



Årsrapport

2020

Innhold

1	Leders beretning	3
2	Introduksjon til virksomheten og hovedtall	6
2.1	NAV's oppgaver og tjenester.....	6
2.2	NAV's organisasjon og samarbeid med andre.....	8
2.3	Nøkkeltall	8
2.4	Situasjonen på arbeidsmarkedet 2020	10
2.5	Utvikling i de helserelaterte ytelsene	14
3	Aktiviteter og resultater.....	17
3.1	Samlet vurdering av måloppnåelsen	17
3.2	NAV's håndtering av koronapandemien	20
3.3	Flere i arbeid	26
3.4	Gode levekår for de vanskeligst stilte	37
3.5	Sikre økonomiske rettigheter gjennom god ytelsesforvaltning	41
3.6	Tilgjengelige tjenester med god service.....	66
3.7	Forvaltning og IKT-utvikling.....	69
3.8	Fellesføringer	77
4	Styring og kontroll.....	79
4.1	Overordnet vurdering av styring og kontroll	79
4.2	Forbedring av styringen.....	79
4.3	Arbeidsmiljø, sykefravær og ledelse	84
5	Vurdering av fremtidsutsikter	89
5.1	Utviklingen på arbeidsmarkedet fremover	89
5.2	Omverdensanalyse	90
5.3	Utvikling og endring i NAV.....	91
6	Årsregnskap	93
6.1	Ledelseskomentarar til regnskapet.....	93
6.2	Prinsippnote	96
6.3	Bevilgningsoppstilling med noter	98
6.4	Artskontooppstilling	108
6.5	Noter	110
7	Vedlegg.....	127
8	Tabelliste.....	128
9	Figurliste	128

Leders beretning

1

Vi har lagt et annerledes år bak oss. Både koronapandemien og EØS-saken preget NAV i 2020. For å håndtere den økte pågangen som følge av pandemien omdisponerte og ansatte vi om lag 1 200 medarbeidere. I tillegg leverte Arbeids- og velferdsetaten digitale løsninger for 12 anmodningsvedtak fra Stortinget i løpet av få måneder. Her var automatisering av saksbehandlingen avgjørende for å kunne gi de brukerne som mistet inntekten sin rask hjelp.

Koronapandemien rammet arbeidsmarkedet hardt i 2020. Smitteverntiltak både i Norge og utlandet førte til det bratteste fallet i aktivitetsnivået i norsk økonomi som noensinne er målt, og den høyeste registrerte arbeidsledigheten siden mellomkrigstiden. Dette har økt betydningen av, og etterspørselen etter, Arbeids- og velferdsetatens tjenester. Den økte ledigheten medførte at det ikke lenger bare er prioriterte grupper som krever oppfølging. Det var lite etterspørsel etter arbeidskraft i markedet, og det var derfor krevende å oppnå gode effekter av arbeidsrettet oppfølging.

For å håndtere det store volumet av nye brukere ble oppfølging av ledige uten arbeidsgivere prioritert, mens oppfølging av personer med arbeidsforhold og IA-arbeidet fikk mindre oppmerksomhet. Koronapandemien, med smitteverntiltak og sterk økning i antall arbeidsledige, fikk også konsekvenser for gjennomføringen av inkluderingsdugnaden og ungdoms-satsingen. Mot slutten av året ble tiltaksnivået trappet opp. NAV klarte å opprettholde prioriteringen av unge i tiltaksgjennomføringen i 2020 til tross for den ekstraordinære situasjonen.

Koronapandemien medførte at styringsparametere knyttet til andelen brukere med arbeidsrettet aktivitet, formidlinger til ledige stillinger og andel med gradert sykemelding viste en svakere utvikling enn forventet ved årets begynnelse.

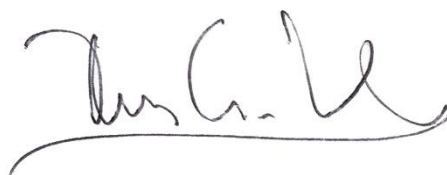
På ytelsesområdet hadde saksbehandling av livsoppholdsytelser første prioritet i 2020. Koronapandemien medførte en tredobling i inngang av dagpengesøknader, i tillegg til en økning i omsorgspenger og sykepenger. Det var nødvendig å prioritere disse sammen med saksbehandling av søknader etter de nye ordningene som fulgte av anmodningsvedtakene.

Til tross for en svært krevende situasjon nådde etaten målene for gjennomsnittlige saksbehandlingstider på 14 av 18 områder for nasjonale saker og 5 av 11 utlandsområder. Saker over ytre grense for saksbehandlingstid økte imidlertid betydelig gjennom 2020. Den økte saksinngangen, samt omdisponeringen av ansatte førte også til økte saksbehandlingstider på klage- og ankeområdet og nedprioritering av kontrollområdet.

Dialogen og samhandlingen med våre brukere ble i 2020 i stor grad flyttet til digitale flater, som chat og tjenesten «skriv til oss». Digital aktivitetsplan og digitale oppfølgingsmøter ble også

brukt mer. De digitale løsningene bidro til å sikre tilgjengeligheten til NAVs tjenester selv om mange NAV-kontor til tider var helt eller delvis stengt. I perioden mars til desember 2020 hadde nav.no mer enn 83 millioner besøk. Dette var 40 prosent mer enn i samme periode i 2019.

2. august la granskningsutvalget i EØS-saken frem sin sluttrapport (NOU 2020:9)¹. Arbeidet med å rydde opp i sakene for brukere som ble rammet av feiltolkningen har hatt høy prioritet i NAV gjennom året. Høsten 2020 iverksatte vi en rekke tiltak for å forbedre påpekte mangler knyttet til organisering, forvaltningskultur og kompetanse. Omstillingsarbeidet vil fortsette i 2021.



Hans Christian Holte
Oslo 12. mars 2021

¹ NOU 2020:9 Blindsonen - Gransking av feilpraktiseringen av folketrygdlovens oppholds krav ved reiser i EØS-området

Introduksjon til virksomheten



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 på stønad, og samtidig sørge for at de som trenger det, får rett ytelse til rett tid.

Arbeids- og velferdsetaten er et ordinært forvaltningsorgan underlagt Arbeids- og sosialdepartementet, og Stortinget har gitt NAV et samfunnsoppdrag som bygger på lovene som presenteres nedenfor.

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 arbeids-markedsloven, folketrykkløven, 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 sier blant annet at arbeidsgiver skal melde inn ledig stilling til Arbeids- og velferdsetaten.

Lov om folketrygd

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

Lov om sosiale tjenester i NAV

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

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

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

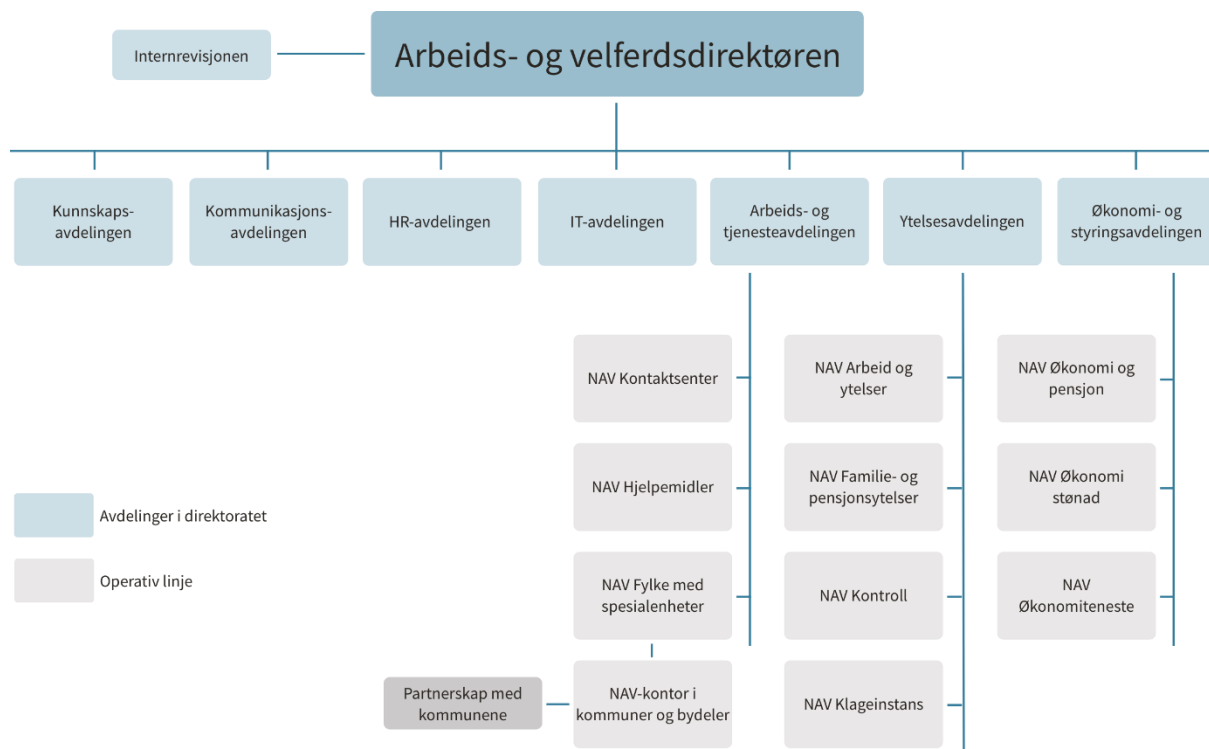
Personer under 30 år, langtidsledige og innvandrere fra land utenfor EØS skal prioriteres i etatens oppfølgingsarbeid og ved tildeling av arbeidsmarkedstiltak.

Figur 1. NAVs tjenester til brukerne

TJENESTER RETTET MOT ARBEID	YTELSER FRA FOLKETRYGDEN	SOSIALE TJENESTER OG YTELSER
<p>Arbeidssøkere får bistand fra NAV til å komme i arbeid. De som trenger det, får løpende oppfølging gjennom digital aktivitetsplan med dialog-funksjonalitet. NAV har en database over ledige stillinger og en CV-database for arbeidssøkere. Vi kan bistå med arbeidsrettede tiltak og individuell veiledning/ oppfølging ved behov, og mer omfattende veiledning og tiltak for personer som står lengre unna arbeidsmarkedet.</p> <p>NAV tilbyr arbeidsgivere rekrutteringstjenester, samarbeid om opplæringstiltak og bistand til sykefraværs-oppfølging. Vi gir råd og informasjon ved nedbemanning.</p> <p>Vi legger vekt på å tilby møteplasser for bedrifter og jobbsøkere, blant annet jobbmesser. Gjennom EURES-samarbeidet tilbyr vi formidling i hele EØS-området.</p> <p>Hjelpemiddelsentralene tilbyr hjelpemidler over hele landet, både til dagligliv og arbeid.</p>	<p>NAV forvalter arbeidsrelaterte ytelser, der de viktigste er dagpenger, sykepenger, arbeidsavklaringspenger og uføretrygd.</p> <p>Alderspensjon er den største ytelsen som utbetales gjennom NAV.</p> <p>NAV fatter vedtak og utbetaler flere familieytelser, som foreldrepenger, kontantstøtte, barnetrygd og stønad til enslige forsørgere.</p> <p>De fleste ytelsene kan man søke gjennom digitale kanaler, via «Ditt NAV» på nav.no.</p> <p>Arbeids- og velferdsetaten skal sørge for at personer med nedsatt funksjonsevne får rett hjelpemiddel og nødvendig tilpasning innen rett tid.</p>	<p>Gjennom partnerskapet med kommunen tilbyr NAV-kontoret veiledning, økonomiske ytelser, gjeldsrådgivning, kvalifiseringsprogram og hjelp til å skaffe bolig.</p> <p>Introduksjonsprogram for flyktninger kan også ligge i NAV-kontoret.</p> <p>Det varierer mellom kommunene hvilke tjenester de har valgt å legge hos NAV-kontoret.</p> <p>Ved utgangen av 2020 var det 293 NAV-kontor, en nedgang på 33 kontor fra året før. I løpet av 2021 vil antallet bli ytterligere redusert.</p>

2.2 NAVs organisasjon

Figur 2. NAVs organisasjon



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

2.3 Nøkkeltall

Tabell 1. Hovedtall NAV 2018-2020

	2018	2019	2020
Antall utførte årsverk*	12 286	12 185	12 654
Antall ansatte**	14 579	14 436	14 621
Antall avtalte årsverk**	13 964	13 842	14 043
Samlet tildeling post 01-99 (i 1 000 kroner)	470 395 672	486 897 251	547 382 549
Utnyttelsesgrad post 01-29 (i 1 000 kroner)	98,5 %	98,5%	95,8
Driftsutgifter (i 1 000 kroner)	12 855 954	12 958 611	13 746 404
Lønnsandel*** av driftsutgifter	70,1 %	71,6 %	72,3 %
Lønnsutgifter*** per utførte årsverk (i 1 000 kroner)	734	761	785

* Utførte årsverk er beregnet i henhold til PM-2019-13. Beregningene er oppdatert også for 2018 og 2019, og avviker derfor fra de i årsrapporten for 2019.

** Antall ansatte og avtalte årsverk er beregnet av SSB.

*** Lønnsutgifter omfatter lønn, feriepenger, arbeidsgiveravgift, pensjonsutgifter og andre ytelser, fratrukket refusjoner fra NAV. Tallene for 2018 og 2019 avviker fra tallene oppgitt i årsrapporten for 2019 av samme årsak som utførte årsverk (se fotnote *).

NAVs regionstruktur består av 12 fylkeskontorer. I tillegg er det 15 hjelpemiddelsentraler fordelt på 18 lokasjoner. Som følge av kommunereformen og flere vertskommunesamarbeid er antall NAV-kontorer redusert fra 423 i 2017 til 293 ved utgangen av 2020.

Tabell 2. Arbeidsmarked og ledighet 2019 og 2020. Årsgjennomsnitt. Antall personer om ikke annet er oppgitt

	2019	2020
Sysselsatte (SSBs arbeidskraftundersøkelse)	2 724 000	2 706 000
Bruttoledighet (summen av helt ledige og arbeidssøkere på tiltak)	78 953	154 879
Helt ledige	63 451	141 939
Helt ledige i prosent av arbeidsstyrken	2,3	5,0
Helt ledige 20-29 år	16 485	38 932
Langtidsledighet (helt ledige med varighet over 6 mnd.)	18 029	25 753
Utlyste stillinger i NAVs database	420 370	363 327
Deltakere på kvalifiseringsprogram (kommunalt tiltak)	6 200	6 850
Personer med nedsatt arbeidsevne	181 176	184 148
Arbeidssøkere på tiltak	14 256	12 940
Personer med nedsatt arbeidsevne på tiltak	52 681	52 417

Tabell 3. Mottakere og utbetalt beløp per ytelse fra NAV 2019 og 2020

Ytelse	Antall mottakere		Utbetaling (mill. kroner)	
	2019	2020	2019	2020
Dagpenger (årsgjennomsnitt antall)	46 055	109 231*	9 324	38 563
Alderspensjon (årsgjennomsnitt antall)	958 822	981 448	232 107	241 254
Uføretrygd	352 197	357 563	94 950	99 475
Sykepengetilfeller (tilfeller i året)	706 529	**	42 362	50 377
Foreldrepenger (antall i året)	136 141	136 276	20 451	21 781
Arbeidsavklaringspenger	114 893	124 530	29 767	30 234
Barnetrygd	658 623	658 479	15 757	16 269
Helserefusjoner (ekskl. AAP)***	-	-	3 590	0
Arbeidsmarkedstiltak	-	-	8 546	8 707
Kontantstøtte	11 678	10 947	1 611	1 550
Annet****	-	-	18 355	19 854**

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

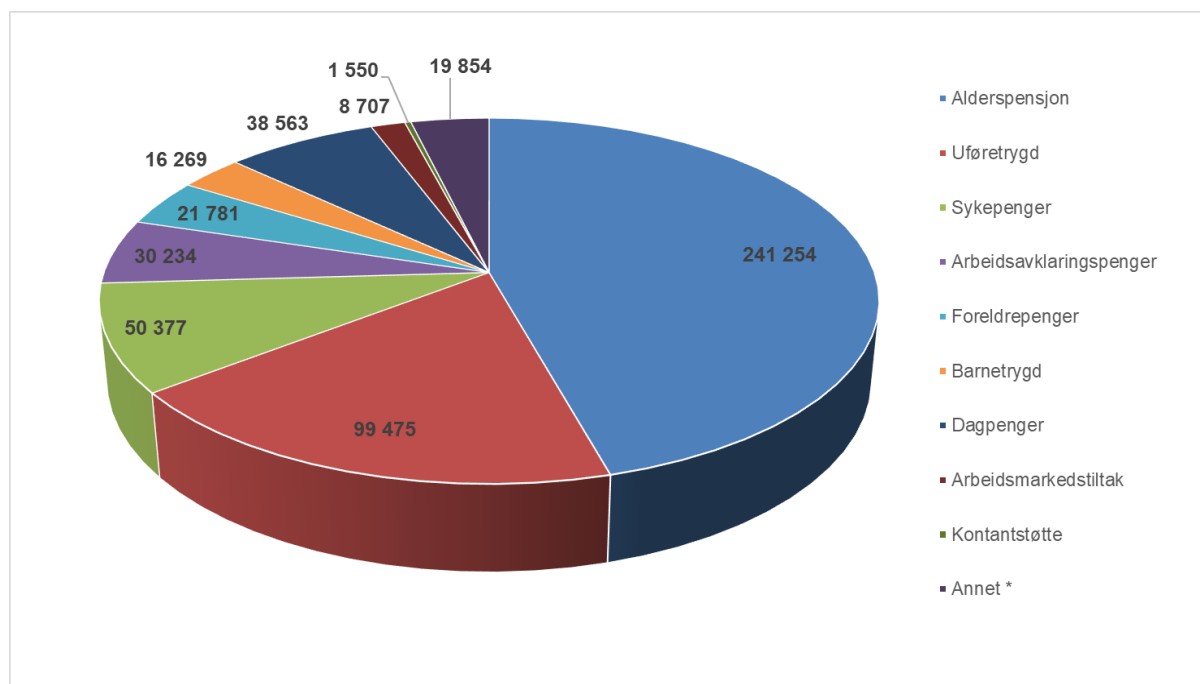
** På grunn av utfasing av Infotrygd og overgang til nytt system har vi ikke tall for 2020.

*** Helfo overtok utbetalingen og regnskapsføringen i 2019 og inngår derfor ikke i NAV sitt regnskap for 2020.

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

Utbetalingene som gjelder NAVs egne ytelser har økt fra 476,8 mrd. kroner i 2019 til 528,1 mrd. kroner i 2020.

Figur 3. NAVs utbetalinger i 2020 (i mill. kroner)



Tabell 4. Bruk av tjenester og selvbetjeningstjenester 2019 og 2020

	2019	2020
Innlogginger nav.no	41 mill.	58 mill.
Antall digitale søknader (samlet)	3 160 000 ²	5 440 000 ³
Antall henvendelser fra bruker til NAV i Skriv til NAV	519 224	1 077 715
Antall henvendelser fra NAV til bruker i Skriv til NAV	578 072	653 785
Dialoger i aktivitetsplaner fra NAV til brukere	1 147 649	2 312 061
Dialoger i aktivitetsplaner fra brukere til NAV	500 748	756 617

2.4 Situasjonen på arbeidsmarkedet 2020

Koronapandemien og tiltakene som ble satt i verk for å begrense smittespredningen har hatt store konsekvenser for arbeidsmarkedet. I løpet av 1. tertial gikk Norge fra å ha det laveste ledighetsnivået på 10 år (2,7 prosent av arbeidsstyrken) til det høyeste nivået i fredstid med 15,4 prosent av arbeidsstyrken registrert som helt ledige, delvis ledige eller arbeidssøkere på tiltak hos NAV i uke 15.

Ved inngangen til 2. tertial begynte arbeidsledigheten å gå ned etter hvert som det ble lettet på noen av tiltakene, og flere fikk vende tilbake på jobb. Antallet arbeidssøkere, det vil si summen av helt ledige, delvis ledige og arbeidssøkere på tiltak, ble nesten halvert i løpet av 2. tertial. I september og oktober fortsatte antallet arbeidssøkere å gå ned, men i et saktere tempo enn i de foregående månedene. I november var det imidlertid en ny økning som følge av innføring av strengere smitteverntiltak blant annet i Oslo og Bergen.

² Tallet er betydelig høyere enn rapportert i årsrapport 2019 fordi rapporteringen i 2019 ikke inkluderte digital søknad for sykepenger, kontantstøtte, sykdom i familien, og økonomisk sosialhjelp.

³ I 2020 har NAV utviklet flere søknadsdialoger innenfor sykdom i familien, enslig forsørger, kompensasjon av inntektsbortfall for selvstendig næringsdrivende og frilansere, forskudd dagpenger og lønnskompensasjon for permitterte. For forskudd dagpenger inneholder tallene bare søknader som har blitt innvilget.

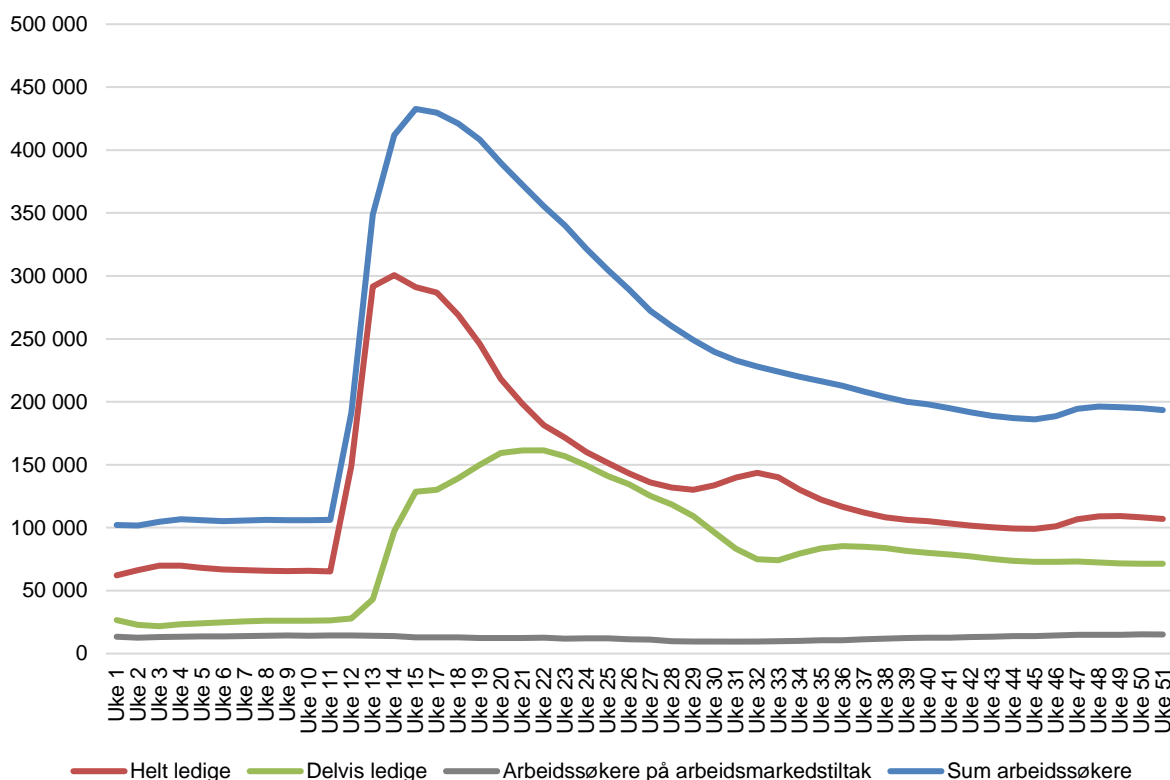
Ved utgangen av desember var 193 300 personer registrert som helt ledige, delvis ledige eller arbeidssøkere på tiltak i NAV, jf. figur 4. Dette tilsvarer 6,8 prosent av arbeidsstyrken. 106 900 av disse var registrert som helt ledige. Dette er 13 prosent færre enn i august og utgjør 3,8 prosent av arbeidsstyrken.

Bruttoledigheten⁴ per desember var på 122 000 personer, eller 4,3 prosent av arbeidsstyrken. I tillegg var 71 300 personer registrert som delvis arbeidsledige. Dette er 15 prosent færre enn ved utgangen av august og tilsvarer 2,5 prosent av arbeidsstyrken.

29 500 av de som var registrert som helt ledige i desember var permitterte, og det samme gjaldt for 31 500 av de delvis ledige. Til sammen var 2,2 prosent av arbeidsstyrken permittert i desember. Antallet permitterte gikk dermed ned med 28 700 (-32 %) i løpet av 3. tertial.

Siden begynnelsen av koronakrisen har utviklingen i antallet arbeidssøkere registrert i NAV i stor grad vært drevet av utviklingen i antallet permitterte (figur 5). Nedgangen i antall arbeidssøkere i 3. tertial skyldes også fallet i antall permitterte. Antallet ordinære arbeidssøkere, det vil si de som ikke er permitterte, har holdt seg forholdsvis stabilt i 3. tertial på 4,7 prosent av arbeidsstyrken.

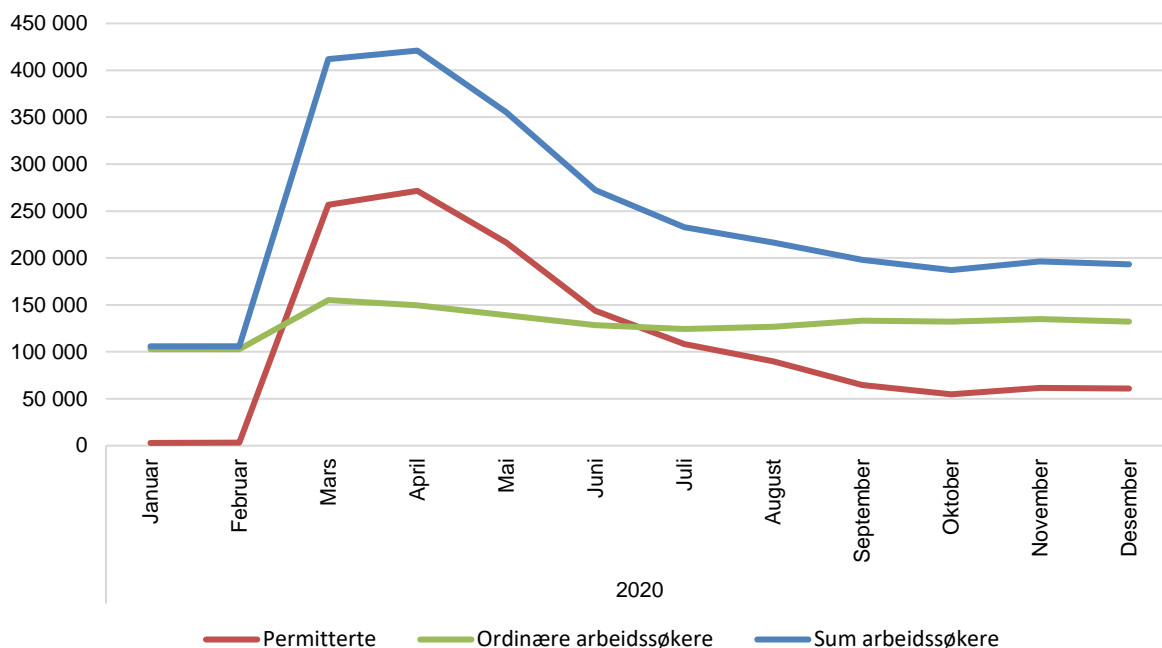
Figur 4. Antall helt ledige, delvis ledige, arbeidssøkere på arbeidsmarkedstiltak og summen av alle arbeidssøkere. Ukentlig tall for 2020*. Kilde: NAV



* Med unntak av ukene 16, 52 og 53 pga. påske, jul og nyttår.

⁴ Bruttoledigheten er summen av antallet helt ledige og arbeidssøkere på tiltak.

Figur 5. Antall arbeidssøkere fordelt på permitterte og ordinære (ikke-permitterte) arbeidssøkere. Januar – desember 2020. Kilde: NAV



Figur 6 viser antall arbeidssøkere ved utgangen av 1. tertial (april), 2. tertial (august) og 3. tertial (desember).

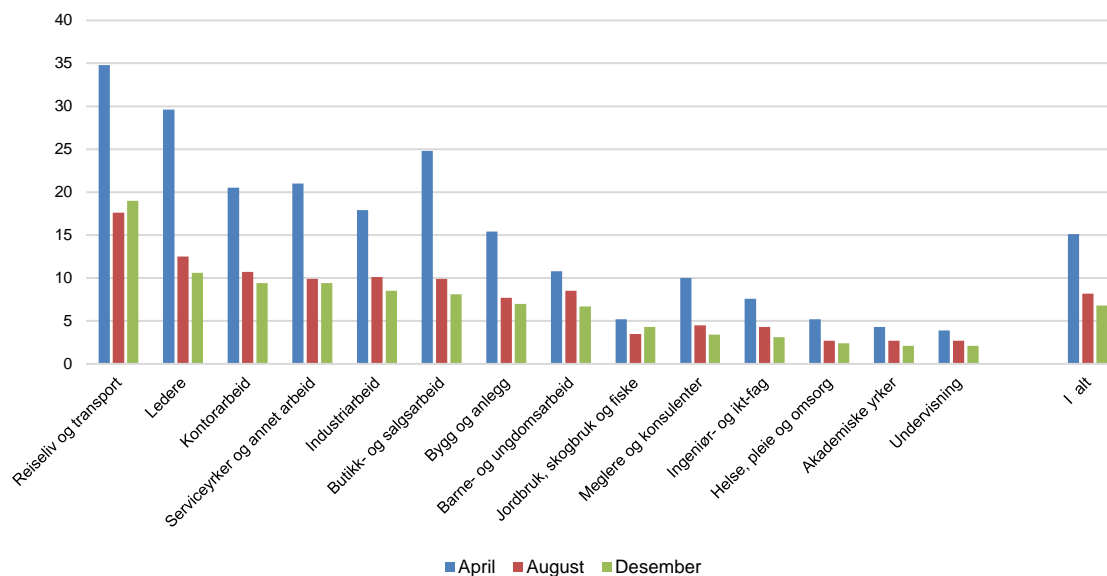
Yrkesgruppen reiseliv og transport hadde fortsatt høyest arbeidsledighet i desember, med 19 prosent av arbeidsstyrken registrert som arbeidssøker hos NAV. I tillegg økte antall arbeidssøkere i denne yrkesgruppen med 2 500 personer i 3. tertial, etter å ha blitt halvert i løpet av 2. tertial.

Reiseliv og transport, samt jordbruk, skogbruk og fiske er de eneste yrkesgruppene som hadde en økning i antall arbeidssøkere i 3. tertial, alle de andre hadde en nedgang. Den relative nedgangen var størst blant ingeniører og IKT-medarbeidere (-28 %).

Ser vi på antall personer, var nedgangen størst innen butikk- og salgsarbeid med 4 900 færre arbeidssøkere i desember enn i august, fulgt av ingeniør- og IKT-fag (-3 400) og industriarbeid (-3 000).

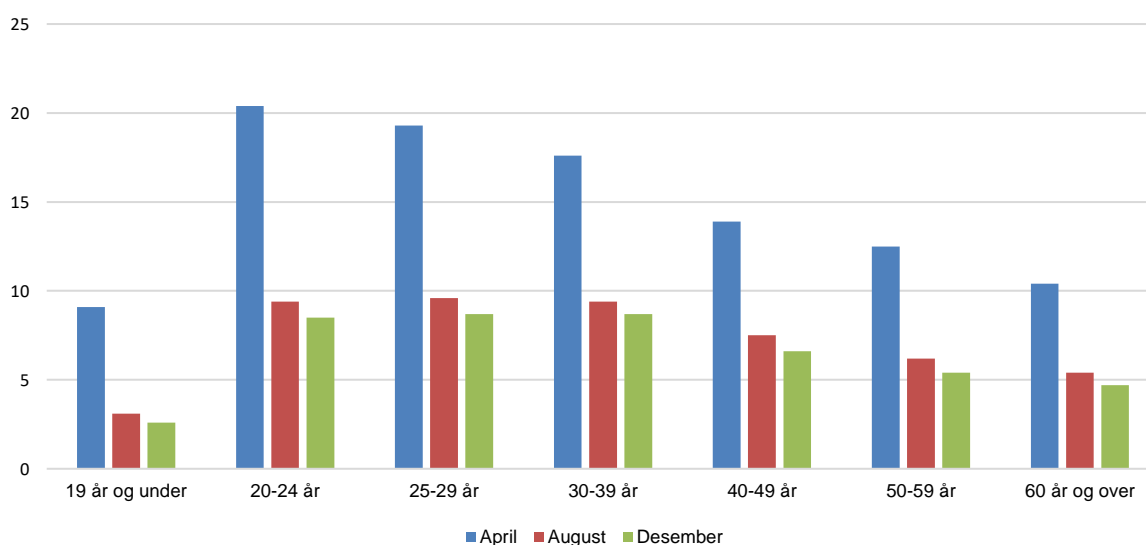
Til sammen sto disse tre yrkesgruppene for nesten halvparten av nedgangen i antall arbeidssøkere i 3. tertial.

Figur 6. Summen av alle arbeidssøkere i prosent av arbeidsstyrken, etter yrkesbakgrunn. Tall for april, august og desember. Kilde: NAV



Antallet arbeidssøkere ble redusert i alle aldersgrupper i løpet av 3. tertial, men nedgangen var klart mindre enn i 2. tertial (figur 7). Den prosentvise nedgangen var størst blant dem under 30 år. Summen av helt og delvis ledige samt arbeidssøkere på tiltak under 20 år gikk ned med 16 prosent fra august til desember, mens den gikk ned med rundt 10 prosent blant dem mellom 20 og 29 år. Andel arbeidssøkere var fortsatt høyest blant personer mellom 25 og 39 år, med 8,7 prosent av arbeidsstyrken, fulgt av dem mellom 20 og 24 år med 8,5 prosent av arbeidsstyrken. Andelen delvis ledige i hver aldersgruppe var i desember lite endret sammenliknet med august. Den var lavest blant dem under 20 år, der 15 prosent var registrert som delvis ledige. Blant de på 40 år eller eldre var i overkant av 40 prosent registrert som delvis ledige.

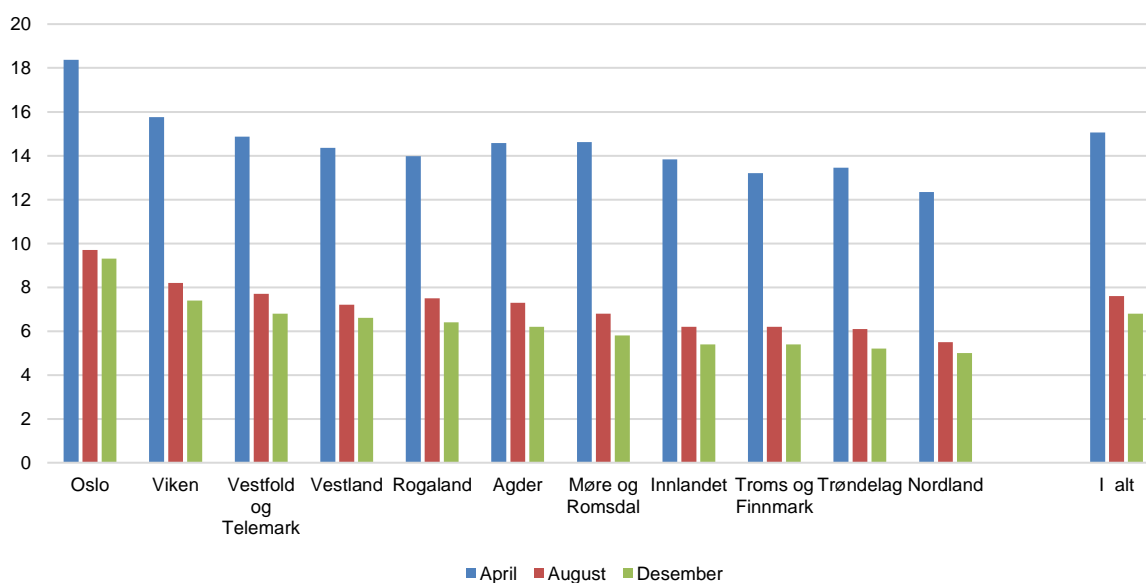
Figur 7. Summen av alle arbeidssøkere i prosent av arbeidsstyrken, etter alder. Tall for april, august og desember. Kilde: NAV



Alle fylker hadde også lavere arbeidsledighet i desember enn i august (figur 8). I 2. tertial falt antall arbeidssøkere med omtrent 50 prosent i alle fylkene, nedgangen i 3. tertial var klart mindre, og forskjellene mellom fylkene var større. Den prosentvise nedgangen var størst i Rogaland, Agder, Møre og Romsdal, samt Trøndelag, alle med 15 prosent. Oslo hadde den minste nedgangen med 4 prosent, noe som må sees i sammenheng med de strenge smitteverntiltakene som ble innført i november, og som medførte en økning i antall arbeidssøkere i fylket. I desember var andelen arbeidssøkere størst i Oslo og Viken, med henholdsvis 9,3 og 7,4 prosent av arbeidsstyrken registrert som helt ledige, delvis ledige eller arbeidssøkere på tiltak. Den var lavest i Nordland med 5,0 prosent av arbeidsstyrken. I 3. tertial ble det tydelig hvordan innstramminger av smitteverntiltak raskt medfører en økning i antall arbeidssøkere.

Ved utgangen av 3. tertial hadde antallet arbeidssøkere gått ned med 239 300 (-55 %) sammenliknet med toppen i uke 15. Likevel var nivået på arbeidsledigheten fortsatt betydelig høyere enn på samme tid året før, med nesten dobbelt så mange arbeidssøkere som i desember 2019. Antallet helt ledige var 76 prosent høyere, mens antall arbeidssøkere på tiltak var lite endret. Særlig antall delvis ledige var klart høyere i desember 2020 enn i desember 2019, med en økning på 166 prosent.

Figur 8. Summen av alle arbeidssøkere i prosent av arbeidsstyrken, etter fylke. Tall for april, august og desember. Kilde: NAV



2.5 Utvikling i de helserelaterte ytelsene

Sykefravær – mottakere av sykepenges

Det totale sesongjusterte sykefraværet i Norge var i fjerde kvartal 2020 på 6,1 prosent. Det er en nedgang på 0,1 prosentpoeng fra tredje kvartal. Sykefraværet var dermed høyere enn før koronapandemien, men lavere enn kvartalet før. Det sesongjusterte legemeldte sykefraværet var på 5,3 prosent i fjerde kvartal 2020 og uendret fra kvartalet før. Det egenmeldte sykefraværet var per 4 kvartal 2020 på 0,8 prosent, det tilsvarer en nedgang på 0,2 prosentpoeng fra tredje kvartal.

Stor økning i antall mottakere av arbeidsavklaringspenger (AAP)

Antall personer som mottok AAP ved utgangen av desember 2020 var på 124 530. Det innebærer at 3,6 prosent av befolkningen i alderen 18-66 år mottok AAP på dette tidspunktet. Dette er en økning på 0,3 prosentpoeng fra tilsvarende periode i 2019. Sammenliknet med året før har antall mottakere økt med 9 637, eller 8,4 prosent. Økningen i antall mottakere av AAP må sees i sammenheng med forlengelsene innført som en følge av koronapandemien. Forlengelsene har medført lavere avgang fra ytelsen gjennom store deler av 2020. Vi ser samtidig at økt ledighet har ført til høyere tilgang til ytelsen, spesielt i forbindelse med nedstengningen i mars.

I løpet av 2020 ble det utbetalt 30 045 mill. kroner til arbeidsavklaringspenger, mot 29 450 mill. kroner i 2019. Det er en økning på 0,2 prosent.

Antall mottakere av AAP har økt i alle aldersgrupper. Størst økning er det i aldersgruppen 30-39 år, hvor antall mottakere ved utgangen av desember hadde økt med 2 500 personer fra tilsvarende periode i 2020. Dette tilsvarer en økning på nær 10 prosent. Antall mottakere av arbeidsavklaringspenger i aldersgruppen 30-39 år lå ved utgangen av året på 27 700 personer. Dette utgjorde 3,8 prosent av befolkningen i aldersgruppen. Ved utgangen av desember var 26 100 personer i aldersgruppen 18-29 år registrert som mottakere av arbeidsavklaringspenger tilsvarende 3,1 prosent av befolkningen. Økningen fra 2019 var noe lavere enn for aldersgruppen 30-39 år (7,3 prosent). Det var også en relativt stor økning blant dem i gruppen 60 til 66 år. Antall mottakere over 60 år lå ved utgangen av 2020 på 12 500, der antallet var økt med noe under 1 400 fra 2019. Dette tilsvarer en økning på over 12 prosent, noe som innebærer at det er blant de eldste vi ser den største relative økningen.

Utviklingen i uføretrygd per desember 2020

Ved utgangen av desember 2020 mottok om lag 357 600 personer uføretrygd, mot 352 200 personer ved utgangen av desember 2019, en økning på 1,5 prosent. Antall mottakere av uføretrygd sett i forhold til befolkningen var på 10,4 prosent per 31. desember 2020. Det er en økning på 0,1 prosentpoeng sammenliknet med andelen i desember 2019.

I løpet av hele 2020 fikk nærmere 29 000 nye personer uføretrygd. Det er 7 700 færre enn i 2019 og i 2018. 16 700 av de nye mottakerne i 2020 var kvinner og 12 300 var menn.

Som følge av regelendringer under koronapandemien har færre personer gått fra arbeidsavklaringspenger til uføretrygd. Det har bidratt til at både antall personer som mottar uføretrygd og prosentandelen ble lavere i 2020 enn antatt. Vi anser at dette er en midlertidig effekt.

I løpet av hele 2020 var det 24 300 personer som gikk ut av uføreordningen, omtrent 600 flere enn i samme periode i 2019 (2,4 % høyere). Blant alle med avgang i 2020 utgjorde andelen 67-åring 73,5 prosent, mens andelen i 2019 var på 75,3 prosent.

Sammenliknet med 2019 har prosentandelen som får uføretrygd mellom 18 og 54 år økt, mens for de over 60 år gikk prosentdelen ned. For de mellom 50-54 år, var prosentandelen for personer som får uføretrygd stabil.

3



Aktiviteter og resultater

Arbeids- og sosialdepartementet hadde i tildelingsbrevet satt fire overordnede mål for NAV i 2020:

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

Innledningsvis gir vi i kapittel 3.1 en samlet overordnet vurdering av måloppnåelsen på alle de fire overordnede målene. Deretter kommer i kapittel 3.2 en omtale av NAVs håndtering av koronasituasjonen, til slutt følger en mer detaljert redegjørelse for resultatutviklingen for hvert enkelt mål samt forvaltning, IKT-utvikling og fellesføringer (kap. 3.3-3.8).

3.1 Samlet vurdering av måloppnåelsen

Flere i arbeid

De to første månedene av 2020 hadde vi i hovedsak gode resultater på de fleste områder innen Flere i arbeid.

Koronapandemien førte til en dramatisk ledighetsøkning og sterk pågang mot NAV. Ordinære arbeidsledige ble nå en ny prioritert gruppe i tillegg til de opprinnelig prioriterte målgruppene⁵. Inntektssikring, god informasjon/ tilgjengelighet og formidling av arbeidskraft var de viktigste prioriterte områdene.

Gjennom året ble samfunnet både «stengt/åpnet opp» avhengig av smittesituasjonen, med store regionale og lokale variasjoner. Dette fikk betydning for ledighetstallene, med både høy ledighet og mangel på arbeidskraft i visse bransjer. Noen virksomheter tok tilbake permitterte, mens andre fortsatt måtte permittere. For å håndtere det store volumet av nye brukere prioriterte NAV oppfølging av ledige uten arbeidsgivere, mens oppfølging av personer med arbeidsforhold og IA-arbeidet fikk mindre oppmerksomhet.

NAV hadde i 2020 tett dialog med virksomhetene og bransjeorganisasjonene for å avdekke endringer og følge utviklingen i arbeidskraftbehovet. Usikkerheten om behov for arbeidskraft var stor, og endringene kom brått. Markedskontaktene våre jobbet aktivt ut mot virksomheter som hadde behov for arbeidskraft, inkludert virksomheter med nasjonale avtaler. Kritiske yrker og sektorer ble prioritert, og det ble formidlet arbeidssøkere til samfunnskritiske yrker innen helsesektoren, landbruket, fiskeri, transport og varehandel. I tillegg ble det gitt bistand ved permittering/nedbemannings tilpasset bedriftens behov.

Resultatene for overgang til arbeid har en tidsforsinkelse på 8 måneder, og vi har derfor i realiteten kun tall for utviklingen i arbeidsmarkedet til og med april⁶. Tallene viser økt overgang til arbeid for arbeidssøkere i april, noe som kan forklares med at mange permitterte gikk tilbake til arbeid etter den første nedstengningen.

Håndtering av det høye antallet arbeidsledige, samt smittevern hensyn, medførte at styringsparameterne for gradert sykmelding, andelen brukere med arbeidsrettet aktivitet (unge

⁵ Ungdom, innvandrere, langtidsledige og personer med nedsatt arbeidsevne.

⁶ Måles 6 måneder etter avgang. I tillegg kommer 2 måneders produksjonstid.

og AAP-mottakere) og formidlinger viste en svakere utvikling enn forventet ved årets begynnelse. For resultatene i 2020 viser vi til oversikten over styringsparameterne i kap. 3.3.1.

Økt andel brukere med helserelaterte ytelser må ses i sammenheng med redusert avgang fra arbeidsavklaringspenger (AAP). Nedstengning pga. smittevernstiltak ga utfordringer i avklaringen av brukere, og stønadperioden med AAP ble dermed forlenget med 6 måneder iht. midlertidig forskrift. Færre avklaringer av AAP-mottakere medførte også en nedgang i tilstrømningen av nye mottakere av uføretrygd, samt noe nedgang i uføreandelen i befolkningen i 3. kvartal 2020. Utviklingen er trolig midlertidig og ikke et brudd i trenden med flere uføretrygdede.

Andelen brukere i arbeidsrettet aktivitet ble redusert sammenlignet med tiden før koronapandemien, men tok seg noe opp i siste del av 2020. Det var begrensede muligheter for ansettelse, utprøving og tilrettelegging på arbeidsplassen, og begrenset aktivitet hos tiltaksarrangører. Dialogen og samhandlingen ble flyttet til digitale flater, økt bruk av digital aktivitetsplan og digitale oppfølgingsmøter. Denne overgangen fungerte i stor grad godt.

I gjennomføring av tiltak for arbeidssøkere (kap. 634, post 76), var det i sum et forbruk på 7,073 mrd. kroner av en ressursramme på 7,082 mrd. kroner i 2020. Dette tilsvarer et mindreforbruk på 0,1 % av midler på rammen, noe som må vurderes som et svært godt resultat. Lønnstilskudd, inkluderingstilskudd, oppfølgingstiltak og mentor hadde til sammen et mindreforbruk på totalt 9 % i 2020. Aktiviteten ble økt i årets siste måneder, slik at det ble en opptrapping ut over opprinnelig budsjett for disse månedene. NAV nådde derfor målet om 7 000 personer på lønnstilskudd ved utgangen av året. Dette medførte innhenting av noe av underforbruket fra tidligere i 2020, på tross av at store deler av arbeidsmarkedet var preget av koronasituasjonen. Ungdom, innvandrere, langtidsledige, personer med nedsatt arbeidsevne er fortsatt prioritert ved bruk av arbeidsmarkedstiltak.

Antall arbeidssøkere som ble formidlet til ledige stillinger av Arbeids- og velferdsetaten gikk ned med ca. 10 prosent fra 2019 og utgjorde 1 390 i snitt i 2020. Dette skyldes i hovedsak lavere etterspørsel etter arbeidskraft, men også systemendringer i forbindelse med registrering av formidlinger⁷. Vi utarbeidet et nytt strategisk rammeverk for markedsarbeidet i NAV og startet implementeringen av dette i 2020.

Koronapandemien medførte også konsekvenser for implementeringen av inkluderingsdugnaden og ungdomsinnsatsen. Bekymringen fremover er at antallet i målgruppen for disse satsingene øker. Mange har lave formelle kvalifikasjoner, liten og midlertidig arbeidserfaring, samt helserelaterte utfordringer. Dette er grupper som vil være mer utsatt på arbeidsmarkedet, med risiko for langvarig ledighet og i verste fall varig utestengelse fra arbeidslivet.

Opptrapping av arbeidsmarkedstiltakene og tett kontakt med arbeidsgivere, med utdanning-, helsesektoren og i partnerskapet er sentrale grep i det videre arbeidet for å forebygge langvarig ledighet og motvirke varig utstøting.

Gode levekår for de vanskelig stilte

Koronapandemien medførte behov for løpende vurderinger av konsekvensene for de sosiale tjenestene i NAV-kontorene. Dette gjaldt både behov for midlertidige endringer i regelverk og avklaringer innen dagens regelverk. Det var også et stort behov for oppdatert informasjon til brukerne, NAV-kontorene og fylkesmennene⁸. Arbeids- og velferdsdirektoratet oppdaterte fortløpende avklaringer knyttet til de sosiale tjenestene i NAV-kontorene på nav.no. Det ble

⁷ Etter omlegging av IT-systemer og metodikk for formidlinger ble formidlingsstatistikken fra Arena stanset fra juni 2020. Ny statistikk-løsning er utviklet (men det er brudd i statistikken fom. juni 2020).

