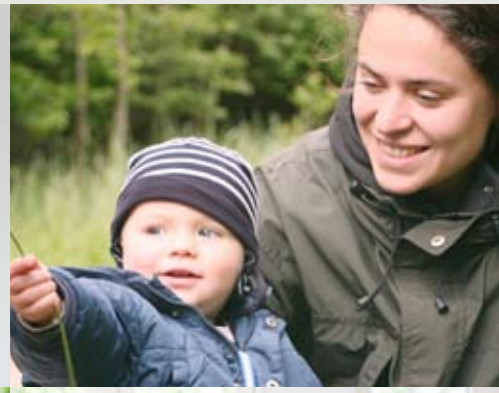
Årsmelding 2010

NAV i Hedmark



Innhold

INNHOLD s 2

LEDER s 3

ARBEIDSMARKEDET s 4
Generell utvikling
Stillinger

ARBEID OG AKTIVITET s 6
– ET OVERORDNET MÅL
Rekrutterings- og formidlingsbistand
Arbeidsrettet tiltak
Et internasjonalt arbeidsmarked
- EURES
- Grensetjenesten
Eksterne samarbeidspartnere

PROSJEKTER OG SATSINGER s 8
Kvalifiseringsprogrammet
Mestringsveier til arbeid
Ungdomssatsingen i Solør
Global Future

ET INKLUDERENDE ARBEIDSLIV s 10
Inkluderende arbeidsliv
Legemeldt sykefravær

ØKONOMISKE VELFERDSORDNINGER s 11
Antall stønadsmottakere
Uføreytelser
Ny pensjonsordning
Sosiale tjenester i NAV
Utvalgte tall

BRUKERMEDVIRKNING s 14
Brukerutvalg
Brukerundersøkelser
Serviceklager

ORGANISERING AV NAV HEDMARK s 15

KONTAKT NAV s 16

LEDER

Bjørn Lien, fylkesdirektør i Hedmark. Foto: Frys UB.

Arbeids- og velferdsforvaltningen i Hedmark omfatter svært mange tjenester og ytelser. Når vi oppsummerer, så er nærmere halvparten av innbyggerne i Hedmark brukere av NAV i løpet av et år. Dette betyr at vi har mange og svært ulike brukergrupper. Gjennom hele 2010 har vi jobbet med å utvikle oss som en brukerrettet organisasjon. Det betyr at vi har fokusert på at ulike brukere ønsker kontakt med NAV på forskjellige måter. De tre hovedkanalene inn til NAV er i dag www.nav.no, telefon og personlig oppmøte ved et av Hedmark sine 22 NAV-kontor. Vi har også i jobbet systematisk med utvikling av den direkte samhandlingen med våre brukere i 2010. Vi ønsker å bidra til gode brukeropplevelser i møte med NAV i Hedmark.

Hovedmålet til NAV er å få flere i arbeid og aktivitet. I 2010 har mange deltatt i arbeidsmarkedstiltak, samtidig som vi har jobbet med god kvalitet i oppfølgingen av brukere. NAV i Hedmark har gjennom året jobbet godt med prioriterte grupper, med tanke på å prioritere tiltak til dem som trenger det mest. NAV er avhengig av samarbeid med næringslivsaktører, leger og andre for at flest mulig skal gis muligheter i arbeidsmarkedet eller i annen meningsfull aktivitet.

Den organisatoriske omstillingen i NAV ble sluttført i 2009. I 2010 har det vært flere omfattende innholdsreformer. Innføring av Arbeidsevnevurdering sikrer brukere som trenger ekstra bistand for å komme tilbake i arbeid en rett til systematisk og grundig gjennomgang av egne muligheter og bistandsbehov. Den nye ytelsen Arbeidsavklaringspenger erstattet fra 1. mars ytelsene attføringspenger, rehabiliteringspenger og tidsbegrenset uførestønad. Dette har medført noen endringer for en del av våre brukere, som også skal gi økt forutsigbarhet og trygghet for brukerne. Vårt inntrykk er at endringen alt vesentlig er vellykket.

De nye pensjonsreglene gjelder fra 1. januar 2011, men det var stor oppmerksomhet mot pensjonsreformen i 2010. NAV i Hedmark har møtt informasjonsbehovet knyttet til nye pensjonsregler ved å informere enkeltpersoner, informere på arbeidsplasser og i foreninger av ulike slag. Vi ser at det er stort behov for riktig pensjonsinformasjon og det blir viktig også i 2011.

I februar 2010 inngikk partene ny revidert avtale om inkluderende arbeidsliv, IA-avtale. Her framheves arbeidsplassen som hovedarena for å sikre at så mange som mulig kan delta i arbeidslivet i Norge. NAV Arbeidslivssenter er godt i gang med å reforhandle inngåtte IA-avtaler med virksomheter i Hedmark. Den motivasjonen og grundigheten som legges i dette arbeidet fra arbeidsgivere og tillitsvalgte, lover godt for det fremtidig IA-arbeidet i Hedmark.

NAV i Hedmark har i 2010, sammen med alle kommunene og fylkesmannen, jobbet med å utforme et forslag til Strategisk plan for NAV i Hedmark for perioden 2011-2015. NAV-kontorene eies av både stat og kommune, og arbeidet med den strategiske planen skal legge til rette for en felles forståelse og retning i arbeidet fremover. Utkastet til strategisk plan vil være til behandling i alle kommunestyrer og i NAV Hedmark (stat) første halvår 2011. Deretter vil Koordineringsgruppen for NAV i Hedmark, hvor fylkesmannen, NAV Hedmark og kommunene deltar, vedta planen.

I 2010 har vi videreutviklet innholdet i NAV og gjennomført flere store innholdsreformer. Det er lagt ned stor innsats av alle ansatte i NAV i Hedmark og vi skal fortsette vårt arbeid for å gi enkeltbrukere og arbeidsgivere ”Positive brukeropplevelser i møte med NAV”.

April 2011

Bjørn Lien
Direktør NAV Hedmark

ARBEIDSMARKEDET

Aktivt samarbeid med virksomheter/bedrifter er helt nødvendig for at NAV skal lykkes med å få flere i arbeid og aktivitet, samt redusere sykefravær og forebygge utstøting. For å være i forkant av utviklingen gjennomfører NAV en årlig bedriftsundesøkelse, som gir god indikasjon på sysselsettingsutviklingen og som brukes som grunnlag for planlegging av tiltak og tjenester.

