

2009 – MYE PÅ PLOSS

// LEDER // Ved inngangen til 2009 slo den internasjonale finanskrisen til for fullt. Den meget kraftige veksten i ledigheten gjorde at enkelte kontorer i begynnelsen av året kom på etterskudd med utbetalingen av dagpenger. Dette ble raskt hentet inn, og gjennom året klarte NAV å håndtere et stort volum arbeidssøkere. NAV bisto mange arbeidsgivere med informasjon og veiledning ved permitteringer og oppsigelser. Tiltaksnivået ble trappet kraftig opp. I 2009 etablerte vi NAV-kontorer i 154 kommuner eller bydeler.

NAV berører mange mennesker, og oppmerksomheten rundt NAV-reformen er enorm. 2009 var preget av mange negative oppslag om lange saksbehandlingstider, dårlige brukeropplevelser, mangelfull internkontroll og arbeidsmiljøet i NAV. Det gjorde inntrykk på oss, og vi tok situasjonen på største alvor. Vi satte i gang et omfattende arbeid for å forbedre internkontrollen og iverksatte flere tiltak som bidro til at vi klarte å forkorte saksbehandlingstidene i tråd med målsettingen for 2009. Arbeidet fortsetter med full styrke i 2010, et år der vi også vil ha sterkt fokus på arbeidsmiljø.

Ved utgangen av 2009 så vi heldigvis at mye peker riktig vei. Svartiden på telefon var kraftig redusert, arbeidsgivere og arbeidssøkere fikk nye og forbedrede tjenester på nett, og netttjenesten på pensjonsområdet ble videreutviklet med nytt regelverk og tjenestepensjoner.

Kvalifiseringsprogrammet har vært en suksess. Brukere på langvarige ytelse er kommet inn i et individuelt løp som har ført til at 40 prosent har gått tilbake i jobb, og en del har begynt på utdanning.

Etter lang tids forberedelse så arbeidsavklaringspenger (AAP) dagens lys 1. mars 2010. AAP erstatter flere ytelse og er en forenkling som vil komme både brukerne og oss til gode. Brukerne har også fått lovfestet rett til oppfølging. Med denne innholdsreformen har vi snart virkemidlene på plass som gjør oss i stand til å gi brukerne tjenester tilpasset deres behov.

Jeg har fortsatt stor tro på reformen, det har heldigvis også medarbeiderne i NAV. Undersøkelser viser at NAV-kontorer som har fungert en stund har de mest fornøyde brukerne. Tiden jobber for NAV og brukerne. Dette gleder meg.


Tor Saglie
Arbeids- og velferdsdirektør



ARBEIDS- OG VELFERDSETATENS FEM HOVEDMÅL:

Flere i arbeid og aktivitet, færre på stønad	Et velfungerende arbeidsmarked	Rett tjeneste og stønad til rett tid	God service tilpasset brukernes forutsetninger og behov	En helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning
--	--------------------------------	--------------------------------------	---	--

NAV I 2009

ETABLERINGENE I RUTE

I 2009 ble det etablert NAV-kontorer i 154 kommuner eller bydeler. Ved utgangen av 2009 var det NAV-kontorer i 447 kommuner og bydeler. Når alle er på plass, vil vi ha 457 NAV-kontorer. I tillegg jobber over hundre spesialenheter over hele landet med å behandle pensjoner, stønader, klage- og ankesaker, kontroll- og innkrevningsoppgaver, søknader om hjelpemidler, internasjonale saker, besvare henvendelser fra brukere i kontaktsentra og mye mer.

HELSEREFUSJONER UT AV NAV

Overføring av helserefusjoner til HELFO, en etat underlagt Helsedirektoratet, gikk som planlagt. Reiserefusjoner ble faset ut av NAV-kontorene i løpet av høsten 2009. Bare frikort er igjen, og overføres i sin helhet til HELFO 1. juni 2010, samtidig med innføring av automatisk frikort i hele landet.

SAKSBEHANDLINGSTID

NAV mottar flere hundre tusen krav og søknader hver måned. De aller fleste ble behandlet innenfor fastlagt tidsramme, men saksbehandlingstiden var uakseptabelt lang på flere store stønadsområder. Ekstrabevilgninger og tiltak som ble satt i gang har virket, og antall ubehandlede saker ble redusert med 25-30 prosent. Rett utbetaling til rett tid vil fortsatt ha høyeste prioritet i 2010.

