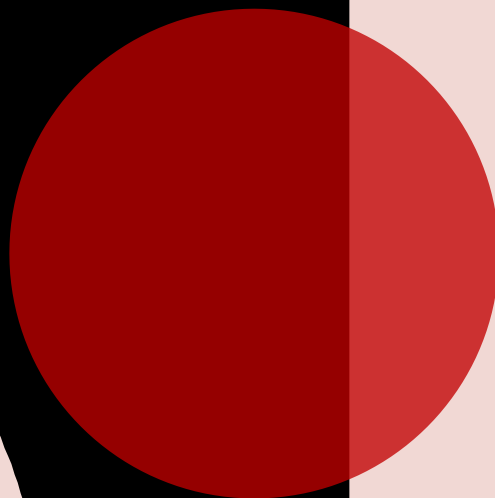
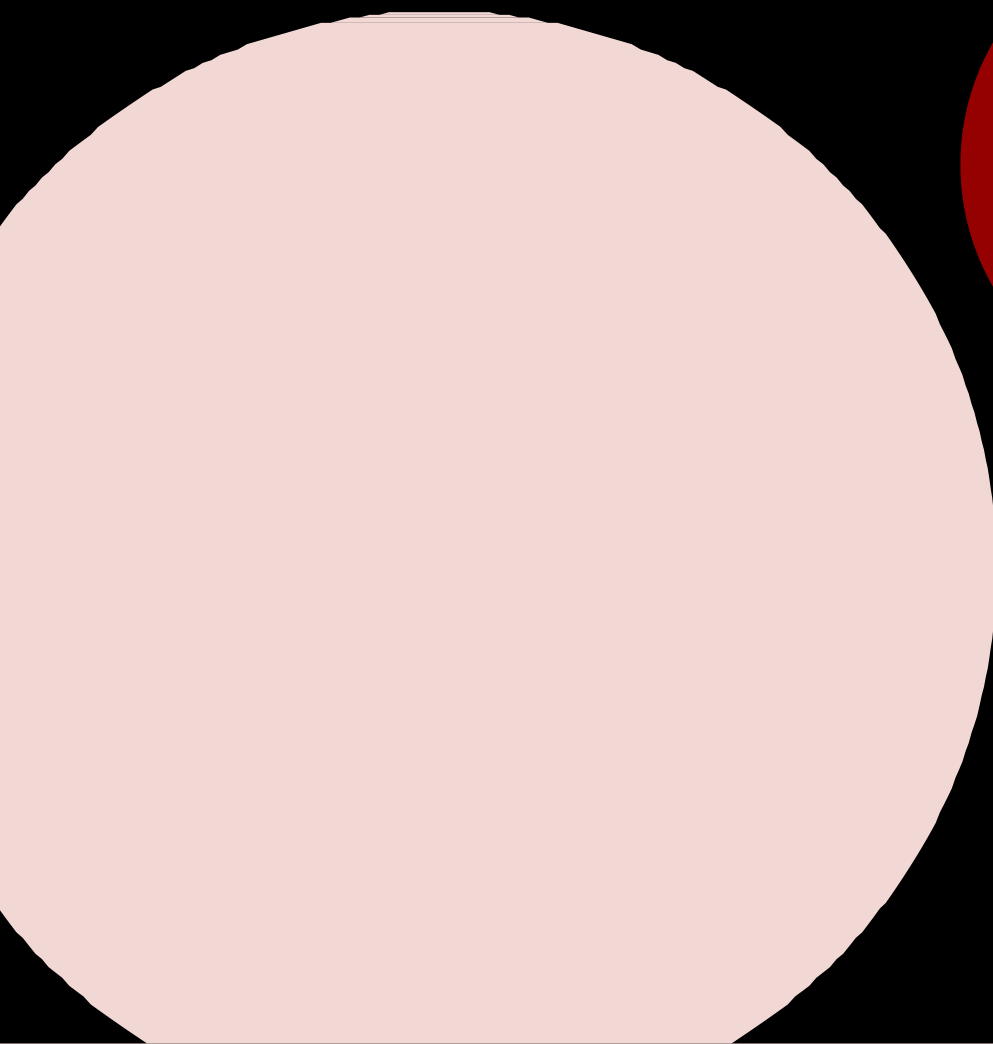




ÅRSRAPPORT

2024



Innhold

1	Leders beretning	4
2	Introduksjon til virksomheten og hovedtall.....	5
2.1	Navs oppgaver og tjenester.....	6
2.2	Navs organisering	7
2.3	Nøkkeltall	8
2.4	Situasjonen på arbeidsmarkedet i 2024	10
2.5	Utviklingen i de de helserelaterte ytelsene	11
3	Aktiviteter og resultater	13
3.1	Samlet vurdering av måloppnåelsen	13
3.2	Flere i arbeid	17
3.2.1	Styringsparametere arbeid og oppfølging	17
3.2.2	Overgang til arbeid.....	17
3.2.3	Andel og antall langtidsarbeidssøkere i arbeidsrettet aktivitet.....	19
3.2.4	Andelen mottakere av helserelaterte ytelser under 30 år	19
3.2.5	Andel sykmeldte med gradert sykmelding ved 12 ukers sykmelding.....	20
3.2.6	Andel AAP-mottakere som er arbeid eller tiltak ved 25 ukers tidspunkt	20
3.2.7	Antall personer som formidles til ledige stillinger av Arbeids- og velferdsetaten	20
3.2.8	Ungdomsgarantien	21
3.2.9	Arbeidsmarkedstiltak.....	23
3.2.10	Andel blant prioriterte grupper som deltar på tiltak.....	24
3.2.11	Oppfølging av mottakere av arbeidsavklaringspenger.....	25
3.2.12	Gjennomføring av sykefraværsoppfølgingen	26
3.2.13	Etatens innsats under IA-avtalen.....	28
3.2.14	Bistand til arbeidsgivere	29
3.2.15	Samarbeid med utdannings- og helsesektoren	31
3.2.16	Introduksjonsprogrammet.....	31
3.2.17	Innsats overfor fordrevne fra Ukraina	32
3.2.18	Etatens håndheving av aktivitetskravene knyttet til folketrygdloven.....	32
3.3	Inkludering i samfunnet og bedre levekår.....	33
3.3.1	Sosiale tjenester	33
3.3.2	Hjelpemidler.....	38
3.4	Ivareta økonomiske rettigheter	43
3.4.1	Kvaliteten og produktiviteten i ytelsesforvaltningen	43
3.4.2	Vurdering av kvalitet og produktivitet per ytelsesområde.....	46
3.4.3	Forebyggende tiltak og kontroll.....	73
3.4.4	Status EØS-saker	76
3.4.5	Oppfølging av saker med rettsanvendelsesfeil.....	77
3.4.6	Foreldrepenger: Rettsanvendelsesfeil knyttet til fedrekvote.....	77
3.5	Brukerrettede og tilgjengelige tjenester	78
3.6	Digitalisering og forvaltning.....	79

3.7	Tolke, forvalte og utvikle regelverk	82
3.8	Utvikling av kompetanse.....	83
3.9	Barneperspektivet	83
3.10	Utvikling av partnerskapet	84
3.11	Etterlatterereformen.....	85
3.12	Effektiv ressursbruk	85
3.13	Kunnskapsbaserte tjenester og direktoratets kunnskapsfunksjon	88
3.14	Konvensjon med Storbritannia om trygdekoordinering	88
3.15	Fellesføringer for 2024	89
3.15.1	Systematisk og helhetlig arbeid for å redusere klimagassutslipp, naturforavtrykk og energibruk 89	
3.15.2	Positiv utvikling i antall ansettelser av personer med funksjonsnedsettelse	90
3.15.3	Redusere konsulentbruken	90
4	Styring og kontroll.....	91
4.1	Overordnet vurdering av styring og kontroll.....	91
4.2	Virksomhetsstrategien og organisatoriske endringer	93
4.3	Tillitsreformen.....	94
4.4	Oppfølging av NOU 2023: 11 Raskt og riktig.....	94
4.5	Sikkerhet og beredskap	96
4.6	Personvern.....	97
4.7	Oppfølging av Riksrevisjonens merknader	98
4.8	Arbeidsmiljø, sykefravær og ledelse	99
4.8.1	Sykefraværsutviklingen i etaten.....	99
4.8.2	Vold og trusler	100
4.8.3	Inkluderende arbeidsmiljø – Arbeids- og velferdsetaten som arbeidsgiver	101
5	Vurdering av fremtidsutsikter	102
5.1	Utviklingen på arbeidsmarkedet fremover	102
5.2	Utvikling og endring i Nav/omverdensanalyse.....	102
6	Årsregnskap	103
6.1	Ledelseskommentarer til regnskapet	103
6.1.1	Formål	103
6.1.2	Bekreftelse.....	103
6.1.3	Vurdering av vesentlige forhold	103
6.1.4	Revisjon.....	105
6.2	Prinsippnote	106
6.3	Bevilgningsoppstilling med noter.....	108
6.4	Artskontooppstilling	120
6.5	Noter.....	121

1 Leders beretning

Året vi har lagt bak oss har blant annet vært preget av et **høyt sykefravær** her i landet. Heldigvis så vi en liten nedgang mot slutten av fjoråret, men samlet for året var sykefraværet på samme høye nivå som toppen i 2009.

Langvarige sykefravær fører til at **flere går over på andre helserelaterte ytelser**. Ved slutten av 2024 mottok 158 539 personer arbeidsavklaringspenger (AAP). Det er 9 500 flere mottakere enn ett år tidligere og er en vekst på 6,3 prosent. Økningen i antall uføretrygdete er betydelig sammenlignet med de siste årene. 373 000 personer mottok uføretrygd ved utgangen av fjoråret, det er 6 400 flere enn ett år tidligere.

Sykepengeområdet har vært preget av stort press som følge av forsinkelser i nytt saksbehandlingsverktøy og flere søknader om sykepenger. Vi står fortsatt i en overgang mellom gammelt og nytt saksbehandlingsverktøy, men det har vært en stor økning i andel saker som behandles i det nye verktøyet, fra omtrent 58 prosent i slutten av 2023 til 72 prosent i slutten av 2024.

I 2024 **oppdaterte vi innholdet på nav.no**, noe som medførte at flere brukere fikk gjennomført oppgaven de kom til nettsidene for å løse, og færre hadde behov for å ta kontakt.

Ungdomsgarantien har vært et viktig satsingsområde i 2024, med et godt samarbeid mellom Nav, arbeidsgivere, utdanningssektoren og helsetjenestene. Antallet personer omfattet av ungdomsgarantien har økt, og Nav gir tett oppfølging. Ungdomsveiledere har færre brukere å følge opp enn øvrige veiledere.

Arbeidsledigheten har økt noe de siste to årene, men er fortsatt på et svært lavt nivå. Ved utgangen av desember var 77 300 personer registrert som helt ledige eller arbeidssøkere i et tiltak hos Nav, det er 2,6 prosent av arbeidsstyrken. Parallelt øker også andre grupper som trenger oppfølging fra Nav. Ved utgangen av desember var 234 700 personer registrert hos Nav med nedsatt arbeidsevne, en økning på 14 600 personer sammenlignet med desember 2023. Det henger blant annet sammen med at en del **ukrainske flyktninger** blir registrert med nedsatt arbeidsevne. Om lag 17 prosent av veksten kommer blant personer fra Ukraina.

Det har vært et økt press på Nav-kontorene også fordi økte levekostnader har ført til at **langt flere søkte om økonomisk sosialhjelp** i fjor enn året før.

Økt saksbehandlingstid, restansmengde og liggetid for restansene har også preget 2024. Restansene økte på tross av økt antall årsverk og flere behandlede saker. Saksbehandlingstidene på klager og anker har blitt bedre i 2024 enn de var i 2023. På sykepenger opprettholdt Nav høy ressursinnsats, men flere søknader og ulempene med å saksbehandle i to fagsystemer, bidrar til at det fortsatt er lange saksbehandlingstider på en del søknader.

I fjor fortsatte vi vårt langsiktige arbeid med å **forbedre samhandlingen mellom Nav-veilederne og saksbehandlere** i forvaltningsenhetene. Saksbehandlerne er nå betydelig mer tilgjengelige for veilederne. Vi gjennomførte også en rekke tiltak etter kritikken NOU 2023:11 *Raskt og riktig*. Blant annet kontakter saksbehandlerne brukerne i mye større grad enn før for å forklare hva som mangler av dokumentasjon for å kunne gjøre vedtak.

Vi lanserer kontinuerlig digitale forbedringer, blant annet en ny og **bedre løsning for arbeidsgivere** som skal innrapportere nødvendige opplysninger om den sykmeldte. Det kom tydelig fram i arbeidsgiverundersøkelsen 2024 at det ble godt mottatt: Det største bykset

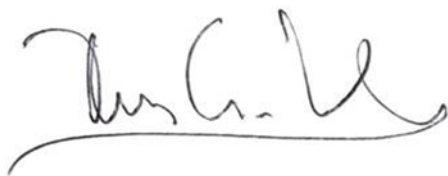
i tilfredshet gjaldt spørsmålet om hvor vanskelig eller lett det er for arbeidsgivere å få refundert sykepengene fra Nav. Her svarer 83 prosent positivt i år – en stor framgang fra 53 prosent året før.

2024 er det tredje året på rad at 86 prosent av **arbeidsgivere fornøyde med Nav**, og flere enn året før er tilfredse med innsatsen til Navs medarbeidere. **Også personbrukerundersøkelsen hadde gode resultater**: Nær 8 av 10 er fornøyde med Nav samlet sett.

Svartiden på telefon for personbrukere som ringer Nav kontaktsenter har variert mellom 7 og 19 minutter per måned, med en **klar forbedring siste kvartal** med et snitt på under 9 minutter per måned.

I 2024 har vi kommet et langt skritt videre i **omorganiseringen av Arbeids- og velferdsdirektoratet**. Målet er et sterkt faglig og strategisk direktorat med bedre samhandling og som legger til rette for bedre tjenester til brukerne. Ny organisering trer i kraft 1. mai 2025.

Oslo 14. mars 2025

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Hans Christian Holte', with a long horizontal flourish extending to the left.

Hans Christian Holte
arbeids- og velferdsdirektør

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 mottar 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 omtaler 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 arbeidsgiverne 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 frem av Nav-lovens § 4, som slår fast at etaten har ansvaret for å gjennomføre 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 fremfor å motta stønad. 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. I tildelingsbrevet for 2024 gir departementet etaten fire hovedmål:

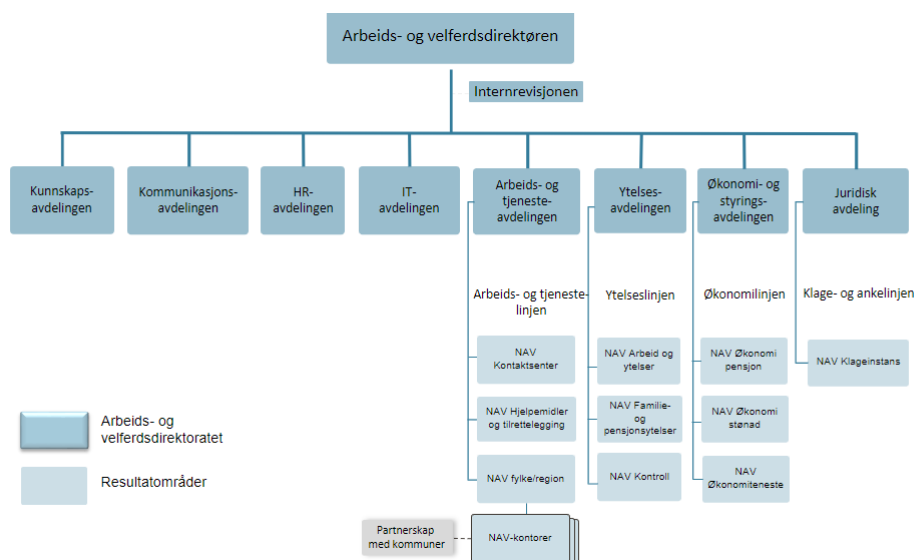
1. Flere i arbeid
2. Inkludering i samfunnet og bedre levekår
3. Ivareta økonomiske rettigheter
4. Brukerrettede og tilgjengelige tjenester

Figur 2. Navs tjenester til brukerne

TJENESTER RETTET MOT ARBEID	PENGESTØTTE OG TJENESTER FRA FOLKETRYGDEN ¹	SOSIALE TJENESTER OG YTELSE
Nav skal bidra til et velfungerende arbeidsmarked, der flere kommer i arbeid og færre faller varig ut av arbeidslivet. Arbeidssøkere får bistand fra Nav til å komme i arbeid. Hvilken bistand vi gir, er avhengig av brukerens behov. For brukere som kun trenger noe bistand fra Nav, vil digital veiledning og oppfølging ofte være tilstrekkelig. For brukere som har større behov for bistand, tilbyr Nav mer omfattende individuell oppfølging. Dette innebærer ofte bruk av aktuelle arbeidsmarkedstiltak og/eller arbeidsrettede hjelpemidler som øker muligheten for at brukeren skal få eller beholde arbeid. Nav tilbyr arbeidsgivere rekrutteringstjenester, samarbeid om opplæringstiltak og bistand til oppfølging ved sykefravær. Vi gir råd og informasjon ved permittering og nedbemanning.	Nav har ansvar for mer enn 60 ulike ytelser. Nav vedtar og utbetaler ytelser til blant annet pensjonister, familier med barn og innbyggere som har mistet inntekt som følge av arbeidsledighet, sykdom, funksjonsnedsettelse eller skade. Nav har også tjenester som fastsettelse av farskap og barnebidrag, vi tilbyr forsikring og frivillig medlemskap i folketrygden. Videre fastsetter vi hvilket lands lov som gjelder i sammenheng med ulike stønader (lovvalg), og innkrever trygdeavgift (for medlemmer som ikke skatter til Norge). Nav skal sørge for at personer med nedsatt funksjonsevne får rett hjelpemiddel og nødvendig tilpasning innen rett tid.	Gjennom partnerskapet med kommunen gir Nav-kontoret veiledning, økonomiske ytelser, gjeldsrådgivning og hjelp til å skaffe bolig. Nav kan også tilby et kvalifiseringsprogram, som inneholder arbeidsrettede tiltak, opplæringsaktiviteter, individuell oppfølging og veiledning. Introduksjonsprogram for flyktninger kan også ligge under Nav-kontoret. Det varierer mellom kommunene hvilke tjenester de har valgt å legge i Nav-kontoret.

2.2 Navs organisering

Figur 3. Organisasjonskart 2024



¹ Nav forvalter også ytelser som ikke er hjemlet i folketrygdloven.

Navs regionstruktur består av 12 fylkeskontorer. I tillegg er det 14 hjelpemiddelsentraler fordelt på 16 lokasjoner. Som følge av kommunereformen og flere vertskommunesamarbeid er antall Nav-kontorer redusert fra 423 i 2017 til 256 ved utgangen av 2024.

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.

Fra 1. mai 2025 vil Arbeids- og velferdsdirektoratet få ny organisering som støtter opp under ambisjonene i den interne virksomhetsstrategien, Nav 2030.

2.3 Nøkkeltall

Tabell 1. Hovedtall arbeids- og velferdsetaten 2022–2024 (statlige årsverk og utgifter)

	2022	2023	2024
Antall utførte årsverk ^a	12 988	12 355	12 406
Antall ansatte ^b	15 364	14 633	14 739
Antall avtalte årsverk ^b	14 811	14 116	14 221
Samlet tildeling post 01-99 (i 1 000 kroner)	570 113 312	620 872 405	673 434 143
Utnyttelsesgrad post 01-29	87,98 %	87,87 %	86,52%
Driftsutgifter (i 1 000 kroner) ^d	13 816 460	14 443 279	15 176 626
Lønnsandel ^c av driftsutgifter	74,7 %	73,0 %	71,7 %
Lønnsutgifter ^c per utførte årsverk (i 1 000 kroner)	792	853	877

^a Utførte årsverk er beregnet i henhold til PM-2019-13.

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

^c Lønnsutgifter omfatter lønn, feriepenger, arbeidsgiveravgift, pensjonsutgifter og andre ytelser, fratrasket refusjoner fra Nav.

^d I denne tabellen i årsrapporten for 2023 ble det feilaktig rapportert 62,7 millioner kroner for mye i driftsutgifter. Riktig beløp skulle ha vært 14 443,216 millioner kroner. Lønnsoppgjør for 2024 på 260,3 millioner kroner blir først utbetalt i 2025.

Tabell 2. Arbeidsmarked og ledighet 2022–2024. Årsgjennomsnitt. Antall personer om ikke annet er oppgitt

	2022	2023	2024
Sysselsatte (SSBs arbeidskraftundersøkelse) *	2 849 000	2 876 000	2 889 000
Sysselsettingsandel (i prosent av befolkningen 15-74 år) *	70,3	70,1	69,7
Bruttoledighet (summen av helt ledige og arbeidssøkere på tiltak)	67 991	63 840	74 574
Helt ledige	52 148	53 110	59 836
Helt ledige i prosent av arbeidsstyrken	1,8	1,8	2,0
Helt ledige 20-29 år	12 839	13 191	14 245
Målgruppe ungdomsgarantien	52 193	55 198	59 383
Langtidsledighet (helt ledige med varighet over 6 måneder)	15 300	13 485	15 877
Utlyste stillinger i Navs database**	575 165	468 233	491 431
Deltakere på kvalifiseringsprogram (kommunalt tiltak)	6 500	7 130	7 300
Personer med nedsatt arbeidsevne	201 846	212 487	228 878
Arbeidssøkere på tiltak	12 843	10 730	14 737
Personer med nedsatt arbeidsevne på tiltak	59 720	58 610	63 460

*Hentet fra tabell 13618 på SSB.no.

**Totalt i løpet av året.

Tabell 3. Mottakere og utbetalt beløp per ytelse fra Nav 2023 og 2024. Beløp i millioner kroner

Ytelse	Antall mottakere		Utbetaling	
	2023	2024	2023	2024
Dagpenger*	36 716	42 353	10 282**	13 300**
Alderspensjon	1 039 502	1 060 537	296 881	316 171
Uføretrygd	366 273	373 036	117 840	125 269
Sykepengetilfeller***	806 285	774 063	62 062	68 068
Foreldrepenger	136 232	142 761	24 713	27 334
Arbeidsavklaringspenger****	148 969	158 539	40 707	46 926
Hjelpemidler*****	331 066	345 176	9 024	10 321
Barnetrygd	670 312	669 155	21 364	25 629
Arbeidsmarkedstiltak*	71 666	80 952	9 302	10 598
Kontantstøtte	6 996	5 564	1 104	1 006
Annet*****	-	-	12 710	15 159

* Årsgjennomsnitt.

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

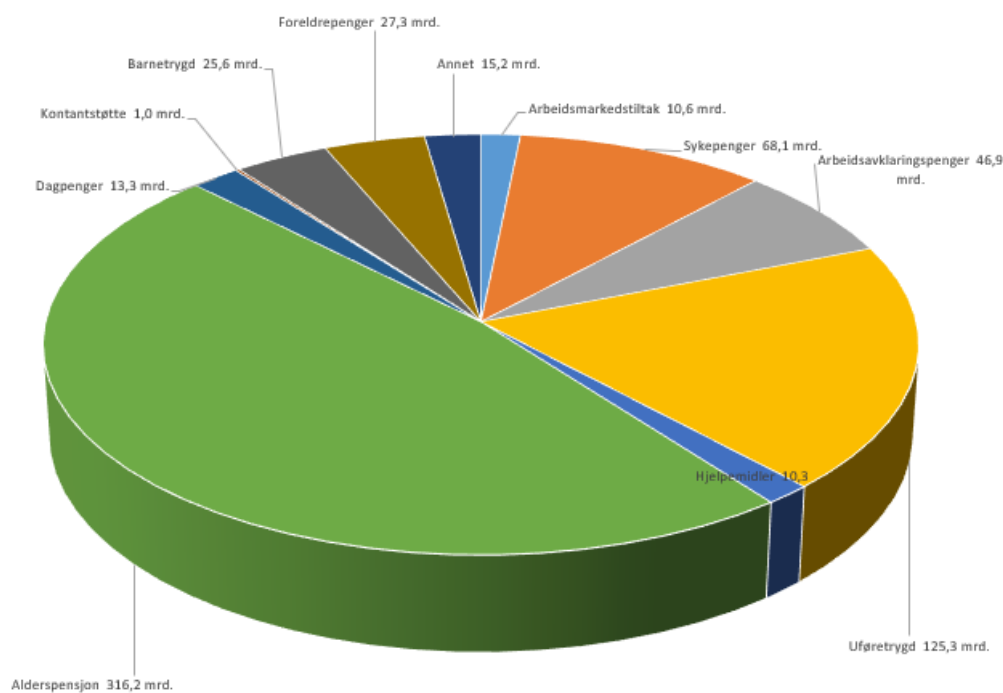
*** Antall sykepengetilfeller med utbetaling blant arbeidstakere og selvstendig næringsdrivende.

**** Antall som har mottatt AAP i løpet av desember måned.

***** Antall mottakere inkluderer antall brukere med innvilget vedtak i fagsystemene på hjelpemiddelområdet, Hotsak, Infotrygd og oppgjørordningen for optikere (brillestøtte).

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

Figur 4. Navs stønadsutbetalinger i 2024 (i millioner kroner)



2.4 Situasjonen på arbeidsmarkedet i 2024

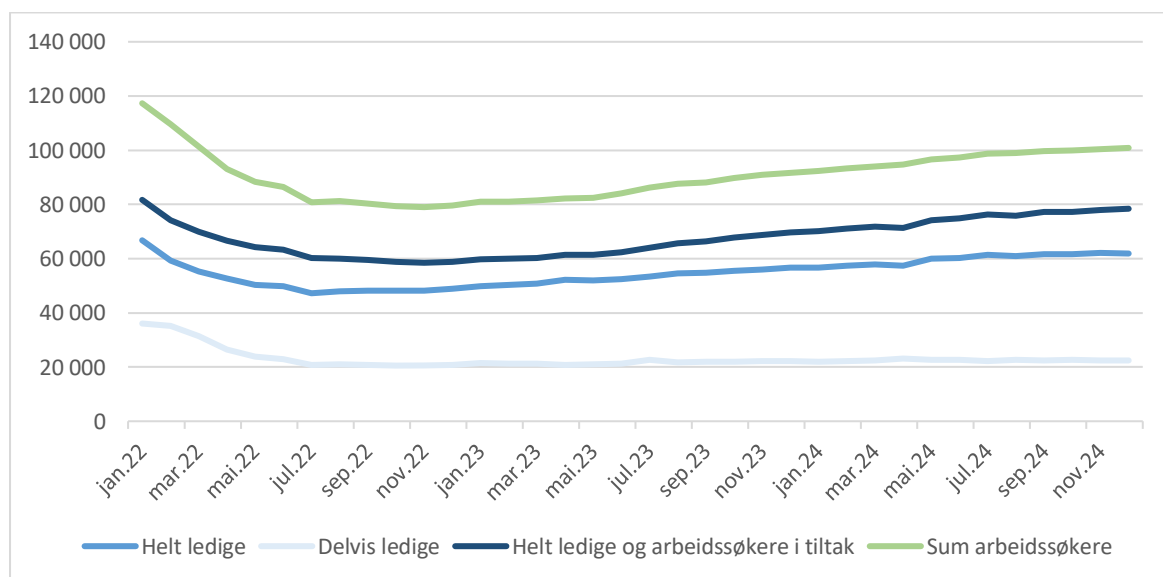
Status

Arbeidsledigheten fortsatte å øke gjennom årets siste tertial. Justert for normale sesongvariasjoner var det 2 500 flere helt ledige og arbeidssøkere i et arbeidsmarkedstiltak ved utgangen av desember enn ved utgangen av august. I løpet av hele 2024 ble det dermed 8 700 flere helt ledige og arbeidssøkere i arbeidsmarkedstiltak. Det er en litt mindre økning enn i 2023, da det ble til sammen 10 700 flere.

Etterspørselen etter arbeidskraft holder seg også høy, selv om den gikk noe ned gjennom høsten. I løpet av tredje tertial ble det registrert i alt 136 100 ledige stillinger på arbeidsplassen.no. Det er en økning på 2 prosent sammenlignet med tredje tertial i 2023. Innen undervisning, samt helse, pleie og omsorg ble det lyst ut til sammen 5 500 færre ledige stillinger enn året før, men for de fleste andre yrkesgrupper ble det lyst ut flere. Økningen var størst innen industriarbeid, butikk- og salgsarbeid, samt ingeniør- og ikt-fag.

Ved utgangen av desember var 77 300 personer registrert som helt ledige eller arbeidssøkere i et tiltak hos Nav, noe som tilsvarer 2,6 prosent av arbeidsstyrken. Selv om arbeidsledigheten har økt de siste to årene, er den dermed fortsatt på et svært lavt nivå. Bortsett fra perioden siden starten av 2022, må vi tilbake til 2008 for å finne sist arbeidsledigheten var like lav. Antallet delvis ledige holder seg også på et svært lavt nivå, og gikk marginalt ned gjennom tertialet.

Figur 5. Antall helt ledige, delvis ledige, arbeidssøkere på arbeidsmarkedstiltak og summen av alle arbeidssøkere. Sesongjusterte tall. Januar 2022 – desember 2024. Kilde: Nav



Ifølge arbeidskraftsundersøkelsen (AKU) til SSB, har sysselsettingen holdt seg stabil det siste året. I november var 70,1 prosent av befolkningen mellom 15 og 74 år sysselsatt. Det er opp fra 70,0 prosent i desember i fjor. Antallet sysselsatte har i samme periode økt med 27 000 personer, men i og med at befolkningsveksten har vært nesten like stor, holder andelen sysselsatte seg stabil. Sysselsettingen er dermed fortsatt på et klart høyere nivå enn før pandemien.

De siste årene har vært preget av blant annet høy inflasjon, økt rente og flyktninger fra Ukraina som skal integreres på arbeidsmarkedet. Samtidig har kronekursen svekket seg markant, noe som er positivt for eksportrettet virksomhet. Nesten halvparten av økningen i bruttoledigheten det siste året skyldes flere ledige fra Ukraina. Høyere rente og inflasjonen

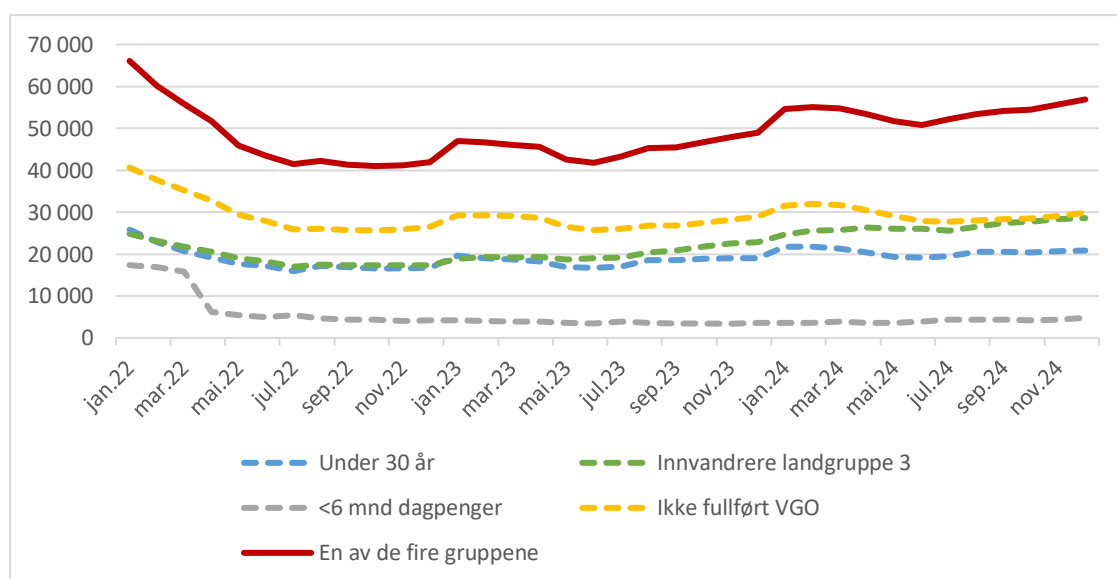
har også bidratt til økt ledighet, blant annet innen konjunktur-sensitive yrkesgrupper som butikk og salg, ingeniør- og ikt-fag og bygg og anlegg. Andre deler av norsk næringsliv går likevel godt, og ledighetsveksten har dermed vært moderat, samtidig som etterspørselen etter arbeidskraft har holdt seg godt oppe.

Andel av de ledige som er i utsatte grupper

Andelen av de som er helt ledige eller arbeidssøkere i arbeidsmarkedstiltak som tilhører det vi kan kalle «utsatte grupper», har holdt seg stabil det siste året. Om lag tre av fire arbeidsledige er i en av de fire gruppene som defineres som utsatte på arbeidsmarkedet. Det vil si at de er under 30 år, innvandrere fra landgruppe 3, ikke har fullført videregående opplæring, har mindre enn seks måneder igjen med dagpenger eller er i flere av disse gruppene samtidig (figur 6). De to største gruppene er personer uten fullført videregående og innvandrere fra landgruppe 3, der sistnevnte gruppe står for mesteparten av økningen det siste året. Det skyldes i stor grad økningen i antallet ukrainske arbeidssøkere.

Samtidig som det siste året har vært preget av en moderat økning i arbeidsledigheten, og dermed også en vekst i antallet arbeidssøkere som trenger oppfølging, øker også andre grupper som Nav skal følge opp. Ved utgangen av desember var 234 700 personer registrert hos Nav med nedsatt arbeidsevne, en økning på 14 600 personer sammenlignet med desember 2023. Det henger blant annet sammen med at en del ukrainske flyktninger blir registrert med nedsatt arbeidsevne. Om lag 17 prosent av veksten kommer blant personer fra Ukraina. Samtidig har sykefraværet økt de siste årene, noe som også har bidratt til at flere begynner å motta arbeidsavklaringspenger. Mange av de som er registrert med nedsatt arbeidsevne vil ha behov for arbeidsrettet oppfølging fra Nav.

Figur 6. Antall helt ledige og arbeidssøkere i arbeidsmarkedstiltak som tilhører «utsatte» grupper. Januar 2022 – desember 2024 (ikke sesongjustert). Kilde: Nav



2.5 Utviklingen i de de helserelaterte ytelsene

Sykefravær

Det totale sesongjusterte sykefraværet i Norge var i fjerde kvartal 2024 på 6,6 prosent. Det sesongjusterte legemeldte sykefraværet var på 5,6 prosent i fjerde kvartal 2024, som er en reduksjon fra kvartalet før (5,8 prosent i 3. kvartal 2024). Det egenmeldte sykefraværet var per 4. kvartal 2024 på 1 prosent, en nedgang fra 3. kvartal 2024. Sykefraværet økte de tre første kvartalene av 2024, men i det siste kvartalet var det en nedgang. Samlet for året, økte

sykefraværet fra 2023 til 2024. Sykefraværet i 2024 var på samme nivå som toppen i 2009. [Se SSB.no for mer informasjon om sesongjustert sykefravær.](https://ssb.no)

Arbeidsavklaringspenger

Antall personer som mottok AAP ved utgangen av desember 2024 var på 158 539, tilsvarende 4,5 prosent av befolkningen i alderen 18–66 år. I desember 2023 var tilsvarende tall 149 080 (4,2 prosent av befolkningen). Sammenlignet med 2023 økte antall mottakere med 9 459 (6,3 prosent). Økningen i andelen med AAP har sammenheng med høyt sykefravær i perioden, regelverksendringene i 2018, samt forlengelser av stønadsperioden etter regelverksendringene i 2022.

For hovedgruppen allment og uspesifiserte diagnoser økte antallet mottakere med nærmere 9,8 prosent i 2024 sammenlignet med 2023. Vi ser en betydelig økning i antall mottakere som mottok AAP med diagnosen «slapphet og tretthet». For denne enkeltdiagnosen var det nå 8 100 som mottok AAP, en økning på 900 (12,6 prosent) fra året før. Det var likevel en større økning for flere vanlige enkeltdiagnoser, som ryggsymptomer og plager, migrene, psykiske symptomer og plager samt hyperkinetisk forstyrrelse (ADHD), som alle hadde en økning på rundt 22 prosent det siste året.

Antall AAP mottakere med lengre varighet økte, og det gjaldt spesielt blant dem som har mottatt AAP i mer enn tre år. For personer med en varighet på tre år eller mindre økte antallet med rundt 6 400 (5,2 prosent) i 2024. Til sammenligning var økningen på 3 100 personer for de med varighet over tre år, men her er den relative veksten større med rundt 8,5 prosent flere mottakere. Ser vi på den gruppen som har en varighet mellom tre og fire år er de allikevel en nedgang på rundt 1 800 personer, eller rundt 10 prosent. Det innebærer at veksten er spesielt stor for de med lengre varighet enn fire år, hvor antallet øker med 4 900 personer, eller 32 prosent.

Uføretrygd

Ved utgangen av desember 2024 mottok om lag 373 000 personer uføretrygd, mot 366 600 personer ved utgangen av desember 2023. Det var en økning på 6 400 personer siden utgangen av 2023. Antall mottakere av uføretrygd sett i forhold til befolkningen var på 10,5 prosent per 31. desember 2023. Uføreandelen økte med 0,1 prosentpoeng det siste året. Andelen startet på 10,4 prosent og økte til 10,5 prosent i mai, hvor den holdt seg stabil resten av året.

I 2024 var det en økning i antall og andel uføretrygdde i de fleste aldersgrupper fra 2023 til 2024, med noen grupper som holdt seg stabile: Uføreandelen økte for aldersgruppene 18–49 år, men gikk ned for de over 60 år. For aldersgruppene fra 50–59 år var andelen uendret.

I løpet av 2024 kom det om lag 30 800 nye uføretrygdde, mens om lag 24 400 sluttet å motta uføretrygd. De fleste nye uføretrygdde har en fortid som mottaker av arbeidsavklaringspenger. Andelen som kom fra AAP i løpet av 2024 var på 79,1 prosent, en økning på 2 prosentpoeng fra året før. Av de som gikk ut av uføreordningen i løpet av årets 9 første måneder, gikk de aller fleste over til å motta alderspensjon (74,2 prosent). Om lag 15,8 prosent døde. Disse andelen er nokså stabile over tid.

Vi definerer unge uføretrygdde som mottakere av uføretrygd i alderen 18 til 29 år. Utviklingen viser en økning i både antall og andel av befolkningen fra 2023 til 2024. Totalt sett økte antallet unge uføretrygdde fra 21 807 i 2023 til 22 373 i 2024. Andelen unge uføretrygdde i prosent av befolkningen i samme aldersgruppe var på 2,7 prosent per desember 2024 (2,6 prosent blant kvinner og 2,8 prosent blant menn). Andelen unge uføretrygdde har aldri vært høyere. Sammenligner vi med for 10 år siden, har andelen unge

uføretrygdene økt med 1,1 prosentpoeng (9 300 personer). Utviklingen det siste året viser en økning på 0,1 prosentpoeng for alle aldersgrupper.

Det er geografiske forskjeller i andelen med uføretrygd i Norge. Ved utgangen av 2024 var det flest uføretrygdene i prosent av befolkningen i fylkene Innlandet (14,4 prosent), Agder (14,2 prosent) og Telemark (14,1 prosent), mens det var færrest i Oslo (6,4 prosent).

3 Aktiviteter og resultater

3.1 Samlet vurdering av måloppnåelsen

Flere i arbeid

I løpet av 2024 har arbeidsledigheten økt, og det har vært en økende inngang av personer på helserelaterte ytelser. Samtidig har Nav prioritert oppfølging av ungdomsgarantien og personer med nedsatt arbeidsevne. Det er mange som har behov for oppfølging fra Nav, og det har gjennom 2024 vært et økende press på Navs tjenester. Nav har likevel levert godt på å få flere arbeid når vi ser utviklingen over tid.

I 2024 var andelen arbeidssøkere med overgang til arbeid gjennomsnittlig 70 prosent, som er en liten økning sammenliknet med 2023. Videre var det en nedgang på 1,8 prosentpoeng i andelen personer med nedsatt arbeidsevne med overgang til arbeid sammenliknet med 2023. Over tid har det likevel vært en markant økning i andelen med overgang til arbeid blant personer med nedsatt arbeidsevne, og andelen i 2024 er klart høyere enn den var i 2019. Blant arbeidssøkere fra land utenfor EØS-området og innvandrere med nedsatt arbeidsevne var det en liten nedgang i overgangen til arbeid i 2024 sammenlignet med 2023, men andelen er fortsatt langt høyere enn i 2019. Andelen arbeidssøkere under 30 år med overgang til arbeid, ligger på omtrent samme nivå som i 2023. Blant unge under 30 år med nedsatt arbeidsevne har andelen en liten nedgang fra 2023, men den er fortsatt langt høyere enn i 2019.

Det ble registrert 16 prosent flere formidlinger i 2024 sammenlignet med 2023. Det er to årsaker til dette: økt bruk av midlertidig lønnstilskudd og inngåtte avtaler om samarbeid med arbeidsgivere for inkludering av personer med bistandsbehov. I etaten er det økt oppmerksomhet på å formidle personer med nedsatt arbeidsevne til ledige stillinger, som har bidratt til at hele 86 prosent av formidlingene tilhørte denne gruppen. Unge, langtidsledige og innvandrere utenfor EØS har vært prioritert for arbeidsmarkedstiltak, og andelen i tiltak er høyere blant disse gruppene enn det som er gjennomsnittet i den totale populasjonen arbeidssøkere.

I 2024 har det vært særskilt søkelys på økt kvalitet i bruk av Navs opplæringstiltak, særlig gjennom fag- og yrkesopplæring. Det er viktig at særlig unge personer under 30 år får mulighet til å sikre formelle kvalifikasjoner, som samtidig møter arbeidslivets krav og forventninger. Det er flere initiativer i fylker og kontorer som gir gode resultater. Det er videre inngått flere samarbeidsavtaler med virksomheter som har hatt behov for tjenester innen rekruttering og kvalifisering over en viss periode, og har muligheter for økt inkludering av personer med bistandsbehov.

Arbeidsgiverne er våre viktigste medspillere for å få folk i jobb, og arbeidsplassen er den viktigste arenaen for oppfølging. Tett samarbeid mellom markedskontakter, Arbeidslivssenteret og Hjelpemidler og tilrettelegging styrker arbeidsplassen som oppfølgingsarena i arbeidet med inkludering av utsatte grupper. Vi ser at større vekt på oppfølging av enkelte brukere i etterkant av en formidling og/eller underveis i tiltak hos arbeidsgiverne har gitt gode resultater.

Oppdraget om å implementere ungdomsgarantien har hatt høy prioritert i Nav. Unge har aldri vært så tydelig prioritert, det har aldri vært så tydelig hvordan oppfølgingen skal være og heller ikke så stor oppmerksomhet på ung medvirkning som i 2024. Nav har etablert et godt samarbeid om ungdom med arbeidsgivere, utdanningssektoren og helsetjenestene. Ved utgangen av 2024 bestod målgruppen for ungdomsgaranti av 59 900 personer, som er en økning på 9 prosent fra 2023. Til tross for økningen i antall brukere omfattet av ungdomsgarantien, gir Nav tett oppfølging med et gjennomsnitt på 58 brukere per ungdomsveileder.

Det er en svak nedgang fra 2023 i antall sykepengemottakere under 30 år, men en økning sammenlignet med 2019. Antallet AAP-mottakere under 30 år har økt de siste årene, og utviklingen skyldes regelverksendringer både under og i etterkant av pandemien, som gjør det mulig å motta AAP over lengre tid. Dette har gitt redusert avgang fra ordningen. I 2024 skyldes utviklingen også vekst i antallet nye mottakere. Andelen unge med uføretrygd har flatet ut senere år, etter flere år med sterk vekst. Når andelen unge med uføretrygd nå holder seg forholdsvis stabil, skyldes det regelendringene som gjør det mulig å motta AAP over lengre tid. Dette gir redusert tilgang av nye unge med uføretrygd.

I 2024 har sykefraværet fortsatt å øke, og det er nå 29 prosent flere sykmeldte som passerer 17 ukers sykefravær sammenlignet med 2019. Dette setter etatens ressurser til å følge opp sykmeldte ved alle stoppunktene under et press, og det må gjøres prioriteringer. Sykmeldte med gjentakende sykefravær er en prioritert gruppe i etatens sykefraværsoppfølging. I 2024 var det 190 000 sykmeldte med langvarig gjentakende fravær eller et hyppig gjentakende fravær. Dette gjør det krevende å prioritere gruppen samlet sett, og det er derfor nødvendig med individuelle vurderinger for å avgjøre oppfølgingsbehov.

Det har vært en sterk vekst i antallet mottakere av AAP med oppfølgingsbehov, og det har bidratt til en presset ressursituasjon for Nav-kontorene.

Utfordringene er knyttet til de komplekse sakene og oppfølgingen underveis. For å sikre at hele AAP-perioden brukes så godt som mulig, gjør etaten flere grep for å få til tidligere avklaring og tettere arbeidsrettet oppfølging. Der det lykkes med tilbakeføring til arbeidsplassen, er oppfølging og involvering av arbeidsgiveren et av grepene som er viktig.

Inkludering i samfunnet og bedre levekår

Sosiale tjenester

Som følge av økte levekostnader og flere som opplever økonomiske utfordringer, opplever forvaltningen økt press på de sosiale tjenestene i Nav-kontorene. Statsforvalterne opplyser om økonomisk krevende tider og høyt arbeidspress, både hos dem selv og i kommunene, og at det er store variasjoner i kommunenes kapasitet og kompetanse på sosialtjenesteområdet.

I 2024 har kompetansesatsing for de sosiale tjenestene blitt videreutviklet og det er laget nye kompetanseopplegg for de sosiale tjenestene i Nav-kontorene. I 2025 vil direktoratet teste hvordan kompetanseopplegget kan brukes for å utvikle kvaliteten i tjenestene.

Program for forebyggende sosialt arbeid og helhetlig innsats lokalt startet i 2024 et samarbeid med fire statsforvalterembeter for videre utvikling av programmet. For å få mer kunnskap om Nav-kontorenes forebyggende arbeid og å få innspill til videre utvikling av programmet, lyste direktoratet i 2024 ut et FoU-oppdrag som ble tildelt Proba/AFI².

Oxford Research har på oppdrag fra direktoratet, kartlagt tilgjengelighet, kvalitet og bruk av den økonomiske rådgivningstjenesten i Nav-kontorene³. Rapporten blir viktig i den videre

² Forebyggende innsats på Nav-kontorene, Proba samfunnsanalyse (2024-2025) ([nav.no](#)).

³ Oxford Research 2024:12 - Tilgjengelighet og kvalitet på økonomisk rådgivning i Nav-kontor ([nav.no](#)).

utformingen av innsatsen for å bidra til en helhetlig økonomisk rådgivningstjeneste i Nav-kontorene. Kunnskapen skal blant annet brukes i samarbeidet med landets statsforvaltere, for å videreutvikle kurstilbudet om økonomisk rådgivning og gjeldsrådgivning i Nav.

Verktøyene for arbeid med kvalifiseringsprogrammet (KVP) gir veiledere og ledere på Nav-kontor økt kunnskap om både målgruppen og programmet. Direktoratet har gitt Statsforvalterne i oppdrag å gi Nav-kontor opplæring i disse verktøyene, som rapporterer at verktøyene blir ansett som nyttige og har bidratt til økt engasjement og kunnskap om KVP. KVP benyttes i mindre grad enn det man i startfasen anslo som et forventet nivå, og vi vurderer derfor at det kan være potensiale for økt bruk av programmet.

Rundskrivet til sosialtjenesteloven er oppdatert i tråd med lovendringene i sosialtjenesteloven og forvaltningsloven. Direktoratet har også arbeidet med å rette opp en feiltolkning om EØS-borgeres rettigheter til sosiale tjenester.

Hjelpemidler

I 2024 har det vært mange aktiviteter i Nav som både har bidratt til å synliggjøre hjelpemiddelsentralenes tjenester og øke samhandlingen og kompetansedelingen i Nav, blant annet via ungdomsgarantien, strategisk markedsarbeid, IA-oppdraget i Nav og IA-nettverket. Nav hjelpemidler og tilrettelegging samarbeider svært bredt for å kunne gi gode tjenester til innbyggere og samarbeidspartnere.

Det har vært relativt god måloppnåelse på hjelpemiddelområdet i 2024 i hjelpemiddelsentralene. Antall utleverte hjelpemidler fra hjelpemiddelsentralene viser en markant økning de siste årene, særlig innen dagliglivets hjelpemidler. For hjelpemidler i arbeidslivet har det også vært en økning i 2024 sammenlignet med 2023. I Nav arbeid og ytelser er saksbehandlingstiden imidlertid vurdert til å være for høy. Økt inngang av søknader og Navs behov for å prioritere livsoppholdsytelser har bidratt til situasjonen.

Det har vært et høyt antall søknader i 2024, likevel ser vi at det er få avslag og svært få klager på hjelpemiddelsakene, både på hjelpemiddelsentralene og i Nav arbeid og ytelser. For å håndtere den økte saksmengden på hjelpemiddelområdet vil DigiHoT fortsette utvikling av digitale løsninger for å effektivisere og forenkle håndteringen og formidlingen av hjelpemidler. Dette er et langsiktig arbeid.

Barn og unges mestring og deltakelse i skole og fritid har vært høyt prioritert over flere år, blant annet foregår det et arbeid i Nav hjelpemidler og tilrettelegging som skal bidra til enhetlig nasjonal praksis og likeverdige tjenester overfor barn, unge og deres familie.

Ivareta økonomiske rettigheter

I 2024 var produktiviteten i ytelseslinjen preget av en negativ hovedtendens med svakere saksbehandlingstider og økende restanser på flere ytelser. En intern omprioritering for å styrke ytelseslinjen samt ekstraordinær engangsbevilgning i RNB 2024, var tilstrekkelig til å hindre en ytterligere forverring av situasjonen. Nav prioriterte å sikre at brukere ikke skulle bli stående uten penger til livsopphold. Økt inngang, rettelser etter rettsanvendelsesfeil og forsinkelser i utvikling av nye fagsystemer, var sentrale faktorer som forklarte utviklingen.

Måloppnåelse på saksbehandlingstider var innenfor norm på 6 av 16 nasjonale ytelser og ingen av de 9 utenlandsyttelsene var innenfor norm. Resultatene ble svakere på foreldrepengeområdet og medlemskap i forhold til 2023. Samlet sett gikk saksbehandlingstiden ned fra 92 til 73 dager for klager i vedtaksinstans og fra 171 til 163 dager for anker i klageinstans, men økte fra 125 til 127 dager for klager i klageinstans. Nav klageinstans økte

antallet behandlede klage- og ankesaker med omtrent 10 prosent i 2024 sammenliknet med 2023, noe som bygde ned antall klager og anker i restanse med 3 800.

Det er positive utviklingstrekk for noen ytelser som følge av systemutvikling, forbedrede prosesser og omgjøring av midlertidige stillinger til faste. Vår vurdering av produktiviteten er at den økte for 4 ytelser og ble redusert for foreldrepengeområdet og medlemskap. Foreldrepengeområdet må sees i sammenheng med gjenopptak av fedrekvotesaker.

På sykepenges opprettholdt Nav høy ressursinnsats, flere saksbehandlere begynte å jobbe i den nye løsningen og digitaliseringen fortsatte å gjøre fremskritt. Samtidig har ressursbruken på forvaltning av ytelsen sykepenger økt over tid. Nedbygging av restanser, prioritering av klager, ulempene med å saksbehandle i to fagsystemer i parallell kombinert med økt inngang, bidrar til at det fortsatt er en del brukere som opplever for lange saksbehandlings-tider.

På feilutbetalingsområdet prioriterte Nav dagpenger, inklusiv koronaytelsen, og AAP. Antall vedtak fattet var noe høyere enn samme periode i fjor, samtidig som antall ubehandlede feilutbetalingssaker økte, noe som innebærer at faren for feilutbetalte beløp til foreldelse øker.

Vår vurdering av kvaliteten er at den økte for 5 ytelser. Tiltak iverksatt med bakgrunn i NOU 2023:11 *Raskt og riktig*, har allerede forbedret saksbehandlingen på flere ytelser med tanke på søknader, klager og anker i Nav, i tillegg til samhandlingen rundt brukere som har mer sammensatte saker. For 2025 og i årene fremover vil effektene bli sterkere, og styringsmodellen Nav innførte fra 2023 i ytelsesforvaltningen med styrket kvalitet, brukeropplevelse og produktivitet som styringsparametere, har vært en god ramme for dreiningen. Arbeidet med feilrettinger og oppdatering av rundskriv fortsetter også som planlagt.

Brukerrettede og tilgjengelige tjenester

I personbrukerundersøkelsen for 2024⁴ ser vi en økning i Nav-brukeres helhetlige tilfredshet med Nav. Tilliten til Nav har økt, og brukernes opplevelse av Navs tilgjengelighet øker for tredje år på rad. Videre viser arbeidsgiverundersøkelsen at 86 prosent av arbeidsgiverne er fornøyde med, og har tillit til Nav i 2024. Omfanget av serviceklager ble ytterligere redusert i 2024.

Nav kontaktsenter (NKS) opprettholdt høy brukertilfredshet og løsningsgrad i 2024, til tross for enkelte måneder med lang ventetid. Det var en klar forbedring siste kvartal i 2024 på svartid på telefon for personbrukere. For brukere med akutt behov for sosiale tjenester har ordningen med vakttelefoner via kontaktsenter til Nav-kontorene gitt økt tilgjengelighet. NKS opprettet i 2024 et eget telefonnummer for samisk telefontjeneste, som har fått god respons.

Tilgjengeligheten til Navs tjenester er fortsatt en utfordring, spesielt for sårbare brukere, som ikke er digitale eller har språk- eller helseutfordringer. Nav jobber kontinuerlig med å forbedre tilgjengeligheten til tjenestene våre for å sikre at alle brukere får den hjelpen de trenger, uavhengig av deres digitale ferdigheter, språk eller helseutfordringer

⁴ [Personbrukerundersøkelsen 2024.pdf](#).