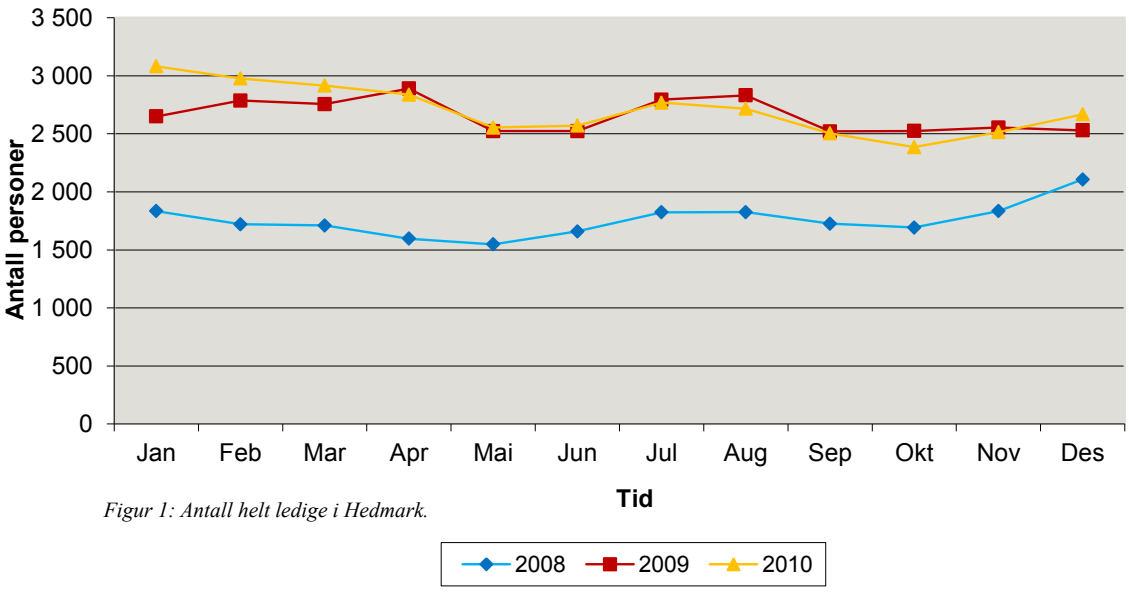
Generell utvikling

Ved utgangen av 2010 var det 2 661 helt arbeidsledige personer i Hedmark; 1 789 menn og 872 kvinner. Den registrerte ledigheten tilsvarte 2,8 prosent av arbeidsstyrken i fylket, og var på samme nivå som ved utgangen av 2009.

Hedmark har hatt en positiv utvikling i 2. halvår, med gjennomgående lavere ledighet enn i samme periode i 2009. Det er spesielt bygg og anlegg, sammen med virksomheter i tilstøtende næringer, som har opplevd en positiv utvikling. Ved utgangen av desember måned var det likevel flest ledige innenfor industrinæringene og bygg og anlegg, med henholdsvis 452 og 446 helt ledige personer. Disse utgjorde nesten 34 prosent av alle registrerte ledige i Hedmark. Antall langtidsledige over 26 uker utgjorde rundt 30 prosent av alle helt ledige i 2010.

Andelen helt ledige under 25 år var ved utgangen av 2010 på hele 22 prosent, og økende. Mange unge har ikke fullført videregående utdanning, og opplever problemer med å komme seg inn på det ordinære arbeidsmarkedet.

Antallet helt ledige med innvandrerbakgrunn fra land utenfor OECD var ved utgangen av året 284 personer. Dette utgjorde nesten 11 prosent av de helt ledige. Mens det var en betydelig økning av antall ledige med ikke-vestlig bakgrunn fra 2008 til 2009 i Hedmark, har antallet stabilisert seg fra 2009 til 2010. NAV Hedmark samarbeider med NHO og andre organisasjoner for å øke sysselsettingen blant innvandrere.

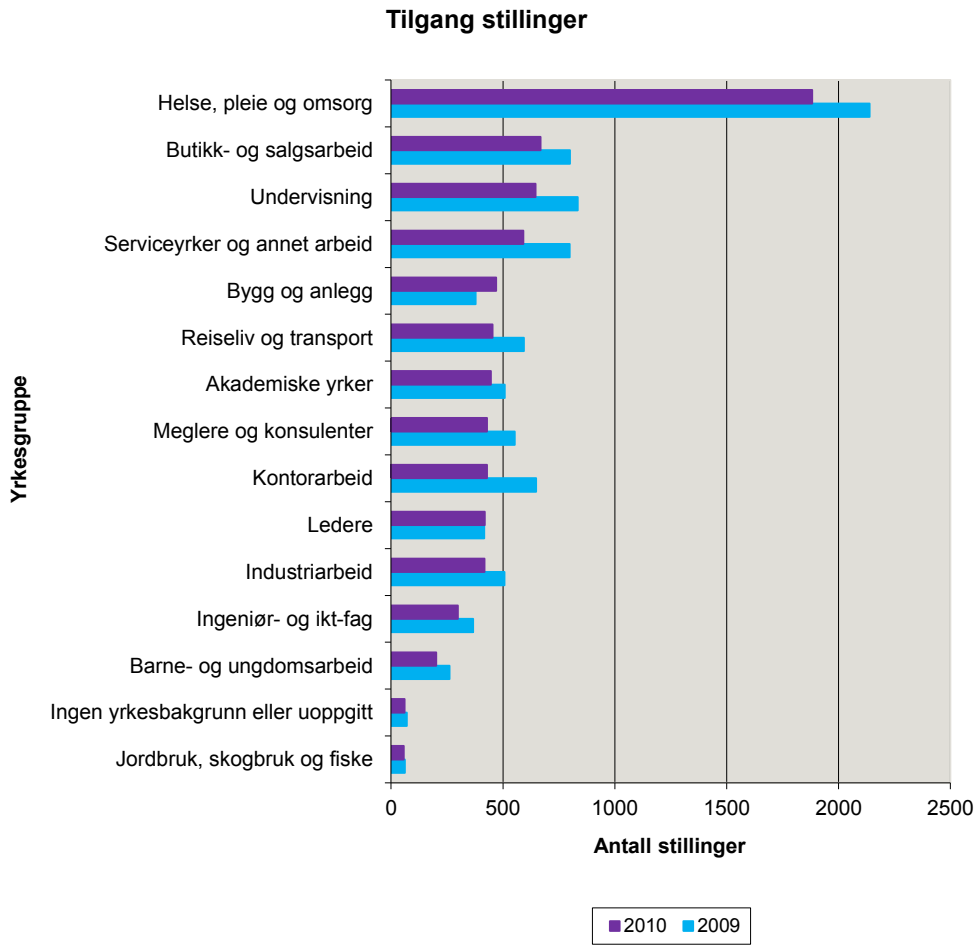


Figur 1: Antall helt ledige i Hedmark.

Stillinger

NAV sin database består av stillinger som er annonsert i landets aviser, stillinger som arbeidsgivere selve har registrert ved bruk av selvbetjeningsløsninger og stillinger som er meldt til lokale NAV-kontor. Arbeidsgiver som velger å registrere seg som bruker på NAV sine nettsider, og registerer stillinger selv, vil samtidig ha tilgang til CV-basen over ledig arbeidskraft.

I 2010 ble totalt 7 462 stillinger i Hedmark registrert i NAV sine databaser, mot 8 931 året før. Dette var en nedgang på 16 prosent og det var en nedgang innenfor de fleste yrkesgrupper. Størst var nedgangen innenfor kontorarbeid, helse, pleie og omsorg, serviceyrker og undervisning.



