



Arbeidsgiverundersøkelse 2023:

Fortsatt fornøye med NAV, men rom for forbedring

Kilde bilde: colorbox.com

[arbeidsgiverundersøkelse 2023 ferdig.pdf \(nav.no\)](#)

Kort om undersøkelsen

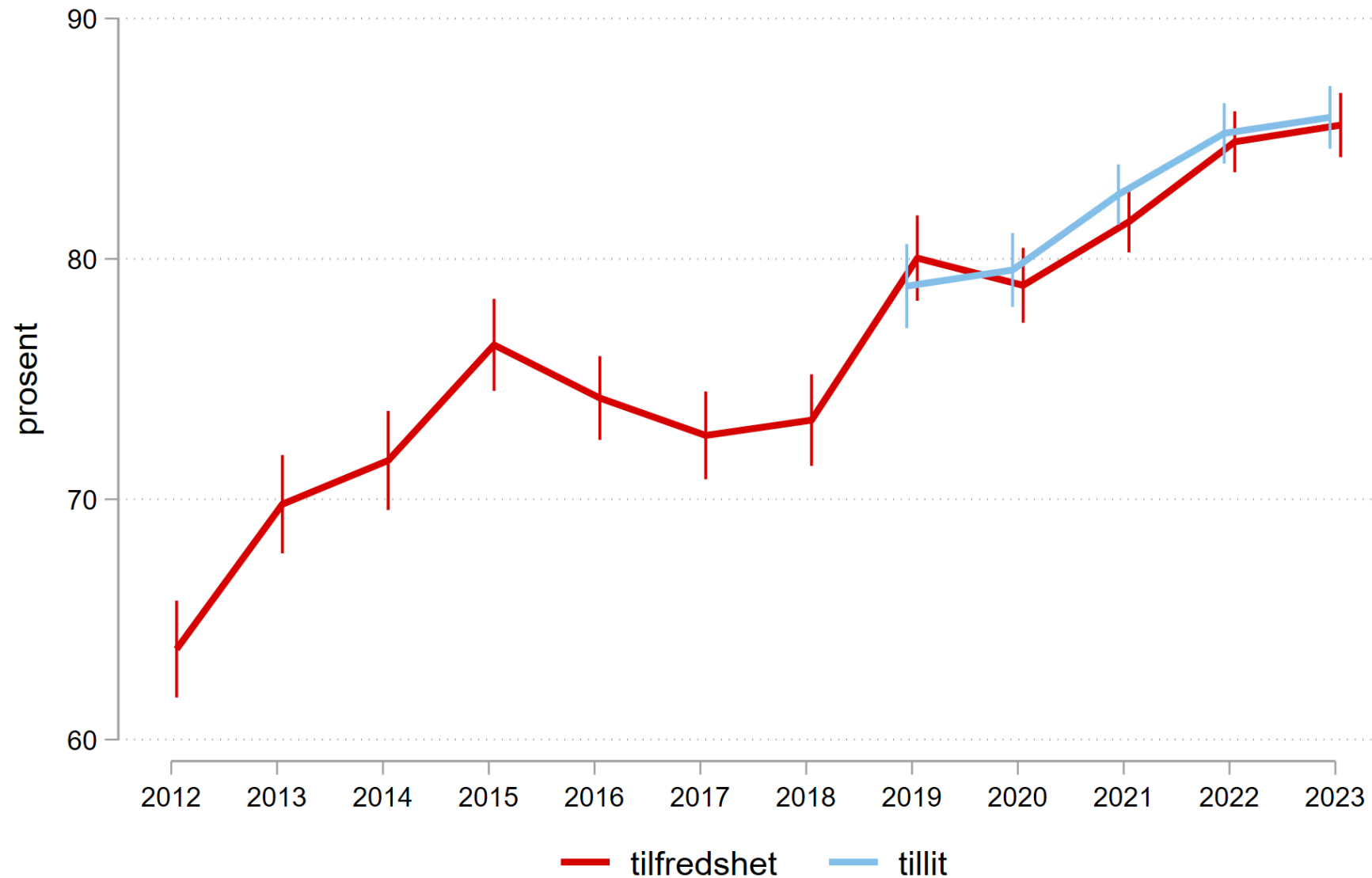
Ble gjennomført postalt i mai – juni.