NETTJENESTEN PÅ PENSJONSOMRÅDET

Nettjenesten Din pensjon er oppdatert med nytt regelverk. Alle kan nå med NAVs egne tall foreta en foreløpig beregning av kommende pensjonsutbetalinger og eventuelle tjenestepensjoner. Man kan også se sitt opptjeningsgrunnlag, søke om pensjon elektronisk og få oversikt over utbetalingsdatoer.

BEDRE SELVBETJENINGSLØSNINGER

Arbeidsgivere og arbeidssøkere har fått nye og bedre netttjenester: «Dine utbetalinger» med oversikt over utbetalinger fra NAV er en ny tjeneste, mens CV-registreringen for arbeidssøkere og stillingsregistreringen for arbeidsgivere er kraftig forbedret. Det er nå mulig å benytte den offentlige innloggingsmodulen MinID i alle arbeidssøker-tjenestene.

KVALIFISERINGSPROGRAMMET

Kvalifiseringsprogrammet økte betydelig i volum i løpet av året. Ved årets slutt deltok rundt 8 500 personer. Resultatene er gode, 40 prosent av de som avsluttet programmet har gått ut i jobb, og mange har begynt på utdanning. Kvalifiseringsprogrammet ble ved årets slutt landsomfattende og tilbys nå i alle landets kommuner og NAV-kontor.

OPPFØLGING OG ARBEIDSAVKLARINGSPENGER

Mye tid i 2009 har gått med til å forberede arbeidsavklaringspenger (AAP). I første kvartal 2010 ser dette første ektefødte barnet av NAV-reformen dagens lys. AAP erstatter rehabiliteringspenger, tidsbegrenset uførestønad og attføringspenger. Sammen med nye arbeidsverktøy som arbeidsevneutredning og nytt tiltaksregelverk gir AAP større fleksibilitet og bedre muligheter for brukerne. Brukerne får også nye, lovfestede rettigheter til oppfølging fra NAV.



NAV I 2010

- Vi skal etablere ni NAV-kontorer
- Vi skal håndtere en situasjon med fortsatt høy ledighet og mange på tiltak
- Vi skal utnytte mulighetene som ligger i metodikken knyttet til den nye ytelsen arbeidsavklaringspenger:
 - arbeidsevneutredning
 - oppfølgingsmetodikk
- Vi skal også
 - fortsatt redusere saksbehandlingstider for stønadene
 - fortsette det gode arbeidet med Kvalifiseringsprogrammet
 - høyne brukertilfredsheten på alle områder
 - bedre arbeidsmiljøet i NAV i enheter som sliter
 - styrke arbeidet med internkontroll
 - fase ut frikort innen 1. juni

2011: FØRSTE ÅR MED ALLE KONTORER PÅ PLOSS

Vi etablerer det aller siste NAV-kontoret (Kristiansand). Da har vi 457 kontorer og over 100 forvaltnings- og spesialenheter. Dette er første året i normal drift der alle kommuner har eget NAV-kontor.

OG REFORMEN FORTSETTER

Nye og forbedrede IKT-systemer og selvbetjeningsløsninger for brukerne vil sammen med effektiv oppgavedeling i NAV gi gevinster og frigjøre tid til tettere oppfølging av brukerne. Målene med reformen kan realiseres.