⁸ Statsforvalteren fra 1. januar 2021.

etablert faste møter og kommunikasjonskanaler med fylkesmannsembetene under koronapandemien. Det var også god dialog med KS.

Barn og unge er spesielt sårbare i vanskelige situasjoner, og direktoratet la ut informasjon på nav.no om viktigheten av å ivareta barnas behov under koronapandemien. Arbeids- og velferdsdirektoratet deltok i en koordineringsgruppe som ble satt ned av regjeringen for å følge med på sårbare barn og unges situasjon.

Høsten 2020 utviklet direktoratet [en digital veiviser for økonomisk rådgivning på nav.no](#). Dette er oppdatert «hjelp til selvhjelp»-informasjon rettet mot publikum. Fra denne siden er det mulig å ta direkte kontakt med økonomi- og gjeldstelefonen for råd og veiledning. Dermed er det blitt enklere å ta kontakt med NAV hvis man har økonomiske utfordringer.

Smittevernstiltakene i mars aktualiserte behovet for en rask utbredelse av digital søknad om økonomisk sosialhjelp, og løsningen ble gjort tilgjengelig for alle landets kommuner. I løpet av kort tid økte antall kommuner som tok i bruk løsningen fra 129 til 300 kommuner. Tilhørende innsynsløsning for brukere på Ditt NAV ble tilgjengelig for kommunene fra juni. Kommunene tok gradvis i bruk innsynsløsningen, utrullingens fortsetter inn 2021.

Hjelpemidler og tilrettelegging

På hjelpemiddelområdet var det færre henvendelser, både for søknader og behov for bistand, men også for henvendelser om service, reparasjon og tilpasning. Den samlede reduksjonen i henvendelser var på 2,3 %. Dette skyldes nok generelt lavere aktivitet med hjemmebesøk hos brukere i regi av kommunehelsetjenesten som følge av koronapandemien. For saksbehandlingstider på hjelpemiddelområdet var det stort sett måloppnåelse i hele 2020.

Arbeidet med å digitalisere hjelpemiddelområdet fortsetter, og i 2020 ble de første digitale løsningene utviklet og satt i produksjon.

Sikre økonomiske rettigheter gjennom god ytelsesforvaltning

2020 var et svært krevende år for ytelsesforvaltningen. For mange av ytelsene var det en sterk økning av saker, og særlig for dagpenger der det i 2020 var 285 % flere søknader enn i 2019. For å møte den ekstreme veksten i saksinngangen på dagpenger og sikre brukernes økonomiske rettigheter, omdisponerte NAV fra mars medarbeidere og ned-prioriterte hermed andre aktiviteter. I tillegg ble det ansatt mange nye medarbeidere for å håndtere den økte pågangen. NAV hadde ved utgangen av året en stående beredskap for dagpenger med en mobiliseringsgruppe på 171 interne årsverk. Det kommer i tillegg til annen bemanning på dagpengeområdet på 270 årsverk.

Koronapandemien medførte at vi håndterte mange nye midlertidige ordninger, mange endringer i regelverk og saksbehandlet en kraftig økning i saksinngang på dagpenger.

Til tross for den svært krevende situasjonen, nådde NAV målene på 14 av 18 områder for nasjonale saker, og 5 av 11 saksområder for utenlandssaker. For dagpenger var imidlertid saksbehandlingstiden i lange perioder i 2020 betydelig dårligere enn målkravet, som konsekvens av en økning i søknadsinngangen.

Det var en økning i antall ubehandlede saker på 19 %. Det var en økning på 6 440 saker (43 %) til behandling over ytre grense⁹. Områdene klage/anke (Arena) og sykepenger hadde størst økning i ytre grensesaker.

Prioriteringene ga NAV svært begrenset handlingsrom for å gjennomføre planlagte kvalitetsaktiviteter og virksomhetsutvikling. De største negative konsekvensene var på klage-

⁹ Maksimal grense for saksbehandlingstid i NAV.

og ankeområdet og kontrollområdet. Saksbehandlingstidene på klage- og ankeområdet er lange og vurdert til å være en betydelig utfordring fremover. Omdisponerte ressurser fra NAV Klageinstans ble tilbakeført høsten 2020, og NAV prioriterte å redusere saksbehandlingstidene på AAP i tredje tertial. Det er fortsatt stor usikkerhet knyttet til mengden klager som kommer, som følge av de nye reglene som ble etablert gjennom anmodningsvedtakene.

På kontrollområdet hadde NAV i 2020 lavere aktivitet og da spesielt i utførelsen av etterkontroller. Dette skyldes omdisponering av ressurser fra NAV Kontroll og andre resultatenheter til saksbehandling av dagpenger. Vi viser til kap. 3.5.2. for en nærmere redegjørelse for saksbehandlingstidene.

Tilgjengelige tjenester med god service

Den sterke ledighetsveksten førte til stor etterspørsel etter NAVs tjenester, og dette gav utfordringer for tilgjengeligheten. I NAV Kontaktsenter økte ventetiden for personbrukere til nærmere 14:30 minutter i mars (internt målkrav er 5 minutter). Ventetiden ble gradvis redusert frem mot sommeren og høsten blant annet fordi vi fikk brukere over på digitale løsninger og bruk av chat, og fordi kontaktsenteret fikk rekruttert midlertidige ansatte.

Nye arbeidsformer med bruk av digitale løsninger skjøt fart i 2020. De digitale løsningene bidro sammen med utstrakt bruk av telefon, til å sikre tilgjengeligheten til NAVs tjenester, selv om mange NAV-kontorer til tider var stengt for drop-inn og publikumsmottak. Digitale brukermøter ble en større del av den arbeidsrettede oppfølgingen, samtidig som det også har vært viktig å ivareta ikke-digitale brukere.

Resultatene fra brukerundersøkelsen i 2020 viser at andelen personbrukere som var tilfreds med NAV sank i 2020. Denne nedgangen i tilfredsheten skyldes i hovedsak lange ventetider på dagpenger, som følge av stor saksinngang. I påvente av saksbehandling var det mulig å få forskudd på dagpenger. Blant arbeidsgivere var tilfredsheten omtrent som i 2019. NAVs nye digitale løsninger ble godt mottatt av virksomhetene.

Antall innsendte serviceklager gikk ned med 4,4 prosent fra 2019 til 2020.

3.2 NAVs håndtering av koronapandemien

3.2.1 Omprioritering av ressurser og bruk av korona-midler

Endret bemanning som følge av koronapandemien

Bevilgningen på 900 mill. kroner til koronarelaterte tiltak i 2020 ble i hovedsak benyttet til midlertidig oppbemanning av saksbehandlere for å håndtere den store pågangen av saker, samt til innleie av konsulenter for å bistå i utvikling av digitale løsninger for de 12 anmodningsvedtakene fra Stortinget. Det var per 31. desember rekruttert 671 nye medarbeidere til å håndtere koronarelaterte oppgaver, jf. tabell 5.

Tabell 5. Antall nyansettelser som følge av Koronahåndteringen, årsverk

Nyansatte	Per 31.08.2020	Per 31.12.2020
Dagpenger	105	66
Klage og anke	0	25
Sum ytelser	105	91
NAV-kontor	360	427
Kontaktsenter	153	123
Sum arbeid og tjenester	513	550
Økonomilinja	4	4
Direktoratet	8	26
TOTALT	630	671

I tillegg til rekrutteringen av nye medarbeidere skjedde oppbemanningen gjennom om-disponering av ansatte internt. Det var per 31. august utlånt om lag 442 årsverk. I løpet av 3. tertial ble dette redusert til om lag 216 årsverk, jf. tabell 6.

Tabell 6. Omdisponerte årsverk som følge av Korona-håndteringen

Omdisponerte	Per 31.08.2020	Per 31.12.2020
Dagpenger	345	171
Andre ytelser	36	13
Sum ytelser	381	184
NAV-kontor	10	10
Kontaktsenter	51	22
Sum arbeid og tjenester	61	32
TOTALT	442	216

Bruk av koronamidler

Av bevilgningen på 900 mill. kroner til koronatiltak var det per 31. desember brukt 920 mill. kroner. Beløpet som fullmakten ble overskredet med ble dekket over ordinære driftsmidler. I tråd med føringene i tildelingsbrev av 2. juli 2020 ble ekstrabevilgningen brukt på følgende:

- *Henvendelser til NAV Kontaktsenter (NKS):* Økt ressursinnsats i NKS til å håndtere den store økningen i omfanget av henvendelser til NAV på telefon, chat og epost. Kostnadene utgjorde per 31. desember 68 mill. kroner.
- *IT utvikling og drift:* Store ressurser ble brukt for å tilpasse og utvikle saksbehandlingsløsninger for de 12 anmodningsvedtakene. I tillegg var det nødvendig å sikre beredskap til IT-drift som følge av beredskapssituasjonen. Videre var det behov for å anskaffe programvare og IT-utstyr for å sikre drift av de nye løsningene og PC-utstyr til nytilsatte. Kostnadene til dette utgjorde totalt 209,6 mill. kroner per 31. desember, herunder 128,3 mill. kroner i konsulentkostnader.
- *Oppfølging på NAV-kontorene:* Det var nødvendig å styrke innsatsen for å håndtere oppfølging av det økte antall permitterte og arbeidsledige. Videre var det behov for fysiske tiltak på NAV-kontorene for å hindre smitte. Det var per 31. desember benyttet 183,1 mill. kroner til dette formålet.
- *Saksbehandling av ytelser:* NAV Arbeid og ytelser hadde behov for økte ressurser for å behandle det store volumet av dagpengesøknader og økning i ytelser på andre områder. Videre var det nødvendig å tilrettelegge arbeidsplasser og utstyr for nytilsatte. Kostnadene til dette utgjorde samlet 255,3 mill. kroner.

- *Annen oppfølging og planlegging av ekstraordinær innsats:* Dette gjaldt oppgaver for å håndtere beredskapssituasjonen, samt å planlegge og koordinere etatens ekstraarbeid som følge av koronapandemien. Samlede kostnader til dette utgjorde per 31. desember 204 mill. kroner.

Tabell 7. Bruk av koronamidler, i tusen kroner

	Henvendelser NKS	IT- utvikling	Oppfølging og veiledning på NAV- kontorene	Saks- behandling av ytelser	Annen oppfølging og planlegging	Totalt
Lønn	68 000	44 287	140 270	252 003	184 876	689 435
Driftsmidler		37 043	42 877	3 248	11 087	94 256
Konsulenter og fremmede tjenester		128 292			8 000	136 287
Totalt	68 000	209 622	183 147	255 251	203 963	919 978

3.2.2 Beredskapsorganisasjonen

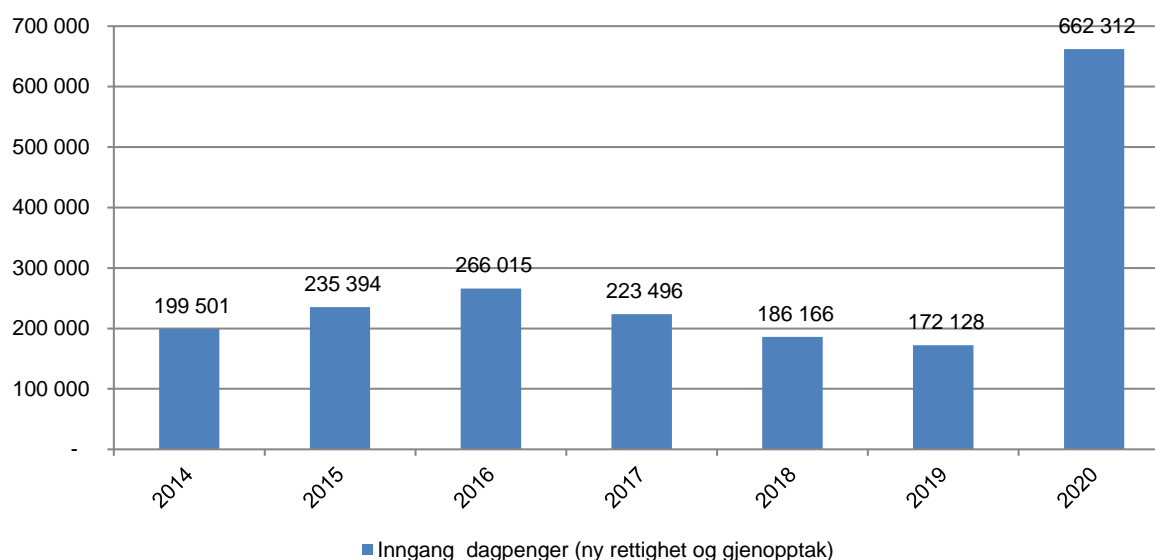
NAV etablerte den 28. februar 2020 en beredskapsorganisasjon med tydelig plassering av ansvar, for å sikre samhandling på tvers av avdelinger, linjer og produktområder.

Beredskapsorganisasjonen har hatt en operativ beredskapsgruppe som støtte. Beredskapsorganisasjonen er videreført inn i 2021. Beredskapsorganisasjonen koordinerte blant annet arbeidet med å levere saksbehandlingsløsninger for 12 anmodningsvedtak i løpet av 2020, 9 i første tertial og de øvrige i 2. tertial. For en nærmere omtale av dette viser vi til kap. 3.7.2.

3.2.3 Utvikling i saksbehandlingen av søknader om dagpenger

Saksinngangen i 2020 var meget høy sammenlignet med tidligere år, jf. figur 9.

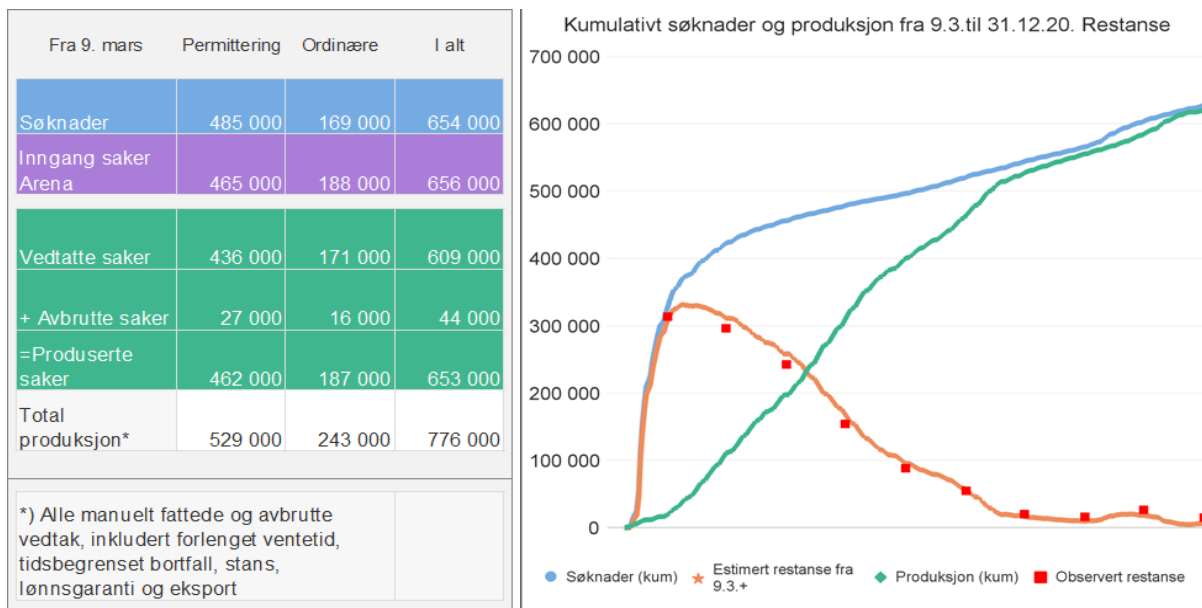
Figur 9. Inngang dagpenger 2014 til 2020



I 2014 startet krisen med oljeprisfallet, noe som forklarer økningen i inngang frem til 2016. Inngangen i 2020 var 2,5 ganger inngangen i 2016 og nærmere 4 ganger inngangen i 2019.

Det ble fattet 609 000 vedtak i 2020, som er 289 % flere enn i 2019 da det ble behandlet 157 000 saker. Gjennom året var det en kraftig nedbygging av restanser, jf. figur 10.

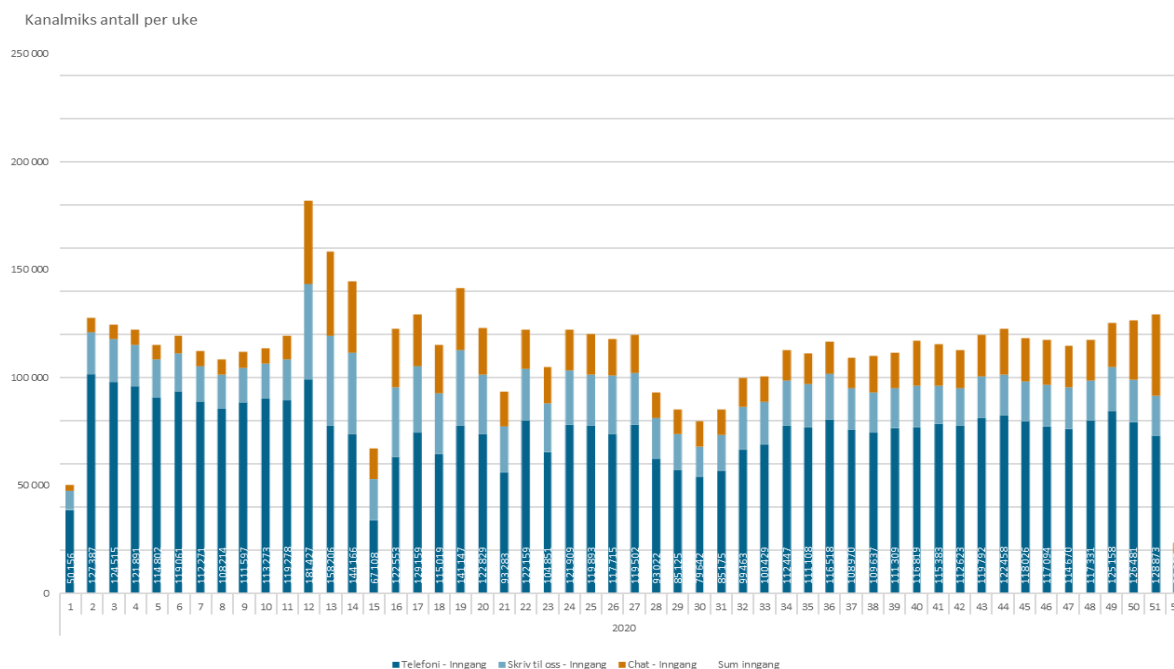
Figur 10. Utvikling dagpenger: søknader, produksjon og restanser. Uke 11 til 53, 2020.



3.2.4 Utvikling i antall henvendelser til NAV

Figur 11 viser antall henvendelser i de tre kanalene til kontaktsenteret for NAV, henholdsvis telefoni, «skriv til oss» og Chat.

Figur 11. Ukevis oversikt over samlet antall henvendelser og fordelt på telefon, skriv til oss og chat til NKS



Summen av antall henvendelser toppet seg i uke 12 (om lag 181 000 henvendelser), men den lå på et mer normalt nivå ved utgangen av august (om lag 111 000 henvendelser). Antall henvendelser økte igjen på høsten og lå på omtrent 125 000 per dag i desember 2020.

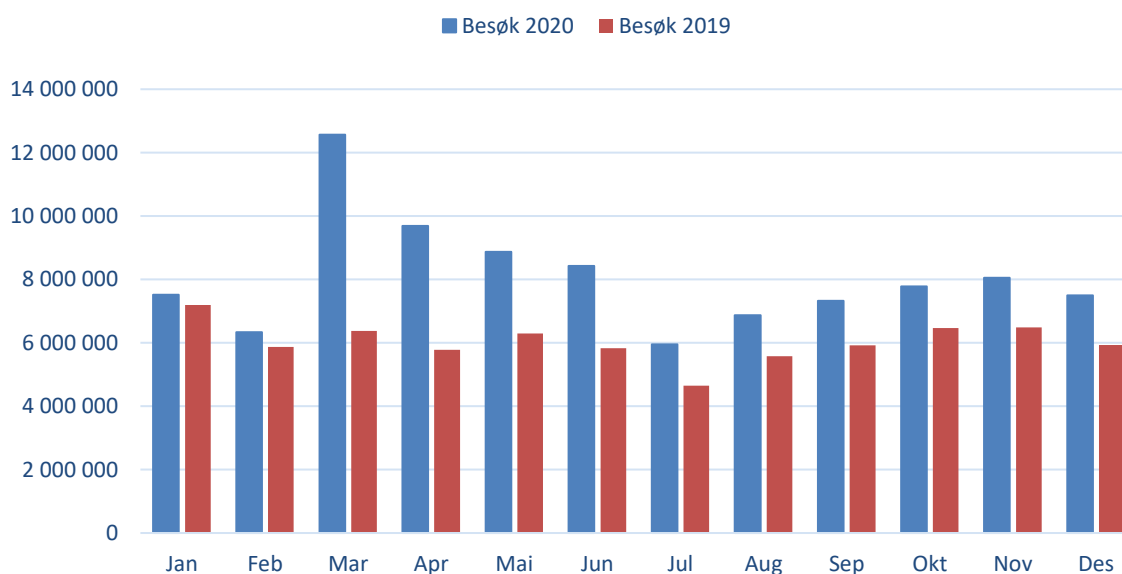
Miksen av de ulike kanalene var annerledes ved utgangen av året enn før koronapandemien. Andelen telefonhenvendelser gikk ned i perioden, mens det var en økning av chat og «skriv til oss».

Da det store informasjonsbehovet oppsto som følge av koronapandemien var chatbot helt avgjørende for å kunne gi svar til alle som tok kontakt. På det meste kommuniserte 11-12 000 brukere med chatbot per dag.

I desember var svartiden for personbrukere på 9:35 minutter mot nærmere 14:30 minutter i mars (Det interne målkravet er 5 minutter). For arbeidsgivere ble svartiden redusert fra 4:40 minutter i mars til 2:21 minutter i desember (Det interne målkravet er 2 minutter).

I perioden mars til desember 2020 hadde nav.no mer enn 83 millioner besøk. Dette var 40 prosent mer enn i samme periode i 2019. Antall innlogginger økte med 48 prosent, fra 33,7 til 49,9 millioner (58 millioner for hele 2020).

Figur 12. Antall besøk på nav.no per uke i perioden 2020, sammenlignet med samme periode i 2019



3.2.5 Tilgjengelighet på NAV-kontoret

Våren 2020 var inntil halvparten av NAV-kontorene helt stengt for publikumsbesøk, i tillegg var mange stengt for besøk uten avtale. NAV-kontorene var gjennom hele koronaperioden likevel tilgjengelige for samhandling med brukerne gjennom utstrakt bruk av telefon og digitale løsninger. Publikum etterspurte, og ble i større grad enn tidligere, betjent på telefon og i digitale kanaler. Oppfølging og timeavtaler ble gjennomført per telefon, i video-møter eller webinarer.

I løpet av sommeren ble det bedre fysisk tilgjengelighet i NAV-kontorene. Per 31. desember var alle NAV-kontorer igjen åpne for besøk, men om lag 10 prosent av kontorene var fortsatt stengt for besøk uten avtale. Av 6 582 reelle serviceklager i 2020 var kun 311 klager relatert til tilgjengelighet.

Smittevernstiltakene i mars aktualiserte behovet for en rask utbredelse av digital søknad om økonomisk sosialhjelp, og løsningen ble gjort tilgjengelig for alle landets kommuner. I løpet av kort tid økte antall kommuner som tok i bruk løsningen fra 129 til 300 kommuner. Tilhørende innsynsløsning for brukere på Ditt NAV ble tilgjengelig for kommunene fra juni. Kommunene tar gradvis i bruk innsynsløsningen, utrullingene fortsetter inn 2021.

3.2.6 Økning i behovet for oppfølging

Koronapandemien medførte en sterk vekst i antall personer med behov for oppfølging fra NAV til om lag 644 000 personer ved utgangen av april 2020, mot 315 000 ved samme tidspunkt i 2019. I løpet av 2. tertial kom mange permitterte tilbake i arbeid, og ved utgangen av desember var antallet personer under arbeidsrettet oppfølging redusert til 405 000.

Under koronanedstengningen ble det gitt unntak fra regelen om å fatte 14a-vedtak for permitterte¹⁰. De fleste fikk likevel et slikt vedtak, og bare i løpet av mars og april 2020 ble det fattet 349 000 første 14a-vedtak for personer.¹¹ I mai ble det også sendt ut fagmelding til NAV-kontorene om at alle nye arbeidssøkere, inkludert permitterte skulle få 14a-vedtak. Til sammen ble det i løpet av 2020 fattet 594 000 første 14a-vedtak. Dette var 412 000 (226 prosent) flere enn i 2019. Antallet arbeidsevnevurderinger økte også sterkt i mars og april 2020, men lå i 2. og 3. tertial på et normalt nivå sammenlignet med tidligere år. Imidlertid var det også i 3. tertial en stor pågang av spørsmål både om dagpenger og arbeidsavklaringspenger.

3.2.7 Utvikling i stønadsutgiftene som følge av koronapandemien

Utgiftene til stønadsordninger gjennom NAV (utenom rammestyrte ordninger) økte fra 466 mrd. kroner i 2019 til 520 mrd. kroner i 2020 (11,6 %).

Pandemien medførte en sterk økning i bruken av dagpenger, sykepenger, omsorgspenger og pleiepenger. Det skyldes både økt arbeidsledighet, økt fravær og de mange midlertidige regelendringene. Økningen var særlig sterk for dagpenger der utgiftene ble mer enn firedoblet i 2020. Det var også en liten nedgang i utgifter til hjelpemidler i 2020 pga. redusert etterspørsel etter hjelpemidler som krever personlig kontakt. Antall mottakere av arbeidsavklaringspenger har gått kraftig ned de siste årene, men pandemien og midlertidige regelendringer førte til forsinkelser i avklaringer, og trenden ble derfor snudd til en økning som ventes å fortsette i 2021.

Den direkte effekten av regelendringene som kom som følge av pandemien anslås å ha gitt merutgifter i 2020 på 22,6 mrd. kroner. 16,3 mrd. kroner gjaldt dagpenger, 5,9 mrd. kroner gjaldt sykepenger (inkl. omsorgspenger), mens resterende hovedsakelig var knyttet til arbeidsavklaringspenger og uføretrygd. Disse midlertidige regelendringene ventes å gi om lag 5,2 mrd. kroner i merutgifter også i 2021 (utenom effekten av eventuelle nye anmodningsvedtak). Dette gjelder hovedsakelig forlengelser av regelendringer for dagpenger, sykepenger, omsorgspenger og arbeidsavklaringspenger, samt merutgifter til feriepenger av sykepenger utbetalt etter de midlertidige reglene i 2020.

De samlede konsekvensene av pandemien (effekter av regelendringer, effekter av økt ledighet og økt fravær, og effekter av lavere lønnsvekst, prisvekst og sysselsettingsvekst) på stønadsutgiftene i 2020 anslås til 34 mrd. kroner.

¹⁰ Refererer til paragraf 14a i NAV-loven som regulerer brukernes rett til å få en systematisk vurdering av sine ressurser og bistandsbehov rettet mot arbeid, og få vurdert sine muligheter i arbeidsmarkedet.

¹¹ Gjaldt for permitterte og var en midlertidig løsning som ble iverksatt. Selve innholdet i §14a vedtaksbrevet «passet» dårlig til den ekstraordinære situasjonen vi stod i. Dette fikk ingen praktisk betydning for brukerne, men betydde noe spart tid for NAV-kontoret og ikke minst for NKS som er førstelinje for å svare brukerne som ikke forstod innholdet eller misforstod vedtaket opp mot dagpengesøknaden.

3.3 Flere i arbeid

3.3.1 Styringsparametere

Nedenfor vises status per 31. desember 2020 for styringsparametere knyttet til hovedmålet om Flere i arbeid.

Tabell 8. Styringsparametere Flere i arbeid

Styringsparameter/mål	2019	2020	Kommentarer
Andelen arbeidssøkere med overgang til arbeid skal øke	67%	76%	En økning på 9 prosentpoeng. Mange permitterte gikk tilbake til arbeid. Indikatoren viser status seks måneder etter avgang, i tillegg til to måneders produksjonstid.
Andel personer med nedsatt arbeidsevne med overgang til arbeid skal øke	41%	42%	En økning på 1 prosentpoeng. Se merknad over.
Andelen mottakte av helserelaterte ytelser* under 30 år skal reduseres (SP, AAP, UT)	SP: 1,7%	SP: 1,6%	I 2020 var en økning i andelen med AAP og uføretrygd (hhv. 9 % og 5 %), som må ses i sammenheng med redusert avgang. Utviklingen kan delvis forklares med koronapandemien. Andelen med sykepenger var tilnærmet uendret. Tall som andel av befolkningen i alderen 18-29 år.
	AAP: 2,9%	AAP: 3,1%	
	UT: 2,4%	UT: 2,5%	
Andel under 30 år som er i arbeidsrettet aktivitet skal øke	75%	72%	Unge med standard, situasjonsbestemt og spesielt tilpasset innsatsbehov. Tallene er påvirket av koronasituasjonen.
Andelen prioriterte grupper som deltar på tiltak skal være høyere enn av den totale populasjonen på tiltak. Arbeidssøkere (statlige tiltak)	13,7%	5,3%	Arbeidssøkere i alt
	17,9%	6,9%	Arbeidssøkere under 30 år
	19,5%	8,6%	Arbeidssøkere med innvandrerbakgrunn utenfor EØS**
Andelen prioriterte grupper som deltar på tiltak skal være høyere enn den totale populasjonen på tiltak. Personer med nedsatt arbeidsevne (statlige tiltak)	19,5%	18,0%	Arbeidssøkere med mer enn 2 års arbeidssøkervarighet
	29,1%	28,5%	Nedsatt arbeidsevne i alt
	39,2%	38,0%	Nedsatt arbeidsevne under 30 år
Andel sykmeldte som er gradert sykmeldt ved 12 ukers sykmelding	25,4%	23,5%	Nedsatt arbeidsevne med innvandrerbakgrunn utenfor EØS**
	46%	43%	Andelen med gradert sykmelding sank betydelig i de første månedene etter nedstengningen i mars, men var tilbake på fjorårets nivå i tredje tertial.
Andelen av AAP-mottakere som er i arbeid (deltid) eller tiltak ved 26 ukers tidspunkt skal øke	54%	50%	En nedgang på 3,5 prosentpoeng. Skyldes nedgang i både andelen i tiltak og andelen med arbeidsforhold. Tallene er påvirket av koronasituasjonen
	1 530	1 390	Gjennomsnitt per måned.*** Utviklingen var påvirket av koronapandemien, men også systemendringer i forbindelse med registrering av formidlinger. Tall for januar-februar 2020 viser en økning sammenliknet med samme periode i 2019

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

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

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

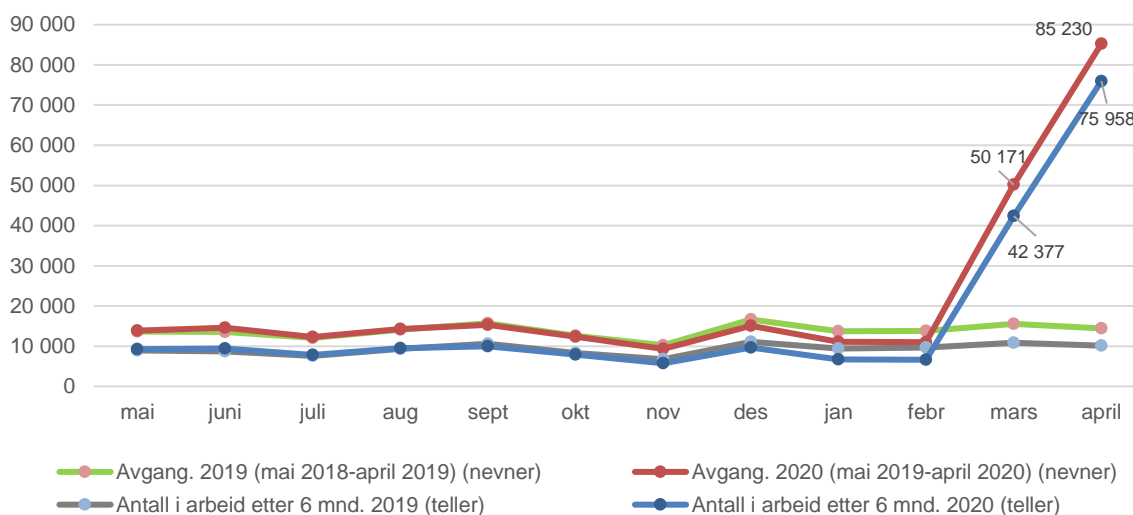
3.3.2 Overgang til arbeid for arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne og ungdom under 30 år

Indikatorerne for overgang til arbeid viser status seks måneder etter avgang, i tillegg til to måneders produksjonstid. Det betyr at resultatene for 2020 omfatter brukere som hadde avgang i perioden mai 2019–april 2020, med arbeidsmarkedsstatus i perioden november 2019–oktober 2020. Tidsforsinkelsen gjør at resultatene bare delvis gjenspeiler de store endringene i arbeidsmarkedet i løpet av året som følge av koronapandemien. For å øke lesbarheten¹² har vi en gjort endring i den grafiske fremstillingen sammenliknet med tidligere rapporter: Figurene på de to neste sidene viser andel med overgang til arbeid med utgangspunkt i avgangsperioden (tom. april) istedenfor per rapporteringstidspunkt (tom. desember). Det medfører ingen endringer av de faktiske forhold.

Overgang til arbeid for arbeidssøkere

De største utslagene av koronapandemien ser vi i tallene for *arbeidssøkere*, hvor resultatene er preget av at mange permitterte, som ble registrert som arbeidssøkere under den første nedstengningen, relativt raskt var tilbake i jobb. I mars og april hadde langt flere avgang som arbeidssøker enn i tilsvarende måneder i 2019 (en økning på henholdsvis 220 prosent (35 000) og 490 prosent (71 000), jf. figur 13). Vi har ikke tall for overgang til arbeid som skiller mellom ordinære arbeidssøkere og permitterte. Utviklingen i antall registrerte arbeidssøkere viser imidlertid at nedgangen i antall permitterte var langt større enn blant ikke-permitterte i ukene/månedene etter nedstengningen i mars.

Figur 13. Antall arbeidssøkere med avgang¹⁾ (nevner i indikator) og antall i arbeid 6 måneder etter (teller). 2019-2020. Avgangsmåned



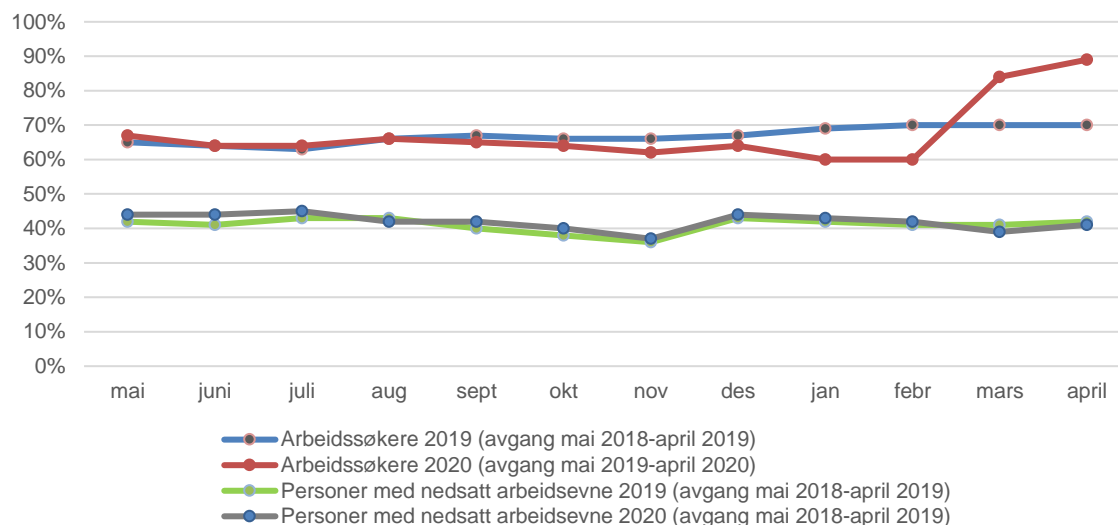
¹⁾ Definisjon av gang: «Inaktiv» i en måned og ikke registrert som arbeidssøker i de to påfølgende månedene.

For arbeidssøkere viser resultatene for 2020 at 76 prosent hadde overgang til arbeid (figur 14), en økning på 9 prosentpoeng sammenliknet med 2019.¹³ Økningen kan altså i stor grad forklares med at mange permitterte gikk tilbake til jobb allerede i mars og april. I perioden før dette var andelen med overgang til arbeid lavere enn i 2019, og dette kan forklares med det vanskelige arbeidsmarkedet (viser arbeidsmarkedsstatus i perioden mars-august).

¹² Ved at vi unngår å gjenta forklaringen knyttet til etterslepet på 8 måneder.

¹³ Resultatene for 2020 omfatter brukere som hadde avgang i perioden mai 2019–april 2020, med arbeidsmarkedsstatus i perioden november 2019–oktober 2020. Tilsvarende gjelder for resultatene for 2019.

Figur 14. Overgang til arbeid for arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne. 2019-2020. Resultater etter avgangsmåned^{*)}



^{*)} Fremstillingen avviker fra tidligere rapportering (hvor resultatene viser tall for personer med avgang 8 måneder tidligere).

Overgang til arbeid for personer med nedsatt arbeidsevne

For *personer med nedsatt arbeidsevne* var overgangen til arbeid på 42 prosent (figur 14 over), en økning på nærmere 1 prosentpoeng fra 2019.

Avgangen i tiden etter nedstengingen var noe lavere enn tilsvarende måneder i 2019 (henholdsvis 25 prosent og 12 prosent i mars og april). Gjennomgående var det også en nedgang i antallet med avgang i perioden før dette. Disse tallene antas til en viss grad å være påvirket av koronasituasjonen, som følge av et vanskelig arbeidsmarked og at færre har blitt avklart.

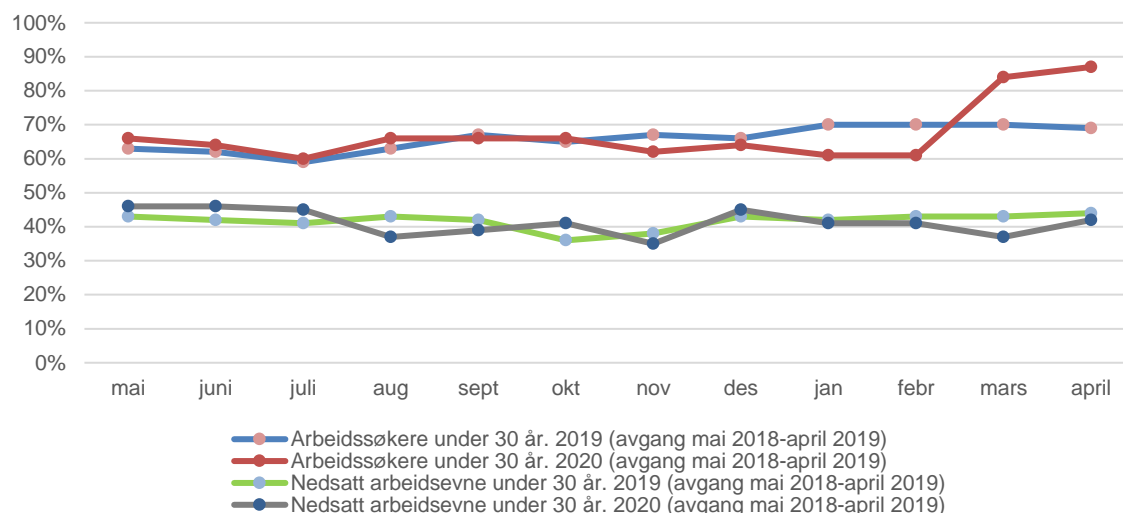
Overgang til arbeid for unge under 30 år

Utviklingen i overgangen til arbeid for unge under 30 år var i store trekk lik utviklingen for arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne generelt.

Andelen med overgang til arbeid for *arbeidssøkere* under 30 år var på 74 prosent i 2020, en økning på 8 prosentpoeng fra 2019 (figur 15). Økningen kan –i likhet med for arbeidssøkere generelt– i stor grad forklares med at mange av de permitterte som ble registrert som arbeidsledige under den første nedstengingen, raskt kom tilbake i jobb.

For unge med nedsatt arbeidsevne var andelen med overgang til arbeid på 41 prosent i 2020, nokså uendret fra resultatene for 2019 (en nedgang på 0,2 prosentpoeng).

Figur 15. Overgang til arbeid for arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne under 30 år. 2019-2020. Resultater etter avgangsmåned^{*)}



^{*)} Fremstillingen avviker fra tidligere rapportering (hvor resultatene viser tall for personer med avgang 8 måneder tidligere).

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

NAV tilbyr prosessstøtte innenfor de tre IA-tjenestene redusere sykefravær, forebyggende arbeidsmiljøarbeid og HelselArbeid, og prioriteringen avklares i den enkelte region.

Grunnet koronapandemien ble rammebetingelsene for IA-arbeidet endret, og i mars 2020 gikk det ut informasjon om at IA-arbeidet ble nedprioritert. Enkelte bransjer, næringer og regioner har vært mer påvirket enn andre, og det har til dels vært store regionale forskjeller i tjenestetilbud og omfang på NAV Arbeidslivssenter. I flere av fylkene ble det foretatt en omdisponering av ressursene på arbeidslivssentrene for å dekke opp behovet for innsats overfor enkeltpersoner, bransjer og næringer i nedbemanning og omstilling, og situasjonen har også medført forsinkelser i implementering av ny arbeidsmetodikk. Fra oktober var de fleste tilbake på ordinær arbeidsplass, og det har vært en markant økning i tilbud og etterspørsel etter IA-tjenester i virksomhetene, og hos partene. Flere fylker styrket samhandlingen mellom NAV kontor og NAV Arbeidslivssenter i ulike typer innsatsteam.

Nedenfor følger en kort omtale av status innenfor tjenesteområdene. For en mer detaljert redegjørelse viser vi til vedlegg 1:

- HelselArbeid ble levert i Troms og Finnmark, i liten skala i Nordland og Rogaland, og fra 2020 også i Trøndelag, Møre og Romsdal og Vestland.
- NAV deltok på strategisk nivå i utvikling av bransjeprogrammene og medvirket i fire av de syv styringsgruppene.
- For å sikre samhandling ble det inngått en samarbeidsavtale mellom NAV og Arbeidstilsynet, og det ble nedsatt en koordinerende arbeidsgruppe.
- Bruken av ekspertbistand økte gradvis gjennom 2020, men endte likevel betraktelig under målene i budsjettet.
- Det ble satt i gang utprøving med utvidet bruk av kompetansetiltak for langtidssykemeldte i fylkene Agder, Øst- Viken, Innlandet, Nordland, Troms og Finnmark.

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

Regjeringens inkluderingsdugnad er et felles samfunnsoppdrag for å få flere med nedsatt funksjonsevne og/eller «hull i CVen» i jobb. Unge under 30 år og innvandrere utenfor EØS¹⁴ er særlig prioritert. Målet er å få flere av de som står utenfor arbeidslivet over i ordinære jobber. Inkluderingsdugnaden har tre hovedinnsatsområder:

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

Før pandemien inntraff så vi en positiv utvikling i overgang til arbeid og formidling til arbeid, for inkluderingsdugnadens målgrupper. Dette gjaldt både de med helserelaterte ytelser¹⁵ og sosialhjelp over mange år, og særlig unge under 30 år.

Da pandemien inntraff måtte NAV umiddelbart nedprioritere inkluderingsdugnadens innsatsområder. Etter hvert som det ble lettet på smitteverntiltakene utover våren fikk inkluderingsdugnaden ny oppmerksomhet, og noen av de planlagte aktivitetene ble gjenopptatt og gjennomført utover høsten. Mange aktiviteter ble omgjort til digitale møteplasser. Vi økte også bruken av midlertidig lønnstilskudd og opplæringstiltak utover høsten. Tallene viser at det ble igangsatt om lag 6,4 % flere midlertidig lønnstilskudd i 2020 sammenlignet med året før. Ved årsslutt var det registrert totalt 7 093 tiltaksplasser, som er det høyeste nivået hittil. Nivået på opplæringstiltak ved årsslutt 2020 var det samme som ved årsslutt i 2019. Det var en liten økning i antall jobbspesialister i IPS, og det ble etablert flere IPS-tjenester integrert i helsetjenesten.

Gjennomføring av inkluderingsdugnaden hadde stor oppmerksomhet i 2020, men det var også klare begrensninger. Permitteringer og oppsigelser på arbeidsplasser førte til at ansettelse og utprøving av brukere i målgruppene for dugnaden ble vanskeligere. Gjennomføring av opplæringstiltak var utfordrende grunnet smitteverntiltak som i perioder fordret heldigital undervisning. Også tjenester som kombinerer helse- og arbeidsrettet oppfølging var mer usikre. Helsevesenet var i en spesiell situasjon og mulighetene for samtidig oppfølging i arbeidslivet ble påvirket. Hensynet til smittevern medførte også at flere av de planlagte innsatsene i inkluderingsdugnaden ble blitt satt på vent eller ikke ble gjennomført.

3.3.5 Arbeids- og velferdsetaten skal tilby arbeidsrettet bistand med god kvalitet

Gjennomføring av ungdomsinnsatsen

Overordnet vurdering

Ungdomsinnsatsen i NAV skal sikre unge under 30 år rask oppfølging for å komme i arbeid, utdanning eller annen hensiktsmessig aktivitet, innen åtte uker. Tidlig og tett arbeidsrettet oppfølging er viktig for å hindre at unge får lange perioder utenfor arbeidslivet.

I utgangspunktet gjelder ungdomsinnsatsen i NAV alle unge arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne under 30 år, som står utenfor arbeid og utdanning og som er registrert hos NAV med behov for bistand. Ordinære arbeidssøkere har vedtak om standard eller situasjonsbestemt innsatsbehov (jf. NAV-lovens §14a), mens personer med helsemessige eller andre større utfordringer får innsatsbehovet satt til spesielt tilpasset¹⁶.

¹⁴ Landgruppe 3.

¹⁵ Som ikke kan forklares ut fra endringer i regelverk (AAP).

¹⁶ Personer med varig tilpasset innsatsbehov inngår også i statistikkgruppen Nedsatt arbeidsevne. Dette er personer som har vært gjennom et avklaringsløp og som nå venter på behandling av søknad om uføretrygd, eller de deltar i varig tilrettelagt arbeid for personer med varig nedsatt arbeidsevne.

NAV klarte å opprettholde prioriteringen av unge i 2020 til tross for en ekstraordinær situasjon og sterk vekst i antall unge ledige. Unge ble prioritert foran øvrige arbeidssøkere ved dialog, oppfølging og ved tildeling av tiltak. Dialogen og samhandlingen ble flyttet til digitale flater, økt bruk av digital aktivitetsplan og digitale oppfølgingsmøter. Denne overgangen fungerte i stor grad godt, og den synes å ha fungert særlig godt i møte med ungdomsgruppen. Men det er likevel fortsatt unge som har behov for fysiske møter.

En evaluering av ungdomsinnsatsen, som ble publisert i 2020 (Fafo 2020-19), viser at unge er prioritert i NAV og får tidlig innsats. Fafo mener å kunne dokumentere en økt kvalitet i oppfølgingen. Over 80 % av NAV-kontorene hadde dedikerte ungdomsteam for å gi tverrfaglig og helhetlig oppfølging til de unge som trengte det. Denne målgruppe-organiseringen trekker Fafo frem som et viktig og riktig organisatorisk grep. Videreutvikling av samhandling med både arbeidsgivere, helsetjenestene og utdanning bør fortsatt prioriteres, da det gir gode resultater.

Utviklingen i ledigheten for de unge

Koronapandemien rammet unge hardt. I forbindelse med smitteverntiltakene og nedstengningen i mars 2020 steg ledigheten blant unge med nærmere 100 000 personer bare i løpet av noen få uker, og ved utgangen av mars måned var det i alt registrert 128 600 arbeidssøkere under 30 år (helt ledige, delvis ledige og arbeidssøkere i tiltak). Mange av arbeidssøkerne var riktignok kun permitterte, og et stort antall av disse har siden kommet tilbake i jobb. Ledigheten blant unge sank derfor betydelig de første månedene etter nedstengningen, og fulgte samme trend som for øvrige aldersgrupper. Fra september stabiliserte ledigheten seg på rundt 50 000, og ved utgangen av 2020 var det i alt registrert 51 200 arbeidssøkere under 30 år. Det er nesten dobbelt så mange som på samme tidspunkt i 2019 (28 400). Permitterte og personer som har søkt dagpenger under permittering, utgjorde en fjerdedel av de unge arbeidssøkerne ved utgangen av 2020. Tre fjerdedeler (38 900) av de unge arbeidssøkerne var altså ikke permitterte, og dette er rundt 10 000 flere enn på samme tidspunkt året før. Halvparten av de unge arbeidssøkerne ved utgangen av 2020 mottok ikke dagpenger, om lag en tredel hadde ikke fullført videregående skole, og 3 av 10 var innvandrere (17 prosent fra landgruppe 3).