58 prosent svarte digitalt– resten postalt

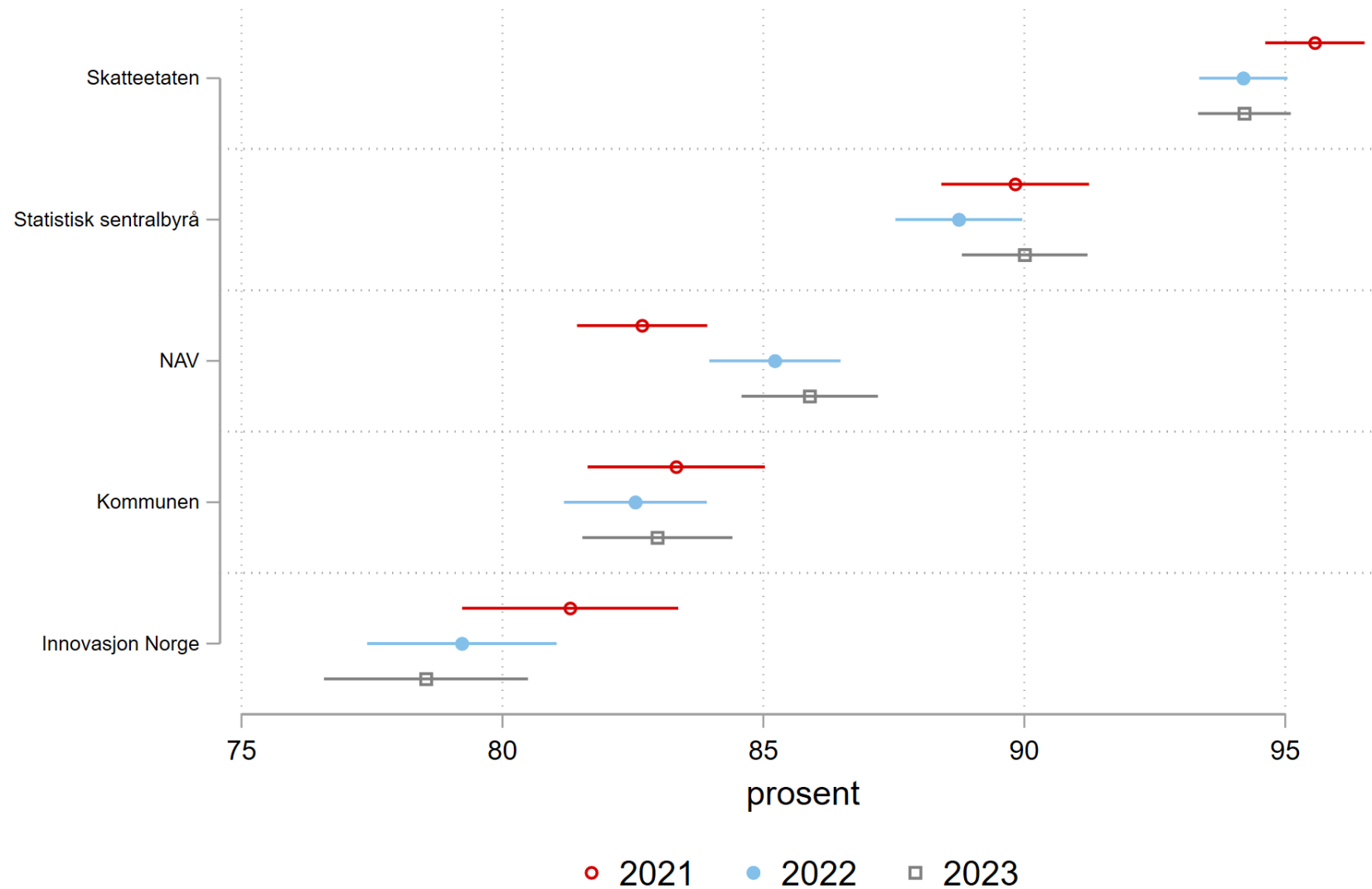
3 300 svar, svarprosent på 26

Datainnsamling: Opinion AS

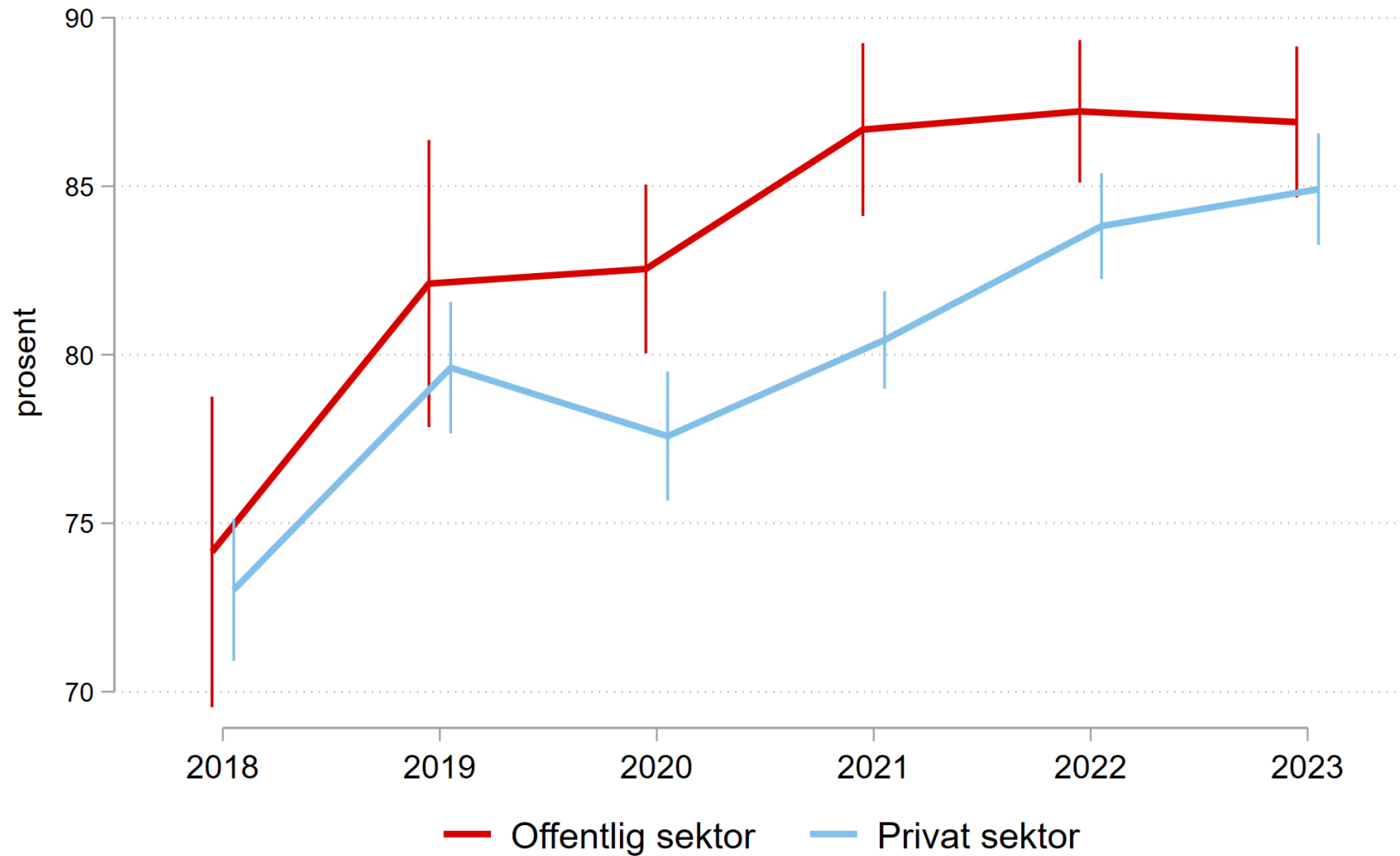
Stabilt høyt tilfredshet og tillit



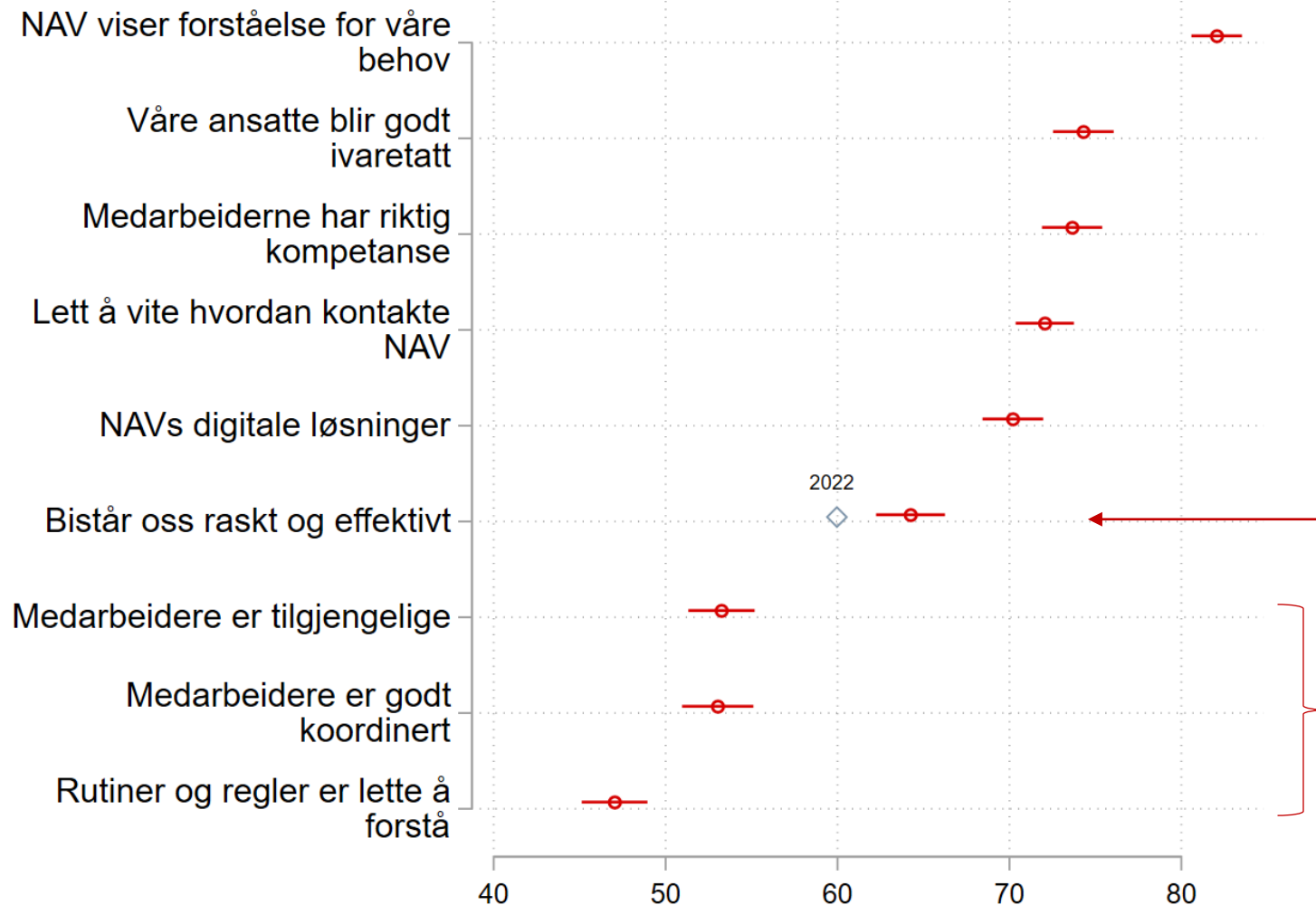
Tillit: NAV klarer seg gradvis bedre



Ikke lenger forskjell i tilfredshet mellom sektorene



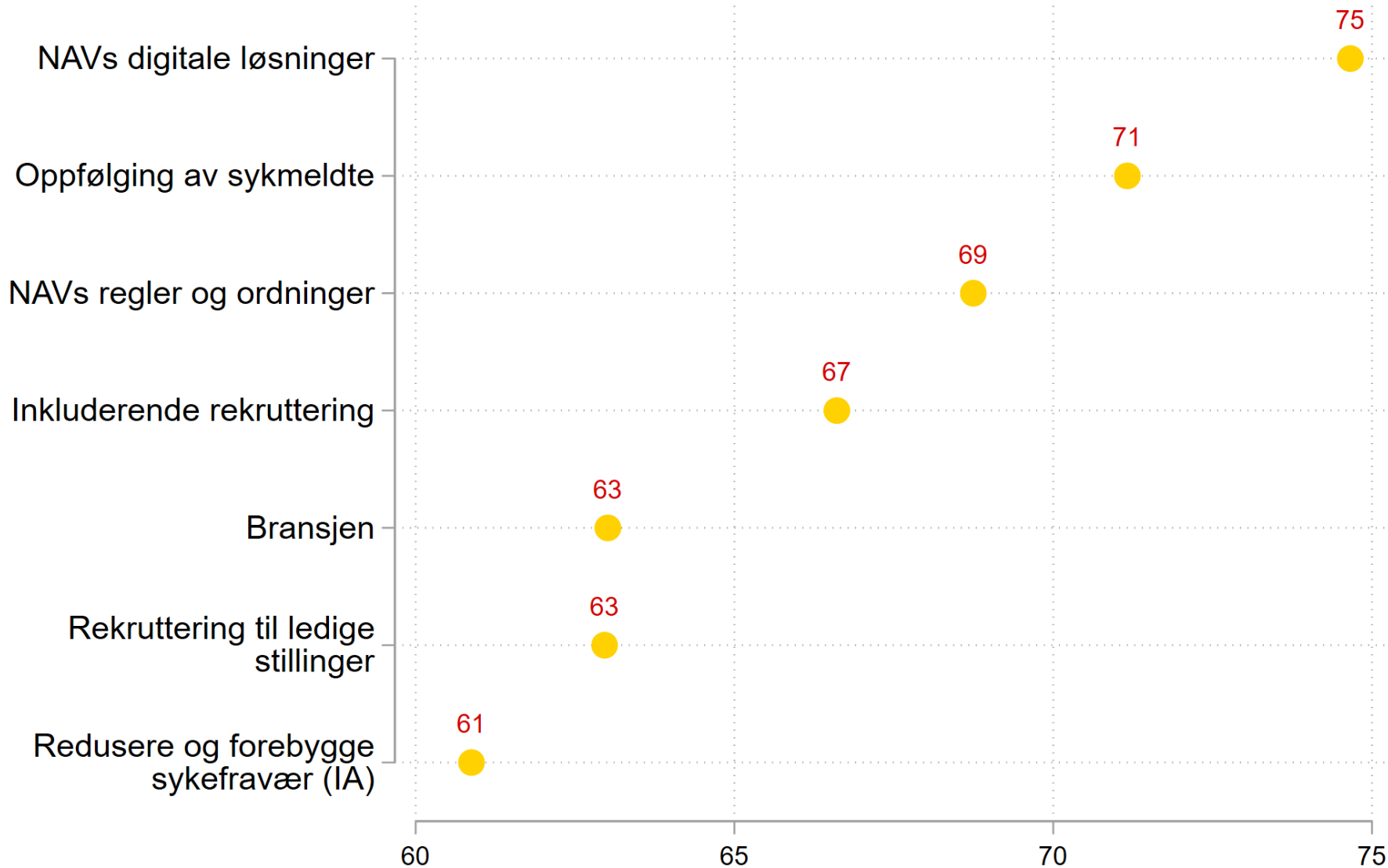