3.2 Flere i arbeid

3.2.1 Styringsparametere arbeid og oppfølging

Tabell 4. Styringsparametere på arbeidsområdet. Status 2024 sammenlignet med 2023

Styringsparameter	2023	2024	Kommentarer
Andelen arbeidssøkere med overgang til arbeid	70 %	70 %	Indikatoren viser status seks måneder etter avgang, i tillegg til to måneders produksjonstid.
Andelen personer med nedsatt arbeidsevne med overgang til arbeid	50 %	48 %	Se merknad over om produksjonstid for indikatoren.
Andelen under 30 år med overgang til arbeid:			Se merknad over om produksjonstid for indikatoren.
- Arbeidssøkere	70 %	70 %	
- Personer med nedsatt arbeidsevne	53 %	51 %	
Andelen innvandrere med bakgrunn utenfor EØS-området med overgang til arbeid:			Se merknad over om produksjonstid for indikatoren.
- Arbeidssøkere	63 %	62 %	
- Personer med nedsatt arbeidsevne	47 %	44 %	
Andel langtidsarbeidssøkere (over 1 år) med overgang til arbeid	63 %	60 %	Se merknad over om produksjonstid for indikatoren.
Andel og antall langtidsarbeidssøkere (over 1 år) i arbeidsrettet aktivitet	70 %	69 %	Tallene gjelder personer med standard og situasjonsbestemt innsatsbehov og mer enn ett år siden registrering ved Nav. På grunn av endret datagrunnlag og brudd i statistikken er tallene ikke sammenlignbare med tidligere rapportering på området.
Andelen mottakere av helserelaterte ytelser under 30 år			Tall som andel av befolkningen i alderen 18–29 år. Sykepenges: tall per august måned. AAP og uføretrygd: tall per desember måned.
- Sykepenges	2,2 %	2,1 %	
- Arbeidsavklaringspenges	3,5 %	3,7 %	
- Uføretrygd	2,6 %	2,7 %	
Andelen sykmeldte med gradert sykmelding ved 12 ukers sykmelding	45 %	44 %	Indikatoren har en forsinkelse på én måned.
Andelen AAP-mottakere som er i arbeid eller tiltak ved 26 ukers tidspunkt	61 %	57 %	
Antall arbeidssøkere som formidles til ledige stillinger av Arbeids- og velferdsetaten	19 146	22 277	Gjennomsnitt per måned

3.2.2 Overgang til arbeid

Arbeidssøkere

Andelen arbeidssøkere med overgang til arbeid var på 70 prosent i 2024, en stabil utvikling (+0,3 prosentpoeng) fra 2023. Skiller vi mellom ordinære (ikke-permitterte) og permitterte arbeidssøkere, viser resultatene at henholdsvis 67 prosent og 94 prosent hadde overgang til arbeid. Sammenliknet med 2023, er andelene nokså uendret (-0,3 prosentpoeng) blant

ordinære arbeidssøkere, mens det har vært noe økning (+1,6 prosentpoeng) blant permitterte arbeidssøkere.

Andelen arbeidssøkere med overgang til arbeid steg i 2020 og 2021 som følge av at mange av de som ble ledige under pandemien hadde utdanning og arbeidserfaring, og også fordi mange kun var permitterte. Andelen har siden falt igjen, men var høyere (+3,1 prosentpoeng) både i 2023 og 2024 enn den var i 2019.

Personer med nedsatt arbeidsevne

Per 2024 var andelen personer med nedsatt arbeidsevne med overgang til arbeid 48 prosent, en nedgang på 1,8 prosentpoeng sammenliknet med 2023.

Over tid har det likevel vært en markant økning i andelen med overgang til arbeid blant personer med nedsatt arbeidsevne, og andelen i 2024 er klart høyere (+7 prosentpoeng) sammenliknet med 2019. Utviklingen må ses i sammenheng med regelverksendringer for arbeidsavklaringspenger som gjør det mulig å motta denne ytelsen over lengre tid, slik at overgang til uføretrygd utsettes eller forhindres⁵. Utviklingen kan også ha sammenheng med et godt arbeidsmarked med lav ledighet og høy etterspørsel etter arbeidskraft.

Unge under 30 år

I 2024 var andelen arbeidssøkere under 30 år med overgang til arbeid gjennomsnittlig 70 prosent. Dette er om lag tilsvarende som i 2023 (-0,2 prosentpoeng). Hvis vi skiller mellom ordinære og permitterte arbeidssøkere, ser vi at det har vært en nedgang (-0,4 prosentpoeng) for den førstnevnte gruppen, mens det har vært en økning (+1,3 prosentpoeng) blant permitterte.

Andelen med overgang til arbeid blant unge under 30 år med nedsatt arbeidsevne var gjennomsnittlig 51 prosent i 2024, en nedgang på 2,1 prosentpoeng fra i 2023. Andelen steg i perioden 2020-2023, og er til tross for noe nedgang i 2024, fortsatt langt høyere enn i 2019 (+9 prosentpoeng).

Innvandrere med bakgrunn utenfor EØS-området

I 2024 var andelen arbeidssøkere fra land utenfor EØS-området med overgang til arbeid 62 prosent, en nedgang på 1,1 prosentpoeng fra 2023. Andelen er likevel fortsatt en god del høyere enn i 2019 (+3 prosentpoeng). Blant innvandrere med nedsatt arbeidsevne var andelen med overgang til arbeid på 44 prosent i 2024, en nedgang på 2,9 prosentpoeng fra 2023. Andelen er likevel fortsatt langt høyere enn i 2019 (+8 prosentpoeng).

Langtidsarbeidssøkere (over 1 år)

For langtidsarbeidssøkere viser resultatene i 2024 at 60 prosent hadde overgang til arbeid, en nedgang på 3 prosentpoeng sammenliknet med 2023. I motsetning til andre grupper, er resultatene også lavere (-3 prosentpoeng) enn i 2019. Andelen med overgang til arbeid blant langtidsarbeidssøkere ligger en god del lavere enn det som er gjennomsnittet for ordinære arbeidssøkere (-7 prosentpoeng).⁶ Årsaken er delvis at arbeidssøkere med utdanning og tidligere arbeidserfaring og høy sjanse for overgang til arbeid, i mindre grad blir langtidsarbeidssøkere. En annen årsak kan være at ledighetsperioder i seg selv gjør det vanskeligere å returnere til arbeid.

⁵ Kann og Grønlien (2024): <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/arbeid-og-velferd/arbeid-og-velferd/arbeid-og-velferd-nr.3-2024/tilbake-til-fortiden-reverserte-aap-regler-igjen-lettere-a-forlenge>.

⁶ De aller fleste langtidsarbeidssøkere med avgang er nå ordinære arbeidssøkere (ikke permitterte), men i likhet med andre grupper har det også her vært stor variasjon under og etter pandemien.

3.2.3 Andel og antall langtidsarbeidssøkere i arbeidsrettet aktivitet

I 2024 var det i gjennomsnitt 25 400 arbeidssøkere med mer enn ett år som arbeidssøker. Blant disse var i gjennomsnitt 69 prosent i arbeidsrettet aktivitet, 1 prosentpoeng lavere enn i 2023. Redusert andel i aktivitet gjelder arbeidsdeltakelse og avtale om jobbsøk. Andelen som deltar i arbeidsmarkedstiltak, har økt.

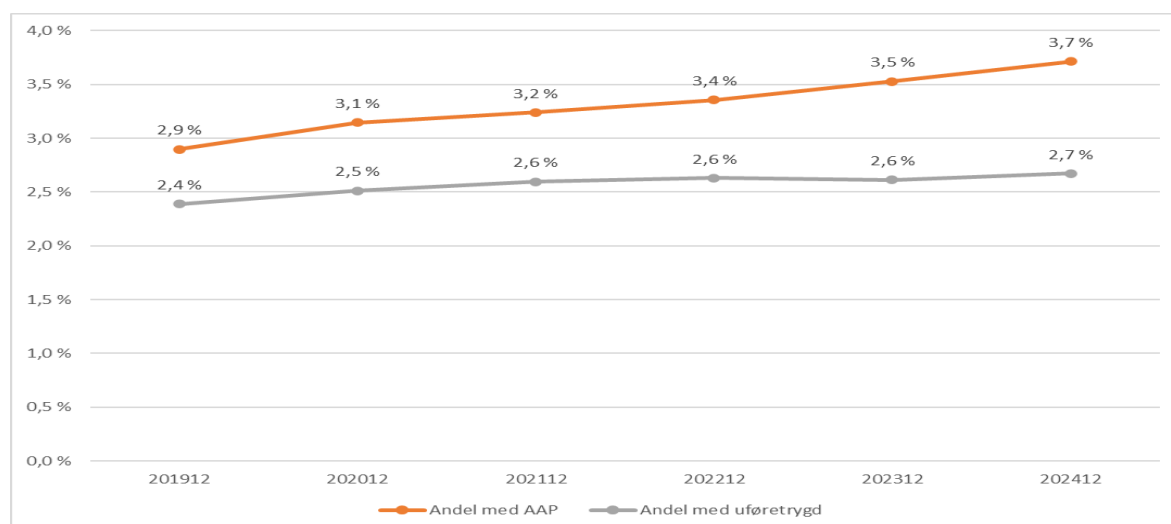
3.2.4 Andelen mottakere av helserelaterte ytelser under 30 år

Ved utgangen av 2024 var det 31 100 mottakere av AAP i alderen 18-29 år, tilsvarende 3,7 prosent av befolkningen i samme aldersgruppe. Dette er en økning på 0,2 prosentpoeng (1 650 personer) sammenlignet med desember 2023. Antallet AAP-mottakere under 30 år har økt de siste årene, og utviklingen skyldes regelverksendringer både under og i etterkant av pandemien, som gjør det mulig å motta AAP over lengre tid. Dette har gitt redusert avgang fra ordningen. I 2024 skyldes utviklingen også vekst i antallet nye mottakere.

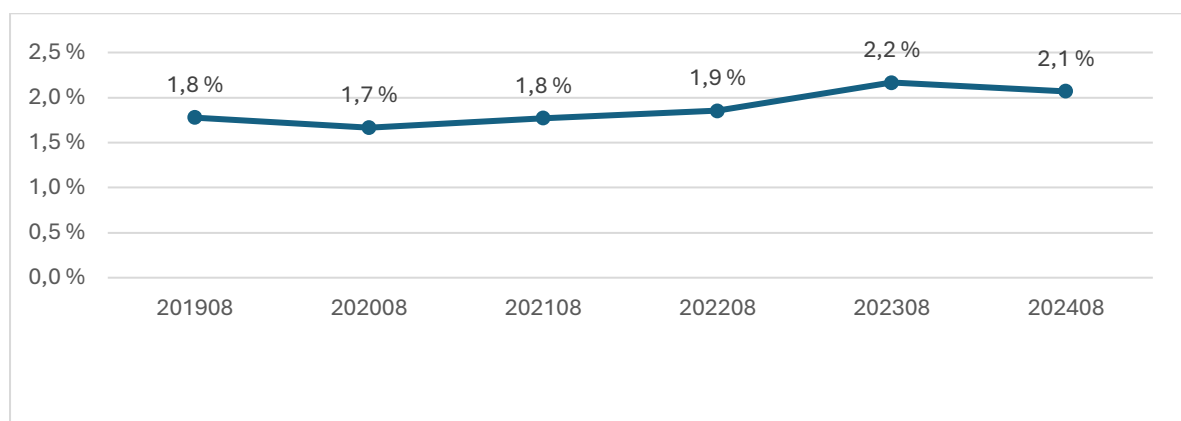
Antallet unge uføretrygdmottakere var 22 400 ved utgangen av 2024, og disse utgjorde 2,7 prosent av befolkningen i alderen 18–29 år. Dette er 0,1 prosentpoeng høyere enn på samme tid året før. Andelen unge med uføretrygd har flatet ut senere år etter flere år med sterk vekst. Når andelen unge med uføretrygd nå holder seg forholdsvis stabil, skyldes det regelendringene som gjør det mulig å motta AAP over lengre tid. Dette gir redusert tilgang av nye unge med uføretrygd.

Når det gjelder sykepengemottakere under 30 år, utgjorde dette 17 300 personer ved utgangen av august 2024, det vil si 2,1 prosent av befolkningen i alderen 18-29 år. Dette er en svak nedgang fra samme tidspunkt i 2023 (-0,1 prosentpoeng), men en økning sammenlignet med situasjonen før pandemien (+0,3 prosentpoeng siden august 2019).

Figur 7. Andel mottakere av AAP og uføretrygd i befolkningen 18-29 år



Figur 8. Andel mottakere av sykepenger i befolkningen 18-29 år



Målgruppen for ungdomsgarantien er unge i alderen 16–29 år med vedtak om situasjonsbestemt eller spesielt tilpasset innsatsbehov. Målgruppen påvirkes av utviklingen i antall AAP-mottakere, som i hovedsak har spesielt tilpasset innsats. Utviklingen i sykefraværet kan også påvirke antallet som inngår i ungdomsgarantien, hvis den sykmeldte får et vedtak om situasjonsbestemt eller spesielt tilpasset behov. Ved utgangen av 2024 besto målgruppen for ungdomsgarantien av 59 900 personer, en økning på 9 prosent (4 700 personer) fra samme tidspunkt i 2023.

3.2.5 Andel sykmeldte med gradert sykmelding ved 12 ukers sykmelding

Se kapittel 3.2.12.

3.2.6 Andel AAP-mottakere som er arbeid eller tiltak ved 25 ukers tidspunkt

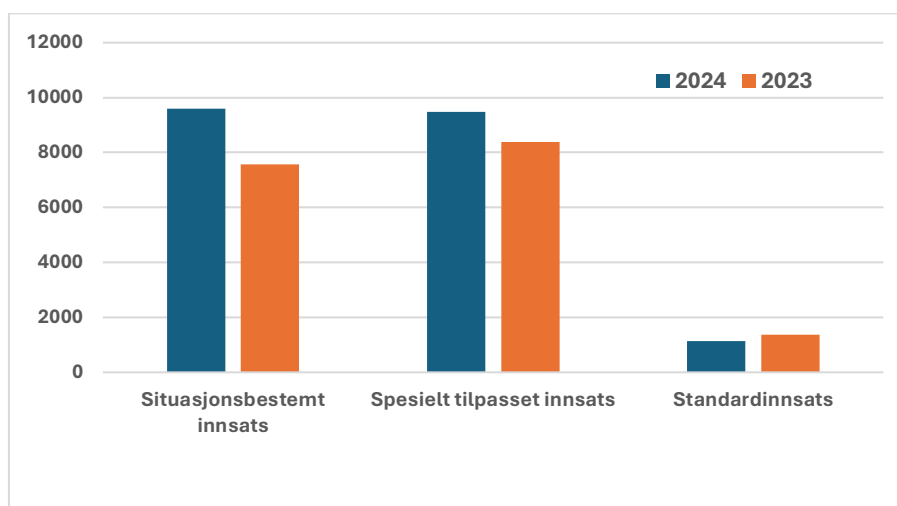
Andelen AAP-mottakere som deltar i arbeid eller tiltak ved 26 ukers-tidspunktet, var gjennomsnittlig 57 prosent i 2024. Dette er 4 prosentpoeng lavere enn i samme periode i fjor. Det er andelen i arbeid som har falt. Andelen i tiltak har økt noe for AAP-mottakere ved 26 uker, som for AAP-mottakere generelt.

3.2.7 Antall personer som formidles til ledige stillinger av Arbeids- og velferdsetaten

Nav registrerte 22 277 formidlinger i 2024. Dette er 16 prosent flere sammenlignet med året før. Årsaken til økningen skyldes økt bruk av midlertidig lønnstilskudd og inngåtte avtaler om samarbeid med arbeidsgivere for inkludering av personer med bistandsbehov.

Sammenlignet med fjoråret ble det i alt 2024 formidlet 27 prosent flere personer med situasjonsbestemt innsats. Samtidig ble også 13 prosent flere med spesielt tilpasset innsats formidlet til ledige stillinger. I samme tidsrommet ble 17 prosent færre personer med standard innsats formidlet til ledige stillinger.

Figur 9. Antall formidlinger etter innsatsgrupper



Økt prioritering på personer med bistandsbehov, det vil si situasjonsbestemt og spesielt tilpasset innsats, har bidratt til at hele 86 prosent av formidlingene gjaldt personer som tilhørte disse innsatsgruppene. Dette er i samsvar med forventninger og styringssignaler for 2024. Kun 5 prosent av alle formidlingene gjaldt arbeidssøkere med standardinnsats.

3.2.8 Ungdomsgarantien

Utvikling i beholdning og antall brukere per ungdomsveileder

Siden ungdomsgarantien ble iverksatt har det vært en økning i antall personer i målgruppen, fra 52 700 ved utgangen av juni 2023 til 59 900 ved utgangen av 2024 (14 prosent). Det vil si at det nå er ca. 7 000 flere unge som skal ha oppfølging i henhold til ungdomsgarantien. Blant disse unge ser vi noen kjennetegn, herunder at 2 av 3 har nedsatt arbeidsevne, mange strever med psykiske helseutfordringer og mange har ikke fullført videregående opplæring. Dette medfører at de trenger bistand fra flere aktører enn Nav for å lykkes i målet om å fullføre utdanning og delta i arbeidslivet. En konsekvens av dette er at økt inkludering for denne målgruppe krever en samordnet innsats over tid fra flere sektorer i tillegg til arbeidsgivere.

I tråd med ungdomsgarantien har arbeids- og velferdsetaten redusert porteføljestørrelsen for ungdomsveiledere i 2024. Statlig ansatte ungdomsveiledere har i gjennomsnitt ansvar for å følge opp 58 brukere hver. Dette er en klar reduksjon fra 2023, da antallet var 62. Porteføljestørrelsen for ungdomsveiledere er dermed tilbake til om lag samme nivå som høsten 2022 da antallet var 57. Porteføljestørrelser måles i en årlig surveyundersøkelse blant veiledere ved Nav-kontor⁷.

Ungdomsveiledere har mindre porteføljer med brukere enn øvrige veiledere, og litt mer tid til oppfølging av den enkelte. Porteføljestørrelsen har gått ned siste året til tross for økning i målgruppen. Nøkkelrollen som fast kontaktperson er i ferd med å være godt etablert blant ungdomsveilederne. Dette er viktig for å sikre et godt og enhetlig tilbud til alle unge i målgruppen. I de aller fleste tilfellene er den faste kontaktpersonen en del av et tverrfaglig team som samarbeider for å gi unge et best mulig koordinert tilbud fra Nav. I tillegg samarbeider kontaktpersonen også med arbeidsgivere, helsesektoren, utdanningssektoren, barnevern og andre kommunale tjenester.

⁷ Undersøkelsen gjennomføres i oktober/november hvert år (fra 2022).

Tilbudet til målgruppen

Blant unge i målgruppen hadde 16 450 situasjonsbestemt innsatsbehov og 43 460 spesielt tilpasset innsatsbehov. Halvparten mottok arbeidsavklaringspenger, 9 prosent dagpenger og 6 prosent tiltakspenger. Innvandrere fra landgruppe 3 utgjorde 19 prosent av målgruppen.

I gjennomsnitt har 61 prosent av målgruppen fått oppfølging fra en Nav-veileder i løpet av den siste måneden i 2024. Mesteparten av kontakten foregår som digital dialog, men det er også en del møter/samtaler. Hver måned hadde gjennomsnittlig 11 700 unge i målgruppen ett eller flere planlagte og ikke-planlagte møter med veilederen sin.

Andelen som deltok i tiltak var gjennomsnittlig 35 prosent, mens den samlede andelen i arbeidsrettet aktivitet⁸ var 58 prosent. Tar vi med medisinsk behandling, var andelen i registrert aktivitet gjennomsnittlig 78 prosent. Aktivitet som kun er registrert i kommunale fagsystemer inngår ikke i tallgrunnlaget. Se også avsnitt 3.2.10 om andelen i tiltak i prioriterte målgrupper.

Resultater

Ungdomsgarantien har markert en tydelig prioritering innenfor arbeidsrettet oppfølging og tiltak, og har satt i gang et viktig endringsarbeid i Nav. Nav jobber nå mer målrettet enn noen gang for å skape resultater både i form av økt overgang til jobb og et mer ungdomsvennlig Nav.

Implementeringen av ungdomsgarantien handler blant annet om

- å endre og utvikle egen praksis slik at alle i målgruppen får den oppfølgingen de skal ha, samt sikre at den unges faste kontaktperson har nødvendig kompetanse og trygghet i rolle sin.
- å dreie ressursene i retning av flere ungdomsveiledere i Nav for å opprettholde lavere porteføljer for denne målgruppen.
- bedre samhandling både internt i Nav og med arbeidsgivere, helse og utdanning med flere.
- god brukermedvirkning på individ- og systemnivå, det vil si sammen med den enkelte og i utvikling av Navs tilbud og tjenester.
- innovasjon for å utvikle et mer ungdomsvennlig Nav.

Innsatsen som er lagt ned i 2024 har ført til at flere unge får arbeidsrettet oppfølging. Andel i arbeidsrettet aktivitet økte fra 57 prosent i 2023 til 58 prosent i 2024 i målgruppen for ungdomsgarantien, og de aller fleste har nedsatt arbeidsevne. Det er videre en positiv utvikling på andel unge på opplærings tiltak fra 2023–2024.

Nav har også økt kvalitet i arbeidsrettet oppfølging i regi av ungdomsgarantien. Funn fra kvalitetsgjennomgang av enkeltsaker tyder på bedre kartlegging, mer arbeidsretting og mer medvirkning. Unge har hatt lavere tillit og brukertilfreds enn øvrige aldersgrupper i den årlige personbrugerundersøkelsen i Nav, men det er en forsiktig positiv utvikling på brukertilfredshet, tillit og respekt i 2024 sammenlignet med tidligere år. Videre viser undersøkelser⁹ at ungdomsveiledere ivaretar ung medvirkning i valg av aktiviteter og møteform.

⁸ Det som inngår i arbeidsrettet aktivitet er for eksempel å være aktiv jobbsøker, delta i tiltak, delta i gruppeaktivitet, gjennomføre kurs eller annen avtalt aktivitet.

⁹ Interne kvalitetsundersøkelser som gjennomføres årlig i Nav kontorene for å kvalitetssikre oppfølging og identifisere kompetansetiltak.

Etaten har mye samhandling med arbeidsgivere, og oppfølging på arbeidsplassen er en integrert del i oppfølgingsarbeidet med ungdomsgarantien. Det pågår mye aktivitet i fylkene og Nav-kontorene for å fremme markedsarbeidet og samarbeid med arbeidsgivere.

Nav har etablert et nasjonalt internt læringsfelleskap i arbeidet med ungdomsgarantien, og vi jobber systematisk med kompetanse og læring på tvers for å realisere målene med ungdomsgarantien. Arbeidet med å utvikle inkluderingskompetanse har vært en kompetanseprioritering for ungdomsveiledere i 2024.

3.2.9 Arbeidsmarkedstiltak

Tabell 5. Gjennomføring av arbeidsmarkedstiltak i 2024 (i tusen kroner)

Kapittel/post	Regnskap per 31.12.2024	Vedtatt bevilgning for 2024	Mer-/ mindreutgift
Kap. 634 Arbeidsmarkedstiltak			
Post 01 Driftsutgifter	575 555	599 443	-23 888
Post 21 Forsøk med tilrettelagt videregående opplæring	34 404	51 876	-17 472
Post 76 Tiltak for arbeidssøkere	8 311 577	7 996 246	315 331
Post 77 Varig tilrettelagt arbeid	2 053 053	2 119 420	-66 367
Post 78 Arbeids- og utdanningsreiser	108 508	106 720	1 788
Post 79 Funksjonsassistanse	124 640	131 504	-6 864
Kap. 2650 Sykepenges			
Post 76 Tilskudd til ekspertbistand og kompetansetiltak for sykmeldte	67 463	87 500	-20 037

Bevilgning inkluderer overført beløp fra 2023 (gjelder kap. 634, postene 21, 76, 77 og 79)

Post 01, som finansierer tiltak i Navs egen regi, har et relativt lite mindreforbruk sett opp mot bevilgningen (4 prosent). Dette skyldes forsinkelser i nyansettelser av jobbspesialister og forsinket lønnsoppgjør. Det er også et mindreforbruk over post 21 (forsøk med tilrettelagt videregående opplæring), som i hovedsak skyldes at forsøket er under oppstart og at kostnader dermed ikke har fått helårseffekt.

I 2024 har etaten hatt et merforbruk på 315,3 millioner kroner under kap. 634, post 76. Merforbruket vil etter bruk av omdisponeringsfullmakt reduseres til om lag 237,6 millioner kroner.

Det er i hovedsak to årsaker til merforbruket for 2024. Den første årsaken er knyttet til høyt aktivitetsnivå siste halvdel av 2024 og omfatter økt bruk av tiltakspenger og økt andel lønnstilskudd. Den andre årsaken er knyttet til ny løsning for lønnstilskudd som har medført at midlene på tiltaksvarianten utbetales raskere og at frafallet reinvesteres raskere. Konsekvensen er at metoden vi har for prognoseberegninger gjennom året ikke har vært tilstrekkelig. Til sammen har dette medført at vi ikke klarte å fange opp merforbruket tidnok.

Etaten har hatt et høyt nivå på gjennomføringen av tiltak finansiert over post 76 Tiltak for arbeidssøkere i 2024. Til sammenligning var det i 2023 gjennomsnittlig 48 407 tiltaksplasser per måned, som har økt til 56 165 tiltaksplasser per måned i 2024. Opplæringstiltak og lønnstilskudd er tiltak som har blitt prioritert i 2024. 17 prosent av regnskapsførte midler har gått til opplæringstiltak i 2024, dette er en økning fra 15 prosent i 2023. Når det gjelder midlertidig og varig lønnstilskudd har 32 prosent av midlene gått til dette i 2024. Andel av totalt antall tiltaksplasser gjennomført for midlertidig lønnstilskudd i 2024 har også økt fra 10,7 prosent til 13,4 prosent i 2024.

I 2024 har det vært økt oppmerksomhet på kvalitet i bruk av Navs opplæringstiltak, særlig gjennom fag- og yrkesopplæring. Det er viktig at særlig unge personer under 30 år får mulighet til å sikre formelle kvalifikasjoner, som samtidig møter arbeidslivets krav og forventninger. Alle fylker har egne koordinatorstillinger som skal sikre stabil og god gjennomføring. Det er etablert samarbeidsarenaer med fylkeskommunen i alle fylker.

Basert på Oslo Economics rapport *Effekter av arbeidsmarkedstiltak*⁶ er lønnstilskudd samfunnsøkonomisk lønnsomt, og et tiltak som bør benyttes i stor grad. Deres funn viser at midlertidig lønnstilskudd var det tiltaket som hadde raskest effekt på deltageres arbeidstilknytning, mens opplæring (utdanning) hadde betydelige positive effekter 3–4 år etter oppstart i tiltaket. Dette henger sammen med at opplæring gir en kvalifisering eller en formell kompetanse som bidrar til mer stabil arbeidstilknytning.

Det har også vært et fokusområde for etaten å øke bruken av mentortilskudd. Dette er et godt tiltak både for å minimere arbeidsgivers usikkerhet samt sikre jobbfastholdelse. Tiltaket har hatt en økning på 39 prosent fra 2023 til 2024 til gjennomsnittlig 1 986 deltagere per måned i 2024.

Når det gjelder post 77 Varig tilrettelagt arbeid (VTA), har det vært god gjennomføring i 2024. Det var en relativt høy økning i antall nye tiltaksplasser til VTA samlet sett i 2024. Økningen fra januar til desember var på 840 nye tiltaksplasser, som var mer enn det dobbelte av økningen i 2023. Flesteparten av disse ble innvilget i forhåndsgodkjente virksomheter, og flesteparten av disse igjen ble opprettet i andre halvår. Kostnader for en del av de nye plassene påløp derfor ikke i 2024, noe som medførte et lite mindreforbruk. Den høye andelen nye tiltaksplasser i forhåndsgodkjente virksomheter for 2024 kommer etter flere år med en stadig synkende andel. Dette dekker derfor sannsynligvis et behov som er akkumulert over noen år på bakgrunn av at de forhåndsgodkjente bedriftene de siste årene har meldt inn et behov for flere plasser.

Bevilgningen til arbeids- og utdanningsreiser (post 78) ble benyttet fullt ut i 2024. Når det gjelder funksjonsassistanse (post 79) er dette et svært godt tiltak for å tilrettelegge for inkludering i arbeidslivet, som blir brukt i økende grad. Det er imidlertid et lite mindreforbruk på posten. Dette skyldes blant annet høyt frafall på innvilget tilsagn på grunn av relativt mye uforventet sykefravær.

For kap. 2650, post 76 er det et samlet mindreforbruk på 22,9 prosent av bevilgningen. For kompetansetiltaket skyldes dette til dels lave kostnader per utdanningstiltak, og i noen grad at det ikke har blitt identifisert tilstrekkelig stort antall aktuelle deltagere. Når det gjelder tilskudd til ekspertbistand ble det gitt tilsagn tilsvarende bevilgning, men det var en økning i forbruket sent på året. Dette førte til at en del tilsagn kom for sent på året til at disse ble utbetalt, og i tillegg ble det utbetalt lavere refusjonsbeløp enn tilsagnsbeløp.

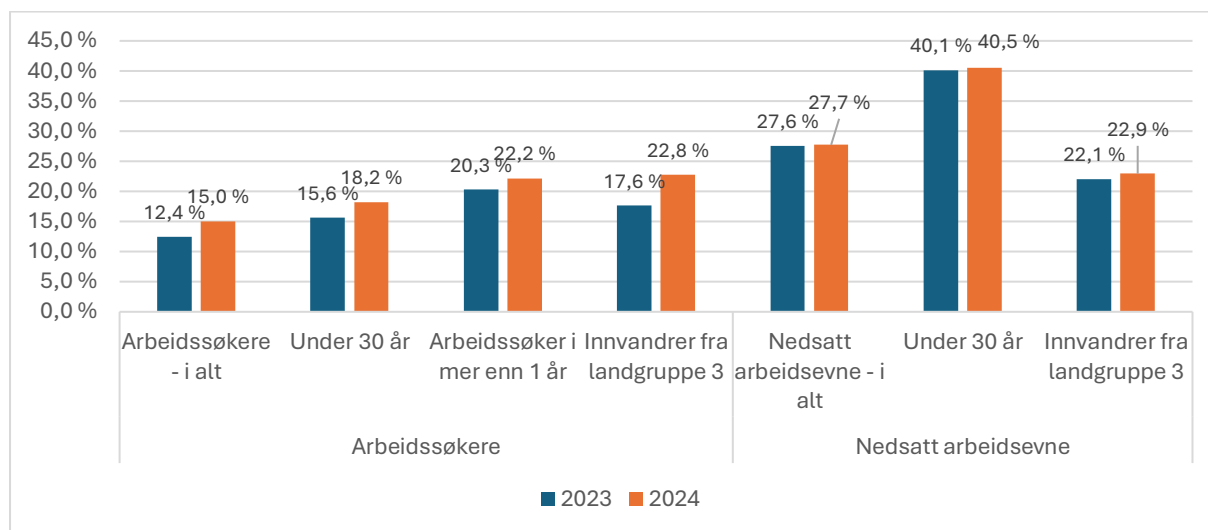
3.2.10 Andel blant prioriterte grupper som deltar på tiltak

Prioriterte grupper for arbeidsmarkedstiltak er unge, langtidsledige og innvandrere fra ikke-vestlige land¹⁰. Blant ordinære arbeidssøkere var andelen i tiltak høyere i de prioriterte gruppene enn det som er gjennomsnittet i den totale populasjonen arbeidssøkere. Blant personer med nedsatt arbeidsevne hadde unge en høyere andel i tiltak enn gjennomsnittet, mens andelen var lavere blant innvandrere fra ikke-vestlige land. Dette antas å ha sammenheng med at innvandrere med nedsatt arbeidsevne sjeldnere mottar AAP, og at de oftere får oppfølging og ytelser i kommunal regi. Under halvparten av innvandrere fra

¹⁰ Dvs. Asia, Afrika, Amerika (utenom USA og Canada), Øst-Europa (utenfor EU), Oseania (utenom Australia og New Zealand).

landgruppe 3 som er registrert hos Nav med nedsatt arbeidsevne mottar AAP, mot 71 prosent gjennomsnittlig for personer med nedsatt arbeidsevne¹¹.

Figur 10. Andel i arbeidsmarkedstiltak i prioriterte målgrupper i 2023 og 2024

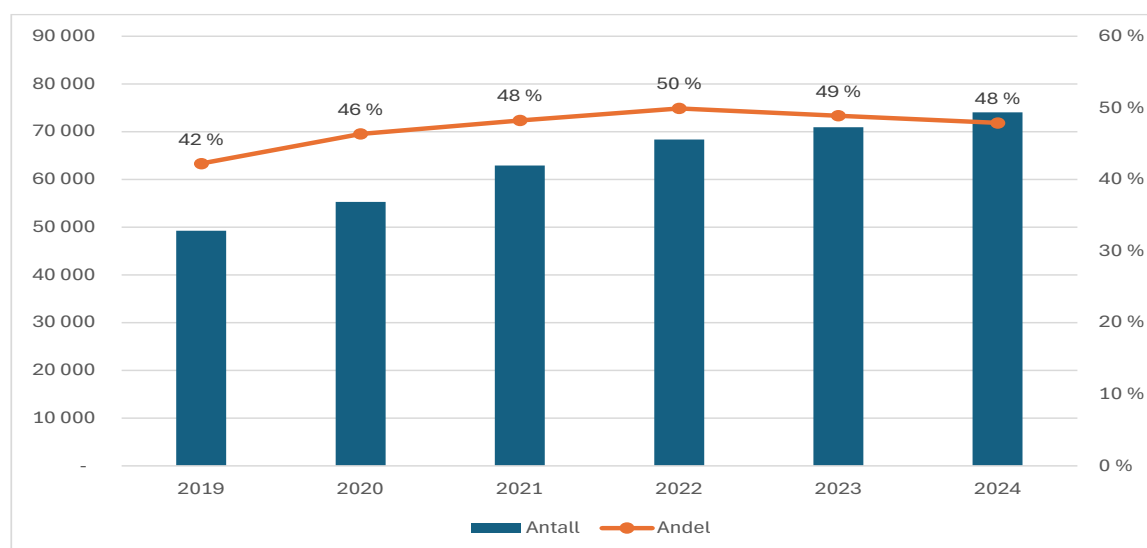


3.2.11 Oppfølging av mottakere av arbeidsavklaringspenger

Andelen AAP-mottakere med oppfølging¹² fra en Nav-veileder i løpet av den siste måneden har falt noe de siste to årene. Andelen var gjennomsnittlig 48 prosent i 2024, og dette er 1 prosentpoeng lavere enn i 2023 og 2 prosentpoeng lavere enn i 2022. Utviklingen må ses i sammenheng med en mer presset ressursituasjon ved Nav-kontorene, med sterk vekst i antallet brukere med oppfølgingsbehov, herunder AAP-mottakere (se avsnitt om større porteføljer under).

Det gjennomsnittlige *antallet* AAP-mottakere med oppfølging siste måned er dermed høyere i 2024 enn tidligere år, selv om *andelen* med oppfølging er redusert (figur 11).

Figur 11. Antall og andel AAP-mottakere med oppfølging fra en Nav-veileder den siste måneden. Gjennomsnittlig per år 2019–2024



¹¹ Gjennomsnittlig i 2024.

¹² Oppfølging defineres her som gjennomført digital dialog eller møte/samtale mellom bruker og veileder. Møter foregår enten fysisk, pr. telefon eller som videosamtale. Møter/samtaler uten samtalereferat omfattes ikke i statistikken.

Oppfølgingen er tettest blant nye AAP-mottakere. Blant mottakere med mindre enn 8 ukers brukervarighet, var andelen med oppfølging den siste måneden gjennomsnittlig 60 prosent i 2024.

Mesteparten av oppfølgingen skjer gjennom digital dialog i aktivitetsplanen til den enkelte brukeren, men det gjennomføres også fysiske møter eller samtaler per telefon og video. Gjennomsnittlig i 2024 hadde 19 600 AAP-mottakere (13 prosent) et planlagt møte med veileder i løpet av måneden, og 6 600 (4 prosent) hadde et ikke-planlagt møte.

Oppfølgingen av AAP-mottakere

AAP er en midlertidig ytelse og det er viktig at både brukeren og Nav benytter perioden godt. Proba fant i sin rapport «Navs oppfølging av personer som mottar AAP» (2024-08), at det gjøres mye god oppfølging i Nav. Utfordringene er knyttet til de mer komplekse sakene og oppfølgingen underveis. Dette kan medføre at det i flere saker vil være behov for en ny periode med AAP, da man ikke har klart å avklare brukerens muligheter innen ordinær AAP-periode. Av de som går ut maksperioden (mottar AAP i 3 år) vil anslagsvis rundt 4 av 10 starte en ny periode like etter at de er ferdige på den tidligere perioden. Samtidig vil omtrent like mange starte å motta AAP etter unntaksvilkårene i §11-12, eller motta AAP under vurdering for uføretrygd etter §11-18.

For å sikre at hele AAP-perioden brukes så godt som mulig, tar etaten flere grep for å få til tidligere avklaring og tettere arbeidsrettet oppfølging. Dette innebærer god kartlegging av den enkeltes behov, forventningsavklaring og utstrakt bruk av aktivitetsplanen som samhandlingsverktøy. Flere steder er det i tillegg etablert tverrfaglig samarbeid med Nav-kontorer, markedskontakter og jobbspesialister og andre ulike saksdrøftingsverksteder for å kunne vurdere aktuelle muligheter.

Flere fylker viser ellers til at oppfølging og involvering av arbeidsgiveren, der målet er å komme tilbake hos arbeidsgiveren/arbeidsplassen, er viktig for å lykkes med tilbakeføring.

Større porteføljer

Antall personer som mottar AAP har økt, noe som medfører at veilederne får flere brukere som skal følges opp. Hva brukeren trenger av oppfølging, vil variere utfra den enkeltes behov. Noen skal kanskje gjennomføre medisinsk behandling før de skal tilbake til egen arbeidsgiver, mens andre må ha et lengre løp med ulike aktiviteter. Det er derfor viktig at Nav-kontorene kjenner sine brukere og gjennomfører gode behovskartlegginger. Flere fylker jobber aktivt med porteføljestyring og prioriteringsstøtte til kontorene. Dette innebærer blant annet å bli kjent med og ta i bruk verktøy og muligheter som allerede finnes. Direktoratet vil se mer på dette våren 2025 og om det blant annet kan være behov for ytterligere nasjonal prioriteringsstøtte. Dette også med bakgrunn i tidligere nevnte Proba-rapport (2024-08).

3.2.12 Gjennomføring av sykefraværsoppfølgingen

I 2024 har sykefraværet fortsatt å øke og det er nå 15 prosent flere sykmeldte som passerer 17 ukers sykefravær sammenlignet med 2022. Dette setter etatens ressurser til å følge opp sykmeldte ved alle stoppunktene under et press og medfører sterke prioriteringer. Vi viser her til utfordringene som beskrives av arbeidsgruppen som vurderte behov for justeringer i sykefraværsoppfølgingen.

Gradert sykmelding ved 12 uker

Aktivitetskravet vurderes ved 8 ukers sykefravær for sykmeldte som ikke har en gradert sykmelding. Saksdrøftingsverksteder benyttes ved Nav-kontorer i de fleste fylker, men det er variasjon innad i fylker som følge av lokale tilpasninger. Veiledere legger vekt på å informere

arbeidsgiveren og arbeidstakeren om viktigheten av å være i arbeid og utforske mulighetsrommet for tilrettelegging.

Nærmere 230 000 personer passerte 12 ukers sykmelding i løpet av 2024. Blant disse utgjorde gradert sykmeldte 44 prosent. Dette er en nedgang på 0,7 prosentpoeng siden 2023. Indikatoren har en produksjonstid på én måned, det vil si at tallene for 2024 omfatter perioden desember 2023–november 2024. Det har vært en viss økning (5 prosent) i antallet som passerte 12 ukers sykmelding i 2024 sammenliknet med i 2023.

Oppfølging av sykmeldte med arbeidsgiver

Økningen i antall sykmeldte fremhever betydningen av kartlegging for å sikre riktig oppfølging til riktig tid i sykefraværet. Dette er krevende i dag på grunn av manglende systemløsninger. Flere fylker har likevel søkelys på tidlig kartlegging, blant annet Nav Vest-Viken som er omtalt i arbeidsgruppens rapport. Nav har i 2024 videreutviklet den digitale kartleggingstjenesten for sykmeldte i sen fase av sykefraværet hvor den sykmeldte kan gi informasjon om sin situasjon til Nav. Dette gir bedre oversikt over den sykmeldtes oppfølgingsbehov ved langvarig sykefravær (39 uker). Det er også gjort flere grep i systemløsningene for å sikre en tettere kobling mot Nav-loven § 14a og vurdering av arbeidsmarkedstiltak for denne gruppen.

Oppfølging av sykmeldte med arbeidsgiver ses i sammenheng med IA-oppdraget i Nav. Fire fylker har prøvd ut en samhandlingsmodell der fagpersoner fra arbeidslivssenter, Nav-kontor og Nav Hjelpemiddel og tilrettelegging jobber sammen i tverrfaglige arbeidsgiverteam (også omtalt under punkt 3.2.13). Utover denne utprøvingen har flere fylker opprettet tverrfaglige team for å tilby helhetlige tjenester til arbeidsgivere. Fylkene beskriver at dette gir bedre tjenester til arbeidsgivere.

Gjennomføring av dialogmøter er en sentral del av etatens sykefraværsoppfølging. Vi har de siste årene prioritert å vektlegge møter der en av aktørene vurderer at det er behov for møtet. Noen fylker har beskrevet utfordringer med å gjennomføre alle dialogmøter som aktørene ber om på grunn av ressursituasjonen. Erfaringen fra praksis er at en del avklaringer og informasjon kan håndteres på telefon til arbeidsgiveren, eller med individuelle møter med arbeidstakeren. Det er en utfordring at oppfølgingsplanen i mange tilfeller ikke sendes til Nav eller er mangelfull, noe som gjør det krevende å sikre kvalitet i møtet. I 2024 har det blitt avholdt om lag 27 200 dialogmøte 2 og om lag 12 600 dialogmøte 3. Antallet dialogmøte 2 er redusert med om lag 2 000 fra 2023, mens antallet dialogmøte 3 har økt med om lag 1 000. Utviklingen må ses i sammenheng med møtebehovstjenesten, som gjør at etaten får bedre grunnlag til å vurdere behovet for dialogmøte, kommer i kontakt med partene og kan avklare saker uten at det gjennomføres et dialogmøte. Økning i antall dialogmøte 3 kan forklares med at etaten har tettere oppfølging av noen sykmeldte. Det har også vært en nedgang i ressursbruken knyttet til sykefraværsoppfølgingen i Nav-kontorene de siste årene.¹³ Samtidig har det vært en økning i antall sykmeldte som passerer de ulike stoppunktene i sykefraværsløpet.

Oppfølging av sykmeldte uten arbeidsgiver

Sykmeldte uten arbeidsgiver skal vurderes for aktivitetskrav og få en vurdering av oppfølgingsbehovet sitt innen 12 ukers sykefravær. Gruppen består av selvstendig næringsdrivende, frilansere og arbeidssøkere. Oppfølgingsmetodikk varierer derfor ut fra jobbmålet.

I løpet av 2024 har Nav-kontorene vært i dialog med om lag 15 300 sykmeldte uten arbeidsgiver (fysisk møte, telefonsamtale og/eller dialog i aktivitetsplanen). Dette utgjorde 19

¹³ Kilde: Ressurskartlegging i Nav-kontor 2024.

prosent av gruppen sykmeldte som ikke er registrert med arbeidsgiver, en viss nedgang (-3 prosentpoeng) sammenliknet med i 2023. I gruppen under 30 år var tilsvarende andel med samhandling 27 prosent. Denne andelen er om lag den samme som i 2023 (-0,4 prosentpoeng). I tilfeller der veiledere vurderer at unge sykmeldte uten arbeidsgiver ikke får tilstrekkelig oppfølging gjennom ordinær sykefraværsoppfølging, kan veilederne ta kontakt med ungdomsteamet for en ytterligere vurdering av behovet for oppfølging.

Oppfølging av sykmeldte med langvarig og/eller hyppig gjentakende sykefravær

Sykmeldte med gjentakende sykefravær er en prioritert gruppe i etatens sykefraværsoppfølging. I 2024 var det 190 000 sykmeldte med langvarig gjentakende fravær eller et hyppig gjentakende fravær. Dette gjør det krevende å prioritere gruppen samlet sett, og det er derfor nødvendig med individuelle vurderinger for å avgjøre oppfølgingsbehovet. I dagens fagsystem kan veiledere se om en person har gjentakende sykefravær når de slår opp personen i fagsystemet. På grunn av at gruppen er så stor er ikke dette tilstrekkelig for å vurdere hvem med gjentakende fravær som bør følges opp.

Erfaringene med kompetansetiltak for langtidssykmeldte/gjentatt sykmeldte viser også dette tydelig. Ifølge evaluering av forsøket var det svært ressurskrevende å finne sykmeldte som hadde behov for oppfølging fra Nav. Blant sykmeldte som blir prioritert for oppfølging i denne gruppen har etaten vektlagt tidlig kartlegging av situasjon og oppfølgingsbehov. Det gjennomføres ofte tidlig dialogmøte i slike saker. I en del saker er det behov for arbeidsmarkedstiltak og veiledning mot jobbskifte. Ekspertbistand og friskmelding til arbeidsformidling er også benyttet i noen grad.

3.2.13 Etatens innsats under IA-avtalen

Nav tilbyr IA-tjenester til alle virksomheter i form av informasjon, veiledning og kunnskapsformidling, selvbetjente digitale tjenester og tjenester med prosess-støtte fra Nav arbeidslivssenter. Til sammen ble det registrert aktiviteter hos 10 300 virksomheter i 2024. Prioriteringen av virksomheter og tjenester avklares i den enkelte regionen.

I fylkene pågår det ulike initiativer for å utforske hensiktsmessige samarbeidsformer på tvers av fagområder som leverer tjenester til arbeidsgivere. Fire fylker har gjennomført et pilotprosjekt, hvor de har testet ut en modell for systematisk samhandling om IA-oppgavet i etaten. Prosjektet er følgeforsket av Oxford Research, og funn fra evalueringen viser at samhandlingsmodellen bidrar til et systematisk tverrfaglig samarbeid om IA-oppgavet i Nav. Evalueringen viser at det er mye som tyder på at samhandlingsmodellen fører til at arbeidsgiverne mottar mer helhetlige og koordinerte tjenester.

Fylkene rapporterer generelt om godt samarbeid med Arbeidstilsynet og de regionale partene i arbeidslivet. I et flertall av fylkene er det opprettholdt ulike samarbeidsfora, tilsvarende tidligere IA-råd.

I fylkene er det gjennomført ulike initiativer for å øke antallet virksomheter som er prioritert for prosessrettet bistand fra Nav arbeidslivssenter. Arbeidsprosessen for tjenesteleveranser til prioriterte virksomheter er ytterligere standardisert i 2024 ved at det er laget en felles digital løsning for behovsavklaring og evaluering av bistanden. Registreringer viser at Nav arbeidslivssenter i snitt fulgte opp 4 000 virksomheter i måneden. Hovedandelen av disse virksomhetene hadde flere enn 20 ansatte, og nesten 65 prosent tilhørte kommunal sektor. De største bransjene var barnehager og somatiske sykehjem, hvor det også er egne IA-bransjeprogram. Det er flest leveranser av de prosessrettede tjenestene « redusere sykefravær » og « forebyggende arbeidsmiljøarbeid ». I tillegg kommer bruk av selvbetjente digitale tjenester og IA-tjenester fra andre enheter i Nav.

Idébanken har gjennom 2024 jobbet med å bygge opp en mer brukervennlig nettside i tråd med oppdraget om helhetlig informasjon om IA-avtalen. Arbeidet fikk en forsinket oppstart og er mer omfattende enn antatt. Lynkurset HelselArbeid¹⁴ ble lansert i februar 2024. Dette er en komprimert utgave av bedriftstiltaket HelselArbeid, som er åpent og tilgjengelig for alle. Totalt hadde Idébanken i underkant av 900 000 sidevisninger og i overkant av 33 000 abonnenter på nyhetsbrevet. Navs arbeidsgiverundersøkelse viser at over 80 prosent av de som tar i bruk Idébanken er fornøyd med informasjonen.

3.2.14 Bistand til arbeidsgivere

Det har i 2024 vært økt oppmerksomhet på rammeverk for tjenester til arbeidsgiver. Dette har blant annet bidratt til at enkelte fylker og kontorer organiserer seg annerledes ut mot virksomhetene. I noen fylker er det opprettet faste tverrfaglige team i alle regioner som består av alle funksjoner som har arbeidsgiverkontakt. Ved inngåelse av strategisk partnerskap med en virksomhet opprettes det et ressursteam bestående av ulik kompetanse med utgangspunkt i virksomhetens behov. Arbeidsgiverne med fast kontaktperson er mest fornøyd, og lykkes bedre i inkluderingsarbeidet.

Direktoratet opprettet en nasjonal strategisk partnerskapsavtale med Sulland bil med hovedkontor i Hamar i 2024, men med samarbeidsavtaler mellom lokale Nav-kontor og bedriftens avdelinger etter behov. Avtalen er inngått med hensikt om langsiktig, strategisk samarbeid om rekruttering, inkludering og kvalifisering med søkelys på Navs prioriterte målgrupper. Avtalen omfatter også samarbeid om oppfølging av sykmeldte i bedriften, forebygge og redusere sykefravær. Bedriften har avdelinger i seks fylker i landet. En annen ambisjon med avtalen er å teste hvordan en slik avtale på tvers av fylkene ville fungere.

Nav har videre inngått strategiske partnerskapsavtaler med kommuner i løpet av 2024. Noen av disse kommunene er involvert i arbeidet om arbeidskraftløftet med NHO. I flere av kommunene er det ønskelig at kommunen blir en strategisk partner. I Nedre Romerike, foregår det et ledelsesforankret arbeid mot de fem kommunene i regionen for å øke inkluderingsmulighetene i kommunal sektor. Unntak fra kvalifikasjonsprinsippet, oppgavedeling og samarbeid er stikkord. Det er viktig å nevne at Nav Oslo har gjennom det siste året prioritert å utvikle samarbeidet med Oslo kommune. Det er etablert en rigg for inkluderende rekruttering med flere etater og enheter. Dette fylket er i dialog om formalisering av dette samarbeidet, gjennom en mulig strategisk partneravtale.

Et annet grep som har gitt god effekt er «Speed-date»-eventer for næringslivet hvor flere bedrifter får mulighet til å møte et bredt utvalg av Navs fagområder. Arbeidsgiverne får da svar på mange av sine spørsmål fra lokale kontaktpersoner, og blir dermed bedre kjent med hvordan bedriften deres kan samarbeide bedre med Nav.

I Narvik var Nav arrangør av den store Medvindkonferansen som involverte både næringsliv og ulike organisasjoner. I Nordland er det innledet samarbeid med Boreal Buss som har resultert i rekruttering av personer fra prioriterte målgrupper. Et annet godt eksempel er samarbeid med Larvik kommune som startet et kurs for pleieassistent i 2024. Larvik kommune har effektivisert driften ved å sørge for at ansatte med fagkompetanse utfører oppgaver som krever det, mens oppgaver som ikke krever formell kompetanse utføres av ansatte uten formell kompetanse.

Det er inngått flere samarbeidsavtaler med virksomheter som har hatt behov for tjenester innen rekruttering og kvalifisering over en viss periode, og har muligheter for økt inkludering av personer med bistandsbehov.

¹⁴ <https://www.idebanken.org/helseiarbeid>.

Nav har større søkelys på skreddersøm i tiltakskjedingen knyttet til strategiske virksomheter. Vi ser at flere Nav-kontorer lykkes med inkludering av flere i prioritert målgruppe. På denne måten kan flere kandidater inkluderes inn i arbeid.

Nav Ullensaker har utviklet WorkOp, en innovativ modell som snur tradisjonelle rekrutteringsprosesser på hodet og skaper nye muligheter for ungdommer med bistandsbehov. Modellen fokuserer på å etablere inkluderende møteplasser hvor arbeidsgivere kan presentere sine muligheter, og arbeidssøkere kan fremheve sine personlige styrker og motivasjon, uten å vektlegge tradisjonelle CV-er. Arbeidet med WorkOp har vist gode resultater i form av økt overgang til arbeid og bedre inkludering. På bakgrunn av erfaringene fra Nav Ullensaker, samarbeider direktoratet nå med kontoret for å skalere modellen, slik at flere Nav-kontorer kan ta den i bruk i 2025. Dette innebærer blant annet utvikling av metodikk, opplæringsressurser og oppfølging for å sikre kvalitet og tilpasning til lokale behov.

Bistand ved inkludering av utsatte grupper og arbeidsplassen som oppfølgingsarena

Språkmentorprosjektet for personer med innvandrerbakgrunn har fått gode tilbakemeldinger. Mentorher er ansatte i virksomheten som blir kurset for å bedre kunne følge opp arbeidstagere fra ulike land og kulturer. Dette styrker arbeidsplassen som oppfølgingsarena ved at arbeidsplassen selv får kompetanseheving og støtte til å gjøre hele arbeidsplassen språkutviklende, og styrker kommunikasjonen i virksomheten.

Arbeidsgiverne er våre viktigste medspillere for å få folk i jobb, og arbeidsplassen er den viktigste arenaen for oppfølging. Tett samarbeid mellom markedskontakter, Arbeidslivssenteret og Hjelpemidler og tilrettelegging styrker arbeidsplassen som oppfølgingsarena i arbeidet med inkludering av utsatte grupper. Økt søkelys på oppfølging av enkelte brukere i etterkant av en formidling og/eller underveis i tiltak hos arbeidsgiveren har gitt gode resultater.

I Narvik er det opprettet et eget Ukraina-team som er ute på arbeidsplassene for å bistå både de som har fått jobb med lønnstilskudd, og arbeidsgiverne i kommunen og hos private for å øke mulighetene for videre arbeid og fast ansettelse. Det har vist seg at tett oppfølging oftere har gitt varig tilknytning til arbeidsplassen.

Omstilling og nedbemanning

Virksomheter som permitterer eller sier opp ti eller flere blir tilbudt informasjonsmøter for de berørte med informasjon om hvordan registrere seg på nav.no, regelverk rundt dagpenger og om muligheter på arbeidsmarkedet. De som ikke ønsker informasjonsmøte, får tilsendt video/webinar og henvises til oppdatert informasjon på nav.no.

Ved nedbemanning vurderes formidlingspotensiale blant de oppsagte slik at de berørte ansatte kan formidles videre til etterspurt arbeidskraft. Nav Rana hadde en stor permittering i en industribedrift høsten 2024, og var til stede i bedriften tidlig i prosessen for å kartlegge kompetanse til de berørte ansatte med tanke på å koble dem til andre virksomheter som hadde rekrutteringsbehov. De peker på viktigheten av å komme tidlig inn i berørte bedrifter for å kunne redusere de negative effektene av nedbemanning. Det å være tidlig til stede og ta aktive grep, bidrar også til positiv omdømmebygging for Nav.