Figur 2: Tilgang stillinger 2009 og 2010 fordelt på yrkesgrupper

ARBEID OG AKTIVITET – ET OVERORDNET MÅL

Gjennom god oppfølging av brukere, tett samarbeid med arbeidgivere og målrettet bruk av arbeidsrettede tiltak skal NAV tilettelegge for et velfungerende arbeidsliv:

- Bistå personer som står utenfor arbeidsmarkedet eller er i ferd med å miste arbeidet.
- Bidra til at arbeidsgivere får dekket sitt behov for arbeidskraft.

Rekrutterings- og formidlingsbistand

NAV sine nettsider inneholder en av Norges største stillings- og arbeidssøkerbaser. Selvbetjeningsløsningene på **www.nav.no** gir arbeidsgivere tilgang til kvalifisert arbeidskraft, mens arbeidssøkere kan finne aktuelle stillinger. I oppfølgingen av brukere gir dette NAV mulighet til å koble den enkeltes kompetanse opp mot ledige jobber.

Arbeidsgivere med behov for arbeidskraft kan kontakte NAV for å få bistand til rekruttering. NAV kan finne aktuelle kandidater til et vidt spekter av stillinger i sin store base over arbeidssøkere. Slik kan NAV bistå med å besette ledige stillinger hos arbeidgivere. I 2010 fikk 90 prosent av arbeidsgiverne, som meldte rekrutteringsbehov til NAV, respons på kandidater til sine stillinger. NAV etablerte i løpet av året en egen telefontjeneste for arbeidsgivere i noen fylker, blant annet Hedmark. Dette skal gjøre rekrutteringsbistanden mer tilgjengelig for arbeidsgiverne, og vi ønsker å utvikle denne tjenesten videre.

Arbeidsrettede tiltak

NAV har en rekke tiltak og virkemidler som kan forebygge økt ledighet og gi muligheter på arbeidsmarkedet. Tiltakene skal bidra til at personer beholder arbeid, eller gi personer innpass i arbeidslivet. Mange tiltak kan brukes til begge formål. Ungdom, langtidsledige, innvandrere og personer med nedsatt arbeidsevne er prioriterte målgrupper for tiltak fra NAV.

Økonomiske rammer og antall tiltaksplasser tildeles gjennom statsbudsjettet. Etter et år med ekstrabevilgninger i 2009, på grunn av finanskrisen, ble de økonomiske rammene redusert i 2010. Et høyt tiltaksnivå ved inngangen av året medførte tilsvarende justeringer i andre halvår.

Budsjettene gjør at arbeidsrettede tiltak er ett knapphetsgode, og det er viktig med gode behovsavklaringer for å sikre målrettede tiltak for den enkelte, med tanke på arbeid og aktivitet. I 2010 har NAV i Hedmark arbeidet mye med å øke kunnskapen om ulike arbeidsrettede tiltak, og hvordan disse kan målrettes mot de brukerne som trenger det mest.

Som en konsekvens av høy ledighet blant ungdom har NAV i Hedmark inngått rammeavtaler hvor det kan gis tilbud om komprimerte utdanningsløp for fag som salg og service, bygg og anlegg, treteknikk, helse- og sosialfag, restaurant- og matfag, barne- og ungdomsarbeiderfag og industriteknologi. Det skal også tilbys et komprimert kurs for generell studiekompetanse.

Totalt gjennomførte NAV i Hedmark tiltak tilsvarende 39 500 månedsverk i løpet av 2010. Drøyt 4 000 personer har deltatt i arbeidsrettede tiltak i løpet av året.

Et internasjonalt arbeidsmarked

EURES

EURES (European Employment Services) er et formalisert samarbeid mellom de offentlige arbeidsmarkedsetatene og EU-kommisjonen, EU/EØS-landene samt Sveits. Samarbeidet skal fremme fri flyt av arbeidskraft innenfor EU/EØS-området gjennom aktiv bruk av det internasjonale nettverket og gode tekniske løsninger. I Norge er EURES en integrert tjeneste i NAV. I Hedmark er det ansatt to EURES rådgivere, hvorav den ene er lokalisert ved Grensetjenesten på Morokulien.

EURES-rådgivere bistår enkelpersoner og bedrifter i forbindelse med arbeids- og rekrutteringsspørsmål i Norge og Europa, og sprer informasjon om arbeidsmarkedet over landegrensene.

I 2010 har antall henvendelser fra arbeidsgivere normalisert seg, etter to ekstraordinære år i *forkant* og *etterkant* av finanskrisen. Veiledning om regelverk, rettigheter, plikter og muligheter, overfor enkeltbrukere, arbeidsgivere og kolleger, er en viktig del av jobben i EURES. Som en følge av en regelendring fra 1. mai 2010, har NAV færre oppgaver knyttet til sesongarbeidstillatelser enn tidligere.

Som følge av mangel på kvalifisert arbeidskraft innen enkelte bransjer, organiserte og gjennomførte NAV EURES Hedmark to rekrutteringsmesser og én bedriftspresentasjon for norske arbeidsgivere på Island i 2010. EURES-rådgivere i Hedmark var også medarrangører på rekrutteringsmesser i Västerås, Uppsala, Örebro, Luleå, Mora og i Stockholm.

NAV EURES Hedmark samarbeider med flere av fylkets næringslivsaktører, og utveksler informasjon om blant annet arbeidskraftbehov, tilgang på arbeidskraft og rekrutteringsutfordringer knyttet til blant annet kompetanse og demografi.

Grensetjenesten

Grensetjenesten Morokulien (GTM) er et norsk-svensk samarbeid for å bidra til fri flyt av mennesker, kapital, varer og tjenester over landegrensen mellom Norge og Sverige. Grensetjenesten er en nasjonal tjeneste som er lokalisert midt på riksgrensen mellom Norge og Sverige, mellom Eidskog og Eda kommuner. På **www.gtm.nu** ligger viktig informasjon.

Grensetjenesten fungerer også som et rådgivende organ for myndigheter og næringslivsaktører i arbeidet med grensehinderproblematikk, og deltar i etablerte fora hvor dette diskuteres. De har vært premissleverandør for løsningen av flere grensehindre i 2010.

I 2010 har Grensetjenesten utvidet samarbeidet med NAV Internasjonal og Försäkringskassan i Sverige. Samarbeid og deltagelser i prosjekter er et viktig satsingsområde for å bidra til å fjerne grensehindrene.

Informasjon og veiledning til arbeidsgivere og arbeidstakere er et kjerneområde i virksomheten. Blant annet ble det også i 2010 arrangert ”skattedager”, for å bistå grensependlere og deres arbeidsgivere. Grensetjenesten har også besøkt flere andre NAV-enheter for å informere om sin virksomhet.

Eksterne samarbeidspartnere

Behovet for tett kontakt og dialog med NHO, LO, bransjeorganisasjonene, kommuner og næringsaktører og arbeidsgivere er todelt.