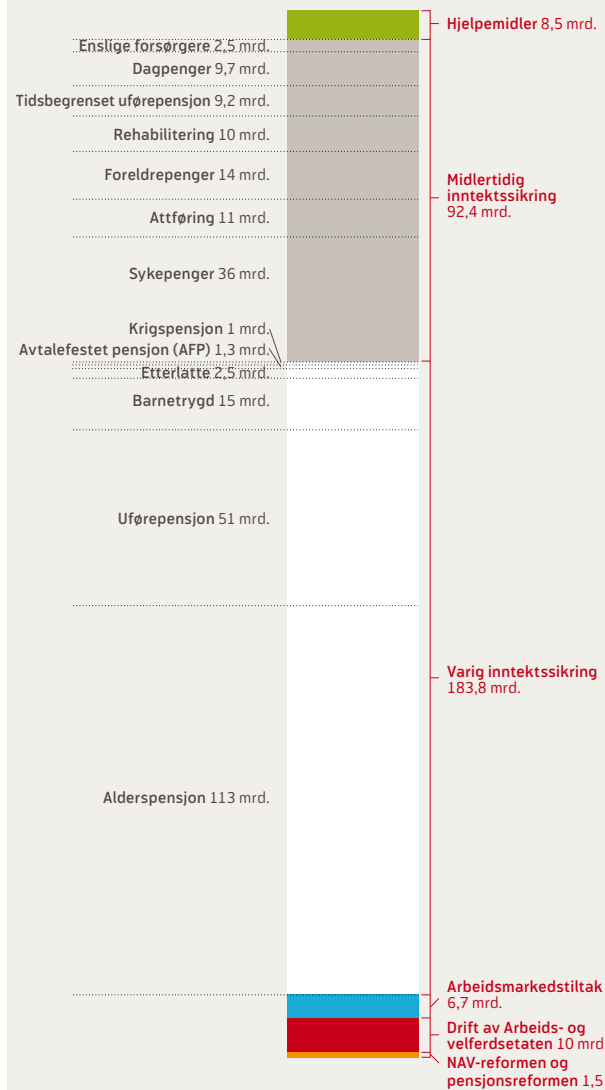


NAV forvalter folketrygden, det norske folks «forsikringselskap». Alle har dermed et forhold til NAV flere ganger gjennom livsløpet. Ytelsene omfatter blant annet:

- varige inntektssikringsordninger (alderspension, uførepensjon m.m.)
- midlertidige ordninger (sykepenger, dagpenger, foreldrepenger, barnetrygd m.m.)
- hjelpemidler

HVOR GIKK PENGENE?

Arbeids- og velferdsetaten forvaltet om lag 315 milliarder kroner i 2009. Pengene gikk i hovedsak til disse formålene:



NOEN NØKKELTALL FRA NAV

Ytelsene fra NAV kan knyttes til ulike livsfaser:

// BARN OG FAMILIE //



Trenden med færre mottakere av kontantstøtte fortsetter, flere barn har fått heltidsplass i barnehage. To av tre fedre tok ut seks uker eller mer i foreldrepermisjon. Ved slutten av 2009 var status:

- Engangsstønad ved fødsel – 12 206 mottakere
- Kontantstøtte – 34 781 mottakere
- Barnetrygd – 643 231 mottakere
- Bidragsmottakere – 94 412
- Bidragspliktige – 87 092
- Enslig mor eller far – 27 439 mottakere (september 2009)
- Foreldrepenger – 54 474 kvinner og 43 179 menn mottok denne ytelsen i løpet av året

// ARBEID //



Ved utgangen av året var nesten 70 500 personer eller 2,7 prosent av arbeidsstyrken registrert som helt ledige, det er 35 prosent flere enn i fjor. 20 800 personer deltok på tiltak i desember, det er 73 prosent flere enn i fjor. Antall utlyste stillinger falt med 5 prosent i løpet av ett år. Her er flere nøkkeltall:

- Utlyste stillinger – 260 301 totalt, i snitt 21 692
- Yrkesdeltakelse – 2 508 000 sysselsatte, en nedgang på 0,6 prosent fra 2008
- Arbeidstillatelser – 38 985 tillatelser gitt til borgere av de nye EU-landene, en nedgang på vel 50 prosent fra 2008. Dette skyldes først og fremst overgang til registreringsordningen fra oktober 2009.
- Ledighet – 62 267 i gjennomsnitt eller 2,4 prosent av arbeidsstyrken
- Ledighet ved slutten av året – 67 350 eller 2,6 prosent av arbeidsstyrken
- Langtidsledighet ved slutten av året – 15 882, i 2008 var antallet 7 796

■ Dagpengemottakere – i snitt 61 095

- Tiltaksdeltakere – 15 901 i ordinære tiltak og 53 680 i tiltak for personer med nedsatt arbeidsevne
- Yrkesrettet attføring – 58 068 i et attføringsløp ved slutten av året
- Nedsatt arbeidsevne (yrkeshemmede) – 95 672 ved slutten av året
- Rekruttering fra utlandet

– 20 000 arbeidsgivere har vært i kontakt med/fått bistand fra NAV EURES

– 40 000 arbeidssøkere har vært i kontakt med/fått bistand fra NAV EURES.

