



---

# Årsrapport **2021**

# Innhold

<b>1. Leders beretning .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Introduksjon til virksomheten og hovedtall .....</b>	<b>4</b>
2.1 NAVs oppgaver og tjenester .....	5
2.2 NAVs organisasjon og samarbeid med andre .....	7
2.3 Nøkkeltall .....	7
2.4 Situasjonen på arbeidsmarkedet 2021 .....	9
2.5 Utvikling i de helserelevante ytelsene .....	14
<b>3. Aktiviteter og resultater .....</b>	<b>16</b>
3.1 Samlet vurdering av måloppnåelsen .....	17
3.2 NAVs håndtering av koronapandemien .....	19
3.3 Flere i arbeid .....	21
3.4 Gode levekår for de vanskeligst stilte .....	35
3.5 Sikre økonomiske rettigheter gjennom god ytelsesforvaltning .....	37
3.6 Tilgjengelige tjenester med god service.....	59
3.7 Forvaltning og utvikling .....	64
3.8 Risikokart.....	72
3.9 Fellesføringer.....	73
<b>4. Styring og kontroll .....</b>	<b>75</b>
4.1 Overordnet vurdering av styring og kontroll.....	76
4.2 Forbedring av styringen .....	76
4.3 Arbeidsmiljø, sykefravær og ledelse.....	82
<b>5. Vurdering av fremtidsutsikter .....</b>	<b>87</b>
5.1 Utviklingen på arbeidsmarkedet fremover .....	88
5.2 Nåsituasjonsanalyse .....	89
5.3 Utvikling og endring i NAV .....	90
<b>6. Årsregnskap.....</b>	<b>92</b>
6.1 Ledelseskomentarer til regnskapet.....	93
6.2 Prinsippnote .....	96
6.3 Bevilgningsoppstilling med noter .....	98
6.4 Artskontooppstilling.....	111
6.5 Noter .....	113

# 1 Leders beretning

I likhet med 2020 var NAV også i 2021 preget av koronapandemien. Dette medførte høyt press på arbeidsmarkedet samt høy arbeidsbelastning i NAV-kontorene, kontakt-sentrene og hos saksbehandlerne i ytelseslinjen. I lys av denne situasjonen er jeg godt fornøyd med at NAV likevel klarte å oppnå gode resultater i 2021:

- Det var måloppnåelse på de fleste styringsparameterne på arbeidsområdet som følge av høy aktivitet ovenfor arbeidssøkere og arbeidsgivere, og en god gjennomføring av arbeidsmarkedstiltakene.
- En sunnere saksportefølje med færre restanser enn ved inngangen av året som følge av målrettede prioriteringer innenfor ytelseslinjen.
- Økt kvalitet i forvaltningen og bedret internkontroll.
- Økt tilfredshet med NAVs tjenester, både blant brukere og arbeidsgivere – den nærmer seg nå nivået fra før pandemien.

Resultatene har kommet fordi medarbeidere har stått på og jobbet godt sammen. Dette reflekterer det jeg oppfatter som et høyt engasjement for jobben og oppdraget hos ledere og medarbeidere i etaten. Mange ansatte måtte jobbe hjemmefra også i 2021. Allikevel viser medarbeiderundersøkelsen stabilt høy jobbtfredshet. Vi tar med oss de positive erfaringene fra hjemmekontor i arbeidet med å tilrettelegge for en hybrid arbeidshverdag fremover.

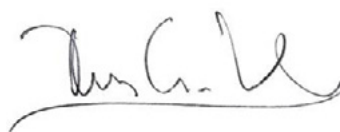
Selv om NAV har levert gode resultater, har koronapandemien forsterket utfordringene for utsatte grupper

som bl.a. arbeidsledige uten fullført videregående skole, ledige innvandrere fra land utenfor EØS og unge med nedsatt arbeids-evne. Vi må framover jobbe godt for å redusere risikoen for langtidsledighet eller varig frafall fra arbeidslivet for disse gruppene.

Den tragiske hendelsen ved NAV Årstad den 20. september, hvor en av våre medarbeidere ble drept og en annen ansatt ble alvorlig skadet, viser også viktigheten av arbeidet for å ivareta best mulig sikkerhet for våre ansatte. I samarbeid med kommunene gjør vi derfor nå en gjennomgang av NAV-kontorene, samt øvrige enheter i NAV som har brukerkontakt. Vi har bred involvering av ansatte, ledere, vernetjenesten og tillitsvalgte fra både statlig og kommunal linje i dette arbeidet. Vi vil jobbe videre med å bedre sikkerheten i 2022.

Arbeidet med forbedringer som følge av Blindsonerapporten i 2020 fortsatte også i 2021. Vi har blant annet utformet og etablert en ny juridisk avdeling. I tillegg har vi jobbet med flere tiltak for å styrke klarspråk, og for å tilrettelegge for bedre brukermøter med NAV.

Høsten 2021 satte jeg i gang arbeidet med ny strategi for NAV. Den skal tydeliggjøre prioriteringene for den videre utviklingen av NAV frem mot 2030 og bidra til at våre tjenester blir bedre tilpasset brukernes behov. Jeg har lagt opp til en bred involveringsprosess før ny strategi vil foreligge sommeren 2022.



Oslo 15. mars 2022  
Hans Christian Holte



# 2

## Introduksjon til virksomheten og hovedtall

## 2.1 NAVs oppgaver og tjenester

NAV er en viktig del av sikkerhetsnettet i velferdsstaten. Vi skal bidra til at flere kommer i arbeid og færre går på stønad, og samtidig sørge for at de som trenger det, får rett ytelse til rett tid.

Arbeids- og velferdsetaten er et ordinært forvaltningsorgan underlagt Arbeids- og inkluderingsdepartementet, og Stortinget har gitt NAV et samfunnsoppdrag som bygger på lovene som presenteres i figur 1.

Figur 1. Lover som stadfester NAVs samfunnsoppdrag

### Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV-loven)

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. Loven pålegger arbeidsgiver å melde inn ledige stillinger 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 arbeids- og velferdsforvaltningen

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

Arbeids- og velferdsetatens oppgaver går fram av NAV-lovens § 4, som slår fast at etaten har ansvaret for gjennomføringen av arbeidsmarkeds-, trygde- og pensjonspolitikken, og skal stimulere den enkelte stønadsmottakeren til arbeidsaktivitet der dette er mulig. NAV yter tjenester i alle kommuner i landet.

Arbeids- og velferdsetaten skal bidra til at flere kommer i arbeid framfor å motta stnad. Etatens innsats skal føre til økt overgang til arbeid for ledige og personer med nedsatt arbeidsevne, og til at andelen mottakere av helserelaterte ytelser reduseres.

Personer under 30 år, langtidsledige, brukere med nedsatt arbeidsevne og innvandrere fra land utenfor EØS skal prioriteres i etatens oppfølgingsarbeid og ved tildeling av arbeidsmarkedstiltak.

Figur 2. NAVs tjenester til brukerne

<b>TJENESTER RETTET MOT ARBEID</b>	<p>Arbeidssøkere får bistand fra NAV til å komme i arbeid. De som trenger det, får løpende oppfølging gjennom digital aktivitetsplan med dialog-funksjonalitet. NAV har en database over ledige stillinger og en CV-base. Brukere som er registrert i NAVs CV-base kan gi aksept til å dele sin CV med arbeidsgivere som NAV bistår med rekruttering. NAV tilbyr arbeidsrettede tiltak og individuell veiledning/oppfølging ved behov, og mer omfattende oppfølging og tiltak for personer som står lenger unna arbeidsmarkedet. NAV tilbyr arbeidsgivere rekrutteringstjenester, samarbeid om opplæringstiltak og bistand til oppfølging ved sykefravær. Vi gir råd og informasjon ved nedbemanning. NAV tilbyr også møteplasser for bedrifter og jobbsøkere, blant annet jobbmesser. Gjennom EURES-samarbeidet tilbyr vi formidling i hele EØS-området. Arbeids- og velferdsetaten skal sørge for at personer med nedsatt funksjonsevne får rett hjelpemiddel og nødvendig tilpasning innen rett tid.</p>
<b>YTELSER FRA FOLKETRYGDEN</b>	<p>NAV forvalter ytelser i folketrygden. Viktige ytelser er dagpenger, sykepenger, arbeidsavklaringspenger, uføretrygd og alderspensjon. NAV fatter vedtak og utbetaler også flere familieytelser, som foreldrepenger, kontantstøtte, barnetrygd og stønad til enslige forsørgere. NAV forvalter videre en rekke andre ytelser, som er basert på rettigheter i folketrygden. De fleste ytelsene kan man søke digitalt, via «Ditt NAV» på nav.no.</p>
<b>SOSIALE TJENESTER OG YTELSER</b>	<p>Gjennom partnerskapet med kommunen tilbyr NAV-kontoret veiledning, økonomiske ytelser, gjeldsrådgivning, kvalifiseringsprogram og hjelp til å skaffe bolig. Introduksjonsprogram for flyktninger kan også ligge under NAV-kontoret. Det varierer mellom kommunene hvilke tjenester de har valgt å legge hos NAV-kontoret.</p>

## 2.2 NAVs organisasjon og samarbeid med andre

Figur 3. NAVs organisasjon



Juridisk avdeling ble opprettet 1. januar 2022.

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.

## 2.3 Nøkkeltall

Tabell 1. Hovedtall NAV 2019–2021

	2019	2020	2021
Antall utførte årsverk <sup>a</sup>	12 185	12 654	13 430
Antall ansatte <sup>b</sup>	14 436	14 621	15 463
Antall avtalte årsverk <sup>b</sup>	13 842	w14 043	14 903
Samlet tildeling post 01-99 (i 1 000 kroner)	486 897 251	547 382 549	555 916 776
Utnyttelsesgrad post 01-29 (i 1 000 kroner)	98,5 %	95,8 %	87,54 % <sup>d</sup>
Driftsutgifter (i 1 000 kroner)	12 958 611	13 746 404	14 024 266
Lønnsandel <sup>c</sup> av driftsutgifter	71,6 %	72,3 %	72,8 %
Lønnsutgifter <sup>c</sup> per utførte årsverk (i 1 000 kroner)	761	785	767

<sup>a</sup> Utførte årsverk er beregnet i henhold til PM-2019-13. Beregningene er oppdatert også for 2019, og avviker derfor fra årsrapporten for 2019.

<sup>b</sup> Antall ansatte og avtalte årsverk er beregnet av SSB (tabell 12623), og er et gjennomsnitt av alle månedene i året.

<sup>c</sup> Lønnsutgifter omfatter lønn, feriepenger, arbeidsgiveravgift, pensjonsutgifter og andre ytelser, fratrukket refusjoner fra NAV. Tallene for 2019 avviker fra tallene oppgitt i årsrapporten for 2019 av samme årsak som utførte årsverk (se fotnote a).

<sup>d</sup> Tall avviker fra tidligere år fordi belastningsfullmakter fra andre ikke har vært tatt med før i 2021.

NAVs regionstruktur består av 12 fylkeskontorer. I tillegg er det 15 hjelpemiddelsentraler fordelt på 18 lokasjoner. Som følge av kommunereformen og flere vertskommunesamarbeid er antall NAV-kontorer redusert fra 423 i 2017 til 268 ved utgangen av 2021.

**Tabell 2. Arbeidsmarked og ledighet 2019–2021. Årsgjennomsnitt. Antall personer om ikke annet er oppgitt**

	2019	2020	2021
Sysselsatte (SSBs arbeidskraftundersøkelse)	2 724 000	2 706 000	2 917 000
Bruttoledighet (summen av helt ledige og arbeidssøkere på tiltak)	78 953	154 879	104 988
Helt ledige	63 451	141 939	88 862
Helt ledige i prosent av arbeidsstyrken	2,3	5,0	3,2
Helt ledige 20-29 år	16 485	38 932	22 365
Langtidsledighet (helt ledige med varighet over 6 måneder)	18 029	25 753	30 377
Utlyste stillinger i NAVs database	420 370	363 327	544 981
Deltakere på kvalifiseringsprogram (kommunalt tiltak)	6 200	6 850	6 250
Personer med nedsatt arbeidsevne	181 176	184 148	195 688
Arbeidssøkere på tiltak	14 256	12 940	16 126
Personer med nedsatt arbeidsevne på tiltak	52 681	52 417	57 788

**Tabell 3. Mottakere og utbetalt beløp per ytelse fra NAV 2020 og 2021**

Ytelse	Antall mottakere		Utbetaling (mill. kroner)	
	2020	2021	2020	2021
Dagpenger	109 231*	109 336**	38 563	26 055***
Alderspensjon	981 448	1 001 459	241 254	256 906
Uføretrygd	357 563	360 943	99 475	104 014
Sykepengetilfeller****	-	-	50 377	50 319
Foreldrepenger	136 276	139 988	21 781	23 259
Arbeidsavklaringspenger	124 530	132 560	30 234	33 315
Barnetrygd	658 479	659 998	16 269	17 351
Arbeidsmarkedstiltak	66 996	75 801	8 707	9 771
Kontantstøtte	10 947	9 491	1 550	1 417
Annet*****	-	-	19 854	20 094

\* Det var i 2020 forsinkelser ved registrering av dagpengemottakere, statistikken for antall dagpengemottakere viser derfor for få personer i perioden mars-august 2020 (som igjen kan påvirke gjennomsnittet).

\*\* Året startet med høyt antall mottakere av dagpenger, men falt kraftig mot vinteren. Det bør tas hensyn til i fortolkningen av årsgjennomsnittet.

\*\*\* Utbetalingene er påvirket av midlertidige regelendringer (se kapittel 6.1.3).

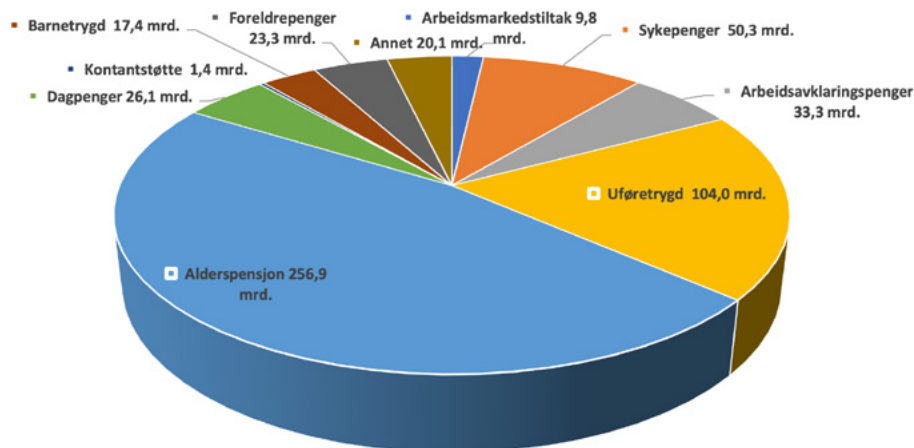
\*\*\*\* På grunn av endringer i IT-systemene har vi ikke tall for 2020 og 2021.

\*\*\*\*\* I gruppen «Annet» inngår blant annet utbetalinger til grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler, etterlattepensjon og stønad til enslig mor og far.

Utbetalingene som gjelder NAVs egne ytelser økte fra 528,1 mrd. kroner i 2020 til 542,5 mrd. kroner i 2021, det vil si i underkant av 3 prosent.



Figur 4. NAVs stønadsutbetalinger i 2021 (i mill. kroner)



Tabell 4. Bruk av tjenester og selvbetjeningstjenester i 2019, 2020 og 2021

	2019	2020	2021
Innlogginger nav.no (mill.)	41	58	53
Telefonhenvendelser (mill.)	4,338	3,513	3,433
Gjennomsnittlig ventetid telefon (minutter)	3,10	7,35	7,13
Antall henvendelser fra bruker i «Skriv til oss» (mill.)	0,552	1,036	0,948
Chatbot Frida (henvendelser) (mill.)	0,119	0,861	1,020
Antall chat viderekoblet til veileder (mill.)	0,074	0,266	0,244

## 2.4 Situasjonen på arbeidsmarkedet 2021

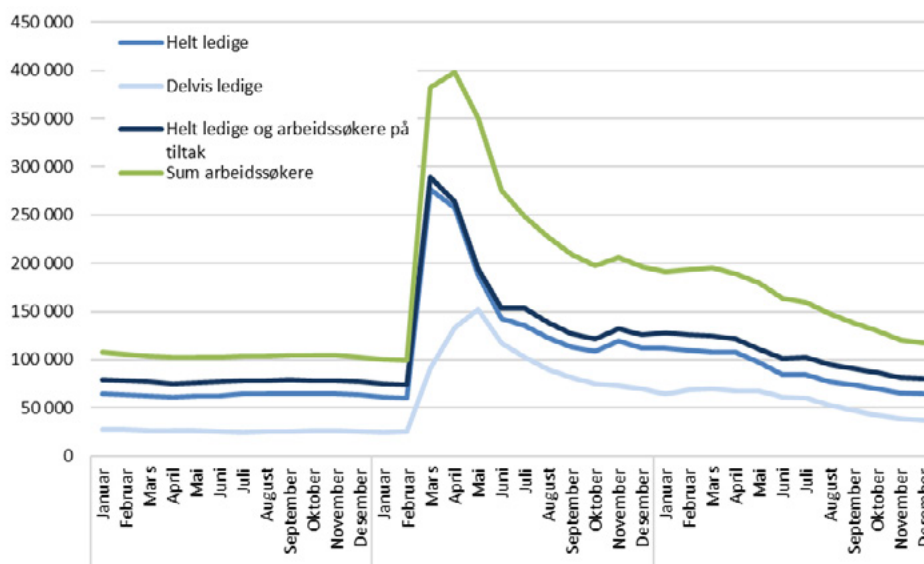
Situasjonen på arbeidsmarkedet fortsatte å bedre seg i 2021. Antall arbeidssøkere, det vil si summen av helt ledige, delvis ledige og arbeidssøkere på tiltak, gikk ned gjennom året. Nedgangen var særlig stor i 2. tertial med innføringen av trinn to og tre i regjeringens gjenåpningsplan, med det var også en betydelig nedgang i 3. tertial. Ifølge sesongjusterte tall gikk summen av alle arbeidssøkere ned med 30 100 personer fra august til desember, og 14 500 av disse var helt ledige eller arbeidssøkere på tiltak (figur 5). Tellingen av antall arbeidssøkere registrert hos NAV foregikk den 14. desember, dermed ble ikke innstramningen i smitteverntiltakene som trådte i kraft den 15. desember fanget opp i statistikken.

Det er i stor grad permitteringer som har drevet utviklingen i arbeidsledigheten under koronapandemien. I desember 2021 var til sammen 16 800 personer registrert som helt eller delvis permitterte arbeidssøkere, noe som utgjør 0,6 prosent av arbeidsstyrken. Sammenlignet med desember 2020 var det 44 300 (-73 prosent) færre helt eller delvis permitterte i desember 2021, mens antallet arbeidssøkere som ikke var permittert, gikk ned med 33 900 (-26 prosent) i samme periode.

Til sammen var 115 100 personer registrert som arbeidssøkere hos NAV i desember 2021, noe som tilsvarer 4,1 prosent av arbeidsstyrken. 61 000 av disse var registrert som helt ledige. Dette var 45 900 (-43 prosent) færre helt ledige enn i desember 2020, og tilsvarte 2,2 prosent av arbeidsstyrken, som er det samme nivået som i desember 2019. Bruttoledigheten, som er summen av helt ledige og arbeidssøkere på tiltak, var på 77 300 i desember 2021, eller 2,7 prosent av

arbeidsstyrken. I tillegg var 37 900 personer registrert som delvis ledige, noe som utgjorde 1,3 prosent av arbeidsstyrken. Det var 33 500 (-47 prosent) færre delvis ledige enn i desember 2020. Bruttoledigheten i prosent av arbeidsstyrken ved utgangen av 2021 var dermed på samme nivå som i desember 2019, men det var fortsatt 11 100 (41 prosent) flere delvis ledige.

**Figur 5. Antall helt ledige, delvis ledige, arbeidssøkere på arbeidsmarkeditiltak og summen av alle arbeidssøkere. Sesongjusterte tall. Januar 2019–desember 2021. Kilde: NAV**



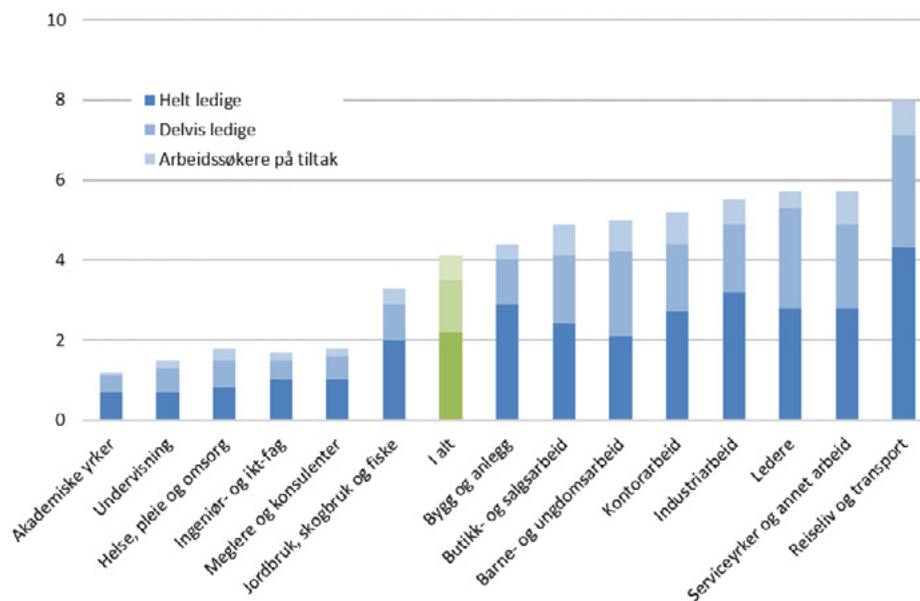
### Fordeling på yrkesgrupper

Alle yrkesgruppene opplevde en nedgang i antall arbeidssøkere i løpet av 2021, og dette gjaldt særlig yrkesgruppene som ble hardest rammet av koronatiltak. Innen reiseliv og transport, som fortsatt er den største yrkesgruppen med hensyn til antall arbeidssøkere, var det 20 400 (-48 prosent) færre arbeidssøkere i desember 2021 enn i desember 2020. Innen serviceyrker falt antallet arbeidssøkere med 9 100 (-39 prosent), mens innen butikk- og salgsarbeid falt det med 8 900 (-41 prosent). Til sammen sto disse tre yrkesgruppene for om lag halvparten av nedgangen i antall arbeidssøkere i denne perioden. Til tross for bedringen var antallet arbeidssøkere i prosent av arbeidsstyrken

i desember 2021 fortsatt høyest innen reiseliv og transport (8,0 prosent), mens det innen serviceyrker samt butikk- og salgsarbeid fortsatt var høyere enn gjennomsnittet for alle yrkesgrupper (figur 6).

Etterspørselen etter arbeidskraft tok seg betydelig opp i 2021. Det ble registrert i alt 545 000 nye ledige stillinger. Dette er nesten 130 000 (31 prosent) flere enn i 2019, før koronapandemien. Økningen i antall ledige stillinger gjaldt alle yrkesgrupper, og blant annet innen reiseliv og transport, butikk- og salgsarbeid samt serviceyrker var økningen større enn gjennomsnittet.

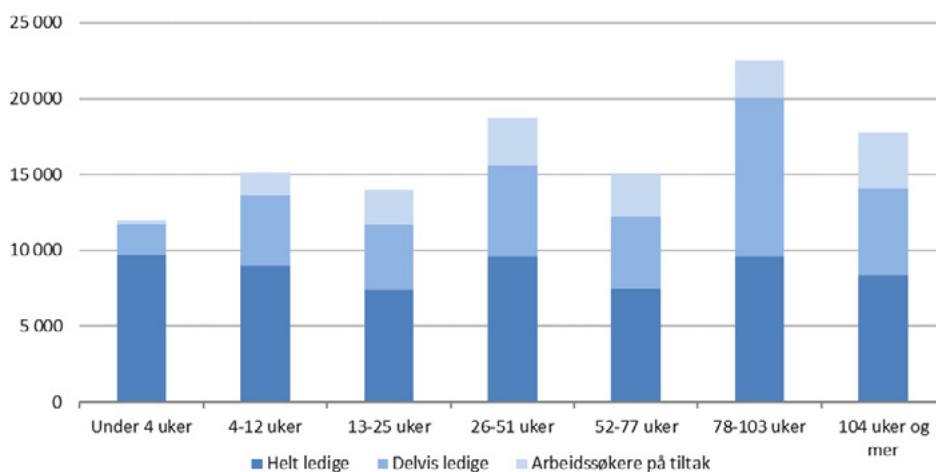
**Figur 6. Arbeidssøkere i prosent av arbeidsstyrken, etter yrkesbakgrunn og arbeidssøkerstatus. Desember 2021. Kilde: NAV**



Krisen traff Norge i mars 2020, og det er dermed svært mange som har vært arbeidssøkere over ett år. I desember 2021 hadde 55 300 personer vært registrert som helt ledige, delvis ledige eller arbeidssøkere på tiltak 52 uker eller lenger (figur 7), det vil si nesten halvparten av alle arbeidssøkerne. Antallet arbeidssøkere med varighet på ett år eller lenger var høyest ved utgangen av 1. tertial og gikk noe ned i 2. og 3. tertial 2021, imidlertid var det fortsatt 17 100 (45 prosent) flere i desember 2021 enn i desember 2020.

Nesten 40 prosent av arbeidssøkerne med varighet på ett år eller lenger i desember 2021 var registrert som delvis ledige og jobbet dermed noe. Ser vi kun på de som var registrert som helt ledige eller arbeidssøkere på tiltak, hadde 34 400 personer vært arbeidssøkere i minst ett år. Det er færre enn i 1. og 2. tertial, men fortsatt 6 600 (24 prosent) flere enn i desember 2020 og nesten tre ganger flere enn i desember 2019.

**Figur 7. Antall arbeidssøkere etter varighet som arbeidssøker. Desember 2021. Kilde: NAV**

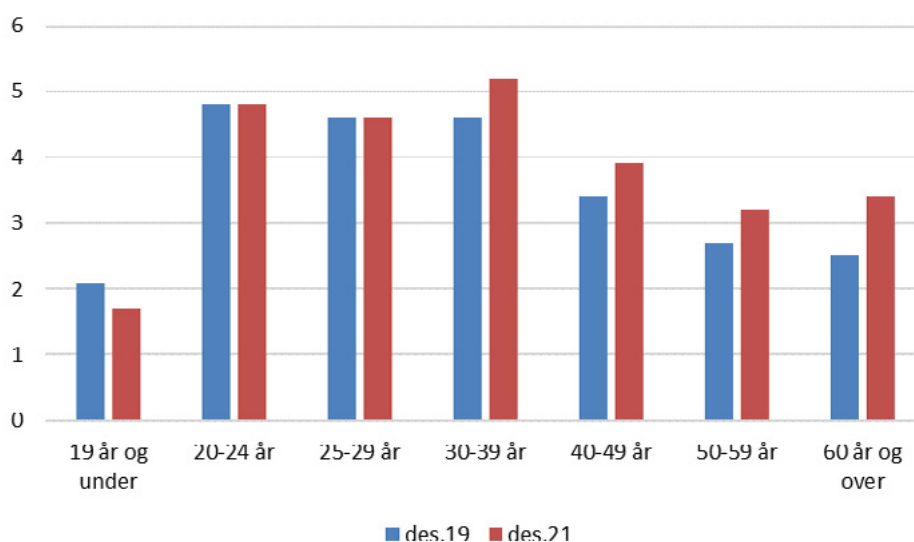


### Arbeidssøkere etter alder

I løpet av 2021 gikk antallet arbeidssøkere ned i alle aldersgrupper. Den relative nedgangen var størst blant dem under 30 år, med 45 prosent færre arbeidssøkere i desember 2021 enn desember 2020. Personer under 30 år er en prioritert gruppe å følge opp for NAV. I denne aldersgruppen var det registrert 28 200 arbeidssøkere i desember 2021, omtrent det samme antallet som i

desember 2019, før pandemien. Andelen arbeidssøkere i desember 2021 var høyest blant personer i 30-årene, med 5,2 prosent av arbeidsstyrken, fulgt av personer i 20-årene (figur 8). Unge under 20 år hadde den laveste andelen arbeidssøkere, med 1,7 prosent av arbeidsstyrken.

Figur 8. Andel arbeidssøkere i prosent av arbeidsstyrken, etter alder. Desember 2019 og desember 2021. Kilde: NAV



### Unge under 30 år med nedsatt arbeidsevne

Mens antallet arbeidssøkere under 30 år gikk ned i 2021, fortsatte antall personer med nedsatt arbeidsevne i denne aldersgruppen å øke, men saktere enn i 2020. Ved utgangen av 4. kvartal 2021 var det registrert 44 200 personer under 30 år med nedsatt arbeidsevne. Dette er 700 (2 prosent) flere enn i 4. kvartal 2020, og 2 400 (6 prosent) flere enn i 4. kvartal 2019, før koronapandemien inntraff. Andelen av befolkningen under 30 år med nedsatt arbeidsevne har også gått opp siden 2019. Ved utgangen av 4. kvartal 2021 var 2,0 prosent av befolkningen under 20 år og 5,6 prosent av befolkning mellom 20 og 24 år registrert

med nedsatt arbeidsevne. I begge tilfeller er denne andelen 0,2 prosentpoeng høyere enn i 4. kvartal 2019. Når det gjelder befolkningen mellom 25 og 29 år, var 6,3 prosent registrert med nedsatt arbeidsevne, noe som er 0,6 prosentpoeng høyere enn i 4. kvartal 2019. Dermed var andelen av befolkningen under 30 år registrert med nedsatt arbeidsevne ved utgangen av 2021 høyere enn før pandemien inntraff og høyere enn andelen registrert som arbeidssøker i denne aldersgruppen på samme tidspunkt.

### Ledigheten blant innvandrere

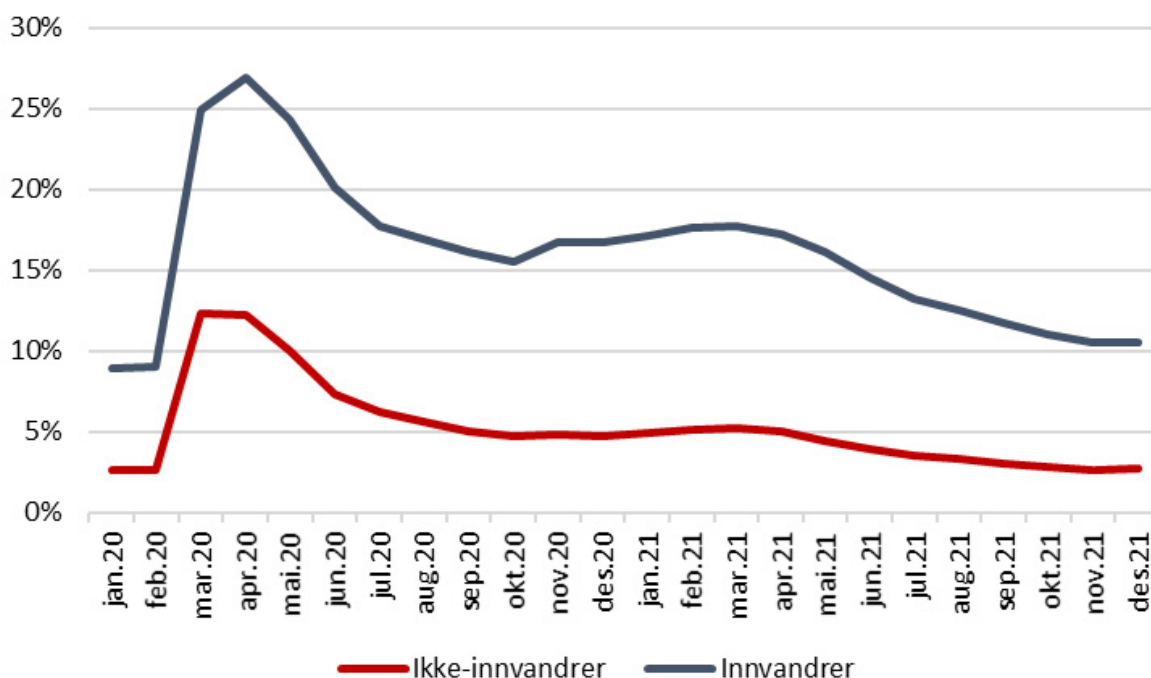
Arbeidsledigheten gikk ned både blant innvandrere og ikke-innvandrere i 2021. Den relative nedgangen i antall arbeidssøkere var imidlertid mindre blant innvandrere enn blant ikke-innvandrere. Andelen innvandrere av alle arbeidssøkere økte i løpet av 2021, fra 43 prosent i desember 2020 til 46 prosent i desember 2021.

Arbeidsledigheten blant innvandrere har historisk sett vært høyere enn blant ikke-innvandrere. Dette avviket har økt noe i løpet av 2021, da antall arbeidssøkere med innvandrerbakgrunn har gått saktere ned enn blant ikke-innvandrere. Ved utgangen av desember var den estimerte<sup>1</sup> andelen registrerte arbeidssøkere i prosent av arbeidsstyrken på 10,5 prosent blant innvandrere, mens den var på 2,7 prosent blant ikke-innvandrere (figur 9).

I desember 2021 var det registrert 52 600 helt ledige, delvis ledige eller arbeidssøkere på tiltak med innvandrerbakgrunn. Dette er 30 600 færre enn i desember 2020, og tilsvarer en nedgang på 37 prosent, mot en nedgang på 43 prosent blant ikke-innvandrere.

Når vi ser på innvandrernes fødeland, var det flest innvandrere fra Polen registrert som arbeidssøkere i desember 2021 med 7 300, fulgt av innvandrere fra Somalia med 3 200 og fra Litauen med 3 300.

Figur 9. Estimert andel arbeidssøkere i prosent av arbeidsstyrken, etter innvandrerbakgrunn. Januar 2020–desember 2021. Kilde: NAV



<sup>1</sup> NAV har foreløpig ikke tall på antall personer i arbeidsstyrken etter innvandrerbakgrunn. Dette har vi utledet fra SSBs siste tilgjengelige tall på arbeidsledige i prosent av arbeidsstyrken etter innvandrerbakgrunn. Andelen arbeidssøkere etter innvandrerbakgrunn som oppgis i dette avsnittet har dermed en feilmargen og bør brukes med varsomhet.

## 2.5 Utvikling i de helserelevante ytelsene

### **Sykefravær – mottakere av sykepenger**

Det totale sesongjusterte sykefraværet i Norge var i fjerde kvartal 2021 på 6,8 prosent. Det er en økning på 0,2 prosentpoeng fra tredje kvartal 2021. Det sesongjusterte legemeldte sykefraværet var på 5,5 prosent i fjerde kvartal 2021 og opp 0,1 prosentpoeng sammenlignet med kvartalet før. Det egenmeldte sykefraværet var per 4. kvartal 2021 på 1,2 prosent, uendret fra tredje kvartal. Det legemeldte sykefraværet har økt gjennom koronapandemien: I 4. kvartal 2019 var det ujusterte legemeldte sykefraværet på 5,2 prosent, noe som økte til 5,5 prosent i 4. kvartal 2020 og deretter videre til 5,9 prosent i 4. kvartal 2021.

### **Antall mottakere av arbeidsavklaringspenger (AAP)**

Antall personer som mottok AAP ved utgangen av desember 2021 var på 132 560. Det innebærer at 3,8 prosent av befolkningen i alderen 18–66 år mottok AAP på dette tidspunktet. Dette er en økning på 0,2 prosentpoeng fra desember 2020. Sammenlignet med 2020 har antall mottakere økt med 8 198 (6,6 prosent). Fra 2019 til 2021 var det en økning på 17 667 mottakere (15,4 prosent). Økningen i antall mottakere av AAP må sees i sammenheng med forlengelsene innført som en følge av koronapandemien. Forlengelsene har medført lavere avgang fra ytelsen gjennom store deler av 2021. I løpet av 2021 ble det utbetalt 33 315 mill. kroner til AAP, mot 30 234 mill. kroner i 2020. Dette er en økning på 10,2 prosent. I 2019 ble det utbetalt 29 703 mill. kroner.

Antall mottakere av AAP har økt i alle aldersgrupper. Størst økning er det i aldersgruppen 50–59 år, hvor antall mottakere ved utgangen av desember 2021 hadde økt med 2 600 personer fra tilsvarende periode i 2020 (9 prosent). Antall mottakere av arbeidsavklaringspenger i aldersgruppen 50–59 år lå ved utgangen av 2021 på 31 800 personer. Dette utgjorde 4,4 prosent av befolkningen i aldersgruppen. Ved utgangen av desember 2021 var 26 800 personer i aldersgruppen 18–29 år registrert som mottakere av AAP tilsvarende 3,2 prosent av befolkningen. Antallet økt med under 700 personer fra 2020 til 2021 noe som tilsvarer en økning på rundt 2,5 prosent. Den relative økningen var størst blant dem i aldersgruppen 60 og eldre. Her steg antall mottakere med 1 500 personer, eller 12,3 prosent. Antall mottakere over 60 år lå ved utgangen av 2021 på 14 000, der antallet var økt med noe under 1 500 fra 2020.

### **Utviklingen i uføretrygd per desember 2021**

Ved utgangen av desember 2021 mottok om lag 360 900 personer uføretrygd, mot 357 600 personer ved utgangen av desember 2020, en økning på 0,9 prosent. Sammenlignet med utgangen av 2019 var det en økning på 8 700 personer (2,4 prosent). Antall mottakere av uføretrygd sett i forhold til befolkningen var på 10,5 prosent per 31. desember 2021. Det er hhv. 0,1 prosentpoeng og 0,2 prosentpoeng høyere enn per samme tidspunkt i 2020 og 2019.

I løpet av 2021 fikk om lag 28 100 nye personer uføretrygd. Det er 900 færre enn for hele året 2020 og 8 600 færre enn i 2019. 16 300 de nye mottakerne i 2021 var kvinner og 11 800 var menn.

De fleste nye uføretrygdede har en fortid som mottaker av AAP. I 2020 og 2021 var det færre som gikk fra AAP til uføretrygd. Dette kommer som tidligere nevnt av forsinkede avklaringer av AAP-mottakere som følge av pandemien, samt midlertidige regelendringer der mange har fått forlenga maksimal tid på AAP. Vi antar at dette er en midlertidig effekt og forventer økning i overgangen fra AAP til uføretrygd de to neste årene. I løpet av januar–desember 2021 var det 24 600 personer som gikk ut av uføreordningen, i overkant av 200 flere enn i samme periode i 2020. Blant alle med avgang i 2021 utgjorde andelen 67-åringer 72,5 prosent, mens andelen i 2020 var på 73,5 prosent.

# 3

## Aktiviteter og resultater



Arbeids- og inkluderingsdepartementet satte fire overordnede mål for NAV i tildelingsbrevet for 2021:

- Flere i arbeid
- Gode levekår for de vanskeligst stilte
- Sikre økonomiske rettigheter gjennom god ytelsesforvaltning
- Tilgjengelige tjenester med god service

I kapittel 3.1 gir vi innledningsvis en samlet, overordnet vurdering av måloppnåelsen på alle de fire overordnede målene. Deretter kommer i kapittel 3.2 en omtale av NAVs håndtering av koronasituasjonen, og til slutt følger en mer detaljert redegjørelse for resultatutviklingen for hvert enkelt mål og fellesføringer (kap. 3.3–3.9).

---

### 3.1 Samlet vurdering av måloppnåelsen

#### Flere i arbeid

Selv om koronapandemien også preget virksomheten i 2021, hadde vi i hovedsak måloppnåelse på de arbeidsrettede styringsparameterne. Det var høy aktivitet overfor både arbeidsgivere og arbeidssøkere, og god gjennomføring av arbeidsmarkedstiltakene.

Overgangen til arbeid økte både for arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne. Den spesielt høye overgangen til arbeid for arbeidssøkere (82 prosent) var fortsatt preget av at mange permitterte kom tilbake i arbeid. En vesentlig bedring i arbeidsmarkedet medførte en sterk økning i antall ledige stillinger meldt til NAV, og vi ser at mange arbeidsgivere er villige til å tilrettelegge og inkludere brukere med bistandsbehov. Antall arbeidssøkere som formidles til ledige stillinger har økt, også for brukere med spesielt tilpasset innsatsbehov, og resultatet i 2021 var betydelig høyere sammenlignet med både 2019 og 2020.

Det er en utfordring at mange arbeidssøkere ikke har de kvalifikasjonene som arbeidsgiver etterspør, og flere bransjer opplever problemer med å rekruttere relevant arbeidskraft. NAV samarbeider tett med bransjeorganisasjoner og utdanningsmyndighetene for å tilrettelegge kvalifiseringsløp som er i tråd med rekrutteringsbehovene. Et eksempel på dette er «Trøndelagsmodellen», der NAV i tett samarbeid med fylkes-

kommunen og arbeidsgivere har utarbeidet et komprimert løp til fagbrev.

Inkluderingsdugnaden var en prioritert satsing, selv om pandemien satte begrensninger for gjennomføringen også i 2021. Vi reduserte arbeidsgivers risiko ved ansettelse gjennom økt bruk av lønnstilskudd. Samarbeidet med utdanning ble forsterket, for blant annet å kunne gi bedre tilrettelagte opplæringsløp, og bruk av opplæringstiltak har økt. I tillegg arbeides det for å styrke samarbeidet mellom NAV og helsetjenesten om felles målgrupper.

Oppfølgingsressursene var i 2021 rettet mot utsatte grupper i arbeidsmarkedet, og vi klarte i stor grad å opprettholde prioriteringen av målgruppene. Det var langt flere unge under 30 år som fikk oppfølging fra NAV enn øvrige aldersgrupper, og andelen som var i arbeidsrettet aktivitet, var høyere enn i samme periode både i 2019 og 2020. Vi prioriterte oppfølgingen av innvandrere fra land utenfor EØS og langtidsledige, herunder dagpengemottakere med mindre enn 26 uker igjen av dagpengeperioden. De prioriterte målgruppene ble godt ivaretatt ved bruk av arbeidsmarkedstiltak. Vi ser imidlertid at pandemien har forsterket utfordringene for utsatte grupper, og er bekymret for langtidsvirkningene av pandemien for de mest sårbare brukerne.

I 2021 hadde arbeidet med å sikre avklaring og oppfølging av AAP-mottakere med kort tid igjen av stønadperioden høy prioritet. AAP-mottakere følges opp gjennom dialog og aktiviteter i aktivitetsplanen, og er prioritert for oppfølging og arbeidsmarkedstiltak. Andelen AAP-mottakere som var i arbeid (deltid) eller i tiltak ved 26 ukers-tidspunktet var gjennomsnittlig 59 prosent i 2021, tilsvarende som i 2019.

### **Gode levekår for de vanskeligst stilte**

Arbeidet med å utvikle materiell og modeller for kompetanseutvikling om sosialtjenesteloven, som kan tas i bruk i alle NAV-kontor, ble gjennomført som planlagt basert på revidert innretting og plan.

Digital søknad om økonomisk sosialhjelp med tilhørende innsynsløsning blir kontinuerlig videreutviklet for å forbedre brukeropplevelsen for brukere og ansatte. Det er også arbeidet med utvikling av en meldingstjeneste, tidligere kalt dialogløsning, for økonomisk sosialhjelp. Pilotering av tjenesten startet 3. tertial, og skal bidra til bedre dialog og samhandling mellom bruker og veileder på NAV-kontoret.

Vi hadde i hovedsak måloppnåelse og god kontroll på hjelpemiddelområdet i 2021. Det var en økning både i antall innkomne søknader og i antallet betjente brukere. Prioriterte bruker-grupper er barn og unge, personer i utdanning og personer som har behov for bistand for å beholde eller komme i arbeid. Hjelpemiddelsentralenes tjenester benyttes nå i større grad i inkluderingsarbeidet for å øke arbeidsdeltakelsen blant personer med nedsatt funksjonsevne.

Arbeidet med å digitalisere hjelpemiddelområdet hadde framdrift i henhold til plan. Det ble lansert nye løsninger som nå er tilgjengelig i hele landet, blant annet digital søknad innen et utvalg hjelpemidler.

### **Sikre økonomiske rettigheter gjennom god ytelsesforvaltning**

I stort mener vi ytelsesforvaltningen er blitt bedre, og i 2021 så vi en økt normalisering i porteføljen. Normaliseringen har blant annet kommet gjennom nedbygging av restanser på søknader, klager og anker. Som en følge av restansenedbyggingen, var det måloppnåelse på gjennomsnittlig saksbehandlingstid i 2021 på 16 av 29 ytelser mot 18 av 29 ytelser i 2020. Det ble lagt et grunnlag for bedre måloppnåelse fremover ettersom mange gamle saker er ferdig saksbehandlet.

Vi anser at porteføljen av saker til behandling er blitt sunnere ved utgangen av 2021. Det er færre saker til behandling, og antall saker over ytre grense ble redusert med 32 prosent gjennom 2021. På sykepengeområdet har status blitt dårligere som følge av forsinkelsene i utviklingen av nytt fagsystem i kombinasjon med noe høyere inngang av søknader under pandemien.

Et stort omfang av ressurser ble i 2021 brukt på å saksbehandle klager fra brukere. Antall klager til behandling ble bygget ned både i vedtaksinstans og klageinstans. Dette medførte lengre saksbehandlingstid på brukernes klager som er saksbehandlet, men et mye bedre utgangspunkt for at brukerne fremover skal få kortere saksbehandlingstider.

NAV saksbehandler minimum 3 millioner brukersøknader manuelt i året. Også i 2021 gjennomførte NAV en rekke tiltak for å styrke kvaliteten, men arbeidet vil kreve ressurser i årene fremover, ikke minst i IT-utviklingen. En rekke tiltak følger av oppfølgingen av rapporten Blindsonen etter EØS-saken (se kap. 4.2). Noen overordnede kvalitetsutfordringer NAV ser, er utilstrekkelige automatiske kontroller i fagsystemene, kompetanse og støttemateriell i saksbehandlingen, og behov for bedre vedtaksbrev.

