



Brukerundersøkelser for NAV Øst-Viken 2021

Personbrukerundersøkelsen og Arbeidsgiverundersøkelsen



Statistikk, analyse og utredning

Eikemo, Kristoffer
Isaksen, Stian
Hansen, André
Rosenquist, Espen

Innholdsfortegnelse

Hovedfunn	4
Introduksjon	5
1. Personbrukerundersøkelsen.....	6
1.1. Innledning	6
1.2. Oppsummering	7
1.3. Resultater	10
1.3.1. Tillit, tilfredshet og respekt	10
1.3.2. Opplevelser med NAV	14
1.3.3. NAVs tjenester	16
1.3.4. Kanaler	17
1.3.5. Veilederkontakt	18
1.3.6. Analyse av tilfredshetsfaktorer.....	19
2. Arbeidsgiverundersøkelsen	21
2.1. Innledning	21
2.2. Oppsummering	22
2.3. Resultater	27
2.3.1. Tilfredshet og tillit	27
2.3.2. Arbeidsgivernes agenda, utfordringer og behov	28
2.3.3. Sysselsetting	31
2.3.4. NAV-ansattes kompetanse	34
2.3.5. Kanaler	35
2.3.6. Kontakt med ansatte	36
2.3.7. NAVs håndtering av koronasituasjonen	38
2.3.8. Tilbud fra NAV	39
2.3.9. Inkluderingsarbeid	41
2.3.10. Sammenligning av personbrukere og arbeidsgivere	42
2.3.11. Analyse av tilfredshetsfaktorer	43

Figurliste

Figur 1.1: Hvor stor tillit har du til NAVs arbeid i sin helhet?	10
Figur 1.2: Tilfredshet med NAV Øst-Viken* og landet 2016-2021	11
Figur 1.3: Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett? 6-punkts likertskala	11
Figur 1.4: Tilfredshet med NAV: Filtret etter hvor mange ganger brukeren har vært i kontakt med NAV siste seks mnd.	12
Figur 1.5: Tilfredshet med NAV: Filtret etter brukergruppe	13
Figur 1.6: Jeg blir møtt med respekt fra NAV	14
Figur 1.7: Hvor enig er du med følgende? Opplevelser med NAV	14
Figur 1.8: Hvor enig er du med følgende? Opplevelser med NAV (Utvikling i Øst-Viken):	15
Figur 1.9: Hvor fornøyd er du med følgende? NAVs tjenester	16
Figur 1.10: På hvilken måte foretrekker du å ha kontakt med NAV?	17
Figur 1.11: Tenk på den veilederen fra NAV som du har hatt mest kontakt med de siste seks månedene. Hvor enig er du i følgende?	18
Figur 1.12: Hvor enig er du i følgende? Veileder-kontakt:	18
Figur 1.13: Viktighetsdiagram 1	19
Figur 1.14: Viktighetsdiagram 2	20
Figur 2.1: Helhetlig tilfredshet med NAV	27
Figur 2.2: Helhetlig tilfredshet med NAV Øst-Viken (6-punkts likertskala)	28
Figur 2.3: Helhetlig tillit til NAV	28
Figur 2.4: Helhetlig tillit til NAV Øst-Viken 2019-2021 (6-punkts likertskala)	29
Figur 2.5: Med hvilken agenda har arbeidsgiverne besøkt NAV i 2021?	29
Figur 2.6: Utdfordringer og behov hos arbeidsgiverne i 2021	30
Figur 2.7: Tilfredshet med NAV filtret etter arbeidsgivers utfordringer og behov (vertikale streker indikerer den totale tilfredsheten)	30
Figur 2.8: Utdfordringer og behov hos arbeidsgiverne i Øst-Viken (2020 og 2021)	31
Figur 2.9: Sammenligning av bemanning og nedbemanning i AGU med økt og redusert sysselsetting fra bedriftsundersøkelsen 2021	32
Figur 2.10: Differensiert andel som skal øke og redusere antall ansatte (prosentpoeng).....	33
Figur 2.11: Tilfredshet med NAVs tilbud og tjenester.....	34
Figur 2.12: Tilfredshet med NAV-ansattes kompetanse på ulike områder i Øst-Viken (2020 og 2021).....	34
Figur 2.13: Tilfredshet med kanaler	35
Figur 2.14: Tilfredshet med kanaler i Øst-Viken (2020 og 2021)	35
Figur 2.15: Tilfredshet med kontakt med NAVs ansatte	36
Figur 2.16: Tilfredshet med kontakt med NAVs ansatte i Øst-Viken (2020 og 2021)	37
Figur 2.17: NAVs håndtering av koronasituasjonen	38
Figur 2.18: NAV Øst-Vikens håndtering av koronasituasjonen (2020 og 2021)	38
Figur 2.19: Tilfredshet med ulike tilbud fra NAV	39
Figur 2.20: Tilfredshet med ulike tilbud fra NAV Øst-Viken (2020 og 2021)	40
Figur 2.21: NAVs bidrag til å gjøre det attraktivt å inkludere personer med tilretteleggingsbehov eller hull i CV-en	41
Figur 2.22: NAV Øst-Vikens bidrag til å gjøre det attraktivt å inkludere personer med tilretteleggingsbehov eller hull i CV-en (2020 og 2021).....	41
Figur 2.23: Utvikling i tilfredshet hos arbeidsgivere og personbrukere i Øst-Viken	42
Figur 2.24: Utvikling i tillit til NAV hos arbeidsgivere og personbrukere i Øst-Viken	43
Figur 2.25: Viktighetsdiagram 3	43

Hovedfunn

- Personbrukere tilhørende Øst-Viken har større tillit til NAV, og er mer tilfredse enn for ett år siden. Etter en nedgang i både tillit og tilfredshet fra 2019 til 2020, ser vi at dette er tilbake på «pre-korona»-nivå. I år oppgir 70 prosent at de har tillit, mens 74 prosent er tilfredse med NAV, sammenlignet med 66 prosent for begge disse i 2020. Personbrukere i Øst-Viken er tilfredse på omtrent samme nivå som for landet sett under ett.
- NAVs tilgjengelighet i form av at det er enkelt å få kontakt og at det er enkelt å klage oppleves bedre enn tidligere, selv om potensialet for forbedring fortsatt er til stede. NAVs ulike enheter oppleves som bedre samordnet enn tidligere, men også her er det mye som gjenstår før dette er på et tilfredsstillende nivå.
- Den digitale aktivitetsplanen ser ut til å fungere bedre nå, enn tidligere, og er i tråd med målsettinger i den digitale kommunikasjonsstrategien. 6 av 10 personbrukere foretrekker å kontakte NAV på telefon.
- Kun et lite mindretall, og på linje med landet ellers, opplever at de blir urettferdig behandlet av NAV. Dette står i motsetning til bildet som gjerne skapes av NAV versus sine brukere. Samtidig mener flertallet at NAV er for opptatt av å kontrollere brukernes aktiviteter og opplysninger.
- Veiledernes kompetanse og samarbeidsevner blir meget godt mottatt av personbrukerne, dette er et suksessområde som det bør settes fokus på å utvikle videre. Samtidig ser det ut til å oppleves en knapphet i tilgang til veileder når man ønsker det, og at det for lang tid å vente i forbindelse med oppfølging og aktiviteter.
- Arbeidsgivernes tillit til, og tilfredshet med NAV Øst-Viken ble ikke nevneverdig svekket i løpet av 2020, og holder seg også på samme høye nivå i 2021. 8 av 10 arbeidsgivere oppgir at de har tillit til NAV Øst-Viken, og en om lag like stor andel er tilfredse.
- Omtrent halvparten av arbeidsgiverne oppgir å ha økonomiske utfordringer knyttet til koronasituasjonen ved tidspunkt for besvarelsen, som var sommeren 2021. Dette er kun en liten nedgang fra 2020, men behovet for rekruttering oppgis å øke kraftig og behovet for permitteringer synker – sett opp mot samme tid i 2020.
- Arbeidsgiverne er, som før, i mindre grad fornøyde med NAVs bransjekompetanse og bistand til rekruttering av personer til ledige stillinger. På den annen side er de mer tilfredse med bistand med rekruttering av personer med tilretteleggingsbehov eller hull i CV-en og bistand ved permittering. Her sees også en god fremgang fra 2020.
- Av ulike kanaler inn mot NAV, er 8 av 10 fornøyde med «Min side – arbeidsgiver» og videomøter/digitale møter med NAV - mens tilgjengeligheten oppleves fortsatt, på tross av betydelig økt tilfredshet siden 2020, som for svak, både per telefon og e-post. Dette kan sees i sammenheng med at det også oppleves at NAVs medarbeidere ikke er tilgjengelige nok, samt at de heller ikke er koordinert godt nok. Koordineringen er viktig «driver» for den totale tilfredsheten med NAV, og er følgelig et område med forbedringspotensial.
- For at NAV skal gjøre det mer attraktivt for arbeidsgiverne å inkludere personer med hull i CV-en etterlyses det først og fremst større forståelse for arbeidsgivernes behov, bedre økonomisk kompensasjon og at arbeidsgiverne tilbys en fast kontaktperson hos NAV.

Introduksjon

NAV Øst-Vikens brukerundersøkelser for 2021 består av de to årlige undersøkelsene Personbrukerundersøkelsen (PBU) og Arbeidsgiverundersøkelsen (AGU). Disse er presentert hver for seg i henholdsvis kapittel 1 og 2. I denne rapporten vil vi presentere noen overordnede resultater og utvalgte analyser som skal kunne tegne et bilde av hvordan NAV Øst-Viken presterer i forhold til landet sett under ett, og hvordan NAV Øst-Viken har utviklet seg i personbrukernes og arbeidsgivernes øyne de siste årene. Hensikten med rapporten er å bidra til å øke kunnskapen om hvilke aspekter ved NAV Øst-Viken som fungerer godt og mindre godt – og hvor viktige de ulike områdene er for den totale tilfredsheten med NAV blant personbrukere og arbeidsgivere.

I årets rapport benyttes det i tillegg data fra Bedriftsundersøkelsen (figur 2.9) og NHO (figur 2.10) som supplement til resultatene fra AGU. PBU og AGU retter seg naturlig nok mot ulike utvalg, men kan ses i lys av hverandre på områder hvor disse overlapper i form av felles måleparametere. Dette vil hovedsakelig omfatte den totale tilfredsheten og tilliten til NAV. Den overlappende informasjonen fra PBU og AGU blir presentert i Figur 2.23 og Figur 2.24

Hvert kapittel vil inneholde en kort innledning til den aktuelle undersøkelsen, før resultatene presenteres i egne figurer. De enkelte undersøkelsene vil oppsummeres i slutten av hvert kapittel, hvor de mest sentrale funnene og refleksjonsspørsmål presenteres. Oppsummeringsdelen kan leses uten at leseren behøver å forholde seg til resultatdelen, og er utformet punktvis og oppdelt i ulike temaer. En felles og kortere oppsummering for de to undersøkelsene er presentert på side 4 (Hovedfunn).



1. Personbrukerundersøkelsen

1.1 Innledning

I kapittel 1 vil vi først presentere et sammendrag for personbrukerundersøkelsen i delkapittel 1.2, før vi presenterer resultater som belyser det overordnede temaet tillit og tilfredshet i delkapittel 1.3. Vi vil legge frem tall som viser andel fornøyde brukere, men også forsøke å identifisere hvilke faktorer som bidrar til at NAVs personbrukere er, eller ikke er, tilfredse med NAV som helhet. I rapporten presenteres tall for Øst-Viken sammenlignet med alle NAV-regionene sett under ett, for å få et bilde av hvordan Øst-Viken presterer i forhold til resten av landet.

De overordnede spørsmålene stilt til personbrukerne er:

- *I hvor stor grad er personbrukerne fornøyde, gitt deres erfaringer med NAV?*
- *Hvor stor tillit har personbrukerne til NAV i sin helhet?*
- *I hvor stor grad opplever brukerne å bli møtt med respekt?*

Målene på disse spørsmålene vil bli sett i lys av historiske tall for å få et bedre bilde av hvordan personbrukernes oppfatninger har endret seg i lys av koronasituasjonen og NAVs utvikling på brukerfronten. Til slutt i delkapittel 1.3 vil vi presentere to «viktighetsdiagram» (figur 1.13 og 1.14) som setter ulike spørsmål fra undersøkelsen i sammenheng med den totale tilfredsheten med NAV. Denne vil diskuteres nærmere på side 20, men vi vil også henvise til denne underveis i teksten, for å diskutere betydningen av de enkelte områdene ved NAV opp mot den overordnede brukertilfredsheten.

Fakta om undersøkelsen

- Datainnsamlingen ble gjennomført av Opinion AS i mai-juni 2021 og retter seg mot tilfeldig utvalgte personbrukere som har søkt på en statlig ytelse fra NAV og/eller har fått en oppfølgingstjeneste.
- De inviterte fikk først tilsendt et invitasjonsbrev i digital postkasse med lenke og passord for å svare. Deretter fikk de som ikke svarte opptil to SMS-påminnelser. I begge kanaler har brukeren blitt informert om at deltakelse er frivillig, hvordan dataene behandles og hvilke rettigheter brukeren har ved deltakelse
- Det var 16015 besvarelser nasjonalt og 1108 i Øst-Viken.
- Resultatene som presenteres er vektet. Innsamlingen av dataene ble stratifisert på undergruppene fylke og brukergruppe for å få tilstrekkelig antall svar fra alle undergrupper. Som følge av dette blir noen grupper over- og underrepresentert i utvalget. Vekting gjøres for å kompensere for disse skjevhetene.