Til tross for at det per 31. desember 2020 var flere unge ledige med sterkere kvalifikasjoner enn det var i 2019, så var det fortsatt mange med lav utdanning og kvalifikasjoner som ikke harmonerer så godt med mulighetene i dagens arbeidsmarked.

Unge med nedsatt arbeidsevne

Antallet unge registrert med nedsatt arbeidsevne var mer stabilt i 2020, selv om det også der har vært noe vekst, fra 41 800 unge ved utgangen av 2019 til 43 500 ved utgangen av 2020. Utviklingen har sammenheng med vekst i antallet mottakere av arbeidsavklaringspenger, og denne veksten skyldes i hovedsak redusert avgang fra ordningen, selv om vi også ser noe økt tilgang.

Unge med vedtak om standard, situasjonsbestemt eller spesielt tilpasset innsatsbehov besto i desember 2020 av i alt 87 500 personer¹⁷, dvs. nærmere 25 000 flere enn på samme tidspunkt året før.

¹⁷ Inkl. 51 200 arbeidssøkere som har vedtak om standard eller situasjonsbestemt innsatsbehov.

Andel unge i arbeidsrettet aktivitet

Blant unge som ved utgangen av 2020 var registrert hos NAV med standard, situasjonsbestemt eller spesielt tilpasset innsatsbehov, hadde 72 prosent vært i arbeidsrettet aktivitet eller medisinsk behandling i løpet av de siste 30 dagene¹⁸. Dette er noe lavere enn i samme periode i 2019, da andelen var 76 prosent. Færre i aktivitet gjelder kun unge med standard innsatsbehov. Blant disse var 56 prosent i aktivitet per desember 2020, mot 65 prosent på samme tidspunkt året før.

Lav andel i aktivitet blant brukere med standard innsatsbehov må ses i sammenheng med at mer enn halvparten av dem enten var delvis ledige eller (helt eller delvis) permitterte. Vi ser også at det er en klar underregistrering av nåværende arbeid i aktivitetsplanen blant unge delvis ledige med standard innsatsbehov¹⁹.

Blant unge med situasjonsbestemt innsatsbehov økte andelen som var i aktivitet de siste 30 dagene fra 71 prosent i desember 2019 til 74 prosent på samme tidspunkt i 2020, mens den blant unge med spesielt tilpasset innsatsbehov økte fra 81 til 84 prosent. Blant unge med situasjonsbestemt innsatsbehov gikk andelen i tiltak de siste 30 dagene ned, og økt andel i aktivitet skyldes at flere var registrert med aktiviteten «avtale om jobbsøk» i tillegg til at det var noe økning i andelen i jobb (aktiviteten «jobb jeg har nå»). Blant unge med spesielt tilpasset innsats var andelen i tiltak de siste 30 dagene stabil, og økt andel i aktivitet skyldes delvis økt andel i medisinsk behandling, økt andel i jobb og økt andel med avtale om jobbsøk. Imidlertid var det fortsatt relativt mange unge (31 %) med spesielt tilpasset innsatsbehov som kun stod med medisinsk behandling som aktivitet i planen.

Statistikken fanger ikke opp deltakelse i aktiviteter og tiltak i kommunal regi, ettersom dette ikke registreres i aktivitetsplanen. Vi har dessverre ikke statistikk som viser hvordan andelen i aktivitet varierer mellom unge i ulike varighetsgrupper²⁰.

Andel unge som har vært i dialog med NAV siste måned

I alt 59 prosent av de unge som i desember 2020 var registrert hos NAV med standard, situasjonsbestemt eller spesielt tilpasset innsatsbehov, hadde vært i dialog med NAV-kontoret i løpet av de siste 30 dagene. Dette var 6 prosentpoeng flere enn på samme tidspunkt i 2019, til tross for at antallet unge registrert hos NAV økte betydelig i 2020. Andelen i dialog med NAV sank med økende alder, noe som gjenspeiler at etaten prioriterte oppfølgingen av de unge.

Dialogen mellom NAV-kontoret og brukeren skjedde hovedsakelig som digital dialog i brukerens aktivitetsplan. Unge med situasjonsbestemt og spesielt tilpasset innsats hadde oftere enn andre dialog med NAV-kontoret per telefon eller i et møte (fysisk eller video).

Etatens oppfølging av sykmeldte

Gradert sykmelding ved 12 uker

I løpet av 2020 passerte 200 000 personer 12 ukers sykmelding, hvor gruppen med gradert sykmelding utgjorde 43 prosent. Fra 2019 til 2020 var det en nokså stor nedgang i andelen med gradering (-3,4 prosentpoeng). Dette hadde sammenheng med koronapandemien – bruken av gradert sykmelding ble kraftig redusert med nedstengningen i mars og var relativt lav i en periode etter dette. I 3. tertial var andelen imidlertid tilbake på et mer normalt nivå (46 prosent, som er 0,7 prosentpoeng lavere enn i 3. tertial 2019). Antall sykmeldte som passerte

¹⁸ I henhold til aktivitetsplanen.

¹⁹ Blant unge under 30 år med standard innsatsbehov, er det i alt rundt 11 000 delvis ledige. Likevel er det bare 5 000 unge med standard innsatsbehov som i aktivitetsplanen står med aktiviteten «Jobb jeg har nå». Dette betyr at en stor del av de delvis ledige kun registrerer sin arbeidsdeltakelse på meldekortet og ikke i aktivitetsplanen.

²⁰ Det ble i 2019 utviklet data om varighet siden registrering ved NAV. Det er imidlertid nå avdekket en usikkerhet ved data-grunnlaget, og vi kan derfor ikke rapportere på andelen i aktivitet blant unge med ulik varighet.

12 uker i 2020 var markant høyere enn i 2019 (9 prosent). Antallet var på et høyere nivå gjennom hele året, men den største økningen kom i 3. tertial (18 prosent høyere enn i tilsvarende tertial 2019). Utviklingen kan sannsynligvis i stor grad tilskrives korona-pandemien.

Oppfølging av sykmeldte med arbeidsgiver

I 2020 ble det avholdt totalt nærmere 26 000 *dialogmøte 2*, som var langt færre enn i tilsvarende periode i 2019 (-36 prosent). Gjennomføringen av dialogmøter ble naturlig nok påvirket av nedstengningen i mars og situasjonen etter dette. I de *første* ukene etter nedstengningen ble det ikke avholdt fysiske dialogmøter, og sykefraværsoppfølgingen ble heller ikke prioritert. I juni var imidlertid antall dialogmøter tilbake på et mer «normalt» nivå igjen. I 3. tertial ble det gjennomført nærmere 9 000 *dialogmøte 2*, en nedgang på 17 prosent sammenliknet med tilsvarende periode i 2019. Over tid har det vært en utvikling i retning av at NAV avholder færre dialogmøter, og antall møter viste en nedadgående trend allerede før pandemien.

I gruppen som var aktuelle for dialogmøte i 2020, fikk 51 prosent gjennomført et møte innen frist (26 uker), en nedgang på 15 prosentpoeng sammenliknet med 2019. Nedgangen var størst i mars-mai, da NAV på grunn av pandemien måtte utsette møter.

Videre ble det i 2020 avholdt nærmere 8 000 *dialogmøte 3*, en relativ stor nedgang sammenliknet med 2019 (-14 prosent). Dialogmøte 3 er ikke et obligatorisk møte, men arrangeres dersom aktørene eller NAV ser behov for det. Her vil det altså være svingninger som resultat av innmeldte behov.

Oppfølging av sykmeldte uten arbeidsgiver

I 2020 var NAV i dialog (fysisk møte, telefonsamtale og/eller dialog i aktivitetsplanen) med 15 500 sykmeldte uten arbeidsgiver. Dette utgjorde 15 prosent av målgruppen. I gruppen under 30 år (uten arbeidsgiver) var andelen 20 prosent. Oppfølgingen av sykmeldte uten arbeidsgiver var på om lag samme nivå som i 2019 (nærmere 16 000).

Etatens oppfølging av mottakere av arbeidsavklaringspenger, herunder oppfølging av mottakere under 30 år.

Nærmere halvparten (47 %) av de som mottok arbeidsavklaringspenger (AAP) var i dialog med NAV-veiledere i løpet av den siste måneden. Andelen var høyere blant mottakere under 30 år. Hvis vi undersøker en lengre periode, øker andelen. Tre fjerdedeler av AAP-mottakerne var i dialog med NAV-veiledere i løpet av de siste tre månedene. I tillegg fikk mange oppfølging fra tiltaksarrangør.

De digitale løsningene bidro til at kontorene nådde brukerne enklere og raskere enn før. En utfordring, kunne imidlertid være at man ikke tidlig nok fanget opp brukere som hadde behov for tettere oppfølging fra NAV. Kontorene hadde, så langt det har vært mulig, lagt til rette for individuelle fysiske samtaler ved behov.

Den arbeidsrettede oppfølgingen opplevdes som utfordrende i et skiftende arbeidsmarked, der mulighet til tiltak og behandling ble påvirket av koronarestriksjoner/føringer. For å sikre arbeidsrettet oppfølging ble utløpte aktiviteter blitt fulgt opp. Samtalehyppighet og samtaleledelse, samt relasjonsbygging stod sentralt. Staten har et potensial for å målrette den arbeidsrettede oppfølgingen ytterligere, spesielt for brukere med helserelaterte utfordringer. Det er et kontinuerlig arbeid å hjelpe den enkelte med å få arbeidshåp. Dette gjelder spesielt for de brukerne som kun har medisinsk behandling som avtalt aktivitet med NAV, og der det kan være aktuelt å gjennomføre arbeidsrettet aktivitet samtidig. Godt samarbeid med behandlingsapparatet er sentralt.

Gjennomstrømmingen av brukere var lavere i 2020, og andelen med AAP økte (jf. punkt 2.5). Bruk av porteføljeverktøyene ga kontorene oversikt over brukerporteføljen og hvem som skulle prioriteres. Kompetanseheving og strukturer var viktig for å kunne følge opp brukerne ut fra deres behov.

Mottakere av AAP under 30 år

Unge mottakere av AAP er særskilt prioritert for oppfølging, og en ytterligere styrking ble iverksatt fra 1. februar 2020. Det var en positiv tendens i samhandlingen de første månedene av året, men innsatsen var knapt iverksatt før nedstengingen kom i mars. Den digitale oppfølgingen fungerte godt. NAV-kontorene prioriterte ellers at brukere fikk behandlet sine søknader. Dette for å unngå at personer med rett på AAP, stod uten inntektssikring.

Blant mottakere av arbeidsavklaringspenger under 30 år hadde 56 prosent vært i dialog med NAV-veileder i løpet av de siste 30 dagene (tall i desember 2020). Dette var 5 prosentpoeng flere enn på samme tidspunkt i 2019. Andelen i dialog med NAV lå også 12 prosentpoeng høyere blant unge mottakere enn blant mottakere over 30 år.

Andel AAP-mottakere som er i arbeid (deltid) eller tiltak ved 26-ukers tidspunktet

Andel AAP-mottakere som var i arbeid (deltid) eller tiltak ved 26 ukers-tidspunktet var gjennomsnittlig 50,2 prosent i 2020. Dette var en nedgang på 3,5 prosentpoeng siden 2019, og nedgangen gjaldt både andelen i arbeid og andelen i tiltak. Nedgangen sammenlignet med samme måned i 2019 startet i mars/april. Det er naturlig å se utviklingen i sammenheng med koronapandemien.

Imidlertid så vi også fra 2018 til 2019 en nedgang i andelen AAP-mottakere i arbeid. Færre i arbeid kan ha hatt sammenheng med mer generelle endringer i mottakergruppen ved at en større andel var under 30 år, mens en synkende andel mottok sykepenger. Disse brukergruppene hadde sjeldnere enn andre et arbeidsforhold med seg inn i AAP-ordningen, og var derfor sjeldnere enn andre i arbeid ved 26-uker-tidspunktet.

Erfaring med regelendringene for arbeidsavklaringspenger

Fordi de fleste mottakerne av AAP fikk forlenget perioden med 6 måneder etter 16. mars, samtidig som aktivitetskravene midlertidig ble endret, har etaten ikke merket endringene i så stor grad som opprinnelig forventet.

Etter hvert som brukerne nådde maksimal periode på AAP, var kontorene spesiell oppmerksomme på å avklare veien videre i tilstrekkelig god tid før vedtakene løp ut.

For å styrke grunnkompetansen og bidra til trygge veiledere, utarbeidet direktoratet i 2020 et eget læringsløp for nytilsatte som skal arbeide med arbeidsavklaring. Flere fylker har begynt å ta dette læringsløpet i bruk.

Vi er ellers svært oppmerksomme på at flere brukere har vedtak med makstid ved tre og fire år, og at disse vedtakene løper ut samtidig i løpet av sommeren 2021.

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

Data fra aktivitetsplanen viser at 42,6 prosent av dagpengemottakerne som i desember 2020 hadde et halvt år igjen av dagpengeperioden, hadde vært i dialog med NAV-veiledere i løpet av de siste 30 dagene²¹. Andelen var 42,3 prosent på samme tidspunkt i 2019.

²¹ Gjennom digital dialog, møte eller telefonsamtale.

Arbeids- og velferdsetaten rettet sin oppmerksomhet i varierende grad på personer som hadde mindre enn seks måneder igjen av dagpengene i 2020. Etaten jobbet i større grad med å kartlegge den gruppen arbeidssøkere som stod i fare for å bli langtidsledige. Denne gruppen arbeidssøkere inkluderte personer som var permitterte, ordinære arbeidssøkere, og arbeidssøkere uten rett på dagpenger.

Etatens håndheving av aktivitetskravene knyttet til folketrygdloven

Dagpenger

Etaten fulgte opp brukernes aktivitetskrav tett i starten av 2020, noe vi kan se på antallet forhåndsorienteringer som ble sendt ut fra aktivitetsplanene. Fra mars håndhevet vi aktivitetskravene i tråd med den midlertidige forskriften for unntak fra folketrygdloven, hvor smittevernhensyn ble satt i første rekke. Håndheving av konsekvens for ytelse ble imidlertid prioritert ned av hensyn til kapasitet på dagpengeområdet.

Arbeidsavklaringspenger (AAP)

Med bakgrunn i midlertidig forskrift, ble aktivitetskravene satt i bero, dersom det på grunn av smittevernhensyn, ikke var mulig å gjennomføre eller begynne på tiltak og/eller medisinsk behandling. Dersom brukeren kunne gjennomføre avtalte aktiviteter, gjaldt de ordinære aktivitetskravene.

Sykepenger

Vurdering av aktivitetskravet for sykmeldte ved 8 uker hadde fortsatt høy oppmerksomhet i etatens sykefraværsoppfølging i 2020. Flere fylker rapporterte om bruk av saksdrøftingsverksteder, spesielt i vanskelige saker. Gjennom den digitale løsningen for sykefraværsoppfølging blir den sykmeldte og arbeidsgiveren varslet via SMS/e-post ved 6 uker om at NAV skal vurdere aktivitetskravet ved 8 ukers sykmelding.

Gjennomføring av arbeidsmarkedstiltakene

I gjennomføring av tiltak for arbeidssøkere (kap. 634, post 76), var det i sum et forbruk på 7,073 mrd. kroner av en ressursramme på 7,082 mrd. kroner i 2020, dvs. et avvik på 0,1 prosent. Tilsvarende avvik forpost 77 var på 0,9 prosent. Vi vurderer dette som en svært god utnyttelse av rammen for 2020. Tiltak i NAVs egen regi, post 01, hadde et mindreforbruk på budsjettet på 2,1 prosent.

Avviket mot bevilgning for post 76 og 77 (jf. tabell 9 nedenfor), er prosentmessig noe større enn avviket mot tildelt ressursramme. Årsaken til dette er at ressursrammen gjelder tiltak som ble gjennomført innenfor kalenderåret 2020. Tilsagn utbetales i etterkant av gjennomført tiltak. Bevilgningen tar høyde for dette og inkluderer tilsagnsfullmakter for utbetaling av aktivitet i 2019 og 2021. I 2020 var det en forskyvning av aktiviteten og påfølgende fakturering fra tiltaksarrangører. På grunn av koronapandemien kom opptrappingen av tiltaksaktiviteten i gang senere enn forutsatt. Når det gjelder tiltaksvariantene under varig tilrettelagt arbeid ble disse tiltakene i mindre grad påvirket av pandemien og påfølgende restriksjoner.

Tabell 9. Budsjett og forbruk 2020, fordelt på henholdsvis kroner (i 1000 kroner) og tiltaksplasser

Post	Bevilgning/regnskap	Kroner	Tiltaksplasser
634.01	Sum bevilgning	259 745	
	Regnskap	254 380	
	Mindreforbruk	5 365	
	Mindreforbruk i prosent	2,1 %	
634.76	Sum bevilgning	7 172 601	
	Regnskap	6 864 729	49 631
	Mindreforbruk	307 872	
	Mindreforbruk i prosent	4,3 %	
634.77	Sum bevilgning	1 651 326	
	Regnskap	1 625 712	11 567
	Mindreforbruk	25 614	
	Mindreforbruk	1,6 %	

3.3.6 Arbeidsgivere skal få bistand med god kvalitet

Arbeids- og velferdsetatens arbeidsmarkedsbistand og kontakt med arbeidsgivere

NAV har siden starten av pandemien lagt vekt på å gi lik informasjon til arbeidsgivere, og å mobilisere arbeidskraft til arbeidsgivere med behov for arbeidskraft.

NAV gjennomførte i 2020 vellykkede digitale jobbmesser og frokostmøter innen ulike bransjer. Vi sendte også jevnlig ut nyhetsbrev til arbeidsgivere for å informere om tjenestene NAV kan tilby.

Da pandemien kom tok NAV kontakt med aktuelle aktører i det som ble definert som samfunnskritiske næringer for å etablere beredskapsnettverk, avdekke behov og gi råd og veiledning om NAVs tjenester. Det ble blant annet etablert ett tett samarbeid med Helse- direktoratet der NAV både sentralt og lokalt bisto med å avklare behov og etablere og vedlikeholde beredskapslister med oversikt over kritisk helsepersonell. Vi formidlet arbeids- søkere til samfunnskritiske yrker innen helsesektoren, landbruket, transport og varehandel.

NAV-kontorene tilbød rekrutteringsbistand og formidlet arbeidskraft til kommunene til blant annet Koronatelefon, testing og smittesporing, skoler og barnehager, og leverte kandidater til testasjoner på grenseoverganger og flyplasser.

Vi formidlet kandidater til store oppdrag som «Nye veier», og ungdommer til faste jobber i bedriften «Salmar». Det ble i tillegg inngått samarbeidsavtaler og underliggende handlings- planer med sykehus og Helseforetak med mål om å få flere i arbeid og utdanning.

I de nordlige fylkene jobbet NAV med formidling av kandidater, og spesielt unge under 30 år, til fiskeindustrien. Ved slutten av året var det kontakt med sentrale fiskeindustribedrifter for å tilby rekrutteringsbistand dersom behovet skulle oppstå i forbindelse med vinterfisket. På grunn av koronapandemien var det usikkerhet om utenlandsk arbeidskraft kunne komme til Nord-Norge for å jobbe som tidligere.

NAV hadde ved utgangen av året 17 nasjonale intensjonsavtaler med større virksomheter. Målet med nasjonale intensjonsavtaler er å skape en overordnet forankring og legge til rette for at NAV-kontorer/ NAV fylker skal kunne inngå samarbeidsavtaler med virksomheters lokale

avdelinger. Avtalene omfatter samarbeid om rekruttering, inkludering og kvalifisering av arbeidssøkere med mål om overgang til arbeid.

Se vedlegg 1 for detaljert beskrivelse av aktiviteter knyttet til nasjonale intensjonsavtaler.

Antall virksomheter som har fått arbeidsmarkedsbistand fra Arbeids- og velferdsetaten

Det ble innført bedre verktøy for rundt 8 500 NAV-ansatte som har kontakt med arbeids-givere, det gir bedre muligheter for koordinert og helhetlig oppfølging av arbeidsgivere. Etter innføringen ble det i perioden oktober til desember 2020 registrert 46 000 aktiviteter mot 22 500 ulike arbeidsgivere i verktøyet.

I forbindelse med utfasing av saksbehandlingssystemet ARENA og innføring av Salesforce som nytt CRM-system ble det ikke utviklet ny statistikk-løsning for å hente ut data for hele perioden. Ny løsning forventes å være på plass i løpet av våren 2021.

Bistand ved nedbemanning/omstilling

Alle bedrifter som varsler NAV om permitteringer og/eller nedbemanning som berører 10 eller flere ansatte, får tilbud om bistand tilpasset bedriftens behov. Bistanden kan være informasjon om rettigheter og plikter til ansatte, og arbeidsmuligheter både lokalt, regionalt, nasjonalt og i utlandet. Den enkelte berørte arbeidstaker får individuell oppfølging fra sitt NAV-kontor ved behov.

NAV gjennomførte flere webinarer for arbeidssøkere med informasjon om blant annet utdanningsmuligheter for mottakere av dagpenger, og for arbeidsgivere med tema nedbemanning og permittering. Et eksempel på dette er at bedrifter som sendte ut varsel om permitteringer og/eller oppsigelser tilknyttet Oslo Lufthavn Gardermoen ble kontaktet av NAV med aktuell informasjon, og tilbud om bistand tilpasset situasjonen de befant seg i. Evaluering etter gjennomførte digitale jobbmesser, viser at både deltakende bedrifter og jobbsøkere var fornøyde med messene og opplevde disse som en nyttig møtearena. I tillegg ble det etablert et nært samarbeid med Viken fylkeskommune.

I ny digital løsning for permitteringsvarsler til NAV ble det i 2020 mottatt 17 000 varsler fra arbeidsgiver. Oppfølging fra NAV ble registrert for 9 000 av disse varslene.

Resultater fra brukerundersøkelsen arbeidsgivere

Se punkt 3.6 Tilgjengelige tjenester med god service.

3.4 Gode levekår for de vanskeligst stilte

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

Koronapandemien medførte behov for midlertidige endringer i regelverk og avklaringer innen dagens regelverk. Det var også et stort behov for oppdatert informasjon til brukerne, NAV-kontorene og fylkesmennene i den situasjonen vi var i. Arbeids- og velferdsdirektoratet oppdaterte fortløpende nav.no for å ivareta dette.

Arbeids- og velferdsdirektoratet og fylkesmannen i Trøndelag utarbeidet i mars 2020 en nasjonal veileder for behandling av saker om økonomisk stønad under koronapandemien. Veilederen gir anbefalinger for hva som vil være godkjent praksis i en situasjon med økt pågang.

NAV etablerte faste møter og kommunikasjonskanaler med fylkesmannsembetene. Det var også en god dialog med KS.

Sårbare barn og unge

NAV-kontoret har ikke direkte kontakt med barn, men møter dem gjennom foreldre som mottar tjenester i NAV. I foreldrenes møte med NAV-kontoret skal kontoret sørge for at barns særskilte behov blir ivaretatt. Direktoratet la i 2020 ut informasjon på nav.no om viktigheten av å ivareta barns behov under koronapandemien. Arbeids- og velferdsdirektoratet deltok i 2020 i en koordineringsgruppe²² som ble satt ned av regjeringen for å følge med på sårbare barn og unges situasjon.

Økonomisk rådgivning og gjeldsrådgivning

Mange opplevde en nedgang i inntekten og fikk behov for opplysning, råd og veiledning etter sosialtjenesteloven som en følge av koronapandemien. Økonomisk rådgivning tilbys av NAV-kontorene, og er en sentral tjeneste for å forebygge gjeldsproblemer for personer som opplever plutselig og langvarig tap av inntekt. I tillegg drifter NAV Kontaktsenter Økonomi- og gjeldstelefonen, som i 2020 mottok om lag 37 500 henvendelser per telefon og chat (inkl. chatbot), fra publikum over hele landet. Det er en økning på 52 % fra 2019 (da det var om lag 24 700 henvendelser). På telefonen svarer kontaktsenteret på konkrete spørsmål og gir generelle råd i forbindelse med gjeldsproblemer.

Høsten 2020 utviklet direktoratet [en digital veiviser for økonomisk rådgivning](#). Dette er oppdatert «hjelp til selvhjelp»-informasjon rettet mot publikum. Målet med veiviseren er å gi alle som trenger det relevant informasjon, og samtidig gjøre det enklere å ta kontakt med NAV hvis man har utfordringer med økonomien. I samarbeid med fylkesmennene i Oslo og Viken, Vestland og Trøndelag, videreførte Arbeids- og velferdsdirektoratet en kursrekke for ansatte som jobber med økonomisk rådgivning og veiledning, samt oppfølging.

Arbeids- og velferdsdirektoratet oppdaterte i 2020 også en fagbok til bruk i undervisning og som oppslagsverk for veilederne i NAV. Boken er åpent tilgjengelig på nett. Arbeids- og velferdsdirektoratet finansierte også et videreutdanningstilbud innen økonomisk rådgivning ved Nord Universitet i Bodø og OsloMet, der målgruppen er ansatte i NAV.

Revidert innretning av kompetansesatsingen

I lys av Koronapandemien ble planlagt utviklingsarbeid for å øke kompetansen om de sosiale tjenestene ved NAV-kontorene satt på vent. Satsingen ble gjenopptatt høsten 2020. Direktoratet har revidert innrettingen på satsingen, og utvikler opplæring som skal prøves ut i 2021.

Økt satsing på digitalisering av de sosiale tjenestene

Vi utviklet en digital søknadsfunksjon for økonomisk stønad med tilhørende innsynsløsning for brukere på Ditt NAV. Per januar 2021 var 317 av totalt 356 kommuner koblet på søknads-løsningen. Om lag 40 kommuner var koblet på en forenklet løsning som ble laget som følge av pandemien, men flere kommuner jobber nå med å koble seg på den helintegreerte løsningen.

I samarbeid med pilotkommuner piloterte Arbeids- og velferdsdirektoratet i 2020 innsynsløsningen for stønadsmottakere. Formålet med løsningen er å tilby søkerne digitalt innsyn i deler av sin sak om økonomisk stønad. Søkerne vil kunne lese vedtakene sine og se utbetalingene sine. De vil også kunne motta beskjed om eventuell manglende dokumentasjon. Innsynsløsningen ble gjort tilgjengelig for kommunene fra juni. Kommunene tok gradvis i bruk

²² Gruppen ledes av Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, og har også deltakere fra Helsedirektoratet, Utdanningsdirektoratet, Folkehelseinstituttet, Integrerings- og mangfoldsdirektoratet, Politidirektoratet og Sekretariatet for konfliktrådet.

innsynsløsningen, utrullingene fortsetter inn 2021. Erfaringer fra piloteringen av innsynsløsningen tas med i en kontinuerlig videreutvikling av løsningen.

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

Styringsparametere

Nedenfor vises status per 31. desember 2020 for styringsparametere knyttet til hovedmålet: Bidra til at personer med nedsatt funksjonsevne kan ha en aktiv hverdag. NAV hadde i hovedsak god måloppnåelse på styringsparametere knyttet til hjelpemiddelområdet.

Tabell 10. Styringsparametere hjelpemidler

Styringsparameter/mål	2019	2020	Kommentarer
Gjennomsnittlig saksbehandlingstid skal være innenfor frist:			Gjelder saker behandlet på hjelpemiddelsentralene
Dagligliv	10,1	10,2	Frist: 17 dager
Arbeidsliv	16,9	17,3	Frist: 21 dager
Saker til behandling skal være innen frist ytre grense:			
Dagligliv	92,2 %	97,2 %	Frist: 120 dager.
Arbeidsliv	90,6 %	93,7 %	Frist: 120 dager.

Utvikling i antall saker til behandling på hjelpemiddelområdet

Generelt sett ble det registrert færre henvendelser til NAV Hjelpemidler og tilrettelegging i 2020, både søknader og behov for bistand, men også henvendelser om service, reparasjon og tilpasning. Den samlede reduksjonen i henvendelser var på 2,3 %. Dette skyldes nok generelt lavere aktivitet med hjemmebesøk hos brukere i regi av kommunehelsetjenesten, som følge av koronapandemien.

Under fremgår nøkkeltall på utvalgte områder:

Antall søknader dagligliv

Totalt ble det behandlet 157 789 søknader, mot 161 829 i 2019. Tall er eksklusive briller til behandling av amblyopi.

Antall søknader arbeidsliv

Totalt ble det innen arbeidsliv behandlet 1 345 saker, mot 1 414 i 2019.

Antall søknader Bil gruppe 1: Totalt ble det behandlet 213 søknader i 2020, mot 285 i 2019.

Antall søknader Bil gruppe 2: Totalt ble det behandlet 1 351 søknader i 2020, mot 1 513 i 2019.

Arbeids- og velferdsetatens arbeid for å bedre tilgangen på hjelpemidler

Arbeids- og velferdsetatens arbeider for å bedre tilgangen på hjelpemidler slik at personer med nedsatt funksjonsevne skal kunne delta i arbeid, utdanning og dagligliv. NAV Hjelpemidler og tilrettelegging har etter vår vurdering håndtert pandemisituasjonen på en god måte.

Digitalisering av hjelpemiddelområdet

I 2020 utviklet og produksjonssatte NAV de første digitale løsningene på hjelpemiddelområdet. I tillegg til disse leveransene etablerte vi et formelt prosjektsamarbeid med KS om utvikling av digitale sømløse løsninger innenfor hjelpemidelformidlingen i Norge. Prosjektet fikk tildelt midler gjennom Digitaliseringsdirektoratets medfinansieringsordning.

Digitalisering av hjelpemiddelområdet (DigiHoT) leverte i 2020:

- Enkel digital behovsmelding, som kan benyttes av kommunalt ansatte. Behovsmeldingen inneholder foreløpig et begrenset utvalg av hjelpemidler, men skal videreutvikles med flere hjelpemidler og støttefunksjoner i løpet av 2021.
- Digital løsning for bestilling og formidling av tolk til døve, hørselshemmede og døvblinde. Løsningen ble lansert i hele landet, og skal videreutvikles i 2021.

Innsats for at barn og unge skal ha en aktiv hverdag - oppfølging av Sintef rapport

Sintef leverte i 2020, på bestilling fra direktoratet, en rapport om betydningen av hjelpemidler og tilrettelegging for barn og unge under utdanning. Rapporten peker på hjelpemidler som en viktig nærværsfaktor i skolen. Den gir få konkrete oppfølgingspunkter for hjelpemiddelsentralene, men peker på flere faktorer rundt manglende kunnskap og oppfølging av hjelpemidlene i skolen. Vi har satt ned en intern arbeidsgruppe som skal lede arbeidet med oppfølging av rapporten.

Innsats for økt deltakelse i arbeid og utdanning

De fleste brukerne kom i kontakt med hjelpemiddelsentralen i forbindelse med en sykemelding (40 %), den nest største gruppen var brukere på tiltak i regi av NAV (37 %). Kun 9 % av brukerne var ikke i aktivitet når kontakten med hjelpemiddelsentralen ble etablert. Dette er en nedgang fra tidligere år. Tallene samlet kan tilsa at hjelpemiddelsentralenes kompetanse benyttes tidligere i arbeidsrettede brukeroppfølgingsløp.

Tolkeområdet

Delvis nedstenging av samfunnet store deler av året medførte mindre behov for tolketjenester i 2020. Det ble bestilt totalt 81 294 tolkeoppdrag i 2020. Dette er en nedgang ca. 19 % fra 2019, hvor antallet var over 100 000. Totalt for året var det en dekningsgrad på 91,25 %.

Tolketjenester for hørselshemmede er en førstelinjeoppgave for NAV, og det var viktig å kunne tilby tolketjenester til brukerne til tross for pandemien. I perioder med stort smittetrykk ble det kun gitt oppmøtetolk i situasjoner som var helt nødvendige, f.eks. knyttet til liv og helse. I hele perioden vurderte tolketjenestene løpende om oppdragene kunne løses gjennom skjerm-tolking i stedet for oppmøtetolk.

I 2020 var det stor oppmerksomhet om følgende:

- NAV rullet ut nytt digitalt tolkeformidlingssystem til alle landets hjelpemiddelsentraler. Dette effektiviserer tolkeformidlingen og gir en enklere løsning for tolkebrukere og frilanstolker.
- Videotolking ble etablert som en ny tjeneste fra 2020.
- Nasjonal akuttvakt på tolkeområdet etablert ved NAV Hjelpemiddelsentral Rogaland.
- NAV prioriterte hyppigere dialog med brukerorganisasjonene på tolkeområdet, både samlet og hver for seg.
- NAV Hjelpemidler og tilrettelegging utarbeidet en intern *rapport for alternativ organisering av tolkeområdet* i januar 2020, med skisse til ulike tiltak. Noen av disse

tiltakene er satt i gang, andre er under revurdering pga. endringer i digitale løsninger gjennom 2020.

3.5 Sikre økonomiske rettigheter gjennom god ytelsesforvaltning

3.5.1 Styringsparametere

Nedenfor vises status per 31. desember 2020 for styringsparametere knyttet til hovedmålet Sikre økonomiske rettigheter gjennom god ytelsesforvaltning.

Tabell 11. Styringsparametere ytelser

Styringsparameter/mål	2019	2020	Merknad
Gjennomsnittlig saksbehandlingstid skal være innenfor frist for alle ytelsesområder	-	-	Se tabeller under kapittel 3.5.2.
Saker til behandling skal være innen frist ytre grense (antall saker over frist)	14 930	21 360	Se nærmere informasjon under kapittel 3.5.2.
Andel saker med korrekt vedtak innenfor gjeldende krav	-	-	Se eget avsnitt under kapittel 3.5.2.

Vi viser til tabellene i kapitlene nedenfor som viser tall for gjennomsnittlig saksbehandlingstid og andel korrekte vedtak per ytelse, samt utdypende forklaringer for utviklingen i alle tre styringsparametere.

3.5.2 Sikre rett ytelse til rett tid

Nedprioritere oppgaver og endringer i ambisjonsnivå som følge av koronapandemien

Saksbehandling av livsoppholdsytelser hadde første prioritet i 2020. Koronapandemien medførte en betydelig inngang av dagpengesøknader i tillegg til en økning i omsorgspenger og sykepenger. Det var nødvendig å prioritere disse sammen med saksbehandling av søknader etter de nye ordningene som fulgte av anmodningsvedtakene. NAV gjennomførte derfor omfattende omdisponeringer for å håndtere økt saksmengde, og reduserte ambisjonsnivået på disse hovedkategoriene:

- Kontroll- og feilutbetalingsarbeid
- Klage- og ankebehandling
- Virksomhetsutvikling
- Fagutvikling og kvalitetsarbeid

I 3. tertial økte vi innsatsen på klage- og ankeområdet i klageinstansen igjen. Omdisponerte ressurser ble tilbakeført og forventet saksbehandlingstid på de helserelaterte ytelsene, spesielt AAP, ble redusert. Videre ble kapasiteten til arbeid med kontroll og feilutbetaling økt noe, i tillegg til arbeidet med å følge opp tips om svindel relatert til anmodningsvedtakene.

Utvikling i saksbehandlingstider for nasjonale saker

NAV hadde måloppnåelse på gjennomsnittlig saksbehandlingstid for 14 av 18 nasjonale områder i 2020, noe som tilsvarer resultatet i 2019. Resultatene ble forbedret for ytelsene barnetrygd, enslige forsørgere, supplerende stønad og uføretrygd. Disse var innenfor målkravet per utgangen av desember 2020. Resultatene ble svakere for dagpenger, foreldrepenger, grunn- og hjelpestønad og hjelpemidler.

Fra og med 2020 ble det gjort endringer i frister for saksbehandlingstider på noen områder som dagpenger, foreldrepenger og bidragsområdet²³. Årsakene er at det hadde skjedd endringer i regelverk, at brukeratferden hadde blitt endret som følge av bedre digitale løsninger, eller at vi samtidig endret hvilke sakstyper som inkluderes i styringsparameterne.

Tabell 12. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid – Nasjonale saker i NAV²⁴

Styringsparameter: Gjennomsnittlig saksbehandlingstid skal være innenfor frist for alle ytelsesområder (antall dager)	Frist 2020	2019	2020
Arbeidsavklaringspenger ²⁵	17	16	13
Barnebidrag ²⁶	90	82	88
Barnetrygd	40	42	40
Bidragsforskudd	23	18	18
Dagpenger	21	21	64
Enslige forsørgere	23	29	19
Foreldrepengeområdet	35	35	37
Gjenlevendeytelse	30	26	25
Gravferdsstønad	35	32	26
Grunn- og hjelpestønad	40	37	43
Hjelpemidler (inkl. tekniske)	17/21/105 ²⁷	14	22 ²⁸
Kontantstøtte	50	25	19
Supplerende stønad	23	25	22
Sykdom i familien ²⁹	17	11	14
Tilleggsstønad	23	19	20
Tilleggsstønad arbeidssøkere	23	21	17
Uføretrygd	90	101	71
Yrkesskade	45//270 ³⁰	31	39

Tabell 13. Antall saker som ligger bak tallene i tabell 12

Ytelse	2019	2020	Ytelse	2019	2020
Totalt	1 136 588	1 458 775	Grunn og hjelpestønad	20 030	19 373
Arbeidsavklaringspenger	90 104	83 309	Hjelpemidler	417 077	364 604
Barnebidrag ³¹	33 832	28 848	Kontantstøtte	33 494	32 013
Barnetrygd	41 464	42 180	Supplerende stønad	3 598	3 511
Bidragsforskudd	17 318	15 246	Sykdom i familien	29 393	33 616
Dagpenger	120 595	545 534	Tilleggsstønad	44 687	35 123
Enslige forsørgere	25 532	22 463	Till. Støn. arbeidssøkere	43 651	26 775
Foreldrepengeområdet	102 877	111 382	Uføretrygd	36 803	28 457
Gjenlevendeytelse	1 693	1 544	Yrkesskade	51 541	43 230
Gravferdsstønad	22 899	21 567			

²³ Barnebidrag ble endret fra 85 til 90 dager, dagpenger er endret fra 17 til 21 dager og foreldrepenger er endret fra 30 til 35 dager, ref. brev til ASD 20/7044.

²⁴ Resultatene er oppgitt i dager totalt, ikke virkedager. For ytelsene grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler og yrkesskade er det noen utenlandssaker inkludert i resultatene. Ettersom fristen er lik og det er så få saker, synliggjøres de ikke i tabellen for utenlandssaker.

²⁵ Arbeidsavklaringspenger inkluderer ikke vedtak etter folketrykkløven § 11-5.

²⁶ Saksvolumet inkluderer endringssaker.

²⁷ Hjelpemiddelområdet har mange ulike områder med ulike frister. For eksempel har mange bilsaker lang frist.

²⁸ Saksbehandlingstiden for ortopediske hjelpemidler, høreapparater, parykker og brystproteser var i 2020 33 dager (frist 17 dager). Saksbehandlingstiden for andre saker var i 2020 13 dager (frist 21/105 dager). Vi viser til nærmere rapportering på hjelpemidler som saksbehandles i Arbeids- og tjenestelinjen under kapittel 3.4.2.

²⁹ Fristen gjelder bare pleiepenger.

³⁰ Noen av sakene krever mer vurdering av medisinsk dokumentasjon. Fristen er 45 dager for skademeldinger skade og 270 dager for skademeldinger sykdom.

³¹ Saksvolumet inkluderer endringssaker.

Arbeidsavklaringspenger (AAP)

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid var på 13 dager og godt innenfor målkravet på 17 dager. Saksinngangen og produksjonen på området var lavere enn vanlig på grunn av koronapandemien. Både inngang og antall saker behandlet, økte noe i løpet av 3. tertial. Som en følge av tiltak for å håndtere koronapandemien ble det gitt maskinell forlengelse til mottakere av AAP i 2020. I kombinasjon med at lovendringen fra 2018 fører til at både de med 3 og med 4 års løp når maksdato samtidig, vil dette medføre en sterk økning i antall saker som skal behandles i 2021.

Barnebidragsområdet

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid økte fra 82 til 88 dager og var innenfor kravet på 90 dager. Grunnet koronapandemien ble det omdisponert ressurser fra saksbehandling på bidragsområdet til dagpenger. Antall saker til behandling økte fra 9 860 til 11 150 saker. Det tilsvarer en oppgang på 1 290 saker (13 prosent). Tilsvarende var 940 av sakene til behandling over ytre grense for saksbehandlingstid, noe som tilsvarer om lag en dobling i forhold til 2019.

For bidragsforskudd ble gjennomsnittlig saksbehandlingstid uendret på 18 dager fra 2019 til 2020, og godt innenfor målkravet på 23 dager.

Barnetrygd

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid gikk ned fra 42 til 40 dager og var i samsvar med kravet på området. Vi reduserte antall saker til behandling fra 9 000 til 7 660 saker. Det tilsvarer en nedgang på 15 prosent. Tilsvarende har vi redusert antall saker til behandling over ytre grense for saksbehandlingstid med 290 saker (46 prosent).

Dagpenger

Ekstremt høy arbeidsledighet forårsaket av koronapandemien, medførte at saksbehandlingstiden i gjennomsnitt økte fra 21 til 64 dager våren 2020. Antall dagpengesøknader økte til over 662 000 mot omtrent 172 000 i 2019. Det ble tilført mange ressurser til dagpengeområdet for å imøtekomme den store økningen i antall søknader fra mars 2020, men NAV klarte ikke å holde saksbehandlingstiden innenfor 21 dager. Mot slutten av 2020 gikk saksbehandlingstiden ned til 4 uker i tråd med det NAV hadde lovet i styringsdialogen med ASD.

Enslige forsørgere

Saksbehandlingstiden for stønader til enslige forsørgere ble kraftig forbedret fra 29 dager i 2019 til 19 dager i 2020, og havnet godt under målkravet på 23 dager. Etter en relativt lav saksinngang i 2. tertial gikk inngangen opp til et normalt nivå i 3. tertial, men vi har opprettholdt måloppnåelse på området.

Foreldrepengeområdet

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid økte fra 35 dager i 2019 til 37 dager i 2020. Dette er rett over målkravet på 35 dager. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid på foreldrepenger økte etter overgang til ny vedtaksløsning, noe som har sammenheng med inkludering av fedrekvotesaker i måling av saksbehandlingstiden³². Vi har redusert antall saker til behandling fra 18 400 til 17 100 saker (7 prosent). Tilsvarende har vi redusert antall saker til behandling over ytre grense for saksbehandlingstid fra omtrent 1 470 til 800 saker (45 prosent).

³² Far/medmor setter ofte frem søknaden samtidig med mor, svært lang tid før far/medmors uttaksperiode faktisk skal starte. Søknader relatert til fedrekvote har derfor tradisjonelt sett blitt ekskludert fra målkrav. I den nye vedtaksløsningen behandles imidlertid søknadene under ett, og en og samme behandling er gjerne relatert til flere ulike deler av stønadsuttaket (uavhengig av om stønadsuttaket gjelder fellesperiode, utsettelse/gradering og/eller fedrekvote).

NAV prioriterte i 2020 manuelt arbeid med å identifisere foreldrepengesaker, der foreldre kan ha mistet rett til foreldrepenger som følge av feilpraktisering ved mottak av inntektsmelding.

Gjenlevendeytelse

Vi oppnådde målkravet til gjennomsnittlig saksbehandlingstid på 25 dager i 2020. Det var en liten nedgang i antall registrerte saker til behandling fra omtrent 400 til 320 saker (20 prosent) og fra 90 til 75 saker til behandling over ytre grense for saksbehandlingstid (15 prosent). Tidlig i pandemien ble det gjort en del avklaringer av hvorvidt det måtte gjøres unntak fra de vanlige reglene om forventet inntekt og oppfølging mot arbeid mv. Dette fikk i begrenset grad virkning for saksbehandlingen av søknader.

Gravferdsstønad

Vi reduserte gjennomsnittlig saksbehandlingstid fra 32 dager i 2019 til 25 i 2020, og var innenfor målkravet på 35 dager for området. Saksbehandlingen i 2020 var preget av at NAV måtte etterspørre ytterligere dokumentasjon i en høy andel av søknadene. Vi erfarte at gravferdsbyråene søkte tidligere enn før, samt at andel ukomplette søknader økte. I begynnelsen av 2020 arbeidet vi med avklaringer rundt EØS-bestemmelsenes betydning for gravferdsstønad.

Grunn- og hjelpestønad

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid økte fra 37 dager i 2019 til 43 dager i 2020, og var tre dager over kravet på 40 dager saksbehandlingstid.

Hjelpemidler (inkludert tekniske)

Saksbehandlingen på hjelpemiddelområdet økte fra 14 dager i 2019 til 22 dager i 2020 slik at vi ikke nådde målkravet. Økningen i gjennomsnittlig saksbehandlingstid skyldes ikke Hjelpemiddelsentralene, men omprioriteringer i ytelsesforvaltningen som følge av koronapandemien. Dette har resultert i noe lavere prioritet på behandling av søknader om ortopediske hjelpemidler, høreapparater, parykker og brystproteser. Det ble satt inn tiltak i løpet av 3. tertial for å bedre situasjonen på området.

Hjelpemiddelområdet hadde 32 460 saker til behandling i slutten av 2020. Dette tilsvarer en økning på 87 prosent fra 2019. 700 saker var over ytre grense for saksbehandlingstid, dette innebærer en nedgang på 13 prosent sammenlignet med 2019.

Kontantstøtte

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid har gått ned fra 25 dager i 2019 til 19 dager i 2020 og er godt innenfor kravet på 50 dager. Det har vært en nedgang i antall søknader fra omtrent 33 600 i 2019 til 32 700 i 2020. Dette samsvarer med tidligere års utvikling.

Supplerende stønad

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid ble redusert fra 25 dager i 2019 til 22 dager i 2020, og var dermed innenfor kravet på 23 dager.

Sykdom i familien (pleiepenge)

Vi hadde en økning på 14 prosent i antall saker fra 2019 til 2020. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid økte fra 11 dager i 2019 til 14 dager i 2020. Dette var imidlertid innenfor målkravet på 17 dager. Økningen i saksbehandlingstid har sannsynligvis sammenheng med at det som følge av pandemien³³ har vært en tilnærmet tidobling i antall refusjonskrav for omsorgspenger sammenlignet med tidligere år. Det gav også økt ressursbruk på omsorgspengeytelsen til tross for høy automatiseringsgrad. I tillegg var det flere regelendringer i den midlertidige forskriften i løpet av 2020. Mange av de midlertidige regelendringene ble videreført

³³ Det er ikke målkrav til annet enn pleiepenge og de andre sakene er derfor ikke med i denne statistikken.

til 2021, slik at saksbehandlingstiden for pleiepenger fortsatt kan bli påvirket av den videre koronapandemien.

Tilleggsstønad og tilleggsstønad arbeidssøkere

Saksbehandlingstiden for tilleggsstønader forvaltet under folketrygdloven var i 2020 innenfor målkravet på 23 dager. Det var redusert aktivitet på tilleggsstønader i 2020, men vi ser også at inngangen tok seg litt opp i 3. tertial. Hovedvekten av økningen i antall saker til behandling i 2. tertial ble redusert i 3. tertial 2020.

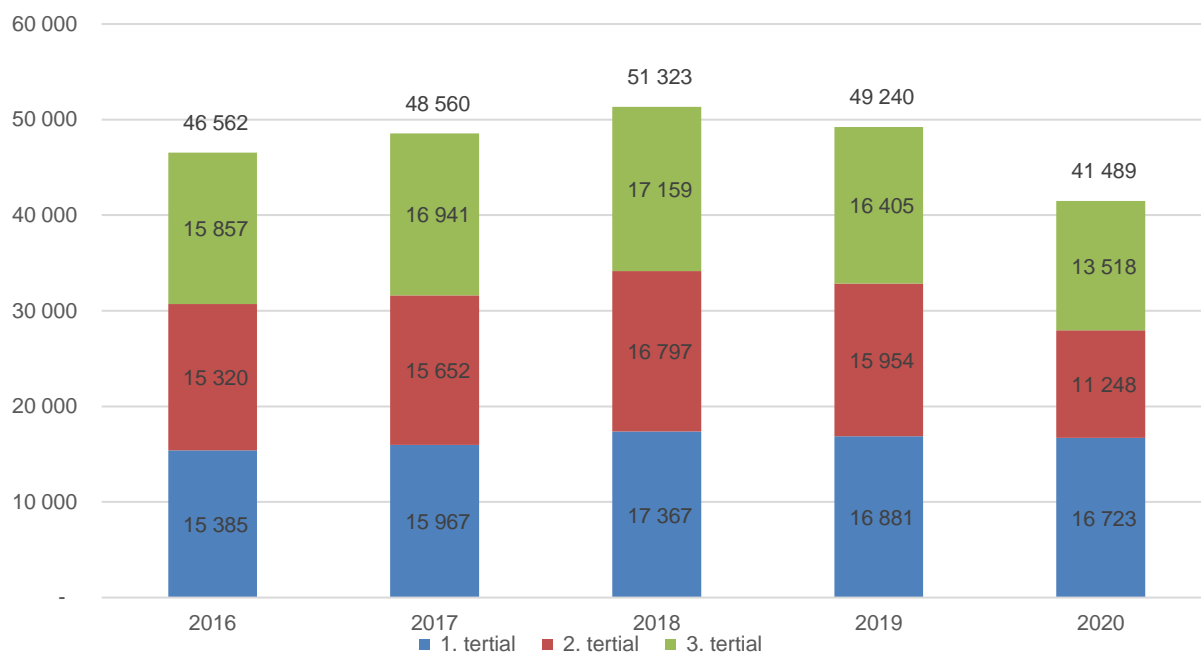
NAV hadde også måloppnåelse på tilleggsstønad arbeidssøkere som forvaltes under arbeidsmarkedsloven. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid gikk ned fra 21 dager i 2019 til 17 dager i 2020.

