
NAVs arbeidsgiverundersøkelse 2023: Fortsatt fornøyde med NAV, men rom for forbedring

© NAV oktober 2023

EIER

Arbeids- og velferdsdirektoratet
Postboks 5, St. Olavs plass
0130 Oslo

Rapporten er tilgjengelig på
<https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/analyser-andre-temaer>

ISBN: 978-82-551-2538-9
ISSN: NAV-rapport 1891-005X

Innhold

Sammendrag	6
1 Innledning: Stramt arbeidsmarked, med lavere tiltaksnivå	8
2 Helhetlig tilfredshet med og tillit til NAV	10
2.1 Stabil tilfredshet og tillit	10
2.2 Privat sektor er nå like fornøyd som offentlig sektor.....	10
2.3 NAVs tillit styrker seg over tid sammenlignet med andre offentlige instanser.....	12
2.4 Tilfredsheten med NAV har sammenheng med mange aspekter ved samhandlingen med virksomhetene	12
3 Kommunikasjonsformer og tilgjengelighet	15
3.1 Økt innlogging på selvbetjeningsløsninger	15
3.2 Klarspråk er en utfordring for NAV	15
3.3 Høy tilfredshet med møter med NAV-medarbeidere	16
3.4 Fast kontaktperson	17
4 Mer positiv vurdering av NAV-medarbeidernes kompetanse om virksomhetenes bransje	19
5 Virksomhetenes samarbeid med NAV om rekruttering og arbeidsrettede tiltak	20
5.1 Bakteppet	20
5.2 Samarbeid med NAV viktig for inkluderende ansettelse.....	21
5.3 Hvordan NAV kan gjøre det mer attraktivt å inkludere	24
5.4 Stabil tilfredshet med NAVs rekrutteringstjenester.....	25
5.5 Tilfredsheten med NAVs oppfølging ved arbeidsrettede tiltak er relativt høy og stabil	26
6 Stabil tilfredshet med oppfølging av sykmeldte og gradvis økning på forebygging av sykefravær (IA)	29
6.1 Samme tilfredshet med oppfølgingen av sykmeldte.....	29
6.2 Virksomhetene ønsker økt tilgjengelighet til NAVs medarbeidere og at de er mer aktive i sykefraværarbeidet	30
6.3 Fortsatt positiv vurdering av de digitale løsningene som brukes mye.....	31

6.4 Refusjon av sykepenger oppleves fortsatt som problematisk	32
6.5 Gradvis økning i tilfredsheten med bistand til reduksjon og forebygging av sykefravær (IA)	32
6.6 Positiv vurdering av egen innsats for å redusere og forebygge sykefravær – og vurderingen har både sammenheng med samarbeid med NAV og virksomheten selv	35
6.7 Private virksomheter ønsker NAV mer aktive på IA-området ...	36
6.8 Økt behov for helserettet bistand	36
7 Omstilling	38
7.1 En fjerdedel har vært gjennom større endringer enn normalt ..	38
7.2 Ønsker mer helserettet bistand og kompetanseheving ved omstilling	38
7.3 Økt tilfredshet med NAVs bistand ved permittering siden 2020	39
8 Referanser	40
Vedlegg	41
Vedlegg 1: Metode for Arbeidsgiverundersøkelsen	41
Vedlegg 2: Spørreskjema med deskriptiv statistikk.....	43
Vedlegg 3: Sammenhengen mellom tilfredshet helhetlig sett med NAV og ulike aspekter ved samhandlingen mellom virksomheter og NAV. Lineær regresjon	51
Vedlegg 4: Sammenhengen mellom om informasjonen fra NAV er klar og forståelig og aspekter ved samhandlingen med NAV. Lineær regresjon	52
Vedlegg 5: Sammenhengen mellom tilfredshet med NAVs tilgjengelighet på telefon/ e-post og aspekter ved samhandlingen mellom virksomheter og NAV. Lineær regresjon..	53
Vedlegg 6: Sammenhengen mellom om virksomheten opplever å jobbe systematisk med å redusere/forebygge sykefravær og relevante uavhengige variabler. Lineær regresjon.....	54

NAVS ARBEIDSGIVERUNDERSØKELSE 2023: FORTSATT FORNØYDE MED NAV, MEN ROM FOR FORBEDRING

Av Sverre Friis-Petersen¹

Sammendrag

Etter flere år med økning i tilfredsheten med og tillit til NAV, er andelen som svarer positivt i år, som i fjor, 86 prosent på begge spørsmålene. Etter korona-perioden med lavere tilfredshet blant de private virksomhetene, er de private og offentlige i år like fornøyde med NAV.

Det er lite endringer fra i fjor på sentrale aspekter som går på tvers av de ulike tjenesteområdene. Den eneste endringen fra i fjor er at økt andel svarer positivt (fra 60 til 64 %) på om NAVs medarbeidere bistår raskt og effektivt. Forbedringsområdene fra i fjor er der fortsatt. 53 prosent mener at NAVs medarbeidere er tilgjengelige og at medarbeiderne er godt koordinerte. Bare 47 prosent opplever at NAVs rutiner og regler er lette å forstå.

60 prosent svarer positivt på at informasjonen fra NAV er klar og forståelig. Vi finner sterk sammenheng mellom dette klarspråk-spørsmålet og om NAVs rutiner og regler er forståelige. Reglene er politisk bestemt, men det er antakelig potensial for å forklare de på en bedre måte.

Virksomhetene er godt fornøyde med møter med NAVs medarbeidere og med NAVs besøk i virksomheten (86 og 83 %). På det siste spørsmålet har tilfredsheten økt med hele 11 prosentpoeng fra 2021. Å nå fram til NAV på telefon er fortsatt en utfordring. Bare 47 prosent vurderer det positivt, og det er en klar sammenheng mellom hvordan virksomhetene vurderer tilgjengeligheten på telefon og tilgjengeligheten til NAVs medarbeidere.

Siden 2018 har andelen som oppgir at de har brukt selvbetjeningsløsningene til NAV økt fra 61 til 81 prosent. I undersøkelsen er tilfredsheten med de fleste av disse løsningene over 80 prosent. Samtidig gir en lavere andel (70 %) positiv vurdering på det mer generelle spørsmålet om NAVs digitale løsninger dekker deres behov. Dette kan bety at virksomhetene har behov for flere løsninger enn de eksisterende.

En stor del av virksomhetene, 84 prosent, er fornøyde med «Min side – arbeidsgiver», som er en viktig inngang for digital kontakt med NAV. Tilfredsheten har økt siden 2020 i takt med at løsningen er utviklet.

¹ Vi takker de mange som bidrar til å videreutvikle NAVs arbeidsgiverundersøkelse: brukerrepresentanter, ansatte i NAV og andre som gir tilbakemelding på undersøkelsen. Vi retter en spesiell takk til de virksomhetene som tar seg tid til å delta i undersøkelsen.

Virksomhetene er minst fornøyd med NAV-medarbeidernes kompetanse om bransjen deres, om rekruttering til ledige stillinger og forebygging av sykefravær. Av disse vurderes kompetansen om virksomhetenes bransje mer positivt enn i fjor.

Det er fortsatt relativt høy tilfredshet med utlysning av stillinger på arbeidsplassen.no (78 %), mens tilfredsheten er noe lavere med bistanden fra NAV til inkluderende rekruttering (68 %) og enda lavere på rekruttering til ledige stillinger (59 %).

Bakteppet i år er at arbeidsmarkedet er litt mindre stramt enn i fjor. Samtidig er nivået på arbeidsrettede tiltak redusert. Andelen som ser det som aktuelt med inkluderende rekruttering, er som i 2022. Ikke uventet finner vi at virksomhetene i større grad rekrutterer personer med nedsatt arbeidsevne og/eller «hull i cv-en», hvis de samarbeider med NAV om rekrutteringen.

Tre av fire arbeidsgivere er tilfredse med NAVs oppfølging ved de ulike arbeidsrettede tiltakene. Blant de virksomhetene som er misfornøyd med NAVs oppfølging ved tiltak, ønsker mange at det skal være lettere å ta kontakt med NAV.

Tilfredsheten med oppfølging av sykmeldte og forebygging av sykefravær (IA) er i 2023 på samme nivå (henholdsvis 66 og 63 %). I 2021 var tilfredsheten 14 prosentpoeng lavere på forebygging.

Som del av arbeidet med å utvikle NAVs bistand ved omstilling, er det i år spørsmål om større endringer i arbeidslivet – og om virksomhetene samarbeider med NAV om relaterte tjenester eller ønsker slikt samarbeid. 27 prosent av virksomhetene oppgir at de har hatt større endringer enn normalt. Disse virksomhetene ønsker i større grad bistand fra NAV til forebygging av sykefravær (IA) og til kompetanseheving.

1 Innledning: Stramt arbeidsmarked, med lavere tiltaksnivå

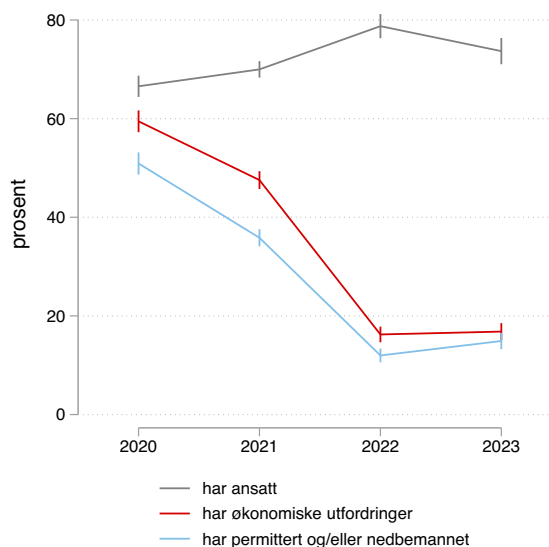
Arbeidsgiverundersøkelsen er én av to årlige nasjonale spørreundersøkelser blant NAVs brukere. Denne undersøkelsen ble gjennomført i mai-juni og retter seg mot ledelsen i private og offentlige virksomheter som har mottatt en eller flere tjenester fra NAV. Den andre, personbrugerundersøkelsen, går til individuelle søkere og mottakere av NAVs tjenester. I denne rapporten presenterer vi noen resultater og utvalgte analyser fra arbeidsgiverundersøkelsen.

NAV fikk ny virksomhetsstrategi i 2022 («NAV 2030», <https://www.nav.no/strategi>). *Mobilisering av arbeidskraft i et arbeidsliv i omstilling* er en av tre hovedambisjoner. Arbeidsgiverne er NAVs viktigste medspillere for å få folk i jobb, følge opp sykmeldte og forebygge sykefravær (IA). I NAVs omverdensanalyse (NAV 2023b) ses framtidige omstillinger i sammenheng med teknologiske endringer, grønt skifte og en eldre befolkning.

Bakteppet for private virksomheter har endret seg mye siden 2020 (figur 1). I 2020, rett etter starten av koronapandemien, var det en krevende situasjon for mange i privat sektor. 59 prosent oppga å ha økonomiske utfordringer, og 51 prosent svarte at de hadde permittert, eller var i ferd med å permittere eller nedbemanne. Situasjonen bidro til lavere tilfredshet med NAV blant de som var hardest rammet av pandemien, selv om tilfredsheten totalt sett var uendret fra 2019 til 2020 (NAV 2020). I 2021 var omfanget av koronarelaterte utfordringer redusert. Da var det mindre sammenheng mellom virksomhetenes koronautfordringer og resultatene i undersøkelsen. Tilfredsheten med, og tilliten til, NAV økte noe fra 2020 til 2021 (NAV 2021).

I fjorårets undersøkelse var det kraftig reduksjon både i andel private virksomheter som oppga økonomiske utfordringer og innslaget av permittering/nedbemanning (henholdsvis 16 og 12 %). I år er det en liten økning i andelen som har permittert/nedbemannet (15 %). Et positivt trekk i fjor var at 79 prosent av de private virksomhetene svarte at de har ansatt noen de siste 6 månedene, mot 70 prosent i 2021. Fjorårets bedriftsundersøkelse (NAV 2022b) viste at rekord-

Figur 1: Private virksomheters situasjon. Prosentandeler, med 95 % konfidensintervall. Flere svar mulig



mange virksomheter opplevde rekrutteringsproblemer, og at det både var stor mangel på kvalifisert arbeidskraft og høy sysselsettingsforventning i mange næringer og yrker. Mangel på arbeidskraft gir mulighet for at flere virksomheter ønsker å inkludere personer utenfor arbeidslivet (NAV 2022a, 2023b). I år viser bedriftsundersøkelsen (NAV 2023a) et fortsatt stramt arbeidsmarked, men med noe mindre mangel på kvalifisert arbeidskraft. Dette avspeiles i årets undersøkelse ved at noe lavere andel av de private oppgir at de har ansatt.

Rapporten er strukturert slik: **Kapittel 2** handler om utviklingen i virksomhetenes tilfredshet med og tillit til NAV. Der sammenligner vi også tilliten til NAV og andre offentlige instanser. Dessuten vises tilfredsheten med ulike aspekter ved samhandlingen ved NAV, og en analyse av sammenhengen mellom tilfredshet helhetlig sett og tilfredshet med disse aspektene. I **kapittel 3** belyser vi kommunikasjonsformer mellom NAV og virksomhetene, og deres vurdering av disse kanalene for kommunikasjon. Vi ser også på om virksomhetene opplever at informasjonen fra NAV er klar og forståelig og om de har fast kontaktperson i NAV. I **kapittel 4** ser vi nærmere på hva virksomhetene mener om NAV-medarbeidernes kompetanse. I **kapittel 5** tar vi for oss virksomhetenes

samarbeid med NAV om rekruttering og arbeidsrettede tiltak i et arbeidsmarked som kan gi gode muligheter for inkludering. I **kapittel 6** er søkelyset på virksomhetenes vurdering av NAVs bistand til oppfølging av sykmeldte og forebygging av sykefravær (IA). Dette ses i sammenheng med virksomhetenes innspill om merbehov for NAVs tjenester. Avslutningsvis går vi i **kapittel 7** nærmere inn på

virksomhetenes behov for ulike tjenester fra NAV når de er under omstilling.

Metodisk informasjon om gjennomføring og analyse av undersøkelsen er i vedlegg 1 og spørsmålene i undersøkelsen med beskrivende statistikk er samlet i vedlegg 2. Regresjonstabeller fra analyser underveis i rapporten er i de påfølgende vedleggene.

2 Helhetlig tilfredshet med og tillit til NAV

Dette kapitlet handler om virksomhetenes vurdering av de to hovedspørsmålene i undersøkelsen: helhetlig tilfredshet med NAV og tilliten til NAV. Tilliten til NAV sammenligner vi deretter med virksomhetenes tillit til andre offentlige instanser. I siste del fokuserer vi på ulike aspekter ved virksomhetenes samhandling med NAV og om disse har sammenheng med tilfredsheten helhetlig sett.

2.1 Stabil tilfredshet og tillit

Etter flere år med økning i tilfredsheten, er det i år ingen signifikant økning fra fjoråret (fra 85 til 86 prosent, figur 2). Siden 2018 har tilfredsheten imidlertid økt med 12 prosentpoeng. Fra 2018 til 2019 var det en kraftig økning, fra 74 til 80 prosent. Det skyldtes antagelig økt tilfredshet med NAVs nye digitale løsninger for arbeidsgivere, spesielt løsningene for oppfølging ved sykefravær (NAV 2019). 2019 var det første året med spørsmål om tilliten til NAV, og tilliten følger stort sett tilfredsheten tett. I 2020, det første året med koronautfordringer, var det kun mindre endringer i tilfredshet og tillit (NAV 2020). I 2021 økte både tilfredshet og tillit, selv om mange virksomheter fortsatt hadde koronarelaterte utfordringer.

Samlet for de tre siste årene har utviklingen vært positiv, med samme nivå på tilfredshet og tillit. Dette kan

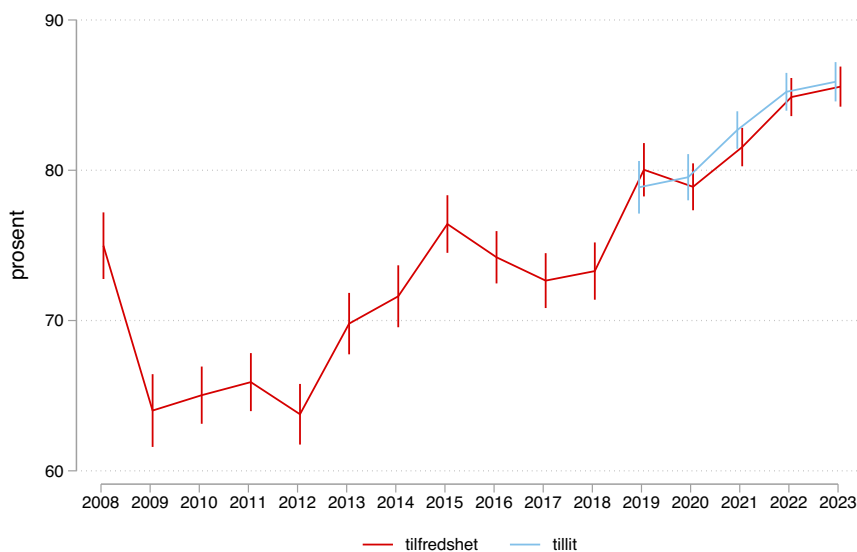
trolig ses i sammenheng med videreutvikling av NAVs tjenester og samarbeid med virksomhetene.

Det første året NAV gjennomførte undersøkelsen, 2008, var 75 prosent av virksomhetene fornøyde. I 2009, med lange ventetider på en del ytelser og på telefonkontakt med NAV, sank tilfredsheten til 64 prosent og holdt seg på det nivået til og med 2012. Derfra økte andelen til 76 prosent i 2015, fulgt av noe lavere andel i 2016-2018 (NAV 2021).

2.2 Privat sektor er nå like fornøyd som offentlig sektor

Siden 2018 har begge sektorer samlet hatt økning i tilfredshet (figur 3). Det oppsto en forskjell mellom sektorene i 2020 i forbindelse med pandemien, da en del virksomheter i privat sektor trolig opplevde at utbetalinger fra NAV ikke kom raskt nok og at NAVs tjenester/ytelser ikke dekket deres behov (NAV 2020). Forskjellen var der også i 2021 (87 % i offentlig sektor og 80 i privat sektor). Med stabil tilfredshet for de offentlige virksomhetene og økt tilfredshet for de private i fjor, ble forskjellen liten. I årets undersøkelse ser vi ingen signifikant forskjell i tilfredshet mellom sektorene. Dette er til tross for at de sektorene i ulik grad samarbeider med NAV på ulike områder (privat sektor mest på rekruttering/inkludering/tiltak, offent-

Figur 2: Virksomhetenes overordnede vurdering av NAV. Andel som svarer 4-6 på en sekspunktsskala, med 95 % konfidensintervall



Kort om brukertilfredshet og tillit

Tillit og tilfredshet med tjenester er blant de vanligste spørsmålene i brukerundersøkelser (Difi 2017; Morgeson og Petrescu 2011; Weerakkody mfl. 2014). Disse dimensjonene henger sammen, men kan også forstås hver for seg.

Tilfredshets-spørsmålet er rettet mer inn mot virksomhetenes erfaring med NAV de siste 6 månedene. Spørsmålet framstår derfor som mer avgrenset enn tillit. I offentlig sektor er brukernes (inkludert virksomhetenes) evaluering viktig fordi det ikke er én etablert definisjon på god tjenestekvalitet. Brukertilfredshet kan både være en refleksjon, og del av, tjenestekvaliteten (Morgeson og Petrescu 2011).

Tillit er et abstrakt begrep som kan forstås på ulike måter. Det dreier seg om i hvilken grad en stoler på at motparten handler i ens egen interesse (Gulbrandsen 2000; Putnam 1993). Tilliten kan formes av den enkeltes erfaringer (spesi-

fikk tillit) samt mer generelle oppfatninger som tiltro til medmennesker og rettsstat (generell tillit). At brukerne har tillit til det offentlige gjør trolig samhandlingen enklere, ved at kontrollbehov reduseres (Boix og Posner 1998; Luhmann 1999; Nyberg mfl. 2016).

I Arbeidsgiverundersøkelsen spør vi om tilfredshet og tillit med spørsmål med en 6-punktsskala. Utgangspunktet er erfaringer med NAV de siste seks månedene:

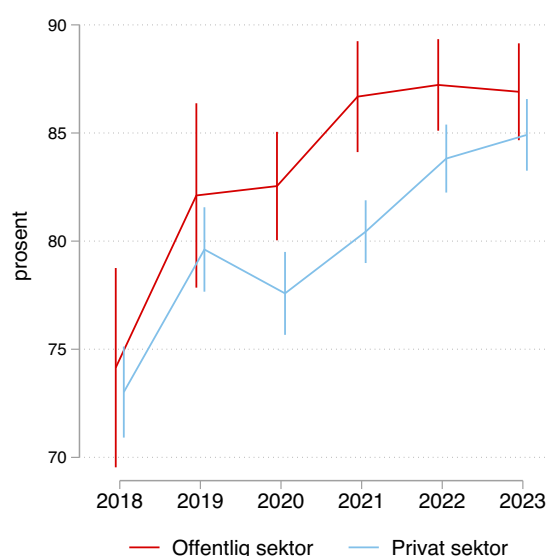
- Tilfredshet: *Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med NAV, helhetlig sett?*
- Tillit til NAV inngår i et spørsmål der vi som en sammenligning også spør om tillit til andre offentlige instanser: *Hvor stor tillit har dere til virksomhetene nedenfor?* (NAV, Skatteetaten, Kommunen, Statistisk sentralbyrå og Innovasjon Norge).

lig sektor mest på oppfølging av sykmeldte og forebygging av sykefravær/IA).