1.2 Oppsummering

Tilfredshet med, og tillit til NAV

- 3 av 4 personbrukere oppgir å være fornøyd med NAV Øst-Viken i 2021. Som for de siste årene, er tilfredsheten på et nivå som for landet sett under ett. I begge tilfeller fikk tilfredsheten seg en knekk i «koronaåret» 2020, men er nå oppe på nivået før pandemien inntraff. Vi ser en lignende utvikling blant arbeidsgiverne.
- Tilliten til NAV blant personbrukerne i NAV Øst-Viken øker fra 2020 og er også på litt høyere nivå enn i 2019. Personbrukere i NAV Øst-Viken oppgir en tillit til NAV på om lag samme nivå som for landet som helhet. NAV har altså raskt lyktes med å gjenreise tilliten etter «koronaåret» 2020, hvor den ser ut til å ha blitt utfordret.

I møte med NAV

- Et stort flertall blant personbrukerne i Øst-Viken opplever at NAV møter dem med respekt og ivaretar deres rettigheter. Her skiller Øst-Viken seg lite fra landet ellers. I relasjon til dette er andelen som opplever at de blir urettferdig behandlet av NAV liten, og noe mindre for NAV Øst-Viken enn for alle NAV-regionene sett under ett.
- Majoriteten av personbrukerne i Øst-Viken opplever at NAVs ulike enheter er godt samordnet, og opplever dette i noe større grad enn for landet sett under ett. Dette er en faktor som har en sterk påvirkning på den totale brukertilfredsheten. Samtidig er det en relativt stor andel som ikke er fornøyd med enhetenes samordning, sammenlignet med andre faktorer som anses som viktige for den totale tilfredsheten. Her er det følgelig et forbedringspotensial og dersom personbrukerne opplever NAVs enheter som mer samordnet i fremtiden vil det sannsynligvis ha en positiv innvirkning på den totale tilfredsheten med NAV.
- De sykemeldte er mer tilfredse med NAV enn andre sentrale brukergrupper tilknyttet NAV, det kan ha sammenheng med liten grad av involvering for disse. Uføretrygdede, arbeidssøkere og personbrukere på AAP er tilfredse på linje med snittet alle for alle brukere.

Opplevelser med NAV

- Kun en relativt liten andel av personbrukere i Øst-Viken oppgir å bli møtt av NAV på en mindre eller liten respektfull måte. Å møte brukerne med respekt bidrar til å bygge deres tillit til og tilfredshet med NAV.
- Det er en overvekt av tilfredse brukere når det gjelder hvor enkelt det er å klage til NAV, men samtidig gir dette en relativt stor andel mindre fornøyd. Dette viser seg å ha noe relevans for den overordnede brukertilfredsheten, uten at det er den viktigste faktoren. Det kan likevel argumenteres for at dette er et område som kan bidra til å bedre den totale tilfredsheten uten for store kostnader, og fremstår dermed som et område hvor det kan forbedre. På samme tid ser vi at personbrukerne i Øst-Viken er noe mer tilfredse med klagegangen enn landet sett under ett.
- Selv om de er i mindretall er det likevel forholdsvis mange som opplever å ikke få informasjonen de trenger, som synes det burde være enklere å oppnå kontakt med NAV og at klager skulle vært enklere å fremføre.
- Flertallet av brukerne synes at NAV er for opptatt av å kontrollere brukernes aktiviteter og opplysninger.

Veiledning, aktiviteter og oppfølging

- Det er generelt stor grad av tilfredshet med veilederne blant Øst-Vikens personbrukerne har hatt kontakt med de siste seks måneder, med blant annet forståelse for brukers situasjon, veileders kunnskap om arbeidsmarkedet og at det oppleves at man jobber i fellesskap mot mål som er satt.
- En stor andel av NAV Øst-Vikens personbrukere oppgir at de har ventet på oppfølging eller aktiviteter lenge sammenlignet med brukerne i landet ellers. Her kan NAV Øst-Viken ha utfordringer som er spesifikke for regionen, og bør derfor legges ekstra vekt på i forbedringsarbeidet. Samtidig viser statistisk analyse at opplevd ventetid er viktig for den totale brukertilfredsheten.
- Tilgangen til veileder i form av å få møte denne når behov oppstår, kunne vært bedre. Dette kan skyldes en viss ressursknapphet eller forhold knyttet til NAVs organisering.
- Om lag 7 av 10 brukere er fornøyde med hvordan NAV samarbeider med andre om deres situasjon (eksempelvis helsevesen og arbeidsgiver). Dette også en viktig driver for den overordnede brukertilfredsheten, og bør være blant det prioriterte i forbedringsarbeidet.
- 3 av 10 opplever at aktiviteter de har deltatt i, ikke har vært nyttige. Dette øker sannsynligheten for at det er lenger vei tilbake i ordinært arbeid for denne gruppen.

Tilfredshet med NAVs tjenestetilbud

- Brukerne er i snitt meget godt fornøyde med servicen de har mottatt fra hjelpemiddelsentral. Videre er brukerne i stor grad fornøyde med å kunne søke etter ledige stillinger på arbeidsplassen.no, service fra NAVs Hjelpemiddelsentral, informasjonen generelt og den digitale aktivitetsplanen på nav.no og den digitale oppfølgingsplanen ved sykefravær.
- Veiledningen fra de ansatte ved de lokale NAV-kontorene ser også ut til å fungere godt. Dette er en viktig faktor sett opp mot personbrukernes totale tilfredshet med NAV (se figur 1.14). Gitt andelen fornøyde antyder det at veilederkompetansen er på et tilfredsstillende nivå.
- Minst likt er chatboten, men dette ser ikke ut til å påvirke den overordnede brukertilfredsheten i nevneverdig grad.

Foretrukken måte for kontakt med NAV

- Kontakt per telefon er den hyppigst foretrukne form for kontakt med NAV. Den generelle økningen i bruk av digitaliserte kommunikasjonsformer under koronapandemien ser ikke ut til å ha skapt en ny «favorittkanal». Koronapandemien krevde å ta i bruk nye løsninger som ikke nødvendigvis er de best mulige for å imøtekomme brukernes ønsker.
- Da eksterne omstendigheter påvirker kontaktmulighetene i større grad enn tidligere, kan det argumenteres for viktigheten av å rette et større fokus mot de faktorene NAV har større innflytelse over. Her vil vi spesielt trekke frem hvordan personbrukerne opplever å bli møtt av sin NAV-veileder. 80% av brukerne har positive opplevelser knyttet til dette. Resultatene tyder på at kommunikasjonen mellom veiledere og brukere fungerer bra, og har stor innflytelse på brukernes helhetlige tilfredshet med NAV. Spesielt viktig er det at veilederen er godt forberedt til møtene, som er blant de aller viktigste faktorene for å forklare den totale tilfredsheten med NAV.
- Tilfredsheten med NAV synker når hyppighet for kontakt øker. De som har vært i kontakt 10 ganger eller mer de siste seks måneder, er betydelig mindre fornøyde enn de som kun har vært i kontakt én gang.

Noen refleksjonsspørsmål

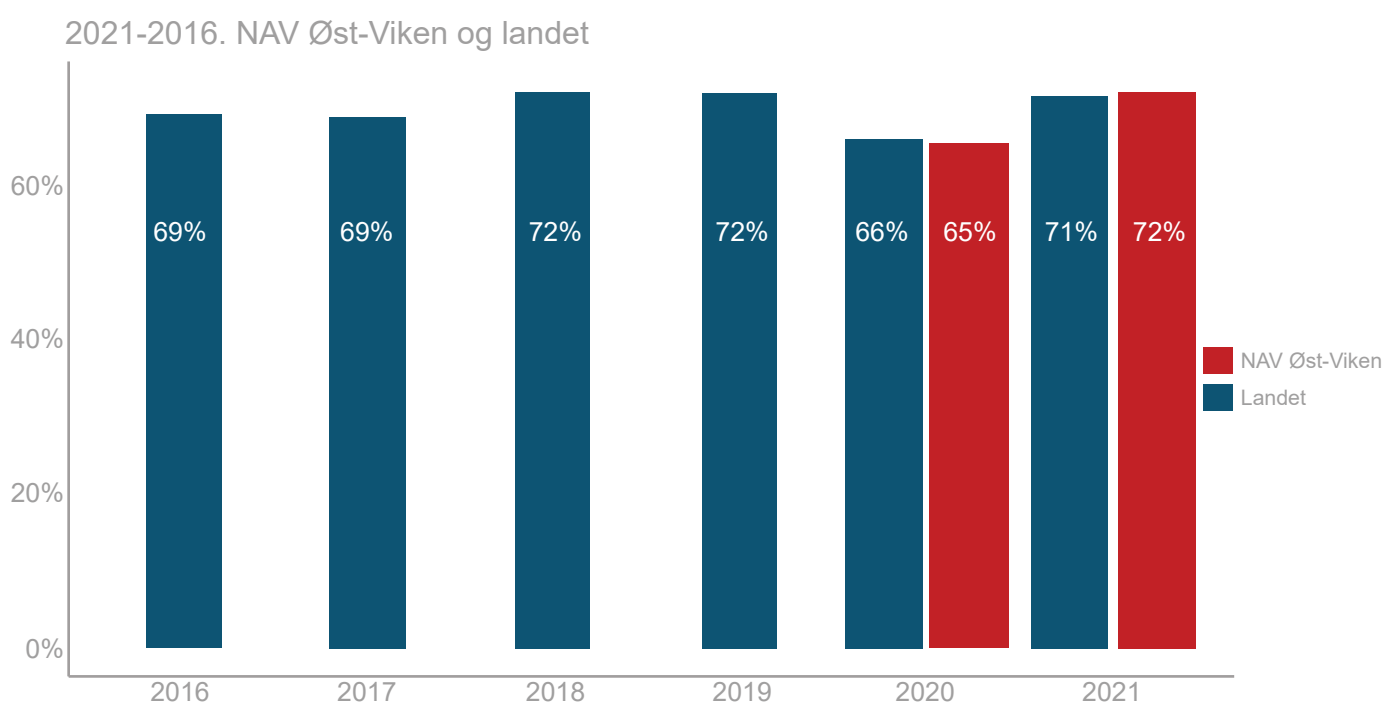
- Hva kan Øst-Viken og lokale enheter bidra med for at færre skal oppleve at de venter lenge på oppfølging etter aktiviteter fra NAV?
- En stor andel av brukerne synes det er vanskelig å komme i kontakt med NAV, hva kan vi bidra med for å fjerne barrierer?
- Brukerne våre opplever at det er enklere å klage, er det gjort konkrete tiltak? Hvordan jobbe videre med dette da det fortsatt er en relativt stor andel misfornøyde?
- Enhetene i NAV oppleves bedre samordnet enn før, men fortsatt mye å gå på. Hva kan vi bidra med på vårt nivå?
- Brukerne opplever at NAV er for opptatt av å kontrollere aktiviteter og opplysninger. Kan vi bedre kommunikasjonen på dette?
- Flertallet foretrekker telefon som primær kontaktform, hvordan bidra til at flere i stedet ønsker å benytte andre kanaler?
- Opplevd ventetid på aktiviteter går ned, men stadig en del misnøye. Bortsett fra å redusere ventetid, kan kommunikasjonen på dette bedres og skape større forståelse?
- Tilfredsheten med NAV faller betydelig når det er hyppigere kontakt. Det kan være mange ulike årsaker som ligger bak, men er det virkemidler vi kan benytte som redusere denne tendensen noe?

1.3 Resultater

1.3.1. Tillit tilfredshet og respekt

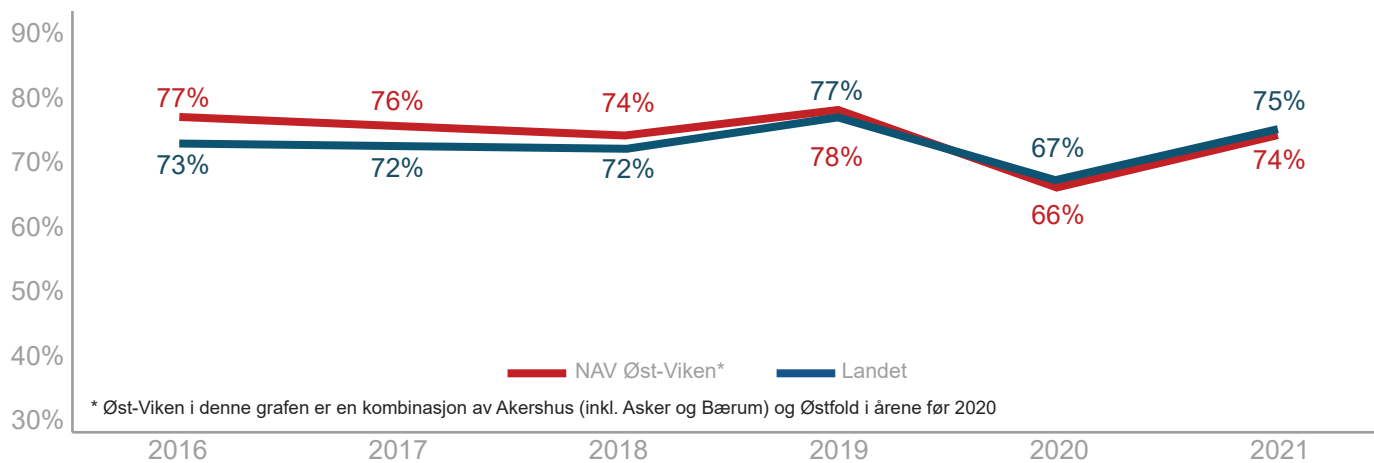
Brukertilfredshet og brukernes tillit til NAV er viktige indikatorer for hvordan NAVs tjenester og tilbud møter personbrukernes behov og forventinger. Ved å se på enkelte aspekter innenfor NAVs tilbud, får vi svar på om det er noen områder som fungerer bedre enn andre med tanke på brukerens oppfatning, og hvordan brukertilfredsheten, tilliten og respekten personbrukerne føler på, har utviklet seg inn mot – og gjennom koronapandemien.

