

Rapport 5/2003

Tidsbruksundersøkelse i forbindelse med innføring av nye regler for
underholdsbidrag

Del I

Forord

Denne rapporten redegjør for en tidsbruksundersøkelse i regi av en arbeidsgruppe bestående av avdelingsdirektør Jorun Kongerud og rådgiver Roar Olafsen fra Familie- og pensjonsavdelingen, og underdirektør Michael Nielsen og førstekonsulent Leif Sletvold fra Utrekningsavdelingen. Undersøkelsen og rapporteringen er utført av Leif Sletvold.

Rikstrygdeverket

August 2003

Arild Sundberg

Trygdedirektør

Hilde Olsen

Avdelingsdirektør

Innhold

Sammendrag	4
1. Bakgrunn	5
2. Metode	6
2.1. Sjølregistrering	6
2.2. Utvalget	7
2.3. Svingninger gjennom året	8
2.4. Nettotid versus bruttotid	9
3. Gjennomføringen av undersøkelsen	12
3.1. Frafall	12
3.2. Pålitelighet	14
4. Resultater	15
4.1. Registrert tid	15
4.2. Fra utvalg til hele landet	17
5. Andre relevante tidsbruksundersøkelser	19
Referanser	21
Vedlegg 1 Brev til trygdekontorene og fylkestrygdekontorene	22
Vedlegg 2 Instruks for tidsbruksregistreringen	24
Vedlegg 3 Skjema for registrering av tid brukt til arbeid med underholdsbidrag, TK .	25
Vedlegg 4 Samleskjema for reg. av tid brukt til arbeid med underholdsbidrag, TK ...	26
Vedlegg 5 Skjema for registrering av tid brukt til arbeid med underholdsbidrag, FTK	27
Vedlegg 6 Samleskjema for reg. av tid brukt til arbeid med underholdsbidrag, FTK ..	28
Vedlegg 7 Beregning av tidsbruk ut over nettotid	29

Sammendrag

Denne rapporten er første 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 krever at trygdeetaten tilføres ekstra ressurser, og i den forbindelse ønsker Stortinget å få et mål på omfanget av merarbeidet.

I og med at det ikke forligger noen oppdatert oversikt over hvor store ressurser som brukes på arbeidet med underholdsbidrag under dagens regelverk, har det i første omgang vært nødvendig å tallfeste dette. I november 2002 gjennomførte Utredningsavdelingen ved RTV en tidsbruksundersøkelse i åtte fylker. Samtlige trygdekontor og fylkestrygdekontor i de utvalgte fylkene ble invitert til å delta. De ansatte ble bedt om sjøl å registrere all tid som ble benyttet til arbeid med underholdsbidrag over en uke. Ved hjelp av disse resultatene har vi estimert tidsbruken på landsbasis.

Store deler av arbeidstiden går imidlertid med til annet enn saksbehandling. På bakgrunn av tidligere arbeidstidsstudier legger vi til grunn at tiden som benyttes direkte relatert til saksbehandling og veiledning utgjør 64 prosent av et brutto årsverk. Vi kommer da fram til at arbeidet med underholdsbidrag i trygde- og fylkestrygdekontor under dagens regelverk krever 309 årsverk. I tillegg kommer 15 årsverk ved Folketrygdkontoret for utenlandssaker.

1. Bakgrunn

Fra 1. oktober 2003 innføres nye regler for underholdsbidrag.¹ De nye reglene innebærer at flere hensyn enn tidligere skal legges til grunn ved fastsettelse av bidraget. Med dagens regelverk er det i hovedsak inntekten til bidragspliktige som bestemmer bidragsfastsettelsen.² Etter den nye forskriften skal bidraget fastsettes ut fra underholdskostnaden og forholdet mellom foreldrenes inntekt. I tillegg vil omfanget av samværet få langt større betydning for bidragsfastsettelsen enn under dagens ordning. Samlet vil dette innebære at både veiledning og saksbehandling ved trygdekontorene blir mer tidkrevende. Merarbeidet er i Ot.prp. nr 43 2000-2001 beregnet til å tilsvare 65 millioner kroner, dvs omtrent 180 årsverk. I proposisjonen forutsettes det at behovet for nye årsverk blir kartlagt etter at det nye regelverket har virket en stund.