Lite endring både på sterke sider og utfordringer



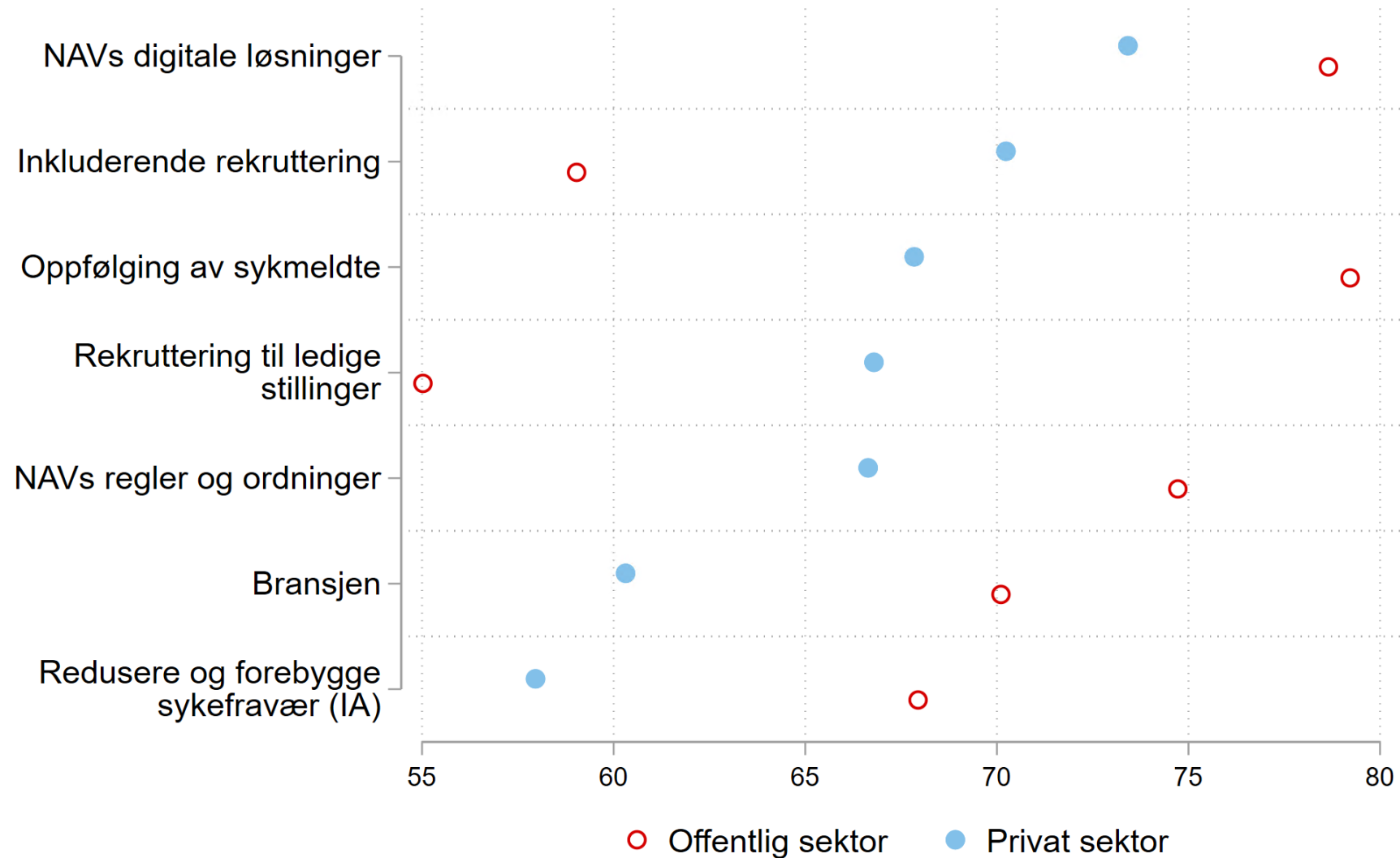
Eneste endringen fra i fjor

Fremhevet som forbedringsområder i 2022. Vi er fortsatt der

Medarbeidernes kompetanse: Økt tilfredshet med bransjekunnskap. Fortsatt lav vurdering på reduksjon og forebygging av sykefravær (IA)



Sektorene har ulik vurdering av NAV medarbeidernes kompetanse – høyest på de tjenesteområdene de bruker mest