Uføretrygd

Etter å ha oppnådd målkravet ved utløpet av 2019 etter svært mange år med store utfordringer, klarte vi å opprettholde de gode resultatene for uføretrygd i 2020, til tross for koronapandemien. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid i 2020 var på 71 dager mot 101 dager i 2019. Arbeidet med klagesaker ble imidlertid noe nedprioritert, hvilket medførte en nedgang i antall behandlede saker fra 2019 til 2020. Tilsvarende ble antall produserte tilbakekrevingsaker redusert fra midten av mars. Dette skyldes primært omdisponeringer av ressurser til dagpengeområdet.

Inngangen av søknader om uføretrygd i 2020 var lav grunnet koronapandemien og lavere aktivitet på AAP, med 41 489 søknader og klager i 2020 mot 49 240 saker i 2019, men inngangen økte noe i 3. tertial sammenlignet med 2. tertial. Saksbehandlingstiden ventes å øke fremover i tid, fordi det fremdeles er omdisponert ressurser fra denne ytelsen.

Figur 16. Inngang av søknader og klager på uføretrygd



Yrkeskade

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid var på 39 dager i 2020, og var innenfor målkravet på 45 dager³⁴. Det var en nedgang i antall saker på om lag 16 prosent fra 2019 til 2020. Reduksjonen

³⁴ Skademeldinger yrkessykdom som utgjør 2,5 prosent av sakene, er inkludert i målingen av gjennomsnittlig saksbehandlingstid, men har en frist på 270 dager som følge av en annen saksprosess.

i antall meldte yrkesskader antas å ha sammenheng med redusert yrkesaktivitet på grunn av koronapandemien. Det var en liten økning i saksbehandlingstid (8 dager) som kan skyldes reduserte muligheter til å innhente spesialisterklæringen i første periode av koronapandemien.

Utvikling i saksbehandlingstider for utenlandssaker

NAV hadde måloppnåelse på fem av elleve utenlandsområder tilsvarende som i 2019. Vi forbedret resultatene for barnebidrag, uføretrygd og foreldrepengeområdet, mens de ble svakere for arbeidsavklaringspenger, barnetrygd og dagpenger.

Tabell 14. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid - Utenlandssaker i NAV

Styringsparameter: Gjennomsnittlig saksbehandlingstid skal være innenfor frist for alle ytelsesområder (i antall dager)	Frist 2020	2019	2020
Alderspensjon	95	92	95
Arbeidsavklaringspenger ³⁵	17	20	25
Barnebidrag	115	111	114
Barnetrygd EØS	120	115	134
Bidragforskudd	23	18	18
Dagpenger	21	17	62
Foreldrepengeområdet	75	76	57
Kontantstøtte EØS	120	97	118
Medlemskap	23	108	115
Sykdom i familien ³⁶	17	24	29
Uføretrygd	90/180 ³⁷	249	184

Tabell 15. Antall saker som ligger bak tallene i tabell 14

Ytelse	2019	2020	Ytelse	2019	2020
Totalt	42 072	41 628	Dagpenger	393	1 037
Alderspensjon	4 486	4 840	Foreldrepengeområdet	689	877
Arbeidsavklaringspenger	372	452	Kontantstøtte EØS	3 089	2 745
Barnebidrag	3 138	2 682	Medlemskap	8 848	8 525
Barnetrygd EØS	12 880	12 917	Sykdom i familien	204	262
Bidragforskudd	2 617	2 285	Uføretrygd	5 351	5 006

Alderspensjon

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid var på 95 dager i 2020, noe som tilsvarer målkravet. Det var en økning fra 2019, da gjennomsnittlig saksbehandlingstid var 92 dager. Det var imidlertid en forbedring av den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden gjennom året 2020. Den samlede gjennomsnittlige saksbehandlingstiden for første og andre tertial var på 102 dager. Økningen fra 2019 skyldtes at det var omdisponert ressurser fra området til dagpenger.

Arbeidsavklaringspenger

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid økte fra 20 dager i 2019 til 25 dager i 2020 og var over målkravet. Antall saker var imidlertid mindre enn 500, slik at enkeltsaker kunne ha stor betydning for samlet måloppnåelse.

³⁵ Arbeidsavklaringspenger inkluderer ikke vedtak etter folketrygdloven § 11-5.

³⁶ Omsorgspenger vedtatt i ny vedtaksløsning er nå inkludert i tallene.

³⁷ Fristen er 90 dager for nasjonal del av saksbehandlingen av Norge/utland og 180 dager for bosatt utland. I sakene som gjelder Norge/utland måles kun den delen av saksbehandlingstiden som omfatter den norske delen av ytelsen. Vi klarer ikke å måle samlet saksbehandlingstid inkludert behandling av den utenlandske delen av ytelsen.

Barnebidrag

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid var innfor målkravet. Det var en økning i saksbehandlingstid på området, noe som skyldtes en endring i inngangen av ulike typer søknader som ble behandlet.

Barnetrygd EØS

Antallet søknader var tilnærmet uendret fra 2019 til 2020, men gjennomsnittlig saksbehandlingstid økte fra 115 dager til 134 dager. Økningen skyldtes et etterslep av saker fra 2019. For å forbedre status på området, og for å være best mulig rustet til å ta i bruk nye systemløsninger, ble det fra 2021 midlertidig tilført nye ressurser på barnetrygdområdet inkludert EØS området.

Dagpenger

Ekstremt høy arbeidsledighet forårsaket av koronapandemien, medførte at saksbehandlingstiden for utenlandssaker økte fra 17 til 62 dager. Det ble tilført mange ressurser til dagpengeområdet generelt, men en klarte ikke å holde saksbehandlingstiden under 21 dager. Mot slutten av 2020 gikk saksbehandlingstiden ned til under 4 uker. Utsiktene for 2021 avhenger av utviklingen i koronapandemien.

Foreldrepengeområdet

Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden falt fra 76 dager i 2019 til 57 dager i 2020, og lå godt innenfor kravet på 75 dager.

Kontantstøtte EØS

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid økte fra 97 dager i 2019 til 118 dager i 2020, men resultatet var fortsatt innenfor kravet på 120 dager. Økningen i saksbehandlingstid må ses i sammenheng med øvrige utfordringer på EØS-områdene.

Medlemskap

NAV nådde ikke målet for gjennomsnittlig saksbehandlingstid på medlemskapsområdet. Det var en økning i gjennomsnittlig saksbehandlingstid fra 108 til 115 dager fra 2019 til 2020. Høyere gjennomsnittlig saksbehandlingstid skyldtes blant annet nedbygging av (gamle) saker til behandling. Økningen i saksbehandlingstid må også ses i sammenheng med utfordringer knyttet til koronapandemien og bruk av hjemmekontor. Saksbehandlingen er i stor grad manuell med lite systemstøtte, og bruk av hjemmekontor hadde derfor betydning for effektiviteten i saksbehandlingen, blant annet for trykk utskrift av vedtaksbrev.

Det var lavere inngang av saker i 2020. Vi antar at dette skyldtes reiserestriksjoner som følger av koronapandemien. Antall saker til behandling ble redusert fra 4 190 til 3 130 saker (25 %). Tilsvarende ble antall saker til behandling over ytre grense redusert med 800 saker (29 prosent).

Sykdom i familien (pleiepenger)

Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden økte fra 24 dager i 2019 til 29 dager i 2020. Dette var en negativ utvikling og vi nådde ikke kravet til gjennomsnittlig saksbehandlingstid på 17 dager. Antall saker var imidlertid svært lavt, og enkeltsaker kan få stor betydning for samlet måloppnåelse. Området er under modernisering og vi forventer at forbedringer og effektiviserte prosesser vil medføre nedgang i saksbehandlingstiden også på utenlandsområdet.

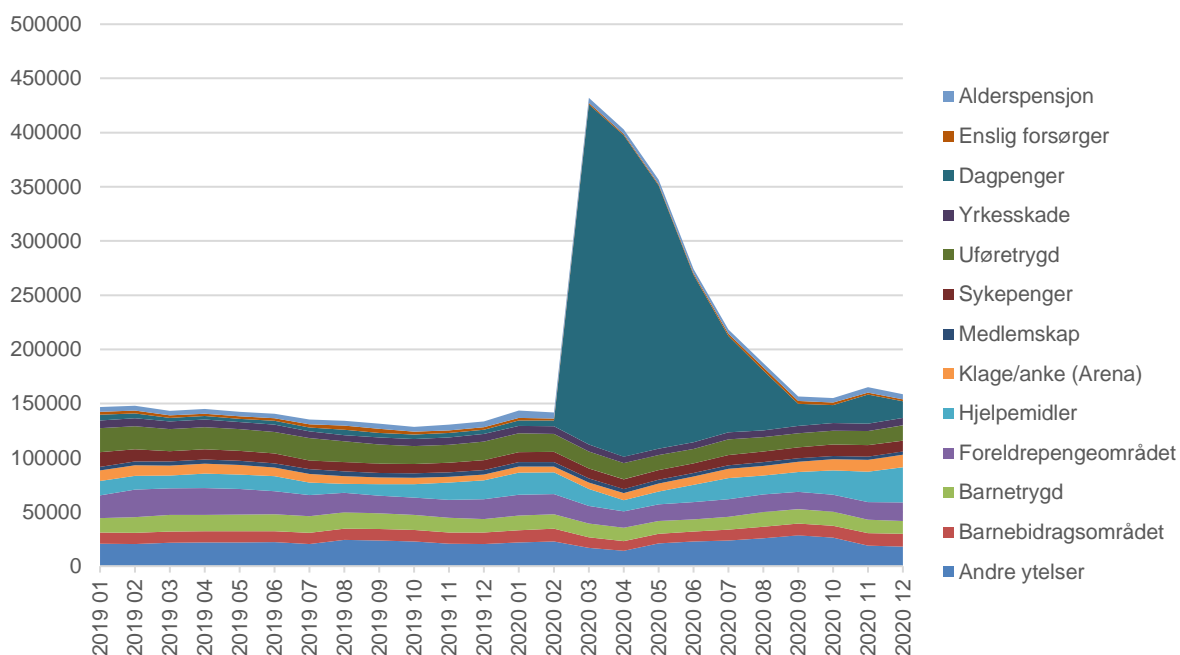
Uføretrygd

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid på utenlandsområdet for uføretrygd ble redusert i 2020, men måloppnåelsen var fortsatt 4 dager over kravet på 180 dager. Beholdningen av saker til behandling hadde nesten halvert liggetid mot slutten av 2020 sammenlignet med 2019, så vi har håp om å oppnå målkravet i 2021.

Saker til behandling (nasjonalt og utland)

Antall saker til behandling økte fra 133 620 i desember 2019 til 158 690 i desember 2020 (12 %). Antall saker til behandling i 2020 var særlig påvirket av dagpengesøknadene og hjelpemiddelområdet (økning på 15 100 saker fra desember 2019 til desember 2020). I tillegg var det en økning på nesten 6 200 klager og anker for Arenaytelsene (dagpenger, AAP, tilleggsstønader og tiltakspenger). Det var en nedgang i antall uføresaker på nesten 3 000 saker og en nedgang på 2 400 saker i samlekategorien andre saker. Ut over dette, og den midlertidige toppen av dagpengesaker til behandling gjennom året, var det ingen vesentlig endring i antall saker til behandling.

Figur 17. Antall saker til behandling i NAV - Nasjonale og utenlandssaker³⁸



Utvikling i antall saker til behandling over ytre grense for saksbehandlingstid

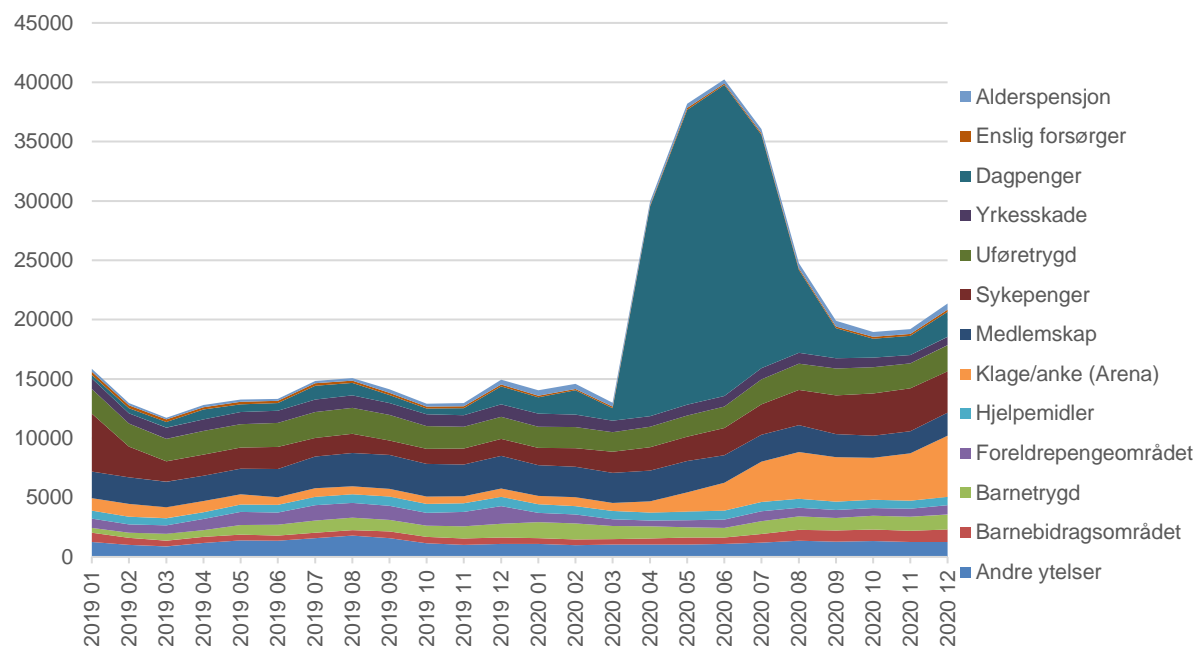
Totalt økte antall saker til behandling over ytre grense for saksbehandlingstid fra 14 930 i desember 2019 til 21 360 i desember 2020 (43 prosent).

Utviklingen i antall saker over ytre grense for saksbehandlingstid i 2020 var dominert av dagpengeområdet og klager/anker for arenaytelsene (dagpenger, AAP, tilleggsstønader og tiltakspenger). Det reelle antall klager/anker i Arena var per slutten av 2020 høyere enn tallene tilsier fordi sakene som følge av begrenset kapasitet ikke ble registrert inn i vedtaksløsningen før nærmere tidspunkt for saksbehandling. Gjennom året 2020 er også antall registrerte dagpengesaker til behandling over ytre grense for lavt. Ytregrensefristen for dagpenger er på 30 dager, så vi kan anslå at antall saker over ytre grense kan ha vært så høyt som 220 000 dagpengesaker i starten av mai. På det tidspunktet hadde 330 000 søknader kommet senest én måned tidligere, og antallet behandlede var på 110 000 saker.

På slutten av 2020 var søknadsbehandlingen på dagpenger under kontroll, mens det var et uvanlig høyt antall klager/anker for arenaytelsene og et noe høyere antall sykepengesaker til behandling over ytre grense enn ved slutten av 2019.

³⁸ Tallene for klager og anker (Arena) er for lave fordi en del av restansmengden ligger som oppgaver som enda ikke er registrert inn i fagsystemet. Tallene for dagpenger er korrigeret inn i figuren.

Figur 18. Antall saker til behandling over ytre grense i NAV - Nasjonale og utenlandssaker³⁹



Gjennomsnittlig liggetid for saker til behandling

Gjennomsnittlig liggetid beregnes for ubehandlede saker som antall dager i gjennomsnitt fra mottattdato til slutten av året.

Samlet gjennomsnittlig liggetid gikk ned både for nasjonale saker og utenlandssaker, ekskludert dagpengesakene. Noen nasjonale områder hadde en stor økning i liggetid som tilleggsstønad arbeidssøkere, gjenlevendeytelse og yrkesskade, mens barnetrygd, supplerende stønad, sykdom i familien og uføretrygd har hatt en vesentlig nedgang.

For utenlandssaker var det særlig arbeidsavklaringspenger og foreldrepengeområdet som hadde en stor økning, mens uføretrygd utland hadde den største reduksjonen.

Kvalitet i ytelsesforvaltningen

På ytelsesområdet gjennomfører NAV kvalitetsaktiviteter som utvikling av støtteverktøy for saksbehandlerne, kvalitetsmålinger, fagnettverk, samhandlingsmøter mellom resultat-områdene og mellom linjene, og kompetanseutviklingsprogrammer.

NAV utarbeider årlig kvalitetsrapporter basert på klagesaksbehandling (omtalt lenger ned) og omgjøringer i tillegg til den helhetlige fagutviklingen. De kvalitetshevende aktivitetene var imidlertid nedprioritert fra mars 2020 som følge av koronapandemien, som meldt i tertialrapportene for 2020.

³⁹ Antall dagpengesaker og klager og anker (Arena) er for lavt fordi en del av restansmengden ligger som oppgaver som enda ikke er registrert inn i fagsystemet.

Vi gjennomførte likevel mange aktiviteter i 2020. Her er eksempler:

- Områdene sykdom i familien, grunn- og hjelpestønad og hjelpemidler ble i løpet av 3. tertial organisert som en nasjonal kø. Dette arbeidet inkluderte utvikling av felles fagrutiner og brevmaler. Dette vil bidra til økt kvalitet og lik praksis.
- Innføring av tottrinnskontroll på beregningsaker på barnebidragsområdet
- Oppstart av fagnettverk for generell juss.
- Tiltak etter EØS-saken (se nærmere info under kapittel 3.5.4).
- Etablering av nytt system for oppfølging og vurdering av NAV Klageinstans egen kvalitet i saksbehandlingen.

Det ble kun gjennomført kvalitetsmåling av nye vedtak om alderspensjon, uføretrygd og hjelpestønad i 3. tertial 2020, jf. tabell 16. På grunn av mye ekstraarbeid med regulering av grunnbeløpet i folketrygden i 2020, ble det ikke avholdt kvalitetsmåling av vedtak om ytelser til eneforsørger. For øvrige ytelser ble kvalitetsmålingen ikke gjennomført grunnet koronapandemien.

For undersøkelsen av uføretrygd viste resultatene jevnt over god vedtaks kvalitet. Det er utstrakt bruk av hjelpeverktøy og hjelpetekster, noe som ga bedre begrunnede enkeltvedtak, både i vilkårvurdering og melding om vedtak. Vi hadde fortsatt utfordringer knyttet til fastsettelse av inntekten før uførhet. Sakene var mer utfordrende enn tidligere, fordi søkerne hadde flere inntektskilder, varierende inntekter, manglende inntekter. Flere alternativer var til stede, og dette ga utfordrende valg for saksbehandlerne.

Fra undersøkelsen av hjelpestønad rapporteres det også om god vedtaks kvalitet. Det var likevel for mange vedtak med mangelfull eller helt fraværende dokumentasjon. Begrunnelse og fastsettelse av sats var fortsatt en utfordring.

Tabell 16. Løpende kvalitetsmålinger for ytelser i NAV - andel korrekte vedtak

Styringsparameter: Andel saker med korrekt vedtak innenfor gjeldende krav (årlig kvalitetsmåling)	Krav 2020	2019	2020
Alderspensjon – nye vedtak	98 %	97 %	100 %
Alderspensjon – endringsvedtak (første tertial 2019)	97 %	91 %	-
Arbeidsavklaringspenger (AAP)	87 %	92 %	-
Barnebidrag	90 %	87 %	-
Dagpenger	87 %	90 %	-
Enslig forsørger	91 %	94 %	-
Hjelpemidler	-	94 %	-
Hjelpestønad	-	90 %	92 %
Medlemskap - unntak etter EØS-forordning 883/2004 artikkel 16	-	99 %	-
Pleiepenger	-	96 %	-
Sykepenger	95 %	90 %	-
Uføretrygd	85 %	90 %	91 %

Nøkkelkontrollene innebærer et definert minstenivå på internkontroll i saksbehandlingen av ytelsene. Det rapporteres som for tidligere år om et stabilt høyt nivå når det gjelder etterlevelse.

Kvalitetsrapport

NAV Klageinstans utarbeider årlig en kvalitetsrapport til direktoratet og operative enheter om utfordringer knyttet til kvaliteten i de klagesakene som er blitt behandlet. Kvalitetsrapporten for 2020 viste kun mindre endringer i kvaliteten i klagesakene fra tidligere år, og mange av de samme gjennomgående kvalitetsutfordringene som det ble rapport om i årsrapporten for 2019.

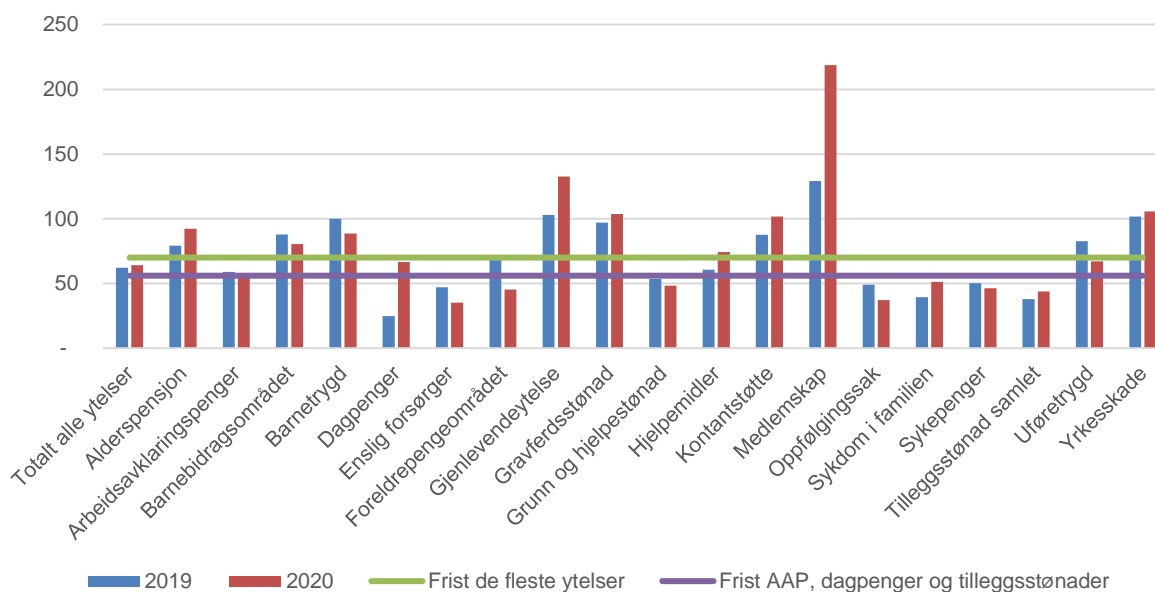
De viktigste kvalitetsavvikene i klagesakene som påpekes i den overordnede rapporten til Arbeids- og velferdsdirektoratet er som følger:

- NAV behandlet brukernes saker uten at disse var godt nok opplyst trygdemedisinsk.
- På de helserelaterte områdene, og særlig AAP, medførte oppgave- og ansvarsdelingen mellom NAV kontor og NAV Arbeid- og ytelse at ansvaret for forsvarlig behandling av brukernes saker ble pulverisert.
- Brukerne fikk ofte ikke den individuelle begrunnelsen de har krav på når de fikk avslag på et krav om ytelse.
- Nye digitale søknadsprosesser kan gi økt risiko for brudd på NAVs veiledningsplikt.
- Økt digital dialog mellom NAV og brukerne har ført til utfordringer med hensyn til journalføring av saksopplysninger.
- Feilutbetalingssaker ble ofte behandlet med svak kompetanse og kvalitet.

De fleste klagesakene som danner grunnlag for klagerapporten for 2020, ble behandlet av vedtaksinstansen før koronapandemien inntraff. Enhetene i NAV skal gjennomgå rapporten og vurdere tiltak innen sitt ansvarsområde for å følge opp funnene. Det settes også i gang et arbeid for at NAV kan håndtere gjennomgående funn og sikre at funn ikke blir gjentakende uten nødvendige tiltak.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid på klager

Figur 19. Saksbehandlingstid for klager i vedtaksinstans i NAV (antall dager)⁴⁰



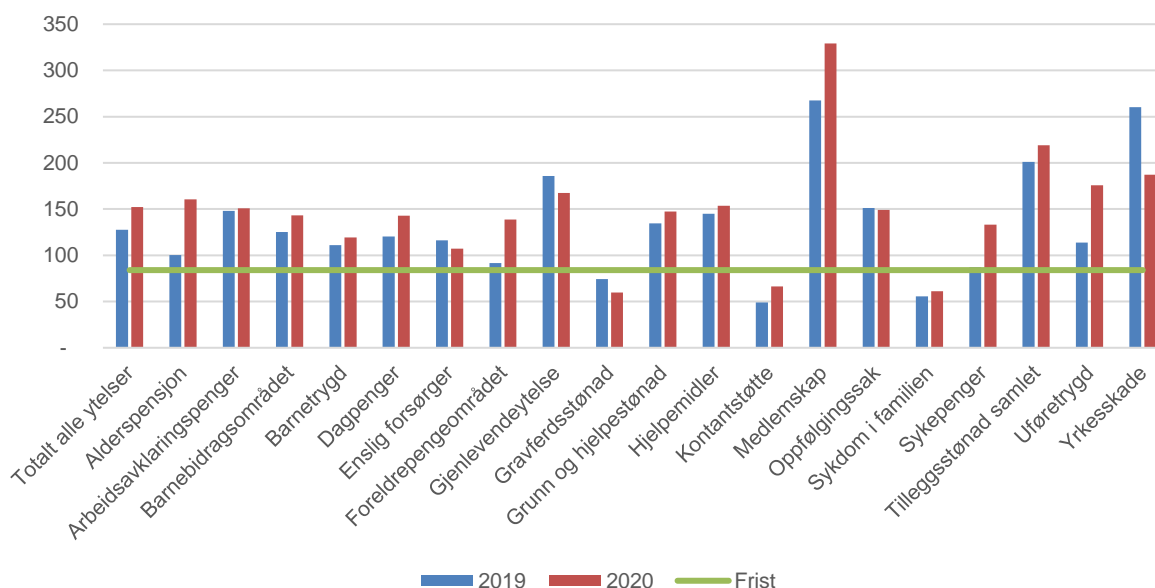
Våren 2020 kommuniserte direktoratet til saksbehandlerne at behandlingen av klagesaker kunne nedprioriteres til fordel for stønader til livsopphold som følge av koronapandemien.

Det slo særlig ut for saksbehandlingstidene for klager i førsteinstans når det gjelder dagpenger. Antall klagesaker med en saksbehandlingstid over ytre grense for de ytelsene som behandles i Arena økte fra 367 saker i 3. tertial 2019 til 4 877 i samme tertial 2020. Det fleste sakene bak dette tallet var dagpengesaker. Utover dette var antall saker over ytre grense ganske konstant.

⁴⁰ Resultatene er oppgitt i dager totalt, ikke virkedager. Alle stønadsområder med mer enn 100 klagesaker behandlet i 2020 i NAV er inkludert i figuren både for vedtaksinstans og klageinstans.

På tross av koronapandemien klarte NAV å redusere saksbehandlingstiden for klager i førsteinstans for noen ytelser som uføretrygd, barnetrygd, barnebidrag og foreldrepenger.

Figur 20. Saksbehandlingstid for behandlede klager i klageinstans i NAV (antall dager)⁴¹



NAV hadde som klar målsetning at målkravet om 12 uker gjennomsnittlig saksbehandlingstid i klageinstansen skulle nås i løpet av 2. tertial 2020 etter over 2,5 år med restansenedbyggingstiltak. 1/3 av saksbehandlerne i klageinstansen ble imidlertid omdisponert til å behandle førstegangssøknader som følge av koronapandemien i perioden mars til oktober, og dermed nådde vi ikke målet.

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid økte mye i 3.tertial. Årsaken er at klageinstansen behandlet mange saker som ble mottatt før mars/april da den store omdisponeringen skjedde. For å unngå at saksbehandlingen stoppet på enkelte områder som følge av omdisponeringen, endret de på sammensetningen av saksporteføljen mellom avdelingene og saksbehandlerne. Dermed har økningen i saksbehandlingstider blitt jevnere fordelt ut over fagområdene.

Koronapandemien påvirket også hvor mange klagesaker vedtaksinstansene behandlet på de ulike stønadsområdene:

- På dagpengeområdet mottok klageinstansen knapt noen nye klagesaker i perioden fra april til oktober. Gjennomsnittlig liggetid på saker til behandling var derfor lavere enn det ellers kunne ha vært.
- For arbeidsavklaringspenger ble saksbehandlingstiden mer enn doblet. I 3.tertial varslet klageinstansen på det meste om 35 uker saksbehandlingstid. I løpet av 3. tertial var det en særlig reduksjon av saksbehandlingstiden, og vi kunne ved inngangen til 2021 derfor varsle en saksbehandlingstid på 20 uker.

Framover vil klageinstansen også gjøre en betydelig innsats for få redusert saksbehandlingstidene på sykepenginger og dagpenger. Muligheten for å få kontroll på saksbehandlingstidene er gode på disse to områdene. På uføreområdet er det iverksatt tiltak for å redusere svartider gjennom økt kapasitet og nedbygging saker til behandling. Både saksmengde og saks-kompleksitet tilsier at dette vil være et lengre løp enn på sykepenginger og dagpenger.

⁴¹ Resultatene er oppgitt i dager totalt, ikke virkedager. Alle stønadsområder med mer enn 100 klagesaker behandlet i 2020 i NAV er inkludert i figuren både for vedtaksinstans og klageinstans.

Status og utvikling i andel omgjøringer og avslagsprosent

Generelt om avslags- og omgjøringsprosent i perioden

På grunn av koronapandemien er det vanskelig å vurdere avslags- og omgjøringsprosent av vedtak i 2020 opp mot tidligere år på flere ytelsesområder. Det gjelder særlig helse- og arbeidsrelaterte ytelser. Dette på grunn av midlertidige regler på flere områder, at sammen-setningen av saksporteføljen ble annerledes og fordi mange medarbeidere midlertidig var omdisponert uten å ha kunnet tilegne seg samme breddekompetanse som den ordinære bemanningen.

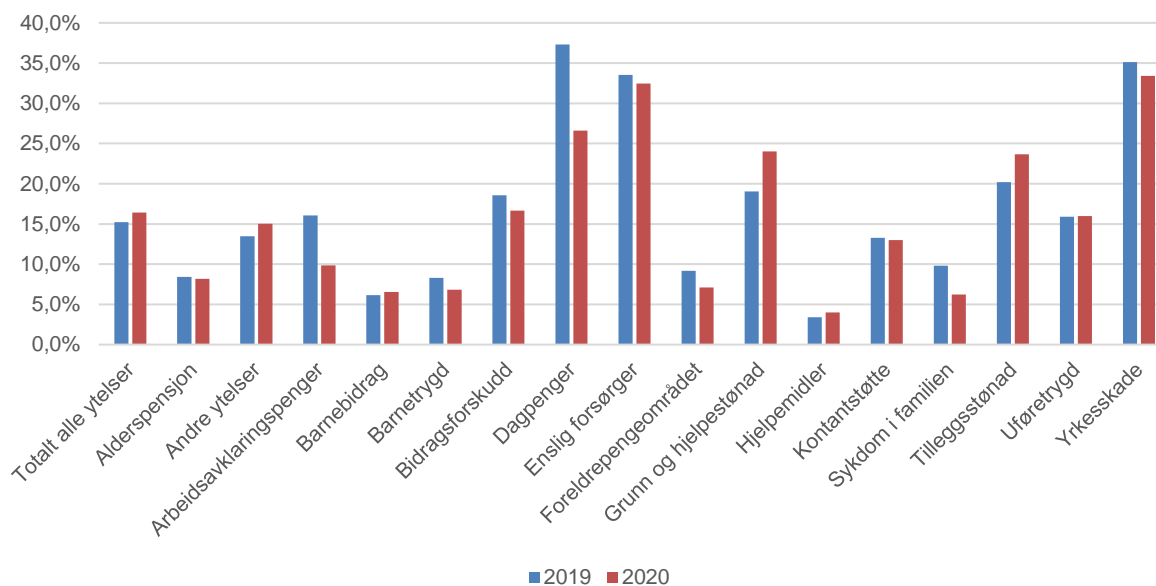
På dagpengeområdet har det vært en vesentlig økning i antall førstegangssaker til behandling.

Eksempler på endringer i sakene er nesten totalt fravær av avslag på forlengelser etter unntaksbestemmelsene for AAP og vesentlig færre revurderinger for enslig forsørger. Det siste skyldes hovedsakelig at retten til barnetilsyn ble forlenget selv om barnehagene stengte og brukerne slapp å betale for barnehageplassen.

På dagpengeområdet har reglene for sanksjoner i mindre grad vært benyttet under pandemien.

Avslagsprosent for ytelser

Figur 21. Avslagsprosent for utvalgte ytelser⁴²



⁴² For sykepenger finnes det ikke statistikk over innvilgelser og avslag ettersom vedtaksløsningen Infotrygd av hensyn til effektivitet for saksbehandlingen av sykepenger, er bygget opp annerledes enn for de andre ytelsene. Dette vil bli rettet når NAV tar i bruk ny vedtaksløsning som nå er under utarbeidelse.

Tabell 17. Antall vedtatte søknader som grunnlag for avslagsprosjenter

Ytelse	2019	2020	Ytelse	2019	2020
Totalt vedtatte	1 673 344	2 060 379	Foreldrepengeområdet	176 124	120 357
Alderspensjon	65 108	65 263	Grunn og hjelpestønad	20 030	19 373
Andre ytelser	175 347	171 238	Hjelpemidler	417 077	364 604
Arbeidsavklaringspenger	167 888	158 984	Kontantstøtte	36 583	34 758
Barnebidrag	12 348	10 072	Sykdom i familien	44 703	165 083
Barnetrygd	99 630	99 386	Tilleggsstønad	44 695	35 125
Bidragsforskudd	8 363	7 279	Uføretrygd	42 154	33 463
Dagpenger	161 099	616 542	Yrkesskade	54 164	45 634
Enslig forsørger	25 532	22 463	Grunn og hjelpestønad	20 030	19 373

Dagpenger

På dagpengeområdet hadde vi i 2020 en avslagsprosent på 27 prosent mot 37 prosent i 2019. Omgjøringsprosenten lå på 62 prosent mot 50 prosent i 2019. Tallene er imidlertid ikke sammenlignbare.

Avslagsprosenten på dagpenger varierte sterkt gjennom året. Det har nær sammenheng med pandemien, blant annet knyttet til midlertidige lettelser i regelverket. I tillegg var forholdet mellom ordinære dagpenger og dagpenger under permittering helt annerledes etter 12. mars, enn tidligere. Alle disse forholdene påvirket avslagsprosenten.

Grunn- og hjelpestønad

Tallene fra 3. tertial viste noe høyere avslagsprosent i 2020 enn i 2019, tallene var henholdsvis 24 prosent i 2020 mot 19 prosent i 2019. Årsaken er trolig at det ble avklart hvordan grunnstønad til ADHD skal behandles og dette medførte en høyere andel av avslag.

Arbeidsavklaringspenger

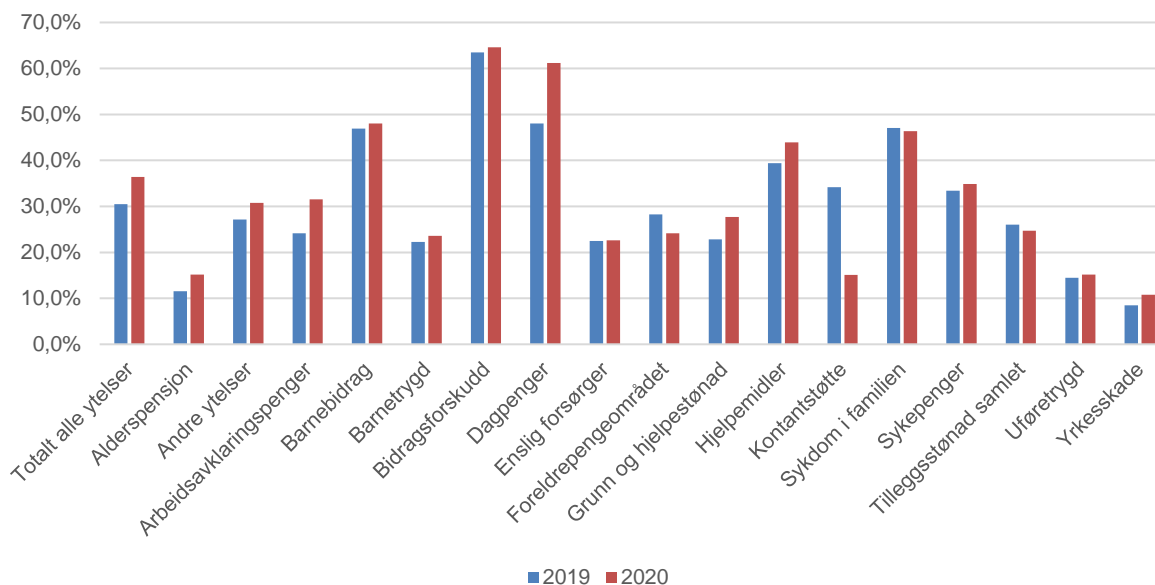
Avslagsprosenten var samlet i 2020 på 10 prosent mot 16 prosent i 2019, men heller ikke på dette området ga det mening å sammenlikne tallene for 2020 med foregående år, ettersom det etter 12. mars knapt nok ble behandlet saker som gjelder unntak, fordi disse sakene ble forlenget etter Covid-19 forskriften. Sakene som ble behandlet dreier seg derfor stort sett om nye krav, der avslagsprosenten erfaringsmessig er langt lavere enn andre saker. Samtidig ble antall avslag redusert med rundt 60 prosent.

Foreldrepenger

Avslagsprosenten har vært stabil over flere år og ligget rundt 9 prosent. I 2019 var den også 9 prosent. I 2020 hadde avslagsprosenten en betydelig nedgang. Den var 9,1 prosent i første tertial, 7,9 prosent i andre tertial, mens den i tredje tertial var på 3,4 prosent. Nedgangen kom som et resultat av endring av praksis for avslag ved manglende inntektsmelding i juni 2020. Vi forventer derfor at avslagsprosenten vil stabilisere seg på et lavere nivå.

Omgjøringsprosent for klager i vedtaksinstans

Figur 22. Omgjøringsprosent i vedtaksinstans for utvalgte ytelser



Tabell 18. Antall klager behandlet som grunnlag for omgjøringsprosjenter

Ytelse	2019	2020	Ytelse	2019	2020
Totalt alle ytelser	49 776	44 057	Foreldrepengeområdet	2 426	2 271
Alderspensjon	503	441	Grunn og hjelpestønad	1 495	1 275
Andre ytelser	2 382	2 230	Hjelpemidler	1 438	1 524
Arbeidsavklaringspenger	8 542	5 181	Kontantstøtte	448	291
Barnebidrag	4 271	3 829	Sykdom i familien	689	764
Barnetrygd	818	1 051	Sykepenger	7 104	6 484
Bidragsforskudd	725	605	Tilleggsstønad	875	518
Dagpenger	7 231	8 995	Uføretrygd	7 739	6 169
Enslig forsørger	1 640	1 034	Yrkesskade	1 450	1 395

Dagpenger

Omgjøringsprosenten lå på 61 prosent i 2020 mot 48 prosent i 2019. Tallene er imidlertid ikke sammenlignbare av samme grunn som for avslagsprosentene. Siden starten av pandemien ble klagesaksbehandlingen prioritert ned, slik at andelen klager som var ferdigbehandlet var lav. Mye av saksbehandlingen som var gjort i 2020 var saker som vi allerede i journalføringen så at skulle gjøres om, noe som betyr at omgjøringsandelen derfor blir høyere enn det som vil bli realiteten når alle klagen er behandlet. I tillegg til dette skjedde det flere raske endringer i regelverket som førte til at vi måtte gjøre om en del saker. Dette påvirket omgjøringsstatistikken, uten at det sier noe om kvaliteten i saksbehandlingen.

Grunn- og hjelpestønad

Omgjøringsprosenten økte fra vel 23 prosent i 2019 til vel 28 prosent i 2020. Den største årsaken til omgjøringer på området var nye opplysninger i klageomgangen. Dette var i noen grad fordi bruker ettersender ny informasjon sammen med klagen, men vi har også identifisert at vi hadde utfordringer knyttet at opplysninger i saken ikke er behandlet grundig nok i forbindelse med førstegangsvedtaket. Dette følges opp i kvalitetsarbeidet.

Arbeidsavklaringspenger

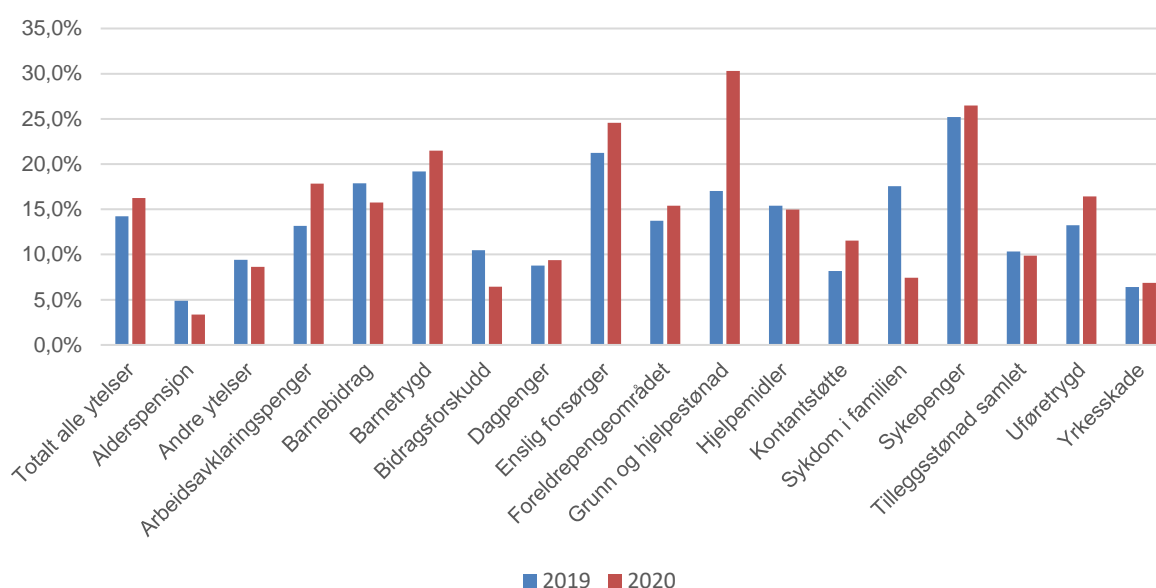
Omgjøringsprosenten økte fra 24 prosent i 2019 til 32 prosent i 2020. Samtidig var antall klager som ble behandlet mer enn halvert. Ettersom brukerne har fått forlenget sin makstid i 2020 har vedtakene hatt en annen sammensetning som også påvirket klager og omgjøringer. Tallene er derfor ikke sammenlignbare med 2019.

Foreldrepenger

I 2020 ser vi en nedgang i omgjøringsprosenten. 24 prosent av klagesakene var omgjort mot 28 prosent i 2019. Nedgangen hadde en sammenheng med lempede krav til legeerklæringer og arbeid ved permittering i forbindelse med korona, men også målrettet arbeid med korrekte førstegangsvedtak.

Omgjøringsprosent for klager i NAV Klageinstans

Figur 23. Omgjøringsprosent for klager i NAV Klageinstans for utvalgte ytelser



Tabell 19. Antall klager behandlet

Ytelse	2019	2020	Ytelse	2019	2020
Totalt alle ytelser	35 057	24 481	Foreldrepengeområdet	1 363	1 429
Alderspensjon	429	299	Grunn og hjelpestønad	1 103	736
Andre ytelser	1 782	1 492	Hjelpemidler	740	961
Arbeidsavklaringspenger	8 299	3 466	Kontantstøtte	306	199
Barnebidrag	2 411	1 670	Sykdom i familien	376	269
Barnetrygd	579	540	Sykepenger	4 004	3 196
Bidragforskudd	248	186	Tilleggsstønad	668	537
Dagpenger	5 022	2 056	Uføretrygd	5 512	5 031
Enslig forsørger	1 107	680	Yrkesskade	1 108	1 734

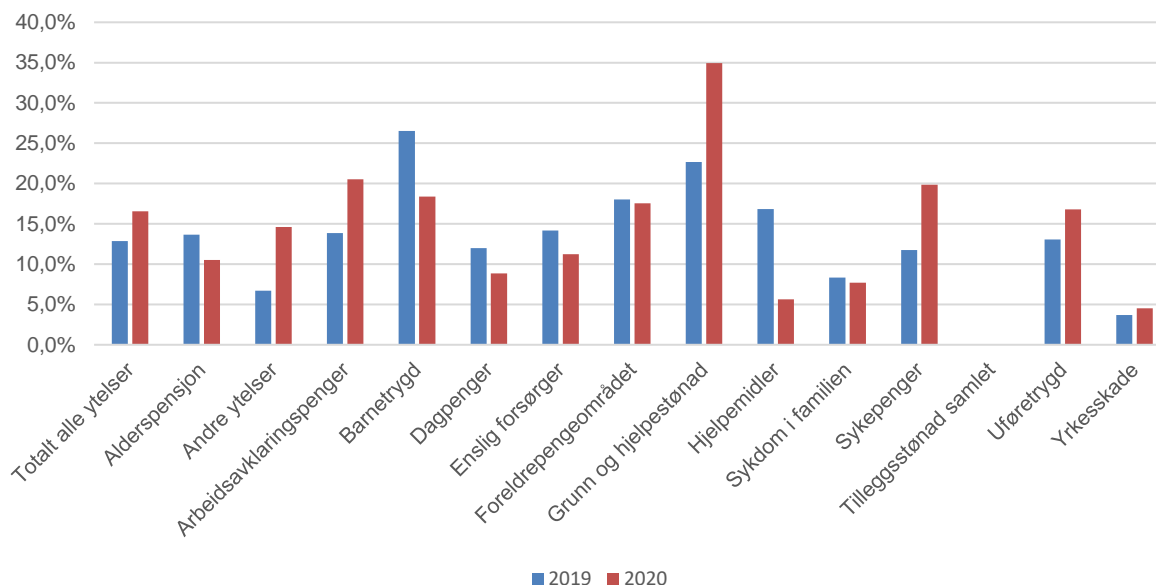
Totalt ble det gjort vedtak i 30 prosent færre klagesaker i 2020 enn i 2019 i NAV Klageinstans. Dette må sees i sammenheng med at saksbehandlingsressurser i NAV Klageinstans ble omprioritert til å behandle dagpengesøknader gjennom store deler av 2020.

Samlet sett økte andel omgjøringer i klageinstans fra vel 14 prosent til vel 16 prosent. For en del av ytelsene var imidlertid endringene større. Ved behandlingen av klage- og ankesaker tas

det hensyn til nye opplysninger som oppstår mens sakene har ligget i påvente av behandling, såkalt nåtidsvurdering. Dette innebærer at når klage- og ankesaker blir vesentlig eldre enn normalt i NAV Klageinstans, skjer det flere endringer i sakene som vi skal ta hensyn til, med det resultat at flere av sakene gjøres om. I praksis gjør slike forhold seg særlig gjeldende i helserelaterte saker innenfor uføretrygd og AAP.

Omgjøringsprosent i NAV Klageinstans i ankesaker⁴³

Figur 24. Omgjøringsprosent for anker i NAV Klageinstans for utvalgte ytelser



Tabell 20 Antall anker behandlet

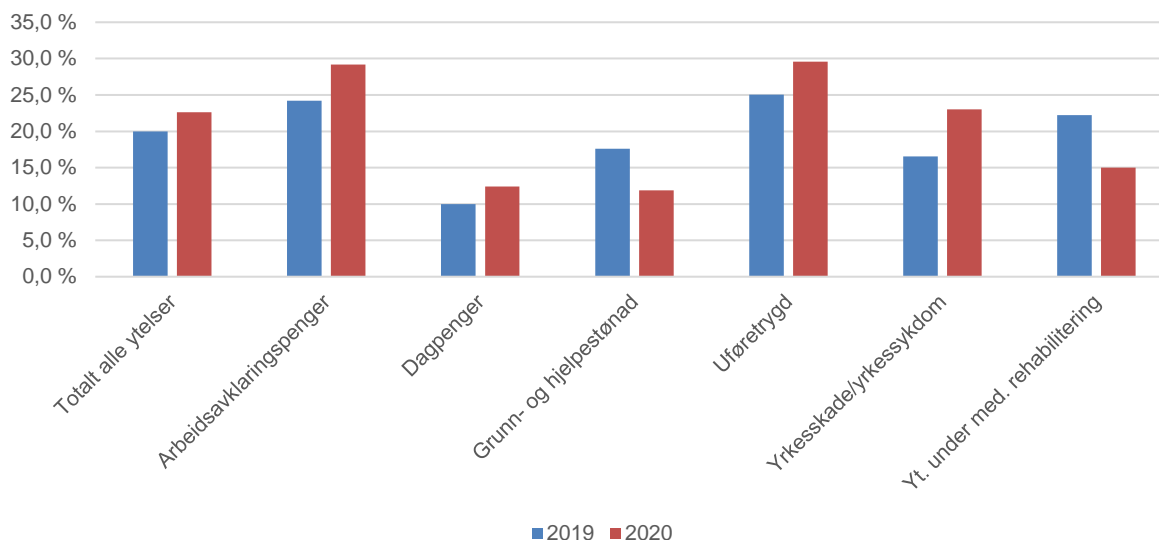
Ytelse	2019	2020	Ytelse	2019	2020
Totalt alle ytelser	5 342	4 075	Grunn og hjelpestønad	150	83
Alderspensjon	66	19	Hjelpemidler	95	71
Andre ytelser	134	89	Sykdom i familien	24	13
Arbeidsavklaringspenger	1 546	1 033	Sykepenger	689	418
Barnetrygd	49	49	Tilleggsstønad samlet	14	8
Dagpenger	259	147	Uføretrygd	1 755	1 535
Enslig forsørger	113	80	Yrkeskade	326	399
Foreldrepengeområdet	122	131	Grunn og hjelpestønad	150	83

Totalt ble det gjort vedtak i 24 prosent færre ankesaker i 2020 enn i 2019. Samlet sett økte andel omgjøring i klageinstans fra vel 13 prosent til vel 17 prosent. Forklaringer på denne utviklingen er tilsvarende som for omgjøring av klagesaker i klageinstansen.

