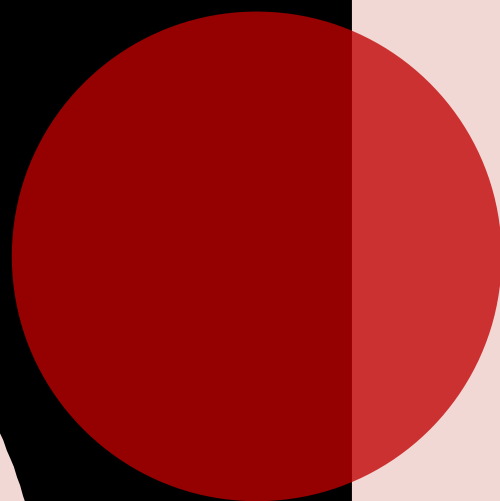
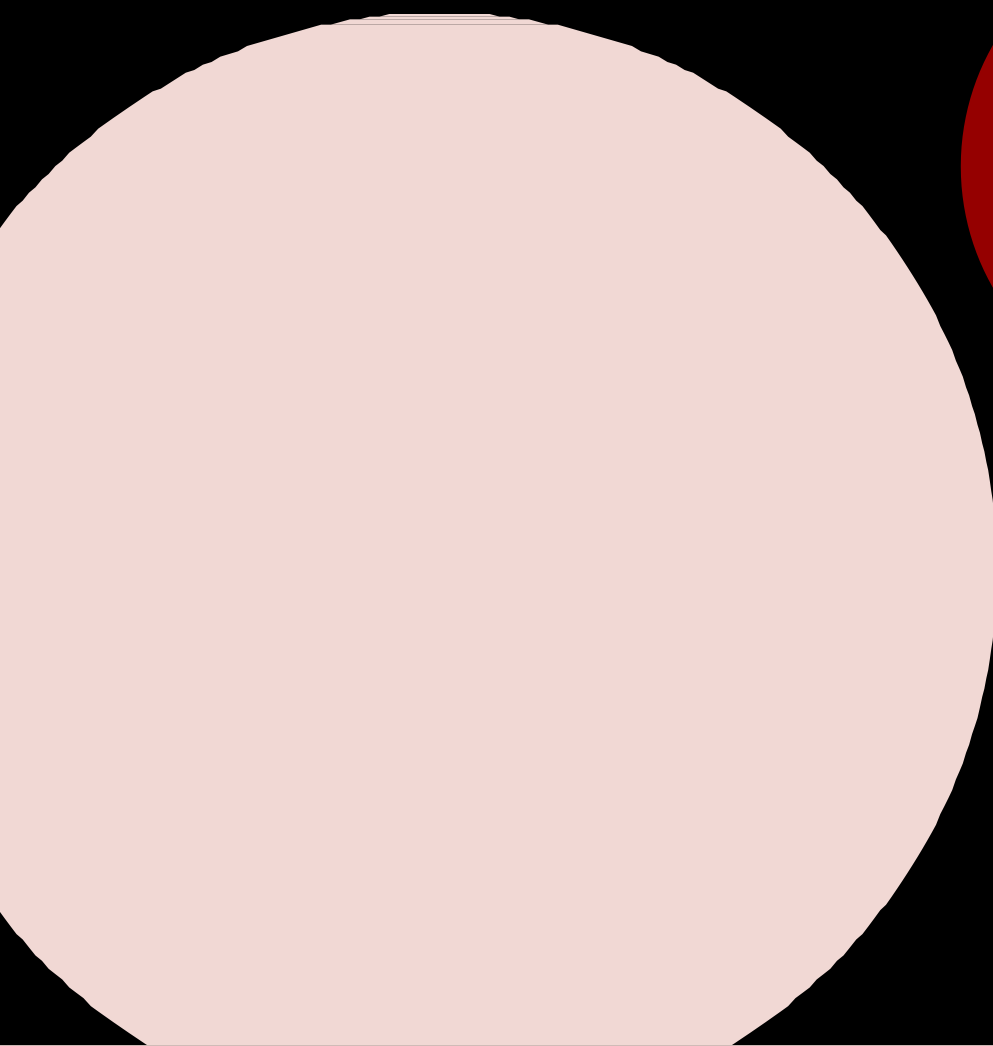




ÅRSRAPPORT

2023



Innhold

1	Leders beretning	5
2	Introduksjon til virksomheten og hovedtall	7
2.1	NAV's oppgaver og tjenester	7
2.2	NAV's organisasjon	9
2.3	Nøkkeltall	9
2.4	Situasjonen på arbeidsmarkedet i 2023.....	12
2.5	Utviklingen i de helserelaterte ytelsene	14
3	Aktiviteter og resultater.....	16
3.1	Samlet vurdering av måloppnåelsen	16
3.1.1	Flere i arbeid	16
3.1.2	Inkludering i samfunnet og bedre levekår	17
3.1.3	Ivareta økonomiske rettigheter	18
3.1.4	Brukerrettede og tilgjengelige tjenester	19
3.2	Flere i arbeid	19
3.2.1	Styringsparametere	19
3.2.2	Overgang til arbeid	21
3.2.3	Andel AAP-mottakere som er i arbeid eller tiltak.....	24
3.2.4	Andelen mottakere av helserelaterte ytelser under 30 år.....	25
3.2.5	Gjennomføring og resultater av arbeidsmarkedstiltakene	26
3.2.6	Andel blant prioriterte grupper som deltar på tiltak sammenlignet med den totale populasjonen som deltar på tiltak.....	27
3.2.7	Ny ungdomsgaranti	27
3.2.8	Dagpengemottakere med et halvt år igjen av dagpengeperioden	31
3.2.9	Oppfølging av mottakere av AAP.....	31
3.2.10	Gjennomføring av sykefraværsoppfølging	32
3.2.11	Bistand til arbeidsgivere	33
3.2.12	Etatens innsats under IA-avtalen.....	34
3.2.13	Etatens samarbeid med utdannings- og helsesektoren	35
3.2.14	Oppfølging av deltakerne i introduksjonsprogrammet.....	36
3.3	Inkludering i samfunnet og bedre levekår	37
3.3.1	Kunnskapsgrunnlag.....	38
3.3.2	Samarbeid med andre tjenester	38
3.3.3	Kompetanse og kvalitet i tjenestene	38
3.3.4	Ivaretagelse av hensynet til barn og unge	39
3.3.5	Tilgjengelighet gjennom digitalisering	39
3.3.6	Samarbeid med frivillig sektor	40

3.3.7	Måloppnåelse og forvaltning av tilskuddsordningene.....	40
3.3.8	Hjelpemidler	40
3.4	Ivareta økonomiske rettigheter	45
3.4.1	Kvaliteten og produktiviteten i ytelsesforvaltningen	45
3.4.2	Overordnet om oppfølging av NOU 2023:11 Raskt og riktig	48
3.4.3	Vurdering av kvalitet og produktivitet per ytelsesområde	49
3.4.4	Forebyggende tiltak og kontroll	76
3.4.5	Aktivitetskravene knyttet til folketrygdloven	80
3.4.6	Tilbakebetaling av forskudd dagpenger	81
3.4.7	Oppfølging av EØS-saker	81
3.4.8	Oppfølging av saker med rettsanvendelsesfeil	82
3.5	Brukerrettede og tilgjengelige tjenester	82
3.6	Effektiv ressursbruk.....	84
3.6.1	Digital produksjon og utvikling	84
3.6.2	Effektiv ressursbruk.....	88
3.7	Forvaltning	95
3.7.1	Utvikling av partnerskapet	95
3.7.2	Status for arbeidet med rundskriv.....	95
3.7.3	Kunnskapsbaserte tjenester og direktoratets kunnskapsfunksjon.....	96
3.7.4	Kompetansearbeidet i NAV	97
3.8	Felles føringer	97
3.8.1	Lærlinger.....	97
3.8.2	Konsulentbruk.....	97
3.8.3	Muligheter for desentralisert arbeidsplass	97
4	Styring og kontroll.....	99
4.1	Overordnet vurdering av styring og kontroll	99
4.2	Virksomhetsstrategien og organisatoriske endringer	99
4.3	Tillitsreformen.....	100
4.4	Styringsmodell for produktområder.....	101
4.5	Nye systemløsninger for økonomiområdet	101
4.6	Anskaffelser	102
4.7	Sikkerhet og beredskap.....	102
4.8	Personvern.....	103
4.9	Oppfølging av Riksrevisjonens merknader	105
4.10	Arbeidsmiljø, sykefravær og ledelse	105
4.10.1	Sykefraværsutviklingen i etaten.....	106
4.10.2	Vold og trusler	107

4.10.3	Inkluderende arbeidsmiljø – Arbeids- og velferdsetaten som arbeidsgiver.....	108
5	Vurdering av fremtidsutsikter	109
5.1	Utviklingen på arbeidsmarkedet fremover	109
5.2	Risikobilde.....	109
5.3	Utvikling og endring i NAV	110
6	Årsregnskap	111
6.1	Ledelseskomentarar til regnskapet.....	111
6.1.1	Formål.....	111
6.1.2	Bekreftelse	111
6.1.3	Vurdering av årets regnskap.....	111
6.1.4	Revisjon	113
6.2	Prinsippnote	114
6.3	Bevilgningsoppstilling med noter	116
6.4	Artskontooppstilling	129
6.5	Noter	130

1 Leders beretning

Vi har lagt nok et år bak oss som har vært preget av inflasjon, renteøkninger og mange nye flyktninger fra Ukraina. NAV-ansatte over hele landet har gjort en stor innsats i møte med folk som har trengt vår hjelp.

Ved utgangen av året var det noe flere ledige enn ved utgangen av 2022. Ledigheten i 2023 var likevel fortsatt på et lavt nivå historisk sett. Sysselsettingsgraden gikk noe ned fra 2022 til 2023, men også den var fortsatt på et høyt nivå.

Andelen ledige i utsatte grupper på arbeidsmarkedet økte noe, blant annet var personer uten fullført videregående utdanning overrepresentert. Det var også flere flyktninger fra Ukraina som ble registrert som arbeidssøkere. NAV hadde høy innsats rettet både mot personbrukere og arbeidsgivere for å få flere fra de utsatte gruppene i arbeid. Arbeidsmarkedstiltak ble brukt målrettet, og strategiske partnerskapsavtaler med virksomheter ble etablert for bedre koordinerte tjenester.

Startskuddet for den nye ungdomsgarantien fra 1. juli var en viktig satsing for oss. Unge under 30 år blir prioritert blant annet i tiltaksgjennomføringen, spesielt de med nedsatt arbeidsevne. Opplæringstiltak ble benyttet i enda større grad for denne gruppen.

I 2023 fortsatte direktoratets arbeid med å legge til rette for at kommunene kan ivareta sitt ansvar for de sosiale tjenestene i NAV-kontoret på en bedre måte. Dette omfattet blant annet styrking av de digitale løsningene for økonomisk sosialhjelp. Vi samarbeider godt med kommunene med mål om bedre og tryggere tjenester. En ny standard for trygge brukermøter i NAV ble lansert sammen med en veileder i 2023.

På hjelpemiddelområdet videreførte NAV digitaliseringen for å håndtere et økende antall eldre brukere i tråd med den demografiske utviklingen.

Fjoråret var et utfordrende år for ytelsesforvaltningen, både når det gjaldt produktivitet (herunder saksbehandlingstider) og kvalitet. NOU 2023:11 Raskt og riktig påpekte mange forbedringspunkter i saksbehandlingen. I høst startet vi derfor et systematisk arbeid for å forbedre kvaliteten. Det vil ta tid før tiltakene er gjennomført og gir en vesentlig bedring av måloppnåelsen.

Resultatene fra årets brukerundersøkelser viser at andelen fornøyde personbrukere er stabil, mens arbeidsgivere har økt tilfredshet med medarbeidere, møter og digitale løsninger fra NAV.

I løpet av året utviklet vi flere gode, nye digitale løsninger, blant annet for etterlattereformen, og kontantstøtte. Moderniseringsprosjektet P4 opplevde noen utfordringer på AAP-området grunnet endring av utviklingsalternativ for ny saksbehandlingsløsning.

I slutten av november varslet Datatilsynet at de hadde funnet brudd på personopplysningsloven hos NAV, og har ilagt oss et overtredelsesgebyr. Vi ga i januar 2024 tilbakemeldinger på tilsynsrapporten og avventer endelig vedtak.

Vi er godt i gang med å følge opp strategien som ble vedtatt i 2022, og i 2023 har vi blant annet sett på hvordan justeringer i arbeidsprosesser og organisasjonsstruktur kan bidra til

bedre måloppnåelse. Dette arbeidet har både medført at det er igangsatt prosesser for å bedre samhandlingen mellom den oppfølgingen som skjer på NAV-kontoret og saksbehandling av ytelser for særlig AAP og uføretrygd. Det er også avklart at det skal gjennomføres organisatoriske endringer i Arbeids- og velferdsdirektoratet, og nytt organisasjonskart skal besluttes i 2024.

Også arbeidet med tillitsreformen fortsatte i 2023. En partssammensatt arbeidsgruppe¹ gjennomførte et innsiktsarbeid for å få bedre kunnskap om hva som utfordrer handlingsrommet og tilliten i NAV. Basert på denne innsikten iverksatte vi tiltak med særlig søkelys på å utvikle lederskap, medarbeiderskap og fremme en tillitsbasert samarbeidskultur i etaten.

Oslo 15. mars 2024



Hans Christian Holte
arbeids- og velferdsdirektør

¹ En gruppe bestående av representanter fra hovedsammenslutningene, arbeidsgiver, vernetjenesten og brukerutvalg.

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.

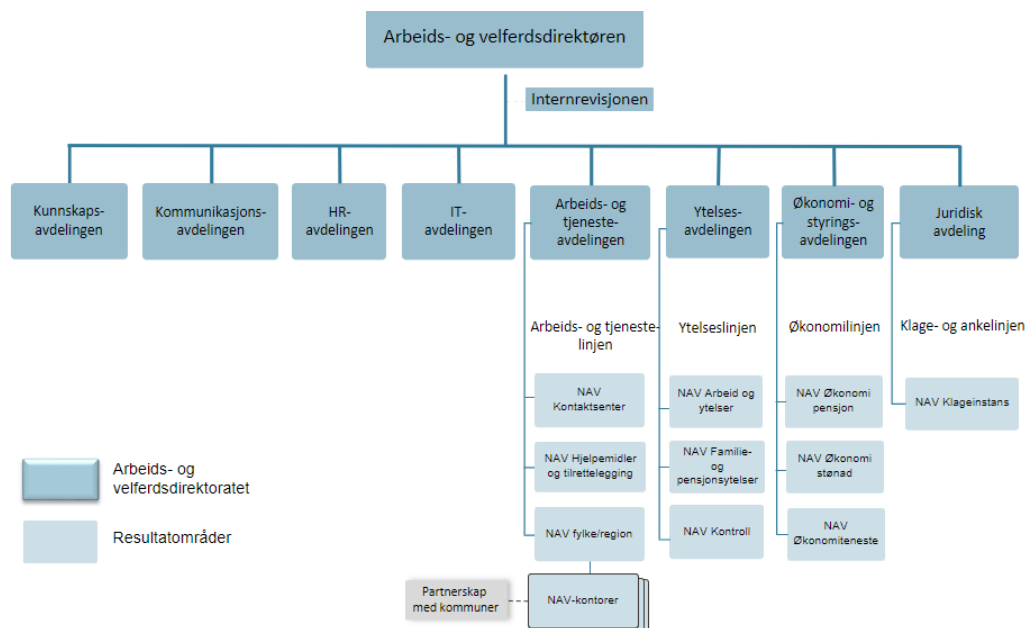
Figur 2. NAVs tjenester til brukerne

TJENESTER RETTET MOT ARBEID	PENGESTØTTE OG TJENESTER FRA FOLKETRYGDEN ²	SOSIALE TJENESTER OG YTELSER
<p>NAV skal bidra til et velfungerende arbeidsmarked, der flere kommer i arbeid og færre faller varig ut av arbeidslivet.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>NAV tilbyr arbeidsgivere rekrutteringstjenester, samarbeid om opplæringstiltak og bistand til oppfølging ved sykefravær. Vi gir råd og informasjon ved permittering og nedbemanning.</p>	<p>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.</p> <p>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).</p> <p>NAV skal sørge for at personer med nedsatt funksjonsevne får rett hjelpemiddel og nødvendig tilpasning innen rett tid.</p>	<p>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.</p> <p>Introduksjonsprogram for flyktninger kan også ligge under NAV-kontoret.</p> <p>Det varierer mellom kommunene hvilke tjenester de har valgt å legge i NAV-kontoret.</p>

² NAV forvalter også ytelser som ikke er hjemlet i folketrygdloven.

2.2 NAVs organisasjon

Figur 3. Organisasjonskart 2023



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 259 ved utgangen av 2023.

Etaten brukes som benevnelse på den statlige delen av NAV, mens forvaltningen benyttes om den totale organisasjonen som inkluderer partnerskapet med kommunene. Gjennom samarbeidsavtalene med hver enkelt kommune tilbyr NAV-kontoret en rekke kommunale tjenester.

2.3 Nøkkeltall

Tabell 1. Hovedtall arbeids- og velferdsetaten 2021–2023 (statlige årsverk og utgifter)

	2021	2022	2023
Antall utførte årsverk ^a	13 430	12 988	12 355
Antall ansatte ^b	15 463	15 364	14 633
Antall avtalte årsverk ^b	14 903	14 811	14 116
Samlet tildeling post 01-99 (i 1 000 kroner)	555 916 776	570 113 312	620 872 405
Utnyttelsesgrad post 01-29	87,54 % ^d	87,98 %	87,87%
Driftsutgifter (i 1 000 kroner)	14 024 266	13 816 460	14 443 279
Lønnsandel ^c av driftsutgifter	72,8 %	74,7 %	73,0
Lønnsutgifter ^c per utførte årsverk (i 1 000 kroner)	767	792	853

^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, fratrukket refusjoner fra NAV.

^d Tall avviker fra tidligere år fordi belastningsfullmakter fra andre ikke har vært tatt med før i 2021.

Tabell 2. Arbeidsmarked og ledighet 2021–2023. Årsgjennomsnitt. Antall personer om ikke annet er oppgitt

	2021	2022	2023
Sysselsatte (SSBs arbeidskraftundersøkelse) *	2 774 000	2 849 000	2 876 000
Sysselsettingsandel (i prosent av befolkningen 15-74 år) *	68,9	70,3	70,1
Bruttoledighet (summen av helt ledige og arbeidssøkere på tiltak)	104 988	67 991	63 840
Helt ledige	88 862	52 148	53 110
Helt ledige i prosent av arbeidsstyrken	3,2	1,8	1,8
Helt ledige 20-29 år	22 365	12 839	13 191
Permitterte	48 362	9 208	6 962
Langtidsledighet (helt ledige med varighet over 6 måneder)	30 377	15 300	13 485
Utlyste stillinger i NAVs database**	544 981	575 165	468 233
Deltakere på kvalifiseringsprogram (kommunalt tiltak)	6 650	6 500	7 130
Personer med nedsatt arbeidsevne	195 688	201 846	212 487
Arbeidssøkere på tiltak	16 126	12 843	10 730
Personer med nedsatt arbeidsevne på tiltak	57 788	59 720	58 610

*Hentet fra tabell 13618 på SSB.no.

**Totalt i løpet av året.

Tabell 3. Mottakere og utbetalt beløp per ytelse fra NAV 2022 og 2023

Ytelse	Antall mottakere		Utbetaling (mill. kroner)	
	2022	2023	2022	2023
Dagpenger*	40 721	36 716	12 886**	10 282**
Alderspensjon	1 018 215	1 039 502	272 358	296 881
Uføretrygd	364 437	366 273	110 004	117 840
Sykepengetilfeller***	762 049	806 285	53 468	62 062
Foreldrepenger	140 430	136 232	24 056	24 713
Arbeidsavklaringspenger****	139 380	148 969	36 153	40 707
Barnetrygd	662 630	670 312	18 154	21 364
Arbeidsmarkedstiltak*	74 727	71 666	9 725	9 302
Kontantstøtte	7 741	6 996	1 170	1 104
Annet*****	-	-	19 847	21 735

* Årsgjennomsnitt.

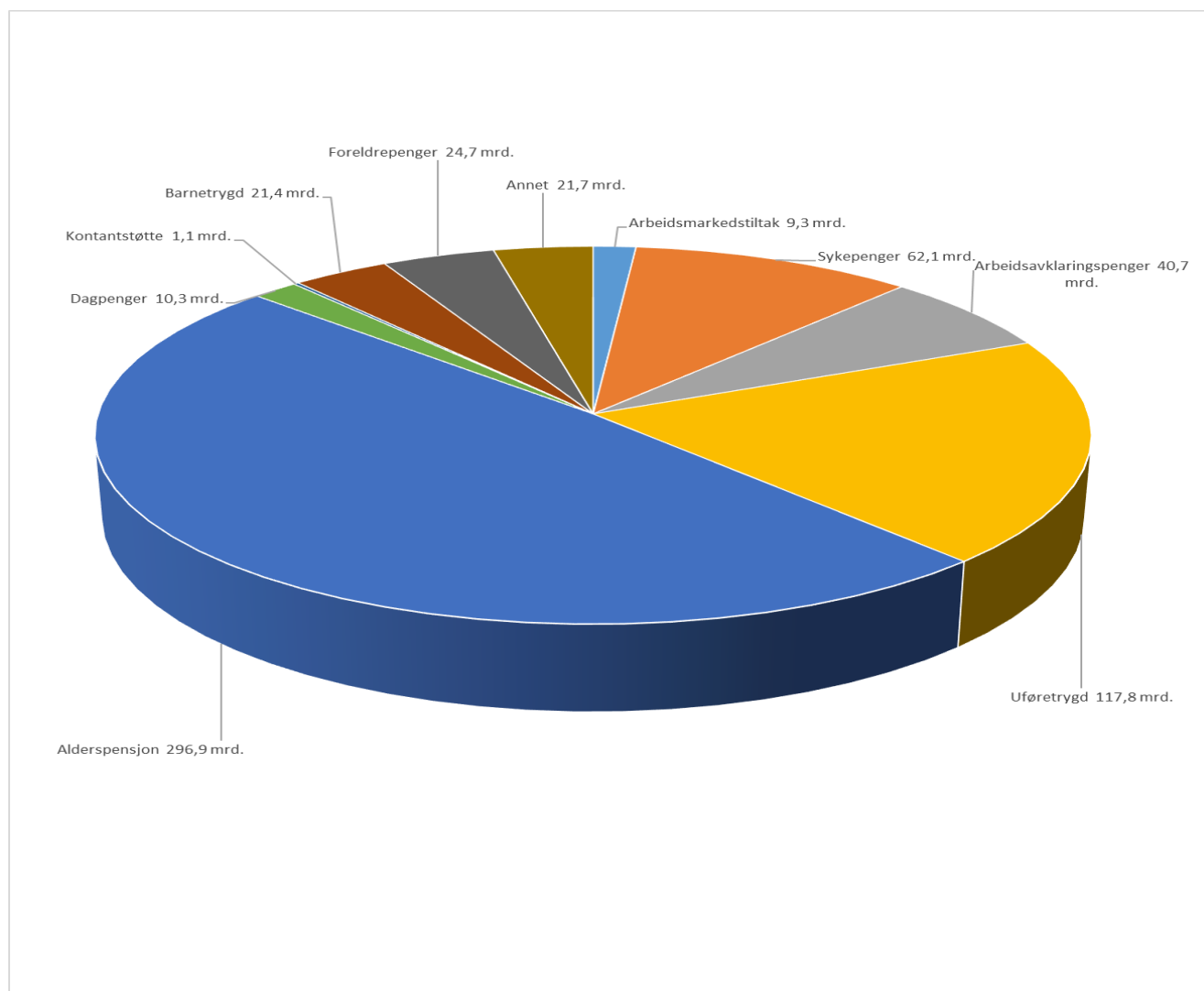
** Utbetalingene er påvirket av midlertidige regelendringer (se kapittel 6.1.3).

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

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

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

Figur 4. NAVs stønadsutbetalinger i 2023 (i millioner kroner)



Figur 4 viser NAVs utbetalinger av egne ytelser fordelt på de største områdene, som i sum utgjorde 606,0 milliarder kroner i 2023. I tillegg utbetalte NAV 34,2 milliarder i ytelser på vegne av Statens Pensjonskasse (SPK). I sum utgjorde utbetaling av ytelser 640,2 milliarder kroner i 2023.

Tabell 4. Bruk av tjenester og selvbetjeningstjenester i 2021, 2022 og 2023

	2021	2022	2023
Innlogginger nav.no (mill.)	53	50	51
Telefonhenvendelser (mill.)	3,433	3,344	3,215
Gjennomsnittlig ventetid telefon (minutter)	7,13	9,26	6,02
Antall henvendelser fra brukerne i «Skriv til oss» (mill.)	0,948	0,856	0,796
Chatbot Frida (henvendelser) (mill.)	1,020	0,824	0,557
Antall chat viderekoblet til en veileder (mill.)	0,244	0,212	0,189

2.4 Situasjonen på arbeidsmarkedet i 2023

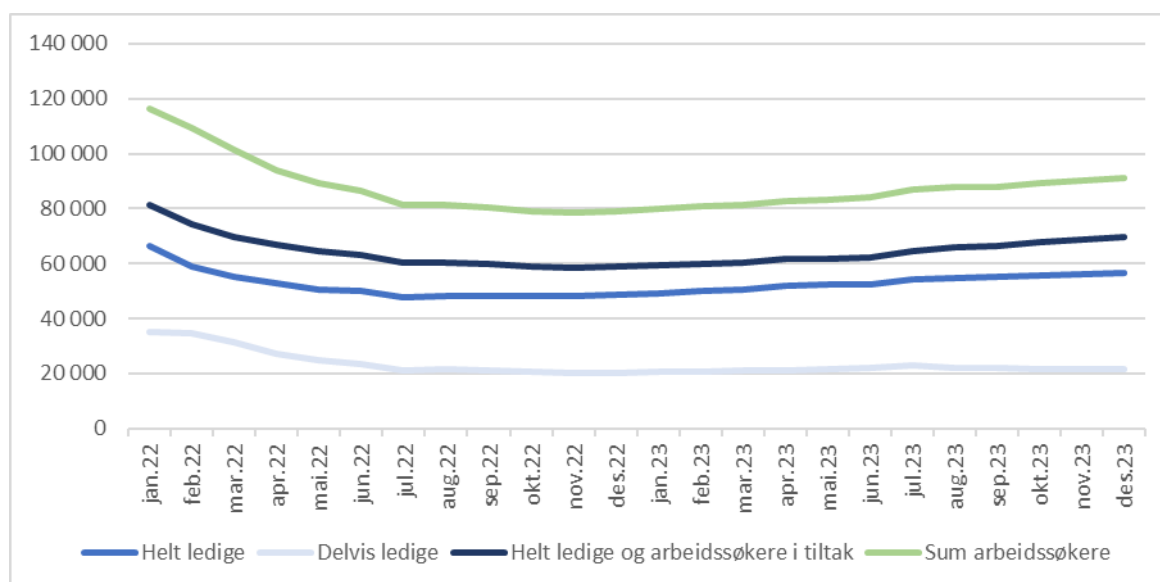
Status

Ved utgangen av desember var 68 600 personer registrert som helt ledige eller arbeidssøkere i et tiltak hos NAV, noe som tilsvarer 2,3 prosent av arbeidsstyrken. I desember 2022 var den tilsvarende andelen 2,0 prosent. Arbeidsledigheten fortsatte å øke gjennom tredje tertial i 2023. Justert for normale sesongvariasjoner utgjorde summen av helt ledige og arbeidssøkere i et arbeidsmarkedstiltak ved utgangen av desember 3 600 flere enn ved utgangen av august. Ledigheten økte dermed noe mindre enn i andre tertial, men samlet ble året preget av en jevnt økende arbeidsledighet. Ved utgangen av 2023 utgjorde summen av personer registrert som helt ledige og arbeidssøkere på tiltak 10 600 flere enn ved utgangen av 2022. Det er om lag samme økning som vi opplevde i 2015, da vi hadde en oljerelatert nedgangskonjunktur.

Selv om arbeidsledigheten økte gjennom 2023, er den fortsatt på et svært lavt nivå. Bortsett fra 2022 må vi tilbake til 2008 for å finne sist arbeidsledigheten var like lav. Antallet delvis ledige holder seg også på et historisk svært lavt nivå.

Etterspørselen etter arbeidskraft holdt seg stabil på et lavere nivå i 2023 enn hva som var tilfellet i 2022. I løpet av tredje tertial ble det lyst ut ni prosent færre ledige stillinger på arbeidsplassen.no enn i tilsvarende periode i 2022. Nedgangen var størst for yrkesgruppene meglere og konsulenter, ingeniør- og ikt-fag, serviceyrker og annet arbeid³, og bygg og anlegg. Innen barne- og ungdomsarbeid og industriarbeid ble det lyst ut flere ledige stillinger enn året før.

Figur 5. Antall helt ledige, delvis ledige, arbeidssøkere på arbeidsmarkedstiltak og summen av alle arbeidssøkere. Sesongjusterte tall. Kilde: NAV



Selv om ledigheten økte gjennom 2023 og etterspørselen etter arbeidskraft var lavere enn i 2022, økte antallet sysselsatte gjennom året. I november var det 23 000 flere lønnstakere enn ett år tidligere, ifølge registerdata fra SSB. Imidlertid avtok sysselsettingsveksten noe i tredje tertial. Veksten gjennom året var størst innen helse- og sosialtjenester, teknisk

³ «Annet arbeid» er en restgruppe med litt forskjellig yrker. I denne gruppen finner vi for eksempel personer som har jobbet som bud, yrkesdykkere, renovasjonsmedarbeidere, dyrepassere, i religiøse yrker, bingovertreter med mer.

tjenesteyting og eiendomsdrift, og undervisning. Tall fra arbeidskraftundersøkelsen (AKU) viser at 70,2 prosent av befolkningen mellom 15 og 74 år var sysselsatt i oktober. Det er om lag på nivå med høsten 2022. Samtidig har vi hatt en høy befolkningsvekst, hvilket innebærer at antallet sysselsatte også har økt. Det kan imidlertid se ut til at sysselsettingsveksten har avtatt noe i tredje tertial.

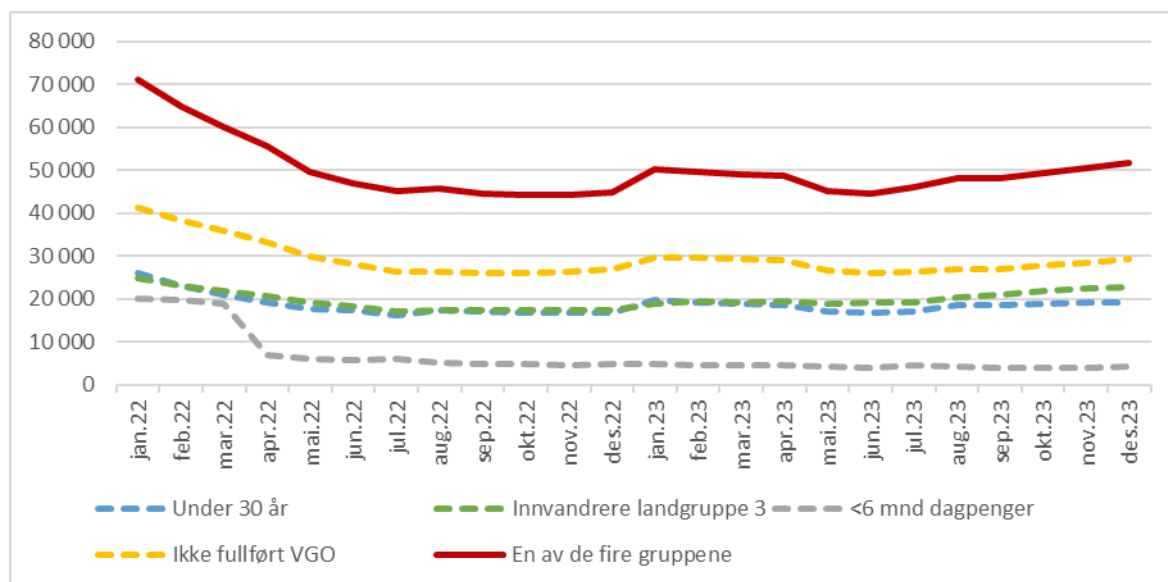
Andel av de ledige som er i utsatte grupper

Første halvår 2023 falt også andelen av de som er helt ledige eller i et arbeidsmarkedstiltak (bruttoledigheten) som tilhører det vi kan kalle «utsatte grupper». Det vil si personer som er enten under 30 år, innvandrere fra landgruppe 3, personer som ikke har fullført videregående opplæring, eller personer som har mindre enn seks måneder igjen før de mister dagpengere rettene. Andelen nådde sitt laveste nivå juli 2023, med 74 prosent (andel av bruttoledigheten). Etter dette har andelen gått noe opp, og var på 76 prosent i desember 2023. Det betyr at antallet ledige har økt noe mer for disse gruppene enn for øvrige arbeidssøkere i andre halvår av 2023.

I desember tilhørte 51 800 personer minst en av de fire gruppene (figur 6). Det er en økning på 6 800 sammenlignet med desember 2022. En viktig grunn til økningen vi har sett i andre halvdel av 2023, er at flere fra Ukraina nå er registrert som arbeidssøkere. Vi forventer derfor at ledigheten vil fortsette å øke for personer fra landgruppe 3, som inkluderer Ukraina, fremover.

Personer uten fullført videregående utdanning utgjør den største gruppen helt ledige eller arbeidssøkere i tiltak med en andel på 43 prosent. Denne gruppen er dermed betydelig overrepresentert blant de arbeidsledige.

Figur 6. Antall helt ledige eller arbeidssøkere i arbeidsmarkedstiltak som tilhører «utsatte» grupper



2.5 Utviklingen i de helserelaterte ytelsene

Sykefravær

Det totale sesongjusterte sykefraværet i Norge var i fjerde kvartal 2023 på 7 prosent (7,5 prosent ujustert). Det sesongjusterte legemeldte sykefraværet var på 5,7 prosent i fjerde kvartal 2023, som er en økning sammenlignet med året før (6,7 prosent i 4. kvartal 2022). Det egenmeldte sykefraværet var per 4. kvartal 2023 på 1,3 prosent, stabilt sammenlignet med 4. kvartal 2022. Det har vært en økning gjennom hele året og dette er den høyeste sykemeldingsprosenten siden koronapandemien, der det sesongjusterte sykefraværet var på 7,3 prosent 1. kvartal 2021 (8,3 prosent ujustert). [Se SSB.no for mer informasjon om sesongjustert sykefravær.](#)

Arbeidsavklaringspenger (AAP)

Antall personer som mottok AAP ved utgangen av desember 2023 var på 148 969, tilsvarende 4,2 prosent av befolkningen i alderen 18–66 år. I desember 2022 var tilsvarende tall 139 380 (4,0 prosent av befolkningen). Sammenlignet med 2022 økte antall mottakere med 9 579 (6,4 prosent). Hvis man sammenligner med før pandemien (februar 2020) betyr det at nær 33 000 flere mottok AAP. Økningen i andelen med AAP har blant annet sammenheng med forlengelser av stønadperioden etter regelverksendringer

For hovedgruppen allment og uspesifiserte diagnoser økte antallet mottakere med nærmere 16 prosent i 2023 sammenlignet med 2022. Vi ser en spesiell økning i antall mottakere som mottok AAP med diagnosen «slapphet og tretthet». For denne enkelt diagnosen var det nå 7 200 som mottok AAP, en økning på 1 200 (19 prosent) fra året før. Av de større enkelt-diagnosene var det høyest relativt økning for personer med «bekreftet covid-19», hvor antallet økte med rett over 50 prosent. Det var i desember i fjor rundt 320 personer som hadde AAP med bekreftet covid-19. For begge disse enkelt-diagnosene gjaldt økningen stort sett personer i aldersgruppen 30 år og eldre.

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 3 200 (3 prosent) i 2023. Til sammenligning var økningen på 6 400 personer (18 prosent) for de med varighet over tre år. Dette skilte seg fra tidligere perioder der den relative økningen var lik for de med kort og lang varighet. [Se pressemelding publisert 15. januar 2024 for mer informasjon.](#)

Uføretrygd

Ved utgangen av desember 2023 mottok om lag 366 600 personer uføretrygd, mot 364 400 personer ved utgangen av desember 2022. Det er en økning på 0,6 prosent (2 200 personer). Antall mottakere av uføretrygd sett i forhold til befolkningen var på 10,4 prosent per 31. desember 2023, 0,1 prosentpoeng lavere enn for ett år siden.

I 2023 gikk uføreandelen ned for de over 45 år, mens den holdt seg stabil for de fleste aldersgruppene under 45 år, med unntak av aldersgruppen 30–34 år og 40–44 år der andelen hadde noe økning. De siste ti årene har antall uføretrygdde vokst jevnt, spesielt for kvinner i alderen 30–44 år. I samme periode har andelen uføre i befolkningen økt for aldersgruppen 18–54 år, men gått ned for de over 60 år. De eldste uføretrygdde utgjør over halvparten av alle uføre, og nedgangen for de eldste gjør at uføreandelen holder seg nokså stabil over tid.

I løpet av 2023 ble det 26 900 nye uføretrygdede, mens 24 700 personer sluttet å motta uføretrygd. De fleste nye uføretrygdede har en fortid som mottakere av arbeidsavklaringspenger (AAP). Andelen som kom fra AAP i løpet av 2023 var på 77 prosent. Det var samme andel som året før. De fleste som ikke lenger mottar uføretrygd har overgang til alderspensjon eller dør, og disse to faktorene er relativt stabile over tid. Blant de som sluttet å motta uføretrygd i løpet av 3. kvartal 2023, gikk 71,6 prosent over til alderspensjon og 18,7 prosent døde,

Ved utgangen av desember 2023 var om lag 21 800 personer i alderen 18–29 år uføretrygd. På ett år har det blitt 10 færre unge uføretrygdede. Andelen unge uføret i prosent av befolkningen i samme aldersgruppe var på 2,6 prosent per desember 2023 (2,5 prosent blant kvinner og 2,7 prosent blant menn). Andelen unge uføretrygdede holder seg dermed på et stabilt høyt nivå.

3 Aktiviteter og resultater

3.1 Samlet vurdering av måloppnåelsen

3.1.1 Flere i arbeid

NAV hadde i 2023 høy innsats overfor både personbrukere og arbeidsgivere med sikte på at flere skal komme i eller beholde arbeid:

- De prioriterte målgruppene ble godt ivaretatt ved bruk av arbeidsmarkedstiltak. I brukeroppfølgingen ble kvalitetsgjennomgang av saker i henhold til kvalitetskriterier for god oppfølging tatt i bruk.
- Arbeidsgivere som har muligheter til å tilrettelegge, inkludere fra NAVs prioriterte grupper eller har behov for støtte til å forebygge sykefravær og redusere frafall ble prioritert for bistand fra NAV. Strategiske partnerskapsavtaler med virksomheter har blitt etablert i samtlige fylker, som blant annet innebærer bedre koordinerte tjenester fra NAV.

Resultatene i 2023 viser at unge under 30 år ble sterkt prioritert. Andelen unge i arbeidsmarkedstiltak var høyere for unge enn for øvrige aldersgrupper, andelen i tiltak var spesielt høy for unge med nedsatt arbeidsevne.

Den nye ungdomsgarantien som ble iverksatt 1. juli 2023 har som formål å redusere passive perioder utenfor arbeid og utdanning, og sørge for at færre faller varig utenfor arbeidslivet. Ungdomsgarantien ble iverksatt med to hovedgrep; bevilgning for økt veiledertetthet blant ungdomsveiledere og forskriftsfesting av kjerneelementer for god oppfølging. Ungdomsgarantiens forskrift var ferdigstilt 26. juni, og arbeidet med å operasjonalisere innholdet har foregått i et tett samarbeid mellom direktorat og fylkesnivået i NAV. Rundskrevet for ny ungdomsgaranti ble ferdigstilt februar 2024, og tydeliggjør hvordan unge skal følges opp iht. ungdomsgarantien. Det har vært tett oppfølging av fylkene for å øke veiledertettheten, men på grunn av samlet ressursituasjon, økt antall unge i målgruppen og høyt sykefravær har dette vært krevende i noen fylker.

En annen gruppe som NAV prioriterte i 2023 er fordrevne fra Ukraina. NAV-kontorene hadde gjennom siste halvår 2023 økt pågang av ukrainske fordrevne som registrerte seg som arbeidssøkere. Relativt mange trengte videre arbeidsrettet oppfølging fra NAV etter avsluttet introduksjonsprogram i kommunen. Det var også mange som trengte videre norskopplæring, og en del kombinerte norskopplæringen med arbeidsmarkedstiltak, som for eksempel arbeidstrening. Det har vært tett dialog om etatens innsats gjennom blant annet ulike nasjonale fagnettverk i NAV. Direktoratet har også et tett samarbeid med IMDi.

Samlet sett hadde etaten god gjennomføring av arbeidsmarkedstiltakene i 2023, med en mindretgift på 2,5 prosent av bevilgning. På grunn av for lavt tiltaksforbruk i første halvår har antall med midlertidig lønnstilskudd vært lavere i 2023 enn i tidligere år. Imidlertid økte andelen av tiltaksplassene som ble benyttet til opplæring.

Færre arbeidssøkere ble formidlet til ledige stillinger i 2023 sammenlignet med året før. Nedgangen må ses i sammenheng med at det var færre ledige stillinger og fortsatt ubalanse/mistilpasning på arbeidsmarkedet der de ledige ikke har den kompetansen som arbeidsgiverne etterspør. For å redusere mistilpasningen på arbeidsmarkedet fortsatte samarbeidet mellom NAV, opplæringskontoret i fylkeskommunen og arbeidsgivere/bransjer for å kunne kvalifisere arbeidssøkere til å dekke behovet for fagarbeidere.

Andel ordinære arbeidssøkere med overgang til arbeid⁴ ble redusert. Resultatene er som i de to foregående årene preget av en nedgang i andelen permitterte arbeidssøkere. For personer med nedsatt arbeidsevne var overgang til arbeid noe høyere enn året før, også for unge under 30 år.

Antall mottakere av sykepenger og AAP (som andel av befolkningen i alderen 18–29 år) økte i 2023. Dette må ses i sammenheng med en generell økning i det legemeldte sykefraværet. I tillegg gjennomførte NAV en vesentlig restansenedbygging på sykepengeområdet, og vi antar at noe av økningen i andelen mottakere av sykepenger har sammenheng med denne nedbyggingen. Økningen i andelen med AAP har blant annet sammenheng med forlengelser av stønadperioden etter regelverksendringer, noe som også gir utslag for unge under 30 år.

Andel AAP-mottakere i arbeid ved 26-ukerstidspunktet var 52 prosent i 2023, noe redusert sammenlignet med 2022.

3.1.2 Inkludering i samfunnet og bedre levekår

Sosiale tjenester

Som følge av økte priser, dyrtid og økt behov for sosiale tjenester⁵ følges dette området tett i NAV-kontoret og partnerskapet. Direktoratets arbeid med å legge til rette for at kommunene ivaretar sitt ansvar for de sosiale tjenestene i NAV-kontoret på en god måte, fortsatte i 2023. Dette gjaldt blant annet innen områdene kunnskap/kompetansesatsing, tilskuddsforvaltning, videreutvikling av digitale tjenester, samarbeid i partnerskapet og med Statsforvalterne.

I 2023 arbeidet vi videre med økt bruk av de digitale løsningene for økonomisk sosialhjelp. De digitale løsningene (Digisos) dekket ved utgangen av 2023 mellom 95 og 99 prosent av befolkningen, avhengig av hva hver kommune har tatt i bruk. Både dekningen og tilbudet er forbedret siden 2022⁶. Alle søkere som har fått innvilget vedtak om økonomisk sosialhjelp, har nå også mulighet til å følge med på kommende utbetalinger i utbetalingsoversikten på nav.no.

Hjelpemidler

På hjelpemiddelområdet stiller økt antall brukere kombinert med trangere økonomiske rammer stadig strengere krav til effektivisering og omstilling. Hovedsatsingen er utvikling av digitale løsninger for å effektivisere håndtering og formidling av hjelpemidler. Overgangen til moderne løsninger tar tid, da saksområdet er komplekst og mangfoldig, men 50 prosent av søknadene i hjelpemiddelsentralene ble ved utgangen av 2023 behandlet i nytt digitalt fagsystem.

I 2023 gjennomførte NAV forbedringer i søknadsdialogen på alle deler av hjelpemiddelområdet for å sikre tydeligere informasjon, og for å få inn den dokumentasjonen og beskrivelsen NAV trenger for å behandle sakene. Alle disse digitale utviklingstiltakene forventes å heve kvaliteten på området.

⁴ Indikatoren viser status seks måneder etter avgang, i tillegg til to måneders produksjonstid.

⁵ I 2023 gjennomførte direktoratet en intervjuundersøkelse med tolv av landets største kommuner. Undersøkelsen viser at antall mottakere av økonomisk sosialhjelp økte med 16 prosent fra september 2022 til september 2023.

⁶ I 2023 lanserte vi «Innsynsflate for NKS», som tok over for Personkortet. Denne er ikke helt sammenliknbar med tilbudet vi hadde i 2022.

Sakene som behandles i hjelpemiddelsentralene behandles i hovedsak innen fristen. Saksbehandlingstiden er imidlertid forverret for hjelpemiddelsaker som behandles i ytelsesforvaltningen, som for eksempel ortopediske hjelpemidler, høreapparater, proteser med mer. Dette gjelder saker der spesialistene/verkstedene tilpasser/lager hjelpemiddelet til bruker.

3.1.3 Ivareta økonomiske rettigheter

I 2023 var produktiviten⁷ i ytelseslinjen preget av en negativ tendens med svakere saksbehandlingstider og økende restanser på mange ytelser. Situasjonen har utviklet seg over tid og årsakene er sammensatte. Rettelser etter rettsanvendelsesfeil og oppgavemengden under og etter korona er to faktorer som fremheves i denne sammenhengen. Måloppnåelse på saksbehandlingstider er innenfor norm på 6 av 16 nasjonale ytelser og 1 av 9 utenlandsytelser. I 2022 var tilsvarende tall henholdsvis 8 og 1.

Produktiviteten ble forbedret på alderspensjon, enslig forsørger og medlemskap. På barnebidragsområdet, barnetrygd, grunn- og hjelpestønad, sykdom i familien, og uføretrygd ble produktiviteten redusert. Saksbehandlingstiden ble redusert noe i saksbehandlingen av klager og anker, med unntak av en liten økning i vedtaksinstansen som skyldtes nedbygging av restanser.

På sykepenger økte ressursinnsatsen mye, samtidig som digitaliseringen gjorde store fremskritt gjennom året. Ekstra ressursinnsats på klager bidro til en ønsket reduksjon i saksbehandlingstidene. Samtidig var det fortsatt mange restanser og en del brukere opplevde for lange saksbehandlingstider.

Vår vurdering av kvaliteten er at den for noen ytelser bedret seg i løpet av 2023. Dette gjelder dagpenger, enslige forsørgere, barnetrygd, foreldrepenggeområdet, kontantstøtte og yrkesskade. Ingen ytelser har fått en reduksjon i kvalitetsvurderingen.

NAV har fått kritikk for etterlevelsen av forvaltningsloven, og det er oppdaget flere feilsituasjoner som er rettet eller er under retting. Det er besluttet ulike tiltaksområder for å følge opp NOU 2023:11 Raskt og riktig. Et av områdene som er igangsatt er å utrede og gjennomføre tiltak som skal styrke saksbehandlingen i ytelsesforvaltningen i stort. Gjennom dette arbeidet vil vi også forbedre klage og ankebehandlingen i NAV. Vi forventer at disse tiltakene på sikt bidrar til å bedre kvalitet, produktivitet og brukeropplevelsen. Et område med kvalitetsforbedring det siste året var rundskrivene, som på flere fagområder ble gjennomgått og oppdatert.

Som følge av at saksbehandlerkapasiteten måtte prioriteres til å redusere lange saksbehandlingstider, ble arbeidet med etterkontroller av feilutbetalinger noe lavere prioritert i 2023. Dette ga en nedgang i antall saker og beløp overført til innkreving⁸. I løpet av året fulgte et eget innsatsteam opp departementets forventninger om flere etterkontroller på koronaytelsene. Ut fra risiko og vesentlighet gjennomførte innsatsteamet etterkontroller på dagpenger. Forebygging er vår hovedstrategi, og dette må hovedsakelig gjøres gjennom bedre systemløsninger.

⁷ Vi har i tidligere tertialrapporteringer brukt begrepet effektivitet, men mener produktivitet er mer presist. Produktivitet, defineres i Store norske leksikon som «Produktivitet, produksjon i forhold til innsats. Med andre ord, forholdet mellom mengden goder som produseres og mengden produksjonsfaktorer som er satt til å produsere godene.» I denne rapporteringen inkluderer vi også i omtalen under disse overskriftene i hvilken grad produksjonen holder tritt med mengden av saker.

⁸ Reduksjonen i beløp overført til innkreving var likevel mindre enn reduksjonen i antall saker, noe som innebar at relativt flere saker med større beløp ble behandlet.

NAV jobbet i 2023 videre med flere nye fagsystemer, søknadsdialoger og digitale søknader, noe som bidrar til bedre brukeropplevelser, høyere automatiseringsgrad, bedre støtte i saksbehandlingen og at vi etterlever kravene om totrinns saksbehandling.

3.1.4 Brukerrettede og tilgjengelige tjenester

NAV samarbeider med kommunene om kvalitetsforbedringer som gjør tjenestene trygge, enklere, mer forståelig og effektive for brukerne våre.

En ny «Standard for trygge brukermøter i NAV» ble lansert sammen med en tilhørende veileder høsten 2023.

For brukere med akutt behov for sosiale tjenester har nå alle NAV-kontorene en vakttelefon. Tiden det tar for brukerne å få hjelp ble dermed redusert.

Resultatene fra årets brukerundersøkelser viste at andelen personbrukere som er fornøyd er stabil (76 prosent) sammenlignet med 2022. For arbeidsgivere er andelen som er tilfreds og har tillit til NAV også stabil (86 prosent). Private virksomheter har blitt stadig mer fornøyde de siste årene. Undersøkelsen viser også at 86 prosent av virksomhetene er fornøyde med møter med NAV-medarbeidere.

Brukertilfredsheten på kontaktsenterets tjenester var høy (95 prosent). Ventetiden på telefon var fortsatt litt for lang, men brukerne opplevde økt tilgjengelighet ved at flere anrop ble besvart og gjennom muligheten for tilbakering. Sammenlignet med 2022 opplevde en større andel brukere at de fikk gjort det de kom for på nav.no. Innsendte serviceklager fra brukerne var noe lavere enn året før. NAV har nå færre restanser som er over fristen enn tidligere år.

3.2 Flere i arbeid

3.2.1 Styringsparametere

Styringsparameter	2022	2023	Kommentarer
Andelen arbeidssøkere med overgang til arbeid skal øke	78 %	70 %	Resultatene er som i de to foregående årene preget av en større andel permitterte arbeidssøkere enn i mer normale perioder. Overgang til arbeid er redusert med 4 prosentpoeng for ordinære (ikke-permitterte) arbeidssøkere (til 67 %) og med 1 prosentpoeng for permitterte (til 92 %). Indikatoren viser status seks måneder etter avgang, i tillegg til to måneders produksjonstid.
Andelen personer med nedsatt arbeids-evne med overgang til arbeid skal øke	49 %	50 %	Se merknad over om produksjonstid for indikatoren.
Andelen under 30 år med overgang til arbeid skal øke: - Arbeidssøkere	76 %	70 %	En del av nedgangen for arbeidssøkere skyldes færre permitterte. Overgang til arbeid er redusert med 6 prosentpoeng for ordinære arbeidssøkere (til 69 %) og med 2 prosentpoeng for permitterte (til 91 %).