60 prosent svarer positivt på at:
informasjonen fra NAV er klar og forståelig

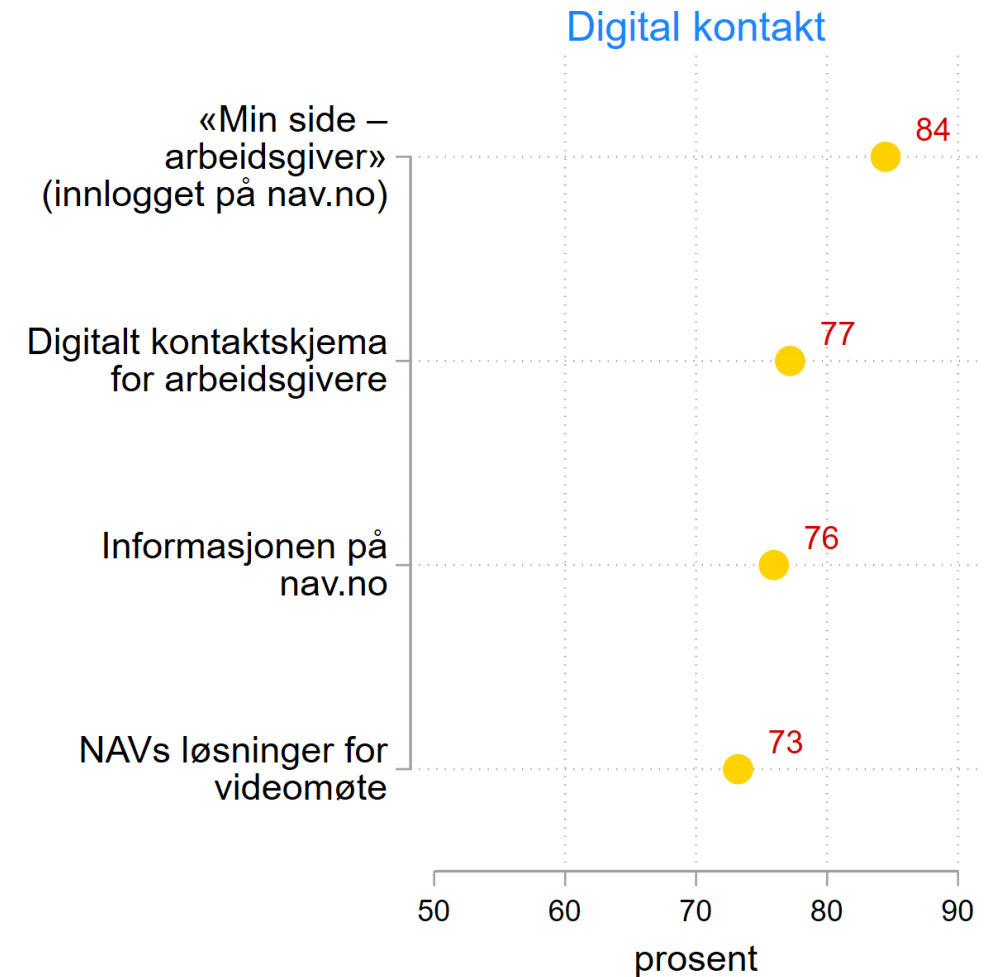
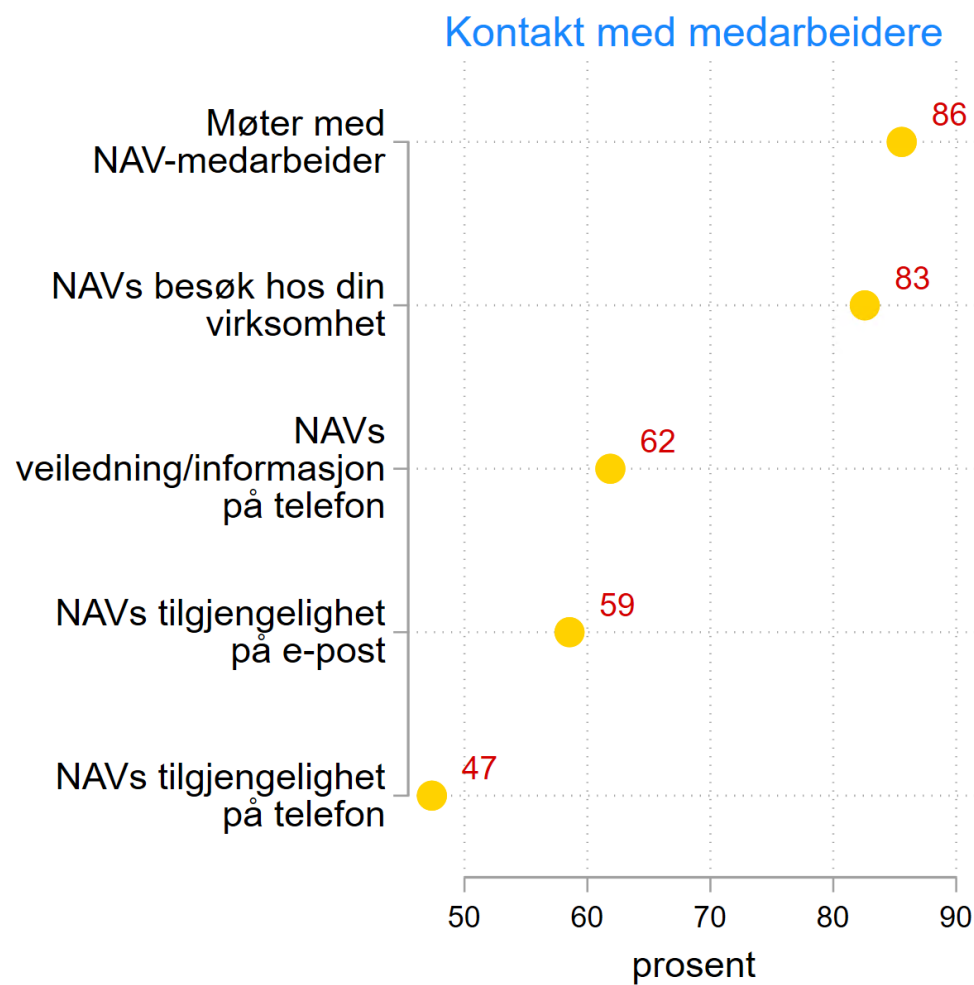
- sterk sammenheng med om NAVs regler og rutiner er lette å forstå
- og sammenheng med om de digitale løsningene dekker deres behov
- og rask og effektiv bistand

INNHOLD

KANAL

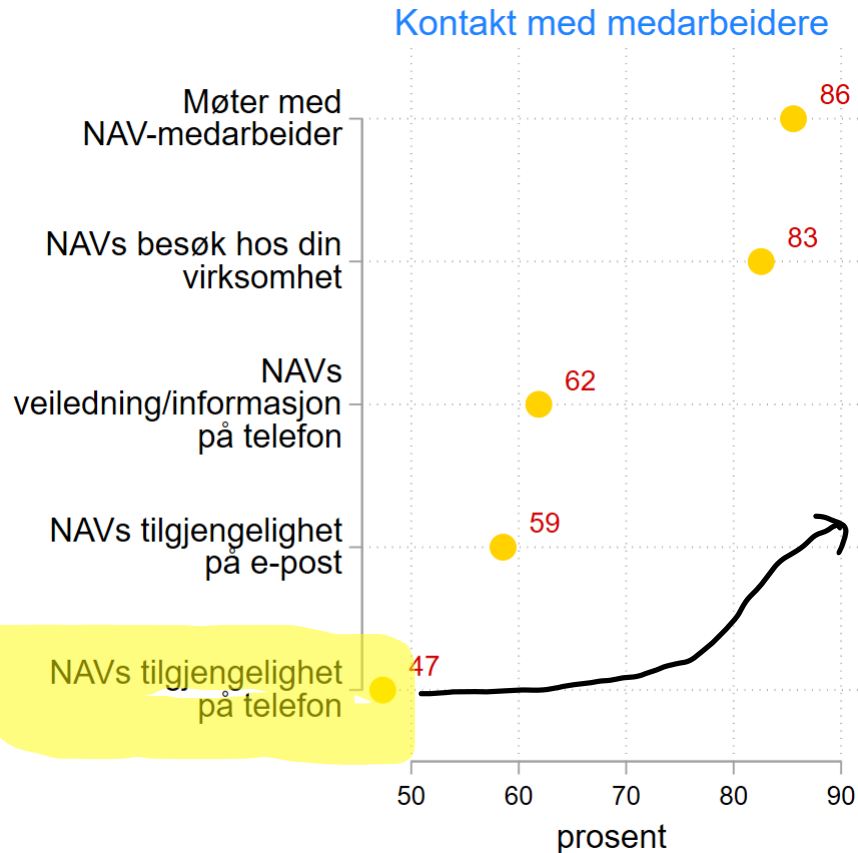
UTFALL

De digitale løsningene får gjennomgående høy skår. Møter med og besøk fra NAV får også positiv vurdering.



Tilfredshet med besøk i virksomheten har økt fra 72 prosent i 2021.