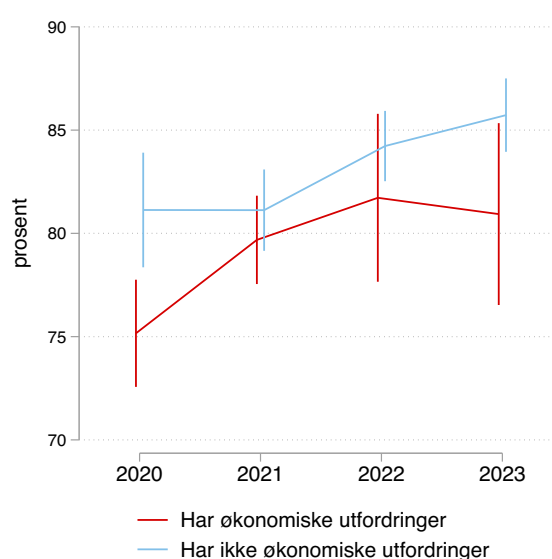
I fjorårets undersøkelse økte tilfredsheten med NAV noe med antall ansatte i privat sektor, og var med andre ord lavest blant de minste virksomhetene. Vi antok at dette hadde sammenheng med at de større virksomhetene oftere samhandler med NAV, og at det også var mulig at de små private virksomhetene i mindre grad har ressurser (som egne HR-ressurser og eta-

blerte interne rutiner) til å håndtere samarbeidet med NAV (NAV 2020, 2022a). En kan tenke seg at forskjell i administrative ressurser mellom små og store virksomheter betyr mer når virksomhetene og/eller NAV har større utfordringer, som under koronapandemien. I årets undersøkelse, når utfordringene antagelig er mindre, finner vi derimot ingen forskjell i tilfredshet mellom små og store virksomheter.

Figur 3: Tilfredshet med NAV etter sektor. Prosentandel som svarer 4-6 på en sekspunktsskala, med 95 % konfidensintervall



Figur 4: Tilfredshet med NAV i private virksomheter, etter økonomiske utfordringer eller ikke. Prosentandel som svarer 4-6 på en sekspunktsskala, med 95 % konfidensintervall



I 2020, det første koronaåret, var det lavere tilfredshet med NAV blant de private virksomhetene som oppga at de hadde økonomiske utfordringer (figur 4). Vi antar at dette har sammenheng med virksomhetenes situasjon og NAVs håndtering av koronasituasjonen (NAV 2020). I 2021 var det ingen reell forskjell i tilfredshet ut fra hvordan virksomhetene klarte seg økonomisk, men i årets undersøkelse ser vi en tendens til lavere tilfredshet blant de med økonomiske utfordringer.

2.3 NAVs tillit styrker seg over tid sammenlignet med andre offentlige instanser

Siden 2021 har vi for sammenligningens skyld spurt om virksomhetenes tillit til andre offentlige instanser (figur 5). Tilliten er klart høyest til Skatteetaten, fulgt av Statistisk sentralbyrå. Siden i fjor har NAV hatt noe høyere tillit enn kommunene.

Det kan være en tendens til at de instansene som følger opp enkeltansatte og/eller utøver skjønn i sine tjenester til virksomhetene har noe mindre tillit enn de med regelstyrte beregninger og tjenester, eksempelvis Skatteetaten (NAV 2022a). Som nevnt ovenfor er det i år ikke en sigifikant økning i tilliten til NAV blant arbeidsgiverne. Det kan være uttrykk for at vi nærmer oss et nivå på tilliten som er såpass høyt at økninger i tilfredsheten skjer mer gradvis. Et mer optimistisk

scenario er at tilliten – og tilfredsheten – vil fortsette å øke hvis NAV styrker tjenestene til, og samhandlingen med, arbeidsgiverne.

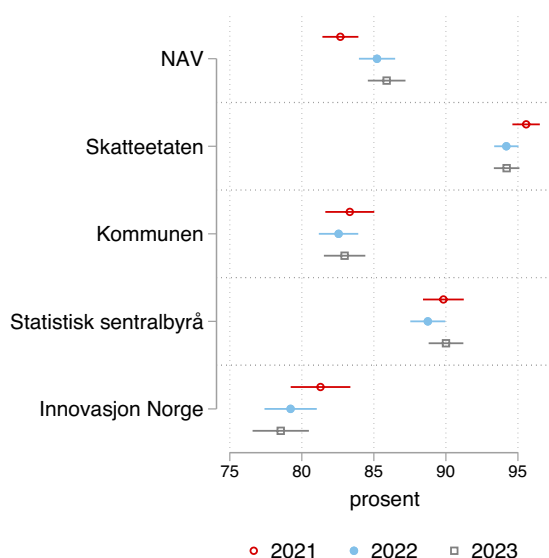
2.4 Tilfredsheten med NAV har sammenheng med mange aspekter ved samhandlingen med virksomhetene

I denne delen er temaet virksomhetenes vurdering av ulike aspekter ved NAV. Spørsmålene om aspektene dekker sentrale sider ved samhandlingen mellom virksomhetene med NAV. Vi ser også på om vurderingen av aspektene har sammenheng med vurderingen av tilfredsheten med NAV helhetlig sett.

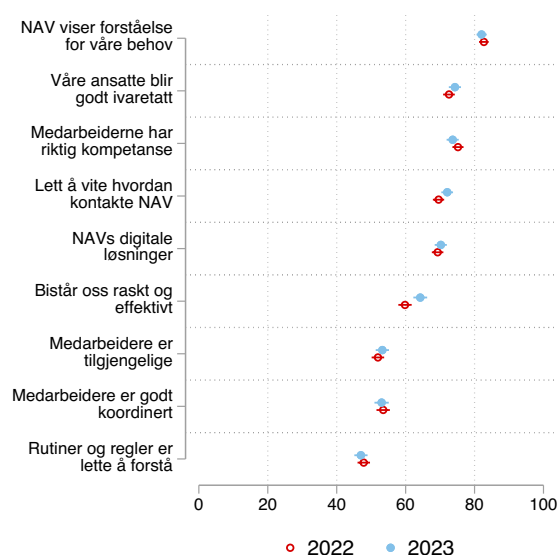
Over tid har responsen fra virksomhetene på aspektene variert noe. Stort sett sank andelen positive på disse spørsmålene fra 2019 til 2020, fulgt av framgang i 2021 og 2022 på mange av aspektene. I år er det gjennomgående lite endringer (figur 6). Unntaket er høyere andel positive, fra 60 til 64 prosent, på spørsmålet om NAVs medarbeidere bistår raskt og effektivt.

Som i fjor, er den største andelen (82 %) av virksomhetene enige i at NAV viser forståelse for deres behov. 74 prosent er enige i at deres ansatte blir godt ivaretatt når de har behov for bistand fra NAV, og i at NAVs medarbeidere har riktig kompetanse for å bistå virk-

Figur 5: Prosentandel instanser med høy grad av tillit (4-6 på sekspunktsskala), 95 % konfidensintervall



Figur 6: Tilfredshet med aspekter ved samhandlingen med NAV. Prosentandeler fornøyde virksomheter (4-6), 95 % konfidensintervall



somheten. Det er også rundt 70 prosent som gir positiv respons på at det er lett å vite hvordan de skal kontakte NAV og at NAVs digitale løsninger ivaretar virksomhetens behov.

Senere i rapporten skal vi se at over 80 prosent av virksomhetene gir positiv vurdering på de fleste av NAVs digitale løsninger. Den lavere skåren på det mer generelle spørsmålet om NAVs digitale løsninger, kan ha sammenheng med at virksomhetene har behov for flere løsninger enn de eksisterende. I fritekstsvar fra virksomhetene nevnes for eksempel ønske om digitalisering av flere skjemaer og flere løsninger for søknad og refusjon ved arbeidsrettede tiltak. Det er også mulig at den lavere generelle vurderingen henger sammen med at de forventer at NAV har godt fungerende digitale løsninger. De enkelte digitale løsningene kan på den annen side få mer positiv vurdering ut fra virksomhetenes erfaring med bruken av dem.

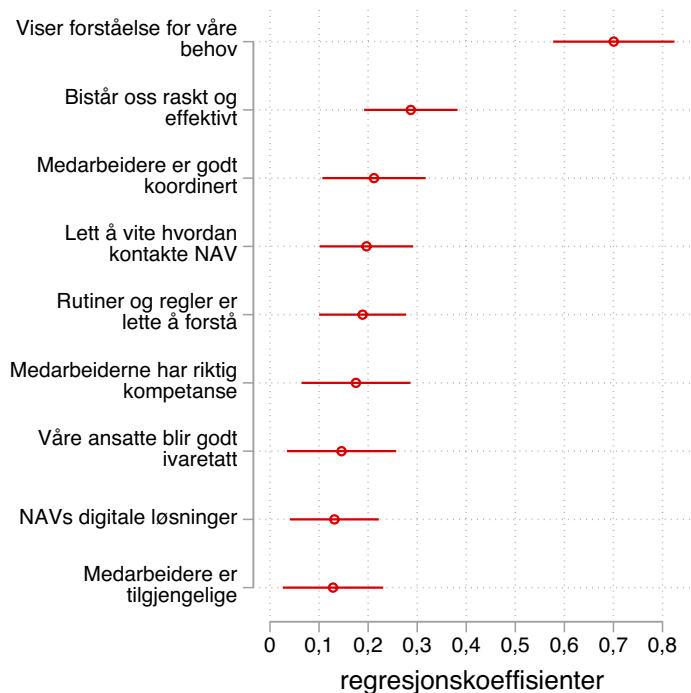
Klart minst positiv tilbakemelding er det på spørsmålene om NAVs medarbeidere er tilgjengelige når virk-

somheten trenger det og om medarbeiderne er godt koordinerte (begge 53 %) og om NAVs rutiner og regler er lette å forstå (47 %). I fjorårets undersøkelse var det en framgang på det siste spørsmålet fra 40 til 46 prosent. Vi vurderte at den lave andelen kan skyldes at mange virksomheter sliter med å forstå NAVs regler og rutiner. Denne forståelsen er rimeligvis viktig for å ivareta virksomhetens interesser og rettigheter i samhandlingen med NAV (NAV 2022a). Den lave vurderingen av NAVs rutiner og regler er om lag den samme på tvers av sektorene og næringer, og for både små og store virksomheter.

Arbeidsgivernes tilbakemelding på koordinering mellom medarbeiderne, tilgjengelighet til medarbeiderne og forståelige regler og rutiner, har over tid vært på samme nivå. Regelverket er politisk bestemt, mens både intern koordinering internt, tilgjengelighet og hvordan regler og rutiner forklares for virksomhetene kan NAV gjøre noe med.

For å vise sammenheng mellom tilfredsheten med NAV helhetlig sett, og tilfredsheten med de ni

Figur 7: Sammenhengen mellom tilfredshet med NAV og aspekter ved samhandlingen med NAV. Lineær regresjon, 95 % konfidensintervall



aspektene, har vi brukt en regresjon der tilfredsheten med NAV er avhengig variabel og der fornøyd/ikke fornøyd med aspektene er uavhengige variabler (figur 7 og regresjonstabell i vedlegg 3). Regresjonskoeffisienten uttrykker styrken på sammenhengen mellom avhengig variabel og hver av de uavhengige. Hvis variabelens konfidensintervall (de tynne strekene i figuren) avviker fra 0, er sammenhengen signifikant. Vi ser at samtlige aspekter har signifikant sammenheng med tilfredsheten. Sammenhengen er klart sterkere for spørsmålet om NAV viser forståelse for virksomhetens behov – det aspektet som virksomhetene også gir mest positiv vurdering av (se figur 6). Spør-

målet om NAV bistår raskt og effektivt har også relativt høy sammenheng med tilfredsheten med NAV.

Hva med de tre forbedringsområdene nevnt ovenfor? Om medarbeiderne er godt koordinert har også relativt stor betydning for tilfredsheten med NAV. Men også de to andre aspektene med minst positiv tilbakemelding, tilgjengelighet og forståelige regler og rutiner, har sammenheng med tilfredsheten. Med andre ord er det mulighet for at forbedring på disse områdene vil kunne øke tilfredsheten med NAV helhetlig sett. Og minst like viktig: disse områdene er viktige for virksomhetene.

3 Kommunikasjonsformer og tilgjengelighet

3.1 Økt innlogging på selvbetjeningsløsninger

Hvordan virksomhetene har kontakt med NAV, er oppsummert i figur 8. Mest brukt er innlogging på NAVs selvbetjeningsløsninger (på nav.no, min side-arbeidsgiver, arbeidsplassen.no eller altinn.no). Andelen som har brukt løsningene har økt fra 61 prosent i 2018 til 80 prosent i 2023, parallelt med at NAV har introdusert nye digitale løsninger. Høy andel som bruker disse løsningene henger sammen med at de er obligatoriske på en del områder, eksempelvis i forbindelse med sykefravær. Offentlig sektor har høyere andeler enn privat sektor (ikke vist i figur).

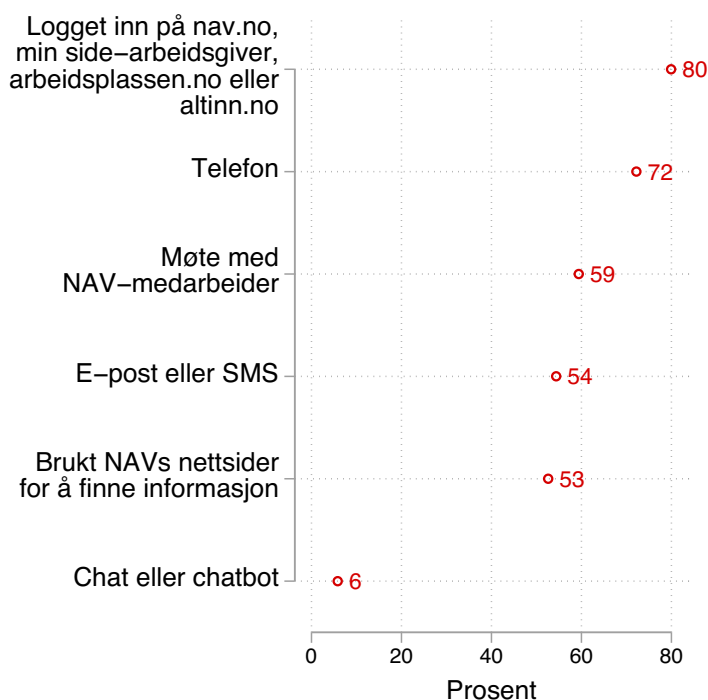
En noe lavere andel enn i fjor svarer at de har snakket med NAV på telefon (72 %). Av de som har snakket med NAV på telefon, svarer 76 prosent at de har snakket med ansatte på NAV-kontor, 48 prosent NAVs arbeidsgivertelefon, 29 prosent ansatte ved NAV Arbeidslivssenter og 13 prosent ansatte ved NAV Hjelpemidler og tilrettelegging (flere svar mulig, ikke vist i figur). Private virksomheter har noe høyere andel på telefonkontakt enn de offentlige.

59 prosent oppgir at de har hatt møte med NAV-medarbeider (hos virksomheten, hos NAV, på telefon eller på video). Dette er samme nivå som før koronapandemien i 2019. I 2020 var andelen nede i 44 prosent. De offentlige virksomhetene har i langt høyere grad møte med NAV-medarbeidere, 68 versus 55 prosent. Vi antar at dette har sammenheng med at offentlige virksomheter i større grad har kontakt med NAV på områder der det er vanlig med møter (som oppfølging og forebygging av sykefravær).

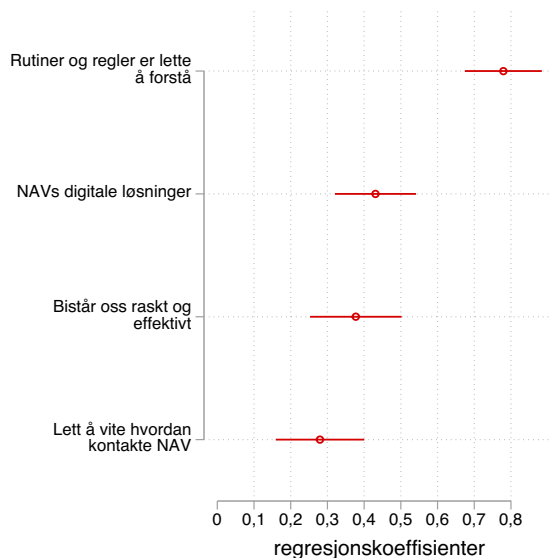
Parallelt med at møter mellom virksomheter og NAV ble redusert i pandemiperioden, ble videomøter en mer aktuell møteform. Vi har ikke spørsmål om bruk av videomøte, men andelen som har svart på spørsmålet om tilfredshet med NAVs løsninger for videomøter gir et bilde av bruken (ikke i figur). Andelen som har hatt videomøte med NAV økte fra 27 prosent i 2020 til 39 prosent i 2021 og er i år på samme nivå (38 %).

Virksomhetenes kontakt med NAV på e-post/SMS har om lag samme utvikling som møter med NAV-medarbeidere. Andelen var på 52 prosent i 2019, sank til 42 prosent i 2020 og er i år oppe i 54 prosent. Denne økningen kan ses som noe paradoksal,

Figur 8: Virksomhetenes kontaktformer med NAV, prosentandeler med 95 % konfidensintervall



Figur 9: Sammenhengen mellom om informasjonen fra NAV er klar og forståelig og aspekter ved samhandlingen med NAV. Lineær regresjon. 95 % konfidensintervall



siden det er en policy internt i NAV å redusere bruken av e-post/SMS fordi disse kanalene ikke ivaretar sikkerheten ved omtale av sensitiv eller taushetsbelagt informasjon, for eksempel opplysninger om helseforhold eller diagnoser. Når bruken likevel øker, kan dette skyldes at kontaktformen oppfattes som effektiv blant virksomhetene, og muligens også NAVs medarbeidere.

53 prosent av virksomhetene oppgir at de har brukt NAVs nettsider for å finne informasjon. Det første året i pandemien, i 2020, var andelen på 58 prosent. Antagelig hadde virksomhetene større behov for å finne informasjon om NAVs ordninger i den situasjonen. Bruk av chat/chatbot er fortsatt lav.

3.2 Klarspråk er en utfordring for NAV

Siden det er et mål i NAV å uttrykke seg forståelig², blir virksomhetene i årets undersøkelse spurt om i hvilken grad de opplever at informasjonen fra NAV er klar og forståelig. En relativt lav andel (60 %) svarer positivt (4-6 på skala fra 1-6) på dette spørsmålet om

klarspråk. Personbrugerundersøkelsen viste om lag samme andel (64 %) blant personbrugerne i 2022 (NAV 2022c). Når vi ser på sammenhengen mellom virksomhetenes svar på spørsmålet om klarspråk og dimensjonene omtalt i del 2.4 (figur 9), er det sterkest sammenheng mellom klarspråk og virksomhetenes vurdering av om NAVs rutiner og regler er lette å forstå (regresjonskoeffisient på 0,78). Figuren viser bare de dimensjonene som har signifikant sammenheng med spørsmålet om klarspråk³. Det ser vi av at variablenes konfidensintervall (de tynne strekene i figuren) her er større enn 0. På spørsmålet om NAVs rutiner og regler er, som nevnt, bare 47 prosent av virksomhetene fornøyde. Vi antar at dette betyr at den lave andelen positive på spørsmålet om rutiner og regler er lette å forstå har sammenheng med hvordan NAV uttrykker seg, ikke bare det materielle innholdet i reglene (som er politisk bestemt). Det er også klar sammenheng mellom klarspråk fra NAV og vurderingen av NAVs digitale løsninger. Eksempelvis kan forståelig språk være viktig både for om virksomheter skjønner hvordan en digital løsning skal brukes og at de forstår innholdet i den. Ellers ser vi at klarspråk også har signifikant sammenheng med om virksomheten opplever at NAV bistår raskt og effektivt og at det er lett å finne ut hvordan de kan kontakte NAV.

Opplevelsen av informasjonen fra NAV varierer i liten grad med hvordan virksomhetene har kontakt med NAV (ikke vist her).

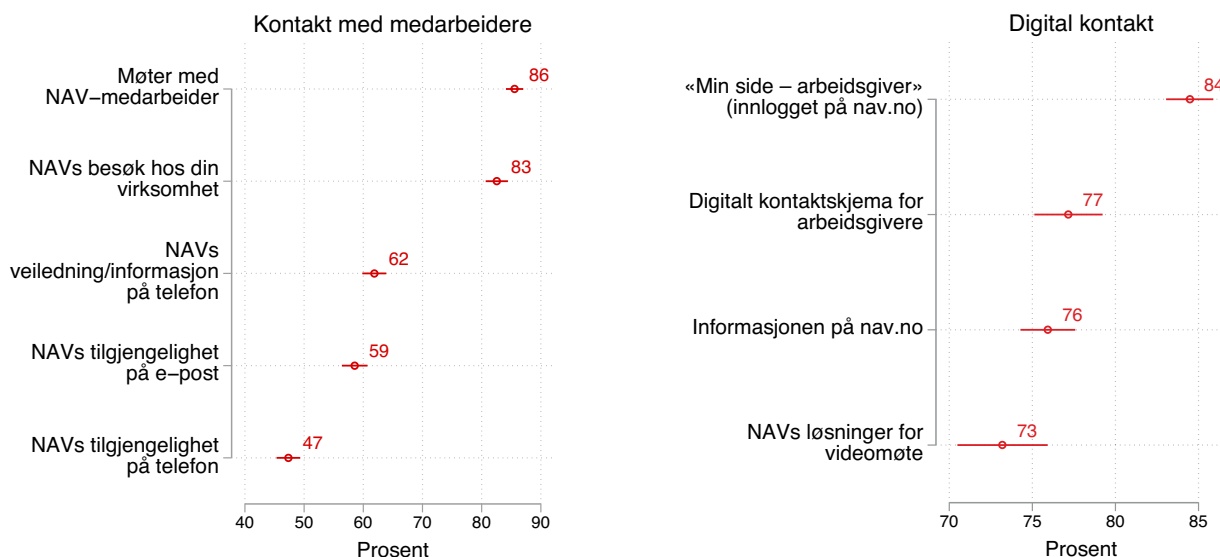
3.3 Høy tilfredshet med møter med NAV-medarbeidere

Som omtalt, har virksomhetene kontakt med NAV både via digitale løsninger, ansikt til ansikt, på telefon, chat og e-post/sms. De digitale og ikke-digitale kanalene utfyller hverandre, og de digitale løsningene inngår ofte i kontakten mellom virksomhetene og NAVs medarbeidere. For å forenkle har vi likevel delt figur 10 i to: virksomhetenes vurdering av kontaktformer med NAVs medarbeidere til venstre, og vurdering av digitale løsninger for kontakt til høyre.

² I NAVs prinsipper for språk og formidling slås det fast «vi skal uttrykke oss slik at alle forstår» (NAV's intranett)

³ Regresjonstabellen er i vedlegg 4.