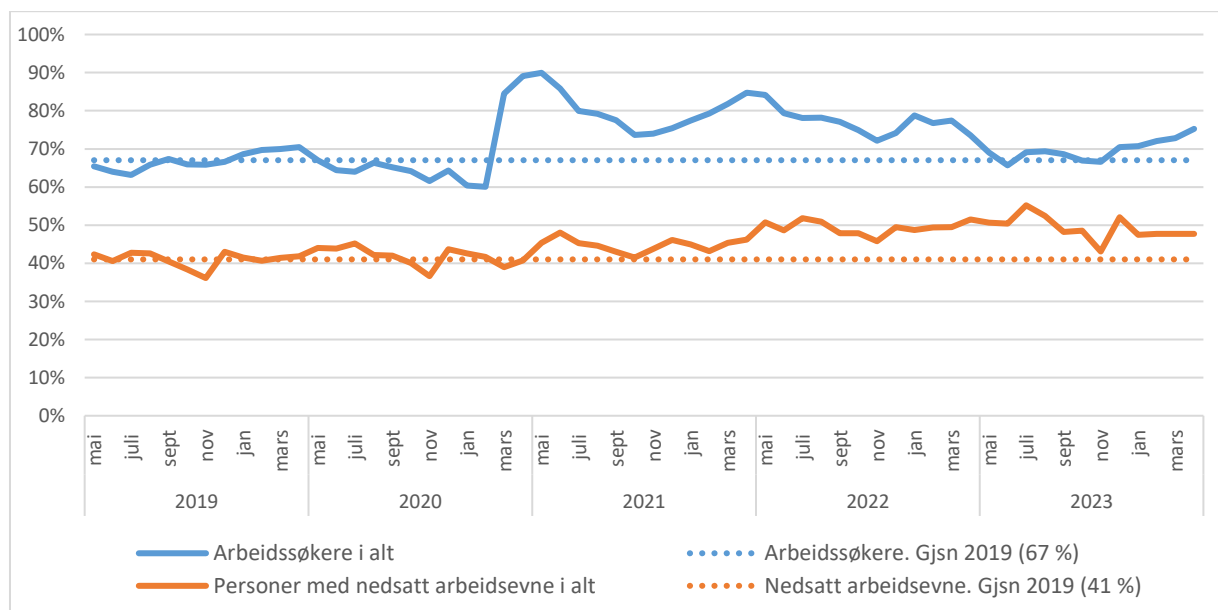
- Personer med nedsatt arbeidsevne	52 %	53 %	Se merknad over om produksjonstid for indikatoren
Andelen innvandrere med bakgrunn utenfor EØS-området med overgang til arbeid skal øke:			En del av nedgangen for arbeidssøkere skyldes færre permitterte. Overgang til arbeid er redusert med 6 prosentpoeng for ordinære arbeidssøkere (til 61 %) og med 3 prosentpoeng for permitterte (til 90 %).
- Arbeidssøkere	73 %	63 %	
- Personer med nedsatt arbeidsevne	48 %	47 %	Nedgangen for innvandrere med nedsatt arbeidsevne er på 0,6 prosentpoeng. Se merknad over om produksjonstid for indikatoren.
Andelen langtidsarbeidssøkere (over 1 år) med overgang til arbeid skal øke	77 %	63 %	En del av nedgangen skyldes færre permitterte langtidsarbeidssøkere. Overgang til arbeid er redusert med 8 prosentpoeng for ordinære langtidsarbeidssøkere (til 63 %) og med 22 prosentpoeng for permitterte langtidsarbeidssøkere (til 71 %). Se merknad over om produksjonstid for indikatoren.
Andel og antall langtidsarbeidssøkere (over 1 år) i arbeidsrettet aktivitet	-	-	Det er feil i aktivitetsplan-statistikken. Tall ettersendes når feilen er korrigert.
Andelen unge under 30 år som fullfører videregående opplæring og høyere utdanning som arbeidsmarkedstiltak skal øke	-	-	Vi har ikke pålitelige tall og fortsetter i 2024 med å utvikle statistikk.
Andelen mottakere av helse relaterte ytelser under 30 år skal reduseres	1,9 % SP 3,4 % AAP 2,6 % UT	2,2 % SP 3,5 % AAP 2,6 % UT	Tall som andel av befolkningen i alderen 18-29 år. Sykepengen (SP): tall per august 2023, AAP og uføretrygd (UT) per desember 2023. Regelverksendringer med forlengelser av AAP, både under og i etterkant av pandemien, medførte lavere avgang gjennom store deler av 2022 (og 2023).
Andelen sykmeldte med gradert sykmelding ved 12 ukers sykmelding	45 %	45 %	Indikatoren har en forsinkelse på én måned.
Andelen AAP-mottakere som er i arbeid eller tiltak ved 26 ukers tidspunkt skal øke	63 %	61 %	Utviklingen skyldes redusert andel i arbeid.
Antall arbeidssøkere som formidles til ledige stillinger av Arbeids- og velferdsetaten	1 895	1 599	Gjennomsnitt per måned. Utviklingen skyldes blant annet færre ledige stillinger og fortsatt ubalanse/mistilpasning på arbeidsmarkedet.

3.2.2 Overgang til arbeid

Presisering av indikator overgang til arbeid

Indikatorerne for overgang til arbeid viser status seks måneder etter avgang, i tillegg til to måneders produksjonstid. Med *avgang* menes personer som ikke lenger står registrert som arbeidssøker eller med nedsatt arbeidsevne hos NAV. Resultatene for 2023 viser andelen i arbeid blant personer med avgang i perioden mai 2022–april 2023, jf. omtale nedenfor. Tilsvarende gjelder for resultatene for tidligere år: Resultatene for 2022 viser andelen i arbeid (status seks måneder etter) blant personer med avgang i perioden mai 2021–april 2022 osv. Dette gjelder all omtale av resultatåret for «overgang til arbeid».

Figur 7. Overgang til arbeid. Arbeidssøkere (ordinære og permitterte) og personer med nedsatt arbeidsevne. Månedstill (se presisering). 2019–2023*



* Det enkelte resultatår (referanseår) omfatter avgang i perioden fra mai året før til april i referanseåret (se utdypende forklaring i tekst før figur 6).

Arbeidssøkere

I 2023 var andelen *arbeidssøkere* med overgang til arbeid på 70 prosent, en nedgang på 8 prosentpoeng sammenliknet med 2022 (figur 8).⁹ De siste årene har resultatene for overgang til arbeid vært preget av langt flere permitterte enn i mer normale perioder. I 2023 var andelen permitterte fortsatt relativt høy, men en god del lavere enn i 2022 (og de to foregående årene).¹⁰ De aller fleste permitterte går tilbake til tidligere jobb når perioden med permittering avsluttes, og færre permitterte (med avgang) forklarer derfor noe av utviklingen i resultatet for arbeidssøkere fra 2022 til 2023. Tilsvarende forklarer dette også noe av nedgangen i resultatene for de ulike målgruppene (unge under 30 år, innvandrere med bakgrunn utenfor EØS-området og langtidsarbeidssøkere).

⁹ Resultatene for 2023 omfatter personer med avgang i perioden mai 2022–april 2023, mens resultatene for 2022 omfatter personer med avgang i perioden mai 2021–april 2022 (se presisering over (før figur 6)). Tilsvarende for 2019.

¹⁰ I perioden som ligger til grunn for resultatene for 2022 og 2023 utgjorde permitterte arbeidssøkere henholdsvis 31 prosent og 10 prosent av alle arbeidssøkere med avgang. Til sammenlikning utgjorde permitterte med avgang 6 prosent i «normalåret» 2019.

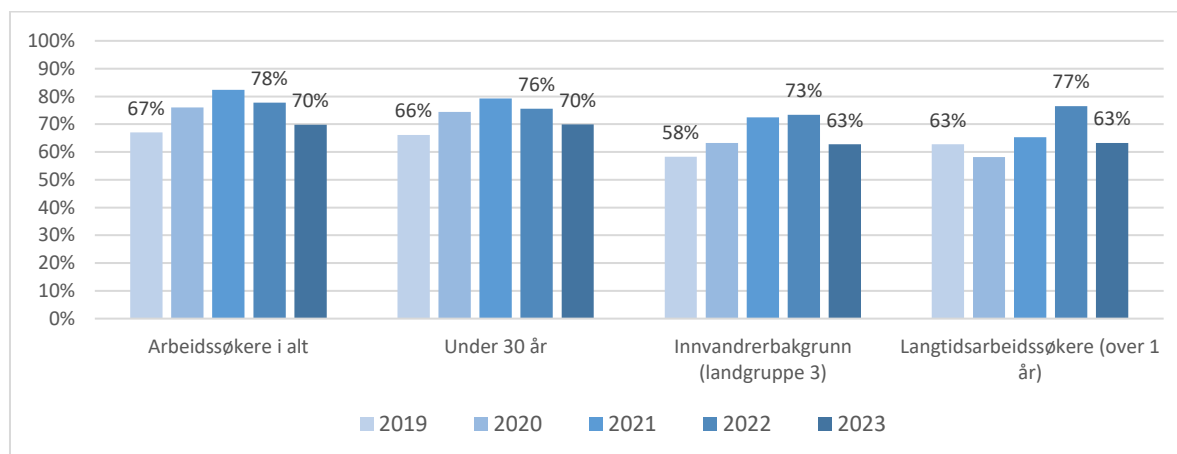
Skiller vi mellom ordinære og permitterte arbeidssøkere, viser resultatene for 2023 at henholdsvis 67 prosent og 92 prosent hadde overgang til arbeid. Dette innebærer en nedgang på henholdsvis 4 prosentpoeng og 1 prosentpoeng sammenliknet med tilsvarende periode i 2021/2022. Sett i forhold til resultatene for 2019 (før pandemien), er andelen med overgang til arbeid noe høyere både blant ordinære og permitterte arbeidssøkere (henholdsvis 1,4 prosentpoeng og 1,6 prosentpoeng).

Resultatene i 2021 og 2022 var preget av at det var mange som registrerte seg som arbeidssøker under pandemien og i de påfølgende periodene med nedstengning. Relativt mange av disse var delvis ledig og/eller hadde i utgangspunktet gode forutsetninger for å være i jobb. Sammen med et veldig stramt arbeidsmarked, bidro dette til en langt høyere overgang til arbeid blant ordinære arbeidssøkere enn vi har sett i tidligere perioder. Dette er trolig også en vesentlig forklaring til utviklingen i resultatene for (ordinære) arbeidssøkere under 30 år og innvandrere med bakgrunn utenfor EØS-området i disse årene. Arbeidsmarkedet var fortsatt stramt gjennom 2023, men registrerte arbeidssøkere tilhørte i større grad det vi omtaler som «utsatte grupper» (se kapittel 2.4).

Personer med nedsatt arbeidsevne¹¹

Blant personer med *nedsatt arbeidsevne* var andelen med overgang til arbeid på 50 prosent i 2023, en økning på 0,3 prosentpoeng fra 2022. Arbeidsmarkedet er fortsatt relativt stramt, og dette betyr bedre muligheter for arbeidssøkere i denne gruppen enn i tidligere perioder (figur 7). Sammenliknet med 2019 har det vært en markant økning i andelen med overgang til arbeid (9 prosentpoeng). Antall personer som avsluttet en periode med nedsatt arbeidsevne det siste året er på samme nivå som i tilsvarende periode for 2022 (61 000 personer), noe som er en god del lavere enn i 2019 (73 000). Dette har blant annet sammenheng med endringer i regelverket for AAP.

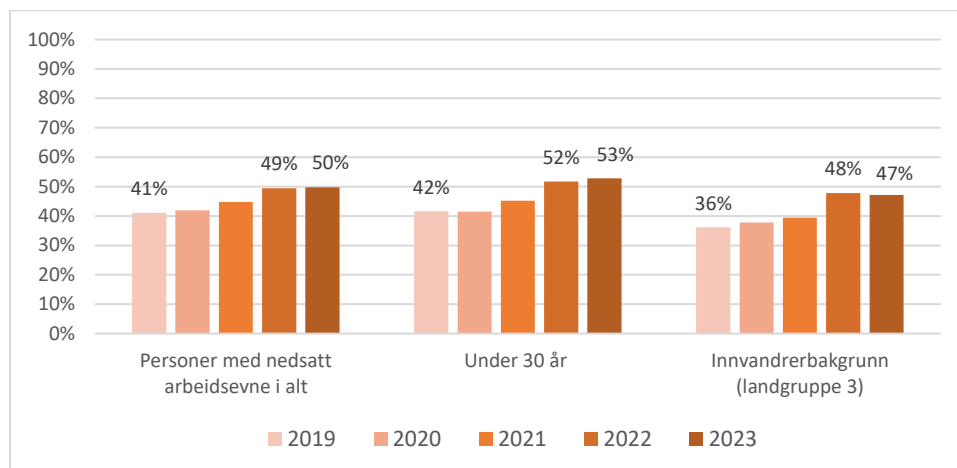
Figur 8. Overgang til arbeid. Arbeidssøkere (ordinære og permitterte) etter målgruppe. Årstall. 2019–2023*



* Det enkelte resultatår (referanseår) omfatter avgang i perioden fra mai året før til april i referanseåret (se utdypende forklaring i tekst før figur 6).

¹¹ Resultatene for 2023 omfatter personer med avgang i perioden mai 2022–april 2023, mens resultatene for 2022 omfatter personer med avgang i perioden mai 2021–april 2022 (se presisering over (før figur 6)). Tilsvarende for 2019.

Figur 9. Overgang til arbeid. Personer med nedsatt arbeidsevne etter målgruppe. Årstall. 2019–2023*



* Det enkelte resultatår (referanseår) omfatter avgang i perioden fra mai året før til april i referanseåret (se utdypende forklaring i tekst før figur 6).

Unge under 30 år¹²

I 2023 var andelen *arbeidssøkere* under 30 år med overgang til arbeid på 70 prosent, en nedgang på 6 prosentpoeng fra 2022. Nedgangen er noe større blant ordinære arbeidssøkere (-2,4 prosentpoeng til 69 prosent) enn blant permitterte (-1,7 prosentpoeng til 91 prosent). Sammenliknet med 2019, er resultatene for ordinære arbeidssøkere under 30 år høyere (4 prosentpoeng).

Sett i forhold til arbeidssøkere generelt, er resultatet for ordinære arbeidssøkere under 30 år litt høyere (1,1 prosentpoeng), mens resultatet for permitterte under 30 år er noe lavere (1,2 prosentpoeng). En lavere overgang til arbeid blant unge permitterte kan blant annet ha sammenheng med at unge står svakere i arbeidsmarkedet enn eldre permitterte på grunn av lavere kvalifikasjoner, kortere arbeidserfaring og/eller lavere ansiennitet. Unge med lave kvalifikasjoner veiledes i større grad også mot utdanning og kvalifiserende løp (fag- og yrkesutdanning), for å bidra til at de styrker mulighetene i arbeidsmarkedet og får en mer varig/stabil tilknytning til arbeidslivet. Vi forventer at tiltak knyttet til ungdomsgarantien vil ha en positiv effekt på overgang til utdanning og arbeid for målgruppen etter hvert¹³. Se også kapittel 3.2.7.

Blant unge under 30 år med *nedsatt arbeidsevne* var andelen med overgang til arbeid på 53 prosent i 2023, en økning på 1 prosentpoeng fra 2022 (figur 9). Andelen med overgang til arbeid var langt høyere enn i 2019 (11 prosentpoeng). Sett i forhold til personer med nedsatt arbeidsevne generelt, var andelen med overgang til arbeid høyere blant unge (3 prosentpoeng).

¹² Resultatene for 2023 omfatter personer med avgang i perioden mai 2022–april 2023, mens resultatene for 2022 omfatter personer med avgang i perioden mai 2021–april 2022 (se presisering over (før figur 6)). Tilsvarende for 2019.

¹³ Indikatoren for overgang til arbeid viser status seks måneder etter avgang, i tillegg til to måneders produksjonstid.

Innvandrere med bakgrunn utenfor EØS-området¹⁴

Andelen *arbeidssøkere* fra land utenfor EØS-området¹⁵ med overgang til arbeid var på 63 prosent i 2023, en nedgang på 11 prosentpoeng fra 2022 (figur 8). Det har vært en relativ stor nedgang både blant ordinære arbeidssøkere (-6 prosentpoeng til 61 prosent) og blant permitterte (-3 prosentpoeng til 90 prosent). Sammenliknet med resultatene for 2019 (før pandemien), har det vært en økning i andelen med overgang til arbeid blant ordinære arbeidssøkere (4 prosentpoeng), mens det har vært en nedgang blant permitterte (4 prosentpoeng). Sett i forhold til arbeidssøkere generelt, var resultatene for innvandrere en del lavere for begge gruppene (henholdsvis 6 og 2 prosentpoeng).

Mens det var en liten økning i andelen med overgang til arbeid blant personer med *nedsatt arbeidsevne* generelt i 2023, var det en viss nedgang blant innvandrere med bakgrunn utenfor EØS-området. I 2023 hadde 47 prosent av gruppen innvandrere med nedsatt arbeidsevne overgang til arbeid, en nedgang på 0,6 prosentpoeng fra året før. Færre innvandrere har overgang til arbeid enn personer med nedsatt arbeidsevne generelt (3 prosentpoeng i 2023, se figur 9).

Langtidsarbeidssøkere (over 1 år)¹⁶

For langtidsarbeidssøkere¹⁷ viser resultatene for 2023 at 63 prosent hadde overgang til arbeid, en nedgang på 14 prosentpoeng sammenliknet med 2022 (figur 8). Nedgangen for ordinære langtidsarbeidssøkere (-8 prosentpoeng til 63 prosent) er en god del mindre enn for permitterte (-22 prosentpoeng til 71 prosent). Antall langtidsarbeidssøkere med avgang er nå tilbake på et normalt nivå, etter pandemien.¹⁸ Sammenliknet med 2019 (før pandemien), er resultatene for ordinære langtidsarbeidssøkere noe høyere (0,5 prosentpoeng), men en god del lavere for permitterte langtidsarbeidssøkere (9 prosentpoeng).

Sett i forhold til arbeidssøkere generelt, er resultatene en del lavere for ordinære langtidsarbeidssøkere (4 prosentpoeng) og langt lavere for permitterte langtidsarbeidssøkere (21 prosentpoeng).

3.2.3 Andel AAP-mottakere som er i arbeid eller tiltak

Resultatene viser en svak nedgang sammenliknet med 2022. Andelen AAP-mottakere som var i arbeid eller tiltak et halvt år inn i AAP-løpet var i 2023 på 61 prosent mot 63 prosent i 2022. Nedgangen skyldes færre AAP-mottakere i arbeid, der andelen gikk ned fra 54 prosent til 52 prosent. Andelen i tiltak var stabil på 15 prosent. Resultatet vurderes som tilfredsstillende i lys av nedgangen i stillingsmarkedet.

¹⁴ Resultatene for 2023 omfatter personer med avgang i perioden mai 2022–april 2023, mens resultatene for 2022 omfatter personer med avgang perioden mai 2021–april 2022 (se presisering over (før figur 7)). Tilsvarende for 2019.

¹⁵ Afrika, Asia inkl. Tyrkia, Sør- og Mellom-Amerika, Oceania unntatt Australia og New Zeeland samt fra Europa utenfor EØS («landgruppe 3»).

¹⁶ Resultatene for 2023 omfatter personer med avgang i perioden mai 2022–april 2023, mens resultatene for 2022 omfatter personer med avgang perioden mai 2021–april 2022 (se presisering over (før figur 7)). Tilsvarende for 2019.

¹⁷ Personer med en arbeidssøkerperiode på over 1 år med avgang (står ikke lenger registrert som arbeidssøker hos NAV).

¹⁸ I perioden som ligger til grunn for resultatene i 2022 hadde 72 000 langtidsarbeidssøkere avgang, mens antallet i tilsvarende periode for 2023 var 33 500. Nedgangen blant permitterte langtidsarbeidssøkere er betydelig, gruppen utgjorde 27 prosent av alle langtidsarbeidssøkere med avgang i 2022 og 2 prosent i 2023. En relativt stor andel av de permitterte (med avgang) i 2023 har bakgrunn fra land utenfor EØS (landgruppe 3) og østeuropeiske EU-land (57 prosent mot 28 prosent i 2019).

3.2.4 Andelen mottakere av helse relaterte ytelser under 30 år

Ved utgangen av september 2023 var det 18 000 *mottakere av sykepengen* i aldersgruppen under 30 år. Sykepengemottakerne utgjorde 2,2 prosent av befolkningen i samme aldersgruppe, en økning på 0,3 prosentpoeng sammenliknet med samme tidspunkt i 2022. Det har også vært en økning (0,4 prosentpoeng) sammenliknet med situasjonen før pandemien (september 2019).

Det legemeldte sykefraværet i 2. og 3. kvartal viste en økning i de fleste aldersgruppene, der økningen var størst i alderen 25–45 år. Generelt har det vært en relativt stor økning i sykefravær knyttet til psykiske lidelser. Det siste året har det vært en vesentlig restansenedbygging på sykepengeområdet, og vi antar at noe av økningen i andelen mottakere av sykepengen har sammenheng med denne nedbyggingen.

Ved utgangen av desember 2023 var det 29 400 *mottakere av AAP* i aldersgruppen under 30 år, tilsvarende 3,5 prosent av befolkningen i alderen 18–29 år. Sammenliknet med desember 2022, har det vært en økning på 0,2 prosentpoeng (1 600 personer). Regelverksendringer med forlengelser av stønadperioden, både under og i etterkant av pandemien, har gitt en lavere avgang fra ordningen gjennom store deler av 2022 og 2023.

Antall *mottakere av uføretrygd* i aldersgruppen under 30 år var uendret fra desember 2022 til desember 2023. Ved utgangen av 2023 var det 21 800 unge uføre, og disse utgjorde 2,6 prosent av befolkningen i alderen 18–29 år. Færre mottakere av AAP har blitt avklart de siste årene som følge av pandemien og regelverksendringer de siste årene, og dette har betydning for tilgangen av nye uføre.

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, i tillegg til gruppen med nedsatt arbeidsevne uten AAP. Utviklingen i sykefraværet kan også påvirke antallet som har en ungdomsgaranti, hvis den sykmeldte får et vedtak om situasjonsbestemt eller spesielt tilpasset behov. Ved utgangen av 2023 besto målgruppen for ungdomsgarantien av 55 200 personer, noe som var en økning på 8 prosent (4 300 personer) fra samme tidspunkt i fjor.

3.2.5 Gjennomføring og resultater av arbeidsmarkedstiltakene

Gjennomføring

Tabell 5. Gjennomføring av arbeidsmarkedstiltak i 2023 i tusen kroner

Kapittel/post	Regnskap per 31.12.2023	Vedtatt bevilgning for 2023	Mer-/ mindreutgift
Kap. 634 Arbeidsmarkedstiltak			
Post 01 Driftsutgifter	503 412	503 945	-533
Post 21 Forsøk med tilrettelagt videregående opplæring	6 576	22 018	-15 442
Post 76 Tiltak for arbeidssøkere	7 207 484	7 365 925	-158 441
Post 77 Varig tilrettelagt arbeid	1 896 658	1 959 582	-62 924
Post 78 Arbeids- og utdanningsreiser	93 722	99 464	-5 742
Post 79 Funksjonsassistanse	104 285	111 679	-7 394
Kap. 2650 Sykepenges			
Post 76 Tilskudd til ekspertbistand og kompetansetiltak for sykmeldte	38 319	60 000	-21 681

Tabellen over viser regnskap, bevilgning og mer-/mindreutgift på tiltaksområdet. Samlet sett hadde etaten god gjennomføring av arbeidsmarkedstiltak i 2023, med en total mindreutgift på 2,5 prosent av bevilgningen.

Den største posten under kap. 634 (post 76) hadde en mindreutgift på 2,2 prosent, noe som i hovedsak var en konsekvens av et for lavt forbruk i første halvår. Mange langvarige avtaler måtte avsluttes eller ble ikke videreført i andre halvår 2022 på grunn av budsjettreduksjon, noe som fikk konsekvenser for inngangen på året i 2023. Eksempelvis har derfor antall lønnstilskudd vært lavere i 2023 enn i tidligere år; de utgjorde 19 prosent av tiltaksplassene i 2022 og kun 16 prosent i 2023 (henholdsvis 11 740 og 9 100 tiltaksplasser). Andelen av tiltaksplassene som ble benyttet til opplæring har imidlertid økt fra 23 prosent i 2022 til 25 prosent i 2023 (henholdsvis 14 320 og 14 380 tiltaksplasser). Totalt ble det gjennomført om lag 57 000 tiltaksplasser per måned i 2023 under post 76, en nedgang på 7 prosent fra 2022.

Tiltak i NAVs egen regi (post 01) hadde god utnyttelse av midlene i 2023, med et avvik mot bevilgning på kun 0,1 prosent. Forsøket med tilrettelagt videregående opplæring, bevilget over post 21, ble iverksatt i andre halvår av 2023. Midler skal gå til ulike prosjekter og ansettelser, disse ble delvis forsinket. I tillegg var omsøkt beløp for 2023 lavere enn bevilgningen, slik at rammene ikke ble utnyttet fullt ut.

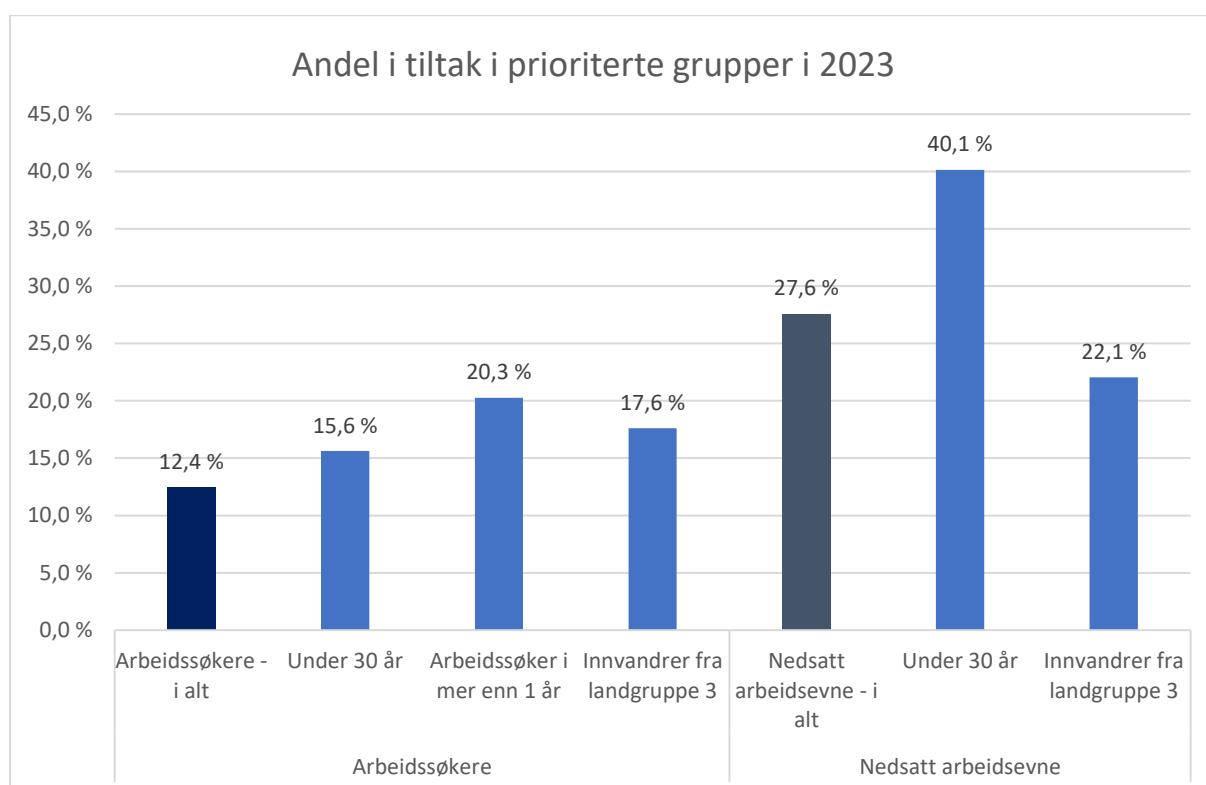
Post 77 finansierer varig tilrettelagt arbeid, og denne posten hadde et mindreforbruk mot bevilgningen på 3,2 prosent i 2023. Det ble gjennomført gjennomsnittlig om lag 12 875 tiltaksplasser i 2023, noe som er en økning på 3 prosent fra 2022. De nye tiltaksplassene ble i all hovedsak opprettet i ordinære virksomheter, som har en lavere månedspris, men som er mer ressurskrevende å opprette. 27 prosent av tiltaksplassene er nå i ordinære bedrifter, en økning fra 25 prosent i 2022.

Både arbeids- og utdanningsreiser (post 78) og funksjonsassistanse (post 79) fikk relativt store bevilgningsøkninger i 2023 sammenlignet med 2022. Dette reflekterer økt bruk av tiltakene, som er gode virkemidler for økt inkludering. Det var en mindreutgift for post 78 på 5,8 prosent og for post 79 på 6,6 prosent. Begge mindreutgiftene henger sammen med at brukerne av ulike årsaker bruker lavere beløp enn det de har fått innvilget av NAV.

3.2.6 Andel blant prioriterte grupper som deltar på tiltak sammenlignet med den totale populasjonen som deltar på tiltak

Prioriterte grupper for arbeidsmarkedstiltak er unge, langtidsarbeidssøkere og innvandrere fra land utenfor EØS¹⁹. Blant ordinære arbeidssøkere var andelen i tiltak høyere i alle de prioriterte gruppene enn det som var gjennomsnittet i den totale populasjonen arbeidssøkere. Blant brukere med nedsatt arbeidsevne var andelen i tiltak høyere blant unge og langtidsledige, men lavere blant innvandrere fra land utenfor EØS. Dette antas å ha sammenheng med at innvandrere med nedsatt arbeidsevne sjeldnere mottar AAP, og at de oftere får oppfølging i kommunal regi. Bare halvparten av innvandrere med nedsatt arbeidsevne og bakgrunn fra land utenfor EØS mottar AAP, mot to tredeler gjennomsnittlig for personer registrert med nedsatt arbeidsevne.

Figur 10. Andel i tiltak i prioriterte grupper i 2023



3.2.7 Ny ungdomsgaranti

Ungdomsgarantien ble iverksatt 1. juli 2023 med to hovedgrep; øke veiledertettheten og ny forskrift for ungdomsgarantien. Ungdomsgarantien ble forskriftsfestet som oppfølgingstiltak i Arbeids- og velferdsetatens egenregi, nytt kapittel 4 og trådte i kraft 1. juli 2023.

Det ble starten på et langsiktig og målrettet arbeid for å justere oppfølgingspraksis i alle NAV-kontor i henhold til forskriftens innhold.

¹⁹ Dvs. Asia, Afrika, Amerika (utenom USA og Canada), Øst-Europa (utenfor EU), Oseania (utenom Australia og New Zealand).

Antall ungdomsveiledere og brukere per ungdomsveileder, før implementeringen og utviklingen over tid

Antall brukere per ungdomsveileder

Basert på en surveyundersøkelse gjennomført ved NAV-kontor i november 2023, finner vi at statlig ansatte ungdomsveiledere i gjennomsnitt hadde 62 brukere de har ansvar for å følge opp, mens veiledere som følger opp både unge og eldre hadde 88 brukere. Dette er hhv. 5 og 8 flere enn på samme tidspunkt i 2022. Veiledere som kun følger opp de som er 30 år og eldre, hadde til sammenligning i snitt 100 brukere i porteføljen, og dette er 13 flere enn på samme tid året før. Det er statistisk usikkerhet ved resultatene, men de harmonerer med registerbasert statistikk som viser at det har blitt flere brukere med oppfølgingsbehov, og samtidig færre statlige ansatte ved NAV-kontor²⁰. Ungdomsveiledere skjermes likevel så langt det er mulig, og surveyresultatene indikerer at ungdomsveiledernes porteføljer øker mindre enn for andre veiledere.

Overordnet om iverksatte tiltak

Øke veiledertetthet

Oppdraget om å øke veiledertetthet pågikk i alle fylker i 2023 og ble tett fulgt opp av direktoratet. Det har vært utfordrende å få til ønsket ressursallokering innenfor samlede driftsrammer og samtidig ivareta god arbeidsrettet oppfølging for brukere over 30 år.

Det er store variasjoner i porteføljestørrelser på tvers av fylker og på tvers av små og store NAV-kontor. Noen fylker har store porteføljer hvor det er særskilt krevende å redusere porteføljene til et nivå som kan tilfredsstille forventninger iht. ungdomsgarantien.

Støtte til NAV-kontorene

Siden ny forskrift ble lagt ut på offentlig høring 28. februar 2023 har det vært et målrettet samarbeid mellom ulike deler av NAV for å forberede iverksettelse av ny ungdomsgaranti, herunder forberede støtte til NAV-kontorene fra iverksettelse 1. juli 2023.

Støtttemateriellet inkluderer

- foreløpige faglige føringer for oppfølging av unge iht. innholdet i ungdomsgarantien.
- rundskrivet som er under arbeid, og ferdigstilles i februar 2024. De faglige føringene vil deretter justeres for å sikre at alle NAV-kontor har en felles retningslinje for hvordan unge skal følges opp iht. ungdomsgarantien.
- lederstøtttemateriell for lokal implementering ble utviklet og workshoper er gjennomført i alle fylker.
- støtttemateriell for intern og ekstern kommunikasjon ble utviklet for å sikre et felles budskap om ungdomsgarantien.
- ny fagside på Navet med samlet informasjon og støtttemateriell som nevnt ovenfor.

Vi etablerte et nytt nasjonalt fagnettverk med månedlige møter, som er dedikert til implementering av ny ungdomsgaranti. Nettverket består av både ledere og fagpersoner fra ulike deler av NAV.

Kompetanse

Kompetanseutviklingsarbeid for å øke inkluderingskompetanse blant ungdomsveiledere pågår i fylkene, og har vært en sentral prioritert satsing i 2023 i forbindelse med ungdomsgarantien. Inkluderingskompetanse handler om å styrke veilederes kompetanse i

²⁰ Nedbygging av ressurser etter pandemien.

samarbeid med arbeidsgivere og om å bruke arbeidsplassen som arena for oppfølging. For mer informasjon, se kapittel 3.2.12.

I løpet av høsten gjennomførte vi en kvalitetsgjennomgang for oppfølging av unge under 30 år i 192 NAV-kontor. Om lag 1 500 veiledere gjennomgikk om lag 3 500 saker i henhold til kvalitetskriterier for god oppfølging. Tilbakemeldinger fra NAV-kontorene var at prosessen i kvalitetsgjennomgangen også er en god læringsprosess. Læring og innsikt fra kvalitetsgjennomgangen er en viktig kunnskapskilde til arbeidet med videre utvikling av kompetanse og støttemateriell i 2024.

Brukermedvirkning

Direktoratet har lagt til rette for medvirkning av unge i utvikling og operasjonalisering av innholdet i ungdomsgarantien. Det har vært samarbeid med unge medvirkere fra Mental helse ungdom, unge funksjonshemmede, elevorganisasjonen, Ung Kreft, unge fra brukerrådet i NAV Møre og Romsdal og NAV Vest Viken. De unge har bidratt med sine innspill til høringen for ungdomsgaranti. De har deltatt i workshoper for å gi sine innspill til de foreløpige faglige føringene og i arbeidet med rundskrivet. Samarbeidet med unge fortsetter i 2024.

Gjøre garantien kjent både i etaten og eksternt

Vi har utviklet nye informasjonsrutiner for å sikre at unge skal få informasjon om mulighetene og rettighetene sine i den nye ungdomsgarantien. Dette gjøres i dialog mellom veilederen og den aktuelle unge. Informasjonsrutinen er en del av de foreløpige faglige føringene som nevnt ovenfor. Informasjonen vil senere også inngå i eget brev samtidig med oppfølgingsvedtak²¹ når ny vedtaksløsning er iverksatt.

Det er informasjon om ungdomsgarantien på nav.no, og NAV Kontaktsenter har gjort ungdomsgarantien kjent for unge, blant annet via Jobblyst.

Vi har videre gjennomført en rekke målrettede kommunikasjonsaktiviteter for å gjøre ungdomsgarantien kjent både innenfor ulike kompetansemiljøer i NAV, og de eksterne samarbeidspartnerne både nasjonalt, regionalt og lokalt.

Overordnet om samarbeid med arbeidsgivere, samhandling med helsetjenestene og utdanningsinstitusjonene, oppfølgingstjenesten med flere

Samarbeid mellom nasjonalt markedsteam og ungdomsnettverket har bidratt til å fremme jobbmuligheter for unge. Vi arrangerer markedsdager og markedsuker med felles oppmerksomhet om hvordan opprettholde samhandling med aktuelle arbeidsgivere eller komme i kontakt med nye bedrifter. Samarbeid med arbeidsgivere har foregått både gjennom enkeltsaker og gjennom formelle samarbeid om fag- og yrkesfagopplæring.

Utdanningssektoren er en svært viktig samarbeidspartner for NAV, og det pågår målrettet samarbeid mellom NAV og fylkeskommunen i arbeidet med å gi unge muligheter. Flere av fylkene har fått tildelt midler fra forsøket med midler til tilrettelagt fag- og yrkesopplæring til prosjekter som er innrettet mot unge.

Vi har arbeidet aktivt i samarbeid med utdanningssektoren, helsetjenestene, barnevern og øvrige kommunale tjenester både i leveranse av enkeltsatsninger og prosjekter, men også i det ordinære tjenestesamarbeidet.

²¹ Vurdering av bistandsbehov, ref. NAV-loven §14a

Tilbudet til målgruppen

Målgruppen for ny ungdomsgaranti er unge under 30 år som har vedtak om situasjonsbestemt eller spesielt tilpasset innsats fra NAV. Antallet personer i målgruppen var 55 200 ved utgangen av 2023, og dette er 4 300 flere enn på samme tid året før. Blant unge i målgruppen hadde 14 940 situasjonsbestemt og 40 230 spesielt tilpasset innsatsbehov. Litt over halvparten mottok arbeidsavklaringspenger, mens 8 prosent mottok dagpenger og 6 prosent tiltakspenger. Innvandrere fra landgruppe 3 utgjorde 17 prosent av målgruppen.

Se også avsnitt 3.2.6 om bruk av arbeidsmarkedstiltak rettet mot målgruppen.

Når det gjelder andelen i arbeidsrettet aktivitet, og andelen med oppfølging fra NAV den siste måneden, vil vi ettersende dette fordi det er avdekket feil i statistikken, og feilretting pågår.

Resultater av innsatsen

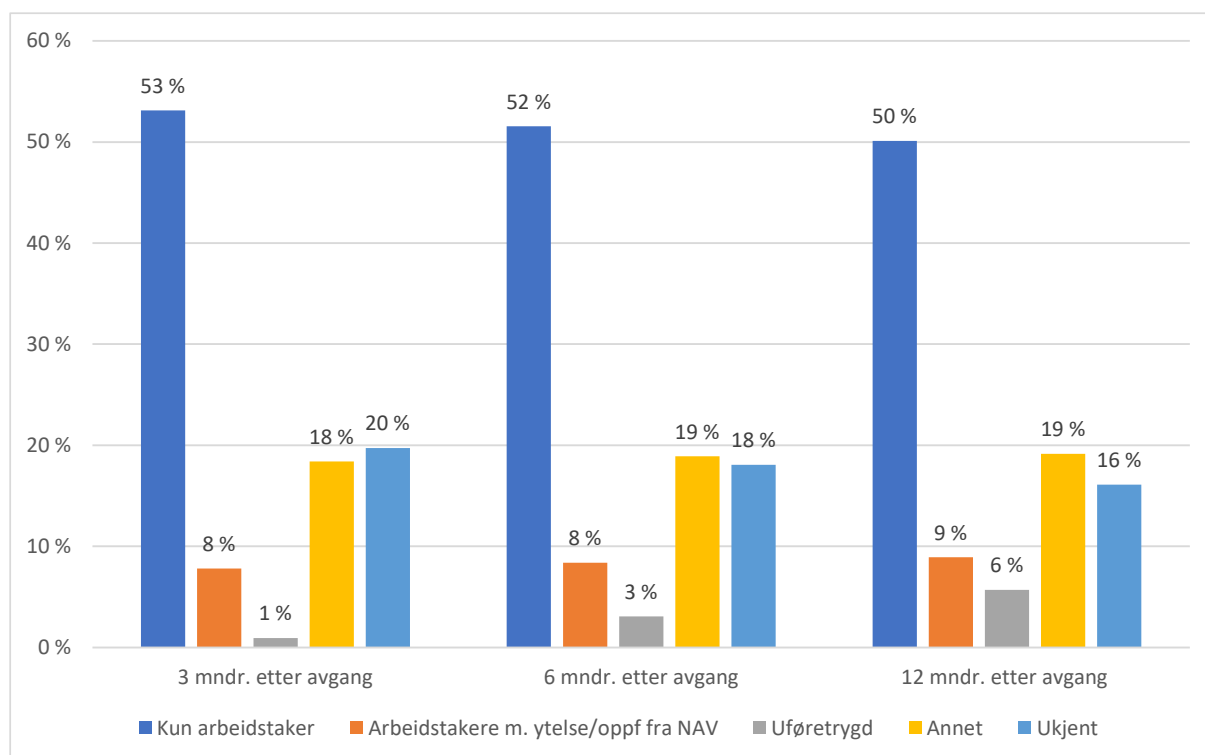
Siden ny ungdomsgaranti trådte i kraft 1. juli 2023 og rundskrivarbeidet som grunnlag til endelige faglige føringer for oppfølging av ungdomsgarantien fortsatt var under arbeid ved inngangen til 2024, er det for tidlig å si noe om resultater på overgang til arbeid som følge av ungdomsgarantien. Det er imidlertid en høy oppmerksomhet og positiv oppslutning til ungdomsgarantien i NAV.

Overganger for unge i målgruppen for ungdomsgaranti

Før innføringen av ungdomsgarantien hadde rundt 60 prosent av målgruppen overgang til arbeid, herunder de fleste uten samtidig ytelse eller oppfølging fra NAV. Andelen i arbeid endret seg lite mellom tidspunktene 3, 6, og 12 måneder etter avgang.

Andelen med overgang til uføretrygd økte derimot fra 1 prosent ved 3 måneder etter avgang, til 6 prosent ved 12 måneder etter avgang, mens andelen med ukjent status falt fra 20 til 16 prosent (figur 11).

Figur 11. Status på arbeidsmarkedet 3, 6 og 12 måneder etter avgang fra målgruppen for ungdomsgaranti²². Avgang i 2022, dvs. før innføring av ungdomsgarantien



3.2.8 Dagpengemottakere med et halvt år igjen av dagpengeperioden

Det er fortsatt oppmerksomhet på å følge opp personer som nærmer seg maksimal dagpengeperiode. Tall som viser andelen i dialog med NAV blant de som nærmer seg makstid for dagpenger ettersendes når den pågående feilrettingen av statistikken er gjennomført.

Flere fylker rapporterer at det var større oppmerksomhet på oppfølging av dagpengemottakere med mindre enn 26 uker igjen av ytelsen, enn oppfølging av langtidsledige og langtidsarbeidssøkere. Det er geografiske forskjeller i hvorvidt oppfølgingen prioriteres. De nordligste fylkene rapporterer at det på grunn av et svært godt arbeidsmarked har vært mindre viktig for dem å følge denne målgruppen tett opp på grunn av det er svært få i målgruppen sammenlignet med tidligere.

3.2.9 Oppfølging av mottakere av AAP

Det er fortsatt oppmerksomhet på å følge opp mottakere av AAP. Tall som viser andelen som har fått oppfølging ettersendes når den pågående feilrettingen av statistikken er gjennomført.

Det er utviklet et kvalitetssystem for arbeidsrettet oppfølging, hvor NAV-kontorene skal vurdere kvaliteten på oppfølgingen de gir til personbrukere ved egen enhet. På bakgrunn av denne innsikten skal de sette i gang tiltak som vil forbedre kvaliteten i oppfølgingsarbeidet.

²² Avgang fra målgruppen skjer når den unge fyller 30 år, eller slutter å være registrert ved NAV, eller får vedtak om et annet innsatsbehov enn situasjonsbestemt eller spesielt tilpasset.

Kvalitetsvurderinger ble gjennomført på AAP-mottakere våren 2023. NAV-kontorene gjennomfører våren 2024 ny kvalitetsgjennomgang. Vi følger utviklingen og vurderer fortløpende tiltak knyttet til innsikten vi får fra fylkene.

Blant AAP-mottakere som deltar i tiltak ser vi en dreining i form av redusert bruk av arbeidstrening, og økt bruk av opplæring/utdanning og oppfølgingstiltak.

3.2.10 Gjennomføring av sykefraværsoppfølging

Vi har arbeidet godt med å følge opp aktivitetskravet for sykmeldte og informere begge parter (den sykmeldte og arbeidsgiveren) om viktigheten av å holde kontakt med arbeidsplassen. Andelen med gradert sykmelding som passerer 12 uker var på samme nivå som i 2022, selv om volumet på sykmeldte har økt. Dette tyder på at mange har hatt god tilrettelegging og kontakt med arbeidsplassen.

Gradert sykmelding ved 12 uker

Nærmere 191 000 personer passerte 12 ukers sykmelding i 2023, hvor gruppen med gradert sykmelding utgjorde 45 prosent.²³ Det siste året har antall sykmeldte som passerer 12 uker økt med i overkant av 10 000 (6 prosent).

Oppfølging av sykmeldte med arbeidsgiver

Årsrapporteringen fra fylkene viser at det ble jobbet godt med kartlegging av sykmeldtes behov for oppfølging både i tidlig og sen fase av sykefraværet. Vi oppfordrer så langt som mulig til tilrettelegging hos egen arbeidsgiver, og når dette ikke fører frem iverksetter vi arbeidsrettede tiltak. I de fleste fylker har etaten innhentet informasjon fra den sykmeldte før vi vurderer aktivitetskravet. Sykmeldte med gjentakende sykefravær kan identifiseres i fagsystemet, og de blir prioritert for tidlig oppfølging. Fylkene rapporterer at de har god oversikt, og at sakene blir tatt tidlig tak i. Det var flere innsatsteam som rettet seg mot større arbeidsgivere hvor NAV-kontor og NAV Arbeidslivssenter jobbet sammen om å redusere sykefraværet i bedriftene.

Vi har ikke presise tall for gjennomføringen av dialogmøter i perioden 2022—april 2023 på grunn av omlegginger i fagsystemet.²⁴ I løpet av 2023 har det anslagsvis blitt avholdt om lag 29 000 *dialogmøte 2* og om lag 13 000 *dialogmøte 3*, en økning (om lag 10 prosent) fra 2022. Dialogmøter er fremdeles et viktig virkemiddel i sykefraværsoppfølgingen, og mange fylker bruker møtene aktivt i sen fase av sykefraværet (*dialogmøte 3*).

Oppfølging av sykmeldte uten arbeidsgiver

Denne gruppen følges ofte opp av etatens ungdomsteam og tilbys arbeidsrettet oppfølging. Tall som viser oppfølging av sykmeldte uten arbeidsgiver ettersendes når den pågående feilrettingen av statistikken er gjennomført.

²³ Indikatoren har en produksjonstid på én måned, det vil si at tallene for første tertial 2023 omfatter perioden desember 2022–mars 2023.

²⁴ Omleggingen i fagsystemet for sykefraværsoppfølgingen innebærer endringer i datafangsten på området, brudd i statistikken og et ufullstendig tallgrunnlag i perioden januar 2022—april 2023. Etter omleggingen kan antall *dialogmøte 2* og *dialogmøte 3* ikke direkte sammenliknes med tidligere år. Tidligere ble *dialogmøte 3* registrert som et eget møte i fagsystemet, men nå registreres det kun avholdte dialogmøter. Det betyr at hvis det har vært avholdt et *dialogmøte 2*, vil det påfølgende møte få status som *dialogmøte 3*.

Oppfølging av sykmeldte med langvarig og/eller hyppig gjentakende sykefravær

Sykmeldte med gjentakende sykefravær er en prioritert gruppe i etatens sykefraværsoppfølging. Funksjonalitet i fagsystemet som merker sykefraværstilfeller med gjentakende fravær har gjort det enklere å identifisere disse sakene. Innspill fra arbeidsgiveren og den som sykmelder er også viktig. Etaten har 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. Friskmelding til arbeidsformidling er også benyttet i noen grad.

Sykmeldte med langvarig sykefravær følges opp ut fra behov, se omtale under oppfølging av sykmeldte med arbeidsgiver.

3.2.11 Bistand til arbeidsgivere

Strategisk samarbeid med arbeidsgivere

«Rammeverk for tjenester til arbeidsgiver» skal gi retning for hvordan NAVs tjenester til arbeidsgiverne skal støtte opp om overordnede mål og prioriteringer på tvers av fagområder. I 2023 ble rammeverket justert for også å kunne ivareta IA-avtalens nasjonale mål om reduksjon i sykefravær og frafall fra arbeidslivet.

Rammeverket tar utgangspunkt i arbeidsgivernes behov, og skal bidra til at tjenestene som leveres for å skaffe- og beholde arbeidskraft er helhetlige og koordinerte. De arbeidsgiverne som har muligheter til å tilrettelegge, inkludere fra NAVs prioriterte grupper eller har behov for støtte til å forebygge sykefravær og redusere frafall prioriteres.

Samarbeid på tvers av enheter for å gi helhetlige tjenester til arbeidsgivere

Vi har inngått flere strategiske partnerskapsavtaler og lokale samarbeidsavtaler med flere virksomheter i 2023. For en av de strategiske partnerne har kontaktpersonen i NAV fast kontortid hos bedriften hver uke. Det ble her formidlet 40 kandidater i løpet av 2023. Det lages blant annet videoer av de strategiske partnerne for å både informere internt i NAV, men også for å inspirere flere virksomheter. Flere NAV-kontor jobber for å inngå partnerskap med kommunen som arbeidsgiver. Arbeidsgivere som ikke har mulighet til å inkludere blir bedt om å benytte seg av arbeidsplassen.no for å få tak i arbeidskraft. Flere fylker har i samarbeid med fylkeskommunen og arbeidsgivere (med behov for fagarbeidere), satt ekstra søkelys på kvalifisering til fagbrev.

Bistand ved rekruttering

Sammenlignet med 2022 ble det registrert over 100 000 (18 prosent) færre stillinger, både offentlig utlyste og direkte tilmeldt NAV i 2023. I den samme perioden ble det registrert over 3 000 (14 prosent) færre formidlinger. Hovedårsaker til det skyldtes tilgangen på færre stillinger og mistilpasning på arbeidsmarkedet der de ledige ikke har den kompetansen som arbeidsgiverne etterspør.