Figur 1.1: Hvor stor tillit har du til NAVs arbeids i sin helhet?

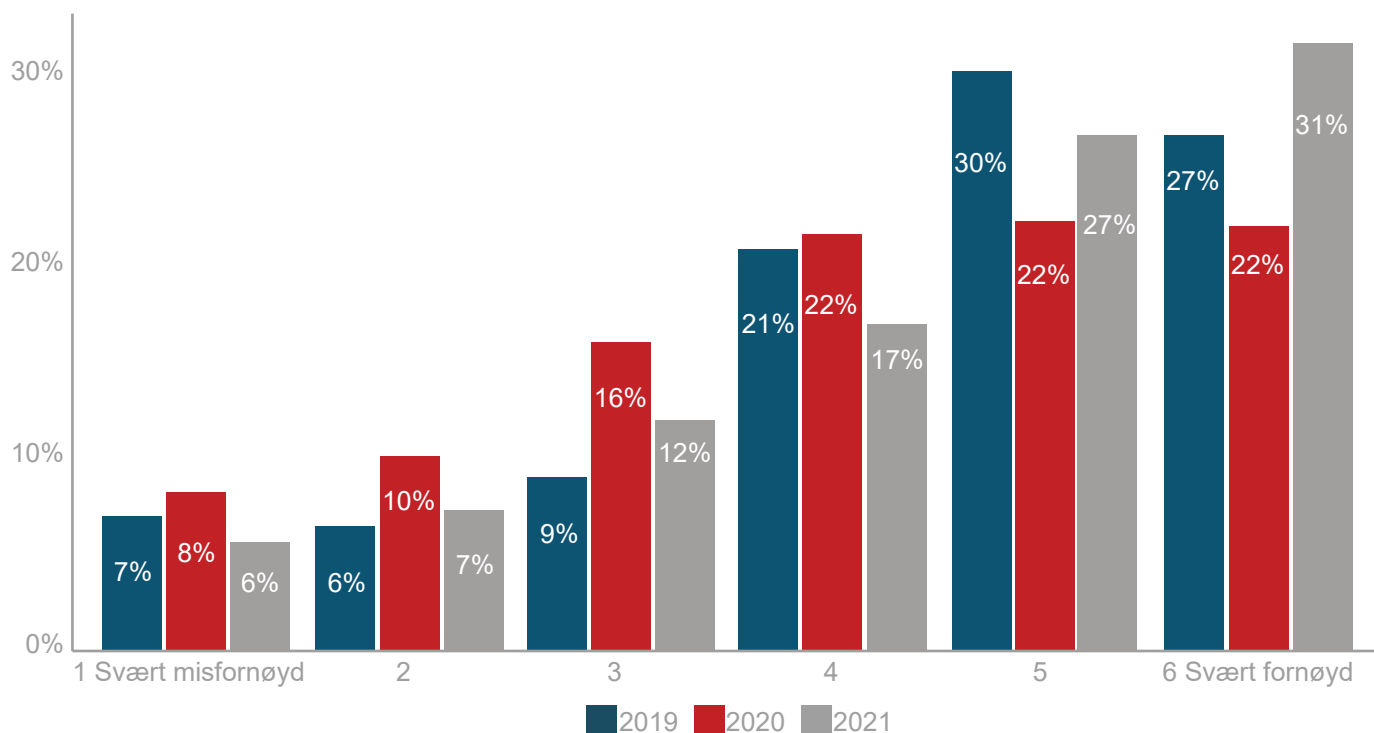


Tilliten til NAV blant personbrukerne i NAV Øst-Viken øker fra 2020 og er tilbake på 2019-nivå. Personbrukere i NAV Øst-Viken oppgir en tillit til NAV på om lag samme nivå som for landet som helhet. NAV har altså raskt lyktes med å gjenreise tilliten etter «koronaåret» 2020, hvor den ser ut til å ha blitt utfordret. Vi ser den samme trenden i tilfredshet, med en markant økning sammenlignet med 2020 – nesten tilbake på nivået før koronakrisen inntraff (figur 1.2). I 2021 oppgir tre av fire personbrukere i Øst-Viken at de er fornøyde med NAV samlet sett.

Figur 1.2: Tilfredshet med NAV Øst-Viken* og landet 2021-2021

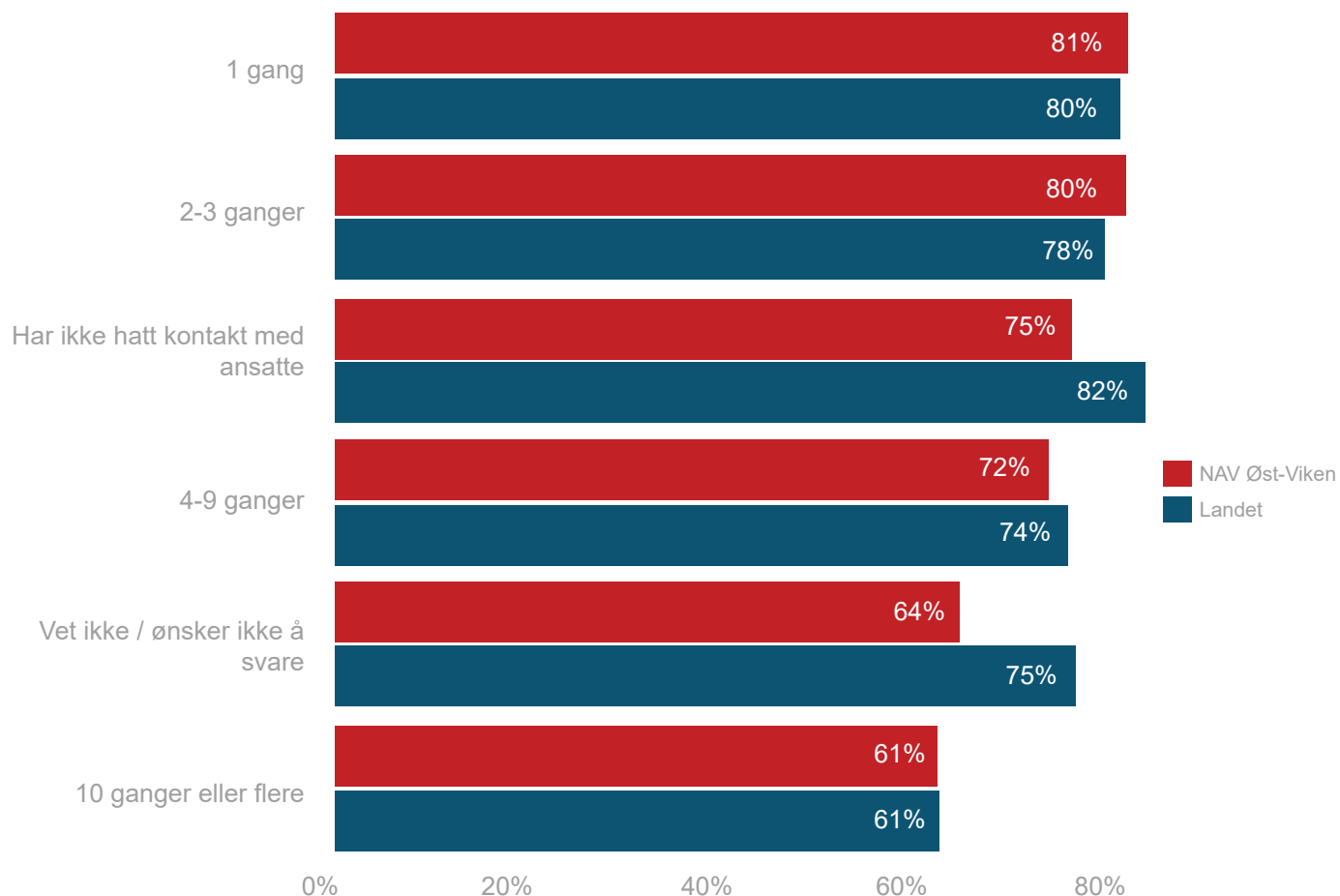


Figur 1.3: Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett? 6-punkts likertskala



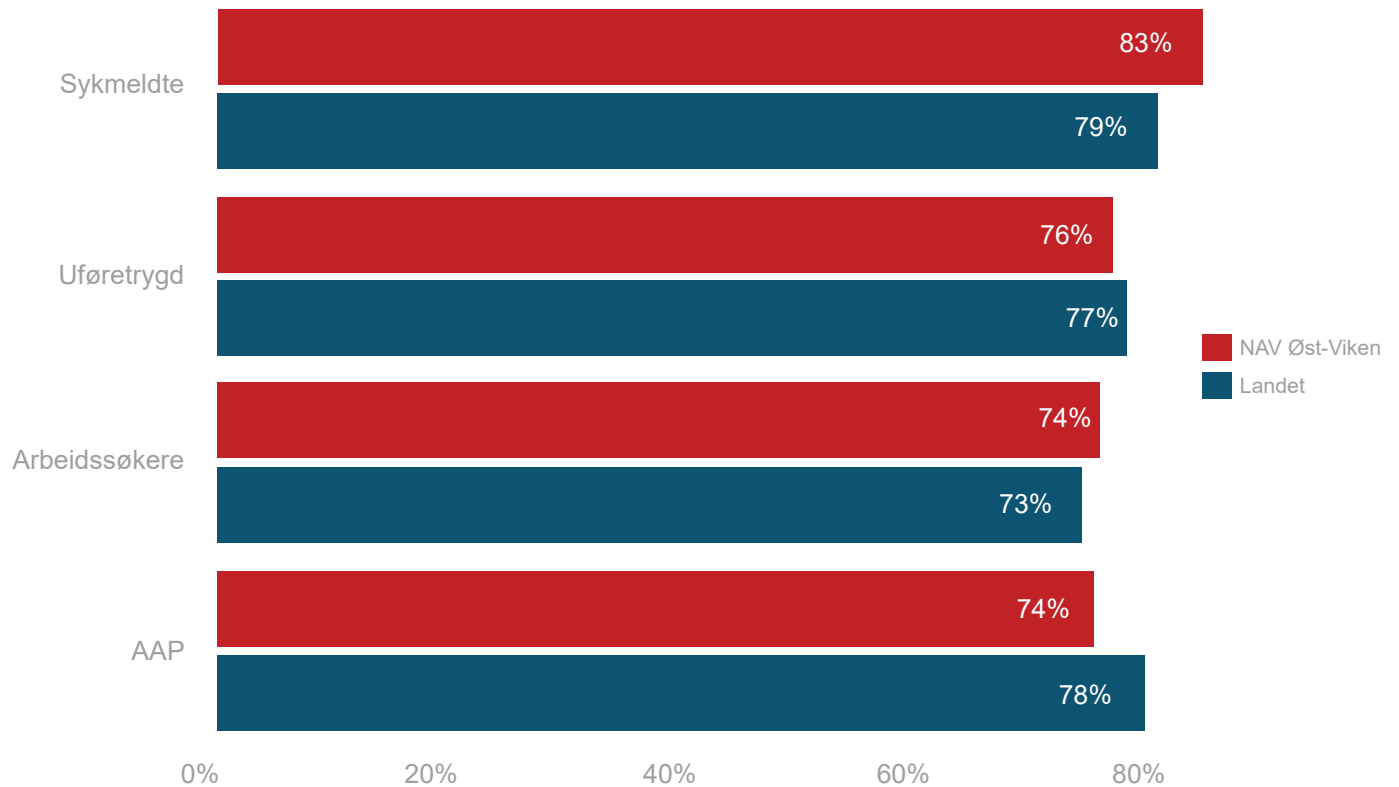
Dersom vi bryter ned tilfredshetsskalaen, kan vi se nærmere på hvordan tilfredsheten har utviklet seg de siste tre årene. Andelen som ga høyeste skår økte med ni prosentpoeng fra 2020 til 2021, noe som betyr at de vi i undersøkelsen definerer som «fornøyde» (svart 4 – 6) har blitt mer fornøyde enn tidligere enn det som fremkommer når man kun deler inn i «ikke-fornøyde» og «fornøyde».

Figur 1.4: Tilfredshet med NAV: Filtret etter hvor mange ganger brukeren har vært i kontakt med NAV siste seks mnd.



Vi ser at tilfredsheten med NAV synker i takt med økt kontakt, de som har vært i kontakt 10 ganger eller mer de siste seks måneder, er betydelig mindre fornøyde enn de som kun har vært i kontakt med NAV én gang.