- De er viktige kilder til oppdatert kunnskap om arbeidsmarkedet, som legges til grunn for NAVs markedsanalyser.
- Disse er representanter for det markedet som gir muligheter for sysselsetting. God kontakt med arbeidsgivere og virksomheter er helt nødvendig for at NAV skal nå sine mål om flere i arbeid og aktivitet, et lavere sykefravær og hindre utstøting. NAV skal også bidra til at arbeidsgivere får dekket sitt behov for arbeidskraft.

Samarbeid med Hedmark Fylkeskommune og IMDI har vært viktig i 2010, for å kunne gi et bedre og mer helhetlig tilbud til ungdom og innvandrere. Disse prioriterte målgruppene krever ekstra innsats fra NAV i samarbeid med andre aktører.

Leger er svært viktige samarbeidspartnere i arbeidet for å redusere sykefravær. Samarbeidet skjer både i enkeltsaker og på systemnivå. Målsettingen er et økt fokus på muligheter, tross eventuelle diagnoser. En viktig satsing er prosjektet Legers sykmeldingspraksis.

PROSJEKTER OG SATSINGER

Regjeringens fattigdomssatsing Kvalifiseringsprogrammet, Satsingen på Arbeid og psykisk helse, og Global Future er eksempler satsinger der NAV møter brukere som krever nye typer tiltak og andre måter å jobbe på, for å nå målet om arbeid og aktivitet. Fagutviklingsprogrammet Mestringsveier til arbeid og Ungdomssatsingen i Solør er eksempler på prosjekter knyttet til Nasjonal Strategiplan for Arbeid og psykisk helse.

Kvalifiseringsprogrammet

Kvalifiseringsprogrammet (KVP) ble i 2007 lansert som regjeringens viktigste satsing for å bekjempe fattigdom. I perioden 2008 til 2010 har implementering og drift av KVP vært prosjektorganisert. Nå avsluttes prosjektet, og KVP videreføres om en del av NAVs tjenestespekter.

KVP har gitt økt bevissthet på hva som må til for at talenter skal blomstre. Fellesnevnere er *tett oppfølging*, *forutsigbarhet* og *tid*. I løpet av prosjektperioden ble det gjennomført 141 programmer i Hedmark. Av disse er 58 deltakere kommet ut i jobb, kommet i gang med utdanning eller annen målrettet aktivitet. Et resultat på 42 prosent må regnes som godt, målgruppens utgangspunkt tatt i betraktning.

NAV Elverum ble i 2010 nominert til en nasjonal KVP-pris. Kvalifiseringsprogrammet i Elverum er preget av kreativitet og nytenkning, blant annet gjennom prosjektet *Arbeid - psykisk helse/rus*. KVP har vist seg å være effektivt for å få personer med utfordringer knyttet til psykisk helse og rus ut i aktivitet og arbeid. Gode lavterskeltilbud og kort ventetid har vært viktige suksesskriterier for prosjektet.

Målgruppen i KVP har behov for helhetlige og koordinerte tjenester. Det er derfor viktig å ha fortsatt fokus på systematisk og helhetlig metodebruk i arbeidet. Det er viktig å se KVP i sammenheng med øvrige tjenester i NAV. Metodiske erfaringer fra programmet kan være allmenngyldige, og sørge for en kvalitetsheving i oppfølgingsarbeidet generelt.

Mestringsveier til arbeid

Fagutviklingsprogrammet har som mål å utvikle tilbudet i NAV slik at personer som har både psykiske lidelser og rusproblemer kan bruke arbeidsevnen sin best mulig. Det ideelle i arbeidet med mennesker som har både rusproblemer og psykisk helseproblematikk, er å kombinere yrkesrettet aktivitet og integrert behandling.

Arbeidet i Hedmark er prosjektorganisert, og startet opp med brukere i 2009. Prosjektet varer foreløpig ut 2011 og jobber med 15 brukere som har både psykiske lidelser og rusproblemer. Alle er mellom 18 og 35 år, fra Hamar og Stange. Bare i Hamar og Stange regner NAV med at det finnes 100-200 personer i målgruppen for prosjektet.

Behovet for tilpassede tiltak var stort. Gjennom prosjektet har NAV utviklet tiltaket «Naturvennergi» som er et ettårig tiltak med ulike tema hver måned. Arbeidsavklaring og arbeidspraksis er målet, men med en naturlig progresjon for den enkelte gjennom året. Tiltaket ble ble planlagt gjennom 2009 og 2010, og satt i drift i februar 2011.

En viktig lærdom fra *Mestringsveier til arbeid* er at motiverende intervju er en egnet metode i møte med disse brukerne. Motiverende intervju er en endringsfokusert samtale, der målet er å finne brukerens egen motivasjon for endring og hva som eventuelt hindrer en slik endring.

NAV opplever at prosjektet gir positive resultater. Arbeidet er imidlertid tidkrevende, og det jobbes med hvordan kompetanse, erfaringer og arbeidsmetoder kan tilpasses og overføres ordinær drift etter prosjektperioden.

Ungdomssatsingen i Solør

Ungdomssatsingen i Solør i regi av NAV , er et samhandlingsprosjekt på tvers av kommunegrensene Våler, Åsnes og Grue. Hensikten et å utvikle og implementere samhandlingsprosjekt på tvers av forvaltningsnivåer: kommune, fylkeskommune og stat. Målet er å gi alle ungdommer i alderen 15 – 25 år et samordnet tjenestetilbud ut frå et felles verdigrunnlag.

Prosjektet skal bidra til å utvikle samhandlingsmodeller mellom NAV,videregående skole, Oppfølgingstjenesten (OT) og andre kommunale tjenester, som for eksempel psykiatrisk team, barnevernet og spesialisthelsetjenesten. Næringslivet er også en viktig samarbeidspart.

Alle ungdommer i målgruppa innkalles til oppfølgingsmøter, i etterkant av møter i prosjektets nettverksgruppe. Slik oppnår man en helhetluig tilnærming i møtet med ungdommen. Alle ungdommer tilmeldt NAV i Solør-kommunene blir innkalt til felles informasjonsmøte tre ganger i året. Aktuelle tema er for eksempel økonomi, innsøking til skole, arbeidsmarkedet, samt orientering fra arbeidsgivere.

Av 126 unge i Våler og Åsnes, som var tilmeldt NAV høsten 2010, er ca. 6 av 10 i arbeid, utdanning eller annen aktivitet. De øvrige er under fortsatt oppfølging fra ungdomssatsingen.

Global Future

NAV i Hedmark og NAV i Oppland iverksatte høsten 2010 et samarbeid med NHO Innlandet om et prosjekt for å gi innvandrere med høyere kompetanse innpass i privat og offentlig næringsliv, samt å gi det samme næringslivet tilgang til denne kompetansen. Målet er å øke sysselsettingen blant flerkulturelle personer med høyere utdannelse, ved å koble dem til relevante stillinger.

Global Future skal synliggjøre rollemodeller til inspirasjon for flerkulturelle arbeidstakere og arbeidsgivere i Innlandet. Samtidig viser prosjektet i praksis IA-avtalens intensjon om et Inkluderende Arbeidsliv. Samarbeidsparter i prosjektet er foruten NHO (prosjektledelse) og NAV, Hedmark og Oppland fylkeskommune, Innovasjon Norge m.fl.

