

**Tidsbruksundersøkelse i forbindelse med innføring  
av nye regler for underholdsbidrag**

**Del II**

**Rapport 08/2005**

**Leif Sletvold**

**Rikstrygdeverket  
Utredningsavdelingen**

ISSN 0804 -1946  
ISBN 82-551-1099-2

Henvendelser vedrørende rapporten kan rette til:  
Utredningsavdelingen i Rikstrygdeverket,  
Sannergt 2 Postboks 5200, Nydalen, 0426 Oslo  
Sentralbord: 22 92 70 00  
Epostadresse: [rtv@trygdeetaten.no](mailto:rtv@trygdeetaten.no) Merkes Utredningsavdelingen i RTV  
Nettadresse: [www.trygdeetaten.no](http://www.trygdeetaten.no)

## *Forord*

*Denne rapporten formidler resultatene fra andre del av en tidsbruksundersøkelse av Trygdeetatens arbeid med underholdsbidrag. Første del er publisert som RTV-rapport 5/2003. Undersøkelsen er gjort på oppdrag fra daværende Familie- og pensjonsavdelingen i RTV. Undersøkelsen og rapporteringen er utført av Leif Sletvold fra Utredningsavdelingen. Aud Kinden fra samme avdeling har bidratt med registrering av svarskjem aene.*

*Rikstrygdeverket*

*Oktober 2005*

*Nanna Stender*

*Trygdedirektør*

*Hilde Olsen*

*Avdelingsdirektør*

---

## Innhold

Sammendrag .....	5
1. Innledning .....	6
2. Metode .....	7
2.1. Sjølregistrering .....	7
2.2. Utvalget .....	8
2.3. Svingninger gjennom året .....	9
2.4. Nettotid versus bruttotid .....	11
3. Gjennomføringen av undersøkelsen .....	13
3.1. Frafall .....	13
3.2. Pålitelighet .....	15
4. Resultater .....	16
4.1. Registrert tid 2004 .....	16
4.2. Fra utvalg til hele landet .....	18
5. Andre relevante tidsbruksundersøkelser .....	20
Referanser .....	22
Vedlegg 1 Brev til trygdekontorene og fylkestrygdekontorene .....	23
Vedlegg 2 Instruks for tidsbruksregistreringen .....	25
Vedlegg 3 Dagskjema for registrering av tid brukt til arbeid med underholdsbidrag ..	26
Vedlegg 4 Samleskjema for registrering av tid brukt til arbeid med underholdsbidrag	27
Vedlegg 5 Beregning av tidsbruk ut over nettotid .....	28

## **Sammendrag**

Denne rapporten er andre del av en tidsbruksundersøkelse i forbindelse med innføring av nye regler for underholdsbidrag fra 1. oktober 2003. De nye reglene innebærer at det skal tas flere hensyn enn tidligere når bidraget fastsettes. Dette medførte at Trygdeetaten ble tilført ekstra ressurser. I den forbindelse ønsket Stortinget å få et mål på omfanget av merarbeidet.

I november 2004 gjennomførte Utredningsavdelingen ved RTV en tidsbruksundersøkelse i åtte utvalgte fylker. Samtlige trygdekontor og fylkestrygdekontor i disse fylkene ble bedt om å delta. De ansatte skulle sjøl registrere all tid som ble benyttet til arbeid med underholdsbidrag over én uke. Ved hjelp av disse resultatene har vi estimert tidsbruken på landsbasis for 2004. Vi anslår at arbeidet med underholdsbidrag i trygde- og fylkestrygdekontor under det nye regelverket krever 393 årsverk. En tilsvarende studie ble gjort i november 2002. Denne konkluderer med at det under gammelt regelverk gikk med 324 årsverk til arbeidet med underholdsbidrag (se RTV-rapport 05/2003).

Deler av arbeidstiden går med til annet enn veiledning og saksbehandling. Den tid som går med til pauser, møter, administrasjon, sykdom mm er estimert på basis av tidligere arbeidstidsstudier i etaten. Dette, i tillegg til at tidsbruksregistreringene ble gjort over et kort tidsrom, medfører at det er en betydelig grad av usikkerhet knyttet til resultatene.

## 1. Innledning

Fra 1. oktober 2003 ble det innført et nytt regelverk for beregning av underholdsbidrag.<sup>1</sup> De nye reglene innebærer at flere hensyn enn tidligere skal legges til grunn ved fastsettelse av bidraget. Etter det gamle regelverket var det i hovedsak inntekten til bidragspliktige som avgjorde bidragsfastsettelsen.<sup>2</sup> Etter den nye forskriften skal bidraget fastsettes ut fra underholdskostnaden, forholdet mellom foreldrenes inntekt og en bidragsevnevurdering. I tillegg har omfanget av samværet fått større betydning for bidragsfastsettelsen enn under den gamle ordningen. Samlet medfører dette at både veiledning og saksbehandling ved trygdekontorene er blitt mer tidkrevende. Merarbeidet ble i Ot prp nr 43 (2000-2001) beregnet til å tilsvare 65 millioner kroner per år. I proposisjonen ble det forutsatt at behovet for nye årsverk ble kartlagt etter at det nye regelverket hadde virket en stund.

Høsten 2002 tok den daværende Familie- og pensjonsavdelingen i RTV kontakt med Utredningsavdelingen for å sette i gang en tidsbruksundersøkelse. I og med at det manglet kunnskap om hvor mange årsverk som ble benyttet til bidragsarbeid med det rådende regelverk, var det i første omgang nødvendig å framskaffe denne. Etter at en arbeidsgruppe med representanter fra de to avdelingene ble enige om undersøkelsesopplegget, har Utredningsavdelingen hatt ansvaret for å gjennomføre undersøkelsen. Første del ble gjennomført høsten 2002. Resultatene er publisert i RTV-rapport 05/2003. Andre del av undersøkelsen ble gjennomført høsten 2004 etter at det nye regelverket hadde virket i om trent et år. *Tema for denne rapporten er gjennomføringen og resultatet av tidsbruksundersøkelsens del 2.*

Bevilgningen til nye stillinger er rettet mot ytre etat. Rikstrygdeverket omfattes ikke av denne undersøkelsen, og heller ikke Trygdeetatens innkrevingsentral.

Resten av rapporten er disponert slik. I kapittel 2 blir det redegjort for metodiske valg. Kapittel 3 beskriver hvordan datainnsamlingen ble gjennomført. Resultatene presenteres i kapittel 4, og i kapittel 5 følger en oversikt over andre tidsbruksundersøkelser i Trygdeetaten.

---

<sup>1</sup> Se Ot prop nr 43 (2000-2001) *Om lov om endringer i barnelova, forskotteringsloven og i enkelte andre lover (nye regler for beregning av barnebidrag m.m.).*

<sup>2</sup> Jf *Forskrift av 20.03.1989 om fastsetjing og endring av fostringstilskot.*

## 2. Metode

### 2.1. Sjølregistrering <sup>3</sup>

Tidsbruksundersøkelser kan gjøres på flere måter. Vi kan i alle fall skille mellom følgende tre metoder.