Når det gjelder arbeidet med konkurser har kontorer i Trøndelag fått gode tilbakemeldinger på koordineringsarbeidet som er gjennomført ved flere konkurser hvor både kommune og arbeidsgivere (næringsforening) blir koblet på. Dette skjer ved å delta på møter sammen med Karrieresenteret, Sparebank 1 Midt Norge og bobestyrere den dagen de berørte informeres om konkurs. Målet er å bistå de berørte i ulike retninger i økonomi, jobbmuligheter og karriereveiledning.

EURES

I 2024 har EURES-medlemmer og EURES-partnere dekket etterspørselen fra målgruppene, arbeidsgivere og arbeidssøkere. Dette har de gjort ved å bistå arbeidsgivere som ønsker å rekruttere arbeidskraft fra EU/EØS-området og Sveits. I tillegg har de gitt formidlingsstøtte og informasjon til arbeidssøkere i Norge med mobilitetsrett. Disse arbeidssøkerne søker arbeid over landegrenser innenfor det nevnte geografiske området. Det er mulig å spore regionale forskjeller ut fra etterspørsel i det regionale arbeidsmarkedet, blant annet basert på næringslivsstrukturer og størrelse på virksomheter.

3.2.15 Samarbeid med utdannings- og helsesektoren

Samarbeid med utdanningssektoren

Satsingene innen samarbeid med utdanningssektoren er videreført i 2024. Forsøk med midler til tilrettelagt fag- og yrkesopplæring er en viktig aktivitet med tanke på å legge til rette for bedre samarbeid med utdanningssektoren. Mange fylker fremhever i sin rapportering forsøket som sentralt i samhandlingen med fylkeskommunen. Samarbeidet med Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse (HKDir) og Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) ble videreført i 2024. Gjennomføring av Forsøk med midler til tilrettelagt fag- og yrkesopplæring, publisering og oppfølging av rapport om utveksling av personopplysninger, og drift av nasjonalt nettverk for Nav og fylkeskommuner var viktige samarbeidsaktiviteter i 2024.

Fylkesenhetene i Nav rapporterer om høy aktivitet i samarbeidet med fylkeskommunene. Innføringen av ny opplæringslov fra 1. august 2024 har preget samarbeidet og ført til behov for revidering og oppdatering av samarbeidsavtaler og rutiner. Implementeringen av det nye regelverket har krevd mye av fylkeskommunene, men flere av fylkesenhetene i Nav rapporterer likevel om oppstart av nye samarbeid. Opplæringskoordinatorerne har fortsatt en viktig rolle i samarbeidet med fylkeskommunene. Flere fylkesenheter rapporterer at opplæringskoordinatorsteamene bidrar til økt bruk av opplæringstiltak i fylkene.

Samarbeid med helsesektoren

Direktoratet har i samarbeid med Helsedirektoratet startet pilotering av modeller for samhandling mellom Arbeids- og velferdsetaten og kommunehelsetjenesten i ni pilotkommuner. Direktoratet har gitt et oppdrag om følgeforskning knyttet til utprøvingen. Første statusrapport fra Oxford Research (delleveranse 1) er levert, og beskriver alle pilotene gjennom virkningskjeder, samt vurderer modellenes intervensjon i lys av eksisterende kunnskap. Det fremgår at pilotene har gjort et grundig forarbeid og har et høyt engasjement i forkant av piloteringen, og mye ligger til rette for en god pilotering. Statusrapporten viser imidlertid noen juridiske og systemtekniske barrierer for tjenestesamhandlingen, noe som kan skape enkelte utfordringer for piloteringen.

Direktoratet har sammen Helsedirektoratet jobbet med å utarbeide faglige anbefalinger for tjenestesamhandlingsmodellene IPS og HelselArbeid. Rådene er planlagt publisert i 2025.

3.2.16 Introduksjonsprogrammet

Nav fylke rapporterer om et generelt godt samarbeid mellom Nav og kommunene om deltakere i introduksjonsprogrammet. Å sikre at det finnes oppdaterte samarbeidsavtaler/rutiner er blitt tematisert av både Nav fylke/region og direktoratet i relevante fora. I en periode med mange deltakere som får korte og arbeidsrettede program, har det vært særlig viktig å vise til hvordan Navs arbeidsmarkedskompetanse og arbeidsmarkedstiltak kan være et nyttig bidrag inn i arbeidsrettingen av programmet. Fordi mange trenger videre arbeidsrettet oppfølging fra Nav etter avsluttet program, har det vært mye oppmerksomhet på å sikre en god overgang til Nav.

På regionalt nivå har Nav fylke/region samarbeidet med fylkeskommunen og Statsforvalteren om kompetanseutvikling på tvers og felles prosjekter, i tillegg til kvalifisering av flyktninger.

Direktoratet har samarbeidet tett med IMDi og vi har blant annet deltatt som samarbeidspartner i KS' pilotnettverk «flyktninger i jobb¹⁵».

3.2.17 Innsats overfor fordrevne fra Ukraina

Nav-kontorene har prioritert de fordrevne fra Ukraina for arbeidsrettet oppfølging og arbeidsmarkedstiltak. Kontorene har tatt ulike grep for å håndtere det stadig økende antallet fordrevne som har registrert seg hos Nav¹⁶. I fylkenes/regionenes rapporter er det særlig koblingen mellom det integreringsfaglige og markedsarbeidet ved kontorene som trekkes frem.

Ettersom målet for denne gruppen er rask overgang til arbeid, har det blitt særlig viktig å samarbeide godt med lokale arbeidsgivere. Vi ser at tiltaksdeltakelsen blant de fordrevne er høy og at lønnstilskudd, arbeidstrening, arbeidsmarkedsoplæring og mentor er arbeidsmarkedstiltak som benyttes mye. Nav-kontorene har arrangert flere jobbmesser og jobbtreff for flyktninger i løpet av 2024.

Videre har fylkene i samråd med kontorene utviklet arbeidsmarkedstiltak som er bedre tilpasset de fordrevnes behov. Noen eksempler på slike tilpasninger er korte bransjerettede kurs med språkstøtte innenfor bransjer med et stort arbeidskraftsbehov slik som hotell, restaurant og catering, yrkestransport og sveising. I tillegg har vi anskaffet ulike varianter av norskopplæring og egne jobbkubber med språkstøtte.

Fylkene har vært opptatt av å tilrettelegge for fagutvikling og erfaringsdeling mellom kontorene gjennom ulike fagnettverk. Flere fylker benytter egne statistikk-pakker for å understøtte Nav-kontorenes arbeid med denne prioriterte målgruppen.

Fra direktoratets side har vi i samarbeid med Nav fylke/region arrangert webinarer for de ansatte ved Nav-kontorene denne høsten. Over 1 000 Nav-ansatte har deltatt på webinaret «Arbeidsrettet oppfølging av ukrainske flyktninger – hva betyr raskt i arbeid».

3.2.18 Etatens håndheving av aktivitetskravene knyttet til folketrygdloven

Dagpenger

Det er få dagpengesaker hvor Nav sanksjonerer mottakeren som følge av brudd på aktivitetskravene til ytelsen. Flere fylker rapporterer at selv med økt oppmerksomhet på kompetanseheving på håndheving av aktivitetskravene knyttet til folketrygdloven, øker ikke dette nødvendigvis bruken av sanksjoner. Årsakene til at en veileder på et Nav-kontor ikke følger opp aktivitetskravene er mange, deriblant trekkes ofte barneperspektivet, merarbeidet dette medfører og ressursituasjonen i Nav-kontoret frem i rapporteringen.

Barneperspektivet har over de siste årene fått større oppmerksomhet blant ansatte ved Nav-kontor. Vurderinger av barnets beste påvirker i hvilken grad veiledere vurderer at det er riktig å gjennomføre sanksjoner. Det siste året har ressursituasjonen ved de fleste Nav-kontorene endret seg ved at veiledere som jobber med unge mennesker får færre brukere i sin portefølje, og dermed er det flere brukere per ansatt for de som følger opp brukere som er 30 år eller eldre.

¹⁵ Hva er "Flyktninger i jobb"? - KS.

¹⁶ [Nav-kontorenes erfaringer med arbeidsmarkedsintegreringen av fordrevne fra Ukraina.pdf](#).

Arbeids- og velferdsdirektoratet har over tid vært bevisst på at det er behov for å øke kompetansen blant veiledere på dagpenger generelt, og håndheving av aktivitetskrav spesielt. Som følge av dette ble alle veiledere som jobber med mottakere av dagpenger tilbudt å delta på webinar om dagpengeregelverk høsten 2024. Webinaret ble holdt av Nav arbeid og ytelser som saksbehandler dagpengesaker. Webinaret ble godt mottatt, og vil bli videreført i 2025.

Arbeidsavklaringspenger

Flere fylker har gjennomført ulike kompetansehevende aktiviteter og har hatt gjennomgang i ulike fora. I noen fylker har man også hatt gjennomgang med Nav Arbeid og ytelser for å lære sammen.

I oppfølgingen av den enkelte skal veilederen følge de interne rutinene for samhandling. Aktivitetskravene skal også understøtte målsetningen med ytelsen og bidra til at flere kommer i aktivitet. I og med at flere personer har helsemessige utfordringer og gjennomfører medisinsk behandling, kan det være utfordrende med flytting og lengre pendling. Hensyn til barn og familiesituasjon kan i tillegg være grunner til at det er utfordrende å håndheve dette kravet.

3.3 Inkludering i samfunnet og bedre levekår

3.3.1 Sosiale tjenester

I 2024 har Nav gjennomført flere tiltak på sosialtjenesteområdet.

Som en del av utvikling av forvaltningen for Tilskudd til utvikling av de sosiale tjenestene utviklet og gjennomførte vi i 2024 søknadsstøtte til 12 Nav-kontor med ekstern evaluering.

Vi har utviklet kompetansemateriell med innføringsstøtte som gjøres løpende tilgjengelig for Nav-kontorene. For 2024 har dette blant annet vært knyttet til sømløs oppfølging av barnefamilier i Nav, på tvers av stat og kommune.

Vi prøver i flere kanaler å sikre at kommunene har løpende informasjon om de sosiale tjenestene. Kommunen utenfor Nav-kontoret har ikke tilgang på Navs intranett, det er derfor opprettet egne sider på nav.no for kommunene. Fra 2024 publiseres juridiske avklaringer knyttet til sosialtjenesteloven løpende på dette området slik at det fortløpende er tilgjengelig for kommunene. Direktoratet har også vært proaktive på Navs intranett og nav.no knyttet til områder der det er risiko for svikt, som tilgjengelige tjenester, ivaretagelse av barn, individuelle og konkrete vurderinger.

I 2024 er styringsdialogene med statsforvalterne gjennomført bilateralt. Vi har i tillegg gjennomført fagmøter. Dette vurderes samlet som gode arenaer for å sikre at statsforvalterne ivaretar oppgavene sine knyttet til de sosiale tjenestene, og gir direktoratet viktig innsikt i situasjonen og behovet i kommunene.

VI har gjort endringer i rundskriv 35 knyttet til EØS-borgernes rettigheter til sosiale tjenester. Statsforvalterembetene har ivaretatt nødvendig oppfølging overfor kommunene knyttet til oppfølging av endringene.

Det er et strategisk mål å ha et godt kunnskapsgrunnlag for utvikling av de sosiale tjenestene. I 2024 har vi både bestilt ny forskning, utlyst støtte og innvilget støtte til flere FoU-prosjektet på dette området.

Forebyggende sosialt arbeid

Program for forebyggende sosialt arbeid og helhetlig innsats lokalt skal bidra til økt oppmerksomhet rundt Navs forebyggingsansvar og til at kommunen og Nav-kontoret ivaretar ansvaret på en bedre måte. Et overordnet mål er å bidra til at kommunene i større grad forebygger utenforskap og sosiale problemer, slik at færre blir stående utenfor arbeids- og samfunnsliv.

I 2024 har Program forebygging startet et samarbeid med fire statsforvalterembeter som har fått i oppdrag å delta i arbeidet med videre utvikling av programmet. I tillegg er det

- etablert dialog og faste møtepunkter med Sentralt brukerutvalg (SBU) for å styrke brukermedvirkning i programmet, og etablert en referansegruppe for å gi videre innspill til planlegging og utforming.
- avholdt workshop og innspillsmøte med utvalgte kommuner og Nav-kontorer om tilrettelegging av statistikk og styringsdata for å forebygge ungt utenforskap.
- gitt tilskuddsmidler til 12 Nav-kontorer til utvikling av samarbeid med frivillige organisasjoner og/eller sosiale entreprenører for å forebygge utenforskap og sosiale problemer. Nav-kontorene er fulgt tett i søknadsfasen med søknadsstøtte (innovasjonsstøtte) og det er etablert et nasjonalt læringsnettverk for prosjektene.

For å få mer kunnskap om Nav-kontorenes forebyggende arbeid å få innspill til videre utvikling av programmet, lyste direktoratet i 2024 ut et FoU-oppdrag som ble tildelt Proba/AFI. Oppdraget ferdigstilles høsten 2025.

Styring og dialog med Statsforvalteren

Direktoratet fikk i 2023 delegert ansvaret for styring av statsforvalterembetene på området sosiale tjenester. Fra å ha gjennomført styringsdialoger i grupper på fem to ganger i 2023, har vi i 2024 hatt bilaterale møter med hvert embete. Dette er tatt godt imot av embetene, og tilbakemeldingene har vært gode. Bilaterale møter har gitt anledning til å gå noe mer i dybden på utfordringer embetene har.

Flere statsforvalterembeter har i styringsdialogen meldt om økonomisk krevende tider og høyt arbeidspress, både hos seg selv og ute i kommunene. De setter pris på at oppgaver og oppdrag gitt innen sosiale tjenester finansieres av Arbeids- og velferdsdirektoratet. Embetene opplyser om til dels store variasjoner i kommunenes kapasitet og kompetanse på sosialtjenesteområdet. Kommunene har ulike behov og forutsetninger, og trenger derfor ulike type oppfølging fra embetene.

Embetene opplyser at de i stor grad er fornøyde med samarbeidet med direktoratet. Det er en gjensidig opplevelse.

Kompetanse og kvalitet i tjenestene

De sosiale tjenestene i Nav-kontoret

I 2024 har kompetansesatsing for de sosiale tjenestene i direktoratet videreutviklet og laget nye kompetanseopplegg om sosiale tjenester for Nav-kontorene i samarbeid med fire Statsforvalterembeter. Kompetanseopplegget skal gjøre veiledere ved Nav-kontorene i stand til å reflektere om brukernes opplevelse av å få hjelp fra Nav. Kompetansemateriellet er testet på ansatte i Nav-kontor, og som viser at case-formatet setter i gang refleksjoner rundt behov for kompetanse, ferdighetstrening, organisering og samarbeid.

I 2025 vil direktoratet starte en test av hvordan kompetanseopplegget kan brukes i en fast struktur for å utvikle kvalitet i tjenester i samarbeid med inntil tre Statsforvalterembeter, inntil tre Nav-fylkesnivå og seks Nav-kontorer.

Kompetansesatsingen bearbeider forelesningsrekken om foreldre og barn i sårbare familier for å gjøre kompetanseområder i veilederen om Barns beste og episodene i hørespillserien til et praktisk læringsverktøy for Nav-kontorene.

Økonomisk rådgivning

Den offentlige innsatsen for økonomisk råd og veiledning til privatpersoner skjer gjennom to hovedlinjer: Gjeldsordningsloven for de aller tyngste sakene, som administreres av barne- og familiedepartementet, samt økonomisk rådgivning og gjeldsrådgivning i Nav, som er en av de fem obligatoriske tjenestene som kommunene leverer i Nav-kontoret.

Statsforvalteren og Arbeids- og velferdsdirektoratet samarbeider om en landsdekkende kursrekke, der formålet er å gi kompetanse til Nav-veilederne på alle nivåer.

Effekten av offentlig økonomisk rådgivning og gjeldsrådgivning kan være betydelig for personer med økonomiske problemer. Rådgivningen hjelper brukerne med å forstå og håndtere økonomien sin bedre, forhindre nye gjeldsproblemer, forhandle med kreditorer, sette opp budsjett og finne løsninger for å forbedre den økonomiske situasjonen sin. Målet er å gjøre brukerne selvhjulpne. Rådgivningen inkluderer også juridisk bistand for å forstå rettigheter og plikter i forbindelse med gjeldsordninger. Samarbeid mellom Nav, tilsynsmyndigheter og andre kompetansemiljøer gir større samlet kraft og bidrar til læring og forbedring i tjenestene. Disse tiltakene kan samlet sett gi en betydelig positiv effekt på brukernes økonomiske situasjon og livskvalitet.

Oxford Research har kartlagt tilgjengelighet, kvalitet og bruk av den økonomiske rådgivningstjenesten i Nav-kontorene på oppdrag fra direktoratet, bestilt av Arbeids- og inkluderingsdepartementet. Formålet er å få et bedre kunnskapsgrunnlag for politikk- og tjenesteutvikling.

Ifølge rapporten dekkes tjenesten av både dedikerte økonomiske rådgivere og andre Nav-veiledere. Ventetiden varierer mellom kontorene, men manglende rapporteringssystemer og ulik praksis gjør det vanskelig å få sikre tall.

Brukere av tjenesten er en variert gruppe, men det finnes noen fellestrekk. De økonomiske vanskene beskrives ofte som «toppen av isfjellet», og mange strever med sammensatte problemer og endringer i livssituasjon. Mange benytter allerede Navs tjenester, og noen oppsøker selv hjelp, mens i andre tilfeller er det Nav-veiledere som avdekker at brukere de følger opp har utfordringer med økonomien. De fleste brukerne som er intervjuet, uttrykker at de er fornøyd med den økonomiske rådgivningen, spesielt støtten de får fra rådgiverne.

Tjenesten fungerer godt i krevende saker som er håndtert av økonomiske rådgivere. Mange av dem har relevant utdanning og deltar hyppig på kurs og i nettverk for å holde seg faglig oppdaterte. Når det gjelder kartlegging og saksbehandling i enklere saker, er bildet mer sammensatt. IT-systemer som ikke tillater kommunikasjon på tvers av statlige og kommunale tjenester oppleves som utfordrende. Svakheter i fagsystemene skaper også utfordringer i kontorenes kartleggingsarbeid.

Store kommunale og individuelle variasjoner preger tjenesten, som krever sosialfaglig, økonomisk og juridisk kompetanse. Opplæring og kompetanseheving er nødvendig for Nav-veiledere, i tillegg til arenaer for erfaringsdeling.

Økonomisk rådgivning er et satsningsområde for direktoratet, og rapporten blir viktig i den videre utformingen av innsatsen for å bidra til en helhetlig økonomisk rådgivningstjeneste i Nav-kontorene. Kunnskapen skal blant annet brukes i samarbeidet med landets statsforvaltere, for å videreutvikle kurstilbudet om økonomisk rådgivning og gjeldsrådgivning i Nav.

Det er etablert en samarbeidspilot mellom Kompetansemiljøet for veteransaker (KMV) Elverum og Kompetansesenter for gjeldsrådgivning i Steinkjer. Intensjonen er å prøve ut en modell der en skal gi styrket bistand til sivile og militære som har deltatt i internasjonale operasjoner/internasjonal innsats, og som etter hjemkomsten sliter med økonomiske utfordringer og har pådratt seg gjeld.

Kvalifiseringsprogrammet

Ved utgangen av 2024 var det 7 200 deltakere i Kvalifiseringsprogram. Dette var om lag 200 færre enn ett år tidligere. 47 prosent av de som avsluttet gikk til arbeid i 2024, mot 49 prosent i 2023. Statsforvalterne har gitt tilbakemelding om at Nav-kontorene preges av økte henvendelser på grunn av dyrtid, og at dette kan gå ut over prioritering av kvalifiseringsprogrammet.

Kvalifiseringsprogrammet benyttes i mindre grad enn det man i startfasen anslo som et forventet nivå på minst 9 200 deltakere i hele landet. Vi vurderer derfor at det kan være potensial for økt bruk av programmet. Noen av utfordringene, gjort kjent i FoU og rapporter fra Statsforvalteren, er liten kjennskap til kvalifiseringsprogrammet, lederforankring, kommuneøkonomi og prioritering. Det er i tillegg rapportert om elementer ved ordningen som er ressurskrevende og tungt å administrere.

Statsforvalterne har hatt i oppdrag å gi opplæring i verktøy for arbeidet med kvalifiseringsprogrammet til Nav-kontor. Verktøyene gir veiledere og ledere på Nav-kontor økt kunnskap om målgruppen og programmet. I verktøyene er det tips om hvordan kontorene kan kartlegge og identifisere deltakere til KVP, utarbeide gode program og gi nødvendig oppfølging. Statsforvalteren rapporterer at verktøyene blir ansett som nyttige og at de har bidratt til økt engasjement og kunnskap om kvalifiseringsprogram på Nav-kontor.

Statsforvalteren og Nav fylke har også i oppdrag å drifte et nasjonalt nettverk for kvalifiseringsprogrammet. Nettverket er en viktig arena for gjensidig informasjons- og erfaringsutveksling mellom arbeids- og velferdsdirektoratet, Statsforvalteren, Nav fylke og KS.

Direktoratet har også bidratt inn i departementets pågående gjennomgang av erfaringer med kvalifiseringsprogrammet.

Oppdatering av rundskriv

Rundskrivet til sosialtjenesteloven er oppdatert i tråd med lovendringene i sosialtjenesteloven og forvaltningsloven.

Vi har i perioden mai 2023 til oktober 2024 arbeidet kontinuerlig med å oppdatere rundskrivet knyttet til EØS-borgeres rettigheter til sosiale tjenester. Bakgrunnen var at det ble oppdaget en feiltolkning i rundskrivet når det gjelder vurdering av lovlig opphold og fast bopel for EØS-borgere og retten til sosiale tjenester. I oktober 2024 publiserte direktoratet oppdatert rundskriv.

Det gjenstår å gjennomgå rundskrivet for øvrig for å sikre at det er i tråd med gjeldende rett på alle områder, herunder opp mot EØS-retten, og for å sikre at de ulike omtalene er tilstrekkelig presise og tydelige.

Tilgjengelighet gjennom digitalisering

Det ble gjennom 2024 sendt om lag 600 000 digitale søknader om økonomisk sosialhjelp via søknadsløsningen i Digisos. Teamet har ikke anledning til å vurdere hva som er reelle søknader eller ikke av det kommunene mottar.

I desember 2024 leverte Team Digisos en første versjon av «kort digital søknad om økonomisk sosialhjelp». Søknaden er tiltenkt for flergangssøkere som er i jevnlig kontakt med Nav og som har søkt om økonomisk sosialhjelp tidligere. Løsningen står nå på dette tidspunktet for 82 prosent av alle innsendte søknader, hvor målingene viser at tidsbruken hos søkeren har gått fra 30 minutter til 5 minutter ved utfylling. Produktet har blitt utarbeidet i tett samarbeid med veiledere fra Nav-kontor og innbyggere som benytter tjenesten.

Samarbeid med frivillig sektor

Frivillige organisasjoner utfører oppgaver både for å styrke tilbudet og for å sikre mangfoldet i tilbudet til vanskeligstilte. Frivillige organisasjoners aktiviteter kan være et tillegg til de tjenestene Nav gir, men skal ikke overta Nav-kontorets ansvar for lovpålagte tjenester.

Direktoratet har utarbeidet forslag til ny forskrift om Tilskudd til aktivisering og arbeidstrening av personer med liten eller ingen tilknytning til arbeidsmarkedet i regi av frivillige organisasjoner. Denne skal sendes på offentlig høring i 2025. I forslaget foreslås det blant annet å flytte saksbehandlingen fra direktoratet til fylkesnivået. Hensikten er å treffe behovene lokalt i større grad enn i dag og å styrke samarbeidet mellom de frivillige organisasjonene og Nav.

Måloppnåelse og forvaltning av tilskuddsordningene over kapittel 621, post 70 og 74

Arbeids- og velferdsdirektoratet skal gjennom forvaltning av tilskudd under kapittel 621, kapittel 70 og 74, gi veiledning og på annen måte legge til rette for samarbeid mellom Nav-kontoret, frivillige organisasjoner og sosiale entreprenører.

I 2024 ga Nav tilskudd på følgende områder:

- Tilskudd til aktivisering og arbeidstrening for personer med liten eller ingen tilknytning til arbeidsmarkedet i regi av frivillige organisasjoner (post 70). Nav ga tilskudd til 86 prosjekter på til sammen 54,1 millioner kroner.
- Tilskudd til sosialt entreprenørskap og sosiale entreprenører (post 70). Nav ga tilskudd til 11 virksomheter på til sammen 5,3 millioner kroner.
- Tilskudd til brukerstyrte organisasjoner som arbeider mot fattigdom (post 70). Nav ga tilskudd til 13 organisasjoner på til sammen 14,46 millioner kroner.
- Tilskudd til humanitære tiltak rettet mot EØS-borgere (post 70). Nav ga tilskudd til 17 tiltak på til sammen 21,3 millioner kroner.
- Tilskudd til Batteriene og Samarbeidsforum (post 70). Nav ga tilskudd på til sammen 15,65 millioner kroner.
- Tilskuddet til pensjonistenes organisasjoner (post 74). Totalt 8 organisasjoner mottok tilskudd i 2024 på til sammen 15,88 millioner kroner.

Som en del av utvikling av forvaltningen for Tilskudd til utvikling av de sosiale tjenestene, utviklet og gjennomført direktoratet søknadsstøtte til 12 Nav-kontorer med ekstern evaluering i 2024. I søknadsstøtten får deltakerne kunnskap om innovasjonsmetodikk i samlingene og ved bruk av veileder og maler, samtidig som de fyller ut søknaden. Søknadsstøtten ble evaluert av Oxford Research AS som suksessfull.

3.3.2 Hjelpemidler

Oppgaveløsningen på hjelpemiddelområdet er delt mellom hjelpemiddelsentralene (som blant annet formidler tolketjenester, fører- og servicehund, bilstønader og tekniske hjelpemidler) og Nav arbeid og ytelser (som saksbehandler søknader om ortopediske hjelpemidler, høreapparat, grunnmønster til søm av klær, stønad til folkehøgskole og tilpasningskurs for syns- og hørselshemmede).

Hjelpemiddelsentralene samhandler tett med helsevesenet og kommunene når det gjelder brukerbehov, og utleverer i hovedsak hjelpemidler til utlån. De fleste av sakene som behandles i Nav arbeid og ytelser er refusjonssaker, hvor stønaden utbetales som oppgjør til leverandører og brukeren blir eier av hjelpemidlet.

Saksbehandlingen på hjelpemiddelområdet skjer i både gamle og nye datasystemer. Overgangen til moderne løsninger er pågående og tar tid, da saksområdet er komplekst og mangfoldig. Om lag 50 prosent av søknadene til hjelpemiddelsentralene behandles i nytt fagsystem (HoTsak). I Nav arbeid og ytelser behandles samtlige saker i gamle datasystemer.

Produktiviteten i saksbehandlingen på hjelpemiddelområdet

Tabell 6. Produktivetsindikatorer for hjelpemiddelområdet i hjelpemiddelsentralene

	2023	2024	Alle ytelser 2024	Bak tallene	2023	2024	Alle ytelser 2024
Overordnet produktivitetsvurdering (1-10)	7	7	-				
Årsverk (estimat)	-	-	2 631				
Søknader med frist							
Saksbehandlingstid - Nasjonal (dager)	11	13	50	Antall søknader behandlet	247 679	247 583	1 183 943
Saksbehandlingstid - Utland (dager)	-	-	142	Antall søknader behandlet	-	-	42 103
Restanse							
Restanse (alle sakstyper, antall)	9 785	8 640	185 651				
Restanse over ytre grense (antall)	747	1 222	17 016				
Liggetid for restansen (alle sakstyper, dage)	63	96	99				
Klager og anker							
Saksbehandlingstid klager FI (dager)	64	74	73	Antall klager behandlet	905	748	47 442
Saksbehandlingstid klager KI (dager)*	97	112	127	Antall klager behandlet*	720	784	33 091
Saksbehandlingstid klager NAV (dager)*	128	152	158	Antall klager behandlet*	1 403	1 522	50 253
Saksbehandlingstid anker KI (dager)*	152	97	160	Antall anker behandlet*	79	76	3 981

Etatens norm for saksbehandling nasjonale- og utenlandsaker for hjelpemidler er 17 dager (dagligliv) / 21 (arbeid) / 75 (bil gruppe 1) / 135 (bil gruppe 2) og ytre grense 180 dager. Det er få utenlandssaker slik at målingen gjøres samlet. Tallene merket * inkluderer hele hjelpemiddelområdet.

Hjelpemiddelsentralene opprettholdt i 2024 lav saksbehandlingstid på søknader og har jobbet med å få ned restansene for alle sakstyper. Samtidig har det vært en liten økning for restanser over ytre grense og økt liggetid for restanser. Totalt opprettholdes vurderingen på 7 som følge av at utviklingen trekker opp og ned på ulike indikatorer.

Tabell 7. Produktivitetsindikatorer for hjelpemiddelområdet i Nav arbeid og ytelser

	2023	2024	Alle ytelser 2024	Bak tallene	2023	2024	Alle ytelser 2024
Overordnet produktivitetsvurdering (1-10)	4	4	-				
Årsverk (estimat)	46	52	2 631				
Søknader med frist							
Saksbehandlingstid - Nasjonal (dager)	109	109	50	Antall søknader behandlet	203 579	228 659	1 183 943
Saksbehandlingstid - Utland (dager)	-	-	142	Antall søknader behandlet	-	-	42 103
Restanse							
Restanse (alle sakstyper, antall)	32 723	41 704	185 651				
Restanse over ytre grense (antall)	201	2 177	17 016				
Liggetid for restansen (alle sakstyper, dage)	57	85	99				
Klager og anker							
Saksbehandlingstid klager FI (dager)	113	118	73	Antall klager behandlet	523	807	47 442
Saksbehandlingstid klager KI (dager)*	97	112	127	Antall klager behandlet*	720	784	33 091
Saksbehandlingstid klager NAV (dager)*	128	152	158	Antall klager behandlet*	1 403	1 522	50 253
Saksbehandlingstid anker KI (dager)*	152	97	160	Antall anker behandlet*	79	76	3 981

Etatens norm for saksbehandling nasjonale- og utenlandsaker for hjelpemidler er 21 dager og ytre grense 180 dager. Det er få utenlandssaker slik at målingen gjøres samlet. Restansmengden er for lav som følge av forsinkelser i registrering av søknader. Tallene merket * inkluderer hele hjelpemiddelområdet.

Saksbehandlingstiden for søknader ble i 2024 liggende på samme nivå som i 2023, og er mye høyere enn normen på 21 dager. Saksbehandlingstiden for klager og anker økte noe og ble lengre enn det Nav anser som akseptabel tid.

Antall saker i restanse økte med 27 prosent fra 2023 til 2024.

Den lange saksbehandlingstiden påvirker de ortopediske verkstedenes og øvrige samhandleres likviditet. Nav arbeid og ytelser har hatt flere møter med OVL (Ortopedi-tekniske Virksomheters Landsforbund) i løpet av 2024, men også i 2023, blant annet for å diskutere hvordan de ortopediske verkstedene kan bidra med bedre søknader, slik at saksbehandlingen kan bli mer effektiv. Siden juni 2023 har det vært gjort et unntak fra den avtalte kredittiden fra 30 dager til 7 dager for å avhjelpe likviditeten for leverandørene av ortopediske hjelpemidler. I saker uten utprøving og utlevering før vedtaket, innebærer lang saksbehandlingstid at brukerne må vente lengre på hjelpemiddelet. Årsaken til saksbehandlingstiden og restanseoppbyggingen er i hovedsak at antall søknader økte med over 13 prosent, og at livsoppholdsytelser ble prioritert enda høyere. Nav arbeid og ytelser jobber med tiltak, men det vil ta tid før disse gir god effekt.

Ytelsesområdet ble styrket med ekstra ressurser uten at det var tilstrekkelig til å ta unna for inngangen. Antall behandlede søknader økte med over 12 prosent fra 2023 til 2024.

Basert på en helhetlig vurdering opprettholder vi den overordnede produktivitetsvurderingen på 4 for hjelpemiddelområdet. Restansesituasjonen er forverret, mens saksbehandlingstidene ikke har blitt så mye dårligere, og er uendret for søknader.

Kvalitet i saksbehandlingen på hjelpemiddelområdet – alle saker

Det var få avslag og svært få klager på hjelpemiddelsakene, både på hjelpemiddelsentralene og i Nav arbeid og ytelser, sett i forhold til det høye antallet søknader i 2024.

Omgjøringsprosenten i vedtaksinstansen var relativt stabil på et høyt nivå (43 prosent), men dette har liten betydning når det er så få klager. Som tidligere var det i all hovedsak nye opplysninger eller at Nav fikk tidligere etterspurte opplysninger, som var årsaken til at Nav omgjorde vedtaket.

Omgjøringsprosenten på klager i klageinstansen steg litt og lå i 2024 noe under snittet for alle ytelser samlet sett. Av de behandlede klagen, var cirka halvparten av klagen knyttet til tekniske hjelpemidler, og de resterende sakene var tilnærmet likt fordelt mellom klagesaker om bil og om ortopediske hjelpemidler.

Klageinstansen vurderte i sin rapport for 2024 at kvaliteten fortsatt var god, men påpekte samtidig at vedtakene hadde forbedringspotensial i form av bedre, mer tilstrekkelige og individuelle begrunnelser. Videre rapporterte Klageinstansen at noen saker kunne vært bedre utredet, at et av fagområdene utløste for mange unødvendige klager og at det var mangler i journalføring i noen saker.

Det var et lavt antall ankesaker og lav omgjøring etter anke i Klageinstansen. I Trygderetten var det få omgjøringer på bilsaker og ortopediske hjelpemidler, og noen flere på ulike sakstyper innenfor tekniske hjelpemidler.

Nav har gjennom 2024 gjort endringer i søknadsdialogen slik at søknadsprosessen for alle hjelpemidler ble forbedret for å sikre tydeligere veiledning og innhente nødvendig dokumentasjon. I de nye søknads- og saksbehandlingsløsningene som benyttes av hjelpemiddelsentralene i mange saker, er hovedgevinsten hos kommunene og for brukerne, men det er også effekt ved at saksbehandlerne sparer tid blant annet fordi informasjon overføres automatisk til logistikksystemet.

Personbrukerundersøkelsen for 2024 viste en stabil og god brukertilfredshet på hjelpemiddelområdet.

Vi vurderer at kvaliteten i saksbehandlingen på hjelpemiddelområdet er uendret på 5.

Tabell 8. Kvalitetsindikatorer for hjelpemiddelområdet (totalt)

	2023	2024	Alle ytelser 2024	Bak tallene	2023	2024	Alle ytelser 2024
Overordnet kvalitetsvurdering (1-10)	5	5	-				-
Kvalitetsundersøkelser							
Kvalitetsundersøkelse (Ordinær)	-	-	-	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	-
Kvalitetsundersøkelse (Særskilt)	-	-	-	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	-
Avslag og omgjøring							
Avslagsprosent søknader	3 %	3 %	10 %	Antall søknader behandlet	451 796	476 729	1 541 999
Klagefrekvens	0 %	0 %	4 %	Antall klager mottatt	1 663	1 789	55 498
Omgjøringsprosent klager i FI	44 %	43 %	29 %	Antall klager behandlet	1 435	1 574	47 290
Omgjøringsprosent klager i KI	8 %	11 %	15 %	Antall klager behandlet	720	784	33 089
Omgjøringsprosent anker i KI	14 %	13 %	9 %	Antall anker behandlet	79	76	3 981
Omgjøringsprosent anker i TR	11 %	20 %	17 %	Antall anker behandlet	88	104	4 917
Annet							
Status rundskriv (1-4)	-	-	-	Antall rundskriv	-	-	-

Nav har ikke hatt kapasitet til å prioritere kvalitetsundersøkelsen siden 2022.

Digitalisering og samarbeid på hjelpemiddelområdet

DigiHoT har i 2024 fortsatt digitaliseringsarbeidet innenfor disse områdene: søknad fra brukerne/kommunene, saksbehandling, digital produktvisning, tolkebestillingsløsning, løsning for lese- og sekretærhjelp og ny servicetjeneste (førstelinje) i Nav hjelpemidler og tilrettelegging. I 2024 har DigiHoT blant annet levert ny løsning for hastesaker av hjelpemidler og nye løsninger i tolkebestillingsløsningen. Det er startet et arbeid for å finne gjenbruksprodukter på en enklere måte.

Nav hjelpemidler samarbeider svært bredt, både med andre Nav-enheter, spesialisthelsetjenesten, utdanningsetaten, Husbanken med mere. Kommunal hjelpemiddeltjeneste er den viktigste samarbeidspartneren. Det foregår også samarbeid med andre kommunale tjenester, for eksempel kommunalteknisk, helse og utdanning.

Barn og unges mestring og deltakelse i skole og fritid har vært høyt prioritert over flere år. Det nylig etablerte arenanettverket for barn og unge (startet opp i juni i 2024), har som overordnet ansvar å bidra til enhetlig nasjonal praksis og likeverdige tjenester overfor barn, unge og deres familie. Det innebærer først og fremst å utrede og vurdere beste-praksistiltak og effektive samhandlingsmodeller, både med personbrukerne, internt i Nav og med eksterne aktører i kommuner. Til dette jobber DigiHoT nå med å definere måloppnåelseskriterier, som gir informasjon om hvorvidt resultatområdet innsats svarer på målene om rask, fleksibel og samordnet innsats.

Hjelpemiddelsentralene bistand til Nav-kontorene i arbeidsrettet oppfølging

I 2024 har det vært mange aktiviteter som både har bidratt til å synliggjøre hjelpemiddelsentralenes tjenester og øke samhandlingen og kompetansedelingen i Nav, for eksempel:

- **Ungdomsgarantien:** Nav hjelpemidler og tilrettelegging har vært representert i forberedelsene og implementeringen av ungdomsgarantien i regi av direktoratet.
- **Strategisk markedsarbeid:** Nav hjelpemidler og tilrettelegging deltar i nettverk i regi av direktoratet.
- **IA oppdraget i Nav:** Bidratt i «Pilotprosjekt om samhandlingsmodell for IA-oppdraget i Nav». Prosjektet ble avsluttet november 2024 og endelig rapport fra Oxford Research er ikke tilgjengelig ennå.
- **IA nettverket:** Nav hjelpemidler og tilrettelegging deltar nettverk med representanter fra fylkene og arbeidslivssentrene. Nettverket driftes av IA- og sykefraværskontoret.

Vi ser at Nav hjelpemiddelsentral har bistått Nav-kontoret i den arbeidsrettede oppfølgingen i et økende omfang. I 2024 har hjelpemiddelsentralen gitt bistand i 3 403 konkrete brukersaker, mot 2 498 saker i 2023 og 1 899 i 2022.

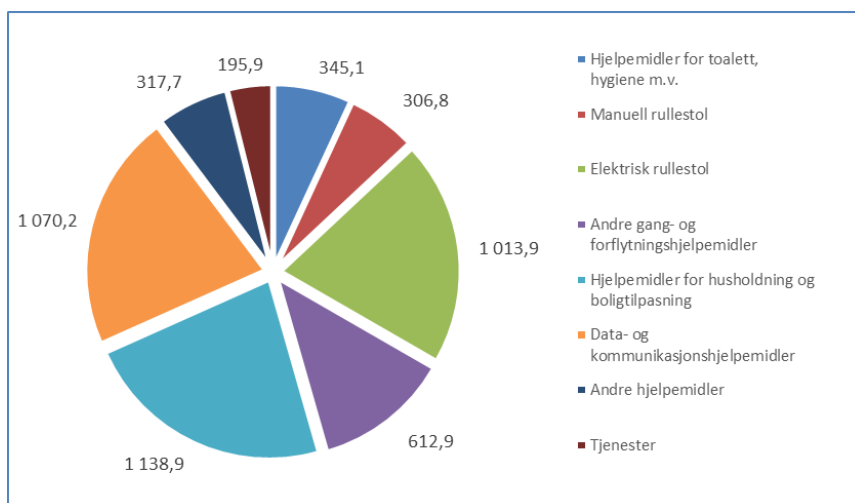
Saksmengde på hjelpemiddelområdet

Tabell 9. Oversikt over utvikling i antall innkomne søknader

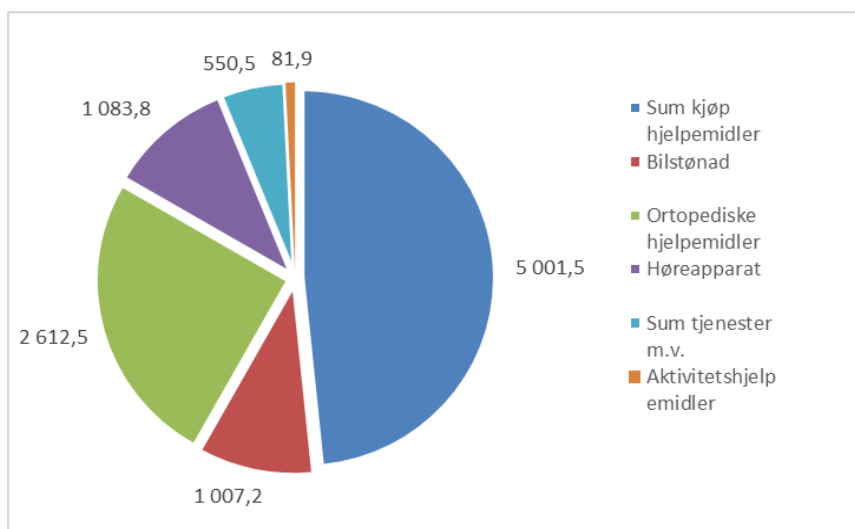
	2022	2023	2024
Hjelpemidler i dagliglivet	225 563	227 818	225 716
Hjelpemidler i arbeid og utdanning	1 247	1 224	1 490
Ortopediske hjelpemidler	137 401	129 702	164 301
Høreapparater, tinnitusmaskerer	64 450	70 681	63 113
Saker relatert til bilstønad	9 722	9 861	10 137

Utgiftene til hjelpemidler til dagliglivet fra hjelpemiddelsentralene (kapittel/post 2661.75 på statsbudsjettet) økte med 14,3 prosent i 2024. Utgiftene var på ca. 5 002 millioner kroner. Inkludert aktivitetshjelpemidler, ortopediske hjelpemidler, høreapparat, bilstønad, aktivitetshjelpemidler og tjenester utgjorde utgiftene 10 337 millioner kroner.

Figur 12. Utgifter til ulike grupper av hjelpemidler innkjøpt gjennom hjelpemiddelsentralene i 2024. Millioner kroner



Figur 13. Utgifter til ulike hovedgrupper av hjelpemidler totalt i 2024. Millioner kroner



Antall utleverte hjelpemidler fra hjelpemiddelsentralene viser en markant økning de senere årene, dette gjelder særlig innen dagliglivets hjelpemidler. I 2024 utleverte vi 524 219 hjelpemidler til dagligliv, i 2022 og 2023 var tilsvarende tall henholdsvis 489 880 og 514 738. For hjelpemidler i arbeidslivet er det mer stabilt, men vi ser en økning i 2024 til 3 497 hjelpemidler. (2023: 3 074 hjelpemidler, 2 022: 2785 hjelpemidler)

Antall søknader om stønad til gruppe 2 bil er relativt stabilt, men har gått noe ned i 2024. Utviklingen i antall søknader de siste årene har vært som følger:

2024: 1 148
 2023: 1 238
 2022: 1 169

For å håndtere den økte saksmengden på hjelpemiddelområdet vil DigiHoT fortsette utvikling av digitale løsninger for å effektivisere og forenkle håndteringen og formidlingen av hjelpemidler. Dette er et langsiktig arbeid.

3.4 Ivareta økonomiske rettigheter

Noen tall i rapporteringen for 2024 er endret i forhold til årsrapporten for 2023 som følge av at Navs saksstatistikk i datavarehus er bygget opp på nytt for å erstatte eldre løsninger. Den nye statistikken er mer korrekt enn den gamle.

3.4.1 Kvaliteten og produktiviteten i ytelsesforvaltningen

Tabell 10 viser Navs vurderinger av kvaliteten og produktiviteten for de mest sentrale ytelsesområdene. I de neste to avsnittene gir vi en samlet beskrivelse av vår vurdering av status for kvalitet og produktivitet. Nærmere omtale per ytelse kommer i kapittel 3.4.2.

I tabellen gjelder kolonnene hittil i år, slik at 2. tertial inkluderer det første tertialet og 2024 gjelder for hele året.

Tabell 10. Oversikt over vurdert kvalitet og produktivitet for ytelsene

	Overordnet vurdering kvalitet				Overordnet vurdering produktivitet			
	Hittil i år T1		Hittil i år T2		Hittil i år T1		Hittil i år T2	
	2023	2024	2024	2024	2023	2024	2024	2024
Alderspensjon	7	7	7	7	7	7	7	7
Arbeidsavklaringspenger	4	4	4	5	4	4	4	4
Barnebidragsområdet	5	5	5	5	4	4	4	4
Barnetrygd	7	7	7	7	5	5	5	6
Dagpenger	5	5	5	6	4	4	4	5
Enslig mor eller far	7	7	7	8	8	8	8	8
Foreldrepengeområdet	7	7	7	7	7	7	7	6
Grunn og hjelpestønad	6	6	6	6	4	4	4	4
Kontantstøtte	6	6	6	6	4	5	5	5
Medlemskap	7	7	7	8	6	6	5	5
Sykdom i familien	6	6	6	7	5	5	6	6
Sykepenger	4	4	4	4	4	4	4	4
Uføretrygd	5	5	5	5	3	3	3	3
Yrkesskade	7	7	7	7	6	6	6	6

Vi ser av tabell 10 at Nav har et forbedringspotensial for både kvalitet og effektivitet i ytelsesforvaltningen ved utgangen av 2024, selv om vurderingene er økt for en del ytelser. For kvalitet var det forbedringer på arbeidsavklaringspenger, dagpenger, enslig mor eller far, medlemskap og sykdom i familien som følge av gjennomførte tiltak. For produktivitet økte vurderingen for barnetrygd, dagpenger, kontantstøtte og sykdom i familien i 2024. Årsakene til forbedringene var et systematisk arbeid for å hente inn etterslepet, og for noen av ytelsene forbedret systemstøtte. Vi nedjusterte vurderingen for foreldrepengeområdet og medlemskap. Alvorligst var situasjonen på uføretrygd som også var gjeldende for 2023

Nav har gjort et utvalg av ytelser etter omfang, og omtaler ikke etterlatte, gravferdsstønad, lønnsgaranti, supplerende stønad, tilleggsstønad og tiltakspenger. Etterlattereformen omtales i kapittel 3.7.5.

Definisjonene av Navs måloppnåelse i vurdering av kvalitet og produktivitet er 1–2 – svært mangelfull måloppnåelse, 3–4 – mangelfull måloppnåelse, 5–6 – middels måloppnåelse, 7–8 god måloppnåelse, 9–10 – svært god måloppnåelse. Vi har valgt å bruke bredden i skalaen for å få frem forskjellene i kvalitet og produktivitet mellom ytelsene. Det store flertallet av sakene som er behandlet vil likevel ha riktige vedtak.

Samlet vurdering av kvalitet

Tabell 11 viser de kvalitetsindikatorene som lar seg vise i en samleoversikt, men det er andre både kvantitative og kvalitative elementer som er vel så viktige for kvalitetsvurderingen. Nav

vrurderer at det har skjedd positive endringer fra 2023 til 2024. Utviklingen for de enkelte ytelsene går i ulike retninger, se omtalen nedenfor. Det var en nedgang i avslagsprosent og klagefrekvens samtidig som omgjøringsprosentene gikk litt ned. En årsak til denne endringen var en ytterlig nedgang i avslagsfrekvensen på dagpengeområdet på fem prosentpoeng etter forbedringer i utredningen av sakene. Dette førte også til færre klager på området. Liknende effekter ser vi i litt svakere grad på flere ytelser. Vi tolker utviklingen i indikatorene som en forbedring i kvaliteten.

Tabell 11. Kvalitetsindikatorer samlet for alle ytelsene

	2023	2024	Bak tallene	2023	2024
Kvalitetsundersøkelser					
Kvalitetsundersøkelse (Ordinær)	94 %	95 %		1 942	2 517
Kvalitetsundersøkelse (Særskilt)	97 %	98 %		97	48
Avslag og omgjøring					
Avslagsprosent søknader	11,4 %	10,5 %	Antall søknader behandlet	1 451 412	1 541 999
Klagefrekvens	4,0 %	3,6 %	Antall klager mottatt	57 580	55 498
Omgjøringsprosent klager i FI	29,6 %	29,3 %	Antall klager behandlet	54 383	47 290
Omgjøringsprosent klager i KI	15,4 %	14,8 %	Antall klager behandlet	30 585	33 089
Omgjøringsprosent anker i KI	11,3 %	8,9 %	Antall anker behandlet	3 187	3 981
Omgjøringsprosent anker i TR	18,4 %	17,0 %	Antall anker behandlet	4 892	4 917

Avslagsprosent søknader, antall søknader behandlet og klagefrekvens inkluderer ikke sykepengesaker av tekniske årsaker.

Nav behandlet i 2024 flere saker sammenlignet med 2023, noe som i størst grad påvirket produktiviteten, men som også kan ha betydning for kvaliteten. Det å opprettholde kvalitet i en tid med endringer er krevende, på samme måte som det kreves mye for å øke kvaliteten.

I 2024 gjennomførte Nav en rekke tiltak etter kritikken NOU 2023:11 *Raskt og riktig*. Mange av tiltakene har som mål å løfte kvaliteten i ytelsesforvaltningen og bidra til riktigere og raskere saksbehandling. Nav utarbeidet og innførte standarder for brev, digitale søknader og utrednings- og foreleggelsesplikten for å sikre lik praksis og etterlevelse. Arbeidet med å ta i bruk standardene på alle fagområder fortsetter. Vi ser allerede effekter av endringer i utredningen av søknader, fordi saksbehandlere i mye større grad enn før kontakter brukerne for bedre å forklare hva som mangler av dokumentasjon for å kunne gjøre vedtak. Standardene har også kvalitetshevende effekt på utviklingen av fagsystemer, brev og søknadsdialoger.

Nav gjennomførte i 2024 en omfattende kartlegging av etterlevelse av foreleggelsesplikten som avdekket utfordringsområder, og la grunnlaget for videre forbedringsarbeid. Vi økte foreleggelsesgraden gjennom året ved å tilgjengeliggjøre uttalelser fra rådgivende overlege for brukerne på flere ytelser, og vi arbeider for ytterligere økning fremover.

Nav utarbeidet også en prioritert rekkefølge for forbedring av brev, og jobber videre med brev i et eget team. Dette arbeidet gir økt standardisering, bedre kontroll og vil på sikt føre til mer forståelige brev for brukerne.

Nav etablerte et årlig kvalitetsmøte for ytelsesforvaltningen i januar 2024 med deltakere fra ulike deler av ytelsesforvaltningen for å vurdere statusen på kvalitet per ytelse. I tillegg etablerte vi et målbilde for kvalitetsundersøkelsene for å sikre at de ble gjennomført i henhold til felles metoder. For 2024 måler undersøkelsene etterlevelse av forvaltningslov og forvaltningsprinsipper bedre, og gir et bedre grunnlag for kvalitetsarbeidet.

En pilot for dagpenger og barnetrygd ble påbegynt, hvor brukere kunne gi tilbakemelding via en spørreundersøkelse om brev de mottok. Undersøkelsene ga økt innsikt i brukernes oppfatning av vedtakskvalitet og vedtaksopplevelse. Rundskrivet til forvaltningsloven ble skrevet på nytt for å ivareta kritikken i NOU-en.

Tiltakene førte i 2024 til forbedret kvalitet og økt forståelse blant medarbeiderne om kravene de må forholde seg til. Arbeidet fortsetter og forventes å gi større effekter i årene som kommer.

Samlet vurdering av produktivitet

Produktivitetsindikatorene viser at økt saksbehandlingstid, restansemengde og liggetid for restansene har preget 2024. Samtidig behandlet ytelsesforvaltningen flere saker i 2024 enn i 2023, en økning i inngangen medførte imidlertid at restansene økte på tross av økt antall årsverk.

Saksbehandlingstidene på klager og anker har blitt bedre i 2024 enn i 2023. Antall anker behandlet i klageinstansen har økt, fordi vi forventer en lovendring som gjør det nødvendig å bygge ned restansene.

Tabell 12. Produktivitetsindikatorer samlet for alle ytelsene

	2023	2024	Bak tallene	2023	2024
Årsverk	2 572	2 631			
Søknader med frist					
Saksbehandlingstid - Nasjonal (dager)	45	50	Antall søknader behandlet	1 121 350	1 183 943
Saksbehandlingstid - Utland (dager)	116	142	Antall søknader behandlet	40 571	42 103
Restanse					
Restanse (alle sakstyper, antall)	177 286	185 651			
Restanse over ytre grense (antall)	15 204	17 016			
Liggetid for restansen (alle sakstyper, dage)	91	99			
Klager og anker					
Saksbehandlingstid klager FI (dager)	92	73	Antall klager behandlet	54 615	47 442
Saksbehandlingstid klager KI (dager)	125	127	Antall klager behandlet	30 586	33 091
Saksbehandlingstid klager NAV (dager)	172	158	Antall klager behandlet	50 047	50 253
Saksbehandlingstid anker KI (dager)	171	160	Antall anker behandlet	3 187	3 981

Antall søknader med frist og restansetall inkluderer ikke sykepengesaker av tekniske årsaker. Årsverk er gjennomsnitt i perioden.

3.4.2 Vurdering av kvalitet og produktivitet per ytelsesområde

Alderspensjon

En stor andel av saksbehandlingen på alderspensjon foregår automatisert, og brukerne har tilgang til omfattende informasjon på nav.no og løsninger for selvbetjening. I 2024 ble en ny kalkulator lansert for personer født etter 1963 for å simulere alderspensjon, tjenestepensjon og AFP i offentlig sektor. Denne skal sette brukerne bedre i stand til å ta informerte valg om egen pensjon.

Tabell 13. Kvalitetsindikatorer for alderspensjon

	2023	2024	Alle ytelser 2024	Bak tallene	2023	2024	Alle ytelser 2024
Overordnet kvalitetsvurdering (1-10)	7	7	-				-
Kvalitetsundersøkelser							
Kvalitetsundersøkelse (Ordinær)	99 %	94 %	95 %	Antall saker undersøkt (ca.)	203	148	2 517
Kvalitetsundersøkelse (Særskilt)	97 %	98 %	98 %	Antall saker undersøkt (ca.)	97	48	48
Avslag og omgjøring							
Avslagsprosent søknader	9 %	7 %	10 %	Antall søknader behandlet	53 895	64 984	1 541 999
Klagefrekvens	1 %	1 %	4 %	Antall klager mottatt	763	743	55 498
Omgjøringsprosent klager i FI	16 %	18 %	29 %	Antall klager behandlet	656	581	47 290
Omgjøringsprosent klager i KI	4 %	6 %	15 %	Antall klager behandlet	357	522	33 089
Omgjøringsprosent anker i KI	6 %	3 %	9 %	Antall anker behandlet	36	39	3 981
Omgjøringsprosent anker i TR	-	-	17 %	Antall anker behandlet	-	-	4 917
Annet							
Status rundskriv (1-4)	3,5	3,8	-	Antall rundskriv	4	4	-

Kvalitetsundersøkelsen merket "særskilt" gjennomføres for å kontrollere endringsvedtak.