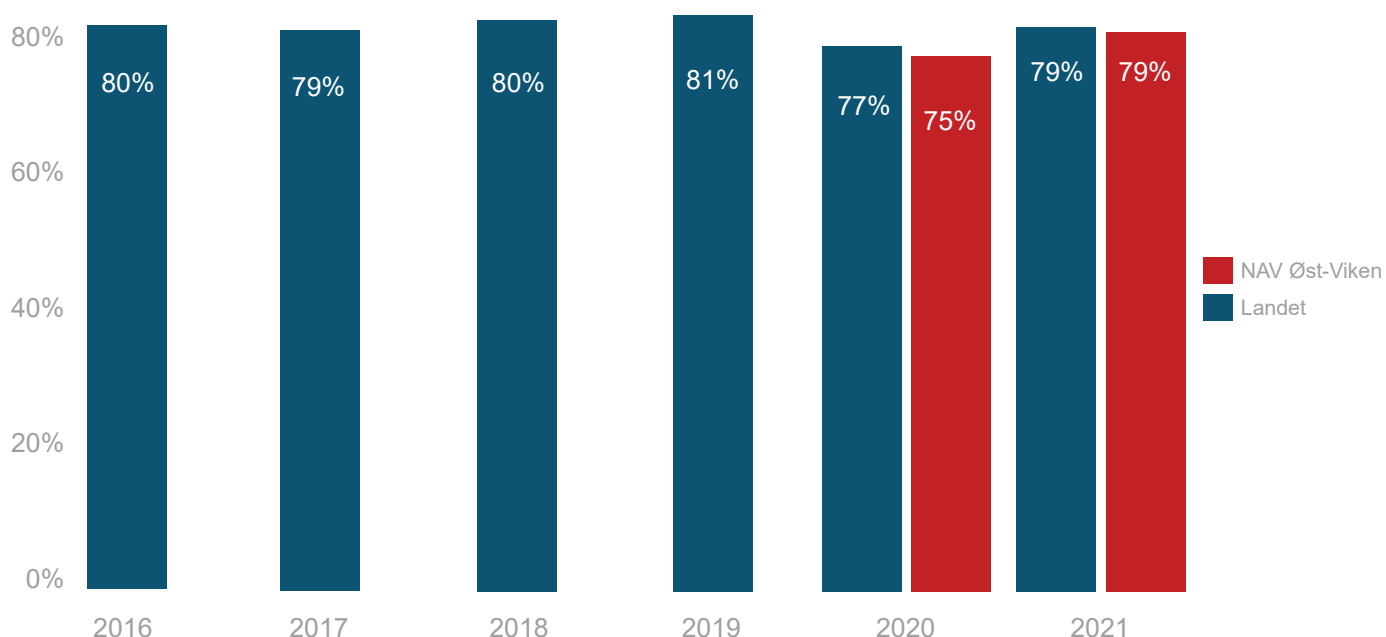
Figur 1.5: Tilfredshet med NAV: Filtrert etter brukergruppe



De sykemeldte er mer tilfredse med NAV enn andre sentrale brukergrupper tilknyttet NAV. En mulig forklaring kan være at sykemeldte i mindre grad er involvert med NAV sammenlignet med de øvrige personbrugergruppene. Uføretrygdede, arbeidssøkere og personbrukere på AAP er tilfredse på linje med snittet alle for alle brukere.



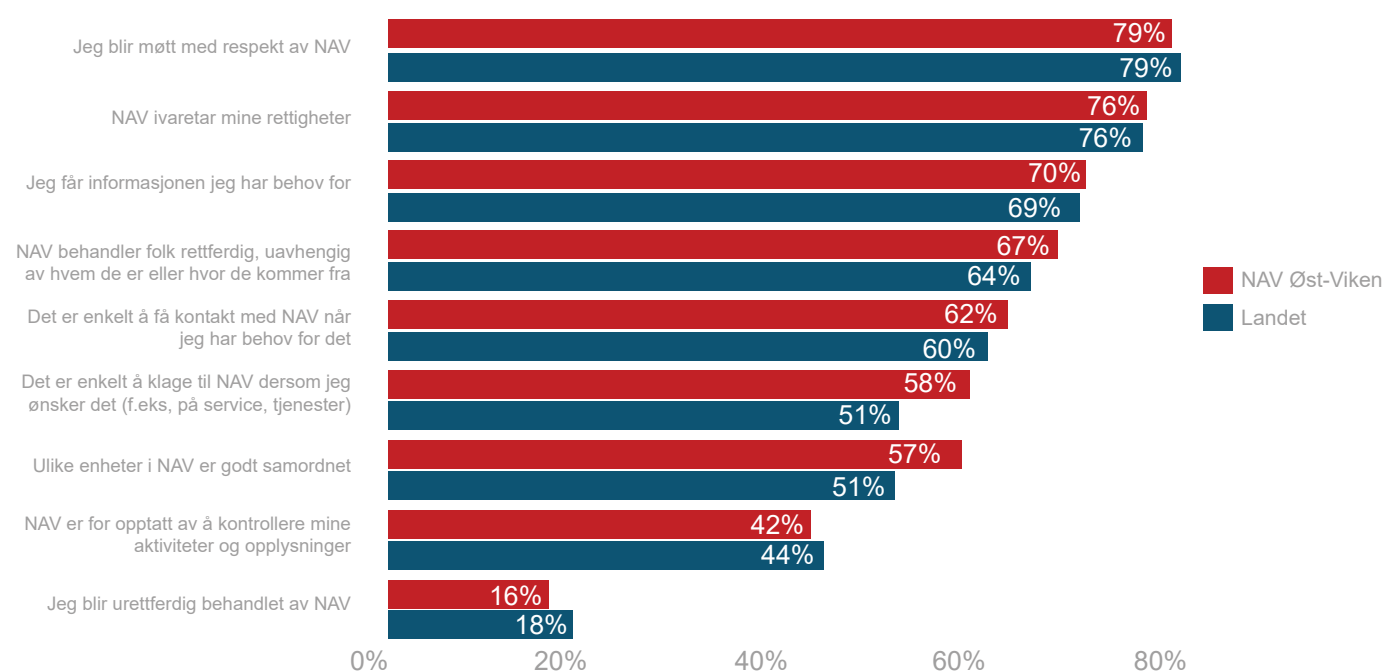
Figur 1.6: Jeg blir møtt med respekt fra NAV



Kun en relativt liten andel av NAVs personbrukere i Øst-Viken oppgir å bli møtt av NAV på en mindre eller liten respektfull måte. Her skiller Øst-Viken seg lite fra landet som helhet. Å møte brukerne med respekt bidrar til å bygge deres tillit til og tilfredshet med NAV. Det gjenspeiles i at vi gjenkjenner utviklingen fra tillit og tilfredshet, som viser at NAV raskt har kommet tilbake til «pre-korona»-nivå.

1.3.2. Opplevelser med NAV

Figur 1.7: Hvor enig er du med følgende? Opplevelser med NAV



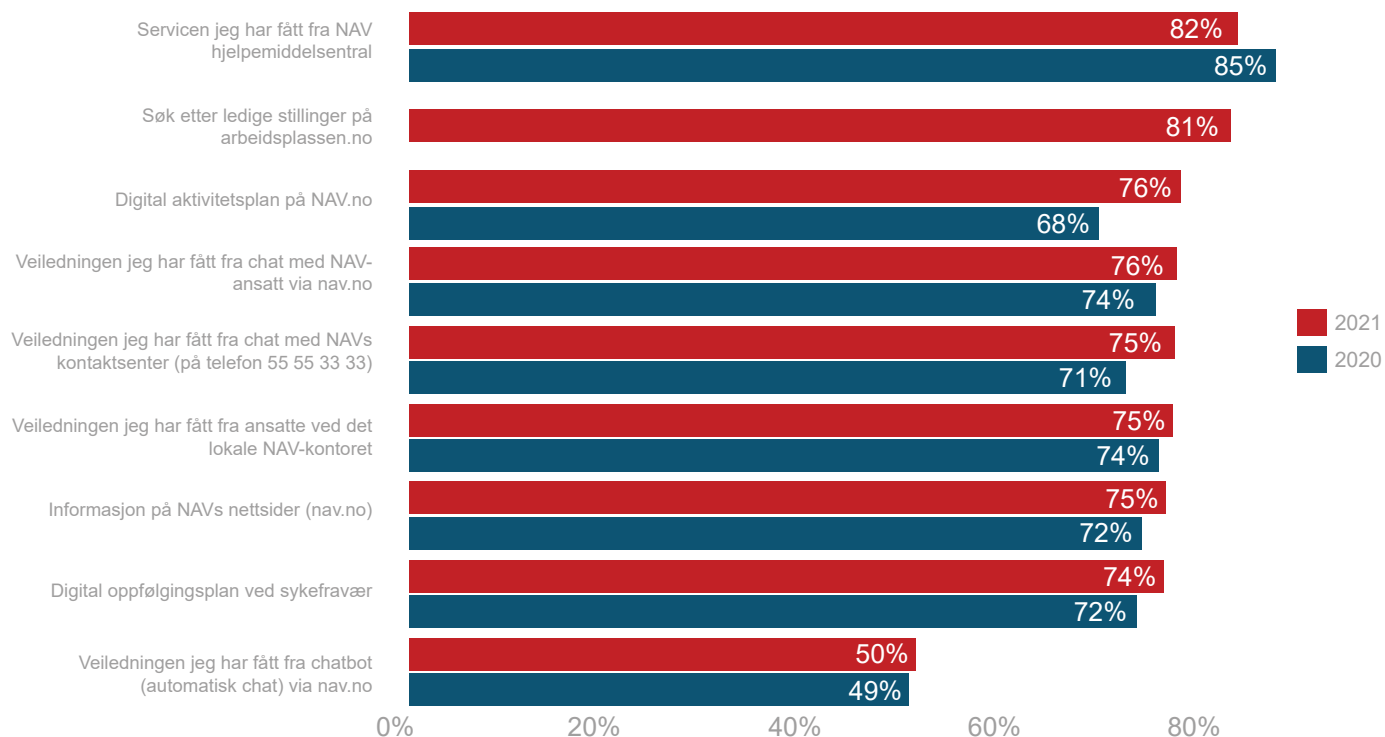
Et stort flertall blant personbrukerne i Øst-Viken opplever at NAV møter dem med respekt og ivaretar deres rettigheter. Her skiller Øst-Viken seg lite fra landet ellers. I relasjon til dette er andelen som opplever at de blir urettferdig behandlet av NAV liten, og noe mindre for NAV Øst-Viken enn for alle NAV-regionene sett under ett.

Majoriteten av personbrukerne i Øst-Viken opplever at NAVs ulike enheter er godt samordnet, og opplever dette i noe større grad enn for landet sett under ett. Som det kommer frem av figur 1.13 er dette en faktor som har en sterk påvirkning på den totale brukertilfredsheten. Samtidig er det en relativt stor andel som ikke er fornøyd med enhetenes samordning, sammenlignet med andre faktorer som anses som viktige for den totale tilfredsheten. Her er det følgelig et forbedringspotensial, og dersom personbrukerne opplever NAVs enheter som mer samordnet i fremtiden vil det sannsynligvis ha en positiv innvirkning på den totale tilfredsheten med NAV.

Det er en overvekt av tilfredse brukere når det gjelder hvor enkelt det er å klage til NAV, men samtidig en relativt stor andel mindre fornøyd. Dette viser seg å ha noe relevans for den overordnede brukertilfredsheten, uten at det er den viktigste faktoren. Det kan likevel argumenteres for at dette er et område som kan bidra til å bedre den totale tilfredsheten uten for store kostnader, og står dermed frem som et område som kan forbedres. På samme tid ser vi at personbrukerne i Øst-Viken er noe mer tilfredse med klagetilgangen sammenlignet med landet sett under ett.