Prosjektet har rekruttert 25 deltakere fra 21 ulike nasjoner og pågår over 3 semestre.

ET INKLUDERENDE ARBEIDSLIV

Intensjonsavtalen for et inkluderende arbeidsliv har som hovedmål å gi plass til alle som kan og vil arbeide. Virksomheter som inngår en samarbeidsavtale med NAV blir IA-virksomhet, med tilgang til spesielle tjenester og virkemidler. Hovedarenaen for IA-arbeidet er arbeidsplassen, og hovedaktørene er arbeidsgiver og arbeidstaker. NAV har fått i oppgave å bistå virksomheter som vil arbeide for å nå målene i IA -avtalen.

Inkluderende arbeidsliv

Ny IA-avtale ble undertegnet 24. februar 2010, og strekker seg ut 2013. Den nye IA-avtalen forsterker fokuset på godt nærværsarbeid og systematisk arbeid for å utvikle godt arbeidsmiljø. Avtalen vektlegger partssamarbeidet på arbeidsplassen for å forsterke arbeidet med å forebygge sykefravær og hindre utstøting. Et annet vesentlig punkt i den nye avtalen er ønsket om å rekruttere vesentlig flere med redusert funksjonsevne inn i arbeidslivet (delmål 2).

Hedmark har i samarbeidet med partene i arbeidslivet startet opp arbeidet med å motivere virksomheter til å forsterke IA-satsingen og resignere avtaler. Det ble gjennomført regionale samlinger med tilsammen over 400 deltagere.

I Hedmark omfattes om lag 63 prosent av arbeids-styrken av totalt 450 IA-avtaler. I løpet av høsten 2010 ble virksomhetene kontaktet av NAV Arbeidslivssenter, og det er god dialog med virksomhetene om ny avtale. Ved årskiftet er det 150 avtaler fornyet.

For å understøtte arbeidet i henhold til ny IA-avtale pågår det et samarbeidsprosjekt mellom Legeforeningen i Hedmark, KS, NHO, LO og NAV, som ønsker å se på legenes sykmeldings-praksis. NAV har også et samarbeidsprosjekt med partene i arbeidslivet, med fokus på gravide arbeidstakere. Målet er at gravide skal stå lengr i arbeid før eventuell sykmelding. Fokuset på forebygging i virksomhetene har utviklet seg positivt, noe som lover bra for arbeidet med den nye IA-avtalen.

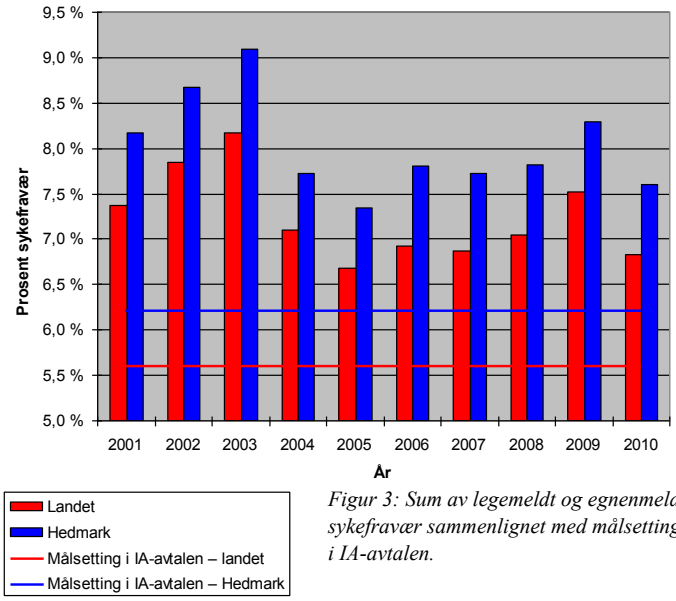
Legemeldt sykefravær

Det legemeldte sykefraværet i Hedmark 2010 var i gjennomsnitt 6,6 prosent. Til sammenligning var gjennomsnittet i 2009 på 7,3 prosent. Sykefraværet er fortsatt høyt sammenlignet med landsgjennomsnittet, men utviklingen i 2010 er positiv.

I 2009 kom svineinfluensaen. I 2010 hadde vi ingen tilsvarende influensaepidemi. Dette er noe av forklaringen på at sykefraværet gikk kraftig ned, sammenlignet med 2009. Men vi ser også resultater av systematisk sykefraværsarbeid i 2010. Det er en økende bevissthet på forebygging, tidlig og systematisk oppfølging, samt tilrettelegging på arbeidsplassen.

I 2010 har var det stor reduksjon i sykefraværet i industrien, og mange industriarbeidsplasser har oppnådd gode resultater. I kommuner som Grue og Rendalen har sykefraværet gått kraftig ned. Kommunen, som den største arbeidsgiveren, har vært en viktig bidrags-yter til dette, og kan vise til meget positiv utvikling innen spesielt helse- og omsorgsyrkene.

Et redusert sykefravær gir en stor økonomisk og kompetanse-messig gevinst for mange arbeidsgivere og for samfunnet. I 2010 førte det reduserte sykefraværet til hundre tusen færre tapte dagsverk i Hedmark, sammenlignet med 2009. Fraværet utgjorte likevel over en million tapte dagsverk i løpet av året.



Figur 3: Sum av legemeldt og egnenmeldt sykefravær sammenlignet med målsettingen i IA-avtalen.

ØKONOMISKE VELFERDSORDNINGER

De økonomiske velferdsordningene skal bidra til trygghet for den enkelte i ulike livsfaser og kompensere for tapt inntekt knyttet til endringer i helsesituasjon, mangel på arbeid og andre forhold. I løpet av 2010 ble det fattet over 250 000 vedtak om statlige ytelser ved NAV i Hedmark. I tillegg kommer vedtakene om alderspensjon og kommunale ytelser i NAV.

Antall stønadsmottakere

Den 1. mars 2010 ble det innført en ny stønad som erstattet tidsbegrenset uførestønad, attføringspenger og rehabiliteringspenger. Den nye stønaden kalles Arbeidsavklaringspenger.

Ved utgangen av 2010 var det i alt 32 871 mottakere av uførepensjon, arbeidsavklaringspenger, sykepenger og dagpenger. Antallet mottakere av disse ytelsene er totalt sett på samme nivå som for tilsvarende ytelser året før. Prosentvis var veksten størst i antallet mottakere av arbeidsavklaringspenger, med en økning på 9 prosent, sammenlignet med tilsvarende ytelser ved utgangen av 2009.