Som før er vurderingen lite positiv for tilgjengelighet på telefon:

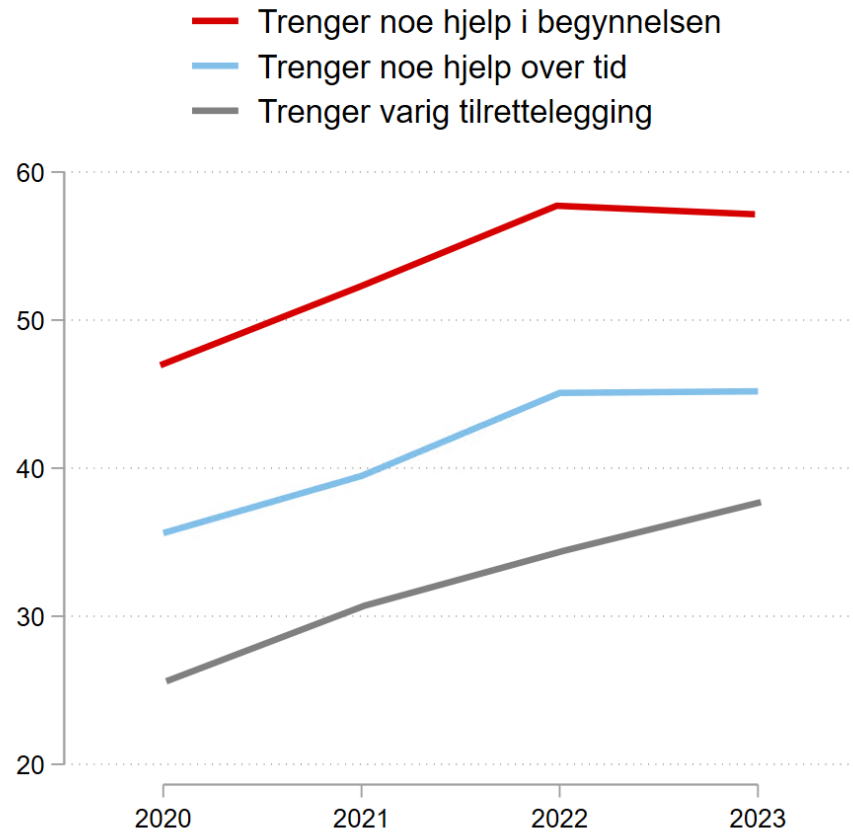


Tilgjengelighet på telefon er viktig for opplevelsen av tilgjengelighet til våre medarbeidere. Tre sitater fra fritekster:

- *Altfor korte åpningstider på telefonen hos NAV. Vanlig arbeidstid i Norge er 08:00 - 16:00*
- *De gangene jeg har trengt hjelp til utfylling av skjema, har ventetid i telefon vært lang.*
- *Syns det meste fungerte bedre når vi kunne kontakte NAV lokalt. Vi fikk mye raskere svar og slapp å havne som nummer 20 i telefonkøen.*