NAV må løpende gjøre prioriteringer mellom søknader, klager, feilutbetalinger og andre oppgaver. NAV fikk i 2021 utfordringer med å saksbehandle volumet av potensielle feil-utbetalinger, særlig på dagpenger, som ble avdekket etter pandemien. Fremover vil NAV sannsynligvis også få utfordringer med å saksbehandle feilutbetalinger på sykepenge-området. Generelt er tilnærmingen at feilutbetalingssakene med de største beløpene skal prioriteres først.

Innenfor a-krim og trygdesvindler var NAVs kapasitet betydelig redusert under pandemien, men arbeidet startet opp igjen for fullt høsten 2021. NAV gjenopprettet ressursinnsatsen inn i a-krimsentrene og økte innsatsen betydelig i arbeidet med å bistå politiet etter anmeldelser av trygdesvindler.

### Tilgjengelige tjenester med god service

Koronapandemien og økte strømpriser preget henvendelsene til NAV Kontaktsenter i 3. tertial. Det har vært en utvikling hvor flere brukere har behov for veiledning på telefon og færre i skriftlige kanaler. Ved utgangen av året var svartidene for personbrukere på telefon for lange, men vi så at brukertilfredsheten<sup>2</sup> med NAV Kontaktsenter fortsatt var høy.

Resultatene fra årets brukerundersøkelser for personbrukere og arbeidsgivere viste at brukertilfredsheten hadde økt sammenlignet med 2020. Tilfredsheten var omtrent på nivå med resultatene i 2019.

Omfanget av serviceklager var lavere enn i 2020. Det arbeides med tiltak for å redusere saksbehandlingstiden og bygge ned restanser.

## 3.2 NAVs håndtering av koronapandemien

### 3.2.1

#### Bruk av koronamidler

NAV ble tildelt 750 mill. kroner for å håndtere virkningen av koronapandemien i Arbeids- og velferdsetaten i 2021. Av dette ble det benyttet 733 mill. kroner, jf. tabell 5. Ekstra-bevilgningen ble benyttet til følgende:

1. Henvendelser til NAV Kontaktsenter (NKS)
2. IT utvikling og drift
3. Oppfølging på NAV-kontorene
4. Saksbehandling av ytelser
5. Annen oppfølging og planlegging av ekstraordinær innsats

Tabell 5. Bruk av koronamidler. I tusen kroner

	Henvendelser NKS	IT-utvikling	Oppfølging og veiledning på NAV-kontorene	Saksbehandling av ytelser	Annen oppfølging og planlegging	Totalt
Lønn	42,4	4,8	238,6	109,0	219,4	614,1
Driftsmidler			33,4	7,6	1,1	42,1
Konsulenter og fremmede tjenester		73,7			2,8	76,5
<b>Totalt</b>	<b>42,4</b>	<b>78,6</b>	<b>272,1</b>	<b>116,6</b>	<b>223,4</b>	<b>732,8</b>

<sup>2</sup> Målt gjennom løpende brukerrettede målinger på brukertilfredshet/service og opplevd løsningsgrad for sine tjenester i kontaktsenteret

I tillegg til midlene nevnt over ble det bevilget koronamidler knyttet til opplærings-koordinatorer (34,5 mill. kroner), tiltakskoordinatorer (11,5 mill. kroner), personellressurser arbeidsmarkedstiltak (50 mill. kroner) og IT-tiltak (20 mill. kroner).

### 3.2.2 Styrking og omdisponering av bemanning

Per 31. desember 2021 var det ansatt 616 medarbeidere for å håndtere koronarelaterte oppgaver, jf. tabell 6.

Tabell 6. Antall nyansettelser som følge av Koronahåndteringen, årsverk

Nyansatte	Per 31.12.2020	Per 31.08.2021	Per 31.12.2021
Dagpenger	66	32	35
Klage og anke	25	0	0
Sum ytelser	91	32	35
NAV-kontor	427	402	405
Kontaktsenter	123	131	146
Sum arbeid og tjenester	550	533	551
Økonomilinja	4	8	0
Direktoratet	26	29	30
<b>TOTALT</b>	<b>671</b>	<b>602</b>	<b>616</b>

I tillegg til nyansatte var det per 31. desember 51 ansatte som var omdisponert internt, jf. tabell 7. Omdisponerte som har jobbet med dagpenger og andre ytelser, kommer hovedsakelig fra Arbeids- og tjenestelinjen og Ytelseslinjen.

Tabell 7. Omdisponerte årsverk som følge av Koronahåndteringen

Omdisponerte	Per 31.12.2020	Per 31.08.2021	Per 31.12.2021
Dagpenger	171	121	43
Andre ytelser	13	1	8
Sum ytelser	184	122	51
NAV-kontor	10	3	0
Kontaktsenter	22	0	0
Sum arbeid og tjenester	32	3	0
<b>TOTALT</b>	<b>216</b>	<b>125</b>	<b>51</b>

### 3.2.3 Utvikling i stønadsutgiftene som følge av koronapandemien

Utgiftene til stønadsordninger gjennom NAV (utenom rammestyrt ordninger) økte fra 466 mrd. kroner i 2019 til 520 mrd. kroner i 2020, en økning på 11,8 prosent. I 2021 utgjorde utgiftene 534 mrd. kroner, en økning på 2,5 prosent fra 2020.

Pandemien medførte en sterk økning i bruken av dagpenger, sykepenger, omsorgspenger og AAP. Det skyldes økt arbeidsledighet, økt fravær, forsinkelser i avklaringer på AAP og de mange midlertidige regelendringene.

Vi anslår at pandemien i alt kan forklare rundt 39 mrd. kroner av utgiftsøkningen i 2020, hvorav 23 mrd. kroner var en direkte konsekvens av de midlertidige regelendringene. Den resterende koronaeffekten på 16 mrd. kroner gjaldt effekter av økt ledighet, økt fravær og forsinkede avklaringer på arbeidsavklaringspenger.

I 2021 anslås merutgiftene som følge av pandemien til å ha gått ned til 26 mrd. kroner, hvorav 15 mrd. kroner som følge av de midlertidige koronareglene. I 2022 ventes merutgiftene som følge av pandemien til å gå ytterligere ned til 13 mrd. kroner, hvorav 5 mrd. kroner gjelder midlertidige koronaregler.

Pandemieeffektene har vært størst for dagpenger. Utgiftene til dagpenger ble fire-doblet fra 9 mrd. kroner i 2019 til 39 mrd. kroner i 2020, i tillegg til at innføringen av egne ordninger for arbeidsledige, selvstendig næringsdrivende, frilansere og lærlinger

medførte en utgiftsøkning på ytterligere 2 mrd. kroner.

Av utgiftene til dagpenger i 2020 anslås 29 mrd. kroner å skyldes koronapandemien, hvorav knapt 15 mrd. kroner er effekt av midlertidige regel-endringer.

Utgiftene til dagpenger gikk ned til 26 mrd. kroner i 2021, og ventes å falle ytterligere til 15 mrd. kroner i 2022. Av utgiftene i 2021 anslås 16 mrd. kroner å skyldes koronapandemien, hvorav knapt 10 mrd. kroner er effekt av midlertidige regelendringer.

### 3.3 Flere i arbeid

#### 3.3.1 Styringsparametere

Tabell 8 viser status per 31. desember 2021 for styringsparameterne knyttet til hovedmålet om Flere i arbeid.

Tabell 8. Styringsparametere Flere i arbeid

Styringsparameter/mål	2019	2020	2021	Kommentarer
Andelen arbeidssøkere med overgang til arbeid skal bevege seg i retning 2019-nivået.	67 %	76 %	82 %	Indikatoren viser status seks måneder etter avgang, i tillegg til to måneders produksjonstid.
Andel personer med nedsatt arbeidsevne med overgang til arbeid skal bevege seg i retning 2019-nivået.	41 %	42 %	45 %	Se merknad over om produksjonstid for indikatoren
Andelen mottakere av helserelaterte ytelser* under 30 år skal bevege seg i retning 2019-nivået	SP: 1,8 %	SP: 1,8 %	SP: 1,6 %	Tall som andel av befolkningen i alderen 18-29 år.
	AAP: 2,9 % UT: 2,4 %	AAP: 3,1 % UT: 2,5 %	AAP: 3,2 % UT: 2,5 %	
Andel under 30 år som er i arbeidsrettet aktivitet, skal bevege seg i retning 2019-nivået	76 %	72 %	80 %	

Andelen prioriterte grupper som deltar på tiltak, skal være høyere enn av den totale populasjonen på tiltak. Arbeidssøkere (statlige tiltak)	13,7 %	5,3 %	9,8 %	Arbeidssøkere i alt
	17,9 %	6,9 %	13,6 %	Arbeidssøkere under 30 år
	20,3 %	10,3 %	15,0 %	Arbeidssøkere med innvandrerbakgrunn utenfor EØS**
	19,5 %	18,0 %	19,6 %	Arbeidssøkere med mer enn 2 års arbeidssøkervarighet
Andelen prioriterte grupper som deltar på tiltak, skal være høyere enn den totale populasjonen på tiltak. Personer med nedsatt arbeidsevne (statlige tiltak)	29,1 %	28,5 %	29,5 %	Nedsatt arbeidsevne i alt
	39,2 %	38,0 %	40,7 %	Nedsatt arbeidsevne under 30 år
	25,7 %	23,7 %	24,9 %	Nedsatt arbeidsevne med innvandrerbakgrunn utenfor EØS** Dette kan være brukere med en kompleks og ofte uavklart helse-situasjon kombinert med svake norskkunnskaper. En del kan også være i kommunale tiltak.
Andel sykmeldte som er gradert sykmeldt ved 12 ukers sykmelding.	47 %	43 %	47 %	Indikatoren har en forsinkelse på 1 måned.
Andelen av AAP-mottakere som er i arbeid (deltid) eller tiltak ved 26 ukers tidspunkt, skal bevege seg i retning 2019-nivået.	59 %	56 %	59 %	Det er gjort endringer i avgrensningen av denne statistikken. Tallene som vises her er sammenlignbare, men kan avvike med tidligere rapporterte tall med annen avgrensning.
Antall arbeidssøkere som formidles til ledige stillinger av Arbeids- og velferdsetaten, skal bevege seg i retning 2019-nivået.	1 530	1 390	2 072	Gjennomsnitt per måned***

\* Sykepenger (SP) per august (oppdatert med opplysninger per desember), arbeidsavklaringspenger (AAP) og uføretrygd (UT) per desember.

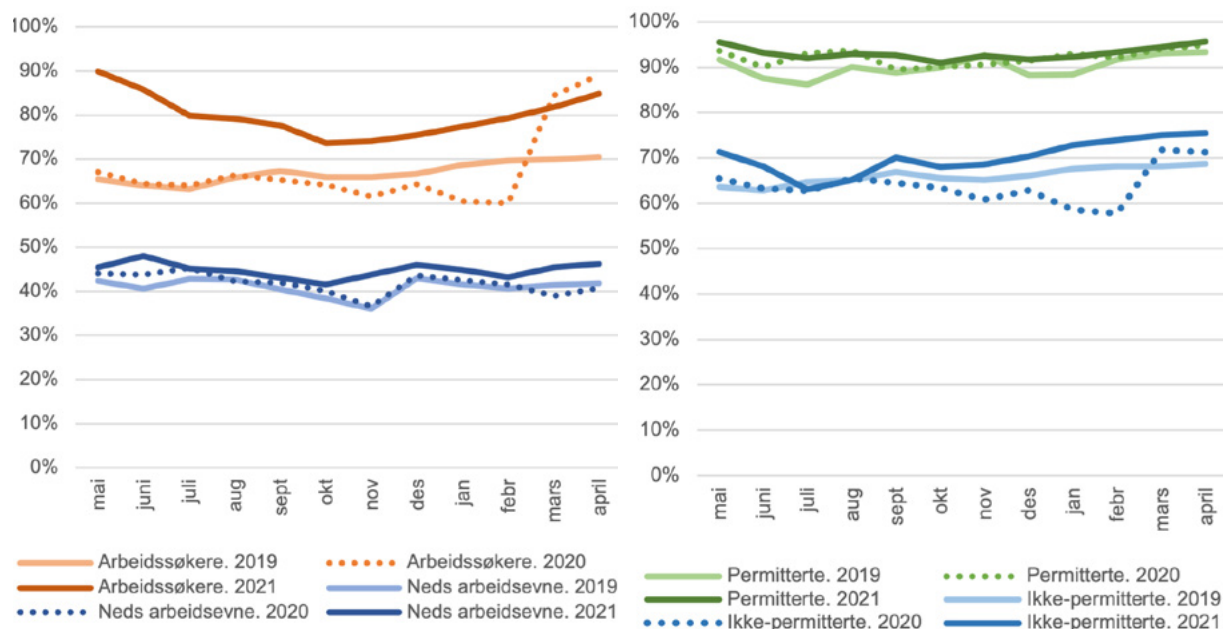
\*\* Eksklusive innvandrere fra USA, Canada, Australia og New Zealand.

\*\*\*Ny statistikk-løsning ble utviklet i 2020: Som følge av omlegging av IT-systemer og metodikk for formidlinger, er det brudd i statistikken fra og med juni 2020. Ny statistikk omfatter «formidlinger», «fått jobben» og «rekrutteringsbistand».

### 3.3.2 Arbeids- og velferdsetaten skal tilby arbeidsrettet bistand med god kvalitet

#### Overgang til arbeid for arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne

Figur 10. Overgang til arbeid. Arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne (venstre) og permitterte og ordinære (ikke-permitterte) arbeidssøkere (høyre). 2019–2021.\* Resultater etter avgangsmåned



\* Indikatorene for overgang til arbeid viser status seks måneder etter avgang, i tillegg til to måneders produksjonstid. Med avgang menes personer som ikke lenger står registrert som arbeidssøker eller med nedsatt arbeidsevne hos NAV.

#### Overgang til arbeid for arbeidssøkere

Antallet og andelen arbeidssøkere med overgang til arbeid er fortsatt preget av mange permitterte under koronapandemien. I 2021 hadde 82 prosent (figur 10, venstre) overgang til arbeid, en økning på 6 (15) prosentpoeng sammenlignet med samme periode i 2020 (2019). Det var relativt store forskjeller i resultatene for permitterte og ordinære (ikke-permitterte) arbeidssøkere. Andelen med overgang til arbeid blant permitterte var på 94 prosent i 2021, mens den for ordinære arbeidssøkere var på 70 pro-

sent (figur 10, høyre). Blant permitterte var andelen uendret sammenlignet med 2020, mens det var en økning på 3 prosentpoeng fra 2019. Blant ikke-permitterte var det en økning på 5 (4) prosentpoeng sammenlignet med samme periode i 2020 (2019).

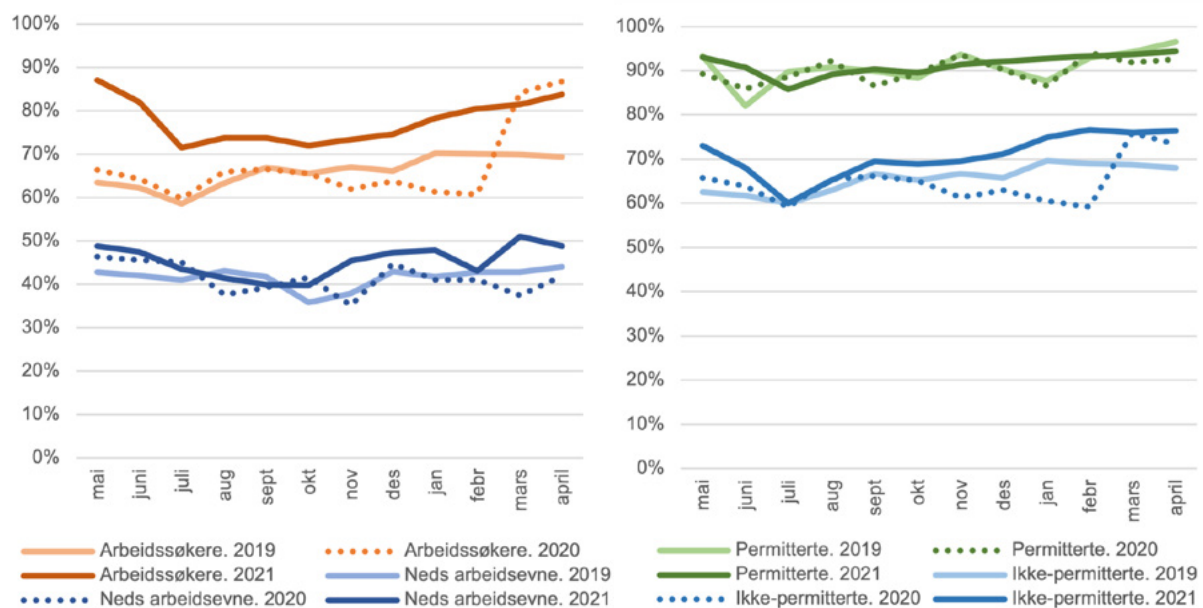
#### Overgang til arbeid for personer med nedsatt arbeidsevne

For personer med nedsatt arbeidsevne viser resultatene for 2021 at 45 prosent har hatt overgang til arbeid (figur 10, venstre), en økning på 3 (4) prosentpoeng fra samme

periode i 2020 (2019). Avgangen<sup>3</sup> var lavere i 2021 enn både 2020 og 2019 som følge av et vanskelig arbeidsmarked og at færre har blitt avklart. Overgang til arbeid for unge under 30 år

Også blant unge arbeidssøkere er resultatene for overgang til arbeid preget av koronapandemien. Utviklingen de siste årene har i stor grad vært lik som for arbeidssøkere generelt.

**Figur 11. Overgang til arbeid blant unge under 30 år. Arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeids-evne (venstre) og permitterte og ordinære (ikke-permitterte) arbeidssøkere (høyre) 2019–2021.\* Resultater etter avgangsmåned.**



\* Indikatorene for overgang til arbeid viser status seks måneder etter avgang, i tillegg til to måneders produksjonstid.

I 2021 var andelen med overgang til arbeid blant arbeidssøkere under 30 år på 79 prosent (figur 11, venstre), sammenlignet med tilsvarende periode i 2020 (2019) har det vært økning på 5 (13) prosentpoeng. Blant ikke-permitterte var andelen på 71 prosent, en økning på 4(5) prosentpoeng fra tilsvarende periode i 2020 (2019) (figur 11, høyre). Blant permitterte var andelen med overgang til arbeid på 91 prosent, en andel som er på om lag samme nivå som i 2019 og 2020.

Resultatene for unge i 2021 var på om lag samme nivå som for arbeidssøkere generelt når vi ser på ikke-permitterte (0,5 prosentpoeng høyere), mens de var noe lavere

blant permitterte (-2,4 prosentpoeng). Andelen permitterte utgjorde en noe mindre andel blant unge arbeidssøkere enn blant arbeidssøkere generelt (10 prosentpoeng).

Overgang til arbeid blant unge med nedsatt arbeidsevne følger også i stor grad samme utvikling som for personer med nedsatt arbeidsevne generelt, men det er en noe større variasjon fra måned til måned i denne gruppen. I 2021 var andelen med overgang til arbeid blant unge med nedsatt arbeidsevne på 45 prosent, en økning på 4 prosentpoeng sammenlignet med samme periode tidligere år (figur 11, venstre).

<sup>3</sup> Personer som ikke lenger står registrert med nedsatt arbeidsevne hos NAV.



## Arbeids- og velferdsetatens innsats under IA-avtalen 2019-2022

NAV tilbyr IA-tjenester til alle virksomheter, i form av selvbetjente digitale tjenester og tjenester med prosessstøtte innenfor å redusere sykefravær, forebygge arbeidsmiljøarbeid og HelseArbeid<sup>4</sup> fra NAV Arbeidslivssenter. Prioriteringen av virksomheter og tjenester avklares i den enkelte region.

Koronapandemien og myndighetenes smitteverntiltak påvirket i 2021 fortsatt ramme-betingelsene for IA-arbeidet. Det er forskjeller i bransjer og regioner, og for å imøtekomme behovet tilbyr NAV Arbeidslivssenter digitale leveranser av de prosessstøttede IA-tjenestene. Flere sentre opplevde likevel en økt etterspørsel etter IA-tjenester høsten 2021, da det var lettelse i smitteverntiltakene og bedre muligheter for fysisk gjennomføring av leveranser. Gjennom 2021 økte også bruken av de selvbetjente, digitale IA-tjenestene.

For å kunne tilby mer helhetlige og koordinerte tjenester til arbeidsgivere har fylkene arbeidet for å styrke samhandlingen mellom enheter internt i NAV. I flere fylker er det også etablert ulike arbeidsmarkedsråd for å sikre samhandling med Arbeidstilsynet og organisasjonene i arbeidslivet.

Nedenfor følger en kort omtale av status innenfor tjenesteområdene:

- HelseArbeid ble levert i økende omfang i elleve av tolv NAV-fylker. I Vest-Viken, Øst-Viken og Agder har kun individtiltak vært tilgjengelig.
- NAV deltar på strategisk nivå i utviklingen av IA bransjeprogrammene, og medvirker i fire av styringsgruppene. NAV Arbeidslivssenter bidrar aktivt i oppfølgingen av alle programmene ute i de enkelte virksomheter.
- I arbeidsmiljøatsingen er det økt samhandling med Arbeidstilsynet, og opp-

læringspakke er gjennomgått ved alle NAV Arbeidslivssentre og flere NAV-kontor.

- Bruken av ekspertbistand økte gradvis gjennom 2021, men de fleste fylker har et underforbruk av tildelt budsjett.
- I forsøk med utvidet bruk av kompetansetiltak for sykmeldte har forsøksfylkene kommet i gang med selve utprøvingen. Totalt har 192 personer fått et kompetansetiltak i sykepengeperioden.
- FoU-programmet under IA-avtalen har en ramme på 57 mill. kroner, og programadministrasjonen ledes av NAV. Midlene er bundet opp i totalt 17 prosjekter<sup>1</sup>, hvorav flere er initiert av NAV, og omhandler direkte NAVs tjenesteutøving.

## Arbeids- og velferdsetatens innsats under de tre prioriterte områdene i inkluderingsdugnaden

Regjeringens inkluderingsdugnad var et felles samfunnsoppdrag for å få flere med nedsatt funksjonsevne og/eller «hull i CV-en» i jobb. Unge under 30 år og innvandrere fra land utenfor EØS<sup>5</sup> var særlig prioritert. Målet var å få flere av de som står utenfor arbeidslivet over i ordinære jobber. Inkluderingsdugnaden hadde tre hovedinnsatsområder:

- Redusere arbeidsgivers risiko ved å ansette
- Videreutvikle tilbud inn arbeid og psykisk helse
- Bedre muligheter for tilrettelagt opplæring

Til tross for at 2021 til tider var preget av nedstengninger, fikk gjennomføringen av inkluderingsdugnaden stor oppmerksomhet, bl.a. gjennom regjeringens kampanje #semuligheter i sosiale medier. Direktoratet bidro med webinarer Inkluderende rekruttering, rettet mot arbeidsgivere med rekrutteringsbehov. Flere fylker fulgte opp

<sup>4</sup> HelseArbeid er en satsing på helsefremmende og forebyggende kunnskapsformidling på arbeidsplassen, og rask tilgang på individrettet, tverrfaglig utredning og avklaring som grunnlag for mestring og arbeidsdeltakelse.

<sup>5</sup> Landgruppe 3.

kampanjen utover året med inkluderingskonferanser for lokalt næringsliv, webinarer, podkaster og filmer i sosiale medier. Noen fylker gjennomførte også arrangementer overfor statlige arbeidsgivere.

Ansettelse og utprøving av brukere i målgruppene for dugnaden var til tider krevende. Gjennomføring av opplæringstiltak var utfordrende, og fordret i perioder heldigital undervisning. Også tjenester som kombinerer helse- og arbeidsrettet oppfølging ble mer usikre. Helsevesenet har vært i en spesiell situasjon, og mulighetene for samtidig oppfølging i arbeidslivet ble påvirket. Vi er bekymret for langtidsvirkningen av koronapandemien for de mest sårbare gruppene.

I 2021 så vi en økt overgang til arbeid<sup>6</sup> for målgruppene i Inkluderingsdugnaden. Utviklingen kan ha sammenheng med endrede kjennetegn ved de som inngår i målgruppene. Den pandemirelaterte ledigheten kan ha gjort at flere arbeidssøkere med hull i CVen har relativt sett sterkere tilknytning til arbeidslivet, og dermed økt sjanse for overgang til jobb. Når det gjelder avgangen fra målgruppen nedsatt funksjonsevne, kan denne ha vært påvirket av midlertidig forskrift for arbeidsavklaringspenger, slik at personer som ellers ville blitt avklart til uføretrygd har fått forlenget arbeidsavklaringspengene og ikke gått i avgang. Avgangen til jobb kan imidlertid ha forløpt mer som normalt, slik at denne øker i andel.

Bruken av midlertidig lønnstilskudd økte gjennom hele 2021. På tross av nedstengning nasjonalt og regionalt, hadde etaten et historisk høyt antall gjennomføringer av midlertidig lønnstilskudd med om lag 8 800 tiltaksplasser ved utgangen av desember. Bruken av opplæringstiltak økte jevnt i løpet av 2021<sup>7</sup>. I desember 2021 hadde etaten et faktisk forbruk på om lag 15 000 tiltaksplasser på opplæringstiltak. Fag- og yrkes-

opplæring er den varianten av opplærings tiltak som økte mest i løpet av året. Det ble arbeidet for å utvide og forsterke samarbeidet med fylkeskommunene. Samtlige fylker har bygget opp team av opplæringskoordinatorer, og flere fylker er i gang med å prøve ut nye samarbeidsmodeller om opplæring.

Målet med den nye satsingen på IPS<sup>8</sup> Ung i 2021 er å få flere unge som er i behandling for psykiske lidelser og/eller rusproblematikk ut i jobb, utdanning eller lærlingeløp. I løpet av 2021 har alle fylker fått egen regional IPS-rådgiver (IPS trainer). Denne rollen skal gi støtte og motivasjon til nye og etablerte IPS-program slik at det styrker implementeringen av IPS i helse og i NAV.

Prosjektet «Vi inkluderer!» hadde ved utgangen av 2021 god fremdrift i de tre pilotfylkene, etter å ha vært noe forsinket, blant annet på grunn av koronapandemien. Prosjektet utvikler og tester ut gode måter å arbeide med inkludering på.

### **Gjennomføring av ungdomsinnsatsen**

Tidlig og tett arbeidsrettet oppfølging er viktig for å hindre at unge får lange perioder utenfor arbeidslivet. Ungdomsinnsatsen innebærer at ledige og personer med nedsatt arbeidsevne under 30 år senest innen åtte uker skal tilbys en individuelt tilpasset arbeidsrettet oppfølging. Målet er at unge raskt skal komme i arbeid, utdanning eller annen hensiktsmessig aktivitet.

I utgangspunktet gjelder ungdomsinnsatsen alle unge arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne under 30 år som står utenfor arbeid og utdanning, og som er registrert med behov for bistand fra NAV. Ordinære arbeidssøkere har vedtak om standard eller situasjonsbestemt innsatsbehov (jf. NAV-lovens §14 a), mens personer med helsemessige eller andre større utfordringer får spesielt tilpasset innsatsbehov. NAV

<sup>6</sup> På grunn av forsinkede dataleveranser har vi foreløpig ikke informasjon om overgang til utdanning for de med avgang i 2021.

<sup>7</sup> Bortsett fra den normale sesongbetonte nedgangen i sommermånedene.

<sup>8</sup> IPS = individuell jobbstøtte (Individual Placement and Support).

prioriterer unge for oppfølging og tiltak, og har opprettholdt prioriteringen av unge gjennom pandemien. Andelen unge som er i arbeidsrettet aktivitet har økt sammenlignet med nivået i 2019.

Ungdomsinnsetningen lokalt er i stor grad organisert i tverrfaglige ungdomsteam på tvers av statlige og kommunale tjenester, noe som gir gode forutsetninger for å møte de unges behov mest mulig helhetlig og koordinert<sup>9</sup>. Ungdomsveiledere har utstrakt samhandling med både arbeidsgivere, utdanning og helse samt øvrige kommunale tjenester.

I 2021 ble satsingen på unge styrket, gjennom blant annet IPS Ung-satsingen og en ny sommerjobbordning for å gi unge en tidlig tilknytning til arbeidslivet. Videre er det forsterkede samarbeidet med fylkeskommunen viktig for å støtte unge i gjennomføring av utdanning og kvalifiserende løp. I alle fylker er det en rekke lokale tiltak for å møte de unges behov.

Mange unge NAV-brukere har lave kvalifikasjoner i forhold til muligheter i arbeidsmarkedet, psykiske helseutfordringer og sammensatt problematikk. Ledighetstallene for unge var i 2021 omtrent på 2019-nivå for ordinære arbeidssøkere, men det var en liten økning av unge med nedsatt arbeidsevne.

Det er noe økning i andel unge ledige med innvandrerbakgrunn. Ved utgangen av 2019 utgjorde innvandrere 29 prosent av arbeidssøkere under 30 år. Ved utgangen av 2021 var andelen økt til 32 prosent. I samme periode økte også andelen innvandrere fra land utenfor EØS fra 18 til 20 prosent. Utviklingen skyldes at arbeidsledigheten har falt saktere for innvandrere enn for norskfødte etter ledighetstoppen i 2020.

### **Andel unge i arbeidsrettet aktivitet, herunder antall og andel unge i aktivitet innen åtte uker**

Blant de 67 400 unge som ved utgangen av 2021 var registrert hos NAV med standard, situasjonsbestemt eller spesielt tilpasset innsatsbehov, hadde 54 200, dvs. 80 prosent, vært i arbeidsrettet aktivitet eller medisinsk behandling i løpet av de siste 30 dagene. Dette er 4 prosentpoeng høyere enn på samme tidspunkt i 2019. I 2020 var andelen i aktivitet lavere på grunn av koronasituasjonen. Økt andel i aktivitet gjelder spesielt unge med situasjonsbestemt og spesielt tilpasset innsatsbehov, men i noen grad også de med standard innsatsbehov. Hvis vi ser bort fra aktiviteten medisinsk behandling, er andelen i arbeidsrettet aktivitet 64 prosent. Dette er 6 prosentpoeng høyere enn ved utgangen av 2019.

Andelen unge som var i arbeidsrettet aktivitet eller medisinsk behandling 8 uker etter at de ble registrert ved NAV, var gjennomsnittlig 66 prosent i 2021. Hvis vi kun avgrenser til arbeidsrettet aktivitet, var andelen 62 prosent<sup>10</sup>.

### **Andel unge som har vært i dialog med NAV siste måned**

I alt 62 prosent av de unge som i desember 2021 var registrert hos NAV med standard, situasjonsbestemt eller spesielt tilpasset innsatsbehov, hadde vært i dialog med NAV-kontoret i løpet av de siste 30 dagene. Dette er 3 prosentpoeng flere enn på samme tidspunkt i 2020. Vi har ikke tilsvarende tall for 2019. Andelen i dialog med NAV var høyest for unge med standard innsatsbehov (68 prosent). Dette kan ha sammenheng med kravet om forsterket oppfølging av personer som nærmer seg slutten av dagpengeperioden, og at dagpengemottakere oftest har standard innsatsbehov. Tidligere har andelen i dialog med NAV gjerne vært høyest blant unge med situasjonsbestemt

<sup>9</sup> Ifl. Fafo evalueringen (2020:19) er denne lokale målgruppeorganiseringen et godt organisatorisk grep

<sup>10</sup> Statistikken er basert på 12 observasjoner i året, dvs. ved utgangen av hver kalendermåned. Basert på disse dataene er det ukentlig i snitt rundt 1100 unge som passerer 8 uker med standard, situasjonsbestemt eller spesielt tilpasset innsats. Blant disse er det i snitt rundt 750 som er i arbeidsrettet aktivitet eller medisinsk behandling, og rundt 700 i arbeidsrettet aktivitet ekskl. medisinsk behandling

innsats. Dialogandelen er lavere for personer over 30 år enn for de under, noe som gjenspeiler at etaten prioriterer oppfølgingen av de unge. Dialogen mellom NAV-kontoret og brukeren skjer hovedsakelig som digital dialog i brukerens aktivitetsplan. Unge med situasjonsbestemt og spesielt tilpasset innsats har i tillegg til brukermøter (fysisk eller video) også kontakt per telefon. Dialogen mellom unge og NAV skjer altså via ulike kanaler.

### **Etatens oppfølging av sykmeldte**

*Gradert sykmelding ved 12 uker*

I 2021 passerte 210 000 personer 12 ukers sykmelding, hvor gruppen med gradert sykmelding utgjorde 47 prosent. Mens 2020 i stor grad var påvirket av koronapandemien, er andelen med gradert sykmelding ved utgangen av 2021 tilbake på samme nivå som i 2019. Antall sykmeldte som passerer 12 uker har økt over tid, det siste året er økningen på 8 prosent.

Oppfølging i tidlig fase av sykefraværet og vurdering av aktivitetskravet var prioriterte områder for fylkenes sykefraværsoppfølging i 2021. Periodevis mindre strenge koronatiltak i samfunnet i 2021 kan også ha bidratt til at flere har fått muligheten til å arbeide gradert ved 12 ukers sykefravær, da det kan ha vært enklere for arbeidsgivere å tilrettelegge i 2021 enn i 2020.

*Oppfølging av sykmeldte med arbeidsgiver*

Dialogmøter utgjør fortsatt en sentral del av sykefraværsoppfølgingen. I gruppen som var aktuelle for dialogmøte 2, deltok 52 prosent i et møte innen frist (26 uker). Andelen er på samme nivå som i 2020. Til sammen ble det avholdt i overkant av 30 000 dialogmøte 2 i 2021. Selv om det var en økning i antall avholdte møter sammenlignet med 2020 (18 prosent), var antallet på et lavere nivå enn før koronapandemien – fra 2019 er antallet redusert med 24 prosent.

Reduksjonen i antall dialogmøte 2 sees i sammenheng med en dreining mot mer behovsrettet bruk av ordningen. Nye mø-

tebehovstjenester på innloggede sider på nav.no for arbeidstaker og arbeidsgiver gir NAV bedre kunnskap for å vurdere om det er hensiktsmessig å avholde et dialogmøte 2. Tjenestene gir også bedre grunnlag for å vurdere dialogmøte både i tidlig og sen fase av sykefraværet. Dialogmøte 3 er ikke obligatorisk, men avholdes dersom aktørene eller NAV ser behov for det. I 2021 ble det avholdt nærmere 9 500 dialogmøte 3. Antall møter økte betydelig sammenlignet med 2020 (19 prosent), og er nå på om lag samme nivå som før pandemien. Oppfølging av sykmeldte uten arbeidsgiver

I 2021 var NAV i dialog med nærmere 14 000 sykmeldte uten arbeidsgiver (fysisk møte, telefonsamtale og/eller dialog i aktivitetsplanen). Dette utgjorde 17 prosent av gruppen sykmeldte som ikke er registrert med arbeidsgiver, en økning på 2 prosentpoeng sammenlignet med 2020. I gruppen under 30 år (uten arbeidsgiver) var tilsvarende andel på 21 prosent, også her en liten økning fra 2020 (0,7 prosentpoeng).

### **Etatens oppfølging av mottakere av arbeidsavklaringspenger (AAP), herunder oppfølging av mottakere under 30 år**

Ved utgangen av 2021 hadde halvparten av AAP-mottakere vært i dialog med NAV-veileder i løpet av den siste måneden. Andelen var hhv. 59 prosent og 47 prosent for mottakere under og over 30 år. For begge aldersgrupper har dialogandelen økt noe (+ 2–3 prosentpoeng) fra samme tidspunkt i 2020. Vi har ikke tilsvarende tall for 2019.

Hvis vi undersøker en lengre periode, øker andelen som har vært i dialog med NAV. Åtte av ti AAP-mottakere har vært i dialog med NAV-veileder i løpet av de siste tre månedene, og ni av ti i løpet av siste halvår. I tillegg får mange oppfølging fra tiltaksarrangør.

Ni av ti mottakere er enten i arbeidsrettet aktivitet eller medisinsk behandling. Andelen er 91 prosent for personer under 30 år og 89 prosent for øvrige mottakere. Perso-

ner under 30 år har også høyest andel i aktivitet og dialog med NAV.

Koronasituasjonen hadde konsekvenser for den arbeidsrettede oppfølgingen også i 2021, og i perioder var det ikke mulig å gjennomføre fysiske møter. Digitale møter klarte i noen grad å erstatte dette, men for en del personer er fysiske møter den møteformen som er best egnet. I tillegg var det i perioder utfordrende å finne muligheter i arbeidsmarkedet og å gjennomføre arbeidsmarkedstiltak. Det har også vært utfordrende å få til behandlingstilbud parallelt med oppfølgingen fra NAV.

Det arbeides med å sikre god kartlegging, raskere avklaring av brukere og å få på plass et konkret yrkesmål på et så tidlig tidspunkt som mulig i oppfølgingsløpet. Det er en klar målsetting at alle brukere som mottar en ytelse med aktivitetskrav skal være i en aktivitet, fortrinnsvis arbeidsrettet aktivitet for alle som har mulighet til det. Mange fylker rapporterer at de har stor oppmerksomhet på bruk av aktivitetsplanen og bedre bruk av aktivitetskortene for å få progresjon i oppfølgingen.

Brukere som er ferdig avklart til jobbsøking, skal følges opp i forhold til arbeid. Aktuelle virkemidler er jobbklubb, lønnstilskudd og annen bistand til formidling. Pandemien har imidlertid gitt utfordringer også for disse mottakerne. Flere har nå mottatt AAP under jobbsøking over lang tid, og deres bistandsbehov kan nå ha endret seg.

Merinnsatsen fra 1. februar 2020 til oppfølging av AAP-mottakere under 30 år medførte økte ressurser til oppfølging. Midlene gikk til ansettelse av flere ungdomsveiledere, og dette har gitt økt mulighet for raskere og tettere brukeroppløping. I 2021 var det hyppigere dialog med unge AAP-mottakere sammenlignet med øvrige aldersgrupper, og en større andel unge var i arbeidsrettet aktivitet sammenlignet med 2019. I oppfølgingen av unge med lave kvalifikasjoner vektlegges det å motivere brukere til videre

utdanning og kvalifiserende løp. Det er også stor oppmerksomhet på å øke deltagelse i aktivitet samtidig med medisinsk behandling. Det er ofte mange aktører involvert i oppfølgingen av unge med sammensatt problematikk. Å få til en god og koordinert samordning av de ulike tjenestene kan være krevende, men vi ser en positiv utvikling. Mange ungdomsteam benytter jobbspesialister for å styrke tjenestetilbudet for unge.

### **Andel AAP-mottakere som er i arbeid (del-tid) eller tiltak ved 26-ukers tidspunktet**

Andel AAP-mottakere som var i arbeid (del-tid) eller tiltak ved 26 ukers-tidspunktet var gjennomsnittlig 59 prosent i 2021. Dette er tilsvarende som i 2019, og tre prosentpoeng høyere enn i 2020.

### **Erfaring med regelendringene for arbeidsavklaringspenger**

Pandemien har medført at færre brukere har blitt avklart og mange har fått forlenget AAP-perioden. Dette i kombinasjon med at aktivitetskravene delvis har vært satt i bero dersom de ikke har vært forenelige med smittevern hensyn, gjør at vi i mindre grad har gjort erfaringer med regelendringene dette året.

Det har likevel vært gjennomført kompetanseheving. Flere fylker har videreført ulike arenaer for saksdrøfting der flere aktører og enheter i NAV kan delta, deriblant NAV Arbeids-rådgivning, markedskontakter, rådgivende overlege mfl. Mange NAV-kontor og fylker har særlig oppmerksomhet mot tidlig og god kartlegging for raskere å komme i gang med aktiviteter.

Direktoratet har ferdigstilt en egen modul i opplæringen for nytilsatte som skal jobbe med arbeidsavklaring ved NAV-kontorene. I denne modulen er det gjennomgang av sentrale bestemmelser i regelverket og hva disse bestemmelsene betyr for den arbeidsrettede oppfølgingen.

NAV Innlandet har gjennom året, i samarbeid med blant annet direktoratet, gjen-

nomført et prosjekt «Arbeid først understøttet av pålitelig forvaltning», med ambisjon om bedre og mer målrettede tjenester til brukerne og økt overgang til arbeid. Satsingen skal bidra til å sikre felles lovforståelse, arbeidsretting og enhetlig praktisering av krav i oppfølgingen. I prosjektet er både NAV-lovens § 14 a og AAP-regelverket sentrale rammer. Det er i tillegg gjennom prosjektet igangsatt en praksisnær videreutdanning i forvaltningsrett ved Høgskolen i Innlandet. I første omgang er det planlagt oppstart for tre kull. Erfaringene fra prosjektet kan ha overføringsverdi til andre fylker, og vil bli tilgjengeliggjort før prosjektet avsluttes i juni 2022.

### **Midlertidig forlengelse av ytelser under koronapandemien**

Særregler som ble iverksatt under koronapandemien, med blant annet midlertidig forlengelse av ytelsene dagpenger og AAP, skulle opprinnelig avvikles fra 2. halvår 2021. Arbeidet med å sikre nødvendig avklaring og oppfølging av brukere i god tid før stønadens utløp ble høyt prioritert, med blant annet sterk styring og resultatoppfølging fra direktoratet.

For AAP-mottakerne ble koronaforlengelsen utvidet til 30. juni 2022, og innsatsen videreføres innenfor tilgjengelige rammer.

### **En vurdering av etatens innsats og resultater for dagpengemottakere med et halvt år igjen av dagpengeperioden**

I 2021 ble arbeidet med å gi forsterket innsats til dagpengemottakere med et halvt år igjen av dagpengeperioden høyt prioritert. I tråd med den planlagte avviklingen av det særskilte regelverket knyttet til koronapandemien på dagpengeområdet fulgte har direktoratet fulgt opp fylkenes resultater månedsvis. Arbeidet fortsetter blant annet ved å styrke etatens bruk av planlagte møter med arbeidssøkere. Blant personer som går ut enten dagpengeperioden eller permitteringsperioden i løpet av 1. halvår 2022, hadde (per desember 2021) mer enn halvparten vært i dialog med NAV-veileder i løpet av de

siste 30 dagene, rundt 80 prosent i løpet av de siste 3 månedene og rundt 90 prosent i løpet av de siste 6 månedene.

Dialogen med NAV foregår hovedsakelig digitalt gjennom aktivitetsplanen. Vi tilstreber likevel at dialogen også inkluderer oppfølgingssamtaler i møte eller per telefon. Med forsterket innsats overfor denne målgruppen mener vi oppfølgingssamtaler og eventuelt bruk av arbeidsmarkedstiltak, som f.eks. opplæringstiltak.

### **Oppfølging av deltakerne i introduksjonsprogrammet og samarbeidet med kommunen og andre aktører**

*NAV's oppfølging av deltakere i Introduksjonsprogrammet*

Arbeids- og velferdsdirektoratet har i samarbeid med Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) utviklet en veileder for samarbeid mellom NAV og kommunene samt en mal for samarbeidsavtale. Dette har vært etterspurt av NAV-kontorene.

Flere fylker rapporterer om et godt samarbeid med fylkeskommune og statsforvalter på integreringsområdet. Oppmerksomheten i dette samarbeidet var i 2021 knyttet til ny integreringslov. Videre har mange NAV-kontor utarbeidet nye samarbeidsavtaler med kommunen for oppfølging av deltakere i introduksjonsprogrammet, og det rapporteres om et godt samarbeid mellom NAV og kommune. Det er også flere NAV-kontor som organiserer seg i integreringsteam for å styrke oppfølgingen av deltakere i introduksjonsprogrammet og andre brukere med innvandrerbakgrunn.

*Samarbeid med andre instanser*

Det foregår et utstrakt samarbeid mellom NAV og andre instanser. Flere NAV-fylker utvikler tilrettelagte opplæringsløp for minoritetsspråklige i samarbeid med fylkeskommunen. Gjennom samarbeid med voksenopplæringen og læringssentre utvikles det også arbeidsrettede norskkurs. Ulike prosjekter har blitt igangsatt for å øke overgangen til jobb for arbeidssøkere med

innvandrerbakgrunn. «Broen til jobb» er et eksempel på et slikt samarbeid mellom NAV, kommune og IKEA i seks fylker, som kombinerer arbeidsrettet norskopplæring og arbeidstrening.

#### *Mismatch mellom kompetanse og arbeidslivets krav*

Flere fylker rapporterer om at pandemien har gjort veien til arbeid lengre for brukere med innvandrerbakgrunn. Manglende formell kompetanse blir trukket fram som en av de viktigste årsakene til at brukere med innvandrerbakgrunn blir stående utenfor arbeidsmarkedet. Dette tydeliggjør behovet for økt oppmerksomhet på kvalifisering og samhandling med andre aktører.

#### **Etatens håndheving av aktivitetskravene knyttet til folketrygdloven**

Etaten har arbeidet i henhold til de midlertidige unntakene fra folketrygdloven vedrørende aktivitetskravene.

#### *Dagpenger*

Smittevernsituasjonen har gjort det utfordrende med en streng håndhevelse av aktivitetskrav, selv etter perioder med myk gjenåpning. Det er geografiske forskjeller med tanke på hvordan etaten har håndhevet kravene i tråd med at det har vært ulike smittevernhensyn i ulike deler av landet.

#### *Arbeidsavklaringspenger (AAP)*

I 2021 ble kravene til aktivitet lempet, jfr. midlertidig forskrift. Direktoratet har likevel vært opptatt av å tydeliggjøre at aktivitetskravene fortsatt gjelder, så lenge de er forenlige med gjeldende smittevernhensyn. Det har vært geografiske forskjeller knyttet til nedstengelse og muligheter for aktiviteter, og praksisen har derfor variert.