I september 2002 tok Familie- og pensjonsavdelingen i RTV kontakt med Utredningsavdelingen med tanke på å sette i gang en tidsbruksundersøkelse. I og med at det ikke forelå oppdaterte opplysninger om hvor mange årsverk som benyttes til bidragsarbeid under dagens regelverk, ville det i første omgang være nødvendig å framskaffe slike. Etter at en arbeidsgruppe med representanter fra de to avdelingene ble enige om undersøkelsesopplegget, har Utredningsavdelingen hatt ansvaret for å gjennomføre denne første delen av undersøkelsen. Neste del, som skal måle ressursbruken etter at det nye regelverket er trådt i kraft, er planlagt gjennomført høsten 2004. *Tema for denne rapporten er gjennomføringen og resultatet av tidsbruksundersøkelsens første del.*

Bevilgningen til nye stillinger er rettet mot ytre etat. Rikstrygdeverket vil ikke omfattes 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, og i kapittel 4 presenteres resultatene.

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

² Jf *Forskrift av 20.03.1989 om fastsetjing og endring av fostringstilskot.*

2. Metode

2.1. Sjølregistrering

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

- 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 5).

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 trygdekontor ga et entydig inntrykk av at saksbehandlerne fant opplegget fullt gjennomførbart. 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 en uke, vil vanskelig kunne generaliseres. Mye av virksomheten i trygdekontorene følger månedlige sykluser styrt av faste datoer for utbetalinger og andre oppgaver. Dette gjelder også bidragsområdet, og 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 en uke.¹

2.2. Utvalget

Flere hensyn la føringer på hvordan utvalget skulle settes sammen. Et av disse er *regionalisering*, dvs at saksbehandlingen av bidragssaker innen et område bestående av flere kommuner er lagt til ett trygdekontor.² Formen på slikt samarbeide varierer. 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 det regionale samarbeidet neppe vil ha det samme mønster når andre del av denne undersøkelsen skal gjennomføres. En konsekvens av dette er at trygdekontorene vanskelig kan benyttes som undersøkelsesenheter. Dette at formen på det regionale samarbeidet er i stadig endring, og også kan bli avvirket, gjør at heller ikke region kan legges til grunn.³ Vi valgte derfor å foreta utvalget med fylke som enhet.

Heller ikke denne løsningen er uproblematisk. Graden av regionalisering varierer fra fylke til fylke. I den ene enden har vi Oslo der hvert enkelt trygdekontor tar hånd om sine egne bidragssaker. I den andre enden Hordaland der all saksbehandling av bidrag er samlet i fire kontor. Vi må anta at graden av regionalisering påvirker effektiviteten i saksbehandlingen. Om vi da får en omorganisering mot en lik struktur for hele landet, vil dette kunne medføre at bruken av tid til bidragssaker endrer seg i tidsrommet mellom de to målingene, og at denne endringen vil kunne variere mellom fylkene.

Vi ser at uansett hvilket organisasjonsnivå som benyttes som undersøkelsesenheter, får vi vanskeligheter med å gjøre et utvalg som er representativt. En mulig løsning på problemet ville vært å ta med hele trygdeetaten i undersøkelsen. Dette ble vurdert, men ikke fulgt videre

¹ Strengt tatt ble ikke en hel måned dekket. Registreringen gikk over fire uker.

² Uavhengig av regionalt samarbeid skal alle trygdekontor ta i mot nye saker i sitt distrikt og være tilgjengelig for henvendelser fra publikum.

³ Se f.eks *En brukerrettet trygdeetat. Gjennomgang av trygdeetatens oppgaveløsning og -fordeling*, internt dokument av 26.2.03.

da det ville lagt beslag på en for stor del av etatens ressurser. Vi valgte i stedet å benytte et utvalg på 8 fylker. Disse 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. I tillegg til samtlige trygdekontor i de utvalgte fylkene, ble også fylkestrygdekontorene bedt om å delta i undersøkelsen.

Folketrygdkontoret for utenlandssaker (FFU) har en annen arbeidssituasjonen enn de øvrige trygdekontorene. Vi har ikke gjort noen egen tidsbruksundersøkelse i FFU. Kontoret opplyser at det i 2002 var 15 ansatte, inkludert administrasjon, i den avdeling som hadde bidragssaker som sitt arbeidsområde.