Avslagsprosenten sank med to prosentpoeng i 2024 og lå ved utgangen av året på middels til lavt nivå. Klagefrekvensen holdt seg stabil på et svært lavt nivå. Det ble ikke vesentlige endringer i omgjøringsprosentene.

Klageinstansen påpekte at de anså en del klager som unødvendige ettersom beregningene som lå til grunn for det endelige pensjonsbeløpet, ikke var en del av vedtakene, og brukerne valgte å klage for å få svar på spørsmål om beregningen. Vi anslår at en tredjedel av omgjøringene i egen enhet kan forebygges gjennom bedre brev for forberedelse av sakene og gjennom bedre informasjon til brukerne i de automatiske vedtakene ved overgangen fra uføretrygd til alderspensjon.

Vi gjennomførte kvalitetsundersøkelser både for ordinære vedtak og endringsvedtak. Selv om tendensen er svakt fallende, ble resultatene gode. Gjennomsnittlig resultat for aspektene vi undersøkte ble 94 prosent for ordinære søknader og 98 prosent for endringssøknader. For ordinære søknader fant vi noen svakheter med veiledningen overfor brukerne og utredningen av sakene.

Etter et større løft i kvaliteten på rundskriv i 2023, økte kvaliteten på rundskriv på alderspensjonsområdet ytterligere ved at vi oppdaterte et av EØS-rundskrivene i 2024. Klageinstansen har sett effekt av arbeidet ved at EØS- og utenlandssaker i all hovedsak ble riktig behandlet og at utredningen ble bedre. Arbeidet med prosesskartlegging og -forbedring på utenlandssaker fortsetter i 2025 og utvides til nasjonale saker.

I personbrukerundersøkelsen lå alderspensjon helt i toppen på brukertilfredshet med 85 prosent fornøyde brukere.

En helhetsvurdering av kvalitetselementene fører til at kvalitetsvurderingen på 7 opprettholdes.

Tabell 14. Produktivitetsindikatorer for alderspensjon

	2023	2024	Alle ytelser 2024	Bak tallene	2023	2024	Alle ytelser 2024
Overordnet produktivitetsvurdering (1-10)	7	7	-				
Årsverk (estimat)	119	126	2 631				
Søknader							
Saksbehandlingstid - Nasjonal (dager)	7	6	50	Antall søknader behandlet	40 438	51 213	1 183 943
Saksbehandlingstid - Utland (dager)	145	112	142	Antall søknader behandlet	6 261	5 714	42 103
Restanse							
Restanse (alle sakstyper, antall)	6 993	7 428	185 651				
Restanse over ytre grense (antall)	440	716	17 016				
Liggetid for restansen (alle sakstyper, dage)	84	91	99				
Klager og anker							
Saksbehandlingstid klager FI (dager)	104	108	73	Antall klager behandlet	661	585	47 442
Saksbehandlingstid klager KI (dager)	144	226	127	Antall klager behandlet	357	522	33 091
Saksbehandlingstid klager NAV (dager)	208	278	158	Antall klager behandlet	511	673	50 253
Saksbehandlingstid anker KI (dager)	245	190	160	Antall anker behandlet	36	39	3 981

Etaten har ingen norm for saksbehandling av nasjonale saker fordi de følges opp med egen måling, men normen for alderspensjon utenlandssaker er 95 (bosatt utland) og ytre grense 90 dager (bosatt Norge) / 180 (bosatt utland).

Den høye automatiseringsgraden på nasjonale saker førte til at saksbehandlingstiden lå stabilt på 6-7 dager i 2024.

For utenlandssakene gikk saksbehandlingstiden ned 33 dager fra 145 dager i 2023 til 112 dager i 2024, noe som fortsatt var over normen på 95 dager. I løpet av 2024 økte restanse-mengden, restanser over ytre grense og alder på restansen noe. Økt restanse sees i sammen-heng med manuell gjennomgang av 7 500 saker for å sikre riktig gjenlevendetillegg i alderspensjonen etter innføring av etterlattereformen.

Mens saksbehandlingstiden for klager i førsteinstans holdt seg tilnærmet stabil, steg saksbehandlingstiden for klager i klageinstansen. Saksbehandlingstiden for anker i klageinstansen sank i 2024.

Basert på en helhetsvurdering holdes produktivitetsvurderingen uendret på 7.

Arbeidsavklaringspenger (AAP)

Regelverket for AAP krever skjønnsvurderinger, særlig knyttet til vurderingen av det inngangsvilkåret som gjelder arbeidsevnen. Ytelsen saksbehandles i et ikke-modernisert system, men ny saksbehandlingsløsning for ytelsen er under utvikling.

Tabell 15. Kvalitetsindikatorer for arbeidsavklaringspenger

	2023	2024	Alle ytelser 2024	Bak tallene	2023	2024	Alle ytelser 2024
Overordnet kvalitetsvurdering (1-10)	4	5	-				-
Kvalitetsundersøkelser							
Kvalitetsundersøkelse (Ordinær)	93 %	96 %	95 %	Antall saker undersøkt (ca.)	396	396	2 517
Kvalitetsundersøkelse (Særskilt)	-	-	98 %	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	48
Avslag og omgjøring							
Avslagsprosent søknader	6 %	6 %	10 %	Antall søknader behandlet	174 701	191 461	1 541 999
Klagefrekvens	3 %	3 %	4 %	Antall klager mottatt	4 974	5 668	55 498
Omgjøringsprosent klager i FI	32 %	28 %	29 %	Antall klager behandlet	4 510	5 091	47 290
Omgjøringsprosent klager i KI	18 %	18 %	15 %	Antall klager behandlet	2 193	2 671	33 089
Omgjøringsprosent anker i KI	21 %	17 %	9 %	Antall anker behandlet	348	361	3 981
Omgjøringsprosent anker i TR	19 %	17 %	17 %	Antall anker behandlet	594	312	4 917
Annet							
Status rundskriv (1-4)	3,0	3,0	-	Antall rundskriv	2	2	-

Avslagsprosenten for AAP fremstår for lav og antall søknader for høyt fordi fagsystemet har et separat vedtak for vilkåret etter § 11-5 som er arbeidsevnevurderingen, og et annet vedtak for de øvrige vilkårene.

Både avslagsprosenten og klagefrekvensen lå i 2024 uendret sammenlignet med fjoråret, og avslagsprosenten var på et relativt lavt nivå.

I 2024 gikk omgjøringsprosenten ned med fire prosentpoeng i førsteinstans. En analyse gjennomført i 2023, viste at det i mange saker kom frem nye opplysninger i klagerunden, for eksempel om brukerens helsetilstand. Den samme kartleggingen viste at rundt 30 prosent av omgjøringene kunne vært unngått. I 2024 tok saksbehandlerne i større grad direkte kontakt med brukerne hvis det manglet opplysninger i saken. Hensikten var å redusere unødvendige avslag, og dermed unødvendige klager og omgjøringer. Vi mener dette er årsaken til nedgangen.

Klageinstansen og Trygderetten omgjorde henholdsvis 4 og 2 prosentpoeng færre anker. Fallende omgjøringsprosenten må sees i lys av justert intern praksis i klageinstansen i saker om krav til nedsatt arbeidsevne etter § 11-5. Vi jobber fortsatt med å kalibrere praksisen mellom vedtaksenhetene, klageinstansen og Trygderetten.

Klageinstansen beskrev i sin kvalitetsrapport at mange av funnene som ble nevnt i årsrapporten for 2023, fortsatt gjaldt i 2024. De så en liten forbedring i kvaliteten på området når det gjaldt journalføring av notater fra rådgivende lege. En del vedtak manglet tilstrekkelig konkret og individuell begrunnelse, mens noen saker manglet journalføring av opplysninger. Nav jobbet i 2024 med å gi bedre begrunnelser i vedtak, og tilgjengeliggjorde opplæringsmaterieell om lovvalg, medlemskap og trygdeavtaler for forvaltningsenhetene.

Kvalitetsundersøkelsen av førstegangsvedtak i 2024 viste en forbedring med gjennomsnittlig resultat på 96 prosent av de ulike aspektene vi har undersøkt, mot 93 prosent i 2023. Resultatet var jevnt høyt for alle aspektene, men vi fant noen svakheter med dokumentasjon i sakene og korrekt vedtak.

Nav-kontorene har ansvaret for oppfølging av brukeren, herunder arbeidsavklaring, mens Nav arbeid og ytelser gjør vedtak om ytelsen. I 2024 fortsatte Nav sitt langsiktige arbeid med å forbedre samhandlingen mellom Nav-veilederne og saksbehandlere i forvaltningsenhetene. Saksbehandlerne i forvaltningsenhetene er nå betydelig mer tilgjengelige for veilederne gjennom en ordning hvor veilederne kan booke korte samtaler om enkeltsaker med en saksbehandler.

I 2024 oppdaterte vi innholdet på nav.no, noe som medførte at flere brukere fikk gjennomført oppgaven de kom til nettsidene for å løse, og færre hadde behov for å ta kontakt. Risikovurderingen for feilutbetalinger viste at AAP og dagpenger hadde høyest omfang av og risiko for feilutbetalinger, noe som trekker kvalitetsvurderingen ned. Årsaken til vurderingen var faren for at brukerne underrapporterer timer de har arbeidet på meldekortene.

AAP har vært området med flest serviceklager, med omtrent én av fire serviceklager. Antallet økte svakt i 2024.

Rundskrivene på området hadde stabilt god kvalitet. Det kom noen forenklinger i regelverket og de aller fleste feilsakene ble lukket i 2024. Det gjensto fortsatt ubesvarte problemstillinger, men noen færre enn tidligere, og det var ingen saker lagt i bero.

Kvalitetssituasjonen på AAP er fortsatt krevende, men det er vurdert at det grunnlag for å heve kvalitetsscoren. Vi vektlegger i vurderingen positive tendenser i omgjøringsprosjenter, gode resultater i kvalitetsundersøkelsen, forbedrede rutiner på opplæring i forvaltningsenhetene samt arbeidet med å forbedre samhandlingen i Nav. Vurderingen heves derfor fra 4 til 5, det vil si middels måloppnåelse.

Tabell 16. Produktivitetsindikatorer for arbeidsavklaringspenger

	2023	2024	Alle ytelser 2024	Bak tallene	2023	2024	Alle ytelser 2024
Overordnet produktivitetsvurdering (1-10)	4	4	-				
Årsverk (estimat)	164	180	2 631				
Søknader med norm							
Saksbehandlingstid - Nasjonal (dager)	24	33	50	Antall søknader behandlet	82 379	93 210	1 183 943
Saksbehandlingstid - Utland (dager)	52	62	142	Antall søknader behandlet	917	963	42 103
Restanse							
Restanse (alle sakstyper, antall)	10 205	8 604	185 651				
Restanse over ytre grense (antall)	864	1 346	17 016				
Liggetid for restansen (alle sakstyper, dage)	67	89	99				
Klager og anker							
Saksbehandlingstid klager FI (dager)	87	99	73	Antall klager behandlet	4 510	5 091	47 442
Saksbehandlingstid klager KI (dager)	100	150	127	Antall klager behandlet	2 193	2 671	33 091
Saksbehandlingstid klager NAV (dager)	140	179	158	Antall klager behandlet	4 009	4 619	50 253
Saksbehandlingstid anker KI (dager)	135	156	160	Antall anker behandlet	348	361	3 981

Estatens norm for saksbehandling nasjonale- og utenlandssaksaker for arbeidsavklaringspenger er 17 dager, utenlandssaker 17 dager og ytre grense 120 dager.

Saksbehandlingstiden av arbeidsevnevurderingen i § 11-5 er ikke inkludert i målingen.

Både for nasjonale søknader og utenlandssøknader økte saksbehandlingstiden i 2024 med 9-10 dager, som er over normen på 17 dager. Økningen i 2024 henger sammen med økt inngang fra og med 2022, som følge av lovendringene samme år da det ble flere muligheter for å søke om unntaksperioder og ny AAP-periode. Vi økte ressursinnsatsen på området, men det var ikke tilstrekkelig.

Restansemengden gikk noe ned i 2024, samtidig som Nav hadde flere restanser over ytre grense og lengre liggetid for restansene ved utgangen av året. Saksbehandlingstidene for klager og anker i alle instanser steg, og lå i 2024 over snittet for ytelser samlet sett.

Produktivitetsvurderingen holdes uendret på 4, fordi det er forhold som både trekker opp og ned.

Barnebidragsområdet

Bidragsområdet er et krevende område fordi det er to parter hos brukerne.

Det er to sakstyper som dominerer barnebidragsområdet. Den første er å fastsette størrelsen på barnebidraget. Den andre er å behandle søknader om bidragsforskudd fra bidragsmottakere. Bidragsforskudd er en behovsprøvd ytelse som avhenger av mottakerens inntekt, sivilstand og antall barn i husstanden. Det kan haste for brukeren å få på plass en avgjørelse om bidragsforskudd.

Regelverket for barnebidrag er komplekst, og saksbehandlingen er i stor grad preget av skjønnsmessige vurderinger. Det er lite systemstøtte i fagsystemene. Det er ikke ankeadgang på vedtakene, og området har over tid vært preget av en vanskelig rettskildesituasjon, med få relevante rettskilder, lite rettspraksis og få uttalelser fra Sivilombudet.

Tabell 17. Kvalitetsindikatorer for barnebidragsområdet

	2023	2024	Alle ytelser 2024	Bak tallene	2023	2024	Alle ytelser 2024
Overordnet kvalitetsvurdering (1-10)	5	5	-				-
Kvalitetsundersøkelser							
Kvalitetsundersøkelse (Ordinær)	90 %	90 %	95 %	Antall saker undersøkt (ca.)	133	276	2 517
Kvalitetsundersøkelse (Særskilt)	-	-	98 %	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	48
Avslag og omgjøring							
Avslagsprosent søknader	18 %	18 %	10 %	Antall søknader behandlet	21 141	21 946	1 541 999
Klagefrekvens	36 %	31 %	4 %	Antall klager mottatt	7 568	6 853	55 498
Omgjøringsprosent klager i FI	20 %	23 %	29 %	Antall klager behandlet	6 752	5 525	47 290
Omgjøringsprosent klager i KI	30 %	26 %	15 %	Antall klager behandlet	3 591	4 971	33 089
Omgjøringsprosent anker i KI	-	-	9 %	Antall anker behandlet	-	-	3 981
Omgjøringsprosent anker i TR	-	-	17 %	Antall anker behandlet	-	-	4 917
Annet							
Status rundskriv (1-4)	2,6	2,8	-	Antall rundskriv	5	5	-

Avslagsprosenten holdt seg stabil på 18 prosent, som er et høyt nivå. Nav satte i gang en rekke tiltak i 2024, blant annet ble saksbehandlerne oppfordret til å ta direkte kontakt med brukerne hvis det mangler opplysninger, og i større grad stole på opplysninger fra brukerne for å forhindre unødvendige avslag. Vi håper å se effekt av dette fremover.

Klagefrekvensen falt med fem prosent sammenlignet med 2023, men lå med 31 prosent på fortsatt på et høyt nivå. Nav har tilgjengeliggjort rutiner og maler på en enklere måte og forenklet prosessen med å oppdatere disse fortløpende. Bedre informasjon til brukerne i nye brevmalene og stans i automatiske revurderingsvedtak som ofte var grunnlag for klager, mener vi har bidratt til fallet i klagefrekvensen.

Omgjøringsprosenten i førsteinstans steg med tre prosentpoeng, noe som kan være et resultat av færre unødvendige klager. Omgjøringsprosenten i klageinstansen sank med fire prosentpoeng, til 26 prosent, som fortsatt er et høyt nivå.

Nav lanserte en ny løsning for særbidrag, bidragsforskudd og enkle bidragssaker som skal gi bedre støtte til saksbehandlingen og likere praksis. Søknadsdialogen er ikke oppdatert med tanke på å bedre veiledningen og utredningen i sakene. Klageinstansen slo i tillegg fast at kravene til begrunnelse i for liten grad blir fulgt. Dette gjaldt blant annet barnets bosted og samvær.

Mange av rundskrivene på bidragsområdet trenger å oppdateres. Rundskrivet til innkreivingsloven ble oppdatert i 2024, noe som trakk kvaliteten på rundskriv noe opp. At deler av regelverket er uklart medfører at det brukes tid på å finne faglige løsninger og kan også føre til feil.

Kvalitetsundersøkelsen på førstegangssøknader fikk et resultat på 90 prosent, noe som er det samme nivået som året før.

Barnebidragsområdet lå i personbrugerundersøkelsen blant områdene med lavest brukertilfredshet, på tross av at den økte med 11 prosentpoeng til 62 prosent i 2024. Tidligere studier viser at uenigheten og konflikten mellom partene kan være en hovedårsak til misnøyen.

Totalt sett er det positive elementer på området, men basert på en helhetsvurdering opprettholdes kvalitetsvurderingen på 5.

Tabell 18. Produktivitetsindikatorer for barnebidragsområdet

	2023	2024	Alle ytelser 2024	Bak tallene	2023	2024	Alle ytelser 2024
Overordnet produktivitetsvurdering (1-10)	4	4	-				
Årsverk (estimat)	195	191	2 631				
Søknader med frist							
Saksbehandlingstid - Nasjonal (dager)	86	75	50	Antall søknader behandlet	21 534	21 436	1 183 943
Saksbehandlingstid - Utland (dager)	87	98	142	Antall søknader behandlet	2 368	2 794	42 103
Restanse							
Restanse (alle sakstyper, antall)	12 996	11 166	185 651				
Restanse over ytre grense (antall)	1 590	974	17 016				
Liggetid for restansen (alle sakstyper, dage)	147	124	99				
Klager og anker							
Saksbehandlingstid klager FI (dager)	82	84	73	Antall klager behandlet	6 817	5 571	47 442
Saksbehandlingstid klager KI (dager)	194	199	127	Antall klager behandlet	3 591	4 973	33 091
Saksbehandlingstid klager NAV (dager)	221	228	158	Antall klager behandlet	5 636	6 810	50 253
Saksbehandlingstid anker KI (dager)	-	-	160	Antall anker behandlet	-	-	3 981

Etatens norm for saksbehandling nasjonale saker for barnebidragsområdet er 23 dager (bidragsforskudd) / 90 (bidragsfastsettelse), utlandssaker 23 dager (bidragsforskudd), 115 (bidragsfastsettelse). Normen for ytre grense er 90 dager (bidragsforskudd) / 180 (bidragsfastsettelse). Målingen omfatter både søknader og endringssaker.

Den samlede saksbehandlingstiden på nasjonale saker gikk ned fra 86 til 75 dager i 2024, mens den steg fra 87 til 98 dager for utenlandssaker i samme periode. Saksbehandlingstiden for bidragsforskudd ble lavere enn normen både for nasjonale saker og utenlandssaker. Bidragsfastsettelsen var sakskomplekset med høyest saksbehandlingstid innen bidragsområdet.

Restanseutviklingen var positiv både i forhold til antall saker og liggetiden for sakene.

Klagebehandlingstiden i alle instanser steg svakt i 2024, og kom høyere enn gjennomsnittet for alle ytelser.

Basert på en helhetsvurdering av resultatene med fallende saksbehandlingstid og positiv restanseutvikling, holder vi produktivitetsvurderingen på 4.

Barnetrygd

Det finnes hovedsakelig to typer saker på området. De fleste sakene gjelder ordinær barnetrygd hvor en stor del av vedtakene er automatiske basert på fødselsmeldinger fra folkeregisteret. Den andre typen er utvidet barnetrygd som krever søknad. I alle andre situasjoner enn automatiske vedtak krever avgjørelsen skjønnsmessig vurdering i saksbehandlingen. Av det samlede antallet vedtak, ble 59 prosent automatisk behandlet i 2024. Det er moderne saksbehandlingssystemer på området.

Tabell 19. Kvalitetsindikatorer for barnetrygd

	2023	2024	Alle ytelser 2024	Bak tallene	2023	2024	Alle ytelser 2024
Overordnet kvalitetsvurdering (1-10)	7	7	-				-
Kvalitetsundersøkelser							
Kvalitetsundersøkelse (Ordinær)	-	-	95 %	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	2 517
Kvalitetsundersøkelse (Særskilt)	-	-	98 %	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	48
Avslag og omgjøring							
Avslagsprosent søknader	6 %	6 %	10 %	Antall søknader behandlet	101 284	101 993	1 541 999
Klagefrekvens	2 %	3 %	4 %	Antall klager mottatt	2 448	2 577	55 498
Omgjøringsprosent klager i FI	18 %	21 %	29 %	Antall klager behandlet	1 523	1 652	47 290
Omgjøringsprosent klager i KI	12 %	11 %	15 %	Antall klager behandlet	1 019	1 246	33 089
Omgjøringsprosent anker i KI	4 %	9 %	9 %	Antall anker behandlet	47	65	3 981
Omgjøringsprosent anker i TR	-	-	17 %	Antall anker behandlet	-	-	4 917
Annet							
Status rundskriv (1-4)	3,5	3,0	-	Antall rundskriv	2	2	-

Det gjennomføres ikke en kvalitetsundersøkelse for barnetrygd.

Området var preget av lave avslags- og klagefrekvenser som lå stabilt i 2024. Nav jobbet systematisk med å forbedre individuelle begrunnelser i vedtak, både gjennom forbedret funksjonalitet i saksbehandlingsløsningen og kompetanseheving. Vi sluttførte i 2024 en omfattende gjennomgang av trinnene i saksbehandlingsprosessen på området, og identifiserte enkelte utfordringspunkter som ble utbedret.

Som beskrevet i årsrapporten i fjor, er det fortsatt EØS- og utenlandssaker som er mest krevende, og klageinstansen rapporterte om vedvarende utfordringer med utredning, lovvalg og begrunnelser på noen av disse sakene. Samtidig gjorde vi forbedringer i rutiner som ga positive effekter. Innføringen av automatisk valutajustering i løpende EØS-saker bidro til å forbedre kvaliteten på området.

To regelverksendringer påvirket området i løpet av 2024: reglene om barnetrygd til personer med kollektiv oppholdstillatelse, og reglene om etterbetaling. Saksbehandlingen i disse sakstypene har blitt mer effektiv som følge av tydeliggjøringen.

Rundskrivstatusen er satt litt ned etter en EØS-dom som endrer praksisen i enkelte saker.

Totalt sett opprettholder vi kvalitetsvurderingen på 7.

Tabell 20. Produktivitetsindikatorer for barnetrygd

	2023	2024	Alle ytelser 2024	Bak tallene	2023	2024	Alle ytelser 2024
Overordnet produktivitetsvurdering (1-10)	5	6	-				
Årsverk (estimat)	143	142	2 631				
Søknader med norm							
Saksbehandlingstid - Nasjonal (dager)	23	19	50	Antall søknader behandlet	92 305	93 721	1 183 943
Saksbehandlingstid - Utland (dager)	164	185	142	Antall søknader behandlet	8 979	8 272	42 103
Restanse							
Restanse (alle sakstyper, antall)	10 743	9 979	185 651				
Restanse over ytre grense (antall)	1 545	1 124	17 016				
Liggetid for restansen (alle sakstyper, dage)	127	99	99				
Klager og anker							
Saksbehandlingstid klager FI (dager)	77	89	73	Antall klager behandlet	1 523	1 652	47 442
Saksbehandlingstid klager KI (dager)	105	90	127	Antall klager behandlet	1 019	1 246	33 091
Saksbehandlingstid klager NAV (dager)	153	155	158	Antall klager behandlet	1 392	1 687	50 253
Saksbehandlingstid anker KI (dager)	163	114	160	Antall anker behandlet	47	65	3 981

Etatens norm for saksbehandling nasjonale saker for barnetrygd er 40 dager, utenlandssaker 120 dager og ytre grense 120 dager (nasjonal) / 240 (utland) dager. Årsverkene omfatter både barnetrygd og kontantstøtte EØS. Et etterslep i innregistrering av nye søknader, gjør at tallene som beskriver restansen er for lave for 2023.

Saksbehandlingstiden på nasjonale søknader gikk ned med 4 dager til 19 dager i 2024, noe som er under normen (40 dager). Litt over halvparten av nasjonale søknader ble behandlet automatisk. De manuelle nasjonale sakene hadde lengre saksbehandlingstid tett oppunder normen. Saksbehandlingstiden økte for utenlandssaker til 185 dager, som fortsatt er over normen (120 dager).

Nav jobbet målrettet med å hente inn etterslepet som preget området de siste årene. Effekten av arbeidet ser vi i nedgangen i antall restanser, både totalt sett og restanser over ytre grense, samt at liggetiden falt. Saksbehandlingstiden på klager og anker i klageinstansen gikk ned, og lå under snittet for alle ytelser, samtidig som saksbehandlingstiden økte noe for klager i førsteinstansen.

Etter en helhetsvurdering hvor vi legger vekt på redusert saksbehandlingstid for nasjonale saker, effektive moderne systemløsninger med høy automatiseringsgrad og bedret restansesituasjon, øker vi produktivitetsvurderingen fra 5 til 6.

Dagpenger

Dagpengeområdet hadde i 2024 et økende antall søknader, og er som før omfattet av et komplisert regelverk med særregler for ulike grupper og hyppige regelverksendringer. Regelverket krever en del skjønn.

Saksbehandlingen på dagpengeområdet som livsoppholdsyttelse, må balansere brukernes forventning til kort saksbehandlingstid og kravene om å oppfylle begrunnelses-, veilednings, foreleggelses- og utredningsplikten.

Ytelsen saksbehandles i et ikke-modernisert system, men ny saksbehandlingsløsning for ytelsen er under utvikling. Fagsystemet skal også omfatte innebygde kontroller for å begrense/avdekke feilutbetalinger. Navs analyse av feilutbetalingsområdet viser at dagpengeområdet sammen med AAP har høyest risiko for feilutbetalinger. En liten andel søknader er automatisert i ny løsning.

Tabell 21. Kvalitetsindikatorer for dagpenger

	2023	2024	Alle ytelser 2024	Bak tallene	2023	2024	Alle ytelser 2024
Overordnet kvalitetsvurdering (1-10)	5	6	-				-
Kvalitetsundersøkelser							
Kvalitetsundersøkelse (Ordinær)	-	96 %	95 %	Antall saker undersøkt (ca.)	-	390	2 517
Kvalitetsundersøkelse (Særskilt)	-	-	98 %	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	48
Avslag og omgjøring							
Avslagsprosent søknader	35 %	30 %	10 %	Antall søknader behandlet	155 862	157 657	1 541 999
Klagefrekvens	7 %	6 %	4 %	Antall klager mottatt	10 865	9 766	55 498
Omgjøringsprosent klager i FI	46 %	40 %	29 %	Antall klager behandlet	11 255	9 374	47 290
Omgjøringsprosent klager i KI	8 %	8 %	15 %	Antall klager behandlet	6 313	5 415	33 089
Omgjøringsprosent anker i KI	10 %	6 %	9 %	Antall anker behandlet	288	321	3 981
Omgjøringsprosent anker i TR	8 %	8 %	17 %	Antall anker behandlet	219	322	4 917
Annet							
Status rundskriv (1-4)	3,0	3,0	-	Antall rundskriv	2	2	-

NAV har ikke prioritert å gjennomføre en kvalitetsundersøkelse i 2023.

Dagpengeområdet fikk kritikk i NOU 2023: 11 *Raskt og riktig* for at saker ble utredet for dårlig og at begrunnelser i brev hadde varierende kvalitet og var vanskelige å forstå. Gjennom 2024 så vi en positiv utvikling på mange kvalitetselementer. Avslagsprosenten på søknader sank med fem prosentpoeng og antall klager gikk ned, slik at klagefrekvensen falt med ett prosentpoeng. Omgjøringsprosenten i førsteinstans lå ved utgangen av 2024 fortsatt på et forholdsvis høyt nivå, men sank med seks prosentpoeng. Kvalitetsundersøkelsen Nav gjennomførte i 2024, viste 96 prosent i gjennomsnittlig resultat av alle aspektene vi undersøkte. Vi fant noen svakheter i utredningen av sakene, veiledningen og korrekt vedtak.

Nav fortsatte i 2024 med å forbedre utredningene i førsteinstans gjennom å følge opp mange av dagpengesøkerne direkte, i stedet for å sende mangelbrev. Antallet mangelbrev sank som følge av dette med ytterligere 16 000. Kontakten med brukerne på telefon og/eller SMS har gjort det lettere å avdekke misforståelser med brukerne, og avklare hva slags dokumentasjon som mangler for at Nav kan behandle søknaden. Vi antar at dette medførte forbedret kvalitet i førstegangsvedtakene og dermed en reduksjon i antall avslag og klager i 2024.

Saksbehandlerne i forvaltningsenhetene ble gjennom 2024 også lettere tilgjengelige for veilederne i Nav-kontorene, noe som vi mener vil bedre brukernes opplevelse av den samlede brukerreisen.

Klageinstansen vurderer at det ble en betydelig bedring på mange områder, blant annet utredning, brukerkontakt, journalføring og individuell begrunnelse. En pilot på kvantitativ brukerinnsett på brevkvalitet ble gjennomført høsten 2024. Resultatene viste at flertallet av brukerne forstår brevene godt, men at begrunnelser og henvisning til de opplysningene som er brukt i vedtakene er viktige forbedringsområder. Spesielt brukere som fikk avslag på søknaden sin, syntes det var vanskelig å forstå årsaken til avslaget.

Etter en helhetsvurdering øker vi vurderingen fra 5 til 6. De positive bevegelsene er tydelige over tid og strekker seg over flere kvalitetsdimensjoner.

Tabell 22. Produktivitetsindikatorer for dagpenger

	2023	2024	Alle ytelser 2024	Bak tallene	2023	2024	Alle ytelser 2024
Overordnet produktivitetsvurdering (1-10)	4	5	-				
Årsverk (estimat)	225	240	2 631				
Søknader med norm							
Saksbehandlingstid - Nasjonal (dager)	34	41	50	Antall søknader behandlet	119 243	117 348	1 183 943
Saksbehandlingstid - Utland (dager)	31	41	142	Antall søknader behandlet	3 903	3 513	42 103
Restanse							
Restanse (alle sakstyper, antall)	4 076	2 986	185 651				
Restanse over ytre grense (antall)	1 417	1 055	17 016				
Liggetid for restansen (alle sakstyper, dage)	94	83	99				
Klager og anker							
Saksbehandlingstid klager FI (dager)	52	48	73	Antall klager behandlet	11 255	9 374	47 442
Saksbehandlingstid klager KI (dager)	156	110	127	Antall klager behandlet	6 313	5 415	33 091
Saksbehandlingstid klager NAV (dager)	142	109	158	Antall klager behandlet	12 152	9 780	50 253
Saksbehandlingstid anker KI (dager)	232	183	160	Antall anker behandlet	288	321	3 981

Etatens norm for saksbehandling av nasjonale saker for dagpenger er 21 dager, utenlandssaker 21 dager og ytre grense 30 dager.

Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden økte i 2024 og lå på 41 dager for både nasjonale saker og utenlandssaker, noe som var over normen på 21 dager. Feilsituasjonen med 6G-sakene¹⁷, som krevde mye manuell saksbehandling, samt en noe høyere arbeidsledighet det siste året, var med på å forklare hvorfor det ble en høyere saksbehandlingstid i 2024 sammenlignet med 2023.

Restansemengden ble redusert med over en fjerdedel sammenlignet med året før. Antall restanser over ytre grense gikk også ned, samtidig som alderen på restansene sank. I alle trinn i klage- og ankebehandlingen ble situasjonen forbedret, og saksbehandlingstidene på klager og anker i alle instanser i Nav ble forkortet.

Etter en helhetsvurdering hvor vi legger vekt på at forlenget saksbehandlingstid blant annet skyldes feilretting og bedre utredning av sakene, restansesituasjonen ble bedret og at klage- og ankesaksbehandlingstidene ble bedret mye, økes produktivitetsvurderingen fra 4 til 5.

Enslig mor eller far

Ytelsen behandles siden høsten 2024 utelukkende i et modernisert fagsystem. En del vilkår for ytelsen krever skjønnsmessige vurderinger slik at saksbehandlingen i all hovedsak foregår manuelt.

¹⁷ Nav endret praksis for hvordan man beregner dagpengegrunnlag med virkning fra den 1. januar 2019. Dette til tross for at loven på dette tidspunkt ikke ble endret. En slik lovendring skjedde først den 17. desember 2021. Som følge av en Høyesterettsdom av 20. desember 2022, måtte Nav revurdere dagpengegrunnlaget og etterbetale for omtrent 20 000 brukere som hadde fått dagpengegrunnlaget fastsatt for lavt.

Tabell 23. Kvalitetsindikatorer for enslig mor eller far

	2023	2024	Alle ytelser 2024	Bak tallene	2023	2024	Alle ytelser 2024
Overordnet kvalitetsvurdering (1-10)	7	8	-				-
Kvalitetsundersøkelser							
Kvalitetsundersøkelse (Ordinær)	97 %	97 %	95 %	Antall saker undersøkt (ca.)	399	401	2 517
Kvalitetsundersøkelse (Særskilt)	-	-	98 %	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	48
Avslag og omgjøring							
Avslagsprosent søknader	31 %	30 %	10 %	Antall søknader behandlet	17 941	16 926	1 541 999
Klagefrekvens	11 %	9 %	4 %	Antall klager mottatt	1 972	1 445	55 498
Omgjøringsprosent klager i FI	43 %	40 %	29 %	Antall klager behandlet	1 847	1 354	47 290
Omgjøringsprosent klager i KI	12 %	6 %	15 %	Antall klager behandlet	1 064	770	33 089
Omgjøringsprosent anker i KI	5 %	2 %	9 %	Antall anker behandlet	57	49	3 981
Omgjøringsprosent anker i TR	-	-	17 %	Antall anker behandlet	-	-	4 917
Annet							
Status rundskriv (1-4)	3,0	3,5	-	Antall rundskriv	2	2	-

0

Avslagsprosenten falt svakt gjennom 2024 og lå ved utgangen av året på et fortsatt høyt nivå. Enhetene mottok færre klager, noe som resulterte i en nedgang i klagefrekvensen på to prosentpoeng. Omgjøringsprosentene på både klager og anker i førsteinstans og klageinstansen sank i forhold til fjoråret, noe som sett i sammenheng med færre klager, trekker kvalitetsvurderingen opp.

Omgjøringsprosenten i førsteinstans har over flere år ligget på et høyt nivå, noe som skyldes at Nav i mange saker manglet nødvendig dokumentasjon for å kunne behandle saken, til tross for at dokumentasjonen ble etterspurt. Mange av disse tilfellene endte i et avslag på søknaden, der brukeren sendte etterspurt dokumentasjon i klageomgangen.

Klageinstansen vurderte utviklingen på området over lengre tid som positiv. Dette inkluderte både journalføringen, utredningen av sakene og riktigere rettsanvendelse. Den nye vedtaksløsningen bidro til at begrunnelsene i større grad ble konkrete og individuelle. I tillegg gjeninnførte Nav et informasjonsvedlegg i mai 2024 som har gitt brukerne tydeligere og mer tilgjengelig informasjon. Reduksjonen i omgjøringer var et resultat av kvalitetsarbeidet som er gjennomført.

Nav gjennomførte en kvalitetsundersøkelse på førstegangssøknader, og gjennomsnittlig resultat av alle aspektene vi undersøkte ble 97 prosent. Resultatene var jevnt gode for alle aspektene, men svakest var resultatet for korrekt vedtak.

Nav avsluttet overgangen til et modernisert fagsystem høsten 2024, noe som har gitt bedre kvalitet i form av to-trinns kontroll og bedre etterlevelse. Ny funksjonalitet for inntektskontroll ble tilgjengeliggjort i fagsystemet på slutten av 2023. Vi anser dette som et løft i kvaliteten ettersom det forebygget feilutbetaling tidligere og mer effektivt enn gjennom manuell saksbehandling uten støtte i det gamle fagsystemet.

På bakgrunn av positiv bevegelse i mange kvalitetselementer hever vi vurderingen fra 7 til 8.

Tabell 24. Produktivitetsindikatorer for enslig mor eller far

	2023	2024	Alle ytelser 2024	Bak tallene	2023	2024	Alle ytelser 2024
Overordnet produktivitetsvurdering (1-10)	8	8	-				
Årsverk (estimat)	67	61	2 631				
Søknader med norm							
Saksbehandlingstid - Nasjonal (dager)	17	21	50	Antall søknader behandlet	17 868	16 730	1 183 943
Saksbehandlingstid - Utland (dager)	-	-	142	Antall søknader behandlet	-	-	42 103
Restanse							
Restanse (alle sakstyper, antall)	932	1 042	185 651				
Restanse over ytre grense (antall)	98	31	17 016				
Liggetid for restansen (alle sakstyper, dage)	62	31	99				
Klager og anker							
Saksbehandlingstid klager FI (dager)	26	33	73	Antall klager behandlet	1 847	1 354	47 442
Saksbehandlingstid klager KI (dager)	94	71	127	Antall klager behandlet	1 064	770	33 091
Saksbehandlingstid klager NAV (dager)	81	73	158	Antall klager behandlet	1 892	1 353	50 253
Saksbehandlingstid anker KI (dager)	206	123	160	Antall anker behandlet	57	49	3 981

Etatens norm for saksbehandling nasjonale saker for enslig mor eller far er 23 dager, og ytre grense 90 dager. Tallene inkluderer et mindre antall utenlandssaker. Saksbehandlingstiden for anker i KI er vist for høyt som følge av feilregistrerte saker.

Saksbehandlingstiden på området økte med 4 dager til 21 dager i 2024, noe som fortsatt lå under normen på 23 dager. Det var ved utgangen av året flere restanser, men færre av disse hadde passert ytre grense enn i 2023, og gjennomsnittlig liggetid på restansebeholdningen ble halvert i forhold til fjoråret. Klagebehandlingstiden i førsteinstans steg med noen dager, men lå fortsatt på et lavt nivå. Behandlingstiden for klager og anker i klageinstansen gikk vesentlig ned.

Etter en helhetsvurdering opprettholdes produktivitetsvurderingen på 8.

Foreldrepengeområdet

Området består både av foreldrepenger, svangerskapspenger og engangsstønad. Området har moderne systemløsninger, og dette er ytelser som har relativt klare kriterier med lite skønnsvurderinger. Likevel har ytelsen et regelverk som det kan være krevende for brukerne å forholde seg til, særlig der det er flere arbeidsforhold, eller der kun far har rett til foreldrepenger. Nav republiserte i 2024¹⁸ foreldrepengeplanleggeren som var svært etterspurt av brukerne.

Tabell 25. Kvalitetsindikatorer for foreldrepengeområdet

	2023	2024	Alle ytelser 2024	Bak tallene	2023	2024	Alle ytelser 2024
Overordnet kvalitetsvurdering (1-10)	7	7	-				
Kvalitetsundersøkelser							
Kvalitetsundersøkelse (Ordinær)	-	-	95 %	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	2 517
Kvalitetsundersøkelse (Særskilt)	-	-	98 %	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	48
Avslag og omgjøring							
Avslagsprosent søknader	3 %	2 %	10 %	Antall søknader behandlet	104 062	110 263	1 541 999
Klagefrekvens	3 %	3 %	4 %	Antall klager mottatt	2 679	2 814	55 498
Omgjøringsprosent klager i FI	18 %	21 %	29 %	Antall klager behandlet	1 667	1 896	47 290
Omgjøringsprosent klager i KI	9 %	14 %	15 %	Antall klager behandlet	1 133	1 162	33 089
Omgjøringsprosent anker i KI	18 %	27 %	9 %	Antall anker behandlet	85	88	3 981
Omgjøringsprosent anker i TR	-	-	17 %	Antall anker behandlet	-	-	4 917
Annet							
Status rundskriv (1-4)	3,5	2,5	-	Antall rundskriv	2	2	-

Det gjennomføres ikke en kvalitetsundersøkelse for foreldrepengeområdet.

¹⁸ Planleggeren ble avpublisert på grunn av vedlikehold knyttet til lovendringen om vilkår for retten til utsettelse av foreldrepenger, samt implementeringen av worklife balance-direktivet som gir fedre selvstendig rett til noen uker med foreldrepenger.

Avslagsprosenten har ligget på et svært lavt nivå og sank i 2024 med ytterligere ett prosentpoeng. Klagefrekvensen har ligget på et uendret nivå litt lavere enn gjennomsnittet for alle ytelser. Nav har gjennom pilot på felles nasjonal kø av søknader jobbet med å gjøre praksisen likere mellom enhetene.

Vi så en økning i omgjøringsprosent både i førsteinstansen og i klageinstansen. For førsteinstansen handlet økningen dels om at åpenbare omgjøringer har blitt prioritert i klagebehandlingen. En endring sommeren 2024 som innebar at enhetene omgjorde flere saker når Nav mottok en ny inntektsmelding i en påklaget sak, var den andre hovedårsaken. Tidligere har slike saker ofte ført til en automatisk revurdering i brukerens favør, noe som har gitt samme resultat for brukeren, men har vært en uheldig praksis. Økningen i omgjøringene i klageinstansen skyldtes fedrekvotesaken (se omtale i kapittel 3.4.6), og at beregningssaker med ubetydelige justeringer ble omgjort i stedet for stadfestet slik de ble tidligere. I tillegg har flere uavklarte spørsmål på EØS-området gitt et økt antall omgjøringer.

Klageinstansen vurderte at det i 2024 ble en forbedret praksis på begrunnelser i vedtak, samtidig som automatiske vedtak kunne vært mer utfyllende. Det pågikk omfattende feilretting i etterkant av høyesterettsdommen om fedrekvoten i 2024. En del saker ble satt i bero som følge av uavklarte problemstillinger. Samlet sett er området preget av et usikkert rettskildebilde. Dette gjenspeiles også i at kvaliteten på rundskrivene falt fra 2023 til 2024.

Det er i all hovedsak stønadsrettslige utfordringer som skaper usikkerhet, ikke usikkerhet i det forvaltningsrettslige som veiledningsplikten, utredningsplikten med mer. De uavklarte problemstillingene betyr ikke nødvendigvis at praksisen er feil, men pågående avklaring og tydeliggjøring kan, avhengig av konklusjonene, føre til at kvalitetsvurderingen påvirkes negativt fremover.

Vi opprettholder kvalitetsvurderingen på 7 for 2024 basert på en helhetsvurdering hvor blant annet synkende avslagsprosent, forbedrede begrunnelser, usikkert rettskildebilde og økt omgjøringsprosent inngår som viktige faktorer.

Tabell 26. Produktivitetsindikatorer for foreldrepengeområdet

	2023	2024	Alle ytelser 2024	Bak tallene	2023	2024	Alle ytelser 2024
Overordnet produktivitetsvurdering (1-10)	7	6	-				
Årsverk (estimat)	101	117	2 631				
Søknader med norm							
Saksbehandlingstid - Nasjonal (dager)	22	27	50	Antall søknader behandlet	104 062	110 263	1 183 943
Saksbehandlingstid - Utland (dager)	-	-	142	Antall søknader behandlet	-	-	42 103
Restanse							
Restanse (alle sakstyper, antall)	24 522	29 041	185 651				
Restanse over ytre grense (antall)	2 708	406	17 016				
Liggetid for restansen (alle sakstyper, dage)	55	66	99				
Klager og anker							
Saksbehandlingstid klager FI (dager)	50	67	73	Antall klager behandlet	1 667	1 896	47 442
Saksbehandlingstid klager KI (dager)	110	78	127	Antall klager behandlet	1 133	1 162	33 091
Saksbehandlingstid klager NAV (dager)	119	115	158	Antall klager behandlet	1 634	1 894	50 253
Saksbehandlingstid anker KI (dager)	180	183	160	Antall anker behandlet	85	88	3 981

Etatens norm for saksbehandling nasjonale- og utenlandssaker for foreldrepengeområdet er 25 dager og ytre grense 360 dager. Målingen omfatter både nasjonale- og utenlandssaker ettersom det er få utenlandssaker. I målingen inkluderes ikke saksbehandlingstid før NAV har lov til å behandle sakene.

Saksbehandlingstiden på foreldrepengeområdet økte med 5 dager til 27 dager i 2024, og kom over normen på 25 dager for nasjonale saker og utenlandssaker. Det var naturlig nok de manuelle sakene, som utgjorde 43 prosent av behandlede søknader, som hadde lengst saksbehandlingstid. Det var flere lovendringer på foreldrepengeområdet de siste årene, noe som medførte en endring i hvilke typer saker vi fikk til behandling og kompleksiteten på disse

sakene. Parallelt med den ordinære saksbehandlingen startet enhetene med gjenopptak av saker etter Høyesterettsdommen fra desember 2023 om fedrekvoten. Dette arbeidet er hovedårsaken til forlenget saksbehandlingstid og vil kreve ressurser i hele 2025, noe som må balanseres med behandlingen av nye søknader.

Antallet saker til behandling (restanser) steg med 18 prosent. Det var en reduksjon i restansene over ytre grense som henger sammen med endringer i normen for ytre grense som ble endret fra og med 2024. På grunn av at foreldrepenger er en livsoppholdsyttelse, prioriterte Nav saksbehandling av søknader høyest, noe som ga en gradvis økning i antall tilbakekrevingssaker i restanse.

Klagebehandlingstiden i førsteinstans økte, mens den sank i klageinstansen. Saksbehandlingstiden på anker lå tilnærmet stabilt.

På bakgrunn av økt saksbehandlingstid, restansmengde og krevende forhold knyttet til retting av saker settes produktivitetsvurderingen ned fra 7 til 6.

Grunn- og hjelpestønad

Grunn- og hjelpestønad saksbehandles i ikke-moderniserte løsninger. Regelverket krever en del skjønnsmessige vurderinger.

Tabell 27. Kvalitetsindikatorer for grunn- og hjelpestønad

	2023	2024	Alle ytelser 2024	Bak tallene	2023	2024	Alle ytelser 2024
Overordnet kvalitetsvurdering (1-10)	6	6	-				-
Kvalitetsundersøkelser							
Kvalitetsundersøkelse (Ordinær)	-	-	95 %	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	2 517
Kvalitetsundersøkelse (Særskilt)	-	-	98 %	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	48
Avslag og omgjøring							
Avslagsprosent søknader	34 %	32 %	10 %	Antall søknader behandlet	25 570	26 447	1 541 999
Klagefrekvens	6 %	5 %	4 %	Antall klager mottatt	1 634	1 452	55 498
Omgjøringsprosent klager i FI	28 %	32 %	29 %	Antall klager behandlet	1 529	1 396	47 290
Omgjøringsprosent klager i KI	15 %	13 %	15 %	Antall klager behandlet	990	1 164	33 089
Omgjøringsprosent anker i KI	21 %	14 %	9 %	Antall anker behandlet	94	137	3 981
Omgjøringsprosent anker i TR	27 %	20 %	17 %	Antall anker behandlet	44	144	4 917
Annet							
Status rundskriv (1-4)	3,5	4,0	-	Antall rundskriv	2	2	-

Kvalitetsundersøkelsen omfatter bare hjelpestønad.

Avslagsprosenten lå på et høyt, men svakt fallende nivå i 2024. Den høye avslagsprosenten indikerer mangler i veiledningen i og med at mange søkere ikke oppfyller vilkårene. Dermed kommer det mange unødvendige søknader med avslag som resultat, noe som burde vært unngått. For å redusere unødvendige avslag og klager tok saksbehandlerne i større grad kontakt med brukerne via telefon enn før.

Nav har gjennom året gitt opplæring med rådgivende leger for å øke den medisinske kompetansen hos saksbehandlerne. Dette bidrar til mer effektiv behandling av sakene og at vi får en felles enighet om hvilke saker som bør oversendes til rådgivende leger. Nav har hentet ut og prioritert revurderingssaker til barn under 18 år som med høy sannsynlighet løper med for lav sats. Dette er 1 200 saker som nå er ferdig behandlet.

Klagefrekvensen lå litt over gjennomsnitt av alle ytelser, og var svakt synkende fra 2023 til 2024. Omgjøringsprosent i førsteinstans steg med fire prosentpoeng, noe som kan være et naturlig resultat hvis det kom færre unødvendige klager. I klageinstansen falt omgjørings-

prosenten. Klageinstansen konkluderte med at kvaliteten jevnt over var god, og observerte likere praksis mellom vedtaksenhetene.

Det var få anker på området og omgjøringsprosenten falt i både klageinstansen og Trygderetten.

Kvaliteten på rundskrivene var god i 2023, og ble ytterligere forbedret i 2024. Nav oppdaterte rundskrivet på hjelpestønad for å sikre enklere vurderinger av hvilken sats brukerne har rett til. Det er ingen saker i bero og Nav er i rute i arbeidet med uavklarte problemstillinger.

Etter en samlet vurdering holder vi kvalitetsvurderingen uendret på 6.

Tabell 28. Produktivitetsindikatorer for grunn- og hjelpestønad

	2023	2024	Alle ytelser 2024	Bak tallene	2023	2024	Alle ytelser 2024
Overordnet produktivitetsvurdering (1-10)	4	4	-				
Årsverk (estimat)	54	59	2 631				
Søknader med norm							
Saksbehandlingstid - Nasjonal (dager)	59	96	50	Antall søknader behandlet	25 570	26 447	1 183 943
Saksbehandlingstid - Utland (dager)	-	-	142	Antall søknader behandlet	-	-	42 103
Restanse							
Restanse (alle sakstyper, antall)	5 126	8 167	185 651				
Restanse over ytre grense (antall)	407	186	17 016				
Liggetid for restansen (alle sakstyper, dage)	138	106	99				
Klager og anker							
Saksbehandlingstid klager FI (dager)	60	60	73	Antall klager behandlet	1 529	1 396	47 442
Saksbehandlingstid klager KI (dager)	141	127	127	Antall klager behandlet	990	1 163	33 091
Saksbehandlingstid klager NAV (dager)	149	148	158	Antall klager behandlet	1 484	1 664	50 253
Saksbehandlingstid anker KI (dager)	143	117	160	Antall anker behandlet	94	137	3 981

Etatens norm for saksbehandling nasjonale- og utenlandsaker for grunn og hjelpestønad er 40 dager og ytre grense 240 dager. Det er få utenlandssaker slik at målingen gjøres samlet.

Saksbehandlingstiden for søknader steg i 2024 fra 59 til 96, og var begge årene betydelig over normen på 40 dager. Ettersom ytelsene ikke er livsoppholdsytelser, men skal dekke særskilte utgifter, har saksområdet blitt prioritert lavere enn livsoppholdsyttelsene i 2024. Brukerne får et foreløpig svar som bekrefter mottatt søknad med informasjon om forventet saksbehandlingstid.

Inngangen av søknader på området har økt mye de siste årene, og restansemengden steg fra 2023 til 2024 for søknader, samtidig som alderen på restansen gikk noe ned. Årsaken til utviklingen var en kombinasjon av at enhetene behandlet en del eldre saker og reduserte etterslepet på journalføring. Mange av journalføringsoppgavene var revurderinger.

Klagebehandlingstiden holdt seg i 2024 på omtrent samme nivå som i 2023, og lå tett opp mot snittet for alle ytelser samlet sett. Behandlingstiden på anker i klageinstansen gikk ned, til tross for at klageinstansen behandlet flere anker på området enn året før.

Nav opprettholder den overordnede produktivitetsvurderingen på 4 på tross av stor økning i saksbehandlingstiden og restansemengden ettersom alderen på restansen har gått noe ned, klagesaksbehandlingstiden er ikke alt for lang, og siden dette er en ytelse hvor det er mindre ressurskrevende å bygge ned restanser enn på enkelte andre ytelser.

Kontantstøtte

Nytt fagsystem for kontantstøtte er under implementering, og derfor saksbehandles det parallelt i to fagsystemer.

Tabell 29. Kvalitetsindikatorer for kontantstøtte

	2023	2024	Alle ytelser 2024	Bak tallene	2023	2024	Alle ytelser 2024
Overordnet kvalitetsvurdering (1-10)	6	6	-				-
Kvalitetsundersøkelser							
Kvalitetsundersøkelse (Ordinær)	-	-	95 %	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	2 517
Kvalitetsundersøkelse (Særskilt)	-	-	98 %	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	48
Avslag og omgjøring							
Avslagsprosent søknader	10 %	10 %	10 %	Antall søknader behandlet	27 373	26 922	1 541 999
Klagefrekvens	3 %	2 %	4 %	Antall klager mottatt	702	543	55 498
Omgjøringsprosent klager i FI	29 %	16 %	29 %	Antall klager behandlet	471	431	47 290
Omgjøringsprosent klager i KI	5 %	14 %	15 %	Antall klager behandlet	214	455	33 089
Omgjøringsprosent anker i KI	-	-	9 %	Antall anker behandlet	-	-	3 981
Omgjøringsprosent anker i TR	-	-	17 %	Antall anker behandlet	-	-	4 917
Annet							
Status rundskriv (1-4)	3,5	3,5	-	Antall rundskriv	2	2	-

Det gjennomføres ikke en kvalitetsundersøkelse for kontantstøtte. Ytelsen kan ikke ankes.

Avslagsprosenten på området lå stabilt på samme nivå som gjennomsnittstallet for alle ytelser samlet sett. Klagefrekvensen var lav og stabil. Ytelsen har ikke ankeadgang.

Omgjøringsprosenten for klager i førsteinstans gikk mye ned i 2024 sammenlignet med 2023. Andelen lå høyt i 2023 på grunn av ettervirkningene av en lovendring høsten 2022, og stabiliserte seg i 2024 på et lavere nivå.

Klageinstansen behandlet flere klager i 2024 sammenlignet med året før. Omgjøringsprosenten i klageinstansen økte, noe som i hovedsak skyldtes reduksjon av tilbakebetalingskrav i tilbakekrevingssaker.

Klageinstansen understreket i sin rapport at det var god kvalitet i stønadssakene. Enkelte kritikkpunkter fra tidligere som mangelfulle opplysninger i vedtak og oversendelsesbrev om kommune, dato for oppstart i barnehage og tildelt timeantall, ble rettet opp i løpet av året.

En lovendring fra sommeren 2024, en praksisendring og en del uavklarte problemstillinger gjennom året ble håndtert innen årsslutt.

Etter en helhetsvurdering holdes kvalitetsvurderingen uendret på 6.