#### *Sykepenger*

Vurdering av aktivitetskravet for sykmeldte ved 8 uker har høy oppmerksomhet i etatens sykefraværsoppfølging. I 2021 rapporterte flere fylker om økt innsats for å sikre god informasjon om den sykmeldtes situasjon til vurdering av aktivitetskravet. Dialog med den sykmeldte, innhenting av utfyllende medisinske opplysninger fra sykmelder og oppfølgingsplaner fra arbeidsgiver fremheves. Det er utstrakt bruk av saksdrøfting med kollegaer og rådgivende overlege i vurderingen av aktivitetskravet.

Gjennom den digitale løsningen for sykefraværsoppfølging varsles den sykmeldte og arbeidsgiver via sms/e-post ved 6 uker om at NAV skal vurdere aktivitetskravet ved 8 ukers sykmelding. Gjennomføring av arbeidsmarkedstiltakene

**Tabell 9. Budsjett og forbruk 2021, fordelt på henholdsvis kroner (i 1 000 kroner) og prosent**

<b>Kapittel/post</b>	<b>Forbruk per 31.12.2021</b>	<b>Budsjett per 31.12.2021</b>	<b>Benyttet av årsbudsjett %</b>
<b>Kap. 634 Arbeidsmarkedstiltak</b>			
Post 01 Driftsutgifter	425 220	444 370	96 %
Post 76 Tiltak for arbeidssøkere	8 477 967	8 378 848	101%
Post 77 Varig tilrettelagt arbeid	1 740 867	1 755 794	99 %
<b>Kapittel/post</b>	<b>Forbruk per 31.12.2021</b>	<b>Tildelt budsjett 2021</b>	<b>Benyttet av årsbudsjett %</b>
<b>Kap. 634 Arbeidsmarkedstiltak</b>			
Post 78 Arbeids- og utdanningsreiser	55 615	60 000	93%
Post 79 Funksjonsassistanse	92 003	83 892	110%
<b>Kap. 2650 Sykepenger</b>			
Post 76 Tilskudd til ekspertbistand og kompetansetiltak for sykmeldte	19 856	20 000	99%

I 2021 var det høy aktivitet og god gjennomføring av arbeidsmarkedstiltakene. I sum for året er vi 1 prosent over budsjett på post 76 og 1 prosent under budsjett på post 77 (se tabell 9 over). Budsjettet inkluderer tilsagnsfullmakter (fullmakter for utbetaling av tilsagn for foregående år, og er fratrukket fullmakt for forskyving av utbetaling for tiltak gjennomført i 2021 til 2022). Forbrukstall inkluderer utbetalte beløp og gitte tilsagn kun for 2021. Dette avviker fra kontantregnskapet ved at det i motsetning til sistnevnte ikke inkluderer beløp som er utbetalt for tiltak gjennomført tidligere år. Det viser altså hvilken aktivitet som er avtalt og innvilget for 2021. Når forbruket ses opp mot ressursrammen for 2021 er det et overforbruk på 1,9 prosent på post 76, og på 1,1 prosent på post 77, noe som totalt utgjør et overforbruk på 175,1 mill. kroner. Ressursrammen skal dekke tiltak som gjennomføres innenfor kalenderåret.

For post 77 har andelen tiltaksplasser i ordinære virksomheter økt gjennom året i tråd med føringer, og dette medfører også rimeligere tiltaksplasser. De prioriterte målgruppene er godt ivaretatt. Andel av totalt forbruk over post 76 benyttet til lønnstilskudd er økt fra 27 prosent i 2020 til 30 prosent i 2021. Bruk av opplæringstiltaket har også økt, både i andel kroner og tiltaksplasser.

### 3.3.3

#### Arbeidsgivere skal få bistand med god kvalitet

#### Arbeids- og velferdsetatens arbeidsmarkedsbistand og kontakt med arbeidsgivere

##### *Samarbeid med arbeidsgivere*

I 2021 økte antall ledige stillinger<sup>11</sup> med 30 prosent sammenlignet med 2019. Et stort antall stillinger tilmeldt NAV var stillinger

hvor arbeidsgivere var villige til å tilrettelegge og inkludere brukere med bistandsbehov.

Flere bransjer opplevde imidlertid problemer med å rekruttere relevant arbeidskraft. Mange arbeidssøkere har ikke de kvalifikasjonene som arbeidsgiver trenger, og restriksjonene grunnet pandemien gjorde det vanskeligere å hente arbeidskraft fra Europa i denne perioden. NAV samarbeider tett med bransjeorganisasjoner og utdanningsmyndighetene for å tilrettelegge kvalifiseringsløp i tråd med rekrutteringsbehovene. Et eksempel på dette er «Trøndelagsmodellen» der NAV i tett samarbeid med fylkeskommunen og arbeidsgivere utarbeider et komprimert løp til fagbrev<sup>12</sup>.

Det ble også inngått nasjonale intensjonsavtaler med noen virksomheter for samarbeid om rekruttering, inkludering og kvalifisering av arbeidssøkere med mål om overgang til arbeid. Samarbeidsavtaler ble inngått på lokalt nivå.

Markedsteam i fylkene deltok i ulike nettverk og arenaer for å etablere og pleie kontakter med arbeidslivet, som regelmessige møter med lokalt næringsliv og næringslivsorganisasjoner og deltakelse på ulike konferanser for rekruttering og inkludering. Direktoratet videreførte godt samarbeid med bransjeorganisasjoner, som blant annet Norsk Industri, Virke og Bygg og anlegg. NAV har et nasjonalt markedsnettverk som består av representanter fra både fylkeskontor og NAV-kontor. Nettverket bidro med informasjonsdeling, spredning av «gode grep» i markedsarbeidet og løftet også utfordringer som gjaldt kontorene. Representanter fra ulike bransjeorganisasjoner ble invitert til å presentere muligheter og utfordringer i sine bransjer. Nettverket had

<sup>11</sup> Både på arbeidsplassen.no og direkte meldte stillinger.

<sup>12</sup> Modellen pilotert i 2021 med 50 brukere i gang med et fagbrevløp. Det tas utgangspunkt i et konkret arbeidskraftbehov, arbeidsgiver plukker ut aktuelle kandidater og det lages en individuell plan for fagbrev.



de særlig fokus på arbeidskraftberedskap i pandemien. Fylkene etablerte tilsvarende nettverk i sine regioner. Fylkene rapporterte at flere arbeidsgivere var villige til å tilrettelegge for og rekruttere personer med lite arbeidserfaring, hull i CV og nedsatt arbeidsevne. Når det gjelder personer med utenlandsk bakgrunn refereres det ofte til språk som utfordring ved rekruttering, men også manglende formell kompetanse og kulturforståelse. I 2021 ble det arrangert flere jobbmesser/digitale jobbtreff for arbeidsgivere som var villige til å inkludere. Virkemidler som lønnstilskudd og mentor ble ofte benyttet ved inkluderende rekruttering. Det ble etablert et godt samarbeid med helsevesenet under pandemien, og NAV-kontorene leverte kandidater til sentre for testing og smittesporing.

### Antall virksomheter som har fått arbeidsmarkedsbistand fra Arbeids- og velferdsetaten

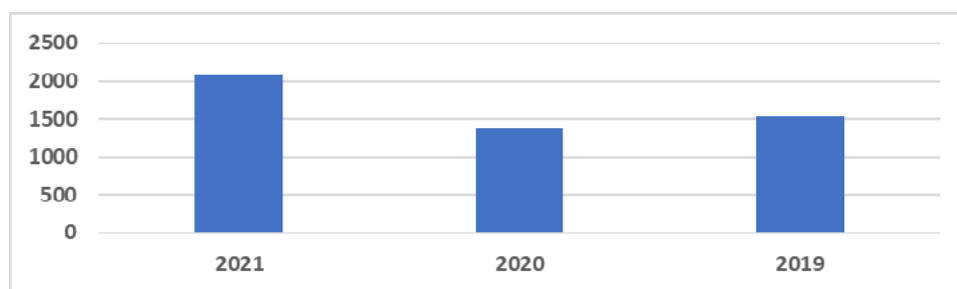
Statistikk over antall virksomheter som har fått arbeidsmarkedsbistand fra NAV er under utvikling, og vi har på nåværen-

de tidspunkt ikke tall på dette. Det ble i 2021 utviklet et rammeverk for strategisk markedsarbeid som gir retning for valg av virksomheter det kan inngås et langsiktig strategisk partnerskap med. Disse virksomhetene får et helhetlig tjenestetilbud fra NAV. For å kunne levere helhetlige tjenester til arbeidsgivere etableres det et tverrfaglig ressursteam med deltakere fra ulike enheter i NAV. Ressurs-teamet har kompetanse innen rekruttering, inkludering, kvalifisering, IA- og sykefravær og regelverk. Arbeidsgivere som får bistand, vil få en hovedkontaktperson i NAV. I 2021 har enkelte fylker etablert slike tverrfaglige ressursteam, andre er organisert utfra behov i ulike bransjer. Flere fylker vurderer å organisere seg etter modellen for tverrfaglige ressursteam i 2022.

### Bistand ved rekruttering

Det var stor etterspørsel etter arbeidskraft i 2021, og dette bidro til en økning av antall formidlinger. Sammenlignet med 2019 økte antall formidlinger med 35 prosent i 2021<sup>13</sup>.

Figur 12. Antall formidlinger i gjennomsnitt per måned 2019–2021

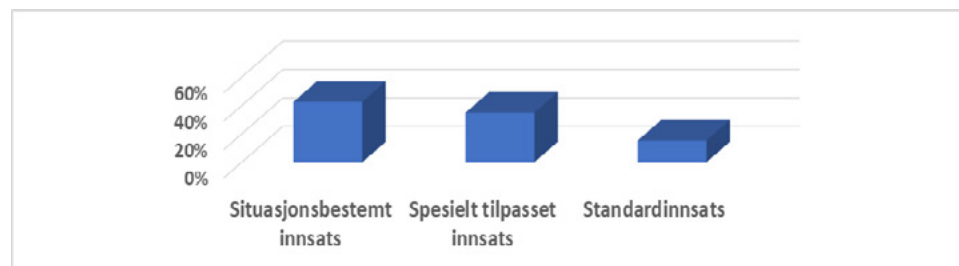


Totalt antall formidlinger i 2021 var 24 868, mot 16 693 i 2020 (18 463 i 2019). Av disse var 10 586 formidlinger (43 prosent) til personer med situasjonsbestemt innsats, 8 689 formidlinger (35 prosent) til personer med spesielt tilpasset innsats og 3 793 formid-

linger til personer med standard innsats. Det har vært et mål for etaten om å formidle brukere med bistandsbehov. Diagrammet under viser at kun 15 prosent av de som blir formidlet tilhører innsatsgruppen «standard innsats».

<sup>13</sup> Ny statistikk-løsning ble utviklet i 2020: Som følge av omlegging av IT-systemer og metodikk for formidlinger, er det brudd i statistikken fom. juni 2020. Ny statistikk omfatter «formidlinger», «fått jobben» og «rekrutteringsbistand».

Figur 13. Andel formidlinger innenfor de ulike innsatsgruppene



I perioder hvor samfunnet var mer «åpent» ble det arrangert flere jobbtreff/speed-dater og fysiske jobbmesser for arbeidsgivere med rekrutteringsbehov. Det var en økt bruk av midlertidig lønnstilskudd og mentor for å få folk inkludert i arbeidslivet.

NAV la vekt på å dekke arbeidskraftbehov til sektorer med samfunnskritiske yrker. Gjennom pandemien tilbød NAV-kontorene rekrutteringsbistand og formidlet arbeidskraft til kommunene til blant annet koronatelefon, testing og smittesporing, skoler og barnehager, og leverte kandidater til testasjoner på grenseoverganger og flyplasser. Blant annet bidro NAV med oppbemanning av teststasjonen på grenseovergangen ved Svinesund i 2021.

Stengte grenser skapte store utfordringer spesielt for næringer innen fiskeri, landbruk, skogbruk og reiseliv siden de er avhengig av utenlandsk arbeidskraft. Både fylkes- og NAV-kontorene hadde tett dialog med arbeidsgivere og representanter fra disse næringene, og bistod dem med å få rekruttert innenlandsk arbeidskraft.

En utfordring har vært at CV-basen på arbeidsplassen.no på grunn av personvern hensyn ikke kunne benyttes av arbeidsgivere som tidligere. Det ble utviklet en mulighet hvor brukere gjennom den digitale aktivitetsplanen kunne gi samtykke for deling av sin CV med en arbeidsgiver.

Kontorene opplevde imidlertid at arbeidet med å innhente tillatelse fra arbeidssøkerne for å dele CV var svært ressurskrevende inntil dette ble digitalisert på slutten av året. Det ble rapportert om at en relativt stor andel av arbeidssøkerne ikke responderte på meldinger om jobbmuligheter i aktivitetsplanen eller svarte på telefon. Dette ga utfordringer med å bistå arbeidsgivere med rekrutteringsbehov.

### Bistand ved nedbemanning/omstilling

I 2021 mottok NAV melding om massepermittering, oppsigelser eller innskrenkning i arbeidstid fra 7 687 virksomheter for 83 073 personer. Det var en nedgang på 49 prosent for virksomheter og 71 prosent for personer fra 2020, da det ble gitt melding fra 15 078 virksomheter for 283 206 personer. Bedrifter med over ti ansatte som melder om massepermittering eller oppsigelser blir kontaktet av sitt lokale NAV-kontor og tilbudt informasjonsmøte for de berørte ansatte. Her ble det gitt informasjon om mulighetene i arbeidsmarkedet og informasjon om de ulike ytelsene. Videopresentasjoner som ble utformet for permitterende arbeidsgivere og permitterte arbeidstakere ble gjort tilgjengelig for alle på nav.no. Enkelte fylker benyttet det formidlingspotensiale som lå i slike situasjoner, og innhentet CVer på aktuelle kandidater slik at flere av disse kandidatene kunne formidles videre til bedrifter som hadde behov for arbeidskraften.

## 3.4 Gode levekår for de vanskeligst stilte

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

#### Kompetansesatsing sosiale tjenester i NAV

Arbeidet med satsingen på kompetanse i de sosiale tjenestene i NAV ble revitalisert i 2021, og samarbeidet med statsforvalterne i Viken, Vestland, Trøndelag, Troms- og Finnmark ble gjenopptatt. Samarbeidet er koblet til direktoratets arbeid med Økt kompetanse og utviklingen av strukturer for kompetanseledelse, rammer for læring, kunnskapsdeling og praksisnære læringsmetoder. Læringsform og kompetansemateriell er innrettet slik at det kan tas i bruk av alle NAV-kontor.

I desember 2021 prøvde statsforvalterne ut læringsmaterialet i fire NAV-kontorer. Utprøvingen ga nyttige tilbakemeldinger om hvordan formen og innholdet traff veilederens behov. Det å involvere NAV-kontorene i utviklingsarbeidet viste seg å være svært nyttig for å kunne lage materiell som kontorene trenger og har mulighet til å bruke.

#### DIGISOS (Digitalisering av sosiale tjenester)

Arbeids- og velferdsdirektoratet fortsetter samarbeidet med kommuner og KS om utvikling av digitale tjenester på sosialtje-

nesteområdet, herunder økonomisk sosialhjelp. Fra prosjektperioden ble det laget en digital søknad om økonomisk stønad og tilhørende innsynsløsning for brukere på Ditt NAV. Per desember 2021 var 335 av totalt 356 kommuner koblet på søknadsløsningen. Om lag 16 kommuner var koblet på en forenklet løsning som følge av pandemien, men flere kommuner jobber med å koble seg på den helintegreerte løsningen. For tilhørende innsynsløsning har 199 kommuner koblet seg på løsningen, noe som tilsvarer at løsningen er tilgjengelig for ca. 75 prosent av den norske befolkningen. Det er satt et mål om 90 prosent tilgjengelighetsgrad for 2022.

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

#### Styringsparametere

Nedenfor vises status per 31. desember 2021 for styringsparametere knyttet til hovedmålet Bidra til at personer med nedsatt funksjonsevne kan ha en aktiv hverdag. NAV hadde i hovedsak god måloppnåelse på styringsparametere knyttet til hjelpemiddelområdet.

Tabell 10. Styringsparametere hjelpemidler

Styringsparameter/mål	2020	2021	Kommentarer
Gjennomsnittlig saksbehandlingstid skal være innenfor frist:			Gjelder saker behandlet på hjelpemiddelsentralene
Dagligliv	10,2	9,8	Frist: 17 dager
Arbeidsliv	17,3	20,3	Frist: 21 dager
Saker til behandling skal være innen frist ytre grense:			
Dagligliv	97,2 %	96 %	Frist: 120 dager.
Arbeidsliv	93,7 %	94 %	Frist: 120 dager.

### Utvikling i antall saker til behandling på hjelpemiddelområdet

Fra 2019 var det en økning i antall søknader og utleverte hjelpemidler. Økningen var størst på dagligliv, fra 161 829 søknader i 2019 til 198 583 søknader i 2021<sup>14</sup>. For utleverte hjelpemidler er det lagervare (dvs. enklere hjelpemidler og såkalt volumvare) som har økt de siste årene (4,8 prosent økning i perioden 2019–2021), mens det har vært en liten nedgang i bestillingsvare (3,4 prosent nedgang). Det er positivt at sakene løses med lagervarer, da dette gir raskere utleveringer til bruker.

Antallet unike betjente brukere med utlån av hjelpemiddel var på rekordhøyde 156 148 personer. Det er en økning på 8 145 (5,5 prosent) i løpet av et år, og 12 765 (9 prosent) siste fem år. Det tyder på at vi for alvor begynner å merke den forventede veksten i hjelpemiddel-brukere (jf. [NAV's omverdensanalyse](#), framskrivning av hjelpemiddelbrukere i årene framover).

På bilområdet var det en reduksjon fra tidligere år på antall søknader gruppe 2 (kassebil), mens det for gruppe 1-tilskudd var en økning fra 2020.

### Arbeids- og velferdsetatens arbeid for å bedre tilgangen på hjelpemidler

Til tross for økt mengde innkomne søknader og økning i antallet betjente brukere, leverer hjelpemiddelsentralene godt på målkravene.

Prioriterte brukergrupper er personer i utdanning og personer som har behov for bistand til å beholde eller komme i arbeid. Resultatområdet har jobbet systematisk over tid for å bidra til inkluderingsdugnadens mål om økt arbeidsdeltakelsen blant personer med nedsatt funksjonsevne. Statistikk viser at hjelpemiddelsentralenes tjenester benyttes i større grad enn tidligere, og at de kobles på tidligere i brukerens oppfølgingsløp.

Det har vært en økning i antall brukersaker der hjelpemiddelsentralene har bistått NAV-kontorene. I 2021 bisto hjelpemiddelsentralene NAV-kontorene i 1 768 brukersaker, hvorav 695 brukere var sykemeldt. Dette betyr at 39,3 prosent av brukerne som fikk arbeidsrettet oppfølging fra hjelpemiddelsentralene, kom i kontakt med hjelpemiddelsentralen allerede i sykemeldingsperioden. I 2020 var tilsvarende tall 1 060 brukersaker, hvorav 424 var sykemeldte.

Arbeidet med å digitalisere hjelpemiddelområdet har god framdrift. Det er lansert nye løsninger som nå er tilgjengelig i hele landet, bl.a. digital søknad, status i egen sak, og utvidete funksjonaliteter i tolkeformidlingsløsningen. I tillegg er flere nye løsninger satt i pilot/test, som et utvalg kommuner og hjelpemiddelsentraler per nå har tilgang til.

<sup>14</sup> Brilller er ikke inkludert i tallene.

## 3.5 Sikre økonomiske rettigheter gjennom god ytelsesforvaltning

### 3.5.1 Styringsparametere

Nedenfor vises status per 31. desember 2021 for styringsparametere knyttet til hovedmålet Sikre økonomiske rettigheter gjennom god ytelsesforvaltning.

Tabell 11. Styringsparametere ytelser

Styringsparameter/mål	2020	2021	Kommentarer
Gjennomsnittlig saksbehandlingstid skal være innenfor frist for alle ytelsesområder	18/29	16/29	Se tabell 12 og 13 med tilhørende tekst
Saker til behandling skal være innen frist ytre grense (antall saker over frist)	21 301	14 477	Se figur 16 og tilhørende tekst
Andel saker med korrekt vedtak innenfor gjeldende krav	-	-	Se tabell 14 med tilhørende tekst

### 3.5.2 Sikre rett ytelse til rett tid

#### Utvikling i saksbehandlingstider for nasjonale saker

Tabell 12. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid – Nasjonale saker i NAV<sup>15</sup>

<b>Styringsparameter:</b> Gjennomsnittlig saksbehandlingstid skal være innenfor frist for alle ytelsesområder (antall dager)	<b>Frist 2021</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Arbeidsavklaringspenger (AAP) <sup>16</sup>	17	13	13
Barnebidrag <sup>17</sup>	90	88	110
Barnetrygd	40	40	37
Bidragforskudd	23	18	19
Dagpenger	21	68	24
Enslige forsørgere	23	20	19
Foreldrepengeområdet	35	37	39
Gjenlevendeytelse	30	23	21
Gravferdsstønad	35	26	29
Grunn- og hjelpestønad	40	43	47
Hjelpemidler (inkl. tekniske)	17/21/90/135 <sup>18</sup>	22 <sup>19</sup>	34 <sup>20</sup>
Kontantstøtte	40	19	23
Supplerende stønad	23	22	24
Sykdom i familien <sup>21</sup>	17	14	15
Tilleggsstønad	23	20	16
Tilleggsstønad arbeidssøkere	23	17	16
Uføretrygd	90	71	70
Yrkesskade	45/270 <sup>22</sup>	39	45
Alderspensjon <sup>23</sup>	-	6	5
Tiltakspenger <sup>24</sup>	-	8	6

I teksten nedenfor omtaler vi kun de saksområdene der det var vesentlige endringer i 2021. Vi belyser måloppnåelsen i saksbehandlingstider med utviklingen i innkomne søknader og saker til behandling der dette er relevant.

<sup>15</sup> Resultatene er oppgitt i dager totalt, ikke virkedager. For ytelsene grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler og yrkesskade er det noen utenlandssaker inkludert i resultatene. Ettersom fristen er lik og det er så få saker, synliggjøres de ikke i tabellen for utenlandssaker.

<sup>16</sup> Arbeidsavklaringspenger inkluderer ikke vedtak etter folketrygdløven § 11-5.

<sup>17</sup> Saksvolumet inkluderer endringssaker.

<sup>18</sup> De fleste sakene har 21 dagers frist, bilsaker har 90 eller 135 dagers frist avhengig av gruppe og teknisk dagligliv 17 dager.

<sup>19</sup> Saksbehandlingstiden for ortopediske hjelpemidler, høreapparater, parykker og brystproteser var i 2021 58 dager (frist økt til 21 dager). Saksbehandlingstiden for andre saker var i 2021 12 dager (frist 17/21/90/135 dager). Vi viser til nærmere rapportering på hjelpemidler som saksbehandles i Arbeids- og tjenestelinjen i kapittel 3.4.2.

<sup>20</sup> Saksbehandlingstiden for ortopediske hjelpemidler, høreapparater, parykker og brystproteser var i 2020 33 dager (frist 17 dager). Saksbehandlingstiden for andre saker var i 2020 13 dager (frist 21/105 dager).

<sup>21</sup> Fristen gjelder bare pleiepenger.

<sup>22</sup> Noen av sakene krever mer vurdering av medisinsk dokumentasjon. Fristen er 45 dager for skademeldinger skade og 270 dager for skademeldinger sykdom.

<sup>23</sup> Av de ytelsene som ikke har frist gjennomsnittlig saksbehandlingstid, er alderspensjon og tiltakspenger de med størst volum. Vi inkluderer disse områdene for å gi en oversikt over de vesentligste områdene. Siden det ikke er satt frist for disse to ytelsene er det ikke lagt inn farger som indikerer måloppnåelse.

<sup>24</sup> Se fotnote alderspensjon.

#### *Arbeidsavklaringspenger (AAP)*

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid var 13 dager i 2021, det samme som i 2020, og innenfor målkravet på 17 dager. Inngangen av søknader på området var noe høyere i 2021 (99 920) enn i 2020 (97 840). Det er usikkerhet knyttet til hvordan området blir påvirket når forlengelsene av maksdato på AAP går ut, og forslag til endringer i regelverket fra juli 2022.

#### *Barnebidragsområdet*

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid økte fra 88 til 110 dager, og var ikke innenfor målkravet på 90 dager. Den lange saksbehandlingstiden er et resultat av det langvarige utlånet av saksbehandlingsressurser til dagpenger. Dette medførte en gradvis økning i antall saker til behandling og alder på sakene til behandling i 2020.

Det er lagt ned mye arbeid i bidragsenhete- ne for å hindre en for stor negativ effekt på bidragsområdet, og i løpet av 2021 klarte vi å stabilisere utviklingen noe. Utlånet til dagpenger ble gradvis redusert i oktober og november 2021, noe som gjorde det mulig å iverksette ytterligere tiltak i de bidragsen- hetene som har vært mest berørt av utlånet. Tiltakene har hatt en god effekt, og fortsatte inn i januar 2022.

For bidragsforskudd økte gjennomsnittlig saksbehandlingstid fra 18 til 19 dager, men lå likevel godt innenfor målkravet på 23 dager.

#### *Dagpenger*

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid på dagpenger gikk ned fra 68 dager i 2020 til 24 dager i 2021. Den gjennomsnittlige saksbe- handlingstiden var relativt stabil gjennom året. Antall førstegangsvedtak ble redusert fra over 545 000 til omtrent 160 000 i 2021, som er nærmere et «normalt år» på dagpen- ger. NAV klarte likevel ikke å holde saksbe-

handlingstiden på 21 dager. Sammenlignet med 2020 havnet NAV likevel nærmere mål- kravet i 2021.

Saksbehandlingstiden på omgjorte klage- saker trekker saksbehandlingstiden på søk- nader dagpenger opp, av tekniske årsaker.<sup>25</sup> Saksbehandlingstiden på dagpenger ble også påvirket av koronatiltak, fordi ned- stengningene som ble innført i ulike perio- der også i 2021, førte til økt andel arbeidsle- dige/permitterte som søkte om dagpenger.

#### *Enslige forsørgere*

Det var god måloppnåelse på området i 2021. I november kom det nytt fagsystem for behandling av saker om overgangsstø- nad som er tatt i bruk for deler av sakene. Oppstarten krevde ressurser til opplæring og videreutvikling av den nye løsningen, noe som vil kunne prege første halvår av 2022.

#### *Foreldrepengeområdet*

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for foreldrepengeområdet økte med 2 dager i 2021, fra 37 til 39 dager. Økningen medfør- te at saksbehandlingstiden fortsatt ligger over målkravet på 35 dager. Saksinngangen og vedtatte saker holdt seg relativt stabil mellom 2020 og 2021. Selv om saksbehand- lingstiden fikk en liten økning i 2021, anser vi likevel at det er god kontroll på restanse- og saksbehandlingssituasjonen. Fra og med 2022 endres beregningen av gjennomsnitt- lig saksbehandlingstid for foreldrepenger for bedre å vise selve saks-behandlingsti- den i NAV.

#### *Grunn- og hjelpestønad*

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid på grunn- og hjelpestønad økte fra 43 dager i 2020 til 47 dager i 2021. NAV nådde dermed ikke målkravet på 40 dager noen av disse årene.

<sup>25</sup> Klager som fører til omgjøring innebærer at det også må fattes et vedtak i en søknad for å sikre brukers løpende sak. Denne søknaden får samme søknadsdato som opprinnelig søknad som lå til grunn for klagen.

Det har vært høyere ressursbruk knyttet til revurderinger som følge av at revurderinger ble nedprioritert gjennom deler av pandemien. Arbeidet ga lavere produktivitet på området. Det vil ta tid før vi har måloppnåelse, men området følges tett. Antall saker til behandling økte fra 4 550 til 10 750 saker. Det tilsvarer en oppgang på 6 200 saker (136 prosent). Tilsvarende økte antall saker til behandling over ytre grense for saksbehandlingstid med 100 saker (51 prosent).

#### *Hjelpemidler (inkl. tekniske)*

Saksbehandlingstiden på hjelpemiddelområdet økte fra 22 dager i 2020 til 34 dager i 2021, og vi nådde ikke målkravet på området. Økningen i gjennomsnittlig saksbehandlingstid gjaldt ikke Hjelpemiddel-sentralene, men skyldtes omprioriteringer i ytelsesforvaltningen som følge av koronapandemien fra og med 2020. Dette traff søknader om ortopediske hjelpemidler, høreapparater, parykker og brystproteser, og medførte en økning i restansmengden på 87 prosent i 2020. På slutten av 2021 var restansmengden redusert med omtrent 46 prosent, noe som viser at området i 2021 kom langt i riktig retning.

#### *Supplerende stønad*

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid økte fra 22 dager i 2020 til 24 dager i 2021, noe som er rett over målkravet på 22 dager. Antall saker til behandling økte fra 490 til 680 (39 prosent). NAV kom på etterskudd med søknadsbehandlingen på grunn av G-regulering og økning i minste pensjonsnivå

for enslige pensjonister, som krevde mye arbeid med manuell omregning av løpende saker. Det ble iverksatt flere tiltak i løpet av året, og NAV har som mål å oppnå en gradvis forbedring i måloppnåelsen i løpet av 2022.

#### *Sykepengesaker*

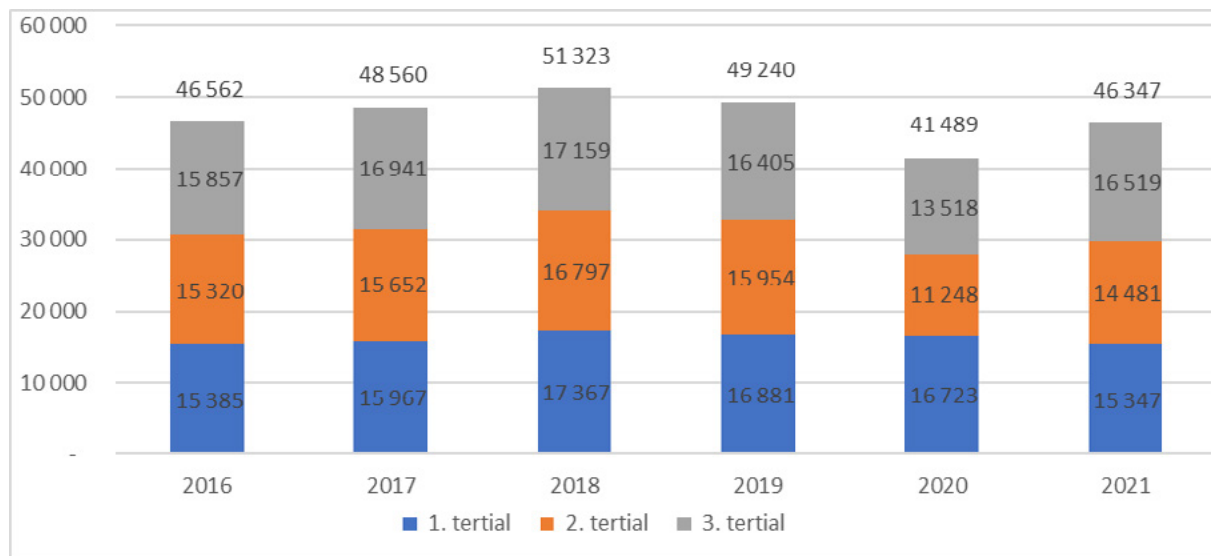
NAV mangler saksstatistikk på sykepengeområdet, og har derfor ikke krav til gjennomsnitts-frist. Det har i 2021 blitt en økende restansmengde på området og utfordringer med saksbehandlingstid for deler av sakene, som en følge av forsinkelser i utviklingen av nytt fagsystem i kombinasjon med en høyere inngang av søknader under koronapandemien. Området følges tett og tiltak er iverksatt.

#### *Uføretrygd*

Inngangen på området var i 2021 høyere enn i 2020. 2020 hadde en lavere inngang enn forventet grunnet flere runder med forlengelser av maksdato på AAP under koronapandemien. Saksbehandlingstiden på området økte fra 69 til 82 dager, og lå likevel godt innenfor målkravet på 90 dager. Det var en økning i antall saker til behandling fra omtrent 12 540 til 14 040 saker (12 prosent). Antall saker til behandling over ytre grense for saksbehandlingstid reduserte vi fra 2 030 til 690 saker (66 prosent). Det er usikkerhet knyttet til hvordan området blir påvirket når forlengelsene av maksdato på AAP går ut.



Figur 14. Inngang av søknader og klager på uføretrygd

**Yrkesskade**

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid på yrkesskade økte fra 39 dager i 2020 til 45 dager i 2021. Saksbehandlingstiden lå akkurat innenfor kravet på 45 dager. Inngangen på området var høyere enn fjoråret, som hadde en lavere inngang enn vanlig grunnet pandemien.

Deler av økningen i 2021 skyldes at flere har meldt Covid-19 som yrkessykdom. Antall saker til behandling var tilnærmet uendret fra 2020 til 2021, og lå på om lag 6 800 saker.

**Utvikling i saksbehandlingstider for utenlandssaker**

Tabell 13. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid - Utenlandssaker i NAV

Styringsparameter: Gjennomsnittlig saksbehandlingstid skal være innenfor frist for alle ytelsesområder (i antall dager)	Frist 2021	2020	2021
Alderspensjon	95	96	113
Arbeidsavklaringspenger (AAP) <sup>26</sup>	17	25	24
Barnebidrag	115	115	120
Barnetrygd EØS	120	135	120
Bidragsforskudd	23	18	20
Dagpenger	21	62	36
Foreldrepengeområdet	75	57	67
Kontantstøtte EØS	120	118	109
Medlemskap (Frist 2020: 23 dager)	90	116	111
Sykdom i familien	17	29	28
Uføretrygd	90/180 <sup>27</sup>	183	126

<sup>26</sup> AAP inkluderer ikke vedtak etter folketrygdloven § 11-5.

<sup>27</sup> Fristen er 90 dager for nasjonal del av saksbehandlingen av Norge/utland og 180 dager for bosatt utland. Denne saksbehandlingen resulterer i løpende ytelse for bruker ved innvilgelse. I sakene som gjelder Norge/utland måles kun den delen av saksbehandlingstiden som omfatter den norske delen av ytelsen. Vi klarer ikke å måle samlet saksbehandlingstid inkludert behandling av den utenlandske delen av ytelsen (som ofte resulterer i en økt løpende ytelse for bruker).

### *Alderspensjon*

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid var på 113 dager i 2021, som er over målkravet på 95 dager. Det var en økning fra 2020, da gjennomsnittlig saksbehandlingstid var 96 dager. Det ble imidlertid en forbedring av den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden gjennom året i 2021. Økningen i gjennomsnittlig saksbehandlingstid skyldtes i hovedsak at det ble omdisponert ressurser fra området til dagpengeområdet. Omdisponeringen vil videreføres og sannsynligvis pågå i store deler av 2022. Det var en økning i antall saker til behandling fra omtrent 2 830 til 3 340 saker (20 prosent). Tilsvarende økte saker til behandling over ytre grense fra 350 til 560 saker (62 prosent).

### *Arbeidsavklaringspenger (AAP)*

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid på AAP gikk ned fra 25 dager i 2020 til 24 dager i 2021. Dette er godt over målkravet på 17 dager. Inngangen på området var høyere i 2021 enn i 2020, med en økning på 140 saker (30 prosent).

### *Barnebidragsområdet*

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid økte fra 115 til 120 dager, og kom ikke innenfor målkravet på 115 dager. På barnebidrag utland var høy turnover en medvirkende årsak til lang saksbehandlingstid. Fordi det er et etterslep også på nasjonalt område, har muligheten til å bistå utlandsavdelingen vært begrenset. Nyrekruttering til både nasjonalt bidragsområde og utenlandsområdet vil gradvis ha positiv effekt fremover.

### *Barnetrygd EØS*

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid på barnetrygd EØS gikk ned fra 135 dager i 2020 til 120 dager i 2021, og kom akkurat innenfor målkravet. Antall saker til behandling gikk ned fra 4 160 til 4 010 saker. Det tilsvarer en nedgang på 150 saker (4 prosent). Tilsvarende reduserte vi antall saker til behandling over ytre grense med 400 saker (44 prosent).

### *Dagpenger*

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid på dagpenger gikk ned fra 62 dager i 2020 til 36 dager i 2021. NAV klarte ikke å holde saksbehandlingstiden innenfor målkravet på 21 dager, men kom mye nærmere målkravet. En viktig årsak til manglende måloppnåelse på utenlandsområdet var saker som ble satt på vent over lengre tid, på grunn av manglende avklaring av praktisering av regelverket. Saksbehandlingen av disse sakene ble tatt opp igjen på slutten av året, og det kan derfor forventes ytterligere forbedringer på området i 2022.

### *Medlemskap*

Det var en nedgang i saksbehandlingstiden fra 116 til 111 dager fra 2020 til 2021, men NAV nådde ikke målkravet for gjennomsnittlig saksbehandlingstid på 90 dager. Det ble fattet 29 prosent færre vedtak i 2021 sammenlignet med 2020. Nedgangen skyldes hovedsakelig utfordringer med IT-løsningene, ekstraarbeid med utsending av brev fra hjemmekontor og flere omfattende, prinsipielle regelverksavklaringer som det har vært ressurskrevende å utrede.

Antall saker til behandling økte fra 3 130 til 4 590 saker. Det tilsvarer en oppgang på 1 460 saker (47 prosent). Tilsvarende økte antall saker til behandling over ytre grense for saksbehandlingstid med 120 saker (6 prosent).

### *Sykdom i familien*

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for utenlandssaker om pleiepenger sank med 1 dag fra 2020 til 2021, fra 29 til 28 dager. Dette var fortsatt over målkravet på 17 dager. Det var imidlertid svært få saker på området, noe som medførte at få enkeltsaker hadde stor effekt på den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden.

### Uføretrygd

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid ble redusert fra 183 til 126 dager. Uføretrygd er et område med høyt volum, og NAV har hatt en kontinuerlig forbedring over flere år. I 2021 hadde vi måloppnåelse for saker av typen «bosatt Norge». For sakene av typen «bosatt utland» gjenstår det fortsatt noe på måloppnåelse. Saksbehandlingstiden ble påvirket negativt av at det var utfordrende å få svar fra utenlandske myndigheter, noe som spesielt gjaldt legeerklæringer og dokumentasjon fra helseinstitusjoner.

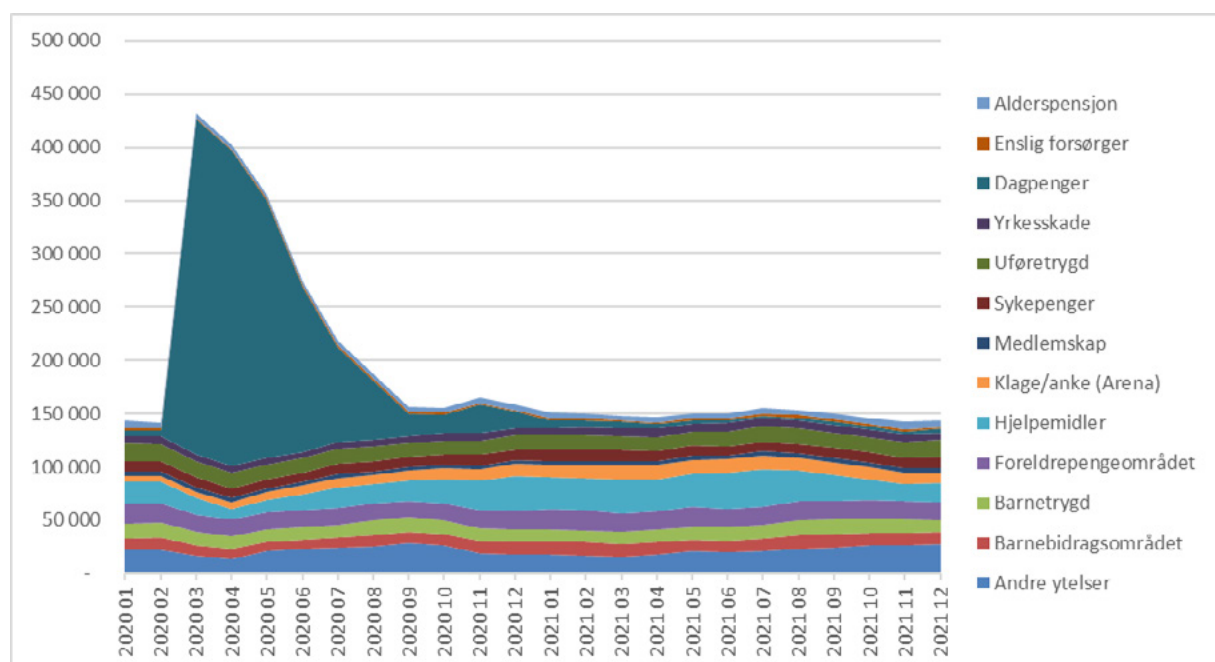
Det var en økning i antall saker til behandling fra omtrent 1 550 til 1 850 saker (20 prosent). Vi reduserte antall saker til behandling over ytre grense fra 160 til 120 saker (23 prosent).

### Samlet vurdering av utviklingen i saker til behandling (nasjonalt og utland)

Antall saker til behandling falt fra 158 710 i desember 2020 til 143 580 i desember 2021 (9 prosent). Antall saker til behandling økte for grunn- og hjelpestønad og sykdom i familien på henholdsvis 6 200 og 3 000 saker. Det var en nedgang på hjelpemiddelområdet fra 32 460 til 17 710 saker (45 prosent) og dagpenger fra 15 440 til 3 370 saker (78 prosent). Ut over dette var det ingen vesentlig endring i antall saker til behandling.

Av systemtekniske årsaker er sykepengeområdet kun delvis representert i tallene for saker til behandling. Det som er inkludert, er i hovedsak kun utenlandssaker, klager og anker. Det var en vesentlig økning i antall søknader til behandling fra 2020 til 2021 som følge av en økning i inngangen og forsinkelser i utvikling av nytt fagsystem. Det er iverksatt tiltak og området følges tett.

Figur 15. Antall saker til behandling i NAV



### Utvikling i antall saker til behandling over ytre grense for saksbehandlingstid

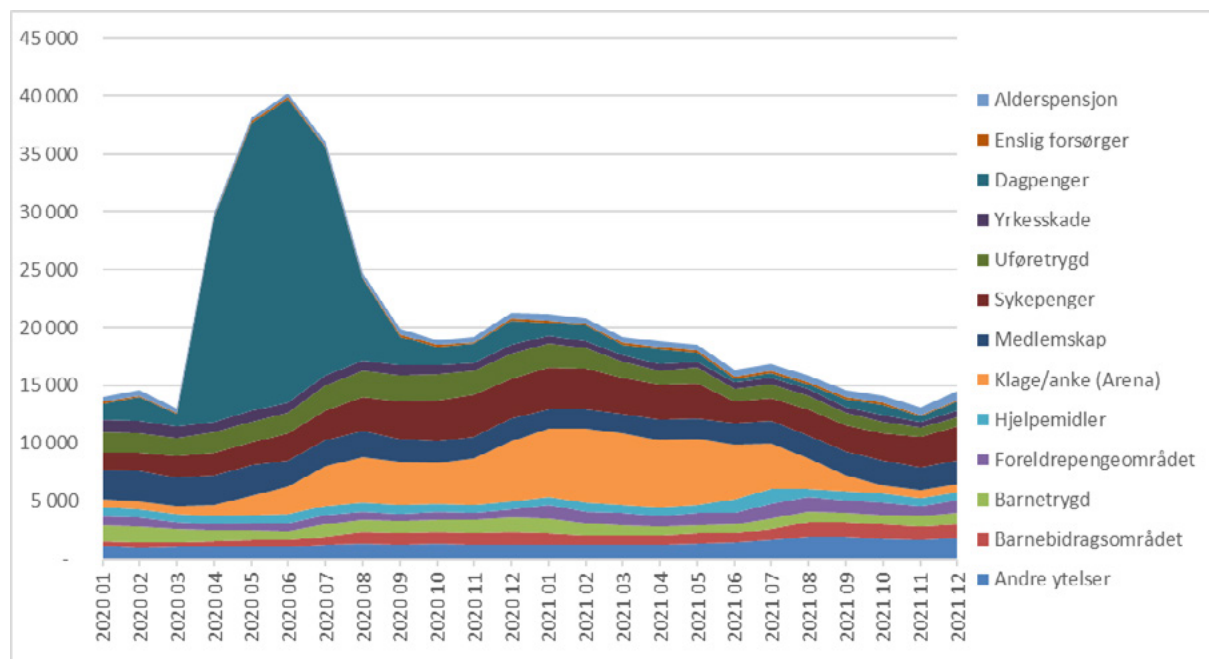
Totalt ble antall saker til behandling over ytre grense redusert med 32 prosent fra 21 300 i desember 2020 til 14 480 i desember 2021.

Antallet klager og anker i saksbehandlingssystemet Arena hadde en særlig stor reduksjon fra 5 140 til 650 saker (87 prosent), noe som omfatter dagpenger, AAP, tiltakspenger og tilleggsstønader.

Videre hadde dagpengeområdet en reduksjon fra 2 110 til 760 saker, mens uføretrygd hadde en reduksjon fra 2 180 til 810 saker.

Antall søknader til behandling over ytre grense for sykepenger vil ikke være riktig representert i figuren under, av samme årsaker som forklart til utviklingen i antall saker til behandling. Vi klarer med dagens datagrunnlag ikke å beregne hvor mange søknader som er over ytre grense på dette området, men antar at det har vært en vesentlig økning fra 2020 til 2021.

Figur 16. Antall saker til behandling over ytre grense i NAV<sup>28</sup>



### Kvalitet i ytelsesforvaltningen

God kvalitet for NAV handler om å ha balanse mellom kvalitet i saksbehandlingen og høy effektivitet, hvor det ene ikke går på bekostning av det andre. NAV har i de siste årene styrket systemporteføljen vesentlig, med nye systemer for sykepenger, pleiepenger og foreldrepenger. Dette er systemer som innebærer mer automatisk saksbehandling, og som har flere automatiske kontroller innebygd. Selv i nye systemer vil NAV fortsatt måtte saksbehandle krevende

saker manuelt, og NAV vil fortsatt ha eldre systemer som medfører betydelig manuell saksbehandling.