2.3. Svingninger gjennom året

Arbeidet i et trygdekontor vil ikke bare variere systematisk mellom dagene i en måned. I noen grad vil det også skje mellom månedene i året. 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.

En indikasjon på hvordan fordelingen mellom månedene er, kan vi få ved hjelp av saksmengdestatistikken. Som vist i tabell 2.1 er antall *behandlede hendelser* i måneder med jul-, påske- eller sommerferie lavere enn i resten av året. Statistikken viser også at det er forskjeller fra år til år (jf nederste rad i tabell 2.1). Tabellen viser derfor saksmengden i prosent av månedsgjennomsnittet for perioden fra og med 1997 til og med 2002.

Denne undersøkelsen, dvs første del, 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. Når vi i tillegg ønsket å unngå desember måned, måtte tidsbruksregistreringen gjennomføres i november.¹ Av tabell 2.1. (neste side) ser vi at antall behandlede hendelser i november 2002 var 9 prosent høyere enn årsgjennomsnittet for 2002.

¹ Det lot seg likevel ikke gjøre å helt unngå virkningene av at det kommer nye regler. I forbindelse med omregningsarbeidet har flere trygdekontor avgitt erfarne saksbehandlere. Et trygdekontor i Oslo meldte at de i undersøkelsesuka drev med opplæring av personer som senere skulle erstatte utlånte saksbehandlere.

Tabell 2.1. Arbeid med bidragssaker i trygdekontorene. 1997–2002. Behandlede hendelser per måned i prosent av årsgjennomsnittet. FFU ikke inkludert.

	1997	1998	1999	2000	2001	2002
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 ^{b)}	126	119	98	129	134	123
November	109	105	105	110	110	109
Desember	77	83	70	77	71	91
Antall behandlede hendelser for hele året	113 281	119 023	141 180	132 562	130 912	123 040 ^{a)}

^{a)} Fra 1. juni 2002 ble det innført *gebyr* på offentlig fastsettelse av omsorgsbidrag. Behandling av disse saken er utelatt i beregningene her.

^{b)} 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 har medfører et høyt antall *behandlede hendelser* i oktober.

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

Fra og med 1997 ble tellemåten endret slik at tall for årene før 1997 ikke er sammenlignbare med tall fra tiden etter.

2.4. Nettotid versus bruttotid

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 dagens ordning og så etter innføring av 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.¹ 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 pauserom. 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 intensiv 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 syke-

¹ SPA var en omfattende tidsbruksundersøkelse i forbindelse med innføring av EDB i trygdeetaten.

penger.¹ 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 disse "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 heldig. 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 utgjøre 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 resultat 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, og foreslår at denne blir benyttet i framtidige tidsbruksundersøkelser i trygdeetaten.

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,² 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.

Om vi også benytter dette forholdet når vi senere skal måle hvor mange årsverk som kreves under det *nye* regelverket, forutsetter vi at tidsbruk til tilleggsgjøremålene øker proporsjonalt med økningen i antall saksbehandlere. For pauser/personlige behov og sykdom/permisjon mm er dette uproblematisk. Det er ikke like sjølsagt at tidsbruken til administrasjon og fellestjenester øker proporsjonalt med økningen i antall ansatte.

¹ Beregning av effektiviseringsgevinst ved elektr. innsending av sykmelding mv. og batchutbetaling av sykepenger, basert på tidsstudier, RTV 20.8.02 (arbeidsnotat).

² Dvs helligdager som ikke falt på lørdag eller søndag.

3. Gjennomføringen av undersøkelsen

Fylkene ble fordelt på uker som vist i tabell 3.1. Informasjon og registreringsskjema ble sendt trygdekontorene mellom en og to uker før de skulle delta. Brevene ble sendt direkte til det enkelte trygdekontor, ikke via fylkestygdekontorene.

Tabell 3.1. Registreringstidsrom for fylkene i utvalget.

Uke	Dato	Fylker	
45	4. - 7. nov. 2002	Oslo	Oppland
46	11. - 15. nov. 2002	Hordaland	Sogn og Fjordane
47	18. - 22. nov. 2002	Vestfold	Vest-Agder
48	25. - 29. nov. 2002	Nordland	Troms

Vi ba kontorene om å returnere skjemaene til Utredningsavdelingen innen en uke etter avsluttet registrering. I de tilfellene vi ikke hadde mottatt tilbakemelding innen et par uker, ble kontorene purret over telefon. Til sammen 65 trygdekontor, dvs 30 prosent av utvalget, ble fulgt opp på denne måten. Flere kontor måtte purres mer enn én gang. Totalt ble dette en tidkrevende oppgave, som gikk over flere uker. Resultatet ble imidlertid en høy svarprosent.