Figur 10: Virksomhetenes vurdering av kontaktformer med NAVs medarbeidere og digitale løsninger for kontakt. Prosentandeler fornøyde virksomheter, 95 % konfidensintervall



Hele 86 prosent er fornøyde⁴ med møter med NAV-medarbeidere. Nesten like høy andel er fornøyde med NAVs besøk i virksomheten (83 %). På dette spørsmålet har det vært en økning fra 72 prosent i 2021 og 76 prosent i fjor. Den økte tilfredsheten over tid med NAVs besøk i virksomheten finner vi enten besøket gjaldt rekruttering, forebygging av sykefravær (inkluderende arbeidsliv), oppfølging av ansatte med helseutfordringer (individrettet) eller oppfølging av tiltaksdeltaker. Det er størst økning i andel positive fra i fjor hvis besøket fra NAV gjaldt oppfølging av ansatte med helseutfordringer, fra 74 til 84 prosent (ikke vist i figur).

Vi skal senere se at tilfredsheten med samarbeid med NAV om tjenester er lavere vurdert enn møter med, og besøk fra, NAVs medarbeidere (som går på tvers av tjenester). Vi antar at dette har sammenheng med at vurdering av samarbeidet med NAV om tjenester også går på organisatoriske aspekter (som tilgjengelighet, koordinering) og regelverk, samt tilgjengelige ressurser (eksempelvis arbeidsrettede tiltak).

Som omtalt i del 2.4, er det lav tilfredshet med tilgjengeligheten til NAVs medarbeidere (53 %), og bare 47

prosent ser positivt på NAVs tilgjengelighet på telefon. De private virksomhetene er mer positive enn de offentlige (48 versus 41 prosent, ikke vist i figur)⁵. Blant virksomheter som oppgir at de har ringt et NAV-kontor, er også tilfredsheten på 47 prosent, mens den er på 54 prosent dersom de har ringt NAVs arbeidsgivertelefon (ikke vist i figur). Ses tilgjengeligheten på telefon opp mot dimensjonene omtalt i del 2.4, er sammenhengen ikke uventet sterkest på tilgjengelighet til NAVs medarbeidere, om det er lett å vite hvordan en kan kontakte NAV, om NAV gir svar innen rimelig tid og om NAVs rutiner/regler er lette å forstå (regresjonstabell i vedlegg 5). Sagt med andre ord: tilgjengelighet på telefon handler både om tiden det tar å få svar, om virksomheten kommer fram til riktig instans og relevant medarbeider i NAV, og våre regler og rutiner. Andelen negative er, som omtalt i del 2.4, høy på om NAVs regler og rutiner er lette å forstå. En tolkning kan være at virksomheter som sliter med å forstå regler og rutiner, har behov for å komme fram raskt til riktig instans i NAV.

I virksomhetenes fritekstkommentarer er det relativt mange som uttrykker misnøye med tilgjengeligheten til NAV på telefon, for eksempel:

⁴ Spørsmålet er nytt i årets undersøkelse, så vi har ikke tidsserie

⁵ Kontrollert for hvilke tjenester virksomhetene har benyttet.

- *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.*
- *Umulig å komme i kontakt med dere. 20 min telefonkø for enkle spørsmål man ikke kan hente ut selv fra portalen.*
- *Det er vanskelig å ringe tilbake til veiledere som ikke oppgir direktenummeret sitt, jeg må ringe arbeidsgivertelefonen og be om direktenummer.*
- *Det må bli mye lettere å ringe NAV-kontoret lokalt.*
- *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 hos NAV sentralt.*

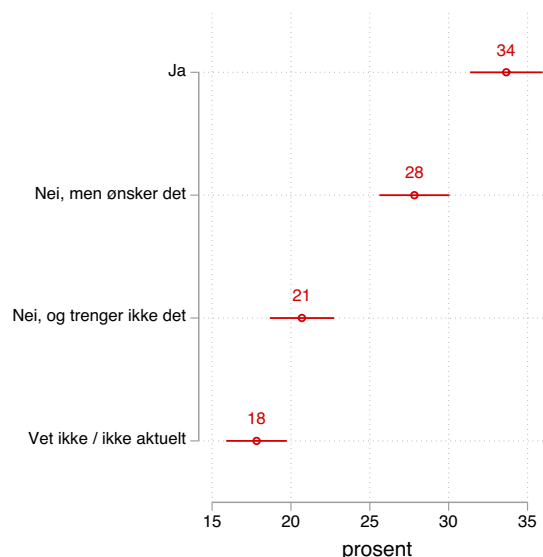
Veiledningen/informasjonen på telefon er virksomhetene mer fornøyde med (62 %) enn med tilgjengeligheten. Veiledningen på telefonen kan også være påvirket av opplevelsen av tilgjengeligheten (om en når fram innen rimelig tid). At den ligger høyere enn tilgjengeligheten, kan ha sammenheng med at disse virksomhetene er relativt fornøyde med hjelpen de får når de først kommer i kontakt med NAV.

Av de digitale løsningene for kontakt (høyre del av figur 10), er 84 prosent fornøyde med «Min side – arbeidsgiver». Andelen positive har økt fra 78 prosent i 2020. Løsningen brukes blant annet i samhandlingen med NAV om rekruttering, tiltak og oppfølging og forebygging av sykefravær (ikke vist i figur). Tre av fire virksomheter er fornøyde med digitalt kontaktskjema, informasjonen på nav.no og NAVs løsninger for videomøte.

3.4 Fast kontaktperson

Mange virksomheter har over tid hatt ønske om en fast kontaktperson når de samarbeider med NAV om rekruttering, sykefraværsoppfølging og reduksjon/forebygging av sykefravær (IA). Hensikten med en fast kontaktperson er at arbeidsgivere skal komme raskt i kontakt med noen i NAV som allerede kjenner virksomheten godt.

Figur 11: «Har virksomheten din fast kontaktperson(-er) i NAV», prosentfordeling med 95 % konfidensintervall



34 prosent av virksomhetene oppgir at de har fast kontaktperson i NAV (figur 11). Andelen var 37 prosent i fjor, men dette er ikke en signifikant endring (ikke vist i figuren). De offentlige virksomhetene oppgir i høyere grad enn de private at de har en kontaktperson i NAV, antagelig fordi kommunale virksomheter i større grad samarbeider med NAV om reduksjon og forebygging av sykefravær (IA). 28 prosent av de offentlige virksomhetene svarer at de ikke har fast kontaktperson, men ønsker det. 21 prosent svarer at de verken har eller ønsker fast kontaktperson. Dette gjelder i større grad privat sektor. En del svarer også at de ikke vet, eller at det ikke er aktuelt. Kanskje er de usikre på hva en fast kontaktperson innebærer.

I store trekk er virksomheter som har fast kontaktperson mer fornøyde med NAV enn de som ikke har fast kontaktperson. De som har fast kontaktperson mener i større grad enn andre at NAV er mer tilgjengelig, at medarbeidere er bedre koordinerte og at de får rask og effektiv bistand fra NAV (NAV 2022a).

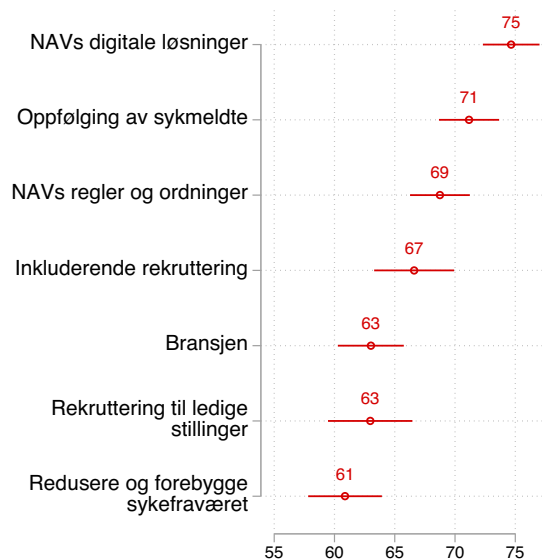
4 Mer positiv vurdering av NAV-medarbeidernes kompetanse om virksomhetenes bransje

Som tidligere omtalt, svarer tre av fire virksomheter positivt på at NAV-medarbeiderne har riktig kompetanse for å bistå dem. Når vi ser på deres vurdering av NAV-medarbeidernes kompetanse på ulike områder, er det en del variasjon (figur 12). Vi har kontrollert for sektor og antall ansatte i virksomhetene. Høyest andel, 75 prosent, er fornøyde med NAV-medarbeidernes kompetanse på NAVs digitale løsninger. Noe lavere andel er fornøyde med kompetansen på oppfølging av sykmeldte, NAVs regler og ordninger og inkluderende rekruttering (71-67 %). Tilfredsheten er lavest med NAV-medarbeidernes kompetanse om bransjen deres, om rekruttering til ledige stillinger, og forebygging av sykefravær (63-61 %).

I store trekk er det lite endringer fra i fjor. Unntaket er at kompetansen om virksomhetenes bransje vurderes høyere (fra 57 til 63 %). Det er også en tendens til mer positiv vurdering av kompetansen på forebygging av sykefravær (IA), fra 56 i fjor til 61 prosent i år.

Privat og offentlig sektor gir begge høy vurdering av NAVs kompetanse på egne digitale løsninger. På andre områder er det større forskjeller mellom sektorene. Virksomhetene i privat sektor gir høyest skår på kompetansen på inkluderende rekruttering, og lavest

Figur 12: Vurdering av NAV-medarbeidernes kompetanse på ulike områder. Prosentandel fornøyde, kontrollert for sektor og antall ansatte, 95 % konfidensintervall



på forebygging av sykefravær (IA) samt på kunnskap om bransjen. De offentlige virksomhetene gir mest positiv tilbakemelding på NAVs kompetanse på oppfølging av sykmeldte og lavest på kompetansen på rekruttering (ikke vist i figur). Dermed ser det ut til å være en sammenheng mellom sektorenes vurdering av NAVs kompetanse på ulike områder og i hvilken grad de samarbeider med NAV på disse områdene.

5 Virksomhetenes samarbeid med NAV om rekruttering og arbeidsrettede tiltak

I undersøkelsen vurderer virksomhetene to varianter av bistand fra NAV til rekruttering: bistand til ledige stillinger i virksomhetene, og bistand til rekruttering av personer med tilretteleggingsbehov og/eller «hull i CV-en» (inkluderende rekruttering). I tillegg gir de respons på NAVs oppfølging dersom de har hatt deltakere på NAVs ulike arbeidsrettede tiltak.

Vi ser en relativt sterk sammenheng mellom bistand til rekruttering og tiltak. 41 prosent av virksomhetene i årets undersøkelse har samarbeidet med NAV om ett eller flere arbeidsrettede tiltak og fått bistand til rekruttering til ledige stillinger og/eller inkluderende rekruttering⁶. 34 prosent har fått bistand til rekruttering eller tiltak, og 26 prosent har verken fått bistand til rekruttering eller tiltak.

Samarbeidet med NAV både om rekruttering og tiltak er frivillig for virksomhetene, og et godt samarbeid er avgjørende for at NAV skal lykkes med å bistå arbeidssøkere med å komme i jobb (NAV 2019). Ved rekruttering samarbeider virksomhetene ofte også med andre aktører enn NAV, eksempelvis bemanningsbyråer og private nettsted. Sosiale medier, kontakt via bekjente og direkte kontakt mellom arbeidsgiver og arbeidssøker er kanaler som brukes mye i rekrutteringsprosessen (Friis-Petersen mfl. 2021).

Innledningsvis skal vi se på situasjonen på arbeidsmarkedet, virksomhetenes rekruttering av medarbeidere og hvordan virksomhetene vurderer mulighetene for inkluderende rekruttering. Deretter ser vi nærmere på virksomhetenes vurdering av NAVs tjenester innen rekruttering og tiltak.

5.1 Bakteppet

Stramt arbeidsmarked med muligheter for inkluderende ansettelser

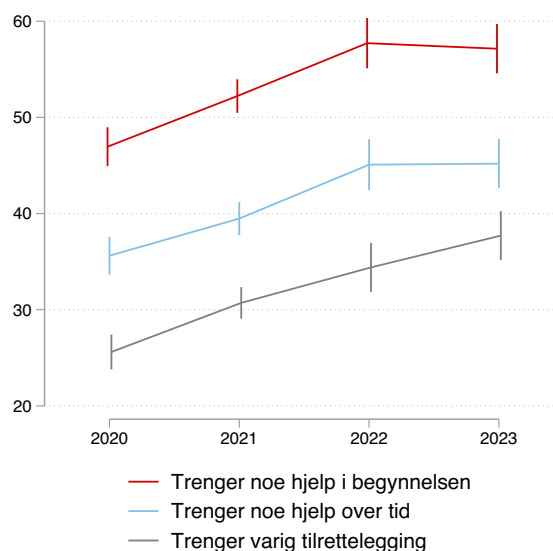
Situasjonen i arbeidsmarkedet er en viktig del av bakteppet for hvordan virksomhetene rekrutterer, inklu-

dert samhandling med NAV om rekruttering og arbeidsrettede tiltak. NAVs bedriftsundersøkelse, som kartlegger etterspørsel etter arbeidskraft, viste våren 2023 at den estimerte mangelen på kvalifisert arbeidskraft var på 52 850 personer, en nedgang fra den rekordstore mangelen på arbeidskraft i fjor. Samlet sett er mangelen fortsatt høy, og de siste 10 årene er det bare 2022 og 2019 som har hatt tilsvarende nivå. Mangelen på arbeidskraft er særlig høy innen helse- og sosialtjenester (NAV 2023a).

Den høye etterspørselen etter arbeidskraft gir mulighet for at flere arbeidsgivere ønsker å inkludere personer utenfor arbeidslivet, og at de ønsker dette i samarbeid med NAV (NAV 2022a, 2023b). Virksomhetenes tilgang på arbeidsrettede tiltak er også en faktor som kan bidra til å øke eller begrense rekruttering av NAVs brukere. I 1. halvår 2020 var det gjennomsnittlig per måned om lag 51 000 tiltaksplasser, med en økning til om lag 58 000 i 1. halvår 2021. Dette nivået holdt seg i 2022, mens det i 1. halvår i år var en markant reduksjon i antall tiltaksplasser, til 48 470.

Virksomhetene blir spurt om hvor aktuelt det er å ansette personer som enten trenger lite oppfølging, noe hjelp over tid, eller varig tilrettelegging. Andelen økte på alle de tre alternativene fra 2020 til 2022

Figur 13: Aktuelt å ansette personer som trenger varianter av oppfølging. Prosentandeler med 95 % konfidensintervall. Flere svar mulig



⁶ Andelen for bistand er hentet fra spørsmålene om tilfredsheten med NAVs bistand, og omfatter de som svarer 1-6, og dermed ikke har svart «vet ikke» eller «ikke benyttet tjenesten»

(figur 13). I år ser vi lite endring, bare en ikke-signifikant tendens til økning i andelen som svarer at det er aktuelt å ansette personer som trenger varig tilrettelegging. Offentlig sektor ligger noe lavere enn privat sektor. Mens privat sektor hadde en økning på disse tre spørsmålene siden 2020, har økningen vært mindre i offentlig sektor – og da i først i 2022 (ikke vist i figur).

5.2 Samarbeid med NAV viktig for inkluderende ansettelse

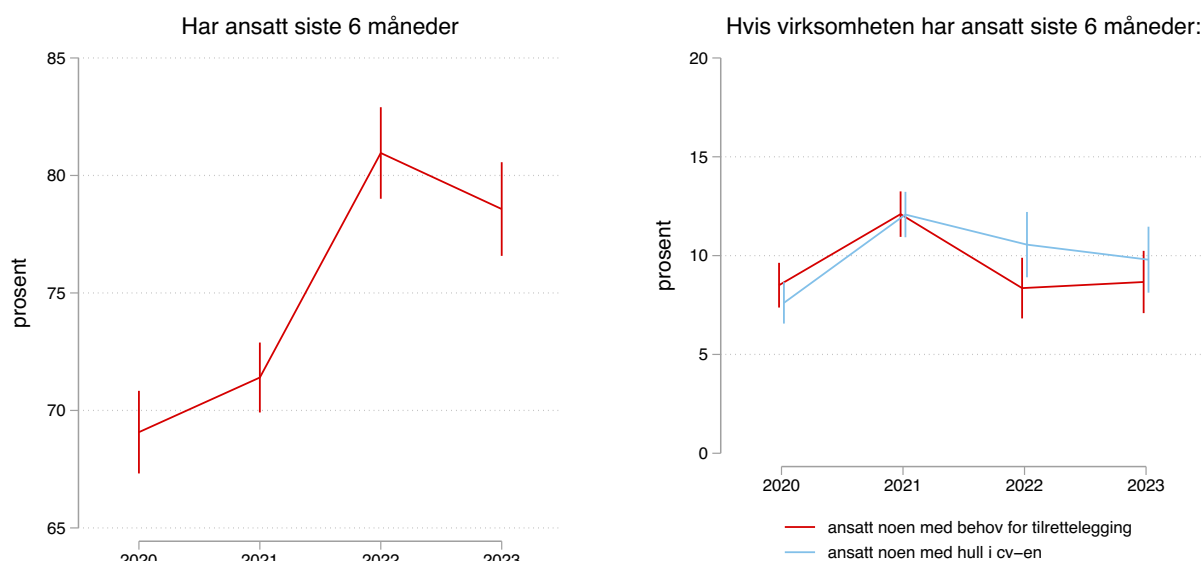
Fra 2021 til 2022 var det en markert økning i andelen virksomheter som oppga at de hadde ansatt noen de siste seks månedene, fra 71 til 81 prosent (figur 14, venstre del). I år er andelen på om lag samme nivå (79 %). Økningen i fjor kom i begge sektorer, mens det i år har vært en nedgang i privat sektor fra 79 til 74 prosent. I offentlig sektor er andelen 88 prosent.

I 2021 var det en økning i andelen som hadde ansatt noen med behov for tilrettelegging eller med hull i CV-en. Ansettelser av personer med behov for tilret-

telegging sank i fjor til 2020-nivå og er på samme nivå i år (figur 14, høyre del). Vi er usikre på årsakene til denne endringen. Redusert tiltaksnivå kunne vært en mulig faktor, men det inntraff først i 2023. For de med «hull i cv-en» har det vært en mindre reduksjon siden 2020.

Ovenfor så vi på tidsseriene på ansettelser av noen som har behov for tilrettelegging og noen med «hull i cv-en». I tillegg har vi siden i fjor spurt om de har ansatt noen som har vært i tiltak i virksomheten, og i år spørres det også om de har ansatt noen som trenger å bli bedre i norsk. Figur 15 venstre del⁷ viser i hvilken grad offentlig og privat sektor oppgir å ha ansatt noen i disse fire gruppene ved ansettelse siste 6 måneder. Private virksomheter har i større grad enn offentlige ansatt noen som har «hull i cv-en» og noen som har vært på tiltak i virksomheten. Forskjellen er mindre når det gjelder ansettelse av personer som trenger tilrettelegging. At disse andelen er høyere i privat sektor, kan skyldes de store forskjellene i hvordan de to sektorene rekrutterer medarbeidere. I offentlig sek-

Figur 14: Ansatt siste 6 måneder, og andeler av disse som samarbeidet med NAV om ansettelse og andeler med inkluderende ansettelse. 95 % konfidensintervall



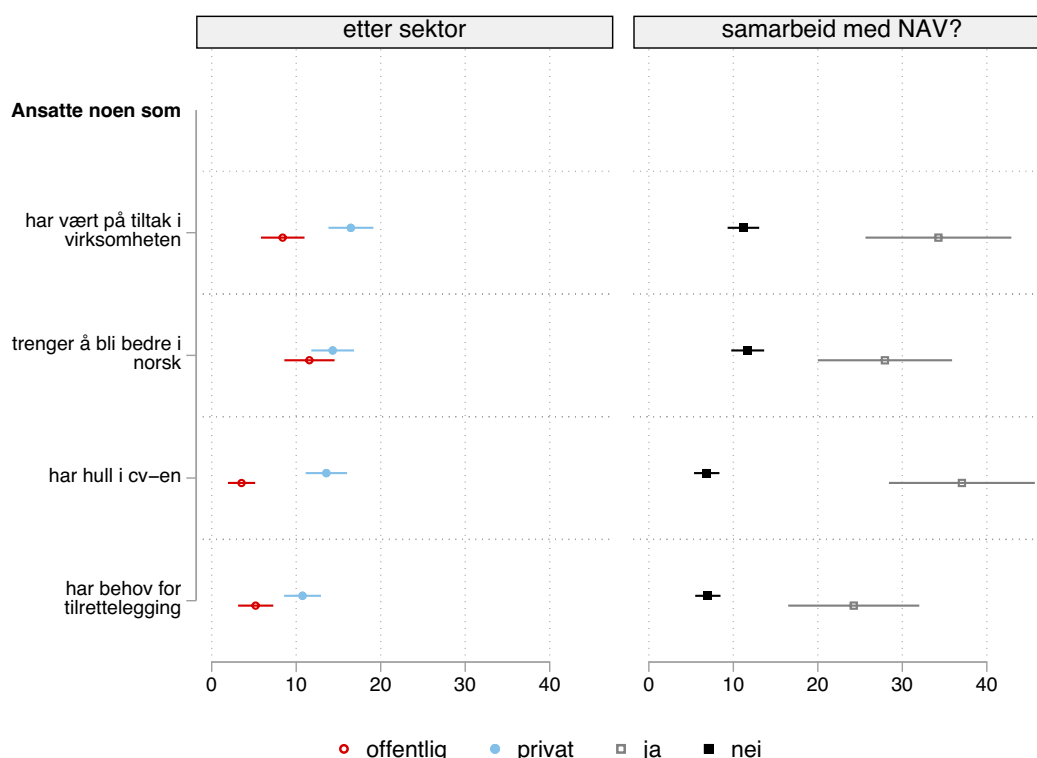
⁷ De fire svaralternativene om ansettelser kan rimeligvis være overlappende. Vi vet ikke om de har ansatt en eller flere personer de siste 6 månedene. Hvis virksomhetene har ansatt en medarbeider kan de likevel svare bekreftende på flere av svaralternativene i figur 20.

tor er det i høyere grad utlysning av stillinger og krav om formelle kvalifikasjoner. Ansettelser av personer som trenger å bli bedre i norsk utgjør omtrent samme andel av ansettelsene i begge sektorer. Dette kan ha sammenheng at kommunale jobber er mer aktuelle for denne gruppen. Det kan også spille inn at kommunene har en sentral rolle i inkluderingen av nylig bosatte innvandrere.