Det ble formidlet flest personer med bakgrunn innen ingeniør og Ikt-fag, helse, pleie- og omsorg, barnehage og skolefritidsassistenter, lagerarbeid, kontorarbeid, butikkarbeid, reiseliv og transport, rengjøringsarbeid og til annet ufaglært arbeid.

Det ble tatt flere gode lokale initiativ i samarbeid med næringslivet, for eksempel samarbeid om å rekruttere unge til busselskaper eller inngåelse av en samarbeidsavtale med en viktig lokal hjørnesteinsbedrift.

Vi arrangerte mini-jobbmesser med gode resultater. Flere NAV-kontor har knyttet gode kontakter med arbeidsgivere gjennom å arrangere jobbmesser og karrieredager, og i Narvik er NAV arrangør av den store Medvindkonferansen som involverer både næringsliv og ulike organisasjoner. NAV har prioritert å være deltaker og bidragsyter på store møteplasser der næringslivet er. Et samarbeid med blant annet *Arctic Race of Norway* er også et eksempel på dette.

NAV tilbyr EURES rekrutteringsbistand til arbeidsgivere som melder om et udekket behov for arbeidskraft og kompetanse.

Bistand ved inkludering av utsatte grupper og styrke arbeidsplassen som oppfølgingsarena

I tråd med «Rammeverk for tjenester til arbeidsgivere» prioriteres arbeidsgivere som ønsker å inkludere personer fra NAVs prioriterte målgrupper. Gjennom intern samhandling i NAV og gode relasjoner til arbeidsgivere, får mange bistand til å komme i jobb. Resultatene for overgang til arbeid viser noe økning for personer med nedsatt arbeidsevne, noe som tilsier at arbeidsgivere er villige til å inkludere.

Dette er et langsiktig arbeid og NAV jobber systematisk for å øke inkluderingskompetansen i NAV, slik at veilederne blir tryggere i møte med arbeidsgiverne og at arbeidsplassen i større grad blir den viktigste arenaen for oppfølging. Samtidig melder fylker at de ønsker å prioritere mer tid ute på arbeidsplassen som arena for kartlegging og målrettet opplæring. Styrking av jobbspesialistrollen i NAV har bidratt til å øke oppmerksomheten og kompetansen på å jobbe ut mot arbeidsmarkedet.

Bistand ved permitteringer og oppsigelser

Ved massepermitteringer og oppsigelser tar vi kontakt med den berørte bedriften med tilbud om informasjonsmøte til de berørte ansatte. Alternativt får de tilsendt video/webinar som viser til oppdatert informasjon på nav.no. Ved nedleggelse/konkurs er lokal markedsrådgiver raskt i dialog med arbeidsgiveren, innhenter CV på aktuelle kandidater blant de oppsagte og formidler til virksomheter med behov for tilsvarende arbeidskraft. I dette arbeidet samarbeider NAV Arbeidslivssenter, karrieresenter, kommune, næringsforening, med flere. NAVs brukerundersøkelse blant arbeidsgivere i 2023 viste at 66 prosent var tilfreds med den bistanden de fikk fra NAV.

3.2.12 Etatens innsats under IA-avtalen

NAV tilbyr IA-tjenester til alle virksomheter i form av informasjon og kunnskapsformidling, selvbetjente digitale tjenester og tjenester med prosess-støtte fra NAV Arbeidslivssenter. Prioriteringen av virksomheter og tjenester avklares i den enkelte regionen.

NAV leverer IA-tjenester på ulike nivåer og fra ulike enheter. I 2023 ble det registrert aktiviteter til 8 300 unike bedrifter. Dette er 1 200 flere bedrifter enn i 2022. Vi har levert flest tjenester til bedrifter i helse og sosiale tjenester. De sto for 45 prosent av alle virksomheter som mottok tjenester fra NAV. Dette viser at NAV treffer godt den næringen som har de største utfordringene knyttet til høyt sykefravær. Ellers var omtrent 15 prosent av bedriftene

knyttet til offentlig administrasjon, forsvar og sosialforsikring og 10 prosent til undervisning.²⁵ I tillegg kommer bruk av de digitale produktene på NAVs nettsider. NAVs arbeidsgiverundersøkelse for 2023 viser at det er økt tilfredshet med NAVs bistand til reduksjon og forebygging av sykefravær.²⁶

I fire fylker pågår det piloter som tester ut en modell for strukturert samhandling om IA-oppgaget mellom NAV Arbeidslivsenter, NAV-kontor og NAV Hjelpemidler og tilrettelegging. Prosjektet varer ut 2024, og følgeforskes av Oxford Research.

Tilbakemeldinger fra fylkene viser at de generelt samarbeider godt med Arbeidstilsynet, STAMI, Havindustritilsynet og de lokale og regionale partene. Et flertall av fylkene har også opprettholdt en variant av tidligere IA-råd.

3.2.13 Etatens samarbeid med utdannings- og helsesektoren

Samarbeid med utdanningssektoren

Iverksetting av forsøk med midler til tilrettelagt fag- og yrkesopplæring har i 2023 vært den viktigste aktiviteten med tanke på å legge til rette for bedre samarbeid med utdanningssektoren. Vi vurderer at forsøksmidlene har ført til økt samarbeid mellom NAV og fylkeskommunen, både i form av igangsetting av nye aktiviteter, og videreutvikling av eksisterende tiltak.

Samarbeidet med Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse (HKDir) ble videreført i 2023. Arbeidet er i hovedsak gjennomført i henhold til statusrapporten levert til departementet 16. juni 2023, med enkelte justeringer av tidsplanen og innholdet for noen av aktivitetene.

Opplæringskoordinatorene har fortsatt en viktig rolle i videreutviklingen av samarbeidet med fylkeskommunene. Opplæringskoordinatorene bidrar også til økt kunnskap og bruk av opplæringstiltak i fylkene, og i 2023 er det rapportert om mange arenaer for kunnskapsoverføring – slik som drift av fagnettverk, nettverkssamlinger, workshoper og spørretimer. Dette er både arenaer internt for NAV og sammen med fylkeskommunen.

Samarbeid med helsesektoren

Gjennom regelmessige møter på ulike nivåer har Arbeids- og velferdsdirektoratet samarbeidet med Helsedirektoratet knyttet til de ulike felles oppdragene. I tråd med felles strategi, samarbeider i tillegg direktoratene om flere felles leveranser, for eksempel

- de faglige verktøyene for sykmeldere og opplæring i sykmeldingsarbeid.
- oppdrag om å samordne og styrke kompetanse og kvalitet innen arbeid og helse på lokalt, regionalt og nasjonalt nivå.
- Nasjonalt fagråd for arbeid og helse.
- felles faglige anbefalinger for IPS og for HelseArbeid mellom helsetjenesten og NAV.
- felles oppdrag om å prøve ut modeller for samarbeid mellom NAV og helsetjeneste om brukere med lette til moderate psykiske plager og/eller muskel- og skjelettplager eventuelt med samtidige rusutfordringer.

²⁵ Tallene refererer til interne registreringer, og er ikke offisiell statistikk.

²⁶ [NAVs arbeidsgiverundersøkelse 2023: Fortsatt fornøyde med NAV, men rom for forbedring](#), s. 32

Strukturelle ulikheter og ulik ressursituasjon mellom direktoratene har tidvis gjort samarbeidet på direktoratsnivå utfordrende. Noen samarbeidsprosjekter, som felles faglige anbefalinger og nytt oppdrag om å prøve ut modeller for samarbeid, har blant annet blitt forsinket av lange forankringsløp i Helsedirektoratet.

Aktiviteter knyttet til å styrke samarbeidet mellom NAV og helsevesenet har foregått i alle fylker. De rådgivende legene i NAV har en sentral rolle i kunnskapsdeling og fasilitering av samarbeidet mellom helsevesenet og NAV. Her ser vi at også psykologene i NAV Arbeidsrådgivning har mange kontaktpunkter ut mot helsetjenestene, i tillegg til at de bidrar med kompetanse om arbeid og helse inn i utdanningene.

Alle fylker/regioner har inngått overordnede samarbeidsavtaler med helsetjenesten, og et økende antall NAV-kontorer rapporterte om inngåtte samarbeidsavtaler med både spesialisthelsetjenesten og kommunehelsetjenesten. Likevel har kun et fåtall av NAV-kontorene faste, strukturerte møter med helsetjenestene utover i IPS-tjenesten.

3.2.14 Oppfølging av deltakerne i introduksjonsprogrammet

Etatens oppfølging av deltakere i introduksjonsprogrammet og samarbeid med andre aktører

NAV-kontorene har samarbeidsavtaler og rutiner med kommunene. Det er fortsatt noen tilfeller hvor de opplever at NAV kommer for sent inn i samarbeidet. For å understøtte samarbeidet lokalt, deltok representanter fra NAV fylke med innlegg på IMDis kompetansehevende samlinger i 2023. Målet var å synliggjøre hva NAVs bidrag i introduksjonsprogrammet kan være.

Fylker rapporterer om et tett samarbeid med Statsforvalter og fylkeskommunen. Samarbeidet har bidratt til deling av informasjon, og koordinering og samordning av innsatsen. Flere fylker har i samarbeid med fylkeskommunen opprettet tilpassede kvalifiseringsløp hvor arbeidsrettet norskopplæring inngår.

Fylker legger også til rette for et økt samarbeid mellom NAV-kontor, flyktningtjenesten og voksenopplæring. Det har blitt etablert felles møtearenaer mellom aktørene. I 2023 har blant annet tett og tidlig samhandling mellom NAV-kontor og flyktningtjenesten vært tema i disse møtene.

Innsats overfor fordrevne fra Ukraina

Gjennomgående prioriteres fordrevne fra Ukraina for oppfølging og arbeidsmarkedstiltak, og det samarbeides godt om deltakere i introduksjonsprogrammet i mange kommuner.

Det var i løpet av 2022 og 2023 i overkant av 70 000 personer som søkte om midlertidig kollektiv beskyttelse i Norge.

Ved utgangen av desember var 6 621 fordrevne fra Ukraina i et arbeidsforhold i Norge, 66 prosent av disse hadde en avtalt arbeidstid på minst 30 timer per uke. Antallet registrert hos NAV var ved utgangen av desember 7 992 personer. Av disse var 2 903 registrert som helt ledige arbeidssøkere, mens 2 567 var registrert i et arbeidsmarkedstiltak.

Fylkene rapporterer om at NAV-kontorene gjennom siste halvår i 2023 har opplevd en økt pågang av ukrainske fordrevne som har registrert seg som arbeidssøkere. Flere beskriver

kapasitetsutfordringer som en følge av dette. Det er relativt mange som trenger videre arbeidsrettet oppfølging fra NAV etter avsluttet introduksjonsprogram. Også på kommunal side oppleves det press på tjenestene og flere kommuner har oppskalert for å kunne håndtere situasjonen.

Fylkene har egne integreringsnettverk med representanter fra alle NAV-kontorene hvor NAVs innsats overfor fordrevne fra Ukraina tematiseres jevnlig. Ulike problemstillinger drøftes og gode eksempler deles på tvers av kontorene. Fylkene har jobbet aktivt med å få frem budskapet om at de fordrevne fra Ukraina skal ut i jobb så raskt som mulig. Dette fordrer for mange et enda tettere samarbeid mellom kommunen og NAV på et tidlig tidspunkt for å arbeidsrette introduksjonsprogrammet.

Fylkene samarbeider tett med andre regionale aktører. Håndteringen av ukrainske fordrevne har vært sentralt i dette samarbeidet. Videre er dette et tema som diskuteres i de lokale partnerskapsmøtene og som fylkene har vektlagt i ulike fora og møter med NAV-lederne.

Flere fylker beskriver at de har satt i gang, eller planlegger å starte opp egne kurs som retter seg spesielt mot fordrevne fra Ukraina. I tillegg trekkes egne jobbklubber og lønnstilskudd frem som tiltak som benyttes overfor gruppen.

Fylkene rapporterer om at mange fordrevne fortsatt har behov for videre norskopplæring etter avsluttet introduksjonsprogram. En del fordrevne kombinerer derfor videre norskopplæring i regi av kommunen eller NAV med arbeidsmarkedstiltak slik som for eksempel arbeidstrening.

Direktoratet har tett dialog med fylkene om etatens innsats overfor de fordrevne fra Ukraina, gjennom blant annet ulike nasjonale fagnettverk. Vi samarbeider også svært tett med IMDi.

Hurtigspor

Direktoratet erfarer at fylkene og NAV-kontorene har samarbeidet med flykningtjenestene om arbeidsrettede løp for deltakere i introduksjonsprogrammet. Hurtigsporet som begrep tematiseres fortsatt på ulike fagsamlinger i fylkene. Flere NAV-kontorer har lyktes godt med å koble markedsarbeidet tettere på samarbeidet med kommunen om deltakere i introduksjonsprogrammet. Jobbmesser og felles markedsmøter er noe av det som trekkes frem.

Direktoratet har også hentet ut tall på hvor mange personer som har mottatt introduksjonsstønad og som samtidig har vært registrert med arbeidsmarkedstiltak i NAV. I gjennomsnitt per måned var 564 introduksjonsprogramdeltakere med arbeidsmarkedstiltak registrert i NAV i 2023. Dette er en betydelig økning sammenlignet med 2022 hvor 243 programdeltakere var registrert med arbeidsmarkedstiltak i gjennomsnitt per måned. Andelen programdeltakere med arbeidsmarkedstiltak er på omtrent samme nivå sammenlignet med tall fra 2022.

3.3 Inkludering i samfunnet og bedre levekår

Som følge av økte priser, dyrtid og økt behov for sosiale tjenester følges dette området tett i NAV-kontoret og partnerskapet. Arbeids- og velferdsdirektoratets arbeid med å legge til rette for at kommunene ivaretar sitt ansvar for de sosiale tjenestene i NAV-kontoret på en god måte har fortsatt i 2023. Dette gjelder blant annet innen områdene å innhente oppdatert

kunnskap om utviklingen i tjenestene, være en tydelig aktør i samfunnet gjennom blant annet formidling av informasjon og kunnskap i media og andre sammenhenger, utvikling av kompetansemateriell, videreutvikling av digitale tjenester, delta i tverrsektorielt samarbeid og tilskuddsforvaltning.

3.3.1 Kunnskapsgrunnlag

I 2023 gjennomførte direktoratet en intervjuundersøkelse med tolv av landets største kommuner. Undersøkelsen anslo at antall mottakere av økonomisk sosialhjelp per måned økte med 16 prosent fra 2022 til 2023. Blant de nye mottakerne er det flest ukrainske flyktninger, men også flere barnefamilier og unge får sosialhjelp. Undersøkelsen viser også at flere får økonomisk rådgivning og gjeldsrådgivning.²⁷ Dette samsvarer godt med foreløpige tall fra KOSTRA (SSB) som også viser at antallet sosialhjelpstilfeller økte med 16 prosent fra 2022 til 2023.

I tillegg ble det levert to eksterne forskningsrapporter. Fafo har gjennomført en undersøkelse av matutdelingstilbudet i Norge. Undersøkelsen viser blant annet at blant de som oppsøker matutdelingstilbud, er det en stor overvekt av personer som ikke er i arbeid, tre av fire har ikke-norsk bakgrunn og 40 prosent av de registrerte har bakgrunn fra Ukraina. Rapporten viser også at to av tre mottar en offentlig inntektssikringsordning, at halvparten er enslige og 14 prosent er eneforsørgere.²⁸ I tillegg har Oslo Economics gjennomført en kartlegging av oppfølging av personer som mottar økonomisk sosialhjelp i samarbeid med Frisch-senteret. Rapporten viser at det er stor variasjon i hva slags aktiviteter som blir tilbudt til sosialhjelpsmottakerne.²⁹

3.3.2 Samarbeid med andre tjenester

Arbeids- og velferdsdirektoratet fikk fra 2023 et utvidet og formalisert ansvar for styringsdialogen med statsforvalterne. Statsforvalterne er en viktig aktør for å støtte og følge opp kommunene i forvaltningen av de sosiale tjenestene i NAV-kontorene. I løpet av året er det gjennomført to møter med alle statsforvalterne med unntak av ett embete som var forhindret i å møte på ett av møtene. Vi har i tillegg til resultat og styringsdialogmøter, gjennomført jevnlig fagmøter med embetene. Det er også etablert og gjennomført faste fagdialogmøter med KS på mellomleder og seniorrådgivernivå.

Arbeids- og velferdsdirektoratet sendte i begynnelsen av mars vårt årlige brev til alle landets kommuner med nasjonale mål og hovedprioriteringer for de sosiale tjenestene i arbeids- og velferdsforvaltningen i 2023³⁰

3.3.3 Kompetanse og kvalitet i tjenestene

De sosiale tjenestene i NAV-kontoret

I kompetansesatsingen for de sosiale tjenestene har Arbeids- og velferdsdirektoratet, sammen med fem av statsforvalterembetene, jobbet med tre produksjoner som planlegges publisert i løpet av første halvdel av 2024. Det ene er produksjon av en film som er andre del av historien om Lars, og som tematiserer hvordan han følges opp av NAV. På samme måte som i den første filmen, blir det laget en veileder med refleksjonsoppgaver som kan benyttes

²⁷ <https://www.nav.no/no/samarbeidspartner/presse/nyheter-og-pressemeldinger/flere-far-sosialhjelp-og-flere-sliter-okonomisk>

²⁸ <https://www.fafo.no/zoo-publikasjoner/fafo-rapporter/mathjelp-pa-dugnad>

²⁹ [NAV's tjenestetilbud til sosialhjelpsmottakere - nav.no](https://www.nav.no/no/NAV-s-tjenestetilbud-til-sosialhjelpsmottakere)

³⁰ [Nasjonale mål og hovedprioriteringer for de sosiale tjenestene i arbeids- og velferdsforvaltningen i 2023 \(nav.no\)](https://www.nav.no/no/Nasjonale-mal-og-hovedprioriteringer-for-de-sosiale-tjenestene-i-arbeids-og-velferdsforvaltningen-i-2023)

av NAV-kontoret. De to andre er kompetansemateriell som har barneperspektivet og oppfølging av barnefamilier som tema. Dette planlegges som forelesninger med en ekstern foredragsholder og hørespill.

Økonomisk rådgivning

Økonomisk rådgivning står sentralt i NAV-kontorets råd og veiledningsplikt. De økte levekostnadene i samfunnet fører til at flere enn før har behov for økonomisk rådgivning fra NAV. Arbeids- og velferdsdirektoratet har i samarbeid med Statsforvalteren i Oslo og Viken, Vestland og Trøndelag, planlagt og gjennomført fire ekspertkurs for målgruppen dedikerte økonomiske rådgivere i NAV. Det er også gjennomført videreutdanninger i økonomisk rådgivning ved OsloMet og Nord universitet. Studiet gir 30 studiepoeng.

Kvalifiseringsprogrammet

Mulighetsrommet i et kvalifiseringsprogram er stort. Vi har utarbeidet verktøy for å gi veiledere og ledere i NAV 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.

3.3.4 Ivaretagelse av hensynet til barn og unge

I 2023 utarbeidet vi en veileder *“Når og hvordan vi skal vurdere barnets beste i NAV”*. Målgruppen for veilederen er hele NAV, og veilederen gir en overordnet beskrivelse av når og hvordan NAV skal vurdere barnets beste, både på system og individnivå. Veilederen er planlagt publisert i løpet av første kvartal 2024. Se også 3.3.3.

Arbeids- og velferdsdirektoratet har også i 2023 deltatt i etatssamarbeidet som skal støtte opp om departementenes kjernegruppe for utsatte barn og unge (KUBU). Arbeids- og velferdsdirektoratet er representert på direktørnivå, avdelingsdirektørnivå og i sekretariatet.

3.3.5 Tilgjengelighet gjennom digitalisering

Arbeids- og velferdsdirektoratet har gjennom team Digisos arbeidet videre med utbredelse av de digitale løsningene for økonomisk sosialhjelp i 2023. De digitale løsningene til Digisos dekker nå mellom 95-99 prosent av befolkningen, avhengig av hva hver kommune har tatt i bruk.

Alle digitale løsninger levert av Digisos har fått språkvalgene nynorsk og engelsk. Alle søkere som har fått innvilget vedtak om økonomisk sosialhjelp, har nå også mulighet til å følge med på kommende utbetalinger i utbetalingsoversikten på nav.no. Tidligere var det kun mulig å se utbetalinger som var gjennomført.

I 2023 har vi også startet å utvikle en digital klagemulighet for søkere av økonomisk sosialhjelp som ønsker å klage på vedtaket sitt. Denne løsningen vil gi søkeren en ny digital mulighet, som i dag kun eksisterer på papir hos den enkelte kommune.

For ikke-digitale brukere og brukere med akutt behov for sosiale tjenester har nå alle NAV-kontorene en vakttelefon. Tiden det tar for brukerne å få hjelp, er redusert.

Se også omtale i kapittel 3.5.

3.3.6 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. Arbeids- og velferdsdirektoratet og Frivillighet Norge signerte høsten 2023 en intensjonsavtale. Den skal blant annet sørge for at NAV og frivillig sektor sammen finner løsninger for å møte sårbare grupper bedre. NAV og frivilligheten har i utgangspunktet ulike roller i samfunnet. Nå økes innsatsen på tettere samarbeid for å forebygge utenforskap. Avtalen skal blant annet bidra til at NAV-kontorene i kommunene øker sin kontakt med frivillig sektor, og får mer kunnskap om de frivillige organisasjonenes tilbud. Den skal også sørge for økt bevisstgjøring blant frivillige organisasjoner om NAVs samfunnsoppdrag og rolle.

3.3.7 Måloppnåelse og forvaltning av tilskuddsordningene

Frivillige organisasjoner og sosiale entreprenører gjør et viktig arbeid for sosialt og økonomisk vanskeligstilte. I tillegg bidrar de til å utvikle og ta i bruk nye løsninger på sosiale og samfunnsmessige problemer.

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 2023 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 58,4 millioner kroner.
- Tilskudd til sosialt entreprenørskap og sosiale entreprenører (post 70). NAV ga tilskudd til 9 virksomheter på til sammen 6,4 millioner kroner.
- Tilskudd til brukerstyrte organisasjoner som arbeider mot fattigdom (post 70). NAV ga tilskudd til 12 organisasjoner på til sammen 14,3 millioner kroner.
- Tilskudd til humanitære tiltak rettet mot EØS-borgere (post 70). NAV ga tilskudd til 16 tiltak på til sammen 18,8 millioner kroner.
- Tilskudd til Batteriene og Samarbeidsforum (post 70). NAV ga tilskudd på til sammen 15,4 millioner kroner.
- Tilskuddet til pensjonistenes organisasjoner (post 70). Totalt 8 organisasjoner mottok tilskudd i 2023 på til sammen 15,2 millioner kroner.

3.3.8 Hjelpemidler

Oppgaveløsningen på hjelpemiddelområdet er delt mellom hjelpemiddelsentralene, som blant annet formidler tolketjenester, fører- og servicehund, bilstønader og tekniske hjelpemidler, og NAV Arbeid og ytelse 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 ytelse 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 tar tid, da saksområdet er komplekst og mangfoldig, men 50 prosent av søknadene til hjelpemiddelsentralene behandles nå i nytt fagsystem. Flere moderne selvbetjeningsløsninger ble lansert i 2023.

På samme måte som for ytelsesforvaltningen innførte vi nye styringsparametere og endret begrepsbruk for hele hjelpemiddelforvaltningen (både i hjelpemiddelsentralene og i ytelseslinjen) i 2023, dette har vi beskrevet nærmere i kapittel 3.4.1.

Kvalitet i saksbehandlingen på hjelpemiddelområdet – alle saker

Tabell 6. Kvalitetsindikatorer for hjelpemiddelområdet (totalt)

	2022	2023	Alle ytelser 2023	Bak tallene	2022	2023	Alle ytelser 2023
Overordnet kvalitetsvurdering (1-10)	-	5	-				-
Kvalitetsundersøkelser							
Kvalitetsundersøkelse (Ordinær)	94 %	-	-	Antall saker undersøkt (ca.)	398	-	-
Kvalitetsundersøkelse (Særskilt)	-	-	-	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	-
Avslag og omgjøring							
Avslagsprosent søknader	3 %	3 %	14 %	Antall søknader behandlet	451 292	487 252	1 626 575
Klagefrekvens	0 %	0 %	4 %	Antall klager mottatt	1 452	1 659	57 543
Omgjøringsprosent klager i VI	37 %	44 %	30 %	Antall klager behandlet	1 328	1 429	54 358
Omgjøringsprosent klager i KI	10 %	8 %	15 %	Antall klager behandlet	787	720	30 584
Omgjøringsprosent anker i KI	6 %	14 %	11 %	Antall anker behandlet	77	79	3 219
Sendt Trygderetten - andel av anker	91 %	84 %	85 %	Antall anker sendt TR	72	68	2 749
Omgjøringsprosent anker i TR	16 %	11 %	18 %	Antall anker behandlet	74	88	4 892
Annet							
Status rundskriv (1-4)	-	-	-	Antall rundskriv	-	-	-

Kvalitetsundersøkelsen omfatter hjelpemidler utenfor hjelpemiddelsentralene. Omgjøringsprosentene i Trygderetten omfatter hele kapittel 10 som er både hjelpemidler, ytelser og tjenester til bedring av funksjonsevnen i dagliglivet og arbeidslivet.

Det var få avslag og svært få klager på hjelpemiddelsakene, både på hjelpemiddelsentralene og i NAV Arbeid og ytelser, relativt til det høye antallet søknader i 2023. Omgjøringsprosenten i vedtaksinstansen var relativt høy (44 prosent). Det var i all hovedsak nye opplysninger eller at NAV fikk tidligere etterspurte opplysninger, som var årsaken til at NAV omgjorde. Få klager medfører at mindre endringer kan gi store prosentvise utslag.

Hjelpemiddelsentralene: I 2023 gjennomførte NAV en spørreundersøkelse om hjelpemiddelsentralenes egen oppfatning om etterlevelse av forvaltningsloven. Et flertall av sentralene oppga at de avdekket mangler i egen saksbehandling knyttet til svarfrister, hjemmelsbruk, notatføring, utredning, innhenting av informasjon/dokumentasjon og informasjon om forlengelse av saksbehandlingen. NAV Klageinstans vurderte i sin kvalitetsrapport for 2023 at kvaliteten i klagesaker på området var god, men at det var svakheter i begrunnelsene som ikke var tilstrekkelig konkrete og individuelle, og at det var utydelig hvilket faktum som ble lagt til grunn og hvordan rettsreglene ble anvendt på faktum. Disse funnene vil bli fulgt opp i 2024. Som tiltak skal alle aktuelle ansatte i NAV Hjelpemidler og tilrettelegging gjennomføre opplæring i forvaltningsrett og juridisk metode. Ordlyden i avslagsbrevene ble gjennomgått i 2023. Opprettelsen av nasjonal service- og veiledningstjeneste vil gjennom mer enhetlig praksis bidra til økt etterlevelse av notatplikten. Økt digitalisering gir generelt bedre etterlevelse av forvaltningsrettslige krav.

NAV Arbeid og ytelser: Det er en utfordring at det for høreapparater og ortopediske hjelpemidler er mange ubehandlede saker. For å øke produktiviteten gjennomførte de saksbehandlende enhetene i 2023 flere forenklingstiltak. Direktoratet vurderer at tiltakene ikke innebar risiko for vesentlig lavere kvalitet.

NAV Arbeid og ytelser etablerte i 2023 tverrfaglige samhandlingsmøter der ulike faggrupper i NAV ser på hvordan brukeropplevelsen for familier med sykt barn kan bedres.

NAV gjennomførte forbedringer i søknadsdialogen på alle deler av hjelpemiddelområdet for å sikre tydeligere informasjon, og for å få inn den dokumentasjonen og beskrivelsen NAV trenger for å behandle sakene. Disse digitale utviklingstiltakene forventes å heve kvaliteten på området.

Vi vurderer at overordnet kvalitetsvurdering for fagområdet var 5.

Produktiviteten i saksbehandlingen på hjelpemiddelområdet³¹

Tabell 7. Produktivetsindikatorer for hjelpemiddelområdet i hjelpemiddelsentralene

	2022	2023	Alle ytelser 2023	Bak tallene	2022	2023	Alle ytelser 2023
Overordnet produktivetsvurdering (1-10)	-	5	-				
Årsverk (estimat)	-	-	2 572				
Søknader med frist							
Saksbehandlingstid - Nasjonal (dager)	10	11	45	Antall søknader behandlet	247 621	247 625	1 135 856
Saksbehandlingstid - Utland (dager)	-	-	126	Antall søknader behandlet	-	-	39 397
Restanse							
Restanse (alle sakstyper, antall)	8 126	9 926	190 433				
Restanse over ytre grense (antall)	730	816	20 418				
Liggetid for restansen (alle sakstyper, dage)	84	91	122				
Klager og anker							
Saksbehandlingstid klager VI (dager)	62	64	92	Antall klager behandlet	926	899	54 704
Saksbehandlingstid klager KI (dager)*	72	85	125	Antall klager behandlet*	787	720	30 596
Saksbehandlingstid klager NAV (dager)*	77	102	172	Antall klager behandlet*	1 310	1 403	50 140
Saksbehandlingstid anker KI (dager)*	65	123	168	Antall anker behandlet*	79	81	3 230

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 utenlandsaker slik at målingen gjøres samlet. Tallene merket * inkluderer hele hjelpemiddelområdet.

Saksbehandlingstiden i hjelpemiddelsentralene var god både i 2022 og i 2023, selv om den kom over norm for et mindretall av sakene som gjaldt arbeid og bil gruppe 2.

Saksbehandlingstiden for det store flertallet av sakene med 17 dagers norm (dagligliv) økte fra 8 dager til 9 dager fra 2022 til 2023. For sakene som gjelder arbeid med 21 dagers norm økte saksbehandlingstiden fra 20 til 26 dager i 2023. For bil gruppe 1 med 75 dagers norm økte saksbehandlingstiden fra 12 til 16 dager. Saksbehandlingstiden økte fra 137 til 150 dager for sakene som gjaldt bil gruppe 2.

³¹ Kolonnen *alle ytelser 2023* er enten gjennomsnitt eller sum for alle ytelser. Sykepenger inngår av tekniske årsaker ikke de radene i disse tabellene som er antall søknader, gjennomsnittlig saksbehandlingstid eller klagefrekvens. Sykepenger er også mangelfullt representert i restansene.

Tabell 8. Produktivitetsindikatorer for hjelpemiddelområdet i ytelsesforvaltningen

	2022	2023	Alle ytelser 2023	Bak tallene	2022	2023	Alle ytelser 2023
Overordnet produktivitetvurdering (1-10)	-	5	-				
Årsverk (estimat)	44	46	2 572				
Søknader med frist							
Saksbehandlingstid - Nasjonal (dager)	49	109	45	Antall søknader behandlet	193 205	203 427	1 135 856
Saksbehandlingstid - Utland (dager)	-	-	126	Antall søknader behandlet	-	-	39 397
Restanse							
Restanse (alle sakstyper, antall)	26 523	32 738	190 433				
Restanse over ytre grense (antall)	26	196	20 418				
Liggetid for restansen (alle sakstyper, dage)	40	58	122				
Klager og anker							
Saksbehandlingstid klager VI (dager)	51	113	92	Antall klager behandlet	394	523	54 704
Saksbehandlingstid klager KI (dager)*	72	85	125	Antall klager behandlet*	787	720	30 596
Saksbehandlingstid klager NAV (dager)*	77	102	172	Antall klager behandlet*	1 310	1 403	50 140
Saksbehandlingstid anker KI (dager)*	65	123	168	Antall anker behandlet*	79	81	3 230

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 innregistrering av søknader. Tallene merket * inkluderer hele hjelpemiddelområdet.

Saksbehandlingstiden for klager og anker økte en god del ut over det NAV anser som akseptabel tid.

Lang saksbehandlingstid i ytelsesforvaltningen berører hovedsakelig spesialistene/verkstedene, fordi i mange tilfeller utleveres hjelpemidlene i forkant av vedtaket. I saker uten utprøving og utlevering før vedtaket, innebærer lang saksbehandlingstid at brukerne må vente lengre på hjelpemiddelet. Årsaken til lang saksbehandlingstid var restanseoppbygging i 2022 som følge av innføring av nye økonomiløsninger herunder fakturabehandling og økonomiske fullmakter. Høye restanser i 2023 skyldtes blant annet flere EØS-saker på området enn tidligere år.

Ytelsesområdet ble styrket med ekstra ressurser i 3. tertial og vi innførte robotbehandling som vil kunne lette situasjonen i 2024.

Basert på en helhetlig vurdering opprettholder vi den overordnede produktivitetvurderingen på 5 samlet for hjelpemiddelområdet.

Hjelpemiddelsentralenes bistand til NAV-kontorene i arbeidsrettet oppfølging

Hjelpemiddelsentralene har jobbet systematisk over mange år for å bidra til økt arbeidsdeltakelse for personer med nedsatt funksjonsevne. Hjelpemiddelsentralenes tjenester benyttes i større grad enn tidligere. I 2023 har hjelpemiddelsentralene bistått NAV-kontorene i 2 498 brukersaker (1 899 i 2022), hvorav 17 prosent (425) av brukerne var sykmeldt før 26. uke.

I 2023 ble det lagt til en ny kategori i rapporteringen for bistand gitt fra NAV Hjelpemidler og tilrettelegging, kodet som «henvendelse»³². I 2023 registrerte vi 2 684 slike henvendelser.

³² Henvendelse innebærer saker der hjelpemiddelsentralenes kompetanse er etterspurt fra NAV-kontor som grunnlag og støtte i videre valg av tiltak og for framdrift i sakene lokalt. Dette er rådgivning på mer generelt grunnlag.

Endring i saksmengde på hjelpemiddelområdet

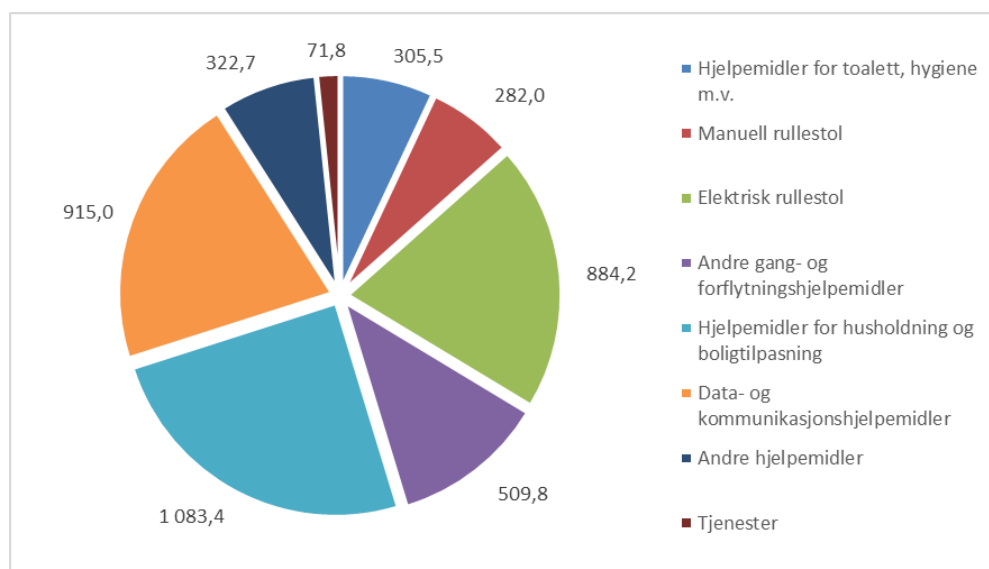
Tabell 8 viser at det i 2023 var en stor økning i antall søknader, sammenlignet med tidligere år, noe som henger sammen med den demografiske utviklingen i befolkningen med flere eldre.

Tabell 9. Oversikt over saksmengdeutvikling

	2021	2022	2023
Hjelpemiddelsentral - Antall saker eksklusive briller barn og unge	198 583	225 711	231 184
Hjelpemiddelsentral - Antall saker inklusive briller barn og unge	221 155	246 002	249 573
Utenfor hjelpemiddelsentral – antall saker	³³ 224 819	193 205	203 427

Utgiftene til hjelpemidler til dagliglivet økte med 20,3 prosent i 2023. Utgiftene var på ca. 4 375 millioner kroner. Økningen omfatter både volumvekst og prisvekst, som i 2023 var høyere enn tidligere. Ugunstig utvikling i valutakurser fører også til ekstra prisøkning på importerte hjelpemidler.

Figur 12. Utgifter til ulike hovedgrupper av hjelpemidler i 2023. Millioner kroner



Antall utleverte hjelpemidler fra hjelpemiddelsentralene viser en markant økning de senere årene, dette gjelder særlig innen dagliglivets hjelpemidler. I 2023 utleverte vi 514 738 hjelpemidler til dagligliv, i 2022 og 2021 var tilsvarende tall hhv. 489 880 og 480 021.

For hjelpemidler i arbeidsliv er det mer stabilt, men vi ser en økning i 2023 sammenlignet med tidligere år. (2023:3 074 hjelpemidler, 2022:2 785 hjelpemidler, 2021: 2 428 hjelpemidler).

Antall søknader om stønad til gruppe 2 bil har hatt en liten økning fra 2022. Antall søknader om tilskudd til bil har økt, men antall innvilgelser har kun økt med 21 saker. Det betyr at antall avslag er høyt. Vilkårsvurderingen er ikke endret. I likhet med i fjor er leveringstidene på bil

³³ Antall saker behandlet i 2021 utenfor hjelpemiddelsentralene var delvis en nedbygging av restanser fra 2020. Antall saker i snitt 2018 til 2022 var 193 000.

lang. Årsaken til dette er ettervirkning av pandemien, delemangel som følge av krigen i Europa, og modellbytte hos billeverandørene.

Hovedsatsingen for å håndtere den økte saksmengden på hjelpemiddelområdet er utvikling av digitale løsninger for å effektivisere og forenkle håndteringen og formidlingen av hjelpemidler. Dette er langsiktig arbeid.

3.4 Ivareta økonomiske rettigheter

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 perspektivene. Nærmere omtale per ytelse kommer i kapittel 3.4.3.

Siden dette er første år vi gjør vi en slik samlet vurdering, har vi ikke historikk lenger tilbake enn første tertial 2023. I tabellen gjelder kolonnene hittil i år, slik at 2. tertial inkluderer det første tertialet og 2023 gjelder for hele året.

Tabell 10. Oversikt over vurdert kvalitet og produktivitet for ytelsene

	Overordnet vurdering kvalitet			Overordnet vurdering produktivitet		
	1. tertial	2. tertial	2023	1. tertial	2. tertial	2023
	2023	2023		2023	2023	
Alderspensjon	7	7	7	6	6	7
Arbeidsavklaringspenger	4	4	4	4	4	4
Barnebidragsområdet	5	5	5	5	5	4
Barnetrygd	6	6	7	6	6	5
Dagpenger	4	4	5	4	4	4
Enslig forsørger	6	6	7	7	7	8
Foreldrepengeområdet	6	6	7	7	7	7
Grunn og hjelpestønad	6	6	6	5	5	4
Hjelpemidler	5	5	5	4	5	5
Kontantstøtte	6	6	6	5	4	4
Medlemskap	7	7	7	5	5	6
Sykdom i familien	6	6	6	6	6	5
Sykepenger	4	4	4	4	4	4
Uføretrygd	5	5	5	6	4	3
Yrkesskade	6	6	7	6	6	6

Vi ser av tabell 10 at NAV har et klart forbedringspotensial for både kvalitet og effektivitet i ytelsesforvaltningen ved utgangen av 2023. For kvalitet var det imidlertid forbedringer på barnetrygd, dagpenger, enslig forsørger, foreldrepenger og yrkesskade som følge av gjennomførte tiltak. For produktivitet var det en del endringer av vurdert nivå (positive og negative), men samlet sett var det en forverring i 2023. Alvorligst var situasjonen på uføretrygd.

I 2023 fikk NAV nye styringsparametere i tildelingsbrevet fra AID, og det pågår fortsatt et utviklingsarbeid for best mulig å beskrive status og utvikling på kvaliteten i ytelsesforvaltningen.

Vi har gjort et utvalg av ytelser etter viktighet og omtaler ikke gjenlevende, gravferdsstønad, supplerende stønad, tilleggsstønad og tiltakspenger.

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. NAV 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

NAV Klageinstans skriver årlig en kvalitetsrapport basert på de klagesakene de får til behandling. I rapporten for 2023 beskriver klageinstansen at kvalitetsutfordringene i hovedsak er de samme som tidligere, men at det er enkelte tegn til bedring. De forhold som klageinstansen påpeker, er i stor grad i overensstemmelse med utfordringsbildet som ytelsesforvaltningen i dag jobber med og som også påpekes i NOU 2023:11 Raskt og riktig. Dette handler blant annet om begrunnelse av vedtak, høy omgjøring i klagesaker og bruk av rådgivende lege. I tillegg påpekes det i rapporten at det er utfordringer knyttet til praksis for fastsettelse av grunnlag for sykepenger, foreldrepenger og journalføring.

I NOU 2023:11 Raskt og riktig peker utvalget blant annet på at NAV ikke i tilstrekkelig grad ivaretar pliktene i forvaltningsloven, som skal ivareta brukernes rett til medvirkning, innsyn i egen sak og til kontradiksjon. Utvalget kritiserer blant annet NAV for å oppstille dokumentasjonskrav uten tilstrekkelig hjemmel og at etaten ikke overholder foreleggelsesplikten. Utvalget viser også til at reguleringen av forholdet mellom NAVs utredningsplikt og brukerens opplysningsplikt er uklar, og til dels mangelfull, i dagens lovgivning.

Vi har besluttet flere tiltaksområder for å følge opp NOU 2023:11 Raskt og riktig. Vi viser til 3.4.2 for nærmere omtale. Flere hastetiltak er allerede iverksatt. Vi forventer at tiltakene på sikt bidrar til å bedre effektiviteten (kvalitet og produktivitet) og brukeropplevelsen. Et område med kvalitetsforbedring siste år er rundskrivene, som på flere fagområder har blitt gjennomgått og oppdatert.

Sivilombudet la i september 2023 frem en rapport om begrunnelser i NAVs vedtak. Se nærmere omtale i avsnittet om sykepenger i kapittel 3.4.3. Tilsvarende har Riksrevisjonen revidert formidling i vedtaksbrev om alderspensjon og uføretrygd fra Statens pensjonskasse og NAV. Riksrevisjonens kritiserte i Dok 1 (2023–2024) språket i NAVs brev på områdene. De kritiserte også brevene for å ofte være lange og uoversiktlige, og at NAV hadde for svake systemer for internkontroll i klarspråkarbeidet. NAV tar disse funnene alvorlig. I løpet av første halvår 2024 vil NAV lage en ny standard for brev og vurdere kvaliteten på brevene.

Som tidligere nevnt anser vi at kvaliteten forbedret seg på noen områder som følge av iverksatte tiltak i 2023.

Tabell 11. Kvalitetsindikatorer samlet for alle ytelsene

	2022	2023	Bak tallene	2022	2023
Avslag og omgjøring					
Avslagsprosent søknader	15 %	14 %	Antall søknader behandlet	1 558 861	1 626 575
Klagefrekvens	4 %	4 %	Antall klager mottatt	55 477	57 543
Omgjøringsprosent klager i VI	31 %	30 %	Antall klager behandlet	45 318	54 358
Omgjøringsprosent klager i KI	13 %	15 %	Antall klager behandlet	30 764	30 584
Omgjøringsprosent anker i KI	9 %	11 %	Antall anker behandlet	4 081	3 219
Sendt Trygderetten - andel av anker	88 %	85 %	Antall anker sendt TR	3 622	2 749
Omgjøringsprosent anker i TR	21 %	18 %	Antall anker behandlet	3 826	4 892

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

Tabell 11 viser klagefrekvenser og omgjøringsfrekvenser samlet for alle ytelsene. Vi vurderer at det ikke er vesentlige endringer fra 2022 til 2023. Utviklingen for de enkelte ytelsene går i ulike retninger, se omtalen nedenfor.

Det var en marginal nedgang i samlet avslagsprosent. En del av bakgrunnen for denne endringen var en nedgang i avslagsfrekvensen på dagpengeområdet på fire prosentpoeng etter forbedringer i utredningen av sakene. NAV tolker nedgangen som en forbedring i kvaliteten. Det er mindre vesentlige endringer i de andre tallene.

Samlet vurdering av produktivitet

Produktivitetsindikatorene viser at økt saksbehandlingstid, restansmengde og liggetid for restansene har preget 2023, noe som kan ha sammenheng med ressursituasjonen og færre årsverk på en del ytelsene. Samtidig behandlet ytelsesforvaltningen flere saker i 2023 enn i 2022, en økning i inngangen medførte imidlertid at restansene økte.

Tabell 12. Produktivitetsindikatorer samlet for alle ytelsene

	2022	2023	Bak tallene	2022	2023
Årsverk	2 613	2 572			
Søknader med frist					
Saksbehandlingstid - Nasjonal (dager)	31	45	Antall søknader behandlet	1 098 908	1 135 856
Saksbehandlingstid - Utland (dager)	123	126	Antall søknader behandlet	37 073	39 397
Restanse					
Restanse (alle sakstyper, antall)	164 474	190 433			
Restanse over ytre grense (antall)	18 404	20 418			
Liggetid for restansen (alle sakstyper, dager)	112	122			
Klager og anker					
Saksbehandlingstid klager VI (dager)	87	92	Antall klager behandlet	45 597	54 704
Saksbehandlingstid klager KI (dager)	137	125	Antall klager behandlet	30 758	30 596
Saksbehandlingstid klager NAV (dager)	174	172	Antall klager behandlet	48 494	50 140
Saksbehandlingstid anker KI (dager)	180	168	Antall anker behandlet	4 093	3 230

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

Det er positivt at det var en stor økning i antall behandlede klager i vedtaksinstansen i 2023. Dette gjaldt særlig sykepengesaker som omtales i kapittel 3.4.3. I tillegg var det en

reduksjon i gjennomsnittlig saksbehandlingstid for klager i NAV Klageinstans på tross av at de gjennomførte restansenedbygging.

3.4.2 Overordnet om oppfølging av NOU 2023:11 Raskt og riktig

For å følge opp forholdene som blir løftet i NOU 2023:11 Raskt og riktig, har NAV iverksatt seks tiltaksområder som skissert i brev av 16. november 2023. Tiltaksområde 5 omtales ikke da det følger departementets oppfølgingsarbeid hvor direktoratet kun er deltakende.

Kvalitet og produktivitet i ytelsesforvaltningen

Arbeidet med kvalitet og produktivitet i ytelsesforvaltningen har gått over i implementeringsfase fra januar 2024. Etter utredninger i tredje tertial 2023, er 27 tiltak besluttet implementert i organisasjonen. Tiltakene har fått ulik prioritet basert på en vurdering opp mot følgende fem prinsipper: etterlevelse av lovkrav, verdi for NAV og brukerne, kompleksitet, tidsavhengigheter og risiko.

For første halvår 2024 er 21 tiltak prioritert som gjennomføres i tre delprosjekter:

- Delprosjekt 1, «nye arbeidsprosesser og økt tilgjengelighet», har som formål å gjennomføre piloter som skal redusere liggetiden på klager i vedtaksinstansen og øke samhandlingen mellom ytelseslinjen og arbeids- og tjenestelinjen. Pilotene skal evalueres med mål om å få det som en standard arbeidsprosess. Realitetsavgjørelse i klageinstansen er implementert.
- Delprosjekt 2, «etterlevelse av lovkrav og økt kvalitet», har som formål å utarbeide og tilgjengeliggjøre nye standarder for brev, søknadsdialoger, utredningsplikt og foreleggelsesplikt.
- Delprosjekt 3, «styring», har som formål at styringen i ytelsesforvaltningen skal inneholde tre perspektiver som NAV skal vurdere måloppnåelsen opp mot. Arbeidet innebærer at datagrunnlaget og metodetilnærmingen utvikles for å i økt grad kunne dokumentere effekter av NAVs aktiviteter.

Organisering av klage- og ankefunksjonen

Arbeidsgruppen som jobber med å utrede organisatorisk plassering av klage- og ankefunksjonen i Arbeids- og velferdsdirektoratet utforsker ulike modeller for organiseringen av klage- og ankefunksjonen i direktoratet, slik som beskrevet i brev til departementet 16. november 2023. Rapporten fra arbeidsgruppen skal være klar innen påske og vil inngå som kunnskapsgrunnlag for det videre arbeidet med ny organiseringen av direktoratet som forventes å tre i kraft fra tidlig i 2025.

Kvalitet og internkontroll

Arbeids- og velferdsdirektøren har besluttet mandat for arbeidet med et helhetlig kvalitetssystem i NAV. I perioden august 2024-mars 2025 legges det opp til å kartlegge eksisterende kvalitetsarbeid i NAV, sette ambisjonsnivå og mål bilde for arbeidet og utarbeide en plan for implementering av et helhetlig kvalitetssystem. Formålet med arbeidet er å gi NAV en felles tilnærming og forståelse for kvalitetsarbeid og oppfølging av kvalitetsavvik.

Samhandlingsgrep AAP og uføretrygd

Arbeidsgruppen som har utredet behov for utvikling av organisasjonen knyttet til samhandling mellom arbeidsrettet oppfølging og vedtak leverte sin innsiktsrapport før jul. Rapporten skisserte organisatoriske og ikke-organisatoriske tiltak for å løse smertepunkter i samhandlingen mellom oppfølging og vedtaksmyndighet på AAP og uføretrygd. Innsikten viser at de ikke-organisatoriske samhandlingsgrepene forventer å løse mange av dagens

utfordringer. Dette omfatter blant annet tiltak for mer helhetlig styring, klargjøring av roller og ansvar, og kompetanseutvikling. Tiltakene vil gjennomføres fortløpende fremover. Per nå har vi besluttet å ikke gå videre med større organisatoriske tiltak på dette området.

Videre har vi satt i gang to forsøk, «Løsningsteam» og «Møte med saksbehandler», som skal bidra til å løse samhandlingsutfordringer som kan oppstå i enkeltsaker. Vi jobber samtidig med å øke tilgjengeligheten for brukerne gjennom økt mulighet for direkte kontakt med saksbehandlerne i vedtaksinstansen.

Kompetanse i forvaltningsrett og juridisk metode

Arbeids- og velferdsdirektøren har besluttet mandat for å styrke etatens forvaltningskompetanse. Arbeidet skal bidra til å heve etatens kompetanse i forvaltningsloven og juridisk metode. Vi har satt ned en arbeidsgruppe som vil starte opp i løpet av 1. tertial 2024. Fase 1 består av en kartlegging av kompetansebehov og eksisterende kompetansetiltak. Fra og med høsten 2024 vil vi utarbeide en plan for arbeidet, og forslag til kompetansehevende tiltak. I overgangen 2024/2025 vil arbeidet og nye tiltak integreres i etatens opplæringsstrukturer.

3.4.3 Vurdering av kvalitet og produktivitet per ytelsesområde

Alderspensjon

Alderspensjon har automatiserte saksbehandlingsløsninger som behandler en stor andel av sakene, og omfattende selvbetjeningsløsninger.