⁴³ Ankesaker behandles først i NAV Klageinstans. Dersom klageinstansen ikke omgjør klagevedtaket, sendes saken til Trygderetten.

Omgjøringsprosent for anker i Trygderetten

Figur 25. Omgjøringsprosent for anker i Trygderetten for utvalgte ytelser



Tabell 21. Antall anker behandlet

Ytelse	2019	2020	Ytelse	2019	2020
Totalt alle ytelser ⁴⁴	3 798	3 020	Uføretrygd	971	866
Arbeidsavklaringspenger	554	675	Yrkesskade/yrkessykdom	266	165
Dagpenger	150	153	Ytelser under medisinsk rehabilitering	90	40
Grunn- og hjelpestønad	108	59			

Særlig når det gjelder AAP og uføretrygd var sakene som ble behandlet i trygderetten eldre. På samme måte som i klageinstansen innebærer det at det i høyere grad framsettes nye opplysninger i sakene, som gir flere omgjøringer.

Det var relativt stor reduksjon i omgjøringsprosentene i trygderetten for grunn- og hjelpestønad og ytelser under medisinsk rehabilitering, men i absolutte tall var det bare henholdsvis 7 og 6 saker som ble omgjort eller opphevet i 2020 for hver av ytelsene. Slik sett vil tilfeldige avvik i sakene få stor betydning for omgjøringsprosenten.

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

Utviklingen i andelen oversendt Trygderetten henger nært sammen med omgjøringsprosenten. I grove trekk sendes anker videre til Trygderetten dersom de ikke omgjøres i klageinstans. Oversendelsen til Trygderetten gjøres først etter at brukeren har hatt mulighet til å gi klageinstansen tilsvar til tilretteleggingen av saken i utkast til oversendelsesbrev. Tiden satt av til å vente på brukernes svar og det at noen brukere velger å trekke ankene sine, innebærer at andel omgjort og andel oversendt ikke alltid summeres til 100 prosent.

⁴⁴ «Totalt alle ytelser» omfatter flere saker enn hovedkategoriene som er trukket frem i figuren. Her er også tilbakekreving av NAVs ytelser, offentlig tjenestepensjon i KLP og Statens pensjonskasse inkludert. De to sistnevnte er ikke innenfor NAVs ansvarsområde.

Tabell 22. Andel anker i 2019 og 2020 som er oversendt Trygderetten⁴⁵

Ytelse	2019	2020	Ytelse	2019	2020
Totalt alle ytelser	84 %	79 %	Grunn og hjelpestønad	76 %	64 %
Alderspensjon	64 %	74 %	Hjelpemidler	83 %	93 %
Andre ytelser	82 %	78 %	Sykdom i familien	83 %	92 %
Arbeidsavklaringspenger	85 %	77 %	Sykepenger	86 %	78 %
Barnetrygd	73 %	82 %	Tilleggsstønad samlet	100 %	100 %
Dagpenger	87 %	82 %	Uføretrygd	82 %	77 %
Enslig forsørger	84 %	88 %	Yrkesskade	94 %	93 %
Foreldrepengeområdet	80 %	79 %			

Tabell 23. Antall anker behandlet i 2019 og 2020

Ytelse	2019	2020	Ytelse	2019	2020
Totalt alle ytelser	5 348	4 076	Grunn og hjelpestønad	150	83
Alderspensjon	66	19	Hjelpemidler	95	71
Andre ytelser	134	89	Sykdom i familien	24	13
Arbeidsavklaringspenger	1 546	1 033	Sykepenger	693	419
Barnetrygd	49	49	Tilleggsstønad samlet	14	8
Dagpenger	259	147	Uføretrygd	1 755	1 535
Enslig forsørger	114	80	Yrkesskade	327	399
Foreldrepengeområdet	122	131			

3.5.3 Forebygge og avdekke feilutbetalinger og trygdesvindler

Utvikling og status på feilutbetalingsområdet, herunder forebyggende tiltak

Systemutvikling

NAV har tatt i bruk en risikomodul i foreldrepengeområdet som gjør saksbehandlerne oppmerksom på saker som må utredes nærmere i saksbehandlingen, fordi det er risiko-elementer knyttet til sakene. Modulen hever kvaliteten på vedtakene fordi saksbehandlerne vet når de må være oppmerksomme, og fordi alle saker med et gitt nivå på risiko utredes nærmere. NAV mener den nye modulen innebærer at det avdekkes flere saker enn tidligere hvor det bevisst eller ubevisst oppgis feil opplysninger. Modulen bidrar dermed også til at risikoen for feilutbetalinger og svindel reduseres.

NAV er også i gang med utviklingen av en risikomodul for sykepengeløsningen. Også den skal gjøre saksbehandlerne oppmerksom på saker med risiko-elementer som må utredes nærmere i søknadsbehandlingen. Modulen får de samme fordelene i saksbehandlingen som på foreldrepengeområdet. I tillegg til dette vurderer modulen risikoen per sykepengesøknad underveis i sykefraværsløpet. Det er også laget funksjonalitet for veilederne på NAV-kontor for å kunne varsle saksbehandleren om at en brukers sak ikke bør gå helautomatisk. Dette vil være nyttig, eksempelvis dersom de venter på mer dokumentasjon fra sykmelderens. Risikomodulen er under utvikling, og det foregår en gradvis oppskalering utover 2021.

⁴⁵ Trygderettens tall over mottatte anker avviker noe fra NAVs tall.

For de andre ytelsene som det lages nye vedtaksløsninger for gjennom P3 (enslig forsørger, barnetrygd, pleiepenger, omsorgspenger og opplæringspenger) skal erfaringene fra foreldrepenger og sykepenger anvendes til å lage løsninger der det er behov.

Forebygge feilutbetalinger på tiltaksområdet

NAV løftet frem viktigheten av arbeidet med å forebygge og avdekke trygdesvindler i mål- og disponeringsbrev til fylkene. Innsatsen knytter seg til samarbeid og veiledning internt i NAV og resulterte i stans av tiltaksplasser hos virksomheter som ikke egner seg som tiltaks-arrangører. Det er utarbeidet veiledning og sjekklistene som NAV-veilederne kan benytte seg av, og NAV har kontaktpersoner for arbeidslivskriminalitet. Kontrollmiljøet i NAV bidrar i arbeidet med å veilede andre enheter om faresignaler og risikosaker for feilutbetalinger og trygdesvindler.

Kontrollarbeid

Vi hadde lavere aktivitet på kontrollarbeid og etterkontroller i 2020. Dette skyldes omdisponering av ressurser fra NAV Kontroll til saksbehandling av dagpenger og manglende kapasitet i saksbehandlingsenhetene til å kunne saksbehandle etterkontrollsaker. Vi arbeider videre med dette innenfor tilgjengelig kapasitet i 2021. Prioriteringen av arbeidet har vært innrettet etter 4 akser:

- Straksutredning av tips, med påfølgende strukturert informasjonsoverføring til saksbehandling.
- Styrket analysesamarbeid på tvers av linjen med Skatt, Økokrim og NTAES⁴⁶ for bruk i felles etterretnings- og analysearbeid, inkludert informasjonsutveksling. Arbeidet bedrer beslutningsgrunnlaget for tiltakssetting både i fellesskap og i den enkelte etat.
- Kontrollfaglig bidrag inn i IT-utviklingsinitiativ. Arbeidet ble videreført i P3. Det er opprettet samarbeid med PO Arbeid/digitale dagpenger. Kontrollmiljøet bidro også med innspill til faresignaler til Skatts og senere Brønnøysundregistrens kompensasjonsordning for bedrifter.
- Etterkontroller.

Forebygging og kontroll av anmodningsvedtak

Anmodningsvedtakene som følge av koronapandemien ble implementert så raskt som mulig. NAV la avgjørende vekt på at mange brukere hadde akutt behov for midler til livsopphold. En rask effektivering av løsningene medførte at kontrolltiltak i saksbehandlingsløsningene ble nedprioritert. En forventet konsekvens av denne prioriteringen var at noen brukere fikk for mye utbetalt stønad. Det er avdekket at arbeidsgivere registrerte fiktive inntekter og arbeidsforhold i A-ordningen ved innrapportering av grunnlagsdata for lønnskompensasjon. NAV har igangsatt tiltak for å vurdere risikoreducerende tiltak i samarbeid med Skatteetaten.

NAV er i gang med et arbeid for oppfølging av feilutbetalinger knyttet til effektivering av anmodningsvedtakene, og en samordnet praksis for håndtering av feilutbetalingene overfor brukerne. I tillegg skal vi sikre en helhetlig dokumentasjon av hvordan NAV har vurdert feilutbetalingene.

NAV har i sitt misbruksarbeid prioritert arbeidet med forebygging og avdekking av svindel knyttet til anmodningsvedtakene, og dette er gjort i samarbeid med Skatteetaten og Politiet. Det er god forebyggende effekt av gjennomførte stedlige kontroller. Flere virksomheter reduserte etter stedlige kontroller antall permitterte i virksomheten, og det ble meldt flere arbeidstimer på meldekortene. Presseoppslag antas også å ha en preventiv effekt.

⁴⁶ Nasjonalt tverretattlig analyse- og etterretningscenter.

Feilutbetalingsaker, beløp til innkreving og etteroppgjør for uføretrygd

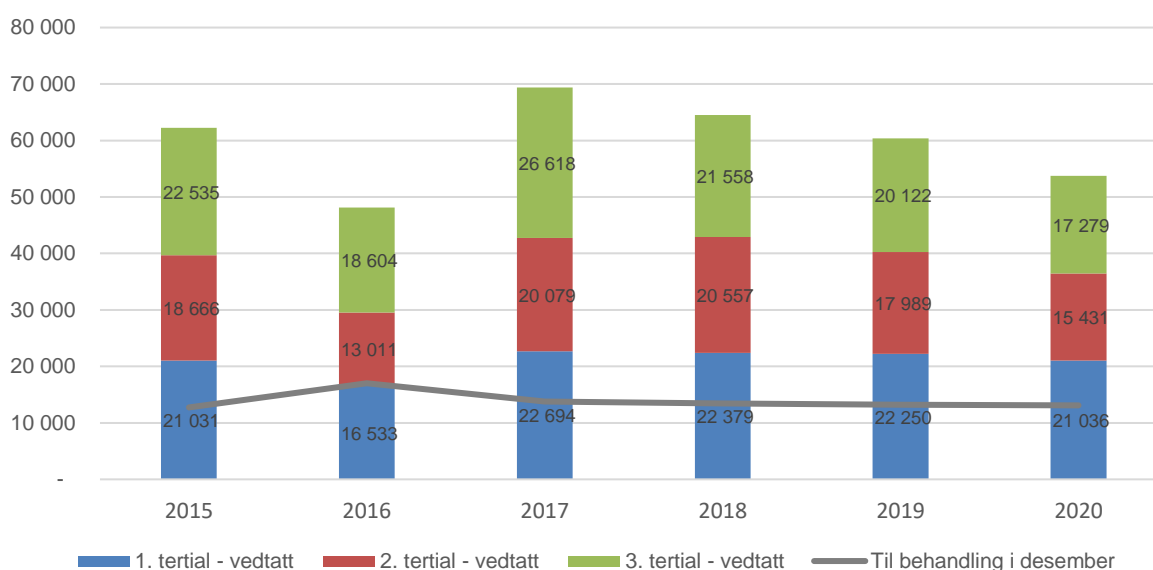
Arbeidet med å saksbehandle feilutbetalingsaker ble nedprioritert i 2020 som følge av omdisponeringen til saksbehandling av dagpengesøknader. Tabell 24 viser beløp og hvor mange saker som ble sendt til innkreving, dvs. omfanget av saker NAV har ferdigbehandlet og deretter sendt til Skatteetaten for innkreving av feilutbetalte beløp. Beløp overført til innkreving etter vedtak om tilbakekreving utgjorde 622 mill. kroner i 2020. Dette var 31 prosent lavere sammenlignet med 2019.

Antall saksbehandlede tilbakekreivingsvedtak i 2020 utgjorde 53 750 saker, det er 6 620 færre (11 prosent) sammenlignet med 2019. Samtidig har beløp per tilbakekreivings sak gått ned fra 27 120 kroner i snitt i 2019 til 21 590 kroner i snitt i 2020. Det har over flere år vært en nedadgående trend i tråd med at NAV har økt prioriteringen av forebygging og tidlig avdekking. Tallet for 2020 er ikke representativt som følge av nedprioriteringen av sakene.

Tabell 24. Ferdig behandlede tilbakekreivingsaker klare til innkreving⁴⁷

Ytelse	2019	2020
A) Overført til innkreving (mill. kroner)	905	622 ⁴⁸
B) Overført til innkreving (antall saker)	33 356	28 828 ²²
C) Foreldet før vedtak om tilbakekreving (mill. kroner)	98	69
D) Ikke innkreving / henlagt av andre årsaker enn foreldelse (mill. kroner)	317	315
E) Omgjøringsvedtak EØS-saker (mill. kroner) ⁴⁹ - kun 2020	-	50
F) Omgjøringsvedtak EØS-saker (antall saker) ⁵⁰ - kun 2020	-	688

Figur 26. Antall feilutbetalingsaker for alle fagområder



⁴⁷ Etteroppgjør for uføretrygd samt renter er ikke inkludert i tabellen. Etteroppgjør presenteres mest hensiktsmessig fordelt på inntektsår i tabellen under. Etterarbeid etter EØS-saken har ført til mange omgjøringer av saker som tidligere er overført NAV Innkreving (Skatteetaten). Disse inngår med negativt beløp overført NAV Innkreving (Skatteetaten).

⁴⁸ NAV Økonomi har etterslep på å postere feilutbetalingsaker på pensjonsområdet. Dessverre ble ikke dette formidlet i rapporteringen fra 2. tertial. Samlet ligger det 130 mill. kroner som blir postert i 2021. Av dette er det 90 mill. kroner (1 500 saker) som er overført til innkreving. Dersom en tar hensyn til dette ville tallet Overført til innkreving blitt 712 mill. kroner og antall saker overført til innkreving; 30 300 saker. I 2019 ved årsskiftet var etterslepet på posteringer på 5 mill. kroner og ga ubetydelig utslag.

⁴⁹ Omgjøringsvedtak hvor NAV reduserer kravet overfor brukeren, reduserer beløpet til innkreving. Kun 2020.

⁵⁰ Omgjøringsvedtak av EØS-saker som påvirker beløpet i rad A og B vises her. Kun 2020. I kap. 3.5.4 omtaler vi alle sakene fra da saken startet.

Tabell 24 viser også hvor stor del av feilutbetalte beløp som ikke går til innkreving på grunn av foreldelse eller andre årsaker, som i de fleste tilfeller innebærer at vilkårene for tilbakekreving ikke er til stede. Dette kan for eksempel skyldes at beløpene er for små til at de tilbakekreves (under fire rettsgebyr), eller at NAV ikke mener brukerens skyld er tilstrekkelig dokumentert. I en del saker påtar NAV seg helt eller delvis skyld for feilutbetalingen.

Foreldelse kan skyldes at NAV avdekket eller fikk opplysninger om saken for sent, eller at saksbehandlingen ikke ble gjort i tide. Perioden da ytelsen har vært utbetalt med for høyt beløp, kan strekke seg over flere år tilbake i tid, og en del av beløpet vil kunne være foreldet etter den alminnelige foreldelsesfristen for pengekrav på tre år. Saker som var foreldet før vedtak om tilbakekreving utgjorde 69 mill. kroner i 2020, noe som var en nedgang på 30 prosent mot 2019.

Feilutbetalte beløp som ikke går til innkreving utgjorde 315 mill. kroner i 2020, dette var en nedgang på 2 mill. kroner (0,6 prosent) fra 2019. Det er behov for større grep både i IT-løsningene og regelverkene for å kunne forebygge feilutbetaling mer effektivt.

Tallene for etteroppgjør for uføretrygdene kommer i tillegg til tallene i tabell 24, ettersom etteroppgjør juridisk ikke regnes som feilutbetaling, og vises i tabell 25. For inntektsåret 2019 ble det varslet 514 mill. kroner i tilbakekreving og 138 mill. kroner i etterbetaling.

Tabell 25. Saker og beløp til tilbakekreving og etterbetaling som følge av etteroppgjør for uføretrygd⁵¹

		Inntektsår 2018	Inntektsår 2019
Antall behandlet automatisk		362 042	359 752
Antall uten endring ¹		332 215	325 983
Tilbakekreving (før manuelle justeringer)	Antall brukere	19 698	22 196
	Snitt beløp (kroner)	24 736	23 169
	Sum beløp (millioner kroner)	487	514
Etterbetaling	Antall brukere	9 258	11 667
	Snitt beløp (kroner)	14 411	11 868
	Sum beløp (millioner kroner)	106	138

Forebyggende tiltak trygdesvindler

A-krimssamarbeid og annet tverretattlig samarbeid

Nedstengingen våren 2020 fikk innvirkning både på det operative a-krimssamarbeidet og annet operativt tverretattlig samarbeid. Møtene i Det sentrale samarbeidsforumet (DSSF) og i Styringsgruppen for NTAES⁵² og a-krimssamarbeidet ble avholdt digitalt. NAV hadde ansvaret for gjennomføringen av styringsgruppemøtene i 2020.

Deltakelsen i utviklingen av a-krimløsningen, kunnskap- og analysebygging, samt arbeidet i den tverretattlige juristgruppen pågikk som vanlig, og samarbeidet fungerte godt via digitale løsninger. Gjennom året ble det også utviklet et styrket analysesamarbeid på tvers av etatene med NAV, Skatteetaten, Økokrim og NTAES. Resultatet av samarbeidet er tenkt for bruk i felles etterretnings- og analysearbeid, inkludert informasjonsutveksling, som bedret beslutningsgrunnlag for tiltakssetting i fellesskap og i den enkelte etat.

Det ble avdekket mangler i en del arbeidsgiveres bruk av A-ordningen som innebærer fiktive innmeldte ansettelses- og inntektsgrunnlag. Det er initiert en prosess sammen med Skatteetaten for å forhindre og forebygge at rapportering av fiktive data legges til grunn for

⁵¹ Etteroppgjørene kjøres på nytt for brukere som får endringer i likningen. Tallene er derfor ikke endelige.

⁵² Nasjonalt tverretattlig analyse- og etterretningsssenter

NAV's utbetaling av ytelser. NAV har også bidratt med innspill av faresignaler til Skatteetatens og senere Brønnøysundregistrenes kompensasjonsordning for bedrifter.

Samarbeidspartnerne i a-krimssamarbeidet har delt kunnskap om permitteringsregelverket og koronaordningene som NAV administrerer med samarbeidspartnerne i a-krimssamarbeidet. På slutten av året har NAV deltatt i stedlige kontroller sammen med a-krimssentrene og politiet. Dette mener vi er forebyggende tiltak, i tillegg til at de er avdekkende.

3.5.4 Særskilt om EØS-saken

Nedenfor gjengir vi kort status i oppfølgingspunktene i oppdragsbrevet av 2. mars 2020. EØS-saken er også omtalt i kapittel 4.2.

Gjennomgang av tidligere saker

Som følge av koronapandemien med behov for å kanalisere ressurser til behandling av dagpenger, besluttet regjeringen å sette arbeidet med EØS-sakene på vent i april. Konsekvensene for EØS-arbeidet var en forsinkelse på ca. 5 måneder. Fra september ble det igjen full bemanning på EØS-sakene, og på slutten av året ble det satt på ytterligere ressurser for å gjenfinne flere saker som kunne være rammet av feiltolkningen av EU-forordningen.

Per 31. desember var nærmere 50 000 saker gjennomgått for å vurdere om de kunne være rammet av EØS-feilen. Alle saker med uriktige vedtak på sykepenger og pleiepenger er ferdig saksbehandlet, både når det gjelder tilbakekrevingsvedtak, trekk for en periode (avkortning) på grunn av utenlandsopphold i EU/EØS og avslag/stans av ytelse. Det gjenstår åtte personer som ikke har fått ferdigbehandlet sine urettmessige tilbakekrevings saker av arbeidsavklaringspenger. Vi nådde ikke ambisjonen om å saksbehandle alle stans, avslag og avkortningssaker som var identifisert før 1. oktober 2020, i løpet av året. Sakene er mer kompliserte og tar lengre tid å saksbehandle enn først antatt. Arbeidet med stans, avslag og avkortning av arbeidsavklaringspenger fortsetter.

1 008 personer fikk omgjort urettmessige vedtak om tilbakebetalingskrav, helt eller delvis. I tillegg fikk 308 personer sine saker behandlet på nytt, men tidligere vedtak ble her opprettholdt. Det betyr at disse personene ikke var rammet av EØS-feilen. Gjennom videre saksbehandling av stans- og avslagssakene på arbeidsavklaringspenger, kan vi forvente at NAV vil avdekke ytterligere noen uriktige tilbakekrevingsvedtak. Det totale omfanget vil derfor trolig ligge på om lag 1 050 personer.

2 587 personer fikk omgjort urettmessige vedtak om stans, avslag eller avkortning, helt eller delvis. I tillegg fikk 2 004 personer sine saker behandlet på nytt, men tidligere vedtak er her opprettholdt. Det betyr at disse personene ikke er rammet av EØS-feilen. Årsaken til at om lag 45 prosent av personene ikke fikk endring av tidligere vedtak, er at vi la listen lavt for å ta opp saker til behandling når det var mistanke om at personene kunne være rammet av feiltolkningen. Anslag på antall personer som kan være rammet av urettmessig stans, avslag eller avkortning er fortsatt usikkert, fordi søk etter aktuelle saker ikke er avsluttet for disse sakstypene.

Dette betyr at 3 337 personer er identifisert som rammet av feiltolkningen av EU-forordningen. Det økonomiske omfanget er om lag 180 mill. kroner, inkludert avskrivning av gjeld.

Ekstern granskning, oppfølging av sluttrapporten fra granskningsutvalget

8. november 2019 ble det oppnevnt et granskingsutvalg ved kongelig resolusjon for ekstern gjennomgang av EØS-saken. 4. august 2020 la granskningsutvalget fram sin sluttrapport, NOU 2020: 9 Blindsonen: Granskning av feilpraktiseringen av folketrygdlovens oppholdskrav ved reiser i EØS-området. Direktoratet gjorde i sær møte 14. desember 2020 rede for status i

arbeidet med å følge opp anbefalingene fra granskingsutvalget. Vi gir en nærmere omtale av dette i kapittel 4. Forbedringsarbeidet vil bli videreført i 2021.

Oppfølging av internrevisjonen rapport

I brev av 22. januar 2020 og 29. juli 2020, og i særmøte 11. februar 2020 og 2. juni 2020 redegjorde direktoratet for oppfølging av Internrevisjonens rapport i EØS-saken og rapport om etatens EØS-rettslige forpliktelser.

Informasjonsutveksling med Riksadvokaten

Det pågikk en prosess mellom Arbeids- og velferdsdirektoratet og Setteriksadvokaten våren 2020 for å avklare enkelte EØS-rettslige spørsmål i straffesaker der vurderingstemaet er brudd på oppholdskravet i folketrygdlovens § 4-2.

I straffesakene er det behov for å avklare om brukerne er bosatt i Norge, eller i et annet EØS-land. Slike avklaringer var i stor grad gjort, men ikke dokumentert. I mars og april ble derfor sakene gjennomgått, og vurderingene lagt som notater i den enkelte sak. Arbeids- og velferdsdirektoratet orienterte departementet om innhold og framdrift i arbeidet i møte 20. mai 2020. I mai orienterte direktoratet Setteriksadvokaten skriftlig om våre EØS-rettslige vurderinger, og orienteringen ble fulgt opp av et møte 29.mai. På dette tidspunktet var både Setteriksadvokaten og Arbeids- og velferdsdirektoratet gjort kjent med at Borgarting lagmannsrett og Trygderetten ville anmode EFTA-domstolen om tolkingsuttalelser vedrørende oppholdskravet i folketrygdlovens § 4-2. Begge anmodningene er i prosess hos EFTA-domstolen per 31. desember 2020.

Det foreløpig siste statusmøtet om dette sakskomplekset mellom direktoratet og Setteriksadvokaten ble avholdt 24. september. På grunn av behandlingen for EFTA-domstolen har Setteriksadvokaten besluttet å stanse videre strafferettslig behandling av disse sakene inntil det foreligger en rådgivende uttalelse fra EFTA-domstolen. Det er ikke avtalt ytterligere møter om dette sakskomplekset før avklaringene foreligger. NAV stanset utredning og anmeldelse av feilutbetalings saker som kunne tenkes å bli straffesaker høsten 2019, i påvente av avklaringer fra EFTA-domstolen og påfølgende samkjøring med prioriteringer fra Riksadvokaten.

Særlige rettshjelpiltak

Regjeringen har etablert et særskilt rettshjelpiltak knyttet til NAVs feilaktige praktisering av EUs trygdeforordning. I de tilfellene der brukeren ønsker å klage på NAVs nye vedtak, vil rettshjelpsordningen sikre de berørte gratis juridisk bistand.

I 2020 informerte NAV om ordningen i vedtaksbrevene, på www.nav.no og i kontakt med media. 52 personer klaget på vedtakene i første instans. Seks av disse klagene medførte omgjøring av vedtakene i samme instans.

Erstatningsordning – særskilt ordning for EØS-saker

Regjeringen har etablert en særskilt ordning for erstatningssakene som springer ut av EØS-saken. Erstatningssakene behandles etter samme regelverk som øvrige krav om erstatning rettet mot etaten, men har noen elementer som skiller den fra behandlingen av de ordinære kravene om erstatning.

På samme måte som for særlig rettshjelpiltak informerte vi brukerne om ordningen. 109 personer søkte om erstatning. 39 personer fikk innvilget erstatning på til sammen om lag 2,6 mill. kroner. 70 personer fikk avslag. Mange av disse gjorde krav på erstatning for ikke-økonomisk tap («tort og smerte»). 39 personer klaget på avslagene. 12 av disse sakene ble

oversendt den uavhengige klagenemnden. 2 personer fikk sine saker behandlet av klagenemnda. Begge vedtakene om avslag ble stadfestet av nemnda.

Gjennomgang av øvrige ytelser

Direktoratets interne arbeidsgruppe leverte sine gjennomganger i januar 2020. Gjennomgangen avdekket ingen nye, systematiske feil i NAVs praksis sett opp mot EØS-regelverket, men den avdekket behov for å tydeliggjøre rundskriv og retningslinjer på mange fagområder.

Som en del av oppfølgingen av gjennomgangen har direktoratet fortløpende tatt opp spesifikke EØS-relaterte problemstillinger med departementene. På grunn av omprioriteringer knyttet til pandemien og arbeid med Stortingets anmodningsvedtak stanset arbeidet opp medio mars, men det ble gjenopptatt fra juni. De fleste problemstillingene ble avklart i løpet av 2020, men det gjenstår noen faglige spørsmål som vi fortsatt arbeider med. Områder som omfattes er lovvalg, uføretrygd, pensjoner, sykepenger, foreldrepenger og barnetrygd/kontantstøtte. Enkelte spørsmål kan ikke avklares før EFTA-domstolen har avgitt tolkningsuttalelse i pågående saker knyttet til AAP og til dagpenger.

I tillegg til gjennomgangen og oppfølgingen av de problemstillingene som ble avdekket der, har direktoratet hatt økt oppmerksomhet rettet mot avgjørelser fra Trygderetten i saker der retten kommer til at etaten har praktisert EØS-regelverket feil. Forbedrede rutiner for samhandling mellom direktoratet og NAV Klageinstans er implementert. Disse sikrer at det raskt blir avklart hvilken betydning slike avgjørelser har, og om Staten skal bringe dem inn for lagmannsretten. Ingen saker er brakt inn for lagmannsretten i 2020, men i noen tilfeller har kjennelsene reist tolkingsspørsmål som direktoratet har tatt opp med departementet.

Oppfølging av personer under opphold i annet EØS-land

På grunn av situasjonen med pandemien ble mye av innsatsen rettet mot den generelle oppfølgingen av brukere.

Anbefalingene om ikke å reise til andre land, medførte naturlig nok at det ikke har var mye reisevirksomhet i 2020. Det var ellers ikke mange problemstillinger knyttet til oppfølging av brukere i andre EØS-land.

Endret praktisering av folketrygdens krav om forutgående medlemskap

Det første usikre anslaget over antall saker der brukeren har fått avslag på grunn av vilkår om forutgående medlemskap siden juni 2012, var om lag 2 000 for uføretrygd og AAP. I tidligere forordning 1408/71 hadde Norge et unntak, som innebærer at problemstillingen ikke er aktuell for saker avgjort etter denne forordningen. Etter den nye gjennomgangen er antallet om lag 1 100 saker som skal vurderes etter ny praksis, hvor om lag 900 saker gjelder uføretrygd og om lag 200 gjelder AAP. I tillegg kommer noen få saker på gjenlevendepensjon.

Gjennomgang og revurdering av de 200 sakene om AAP er ferdig, med unntak av noen få saker der NAV venter på nødvendig informasjon fra utenlandske trygdemyndigheter. Det ble innvilget rettighet og etterbetalt i 25 saker. På uføretrygdområdet hadde ikke saksbehandlingen kommet like langt. For uføre bosatt i utlandet skal ca. 725 saker vurderes på nytt. Om lag 100 saker var ferdigbehandlet ved årsskiftet, og fem av disse fikk tidligere avslag omgjort. For uføre bosatt i Norge skal om lag 225 saker vurderes på nytt. Vi forventer at disse sakene skal være gjennomgått i løpet av første tertial 2021, avhengig av ventetid hos andre lands myndigheter for en del saker.

På området gjenlevendepensjon var det i utgangspunktet identifisert et stort antall saker, hvor om lag 1 100 skulle gjennomgås. Vi har nå gjennomgått sakene, og foreløpig er 11 omgjort som følge av endret praksis. Det gjenstår 92 saker som det ikke har vært mulig å avslutte av

ulike årsaker: Venting på utenlandske myndigheter, saken er under klage-behandling, eller foreliggende informasjon er så gammel at den må innhentes på nytt. Vi forventer at en større andel av de resterende 92 sakene enn av de tidligere gjennomgåtte, vil bli omgjort.

3.6 Tilgjengelige tjenester med god service

3.6.1 Styringsparametere

Tabell 26. Styringsparametere brukeropplevelser (tallene er per første tertial)

Styringsparameter/mål	2019	2020	Kommentarer
Andelen brukere som er fornøyde skal øke	77 %	66 %	«Fornøyde» er definert som de som enten svarer 4,5 eller 6 på en skala fra 1 til 6, der 6 er «svært fornøyd». Nedgangen skyldes i stor grad at arbeidssøkere er mindre fornøyde.
Andelen arbeidsgivere som er fornøyd med helhetlig service skal øke.	80 %	79 %	«Fornøyde» er definert som for personbrukere (over). Endringen er ikke statistisk signifikant.
Andel brukere som opplever å få lett tilgjengelig og god informasjon skal øke.	69 %	64 %	Spørsmål: «Jeg får den informasjonen jeg har behov for». Andelen er definert som for personbrukere (over). Endringen fra i fjor er statistisk signifikant.

Oppsummering av resultatene fra NAVs personbrukerundersøkelse og NAVs arbeidsgiverundersøkelse for 2020

Resultatene fra personbrukerundersøkelsen viser at tillit til og tilfredshet med NAV ble redusert i 2020. Andelen brukere som var *tilfreds* med NAV sank fra 77 til 66 prosent. Andelen brukere som opplevde å ha blitt møtt med *respekt* sank fra 81 til 77 prosent, mens andelen brukere som hadde *tillit* til NAV sank fra 72 til 66 prosent. Nedgangen var dermed størst i den generelle tilfredsheten med NAV. Reduksjonen i brukertilfredsheten skyldes i stor grad at arbeidssøkerne var mindre fornøyde.

Blant arbeidsgiverne var 79 prosent tilfredse med NAV, omtrent tilsvarende som i 2019 (80 %). Andelen var imidlertid lavere (73 prosent) blant de private virksomhetene som ble hardest rammet av koronapandemien. Totalt var 65 prosent av virksomhetene tilfredse med NAVs håndtering av koronapandemien. Blant virksomhetene med mest koronarelaterte utfordringer var 58 prosent tilfredse med NAVs håndtering.

3.6.2 Gode brukermøter preget av respekt, service og brukermøtevirksomhet

Individuell brukermøtevirksomhet

Gode brukermøter med vekt på den enkeltes mulighet til å påvirke og eie egen sak er et kontinuerlig arbeid. Veiledningskompetanse er et område som har blitt styrket de siste årene og som også fremover vil være viktig for gode brukermøter. Perioden med koronapandemien var preget av nye møteformer, der digital dialog, videomøter og oppfølging på telefon ble brukt i større grad i den arbeidsrettede oppfølgingen, samtidig som vi la vekt på å ivareta ikke-digitale brukere.

Brukermedvirkning på systemnivå (herunder brukerutvalg)

Koronapandemien og hjemmekontor medførte digitale møter og tettere samarbeid mellom bruker- og arbeidsgiverrepresentantene og direktoratet. Gjennom ukentlige møter i Arbeidsutvalget (AU) fikk NAV løpende innspill på hvordan pandemien, arbeidslivet, permitteringer, og nye digitale løsninger i NAV, ble opplevd av brukere og arbeidsgivere. Direktoratet lærte mye om hvordan brukerorganisasjonene veileder sine medlemmer og andre fortvilte mennesker om hvordan man kan kontakte NAV og få tilgang til NAVs tjenester. Dette kan oppleves svært komplisert av mennesker i krise.

Tilgjengelighet ble stående sentralt i alle møter i SBU og AU. SBU valgte å rette oppmerksomheten spesielt mot de unge. Dette var hovedtema på møtene både i juni og desember der statsråden deltok etter eget initiativ. I direktoratet ble det høsten 2020 besluttet å utvikle NAV UNG – helhetlige digitale tjenester til unge, sett i sammenheng med alle andre typer tjenester for unge i NAV. Derfor innledet «Utviklingsteamet for unge» umiddelbart et samarbeid om dette med våre unge medvirkere i «ungdomsrådene» og i SBU, slik at de er med og definerer og utformer arbeidet fra første stund. Dette er banebrytende medvirkningsarbeid.

Flere fylker gikk systematisk til verks for å iverksette «Strategi for brukermedvirkning på system- og tjenestenivå i NAV». Her var mye upløyd mark, og stort potensiale for nye måter å samarbeide med brukermedvirkere på i alle typer utviklingsarbeid. På sitt beste gjør slike samarbeid at NAV treffer bedre med tjenestenes utforming og innretning, ved at vi blir bedre i stand til å sette oss i brukerens sted. Veilederplakaten er et godt eksempel.

Statlige serviceklager

Formålet med serviceklageordningen er at NAV skal lære av brukernes opplevelser og forbedre brukermøtene og tjenestene til brukerne. Klagen kan gjelde opplevelser av servicen brukerne får fra NAV, hjelp som er mottatt/ikke mottatt, og måten brukerne er møtt på.

Det skal være lav terskel for å kunne klage på servicen i NAV. Gjennom klagebehandlingen oppnår vi læring der utfordringen har oppstått, og setter organisasjonen i stand til å lære av sine mangler eller feil.

Tabell 27. Statistikk serviceklager 2020

År	Serviceklager innsendt	Antall reelle serviceklager	Antall reelle serviceklager, prosent	Antall som viste seg å være noe annet enn en statlig serviceklage	Antall samlet
2016	7 035	5 497	84	1 012	6 509
2017	15 688	12 232	83	2 551	14 783
2018	16 822	13 251	80	3 381	16 632
2019	11 324	8 962	78	2 493	11 455
2020	10 826	6 582	63	3 822*	10 404

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

I 2020 gikk antall innsendte serviceklager og reelle serviceklager ned. NAV behandlet 6 582 reelle serviceklager fra personbruker i 2020 mot 8 962 i 2019, det vil si en nedgang på 26,6 prosent.

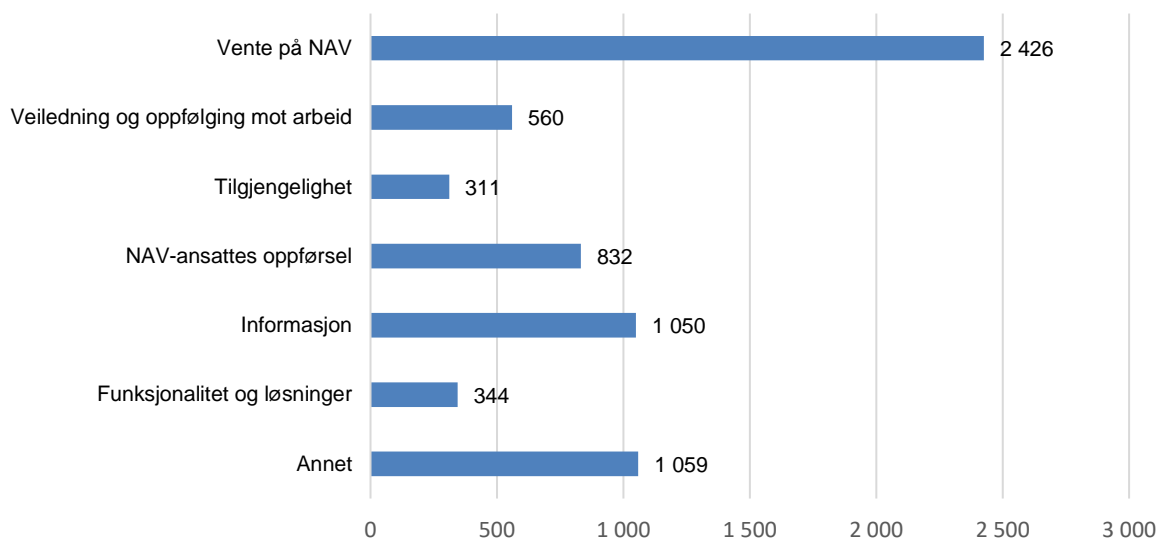
NAV tok i bruk nytt serviceklagesystem i desember 2019. Dette påvirker statistikken fordi for eksempel kommunale serviceklager nå tas med i tallene. De vel 1 500 serviceklagene knyttet til kommunale tjenester er nå med i innsendte klager, men ikke med i reelle serviceklager, da disse videresendes til behandling i kommunene.

Fristen for behandling av serviceklager er 21 dager. I 2020 var gjennomsnittlig saksbehandlingstid for serviceklager 23 dager mot 26 dager i 2019. 28 % av sakene ble behandlet etter fristen i 2020 mot 36 % i 2019.

Flest serviceklager handler om ytelsene:

1. Dagpenger (1 512)
2. Sykepenger (1 335)
3. Arbeidsavklaringspenger (1 156)

Figur 27. Fordeling av serviceklager på tema



NAV arbeidet i 2020 med tiltak på alle områder, men særlig innenfor temaene «Informasjon» og «Vente på NAV». Hovedtiltak for bedre informasjon var arbeid med situasjonstilpasset publikumsinformasjon og økt kapasitet i publikumsbehandlingen.

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

3.6.3 Lett tilgjengelige tjenester og informasjon

Bruk av selvbetjeningsløsninger

Telefoni

Utbruddet av koronapandemien fikk store konsekvenser for driften i NAV Kontaktsenter. Gjennom en kombinasjon av et stort volum av henvendelser og en økt kompleksitet knyttet til midlertidige regelverksendringer, steg den gjennomsnittlige ventetiden på telefonen umiddelbart til over 1 time på tross av en mengde iverksatte tiltak som for eksempel redusert tjenestetilbud på fagområder som ikke var direkte berørt av koronasituasjonen.

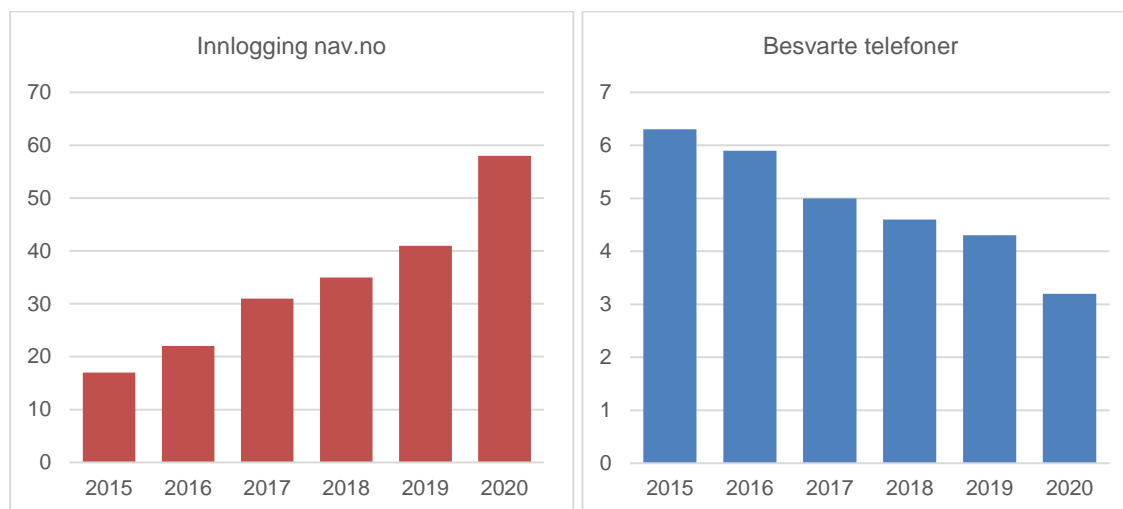
NAV iverksatte en strategi på å vri flest mulig henvendelser fra telefonkanalen over til digitale kanaler, bygge opp god koronainformasjon på forsiden av nav.no, utvide fagområdene betjent av chatbot, betjening av «Skriv til oss» på overtid og en hurtig rekruttering av rundt 150 midlertidige ansatte som startet opp i juni. Det ble også tatt flere grep for å sikre faglig mestring og god kvalitet i samtalene. I tillegg fikk NAV Kontaktsenter tilført ekstra kapasitet gjennom innlån av ressurser fra andre deler av NAV. Vridningen i kanalmiks frigjorde tilstrekkelig kapasitet på telefon til at vi der kunne ivareta de mest sårbare brukergruppene og de brukerne

som trengte denne kanalen mest (ikke-digitale, språksvake, kombinasjonsytelser og andre med ekstra veiledningsbehov).

Selv om antall telefonhenvendelser har gått ned har tid per samtale økt betydelig som følge av økt kompleksitet i regelverket og at de enkleste samtalene er blitt automatisert.

Økt bruk av selvbetjening

Figur 28. Utvikling i bruk av digitale kanaler og telefonhenvendelser i perioden 2015-2020 (Tall i millioner)



Som nevnt i kapittel 3.2.4 opplevde NAV i 2020 en generell økning i bruk av digitale selvbetjeningsløsninger på de fleste områdene. En sterk retting mot digitale kanaler som følge av koronasituasjonen bidro til dette, men NAV hadde også en underliggende vekst i bruken som følge av flere og bedre digitale tjenester.

3.7 Forvaltning og IKT-utvikling

3.7.1 Utvikling av partnerskapet

Per 31. desember 2020 var det 293 NAV-kontor, herav 43 vertskommunesamarbeid med til sammen 130 kommuner. Som følge av kommunesammenslåinger og sammenslåinger av NAV-kontor, ble mange lokale partnerskapsavtaler reforhandlet i 2020.

Utvikling av partnerskapet samordnes gjennom faste dialogmøter mellom ASD, KS og Arbeids- og velferdsdirektoratet. I 2020 ble et ikke vært avholdt nasjonale, eller regionale partnerskapskonferanser i regi av arbeidsgruppen sentralt. Spredning og utveksling av erfaringer med NAV-fylke, fylkesmenn og NAV-kontorer ble i 2020 konsentrert om en digital konferanse om et FOU-prosjekt om erfaringer fra nettverksarbeid om partnerskapet. I tillegg til forskningsrapport som omhandlet partnerskapet i NAV-kontoret, hvordan det fungerte og hvordan partnerskapet kan bidra til å utvikle NAV-kontorene (Oslo 2020; Norce, AFI, Deloitte), ble det blitt utviklet maler som kan brukes i utviklingen av det lokale partnerskapet. Den digitale konferansen og oppfølgingsarbeidet med fylkene handlet i særlig grad om å utnytte mulighetsrommet i partnerskapet.

Pilot for nettverk om partnerskapet ble prøvet ut i Agder, i samarbeid med KS og ASD. Videre utvikling av nettverk for partnerskapet, gjennom eventuell videreutvikling i andre fylker, ble ikke blitt iverksatt som et sentralt initiativ. Dette blant annet som følge av at nettverksmodellen i stor grad forutsetter fysiske nettverk, som på grunn av pandemien ikke har vært mulig i 2020.

3.7.2 Digital utvikling i NAV

Overordnede prinsipper

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

Ny funksjonalitet realiseres nå gjennom hyllevare der dette løser behovet, mens egenutviklet funksjonalitet for NAVs særskilte behov i hovedsak realiseres gjennom en hendelsesbasert mikrotjenestearkitektur. Dette bidrar til økt fleksibilitet og effektivitet i løsningene som ligger i tjenestene, løsere koplinger mellom løsningene/tjenestene, og flytter tjenestene gradvis ut av utdaterte IT-systemer. Arbeidet med etablering av ny dataplattform for effektiv deling av data på tvers av NAVs tjenester og ytelser, er godt i gang. Datafangst og datadeling, kombinert med ny innsiktsteknologi, er en kilde til innovasjon og verdiskaping. Hensynet til personvern og individets rettigheter står sterkt i dette arbeidet.

Strategien om økt eierskap til egenutviklede tjenester bidro gjennom målrettet kompetanseutvikling, omstilling og rekruttering til en vesentlig kompetansedreining av IT-ansatte i 2020. Antall egne systemutviklere og designere økte betydelig og utgjorde ved utgangen av 2020 om lag 357 årsverk. NAV har i all hovedsak overtatt ansvaret for utvikling og forvaltning av egenutviklede IT-løsninger. Kun to tjenesteavtaler med eksterne leverandører for egenutviklede IT-løsninger gjenstår, mens øvrige avtaler er avvirket. Det er inngått partneravtaler for innleie av konsulenter for å dekke behov for ekstra kapasitet.

Flere nye tverrfaglige produktteam for utvikling av digitale løsninger er etablert. Teamene er gruppert i produktområder med utgangspunkt i livshendelser og naturlig tilhørighet. Per 1. januar 2021 er det etablert fire produktområder: PO Helse, PO Arbeid, PO Arbeidsgiver og PO Pensjon. Hensikten med produktområdene er tverrfaglig utvikling av tjenester og ytelser tverrfaglig som naturlig henger sammen i et brukerperspektiv. Arbeidsformen er smidig, og leveransene skjer kontinuerlig i form av små og hyppige endringer. Utvikling og forvaltning av tjenester og ytelser smelter med denne arbeidsformen sammen, og løsningene/produktene utvikles kontinuerlig som en del av driftsoperasjonen, i stedet for i tidsavgrensede prosjekter.

Produktområdene har et samlet ansvar for både å opprettholde produktverdien i eksisterende digitale løsninger og for å utvikle nytt. For å sikre god sammenheng mellom NAVs strategi og prioritering og produktutviklingen, ble det i 2020 også innført en ny modell for virksomhetsstyring av produktområder, jf. kap. 4.2.

Utviklingsinitiativer i NAV

Forbruket for NAVs utviklingsportefølje utgjorde om lag 875 mill. kroner og fordelte seg slik per 31. desember 2020:

- 307,0 mill. kroner var særskilte midler til moderniseringsaktiviteter over kap. 604
- 560,0 mill. kroner var sentral avsetning til utviklingsporteføljen finansiert over kap. 605
- 7,8 mill. kroner var midler tildelt Digisos gjennom kapittel 621

I tillegg hadde vi et forbruk på 142,6 mill. kroner over koronafullmakten for utviklingsinitiativene.