I informasjonsbrevet ble det opplyst om at vi ønsket registreringsskjemaene sendt direkte til Utredningsavdelingen. Dette burde antakelig vært presisert klarere. I ett fylke hadde fylkestygdekontoret gitt beskjed til trygdekontorene om at skjemaene skulle sendes dit. Også i andre fylker var det flere trygdekontor som bare rapporterte til fylkestygdekontoret. Dette skapte en del ekstra arbeid.

3.1. Frafall

Til sammen fikk 211 trygdekontor og 8 fylkestygdekontor tilsendt informasjonsskriv og registreringsskjema. Vi fikk svar tilbake fra samtlige fylkestygdekontor og 192 trygdekontor. Dette gir en svarprosent på 91. Begrunnelsene for frafallet fordeler seg som vist i tabellen på neste side.

Tabell 3.2. *Frafall etter begrunnelse.*

Årsak til manglende deltagelse	Antall trygdekontor
Ikke mottatt brev om undersøkelsen	6
Glemt undersøkelsen	3
Deltok ikke pga av regionalisering	2
Sykdom/vanskelig arbeidssituasjon	3
Registrert i feil uke	2
Annet	3
Til sammen	19

Den enkeltårsak som er oppgitt hyppigst er at trygdekontoret ikke har mottatt det utsendte materialet. Sju trygdekontor, fordelt på fem fylker, opplyser at de ikke har mottatt brev om denne undersøkelsen.¹ Det har ikke lyktes å få klarhet i hvordan dette har skjedd.

Noen kontorer har mottatt brev, men glemt å gjennomføre registreringen. Dette kunne kanskje vært unngått hvis utsendelsen etter noen dager hadde blitt fulgt opp med en påminnelse over epost.

En rekke 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. I tillegg til de to trygdekontorene som er registrert med denne begrunnelsen i tabell 3.2, fant også et tredje kontor at de av samme årsak ikke behøvde å delta i undersøkelsen. Dette kontoret kunne imidlertid si med sikkerhet at det ikke ble utført noe bidragsarbeid den aktuelle uka, og er derfor registrert på ordinært vis med null tid.

For de 19 trygdekontorene vi mangler data for, har vi estimert verdier. I fylker uten noen form for regionalisering har vi benyttet gjennomsnittlig tidsbruk per bidragssak i dette fylket. I fylker med regionalt samarbeid (de fleste) har vi benyttet gjennomsnittlig tidsbruk per bidragssak i kontorene med tilsvarende plass i den regionale arbeidsdelingen.

¹ Et av disse kontorene anslo i ettertid tidsbruken ved hjelp av journal.

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 eller 6). 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 39 kontorene som la ved underlagsmaterialet fant vi større eller mindre feil hos 7, dvs i underkant av 20 prosent. 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 10 prosent av samleskjemaene.

4. Resultatene

4.1. Registrert tid

Tabell 4.1 og 4.2 viser den registrerte tidsbruken i trygdekontorene og fylkestrygdekontorene i de 8 fylkene i utvalget. 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 hvilken uke tidsbruksregistreringen ble foretatt i. 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 2002, og tidsbruken per sak.¹ Antall bidragssaker registreres ved slutten av hver måned. Tallene som er benyttet her er gjennomsnittet av antall saker ved slutten av oktober 2002 og slutten av november 2002.

Tabell 4.1. Tid brukt til bidragssaker ved trygdekontorene i én uke. November 2002.

Registrerings- uke	Fylke	Tidsbruk over èn uke	Antall aktive saker i fylket	Tidsbruk per aktiv sak
45	Oslo	640 t. 54 min.	12 245	3.1 min.
45	Oppland	260 t. 9 min.	4 756	3.3 min.
46	Hordaland	631 t. 26 min.	13 035	2.9 min.
46	Sogn og Fjordane	131 t. 51 min.	2 288	3.5 min.
47	Vestfold	318 t. 50min.	7 493	2.6 min.
47	Vest-Agder	261 t. 52 min.	4 781	3.3 min.
48	Nordland ^{a)}	468 t. 29 min.	9 076	3.1 min.
48	Troms	225 t. 0 min.	5 871	2.3 min.
Gjennomsnitt				3.0 min.

