



NAV i 2012

Arbeid først

Arbeidsmarkedet var jevnt over godt i 2012. Norge har høy sysselsetting og lav arbeidsledighet. I 2012 var over 2,6 millioner personer sysselsatt. I snitt var det nær 66 000 helt ledige personer, det til svarer en ledighet på 2,5 prosent av arbeidsstyrken. Fire ganger så mange, det vil si hele 270 000 personer, var registrert som helt ledige i løpet av fjoråret. Dette viser at arbeidsmarkedet er dynamisk, og de fleste ledige kommer tilbake i arbeid i løpet av kort tid.

Høy sysselsetting og lav ledighet til tross - det er bekymringsfullt at en stor andel av befolkningen i arbeidsdyktig alder fortsatt lever på offentlige ytelser. Vi ser at enkelte grupper i større grad faller utenfor enn andre, blant annet er ledighetsprosenten fortsatt høyere for alle innvandrergруппene. Men, flere personer med nedsatt arbeidsevne fikk jobb i 2012 sammenliknet med 2011.

Sykefraværet har vært synkende de siste to årene, men steg på ny i 3. og 4. kvartal 2012. Nedgangen er fortsatt mindre enn IA-målet på 20 prosent.

To av tre alderspensjonister under 67 år registrert som arbeidstakere

Ved utgangen av 2012 var det om lag 760 000 alderspensjonister, 41 600 flere enn året før. Flere enn ventet tar ut alderspensjon samtidig som de fortsetter å jobbe etter fylte 62 år. Ved utgangen av 3. kvartal 2012 var 65 prosent av alderspensjonistene under 67 år registrert som arbeidstakere.

Flere fedre tar ut fødselspermisjon, og mødre ser ut til å jobbe mer heltid enn tidligere. Norge har små inntektsforskjeller sammenliknet med andre land.

Aktiv hverdag for personer med nedsatt funksjonsevne

Det arbeides målrettet med å utvikle hjelpemiddelområdet. De prioriterte områdene i 2012 var i særskilt grad knyttet til tilrettelegging på arbeidsplassen, tolketjenesten og omorganisering på bilområdet.

Økt oppfølging og bedre forvaltningsarbeid

Måloppnåelsen i NAV ble bedre i 2012. Antallet brukere som får oppfølging øker. NAV behandler flere saker raskere, og antall saker med lang behandlingstid er redusert. Etaten arbeider også systematisk med å bedre kvaliteten i saksbehandlingen av ytelser ved standardisering og etterfølgende kontroller. Anmeldt misbruk av trygdeytelser økte fra 189 mill. kroner i 2011 til 211 mill. kroner i 2012, en økning på nesten 12 prosent. Arbeidet på dette området vil få stor oppmerksomhet også de neste årene.

NAVs regnskap

Arbeids- og velferdsetatens regnskap for 2011 ble godkjent og bekreftet uten vesentlige feil og mangler for andre år på rad. Totalt forvaltet etaten om lag 360 milliarder kroner.

Bedre tilgjengelighet til NAVs tjenester

Tilgjengeligheten på telefoni har blitt mye bedre de siste årene. Dette bidrar til at flere brukere får et kvalitativt bedre svar ved første henvendelse og likebehandlingen øker.

Nav.no har stabilt høye besøkstall og i snitt 1,8 millioner unike brukere i måneden. De mest besøkte tjenestene er ledige stillinger, sende meldekort, skjemaer og utbetalingsinformasjon. Målet er at nav.no skal utvikles til å bli brukernes førstevalg for å innhente informasjon, søke om ytelser og ha dialog med NAV.

Utviklingsarbeidet er avgjørende for å øke kvaliteten på tjenestene

Modernisering av NAV ved hjelp av IKT er etatens største satsing i årene framover.

Gjennomføringen av moderniseringsprogrammet, kombinert med full drift, er krevende å håndtere. Arbeidet vil ha stor oppmerksomhet framover.

Ny uførepensjon

Fra 2015 iverksettes ny uførereform. Dette innebærer store endringer både i systemløsninger, lovgrunnlag og saksbehandlingsprosesser. Arbeidet vil prege store deler av organisasjonen de neste årene.