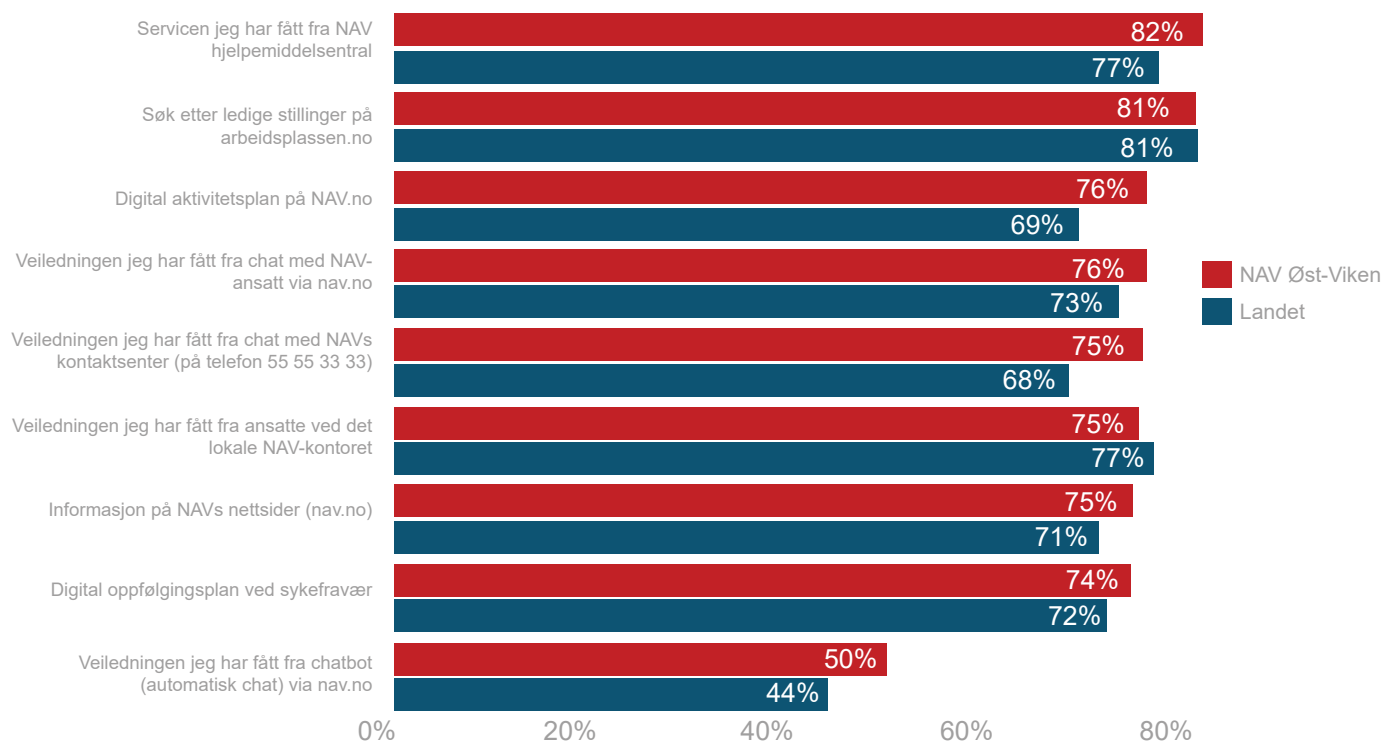
Vi ser også at flertallet av brukerne synes at NAV er for opptatt av å kontrollere brukernes aktiviteter og opplysninger. Og selv om de er i mindretall er det likevel forholdsvis mange som opplever å ikke få informasjonen de trenger, som synes det burde være enklere å oppnå kontakt med NAV og at klager skulle vært enklere å fremføre.

Figur 1.8: Hvor enig er du med følgende? Opplevelser med NAV (Utvikling i Øst-Viken):



1.3.3. NAVs tjenester

Figur 1.9: Hvor fornøyd er du med følgende? NAVs tjenester

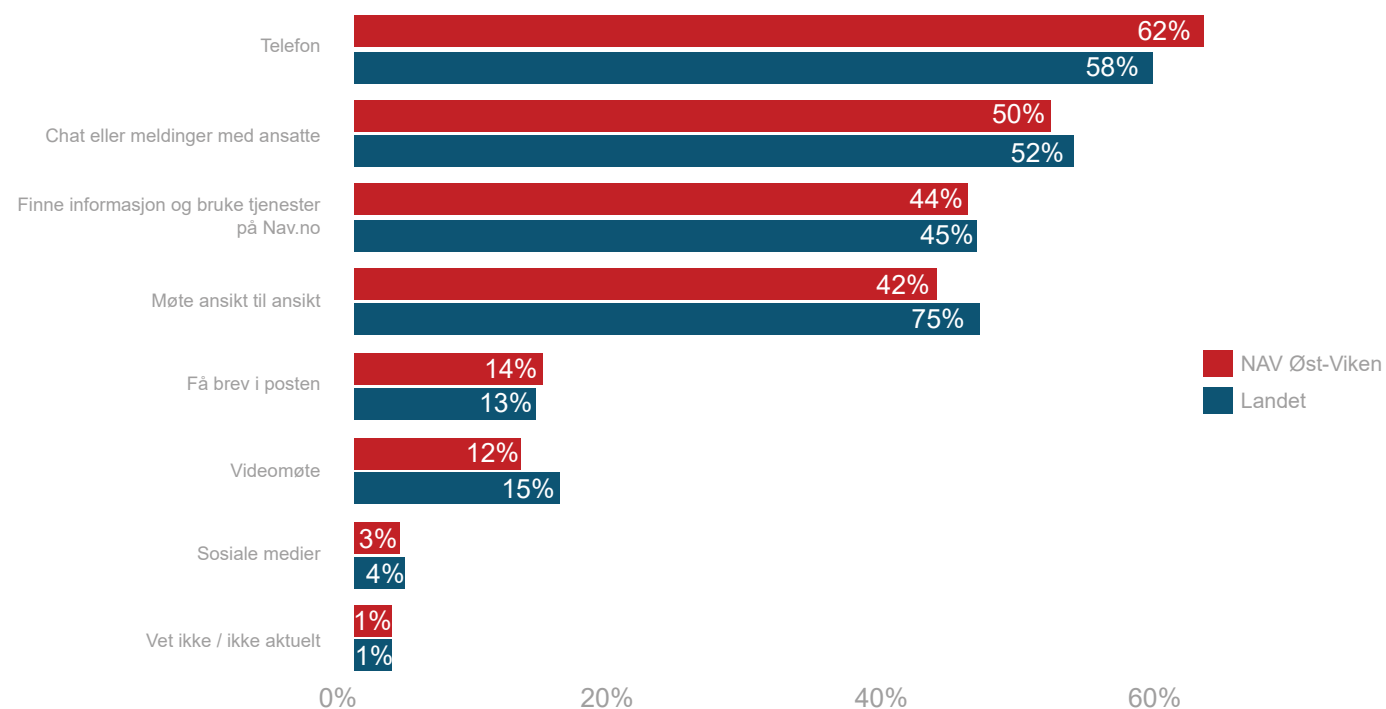


Av NAVs tjenester er det størst tilfredshet med service som er mottatt fra hjelpemiddelsentralen, selv om dette har gått noe tilbake fra 2020. Videre er også muligheten til å søke etter ledige stillinger på arbeidsplassen.no meget godt likt, men de andre kanalene har også en stor andel fornøyde brukere. Veiledningen fra de ansatte ved de lokale NAV-kontorene ser også ut til å fungere godt. Dette er en viktig faktor sett opp mot personbrukernes totale tilfredshet med NAV (se Figur 1.14). Gitt andelen fornøyde, antyder det at veilederkompetansen er på et tilfredsstillende nivå. NAV Øst-Viken opplever også en liten bedring på dette området sammenlignet med 2020. Minst likt er chatboten, men dette ser ikke ut til å påvirke den overordnede brukertilfredsheten i nevneverdig grad.

Den digitale aktivitetsplanen er blant kanalene med størst positiv utvikling i tilfredshet. Dette kan skyldes at det har blitt lagt særlig vekt på aktivitetsplanen som samhandlingsverktøy for å behandle saker og følge opp brukere som har hatt et særlig behov for veiledning og rådgivning, i henhold til mål- og disponeringsbrevet. I tillegg sier kanalstrategien at bruken av digitale verktøy i vår kommunikasjon og samhandling skal økes. Når samtlige digitale plattformer fra figur 1.8 viser en positiv utvikling, tyder dette på at den digitale satsningen er nærmere å lykkes.

1.3.4. Kanaler

Figur 1.10: På hvilken måte foretrekker du å ha kontakt med NAV?

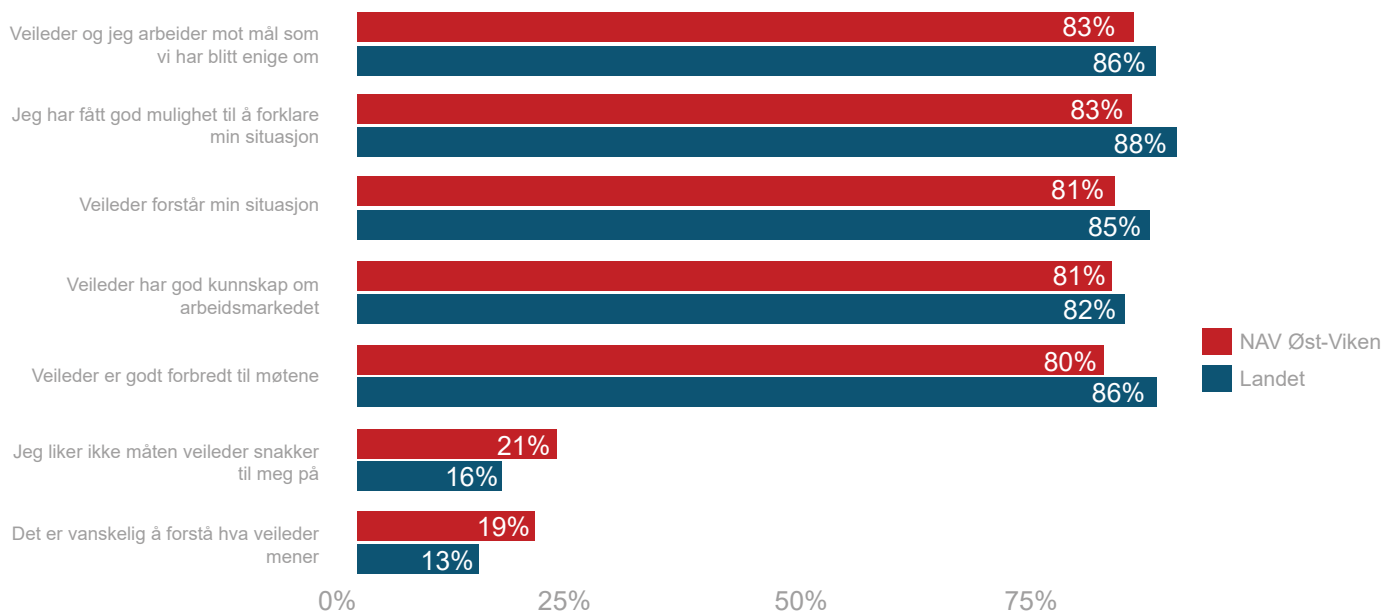


Telefonisk kontakt er personbrukernes mest foretrukne form for kontakt med NAV. Fremveksten av videomøter under koronapandemien ser ikke ut til å ha skapt en ny «favorittkanal», da de færreste av personbrukerne foretrekker dette.

Koronapandemien har krevd nye løsninger som ikke nødvendigvis er de best mulige for å imøtekomme brukernes ønsker. Da eksterne faktorer påvirker kontaktmulighetene i større grad enn tidligere, kan det argumenteres for viktigheten av å rette et større fokus mot de faktorene NAV har større innflytelse over. Her vil vi spesielt trekke frem hvordan personbrukerne opplever å bli møtt av sin NAV-veileder. I Figur 1.11 ser vi at rundt 80% av brukerne har positive opplevelser på dette. Resultatene tyder på at kommunikasjonen mellom veiledere og personbrukere fungerer bra, og har stor innflytelse på brukernes helhetlige tilfredshet med NAV. Spesielt viktig er det at veilederen er godt forberedt til møtene, som er blant de aller viktigste faktorene for å forklare den totale tilfredsheten med NAV.

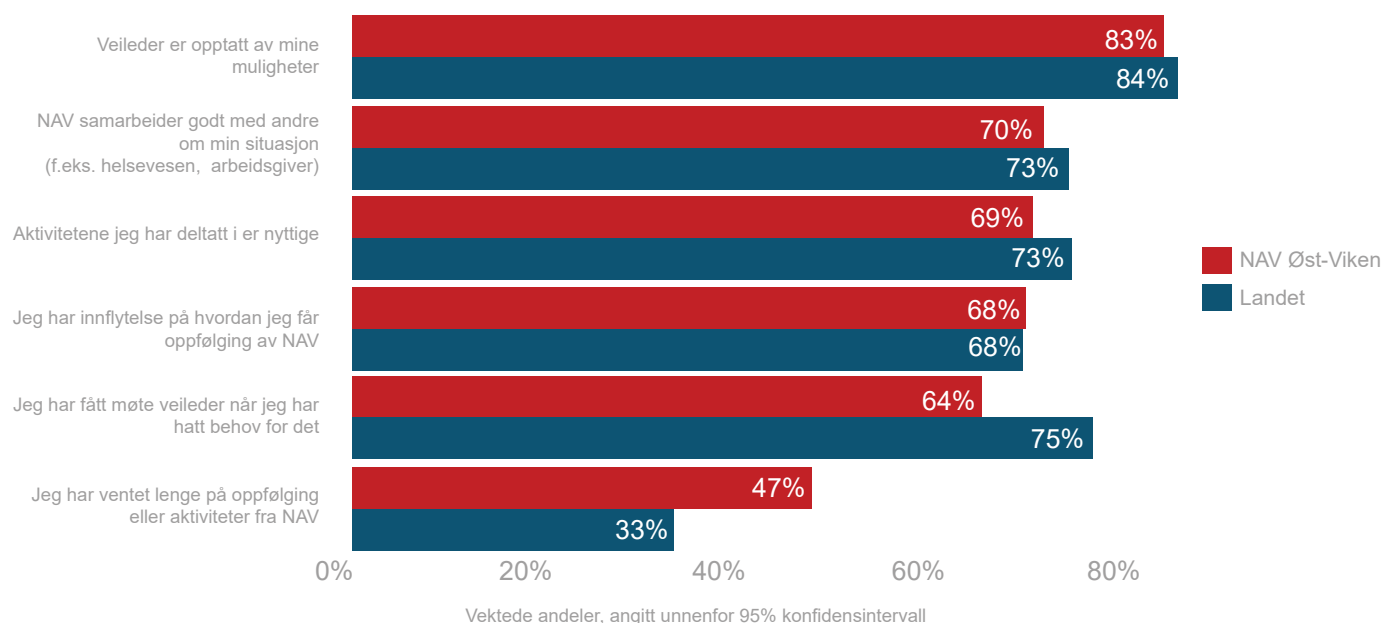
1.3.5. Veilederkontakt

Figur 1.11: Tenk på den veilederen fra NAV som du har hatt mest kontakt med de siste seks månedene. Hvor enig er du i følgende?