^{a)} Inkludert tid brukt ved Kundesenteret i Salten (3 timer og 39 minutter).

¹ 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.

Vi ser at fylkesgjennomsnittene varierer fra 2.3 til 3.3 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 2002.

Registr.- uke	Fylkestrygdekontor	Tidsbruk over én uke	Antall aktive saker i fylket	Tidsbruk per 100 aktive saker
45	Oslo FTK	14 t. 6 min. ^{a)}	12 245	6.9 min.
45	Oppland FTK	29 t. 35 min.	4 756	37.3 min.
46	Hordaland FTK	46 t. 16 min.	13 035	21.3 min.
46	Sogn og Fjordane FTK	0 t. 52 min.	2 288	2.3 min.
47	Vestfold FTK	4 t. 55 min.	7 493	3.9 min.
47	Vest-Agder FTK	9 t. 30 min.	4 781	11.9 min.
48	Nordland FTK	35 t. 10 min. ^{b)}	9 076	23.2 min.
48	Troms FTK	0 t. 16 min. ^{c)}	5 871	0.3 min.
Gjennomsnitt				14.2 min.

^{a)} Kontoret mente at tidsbruken var lavere enn normalt pga ferie og annet fravær.

^{b)} Kontoret anså dette for å være en meget utypisk uke pga av kurs, og mener at det normalt arbeides 2 ½ ganger så mye med bidrag.

^{c)} Sykefravær denne uka medførte lite arbeid med bidragssaker.

Den samlede tidsbruken i trygdekontor og fylkestrygdekontor er vist i tabell 4.3. Tiden som ble registrert ved fylkestrygdekontorene utgjør 5 prosent av den totale tiden som ble benyttet til arbeid med bidrag.

Tabell 4.3. Tid brukt til bidragssaker i 8 fylker over én uke. November 2002.

	Tidsbruk over én uke	Antall aktive saker i de 8 fylkene	Tidsbruk per aktiv sak
Trygdekontor	2938 t. 30 min.	59 544	3.0 min.
Fylkestrygdekontor	140 t. 40 min.	59 544	0.1 min.
Samlet	3079 t. 10 min.	59 544	3.1 min.

4.2. Fra utvalg til hele landet

For å estimere tidsbruken for *hele* landet benytter vi fordelingen av antall *aktive bidragssaker*. I november 2002 hadde de 8 fylkene i utvalget 59 544 saker, mens det tilsvarende antallet på landsbasis var 134 823.¹ I de 8 fylkene i utvalget ble det i løpet av en uke arbeidet 3079 timer og 10 minutter med bidrag. Vi kan dermed anslå den totale tidsbruken for hele landet for en uke i november 2002 til 6972 timer.

Vi ønsker imidlertid å vite hvor mange *årsverk* som går med til å ta hånd om dette arbeidet. Som vist i tabell 2.1, har november en noe høyere tjenesteproduksjon enn gjennomsnittet for 2002. Vi velger derfor å redusere tidsestimatet tilsvarende, og korrigere tidsbruken for en novemberuke med en faktor på 0.92. På denne måten får vi tid som blir brukt i en gjennomsnittsuke, og dermed et anslag som kan multiplisere med 52.² Vi finner da at trygdekontorenes og fylkestrygdekontorens arbeid med bidragssaker i løpet av året tar 333 540 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 det er redegjort for i kapittel 2 og vedlegg 7, 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 i ett år bli 521 156 timer. Omregnet til årsverk utgjør dette 309 årsverk.³ Utregningen 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 en uke i november 2002. Trygdekontor og fylkestrygdekontor.

A. Netto tidsbruk én uke 8 fylker	Registrert	3079 timer 10 min.
B. Netto tidsbruk én uke hele landet. FFU er utelatt	$\frac{A}{\text{ant.saker i utvalg}} * \text{ant.saker i landet}$	6972 timer
C. Netto tidsbruk hele året hele landet	$B * 0.92 * 52 \text{ uker}$	333 540 timer
D. Brutto tidsbruk hele året hele landet	$(C / 64) * 100$	521 156 timer
Omregnet til årsverk	$D / 1687.5 \text{ timer}$	309 årsverk

¹ I og med at registreringen foretas ved utgangen av hver måned, har vi beregnet gjennomsnittet for oktober og november 2002. Utenlandssaker er ikke tatt med.