- Klokkestudier. En utenforstående registrerer hvor mye tid arbeidstakerne bruker på de forskjellige gjøremål.
- Frekvensstudier. En utenforstående registrerer hva arbeidstakerne gjør på bestemte tidspunkt.
- Sjølregistrering. Den ansatte registrerer sjøl hvor mye tid som blir benyttet til bestemte oppgaver.

Vi valgte å benytte den siste metoden. *Sjølregistrering* ble valgt ikke minst av hensyn til at undersøkelsen måtte gjennomføres raskt, dvs før tilpasningen til nytt regelverk startet opp. Metoden har sine ulemper. For det første er det en fare for at arbeid som skulle vært registrert kan bli utelatt, eller bli unøyaktig registrert. Især i hektiske arbeidssituasjoner må en anta at dette kan skje. For det andre medfører denne metoden en ekstra belastning for personalet.

En styrke med sjølregistrering er at vi unngår det forstyrrende element som en observatør alltid vil være. Vi kan også anta at metoden er mindre ressurskrevende enn om utenforstående observatører skal foreta frekvens- eller klokkestudier.

I veiledningen som ble sendt ut til deltagerne ble det gitt en detaljert redegjørelse for hvilke oppgaver som skulle registreres, og hvordan det skulle gjøres (se vedlegg 2). Blant annet ba vi om at klokkeslett for påbegynt og avsluttet arbeid, samt alle avbrudd, ble notert fortløpende. Kontorene fikk tilsendt skjema som kunne benyttes til dette (vedlegg 3 og 4).

Detaljert sjølregistrering, slik vi ønsket det, representerer en ekstra byrde for personalet. Vi valgte derfor å gjøre det slik at hvert kontor bare skulle delta i én uke. En telefonrunde til noen trykdekontor ga et entydig inntrykk av at saksbehandlerne fant opplegget fullt gjen-

---

<sup>3</sup> Dette avsnittet er identisk med avsnitt 2.1 i rapporten fra undersøkelsens første del (RTV-rapport 05/2003).

nomførbart. Vi fikk også tilslutning til vår antakelse om at det ville være minst bry ved å benytte skjema på papir framfor å notere elektronisk på PC.

En tidsbruksundersøkelse i Trygdeetaten som bare strekker seg over én uke, vil vanskelig kunne generaliseres. Mye av virksomheten i trygdekontorene følger månedlige syklener styrt av faste datoer for utbetalinger og andre oppgaver. Dette gjelder også bidragsområdet. I tillegg vil arbeidet med bidragssaker på de fleste trygdekontor måtte tilpasses rutinene på andre saksområder. Det var derfor helt nødvendig å spre undersøkelsen over en måned sjøl om hvert enkelt kontor bare deltok i én uke.<sup>4</sup>

## 2.2. Utvalget

To forhold gjorde at utvalget vanskelig kunne gjøres med *trygdekontor* som enhet. For det første er arbeidet med bidrag i store deler av landet *regionalisert*, dvs at saksbehandlingen av bidragssaker innen et område bestående av flere kommuner er lagt til ett trygdekontor. Uavhengig av regionalt samarbeid skal alle trygdekontor ta i mot nye saker i sitt distrikt, og være tilgjengelig for henvendelser fra publikum. Formen på regionalt samarbeid kan variere. Når et trygdekontor ivaretar oppgaver også for andre, kan det for bidragssakers vedkommende dreie seg om å overta saksbehandlingen for alt fra ett til ti andre kontor. I tillegg kommer det forhold at regionalt samarbeid endres over tid, noe som gjorde at vi måtte ta høyde for at samarbeidet ikke nødvendigvis hadde samme struktur på de to undersøkelsestidspunktene.

For det andre har vi noen steder i landet kundesentre som besvarer spørsmål fra publikum. Disse avlaster trygdekontorene som inngår i slikt samarbeid, også på bidragsområdet. Så vel regionalisering som kundesentre er samarbeid som foregår *innen* fylkesgrensene. Vi valgte derfor å foreta utvalget med *fylke* som enhet, og lot utvalget bestå av 8 fylker. Fylkene ble valgt skjønnsmessig med tanke på å minimere muligheten for å få et skjevt utvalg med hensyn på effekten av en eventuell endret organisering i tidsrommet mellom de to målingene. For disse 8 fylkene innebar det deltagelse i tidsbruksregistreringen både under gammelt og nytt regelverk.

I tillegg til samtlige trygdekontor i de utvalgte fylkene, ble også fylkestrygdekontorene bedt om å delta i undersøkelsen. Folketrygdekontoret for utenlandssaker (FFU) har en annen arbeidssituasjonen enn de øvrige trygdekontorene. Vi har ikke gjort noen egen tidsbruksun-

---

<sup>4</sup> Strengt tatt ble ikke en hel måned dekket. Registreringen gikk over fire uker.



dersøkelse i FFU. Kontoret opplyste at det i november 2002 var 15 ansatte, inkludert administrasjon, i den avdeling som hadde bidragssaker som sitt arbeidsområde. I november 2004 var 22 personer sysselsatt i samme avdeling.<sup>5</sup>

### 2.3. Svingninger gjennom året

Tid brukt til bidrag i et trygdekontor vil ikke bare variere systematisk mellom dagene i en måned. Tidsbruken vil også variere mellom månedene. Når ansatte tar ferie medfører dette at det blir gjort mindre ved kontoret. Uttak av ferie (og avspasering) fordeler seg ikke jevnt over årets uker, men skjer oftest i forbindelse med høytider og skoleferier. Noen måneder vil ha stort innslag av ferie og fridager, mens andre deler av året har lite av dette.

Første del av denne undersøkelsen måtte nødvendigvis gjennomføres før saksbehandlingen i trygdekontorene ble påvirket av de nye reglene. Arbeidet med omregning av bidrag etter nye regler tok til på nyåret i 2003. Første del av undersøkelsen ble derfor gjennomført i november 2002. Andre del av undersøkelsen valgte vi å legge til november 2004. Vi antok at situasjon på dette tidspunkt, omtrent ett år etter innføring av nytt regelverket, var normalisert.

Ved hjelp av registrert tidsbruk i en novemberuke, ønsker vi å beregne hvor mye tid som går med til bidrag i løpet av et år. For å få til dette må vi, på grunn av den ujamne fordeling av fridager over året, gi månedene en vekt. I utgangspunktet antok vi at saksmengdestatistikkens tall på *behandlede hendelser* kunne gi et godt mål på effektiv arbeidstid per måned.<sup>6</sup> Som vist i tabell 2.1 på neste side, varierer antall *behandlede hendelser* i takt med hvordan ferie og fridager er plassert over året.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Totalt brukes det mer tid enn dette på bidrag i FFU. Noe av bidragsarbeidet ble imidlertid ikke regnet med i 2002.

<sup>6</sup> RTV: Saksmengde Statistikk – Bidragssaker.