NAV Øst-Viken presterer på omtrent samme nivå som landet sett under ett på de fleste områder når det gjelder veiledning, selv om Øst-Vikens skår er noe lavere. Den største differansen ser vi ved områdene «veileder er godt forberedt til møtene» og «det er vanskelig å forstå hva veileder mener». Selv om Øst-Viken ligger noe dårligere an enn landet, er det likevel positive tall som tyder på at Øst-Vikens veiledere presterer på et tilfredsstillende nivå i møte med personbrukerne.

Figur 1.12: Hvor enig er du i følgende? Veileder-kontakt:



Som for landet ellers er det en stor grad av tilfredshet med veilederne blant personbrukerne i Øst-Viken, dog skulle gjerne brukerne fått hyppigere veiledning.

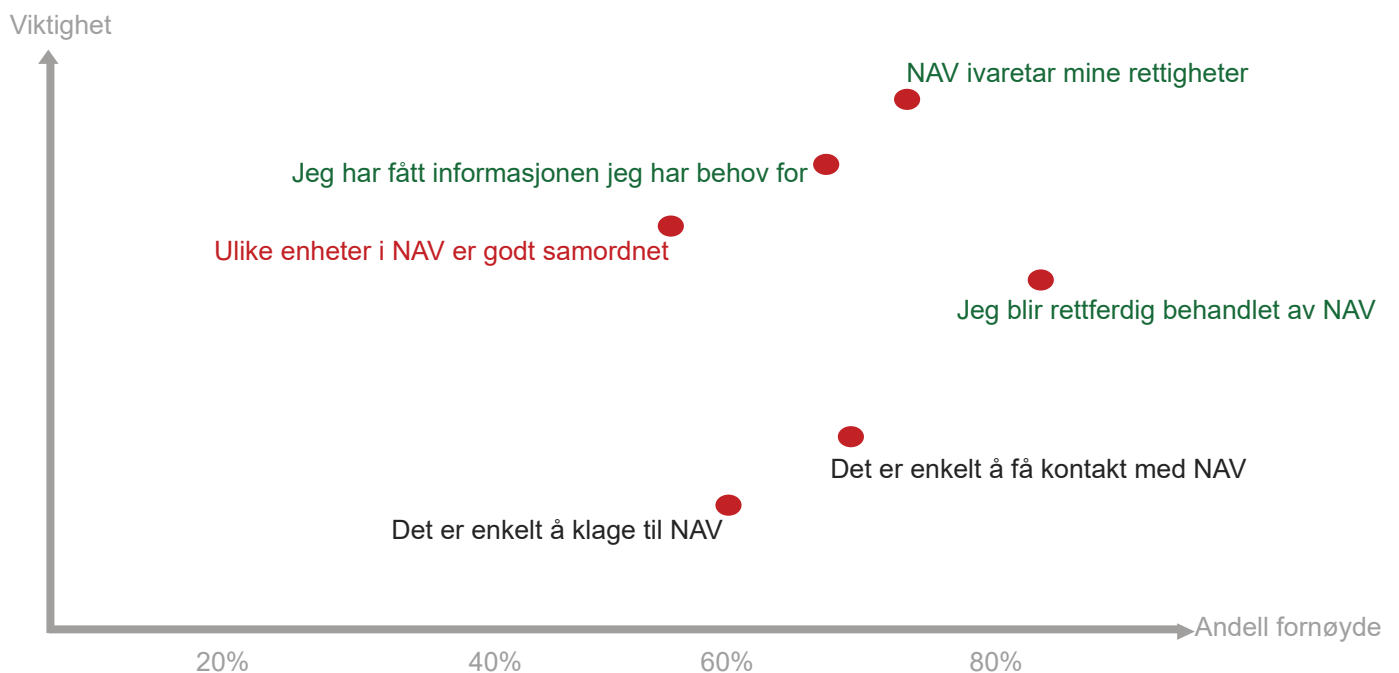
En vesentlig større andel av NAV Øst-Vikens personbrukere har oppgitt at de har ventet på oppfølging eller aktiviteter lenge sammenlignet med brukerne i landet som helhet. Denne forskjellen antyder at NAV Øst-Viken har utfordringer som er spesifikke for regionen, og bør derfor legges ekstra vekt på i forbedringsarbeidet. Samtidig ser vi at opplevd ventetid er viktig for den totale brukertilfredsheten. Når Øst-Viken da skårer markant dårligere enn landet, er dette viktig å ta med seg.

Videre er om lag 7 av 10 brukere er fornøyde med hvordan NAV samarbeider med andre om deres situasjon (eksempelvis helsevesen og arbeidsgiver). I tillegg, er dette også en viktig driver for den overordnede brukertilfredsheten.

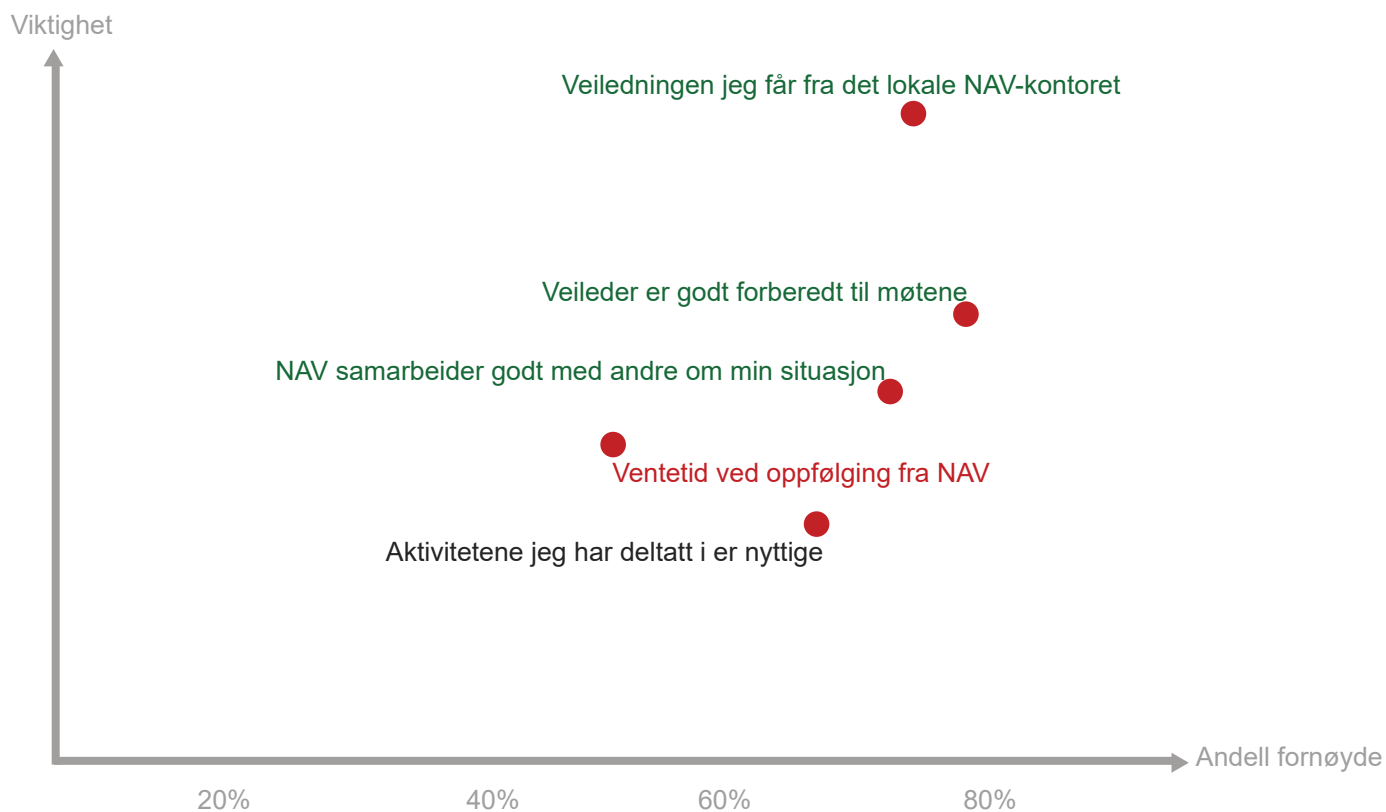
3 av 10 opplever at aktiviteter de har deltatt i, ikke har vært nyttige. Dette øker sannsynligheten for at det er lenger vei tilbake i ordinært arbeid for denne gruppen.

1.3.6. Analyse av tilfredshetsfaktorer

Figur 1.13: Viktighetsdiagram 1



Figur 1.14: Viktighetsdiagram 2



Diagrammene som presenteres i 1.13 og 1.14 beskriver hvordan ulike tilfredshetsområder påvirker overordnet brukertilfredshet. Den vertikale aksene representerer styrken på viktighet, som er beregnet ved statistisk analyse. Det er viktig å påpeke at den vertikale aksene ikke inneholder en bestemt verdi, men er ment for å visualisere forskjell i viktighet på en enkel måte. Den horisontale aksene representerer andelen respondenter som har svart at de er fornøyde med de ulike aspektene. Dermed vil øvre-høyre representere områder som ser ut til å fungere godt, og som samtidig er viktig for den totale brukertilfredsheten. Øvre-venstre representere aspekter som ser ut til å fungere mindre godt, og som samtidig er viktig for den totale brukertilfredsheten. Vi har markert de viktigste aspektene med grønn og rød farge. Grønn indikerer «viktig – fungerer godt», mens rødt indikerer «viktig – fungerer mindre godt»

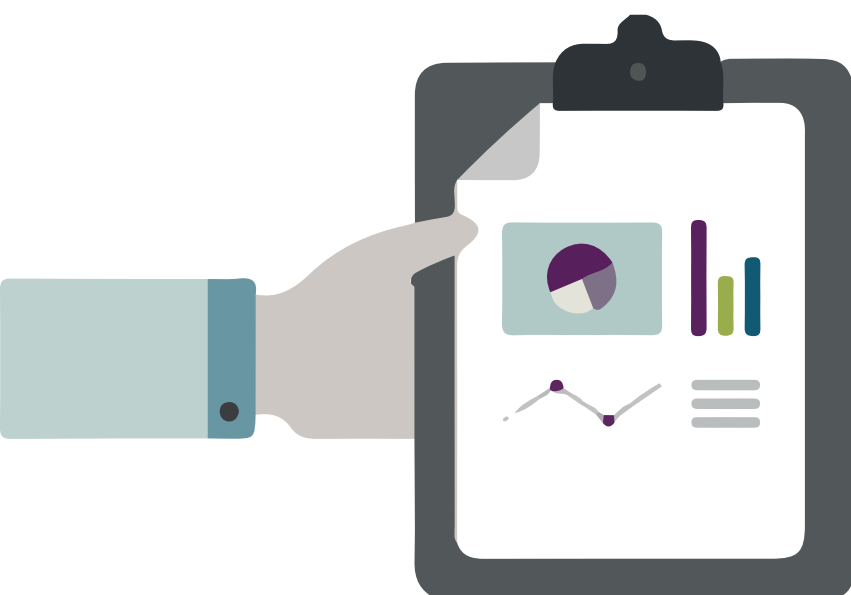
2. Arbeidsgiverundersøkelsen

2.1 Innledning

Kapittel 2 omhandler arbeidsgiverundersøkelsen. I likhet med personbrukerundersøkelsen, belyser den tilfredshet som overordnet tema. Dette gjøres ved å først presentere tall på overordnet tilfredshet før det ses nærmere på de ulike områdene ved NAVs tilbud, og hvordan disse blir mottatt av arbeidsgiverne. Disse resultatene blir satt i lys av Figur 2.25 som sier noe om hvor viktig de ulike områdene av NAVs tjenester er for den totale tilfredsheten med NAV. Flere av årets resultater vil sammenlignes med de fra 2020 og 2019, for å se hvordan NAV Øst-Vikens har prestert med tanke på koronasituasjonen. I tillegg vil vi sette resultater fra arbeidsgiverundersøkelsen opp mot personbrukerundersøkelsen, som sammenligner den helhetlige tilfredsheten og tilliten til NAV Øst-Viken.

Fakta om Arbeidsgiverundersøkelsen (AGU)

- Målgruppen er virksomheter som har vært i kontakt med NAV siste seks måneder
- Datainnsamlingen ble gjennomført av Opinion AS i mai-juli 2021 og retter seg mot ledelsen i private og offentlige virksomheter som har mottatt en eller flere tjenester fra NAV.
- Spørreskjemaet ble sendt ut postalt hvilket gir det en begrenset mulighet for å gå dypere inn i temaer, f.eks. ved at de som svarer noen svaralternativer får et oppfølgende spørsmål. I undersøkelsen ble dette løst ved at den digitale versjonen av spørreskjemaet har inne noen tilleggsspørsmål som ikke gjenfinnes i papirversjonen.
- Det var 3872 besvarelser nasjonalt og 793 i Øst-Viken.
- Resultatene er vektet (etterstratifisert) mot populasjonen av virksomheter på fylke og tjenestegrupper. Sistnevnte er de som ved tidspunkt for uttrekket var de som siste tre måneder hadde hatt oppfølging av sykmeldte, arbeidsrettede tiltak, rekrutteringsbistand eller var IA-virksomhet.