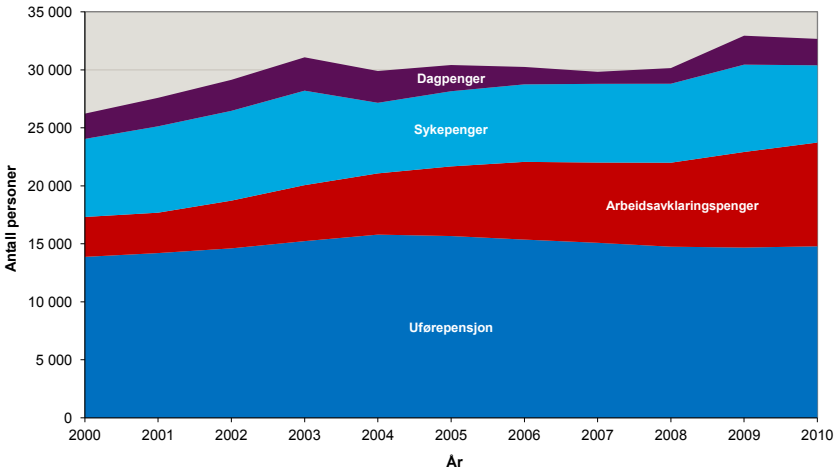
Det totale antallet stønadsmottakere ved utgangen av 2010 utgjorde over 30 prosent av arbeidsstyrken. Alle disse var ikke passive mottakere, siden mange mottok graderte ytelser. Over halvparten av stønadsmottakerne mottok midlertidige ytelser.

Mottakere av uføreytelse

Antallet uføre personer (varig) holder seg i underkant av 15 000 ved utgangen av fjerde kvartal 2010. Andelen utgjør i overkant av 12 prosent av befolkningen i Hedmark mellom 18 og 67 år, og er over 2,5 prosentpoeng høyere enn landsgjennomsnittet. De siste årene har imidlertid andelen uføre stabilisert seg i Hedmark.

Årsakene til at andelen uføre er såpass ulik fra fylke til fylke, er mange og sammensatte. Alderssammensetning i befolkningen, næringsstruktur og utdanningsnivå er variabler som virker inn på andelen uføre. To tredjedeler av de uføre i Hedmark er i aldersgruppen 55-67 år.

Med innføringen av arbeidsavklaringspenger øker fleksibiliteten og muligheten til å kunne arbeide for brukere som periodevis har helse til å arbeide. Dette er en viktig gevinst for den enkelte og samfunnet.



Figur 4: Utviklingen i antall stønadsmottakere i Hedmark fra 2000 – 2010. (Før mars 2010 var ytelsene attførings-penger, rehabiliteringspenger og tidsbegrenset uførestønad, disse ytelsene ble fra mars 2010 erstattet med arbeidsavklaringpenger.)

Ny pensjonsordning

Den 1. januar 2011 trådte den nye pensjonsreformen i kraft. Reformen medfører store endringer sammenlignet med det tidligere pensjonssystemet; blant annet når det gjelder regler for uttak, regler for regulering av pensjon og regler for opptjening av pensjon. Med den nye reformen åpnes det for såkalt fleksibelt uttak av alderspensjon allerede fra fylte 62 år. Alternativene i det nye regelverket er mange. Fleksibiliteten og muligheten til å finne en løsning som passer den enkeltes livssituasjon, står sentralt. Blant annet vil man kunne velge gradert uttak av alderspensjon. Den kanskje viktigste intensjonen bak reformen er at flere skal stå lenger i jobb.

NAV i Hedmark brukte i 2010 mye tid og ressurser på forberedelser og opplæring i forkant av pensjonsreformen. En implementeringsansvarlig ble tilsatt i april 2010, og i løpet av første halvår ble det gjennomført kurs og opplæring for ansatte ved NAV-kontorene.

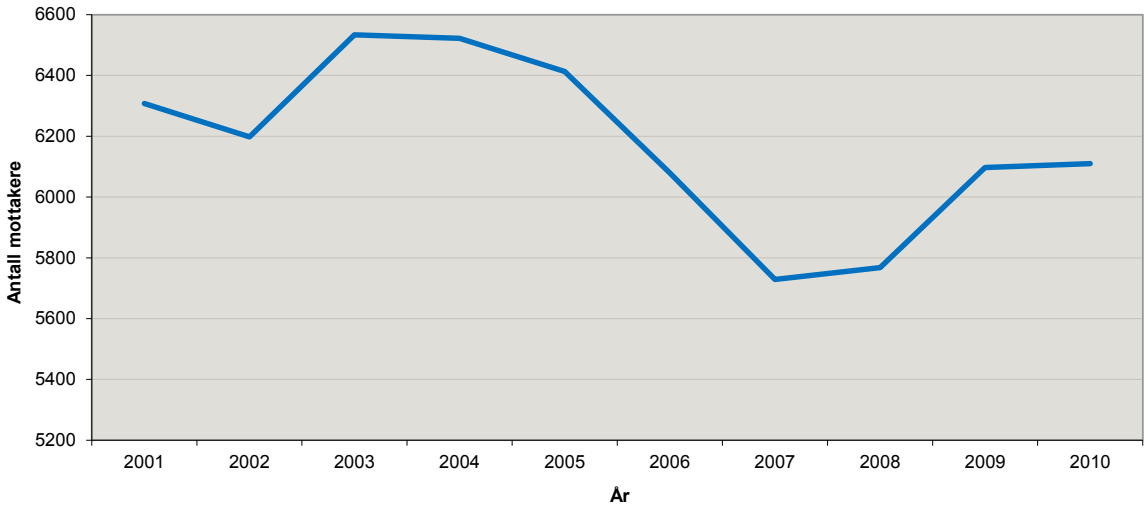
I tillegg ble det arrangert en rekke åpne informasjonsmøter med svært god oppslutning. Tema som regelverk, herunder AFP-reglene i offentlig og privat sektor, og informasjon om nettjenesten "Din pensjon" på **www.nav.no** har stått sentralt." Møter er arrangert fra Eidskog i sør til Stor-Elvdal i nord. I tillegg ble det gjennomført kurs for arbeidsgivere i samarbeid med NHO Innlandet. NAV har tatt i bruk ulike arenaer for å nå ut til ulike mål- og aldersgrupper med informasjon.

Sosiale tjenester i NAV

Det kommunale tjenesteinnholdet varierer fra kommune til kommune, men økonomisk sosialhjelp etter Lov om sosiale tjenester er en obligatorisk tjeneste i NAV.

Sosialhjelp er velferdsstatens økonomiske sikkerhetsnett. Den skal sikre at alle har tilstrekkelige midler til livsopphold. Personer som ikke kan sørge for seg selv gjennom arbeid, trygd eller andre økonomiske rettigheter, har mulighet til å søke økonomisk økonomisk sosialhjelp. Hjelpen er ment å være midlertidig, og skal bidra til å gjøre den enkelte økonomisk selvhjulpen.

I alt mottok 6 110 personer økonomisk sosialhjelp i Hedmark i løpet av 2010, noe som er på nivå med 2009. Gjennomsnittsutbetalingen i Hedmark var på ca. 34 000 kr per mottaker, mot 37 000 kr i 2009. Den gjennomsnittlige stønadslengden var i 2010 på 4,2 måneder i Hedmark. Nesten en av fire sosialhjelpsmottakere i Hedmark i 2010 var under 25 år.