Utviklingsporteføljen besto ved utgangen av 2020 av 13 prosjekter, fire produktområder, 20 tverrfaglige produktteam og seks tiltak for å håndtere mindre funksjonelle endringer. Følgende utvalgte områder og utviklingsinitiativer har vært av de mest sentrale i 2020:

Utvikling av Koronaløsninger

For NAV medførte koronapandemien en krevende situasjon for arbeidet med digitale tjenester. Bruken av løsningene på NAV.no økte kraftig på veldig kort tid. På grunn av restriksjoner var det også nødvendig å legge til rette for bruk av hjemmekontor. På kort tid ble bruken av NAVs interne mobilitetsløsninger mangedoblet. Videre var det nødvendig både å tilpasse eksisterende, og utvikle nye løsninger i et svært raskt tempo for å håndtere de regelverksendringene som fulgte av regjeringens tiltakspakker og stortingets anmodningsvedtak.

For å håndtere disse utfordringene prioriterte vi å sikre stabil drift og saksbehandling. Dette innebar blant annet at vi forbedret våre digitale løsninger for å sikre god kommunikasjon med brukerne gjennom nav.no og chat på NAV kontaktsenter. Det var også nødvendig å øke kapasiteten i våre interne fagsystemer og øke kapasiteten til å holde videomøter. Vi samarbeidet også med andre myndigheter, bl.a. med Digitaliseringsdirektoratet om å etablere MinID Passport løsningen.

Videre prioriterte vi iverksettingen av nye koronaløsninger og etterfølgende tilpasninger av disse. Disse løsningene var helt nødvendige for å sikre at folk ikke sto uten inntekt. For å sikre at anmodningsvedtakene i krisepakken fikk topp prioritet, la vi dette inn som en del av NAVs beredskapsorganisasjon. Arbeids- og velferdsetaten har levert følgende endringer i tekniske løsninger som svar på de 12 anmodningsvedtakene:

- Vedtak 1: Ny ordning for lønnskompensasjon til permitterte ble levert 9. juni
- Vedtak 2 og 3: Regelverksendringer for dagpenger levert 30. mars
- Vedtak 4: Ny ordning for forskudd på dagpenger for lærlinger levert 10. mai
- Vedtak 5: Endring i arbeidsgiverperiode for sykepenger levert 7. april (automatisert løsning levert 20. april)
- Vedtak 6: Ny løsning med sykepenger for frilansere og selvstendig næringsdrivende levert 31. mars
- Vedtak 7 og 8: Omsorgspenger, doble ordningen og redusere arbeidsgiverperioden levert 30. mars (automatisert løsning i første versjon levert 11. mai)
- Vedtak 9: Innføre omsorgspenger for frilansere og selvstendig næringsdrivende levert 30. mars
- Vedtak 10: Ny ordning for kompensasjon for inntektsbortfall for næringsdrivende og selvstendige levert 4. mai
- Vedtak 11: Rutineendring for aktivitetskrav gjennomført 20. mars
- Vedtak 12. Forlengelse av perioden for tidsavgrensede ytelser levert uke 13

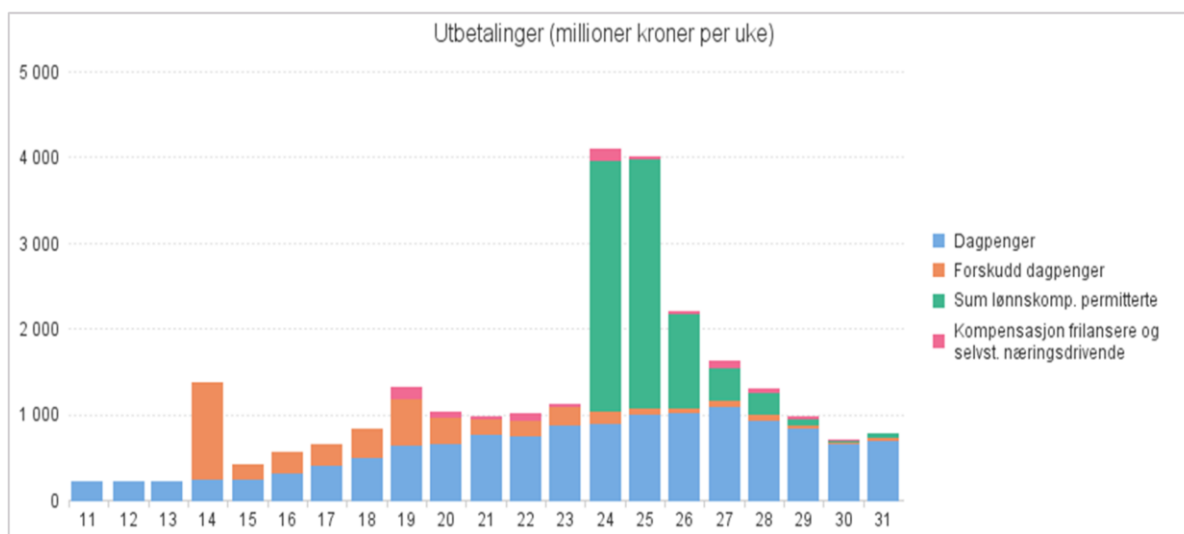
I tillegg ble det levert to ekstra løsninger:

- Forenklet behandling av økonomisk sosialhjelp i samarbeid med KS og fylkeskommuner. Siden 12. mars er 100 nye kommuner koblet på den digitale søknaden.
- Forskuddsløsning for dagpenger levert 30. mars

Hovedutfordringen var å få på plass regelverk og løsninger som kunne håndtere automatisering av vedtak, slik at brukerne slapp å vente på å få behandlet søknadene sine. Automatisering var avgjørende for å kunne gi de brukerne som mistet inntekten sin rask hjelp. For eksempel utbetalte NAV ca. 1 mrd. kroner i forskudd på dagpenger basert på den helautomatiserte forskuddsløsningen i løpet av en uke. Et annet eksempel som viste viktigheten av automatisert saksbehandling, var løsningen for lønnskompensasjon til permitterte. NAV utbetalte 7,9 mrd. kroner i lønnskompensasjon og refusjon til nesten 400 000 personer fra den automatiske løsningen var klar i juni og frem til oktober. Antallet søknader

som har gått til manuell behandling har vært lavt, per september rundt 750 søknader. Figuren nedenfor illustrerer utbetalinger fra noen av de sentrale ordningene.

Figur 29. Utbetalinger fra sentrale ordninger (uke 11 til 31)



Koronasituasjonen utgjorde en grundig test av ny arbeidsmetodikk med tverrfaglige produktområder og produktteam. I arbeidet med de 12 anmodningsvedtakene var det totalt om lag 150 personer involvert. Bruken av tverrfaglige produktområder og produktteam sikret at vi hadde faglig sterke team som jobbet tverrfaglig med utvikling av både regelverk og løsninger.

I tillegg var det tette samarbeidet med Arbeids- og sosialdepartementet om regelverksendringene avgjørende for at vi fikk på plass nye IT-løsninger så raskt. For eksempel ble forskuddsløsningen for dagpenger levert bare noen få dager etter at ordningen ble godkjent av ASD.

Modernisering av IKT i NAV (Prosjekt 3)

Modernisering av IKT i NAV er en satsing som består av tre sekvensielle prosjekter. Gjennom Prosjekt 3 vil NAVs løsninger for sykepengeområdet bli modernisert. Prosjektet startet i januar 2019 og skulle etter planen fullføres i 2020, men på grunn av korona-situasjonen er prosjektet forlenget til ut 2021.

Den samlede kostnadsrammen er på 872 mill. kroner. Opprinnelig forpliktende omfang i Prosjekt 3 er å levere moderniserte løsninger for brukere, samhandlere og saksbehandlere i NAV for ytelsene sykepenger, svangerskapsenger, stønad ved pleie av syke barn, omsorgsenger, opplæringsenger og pleie av nærstående.

I tillegg ble det i løpet av 2019 startet arbeid med tre opsjoner: barnetrygd, kontantstøtte og enslig forsørger. Arbeidet med kontantstøtte er stoppet, mens arbeidet med barnetrygd og enslig forsørger går etter plan.

I 2020 leverte Prosjekt 3 blant annet:

- Søknadsdialog tilgjengelig for sykemeldte og arbeidsgiver
- Ny vedtaksløsning for sykepengesøknader, der ca. 25 % av alle sykepengesøknader ble automatisk behandlet ved utgangen av 2020.
- Ny selvbetjeningsløsning og saksbehandlingsløsning for omsorgspenger.
- Ny selvbetjeningsløsning for stønad ved pleie av syke barn.
- Fellesfunksjon for Lovvalg og medlemskap med 96% automatiseringsgrad for sykemeldte arbeidstakere.
- Første versjon av oppgavestyring for NAV Klageinstans og Digitalt klageskjema.
- Første versjon av saksbehandlingsløsning for barnetrygd.
- Veiviser, digitale søknadsdialoger og brukertilpassede nettsider for enslig forsørger

Produktområde helse

Produktområde helse startet opp i januar 2019, som det første produktområdet i NAV og besto ved årsskiftet 2021 av åtte produktteam. Produktområdet tar utgangspunkt i brukerreisen "bli syk". Målet er å skape en sammenheng mellom de ulike digitale tjenestene NAV tilbyr de som blir syke i arbeidslivet.

Produktområdet har bl.a. som delmål å sikre den sykemeldtes inntekt og gi oppfølging basert på kunnskap og den sykemeldtes behov. Dette innebærer at produktområdet har ansvaret for å levere sykepengedelen av Prosjekt 3.

Produktområde helse har også ansvar for de digitale tjenestene i sykefraværsoppfølgingen. I 2020 startet produktområdet med å endre prinsippet for hvordan NAV-veiledere følger opp sykemeldte: NAV skal gå fra å følge opp på faste stoppunkter i et sykefravær til å følge opp ved behov. Videre har det blitt igangsatt et arbeid med å skape digitale tjenester som gjør det enklere å utveksle helseopplysninger mellom NAV og behandler. Kostnadene til produktområdet Helse utgjorde 10,8 mill. kroner i 2020 (ekskl. kostnader til P3).

Produktområde arbeid

Produktområde arbeid startet opp i 2019. I mars 2020 ble produktområdet utvidet og fikk ansvaret for dagpengeordningen, både drift og utvikling. Det har medført at produktområdet ved utgangen av 2020 består av 5 team med til sammen 44 medarbeidere. Produktområdets ansvar omfatter arbeidsledige og dagpengemottakere som kan klare seg selv uten bistand fra NAV.

Produktområdet har i 2020 levert på flere av anmodningsvedtakene ifm. koronapandemien, jf. omtale under utvikling av koronaeløsninger. I tillegg til dette har det blitt levert flere digitale tjenester som har gitt brukerne en bedre hverdag.

Det er for det første gjennomført et omfattende arbeid med å rydde, forenkle og forbedre informasjonen til dagpengemottakere på nav.no. I løpet av 2020 har det blitt jobbet med å redusere informasjon som lå tilgjengelig på NAV.no slik at brukere får mindre å lese, samt at det er færre sider som må vedlikeholdes.

For det andre har området fått på plass grunnlaget for et digitalt fundament for å hjelpe flest mulig brukere med å klare seg selv uten menneskelig involvering fra NAV. Det er igangsatt et arbeid for å unngå feilaktige inaktiveringer slik at brukere ikke taper rett til inntektssikring og NAV ikke får unødig merarbeid. Det er også laget en dagpengekalkulator som gir brukerne informasjon om hvor mye dagpenger de kan forvente å få (basert på informasjon i A-ordningen og A/A-registret).

I 2021 er de overordnede målene å fortsette arbeidet med å gjøre brukeren i stand til å klare seg selv, samt å legge til rette for raskere og riktigere behandling av dagpenger. Kostnadene

til produktområdet utgjorde 30,6 mill. kroner i 2020, hvorav 9,9 mill. kroner har gått til tiltak knyttet til korona.

Produktområde arbeidsgiver

Produktområde arbeidsgiver er etablert i 2020 for å bidra til en enklere hverdag for arbeidsgivere som mottar tjenester fra NAV. Produktområdet består ved utgangen av 2020 består av fem team med til sammen 55 medarbeidere.

Produktområdet leverte i 2020 på flere av anmodningsvedtakene ifm. koronapandemien, jf. omtale under utvikling av Koronaløsninger. Dette gjelder løsninger som lønns-kompensasjon- og forskuddsordningen og digitalisering av permitteringsvarsler fra arbeidsgivere til NAV. I tillegg har området utviklet egen permitteringsveiviser for arbeidsgivere.

Produktområdet utviklet i tillegg digitale tjenester knyttet til inkluderingsdugnaden og inkluderende arbeidsliv. Innenfor inkluderingsdugnaden leverte produktområdet i 2020 blant annet forbedrede digitale løsninger for avtaleinngåelse mellom NAV, brukeren og arbeidsgiveren for inkluderingsvirkemidlene arbeidstrening og lønnstilskudd. Det ble også utviklet løsninger for å kunne kartlegge og registrere arbeidsgiveres inkluderingsmuligheter enklere. I den nye løsningen har det blitt obligatorisk å utforske arbeidsgiverens inkluderingsmuligheter, og det førte til at i overkant av 60 prosent av alle nye direktemeldte stillinger har inkluderingsmuligheter. Det ble også laget løsninger som skal gjøre det enklere for NAV-ansatte å finne relevante kandidater. Videre ble det etablert og innført verktøy som gir bedre muligheter for en koordinert og helhetlig oppfølging av arbeidsgivere. Verktøyet ble tatt i bruk av rundt 8 500 NAV-ansatte som har kontakt med arbeidsgivere., Etter innføringen ble det i perioden fra oktober til desember 2020 registrert 46 000 aktiviteter rettet mot 22 500 ulike arbeidsgivere i verktøyet.

For inkluderende arbeidsliv har området utviklet forbedrede løsninger for å gi arbeidsgiverne innsikt i eget sykefravær, og muligheter for å kunne sammenligne seg med andre virksomheter i samme bransje. Fra 2019 har det vært en økning fra 30 besøkende i måneden på gammel løsning (IA-web) til om lag 3 000 besøkende i måneden på ny løsning høsten 2020.

I 2020 ble det også etablert en ny løsning som gir arbeidsgiverne mulighet til å se opplysninger de har rapportert inn til Aa-registret. Denne løsningen har vært viktig for å la arbeidsgiverne kvalitetssikre opplysningene som brukes av NAV til blant annet utbetaling av lønnskompensasjon ved permittering. Denne løsningen hadde på det høyeste 8 700 besøkende i juni 2020.

Produktområde pensjon

Produktområdet ble opprettet 1. juni 2020 med formål om å styrke satsningen på pensjonsområdet i NAV. Ved årsskiftet besto produktområdet av 12 team med til sammen 113 medarbeidere. Ambisjonen for PO Pensjon er å gi brukerne økonomisk forutsigbarhet, trygghet for riktig pensjon og å tilrettelegge for et fortsatt aktivt yrkesliv. I 2020 ble system-forvaltning og drift av pensjonsområdet tilfredsstillende ivaretatt. Det ble levert en selvbetjeningsgrad i den digitale løsningen for pensjon på 80 % og av disse sakene ble 58 % behandlet automatisk.

I 2020 ble det gjennomført store systemendringer grunnet regelverksendringer. Vi ferdigstilte leveransene knyttet til ivaretagelse av aldersovergang for personer født i perioden 1954-1962 (AP2021). Videre ble alle planlagte påkoblinger fra EESSI Pensjon gjennomført. Pensjonsområdet innfridde dermed kravene etter EU-forordningen 987/2009 om elektronisk utveksling av trygdeinformasjon. Det gjenstår leveranser på statistikk slik at lovpålagt rapportering til EU kan gjennomføres.

PO Pensjon arbeidet med teknisk modernisering i 2020 innenfor begrensede rammer mht. finansiering og kapasitet. Nødvendige endringer for å kunne gjennomføre nedetidfri deploy

for å muliggjøre produksjonssetting på dagtid, og syntetiske testdata, som er pålagt for å ivareta personvernet, ble også levert i 2020. Ny selvbetjeningsløsning for pensjon har det også blitt arbeidet med, dette har resultert i at det ble levert en ny applikasjon for opptjening for brukere født i 1963 eller senere.

Team Arbeidsplassen

Team Arbeidsplassen drifter og videreutvikler tjenestene på arbeidsplassen.no. På Arbeidsplassen finner man NAVs CV- og stillingstjenester. Tjenester for arbeidsgivere er stillingsregistrering, kandidatsøk og kandidatlistor. For arbeidssøkere er det tjenester som opprettelse av CV, jobbprofil og stillingssøk. I 2020 ble det gjort flere forbedringer. Kostnadene til Team Arbeidsplassen utgjorde 33,3 mill. kroner i 2020, inkludert 2,2 mill. kroner til koronaarbeid.

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

Produktteam Oppfølging

Team Oppfølging har ansvaret for sentrale styringsindikatorer og informasjon om arbeidsrettet oppfølging til bruk internt i NAV og til departementer. Oppfølgingsløsningene for digital samhandling mellom arbeidsledige og NAV var avgjørende for at NAV-kontorene kunne tilby oppfølging til de som trengte det i 2020.

Aktivetsplanen og den digitale dialogen gjorde det mulig for de arbeidsledige å få tak i NAV-kontoret, samtidig som oversiktene til kontor og veiledere gjorde det mulig å ha oversikt over hvem som var permittert og hvem som trengte mer oppfølging fra NAV.

Løsningene ble i 2020 kontinuerlig tilpasset situasjonen og det ble levert forbedringer for å kunne tåle trykket på tjenestene, som den betydelige økningen i antall arbeidssøkere medførte, for å sikre stabilitet og tilgjengelighet.

Modernisering av folkeregisteret i NAV

Skatteetaten moderniserer Folkeregisteret som er en nasjonal felleskomponent. Prosjektet har på bakgrunn av dette fått ansvar for å utvikle og innføre en ny Persondataløsning i NAV. Persondataløsningen er et nytt register som skal dekke grunnleggende personopplysninger. Registeret vil løpende ta imot personopplysninger fra det nye Folkeregisteret, samt flere andre aktører som blant annet trygdeinstitusjoner i EØS, UDI og bruker selv. NAV vil i tillegg bidra til å øke datakvaliteten i Folkeregisteret gjennom å oppdatere registeret med endringer som identifiseres i dialog med brukerne. Persondataløsningen skal erstatte dagens register TPS (Tjenestebasert PersondataSystem) som brukes av alle fagsystemer i NAV. Alle etatens systemer vil måtte migreres over på Persondataløsningen.

I løpet av 2020 ble Persondataløsningen (PDL) komplett i henhold til nytt tjenestespekter. De første konsumentene tok i bruk PDL og faset ut bruken av TPS. Konsumentmigreringen ble noe forsinket som følge av koronasituasjonen, men man antar at alle kommer over på den nye løsningen i løpet av 2021 som planlagt.

Arbeidet med selvbetjeningsløsningen for farskaps erklæring har pågått siden august 2020 og det foreligger en versjon av løsningen for helhetlig test i 2021. Skatteetaten startet arbeidet med sin del av løsningen i desember 2020, og det er etablert et godt samarbeid mellom etatene og felles framdriftsplaner for slutføring av arbeidet med mål om lansering før sommerferien 2021.

Forprosjekt Utfasing Arena

I november 2019 sendte NAV inn satsingsforslaget "Flere i arbeid, enklere, raskere, bedre" også omtalt som «P4». Forslaget innebar å fase ut Arena og Abetal som saksbehandlings-system og trekk- og utbetalingsløsning, og å utvikle fleksible, helhetlige og transparente IT-løsninger. I mars fikk NAV mandat fra ASD om å starte Konseptvalgutredningen (KVU) iht. Finansdepartementets kvalitetssikringsordning for store statlige prosjekter.

KVU ble oversendt ASD i april og ble kvalitetssikret av Finansdepartementets eksterne kvalitetssikrer i en kvalitetssikring nr. 1 (KS1). Mandat for forprosjektet ble mottatt fra ASD i august og forprosjektet ble startet. Styringsgrunnlaget med sentralt styringsdokument (SSD) og gevinstrealiseringsplan ble oversendt ASD 18. desember 2020 og vil våren 2021 gjennomgå en ekstern kvalitetssikring nr. 2 (KS2).

3.7.3 Regelverksutvikling for videre digitalisering

Gjennom dialog med Arbeids- og sosialdepartementet og Barne- og familiedepartementet fremmet Arbeids- og velferdsdirektoratet flere lovforslag i 2020 for å sikre en bærekraftig digitalisering. Det ble blant annet arbeidet med, fremmet og vedtatt en ny bestemmelse i NAV-loven § 4 a. som klargjør NAVs adgang til behandling av personopplysninger og regulerer adgangen til automatiserte avgjørelser. Flere fagmiljøer i direktoratet deltar fremdeles aktivt i Digitaliseringsdirektoratets arbeid med å utrede muligheter og avklare det rettslige og teknologiske handlingsrommet for en datadrevet forvaltning. I NAV arbeides det også tverrfaglig med regelverksspørsmål knyttet til profilering, analyse og automatisering for å sikre økt endringsevne og kvalitet i regelverksutviklingen.

Direktoratet vedtok i desember 2020 å etablere en regelverksutviklingsportefølje og et regelverksutviklingsmøte for å sikre større transparens i arbeidet med regelverksutvikling.

Direktoratet utredet og konkluderte med at det er et felles behandlingsgrunnlag etter Personopplysningsloven mellom stat og kommune for personopplysninger som behandles i forbindelse med NAV-loven § 14a. Vi arbeider fremdeles med forankring og gjennomføring av felles behandlingsansvar sammen med kommunene.

3.7.4 Utvikling av kompetanse og kunnskapsbaserte tjenester

Prosjekt Økt kompetanse I NAV ble opprettet 2018. Prosjektets innsatsområder er:

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

Prosjektet har et samarbeid med fire fylker (Trøndelag, Troms-Finnmark, Vestland og Vest-Viken) der både NAV Fylke og Fylkesmannen får tilført ressurser for å prioritere og utvikle tiltak på prosjektets innsatsområder. I 2020 ble flere tiltak videreført, iverksatt og utviklet, særlig på kjerneområdene veiledningskompetanse, inkluderingskompetanse og markedsarbeid. Vi ferdigstilte en oppdatering av både veiledningsplattformen og veileder for inkluderingskompetanse, piloterte læringsverktøy basert på filmen "Alt det jeg er", opprettet et leveranse-team på inkluderingsområdet og iverksatte en arbeidsgruppe for praksisbasert læring innenfor arbeidsmarkedskompetanse. Det ble også utviklet og pilotert et prosessverktøy for kompetanseledelse. Prosjektet utviklet en erfaringsbase for formidling av kompetanseutviklingstiltak i NAV. Samarbeidsfylkene fikk også spisset oppdraget med å bidra aktivt til utvikling av strukturer for kompetanseutvikling i fylket, herunder samarbeidet mellom Stats-

forvalteren og NAV Fylke og ansvaret og rollene aktørene skal ha. Formidlingsarbeidet ble forsterket i 2020 med stadig økende interesse og besøk på prosjektets hjemmesider.

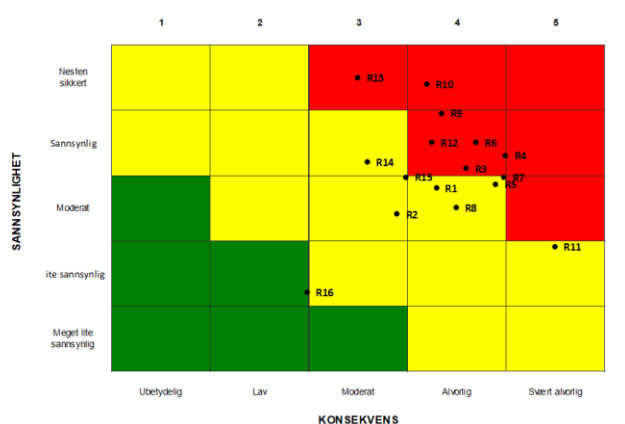
Prosjektet ble som mange andre berørt av koronapandemien i 2020. Det ble mer krevende å drive utviklingsarbeid med hjemmekontor som hovedbase. Dette hadde konsekvenser for oppstarten av prosjekt "Arbeid først understøttet av pålitelig forvaltning". Det samme gjelder påmelding til flere av videreutdanningene der oppstart ble utsatt på grunn av færre søkere.

3.7.5 Risikokart

Etatens risikokart ble justert i direktørmøtet i direktoratet 23. februar 2021. De viktigste endringene sammenlignet med 2. tertial fremgår av en egen kolonne i tabellen.

Figur 30. Oppdatert risikokart for 2021

#	Usikker hendelse	Vurdering T3	Endring fra T2
1	Risiko for at legacy-løsninger ikke kan endres og at de slutter å fungere	→	→
2	Risiko for at NAV sine utviklingsaktiviteter ikke leverer løsninger som både gir effektivitetsgevinster i NAV og gode tjenester for brukerne	→	→
3	Risiko for at NAV ikke har tilstrekkelig kvalitet innen beredskaps- og sikkerhetsområdet	→	→
4	Risiko for mangelfull etterlevelse av personvernforordning og personopplysningslov	→	→
5	Risiko for at vi ikke identifiserer og tidnok løfter juridiske problemstillinger der det er risiko for at etaten har feil tolkning av regelverk og/eller kritikkverdige forvaltningspraksis	↓	↓
6	Risiko for manglende beslutninger og tydelig ansvar mellom produktområder/produktteam og avdelinger/linjer	→	→
7	Risiko for at vi ikke klarer å møte brukerens økte forventninger til god og helhetlig kommunikasjon med NAV	Ny	Ny
8	Risiko for at vi ikke har tilstrekkelig volum, kvalitet og ikke får god nok effekt av arbeidsmarkedstiltakene	→	→
9	Risiko for lange saksbehandlingstider på ytelsesområdet, herunder særlig dagpengesøknader	↑	↑
10	Risiko for lange saksbehandlingstider i klage- og ankesaker	→	→
11	Risiko for alvorlige voldshendelser	→	→
12	Risiko for utilstrekkelig inkludering i arbeid og begrenset tilbud for brukere i prioriterte og nye voksende brukergrupper	↑	↑
13	Risiko for mangelfull oppfølging og for sent fattede vedtak for brukere på AAP	→	→
14	Risiko for økte feilutbetalinger for koronarelaterte anmodningsvedtak	→	→
15	Risiko for manglende beslutninger og faglige avklaringer mellom ATL og YTL	↓	↓
16	Risiko for at regnskapet ikke har tilstrekkelig kvalitet	↓	↓



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

- Risiko for at NAV ikke har tilstrekkelig kvalitet innen beredskaps- og sikkerhetsområdet
- Risiko for mangelfull etterlevelse av personvernforordning og personopplysningslov
- Risiko for manglende beslutninger og tydelig ansvar mellom produktområder/produktteam og avdelinger/linjer
- Risiko for lange saksbehandlingstider på ytelsesområdet, herunder særlig dagpengesøknader
- Risiko for lange saksbehandlingstider i klage- og ankesaker
- Risiko for utilstrekkelig inkludering i arbeid og begrenset tilbud for brukere i prioriterte og nye voksende brukergrupper
- Risiko for mangelfull oppfølging og for sent fattede vedtak for brukere på AAP

3.8 Fellesføringer

3.8.1 Oppfølging av regjeringens strategi mot arbeidslivskriminalitet

Rapporten følger vedlagt.

4



Styring og kontroll

4.1 Overordnet vurdering av styring og kontroll

NAV's system for styring og kontroll

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

Plan- og budsjettprosessen for etaten er tilpasset etatsstyringsprosessene fra Arbeids- og sosialdepartementet. Direktoratet gjennomfører årlig en oppdatering av etatens fireårige langtidsplan basert på departementets styringssignaler, etatens risikovurderinger og egne analyser. I plan- og budsjettnotatene legger vi fram forslag til fordeling av årsbudsjettet, og fordelingen støtter opp under prioriteringene i langtidsplanen og tildelingsbrevet fra Arbeids- og sosialdepartementet. Disse prioriteringene ligger også til grunn for de årlige mål- og disponerings-brevene, der mål, resultatkrav, budsjetter og fullmakter er formalisert fra arbeids- og velferdsdirektøren til de direktørene som rapporterer direkte til ham.

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

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

Den operasjonelle styringen og utførelsen av oppgavene er regulert gjennom interne instruks, styringsdokumenter, rundskriv og fagmeldinger. Mål, budsjettammer og fullmakter fordeles fra Arbeids- og velferdsdirektøren til avdelingene i egne mål- og disponeringsbrev. Innenfor disse rammene er det opp til den enkelte direktør hvilken myndighet de delegerer i egen linje. En slik delegering gjøres gjennom mål- og disponeringsbrev.

Etatens overordnede risikokart behandles i Arbeids- og velferdsdirektørens ledermøte. Risikokartet bygger på risikovurderinger gjennomført i avdelinger og linjer.

4.2 Forbedring av styringen

Det er gjennomført betydelige forbedringer i deler av styringssystemet det siste året. I de overordnede styringsprosessene er budsjett, langtidsplan, og overordnet risikovurdering knyttet sterkere sammen.

I tillegg ble det igangsatt utvikling av styringssystem og rammeverk for produktområder, samt arbeid for å få bedre systemstøtte for å sikre en pålitelig økonomistyring. Den interne styringsdialogen mellom AV-direktør og direktørene i direktoratet er også i ferd med å styrkes med bedre styringsinformasjon.

Men det er fortsatt utfordringer i styringen av NAV. Disse ble bl.a. avdekket gjennom EØS-saken, og vil kreve ytterligere forbedringer i årene som kommer.

Oppfølging av EØS-saken

Vår overordnede vurdering av de funn og konklusjoner som framkommer i NOU 2020:9 Blindsonen, er at disse er meget alvorlige både i sum og enkeltvis. Oppfølgingen av rapporten har høyeste prioritet, og Arbeids- og velferdsdirektøren har besluttet 10 oppfølgingspunkter for å svare opp rapporten. Disse er som følger:

1. Klargjøre juridiske funksjoner i NAV

Vi vurderer ny organisering av de juridiske funksjonene i NAV, og planlegger iverksetting i løpet av sommeren 2021.

2. Styrke direktoratets faglige og koordinerende rolle

Vi vurderer kapasitet og kompetanse, samt hvilke områder i direktoratet som bør styrkes. Arbeidet er i gang og anbefaling om tiltak leveres i løpet av våren.

3. Sikre sammenhengende og gode brukermøter med NAV, gjennom å styrke de mest kritiske samhandlingspunktene mellom Arbeids- og tjenestelinjen og Ytelseslinjen

Arbeidet er i gang og plan for iverksetting leveres i løpet av våren.

4. Identifisere områder for regelverksforenklinger

Vi vurderer hvilke regelverksendringer som kan gi bedre brukeropplevelser og bidra til at vi jobber mer effektivt. Arbeidet er i gang.

5. Styrke klarspråk i NAV

Arbeidet pågår langs tre spor: Styrking av språkarbeidet gjennom deling mellom region/fylke/NAV-kontor (beste praksis) og med kommunene, gjennomgang av innhold om AAP på tvers av kanaler med utgangspunkt i nav.no, samt etablering av felles modell for innholdsforvaltning på nav.no (felles beste praksis for løpende forvaltning av språk og innhold på tvers av kanaler).

6. Styrke NAVs juridiske kompetanse

Arbeidet med å bygge EØS-rettslig kapasitet og egnede strukturer for dette, og med å etablere en samarbeidsavtale med juridisk fakultet ved UIO, pågår.

7. Styrke NAVs forvaltningskultur

Arbeidet med å styrke forvaltningskulturen gjennom flere langsiktige tiltak, knyttet til blant annet organisering, kapasitet på viktige områder, kompetanse- og nettverksbygging, er i gang.

8. Gjennomgå struktur og form for utarbeidelse av rundskriv

I 2020 ble eksisterende rundskriv oppdatert i tråd med de EØS-rettslige avklaringene som er gjort i ASD og / eller direktoratet. Vi arbeider videre med gjenstående avklaringer, og arbeidet må koordineres med avklaring av juridiske funksjoner og mot lovutvalg som leverer i juni 2021.

9. Styrke samhandlingen med departementet

Det er utarbeidet overordnede kommunikasjons- og samhandlingsformer for statsbudsjettsarbeid og regelverksutvikling. Direktoratet har også opprettet en fast kanal for håndtering av bestillinger og leveranser fra departementet. Det sikrer nødvendig lederforankring og arkivering i direktoratets journalsystemer. Vi arbeider videre med å avklare grensesnittet mellom fagdialog og etatsstyringsdialog.

10. Klargjøre rammene for kontakt mellom NAV, Trygderetten og Påtalemyndigheten og påse at rutinene følges.

Direktoratet har hatt flere møter med Riksadvokaten og avtalt rutine for samhandling. Vi har også hatt flere kontaktmøter med Trygderetten. I et av møtene med Trygderetten var tema bl.a. oppfølging av Blindsonen, i tillegg til drøfting av frekvens og tema for kontaktmøtene fremover.

Styringsmodell for produktområder

Organisering av utviklingsarbeidet i tverrfaglige produktområder og produktteam medfører nye arbeidsformer og endrer etablerte strukturer for organisering, roller, ansvar og styring. I 2019 ble finansieringsmodellen tilpasset produktområdene, og i juni 2020 besluttet vi styringsmodellen for produktområder. Modellen beskriver hvordan produktområdene henger sammen med den øvrige virksomheten, gjennom blant annet hvordan målene til produktområdene henger sammen med NAVs overordnede mål og hvem som tar hvilke beslutninger i og rundt produktområdene.

Høsten 2020 ble brukt til operasjonalisering av styringsmodellen i plan- og budsjettprosessen, samtidig som vi også har planlagt hvordan vi skal videreutvikle styringsmodellen.

Ny systemløsning på økonomiområdet

NAV har startet et moderniseringsløp for eksisterende systemløsninger på økonomiområdet. Arbeidet blir gjennomført i tre faser. Første fase, analysefasen, ble avsluttet i desember 2020. I neste fase, som blir gjennomført i 2021, skal vi:

- Anskaffe løsning for fakturabehandling og innkjøp (bestillinger)
- Anskaffe løsning for budsjett og prognose
- Anskaffe og starte innføring av løsning for finansiell styringsinformasjon
- Designe og sette opp revidert økonomimodell

Sikkerhet og beredskap

NAV arbeidet i 2020 med å styrke sikkerhetsområdet med utgangspunkt i sårbarheter som er framkommet gjennom en modenhetsvurdering, interne risikovurderinger og revisjoner. Det ble besluttet forbedringsaktiviteter for å sikre at NAV er godt forberedt på å håndtere fremtidens trusselbilde og etterleve regulatoriske og lovpålagte krav, som ny sikkerhetslov. Et av disse tiltakene går ut på å styrke fagmiljøet for sikkerhet i NAV, og nye medarbeidere er derfor rekruttert i 2020.

Det har blitt vedtatt et overordnet styringsdokument for sikkerhet i NAV, og det jobbes med metodikk som legger til rette for at sikkerhet blir tilstrekkelig integrert med den øvrige virksomhetsstyringen.

Arbeidet med nødvendige tilpasninger for å ivareta kravene i ny sikkerhetslov har hatt høy prioritet i Arbeids- og velferdsdirektoratet gjennom året, og dette arbeidet vil fortsette i 2021.

Gjennom 2020 har Arbeids- og velferdsdirektoratet ledet drift og videreutvikling av responsmiljø for IKT-sikkerhetshendelser i sektoren som består av NAV, Statens pensjonskasse (SPK) og Pensjonstrygden for sjømenn (PTS). Tidlig ble det klart at opprinnelig omfang var for avgrenset til hendelseshåndtering, og responsmiljøet er nå utvidet slik at sektoren samarbeider og deler informasjon om sårbarheter og trusler, i tillegg til hendelseshåndtering. Dette bidrar til å redusere risiko og skadepotensial i sektoren.

2020 har ellers vært preget håndteringen av koronapandemien. Læring fra dette arbeidet vil bli brukt til å forberede beredskapsplanene slik at NAV til enhver tid har en godt forberedt beredskapsorganisasjon som håndterer uønskede hendelser rettidig.

Personvern i NAV

NAV videreførte i 2020 arbeidet med organisatoriske og tekniske tiltak for å sikre etterlevelsen av krav til personvern i alle prosesser, herunder utvikling og drift av IT-løsningene.

Tiltakene ble dels utført i regi av et eget prosjekt «Nye personvernregler i NAV» med en budsjetttramme på 52,5 mill. kroner i 2020, og dels som ordinære linjeoppgaver.

Det ble gjennomført mange kompetansehevende tiltak i regi av personvernprosjektet i 2020, erfaringen viser likevel at det fortsatt er høy risiko for at NAV ikke etterlever alle plikter som etaten er pålagt etter personvernregelverket. Vi erfarer også at økt kompetanse på personvernområdet har bidratt til å identifisere flere avklaringsbehov og dermed økt etterspørsel om faglig bistand til å støtte avdelingene i deres arbeid. Det er derfor grunn til å tro at NAV i en periode vil erfare økning i identifiserte uavklarte problemstillinger, til tross for innsats knyttet til å lukke avvik.

I 2020 ble det iverksatt en rekke tiltak. Veilednings- og opplæringsmaterieell for alle sentrale områder, herunder for vurdering av personvernkonsekvenser og databehandleravtaler, inkludert skytjenester og overføring av personopplysninger til tredjeland. Det ble etablert rammer og opplegg for internkontroll. Det ble satt krav til avdelingene og styringsenhetene i det årlige mål- og disponeringsbrev. Det ble etablert opplegg for dokumentasjon av begrunnelse for lagringstid i samarbeid med arkivmiljøene.

Det ble videre etablert behandlingskatalog og teamkatalog som gir oversikt over NAVs bruk av personopplysninger; hvilket system som er master, hva som er rettslig grunnlag, utveksling av data med eksterne samarbeidspartnere m.m.

Katalogene gir støtte til teamenes produktutvikling, informasjonsdeling på tvers og til formell rapportering om status for personvern i NAV. Selvbetjente innsynstjenester og løsninger for innsyn i saker ble ferdigstilt og dokumenter på Bidragsområdet (barnebidrag) ble klargjort for bruk. Syntetisering av data i flere fagsystemer er gjennomført og fagspesifikke data er klar for bruk. Løsningen for syntetiske testdata fikk i 2020 Datatilsynets pris for innebygget personvern.

Personvernprosjektet ble avsluttet 31. desember 2020 og resterende oppgaver som ikke ble avsluttet videreføres til linjene og teamene i 2021.

Eiendom

Arbeids- og velferdsetaten vedtok i 2019 et nytt arealkonsept som ble lagt til grunn ved de 20 gjennomførte leieprosessene i 2020.

Det nye arealkonseptet og kontinuerlig arbeid med å finne effektive og gode løsninger er medvirkende til at etaten i snitt oppnår et lavere arealbruk per medarbeider enn statens krav ved nybygg. For de gjennomførte prosessene i 2020 er arealet redusert med ca. 4 000 m². Totalt sett forvalter etaten ved inngangen til 2021 ca. 450 000 m² fordelt 442 lokasjoner.

Anskaffelser

I tråd med anskaffelsesstrategien har vi arbeidet videre med sosialt ansvar og miljø. I 2020 tok vi i bruk nye kontraktsvilkår for ivaretagelse av grunnleggende rettigheter i leverandør-kjeden iht. nye krav fra DFØ, og vi utviklet en ny modell for oppfølging av hvordan leverandørene etterlever kontraktsvilkårene basert på risikovurdering.

Vi jobber med å utvikle og stille relevante og tilpassede miljøkrav i alle anskaffelser. Miljø er tema i leverandørdialogen, og vi kartlegger og har dialog med relevante fag- og tilsynsmyndigheter og interesseorganisasjoner. I 2020 utviklet vi og stilte krav både til leverandører og til produkter. Eksempelvis stilte krav til miljøsertifisering, merking, materialbruk, stoff, kjemikaliebruk, batterier og ladere, emballasje og emballasje-optimalisering, overflate-

behandling, gjenbruk, returordning, håndtering av avfall og utslipp. Det ble også stilt krav til nullutslipp og andel elektrisk kjøretøy i avtale om leasing av biler.

I 2020 fortsatte vi samarbeidet med Nasjonalt program for leverandørutvikling (Innovative anskaffelser). Vi har tatt i bruk innovasjonsprosedyrer, og vi har tatt i bruk og spredt kompetanse om partnerportalen, som ble lansert av programmet ved slutten av 2020, til anskaffelsesmiljøet for arbeidsmarkedstiltak.

Oppfølging av Riksrevisjonens merknader og forvaltningsrevisjoner

I den finansielle revisjonen for 2019 hadde Riksrevisjonen merknader på områdene månedlige avstemminger mellom fag- og økonomisystem, feilutbetaling, tilgangskontroll (til fagsystemene), logging av sikkerhetshendelser, endringshåndtering, kontroll av reiseregninger og oppfølging av ferie- og fleksitidsregistrering. Alle merknadene er fulgt opp gjennom 2020. I løpet av året forbedret NAV systemer som gjelder tilgangskontroll, logging av sikkerhetshendelser og endringshåndtering i tråd med de merknadene vi fikk. Avvik som gjelder kontroll av reiseregninger og oppfølging av ferie- og fritidsregistrering er lukket. NAV moderniserer også både økonomiløsningene og utbetalingsløsningene som bl.a. vil tilgjengeliggjøre økonomisk styringsinformasjon, effektivisere økonomi-prosessene og sikre ivaretagelse av kravene i Økonomireglementet på en bedre måte enn dagens løsninger.

Riksrevisjonen rapporterte i Dokument 1 om kritikkverdige forhold knyttet til NAVs forvaltning av tilskudd til arbeidsmarkedstiltak (forhåndsgodkjente tiltaksarrangører) innen områdene «varig tilrettelagt arbeid» og «arbeidsforberedende trening». Denne kritikken kom som følge av en etterlevelsesrevisjon av forskrift om arbeidsmarkedstiltak. Riksrevisjonen konkluderte med at:

- Betydelige økonomiske verdier opptjent gjennom tilskudd til utføring og varig tilrettelagt arbeid, følger i mange tilfeller ikke tiltaksbedriftene ved omorganisering til konsern. Verdiene kommer dermed ikke utføringstiltakene og deltakerne til gode.
- NAV har ikke innrettet den årlige kontrollen av tiltaksbedriftene slik at de har grunnlag for å etterprøve at tilskuddene går til formålet og at tiltaksforskriften etterleves.

Arbeids- og velferdsdirektoratet fulgte opp Riksrevisjonens to hovedfunn med følgende grep:

- NAV har innført en ny mal for tiltaksspesifikke regnskap som medfører at vi ivaretar de merknader som Riksrevisjonen påpeker. Malen sikrer at etaten har grunnlag for å etterprøve at tilskuddene kommer formålet til gode og forhindre kryss-subsidiering og konkurransevridning.
- Direktoratet har oppdatert veilederen for godkjenning av tiltaksarrangører. En sentral endring i veilederen er avgjørelsen om at dersom en forhåndsgodkjent tiltaksarrangører ønsker å tilby anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak, må arrangøren foreta et selskapsmessig skille mellom tilbudstiltak og de forhåndsgodkjente tiltakene.

I tillegg opprettholder direktoratet en egen arbeidsgruppe som skal bistå fylkene i kompliserte og prinsipielle problemsstillinger.

I 2020 gjennomførte Riksrevisjonen to forvaltningsrevisjoner, en om klagesaksbehandling i NAV og Trygderetten, og en om barn og unge med funksjonsnedsettelse. Rapport fra disse revisjonene forventes i løpet av første halvår 2021.

Høsten 2020 ble det også iverksatt en etterlevelsesrevisjon av bevilgninger til Arbeids- og velferdsetatens tiltak under koronapandemien.

4.3 Arbeidsmiljø, sykefravær og ledelse

5. mars 2020 publiserte Arbeids- og velferdsdirektoratet informasjon til ansatte på intranettet om hvordan de skulle forholde seg til korona, karantener og mv. Dette ble starten på et år der mye ble svært annerledes ved at det meste av etatens virksomhet ble forflyttet til hjemmekontor. Involvering av vernetjenesten og god informasjon og dialog med tillitsvalgte, har vært avgjørende for den løpende interne beredskapen.

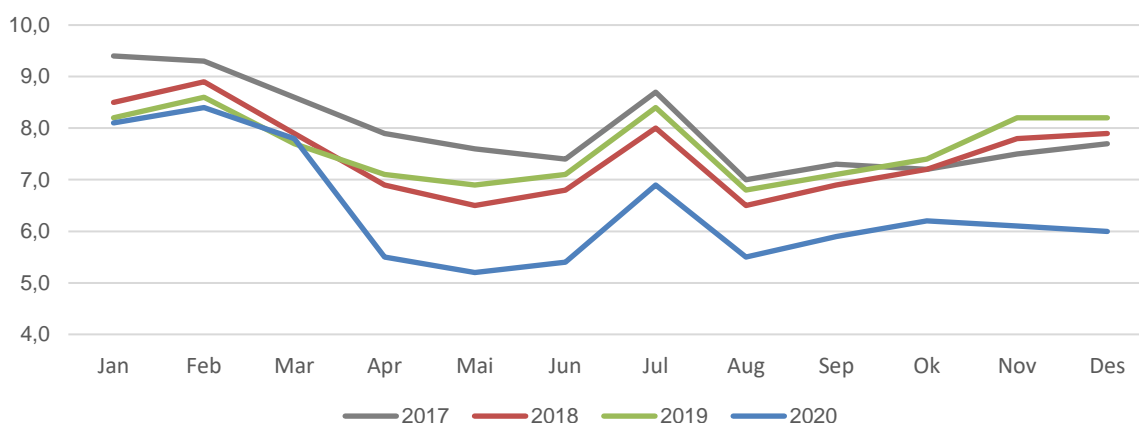
På det meste jobbet 91 prosent (17 857 kommunalt og statlig ansatte) helt eller delvis fra hjemmekontor. Det var mulig fordi etaten hadde innført mobilitetsløsning for de fleste ansatte og kunne supplere med løsninger for de som ikke hadde det. I hvilken grad NAV-kontorene skulle holde fysisk stengt, ble avgjort i partnerskapene. Dette, i tillegg til smittesituasjonen, bidro til at det var store geografiske forskjeller i bruken av hjemmekontor.

Vi gjennomførte to spørreundersøkelser til alle ansatte i løpet av 2020 for å fange opp hvordan bruken av hjemmekontor påvirket oppgaveløsningen, arbeidsmiljøet og den enkelte ansatte. Resultatene viser at de ansatte håndterte situasjonen godt. Til tross for dårligere ergonomi enn på kontoret, savn av kollegaer og de sosiale og faglige møteplassene, ble oppgavene løst på en god måte. Nyansatte og ansatte med spesielle behov har vært prioritert for arbeid på kontorsted, såkalte HMS-plasser.

Tiltak som ble iverksatt som følge av koronaepidemien, har utfordret måten vi leder og samhandler på, og har gjort det mer krevende å sikre og opprettholde et godt arbeidsmiljø. Prosjekter og arbeidsmiljøstrategier har blitt satt på vent i flere driftsenheter. Koronasituasjonen ga etaten god drahjelp i den digitale transformasjonen og bidro til endrede arbeids- og samhandlingsformer i tillegg til økt autonomi og selvledelse.

4.3.1 Sykefraværsutviklingen i etaten

Figur 31. Sykefraværsutviklingen i etaten 2017-2020



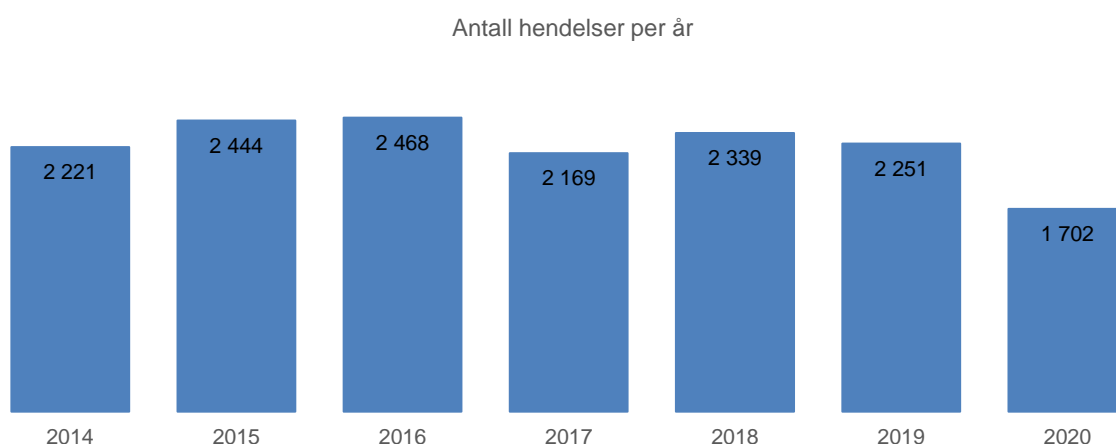
Sykefraværet for 2020 var 6,4 prosent. Dette er 1,3 prosentpoeng lavere enn året før. Alle driftsenhetene hadde nedgang i sykefraværet, både det egenmeldte og legemeldte. Det var størst nedgang i det egenmeldte fraværet. Nedgangen kan ha flere årsaker, bl.a. mindre smitte i samfunnet generelt, mulighet til å tilpasse arbeidet fleksibelt på hjemmekontor, stort press for dugnadsinnsats, generell underrapportering. Intern rapportering i etaten viser at det å jobbe hjemmefra, har bidratt positivt til å forebygge sykefravær. Kronikere har meldt at de kan fungere bedre, og ansatte har kunnet jobbe ved lettere sykdom.