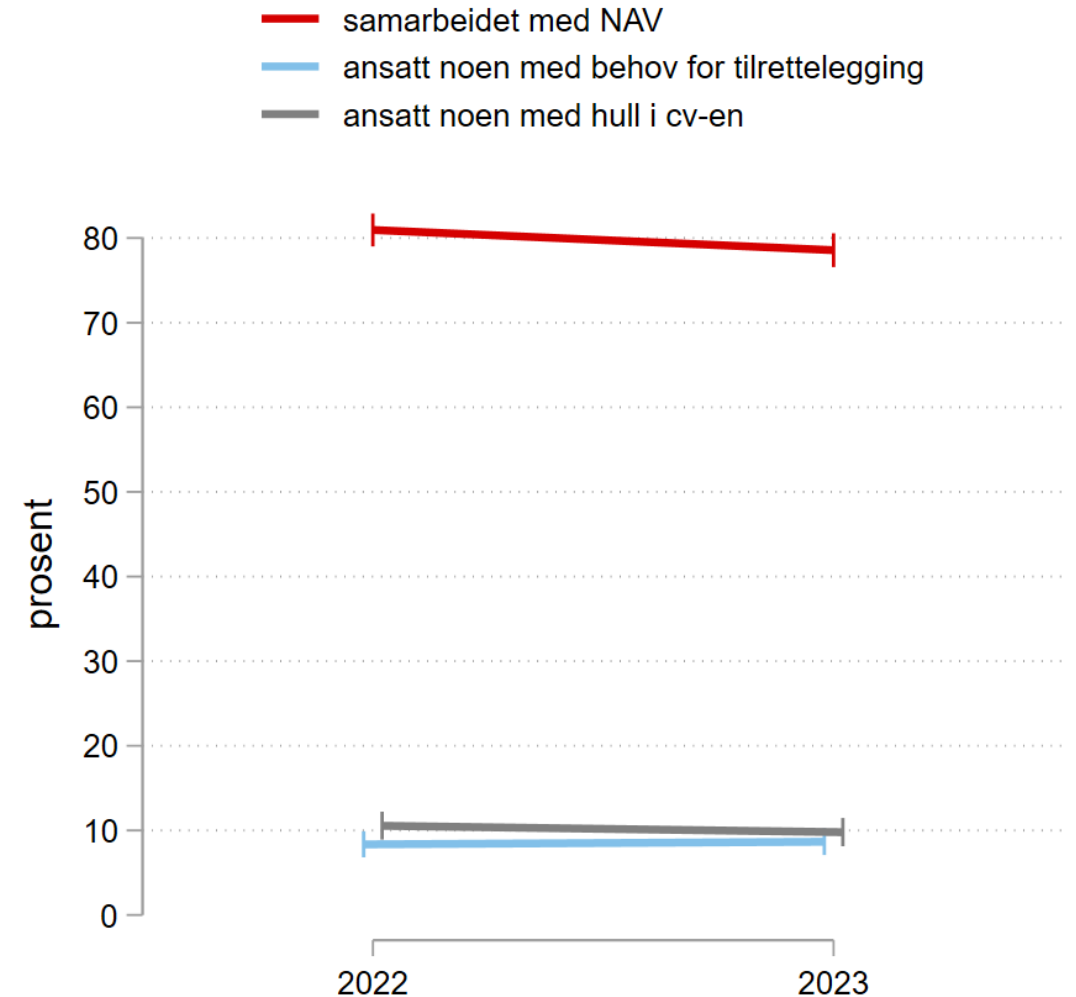
Rekruttering og tiltak

Inkludering følger arbeidsmarkedet

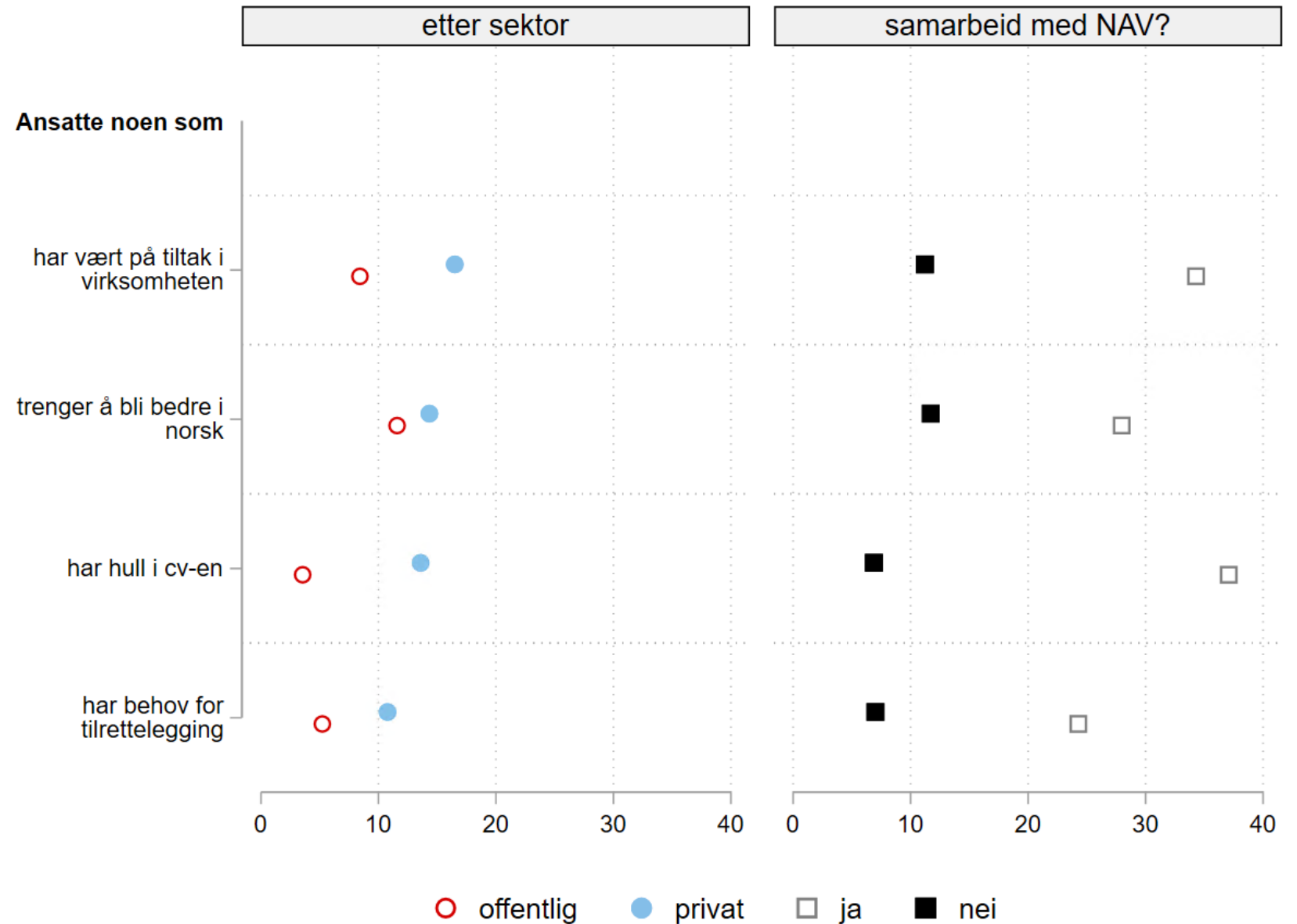


Og samarbeidet med NAV om rekrutteringer er stabilt

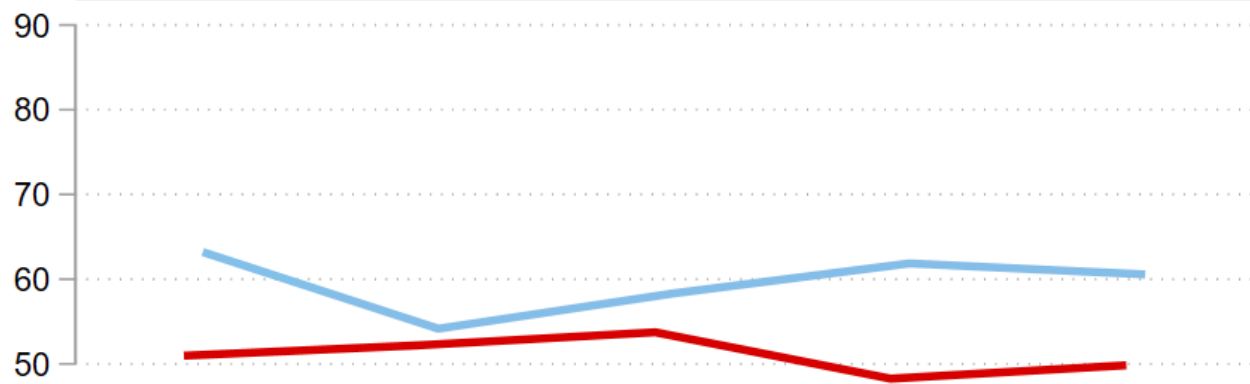
Hvis virksomheten har ansatt siste 6 måneder:



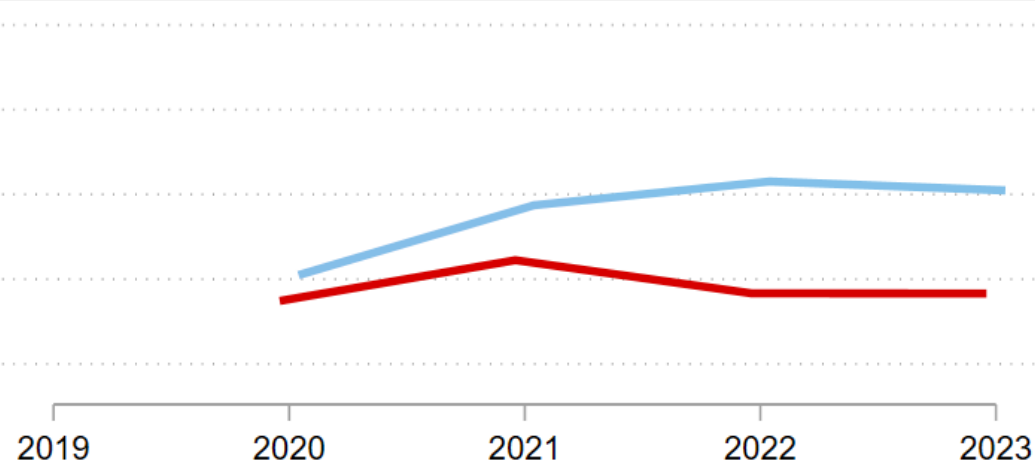
Virksomheter som samarbeider med NAV ansetter oftere våre brukere