Tabell 30. Produktivitetsindikatorer for kontantstøtte

	2023	2024	Alle ytelser 2024	Bak tallene	2023	2024	Alle ytelser 2024
Overordnet produktivitetsvurdering (1-10)	4	5	-				
Årsverk (estimat)	20	14	2 631				
Søknader med norm							
Saksbehandlingstid - Nasjonal (dager)	39	36	50	Antall søknader behandlet	25 520	25 116	1 183 943
Saksbehandlingstid - Utland (dager)	139	169	142	Antall søknader behandlet	1 853	1 806	42 103
Restanse							
Restanse (alle sakstyper, antall)	2 882	1 807	185 651				
Restanse over ytre grense (antall)	1 105	375	17 016				
Liggetid for restansen (alle sakstyper, dage)	175	108	99				
Klager og anker							
Saksbehandlingstid klager FI (dager)	157	161	73	Antall klager behandlet	471	431	47 442
Saksbehandlingstid klager KI (dager)	103	119	127	Antall klager behandlet	214	455	33 091
Saksbehandlingstid klager NAV (dager)	192	271	158	Antall klager behandlet	375	547	50 253
Saksbehandlingstid anker KI (dager)	-	-	160	Antall anker behandlet	-	-	3 981

Etatens norm for saksbehandling nasjonale saker for kontantstøtte er 40 dager, utenlandssaker 120 dager og ytre grense 90 dager (nasjonal) / 240 (utland).

Årsverkene omfatter ikke kontantstøtte EØS fordi de ressurskartlegges sammen med barnetrygd.

Saksbehandlingstiden gikk ned tre dager, og var begge årene under normen på 40 dager for nasjonale søknader. For utenlandssøknadene økte saksbehandlingstiden med 30 dager, og lå dermed over normen på 120 dager. Dette er tett knyttet til saksbehandlingen på barnetrygd EØS, og utviklingen var positiv gjennom året. Det kom langt flere henvendelser på området enn vanlig og det ble ekstra arbeid for Nav som følge av utilsiktede konsekvenser av en lovendring. Saker måtte settes i bero i påvente av avklaringer, noe som økte saksbehandlingstiden i tredje tertial.

Antall saker i restanse falt fra 2023 til 2024, samtidig som liggetiden ble redusert i samme tidsrom. Saksbehandlingstiden for klager økte fra 2023 til 2024, og lå over det Nav anser som akseptabelt. Saksbehandlingstiden var kortest for klager i klageinstansen, selv om denne også har steget og er for høy.

Ut ifra en samlet vurdering av saksbehandlingstidene, restansesituasjonen og produktivitetshevende systemforbedringer beholder vi produktivitetsvurderingen på 5.

Medlemskap

Omtalen her omfatter den delen av medlems- og avgiftsområdet som ikke direkte er knyttet til søknad om en ytelse, og gjelder følgende saker:

- Behandle søknader om medlemskap i folketrygden for personer som oppholder seg i utlandet og i Norge.
- Vurdere og bekrefte unntak fra medlemskap i folketrygden for personer som kommer fra andre land for å jobbe i Norge.
- Fastsette og kreve inn trygdeavgift for medlemmer og personer som har rettigheter i folketrygden, der personen ikke er skattepliktig og/eller mottar lønn fra utlandet.

Regelverket på området er omfattende og komplisert. Alle søknader regnes som utenlandssaker.

Tabell 31. Kvalitetsindikatorer for medlemskap

	2023	2024	Alle ytelser 2024	Bak tallene	2023	2024	Alle ytelser 2024
Overordnet kvalitetsvurdering (1-10)	7	8	-				-
Kvalitetsundersøkelser							
Kvalitetsundersøkelse (Ordinær)	-	97 %	95 %	Antall saker undersøkt (ca.)	-	126	2 517
Kvalitetsundersøkelse (Særskilt)	-	-	98 %	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	48
Avslag og omgjøring							
Avslagsprosent søknader	10 %	7 %	10 %	Antall søknader behandlet	12 922	14 839	1 541 999
Klagefrekvens	1 %	1 %	4 %	Antall klager mottatt	147	130	55 498
Omgjøringsprosent klager i FI	20 %	28 %	29 %	Antall klager behandlet	114	88	47 290
Omgjøringsprosent klager i KI	10 %	18 %	15 %	Antall klager behandlet	87	49	33 089
Omgjøringsprosent anker i KI	2 %	0 %	9 %	Antall anker behandlet	55	9	3 981
Omgjøringsprosent anker i TR	-	-	17 %	Antall anker behandlet	-	-	4 917
Annet							
Status rundskriv (1-4)	3,0	3,5	-	Antall rundskriv	2	2	-

Avslagsprosenten var middels til lav og under snittet for alle ytelser. Nav mottok svært få klager og anker på området. Omgjøringene i førsteinstans og klageinstansen fluktuerte på grunn av svært lavt antall klager og anker.

Nav jobbet i 2024 med kritikken fra klageinstansens kvalitetsrapport fra 2023. Et omfattende arbeid med kompetanseheving og forbedring av brevmalen og begrunnelser i vedtak slik at de i større grad henviser til hjemler ble gjennomført i 2024. Kvalitetsundersøkelsen som ble gjennomført for første gang i 2024 for EØS-saker, som utgjør størstedelen av sakene, viste at et fåtall av undersøkte saker inneholdt feil eller mangler. Nav identifiserte to områder med et forbedringspotensial som vil bli tatt tak i knyttet til utredning og dokumentasjon. Vi mottok svært få serviceklager på området.

Nav lanserte flere vesentlige forbedringer i saksbehandlingssystemet i løpet av 2024. For det første kan alle saker nå behandles i det moderniserte fagsystemet, noe som skal gi likere praksis og bedre, jevnere kvalitet i saksbehandlingen og vedtakene. For det andre ble en tidligere feilkilde eliminert ved at avgiftsberegning og vedtaksproduksjon i saksbehandlingssystemet ble slått sammen. I tillegg ble en vesentlig mangel i den tidligere løsningen på trygdeavgift løst. Avgiftssaker knyttes nå til én person i stedet for én og samme representant for arbeidstakere.

På bakgrunn av mange positive utviklingstrekk hever Nav kvalitetsvurderingen fra 7 til 8.

Tabell 32. Produktivitetsindikatorer for medlemskap

	2023	2024	Alle ytelser 2024	Bak tallene	2023	2024	Alle ytelser 2024
Overordnet produktivitetsevurdering (1-10)	6	5	-				
Årsverk (estimat)	47	47	2 631				
Søknader med norm							
Saksbehandlingstid - Nasjonal (dager)	-	-	50	Antall søknader behandlet	-	-	1 183 943
Saksbehandlingstid - Utland (dager)	75	138	142	Antall søknader behandlet	12 247	14 351	42 103
Restanse							
Restanse (alle sakstyper, antall)	5 514	7 716	185 651				
Restanse over ytre grense (antall)	1 332	2 045	17 016				
Liggetid for restansen (alle sakstyper, dage)	147	170	99				
Klager og anker							
Saksbehandlingstid klager FI (dager)	55	160	73	Antall klager behandlet	114	88	47 442
Saksbehandlingstid klager KI (dager)	51	46	127	Antall klager behandlet	87	49	33 091
Saksbehandlingstid klager NAV (dager)	94	216	158	Antall klager behandlet	111	77	50 253
Saksbehandlingstid anker KI (dager)	143	98	160	Antall anker behandlet	55	9	3 981

Etatens norm for saksbehandling for medlemskap er 90 dager, og ytre grense 180 dager.

Saksbehandlingstiden økte med 63 dager fra 2023 til 2024 og lå over normen på 90 dager. Området har hatt en stadig økning i saksinngangen, og antall behandlede søknader økte også fra 2023 til 2024. Mye tid har blitt brukt til opplæring av nyansatte, manuell flytting av avgiftssaker over i nytt fagsystem og til å behandle et sakskompleks med behov for viktige avklaringer. Dette har også økt saksbehandlingstiden.

Antall saker i restanse og saker over ytre grense økte mye, samtidig som alderen på restansen steg. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for klager i førsteinstans ble tredoblet i 2024 i forhold til året før. Saksbehandlingstiden for anker i klageinstansen fortsatte å synke og lå på et nivå som Nav anser som akseptabelt. Det var få klager og anker på området.

I andre tertial 2024 ble produktivitetsevurderingen redusert fra 6 til 5. Etter en helhetsvurdering hvor vi legger vekt på forlengede saksbehandlingstider og økte restanser, opprettholder vi produktivitetsevurderingen på 5.

Sykdom i familien

Området omfatter pleiepenger, opplæringspenger, omsorgspenger og omsorgsdager og behandles hovedsakelig i moderniserte saksbehandlingsløsninger. Dette er et område der flere kompliserte regelverk påvirker både systemløsningen og saksbehandling.

Tabell 33. Kvalitetsindikatorer for sykdom i familien

	2023	2024	Alle ytelser 2024	Bak tallene	2023	2024	Alle ytelser 2024
Overordnet kvalitetsvurdering (1-10)	6	7	-				-
Kvalitetsundersøkelser							
Kvalitetsundersøkelse (Ordinær)	98 %	-	95 %	Antall saker undersøkt (ca.)	400	-	2 517
Kvalitetsundersøkelse (Særskilt)	-	-	98 %	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	48
Avslag og omgjøring							
Avslagsprosent søknader	12 %	17 %	10 %	Antall søknader behandlet	54 992	54 176	1 541 999
Klagefrekvens	2 %	3 %	4 %	Antall klager mottatt	1 143	1 566	55 498
Omgjøringsprosent klager i FI	36 %	37 %	29 %	Antall klager behandlet	755	1 296	47 290
Omgjøringsprosent klager i KI	10 %	11 %	15 %	Antall klager behandlet	492	678	33 089
Omgjøringsprosent anker i KI	7 %	16 %	9 %	Antall anker behandlet	15	44	3 981
Omgjøringsprosent anker i TR	-	-	17 %	Antall anker behandlet	-	-	4 917
Annet							
Status rundskriv (1-4)	3,0	3,0	-	Antall rundskriv	2	2	-

Kvalitetsundersøkelsen omfatter bare pleiepenger.

Avslagsprosenten for ytelsen lå i 2024 på et høyt nivå og har en økning fra 2023. Økningen i avslagsprosenten gjenspeiler riktigere praksis og bedre systemstøtte i fagsystemet, særlig knyttet til vurdering av sykdomsvilkåret. Endringer i regelverk underveis i året spilte også inn.

Klagefrekvensen lå tett under snittet for alle ytelser i 2024. Omgjøringsandelen på klager i førsteinstansen var stabil på et høyt nivå. Grunnet stor inngang av klager og egne omgjøringer, gjennomførte Nav en kartlegging av klageårsakene i en tre-måneders periode. Nye opplysninger som ikke kom frem av førstegangsbehandlingen gikk igjen som årsaken til de fleste klagene.

Nav viet mye oppmerksomhet til å utrede saken tilstrekkelig første gang, og tok i større grad kontakt med søkere for nærmere avklaring i saker der det var nødvendig. Vi jobbet med å skrive bedre og mer forståelige brev til brukerne, etter at det ble åpnet for større fleksibilitet i brevmalene i fagsystemet i løpet av året.

Omgjøringsprosenten på klager i klageinstansen var stabil under snittet for alle ytelser. Klageinstansen omgjorde en økende andel anker, men et lite antall anker gir store fluktuasjoner i prosenten.

I sine vurderinger skildret klageinstansen at forvaltningsenhetene gjorde gode vedtak og utviste god utredning av sakene. Enkelte utfordringer knyttet til innhenting av legeerklæring i spesialisthelsetjenesten er uendret. Nav har invitert leger og andre behandlere i spesialisthelsetjenesten til informasjonsmøter om pleiepenger.

Nav gjennomførte ingen kvalitetsundersøkelse på området i 2024, men resultatene fra i 2023 viste 98 prosent korrekte vedtak. Kvaliteten på rundskrivene lå stabilt gjennom året. Personbrukerundersøkelsen for 2024 viste god tilfredshet blant brukerne av området, og en økning fra fjoråret.

Ny funksjonalitet for beregning av ytelsen mot ny inntekt ble lansert i 2024, slik at saksbehandlingsløsningen nå bidrar til økt kvalitet i behandlingen av saker. Flere endringssøknader på pleiepenger ble behandlet automatisert, og andelen lå ved utgangen av året på i underkant av 50 prosent i denne typen saker.

Etter en helhetsvurdering der vi spesielt ser bedring i systemløsninger og bedre utredning, ble kvalitetsvurderingen økt til 7.

Tabell 34. Produktivitetsindikatorer for sykdom i familien

	2023	2024	Alle ytelser 2024	Bak tallene	2023	2024	Alle ytelser 2024
Overordnet produktivitetssvurdering (1-10)	5	6	-				
Årsverk (estimat)	41	50	2 631				
Søknader med norm							
Saksbehandlingstid - Nasjonal (dager)	44	31	50	Antall søknader behandlet	20 444	22 764	1 183 943
Saksbehandlingstid - Utland (dager)			142	Antall søknader behandlet			42 103
Restanse							
Restanse (alle sakstyper, antall)	11 135	6 897	185 651				
Restanse over ytre grense (antall)	283	176	17 016				
Liggetid for restansen (alle sakstyper, dage)	55	36	99				
Klager og anker							
Saksbehandlingstid klager FI (dager)	28	52	73	Antall klager behandlet	755	1 296	47 442
Saksbehandlingstid klager KI (dager)	100	89	127	Antall klager behandlet	492	678	33 091
Saksbehandlingstid klager NAV (dager)	84	103	158	Antall klager behandlet	784	1 205	50 253
Saksbehandlingstid anker KI (dager)	189	138	160	Antall anker behandlet	15	44	3 981

Etatens norm for saksbehandling nasjonale- og utenlandsaker for sykdom i familien er 17 dager, utenlandsaker 17 dager og ytre grense 60 dager. Normen gjelder kun for pleiepenger. Av tekniske årsaker klarer vi ikke å vise riktige tall for utenlandssaker.

Saksbehandlingstidene på sykdom i familien ble kortere i 2024 enn i 2023 som følge av økt ressursinnsats, men er fortsatt lengre enn normene på 17 dager for nasjonale saker. Av tekniske årsaker klarer vi ikke å beregne riktig saksbehandlingstid for utenlandssaker. I tidligere rapportering har vi kun inkludert utenlandssaker fra gammelt fagsystem, noe som blir mangelfullt. Frem til nå har bare pleiepenger vært omfattet av målkravet, men fra 2025 setter vi en ny norm for både pleiepenger, omsorgsdager og opplæringspenger som er mer realistisk å kunne strekke oss etter.

Overgangen til nytt saksbehandlingssystem har gitt både en annen arbeidsmetodikk og en ny måte å måle saksbehandlingstiden på. I det gamle systemet ble forlengelser registrert som en søknad i statistikken, mens i nytt fagsystem regnes det som en type revurdering. Dermed er en del forholdsvis raske endringer ikke lenger medregnet i målingen av saksbehandlingstid for søknader. I tillegg medførte overgangen til nytt fagsystem bedre etterlevelse gjennom tottrinnsbehandling og andre oppgaver som er mer tidkrevende. En viktig faktor er også at en del søknader ligger på vent før de kan saksbehandles, noe som inkluderes i gjennomsnittet.

Restansesituasjonen ble bedret på området. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for klager i førsteinstans ble noe lengre og klager og anker i 2. instans ble noe kortere.

Etter en totalvurdering øker Nav produktivitetssvurderingen fra 5 til 6.

Sykepengesaker

Området omfatter forsikring sykepengesaker i tillegg til sykepengesaker. Sykepengeområdet har vært preget av stort press som følge av forsinkelser i ny sykepengeløsning og økt inngang. Vi står fortsatt i en overgang mellom gammelt og nytt system. Det har vært en stor økning i andel saker som behandles i ny løsning, fra omtrent 58 prosent på slutten av 2023 til 72 prosent på slutten av 2024, jf. kapittel 3.6. Nav lanserte i 2024 en ny inntektsmelding noe som bedret brukeropplevelsen for arbeidsgiverne, i tillegg bedret den datakvaliteten slik at automatiseringsgraden gikk opp.

Tabell 35. Kvalitetsindikatorer for sykepengesøknader

	2023	2024	Alle ytelser 2024	Bak tallene	2023	2024	Alle ytelser 2024
Overordnet kvalitetsvurdering (1-10)	4	4	-				-
Kvalitetsundersøkelser							
Kvalitetsundersøkelse (Ordinær)	-	93 %	95 %	Antall saker undersøkt (ca.)	-	391	2 517
Kvalitetsundersøkelse (Særskilt)	-	-	98 %	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	48
Avslag og omgjøring							
Avslagsprosent søknader	-	-	10 %	Antall søknader behandlet	-	-	1 541 999
Klagefrekvens	-	-	4 %	Antall klager mottatt	10 308	8 898	55 498
Omgjøringsprosent klager i FI	31 %	35 %	29 %	Antall klager behandlet	12 434	8 408	47 290
Omgjøringsprosent klager i KI	21 %	19 %	15 %	Antall klager behandlet	6 047	5 954	33 089
Omgjøringsprosent anker i KI	14 %	8 %	9 %	Antall anker behandlet	443	877	3 981
Omgjøringsprosent anker i TR	-	-	17 %	Antall anker behandlet	-	-	4 917
Annet							
Status rundskriv (1-4)	3,0	3,0	-	Antall rundskriv	2	2	-

NAV har ikke prioritert å gjennomføre en kvalitetsundersøkelse i 2023.

Tekniske årsaker gjør at det ikke er mulig å rapportere sakstall på avslag og klager for 2024. Et grovt estimat viser at klagefrekvensen er svært lav og i 2024 under 0,3 prosent, men at antallet klager likevel er stort på grunn av et svært stort volum av sykepengesøknader i 2024.

Nav gjennomførte i 2024 en kvalitetsundersøkelse på et utvalg av manuelt behandlede førstegangssøknader i det moderniserte fagsystemet. I gjennomsnitt var resultatet 93 prosent av alle aspektene vi undersøkte. Det var avvik i enkelte saker når det gjaldt utredning, begrunnelse, klarspråk og korrekt vedtak. Det er verdt å nevne at manuelle behandlinger utgjør en stadig mindre andel av sykepengesøknader enn før, samtidig som disse sakene ofte er mer kompliserte enn de automatiske.

Søknader om sykepengesøknader behandles i nasjonale saksbehandlingsskøer for å skape mer enhetlig praksis og for å unngå regionale forskjeller i saksbehandlingstid. Enhetene har jobbet kontinuerlig med å etablere felles lovforståelse og praksis seg imellom, samtidig som saksbehandlingen av spesialområder samles på få enheter for å bidra til bedre kvalitet og likebehandling. Saker som blir saksbehandlet hel- eller delautomatisk, blir behandlet likere på tvers av sakene, fordi det er liten eller ingen variasjon forårsaket av manuelle rutiner. Alle sakene i det nye fagsystemet dokumenteres og brukerne får et vedtak, i motsetning til det gamle fagsystemet. Nav har mangelfulle tall på antall avslag som følge av systemutviklingen, men det har vært en økning i antall avslag i 2024 mot 2023.

Omgjøringsprosenten i førsteinstans steg litt i 2024 og lå fortsatt på et høyt nivå. En stor del av de omgjorte sakene innebar endring i fastsettelse av sykepengegrunnlaget, noe som inkluderer bruk av skjønn. Nav bygget til og med 2023 ned restanser på klager på sykepengesøknader, noe som kan ha påvirket sammensetningen av sakene og omgjøringsprosenten dette året mot 2022.

I kvalitetsmøtet til Nav i januar 2025 vurderte klageinstansen det som positivt at alle søknader som behandles i nytt fagsystem, får et vedtak. Samtidig påpekte klageinstansen utfordringer på sykepengeområdet knyttet til begrunnelser i vedtakene, bruk av rådgivende lege, ulik praksis i bestridelsessaker kontra ordinære saker, og feil ved fastsetting av sykepengegrunnlaget i søknadsbehandlingen. I tillegg ble journalføringsplikten i flere saker ikke overholdt.

Det nye saksbehandlingssystemet på sykepengeområdet har bedre kontrollfunksjonalitet enn det gamle systemet, noe som bidrar til å øke kvaliteten på vedtakene.

Status på rundskrivene er uendret fra 2023. Det var ingen store endringer i regelverket, og området var ikke preget av mange feilsaker. Ved utgangen av 2024 lå kun ett sakskompleks i bero som følge av uavklart regelverksforståelse.

Sykepenger fortsetter å være et krevende område der en del avklaringer i juridisk praksis ble tatt ned i 2024. Digitaliseringen fortsetter og bidrar til å sikre likere praksis. Vi opprettholder likevel kvalitetsvurderingen på 4.

Tabell 36. Produktivitetsindikatorer for sykepenger

	2023	2024	Alle ytelser 2024	Bak tallene	2023	2024	Alle ytelser 2024
Overordnet produktivitetsvurdering (1-10)	4	4	-				
Årsverk (estimat)	427	420	2 631				
Søknader med norm							
Saksbehandlingstid - Nasjonal (dager)	-	-	50	Antall søknader behandlet	-	-	1 183 943
Saksbehandlingstid - Utland (dager)	-	-	142	Antall søknader behandlet	-	-	42 103
Restanse							
Restanse (alle sakstyper, antall)	-	-	185 651				
Restanse over ytre grense (antall)	-	-	17 016				
Liggetid for restansen (alle sakstyper, dage)	-	-	99				
Klager og anker							
Saksbehandlingstid klager FI (dager)	158	70	73	Antall klager behandlet	12 582	8 501	47 442
Saksbehandlingstid klager KI (dager)	79	78	127	Antall klager behandlet	6 049	5 955	33 091
Saksbehandlingstid klager NAV (dager)	220	127	158	Antall klager behandlet	10 601	9 429	50 253
Saksbehandlingstid anker KI (dager)	145	120	160	Antall anker behandlet	443	877	3 981

Etaten har ingen norm for saksbehandlingstid for søknader for sykepenger, fordi vi mangler saksdata fra det gamle fagsystemet. Vi velger å vente med å presentere data fra det nye fagsystemet til det gir et mer representativt bilde av helheten.

Nav har ikke saksdata fra det gamle fagsystemet, så vi venter med å presentere tallene fra det nye fagsystemet til det gir et mer representativt bilde av helheten. Det er først når vi er ute av det gamle fagsystemet at vi vil ha tall som godt beskriver helheten. Området har vært preget av høy inngang.

Over 1,8 millioner saker ble behandlet i det nye fagsystemet i 2024 fra første del av april, og med en helautomatiseringsgrad på 90 prosent for søknader og 85–90 prosent for summen av alle sakstypene. Vi har ikke tall fra det nye fagsystemet før april. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for alle saker i det nye fagsystemet ble 10 dager i 2024. Selv om flere data pekte i positiv retning i 2024, var det noen utfordringer med å bemanne opp den nye løsningen i riktig takt, bygge kompetanse for saksbehandlingen i den nye løsningen som er i kontinuerlig utvikling, i tillegg til å styre saksbehandlingen på tvers av de to løsningene. Det at så mange enkle saker behandles helautomatisk, innebærer at de manuelle sakene har noe høyere kompleksitet. Gjennom året er antall ansatte som jobber i den nye løsningen nesten seksdoblet.

Nav har, på tross av utfordrende mangler i data, hatt god kontroll på ordinære søknader i gammelt fagsystem, og restansene på utbetalinger til brukerne i det nye fagsystemet har også hovedsakelig vært under kontroll. På klager og flere av de mindre fagområdene som vi har spesialisert, har vi klart å holde inngangen. Sykepengeområdet samlet sett har allikevel ikke klart å saksbehandle like mange saker som det kom i inngang. I hovedsak har dette gitt utslag i et økt antall arbeidsgiverrefusjoner i restanse i det nye fagsystemet, mens ytelsen ellers har vært forholdsvis stabil.

Nav har satt en særskilt beredskap på sykepengar, og jobbet høsten 2024 med utvikling og pilotering av flere tiltak knyttet til oppgavehåndtering, styringsdata og kvalitetsarbeid. Gitt at erfaringene er positive, vil disse tiltakene bidra til å bedre situasjonen gjennom 2025.

Det har i 2024 vært mye oppmerksomhet knyttet til bestridelser av sykmeldinger hvor arbeidsgivere melder i inntektsmeldingen at de ikke betaler arbeidsgiverperioden fordi de betviler arbeidsuførhet. Antall bestridelser er omtrent 0,06 prosent av antall søknader fra arbeidstakere i 2024 eller i overkant av 1 900 saker mot i overkant av 1 600 saker i 2023. Det er knyttet noe usikkerhet til tallene, men alt tyder på at antallet har økt noe i 2024 opp mot 2023. Nav jobber for å redusere saksbehandlingstiden på søknader med bestridelse og forventer å være nede i 7 måneder per utgangen av februar 2025. Sakene tar ofte lang tid fordi det kan være nødvendig med dokumentasjon fra behandlere og vurdering fra rådgivende lege i Nav. Noen saker krever også oversettelser.

Saksbehandlingstiden i klage- og ankesakene er redusert.

Ettersom situasjonen innebærer endel usikkerhet når det gjelder lang saksbehandlingstid på enkelte delområder og restanser, opprettholder Nav produktivitetsvurderingen på 4.

Uføretrygd

En uføretrygdsak vil typisk være en del av et forløp der brukeren tidligere har hatt ulike typer ytelser og oppfølging mot arbeid. Svikt i dette forløpet kan få betydning for uføresaken. I forbindelse med vedtakene i uføresaken gjør Nav en rekke skjønnsmessige vurderinger knyttet til medisinske, yrkes- og inntektsmessige forhold.

Tabell 37. Kvalitetsindikatorer for uføretrygd

	2023	2024	Alle ytelser 2024	Bak tallene	2023	2024	Alle ytelser 2024
Overordnet kvalitetsvurdering (1-10)	5	5	-				-
Kvalitetsundersøkelser							
Kvalitetsundersøkelse (Ordinær)	89 %	94 %	95 %	Antall saker undersøkt (ca.)	411	389	2 517
Kvalitetsundersøkelse (Særskilt)	-	-	98 %	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	48
Avslag og omgjøring							
Avslagsprosent søknader	19 %	16 %	10 %	Antall søknader behandlet	34 412	38 960	1 541 999
Klagefrekvens	18 %	16 %	4 %	Antall klager mottatt	6 135	6 220	55 498
Omgjøringsprosent klager i FI	12 %	14 %	29 %	Antall klager behandlet	6 008	5 232	47 290
Omgjøringsprosent klager i KI	15 %	13 %	15 %	Antall klager behandlet	4 005	4 510	33 089
Omgjøringsprosent anker i KI	9 %	8 %	9 %	Antall anker behandlet	1 235	1 411	3 981
Omgjøringsprosent anker i TR	20 %	19 %	17 %	Antall anker behandlet	1 823	1 504	4 917
Annet							
Status rundskriv (1-4)	3,5	3,5	-	Antall rundskriv	2	2	-

Avslagsprosenten på uføretrygd lå på et middels høyt nivå og var svakt fallende fra 2023 til 2024. Klagefrekvensen falt marginalt fra et høyt nivå.

Det var kun små endringer i omgjøringsprosenten i alle instanser. I førsteinstansen lå omgjøringsprosenten lavt og under snittet mens det i klageinstansen og Trygderetten lå rundt snittet. En tidligere kartlegging av omgjøringsårsaker i førsteinstansen viste at rundt halvparten av omgjøringene skyldtes nye opplysninger som ikke var tilgjengelige på vedtakstidspunktet.

I 2024 gjennomførte Nav en kvalitetsundersøkelse på førstegangssøknader. Gjennomsnittresultatet for de ulike aspektene vi har kontrollert var 94 prosent, noe som er

en økning fra året før. Vi fant noen svakheter i medlemskapsvurderinger, noen feil i vedtakene og begrunnelsene. Avvikene i målingen var i hovedsak knyttet til fastsettelse av inntekt før uførhet, fastsettelse av uføretidspunkt og vurdering av medlemskapsvilkårene.

Klageinstansen skrev i sin kvalitetsrapport at flere vedtak manglet konkret og individuell begrunnelse, spesielt i saker om fastsettelse av uføretidspunkt, som ofte ble feil. Det var også mangler i trygdemedisinske vurderinger og journalføring av sentrale dokumenter. Videre var det kvalitetsavvik i inntektssaker, med feil tolkning og rettsanvendelse. Til tross for noen kvalitetsforbedringer var det fortsatt behov for bedre bruk av rådgivende lege.

Klageinstansen påpekte også behovet for likere praksis på innvilgelse og avslag mellom enhetene for å redusere spennet i de mest liberale innvilgelsene og de strengeste avslagene i vedtaksenhetene. Nav etablerte i 2024 et nasjonalt opplæringsteam som lager opplæringsmoduler som skal brukes av alle saksbehandlerne på uføretrygd for å sikre likebehandling.

I tillegg til forbedret samhandling med rådgivende lege, prioriterte Nav i 2024 økt samhandling mellom forvaltningsenhetene og Nav-kontorene. Dette omfattet blant annet bedre dialog i forbindelse med arbeidsevnevurderinger, noe som skal føre til mindre misforståelser og raskere løsninger på problemstillinger.

Nav har blitt saksøkt i en del uføresaker som gjelder ung ufør og konkrete bevissaker. Det var kun mindre endringer i regelverket og området var preget av mange feilsaker, i tillegg til noen feil i fagsystemet, som nå er lukket. Det var flere saker som var satt i bero.

Det er fortsatt et forbedringspotensial gjennom å følge opp kritikken fra NOU 2023: 11 *Raskt og riktig* og Sivilombudets rapport om begrunnelser i Navs vedtak fra september 2023. Dette handler særlig om at brevene har varierende kvalitet, er lange og vanskelig å forstå. Enkelte forbedringer i brevdelen i det ikke moderniserte fagsystemet forventes å bedre situasjonen noe fremover.

Kvaliteten på rundskriv holdt seg stabilt på et høyt nivå.

Etter en helhetsvurdering holdes kvalitetsvurderingen uendret på 5.

Tabell 38. Produktivitetsindikatorer for uføretrygd

	2023	2024	Alle ytelser 2024	Bak tallene	2023	2024	Alle ytelser 2024
Overordnet produktivitetsvurdering (1-10)	3	3	-				
Årsverk (estimat)	217	250	2 631				
Søknader med frist							
Saksbehandlingstid - Nasjonal (dager)	135	149	50	Antall søknader behandlet	25 482	28 884	1 183 943
Saksbehandlingstid - Utland (dager)	187	223	142	Antall søknader behandlet	4 028	4 676	42 103
Restanse							
Restanse (alle sakstyper, antall)	21 673	19 163	185 651				
Restanse over ytre grense (antall)	794	1 263	17 016				
Liggetid for restansen (alle sakstyper, dage)	103	112	99				
Klager og anker							
Saksbehandlingstid klager FI (dager)	92	70	73	Antall klager behandlet	6 018	5 239	47 442
Saksbehandlingstid klager KI (dager)	118	127	127	Antall klager behandlet	4 005	4 510	33 091
Saksbehandlingstid klager NAV (dager)	190	183	158	Antall klager behandlet	4 948	5 412	50 253
Saksbehandlingstid anker KI (dager)	164	173	160	Antall anker behandlet	1 235	1 411	3 981

Etatens norm for saksbehandling nasjonale saker for uføretrygd er 90 dager, utenlandssaker 90 (bosatt Norge) / 240 (bosatt utland) og ytre grense 240 dager (nasjonale- og bosatt Norge) / 360 (bosatt utland).

Nav økte ressursinnsatsen med 33 årsverk i gjennomsnitt i 2024. Det tar samtidig tid å oppnå breddekompetanse på området. Som resultat reduserte Nav antall restanser på søknader i 2024 og stoppet den negative utviklingen i saksbehandlingstiden. Antall søknader som ble behandlet økte med nesten 14 prosent. Prioriteringen ga en liten økning i restanser med andre behandlingstyper.

Saksbehandlingstiden økte både for nasjonale saker og utenlandssaker, og ble værende over normene som er på hhv. 90 og 240 dager. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid påvirkes negativt av at vi har redusert restansen og prioritert de eldste søknadene først. Økningen i mottakere av sykepenges og arbeidsavklaringspenges bidrar også til å øke inngangen på uføretrygd, som steg med nesten 22 prosent når vi inkluderer alle behandlingstyper. Ved å prioritere førstegangsbehandling, bidrar Nav til at brukerne ikke blir stående uten penger til livsopphold.

Nav opprettholder produktivitetsvurderingen på 3 ettersom saksbehandlingstidene er lange, restansmengden stor og dette er et område hvor det er ekstra ressurskrevende å bygge ned restanser.

Yrkesskade

Området inkluderer yrkesskade, yrkessykdom, menerstatning og yrkesskedeforsikring. En stor del av saksbehandlingen er å vurdere skademeldinger som ikke utløser rettigheter i seg selv, men som vil kunne gi brukerne rettigheter og gunstigere beregning av pengestøtter fra Nav i fremtidige saker. Ordningene har hovedsakelig blitt behandlet i ikke-moderniserte saksbehandlingsløsninger, men andelen saker som behandles i nytt fagsystem er økende.

Tabell 39. Kvalitetsindikatorer for yrkesskade

	2023	2024	Alle ytelser 2024	Bak tallene	2023	2024	Alle ytelser 2024
Overordnet kvalitetsvurdering (1-10)	7	7	-				-
Kvalitetsundersøkelser							
Kvalitetsundersøkelse (Ordinær)	-	-	95 %	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	2 517
Kvalitetsundersøkelse (Særskiilt)	-	-	98 %	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	48
Avslag og omgjøring							
Avslagsprosent søknader	34 %	31 %	10 %	Antall søknader behandlet	57 862	61 342	1 541 999
Klagefrekvens	3 %	3 %	4 %	Antall klager mottatt	1 839	1 933	55 498
Omgjøringsprosent klager i FI	8 %	10 %	29 %	Antall klager behandlet	1 748	1 687	47 290
Omgjøringsprosent klager i KI	8 %	8 %	15 %	Antall klager behandlet	1 215	1 664	33 089
Omgjøringsprosent anker i KI	6 %	3 %	9 %	Antall anker behandlet	341	432	3 981
Omgjøringsprosent anker i TR	21 %	21 %	17 %	Antall anker behandlet	531	518	4 917
Annet							
Status rundskriv (1-4)	4,0	3,3	-	Antall rundskriv	3	3	-

Det gjennomføres ikke en kvalitetsundersøkelse for yrkesskade.

Yrkesskadeområdet hadde fallende avslagsprosent de siste årene, men lå fortsatt på et høyt nivå ved utgangen av 2024. Klagefrekvensen lå tett oppunder snittet for alle ytelser.

I 2024 så Nav en liten økning i andel omgjøringer på klager i førsteinstansen, selv om andelen var lavere enn for gjennomsnittet av ytelsene. Dette skyldtes signaler fra klageinstansen og Trygderetten, som førte til at vedtaksenhetene justerte praksisen noe for skader som ble meldt for sent. I klageinstansen lå omgjøringsprosenten på klager på et stabilt lavt nivå. Omgjøringen av anker i klageinstansen var lav, mens omgjøringsprosenten i Trygderetten var over snittet. Klageinstansen vurderte i sin rapport at dette kan tyde på for streng praksis i vedtaks- og klageinstansen, og klageinstansen vil undersøke om det er nødvendig med tiltak for å kalibrere praksis mellom Nav og Trygderetten. I samme rapport

trakk klageinstansen frem at forskjellene mellom vedtaksenhetene hadde blitt mindre, noe som tyder på økt likebehandling.

Det store flertallet av skademeldingene kom inn digitalt, og stadig flere av sakene behandles i nytt fagsystem som tilrettelegger for bedre tekster i vedtakene. Enhetene jobbet i 2024 med flere tiltak i oppfølgingen av NOU 2023:11 *Raskt og riktig*, blant annet knyttet til økt foreleggelse av uttalelser fra rådgivende overlege. Dette tiltaket forventes å øke kvaliteten i saksbehandlingen.

Det var ingen rettslige feilsaker på området i 2024 og Nav var per slutten av året a jour med juridiske problemstillinger. Kun saker om vaksiner er lagt i bero. Det kom ingen store regelendringer i 2024, men høyesterettsdommene om hjemmekontor og følgeskader bidro til å klargjøre rettspraksisen.

Rundskrivene falt noe i kvalitet i løpet av 2024. Årsaken til dette var avklaringer på EØS-rundskrivet og på rundskrivet til kapittel 13 om yrkesskadedekning.

Etter en helhetsvurderinger opprettholder Nav kvalitetsvurderingen på 7.

Tabell 40. Produktivitetsindikatorer for yrkesskade

	2023	2024	Alle ytelser 2024	Bak tallene	2023	2024	Alle ytelser 2024
Overordnet produktivitetsvurdering (1-10)	6	6	-				
Årsverk (estimat)	52	53	2 631				
Søknader med frist							
Saksbehandlingstid - Nasjonal (dager)	39	47	50	Antall søknader behandlet	54 972	58 083	1 183 943
Saksbehandlingstid - Utland (dager)	-	-	142	Antall søknader behandlet	-	-	42 103
Restanse							
Restanse (alle sakstyper, antall)	8 760	10 148	185 651				
Restanse over ytre grense (antall)	698	1 046	17 016				
Liggetid for restansen (alle sakstyper, dage)	149	157	99				
Klager og anker							
Saksbehandlingstid klager FI (dager)	88	93	73	Antall klager behandlet	1 748	1 687	47 442
Saksbehandlingstid klager KI (dager)	135	186	127	Antall klager behandlet	1 214	1 664	33 091
Saksbehandlingstid klager NAV (dager)	217	253	158	Antall klager behandlet	1 425	1 899	50 253
Saksbehandlingstid anker KI (dager)	208	202	160	Antall anker behandlet	341	432	3 981

Etatens norm for saksbehandling nasjonale- og utenlandsaker for yrkesskadeområdet er 45 dager (skade) / 270 (sykdom) og ytre grense 360 dager (skade) / 540 (sykdom og ménerstatning).

Saksbehandlingstiden for yrkesskade steg fra 2023 til 2024, men er fortsatt innenfor normene både for yrkesskade (45 dager) og yrkessykdom (270 dager). Restansesituasjonen ble svakere som følge av økt inngang. Dette til tross for at mange flere saker ble behandlet i 2024. De siste to årene har vi hatt en 20 prosent økning i antall søknader og skademeldinger på yrkesskadeområdet samlet. En viktig årsak til økningen, er innføringen av nytt digitalt skademeldingsskjema, som vi mener har ført til mindre underrapportering enn tidligere. Innenfor yrkessykdom har saksinngangen vært relativt stabil de siste to årene, men vi opplever at andelen komplekse og tidkrevende saker har økt.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for klager steg, og ble lengre enn vi anser som akseptabelt også for anker.

Det er mange faktorer som vil kunne ha en innvirkning på yrkesskadeområdene fremover, som høy saksinngang, implementering av nye systemløsninger, økt foreleggelse, mulige innskrenkninger i takstbruk ved innhenting av spesialisterklæringer, samt mulige endringer i arbeidsulykkebegrepet og utvidelser av yrkessykdomslisten.

Nav holder etter en samlet vurdering produktivitetsvurderingen på 6.

3.4.3 Forebyggende tiltak og kontroll

Etatens arbeid med risikobasert kontroll for å forebygge, avdekke og følge opp misbruk av ytelser

Nav har en handlingsplan mot feilutbetaling og trygdesvindel for årene 2023–2025.

Forebyggende tiltak er primærstrategi og skal bidra til en sikrere og mer effektiv ytelsesforvaltning i tillegg til å høyne kvaliteten på myndighetsutøvelsen. Forebyggende tiltak skal også føre til reduserte feilutbetalinger som skyldes feil og misforståelser fra brukernes side. Vi anser at systemutvikling er det viktigste tiltaket for å redusere risikoen for feilutbetalinger og svindel, blant annet gjennom

- automatisert saksbehandling med innebygde kontroller.
- støtte til manuell saksbehandling når det ikke er mulig med automatisk saksbehandling. Risikomoduler kontrollerer og avgrenser hvilke saker som bør sendes til manuell behandling og gir støtte til den manuelle behandlingen av sakene.

Nav utvikler nye vedtaksløsninger for AAP, dagpenger, tiltakspenger og tilleggsstønader hvor målet er å få flere hel- eller delautomatiserte avgjørelser på vilkår som i dag vurderes manuelt. Her planlegger vi også å etablere automatiske kontroller og risikomoduler. Vi har tidligere laget en risikomodul i foreldrepengeløsningen og den nye sykepengeløsningen.

For ytelser i vedtaksløsninger med mindre funksjonalitet har vi en oversikt over faresignaler for feilutbetalinger og misbruk, som gir støtte til saksbehandlerne for å kunne forebygge feilutbetalinger.

Avdekking, etterkontroller, tilbakekreving og sanksjonering anses bare i mindre grad å kunne redusere det totale omfanget av svindel og feilutbetalinger, men er viktige sekundærtiltak. Etterkontroller gir økt risiko for å bli oppdaget, men er også kunnskapsbyggende for Nav ved at vi ser hvilke mekanismer som avdekker trygdesvindel og feilutbetalinger. Samlet skal dette gi troverdighet til kontrollregimet.

Nav oppdaterer årlig en samlet oversikt per ytelse over risiko for, og avdekkede feilutbetalinger. Denne inneholder blant annet en risikovurdering av ytelsene, en beskrivelse av hvordan innsatsen mot feilutbetaling er innrettet, både med automatiske og manuelle kontroller før og etter vedtaket om ytelsen, estimat for antall feilutbetalinger per ytelse, samt forslag til prioritert innsats. Risikovurderingen viste i 2024 at AAP og dagpenger har størst risiko for, og omfang av feilutbetalinger, mens alderspensjon, foreldrepenger, overgangsstønad, supplerende stønad, sykepenger og uføretrygd er vurdert å ha middels risiko. Lavest risiko hadde ytelsene barnepensjon, omsorgspenger og opplæringspenger.

Nav jobbet systematisk med videreutvikling av det forebyggende arbeidet i kontrollenhetene. I tråd med Navs virksomhetsstrategi og regjeringens Handlingsplan mot sosial dumping og arbeidslivskriminalitet, økte Nav oppmerksomheten mot sårbare arbeidstakere i forebyggingen. Effekten av a-krim samarbeidet er særlig vurdert å være forebyggende. I 2024 startet Nav en egen satsing særlig rettet mot sentrale trusselaktører i kriminelle nettverk, bl.a. basert på bruk av digitale bedragerier i form av registermanipulasjon.

Nav anmelder trygdesvindel når det er tilstrekkelig sannsynliggjort at det er et straffbart forhold. Tabell 41 viser at det ble en nedgang i antall anmeldelser fra 2023 til 2024 på 45 prosent og en nedgang i anmeldt beløp på 42 prosent. Nedgangen betyr ikke at det er blitt mindre svindel. Vi bruker ressursene våre på større og alvorlige trygdesvindelsaker som tar lengre tid. Navs kontrollenhet ser flere saker der arbeidstakere har en kombinasjon av ulike bransjer og arbeidstidsordninger. Dette krever mer innsats fra vår side når vi utreder og anmelder sakene. Svindel av dagpenger toppe statistikken med 213 saker. Antall anmeldte

a-krimssaker økte fra 18 til 22 saker fra 2023 til 2024. Den midlertidige stansen i innhenting og bruk av opplysninger fra valutaregisteret og kontoopplysninger til kontrollformål bidro også til redusert antall anmeldelser i 2024.

Den vanligste årsaken til anmeldelse var at brukerne underrapporterte timer eller unnlot å oppgi inntekt til Nav. Av anmeldelsene vi har mottatt tilbakemelding på fra politi/påtalemyndighet i 2024, er det domfellellesprosent på 85. Vi mener at en høy domfellellesprosent underbygger at vi anmelder de riktige sakene og at sakene er godt dokumentert, vurdert og beskrevet i anmeldelsene.

Tabell 41. Oversikt over antall anmeldelser om trygdesvindel eller arbeidslivskriminalitet

	2023	2024
Anmeldelser – antall	625	346
Anmeldelser – beløp (mill. kroner)	131	76

Antall behandlede feilutbetalingssaker (sak/alder)

Tabell 42 viser at Nav saksbehandlet 4 prosent flere feilutbetalingssaker i 2024 sammenliknet med 2023. En av forklaringene bak økningen er at Nav i 2024 behandlet flere tilbakekrevingssaker på barnetrygd¹⁹. Tabellen viser også at antall feilutbetalingssaker under behandling økte med 25 prosent fra 2023. Tilsvarende økte antall saker som hadde vært under behandling i mer enn et år med 79 prosent. Nav balanserer aktivitet på feilutbetalingsområdet opp mot saksbehandling på livsoppholdsytelser til brukerne.

Tabell 42. Oversikt over antall feilutbetalingssaker

	2023	2024
Antall feilutbetalingssaker saksbehandlet	39 701	41 431
Antall feilutbetalingssaker under behandling	29 648	37 178
Antall feilutbetalingssaker under behandling over ett år	9 340	16 738

Antall saker og beløp overført til innkreving/beløp som ikke tilbakekreves på grunn av foreldelse og andre årsaker

Tabell 43 viser hvor store feilutbetalte beløp (A) og saker (B) som gikk til innkreving hos Skatteetaten, og hvor store beløp som ikke gikk til innkreving på grunn av foreldelse (C) eller andre årsaker (D). Tallene er korrigerte for omgjøringer eksempelvis etter klage eller annet.

Tabellen viser at det ble en reduksjon i beløp overført til innkreving (A) på 12 prosent, fra 922 millioner kroner i 2023 til 812 millioner kroner i 2024. Antall saker (B) ble redusert med 14 prosent, fra om lag 24 500 til om lag 21 100 saker sendt til innkreving. Reduksjonen i beløp overført til innkreving var mindre enn reduksjonen i antall saker, noe som innebar at relativt flere saker med større beløp ble behandlet.

Fra 2023 til 2024 var det en økning på 8 prosent i foreldede beløp før vedtak om innkreving (C) fra 121 millioner kroner til 132 millioner kroner. Foreldelse skyldtes at Nav ikke behandlet disse sakene innen fristene i foreldelsesloven. Dette innebar i de fleste tilfellene at Nav brukte for lang tid i saksbehandlingen, eller var for sen med å gjennomføre fristavbrytende trekk. Perioden da ytelsen var utbetalt med for høyt beløp, kan strekke seg over flere år tilbake i tid, og en del av beløpet ville kunne være foreldet.

¹⁹ Økningen i antall tilbakekrevingssaker på barnetrygd skyldes i all hovedsak EØS-saker. I tilfeller der barnetrygdsatsen i det andre landet ble justert opp, noe som skjedde i flere land i begynnelsen av 2024, blir for mye utbetalt norsk barnetrygd lagt inn som løpende trekk på ytelsen fremover, og blir da registrert som en tilbakekrevingssak.

I samme periode var det en økning på 4 prosent i beløp som ikke gikk til innkreving eller var henlagt av annen årsak enn foreldelse (D). Det kan ellers være flere årsaker til at beløpene ikke ble krevd inn. Dette kan for eksempel skyldes at beløpene var for små til å tilbakekreves (under fire rettsgebyr), eller at Nav ikke mente brukerens skyld var tilstrekkelig dokumentert. I en del saker påtok Nav seg helt eller delvis skylden for feilutbetalingen.

D inkluderer også beløp som under saksbehandlingen viste seg å ikke være feilutbetalt, slik at man ikke bør legge for stor vekt på dette tallet.

Tabell 43. Ferdig behandlede tilbakekrevingssaker som er klare til innkreving²⁰

Ytelse	2023	2024
A Overført til innkreving – korrigert (i mill. kroner)	922	812
B Overført til innkreving – korrigert (antall saker)	24 472	21 092
C Foreldet før vedtak om tilbakekreving - korrigert (i mill. kroner)	121	132
D Ikke innkreving/henlagt av annet enn foreldelse- korrigert (i mill. kroner)	165	172

Etteroppgjør for uføretrygdede

Tallene for etteroppgjør for uføretrygdede kommer i tillegg til tallene i tabell xx og xx, ettersom etteroppgjør juridisk sett ikke regnes som feilutbetaling, og vises i tabell xx.

Etteroppgjøret baseres på forholdet mellom forventet inntekt og hva brukeren faktisk har tjent ved siden av uføretrygden. Hvis brukeren har tjent mer enn forventet, vil brukeren få krav om tilbakebetaling. Hvis brukeren har tjent mindre enn forventet, vil brukeren få penger tilbake. Etteroppgjøret er altså en avregning som kan sammenlignes med skatteoppgjøret.

Etteroppgjøret gjennomføres på høsten for å se om brukeren har fått utbetalt riktig beløp i uføretrygd året før. For inntektsåret 2023 ble det varslet nærmere 620 millioner kroner i tilbakekreving og nærmere 266 millioner kroner i etterbetaling. Det er i tråd med Stortingets ambisjoner at uføretrygdede tar i bruk arbeidsevnen sin. Brukerne oppfordres til å melde fra om forventet inntekt i en selvbetjeningsløsning. Tallene viser at det er et potensial for å redusere etteroppgjørene.

Tabell 44. Saker og beløp til tilbakekreving og etterbetaling som følge av etteroppgjør for uføretrygd²¹

	Inntektsår 2022	Inntektsår 2023
Antall behandlet automatisk	384 306	390 639
Antall uten endring ²²	347 649	352 057
Tilbakekreving (før manuelle justeringer)	Antall brukere Snitt beløp (kroner) Sum beløp (kroner)	21 498 27 662 594 671 859
		21 323 29 057 619 598 875
Etterbetaling	Antall brukere Snitt beløp (kroner) Sum beløp (kroner)	15 266 13 706 209 237 171
		17 259 15 394 265 685 679

²⁰ Etteroppgjør uføretrygd, tilbakekreving av forskudd på dagpenger og renter som er lagt til det feilutbetalte beløpet, er ikke inkludert i tabellen. For å bedre å kunne synliggjøre innsatsen mot feilutbetalinger i Nav, er tallene korrigert for omgjøringer av feilutbetalingssaker.

²¹ Etteroppgjørene kjøres på nytt for brukere som får endringer i likningen. Tallene er derfor ikke endelige.

²² Antall uten endring inkluderer tilbakekreving eller etterbetaling som er under grenseverdiene eller som gjelder personer som døde i løpet av eller etter etteroppgjørsåret.

Etatens håndheving av aktivitetskravene

Vi viser til kapittel 3.2.18.

Etatens arbeid med oppfølging og kontroll knyttet til koronaordningene

Riksrevisjonen vurderte oppfølgingen av Navs kontroll med de koronarelaterte ytelsene i den årlige rapporten om revisjon (Dokument 1, 2024-2025). Deres vurdering viste at det var gjennomført tiltak for å følge opp kontroll med de koronarelaterte ytelsene, og de konkluderte med at oppfølgingen fra Riksrevisjonen ble avsluttet. I 2024 fortsatte Nav innsatsen med etterkontroller for å avdekke flere feilutbetalinger og prioriterte saker med høye feilutbetalte beløp. Innsatsen ble fortsatt rettet mot å kontrollere saker med høye beløp på dagpengeområdet da dette var vurdert til å være størst risiko for feilutbetalingssaker. Til tross for innsatsen vil det, som Riksrevisjonen skrev, være mange mulige feilutbetalingssaker som ikke ble kontrollert. Sakene som ikke kontrolleres, vil foreldes fortløpende.

Tverrfaglig innsats: A-krim og øvrig økonomisk kriminalitet innen etatens område

Vi viser til egen felles årsrapport for etatenes innsats mot arbeidslivskriminalitet.

Navs konkrete innsats på området kommer frem gjennom at vi har hatt bemanning i alle a-krimsentrene, vi har deltatt aktivt i arbeidet med sakene, våre ansatte har hatt ledelsen av flere av a-krimsentrene og ledet flere av faggruppene i a-krimssamarbeidet. I tillegg har Nav ledet den nasjonale styringsgruppen for a-krimssamarbeidet og NTAES. De fleste ambisjonene for 2024 ble oppnådd, men det oppsto utfordringer knyttet til systemstøtten for a-krimssamarbeidet. Tiltak for å løse disse er iverksatt.

Nav erfarer at vårt bidrag inn i samarbeidet har forebyggende effekt samtidig som vi gjør funn på kontrollaktivitetene. Nav mottok 552 tips i a-krimssaker i 2024, utredet 459 av dem, strafferettslig vurderte 49 saker og anmeldte til sammen 22 saker. I tillegg til anmeldelse ble flere saker vurdert for stans av ytelse eller annen oppfølging.

3.4.4 Status EØS-saker

Kontantytelser under sykdom

Opprydding av saker med feil praktisering av EØS-regelverket på kontantytelser under sykdom har pågått siden høsten 2019. Feilen gjelder sykepenger, arbeidsavklaringspenger (tidligere rehabiliteringspenger og attføringspenger) og pleiepenger for små barn, og går tilbake til 1994.

Stadig færre personer henvender seg til Nav fordi de mener å være berørt av denne feilpraktiseringen. I 2024 utbetalte Nav om lag 250 000 kroner til tre personer.

Betydelig færre personer søkte også om erstatning for økonomisk tap i 2024 enn i 2023. I 2024 mottok Nav tre saker med krav om erstatning, og én klage på avslag. Totalt utbetalte Nav 2 millioner kroner i 2024. Den eksterne klagenemnda har avgjort sju saker.

Nav har fortsatt noen saker under behandling, henholdsvis to krav om erstatning og én klage på avslag om erstatning. Den eksterne klagenemnda har fire saker under behandling.

Totalt er om lag 7 500 personer berørt av denne feilen, hvorav om lag 1 100 personer har fått urettmessige krav om tilbakebetaling av ytelser. 86 personer har blitt domfelt på feil grunnlag. Påtalemyndigheten har begjært gjenåpning av sakene og alle ble frifunnet i ny dom.

203 personer har søkt om erstatning for økonomisk tap. Noen personer har sendt flere krav om erstatning. 74 personer har fått utbetalt om lag 12,2 millioner kroner totalt. 132 personer har fått hele kravet om erstatning avslått.

Det totale økonomiske omfanget, inkludert slettet gjeld til Nav, er om lag 390 millioner kroner.

Ytelser på familieområdet

Opprydding av saker med feil praktisering av EØS-regelverket på familieområdet har pågått siden april 2023. Feilen gjelder barnetrygd, kontantstøtte og stønad til enslig mor eller far. Feilen går tilbake til 1994. Nav er nå ferdig med opprydningsarbeidet, og eventuelt nye henvendelser fra personer som mener de kan være berørt av denne feilpraktiseringen, blir saksbehandlet fortløpende.

Om lag 1 500 saker som gjelder 1 200 personer har blitt vurdert. I underkant av 600 personer er berørt av feilpraktiseringen. Om lag 75 prosent av personene har saker som gjelder barnetrygd/kontantstøtte, mens om lag 25 prosent gjelder stønad til enslig mor eller far.