<sup>7</sup> Utgangen av oktober har i de siste åra vært siste frist for å fullføre behandlingen av bidragssaker som er tatt opp til revisjon med hjemmel i forskutteringsloven. Dette medfører et høyt antall *behandlede hendelser* i oktober.

Tabell 2.1. Arbeid med bidragssaker i trygdekontorene. 1997 – 2002. Behandlede hendelser per måned i prosent av årsgjennomsnittet. FFU ikke inkludert. <sup>a)</sup>

	1997	1998	1999	2000	2001	2002 <sup>b)</sup>
Januar	102	98	79	96	99	112
Februar	101	99	92	100	92	97
Mars	86	115	113	107	106	90
April	108	92	104	74	81	104
Mai	93	95	98	97	90	96
Juni	104	101	130	96	102	101
Juli	84	82	97	84	90	79
August	91	93	102	110	111	91
September	118	118	112	122	114	108
Oktober	126	119	98	129	134	123
November	109	105	105	110	110	109
Desember	77	83	70	77	71	91
<b>Totalt antall behandlede hendelser</b>	<b>13 281</b>	<b>19 023</b>	<b>41 180</b>	<b>32 562</b>	<b>30 912</b>	<b>23 040</b>

<sup>a)</sup> Fra og med 1997 ble tellemåten endret slik at tall for årene før 1997 ikke er sammenlignbare med tall fra tiden etter.

<sup>b)</sup> Fra 1. juni 2002 ble det innført *gebyr* på offentlig fastsettelse av omsorgsbidrag. Behandling av disse sakene er utelatt i beregningen for dette året.

Måneder med påske, jul og sommerferie er merket med grått.

Som det framgår av tabellen har tendensen vært at aktiviteten på bidragsområdet, målt i antall behandlede hendelser, har vært noe høyere i november enn i gjennomsnittsmåneden. Dette gjorde seg også gjeldende i 2002, da den første målingen ble gjennomført. Da vi estimerte omfanget av bidragsarbeidet for hele 2002, la vi til grunn at det i november ble utført 9 prosent mer bidragsarbeid enn i gjennomsnittsmåneden. Det viste seg imidlertid at overgangen til nye bidragsregler (fra 1. oktober 2003) skapte forstyrrelser i saksmengestatistikk. Det er grunn til å tro at disse forstyrrelsene påvirket statistikken merkbart for de første månedene av 2004. Dermed lot det seg ikke gjøre å beregne vekter for 2004 slike tabell 2.1 viser for perioden 1997 til 2002. Et forsøk på å korrigere for feilregistreringer i 2004-statistikken kan tyde på at omfanget av bidragsarbeid var relativt lavt for november dette år. Vi har på det grunnlag valgt å sette vekten for november 2004 lik den laveste i de årene vi har statistikk for. Dermed le g-

ger vi til grunn at det i november 2004 ble brukt 5 prosent mer tid på arbeid med bidrag enn i gjennomsnittsmåneden dette året.

#### 2.4. Nettotid versus bruttotid <sup>8</sup>

En tidsbruksundersøkelse av den type som er beskrevet her måler hvor mye tid som benyttes direkte relatert til arbeid med bidragssaker (jf vedlegg 2). Formålet med undersøkelsen er imidlertid å beregne hvor mange *årsverk* etaten bruker til bidrag (først under gammelt, så under nytt regelverk). Et normalt årsverk vil inneholde tid brukt til en rekke andre gjøremål enn saksbehandling og veiledning.

En tidsbruksundersøkelse i fire større trygdekontor i 1985 målte tiden som ble brukt til administrasjon og fellestjenester, og tid brukt til pauser og personlige behov. En tidsbruksundersøkelse i 1994 (se kapittel 5) målte de samme postene, samt fravær fra det ordinære arbeidet på grunn av ferie, permisjon, sykdom, opplæring eller andre etatsoppdrag. Da SPA-prosjektet ble avsluttet i desember 1988, gjorde etaten avtale om hvor store disse påslagene skulle være.<sup>9</sup> De avtalte påslagene og resultatene av de empiriske undersøkelsene er vist i tabell 2.2.

Tabell 2.2. Tidligere anslag på tid brukt til andre gjøremål enn saksbehandling. I prosent av brutto årsverk.

	Administrasjon og fellestjenester	Pauser og personlige behov	Ferie, permisjon, sykdom, opplæring og annet fravær	Samlet
1985-undersøkelsen	15 %	22 %		
Avtalte påslag 1988	15 %	15 %	20,4 %	50,4 %
1994-undersøkelsen	14,3 %	12,8 %	16,4 %	43,5 %

Kilde: Intern dokumentasjon nr 1/1995, RTV.

Vi ser at anslagene på tid til pauser og personlige behov spriker betydelig. I tidsbruksundersøkelsen i 1994 valgte observatørene av hensyn til de ansatte å holde seg borte fra spise- og pau-

<sup>8</sup> Dette avsnittet er med noen mindre endringer identisk med avsnitt 2.4 i rapporten fra undersøkelsens første del (RTV-rapport 05/2003).

<sup>9</sup> SPA var en omfattende tidsbruksundersøkelse i forbindelse med innføring av EDB i Trygdeetaten.

serom. De registrerte i stedet fravær fra kontoret, for senere å spørre om hvor vedkommende hadde vært. Dette kan ha medført en underregistrering av tid brukt til pauser og personlig behov. Men nedgangen kan også skyldes en reell endring i form av en mer intens arbeidsdag. Siden 1994 har avtalefestet ferie blitt utvidet med 4 dager i året (1,5 prosent av et årsverk).

Høsten 2002 gjennomførte RTV en tidsbruksstudie med det formål å måle effektiviseringsgevinsten ved overgang til elektronisk innsending av sykmeldinger og batchutbetaling av sykepenger.<sup>10</sup> Basert blant annet på den omtalte undersøkelsen fra 1994, ble det i denne studien lagt til grunn at nettotiden utgjorde 55 prosent av et årsverk.

Innenfor rammene for denne undersøkelsen er det ikke mulig å forta noen mer systematisk beregning av hvor mye tid som i dag går med til "tilleggsgjøremålene". Vi velger derfor å legge til grunn tallene fra 94-undersøkelsen som tilsier at dette påslaget utgjør 43,5 prosent av årsverket. Nettotiden, dvs tid brukt direkte til saksbehandling og veiledning, fyller dermed ca 56 prosent av året.

Årsverksdefinisjonen som ble benyttet i 1994 er imidlertid noe uheldig. Her, og i de avtalte påslagene fra 1988, inkluderer "årsverket" ferietiden (jf tabell 2.2). Det er med andre ord lagt til grunn at årsverket utgjør 52 uker. Det avviker fra den vanlige bruken av ordet årsverk der ferien *ikke* inngår. Så lenge vi er konsekvente, har det ingen betydning for resultatet om vi benytter den ene eller andre definisjonen. Vi finner det imidlertid mest hensiktsmessig å gå over til en definisjon som er mer i tråd med vanlig språkbruk, dvs at ferie *ikke* inngår i "årsverket". Vi vil anbefale at det også blir normen i framtidige tidsbruksundersøkelser i etaten.