Figur 5: Utviklingen i antall mottakere av økonomisk sosialhjelp i Hedmark fylke, 2000-2010.

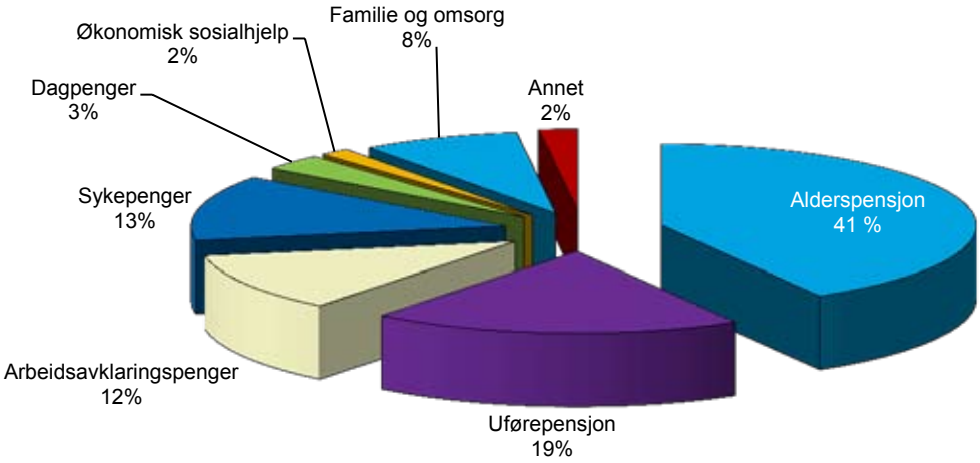
Utvalgte tall

Antall mottakere av ulike ytelser (utgangen av året)	2009	2010
Foreldrepenger *	2 986	3 169
Engangsstønad ved fødsel *	397	328
Kontantstøtte	1 365	1 222
Enslige forsørgere	1 182	1 090
Grunnstønad	4 957	4 860
Hjelpestønad	3 239	3 130
Alderspensjon	30 824	31 331
- Hvorav minstepensjonister	9 672	9 293
Uførepensjon	14 765	14 782
Barnepensjon	562	563
Gjenlevendepensjon	1 099	1 056
Avtalefestet pensjon (AFP)	2 362	2 442
Økonomisk sosialhjelp	6 097	6 110

** Antall mottakere i løpet av året.*

NAV-enheter	Sykefravær	Andel uføre	Ledighet
0402 Kongsvinger	7,6 %	15,7 %	3,5 %
0403 Hamar	6,1 %	10,4 %	2,3 %
0412 Ringsaker	7,2 %	11,3 %	3,0 %
0415 Løten	6,4 %	13,5 %	2,4 %
0417 Stange	6,9 %	12,1 %	2,9 %
0418 Nord-Odal	6,7 %	16,3 %	2,9 %
0419 Sør-Odal	6,9 %	13,2 %	3,7 %
0420 Eidskog	6,8 %	13,8 %	4,1 %
0423 Grue	6,4 %	13,7 %	2,9 %
0425 Åsnes	7,1 %	14,5 %	3,4 %
0426 Våler	6,8 %	16,6 %	3,2 %
0427 Elverum	6,5 %	11,6 %	2,4 %
0428 Trysil	5,9 %	13,2 %	2,9 %
0429 Åmot	5,5 %	12,1 %	3,5 %
0430 Stor-Elvdal	6,6 %	15,8 %	1,8 %
0432 Rendalen	4,9 %	15,1 %	2,9 %
0434 Engerdal	5,6 %	12,3 %	0,9 %
0436 Tolga	5,0 %	6,1 %	1,4 %
0437 Tynset	5,9 %	8,6 %	1,1 %
0438 Alvdal	4,9 %	9,0 %	2,2 %
0439 Folldal	4,7 %	9,8 %	2,0 %
0441 Os	4,8 %	7,3 %	1,2 %
Hedmark totalt	6,6 %	12,3 %	2,8 %
Landet	5,8 %	9,5 %	2,7 %

Kommunetall – sykefravær, andel mottakere av uførepensjon og ledighet. *Gjennomsnittlig sykefravær i 2010. Uføre og ledige ved utgangen av 2010.*



Figur 6: Utbetalinger i 2010, fordelt på ytelser.
Totalt utbetalte NAV ca 14 mrd i Hedmark i løpet av året.

BRUKERMEDVIRKNING

Den aller viktigste samhandlingen mellom brukere og NAV skjer i møtet mellom veileder og den enkelte bruker. Det er her løsningene finnes. I tillegg jobber vi godt sammen med brukerutvalg både på fylkes- og kommunalt nivå. Tilbakemeldinger fra brukere inngår i det kontinuerlige forbedringsarbeidet i etaten.

Brukerutvalg

NAV sitt Brukerutvalg på fylkesnivå arbeider med hele NAV sitt ansvarsområde. Brukermedvirkning på lokalt nivå er avklart i samarbeidsavtale mellom den enkelte kommune og NAV. Brukerutvalget på fylkesnivå kan være en rådgivende instans for lokale brukerrepresentanter.

Viktige oppgaver for brukerutvalget på fylkesnivå er:

- Å være et fast kontaktpunkt for gjensidig informasjon og diskusjoner i saker som angår tjenestetilbudet og service i fylket.
- Å bidra til at brukermedvirkning innarbeides som arbeidsform i NAV både på individ- og systemnivå.

I 2010 ble det gjennomført fem møter i Brukerutvalget på fylkesnivå. Viktige tema som var oppe til diskusjon var blant annet kvalitet i oppfølgingsarbeidet, ulike brukergrupper sine behov i møte med NAV, nye muligheter og behov på hjelpemiddelområdet og innholdsreformer i NAV. Brukerutvalget har også vært en viktig høringsinnstans i arbeidet med Strategisk plan for NAV i Hedmark, og i forbindelse med brukerundersøkelsen.

I 2010 er det gjennomført opplæring av lokale brukerutvalgsmedlemmer i NAV i hele Hedmark.

Brukerundersøkelser

NAV Hedmark gjennomfører brukerundersøkelser for å innhente etterrettelig informasjon om brukernes oppfatning av NAV og NAV sine tjenester. I 2010 gjennomførte 12 NAV-kontor i Hedmark en brukerundersøkelse. Spørsmålene omhandlet tilgjengelighet, veiledning, grad av service og generell opplevelse av NAV. I alt 954 brukere avga svar på undersøkelsen.

Et flertall av brukerne ga positiv tilbakemelding på hvordan de opplever kontakten med NAV, men undersøkelsen viste også at det er behov for forbedringer. Halvparten ga uttrykk for misnøye med tilgjengeligheten på telefon. NAV innførte høsten 2010 tydligere rutiner for tilbakeringing til brukere for å møte denne utfordringen. Kravet er at bruker skal kontaktes innen 48 timer etter henvendelse. Alle NAV-kontor blir fulgt tett opp for å sikre at rutinene følges.