Sammenhengen mellom inkluderende rekruttering og NAVs bistand vises gjennom klart høyere andeler på alle de fire variantene av ansettelser når virksomheten har samarbeidet med NAV om rekrutteringen (figur 15, høyre del). Forskjellen mellom virksomheter som samarbeider/ikke samarbeider med NAV er størst på ansettelse av personer med «hull i cv-en». Blant de som har ansatt siste halvår, oppgir 37 prosent at de har ansatt noen med «hull i cv-en» hvis de har samarbeidet med NAV om ansettelsen og 7 prosent hvis de ikke har samarbeidet med NAV. Det kan tyde på at bistand fra NAV er ekstra viktig for at disse brukerne skal komme i jobb.

Vi har sett nærmere på de fire variantene av ansettelser i regresjoner (tabell 1) der egenskaper ved virksomhetene og samhandlingen med NAV ses opp mot ansettelsesvariantene. *Ansettelse av personer som har vært i tiltak i virksomheten* er annerledes enn de tre andre variantene, som fokuserer på karakteristika ved de som ansettes. Ansettelse av tiltaksdeltakere skiller seg ut ved at det er sammenheng med at virksomhetene oppgir å ha økonomiske utfordringer. Samtidig har disse virksomhetene i mindre grad enn andre rekruttert nye medarbeidere for å erstatte noen som har sluttet. Dette kan tolkes i retning av at ansettelse av tiltaksdeltakere til dels erstatter ordinære ansettelser, men kan også ha sammenheng med at få har sluttet. Ved ansettelse av tiltaksdeltakere finner vi sterkest sammenheng med at virksomhetene har positiv erfaring med inkluderende ansettelse. Ikke uventet er det sammenheng mellom ansettelse av tiltaksdeltakere og at virksomhetene samarbeider med NAV.

Figur 15: Beskrivelse av den siste ansettelsen, etter sektor og om virksomheten samarbeidet med NAV eller ikke. Flere svaralternativer kunne velges. Prosentandeler med 95 % konfidensintervall



Tabell 1: Sammenhengen mellom varianter av ansettelser og egenskaper ved virksomheten og samhandlingen med NAV⁸. Separate liniære regresjoner for hver variant av ansettelse.

	ansatte noen som har vært på tiltak i virksomheten	ansatte noen med behov for tilrettelegging	ansatte noen med hull i cv-en	ansatte noen som trenger å bli bedre i norsk
Virksomheten:				
har økonomiske utfordringer	0,15**	0,01	-0,02	0,03
har rekruttert nye medarbeidere for å erstatte noen som har sluttet	-0,12**	-0,04	0	0,05
har rekruttert nye medarbeidere for å oppbemanne	0,06	0,09**	0,04	0,07
har vansker med å rekruttere de arbeidstakerne virksomheten har behov for	0	-0,07	0	-0,02
tar samfunnsansvar ved å ta sosiale hensyn utover det lovpålagte	0,02	-0,02	-0,02	0,11*
har positiv erfaring med ansettelser der virksomheten inkluderer	0,14***	0,05	0,09*	0,02
NAV:				
samarbeidet med NAV om rekrutteringen	0,16**	0,13*	0,27***	0,11*
har samarbeidet med NAV om arbeidsrettede tiltak	0,18***	0,08**	0,04	-0,07
NAV finner kandidater som passer inn i virksomheten	0,04	0,04	-0,03	-0,12**
NAV gir tilstrekkelig kompensasjon ved inkludering	0,01	0,02	0,04	0,02
privat sektor (versus offentlig sektor)	0,07	0,06*	0,09**	0,01
antall ansatte	-0,00*	0	0	0
konstant	-0,15*	-0,02	-0,05	0,09
r ²	0,12	0,11	0,14	0,06
n=511			* p<0.05; ** p<0.01; *** p<0.001	

Virksomhetenes ansettelse av personer med behov for tilrettelegging ser ut til å henge sammen med at virksomhetene har rekruttert nye medarbeidere for å oppbemanne. Det er positiv sammenheng med samarbeid med NAV om rekrutteringen og at de har samarbeidet med NAV om arbeidsrettede tiltak.

Ansettelse av personer med hull i cv-en er i størst grad relatert til at virksomheten har samarbeidet med NAV om rekrutteringen. Dette bekrefter bildet vi så i figur 15, høyre del. Disse ansettelsene ser ikke ut til å være relatert til samarbeid med NAV om tiltak. Det er der-

imot sammenheng med at virksomhetene har positiv erfaring med inkluderende ansettelse.

Virksomhetene som oppgir at de har *ansatt noen som trenger å bli bedre i norsk* skiller seg ut ved at de i større grad svarer at de tar samfunnsansvar ved å ta sosiale hensyn ut over det lovpålagte. Dette kan for eksempel være engasjement rundt inkludering av flyktninger fra Ukraina. Ellers ser vi at virksomhetene som har ansatt noen som trenger å bli bedre i norsk, gjennomsnittlig gir en negativ vurdering av om NAV finner kandidater som passer i virksomheten. Også for disse ansettelsene ser vi at det er vanlig med samar-

⁸ De uavhengige variablene er, med unntak av antall ansatte i virksomheten, dikotome (enten ja/1 eller nei/0). Skalaspørsmål, med skala fra 1-6, er omkodet til 1 hvis respondentene svarte 4-6 eller 0 ved svar 1-3.

beid med NAV. Sammenhengen mellom virksomhetenes samfunnsansvar og inkludering av flyktninger fra Ukraina blir i Omverdensanalysen for NAV 2023-2035 kommentert av arbeidsgiverrepresentantene i NAVs sentrale brukerutvalg (NAV 2023b). Arbeidsgiverne gir uttrykk for at de ønsker å ta samfunnsansvar. Samtidig forventer de at NAV, i samarbeid med andre aktører, bidrar til nødvendig kvalifisering og språkopplæring for å lette inkluderingen av flyktingene.

Ingen av ansettelsesvariantene har signifikant sammenheng med at virksomheten har vansker med å rekruttere de medarbeiderne de ønsker eller om NAV gir tilstrekkelig kompensasjon ved inkluderingen.

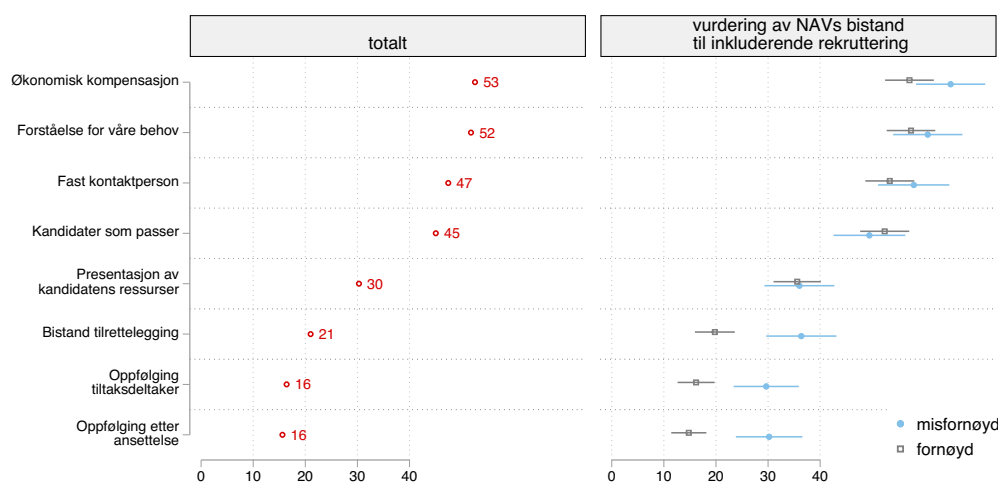
I analysen ovenfor har vi valgt å ha separate modeller for ulike varianter av inkluderende ansettelser for å få fram forskjeller/nyanser. I fjorårets undersøkelse (NAV 2022a) fant vi i en analyse av virksomhetenes erfaring med inkluderende ansettelser både positiv sammenheng med at virksomheten oppgir villighet til inkluderende rekruttering og at de tar samfunnsansvar utover det lovpålagte. Samarbeid med NAV om inklu-

derende rekruttering og at NAV gir tilstrekkelig kompensasjon (for eksempel lønnstilskudd) hadde i denne analysen også positiv sammenheng med erfaringene med ansettelsen⁹. Dette er i tråd med Mandal mfl. (2019), som fant at samfunnsansvar er viktig for virksomhetenes beslutninger om arbeidsinkludering. De fant samtidig at samfunnsansvar alene ikke var nok til å få virksomhetene til å inkludere, og at andre viktige faktorer kan være behov for arbeidskraft, oppfølgingen fra NAVs side, god jobbmatch og økonomiske virkemidler som reduserer risikoen ved utplassering i tiltak eller ansettelse.

5.3 Hvordan NAV kan gjøre det mer attraktivt å inkludere

Som omtalt ovenfor, ser det ut til å være utvikling i retning av at noe lavere andel av ansettelsene er inkluderende. På spørsmål i undersøkelsen om hvordan NAV kan gjøre det mer attraktivt å inkludere, svarer de fleste «økonomisk kompensasjon», «forståelse for våre behov», «fast kontaktperson» og at NAV «finder person som passer hos oss» (figur 16, venstre del). Mens vi ikke fant sammenheng med økonomisk kompensasjon i regresjonen ovenfor som satte søkelys på

Figur 16: Hvordan NAV kan gjøre det mer attraktivt å inkludere ved ansettelse. Flere svar mulig. Totalt (venstre) og ut fra om virksomhetene har gitt negativ/positiv vurdering av NAVs bistand til inkluderende rekruttering (høyre). Prosentandeler med 95 % konfidensintervall



⁹ Disse resultatene er om lag de samme når vi kjører analysen på årets undersøkelse.

ansettelsene, svarer mange dette som et forbedringsområde for NAV. Bare 13 prosent svarer «oppfølging etter ansettelse». Den relativt lave andelen kan ha sammenheng med at arbeidsgiver ofte selv står for oppfølgingen, noe som begrenser behovet for oppfølging fra NAV. Den lave andelen er likevel noe overraskende sett i lys av at oppfølging på arbeidsplassen er en viktig del av evidensbaserte oppfølgingsmetodikk (supported employment). Det er ikke forskjell mellom sektorene på hvordan de svarer på dette spørsmålet.

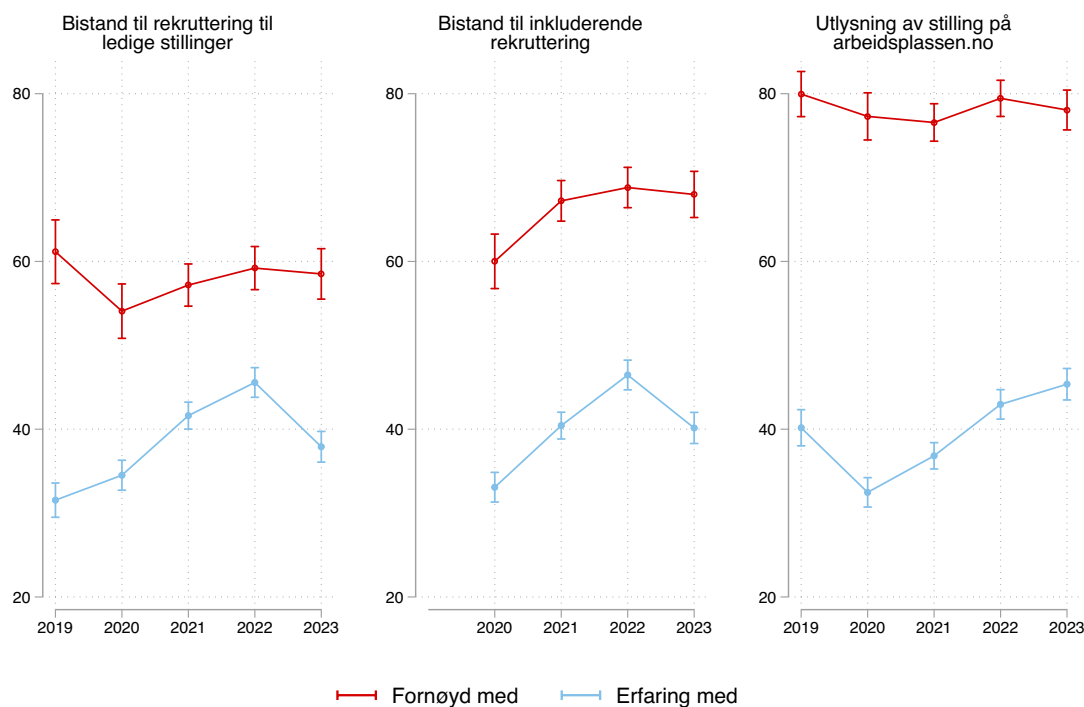
Høyre del av figur 16 tar utgangspunkt i om virksomhetene er misfornøyde (1-3) eller fornøyde (4-6) med NAVs bistand til inkluderende rekruttering (som vi skal omtale nærmere i neste avsnitt). Hovedbildet er det samme som «totalt», men vi ser at de virksomhetene som er misfornøyde med NAVs bistand, i større grad nevner bistand til tilrettelegging, oppfølging av tiltaksdeltaker og oppfølging etter ansettelse.

5.4 Stabil tilfredshet med NAVs rekrutteringstjenester

Siden i fjor er det uendret tilfredshet med NAV bistand til rekruttering til ledige stillinger (59 %, figur 17) og inkluderende rekruttering¹⁰ (68 %). Det samme gjelder den digitale løsningen for utlysning av stilling på arbeidsplassen.no (78 %). Etter 2020 har det vært framgang på begge spørsmålene om rekrutteringsbistand, særlig på bistand til inkluderende rekruttering. Over tid har tilfredsheten med NAVs bistand til inkluderende rekruttering vært høyere enn for bistand til rekruttering til ledige stillinger. Dette kan ha sammenheng med at NAV bistår mer aktivt til inkluderende rekruttering, blant annet gjennom bruk av arbeidsrettede tiltak. Vi har tidligere også sett at virksomhetene gir noe høyere vurdering av NAV-medarbeidernes kompetanse på inkluderende rekruttering enn på rekruttering til ledige stillinger (kap. 4).

For begge varianter av rekruttering, har andelen som har fått bistand fra NAV økt de siste årene. Reduksjo-

Figur 17: Virksomheter som har erfaring med, og er fornøyde med, ulike aspekter ved NAVs markedsarbeid. Prosentandeler med 95 % konfidensintervall



¹⁰ Rekruttering av personer med tilretteleggingsbehov og/eller «hull i cv-en»

nen i år kan ha sammenheng med at nivået på arbeidsrettede tiltak ble redusert i løpet av 2022. Til sammenligning har utlysning av stillinger på arbeidsplassen.no hatt en sammenhengende økning i bruken siden 2020. Vi vurderer dette som positivt, siden andre tilbud på arbeidsplassen.no ble redusert da NAV i 2021 av personverngrunner tok bort muligheten til å få opp kandidater som var under oppfølging fra NAV.

Også når vi ser på sektorene, er det uendret tilfredshet med begge variantene av bistand til rekruttering (figur 18). Tilfredsheten har siden 2021 vært høyest i privat sektor. For private virksomheter økte tilfredsheten med bistanden fra NAV fra 2020 til 2022. Blant de offentlige virksomhetene er det stort sett stabilitet i tilfredsheten, men en tendens til reduksjon fra 2021 til 2022. Grunnen kan være at NAV i større grad brukte tiltaksplasser i private virksomheter, der mulighetene for ansettelse er høyere enn i offentlig sektor. For utlysning på arbeidsplassen.no er det offentlig sektor som har høyest tilfredshet.

Det ser ut til å være en sammenheng mellom sektorenes tilfredshet og i hvilken grad de bruker NAVs tjenester. De private virksomhetene har i langt høyere

grad erfaring med de to variantene av rekrutteringsbistand fra NAV (rekruttering til ledige stillinger: 27 vs 43 prosent, inkluderende rekruttering: 28 vs 46 %), men det for utlysning på arbeidsplassen.no er omvendt (52 % for offentlige virksomheter og 42 % for de private, ikke vist i figur). Det siste kan henge sammen med at offentlige virksomheter, på grunn av regelverk og retningslinjer for ansettelser, bruker færre og andre kanaler ved rekruttering enn de private (Friis-Petersen mfl. 2021).

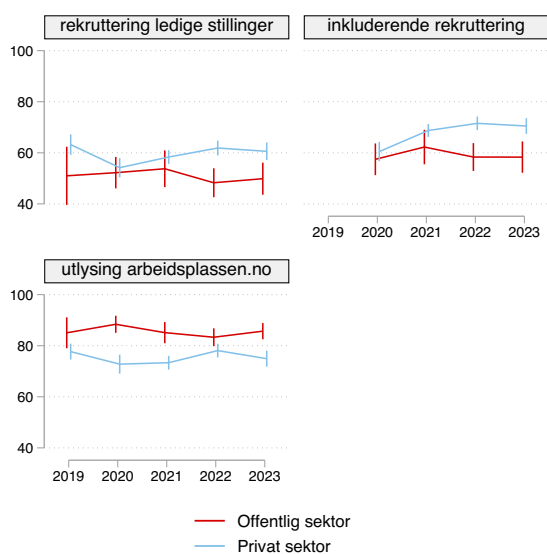
5.5 Tilfredsheten med NAVs oppfølging ved arbeidsrettede tiltak er relativt høy og stabil

Tilfredsheten med oppfølgingen ved arbeidstrening, lønnstilskudd og oppfølging/mentor er høyere enn NAVs bistand til rekruttering. Det er stabilitet fra i fjor, og andelen fornøyde er om lag samme nivå som i 2019 (figur 19). Tilfredsheten med oppfølgingen er høyest ved lønnstilskudd (75 %) og noe lavere ved arbeidstrening (73 %). Andelen som har erfaring med NAVs oppfølging, har rimeligvis sammenheng med tiltaksnivået. Derfor er andelen lavere enn i fjor. Tilfredsheten med tiltaksarrangørs oppfølging er om lag som for NAVs oppfølging.

Figur 19 viser også virksomhetenes tilfredshet og erfaring med tre digitale løsninger for søknader om og avtaler om tiltak. Om lag 80 prosent er tilfredse med løsningene, med andre ord det nivået vi ellers ser på etablerte digitale løsninger. For løsningen for avtale om arbeidstrening har det vært økt tilfredshet siden 2020.

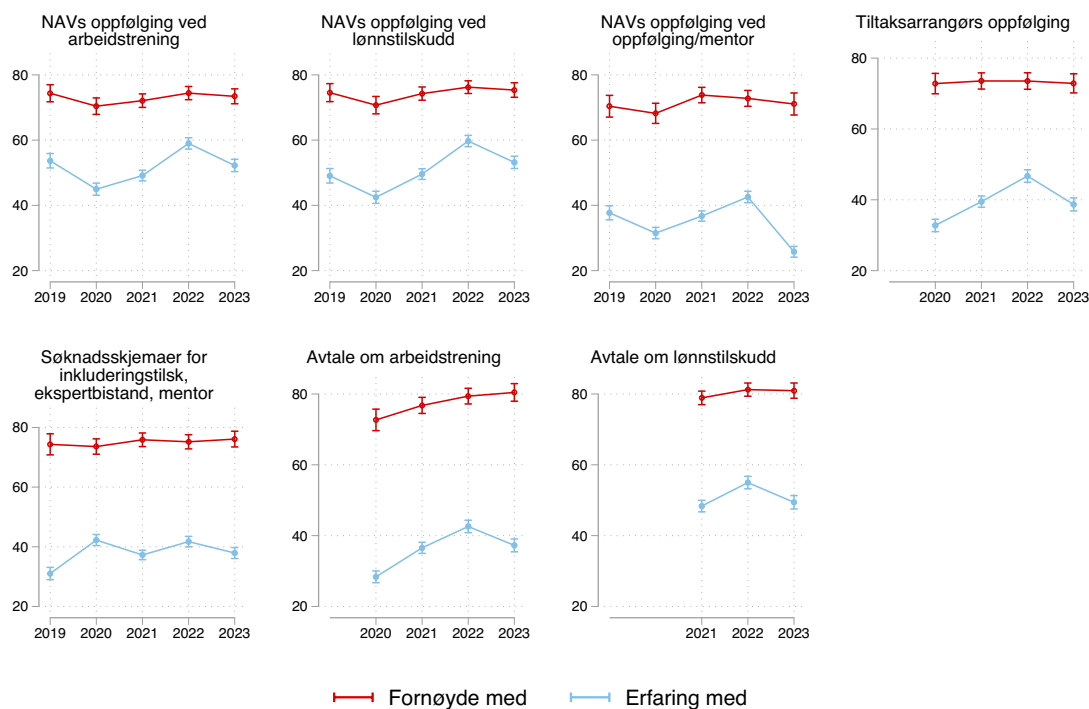
Fra 2019 til 2020 var det en kraftig reduksjon i andelen virksomheter, særlig de offentlige, som hadde erfaring med NAVs oppfølging ved arbeidstrening (figur 20). Til i fjor økte andelen i begge sektorer. I år ser vi en mindre reduksjon i andelen med denne erfaringen i begge sektorer. Andelen med erfaring med lønnstilskudd økte kraftig i privat sektor fram til i fjor, også her ser vi redusert andel i år. Men den klare forskjellen mellom sektorene består: 69 prosent i privat sektor og 41 prosent i offentlig sektor. Vi antar at dette bildet har sammenheng med en dreining av bruk av lønnstilskudd inn mot privat sektor, der mulighetene for ordinær ansettelse ofte er større.

Figur 18: Virksomhetenes tilfredshet¹¹ med tre aspekter ved NAVs markedsarbeid, etter sektor. Prosentandeler med 95 % konfidensintervall



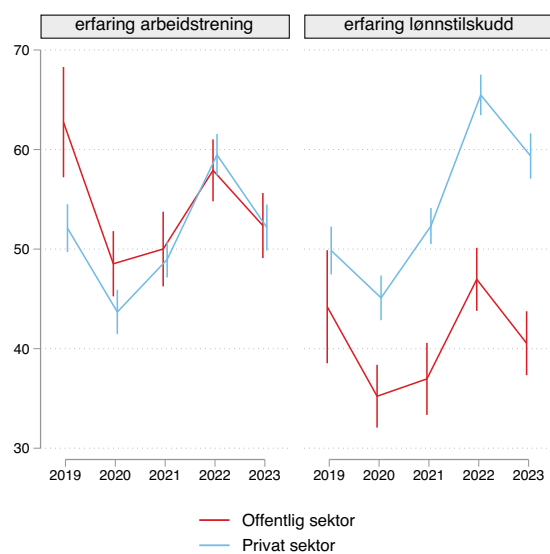
¹¹ Fornøyd (tilfreds) er 4-6 på skala fra 1-6.