Om lag 50 prosent av sakene er funnet ved at personer har henvendt seg til Nav fordi de mener de kan være berørt av feilen. De øvrige sakene er funnet i samarbeid med Skatteetaten. Dette er brukere som hadde pågående innkrevingssaker og hvor gyldigheten av tvangsgrunnlaget kunne være feil på grunn av feil praksis hos Nav.

I de alvorligste tilfellene har feil praktisering av regelverket ført til at fem personer er urettmessig domfelt, hvorav fire personer er dømt til ubetinget fengsel. Påtalemyndigheten begjærte gjenåpning av sakene og alle ble frifunnet i ny dom. I tillegg har om lag 340 personer fått uriktige krav om tilbakebetaling av ytelser, mens om lag 180 personer har fått urettmessig stans eller avslag på ytelser, og om lag 50 personer har fått innvilget ytelser som de tidligere ikke hadde søkt om, på grunn av misvisende regelverk. Noen personer har flere av disse feiltypene.

Det økonomiske omfanget er om lag 55 millioner kroner. En del av dette beløpet er slettet gjeld til Nav. Om lag 60 prosent av beløpet gjelder stønad til enslig mor eller far.

3.4.5 Oppfølging av saker med rettsanvendelsesfeil

Som en del av et større kvalitetsarbeid etablerte Nav i 2022 en rutine for å håndtere praksisendringer og rettsanvendelsesfeil. Formålet er å oppdage og få oversikt over behov for praksisendringer og mulige rettsanvendelsesfeil, og å sikre at disse systematisk følges opp. Den skal også påse at Nav overholder orienteringsplikten overfor departementet.

Det blir oppdaget rettsanvendelsesfeil blant annet som følge av dommer og gjennomganger av rundskriv. Arbeidet vil bidra til å styrke kvaliteten i ytelsesforvaltningen. Vi forsetter oppfølgingen av saker med rettsanvendelsesfeil i tråd med rutinen som har blitt etablert. Sakene som ble omtalt i rapporten for 2. tertial er lukket.

3.4.6 Foreldrepenger: Rettsanvendelsesfeil knyttet til fedrekvote

Høyesterett konkluderte i desember 2023 med at Nav ikke kunne sette en frist for søknad om foreldrepenger som følge av den tidligere bestemmelsen om sammenhengende periode. Nav har vurdert at det foreligger en rettsanvendelsesfeil for perioden fra 1. januar 2007 til og med 30. september 2021. Arbeidet med å rette feilen pågår:

- Nav gikk i mai 2024 ut med brukerrettet informasjon i flere kanaler, hvor vi ba berørte brukere om å ta kontakt med oss. Vi informerte samtidig om at brukere som vi klarte å identifisere for perioden 01. januar 2019 til 30. september 2021 ville motta et eget brev fra oss. Nav sendte ut om lag 7 500 brev.

- Nav gjorde flere faglige avklaringer blant annet knyttet til rettsvirkning tilbake i tid, hvem dommen får betydning for, virkningstidspunkt og frist, erstatning, renter og oppreisning.
- Nav startet i juni 2024 saksbehandlingen med å gjøre en ny vurdering og rette opp ugyldige vedtak for dem som henvendte seg etter feilen.
- Ved utgangen av 2024 hadde kommunikasjonsaktiviteten resultert i om lag 10 000 henvendelser fra om lag 7 700 personer som mener seg berørt av resultatet i dommen. Av disse har vi ferdigbehandlet sakene til om lag 1 200 personer.
- Ved utgangen av 2024 hadde Nav etterbetalt i overkant av 12,3 millioner kroner. Det største beløpet som er etterbetalt i en sak er i overkant av 184 000 kroner, mens det laveste beløpet i en sak er 274 kroner. I gjennomsnitt er det utbetalt om lag 39 000 kroner per sak med resultat etterbetaling. Det er til sammen etterbetalt foreldrepenger for om lag 33 000 stønadsdager.
- Ved utgangen av 2024 hadde Nav mottatt i overkant av 120 erstatningskrav. 57 av disse kravene var ferdig behandlet. Nav hadde som følge av dette utbetalt erstatning med i overkant av 3,1 millioner kroner. Det største beløpet som er utbetalt i en enkeltsak er i overkant av 300 000 kroner.

3.5 Brukerrettede og tilgjengelige tjenester

Digitalt ekskluderte – sårbare brukere

Nav jobber kontinuerlig med å forbedre tilgjengeligheten til tjenestene våre for å sikre at alle brukere får den hjelpen de trenger, uavhengig av deres digitale ferdigheter, språk eller helseutfordringer. Nav har i 2024 arbeidet med tiltak for digitalt ekskluderte og vil i 2025 jobbe videre med:

- å øke kompetansen om digitalt ekskluderte i hele Nav
- å utvikle god beredskap for akutte behov
- å tilby gode tolketjenester i alle møter
- informasjon om å bli digital på nav.no
- å forbedre rutiner for hvordan vi møter digitalt ekskluderte
- bruk av kunstig intelligens
- bedre løsninger for representasjon/fullmakt

Nav vil i 2025 etablere en egen avdeling for brukeropplevelse som vil ha brukeropplevelse og herunder tjenester til digitalt ekskluderte brukere som sitt ansvar.

Personbrukerundersøkelsen

I 2024 ser vi en økning i Nav-brukeres helhetlige tilfredshet med Nav. Den er nå på 78 prosent, opp fra 76 prosent i 2023. Tilliten til Nav har økt fra 71 prosent i fjor til 74 prosent i år. I tillegg har brukernes opplevelse av Navs tilgjengelighet økt for tredje år på rad (57 prosent i 2022, 61 prosent i 2023 og 63 prosent i 2024), og flere brukere synes nå at Navs tjenester er godt samordnet (50 prosent i 2023 og 53 prosent i 2024).

Arbeidsgiverundersøkelsen

86 prosent av arbeidsgiverne svarer i 2024 at de er fornøyd med, og har tillit til Nav. Andelen er uendret de siste tre årene, etter en gradvis økning i perioden 2017-2022. Etter koronaperioden, hvor de private virksomhetene var betydelig mindre fornøyd enn de offentlige, er de i år like fornøyd med Nav.

Serviceklager

Omfanget av serviceklager fra brukerne ble ytterligere redusert i 2024. Flest serviceklager knytter seg til temaet "Vente på Nav", og av ytelsene er det arbeidsavklaringspenger og deretter sykepenger og uføre som det hyppigst klages på. Klagene ble behandlet i snitt etter

26,5 dager, noe som var over fristen på 21 dager. Restansen var ved utgangen av året på 829 klager, hvorav 566 var over fristen.

Nav kontaktsenter

Nav kontaktsenter opprettholdt høy brukertilfredshet og løsningsgrad i 2024, til tross for enkelte måneder med lang ventetid. Svartiden på telefon for personbrukere har variert mellom 7 og 19 minutter per måned. Det var en klar forbedring siste kvartal med et snitt under 9 minutter per måned.

Vakttelefoner

For brukere med akutt behov for sosiale tjenester har ordningen med vakttelefoner via kontaktsenter til Nav-kontorene gitt økt tilgjengelighet. Antall anrop til vakttelefoner for sosiale tjenester på Nav-kontorene har steget fra 2023 til 2024 med over 20 prosent

Samisk telefontjeneste

1. januar 2024 etablerte vi et eget telefonnummer for samisk telefontjeneste. Tjenesten har fått god respons hos brukerne.

Innsyn

Innsynsbehandlingen i brukersaker ble samlet i Nav kontaktsenter fra mars. Arbeidet var mer omfattende enn forutsatt, men det har etter hvert gitt brukere og samarbeidspartnere en bedre og raskere tjeneste.

nav.no

Andelen brukere som får gjort det de kom for på nav.no har steget noe siden i fjor. Det gjenstår et betydelig arbeid med å forbedre innholdet for personbrukere og etablere en aktiv forvaltning av alt innhold på nettstedet.

Over 500 sider på nav.no har fått nye og forbedrede maler basert på omfattende brukerinnsett og brukertesting. Vi er i gang med å måle effekten av disse endringene, og vi må komme tilbake til effekten av utbedringsarbeidet.

3.6 Digitalisering og forvaltning

Overordnede prinsipper og organisering

Digitale produkter og tjenester som legger til rette for økt selvbetjening og automatisering og mer helhetlig tjenester og bedre brukerreiser, 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 enten gjennom hyllevare, eller egenutviklet funksjonalitet for Navs særskilte behov. Forvaltning og utvikling av digitale løsninger skjer i hovedsak gjennom tverrfaglige team, som igjen er gruppert sammen i produktområder (PO). Per 1. januar 2024 var det etablert åtte produktområder: PO helse, PO arbeid, PO arbeidsgiver, PO pensjon, PO familie, PO utbetaling, PO AAP og PO arbeidsoppfølging. Fra 1.mai 2025 vil produktområdene smelte sammen med fagområdene i avdelingene. For å sikre god sammenheng mellom Navs virksomhetsstrategi, prioriteringer og produktutvikling, ble det i 2024 etablert porteføljestyling i Nav.

Leveranser og oppnådde effekter

Navs forbruk til digital utvikling og produksjon²³ utgjorde 1 477 millioner kroner i 2024, mot om lag 1 353 millioner kroner i 2023²⁴.

I 2024 ble 56 prosent av midlene til digital produksjon og utvikling benyttet til å opprettholde produktverdi i eksisterende løsninger, mens 44 prosent gikk til å utvikle nye løsninger.

Moderniseringsprogrammet – Flere i arbeid (P4)

P4 utvikler nye produkter og tjenester som skal erstatte funksjonalitet fra legacy-løsningene Arena og Abetal for ytelsene dagpenger, arbeidsavklaringspenger, tilleggsstønader og tiltakspenger (inkludert meldeplikt for ytelsene), i tillegg til tjenester knyttet til tiltak, virkemidler og inkluderende arbeidsliv.

P4 startet i august 2021. Gjennomføringsperioden går frem til og med 2025. Samlet kostnadsramme er 1 166 millioner kroner i 2025-kroneverdi. Ved utgangen av 2024 var det brukt omtrent 691 millioner kroner av styringsrammen (P50) på 1 047 millioner kroner.

I 2024 leverte Nav flere løsninger som en del av P4:

- Dagpenger: Ny meldepliktsløsning og startet etablering av nytt arbeidssøkerregister utenfor Arena.
- Tiltakspenger: Pilot første versjon av saksbehandlingsløsning
- Tilleggsstønader: Søknadsdialog og saksbehandlingsløsninger for tilsyn barn og læremidler
- Tiltak og virkemidler: Oversikt over deltakere i arbeidsmarkedstiltak til tiltaksarrangør som dekker alle tiltak

Løsningene som er levert så langt har skapt kvalitative gevinster og tidsbesparelser for brukere og samhandlere.

Veikartet for P4 ble revidert i 2024, og følgende leveranser er forskjøvet til 2025:

- Full verdikjede for dagpenger

Modernisering av løsninger for sykepenger (PO helse – tidligere P3)

PO Helse har jobbet videre med å lage støtte for større andeler av arbeidstakerkategorien i 2024. Målet for året var å øke fra 57 prosent av alle søknader saksbehandles i Speil (ny saksbehandlingsløsning) til 85 prosent. Det har blitt laget støtte for skjønnsmessig fastsettelse av sykepengegrunnlaget, levert saksbehandlingsstatistikk og gjort flere større og mindre endringer for å øke andelen søknader som saksbehandles i Speil.

Forsinket innføring av skjønnsmessig fastsettelse, store restanser i både Infotrygd og Speil, i tillegg til tidkrevende juridiske avklaringer og krevende arbeid med etterlevelse, har medført at 72 prosent av sakene går i ny løsning ved slutten av året mot opprinnelig målsetning på 85 prosent.

Veikart for sykepenger i PO helse ble revidert i september 2024, og ny plan for å ferdigstille sykepenger ut av Infotrygd er i løpet av T2 2026.

Modernisering av utbetalingsløsninger

I 2024 har utbetalingsområdet gjennomført en konseptvalgutredning (KVU), og har vært gjennom ekstern kvalitetssikring (KS1). I slutten av desember forelå endelig KS1-rapport. For modernisering av utbetalingsløsningene anbefalte ekstern kvalitetssikrer å utsette oppstart

²³ Kap. 604/605

²⁴ Kostnadene inkluderer kostnader til digital produksjon og utvikling på Navs driftsbudsjett.

av modernisering inntil flere forhold er utredet. Revidert KVV med supplerende analyse forventes gjennomført i 2025, og innebærer tidligst oppstart av moderniseringen i 2027. Risikoreduserende tiltak er igangsatt i påvente av moderniseringen.

Modernisering av pensjons- og uføreområdet

I 2024 har pensjon- og uføreområdet gjennomført en konseptvalgutredning (KVV), og har vært gjennom ekstern kvalitetssikring (KS1). I slutten av desember forelå endelig KS1-rapport. Tilrådingen fra kvalitetssikrer er å starte et forprosjekt basert på KVVens nullalternativ. Forprosjektets omfang er å utarbeide et sentralt styringsdokument (SSD) tilpasset nullalternativet som innebærer teknisk modernisering av pensjonsløsningen. Nav har lagt til grunn ekstern kvalitetssikrers tilrådninger i utarbeidelsen av SSD. Moderniseringen er planlagt gjennomført over en periode på tre år, med oppstart i 2026.

AFP-reformen (Produktområde Pensjon)

Fra 2025 er AFP for ansatte i offentlig sektor lagt om til å bli en ordning som yter et livsvarig påslag til alderspensjonen fra folketrygden, på lik linje med AFP-ordningen for ansatte i privat sektor. Nav har i 2024 lagt til rette for at brukere i offentlig sektor født i 1963 og senere kan planlegge og få riktig alderspensjon med AFP, også med simulering av AFP i Navs pensjonskalkulator, og at tjenstepensjonsordningene mottar nødvendige opplysninger fra Nav for å kunne behandle AFP.

Fremtidens innkreving

Nav deltar i Skatteetatens program, Fremtidens innkreving. Programmet skal gå frem til 2029, og er et samarbeid mellom Skatteetaten, Politiet, Brønnøysundregistrene, Lånekassen og Nav. Programmet skal modernisere teknologi, forbedre brukeropplevelser og effektivisere datadeling i offentlig sektor innenfor innkreivingsområdet.

I 2024 ble grensesnittet for innkreivingsaker modernisert og tilrettelagt det nye tjenestekonseptet til Skatteetaten. De fleste nye innkreivingsoppdrag går nå i det nye grensesnittet. Programmet har ansvar for at systemet ELIN som benyttes til innkreivning av barnebidrag og systemet PAK, som benyttes til tilbakebetalingskrav fra Nav, flyttes fra Nav til Skatteetatens infrastruktur. PAK systemet ble flyttet til Skatt i mai 2024. Arbeidet med flytting av ELIN I er forsinket hos Skatteetaten. Revidert plan tilsier at flyttingen vil bli gjennomført i perioden mai til august 2025.

KI i Nav

I 2024 ble det gjennomført tre tverrfaglige KI-eksperimenter: «Trygg tekst» i Produktområde arbeid, Veilederassistenten «Bob» hos NKS, og pilot for Microsoft M365 Copilot. Læring fra disse er tatt med inn i planleggingen for 2025.

Tjenester til arbeidsgiver

I 2024 har flere team og områder tatt i bruk tjenester som tilbys på Min Side Arbeidsgiver, og avtaler om tiltak, inntektsmelding for foreldrepenger og svangerskapsenger vises nå i saksoversikten. Innhold til arbeidsgivere på nav.no er forbedret og gir utslag på målinger gjennom økt gjennomføringsgrad fra 90,8 prosent til 93,8 prosent i fjerde kvartal 2024.

Oppfølging Nav-kontor på tvers av stat og kommune

Mange som mottar tjenester fra Nav-kontorene har behov for både statlige og kommunale tjenester. Det er derfor behov for å utvikle digitale verktøy som understøtter oppfølging av brukerne på tvers av stat og kommune i Nav-kontorene. Arbeids- og velferdsdirektoratet har inngått et samarbeid med KS, delprogram sysselsetting i Oslo og Oslo kommune om å utforske mulighetene for utvikling av digitale verktøy som støtter brukeroppfølging på tvers av stat og kommune. Arbeidet bygger opp under målene i Arbeids- og inkluderingsdepartementet og KS' nye strategi for digitalisering av Nav-kontor som ble signert 10. oktober 2024.

Arbeidsindikator

Arbeids- og velferdsdirektoratet har utarbeidet en ny resultatindikator, som tar hensyn til brukersammensetningen og lokale arbeidsmarkedsforhold. Arbeidsindikatoren viser et resultatbilde som i større grad kan tilskrives Navs bidrag til arbeidsinkludering. I 2024 ble arbeidsindikatoren prøvd ut i alle Nav fylkesenheter. Det ble også utviklet en produksjonsløsning for å beregne og dele indikatorresultater. Løsningen vil videreutvikles i 2025 i samarbeid med brukerne av indikatoren. I løpet av 2025 planlegger Arbeids- og velferdsdirektoratet å benytte den nye arbeidsindikatoren sammen med annen statistikk, til å følge med på Navs resultater knyttet til det å få flere i arbeid.

Tiltak for å avvikle legacysystemer²⁵

I 2024 fortsatte arbeidet med å erstatte legacy-løsninger med moderne løsninger. I tillegg til det som ble levert på familie- og helseområdet gjennom P3 og arbeidsområdet gjennom P4, leverte vi i 2024 på ulike legacytiltak. Innenfor familieområdet er saksbehandling av enslig forsørger helt ute av Infotrygd. Også innenfor barnebidrag og overgang til ny Altinn-teknologi har vi levert ny funksjonalitet. For sykefraværsoppfølging er hovedfunksjoner løftet ut av legacy-løsningen (Arena), og planen er å løfte ut gjenstående funksjonalitet i løpet av første halvår 2025. Tilsvarende er situasjonen for avgiftssystemet på medlemskapsområdet. Vi har i 2024 gjennomført et større arbeid som legger grunnlaget for å komme ut av legacy-løsninger på brev.

Nav arbeidet også for å sikre videre drift og forvaltning av legacy-løsninger som enda ikke er erstattet av nye løsninger, slik at brukerne kan motta ytelsene de har krav på.

Leveransene i 2024 er noe begrenset, og gir ikke ønsket reduksjon av legacy-omfang og -risiko i et flerårig perspektiv.

Det er jevnt over god fremdrift i legacy-tiltakene, men med noe senere fremdrift enn forventet på enkelte områder.

Utteksling av informasjon med helsesektoren

Nav piloterer utveksling av informasjon i med helsesektoren for sykmeldingsløpet. Arbeidet er i henhold til plan, og samarbeid med én EPJ-leverandør er etablert for første pilot. Fremdriften er god, og et sammenslått team (helseopplysninger og sykmelding) har fått på plass innsikt i sykmeldingsløpet gjennom felles tjenstedesignprosess utarbeidet i samarbeid med helsesektoren.

Nye styrings- og økonomiløsninger (NYSTØL)

Prosjektet for nye styrings- og økonomiløsninger leverte i 2024 løsninger for blant annet budsjett, bestilling, rapportering og visualisering. Disse bidrar til å sikre tilgjengelig styringsinformasjon og effektive prosesser. Løsningene er overført til forvaltning.

3.7 Tolke, forvalte og utvikle regelverk

Status i rundskrivsarbeidet

Arbeids- og velferdsdirektoratet forvalter en stor rundskrivsportefølje. NOU 2020: 9 Blindsonen og NOU 2021: 8 Trygd over landegrensene viser at direktoratet må forbedre arbeidsprosessene knyttet til rundskrivene. Direktoratet arbeider kontinuerlig med å oppdatere og sikre god kvalitet i rundskrivene.

²⁵ Nav har fortsatt en rekke IT-løsninger basert på utdatert teknologi, og/eller utdaterte løsningsprinsipper (legacy) som hindrer, eller gjør det dyrere å levere hensiktsmessige tjenester til brukerne, gjennomføre regelverksendringer og etterleve lovpålagte krav

Oppdatering av rundskriv

Etter det omfattende oppdateringsarbeidet som har pågått siden 2022, er rundskrivsporteføljen Nav forvalter nå samlet sett i høy grad i samsvar med rettstilstanden.

Fortsatt ser vi enkelttilfeller hvor det er utfordrende å oppdatere raskt nok. Noen rundskriv er ikke gjennomgått på en stund, slik at vi ikke helt kan utelukke at de ikke er i samsvar med rettstilstanden. På enkelte områder medfører uavklarte problemstillinger risiko. Samlet sett vurderes likevel ajourføringsgraden nå som god.

Nytt konsept for rundskriv

Nytt konsept (ny kvalitetsstandard og ny forvaltningsmodell) for rundskriv, besluttet i 2022, kobler utarbeidelsen av rundskriv tettere sammen med den juridiskfaglige styringen.

Forvaltningsmodellen gir tydeligere ansvars plassering, mer effektive prosesser og bedre kvalitet i arbeidet med å forvalte rundskrivene, samtidig som den sikrer nødvendig involvering av relevante målgrupper og fagmiljø.

Status per utgangen av 2024

I arbeidet med oppdateringen av rundskriv er utvalgte rundskriv skrevet i tråd med rundskrivkonseptet, blant annet nytt rundskriv til forvaltningsloven (publisert oktober 2024).

Som ledd i implementeringen av ny forvaltningsmodell, opprettet direktoratet i august 2024 en rundskrivsredaksjon. Redaksjonen består av deltagere fra alle berørte avdelinger og forvalter rundskrivkonseptet.

Det videre arbeidet med å konvertere rundskrivsporteføljen til det nye konseptet følger en plan og gitte prioriteringskriterier. Konverteringen krever betydelig innsats og er tidkrevende, og må sees i sammenheng med det prioriterte løpende arbeidet med oppdatering av rundskrivene.

3.8 Utvikling av kompetanse

Direktoratet arbeider med å utvikle modeller og metoder for organisatorisk læring for å nå Navs ambisjon om å bli en lærende organisasjon, jf. Navs virksomhetsstrategi. I 2024 har direktoratet utviklet en helhetlig modell for læring i Nav som skal lanseres første kvartal 2025.

Det har også vært nødvendig å gi et kompetanseløft for ledere. HR har igangsatt og gjennomført ulike treninger for ledere i kompetanseledelse, tillitsbasert ledelse og temaer innen psykologisk trygghet og medarbeiderskap. Dette er helt nødvendig for å skape gode og trygge læringsarenaer for ansatte slik at Nav blir bedre i stand til å realisere virksomhetsstrategien.

I 2024 etablerte Nav Kompasset, en løsning som skal styrke både den enkelte medarbeider og team sin kompetanse. Med Kompasset kan ansatte i samarbeid med leder kartlegge kompetansebehov, sette utviklingsmål og få tilgang til e-læring, samlinger og læringsløp.

3.9 Barneperspektivet

«Barns beste – en veileder for deg som jobber i Nav» ble publisert og gjort tilgjengelig for hele Nav i 2024. Veilederen har som formål å tydeliggjøre hva ivaretagelse av forpliktelsene i FNs barnekonvensjon betyr for Nav. Veilederen er på et overordnet nivå og gjelder alle linjer og alle nivåer i Nav. Vi anser at implementering av veilederen vil understøtte oppdraget om å tydeliggjøre innholdet i barneperspektivet, og bidra til at det ivaretas i hele arbeids- og

velferdsforvaltningen. Arbeidet med implementering pågår. Direktoratet har gitt oppdrag til fylke og statsforvalter om å fortsette arbeidet med å gjøre veilederen kjent og tatt i bruk.

Det er behov for ytterligere veiledning på hvordan barns beste skal forstås og praktiseres for de sosiale tjenestene. Direktoratet vil vurdere hva Nav-kontorene trenger på dette området, sett i sammenheng med andre kompetanseaktiviteter og produkter som utvikles knyttet til barneperspektivet.

Hvordan barn skal høres, er en del av å gjøre en barns beste-vurdering. Direktoratet har levert en utredning i april 2024 om når veiledere i Nav-kontoret skal snakke direkte med barn som berøres av sosiale tjenester. Direktoratet utarbeider nå veiledning, basert på utredningen, som skal kunne benyttes av veiledere som jobber med de sosiale tjenestene i Nav-kontorene. Direktoratet skal gjennomføre en innspillrunde med aktuelle aktører før veiledningen ferdigstilles. Arbeidet anslås å være ferdig i løpet av 2025.

Direktoratet har i tillegg tildelt FoU-midler til Høgskolen på Vestlandet om barneperspektivet. Prosjektet deres vil skaffe oppdatert kunnskap om Navs tilnærming til barn i lavinntektsfamilier, innenfor en ordinær tjenestekontekst. Prosjektet ferdigstilles i 2027.

Direktoratet deltar i etatssamarbeidet for utsatte barn og unge på alle nivåer: direktørnivå, strategisk ledergruppe, tverrgående ledergruppe og sekretariatet. I tillegg deltar direktoratet i flere oppdrag og temagrupper knyttet til etatssamarbeidet. Vi arbeider fortsatt med å etablere gode strukturer for arbeidet internt i direktoratet.

3.10 Utvikling av partnerskapet

De lokale partnerskapsmøtene mellom Nav fylke og kommunen har utviklet seg til å i økende grad handle om strategiske grep for å samarbeide om felles samfunnsutfordringer for Nav og kommunen. Særlig gjelder dette arbeidet med å redusere utenforskap, både ungt utenforskap og utenforskap som følge av manglende språkferdigheter og inkludering i arbeidslivet. På lokalt nivå meldes det om at klimaet for samarbeidet mellom stat og kommune i partnerskapet er overveiende godt. Nav fylke og kommunen holder jevnlig partnerskapsmøter, som regel to ganger per år. I de aller fleste partnerskapene, håndteres eventuelle uenigheter mellom stat og kommune i fellesskap, slik at man sammen kommer frem til løsninger og retninger for Nav-kontoret. Presset kommuneøkonomi kan påvirke partnerskapet mellom stat og kommune. Dette har i enkelte partnerskap resultert i en større grad av behov for konkrete prioriteringer, for eksempel i arbeidet med å redusere utenforskap. På lokalt nivå kan det være ulike syn på tilgjengelighet i Nav-kontoret, for eksempel på åpningstider for drop-in.

Det er behov for å revidere veileder og maler for partnerskapet, og direktoratet og KS startet i 2024 et arbeid for å revidere det som ligger på nav.no og KS' hjemmesider om temaet. Arbeidet med en revidering/justering er underveis, og ventes å slutføres i løpet av 1. tertial 2025. Dette er et omfattende arbeid, blant annet som følge av at det siden siste justering har kommet nye retningslinjer for sikkerhet i Nav-kontoret, men også brukeroppfølgning. Forslag til maler for avtaler i partnerskapet vil også bli justert. Selv om mange lokale partnerskap selv har justert avtalen, tror vi at justering av forslag til maler vil øke kvaliteten i avtalene. Arbeidet med å tilrettelegge for utvikling i partnerskapet fortsatte i 2024. Arbeidet gjelder særlig et eget utviklingsprosjekt, Partnerskapsløftet, som er rettet både mot tjenestenivå (Nav-kontoret) og brukernivå.

3.11 Etterlatterereformen

Etterlatterereformen innebærer at dagens pensjon og overgangsstønad til gjenlevende ektefelle og tidligere familiepleier for nye brukere erstattes av en tidsbegrenset omstillingsstønad. Den innebærer også en forenkling og styrking av ytelser til etterlatte barn, og at det ikke skal være fordeler for etterlatte i folketrygdens uføretrygd og alderspensjon.

Reformen trådte i kraft 1. januar 2024. I forbindelse med dette har Nav utviklet en egen systemløsning som håndterer omstillingsstønad og barnepensjon. Pensjon og overgangsstønad til gjenlevende ektefelle og tidligere familiepleier tilstått med virkning før 1. januar 2024, er videreført i samme systemløsning som før. Implementeringen av de nye reglene har fulgt planen. Nav utarbeidet rundskriv til bestemmelser der loven var endret, og publiserte dette fortløpende i prioritert rekkefølge.

Aktivitetsplikt og oppfølging

Per slutten av 2024 var det registrert i underkant av 1 300 løpende utbetalinger av omstillingsstønad. I løpet av 2024 ble det sendt om lag 850 informasjonsbrev om aktivitetsplikten i forkant av 6 måneders tidspunktet. Av disse ble rundt 70 mottakere av omstillingsstønad henvist til Nav-kontoret for videre oppfølging. Dersom stønadsmottaker ikke oppfyller oppfølgingsløpet, får dette konsekvenser for ytelsesvedtaket.

Sent høsten 2024 ble det sendt om lag 65 brev til de stønadsmottakerne som ikke allerede var i 100 prosent aktivitet, i forkant av 12 måneders tidspunktet med informasjon om at det kan kreves økt aktivitet opp til 100 prosent. Saksbehandlerne vurderer skjønnsmessig hva som skal og kan kreves etter gjeldende regelverk. Resultatet av disse brevene foreligger ikke ennå. Det vurderes at de resterende oppfylte aktivitetskravene på tilstrekkelig vis.

Rundt 120 mottakere av omstillingsstønad har fått unntak fra aktivitetsplikten. I overkant av 50 personer har fått varig unntak fra aktivitetsplikten på grunn av alder kombinert med tidligere lav inntekt. De resterende har fått midlertidig unntak fra aktivitetsplikten på grunn av sykdom eller redusert arbeidsevne med mer. Disse skal følges opp med jevne mellomrom.

I løpet av 2024 ble 9 stønader stanset på grunn av at aktivitetsplikten ikke ble oppfylt.

Videre arbeid med etterlatterereformen

Det er påbegynt et arbeid med å innføre etteroppgjør for omstillingsstønad som skal gjennomføres for kalenderåret 2024 etter at skatteoppgjøret foreligger i 2025. Nav skal også videreutvikle statistikk som kan bidra i analysene av etterlatterereformen fremover i tid.

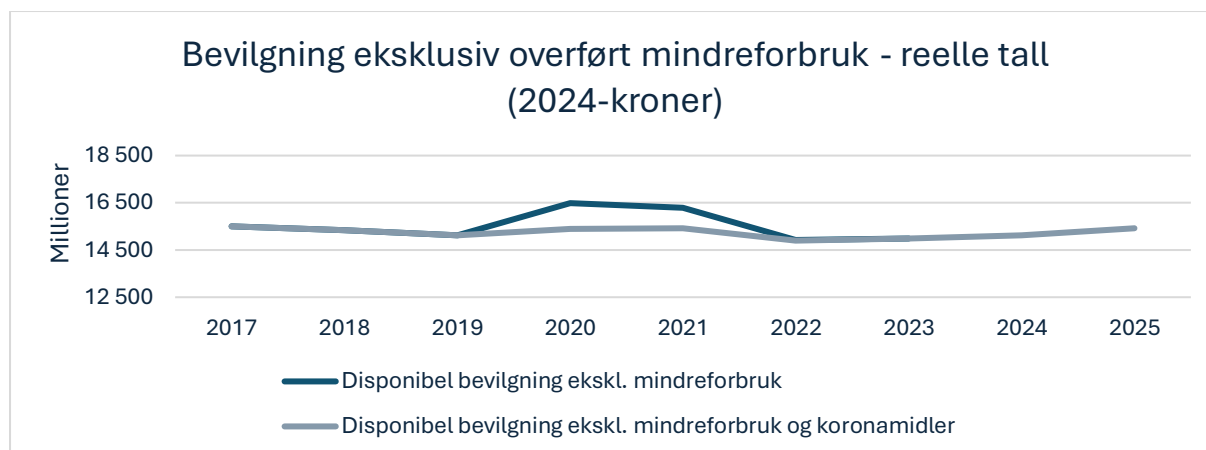
Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for nasjonale søknader (gjenlevendepensjon eller omstillingsstønad) ble 21 dager i 2024, noe som var 3 dager høyere enn i 2023, men godt innenfor normen på 30 dager.

3.12 Effektiv ressursbruk

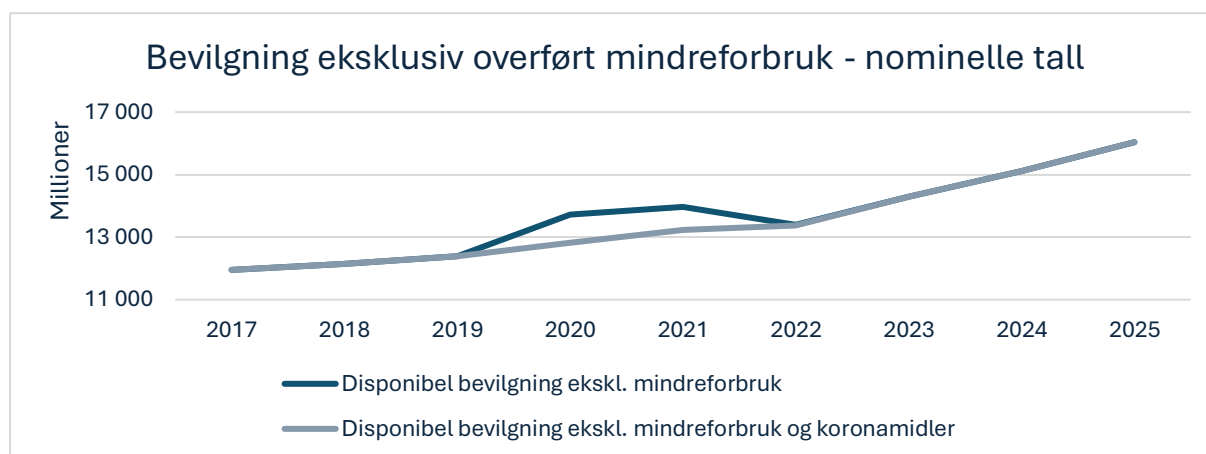
Utvikling i bevilgning og regnskap

Driftsbevilgningen i 2024 var 15,1 milliarder kroner, noe som er på tilsvarende nivå som i 2019 målt i reelle kroner. I reelle kroner, sett bort i fra ekstraordinære korona-bevilgninger i 2020 og 2021, har Navs driftsbevilgning hatt en relativt flat utvikling siden 2017.

Figur 14. Bevilgning eksklusiv overført mindreforbruk – reelle tall (2024 kroner)



Figur 15. Bevilgning eksklusiv overført mindreforbruk - nominelle tall



I perioden 2017-2024 hadde Nav et samlet effektiviseringskutt på om lag 860,5 millioner kroner nominelt og 990 millioner kroner i reelle tall. Effektiviseringskuttene var blant annet knyttet til gevinster i forbindelse med modernisering av IKT-systemer, men også knyttet til krav om blant annet redusert bevilgning til reise, husleie og innleide konsulenter, samt kutt knyttet til ABE-reformen.

Navs samlede driftskostnader i 2024 var 4 prosent (562 millioner kroner) høyere enn året før og utgjorde 15 122 millioner kroner²⁶. Lønn er den største kostnadsposten og utgjorde 71 prosent (10 809 millioner kroner) av samlede kostnader.

Arbeids- og tjenestelinjen utgjorde 8 353 millioner kroner (55 prosent) av samlede driftskostnader, ytelseslinjen 2 252 millioner kroner (15 prosent), klage- og ankelinjen 229 millioner kroner (2 prosent), økonomilinen 241 millioner kroner (2 prosent) og direktoratet (inklusive digital utvikling og produksjon) 4 047 millioner kroner (27 prosent).

Eiendomskostnader

Kostnader til eiendom utgjorde 1 235 millioner kroner, en økning på 17 millioner kroner (1,4 prosent) fra 2023. Inflasjonsjustert ble eiendomskostnadene redusert med 226 millioner kroner (15,5 prosent) de siste fem årene fra 2020 til 2024. Nedgangen skyldes i hovedsak arealreduksjoner som har gitt reduserte husleiekostnader.

²⁶ Tallet inkluderer kostnader under kap. 604.

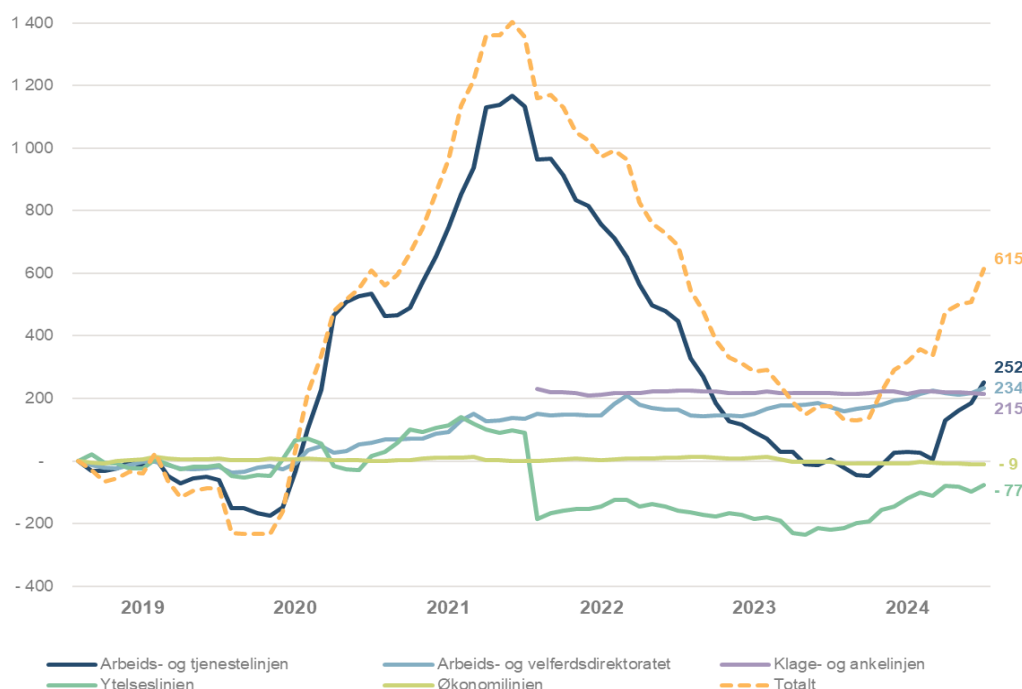
Ved inngangen til 2024 forvalter etaten 499 leieavtaler fordelt på 417 bygg.

Ved inngåelse av nye leieavtaler vektlegger Nav å leie inn mindre areal enn lokalene de erstatter. For signerte leieavtaler var det en reduksjon fra 34,6 til 28,8 m² per ansatt i innleid totalareal. Hvis vi ekskluderer spesialarealer, det vil si publikumsmottak, verksted og lager for Hjelpemiddelsentralene med mer, var det en reduksjon til 21,1 m². I likhet med foregående år økte prisen per m² nyinnleid areal også gjennom 2024.

Utvikling i bemanningen

Etaten utgjorde per 1. desember 2024 totalt 14 113 årsverk. Det er 441 flere årsverk (3,2 prosent) enn per 1. desember 2023. Siden 1. desember 2021 (toppåret under pandemien) har antallet årsverk gått ned med 742 (5 prosent). Sammenlignet med 01. desember 2019 har antall årsverk økt med 701 (5,2 prosent).

Figur 16. Figuren viser alle statlige årsverk i etaten, uavhengig av kapittel. Figuren viser månedlig utvikling fra 2019 til 2024, der 2019 er nullpunktet.



Årsverksutvikling i direktoratet

Direktoratet utgjorde til sammen 1 568 årsverk i desember 2024. Fra 2023 til 2024 økte antallet årsverk med 61 (4,1 prosent), og fra 2021 til 2024 var økningen på 99 årsverk (6,8 prosent). Sammenlignet med 2019 har antall årsverk økt med 253 (19 prosent). Alle tall er per 1. desember.

Årsverksutvikling i arbeids- og tjenestelinjen

Arbeids- og tjenestelinjen utgjorde 9 361 årsverk i desember 2024. Dette tilsvarer en økning på 246 årsverk (2,7 prosent) fra 2023. Sammenlignet med 2021 har antall årsverk blitt redusert med 881 (8,6 prosent), mens det fra 2019 til 2024 har vært en økning med 313 årsverk (3,5 prosent). Alle tall er per 1. desember.

Årsverksutvikling i ytelseslinjen

Ytelseslinjen utgjorde 2 686 årsverk i desember 2024. Siden 2023 har antall årsverk økt med 142 (5,6 prosent). Fra toppen i 2021 er antall årsverk redusert med 167 (5,8 prosent), og fra

2019 til 2024 gikk antall årsverk i ytelseslinjen ned med 63 (2,3 prosent). Hovedårsaken skyldes at Nav klageinstans ble skilt ut fra Ytelseslinjen i 2022. Alle tall er per 1. desember.

Årsverksutvikling Klage- og ankelinjen

Klage- og ankelinjen utgjorde 215 årsverk i desember 2024. Dette tilsvarer en reduksjon på 1 årsverk (0,7 prosent) sammenlignet med 2023. Alle tall er per 1. desember.

Årsverksutvikling Økonomilinen

Økonomilinen utgjorde 282 årsverk i 2024. Siden 2023 har antall årsverk sunket med 7 (2,3 prosent). Totalt har det vært en nedgang på 9 årsverk (3,1 prosent) siden toppen av pandemien i 2021. Sammenlignet med 2019 utgjør dette en samlet reduksjon på 17 årsverk (5,8 prosent). Alle tall er per 1. desember.

3.13 Kunnskapsbaserte tjenester og direktoratets kunnskapsfunksjon

Per utgangen av 2024 hadde Nav 24 eksternt finansierte FoU-prosjekter på områder hvor Nav og AID har kunnskapsbehov. I tillegg til disse ble 20 forskningsprosjekter finansierte gjennom Navs FoU-midler, ferdigstilt i 2024. Alle prosjektene er omtalt på nav.no/fou med lenker til forskningsrapportene.

I 2024 hadde vi en åpen utlysning av FoU-midler innenfor det tematiske satsingsområdet «Sosiale tjenester i Nav-kontoret». Vi mottok 45 søknader, og seks større forskningsprosjekter ble tildelt midler etter vurdering av relevans, vitenskapelig kvalitet, gjennomførbarhet og kompetanse i forskerteamet.

Innenfor satsingen «Kunnskapsbasert digitalisering av arbeids- og velferdstjenestene» har vi bygget opp et team med analyse- og forskningskompetanse knyttet til digitalisering som skal bidra med analyser, evaluering og råd til veivalg i digitaliseringsarbeidet. Teamet jobber også med å lage en rigg for å kunne knytte til seg og samarbeide med eksterne forskere og forskningsmiljøer.

Vi hadde per desember 2024 fem strategiske samarbeidsavtaler med ulike universiteter; Juridisk fakultet ved UiO, NTNU, Universitetet i Innlandet, OsloMet og Universitetet i Agder. Samarbeidene er innen områder hvor Nav har behov for solid forskning og hvor vi ønsker at akademiske miljøer skal få bedre kunnskap om Nav, eksempelvis digitalisering, arbeid/helse, arbeidsinkludering, juridiske problemstillinger knyttet til digitalisering og EØS-lovgivningen. Vi arrangerer en årlig konferanse sammen med samarbeidspartnerne. I 2024 var temaet «Samhandling med brukere».

Nav-konferansen ble gjennomført i november og temaet for konferansen var ungdom. Konferansen ga innsikt i dagens unge og de samfunnstrendene som påvirker fremtiden deres. Ekspertene fra inn- og utland var invitert til å dele tall, analyser og forskning. Konferansen hadde 300 deltakere og rundt 1 500 fulgte strømmingen av konferansen.

3.14 Konvensjon med Storbritannia om trygdekoordinering

Fra 1. januar 2024 trådte det i kraft en [ny konvensjon om trygdekoordinering](#) mellom Island, Liechtenstein og Norge på den ene siden og Storbritannia og Nord-Irland på den andre siden. Nav utarbeidet rundskriv til konvensjonen som ble publisert 1. juli 2024. I tillegg til konvensjonen omtales separasjonsavtalen fra 2020, som fortsatt har betydning i en del saker. Vurderingen er at rundskrivet er i tråd med rettstilstanden.

3.15 Fellesføringer for 2024

3.15.1 Systematisk og helhetlig arbeid for å redusere klimagassutslipp, naturforavtrykk og energibruk

I 2024 har Nav videreført arbeidet med å redusere klimagassutslipp, naturforavtrykk og energibruk. Vi velger å løfte frem hva som er gjort innenfor de mest sentrale områdene; eiendom, hjelpemidler, teknologi og anskaffelser.

Høsten 2024 besluttet vi å etablere et prosjekt for første fase av systematisk og helhetlig bærekraftsarbeid i Nav. Målet er å styrke vår evne til å møte fremtidige krav og bidra til en bærekraftig utvikling som balanserer økonomi, sosialt ansvar og miljø. Arbeidet vil legge grunnlaget for en mer strukturert tilnærming til bærekraft, herunder klima og miljø, og forventes å kunne bidra til viktige forbedringer, blant annet innen energieffektivisering og energifleksibilitet.

Eiendom

Navs eiendomsarbeid er forankret i en egen eiendomsprosess og et arealkonsept som sikrer effektive lokalløsninger med klare bærekraftskrav. De siste fem årene har vi redusert det samlede innleide arealet med 54 000 m² (11,5 prosent), noe som har bidratt til lavere klimagassutslipp, redusert naturforavtrykk og lavere energiforbruk. Samtidig vil vi jobbe videre med systematisk oppfølging av den faktiske påvirkningen arealreduksjonen har på energibruk og utslipp.

Vi stiller energikrav til leide lokaler, men ser behov for en tydeligere tilnærming til energifleksibilitet og mulighetene for lokal energiproduksjon.

Hjelpemidler

Bærekraftsarbeidet innenfor hjelpemiddelområdet fokuserer på miljøvennlige anskaffelser, bærekraftig logistikk og økt gjenbruk. Arbeidet er rettet mot hele verdikjeden fra leverandør via hjelpemiddelsentral til kommune og innbygger.

I 2024 ble hjelpemidler til en anskaffelsesverdi av 1,102 milliarder kroner gjenbrukt. De siste 10 årene har verdien på gjenbruk av hjelpemidler økt med 384,3 millioner kroner, fra 717,7 millioner kroner (2014) til 1,102 milliarder kroner (2024). Vi har også styrket kravene til emballasje-optimalisering, materialbruk og levetidsforlengelse.

På logistikkområdet har vi besluttet forenklinger i leveranser av enkelte hjelpemiddelkategorier. Gjennom deltakelse i et nordisk innovasjonsprosjekt arbeider vi med å utvikle en digital løsning for bedre transportoptimalisering med potensial for reduserte utslipp. Her vil en testperiode gi oss mer konkrete data om endringer i utslipp.

Teknologi/IT

Digitalisering og modernisering har bidratt til redusert papirbruk, effektivisert prosesser og kuttet klimagassutslipp. Økt bruk av skytjenester gir mer energieffektive løsninger, og i 2024 har vi redusert antallet fysiske servere gjennom konsolidering av IT-systemer. Overgangen til skytjenester gir også indirekte reduksjon i transportutslipp ved å muliggjøre mer digital samhandling. Samtidig er det viktig å styrke vurderingen av klimaavtrykket fra kunstig intelligens og datasentre.

I 2024 har vi startet vurderingen av bærekraft i KI-initiativer, og har valgt ut et av våre KI-initiativ som test-case for en karbonforavtrykksanalyse. Vi har også lagt til rette for at modellkort inkluderer bærekraftsvurderinger.

Anskaffelser

Vi har innført krav om at klima- og miljøhensyn skal vektes med minst 30 prosent i anskaffelser, i tråd med forskriften om offentlige anskaffelser. Dette har bidratt til mer bærekraftige løsninger innen transport, emballasje og materialbruk. Vi har også lagt til rette for økt bruk av gjenbrukbare produkter og sirkulære løsninger. Vi fortsetter arbeidet med en mer systematisk tilnærming til oppfølging av leverandørers klimaarbeid og hvordan anskaffelser kan bidra til økt energifleksibilitet.

Hvordan Nav vurderer at klimaendringene vil påvirke virksomheten

Nav gjennomfører en systematisk kartlegging av hvordan klimaendringene påvirker virksomheten som en del av det etablerte bærekraftsarbeidet. Kartleggingen adresseres gjennom en dobbel vesentlighetsanalyse (DVA) og etablering av Navs første versjon av klimaregnskap. Vi forventer at klimaendringer og det grønne skiftet vil påvirke Nav både direkte og indirekte.

3.15.2 Positiv utvikling i antall ansettelser av personer med funksjonsnedsettelse

I vår lønns- og personalpolitikk slås det fast at etatens mål om mangfold og inkludering skal følges opp i rekrutteringsprosessene.

Det kom i 2024 inn 67 283 søknader på jobb i Nav.. Dette er en kraftig økning fra 39 944 i 2023. 1 618 av de som søkte i 2024 markerte hull i CV. 990 markerte nedsatt funksjonsevne. Det var til sammen 2 608 søkere fra de to målgruppene.

Til sammen ble 10 391 av søkerne innkalt til intervju. 245 av disse søkerne krysset av for hull i CV, mens 241 søkere markerte nedsatt funksjonsevne.

I 2024 tilsatte Nav 2 101 personer. Dette er en økning fra 1 601 i 2023, men ligger under antall tilsetninger i årene 2020-21, som hadde et gjennomsnitt på 2 601 personer. 23 av de som ble ansatt i 2024 hadde hull i CV, mens 26 hadde nedsatt funksjonsevne. Det ble til sammen foretatt 49 tilsetninger av søkere fra målgruppen i 2024. De av søkerne som ble tilsatt og tilhørte målgruppen i 2020-21 utgjorde gjennomsnittlig 4,85 prosent. Andelen i 2024 var sunket til 2,33 prosent. Dette vil si en nedgang på 2,52 prosentpoeng.

Vi har ikke systembasert kunnskap om årsakene til nedgangen, men kjenner til at det i 2020-21 ble tilsatt mange midlertidig for å møte utfordringene med pandemien. I ettertid har mange av de som blir tilsatt erfaring fra og/eller arbeider i stillinger i Nav. Vi ser også at antall søknader fra målgruppen går ned, mens antall søknader totalt stiger kraftig i 2024. Det betyr at konkurransen om ledige stillinger i Nav skjerpes. I tillegg utgjør kvalifikasjonsprinsippet og manglende kandidater fra målgruppen en utfordring.

Nav har ambisjoner om å øke andelen tilsetninger i målgruppen. For å bedre resultatene i 2025, vil vi videreføre allerede igangsatte tiltak. Vi vil fortsette med å oppfordre kandidater med hull i CV-en, innvandrerbakgrunn eller nedsatt funksjonsevne til å søke stillinger hos oss. Fokuset vil bli ivaretatt i våre styringsskriv og informasjonskanaler, i krav til innholdet i utlysningstekster, prosessinnhold og rekrutteringsverktøy i statlig del. Vi vil ha søkelys på målgruppen ved tilbud om deltidsstilling og ved innkalling til intervju.

3.15.3 Redusere konsulentbruken

I 2024 utgjorde forbruk av konsulenter 1 028 millioner kroner i 2024 (reelle tall), en økning på 78 millioner kroner fra 2023. I 2024 utgjør konsulentkostnadene 9,5 prosent av totale lønnskostnader mot 8,6 prosent i 2023 (reelle tall).

I nominelle tall utgjorde forbruk av konsulenter 1 028 millioner kroner i 2024²⁷, en økning på 122 millioner kroner fra 2023. Konsulentkostnader brukes i hovedsak til utvikling av programvare og IKT-løsninger, som i 2024 utgjorde 785 millioner kroner (nominelle tall). Det er en økning på 59 millioner kroner (8 prosent) fra 2023. Økningen skyldes i stor grad økt behov for innleie som følge av et utfordrende arbeidsmarked for IT-utviklere og designere.

Det fremkommer ikke av regnskapet at det var kostnader til kjøp av konsulenttenester fra kommunikasjonsbransjen i 2024. Vesentlige kjøp fra andre statlige virksomheter utgjør 29,9 millioner kroner (nominelle tall) og er i hovedsak gått til forsknings- og utredningsoppdrag.

Direktoratet har oppmerksomhet på konsulentbruk og har igangsatt tiltak for å redusere behovet for konsulenter og bruke internt ansatte så langt det er mulig. I 2024 hadde direktoratet et mål om å erstatte eksterne utviklere med interne for å redusere konsulentbruk, i hovedsak i digital produksjon og utvikling. Direktoratet jobber kontinuerlig med å rekruttere intern utviklingskapasitet, også for erstatning av konsulenter i IT-team.

Videre har direktoratet iverksatt tiltak for kompetanseendring for enkelte medarbeidere for at internt ansatte kan overta konsulentoppgaver på sikt. Det ble i 2024 påstartet en prosess for ansettelser av forretningsutviklere, og det ble kun benyttet internt ansatte til strategiarbeid. Det er ved utgangen av 2024 startet opp flere rekrutteringsprosesser for å sikre at leveranser blir ivaretatt av internt ansatte.

4 Styling og kontroll

4.1 Overordnet vurdering av styling og kontroll

Arbeids- og velferdsetatens virksomhetsstyring er bygget opp i tråd med Reglement for økonomistyring i staten. Instruks for virksomhets- og økonomistyring, som er fastsatt av Arbeids- og inkluderingsdepartementet, legger rammene for systemer, rutiner og styringsprosesser.

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 tildelingsbrevet fra Arbeids- og inkluderingsdepartementet og prioriteringene i Navs virksomhetsstrategi. 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 følger opp virksomheten gjennom behandling av blant annet tertialvise interne virksomhetsrapporter og ledelsens gjennomgang i arbeids- og velferdsdirektørens ledermøte. Det gjennomføres dialogmøter med ledelsen etter behov.

Styringen blir ivaretatt i tråd med ansvarsfordelingen, som er nedfelt i et eget ansvarsdokument. Ansvarsdokumentet tydeliggjør plassering av ansvar, skaper handlingsrom og legger til rette for god myndighetsutøvelse. Ansvarsdokumentet revideres og oppdateres to ganger i året. Fullmakter delegeres gjennom et eget fullmaktskriv.

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

²⁷ Ettersom det inflasjonsjusteres til 2024-kroner er nominelle tall lik reelle tall i 2024.

Risikostyring

Etaten har et helhetlig rammeverk rundt risikostyring, som skal fange opp det totale risikobildet til Arbeids- og velferdsetaten. Alle avdelinger, linjer og produktområder skal gjennomføre risikovurderinger minst hvert tertial. Etatens overordnede risikokart behandles i arbeids- og velferdsdirektørens ledermøte tre ganger i året.

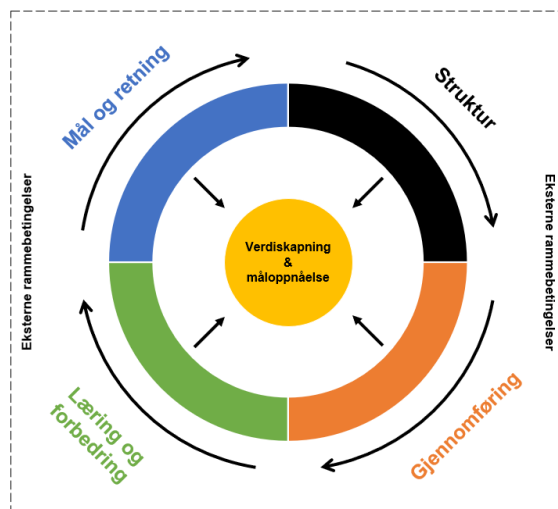
Vi jobber kontinuerlig med å utvikle etatens virksomhetsstyring. I 2024 er det innført et videreutviklet risikostyringsverktøy i hele etaten. Hensikten har vært å forenkle prosesser, skape bedre samhandling og kommunikasjon om risiko. Dette sikrer en mer enhetlig metodikk og tilnærming til risikostyring i etaten.