Tabell 13. Kvalitetsindikatorer for alderspensjon

	2022	2023	Alle ytelser 2023	Bak tallene	2022	2023	Alle ytelser 2023
Overordnet kvalitetsvurdering (1-10)	-	7	-				-
Kvalitetsundersøkelser							
Kvalitetsundersøkelse (Ordinær)	100 %	99 %	-	Antall saker undersøkt (ca.)	204	136	-
Kvalitetsundersøkelse (Særskilt)	98 %	99 %	-	Antall saker undersøkt (ca.)	96	48	-
Avslag og omgjøring							
Avslagsprosent søknader	8 %	7 %	14 %	Antall søknader behandlet	65 234	69 042	1 626 575
Klagefrekvens	1 %	1 %	4 %	Antall klager mottatt	686	730	57 543
Omgjøringsprosent klager i VI	15 %	15 %	30 %	Antall klager behandlet	525	625	54 358
Omgjøringsprosent klager i KI	5 %	4 %	15 %	Antall klager behandlet	526	338	30 584
Omgjøringsprosent anker i KI	0 %	7 %	11 %	Antall anker behandlet	50	30	3 219
Sendt Trygderetten - andel av anker	94 %	94 %	85 %	Antall anker sendt TR	48	29	2 749
Omgjøringsprosent anker i TR	-	-	18 %	Antall anker behandlet	-	-	4 892
Annet							
Status rundskriv (1-4)	2,0	3,8	-	Antall rundskriv	4	4	-

Kvalitetsundersøkelsen merket "særskilt" gjennomføres for å kontrollere endringsvedtak. I forrige tertial inkluderte vi bare rundskrivene til kapittel 20. Nå er også kapittel 19 inkludert.

Kvalitetskontroller av de manuelt behandlede sakene har over flere år vist at kvaliteten er god. NAV gjennomførte i 2023 kvalitetsundersøkelser av førstegangsbehandlinger og endringsvedtak. Det var feil vedtak i bare noen få av de undersøkte sakene.

Det har ikke vært vesentlige endringer i avslags- eller omgjøringsprosent, og disse har vært stabile og jevnt over lave. I vedtaksinstans ble 15 prosent av klagen omgjort i 2023. Litt over en tredjedel av disse omgjøringene skyldtes problemstillinger tilknyttet sivilstand og

vurdering av om ektefellen har inntekt over 2G. Det var imidlertid bare 730 klager på området i 2023.

I rapporten fra NAV Klageinstans vurderes kvaliteten på sakene som har utløst klager som god, men at det var en del klager som kunne vært unngått hvis brukeren hadde fått bedre informasjon i pensjonsbrevne.

Vi har gjort både maskinelle og manuelle kontroller før og etter vedtak for å forebygge feilutbetaling. Vi har over tid lagt ned et grundig arbeid på tilbakekravingsområdet, noe også NAV Klageinstans fremhever. Både vurderingene og begrunnelsene holdt et høyt nivå.

I Riksrevisjonens Dok 1 (2023-2024) kritiseres NAVs brev på alderspensjon og uføre for språket og at de ofte er lange og uoversiktlige, jf. avsnitt 4.10.

Rundskrivene på alderspensjonsområdet knyttet til folketrygdloven, EØS-rundskrivene og rundskrivene for avtaler med andre land ble oppdatert i 2023, og status for rundskrivene på området ble dermed klart forbedret i løpet av 2023.

Vedtaksenhetene opplyser at det i 2023 kom færre henvendelser rundt søknadsprosessen. Forbedringen her skyldtes at NAV har utviklet en ny digital søknad om alderspensjon og at det er kommet nye og bedre informasjonssider på nav.no. Det er også færre henvendelser fra brukere som ikke forstår informasjonsbrev ved 67 år.

NAV har gjennom 2023 gjennomført en omfattende oppdatering av opplæringsmateriell. Vi har også etablert mer effektiv arbeidsmetodikk på utenlandsområdet som legger et grunnlag for en likere praksis.

Basert på en helhetsvurdering opprettholdes kvalitetsvurderingen på 7.

Tabell 14. Produktivetsindikatorer for alderspensjon

	2022	2023	Alle ytelser 2023	Bak tallene	2022	2023	Alle ytelser 2023
Overordnet produktivetsvurdering (1-10)	-	7	-				
Årsverk (estimat)	121	116	2 572				
Søknader							
Saksbehandlingstid - Nasjonal (u. frist dag)	5	6	45	Antall søknader behandlet	52 347	53 918	1 135 856
Saksbehandlingstid - Utland (m. frist dager)	122	145	126	Antall søknader behandlet	4 689	6 236	39 397
Restanse							
Restanse (alle sakstyper, antall)	7 355	7 074	190 433				
Restanse over ytre grense (antall)	778	541	20 418				
Liggetid for restansen (alle sakstyper, dage)	96	94	122				
Klager og anker							
Saksbehandlingstid klager VI (dager)	98	103	92	Antall klager behandlet	534	637	54 704
Saksbehandlingstid klager KI (dager)	188	148	125	Antall klager behandlet	525	338	30 596
Saksbehandlingstid klager NAV (dager)	248	208	172	Antall klager behandlet	644	488	50 140
Saksbehandlingstid anker KI (dager)	317	245	168	Antall anker behandlet	51	31	3 230

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

Produktivetsindikatorerne viser at saksbehandlingstiden på nasjonale saker er stabilt lav på 5–6 dager, noe som blant annet henger sammen med høy automatiseringsgrad. I 2023 fikk mer enn 98 prosent av norske alderspensjonister iverksatt utbetaling i uttaksmåned, hvis de hadde søkt senest tre måneder før.

For utenlandssakene økte saksbehandlingstiden fra 2022 til 2023 fra 122 til 145 dager. Samtidig har det vært en positiv utvikling gjennom året hvor restansesituasjonen er bedret fra 2022 til 2023 både når det gjelder antall saker i restanse, antall saker over ytre grense og alder på restansen.

Saksbehandlingstiden for klager og anker på alle trinnene i klage- ankebehandlingen gikk ned fra 2022 til 2023, med unntak av en liten økning for klager i vedtaksinstans.

Basert på en helhetsvurdering økes produktivitetsscoren fra 6 til 7.

Arbeidsavklaringspenger (AAP)

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

Tabell 15. Kvalitetsindikatorer for arbeidsavklaringspenger

	2022	2023	Alle ytelser 2023	Bak tallene	2022	2023	Alle ytelser 2023
Overordnet kvalitetsvurdering (1-10)	-	4	-				-
Kvalitetsundersøkelser							
Kvalitetsundersøkelse (Ordinær)	92 %	93 %	-	Antall saker undersøkt (ca.)	390	396	-
Kvalitetsundersøkelse (Særskilt)	-	-	-	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	-
Avslag og omgjøring							
Avslagsprosent søknader	7 %	8 %	14 %	Antall søknader behandlet	171 106	187 267	1 626 575
Klagefrekvens	3 %	3 %	4 %	Antall klager mottatt	5 175	4 893	57 543
Omgjøringsprosent klager i VI	30 %	32 %	30 %	Antall klager behandlet	4 958	4 514	54 358
Omgjøringsprosent klager i KI	14 %	18 %	15 %	Antall klager behandlet	3 461	2 193	30 584
Omgjøringsprosent anker i KI	11 %	22 %	11 %	Antall anker behandlet	576	348	3 219
Sendt Trygderetten - andel av anker	88 %	76 %	85 %	Antall anker sendt TR	505	263	2 749
Omgjøringsprosent anker i TR	25 %	19 %	18 %	Antall anker behandlet	792	594	4 892
Annet							
Status rundskriv (1-4)	1,5	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 i 2022 og 2023 gjennomførte NAV kvalitetsundersøkelser av førstegangsvedtak på området. Resultatene av undersøkelsene var ganske like, 92 prosent riktige vedtak i 2022 og 93 prosent i 2023.

Det var relativt mange klager og anker på ytelsen, og det var en betydelig del av klagerne som ble omgjort i vedtaksinstansen. Det skyldtes delvis at det kom frem nye opplysninger i klagerunden, for eksempel om brukerens helsetilstand. En del av omgjøringene kunne likevel vært unngått, trolig om lag 30 prosent³⁴. NAV har satt i gang et forbedringsarbeid for færre omgjøringer i vedtaksinstansen.

Omgjøringsprosentene for klager i henholdsvis vedtaksinstansen og klageinstansen økte med noen få prosentpoeng fra 2022 til 2023 fra 30 til 32 prosent. Denne endringen kan ses i sammenheng med at det høsten 2022 ble innført én saksbehandlingskø for AAP i vedtaksinstansen. Denne tilnærmingen ble gjort for å bedre likebehandling og sikre mer riktig

³⁴ | 2023 kartla vedtaksinstansens egne omgjøringer. Kartleggingen gjaldt 50 omgjøringer, og viste at 32 prosent av omgjøringene kunne vært unngått.

praksis mellom de ulike saksbehandlingsenhetene. Kravet til dokumentasjon kan føre til høyere omgjøringsprosent hvis dokumentasjonen først kommer i forbindelse med klage.

NAV Klageinstans har justert intern praksis etter høy omgjøring i Trygderetten for saker om krav til nedsatt arbeidsevne – krav til årsakssammenheng. Denne justeringen forklarer endringen i klageinstansens omgjøring av ankesaker fra 11 til 22 prosent, og tilsvarende reduksjon i antall anker sendt Trygderetten. Klageinstansen forventer normalisering fremover.

Risikovurderingen vår for feilutbetalinger viser at meldekortordningene AAP og dagpenger ble vurdert å ha høyest omfang av feilutbetalinger. Her er det verdt å trekke frem risikoen for at brukerne kan underrapportere timer på meldekort.

NAV Klageinstans rapporterte i sin kvalitetsrapport for 2023 at de har sett en liten forbedring i kvaliteten på området, men at det fortsatt var en del mangler i sakene, for eksempel var det mangelfull journalføring og det var behov for bedre veiledning og informasjon til brukerne. Klageinstansen pekte også på at begrunnelsene i vedtaksbrevene har blitt bedre, men at disse fortsatt har et forbedringspotensial. Dette var en problemstilling som også ble tatt opp i NOU 2023:11 Raskt og riktig.

NAV-kontorene har ansvaret for oppfølging av brukeren, herunder arbeidsavklaring, og NAV Arbeid og ytelse gjør vedtak om ytelsen. I kvalitetsrapporten fra NAV Klageinstans ble det pekt på at denne arbeidsdelingen medfører risiko for forskjellsbehandling i AAP-saker – spesielt i overgangsfaser i stønadsløpet. De påpeker også en risiko for ulik behandling og oppfølging når det gjelder brukerens geografiske bosted. Dette er særlig knyttet til kravene til vurderinger av nedsatt arbeidsevne og behov for bistand til å skaffe seg eller beholde arbeid.

Når det gjelder rundskriv, er det en forbedring i 2023. Dette er knyttet til oppdatering av EØS-rundskrivet.

I 2023 utformet NAV et hjelpeverktøy for behandling av nye saker på AAP. I hjelpeverktøyet vil saksbehandlerne få veiledning til vurderingene som de skal gjøre.

Basert på en helhetsvurdering opprettholdes kvalitetsvurderingen på 4.

Tabell 16. Produktivetsindikatorer for arbeidsavklaringspenger

	2022	2023	Alle ytelser 2023	Bak tallene	2022	2023	Alle ytelser 2023
Overordnet produktivetsvurdering (1-10)	-	4	-				
Årsverk (estimat)	166	164	2 572				
Søknader med frist							
Saksbehandlingstid - Nasjonal (dager)	17	22	45	Antall søknader behandlet	89 026	95 311	1 135 856
Saksbehandlingstid - Utland (dager)	29	35	126	Antall søknader behandlet	571	498	39 397
Restanse							
Restanse (alle sakstyper, antall)	4 850	8 773	190 433				
Restanse over ytre grense (antall)	329	449	20 418				
Liggetid for restansen (alle sakstyper, dage)	36	38	122				
Klager og anker							
Saksbehandlingstid klager VI (dager)	79	86	92	Antall klager behandlet	4 958	4 514	54 704
Saksbehandlingstid klager KI (dager)	109	103	125	Antall klager behandlet	3 461	2 193	30 596
Saksbehandlingstid klager NAV (dager)	148	140	172	Antall klager behandlet	5 500	4 009	50 140
Saksbehandlingstid anker KI (dager)	125	135	168	Antall anker behandlet	576	348	3 230

Etatens norm for saksbehandling nasjonale- og utenlandssakssaker for arbeidsavklaringspenger er 17 dager, utenlandssaker 17 dager og ytre grense 120 dager. Saksbehandlingstiden av arbeidsevnevurderingen i § 11-5 er ikke inkludert i målingen.

AAP har for nasjonale søknader hatt stabilt lav saksbehandlingstid til og med 2022, men saksbehandlingstiden økte i 2023 til 22 dager som er over normen på 17 dager. For utenlandssøknadene har det vært utfordringer med saksbehandlingstidene over flere år. Saksbehandlingstiden ble ytterligere forverret fra 2022 og endte i 2023 på 35 dager. Det har vært en økning i inngangen som har sammenheng med lovendringene³⁵ fra juli 2022. Området hadde også høsten 2022 høy inngang som følge av at saker som ble forlenget som følge av koronapandemien, nådde maksdato.

Restansmengden har steget mye, og liggetiden til restansen har steget noe.

Saksbehandlingstiden for klager i vedtaksinstansen økte, i klageinstansen gikk den marginalt ned og økte for anker i klageinstansen.

Produktivetsvurderingen holdes uendret på 4 på tross av at situasjonen har blitt mer utfordrende. Dette fordi det på dette området fortsatt var kortere saksbehandlingstider enn på mange andre ytelser både på søknader, klager og anker.

Barnebidragsområdet

Det er to forskjellige typer saker som dominerer barnebidragsområdet. Det første er fastsettelse av størrelsen på barnebidraget mellom foreldre som ønsker NAVs hjelp til dette. Det andre er vurdering av søknader om bidragsforskudd til bidragsmottakere. Bidragsforskudd er en behovsprøvd pengestøtte, som avhenger av bidragsmottakerens inntekt, og som det ofte vil haste for brukeren å få på plass.

Områdene er preget av et komplekst regelverk og stor grad av skjønnsfastsettelse. Det er liten systemstøtte i fagsystemene.

³⁵ 1. juli 2022 ble reglene for AAP endret; Karensperioden ble avvirket og unntaksreglene for forlengelse av stønadperioden ble endret. Det ble innført en overgangsordning fra 1. juli til 31. oktober 2022. Som følge av endringene er det flere som mottar AAP lengre enn maks tid.

Tabell 17. Kvalitetsindikatorer for barnebidragsområdet

	2022	2023	Alle ytelser 2023	Bak tallene	2022	2023	Alle ytelser 2023
Overordnet kvalitetsvurdering (1-10)	-	5	-				-
Kvalitetsundersøkelser							
Kvalitetsundersøkelse (Ordinær)	86 %	87 %	-	Antall saker undersøkt (ca.)	420	140	-
Kvalitetsundersøkelse (Særskilt)	-	-	-	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	-
Avslag og omgjøring							
Avslagsprosent søknader	18 %	18 %	14 %	Antall søknader behandlet	19 806	21 158	1 626 575
Klagefrekvens	33 %	36 %	4 %	Antall klager mottatt	6 517	7 568	57 543
Omgjøringsprosent klager i VI	28 %	20 %	30 %	Antall klager behandlet	5 769	6 750	54 358
Omgjøringsprosent klager i KI	19 %	30 %	15 %	Antall klager behandlet	2 239	3 590	30 584
Omgjøringsprosent anker i KI	-	-	11 %	Antall anker behandlet	-	-	3 219
Sendt Trygderetten - andel av anker	-	-	85 %	Antall anker sendt TR	-	-	2 749
Omgjøringsprosent anker i TR	-	-	18 %	Antall anker behandlet	-	-	4 892
Annet							
Status rundskriv (1-4)	2,6	2,6	-	Antall rundskriv	5	5	-

Resultatene har over tid ligget mellom 86 og 93 prosent riktige vedtak i kvalitetsundersøkelsene. Kvalitetsundersøkelsene som ble gjennomført i 2023 viste et resultat på 87 prosent, noe som er lavere enn NAVs interne mål på 90 prosent, men er en forbedring på ett prosentpoeng fra 2022.

Det var mange klager på området i forhold til antall søknader, noe som for en stor del skyldtes at det er to foreldre (i hver enkelt sak) som samarbeider dårlig. Som en følge av ny klagerutine på bidragsområdet, som ble innført før sommeren 2022, gikk omgjøringsprosenten i vedtaksinstansen ned fra 28 til 20 prosent, og omgjøringsprosenten i klageinstansen gikk opp fra 19 til 30 prosent. Den endrede rutinen innebærer at en større andel klagesaker overføres til behandling i klageinstansen. Rutinen ble endret for å bedre forvaltningspraksisen vår.

I kvalitetsrapporten fra klageinstansen i 2022 ble det påpekt en utfordring knyttet til mangelfull anvendelse av reglene om samvær, og NAV har derfor utarbeidet opplæringsmaterieill for å forbedre dette. Rundskrivet på dette området er også oppdatert.

Klageinstansen peker i rapporten for 2023 på utilstrekkelig veiledning og utredning før vedtak gjøres.

Det har vært fem ulike rundskriv på området. På sikt vil rundskrivene gi bedre støtte i saksbehandlingen når de er gjennomgått som en del av det løpende rundskrivsarbeidet. Rundskrivet til barneloven brukes mest og prioriteres høyest. I tillegg slutførte vi arbeidet med to helt nye rundskriv for bidragsinnkrevingsloven og lov om stans i ytelser ved barneportføring. Disse publiseres etter planen i løpet av første tertial 2024.

NAV har tatt opp bidragssaker til ny vurdering i 2023, noe som var nødvendig fordi vi i en periode hadde feil anvendelse av barneloven § 72 som omhandler «fastsetjing av tilskot for tid som har gått». Dette arbeidet er kommet langt, og det er svært få saker som får et nytt resultat.

Basert på en helhetsvurdering opprettholdes kvalitetsvurderingen på 5.

Tabell 18. Produktivitetsindikatorer for barnebidragsområdet

	2022	2023	Alle ytelser 2023	Bak tallene	2022	2023	Alle ytelser 2023
Overordnet produktivitetsevurdering (1-10)	-	4	-				
Årsverk (estimat)	192	-	2 572				
Søknader med frist							
Saksbehandlingstid - Nasjonal (dager)	79	85	45	Antall søknader behandlet	20 618	21 736	1 135 856
Saksbehandlingstid - Utland (dager)	86	90	126	Antall søknader behandlet	2 125	2 158	39 397
Restanse							
Restanse (alle sakstyper, antall)	14 146	13 001	190 433				
Restanse over ytre grense (antall)	1 698	2 297	20 418				
Liggetid for restansen (alle sakstyper, dage)	147	168	122				
Klager og anker							
Saksbehandlingstid klager VI (dager)	111	82	92	Antall klager behandlet	5 826	6 816	54 704
Saksbehandlingstid klager KI (dager)	137	194	125	Antall klager behandlet	2 239	3 590	30 596
Saksbehandlingstid klager NAV (dager)	172	221	172	Antall klager behandlet	4 471	5 635	50 140
Saksbehandlingstid anker KI (dager)	-	-	168	Antall anker behandlet	-	-	3 230

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.

Saksbehandlingstiden for bidragsforskudd økte fra 19 dager i 2022 til 20 dager i 2023, og har vært stabilt lavere enn normen. Det er for bidragsfastsettelse at saksbehandlingstiden var for høy.

Saksbehandlingstiden samlet steg fra 2022 til 2023 for nasjonale saker (79 til 85 dager) og utenlandssaker (86 til 90 dager). Det er på utenlandssakene at situasjonen utviklet seg mest negativt i 2023, noe som skyldtes høy turnover som skapte et etterslep. NAV arbeider med å sette i gang tiltak for å bedre situasjonen.

Saksbehandlingstiden for klager falt i vedtaksinstansen (fra 111 til 82 dager), men økte for klager (137 til 194 dager) og anker i klageinstansen (172 til 221 dager).

Basert på en helhetsvurdering reduseres produktivitetsevurderingen til 4.

Barnetrygd

Det er 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 og skjønnsmessig vurdering i saksbehandlingen. Av det samlede antallet saker ble 46 prosent automatisk behandlet i 1. tertial 2023. Det er moderne saksbehandlingssystemer på området.

Etter overgang til ny saksbehandlingsløsning jobber vi fortsatt med å finne en god balanse i vedtakene, slik at vi ivaretar både hensynet til forsvarlig begrunnelse og effektiv saksbehandling.

Tabell 19. Kvalitetsindikatorer for barnetrygd

	2022	2023	Alle ytelser 2023	Bak tallene	2022	2023	Alle ytelser 2023
Overordnet kvalitetsvurdering (1-10)	-	7	-				-
Kvalitetsundersøkelser							
Kvalitetsundersøkelse (Ordinær)	-	-	-	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	-
Kvalitetsundersøkelse (Særskilt)	-	-	-	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	-
Avslag og omgjøring							
Avslagsprosent søknader	9 %	6 %	14 %	Antall søknader behandlet	100 222	101 381	1 626 575
Klagefrekvens	2 %	2 %	4 %	Antall klager mottatt	1 768	2 433	57 543
Omgjøringsprosent klager i VI	23 %	18 %	30 %	Antall klager behandlet	1 159	1 523	54 358
Omgjøringsprosent klager i KI	16 %	12 %	15 %	Antall klager behandlet	846	1 019	30 584
Omgjøringsprosent anker i KI	3 %	4 %	11 %	Antall anker behandlet	29	47	3 219
Sendt Trygderetten - andel av anker	90 %	94 %	85 %	Antall anker sendt TR	27	44	2 749
Omgjøringsprosent anker i TR	-	-	18 %	Antall anker behandlet	-	-	4 892
Annet							
Status rundskriv (1-4)	2,0	3,5	-	Antall rundskriv	2	2	-

Det gjennomføres ikke en kvalitetsundersøkelse for barnetrygd.

Det er lav avslagsprosent (6 prosent i 2023) og få klager i forhold til antall søknader som behandles. Avslags- og omgjøringsprosentene har gått noe ned. Enhetene jobber med forbedring i klagesakene, og kontrollene (del av to-trinnsbehandlingen) i vedtaksinstansen i forbindelse med vedtaksgodkjenningen, har blitt brukt mer systematisk i kvalitetsarbeidet.

Klageinstansen skriver i rapporten for 2023 at kvaliteten er bedret, og det har vært en utvikling mot riktig og likere praksis. Hovedutfordringen er EØS/utland, selv om grenseoverskridende element blir fanget opp oftere enn før. Klageinstansen påpeker også manglende individuell begrunnelse i vedtak, og at viktige saksopplysninger ikke journalføres. Statusen for rundskriv er bedret i 2023 ved at EØS-rundskrivet er oppdatert.

Som vi beskrev i tertialrapporten for første tertial, har NAV endret praksis for ytelsen barnetrygd, blant annet ved at foreldre som bor sammen med barn i et annet EØS-land, kan ha en selvstendig rett til ytelsen fra Norge. Det ble satt ned en egen gruppe med saksbehandlere som jobber med dette, og saksbehandlingsløsningen fikk støtte for korrekt behandling av aktuelle saker i 3. tertial 2023.

Området har i 2023 fått negativ oppmerksomhet i media, knyttet til utsending av brev ved barnets eller stønadmottakerens dødsfall. Tidspunktet for utsendelsen er derfor endret, og vi jobber videre med forbedring av tekster ved dødsfall for alle stønader.

Basert på en helhetsvurdering økes kvalitetsvurderingen fra 6 til 7.

Tabell 20. Produktivitetsindikatorer for barnetrygd

	2022	2023	Alle ytelser 2023	Bak tallene	2022	2023	Alle ytelser 2023
Overordnet produktivitetvurdering (1-10)	-	5	-				
Årsverk (estimat)	146	142	2 572				
Søknader med frist							
Saksbehandlingstid - Nasjonal (dager)	25	24	45	Antall søknader behandlet	82 312	92 316	1 135 856
Saksbehandlingstid - Utland (dager)	127	177	126	Antall søknader behandlet	11 123	9 059	39 397
Restanse							
Restanse (alle sakstyper, antall)	10 505	10 711	190 433				
Restanse over ytre grense (antall)	1 340	1 407	20 418				
Liggetid for restansen (alle sakstyper, dage)	114	137	122				
Klager og anker							
Saksbehandlingstid klager VI (dager)	91	77	92	Antall klager behandlet	1 159	1 523	54 704
Saksbehandlingstid klager KI (dager)	145	105	125	Antall klager behandlet	846	1 019	30 596
Saksbehandlingstid klager NAV (dager)	198	153	172	Antall klager behandlet	1 181	1 392	50 140
Saksbehandlingstid anker KI (dager)	174	163	168	Antall anker behandlet	30	47	3 230

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 mangelfulle for 2023.

Saksbehandlingstiden ble lengre enn normen i 2023 for utenlandssaker, med 177 dager, men er innenfor normen for nasjonale saker med 24 dager. De manuelle nasjonale sakene var også over normen. Status har vært preget av et etterslep i saksbehandlingen som har økt blant annet som følge av merarbeid knyttet til innføringen av et nytt fagsystem. Det var en liten økning i antall saker i restanse fra 2022 til 2023 og liggetiden på disse, men tallene er usikre som følge av et etterslep i journalføring av søknader.

Utviklingen fremover avhenger av ressursbruk benyttet til å gjenoppta tidligere tilbakekrevingsaker som følge av praksisendringen på EØS-området.

Produktivitetvurderingen settes ned fra 6 til 5.

Dagpenger

Ytelsen preges av et høyt volum av søknader, et komplisert regelverk med særregler for ulike grupper og hyppige regelverksendringer. Regelverket krever en del skjønn. Dagpenger er en ytelse hvor det er forventninger til kort saksbehandlingstid. Det er krevende å oppfylle begrunnelses-, veilednings, foreleggelses-, og utredningsplikten, samtidig med å holde saksbehandlingstiden kort.

Ytelsen saksbehandles i et ikke-modernisert system, men nye saksbehandlingsløsninger for ytelsen er under utvikling som en del av P4. Fagsystemet skal også omfatte innebygde kontroller for å begrense/avdekke feilutbetalinger. Så langt har NAV automatisert en liten andel av førstegangssøknadene (de sakene der vi gir avslag).

Tabell 21. Kvalitetsindikatorer for dagpenger

	2022	2023	Alle ytelser 2023	Bak tallene	2022	2023	Alle ytelser 2023
Overordnet kvalitetsvurdering (1-10)	-	5	-				-
Kvalitetsundersøkelser							
Kvalitetsundersøkelse (Ordinær)	-	-	-	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	-
Kvalitetsundersøkelse (Særskilt)	-	-	-	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	-
Avslag og omgjøring							
Avslagsprosent søknader	39 %	35 %	14 %	Antall søknader behandlet	161 769	155 860	1 626 575
Klagefrekvens	8 %	7 %	4 %	Antall klager mottatt	13 385	10 857	57 543
Omgjøringsprosent klager i VI	46 %	46 %	30 %	Antall klager behandlet	12 299	11 256	54 358
Omgjøringsprosent klager i KI	12 %	8 %	15 %	Antall klager behandlet	8 451	6 313	30 584
Omgjøringsprosent anker i KI	9 %	11 %	11 %	Antall anker behandlet	335	288	3 219
Sendt Trygderetten - andel av anker	90 %	87 %	85 %	Antall anker sendt TR	302	250	2 749
Omgjøringsprosent anker i TR	9 %	8 %	18 %	Antall anker behandlet	138	219	4 892
Annet							
Status rundskriv (1-4)	2,0	3,0	-	Antall rundskriv	2	2	-

NAV har ikke prioritert å gjennomføre en kvalitetsundersøkelse i 2022.

Dagpengeområdet fikk i 2023 kritikk for at sakene ble utredet for lite, og var preget av en høy andel klager og høy omgjøringsprosent. I både NOU 2023:11 *Raskt og riktig* og i NAV Klageinstans' kvalitetsrapport settes avslagene, som skyldes manglende dokumentasjon i sakene, i sammenheng med utilstrekkelig veiledning og utredning. Det påpekes dessuten svakheter ved kvaliteten i brevene til brukerne, særlig når en søknad er ufullstendig.

I 1. tertial gjennomførte vi en kartlegging av 162 klageomgjøringer i vedtaksinstansen, der det ble registrert hva som var bakgrunnen for omgjøringene. I 56 prosent av sakene var omgjøringene et resultat av at vedtaksinstansen mottok nye opplysninger og dokumentasjon i saken sammen med klagen. De øvrige omgjøringene skyldtes ulike faktorer som hang sammen med det komplekse regelverket og de mange vilkårsvurderingene. Noen av årsakene som gikk igjen, var relatert til beregning av arbeidstid og riktig innvilgelsesdato.

Vedtaksinstansen har i 2023 arbeidet aktivt med at saksbehandlerne skal ta mer direkte kontakt med brukerne og arbeidsgiverne fremfor å sende mangelbrev før førstegangsvedtaket blir gjort. Effekten av arbeidet var en reduksjon i antall mangelbrev på 21 prosent fra 50 000 mangelbrev i 2022 til i underkant av 40 000 mangelbrev i 2023. Vedtaksinstansen er dermed blitt mer tilgjengelig for brukerne, det er færre misforståelser med tanke på hva som er nødvendig dokumentasjon og i sum har dette bidratt til økt kvalitet i flere førstegangsvedtak. Det er også et mål å i større grad støtte oss på informasjon vi har tilgjengelig i systemene våre. Teksten i mangelbrevene ble også forbedret i 2023. En utvalgsundersøkelse gjennomført i 3. tertial viste at de fleste mangelbrevene ble ansett som nødvendige og var utformet på en ryddig og forståelig måte. Reduksjonen i avslagstallene fra 2022 til 2023 fra 39 til 35 prosent kan forstås ut fra dette.

I 1. tertial 2022 hadde klageinstansen en høy omgjøringsprosent grunnet avklaringer knyttet til særregler for feriepenger under koronapandemien. I 2023 lå omgjøringsprosenten på et mer normalt nivå på 8 prosent. Økt egen omgjøring av anke i klageinstansen fra 9 til 11 prosent i 2023 kontra 2022, kan skyldes endret praksis når det gjelder klage-/ankefrist.

Klageinstansen pekte i sin klagerapport for 2023 på at det fortsatt var utfordringer knyttet til begrunnelser i brev; at begrunnelsene ikke var tilstrekkelig individuelle og hadde et vanskelig språk. Klageinstansen skriver at de ser en forbedring. Tilsvarende så klageinstansen en

bedring i hvordan sakene utredes og hvilken mulighet brukerne får til kontradiksjon. Klageinstansen peker også på manglende journalføring, og at det i tilbakekrevingsaker kan være vanskelig for brukerne å forstå og kontrollere saken sin.

Som svar på utfordringene gjennomførte vi i 2023 ulike tiltak for bedre vedtaksbrev og prosessforbedringer i feilutbetalingskjeden.

Overordnet kvalitetsvurdering for ytelsen heves fra 4 til 5.

Tabell 22. Produktivitetsindikatorer for dagpenger

	2022	2023	Alle ytelser 2023	Bak tallene	2022	2023	Alle ytelser 2023
Overordnet produktivitetsvurdering (1-10)	-	4	-				
Årsverk (estimat)	238	225	2 572				
Søknader med frist							
Saksbehandlingstid - Nasjonal (dager)	35	34	45	Antall søknader behandlet	114 945	122 845	1 135 856
Saksbehandlingstid - Utland (dager)	37	35	126	Antall søknader behandlet	529	298	39 397
Restanse							
Restanse (alle sakstyper, antall)	3 158	1 781	190 433				
Restanse over ytre grense (antall)	1 791	1 278	20 418				
Liggetid for restansen (alle sakstyper, dage)	76	127	122				
Klager og anker							
Saksbehandlingstid klager VI (dager)	70	52	92	Antall klager behandlet	12 301	11 256	54 704
Saksbehandlingstid klager KI (dager)	195	156	125	Antall klager behandlet	8 451	6 313	30 596
Saksbehandlingstid klager NAV (dager)	190	142	172	Antall klager behandlet	15 090	12 152	50 140
Saksbehandlingstid anker KI (dager)	279	232	168	Antall anker behandlet	335	288	3 230

Etatens norm for saksbehandling av nasjonale- og utenlandssaksaker for dagpenger er 21 dager, utenlandssaker 21 dager og ytre grense 30 dager. Restansmengdene er mangelfulle under koronaperioden. Antall utenlandssaker merket i fagsystemet er for lavt. Det blir korrigert for dette fra og med 2024. Saksbehandlingstiden på utenlandssaker blir da kortere.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid var i 2023 betydelig over normen på 21 dager både for nasjonale søknader og utenlandssøknader, og utgjorde 34 dager for nasjonale saker.

Restansmengden ble redusert samtidig som alderen på restansen økte.

Saksbehandlingstiden for klager og anker ble redusert i alle trinnene i klage- og ankekjeden, men den var fortsatt høy i klageinstansen som følge av en presset ressursituasjon. Behandlingen i vedtaksinstansen var innenfor det NAV anser som akseptabelt.

Produktivitetsvurderingen foreslås opprettholdt på 4.

Enslig forsørger

Ytelsen behandles i modernisert saksbehandlingsløsning, men ytelsen har en del kriterier som krever skjønnsvurderinger og manuell saksbehandling.

Tabell 23. Kvalitetsindikatorer for enslig forsørger

	2022	2023	Alle ytelser 2023	Bak tallene	2022	2023	Alle ytelser 2023
Overordnet kvalitetsvurdering (1-10)	-	7	-				-
Kvalitetsundersøkelser							
Kvalitetsundersøkelse (Ordinær)	95 %	97 %	-	Antall saker undersøkt (ca.)	797	399	-
Kvalitetsundersøkelse (Særskilt)	-	-	-	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	-
Avslag og omgjøring							
Avslagsprosent søknader	32 %	31 %	14 %	Antall søknader behandlet	18 809	17 936	1 626 575
Klagefrekvens	8 %	11 %	4 %	Antall klager mottatt	1 458	1 972	57 543
Omgjøringsprosent klager i VI	12 %	43 %	30 %	Antall klager behandlet	1 093	1 847	54 358
Omgjøringsprosent klager i KI	11 %	12 %	15 %	Antall klager behandlet	904	1 065	30 584
Omgjøringsprosent anker i KI	3 %	4 %	11 %	Antall anker behandlet	37	56	3 219
Sendt Trygderetten - andel av anker	92 %	93 %	85 %	Antall anker sendt TR	34	53	2 749
Omgjøringsprosent anker i TR	-	-	18 %	Antall anker behandlet	-	-	4 892
Annet							
Status rundskriv (1-4)	2,0	3,0	-	Antall rundskriv	2	2	-

Tallene for omgjøring i vedtaksinstans er ikke sammenliknbare mellom periodene, men har blitt riktigere med innføringen av nytt fagsystem og endret registreringspraksis.

Vi gjennomførte en kvalitetsundersøkelse i 2023. Andelen korrekte vedtak ved denne målingen var på 97 prosent, noe som er en forbedring på 2 prosentpoeng fra 2022.

Avslagsprosenten har gått noe ned fra 32 til 31 prosent, men er fortsatt forholdsvis høy sammenlignet med andre ytelser. Dette er en ytelse med kompliserte regelverk hvor søkerne ikke alltid oppfyller vilkårene selv etter at NAV har etterspurt mer informasjon.

En endring i hvordan klager blir registrert i det nye fagsystemet, gjør at tallene for omgjorte klager i vedtaksinstansen for 2022 og 2023 ikke er sammenliknbare. Det er ingenting som tilsier at andelen omgjøringer har økt reelt, men vi planlegger å kartlegge dette innen utgangen av første tertial 2024 for å få et bedre faktagrunnlag enn det vi har i dag.

Klageinstansen skrev i sin kvalitetsrapport for 2023 at området skilte seg ut med god kvalitet, og at sakene har hatt positiv utvikling, eksempelvis for utdanningssaker og inntektssaker. Samtidig var det fortsatt utfordringer når det gjelder journalføring, begrunnelser og informasjon i vedtak i ny vedtaksløsning og standardisert vurdering av skyldgrad i tilbakekrevingssaker.

Statusen for rundskriv er forbedret ved at EØS-rundskrivet ble oppdatert i 2023.

NAV endret praksis for ytelsen stønad til enslig mor eller far. Endringene innebærer blant annet at foreldre som bor sammen med barnet i et annet EØS-land kan ha en selvstendig rett til familieytelser fra Norge. Endringen innebærer at også foreldre som aldri har bodd sammen, har rett til familieytelser fra Norge hvis en av foreldrene er omfattet av norsk trygdeordning. I 2023 prioriterte NAV å endre vedtak på saker på grunn av ny praksis, og øke kompetansen på området.

NAV satte i drift ny løsning for inntektskontroll på området i november 2023. I den nye løsningen utarbeides månedlige oppgaver, noe som tidligere ble gjort kun tre ganger i året. Endringen innebærer at NAV gjør nye vurderinger oftere, og dermed i større grad kan forhindre/ redusere feilutbetalinger.

Vi startet i 2023 en prosess for få til et bedre og tettere samarbeid mellom NAV-kontorene og NAV Arbeid og ytelse på saker der brukerne oppfyller aktivitetskravet gjennom utdanning. Disse sakene innebærer at NAV-kontoret må vurdere utdanningen og sende en innstilling til NAV Arbeid og ytelse. Vi vurderer at samhandlingen øker kvaliteten i vedtakene våre.

Overordnet kvalitetsvurdering for ytelsen heves etter en helhetsvurdering fra 6 til 7.

Tabell 24. Produktivitetsindikatorer for enslig forsørger

	2022	2023	Alle ytelser 2023	Bak tallene	2022	2023	Alle ytelser 2023
Overordnet produktivitetsvurdering (1-10)	-	8	-				
Årsverk (estimat)	77	67	2 572				
Søknader med frist							
Saksbehandlingstid - Nasjonal (dager)	26	18	45	Antall søknader behandlet	18 809	17 863	1 135 856
Saksbehandlingstid - Utland (dager)	-	-	126	Antall søknader behandlet	-	-	39 397
Restanse							
Restanse (alle sakstyper, antall)	1 128	722	190 433				
Restanse over ytre grense (antall)	120	81	20 418				
Liggetid for restansen (alle sakstyper, dage)	76	86	122				
Klager og anker							
Saksbehandlingstid klager VI (dager)	45	26	92	Antall klager behandlet	1 093	1 847	54 704
Saksbehandlingstid klager KI (dager)	115	94	125	Antall klager behandlet	904	1 063	30 596
Saksbehandlingstid klager NAV (dager)	144	81	172	Antall klager behandlet	1 069	1 891	50 140
Saksbehandlingstid anker KI (dager)	191	206	168	Antall anker behandlet	37	57	3 230

Etatens norm for saksbehandling nasjonale saker for enslig forsørger er 23 dager, og ytre grense 90 dager. Tallene inkluderer et mindre antall utenlandssaker.

Saksbehandlingstiden ble redusert mye fra 2022 til 2023, og kom godt innenfor normen på 23 dager. Antall saker til behandling var ved utgangen av 2023 lavere enn i 2022, og restansesituasjonen oppfattes som sunn. Produktiviteten økte som følge av at NAV ferdigstilte innfasingen av det nye fagsystemet i 2023, noe som også vises som en nedgang i antall årsverk.

Saksbehandlingstiden ble også redusert betydelig for klager i alle trinnene av klagekjeden, men økte noe for anker i klageinstansen. Det er få anker som er behandlet i disse to årene.

Som følge av den positive utviklingen på området, heves produktivitetsvurderingen fra 7 til 8 fra forrige tertial.

Foreldrepengeområdet

På foreldrepengeområdet er det en moderne systemløsning, og dette er en ytelse som har relativt klare kriterier med lite skjønnsvurderinger. Likevel har ytelsen et regelverk som det kan være krevende for brukerne å forholde seg til, særlig der det foreligger flere arbeidsforhold, eller der kun far har rett til foreldrepenger.

NAV har utviklet selvbetjeningsløsninger som ser ut til å hjelpe brukerne til å opplyse søknadene godt.

Tabell 25. Kvalitetsindikatorer for foreldrepengeområdet

	2022	2023	Alle ytelser 2023	Bak tallene	2022	2023	Alle ytelser 2023
Overordnet kvalitetsvurdering (1-10)	-	7	-				-
Kvalitetsundersøkelser							
Kvalitetsundersøkelse (Ordinær)	-	-	-	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	-
Kvalitetsundersøkelse (Særskilt)	-	-	-	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	-
Avslag og omgjøring							
Avslagsprosent søknader	3 %	3 %	14 %	Antall søknader behandlet	103 454	104 056	1 626 575
Klagefrekvens	3 %	3 %	4 %	Antall klager mottatt	3 324	2 678	57 543
Omgjøringsprosent klager i VI	15 %	18 %	30 %	Antall klager behandlet	2 409	1 667	54 358
Omgjøringsprosent klager i KI	8 %	10 %	15 %	Antall klager behandlet	2 234	1 140	30 584
Omgjøringsprosent anker i KI	9 %	15 %	11 %	Antall anker behandlet	176	95	3 219
Sendt Trygderetten - andel av anker	91 %	85 %	85 %	Antall anker sendt TR	160	81	2 749
Omgjøringsprosent anker i TR	-	-	18 %	Antall anker behandlet	-	-	4 892
Annet							
Status rundskriv (1-4)	3,5	3,5	-	Antall rundskriv	2	2	-

Det gjennomføres ikke en kvalitetsundersøkelse for foreldrepengeområdet.

Avslagsprosenten på området er jevnt lav, og vi mottar få klager på området. Vi så en økning i omgjøringer både i vedtaksinstansen og i klageinstansen fra 2022 til 2023, noe vi antar har delvis sammenheng med at antall unødvendige klager har gått ned. Samtidig har vi avdekket tidligere kvalitetsutfordringer gjennom arbeidet med å sikre enhetlig praksis i vedtaksinstansen.

Basert på mottatte klager, vurderer NAV Klageinstans at det var god utvikling i kvaliteten; vedtakene har riktig resultat, og maskinelle vedtak har fått mulighet for individuell begrunnelse. På utfordringssiden påpeker klageinstansen at det er mulig å forbedre individuell informasjon til brukerne, at det er utfordringer knyttet til beregningssaker og at rentetillegget i tilbakekrevingssaker ilegges uten tilstrekkelig vurdering av skyldgrad³⁶.

Vår vurdering av rundskrivene er at kvaliteten er god.

En Høyesterettsdom før jul om fedrekvoten konkluderte med at NAV feilaktig har avslått saker for fedre. Dommen vil bli fulgt opp i 2024.

Som et ledd i virksomhetsutviklingen i vedtaksinstansen piloterte vi en saksbehandlingskø for alle saker. Dette ga likere praksis og bidro til at vi i løpet av 2023 etablerte en felles saksflyt på EØS og på tilbakekreving. I løpet av 2024 vil vi arbeide videre med saksflyten på klagesaker.

I 2023 laget vi et fritekstfelt i alle avslagsvedtak, slik at disse nå kan begrunnes individuelt. Vedtaksbrev der far mottar foreldrepenger mens mor har uføretrygd ble forbedret, og i 2023 ble unødvendige klager analysert. Vi vil jobbe videre med tekstendringer i disse vedtakene i 2024.

Vi har de siste årene sett en økning i forsøk på å svindle til seg engangsstønad ved å sende inn falske terminbekreftelser. Forsøkene virker å komme i bølger, og vi har oppmerksomhet på problemstillingen.

³⁶ NAV klageinstans, kvalitetsrapport for 2023

Vi vurderer at dette et område om har hatt god kvalitet hvor NAV Klageinstans kvalitetsrapport beskriver en positiv utvikling i kvaliteten. Overordnet kvalitetsvurdering for ytelsen heves som følge av dette etter en helhetsvurdering fra 6 til 7.

Tabell 26. Produktivitetsindikatorer for foreldrepengeområdet

	2022	2023	Alle ytelser 2023	Bak tallene	2022	2023	Alle ytelser 2023
Overordnet produktivitetsvurdering (1-10)	-	7	-				
Årsverk (estimat)	101	101	2 572				
Søknader med frist							
Saksbehandlingstid - Nasjonal (dager)	22	25	45	Antall søknader behandlet	103 449	104 055	1 135 856
Saksbehandlingstid - Utland (dager)	-	-	126	Antall søknader behandlet	-	-	39 397
Restanse							
Restanse (alle sakstyper, antall)	18 418	24 514	190 433				
Restanse over ytre grense (antall)	1 465	2 621	20 418				
Liggetid for restansen (alle sakstyper, dage)	47	56	122				
Klager og anker							
Saksbehandlingstid klager VI (dager)	41	50	92	Antall klager behandlet	2 409	1 667	54 704
Saksbehandlingstid klager KI (dager)	122	110	125	Antall klager behandlet	2 224	1 133	30 596
Saksbehandlingstid klager NAV (dager)	146	118	172	Antall klager behandlet	2 767	1 634	50 140
Saksbehandlingstid anker KI (dager)	185	173	168	Antall anker behandlet	176	95	3 230

Etatens norm for saksbehandling nasjonale- og utenlandsaker for foreldrepengeområdet er 25 dager og ytre grense 60 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 samlet for nasjonale søknader og utenlandssøknader var innenfor normen for året som helhet, men området fikk i andre halvdel av året et etterslep og noe lengre saksbehandlingstid. Inngangen steg med 6 prosent, noe som delvis kan skyldes at far eller medmor fra høsten 2022 kan søke mye tidligere enn før. Tidlige søknader medfører ofte nye, oppdaterte søknader når planene endrer seg og dertil behov for flere behandlinger.

Restansmengde, antall restanser over ytre grense og liggetid for restansen økte fra 2022 til 2023.

Saksbehandlingstiden for klager var lav og innenfor det akseptable for klager i vedtaksinstans. Generelt var saksbehandlingstiden for klager lavere enn for snittet av ytelsene, men var fortsatt for høy i NAV Klageinstans, både for klager og anker.

Vi opprettholder produktivitetsvurderingen på 7.

Grunn- og hjelpestønad

Grunn- og hjelpestønad saksbehandles i ikke-moderniserte løsninger. Regelverket innebærer at saksbehandlerne må gjøre en del skjønsmessige vurderinger.

Tabell 27. Kvalitetsindikatorer for grunn- og hjelpestønad

	2022	2023	Alle ytelser 2023	Bak tallene	2022	2023	Alle ytelser 2023
Overordnet kvalitetsvurdering (1-10)	-	6	-				-
Kvalitetsundersøkelser							
Kvalitetsundersøkelse (Ordinær)	97 %	-	-	Antall saker undersøkt (ca.)	387	-	-
Kvalitetsundersøkelse (Særskilt)	-	-	-	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	-
Avslag og omgjøring							
Avslagsprosent søknader	25 %	34 %	14 %	Antall søknader behandlet	17 891	25 570	1 626 575
Klagefrekvens	7 %	6 %	4 %	Antall klager mottatt	1 339	1 634	57 543
Omgjøringsprosent klager i VI	29 %	28 %	30 %	Antall klager behandlet	1 258	1 529	54 358
Omgjøringsprosent klager i KI	22 %	15 %	15 %	Antall klager behandlet	613	990	30 584
Omgjøringsprosent anker i KI	10 %	21 %	11 %	Antall anker behandlet	73	96	3 219
Sendt Trygderetten - andel av anker	90 %	80 %	85 %	Antall anker sendt TR	66	78	2 749
Omgjøringsprosent anker i TR	15 %	27 %	18 %	Antall anker behandlet	67	44	4 892
Annet							
Status rundskriv (1-4)	3,5	3,5	-	Antall rundskriv	2	2	-

Kvalitetsundersøkelsen omfatter bare hjelpestønad.

Avslagsandelen og antall klager økte i 2023. Dette kan ha sammenheng med at økningen i leviekostnader er større enn økningen i satsene, og at det ble gjort en praksisendring fra 1. januar 2023 om stønad til klesslitasje for brukere med ADHD³⁷.

Reduksjonen i omgjøringsprosent for klager i klageinstansen skyldtes hovedsakelig ovennevnte praksisendring, men også at den medisinske dokumentasjonen var blitt bedre og blir innhentet raskere.

I kvalitetsrapporten for 2023 skrev klageinstansen at kvaliteten jevnt over var god og observerte likere praksis mellom vedtaksenhetene. Det ble påpekt utfordringer med vurderingene i tilbakekrevingsaker og vurderinger av forhøyet hjelpestønad.

I NOU 2023:11 Raskt og riktig ble det blant annet påpekt at saker bør utredes bedre før hjemvisning til ny behandling og mangler ved vedtaksbegrunnelsene i avslagsaker. NAV forbedret i stor grad praksis i løpet av 2023.

Vår vurdering av rundskrivene er at kvaliteten er god.

I første tertial 2023 innførte NAV digital søknadsdialog som gjorde det enklere å søke. Den økte inngangen av søknader etter innføringen kan indikere at dialogen tilrettelegger for at flere brukere får den ytelsen de har rett til enn tidligere.

Overordnet kvalitetsvurdering for ytelsene holdes fast fra forrige tertial på 6.

³⁷ Praksisendringen innebar i hovedtrekk at personer som er 18 år eller eldre med ADHD med hyperaktivitet, må dokumentere ekstrautgifter i stedet for å få innvilget uten individuell prøving.

Tabell 28. Produktivitetsindikatorer for grunn- og hjelpestønad

	2022	2023	Alle ytelser 2023	Bak tallene	2022	2023	Alle ytelser 2023
Overordnet produktivitetsevurdering (1-10)	-	4	-				
Årsverk (estimat)	60	54	2 572				
Søknader med frist							
Saksbehandlingstid - Nasjonal (dager)	67	59	45	Antall søknader behandlet	17 891	25 570	1 135 856
Saksbehandlingstid - Utland (dager)	-	-	126	Antall søknader behandlet	-	-	39 397
Restanse							
Restanse (alle sakstyper, antall)	4 292	5 137	190 433				
Restanse over ytre grense (antall)	256	461	20 418				
Liggetid for restansen (alle sakstyper, dage)	127	143	122				
Klager og anker							
Saksbehandlingstid klager VI (dager)	71	60	92	Antall klager behandlet	1 258	1 529	54 704
Saksbehandlingstid klager KI (dager)	79	141	125	Antall klager behandlet	613	990	30 596
Saksbehandlingstid klager NAV (dager)	129	149	172	Antall klager behandlet	1 040	1 484	50 140
Saksbehandlingstid anker KI (dager)	139	140	168	Antall anker behandlet	73	98	3 230

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. Restansen i 2023 er for lav som følge av etterslep i innregistrering av saker.

Saksbehandlingstiden for søknader lå mellom 37 og 47 dager i gjennomsnitt i årene 2018–2021, men steg i 2022. Fra 2022 til 2023 gikk saksbehandlingstiden ned igjen, men er fortsatt betydelig over normen på 40 dager og de nivåene vi så før 2022. Det har vært en stor økning i inngangen av søknader på området.

Restansmengden økte fra 2022 til 2023 for søknader, samtidig som alderen på restansen økte.

Den overordnede produktivitetsevurderingen reduseres fra 5 til 4 som følge av den samlede utviklingen.