Figur 19: Virksomheter som har erfaring med, og er fornøyde med, ulike aspekter ved NAVs arbeidsrettede tiltak. Prosentandeler med 95 % konfidensintervall



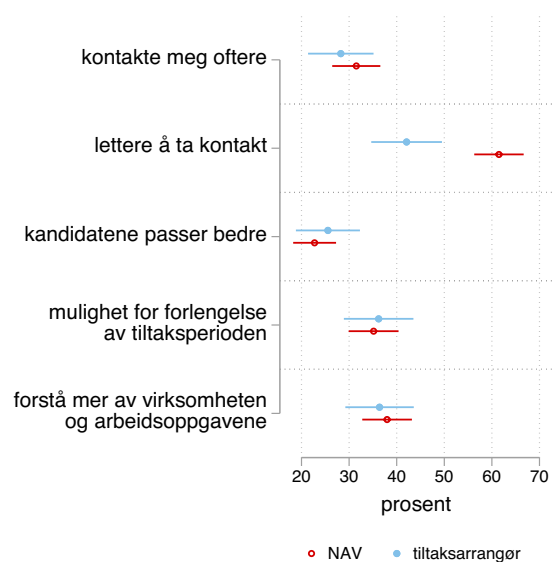
Vi har tidligere sett (5.3) at de som er misfornøyde med NAVs rekrutteringsbistand i større grad enn de fornøyde oppgir at styrket oppfølging av tiltaksdeltakere fra NAV kan gjøre det mer attraktivt å inkludere ved ansettelse. Problemstillingen blir belyst nærmere i et spørsmål til de som svarte negativt (1-3) på et eller flere av spørsmålene om NAVs og tiltaksarrangørs oppfølging ved tiltak (figur 21). Hele 62 prosent nevner «lettere å ta kontakt» som et forbedringsområde for NAV, mens tilsvarende andel er 41 prosent for tiltaksarrangørene. Ellers er det ikke forskjell i forbedringsområdene for NAV og tiltaksarrangører. Rundt 35 prosent nevner forlengelse av tiltaksperioden og mer forståelse av virksomheten og arbeidsoppgavene, og rundt 30 prosent at de vil kontaktes oftere.

Figur 20: Virksomheter, offentlige og private, som har erfaring med NAVs oppfølging arbeidstrening og lønnstilskudd. Prosentandeler ved 95 % konfidensintervall



Både mulighet for hyppigere kontakt og at det skal være lettere å ta kontakt handler om tilgjengelighet til NAVs medarbeidere. Som omtalt i del 2.4 er det relativt lav tilfredshet (53 %) på det generelle spørsmålet om tilgjengelighet til NAVs medarbeidere.

Figur 21: Områder der oppfølgingen fra NAV og tiltaksarrangør kan bli bedre. Svar fra virksomheter som svarer 1-3 (negativt) på spørsmål om oppfølging ved tiltak. Flere svar mulig. Prosentandeler med 95 % konfidensintervall



6 Stabil tilfredshet med oppfølging av sykmeldte og gradvis økning på forebygging av sykefravær (IA)

I denne delen fokuserer vi på helserettet samarbeid mellom virksomhetene og NAV. Først ser vi på virksomhetenes tilfredshet med NAVs oppfølging av sykmeldte og de digitale løsningene for denne oppfølgingen. Deretter ser vi på tilfredsheten med NAVs bidrag i reduksjon og forebygging av sykefravær (IA). På begge områder ser vi nærmere på fritekstsvar fra virksomheter som er misfornøyde med NAVs bistand. Avslutningsvis går vi inn på virksomhetenes vurdering av hvilke tjenester fra NAV de ønsker mer av. Helserettet bistand framstår her som sentralt.

6.1 Samme tilfredshet med oppfølgingen av sykmeldte

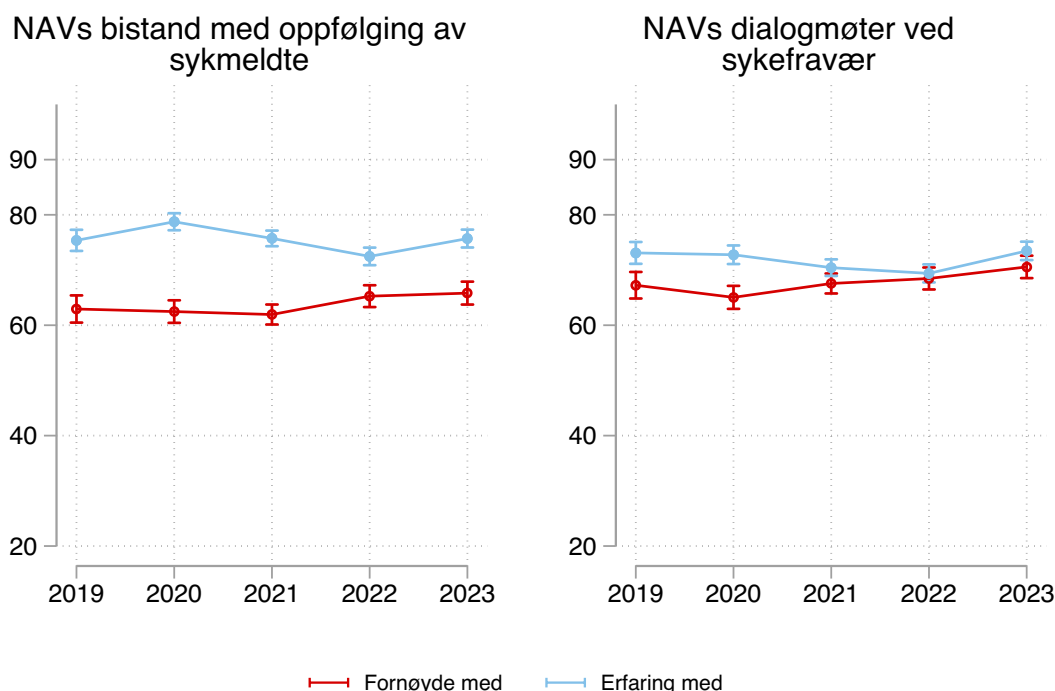
Over 70 prosent av virksomhetene har erfaring med NAVs bistand til oppfølging av sykemeldte (figur 22). Den høye andelen har sammenheng med at sykefravær angår de fleste virksomheter og deres ansatte, og at NAVs rolle til dels er obligatorisk. NAVs rolle er

blant annet å vurdere om aktivitetskravet etter 8 ukers sykmelding er oppfylt og vurdere behov for virkemidler fra NAV, inkludert arbeidsrettede tiltak. NAV har også ansvar for å gjennomføre dialogmøte 2 og 3 for sykmeldte, og skal legge til rette for gjennomføring av tidlig dialogmøte 2 i de tilfeller hvor dette kreves av en av partene og vurderes som hensiktsmessig.

Tilfredsheten blant virksomhetene med NAVs bistand i oppfølgingen av sykmeldte var stabil gjennom koronapandemien, på rundt 62 prosent (figur 22). I fjor økte andelen til 65 prosent, og er på samme nivå i år (66 %). For NAVs dialogmøter ved sykefravær har det vært en jevn positiv utvikling i tilfredsheten fra 2020 (65 %) til i år (71 %).

Offentlige virksomheter har om lag 10 prosentpoeng høyere tilfredshet med både oppfølging av sykmeldte og dialogmøter enn de private (ikke vist i figur). Vi antar at dette har sammenheng med at offentlig sektor i større grad har erfaring med NAVs bistand, antagelig på grunn av høyt sykefravær i deler av offentlig

Figur 22: Virksomheter som har erfaring med, og er fornøyde med NAVs oppfølging av sykmeldte og NAVs dialogmøter ved sykefravær. Prosentandeler med 95 % konfidensintervall



sektor som helse- og sosialtjenester og undervisning. 88 prosent av de offentlige virksomhetene oppgir erfaring¹² med NAVs dialogmøter ved sykefravær, mens andelen er 67 prosent i privat sektor. Forskjellen er tilsvarende for oppfølgingen av sykmeldte.

6.2 Virksomhetene ønsker økt tilgjengelighet til NAVs medarbeidere og at de er mer aktive i sykefraværarbeidet

De virksomhetene som svarte negativt (1-3) på ett eller begge spørsmålene om NAVs oppfølging av sykmeldte, fikk et fritekstspørsmål om hva som må til for å gjøre NAVs oppfølging bedre¹³. På disse to spørsmålene er det, som omtalt ovenfor, middels respons fra virksomhetene samlet sett, og mer negativ tilbakemelding fra de private virksomhetene enn de offentlige. Før vi startet gjennomgangen av fritekstsvarene lurte vi på om responsen på oppfølgingen av sykmeldte skyldes ordningene/NAVs rolle eller hvordan NAV utfører oppfølgingen. En kan eksempelvis tenke seg at særlig private virksomheter ikke ønsker at NAV skal ha en så stor rolle. Vårt hovedinntrykk fra fritekstsvarene er imidlertid motsatt, at de i stor grad ønsker at NAV-medarbeiderne skal være mer aktive i sin oppfølging, og i svært liten grad inneholder kritikk av ordningene/NAVs rolle.

Det går igjen at virksomhetene vil ha økt tilgjengelighet til NAVs medarbeidere, og fast kontaktperson nevnes ofte. Argumentene er blant annet mer personlig kontakt, at det blir lettere å se hvem virksomheten skal forholde seg til og at de får mulighet for direkte kontakt på mobiltelefon eller e-post.

Mange ønsker at NAV-medarbeiderne har mer kapasitet og tid til å følge opp, eksempelvis:

- *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.*

¹² Svarer 1-6 på spørsmål om tilfredshet, og svarte dermed ikke «ikke benyttet tjenesten».

¹³ 595 virksomheter fikk fritekstspørsmålet, hvorav 316 la inn et svar

- *Ha tid til å stille på oppfølgingsmøter*

Det går igjen at virksomhetene ønsker at oppfølgingen starter tidligere, blant annet med raskere dialogmøte:

- *Når vi ønsker å fremskynde dialogmøte, må vi få det. Vi ba om fremskyndet dialogmøte, men fikk ikke det.*
- *Tidligere inn med oppfølging i sykemeldingsløpet med tettere oppfølging, både av den sykemeldte og arbeidsgiver.*
- *Vi opplever at NAV som standard sender brev om at dialogmøte 2 ikke er nødvendig og at arbeidsgiver må kreve dette. Vi ønsker at NAV innkaller til dialogmøte 2 automatisk.*
- *Vi ønsker tidligere avklaringer ved langtidsfravær, hvor en tidlig ser at de ikke vil komme tilbake i arbeid. Bør være behjelpelig for den ansatte å se på andre muligheter. Opplever at sykemeldingsperioden på 12 mnd, blir benyttet fullt ut før en tenker nytt.*
- *NAV må tidligere ta initiativ til utprøving når vi ser at ordinært arbeid ikke egner seg for arbeidstaker. Vi kaster ofte vekk flere måneder på å vente til maksdato selv om det er opplagt at arbeidstaker ikke kommer tilbake til opprinnelig arbeid.*

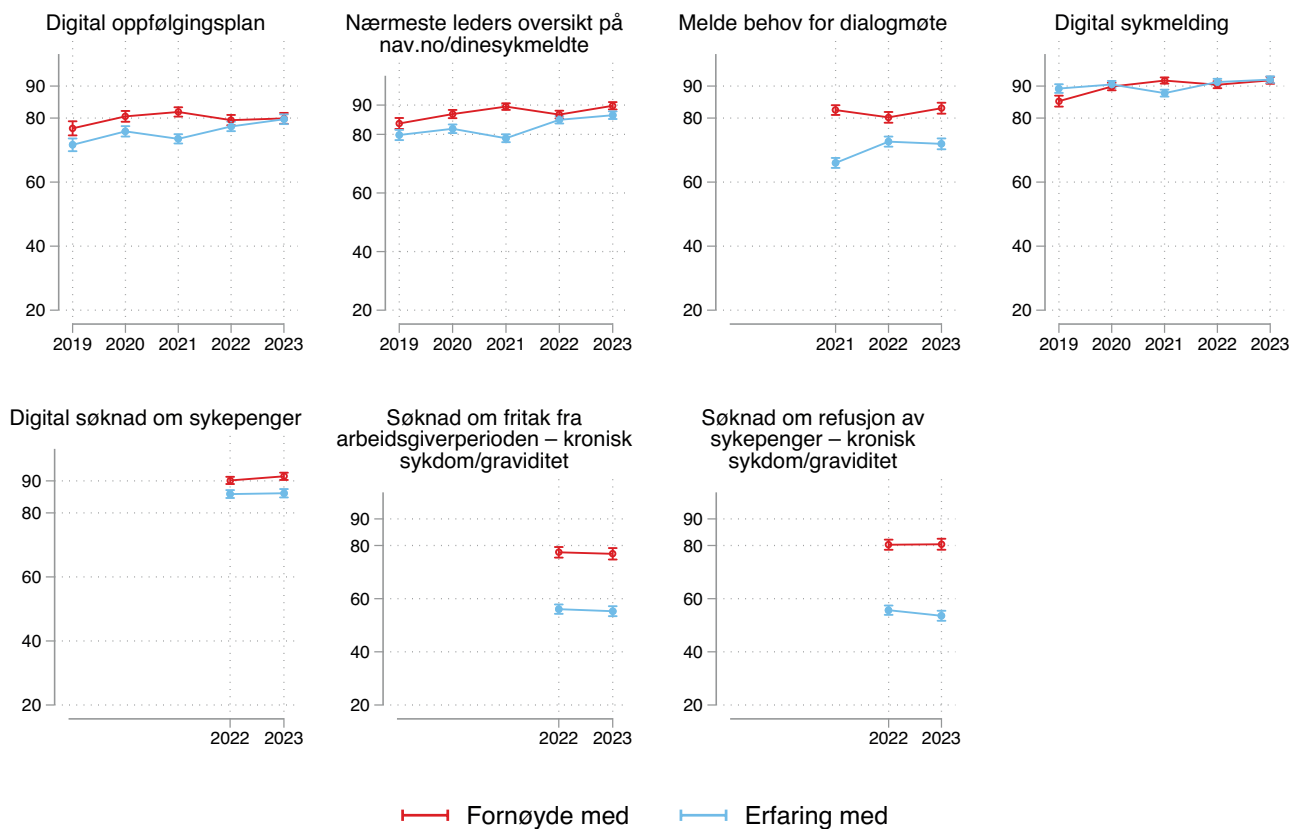
En del virksomheter mener at NAV skal stille flere krav til den sykmeldte og i større grad forstå arbeidsgivers perspektiv:

- *NAV må bruke sanksjoner overfor sykmeldte som ikke medvirker.*
- *Må være litt mer proaktive og støtte arbeidsgiver der det er åpenbart at den sykemeldte ikke bidrar til å ta del av plan for tilrettelegging.*

Samtidig er det en del som ønsker at NAV ivaretar og forstår den sykmeldte bedre:

- *Fra syke ansatte hører jeg aldri at kontakten med NAV er god. Syke personer bør behandles som en kunde blir behandlet i en butikk - se den sykemeldte og yte bedre service.*
- *Forståelse for at den syke faktisk er syk, og at det ikke hjelper med stadig mas om dialogmøter. Hvert fall i mange tilfeller.*

Figur 23: Virksomheter som har henholdsvis erfaring med, og er fornøyde med, ulike digitale løsninger ved sykefravær. Prosentandeler med 95 % konfidensintervall



Noen opplever også at NAV med fordel kan ha mer kunnskap om og forståelse for virksomhetene:

- *Viktig at NAV forstår forretningsmodellen i det private næringsliv. Ikke alltid det er mulig å ha medarbeidere på jobb i små stillingsbrøker.*
- *Vi jobber i bygg og anlegg. Vi kan ikke bruke personer som har skadet fot eller hånd mm. NAV må ha større forståelse av hva som skjer på en arbeidsplass innen bygg og anlegg.*
- *NAV må vite hvordan en barnehage fungerer rett og slett. Ikke tro at hvem som helst kan jobbe med barn, og skjønne at det er vanskelig eller umulig å kunne tilrettelegge for halve dager. Generelt sette seg inn i arbeidsplassens utfordringer og muligheter.*

En del virksomheter nevner også at NAV bør være mer aktive i forhold til leger:

- *Still krav til sykemelding fra lege. De må bli flinkere til å gradere sykemeldingen. Virker for meg som du er 100% sykemeldt eller 0%.*

- *Betre koordinering og informasjon mellom lege og arbeidsplass for bedre tilrettelegging.*
- *Bedre samarbeid mellom NAV og lege som kan bedre behandling*

6.3 Fortsatt positiv vurdering av de digitale løsningene som brukes mye

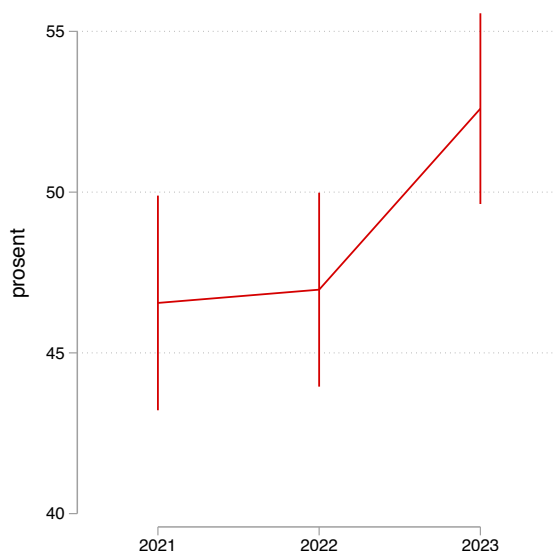
Flere av de digitale løsningene for bruk ved sykefravær ble lansert i 2018, og fikk raskt positiv tilbakemelding fra virksomhetene. Vi kan anta at forenklingen av samhandlingen med NAV var etterlengtet, noe som medførte at tilfredsheten med NAV økte relativt mye i 2019-undersøkelsen (NAV 2019). De digitale løsningene for sykefraværsoppfølging har i årene etter innføringen fått positiv vurdering fra virksomhetene i undersøkelsen. Når løsningene er vel innarbeidet, er tilfredsheten gjennomgående over 80 prosent (figur 23), og for digital sykemelding og digital søknad om sykepenger er den rundt 90 prosent. Figuren viser også at flere av løsningene brukes av de aller fleste av virksomhetene.

Tilfredsheten med de tre digitale løsningene for oppfølging av sykmeldte (de tre første delfigurene i figur 23) har rimeligvis relativt høy korrelasjon med tilfredsheten med NAVs bidrag til oppfølging av sykmeldte (0,75). Korrelasjonen er, ikke uventet, noe lavere (0,42) mellom de digitale løsningene for sykmelding/sykepenger (de fire siste delfigurene i figur 23) og tilfredsheten med oppfølgingen.

6.4 Refusjon av sykepenger oppleves fortsatt som problematisk

Arbeidsgivere betaler som hovedregel selv sykepenger til de ansatte de 16 første dagene (arbeidsgiverperioden). Ved lengre sykefravær forskutterer rundt 70 prosent av arbeidsgiverne sykepenger for ansatte, og får disse refundert fra NAV etter søknad. På spørsmål i undersøkelsen om hvor vanskelig eller lett det er å få refundert sykepengene fra NAV, svarer bare 53 prosent positivt i år (figur 24). Dette er en framgang fra 47 prosent i 2021. Framgangen kan ha sammenheng med 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 sykefra-

Figur 24: Hvor vanskelig eller lett det er å få refundert sykepenger fra NAV. Prosentandeler med positivt svar (4-6 på skala fra 1-6). 95 % konfidensintervall



vær (etter arbeidsgiverperioden). Grunnen er at flere av sakene omfattes av nye løsninger for automatisk saksbehandling.

Det ser ut til at virksomhetene skiller mellom tiden det tar å få refundert sykepengene fra NAV, og de digitale løsningene for å søke om refusjon. Som vist i figur 23 er tilfredsheten 80 prosent med den digitale søknaden om refusjon av sykepenger i arbeidsgiverperioden til kronisk sykdom/gravid ansatt.