I 94-undersøkelsen utgjorde ferien sammen med permisjoner, sykefravær, opplæring og "etatsoppdrag" 16,6 prosent av hele året. På det tidspunkt var ferien fastsatt til 4 uker pluss "Grodagen". Vi kan dermed anslå at ferie, samt helligdager,<sup>11</sup> utgjorde til sammen 6 uker. Dermed får vi et årsverk på 46 uker. Med denne årsverksdefinisjonen vil tidsbruken, slik den ble målt i 1994, fordele seg med omtrent 36 prosent til "tilleggsgjøremålene" og 64 prosent til saksbehandling og veiledning. Vedlegg 5 gir en mer detaljert redegjørelse for hvordan forholdet mellom brutto- og nettotid er estimert.

---

<sup>10</sup> Beregning av effektiviseringsgevinst ved elektr. innsending av sykmelding mv. og batchutbetaling av sykepenger, basert på tidsstudier, RTV 20.8.02 (arbeidsnotat).

<sup>11</sup> Dvs helligdager som ikke falt på lørdag eller søndag.

### 3. Gjennomføringen av undersøkelsen

Fylkene ble tildelt registreringsuker som vist i tabell 3.1. Informasjon og registreringsskjema ble sendt trygdekontorene mellom én og to uker før de skulle delta. Informasjon og skjema ble sendt som epost til fylkestrygdekontorene, som distribuerte dette videre til trygdekontorene i sitt fylke.

*Tabell 3.1. Registreringsperiode for fylkene i utvalget.*

Uke	Periode	Fylker
45	1. - 5. nov 2004	Oslo, Oppland
46	8. - 12. nov 2004	Hordaland, Sogn og Fjordane
47	15. - 19. nov 2004	Vestfold, Vest-Agder
48	22. - 26. nov 2004	Nordland, Troms

Kontorene i utvalget fikk beskjed om å returnere skjemaene til Utredningsavdelingen innen en uke etter avsluttet registrering. Når vi ikke hadde mottatt tilbakemelding innen et par uker, ble kontorene purret per telefon. Til sammen 58 kontor, dvs 27 prosent av utvalget, ble fulgt opp på denne måten. Flere enheter måtte purres mer enn én gang. Slik oppfølging er tidkrevende, men som i 2002 ga den en høy svarprosent.

#### 3.1. Frafall

Til sammen fikk 206 trygdekontor, 8 fylkestrygdekontor og 1 kundesenter tilsendt informasjonsskriv og registrerings skjema, dvs 215 enheter. Vi fikk svar tilbake fra 204. Dette gir en svarprosent på 95. Svarprosenten i undersøkelsens første del var 91.

Tabell 3.2.Bruttoutvalg og nettoutvalg 2002 og 2004.

	November 2002		November 2004	
	Bruttoutvalg	Nettoutvalg	Bruttoutvalg	Nettoutvalg
Trygdekontor	211	192	206	196
Fylkestrygdekontor	8	8	8	7
Totalt	219	200	214	203

Noen kontorer glemte å gjennomføre registreringen. Dette kunne kanskje vært unngått hvis utsendelsen etter noen dager hadde blitt fulgt opp med en påminnelse over epost.

En del trygdekontor deltar i regionalt samarbeid når det gjelder saksbehandling av bidragssaker. De kontorene som på denne måten har overlatt saksbehandlingen til et annet kontor vil bare befatte seg med bidrag i forbindelse med henvendelser fra publikum. Dette medfører, i alle fall for mindre kontor, at det kan gå flere uker mellom hver gang de har med bidrag å gjøre. Noen av kontorene som er i en slik situasjon vurderte det slik at undersøkelser ikke angikk dem.<sup>12</sup>

Når bruttoutvalget består av 5 færre trygdekontor i 2004 enn i 2002, skyldes dette at antall bydeler i Oslo har blitt redusert fra 20 til 15 i perioden mellom de to tidsbruksmålingene.

For de 11 kontorene vi mangler data for, har vi estimert verdier etter samme prinsipper som i 2002. I fylker uten noen form for regionalisering har vi benyttet gjennomsnittlig tidsbruk per aktiv bidragssak i dette fylket. I fylker med regionalt samarbeid har vi benyttet gjennomsnittlig tidsbruk per bidragssak i kontorene med tilsvarende plass i den regionale arbeidsdelingen. For fylkestrygdekontoret som ikke deltok ble gjennomsnittlig tidsbruk per bidragssak for de øvrige fylkestrygdekontor benyttet.

I november 2002 inkluderte de utvalgte fylkene ett kundesenter (Kundesenteret i Salten). I 2004 dekket dette kundesenteret hele fylket (Trygdeetatens Kundesenter i Nordland). Fra 1.12.2003 har også Hordaland fått et kundesenter som betjener deler av fylket.<sup>13</sup> Kundesentrene mottar bare henvendelser per telefon, og driver kun informasjon og veiledning. For Kundesenteret i Nordland er denne tidsbruken registrert på samme måte som i trygde- og fylkestrygdekontorene. På det tidspunkt den siste tidsregistreringen ble iverksatt var vi ikke

<sup>12</sup> I den utsendte informasjonen (se vedlegg 1) ble det både i 2002 og 2004 presisert at også kontorer som inngår i regionalt samarbeid skal delta. I 2004 ble informasjonene sendt per epost. Noen trygdekontor opplyste ved puring at epost kunne bli avvist på grunnlag av overskriften, dvs uten at sjølve brevet ble lest.

<sup>13</sup> I november 2004 gjaldt dette Bømlo, Fedje, Os, Voss og samtlige bydeler i Bergen.

oppmerksom på det nye kundesenteret for deler av Hordaland. På grunnlag av tallene fra Nordland har vi estimert tidsbruken i Hordaland.

### **3.2. Pålitelighet**

I informasjonen til kontorene ba vi disse om å summere resultatene fra de enkelte dagene, og kun sende oss samleskjemaet (vedlegg 4). En del trygdekontor sendte likevel med skjemaene som ble benyttet for den enkelte dag. Dette ga oss en anledning til å sjekke påliteligheten i summering og overføring av tallmaterialet til samleskjemaet. Blant de 30 kontorene som la ved underlagsmaterialet fant vi større eller mindre feil hos 7, dvs i 23 prosent av tilfellene. Dette kan tale for at det vil styrke påliteligheten i slike undersøkelser om en ber om å få tilsendt også dagskjemaene. For øvrig var det gjort summeringsfeil i 18 prosent av samleskjemaene.