– Deltakelse på 150 jobbmesser

■ IA-avtaler – 4 680 bedrifter signerte IA-avtale i 2009. Ved utgangen av året var det 44 425 IA-bedrifter.

■ Kvalifiseringsprogrammet – 8 640 personer søkte seg til kvalifiseringsprogrammet i 2009. Ved utgangen av året var det 8 459 deltakere i programmet.

// HELSE //



Det legemeldte sykefraværet økte med 6,4 prosent fra 2008 til 2009. I samme tidsrom hadde vi en svak økning av antall nye mottakere av uføreytelser, men andelen av befolkningen som mottar uføreytelser er likevel stabil. Reiserefusjon ved pasientreiser ble faset ut av NAV. Her er noen nøkkeltall:

■ Sykefravær

– Det totale sykefraværet var på 7,6 prosent (4. kvartal 2009)

– Det legemeldte fraværet utgjorde 6,4 prosent mens det egenmeldte fraværet utgjorde 1,2 prosent

– Sykepenger – 140 122 mottakere (per juni 2009)

■ Rehabiliteringspenger – 55 033 mottakere ved utløpet av året

■ Uføreytelser – 346 239 mottakere, herav

– Tidsbegrenset uførestønad 49 885

– Varig uførepensjon 296 354

■ Raskere tilbake

– 8 796 var innom «Raskere tilbake», tiltak for sykmeldte

– 24 792 henviset til regionale helseforetak

■ Hjelpemidler – 149 766 personer mottok hjelpemidler

■ Grunnstønad – 170 466 mottakere ved utgangen av året

■ Hjelpstønad – 85 964 mottakere ved utgangen av året

// ALDERDOM OG PENSJON//



Nettjenesten Din pensjon er oppdatert med nytt regelverk. De største leverandørene av private og offentlige tjenestepensjoner er også koblet på, slik at det nå er mulig for publikum å få en samlet informasjon om forventede pensjonsutbetalinger. Ved slutten av 2009 var status:

■ Alderspension – 650 871 mottakere

■ Avtalefestet pensjon (AFP) – 25 438 mottakere

■ Alderspensionister i utlandet – 30 736

■ Gjenlevende pensjon – 22 277 mottakere

■ Forventet pensjonsalder – 64 år

■ Barnepensjonister – 13 758 mottakere

// MISBRUK //



1 435 personer ble anmeldt for trygdemisbruk for til sammen 159 millioner kroner i 2009. Det er ti prosent flere enn året før. De fleste anmeldelsene dreier seg om svindel av dagpenger, attføringsytelser, sykepenger, enslig forsørgerstønad og uførepensjoner. Det var en spesielt stor økning i anmeldelser av misbruk av attføringsytelser.

■ Antall anmeldte personer i 2009 – 1 435

■ Anmeldt beløp i 2009 – 159 millioner kroner

// NAV.NO //



Bruken av nav.no har aldri vært høyere, med en økning på nærmere 23 prosent i brukersesjoner og over 20 prosent i antall sidevisninger. Tjenestene på nav.no drar mest trafikk, og særlig er stillingsbasen mye besøkt. Informasjonssider står for rundt 30 prosent av sidevisningene. Her er flere nøkkeltall:

■ 406 674 440 sidevisninger (hele året)

■ 43 829 863 brukersesjoner (hele året)

■ 1 402 750 unike brukere i snitt per måned

■ 48 150 203 ganger ble stillingsannonser lastet ned

■ 3 737 216 ganger sendte arbeidssøkere inn elektronisk meldekort

// MEDARBEIDERE I NAV //



På NAV-kontorene jobber medarbeidere fra den statlige Arbeids- og velferdsetaten og kommunene sammen. Her er noen nøkkeltall for Arbeids- og velferdsetaten, som jobber på NAV-kontor, forvaltnings- og fylkesenheter, direktorater m.m., per 1.1.2010:

■ Antall ansatte – 14 239

■ Antall årsverk – 13 947

■ Antall kvinner – 9 905

■ Antall menn – 4 334

■ Gjennomsnittsalder – 46,2 år (fast ansatte)

■ Gjennomsnittlig ansiennitet – 11,6 år (fast ansatte)



NAV // 2009

REFORMARBEIDET ■■■■■ HOVEDMÅL ■■■■■ NØKKELTALL