Den relativt negative vurderingen av refusjon av sykepenger kan vi anta har en viss sammenheng med at virksomhetene i utgangspunktet ikke ser positivt på å forskuttere. Fritekstsvaret i undersøkelsen tyder også på at en del virksomheter opplever at det tar for lang tid å få refusjon, og at både 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.*
- *Det oppleves sein behandling av refusjon av sykepenger. I tillegg vanskelig for arbeidsgiver som forskutterer lønn å få maksdato for utbetaling av sykepenger.*
- *Det er svært vanskelig å få refundert sykepenger som vi som arbeidsgiver har krav på. NAV benytter alle muligheter for å slippe unna en utbetaling.*
- *Det oppleves til tider gambling når vi skal utbetale sykepenger, og vi ikke blir gjort oppmerksom på at vedkommende ikke har rett til sykepenger; resultatet er at arbeidsgiver sitter igjen med merarbeidet og innkrevingen av feil utbetalt ytelse. Her må det skje endringer.*

6.5 Gradvis økning i tilfredsheten med bistand til reduksjon og forebygging av sykefravær (IA)

Fra 2019 til 2021 sank tilfredsheten med bistanden til reduksjon og forebygging av sykefravær (IA) fra 55 til 48 prosent (figur 25). Nedgangen kan ses i sammenheng med at det ble ny IA-avtale fra januar 2019. IA-ordningen omfattet nå hele arbeidslivet, ikke bare «IA-virk-

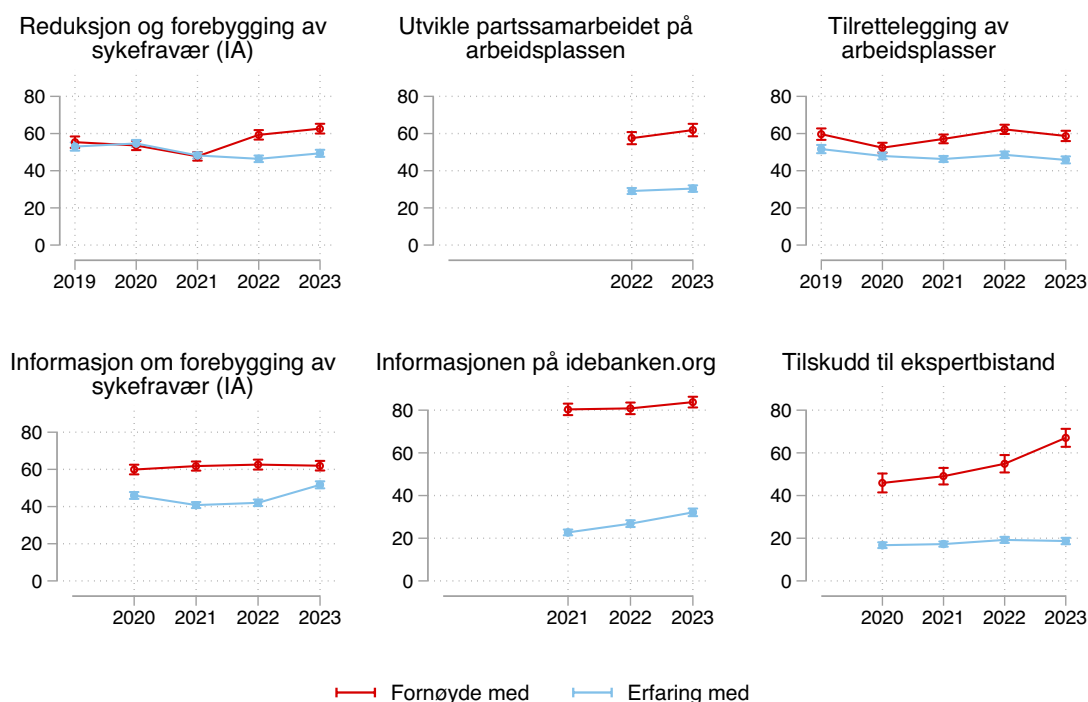
somhetene», og det var søkelys på at private virksomheter i større grad skulle omfattes. Den nye avtalen skilte seg vesentlig fra tidligere avtaler på flere områder, og det tok tid å få på plass flere av virkemidlene etter innføring av ny avtale. Flere av de prioriterte bransjene i IA-avtalen ble hardt rammet av pandemien, og generelt i arbeidslivet ble det trolig mindre kapasitet til å forebygge sykefravær. For NAV reduserte pandemien mulighetene til å prioritere IA-arbeidet, og en del medarbeidere ble omdisponert til andre og mer kritiske oppgaver, som behandling av dagpengesøknader og registrering av permitterte (NAV 2022a).

I 2022 økte tilfredshet med NAVs bistand mye (fra 48 til 59 %). Dette kan ses i lys av at virkemidlene i IA-avtalen i større grad var på plass og at pandemien i mindre grad påvirket arbeidslivet. I årets undersøkelse er det en tendens til fortsatt økning i tilfredsheten (63 %) ¹⁴. Dermed er tilfredsheten på et høyere nivå enn i 2019 (55 %), og på samme nivå som tilfredsheten med oppfølging av sykmeldte.

Tilfredsheten med tilskudd til ekspertbistand har økt markert fra i fjor, fra 55 til 67 prosent. Ekspertbistand er aktuelt når en sykmeldt eller tidligere sykmeldt har utfordringer med å mestre jobben. Arbeidstaker og arbeidsgiver kan da få bistand fra en nøytral ekspert med kompetanse på sykefravær og arbeidsmiljø for å avklare utfordringene som fører til sykefravær og foreslå tiltak. Økningen i tilfredshet kan ha sammenheng med at både virksomhetene og NAV har økt kunnskapen om hvordan de kan ta tilskuddsordningen i bruk etter at den ble etablert i 2019. Det har fra NAVs side vært jobbet med å gjøre det lettere for virksomhetene å forstå regelverket, med vekt på et klart og forståelig språk.

Ellers viser figuren høy tilfredshet (84 %) med informasjonen på idebanken.org, som flere virksomheter enn i fjor oppgir erfaring med. Tilfredsheten med NAVs bistand til utviklingen av partssamarbeidet på arbeidsplassen, informasjon om IA-ordningen og til tilrettelegging av arbeidsplasser er på samme nivå som i fjor (58-62 %).

Figur 25: Virksomheter som har henholdsvis erfaring med, og er fornøyde med, ulike aspekter ved NAVs bistand ved forebygging av sykefravær (IA). Prosentandeler med 95 % konfidensintervall

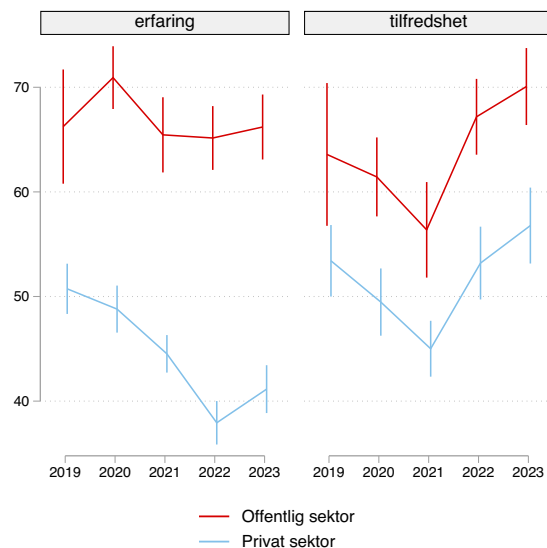


¹⁴ Endringen fra 2022 til 2023 er ikke signifikant på 95 % nivå, men på 90 % nivå.

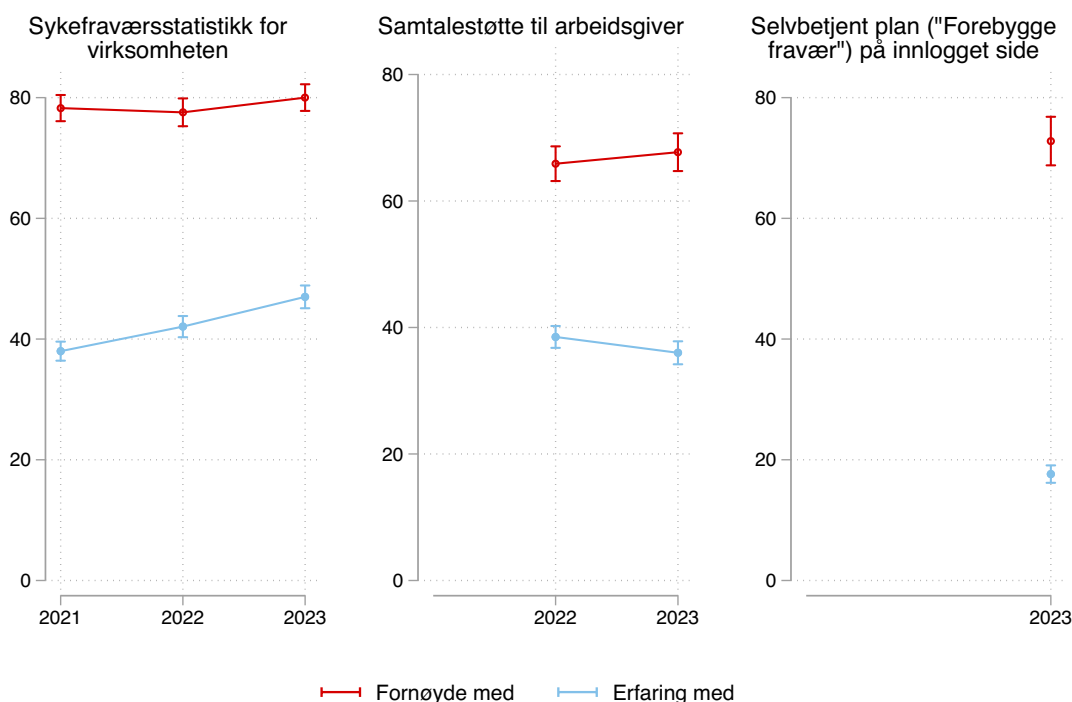
Den positive utviklingen siden 2021 i tilfredshet med NAVs bistand til reduksjon og forebygging av sykefravær (IA) gjenfinner vi både i offentlig og privat sektor, med klart høyest nivå på tilfredsheten i offentlig sektor (figur 26, høyre del). Andelen som har erfaring med NAVs bistand (figur 26, venstre del) er stabil rundt 65 prosent i offentlig sektor, men har gått ned fra 51 prosent i 2019 til 41 prosent i 2023 i privat sektor. Dette kan ha sammenheng med at virksomheter med høyt sykefravær i større grad får bistand (for eksempel kommunale virksomheter innen helse- og omsorg). Samlet sett ser det ut til at oppfølgingen fra NAV på dette området i større grad skjer i offentlig sektor.

Det legges opp til utvikling av digitale løsninger for reduksjon og forebygging av sykefravær, som en støtte til virksomhetenes eget forebyggende IA-arbeid. 80 prosent av virksomhetene gir positiv tilbagemelding på NAVs oversikt over sykefraværs-

Figur 26: Virksomheters erfaring og tilfredshet (offentlige og private) med NAVs bistand til reduksjon og forebygging av sykefravær (IA), etter virksomhetenes sektor. Prosentandeler med 95 % konfidensintervall



Figur 27: Virksomheter som har henholdsvis erfaring med, og er fornøyde med, NAVs digitale løsninger for forebygging av sykefravær (IA). Prosentandeler med 95 % konfidensintervall



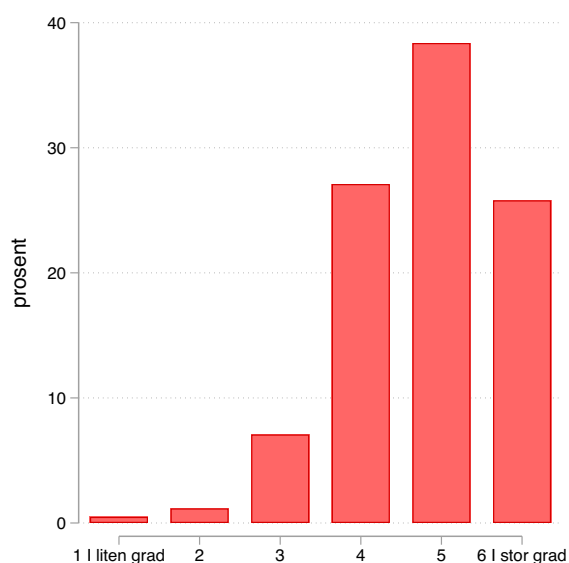
statistikken (figur 27). Sykefraværstatistikken viser virksomhetenes eget sykefravær og kan brukes til sammenligning med andre virksomheter. Bruken av denne digitale løsningen har økt siden 2021. Det er foreløpig noe lavere tilfredshet med de andre digitale løsningene: samtalestøtte til arbeidsgiver (68 %) og selvbetjent plan (73 %).

6.6 Positiv vurdering av egen innsats for å redusere og forebygge sykefravær – og vurderingen har både sammenheng med samarbeid med NAV og virksomheten selv

Hele 91 prosent av virksomhetene gir en positiv vurdering av om de jobber systematisk med å redusere og forebygge sykefravær (IA). Prosentfordelingen på svarene er vist i figur 28. Den høye andelen positive vurderinger tyder på at virksomhetene har søkelys på dette området, men kan også være påvirket av at virksomhetene vurderer seg selv.

Vi spør oss om virksomhetenes vurdering av egen systematisk jobbing har sammenheng med egenskaper ved virksomheten selv og/eller samarbeid med NAV. Dette har vi analysert i en regresjon (vedlegg 6), der vi ser på virksomhetenes vurdering av egen

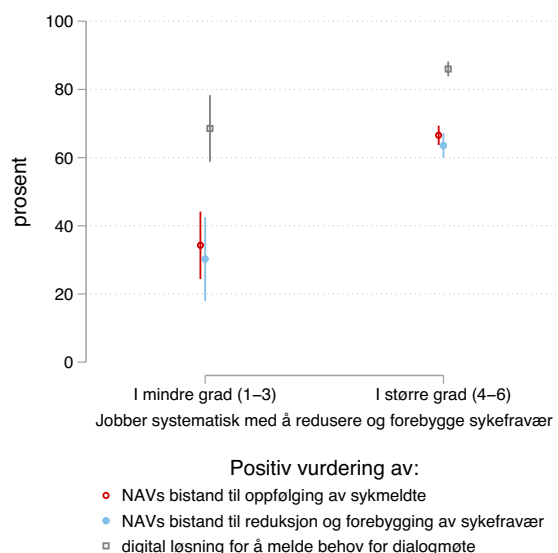
Figur 28: Virksomheters vurdering av om de jobber systematisk med å redusere og forebygge sykefravær (IA). Prosentandeler med 95 % konfidensintervall



jobbing opp mot deres erfaring med bistand til forebygging av sykefravær (IA) og oppfølging av sykmeldte, samt virksomhetens vurdering av om de «tar samfunnsansvar ved å ta sosiale hensyn utover det lovpålagte». Vi har brukt spørsmålet om samfunnsansvar som en indikasjon på virksomhetenes holdninger/prioriteringer. Det hadde antagelig vært en fordel å ta hensyn til sykefraværet i virksomhetene, men vårt datamateriale har ikke med denne variabelen. Vi ser at virksomhetenes egen innsats både har signifikant sammenheng med om virksomhetene samarbeider med NAV på IA-området og i hvilken grad virksomheten oppgir at de tar samfunnsansvar. Vi skal ikke her gå nærmere inn på å drøfte hva som forårsaker hva. Litt forenklet er denne lille analysen en påminning om at virksomhetenes innsats på dette området både kan ha sammenheng med virksomheten selv og samarbeidet med NAV.

En annen innfallsvinkel er å se på hvordan vurderingen av NAVs tjenester på dette området har sammenheng med virksomhetenes vurdering av egen innsats i IA-arbeidet. Både vurderingen bistanden fra NAV til oppfølging av sykmeldte og bistanden til reduksjon og forebygging av sykefravær (IA) er klart mest posi-

Figur 29: Vurderingen av NAVs bistand til oppfølging av sykmeldte og til reduksjon/forebygging av sykefravær, samt en digital løsning. Sett i forhold til virksomhetenes vurdering av egen innsats i IA-arbeidet. Prosentandeler med positiv vurdering, med 95 % konfidensintervall



tiv dersom virksomhetene har en positiv vurdering (4-6) av egen innsats i forebygging og reduksjon av sykefravær (figur 29). Det samme gjelder digitale løsninger for oppfølging av sykmeldte/sykefravær. I figuren har vi valgt å ta med én av dem: den digitale løsningen for å melde behov for dialogmøte. Samlet viser denne figuren at virksomheter som ikke anser at de jobber systematisk i IA-arbeidet gir lavere skår på NAVs bistand og løsninger enn de som vurderer egen innsats positivt. Som nevnt ovenfor ser det ut til at virksomhetenes vurdering av egen innsats både er relatert til samarbeidet med NAV og til virksomheten selv.

6.7 Private virksomheter ønsker NAV mer aktive på IA-området

De virksomhetene som svarte negativt (1-3) på spørsmålet om tilfredshet med NAVs bistand til reduksjon og forebygging av sykefraværet (IA), fikk et fritekstspørsmål om hva som må til for å gjøre NAV bedre¹⁵. Som for oppfølging av sykmeldte, er det relativt mange som ønsker en fast kontaktperson hos NAV som har kjennskap til virksomheten og bransjen. Samtidig framgår det at noen heller vil ha bistanden fra NAV-kontor enn fra arbeidslivssenter:

- *IA-arbeidslivssenter er fraværende for vår del, da vi har egen kontaktperson på NAV-kontor*
- *Det blir for mange parter å forholde seg til. Hadde vært enklere om det lokale NAV-kontoret hadde bistått istedenfor Arbeidslivssenteret. Vår bistand har også vært veldig preget av hvilken kontaktperson fra Arbeidslivssenteret vi har hatt.*

Den relativt lave andelen private virksomheter som får bistand fra NAV gjenfinnes på ulike måter i innspillene:

- *Må være bedre synliggjort at dette er en tjeneste alle arbeidsgivere kan benytte.*
- *Har nesten glemt at vi er IA-bedrift, for har ikke hørt fra NAV om det på årevis.*
- *Merker ikke at IA finnes lenger, så her bør det gjøres en aktiv innsats fra NAV.*
- *Snakk med oss om dette. Aldri hørt sett eller jobbet noe rundt dette*

.....

¹⁵ 829 virksomheter fikk fritekstspørsmålet, og 170 svarte.

- *Tror ikke vi på den tiden IA har eksistert, har blitt kontaktet av NAV om dette.*

En del av virksomhetene ønsker at NAV skal være mer aktive:

- *NAV kan bidra med mer tilstedeværelse og oppfølging*
- *Operative IA rådgivere som er tilgjengelig og forstår arbeidslivet.*
- *Tettere oppfølging av arbeidsplassen. Faste møter hvor det er muligheter for dialog mellom arbeidsgiver og ansatte med startende utfordringer eller på oppfølging. For å ta tak i mulige personer som faller ut.*
- *Kontaktperson som kommer ut i bedriften. Er tydelig og kommer med gode råd for forebygging av sykefravær. Sette klare krav til arbeidsgiver og arbeidstaker. Folk står for lenge utenfor jobb og trenger å bli veiledet inn i nye yrker.*
- *Mer tilstedeværelse og oppfølging med hva NAV kan bidra med for oss*

Virksomhetene nevner også behovet for tilførsel av kompetanse:

- *Trolig mer behov for kompetanse om psykiske lidelser/sykdom. Det er svært mye av dette, som er vanskelig å håndtere.*
- *Mer kompetanse på konkrete tiltak*
- *At den kontaktpersonen vi har for oppfølging av sykmeldte også har kompetanse eller tar med en annen med kompetanse på området til møter med oss.*

6.8 Økt behov for helserettet bistand

I undersøkelsen er det mange spørsmål om NAVs tjenester som forutsetter at virksomhetene har brukt tjenestene. Virksomhetene blir også spurt om de trenger mer bistand fra NAV. Dette kan både dreie seg om at de trenger bistand på områder der de ikke får bistand, eller at de allerede får bistand og ønsker mer.

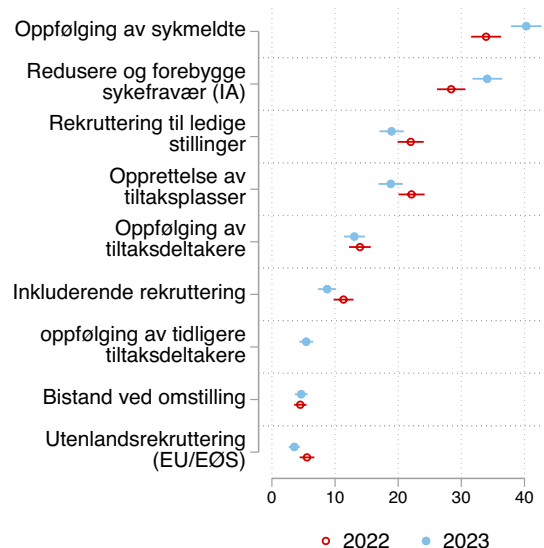
Figur 30 viser at 40 prosent oppgir behov for mer bistand fra NAV til oppfølging av sykmeldte, mens 34 prosent svarer at de har merbehov for bistand til reduksjon og forebygging av sykefravær (IA). For begge disse områdene er det en økning fra i fjor. Rundt 20 prosent har merbehov på opprettelse av til-

taksplasser og bistand til rekruttering til ledige stillinger, mens 11 prosent oppgir merbehov for bistand til inkluderende rekruttering. Den lavere andelen for inkluderende rekruttering sammenlignet med rekruttering til ledige stillinger, kan ha sammenheng med at NAV allerede bistår virksomhetene mer aktivt på inkluderende rekruttering og at et stramt arbeidsmarked øker behovet for bistand til rekruttering til ledige stillinger.

Merbehovet er gjennomgående høyest hvis virksomhetene har fått bistand fra NAV. Sammenhengen mellom bruk av tjenester og merbehov kan ses i lys av at bruk av en tjeneste skjer utfra et vurdert behov for tjenesten – som ikke nødvendigvis er innfridd fullt ut. Eksempelvis kan virksomheter som samarbeider med NAV om oppfølging av sykmeldte ha behov for tettere oppfølging fra NAVs side. Det er også mulig at virksomheter som får bistand fra NAV i større grad ser hva NAV kan tilby og derfor etterspør mer av tjenesten (NAV 2022a).

Sett i lys av synkende andelen private virksomheter som oppgir erfaring med NAVs bistand til reduksjon og forebygging av sykefravær (IA), er det interessant at det primært er offentlige virksomheter som i større grad oppgir merbehov for denne tjenesten fra NAV

Figur 30: Merbehov for tjenester på ulike områder. Prosentandeler med 95 % konfidensintervall. Flere svar mulig



(44 prosent i 2022 og 53 prosent i år, ikke vist i figur). Blant de private virksomhetene er andelen langt lavere med mindre økning fra i fjor (20 og 24 %). Tilsvarende estimater, med noe høyere andeler, finner vi for sektorenes behov for mer bistand fra NAV til oppfølging av sykmeldte.

7 Omstilling

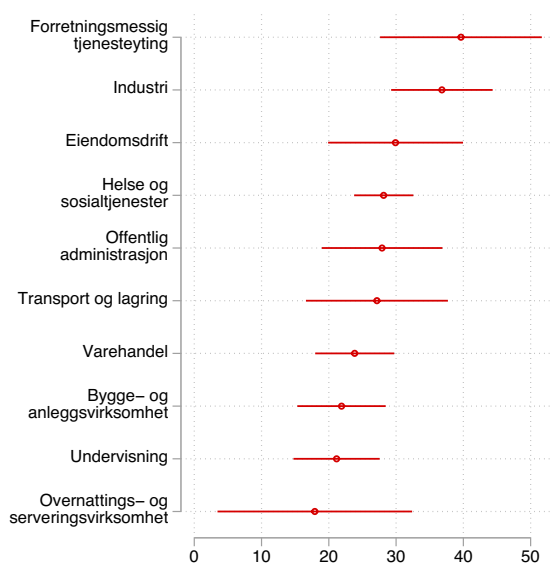
På grunn av teknologiske endringer, grønt skifte og eldre befolkning har vi omfattende endringer i arbeidslivet og arbeidsmarkedet framfor oss. For NAV vil det bli viktig å bidra til å lette de nødvendige omstillingene i arbeidslivet og å håndtere brå og uventede skifter (NAV 2023b). I NAVs virksomhetsstrategi fram til 2030 er det en ambisjon at NAV skal bidra i å mobilisere arbeidskraft i denne omstillingen. Dette kan ses som en endring av NAVs omstillingsbistand, som i dag hovedsakelig er innrettet mot bedrifter som varsler permitteringer eller oppsigelser.