Som følge av en fortsatt betydelig grad av manuell saksbehandling, er det en løpende utfordring for etaten å sikre tilstrekkelig kompetanse hos saksbehandlerne, samt at disse har godt og oppdatert faglig støttemateriell som rundskriv og faglige rutiner. Viktige gjennomgående kvalitetsutfordrin-

<sup>28</sup> Antall saker som vises i figuren, kan på noen områder (som på sykepenger og dagpenger) være for lavt i perioden med mest dagpengerestanser i 2020. Det er en følge av at en viss mengde saker til behandling ble for sent registrert inn i fagsystemene. Etter september 2020 har ikke det lenger vært en utfordring.

ger er ellers behovet for bedre vedtaksbrev til brukerne og det å sikre tilfredsstillende forvaltningsrettslig kompetanse i NAV. Brukerne har ofte ikke fått den individuelle begrunnelsen de har krav på ved avslag på et krav om ytelse. Blindsonerapporten i 2020 viste også et behov for bedre faglig samhandling i NAV og utvikling av NAVs juridiske funksjoner.

De viktigste overordnede system- og organisatoriske tiltakene av betydning for utvikling av kvaliteten i NAV i 2021 var:

- Utvikling av nye fagsystemer på sykepengeområdet og oppstart av moderniseringsprogrammet prosjekt 4 (P4) for å erstatte Arena
- Som oppfølging av Blindsonerapporten, arbeides det med å utforme ny form, struktur og systematikk for rundskriv, se omtale under kapittel 4.2.1.
- I 2020 ble vi ferdige med å oppdatere eksisterende rundskriv i tråd med de EØS-rettslige avklaringer som er gjort i Arbeids- og inkluderingsdepartementet og/eller i Arbeids- og velferdsdirektoratet. De generelle delene av EØS-rundskrivene er fremdeles under omarbeiding, men deler er korrigert for å rette opp i det som er utdatert.
- Vi kartla i tillegg til dette høsten 2021 behovet for oppdatering av ytelseslinjens rundskriv. Dette er et grunnlag for å prioritere mellom behovene for oppdatering. Store deler av oppdateringsarbeidet er planlagt gjennomført i 2022.
- Ny organisering av den juridiske funksjonen i direktoratet ble bestemt i 2021 og iverksatt ved årsskiftet 2021/22.
- I mai ble det besluttet en del tiltak (som oppfølging av Blindsonerapporten) for å styrke de mest kritiske samhandlingspunktene mellom ytelseslinjen og arbeids- og tjenestelinjen. Iverksetting av tiltakene begynte i 2021 og fortsetter i 2022.

På ytelsesområdet gjennomfører NAV kvalitetsaktiviteter som utvikling av støtteverktøy for saksbehandlerne, kvalitetsmålinger, fagnettverk, samhandlingsmøter mellom resultatområdene og mellom linjene, og kompetanseutviklingsprogrammer. NAV utarbeider årlig kvalitetsrapporter basert på klagesaksbehandling (omtalt lenger ned) og omgjøringer i tillegg til den helhetlige fagutviklingen. I 2020 ble kvalitetsarbeid generelt nedprioritert som følge av pandemien for å sikre utbetalinger av stønader til livsopphold. I 2021 var kvalitetsarbeidet tilnærmet tilbake til normalen. Her er noen konkrete eksempler fra 2021:

- Sikring av lik praksis mellom enheter, f.eks. på sykepengeområdet i forkant av etableringen av én nasjonal saksbehandlingsskø på området
- Et samarbeid mellom Trygderetten og NAV Klageinstans for å sikre systematiske tilbakemeldinger til NAV på vår kvalitet og våre kvalitetsutfordringer i ankesakene, er igangsatt.
- Kompetanseutviklingstiltak for saksbehandlere, f.eks.
  - o I juridisk metode og forvaltningsrett
  - o Klarspråk for bedre brev
  - o Kompetanseaktiviteter knyttet til særlige fagområder som barne-trygd, kontantstøtte, tilbakekreving, EØS og grenseoverskridende saker
- Gjennomføring av spissede kvalitetsundersøkelser av utvalgte problemstillinger på områder som sykepengesaker, uføretrygd, eneforsørger og foreldrepenger og medlemskapsområdene. Konkrete funn følges opp.

Tabell 14 viser løpende kvalitetsundersøkelser der NAV har satt resultatkrav. Tabellen viser at for de ytelsene hvor det er satt krav, lå resultatene i 2021 over eller tett opp til kravene. Undersøkelsene er utvalgsundersøkelser, og det er knyttet en viss statistisk usikkerhet til resultatene. Endringene i resultatene mellom 2020 og 2021 kan skyldes denne statistiske usikkerheten.

Det ble gjennomført få kvalitetsundersøkelser i 2020. Hovedårsaken til dette var at undersøkelsene ble nedprioritert som følge av pandemien. I 2021 er den ordinære utvalgsundersøkelsen for sykepenge blitt nedprioritert til fordel for to spissede undersøkelser knyttet til:

- Kvalitet i oversendelsesbrev fra vedtaksinstans til NAV Klageinstans og avslagsvedtak
  - o Resultatene viste at det stort sett er god kvalitet i sakene, men at vi likevel har noen tydelige forbedringsområder i sakene knyttet til manglende egne vurderinger

i klageomgangen, ikke gode nok begrunnelser ved inntektsavvik og ulik praksis der avslag er basert på manglende innbetaling av forskuddsskatt

- Etterkontroll av anmodningsvedtak 5 (sykepenge i arbeidsgiverperioden)
  - o Hensikten med undersøkelsen var å legge et grunnlag for at vi skulle kunne vurdere behovet for etterkontroller for behandlete saker. Utvalgsundersøkelsen viste at behandlede saker i all hovedsak har god kvalitet og var blitt behandlet korrekt, og det legges ikke opp til ytterligere etterkontroller.

Tilsvarende ble den ordinære kvalitetsundersøkelsen for AAP nedprioritert, og det ble i stedet gjennomført en utvalgsundersøkelse høsten 2021 med tema kvalitet i oversendelse til rådgivende legetjeneste. Dette er et område som NAV Klageinstans har påpekt avvik i.

**Tabell 14. Løpende kvalitetsmålinger for ytelser i NAV – andel korrekte vedtak**

<b>Styringsparameter:</b> Andel saker med korrekt vedtak innenfor gjeldende krav (årlig kvalitetsmåling)	<b>Krav 2021</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Alderspensjon – nye vedtak	98 %	100 %	98 %
Alderspensjon – endringsvedtak (første tertial 2019)	97 %	-	100 %
Arbeidsavklaringspenge (AAP)	87 %	-	-
Barnebidrag	90 %	-	88 %
Dagpenge	87 %	-	91 %
Enslig forsørger	91 %	-	97 %
Hjelpestønad	85 %	92 %	-
Sykepenge	95 %	-	-
Uføretrygd	85 %	91 %	89 %

## Kvalitetsrapport

NAV Klageinstans utarbeider årlig kvalitetsrapporter til direktoratet og operative enheter om utfordringer knyttet til kvaliteten i de klagesakene som er blitt behandlet. Klageinstansen har registrert utfordringer når det gjelder saksbehandlingsreglene og god forvaltningsskikk. De spesielle kvalitetsavvikene i klagesakene som påpekes i rapporten er:

- Risiko for forskjellsbehandling av AAP brukere i NAV-kontorene og i hjelpemiddelsaker avhengig av bosted.
- Stor risiko for rettighetstap i tilleggsstønadssaker knyttet til arbeidsdelingen mellom linjene i NAV.
- Muntlige og automatiserte vedtak med svak begrunnelse gir risiko for tap av rettigheter og unødvendige klager.
- Fortsatt svak trygdemedisinsk kompetanse i vedtaksenhetene og for liten og feil bruk av rådgivende overleger.
- Vedtak om opphør tilbake i tid – praksis i strid med Trygderettens kjennelser og NAVs rundskriv, spesielt på områdene barnetrygd, stønad til enslig mor eller far og pensjonsytelser.
- Særlige utfordringer i «Covid-19-saker» knyttet til behandling av saker utenfor de ordinære vedtaksinstansene og regelverk.
- Manglende journalføring av saksopplysninger
- Svak saksbehandling i vedtaksinstans knyttet til klagefrist og oversendelsesbrev til klageinstansen.

Ledelsen i arbeids- og velferdsetaten vil i løpet av 1. tertial 2022 vurdere og iverksette gjennomgående tiltak.

## Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for hver fase i klagekjeden

NAV gjennomførte en rekke tiltak i 2021 for å bedre situasjonen på klage- og ankeområdet:

- Mer ressurser avsatt til klage- og ankebehandling i 2021 og 2022 enn i tidligere år
- NAV samarbeider med Trygderetten om prognoser på anker som oversendes Trygderetten.
- Prognoser for behandlede klager i vedtaksinstans for å hjelpe NAV Klageinstans til å planlegge sin ressursallokering til saksbehandling fremover
- Opplæring av saksbehandlere på nye områder i NAV Klageinstans, for å sikre tilstrekkelig fleksibilitet i organisasjonen til å takle endringer i saksinngangen

Et nytt fagsystem er under utvikling for saksbehandling av klager og anker i NAV Klageinstans. Det utredes mulighet for å utvide systemet til å omfatte Trygderetten. Systemet forventes å gi gevinster på sikt både i form av mer effektiv saksbehandling og bedre kvalitet.

Tabell 15. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for klager i vedtaksinstans og klageinstans

Ytelse	Gjennomsnittlig saksbehandlingstid – vedtaksinstans		Gjennomsnittlig saksbehandlingstid – klageinstans	
	2020	2021	2020	2021
Totalt alle ytelser	75	100	155	141
Alderspensjon	88	94	160	212
Andre ytelser	83	89	153	134
Arbeidsavklaringspenger	79	83	151	126
Barnebidrag	91	112	146	133
Barnetrygd	89	101	119	185
Bidragsforskudd	44	40	144	119
Dagpenger	101	128	143	116
Enslig forsørger	35	35	108	190
Foreldrepengeområdet	45	54	139	190
Grunn- og hjelpestønad	48	53	148	176
Hjelpemidler	74	71	156	106
Kontantstøtte	102	112	66	99
Sykdom i familien	51	40	61	136
Sykepenger	46	77	146	150
Tilleggsstønad samlet	67	50	219	173
Uføretrygd	68	71	176	161
Yrkesskade	106	87	188	104

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid gikk opp fra 75 til 100 dager totalt for alle ytelser i vedtaksinstans. Dette var knyttet til at direktoratet i store deler av 2020 og 2021 nedprioriterte klagebehandling til fordel for søknader om livsopphold som følge av koronapandemien også i 2021. Klagebehandlingen ble tatt opp igjen for fullt høsten 2021. Dette slo særlig ut for saksbehandlingstidene for klager i førsteinstans når det gjelder barnebidrag, barnetrygd, dagpenger og kontantstøtte. På tross av koronapandemien klarte NAV å redusere saksbehandlingstiden for klager i førsteinstans for noen ytelser som bidragsforskudd, tilleggsstønad, sykdom i familien og yrkesskade.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid har gått ned fra 155 til 141 dager totalt for alle ytelser i klageinstans. Det var ingen av ytelsesområdene som nådde det interne målkravet på 84 dager i 2021, mot to områder i 2020. NAV gjennomførte en rekke tiltak

i 2021 for å bedre situasjonen på klage- og ankeområdet. Dette traff saksbehandlingstidene spesielt for ytelsene arbeidsavklaringspenger, barnebidrag, dagpenger, hjelpemidler og tilleggsstønad samlet. Til tross for den gode utviklingen, spesielt på dagpenger, har ytelser som alderspensjon, barnetrygd, enslig forsørger og foreldrepengeområdet hatt økt gjennomsnittlig saksbehandlingstid som en følge av restansenedbygging.

NAV Klageinstans hadde en tydelig økt saksinnngang i 2021, men bygget likevel ned restansene med 6 prosent. Ser man bort fra dagpengeområdet ble mengden ubehandlede saker redusert med hele 32 prosent i løpet av 2021. NAV Klageinstans regner med å kunne oppnå en normalsituasjon på alle områder innen utgangen av første halvår 2022, med mindre uventede hendelser forstyrrer utviklingen.



## Status og utvikling i andel omgjøring og avslagsprosjenter

Tabell 16. Avslagsprosent og omgjøringsprosjenter

Ytelse	Avslagsprosent		Omgjøringsprosent – klager i vedtaksinstans		Omgjøringsprosent – klager i klageinstans		Omgjøringsprosent – anker i klageinstans		Omgjøringsprosent – anker i Trygderetten <sup>29</sup>	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Totalt alle ytelser	16,6	13,1	36,2	35,6	16,3	14,3	16,1	12,3	<sup>30</sup> 22,6	20,3
Alderspensjon	8,2	8,0	15,2	16,8	3,3	3,5	*10,5	*0,0		
Andre ytelser	12,3	10,9	30,7	28,9	8,6	7,4	*13,6	9,6	<sup>31</sup> 15,1	15,5
AAP	9,8	8,9	31,5	33,3	17,9	18,0	18,9	19,0	29,2	23,2
Barnebidrag	6,5	6,7	47,7	45,2	15,7	14,7	-	-		
Barnetrygd	6,8	7,4	23,7	18,9	21,5	19,8	*18,4	*9,1		
Bidragforskudd	16,7	18,1	64,6	60,4	6,5	5,9	-	-	-	-
Dagpenger	26,6	15,2	61,0	42,0	9,6	9,2	8,8	11,6	12,4	*12,3
Enslig forsørger	32,4	32,2	22,5	24,1	24,6	17,7	*11,3	*6,0		
Foreldrepenger	7,1	3,2	24,1	23,4	15,4	8,9	15,2	7,9		
Grunn- og hjelpestønad	24,0	26,0	27,4	29,1	30,3	30,1	*34,9	*28,4	*11,9	*20,5
Hjelpemidler	4,0	3,1	43,7	47,1	15,0	17,6	*5,7	*10,3		
Kontantstøtte	13,0	11,8	15,1	13,4	11,6	2,2	-	-		
Sykdom i familien	7,5	7,9	46,3	37,5	7,4	7,5	*7,7	*9,1		
Sykepenger	<sup>32</sup> -	-	34,0	41,3	26,4	24,5	19,9	14,0		
Tilleggsstønad samlet	30,0	25,7	24,6	25,0	9,9	33,5	*0,0	*0,0		
Uføretrygd	16,0	19,9	15,2	14,8	16,4	14,5	16,8	13,1	29,6	22,6
Yrkesskade	33,4	34,0	10,7	9,8	6,9	5,0	4,8	3,0	23,0	21,6

\* Det er færre enn 100 saker behandlet som ligger bak prosenttallet, slik kan påvirkes i stor grad av enkeltsaker

<sup>29</sup> Tallene for omgjøringsprosent kommer fra Trygderetten som dessverre ikke har samme inndeling av ytelser i sin statistikk, men de største områdene synliggjøres.

<sup>30</sup> Totalt alle ytelser og andre ytelser inkluderer flere saker enn de som kommer fra NAV.

<sup>31</sup> Totalt alle ytelser og andre ytelser inkluderer flere saker enn de som kommer fra NAV.

<sup>32</sup> NAV har ufullstendige data om søknadsbehandling på sykepengeområdet og klarer derfor ikke å beregne avslagsprosent.

## Generelt om avslags- og omgjøringsprosenter i perioden

Førstegangsvedtak til livsopphold måtte prioriteres i 2020 og i 2021 som følge av korona-pandemien, og da særlig førstegangsvedtak på dagpengeområdet. Selv om det gjennom 2021, og særlig fram mot sommeren 2021, har vært en normalisering, må forskjeller i avslags- og omgjøringsprosenter mellom 2020 og 2021 tolkes med forsiktighet. Pandemien har påvirket både antall saker som behandles, sammensetningen av dem og følgelig avslags- og omgjøringsprosenter. Noen av ytelsene, som dagpenger og AAP, har også blitt påvirket av midlertidige lov- og praksisendringer som følge av pandemien.

Det var en nedgang i den samlede avslagsprosenten fra 16,6 til 13,1 prosent fra 2020 til 2021. En vesentlig årsak har vært nedgangen i avslagsprosenten for dagpenger, som beskrives nærmere i neste avsnitt.

Omgjøringsprosenten for klager i vedtaksinstans er relativt lik som i 2020, kun redusert fra 36,2 i 2020 til 35,6 prosent i 2021. Dette er høyere enn i 2019 (27,4 prosent) noe som blant annet henger sammen med at pandemien har påvirket antall førstegangs-søknader, antall klager og prioriteringene av hvilke klager som blir behandlet ulikt på ulike områder. AAP- og dagpengeområdene har vært viktige drivere, se omtalen av dagpengeområdet nedenfor. Omgjøringsprosenten for AAP økte fra 24 prosent i 2019 til 32 prosent i 2020. Samtidig var antall klager som ble behandlet, mer enn halvert. Ettersom brukerne har fått forlenget sin makstid i 2020 har vedtakene hatt en annen sammensetning som også påvirket klager og omgjøringer. Det har vært nedgang i de samlede omgjøringsprosentene i klageinstansen mellom 2020 og 2021 for både klager (fra 16,3 til 14,3 prosent) og anker (16,1 til 12,3 prosent). Særlig når det gjelder helserelaterte ytelser oppstår det endringer

i saksgrunnlaget i en del saker mens de venter på å bli behandlet, som etter hvert fører til omgjøringer. Etter hvert som klageinstansen bygger ned antall utestående saker, vil sakene som behandles bli yngre, og sannsynligheten for omgjøringer som følger av endringer i saksgrunnlaget reduseres.

## Avslags- og omgjøringsprosenter for de enkelte ytelsene

### Dagpenger

Det er en betydelig nedgang i avslagsprosenten fra 2020 til 2021 på dagpenger, fra 26,6 prosent til 15,2 prosent. Årsaken til endringen er koronarelatert:

- I 2020 fikk NAV svært mange søknader i mars og april, og mange av brukerne hadde ikke rett på dagpenger. Eksempel på dette var studenter som ikke fylte kravet til minsteinntekt, eller personer over 67 år som ikke har rett på dagpenger. I tillegg ble svært mange av sakene behandlet først sommeren 2020, og da viste det seg at en del av søknadene ikke var «reelle». Det har sammenheng med at lønnskompensasjonsordningen kom på plass, og at en del av brukerne var tilbake på jobb i løpet av kort tid uten at de hadde trukket søknaden sin om dagpenger. Andre kompensasjonsløsninger i forbindelse med pandemien kom også på plass etter hvert, og kan ha hatt betydning for retten til dagpenger.
- I 2021 fikk de aller fleste innvilget og/eller forlenget sine saker. De sakene som ikke har blitt behandlet automatisk, har vi innvilget manuelt. Det gjelder for eksempel alle brukere med en til og med-dato i sitt vedtak, noe som har medført en noe kunstig høy innvilgelsesprosent.

Omgjøringsprosenten for dagpenger i vedtaksinstans gikk også vesentlig ned fra 2020 til 2021, fra 61 prosent til 42 prosent. Det skyldes at NAV i 2020 prioriterte klagesaker der vi så at det var snakk om åpenbare omgjøring. I 2021 behandlet vi alle typer klagesaker slik at det er naturlig at omgjøringsprosenten ble lavere. Antall klager behandlet i vedtaksinstans økte fra vel 9 000 saker i 2020 til 22 600 i 2021.

#### *Sykepenger*

En økning i omgjøringsprosenten i vedtaksinstans fra 34 prosent i 2020 til 41 prosent i 2021 på sykepengeområdet skyldes i stor grad at mange nye saksbehandlere jobber på ytelsen. Antall klager behandlet, som var i overkant av 6 500, er lavt sett i sammenheng med at antall søknader behandlet i 2021 var på over 3,1 millioner.

#### *Sykdom i familien*

Omgjøringsprosenten i vedtaksinstans gikk ned fra 46,3 til 37,5 prosent for sykdom i familien. Vi legger til grunn at nedgangen skyldes endringer i tallgrunnlaget i forbindelse med overgang til nytt sakssystem.

#### *Foreldrepenger*

På foreldrepengområdet var det en vesentlig reduksjon i avslagsprosent, fra 7,1 prosent i 2020 til 3,2 prosent i 2021. Endringen har sin årsak i en endring i lovforståelse og praksis. Fra og med tredje tertial i 2020 ga ikke NAV lenger avslag overfor søker der arbeidsgiver ikke har sendt inntektsmelding som nødvendig dokumentasjon. Vi utreder og avventer søknaden, og innvilger dermed i langt flere tilfeller uten at bruker må søke på nytt. Vi ser i tillegg bedret kvalitet etter gjennomført kompetansehevingstiltak på skjønnsfastsetting av beregningsgrunnlaget ved at færre av disse sakene gjøres om, enten etter totrinnskontroll eller etter klage.

#### *Kontantstøtte*

Det var en vesentlig reduksjon i omgjøringsprosenten i klageinstansen på kontantstøteområdet fra 2020 til 2021, fra om lag 11,6 prosent til 2,2 prosent. På dette området

har NAV gjort en innsats for å sikre bedre utredning av sakene.

#### *Tilleggsstønad*

For tilleggsstønad samlet er det en stor økning i omgjøringsprosenten i klageinstansen, fra 9,9 prosent til 33,5 prosent. Endringen er særlig knyttet til en endring i praksis i etaten etter en uttalelse fra Sivilombudsmannen i oktober 2019 knyttet til kravtidspunktet i sakene.

#### *Omgjøring i Trygderetten*

Det var en nedgang i omgjøringen av anker i Trygderetten fra 22,6 prosent i 2020 til 20,3 prosent i 2021. Omgjøringsprosentene for AAP- og uføretrygdsaker gikk ned fra henholdsvis 29,2 prosent til 23,2 prosent og fra 29,6 prosent til 21,6 prosent. Bakgrunnen er kortere saksbehandlingstider for sakene. Oppgjøringsprosentene reduseres når tidsrommet for at det kan skje endringer i sakene som skal hensyntas, reduseres. I praksis gjør slike forhold seg særlig gjeldende i helserelaterte saker som AAP og uføretrygd.

#### **Antall ankesaker som behandles i NAV Klageinstans og andelen som bringes inn for Trygderetten, fordelt på stønadsområder**

Utviklingen i andelen anker oversendt Trygderetten henger nært sammen med omgjøringsprosenten. I grove trekk sendes anker videre til Trygderetten dersom de ikke omgjøres i klageinstans. Oversendelsen til Trygderetten gjøres først etter at brukeren har hatt mulighet til å gi klageinstansen tilsvaret.

Andelen oversendt Trygderetten økte med 4 prosentpoeng fra 2020 til 2021, noe som henger tett sammen med en omtrent tilsvarende nedgang i andel omgjorte anker i klageinstans. For en stor del vil små endringer i de absolutte tallene kunne gi relativt store endringer i prosenttallene, fordi det er mange små tall i tabellen.

Tabell 17. Antall anker behandlet i NAV og andel anker i 2019 og 2020 som er oversendt Trygderetten<sup>33</sup>

	Antall anker behandlet totalt		Andel anker oversendt Trygde-retten	
	2020	2021	2020	2021
Ytelse				
Totalt alle ytelser	4 053	4 866	80 %	84 %
Alderspensjon	19	45	74 %	93 %
Andre ytelser	89	115	79 %	78 %
Arbeidsavklaringspenger	1 035	775	81 %	78 %
Barnetrygd	49	44	82 %	91 %
Dagpenger	147	172	88 %	84 %
Enslig forsørger	80	50	88 %	90 %
Foreldrepengeområdet	129	156	80 %	70 %
Grunn- og hjelpestønad	83	67	64 %	72 %
Hjelpemidler	70	87	93 %	89 %
Sykdom i familien	13	33	92 %	88 %
Sykepenger	419	645	78 %	83 %
Tilleggsstønad samlet	7	3	100 %	100 %
Uføretrygd	1 537	1 944	77 %	84 %
Yrkesskade	376	730	92 %	96 %

### 3.5.3 Forebygge og avdekke feilutbetalinger og trygdesvindler

#### Utvikling og status på feilutbetalingsområdet, herunder forebyggende tiltak

En konsekvens av den betydelige inngangen på dagpenger gjennom 2020, første del av 2021 samt klagebehandling høsten 2021, var at saker knyttet til feilutbetalinger, herunder kontroll saker, ble nedprioritert. NAV har spesielt utfordringer med kapasiteten til å saksbehandle feilutbetalinger på dagpenger. Fremover vil utfordringene også omfatte sykepenger. Det høye antallet dagpengesaker i 2020 og 2021 tilsier et høyt antall mulige feilutbetalinger. Det ble saksbehandlet noe færre feilutbetalingssaker i 2021 enn i 2020, men samlet beløp sendt til innkreving var høyere enn i 2020. Det er allerede avdekket mange mulige feilutbetalinger på dagpengeområdet som ligger til behandling.

Omfanget av feilutbetalingssaker ble i 2021 løpende vurdert opp mot den totale saksporteføljen på dagpengeområdet (som hovedsakelig består av inngang nye saker, klager og kontroller) og porteføljen på sy-

kepengeområdet. Årsaken til at sykepengeområdet påvirker prioriteringen er at NAV har noen utfordringer med overgang til nytt saksbehandlingssystem for sykepenger. For å sikre utbetalingene på sykepengeområdet, er den planlagte overføringen av ressurser fra sykepenge- til dagpengeområdet utsatt. Denne dominoeffekten samt konsekvenser av koronatiltak, har medført at NAV har utsatt hovedvekten av arbeidet med kontroll saker på dagpengeområdet til etter første tertial 2022.

#### Kontrollarbeid

NAV Kontroll gjennomførte flere runder med registerkontroller i 2021, og avdekket mange mulige feilutbetalingssaker som er klare til saksbehandling i saksbehandlingsenhetene. I tillegg til kontroll sakene oppdaget saksbehandling enheter også mange feilutbetalingssaker som et ledd i saksbehandlingen. Ved utgangen av 2021 anslo vi restansene på feilutbetalinger på dagpengeområdet til å være over 17 000 saker.

<sup>33</sup> Trygderettens tall over mottatte anker avviker noe fra NAVs tall som følge av ulike praksis for hva som regnes som én anke.

I saksbehandlingen gjør vi løpende prioriteringer mellom søknader, klager, feilutbetalinger og andre oppgaver. Kapasiteten som vil bli brukt på arbeidet med feilutbetalinger i 2022 på dagpengeområdet og sykepengeområdet, må ses i lys av dette. Arbeidet med å avdekke og saksbehandle feilutbetalinger på de andre fagområdene, vil i utgangspunktet gå som normalt. Feilutbetalingssakene med de største beløpene skal prioriteres.

#### *Systemutvikling*

NAV satte søkelys på feilutbetalingsområdet i utviklingsarbeidet gjennom 2021 blant annet gjennom å:

- beslutte Handlingsplan mot svindel og misbruk 2021–2022
- utarbeide strategidokumentet Moderne ytelsesforvaltning

I handlingsplanen mot svindel og misbruk 2021–2022 er forebyggende tiltak primærstrategi. Tiltak med stor forventet effekt er automatisk avregning mot innrapportert inntekt, og sammenstilling av flere av NAVs egne datakilder for bedre å kunne identifisere risiko og målrettet innsats. Planen inneholder i stor grad digitaliseringstiltak hvor det skal bygges inn automatiske kontroller i fremtidige løsninger.

Strategidokumentet Moderne ytelsesforvaltning ble besluttet og lagt til grunn for det videre utviklingsarbeidet i ytelsesforvaltningen i november 2021. Dokumentet angir seks hovedprioriteringer i NAVs arbeid med modernisering av ytelsesforvaltningen frem mot 2024. «Forhåndskontroller og bedre bruk av data mot svindel og trygdemisbruk» er en av disse.

Dokumentet inkluderer tiltakene:

- Ta risiko for misbruk inn fra begynnelsen i tverrfaglig utviklingsarbeid, og prioritere bygging av automatiserte forhåndskontroller ved utvikling av fagsystemer

- Utvikle digitale løsninger for automatisk oppdatering og kontroll av registre i NAV
- Sikre at NAV benytter informasjon og data i NAVs egne og eksterne registre og systemer, inkludert historiske data, jf. a-ordningens data om ansettelsesforhold og inntekt

Tidligere har NAV utviklet såkalte RISK-moduler i foreldre- og sykepengeløsningene for å avdekke mulige misbrukssaker før vedtak. RISK-modulene flagger saker med høy risiko etter automatisk kontroll mot mange ulike kilder. I videre systemutvikling planlegges det å bygge videre på dette.

#### *Forebygge feilutbetalinger på tiltaksområdet*

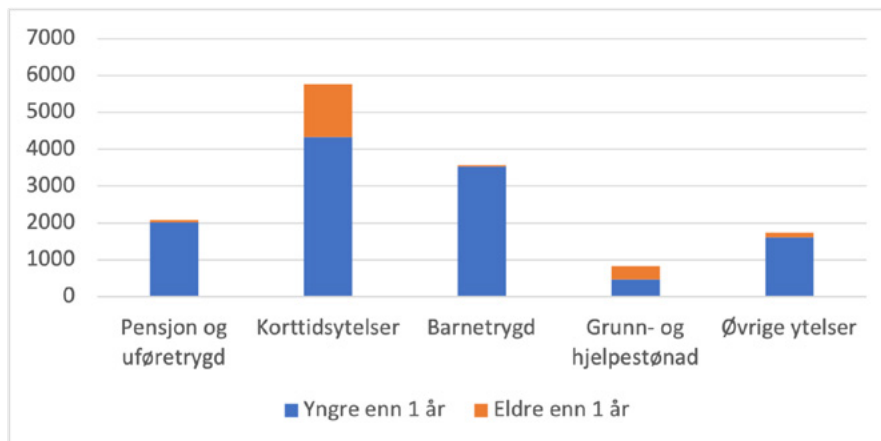
Det er utarbeidet veiledning og sjekklister som NAV-veilederne kan benytte seg av, og NAV har kontaktpersoner for arbeidslivskriminalitet. Kontrollmiljøet i NAV bidrar i arbeidet med å veilede andre enheter om faresignaler og risikosaker for feilutbetalinger og trygdesvindel.

#### *Påbegynte feilutbetalingssaker*

Når en starter saksbehandlingen av en feilutbetalingssak, vil det beløpet en mistenker for mye utbetalt på ytelsen, bli regnskapsført til en observasjonskonto. Dette gjelder for alle ytelser, unntatt ytelser fra Arena, som ikke synliggjøres i regnskapet før etter feilutbetalingssakene er ferdig behandlet. Denne observasjonskontoen viser potensielle feilutbetalinger, men før sakene er vurdert, vet man ikke om det dreier seg om reelle feilutbetalinger. God oversikt over alder på påbegynte feilutbetalingssaker bidrar til å redusere faren for foreldelse av tilbakekrevingsaker, som er tre år.

Ved utgangen av 31. desember 2021 var det totalt 2 038 saker eldre enn 1 år på observasjonskontoen. For korttidsytelser var det et høyt antall saker på observasjonskontoen, i tillegg er 25 prosent av dem eldre enn 1 år. Av sakene på konto for grunn- og hjelpestønad er 44 prosent eldre enn 1 år.

Figur 17. Påbegynte feilutbetalingssaker, over/under ett år – fordeling på ytelser. Antall saker



Årsaken til at det er mange gamle saker, er en generell økning i saker og saksbehandlingstid som følge av koronapandemien, og prioriteringer i ytelseslinjen der utbetaling av ytelser til bruker ble prioritert fremfor feilutbetalinger.

*Feilutbetalingssaker, beløp til innkreving og etteroppgjør<sup>34</sup> for uføretrygd*

Tabell 18 viser hvor store feilutbetalte beløp (A) og saker (B) som går til innkreving hos skatteetaten og hvor store beløp som ikke går til innkreving på grunn av foreldelse (C) eller andre årsaker (D). Etteroppgjør er ikke inkludert i tallene fordi det har en annen lovhjemmel, og fordi etteroppgjør best presenteres fordelt på inntektsår.

Tabell 18 viser at det ble en økning i beløp faktisk overført til innkreving (A4) på 3,5 prosent fra 782 mill. kroner i 2020 til 810 mill. kroner i 2021. Antall saker (B4) gikk ned med 1,4 prosent, fra 31 070 til 30 637 saker sendt til innkreving. Tabellen er korrigert for om det har vært etterslep i regnskapsføringen på grunn av koronapandemien og omgjøringer ut over normalen som følge av håndtering av EØS-saker, slik som det har vært i 2020 og 2021.

Fra 2020 til 2021 ble det en oppgang på 4,3 prosent i faktisk foreldede beløp før vedtak om innkreving (C4) fra 90 mill. kroner til 94 mill. kroner. Foreldelse kan skyldes at NAV avdekket eller fikk opplysninger om saken for sent, eller at saksbehandlingen ikke ble gjort i tide. Perioden da ytelsen var utbetalt med for høyt beløp, kan strekke seg over flere år tilbake i tid, og en del av beløpet vil kunne være foreldet etter den alminnelige foreldelsesfristen for pengekrav på tre år.

I samme periode ble det en økning på 41,5 prosent i beløp som ikke gikk til innkreving eller var henlagt av annet enn foreldelse (D4). Det kan være flere årsaker til at beløp ikke kreves inn. Dette kan for eksempel skyldes at beløpene er for små til at de tilbakekreves (under fire rettsgebyr), eller at NAV ikke mener brukerens skyld er tilstrekkelig dokumentert. I en del saker påtar NAV seg helt eller delvis skyld for feilutbetalingen. Denne posten inkluderer også beløp som i løpet av saksbehandlingen viste seg å ikke være feilutbetalt, slik at en ikke bør legge for stor vekt på dette tallet.

<sup>34</sup> Uføretrygd blir beregnet og utbetalt ut fra eventuell inntekt brukeren har oppgitt å ha ved siden av. Hver høst gjennomfører NAV en automatisk kontroll av alle brukerne ut fra inntektsopplysningene i skatteoppgjøret for å se om brukerne har mottatt riktig beløp. Dette kalles etteroppgjør.

Tabell 18. Ferdig behandlede tilbakekrevingssaker som er klare til innkreving<sup>35</sup>

Ytelse	2020	2021
A) <b>Netto overført til innkreving (mill. kroner)</b> <sup>36</sup>	517 <sup>37</sup>	838
<i>Herunder:</i>		
A1) Omgjøringsvedtak EØS-saker <sup>38</sup>	-50	-22
A2) Omgjøringsvedtak andre saker <sup>39</sup>	-125	-40
A3) Etterslep regnskapsføring <sup>40</sup>	-90	90
<b>A4) Faktisk overført til innkreving</b> <sup>41</sup>	782	810
B) <b>Netto overført til innkreving (antall saker)</b>	27 138	30 555
<i>Herunder:</i>		
B1) Omgjøringsvedtak EØS-saker	-688	-347
B2) Omgjøringsvedtak andre saker	-1770	-1209
B3) Etterslep regnskapsføring	-1474	1474
<b>B4) Faktisk overført til innkreving</b>	31 070	30 637
C) <b>Netto foreldet før vedtak om tilbakekreving (mill. kroner)</b>	69	115
<i>Herunder:</i>		
C1) Omgjøringsvedtak EØS-saker	Ikke aktuelt	Ikke aktuelt
C2) Omgjøringsvedtak andre saker	Ikke aktuelt	Ikke aktuelt
C3) Etterslep regnskapsføring	-21	21
<b>C4) Faktisk foreldet før vedtak om tilbakekreving</b>	90	94
D) <b>Netto ikke innkreving / henlagt av annet enn foreldelse (mill. kroner)</b>	315	306
<i>Herunder:</i>		
D1) Omgjøringsvedtak EØS-saker	50	22
D2) Omgjøringsvedtak andre saker	125	40
D3) Etterslep regnskapsføring	-19	19
<b>D4) Faktisk ikke innkreving / henlagt av annet enn foreldelse</b>	159	225

<sup>35</sup> Forskudd dagpenger samt renter er ikke inkludert i tabellen.

<sup>36</sup> Nettotallet er sum av tallene oppført som A1-A4 og er det tallet som regnskapet viser.

<sup>37</sup> Dette tallet avviker fra det som stod i årsrapporten for 2020. Årsaken er at skatt fra etteroppgjøret for uføretrygd er trukket fra i dette dokumentet.

<sup>38</sup> Omgjøringsvedtak hvor NAV reduserer kravet overfor brukeren, reduserer netto beløpet til innkreving.

<sup>39</sup> Omgjøringsvedtak hvor NAV reduserer kravet overfor brukeren, reduserer netto beløpet til innkreving.

<sup>40</sup> NAV har i perioder etterslep på regnskapsføring (negative tall) av feilutbetalings saker som tas igjen i senere perioder (positive tall). Feilutbetalings sakene ble sendt til innkreving når de skulle selv om regnskapsføringen var forsinket.

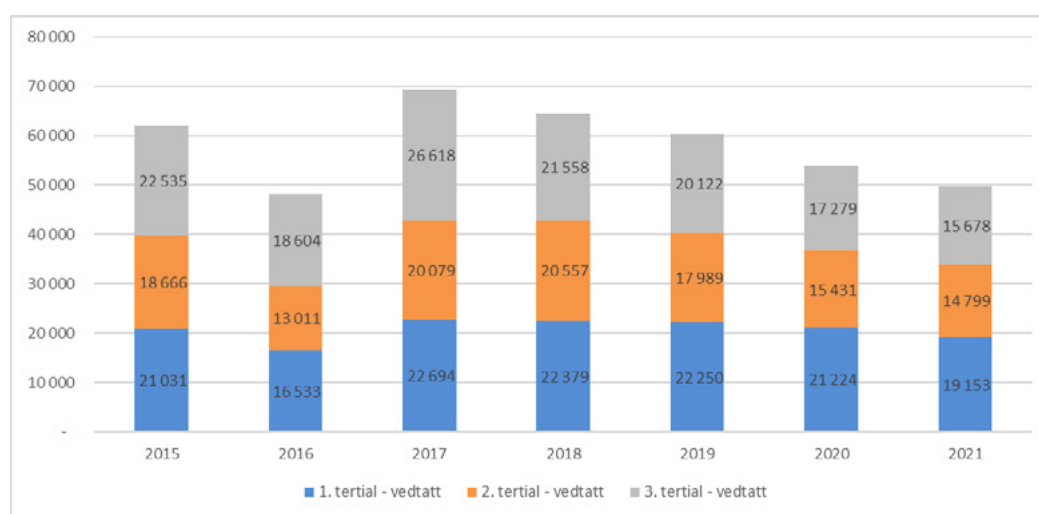
<sup>41</sup> For å kunne synliggjøre resultatet av vedtatt tilbakekreving i perioden er bruttotallet mer sammenliknbart enn nettotallet som følger av omgjøring og etterslep i regnskapsføringen.

Figur 18 viser utviklingen i antall saksbehandlede feilutbetalingssaker og feilutbetalingssaker som lå til behandling. Dette er alle sakene hvor det var mistanke om en feilutbetaling som skulle saksbehandles eller var ferdig saksbehandlet. Resultatet av saksbehandlingen avgjør om saken ender med at et beløp sendes til innkreving eller ikke, jf. tabell 18. Figuren viser at det ble behandlet færre feilutbetalingssaker i 2020 og 2021 enn i 2017 til 2019. Dette kan relateres

til koronapandemien, som medførte at feilutbetalingssaker ble nedprioritert på grunn av behovet for sikre et inntektsgrunnlag til brukere som ble rammet av nedstengningene av samfunnet.

Antall feilutbetalingssaker til behandling økte gjennom 2021, men det er usikkerhet knyttet til tallene av tekniske årsaker. Beregninger viser at antallet økte fra rundt 20 000 saker i 2020 til rundt 32 000 saker i slutten av 2021.

Figur 18. Antall feilutbetalingssaker for alle fagområder



Tallene for etteroppgjør for uføretrygdene kommer i tillegg til tallene i tabell 18 og figur 18, ettersom etteroppgjør juridisk ikke regnes som feilutbetaling, og vises i tabell

19. For inntektsåret 2020 ble det varslet 536 mill. kroner i tilbakekreving og 173 mill. kroner i etterbetaling.

Tabell 19. Saker og beløp til tilbakekreving og etterbetaling som følge av etteroppgjør for uføretrygd<sup>42</sup>

		Inntektsår 2019	Inntektsår 2020
Antall behandlet automatisk		375 295	382 075
Antall uten endring <sup>1</sup>		339 625	346 250
Tilbakekreving (før manuelle justeringer)	Antall brukere	23 464	21 391
	Snitt beløp (kroner)	23 928	25 072
	Sum beløp (kroner)	561 450 503	536 314 420
Etterbetaling	Antall brukere	12 288	13 287
	Snitt beløp (kroner)	12 097	13 053
	Sum beløp (kroner)	148 652 681	173 435 005

<sup>42</sup> Etteroppgjørene kjøres på nytt for brukere som får endringer i likningen. Tallene er derfor ikke endelige



## **Utvikling og status på trygdesvindeldområdet, herunder forebyggende og risikoreducerende tiltak**

I 1. tertial 2021 besluttet NAV en handlingsplan mot misbruk og svindel for årene 2021–2022. Se omtale av handlingsplanen og Moderne ytelsesforvaltning i avsnittet om feilutbetalinger.

I starten av 3. tertial 2021 tok ytelseslinjen i bruk nye rutiner for samhandling mellom enhetene for å identifisere, prioritere og følge opp mulige straffesaker. Dette gjør det mulig å følge og redusere saksbehandlingstiden for feilutbetalingsaker som kan bli straffesaker.

I tidligere tertialrapporter for 2021 varslet NAV om generelt lavere aktivitet når det gjelder å avdekke og forfølge misbruk enn det vi ellers ville hatt, på grunn av koronasituasjonen. NAV Kontroll økte aktiviteten på misbruksarbeidet i 3. tertial.

NAV Kontroll prioriterte oppfølging av kontrollsaker innen koronaordningene i sitt misbruksarbeid i 2021.

Bistanden til politiet/påtalemyndigheten i deres etterforskning av NAVs anmeldelser og arbeidet med å forberede sakene for retten, var betydelig mer ressurskrevende enn tidligere. Dette skyldes at det krever mye ressurser å dokumentere informasjonen gitt fra NAVs side, herunder rutiner, regelverksdokumentasjon, dokumentasjon av oppbygging av system-løsninger, utvikling og dokumentasjon av kontrollmetode. Politiet og påtalemyndigheten signaliserer at de vil ha et høyt behov for dette også fremover.

### *A-krimssamarbeid og annet tverretattlig samarbeid*

Gjennom a-krimssamarbeidet deltar NAV blant annet i aksjoner, stedlige kontroller og utredning, noe som har en forebyggende effekt i seg selv. I november gjennomførte a-krimssentrene en nasjonal aksjonsuke rettet mot varebilbransjen (Black Week) der også aktivt kommunikasjonsarbeid som

resulterte i medieoppslag, utgjorde en stor del av innsatsen.

NAV deltok i arbeidet med ny styringsmodell for a-krimssamarbeidet, en modell som har ført til mer omfattende krav til tilstedeværelse på a-krimssentrene. NAVs rolle i a-krimssamarbeidet er styrket ved at NAV leder til sammen tre av syv sentre.

For å få større kraft i det forebyggende a-krimssamarbeidet, ble en tverretattlig samhandlingsarena for forebygging av a-krim opprettet i første tertial 2021. Arenaen skal blant annet bidra til å sikre bevissthet om felles forebyggende strategi, bygge felles kunnskap og kompetanse i etatene om forebygging i tillegg til å koordinere og videreutvikle etatenes forebyggende tiltak.

## **Svindel og feilutbetalinger knyttet til de midlertidige koronatiltakene**

NAV risikovurderte i 2021 alle anmodningsvedtakene som gjaldt midlertidige koronatiltak, med tanke på mulige feilutbetalinger. På bakgrunn av risikovurderingene satte NAV i gang manuelle etterkontroller for anmodningsvedtakene for lønnskompensasjon, omsorgspenger, sykepenger under arbeidsgiverperioden og inntektssikring for næringsdrivende og selvstendige (anmodningsvedtak 1, 5 og 7–10). Det manuelle arbeidet med kontrollene vil fortsette i hele 2022.

For anmodningsvedtaket dagpenger gjennomføres kontrollene som en del av de ordinære etterkontrollene av saker. Se avsnittet om kontrollarbeid ovenfor.

NAV Kontroll gjennomfører kontroller av koronaordningene gjennom ulike former for registersamkjøring og uttrekk. I tillegg mottar NAV tips fra Skatteetaten og andre. Tips og utredning av enkeltsaker fører også til at nye saker og svindelmetoder har blitt avdekket.

Resultatet av kontrollene gjennomført siden mars 2020 er:

- Det ble oversendt 200 mill. kroner til innkreving fra brukere i 2021 mot 65 mill. kroner i 2020 for dagpengeområdet.
- 40 bedrifter ble sperret for videre utbetaling.
- Omtrent 600 ulike fødselsnummer ble konstatert benyttet til svindel i de sperrede bedriftene.
- 35 personer/bedrifter ble anmeldt for svindel for 30 mill. kroner under ordningen for lønnskompensasjon.
- 7 personer/bedrifter ble anmeldt for svindel med forskudd på dagpenger for 3 mill. kroner.
- 14 ble anmeldt for svindel med kompensasjon for selvstendig næringsdrivende eller frilansere for 4,5 mill. kroner.
- Et lite antall personer ble anmeldt for svindel med refusjon av sykepenger til arbeidsgiver fra dag 3–16 for 5,6 mill. kroner.
- Det er gjort tilbakekrevingsvedtak for 3,7 mill. kroner for kompensasjonsordningen for selvstendig næringsdrivende og frilansere.

NAV Kontroll arbeider fortsatt med utredning og avdekking av mulige feilutbetalinger på koronaordningene.