Brukerne skal merke at NAV blir bedre

NAV følger opp stadig flere brukere. For å lykkes med å hindre utstøting og få flere i arbeid, må brukerne møtes på en best mulig måte. Gjennom en langsiktig plan for å styrke kvaliteten i oppfølgingsarbeidet, satser NAV spesielt på å styrke tjenestene i førstelinjen. Høy kvalitet på det første møtet med brukeren, koordinert med bedre samarbeid med utdannings- og helsesektorene, skal sikre riktig og mer hensiktsmessig bistand.

Brukere som ikke er fornøyd med NAVs service eller mener de har fått et feil vedtak kan klage. I 2012 mottok NAV 5 114 serviceklager. Klagenes følges opp og brukes i forbedringsarbeidet i NAV.

Utfordringer framover

Endringer i befolkning og andre samfunnsforhold gjør at oppgavemengden til NAV vokser hvert år. Før effektene av moderniseringen gjør seg gjeldende, vil det være krevende å hente ut effektiviseringsgevinster.

NAVs største utfordring framover er å kombinere en god daglig drift sammen med det store moderniseringsarbeidet og annet utviklingsarbeid. Dette er en krevende ambisjon. Resultatene for 2012 viser at etaten er på vei.



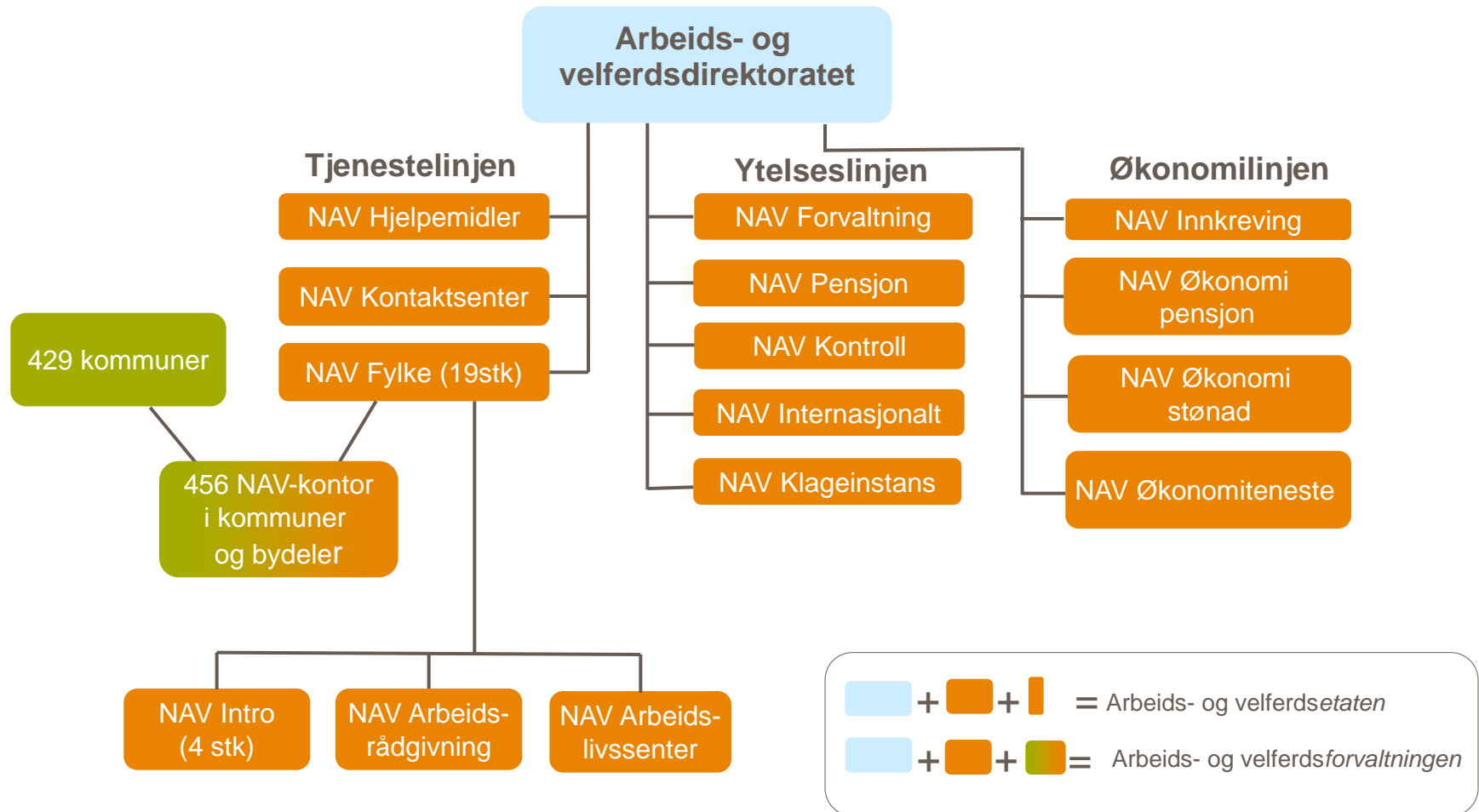
NAV i tall og fakta - 2012

NAVs virksomhetsstrategi 2012 - 2020

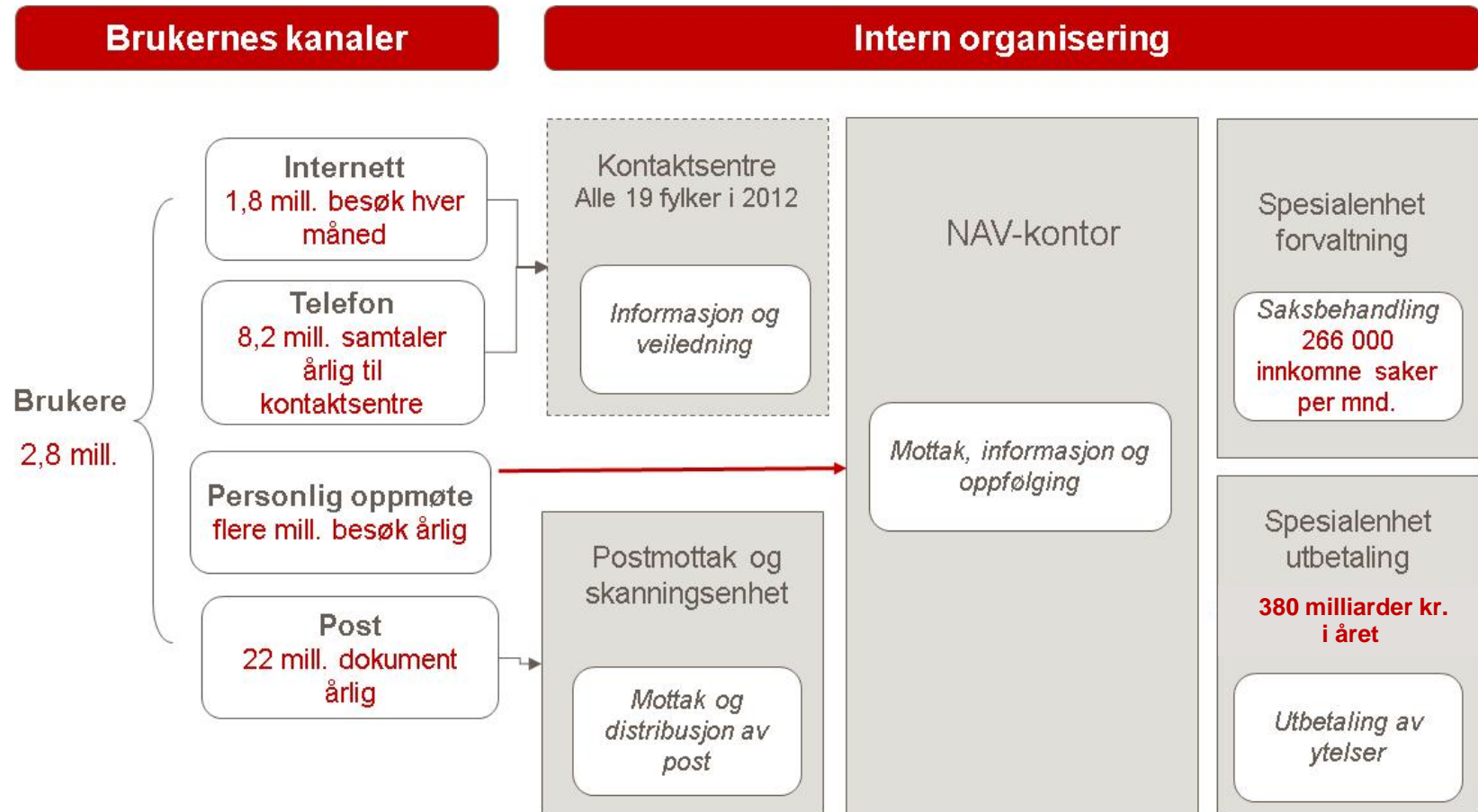
- **Arbeid først**
 - Hovedgrep i 2012:
Styrke arbeidsmarkedskompetansen
- **Pålitelig forvaltning**
 - Hovedgrep i 2012:
Følge felles og tydelige krav til kvalitet og like arbeidsprosesser
- **Aktive brukere**
 - Hovedgrep i 2012:
Styrke ferdighetene i veiledning og samhandling med brukerne
- **Kunnskapsrik samfunnsaktør**
- **Løsningsdyktig organisasjon**
 - Hovedgrep i 2012: Utøve tydelig og helhetlig ledelse