Som del av arbeidet med å utvikle NAVs bistand ved omstilling, er det i årets undersøkelse tatt inn spørsmål for å få mer kunnskap om større endringer i arbeidslivet - og i hvilken grad virksomhetene samarbeider med NAV om relaterte tjenester. Vi skal i først se på denne kartleggingen. I siste del er temaet hvordan virksomhetene vurderer noen av dagens tjenester fra NAV ved omstilling.

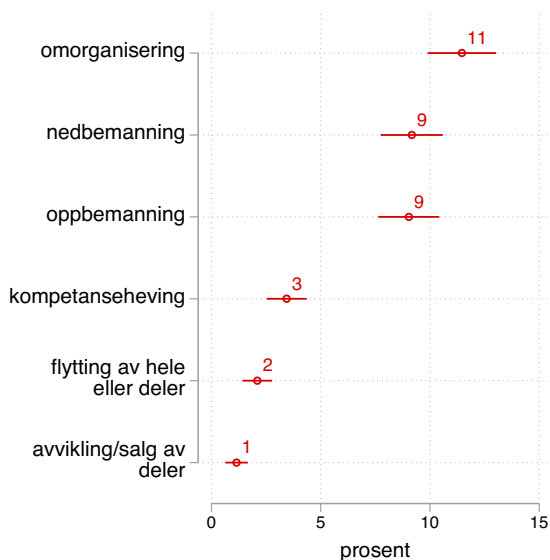
7.1 En fjerdedel har vært gjennom større endringer enn normalt

27 prosent av virksomhetene oppgir at de har vært gjennom en eller flere varianter av *større endringer enn normalt* de siste seks månedene. Andelen er om lag den samme i offentlig og privat sektor (henholdsvis 25 og 29 %). Det er virksomheter innen forret-

Figur 31: Større endringer enn normalt siste 6 måneder etter virksomhetenes næring. Prosentandeler, med 95 % konfidensintervall.



Figur 32: Varianter av større endringer enn normalt siste 6 måneder. Prosentandeler, med 95 % konfidensintervall. Flere svar mulig



ningsmessig tjenesteyting (40 %) og industri (38 %) som i størst grad oppgir større endringer (figur 31).

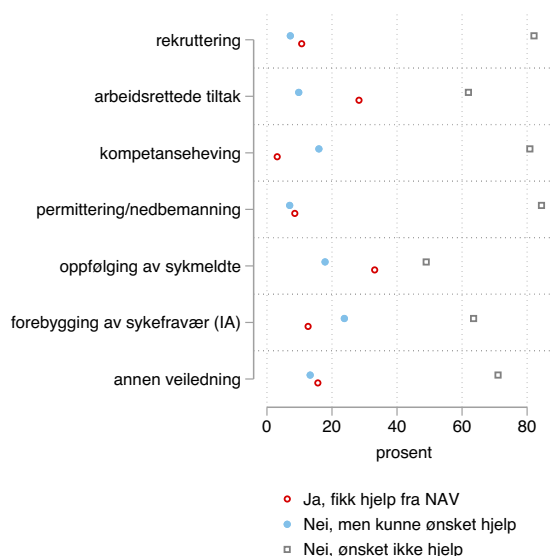
Med mulighet for å svare flere alternativer, oppgir rundt 11 prosent av virksomhetene at de har omorganisert og 9 prosent at de har opp- eller nedbemannet (figur 32). Et fåtall oppgir kompetanseheving, flytting eller avvikling/salg (av deler av virksomheten). Det er lite forskjell i hvordan sektorene svarer. Den viktigste forskjellen er at privat sektor i større grad enn offentlig sektor oppgir nedbemanning (ikke vist i figur).

7.2 Ønsker mer helserettet bistand og kompetanseheving ved omstilling

For å kartlegge behovet for bistand fra NAV, ble de virksomhetene som oppga større endringer spurt om de i den sammenhengen fikk hjelp fra NAV eller kunne ønsket hjelp (figur 33). Høyest andel oppgir at de får hjelp med oppfølging av sykmeldte (33 %) og arbeidsrettede tiltak (28 %), og her er det relativt lav andel som svarer «nei, men kunne ønsket det». Privat sektor har høyest andel med bistand til arbeidsrettede tiltak, mens offentlig sektor i større grad for bistand til oppfølging av sykmeldte.

Høyest andel virksomheter som ønsker (uten å ha fått) bistand fra NAV finner vi på forebygging av sykefravær (IA), 24 prosent. Andelen som ønsker bistand er om lag den samme i begge sektorer, mens andelen

Figur 33: Hjelp fra NAV på ulike områder i forbindelse med omstillingen? Prosentandeler, med 95 % konfidensintervall



som får bistand er langt høyere i offentlige enn i private virksomheter (27 versus 13 %).

Kompetanseheving skiller seg ut med lav andel som har fått bistand (3 %) og relativt høy andel som ønsker

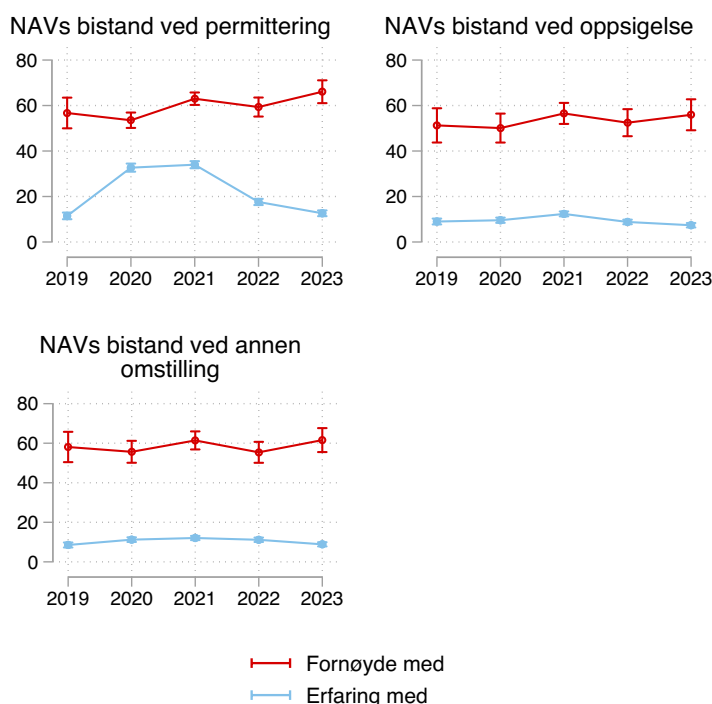
bistand (17 %). Kompetanseheving kan både ha blitt forstått som mer generell kompetanseheving for de ansatte og mer omstillingsrelatert kompetanseheving (eksempelvis ivaretagelse av ansatte ved nedbemanning).

Det er en relativt lav andel (6 %) som oppgir at de ved omstillingen har fått bistand fra NAV ved permittering og nedbemanning og tilsvarende andel som ønsker bistand fra NAV.

7.3 Økt tilfredshet med NAVs bistand ved permittering siden 2020

Andelen virksomheter som hadde erfaring med NAVs bistand ved permittering økte kraftig i korona-perioden, fra 15 prosent i 2019 til 33/34 prosent i 2020 og 2021. Tilfredsheten med bistanden ved permittering var helt nede i 53 prosent i 2020, antagelig fordi mange virksomheter hadde store utfordringer og fordi NAV brukte tid på å få på plass tjenester og digitale løsninger i denne situasjonen. I år, når langt færre virksomheter permitterer, er tilfredsheten signifikant høyere, 66 prosent. For NAVs bistand ved oppsigelse og ved annen omstilling har det siden 2019 vært mindre variasjon både i erfaringen og tilfredshet med NAVs bistand.

Figur 34: Virksomheter som har henholdsvis erfaring med, og er fornøyde med, NAVs bistand ved permittering, oppsigelse og annen omstilling. Prosentandeler med 95 % konfidensintervall



8 Referanser

Boix, C. og D.N. Posner (1998) "Social Capital: Explaining its Origins and Effects on Government Performance". *British Journal of Political Science*, 28 (4), 686-693.

Difi (2017) "Innbyggerundersøkelsen 2017 – Hva mener innbyggerne?". *Difi-rapport*, 2017 (6).

Eikemo, Terja A. og Tommy H. Clausen (2012) *Kvantitativ analyse med SPSS*. Trondheim: Tapir Akademisk Forlag.

Friis-Petersen, Sverre, Tor Erik Nyberg, Anders Thorgersen og Stine Renate Otterbeek (2021) "Jobbsøknings- og rekrutteringsprosessen - variasjoner og sammenheng mellom jobbsøkeres og arbeidsgiveres kanalvalg". *Arbeid og velferd*, 1.

Gulbrandsen, Trygve (2000) "Om tillit". *Sosiologi i dag*, 30, 67-95.

Luhmann, Niklas (1999) *Tillid - en mekanisme til reduksjon av sosial kompleksitet*. København: Hans Reitzels Forlag.

Mandal, Roland, Trude Midtgård og Siri Mordal (2019) *Arbeidsinkludering, Med arbeidsgiverne på laget* (Rapport 2019:0060). Trondheim: SINTEF.

Morgeson, Forrest V. og Claudia Petrescu (2011) "Do they all perform alike? An examination of perceived performance, citizen satisfaction and trust with US federal agencies". *International Review of Administrative Sciences*, 77 (3), 451-479.

NAV (2019) *NAVs Arbeidsgiverundersøkelse 2019: Resultater og påvirkningsfaktorer* (Rapport-serie 3/2019). Arbeids- og velferdsdirektoratet.

NAV (2020) *Brukertilfredshet og tillit i koronasituasjonen: NAVs Personbrugerundersøkelse og Arbeidsgiverundersøkelse 2020* (Rapport-serie 1/2020). Arbeids- og velferdsdirektoratet.

NAV (2021) *NAVs Arbeidsgiverundersøkelse 2021: Mer fornøyde virksomheter, med mindre koronarelaterte utfordringer* (Rapport-serie 4/2021). Arbeids- og velferdsdirektoratet.

NAV (2022a) *NAVs Arbeidsgiverundersøkelse 2022: Samarbeid og tilgjengelighet* (Rapport-serie 4/2022). Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet.

NAV (2022b) *NAVs Bedriftsundersøking 2022: Stor mangel på arbeidskraft* (Rapport): NAV Arbeids- og velferdsdirektoratet.

NAV (2022c) *NAVs Personbrugerundersøkelse 2022: Mennesket og NAV* (Rapport-serie 3/2022).

NAV (2023a) *NAVs bedriftsundersøking 2023: Redusert mangel på arbeidskraft* (Rapport-serie 5/2023). Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet.

NAV (2023b) *NAVs omverdensanalyse 2023–2035: Samfunnstrender og konsekvenser for NAV* (Rapport-serie 4/2023). Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Nyberg, Tor Erik, Jens B. Grøgaard og Annett Arntzen (2016) "Påvirker sosial kapital kommunale styringsprestasjoner i Norge?". *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 56 (4), 397-435.

Putnam, Robert D. (1993) *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. New Jersey: Princeton University Press.

Weerakkody, Vishanth, Zahir Irani, Habin Lee, Nitham Hindi og Ibrahim Osman (2014) "A Review of the Factors Affecting User Satisfaction in Electronic Government Services". *International Journal of Electronic Government Research*, 10 (4), 21-56.

Vedlegg

Vedlegg 1: Metode for Arbeidsgiverundersøkelsen

Undersøkelsen er gjennomført av Opinion AS for NAV i juni-juli 2023. Den ble sendt ut postalt med mulighet for å svare på nett. Det ble sendt ut en påminnelse om undersøkelsen til de som ikke hadde svart innen 2 uker (litt tilpasset postgang mm).

Totalt utvalg for utsendelse av undersøkelsen var 13 400 virksomheter. Av disse kom 826 i retur. Dermed ble det brukte utvalget (totalt utvalg minus post retur) på 12574 virksomheter. Det kom inn 3290 fullstendige svar. Svarprosenten (antall fullstendige svar 3290 / utvalg 12574) var dermed 26 prosent. 58 prosent svarte digitalt, en økning fra 50 prosent i fjor. Blant virksomhetene som svarte på undersøkelsen i 2023 var 67 prosent i privat sektor.

Utvalget ble tilfeldig trukket i april 2023 blant virksomheter som mottok minst en av disse tjenestene i løpet av de siste 3 månedene:

- oppfølging fra et arbeidslivssenter (IA-virksomhet)
- oppfølging av sykmeldte (har gjennomført dialogmøte 2)
- arbeidsrettede tiltak
- rekrutteringsbistand (meldt en ledig stilling til et lokalkontor)

Disse fire kategoriene omfatter ikke alle tjenestene i NAV rettet mot virksomheter, men dekker viktige områder. Mange av spørsmålene i brukerundersøkelsen er om tjenester på disse områdene. Virksomhetene kan svare på hele spørreskjemaet, uavhengig av hvilken undergruppe de er trukket ut på.

Virksomheter er en annen type respondent enn privatpersoner. Det er som oftest én person som svarer for hele virksomheten, selv om det kan være en eller flere andre medarbeidere som har vært i kontakt med NAV. Virksomhetene velger selv hvem som svarer. Virksomhetene bruker gjerne flere av NAVs tjenester enn personbrukerne, og det kan særlig i større virksomheter være vanskelig for den som svarer å ha oversikt over virksomhetens kontakt med NAV. Denne utfordringen er kanskje størst i en del større virksomheter

med avdelingskontor, der hele eller deler av kontakten med NAV er på regionnivå i stedet for på hovedkontoret. Dette kan eksempelvis gjelde dagligvarekjeder eller bank/forsikring. På et spørsmål i undersøkelsen om hvem i undersøkelsen som har kontakt med NAV, framgår det at kontakten ivaretas i større grad av leder/ledelsen ved de mindre virksomhetene og i større grad av medarbeidere i administrasjon/HR og avdelingsledere ved de større virksomhetene.

Vekting

Vektete resultater brukes gjennomgående i rapporten. Skjevheter justeres ved at noen av respondentene tillegges mer eller mindre vekt ut fra hvilken gruppe de tilhører (Eikemo og Clausen 2012). Til og med 2021 ble dataene vektet (etterstratifisert) mot populasjonen av virksomheter på både fylke- og tjenestegrupper. Fra og med 2022 er det bare vektet opp mot populasjonen på fylkesvariabelen. Bakgrunnen er at brutto-utvalget ble trukket tilfeldig fra populasjonen av virksomheter som hadde fått bistand fra NAV på de fire tjenestene omtalt over, mot tidligere ut fra en stratifisering på utvalgsgruppe. Fordelingen mellom utvalgsgruppene var tilnærmet den samme i populasjon, bruttoutvalg og nettoutvalget (de som svarte). Vi vurderte derfor at det ikke var behov for å vekte på utvalgsgruppe. Etter vår vurdering innebærer ikke dette et tidsbrudd i datagrunnlaget.

Presentasjon av funnene

I notatet presenterer vi mange funn i «prosent» og «andeler» av virksomhetene. Dette er andelen som har svart 4-6 på en sekspunkts Likertskala.

I løpet av analysen gis det grafiske og tekstlige tolkninger av resultatene. Det vil hefte statistisk usikkerhet til om de resultatene vi finner for utvalget gjelder for hele populasjonen av virksomheter som benytter NAVs tjenester. Vi synliggjør usikkerhetene ved hjelp av 95 prosent konfidensintervall for gjennomsnittet.

Figurene i rapporten inneholder konfidensintervaller i form av tynne streker fra punktet som viser estimatet for utvalget. Disse indikerer at det er 95 prosent sannsynlighet for at estimatet ville ligget et sted langs denne linjen om vi hadde fått svar fra hele populasjonen. Konfidensintervallene representerer altså usik-

kerheten i estimatene. Litt forenklet er det slik at estimater som ikke har overlappende konfidensintervall er forskjellige fra hverandre. I teksten omtaler vi noen ganger forskjeller som signifikante, men mest som forskjell eller endring. Relevante forskjeller som ikke er signifikante på 95 prosent nivå omtaler vi som tendenser.

Vedlegg 2: Spørreskjema med deskriptiv statistikk

	95% k.i.				Pst*	95% k.i.				n
	Gj.snitt	st.avvik	nedre	øvre		st.avvik	nedre	øvre		
<i>På hvilken måte har dere hatt kontakt med NAV i løpet av de siste 6 månedene? Flere svar mulig</i>										
										3 269
Telefon					72	1	70	74		
E-post eller SMS					54	1	52	56		
Chat eller chatbot					6	0	5	7		
Avtalt møte med NAV-medarbeider (enten hos virksomheten, på telefon, på video)					59	1	58	61		
Logget inn på nav.no, min side-arbeidsgiver, arbeidsplassen.no eller altinn.no					80	1	78	81		
Brukt NAVs nettsider for å finne informasjon (f.eks. nav.no, arbeidsplassen.no)					53	1	51	54		
<i>Hvem i NAV har dere snakket med på telefon, e-post eller SMS? Flere svar mulig</i>										
										1 573
NAVs arbeidsgivertelefon					48	1	45	50		
Ansatte ved NAV-kontor					76	1	73	78		
Ansatte ved NAV Arbeidslivssenter					29	1	27	32		
Ansatte ved NAV Hjelpeidder og tilrettelegging					13	1	11	15		
Vet ikke					2	0	2	3		
<i>Hvor misfornøyd eller fornøyd er dere med NAV, helhetlig sett?</i>										
	4,5	,02	4,4	4,5	86	1	84	87		3 234
<i>Hvor stor tillit har dere til virksomhetene nedenfor?</i>										
NAV	4,5	,02	4,4	4,5	86	1	85	87		3 264
Skatteetaten	4,9	,02	4,9	4,9	94	0	93	95		3 154
Kommunen	4,4	,02	4,3	4,4	83	1	81	84		3 131
Statistisk sentralbyrå	4,8	,02	4,7	4,8	90	1	89	91		2 826
Innovasjon Norge	4,3	,03	4,2	4,3	79	1	77	80		2 041
<i>Tenk tilbake på den kontakten din virksomhet har hatt med NAV de siste 6 månedene. Vurder deretter på en skala fra 1 til 6, i hvilken grad:</i>										
NAV viser forståelse for våre behov	4,4	,02	4,4	4,5	82	1	81	83		3 168
Det er lett for oss å vite hvordan vi skal kontakte NAV	4,2	,03	4,2	4,3	72	1	70	74		3 262
Det er lett å komme i kontakt med riktig person i NAV	3,4	,03	3,3	3,4	47	1	45	49		3 167
NAVs medarbeidere er tilgjengelige når vi trenger det	3,6	,03	3,5	3,6	53	1	51	55		3 144
NAVs medarbeidere er godt koordinerte	3,5	,03	3,5	3,6	53	1	51	55		2 721
NAVs medarbeidere har riktig kompetanse for å bistå oss	4,1	,02	4,1	4,2	74	1	72	75		2 955
Våre ansatte blir godt ivaretatt når de har behov for bistand fra NAV	4,1	,02	4,1	4,2	74	1	72	76		2 854
NAV gir oss svar innen rimelig tid	4,0	,02	3,9	4,0	68	1	67	70		3 155
NAVs digitale løsninger dekker våre behov	4,1	,02	4,0	4,1	70	1	68	72		3 171
NAVs krav til dokumentasjon er godt begrunnet	4,1	,02	4,1	4,1	72	1	70	74		2 916
NAVs rutiner og regler er lette å forstå	3,4	,02	3,3	3,4	47	1	45	49		3 178

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
<i>Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med kompetansen hos NAV sine ansatte på disse områdene:</i>									
NAVs regler og ordninger	3,9	,03	3,9	4,0	69	1	67	72	1 679
Bistand til rekruttering av personer til ledige stillinger	3,8	,04	3,7	3,9	63	2	60	67	898
Bistand til rekruttering av personer med tilretteleggingsbehov og/eller hull i C	4,0	,04	3,9	4,0	67	2	64	70	944
Bistand i oppfølging av sykmeldte	4,0	,03	4,0	4,1	72	1	69	74	1 597
Bistand med å forebygge sykefraværet hos virksomheten (inkluderende arbeidsliv)	3,8	,04	3,7	3,9	62	2	59	65	1 206
Din bransje	3,8	,03	3,7	3,8	64	1	61	66	1 470
NAVs digitale løsninger	4,1	,03	4,0	4,1	75	1	73	77	1 628
<i>Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med følgende?</i>									
NAVs tilgjengelighet på telefon	3,3	,03	3,3	3,4	47	1	45	49	2 930
NAVs veiledning/informasjon på telefon	3,8	,03	3,7	3,8	62	1	60	64	2 719
NAVs tilgjengelighet på e-post	3,7	,03	3,6	3,8	59	1	56	61	2 442
Informasjonen på nav.no	4,2	,02	4,1	4,2	76	1	74	78	3 135
Møter med NAV-medarbeider	4,6	,02	4,5	4,6	86	1	84	87	2 756
NAVs løsninger for videomøte	4,1	,04	4,1	4,2	73	1	70	76	1 225
«Min side – arbeidsgiver» (innlogget på nav.no)	4,5	,02	4,4	4,5	84	1	83	86	3 119
Digitalt kontaktskjema for arbeidsgivere	4,2	,03	4,2	4,3	77	1	75	79	1 968
Nettkurs/webinar NAV tilbyr	3,9	,05	3,8	4,0	68	2	64	71	676
<i>Hva gjaldt besøket/besøkene fra NAV til din virksomhet? Flere svar mulig</i>									1 083
Rekruttering av personer til ledige stillinger					20	1	18	23	
Rekruttering av personer med tilretteleggingsbehov og/eller hull i cv-en					34	2	31	37	
Bistand med å forebygge sykefraværet hos virksomheten (inkluderende arbeidsliv)					29	2	26	32	
Oppfølging av ansatte med helseutfordringer (individrettet bistand)					46	2	43	49	
Oppfølging av tiltaksdeltaker					36	2	33	39	
Vet ikke / husker ikke					2	0	1	3	
<i>Har virksomheten din fast kontaktperson(-er) i NAV?</i>									1 923
Ja					34	1	31	36	
Nei, men ønsker det					28	1	26	30	
Nei, og trenger ikke det					21	1	19	23	
Vet ikke / ikke aktuelt					18	1	16	20	
<i>Tenk på de siste 6 månedene. Hvilke av disse påstandene passer for din virksomhet? Flere svar mulig.</i>									3 290
Vi har økonomiske utfordringer					20	1	19	22	
Vi har permittert medarbeidere					5	0	4	6	
Vi har nedbemannet					9	1	8	10	
Vi har rekruttert nye medarbeidere for å erstatte noen som har sluttet					51	1	49	53	
Vi har rekruttert nye medarbeidere for å oppbemanne					30	1	28	31	
Ingen av disse					27	1	25	29	