Totalt medførte kontrollene anmeldelser for nærmere 43,7 mill. kroner, og det er flere eksempler på at anmeldelsene resulterer i dommer med lange straffer.

NAV samarbeider tett med politi og påtalemyndighet i etterforskningen av anmeldelsene i sakene med koronasvindel.

Sakene som gjelder koronaordningene, har høyere gjennomsnittlig beløp (759 000 kroner) per anmeldelse enn ordinære trygdesvindelsaker (164 000 kroner). Grunnen til at gjennomsnittsbeløpet er høyt for sakene som gjelder koronaordningene, skyldes særlig lønnskompensasjonssakene der utbetalingene gjelder refusjon for flere ansatte.

### 3.5.4 Oppfølging av EØS-saker

Alle kjente saker som er rammet av feiltolkningen av EU/EØS-regelverket var ferdigbehandlet ved årsskiftet, bortsett fra ti saker. Disse sakene lå i påvente av å gjenfinne dokumentasjon i papirarkiv.

Inngangen av nye saker er svært lav. De siste ukene av året fikk NAV 1–3 henvendelser per uke fra personer som mente de kunne være rammet av feiltolkningen. Når sakene blir vurdert har det vist seg at ca. 1/3 av de personene som henvender seg til NAV, har saker som faktisk er rammet av feiltolkningen. Inngangen på erstatningssaker er også lav, med kun seks nye saker de siste to månedene i 2021.

Antall medarbeidere i EØS-teamet ble betydelig redusert de siste månedene i 2021. Ved årsskiftet hadde vi tilgjengelige ressurser i tilfelle det skulle komme nye saker. Disse sakene ble behandlet umiddelbart. I Innsetsteam erstatning er det fortsatt en fast bemanning for å behandle de siste sakene, og for å være sekretariat for den eksterne klagenemnda.

#### Totalt omfang

7 481 personer er berørt av feiltolkningen:

- 1 087 personer har fått urettmessige krav om tilbakebetaling av ytelser. Av disse er 86 personer domfelt og ytterligere 58 personer er anmeldt.
- 6 394 personer har fått urettmessig stans, avslag og avkortning (trekk i utbetaling for kortere perioder) av ytelser. Noen personer er rammet av begge typer feil.

Omfang av saker før 1. juni 2012 (inngår i totalen ovenfor):

- Ca. 100 personer er berørt av feiltolkningen. Av disse er 15 personer anmeldt, hvorav 8 personer er domfelt.

### Erstatning

160 personer har søkt erstatning, og noen har flere krav/saker:

- 55 personer har fått utbetalt erstatning med 6 080 790 kroner.

- 101 personer har fått kravet helt avslått.

65 personer har klaget på avslag

- 49 klagesaker er sendt til den eksterne klagenemnda.
  - o Klagenemnda har avgjort 26 saker, hvorav klagenemnda har stadfestet 19 saker. I 2 saker fikk bruker medhold og i 5 saker fikk bruker delvis medhold. Per 31. desember 2021 gjenstod det å behandle 14 krav/klager.

## 3.6 Tilgjengelige tjenester med god service

### 3.6.1

#### Styringsparametere

Tabell 20. Styringsparametere brukeropplevelser

Styringsparameter/mål	2020	2021	Kommentarer
Andelen brukere som er fornøyde skal øke.	66 %	76 %	«Fornøyde» er definert som de som enten svarer 4,5 eller 6 på en skala fra 1 til 6, der 6 er «svært fornøyd».
Andelen arbeidsgivere som er fornøyd med helhetlig service skal øke.	79 %	82 %	«Fornøyde» er definert som for personbrukere (over).
Andel brukere som opplever å få lett tilgjengelig og god informasjon skal øke.	64 %	69 %	Spørsmål: «Jeg får den informasjonen jeg har behov for». Andelen er definert som for personbrukere (over).

### Oppsummering av resultatene fra NAVs personbrukerundersøkelse og NAVs arbeidsgiverundersøkelse for 2021

Fjorårets undersøkelse (2020) viste en kraftig nedgang i brukertilfredshet, som i stor grad skyldtes økte saksbehandlingstider for dagpengesøknader. Resultatene fra personbrukerundersøkelsen i 2021 viste at tillit til og tilfredshet med NAV økte vesentlig fra året før. Andelen brukere som var tilfredse med NAV, økte fra 66 til 76 prosent. Andelen brukere som opplevde å ha blitt møtt med respekt, økte fra 77 til 79 prosent, mens andelen brukere som hadde tillit til NAV, økte fra 66 til 71 prosent.

Økningene medfører at nivået for tillit er tilsvarende som før 2020, mens brukertilfredshet og respekt fortsatt ligger marginalt under tidligere nivåer. Arbeidsgivernes tilfredshet med og tillit til NAV økte noe fra 2020. 82 prosent av virksomhetene var fornøyde med NAV helhetlig sett, mot 79 prosent i 2020. Tilliten til NAV har samme utvikling (80 prosent i 2020 og 83 prosent i 2021). Både tillit og tilfredshet er fortsatt høyest blant arbeidsgivere i offentlig sektor. For privat sektor økte tilfredsheten med størrelsen på virksomheten i 2020.

I 2021 var det ikke lenger forskjell i tilfredshet utfra antall ansatte i virksomhetene. Det var mindre sammenheng mellom virksomhetenes korona-utfordringer og resultatene i undersøkelsen enn i 2020. Eksempelvis var det i 2021 en høyere andel virksomheter som var fornøyde med NAVs bistand ved permittering enn det var i 2020.

### 3.6.2

#### **Gode brukermøter preget av respekt, service og brukervedvirkning**

##### **Individuell brukervedvirkning**

Gode brukermøter med vekt på den enkelte brukers mulighet til å påvirke og eie egen sak krever at de ansatte som har brukerkontakt, får mulighet til kontinuerlig kompetanseutvikling. I Veiledningsplattformen finnes det ulike verktøy og metoder som kan brukes til å reflektere over og trene på relasjons- og kommunikasjonsferdigheter. I 2021 ble læringsverktøyet «Alt det jeg er – Gode brukermøter i NAV» ferdigstilt, og ca. 7 500 veiledere har tilgang til verktøyet. Læringsverktøyet er utviklet av prosjekt Økt kompetanse. Det tar utgangspunkt i en brukerreise fra virkeligheten, og er basert på dokumentarfilmen «Alt det jeg er».

For å bygge relasjon og legge til rette for brukervedvirkning for den enkelte, er planlagte og forberedte møter viktig. NAV må sørge for at brukerne forstår formålet med møtet og oppfølgingen som gis, slik at de kan stille forberedt til møtene og aktivt involveres for å skape fremdrift i egen sak. Fylkene arbeidet gjennom 2021 kontinuerlig med å sikre at flest mulig av brukermøtene er planlagte og forberedte. Vi hadde en positiv utvikling, men pga. pandemien var det i perioder vanskelig å gjennomføre fysiske oppfølgingsmøter med et arbeidsrettet innhold.

##### **Brukermedvirkning på systemnivå (herunder brukerutvalg)**

Koronapandemien og hjemmekontor medførte også i 2021 digitale møter og tettere samarbeid mellom bruker- og arbeidsgiver-

representantene og direktoratet. Gjennom hyppige møter i Arbeidsutvalget (AU) fikk NAV løpende innspill på hvordan pandemien, arbeidslivet, permitteringer og nye digitale løsninger i NAV ble opplevd av brukere og arbeidsgivere. Direktoratet lærte mer om hvordan brukerorganisasjonene veileder om hvordan man kan kontakte NAV og få tilgang til NAVs tjenester.

Sentralt brukerutvalg (SBU) hadde også i 2021 spesiell oppmerksomhet på de unge, og på tilgjengelighet. SBU ble tidlig involvert i arbeidet med ny virksomhetsstrategi for NAV, gjennom arbeidsmøter og workshops. I storskalasamling om fremtidsbilder var også lederne for NAVs brukerutvalg i fylkene med.

Ungdomsinnsatsens tverrfaglige «Utviklingsteam» gjennomførte «NAV Ung innsiktsarbeid» i tett samarbeid med unge medvirkere fra NAVs ungdomsråd og Sentralt brukerutvalg. Unge medvirkere utgjorde halvparten av innsiktsteamet. Noen av de unge var også med i gjennomføring av intervjuene med andre unge (unge intervjuer unge). Denne formen for samarbeid med brukervedvirkere er banebrytende. Erfaringene fra dette innsiktsarbeidet har direktoratet tatt med inn i utviklingen av en ny læringsarena, Arena NAV Ung, for ungdoms-veiledere og andre som jobber med unge i NAV. Den er blitt utviklet i samarbeid med unge medvirkere, og gjennomføres i februar 2022.

Medlemmene i Sentralt brukerutvalg deltar i en rekke arbeidsgrupper, råd og utvalg i NAV og i Arbeid og Helse. Arbeidet i SBU har medført en større bevissthet om betydningen av brukervedvirkning på system- og tjenestenivå både på strategisk nivå og i organisasjonen generelt.

### 3.6.3

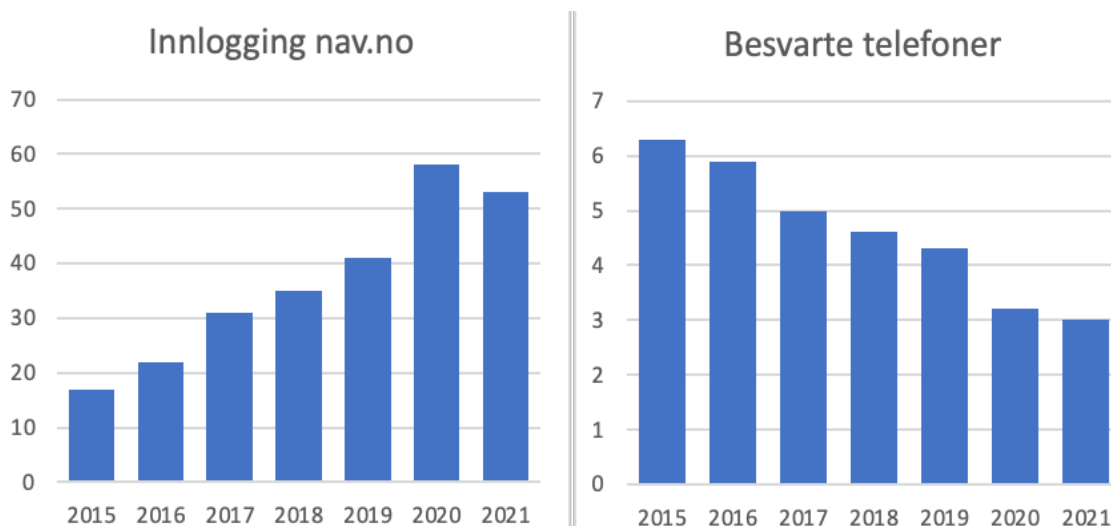
#### Lett tilgjengelige tjenester og informasjon

#### Utvikling av tjenester for god informasjon, herunder tilpasning til ulike brukergruppers behov

NAV utvikler stadig flere og bedre tjenester for selvbetjening. Brukerinnsikt er et viktig premiss for utvikling av disse tjenestene.

#### Bruk av selvbetjeningsløsninger

Figur 19. Utvikling i bruk av digitale kanaler og telefonhenvendelser i perioden 2015–2021 (Tall i millioner)

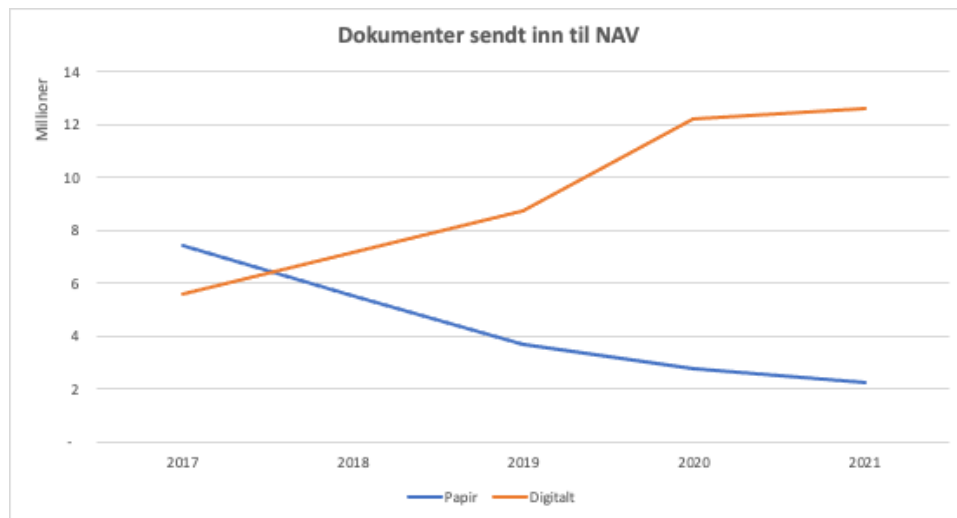


Nav.no har de senere årene utviklet flere og bedre tjenester. NAV har etablert en felles strategi for hvordan det skal jobbes tverrfaglig med innhold basert på innsikt om brukerne, og skape en mer enhetlig struktur på nettstedet. Den mer målrettede, kontinuerlige utviklingen vil gjøre det enklere å finne frem på nav.no og skape trygghet for brukerne.

NAV har oppnådd en svært høy grad av digitalisering og selvbetjening med langt færre innsendinger på papir. Mye av dette skjer med flere og bedre løsninger for selvbetjening, men også i deling av data med andre aktører.

Til tross for mye utvikling de siste årene er det fortsatt en god del arbeid som gjenstår for å tilfredsstille brukerbehovene. For eksempel er det behov for at flere områder blir universelt utformet og at skjemaene blir digitale. Vi klarer heller ikke å ha elektronisk kommunikasjon med advokater, fullmektiger og verger, og vi møter stadig vekk utfordringer når vi skal samhandle på tvers av offentlig sektor. Det er en rekke andre mindre områder som ikke fanges av de store utviklingsprosjektene, men som krever utvikling.

Figur 20. Utvikling i dokumenter på papir og digitalt 2017–2021 (Tall i millioner)



I 2021 ble mer enn 12 millioner dokumenter sendt elektronisk til NAV.

Støtte til selvbetjening har blitt forbedret med mulighet for innlogget chat på nav.no. Av 244 303 chatdialoger i 2021 var 18,6 prosent innlogget slik at brukerne kunne få veiledning i saken sin. Utenfor nav.no fikk flere informasjon på Facebook gjennom tjenestene NAV Foreldrepenger og Jobbløst, som på det meste nådde over 400 000 personer.

### Arbeidet med klart språk i møte med brukerne

Språk og formidling er en viktig kompetanse i NAV, og vil gjøre oss i bedre i stand til å være en støttespiller for brukerne av våre tjenester:

- Krav til klart språk ble stilt i etatens styringsdokumenter, og det inngikk i virksomhetsrapporteringen fra styringslinjene i 2021.
- Klart språk er integrert i opplæringen for ny vedtaksløsning for arbeidsevnevurdering og 14a-vedtak.
- Vi har en podkast med stadig økende lyttertall som deles via Språkrådet og markedsføres på LinkedIn.
- Direktoratet samarbeider med Språkrådet, KS og andre aktuelle fagmiljøer.

Om lag 4 000 medarbeidere i fylker og operative enheter har deltatt på til sammen 97 språkverksteder i 2021.

### Helhetlig gjennomgang av AAP-området

I 2021 startet et arbeid for å se helhetlig på informasjon om AAP som treffer personbrukere. Arbeidet er organisert i et produktområde som skal jobbe for å skape en trygg og god brukerreise med enkel og forståelig informasjon tilpasset brukerens situasjon og språk i ulike kanaler.

### Ny modell for innholdsforvaltning for nav.no

Nettstedet er i praksis det største «NAV-kontoret» i Norge med rundt 100 millioner besøk i året. Ny innholdsstrategi for nav.no ble vedtatt i desember 2021. Den slår blant annet fast at vi skal bruke et klart språk og møte brukerne med tillit. Innsikt og brukerbehov skal ligge til grunn for alt innhold, og vi må teste at brukerne faktisk finner og forstår innholdet.

Vi startet i 2021 en stor omlegging av nav.no der vi i enda sterkere grad tar utgangspunkt i brukernes situasjon, og kobler informasjon og tjenester opp mot 36 livssituasjoner personbrukerne kan relatere seg til.

## Statlige serviceklager

Tabell 21. Statistikk serviceklager 2021

År	Inn-sendt	Ant. reelle serviceklager	Prosent	Antall som ikke var statlig serviceklage*	Behandlet
2019	11 324	8 962	78	2 493	11 455
2020	10 826	6 582	63	3 822	10 404
2021	10 372	6 359	61	4 040	10 399

\* NAV tok i bruk ny løsning for serviceklager i desember 2019. Tallet inneholder etter dette også kommunale serviceklager.

I 2021 gikk antall innsendte serviceklager og reelle serviceklager<sup>43</sup> fortsatt ned. NAV behandlet 6 359 reelle serviceklager fra personbruker i 2021 mot 6 582 i 2020, det vil si en nedgang på 3,4 prosent<sup>44</sup>.

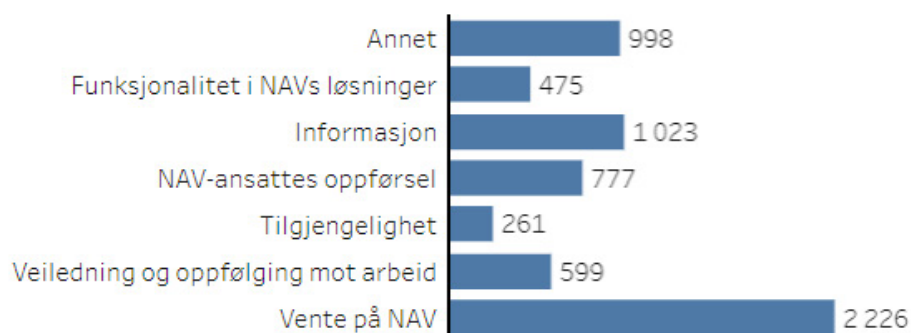
Fristen for behandling av serviceklager er 21 dager. I 2021 var gjennomsnittlig saksbehandlingstid for serviceklager 35,7 dager mot 23 dager i 2020. 33 prosent av sakene ble behandlet etter fristen i 2021 mot 28 prosent i 2020. NAV har iverksatt tiltak for å redusere saksbehandlingstiden og bygge ned restanser.

Flest serviceklager gjelder ytelsene:

- Sykepenger (1 505)
- Arbeidsavklaringspenger (1 124)
- Dagpenger (857)

Årsaken til at disse ytelsene har flest serviceklager skyldes nok en kombinasjon av store volum, saksbehandlingstid og regelverkskompleksitet. At sykepenger har flest serviceklager i 2021 skyldes at noen brukere har opplevd økt saksbehandlingstid i forbindelse med forsinkelse i utvikling av nytt fagsystem. Det har også vært en høy inngang av sykepenger under pandemien.

Figur 21. Fordeling av serviceklager på tema



<sup>43</sup> Med reelle serviceklager menes innsendte serviceklager minus klager som viser seg å være noe annet, som f.eks. kommunale serviceklager eller forvaltningsklager (klage på vedtak).

<sup>44</sup> NAV tok i bruk nytt serviceklagesystem i desember 2019. Dette påvirker statistikken fordi kommunale serviceklager etter dette tas med i tallene. De nesten 1 800 serviceklagene knyttet til kommunale tjenester er nå med i innsendte klager, men ikke med i reelle serviceklager, da disse videresendes til behandling i kommunene.

NAV arbeidet i 2021 med tiltak på alle områder, men særlig innenfor temaene «Informasjon» og «Vente på NAV». Hovedtiltak for bedre informasjon var arbeid med situasjonstilpasset publikumsinformasjon og økt

kapasitet i publikumsbehandlingen. Hovedtiltak for å bedre situasjonen med å «Vente på NAV» var rekruttering og omdisponering av ansatte for økt kapasitet og prioritering av saksbehandling av ytelser.

## 3.7 Forvaltning og utvikling

### 3.7.1

#### Utvikling av partnerskapet

Som følge av kommunesammenslåinger og vertskommunesamarbeid har det vært endringer i de lokale partnerskapene. Per 31. desember 2021 var det i alt 268 NAV-kontor, mot 293 i 2020. Det var 54 vertskommunesamarbeid med til sammen 165 kommuner ved utgangen av 2021.

Utvikling av partnerskapet samordnes gjennom faste dialogmøter mellom Arbeids- og inkluderingsdepartementet, KS og Arbeids- og velferdsdirektoratet. I 2021 ble det ikke avholdt nasjonale eller regionale partnerskapskonferanser i regi av arbeidsgruppen sentralt. I 2021 igangsatte KS i samarbeid med Arbeids- og inkluderingsdepartementet og Arbeids- og velferdsdirektoratet to tiltak for å utvikle mulighetsrommet i partnerskapet:

- Forskning- og utviklingsprosjekt om vertskommunemodellen i NAV
- Partnerskapsløftet som oppfølging av erfaringer fra nettverk om partnerskapet som ble prøvd ut i Agder ([lenke](#) til rapport)

I fylkenes rapportering om partnerskapet for 2021 fremhever flere at det har vært gode prosesser rundt arbeidet med ny virksomhetsstrategi, der kommunene også har gitt innspill. Alt i alt vurderes samarbeidet i partnerskapet som bra, men med et utviklingspotensial. Det er gjennomgående at partnerskapet i større grad kan sette felles mål for NAV-kontoret og utvikling av tjenestene. Det etterlyses en felles forståelse av utfordringsbildet og av hvilke målset-

tinger og prioriteringer NAV-kontorene skal ha. Flere nevner at arbeidet i partnerskapet må handle om å finne gode måter å løse et felles samfunnsoppdrag på.

### 3.7.2

#### Effektiv ressursbruk

I 2021 hadde NAV 14 519 årsverk i gjennomsnitt. Antall årsverk i NAV økte med 1 188 årsverk (8,9 prosent) fra 2014, og med 883 årsverk fra 2020. Årsaken til dette var i hovedsak koronapandemien. Mesteparten av økningen i denne perioden var i arbeids- og tjenestelinjen med 9 922 årsverk, en økning på 1 337 årsverk (15,6 prosent) fra 2014, og 682 årsverk fra 2020.

Ytelseslinjen i NAV hadde i 2021 gjennomsnittlig 2 858 årsverk. Dette var 99 flere enn i 2020 og 256 (8,2 prosent) færre enn i 2014. Årsaken til reduksjonen fra 2014 til 2019 var gevinstrealisering som følge av effektivisering og digitalisering. Økningen i 2020 og 2021 skyldtes koronapandemien, og gjaldt hovedsakelig midlertidig ansatte. Det er forventet at antall årsverk vil falle på lengre sikt som følge av modernisering/digitalisering. 2020-2021 var preget av økning i ressursbruken som følge av koronapandemien for flere ulike ytelser.

Ressursbruken på flere av ytelsene reduseres over tid i tråd med den langsiktige trenden, men øker i tilfeller som for eksempel når regelverkene blir mer kompliserte, når det arbeides med kvalitetsutfordringer, når organisatoriske endringer implementeres eller når det ryddes i gamle oppgaver.



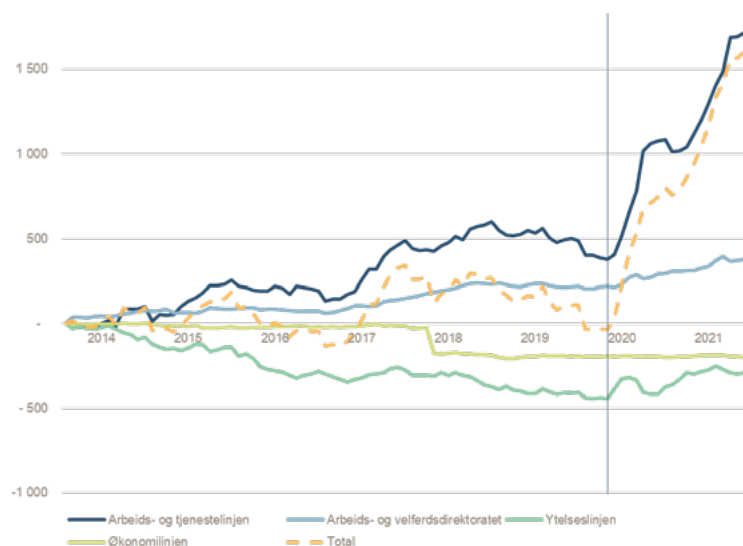
Økonomilinjens utgjorde 297 årsverk i 2021, en nedgang på 193 årsverk (39,4 prosent) fra 2014, og en økning på ett årsverk fra 2020. Nedgangen skyldtes effektivisering og robotisering av arbeidsprosesser, samt oppgaveendring der NAV Innkreving ble overført til Skatteetaten. Den betydelige nedgangen i antall ansatte har medført at kostnader knyttet til utbetaling av ytelser og tjenester er redusert.

Det var en økning i antall årsverk i direktoratet på 26,5 prosent fra 1 140 årsverk i 2014 til 1 441 årsverk i 2021. Økningen er i hovedsak knyttet til IT-området, der man endret sourcingstrategi ved å erstatte konsulenter med egne ansatte.

Som følge av kommunereformen ble antall NAV-kontor redusert fra 440 i 2014 til 268 i 2021. Sentraliseringen av fylkeskontor medførte en styrking av antall ansatte ved de lokale NAV-kontorene. Det var også endringer knyttet til økt digitalisering og nye arbeidsprosesser som innebar behov for opplæring og kompetansebygging.

NAV har de siste årene arbeidet aktivt for å omprioritere flere ressurser til arbeidsrettet oppfølging ved å effektivisere øvrige saksområder. I 2021 var det i gjennomsnitt om lag 6 300 statlige årsverk ved landets NAV-kontorer, dette var en økning på 600 årsverk siden 2020. Økningen var knyttet til bevilgede koronamidler.

Figur 22. Endring i årsverk for hele etaten. Vertikal linje viser mars 2020 (koronapandemien)



NAVs ressurskartlegging for 2021 indikerer at en større andel av ressursene brukes på tjenester og oppfølging av arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne. I alt kan om lag 2 400 årsverk knyttes til dette arbeidsområdet i 2021. For å håndtere de store økningene av brukere under pandemien prioriterte kontorene oppfølging av arbeidsledige uten arbeidsgiver.

NAV Kontaktsenter (NKS) hadde en økning fra 975 årsverk i 2020 til 1 016 årsverk i 2021. Den økte bemanningen må ses i sammen-

heng med utviklingen i oppgaveporteføljen til NKS og midlertidige stillinger i forbindelse med koronapandemien. I 2019 hadde NKS om lag 5 millioner henvendelser, mot om lag 5,4 millioner henvendelser i 2020 og 2021, en økning på om lag 8 prosent.

Samlet effektivitetskutt (ABE-kutt) fra 2015 til 2021 var 569,4 mill. kroner og påvirket den økonomiske situasjonen til etaten. For å ivareta et økende antall brukere, politiske satsinger og digital agenda bruker vi en stadig større andel av driftsmidlene til lønn.

I 2021 var de samlede eiendomskostnadene 1 173 mill. kroner, en nedgang på 53 mill. kroner (4,2 prosent) kroner ift. 2020. Totalt sett forvalter etaten ved inngangen til 2022 ca. 448 300 m2 fordelt 499 leieavtaler og 438 lokasjoner. I 2021 gjennomførte etaten 34 leieprosesser, hvor det i 17 av disse er inngått avtale om nye lokaler med en årlig besparelse på 5,7 mill. kroner. Som følge av de gjennomførte prosessene i 2021 er arealet redusert med ca. 400 m2, tilsvarende 0,1 prosent.

Etaten har gjennom utarbeidelse av gode arealkonsept, eiendomsprosesser og verktøy oppnådd lavere leiekostnader og arealforbruk per ansatt sammenlignet med resten av den statlige eiendomsporteføljen. I henhold til oversikten utarbeidet av Statsbygg har NAV en årlig leiekostnad per medarbeider på ca. 47 000 kroner, mot ca. 69 500 kroner (gj.snitt) for andre statlige virksomheter. I henhold til samme oversikt har NAV et areal per medarbeider på 21 m2, sammenlignet med ca. 30 m2 for andre statlige virksomheter.

### 3.7.3 Digital produksjon og utvikling i NAV

#### Overordnede prinsipper og organisering

Digitale produkter og tjenester som legger til rette for økt selvbetjening og automatisering, er avgjørende i arbeidet med å frigjøre ressurser for økt innsats for flere i arbeid, og for å imøtekomme den høye omstillingstakten i samfunnet.

Ny funksjonalitet realiseres nå enten gjennom hylleware der dette løser behovet, eller egenutviklet funksjonalitet for NAVs særskilte behov. I hovedsak realiseres sistnevnte gjennom en hendelsesbasert mikrotjenestearkitektur. Arbeidet med etablering av ny

dataplattform for effektiv deling av data på tvers av NAVs tjenester og ytelser er godt i gang. Datafangst og datadeling, kombinert med ny innsiktsteknologi, er en kilde til innovasjon og verdiskaping. Hensynet til personvern og individets rettigheter står sterkt i dette arbeidet.

Gjennom målrettet kompetanseutvikling og rekruttering ble NAVs eierskap til egne tjenester styrket i 2021. Antall egne systemutviklere og designere økte betydelig, og utgjorde ved utgangen av 2021 om lag 390 årsverk.

Per 1. januar 2022 er det etablert åtte produktområder: PO Helse, PO Arbeid, PO Arbeidsgiver, PO Pensjon, PO Familie, PO Utbetaling, PO AAP og PO Arbeidsoppfølging. Hensikten med produktområdene er tverrfaglig utvikling av tjenester og ytelser som naturlig henger sammen i et brukerperspektiv. For å sikre god sammenheng mellom NAVs strategi og prioritering og produktutviklingen ble det i 2021 også arbeidet videre med innføringen av en ny styringsmodell for virksomhetsstyring av produktområder, jf. omtale i kapittel 4.2.2. Digital utvikling skjer også gjennom tverrfaglige produktteam og prosjekter.

Effekten av de siste årenes endringer i innkjøpsstrategi og eierskap, teknologi og overgang fra prosjekter til tverrfaglig produktutvikling reflekteres blant annet i [Digital innovasjonsindeks/ Norsk innovasjonsindeks](#), der NAV de siste to årene (2020 og 2021) har klatret 46 plasser opp, fra 75./siste plass til 29. plass i 2021. Dette viser at vår innsats med å forbedre brukerens opplevelser av våre digitale innovasjoner anerkjennes utenfor NAV.

## Leveranser og oppnådde effekter

NAV's forbruk til digital utvikling og produksjon utgjorde om lag 1 080 mill. kroner i 2021, herunder:

- 322 mill. kroner var særskilte midler til moderniseringsprogrammet over kap. 604
- 756 mill. kroner til digital produksjon og utvikling finansiert over kap. 605
- 2 mill. kroner var midler tildelt Digisos gjennom kapittel 621
- 77 mill. kroner koronamidler for utviklingsinitiativene til å håndtere endring i regelverk som følge av korona samt videreutvikle og forvalte digitale koronæløsningene.

I 2021 ble midlene til digital produksjon og utvikling til dels brukt til å opprettholde produktverdien av våre eksisterende løsninger og dels til å utvikle nye løsninger, herunder følgende større leveranser:

- Oppstart Prosjekt 4 (P4) har fremdrift iht. plan og er i hovedsak knyttet til å sette forventninger og leveransekrav gjennom mål- og disponeringsbrev til PO-eiere og avdelingene med P4 omfang.
- Ny klageløsning (saksbehandlerstøtte og støtte for kvalitetsvurderinger for Klageinstans).
- Digital løsning for Svangerskapspenger.
- Nytt produkt for ytelsen Omsorgspen-ger.
- Ny løsning for sommerjobb, det rapporteres om høy tilfredshet blant arbeidsgiverne med løsningen.
- Første automatiserte vedtak i ny dag-pengeløsning er levert, og løsningen har vært stabil under korona.
- Besluttet ny økonomimodell og anskaffet ny faktura- og innkjøpsløsning, samt ny økonomirapporteringsløsning.
- Prosjektet Modernisering av folkeregisteret er i hovedsak levert, herunder forbedret dataflyt til NAVs systemer og brukere, tilrettelegging for digitale fullmakter og selvbetjeningsløsningen for

digital farskaperklæring.

- Koronatiltak, bla. dagpenger (lov-endringer, midlertidige regler og god og riktig informasjon til brukere).
- Etterlatterereformen er klar med første leveranse, og er nå under oppbemanning.
- Krav på alderspensjon/Utenlandsområdet (EESSI) er nå satt i produksjon.

Nedenfor følger en mer detaljert beskrivelse av et utvalg av de mest sentrale områdene og utviklingsinitiativene i 2021:

### *Flere i arbeid (Prosjekt 4)*

Prosjektet skal utvikle nye produkter og tjenester til erstatning for kritisk funksjonalitet som i dag er i legacy-løsningene Arena og Abetal. Dette innebærer å levere nye produkter for ytelsene dagpenger, arbeidsavklaringspenger, tilleggsstønader og tiltakspenger. Vi skal også levere tjenester som dekker tiltak, virkemidler og inkluderende arbeidsliv. Utbetaling-sreskontroen Abetal skal fases ut tidlig i prosjektperioden. Prosjektet går ut 2025. Den samlede kostnadsrammen er på 1 060 mill. kroner i 2021-kroneverdi.

Forprosjektet fikk våren 2021 godkjent ekstern kvalitetssikring nr. 2 og prosjektet fikk midler tildelt i revidert nasjonalbudsjett 2021. Arbeids- og inkluderingsdepartementet ga NAV mandat og rammer for oppstart i august 2021. Prosjektet brukte høsten 2021 til innsiktsarbeid og planlegging av arbeidet i 2022. Dermed ble det lagt et godt grunnlag for å oppskalere arbeidet med de første leveransene i 2022.

### *Modernisering av løsninger for sykepenger, sykdom i familien og klageinstans (Prosjekt 3)*

Gjennom Prosjekt 3 vil NAVs løsninger for infotrygdytelsene bli modernisert. Prosjektet startet i januar 2019 og går ut 2022. Status ved utgangen av 2021:

- Det er på sykepenger levert økt automatiseringsgrad av sykepengesøknader i ny løsning. Den håndterer ved utgangen av 2021 om lag 30 prosent av alle syke-

pengesøknader. Gjenstående funksjonalitet er forsinket og forventes levert i 2022.

- Nytt produkt for ytelsen omsorgspenger er levert.
- Det er også levert mye av funksjonaliteten for ytelsene stønad ved pleie av syke barn, opplæringspenger og pleie av nærstående, barnetrygd og enslig forsørger. Leveransen slutføres før sommeren 2022.
- For NAV Klageinstans er det levert saksbehandlerstøtte og støtte for kvalitetsvurderinger i 2021.

#### *Digitale løsninger for sykepenger og sykefraværsoppfølging (PO Helse)*

I 2021 ble alle papirsykmeldinger gjort digitalt tilgjengelig for bruker. Dette gir den sykmeldte og arbeidsgiver tilgang til alle digitale tjenester i sykefraværsoppfølgingen, i tillegg til at vi unngår papirsøknader. Videre har vi digitalisert søknader om reise-tilskudd, slik at alle kan søke om dette digitalt. Dette har også gjort at NAV slipper å gjøre saksbehandlingen to ganger (både på NAV kontor og hos NAV Arbeid og Ytelser).

Innen de digitale tjenestene i sykefraværsoppfølgingen ble det i 2021 startet opp en pilot hvor alle brev knyttet til dialogmøtet kommer digitalt. Fysiske brev er blitt erstattet med digitale meldinger og varsler, som har gjort det mer sømløst for veiledere å kalle inn til dialogmøter. Det er også blitt bedre mulighet for sykmeldte med arbeidsgiver til å selv kunne initiere til mer oppfølging sent i sykefraværet.

#### *Digitale løsninger for ytelser knyttet til pensjon, uføretrygd mv. (PO Pensjon)*

Systemløsningene for drift av pensjon- og uføreløsningene leverte stabilt i 2021 uten alvorlige feilsituasjoner som har påvirket sluttbruker.

I 2021 ble det dessuten tilrettelagt og implementert systemstøtte for en rekke regelverksendringer. Det ble også lagt til rette for nedetidsfri deploy, og det er ferdigstilt ny opptjeningsapplikasjon i selvbetjeningsløsningen for alderspensjon. Deler av samhandlingsgrensesnittet ble også løftet over på NAIS.

Det er fortsatt utfordringer med Legacy på dette området. En arbeidsgruppe har vurdert Legacy-utfordringene på pensjonsområdet og kommet opp med en overordnet oversikt over utfordringsområdene og investeringsbehovet. Dette arbeidet vil fortsette inn i 2022.

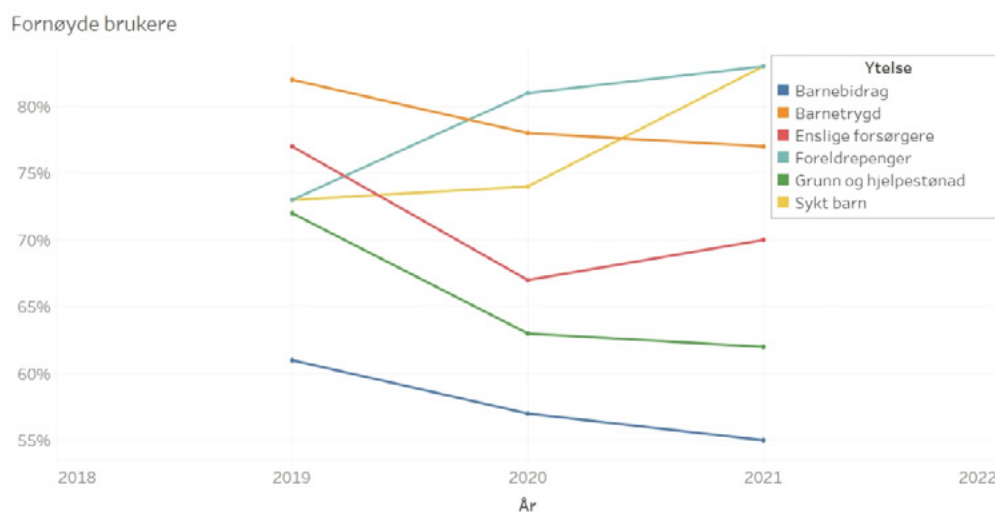
Arbeidet med Etterlatterereformen er startet. Frem mot utgangen av 2021 er det lagt til rette for lansering av ny selvbetjeningsløsning for etterlatte. Arbeidet med EESSI på pensjonsområdet nådde sine mål for 2021, og krav på alderspensjon ble produksjonsatt 3. tertial.

#### *Digitale løsninger for ytelser knyttet til å få barn, sykdom i familien mv. (PO Familie)*

I 2021 ble det oppnådd en høyere grad av helautomatisk saksbehandling på ordningene Foreldrepenger og Omsorgspenger. I tillegg hadde koronaordningen Kompensasjonstiltak til selvstendig næringsdrivende og frilansere sikker og stabil drift med 100 prosent helautomatisk saksbehandling på brorparten av sakene.

Figur 23 viser utvikling i brukertilfredshet på familieordningene. Tilfredsheten hos brukerne har økt betydelig på foreldrepenger og pleiepenger (sykt barn).

Figur 23. Utvikling i brukertilfredshet på familieordningene 2018–2019



Flere lovendringer er håndtert. På foreldrepengeområdet er det innført nødvendig lovendring om fedrekvote («fedrekvotefella»). På området barnebidrag er det levert en digital farskaps erklæring som gjør det mulig for foreldre å melde fra om farskapet digitalt. Koronaordningene er stadig blitt forlenget gjennom 2021.

Produktområdet bidrar inn i det tverretatlige samarbeidet om livshendelsen Alvorlig sykt barn. Arbeidet drives av Helsedirektoratet.

#### *Digitale løsninger for dagpenger og arbeidssøkerregister (PO Arbeid)*

Hovedprioriteten på dette området var i 2021 å sikre leveranse av mest mulig systemstøtte for lovendringer og midlertidige regler, og sørge for at god og riktig informasjon blir gitt til brukerne. Løsninger knyttet til reformen om dagpenger og utdanning ble levert 1. oktober 2021 som avtalt. Koronaregler på dagpengeområdet som opprinnelig skulle avvikles 1. oktober 2021, ble endret og videreført i flere omganger.

I 2021 ble de første automatiske vedtakene i ny dagpengeløsning, som gir svar på søknader i løpet av sekunder, lansert. Dette har bidratt til at saksbehandlingstiden på dagpenger har kunnet holde seg relativt stabilt og ikke økt uforholdsmessig i 2021. Det har

dessuten blitt utviklet en side på nav.no for å gi brukerne mer innsyn i og kontroll over egen situasjon og sak knyttet til dagpenger.

#### *Digitale løsninger for inkludering, permittering mv. (PO Arbeidsgiver)*

I 2021 ble det levert på flere av anmodningsvedtakene i forbindelse med koronapandemien. Dette gjaldt løsninger som lønnskompensasjon og videreutvikling av digitalisering av permitteringsvarsler fra arbeidsgivere til NAV. I tillegg ble det utviklet en egen permitteringsveiviser for arbeidsgivere, som har blitt løpende oppdatert med de mange endringene i regelverket på dette området.

Det ble også utviklet digitale tjenester knyttet til inkluderingsdugnaden, blant annet forbedrede digitale løsninger for avtaleinngåelse mellom NAV, brukeren og arbeidsgiveren for inkluderingsvirkemidlene arbeidstrening og lønnstilskudd. Det ble også utviklet en helt ny løsning knyttet til avtaleinngåelse og digital refusjonshåndtering for tilskudd til sommerjobb.

Videre ble det utviklet løsninger for å kunne kartlegge og registrere arbeidsgiveres inkluderingsmuligheter enklere. I den nye løsningen har det blitt obligatorisk å utforske arbeidsgiverens inkluderingsmuligheter, og det førte til at i overkant av 60 prosent

av alle nye direktemeldte stillinger har inkluderingsmuligheter. Det ble også laget løsninger som skal gjøre det enklere for NAV-ansatte å finne relevante kandidater. Verktøyet som gir bedre muligheter for en koordinert og helhetlig oppfølging av arbeidsgivere, ble videreutviklet i 2021. Blant annet ble det utviklet en kampanjefunksjon som ble brukt i forbindelse med lansering av nytt tilskudd til sommerjobb.

Det ble også levert nye informasjonssider på nav.no om inkludering og tilrettelegging. Brukertestene av de nye sidene viste at arbeidsgiverne enkelt forsto innholdet, og lett navigerte rundt på sidene.

For inkluderende arbeidsliv har området utviklet forbedrede løsninger for å gi arbeidsgiverne innsikt i eget sykefravær, og muligheter for å kunne sammenligne seg med andre virksomheter i samme bransje. Samtalestøtten som ble lansert i januar 2021, hjelper arbeidsgivere med å forberede og gjennomføre systematiske samtaler om sykefravær med medarbeideren. Målet er at det skal bli lettere for arbeidsgiverne å både forebygge og følge opp sykefravær. Samlet antall leverte IA-tjenester (innlogget + u-innlogget) i 2021 var 22 713. Fra mars til utgangen av desember 2021 ble det levert digitale IA-tjenester til rundt 11 000 unike virksomheter.

#### *Arbeidsplassen.no med CV- og stillingstjenester (Team Arbeidsplassen)*

For å bistå brukere med å komme tilbake til arbeid utviklet etaten (først lansert i 2019) en digital plattform for arbeidsmarkedet, kalt arbeidsplassen.no. Dette skal være en levende tosidig plattform for arbeidsmarkedet, hvor arbeidsgivere og arbeidssøkere kan finne hverandre. NAV-ansatte vil også kunne bruke plattformen til rekruttering og formidling, samt inkluderingsamarbeid og tiltakssamarbeid med arbeidsgivere.

I februar 2021 ble det konkludert med at NAV ikke har lovhjemmel til å gi arbeidsgivere automatisk tilgang til CV-er, og arbeidsgivernes tilgang ble umiddelbart stengt og saken meldt til Datatilsynet.

Siden da har etaten, i samarbeid med departementet, jobbet med å tolke regelverket og se hvilke tilpasninger som er nødvendige for å få en plattform som både er innenfor gjeldende regelverk og som legger til rette for å levere på samfunnsoppdraget på samtlige områder.

Etaten er i gang med å tilpasse løsninger i tråd med departementets tolkning av regelverket:

1. Få god oversikt over egne data og delingsfunksjonalitet for jobbsøkere
2. At arbeidsgivere med en utlyst stilling på arbeidsplassen.no skal kunne få tilgang til kandidater som er relevante for stillingen

Direktoratet ser derimot behov for å gjøre en grundig regelverksanalyse for å vurdere behov for regelverksendringer, slik at det samlede samfunnsoppdraget kan ivaretas på gode måter, og ses i sammenheng med selvbetjente løsninger på arbeidsplassen.no.

#### *Modernisering av folkeregisteret i NAV*

Skatteetaten har i perioden 2016 til 2020 modernisert Folkeregisteret, som er en nasjonal felleskomponent. Prosjektet Modernisering av folkeregisteret i NAV fikk på bakgrunn av dette ansvar for å utvikle og innføre en ny persondataløsning i NAV. Persondataløsningen omfatter mottak og håndtering av hendelser fra blant annet Folkeregisteret, trygdeinstitusjoner i EU/EØS, opplysninger fra UDI og fra borger. Ny persondataløsning har flere personopplysninger, er oppdatert i sanntid og har en vesentlig forbedret datakvalitet.

Prosjektet Modernisering av folkeregisteret i NAV har levert sine leveranser, og ble avsluttet 31. desember 2021. Prosjektet har tatt i bruk den nye nasjonale felleskomponenten Freg, og forbedret dataflyten til NAVs systemer og brukere. I tillegg er det utviklet en løsning for å registrere digitale fullmakter, samt utviklet en selvbetjeningsløsning for digital farskaps erklæring, som har vært i produksjon og tilgjengelig for brukerne siden 29. september 2021.