## 4. Resultater

### 4.1. Registrert tid 2004

Tabell 4.1 viser den registrerte tidsbruken i trygdekontorene i de 8 fylkene i utvalget i én novemberuke i 2004. Tabell 4.2 viser den tilsvarende tidsbruken i fylkestrygdekontorene i de samme fylkene. Det må presiseres at de fylkesvise tallene har en begrenset informasjonsverdi. Som omtalt under punkt 2.1 vil arbeidet med bidragssaker normalt *ikke* fordele seg jevnt over måneden. Tallene for de enkelte fylker vil derfor være påvirket av i hvilken uke tidsbruksregistreringen ble foretatt. I tillegg til de rutiner som for eksempel faste utbetalingsdatoer skaper vil også tilfeldige begivenheter som kurs, sykdom mm kunne skape store variasjoner. Dette siste vil spesielt gjøre seg gjeldende for fylkestrygdekontorene i og med at det bare dreier seg om ett kontor per fylke.

Tabellene under viser også hvor mange *aktive saker* som er registrert i det enkelte fylke i november 2004, og tidsbruken per sak.<sup>14</sup> Antall bidragssaker registreres ved slutten av hver måned. Tallene som er benyttet her er gjennomsnittet av antall saker ved slutten av oktober 2004 og slutten av november 2004.

Tabell 4.1. Tid brukt til bidragssaker ved trygdekontorene én uke. November 2004.

Fylke	Tidsbruk over én uke	Antall aktive saker i fylket	Tidsbruk per aktive saker
45 Oslo	590 t 42 min	10 649,5	3,3 min
45 Oppland	313 t 34 min	3 929,5	4,8 min
46 Hordaland	725 t 45 min	10 957,5	4,0 min
46 Sogn og Fjordane	152 t 20 min	1 938	4,7 min
47 Vestfold	474 t 11 min	6 141	4,6 min
47 Vest-Agder	269 t 44 min	4 051	4,0 min
48 Nordland	549 t 35 min	7 341	4,5 min
48 Troms	256 t 7 min	4 844	3,2 min
Gjennomsnitt			4,0 min

<sup>14</sup> Med *aktive saker* menes saker der bidraget fortsatt påløper, i motsetning til regnskapsaktive saker der bare restgjeld skal innkreves og eventuelt krav om ettergivelse skal behandles. Tallene er hentet fra Trygdeetatens register TSO LIS.



Vi ser for øvrig at gjennomsnittet for fylkene varierer fra 3,2 til 4,7 minutter per sak per uke for bidragsarbeidet i trygdekontorene (tabell 4.1).

Som forventet er spredningen i materialet fra fylkestrygdekontorene langt større (tabell 4.2).

*Tabell 4.2. Tid brukt til bidragssaker ved fylkestrygdekontorene i én uke. November 2004.*

Registr.- uke	Fylkestrygdekontor	Tidsbruk over én uke	Antall aktive saker i fylket	Tidsbruk per 100 aktive saker
45	Oslo FTK	67 t 0 min	10 649,5	37,7 min
45	Oppland FTK	15 t 25 min	3 929,5	23,5 min
46	Hordaland FTK	63 t 0 min	10 957,5	34,5 min
46	Sogn og Fjordane FTK	2 t 45 min	1 938	8,5 min
47	Vestfold FTK	40 t 13 min	6 141	39,3 min
47	Vest-Agder FTK	48 t 0 min	4 051	71,1 min
48	Nordland FTK	11 t 20 min	7 341	9,3 min
48	Troms FTK	26 t 38 min	4 844	33,0 min
Gjennomsnitt				33,0 min

Tiden som ble registrert ved fylkestrygdekontorene utgjør 7,6 prosent av den totale tiden som ble benyttet til arbeid med bidrag. Tabell 4.3 viser den samlede tidsbruken ved trygdekontorene og fylkestrygdekontorene i de 8 fylkene i 2004, samt de tilsvarende tallene for 2002.

*Tabell 4.3. Tid brukt til bidragssaker i 8 fylker over én uke. November 2002 og november 2004.*

	Tidsbruk over én uke		Antall aktive saker i de 8 fylkene		Tidsbruk per aktiv sak	
	2002	2004	2002	2004	2002	2004
Trygdekontor	2 938 t 30 min	3 331 t 57 min	59 544	49 852	3,0 min	4,0 min
Fylkestrygde- kontor	140 t 10 min	274 t 22 min	59 544	49 852	0,1 min	0,3 min
Samlet	3 079 t 10 min	3 606 t 19 min	59 544	49 852	3,1 min	4,3 min

I 2002-undersøkelsen fant vi at den totale tidsbruken per sak var 3,1 minutter. To år senere er det tilsvarende gjennomsnittet 4,3 minutter per sak, dvs en økning på nesten 40 prosent. Tid s-bruken per aktiv sak har altså økt markert. På den annen side har *antallet* aktive saker i de 8 fylkene i utvalget falt med 16 prosent fra november 2002 til november 2004. Dette er mest sannsynlig en effekt av Trygdeetatens arbeid for å få flere foreldre til å inngå privat bidrag-savtale. I mange tilfeller vil trygdekontorene likevel gi veiledning til parter som inngår privat avtale. Dette kan være en årsak til økningen i tidsbruk per sak i *tillegg* til den økning som følger av et mer komplisert regelverk.

#### 4.2. Fra utvalg til hele landet

For å estimere tidsbruken for *hele* landet benytter vi oss av forholdet mellom antall *aktive bidragssaker* i de 8 fylkene i utvalget og det tilsvarende tallet for hele landet. I november 2004 hadde fylkene i utvalget 49 852 aktive saker, mens det tilsvarende tallet på landsbasis var 112 161.<sup>15</sup> I fylkene i utvalget ble det i løpet av én uke arbeidet 3606 timer og 19 minutter med bidrag (jf tabell 4.3). Vi kan dermed anslå den totale tidsbruken for hele landet for én uke i november 2004 til 8114 timer.

Vi ønsker imidlertid å vite hvor mange *årsverk* som går med til å ta hånd om dette arbeidet. Vi velger å legge til grunn at november 2004 var 5 prosent mer effektiv enn gjennomsnittsmåned i 2004 (se avsnitt 2.3 foran). Vi korrigerer derfor tidsbruken for en november uke med en faktor på 0,95. Slik får vi et anslag på hvor mye tid som går med til bidragsarbeid i en *gjennomsnittsuke*, og dermed et grunnlag for å multiplisere med 52.<sup>16</sup> Vi finner da at trygdekontorenes og fylkestrygdekontorenes arbeid med bidragssaker i løpet av året tar 400 820 timer.

Så langt har vi operert med *nettotid*, dvs tid som er direkte relatert til arbeid med bidrag. Som drøftet under punkt 2.4 må vi, når dette skal omregnes til årsverk, ta hensyn til at den tiden som inngår i et arbeidsår også vil bli benyttet til en rekke andre gjøremål enn saksbehandling og veiledning. Som redegjort for i kapittel 2 og vedlegg 5, legger vi til grunn at nettotiden utgjør 64 prosent av et *brutto* årsverk. Med denne fordelingsnøkkelen vil bruttotiden knyttet til arbeid med bidrag i trygde- og fylkestrygdekontorene over ett år bli 626 280

---

<sup>15</sup> I og med at registreringen foretas ved utgangen av hver måned, har vi satt antall aktive saker i november 2004 lik gjennomsnittet av oktober- og novembertallene. Utenlandssaker er ikke tatt med.