Dette er NAV fra 1.1.2013



Et blikk inn i NAVs hverdag



Arbeidsmarkedet

- **2,6 millioner** sysselsatte
- **65 700** personer helt ledige
gjennomsnitt for 2012, tilsvarer 2,5 prosent av arbeidsstyrken
- **270 000** personer meldte seg helt ledige en eller annen gang i løpet av året
- **53 000** mottakere av dagpenger
gjennomsnitt for 2012
- **2 600** arbeidstakere fra EØS-land formidlet til norske arbeidsgivere ved hjelp av tjenester fra NAV EURES
- **236 000** stillinger utlyst i NAVs database



Jobb og helse

- **6,6 prosent** sykefravær
fjerde kvartal 2012
- **22 prosent** av legemeldt sykefravær var
graderte sykemeldinger
fjerde kvartal 2012
- **167 200** personer hadde fått vedtak om
arbeidsavklaringspenger
— **5,1 prosent** av befolkningen mellom 18 og 66 år
desember 2012
- **310 000** personer mottok uførepensjon
— **9,5 prosent** av befolkningen mellom 18 og 66 år
ved utgangen av 2012



Flere brukere får oppfølging fra NAV

- **82 prosent** av sykmeldte med arbeidsgiver
hele 2012
- **77 prosent** av brukerne med nedsatt arbeidsevne
siste halvår 2012
- **73 prosent** av arbeidssøkerne som hadde vært ledige
i mer enn tre måneder
gjennomsnitt for 2012
- **97 prosent** av ungdom under 20 år
tredje tertial 2012
- **91 prosent** i aldersgruppen 20-24 år
tredje tertial 2012