Et flertall av brukerne svarte positivt på spørsmål knyttet til om de ble møtt med respekt, og om saksbehandler la vekt på det de hadde å si.

Serviceklager

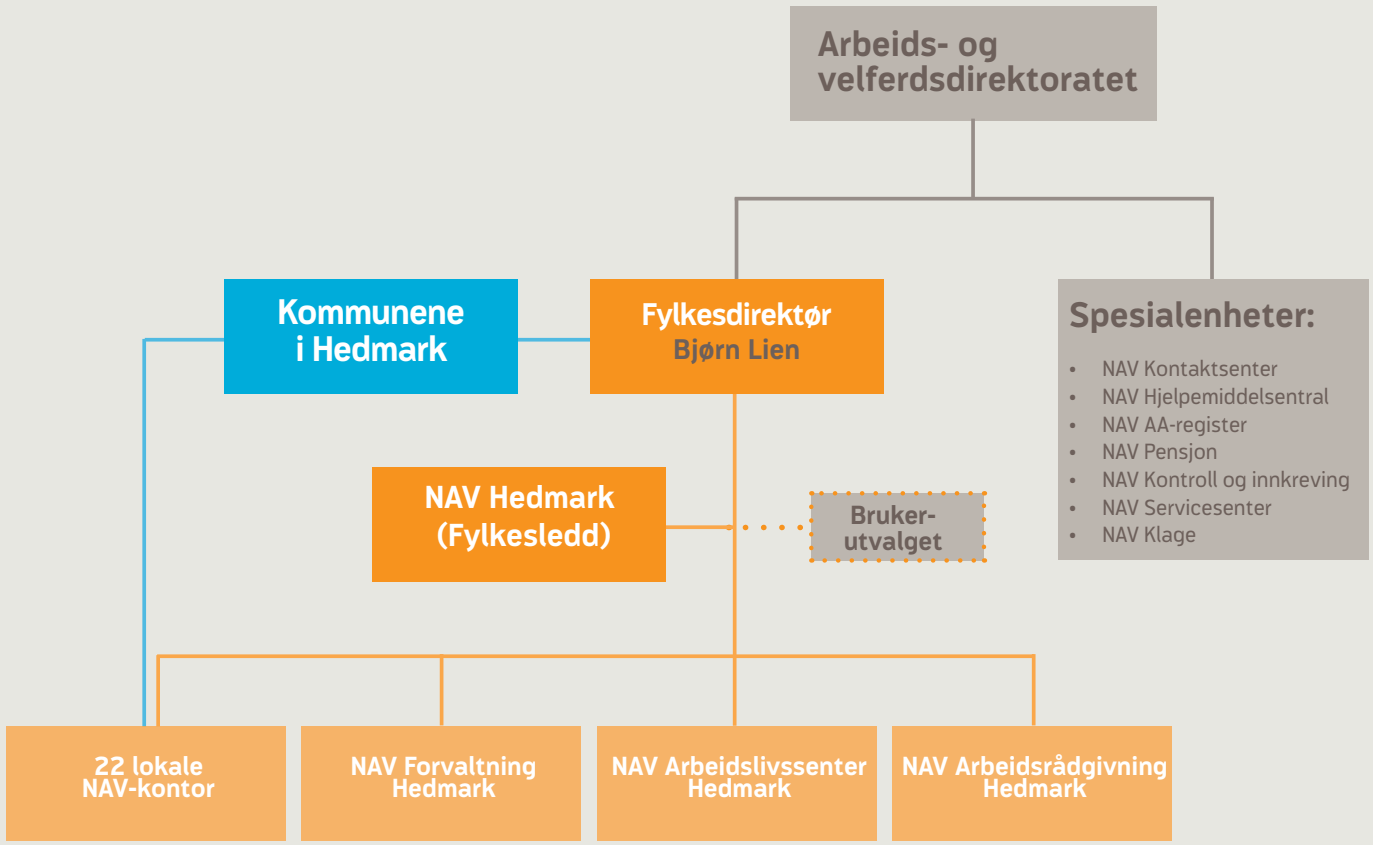
Personer som mener at de har blitt feilaktig eller dårlig behandlet kan konfrontere NAV med dette gjennom en serviceklage. Serviceklager skiller seg fra klager på vedtak og tjenester som behandles etter bestemmelsene i folketrygdloven og forvaltningsloven.

Serviceklagene har to viktige formål. For det første gir det bruker mulighet til å gi tilbakemelding på hvordan etaten opptrer, og for det andre gir det etaten mulighet til å korrigere og forbedre sin samhandling med brukere.

I 2010 behandlet NAV Hedmark (fylkesleddet) 43 service-klager, mens om lag 130 serviceklager var til behanling ved de lokale NAV-kontorene. De aller fleste klagene handlet om mangel på svar fra etaten, eller at brukere ikke oppnår kontakt med sin saksbehandler eller ansvarlig enhet. Resterende klager omhandlet stort sett lang saksbehandlingstid. To klager omhandlet relasjonelle forhold mellom bruker og veileder.

Drøyt halvparten av klagene er oversendt NAV Hedmark fra overordnet myndighet, det vil si at bruker har klaget til Departementet, Ombudsmannen for forvaltningen eller Arbeids- og velferdsdirektoratet.

ORGANISERING AV NAV HEDMARK



KONTAKT NAV

På www.nav.no kan du blant annet:

- Registrere deg som arbeidssøker.
- Finne ledige stillinger
- Sende meldekort.
- Beregne pensjon, bidrag og ytelser.
- Sjekke dine utbetalinger fra NAV.
- Sende skjema.
- Melde deg på kurs og møter.
- Finne informasjon om NAVs tjenester og regelverk.

Som arbeidsgivere kan du:

- Registrere stilling.
- Søke etter arbeidskraft.
- Få informasjon om blant annet:
  - Bedriftsrettede tiltak.
  - Oppfølging av sykemeldte.
  - Inkluderende arbeidsliv (IA).
  - Situasjonen på arbeidsmarkedet.

NAVs telefontjenester:

- NAV Kontaktsenter: 815 81 004
  (I løpet av 2011 kommer nytt telefonnummer).
- NAV Servicetelefon: 810 33 810.
  - Døgnåpen automatisk servicetelefon med informasjon om NAVs ytelser og tjenester.
- 800GJELD 800 45 353.
  - Økonomisk rådgivning for personer med betalingsproblemer.
- Brukerstøtte www.nav.no, 800 33 166.
  Her kan du få hjelp med:
  - Bruk av tjenester på nav.no.
  - CV og stillingsregistrering.
  - Generell informasjon.
- NAV, Ny alderspensjon: 21 07 40 00.
  - Informasjon om nytt pensjonsregelverk.

Utgiver
NAV Hedmark
Besøksadresse: Torggata 63-65, Hamar
Postadresse: Postboks 4120, 2307 Hamar

April 2011 Opplag 1 500 Trykker: IT-Trykk Layout: Informasjon og kanalvalg Foto: Colourbox ISBN 978-82-551-2142-5