<sup>16</sup> På denne måten har vi tatt høyde for at tjenesteproduksjonen i enkelte uker kan avvike betydelig fra gjennomsnittet, ikke minst på grunn av jul, påske og sommerferie, jf tabell 2.1 s. 9.

timer. Omregnet til årsverk utgjør dette 371 årsverk.<sup>17</sup> Utrekningen er også vist i tabell 4.4 under.

*Tabell 4.4. Estimering av tid til bidragsarbeid for hele landet i ett år med utgangspunkt i registrert tidsbruk i 8 fylker i én uke i november 2004. Trygdekontor og fylkestrygdekontor.*

A. Netto tidsbruk én uke 8 fylker	Registrert	3606 timer 19 min
B. Netto tidsbruk én uke hele landet. FFU er utelatt	$\frac{A}{\text{ant.saker i utvalg}} \cdot \text{ant. saker i landet} *$	8114 timer
C. Netto tidsbruk hele året hele landet	$B * 0,95 * 52 \text{ uker}$	400 820 timer
D. Brutto tidsbruk hele året hele landet	$(C / 64) * 100$	626 280 timer
Omregnet til årsverk	$D / 1687,5 \text{ timer}$	371 årsverk

I tillegg kommer 22 årsverk ved Folketrygdkontoret for utenlandssaker. Totalt kan vi da anslå den samlede tidsbruken til bidragsarbeid i ytre etat i 2004 til 393.

*Tabell 4.5. Antall årsverk benyttet til arbeid med underholdsbidrag i trygdekontor, fylkestrygdekontor og Folketrygdkontoret for utenlandssaker under gammelt regelverk. 2004.*

Estimert antall årsverk til arbeid med bidrag ved TK og FTK	371 årsverk
Opgitt antall årsverk til bidragsarbeid ved FFU	22 årsverk
<b>Totalt</b>	<b>393 årsverk</b>

Den tilsvarende undersøkelsen som ble gjort høsten 2002 resulterte i et anslag på 324 år sverk. Dette tilsier at nettoeffekten av nye bidragsregler og nedgang i antall saker er en økning i etatens tidsbruk på bidragsarbeid med omkring 70 årsverk.

Det må presiseres at det hefter usikkerhet ved anslagene for så vel 2002 som 2004. For det første, sjøl om utvalget som har deltatt i undersøkelsen er stort, er tidsbruksregistrering gjort over et kort tidsrom. For det andre, som vi har redegjort for i avsnitt 2.4 er den delen av årsverket som normalt går med til andre gjøremål enn veiledning og saksbehandling beregnet på grunnlag av tidligere anslag som må innrømmes en viss feilmargin. Hvis disse tilleggs-gjøremålene utgjør mer enn 36 prosent av årsverket, vil den økning vi har målt i bidragsarbeid kreve flere årsverk enn beregningen over viser. For det tredje bidro de omtalte forstyrrelsene i saksmengdestatistikken til usikkerhet når tidsbruken for hele året 2004 skulle estimeres.

<sup>17</sup> Det er her lagt til grunn at et årsverk består av 1687,5 timer, dvs 45 uker à 37,5 t ime (52 uker fratrukket 5 ferieuken samt faste og bevegelige helligdager).

## 5. Andre relevante tidsbruksundersøkelser <sup>18</sup>

I 1994 ble det gjennomført en tidsbruksundersøkelse i Trygdeetaten der ett av formålene var å måle tid brukt til arbeid med bidrag (Intern dokumentasjon RTV 1/1995). Dette ble gjort på bakgrunn av at etaten fra oktober 1992 overtok ansvaret for å forvalte bidragsordningen. Undersøkelsen ble gjennomført som frekvensstudie i et utvalg på 7 trygdekontor. <sup>19</sup> Undersøkelsen gikk over én uke i hvert kontor. Som i vår undersøkelse, ble kontorene fordelt over flere uker.

Studien konkluderer med at 5,2 prosent av trygdekontorenes arbeidstid i perioden ble brukt til arbeid med bidrag. Dette utgjorde 259 nettostillinger. Omregnet til bruttostillinger, med samme fordelingsnøkkel mellom nettotid og andre gjøremål som den vi har benyttet i vår undersøkelse (dvs 64/36), viste 1994-undersøkelsen at bidragsarbeidet krevde 405 stillinger. For å kunne sammenligne med vår undersøkelse må vi estimere et tillegg for bidragsarbeid i fylkestrygdekontorene. Dette inngikk ikke i undersøkelsen i 1994. Om vi legger til grunn at fordelingen mellom trygdekontor og fylkestrygdekontor var den samme den gang, som det vi fant i våre 8 fylker, blir resultatet av 1994-undersøkelsen 424 stillinger. Forskjellen mellom dette og vårt resultat er stor, men må sees i sammenheng med den betydelige effektivisering som Trygdeetaten har gjennomført i de mellomliggende årene.

I september 2001 gjennomførte fylkestrygdekontoret i Østfold en tidsbruksundersøkelse i samtlige av fylkets trygdekontor. Formålet med undersøkelsen var å gi trygdekontorene muligheten til å sammenligne hvordan de fordelte tiden mellom de forskjellige oppgavene. Her skulle *alt* som ble gjort i løpet av dagen registreres, og personalet foretok sjøl registreringen. Undersøkelsen strakk seg over fire uker. Omfanget var en medvirkende årsak til at deltakerne ble bedt om å notere tidsbruken først ved dagens slutt. Om vi ved hjelp av antall aktive saker per fylke blåser opp estimatene bidragsarbeid i Østfold, og omregner fra netto - til bruttotid, kommer vi fram til at arbeidet med bidrag på landsbasis krever 217 stillinger. <sup>20</sup>

---

<sup>18</sup> Dette kapitlet er med noen tilføyelser identisk med kapittel 5 i rapporten fra undersøkelsens første del (RTV - rapport 05/2003).

<sup>19</sup> Dette innebar at de ansatte på bestemte tidspunkt gjennom arbeidsdagen ble spurt om hva de gjorde i øyeblikket.

<sup>20</sup> Da har vi lagt inn et tillegg for bidragsarbeid som blir gjort i fylkestrygdekontor og FFU.

Det var bare ett år mellom Østfoldundersøkelsen og vår første måling. I 2002 fant vi at tidsbruken per aktiv sak (per uke) i vårt utvalg varierte fra 2,3 minutter til 3,3 minutter (RTV-rapport 05/2003, tabell 4.1). Det tilsvarende målet for Østfold viser 1,9 minutter. Forskjellen mellom disse to undersøkelsene kan være et resultat av forskjeller i målemetoder, men den kan også skyldes fylkesvise variasjoner.