Kontantstøtte

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

Tabell 29. Kvalitetsindikatorer for kontantstøtte

	2022	2023	Alle ytelser 2023	Bak tallene	2022	2023	Alle ytelser 2023
Overordnet kvalitetsvurdering (1-10)	-	6	-				
Kvalitetsundersøkelser							
Kvalitetsundersøkelse (Ordinær)	-	-	-	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	-
Kvalitetsundersøkelse (Særskilt)	-	-	-	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	-
Avslag og omgjøring							
Avslagsprosent søknader	11 %	10 %	14 %	Antall søknader behandlet	28 878	27 416	1 626 575
Klagefrekvens	1 %	2 %	4 %	Antall klager mottatt	404	673	57 543
Omgjøringsprosent klager i VI	13 %	27 %	30 %	Antall klager behandlet	236	456	54 358
Omgjøringsprosent klager i KI	1 %	5 %	15 %	Antall klager behandlet	190	214	30 584
Omgjøringsprosent anker i KI	-	-	11 %	Antall anker behandlet	-	-	3 219
Sendt Trygderetten - andel av anker	-	-	85 %	Antall anker sendt TR	-	-	2 749
Omgjøringsprosent anker i TR	-	-	18 %	Antall anker behandlet	-	-	4 892
Annet							
Status rundskriv (1-4)	2,5	3,5	-	Antall rundskriv	2	2	-

Det gjennomføres ikke en kvalitetsundersøkelse for kontantstøtte. Ytelsen kan ikke ankes. Omgjøringsprosenten i vedtaksinstans i 2023 er ikke riktig som følge av feilregistreringer.

Avslags- og omgjøringsprosentene på området var stabile mellom 2022 og 2023. Unntaket var omgjøringsprosenten for klager i vedtaksinstansen, som doblet seg til 27 prosent. Denne økningen skyldtes endring i registreringspraksisen. NAV mottok og behandlet relativt få klage- og ankesaker.

NAV Klageinstans' vurdering av mottatte klagesaker i 2023 var at kvaliteten i vedtaksinstansen var stabilt god³⁸.

Vår vurdering er at kvaliteten på rundskrivene økte i 2023 som følge av oppdateringer av EØS-rundskrivet.

I 2023 utarbeidet vi bedre brevmaler, og vedtaksenheten vurderer at de økte kvaliteten på området for utenlandssakene.

Basert på utviklingen gjennom 2023 er det indikasjoner på at overordnet kvalitetsvurdering for ytelsen kunne vært hevet, men vi har ennå ikke nok dokumentasjon for å gjøre det. Etter en helhetsvurdering holdes kvalitetsvurderingen fast på 6.

Tabell 30. Produktivitetsindikatorer for kontantstøtte

	2022	2023	Alle ytelser 2023	Bak tallene	2022	2023	Alle ytelser 2023
Overordnet produktivitetvurdering (1-10)	-	4	-				
Årsverk (estimat)	19	20	2 572				
Søknader med frist							
Saksbehandlingstid - Nasjonal (dager)	25	42	45	Antall søknader behandlet	27 036	25 528	1 135 856
Saksbehandlingstid - Utland (dager)	142	143	126	Antall søknader behandlet	1 842	1 888	39 397
Restanse							
Restanse (alle sakstyper, antall)	2 954	2 875	190 433				
Restanse over ytre grense (antall)	669	1 018	20 418				
Liggetid for restansen (alle sakstyper, dage)	100	177	122				
Klager og anker							
Saksbehandlingstid klager VI (dager)	119	162	92	Antall klager behandlet	236	456	54 704
Saksbehandlingstid klager KI (dager)	72	103	125	Antall klager behandlet	190	214	30 596
Saksbehandlingstid klager NAV (dager)	178	199	172	Antall klager behandlet	239	360	50 140
Saksbehandlingstid anker KI (dager)	-	-	168	Antall anker behandlet	-	-	3 230

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 økte til litt over normen på 40 dager for nasjonale søknader fra 2022 til 2023. For utenlandssøknadene var saksbehandlingstiden nesten uendret, men over normen på 120 dager.

Lovendringen fra august 2022, som gjaldt endret tidspunkt for opphør av stønaden, førte til høyere saksinnngang på nasjonal kontantstøtte, både av revurdering- og tilbakekrevingssaker. Overgang til nytt fagsystem var også en årsak til økningene i saksbehandlingstid.

³⁸ NAV Klageinstans (2023), Kvalitetsrapport for 2023

Antall saker i restanse falt fra 2022 til 2023, men liggetiden for restansen økte med 77 prosent, noe som gir et dårligere utgangspunkt for 2024. NAV behandlet også færre saker i 2023 enn i 2022.

Saksbehandlingstiden for klager og anker økte mye fra 2022 til 2023, og er over det NAV anser som akseptabelt. Saksbehandlingstiden er kortest for klager i klageinstansen, selv om denne også har steget og er for høy.

Fra en samlet vurdering opprettholdes produktivitetsvurderingen på 4 fra 2. tertial.

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 komplisert.

Området har vært preget av manuelle systemer som har tekniske mangler og begrensninger, men nytt saksbehandlingssystem er utviklet fra og med november 2023. Det eldre avgiftssystemet brukes imidlertid fremdeles til avgiftsberegning og vedtaksproduksjon for flere sakstyper. For å kompensere for manglene ved avgiftssystemet, produsjonssatte vi i 2023 tre kvalitetshevende robotprosesser.

Tabell 31. Kvalitetsindikatorer for medlemskap

	2022	2023	Alle ytelser 2023	Bak tallene	2022	2023	Alle ytelser 2023
Overordnet kvalitetsvurdering (1-10)	-	7	-				-
Kvalitetsundersøkelser							
Kvalitetsundersøkelse (Ordinær)	-	-	-	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	-
Kvalitetsundersøkelse (Særskilt)	99 %	-	-	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	-
Avslag og omgjøring							
Avslagsprosent søknader	7 %	9 %	14 %	Antall søknader behandlet	10 919	13 869	1 626 575
Klagefrekvens	1 %	1 %	4 %	Antall klager mottatt	94	147	57 543
Omgjøringsprosent klager i VI	27 %	20 %	30 %	Antall klager behandlet	95	114	54 358
Omgjøringsprosent klager i KI	22 %	10 %	15 %	Antall klager behandlet	95	87	30 584
Omgjøringsprosent anker i KI	6 %	2 %	11 %	Antall anker behandlet	18	55	3 219
Sendt Trygderetten - andel av anker	94 %	98 %	85 %	Antall anker sendt TR	17	54	2 749
Omgjøringsprosent anker i TR	-	-	18 %	Antall anker behandlet	-	-	4 892
Annet							
Status rundskriv (1-4)	2,0	3,0	-	Antall rundskriv	2	2	-

Det var få klager og anker på området i 2023.

Hovedrundskrivet og EØS-rundskrivet på området har blitt forbedret slik at status på området vurderes som god.

Flere søknadsskjemaer ble digitalisert i 2023, og vi vurderer at tiltaket har vært kvalitetshevende. Det er likevel en utfordring at arbeidsgivere og advokatfirmaer ikke kan benytte disse.

NAV gjennomfører utover dette ulike kvalitetshevende tiltak. For 2023 vil vi fremheve arbeidet med informasjonssider og en søknadsveileder for frivillig medlemskap på nav.no, og at det i de oppdaterte brevmalene gis en mer utfyllende vedtaksbegrunnelse.

Overordnet kvalitetsvurdering for ytelsen vurderes som uendret til 7.

Tabell 32. Produktivitetsindikatorer for medlemskap

	2022	2023	Alle ytelser 2023	Bak tallene	2022	2023	Alle ytelser 2023
Overordnet produktivitetvurdering (1-10)	-	6	-				
Årsverk (estimat)	50	-	2 572				
Søknader med frist							
Saksbehandlingstid - Nasjonal (dager)	-	-	45	Antall søknader behandlet	-	-	1 135 856
Saksbehandlingstid - Utland (dager)	127	82	126	Antall søknader behandlet	10 897	13 235	39 397
Restanse							
Restanse (alle sakstyper, antall)	3 631	5 527	190 433				
Restanse over ytre grense (antall)	1 147	1 300	20 418				
Liggetid for restansen (alle sakstyper, dage)	181	154	122				
Klager og anker							
Saksbehandlingstid klager VI (dager)	255	55	92	Antall klager behandlet	95	114	54 704
Saksbehandlingstid klager KI (dager)	135	51	125	Antall klager behandlet	95	87	30 596
Saksbehandlingstid klager NAV (dager)	364	94	172	Antall klager behandlet	121	111	50 140
Saksbehandlingstid anker KI (dager)	215	143	168	Antall anker behandlet	18	55	3 230

Etatens norm for saksbehandling for medlemskap er 90dager, og ytre grense 180 dager. Alle sakene regnes som utenlandssaker.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for søknader har de siste årene ligget mellom 109 og 127 dager, og ble i 2023 mye lavere og innenfor normen på 90 dager. Alle søknadene regnes som utenlandssaker.

NAV jobbet i 2023 med å få ned saksbehandlingstiden, tilby digitalt søknadsskjema og informasjon på nav.no som innebærer at brukerne blir mer selvhjulpne og at søknadene er mer utfyllende, noe som øker produktiviteten i saksbehandlingen.

Vi behandlet vesentlig flere saker i 2023 enn i 2022. Antall saker i restanse og saker over ytre grense økte, men alderen på restansen gikk samtidig ned.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for klager gikk mye ned, og kom innenfor det NAV anser som akseptabelt. Saksbehandlingstiden for anker i klageinstansen var fortsatt litt høyere enn det som er ønskelig, men har vist en positiv utvikling. Det var få klager og anker på området.

Den overordnede produktivitetvurderingen heves fra 5 til 6 fra forrige tertial som følge av den positive utviklingen i saksbehandlingstidene både for søknader og klager.

Sykdom i familien

Ordningene behandles hovedsakelig i moderniserte saksbehandlingsløsninger. Dette er et område der både systemløsningen og saksbehandlingen generelt utfordres av et komplisert regelverk.

Tabell 33. Kvalitetsindikatorer for sykdom i familien

	2022	2023	Alle ytelser 2023	Bak tallene	2022	2023	Alle ytelser 2023
Overordnet kvalitetsvurdering (1-10)	-	6	-				-
Kvalitetsundersøkelser							
Kvalitetsundersøkelse (Ordinær)	95 %	98 %	-	Antall saker undersøkt (ca.)	787	400	-
Kvalitetsundersøkelse (Særskilt)	-	-	-	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	-
Avslag og omgjøring							
Avslagsprosent søknader	8 %	12 %	14 %	Antall søknader behandlet	65 777	54 858	1 626 575
Klagefrekvens	1 %	2 %	4 %	Antall klager mottatt	675	1 142	57 543
Omgjøringsprosent klager i VI	37 %	35 %	30 %	Antall klager behandlet	568	740	54 358
Omgjøringsprosent klager i KI	12 %	11 %	15 %	Antall klager behandlet	232	497	30 584
Omgjøringsprosent anker i KI	27 %	0 %	11 %	Antall anker behandlet	11	14	3 219
Sendt Trygderetten - andel av anker	73 %	87 %	85 %	Antall anker sendt TR	8	13	2 749
Omgjøringsprosent anker i TR	-	-	18 %	Antall anker behandlet	-	-	4 892
Annet							
Status rundskriv (1-4)	3,5	3,0	-	Antall rundskriv	2	2	-

Kvalitetsundersøkelsen omfatter bare pleiepengene.

Det var få klage- og ankesaker på området i 2023. Avslags- og omgjøringsprosentene på området var også stabile mellom 2022 og 2023, bortsett fra

- at avslagsprosenten økte fra 8 til 12 prosent. Årsaken til denne endringen antas å være sammensatt; riktigere praksis, særlig knyttet til vurdering av sykdomsvilkåret og endringer i regelverk underveis i året kan ha spilt inn.
- En stor reduksjon i omgjøringsprosenten for anker. Det var imidlertid veldig få saker, slik at prosenten er ustabil.

Vi gjennomførte en kvalitetsmåling på området i 2023. 98 prosent av de kontrollerte vedtakene var korrekte, noe som var en forbedring på 3 prosentpoeng fra 2022.

NAV Klageinstans skrev i sin kvalitetsrapport for 2023 at «kvaliteten i klagesakene gjennomgående var meget bra, men det burde vært innhentet medisinsk dokumentasjon i saker der bruker trenger hjelp til det. Flest kvalitetsavvik registreres i beregningssaker».

NAV etablerte i 2023 tverrfaglige samhandlingsmøter der ulike faggrupper i NAV ser på hvordan brukeropplevelsen for familier med sykt barn kan bedres. Vi arbeider videre med bedre begrunnelser i vedtak, samt at praksis endres til å ta mer direkte kontakt med bruker eller arbeidsgiver i de situasjonene der en slik kontakt kan bidra til at saken løses raskere.

Overordnet kvalitetsvurdering for ytelsen opprettholdes på 6 etter en helhetsvurdering.

Tabell 34. Produktivitetsindikatorer for sykdom i familien

	2022	2023	Alle ytelser 2023	Bak tallene	2022	2023	Alle ytelser 2023
Overordnet produktivitetsevurdering (1-10)	-	5	-				
Årsverk (estimat)	41	41	2 572				
Søknader med frist							
Saksbehandlingstid - Nasjonal (dager)	41	41	45	Antall søknader behandlet	21 450	20 350	1 135 856
Saksbehandlingstid - Utland (dager)	38	89	126	Antall søknader behandlet	103	15	39 397
Restanse							
Restanse (alle sakstyper, antall)	8 111	10 342	190 433				
Restanse over ytre grense (antall)	180	208	20 418				
Liggetid for restansen (alle sakstyper, dage)	50	56	122				
Klager og anker							
Saksbehandlingstid klager VI (dager)	12	28	92	Antall klager behandlet	568	740	54 704
Saksbehandlingstid klager KI (dager)	123	100	125	Antall klager behandlet	229	492	30 596
Saksbehandlingstid klager NAV (dager)	78	85	172	Antall klager behandlet	453	769	50 140
Saksbehandlingstid anker KI (dager)	217	186	168	Antall anker behandlet	11	15	3 230

Etatens norm for saksbehandling nasjonale- og utenlandsaker for sykdom i familien er 17 dager, utenlandsaker 17 dager og ytre grense 60 dager. Fristene gjelder kun for pleiepenger.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid forble uendret for nasjonale søknader, men økte mye for de svært få utenlandssøknadene på området. Resultatene er langt over normen på 17 dager, med 41 dager for nasjonale saker og 89 dager for utland. Imidlertid anser vi at denne fristen ikke er realistisk lenger fordi NAV fra 2022 gjennomførte praksisendringer som forlenger saksbehandlingstiden, men som er mer i tråd med regelverket. NAV gjør også mer for å komplettere sakene og sikre høyere kvalitet og bedre brukeropplevelse i arbeidet. Dette i kombinasjon med økt inngang, og at det er noen utfordringer i overgangen til nytt fagsystem trekker saksbehandlingstiden opp.

NAV prioriterer pleiepengesøknadene, ettersom det er en livsoppholdsytelse. Vi kommer til å revurdere fristen når vi ser tegn til at området har stabilisert seg.

Restansmengden økte i 2023 i tillegg til en økning i alderen på restansen, noe som er et utfordrende utgangspunkt for 2024. Det har vært en økning i antall pleiepengemottakere som følge av regelverksendringene i 2017, antakelig kombinert med en økt bevissthet om ytelsen.

Den overordnede produktivitetsevurderingen reduseres fra 6 til 5 som følge av utviklingen i produktiviteten og saksbehandlingstiden.

Sykepenger

Sykepengeområdet har vært preget av stort press som følge av ettervirkningene av koronapandemien og forsinkelser i ny sykepengeløsning. Som en følge av dette, har det vært mange midlertidige forenklinger av regelverk og rutiner de siste årene.

På sykepengeområdet står vi i en overgang mellom gammelt og nytt system. Det har vært en stor økning i andel saker som behandles i ny løsning, jf. kapittel 3.6.1.

Tabell 35. Kvalitetsindikatorer for sykepenger

	2022	2023	Alle ytelser 2023	Bak tallene	2022	2023	Alle ytelser 2023
Overordnet kvalitetsvurdering (1-10)	-	4	-				-
Kvalitetsundersøkelser							
Kvalitetsundersøkelse (Ordinær)	-	-	-	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	-
Kvalitetsundersøkelse (Særskilt)	-	-	-	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	-
Avslag og omgjøring							
Avslagsprosent søknader	-	-	14 %	Antall søknader behandlet	-	-	1 626 575
Klagefrekvens	-	-	4 %	Antall klager mottatt	7 569	10 319	57 543
Omgjøringsprosent klager i VI	40 %	31 %	30 %	Antall klager behandlet	5 226	12 440	54 358
Omgjøringsprosent klager i KI	18 %	21 %	15 %	Antall klager behandlet	3 163	6 047	30 584
Omgjøringsprosent anker i KI	12 %	14 %	11 %	Antall anker behandlet	535	443	3 219
Sendt Trygderetten - andel av anker	83 %	80 %	85 %	Antall anker sendt TR	453	368	2 749
Omgjøringsprosent anker i TR	-	-	18 %	Antall anker behandlet	-	-	4 892
Annet							
Status rundskriv (1-4)	3,0	3,0	-	Antall rundskriv	2	2	-

NAV har ikke prioritert å gjennomføre en kvalitetsundersøkelse i 2020-2022. Omgjøringsprosenten er litt høy i vedtaksinstans i 2023 som følge av prioriteringer i saksbehandlingen, men vil bli riktig over tid.

NAV gjennomførte ikke ordinære kvalitetsundersøkelser i 2023. Vedtaksinstansen har imidlertid kartlagt egne omgjøringer etter klage. Av omgjorte saker er en stor andel relatert til fastsettelse av sykepengegrunnet, herunder også bruk av skjønn.

Det er utfordrende å sammenligne tall for klager og omgjøringer. I 2022 prioriterte vi nesten bare klagesaker der det var åpenbare feil, og det kan forklare hvorfor andelen egne omgjøringer gikk ned i 2023. Samtidig har vi behandlet et langt høyere antall klager i 2023 på grunn av restansenedbygging.

NAV Klageinstans påpeker i sin kvalitetsrapport for 2023 at restansesituasjonen på sykepengeområdet påvirket kvaliteten negativt i 2023, og pekte på for lav kvalitet på begrunnelser, potensiale for mer bruk av rådgivende lege og manglende journalføring. Videre blir det pekt på eksempler på at praksisen på graderte sykepenger ikke var endret i vedtaksinstansen i henhold til en høyesterettsdom i 2021 og rundskriv. I rapporten beskriver de også feil ved fastsetting av sykepengegrunnet i søknadsbehandlingen etter en lovendring i 2019.

NOU 2023:11 Raskt og riktig påpekte blant annet at saker bør utredes bedre før hjemvisning til ny behandling og mangler ved vedtaksbegrunnelsene i avslagssaker. NAV forbedret i stor grad praksisen i løpet av 2023.

I september 2023 kom sivilombudet med en rapport om begrunnelser i NAVs vedtak. Rapporten omtaler begrunnelser av vedtak om sykepenger og uføretrygd i vedtaksinstansen. Hovedkonklusjonen i rapporten er at selv om de fleste vedtakene oppfylte lovens minimumskrav til begrunnelse, var mange av vedtakene utformet slik at begrunnelsen var vanskelig å forstå for mottakeren. Etter ombudets syn var mange vedtak med tilhørende begrunnelse utformet i strid med kravet til god forvaltningsskikk. NAV er enig i at vi kan bli bedre på begrunnelser på blant annet avslag. NAV arbeider med dette som en del av oppfølgingen etter NOU 2023:11 Raskt og riktig.

Status på rundskrivene er uendret fra 2022.

Et viktig kvalitetsarbeid er å ha så gode søknadsdialoger som mulig, og vi prioriterte derfor å oppdatere flere søknadsdialoger i 2023. Tiltaket gjør saksbehandlingen mer produktiv og vi får flere søknader med korrekt dokumentasjon.

På sykepengeområdet etablerte vi nasjonale saksbehandlingskøer for å skape mer enhetlig praksis. Erfaringen er at det tar tid å etablere felles lovforståelse og praksis mellom enheter, men dette jobber vi målrettet og kontinuerlig med. Saksbehandlingen av spesialområder samles på få enheter for å bidra til god kvalitet og likebehandling.

Ny saksbehandlingsløsning med tottrinnsbehandling og automatiske kontroller forventes å gi kvalitetsforbedringer.

Overordnet kvalitetsvurdering for ytelsen holdes fast på 4. Høyere andel saker som er behandlet i nytt system og flere saker som er behandlet automatisk, tilsier en bedre kvalitetsvurdering, men vi velger foreløpig å være konservative med det kunnskapsgrunnlaget vi har nå.

Tabell 36. Produktivitetsindikatorer for sykepenger

	2022	2023	Alle ytelser 2023	Bak tallene	2022	2023	Alle ytelser 2023
Overordnet produktivitetsvurdering (1-10)	-	4	-				
Årsverk (estimat)	376	427	2 572				
Søknader med frist							
Saksbehandlingstid - Nasjonal (dager)	-	-	45	Antall søknader behandlet	-	-	1 135 856
Saksbehandlingstid - Utland (dager)	-	-	126	Antall søknader behandlet	-	-	39 397
Restanse							
Restanse (alle sakstyper, antall)	-	-	190 433				
Restanse over ytre grense (antall)	-	-	20 418				
Liggetid for restansen (alle sakstyper, dage)	-	-	122				
Klager og anker							
Saksbehandlingstid klager VI (dager)	157	158	92	Antall klager behandlet	5 335	12 588	54 704
Saksbehandlingstid klager KI (dager)	76	79	125	Antall klager behandlet	3 163	6 049	30 596
Saksbehandlingstid klager NAV (dager)	183	220	172	Antall klager behandlet	5 689	10 601	50 140
Saksbehandlingstid anker KI (dager)	179	140	168	Antall anker behandlet	548	460	3 230

Etaten har ingen norm for saksbehandlingstid for søknader for sykepenger fordi vi mangler sakdata fra fagsystemene. I tillegg til årsverkene oppgitt var det i 1. tertial 2022 10,1 årsverk omdisponert fra andre deler av NAV og tilsvarende 15,5 årsverk 1. tertial 2023.

Det har gradvis i løpet av 2023 skjedd en positiv utvikling i resultatene på sykepengeområdet. Det store flertallet av brukerne opplevde saksbehandlingstider innenfor fire uker og restansene er bygget ned. Dette skyldtes ikke minst at det har vært en økning på rundt 50 årsverk på området fra 2022 til 2023.

NAV har ikke en ordinær måling av gjennomsnittlig saksbehandlingstid for sykepengeområdet hverken fra gammelt eller nytt fagsystem, men dette vil bli utviklet for nytt fagsystem.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid for klager ble i 2023 for høy, noe som henger sammen med at mange gamle restanser ble bygget ned. Dette vises ikke minst på volumet av klagesaker som ble behandlet i vedtaksinstansen og klageinstansen sammenliknet med

2022. De siste tre månedene i 2023 var saksbehandlingstiden 12 uker i vedtaksinstansen og 13 uker i klageinstansen.

Det var gjennom 2023 en positiv utvikling i omfanget av saker som behandles i nytt fagsystem og automatiseringsgraden, noe som påvirket produktiviteten i riktig retning. I gammelt fagsystem tok vi i bruk robotisering for å håndtere enkle saker og arbeidsoppgaver.

Til tross for forbedringene i 2023 opprettholder vi den overordnede produktivitetsvurderingen på 4 ettersom utfordringene ikke er tilbakelagt, og enkelte brukere og arbeidsgivere fortsatt opplever for lange saksbehandlingstider. Arbeidet med å skape en mer varig stabil og effektiv drift fortsetter i 2024.

Uføretrygd

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

Tabell 37. Kvalitetsindikatorer for uføretrygd

	2022	2023	Alle ytelser 2023	Bak tallene	2022	2023	Alle ytelser 2023
Overordnet kvalitetsvurdering (1-10)	-	5	-				-
Kvalitetsundersøkelser							
Kvalitetsundersøkelse (Ordinær)	-	89 %	-	Antall saker undersøkt (ca.)	-	411	-
Kvalitetsundersøkelse (Særskilt)	-	-	-	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	-
Avslag og omgjøring							
Avslagsprosent søknader	20 %	19 %	14 %	Antall søknader behandlet	33 015	30 450	1 626 575
Klagefrekvens	19 %	20 %	4 %	Antall klager mottatt	6 193	6 135	57 543
Omgjøringsprosent klager i VI	15 %	12 %	30 %	Antall klager behandlet	4 728	6 005	54 358
Omgjøringsprosent klager i KI	14 %	15 %	15 %	Antall klager behandlet	4 065	3 993	30 584
Omgjøringsprosent anker i KI	9 %	9 %	11 %	Antall anker behandlet	1 601	1 237	3 219
Sendt Trygderetten - andel av anker	89 %	88 %	85 %	Antall anker sendt TR	1 436	1 086	2 749
Omgjøringsprosent anker i TR	25 %	20 %	18 %	Antall anker behandlet	1 179	1 823	4 892
Annet							
Status rundskriv (1-4)	2,0	3,5	-	Antall rundskriv	2	2	-

NAV har ikke prioritert å gjennomføre en kvalitetsundersøkelse i 2022.

Vi gjennomførte en ordinær kvalitetsundersøkelse i 2023 som viste at 89 prosent av førstegangssakene hadde riktig vedtak.

Avslagsprosenten endret seg ikke nevneverdig fra 2022 til 2023. Når det gjelder omgjøringsprosentene er det en nedgang i andelen omgjorte saker i vedtaksinstansen fra 15 til 12 prosent.

NAV kartla omgjøringene i vedtaksinstansen på slutten av 2. tertial 2023. Kartleggingen viste at omgjøringene i 55 prosent av tilfellene skyldtes at det kom inn helt nye opplysninger som ikke var tilgjengelige på vedtakstidspunktet. Øvrige omgjøringsgrunner var sammensatt og ga ikke et ensartet bilde av årsaken. Vi vil kartlegge på nytt i 2024 for å få mer innsikt i årsaken til vedtaksinstansens omgjøringer.

NAV Klageinstans beskrev en del forbedringsområder i sin kvalitetsrapport for 2023. De registrerte flest avvik i klagesakene som gjaldt begrunnelser i brev. I klagesakene var det videre manglende trygdemedisinske vurderinger, utfordringer med å fastsette inntekt før og etter uføretidspunktet, mangler ved ung-uførevedtak, og mangler med fysiske mapper eller mangelfull journalføring.

Samtidig beskrev klageinstansen noe bedring i § 12-5 saker og bedring i saker med utenlandsproblematikk.

Kvaliteten på rundskrivene på området økte, særlig gjelder det EØS-rundskrivet.

Sivilombudet skrev i september 2023 en rapport om begrunnelser i NAVs vedtak. Se nærmere omtale i avsnittet om sykepenger.

I Riksrevisjonens Dok 1 (2023-2024) kritiseres NAVs brev på alderspensjon og uføre for språket og at de ofte er lange og uoversiktlige, jf. kapittel 4.9.

NAV etablerte i 2023 et forsøk for bedre samhandling mellom NAV-kontor og NAV Arbeid og ytelse om saker som er i overgangen mellom sykepenger eller arbeidsavklaringspenger og uføretrygd. Forsøket følges av forskere og avsluttes i 2024. Erfaringene så langt er positive. Det å lykkes bedre med samhandlingen mellom de ulike delene av NAV på uføretrygd, vil være et viktig satsningsområde i 2024.

Direktoratet har fått avklart flere rettslige spørsmål knyttet til EØS- og trygdeavtaler, noe som medfører færre feil. NAV rettet også opp i saker tilbake i tid, slik at kvaliteten totalt sett ble bedre. Rettingen krevde imidlertid ressurser som gikk ut over saksbehandlingstiden.

Overordnet kvalitetsvurdering for ytelsen holdes fast på 5.

Tabell 38. Produktivitetsindikatorer for uføretrygd

	2022	2023	Alle ytelser 2023	Bak tallene	2022	2023	Alle ytelser 2023
Overordnet produktivitetsvurdering (1-10)	-	3	-				
Årsverk (estimat)	230	217	2 572				
Søknader med frist							
Saksbehandlingstid - Nasjonal (dager)	98	135	45	Antall søknader behandlet	28 013	25 451	1 135 856
Saksbehandlingstid - Utland (dager)	157	189	126	Antall søknader behandlet	4 063	4 023	39 397
Restanse							
Restanse (alle sakstyper, antall)	19 107	22 702	190 433				
Restanse over ytre grense (antall)	825	1 271	20 418				
Liggetid for restansen (alle sakstyper, dage)	132	122	122				
Klager og anker							
Saksbehandlingstid klager VI (dager)	81	92	92	Antall klager behandlet	4 822	6 118	54 704
Saksbehandlingstid klager KI (dager)	112	117	125	Antall klager behandlet	4 073	4 018	30 596
Saksbehandlingstid klager NAV (dager)	170	187	172	Antall klager behandlet	5 003	5 064	50 140
Saksbehandlingstid anker KI (dager)	172	163	168	Antall anker behandlet	1 610	1 241	3 230

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).

Fra og med 2022 har saksbehandlingstiden for uføretrygd økt, og i 2023 kom den langt over normen. For utenlandssøknader har saksbehandlingstiden vært over normene de senere årene. En sentral årsak til utfordringene er mye arbeid med gjenopptak av feilsaker.

NAV prioriterer brukere som ikke har inntektssikring fra AAP, slik at ingen skal stå uten inntekt så langt det er mulig. Brukere som mottar AAP får en forlengelse på åtte måneder, hvis de søker på uføretrygd.

Restansesituasjonen utviklet seg også i feil retning. Det var flere saker til behandling i 2023 enn i 2022, selv om det var en liten nedgang i alderen på sakene. Vi satset ekstra på klagebehandling i 2023, noe som gjorde at antall klager til behandling ble lavere på slutten av året sett opp mot slutten av 2022.

Den overordnede produktivitetsvurderingen reduseres fra 4 til 3 som følge av økningen i saksbehandlingstid og restanser. Når sakene blir eldre krever de ofte mer arbeid, noe som reduserer produktiviteten.

Yrkesskade

Ordningen behandles hovedsakelig i ikke-moderniserte saksbehandlingsløsninger, men NAV utarbeidet ny digital løsning for dialog med brukerne i 2023.

Tabell 39. Kvalitetsindikatorer for yrkesskade

	2022	2023	Alle ytelser 2023	Bak tallene	2022	2023	Alle ytelser 2023
Overordnet kvalitetsvurdering (1-10)	-	7	-				-
Kvalitetsundersøkelser							
Kvalitetsundersøkelse (Ordinær)	-	-	-	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	-
Kvalitetsundersøkelse (Særskilt)	-	-	-	Antall saker undersøkt (ca.)	-	-	-
Avslag og omgjøring							
Avslagsprosent søknader	36 %	34 %	14 %	Antall søknader behandlet	52 249	57 897	1 626 575
Klagefrekvens	4 %	3 %	4 %	Antall klager mottatt	1 843	1 842	57 543
Omgjøringsprosent klager i VI	11 %	8 %	30 %	Antall klager behandlet	1 614	1 750	54 358
Omgjøringsprosent klager i KI	5 %	8 %	15 %	Antall klager behandlet	1 375	1 215	30 584
Omgjøringsprosent anker i KI	3 %	6 %	11 %	Antall anker behandlet	441	342	3 219
Sendt Trygderetten - andel av anker	92 %	88 %	85 %	Antall anker sendt TR	406	302	2 749
Omgjøringsprosent anker i TR	18 %	21 %	18 %	Antall anker behandlet	496	531	4 892
Annet							
Status rundskriv (1-4)	2,7	4,0	-	Antall rundskriv	3	3	-

Det gjennomføres ikke en kvalitetsundersøkelse for yrkesskade.

Avslagsprosenten gikk noe ned mellom 2022 og 2023. Det var samtidig noen endringer i omgjøringsprosentene, men på et lavt nivå.

NAV Klageinstans skrev i kvalitetsrapporten for 2023 at kvaliteten i klagesakene var jevnt over bra, men at vedtaksinstansen kan bedre formidlingen i vedtakene. Det var fortsatt en viss forskjell i kvaliteten mellom enhetene som behandlet sakene. Likevel har området beveget seg i en positiv retning med likere praksis og god bruk av rådgivende overlege.

Kvaliteten på rundskrivene på området økte i 2023.

Ny digital løsning for dialog med brukerne i 2023 bedret kvaliteten ved at vi bygget personvern inn i løsningene. Vi legger vekt på dette momentet og vurderingene fra NAV Klageinstans, og endrer overordnet kvalitetsvurdering for ytelsen fra 6 til 7.

Tabell 40. Produktivitetsindikatorer for yrkesskade

	2022	2023	Alle ytelser 2023	Bak tallene	2022	2023	Alle ytelser 2023
Overordnet produktivitetsvurdering (1-10)	-	6	-				
Årsverk (estimat)	57	-	2 572				
Søknader med frist							
Saksbehandlingstid - Nasjonal (dager)	44	40	45	Antall søknader behandlet	49 838	54 995	1 135 856
Saksbehandlingstid - Utland (dager)	-	-	126	Antall søknader behandlet	-	-	39 397
Restanse							
Restanse (alle sakstyper, antall)	7 006	8 787	190 433				
Restanse over ytre grense (antall)	517	927	20 418				
Liggetid for restansen (alle sakstyper, dage)	144	167	122				
Klager og anker							
Saksbehandlingstid klager VI (dager)	108	88	92	Antall klager behandlet	1 615	1 750	54 704
Saksbehandlingstid klager KI (dager)	97	135	125	Antall klager behandlet	1 375	1 214	30 596
Saksbehandlingstid klager NAV (dager)	188	217	172	Antall klager behandlet	1 622	1 425	50 140
Saksbehandlingstid anker KI (dager)	151	207	168	Antall anker behandlet	441	344	3 230

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 var innenfor normene for området både for skademeldinger og menerstatning i 2022 og 2023. Rundt 95 prosent av sakene på området var skademeldinger som hadde mye kortere saksbehandling enn saker om yrkessykdom eller menerstatning hvor medisinsk utredning ofte er en del av saksbehandlingen.

Nytt digitalt skademeldingsskjema antas å ha bidratt til en økning i inngangen av skademeldinger på 10 500 saker eller 19 prosent. Inngangen på yrkessykdomsområdet har svingt mye de siste årene. Før 2020 var inngangen årlig omtrent 2 200 saker, noe som steg til 4 600 i 2021 og 5 300 i 2022. I 2023 ble inngangen omtrent 3 050 saker.

Antall saker i restanse og alder på restansen var høyere i 2023 enn 2022 som en følge av økningen i inngangen av skademeldinger.

Overordnet produktivitetsvurdering opprettholdes på 6 på tross av at vi behandlet flere saker med mindre ressurser, og at saksbehandlingstiden gikk ned, fordi restansmengden og alderen på restansen økte.

3.4.4 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 trygdesvindler for årene 2023–2025. Forebyggende tiltak er primærstrategi og skal bidra til en sikrere og mer effektiv ytelsesforvaltning, og høyne kvaliteten på myndighetsutøvelsen. Forebyggende tiltak skal også føre til reduserte feilutbetalinger som skyldes feil og misforståelser fra brukernes side. Vi anser at

digitalt utviklingsarbeid 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 rent automatisk saksbehandling. Risikomoduler kontrollerer og avgrensner 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 foreldrepenge løsningen og den nye sykepengeløsningen.

For ytelser i mindre moderne vedtaksløsninger har vi faresignaler for feilutbetalinger og misbruk, som gir støtte til saksbehandlerne for å kunne forebygge feilutbetalinger.

Avdekking, etterkontroller og sanksjonering anses bare i mindre grad å kunne redusere det totale omfanget av svindel og feilutbetalinger, men er viktige tiltak som sekundærstrategi. 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 vil dette gi troverdighet til kontrollregimet.

NAV ferdigstilte høsten 2023 en samlet oversikt per ytelse over mulige feilutbetalinger hvor brukeren har gjort en feil. 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, og forslag til prioritert innsats. Risikovurderingen viste at AAP og dagpenger har størst omfang av feilutbetalinger, mens kontantstøtte og bidragsforskudd har de største potensielle feilkildene.

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 på sårbare arbeidstakere i forebyggingen. Effekten av a-krim samarbeidet er særlig vurdert å være forebyggende.

NAV anmelder trygdesvindel når det er tilstrekkelig sannsynliggjort at det foreligger et straffbart forhold. Tabell 41 viser at det var en økning i antall anmeldelser fra 2022 til 2023. Dette skyldtes i hovedsak en økning i antall saker på dagpenger. Den vanligste årsaken til anmeldelse var at brukerne underrapporterte timer eller unnlot å oppgi inntekt til NAV. Tallene for 2023 inkluderer saker behandlet av innsatsteamet (omtalt nærmere lenger ned). Det ble en lav henleggelsesprosent på trygdebedrageri hos politiet på 14 prosent i 2023, og under 2 prosent av sakene som ble behandlet i domstolen, endte med frifinnelse.

Tabell 41. Oversikt over antall anmeldelser om trygdesvindel eller arbeidslivskriminalitet

	2022	2023
Anmeldelser – antall	557	625
Anmeldelser – beløp (mill. kroner)	97 223 567	131 676 568

Tverretattlig innsats: A-krim (egen årsrapport) og øvrig økonomisk kriminalitet innen etatens område

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

Etatens arbeid med oppfølging og kontroll knyttet til koronaordningene

NAV etablerte i 2023 et innsatsteam som jobbet spesifikt med oppfølging og kontroll av mulige feilutbetalinger fra koronaordningene. Basert på risiko og vesentlighet prioriterte vi kontroll av dagpenger. I 2023 vurderte teamet 1 449 saker for vedtak om tilbakekreving, og gjorde vedtak om tilbakekreving av til sammen om lag 133 millioner kroner i 1 109 saker, noe som utgjorde et snitt på i overkant av 120 000 kroner per sak.

Antall feilutbetalingssaker (sak/alder)

Tabell 42. Oversikt over antall feilutbetalingssaker³⁹

	2022	2023
Antall feilutbetalingssaker saksbehandlet	59 375	38 995
Antall feilutbetalingssaker under behandling	23 030	29 570
Antall feilutbetalingssaker under behandling over ett år	4 577	9 380

Tabell 42 viser at NAV saksbehandlet 34 prosent færre feilutbetalingssaker i 2023 sammenliknet med 2022. En av forklaringene bak nedgangen er at NAV i 2022 behandlet svært mange saker på lønnskompensasjon, et arbeid som er avsluttet. NAV ble også nødt til å nedprioritere feilutbetalinger for å kunne sikre brukernes livsopphold først. For ytelsene dagpenger og AAP ble det en halvering i antall saker vi behandlet fra 2022 til 2023. Tabellen viser også at NAV hadde over 29 500 feilutbetalingssaker til behandling, 28 prosent mer enn på samme tidspunkt i 2022. Over 9 300 saker har vært under behandling mer enn et år, en økning på 105 prosent fra 2022.

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 korrigerede for omgjøringer som følge av håndtering av EØS-saker eller andre saker.

Tabellen viser at det ble en reduksjon i beløp overført til innkreving (A) på 9 prosent, fra 1 007 millioner kroner i 2022 til 922 millioner kroner i 2023. Antall saker (B) ble redusert med 38 prosent, fra om lag 39 100 til om lag 24 500 saker sendt til innkreving. Det var en reduksjon i antall saksbehandlede feilutbetalingssaker, noe som henger sammen med høye tall for tilbakekreving av lønnskompensasjon etter ekstrainsats i 2022 og ressursituasjonen i 2023. Beløpene for dagpenger økte med over 100 millioner kroner, mens tallene gikk ned med over 100 millioner kroner for lønnskompensasjon, nesten 70 millioner kroner for inntektskompensasjon til frilansere og selvstendig næringsdrivende, over 20 millioner kroner for uføretrygd og 24 millioner kroner for enslig forsørger. Reduksjonen i beløp overført til

³⁹ Tabellen inkluderer alle fagområder. Tabellen omfatter ikke oppgaver i restanse hvor saksbehandlingen kan føre til at det opprettes feilutbetalingssaker.

innkreving var mindre enn reduksjonen i antall saker, noe som innebar at relativt flere saker med større beløp ble behandlet.

Fra 2022 til 2023 var det en økning på 22 prosent i foreldede beløp før vedtak om innkreving (C) fra 99 millioner kroner til 121 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.

I samme periode var det en reduksjon på 49 prosent i beløp som ikke gikk til innkreving eller var henlagt av annen årsak enn foreldelse (D). I hovedsak skyldtes den store nedgangen at NAV behandlet mange saker knyttet til koronaytelser/lønnskompensasjon i 2022.

Tabell 43. Ferdig behandlede tilbakekrevingsaker som er klare til innkreving⁴⁰

Ytelse	2022	2023
A Overført til innkreving - korrigerert (i mill. kroner)	1 007	922
B Overført til innkreving - korrigerert (antall saker)	39 088	24 472
C Foreldet før vedtak om tilbakekreving - korrigerert (i mill. kroner)	99	121
D Ikke innkreving/henlagt av annet enn foreldelse- korrigerert (i mill. kroner)	326	165

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 brukers skyld var tilstrekkelig dokumentert. I en del saker påtok NAV seg helt eller delvis skylden for feilutbetalingen. Denne posten inkluderer også beløp som under saksbehandlingen viste seg å ikke være feilutbetalt, slik at man ikke bør legge for stor vekt på dette tallet.

Tallene for etteroppgjør for uføretrygdde kommer i tillegg til tallene i tabell 42 og 43, ettersom etteroppgjør juridisk sett ikke regnes som feilutbetaling, og vises i tabell 44. Etteroppgjøret er forholdet mellom forventet inntekt og hva brukeren faktisk har tjent ved siden av uføretrygden. Hvis brukeren har tjent mer enn forventet, vil han/hun få krav om tilbakebetaling. Hvis han/hun har tjent mindre enn forventet, vil han/hun 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 (derfor er 2022 det siste året vi har tall for). For inntektsåret 2022 ble det varslet 595 millioner kroner i tilbakekreving og 209 millioner kroner i etterbetaling. Det er i tråd med Stortingets ambisjoner at uføretrygdde 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.

⁴⁰ Tabellen omfatter alle fagområder. Etteroppgjør uføretrygd, tilbakekreving av forskudd på dagpenger og renter som er lagt til det feilutbetalte beløpet i henhold til folketrygdloven § 22-17 a, er ikke inkludert i tabellen. For å bedre å kunne synliggjøre resultatene av innsatsen med feilutbetalinger i NAV, er tallene korrigerert for omgjøringer av feilutbetalingsaker som påvirker regnskapstallene i motsatt retning.

Tabell 44. Saker og beløp til tilbakekreving og etterbetaling som følge av etteroppgjør for uføretrygd⁴¹

		Inntektsår 2021	Inntektsår 2022
Antall behandlet automatisk		383 662	384 306
Antall uten endring ¹		348 017	347 649
Tilbakekreving (før manuelle justeringer)	Antall brukere	21 754	21 498
	Snitt beløp (kroner)	25 684	27 662
	Sum beløp (kroner)	558 719 922	594 671 859
Etterbetaling	Antall brukere	13 976	15 266
	Snitt beløp (kroner)	12 777	13 706
	Sum beløp (kroner)	178 569 970	209 237 171

3.4.5 Aktivitetskravene knyttet til folketrygdloven

Dagpenger

Målet er at arbeidssøkere skal komme i jobb. Som reell arbeidssøker, må man blant annet være villig til å ta ethvert arbeid (yrkesmessig mobilitet), og til å ta arbeid hvor som helst i Norge (geografisk mobilitet). Som følge av et godt arbeidsmarked vil det i de fleste tilfeller finnes muligheter til relevant jobb i rimelig pendleravstand til eksisterende bolig, og det har derfor vært mest aktuelt å stille krav om aktivitet og yrkesmessig mobilitet.

Fylkene rapporterer at det kan oppstå misforståelser ved håndteringen av regelverket knyttet til aktivitetskrav for dagpengemottakere. Misforståelsene handler om når og hvordan ulike sanksjoner kan håndheves og hvordan varslingsrutinene for disse fungerer. Disse utfordringene kan på sikt svekke veilederes håndtering av krav til aktivitet, og det vil måtte arbeides på system og individnivå i etaten for å forbedre kompetansen. Likevel rapporterer flere fylker at kravene til aktivitet håndheves strengt og godt ved manglende deltakelse i arbeidsmarkedstiltak.

AAP

Fylkene rapporterer jevnt over at det er mye oppmerksomhet på bruk og håndtering av aktivitetskravene. Viktige faktorer som går igjen, er at veilederne må være trygge på bruk av regelverket og samtidig ha god kunnskap om arbeidsmarkedet for å kunne være tydelige overfor brukerne.

I flere fylker har aktivitetsplikt og formålet med ytelsen vært løftet som tema i opplærings- og veiledningssituasjoner ut mot NAV-kontor, veiledere og ulike fagnettverk. Dette bidrar til å heve kvaliteten.

Sykmeldte

I sykefraværsoppfølgingen er det gjennomført saksdrøftingsverksteder i de fleste fylker, hvor rådgivende lege ofte deltar. Hensikten er å diskutere muligheter for aktivitet enten på arbeidsplassen eller gjennom arbeidsmarkedstiltak i regi av NAV. Oppfølgingsplanen og informasjon ved sykmelding er viktig slik at etaten kan følge opp aktivitetskravet. Etaten mangler ofte informasjon og bruker derfor en del tid på kartlegging og innhenting av dette. I 2023 ble arbeidsprosessene for aktivitetskravet flyttet fra saksbehandlingssystemet Arena til

⁴¹ Etteroppgjørene kjøres på nytt for brukere som får endringer i likningen. Tallene er derfor ikke endelige.

saksbehandlingssystemet Modia. Det ble også utviklet bedre løsninger for den sykmeldte, slik at de får mer informasjon før og under vurderingen av aktivitetskravet.

3.4.6 Tilbakebetaling av forskudd dagpenger

Av 4,5 milliarder kroner utbetalt i forskudd på dagpenger var nærmere 4,2 milliarder kroner (92 prosent) tilbakebetalt per 31. desember 2023. Oppfølging av brukere med utestående forskudd dagpenger hadde god fremdrift og per 31. desember var statusen slik:

- NAV hadde om lag 128 millioner kroner til oppfølging for om lag 17 700 personer.
- Skatteetaten (ved NAVI) hadde utestående om lag 224 millioner kroner til innkreving for om lag 10 000 personer.

3.4.7 Oppfølging av EØS-saker

Kontantstøtte under sykdom

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

I 2023 har 35 personer henvendt seg til NAV og bedt om å få vurdert hvorvidt de kan være berørt av feilen. Av disse er ni personer berørt og har fått utbetalt om lag fem millioner kroner. Sakene behandles fortløpende.

NAV mottok 22 saker om erstatning for økonomisk tap i 2023, hvorav 11 saker gjaldt nye krav. De øvrige sakene gjaldt klager på avslag. Fem personer fikk utbetalt til sammen 2 millioner kroner i erstatning i 2023. Den eksterne klagenemnda har avgjort åtte saker.

Det er fortsatt saker under behandling, henholdsvis to krav om erstatning og to klager på avslag om erstatning. Den eksterne klagenemnda har seks saker under behandling.

Totalt er 7 510 personer berørt av feiltolkningen ved kontantstøtte under sykdom:

- 1 092 personer har fått urettmessige krav om tilbakebetaling av ytelser.
 - Hvorav 86 personer er domfelt og ytterligere 58 personer er anmeldt.
- 6 418 personer har fått urettmessig stans, avslag og avkortning (trekk i utbetaling for kortere perioder) av ytelser.

Noen personer er rammet av begge typer feil.

201 personer har hittil søkt om erstatning for økonomisk tap. 71 personer har fått utbetalt ca. 10 millioner kroner totalt. 130 personer har fått krav om erstatning avslått.

92 personer har hittil klaget på avslag og 75 klagesaker er sendt til den eksterne klagenemnda. Klagenemnda har avgjort 69 saker.

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

Ytelser på familieområdet

På bakgrunn av en kjennelse fra Trygderetten om overgangsstønad til enslig mor eller far, har NAV gjennomgått og endret praksis for alle ytelser som er ansett som familieytelser etter EØS-regelverket. Endringene gjelder barnetrygd, kontantstøtte og stønad til enslig mor eller far. Feilen har pågått siden 1994.

Hittil har NAV oversikt over om lag 900 personer som kan være berørt av feilen. Erfaringsmessig vil ikke alle disse være berørt når sakene behandles på nytt. I tillegg har 200 personer som har henvendt seg til NAV, fått informasjon om at de ikke er berørt.

I de alvorligste tilfellene har feil praktisering av regelverket ført til at personer er urettmessig domfelt. Påtalemyndigheten har begjært gjenåpning i fem saker, hvorav tre saker er ferdig behandlet ved ny domstol. Alle ble frifunnet i ny dom.

Om lag halvparten av brukerne som kan være berørt, er funnet i samarbeid med Skatteetaten. Dette er brukere som har aktive innkrevingssaker, hvor gyldigheten av tvangsgrunnlaget kan være feil. Skatteetaten har derfor stanset innkrevingen midlertidig i påvente av NAVs saksbehandling.

95 personer har fått utbetalt om lag 12,5 millioner kroner etter at NAV har behandlet sakene på nytt. 25 prosent av sakene gjelder omgjorte saker med urettmessig tilbakekreving. De øvrige gjelder urettmessig stans og avslag. 70 prosent av utbetalingene gjelder stønad til enslig mor eller far, mens 30 prosent gjelder barnetrygd og kontantstøtte.

3.4.8 Oppfølging av saker med rettsanvendelsesfeil

NAV arbeidet de siste to årene målrettet med kvalitet og satte i verk flere tiltak for å øke kvaliteten i ytelsesforvaltningen. I tillegg til en systematisk oppdatering av rundskrivene, regelspesifisering i produktområdene ved utvikling av nye systemløsninger, etablerte vi en rutine for å fange opp og rette rettsanvendelsesfeil.

Formålet med rutinen er å fange opp og få oversikt over behov for praksisendringer og mulige rettsanvendelsesfeil, og å sikre at disse følges opp. Rutinen skal sikre god og effektiv håndtering av styring av praksisendringer og feilretting i ytelseslinjen. Den skal også påse at direktoratet overholder orienteringsplikten sin overfor departementet i henhold til virksomhets- og økonomiinstruksen for Arbeids- og velferdsdirektoratet.

3.5 Brukerrettede og tilgjengelige tjenester

I samarbeid med kommunene jobber NAV med å utvikle og forbedre tjenester til beste for brukerne. NAV har en kompleks portefølje av tjenester, og det innebærer en risiko for at vi ikke når alle brukere slik vi ønsker. Vi arbeider løpende med kvalitetsforbedringer som gjør tjenestene trygge, enklere, mer forståelig og effektive. Samtidig skal tjenestene ivareta personvern, lov- og regelverk, og brukerforventninger.

For brukere med akutt behov for sosiale tjenester ble tilgjengeligheten bedret. Alle NAV-kontorene hadde per utgangen av 2023 vakttelefon for sosiale tjenester, og tiden det tar for brukerne å få hjelp ble redusert.

Andelen som opplevde at de fikk gjort det de kom for på nav.no økte fra 83 prosent i 2022 til 86 prosent i 2023. Men mye arbeid gjenstår i omlegging og utbedring av innhold på nettstedet.

Det var fortsatt en svak nedgang i henvendelser på telefon. Brukerne opplevde i 2023 økt tilgjengelighet på telefon som følge av kortere ventetid enn året før, samt muligheten for tilbakering. Ventetiden på telefon for personbrukere var imidlertid fortsatt litt for lang (6 minutter). Likevel var brukertilfredsheten på kontaktsenterets tjenester høy (95 prosent).

En egen arbeidsgruppe vurderte status og tiltak for å nå ikke-digitale brukere på en bedre måte. Arbeidsgruppen legger frem forslag til tiltak i 2024.