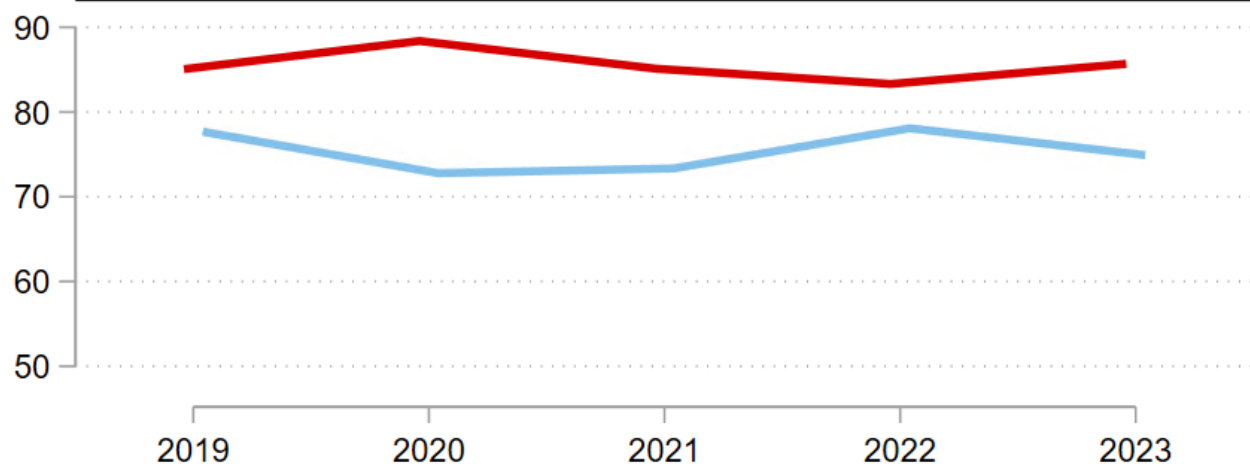
rekruttering ledige stillinger



inkluderende rekruttering



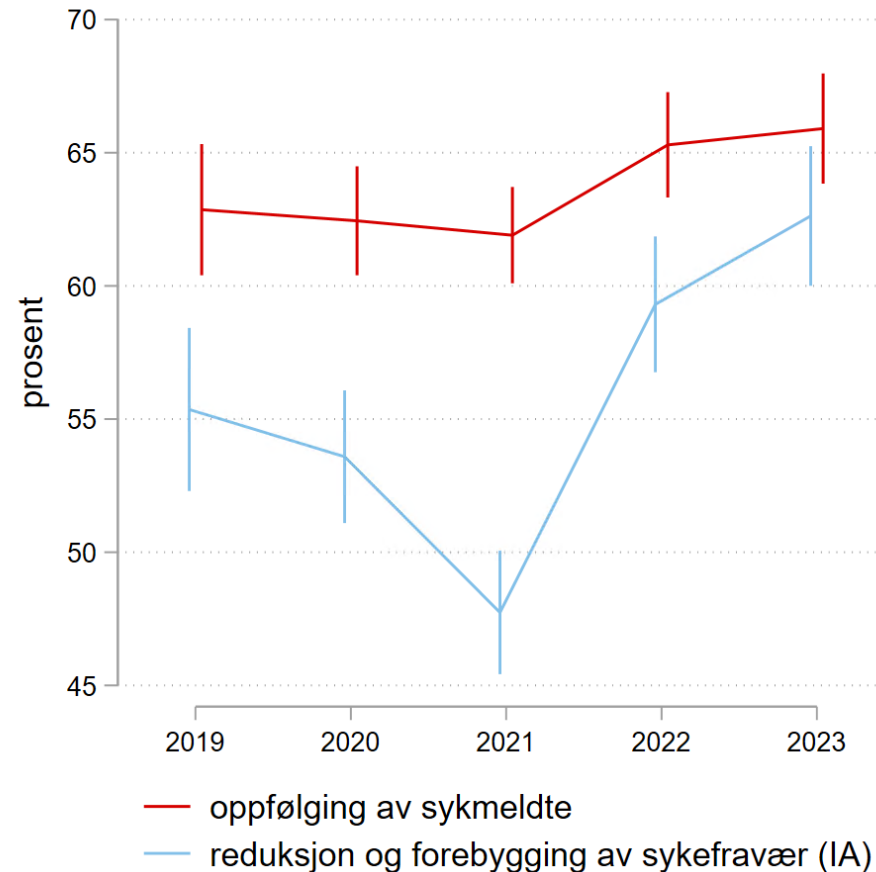
utlysning arbeidsplassen.no



- Offentlig sektor
- Privat sektor

Oppfølging av sykmeldte
Reduksjon og forebygging av sykefravær

Tilfredsheten med oppfølging av sykmeldte og forebygging av sykefravær (IA) er nå på samme nivå



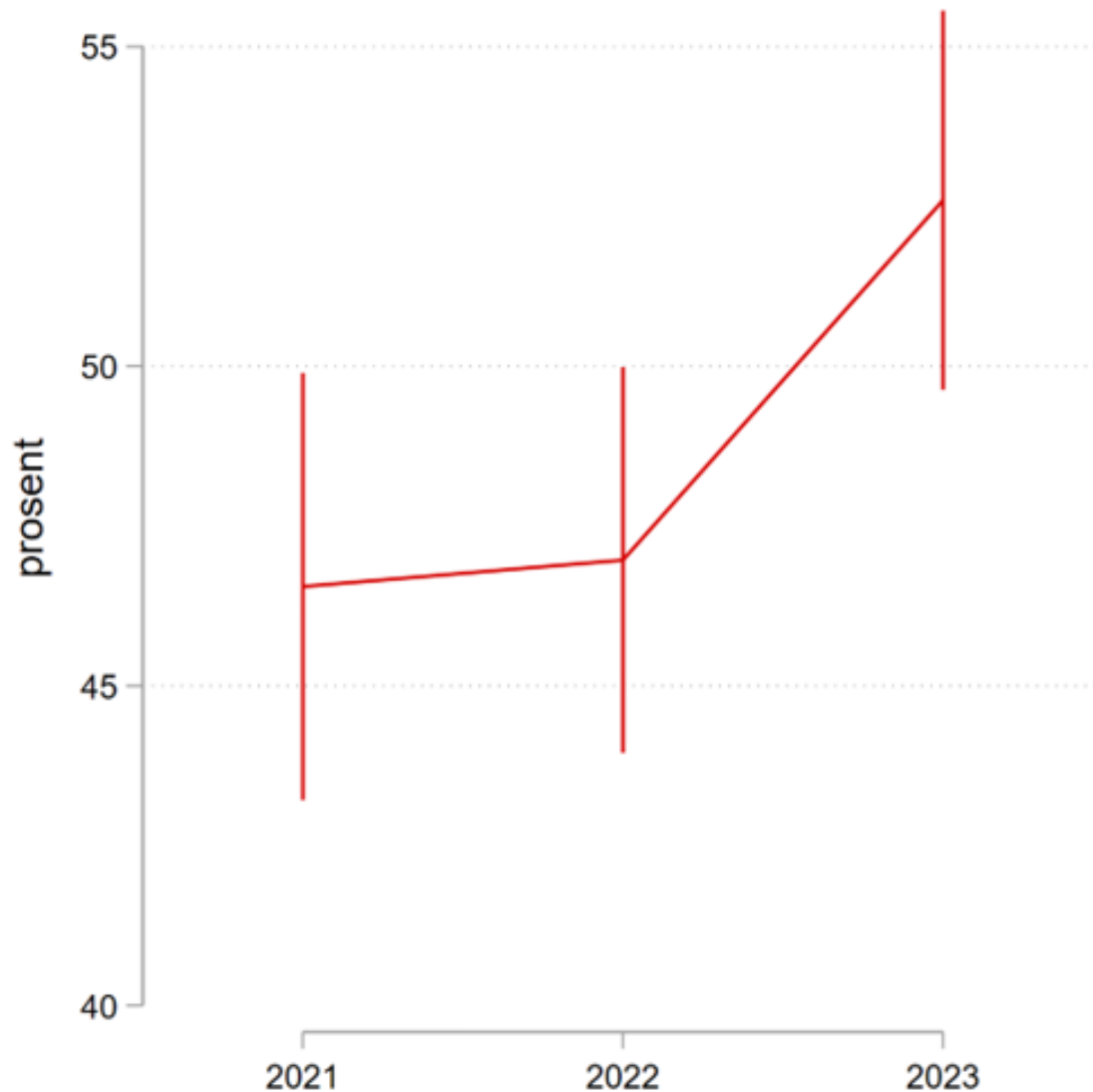
Men andelen med erfaring fra bistand til forebygging/IA har sunket i privat sektor



Fritekstene om oppfølging av sykemeldte går mye at NAVs medarbeidere bør ha mer tid og kapasitet til å følge opp - og stille mer krav til den sykmeldte

- *NAV må følge bedre opp i sykemeldingsperioden og jobbe mer med forebygging.*
- *NAV må ha kapasitet til å følge opp dialogmøter (gjerne før tidsfrist) når man ser at det er hyppig fravær.*
- *Det minste NAV må gjøre er å følge pålagte dialogmøter. Det skjedde ikke hos oss.*
- *Ha tid til å stille på oppfølgingsmøter*

Lav tilfredshet, men framgang på refusjon av sykepenger



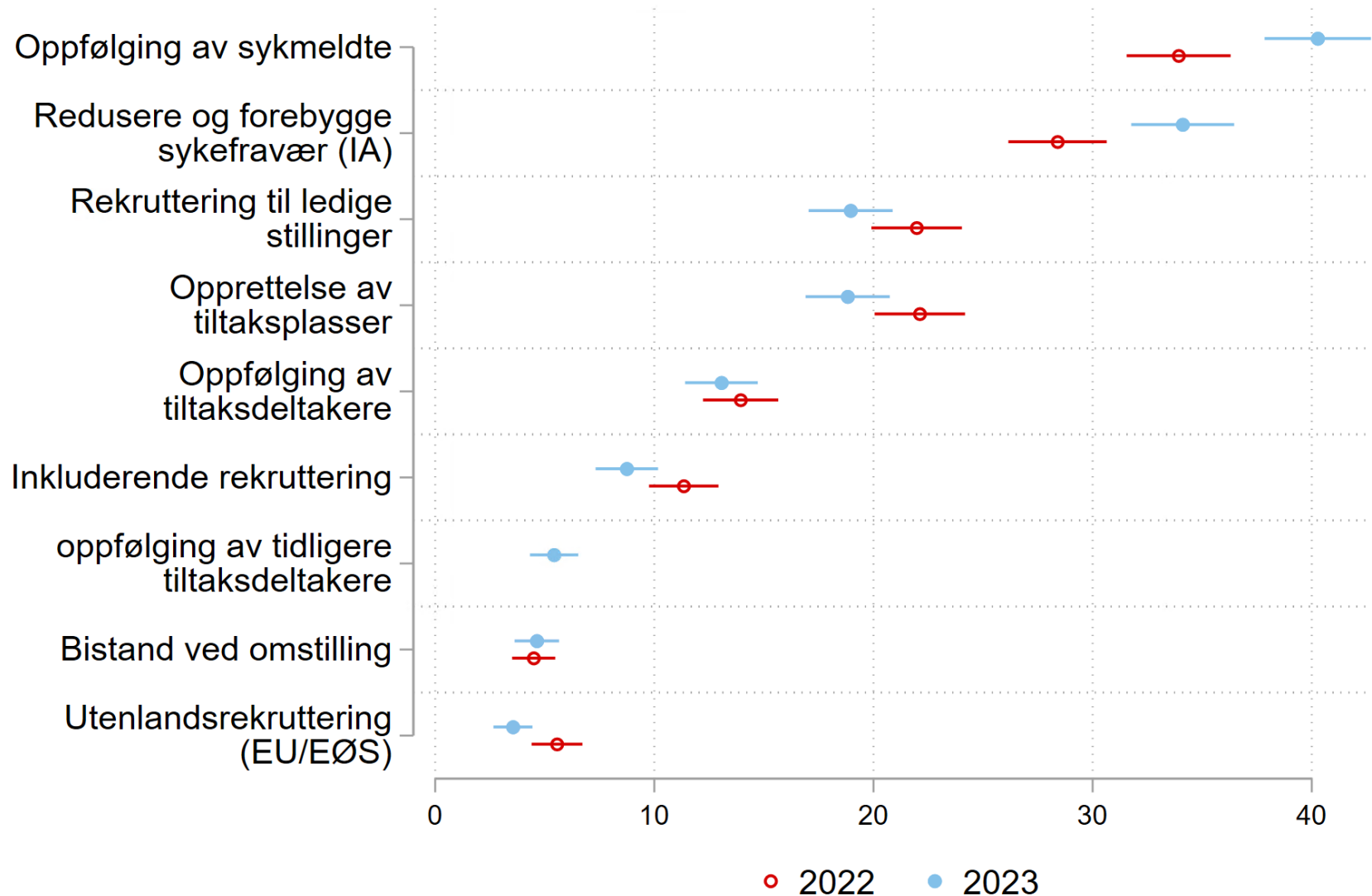
Redusert ventetid på refusjon fra 2022 til 2023.