² Vi har tatt høyde for at tjenesteproduksjonen i enkelte uker (f.eks. jul, påske og sommer) er lavere enn i normaluker, jf tabell 2.1.

³ Et årsverk er da definert som 45 uker à 37.5 time.

I tillegg kommer 15 årsverk ved Folketrygdkontoret for utenlandsaker. Totalt kan vi da anslå at det under gammelt regelverk har vært benyttet 324 årsverk på bidragsområdet i ytre etat.

Tabell 4.5. Antall årsverk benyttet til arbeid med underholdsbidrag i trygdekontor, fylkestrygdekontor og Folketrygdkontoret for utenlandssaker under gammelt regelverk. 2002.

Estimert antall årsverk til arbeid med bidrag ved TK og FTK	309 årsverk
Oppgitt antall årsverk til bidragsarbeid ved FFU	15 årsverk
Totalt	324 årsverk

Stortinget har foreløpig lagt til grunn at de nye bidragsreglene vil gi et merarbeid på omtrent 180 årsverk. Det betyr at arbeidet med bidragsaker må øke med i overkant av 50 prosent for å samsvare med forslaget til økte bevilgninger.

5. Andre relevante tidsbruksundersøkelser

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.¹ Undersøkelsen gikk over én uke i hvert kontor. Som i vår undersøkelsen 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 resultat 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.²

Det var bare ett år mellom Østfoldundersøkelsen og vår studie. Forskjellen mellom disse to undersøkelsene kan skyldes svakheter ved en eller begge målemetoder. Men den kan også i større eller mindre grad være uttrykk for fylkesvise variasjoner. Som det framgår av

¹ Dette innebar at de ansatte på bestemte tidspunkt gjennom arbeidsdagen ble spurt om hva de gjorde i øyeblikket.

² Da har vi lagt inn et tillegg for bidragsarbeid som blir gjort i fylkestrygdekontor og FFU.

tabell 4.1 varierer tidsbruken per aktiv sak (per uke) fra 2.3 minutter til 3.3 minutter i vårt utvalg. Det tilsvarende målet for Østfold viser 1.9 minutter.

I Østfoldundersøkelsen skulle alt som ble gjort i løpet av dagen registreres og fordeles på arbeidshagens timer. Dette kan innebære en viss unøyaktighet i registreringa. På den annen side innebærer denne metoden at summen ikke kan overstige den totale arbeidshiden.

Resultatene fra disse undersøkelsene gir et signal om hvor vanskelig det er å måle tidsbruk. 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).

En brukerrettet trygdeetat. Gjennomgang av trygdeetatens oppgaveløsning og -fordeling, RTV 26.2.03 (internt dokument).

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.

Odelstingsproposisjon 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 Oslo, Oppland, Vestfold, Vest-Agder, Hordaland, Sogn og Fjordane, Nordland og Troms

Vår dato:	11.11.02	Saksbehandler:	Leif Sletvold
Vår ref:	2002/13359-024.0	Direktenummer:	22 92 71 67
Deres dato:		Telefaks:	22 92 73 00
Deres ref:			

Måling av behovet for nye stillinger i trygdeetaten etter ikrafttredelse av nye bidragsregler

De nye bidragsreglene som trer i kraft med virkning fra 1. oktober 2003 vil medføre et økt ressursbehov i etaten. I Ot.prop. nr. 43 (2000-2001), som ligger til grunn for vedtaket, er merarbeidet beregnet til å tilsvare kroner 65 millioner, dvs. ca 180 årsverk. I proposisjonen forutsettes det at årsverksbehovet skal kartlegges etter at det nye regelverket har virket en stund.