2.2 Oppsummering

Tilfredshet med, og tillit til NAV

- Arbeidsgivernes tillit til, og tilfredshet med NAV ble ikke nevneverdig svekket i løpet av 2020, og holder seg også på samme nivå i 2021.
- 8 av 10 arbeidsgivere oppgir at de har tillit til NAV, og om lag en like stor andel er tilfredse.
- Den samlede tilfredsheten med NAV lå i 2019 på samme nivå for arbeidsgivere og personbrukere i Øst-Viken. Blant personbrukerne falt denne i 2020, mens arbeidsgivere opplevde å være fornøyd i samme, og relativt store grad, som før koronasituasjonen oppsto. Personbrukers grad av tilfredshet igjen nærmer seg nå arbeidsgivernes.
- Også hovedvekten av arbeidsgivere i Øst-Viken som har økonomiske utfordringer er tilfredse med NAV. Virksomheter som har utfordringer knyttet til nedbemanning eller permitteringer eller som har behov for rekruttering er i noe mindre grad tilfredse enn øvrige. Her skiller Øst-Viken seg noe fra resten av landet, og i negativ retning.
- Parallelt med utviklingen i tilfredshet ser vi at det oppsto et gap i tilliten til NAV mellom arbeidsgiverne og personbrukerne i Øst-Viken. I 2019 lå nivåene av tillit lå nærmere hverandre enn i år, men har beveget seg nærmere hverandre igjen og tilliten er større nå enn før koronapandemien både blant arbeidssøkere og personbrukere, i Øst-Viken og i landet ellers.

Årsaker til kontakt med NAV

- Øst-Vikens arbeidsgivere er oftest i kontakt med NAV i forbindelse med oppfølging av sine ansatte med helseutfordringer.
- Sett under ett har likevel en større andel vært i kontakt med NAV i forbindelse med rekruttering av personer, med eller uten hull i CV eller tilretteleggingsbehov. Arbeidsgivere i Øst-Viken skiller seg lite fra andre.

Utfordringer og behov hos arbeidsgiverne

- På undersøkelsestidspunktet, sommeren 2021, oppgir mer enn halvparten av arbeidsgiverne i Øst-Viken at koronasituasjonen gir dem økonomiske utfordringer, men er samtidig en noe mindre andel enn for ett år siden. Det kan forventes å ha skjedd ytterligere forbedring siden tidspunktet for målingen.
- Vi ser også en markant økning i antall virksomheter som ser behov for å rekruttere nye medarbeidere, og behovet for å permittere eller nedbemanne er redusert i løpet av året som er gått. Likevel antar 3 av 10 arbeidsgivere at permittering og nedbemanning er aktuelt. Arbeidsgivere i Øst-Viken vurderer også her, disse forholdene ganske likt som arbeidsgivere ellers i landet.

- Bedriftsundersøkelsen fra tidligere i år fremkom det at 29 prosent av bedriftene i Øst-Viken forventet økt sysselsetting, noe som understøtter funn i arbeidsgiverundersøkelsen. Likeledes svarte ni prosent av virksomhetene i bedriftsundersøkelsen 2021 at de forventer redusert sysselsetting, og åtte prosent i AGU forventer det samme. Følgelig er svarene fra virksomhetene i mars-april 2021 ganske samsvarende med de fra juni-juli når det kommer til opp og nedbemanning.

Næringslivets økonomibarometer fra NHO februar 2021 viser også en forventet netto økning i sysselsetting i inneværende år, på om lag samme nivå med det som kommer frem i NAVs Bedriftsundersøkelse og Arbeidsgiverundersøkelse. Samtidig forventes det at den kraftige nettoveksten i sysselsetting først vil komme i 2022, basert på denne undersøkelsen.

Tilfredshet med tilbud og tjenester

- Arbeidsgiverne i Øst-Viken er generelt noe mindre tilfreds med NAV – ansattes kompetanse enn ellers i landet, det kan ha en sammenheng med en generelt lavere tilfredshet med NAV blant arbeidsgivere i regionen. Som ellers i landet er tilfredsheten størst med NAV - ansattes kompetanse på digitale løsninger, og minst med bransjekompetansen og bistand til rekruttering av personer til ledige stillinger.
- Arbeidsgiverne i Øst-Viken er langt mer tilfredse med NAVs bistand ved oppsigelser, enn arbeidsgiverne ellers. Utviklingen det siste året samtidig vært positiv, og da spesielt med tanke på bistand til rekruttering av personer med tilretteleggingsbehov eller hull i CV-en. Dette er gunstig tatt i betraktning dettes påvirkning på den helhetlige tilfredsheten med NAV, og er i tråd med strategien i regionen hvor inkluderingsarbeid er en sentral del markedsarbeidet.

Tilfredshet med NAV-ansattes kompetanse

- Utviklingen i arbeidsgivernes tilfredshet med NAV-ansattes kompetanse har vært positiv sammenlignet med 2020 i Øst-Viken, og da spesielt, og da spesielt med tanke på bistand til rekruttering av personer med tilretteleggingsbehov eller hull i CV-en. Dette er svært relevant tatt i betraktning dettes påvirkning på den helhetlige tilfredsheten med NAV, og er i tråd med strategien i regionen hvor inkludering er en sentral del markedsarbeidet.



Tilfredshet med kanaler

- Arbeidsgivere i Øst-Viken er noe mindre tilfredse med de ulike kanalene for kontakt med NAV, enn hva angår arbeidsgiverne i resten av landet. Arbeidsgiverne i Øst-Viken og andre regioner er i minst grad tilfredse med NAVs tilgjengelighet på telefon, veiledning på telefon og NAVs tilgjengelighet på e-post. Ventetid på svar og ventetid på svar på e-post kan være viktige forklaringsfaktorer.
- Det sees en vesentlig forbedring i tilfredshet med videomøter, telefonsamtaler og tilgjengelighet på telefon hos NAV i 2021 sammenlignet med i 2020. Dette er spesielt positivt, ettersom det henger sammen med å kunne besvare henvendelser innen rimelig tid, som igjen i stor grad er med på å forklare tilfredsheten med NAV.

Tilfredshet med kontakt med NAV-ansatte

- Det oppleves at NAV viser stor forståelse for arbeidsgivernes behov og at NAVs digitale løsninger i stor grad bidrar til å dekke disse. Dette er samtidig viktige faktorer for å forklare den totale tilfredsheten med NAV, spesielt viktig er det at NAV viser forståelse for arbeidsgivernes behov. Fokus bør ligge på å opprettholde kvaliteten på områder som er viktige for arbeidsgiverne og hvor de stor grad er fornøyde i dag.
- Majoriteten synes det er enkelt å finne rett kommunikasjonskanal med NAV, at NAVs medarbeidere innehar den rette kompetansen og at man blir ivaretatt på en god måte.
- I motsetning til dette opplever mange arbeidsgivere at NAVs rutiner og regler ikke er lette å forstå, at det er vanskelig å komme i kontakt med rett person hos NAV, og at ansatte er lite koordinert og ikke tilgjengelige nok. Dette er også områder som i stor grad påvirker den helhetlige tilfredsheten. Andelen fornøyde i Øst-Viken er lav, og lavere enn for landet totalt sett. Koordineringen bør være et prioritert område forbedringsarbeidet.
- At arbeidsgivernes ansatte blir godt ivaretatt når de har behov for bistand er viktig for det samlede inntrykket av NAV, samtidig som om lag én av tre ikke er fornøyde med dette. Altså et område som bør prioriteres å jobbe med.

Samtidig sees det en positiv utvikling i Øst-Viken fra 2020 til 2021, på nær sagt samtlige av disse kvalitetsområdene.

- Fra tidligere vet vi at arbeidsgivere, spesielt i store organisasjoner, generelt bruker mer sosiale medier enn arbeidssøkere som rekrutteringskanal. Samtidig er det de arbeidssøkerne med mest digital kompetanse som bruker digitale plattformer mest i arbeidssøkerprosessen. Dette har konsekvenser for matchingen av arbeidssøkere og arbeidsgivere som forsøker å rekruttere, som fører til mer mislykket rekruttering og øker tiden arbeidssøkeren forblir ledig.

NAV's håndtering av koronasituasjonen

- 7 av 10 arbeidsgivere i Øst-Viken mener at NAV har håndtert koronasituasjonen på en god måte, men mener likevel at myndighetenes håndtering har vært bedre.
- Majoriteten opplever også at NAV har gode ordninger knyttet til koronasituasjonen og at siden "Koronavirus - når det gjelder i min situasjon" på nav.no gir dem nyttig informasjon.

Tilfredshet med ulike tilbud fra NAV

- I Øst-Viken er arbeidsgiverne generelt noe mindre tilfreds med tjenestetilbudet fra NAV, enn i landet ellers. Mest fornøyd er arbeidsgiverne med utlysning av ledige stillinger på arbeidsplassen.no, og oppfølging i tiltaksperioden ved mentor og lønnstilskudd.
- På den annen side er om lag halvparten misfornøyd med NAVs bistand ved rekruttering og mulighetene for å finne ledig arbeidskraft til stillinger på arbeidsplassen.no – områder som er kritiske for at NAV skal lykkes med ett av sine kjerneoppdrag.

NAVs bidrag til inkludering

- For å gjøre personer med tilretteleggingsbehov og/eller med hull i CV-en mer attraktive er større forståelse for deres behov som virksomhet det viktigste for arbeidsgiverne.
- Videre er økonomisk kompensasjon, fast kontaktperson hos NAV og at NAV finner de rette kandidater, viktig for arbeidsgiverne med tanke på å muliggjøre større inkludering av de med behov for tilrettelegging eller CV med hull.
- Oppfølging etter ansettelser og når bedriften har tiltaksmedarbeider, kommer frem som mindre viktig

Noen refleksjonsspørsmål

- Arbeidsgivere i Øst-Viken etterlyser bedre bistand med å finne relevante kandidater, hva kan være med på å forbedre dette?
- Vi ser flere tilfredse arbeidsgivere når det gjelder bistand med rekruttering av personer med tilretteleggingsbehov/hull i CV. Har det vært endringer i hvordan dette jobbes med, siste året?
- Hva kan gjøres i vår region for at bransjekompetansen heves? Eller må kompetansen brukes eller kommuniseres bedre?
- Det etterlyses at virksomhetenes behov forstås bedre, hvordan kan det jobbes for å utvikle dette for at hver enkelt opplever at nettopp deres behov tas hensyn til?
- Mange etterlyser fast kontaktperson. Bør det informeres bedre om hvem som kvalifiserer til fast kontaktperson mht. til vårt strategiske rammeverk og hvorfor ressursene er fordelt på denne måten?
- Tilgjengelighet på telefon og e-post, oppleves som langt bedre i nå enn i 2021. Hvilke tiltak er gjort, og kan dette arbeidet fortsette? Fortsatt mange arbeidsgivere som synes NAV Øst-Viken ikke er tilgjengelig nok.

- Medarbeiderne i NAV oppfattes stadig som lite tilgjengelige når man trenger det, hva kan gjøres, selv med samme ressurser som i dag? Kan det prioriteres annerledes når det gjelder hvem man besøker?
- Det etterlyses bedre koordinering mellom NAV – medarbeiderne, finnes det bedre måter å organisere seg og samarbeide internt på?
- NAVs rutiner og regler er for flertallet ikke lett å forstå. Hva kan vi i vår region bidra med kommunikasjonsmessig for å løfte dette?