NAV har siden innføringen av tolkeloven i 2022 hatt særlig oppmerksomhet på bruk av kvalifisert tolk i brukermøter der dette er nødvendig for å sikre forsvarlig kommunikasjon med minoritetsspråklige. Bruk av tolk økte betraktelig i etaten det siste året og bidro til at NAV kunne tilby likeverdige tjenester til en mangfoldig befolkning. I 2023 økte kostnader til talespråktolk med 36 prosent sammenlignet med 2022. Vi antar at dette skyldtes økt antall brukere med innvandrerbakgrunn, og bedre rutiner og kompetanse på bruk av tolk. Bruken av tolk økte både i arbeidsmarkedstiltak og ved NAV-kontorene.

Omfanget av serviceklager fra brukerne gikk noe ned i 2023 og skyldtes en nedgang i antall serviceklager på det å *vente på NAV*. Serviceklager på sykepenger ble halvert sammenlignet med 2022. Det var i 2023 flest serviceklager på ytelsen AAP og deretter sykepenger og uføre. Klagene ble behandlet i snitt etter 23 dager som var over fristen på 21 dager. Restansene var ved utgangen av året på 587 klager hvorav 338 var over fristen.

Resultatene fra brukerundersøkelsene 2023 ble publisert i oktober/november.

NAVs personbrugerundersøkelse viser at de fleste syntes de ble møtt med tillit og respekt. Samtidig var det flere som slet med dårlig helse og økonomi og trengte mer hjelp fra NAV. Tilfredsheten har vært stabil over flere år, og resultatene for 2023 var på samme nivå som i 2022. 76 prosent av personbrukerne svarte at de var fornøyde med NAV, 81 prosent opplevde at de ble møtt med respekt og 71 prosent svarte at de hadde tillit til NAV.

Mellommenneskelige forhold skåret høyest. 90 prosent syntes veilederen deres møtte dem på en hyggelig måte, og nesten like mange (88 prosent) var enig i at veilederen «stoler på at det jeg sier og informerer om, er sant». Tre av fire syntes NAV-ansatte var flinke i jobben sin og at rettighetene deres ble ivaretatt. Like mange var fornøyde med søknadsprosessen.

Det var derimot bare omkring halvparten som syntes det er enkelt å klage, og som mente at ulike deler av NAV var godt samordnet. Det var også relativt lave andeler som var fornøyde med informasjon om henholdsvis søknadsbehandling (60 prosent) og saksbehandlingstider (67 prosent).

Det var også lav tilfredshet blant de som oppga at de hadde dårlig helse, utrygg økonomi og lite etterspurt kompetanse – spesielt blant dem som hadde flere av disse problemene. De siste årene har stadig flere oppgitt i personbrugerundersøkelsen at de har fått en vanskeligere livssituasjon.

Tilfredsheten med NAV øker med alderen. De over 60 var mest fornøyde, mens de under 30 var minst fornøyde. Forskjellen mellom de eldste og de yngste var størst når det gjelder

påstandene «Informasjonen fra NAV er klar og forståelig» og «Jeg får informasjonen jeg har behov for».

I arbeidsgiverundersøkelsen var det, etter flere år med økning i tilfredsheten, i år kun en liten, ikke signifikant økning (fra 85 til 86 prosent). Tilliten til NAV var også stabil på 86 prosent. Den mest brukte kanalen i kontakten med NAV i 2023 var for arbeidsgivere selvbetjeningsløsninger. Andelen som hadde brukt løsningene økte fra 61 prosent i 2018 til 80 prosent i 2023, parallelt med at NAV introduserte nye digitale løsninger. Vi ser en positiv utvikling for «Min side – arbeidsgiver» som 84 prosent var fornøyde med. Virksomhetene ga positiv respons på møter med NAV-medarbeidere, med 86 prosent fornøyde. Nesten like høy andel var fornøyde med NAVs besøk i virksomheten, 83 prosent. På dette spørsmålet var det en økning fra 72 prosent i 2021 og 76 prosent i 2022.

For å lykkes bedre med brukerrettede tilgjengelige tjenester fremover må vi jobbe med effektivitet i tjenesteproduksjonen, forenkling av regelverket, medvirkning i tjenesteutviklingen, tillit til medarbeiderne og brukerne, og kvalitet og forståelse i møtet med den enkelte brukeren som vi skal hjelpe.

I 2023 var klarspråk et viktig satsingsområde. Vi lagde nye støttesider for arbeidet med klarspråk på NAVs intranett. Det ga enhetene en bedre verktøykasse for arbeidet med forbedring av språk. Enhetene som jobbet med saksbehandling, ble prioritert når vi arrangerte språkverksteder. Dette er viktig når vi i 2024 skal jobbe for forbedring av brevene som genereres i saksbehandlingen.

I 2023 lanserte vi en ny «Standard for trygge brukermøter i NAV» med en tilhørende veileder, jf. kapittel 4.10.2.

I 2023 var det økt deltakelse fra brukerrepresentanter i igangsatte sentrale utviklingsinitiativ. Denne medvirkningen styrker brukerperspektivet i utviklingsarbeidet.

3.6 Effektiv ressursbruk

3.6.1 Digital produksjon og utvikling

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 der dette løser behovet, 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) som naturlig henger sammen i et brukerperspektiv. Per 1. januar 2023 var det etablert åtte produktområder: PO helse, PO arbeid, PO arbeidsgiver, PO pensjon, PO familie, PO utbetaling, PO AAP og PO arbeidsoppfølging. For å sikre god sammenheng mellom NAVs strategi, prioritering og produktutviklingen, arbeidet vi i 2023 også med å etablere et porteføljestyre i NAV.

Leveranser og oppnådde effekter

NAVs forbruk til digital utvikling og produksjon (kap. 604/605) utgjorde 1 354 millioner kroner i 2023, mot om lag 1 230 millioner kroner i 2022⁴². I 2023 har midlene særlig blitt benyttet til følgende områder:

- Over kapittel 604 brukte vi 227 millioner kroner på særskilte midler til moderniseringsprogrammet, det tilsvarende beløpet i 2022 var 276 millioner kroner, hvorav 120 millioner kroner ble benyttet til P3 og 156 millioner kroner ble benyttet til P4.
- Over kapittel 605 brukte vi 1 127 millioner kroner til digital produksjon og utvikling. I 2022 brukte vi 954 millioner kroner til dette.

I tillegg til dette brukte vi i 838 millioner kroner på maskin- og programvare i 2023.

I 2023 ble midlene til digital produksjon og utvikling til dels brukt til å opprettholde produktverdien av de eksisterende løsningene og dels til å utvikle nye løsninger, herunder følgende større leveranser:

- Prosjekt 4 (P4) startet i august 2021 og gjennomføringsperioden går frem til og med 2025. I 2023 ble blant annet utbetalingsløsningen Abetal faset ut og vi gikk over til en utbetalingsløsning for de arbeidsrelaterte ytelsene i NAV. Vi leverte også viktige leveranser innenfor tiltak og virkemiddelområdet som hadde effekter for tiltaksarrangører og NAV.
- Prosjekt 3 (P3) har jobbet med å øke andelen nye sykepengesøknader fra arbeidstakere som blir behandlet i ny løsning med en automatiseringsgrad på 85 prosent, fra 5 av 10 i 1. tertial til 7 av 10 saker i 3. tertial.
- På foreldrepengeområdet (PO familie) har teamet i 2023 klart å opprettholde helautomatiseringsgraden, som har førte til at NAV Familie- og pensjonsytelser har klart å effektivisere. I tillegg lanserte vi en løsning for kontantstøtte for å komme ut av Infotrygd.
- På pensjonsområdet (PO pensjon) har NAV levert ny saksbehandlingsløsning i forbindelse med Etterlattereformen. Reformen omfatter ny yttelse til etterlatte under 67 år (omstillingsstønad) og ny barnepensjon. Løsningen ble iverksatt 1. januar 2024. I tillegg er arbeid med løsninger knyttet til AFP-reformen i rute.
- Digital innsynsløsning ved fullmakt og representasjon ble satt i produksjon i 2023.
- NAV har laget en pilotversjon av en ny arbeidsindikator for NAV for overgang til arbeid. Arbeidsindikatoren vil gi informasjon om resultater knyttet til arbeidsinkludering på NAV-kontor, og for ulike tiltakstyper. Indikatoren vil bli pilotert i etaten i 2024.
- I 2023 arbeidet NAV videre 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, arbeidet vi med å utvikle nye skybaserte løsninger, blant annet sykepenger, barnebidrag, avgifts- og medlemskapsområdet og yrkesskade.
- Prosjektet for nye styrings- og økonomiløsninger (NYSTØL) produksjonssatte i henhold til planen ny bestillingsløsning T3 2023, det vil si at bestillings- og fakturaløsningen nå er satt i produksjon som en sammenhengende tjeneste. Produktet for driftsbudsjett er klargjort for registrering for 2024-budsjettet.

⁴² Kostnadene inkluderer kostnader til digital produksjon og utvikling på NAVs driftsbudsjett.

Fullmaktsregisteret er utviklet for å etterleve økonomireglementet og NAVs fullmaktsregler.

Nedenfor følger en mer detaljert beskrivelse av et utvalg av de mest sentrale områdene og utviklingsinitiativene i 2023:

Moderniseringsprogrammet - Flere i arbeid (P4)

Prosjektet utvikler nye produkter og tjenester til erstatning for kritisk funksjonalitet som hhv er eller var i legacy-løsningene Arena og Abetal. Dette innebærer å levere nye produkter for ytelsene dagpenger, arbeidsavklaringspenger, tilleggsstønader og tiltakspenger, inkludert meldeplikt for ytelsene. NAV skal også levere tjenester som dekker tiltak, virkemidler og inkluderende arbeidsliv. Prosjektet varer ut 2025. Den samlede kostnadsrammen er på 1 155 millioner kroner i 2024-kroneverdi.

Gjennomføringen av P4 startet i andre halvår 2021. Ved utgangen av 2023 var det brukt omtrent 420 millioner kroner av styringsrammen (P50) på 1037 millioner kroner. Det vil si at det ble brukt ca. 41 prosent av den forventede kostnaden når 2,5 år av den 4,5 år lange perioden er brukt.

Vi har varslet om at det på AAP-området var utfordringer i 2023 i arbeidet med regelspesifiseringer og lovtolkning og utredning av forretningsflyter for saksbehandlingsløsning av AAP saker. Den 20. desember 2023 besluttet direktørmøtet forretningsflyten for saksbehandlingsløsningen for AAP. NAV jobber nå med å oppdatere og synliggjøre hvilke konsekvenser dette får for kvalitet, kostnader, omfang og tid

I 2023 lanserte NAV flere konkrete produkter som del av P4. De fleste er rettet mot innbyggerne:

- *Dagpenger*: Brukergevinster for dagpenger i 2023 på redusert tid brukt på utfylling av søknad er stabil (3 minutter spart).
- *Tilleggsstønader* leverte i henhold til plan, som vil si at de har gjennomført et Proof-of-Concept og er i gang med utvikling av saksbehandlingsløsning.
- Vi har lansert søknadsdialog på tiltakspenger, noe som innebærer at brukerne kan søke om tiltakspenger digitalt. I tillegg er løsningen «mulighetsrommet» som gir saksbehandlerne en samlet oversikt over tiltak med en tilhørende intern administrasjonsflate som bedrer styringsinformasjonen på tiltaksområdet også lansert. I tillegg er løsningen «deltakeroversiken» lansert.
- *Inkluderende arbeidsliv* har levert på hele sitt P4-omfang, som vil si prioriteringsstøtte til IA-oppdraget (for NAV-veiledere) og Forebyggingsplan for arbeidsgiveres jobb med å forebygge sykefravær, herunder
 - ny løsning som har erstattet IA-avhengigheter i Arena
 - nytt fleksibelt og enkelt fagsystem for NAV og prioritert IA-bistand
 - tilrettelagt for nasjonale prioriteringskriterier for uttrekk av prioriterte virksomheter
- Trekk og utbetaling har i 2023 levert på utfasing av Abetal.

Modernisering av løsninger for sykepenger med videre (Prosjekt 3 – PO Helse)

Ved utgangen av 2023 viste utviklingen av ny sykepengeløsning en positiv trend. Andelen nye sykepengesøknader fra arbeidstakere som ble behandlet i ny løsning med en automatiseringsgrad på 85 prosent økte, fra 5 av 10 i T1 til 7 av 10 saker i T3.

Vi mangler fortsatt saksstatistikk og styringsinformasjon på sykepengesaker og arbeidet med å levere dette vil prioriteres inn i 2024. Støndsstatistikk er på plass.

Digitale løsninger for ytelser knyttet til å få barn og bli alene med barn (PO Familie)

Teamene i PO familie har i 2023 sikret at de oppsatte målene i all hovedsak ble nådd i 2023. På foreldrepengeområdet har teamet klart å få til en helautomatiseringsgrad som lar til rette for at NAV Familie- og pensjonsytelser kunne effektivisere ytterligere på området. Team Bidrag nådde målet om å levere nytt kravgrensesnitt mot Skatteetaten som gjør at vi kan kommunisere direkte og effektivt. Vi har også lansert en løsning for kontantstøtte som gjør at vi kan fase ut Infotrygd på området. Tilfredsheten med løsningen til enslig forsørger og andelen automatisk behandlinger på pleiepenge endte også opp med å bli noe høyere enn det oppsatte målet.

Digitale løsninger for Etterlatterereformen (PO pensjon)

Etterlatterereformen er en del av pensjonsreformen, og ble iverksatt 1. januar 2024. Reformen omfatter ny ytelse til etterlatte under 67 år (omstillingsstønad) og ny barnpensjon. NAV har levert ny saksbehandlingsløsning i forbindelse med regelverket på tid og innenfor kostnadsrammen for 2023, men det vil være behov for evaluering av reformen sammen med departementet og tjenestepensjonsordningene. Vi avdekket behov for gjennomgang av ca. 7 500 alderspensjoner for kontroll og fastsettelse av trygdetid, som må gjennomføres manuelt i NAV Familie- og pensjonsytelser før 1. mai 2024. Det er god dialog mellom PO pensjon og NAV Familie- og pensjonsytelser i forbindelse med dette.

Digitale løsninger for AFP-reformen

Fra 2025 legges AFP for ansatte i offentlig sektor 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 jobber med å tilpasse løsningen for saksbehandling av alderspensjon, legge til rette for simulering av AFP i NAVs pensjonskalkulator, tilpasse utbetalingsystemer, og å utlevere opplysninger som tjenestepensjonsordningene trenger i sin AFP-saksbehandling. Ved utgangen av desember 2023 går arbeidet med leveransene etter planen.

Innsynsløsning ved fullmakt og representasjon

Løsning for at en fullmektig med en digital fullmakt kan logge på nav.no og få digitalt innsyn for den hen representerer er satt i produksjon. I tillegg er tjeneste for servicemeldinger til fullmektig og fullmaktsgiver ved digital opprettelse av fullmakt, digital endring og digitalt opphør levert. Vi arbeider videre med løsninger for andre representasjonsforhold, som vergemål og advokatrepresentasjon.

Digitale løsninger for utbetalinger av ytelser (PO utbetaling)

I 2023 faset NAV ut systemet Abetal slik at vi i 2023 kun har én utbetalingsløsning for ytelser.

Flere av applikasjonene som benyttes i utbetalingsprosessen er basert på eldre teknologi, og NAV er derfor i ferd med å gjennomføre en konseptvalgutredning for modernisering av utbetalingsområdet.

Gjennom deltagelse i Skatteetatens program, Fremtidens Innkreving, bidro NAV til modernisering av teknologi, bedre datadeling mellom offentlige etater og bedre bruker-opplevelser. Programmet er et samarbeid mellom Skatteetaten, Politiet, Brønnøysundregistrene, Lånekassen og NAV. Programmet går over flere steg frem til 2029. I 2023 ble jobbet NAV med å flytte innkrevingsløsningene fra NAV til Skatteetatens infrastruktur, modernisering av grensesnittet mellom NAV og Skatteetaten, og kartlegging av tiltak for steg

2 og 3 klargjort for KS-runde sentralt i programmet. Arbeidet med flytting av systemløsningene har opplevd visse forsinkelser, mens resten av leveransene er i rute.

Tiltak for å avvikle legacy-systemer⁴³

I 2023 arbeidet vi videre 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, arbeidet vi med å utvikle nye skybaserte løsninger blant annet sykepenger, barnebidrag, avgifts- og medlemskapsområdet og yrkesskade. Leveransene i 2023 er imidlertid begrenset av budsjettsituasjonen i etaten og gir ikke ønsket reduksjon av legacy-omfang og -risiko i et flerårig perspektiv.

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

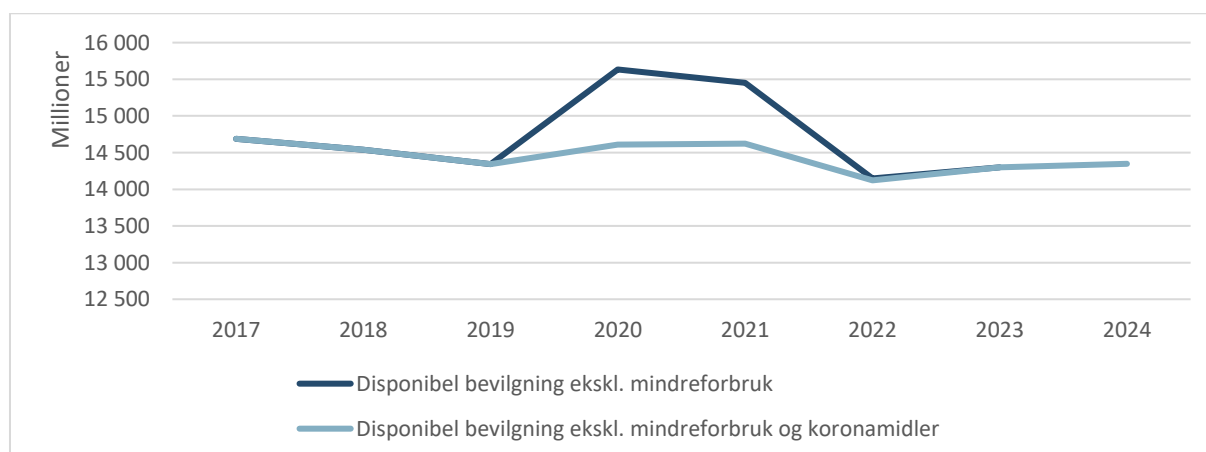
3.6.2 Effektiv ressursbruk

Økonomiutvikling

Utvikling i bevilgning og regnskap

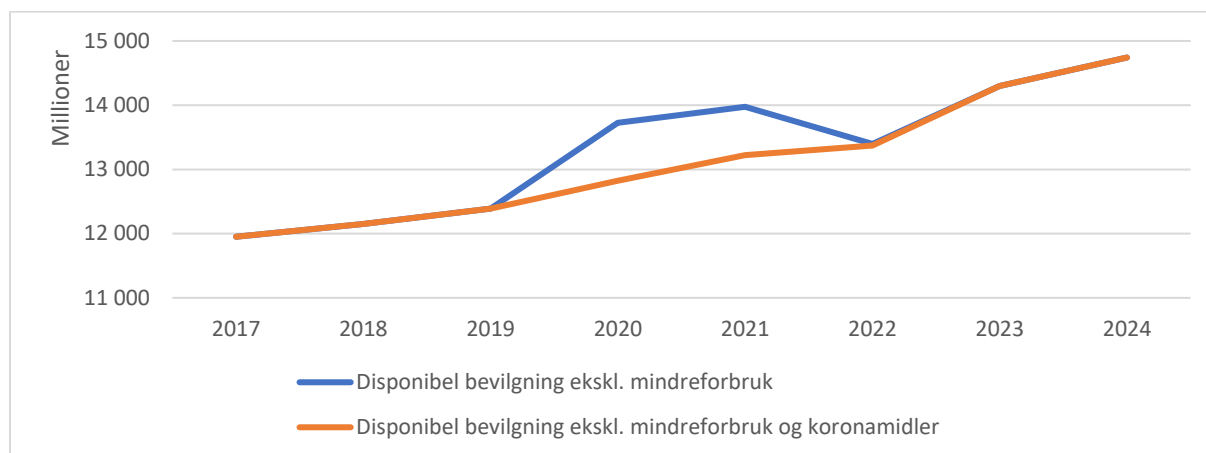
Driftsbevilgningen i 2023 var 14,3 milliarder kroner, noe som er på tilsvarende nivå som i 2019 målt i reelle kroner. I nominelle kroner økte bevilgningen i perioden 2019-2023 med 15 prosent (om lag 1,9 milliarder kroner).

Figur 13. Bevilgning eksklusiv overført mindreforbruk - reelle tall (2023-kroner)



⁴³ 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

Figur 14. Bevilgning eksklusiv overført mindreforbruk - nominelle tall



I perioden 2019-2023 hadde NAV et samlet effektiviseringskutt på om lag 519,8 mill. kroner nominelt. 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.

Regnskapsførte kostnader økte med 560 millioner kroner nominelt (4 prosent) fra 2022 til 2023 og utgjorde 14,3 milliarder kroner i 2023. Lønn var den største kostnadsposten og utgjorde 72 prosent (10,5 milliarder kroner) av samlede kostnader i 2023.

Fordelt på enheter i etaten utgjorde arbeids- og tjenestelinjen 8 109 millioner kroner (56 prosent) av samlede driftskostnader, ytelseslinjen 2 136 millioner kroner (15 prosent), klage- og ankelinjen 222 millioner kroner (2 prosent), økonomilinjene 238 millioner kroner (2 prosent) og direktoratet (inklusive digital utvikling og produksjon) 3 856 millioner kroner (26 prosent).

Eiendomskostnader

I 2023 utgjorde de samlede eiendomskostnadene 1,2 milliarder kroner, en økning på 10 millioner kroner (0,8 prosent) fra 2022. Inflasjonsjustert ble eiendomskostnadene redusert med 57 millioner kroner (4,5 prosent) fra 2022 til 2023. Etaten fikk i perioden 2020 til 2023 generelle kutt på bevilgning på til sammen 14,9 millioner kroner nominelt som følge av forventet innsparing i eiendomskostnader.

Totalt sett forvalter etaten ved inngangen til 2024 om lag 419 000 m² fordelt på 487 leieavtaler og 413 lokasjoner. Fra 2022 til 2023 har det innleide arealet for etaten blitt redusert med cirka 26 000 m², tilsvarende 5,8 prosent. En stor andel av dette var knyttet til tilbakeleveringen av Sannergata 2 i Oslo.

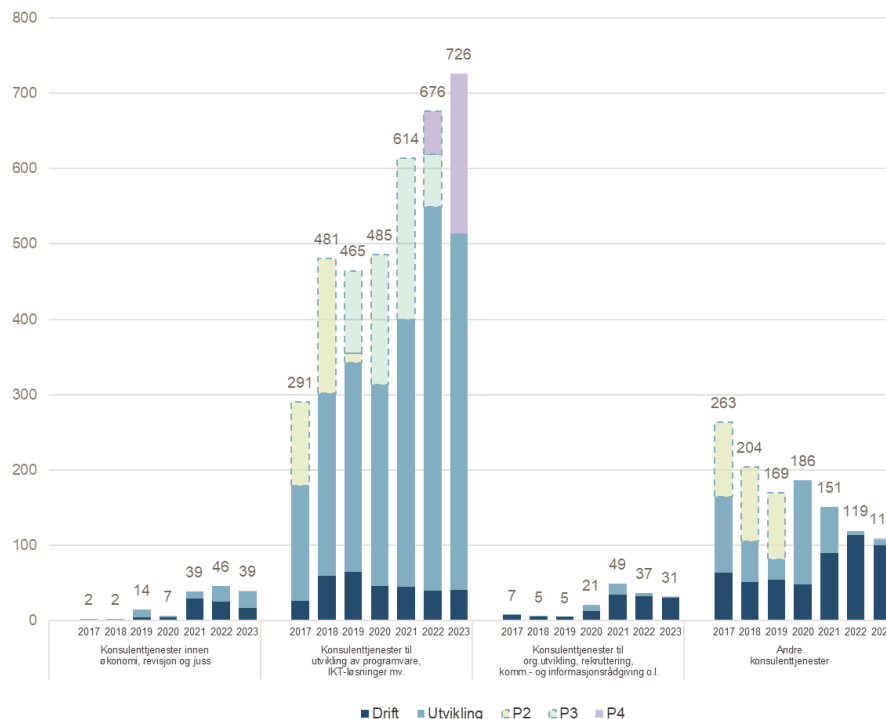
Ved inngåelse av nye leieavtaler vektlegger NAV å leie inn mindre areal enn lokalene de erstatter. I snitt per eiendomsprosess gikk signerte leieavtaler gjennom året fra 29,4 til 25,5 m² per ansatt i innleid totalareal (20,3 m² eksklusive spesialareal – det vil si publikums-mottak, verksted og -lager for Hjelpemiddelsentraler m.m.). Samtidig ser vi at leieprisen for kontorareal, i likhet med foregående år, økte vesentlig gjennom 2023.

Konsulenttjenester

Konsulenttjenester og andre fremmede tjenester utgjorde 9 prosent av etatens totale driftskostnader i 2023. Kostnadene tilsvarte om lag 1,4 milliarder kroner i 2023, en økning på 146 millioner kroner (11,9 prosent) fra 2022.

Forbruket på konsulent tjenester utgjorde 906 millioner kroner i 2023. Største kostnadspost var konsulentkostnader til utvikling av programvare og IKT-løsninger, som i 2023 utgjorde 726 millioner kroner. Det er en nominell økning på 50 millioner kroner (7,4 prosent) fra 2022 og 261 millioner kroner (59 prosent) fra 2019.

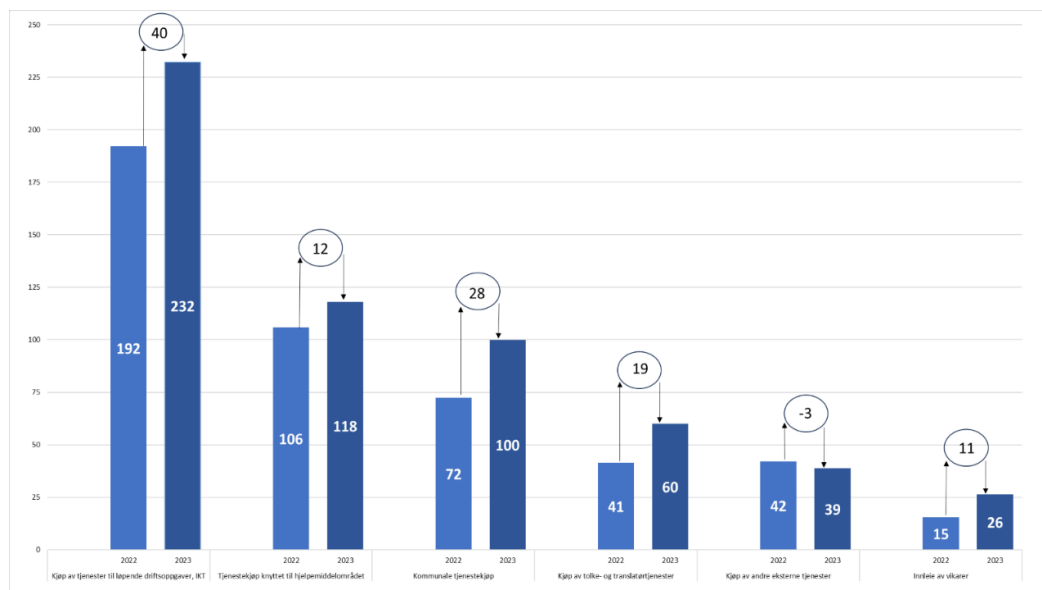
Figur 15. Oversikt over konsulentkostnader (nominelle kroner) 2017-2023 (tall i millioner kroner)



NAV brukte 576 millioner kroner på fremmede tjenester i 2023, en økning på 106 millioner kroner (23 prosent) fra 2022 til 2023. Kjøp av tjenester til løpende driftsoppgaver IKT utgjorde 40 prosent av kostnadene til fremmede tjenester i 2023 (232,4 millioner kroner), en økning på 40,3 millioner kroner (21 prosent) fra 2022.

Kommunale tjenestekjøp står for 100 millioner kroner av kostnaden i 2023 (38 prosent), og gjelder eksempelvis kostnader til opplæringsforsøk av personer med svake kvalifikasjoner. Kostnaden til kommunale tjenestekjøp økte med 27,5 millioner kroner fra 2022 (38 prosent). Kjøp av tolke- og translatørtjenester utgjorde 60,1 millioner kroner i 2023, en økning på 18,6 millioner kroner (45 prosent) fra 2022.

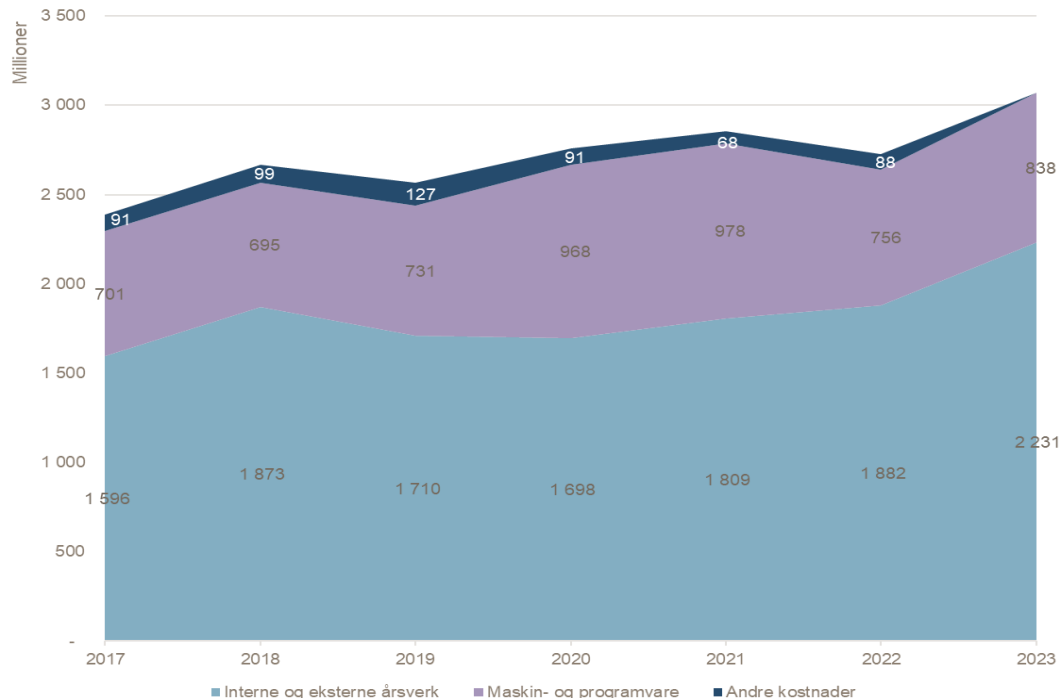
Figur 16 Oversikt over fremmede tjenester (nominelle kroner) 2019-2023 (tall i mill. kroner)



Totale digitaliseringskostnader

I 2023 brukte NAV om lag 3 milliarder kroner på digitalisering⁴⁴, en økning på 343 millioner kroner (12,6 prosent) fra 2022. NAV brukte 21 prosent av de totale driftskostnadene på digitalisering i 2023.

Figur 17. Totale digitaliseringskostnader 2017-2023



⁴⁴ Dette tallet er forskjellig fra det som står omtalt i kapittel 3.6.1 fordi det utgjør de totale digitaliseringskostnadene til etaten som omfatter kostnader til interne og eksterne digitaliseringsårsverk, maskin- og programvarekostnader og andre digitaliseringskostnader på alle kapitler (ikke bare NAVs driftsbudsjett).

Utvikling i bemanningen

Etaten hadde i 2023 (i snitt) 13 800 statlige årsverk, en gjennomsnittlig reduksjon på 653 årsverk (5 prosent) fra 2022. Årsaken til reduksjonen er i hovedsak nedbemanning i etterkant av ekstraordinære bevilgninger som følge av koronapandemien. Sammenlignet med 2019 var det i 2023 flere 356 årsverk i etaten (en økning på 2,6 prosent).

Årsverksutvikling i direktoratet

Per desember 2023 var det 1 506 årsverk i direktoratet, en økning på 7 årsverk fra desember 2022.

Årsverksutvikling i arbeids- og tjenestelinjen

Per desember 2023 var det 9 115 årsverk i arbeids- og tjenestelinjen, som tilsvarer en nedgang på 446 årsverk sammenlignet med samme periode i 2022. I forhold til 2019 (før pandemien) er det en økning på 140 årsverk (12 prosent).

Antall statlige årsverk ved NAV-kontor ble i snitt redusert med 482 (8 prosent) fra 2022 til 2023, noe som henger sammen med utfasing av koronamidler. I perioden 2019 til 2023 økte antall statlige årsverk ved NAV-kontor med 245 (5 prosent).

Per desember 2023 hadde NAV Kontaktsenter 922 årsverk, en reduksjon på 53 årsverk (5,4 prosent) fra 2022. Per desember 2023 hadde NAV Hjelpemidler og tilrettelegging 1 242 årsverk, en reduksjon på 30 årsverk (2 prosent) fra 2022.

Årsverksutvikling i ytelseslinjen

Per desember 2023 var det i ytelseslinjen 2 545 årsverk, en reduksjon på 58 årsverk (2 prosent) fra 2022. Fra før pandemien (2019) til 2023 var det en reduksjon på 182 årsverk (7 prosent) i ytelseslinjen. Reduksjonen skyldes i hovedsak flytting av NAV Klageinstans i 2022 til egen linje.

NAV Arbeid og ytelser hadde ved utgangen av 2023 1 502 årsverk, en reduksjon på 27 årsverk fra 2022. NAV Familie- og pensjonsytelser hadde ved utgangen av 2023 827 årsverk, en reduksjon på 23 årsverk (3 prosent) fra 2022. NAV Kontroll hadde ved utgangen av 2023 215 årsverk, en reduksjon på 8 årsverk (4 prosent) fra 2022.

Årsverksutvikling Klage- og ankelinjen

Per desember 2023 hadde Klage- og ankelinjen 216 årsverk, en reduksjon på 14 årsverk (6 prosent) fra 2022.

Årsverksutvikling Økonomilinja

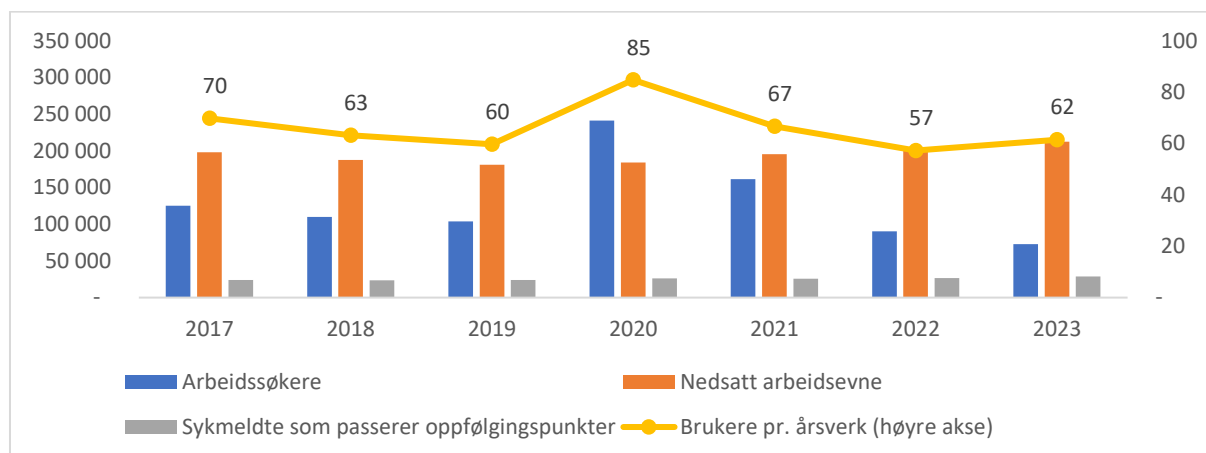
Økonomilinja utgjorde 298 årsverk i 2023, og har hatt en stabil utvikling de siste årene (økning på 3 årsverk siden 2019).

Ressursutvikling i arbeids- og tjenestelinjen

I 2023 var antallet brukere per statlig årsverk⁴⁵ ved NAV-kontor 62 (årgjennomsnitt). Dette er høyere enn i 2022 (57 brukere per statlig ansatt), og 2019 (60 brukere per statlig ansatt). Økningen har sammenheng med vekst i antallet brukere som hovedsakelig skyldes flere AAP-mottakere og ukrainske flyktninger samt økt ledighet som gir flere dagpengemottakere, i kombinasjon med færre statlige årsverk.

⁴⁵ Årsverk inkluderer alle ordinære statlige årsverk ved NAV-kontor, også administrative og merkantile ressurser og ledere (eksklusive Arbeid med støtte, IPS og årsverk som betjener Nasjonal oppfølgingsenhet).

Figur 18. Utvikling i antall brukere per statlige årsverk og antall brukere, årsgjennomsnitt 2017-2023



I 2023 var det 327 500 brukere (årsgjennomsnitt)⁴⁶, en økning på 2 prosent fra 2022 (7 500 flere). Fra 2020 har det vært en jevn økning i antall personer med nedsatt arbeidsevne. Utviklingen har blant annet sammenheng med pandemien og regelverkendringer på AAP-området. Ved utgangen av 2023 hadde 2 av 3 i gruppen med nedsatt arbeidsevne en AAP-rettighet. Det siste året var det en økning i antallet med nedsatt arbeidsevne på 5 prosent. Fra 2018 til 2023 utgjorde økningen 13 prosent.

I 2023 var det nesten 53 000 brukere (årsgjennomsnitt) som var omfattet av ungdomsgarantien⁴⁷. Det var en viss økning i antall brukere gjennom 2023, og ved utgangen av året var 55 200 omfattet av garantien. Fra 2022 til 2023 økte det gjennomsnittlige antallet omfattet av ungdomsgarantien med om lag 800 (1 prosent). Antall brukere med AAP under 30 år har økt siden 2020.

Det har gjennomgående vært en jevn økning i antall AAP-mottakere over 30 år fra og med januar 2020. Det siste året økte det gjennomsnittlige antallet med om lag 6 700 til nærmere 116 000 personer (6 prosent). Ved utgangen av 2023 var det i alt 119 000 AAP-mottakere over 30 år.

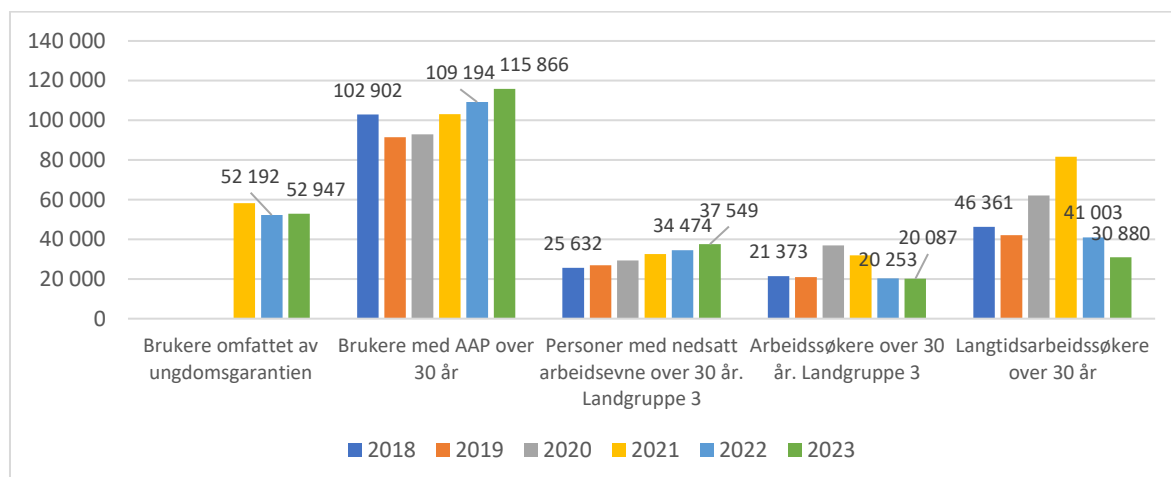
Antallet i aldersgruppene over 30 år med nedsatt arbeidsevne og bakgrunn fra landgruppe 3 økte gjennom perioden. Fra 2022 til 2023 økte det gjennomsnittlige antallet med 3 100 til 37 500 (9 prosent). Selv om en langt mindre andel av brukere med denne bakgrunnen mottar AAP, har utviklingen trolig sammenheng med den generelle utviklingen for AAP. I likhet med som for arbeidssøkere generelt, var det en nedgang i antall *arbeidssøkere* med innvandrerbakgrunn over 30 år de siste årene. Det var imidlertid en økning i antallet gjennom 2023, og ved utgangen av året var det 22 500 arbeidssøkere over 30 år med landgruppe 3-bakgrunn.

Det har vært en betydelig nedgang i antallet langtidsarbeidssøkere over 30 år de siste årene. Fra 2022 til 2023 gikk det gjennomsnittlige antallet ned med om lag 10 000, til 31 000 (-25 prosent). Antall langtidsarbeidssøkere over 30 år økte imidlertid gjennom 2023, og ved utgangen av året var antallet på 32 300.

⁴⁶ Arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne, i tillegg til sykmeldte som månedlig passerer oppfølgingspunkter i sykefraværsforløpet.

⁴⁷ Det vil si unge under 30 år registrert ved NAV med situasjonsbestemt eller spesielt tilpasset innsatsbehov

Figur 19 Utvikling i antall brukere i prioriterte målgrupper 2018-2023



I 2023 kan 50 prosent av ressursbruken blant statlige ansatte i NAV-kontorene knyttes til *arbeidsrettet oppfølging*⁴⁸. En tredjedel av ressursene kan knyttes til *arbeidsrettet oppfølging av arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne*. Videre ble 8 prosent av ressursene brukt på oppgaver knyttet til *sykefraværsoppfølging* og 4 prosent på *markedsarbeid (kontakt med arbeidsgivere og bransjeorganisasjoner o.l.)*. Målt i årsverk har det vært en nedgang i ressursbruken på oppgaver knyttet til arbeidsrettet oppfølging blant statlige ansatte (-5 prosent) fra 2019 til 2023. Fra 2022 til 2023 har det vært en nedgang på om lag 450 årsverk (-13 prosent) på områdene. Utviklingen kan blant annet forklares med ekstrabevilgninger i årene under pandemien, hvor oppfølging av arbeidssøkere ble prioritert, mens det i de to siste årene har vært en nedgang i antall statlige årsverk ved NAV-kontorene som følge av at ekstraordinære budsjettmidler til korona ble faset ut.

Hos NAV Kontaktsenter har det vært en utvikling med nedgang i antall henvendelser (alle tjenester). Reduksjonen på antall henvendelser kan blant annet forklares av kontinuerlig forbedring av nav, nav.no og kontaktsenteret. I tillegg kan deler av reduksjonen også skyldes endring i kanalmiks, hvor flere brukere nå betjenes i skriftlige kanaler. Særlig har det vært en dreining fra brukerkontakt i telefonikanalen, til en større andel henvendelser i skriftlige kanaler de siste årene. I 2017 utgjorde telefoni nærmere 90 prosent av henvendelsene til NAV Kontaktsenter. I pandemiåret 2021 var telefoni nede på 63,4 prosent. I 2023 har andelen gått noe tilbake, og utgjorde 70,6 prosent.

Selv om antall henvendelser har gått ned har det i perioden 2019 til 2023 vært en økning i behandlingstiden per henvendelse på telefon. Økningen i behandlingstid i perioden kan forklares ved at man sitter igjen med de mer tidkrevende og komplekse henvendelsene. Brukere som før hadde relativt enkle spørsmål, finner nå i større grad svaret på for eksempel nav.no, via chatbot eller andre kanaler. Nedgang i henvendelser utliknes av økning i behandlingstid slik at tid brukt er omtrent den samme.

Antall betjente brukere hos NAV Hjelpemidler og tilrettelegging er totalt sett økende. I 2023 var det i alt 171 000 ulike betjente brukere, og disse utgjør 3,1 prosent av den norske befolkningen. Fra 2022 til 2023 økte antall betjente brukere med 8 100 (5 prosent). Fra 2019-2023 har årlige antall ulike betjente brukere økt med om lag 19 000 (13 prosent).

⁴⁸ Kilde: Ressurskartlegging i NAV-kontor 2023. Kartleggingen er en årlig utvalgsundersøkelse, som gjennomføres i september/oktober.

Ressursutvikling i ytelseslinjen

Vi ser at ressursbruken per sak reduseres på de ytelsene der man i større grad har fått digitalisert eller automatisert deler av søknadsbehandlingen. Dette ser vi blant annet på foreldrepengeområdet hvor etaten har fått nytt system hvor en høy andel av sakene behandles automatisk og gir bedre systemstøtte for manuell saksbehandling. Antall timer per sak er blitt redusert, så NAV behandler omtrent like mange saker selv om det har vært en reduksjon i årsverk.

3.7 Forvaltning

3.7.1 Utvikling av partnerskapet

Som følge av kommunesammenslåinger og vertskommunesamarbeid ble det i 2023 gjort noen endringer i de lokale partnerskapene. Per 1. januar 2024 var det i alt 259 NAV-kontorer, mot 268 i 2022. Det var 59 vertskommunesamarbeid med til sammen 180 kommuner.

Vårt inntrykk er at samarbeidet mellom stat og kommune i partnerskapene i hovedsak fungerte godt i 2023, selv om det var variasjoner både på form, innhold og kvalitet i møtene. I større grad ble felles samfunnsutfordringer mellom stat og kommune i NAV-kontoret drøftet, og møtene ble dermed en arena for hvordan stat og kommune kan samarbeide om felles utfordringer i tjenester til brukerne.

Utvikling av partnerskapet samordnes gjennom faste dialogmøter mellom Arbeids- og inkluderingsdepartementet (AID), KS og Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Utviklingsprosjekt «Partnerskapsløftet» som hadde til formål å videreutvikle mulighetsrommet i partnerskapet og samarbeid mellom NAV-kontor og relevante kommunale etater ble videreført i 2023. Dette var et nettverkssamarbeid i utvalgte fylker og regioner⁴⁹. Prosjektet ble avsluttet i januar 2024 og arbeidet videreføres lokalt.

En forskningsrapport fra AFI/Proba om vertskommunesamarbeid i NAV ble utgitt i oktober 2022. Rapporten ble i 2023 spredt til NAV-fylker, Statsforvaltere og kommuner, og vil bli fulgt opp av KS og direktoratet, blant annet i forbindelse med arbeidet med tilgjengelighet.

3.7.2 Status for arbeidet med rundskriv

Arbeids- og velferdsdirektoratet forvalter en stor rundskrivsportefølje som krever kontinuerlig bearbeiding og forbedring. Beskrivelsene i NOU 2020: 9 Blindsonen og NOU 2021: 8 Trygd over landegrensene og NOU 2023: 11 Raskt og riktig, viser at direktoratet må arbeide med rundskrivene på en annen måte for å sikre en god kvalitet i dem. Direktoratet arbeider løpende med å forbedre rundskrivene. I 2023 har direktoratet hatt særlig oppmerksomhet på å rette og oppdatere rundskriv som ikke har vært i tråd med rettstilstanden, og i tillegg starte arbeidet med å få utvalgte rundskriv over på nytt rundskrivkonsept slik at kvaliteten forbedres.

Oppdatering av rundskriv

De fleste regelverk som NAV forvalter, har rundskriv som er i samsvar med rettstilstanden. Vi erkjenner at rundskriv tidvis ikke blir raskt nok ajourført etter endringer i rettstilstanden. I tillegg mangler det rundskriv til noen regelverk som direktoratet forvalter. Noen rundskriv er

⁴⁹ NAV-kontorer i Vest-Viken, Øst-Viken og Rogaland, med tilhørende kommuner/KS-regioner.

heller ikke gjennomgått på en stund, og vi kan derfor ikke helt utelukke at de ikke er i samsvar med rettstilstanden. På enkelte områder er det uavklarte problemstillinger som innebærer en risiko for mangler i dagens rundskriv. Men samlet er rundskrivporteføljen, etter et omfattende oppdateringsarbeid som har pågått også i 2023, nå i stor grad ajour. Arbeidet fortsetter gjennom 2024.

Nytt konsept for rundskriv

Nytt konsept (ny kvalitetsstandard) og ny forvaltningsmodell for rundskrivene ble besluttet i desember 2022, jf. direktoratets rapportering 15. desember 2022. Konseptet kobler utarbeidelsen av rundskriv tettere sammen med den faglige styringen. Forvaltningsmodellen skal bidra til tydelig ansvars plassering, mer effektive prosesser og bedre kvalitet i arbeidet med å forvalte rundskrivene, samtidig som det skal sikre nødvendig involvering av relevante målgrupper og fagmiljøer.

Konverteringen av dagens rundskrivsportefølje over på nytt konsept krever et betydelig arbeid som forventes å måtte pågå over tid. Vi har gjort et arbeid for å utrede omfanget av konverteringsjobben, og å planlegge og prioritere konverteringen og implementeringen av ny forvaltningsmodell. Plan for konvertering må sees i sammenheng med det pågående arbeidet med oppdatering av innholdet i rundskrivene. Arbeidet med konvertering av utvalgte rundskriv startet i 2023.

Samtidig med det planmessige arbeidet med konvertering og etablering av ny forvaltningsmodell, blir det nye konseptet testet ut og tatt i bruk i det pågående arbeidet med å oppdatere dagens rundskriv.

3.7.3 Kunnskapsbaserte tjenester og direktoratets kunnskapsfunksjon

Per utgangen av 2023 hadde NAV 32 eksternt finansierte FoU-prosjekter pågående innenfor områder hvor NAV og AID har kunnskapsbehov. I tillegg til disse ble 18 forskningsprosjekter finansiert av NAVs FoU-midler ferdigstilt i 2023. Alle prosjektene er omtalt på nav.no med lenker til forskningsrapportene.

I 2023 hadde vi en åpen utlysning av FoU-midler innenfor det tematiske satsingsområdet «Arbeidsrettede tiltak og virkemidler». 55 søknader kom inn, men kun tre større forskningsprosjekter ble tildekt midler etter vurdering av relevans, vitenskapelig kvalitet, gjennomførbarhet og kompetanse i forskerteamet.

NAVs del av satsingen «Kunnskapsbasert digitalisering av arbeids- og velferdstjenestene» er igangsatt. Det ble etablert et team på fem personer for denne satsingen. Vi venter på avklaring fra departementet når det gjelder organisering av den eksterne forskningsstøtten i satsingen.

Vi hadde per desember 2023 fem strategiske samarbeidsavtaler med ulike universiteter; JurFak ved UiO, NTNU, Høyskolen i Innlandet, OsloMet og Universitetet i Agder. Avtalen med Universitetet i Agder ble inngått i 2023 under overskriften «Ansvarlig digitalisering».

NAV-konferansen ble gjennomført i november og temaet var fattigdom.

FoU-plan 2021–2025 gjennomgikk en revidering i 2023 for å avstemme opp mot ny virksomhetsplan og annet planverk.

Vi publiserte 23 analyser om utvikling og virkninger knyttet til arbeidsmarkedet, og de stønadene og tjenestene som NAV forvalter i NAVs fagtidsskrift [Arbeid og velferd](#). I tillegg publiserte vi [NAV's Bedriftsundersøkelse og NAV's omverdensanalyse](#).