For å kunne si noe om det varige behovet for nye stillinger må vi først anslå hvor mange årsverk som går med til bidragsarbeidet per i dag. Dette må gjøres før omregning av sakene starter i februar 2003. Den neste undersøkelsen vil bli gjennomført etter at de nye reglene har fått virke en tid, mest sannsynlig i 2004. Av ressursmessige årsaker er målingen begrenset til å gjelde 8 fylker, og ditt fylke er et av disse. De samme fylkene vil delta i begge omganger. Undersøkelsene vil gjennomføres i form av en tidsbruksregistrering over en måned. Hvert enkelt fylke skal imidlertid bare delta i *en uke* hver gang. Oversikten under viser tidsrommet for den første undersøkelsen.

Vi ber om at samtlige trygdekontorer 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, samt å rapportere kontorets samlede tidsbruk (se vedlagte samleskjema) til Rikstrygdeverket, Utredningsavdelingen, 0241 Oslo. 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 å fastsette det fremtidige ressursbehovet for etaten.

<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

3 vedlegg

Med hilsen

Arild Sundberg
Tryggedirektør

Hilde Olsen
Avdelingsdirektør

Hva skal trygdekontorene registrere?

Trygdekontorene 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 rettledning av publikum, både når publikum kommer på trygdekontoret, 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 trygdekontorer eller med fylkestrygdekontoret.
- 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.

Skjema for registrering av tid brukt til arbeid med underholdsbidrag

..... trygdekontor

Uke 48

..... dag 2002

Saksbehandler

NB: Det skal benyttes ett skjema per dag.

Starter eller gjenopptar:	Avslutter eller avbryter:	Periodens varighet (regn ut):
kl	kl	min
kl	kl	min
kl	kl	min
kl	kl	min
kl	kl	min
kl	kl	min
kl	kl	min
kl	kl	min
kl	kl	min
kl	kl	min
kl	kl	min
kl	kl	min
kl	kl	min
kl	kl	min
kl	kl	min
kl	kl	min
kl	kl	min
Total tid brukt til arbeid med underholdsbidrag denne dagen:		min

Samleskjema for registrering av tid brukt til arbeid med underholdsbidrag

..... trygdekontor

Uke 46

Mandag					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			=			
Tirsdag					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			=			
Onsdag					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			=			
Torsdag					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			=			
Fredag					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			=			
Totalt for hele uka					timer	min

Skjema for registrering av tid brukt til arbeid med underholdsbidrag

..... fylkestrygdekontor

Uke 48

..... dag 2002

Saksbehandler

NB: Det skal benyttes ett skjema per dag.

Starter eller gjenopptar:	Avslutter eller avbryter:	Periodens varighet (regn ut):
kl	kl	min
kl	kl	min
kl	kl	min
kl	kl	min
kl	kl	min
kl	kl	min
kl	kl	min
kl	kl	min
kl	kl	min
kl	kl	min
kl	kl	min
kl	kl	min
kl	kl	min
kl	kl	min
kl	kl	min
kl	kl	min
kl	kl	min
kl	kl	min
kl	kl	min
Total tid brukt til arbeid med underholdsbidrag denne dagen:		min

Samleskjema for registrering av tid brukt til arbeid med underholdsbidrag

..... fylkestrygdekontor

Uke 48

Mandag			
Saksbehandler A			
Saksbehandler B			
Saksbehandler C			
Saksbehandler D			
Saksbehandler E			
Saksbehandler F			
Sum mandag	=	timer	min
Tirsdag			
Saksbehandler A			
Saksbehandler B			
Saksbehandler C			
Saksbehandler D			
Saksbehandler E			
Saksbehandler F			
Sum tirsdag	=	timer	min
Onsdag			
Saksbehandler A			
Saksbehandler B			
Saksbehandler C			
Saksbehandler D			
Saksbehandler E			
Saksbehandler F			
Sum onsdag	=	timer	min
Torsdag			
Saksbehandler A			
Saksbehandler B			
Saksbehandler C			
Saksbehandler D			
Saksbehandler E			
Saksbehandler F			
Sum torsdag	=	timer	min
Fredag			
Saksbehandler A			
Saksbehandler B			
Saksbehandler C			
Saksbehandler D			
Saksbehandler E			
Saksbehandler F			
Sum fredag	=	timer	min
Totalt for hele uka		timer	min

Beregning av tidsbruk ut over nettotiden

I en tidsbruksundersøkelsen 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 egna 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 utgjør 16.4 prosent av et årsverk, når årsverket er definert 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 trykdeetaten 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 reduserer 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 presisere 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.