	95% k.i.				Pst*	95% k.i.				n
	Gj.snitt	st.avvik	nedre	øvre		st.avvik	nedre	øvre		
<i>Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med følgende?</i>										
NAVs bistand til rekruttering av personer til ledige stillinger	3,7	,04	3,7	3,8	58	2	55	61	1 245	
NAVs bistand i rekruttering av personer med tilretteleggingsbehov og/eller hull	4,0	,04	3,9	4,0	68	1	65	70	1 301	
Utlysning av ledige stillinger på arbeidsplassen.no (NAV's stillingsdatabase)	4,3	,03	4,3	4,4	79	1	77	81	1 500	
Mottatte søknader via arbeidsplassen.no (NAV's stillingsdatabase)	3,8	,05	3,8	3,9	61	2	58	65	934	
CV-er mottatt fra NAV	3,8	,05	3,7	3,9	61	2	57	64	830	
Jobbmesse arrangert av NAV	3,9	,07	3,8	4,1	62	3	57	67	449	
NAV's oppfølging i tiltaksperioden ved arbeidstrening	4,2	,03	4,1	4,3	73	1	71	76	1 728	
NAV's oppfølging i tiltaksperioden ved lønnskudd	4,3	,03	4,2	4,3	75	1	73	78	1 747	
NAV's oppfølging i tiltaksperioden ved bruk av mentor	4,1	,05	4,0	4,2	71	2	68	74	829	
Tiltaksarrangørs oppfølging i tiltaksperioden (arrangør av avklaring, oppføl	4,1	,04	4,1	4,2	73	1	70	75	1 271	
NAV's bistand ved permittering	3,9	,07	3,8	4,1	66	3	61	71	405	
NAV's bistand ved oppsigelse	3,7	,09	3,5	3,9	56	3	49	63	247	
NAV's bistand ved annen omstilling	3,8	,08	3,7	4,0	62	3	55	67	303	
<i>Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med kandidater som du har ansatt med bistand fra NAV?</i>										
	4,2	,05	4,1	4,3	77	2	73	80	582	
<i>Du benyttet den nedre/negative del av skalaen ved vurdering av NAV's oppfølging ved tiltakene arbeidstrening, lønnskudd eller oppfølging/mentor. Hva må til for at oppfølgingen skal bli bedre? Flere svar mulig</i>										
					32	3	27	37	407	
NAV må kontakte meg oftere					61	3	56	67		
Det må bli lettere å kontakte NAV					23	2	19	28		
Kandidatene NAV tilbyr må passe bedre					35	3	30	41		
Mulighet for forlengelse av tiltaksperioden					38	3	33	43		
NAV må forstå mer av min virksomhet og våre arbeidsoppgaver					4	1	2	7		
Vet ikke										
<i>Du benyttet den nedre/negative del av skalaen ved vurdering av tiltaksarrangørs oppfølging i tiltaksperioden. Hva må til for at oppfølgingen skal bli bedre? Flere svar mulig</i>										
					28	4	22	36	211	
Tiltaksarrangør må kontakte meg oftere					42	4	35	50		
Det må bli lettere å kontakte tiltaksarrangør					26	3	19	33		
Kandidatene tiltaksarrangør tilbyr må passe bedre					36	4	29	44		
Mulighet for forlengelse av tiltaksperioden					36	4	30	44		
Tiltaksarrangør må forstå mer av min virksomhet og våre arbeidsoppgaver					11	2	7	16		
Vet ikke										

	95% k.i.				Pst*	95% k.i.				n
	Gj.snitt	st.avvik	nedre	øvre		st.avvik	nedre	øvre		
<i>Hvordan kan NAV gjøre det mer attraktivt å inkludere personer med tilretteleggingsbehov og/eller med hull i CV-en? (f.eks. ansettelse eller tiltak). Flere svar mulig.</i>										
Forståelse for våre behov som virksomhet					52	1	49	54		
God presentasjon av ressursene til de som skal inkluderes					30	1	28	33		
Tilby en fast kontaktperson					47	1	45	50		
Bedre økonomisk kompensasjon (for eksempel lønnstilskudd eller inkluderingsstil					53	1	50	55		
Bistå bedre med tilrettelegging					21	1	19	23		
Finne kandidater som passer hos oss					45	1	43	48		
Følge opp bedre etter ansettelse					16	1	14	17		
Følge opp bedre når vi har tiltaksdeltaker					16	1	15	18		
Vet ikke					8	1	7	10		1 923
<i>Tenk deg at dere skal ansette en ny medarbeider. Hvor aktuelt vil det være å ansette personer med tilretteleggingsbehov og/eller hull i cv-en. Vi vil gjerne ha tilbakemelding på tre alternativer:</i>										
Ansette en som i starten trenger noe mer hjelp enn vanlig	3,6	,03	3,5	3,7	57	1	55	60		1 749
Ansette en som over tid trenger litt hjelp	3,3	,03	3,2	3,4	45	1	43	48		1 752
Ansette en som trenger varig tilrettelegging	3,0	,04	2,9	3,1	38	1	35	40		1 723
<i>Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med følgende?</i>										
NAVs bistand med forebygging av sykefraværet (inkluderende arbeidsliv)	3,8	,03	3,8	3,9	63	1	60	65		1 597
NAVs bistand med å utvikle partssamarbeidet på arbeidsplassen	3,9	,04	3,8	4,0	62	2	58	65		976
NAVs bistand med oppfølging av sykmeldte	3,9	,03	3,9	4,0	66	1	64	68		2 486
NAVs dialogmøter ved sykefravær	4,1	,03	4,0	4,1	71	1	69	73		2 407
NAVs bistand med tilrettelegging av arbeidsplasser (for eksempel tilskudd til ti	3,7	,04	3,7	3,8	59	1	56	61		1 488
NAVs informasjon om forebygging av sykefraværet (inkluderende arbeidsliv)	3,8	,03	3,8	3,9	62	1	59	65		1 649
Informasjonen du finner på idebanken.org	4,5	,04	4,4	4,5	84	1	81	86		1 016
NAVs tilskudd til ekspertbistand	4,1	,06	4,0	4,2	67	2	63	71		590
<i>Hvor lett eller vanskelig er det å få refundert sykepenger fra NAV som dere forskutterer for ansatte?</i>										
	3,2	,05	3,1	3,3	47	2	44	50		1 330
<i>I hvilken grad opplever du at disse påstandene passer for din virksomhet?</i>										
Vi tar samfunnsansvar ved å ta sosiale hensyn utover det lovpålagte	4,5	,03	4,5	4,6	87	1	85	89		1 614
Vi har positiv erfaring med ansettelse der vi inkluderer personer med tilrettel	4,1	,04	4,0	4,2	72	1	69	74		1 331
Vi har vansker med å rekruttere de arbeidstakerne vi har behov for	3,7	,04	3,6	3,8	58	1	55	61		1 709
Vi jobber systematisk med å redusere og forebygge sykefravær	4,8	,02	4,7	4,8	91	1	90	93		1 852

	95% k.i.					95% k.i.			
	Gj.snitt	st.avvik	nedre	øvre	Pst*	st.avvik	nedre	øvre	n
<i>Q24b: I hvilken grad opplever du at disse påstandene beskriver NAV?</i>									
NAV finner kandidater som passer inn i vår virksomhet	3,1	,04	3,1	3,2	41	1	39	44	1 516
NAV gir tilstrekkelig kompensasjon ved inkludering (for eksempel lønnstilskudd)	3,6	,03	3,5	3,7	54	1	52	57	2 040
NAV viser vilje til å finne løsninger når vi har utfordringer	3,8	,03	3,8	3,9	63	1	60	65	1 920
NAVs medarbeidere bistår oss raskt og effektivt	3,8	,03	3,8	3,9	64	1	62	66	2 685
NAVs digitale løsninger for søknader og utbetalinger er praktiske og effektive	3,9	,03	3,9	4,0	69	1	67	71	2 546
Informasjonen fra NAV er klar og forståelig	3,7	,02	3,7	3,8	60	1	58	62	3 056
<i>Hvem i virksomheten din har kontakt med NAV? Flere svar mulig</i>									
Leder/ledelsen					79	1	77	81	1 923
Medarbeidere innen administrasjon/HR					58	1	56	61	
Avdelingsledere i underavdelinger					38	1	35	40	
<i>Har dere ansatt noen de siste 6 månedene?</i>									
Ja					79	1	77	80	1 913
Nei					21	1	20	23	
<i>Vi vil gjerne vite mer om den siste ansettelse. Flere svar mulig</i>									
Vi samarbeidet med NAV om rekruttering					10	1	8	12	1 483
Vi fant medarbeideren ved bruk av arbeidsplassen.no					7	1	5	8	
Vi ansatte noen med behov for tilrettelegging					9	1	7	10	
Vi ansatte noen som har vært på tiltak hos oss					13	1	12	15	
Vi ansatte noen med hull i cv-en					10	1	8	12	
Vi ansatte noen som trenger å bli bedre i norsk					13	1	11	15	
Ingen av disse alternativene					64	1	61	67	
<i>Ta utgangspunkt i dagens situasjon: Når bedriften har behov for å rekruttere, hvilket alternativ er mest aktuelt dersom dere ikke får dekket rekrutteringsbehovet innenlands?</i>									
Rekruttere fra EU/EØS-området					24	1	22	26	1 923
Rekruttere utenfor EU/EØS-området					1	0	0	1	
Rekruttere både fra EU/EØS-området og utenfor EU/EØS-området					11	1	10	13	
Lar være å rekruttere dersom vi ikke får dekket behovet innenlands					13	1	12	15	
Ikke aktuelt å rekruttere fra utlandet, vi får dekket behovet for arbeidskraft innenlands					51	1	49	54	

	95% k.i.				Pst*	95% k.i.				n
	Gj.snitt	st.avvik	nedre	øvre		st.avvik	nedre	øvre		
<i>Har virksomheten din vært gjennom større endringer enn normalt (omstilling) de siste 6 månedene?</i>										
<i>Flere svar mulig</i>										
Nei					73	1	70	75		1 923
Ja, oppbemanning					9	1	8	11		
Ja, nedbemanning					9	1	8	11		
Ja, kompetanseheving/omskolering					3	0	3	4		
Ja, omorganisering					11	1	10	13		
Ja, flytting av hele eller deler av virksomheten					2	0	2	3		
Ja, utvikling/salg av deler av virksomheten					1	0	1	2		
Ja, outsourcing					0	0	0	1		
<i>Fikk dere hjelp fra NAV på disse områdene som del av omstillingen?</i>										
Rekruttering										
487										
Ja, fikk hjelp fra NAV					8	1	6	11		
Nei, men kunne ønsket hjelp					8	1	6	11		
Nei, ønsket ikke hjelp					83	2	79	87		
<i>Arbeidsrettede tiltak (eksempelvis lønnstilskudd, arbeidstrening)</i>										
475										
Ja, fikk hjelp fra NAV					23	2	19	28		
Nei, men kunne ønsket hjelp					11	2	8	15		
Nei, ønsket ikke hjelp					65	2	61	70		
<i>Kompetanseheving</i>										
483										
Ja, fikk hjelp fra NAV					3	1	1	5		
Nei, men kunne ønsket hjelp					17	2	14	21		
Nei, ønsket ikke hjelp					81	2	76	84		
<i>Permittering/nedbemanning</i>										
462										
Ja, fikk hjelp fra NAV					6	1	4	9		
Nei, men kunne ønsket hjelp					7	1	5	9		
Nei, ønsket ikke hjelp					87	2	84	90		
<i>Oppfølging av sykmeldte</i>										
488										
Ja, fikk hjelp fra NAV					36	2	31	41		
Nei, men kunne ønsket hjelp					17	2	13	20		
Nei, ønsket ikke hjelp					48	3	43	53		
<i>Forebygging av sykefravær (IA)</i>										
466										
Ja, fikk hjelp fra NAV					17	2	14	21		
Nei, men kunne ønsket hjelp					24	2	20	29		
Nei, ønsket ikke hjelp					59	3	54	63		

	95% k.i.				Pst*	95% k.i.				n
	Gj.snitt	st.avvik	nedre	øvre		st.avvik	nedre	øvre		
<i>Annen veiledning</i>										
Ja, fikk hjelp fra NAV					16	2	12	20	419	
Nei, men kunne ønsket hjelp					13	2	10	17		
Nei, ønsket ikke hjelp					71	2	66	75		
<i>I hvilken grad opplever dere at NAV følger opp det som er avtalt ved:</i>										
Bistand om rekruttering	4,0	,05	3,9	4,1	70	2	66	74	658	
Arbeidsrettede tiltak	4,1	,03	4,0	4,2	75	1	72	77	1 074	
Bistand i oppfølging av sykmeldte	4,0	,03	3,9	4,1	71	1	68	73	1 453	
Bistand med å forebygge sykefraværet hos virksomheten (inkluderende arbeidsliv)	3,7	,05	3,6	3,8	59	2	55	62	964	
<i>Trenger din virksomhet mer bistand fra NAV på noen av disse områdene? Flere svar mulig.</i>										
Rekruttering til ledige stillinger					19	1	17	21	1 923	
Rekruttering av personer med tilretteleggingsbehov og/eller hull i cv-en					9	1	7	10		
Utenlandsrekruttering (EU/EØS)					4	0	3	5		
Opprettelse av tiltaksplasser (for eksempel lønnstilskudd, arbeidstrening)					19	1	17	21		
Oppfølging av tiltaksdeltakere					13	1	11	15		
Oppfølging etter at tidligere tiltaksdeltakere er fast ansatt i virksomheten					5	1	4	7		
Bistand ved omstilling, (eksempelvis nedbemanning/ permittering/ oppbemanning, kom					5	1	4	6		
Oppfølging ved sykefravær					40	1	38	43		
Forebygge sykefravær i virksomheten (inkluderende arbeidsliv)					34	1	32	36		
Ingen av disse					24	1	22	27		
<i>I hvilken grad opplever du at «kontakt oss»-muligheten på nav.no gjør det lettere å kontakte NAV?</i>										
	3,5	,05	3,4	3,6	56	2	52	59	846	
<i>Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med disse digitale løsningene?</i>										
Elektronisk A-melding via altinn.no	4,7	,03	4,7	4,8	89	1	87	91	1 807	
Elektronisk inntektsmelding via altinn.no	4,7	,03	4,6	4,8	89	1	87	90	1 805	
Arbeidsforhold (Innsyn i Aa-registret)	4,6	,03	4,5	4,6	88	1	86	90	1 321	
Oppgjørsrapporter fra NAV (K27, T09, T14 og FMALT) via altinn.no	4,6	,03	4,5	4,7	87	1	85	89	1 245	
Digitalt skjema om permitteringer, oppsigelser eller innskrenkninger i arbeidsti	4,3	,05	4,2	4,4	81	2	77	84	675	
Søknadsskjemaer på altinn.no for tiltakene inkluderingstilskudd, ekspertbistan	4,2	,04	4,2	4,3	76	1	73	79	1 235	
Avtale om arbeidstrening	4,3	,04	4,3	4,4	80	1	78	83	1 214	
Avtale om lønnstilskudd	4,4	,03	4,3	4,5	81	1	79	83	1 620	

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
<i>Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med de digitale løsningene for sykefravær?</i>									
Digital sykmelding	4,9	,02	4,9	4,9	92	1	91	93	3 027
Digital søknad om sykepenger	4,9	,02	4,8	4,9	91	1	90	93	2 831
Digital oppfølgingsplan	4,4	,03	4,4	4,5	80	1	78	82	2 616
Nærmeste leders oversikt på nav.no/dinesykmeldte	4,7	,02	4,7	4,8	90	1	88	91	2 850
Melde behov for dialogmøte	4,5	,03	4,5	4,6	83	1	81	85	2 353
Samtalestøtte til arbeidsgiver	4,0	,04	3,9	4,1	68	2	65	71	1 174
Søknad om fritak fra arbeidsgiverperioden – kronisk sykdom/gravid ansatt	4,3	,03	4,2	4,4	77	1	75	79	1 796
Søknad om refusjon av sykepenger i arbeidsgiverperioden – kronisk sykdom/grav	4,4	,03	4,3	4,4	81	1	78	83	1 722
Oversikt over sykefraværstatistikken til virksomheten	4,3	,03	4,3	4,4	80	1	78	82	1 549
Selvbetjent plan på innlogget side	4,1	,06	3,9	4,2	73	2	69	77	576
<i>Hvor misfornøyd eller fornøyd er dere med tilgangsstyring (hvem som kan logge inn) for disse tjenestene:</i>									
Stillingsregistrering, kandidatsøk og kandidatlistene på arbeidsplassen.no	4,0	,05	3,9	4,1	72	2	67	76	509
Digitale søknader om tiltak på nav.no (min side-arbeidsgiver) og altinn.no	4,1	,04	4,0	4,2	77	2	73	80	768

*Angir andel positive på Likertskala (4-6 på skalaen 1-6) og vanlige andeler for kategoriske variabler

Vedlegg 3: Sammenhengen mellom tilfredshet helhetlig sett med NAV og ulike aspekter ved samhandlingen mellom virksomheter og NAV. Lineær regresjon¹⁶

	Tilfredshet med NAV helhetlig sett
NAV viser forståelse for våre behov	0,70***
Det er lett for oss å vite hvordan vi skal kontakte NAV	0,20***
NAVs medarbeidere bistår oss raskt og effektivt	0,29***
Våre ansatte blir godt ivaretatt når de har behov for bistand	0,15*
NAVs medarbeidere har riktig kompetanse for å bistå oss	0,18**
NAVs medarbeidere er godt koordinerte	0,21***
NAVs digitale løsninger dekker våre behov	0,13**
NAVs medarbeidere er tilgjengelige når vi trenger det	0,13*
NAVs rutiner og regler er lette å forstå	0,19***
Konstant	2,94***
R ²	0,47
N	1.998,00

* p<0.05; ** p<0.01; *** p<0.001

¹⁶ De uavhengige variablene (aspektene) er her todeltede, der 1 er fornøyde (4-6 på likertskala) og 0 er misfornøyde (1-3)

Vedlegg 4: Sammenhengen mellom om informasjonen fra NAV er klar og forståelig og aspekter ved samhandlingen med NAV. Lineær regresjon¹⁷

	Informasjonen fra NAV er klar og forståelig
NAV viser forståelse for våre behov	0,08
Det er lett for oss å vite hvordan vi skal kontakte NAV	0,28***
NAVs medarbeidere bistår oss raskt og effektivt	0,38***
Våre ansatte blir godt ivaretatt når de har behov for bistand	0,13
NAVs medarbeidere har riktig kompetanse for å bistå oss	0,02
NAVs medarbeidere er godt koordinerte	0,1
NAVs digitale løsninger dekker våre behov	0,43***
NAVs medarbeidere er tilgjengelige når vi trenger det	-0,03
NAVs rutiner og regler er lette å forstå	0,78***
Konstant	2,36***
R ²	0,43
N	1994

* p<0,05; ** p<0,01; *** p<0,001

¹⁷ De uavhengige variablene (aspektene) er her todelt, der 1 er fornøyde (4-6 på likertskala) og 0 er misfornøyde (1-3)

Vedlegg 5: Sammenhengen mellom tilfredshet med NAVs tilgjengelighet på telefon/ e-post og aspekter ved samhandlingen mellom virksomheter og NAV. Lineær regresjon¹⁸.

	Tilgjengelighet på telefon	Tilgjengelighet på e-post
NAV viser forståelse for våre behov	-0,05	0,04
Det er lett for oss å vite hvordan vi skal kontakte NAV	0,15***	0,03
NAVs medarbeidere bistår oss raskt og effektivt	0,16***	0,17***
Våre ansatte blir godt ivaretatt når de har behov for bistand	0,01	0,16***
NAVs medarbeidere har riktig kompetanse for å bistå oss	0	0,08*
NAVs medarbeidere er godt koordinerte	0,05	0,09*
NAVs digitale løsninger dekker våre behov	0,12***	0,10***
NAVs medarbeidere er tilgjengelige når vi trenger det	0,31***	0,15***
NAVs rutiner og regler er lette å forstå	0,10***	0,06*
Offentlig sektor	(base)	(base)
Privat sektor	0,07***	-0,04
Konstant	-0,06*	0,06*
R2	0,41	0,39
N	1912	1656

* p<0,05; ** p<0,01; *** p<0,001

.....

¹⁸ De uavhengige variablene (aspektene) er her todelt, der 1 er fornøyde (4-6 på likertskala) og 0 er misfornøyde (1-3)

Vedlegg 6: Sammenhengen mellom om virksomheten opplever å jobbe systematisk med å redusere/forebygge sykefravær og relevante uavhengige variabler. Lineær regresjon¹⁹.

	Virksomhetens jobber systematisk med å redusere og forebygge sykefravær
NAVs bistand med reduksjon og forebygging av sykefravær	0,22***
NAVs bistand med oppfølging av sykmeldte (IA)	0,09
Vi tar samfunnsansvar ved å ta sosiale h	0,36***
Offentlig sektor	(base)
Privat sektor	0,04
Konstant	4,27***
R2	0,04
N	1583

* p<0,05; ** p<0,01; *** p<0,001

.....

¹⁹ De uavhengige variablene (aspektene) er her todelte, der 1 er fornøyde (4-6 på likertskala) og 0 er misfornøyde (1-3)

UTGIVER
Arbeids- og velferdsdirektoratet
Postboks 5
St. Olavs plass
0130 Oslo

TRYKK: Aksell AS
ISBN: 978-82-551-2538-9
ISSN: NAV-rapport 1891-005X