I Østfoldundersøkelsen skulle alt som ble gjort i løpet av dagen registreres og fordeles på arbeidsdagens timer. Når dette ble gjort først ved dagens slutt, må en regne med en viss unøyaktighet i registreringa. På den annen side innebærer denne metoden at summen ikke kan overstige den totale arbeidstiden.

Resultatene fra disse undersøkelsene gir et signal om hvor vanskelig det er å måle tid sbruk. Det betyr at også tallene må benyttes med varsomhet, og med forbehold om den usikkerhet som slike undersøkelser lider under.

---

## Referanser

*Arbeidstidsstudier i en del trygdekontorer i 1994. Intern dokumentasjon RTV 1/1995.*

*Beregning av effektiviseringsgevinst ved elektr. innsending av sykmelding mv. og batchutbetaling av sykepenger, basert på tidsstudier. RTV 20.8.02 (arbeidsnotat).*

*Tidsbruksundersøkelse i forbindelse med innføring av nye regler for underholdsbidrag. Del I. RTV-rapport 05/2003.*

Lov av 8. april 1981 nr. 7 om barn og foreldre (barneloven).

Lov av 29. april 1988 nr. 21 om ferie (ferieloven).

Forskrift av 20.03.1989 om fastsetjing og endring av fostringstilskot.

Ot prop nr 43 (2000-2001) *Om lov om endringer i barnelova, forskotteringsloven og i enkelte andre lover (nye regler for beregning av barnebidrag m.m.).*

Fylkestrygdekontorene og trygdekontorene i .....

Vår dato	**10.04	Saksbehandler:	Leif Sletvold
Vår ref:	2002/13359	Direktenummer:	22 92 71 67
Deres dato:		Telefaks:	22 92 79 18
Deres ref:			

## Måling av behovet for nye stillinger i Trygdeetaten etter innføring av nye bidragsregler - del II

De nye bidragsreglene som trådte i kraft 1. oktober 2003 medførte et økt ressursbehov i etaten. I Ot.prop. nr. 43 (2000-2001) ble merarbeidet beregnet til å tilsvare 65 millioner kroner, dvs. omtrent 180 årsverk. I proposisjonen ble det forutsatt at årsverksbehovet skulle kartlegges etter at det nye regelverket har virket en stund.

Som dere kjenner til ble det i november 2002 gjort en måling av hvor mye tid som gikk med til bidragsarbeid under de gamle reglene. I november i år vil vi på tilsvarende vis måle omfanget av dette arbeidet under de nye reglene. Som forrige gang skal fylkene delta i én uke. Oversikten under viser hvilken uke de enkelte fylkene er tildelt.

Vi ber om at alle trygdekontorene i de utvalgte fylkene, inkludert fylkestrygdekontoret, registrerer alt arbeid som blir gjort i forbindelse med underholdsbidrag. Dette gjøres på den måten at samtlige medarbeidere som befatter seg med bidragsarbeid benytter det vedlagte registreringsskjemaet. *Dette inkludere også tilsatte ved de trygdekontorene som pga regionalisering ikke foretar saksbehandling av bidrags saker, men som fortsatt har ansvar for informasjon til publikum.* En mer detaljert instruks er vedlagt. Vi ber lederne for de utvalgte fylkestrygdekontorene og trygdekontorene om å ta ansvaret for at alt bidragsarbeid blir registrert, og at kontorets samlede tidsbruk rapporteres direkte til Rikstrygdeverket, Utredningsavdelingen, pb 5200 Nydalen, 0426 Oslo (se vedlagte samleskjema). Vi ønsker at dette blir gjort innen en uke etter at fylkets registrering er avsluttet, og at trygdekontorene sender kopi til sitt fylkestrygdekontor.

Denne tidsbruksundersøkelsen vil være med på å danne grunnlaget for beregning av det fremtidige årsverksbehovet på bidragsområdet. Det er derfor av stor viktighet at undersøkelsen utføres med høy kvalitet slik at departementet får et godt grunnlag for denne beregningen.

<i>Fylke</i>	Tidsrom for registrering
Oslo	uke 45
Oppland	uke 45
Hordaland	uke 46
Sogn og Fjordane	uke 46
Vest-Agder	uke 47
Vestfold	uke 47
Nordland	uke 48
Troms	uke 48

Det vedlagte dagskjemaet må kopieres slik at det blir ett skjema per person per ukedag. Erfaringene tilsier at skjemaene bør foreligge på papir, og ikke elektronisk.

*Dette brevet med vedlegg må umiddelbart videresendes fra fylkestrygdekontorene til trygd e-kontorene.*

3 vedlegg

Med hilsen

Hilde Olsen  
Avdelingsdirektør

Anita Mølmesdal Sivertsen  
Underdirektør



**Hva skal trygdekantorene/fylkestrygdekantorene registrere?**

Trygdekantorene skal i *den angitte tidsperioden* registrere all tid som de bruker på arbeid med underholdsbidrag (både barnebidragssaker og ektefellebidragssaker) og bidragsforskudd. Dette gjelder blant annet medgått tid til:

- Informasjon og rettleiding av publikum, både når publikum kommer på trygdekantoret, over telefon og besvarelse av mail og brev. Både skrankepersonell og saksbehandlere skal registrere medgått tid.
- All registrering i BOST og annen bruk av BOST, både under saksbehandling og i annen sammenheng.
- Etterfølgende kontroll av all registrering.
- Arbeid med å forberede en sak, for eksempel opprette saksmappe, innhente opplysninger, sende varsler og lignende.
- Selve saksbehandlingen.
- Tid som annenhåndsbehandler eller overordnet bruker på å se gjennom saken.
- Drøfting av bidragssaker med andre (alle deltakere registrerer sin tid). Dette gjelder både drøftinger på kontoret, med andre trygdekantorer eller med fylkestrygdekantoret.
- Tid til bidragsmøter (internt på kontoret og eksternt). Dette inkluderer også opplæring på bidragsområdet. Alle deltakere registrerer sin tid (de som arbeider på kontor som omfattes av undersøkelsen).
- Tid som brukes på å få sendt bidrags- og forskuddssaker til regionkontor eller omvendt.
- Tid til arkivering og framhenting av bidrags- og forskuddssaker.
- Tid til utskrift, sjekking og arkivering av EDB-lister vedrørende bidrag og forskudd.
- Statistikkarbeid vedrørende bidrag og forskudd.
- Saksbehandling i forbindelse med gebyr.

Når det gjelder spørsmål, behandling, møter osv. vedrørende bidrags- og forskuddssaker, mener vi fastsettelse og opphør av både bidragsforskudd, barnebidrag og ektefellebidrag, endring og innkreving av barnebidrag og ektefellebidrag, fastsettelse av særtilskudd, ettergivelse av barnebidragsgjeld, feilutbetalingssaker vedrørende bidragsforskudd og barnebidrag.

Det ovennevnte gjelder også tid som brukes i forbindelse med klagesaker på bidrags- og forskuddsområdet.

Tid som går med til toalettbesøk, røykepause og andre personlige gjøremål, skal *ikke* medregnes.