Ved utgangen av 2021 var Persondataløsningen (PDL) komplett i henhold til nytt tjenestespekter. De fleste konsumentene tok i bruk PDL i 2021, og faset ut bruken av det gamle registeret (TPS). For noen systemer ble konsumentmigreringen forsinket som følge av koronasituasjonen. Det gjenstår derfor noen konsumenter som det arbeides med å migrere over på ny løsning i 2022.

#### *Digitalisering av hjelpemiddelområdet*

I 2021 har det bl.a. blitt lansert ny digital søknad for å se status i egen sak samt utvidete funksjonaliteter i tolkeformidlingsløsningen. Vi viser til nærmere omtale i punkt 3.4.

#### *Løsning for elektronisk kommunikasjon med advokater, fullmektiger og verger*

Vi har per dags dato ingen løsning for elektronisk kommunikasjon med advokater, fullmektiger og verger. Området dekkes ikke av noen av våre store utviklingsprosjekter, samtidig som stadig vekk møter utfordringer når vi skal samhandle på tvers av offentlig sektor (se kap. 3.6.3)

#### *Status DSOP (Digital Samhandling Offentlig Privat)*

DSOP Syke- og utføreopplysninger er en løsning som NAV har utviklet for utveksling med forsikringselskaper, hvor forsikringstakere (kunder) kan samtykke til at forsikringselskapet digitalt innhenter nødvendige opplysninger fra NAV til sin saksbehandling. Løsningen er i produksjon for opplysninger knyttet til AAP og Utføre-

trygd. Utvikling av løsning for utveksling av sykepengeopplysninger er ikke påstartet, og arbeidet må videreføres til 2022.

DSOP Kontrollinformasjonprosjektet i NAV ble avsluttet ved utgangen av 2019. Argus-applikasjonen, som gir verktøystøtte til NAV Kontroll i utredningsaker, er i forvaltning i henhold til gjeldende rammebetingelser og avgrensninger. Det pågår juridiske avklaringer knyttet til DSOP Kontrollprosjektet som innebærer at pilotgjennomføring er satt på vent til avklaringer foreligger fra lovavdelingen i Justis- og beredskapsdepartementet i løpet av våren 2022.

#### *Nye økonomiløsninger (NYSTØL)*

I 2021 ble det besluttet ny økonomimodell og anskaffet ny faktura- og innkjøpsløsning, og samt ny økonomirapporteringsløsning. Vi viser til nærmere omtale i punkt 4.2.4.

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

Prosjekt Økt kompetanse i NAV ble startet 2019. Prosjektets innsatsområder er:

- Praksisnære læringsmodeller-/ og metoder
- Strukturer for kunnskapsdeling og kompetanseutvikling
- Kompetanseledelse for læring og kompetanseutvikling i NAV
- Rammeverk for læring og kompetanseutvikling i NAV

Prosjektet har siden starten hatt et tett samarbeid med fire fylker (Trøndelag, Troms-Finnmark, Vestland og Vest-Viken) der både NAV fylke og Fylkesmannen ble tilført ressurser for å prioritere og utvikle tiltak på prosjektets innsatsområder. I løpet av 2021 inngikk prosjektet tettere samarbeid med flere enheter både på tjeneste- og ytelsesområdet.

I 2021 ble flere leveranser utviklet og ferdigstilt:

- Læringsverktøy «Alt det jeg er» på veiledningsområdet, der 7 500 medarbeidere har tilgang.
- Digitalt læringsverktøy for inkluderingskompetanse ble implementert i ungdomssatsingen.
- Prosessverktøyet for kompetanseledelse ble ferdig utviklet og implementert, og over 2 000 medarbeider har tilgang.

Samarbeidet om forvaltningskompetanse i NAV Innlandet ble videreført, og det ble bygd opp med helhetlig modell for hvordan man anvender og integrerer regelverket i oppfølgingen av brukerne. I forbindelse med arbeidet ble det utviklet en videreutdanning i juridisk forståelse og anvendelse med svært god søkertilgang. Utdanningen

startet opp januar 2022. En annen etterspurt videreutdanning er prosessledelse som skal bidra til å profesjonalisere arbeidet med kompetanse i NAV.

Videreutdanningene i regi av prosjektet ble evaluert i 2021, og ferdig rapport forelå i januar 2022. Prosjektet utviklet også en erfaringsbase i 2021 som på en systematisk måte skal formidle godt utviklingsarbeid i NAV. Erfaringsbasen skal settes i drift første tertial 2022.

Prosjektet videreføres første halvår 2022 i en nedskalert versjon for å ferdigstille leveranser som ble forsinket, mye grunnet koronasituasjonen. Samarbeidsfylkenes innsats i prosjektet opphørte ved årsskiftet 2021, og arbeidet deres er oppsummert i egne dokumenter og vil ligge til grunn for videre utvikling og formidling i linjen.

### 3.8 Risikokart

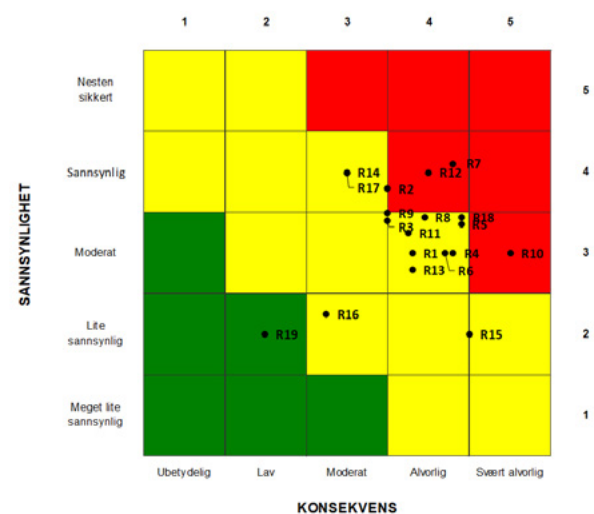
Etatens risikobilde ble justert i direktørmøtet i direktoratet 22. februar 2022. Det er to nye risikoer ift. forrige tertial. Disse er knyttet til trygdemisbruk og til etterlevelse av regelverk i NAVs digitale løsninger. For hver

risiko er det utarbeidet risikoreducerende tiltak.

Endringene sammenlignet med 2. tertial 2021 vises i en egen kolonne i risikokartet.

Figur 24. Oppdatert risikokart for 2021

#	Usikker hendelse	T3'21	Endring fra T2'21
1	Risiko for at legacy-løsninger ikke kan endres og at de slutter å fungere	→	→
2	Risiko for at NAV sine utviklingsaktiviteter ikke leverer løsninger som både gir effektivitetsgevinster i NAV og gode tjenester for brukerne	→	↑
3	Risiko for at NAV ikke har tilstrekkelig kvalitet innen beredskaps- og sikkerhetsområdet	→	↓
4	Risiko for mangelfull etterlevelse av personvernforordning og personopplysningslov	→	→
5	Risiko for at vi ikke identifiserer og tidsnok løfter juridiske problemstillinger der det er risiko for at etaten har feil tolkning av regelverk og/eller kritikkverdig forvaltningspraksis	→	→
6	Risiko for at NAV ikke lager tjenester brukerne mestrer, eller forstår innholdet i tjenestene vi tilbyr	→	↓
7	Risiko for lange saksbehandlingstider på sykepengeområdet	↑	↑
8	Risiko for lange ventetider og manglende kvalitet i saksbehandlingen	↑	↑
9	Risiko for lange saksbehandlingstider i klage- og ankesaker	↓	↓
10	Risiko for alvorlige voldshendelser	→	→
11	Risiko for utilstrekkelig inkludering i arbeid og begrenset tilbud for brukere i prioriterte og andre store brukergrupper	↓	↓
12	Risiko for mangelfull oppfølging og for sent fattede vedtak for brukere på AAP	→	→
13	Risiko for økte ventetider hos NAV kontaktsenter	→	→
14	Risiko for at etaten har mangelfull kunnskap om virkemidler og utilstrekkelig kompetanse og kapasitet for å håndtere oppdraget	→	→
15	Risiko for at det ikke blir publisert, eller at det publiseres feilaktig, statistikk- og styringsinformasjon for etaten og til omverden	↓	↓
16	Risiko for manglende beslutninger og faglige avklaringer mellom ATL og YTL	↓	↓
17	Risiko for at NAVs digitale løsninger ikke blir i tråd med gjeldende regelverk	NY	NY
18	Risiko for at NAV ikke klarer å forebygge og avdekke trygdemisbruk	NY	NY
19	Risiko for manglende beslutninger og tydelig ansvar mellom produktområder/produktteam og avdelinger/linjer	↓	↓





De røde risikoene som vil bli fulgt opp særskilt i vår styring fremover er:

- Risiko for mangelfull oppfølging og for sent fattede vedtak for brukere på AAP
- Risiko for lange saksbehandlingstider på sykepengeområdet
- Risiko for alvorlige voldshendelser

---

## 3.9 Fellesføringer

### 3.9.1

#### **FNs bærekraftsmål**

##### **NAV's samfunnsoppdrag i et bærekraftsperspektiv**

NAV er en viktig bidragsyter i arbeidet med å utrydde all form for fattigdom. Den viktigste årsaken til lavinntekt i Norge er manglende eller lav deltakelse i arbeidslivet. Vi jobber for å bistå personer med lav tilknytning til arbeidslivet inn i ordinært arbeid, f.eks. gjennom inkluderingsdugnden og ungdomssatsingen. I tillegg er NAV velferdsetatens sikkerhetsnett ved å sørge for livsopphold og bolig til de som trenger det.

NAV jobber for å redusere andelen unge som verken er i arbeid, under utdanning eller opplæring, samt redusere utenforskapet og inkludere flest mulig i ordinært arbeid. NAV matcher kompetanse, arbeidskraft og kompetansebehov i arbeidsmarkedet, og bidrar dermed med å holde arbeidstakere lengre i arbeid.

Vi samarbeider med brukerne, arbeidsgiverne og helse- og utdanningssektoren for å finne den beste løsningen som gir inntektssikring, inkludering og tilknytning til arbeidslivet, og hindrer utenforskap. Samtidig gir innovative partnerskap i NAV og på tvers av offentlige sektorer samt samarbeid med private og frivillige store muligheter til å dele kunnskap, kompetanse, ressurser, data og teknologi.

Figur 25. Oversikt over de mest vesentlige bærekraftsmålene som NAV påvirker i utøvelsen av samfunnsoppdraget



Vi arbeider med en ny strategi for NAV, og bærekraft er et viktig perspektiv i den.

**Bærekraftige anskaffelser/miljøledelse**  
Etaten har en miljøpolicy, og veiledere og retningslinjer er inkorporert i det daglige anskaffelses- og eiendomsforvaltningsar-

beidet for å legge til rette for at etaten oppnår miljømålene.

Avtalene med leverandørene gir føringer innen ENØK, arealforvaltning, reiser, avfall (gjenvinningsgrad).

# 4

## Styring og kontroll

## 4.1 Overordnet vurdering av styring og kontroll

Arbeids- og velferdsetatens styring og kontroll er forbedret gjennom 2021. Totalt sett mener vi at styringen bidrar til god måloppnåelse.

Arbeids- og velferdsetatens virksomhetsstyring er bygget opp i tråd med Reglement for økonomistyring i staten, der mål- og resultatstyring er et overordnet styringsprinsipp. Instruks for virksomhets- og økonomistyring, som er fastsatt av Arbeids- og inkluderingsdepartementet, legger rammene for systemer, rutiner og styringsprosesser. Instruksen oppdateres årlig.

Plan- og budsjettprosessen for etaten er tilpasset etatsstyringsprosessene fra Arbeids- og inkluderingsdepartementet. I plan- og budsjettnotatene fastsettes mål og styringsparametere, overordnede prioriteringer og fordeling av budsjettet. Plan- og budsjettprosessen støtter opp under prioriteringene i strategien og tildelingsbrevet fra Arbeids- og inkluderingsdepartementet. Disse prioriteringene ligger også til grunn for de årlige mål- og disponeringsbrevene, der mål, resultatkrav, budsjetter og fullmakter er formalisert fra Arbeids- og velferdsdirektøren til de direktørene som rapporterer direkte til ham.

Arbeids- og velferdsdirektøren har tertialvise styringsdialogmøter med direktørene, der måloppnåelse, risiko og økonomi samt andre aktuelle saker tas opp. Tilsvarende styringsdialogmøter gjennomføres også på neste styringsnivå.

Styringen blir ivaretatt i tråd med ansvarsfordelingen, som er nedfelt i et eget ansvarsdokument. Dette dokumentet skal i tillegg til å sikre plassering av ansvar, skape handlingsrom og legge til rette for god myndighetsutøvelse. Fullmakter delegeres gjennom et eget fullmaktskriv.

Den operasjonelle styringen og utførelsen av oppgavene er regulert gjennom interne instruks, styringsdokumenter, rundskriv og fagmeldinger. Disse er tilgjengeliggjort på etatens intranett.

Etaten har et eget rammeverk rundt risikostyring. Alle avdelinger, linjer og produktområder skal gjennomføre risikovurderinger minst hvert tertial. Etatens overordnede risikokart behandles i Arbeids- og velferdsdirektørens ledermøte.

---

## 4.2 Forbedring av styringen

### 4.2.1 Oppfølging av NOU 2020:9 Blindsonen

For å følge opp de forholdene som Blindsonerapporten påpeker, har NAV organisert arbeidet i ulike forbedringsområder.

#### **Klargjøre juridiske funksjoner i NAV**

For å klargjøre de juridiske funksjonene i NAV har direktoratet sett på organiseringen av det juridiske arbeidet i NAV, herunder plassering av NAV Klageinstans. Den 1. januar 2022 ble det etablert en ny juridisk

avdeling, og NAV Klageinstans er plassert som linjeenhet under denne. Den nye juridiske avdelingen har ansvar for tverrgående regelverk, mens Ytelsesavdelingen og Arbeids- og tjenesteavdelingen har ansvar for særregelverket, og har opprettet egne juridiske seksjoner innad i avdelingen. Det er besluttet 13 prinsipper som tydeliggjør hvordan direktoratets ansvar for regelverkstolkning og tilhørende juridiske oppgaver skal fordeles mellom fagavdelingene og juridisk avdeling.

**Styrke direktoratets faglige og koordinerende rolle**

Det er gjort en vurdering av kapasitet og kompetanse i direktoratet, samt hvilke områder vi bør styrke for å ivareta direktoratets faglige og koordinerende rolle på en god måte. Denne gjennomgangen har munnet ut i en anbefaling om 38 tiltak. Tiltakene skal gjennomføres i løpet av 2022 og 2023.

**Styrke sammenhengende og gode brukermøter med NAV (to linjer, en brukeropplevelse)**

For å styrke sammenhengende og gode brukermøter med NAV har direktoratet besluttet ti tiltak for videre arbeid. Det er etablert arbeidsgrupper for å operasjonalisere to av tiltakene: «Å legge til rette for dialog mellom NAV-kontor og enhet i NAV Arbeid og ytelse på enkeltsak» og «Analyse og pilot: Eget løp for sammensatte saker» Flere av de andre tiltakene er iverksatt, eller under iverksetting.

**Identifisere områder for regelverksforenklinger**

Det er innført en ny prosess for regelverksutvikling som skal understøtte arbeid med regelverk. I tråd med den nye metodikken vurderer vi løpende regelverksendringer som kan gi bedre brukeropplevelser, bidra til at vi jobber mer effektivt, og understøtte målet om økt digitalisering.

**Styrke klarspråk i NAV**

Etaten arbeider aktivt med å styrke klarspråk i NAV. Vi gjennomførte blant annet språkverksteder i hele organisasjonen for å skape grunnlag for en bedre og tydeligere dialog med dem som trenger tjenestene våre. Dette arbeidet fortsetter i 2022. Vi har besluttet en innholdsstrategi for nav.no som skal bidra til bedre arbeid med språk og innhold på nett. Videre samarbeider fylker og NAV-kontorer med Statsforvalteren for å bedre språket i de kommunale tjenestene i NAV. Vi viser også til mer detaljert omtale av aktivitetene som er gjennomført på området i kapittel 3.6.3.

**Styrke NAVs juridiske kompetanse**

Direktoratet arbeider løpende med å bygge EØS-rettslig kapasitet og egnede strukturer for dette. Samarbeidsavtale mellom NAV og UiO ble signert 8. juni 2021, og organiseres gjennom fire programområder. Det er et mål med samarbeidsavtalen at Det juridiske fakultet skal styrke trygderettslige elementer i utdanningsløpet.

**Styrke NAVs forvaltningskultur**

Arbeidet med å styrke forvaltningskulturen skjer gjennom flere langsiktige tiltak, knyttet til blant annet organisering, kapasitet på sårbare områder, kompetanse- og nettverksbygging. Omorganiseringen av de juridiske funksjonene i NAV er et viktig bidrag til å styrke NAVs forvaltningskultur. Videre har vi gjennom vårt nasjonale prosjekt «Økt kompetanse» iverksatt arbeid med å utvikle kompetansetiltak for saksbehandlere, veiledere og ledere i NAV på strategiske viktige områder – herunder forvaltningskompetanse i førstelinjen.

**Gjennomgå struktur og form for utarbeidelse av rundskriv**

Arbeidet med oppfølging av rundskrivene er todelt. Det ble igangsatt et arbeid i 2021 med å oppdatere dagens rundskriv, med særlig oppmerksomhet på å sikre at de gir korrekt anvisning på anvendelse av internasjonalt regelverk, i kombinasjon med nasjonalt regelverk. I tillegg er det igangsatt et mer langsiktig arbeid med å vurdere helhetlige konseptuelle endringer i den samlede rundskrivsporteføljen i etaten. Arbeidet med rundskriv vil videreføres i 2022.

**Styrke samhandlingen med departementet**

Det er i samarbeid med departementet utarbeidet overordnede kommunikasjons- og samhandlingsformer på en rekke områder som skal bidra til en god samhandling og sikre at problemstillinger blir håndtert. Dette gjelder eksempelvis felles rutiner for arbeidet med statsbudsjettsarbeid, regelverksutvikling og fag- og styringsdialog.

### **Klargjøre rammene for kontakt mellom NAV, Trygderetten og Påtalemyndigheten**

Det er jevnlig kontaktmøter mellom Trygderetten og NAV. Det legges vekt på å balansere behovet for kontakt med behovet for å anerkjenne Trygderettens uavhengige rolle som førsteinstans i domstolsbehandlingen av saker fra NAV.

#### **4.2.2 Styringsmodell for produktområder**

Organisering av utviklingsarbeidet i tverrfaglige produktområder og produktteam medfører nye arbeidsformer, og endrer etablerte strukturer for organisering, roller, ansvar og styring.

I 2021 videreutviklet vi styringsmodellen for produktområder med en tydeliggjøring av eierstyringen, en revidering av gevinstmetodikken og en presisering av roller og ansvar i arbeidet med etterlevelse. Arbeidet med styringsmodellen for produktområder blir videreført i 2022.

#### **4.2.3 Nytt fullmaktsdokument**

Høsten 2021 utarbeidet direktoratet et eget fullmaktsdokument. Dokumentet inngår fra 2022 i NAVs styrende dokumenter, og inneholder fullmakter og videredelegering av budsjett-disponeringsmyndighet (BDM) til ledere i etaten. Dette sikrer at informasjon om fullmakter blir lettere tilgjengelig, og prosessen med å delegere og vedlikeholde fullmakter blir forenklet. Produktområdenes fullmakter er nå inkludert i fullmaktsdokumentet. Fullmaktsdokumentet vil bli revidert gjennom året ved behov.

#### **4.2.4 Ny systemløsning på økonomiområdet**

NAV startet i 2020 arbeidet med å modernisere virksomhetsøkonomiløsningene. De nye løsningene skal blant annet bidra til at NAV oppfyller kravene til sporbarhet og dokumentasjon i Økonomireglementet. I den

forbindelse er det anskaffet ny innkjøps- og fakturaløsning, og kontrakter er inngått med leverandører. Begge løsningene skal gradvis innføres i virksomheten i 2022.

For å sikre korrekt og tilgjengelig styringsinformasjon skal det også anskaffes rapportering- og analyseløsninger, budsjett- og prognoseløsning og plattform for å sammenstille data. Avtaler med leverandører vil bli signert i 1. halvår 2022. I 2021 ble en ny økonomimodell, som både skal gi bedre styringsinformasjon og sikre helhetlige økonomiprosesser, besluttet. Økonomimodelen vil tas i bruk fra og med regnskapsåret 2023, parallelt med de nye økonomiløsningene.

#### **4.2.5 Sikkerhet og beredskap**

NAV hadde i 2021 god fremdrift på forbedringsarbeidet for sikkerhet og beredskap, som ble igangsatt i 2020. Forbedringsarbeidet er omfattende, og det vil ta tid før NAV oppnår ønsket modenhetsnivå.

#### **Helhetlig styringssystem for sikkerhet**

NAV startet i 2021 arbeidet med å utvikle et helhetlig styringssystem for sikkerhet, og det ble vedtatt å styrke sentrale elementer i styringssystemet:

##### *Risikostyring*

I 2021 ble det gjennomført et arbeid med å bedre metodikk for sikkerhetsrisikovurderinger som skal støtte produkteiere, enhetsledere og områdeansvarlige i deres risikoeierskap. Metodikk og verktøy er testet i ulike områder i 2021, og skal iverksettes i hele organisasjonen i 2022.

##### *Avvikshåndtering*

Det ble besluttet å utvikle et nytt avvikssystem i NAV. Arbeidet ble igangsatt våren 2021, og målsettingen er at nytt system skal være tatt i bruk innen utgangen av 2022.

### Tekniske tiltak for å styrke sikkerhetsnivået

NAV iverksatte i 2021 følgende tekniske tiltak for å styrke sikkerhetsnivået:

- Det ble etablert ny backup-løsning for å opprettholde kritiske tjenester.
- Det ble etablert verktøy for sikkerhetsovervåkning.
- Nytt operasjonssenter (ISOC) for å styrke interne kapabiliteter for deteksjon og håndtering av digitale angrep ble etablert.

### Beredskapshåndtering

I 2021 ble det utarbeidet et oppdatert rammeverk for beredskapshåndtering i NAV. Det er etablert beredskapsplaner og beredskapsprosess for strategisk beredskapsledelse og operativ beredskapsgruppe. I 2022 vil det utarbeides planverk for etatsnivået, samt sikre gjennomføring av beredskapsøvelser for sentrale funksjoner.

I desember ble det gjennomført øvelse av sektorvis responsmiljø for Arbeids- og velferdssektoren (SRM). Evaluering av øvelsen viser god planlegging og vellykket gjennomføring, herunder nyttig erfaring til å håndtere sårbarheten Log4j i desember. Håndteringen ga viktig læring og et godt moment for å jobbe proaktivt med risikohåndtering, beredskapsplanlegging og digital sikkerhet.

Den 20. september inntraff det en tragisk hendelse ved NAV Årstad, hvor en NAV-ansatt ble drept og en annen ansatt ble alvorlig skadet. Arbeids- og velferdsdirektøren har sammen med KS vedtatt en gjennomgang av ansattes sikkerhet i NAV. Det er nedsatt en arbeidsgruppe for å kartlegge nåværende tilstand og anbefale forbedringstiltak som vil bedre sikkerheten for ansatte i NAV. Gjennomgangen omfatter sikkerhet for både kommunal og statlig del av NAV-kontorene, samt øvrige enheter i NAV med brukerkontakt. Arbeidet skjer med involvering av ansatte, ledere, vernetjenesten og tillitsvalgte fra både statlig og kommunal linje. Arbeidet vil pågå gjennom hele 2022.

### Loggføring av oppslag

I 2021 ble det avdekket svakheter i loggføringen av oppslag på brukere fra ansatte med tilgang til fagsystemene i NAV. I 2022 vil det foretas en helhetlig gjennomgang av hele logg-løsningen for å sikre at NAV har rettslig grunnlag for formålet, og en hensiktsmessig teknisk løsning.

### 4.2.6 Personvern i NAV

Det har i de senere årene vært arbeidet med en rekke tiltak for å sikre at NAV etterlever personvernregelverket i alle prosesser. Personvernprosjektet som ble avsluttet i desember 2020, har bidratt til et betydelig løft på personvernområdet, og den generelle personvern-kompetansen i etaten har økt. Risikonivået for manglende etterlevelse er derfor noe redusert. For en etat som NAV som behandler store mengder personopplysninger, er det viktig å holde kontinuerlig høy oppmerksomhet på personvern. Økt digitalisering og bruk av ny teknologi gjør det også viktig med god ivaretagelse av personvern.

Et av kompetansetiltakene i 2021 var innføring av obligatorisk personvernkurs for alle etatens ledere og ansatte.

Personvern er blitt mer integrert i virksomhetsstyringen. Det ble i mål- og disponeringsbrev satt særskilte personvernkrav til avdelingene, og ved ledelsens gjennomgang for personvern og sikkerhet 2021 ble det besluttet en rekke risikoreduserende tiltak på personvernområdet. Status og oppfølging på krav og vedtatte tiltak har blitt rapportert og fulgt opp i virksomhetsrapporteringen til ledelsen. Etablering av nye juridiske funksjoner i direktoratet vil kunne være et viktig bidrag til å ytterligere styrke avdelingenes ansvar for å følge opp etterlevelse og gi et bedre grunnlag for styring og kontroll på personvernområdet.

Det har vært arbeidet med å tydeliggjøre juridiske krav i utviklingsmetodikken, og

det er påbegynt utviklingsarbeider knyttet til verktøy til støtte for etterlevelse av blant annet personvernkrav. Verktøy for etterlevelse vil legge til rette for mer enhetlig og bedre kontroll på dokumentasjon av etterlevelseskra.

Videre har det har vært arbeidet med gjennomgang av etatens databehandleravtaler med utenlandske leverandører som følge av Schrems II-dommen (juli 2020) og nye retningslinjer fra det europeiske Personvernrådet (EDPB) i juni 2021. I tillegg har det vært arbeidet med å sikre at nyanskaffelser med overføring av personopplysninger til tredjeland skjer i tråd med regelverket.

Vi har deltatt i Datatilsynets regulatoriske sandkasse for ansvarlig kunstig intelligens med et utviklingsprosjekt, som resulterte i fremlegg om behov for en mer eksplisitt lov hjemmel til å kunne gjenbruke personopplysninger til analyse- og innsiktsformål.

Det har også vært et omfattende arbeide med å legge til rette for at etaten fastsetter og begrunner lagringstider for all behandling av personopplysninger, samt følger kassasjon- og avleveringsvedtak fra Arkivverket. Det arbeides nå videre med å etablere rutiner og praktisk iverksettelse av kassasjon/sletting, for å forhindre ulovlig lagring og gjenbruk av personopplysninger.

#### 4.2.7 Anskaffelser

I 2021 utviklet vi NAVs kontrakter for sammensatte tjenester og skytjenestekontrakter i samarbeid med Direktoratet for økonomiforvaltning (DFØ) og med Dataforeningen. Dette har bidratt til å sikre gode

og balanserte kontrakter som sikrer bedre styring. Det har vært utfordrende å finne gode løsninger i anskaffelser av skytjenester som en konsekvens av Schrems II-dommen, da svært mange leverandører har løsninger som ikke tilfredsstillter dommen. Rutiner for håndtering av personvernsvurderinger i anskaffelsesprosesser er forbedret, samt rutiner for hvordan konsekvenser av Schrems II-dommen skal håndteres.

Innovasjonsarbeidet innen anskaffelsesfeltet er styrket, og det er bl.a. igangsatt Startoffprosjekter for anskaffelser av innovasjon.

Det har vært jobbet løpende med å forbedre og utvikle relevante og tilpassede miljøkrav i anskaffelser. I 2021 tok vi i bruk miljøkrav i skytjenester, og styrket kompetansen om EU-kommisjonens verktøy for bærekraftskrav i offentlige anskaffelser, og Regjeringens handlingsplan for klima og miljøvennlige anskaffelser. NAVs rutiner og veiledere vil bli oppdatert iht. dette.

Som en konsekvens av Koronapandemien og utfordringer i leveransesituasjonen, har vi styrket kontraktsoppfølgingen innen hjelpemidler for å sikre at brukernes behov blir ivaretatt.

#### 4.2.8 Oppfølging av Riksrevisjonens merknader til den finansielle revisjonen og forvaltningsrevisjoner

Nedenfor omtaler vi hvordan etaten i 2021 arbeidet for å lukke de viktigste merknadene som er blitt påpekt av Riksrevisjonen.



### **Forvaltning av tilskudd til arbeidsmarkedstiltak**

Riksrevisjonen gjennomførte i 2019–2020 en revisjon av hvordan Arbeids- og velferdsetaten har forvaltet tilskudd til arbeidsmarkedstiltak arrangert av forhåndsgodkjente tiltaksbedrifter, som ble rapportert til Stortinget i Dokument 1 (2020–2021) og (2021–2022). For å følge opp merknadene i rapporten ble det i 2019 etablert en arbeidsgruppe for å bistå fylkene med problemstillinger tilknyttet godkjennelsesordningen. I 2020 ble det utarbeidet nye retningslinjer for godkjenning av tiltaksarrangører på områdene varig tilrettelagt arbeid og arbeidsforberedende trening. For å sikre felles forståelse av de nye retningslinjene holdt direktoratet gjennomgang av disse for både fylkene og tiltaksarrangørene. Arbeids- og velferdsetaten har i tillegg tatt i bruk Riksrevisjonens mal for tiltaksspesifikke regnskap. Malen sikrer at etaten har grunnlag for å etterprøve at tilskuddene kommer formålet til gode og forhindre kryss-subsidiering og konkurransevridning. I 2021 har fylkene tatt i bruk de nye prinsippene og gjennomført godkjenningsprosesser av tilnærmet alle tiltaksarrangører. Arbeidsgruppen har bistått fylkene i kompliserte saker.

### **Årsaker til lang saksbehandlingstid i klage- og ankesaker**

Riksrevisjonen publiserte i 2021 en revisjon av årsaker til lang saksbehandlingstid i klage- og ankesaker i NAV og Trygderetten. Rapporten konkluderte blant annet med at saksbehandlingstidene i klage- og ankesakskjeden i NAV og Trygderetten er for lange, og at de har blitt lengre over tid. Det har i 2021 blitt igangsatt flere tiltak og det har i tredje tertial vært en bedring av restansesituasjonen hos NAV Klageinstans. Regje-

ringen har i 2021 satt ned et offentlig utvalg som skal foreta en helhetlig gjennomgang av hele klage- og ankesaks-kjeden i Arbeids- og velferdsetaten og Trygderetten.

### **Undersøkelse av bevilgninger til tiltak under koronapandemien**

Riksrevisjonen gjennomførte i 2020–2021 en etterlevelsesrevisjon hvor målet var å undersøke gjennomføringen av de økonomiske tiltakene som Stortinget vedtok for å begrense skadevirkningene av koronapandemien. Revisjonen konkluderte med at NAV i hovedsak har etterlevd Stortingets forutsetninger om rask gjennomføring av de økonomiske tiltakene, men at det foreløpig ikke er etablert tilstrekkelige kontroller for å forebygge feilutbetalinger og avdekke eventuelle misbruk av de koronarelaterte ytelsene. NAV har i 2021 risikovurdert alle anmodningsvedtakene og igangsatt etterkontroller på anmodningsvedtakene for lønnskompensasjon, omsorgspenger, sykepenger under arbeidsgiverperioden og inntektssikring næringsdrivende og selvstendige. Revisjonen følges opp av en pågående revisjon av kontroll av bevilgninger til tiltak under koronapandemien.

### **Finansiell revisjon**

I den finansielle revisjonen for 2020 hadde Riksrevisjonen merknader til blant annet forbedring av endringshåndtering i produktutviklingen, tilgangskontroll og sikkerhet samt oppfølging av logger. Arbeids- og velferdsetaten har i 2021 fulgt opp disse merknadene ved å blant annet utarbeide en veileder for endringshåndtering og anskaffe en SIEM-løsning (Security, Information and Event Management). Arbeidet med å innføre ny løsning for tilgangskontroll er igangsatt, og vil fortsette i 2022.

## 4.3 Arbeidsmiljø, sykefravær og ledelse

Mange ansatte jobbet også i 2021 store deler av tiden hjemmefra grunnet stadige pålegg om hjemmekontor. Dette med unntak av de som jobber med brukernære tjenester, som for eksempel ved publikumsmottak i NAV-kontor og på hjelpemiddelområdet. Nyansatte og ansatte med tilretteleggingsbehov ble prioritert for arbeid på fysisk arbeidsplass. Arbeids- og velferdsdirektoratet har jevnlig publisert informasjon på intranettet til ansatte om hvordan de skal forholde seg til pålagt hjemmekontor i forbindelse med koronapandemien, smittevernregler på arbeidsplassen og om mulighet for tilrettelegging på hjemmekontor med utlån av dataskjerm og stol. Det ble også etablert en midlertidig tilskuddsordning til kjøp av nødvendig utstyr. God involvering av vernetjenesten og tett dialog med tillitsvalgte har vært avgjørende for det løpende interne beredskapsarbeidet.

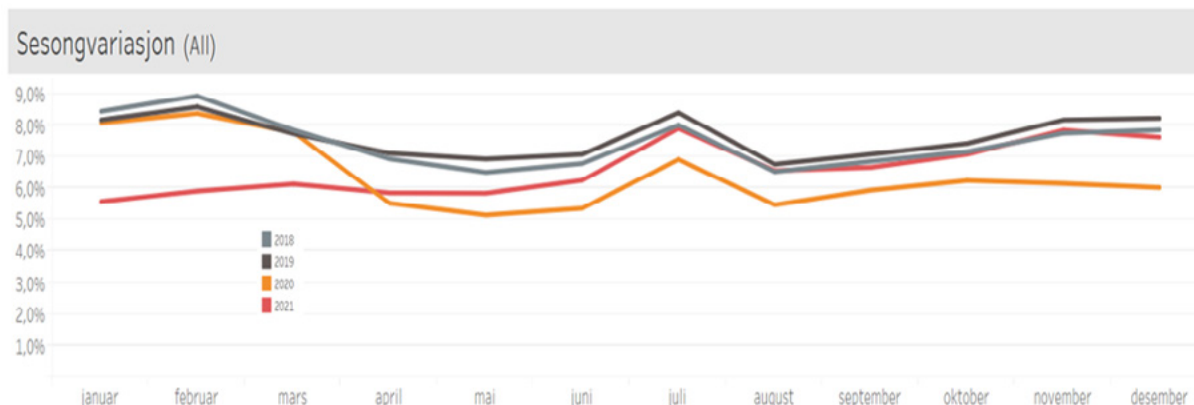
For å ta med oss de gode erfaringene som pålagt hjemmekontor hadde gitt oss, ble det høsten 2021 avholdt flere arbeidsmøter med ansattrepresentantene. Det sentrale medbestemmelsesapparatet drøftet deretter etablering av de overordnede rammene for hybrid arbeidshverdag i etaten. Etter drøftingene ble føringene vedtatt av Arbeids- og velferdsdirektøren i direktørmøtet, og publisert på Navet rett etter årsskiftet.

Direktoratet gjennomførte høsten 2021 en undersøkelse blant alle ansatte i etaten for å følge opp hvordan ansatte har det på jobb. Resultatene viste stabil høy jobbtilfredshet og engasjement. Undersøkelsen indikerer at bruken av hjemmekontor ikke har en negativ effekt på jobbtilfredshet og engasjement, så lenge det oppleves som frivillig. Så mange som 80 prosent av respondentene, ønsker en kombinasjon av hjemmekontor og tilstedeværelse på arbeidsplassen. Både mestring og ensomhet oppleves noe høyere ved arbeid på hjemmekontor. Funnene viser også noe opplevd nedgang i samarbeidsklimaet enn det de gjorde i 2020 da tiltaksnivået under pandemien var på det høyeste.

### 4.3.1 Sykefraværsutviklingen i etaten

Det totale sykefraværet i NAV for 2021 var 6,6 prosent og er identisk med landsgjennomsnittet for egenmeldte og legemeldt sykefravær som meldes av SSB. Dette er 0,2 prosentpoeng høyere enn året før. I første halvår 2021 var sykefraværet rundt to til tre prosent lavere enn i årene 2018/19/20. I denne perioden var det en rekke pandemi-tiltak i motsetning til annet halvår hvor det ble en oppmykning. I andre halvår i 2021 kom sykefraværstallene opp på nivå med tallene for 2018/19. De fleste driftsenheter hadde oppgang i både egenmeldt og legemeldt fravær sammenlignet med 2020.

Figur 26. Sykefraværsutviklingen i etaten 2018-2021

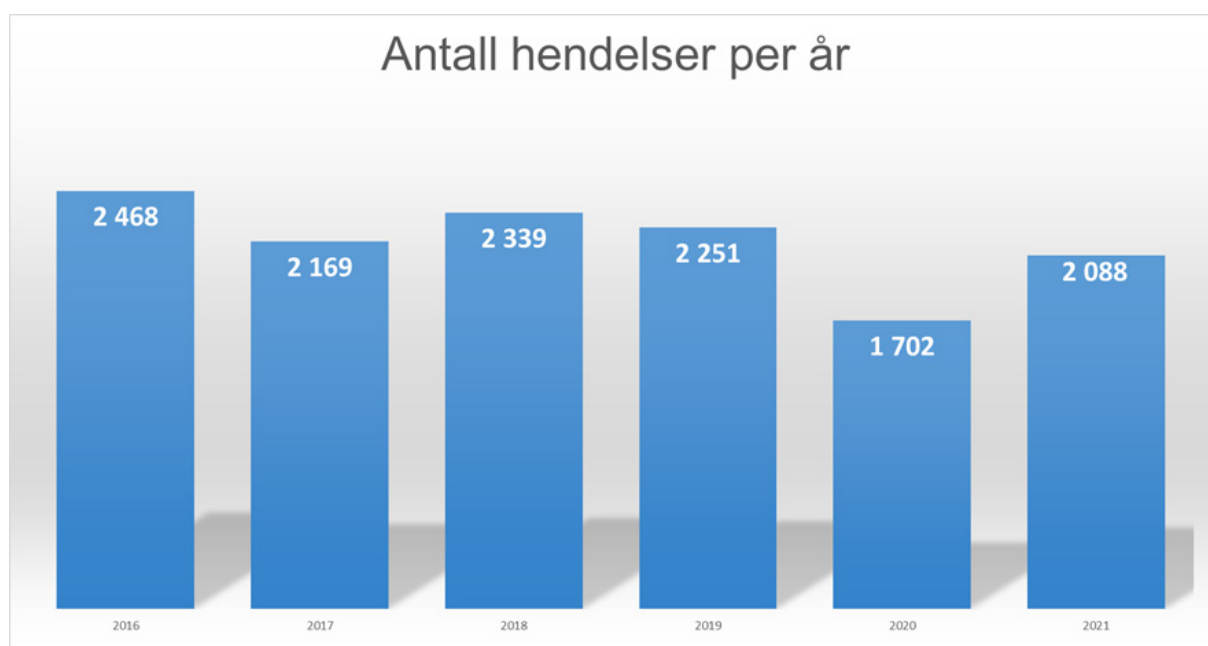


Utstrakt bruk av hjemmekontor som tiltak under pandemihåndteringen har gitt muligheter og utfordringer relatert til sykefraværsarbeidet i NAV. Lederne har kunnet tilrettelegge for den enkelte ansattes behov ved kronisk eller midlertidig sykdom. Samtidig har høyt arbeidspress og utfordringer ved å balansere driftsoppgaver med krav til gjennomføring av tid- og ressurskrevende

smitteverntiltak vært krevende. Opplevelsen av ensomhet og isolasjon ved arbeid hjemmefra over lengre tid har også blitt fremhevet som en utfordring. Som tiltak for å motvirke ensomhet og isolasjon, har det blitt oppfordret til økt bruk av digitale uformelle møteplattformer, samt til å legge inn bevisste pauser gjerne med fysisk aktivitet i løpet av arbeidsdagen.

### 4.3.2 Vold og trusler

Figur 27. Registrerte hendelser vold og trusler (Kilde: Etatens avvikssystem ASYS)



Arbeids- og velferdsetatens avvikssystem viser at registrerte hendelser av vold og trusler har vært stabilt og med små svingninger gjennom årene. Antall registrerte hendelser har gått opp med om lag 18 prosent fra 2020 til 2021. Oppgangen var størst i fjerde kvartal 2021.

Da koronapandemien traff Norge, ble store deler av NAVs virksomhet forflyttet til hjemme-kontor. Publikummottak og andre brukernære tjenester ble så langt det var smittevern-messig forsvarlig holdt åpne i nær dialog med partnerskapene. Dette, i tillegg til smitte-situasjonen, bidro til at det var stor variasjon i tilgjengeligheten ved NAV-kontorene. I 2021 åpnet samfunnet og NAV mer opp igjen en periode, og antallet hendelser økte noe.

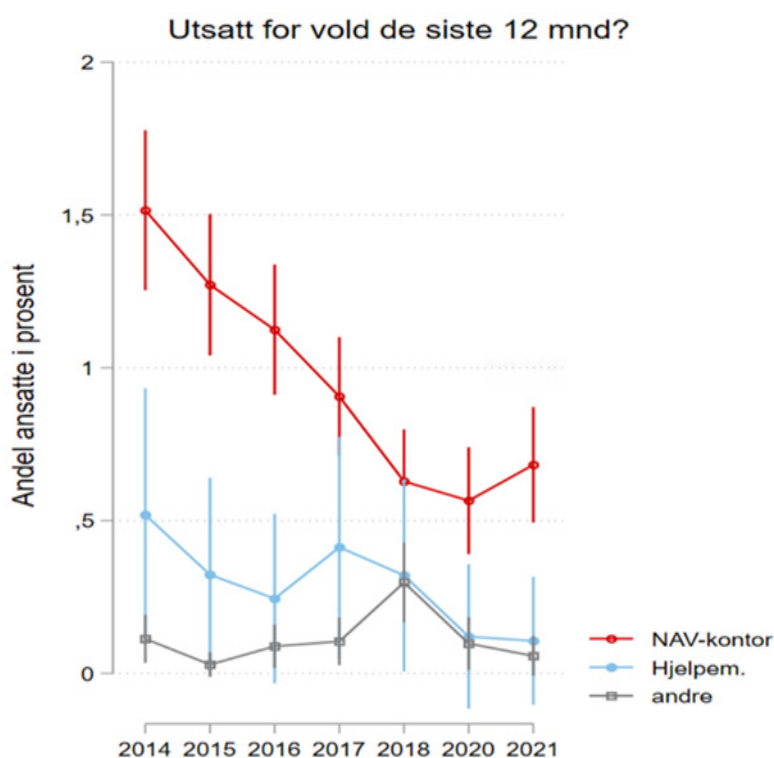
Økningen i registrerte hendelser kan muligens tilskrives drapet ved NAV Årstad, som kan ha ført til en øktende sikkerhetsbevissthet og registrering av hendelser. Alle volds-

og trusselhendelser skal rapporteres i etatens avvikssystem jf. etatens avviksrutine for HMS. Terskelen for å registrere hendelser vil likevel kunne variere, noe som vil kunne føre til variasjon i hvor godt avvikssystemet avspeiler reelt antall hendelser.

Vi hadde gjennom 2021 færre fysiske møter mellom etatens ansatte og brukere. Trenden med dreining av registrerte trusler gjennom telefon og digitale kanaler fremfor trusler i fysiske møter med bruker fortsatte i 2021.

Ansattundersøkelsen i 2021 viste en nedgang i opplevd sikkerhet for de ansatte. Færre enn i fjor mener at sikkerheten ved NAV-kontorene er ivaretatt, denne nedgangen var på 20 prosentpoeng. Drapet ved NAV Årstad har trolig skapt større bekymring og økt bevissthet om sikkerhet.

Figur 28. Andelen ansatte utsatt for fysisk angrep (Kilde: Spørreundersøkelse blant ansatte)



Grafen viser en oversikt over andelen ansatte som har blitt utsatt for fysiske angrep i enheter som jobber brukernært i perioden 2014–2021. Andel ansatte på NAV-kontorer som rapporterer at de har blitt utsatt for vold, viser en nedadgående tendens, fram til 2020. På NAV-kontor viser andelen av ansatte som har blitt utsatt for vold de siste 12 måneder, en stigende tendens, fra litt over 0,6 prosent i 2020 til rundt 0,7 prosent i 2021. Til sammenligning er prosentandelen for alle NAV ansatte som har blitt utsatt for fysisk vold på 0,4 prosent.

Gjennom ansattundersøkelsen fremgår det videre at kvinner opplever at de er mer utsatt for vold enn menn, og at yngre oppfatter seg mer utsatt enn eldre ansatte. Aldersgruppen 29 år og yngre oppfatter seg dobbelt så utsatt for fysisk vold enn aldersgruppen 60 år og eldre. Kontorets størrelse har også noe å si for opplevd sikkerhet. På kontorer med mindre enn 50 ansatte er man mindre utsatt for vold og trusler enn de er på kontorer med 150 ansatte eller mer. Trolig virker storbyproblematikken inn som en faktor her.

NAV Kontaktsenter er det resultatområdet som rapporterer om flest registrerte trusler per ansatt, hvor nesten halvparten har opplevd å motta trusler. Disse er mottatt gjennom telefon eller digitale kanaler. Som en konsekvens av dette, har NAV Kontaktsenter igangsatt flere tiltak for å redusere sannsynligheten for trusler, blant annet månedlige analyser av innmeldte avvik og praktisk trening for veiledere i håndtering av vold og trusler.

Tendensen ved at de kommunalt ansatte opplever flere trusler enn de statlige ansatte fortsatte også i 2021, med en differanse på rundt 10 prosentpoeng i mottatte trusler. Årsaken til denne forskjellen ligger i at andelen av de kommunalt ansatte som jobber direkte med sårbare brukergrupper, er høyere enn andelen for statlige ansatte.