NAV drifter og deltar i nasjonale og internasjonale fagsamarbeid (det internasjonale arbeidsmarkedsprognosenettverket, Nordisk Arbeidsmarkedsutvalg, Trygdeforskningsseminaret), bidrar med kvalitetsvurdering FOU-anskaffelser, Finansdepartementets områdegjennomgang og Stortingsmelding om arbeidsmarkedet.

3.7.4 Kompetansearbeidet i NAV

I 2023 opprettet direktoratet et eget fagmiljø for systematisk kompetanseutvikling. Den nye seksjonen skal følge opp enkelte av leveransene fra prosjekt Økt kompetanse (2019-2022) og utvikle modeller og metoder for organisatorisk læring for å nå NAVs ambisjoner i Virksomhetsstrategien om å bli en lærende organisasjon. Vi utformet en egen hjemmeside om organisasjonslæring med relaterte metoder og læringsverktøy.

Kunnskapsavdelingen og HR jobbet tettere sammen for å utvikle felles tiltak om kompetanseledelse, som er en av satsingene i oppfølgingen av Tillitsreformen. Det har også vært nødvendig å gi et kompetanseløft for lederne. HR har igangsatt og gjennomført ulike treninger for ledere i tillitsbasert ledelse, og temaer innen psykologisk trygghet som er helt nødvendig for å skape gode og trygge læringsarenaer for ansatte. Vi har også utviklet en lederplattform som inneholder verktøy for ledere, teori og undervisningsmateriell som skal støtte lederne i sitt lederskap, slik at NAV blir bedre i stand til å realisere virksomhetsstrategien.

3.8 Felles føringer

3.8.1 Læringer

NAV som arbeidsgiver ønsker å ta sin del av ansvaret for å øke antallet læringer i statlige virksomheter. HR-avdelingen utarbeider blant annet informasjon på intranettet for å legge til rette for ordningen. I 2023 var det totalt 37 læringer i NAV. Dette var åtte færre enn i 2022

Enhetene begrunnet reduksjonen i inntak av læringer med anstrengt økonomi som gjorde det krevende å skulle prioritere å ta inn læringer, kapasitetshensyn, og at de ikke hadde nok relevante oppgaver til å fullføre kompetanseplanen til en kontorlærling. Vi vurderer fortløpende om det er mulig å tilby læringer opplæring i nye lærefag.

3.8.2 Konsulentbruk

Vi viser til omtale i kapittel 3.6.2.

3.8.3 Muligheter for desentralisert arbeidsplass

Desentralisert arbeidsplass innebærer at ansatte har sitt fysiske arbeidssted et annet sted enn ved enheten han/hun er ansatt i. Ordningen kan etableres enten som en fast eller midlertidig løsning, og er en beslutning som personallederen gjør i samråd med den ansatte. Behov for endret tjenestested kan oppstå av flere grunner, for eksempel sentralisering av oppgaver, ressursfordeling osv.

NAV har benyttet muligheten for desentraliserte arbeidsplasser også forut for 2023, som et virkemiddel for å rekruttere og beholde kritisk IT-kompetanse. Som følge av føringene i

tildelingsbrevet for 2023 utvidet vi mulighetene for flere grupper, blant annet for å beholde viktig kompetanse også på andre områder enn IT, og for ansatte som får endret tjenestested som følge av arbeidsgiverens beslutninger. I løpet av 2023 har vi økt antallet desentraliserte arbeidsplasser fra 62 til 82. Både arbeidsgiverne, organisasjonene og verneombudene er opptatt av å evaluere hvordan ordningen fungerer, både for arbeidsgiverne og de ansatte. Ordningen vil bli fulgt opp i 2024 med en risikovurdering i henhold til arbeidsmiljølovens bestemmelser.

4 Styring og kontroll

4.1 Overordnet vurdering av styring 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 strategien «NAV 2030». Disse prioriteringene ligger også til grunn for de årlige mål- og disponeringsbrevene, der mål, resultatkrav, budsjetter og fullmakter er formalisert fra arbeids- og velferdsdirektøren til de direktørene som rapporterer direkte til ham.

Arbeids- og velferdsdirektøren har regelmessige styringsdialogmøter med direktørene, der måloppnåelse, risiko, økonomi og andre aktuelle saker tas opp. Tilsvarende styringsdialogmøter gjennomføres også på andre styringsnivåer.

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.

Etaten har et helhetlig rammeverk rundt risikostyring, som skal fange opp det totale risikobildet til Arbeids- og velferdsetaten. Dette gjøres gjennom perspektivene strategisk og operativ risikostyring. 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 2023 er den formelle styringsdialogen mellom departementet og NAV styrket. Dette bedret risikostyringen i form av tettere oppfølging av tiltak i etaten. I tillegg har vi videreutviklet risikostyringsverktøyet vårt som vil gjennomføres i fullskala gjennom 2024. 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.

4.2 Virksomhetsstrategien og organisatoriske endringer

Virksomhetsstrategien ble besluttet våren 2022. Strategien skal realiseres gjennom tre spor, henholdsvis treårige prioriteringer, utvikling av organisasjonen og eierskap til endring.

Utvikling av organisasjonen innebærer å vurdere hvorvidt NAV er organisert på en slik måte at det støtter opp om strategien. Første halvår av 2023 ble brukt til å utforske ulike

organisatoriske løsninger i seks arbeidsgrupper, der formålet var å utforske flere muligheter før det ble valgt noen få modeller man ønsket å utrede nærmere.

Andre halvdel av 2023 ble brukt til å utrede to områder der det var stor enighet om at utfordringene oppleves størst: Samhandling mellom oppfølging og vedtaksmyndighet på AAP og uføretrygd, og direktoratets faglige rolle og ansvaret for digital tjenesteutvikling. De to utredningene ble ferdigstilt primo desember, og brukes som kunnskapsgrunnlag for å beslutte prinsipper for det videre arbeidet med organiseringen av NAV.

I november startet arbeidet med å utrede den organisatoriske plasseringen av klage- og ankefunksjonen i direktoratet. Bakgrunnen for dette er Klage- og ankeutvalgets helhetlige gjennomgang av klage- og ankesystemet i NAV og Trygderetten i NOU 2023:11 Raskt og riktig. Utredningen er planlagt levert i april 2024.

I den videre prosessen legges det opp til at en ny organisering av direktoratet vil bli besluttet i løpet av 2024, og at vi i tillegg vil jobbe med tiltak for å håndtere de omtalte smertepunktene mellom arbeidsoppfølging på NAV-kontor og saksbehandling av ytelser.

4.3 Tillitsreformen

Formålet med tillitsreformen i NAV er at samarbeidet mellom ledelse, medarbeidere, tillitsvalgte, vernetjenesten og brukerutvalgene skal være tett og tillitsfullt. I 2023 har en partssammensatt arbeidsgruppe bestående av representanter fra hovedsammenslutningene, arbeidsgiver, vernetjenesten og brukerutvalg, gjennomført et innsiktsarbeid for å få bedre kunnskap om hva som utfordrer handlingsrommet og tilliten i NAV. Basert på denne innsikten er det besluttet tiltak og forsøk som er knyttet til de fem målene med tillitsreformen i NAV:

- 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. NAV har i 2023 hatt et søkelys på å styrke aktiviteter for å utvikle lederskap, medarbeiderskap og fremme en tillitsbasert samarbeidskultur i etaten. For at arbeidet med tillitsreformen skal lykkes, er det viktig at arbeidet integreres i det ordinære arbeidet med å utvikle etaten slik at tillitsreformen ikke blir et arbeid på siden. Selv om den partssammensatte arbeidsgruppen har avsluttet arbeidet sitt, vil arbeidet med tillitsreformen derfor fortsette i 2024, og det vil være nødvendig med kontinuerlig arbeid for å videreutvikle tilliten internt og tilliten NAV viser i møte med brukerne. NAV vil i 2024 ha særlig oppmerksomhet på forsøk som skal teste ut nye måter å jobbe på for å bidra til læring og metodeutvikling, med formål om at alle medarbeidere skal få tillit, bruke deres faglighet og et handlingsrom til å finne gode løsninger sammen med brukerne.

4.4 Styringsmodell for produktområder

NAV videreutvikler styringsmodellen for digital utvikling i tverrfaglige produktområder kontinuerlig. I 2023 har innsatsen vært rettet mot tre områder:

Pilotering og videreutvikling av en produktutviklingsmodell

I 2022 utviklet NAV en produktutviklingsmodell, der formålet er å bidra til en felles forståelse av produktenes modenhet og faser, til bedre beslutningsunderlag og til mer strukturerte og dokumenterte beslutninger. Vi piloterte produktutviklingsmodellen i 2023 i to utviklingsinitiativ. Hovedfunnene er at det var krevende å utarbeide gode beslutningsunderlag, såkalte produktunderlag. Som en oppfølging av læringen startet vi høsten 2023 et arbeid med å utarbeide en veiledning for utarbeidelsen av produktunderlaget. Dette er forventet ferdigstilt i første tertial 2024, samtidig planlegger vi de neste stegene av iverksettelsen av produktutviklingsmodellen.

Oppfølging av ekstern erfaringsoppsummering av produktområdeorganiseringen

I 2022 ble det gjennomført en ekstern erfaringsoppsummering av produktområdeorganiseringen i NAV. Rapporten foreslår åtte overordnede anbefalinger med tiltak. Tre av de anbefalte tiltakene ble gjennomført i 2023: Det er etablert et porteføljestyre i direktørmøtet, det har blitt gjennomført en juridisk fagdag for å styrke den juridiske forståelsen i produktområdene, og det har blitt forsterket innsats for å bygge kompetanse og nettverk knyttet til produktledelse.

Videre er observasjoner og konklusjoner i rapporten brukt i det videre arbeidet med å forbedre produktutviklingen i NAV, og i det pågående arbeidet med organisasjonsutviklingen der det er lagt som en premiss at produktutviklingen skal organiseres som en del av den ordinære styringslinjen.

Ekstern evaluering av gjennomføringsfasen av P3

I 2023 ble det gjennomført en ekstern evaluering av gjennomføringsfasen av P3. Rapporten ble behandlet og diskutert bredt, og den ble oversendt AID. Rapporten brukes som et viktig kunnskapsgrunnlag for det videre arbeidet med å forbedre produktutviklingen i NAV og for det pågående arbeidet med organisasjonsutviklingen.

4.5 Nye systemløsninger for økonomiområdet

NAV har gjennomført et stort moderniseringsprogram for digitale løsninger for økonomistyring i NAV. I januar 2023 ble ny fakturaløsning tatt i bruk. Vi innførte en ny økonomimodell som gjør det enklere å benytte økonomiske data som beslutnings- og styringsgrunnlag. Programmet har også utviklet et nytt register for økonomiske fullmakter i NAV. Gjennom året har NAV tatt i bruk en bestillingsløsning som blant annet sikrer kobling mellom inngått avtale og betaling på utvalgte områder. Vi har også tatt i bruk nye løsninger for budsjett og prognose, og rapportering av økonomisk styringsinformasjon.

Innføringen av nye økonomiløsninger vil bli ferdigstilt i 2024. De nye løsningene danner grunnlag for pålitelig og korrekt økonomisk styringsinformasjon og sikrer mer effektive prosesser.

4.6 Anskaffelser

2023 har vært et år med flere viktige regelverksendringer som berører anskaffelsesområdet. I april 2023 trådte nye regler for innleie av arbeidstakere i kraft med overgangsordning til 1. juli 2023. Direktoratet har inngått avtale med de tillitsvalgte om å kunne benytte etatens konsulentrammeavtaler for å sikre etatens utviklingsarbeid ut 2023 og for 2024.

I 2024 trer nye regler med skjerpede krav til miljø i anskaffelser i kraft, og Norgesmodellen del I med skjerpede krav til oppfølging av seriøsitetsbestemmelser. Vi har forberedt innføringen og gitt hørings svar, og bidratt i DFØs referansegrupper, og vi har oppdatert maler og rutiner slik at vi er klare til å etterleve nye regler fra 1. januar 2024. Vi har sammen med leverandørmarkedet og fagspesialister samarbeidet om å utvikle nye krav til klima og miljø, og har tatt i bruk nye krav til klima og miljø gjennom livsløpet til produkter.

NAV kjøpte varer og tjenester for 14,9 milliarder kroner i 2023. Dette omfatter varer og tjenester som dekkes over driftsbudsjettet, hjelpemidler som dekkes over stønadsbudsjettet og arbeidsmarkedstiltak som dekkes over tiltaksbudsjettet. Vi har gjennomført anskaffelser for intern drift og utvikling av NAV og hjelpemidler med i alt 24 anskaffelsesprosesser og inngått avtaler til en samlet verdi på 9,1 milliarder kroner. Anskaffelser av arbeidsmarkedstiltak er gjennomført i NAV Fylke, og kommer i tillegg til omtalen ovenfor.

Det har fortsatt vært leveranseutfordringer som følge av uro i verdensøkonomien, spesielt for leverandører av hjelpemidler. Situasjonen er forbedret sammenlignet med 2022. Vi har jevnlig møter med berørte leverandører for å sikre leveranser når utfordringer oppstår.

Vi har fortsatt innsatsen på oppfølging av sosialt ansvar og har fulgt opp utvalgte leverandører. Resultatene viser at leverandørene har generelt god kjennskap til leverandørkjeden, mange har policy og rutiner for gjennomføring av aktsomhetsvurderinger, men det er fortsatt lavere modenhet blant flere når det kommer til gjennomføring av aktsomhetsvurderinger.

Anskaffelser av innovasjon har vært et satsingsområde for offentlige anskaffelser. NAV har gjennom startoff-ordningen kjøpt utvikling av løsning for å rekruttere til brukertester og innsiktsarbeid. I NAV Vestland gjennomføres et innovasjonspartnerskap, NAV Human. NAV Vestland fikk tildelt midler til prosjektet fra Innovasjon Norge i 2022, og har i løpet av 2023 gjennomført konkurranse og inngått avtale med en leverandør om utvikling av metode og digital løsning for oppfølging av unge. Prosjektet fortsetter i 2024 med utprøving av løsning og vurdering av kjøp av løsning.

4.7 Sikkerhet og beredskap

Sikkerhetsarbeidet er sentralt for å sikre effektiv tjenesteproduksjon, kvalitet og samsvar med regelverk, flere aktører følger derfor forvaltningen tett.

Sikkerhetsstyring

Sikkerhetsstyring inngår i ordinære prosesser for mål- og resultatstyring. I 2023 har vi jobbet videre med å tydeliggjøre hvordan områdene følger opp og rapporterer status for sikkerhetsarbeidet sitt. Dette arbeidet er viktig for å gi nødvendig innsikt og styringsgrunnlag, og muligheter for å adressere risiko på virksomhetsnivå, og i ulike deler av virksomheten. Et nytt avvikssystem er utviklet, se nærmere omtale under 4.8 personvern.

I 2024 vil prosesser for måling og rapportering av sikkerhetstilstanden følges opp ytterligere for å styrke kvaliteten i arbeidet og for å påvise at NAV etterlever regulatoriske krav til sikkerhet.

Risiko og internkontroll i digital produksjon og utvikling

Vi arbeider planmessig med å videreutvikle rammeverket for risikovurderinger og internkontroll innen digital produksjon og utvikling. I 2023 har vi jobbet spesielt med å utvikle fagmiljøene i utvalgte produktområder. Ledelsens gjennomgang for sikkerhet viste at NAV mangler sentrale funksjoner for operasjonell IT-sikkerhet og en tydelig fordeling av sikkerhetsoppgaver mellom produktområder og IT-avdelingen. Roller og ansvar for systemenes sikkerhetstilstand er utydelig. I gjennomgangen ble det videre vist til at det er positivt at NAV har etablert sikkerhetsovervåking, men at vi må styrke robusthet og effektivt forsvar mot cybertrusler. Arbeidet med IT sikkerhet videreføres og styrkes videre.

NAV etablerte i februar 2021 program for tilgang og identitet som har som mål å forbedre styring og kontroll med ansattes tilganger knyttet til krav om konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet, og gjennom dette begrense ansattes tilganger i fagsystemene (omtalt som «tilgangstyringsprogrammet»). Programmet anskaffet ny løsning i desember 2022 og løsningen er satt opp i løpet av 2023. Fagsystemer tas inn i løsningen i løpet av 2024 og 2025.

Eksterne tilsyn – Datatilsynet og Nasjonal sikkerhetsmyndighet (NSM)

6. september 2023 gjennomførte Datatilsynet stedlig tilsyn av tilgangsstyring, logg og loggkontroll i NAVs fagsystemer. Tilsynet var klart avgrenset til NAVs tilgangsstyring, logg og loggkontroll. NAV mottok endelig tilsynsrapport 27. november 2023 sammen med varsel om pålegg og overtredelsesgebyr. Datatilsynet identifiserte 12 avvik og varslet at NAV ilegges et overtredelsesgebyr overtredelse av personvernforordningen. Datatilsynet varslet videre vedtak om pålegg for å utbedre identifiserte avvik.

Arbeids- og velferdsdirektoratet har i brev av 4. januar 2024 bestridt flere av punktene i Datatilsynets vedtak og pålegg om overtredelsesgebyr. Vi avventer endelig vedtak om pålegg om retting og overtredelsesgebyr.

NAV har gjennom 2023 fulgt opp tilsyn gjennomført av NSM i 2022. NSM undersøkte om NAV sitt arbeid med å innføre systemer og tiltak var i samsvar med lov om nasjonal sikkerhet (sikkerhetsloven).

Kontinuitet og beredskap

I ledelsens gjennomgang for sikkerhet ble det vist til at NAV har styrket modenheten i beredskapsorganisasjonen. Maler og beredskapsplaner er utarbeidet for alle nivå i organisasjonen og det er gjennomført flere øvelser og håndtert reelle hendelser i beredskapsorganisasjonen.

4.8 Personvern

Arbeids- og velferdsetaten behandler en stor mengde 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. Personvern har derfor stått høyt på agendaen også i 2023.

En sentral del av internkontrollen for personvern er å motta dokumentasjon fra avdelingene på hvordan de etterlever personvernregelverket. Rapporteringen er nå en integrert del av virksomhetsstyringen, hvor avdelingene hvert tertial rapporterer på oppfølging av status på personvernkravene i mål- og disponeringsbrevene og på tiltak i ledelsens gjennomgang. Vi endret spørsmålsstillingen i rapporteringsfoilene for 2023 for å sikre mer informasjon om etaten som helhet. Vi ser at dette tiltaket har effekt, og opplever at rapporteringen på området nå er bedre. Ledelsens gjennomgang og personvernrapporten for 2023 påpekte risikoer knyttet til blant annet styringssystem for personvern, behandlingsgrunnlag, databehandler-avtaler, tilgangsstyring, innebygd personvern i utvikling av systemer, retten til sletting av personopplysninger, personvernkultur, kompetanse og kapasitet. Vi har besluttet tiltak for å følge opp de forholdene rapporten påpekte.

Vi har i de senere årene utarbeidet to digitale verktøy som skal gjøre etterlevelse av blant annet personvernregelverket enklere. Behandlingskatalogen ble tatt i bruk i 2020 og er etatens digitale protokoll over all behandling av personopplysninger som etaten er ansvarlig for. Støtte til etterlevelse ble produksjonssatt høsten 2022, og er etatens digitale verktøy for å dokumentere etterlevelse av generelt regelverk, der personkravene er helt sentrale. Gode verktøy for å dokumentere etterlevelse, tilgjengelige og forståelige krav og sammenheng i prosess og mellom verktøy, er med på å understøtte og sikre innebygd personvern. Vi jobber kontinuerlig med videreutvikling og forbedring av disse verktøyene. I 2023 startet vi også et arbeid for å se på hvilke muligheter vi har til å digitalisere etatens mal for personvern-konsekvensvurderinger og følge opp tiltak for å redusere personvernrisiko.

Vi har videre arbeidet med avklaring av rettslig grunnlag for overføring av personopplysninger til tredjeland, basert på bilaterale avtaler etter folkeretten mellom Norge og andre land. Etatens egne retningslinjer for overføring av personopplysninger til tredjeland er gjennomgått og revidert etter at adekvansbeslutningen for USA ble godkjent av EU-kommisjonen i juli.

Arbeids- og tjenesteavdelingen har innført en rolle som personvernkoordinator i Arbeids- og tjenestelinjen, og avdelingen har etablert et nettverk for personvernkoordinatorer på tvers av tjenesteområdene. Nettverket gjennomfører kompetansehevingstiltak, der formålet er at tjenesteområdene skal være bedre rustet til å vurdere personvernetterlevelse og gjennomføre opplæringstiltak lokalt.

I september ble det avdekket et personvernnavvik i verktøyet Rekrutteringsbistand som brukes til arbeidsformidling, og avviket ble meldt til Datatilsynet. Verktøyet inneholdt et notatfelt for alle de registrerte, og det ble funnet personopplysninger både av alminnelig og sensitiv karakter i notatfeltene. Verktøyet har også blitt brukt til andre oppgaver enn rekrutteringsbistand. Avviket viser at ansatte i etaten mangler relevante arbeidsverktøy for å kunne utføre arbeidsoppgavene sine, og benytter seg av de verktøyene de har tilgjengelig. Når verktøy blir brukt til andre formål enn det de er laget for, kan det utgjøre en personvernrisiko for de som er registrert. Etter at avviket ble oppdaget, har notatfeltene blitt fjernet i verktøyet. De listene som er opprettet til andre formål enn rekrutteringsbistand, skal gjennomgås og slettes, og brukerne som er berørt av avviket skal varsles i 2024.

Etaten har i lang tid ikke klart å overholde meldefristen til Datatilsynet på grunn av omfanget av personvern- og informasjonssikkerhetsavvik. I 2023 har etaten oversendt forslag til Datatilsynet om hvordan gruppemeldinger med mindre avvik kan innføres. NAV avventer

avklaring fra Datatilsynet på dette. Det betyr at avvik, som i utgangspunktet er meldepliktige og som oppfyller visse kriterier, ikke trenger å meldes til Datatilsynet innen 72 timer, men kan settes opp på en liste som sendes inn til Datatilsynet, for eksempel hver måned. Større avvik eller avvik med en høyere alvorlighetsgrad skal meldes direkte til Datatilsynet på vanlig måte.

I desember lanserte vi et nytt avvikssystem i etaten for HMS, personvern og sikkerhet. Meldinger til Datatilsynet om avvik skal meldes via dette systemet. Det nye systemet er mer tilgjengelig og gir mye bedre muligheter for læring enn tidligere system. Avdelingene vil kunne bruke dette systemet aktivt i internkontrollarbeidet sitt, spesielt med tanke på å fange opp risiko og iverksette tiltak basert på risiko.

4.9 Oppfølging av Riksrevisjonens merknader

Finansiell revisjon

I revisjonen av årsregnskapet 2022 viste Riksrevisjonen til at NAV hadde manglende kontroller før utbetaling av ortopediske hjelpemidler. I 2023 har vi derfor innført både manuelle og automatiske kontroller. Videre hadde Riksrevisjonen merknader knyttet til oppfølgingen av forskuddsbetaling, og vi har fulgt opp dette gjennom å innføre stikkprøver og kontroll av alle fakturaer over visse beløp. Riksrevisjonen påpekte også forhold knyttet til revurdering av ytelser for sykepenger. Vi har fulgt disse merknadene ved å i 2023 prioritere de største feilutbetalingssakene på sykepengeområdet.

For å følge opp Riksrevisjonens merknad om bruk av egen bil for samarbeidspartnere i 2021, har vi også gjennomgått og kartlagt rutiner og vurdert behovet for endringer ved de skattemessige forholdene.

Forvaltnings- og etterlevelsesrevisjon

Som en del av Dokument 1 publiserte Riksrevisjonen mot slutten av oktober 2023 rapporten sin om språket i NAVs vedtaksbrev for alderspensjon og uføretrygd. Konklusjonen er at NAV ikke følger klarspråkanbefalingene satt av Språkrådet godt nok i brevene, og at vi mangler et internkontrollsystem for klarspråk. NAV følger opp Riksrevisjonens merknader og jobber med å bedre vedtaksbrevene. Vi ser også på hvordan vi kan jobbe systematisk med internkontroll for brevene fremover.

4.10 Arbeidsmiljø, sykefravær og ledelse

I 2023 gjennomførte NAV en medarbeiderundersøkelse i staten (MUST) i samarbeid med STAMI. Undersøkelsen ble sendt ut ansatte er både statlige- og kommunalt ansatte. Svarprosenten var på ca. 70 prosent. Medarbeiderundersøkelsen viser også at det er høy sammenheng mellom sykefravær og graden av kontroll over eget arbeidet. Med dette menes blant annet muligheten til å velge mellom flere alternativer for når eller hvordan oppgavene skal utføres. På grunn av utstrakt brukerkontakt eller sikkerhetshensyn, opplevde flere enheter i NAV at de ikke hadde nødvendig handlingsrom for å kunne tilrettelegge for en slik arbeidsform.

En hybrid arbeidshverdag vil si en kombinasjon av hjemmekontor og tilstedeværelse på fysisk arbeidsplass. Det er driftsenhetene som selv finner ut av hvordan de ønsker å ta hybrid arbeidshverdag i bruk innenfor sine ansvarsområder. En hybrid arbeidshverdag kan gi

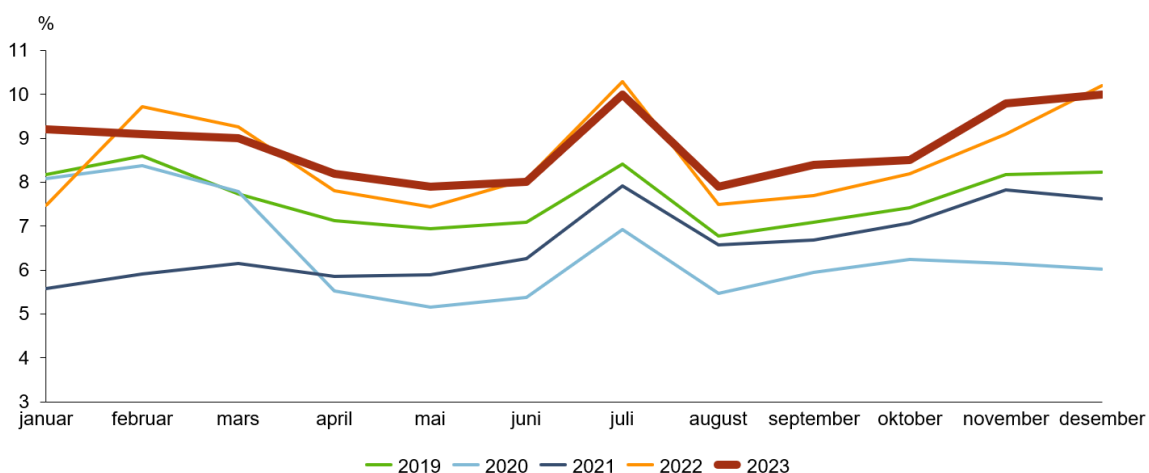
fleksibilitet i oppgaveløsningen både for ansatte og for arbeidsgiver. Arbeidsformen kan også oppleves som et godt tilretteleggingstiltak for medarbeidere med redusert arbeidsevne, eller når livssituasjonen krever at rammene rundt utførelsen av arbeidet justeres. Rammene for ordningen er tydelig beskrevet og forankret i organisasjonen.

NAV har i 2023 hatt søkelys på relasjonellkompetanse. Temaer som psykologisk trygghet, tillitsbasert ledelse og selvledelse er noen av temaene i lederutvikling og arbeidsmiljøutvikling. I 2023 trente NAV i overkant av 1000 ledere i denne tematikken fordelt på ulike linjer. Lederens rolle og lederstil har stor innvirkning både på det forebyggende- og reduserende sykefraværarbeidet. Ved å øke kompetansen til ledere vil innsatsen sannsynligvis føre til økt nærvær, og over tid forebygge sykefraværet.

4.10.1 Sykefraværsutviklingen i etaten

Det totale sykefraværet i NAV for 2023 var 8,8 prosent. Dette er 0,3 prosentpoeng høyere enn året før. I 2023 var sykefraværet 1,2 prosent høyere enn i 2019. Sykefraværet har vært høyt nasjonalt i 2023 (ca. 6,7), og en del av forklaringen antas å være relatert til ettervirkningene av korona.

Figur 20. Sykefraværsutviklingen i etaten 2019-2023



Høyt sykefravær i 2023 har vært en utfordring. Sykefravær er spesielt krevende i enheter med høy arbeidsbelastning, høy grad av emosjonell belastning og uønskede hendelser som vold og trusler.

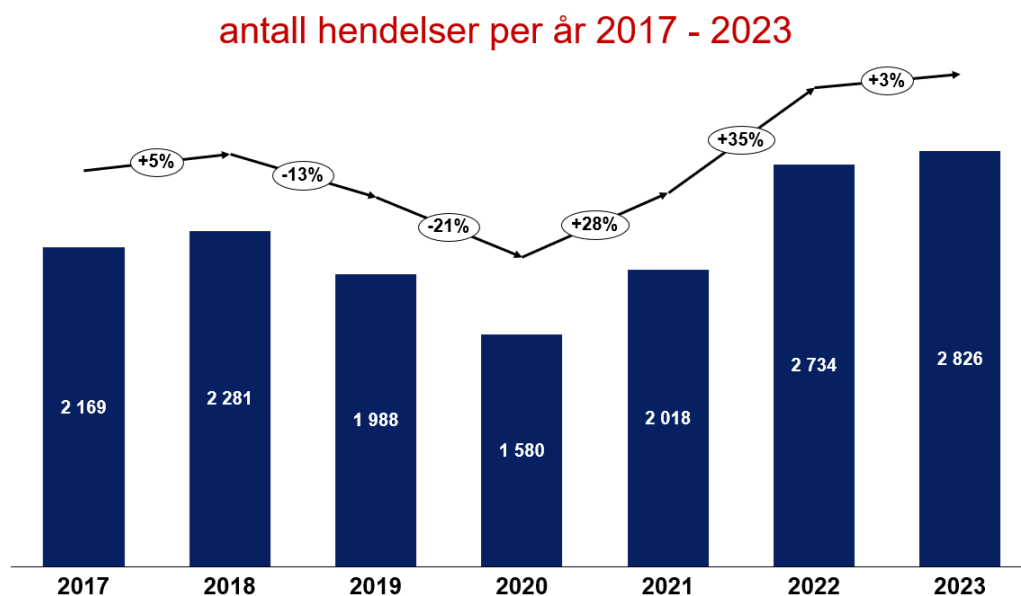
Enhetene i NAV gjennomfører årlige risikovurderinger av arbeidsmiljøet. Det utarbeides handlingsplaner for å redusere psykososiale og organisatoriske risikofaktorer som kan gi psykiske plager og/eller muskel- og skjelettplager. Andre tiltak for å forbygge sykefravær er individuell tilrettelegging, oppfølging av porteføljestørrelser, prioritering av oppgaver, kompetanseutvikling og muligheter for hjemmekontor ved hybrid arbeidshverdag.

Det gjennomføres HMS-kurs i enhetene, og bedriftshelsetjenesten brukes aktivt i arbeidsmiljøarbeidet. Alle enheter i NAV er tilknyttet bedriftshelsetjeneste gjennom regionale rammeavtaler.

På NAV-kontorene ble det jobbet med øvelser og opplæring for sikkerhet og emosjonell belastning for å forebygge sykefravær og trygge ansatte, og ny standard for trygge brukermøter er innført i 2023.

4.10.2 Vold og trusler

Figur 21. Registrerte hendelser vold og trusler (Kilde: Etatens avvikssystem ASYS)



NB! Ikke fullstendig statistikk for desember 2023 grunnet overgang til nytt avvikssystem

Arbeids- og velferdsetatens avvikssystem viste at registrerte avvik på vold og trusler gikk opp med om lag 3 prosent fra 2022 til 2023. Den høye utviklingen i antall registrerte vold og trussel hendelser etter angrepet ved NAV Årstad i 2021, har dermed flatet ut.

Trussel og truende adferd utgjorde 39 prosent av de registrerte hendelsene. Verbal utskjelling og sjikane/trakassering utgjorde til sammen 34 prosent, mens trussel om selvskaading eller selvmord utgjorde 23 prosent av de registrerte hendelsene. Antall hendelser fordelt mellom disse kategoriene var omtrent uendret fra 2022.

Andelen registrerte vold- og trusselhendelser i fysiske møter og hendelser utført i publikumsmottak, økte med 1 prosent. Antall registrerte hendelser på ansattes private område økte fra 10 hendelser i 2022 til 19 i 2023. Denne økningen kan tilskrives økt digital/telefonisk brukerkontakt på hjemmekontor.

Ansatte som jobber med kommunale tjenester, er mer utsatt enn de som kun jobber med statlige tjenester og ytelser, denne tendensen fortsetter fra 2022 til 2023. Yngre ansatte og ansatte som jobber i publikumsmottak opplever også flere hendelser enn andre ved NAV kontoret.

I oktober 2023 ble det to hovedtiltakene etter rapporten «Vold og trusler mot ansatte i NAV» lansert. «Standard for trygge brukermøter» og «program for opplæring, trening og øvelser», ble utarbeidet sammen med kommunesektorens organisasjon (KS). Den nye standarden erstattet minimumsstandard for fysisk utforming og sikring av NAV kontor. Til standarden følger det en veileder som skal være til støtte i arbeidet med å oppnå kravene som omtales i standarden.

Standarden formulerer krav til ansattes meldeplikt dersom de selv eller andre blir utsatt for vold eller trusler, samt at verneombudet skal ha innsyn i avvik som meldes for deres verneområde. Alle ansatte skal også ha opplæring i hvilken avviksrutine som gjelder. Det er et klart formulert mål om at alle uønskede hendelser skal meldes som avvik.

Standard for trygge brukermøter sikret en systematisk og helhetlig tilnærming til det forebyggende arbeidet med vold og trusler, samtidig som det stilles krav til regelmessig trening og øvelser. Den ble også utvidet til å gjelde for alle enheter i NAV som har brukerkontakt, både fysisk, digital og telefonisk. Hvilke fysiske og tekniske tiltak som er nødvendige for å oppfylle kravene i standarden skal baseres på lokale vurderinger.

Ved gjennomføringen av MUST (medarbeiderundersøkelsen i staten) valgte etatens arbeidsmiljøutvalg (AMU) ut tilleggstema som inneholdt spørsmål om vold og trussel hendelser. 0,6 prosent av de ansatte oppgir at de har blitt utsatt for vold på arbeidsplassen de siste seks månedene. 5,0 prosent av de ansatte oppgir at de ble utsatt for trusler på arbeidsplassen som var så alvorlig at de ble redd. Sammenlignet med tidligere kartlegginger viser dette at forekomsten av vold holder seg stabil fra 2022 til 2023, mens trusselhendelser som oppleves alvorlig er synkende i samme periode.

4.10.3 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, og rekruttere og sette sammen team der medarbeiderne bringer med seg ulike erfaringer og kunnskap. Vi oppfordrer kandidater med ulik bakgrunn til å søke på stillinger hos oss, spesielt om de har hull i CV-en, innvandrerbakgrunn eller nedsatt funksjonsevne.

Virksomhetsrapportene fra 2023 viser at det er en økende bevissthet og oppmerksomhet om mangfold og inkludering i rekrutteringsprosessene blant våre NAV-enheter.

I 2023 ble det ansatt 1 601 personer gjennom rekrutteringsverktøyet i NAV (Webcruiter)

Av de som ble tilsatt hadde 89 personer (5,6 prosent) krysset av for utenlandsk opphav og 19 (1,2 prosent) personer for nedsett funksjonsevne, samt 23 (1,4 prosent) personer med fravær fra arbeid eller utdanning (hull i CV-en). Vi så at personer fra disse målgruppene ofte blir innkalt til intervju, men at de ikke alltid nådde opp fordi de ikke er tilstrekkelig kvalifisert.

Statens traineeordning er tatt i bruk i etaten. I 2023 viser foreløpige tall at NAV har seks personer med i programmet som går over to år. Det har også blitt rekruttert personer gjennom en kommunal traineeordning for innvandrere og NAV rekrutterte flere uføretrygdede via Helt med-ordningen. NAV har i 2023 hatt 32 lærlinger, og mange NAV-enheter har hatt personer i arbeidspraksis.

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

Fjoråret ble preget av krig i Ukraina, høy inflasjon og økt rente både i Norge og utlandet. Dette forklarer også mye av økningen vi så i arbeidsledigheten. Nesten en tredjedel av økningen i ledigheten i 2023 skyldtes økt ledighet innen bygg og anlegg, samt ingeniør- og ikt-fag. Det henger tett sammen med økt rente og høy inflasjon, som har dempet aktiviteten i særlig bygg og anlegg. Videre begynte vi i 2023 å se en klar økning i antallet arbeidsledige fra Ukraina, noe som skyldes at flyktingene som har kommet etter februar 2022 nå begynner å melde seg på arbeidsmarkedet.

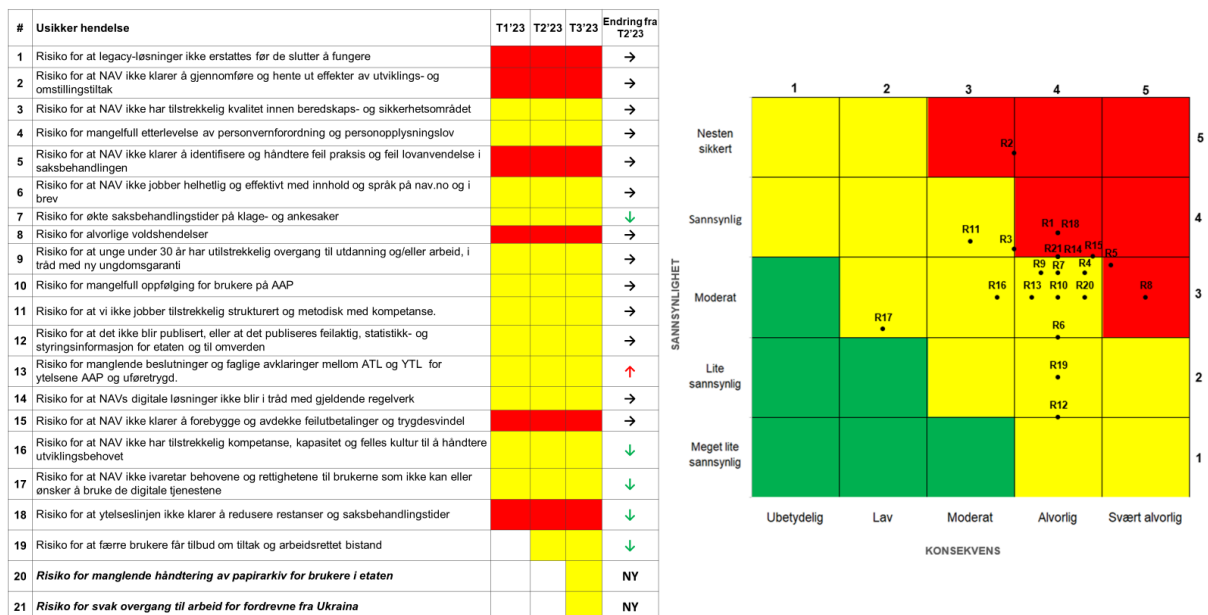
Vi forventer at ledigheten vil fortsette å øke framover, i om lag samme takt som den har gjort det siste året. De viktigste grunnene til det er fortsatt lav aktivitet i bygge- og anleggsnæringen, at stadig flere ukrainere er klare for jobb og registrerer seg hos NAV for å få bistand til det, og svak utvikling i privat konsum som reduserer etterspørselen innen blant annet varehandelen.

I vår siste prognose, fra desember, anslår vi at det i gjennomsnitt vil være om lag 61 000 helt ledige i 2024. Det tilsvarer 2,1 prosent av arbeidsstyrken. I 2023 var det i gjennomsnitt 53 000 helt ledige. Vår prognose betyr dermed at arbeidsledigheten fortsatt vil være på et lavt nivå, i en historisk sammenheng.

5.2 Risikobilde

Etatens risikobilde ble justert i direktørmøte i direktoratet 6.mars 2024, ref. figuren under.

Figur 22. Risikokart oppdatert per mars 2024



De viktigste risikoene («rød») som skal følges opp i vår styring fremover er:

- Risiko for at legacy-løsninger ikke erstattes før de slutter å fungere.
- Risiko for at NAV ikke klarer å gjennomføre og hente ut effekter av utviklings- og omstillingstiltak.

- Risiko for at NAV ikke klarer å identifisere og håndtere feil praksis og feil lovanvendelse i saksbehandlingen.
- Risiko for alvorlige voldshendelser.
- Risiko for at NAV ikke klarer å forebygge og avdekke feilutbetalinger og trygdesvindler.
- Risiko for at ytelseslinjen ikke klarer å redusere restanser og saksbehandlingstider.

5.3 Utvikling og endring i NAV

NAVs virksomhetsstrategi gir retning for organisasjonen mot 2030. I 2023 startet arbeidet med å vurdere organisering, kultur og kompetansebehov i organisasjonen. Konkrete organisatoriske endringer for Arbeids- og velferdsdirektoratet skal utredes og besluttes i 2024 og vil etter planen tre i kraft fra tidlig i 2025. I denne prosessen vektlegges bred involvering av ansatte, tillitsvalgte, verneombud og ledere i direktoratet.

I fylkene og på NAV-kontorene vil videre gjennomføring av ny ungdomsgaranti kreve mye innsats i 2024 for å sikre bedre og tettere oppfølging av unge under 30 år. Vi skal arbeide med både integrering av et stort antall ukrainske flyktninger, og vi skal jobbe mye med ungdom og de klare forventningene som kommer av ungdomsgarantien. De økte levekostnadene fører til et økt trykk på de sosiale tjenestene våre, og det blir svært viktig å være tilgjengelig for de som trenger oss i denne tiden.

Samtidig må vi stabilere situasjonen på ytelsesområdet når det gjelder saksbehandlingstider og restanser. For å følge opp forholdene som blir løftet i NOU 2023:11 Raskt og riktig, har NAV iverksatt seks tiltaksområder som beskrevet i kapittel 3.4.2. Gjennomføringen av tiltakene vil pågå i 2024 og årene fremover. Et sentralt grep er å bedre samhandling mellom oppfølging og vedtaksmyndighet på AAP og uføretrygd.

Datatilsynets rapport fra september 2023 påpekte flere brudd på Personopplysningsloven. NAV behandler store mengder opplysninger om mange mennesker, og vi har et stort ansvar i å beskytte disse opplysningene. NAV har anskaffet et nytt system for tilgangsstyring som skal innføres fra 2024 og som etter hvert vil gi betydelig bedre styring på dette området. For å lukke flere av avvikene er det nødvendig med videre modernisering av etatens fagsystemer.

Som resten av offentlig sektor vil NAV oppleve strammere økonomiske rammer fremover og samtidig økte forventninger hos brukerne om bedre tjenester. Digitalisering er et sentralt virkemiddel for etaten for å møte denne utviklingen. Økt selvbetjening, automatisering og mer helhetlig tjenester er viktige satsinger og vil frigjøre ressurser og forbedre tjenestene våre. Det blir derfor viktig å få til en god gjennomføring av utviklingsprogrammet P4, som vil gi automatiserte løsninger for dagpenger, AAP, og tiltakspenger i 2024 og 2025.

6 Årsregnskap

6.1 Ledelseskomentarer til regnskapet

6.1.1 Formål

Arbeids- og velferdsetaten har ansvaret for å gjennomføre arbeidsmarkeds-, trygge- 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, 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 2023.

6.1.3 Vurdering av årets regnskap

Driftsområdet

I 2023 regnskapsførte etaten 13,8 milliarder kroner på Arbeids- og velferdsetatens kapittel 605, post 01 og 45. Forbruket består blant annet av lønn på 10,544 milliarder kroner (71,8 prosent), kjøp av konsulenter og andre fremmede tjenester på 1,481 milliarder kroner (10,1 prosent), driftsmidler, inventar og andre utgifter på 1,306 milliarder kroner (9,9 prosent) og lokaler på 1,192 milliarder kroner (8,1 prosent). Kostnader til konsulenter og andre fremmede tjenester er i hovedsak knyttet til utvikling av digitale tjenester, løpende drift av IKT-løsninger.

Fra 2022 har forbruket økt med 544 millioner kroner. Økningen skyldtes i hovedsak en kombinasjon av økte lønns- og pensjonskostnader på 219 millioner kroner, økte kostnader til programvare og lisenser på 105 millioner kroner, og økte kostnader for fremmede tjenester på 106 millioner kroner. Økte kostnader for programvare og lisenser skyldtes at vi i 2023 har hatt doble kostnader for data, ved at vi utvikler egne løsninger i sky og har flyttekostnader. Samlet bevilgning var 14 milliarder kroner. Forbruket i 2023 er 199 millioner kroner (1,4 prosent) lavere enn bevilgningen.

På kapittel 604, Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen, post 21 og 45 regnskapsførte NAV 227,9 millioner kroner i 2023, noe som er 47,1 millioner kroner (17,1 prosent) mindre enn bevilgningen. Midlene på kapitlet har vært benyttet til videreføring av moderniseringsaktiviteter i NAV (Prosjekt 4 Flere i arbeid). Mindreforbruket på budsjettkapitlet i 2023 skyldtes i hovedsak forskyvninger av aktivitet i Prosjekt 4 fra 2023 til 2024. I tillegg har det på flere områder vært utfordrende å få tak i nødvendig kompetanse, spesielt til enkelte digitaliseringstiltak.

Ytelsesområdet

I 2023 utbetalte NAV 640,2 milliarder kroner for ytelsene vi forvalter, inklusive utbetaling av ytelser på vegne av Statens Pensjonskasse (SPK). Det er en økning på 50,4 milliarder

kroner (8,6 prosent) fra 2022. Utbetalingene som gjelder NAVs egne ytelser har økt fra 557,8 milliarder kroner i 2022 til 606,0 milliarder kroner i 2023. Dette er en økning på 48,2 milliarder kroner (8,6 prosent). Høy pris- og lønnsvekst er den viktigste forklaringen på utgiftsøkningen.

Budsjettkapitlene med de største utgiftene i 2023 var alderspensjon, uføretrygd og sykepengene (som inkluderer omsorgspenger og pleiepenge) med henholdsvis 297, 118 og 62 milliarder kroner. Disse budsjettkapitlene hadde også størst utgiftsøkning i kroner. Det var størst nedgang for dagpenger.

Alderspensjonsutgiftene økte med 24,5 milliarder kroner (9,0 prosent). Det skyldtes hovedsakelig økt antall pensjonister og den ordinære pensjonsreguleringen. Disse to faktorene har bidratt med henholdsvis 8,5 og 18,6 milliarder kroner i utgiftsøkning. Regelendringer har bidratt til en vekst på 0,2 milliarder kroner og gjelder hovedsakelig økt sats for minste pensjonsnivå. En synkende tendens i gjennomsnittlig pensjon utenom regulering og regelendringer, trekker i motsatt retning og har bidratt til en utgiftsnedgang på 2,8 milliarder kroner. Gjennomsnittlig antall alderspensjonister økte til 1 028 900 i 2023, 19 000 flere enn i 2022. Innsparingselementene i pensjonsreformen vil øke gradvis over tid og vil bidra til å dempe utgiftsveksten noe på sikt.

Utgiftene til uføretrygd økte med 7,8 milliarder kroner (7,1 prosent). Det skyldtes hovedsakelig flere uføre og veksten i grunnbeløpet, som har gitt henholdsvis 1,0 og 6,5 milliarder kroner i utgiftsvekst. Regelendringer har gitt en utgiftsvekst på 0,4 milliarder kroner, som hovedsakelig skyldtes at det ble vedtatt en engangsutbetaling på 3 000 kroner til alle uføre med minstesats. At det har vært en underliggende tendens i gjennomsnittlig uføretrygd utenom regulering, har bidratt til en utgiftsnedgang på 0,1 milliarder kroner. I 2023 var det i gjennomsnitt 366 300 personer som mottok uføretrygd, ca. 3 300 flere enn i 2022.

Utgiftene til sykepenge, inkludert omsorgspenger og pleiepenge, økte med 8,6 milliarder kroner (16,1 prosent). Veksten i det sykefraværet som folketrygden har betalt har gitt en utgiftsøkning på 4,5 milliarder kroner, mens flere mottakere av pleiepenge har gitt en økning på 0,5 milliarder kroner. Lønnsvekst og sysselsettingsvekst trekker opp med henholdsvis 3,0 og 0,6 milliarder kroner.

Utgiftene til dagpenger gikk ned med 2,6 milliarder kroner (20,1 prosent). Regelendringer, hovedsakelig avviklingen av midlertidige koronaregler, har gitt en utgiftsnedgang på 1,4 milliarder kroner. Lavere utgifter til feriepenge av dagpenger har gitt en utgiftsnedgang på 1,5 milliarder kroner. Det skyldes at utgiftene til feriepenge var uvanlig høye i 2022 som følge av høye dagpengeutgifter i 2021 på grunn av koronapandemien. Lønnsvekst har bidratt til 0,5 milliarder kroner i utgiftsøkning, mens færre dagpengemottakere har gitt en utgiftsnedgang på 0,2 milliarder kroner.

Utgiftene til arbeidsmarkedstiltak har gått ned fra 9,7 milliarder kroner til 9,3 milliarder, dette er en nedgang på 4 prosent. Årsaken til nedgangen er blant annet at mange langvarige avtaler måtte avsluttes eller ble ikke videreført i andre halvår 2022 på grunn av budsjettreduksjon, noe som fikk konsekvenser for inngangen på året i 2023. I tillegg ble det for varig tilrettelagt arbeid hovedsakelig opprettet nye plasser i ordinære virksomheter, som har en lavere månedspris.

6.1.4 Revisjon

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

Oslo, 15. mars 2024

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

Hans Christian Holte

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 2022 og eventuelle tilleggskrav fastsatt av overordnet departement.

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

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

Oppstillingene av bevilgnings- og artskontorrapportering 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.

Artskontorrapporteringen

Oppstillingen av artskontorrapporteringen har en øvre del som viser hva som er rapportert til statsregnskapet etter standard kontoplan for statlige virksomheter, og en nedre del som viser

eiendeler og gjeld som inngår i mellomværende med statskassen. Artskontorrapporteringen viser regnskapstall 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.