Avbrudd fra bidragsarbeidet må registreres også når avbruddet er kortvarig. Et eksempel: Når saksbehandleren blir avbrutt av en telefon eller en annen henvendelse, er det vanskelig å vite hvor langt avbruddet vil bli, eller hva det vil handle om. Vi anbefaler derfor at klokkeslettet umiddelbart skrives ned. Når arbeidet med bidrag gjenopptas, noteres klokkeslettet for det. Viser det seg at også avbruddet var relatert til bidragsarbeid, skal det naturlig nok ikke trekkes fra.

Tid som går med til farskapsspørsmål og farskapssaker, skal *ikke* registreres.



**Samleskjema for registrering av tid brukt til arbeid med underholdsbidrag**

..... trygdekontor/fylkestrygdekontor Uke 45

<b>Mandag</b>				timer      min
Saksbehandler A		Saksbehandler G		
Saksbehandler B		Saksbehandler H		
Saksbehandler C		Saksbehandler I		
Saksbehandler D		Saksbehandler J		
Saksbehandler E		Saksbehandler K		
Saksbehandler F		Saksbehandler L		
Sum mandag			=	
<b>Tirsdag</b>				timer      min
Saksbehandler A		Saksbehandler G		
Saksbehandler B		Saksbehandler H		
Saksbehandler C		Saksbehandler I		
Saksbehandler D		Saksbehandler J		
Saksbehandler E		Saksbehandler K		
Saksbehandler F		Saksbehandler L		
Sum tirsdag			=	
<b>Onsdag</b>				timer      min
Saksbehandler A		Saksbehandler G		
Saksbehandler B		Saksbehandler H		
Saksbehandler C		Saksbehandler I		
Saksbehandler D		Saksbehandler J		
Saksbehandler E		Saksbehandler K		
Saksbehandler F		Saksbehandler L		
Sum onsdag			=	
<b>Torsdag</b>				timer      min
Saksbehandler A		Saksbehandler G		
Saksbehandler B		Saksbehandler H		
Saksbehandler C		Saksbehandler I		
Saksbehandler D		Saksbehandler J		
Saksbehandler E		Saksbehandler K		
Saksbehandler F		Saksbehandler L		
Sum torsdag			=	
<b>Fredag</b>				timer      min
Saksbehandler A		Saksbehandler G		
Saksbehandler B		Saksbehandler H		
Saksbehandler C		Saksbehandler I		
Saksbehandler D		Saksbehandler J		
Saksbehandler E		Saksbehandler K		
Saksbehandler F		Saksbehandler L		
Sum fredag			=	
<b>Totalt for hele uka</b>				<b>timer      min</b>

## Beregning av tidsbruk ut over nettotiden

I en tidsbruksundersøkelse fra 1994 ble også tidsbruk ut over den tid som ble brukt direkte til saksbehandling og veiledning målt (Intern dokumentasjon RTV 1/1995). Vi ønsket å benytte disse anslagene. Da ble vi imidlertid stilt overfor problemet med at undersøkelsen fra 1994 også inkluderte *ferie* i denne "tilleggstiden". Dette gir en årsverksdefinisjon som avviker fra den normale, og som derfor er egnet til å skape misforståelser. Vi måtte derfor forsøke å trekke ut feriens andel.

I 1994-undersøkelsen er tidsbruk ut over saksbehandling og veiledning gruppert i tre; (1) *personlig behov og pauser*, (2) *administrasjon og fellestjenester* og (3) *opplæring og annet fravær*. Det er i denne siste kategorien ferietiden inngår, sammen med permisjoner, sykdom, opplæring og "etatsoppdrag" (s. 25/26). Summen av *opplæring og annet fravær* er beregnet til å utgjøre 16,4 prosent av et årsverk, når årsverket er definerert med ferien inkludert. Det framgår ikke av dokumentasjonen hvor stor andel de enkelte underkategoriene utgjør. Derfor må vi estimere ferietidens andel på annen måte.

Når 1994-undersøkelsen opererte med en underkategori for *ferie* vil vi anta at dette innbefattet også andre fridager enn de daværende lovfestede 4 ferieukene pluss "Grodagen". Lørdager og søndager ble åpenbart ikke inkludert. Det ville i så fall gitt en langt høyere "ferieandel" enn det registreringen viser. Da står vi igjen med fridagene som *ikke* faller på helg. Vi hadde i 1994 (som i dag) 5 slike dager som aldri faller på lørdag/søndag; skjærtorsdag, langfredag, 2. påskedag, 2. pinsedag og kr.himmelfartsdag. De bevegelige helligdagene 1. mai, 17. mai, 1. og 2. juledag og 1. nyttårsdag vil i fem av sju tilfeller gi ekstra fridager. I tillegg opererer Trygdeetaten med fri på jule- og nyttårsaftnen. Dermed får vi til sammen 7 *bevegelige* fridager.

*Tabell 1. Antall fridager per år i tillegg til lørdager og søndager. 1994.*

Ferie (arbeidstakere under 60)	21
Helligdager på fast dato	5
Bevegelige helligdager inkl jule- og nyttårsaftnen (7 * 5/7)	5
Samlet	31

For 1994 utgjorde disse fridagene 6,2 uker (31 dager = 6 uker + 1 dag). Det totale anslaget under *opplæring og annet fravær* kan vi dermed redusere med 11,9 prosent ( $100/52 * 6,2 = 11,9$ ). Da gjenstår 4,5 prosent ( $16,4 - 11,9 = 4,5$ ). Vi kan dermed anslå den samlede tilleggstiden, eksklusive ferie/fridager, i 1994 slik:

Tabell 2. Tidsbruk i Trygdeetaten i 1994. I prosent av et hele året inkl ferie/fridager.

(a) Tid til saksbehandling/veiledning (nettotid)		56,5
(b) Tid til andre gjøremål (tilleggstid)		31,6
- Personlige behov og pauser	12,8	
- Administrasjon og fellestjenester	14,3	
- Opplæring og annet fravær (ekskl ferie)	4,5	
Totalt		88,1

Til sammen utgjør nettotiden og tilleggstiden *årsverket* slik det normalt defineres. Det innebærer at tidsbruken som ble målt i 1994 fordeler seg mellom nettotid og tilleggstid i forholdet 56,5/31,6 eller 64/36 når vi setter totalen lik 100. I og med at 1994-undersøkelsen representerer det siste som er gjort når det gjelder måling av tid benyttet til "andre" gjøremål, vil vi i vår undersøkelse gjøre nytte av dette forholdstallet.

Over har vi lagt til grunn at alle arbeidstakere i 1994 hadde 4 ferieuker. Slik var det ikke. Ansatte over 60 år hadde rett til 5 uker. På den annen side inneholdt arbeidsstokken også nytilsatte som ikke hadde opptjent full ferie.

Det må presiseres at beregningene her er gjort under bestemte forutsetninger omkring 1994-undersøkelsen. Først og fremst gjelder dette spørsmålet om hvordan *ferie* ble definert. Dette framgår ikke av dokumentasjonen av undersøkelsen.