Enhetene rapporterer at de i 2021 har igangsatt ulike tiltak for å redusere belastninger som følge av mottatte trusler, og flere fremhever at intern veiledning mellom kollegaer egner seg spesielt godt for ansatte i NAV ved emosjonelt krevende brukermøter. Andre igangsatte tiltak er seminarer og kompetansetilbud ved bruk av bedriftshelsetjenesten eller andre eksterne aktører. Det rapporteres også om lav terskel for «debriefing» og kontakt med nærmeste leder ved opplevde hendelser.

### 4.3.3

#### Inkluderingsdugnaden – Arbeids- og velferdsetaten som arbeidsgiver

Det ble gitt tydelige forventninger i etatens interne styringsdokumenter til enhetene om å bidra i Inkluderingsdugnaden. På grunn av kapasitetsutfordringer knyttet til korona-situasjonen ble det ikke iverksatt sentralt initierte aktiviteter i 2021.

Andelen nyansatte i fast og midlertidig stilling med nedsatt funksjonsevne eller hull i CV for året 2021 ble 4,4 prosent. Etatens mål på 5 prosent ble dermed ikke oppnådd. Noe av årsaken til at etaten ikke når inkluderingsdugnadens målsetting, til tross for at enkelte enheter har vært spesielt gode til å inkludere, kan nok skyldes betydelig økt rekruttering på grunn av sterkt bemaningsbehov i forbindelse med håndteringen av pandemien. Antall nyansatte med nedsatt funksjonsevne eller hull i CVen gikk noe opp, men andelen ble likevel lavere pga. den ekstra rekrutteringen for å håndtere pandemien.

Tabell 22. Fordeling nyansatte i fast og midlertidig stilling

2021	Rekrutterte totalt	Av disse med nedsatt funksjonsevne	Av disse med hull i CV	Resultat Inkluderingsdugnaden
NAV totalt	3 044 personer	67 personer	66 personer	4,4 prosent

Driftsenhetene melder at det fortsatt er utfordrende å få kvalifiserte søkere til stillingene som utlyses, og at få krysser av i rekrutteringsverktøyet at de er i målgruppen. Det er også utfordrende å balansere kvalifikasjonskravet i statsansatteloven med inkluderingsdugnaden. I flere tilfeller er det gode kandidater i målgruppen for inkluderingsdugnaden som har vært til intervju, men som ikke har vært «tilnærmet like godt kvalifisert» som andre søkere. I 2021 har

det dessuten vært vanskelig å gjennomføre arbeidstrening og lignende, på grunn av utstrakt bruk av hjemmekontor hos mange virksomheter.

Statens traineeprogram gir anledning til å rekruttere innenfor målgruppen uten de strenge kravene i statsansatteloven, men en del enheter har ikke benyttet denne ordningen i 2021. Vi vil derfor vurdere hvordan etaten kan benytte denne ordningen bedre.

# 5

## Vurdering av fremtidsutsikter

## 5.1 Utviklingen på arbeidsmarkedet fremover

Veksten i norsk økonomi tok seg betydelig opp utover sommeren og høsten 2021, noe vi også så i form av rask bedring på arbeidsmarkedet. I midten av desember 2021 ble det imidlertid innført nye smitteverntiltak, noe som på kort sikt førte til flere permitteringer. Mange av tiltakene ble opphevet i midten av januar og resten i februar 2022, og effekten på arbeidsmarkedet av omikron har vært beskjeden. Ved utgangen av januar var ledigheten i tråd med anslagene fra vår prognose i november.

Vi venter at bedringen på arbeidsmarkedet vil fortsette i 2022 og 2023. I juni 2021 var aktiviteten i norsk økonomi tilbake på nivået før koronakrisen, og veksten har fortsatt etter dette. Vi forventer at den økonomiske veksten vil fortsette i år og neste år, men at den ikke vil være like sterk som i 2021. En viktig grunn til fortsatt økonomisk vekst er at husholdningene har spart mye penger under pandemien, og vi forventer at de vil bruke mer når samfunnet igjen åpner opp. Vi forventer også økt vekst i internasjonal økonomi, som gir økt eksport av varer og tjenester.

Etterspørselen etter arbeidskraft er svært høy. Det ble registrert rekordmange ledige stillinger på arbeidsplassen.no i 2021, og til tross for omikron fortsatte denne utviklingen i januar 2022. Flere bedrifter melder også om mangel på arbeidskraft som en utfordring. Ifølge Norges Banks regionale nettverk må vi tilbake til før finanskrisen i 2008 for å finne sist like mange bedrifter meldte om knapphet på arbeidskraft som det som var tilfellet i november 2021. Vi forventer derfor at arbeidsledigheten vil fortsette å falle i tiden framover. I 2021 var i gjennomsnitt 88 900 personer registrert som helt ledige hos NAV, noe som utgjorde 3,1 prosent av arbeidsstyrken. I 2022 og 2023 forventer vi at det i gjennomsnitt vil være henholdsvis 64 000 og 60 000 helt le-

dige, noe som tilsvarer 2,2 og 2,1 prosent av arbeidsstyrken. Det er kun i 2007 og 2008 at andelen helt ledige har vært lavere enn dette de siste 30 årene.

Det er flere usikkerhetsmoment framover. Omikron har vist at det kan komme nye virusvarianter som igjen gir nye innstramminger med konsekvenser for arbeidsmarkedet. Samtidig har omikron hatt mindre betydning for arbeidsmarkedet enn tidligere smittebølger, og en stor del av befolkningen er nå vaksinert og/eller har hatt omikron. De siste månedene av 2021 har i tillegg vært preget av høy strømpris, samtidig som renten er på vei opp. Det vil dempe veksten i privat konsum. Internasjonalt er det også bekymring for høy inflasjon i flere land, noe som kan dempe den økonomiske veksten. I slutten av februar 2022 har Russland startet krig i Ukraina. Det bidrar også til økt internasjonal uro og usikkerhet. For Norge har det i første omgang direkte konsekvenser i form av en sterk økning i olje og gasspriser, noe som gir oss økte eksportinntekter. Økte gasspriser bidrar imidlertid også til økte strømpriser, og en langvarig krig i Ukraina vil trolig også føre til høyere matpriser.

Et annet usikkerhetsmoment er hvordan arbeidsinnvandringen vil utvikle seg. Pandemien har ført til et klart fall i arbeidsinnvandringen, noe som har bidratt til mangel på arbeidskraft. Det er usikkert hvordan dette vil utvikle seg på sikt. Pandemien har synliggjort en ekstra kostnad ved arbeidsmigrasjon, ved at grensene brått kan stenges. I hvor stor grad arbeidsinnvandringen tar seg opp gjenstår å se. Samtidig bidrar dette til at det blir enklere for en del av NAVs utsatte grupper å komme i jobb, som innvandrere som allerede er i landet og personer med lite utdanning. Disse gruppene møter nå mindre konkurranse i form av arbeidsinnvandring.



Tabell 23 viser NAVs prognose for utviklingen på arbeidsmarkedet.

**Tabell 23. Prognose for utviklingen på arbeidsmarkedet og utvalgte makrovariabler i norsk økonomi 2022-2023**

	2022	2023
<b>Arbeidsmarked</b>		
Registrerte helt ledige	64 000	60 000
Registrerte helt ledige i prosent av arbeidsstyrken	2,2	2,1
AKU-arbeidsledige i prosent av arbeidsstyrken	4,0	3,9
Sysselsettingsvekst (AKU)	1,4	0,4
Arbeidsstyrkevekst (AKU)	0,7	0,3
Sysselsettingsandel (AKU), nivå	69,6	69,6
Yrkesdeltakelse, nivå	72,4	72,4
<b>Realøkonomi</b>		
Konsum i husholdninger mm.	7,9	4,0
Bruttoinvesteringer Fastlands-Norge	3,0	1,6
- Boliginvesteringer	6,1	2,5
Petroleumsinvesteringer	-5,0	6,0
Eksport	6,6	3,9
- Tradisjonelle varer	1,6	2,2
Bruttonasjonalprodukt Fastlands-Norge	3,5	2,4
<b>Valutakurs og oljepris (nivå)</b>		
NOK per euro	9,8	9,8
Råoljepris i dollar	80,2	73

## 5.2 Nåsituasjonsanalyse

Våren 2021 gjennomførte vi en nåsituasjonsanalyse som grunnlag for arbeidet med ny virksomhetsstrategi for NAV. I tillegg til å analysere aktuelle trender vurderte vi hva som fungerer bra og smertepunkter innenfor temaene, brukeropplevelser og innbyggerforventninger, organisasjon og kultur og politikk, rammevilkår og omverden.

**Trender:** Vi identifiserte fem overordnede trender som vil påvirke NAV i årene fremover:

- Det grønne skiftet og bærekraft
- Flere brukere og strammere offentlige budsjetter
- Økt omstillingstakt
- Økte forventninger og muligheter
- Flere teknologiske muligheter

**Brukeropplevelser og innbyggerforventninger:** Mange innbyggere er fornøyd med tjenestene de mottar fra NAV. Vi ser at lokale løsninger og bruk av handlingsrommet er viktig for brukerne. På flere områder har vi gode, digitale løsninger, og vi har høy tillit blant dem som kjenner oss. Likevel har vi flere utfordringer overfor brukerne. Avhengighetsforholdet brukerne har til NAV medfører at mange føler avmakt. Mange brukere mener prosessen er uforutsigbar, og at det er vanskelig å få oversikt over informasjonen. Et komplisert regelverk gjør det vanskelig for brukerne å forstå situasjonen og saken, og manglende samhandling på tvers av tjenester og sektorer gjør at brukerne ikke ser hvem som kan bistå dem.

**Organisasjon og kultur:** Vi er en organisasjon som motiveres av samfunnsoppdraget, og vi har ansatte med høyt utdanningsnivå og bred realkompetanse. Vi har sterke, spesialiserte fagmiljøer med høy kompetanse, likebehandling og effektivitet. Likevel ser vi at vi har flere forbedringspunkter i organisasjonen. Vi må bli bedre på å samarbeide på tvers, vi må forstå våre ulike roller og arbeidsoppgaver og vi må bli raskere på å foreta og forankre avklaringer i organisasjonen.

**Politikk, rammevilkår og omverden:** NAV har et samfunnsoppdrag som for mange er svært motiverende. Samtidig er det svært omfattende, og kan dermed tendere til et grenseløst oppdrag. Det er høy tillit til of-

fentlige institusjoner i Norge, og det er stor grad av politisk enighet om hovedretningen i velferdspolitikken. Vi har relativ høy sysselsettingsgrad i internasjonal målestokk, vi har en befolkning med høy utdanning og er blant landene med best folkehelse. Likevel ser vi at mange står utenfor arbeidslivet og vi har mange på helserelaterte ytelser. Etaten forvalter et meget omfattende og komplisert regelverk som skal dekke svært ulikeartede behov for inntektssikring og tjenester. NAV har behov for tydelige insentiver og forpliktende samarbeid med andre sektorer for å lykkes i vårt arbeid.

---

### 5.3 Utvikling og endring i NAV

Korona har forsterket utfordringene i arbeidsmarkedet for utsatte grupper som bl.a. ledige uten fullført videregående skole, ledige innvandrere fra land utenfor EØS og unge med nedsatt arbeidsevne. Disse gruppene har økt risiko for langtidsledighet, eller varig frafall fra arbeidslivet i årene fremover.

NAV vil jobbe for å bistå prioriterte brukere på en god måte, bl.a. ved å øke bruk av virkemidler som reduserer arbeidsgivers risiko ved å inkludere utsatte grupper. Det er også behov for enda bedre kunnskap om hvilke virkemidler som fungerer for å få prioriterte grupper i jobb, samt en systematisk innsats for å spre kompetanse om disse virkemidlene til hele etaten. Videre må samarbeidet med kommunene gjennom partnerskapet forsterkes. Det må også etableres gode

samarbeidsstrukturer med både utdanningsaktører for å sikre at brukerne har tilstrekkelige kvalifikasjoner for å møte arbeidsgivere.

For å levere gode tjenester er det behov for å utvikle digitale løsninger som møter brukernes forventninger og samtidig forenkler hverdagen for de ansatte i NAV. Gjennom Moderniseringsprogrammets Prosjekt 3 (P3) arbeides det med å ferdigstille NAVs løsninger for sykepengeområdet. I tillegg skal Prosjekt 4 (P4) utvikle nye digitale løsninger for arbeidsrettede tjenester og ytelser. Likevel gjenstår det flere løsninger som må erstattes med ny teknologi for at vi skal kunne komme oss ut av Legacy-systemene<sup>45</sup>. Det mest kostbare er utbetalingsløsning, men også pensjon, medlemskap og yrkesskade er eksempler på løsninger som må moderniseres.

---

<sup>45</sup> Legacy er IT-løsninger basert på utdatert teknologi, og/eller utdaterte løsningsprinsipper som hindrer, eller gjør det dyrere å levere hensiktsmessige tjenester til brukerne, gjennomføre regelverksendringer og etterleve lovpålagte krav.

Vi må også i årene fremover sikre en effektiv saksbehandling på ytelsesområdet slik at brukerne får ytelse de har krav på utbetalt til rett tid. Økt saksinnang som følge av koronapandemien samt forsinkede digitale løsninger betyr at det er behov for å prioritere tilstrekkelig med ressurser til sykepengeområdet. I tillegg må det prioriteres å normalisere situasjonen på både klage- og ankeområdet samt når det gjelder saker relatert til medlemskap av folketrygden.

Blindsonerapporten samt våre erfaringer med smidig produktutvikling viser at det er behov for å arbeide godt med å sikre en pålitelig forvaltning. Innen det juridiske området må det arbeides videre med bl.a. å implementere den nye juridiske organiseringen, sikre tilstrekkelig juridisk kompetanse samt forbedre våre rundskriv. Det er også behov for økt oppmerksomhet på etterlevelse av lover og regler i det digitale utviklingsarbeid, slik at vi både sikrer at de digitale løsningene er i tråd med de juridiske rammer samt unngår forsinkelser i utviklingsarbeidet.

På sikkerhetsområdet er det etter den tragiske hendelsen ved NAV Årstad den 20. september satt i gang en gjennomgang av den fysiske sikkerheten i både kommunal og statlig del av NAV-kontorene. I lys av nye digitale trusler arbeides det også kontinuerlig med å bedre modenheten og de tekniske løsningene innen digital sikkerhet.

Utfordringsbildet og arbeidet med å møte disse på en god måte må skje samtidig med at det forventes trangere økonomiske rammer for etaten i årene fremover. Det stiller både krav til effektivisering og prioritering, med en tydelig angivelse av retning og veivalg for etaten. Derfor er etaten i gang med å utarbeide ny strategi for NAV frem mot 2030 som også vil inneholde kortsiktige strategiske prioriteringer.

# 6

## Årsregnskap

## 6.1 Ledelseskomentarer til regnskapet

### 6.1.1

#### Formål

Arbeids- og velferdsetaten har ansvaret for gjennomføringen av arbeidsmarkeds-, trygde- og pensjonspolitikken i Norge. Etaten skal gi tjenester som bidrar til at flest mulig kommer i arbeid, og samtidig forvalte ordninger som bidrar til økonomisk og sosial trygghet og et inkluderende samfunn. Arbeids- og velferdsetaten er et statlig forvaltningsorgan underlagt Arbeids- og inkluderingsdepartementet, som fører regnskap i henhold til kontantprinsippet.

### 6.1.2

#### 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 NAVs bevilgninger, regnskapsførte utgifter, inntekter, eiendeler og gjeld som helhet per 31. desember 2021.

### 6.1.3

#### Vesentlige forhold som påvirker regnskapet

Koronapandemien påvirket også i 2021 aktiviteten i NAV, og har ført til en økning av saksmengde og saksbehandlingstider innenfor ytelsesforvaltningen. I 2021 var nær 614 mill. kroner av de samlede utgifterne til lønn direkte knyttet til koronapandemien. I 2021 regnskapsførte NAV om lag 160 mill. kroner i tilbakebetalinger til personer som feilaktig har betalt tilbake ytelser på grunn av at NAV har tolket og praktisert EØS-regelverket feil. Arbeidet med å modernisere fag- og økonomiløsningene startet opp i 2021. Gjennom de neste årene vil innføring av nye systemer innen innkjøp, faktura, rapportering og budsjett bidra til at NAV i større grad oppfyller kravene til økonomiregelverket.

### Etatens driftsregnskap 2021

I 2021 regnskapsførte etaten 13,6 mrd. kroner på driftskapittel 605 post 01 og 45. Samlet bevilgning var 14,1 mrd. kroner. Forbruket i 2021 er 495 mill. kroner (3,8 prosent) høyere enn 2020. Som følge av endret praksis for regnskapsføring av pensjonspremie, ble regnskapet for 2020 belastet med en ekstra pensjonstermin. Justert for dette utgjør økningen fra 2020 660 mill. kroner (5,1 prosent). Økningen skyldes at det for å håndtere koronapandemien er ansatt en rekke nye medarbeidere i etaten. Videre er kostnadene til IKT-utvikling økt sammenlignet med tidligere år.

Forbruket i 2021 er 559 mill. kroner (4 prosent) lavere enn bevilgningen. Mindreforbruket skyldes blant annet at det på flere områder har vært utfordrende å få inn vikarer for å erstatte ansatte som har lengre sykefravær og permisjoner. Mot slutten av året ble det også en reduksjon i antall ansatte som var midlertidig ansatt for å håndtere koronasituasjonen.

Forbruket fordeler seg med 72,8 prosent til lønn, 8,6 prosent til lokaler, 7,5 prosent til kjøp av fremmede tjenester (herunder konsulenter) og 11 prosent til driftsmidler, inventar og andre utgifter. Kostnader til fremmede tjenester er i hovedsak knyttet til utvikling av digitale tjenester.

På kapittel 604, Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen, post 21 og 45 regnskapsførte NAV 322,4 mill. kroner i 2021, noe som er 49,8 mill. kroner (13,4 prosent) mindre enn bevilgningen og 15,2 mill. kroner (4,7 prosent) høyere enn forbruket i 2020. Midlene på kapitlet har gått til videreføring av moderniseringsaktiviteter i NAV (Prosjekt 3 Modernisering av IKT i NAV og Prosjekt 4 Flere i arbeid). Mindreforbruket på budsjettkapitlet i 2021 skyldes i hovedsak at deler av leveransen i Prosjekt 3 først blir levert i 2022.

## Stønadsregnskapet

I 2021 ble det utbetalt 572,5 mrd. kroner for de ytelsene NAV forvalter inklusive utbetaling av ytelser på vegne av Statens Pensjonskasse (SPK). Det er en økning på 16,0 mrd. kroner fra 2020. Utbetalingene som gjelder NAVs egne ytelser har økt fra 528,1 mrd. kroner i 2020 til 542,5 mrd. kroner i 2021. Dette er en økning på 14,4 mrd. kroner (2,7 prosent).

Utgiftsutviklingen er sterkt preget av koronapandemien og de mange midlertidige regelendringene. Midlertidige regelendringer i forbindelse med pandemien anslås å ha gitt 15,0 mrd. kroner i merutgifter i 2021, 7,5 mrd. kroner mindre enn i 2020.

Områdene med de største utgiftene i 2021 var alderspensjon, uføretrygd og sykepenge (inkl. omsorgspenger og pleiepenge) med henholdsvis 257, 104 og 50 mrd. kroner. Områdene med størst utgiftsøkning var alderspensjon, uføretrygd og arbeidsavklaringspenge. Det var størst nedgang for dagpenge og statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv.

Alderspensjonsutgiftene økte med 15,7 mrd. kroner (6,5 prosent). Det skyldes hovedsakelig økt antall pensjonister, den ordinære pensjonsreguleringen og regelverkendringer. Disse tre faktorene har bidratt med henholdsvis 7,2, 7,8 og 2,4 mrd. kroner i utgiftsøkning. At det har vært en synkende trend i gjennomsnittlig pensjon utenom regulering og regelendringer, trekker i motsatt retning og har bidratt til en utgiftsnedgang på 1,7 mrd. kroner. Gjennomsnittlig antall alderspensjonister økte til 991 500 i 2021, 21 300 flere enn i 2020. Innsparingselementene i pensjonsreformen vil øke gradvis over tid og vil bidra til å dempe utgiftsveksten noe på sikt.

Utgiftene til uføretrygd økte med 4,5 mrd. kroner (4,6 prosent). Det skyldes hovedsakelig flere uføretrygdde og veksten i grunnbeløpet, som har gitt henholdsvis 1,0 og 3,8 mrd. kroner i utgiftsvekst. At gjennomsnittlig uføretrygd økte noe mindre enn veksten i grunnbeløpet, trekker ned med 0,3 mrd. kroner. I 2021 var det i gjennomsnitt 360 200 personer som mottok uføretrygd, ca. 3 700 flere enn i 2020.

Utgiftene til arbeidsavklaringspenge økte med 3,1 mrd. kroner (10,2 prosent). Det skyldes også hovedsakelig flere mottakere og veksten i grunnbeløpet, som har gitt henholdsvis 2,5 og 1,2 mrd. kroner i utgiftsvekst. At gjennomsnittlig ytelse økte mindre enn grunnbeløpet, har gitt en nedgang på 0,6 mrd. kroner. Forsinkelser i avklaringer på arbeidsavklaringspenge og midlertidige regelendringer som følge av pandemien, har gitt særlig sterk vekst i antall mottakere av arbeidsavklaringspenge i 2021. Dette har også bidratt til at færre enn normalt har gått over fra arbeidsavklaringspenge til uføretrygd.

Utgiftene til dagpenge gikk ned med 12,5 mrd. kroner (32,4 prosent). Nedgangen skyldes at lavere ledighet har gitt færre mottakere av dagpenge, og at enkelte midlertidige regelendringer i forbindelse med pandemien har blitt avvirket.

#### 6.1.4 Revisjon

Revisjon av NAVs regnskap blir foretatt av Riksrevisjonen. Revisjonsberetning legges fram for NAV 30. april og publiseres samtidig med årsrapporten. Resultatet av den årlige revisjonen blir lagt fram for Stortinget i Dokument 1.

Oslo, 15. mars 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Hans Christian Holte', with a long horizontal flourish underneath.

Hans Christian Holte

## 6.2 Prinsippnote

Årsregnskapet er utarbeidet og avlagt i tråd med Bestemmelser om økonomistyring i staten.

Oppstillingen av bevilgningsrapporteringen og artskontorrapporteringen er utarbeidet med utgangspunkt i bestemmelsene punkt 3.4.2 – de grunnleggende prinsippene for årsregnskapet:

- a. Regnskapet følger kalenderåret
- b. Regnskapet inneholder alle rapporterte utgifter og inntekter for regnskapsåret
- c. Utgifter og inntekter er ført i regnskapet med brutto beløp
- d. Regnskapet er utarbeidet i tråd med kontantprinsippet

Oppstillingene av bevilgnings- og artskontorrapportering er utarbeidet etter de samme prinsippene, men gruppert etter ulike kontoplaner. Prinsippene samsvarer med krav i bestemmelsens punkt 3.5 til hvordan virksomhetene skal rapportere til statsregnskapet. Sumlinjen «Netto rapportert til bevilgningsregnskapet» er lik i begge oppstillingene.

### Bevilgningsrapporteringen

Oppstillingen av bevilgningsrapporteringen omfatter en øvre del med bevilgningsrapporteringen og en nedre del som viser beholdninger virksomheten står oppført med i kapitalregnskapet. Bevilgningsrapporteringen viser regnskapstall som virksomheten har rapportert til statsregnskapet. Det stilles opp etter de kapitler og poster i bevilgnings-regnskapet virksomheten har fullmakt til å disponere. Kolonnen samlet tildeling viser hva virksomheten har fått stilt til disposisjon i tildelingsbrev for hver statskonto (kapittel/post). Oppstillingen viser i tillegg alle finansielle eiendeler og forpliktelser virksomheten står oppført med i statens kapitalregnskap.

Mottatte fullmakter til å belaste en annen virksomhets kapittel/post (belastningsfullmakter) vises ikke i kolonnen for samlet tildeling, men er omtalt i note B til bevilgningsoppstillingen. Utgiftene knyttet til mottatte belastningsfullmakter er bokført og rapportert til statsregnskapet, og vises i kolonnen for regnskap.

Avgitte belastningsfullmakter er inkludert i kolonnen for samlet tildeling, men bokføres og rapporteres ikke til statsregnskapet fra virksomheten selv. Avgitte belastningsfullmakter bokføres og rapporteres av virksomheten som har mottatt belastningsfullmakten og vises derfor ikke i kolonnen for regnskap. De avgitte fullmaktene framkommer i note B til bevilgningsoppstillingen.

### Artskontorrapporteringen

Oppstillingen av artskontorrapporteringen har en øvre del som viser hva som er rapportert til statsregnskapet etter standard kontoplan for statlige virksomheter og en nedre del som viser eiendeler og gjeld som inngår i mellomværende med statskassen. Artskontorrapporteringen viser regnskapstall NAV har rapportert til statsregnskapet etter standard kontoplan for statlige virksomheter. NAV har trekkrettighet på konsernkonto i Norges Bank. Tildelingene er ikke inntektsført og derfor ikke vist som inntekt i oppstillingen. Det har i 2021 vært en prinsippendring i måten refusjoner av utlegg og utgiftsdeling regnskapsføres. I henhold til rundskriv R-101 skal innbetalinger som vedrører refusjoner av utlegg og utgiftsdeling nettoføres fra 1. januar 2021. I 2020 ble dette bruttoført som inntekter og utgifter.



### **Interne avregninger**

I tillegg til eiendeler og gjeld som inngår i mellomværende med statskassen, er også andre vesentlige balanseposter fremstilt i artskontorrapporteringen med motposter. De tilhørende motposter er plassert i interne avregninger. Dette gjelder ytelser under revurdering, enkelte andre fordringer som fordring ventelønn, refusjoner foreldre- og sykepengen og leverandør-gjeld 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. 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.

### **Belastningsfullmakter**

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

### **Statens Pensjonskasse**

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

Alle tall i regnskap og noter er oppgitt i hele tusen NOK.

### 6.3 Bevilgningsoppstilling med noter

Bevilgningsoppstilling utgiftskapitler							
Ut-gifts-ka-pittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling 2021	Regnskap per 31.12. 2021	Merutgift (-) og mindreutgift
471	Statens erstatningsansvar	71	Erstatningsansvar m.m.			35 686	
540	Direktoratet for forvaltning og IKT	25	Medfinansieringsordning for lønnsomme IKT prosjekter, kan overføres			18 831	
601	Utredningsvirksomhet, forskning m.m.	21	Spesielle driftsutgifter	A	550	563	-13
601	Utredningsvirksomhet, forskning m.m.	22	Kunnskapsutvikling i IA-avtalen m.m., kan overføres	A	34 500	12 155	22 345
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	21	Spesielle driftsutgifter, kan overføres, kan nyttes under post 45	AB	213 547	122 081	91 466
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, kan overføres, kan nyttes under post 21	AB	158 650	200 346	-41 696
605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Driftsutgifter	AB	13 794 905	13 239 003	555 902
605	Arbeids- og velferdsetaten	21	Spesielle driftsutgifter	AB	36 807	32 175	4 632
605	Arbeids- og velferdsetaten	22	Forsknings- og utredningsaktiviteter	AB	61 764	58 095	3 669
605	Arbeids- og velferdsetaten	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, kan overføres	AB	324 166	320 386	3 780
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	21	Spesielle driftsutgifter	AB	91 155	21 161	69 994
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	63	Sosiale tjenester og tiltak for vanskeligstilte, kan overføres	AB	163 948	24 083	139 865
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	70	Frivillig arbeid, kan overføres	AB	105 000	103 450	1 550
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	74	Tilskudd til pensjonistenes organisasjoner mv.	AB	14 550	14 540	10
634	Arbeidsmarkedstiltak	1	Driftsutgifter	AB	444 370	425 220	19 150
634	Arbeidsmarkedstiltak	76	Tiltak for arbeidssøkere, kan overføres	AB	8 378 848	7 930 676	448 172

Bevilgningsoppstilling utgiftskapitler								
Ut-gifts-ka-pittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling 2021	Regnskap per 31.12. 2021	Merutgift (-) og mindreutgift	
634	Arbeidsmarkedstiltak	77	Varig tilrettelagt arbeid, kan overføres	AB	1 755 794	1 712 743	43 051	
634	Arbeidsmarkedstiltak	78	Tilskudd til arbeids- og utdanningsreiser	AB	60 000	55 615	4 385	
634	Arbeidsmarkedstiltak	79	Funksjonsassistanse i arbeidslivet	AB	83 892	71 626	12 266	
635	Ventelønn	1	Driftsutgifter, overslagsbevilgning	A	3 500	3 472	28	
646	Pionerdykkere i Nordsjøen	71	Oppreisning			407		
660	Krigspensjon	70	Tilskudd, militære, overslagsbevilgning	A	39 980	38 907	1 073	
660	Krigspensjon	71	Tilskudd, sivile, overslagsbevilgning	A	113 600	114 787	-1 187	
666	Avtalefestet pensjon (AFP)	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	A	3 040 000	3 044 537	-4 537	
667	Supplerende stønad til personer over 67 år	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	A	325 000	312 886	12 114	
740	Helsedirektoratet	1	Driftsutgifter			54 480		
762	Primærhelsetjeneste	21	Spesielle driftsutgifter			2 053		
844	BFD - Kontantstøtte	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	A	1 440 000	1 417 247	22 753	
845	BFD - Barnetrygd	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	A	17 360 000	17 350 885	9 115	
1633	Nettoordning, statlig betalt merverdiavgift	1	Driftsutgifter, overslagsbevilgning			11 684		
2530	BFD - Foreldrepenger	70	Foreldrepenger ved fødsel, overslagsbevilgning	A	21 330 000	21 877 920	-547 920	
2530	BFD - Foreldrepenger	71	Engangsstønad ved fødsel og adopsjon, overslagsbevilgning	A	795 000	811 234	-16 234	
2530	BFD - Foreldrepenger	72	Feriepenger av foreldrepenger, overslagsbevilgning	A	535 000	533 654	1 346	
2530	BFD - Foreldrepenger	73	Foreldrepenger ved adopsjon, overslagsbevilgning	A	30 000	36 572	-6 572	
2541	Dagpenger	70	Dagpenger, overslagsbevilgning	A	26 170 000	26 054 959	115 041	
2542	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs m.v.	70	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs m.v., overslagsbevilgning	A	705 000	658 884	46 116	

Bevilgningsoppstilling utgiftskapitler								
Ut-gifts-ka-pittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling 2021	Regnskap per 31.12. 2021	Merutgift (-) og mindretgift	
2543	Midl. stønadsordninger for selvst. næringsdrivende, frilansere og lærlinger	70	Stønad til selvstendig næringsdrivende og frilansere, overslagsbevilgning	A	1 411 000	1 342 565	68 435	
2543	Midl. stønadsordninger for selvst. næringsdrivende, frilansere og lærlinger	71	Stønad til lærlinger, overslagsbevilgning	A	58 000	59 764	-1 764	
2620	Stønad til enslig mor eller far	70	Overgangsstønad, overslagsbevilgning	A	1 670 000	1 632 383	37 617	
2620	Stønad til enslig mor eller far	72	Stønad til barnetilsyn til enslig mor eller far i arbeid, overslagsbevilgning	A	104 000	104 912	-912	
2620	Stønad til enslig mor eller far	73	Tilleggsstønader og stønad til skolepenger, overslagsbevilgning	A	23 000	25 382	-2 382	
2620	Stønad til enslig mor eller far	76	Bidragforskott	A	690 000		690 000	
2650	Sykepenger	70	Sykepenger for arbeidstakere m.v., overslagsbevilgning	A	43 250 000	44 486 108	-1 236 108	
2650	Sykepenger	71	Sykepenger for selvstendige, overslagsbevilgning	A	1 450 000	1 409 180	40 820	
2650	Sykepenger	72	Pleie- opplærings- og omsorgspenger m.v., overslagsbevilgning	A	1 710 100	1 700 273	9 827	
2650	Sykepenger	75	Feriepenger av sykepenger, overslagsbevilgning	A	2 700 000	2 708 993	-8 993	
2650	Sykepenger	76	Tilsk. til ekspertbistand og kompetansetiltak for sykmeldte, kan overføres	AB	20 000	14 286	5 714	
2651	Arbeidsavklaringspenger	70	Arbeidsavklaringspenger, overslagsbevilgning	A	33 360 000	33 165 618	194 382	
2651	Arbeidsavklaringspenger	71	Tilleggsstønad, overslagsbevilgning	A	123 000	111 503	11 497	
2651	Arbeidsavklaringspenger	72	Legeerklæringer	A	400 000	38 083	361 917	
2655	Uførhet	70	Uføretrygd, overslagsbevilgning	A	104 370 000	103 909 806	460 194	

Bevilgningsoppstilling utgiftskapitler							
Ut-gifts-ka-pittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling 2021	Regnskap per 31.12. 2021	Merutgift (-) og mindredrift
2655	Uførhet	75	Menerstatning ved yrkesskade, overslagsbevilgning	A	70 000	67 055	2 945
2655	Uførhet	76	Yrkesskadetrygd gml. Lovgivning, overslagsbevilgning	A	37 000	36 662	338
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	70	Grunnstønad, overslagsbevilgning	A	1 560 000	1 560 076	-76
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	71	Hjelpestønad, overslagsbevilgning	A	1 660 000	1 662 113	-2 113
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	72	Stønad til servicehund	A	5 480	4 971	509
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	73	Hjelpemidler mv. under arbeid og utdanning	A	116 000	109 539	6 461
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	74	Tilskudd til biler	A	715 000	643 311	71 689
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	75	Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler	A	3 530 000	3 505 586	24 414
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	76	Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler som tjenester	A	265 000	280 894	-15 894
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	77	Ortopediske hjelpemidler	A	1 680 000	1 814 737	-134 737
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	78	Høreapparater	A	815 000	803 786	11 214
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	79	Aktivitetshjelpemidler for personer over 26 år	AB	116 353	118 093	-1 740
2670	Alderdom	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning	A	81 440 000	81 429 864	10 136
2670	Alderdom	71	Tilleggspensjon, overslagsbevilgning	A	161 770 000	161 755 148	14 852
2670	Alderdom	72	Inntektpensjon, overslagsbevilgning	A	6 680 000	6 667 096	12 904
2670	Alderdom	73	Sært tillegg, pensjonstillegg mv., overslagsbevilgning	A	7 020 000	7 053 937	-33 937
2680	Etterlatte	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning	A	1 100 000	1 112 993	-12 993
2680	Etterlatte	71	Tilleggspensjon, overslagsbevilgning	A	810 000	811 741	-1 741
2680	Etterlatte	72	Sært tillegg, overslagsbevilgning	A	86 000	88 722	-2 722

Bevilgningsoppstilling utgiftskapitler							
Ut-gifts-ka-pittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling 2021	Regnskap per 31.12. 2021	Merutgift (-) og mindreutgift
2680	Etterlatte	74	Tilleggsstønader og stønad til skolepen-ger, overslagsbevilgning	A	100	187	-87
2680	Etterlatte	75	Stønad til barnetilsyn til gjenlevende i arbeid, overslagsbevilgning	A	2 900	2 789	111
2686	Gravferdsstønad	70	Stønad ved gravferd, overslagsbevilgning	A	245 000	257 381	-12 381
Sum utgiftsført					558 672 459	557 218 540	1 577 060

Bevilgningsoppstilling inntektskapitler							
Inn-tekts-ka-pittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling 2021	Regnskap per 31.12. 2021	Merinntekt (-) og mindreinntekt
3605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Administrasjonsvederlag	A	10 025	10 439	-414
3605	Arbeids- og velferdsetaten	4	Tolketjenester	A	2 028	2 907	-879
3605	Arbeids- og velferdsetaten	5	Oppdragsinntekter mv.	A	15 910	17 098	-1 188
3605	Arbeids- og velferdsetaten	6	Gebyrinntekter for fastsettelse av bidrag	A	24 420	0	24 420
3634	Arbeidsmarkedstiltak	85	Innfordring av feilutbetaling, arbeidsmar-kedstiltak	A	3 000	2 707	293
3635	Ventelønn m.v.	1	Refusjon statlig virksomhet mv.	A	3 100	3 120	-20
5309	Tilfeldige inntekter	29	Ymse			16 836	
5700	Folketrygdens inntekter	71	Trygdeavgift			568 181	
5700	Folketrygdens inntekter	72	Arbeidsgiveravgift			1 204 273	
5701	Diverse inntekter	71	Refusjon ved yrkesskade	A	716 450	0	716 450
5701	Diverse inntekter	73	Refusjon fra bidragspliktige	A	205 000	458	204 542
5701	Diverse inntekter	80	Renter	A	1 000	1	999

Bevilgningsoppstilling inntektskapitler							
Inntekts-kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling 2021	Regnskap per 31.12. 2021	Merinntekt (-) og mindre-inntekt
5701	Diverse inntekter	86	Innkrevning av feilutbetalinger	A	1 480 000	159 623	1 320 377
5701	Diverse inntekter	87	Diverse inntekter	A	22 450	2 522	19 928
5701	Diverse inntekter	88	Hjelpemiddelsentraler m.m.	A	68 000	53 126	14 874
5704	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv.	70	Dividende	A	175 000	166 422	8 578
5705	Refusjon av dagpenger	70	Refusjon av dagpenger, statsgaranti ved konkurs	A	29 000	0	29 000
5705	Refusjon av dagpenger	71	Refusjon av dagpenger for grensearbeidere mv. bosatt i Norge	A	300	0	300
<b>Sum inntektsført</b>					<b>2 755 683</b>	<b>2 207 713</b>	<b>2 337 260</b>

Bevilgningsoppstilling kapitalregnskapet og mellomværende							
Netto utgifter rapportert til bevilgningsregnskapet						Regnskap per 31.12. 2021	
Kapitalkontoer							
6004	Norges Bank KK /Innbetalinger	23	Bankinnskudd for oppgjørskonto og arbeidskonto			7 385 272	
6004	Norges Bank KK/utbetalinger	23	Bankinnskudd for oppgjørskonto og arbeidskonto			-592 124 444	
7065	Endringer i mellomværende	0	Arbeids- og velferdsetaten			-317 672	
7155	Statens pensjonskasse	10	Statens Pensjonskasse			30 046 017	
<b>Sum rapportert</b>						<b>-555 010 827</b>	
<b>Beholdninger i kapitalregnskapet</b>							
Konto	Tekst		Note	2 020	2 021	Endring	

7xxx	Mellomværende med statskassen	0	Arbeids- og velferdsetaten		-10 682 099	-10 999 771	317 672
<b>Sum rapportert</b>					<b>-10 682 099</b>	<b>-10 999 771</b>	<b>317 672</b>

## Note A Forklaring på samlet tildeling - utgiftskapitler

Tall i tusen kroner

Ut-gifts-ka-pittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Overført fra 2020	Tildeling 2021	Samlet tildeling 2021
601	Utredningsvirksomhet, forskning m.m.	21	Spesielle driftsutgifter	0	550	550
601	Utredningsvirksomhet, forskning m.m.	22	Kunnskapsutvikling i IA-avtalen m.m., kan overføres	0	34 500	34 500
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	21	Spesielle driftsutgifter, kan overføres, kan nyttes under post 45	0	213 547	213 547
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, kan overføres, kan nyttes under post 21	32 730	125 920	158 650
605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Driftsutgifter	576 531	13 218 374	13 794 905
605	Arbeids- og velferdsetaten	21	Spesielle driftsutgifter	1 711	35 096	36 807
605	Arbeids- og velferdsetaten	22	Forsknings- og utredningsaktiviteter	1 613	60 151	61 764
605	Arbeids- og velferdsetaten	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, kan overføres	8 951	315 215	324 166
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	21	Spesielle driftsutgifter	4 158	86 997	91 155
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	63	Sosiale tjenester og tiltak for vanskeligstilte, kan overføres	11 863	152 085	163 948
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	70	Frivillig arbeid, kan overføres	0	105 000	105 000
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	74	Tilskudd til pensjonistenes organisasjoner mv.	0	14 550	14 550
634	Arbeidsmarkedstiltak	1	Driftsutgifter	5 365	439 005	444 370
634	Arbeidsmarkedstiltak	76	Tiltak for arbeidssøkere, kan overføres	150 000	8 228 848	8 378 848
634	Arbeidsmarkedstiltak	77	Varig tilrettelagt arbeid, kan overføres	25 614	1 730 180	1 755 794
634	Arbeidsmarkedstiltak	78	Tilskudd til arbeids- og utdanningsreiser	0	60 000	60 000
634	Arbeidsmarkedstiltak	79	Funksjonsassistanse i arbeidslivet	0	83 892	83 892
635	Ventelønn	1	Driftsutgifter, overslagsbevilgning	0	3 500	3 500



Note A Forklaring på samlet tildeling - utgiftskapitler							Tall i tusen kroner
Ut-gifts-ka-pittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Overført fra 2020	Tildeling 2021	Samlet tildeling 2021	
646	Pionerdykkere i Nordsjøen	71	Oppreisning	0	0	0	
660	Krigspensjon	70	Tilskudd, militære, overslagsbevilgning	0	39 980	39 980	
660	Krigspensjon	71	Tilskudd, sivile, overslagsbevilgning	0	113 600	113 600	
666	Avtalefestet pensjon (AFP)	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	0	3 040 000	3 040 000	
667	Supplerende stønad til personer over 67 år	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	0	325 000	325 000	
740	Helsedirektoratet	1	Driftsutgifter	0	0	0	
762	Primærhelsetjeneste	21	Spesielle driftsutgifter	0	0	0	
844	BFD - Kontantstøtte	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	0	1 440 000	1 440 000	
845	BFD - Barnetrygd	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	0	17 360 000	17 360 000	
1633	Nettoordning, statlig betalt merverdiavgift	1	Driftsutgifter, overslagsbevilgning	0	0	0	
2530	BFD - Foreldrepenger	70	Foreldrepenger ved fødsel, overslagsbevilgning	0	21 330 000	21 330 000	
2530	BFD - Foreldrepenger	71	Engangsstønad ved fødsel og adopsjon, overslagsbevilgning	0	795 000	795 000	
2530	BFD - Foreldrepenger	72	Feriepenger av foreldrepenger, overslagsbevilgning	0	535 000	535 000	
2530	BFD - Foreldrepenger	73	Foreldrepenger ved adopsjon, overslagsbevilgning	0	30 000	30 000	
2541	Dagpenger	70	Dagpenger, overslagsbevilgning	0	26 170 000	26 170 000	
2542	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs m.v.	70	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs m.v., overslagsbevilgning	0	705 000	705 000	
2543	Midl. stønadsordninger for selvst. næringsdrivende, frilansere og lærlinger	70	Stønad til selvstendig næringsdrivende og frilansere, overslagsbevilgning	0	1 411 000	1 411 000	
2543	Midl. stønadsordninger for selvst. næringsdrivende, frilansere og lærlinger	71	Stønad til lærlinger, overslagsbevilgning	0	58 000	58 000	
2620	Stønad til enslig mor eller far	70	Overgangsstønad, overslagsbevilgning	0	1 670 000	1 670 000	

Note A Forklaring på samlet tildeling - utgiftskapitler							Tall i tusen kroner
Ut-gifts-ka-pittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Overført fra 2020	Tildeling 2021	Samlet tildeling 2021	
2620	Stønad til enslig mor eller far	72	Stønad til barnetilsyn til enslig mor eller far i arbeid, overslagsbevilgning	0	104 000	104 000	
2620	Stønad til enslig mor eller far	73	Tilleggsstønader og stønad til skolepenger, overslagsbevilgning	0	23 000	23 000	
2620	Stønad til enslig mor eller far	76	Bidragforskott	0	690 000	690 000	
2650	Sykepenger	70	Sykepenger for arbeidstakere m.v., overslagsbevilgning	0	43 250 000	43 250 000	
2650	Sykepenger	71	Sykepenger for selvstendige, overslagsbevilgning	0	1 450 000	1 450 000	
2650	Sykepenger	72	Pleie- opplærings- og omsorgspenger m.v., overslagsbevilgning	0	1 710 100	1 710 100	
2650	Sykepenger	75	Feriepenger av sykepenger, overslagsbevilgning	0	2 700 000	2 700 000	
2650	Sykepenger	76	Tilsk. til ekspertbistand og kompetansetiltak for sykmeldte, kan overføres	0	20 000	20 000	
2651	Arbeidsavklaringspenger	70	Arbeidsavklaringspenger, overslagsbevilgning	0	33 360 000	33 360 000	
2651	Arbeidsavklaringspenger	71	Tilleggsstønad, overslagsbevilgning	0	123 000	123 000	
2651	Arbeidsavklaringspenger	72	Legeerklæringer	0	400 000	400 000	
2655	Uførhet	70	Uføretrygd, overslagsbevilgning	0	104 370 000	104 370 000	
2655	Uførhet	75	Menerstatning ved yrkesskade, overslagsbevilgning	0	70 000	70 000	
2655	Uførhet	76	Yrkesskadetrygd gml. Lovgivning, overslagsbevilgning	0	37 000	37 000	
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	70	Grunnstønad, overslagsbevilgning	0	1 560 000	1 560 000	
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	71	Hjelpestønad, overslagsbevilgning	0	1 660 000	1 660 000	
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	72	Stønad til servicehund	0	5 480	5 480	
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	73	Hjelpemidler mv. under arbeid og utdanning	0	116 000	116 000	
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	74	Tilskudd til biler	0	715 000	715 000	