Forebygging av sykefravær skjer både på individ- og enhetsnivå. På individnivå rapporteres det om tett og tidlig oppfølging fra leder av medarbeidere som står i fare for å bli sykmeldt, og

av de som er sykmeldte. Det er i tråd med etatens rutiner for oppfølging av sykmeldte ansatte. Oppfølgingen skal bidra til å ivareta den sykmeldte, finne gode løsninger og redusere omfanget på fraværet. Etaten har utviklet en oppfølgingspraksis som iverksettes etter 52 uker med sykefravær. Avgangen til uføre og til AFP er stabil sammenliknet med de tre siste årene, med 81 til uføre og 180 til AFP i 2020.

4.3.2 Vold og trusler

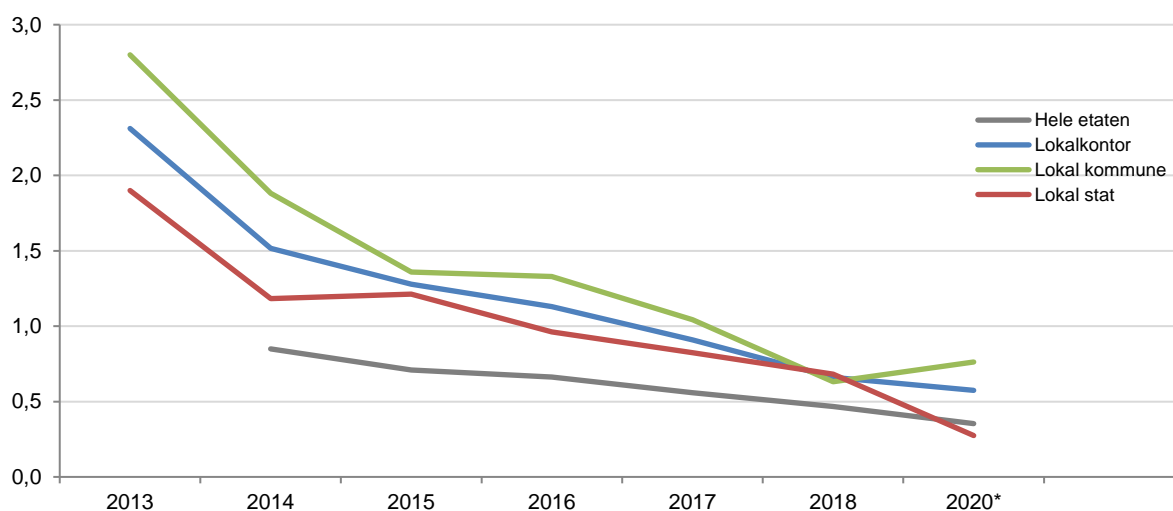
Figur 32. Registrerte hendelser vold og trusler (Kilde: Etatens avvikssystem ASYS)



Antallet registrerte hendelser har gått ned med om lag 24 % fra 2019 til 2020. Noe av nedgangen kan forklares med koronapandemien som har medført færre fysiske møter mellom brukere og etatens ansatte. Det er en klar dreining av trusler til telefon og digitale kanaler de siste årene. Det antas å ha sammenheng med at stadig flere av NAVs tjenester blir digitale og at færre brukere derfor har behov for å henvende seg fysisk til NAV-kontor. I 2020 har ytelseslinjen registrert en liten økning i sjikane og trusler på telefon, og i digitale kommunikasjonskanaler.

Trusselutsatte enheter har i 2020 vært ekstra oppmerksomme på oppfølging av sjikane og trusler når de ansatte jobber fra hjemmekontor, slik at de ikke må bearbeide slike situasjoner alene. Mange enheter gjennomfører digitale øvelser og noen også fysiske, til tross for koronasituasjonen.

Figur 33. Andelen ansatte utsatt for fysisk angrep (Kilde: Spørreundersøkelse blant ansatte)



* I 2020 bruker vi selvrapportert informasjon om statlige og kommunale tjenester

Over tid er det en klar nedgang i andelen ansatte som rapporterer å ha vært utsatt for vold i lokalkontorer, en nedgang fra 2,3 prosent i 2013 til 0,6 prosent i 2020.

Spørreundersøkelsen høsten 2020 viser at hver 4. ansatte i NAV Kontaktsenter har opplevd 1-2 trusselhendelser det siste året. Hver 20. ansatte har opplevd slike hendelser oftere enn 5 ganger i samme periode. Undersøkelsen viser at ansatte i NAV-kontorer som jobber med kommunale tjenester, er mer utsatt for fysisk vold enn de som jobber med statlige tjenester.

Vi har endret bakgrunnsvariabelen i 2020. Der vi tidligere spurte om arbeidsgivertilhørighet, spør vi nå om de jobber med statlige eller kommunale tjenester. Økningen fra 2018 til 2020 i figuren over, viser derfor ikke nødvendigvis en reell økning i vold mot kommunalt ansatte, men at det først og fremst er de som jobber med kommunale tjenester som er utsatt for fysisk vold.

4.3.3 Inkluderingsdugnaden: Arbeids- og velferdsetaten som arbeidsgiver

Det ble gitt tydelige forventninger i etatens interne styringsdokumenter til enhetene til å bidra i Inkluderingsdugnaden. Det ble ikke iverksatt sentralt initierte aktiviteter i 2020 grunnet korona-situasjonen.

Mangfold og inkludering er en av kjerneoppgavene i NAV, og vi er opptatt av å ta i bruk denne kunnskapen også i interne rekrutteringsprosesser. Kompetansen som NAV-kontorene besitter, er overførbart til andre deler av NAV, og det er behov for å øke kompetansen innen mangfold og inkludering hos ledere og HR-rådgivere ved rekrutteringsprosesser.

Etatens mål ble oppnådd i 2020, men vi har likevel behov for å styrke det interne arbeidet med mangfold og inkludering i 2021. I 2021 planlegger vi derfor å oppnevne en tverrfaglig og partssammensatt arbeidsgruppe som skal innhente erfaringer, god praksis og foreslå tiltak som bidrar til at etaten jobber mer metodisk og systematisk med dette viktige arbeidet.

Statens traineeprogram gir anledning til å rekruttere innenfor målgruppen uten de strenge kravene i statsansatteloven. Vi vil derfor vurdere hvordan etaten kan benytte denne ordningen bedre. Som arbeidsgiver ønsker vi å øke deltakelsen, innhente erfaringer, strukturere arbeidet med traineer og lage internt mentornettverk med en kontaktperson i direktoratet.

Inkluderingsdugnadens krav ble lagt til grunn ved rekrutteringsprosessene i 2020. Som tidligere år ser vi at driftsenhetene har ulik praksis og vektlegger noe ulikt. Samtidig er det viktig å påpeke at alle fulgte kravene. Årsaken til at etaten når inkluderingsdugnadens målsetting er at enkelte enheter har vært spesielt gode til å inkludere.

Noen enheter har igangsatt spissede tiltak for å nå målet. En driftsenhet rapporterer at deres fylkeskontor har utviklet og gjennomført en kompetansehevede opplæring for rekrutterende ledere og HR-rådgivere for å veilede lederne i rekrutterings- og ansettelsesprosesser. En annen driftsenhet tilbyr rekrutteringsstøtte i form av en «inkluderingskoordinator» i fylket som bistår i rekrutteringsprosesser for å lykkes med målsettingen i inkluderingsdugnaden. Den samme driftsenheten tar også i bruk tiltak som funksjonsassistent og varig lønnstilskudd for en deltidsansatt.

Flere enheter rapporterer om god dialog og godt samarbeid med sitt lokale NAV-kontor. For å øke kompetansen på området, har mange tatt i bruk DFØs anbefalinger for inkluderende rekruttering.

Driftsenhetene melder at det fortsatt er utfordrende å få kvalifiserte søkere til stillingene de utlyser, og at få krysser av i rekrutteringsverktøyet om at de er i målgruppen. Det er også

utfordrende å balansere kvalifikasjonskravet i statsansatteloven med inkluderingsdugnaden. I flere tilfeller er det gode kandidater i målgruppen for inkluderingsdugnaden som har vært til intervju, men som ikke har vært «tilnærmet like godt kvalifisert» som andre søkere. I 2020 har det dessuten vært vanskelig å gjennomføre arbeidstrening og lignende, da virksomheter i stor grad har arbeidet på hjemmekontor. Det rapporteres om et fortsatt behov for arbeid med å utforme inkluderende utlysningstekster med mål om mer inkluderende rekruttering.

Noen av driftsenhetene har ikke hatt nyansettelser i 2020 og et par driftsenheter melder tilbake at det ikke var noen kvalifiserte kandidater innen målgruppen.

Andelen nyansatte i fast- og midlertidig stilling med nedsatt funksjonsevne eller hull i CV for året 2020 ble 5,3 prosent.

Tabell 28. Fordeling nyansatte i fast og midlertidig stilling

2020	Rekrutterte totalt	Av disse med nedsatt funksjonsevne	Av disse med hull i CV	Resultat Inkluderingsdugnaden
NAV totalt	2 158 personer	55 personer	59 personer	5,3 prosent



Vurdering av fremtidsutsikter



5.1 Utviklingen på arbeidsmarkedet fremover

Som nevnt i kapittel 2.4 fikk utbruddet av koronapandemien og den påfølgende nedstengningen store konsekvenser for norsk økonomi og arbeidsmarkedet. Til tross for solid gjeninnhenting i løpet av andre halvår, ble nedgangen i bruttonasjonalprodukt (BNP) for Fastlands-Norge i 2020 den største som noensinne er registrert. Vi venter at fastlands-BNP vil fortsette å vokse i 2021 og 2022. Tallene for fjerde kvartal 2020 viser imidlertid at gjeninnføring av strengere smitteverntiltak dempet veksten i fastlandsøkonomien. Vi legger til grunn at dette fortsatt vil være tilfellet i første halvår 2021, men at det i andre halvår vil være en stor nok andel av befolkningen som har blitt vaksinert til å tillate en nedtrapping i smitteverntiltak og dermed raskere vekst i økonomien. Dette er i tråd med regjeringens mellom-scenarion⁵³. Vi venter at de fleste etterspørselskomponentene vil bidra til vekst i fastlandsøkonomien i 2021 og 2022, og særlig privat konsum. Det eneste negative bidraget vil være videre nedgang i oljeinvesteringene. Vi legger også til grunn at veksten blant handelspartnerne vil ta seg opp gradvis og dermed etterspørsel etter norske varer og tjenester, slik at eksport vil øke de nærmeste to årene.

Sysselsettingen forventes derfor å øke noe de kommende årene, hovedsakelig fra andre halvår i 2021. Vi forventer svak vekst i arbeidsstyrken som følge av lav befolkningsvekst og høy arbeidsledighet. I gjennomsnitt anslår vi at antallet registrerte helt ledige vil ligge på 104 000 i 2021 og 87 000 i 2022. Dette tilsvarer henholdsvis 3,7 og 3,0 prosent av arbeidsstyrken. Antallet registrerte helt ledige vil dermed fortsatt være på et mye høyere nivå ved utgangen av 2022 enn det var før koronakrisen.

Vi venter i sum at arbeidsmarkedet vil bedre seg betydelig fra andre halvår 2021 og ut prognoseperioden. Det er fremdeles en stor andel permitterte blant de helt ledige, og vi forventer at flertallet av disse vil komme tilbake i jobb etter hvert som samfunnet gjenåpner. I tillegg er det gitt ekstrabevilgninger til arbeidsmarkedstiltak i 2021, noe som isolert sett vil bidra til en nedgang i antallet registrerte helt ledige. Samtidig er andelen langtidsledige veldig høy, og risikoen for at mange av disse vil fortsette å være ledige i lang tid framover er stor. Det har også oppstått skjevheter mellom tilbud og etterspørsel etter arbeidskraft, og mange av de arbeidsledige sitter på erfaring og kompetanse som ikke lenger er like ettertraktet på arbeidsmarkedet. Derfor venter vi kun svak nedgang i antall helt ledige i løpet av 2022.

Det er knyttet stor usikkerhet til prognosen: smitteutviklingen og ikke minst vaksinerings-tempoet vil være avgjørende for utviklingen. I denne prognosen har vi innarbeidet all tilgjengelig informasjon om situasjonen i Norge og internasjonalt fram til 1. mars.

Tabell 29 viser NAVs prognose for utviklingen på arbeidsmarkedet og utvalgte makrovariabler i norsk økonomi i 2021-2022. For nærmere detaljer og begrunnelse for anslagene, se siste utgave av Utviklingen på arbeidsmarkedet [her](#).

⁵³ Regjeringen la i slutten av januar fram tre ulike [framtidsscenarioer](#) for pandemien.

Tabell 29. NAVs prognose for utviklingen i norsk økonomi i 2021 – 2022. Prosentvis vekst om ikke annet er angitt (Kilde: NAV)

	2021	2022
Arbeidsmarked		
Registrerte helt ledige	104 000	87 000
Registrerte helt ledige i prosent av arbeidsstyrken	3,7	3,0
AKU-arbeidsledige i prosent av arbeidsstyrken	4,6	4,1
Sysselsettingsvekst (AKU)	0,3	0,7
Arbeidsstyrkevekst (AKU)	0,3	0,2
Sysselsettingsandel (AKU), nivå	67,3	67,6
Yrkesdeltakelse, nivå	70,5	70,5
Realøkonomi		
Konsum i husholdninger mm.	5,9	6,1
Bruttoinvesteringer Fastlands-Norge	1,4	1,6
- Boliginvesteringer	1,3	2,3
Petroleumsinvesteringer	-6,4	-2,5
Eksport	6,0	5,0
- Tradisjonelle varer	2,1	4,1
Bruttonasjonalprodukt Fastlands-Norge	2,8	3,4
Valutakurs og oljepris (nivå)		
NOK per euro	10,3	10,3
Råoljepris i dollar	62,1	58,8

5.2 Omverdensanalyse

Vi har utarbeidet en ny omverdensanalyse som tar for seg de viktigste samfunnstrendene som vil påvirke arbeids- og velferdsområdet fram til 2035, og de konsekvensene dette kan få for NAV.

Rapporten har tre hovedkonklusjoner:

Raskere omstillingstakt i arbeidslivet: Endringene drives fram av teknologisk utvikling, globalisering og grønt skifte. Koronapandemien vil fremskynde omstillingen på flere områder. Det blir neppe mangel på jobber om noen år, men økt risiko for at enkelte grupper blir stående varig utenfor arbeidsmarkedet.

Sterkere aldring og sentralisering som utfordrer velferdsstaten: En kraftig økning i antall eldre gir økte krav til NAVs tjenester på hjelpemiddelområdet, mens utfordringene på pensjonsområdet blir håndterbare. Det blir sterk befolkningsvekst i de mest sentrale kommunene. I mindre sentrale strøk er det ventet befolkningsnedgang og sterk aldring som kan gi mangel på kvalifisert arbeidskraft.

Digitalisering gir nye forventninger og muligheter: Folk vil i økende grad forvente mer koordinerte tjenester fra NAV og andre aktører tilpasset den enkelte innbygger sin situasjon og behov. Datadrevne tjenester vil gi nye muligheter til å innfri disse forventningene og gi skreddersydde tjenester.

5.3 Utvikling og endring i NAV

NAV i de senere årene gjennomført betydelige investeringer i nye digitale løsninger gjennom bl.a. særskilte bevilgninger til Moderniseringsprogrammet. Gjennom Prosjekt 3 vil NAVs løsninger for sykepengeområdet bli modernisert. Etaten forbereder et Prosjekt 4 som skal utvikle nye IT-løsninger for arbeidsrettede tjenester og ytelser.

Det er gjennomført organisatoriske grep for å etablere større og mer robuste kompetansemiljøer i etaten, og det er innført nye arbeidsmåter som følge av utviklingstiltakene. Nye mobile arbeidsløsninger er tatt i bruk.

NAV har de siste årene lagt mer vekt på selvbetjening, innsyn i egen sak, bedre digital dialog mellom brukeren og veilederen og innføring av chat/chatbot. Dette medfører færre fysiske oppmøter på NAV-kontorene og færre telefonhenvendelser til NAV Kontaktsenter. Dette arbeidet ble videreført i 2020 og delvis forsterket som følge av koronapandemien.

Hjelpemiddelområdet i både NAV og kommunene står overfor utfordringer som følge av veksten i antall hjelpemiddelbrukere. Vi jobber nå med digitalisering av hjelpemiddelområdet for å kunne håndtere denne veksten og skape sømløse digitale løsninger mellom brukerne, kommunene og NAV.

Investeringene i nye digitale løsninger de siste årene bidro i vesentlig grad til at NAV klarte å håndtere den økte ledigheten som fulgte koronapandemien i 2020. Digitaliseringen i NAV vil fortsette med uforminsket styrke i årene fremover.

Oppfølgingen av granskingsutvalgets rapport (omtalt i kap. 4) startet i 2020, og vil pågå i de neste årene. Dette vil kunne medføre større endringer knyttet til etatens organisering, forvaltningskultur og kompetanse.

Utviklingen de nærmeste årene krever en samlet og koordinert forbedringsinnsats i etaten, med en tydelig angivelse av retning og veivalg for etaten. Derfor vil vi i løpet av 2021 utarbeide en ny virksomhetsstrategi for NAV.

Årsregnskap



6.1 Ledelseskomentarer til regnskapet

6.1.1 Formål

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

6.1.2 Bekreftelse

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

Etaten har i 2020 fortsatt arbeidet med tiltak innenfor fag- og økonomisystemene for å øke regnskapskvaliteten. Likevel gjenstår fortsatt noen mangler for å oppfylle økonomi-regelverket. NAV intensiverer derfor arbeidet med å få løst disse utfordringene ved hjelp av nye systemløsninger på flere områder. Etaten har også iverksatt kompensierende kontroller for å ivareta hensikten bak kravene.

Anmodningsvedtak knyttet til korona utløste i 2020 behov for raskt å etablere nye vedtaksløsninger for å sikre utbetalinger til livsopphold. Det var særlig nødvendig å betale ut forskudd på dagpenger på grunn av den massive økningen av dagpengesøknader på kort tid. Løsningene ble derfor mer tillitsbaserte enn det NAV normalt legger opp til. NAV fikk ikke utviklet maskinelle kontroller på alle endringene og har hatt redusert internkontroll på enkelte områder. Etaten er innforstått med at dette medfører feilutbetalinger og har påbegynt et oppfølgingsarbeid i 2020. Dette arbeidet vil holde fram i 2021.

6.1.3 Etatens driftsregnskap 2020

I 2020 har etaten regnskapsført 13 065 mill. kroner på driftskapittel 605 post 01 og 45. Samlet bevilgning var 13 661 mill. kroner. Forbruket i 2020 er 926 mill. kroner (7,6 prosent) høyere enn 2019. Økningen er knyttet til håndtering av koronapandemien, blant annet er det ansatt en rekke nye medarbeidere i etaten.

Forbruket i 2020 er 595,8 mill. kroner (4,4 prosent) lavere enn bevilgningen. Mindreforbruket skyldes i hovedsak at planlagte drifts- og utviklingstiltak ble satt på vent som følge av koronapandemien.

Forbruket fordeler seg med 72,7 prosent til lønn, 9,4 prosent til lokaler, 7,2 prosent til kjøp av fremmede tjenester (herunder konsulenter) og 10,7 prosent til driftsmidler, inventar og andre utgifter.

På kapittel 604, Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen, post 21 og 45 har NAV i 2020 regnskapsført 307,3 mill. kroner, noe som er 32,7 mill. kroner mindre enn bevilgningen og 148,8 mill. kroner høyere enn forbruket i fjor. Midlene på kapitlet har gått til videreføring av

moderniseringsaktiviteter i NAV (Prosjekt 3). Mindreforbruket på budsjettkapitlet i 2020 skyldes forskyving av fakturaer for ekstern bistand til 2021. I tillegg har pandemihåndteringen medført forsinkelser for deler av Prosjekt 3. Prosjekt 3 vil holde seg innenfor den totale kostnadsrammen.

6.1.4 Stønadsregnskapet

I 2020 ble det utbetalt 556,6 mrd. kroner for de ytelsene NAV forvalter inklusive utbetaling av ytelser på vegne av Statens Pensjonskasse (SPK). Det er en økning på 52,1 mrd. kroner fra 2019. Utbetalingene som gjelder NAVs egne ytelser har økt fra 476,8 mrd. kroner i 2019 til 528,1 mrd. kroner i 2020. Dette er en økning på 51,2 mrd. kroner (10,7 prosent). Utbetaling av ytelser på vegne av SPK har økt fra 27,7 mrd. kroner i 2019 til 28,5 mrd. kroner i 2020. Ytelser utbetalt på vegne av Helfo har gått ned fra 3,7 mrd. kroner i 2019 til 0 mrd. kroner i 2020. Denne nedgangen skyldes at Helfo i løpet av 2019 overtok utbetaling og regnskaps-føring av sine ytelser.

Utgiftsveksten er sterkt preget av koronapandemien og de mange midlertidige regelendringene. Pandemien anslås å ha bidratt til 34 mrd. kroner av utgiftsøkningen i 2020, hvorav effekter av de midlertidige regelendringene utgjør 22,6 mrd. kroner. Den resterende pandemi-effekten skyldes hovedsakelig høyere ledighet og høyere sykefravær. At pandemien har ført til lavere lønnsvekst enn forventet inngår også i pandemi-effekten og trekker i motsatt retning.

Områdene med størst utgiftsøkning var dagpenger⁵⁴, alderspensjon, sykepenger og uføretrygd som økte med henholdsvis 30,9 mrd. kroner (331,3 prosent), 9,1 mrd. kroner (3,9 prosent), 8,0 mrd. kroner (18,9 prosent) og 4,5 mrd. kroner (4,8 prosent). Området med størst nedgang var grunn- og hjelpestønad og hjelpemidler som gikk ned med 0,2 mrd. kroner (2,2 prosent). Av økningen for dagpenger gjelder 3,4 mrd. kroner utbetalinger av forskudd, som skal tilbakebetales til NAV. Midlertidige regelendringer forklarer 16,3 mrd. kroner av utgiftsveksten, mens resterende økning skyldes den økte arbeidsledigheten.

De viktigste årsakene til veksten i alderspensjonsutgiftene, er økt antall pensjonister og den årlige pensjonsreguleringen som har bidratt med henholdsvis 5,5 og 3,5 mrd. kroner av utgiftsøkningen. Gjennomsnittlig antall alderspensjonister økte til 970 000 i 2020, 22 000 flere enn i 2019. Innsparingselementene i pensjonsreformen vil øke gradvis over tid og vil bidra til å dempe utgiftsveksten på sikt. At det er vedtatt flere regelverksutvidelser framover, trekker i motsatt retning.

Økningen for sykepenger fra 2019 gjelder hovedsakelig sykepenger til arbeidstakere (5,8 mrd. kroner), pleie-, opplærings- og omsorgspenger (1,9 mrd. kroner) og sykepenger til selvstendige (0,3 mrd. kroner). 5,9 mrd. kroner av den samlede økningen skyldes midlertidige regelendringer som følge av koronapandemien. Den resterende økningen forklares av økt sykefravær og økt bruk av pleiepenger som følge av pandemien, samt effekten av lønnsvekst.

Veksten i utgiftene til uføretrygd skyldes hovedsakelig flere uføretrygdede og veksten i grunnbeløpet, som har gitt henholdsvis 2,7 og 2,0 mrd. kroner i utgiftsvekst. I 2020 var det i gjennomsnitt 356 800 personer som mottok uføretrygd, ca. 10 000 flere enn i 2019. Økningen var lavere enn i 2019, fordi færre gikk over fra arbeidsavklaringspenger til uføretrygd blant annet som følge av midlertidige regelendringer og forsinkelser i avklaringer som følge av pandemien.

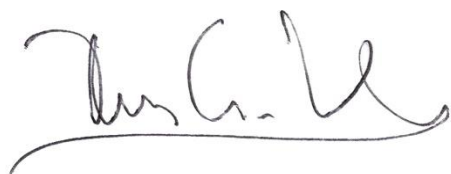
⁵⁴) Inklusiv midlertidige stønadsordninger for selvstendig næringsdrivende, frilansere og lærlinger.

Nedgangen i utgiftene til grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv. skyldes innstramminger i grunnstønad ved glutenfri kost, og at pandemien har gitt redusert etterspørsel etter hjelpemidler.

6.1.5 Revisjon

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

Oslo 12. mars 2021

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

Hans Christian Holte

6.2 Prinsippnote

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

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

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

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

Bevilgningsrapporteringen

Oppstillingen av bevilgningsrapporteringen omfatter en øvre del med bevilgningsrapporteringen og en nedre del som viser beholdninger virksomheten står oppført med i kapitalregnskapet. Bevilgningsrapporteringen viser regnskapstall som virksomheten har rapportert til statsregnskapet. Det stilles opp etter de kapitler og poster i bevilgningsregnskapet virksomheten har fullmakt til å disponere. Kolonnen samlet tildeling viser hva virksomheten har fått stilt til disposisjon i tildelingsbrevet 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 den virksomheten som har mottatt belastningsfullmakten og vises derfor ikke i kolonnen for regnskap. De avgitte fullmaktene framkommer i note B til bevilgningsoppstillingen.

Artskontorrapporteringen

Oppstillingen av artskontorrapporteringen har en øvre del som viser hva som er rapportert til statsregnskapet etter standard kontoplan for statlige virksomheter, og en nedre del som viser eiendeler og gjeld som inngår i mellomværende med statskassen. Artskontorrapporteringen viser regnskapstall 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 motposter 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 f.eks. være utbetalinger som uhevede utbetalingskort, enkelte utenlandsbetalinger og andre utbetalinger med forsinket resultatføring.

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

Belastningsfullmakter

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

NAV utfører betalingsformidling og regnskapsføring på stønadsområdet for Helsedirektoratet (Helfo). Dette inngår i NAVs regnskap. Helfo har gradvis tatt over disse oppgavene og fra og med 1. januar 2020 inngår ikke dette i NAVs regnskap.

Statens Pensjonskasse

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

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

6.3 Bevilgningsoppstilling med noter

Bevilgningsoppstilling							
Utgifts-kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Tildeling 2020	Regnskap 2020	Merutgift (-) og mindretgift
471	Statens erstatningsansvar	71	Erstatningsansvar m.m		0	17 204	
540	Direktoratet for forvaltning og IKT	25	Medfinansieringsordning for lønnsomme IKT prosjekter, <i>kan overføres</i>		0	7 802	
601	Utredningsvirksomhet, forskning m.m	21	Spesielle driftsutgifter	A	550	583	-33
601	Utredningsvirksomhet, forskning m.m	22	Kunnskapsutvikling i IA-avtalen m.m., <i>kan overføres</i>	A	3 500	4 661	-1 161
601	Utredningsvirksomhet, forskning m.m	70	Tilskudd	A	200	0	200
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	21	Spesielle driftsutgifter, <i>kan overføres, kan nyttes under post 45</i>	AB	115 600	126 370	-10 770
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, <i>kan overføres, kan nyttes under post 21</i>	AB	224 400	180 900	43 500
605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Driftsutgifter	AB	13 342 377	12 755 527	586 850
605	Arbeids- og velferdsetaten	21	Spesielle driftsutgifter	AB	34 215	28 650	5 565
605	Arbeids- og velferdsetaten	22	Forsknings- og utredningsaktiviteter	AB	32 268	31 298	970
605	Arbeids- og velferdsetaten	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, <i>kan overføres</i>	AB	318 857	309 906	8 951
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	21	Spesielle driftsutgifter	AB	87 199	71 068	16 131
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	63	Sosiale tjenester og tiltak for vanskeligstilte, <i>kan overføres</i>	AB	191 249	179 386	11 863
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	70	Frivillig arbeid, <i>kan overføres</i>	AB	131 250	118 812	12 438
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	74	Tilskudd til pensjonistenes organisasjoner mv.	AB	14 100	14 121	-21
634	Arbeidsmarkedstiltak	1	Driftsutgifter	AB	259 745	254 380	5 365
634	Arbeidsmarkedstiltak	70	Midlertidig kompensasjonsordning for forhåndsgodkjente tiltaksarrangører	A	100 000	94 521	5 479
634	Arbeidsmarkedstiltak	76	Tiltak for arbeidssøkere, <i>kan overføres</i>	AB	7 172 601	6 864 729	307 872
634	Arbeidsmarkedstiltak	77	Varig tilrettelagt arbeid, <i>kan overføres</i>	AB	1 651 326	1 625 712	25 614
634	Arbeidsmarkedstiltak	78	Tilskudd til arbeids- og utdanningsreiser	AB	70 300	55 909	14 391

634	Arbeidsmarkedstiltak	79	Funksjonsassistanse i arbeidslivet	AB	81 290	66 447	14 843
635	Ventelønn	1	Driftsutgifter, <i>overslagsbevilgning</i>	A	6 000	6 084	-84
660	Krigspensjon	70	Tilskudd, militære, <i>overslagsbevilgning</i>	A	47 980	46 538	1 442
660	Krigspensjon	71	Tilskudd, sivile, <i>overslagsbevilgning</i>	A	132 500	132 848	-348
666	Avtalefestet pensjon (AFP)	70	Tilskudd, <i>overslagsbevilgning</i>	A	2 750 000	2 755 162	-5 162
667	Supplerende stønad til personer over 67 år	70	Tilskudd, <i>overslagsbevilgning</i>	A	320 000	315 213	4 787
740	Helsedirektoratet	1	Driftsutgifter		0	55 948	
740	Helsedirektoratet	21	Spesielle driftsutgifter		0	2 700	
844	BFD - Kontantstøtte	70	Tilskudd, <i>overslagsbevilgning</i>	A	1 540 000	1 549 821	-9 821
845	BFD - Barnetrygd	70	Tilskudd, <i>overslagsbevilgning</i>	A	16 220 000	16 269 100	-49 100
1633	Nettoordning, statlig betalt merverdiavgift	1	Driftsutgifter, <i>overslagsbevilgning</i>		0	9 006	
2530	BFD - Foreldrepenge	70	Foreldrepenge ved fødsel, <i>overslagsbevilgning</i>	A	20 490 000	20 476 507	13 493
2530	BFD - Foreldrepenge	71	Engangsstønad ved fødsel og adopsjon, <i>overslagsbevilgning</i>	A	780 000	741 992	38 008
2530	BFD - Foreldrepenge	72	Feriepenge av foreldrepenge, <i>overslagsbevilgning</i>	A	520 000	518 475	1 525
2530	BFD - Foreldrepenge	73	Foreldrepenge ved adopsjon, <i>overslagsbevilgning</i>	A	48 000	44 331	3 669
2541	Dagpenge	70	Dagpenge, <i>overslagsbevilgning</i>	A	41 280 000	38 562 808	2 717 192
2542	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv.	70	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv., <i>overslagsbevilgning</i>	A	1 070 000	992 445	77 555
2543	Midl. stønadsordninger for selvst. næringsdrivende, frilansere og lærlinge	70	Stønad til selvstendig næringsdrivende og frilansere, <i>overslagsbevilgning</i>	A	1 540 000	1 557 248	-17 248
2543	Midl. stønadsordninger for selvst. næringsdrivende, frilansere og lærlinge	71	Stønad til lærlinge, <i>overslagsbevilgning</i>	A	100 000	99 418	582
2620	Stønad til enslig mor eller far	70	Overgangsstønad, <i>overslagsbevilgning</i>	A	1 650 000	1 668 664	-18 664
2620	Stønad til enslig mor eller far	72	Stønad til barnetilsyn til enslig mor eller far i arbeid, <i>overslagsbevilgning</i>	A	111 000	110 704	296
2620	Stønad til enslig mor eller far	73	Tilleggsstønader og stønad til skolepenge, <i>overslagsbevilgning</i>	A	40 000	39 813	187
2620	Stønad til enslig mor eller far	76	Bidragforskott	A	695 000	695 460	-460
2650	Sykepenge	70	Sykepenge for arbeidstakere m.v., <i>overslagsbevilgning</i>	A	43 080 000	43 621 670	-541 670
2650	Sykepenge	71	Sykepenge for selvstendige, <i>overslagsbevilgning</i>	A	1 750 000	1 719 491	30 509

2650	Sykepenger	72	Pleie- opplærings- og omsorgspenger m.v., <i>overslagsbevilgning</i>	A	2 820 000	2 842 015	-22 015
2650	Sykepenger	73	Tilskudd til tilretteleggingstiltak m.v., <i>kan overføres</i>	AB	1 975	70	1 905
2650	Sykepenger	75	Feriepenger av sykepenger, <i>overslagsbevilgning</i>	A	2 195 000	2 189 848	5 152
2650	Sykepenger	76	Tilsk. til ekspertbistand og kompetansetiltak for sykmeldte, <i>kan overføres</i>	AB	48 493	3 412	45 081
2651	Arbeidsavklaringspenger	70	Arbeidsavklaringspenger, <i>overslagsbevilgning</i>	A	30 200 000	30 070 403	129 597
2651	Arbeidsavklaringspenger	71	Tilleggsstønad, <i>overslagsbevilgning</i>	A	130 000	125 963	4 037
2651	Arbeidsavklaringspenger	72	Legeerklæringer	A	375 000	368 475	6 525
2655	Uførhet	70	Uføretrygd, <i>overslagsbevilgning</i>	A	99 620 000	99 366 694	253 306
2655	Uførhet	75	Menerstatning ved yrkesskade, <i>overslagsbevilgning</i>	A	68 000	70 360	-2 360
2655	Uførhet	76	Yrkesskadetrygd gml. Lovgivning, <i>overslagsbevilgning</i>	A	39 000	37 786	1 214
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	70	Grunnstønad, <i>overslagsbevilgning</i>	A	1 600 000	1 596 886	3 114
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	71	Hjelpestønad, <i>overslagsbevilgning</i>	A	1 610 000	1 606 584	3 416
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	72	Stønad til servicehund	A	5 310	4 278	1 032
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	73	Hjelpemidler mv. under arbeid og utdanning	A	120 000	121 659	-1 659
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	74	Tilskudd til biler	A	750 000	767 022	-17 022
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	75	Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler	A	3 510 000	3 299 054	210 946
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	76	Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler som tjenester	A	275 000	257 641	17 359
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	77	Ortopediske hjelpemidler	A	1 660 000	1 522 191	137 809
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	78	Høreapparater	A	765 000	757 048	7 952
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	79	Aktivitetshjelpemidler for personer over 26 år	AB	100 064	87 441	12 623
2670	Alderdøm	70	Grunnpensjon, <i>overslagsbevilgning</i>	A	77 680 000	77 662 096	17 904
2670	Alderdøm	71	Tilleggspensjon, <i>overslagsbevilgning</i>	A	153 100 000	153 073 982	26 018
2670	Alderdøm	72	Inntektspensjon, <i>overslagsbevilgning</i>	A	4 180 000	4 200 313	-20 313
2670	Alderdøm	73	Særtilllegg, pensjonstillegg mv., <i>overslagsbevilgning</i>	A	6 300 000	6 317 554	-17 554
2680	Etterlatte	70	Grunnpensjon, <i>overslagsbevilgning</i>	A	1 100 000	1 095 698	4 302
2680	Etterlatte	71	Tilleggspensjon, <i>overslagsbevilgning</i>	A	810 000	807 645	2 355
2680	Etterlatte	72	Særtilllegg, <i>overslagsbevilgning</i>	A	84 000	84 385	-385
2680	Etterlatte	74	Utdanningsstønad	A	1 200	179	1 021

2680	Etterlatte	75	Stønad til barnetilsyn, <i>overslagsbevilgning</i>	A	3 000	3 764	-764
2686	Gravferdsstønad	70	Stønad ved gravferd, <i>overslagsbevilgning</i>	A	230 000	232 263	-2 263
Sum utgiftsført					547 382 549	543 372 142	4 103 067

Inntektskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Tildeling 2020	Regnskap 2020	Merutgift (-) og mindreutgift
3605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Administrasjonsvederlag	A	9 715	9 718	-3
3605	Arbeids- og velferdsetaten	4	Tolketjenester	A	2 740	3 390	-650
3605	Arbeids- og velferdsetaten	5	Oppdragsinntekter mv.	A	28 025	17 053	10 972
3605	Arbeids- og velferdsetaten	6	Gebyrinntekter for fastsettelse av bidrag	A	25 825	25 060	765
3634	Arbeidsmarkedstiltak	85	Innfordring av feilutbetaling, arbeidsmarkedstiltak	A	8 000	7 679	321
3635	Ventelønn m.v.	1	Refusjon statlig virksomhet mv.	A	5 000	4 446	554
5309	Tilfeldige inntekter	29	Ymse		0	93	
5700	Folketrygdens inntekter	71	Trygdeavgift		0	658 492	
5700	Folketrygdens inntekter	72	Arbeidsgiveravgift		0	1 125 265	
5701	Diverse inntekter	71	Refusjon ved yrkesskade	A	840 566	840 566	0
5701	Diverse inntekter	73	Refusjon fra bidragspliktige	A	205 000	200 674	4 326
5701	Diverse inntekter	80	Renter	A	700	1 064	-364
5701	Diverse inntekter	86	Innkrevning av feilutbetalinger	A	1 290 000	1 578 581	-288 581
5701	Diverse inntekter	87	Diverse inntekter	A	18 960	23 260	-4 300
5701	Diverse inntekter	88	Hjelpemiddelsentraler m.m.	A	71 000	68 305	2 695
5704	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv.	70	Dividende	A	210 000	223 588	-13 588
5705	Refusjon av dagpenger	70	Refusjon av dagpenger, statsgaranti ved konkurs	A	27 000	25 835	1 165
5705	Refusjon av dagpenger	71	Refusjon av dagpenger for grensearbeidere mv. bosatt i Norge	A	100	346	-246
Sum inntektsført					2 742 631	4 813 413	-2 070 782

Netto utgifter rapportert til bevilgningsregnskapet						Regnskap per	
Kapitalkontoer						31.12. 2020	
6004	Norges Bank KK /Innbetalinger	23	Bankinnskudd for oppgjørskonto og arbeidskonto			6 438 301	-6 438 301
6004	Norges Bank KK/utbetalinger	23	Bankinnskudd for oppgjørskonto og arbeidskonto			-573 604 861	573 604 861
7065	Endringer i mellomværende	0	Arbeids- og velferdsetaten			-1 111 205	1 111 205
7155	Statens pensjonskasse	10	Statens Pensjonskasse			28 502 556	-28 502 556
Sum rapportert						0	-539 775 209

Beholdninger i kapitalregnskapet							
Konto	Tekst			Note	2 020	2 019	Endring
7xxxx	Mellomværende med statskassen	0	Arbeids- og velferdsetaten		-10 682 099	-9 570 894	-1 111 205
Sum rapportert					-10 682 099	-9 570 894	-1 111 205

Note A Forklaring på samlet tildeling						
Utgifts-kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Overført fra 2019	Tildeling 2020	Samlet tildeling 2020
601	Utredningsvirksomhet, forskning m.m.	21	Spesielle driftsutgifter	0	550	550
601	Utredningsvirksomhet, forskning m.m.	22	Kunnskapsutvikling i IA-avtalen m.m., kan overføres	0	3 500	3 500
601	Utredningsvirksomhet, forskning m.m.	70	Tilskudd	0	200	200
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	21	Spesielle driftsutgifter, kan overføres, kan nyttes under post 45	0	115 600	115 600
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, kan overføres, kan nyttes under post 21	0	224 400	224 400
605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Driftsutgifter	184 495	13 157 882	13 342 377
605	Arbeids- og velferdsetaten	21	Spesielle driftsutgifter	0	34 215	34 215
605	Arbeids- og velferdsetaten	22	Forsknings- og utredningsaktiviteter	0	32 268	32 268
605	Arbeids- og velferdsetaten	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, kan overføres	10 652	308 205	318 857
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	21	Spesielle driftsutgifter	4 049	83 150	87 199
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	63	Sosiale tjenester og tiltak for vanskeligstilte, kan overføres	39 789	151 460	191 249
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	70	Frivillig arbeid, kan overføres	6 000	125 250	131 250
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	74	Tilskudd til pensjonistenes organisasjoner mv.	0	14 100	14 100
634	Arbeidsmarkedstiltak	1	Driftsutgifter	0	259 745	259 745
634	Arbeidsmarkedstiltak	70	Midlertidig kompensasjonsordning for forhåndsgodkjente tiltaksarrangører	0	100 000	100 000
634	Arbeidsmarkedstiltak	76	Tiltak for arbeidssøkere, kan overføres	177 526	6 995 075	7 172 601
634	Arbeidsmarkedstiltak	77	Varig tilrettelagt arbeid, kan overføres	47 514	1 603 812	1 651 326
634	Arbeidsmarkedstiltak	78	Tilskudd til arbeids- og utdanningsreiser	0	70 300	70 300
634	Arbeidsmarkedstiltak	79	Funksjonsassistanse i arbeidslivet	0	81 290	81 290
635	Ventelønn	1	Driftsutgifter, overslagsbevilgning	0	6 000	6 000
660	Krigspensjon	70	Tilskudd, militære, overslagsbevilgning	0	47 980	47 980
660	Krigspensjon	71	Tilskudd, sivile, overslagsbevilgning	0	132 500	132 500
666	Avtalefestet pensjon (AFP)	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	0	2 750 000	2 750 000

667	Supplerende stønad til personer over 67 år	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	0	320 000	320 000
844	BFD - Kontantstøtte	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	0	1 540 000	1 540 000
845	BFD - Barnetrygd	70	Tilskudd, overslagsbevilgning	0	16 220 000	16 220 000
2530	BFD - Foreldrepenger	70	Foreldrepenger ved fødsel, overslagsbevilgning	0	20 490 000	20 490 000
2530	BFD - Foreldrepenger	71	Engangsstønad ved fødsel og adopsjon, overslagsbevilgning	0	780 000	780 000
2530	BFD - Foreldrepenger	72	Feriepenger av foreldrepenger, overslagsbevilgning	0	520 000	520 000
2530	BFD - Foreldrepenger	73	Foreldrepenger ved adopsjon, overslagsbevilgning	0	48 000	48 000
2541	Dagpenger	70	Dagpenger, overslagsbevilgning	0	41 280 000	41 280 000
2542	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs m.v.	70	Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs m.v., overslagsbevilgning	0	1 070 000	1 070 000
2543	Midl. stønadsordninger for selvst. næringsdrivende, frilansere og lærlinger	70	Stønad til selvstendig næringsdrivende og frilansere, overslagsbevilgning	0	1 540 000	1 540 000
2543	Midl. stønadsordninger for selvst. næringsdrivende, frilansere og lærlinger	71	Stønad til lærlinger, overslagsbevilgning	0	100 000	100 000
2620	Stønad til enslig mor eller far	70	Overgangsstønad, overslagsbevilgning	0	1 650 000	1 650 000
2620	Stønad til enslig mor eller far	72	Stønad til barnetilsyn til enslig mor eller far i arbeid, overslagsbevilgning	0	111 000	111 000
2620	Stønad til enslig mor eller far	73	Tilleggsstønader og stønad til skolepenger, overslagsbevilgning	0	40 000	40 000
2620	Stønad til enslig mor eller far	76	Bidragforsjøtt	0	695 000	695 000
2650	Sykepenger	70	Sykepenger for arbeidstakere m.v., overslagsbevilgning	0	43 080 000	43 080 000
2650	Sykepenger	71	Sykepenger for selvstendige, overslagsbevilgning	0	1 750 000	1 750 000
2650	Sykepenger	72	Pleie- opplærings- og omsorgspenger m.v., overslagsbevilgning	0	2 820 000	2 820 000
2650	Sykepenger	73	Tilskudd til tilretteleggingstiltak m.v., kan overføres	1 975	0	1 975
2650	Sykepenger	75	Feriepenger av sykepenger, overslagsbevilgning	0	2 195 000	2 195 000
2650	Sykepenger	76	Tilskudd til ekspertbistand og kompetansetiltak for sykmeldte, kan overføres	48 493	0	48 493
2651	Arbeidsavklaringspenger	70	Arbeidsavklaringspenger, overslagsbevilgning	0	30 200 000	30 200 000
2651	Arbeidsavklaringspenger	71	Tilleggsstønad, overslagsbevilgning	0	130 000	130 000
2651	Arbeidsavklaringspenger	72	Legeerklæringer	0	375 000	375 000
2655	Uførhet	70	Uføretrygd, overslagsbevilgning	0	99 620 000	99 620 000
2655	Uførhet	75	Menerstatning ved yrkesskade, overslagsbevilgning	0	68 000	68 000

2655	Uførhet	76	Yrkesskadetrygd gml. Lovgivning, overslagsbevilgning	0	39 000	39 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	70	Grunnstønad, overslagsbevilgning	0	1 600 000	1 600 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	71	Hjelpestønad, overslagsbevilgning	0	1 610 000	1 610 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	72	Stønad til servicehund	0	5 310	5 310
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	73	Hjelpemidler mv. under arbeid og utdanning	0	120 000	120 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	74	Tilskudd til biler	0	750 000	750 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	75	Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler	0	3 510 000	3 510 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	76	Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler som tjenester	0	275 000	275 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	77	Ortopediske hjelpemidler	0	1 660 000	1 660 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	78	Høreapparater	0	765 000	765 000
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.	79	Aktivitetshjelpemidler for personer over 26 år	0	100 064	100 064
2670	Alderdom	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning	0	77 680 000	77 680 000
2670	Alderdom	71	Tilleggspensjon, overslagsbevilgning	0	153 100 000	153 100 000
2670	Alderdom	72	Inntektspensjon, overslagsbevilgning	0	4 180 000	4 180 000
2670	Alderdom	73	Særtilllegg, pensjonstillegg mv., overslagsbevilgning	0	6 300 000	6 300 000
2680	Etterlatte	70	Grunnpensjon, overslagsbevilgning	0	1 100 000	1 100 000
2680	Etterlatte	71	Tilleggspensjon, overslagsbevilgning	0	810 000	810 000
2680	Etterlatte	72	Særtilllegg, overslagsbevilgning	0	84 000	84 000
2680	Etterlatte	74	Utdanningsstønad	0	1 200	1 200
2680	Etterlatte	75	Stønad til barnetilsyn, overslagsbevilgning	0	3 000	3 000
2686	Gravferdsstønad	70	Stønad ved gravferd, overslagsbevilgning	0	230 000	230 000
Sum utgiftsført				520 493	546 862 056	547 382 549

Note B Forklaring til brukte fullmakter og beregning av mulig overføring til neste år													
Utgifts-kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Overført fra 2019	Samlet tildeling 2020	Merutgift (-)/mindreutgift (før bruk av fullmakter og inntekter)	Belastningsfullmakt utgiftsført av andre	Merutgift (-)/mindreutgift etter belastningsfullmakt	Merinntekter ift. fullmakt	Over-skridelse og innsparing	Sum grunnlag for overføring	Maks overførbart beløp	Overføres til 2021
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	21	Spesielle driftsutgifter, kan overføres, kan nyttes under post 45		115 600	-10 770	0	0	0	0	-10 770	186 600	0
604	Utviklingstiltak i arbeids- og velferdsforvaltningen	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, kan overføres, kan nyttes under post 21	0	224 400	43 500	0	0	0	10 770	32 730	282 900	32 730
605	Arbeids- og velferdsetaten	1	Driftsutgifter	184 495	13 342 377	589 005	2 155	586 850	-10 319	0	586 850	657 894	576 530
605	Arbeids- og velferdsetaten	21	Spesielle driftsutgifter	0	34 215	5 565	0	0	0	0	5 565	1 711	1 711
605	Arbeids- og velferdsetaten	22	Forsknings- og utredningsaktiviteter	0	32 268	1 134	165	970	0	0	970	1 613	1 613
605	Arbeids- og velferdsetaten	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, kan overføres	10 652	318 857	8 951	0	0	0	0	8 951	611 895	8 951
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	21	Spesielle driftsutgifter	4 049	87 199	65 631	49 500	16 131	0	0	16 131	4 158	4 158
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	63	Sosiale tjenester og tiltak for vanskeligstilte, kan overføres	39 789	191 249	163 906	152 042	11 863	0	0	11 863	308 210	11 863
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	70	Frivillig arbeid, kan overføres	6 000	131 250	12 438	0	0	0	0	12 438	247 225	12 438
621	Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering	74	Tilskudd til pensjonistenes organisasjoner mv.	0	14 100	-21	0	0	0	0	-21	705	0
634	Arbeidsmarkedstiltak	1	Driftsutgifter	0	259 745	5 365	0	0	0	0	5 365	12 987	5 365
634	Arbeidsmarkedstiltak	76	Tiltak for arbeidssøkere, kan overføres	177 526	7 172 601	307 872	0	0	0	0	307 872	14 086 120	150 000
634	Arbeidsmarkedstiltak	77	Varig tilrettelagt arbeid, kan overføres	47 514	1 651 326	25 614	0	0	0	0	25 614	3 122 717	25 614
634	Arbeidsmarkedstiltak	78	Tilskudd til arbeids- og utdanningsreiser	0	70 300	14 391	0	0	0	0	14 391	3 515	0

634	Arbeidsmarkedstiltak	79	Funksjonsassistanse i arbeidslivet	0	81 290	14 843	0	0	0	0	14 843	4 065	0
2650	Sykepenger	73	Tilskudd til tilretteleggingstiltak m.v., kan overføres	0	1 975	1 905	0	0	0	0	1 905	1 975	0
2650	Sykepenger	76	Tilskudd til ekspertbistand og kompetansetiltak for sykmeldte, kan overføres	0	48 493	45 081	0	0	0	0	45 081	48 493	0
2661	Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv.:	79	Aktivitetshjelpemidler til personer over 26 år, kan overføres	0	100 064	87 441	0	0	0	0	12 623	12 623	12 623

6.4 Artskontooppstilling

Oppstilling av artskontorapporteringen 2020

<i>Alle tall i hele tusen NOK</i>	Note	31.12.20	31.12.19
Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetalinger fra gebyrer	1	-9 433	-10 407
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	1	-25 957	-20 362
Salgs- og leieinnbetalinger	1	-5 921	-8 255
Andre innbetalinger	1	-303 065	-360 326
Sum innbetalinger fra drift		-344 376	-399 350
Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetalinger til lønn ¹⁾	2	9 933 777	9 278 335
Andre utbetalinger til drift	3	3 812 627	3 680 276
Sum utbetalinger til drift		13 746 404	12 958 611
Netto rapporterte driftsutgifter		13 402 028	12 559 261
Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Innbetaling av finansinntekter	4	-11	-4
Sum investerings- og finansinntekter		-11	-4
Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet			
Utbetaling til investeringer	5	345 991	234 206
Utbetaling av finansutgifter	4	855	715
Sum investerings- og finansutgifter		346 846	234 921
Netto rapporterte investerings- og finansutgifter		346 836	234 917
Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten			
Innbetalinger av skatter, avgifter, gebyrer m.m ³⁾	6	-920 680	-682 537
Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten		-920 680	-682 537
Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten			
Utbetaling av tilskudd og stønader	7	528 063 309	476 820 177
Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten		528 063 309	476 820 177
Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler ²⁾			
Gruppelivsforsikring konto 1985 (ref. kap. 5309, inntekt) ³⁾		-25	-50
Arbeidsgiveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt)		-1 125 265	-1 072 345
Nettoføringsordning for mva konto 1987 (ref. kap. 1633, utgift)		9 006	10 237
Sum inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler		-1 116 284	-1 062 159
Netto utgifter rapportert til bevilgningsregnskapet		539 775 209	487 869 659

Oversikt over mellomværende med statskassen

Eiendeler og gjeld		31.12.20	31.12.19
Fordringer egne ansatte	8	5 339	6 467
Fordringer ytelser under revurdering ⁴⁾	9	417 573	281 584
Fordringer AFP/PTS/tilleggspensjoner	10	593 096	535 658
Andre fordringer ⁴⁾	11	3 615 192	94 932
Skyldig skattetrekk og andre trekk egne ansatte	12	-362 068	-339 221
Skyldige offentlige avgifter	13	-1 355	-1 158
Leverandørgjeld	14	-955 437	-983 010
Annen gjeld knyttet til drift	15	-190 028	-11 323
Gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	16	-10 809 416	-9 786 616
Interne avregninger	17	-2 994 996	631 793
Sum mellomværende med statskassen	18	-10 682 099	-9 570 894
Fordringer SPK	19	28 502 556	27 690 176

1) I linjen inngår offentlige refusjoner vedrørende lønn, disse har tidligere år vært framstilt i egen regnskapslinje.