Modenhetsmodell for virksomhetsstyring

For 2024 har vi introdusert Navs modenhetsmodell for virksomhetsstyring i direktoratet. Modellen bygger på Institute of Internal Auditors (IIA) Norges «[Modenhetsmodell for virksomhetsstyring](#)» fra 2022 og «[Veileder for virksomhetsstyring](#)» fra 2021 (se figur nedenfor), men er tilpasset Nav som en virksomhet. Hensikten er å bruke modellen som et verktøy og hjelpemiddel for å kartlegge etatens modenhet innen virksomhetsstyring og internkontroll.

Modellen brukes blant annet for å evaluere hvor godt vi etterlever kravene i § 4, 14 og 16 i *Reglement for økonomistyring i staten*, kapittel 2.4 i *Bestemmelser om økonomistyring i staten* og kapittel 4.1.1 i *Instruks om virksomhets- og økonomistyring i Arbeids- og velferdsdirektoratet*.

Figur 17. Modenhetsmodellens fire temaer: mål og retning, struktur, gjennomføring og læring og forbedring, som sammen bidrar til verdiskapning og måloppnåelse



2024 har vært et innføringsår for modellen, og vi er fortsatt i en modningsprosess for bruken av den.

Det vises ellers til underkapittel kvalitet og internkontroll under kapittel 4.4 Oppfølging av NOU 2023: 11 *Raskt og riktig* for mer om arbeid med kvalitet i Nav.

Under følger en overordnet evaluering for de fire forskjellige temaene med de underliggende komponentene i modellen.

Mål og retning

Vi har et tydelig formulert formål og en vedtatt strategi med treårige prioriteringer. Vi kan forbedre oss ved å klargjøre hvilken rolle visjonen og kjerneverdiene skal ha i

virksomhetsstrategien (Nav 2030). Vi kan også bedre sporbarheten for beslutninger tatt under direktørnivå.

Nivået for mål og retning er generelt ansett som tilfredsstillende.

Struktur

Ansvarsdokumentet gir en forståelse av myndighet og ansvarsfordeling i etaten. Vi kan forbedre oss med å vedta en overordnet beskrivelse av styringsstrukturen. Vi kan også gjøre rutinene og systematikken for kommunikasjon bedre kjent, herunder styrke oversikten og den strategiske planen for de interne kanalene.

Nivået for struktur er generelt ansett som tilfredsstillende.

Gjennomføring

Vi har løsninger på tvers av nivåer i organisasjonen for operasjonell planlegging, risiko- og økonomistyring, og etterlevelse av lover og regler. Men noen områder er utfordrende. Vi mangler en helhetlig styring av kjerneprosessene og prosessene for personal- og kompetansestyring. Vi har også et forbedringspotensial i styringen av program-, prosjekt- og produktutvikling.

Nivået for gjennomføring er ansett som mangelfullt.

Læring og forbedring

Vi har løsninger for monitorering og evaluering, samt en godt fungerende internrevisjon, men vi mangler et helhetlig system og en helhetlig systematikk for avvikshåndtering. Våre arenaer for læring og forbedring ivaretar ikke helheten. Vi mangler systematikk på området. Nav har ikke formalisert linjeuavhengige kontrollfunksjoner.

Nivået for læring og forbedring er ansett som mangelfullt.

4.2 Virksomhetsstrategien og organisatoriske endringer

Våren 2022 ble Navs virksomhetsstrategi, Nav 2030, lansert. Strategien realiseres gjennom tre spor: Treårige prioriteringer, utvikling av organisasjonen og eierskap til endring.

Sporet «utvikling av organisasjonen» ble etablert som et prosjekt for å se på mulige organisatoriske endringer for å understøtte den nye virksomhetsstrategien. 2023 ble brukt til innsiktsarbeid, og prosjektet ble begrenset til å se på organisering av Arbeids- og velferdsdirektoratet. 2024 er brukt til å utarbeide en hensiktsmessig organisering i tett samarbeid med ledere, tillitsvalgte og medarbeidere.

Målene for arbeidet har vært at direktoratet skal

- støtte opp om ambisjonene i virksomhetsstrategien Nav 2030
- bidra til at brukerne får bedre tjenester
- løse kjente utfordringer
- utnytte kompetansen til medarbeiderne bedre

I begynnelsen av 2024 besluttet arbeids- og velferdsdirektøren et mandat og en plan for arbeidet med ny organisering av direktoratet etter drøfting med de tillitsvalgte i etats-MBA. Første halvdel av 2024 arbeidet prosjektet med å konkretisere forslag til hensiktsmessig inndeling i enheter. Et viktig grep har også vært å berede grunnen for en sammensmelting mellom fagutvikling, regelverksutvikling og digital produktutvikling i de nye enhetene.

Arbeids- og velferdsdirektørens posisjon om ny organisasjonsmodell ble besluttet høsten 2024, og endelig organisering ble forhandlet frem med de tillitsvalgte før jul. Ny organisering av direktoratet skal iverksettes 1. mai 2025.

4.3 Tillitsreformen

Formålet med tillitsreformen i Nav er at samarbeidet mellom ledelsen, medarbeiderne, tillitsvalgte, vernetjenesten og brukerutvalgene skal være tett og tillitsfullt. I 2023 ble det besluttet tiltak og forsøk som er knyttet til Navs fem mål med tillitsreformen:

- Vi gir medarbeiderne våre større rom til å utvikle og bruke sin faglighet og kompetanse til å finne riktig løsning sammen med brukerne.
- Vi legger til rette for lokalt forankret tjenesteutvikling og etablerer forsøk med større handlingsrom lokalt.
- Vi styrker partsamarbeidet i Arbeid- og velferdsetaten, og partsamarbeidet skal skje på alle nivåer i tråd med intensjonen i Hovedavtalen i staten og med etatens tilpasningsavtale.
- Mål- og resultatstyringen sikrer en god balanse mellom lokalt handlingsrom og behov for styring, krav til kvalitet, likebehandling og god forvaltningspraksis.
- Vi videreutvikler tilliten vi viser i møte med brukerne.

Tiltakene og forsøkene har som formål å gi medarbeidere tillit og handlingsrom til å gi brukerne bedre tjenester. I 2024 har Nav jobbet med flere tiltak som bygger opp under dette formålet. Det er blant annet jobbet med å styrke samhandlingen mellom ledere og medarbeidere, med søkelys på læringskultur og kompetanseutvikling i enhetene. Dette vil bli videreutviklet i 2025.

Gjennom tett samarbeid med etatens medbestemmelsesapparat har vi utviklet styringsprinsipper som skal gi ledere, tillitsvalgte og medarbeidere et felles utgangspunkt for utøvelse og utvikling av styring. Vi har også utviklet opplæringsvideoer om de mest sentrale temaene i avtaleverket som regulerer partsamarbeidet. Disse lanseres i løpet av våren 2025 og målet er å styrke partsamarbeidet i Nav.

Vi har også jobbet med forsøk som skal teste ut nye måter å jobbe på lokalt:

- Et enklere Nav: Et forsøk med en ytelse til unge under 30 år, individuell oppfølging og et fokus på ressurser og muligheter fremfor begrensninger. Gitt finansiering starter forsøket i løpet av første halvår 2026.
- Handlingsrom i Nav kontaktsenter: Fire kontaktsentre jobber med kompetanseheving i selvledelse.
- Handlingsrom i Nav arbeid- og ytelser: 1) Forsøk med AAP der søknader fra brukere uten statlig ytelse eller annen inntektssikring prioriteres utenom ordinær kø. 2) Forsøk på sykepengesaker med utvidet opplæring i det nye saksbehandlingssystemet Speil.

4.4 Oppfølging av NOU 2023: 11 Raskt og riktig

I forbindelse med direktoratets oppfølgingsarbeid som følge av NOU 2023: 11 Raskt og riktig, besluttet Nav å gjennomføre seks tiltaksområder.

Kvalitet og produktivitet i ytelsesforvaltningen

Tiltaksområdet startet opp høsten 2023 og har utredet og iverksatt tiltak som skal bidra til å styrke saksbehandlingen i ytelsesforvaltningen gjennom økt kvalitet og effektivitet, samt forbedringer i klage- og ankebehandlingen i Nav. Målet med arbeidet er at Nav skal motta færre unødvendige klager, sikre færre omgjøringer, og at eventuelle klager og anker blir

behandlet innen forsvarlig tid og med tilstrekkelig høy kvalitet. Brukerne skal gjennom veilednings-, søknads- og klageprosessen få økt tillit til Nav.

Tiltaksområdet ble lukket fra november 2024, og ansvaret for den videre oppfølgingen for blant annet skalering av tiltak, er overført til linjen.

Organisering av klage- og ankefunksjonen

NOU 2023: 11 foreslår å organisere Nav klageinstans som en del av Arbeids- og velferdsdirektoratet. En intern arbeidsgruppe har utredet organisatorisk plassering av klage- og ankefunksjonen i direktoratet. Arbeidsgruppen leverte sitt kunnskapsgrunnlag i 1. tertial 2024. Rapporten ble brukt som grunnlag for forhandlingene mellom arbeidsgiver og tillitsvalgte om ny organisasjonsmodell, herunder plassering av Nav klageinstans.

Arbeidsgiver og etats-MBA er enige om at Nav klageinstans blir organisert som en egen avdeling i direktoratet, som rapporter faglig til juridisk direktør. Ny organisering vil iverksettes fra mai 2025. Tiltaksområdet er derfor lukket.

Kvalitet og internkontroll

Mange områder av Navs virksomhet måler, evaluerer og jobber med kvalitetsforbedringsarbeid. Samtidig viser erfaringer at det er behov for å skape en større felles forståelse og øke evnen til systematisk kvalitetsarbeid i tjenestene til eksterne og interne brukere.

Vinteren 2023 ble det besluttet et mandat for å få på plass en helhetlig struktur og en felles tilnærming i arbeidet med kvalitet. Det handler blant annet om at kvalitet skal «settes i system», og samordnes med kravene til internkontroll.

En ekstern gjennomgang har pågått i 3. tertial 2024, og det foreligger en vurdering av dagens situasjon og anbefalinger til videre tilnærming, struktur og ambisjonsnivå.

Gjennom første halvår av 2025, vil anbefalingene i rapporten vurderes og vi vil gjennomføre en prosess for å stake ut retningen, bestemme ambisjonsnivå og plan, samt få på plass en helhetlig struktur for kvalitet og internkontroll i Nav.

Samhandlingsgrep AAP og uføretrygd

Målet med tiltaket er å bedre samhandlingen mellom Nav-kontor og Nav arbeid og ytelser. Dette skal skjer gjennom fem samhandlingsgrep:

1. Helhetlig styring
2. Roller og ansvar, inkludert ny forretningsflyt AAP
3. Samhandling rundt brukerne
4. Informasjonsdeling med helsetjenesten
5. Kompetansesikring

Samhandlingsgrepene følges nå opp gjennom flere tiltak som sammen skal bidra til å styrke samhandlingen i enkeltsak og på systemnivå.

Tiltakene som er gjennomført som nasjonale tilbud, har som mål å styrke samhandlingen i enkeltsaker mellom veiledere på Nav-kontor og Nav arbeid og ytelser. Disse er

- dropp inn AAP på enkeltsak: Mulighet for veilederne på Nav-kontor til å booke tid med en saksbehandler hos Nav arbeid og ytelser i enkeltsak.

- dialog om arbeidsevnevurderingen i Teamsmøte: Saksbehandleren hos Nav arbeid og ytelser inviterer veilederen ved Nav-kontoret til et møte på teams der det er uenighet i enkeltsaker.
- Løsningsteam uføretrygd: Digital møteplass mellom veilederne ved Nav-kontor og saksbehandlerne i Nav arbeid og ytelser ved overgang fra sykepenges/AAP til uføretrygd.
- felles krav og forventinger i begge linjers mål- og disponeringsbrev (MD-brev) for 2025.

Erfaringene så langt er at både Nav-kontor og Nav arbeid og ytelser opplever samhandlingen i enkeltsak som bedre etter innføringen av disse tiltakene. Videre arbeid gjennomføres i linjen, og tiltaksområdet er derfor lukket.

Lovarbeid – tiltak for å redusere tidsbruk og inngang av saker til Nav

Direktoratet har bidratt inn i departementets lovarbeid. Det er hittil ikke gått videre med lovendringer som berører Nav direkte, og tiltaksområdet er derfor avsluttet.

Kompetanse i forvaltningsrett og juridisk metode

I NOU 2023: 11 Raskt og riktig heter det blant annet at Nav bør «gjøre en systematisk satsning på opplæringstiltak for å sikre bedre kunnskap om juridisk metode, trygdemedisin og saksbehandlingsregler». Det er derfor iverksatt et eget arbeid for kompetanse i forvaltningsrett og juridisk metode.

Arbeidet er inndelt i tre faser; 1. innsikt og analyse, 2. utforme innhold og pedagogisk opplegg og teste ut, og 3. implementering. Arbeidet er nå inne i fase 2.

Høsten 2024 har vi gjennomført utprøving av et undervisningsopplegg i grunnleggende forståelse av forvaltningsrett og juridisk metode på seks ulike enheter i Nav. Erfaringene fra utprøvingene er gode, særlig det pedagogiske og praksisnære undervisningsopplegget med refleksjoner og øvelser mellom bolkene. Disse erfaringene ligger til grunn for opplæringsløpet som skal utvikles for alle ansatte i Nav i 2025. I tillegg vil vi utarbeide og gjennomføre en del 2 på særskilte bestemmelser, som retter seg mot veiledere og saksbehandlere. Videre arbeid gjennomføres i linjen, og tiltaksområdet er derfor lukket.

4.5 Sikkerhet og beredskap

Som en viktig samfunnsaktør forvalter Nav kritiske verdier, noe som medfører at flere aktører vil forsøke å utnytte og skade disse slik at Nav ikke leverer på samfunnsoppdraget. Nav står overfor et komplekst trusselbilde hvor trusselnivået er høyt på flere områder. Sikkerhetsarbeidet i Nav er avgjørende for å opprettholde kvalitet og effektivitet i tjenestene våre, og for å overholde relevante regelverk.

Sikkerhetsstyring

Sikkerhetsstyringen er en integrert del av Navs mål- og resultatstyring og forankret i virksomhetsstyringen. Vi har jobbet planmessig over flere år med å forbedre styringen av sikkerheten i Nav. En sentral del i arbeidet med å få tilstrekkelig styringsgrunnlag har vært å få god innsikt i avdelingenes sikkerhetstilstand og innrette arbeidet risikobasert.

I 2024 har arbeidet med måling og rapportering av sikkerhetstilstanden blitt evaluert. Vi har identifisert behov for å styrke disse mekanismene i styringssystemet slik at vi bedre kan følge opp dette arbeidet i avdelingene.

Ledelsens gjennomgang av sikkerhet pekte også på behovet for å vurdere hvilke sikkerhetsfunksjoner som trengs i Navs styringsmodell, og tydeliggjøre ansvar og myndighet for disse. Dette vil være viktige prioriteringer å følge opp i 2025.

Risiko og internkontroll

I 2023 etablerte vi en metode for å gjennomføre sikkerhets-risikovurderinger, og vi jobber målrettet for å følge opp og støtte dette arbeidet. I 2024 har vi hatt søkelys på de kritiske ytelsene i Nav, hvor vi har gjennomført verdi- og risikovurderinger. Dette har gitt oss bedre innsikt i risikoene ytelsene kan være eksponert for, og kan hjelpe oss å danne et bilde over den helhetlige sikkerhetsrisikoen.

Ledelsens gjennomgang for 2024 belyste behovet for å gjøre metode for sikkerhetsrisiko bedre kjent på tvers av avdelingene, og at det er behov for å videreføre søkelyset på kritiske ytelser. I 2025 vil vi fortsette dette arbeidet gjennom å ferdigstille verdi- og risikovurderinger, gjøre metoden kjent og følge opp ytelsenes arbeid med risiko for å hente innsikt og rapportere innenfor områdene.

Arbeidet med IKT-sikkerhet har blitt styrket gjennom rekruttering til Digital Sikkerhet, og derigjennom opprettelse av nye operative IT sikkerhetsfunksjoner. Eksempler på dette er økt kapasitet innenfor sårbarhetskartlegging og sikker utvikling for produktteamene.

Vi har gjennomført en egenevaluering av IKT-sikkerheten etter bestilling fra Arbeids- og inkluderingsdepartementet som ble gjennomført i samarbeid med IT-miljøene. Funnene viser fortsatt behov for innsats, særlig for å sørge for en enhetlig tilnærming til sikkerhet på tvers av organisasjonen, og for å etablere tydelige rammer for digital sikkerhet i Nav.

Eksterne tilsyn

Arbeidet med å lukke avvikene fra Datatilsynets tilsynsrapport fra 2023 har høy prioritert. Programmet for Tilgang og Identitet har bidratt til å lukke de fleste av avvikene Datatilsynet pekte på i tilsynsrapporten. Vi jobber stadig mer systematisk med tilgangsstyring og har startet overgangen til en ny, sentralisert tilgangsstyringsløsning, «Mine Tilganger». Programmet videreføres for å sikre kvalitet og prioritert i arbeidet. Datatilsynets tilsynsrapport er omtalt mer detaljert under punkt 4.6 Personvern.

Beredskap og kontinuitet

I 2024 har vi forbedret beredskapsorganisasjonen for bedre å håndtere ulike typer hendelser. Justeringen på strategisk nivå har ført til tett oppfølging og opplæring av beredskapsledere, samt oppdatering av planverk. I direktoratet og etaten gjennomfører vi årlige øvelser og har håndtert reelle hendelser i løp av året.

4.6 Personvern

Arbeids- og velferdsetaten behandler store mengder personopplysninger. Omfanget av personopplysninger, etatens organisatoriske kompleksitet, økt digitalisering og bruk av ny teknologi krever en rekke tekniske og organisatoriske tiltak, og et kontinuerlig søkelys på området. Arbeid med personvern har derfor vært høyt prioritert også i 2024.

Nav har fortsatt arbeidet med å utvikle nye systemer med innebygd personvern og utfase gamle IT-systemer som ikke ivaretar dagens krav. Videre har vi jobbet med å få en mer systematisk tilnærming til, og oppfølging av, etterlevelse i avdelingene og linjene. Blant annet arbeider vi med å tilpasse metodikk og verktøy på ulike områder.

Verktøyene Nav utvikler skal sikre dokumentasjon av etterlevelse, innebygd personvern og et bedre grunnlag for internkontroll. Et eksempel er «Støtte til etterlevelse», som er etatens

digitale verktøy for å dokumentere etterlevelse av generelt regelverk, herunder personvernregelverket. I 2024 har vi startet arbeidet med å digitalisere etatens mal for personvernkonsekvensvurderinger, og integrere denne i «Støtte til etterlevelse».

Navs kontrollvirksomhet er et område med særskilt risiko for manglende etterlevelse av personvernregelverket. Det har bakgrunn i at kontroll av ytelser, feilutbetalinger og svindel er avhengig av at det behandles store mengder personopplysninger. Nav startet i 2024 arbeidet med å gjennomføre flere viktige personvernkonsekvensvurderinger på kontrollområdet.

I august 2024 ble det avdekket brudd på personopplysningssikkerheten i verktøyet «Behandlermappen» i Arena. Avviket gjelder konfidensialitetsbrudd da flere enn de med tjenstlig behov for personopplysninger om brukere og behandlere har hatt tilgang til «Behandlermappen», uten at oppslag har blitt logget. Løsningen ble opprinnelig utviklet for et formål som ikke lenger er gjeldende, og er derfor ikke tilrettelagt for senere behov. Avvikshåndteringen er i en avsluttende fase.

Høsten 2023 gjennomførte Datatilsynet et stedlig tilsyn hos Nav. I mars 2024 gjorde Datatilsynet vedtak i saken. Hovedkonklusjonen var at Nav ikke hadde et egnet styringssystem for å sikre tilfredsstillende sikkerhetsnivå for personopplysninger og konfidensialitet i fagsystemene. Datatilsynet gjorde vedtak om tre pålegg, med underpunkter, som Nav skulle utbedre, samt et overtredelsesgebyr på 20 millioner kroner. Nav klagde på vedtaket og saken ble oversendt til Personvernemnda i juni 2024. Nav sa seg i stor grad enig i avvikene som Datatilsynet pekte på, og at disse måtte håndteres, men erkjente ikke lovbrudd. Nav og Datatilsynet ble enige om 16 tiltak for å lukke avvikene der de fleste er gjennomført i 2024. Personvernemnda avgjorde saken 17. desember 2024.

Personvernemnda etterkom i hovedsak Navs anførsler og opphevet flere av påleggene, samt overtredelsesgebyret på 20 millioner kroner. Datatilsynet har varslet at saken tas opp til fornyet behandling.

I desember 2023 lanserte Nav et nytt avvikssystem i etaten for HMS, personvern og sikkerhet. Meldinger til Datatilsynet om avvik skal meldes via dette systemet. Det nye systemet skal være mer tilgjengelig og gir bedre muligheter for læring enn tidligere system. Alle enhetene i Nav skal bruke dette systemet aktivt i internkontrollarbeidet sitt, spesielt med tanke på å fange opp risiko og iverksette tiltak basert på risiko. I løpet av 2024 har Nav gjort en rekke forbedringer i systemet, og dette arbeidet fortsetter i 2025.

Etaten har i lengre tid hatt utfordringer med å overholde meldefristen til Datatilsynet på grunn av omfanget av personvern- og informasjonssikkerhetsavvik. Fra og med 1. november 2024 innførte Nav i samarbeid med Datatilsynet en ettårig prøveordning for gruppemelding av avvik knyttet til personopplysningssikkerhet. Ordningen innebærer at Nav skal sende månedlige gruppemeldinger om utvalgte typer avvikshendelser med lav risiko, og en årlig statusrapport. Større avvik eller avvik med en høyere alvorlighetsgrad skal meldes direkte til Datatilsynet på vanlig måte. Prøveordningen skal ta ned risiko for at meldefristen oversittes, og frigjøre kapasitet til håndtering av større avvik i Nav og hos Datatilsynet.

4.7 Oppfølging av Riksrevisjonens merknader

Finansiell revisjon

I 2024 tok Riksrevisjonen opp manglende etterfølgelse av rutinene for enkelte attestanter og forskuddsbetalte fakturaer hos noen enheter som en del av den finansielle revisjonen av 2023-regnskapet. Disse merknadene følges opp som en del av et større prosjekt med å forbedre fakturaoppfølging i Nav.

Av tidligere merknader har HR-avdelingen i direktoratet ferdigvurdert hvilke lederstillinger som er omfattet av begrensningene som gjelder ferie- og fleksitid, med informasjon sendt til relevante ledere. Dette inkluderer en veiledning for hvordan ledere skal registrere fravær.

I den pågående revisjonen av 2024-regnskapet har Riksrevisjonen tatt opp avvik ved logger for pensjonssystemet. Avvikene er lukket og det er etablert rutiner som sikrer framtidig etterlevelse.

Forvaltnings- og etterlevelsesrevisjon

I august 2024 publiserte Riksrevisjonen sin rapport om den arbeidsrettede bistanden til unge utenfor arbeidslivet. Riksrevisjonen mener det er kritikkverdig at bistanden ikke fungerer godt nok for å få flere mellom 18 og 30 år i arbeid eller utdanning. Merknadene er tatt inn i vurderingene med det videre arbeidet, hvor det blant annet er et eget oppdrag for aktivitetsplikten og en analyse av de relevante brukerne.

I oktober 2024 publiserte Riksrevisjonen sin rapport om behandlingen av feilutbetalinger for syke- og arbeidsavklaringspenger. Riksrevisjonen mener det ikke er tilfredsstillende at en andel feilutbetalte sykepenger er ettergitt uten hjemmel i lov eller stortingsvedtak, og at Nav ikke vurderer om feilutbetalinger kan kreves tilbake etter kravene i folketrygdloven. Merknadene og Riksrevisjonens anbefalinger fra rapporten tas videre i arbeidet på feilutbetalingsområdet i Nav.

4.8 Arbeidsmiljø, sykefravær og ledelse

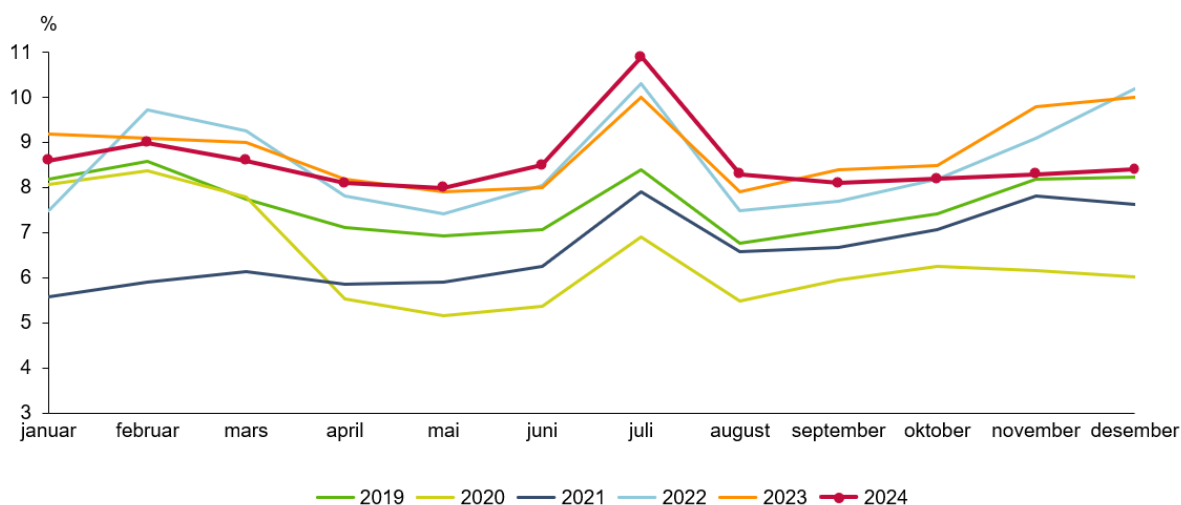
På bakgrunn av det høye sykefraværet i Nav, ble det i 2024 satt økt søkelys på nærværarbeid. Nærværsåret 2024 har hatt som formål å få driftsenhetene til å sette søkelys på fravær og nærvær, og få satt i gang tiltak for å få ned sykefraværet i etaten. HR-avdelingen har gjennomført workshops med driftsenhetene i de fleste linjer. Hensikten har vært å innhente erfaringer rundt fraværsutfordringer, og å få innspill til hva vi kan gjøre fremover for å redusere sykefraværet.

I arbeidet med å redusere sykefraværet i Nav har tillitsbasert ledelse og psykologisk trygghet vært sentrale faktorer for å skape et arbeidsmiljø som fremmer nærvær. Tillitsbasert ledelse handler om å gi ansatte autonomi, medbestemmelse og ansvar, samtidig som ledere utøver støtte og tydelig retning. Psykologisk trygghet innebærer at ansatte opplever et arbeidsmiljø hvor de kan uttrykke seg åpent, komme med innspill og ta opp utfordringer uten frykt for negative konsekvenser.

4.8.1 Sykefraværsutviklingen i etaten

Det totale sykefraværet i Nav for 2024 var 8,5 prosent. Dette er 0,3 prosentpoeng lavere enn året før. Sykefraværet i Nav er høyere enn landsgjennomsnittet. Noe av forklaringen kan være at cirka 70 prosent av de ansatte i Nav er kvinner. Forskning viser at kvinner har høyere sykefravær enn menn (Lima 2024). Fraværet blant kvinner i Nav var i 2024 på 9,8 prosent, tilsvarende hadde menn et fravær på 5,5 prosent

Figur 18. Sykefraværsutviklingen i etaten 2019-2024

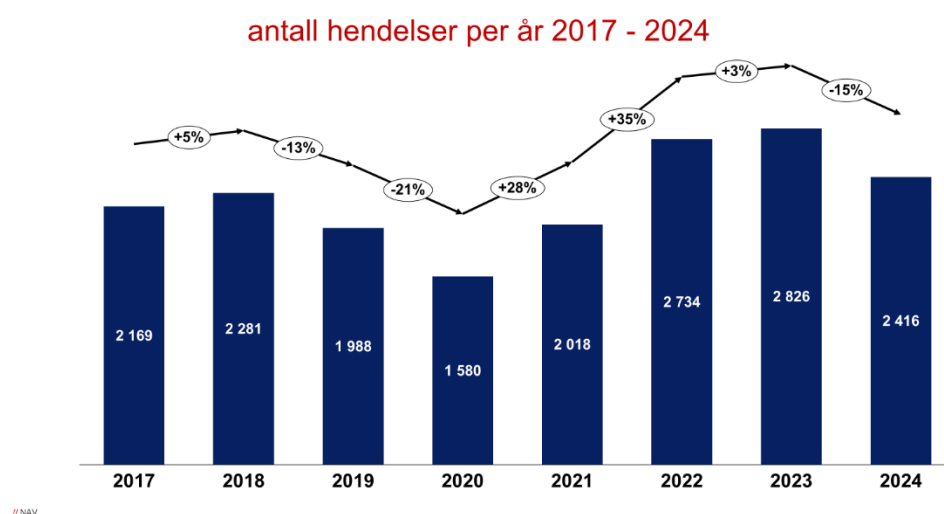


Driftsenhetene rapporterer om at det høye sykefraværet blant annet skyldes høy arbeidsmengde og stort arbeidspress. Andre årsaker er manglende kunnskap og etterlevelse av rutiner for sykefraværsoppfølging. Driftsenhetene opplever også at det er vanskelig å få prøvd ut ansatte i andre oppgaver og/eller /stillinger i andre enheter i Nav. På bakgrunn av disse tilbakemeldingene har HR-avdelingen utviklet en ny e-læring med spissing av sykefraværsrutinen. Vi har gjennomgått og tydeliggjort informasjon på intranettet, og igangsatt arbeid med å presisere rutiner og muligheter for utprøving av ansatte i andre enheter i Nav. HR-avdelingen har også gjennomført webinarer for kunnskapsdeling rundt strategisk og operativt nærværarbeid

Enhetene rapporterer om at de har satt i gang og følger opp tiltak for å forbedre arbeidsmiljøet og redusere sykefraværet. Medarbeiderundersøkelsen (MUST) følges opp med tiltak. Bedriftshelsetjenesten brukes aktivt i arbeidsmiljøarbeidet.

4.8.2 Vold og trusler

Figur 19. Registrerte hendelser vold og trusler (Kilde: Etatens avvikssystem og ASYS)



Arbeids- og velferdsetatens avvikssystem viste at registrerte avvik rundt vold og trusler gikk ned med 15 prosent fra 2023 til 2024. Trussel og truende adferd utgjorde 32 prosent av de

registrerte hendelsene, verbal utskjelling og sjikane/trakassering utgjorde til sammen 34 prosent, mens trussel om selvskading eller selvmord utgjorde 26 prosent av de registrerte hendelsene. Antall hendelser fordelt mellom disse kategoriene var omtrent uendret fra 2023, men vi ser en liten økning (3 prosent) innenfor kategorien trussel om selvskading eller selvmord. Fysisk angrep på person utgjorde 0,4 prosent av de registrerte vold- og trusselhendelsene.

Det er klart flest trusler som kommer inn via telefon og SMS, hvor 49 prosent av vold- og trussel-avvik kom inn via disse kanalene. Dette er en økning på 0,4 prosentpoeng siden 2023. I tillegg øker trusler som kommer inn via saksbehandlersystemer, e-post eller per brev, fra 13 prosent i 2023 til 18 prosent i 2024. Andelen registrerte vold- og trusselhendelser i fysiske møter i publikumsmottak og samtalerom, hadde en liten nedgang, og utgjorde 24 prosent av hendelsene i 2024. Antall registrerte hendelser på ansattes private område økte fra 19 hendelser i 2023 til 48 hendelser i 2024. Denne økningen kan forklares med fortsatt økt digital/telefonisk brukerkontakt på hjemmekontor.

I desember 2023 innførte vi et nytt avvikssystem for HMS, fysisk sikkerhet, personvern og informasjonssikkerhet for Arbeids- og velferdsetaten. HMS-avvik utgjorde 51 prosent av de registrerte avvikene i 2024, 75 prosent av HMS-avvikene var vold- og trussel-avvik. Innføringen av nytt avvikssystem, og ny inndeling av nye avvikskategorier, kan delvis forklare nedgangen i innmeldte vold- og trussel-avvik. Enhetene rapporterer også manglende felles terskelverdi av hva som er uakseptabel eller truende atferd. Underrapportering er derfor en årsak til at antall rapporterte avvik har gått ned i perioden.

«Standard for trygge brukermøter» og «program for opplæring, trening og øvelser» ble innført i oktober 2023. Standarden bidrar til å sike en systematisk og helhetlig tilnærming til det forebyggende arbeidet med vold og trusler, og den gjelder for alle former for brukerkontakt, både fysisk, digital og telefonisk. For 2024 rapporterer 60 prosent av enhetene at de jobber systematisk med å forebygge vold og trusselhendelser i henhold til kravene som beskrives i standarden. Enhetene beskriver at graden av det systematiske arbeidet er lavere i de små enhetene.

Standarden stiller krav til planmessig trening og øvelser. 44 prosent av enhetene rapporterer at de har en plan for opplæring, trening og øvelse som inkluderer alle ansatte, 52 prosent er i prosess med å etablere en slik plan.

Standarden stiller også krav til at vold og trusler jevnlig skal være et tema på partnerskapsmøtene. 50 prosent av enhetene rapporterer at det er en felles forståelse i partnerskapet rundt arbeidet med kravene i standard for trygge brukermøter. Samtidig kommenteres det at partnerskapsmøtene avholdes for sjeldent, og at det ikke vært nok søkelys på HMS og sikkerhet i partnerskapsmøtene. 70 prosent rapporterer samtidig at de har tilstrekkelig kompetanse og ressurser til å tilpasse fysiske og tekniske sikkerhetstiltak for den enkelte enhet.

4.8.3 Inkluderende arbeidsmiljø – Arbeids- og velferdsetaten som arbeidsgiver

Nav skal være en inkluderende arbeidsgiver, og jobbe for å forhindre diskriminering og fremme likestilling. Lederne skal anerkjenne ulikheter, samt rekruttere og sette sammen team der medarbeiderne bringer med seg ulike erfaringer og kunnskap.

Det ble ikke ansatt traineer via Traineeprogrammet i staten i direktoratet i 2024. Alle våre seks utvalgte mangfoldsmarkeringer, Samenes nasjonaldag, Kvinnedagen, Pride, Verdensdagen for psykisk helse, FN-dagen og FN-dagen for funksjonshemmede, ble markert med en sak på Navet og noen med lokale aktiviteter.

De lokale aktivitetene var kurs i regi av Rosa Kompetanse, Pridefrokokst og Verdensdagen for psykisk helse. HR deltok på møte med departementet med søkelys på Fellesføring og økt bruk av Traineeprogrammet i staten. Vi valgte derfor økt oppmerksomhet på programmet som sak på Navet, ifb. FN-dagen for funksjonshemmede 3. desember. Det følges opp med et webinar 24. mars 2025 med samme tema: søkelys på økt bruk av Traineeprogrammet i staten.

Mangfold er også viktig for å løse samfunnsoppdraget. Det bidrar til bedre tjenester, mer kreativitet, større fleksibilitet og styrker kulturen og arbeidsmiljøet på arbeidsplassen. Vi ser verdien av å markere mangfoldet i Nav. Vi har en felles plan over hvilke markeringer vi ønsker å fremheve, og samtidig er det åpent for lokale initiativer for å feire mangfoldet i enhetene. Enhetene forteller om mange gode initiativer lokalt, inklusiv opplæring og holdningsskapende arbeid der HR-ressurser, ansatte og ledere jobber sammen.

5 Vurdering av fremtidsutsikter

5.1 Utviklingen på arbeidsmarkedet fremover

Vi anslår at ledigheten vil fortsette å øke noe i 2025, men i et saktere tempo enn de siste to årene.

Hovedgrunnen til dette er at det fortsatt er mange ukrainske flyktninger som skal inn på arbeidsmarkedet. Samtidig venter vi at de siste årenes konjunkturedgang vil snu til en moderat konjunkturoppgang de neste årene. Det er ventet at Norges Bank vil begynne å sette ned renten i 2025, samtidig som det går mot reallønnsvekst. Det vil etter hvert bidra til å snu utviklingen i konjunktursensitive næringer, og gjøre at vi venter at ledigheten vil stige saktere og etter hvert begynne å gå noe ned.

Vi anslår at det i gjennomsnitt vil være 64 000 helt ledige i 2025, opp fra 60 000 i gjennomsnitt i 2024.

5.2 Utvikling og endring i Nav/omverdensanalyse

En ny utgave av [Navs omverdensanalyse](#) vil bli publisert i slutten av mai 2025, og vil omhandle de viktigste samfunnstendensene mot 2035 og hva det kan bety for Nav. Vi omtaler her det som foreløpig ser ut til å bli hovedfunnene i analysen.

Aldringen og sentraliseringen vil fortsette. 7 av 10 ekstra innbyggere fra 2024 til 2035 ventes å komme i alderen 67 år og over. Vi venter at halvparten av kommunene vil få færre innbyggere i yrkesaktiv alder (20–66 år) frem mot 2035. For Nav gir det særlig høy vekst i mottakere av hjelpemidler og alderspensjon, med over 30 prosent mot 2035. Aldringen vil utfordre velferdssamfunnet selv om folkehelsen er i bedring og avgangsalderen fra arbeidslivet ventes å øke videre. Det vil gi økte forventninger til effektivisering av offentlig sektor, og vi forventer ulike grep for å sikre bærekraftige velferdsordninger, men med konfliktlinjer i politikken om hva som er de best egnede virkemidlene. SSB venter lavere nettoinnvandring fremover, men usikkerheten er høy fordi klimaendringer i tillegg til uro og kriser internasjonalt kan gi fortsatt høy tilstrømming av flyktninger.

Vi venter økende mangel på arbeidskraft på grunn av svak vekst i befolkningen i yrkesaktiv alder, og at det blir vanskeligere å rekruttere arbeidsinnvandrere. Det gir gode vilkår for å inkludere flere i arbeidslivet, og økte forventninger til Nav på dette feltet. Forventningene vil blant annet være økt langsiktighet og helhet i støtte til den enkelte og arbeidsgiverne. Kompetansegapet i arbeidslivet, som følge av vedvarende omstilling, vil bli en økende

utfordring, og vil kreve bedre tilpasninger av utdanningstilbudet gjennom yrkeskarrieren og nye modeller for å styrke samarbeidet mellom Nav, utdanningssektoren og arbeidsgiverne.

Vi venter økt internasjonal usikkerhet med risiko for vedvarende uro og kriser, demokratier under press og økt proteksjonisme. Det kan gi lavere økonomisk vekst. Kompetansegapet i arbeidslivet og faren for at psykiske lidelser fortsetter å øke som årsak til mottak av trygdeytelser, gir risiko for økt utenforskap fra arbeidslivet. Et scenario med lav vekst og økt utenforskap kan i kombinasjon utfordre de sosiale tjenestene i Nav. Det kan også føre til økt polarisering i samfunnet og utfordre tilliten til offentlig sektor.

Utviklingen i kunstig intelligens (KI) vil ha stor betydning for arbeidslivet og for tjenesteutviklingen i Nav. KI har potensial for store produktivetsgevinster og kan avhjelpe mangelen på arbeidskraft. Det er likevel usikkert hvor store effektene vil bli for arbeidslivet totalt sett mot 2035.

For Nav venter vi at KI på kort sikt vil lette arbeidshverdagen for ansatte, og vil brukes til å forbedre kommunikasjon og vurdere oppfølgingsbehov. På lengre sikt venter vi at KI i større grad også kan brukes i persontilpassede tjenester. Hindre som kan forsinke tjenesteutviklingen er blant annet manglende finansieringsmodeller for sammenhengende tjenester, utfordringer med datakvalitet og regelverk og mangel på arbeidskraft med IKT-kompetanse.

6 Årsregnskap

6.1 Ledelseskommentarer til regnskapet

6.1.1 Formål

Arbeids- og velferdsetaten (Nav) 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 fører regnskap i henhold til kontantprinsippet, og er et ordinært forvaltningsorgan underlagt Arbeids- og inkluderingsdepartementet.

6.1.2 Bekreftelse

Årsregnskapet er avlagt i henhold til Reglement for økonomistyring i staten, 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 2024.

6.1.3 Vurdering av vesentlige forhold

Driftsområdet

I 2024 regnskapsførte etaten 15 213 millioner kroner i driftsutgifter. Den største andelen av Navs driftsutgifter går til lønn til egne ansatte på 10 883 millioner kroner. Dette utgjør 71,5 prosent av Navs driftsutgifter. Andre utgifter består av kjøp av driftsmidler, inventar og andre utgifter på 1 658 millioner kroner (10,9 prosent) og utgifter til lokaler på 1 198 millioner kroner (7,9 prosent).

Nav utvikler digitale tjenester hvor det er utfordrende å dekke behovet med kun egne ansatte. Av Navs utgifter til konsulenter og fremmede tjenester på totalt 1 474 millioner kroner, utgjør utgifter til kjøp av IKT tjenester 968 millioner kroner.

Fra 2023 har de totale utgiftene økt med 535 millioner kroner. Økningen skyldes i hovedsak en kombinasjon av økte lønnsutgifter på 339 millioner kroner, kjøp av konsulenttjenester på 122 millioner kroner samt økte programvareutgifter på 130 millioner kroner.

Lønnskostnadene har økt grunnet økte årsverk og helårsvirkning av lønnsoppgjøret fra 2023. Økningen i konsulenttjenester er i hovedsak knyttet til utviklingen av digitale tjenester. Økte utgifter for programvare skyldes Navs migrering til skyløsning, hvor Nav har parallelle utgifter for å drifte egne eldre systemer, samtidig som Nav har utgifter til nye skytjenester. I tillegg har prisene på en del programvare økt, som følge av en svekket kronekurs.

I 2024 regnskapsførte etaten 159 millioner kroner i investeringsutgifter, en økning på 49 millioner fra 2023. Økningen skyldes i hovedsak erstatning av hardware for å kunne drifte stormaskiner.

På kapittel 605 post 01 og 45 regnskapsførte etaten 14 275 millioner kroner, mot et budsjett på 14 697 millioner kroner. Av mindreforbruket på 422 millioner kroner utgjør 260 millioner kroner tildeling til lønnsoppgjøret for 2024, som blir gjennomført først i 2025.

På kapittel 604 Utviklingstiltak i arbeids og velferdsforvaltningen, post 21 og 45 regnskapsførte Nav 272 millioner kroner. Dette er 9,8 prosent mindre enn bevilgningen. Midlene på kapitlet har vært benyttet til videreføring av Prosjekt 4 Flere i arbeid. Mindreforbruket på budsjettkapittelet skyldes i hovedsak forskyvning i aktivitet fra 2024 til 2025.

Ytelsesområdet

I 2023 ble det utbetalt 695,7 milliarder kroner for ytelsene Nav forvalter, inklusive utbetaling av ytelser på vegne av Statens Pensjonskasse (SPK). Det er en økning på 55,5 milliarder kroner (8,7 prosent) fra 2023. Utbetalingene som gjelder Navs egne ytelser har økt fra 606,0 milliarder kroner i 2023 til 659,8 milliarder kroner i 2024. Dette er en økning på 53,8 milliarder kroner (8,9 prosent). Lønns- og prisvekst forklarer rundt halvparten av utgiftsveksten.

Budsjettkapitlene med de største utgiftene i 2024 var alderspensjon, uføretrygd og sykepenges (som inkluderer omsorgspenger og pleiepenges) med henholdsvis 316, 125 og 68 milliarder kroner. Disse budsjettkapitlene hadde også størst utgiftsøkning i kroner, i tillegg til arbeidsavklaringspenger. Kontantstøtte er budsjettkapitlet med størst utgiftsnedgang i 2024.

Alderspensjonsutgiftene økte med 19,3 milliarder kroner (6,5 prosent). Det skyldes hovedsakelig økt antall pensjonister og den ordinære pensjonsreguleringen. Disse to faktorene har bidratt med henholdsvis 5,8 og 13,9 milliarder kroner i utgiftsøkning. En synkende trend i gjennomsnittlig pensjon utenom regulering og regelendringer, har bidratt til en utgiftsnedgang på 0,4 milliarder kroner. Gjennomsnittlig antall alderspensjonister økte til 1 048 500 i 2024, 20 200 flere enn i 2023. Innsparingselementene i pensjonsreformen vil øke gradvis over tid og vil bidra til å dempe utgiftsveksten noe på sikt.

Utgiftene til uføretrygd økte med 7,4 milliarder kroner (6,3 prosent). Det skyldes hovedsakelig flere uføre og veksten i grunnbeløpet, som har gitt henholdsvis 1,2 og 6,1 milliarder kroner i utgiftsvekst. Regelendringer har gitt en utgiftsnedgang på 0,1 milliarder kroner, som særlig skyldes innstramminger i særskilte rettigheter til flyktninger og avvikling av etterlattetillegget. At det har vært en svak økning i gjennomsnittlig uføretrygd utenom den årlige reguleringen, har bidratt til en utgiftsøkning på 0,2 milliarder kroner. I 2024 var det i gjennomsnitt 370 100 personer som mottok uføretrygd, 3 800 flere enn i 2023.

Utgiftene til arbeidsavklaringspenger økte med 6,2 milliarder kroner (15,3 prosent). Det skyldes hovedsakelig flere mottakere og veksten i grunnbeløpet, som har gitt henholdsvis 2,7 og 2,2 milliarder kroner i utgiftsvekst. En økning i gjennomsnittlig ytelse utenom den årlige reguleringen, har i tillegg gitt en vekst på 0,6 milliarder kroner. Regelendringer har gitt en økning på 0,1 milliarder kroner og skyldes økt minstesats. I 2024 var det i gjennomsnitt 154 500 personer som mottok arbeidsavklaringspenger, 9 500 flere enn i 2023.

Utgiftene til sykepenger, inklusive omsorgspenger og pleiepenger, økte med 6,0 milliarder kroner (9,7 prosent). Vekst i sykefraværet betalt av folketrygden har gitt en utgiftsøkning på 2,0 milliarder kroner, mens flere mottakere av pleiepenger har gitt en økning på 0,6 milliarder kroner. Lønnsvekst og sysselsettingsvekst trekker opp med henholdsvis 3,1 og 0,3 milliarder kroner.

Utgiftene til kontantstøtte gikk ned med 0,1 milliarder kroner (8,9 prosent). Det skyldes at kontantstøtte ble avvirket for barn i alderen 20–23 måneder.

Utgiftene til arbeidsmarkedstiltak har økt fra 9,3 milliarder kroner til 10,6 milliarder, dette er en økning på 14 prosent.

På kapittel 634 post 76 regnskapsførte etaten 8 312 millioner kroner, mot et budsjett på 7 996 millioner kroner. Dette gir et merforbruk på 315 millioner kroner, som utgjør 3,9 prosent. Det er to hovedårsaker til merforbruket for 2024. Den første årsaken er knyttet til høyt aktivitetsnivå siste halvdel av 2024 og omfatter økt bruk av tiltakspenger og økt andel lønnstilskudd. Den andre årsaken er knyttet til ny løsning for lønnstilskudd som har medført at midlene utbetales raskere enn tidligere og at frafallet reinvesteres raskere. En konsekvens av dette er at metoden for prognoseberegninger gjennom året ikke har vært tilstrekkelig. Til sammen har dette medført at vi ikke har klart å fange opp merforbruket tidsnok. Vi har heller ikke benyttet tilgjengelige styringsmekanismer for å motvirke manglende styringsinformasjon.

Andre forhold

Det er svakheter i systemet PESYS knyttet til utbetaling av pensjon. Svakheten innebærer at det ikke er tilstrekkelig dokumentasjon på om det er gjort i endringer i databasene, som igjen medfører at regnskapslinjene ikke kan bekreftes fra Riksrevisjonen. Avvikene er lukket og det er etablert rutiner som sikrer framtidig etterlevelse.

6.1.4 Revisjon

Revisjon av Navs regnskap blir foretatt av Riksrevisjonen. Revisjonsberetning publiseres sammen med årsrapporten. Resultatet av den årlige revisjonen blir lagt frem for Stortinget i Dokument 1.

Oslo 14. mars 2025



Hans Christian Holte
arbeids- og velferdsdirektør

6.2 Prinsippnote

Årsregnskap for statlige virksomheter er utarbeidet og avlagt etter nærmere retningslinjer fastsatt i bestemmelser om økonomistyring i staten («bestemmelsene»). Årsregnskapet er i henhold til krav i bestemmelsene punkt 3.4.1, nærmere bestemmelser i Finansdepartementets rundskriv R-115 av desember 2024 og eventuelle tilleggskrav fastsatt av overordnet departement.

Oppstillingen av bevilgningsrapporteringen og artskontorapporteringen 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) Regnskapet er utarbeidet i tråd med kontantprinsippet
- d) Utgifter og inntekter er ført i regnskapet med brutto beløp

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

Virksomheten er tilknyttet statens konsernkontoordning i Norges Bank i henhold til krav i bestemmelsene pkt. 3.7.1. Bruttobudsjetterte virksomheter tilføres ikke likviditet gjennom året, men har en trekkrettighet på sin konsernkonto. Ved årets slutt nullstilles saldoen på den enkelte oppgjørskontoen ved overgangen til nytt år.

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 kapitlene og postene i bevilgningsregnskapet 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 kommer frem i note B til bevilgningsoppstillingen.

Artskontorapporteringen

Artskontorapporteringen viser regnskapstall virksomheten har rapportert til statsregnskapet etter standard kontoplan for statlige virksomheter. Virksomheten har en trekkrettighet på konsernkonto i Norges Bank. Tildelingene er ikke inntektsført og derfor ikke vist som inntekt i oppstillingen.

Oppstillingen av artskontorapporteringen 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. Nav presenterer også andre vesentlige balanseposter under overskriften Oversikt over mellomværende med statskassen, med tilhørende motposter i interne avregninger, ref. omtale av interne avregninger nedenfor. De interne avregningene fremstilles som følge av styringsbehov og Navs bruk av kontanthovedbok. Resultatet av dette er at Nav presenterer mer i oppstillingen over mellomværende i artskontorapporteringen enn det som er rapportert som mellomværende med statskassen i S-rapport til statsregnskapet. Rapporteringen til statsregnskapet av mellomværende inneholder ikke interne avregninger med motposter, da disse går i null.

Nav har innrettet bokføringen slik at vi følger kravene i bestemmelser om økonomistyring i staten. Dette innebærer at alle opplysninger om transaksjoner og andre regnskapsmessige disposisjoner som er nødvendige for å utarbeide pliktig regnskapsrapportering, jf. bestemmelsene punkt 3.3.2, og spesifikasjon av pliktig regnskapsrapportering, jf. bestemmelsene punkt 4.4.3, er bokført. Bestemmelsene krever blant annet utarbeiding av kundespesifikasjon og leverandørspesifikasjon. Fordi Nav kun rapporterer fra kontanthovedbok er balanseposter slik som leverandørgjeld og kundefordringer bokført med motposter på samme tresifret artskonto. Dette er for å oppfylle kravene til bokføring i henhold til bestemmelsene punkt 4.4.3, og samtidig oppfylle kravene til å rapportere til statsregnskapet etter kontantprinsippet.

Interne avregninger

I tillegg til eiendeler og gjeld som inngår i mellomværende med statskassen, er også andre vesentlige balanseposter fremstilt i artskontorapporteringen med motposter. De tilhørende motpostene er plassert i interne avregninger. Dette gjelder ytelser vurdert for tilbakekreving, enkelte andre fordringer som fordring ventelønn, refusjoner foreldre- og sykepenger og leverandørgjeld med mer.

Interne avregninger inneholder også skyldnerkonti som består av betalingsoppdrag sendt til bank, men ikke avregnet og dermed ikke resultatførte ytelser. Disse skal balansere mot motkonto og samsvare med åpne poster i utbetalingsreskontroen (UR). Åpne poster vil for eksempel 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 til og rente- og avdragsfrie lån til hjelpemidler og kjøp av bil.

Partnerskapsavtalen

Nav-kontoret driftes gjennom et partnerskap mellom stat og kommune for å sikre et samordnet og godt tilgjengelig tjenestetilbud. Dette gjør at den statlige delen av Nav nettopfører kostnader viderefakturert kommunene.

Statens Pensjonskasse

Nav utbetaler også ytelser for Statens Pensjonskasse (SPK). Ytelsene blir resultatført i SPKs regnskap. I Navs regnskap vil disse utbetalingene gå frem 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 overgangen til nytt regnskapsår.