Restansene på refusjon av sykepenger til kronisk sykdom/gravid ansatt økte i koronaperioden, og har sunket etter at det kom på plass en robotløsning. Dessuten tar det i år noe kortere tid for arbeidsgivere å få refundert sykepenger ved mer enn 16 dagers sykefravær. Grunnen er bedre løsninger for automatisk saksbehandling.

Fritekstsvar i undersøkelsen tyder på mange opplever at refusjon tar for lang tid, og både at ordningen og kontakten med NAV oppleves som krevende:

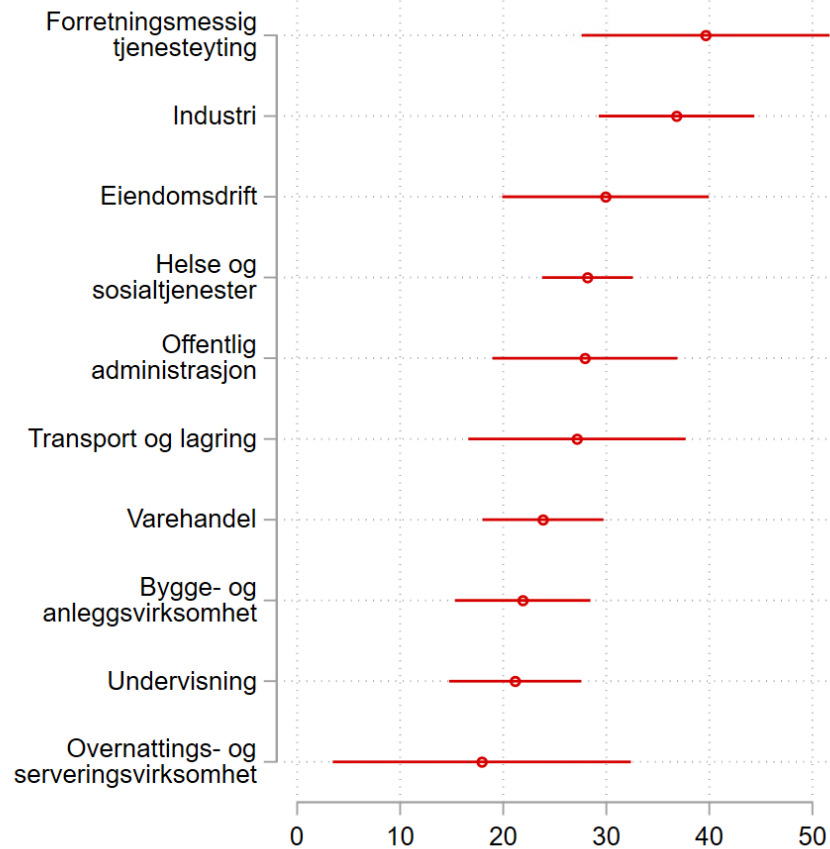
- *Umulig refusjonsordning, pågående sak over 6 mnd, utall telefoner, intet skjer, kommer aldri til å forskuttere lønn ved sykdom mer*
- *Det er urimelig at det tar 11 uker før vi får vurdert søknad om refusjon for arbeidsgiverperioden. Et stort likviditetsproblem for små bedrifter.*

Merbehov for tjenester fra NAV – størst og økende på helserelatert oppfølging

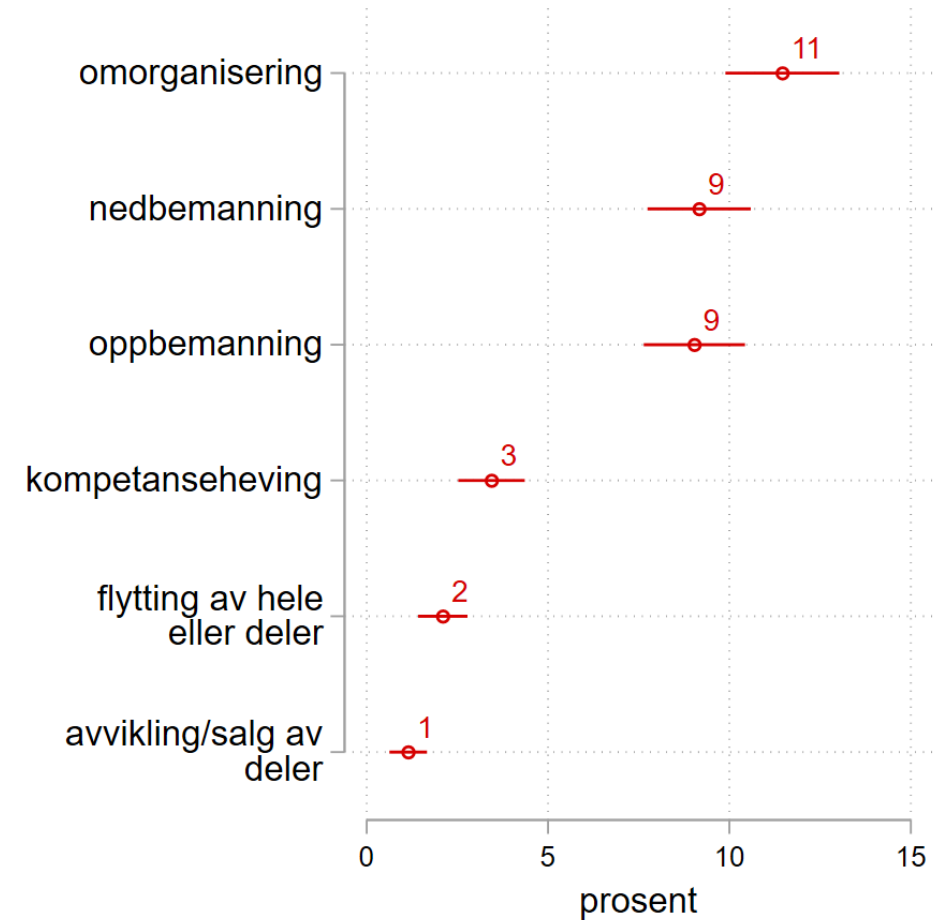


Større endringer enn normalt siste 6 mnd?:

Totalt etter næring



Områder



Nå starter arbeidet med neste års undersøkelse - og vi tar gjerne imot innspill

- Så langt tenker vi å ta inn et spørsmål om hvilke rekrutteringskanaler arbeidsgivere bruker ved ansettelser
- Er det noen temaer/problemstillinger dere ønsker å få belyst?
- Lenke til rapporten ligger på forsiden av presentasjonen. Send meg gjerne ris og ros – og forbedringsforslag på:
sverre.friis-petersen@nav.no