Note A Forklaring på samlet tildeling - utgiftskapitler						Tall i tusen kroner
Ut-gifts-ka-pittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Overført fra 2020	Tildeling 2021	Samlet tildeling 2021
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	75	Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler	0	3 530 000	3 530 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	76	Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler som tjenester	0	265 000	265 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	77	Ortopediske hjelpemidler	0	1 680 000	1 680 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	78	Høreapparater	0	815 000	815 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	79	Aktivitetshjelpemidler for personer over 26 år	12 623	103 730	116 353
2670	Alderdom	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning	0	81 440 000	81 440 000
2670	Alderdom	71	Tilleggspensjon, overslagsbevilgning	0	161 770 000	161 770 000
2670	Alderdom	72	Inntektpensjon, overslagsbevilgning	0	6 680 000	6 680 000
2670	Alderdom	73	Sært tillegg, pensjonstillegg mv., overslagsbevilgning	0	7 020 000	7 020 000
2680	Etterlatte	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning	0	1 100 000	1 100 000
2680	Etterlatte	71	Tilleggspensjon, overslagsbevilgning	0	810 000	810 000
2680	Etterlatte	72	Sært tillegg, overslagsbevilgning	0	86 000	86 000
2680	Etterlatte	74	Tilleggsstønader og stønad til skolepenger, overslagsbevilgning	0	100	100
2680	Etterlatte	75	Stønad til barnetilsyn til gjenlevende i arbeid, overslagsbevilgning	0	2 900	2 900
2686	Gravferdsstønad	70	Stønad ved gravferd, overslagsbevilgning	0	245 000	245 000
<b>Sum utgiftsført</b>				<b>831 159</b>	<b>557 841 300</b>	<b>558 672 459</b>

Note A Forklaring på samlet tildeling - inntektskapitler						Tall i tusen kroner
Inntektskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Overført fra 2020	Tildeling 2021	Samlet tildeling 2021
3605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Administrasjonsvederlag	0	10 025	10 025
3605	Arbeids- og velferdsetaten	4	Tolketjenester	0	2 028	2 028
3605	Arbeids- og velferdsetaten	5	Oppdragsinntekter mv.	0	15 910	15 910
3605	Arbeids- og velferdsetaten	6	Gebyrinntekter for fastsettelse av bidrag	0	24 420	24 420
3634	Arbeidsmarkedstiltak	85	Innfordring av feilutbetaling, arbeidsmarkedstiltak	0	3 000	3 000
3635	Ventelønn m.v.	1	Refusjon statlig virksomhet mv.	0	3 100	3 100
5701	Diverse inntekter	71	Refusjon ved yrkesskade	0	716 450	716 450
5701	Diverse inntekter	73	Refusjon fra bidragspliktige	0	205 000	205 000
5701	Diverse inntekter	80	Renter	0	1 000	1 000
5701	Diverse inntekter	86	Innkrevning av feilutbetalinger	0	1 480 000	1 480 000
5701	Diverse inntekter	87	Diverse inntekter	0	22 450	22 450
5701	Diverse inntekter	88	Hjelpemiddelsentraler m.m.	0	68 000	68 000
5704	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv.	70	Dividende	0	175 000	175 000
5705	Refusjon av dagpenger	70	Refusjon av dagpenger, statsgaranti ved konkurs	0	29 000	29 000
5705	Refusjon av dagpenger	71	Refusjon av dagpenger for grensearbeidere mv. bosatt i Norge	0	300	300
<b>Sum inntektsført</b>				<b>0</b>	<b>2 755 683</b>	<b>2 755 683</b>

Note B Forklaring til brukte fullmakter og beregning av mulig overføring til neste år													tall i tusen kroner
Ut- gifts-ka- pittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Over- ført fra 2020	Samlet tildeling 2021	Merut- gift (-)/ min- dre-ut- gift	Belast- nings-full- makt utgiftsført av andre	Merutgift (-)/min- dre-utgift etterbelast- nings-full- makt	Mer-inn- tekter ift. Full- makt	Over-skri- delse og innspa- ring	Sum grunnlag for overfø- ring	Maks over-før- bart beløp	Overfø- res til 2022
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	21	Spesielle driftsutgifter, kan overføres, kan nyttes under post 45	0	213 547	91 466	0	91 466	0	41 696	49 770	329 147	49 770
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, kan overføres, kan nyttes under post 21	32 730	158 650	-41 696	0	-41 696	0	0	-41 696	350 320	0
605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Driftsutgifter	576 531	13 794 905	555 902	997	554 905	2 481	0	557 386	660 919	557 386
605	Arbeids- og velferdsetaten	21	Spesielle driftsutgifter	1 711	36 807	4 632	0	4 632	0	0	4 632	1 755	1 755
605	Arbeids- og velferdsetaten	22	Forsknings- og utredningsaktiviteter	1 613	61 764	3 669	0	3 669	0	0	3 669	3 008	3 008
605	Arbeids- og velferdsetaten	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, kan overføres	8 951	324 166	3 780	0	3 780	0	0	3 780	623 420	3 780
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	21	Spesielle driftsutgifter	4 158	91 155	69 994	54 793	15 201	0	0	15 201	4 350	
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	63	Sosiale tjenester og tiltak for vanskeligstilte, kan overføres	11 863	163 948	139 865	117 619	22 246	0	0	22 246	303 545	10 000
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	70	Frivillig arbeid, kan overføres	0	105 000	1 550	0	1 550	0	0	1 550	230 250	1 550

Note B Forklaring til brukte fullmakter og beregning av mulig overføring til neste år												tall i tusen kroner	
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	74	Tilskudd til pensjonistenes organisasjoner mv.	0	14 550	10	0	10	0	0	10	uaktuell	0
634	Arbeidsmarkedstiltak	1	Driftsutgifter	5 365	444 370	19 150	0	19 150	0	0	19 150	21 950	19 150
634	Arbeidsmarkedstiltak	76	Tiltak for arbeidssøkere, kan overføres	150 000	8 378 848	448 172	0	448 172	0	0	448 172	15 223 923	448 172
634	Arbeidsmarkedstiltak	77	Varig tilrettelagt arbeid, kan overføres	25 614	1 755 794	43 051	0	43 051	0	0	43 051	3 333 992	43 051
634	Arbeidsmarkedstiltak	78	Tilskudd til arbeids- og utdanningsreiser	0	60 000	4 385	0	4 385	0	0	4 385	uaktuell	0
634	Arbeidsmarkedstiltak	79	Funksjonsassistanse i arbeidslivet	0	83 892	12 266	0	12 266	0	0	12 266	uaktuell	0
2650	Sykepenges	76	Tilskudd til ekspertbistand og kompetansetiltak for sykmeldte, kan overføres	0	20 000	5 714	0	5 714	0	0	5 714	20 000	5 714
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.:	72	Stønad til servicehund	0	5 480	509	0	509	0		509	uaktuell	0
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.:	79	Aktivitetshjelpemidler til personer over 26 år	12 623	116 353	-1 740	0	-1 740	0	-1 740	-1 740	203 794	0

## 6.4 Artskontooppstilling

### Oppstilling av artskontorapporteringen 2021

Alle tall i hele tusen NOK	Note	31.12.21	31.12.20
<b>Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>			
Innbetalinger fra gebyrer	1	-10 184	-9 433
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	1	-14 772	-25 957
Salgs- og leieinnbetalinger	1	-3 353	-5 921
Andre innbetalinger	1	-2 736	-303 065
Sum innbetalinger fra drift		-31 045	-344 376
<b>Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>			
Utbetalinger til lønn	2	10 300 231	9 933 777
Andre utbetalinger til drift	3	3 839 331	3 812 627
Sum utbetalinger til drift		14 139 562	13 746 404
<b>Netto rapporterte driftsutgifter</b>		<b>14 108 517</b>	<b>13 402 028</b>
<b>Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>			
Innbetaling av finansinntekter	4	-1	-11
Sum investerings- og finansinntekter		-1	-11
<b>Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>			
Utbetaling til investeringer	5	403 195	345 991
Utbetaling av finansutgifter	4	1 410	855
Sum investerings- og finansutgifter		404 605	346 846
<b>Netto rapporterte investerings- og finansutgifter</b>		<b>404 604</b>	<b>346 836</b>
<b>Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten</b>			
Innbetalinger av skatter, avgifter, gebyrer m.m.	6	-809 961	-920 680
Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten		-809 961	-920 680
<b>Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</b>			
Utbetaling av tilskudd og stønader	7	542 500 272	528 063 309
Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten		542 500 272	528 063 309
<b>Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler</b>			
Gruppelivsforsikring konto 1985 (ref. kap. 5309, inntekt)		-16	-25
Arbeidsgiveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt)		-1 204 273	-1 125 265
Nettoføringsordning for mva konto 1987 (ref. kap. 1633, utgift)		11 684	9 006
Sum inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler		-1 192 605	-1 116 284
<b>Netto rapportert til bevilgningsregnskapet</b>		<b>555 010 827</b>	<b>539 775 209</b>

## Oversikt over mellomværende med statskassen

<b>Eiendeler og gjeld</b>		<b>31.12.21</b>	<b>31.12.20</b>
Fordringer egne ansatte	8	4 545	5 339
Fordringer ytelser under revurdering	9	454 143	417 573
Fordringer AFP/tilleggs pensjoner	10	671 253	593 096
Andre fordringer	11	1 638 665	3 615 192
Skyldig skattetrekk og andre trekk egne ansatte	12	-422 567	-362 068
Skyldige offentlige avgifter	13	-2 724	-1 355
Leverandørgjeld	14	-1 000 612	-955 437
Annen gjeld knyttet til drift	15	-179 827	-190 028
Gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	16	-11 193 687	-10 809 416
Interne avregninger	17	-968 960	-2 994 996
<b>Sum mellomværende med statskassen</b>	<b>18</b>	<b>-10 999 771</b>	<b>-10 682 099</b>
<b>Fordringer SPK</b>	<b>19</b>	<b>30 046 017</b>	<b>28 502 556</b>



## 6.5 Noter

### Note 1 | Driftsinntekter

	<b>31.12.21</b>	<b>31.12.20</b>
Administrasjonsvederlag <sup>1)</sup>	-10 184	-9 433
Sum innbetalinger fra gebyrer	-10 184	-9 433
Tilskudd fra Norges forskningsråd <sup>2)</sup>	-11	-2 525
Tilskudd fra andre statlige virksomheter	-487	-277
Tilskudd fra EU	-822	0
Tilskudd fra kommunale og fylkeskommunale etater	-13 452	-22 931
Tilskudd fra organisasjoner og stiftelser	0	-225
Sum innbetalinger fra tilskudd og overføringer	-14 772	-25 957
Inntekter tolketjenester <sup>3)</sup>	-2 907	-3 390
Leieinntekter <sup>2)</sup>	0	-2 045
Salgsinntekter	-446	-486
Sum salgs- og leieinnbetalinger	-3 353	-5 921
Refusjon lønn fra kommunene <sup>2)</sup>	0	-136 908
Andre refusjoner fra kommunene <sup>2)</sup>	0	-163 289
Andre driftsinntekter	-2 736	-2 867
Sum andre innbetalinger	-2 736	-303 065
<b>Sum driftsinntekter <sup>4)</sup></b>	<b>-31 045</b>	<b>-344 376</b>

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

2) Reduksjon på grunn av nettoføring, se prinsippnote. Per 31.12.21 utgjør dette 127 mill. kroner for refusjon av lønn fra kommunene og 2,7 mill. kroner i tilskudd fra Norges forskningsråd (kostnadsdeling for Phd-studenter) i note 2. Andre refusjoner fra kommunene utgjør om lag 150 mill. kroner og er fordelt på note 3 og 5, og i tillegg leieinntekter i note 3. Refusjoner fra kommuner gjelder kostnadsdeling av felles kommunale og statlige NAV kontor.

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

4) Korrigert for endret nettoføringsprinsipp ville sum driftsinntekter i 2020 vært om lag 39,8 mill. kroner.

Innbetalinger fra tilskudd omfatter eksterne prosjektinntekter.

**Note 2 | Utbetalinger til lønn**

	<b>31.12.21 <sup>1)</sup></b>	<b>31.12.20</b>
Lønninger	8 758 706	8 097 091
Arbeidsgiveravgift	1 190 130	1 109 624
Pensjonsutgifter <sup>2)</sup>	854 853	1 095 068
Sykepenger og andre refusjoner	-613 634	-472 283
Andre ytelser	110 176	104 277
<b>Sum lønn, sosiale utgifter og refusjoner <sup>3)</sup></b>	<b>10 300 231</b>	<b>9 933 777</b>

1) Endringer pga. nettoføringen, se prinsippnote. I 2021 utgjør dette 127 mill. kroner i refusjon lønn fra kommunene, og 2,7 mill. kroner i tilskudd fra Norges forskningsråd (kostnadsdeling for Phd-studenter) som i 2020 fremkom i note 1.

2) Regnskapsføringen av arbeidsgivers andel av pensjonspremien er endret i 2020 i tråd med rundskriv R-118. Dette innebærer at 2020-regnskapet inneholder 7 terminer mot 6 i 2021. Den ekstra terminen i 2020 utgjorde 174 mill. kroner, og korrigert for dette ville pensjonsutgifter i 2020 vært 921 mill. kroner.

3) Korrigert for endret nettoføringsprinsipp og endringen i pensjonspremie ville sum lønn, sosiale utgifter og refusjoner vært 9 969 mill. kroner i 2020.

Gj.sn. antall ansatte	15 463	14 621
Gj.sn. antall avtalte årsverk	14 903	14 043
Gj.sn. antall utførte årsverk	13 430	12 654

På grunn av forsinket lønnsoppgjør i 2019, er om lag 41 mill. kroner blitt utbetalt i 2020.

NAV betaler pensjonspremie til Statens Pensjonskasse (SPK), og kostnad til premie er dekket av NAVs bevilgning. Arbeidsgiverandelen av pensjonspremien er 10,3 prosent i 2021 og 12,4 prosent i 2020. Premien faktureres etterskuddsvis i 6 terminer per år.

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

I 2021 er nær 614 mill. kroner av de samlede utgifter til lønn direkte knyttet til korona-pandemien. I 2020 var om lag 689 mill. kroner relatert til koronapandemien.

**Note 3** | Andre utbetalinger til drift

	<b>31.12.21 <sup>1)</sup></b>	<b>31.12.20</b>
Utgifter lokaler	1 122 787	1 266 120
Leie maskiner, inventar o.l.	16 657	23 049
Programvare - løpende lisenser	298 617	288 913
Verktøy, inventar og driftsmaterialer under 50.000	55 804	44 427
Reparasjoner og vedlikehold	149 486	153 928
Vedlikehold programvare	329 564	331 510
Kjøp av konsulenttenester <sup>2)</sup>	849 948	694 439
Kjøp av andre fremmede tjenester <sup>3)</sup>	496 166	485 103
Kontorutgifter, trykksak o.l.	210 907	185 654
Telefon, porto o.l.	133 627	170 402
Utgifter transportmidler	12 673	12 923
Utgifter og godtgjørelse for reise, diett, bil o.l.	56 824	69 970
Salg, reklame og representasjon	673	944
Kontingent og gave	2 700	2 205
Øvrige utgifter <sup>4)</sup>	67 160	65 842
Erstatninger <sup>5)</sup>	35 738	17 199
<b>Sum andre utbetalinger til drift <sup>6)</sup></b>	<b>3 839 331</b>	<b>3 812 627</b>

1) Endringer pga. nettoføringen, se prinsippnote. I 2021 utgjør dette om lag 126 mill. kroner i kostnadsreduksjoner fordelt på note 3 hvor refusjon utgifter lokaler utgjør om lag 95 mill. kroner, mot om lag 98 mill. kroner i 2020.

2) Kapittel 605 post 22 er belastet med 44 mill. kroner i 2021. I 2020 var det her belastet 2,1 mill. kroner og 14,7 mill. kroner var utgiftsført i note 7.

3) Inkluderer belastningsfullmakt på 32 mill. kroner i 2021, som gjelder utviklingskostnader dekket av Helsedirektoratet (kap. 740), tilsvarende var 33,8 mill. kroner i 2020.

4) Øvrige utgifter omfatter blant annet bankgebyrer ved betaling knyttet til drift og ytelser, rettsgebyr og saksomkostninger.

5) Gjelder i hovedsak erstatninger i forbindelse med EØS-saken. Erstatninger gjelder saker der NAV har anledning til å belaste Justis- og beredskapsdepartementet i forbindelse med dekning av utgifter ved erstatningssaker der NAV er ansvarlig etter erstatningsrettslige regler. I tillegg har NAV erstatningssaker som gjelder drift og manglende pensjonsutbetalinger.

6) Korrigert for endret nettoføringsprinsipp ville sum av andre utbetalinger til drift og utbetalinger til investeringer (note 5) vært 163 mill. kroner høyere i 2020.

I 2021 er om lag 105 mill. kroner av de samlede utgifter til andre driftsutgifter knyttet til koronapandemien. I 2020 var nær 178 mill. kroner knyttet til koronapandemien.

Konsulenttenester defineres som kjøp av tjenester utført av eksterne med spesialkompetanse som for en tidsavgrenset periode engasjeres av virksomheten for å utføre en konkret definert oppgave. Kjøp av tjenester som ikke dekkes av definisjonen, er å anse som annen fremmed tjeneste.

Utgiftene til både konsulenttenester og fremmede tjenester er nedenfor gruppert etter hovedområder.

<b>Hovedområder konsulent og fremmede tjenester</b>	<b>31.12.21</b>	<b>31.12.20</b>
Konsulentttjenester innen økonomi, revisjon og juss	38 775	6 502
Konsulentttjenester til utvikling av programvare, IKT-løsninger mv.	399 689	313 281
Konsulentttjenester til org.utvikling, rekruttering, kommunikasjon- og informasjonsrådg. o.l.	48 824	20 622
Andre konsulentttjenester	362 661	354 034
<b>Sum konsulentttjenester <sup>1)</sup></b>	<b>849 949</b>	<b>694 439</b>
Innleie av vikarer	4 563	5 329
Kjøp av tjenester til løpende driftsoppgaver, IKT	200 194	199 020
Kjøp av lønns- og regnskapstjenester	9	379
Kommunale tjenestekjøp	114 272	101 689
Tjenestekjøp knyttet til hjelpemiddelområdet	103 237	98 582
Kjøp av tolke- og translatørtjenester	22 654	16 381
Kjøp av forsknings- og utredningsoppdrag	2 444	4 559
Kjøp av andre eksterne tjenester	48 793	59 165
<b>Sum fremmede tjenester <sup>2)</sup></b>	<b>496 166</b>	<b>485 103</b>
<b>Sum konsulent- og fremmede tjenester</b>	<b>1 346 115</b>	<b>1 179 542</b>

1) Kapittel 604 er belastet med hhv. 203 mill. kroner og 173 mill. kroner i 2021 og 2020.

2) I 2021 er kapittel 604 belastet med 0,1 mill. kroner. I 2020 var dette 0,6 mill. kroner.

#### Note 4 | Finansinntekter og finansutgifter

	<b>31.12.21</b>	<b>31.12.20</b>
Renteinntekter	-1	-8
Valutagevinst	0	-3
<b>Sum innbetaling av finansinntekter</b>	<b>-1</b>	<b>-11</b>
Renteutgifter <sup>1)</sup>	790	616
Valutadifferanser	620	239
<b>Sum utbetaling av finansutgifter</b>	<b>1 410</b>	<b>855</b>

1) Purregebyr, tilleggsavgifter, inkassosalær samt morarenter på erstatningsutbetalinger ved saksbehandlingsfeil er fra 2021 omklassifisert og inngår i Øvrige utgifter i note 3. Dette utgjør 186 730 kroner i 2021. I 2020 fremkom dette som renteutgifter i note 4. Renteutgifter inkluderer forsinkelsesrenter i forbindelse med for sent betalte regninger, og gjelder både ytelses- og driftsutgifter.

**Note 5 | Utbetaling til investeringer**

	<b>31.12.21 <sup>1)</sup></b>	<b>31.12.20</b>
Programvarelisenser over 50.000 <sup>2)</sup>	21 938	9 089
Inventar over 50.000	146 619	83 119
Datamaskiner over 50.000	200 250	201 944
Bil (driftsmiddel)	2 489	6 408
Telefoni over 50.000	5 263	3 210
Andre driftsmidler over 50.000	26 636	42 222
<b>Sum utbetaling til investeringer <sup>3)</sup></b>	<b>403 195</b>	<b>345 991</b>

1) Endring pga. nettoføringen, se prinsippnote. I 2021 utgjør dette 24 mill. kroner i kostnadsreduksjoner fordelt på note 5.

2) Gjelder engangskjøp av bruksrett til programvare over 50 000 kroner. Løpende lisenser framgår av note 3.

3) Korrigert for endret nettoføringsprinsipp ville sum av utbetaling til investeringer og andre utbetalinger til drift (note 3) vært 163 mill. kroner høyere i 2020.

Utgiftsførte investeringer omfatter anskaffelser av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler som enkeltvis har en anskaffelsesverdi over 50 000 kroner og levetid på 3 år eller mer som etter kontantprinsippet utgiftsføres direkte.

NAV har i tillegg andre anskaffelser som enkeltvis har en anskaffelsesverdi over 50 000 kroner, 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.

I 2021 er nær 13 mill. kroner av de samlede utgifter til investeringer knyttet til koronapandemien. I 2020 var om lag 53 mill. kroner knyttet til korona.

**Note 6 | Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten**

	<b>31.12.21</b>	<b>31.12.20</b>
Trygder og pensjonspremier	-630 654	-671 719
Offentlig bidragskrav forskudd	-458	-508
Billån/næringslån	-2 638	-2 109
Tilbakebetaling til NAV (feilutbetalinger og etteroppgjør) <sup>1)</sup>	-162 078	-255 600
Tilbakebetaling fra NAV (EØS) <sup>2)</sup>	2 688	9 323
Andre inntekter <sup>3)</sup>	-16 821	-67
<b>Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten</b>	<b>-809 961</b>	<b>-920 680</b>

1) Regnskapslinjens navn er endret fra «Feilutbetalinger» i tidligere rapportering for å gi et bedre bilde av regnskapslinjens innhold. Endringen fra 2020 skyldes at skattetrekk knyttet til etteroppgjør uføre på 77,5 mill. kroner som var ført som inntekt i 2020, ble overført til Skatteetaten og dermed ført som en inntektsreduksjon i 2021. Uten korrigeringen av etteroppgjør fra 2020 ville sum tilbakebetaling til NAV vært -239 mill. kroner.

2) Omfatter tilbakebetalinger til personer som feilaktig har betalt tilbake ytelser på grunn av at NAV har tolket og praktisert EØS-regelverket feil, i de sakene som var ferdig nedbetalt og ytelsen ikke var korrigert for innkrevd beløp overfor Skatteetaten. I saker der ytelsen allerede er korrigert for feilaktig innkreving, er tilbakebetalingen belastet den enkelte ytelsen og inngår i note 7.

3) 15,9 millioner kroner gjelder tilbakebetaling av lønnskompensasjon fra arbeidsgivere i forbindelse med permittering av ansatte under pandemien.

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

**Note 7** | Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten

	<b>31.12.21</b>	<b>31.12.20</b>
Inntekter Folketrygden <sup>1)</sup>	62 473	13 227
Diverse inntekter	-2 756	-4 060
Inntekter hjelpemidler	-50 488	-49 807
Refusjoner og feilutbetalinger arbeidsmarkedstiltak	-2 707	-7 679
Refusjon og feilutbetalinger ventelønn	-3 120	-4 446
Innbetalt dividende på statsgaranti for lønnskrav ved konkurs <sup>2)</sup>	-166 422	-218 539
<b>Inntekter ytelsesforvaltning</b>	<b>-163 020</b>	<b>-271 303</b>
Andre utgifter	0	14 679
<b>Programkategori 09.10 Administrasjon av arbeids- og velferdspolitikken <sup>3)</sup></b>	<b>0</b>	<b>14 679</b>
Spesielle driftsutgifter	0	2 122
Sosiale tjenester og tiltak for vanskeligstilte	24 083	27 342
Frivillig arbeid	103 450	118 811
Tilskudd til pensjonistenes organisasjoner mv.	14 540	14 121
<b>Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering <sup>4)</sup></b>	<b>142 073</b>	<b>162 395</b>
<b>Programkategori 09.20 Tiltak for bedre levekår mv.</b>	<b>142 073</b>	<b>162 395</b>
Midlertidig kompensasjonsordning for forhåndsgodkjente tiltaksarrangører <sup>2)</sup>	0	94 521
Tiltak for arbeidssøkere	7 930 676	6 864 569
Varig tilrettelagt arbeid	1 712 743	1 625 712
Tilskudd til arbeids- og utdanningsreiser	55 616	55 909
Funksjonsassistanse i arbeidslivet	71 626	66 447
<b>Arbeidsmarkedstiltak <sup>4)</sup></b>	<b>9 770 661</b>	<b>8 707 159</b>
Driftsutgifter	3 472	6 084
<b>Ventelønn</b>	<b>3 472</b>	<b>6 084</b>
<b>Programkategori 09.30 Arbeidsmarked</b>	<b>9 774 133</b>	<b>8 713 243</b>
<b>Pionerdykkere i Nordsjøen</b>	<b>407</b>	<b>0</b>
<b>Programkategori 09.40 Arbeidsmiljø og sikkerhet</b>	<b>407</b>	<b>0</b>
Tilskudd, militære	38 907	46 538
Tilskudd, sivile	114 787	132 848
<b>Krigspensjon</b>	<b>153 694</b>	<b>179 386</b>

Tilskudd	3 044 537	2 755 162
<b>Avtalefestet pensjon (AFP)</b>	<b>3 044 537</b>	<b>2 755 162</b>
Tilskudd	312 886	315 213
<b>Supplerende stønad til personer over 67 år</b>	<b>312 886</b>	<b>315 213</b>
<b>Programkategori 09.60 Kontantytelser</b>	<b>3 511 117</b>	<b>3 249 761</b>
Overgangsstonad	1 632 383	1 668 664
Stønad til barnetilsyn til enslig mor eller far i arbeid	104 912	110 704
Tilleggsstonader og stønad til skolepenger	25 382	39 813
<b>Stønad til enslig mor eller far</b>	<b>1 762 677</b>	<b>1 819 181</b>
	<b>31.12.21</b>	<b>31.12.20</b>
<b>Programkategori 29.20 Enslige forsørgere</b>	<b>1 762 677</b>	<b>1 819 181</b>
Sykepenger for arbeidstakere mv. <sup>2)</sup>	44 486 108	43 621 670
Sykepenger for selvstendige <sup>2)</sup>	1 409 180	1 719 491
Pleie-, opplærings- og omsorgspenger mv. <sup>2)</sup>	1 700 273	2 842 015
Tilskudd til tilretteleggingstiltak mv.	0	70
Feriepenger av sykepenger	2 708 993	2 189 848
Tilskudd til ekspertbistand	14 286	3 412
<b>Sykepenger <sup>8)</sup></b>	<b>50 318 840</b>	<b>50 376 506</b>
Arbeidsavklaringspenger <sup>2) 8)</sup>	33 165 618	30 070 403
Tilleggsstonad	111 503	125 963
Legeerklæringer	38 083	37 315
<b>Arbeidsavklaringspenger</b>	<b>33 315 204</b>	<b>30 233 682</b>
Uføretrygd	103 909 806	99 366 694
Menerstatning ved yrkesskade	67 056	70 360
Yrkesskadetrygd gml. Lovgivning	36 662	37 786
<b>Uførhet</b>	<b>104 013 524</b>	<b>99 474 840</b>
<b>Programkategori 29.50 Inntektssikring ved sykdom og uførhet</b>	<b>187 647 568</b>	<b>180 085 028</b>
Grunnstønad	1 560 076	1 596 886
Hjelpestønad	1 662 113	1 606 584
Stønad til servicehund	4 971	4 278
Hjelpemidler mv. under arbeid og utdanning	109 539	121 659
Tilskudd til biler	643 311	767 022
Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler	3 505 586	3 299 054
Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler som tjenester	280 894	257 641
Ortopediske hjelpemidler	1 814 737	1 503 765
Høreapparater	803 785	757 048

Aktivitetshjelpemidler for personer over 26 år <sup>5)</sup>	116 762	86 365
<b>Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv. <sup>6)</sup></b>	<b>10 501 774</b>	<b>10 000 302</b>
<b>Programkategori 29.60 Kompensasjon for merutgifter ved nedsatt funksjonsevne mv.</b>	<b>10 501 774</b>	<b>10 000 302</b>
Grunnpensjon	81 429 864	77 662 096
Tilleggspensjon	161 755 149	153 073 982
Inntektpensjon	6 667 096	4 200 313
Særtilllegg, pensjonstillegg mv.	7 053 937	6 317 554
<b>Alderdom</b>	<b>256 906 046</b>	<b>241 253 946</b>
<b>Programkategori 29.70 Alderdom</b>	<b>256 906 046</b>	<b>241 253 946</b>
Grunnpensjon	1 112 993	1 095 698
Tilleggspensjon	811 741	807 645
Særtilllegg	88 722	84 385
Utdanningsstønad	187	179
Stønad til barnetilsyn	2 789	3 764
<b>Etterlatte</b>	<b>2 016 432</b>	<b>1 991 670</b>
	<b>31.12.21</b>	<b>31.12.20</b>
Stønad ved gravferd	257 381	232 263
<b>Stønad ved gravferd</b>	<b>257 381</b>	<b>232 263</b>
<b>Programkategori 29.80 Forsørgertap og eneomsorg for barn mv.</b>	<b>2 273 813</b>	<b>2 223 934</b>
Dagpenger <sup>2) 7)</sup>	26 054 959	38 562 808
<b>Dagpenger</b>	<b>26 054 959</b>	<b>38 562 808</b>
Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv. <sup>2)</sup>	658 884	992 445
<b>Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv.</b>	<b>658 884</b>	<b>992 445</b>
Stønad til selvstendig næringsdrivende og frilansere <sup>2)</sup>	1 342 565	1 557 248
Stønad til lærlinger <sup>2)</sup>	59 764	99 418
<b>Midl. stønadsordninger til selvst. næringsdrivende, frilansere og lærlinger</b>	<b>1 402 329</b>	<b>1 656 666</b>
<b>Programkategori 33.30 Arbeidsliv</b>	<b>28 116 172</b>	<b>41 211 920</b>
<b>Sum Arbeids- og sosialdepartementets område</b>	<b>500 472 760</b>	<b>488 463 083</b>
Tilskudd	1 417 247	1 549 821
<b>Kontantstøtte</b>	<b>1 417 247</b>	<b>1 549 821</b>



Tilskudd	17 350 885	16 269 100
<b>Barnetrygd</b>	<b>17 350 885</b>	<b>16 269 100</b>
<b>Programkategori 11.10 Familie og oppvekst</b>	<b>18 768 132</b>	17 818 921
Foreldrepenger ved fødsel	21 877 920	20 476 507
Engangstønad ved fødsel og adopsjon	811 234	741 992
Feriepenger av foreldrepenger	533 654	518 475
Foreldrepenger ved adopsjon	36 573	44 331
<b>Foreldrepenger</b>	<b>23 259 381</b>	<b>21 781 304</b>
<b>Programkategori 28.50 Stønad ved fødsel og adopsjon</b>	<b>23 259 381</b>	<b>21 781 304</b>
<b>Sum Barne- og familiedepartementets område</b>	<b>42 027 513</b>	<b>39 600 225</b>
<b>Sum tilskudd</b>	<b>542 500 273</b>	<b>528 063 309</b>

1) Økningen fra 2020 skyldes at NAV har krevd inn for mye trygdeavgift.

2) Tiltak i 2020 som følge av koronapandemien, jfr Prop. 127 S (2019-2020) og Prop 142 S (2019-2020). Tiltak i 2021 som følge av koronapandemien, jfr. Prop. 72 LS (2020-2021), Prop. 75 S (2020-2021), Prop. 79 S (2020-2021) samt Innst. 231 S (2020-2021), Innst. 232 S (2020-2021) og Innst. 233 S (2020-2021), Prop. 195 S (2020-2021) og Innst. 600 S (2020-2021, Prop. 93 LS (2020-2021) og Innst. 327 S (2020-2021).

3) I 2020 gjelder dette føringer på kap 605 post 22 og kontogruppe 87. Fra 2021 er dette utgiftsført som driftsutgifter og framkommer i note 3.

4) Deler av bevilgningen på kap 621 og 634 er utgiftsført under drift, dvs alt som ikke er ført på kontogruppe 87 og inngår derfor ikke i denne noten.

5) Regnskapstallene er inklusiv innbetalt egenandel aktivitetshjelpemidler på kap 2661 post 79.

6) Deler av bevilgningen på kap 2661 er utgiftsført under drift, dvs alt som ikke er ført på kontogruppe 87 og inngår derfor ikke i denne noten.

7) Både utbetaling og innbetaling/innkreving knyttet til forskudd dagpenger inngår i linjen dagpenger. Pr 31.12.2020 var det utbetalt om lag 3,6 mrd. kroner i forskudd dagpenger. I 2021 er det innbetalt/gått til innkreving om lag 2 mrd. kroner. Utestående beløp på forskudd dagpenger går fram av note 11.

8) Tilbakebetaling fra NAV (EØS) utgjør henholdsvis 123 mill. kroner belastet AAP og 4 mill. kroner belastet sykepenger i 2021. Gjelder saker der ytelsen er korrigeret for feilaktig innkreving.

**Note 8** | Fordringer egne ansatte

	<b>31.12.21</b>	<b>31.12.20</b>
Lønnslån	4 402	5 060
Forskudd lønn	60	218
Fordring ansatte	83	61
<b>Sum fordringer egne ansatte</b>	<b>4 545</b>	<b>5 339</b>

**Note 9** | Fordringer ytelser under revurdering

	<b>31.12.21</b>	<b>31.12.20</b>
Tidsbegrenset uføre og Supplerende stønad	4 959	2 378
Barnetrygd	48 753	27 953
Kontantstøtte	3 525	3 286
Grunn- og hjelpestønad	25 913	15 045
Inntektsytelser <sup>1)</sup>	105 575	132 002
Pensjon	49 337	116 038
Enslig forsørger	563	306
Korttidssytelser <sup>2)</sup>	108 236	98 977
Helserefusjoner	0	7
Andre ytelser stønad	47	86
Skattetrekk	47	410
Trekk i revurderte ytelser	585	487
Korttid Corona <sup>3)</sup>	106 603	20 598
<b>Sum fordringer ytelser under revurdering, jfr. note 17</b>	<b>454 143</b>	<b>417 573</b>

1) I linjen for Inntektsytelser gjelder 32 865 kroner enslig forsørger og 72 710 kroner uføretrygd for 2021.

2) I linjen for Korttidssytelser inngår syke- og foreldrepenger og pleiepenger.

3) Kontoen inkluderer antall saker til behandling for mulig feilutbetaling knyttet til lønnskompensasjon ved permittering og inntektskompensasjon til frilansere og selvstendig næringsdrivende. Endringen skyldes økt antall saker knyttet til inntektskompensasjon til frilansere og selvstendig næringsdrivende.

Ytelser under revurdering er saker hvor det er gjennomført ny vilkårsprøving. Saldoen på denne kontoen i balansen viser beløp på saker som er under saksbehandling for vurdering hvorvidt utbetalingen er urettmessig mottatt. Når saksbehandlingen er avsluttet føres beløpet ut av balansen. 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 Skatteetaten for innkreving.

**Note 10** | Fordringer AFP/tilleggspensjoner

	<b>31.12.21</b>	<b>31.12.20</b>
AFP alle ordninger	665 863	587 197
Tilleggspensjon kommuner	5 390	5 899
<b>Sum fordringer knyttet til AFP/tilleggspensjoner</b>	<b>671 253</b>	<b>593 096</b>

Noten inneholder utestående fordringer som følge av at NAV har forskuttert/utbetalt ytelser på vegne av andre.

**Note 11** | Andre fordringer

	<b>31.12.21</b>	<b>31.12.20</b>
Innbetalinger til oppfølging drift	-114	-7
Andre fordringer drift - motkonto jfr. note 17	131 605	88 801
Fordringer sykepenger under tilskuddsforvaltningen - motkonto jfr. note 17	1 912	3 282
Forskudd dagpenger- motkonto jfr. note 17 <sup>1)</sup>	1 392 645	3 442 398
Forskudd dagpenger trekk	-3 756	-60 096
Nødutbetalinger- motkonto jfr. Note 17	1 498	2 059
Andre fordringer knyttet til tilskuddsforvaltning <sup>2)</sup>	114 875	138 755
<b>Sum andre fordringer</b>	<b>1 638 665</b>	<b>3 615 192</b>

1) Gjelder utestående forskudd dagpenger som følge av koronapandemien, jfr. Midlertidig forskrift om forskudd på dagpenger for å avhjelpe konsekvensene av covid-19.

2) Andre fordringer drift består i hovedsak av kundefordringer drift, utestående syke- og foreldrepenger og utestående fordringer kommuner.

**Note 12** | Skyldig skattetrekk og andre trekk egne ansatte

	<b>31.12.21</b>	<b>31.12.20</b>
Forskuddstrekk	-389 957	-333 412
Påleggstrekk	-300	-481
Pensjonstrekk medlemsandel	-32 310	-28 174
<b>Sum skyldig skattetrekk og andre trekk drift</b>	<b>-422 567</b>	<b>-362 068</b>

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

**Note 13** | Skyldig offentlige avgifter

	<b>31.12.21</b>	<b>31.12.20</b>
Utgående merverdiavgift	-2 724	-1 355

Skyldige offentlige avgifter gjelder i hovedsak kjøp av tjenester fra utlandet (reverse charge) og vareimport som NAV får sendt tolldeklarasjon på. Dette blir betalt ved terminvis oppgjør for merverdiavgift.

**Note 14** | Leverandørgjeld

	<b>31.12.21</b>	<b>31.12.20</b>
Leverandørgjeld drift – motkonto jfr. Note 17	-457 558	-475 961
Leverandørgjeld ytelser – motkonto jfr. Note 17	-543 054	-479 476
<b>Sum leverandørgjeld</b>	<b>-1 000 612</b>	<b>-955 437</b>

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

Tabellen under viser de 10 største leverandørene som utgjør deler av leverandørgjelden per 31. desember 2021.

<b>Leverandører</b>	<b>31.12.21</b>
SPK Forsikring	198 840
Sonova Norway AS	31 939
Sunrise Medical AS	23 460
Invacare AS	23 294
Permobil AS	19 009
Oticon AS	17 498
Etac AS	16 268
Ortopediteknikk AS	15 816
Sannergata 2 AS	13 353
Medema Norge AS	13 196

**Note 15** | Annen gjeld knyttet til drift

	<b>31.12.21</b>	<b>31.12.20</b>
Tilbakebetalt nettolønn	-124	-10
Pensjonstrekk arbeidsgiverandel	-166 530	174 637
Eksternt finansierte prosjekt	-13 173	-15 380
<b>Sum annen gjeld knyttet til drift</b>	<b>-179 827</b>	<b>-190 028</b>

**Note 16** | Gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten

	<b>31.12.21</b>	<b>31.12.20</b>
Trekk i pensjon ved institusjonsopphold <sup>1)</sup>	-173	-369
Skyldig skattetrekk ytelser <sup>2)</sup>	-11 128 445	-10 766 165
Uhevet utbetaling – motkonto jfr. note 17	-12 304	-3 704
Annen kortsiktig gjeld knyttet til tilskuddsforvaltningen <sup>3)</sup>	-52 765	-39 177
<b>Sum gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</b>	<b>-11 193 687</b>	<b>-10 809 416</b>

1) Utbetales til kommuner og private institusjoner.

2) Gjelder skattetrekk på tiltaksmidler, pensjon og stønader som er utbetalt i november og desember og som kommer til betaling i januar.

3) 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 17** | Interne avregninger

	<b>31.12.21</b>	<b>31.12.20</b>
Motkonto balanseposter ytelser, jfr. Note 11 og 16	-1 383 751	-3 444 035
Motkonto balanseposter drift, jfr. Note 11	-131 605	-88 801
Motkonto leverandørgjeld drift, jfr. Note 14	457 558	475 961
Motkonto leverandørgjeld ytelser, jfr. Note 14	543 054	479 476
Motkonto ytelser under revurdering, jfr. Note 9	-454 216	-417 596
<b>Sum motkontoer balanse</b>	<b>-968 960</b>	<b>-2 994 996</b>

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

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

	<b>31.12.21</b>	<b>31.12.20</b>
Skyldnerkonti	-9 490 625	-8 990 752
Motkonto til skyldnerkonti	9 490 625	8 990 752
Lån til bil som hjelpemiddel (Gruppe 2-bil)	4 188 536	4 089 535
Tilskudd til bil som hjelpemiddel (Gruppe 1-bil)	175 738	232 257
Motkonto til lån og tilskudd bil	-4 364 274	-4 321 792
Tilskudd til hjelpemiddel for selvstendig næringsdrivende	29 715	32 880
Motkonto til hjelpemiddel for selvstendig næringsdrivende	-29 715	-32 880
Avskrivning tilskudd til hjelpemidler	68 490	79 973
Motkonto avskrivninger tilskudd til hjelpemidler	-68 490	-79 973
Fakturering frivillig folketrygdavgift	19 563	18 719
Motkonto fakturering frivillig folketrygdavgift	-19 563	-18 719
Krav til innkreving etter dom	16 953	4 577
Motkonto til innkreving etter dom	-16 953	-4 577
Krav fødsels- og sykepenger i arbeidsgiverperioden	4 308	4 991
Motkonto til krav i arbeidsgiverperioden	-4 308	-4 991
Til innkreving feilutbetaling ekskl. renter	936 057	622 377
Til innkreving renter	25 542	11 796
Til innkreving etteroppgjør	317 702	547 083
Til innkreving forskudd dagpenger	433 985	0
Sum til innkreving	1 713 286	1 181 255
Ikke innkreving feilutbetaling	308 146	314 905
Ikke innkreving forskudd dagpenger	1 748	0
Foreldet feilutbetaling før innkreving	115 244	69 015
Motkonto innkreving, ikke innkreving og foreldelse	-2 138 424	-1 565 175

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

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

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

**Fakturering frivillig folketrygdavgift:** For å synliggjøre utestående krav på frivillig folketrygdavgift blir disse balanseført. Kontoen er gruppert i interne avregninger sammen med tilhørende motkonto. Balanseføringen av disse fordringene ble innført fra desember 2019.

**Krav til innkreving etter dom:** For synliggjøring av mottatt krav som følge av rettskraftig dom blir disse balanseført. Ifølge 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 innkreving etter dom i løpet av året.

**Krav fødsels- og sykepenger i arbeidsgiverperioden:** Dersom en arbeidsgiver ikke betaler sykepenger eller fødselspenger som han er forpliktet til å yte i arbeidsgiverperioden, skal NAV utbetale syke- og fødselspengene. Beløpet som er utbetalt, skal kreves tilbake fra arbeidsgiveren.

**Til innkreving:** 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. I denne gruppen inngår også beløp som skal kreves inn som følge av etteroppgjør uføretrygd og forskudd dagpenger. Hvis mottaker av uføretrygd har fått utbetalt for lite eller for mye foretar NAV et etteroppgjør. Dette gjøres hver høst når skatteoppgjøret er klart. Saldoen per 31. desember 2021 er i tabellen nedenfor spesifisert per ytelse. Innkreving etteroppgjør inngår i linjen «Inntektsytelser» i tabellen nedenfor.

**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. I gruppen inngår også forskudd dagpenger. Saldoen per 31. desember 2021 er i tabellen nedenfor spesifisert per 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 per 31. desember 2021 er i tabellen nedenfor spesifisert per ytelse.

<b>Fordelt på ytelser per 31.12.2021</b>	<b>Til innkreving</b>	<b>Ikke innkreving</b>	<b>Foreldet</b>
Tidsbegrenset uføre og Supplerende stønad	241	188	8
Barnetrygd	69 181	20 054	11 310
Kontantstøtte	10 787	950	8
Yrkesskade	198	71	0
Grunn- og hjelpestønad	2 635	5 723	1 758
Inntektsytelser	522 390	78 783	41 458
Pensjon	129 505	71 045	34 727
Enslig forsørger	506	753	0
Sykepenger	29 129	23 354	4 221
Foreldrepenger	76 900	10 916	314
Pleiepenger	4 862	1 421	1 166
Andre ytelser Infotrygd	610	119	0
Arbeidsavklaringspenger	49 131	53 883	9 886
Dagpenger	220 386	22 203	10 228
Forskudd dagpenger	433 985	1 748	
Lønnskompensasjon	14 963	12 022	
Skattefrie tilleggsstønader Abetal	3 616	4 129	160
Tiltaksarrangører	310	0	0
Korttidytelser korona	28 542	2 532	0
Tilbakekreving skatt <sup>1)</sup>	115 409	0	0
<b>SUM</b>	<b>1 713 286</b>	<b>309 894</b>	<b>115 244</b>

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

#### Note 18 | Fordringer SPK

	<b>31.12.21</b>	<b>31.12.20</b>
Fordringer SPK	30 046 017	28 502 556

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

#### Note 19 | 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.



<b>Tekst</b>	<b>Avregning med statskassen</b>	<b>Mellomværende med statskassen</b>	<b>Differanse</b>
Fordring på ansatte	4 545	4 545	
Andre kortsiktige fordringer	-114	-114	
<b>Sum andre fordringer</b>	<b>4 431</b>	<b>4 431</b>	<b>0</b>
Leverandørgjeld	-1 000 612	-1 000 612	
Motpost leverandørgjeld	1 000 612	1 000 612	
<b>Sum leverandørgjeld</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Gjeld vedrørende tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	-11 425 082	-11 425 082	
Motpost konto 250-251	11 425 082	1 025 998	
Tømming 2559	-10 399 084		
<b>Sum gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer</b>	<b>-10 399 084</b>	<b>-10 399 084</b>	<b>0</b>
Forskuddstrekk	-389 957	-389 957	
Påleggstrekk	-300	-300	
Pensjonstrekk	-198 840	-198 840	
<b>Sum skyldig skattetrekk og andre trekk</b>	<b>-589 097</b>	<b>-589 097</b>	<b>0</b>
Oppgjørskonto merverdiavgift	-2 724	-2 724	
<b>Sum skyldig offentlige avgifter</b>	<b>-2 724</b>	<b>-2 724</b>	<b>0</b>
Tilbakebetalt nettolønn	-124	-124	
Eksterne prosjektmidler	-13 173	-13 173	
<b>Sum annen kortsiktig gjeld</b>	<b>-13 297</b>	<b>-13 297</b>	<b>0</b>
<b>Totalt</b>	<b>-10 999 771</b>	<b>-10 999 771</b>	<b>0</b>



# Arbeids- og velferdsdirektoratet

*Våren 2022*