2) I 2019 var det knyttet note til «Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler».

3) Tilfeldige inntekter tidligere år er flyttet fra regnskapslinjen «Gruppelivsforsikring konto 1985 (ref. kap. 5309, inntekt)» til regnskapslinjen «Innbetaling av skatter, avgifter, gebyrer m.m.». Flyttingen av tilfeldige inntekter tidligere år er gjennomført i regnskapstallene for både 2020 og 2019.

4) Trekk i revurderte ytelser som tidligere år var plassert i regnskapslinjen «Andre fordringer» er flyttet til regnskapslinje «Fordringer ytelser under revurdering». Flyttingen av trekk i revurderte ytelser er gjennomført i regnskapstallene for både 2020 og 2019.

6.5 Noter

Note 1 | Driftsinntekter

	31.12.20	31.12.19
Administrasjonsvederlag	-9 433	-10 407
Sum innbetalinger fra gebyrer	-9 433	-10 407
Tilskudd fra Norges forskningsråd	-2 525	-2 479
Tilskudd fra andre statlige virksomheter	-277	-4 775
Tilskudd fra EU	0	-1 023
Tilskudd fra kommunale og fylkeskommunale etater	-22 931	-11 910
Tilskudd fra organisasjoner og stiftelser	-225	-172
Sum innbetalinger fra tilskudd og overføringer	-25 957	-20 362
Inntekter tolketjenester	-3 390	-4 127
Leieinntekter	-2 045	-3 233
Salgsinntekter	-486	-896
Sum salgs- og leieinnbetalinger	-5 921	-8 255
Refusjon lønn fra kommunene	-136 908	-157 442
Andre refusjoner fra kommunene	-163 289	-190 490
Andre driftsinntekter	-2 867	-12 394
Sum andre innbetalinger	-303 065	-360 326
Sum driftsinntekter	-344 376	-399 350

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

Innbetalinger fra tilskudd omfatter eksterne prosjektinntekter.

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

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

Note 2 | Lønn, sosiale utgifter og refusjoner vedrørende lønn

	31.12.20	31.12.19
Lønninger	8 097 091	7 660 809
Arbeidsgiveravgift	1 109 624	1 052 507
Pensjonsutgifter ¹⁾	1 095 068	901 216
Sykepenger og andre refusjoner	-472 283	-451 443
Andre ytelser	104 277	115 246
Sum lønn, sosiale utgifter og refusjoner ²⁾	9 933 777	9 278 335

1) Regnskapsføringen av arbeidsgivers andel av pensjonspremien er endret i 2020 i tråd med rundskriv R-118. Dette innebærer at 2020-regnskapet inneholder 7 terminer mot normalt 6. Den ekstra terminen i 2020 utgjør om lag 174 mill. kr.

2) I summen inngår kapittel 540 (Digitaliseringsdirektoratet) med 4,5 mill. kr. i 2020 og kapittel 740 (Helsedirektoratet) med hhv. 14,9 mill. kr. i 2019 og 16 mill. kr. i 2020.

Gj.sn. antall ansatte	14 621	14 436
Gj.sn. antall avtalte årsverk	14 043	13 842

Gj.sn antall utførte årsverk

12 654

12 185¹⁾

1)Utførte årsverk er beregnet i henhold til PM-2019-13. Beregningene er oppdatert også for 2019, og avviker derfor fra årsrapporten for 2019

Lønnsutgiftene viser summen av fast og variabel lønn, og gjelder både faste og midlertidige stillinger. I tillegg inngår feriepengetillegget, som er differansen mellom feriepengene og ordinær lønn. På grunn av forsinket lønnsoppgjør i 2019, er om lag 41 mill. kr. blitt utbetalt i 2020.

NAV betaler pensjonspremie til Statens Pensjonskasse (SPK), og kostnad til premie er dekket av NAVs bevilgning. Premien beregnes ut ifra lønnsutgiftene. Arbeidsgiverandelen av pensjonspremien er 12,4 prosent i 2020. I 2019 og 2018 var premiesatsen på hhv. 12,30 prosent⁵⁵ og 11,95 prosent. Premien faktureres etterskuddsvis i 6 terminer per år.

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

Oversikten over antall ansatte og årsverk er utarbeidet i henhold til rundskriv R-115.

Nær 690 mill. kroner av de samlede utgiftene til lønn er knyttet til koronapandemien, se nærmere omtale i kapittel 3.2.1.

⁵⁵ I artskontooppstillingen i 2019 var denne prosentsetningen feilaktig oppgitt til å være 14,3 prosent.

Note 3 | Andre utbetalinger til drift

	31.12.20	31.12.19
Utgifter lokaler	1 266 120	1 208 215
Leie maskiner, inventar o.l.	23 049	18 431
Programvare - løpende lisenser	288 913	147 077
Verktøy, inventar og driftsmaterialer under 50.000 ¹⁾	44 427	31 885
Reparasjoner og vedlikehold ²⁾	153 928	142 739
Vedlikehold programvare ³⁾	331 510	304 363
Kjøp av konsulenttenester ⁴⁾	694 439	646 240
Kjøp av andre fremmede tjenester ⁵⁾	485 103	526 991
Kontorutgifter, trykksak o.l.	185 654	229 261
Telefon, porto o.l. ⁶⁾	170 402	183 411
Utgifter transportmidler	12 923	14 000
Utgifter og godtgjørelse for reise, diett, bil o.l.	69 970	151 317
Salg, reklame og representasjon	944	2 115
Kontingent og gave	2 205	2 674
Øvrige utgifter	65 842	64 453
Erstatninger	17 199	7 102
Sum andre utbetalinger til drift	3 812 627	3 680 276

1) Beløpsgrensen er hevet fra kroner 30 000 i 2019 til 50 000 kroner i 2020.

2) Kap. 740 er belastet med 2,3 mill. kr. i 2020. Kapittel 740 tilhører Helsedirektoratet.

3) Kap. 740 er belastet med 3,1 mill. kr. og 6,2 mill. kr. i hhv. 2020 og 2019.

4) Kap. 740 er belastet med 1 mill. kr. i 2019. Kapittel 540 er belastet med 1,9 mill. kr. og 10 mill. kr. i hhv. 2020 og 2019. Kapittel 540 tilhører Digitaliseringsdirektoratet.

5) Kap. 540 er belastet med 1,3 mill. kr. i 2020. Kap. 740 er belastet med 33,8 mill. kr. og 31,6 mill. kr. i hhv. 2020 og 2019.

6) Kap. 740 er belastet med 3,2 mill. kr. og 8,2 mill. kr. i hhv. 2020 og 2019.

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

Erstatninger gjelder saker der NAV, som andre statlige forvaltningsorganer, har anledning til å belaste Justis- og beredskapsdepartementets kapittel 471 i forbindelse med dekning av utgifter ved erstatningssaker der NAV er ansvarlig etter erstatningsrettslige regler. I tillegg har vi erstatningssaker som gjelder drift og manglende pensjonsutbetalinger som belastes NAVs driftskapittel 605.

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. Kjøp av konsulenttenester omfatter i hovedsak utgifter knyttet til utvikling av IKT-løsninger og annen konsulentbistand.

Andre fremmede tjenester består blant annet av tjenestekjøp for drift og forvaltning av IKT-systemer. I tillegg inngår kommunalt tjenestekjøp som er fakturerte lønnsutgifter inkl. sosiale kostnader (arbeidsgiveravgift og pensjoner) fra kommuner ved kostnadsdeling på NAV-kontorer. Videre består andre fremmede tjenester av tjenester på hjelpemiddelområdet, som blant annet gjelder installering av hjelpemiddel og tolke- og translatørtjenester.

Nær 178 mill. kroner av de samlede utgifter til andre driftsutgifter er knyttet til koronapandemien, se nærmere omtale i kapittel 3.2.1.

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

Hovedområder konsulent og fremmede tjenester	31.12.20	31.12.19
<i>Store prosjekter (reformer) med separat bevilgning (0604) - konsulenttjenester</i>	173 252	175 267
<i>Store prosjekter (reformer) med separat bevilgning (0604) - fremmede tjenester</i>	644	249
Sum store prosjekter (reformer) med separat bevilgning (0604)	173 896	175 516
<i>Sentralt styrte prosjekter utenom reformer (N-koder 0605) - konsulenttjenester</i>	342 104	353 156
<i>Sentralt styrte prosjekter utenom reformer (N-koder 0605) - fremmede tjenester</i>	62 245	85 898
Sum sentralt styrte prosjekter utenom reformer (N-koder 0605)	404 350	439 054
<i>Forvaltning av IT-systemer - konsulenttjenester</i>	20 935	36 853
<i>Forvaltning av IT-systemer - fremmede tjenester</i>	106 117	160 541
Sum forvaltning av IT-systemer	127 052	197 394
<i>Generell støtte til IT-avdelingen - konsulenttjenester</i>	1 957	5 062
<i>Generell støtte til IT-avdelingen - fremmede tjenester</i>	16 769	22 735
Sum generell støtte til IT-avdelingen	18 726	27 797
<i>Andre tjenester - konsulent</i>	145 720	60 972
<i>Andre tjenester - fremmede</i>	61 010	36 801
Sum andre tjenester	206 730	97 773
<i>Tjenester andre kapittel - konsulent</i>	10 471	14 929
<i>Tjenester andre kapittel - fremmede</i>	40 112	38 329
Sum tjenester andre kapittel	50 583	53 259
Kommunalt tjenestekjøp (0605) - fremmede tjenester	99 624	80 692
Tjenestekjøp knyttet til hjelpemiddelområdet - fremmede tjenester	98 582	101 746
SUM	1 179 542	1 173 231

Tabellen under viser utgiftene til konsulenter og andre fremmede tjenester på de 5 største prosjektene i sentralt styrte utviklingsprosjekter utenom reformer.

	31.12.20
PO arbeidsgiver	55 960
Nye personvernregler i NAV	53 021
PO pensjon	41 498
Modernisering av folkeregisteret	20 594
Team foreldrepenger	15 920

Note 4 | Finansinntekter og finansutgifter ¹⁾

	31.12.20	31.12.19
Renteinntekter	-8	-1
Valutagevinst	-3	-3
Sum innbetaling av finansinntekter	-11	-4
Renter og gebyr	616	472
Valutadifferanse	239	243
Sum utbetaling av finansutgifter	855	715

1) Finansutgifter er flyttet til note 4. Tidligere inngikk disse utgiftene i note 5.

Finansutgifter er valutadifferanser knyttet til betalinger utland og forsinkelsesrenter. Forsinkelsesrenter gjelder alle typer forsinkelsesrenter (morarenter), purregebyr, tilleggsavgifter, inkassosalær og andre typer utgifter i forbindelse med for sent betalte regninger, og gjelder både ytelses- og driftsutgifter. Unntak er morarenter på erstatningsutbetalinger ved saksbehandlingsfeil. Disse utgiftene framkommer under erstatninger i note 3.

Note 5 | Utbetaling til investeringer ¹⁾

	31.12.20	31.12.19
Programvarelisenser over 50.000 ^{2) 3)}	9 089	15 367
Inventar over 50.000 ²⁾	83 119	36 028
Datamaskiner over 50.000 ²⁾	201 944	161 246
Bil (driftsmiddel)	6 408	4 559
Telefoni over 50.000 ²⁾	3 210	3 066
Andre driftsmidler over 50.000 ²⁾	42 222	13 939
Sum utbetalinger av investerings- og finansutgifter	345 991	234 206

1) Finansutgifter er flyttet til note 4. Tidligere inngikk disse utgiftene i note 5.

2) Beløpsgrensen er hevet fra 30 000 kroner til 50 000 kroner i 2020.

3) Gjelder engangskjøp av bruksrett til programvare over 50.000 kroner. Løpende lisenser framgår av note 3.

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

NAV har i tillegg andre anskaffelser som enkeltvis har en anskaffelsesverdi over 50 000 kroner, men disse blir utgiftsført på andre artskonti enn de som inngår i denne noten. Det gjelder blant annet tjenestekjøp for utvikling av IKT-løsninger. Disse utgiftene framkommer i note 3.

Nær 52,6 mill. kroner av de samlede utgifter til investeringer er knyttet til koronapandemien, se nærmere omtale i kapittel 3.2.1.

Note 6 | Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten

	31.12.20	31.12.19
Trygder og pensjonspremier	-671 719	-674 592
Offentlig bidragskrav forskudd	-508	-463
Billån/næringslån	-2 109	-6 175
Feilutbetalinger ¹⁾	-255 600	-32 819
Tilbakebetaling fra NAV (EØS)	9 323	1 275
Oppgjør H-reseptlegemidler og FBV-leverandører ²⁾	0	30 457
Andre inntekter ³⁾	-67	-221
Sum innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten	-920 680	-682 537

1) Økningen skyldes omlegging til netto tilbakekreving i feilutbetalingssaker og etteroppgjør utføre. Her synliggjøres tilbakebetaling av skatt fra kemner.

2) Gjelder Helfo og er belastet kapittel 740. Nedgangen fra 2019 skyldes at Helfo har overtatt utbetalingen og regnskapsføringen fra februar 2019.

3) Tilfeldige inntekter fra tidligere år inngår nå i «Andre inntekter». Tidligere år var disse inntektene gruppert i regnskapslinjen «Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler» i hovedoppstillingen.

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.

Tilbakebetaling fra NAV (EØS) omfatter noen av tilbakebetalingene til personer som feilaktig har måttet betalt tilbake ytelser på grunn av at NAV har tolket og praktisert EØS-regelverket feil. Det som synliggjøres i denne noten gjelder kun tilbakebetalinger i saker som var ferdig nedbetalt, men hvor ytelsen ennå ikke var korrigert for innkrevd beløp overfor Skatteetaten. I saker der ytelsen allerede er korrigert for feilaktig innkreving, er tilbakebetalingen belastet den enkelte ytelsen og inngår i note 7. I regnskapet skilles ikke denne type tilbakebetaling fra de ordinære ytelsesutbetalingene som framgår av note 7. Når det gjelder tilbakebetalinger i pågående innkrevingssaker, utbetales dette fra Skatteetaten og inngår i Skatteetatens regnskap. NAV har i 2020 tilbakebetalt totalt ca. 103,2 mill. kroner i EØS-saken.

Note 7 | Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten

	31.12.20	31.12.19
Inntekter Folketrygden ¹⁾	13 227	14 009
Diverse inntekter	-4 060	-4 832
Inntekter hjelpemidler	-49 807	-49 947
Refusjoner og feilutbetalinger arbeidsmarkedstiltak	-7 679	-8 300
Refusjon og feilutbetalinger ventelønn	-4 446	-8 570
Innbetalt dividende på statsgaranti for lønnskrav ved konkurs ²⁾	-218 539	-142 769
Inntekter ytelsesforvaltning	-271 303	-200 408
Andre utgifter	14 679	30 804
Programkategori 09.10 Administrasjon av arbeids- og velferdspolitikken ³⁾	14 679	30 804
Spesielle driftsutgifter	2 122	547
Sosiale tjenester og tiltak for vanskeligstilte	27 342	53 352
Frivillig arbeid	118 811	111 280
Tilskudd til pensjonistenes organisasjoner mv.	14 121	13 695
Tilskudd til sosiale tjenester og sosial inkludering ⁴⁾	162 395	178 875
Programkategori 09.20 Tiltak for bedre levekår mv.	162 395	178 875
Midlertidig kompensasjonsordning for forhåndsgodkjente tiltaksarrangører ²⁾	94 521	0
Tiltak for arbeidssøkere	6 864 569	6 906 722
Varig tilrettelagt arbeid	1 625 712	1 497 858
Tilskudd til arbeids- og utdanningsreiser	55 909	73 611
Funksjonsassistanse i arbeidslivet	66 447	67 749
Arbeidsmarkedstiltak	8 707 159	8 545 939
Driftsutgifter	6 084	11 521
Ventelønn	6 084	11 521
Programkategori 09.30 Arbeidsmarked	8 713 243	8 557 460
Tilskudd, militære	46 538	57 016
Tilskudd, sivile	132 848	161 760
Krigspensjon	179 386	218 776
Tilskudd	2 755 162	2 491 729
Avtalefestet pensjon (AFP)	2 755 162	2 491 729
Tilskudd	315 213	319 353
Supplerende stønad til personer over 67 år	315 213	319 353
Programkategori 09.60 Kontantytelser	3 249 761	3 029 858
Overgangsstonad	1 668 664	1 709 029
Stønad til barnetilsyn til enslig mor eller far i arbeid	110 704	130 927
Tilleggsstønader og stønad til skolepenger	39 813	61 306
Bidragforskott ⁵⁾	0	12
Stønad til enslig mor eller far	1 819 181	1 901 274
Programkategori 29.20 Enslige forsørgere	1 819 181	1 901 274

	31.12.20	31.12.19
Sykepenger for arbeidstakere mv. ²⁾	43 621 670	37 851 501
Sykepenger for selvstendige ²⁾	1 719 491	1 398 160
Pleie-, opplærings- og omsorgspenger mv. ²⁾	2 842 015	930 094
Tilskudd til tilretteleggingstiltak mv.	70	87 032
Feriepenger av sykepenger	2 189 848	2 095 247
Tilskudd til ekspertbistand	3 412	7
Sykepenger	50 376 506	42 362 041
Arbeidsavklaringspenger ²⁾	30 070 403	29 486 396
Tilleggsstønad	125 963	175 017
Legeerklæringer	37 315	41 800
Arbeidsavklaringspenger ⁶⁾	30 233 682	29 703 214
Uføretrygd	99 366 694	94 837 431
Mønerstatning ved yrkesskade	70 360	69 146
Yrkesskadetrygd gml. lovgivning	37 786	43 490
Uførhet	99 474 840	94 950 067
Programkategori 29.50 Inntektssikring ved sykdom, arbeidsavklaring og uførhet	180 085 028	167 015 322
Grunnstønad	1 596 886	1 720 436
Hjelpestønad	1 606 584	1 554 830
Stønad til servicehund	4 278	3 696
Hjelpemidler mv. under arbeid og utdanning	121 659	124 059
Tilskudd til biler	767 022	698 443
Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler	3 299 054	3 443 344
Bedring av funksjonsevnen, hjelpemidler som tjenester	257 641	310 501
Ortopediske hjelpemidler	1 503 765	1 588 348
Høreapparater	757 048	720 734
Aktivitetshjelpemidler for personer over 26 år ⁷⁾	86 365	63 572
Grunn- og hjelpestønad, hjelpemidler mv. ⁸⁾	10 000 302	10 227 965
Programkategori 29.60 Kompensasjon for merutgifter ved nedsatt funksjonsevne mv.	10 000 302	10 227 965
Grunnpensjon	77 662 096	75 599 255
Tilleggspensjon	153 073 982	147 685 777
Inntektspensjon	4 200 313	2 594 128
Særtilllegg, pensjonstillegg mv.	6 317 554	6 227 742
Alderdom	241 253 946	232 106 903
Programkategori 29.70 Alderdom	241 253 946	232 106 903
Grunnpensjon	1 095 698	1 105 374
Tilleggspensjon	807 645	825 656
Særtilllegg	84 385	83 170
Utdanningsstønad	179	193
Stønad til barnetilsyn	3 764	4 281
Etterlatte	1 991 670	2 018 676

	31.12.20	31.12.19
Stønad ved gravferd	232 263	225 688
Stønad ved gravferd	232 263	225 688
Programkategori 29.80 Forsørgertap og eneomsorg for barn mv.	2 223 934	2 244 364
Dagpenger ^{2) 9)}	38 562 808	9 324 446
Dagpenger	38 562 808	9 324 446
Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv. ²⁾	992 445	930 536
Statsgaranti for lønnskrav ved konkurs mv.	992 445	930 536
Stønad til selvstendig næringsdrivende og frilansere ²⁾	1 557 248	0
Stønad til lærlinger ²⁾	99 418	0
Midl. stønadsordninger til selvst. næringsdrivende, frilansere og lærlinger	1 656 666	0
Programkategori 33.30 Arbeidsliv	41 211 920	10 254 983
Sum Arbeids- og sosialdepartementets område	488 463 083	435 347 398
Tilskudd	1 549 821	1 611 337
Kontantstøtte ¹⁰⁾	1 549 821	1 611 337
Tilskudd	16 269 100	15 756 523
Barnetrygd ¹⁰⁾	16 269 100	15 756 523
Programkategori 11.10 Familie og oppvekst	17 818 921	17 367 860
Foreldrepenger ved fødsel	20 476 507	19 095 558
Engangsstønad ved fødsel og adopsjon	741 992	825 626
Feriepenger av foreldrepenger	518 475	480 133
Foreldrepenger ved adopsjon	44 331	49 931
Foreldrepenger ¹⁰⁾	21 781 304	20 451 248
Programkategori 28.50 Stønad ved fødsel og adopsjon	21 781 304	20 451 248
Sum Barne- og familiedepartementets område	39 600 225	37 819 108
Helfo ^{10) og 11)}	0	3 653 671
Sum tilskudd	528 063 309	476 820 177

- 1) Gjelder tilbakebetaling av for mye innbetalt trygdeavgift.
- 2) Tiltak som følge av koronapandemien, jfr. Prop. 127 S (2019-2020) og Prop. 142 S (2019-2020).
- 3) Gjelder føringer på kap. 605 og kontogruppe 87.
- 4) Deler av bevilgningen på kap. 621 er utgiftsført under drift, dvs. alt som ikke er ført på kontogruppe 87 og inngår derfor ikke i denne noten.
- 5) Fom. april 2018 blir bidragsforskott regnskapsført i Skatteetaten. Belastningen i 2019 gjelder korrigeringer for tidligere år.
- 6) Regnskapstillene er ekskl. Helfos utgifter på kap. 2651 post 72, disse framkommer i notelinjen under Helfo.
- 7) Regnskapstillene er inklusiv innbetalt egenandel aktivitetshjelpemidler på kap. 2661 post 79.
- 8) Deler av bevilgningen på kap. 2661 er utgiftsført under drift, dvs. alt som ikke er ført på kontogruppe 87 og inngår derfor ikke i denne noten.
- 9) Inklusiv utbetalt forskudd dagpenger i 2020 på 3,4 mrd. kroner.
- 10) Kun belastningsfullmakt, ikke bevilgning.
- 11) Helfo overtok utbetalingen og regnskapsføringen i 2019 og inngår derfor ikke i NAV sitt regnskap for 2020.

Tallene fremstilt i noten er basert på regnskapsførte utgifter og inntekter på de respektive kapitler og poster NAV har bevilgninger på, i tråd med tildelingsbrev 2020 fra Arbeids- og sosialdepartementet (ASD), og regnskapsførte beløp på de kapitler og poster NAV har fått belastningsfullmakter på av andre departementer.

Utviklingen i stønadsutgiftene som følge av koronapandemien er nærmere omtalt i kapittel 3.2.7.

NAV har anledning til å belaste enkelte kapitler hjemmehørende i andre departements regnskap. Dette er en belastningsfullmakt for de tjenestene NAV utfører for de departementene som disponerer bevilgningene på disse kapitlene, jfr. fotnote 10. Belastningsfullmakten gjelder følgende:

- Utbetaling av stønadsmidler på vegne av Helfo underlagt Helse- og omsorgsdepartementet
- Utbetaling av stønadsmidler på vegne av Barne- og familiedepartementet

Note 8 | Fordringer egne ansatte

	31.12.20	31.12.19
Lønnslån	5 060	6 059
Forskudd lønn	218	371
Fordring ansatte	61	37
Sum fordringer egne ansatte	5 339	6 467

Note 9 | Fordringer ytelser under revurdering

	31.12.20	31.12.19
Tidsbegrenset uføre og Supplerende stønad	2 378	1 365
Barnetrygd	27 953	51 255
Kontantstøtte	3 286	6 049
Yrkesskade	0	2
Grunn- og hjelpestønad	15 045	10 040
Inntektsytelser ¹⁾	132 002	99 450
Pensjon ¹⁾	116 038	71 986
Enslig forsørger ¹⁾	306	597
Korttidssytelser ²⁾	98 977	40 262
Helserefusjoner	7	0
Andre ytelser stønad	86	77
Skattetrekk ³⁾	410	0
Trekk i revurderte ytelser ⁴⁾	487	501
Korttid korona ⁵⁾	20 598	0
Sum fordringer ytelser under revurdering, jfr. note 17	417 573	281 584

1) I linjen for Inntektsytelser inngår uføretrygd basert på nye regler fra 01.01.2015 og Enslig forsørger basert på regelendring fra 01.04.2014. Fram til 31.12.2014 inngår uførepensjon i linjen for pensjon.

2) I linjen for Korttidssytelser inngår syke- og foreldrepenger og pleiepenge.

3) Gjelder skattetrekk knyttet til feilutbetalt beløp i netto tilbakekrevings saker, ny i 2020.

4) Trekk i revurderte ytelser er flyttet fra note 11.

5) Gjelder korttidssytelser i forbindelse med koronapandemien, ny i 2020.

Ytelser under revurdering er saker hvor det er gjennomført ny vilkårsprøving. Saldoen på denne kontoen i balansen viser beløp på saker som er under saksbehandling for vurdering hvorvidt utbetalingen er urettmessig mottatt. Når saksbehandlingen er avsluttet føres beløpet ut av balansen. Mulig feilutbetalt beløp blir kun memorialført i balansen og får dermed ingen innvirkning på resultatregnskapet eller mellomværende med Finansdepartementet.

I saker hvor det er krav om tilbakebetaling, overføres dette til skatteetaten for innkreving.

Regnskapet for ytelser under revurdering viser per 31.12.2020 en saldo på 417,6 mill. kroner og er fordelt på 13 765 saker. Tilsvarende tall per 31.12.2019 var 281,6 mill. kroner fordelt på 10 448 saker.

Etaten har fortsatt saker som er til vurdering for mulig feilutbetaling som ikke blir balanseført. Dette gjelder dagpenger, arbeidsavklaringspenger og tilleggsstønader, og saldoen er beregnet til å utgjøre 174 mill. kroner pr 31.12.2020 og 140 mill. kroner per 31.12.2019. Beregningen baserer seg på antall saker til behandling for mulig feilutbetaling og gjennomsnittlig beløp som er sendt til innkreving i Skatteetaten. Antall saker til behandling har gått opp fra 2 983 per 31.12.2019 til 5 041 per 31.12.2020. Det gjennomsnittlige beregnede vedtaksbeløpet er 47 000 kroner i 2019 og 34 500 kroner i 2020.

Per 31.12.2020 utgjør summen av regnskapsført saldo og beregnet beløp på saker som er under saksbehandling for vurdering om utbetalingen er urettmessig mottatt, totalt 591,6 mill. kroner. Tilsvarende tall per 31.12.2019 var 421,6 mill. kroner. Videre saksbehandling vil avklare om beløpet er feilutbetalt eller ikke og om det skal innkreves.

Note 10 | Fordringer AFP/tilleggspensjoner

	31.12.20	31.12.19
AFP alle ordninger	587 197	529 303
Tilleggspensjon kommuner	5 899	6 355
Sum fordringer knyttet til AFP/tilleggspensjoner	593 096	535 658

Noten inneholder utestående fordringer som følge av at NAV har forskuttert/utbetalt ytelser på vegne av andre.

Note 11 | Andre fordringer

	31.12.20	31.12.19
Innbetalinger til oppfølging drift	-7	-17
Andre fordringer drift - motkonto jfr. note 17	88 801	71 301
Fordringer ventelønn og sykepenger under tilskuddsforvaltningen - motkonto jfr note 17	3 282	2 051
Forskudd dagpenger – motkonto jfr. note 17 ¹⁾	3 442 398	0
Forskudd dagpenger trekk ²⁾	-60 096	0
Nødutbetaling – motkonto jfr. note 17 ^{3) 4)}	2 059	975
Andre fordringer knyttet til tilskuddsforvaltning ^{4) 5) 6)}	138 755	20 620
Sum andre fordringer	3 615 192	94 932

1) Gjelder utbetalt forskudd dagpenger som følge av koronapandemien, jfr. midlertidig forskrift om forskudd på dagpenger for å avhjelpe konsekvensene av covid-19.

2) Trekk i ordinære dagpenger som følge av tidligere utbetalt forskudd i dagpenger.

3) Nødutbetalinger ført med motkonto fra 2020.

4) Nødutbetalinger inngikk i linja «Andre fordringer knyttet til tilskuddsforvaltning» i 2019.

5) I 2019 inngikk trekk i revurderte ytelser i denne linjen. I 2020 er trekk i revurderte ytelser flyttet til note 9.

6) Om lag 105 mill. kroner av økningen i 2020 skyldes skattetrekk knyttet til etteroppgjør uføre, ny i 2020.

Andre fordringer drift består i hovedsak av kundefordringer drift, utestående syke- og foreldrepenger og utestående fordringer kommuner.

Note 12 | Skyldig skattetrekk og andre trekk egne ansatte

	31.12.20	31.12.19
Forskuddstrekk	-333 412	-314 928
Påleggstrekk	-481	-499
Pensjonstrekk medlemsandel	-28 174	-23 794
Fagforeningskontingent	0	1
Sum skyldig skattetrekk og andre trekk drift	-362 068	-339 221

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

Note 13 | Skyldig offentlige avgifter

	31.12.20	31.12.19
Utgående merverdiavgift	-1 355	-1 158

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 terminvise oppgjør for merverdiavgift.

Note 14 | Leverandørgjeld

	31.12.20	31.12.19
Leverandørgjeld drift – motkonto jfr. note 17	-475 961	-480 467
Leverandørgjeld ytelser – motkonto jfr. note 17	-479 476	-502 543
Sum leverandørgjeld	-955 437	-983 010

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

Tabellen under viser de 10 største leverandørene som utgjør deler av leverandørgjelden per 31.12.20.

Leverandører	31.12.20
SPK Forsikring	202 811
Sonova Norway AS	28 591
Sunrise Medical AS	27 568
Invacare AS	23 807
Harald A Møller AS	22 170
Permobil AS	20 545
Fyrstikkalleen 1 AS	19 245
Medema Norge AS	18 911
Etac AS	17 316
Etac Bil AS	16 383

Note 15 | Annen gjeld knyttet til drift

	31.12.20	31.12.19
Tilbakebetalt nettolønn	-10	1
Pensjonstrekk arbeidsgiverandel ¹⁾	174 637	0
Eksternt finansierte prosjekt	-15 380	-11 324
Sum annen gjeld knyttet til drift	-190 028	-11 323

1) Fra 2020 er det endrede føringsprinsipp. Ved hver lønnskjøring blir arbeidsgiverandel beregnet og resultatført. I tillegg blir det gjort en avsetning i balansen som framgår i denne noten.

Note 16 | Gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten

	31.12.20	31.12.19
Trekk i pensjon ved institusjonsopphold	-369	-489
Skyldig skattetrekk ytelser	-10 766 165	-9 756 477
Uhevet utbetaling - motkonto jfr. note 17	-3 704	-3 721
Annen kortsiktig gjeld knyttet til tilskuddsforvaltningen	-39 177	-25 929
Sum gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten	-10 809 416	-9 786 616

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

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

Annen kortsiktig gjeld knyttet til tilskuddsforvaltningen består i hovedsak av oppfølging av

saldokorrigeringer mellom enheter, ubehandlede innbetalinger, diverse trekk og returer fra bank på grunn av opphørte eller ugyldige konti.

Note 17 | Interne avregninger

	31.12.20	31.12.19
Motkonto balanseposter ytelser, jfr. note 11 og 16 ¹⁾	-3 444 035	1 670
Motkonto balanseposter drift, jfr. note 11	-88 801	-71 303
Motkonto leverandørgjeld drift, jfr. note 14	475 961	480 467
Motkonto leverandørgjeld ytelser, jfr. note 14	479 476	502 543
Motkonto ytelser under revurdering, jfr. note 9	-417 596	-281 585
Sum motkontoer balanse	-2 994 996	631 793

1) Økningen i 2020 skyldes at motkontoen også er knyttet til forskudd dagpenger og nødutbetalinger i note 11.

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), jfr. tabell nedenfor.

	31.12.20	31.12.19
Skyldnerkonti	-8 990 752	-8 604 198
Motkonto til skyldnerkonti	8 990 752	8 604 198
Lån til bil som hjelpemiddel (Gruppe 2-bil)	4 089 535	4 055 251
Tilskudd til bil som hjelpemiddel (Gruppe 1-bil)	232 257	299 507
Motkonto til lån og tilskudd bil	-4 321 792	-4 354 758
Tilskudd til hjelpemiddel for selvstendig næringsdrivende	32 880	37 500
Motkonto til hjelpemiddel for selvstendig næringsdrivende	-32 880	-37 500
Avskrivning tilskudd til hjelpemidler	79 973	92 817
Motkonto avskrivninger tilskudd til hjelpemidler	-79 973	-92 817
Fakturering frivillig folketrygdavgift	18 719	18 799
Motkonto fakturering frivillig folketrygdavgift	-18 719	-18 799
Krav til innkreving etter dom	4 577	8 450
Motkonto til innkreving etter dom	-4 577	-8 450
Krav fødsels- og sykepenger i arbeidsgiverperioden	4 991	3 134
Motkonto til krav i arbeidsgiverperioden	-4 991	-3 134
Til innkreving feilutbetaling ekskl. renter	622 377	904 644
Til innkreving renter	11 796	39 116
Til innkreving etteroppgjør	547 083	648 600
Sum til innkreving	1 181 255	1 592 360
Ikke innkreving feilutbetaling	314 905	317 188
Foreldet feilutbetaling før innkreving	69 015	98 315
Motkonto innkreving, ikke innkreving og foreldelse	-1 565 175	-2 007 863

Skylderkonti: 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 utbetalingsreskontroen (UR). Åpne poster vil f.eks. være utbetalinger som uhevede utbetalingskort, enkelte utenlandsbetalinger og andre utbetalinger med forsinket resultatføring.

Lån til hjelpemidler: NAV gir tilskudd og rente- og avdragsfrie lån til hjelpemidler og kjøp av bil, jfr. folketrygdlovens § 10-5 og 10-6. Dette er tilskudd/lån som belastes stønadsbudsjettet ved utbetaling. Mottaker må signere et gjeldsbrev før hjelpemiddelet eller bilen blir utlevert. Ved mislighold av lånet eller tilskuddet vil saken gå til innkreving. NAV synliggjør i regnskapet at dette er tilskudd/lån hvor det foreligger gjeldsbrev, for å ha en regnskapsmessig oppfølging av alle tilskudd og lån. Lån til hjelpemidler påvirker derfor ikke sum interne avregninger. Tilskuddet/lånet kan bli delvis innfridd ved innlevering av hjelpemiddel eller ved at bruker kjøper hjelpemiddelet.

Avskrivning tilskudd til hjelpemidler: For å synliggjøre de årlige avskrivninger av tilskudd til kjøp av gruppe-1 biler og tilskudd til selvstendig næringsdrivende blir disse balanseført. Tilskuddene til gruppe 1-bil skal avskrives over 11 år og tilskudd til selvstendig næringsdrivende skal avskrives over 10 år. Avskrivningene er kun en årlig memorialføring som blir gjennomført i desember for regnskapsmessig oppfølging og påvirker derfor ikke sum interne avregninger.

Fakturering frivillig folketrygdavgift: For å synliggjøre utestående krav på frivillig folketrygdavgift blir disse balanseført. Kontoen er gruppert i interne avregninger sammen med tilhørende motkonto. Balanseføringen av disse fordringene ble innført fra desember 2019.

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

Krav fødsels- og sykepenger i arbeidsgiverperioden: Dersom en arbeidsgiver ikke betaler sykepenger eller fødselspenger som han er forpliktet til å yte i arbeidsgiverperioden, skal NAV utbetale syke- og fødselspengene. Beløpet som er utbetalt, skal kreves tilbake fra arbeidsgiver.

Til innkreving: Beløp som skal kreves inn som følge av tilbakekrevingsvedtak i revurderte saker blir ført på egne balansekonti. Kontiene er gruppert i interne avregninger sammen med tilhørende motkonto. Balansekontiene vil vise hva som totalt er overført til innkreving i løpet av året inklusive renter. I denne gruppen inngår også beløp som skal kreves inn som følge av etteroppgjør uføretrygd. Hvis mottaker av uføretrygd har fått utbetalt for lite eller for mye foretar NAV et etteroppgjør. Dette gjøres hver høst når skatteoppgjøret er klart. Saldoen pr 31.12.2020 er i tabellen nedenfor spesifisert pr ytelser. Innkreving av etteroppgjør inngår i linjen "Inntektsytelser" i tabellen nedenfor.

Ikke innkreving feilutbetaling: Beløp som, etter tilbakekrevingsvedtak, ikke skal kreves inn blir ført på egne balansekonti. Kontiene er gruppert i interne avregninger sammen med tilhørende motkonto. Saldoen pr 31.12.2020 er i tabellen nedenfor spesifisert pr ytelser.

Foreldet feilutbetaling før innkreving: Beløp som allerede er foreldet når tilbakekrevingsvedtak i revurderte saker foreligger blir ført på egne balansekonti. Kontiene er gruppert i interne avregninger sammen med tilhørende motkonto. Saldoen pr 31.12.2020 er i tabellen nedenfor spesifisert per ytelser.

Fordelt på ytelser per 31.12.2020	Til innkreving	Ikke innkreving	Foreldet
Tidsbegrenset uføre og Supplerende stønad	876	642	12
Barnetrygd	99 249	33 858	17 135
Kontantstøtte	10 743	2 199	172
Yrkesskade	348	141	0
Grunn- og hjelpestønad	2 354	6 504	1 530
Inntektsytelser ¹⁾	714 387	74 533	9 387
Pensjon ¹⁾	46 815	38 412	25 732
Enslig forsørger ¹⁾	2 237	1 320	0
Sykepenger	40 164	23 489	1 168
Foreldrepenger	68 713	9 258	1 017
Pleiepenger	0	940	12
Andre ytelser Infotrygd	3 909	37	16
Arbeidsavklaringspenger	16 292	102 452	10 723
Dagpenger	72 265	15 757	1 933
Skattefrie tilleggsstønader Abetal	2 712	4 930	176
Tiltaksarrangører	166	0	0
Korttidssytelser korona	2 783	434	0
Tilbakekreving skatt ²⁾	97 241	0	0
SUM	1 181 255	314 905	69 015

1) I linjen for Inntektsytelser inngår uføretrygd basert på nye regler fra 01.01.2015 og Enslig forsørger basert på regelendring fra 01.04.2014. Fram til 31.12.2014 inngår uførepensjon i linjen for pensjon.

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

Note 18 | Fordringer SPK

	31.12.20	31.12.19
Fordringer SPK	28 502 556	27 690 176

Fordringer SPK gjelder ytelser som NAV utbetaler for Statens Pensjonskasse (SPK).

Ytelsene blir resultatført i SPKs regnskap. I NAVs regnskap vil disse utbetalingene framgå som fordringer i balansen og bli rapportert mot SPKs mellomværende med statskassen gjennom året. Balanseposten i NAVs regnskap vil ha tilsvarende motpost i SPKs balanse og vil bli nullstilt ved overgang til nytt regnskapsår.

Note 19 | Sammenheng mellom avregning med statskassen og mellomværende med statskassen

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

Tekst	Avregning med statskassen	Mellomværende med statskassen	Differanse
Fordring på ansatte	5 339	5 339	
Andre kortsiktige fordringer	-7	-7	
Sum andre fordringer	5 332	5 332	0
Leverandørgjeld	-955 437	-955 437	
Motpost leverandørgjeld	955 437	955 437	
Sum leverandørgjeld	0	0	0
Gjeld vedrørende tilskuddforvaltning og andre overføringer fra staten	-9 252 028	-9 252 028	
Motpost konto 250-251	9 252 028	-881 952	
Tømming 2559	-10 133 980		
Sum gjeld tilskuddsforvaltning og andre overføringer	-10 133 980	-10 133 980	0
Forskuddstrekk	-333 412	-333 412	
Påleggstrekk	-481	-481	
Pensjonstrekk	-202 811	-202 811	
Sum skyldig skattetrekk og andre trekk	-536 705	-536 705	0
Oppgjørskonto merverdiavgift	-1 355	-1 355	
Sum skyldig offentlige avgifter	-1 355	-1 355	0
Tilbakebetalt nettolønn	-10	-10	
Eksterne prosjektmidler	-15 381	-15 381	
Sum annen kortsiktig gjeld	-15 391	-15 391	0
Totalt	-10 682 099	-10 682 099	0

Vedlegg, tabelliste og figurliste

1. Særskilt rapportering 2020 (med oppdrag)
2. Statistikk 2020
3. Internrevisjonens årsrapport 2020
4. Felles årsrapport for etatenes innsats mot arbeidslivskriminalitet 2020

Tabell 1. Hovedtall NAV 2018-2020.....	8
Tabell 2. Arbeidsmarked og ledighet 2019 og 2020. Årsgjennomsnitt. Antall personer om ikke annet er oppgitt	9
Tabell 3. Mottakere og utbetalt beløp per ytelse fra NAV 2019 og 2020	9
Tabell 4. Bruk av tjenester og selvbetjeningstjenester 2019 og 2020.....	10
Tabell 5. Antall nyansettelser som følge av Koronahåndteringen, årsverk	21
Tabell 6. Omdisponerte årsverk som følge av Corona-håndteringen	21
Tabell 7. Bruk av koronamidler. I tusen kroner	22
Tabell 8. Styringsparametere Flere i arbeid	26
Tabell 9. Budsjett og forbruk 2020, fordelt på henholdsvis kroner (i 1000 kroner) og tiltaksplasser	36
Tabell 10. Styringsparametere hjelpemidler.....	39
Tabell 11. Styringsparametere ytelser	41
Tabell 12. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid – Nasjonale saker i NAV	42
Tabell 13. Antall saker som ligger bak tallene i tabell 12.....	42
Tabell 14. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid - Utenlandssaker i NAV	46
Tabell 15. Antall saker som ligger bak tallene i tabell 14.....	46
Tabell 16. Løpende kvalitetsmålinger for ytelser i NAV - andel korrekte vedtak	50
Tabell 17. Antall vedtatte søknader som grunnlag for avslagsprosenter	54
Tabell 18. Antall klager behandlet som grunnlag for omgjøringsprosenter.....	55
Tabell 19. Antall klager behandlet	56
Tabell 20 Antall anker behandlet	57
Tabell 21. Antall anker behandlet	58
Tabell 22. Andel anker i 2019 og 2020 som er oversendt Trygderetten	59
Tabell 23. Antall anker behandlet i 2019 og 2020	59
Tabell 24. Ferdig behandlede tilbakekrevingsaker klare til innkreving.....	61
Tabell 25. Saker og beløp til tilbakekreving og etterbetaling som følge av etteroppgjør for uføretrygd.....	62
Tabell 26. Styringsparametere brukeropplevelser (tallene er per første tertial)	66
Tabell 27. Statistikk serviceklager 2020.....	67
Tabell 28. Fordeling nyansatte i fast og midlertidig stilling	87
Tabell 29. NAVs prognose for utviklingen i norsk økonomi i 2021 – 2022. Prosentvis vekst om ikke annet er angitt (Kilde: NAV).....	90

Figur 1. NAVs tjenester til brukerne	7
Figur 2. NAVs organisasjon	8
Figur 3. NAVs utbetalinger i 2020 (i mill. kroner).....	10
Figur 4. Antall helt ledige, delvis ledige, arbeidssøkere på arbeidsmarkedstiltak og summen av alle arbeidssøkere. Ukentlig tall for 2020*. Kilde: NAV	11
Figur 5. Antall arbeidssøkere fordelt på permitterte og ordinære (ikke-permitterte) arbeidssøkere. Januar – desember 2020. Kilde: NAV	12

Figur 6. Summen av alle arbeidssøkere i prosent av arbeidsstyrken, etter yrkesbakgrunn. Tall for april, august og desember. Kilde: NAV	13
Figur 7. Summen av alle arbeidssøkere i prosent av arbeidsstyrken, etter alder. Tall for april, august og desember. Kilde: NAV	13
Figur 8. Summen av alle arbeidssøkere i prosent av arbeidsstyrken, etter fylke. Tall for april, august og desember. Kilde: NAV	14
Figur 9. Inngang dagpenger 2014 til 2020	22
Figur 10. Utvikling dagpenger: søknader, produksjon og restanser. Uke 11 til 53, 2020.	23
Figur 11. Ukevis oversikt over samlet antall henvendelser og fordelt på telefon, skriv til oss og chat til NKS.....	23
Figur 12. Antall besøk på nav.no per uke i perioden 2020, sammenlignet med samme periode i fjor	24
Figur 13. Antall arbeidssøkere med avgang*) (nevner i indikator) og antall i arbeid 6 måneder etter (teller). 2019-2020. <i>Avgangsmåned</i>	27
Figur 14. Overgang til arbeid for arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne. 2019-2020. <i>Resultater etter avgangsmåned*</i>	28
Figur 15. Overgang til arbeid for arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne under 30 år. 2019-2020. <i>Resultater etter avgangsmåned*</i>	29
Figur 16. Inngang av søknader og klager på uføretrygd	45
Figur 17. Antall saker til behandling i NAV - Nasjonale og utenlandssaker	48
Figur 18. Antall saker til behandling over ytre grense i NAV - Nasjonale og utenlandssaker.	49
Figur 19. Saksbehandlingstid for klager i vedtaksinstans i NAV (antall dager).....	51
Figur 20. Saksbehandlingstid for behandlede klager i klageinstans i NAV (antall dager)	52
Figur 21. Avslagsprosent for utvalgte ytelser	53
Figur 22. Omgjøringsprosent i vedtaksinstans for utvalgte ytelser	55
Figur 23. Omgjøringsprosent for klager i NAV Klageinstans for utvalgte ytelser	56
Figur 24. Omgjøringsprosent for anker i NAV Klageinstans for utvalgte ytelser	57
Figur 25. Omgjøringsprosent for anker i Trygderetten for utvalgte ytelser.....	58
Figur 26. Antall feilutbetalingssaker for alle fagområder	61
Figur 27. Fordeling av serviceklager på tema	68
Figur 28. Utvikling i bruk av digitale kanaler og telefonhenvendelser i perioden 2015-2020 (Tall i millioner)	69
Figur 29. Utbetalinger fra sentrale ordninger	72
Figur 30. Oppdatert risikokart	77
Figur 31. Sykefraværsutviklingen i etaten 2017-2020	84
Figur 32. Registrerte hendelser vold og trusler (Kilde: Etatens avvikssystem ASYS).....	85
Figur 33. Andelen ansatte utsatt for fysisk angrep (Kilde: Spørreundersøkelse blant ansatte)	85



Utgitt av
Arbeids- og velferdsdirektoratet

Våren 2021

Foto i rapporten fra Getty Images, om ikke annet er oppgitt