Interne avregninger:

I tillegg til eiendeler og gjeld som inngår i mellomværende med statskassen er også andre vesentlige balanseposter fremstilt i artskontorrapporteringen med motposter. De tilhørende motpostene er plassert i interne avregninger. Dette gjelder ytelser under revurdering, 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 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 NAV statlig del nettofører 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	Samlet tildeling 2023	Regnskap per 31.12.2023	Merutgift (--) og mindretgift	Postert på avgitte belastnings-fullmakter	Avvik fra tildeling
471	Statens erstatningsansvar	71	Erstatningsansvar m.m.		0	8 373		0	
540	Direktoratet for forvaltning og IKT	25	Medfinansieringsordning for lønnsomme IKT prosjekter, <i>kan overføres</i>		0	0		0	
601	Utredningsvirksomhet, forskning m.m.	21	Spesielle driftsutgifter	A	550	564	-14	0	-14
601	Utredningsvirksomhet, forskning m.m.	22	Kunnskapsutvikling i IA-avtalen m.m., <i>kan overføres</i>	A	43 939	20 709	23 230	0	23 230
601	Utredningsvirksomhet, forskning m.m.	23	Tiltak for redusert deltid og økt heltidsandel, <i>kan overføres</i>	A	13 029	12 438	591	0	591
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	21	Spesielle driftsutgifter, <i>kan overføres, kan nyttes under post 45</i>	AB	159 417	127 913	31 504	0	31 504
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, <i>kan overføres, kan nyttes under post 21</i>	AB	115 583	99 978	15 605	0	15 605
605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Driftsutgifter	AB	13 657 915	13 493 255	159 160	0	164 660 ⁵⁰
605	Arbeids- og velferdsetaten	21	Spesielle driftsutgifter	AB	37 566	35 498	7 068	0	2 068 ⁵¹

⁵⁰ Differansen på 5,5 millioner kroner skyldes brevlig ompostering etter stengt regnskapsperiode for desember

⁵¹ Differansen på 5 millioner kroner skyldes brevlig ompostering etter stengt regnskapsperiode for desember

Utgifts-kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling 2023	Regnskap per 31.12.2023	Merutgift (–) og mindreutgift	Postert på avgitte belastningsfullmakter	Avvik fra tildeling
605	Arbeids- og velferdsetaten	22	Forsknings- og utredningsaktiviteter, <i>kan overføres</i>	AB	65 655	55 260	10 395	114	10 281
605	Arbeids- og velferdsetaten	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, <i>kan overføres</i>	AB	360 293	336 175	24 118	0	24 118
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	21	Spesielle driftsutgifter	AB	96 824	37 029	59 795	55 153	4 643
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	63	Sosiale tjenester og tiltak for vanskeligstilte, <i>kan overføres</i>	AB	193 049	30 569	162 480	123 798	38 682
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	70	Frivillig arbeid, <i>kan overføres</i>	AB	113 870	109 231	4 639	0	4 639
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	74	Tilskudd til pensjonistenes organisasjoner mv.	AB	15 249	15 072	177	0	177
634	Arbeidsmarkedstiltak	1	Driftsutgifter	AB	503 945	503 412	533	0	533
634	Arbeidsmarkedstiltak	21	Forsøk med tilrettelagt videregående opplæring, <i>kan overføres</i>	AB	22 018	6 576	15 442	0	15 442
634	Arbeidsmarkedstiltak	76	Tiltak for arbeidssøkere, <i>kan overføres</i>	AB	7 365 925	7 207 484	158 441	0	158 441
634	Arbeidsmarkedstiltak	77	Varig tilrettelagt arbeid, <i>kan overføres</i>	AB	1 959 582	1 896 658	62 924	0	62 924
634	Arbeidsmarkedstiltak	78	Tilskudd til arbeids- og utdanningsreiser	AB	99 464	93 722	5 742	0	5 742
634	Arbeidsmarkedstiltak	79	Funksjonsassistanse i arbeidslivet	AB	111 679	104 285	7 394	0	7 394

Utgifts-kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling 2023	Regnskap per 31.12.2023	Merutgift (–) og mindreutgift	Postert på avgitte belastningsfullmakter	Avvik fra tildeling
635	Ventelønn	1	Driftsutgifter, overslagsbevilgning	A	1 900	1 774	126	0	126
646	Pionerdykkere i Nordsjøen	71	Oppreisning	A	0	636	-636	0	
660	Krigspensjon	70	Tilskudd, militære, overslagsbevilgning	A	29 970	28 416	1 554	0	1 554
660	Krigspensjon	71	Tilskudd, sivile, overslagsbevilgning	A	86 700	85 365	1 335	0	1 335
666	Avtalefestet pensjon (AFP)	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	A	3 690 000	3 695 388	-5 388	0	-5 388
667	Supplerende stønad til personer over 67 år	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	A	485 000	477 518	7 482	0	7 482
740	Helsedirektoratet	1	Driftsutgifter	A	0	62 705	-62 705	0	
762	Primærhelsetjeneste	21	Spesielle driftsutgifter	A	0	0	0	0	
841	Samliv og konfliktløsning	71	Bidragforskudd	A	655 000	0	655 000	651 458	3 542
844	BFD - Kontantstøtte	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	A	1 099 100	1 103 757	-4 657	0	-4 657
845	BFD - Barnetrygd	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	A	21 340 000	21 364 182	-24 182	0	-24 182
846	BFD - Familie- og oppveksttiltak	21	Spesielle driftsutgifter	A	900	904	496	0	-4 ⁵²
1633	Nettoordning, statlig betalt merverdiavgift	1	Driftsutgifter, overslagsbevilgning	A	0	11 192	-11 192	0	
2530	BFD - Foreldrepenger	70	Foreldrepenger ved fødsel, overslagsbevilgning	A	22 820 000	23 382 249	-562 249	0	-562 249
2530	BFD - Foreldrepenger	71	Engangsstønad ved fødsel og adopsjon, overslagsbevilgning	A	735 000	706 337	28 663	0	28 663

⁵² Differansen på 0,5 millioner kroner skyldes brevlig ompostering etter stengt regnskapsperiode for desember.

Utgifts-kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling 2023	Regnskap per 31.12.2023	Merutgift (--) og mindreutgift	Postert på avgitte belastnings-fullmakter	Avvik fra tildeling
2530	BFD - Foreldrepenger	72	Feriepenger av foreldrepenger, <i>overslagsbevilgning</i>	A	595 000	595 970	-970	0	-970
2530	BFD - Foreldrepenger	73	Foreldrepenger ved adopsjon, <i>overslagsbevilgning</i>	A	30 000	27 981	2 019	0	2 019
2541	Dagpenger	70	Dagpenger, <i>overslagsbevilgning</i>	A	10 740 000	10 281 803	458 197	0	458 197
2542	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs m.v.	70	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs m.v., <i>overslagsbevilgning</i>	A	830 000	792 082	37 918	0	37 918
2620	Stønad til enslig mor eller far	70	Overgangsstønad, <i>overslagsbevilgning</i>	A	1 540 000	1 581 617	-41 617	0	-41 617
2620	Stønad til enslig mor eller far	72	Stønad til barnetilsyn til enslig mor eller far i arbeid, <i>overslagsbevilgning</i>	A	97 200	90 303	6 898	0	6 898
2620	Stønad til enslig mor eller far	73	Tilleggsstønader og stønad til skolepenger, <i>overslagsbevilgning</i>	A	18 200	16 273	1 927	0	1 927
2650	Sykepenger	70	Sykepenger for arbeidstakere m.v., <i>overslagsbevilgning</i>	A	53 320 000	54 826 952	-1 506 952	0	-1 506 952
2650	Sykepenger	71	Sykepenger for selvstendige, <i>overslagsbevilgning</i>	A	1 630 000	1 716 401	-86 401	0	-86 401
2650	Sykepenger	72	Pleie- opplærings- og omsorgspenger m.v., <i>overslagsbevilgning</i>	A	2 620 000	2 563 125	56 875	0	56 875
2650	Sykepenger	75	Feriepenger av sykepenger, <i>overslagsbevilgning</i>	A	2 910 000	2 917 434	-7 434	0	-7 434

Utgifts-kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling 2023	Regnskap per 31.12.2023	Merutgift (--) og mindreutgift	Postert på avgitte belastningsfullmakter	Avvik fra tildeling
2650	Sykepenger	76	Tilskudd til ekspertbistand og kompetansetiltak for sykmeldte, <i>kan overføres</i>	AB	60 000	38 319	21 681	0	21 681
2651	Arbeidsavklaringspenger	70	Arbeidsavklaringspenger, <i>overslagsbevilgning</i>	A	40 470 000	40 538 506	-68 506	0	-68 506
2651	Arbeidsavklaringspenger	71	Tilleggsstønad, <i>overslagsbevilgning</i>	A	128 000	121 612	6 388	0	6 388
2651	Arbeidsavklaringspenger	72	Legeerklæringer	A	440 000	46 470	393 530	395 875	-2 345
2655	Uførhet	70	Uføretrygd, <i>overslagsbevilgning</i>	A	117 730 000	117 726 183	3 817	0	3 817
2655	Uførhet	75	Menerstatning ved yrkesskade, <i>overslagsbevilgning</i>	A	85 000	80 905	4 095	0	4 095
2655	Uførhet	76	Yrkesskadetrygd gml. Lovgivning, <i>overslagsbevilgning</i>	A	34 000	33 228	772	0	772
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	70	Grunnstønad, <i>overslagsbevilgning</i>	A	1 660 000	1 663 471	-3 471	0	-3 471
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	71	Hjelpestønad, <i>overslagsbevilgning</i>	A	1 950 000	1 955 654	-5 654	0	-5 654
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	72	Stønad til servicehund, <i>kan overføres</i>	AB	9 490	7 228	2 262	0	2 262
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	73	Hjelpemidler mv. under arbeid og utdanning	A	118 000	131 961	-13 961	0	-13 961
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	74	Tilskudd til biler	A	925 000	926 418	-1 418	0	-1 418

Utgifts- kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling 2023	Regnskap per 31.12.2023	Merutgift (--) og mindreutgift	Postert på avgitte belastnings- fullmakter	Avvik fra tildeling
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	75	Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler	A	4 180 000	4 373 944	-193 944	0	-193 944
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	76	Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler som tjenester	A	380 000	394 450	-14 450	0	-14 450
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	77	Ortopediske hjelpemidler	A	2 240 000	2 232 795	7 205	23 541	-16 336
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	78	Høreapparater	A	895 000	900 748	-5 748	0	-5 748
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	79	Aktivitetshjelpemidler for personer over 26 år, <i>kan overføres</i>	AB	77 993	56 061	21 932	0	21 932
2670	Alderdom	70	Grunnpensjon, <i>overslagsbevilgning</i>	A	90 370 000	90 381 615	-11 615	0	-11 615
2670	Alderdom	71	Tilleggspensjon, <i>overslagsbevilgning</i>	A	182 170 000	182 173 110	-3 110	0	-3 110
2670	Alderdom	72	Inntektpensjon, <i>overslagsbevilgning</i>	A	16 510 000	16 510 475	-475	0	-475
2670	Alderdom	73	Særtilllegg, pensjonstillegg mv., <i>overslagsbevilgning</i>	A	7 800 000	7 815 753	-15 753	0	-15 753
2680	Etterlatte	70	Grunnpensjon, <i>overslagsbevilgning</i>	A	1 180 000	1 183 165	-3 165	0	-3 165
2680	Etterlatte	71	Tilleggspensjon, <i>overslagsbevilgning</i>	A	860 000	852 123	7 877	0	7 877
2680	Etterlatte	72	Særtilllegg, <i>overslagsbevilgning</i>	A	88 000	89 356	-1 356	0	-1 356
2680	Etterlatte	74	Utdanningsstønad	A	200	158	42	0	42

Utgifts-kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling 2023	Regnskap per 31.12.2023	Merutgift (–) og mindreutgift	Postert på avgitte belastningsfullmakter	Avvik fra tildeling
2680	Etterlatte	75	Stønad til barnetilsyn, <i>overslagsbevilgning</i>	A	2 400	2 208	192	0	192
2686	Gravferdsstønad	70	Stønad ved gravferd, <i>overslagsbevilgning</i>	A	299 800	291 938	7 862	0	7 862
Sum utgiftsført					620 872 405	621 052 414	-171 636	1 249 951	-1 347 043

Bevilgningsoppstilling inntekter*Alle tall i tusen kroner*

Inntekts-kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Samlet tildeling 2023	Regnskap per 31.12.2023	Merinntekt (-) og mindreinntekt	Postert på avgitte belastningsfullmakter	Avvik fra tildeling
3605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Administrasjonsvederlag	10 595	9 598	997	0	997
3605	Arbeids- og velferdsetaten	4	Tolketjenester	4 510	4 595	-85	0	-85
3605	Arbeids- og velferdsetaten	5	Oppdragsinntekter mv.	19 880	29 726	-9 846	0	-9 846
3634	Arbeidsmarkedstiltak	85	Innfordring av feilutbetaling, arbeidsmarkedstiltak	10 000	6 588	3 412	0	3 412
3635	Ventelønn m.v.	1	Refusjon statlig virksomhet mv.	1 900	1 947	-47	0	-47
3841	Samliv og konfliktløsning	1	Gebyrinntekter for fastsetting av bidrag	25 381	0	25 381	27 262	-1 881
3841	Samliv og konfliktløsning	70	Refusjon fra bidragspliktige	187 000	269	186 731	178 420	8 311
5309	Tilfeldige inntekter	29	Ymse	0	2 653	-2 653	0	
5700	Folketrygdens inntekter	71	Trygdeavgift	0	752 420	-752 420	0	

5700	Folketrygdens inntekter	72	Arbeidsgiveravgift	0	1 269 938	-1 269 938	0	
744	Diverse inntekter	71	Refusjon ved yrkesskade	744 400	0	744 400	744 399	1
5701	Diverse inntekter	80	Renter	1 250	7	1 243	2 028	-785
5701	Diverse inntekter	86	Innkrevning av feilutbetalinger	1 453 000	267 129	1 185 871	1 123 186	62 685
5701	Diverse inntekter	87	Diverse inntekter	27 883	2 889	24 994	20 806	4 188
5701	Diverse inntekter	88	Hjelpemiddelsentraler m.m.	78 000	72 463	5 537	14 084	-8 548
5704	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv.	70	Dividende	220 000	189 393	30 607	6 638	23 969
5705	Refusjon av dagpenger	70	Refusjon av dagpenger, statsgaranti ved konkurs	23 000	0	23 000	25 005	-2 005
5705	Refusjon av dagpenger	71	Refusjon av dagpenger for grensearbeidere mv. bosatt i Norge	600	0	600	667	-67
5705	Refusjon av dagpenger	72	Innkrevning av forskutterte dagpenger	470 000	327 771	142 229	142 789	-560
Sum inntektsført				3 277 399	2 609 617	340 011	2 285 286	79 738

Netto utgifter rapportert til bevilgningsregnskapet*Alle tall i tusen kroner*

Netto utgifter rapportert til bevilgningsregnskapet				-618 115 027
Kapitalkontoer				
6004	Norges Bank KK /Innbetalinger	23	Bankinnskudd for oppgjørskonto og arbeidskonto	7 573 456
6004	Norges Bank KK/utbetalinger	23	Bankinnskudd for oppgjørskonto og arbeidskonto	-658 990 085
7065	Endringer i mellomværende	0	Arbeids- og velferdsetaten	-873 281
7155	Statens pensjonskasse	10	Statens Pensjonskasse	34 174 882
Sum rapportert				0

Beholdninger i kapitalregnskapet						
Konto	Tekst			2022	2023	Endring
7xxxx	Mellomværende med statskassen	0	Arbeids- og velferdsetaten	-11 112 356	-11 985 637	873 281
Sum rapportert				-11 112 356	-11 985 637	873 281

Note A Forklaring på samlet tildeling utgiftskapitler

Alle tall i tusen kroner

Utgifts-kapittel	Post	Overført fra 2022	Tildeling 2023	Samlet tildeling 2023
601	21	0	550	550
601	22	20 239	23 700	43 939
601	23	12 600	13 029	13 029
604	21	22 697	136 720	159 417
604	45	16 898	98 685	115 583
605	1	224 284	13 433 631	13 657 915
605	21	0	37 566	37 566
605	22	2 720	62 935	65 655
605	45	466	359 827	360 293
621	21	4 411	92 413	96 824
621	63	30 859	162 190	193 049
621	70	0	113 870	113 870
621	74	0	15 249	15 249
634	1	0	503 945	503 945
634	21	0	22 018	22 018
634	76	0	7 365 925	7 365 925
634	77	27 100	1 932 482	1 959 582
634	78	0	99 464	99 464
634	79	0	111 679	111 679

Utgifts- kapittel	Post	Overført fra 2022	Tildeling 2023	Samlet tildeling 2023
635	1	0	1 900	1 900
646	71	0	0	0
660	70	0	29 970	29 970
660	71	0	86 700	86 700
666	70	0	3 690 000	3 690 000
667	70	0	485 000	485 000
740	1	0	0	0
762	21	0	0	0
841	71	0	655 000	655 000
844	70	0	1 099 100	1 099 100
845	70	0	21 340 000	21 340 000
846	21	0	900	900
1633	1	0	0	0
2530	70	0	22 820 000	22 820 000
2530	71	0	735 000	735 000
2530	72	0	595 000	595 000
2530	73	0	30 000	30 000
2541	70	0	10 740 000	10 740 000
2542	70	0	830 000	830 000
2620	70	0	1 540 000	1 540 000
2620	72	0	97 200	97 200
2620	73	0	18 200	18 200
2650	70	0	53 320 000	53 320 000
2650	71	0	1 630 000	1 630 000
2650	72	0	2 620 000	2 620 000
2650	75	0	2 910 000	2 910 000
2650	76	0	60 000	60 000
2651	70	0	40 470 000	40 470 000

Utgifts- kapittel	Post	Overført fra 2022	Tildeling 2023	Samlet tildeling 2023
2651	71	0	128 000	128 000
2651	72	0	440 000	440 000
2655	70	0	117 730 000	117 730 000
2655	75	0	85 000	85 000
2655	76	0	34 000	34 000
2661	70	0	1 660 000	1 660 000
2661	71	0	1 950 000	1 950 000
2661	72	0	9 490	9 490
2661	73	0	118 000	118 000
2661	74	0	925 000	925 000
2661	75	0	4 180 000	4 180 000
2661	76	0	380 000	380 000
2661	77	0	2 240 000	2 240 000
2661	78	0	895 000	895 000
2661	79	0	77 993	77 993
2670	70	0	90 370 000	90 370 000
2670	71	0	182 170 000	182 170 000
2670	72	0	16 510 000	16 510 000
2670	73	0	7 800 000	7 800 000
2680	70	0	1 180 000	1 180 000
2680	71	0	860 000	860 000
2680	72	0	88 000	88 000
2680	74	0	200	200
2680	75	0	2 400	2 400
2686	70	0	299 800	299 800
Sum utgiftskapitler		362 274	620 522 731	620 872 405

Note B Forklaring til brukte fullmakter og beregning av mulig overføring til 2024

Alle tall i tusen kroner

Utgifts-kapittel	Post	Stikkord	Merutgift (-)/mindre-utgift	Utgiftsført av andre iht avgitte belastningsfullmakter	Merutgift (-)/mindre-utgift etter avgitte belastningsfullmakter	Merinntekter / mindre-utgifter (-) iht merinntektsfullmakt	Omdisponering mellom poster	Innsparinger	Sum grunnlag for overføring	Maks overførbart beløp	Mulig overført beløp beregnet av virksomheten
604	21	Kan overføres, kan nyttes under post 45	31 504	0	31 504	0	0	0	31 504	256 850	31 504
604	45	Kan overføres, kan nyttes under post 21	15 605	0	15 605	0	0	0	15 605	98 685	15 605
605	1	Ingen	164 660	0	164 660	8 935	0	0	173 595	671 682	173 595
605	21	Ingen	2 068	0	2 068	0	0	0	2 068	1 878	1 878
605	22	Kan overføres	10 395	114	10 281	0	0	0	10 281	117 247	10 281
605	45	Kan overføres	24 118	0	24 118	0	0	0	24 118	714 297	24 118
621	21	Ingen	59 795	55 153	4 643	0	0	0	4 643	4 621	4 621
621	63	Kan overføres	162 480	123 798	38 682	0	0	0	38 682	318 230	38 682
621	70	Kan overføres	4 639	0	4 639	0	0	0	4 639	217 071	0
634	1	Ingen	533	0	533	0	0	0	533	25 197	533
634	21	Kan overføres	15 442	0	15 442	0	0	0	15 442	15 442	8 000
634	76	Kan overføres	158 441	0	158 441	0	0	0	158 441	14 690 984	158 441
634	77	Kan overføres	62 924	0	62 924	0	0	0	62 924	3 725 865	62 924
2650	76	Kan overføres	21 681	0	21 681	0	0	0	21 681	69 000	0
2661	72	Kan overføres	2 262	0	2 262	0	0	0	2 262	15 112	2 262
2661	79	Kan overføres	21 932	0	21 932	0	0	0	21 932	134 118	21 932
									588 527	21 077 042	554 376

Mottatte belastningsfullmakter

Arbeids- og velferdsetaten har mottatt fra Helsedirektoratet belastningsfullmakt på kap. 0740, post 01 på 60,9 millioner kroner. NAV har benyttet hele belastningsfullmakten. På kap. 1633, post 01 er det gitt en generell belastningsfullmakt der NAV har postert merverdiavgift for om lag 11,2 millioner kroner. I tillegg har NAV mottatt, også fra Helsedirektoratet, belastningsfullmakt på kap. 0762, post 21 på 170 000 kroner. NAV har ikke benyttet denne belastningsfullmakten.

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 0841/71, 3841/01, 3841/70, 5701/71, 5701/80/86/87/88, 5704/70, 5705/70/71/72 på til sammen om lag 2,957 milliarder kroner. Skatteetaten har til sammen belastet disse postene med om lag 2,846 milliarder kroner.

Mulig overførbart beløp

Virksomhetens ubrukte bevilgning på postene i tabellen over er på om lag 588,5 millioner kroner. Av den ubrukte bevilgningen er det om lag 180,8 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 over viser virksomhetens andel av bevilgning på den enkelte kombinasjonen av kapittel og post.

407,5 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 2023

Alle tall i hele tusen NOK	Note	31.12.23	31.12.22
Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetalinger fra gebyrer	1	-9 359	-9 422
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	1	-24 336	-17 697
Salgs- og leieinntekter	1	-7 978	-5 316
Andre inntekter	1	-2 935	-4 415
Sum inntekter fra drift		-44 608	-36 849
Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetalinger til lønn	2	10 544 251	10 324 535
Andre utbetalinger til drift	3	4 134 094	3 828 893
Sum utbetalinger til drift		14 678 345	14 153 428
Netto rapporterte driftsutgifter		14 633 738	14 116 579
Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetaling av finansinntekter	4	-8	-1
Sum investerings- og finansinntekter		-8	-1
Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetaling til investeringer	5	109 937	125 611
Utbetaling av finansutgifter	4	754	435
Sum investerings- og finansutgifter		110 691	126 045
Netto rapporterte investerings- og finansutgifter		110 683	126 044
Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten			
Innbetalinger forskudd dagpenger	6	-327 771	-699 241
Innbetaling av skatter, avgifter, gebyrer m.m.	6	-1 031 960	-1 049 315
Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten		-1 359 731	-1 748 556
Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten			
Utbetaling av tilskudd og stønader	7	605 989 093	557 802 176
Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten		605 989 093	557 802 176
Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler			
Gruppelivsforsikring konto 1985 (ref. kap. 5309, inntekt)		-8	-9
Arbeidsgiveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt)		-1 269 938	-1 219 325
Nettoføringsordning for mva.-konto 1987 (ref. kap. 1633, utgift)		11 192	11 898
Sum inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler		-1 258 755	-1 207 436
Netto rapportert til bevilgningsregnskapet		618 115 027	569 088 807

Oversikt over mellomværende med statskassen

Eiendeler og gjeld		31.12.23	31.12.22
Fordringer egne ansatte	8	5 255	5 441
Fordringer ytelser under revurdering	9	515 899	430 062
Fordringer AFP/tilleggspensjoner	10	855 816	753 030
Andre fordringer ¹⁾	11	390 330	744 024
Skyldig skattetrekk og andre trekk egne ansatte	12	-426 772	-406 513
Skyldige offentlige avgifter	13	-3 678	-2 886
Leverandørgjeld	14	-358 343	-1 017 473
Annen gjeld knyttet til drift ¹⁾	15	-252 321	-233 208
Avsetning ubetalt lønn og arbeidsgiveravgift	15	0	-6 842
Gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	16	-12 329 857	-11 372 469
Interne avregninger	17	-381 967	-5 522
Sum mellomværende med statskassen	19	-11 985 637	-11 112 356
Fordringer SPK	18	34 174 882	31 896 504

1)Innbetalinger til oppfølging drift er i 2023 flyttet fra regnskapslinjen Andre fordringer til Annen gjeld knyttet til drift. Sammenligningstallene er endret tilsvarende.

6.5 Noter**Note 1 | Innbetalinger fra drift**

	31.12.23	31.12.22
Administrasjonsvederlag ¹⁾	-9 359	-9 422
Sum innbetalinger fra gebyrer	-9 359	-9 422
Tilskudd fra Norges forskningsråd	-2 586	-1 201
Tilskudd fra andre statlige virksomheter	-11 385	-5 591
Tilskudd fra kommunale og fylkeskommunale etater	-10 365	-10 879
Tilskudd fra organisasjoner og stiftelser	0	-25
Sum innbetalinger fra tilskudd og overføringer ²⁾	-24 336	-17 697
Salgsinntekter, unntatt avgiftsplikt	-7 458	-4 824
Salgsinntekter	-520	-492
Sum salgs- og leieinnbetalinger	-7 978	-5 316
Andre driftsinntekter	-2 935	-4 415
Sum andre innbetalinger	-2 935	-4 415
Sum innbetalinger fra drift	-44 608	-36 850

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

	31.12.23	31.12.22
Lønn faste stillinger	8 764 415	8 471 143
Overtid faste stillinger	129 633	158 620
Lønn midlertidige stillinger	300 429	462 908
Overtid midlertidige stillinger	3 704	7 732
Arbeidsgiveravgift	1 247 495	1 202 786
Pensjonsutgifter ¹⁾	830 083	689 818
Sykepenges og andre refusjoner	-853 307	-776 442
Andre ytelser	121 798	107 969
Sum utbetalinger til lønn	10 544 251	10 324 535

1) Premiesatsen for arbeidsgiverandelen utgjorde i 2023 9,4 prosent (arbeidsgiverandel av pensjonspremiem/pensjonsgrunnlaget i 2023 rapportert til SPK). For regnskapsåret 2022 utgjorde premiesatsen 8 prosent.

	2023	2022
Antall utførte årsverk	12 355	12 988

Note 3 | Andre utbetalinger til drift

	31.12.23	31.12.22
Utgifter lokaler	1 192 061	1 175 542
Leie maskiner, inventar o.l.	24 815	17 319
Programvare - løpende lisenser ¹⁾	702 719	306 267
Verktøy, inventar og driftsmaterialer under 50.000	52 592	35 417
Reparasjoner og vedlikehold	115 177	128 697
Vedlikehold programvare ¹⁾	0	291 410
Kjøp av konsulenttenester	906 181	877 827
Kjøp av andre fremmede tjenester	575 690	469 489
Kontorutgifter, trykksak o.l.	211 236	196 735
Telefon, porto o.l.	129 226	128 895
Utgifter transportmidler	14 224	14 567
Utgifter og godtgjørelse for reise, diett, bil o.l.	125 565	109 370
Reklame og representasjon	857	1 649
Kontingent og gave	4 641	3 117
Øvrige utgifter ²⁾	70 738	63 555
Erstatninger	8 373	9 037
Sum andre utbetalinger til drift	4 134 094	3 828 893

1) Vedlikehold programvare er fra 2023 flyttet til Programvare - løpende lisenser

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

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

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

Hovedområder konsulent og fremmede tjenester	31.12.23	31.12.22
Konsulenttjenester innen økonomi, revisjon og juss	39 278	46 032
Konsulenttjenester til utvikling av programvare, IKT-løsninger mv.	726 278	675 935
Konsulenttjenester til org. utvikling, rekruttering, kommunikasjon- og informasjonsrådg. o.l.	30 895	36 709
Andre konsulenttjenester	109 730	119 151
Sum konsulenttjenester	906 181	877 827
Innleie av vikarer	26 386	15 423
Kjøp av tjenester til løpende driftsoppgaver, IKT	232 383	192 122
Kjøp av lønns- og regnskapstjenester	0	9
Kommunale tjenestekjøp	99 989	72 474
Tjenestekjøp knyttet til hjelpemiddelområdet	118 009	105 899
Kjøp av tolke- og translatørtjenester	60 103	41 482
Kjøp av andre eksterne tjenester	38 818	42 079
Sum fremmede tjenester ³⁾	575 690	469 489
Sum konsulent- og fremmede tjenester	1 481 871	1 347 316

Note 4 | Finansinntekter og finansutgifter

	31.12.23	31.12.22
Renteinntekter	-7	0
Valutagevinst	-2	-1
Sum innbetaling av finansinntekter	-8	-1
Renteutgifter	577	165
Forsinkelsesrenter skatt	0	2
Valutadifferanser	177	267
Sum utbetaling av finansutgifter	754	435

Note 5 | Utbetaling til investeringer

	31.12.23	31.12.22
Programvarelisenser over 50 000	842	4 190
Inventar over 50 000	52 355	30 557
Datamaskiner over 50 000 ¹⁾	28 312	60 919
Bil (driftsmiddel)	1 039	383
Telefoni over 50 000 ^{1),2)}	-355	2 825
Andre driftsmidler over 50 000	27 744	26 737
Sum utbetaling til investeringer	109 937	125 611

1) NAV har i 2023 inngått leasing-avtale på IKT-utstyr.

2) Utgiftsreduksjonen kommer som følge av viderefakturering i henhold til partnerskapsavtalen med kommunene.

Note 6 | Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten

	31.12.23	31.12.22
Trygder og pensjonspremier ¹⁾	-759 648	-744 083
Offentlig bidragskrav forskudd	-269	-258
Billån/næringslån	-2 274	-3 787
Tilbakebetaling til NAV (feilutbetalinger og etteroppgjør)	-267 442	-291 503
Tilbakebetaling fra NAV (EØS)	319	241
Tilbakebetaling forskudd dagpenger	-327 771	-699 241
Andre inntekter	-2 645	-9 925
Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten	-1 359 731	-1 748 556

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

	31.12.23	31.12.22
Inntekter Folketrygden ¹⁾	7 229	7 382
Diverse inntekter	-2 893	-2 939
Inntekter hjelpemidler	-70 189	-60 220
Refusjoner og feilutbetalinger arbeidsmarkedstiltak	-6 588	-5 191
Refusjon og feilutbetalinger ventelønn	-1 947	-2 308
Innbetalt dividende på statsgaranti for lønnskrav ved konkurs	-189 393	-179 995
Inntekter ytelsesforvaltning	-263 781	-243 271
Utredningsvirksomhet, forskning m.m.	12 438	0
Programkategori 09.00 Administrasjon	12 438	0
Sosiale tjenester og tiltak for vanskeligstilte	30 569	23 194
Frivillig arbeid	109 231	104 701
Tilskudd til pensjonistenes organisasjoner mv.	15 072	14 930
Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	154 871	142 825
Programkategori 09.20 Tiltak for bedre levekår mv.	154 871	142 825
Tiltak for arbeidssøkere	7 207 484	7 775 819
Varig tilrettelagt arbeid	1 896 658	1 791 518
Tilskudd til arbeids- og utdanningsreiser	93 722	73 086
Funksjonsassistanse i arbeidslivet	104 285	84 823
Arbeidsmarkedstiltak	9 302 149	9 725 246
Driftsutgifter	1 774	2 325
Ventelønn	1 774	2 325
Programkategori 09.30 Arbeidsmarked	9 303 923	9 727 571
Pionerdykkere i Nordsjøen	636	0
Programkategori 09.40 Arbeidsmiljø og sikkerhet	636	0
Tilskudd, militære	28 416	34 640
Tilskudd, sivile	85 365	98 328
Krigspensjon	113 781	132 968
Tilskudd	3 695 388	3 350 489
Avtalefestet pensjon (AFP)	3 695 388	3 350 489
Tilskudd	477 518	385 008
Supplerende stønad til personer over 67 år	477 518	385 008
Programkategori 09.60 Kontantytelser	4 286 687	3 868 465
Overgangsstonad	1 581 617	1 587 720
Stønad til barnetilsyn til enslig mor eller far i arbeid	90 303	99 349
Tilleggsstonader og stønad til skolepenger	16 273	21 189
Stønad til enslig mor eller far	1 688 193	1 708 258

Programkategori 29.20 Enslige forsørgere	1 688 193	1 708 258
Sykepenger for arbeidstakere mv.	54 826 952	47 211 118
Sykepenger for selvstendige	1 716 401	1 477 648
Pleie-, opplærings- og omsorgspenger mv.	2 563 125	2 120 817
Feriepenger av sykepenger	2 917 434	2 634 957
Tilskudd til ekspertbistand	38 319	23 558
Sykepenger	62 062 231	53 468 098
Arbeidsavklaringspenger	40 538 506	35 992 349
Tilleggsstønad	121 612	119 000
Legeerklæringer	46 470	41 575
Arbeidsavklaringspenger	40 706 588	36 152 923
Uføretrygd	117 726 183	109 894 902
Menerstatning ved yrkesskade	80 905	74 174
Yrkesskadetrygd gml. Lovgivning	33 228	34 939
Uførhet	117 840 316	110 004 016
Programkategori 29.50 Inntektssikring ved sykdom og uførhet	220 609 135	199 625 037
Grunnstønad	1 663 471	1 567 300
Hjelpestønad	1 955 654	1 738 710
Stønad til servicehund	7 228	5 245
Hjelpemidler mv. under arbeid og utdanning	131 961	119 193
Tilskudd til biler	926 418	714 725
Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler	4 373 944	3 635 284
Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler som tjenester	394 450	338 296
Ortopediske hjelpemidler	2 232 795	1 970 395
Høreapparater	900 748	825 612
Aktivitetshjelpemidler for personer over 26 år	56 061	54 662
Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	12 642 729	10 969 422
Programkategori 29.60 Kompensasjon for merutgifter ved nedsatt funksjonsevne mv.	12 642 729	10 969 422
Grunnpensjon	90 381 615	84 858 219
Tilleggspensjon	182 173 110	169 866 842
Inntektspensjon	16 510 475	10 506 694
Særtilllegg, pensjonstillegg mv.	7 815 753	7 126 517
Alderdom	296 880 952	272 358 272
Programkategori 29.70 Alderdom	296 880 952	272 358 272
Grunnpensjon	1 183 165	1 138 813
Tilleggspensjon	852 123	830 019
Særtilllegg	89 356	88 923
Utdanningsstønad	158	225
Stønad til barnetilsyn	2 208	2 694
Etterlatte	2 127 011	2 060 673
Stønad ved gravferd	291 938	289 308
Stønad ved gravferd	291 938	289 308

Programkategori 29.80 Forsørgertap og eneomsorg for barn mv.	2 418 948	2 349 981
Dagpenger	10 281 803	12 866 285
Dagpenger	10 281 803	12 866 285
Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv.	792 082	667 212
Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv.	792 082	667 212
Stønad til selvstendig næringsdrivende og frilansere	0	375 848
Stønad til lærlinger	0	6 391
Midl. stønadsordninger til selvst. næringsdrivende, frilansere og lærlinger	0	382 238
Programkategori 33.30 Arbeidsliv	11 073 885	13 915 735
Sum Arbeids- og sosialdepartementets område	558 808 618	514 422 295
Tilskudd	1 103 757	1 169 506
Kontantstøtte	1 103 757	1 169 506
Tilskudd	21 364 182	18 154 012
Barnetrygd	21 364 182	18 154 012
Programkategori 11.10 Familie og oppvekst	22 467 939	19 323 518
Foreldrepenger ved fødsel	23 382 249	22 694 213
Engangsstønad ved fødsel og adopsjon	706 337	725 978
Feriepenger av foreldrepenger	595 970	598 189
Foreldrepenger ved adopsjon	27 981	37 982
Foreldrepenger	24 712 537	24 056 363
Programkategori 28.50 Stønad ved fødsel og adopsjon	24 712 537	24 056 363
Sum Barne- og familiedepartementets område	47 180 476	43 379 881
Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	605 989 093	557 802 176

1) Regnskapslinjen inneholder tilbakebetaling fra NAV av for mye innkrevd trygdeavgift.

Note 8 | Fordringer egne ansatte

	31.12.23	31.12.22
Lønnslån	5 143	4 937
Forskudd lønn	106	428
Fordring ansatte	7	76
Sum fordringer egne ansatte	5 255	5 441

Note 9 | Fordringer ytelser under revurdering

	31.12.23	31.12.22
Tidsbegrenset uføre og Supplerende stønad	5 772	3 614
Barnetrygd	86 776	53 345
Kontantstøtte	10 381	16 722
Yrkesskade	0	637
Grunn- og hjelpestønad	21 402	21 106
Inntektsytelser ¹⁾	132 750	109 346
Pensjon	56 316	60 682
Enslig forsørger	181	440
Korttidssytelser ²⁾	201 112	143 493
Andre ytelser stønad	18	10
Skattetrekk	606	288
Trekk i revurderte ytelser	585	360
Korttid Corona ³⁾	0	20 018
Sum fordringer ytelser under revurdering, jfr. note 17	515 899	430 062

1) I linjen for Inntektsytelser inngår ytelsene enslig forsørger og uføretrygd.

2) I linjen for Korttidssytelser inngår ytelsene syke- og foreldrepenger og pleiepenge.

3) Kontoen inkluderer antall saker til behandling for mulig feilutbetaling knyttet til lønnskompensasjon ved permittering og inntektskompensasjon til frilansere og selvstendig næringsdrivende.

Ytelser under revurdering er saker hvor det er gjennomført ny vilkårsprøving, beløpene omfatter ikke ytelsene dagpenger, arbeidsavklaringspenger og tilleggsstønader. Saldoen på denne balansekontoen 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.

I saker hvor det er krav om tilbakebetaling, overføres dette til Skatteetaten for innkreving.

Mulige feilutbetalinger til vurdering, som gjelder dagpenger, arbeidsavklaringspenger og tilleggsstønader blir ikke balanseført.

Estimert verdi har tidligere basert seg på antall saker til behandling for mulig feilutbetaling og gjennomsnittlig beløp som er saksbehandlet i siste år. Antall saker per 31. desember 2022 utgjorde 8 565, og saldoen ble beregnet til å utgjøre ca. 300 millioner kroner per 31. desember 2022. For 2023 har NAV valgt å bruke et gjennomsnitt av beløp saksbehandlet for de tre siste årene. Antall saker per 31. desember 2023 var 13 989, og saldoen er beregnet til å utgjøre ca. 740 millioner kroner per 31. desember 2023. Årsaken til at vi fra 2023 benytter gjennomsnittet for de tre siste årene, er at det i 2023 særlig er behandlet saker med høye beløp. Vi vurderer det som er behandlet i 2023 til ikke å gjenspeile den gjennomsnittlige saken som ligger igjen til behandling. Vi vurderer derfor at et snitt over tre år gir et mer stabilt bilde.

Note 10 | Fordringer AFP/tilleggspensjoner

	31.12.23	31.12.22
AFP alle ordninger	855 620	747 988
Tilleggspensjon kommuner	196	5 042
Sum fordringer knyttet til AFP/tilleggspensjoner	855 816	753 030

Noten inneholder utestående fordringer som følge av at NAV har forskuttert/utbetalt ytelser på vegne av andre.

Note 11 | Andre fordringer ¹⁾

	31.12.23	31.12.22
Andre fordringer drift - motkonto jfr. note 17 ²⁾	107 356	102 131
Fordringer sykepenger under tilskuddsforvaltningen - motkonto jfr. note 17	3 583	1 693
Forskudd dagpenger- motkonto jfr. note 17 ³⁾	128 326	507 911
Forskudd dagpenger trekk	0	-70
Nødutbetalinger motkonto jfr. Note 17	4 473	7 343
Andre fordringer knyttet til tilskuddsforvaltning ⁴⁾	146 592	125 014
Sum andre fordringer	390 330	744 024

1) Regnskapslinjen "Innbetalinger til oppfølging drift" er flyttet fra note 11 til note 15 i 2023 som følge av endret klassifisering.

2) Andre fordringer drift består i hovedsak av kundefordringer drift, utestående syke- og foreldrepenger og utestående fordringer kommuner.

3) Gjelder utestående forskudd dagpenger som følge av koronapandemien, jfr. midlertidig forskrift om forskudd på dagpenger for å avhjelpe konsekvensene av covid-19.

4) Andre fordringer knyttet til tilskuddsforvaltningen består i hovedsak av utestående skatt, hvor NAV venter på tilbakebetaling fra Kemner.

Note 12 | Skyldig skattetrekk og andre trekk egne ansatte

	31.12.23	31.12.22
Forskuddstrekk	-395 227	-376 398
Påleggstrekk	-439	-414
Pensjonstrekk medlemsandel	-31 106	-29 701
Sum skyldig skattetrekk og andre trekk drift	-426 772	-406 513

Note 13 | Skyldig offentlige avgifter

	31.12.23	31.12.22
Utgående merverdiavgift	-3 678	-2 886

Skyldige offentlige avgifter gjelder i hovedsak kjøp av tjenester fra utlandet (reverse charge) og vareimport som NAV får sendt tolldokumentasjon på. Dette blir betalt ved terminvist oppgjør for merverdiavgift.

Note 14 | Leverandørgjeld

	31.12.23	31.12.22
Leverandørgjeld drift – motkonto jfr. Note 17	-73 943	-405 801
Leverandørgjeld ytelser – motkonto jfr. Note 17	-284 399	-611 672
Sum leverandørgjeld ¹⁾	-358 343	-1 017 473

1) Nav har endret retningslinjer for hva som presenteres som leverandørgjeld. I leverandørgjeld for 2023 inngår kun fakturaer som er attestert og godkjent. Tidligere inngikk også fakturaer fra fakturabehandlingssystemet, som ikke var attestert og godkjent.

Sammenlikningstallene er ikke endret fordi NAV i overgangen mellom 2022 og 2023 innførte nytt fakturasystem. Fakturaer med forfall i 2023 ble lest inn i nytt fakturasystem først i 2023, det ble derfor en forskyving av leverandørgjelden, som gjør at tallene ikke vil være sammenlignbare.

Tabellen under viser de 10 største leverandørene som utgjør deler av leverandørgjelden per 31. desember 2023.

Leverandører	31.12.23
Sunrise Medical AS	29 816
Medema Norge AS	21 222
Invacare AS	15 973
Lingit AS	13 504
Etac AS	11 867
Permobil AS	10 630
Atea AS	9 886
Hjelpemiddelspesialisten AS	9 091
Sonova Norway AS	8 405
Bano Life AS	8 159

Note 15 | Annen gjeld knyttet til drift

	31.12.23	31.12.22
Tilbakebetalt nettolønn	-269	-105
Pensjonstrekk arbeidsgiverandel	-226 910	-220 015
Eksternt finansierte prosjekt	-24 868	-13 055
Innbetalinger til oppfølging drift ¹⁾	-274	-33
Avsetning ubetalt lønn ²⁾	0	-6 055
Avsetning ubetalt arbeidsgiveravgift ²³⁾	0	-787
Sum annen gjeld knyttet til drift	-252 321	-240 050

1) Regnskapslinjen er flyttet fra note 11 til note 15 i 2023 som følge av endret klassifisering. Sammenlikningstallene er endret tilsvarende.

2) Avsetning for utbetalte lønnskostnader som følge av forsinket lønnsoppgjør 2022

3) Avsetning av arbeidsgiveravgift tilhørende ubetalte lønnskostnader som følge av forsinket lønnsoppgjør 2022

Note 16 | Gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten

	31.12.23	31.12.22
Trekk i pensjon ved institusjonsopphold ¹⁾	-648	-3 361
Skyldig bidrag til bidragsmottaker	0	0
Skyldig skattetrekk ytelser	-12 285 519	-11 289 733
Uhevet utbetaling – motkonto jfr. note 17	-19 328	-26 147
Annen kortsiktig gjeld knyttet til tilskuddsforvaltningen ²⁾	-24 363	-53 227
Sum gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	-12 329 857	-11 372 469

1) Utbetales til kommuner og private institusjoner

2) Består i hovedsak av oppfølging av saldokorrigeringer mellom enheter, ubehandlede innbetalinger, diverse trekk og retur fra bank på grunn av opphørte eller ugyldige konti.

Note 17 | Interne avregninger

	31.12.23	31.12.22
Motkonto balanseposter ytelser, jfr. Note 11 og 16	-117 054	-490 801
Motkonto balanseposter drift, jfr. Note 11	-107 356	-102 131
Motkonto leverandørgjeld drift, jfr. Note 14	73 943	405 801
Motkonto leverandørgjeld ytelser, jfr. Note 14	284 399	611 672
Motkonto ytelser under revurdering, jfr. Note 9	-515 899	-430 062
Sum motkontoer balanse	-381 967	-5 522

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), jamfør tabellen nedenfor.

	31.12.23	31.12.22
Skyldnerkonti	-12 336 918	-10 036 313
Motkonto til skyldnerkonti	12 336 918	10 036 313
Lån til bil som hjelpemiddel (Gruppe 2-bil)	4 495 305	4 245 224
Tilskudd til bil som hjelpemiddel (Gruppe 1-bil)	99 285	131 342
Motkonto til lån og tilskudd bil	-4 594 591	-4 376 566
Tilskudd til hjelpemiddel for selvstendig næringsdrivende	22 455	24 526
Motkonto til hjelpemiddel for selvstendig næringsdrivende	-22 455	-24 526
Avskrivning tilskudd til hjelpemidler	45 512	56 457
Motkonto avskrivninger tilskudd til hjelpemidler	-45 512	-56 457
Fakturering frivillig folketrygdavgift	15 480	15 669
Motkonto fakturering frivillig folketrygdavgift	-15 480	-15 669
Krav til innkreving etter dom	3 913	12 192
Motkonto til innkreving etter dom	-3 913	-12 192
Krav fødsels- og sykepenger i arbeidsgiverperioden	4 144	2 852
Motkonto til krav i arbeidsgiverperioden	-4 144	-2 852
<i>Til innkreving feilutbetaling ekskl. renter</i>	<i>870 706</i>	<i>959 187</i>
<i>Til innkreving renter</i>	<i>41 049</i>	<i>31 712</i>
<i>Til innkreving etteroppgjør</i>	<i>523 847</i>	<i>578 432</i>
<i>Til innkreving forskudd dagpenger</i>	<i>49 930</i>	<i>180 576</i>
Sum til innkreving	1 485 533	1 749 907
Ikke innkreving feilutbetaling	216 351	374 170
Ikke innkreving forskudd dagpenger	1 233	5 031
Foreldet feilutbetaling før innkreving	121 645	99 390
Motkonto innkreving, ikke innkreving og foreldelse	-1 824 762	-2 228 497

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 foreligger gjeldsbrev, for å ha en regnskapsmessig oppfølging av alle tilskudd og lån. Lån til hjelpemidler påvirker derfor ikke sum interne avregninger. Tilskuddet/lånet kan bli delvis innfridd ved innlevering av hjelpemiddel eller ved at 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 ti år. Avskrivningene er kun en årlig memorialføring som blir gjennomført i desember for regnskapsmessig oppfølging og påvirker derfor ikke sum interne avregninger.

Fakturering frivillig folketrygdavgift: For å synliggjøre utestående krav på frivillig folketrygdavgift, blir disse balanseført. Kontoen er gruppert i interne avregninger sammen med tilhørende motkonto.

Krav til innkreving etter dom: For synliggjøring av mottatt krav som følge av rettskraftig dom, blir disse balanseført. Ifølge kjennelse i Trygderetten skal rettskraftig dom erstatte vedtak i feilutbetalingsaker såfremt vedtaket og dommen tar stilling til samme krav og periode. Dette innebærer at kravet som skyldneren skal tilbakebetale 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 fødsels- og sykepenger i arbeidsgiverperioden: Hvis en arbeidsgiver ikke betaler sykepenger eller fødselspenger som han er forpliktet til å yte i arbeidsgiverperioden, skal NAV utbetale syke- og fødselspengene. Beløpet som er utbetalt, skal kreves tilbake fra arbeidsgiveren.

Til innkreving: Beløp som skal kreves inn som følge av tilbakekreivingsvedtak i revurderte saker blir ført på egne balansekonti. Kontiene er gruppert i interne avregninger sammen med tilhørende motkonto. Balansekontiene vil vise hva som totalt er overført til innkreving i løpet av året inklusive renter. I denne gruppen inngår også beløp som skal kreves inn som følge av etteroppgjør uføretrygd og forskudd dagpenger. Hvis en mottaker av uføretrygd har fått utbetalt for lite eller for mye foretar NAV et etteroppgjør. Dette gjøres hver høst når skatteoppgjøret er klart. Saldoen per 31. desember 2023 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 2023 er i tabellen nedenfor spesifisert per ytelse.

Foreldet feilutbetaling før innkreving: Beløp som allerede er foreldet når tilbakekreivingsvedtak i revurderte saker foreligger blir ført på egne balansekonti. Kontiene er gruppert i interne avregninger sammen med tilhørende motkonto. Saldoen pr 31. desember 2023 er i tabellen nedenfor spesifisert per ytelse.

Fordelt på ytelser per 31.12.2023	Til innkreving	Ikke innkreving	Foreldet
Tidsbegrenset uføre og Supplerende stønad	2 795	324	955
Barnetrygd	96 591	19 775	22 962
Kontantstøtte	20 198	2 218	427
Yrkesskade	46	929	96
Grunn- og hjelpestønad	1 880	4 733	3 008
Inntektsytelser	554 848	46 088	19 446
Pensjon	87 656	44 780	20 304
Enslig forsørger	65 921	11 308	509
Sykepenger	38 038	21 670	4 723
Foreldrepenger	83 036	8 234	659
Pleiepenger	13 049	1 809	0
Andre ytelser Infotrygd	375	55	0
Arbeidsavklaringspenger	136 744	21 724	20 615
Dagpenger	321 834	17 047	26 153
Forskudd dagpenger	49 930	1 233	660
Lønnskompensasjon	1 254	728	0
Skattefrie tilleggsstønader Abetal	3 354	3 733	708
Tiltaksarrangører	0	0	0
Korttidytelser korona	8 647	11 197	421
Tilbakekreving skatt ¹⁾	-662	0	0
SUM	1 485 533	217 584	121 645

1) Gjelder skattebeløp i tilfeller der det er tatt netto tilbakekreivingsvedtak.

Note 18 | Fordringer SPK

	31.12.23	31.12.22
Fordringer SPK	34 174 882	31 896 504

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, har ikke NAV eiendels- eller gjeldskontoer som ikke inngår i mellomværende med statskassen. Oppstillingen nedenfor er eksklusive kapittel 7155 som gjelder SPK. Sum avregning med statskassen og mellomværende med statskassen er dermed like.

Tekst	Avregning med statskassen	Mellomværende med statskassen	Differanse
Kundefordringer	70 710	70 710	
Motkonto kundefordringer	-70 710	-70 710	
Sum kundefordringer	0	0	0
Fordring på ansatte	5 255	5 255	
Sum andre fordringer	5 255	5 255	0
Leverandørgjeld	-358 343	-358 343	
Motpost leverandørgjeld	358 343	358 343	
Sum leverandørgjeld	0	0	0
Gjeld vedrørende tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	-11 308 121	-11 308 121	
Sum gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer	-11 308 121	-11 308 121	0
Forskuddstrekk	-395 227	-395 227	
Påleggstrekk	-439	-439	
Pensjonstrekk	-258 016	-258 016	
Sum skyldig skattetrekk og andre trekk	-653 682	-653 682	0
Oppgjørskonto merverdiavgift	-3 678	-3 678	
Sum skyldig offentlige avgifter	-3 678	-3 678	0
Tilbakebetalt nettolønn	-269	-269	
Avsetning ikke bokførte fakturaer ¹⁾	-369 973	-369 973	
Motpost avsetning ikke bokførte fakturaer	369 973	369 973	
Annen kortsiktig gjeld	-274	-274	
Eksterne prosjektmidler	-24 868	-24 868	
Sum annen kortsiktig gjeld	-25 411	-25 411	0
Totalt	-11 985 637	-11 985 637	0

1) Linjen gjelder avsatt leverandørgjeld som er mottatt i 2024 med fakturadato i 2023



Arbeids- og velferdsdirektoratet
ISBN: 978-82-551-2540-2