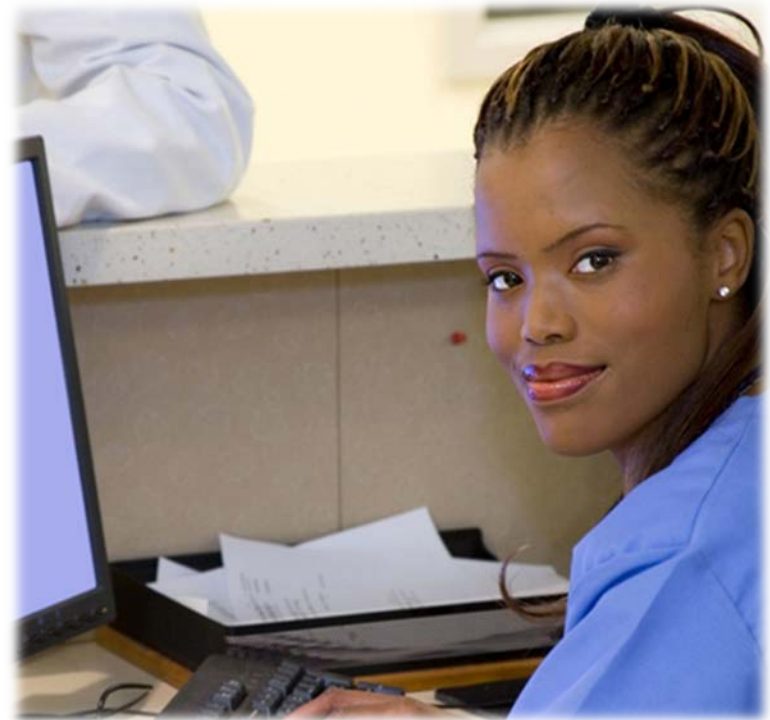




Arbeidsrettede tiltak

- **17 000** ordinære arbeidssøkere på tiltak
gjennomsnitt per måned 2012
 - innvandrere
 - ungdom
 - langtidsledige

- **56 000** personer med nedsatt
arbeidsevne på tiltak
gjennomsnitt per måned 2012



Kvalifiseringsprogrammet

- **3 900** personer fullførte Kvalifiseringsprogram i 2012

Av disse gikk

- **34 prosent** til arbeid på hel- eller deltid
 - **11 prosent** til et arbeidsrettet tiltak
 - **5 prosent** til utdanning
 - **13 prosent** over på AAP
 - **1.5 prosent** over på uførepensjon
 - **24 prosent** over på økonomisk sosialhjelp
- **6 200** deltakere var i programmet ved utgangen av 2012



Hjelpemidler og tilrettelegging

- **130 000** personer fikk ett eller flere hjelpemidler i 2012
- **400 000** personer har totalt ett eller flere hjelpemidler fra hjelpemiddelsentralene
- **3 500** døve og døvblinde får bistand fra tolketjenesten
- Brukerne er i alle aldre:
 - **45 prosent** over 80 år
 - **21 prosent** mellom 67 og 80 år
 - **18 prosent** mellom 40 og 67 år
 - **6 prosent** mellom 18 og 40 år
 - **9 prosent** under 18 år



Barn og familie

tall per 31. desember 2012

- **88 600** kvinner og **58 400** menn mottok foreldrepenger
- **Flere fedre tok ut foreldrepenger**
 - **7,3 prosent** tolv uker eller mer
 - **20,5 prosent** nøyaktig tolv uker
 - **72,2 prosent** mindre enn tolv uker
- **Kontantstøtte**
 - **15 800** mottakere
- **Overgangsstønad** (enslig mor eller far)
 - **21 300** mottakere
- **NAV Foreldrepenger på Facebook**
 - Kåret til årets Facebookside 2012



Mange alderspensjoner fortsetter å jobbe

tall per 31. desember 2012

- **760 000** personer mottok alderspensjon
- **57 000** av dem var under 67 år
 - **65 prosent** kombinerte jobb og pensjon
 - **78 prosent** av disse jobbet heltid
- «Din pensjon» på nav.no gir muligheter for å
 - beregne egen pensjon
 - se egen pensjonsopptjening
 - bruke pensjonskalkulatoren
 - søke om alderspensjon



NAV bekjemper trygdesvindel

- **1 199 personer** ble anmeldt av NAV i 2012 for å ha svindlet til seg **211 millioner kroner**
 - **722 personer** ble anmeldt for å ha svindlet til seg dagpenger for **93 millioner kroner.**
 - **142 personer** ble anmeldt for å ha svindlet til seg sykepenger for til sammen **30 millioner kroner.**
 - **49 personer** ble anmeldt for svindel av uførepensjon for til sammen **24 millioner kroner**





Serviceklager

NAV mottok **5100** serviceklager i 2012

- Brukerne klager på hvordan de har opplevd kontakten med NAV

De vanligste klageårsakene:

- misfornøyd med oppfølgingen
- mangelfull veiledning
- NAV-ansattes oppførsel

NAV bruker klagene i internt forbedringsarbeid





Kjønnsfordelingen i NAV – statlig ansatte

	KVINNER	MENN
Totalt ansatte	70,0%	30,0%
Toppledere	48,6 %	51,4 %
Mellomledere	59,4 %	40,6 %
Rådgivere	65,0 %	35,0 %
Saksbehandlere	76,0 %	24,0 %
Kontorstillinger	83,0 %	17,0%

Utdanningsnivået i NAV – statlig ansatte