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

6.3 Bevilgningsoppstilling med noter

Bevilgningsoppstilling utgifter

Alle tall i tusen kroner

Utgifts- kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Total samlet tildeling 2024	Regnskap per 31.12.2024	Merutgift (-) og mindreutgift	Postert på avgitte belastnings- fullmakter	Avvik fra tildeling
471	Statens erstatningsansvar	71	Erstatningsansvar m.m.		0	19 111	0	0	
601	Utredningsvirksomhet, forskning m.m.	22	Kunnskapsutvikling i IA-avtalen mv., <i>kan overføres</i>	AB	43 400	17 885	25 515	0	25 515
601	Utredningsvirksomhet, forskning m.m.	23	Tiltak for redusert deltid og økt heltidsandel	AB	14 091	12 694	1 397	0	1 397
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	21	Spesielle driftsutgifter, <i>kan overføres, kan nyttes under post 45</i>	AB	168 434	144 498	23 936	0	23 936
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, <i>kan overføres, kan nyttes under post 21</i>	AB	132 754	127 231	5 523	0	5 523
605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Driftsutgifter	AB	14 329 860	13 942 814	387 046	0	387 046
605	Arbeids- og velferdsetaten	22	Forsknings- og utredningsaktiviteter, <i>kan overføres</i>	AB	77 716	57 865	19 851	86	19 765
605	Arbeids- og velferdsetaten	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, <i>kan overføres</i>	AB	367 273	332 177	35 096	0	35 096
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	21	Spesielle driftsutgifter	AB	108 126	47 401	60 725	54 308	6 417
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	63	Sosiale tjenester og tiltak for vanskeligstilte, <i>kan overføres</i>	AB	213 472	62 185	151 287	145 479	5 809
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	70	Frivillig arbeid, <i>kan overføres</i>	AB	112 869	111 042	1 827	0	1 827

Utgifts-kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Total samlet tildeling 2024	Regnskap per 31.12.2024	Merutgift (-) og mindreutgift	Postert på avgitte belastnings-fullmakter	Avvik fra tildeling
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	74	Tilskudd til pensjonistenes organisasjoner	A	15 885	15 885	0	0	0
634	Arbeidsmarkedstiltak	1	Driftsutgifter	AB	599 443	575 555	23 888	0	23 888
634	Arbeidsmarkedstiltak	21	Forsøk med tilrettelagt videregående opplæring, <i>kan overføres</i>	AB	51 876	34 404	17 472	0	17 472
634	Arbeidsmarkedstiltak	76	Tiltak for arbeidssøkere, <i>kan overføres</i>	AB	7 996 246	8 311 577	-315 331	0	-315 331
634	Arbeidsmarkedstiltak	77	Varig tilrettelagt arbeid, <i>kan overføres</i>	AB	2 119 420	2 053 053	66 367	0	66 367
634	Arbeidsmarkedstiltak	78	Tilskudd til arbeids- og utdanningsreiser	A	106 720	108 508	-1 788	0	-1 788
634	Arbeidsmarkedstiltak	79	Funksjonsassistanse i arbeidslivet, <i>kan overføres</i>	AB	131 504	124 640	6 864	0	6 864
635	Ventelønn	1	Driftsutgifter, <i>overslagsbevilgning</i>	A	700	687	13	0	13
660	Krigspensjon	70	Tilskudd, militære, <i>overslagsbevilgning</i>	A	23 000	21 521	1 479	0	1 479
660	Krigspensjon	71	Tilskudd, sivile, <i>overslagsbevilgning</i>	A	73 880	75 498	-1 618	0	-1 618
666	Avtalefestet pensjon (AFP)	70	Tilskudd, <i>overslagsbevilgning</i>	A	4 030 000	4 036 066	-6 066	0	-6 066
667	Supplerende stønad til personer over 67 år og uføre flyktninger	70	Tilskudd til personer over 67 med kort botid, <i>overslagsbevilgning</i>	A	390 000	385 181	4 819	0	4 819
667	Supplerende stønad	71	Tilskudd til uføre flyktninger med kort botid, <i>overslagsbevilgning</i>	A	196 000	198 827	-2 827	0	-2 827
740	Helsedirektoratet	1	Driftsutgifter		0	65 797	-65 797	0	-65 797

Utgifts-kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Total samlet tildeling 2024	Regnskap per 31.12.2024	Merutgift (-) og mindreutgift	Postert på avgitte belastnings-fullmakter	Avvik fra tildeling
844	BFD – Kontantstøtte	70	Tilskudd, <i>overslagsbevilgning</i>	A	990 000	1 005 514	-15 514	0	-15 514
845	BFD – Barnetrygd	70	Tilskudd, <i>overslagsbevilgning</i>	A	25 600 000	25 628 748	-28 748	0	-28 748
846	BFD - Familie- og oppveksttiltak	21	Spesielle driftsutgifter	A	690	699	-9	0	-9
858	BFD - Familie- og oppveksttiltak	1	Driftsutgifter		0	375	-375	0	-375
1540	Digitaliseringsdirektoratet	25	Medfinansieringsordning for digitaliseringsprosjekter		0	6 733	-6 733	0	-6 733
1633	Nettoordning, statlig betalt merverdiavgift	1	Driftsutgifter, <i>overslagsbevilgning</i>		0	13 357	-13 357	0	-13 357
2530	BFD – Foreldrepenger	70	Foreldrepenger ved fødsel, <i>overslagsbevilgning</i>	A	25 950 000	25 946 791	3 209	0	3 209
2530	BFD – Foreldrepenger	71	Engangsstønad ved fødsel og adopsjon, <i>overslagsbevilgning</i>	A	690 000	710 197	-20 197	0	-20 197
2530	BFD – Foreldrepenger	72	Feriepenger av foreldrepenger, <i>overslagsbevilgning</i>	A	655 000	651 531	3 469	0	3 469
2530	BFD – Foreldrepenger	73	Foreldrepenger ved adopsjon, <i>overslagsbevilgning</i>	A	24 000	24 987	-987	0	-987
2531	Bidragforskudd	70	Forskudd til utbetaling	A	690 000	0	690 000	690 184	-184
2541	Dagpenger	70	Dagpenger, <i>overslagsbevilgning</i>	A	12 890 400	13 300 249	-409 849	0	-409 849
2542	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs m.v.	70	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs m.v., <i>overslagsbevilgning</i>	A	985 000	1 036 381	-51 381	0	-51 381
2620	Stønad til enslig mor eller far	70	Overgangsstønad, <i>overslagsbevilgning</i>	A	1 600 000	1 605 440	-5 440	0	-5 440

Utgifts- kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Total samlet tildeling 2024	Regnskap per 31.12.2024	Merutgift (-) og mindreutgift	Postert på avgitte belastnings- fullmakter	Avvik fra tildeling
2620	Stønad til enslig mor eller far	72	Stønad til barnetilsyn til enslig mor eller far i arbeid, <i>overslagsbevilgning</i>	A	80 000	77 003	2 997	0	2 997
2620	Stønad til enslig mor eller far	73	Tilleggsstønader og stønad til skolepenger, <i>overslagsbevilgning</i>	A	14 000	13 532	468	0	468
2650	Sykepenger	70	Sykepenger for arbeidstakere mv., <i>overslagsbevilgning</i>	A	60 570 000	59 647 458	922 542	0	922 542
2650	Sykepenger	71	Sykepenger for selvstendige, <i>overslagsbevilgning</i>	A	1 910 000	1 887 042	22 958	0	22 958
2650	Sykepenger	72	Pleie- opplærings- og omsorgspenger mv., <i>overslagsbevilgning</i>	A	3 180 000	3 276 706	-96 706	0	-96 706
2650	Sykepenger	75	Feriepenger av sykepenger, <i>overslagsbevilgning</i>	A	3 210 000	3 189 548	20 452	0	20 452
2650	Sykepenger	76	Tilskudd til ekspertbistand og kompetansetiltak for sykmeldte, <i>kan overføres</i>	AB	87 500	67 463	20 037	0	20 037
2651	Arbeidsavklaringspenger	70	Arbeidsavklaringspenger, <i>overslagsbevilgning</i>	A	46 490 000	46 735 067	-245 067	0	-245 067
2651	Arbeidsavklaringspenger	71	Tilleggsstønad, <i>overslagsbevilgning</i>	A	130 000	137 870	-7 870	0	-7 870
2651	Arbeidsavklaringspenger	72	Legeerklæringer	A	465 000	52 581	412 419	410 765	1 655
2655	Uførhet	70	Uføretrygd, <i>overslagsbevilgning</i>	A	124 940 000	125 162 375	-222 375	0	-222 375
2655	Uførhet	75	Menerstatning ved yrkesskade, <i>overslagsbevilgning</i>	A	73 000	76 001	-3 001	0	-3 001
2655	Uførhet	76	Yrkesskadetrygd gml. Lovgivning, <i>overslagsbevilgning</i>	A	31 000	30 992	8	0	8

Utgifts- kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Total samlet tildeling 2024	Regnskap per 31.12.2024	Merutgift (-) og mindreutgift	Postert på avgitte belastnings- fullmakter	Avvik fra tildeling
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	70	Grunnstønad, <i>overslagsbevilgning</i>	A	1 800 000	1 798 959	1 041	0	1 041
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	71	Hjelpestønad, <i>overslagsbevilgning</i>	A	2 290 000	2 320 579	-30 579	0	-30 579
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	72	Stønad til servicehund	A	12 167	6 658	5 509	0	5 509
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	73	Hjelpemidler mv. under arbeid og utdanning	A	121 000	118 294	2 706	0	2 706
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	74	Tilskudd til biler	A	875 000	1 007 513	-132 513	0	-132 513
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	75	Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler	A	4 950 000	5 008 654	-58 654	0	-58 654
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	76	Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler som tjenester	A	430 000	431 843	-1 843	0	-1 843
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	77	Ortopediske hjelpemidler	A	2 600 000	2 582 370	17 630	22 276	-4 646
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	78	Høreapparater	A	1 030 000	1 083 823	-53 823	0	-53 823
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	79	Aktivitetshjelpemidler for personer over 26 år	A	81 877	81 908	-31	0	-31
2670	Alderdøm	70	Grunnpensjon, <i>overslagsbevilgning</i>	A	93 540 000	93 571 942	-31 942	0	-31 942
2670	Alderdøm	71	Tilleggspensjon, <i>overslagsbevilgning</i>	A	189 340 000	189 311 300	28 700	0	28 700
2670	Alderdøm	72	Inntektpensjon, <i>overslagsbevilgning</i>	A	24 180 000	24 147 602	32 398	0	32 398

Utgifts- kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Total samlet tildeling 2024	Regnskap per 31.12.2024	Merutgift (-) og mindreutgift	Postert på avgitte belastnings- fullmakter	Avvik fra tildeling
2670	Alderdom	73	Sært tillegg, pensjonstillegg mv., <i>overslagsbevilgning</i>	A	9 140 000	9 140 407	-407	0	-407
2680	Etterlatte	70	Omstillingsstønad, <i>overslagsbevilgning</i>	A	1 690 000	1 686 259	3 741	0	3 741
2680	Etterlatte	71	Barnepensjon, <i>overslagsbevilgning</i>	A	1 640 000	1 649 916	-9 916	0	-9 916
2680	Etterlatte	74	Tilleggsstønader og stønad til skolepenger, <i>overslagsbevilgning</i>	A	100	94	6	0	6
2680	Etterlatte	75	Stønad til barnetilsyn, <i>overslagsbevilgning</i>	A	1 600	1 633	-33	0	-33
2686	Gravferdsstønad	70	Stønad ved gravferd, <i>overslagsbevilgning</i>	A	385 000	423 152	-38 152	0	-38 152
Sum utgiftsført					676 665 603	675 539 647	1 144 467	1 323 098	-178 631

Bevilgningsoppstilling inntekter

Alle tall i tusen kroner

Inntekts- kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Total samlet tildeling 2024	Regnskap per 31.12.2024	Merinntekt (-) og mindre- inntekt	Postert på avgitte belastnings- fullmakter	Avvik fra tildeling
3605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Administrasjonsvederlag	A	9 261	9 303	-42	0	-42
3605	Arbeids- og velferdsetaten	4	Tolketjenester	A	4 708	3 216	1 492	0	1 492
3605	Arbeids- og velferdsetaten	5	Oppdragsinntekter	A	20 755	23 736	-2 981	0	-2 981
3635	Ventelønn m.v.	1	Refusjon statlig virksomhet mv.	A	700	714	-14	0	-14
3841	Samliv og konfliktløsning	1	Gebyrinntekter for fastsetting av bidrag	A	26 498	0	26 498	27 693	-1 195

Inntekts- kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Total samlet tildeling 2024	Regnskap per 31.12.2024	Merinntekt (-) og mindre- inntekt	Postert på avgitte belastnings- fullmakter	Avvik fra tildeling
5309	Tilfeldige inntekter	29	Ymse		0	1 245	-1 245	0	-1 245
5700	Folketrygdens inntekter	71	Trygdeavgift		0	751 650	-751 650	0	-751 650
5700	Folketrygdens inntekter	72	Arbeidsgiveravgift		0	1 295 216	-1 295 216	0	-1 295 216
5701	Diverse inntekter	71	Refusjon ved yrkesskade	A	865 904	0	865 904	865 904	0
5701	Diverse inntekter	80	Renter	A	2 000	5	1 995	1 861	134
5701	Diverse inntekter	86	Innkrevning av feilutbetalinger	A	1 520 000	250 526	1 269 474	1 156 978	112 495
5701	Diverse inntekter	87	Diverse inntekter	A	25 334	1 862	23 472	21 127	2 345
5701	Diverse inntekter	88	Hjelpemiddelsentraler mv.	A	105 000	86 930	18 070	9 693	8 377
5704	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv.	70	Dividende	A	290 000	290 592	-592	10 066	-10 659
5705	Refusjon av dagpenger	70	Refusjon av dagpenger, statsgaranti ved konkurs	A	27 000	0	27 000	28 705	-1 705
5705	Refusjon av dagpenger	71	Refusjon av dagpenger for grensearbeidere mv. bosatt i Norge	A	700	0	700	629	71
5705	Refusjon av dagpenger	72	Innkrevning av forskutterte dagpenger	A	155 000	93 205	61 795	68 943	-7 148
5706	Bidragforskudd	70	Refusjon fra bidragspliktige	A	178 000	429	177 571	176 000	1 571
Sum inntektsført					3 230 860	2 808 629	422 231	2 191 599	-1 946 938

Netto rapportert til statsregnskapet

Alle tall i tusen kroner

Netto utgifter rapportert til bevilgningsregnskapet Kapitalkontoer				-672 731 018	Regnskap per 31.12.2024
6004	Norges Bank KK /Innbetalinger	23	Bankinnskudd for oppgjørskonto og arbeidskonto		8 205 360
6004	Norges Bank KK/utbetalinger	23	Bankinnskudd for oppgjørskonto og arbeidskonto		-715 684 452
7065	Endringer i mellomværende	0	Arbeids- og velferdsetaten		-1 158 989
7155	Statens pensjonskasse	10	Statens Pensjonskasse		35 907 062
Sum rapportert					0

Beholdninger i kapitalregnskapet						
Konto	Tekst			2023	2024	Endring
7xxxx	Mellomværende med statskassen	0	Arbeids- og velferdsetaten	-11 985 637	-13 144 626	1 158 989
Sum rapportert				-11 985 637	-13 144 626	1 158 989

Note A Forklaring på samlet tildeling utgiftskapitler

Alle tall i tusen kroner

Utgiftskapittel	Post	Overført fra 2023	Tildeling 2024	Samlet tildeling 2024
601	22	23 200	20 200	43 400
601	23	591	13 500	14 091
604	21	31 504	136 930	168 434
604	45	15 605	117 149	132 754
605	1	160 473	14 169 387	14 329 860
605	22	10 281	67 435	77 716
605	45	24 118	343 155	367 273
621	21	4 621	103 505	108 126
621	63	38 682	174 790	213 472
621	70	4 639	108 230	112 869
621	74	0	15 885	15 885

Utgiftskapittel	Post	Overført fra 2023	Tildeling 2024	Samlet tildeling 2024
634	1	0	599 443	599 443
634	21	8 000	43 876	51 876
634	76	158 441	7 837 805	7 996 246
634	77	47 400	2 072 020	2 119 420
634	78	0	106 720	106 720
634	79	7 394	124 110	131 504
635	1	0	700	700
660	70	0	23 000	23 000
660	71	0	73 880	73 880
666	70	0	4 030 000	4 030 000
667	70	0	390 000	390 000
667	71	0	196 000	196 000
844	70	0	990 000	990 000
845	70	0	25 600 000	25 600 000
845	21	0	690	690
846	1	0	0	0
2530	70	0	25 950 000	25 950 000
2530	71	0	690 000	690 000
2530	72	0	655 000	655 000
2530	73	0	24 000	24 000
2531	70	0	690 000	690 000
2541	70	0	12 890 400	12 890 400
2542	70	0	985 000	985 000
2620	70	0	1 600 000	1 600 000
2620	72	0	80 000	80 000
2620	73	0	14 000	14 000
2650	70	0	60 570 000	60 570 000
2650	71	0	1 910 000	1 910 000

Utgiftskapittel	Post	Overført fra 2023	Tildeling 2024	Samlet tildeling 2024
2650	72	0	3 180 000	3 180 000
2650	75	0	3 210 000	3 210 000
2650	76	0	87 500	87 500
2651	70	0	46 490 000	46 490 000
2651	71	0	130 000	130 000
2651	72	0	465 000	465 000
2655	70	0	124 940 000	124 940 000
2655	75	0	73 000	73 000
2655	76	0	31 000	31 000
2661	70	0	1 800 000	1 800 000
2661	71	0	2 290 000	2 290 000
2661	72	0	9 905	12 167
2661	73	2 262	121 000	121 000
2661	74	0	875 000	875 000
2661	75	0	4 950 000	4 950 000
2661	76	0	430 000	430 000
2661	77	0	2 600 000	2 600 000
2661	78	0	1 030 000	1 030 000
2661	79	0	59 945	81 877
2670	70	21 932	93 540 000	93 540 000
2670	71	0	189 340 000	189 340 000
2670	72	0	24 180 000	24 180 000
2670	73	0	9 140 000	9 140 000
2680	70	0	1 690 000	1 690 000
2680	71	0	1 640 000	1 640 000
2680	74	0	100	100
2680	75	0	1 600	1 600
2680	70	0	385 000	385 000

Utgiftskapittel	Post	Overført fra 2023	Tildeling 2024	Samlet tildeling 2024
Sum utgiftsført		559 143	676 105 860	676 665 003

Note B Forklaring til brukte fullmakter og beregning av mulig overføring til 2025

Alle tall i tusen kroner

Utgiftskapittel	Post	Stikkordsfullmakt	Merutgift (-)/mindre-utgift	Belastningsfullmakt utgiftsført av andre	Merutgift (-)/mindre-utgift etter belastningsfullmakt	Merinntekter ift. Fullmakt	Omdisponering mellom poster	Over-skrivelse og innsparing	Sum grunnlag for overføring	Kompensasjon for lønnsoppgjøret 2024	Maks overførbart beløp	Overføres til 2025
601	22	Kan overføres	25 515	0	25 515	0	0	0	25 515	0	43 900	22 027
601	23	Ingen stikkordsfullmakt	1 397	0	1 397	0	0	0	1 397	0	675	675
604	21	Kan overføres, kan nyttes under post 45	23 936	0	23 936	0	0	0	23 936	0	273 650	23 936
604	45	Kan overføres, kan nyttes under post 21	5 523	0	5 523	0	0	0	5 523	0	215 834	5 523
605	1	Ingen stikkordsfullmakt	387 046	0	387 046	1 531	0	0	388 577	260 300	708 546	388 577
605	22	Kan overføres	19 851	86	19 765	0	0	0	19 765	0	130 370	19 765
605	45	Kan overføres	35 096	0	35 096	0	0	0	35 096	0	702 982	35 096
621	63	Kan overføres	151 287	145 479	5 809	0	0	0	5 809	0	336 980	5 809
621	70	Kan overføres	1 827	0	1 827	0	0	0	1 827	0	222 100	0
634	1	Ingen stikkordsfullmakt	23 888	0	23 888	0	-11 388	0	12 500	12 500	0	12 500
634	21	Kan overføres	17 472	0	17 472	0	0	0	0	0	65 894	12 000
634	76	Kan overføres	-315 331	0	-315 331	0	77 755	0	0	0	15 203 730	0
634	77	Kan overføres	66 367	0	66 367	0	-66 367	0	0	0	4 004 502	0
634	79	Kan overføres	6 864	0	6 864	0	0	0	6 864	0	235 789	6 864
2650	76	Kan overføres	20 037	0	20 037	0	0	0	20 037	0	60 700	20 037
										272 800	22 210 827	557 984

Mottatte belastningsfullmakter

Arbeids- og velferdsetaten har mottatt fra Digitaliseringsdirektoratet belastningsfullmakt på kap. 1540, post 9,258 millioner kroner. Nav har benyttet 6,733 av belastningsfullmakten. Det er også mottatt belastningsfullmakt fra Bufdir på kap. 0858, post 01 på 375 000 kroner. Den er benyttet i sin helhet. I tillegg har Helsedirektoratet gitt belastningsfullmakt på kap. 0740, post 01 på 67,129 millioner kroner. Nav har benyttet 65,797 millioner kroner av denne. På kap. 1633, post 01 er det gitt en generell belastningsfullmakt der Nav har postert merverdiavgift for om lag 13,357 millioner kroner.

Stikkordet «kan overføres»

Virksomhetens bevilgning på flere kapitler og poster er gitt med stikkordet «kan overføres». Beløpet stammer fra tildelinger gitt innenfor de to siste budsjettårene, og virksomheten lar beløpet inngå som en del av mulig overførbart beløp.

Avgitte belastningsfullmakter (Regnskapsført av andre)

Nav har gitt belastningsfullmakt til Skatteetaten på kapitler og poster 2531/70, 3841/01, 5701/71/80/86/87/88, 5704/70, 5705/70/71/72 på til sammen om lag 3,009 milliarder kroner. Skatteetaten har til sammen belastet disse postene med om lag 2,962 milliarder kroner. Det er også gitt belastningsfullmakt til Helsedirektoratet på kapitler 2651/72, 2661/77 og 5701/ 86 på til sammen 595,245 millioner kroner, der belastningen har vært om lag 528,417 millioner kroner. Nevnte belastningsfullmakter er kontert utenfor Navs regnskap.

Mulig overførbart beløp

Virksomhetens ubrukte bevilgning på postene i tabellen over er på om lag 568,341 millioner kroner. Av den ubrukte bevilgningen er det om lag 407,5 millioner kroner som er under grensen på 5 prosent, og som er en mulig overføring til neste budsjettår. Maksimalt overførbart beløp er begrenset til 5 prosent av bevilgningen, jf. bestemmelser i bevilgningsreglementet og det årlige rundskrivet om overførbare bevilgninger (R-2). Beregningene i note b, viser virksomhetens andel av bevilgning på den enkelte kombinasjonen av kapittel og post. Av 407,5 mill. kroner utgjør lønnsoppgjøret for 2024 på 260,3 millioner kroner som først blir først utbetalt i 2025.

162,6 millioner kroner av den ubrukte bevilgningen har stikkordet «kan overføres» og er i sin helhet mulig overførbart til neste budsjettår. Mulig overføring til neste år er en beregning, og virksomheten får tilbakemelding fra overordnet departement om endelig beløp som overføres til neste år. Departementet vurderer blant annet om andre virksomheter eller departementet selv disponerer midler på de samme kombinasjonene av kapittel og post som virksomheten.

Fullmakt til postering mot mellomværende med statskassen

Nav har fullmakt til å postere utgifter som Arbeids- og velferdsetaten betaler på vegne av Statens pensjonskasse (SPK) direkte mot SPKs mellomværende med statskassen. Nav har fullmakt til å postere utgifter som vi betaler på vegne av ikke-statlige aktører knyttet til AFP-ordningen og kommunal tilleggspensjon mot vårt mellomværende med statskassen.

6.4 Artskontooppstilling

Oppstilling av artskontorapporteringen 2024

Alle tall i hele tusen NOK	Note	31.12.24	31.12.23
Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetalinger fra gebyrer	1	-9 240	-9 359
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	1	-20 141	-24 336
Salgs- og leieinnbetalinger	1	-4 679	-7 978
Andre innbetalinger	1	-2 306	-2 935
Sum innbetalinger fra drift		-36 366	-44 608
Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetalinger til lønn	2	10 882 850	10 544 251
Andre utbetalinger til drift	3	4 330 141	4 134 094
Sum utbetalinger til drift		15 212 992	14 678 345
Netto rapporterte driftsutgifter		15 176 625	14 633 738
Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetaling av finansinntekter	4	-5	-8
Sum investerings- og finansinntekter		-5	-8
Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetaling til investeringer	5	158 855	109 937
Utbetaling av finansutgifter	4	934	754
Sum investerings- og finansutgifter		159 789	110 691
Netto rapporterte investerings- og finansutgifter		159 784	110 683
Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten			
Innbetalinger forskudd dagpenger	6	-93 205	-327 771
Innbetaling av skatter, avgifter, gebyrer m.m.	6	-1 011 133	-1 031 960
Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten		-1 104 338	-1 359 731
Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten			
Utbetaling av tilskudd og stønader	7	659 780 810	605 989 093
Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten		659 780 810	605 989 093
Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler			
Gruppelivsforsikring konto 1985 (ref. kap. 5309, inntekt)		-4	-8
Arbeidsgiveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt)		-1 295 216	-1 269 938
Nettoføringsordning for merverdiavgift konto 1987 (ref. kap. 1633, utgift)		13 357	11 192
Sum inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler		-1 281 863	-1 258 755
Netto rapportert til bevilgningsregnskapet		672 731 018	618 115 027

Oversikt over mellomværende med statskassen

Eiendeler og gjeld		31.12.24	31.12.23
Fordringer egne ansatte	8	6 368	5 255
Fordringer ytelser vurdert for tilbakekreving	9	590 006	515 899
Fordringer AFP/tilleggspensjoner	10	954 957	855 816
Andre fordringer	11	297 918	390 330
Skyldig skattetrekk og andre trekk egne ansatte	12	-405 604	-426 772
Skyldige offentlige avgifter	13	-2 357	-3 678
Leverandørgjeld	14	-813 029	-358 343
Annen gjeld knyttet til drift	15	-362 082	-252 321
Gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	16	-13 500 458	-12 329 857
Interne avregninger	17	89 655	-381 967
Sum mellomværende med statskassen	19	-13 144 626	-11 985 637
<i>*Se omtale i prinsippnoten.</i>			
Fordringer SPK	18	35 907 062	34 174 882

6.5 Noter**Note 1 | Innbetalinger fra drift**

	31.12.24	31.12.23
Administrasjonsvederlag ¹⁾	-9 240	-9 359
Sum innbetalinger fra gebyrer	-9 240	-9 359
Tilskudd fra Norges forskningsråd	-631	-2 586
Tilskudd fra andre statlige virksomheter	-6 359	-11 385
Tilskudd fra kommunale og fylkeskommunale etater	-13 140	-10 365
Tilskudd fra næringsliv og private	-10	0
Sum innbetalinger fra tilskudd og overføringer ²⁾	-20 141	-24 336
Salgsinntekter, unntatt avgiftsplikt	-4 323	-7 458
Salgsinntekter	-356	-520
Sum salgs- og leieinnbetalinger	-4 679	-7 978
Andre driftsinntekter	-2 306	-2 935
Sum andre innbetalinger	-2 306	-2 935
Sum innbetalinger fra drift	-36 366	-44 608

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

2) Innbetalinger fra tilskudd omfatter eksterne prosjektinntekter.

Note 2 | Utbetalinger til lønn

	31.12.24	31.12.23
Lønn faste stillinger	9 063 965	8 764 415
Overtid faste stillinger	154 761	129 633
Lønn midlertidige stillinger	318 281	300 429
Overtid midlertidige stillinger	2 671	3 704
Arbeidsgiveravgift	1 274 326	1 247 495
Pensjonsutgifter ¹⁾	794 641	830 083
Sykepenges og andre refusjoner	-847 903	-853 307
Andre ytelser	122 108	121 798

Sum utbetalinger til lønn²⁾	10 882 850	10 544 251
1) Premiesatsen for arbeidsgiverandelen utgjorde i 2024 8,67 prosent (arbeidsgiverandel av pensjonspremien/pensjonsgrunnlaget i 2024 rapportert til SPK). For regnskapsåret 2023 utgjorde premiesatsen 9,4 prosent.		
2) Resultatet av lønnsoppgjøret for 2024 blir utbetalt i 2025.		
	2024	2023
Antall utførte årsverk	12 406	12355

Note 3 | Andre utbetalinger til drift

	31.12.24	31.12.23
Utgifter lokaler	1 198 057	1 192 061
Leie maskiner, inventar o.l. ¹⁾	59 787	24 815
Programvare - løpende lisenser	832 510	702 719
Verktøy, inventar og driftsmaterialer under 50 000	63 203	52 592
Reparasjoner og vedlikehold	102 188	115 177
Kjøp av konsulent tjenester	1 028 347	906 181
Kjøp av andre fremmede tjenester	445 619	575 690
Kontorrekvisita, bøker, møter og kurs	236 037	211 236
Telefon, porto o.l.	128 999	129 226
Utgifter transportmidler	14 788	14 224
Utgifter og godtgjørelse for reise, diett, bil o.l.	135 430	125 565
Reklame og representasjon	1 444	857
Kontingent og gave	3 629	4 641
Øvrige utgifter ²⁾	60 945	70 738
Erstatninger ³⁾	19 158	8 373
Sum andre utbetalinger til drift	4 330 141	4 134 094

1) I 2023 gikk Nav over til leasingavtale for pc-er og telefoner for ansatte.

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

3) Erstatninger gjelder i hovedsak 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.

Konsulent tjenester 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 konsulent tjenester og andre fremmede tjenester er nedenfor gruppert etter hovedområder.

Hovedområder konsulent og andre fremmede tjenester	31.12.24	31.12.23
Konsulent tjenester innen økonomi, revisjon og juss	40 362	39 278
Konsulent tjenester til utvikling av programvare, IKT-løsninger mv.	785 377	726 278
Konsulent tjenester til org. utvikling, rekruttering, kommunikasjon- og informasjonsrådg. o.l. ¹⁾	67 684	30 895
Andre konsulent tjenester	134 925	109 730
Sum konsulent tjenester ²⁾	1 028 347	906 181
Innleie av vikarer	12 931	26 386
Kjøp av tjenester til løpende driftsoppgaver, IKT	182 893	232 383
Kommunale tjenestekjøp	111 685	99 989
Tjenestekjøp knyttet til hjelpemiddelområdet ³⁾	20 736	118 009
Kjøp av tolke- og translatørtjenester	66 168	60 103
Kjøp av andre eksterne tjenester	51 205	38 818
Sum andre fremmede tjenester	445 619	575 690
Sum konsulent- og andre fremmede tjenester	1 473 966	1 481 871

- 1) Regnskapslinjen gjelder i hovedsak utgifter til kjøp av konsulenttenester til organisasjonsutvikling i forbindelse med omorganisering av direktoratet.
- 2) Vesentlige konsulenttenester fra statlige leverandører utgjør 29,9 millioner kroner, som i hovedsak går til forsknings- og utredningsoppdrag.
- 3) Deler av midlene knyttet til installasjon av større hjelpemidler har flyttet finansiering fra kapittel 605 post 01 til kapittel 2661 post 75 og ligger nå i note 7 i linjen "Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler".

Note 4 | Finansinntekter og finansutgifter

	31.12.24	31.12.23
Renteinntekter	-5	-7
Valutagevinst	0	-2
Sum innbetaling av finansinntekter	-5	-8
Renteutgifter	601	577
Forsinkelsesrenter skatt	1	0
Valutadifferanser	332	177
Sum utbetaling av finansutgifter	934	754

Note 5 | Utbetaling til investeringer

	31.12.24	31.12.23
Programvarelisenser over 50 000	245	842
Inventar over 50 000	60 851	52 355
Datamaskiner og annet IKT-utstyr	76 964	28 312
Bil (driftsmiddel)	14 657	1 039
Telefoni over 50 000 ¹⁾	118	-355
Andre driftsmidler over 50 000	6 019	27 744
Sum utbetaling til investeringer	158 855	109 937

1) Utgiftsreduksjonen i 2023 kommer som følge av viderefakturering i henhold til partnerskapsavtalen med kommunene.

Note 6 | Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten

	31.12.24	31.12.23
Trygder og pensjonspremier ¹⁾	-756 060	-759 648
Offentlig bidragskrav forskudd	-429	-269
Billån/næringslån	-2 877	-2 274
Tilbakebetaling til Nav (feilutbetalinger og etteroppgjør)	-250 672	-267 442
Tilbakebetaling fra Nav (EØS)	146	319
Tilbakebetaling forskudd dagpenger	-93 205	-327 771
Andre inntekter	-1 241	-2 645
Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten	-1 104 338	-1 359 731

1) 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

	31.12.24	31.12.23
Inntekter Folketrygden ¹⁾	4 410	7 229
Diverse inntekter	-1 862	-2 893
Inntekter hjelpemidler	-84 053	-70 189
Refusjoner og feilutbetalinger arbeidsmarkedstiltak	0	-6 588
Refusjon og feilutbetalinger ventelønn	-714	-1 947
Innbetalt dividende på statsgaranti for lønnskrav ved konkurs	-290 592	-189 393
Inntekter ytelsesforvaltning	-372 811	-263 781

Utredningsvirksomhet, forskning m.m.	12 569	12 438
Programkategori 09.00 Administrasjon	12 569	12 438
Sosiale tjenester og tiltak for vanskeligstilte	62 185	30 569
Frivillig arbeid	111 042	109 231
Tilskudd til pensjonistenes organisasjoner mv.	15 885	15 072
Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	189 111	154 871
Programkategori 09.20 Tiltak for bedre levekår mv.	189 111	154 871
Tiltak for arbeidssøkere	8 311 577	7 207 484
Varig tilrettelagt arbeid	2 053 053	1 896 658
Tilskudd til arbeids- og utdanningsreiser	108 508	93 722
Funksjonsassistanse i arbeidslivet	124 640	104 285
Arbeidsmarkedstiltak	10 597 778	9 302 149
Driftsutgifter	687	1 774
Ventelønn	687	1 774
Programkategori 09.30 Arbeidsmarked	10 598 465	9 303 923
Pionerdykkere i Nordsjøen	0	636
Programkategori 09.40 Arbeidsmiljø og sikkerhet	0	636
Tilskudd, militære	21 521	28 416
Tilskudd, sivile	75 498	85 365
Krigspensjon	97 019	113 781
Tilskudd	4 036 066	3 695 388
Avtalefestet pensjon (AFP)	4 036 066	3 695 388
Tilskudd til personer over 67 år med kort botid	385 181	477 518
Tilskudd til uføre flyktninger med kort botid	198 827	0
Supplerende stønad	584 008	477 518
Programkategori 09.60 Kontantytelser	4 717 093	4 286 687
Overgangsstønad	1 605 440	1 581 617
Stønad til barnetilsyn til enslig mor eller far i arbeid	77 003	90 303
Tilleggsstønader og stønad til skolepenger	13 532	16 273
Stønad til enslig mor eller far	1 695 976	1 688 193
Programkategori 29.20 Enslige forsørgere	1 695 976	1 688 193
Sykepenger for arbeidstakere mv.	59 647 458	54 826 952
Sykepenger for selvstendige	1 887 042	1 716 401
Pleie-, opplærings- og omsorgspenger mv.	3 276 706	2 563 125
Feriepenger av sykepenger	3 189 548	2 917 434
Tilskudd til ekspertbistand	67 463	38 319
Sykepenger	68 068 217	62 062 231
Arbeidsavklaringspenger	46 735 067	40 538 506
Tilleggsstønad	137 870	121 612
Legeerklæringer	52 581	46 470
Arbeidsavklaringspenger	46 925 518	40 706 588

Uføretrygd	125 162 375	117 726 183
Menerstatning ved yrkesskade	76 001	80 905
Yrkesskadetrygd gml. lovgivning	30 992	33 228
Uførhet	125 269 369	117 840 316
Programkategori 29.50 Inntektssikring ved sykdom og uførhet	240 263 103	220 609 135
Grunnstønad	1 798 959	1 663 471
Hjelpestønad	2 320 579	1 955 654
Stønad til servicehund	6 658	7 228
Hjelpemidler mv. under arbeid og utdanning	118 294	131 961
Tilskudd til biler	1 007 513	926 418
Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler	5 008 654	4 373 944
Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler som tjenester	431 843	394 450
Ortopediske hjelpemidler	2 582 370	2 232 795
Høreapparater	1 083 823	900 748
Aktivitetshjelpemidler for personer over 26 år	81 908	56 061
Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	14 440 601	12 642 729
Programkategori 29.60 Kompensasjon for merutgifter ved nedsatt funksjonsevne m.v.	14 440 601	12 642 729
Grunnpensjon	93 571 942	90 381 615
Tilleggspensjon	189 311 300	182 173 110
Inntektpensjon	24 147 602	16 510 475
Sært tillegg, pensjonstillegg mv.	9 140 407	7 815 753
Alderdom	316 171 252	296 880 952
Programkategori 29.70 Alderdom	316 171 252	296 880 952
Grunnpensjon	1 686 259	1 183 165
Tilleggspensjon	1 649 916	852 123
Sært tillegg	0	89 356
Utdanningsstønad	94	158
Stønad til barnetilsyn	1 633	2 208
Etterlatte	3 337 902	2 127 011
Stønad ved gravferd	423 152	291 938
Stønad ved gravferd	423 152	291 938
Programkategori 29.80 Forsørgertap og eneomsorg for barn mv.	3 761 055	2 418 948
Dagpenger	13 300 249	10 281 803
Dagpenger	13 300 249	10 281 803
Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv.	1 036 381	792 082
Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv.	1 036 381	792 082
Programkategori 33.30 Arbeidsliv	14 336 629	11 073 885
Sum Arbeids- og inkluderingsdepartementet område	605 813 042	558 808 618

Tilskudd	1 005 514	1 103 757
Kontantstøtte	1 005 514	1 103 757
Tilskudd	25 628 748	21 364 182
Barnetrygd	25 628 748	21 364 182
Programkategori 11.10 Familie og oppvekst	26 634 262	22 467 939
Foreldrepenger ved fødsel	25 946 791	23 382 249
Engangsstønad ved fødsel og adopsjon	710 197	706 337
Feriepenger av foreldrepenger	651 531	595 970
Foreldrepenger ved adopsjon	24 987	27 981
Foreldrepenger	27 333 506	24 712 537
Programkategori 28.50 Stønad ved fødsel og adopsjon	27 333 506	24 712 537
Sum Barne- og familiedepartementets område	53 967 768	47 180 476
Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	659 780 810	605 989 093

1) Regnskapslinjen inneholder tilbakebetaling fra Nav av for mye innkrevd trygdeavgift.

Note 8 | Fordringer egne ansatte

	31.12.24	31.12.23
Lønnslån	6 231	5 143
Forskudd lønn	138	106
Fordring ansatte	0	7
Sum fordringer egne ansatte	6 368	5 255

Note 9 | Fordringer ytelser vurdert for tilbakekreving

	31.12.24	31.12.23
Tidsbegrenset uføre og supplerende stønad	5 684	5 772
Omstillingsstønad	136	0
Barnetrygd	87 692	86 776
Kontantstøtte	6 906	10 381
Grunn- og hjelpestønad	27 068	21 402
Inntektsytelser ¹⁾	160 522	132 750
Pensjon	68 679	56 316
Enslig forsørger (overgangsstønad)	298	181
Korttidssytelser ²⁾	232 819	201 112
Andre ytelser stønad	86	18
Skattetrekk	27	606
Trekk i ytelser vurdert for tilbakekreving	88	585
Sum fordringer ytelser vurdert for tilbakekreving, jf. note 17	590 006	515 899

1) I linjen for inntektsytelser inngår ytelsene enslig forsørger, uføretrygd og tilleggsstønad av tilsyn barn fra ny løsning.

2) I linjen for korttidssytelser inngår ytelsene syke- og foreldrepenger og pleiepenger.

Ytelser vurdert for tilbakekreving er saker hvor vilkårene for det utbetalte beløpet blir vurdert på nytt, også opp mot periode, størrelsen på beløpet, og aktuell mottaker. Saldoen viser beløp på saker som er under saksbehandling for vurdering om mulig feilutbetaling. Mulig feilutbetalt beløp blir kun memorialført i balansen og får dermed ingen innvirkning på resultatregnskapet eller mellomværende med statskassen. Beløpene omfatter ikke ytelsene dagpenger, arbeidsavklaringspenger, tiltakspenger og tilleggsstønader (unntatt tilleggsstønader av tilsyn barn fra ny løsning).

I saker hvor det er krav om tilbakebetaling, overføres dette til Skatteetaten for innkreving.

Note 10 | Fordringer AFP/tilleggspensjoner

	31.12.24	31.12.23
AFP alle ordninger	954 866	855 620
Tilleggspensjon kommuner	91	196
Sum fordringer knyttet til AFP/tilleggspensjoner	954 957	855 816

Noten inneholder fordringer som følge av at Nav har forskuttert/utbetalt ytelser på vegne av andre.

Note 11 | Andre fordringer

	31.12.24	31.12.23
Andre fordringer drift - motkonto jf. note 17 ¹⁾	137 493	107 356
Fordringer sykepenger under tilskuddsforvaltningen - motkonto jf. note 17	3 604	3 583
Forskudd dagpenger- motkonto jf. note 17 ²⁾	17 575	128 326
Nødbetalinger motkonto jf. note 17	3 217	4 473
Andre fordringer knyttet til tilskuddsforvaltning ³⁾	136 029	146 592
Sum andre fordringer	297 918	390 330

1) Andre fordringer drift består i hovedsak av kundefordringer drift og utestående syke- og foreldrepenger.

2) Gjelder utestående forskudd dagpenger som følge av koronapandemien, jf. midlertidig forskrift om forskudd på dagpenger for å avhjelpe konsekvensene av covid-19.

3) Andre fordringer knyttet til tilskuddsforvaltningen består i hovedsak av utestående skatt, hvor Nav venter på tilbakebetaling fra Skatteetaten.

Note 12 | Skyldig skattetrekk og andre trekk egne ansatte

	31.12.24	31.12.23
Forskuddstrekk	-373 528	-395 227
Påleggstrekk	-917	-439
Pensjonstrekk medlemsandel	-31 159	-31 106
Sum skyldig skattetrekk og andre trekk drift	-405 604	-426 772

Note 13 | Skyldig offentlige avgifter

	31.12.24	31.12.23
Utgående merverdiavgift	-2 357	-3 678

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 terminvist oppgjør for merverdiavgift.

Note 14 | Leverandørgjeld

	31.12.24	31.12.23
Leverandørgjeld drift – motkonto jf. note 17 ¹⁾	-486 306	-73 943
Leverandørgjeld ytelser – motkonto jf. note 17	-326 723	-284 399
Sum leverandørgjeld	-813 029	-358 343

1) Økningen i leverandørgjeld skyldes i stor grad en enkelt faktura på 355 millioner kroner som gjelder pensjonskostnader for 6.termin fra SPK.

Tabellen under viser de 10 største leverandørene som utgjør deler av leverandørgjelden per 31. desember 2024.

Leverandører	31.12.24
STATENS PENSJONSKASSE	355 806
BERTEL O STEEN AS.	31 316
SUNRISE MEDICAL AS	25 832
MEDEMA NORGE AS	20 758
IBM NORGE AS	17 851
PERMOBIL AS	14 999
ATEA AS	14 655
INVACARE AS	13 835
ABILIA AS	13 552
LINGIT AS	13 031

Note 15 | Annen gjeld knyttet til drift

	31.12.24	31.12.23
Tilbakebetalt nettolønn	-179	-269
Pensjonstrekk arbeidsgiverandel	-324 646	-226 910
Eksternt finansierte prosjekt	-37 203	-24 868
Innbetalinger til oppfølging drift	-54	-274
Sum annen gjeld knyttet til drift	-362 082	-252 321

Note 16 | Gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten

	31.12.24	31.12.23
Trekk i pensjon ved institusjonsopphold ¹⁾	-482	-648
Skyldig skattetrekk ytelser	-13 441 421	-12 285 519
Uhevet utbetaling – motkonto jf. note 17	-28 522	-19 328
Annen kortsiktig gjeld knyttet til tilskuddsforvaltningen ²⁾	-30 033	-24 363
Sum gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	-13 500 458	-12 329 857

1) Utbetales til kommuner og private institusjoner.

2) Består i hovedsak av oppfølging av saldokorrigeringer mellom enheter, ubehandlede innbetalinger, diverse trekk og returer fra bank på grunn av opphørte eller ugyldige konti.

Note 17 | Interne avregninger

	31.12.24	31.12.23
Motkonto balanseposter ytelser, jf. note 11 og 16	4 125	-117 054
Motkonto balanseposter drift, jf. note 11	-137 493	-107 356
Motkonto leverandørgjeld drift, jf. note 14	486 306	73 943
Motkonto leverandørgjeld ytelser, jf. note 14	326 723	284 399
Motkonto ytelser vurdert for tilbakekreving, jf. note 9	-590 006	-515 899
Sum motkontoer balanse	89 655	-381 967

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. tabellen nedenfor.

	31.12.24	31.12.23
Skyldnerkonti	-13 470 304	-12 336 918
Motkonto til skyldnerkonti	13 470 304	12 336 918
Lån til bil som hjelpemiddel (Gruppe 2-bil)	4 787 492	4 495 305
Tilskudd til bil som hjelpemiddel (Gruppe 1-bil)	78 514	99 285
Motkonto til lån og tilskudd bil	-4 866 006	-4 594 591
Tilskudd til hjelpemiddel for selvstendig næringsdrivende	18 874	22 455
Motkonto til hjelpemiddel for selvstendig næringsdrivende	-18 874	-22 455
Avskrivning tilskudd til hjelpemidler	34 895	45 512
Motkonto avskrivninger tilskudd til hjelpemidler	-34 895	-45 512
Fakturering frivillig folketrygdavgift	12 955	15 480
Motkonto fakturering frivillig folketrygdavgift	-12 955	-15 480
Krav til innkreving etter dom	2 290	3 913
Motkonto til innkreving etter dom	-2 290	-3 913
Krav mot arbeidsgiver for arbeidsgiverperioden	5 040	4 144
Motkonto til krav i arbeidsgiverperioden	-5 040	-4 144
Til innkreving feilutbetaling ekskl. renter	778 937	870 706
Til innkreving renter	32 482	41 049
Til innkreving etteroppgjør	546 695	523 847
Til innkreving forskudd dagpenger	13 393	49 930
Sum til innkreving	1 371 507	1 485 533
Ikke innkreving feilutbetaling	204 809	216 351
Ikke innkreving forskudd dagpenger	767	1 233
Foreldet feilutbetaling før innkreving	131 623	120 985
Foreldet forskudd dagpenger	3 343	660
Motkonto innkreving, ikke innkreving og foreldelse	-1 712 049	-1 824 762

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 brukerne. Åpne poster vil for eksempel 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. Mottakeren 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 finnes 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 brukeren 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 elleve 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.

Fakturerings frivillig folketrygdavgift: For å synliggjøre utestående krav på frivillig folketrygdavgift, blir disse balanseført. Kontoen er gruppert i interne avregninger sammen med tilhørende motkonto.

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 feilutbetalingssaker såfremt vedtaket og dommen tar stilling til samme krav og periode. Dette innebærer at kravet som skyldneren skal tilbakebetale kommer frem 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 mot arbeidsgiver for arbeidsgiverperioden. Hvis en arbeidsgiver ikke betaler f.eks. sykepenger i arbeidsgiverperioden skal Nav utbetale ytelsen. Beløpet som er utbetalt skal kreves tilbake fra arbeidsgiveren.

Til innkreving: Beløp som, etter tilbakekreivingsvedtak, skal kreves inn blir ført på egne balansekonti. Kontiene er gruppert i interne avregninger sammen med tilhørende motkonto. Balansekontiene vil vise hva som 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 en mottaker av uføretrygd har fått utbetalt for lite eller for mye foretar Nav et etteroppgjør. Dette gjøres når skatteoppgjøret er klart. Saldoen per 31. desember 2024 er i tabellen nedenfor spesifisert per ytelse. Innkreving etteroppgjør inngår i linjen «Inntektsytelser» i tabellen nedenfor.

Ikke innkreving: Beløp som, etter tilbakekreivingsvedtak, 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 2024 er i tabellen nedenfor spesifisert per ytelse.

Foreldet feilutbetaling før innkreving: Beløp som, etter tilbakekreivingsvedtak, er foreldet blir ført på egne balansekonti. Kontiene er gruppert i interne avregninger sammen med tilhørende motkonto. Saldoen per 31. desember 2024 er i tabellen nedenfor spesifisert per ytelse.

Fordelt på ytelser per 31.12.2024	Til innkreving	Ikke innkreving	Foreldet
Tidsbegrenset uføre og supplerende stønad	4 359	1 931	532
Barnetrygd	124 741	41 949	21 718
Kontantstøtte	11 730	2 353	412
Yrkesskade	97	18	0
Grunn- og hjelpestønad	588	2 794	906
Inntektsytelser	588 390	43 138	29 467
Pensjon	83 284	38 300	16 913
Enslig forsørger	43 958	5 881	464
Sykepenger	70 931	20 424	18 183
Foreldrepenger	63 274	7 008	1 738
Pleiepenger	23 452	2 429	359
Andre ytelser Infotrygd	252	136	0
Arbeidsavklaringspenger	205 755	25 727	19 311
Dagpenger	134 110	10 343	20 541
Forskudd dagpenger	13 393	767	3 343
Lønnskompensasjon	76	0	0
Skattefrie tilleggsstønader Abetal	3 566	1 610	1 010
Tiltaksarrangører	172	0	0
Korttidssytelser korona	-287	769	68
Tilbakekreving skatt ¹⁾	-336	0	0
SUM	1 371 507	205 576	134 966

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

Note 18 | Fordringer SPK

	31.12.24	31.12.23
Fordringer SPK	35 907 062	34 174 882

Fordringer SPK gjelder ytelser som Nav utbetaler for Statens Pensjonskasse (SPK). Ytelsene blir resultatført i SPKs regnskap. I Navs regnskap vil disse utbetalingene fremgå 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 overgangen til nytt regnskapsår.

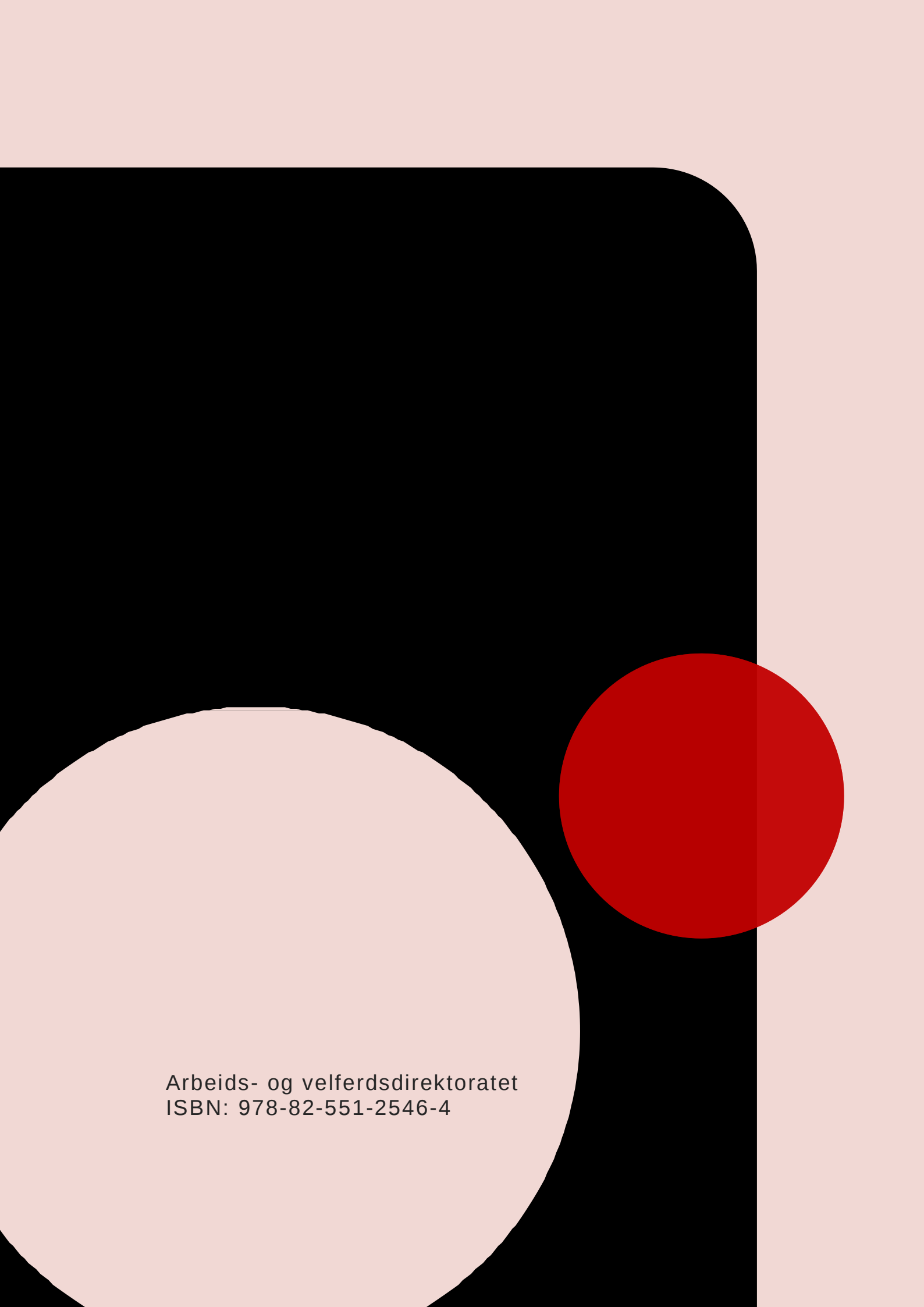
Note 19 | Sammenheng mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen

Formålet med denne noten er å vise forskjellen mellom beløp som er bokført på eiendels- og gjeldskontoer og mellomværende med statskassen. Som noten viser er sum avregning med statskassen og mellomværende med statskassen i Nav like som følge av Navs bruk av kontanthovedbok. For videre omtale viser vi til prinsippnoten.

Oppstillingen nedenfor er eksklusiv rapportering på SPKs mellomværende med statskassen.

Tekst	Avregning med statskassen	Mellomværen de med statskassen	Differanse
Kundefordringer	61 268	61 268	
Motpost kundefordringer	-61 268	-61 268	
Sum kundefordringer	0	0	0
Fordring på ansatte	6 368	6 368	
Sum andre fordringer	6 368	6 368	0
Leverandørgjeld	-813 029	-813 029	
Motpost leverandørgjeld	813 029	813 029	
Sum leverandørgjeld	0	0	0
Gjeld vedrørende tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	-12 380 951	-12 380 951	
Sum gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer	-12 380 951	-12 380 951	0
Forskuddstrekk	-373 528	-373 528	
Påleggstrekk	-917	-917	
Pensjonstrekk	-355 806	-355 806	
Sum skyldig skattetrekk og andre trekk	-730 251	-730 251	0
Oppgjørskonto merverdiavgift	-2 357	-2 357	
Sum skyldig offentlige avgifter	-2 357	-2 357	0
Tilbakebetalt nettolønn	-179	-179	
Avsetning ikke bokførte leverandørgjeld ¹⁾	-298 140	-298 140	
Motpost avsetning ikke bokførte leverandørgjeld	298 140	298 140	
Annen kortsiktig gjeld	-54	-54	
Eksterne prosjektmidler	-37 203	-37 203	
Sum annen kortsiktig gjeld	-37 436	-37 436	0
Totalt	-13 144 626	-13 144 626	0

1) Linjen viser bokført avsatt leverandørgjeld som er attestert og godkjent i perioden 1. januar - 14. januar 2025 med fakturadato i 2024. I tillegg har Nav attestert og godkjent faktura for 229,6 millioner kroner i perioden 15. januar til 10. mars med fakturadato i 2024. Av disse vedrører 115,8 millioner kroner drift, og 113,8 millioner kroner ytelser, hvorav fakturaer knyttet til ytelsen høreapparat utgjør 49,8 millioner kroner.



Arbeids- og velferdsdirektoratet
ISBN: 978-82-551-2546-4