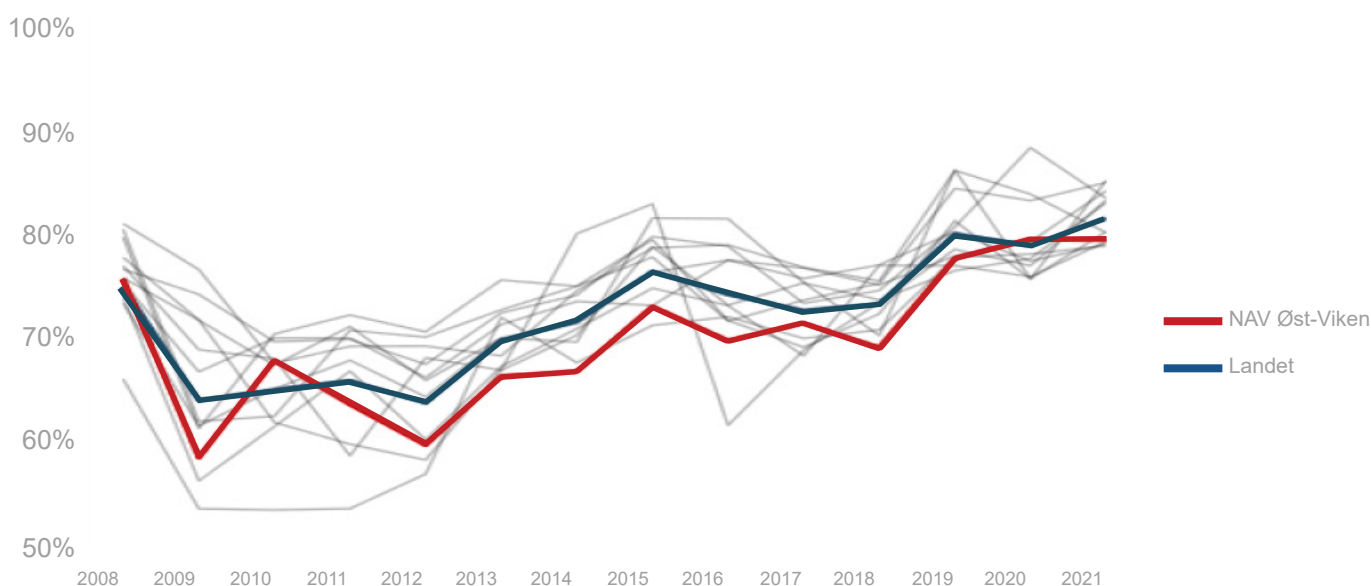


2.3 Resultater

2.3.1. Tilfredshet og tillit

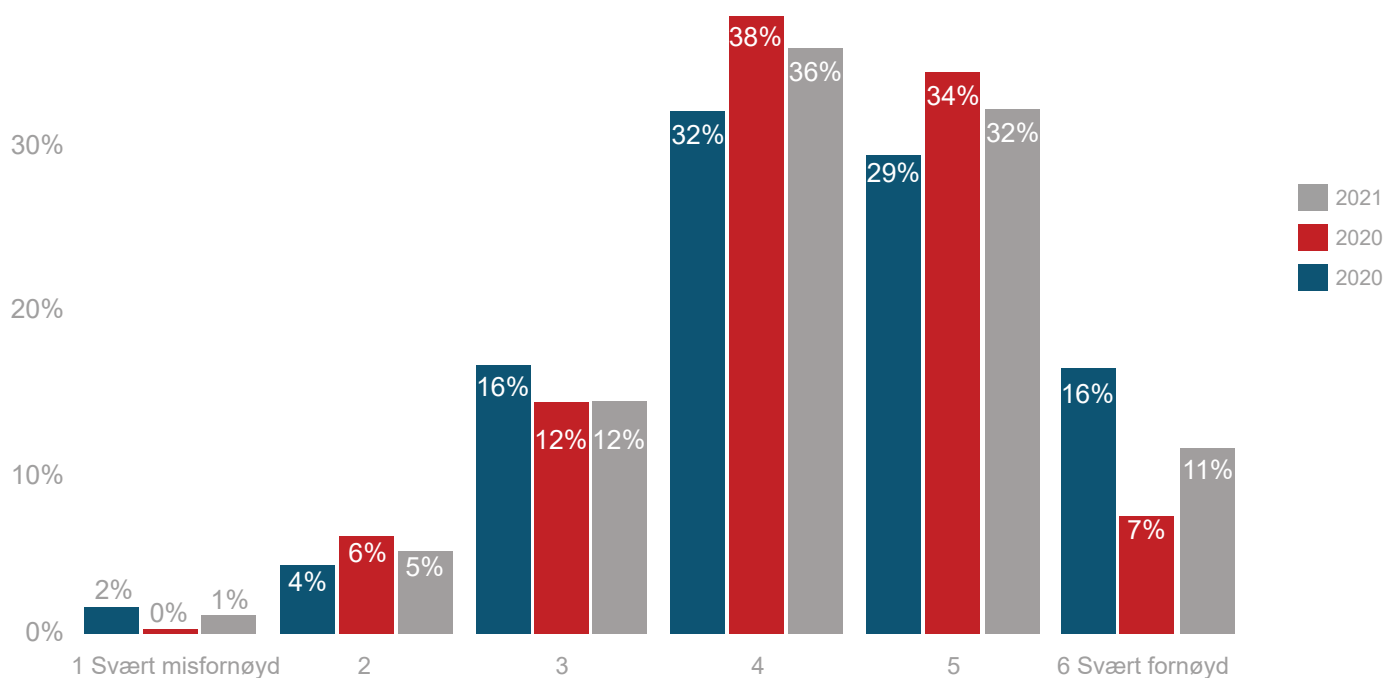
Brukertilfredshet og brukernes tillit til NAV er viktige indikatorer for hvordan NAVs tjenester og tilbud møter personbrukernes behov og forventinger. Ved å se på enkelte aspekter innenfor NAVs tilbud, får vi svar på om det er noen områder som fungerer bedre enn andre med tanke på brukerens oppfatning, og hvordan brukertilfredsheten, tilliten og respekten personbrukerne føler på, har utviklet seg inn mot – og gjennom koronapandemien.

Figur 2.1: Helhetlig tilfredshet med NAV

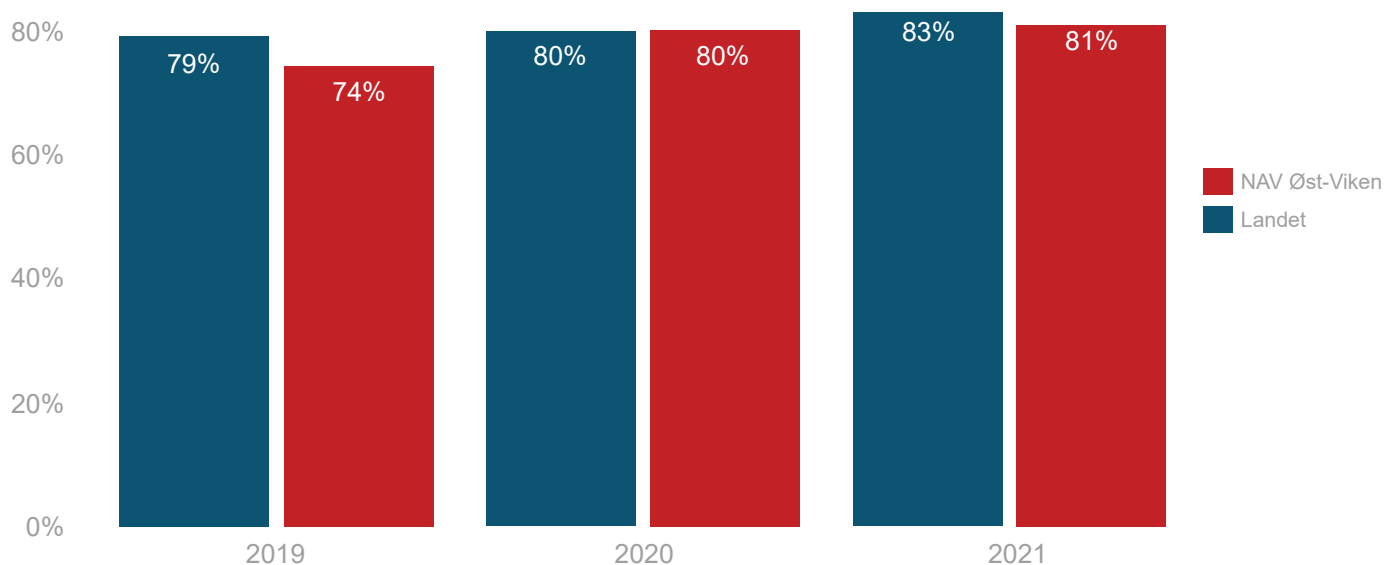


Den overordnede tilfredsheten med NAV er på et høyt nivå blant Øst-Vikens arbeidsgivere og på om lag samme nivå som i 2020, men likevel litt lavere enn for hele landet. NAV, i både Øst-Viken og samlet sett, har altså opprettholdt den gode relasjonen til arbeidsgiverne gjennom hele den svært utfordrende Koronasituasjonen. Som Figur 2.2 viser, er det også en økning i andelen som har angitt høyeste skår i tilfredshet med NAV Øst-Viken.

Figur 2.2: Helhetlig tilfredshet med NAV Øst-Viken (6-punkts likertskala)

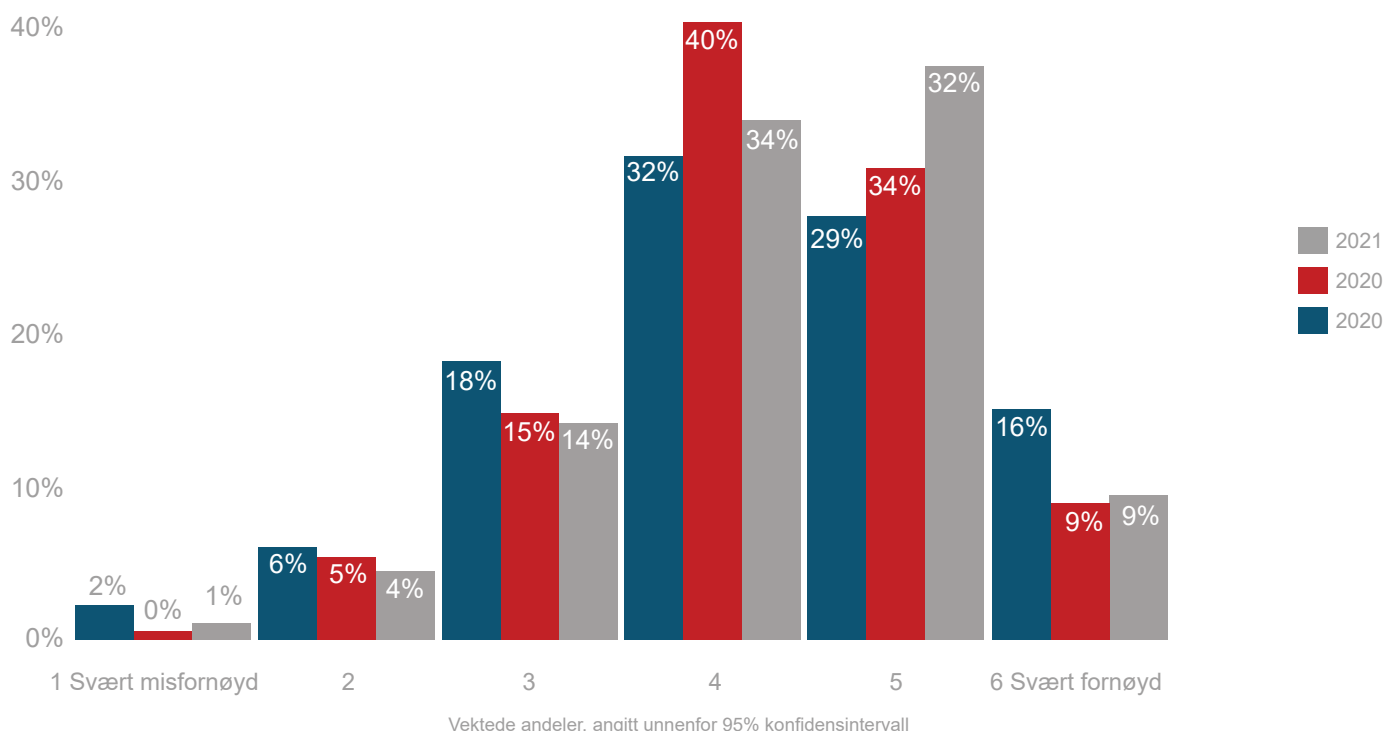


Figur 2.3: Helhetlig tillit til NAV



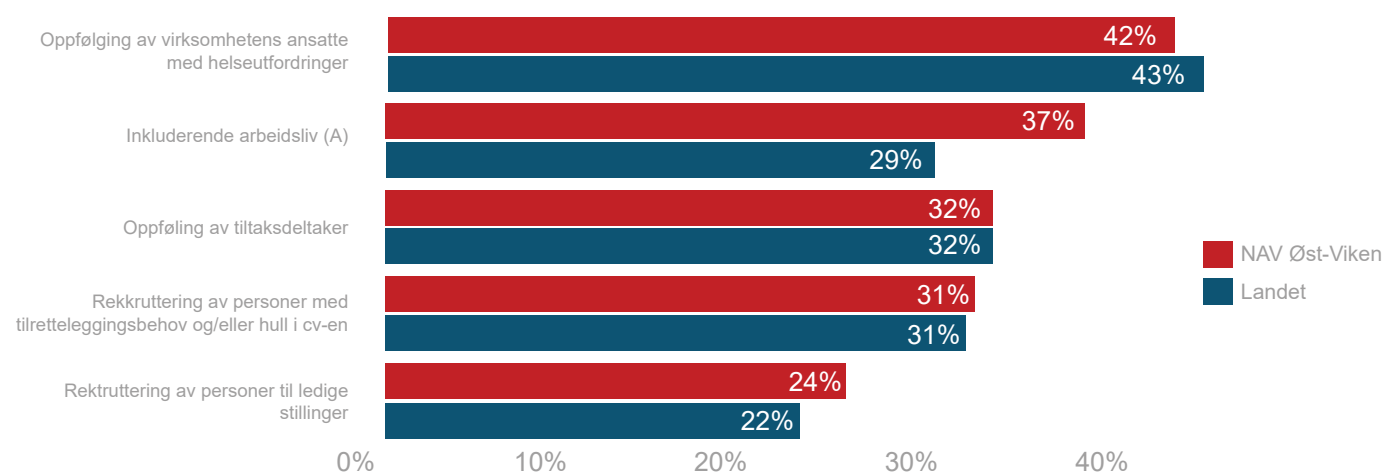
Tilliten til NAV blant arbeidsgivere i Øst-Viken økte i møte med koronasituasjonen i 2020 og det sees en tendens til at den har økt videre gjennom pandemien. Utviklingen for hele landet understøtter dette bildet. Som vi ser i Figur 2.4 opplever NAV Øst-Viken også en økning i tillit innad i det øvre sjiktet (4-6).

Figur 2.4: Helhetlig tillit til NAV Øst-Viken 2019-2021 (6-punkts likertskala)



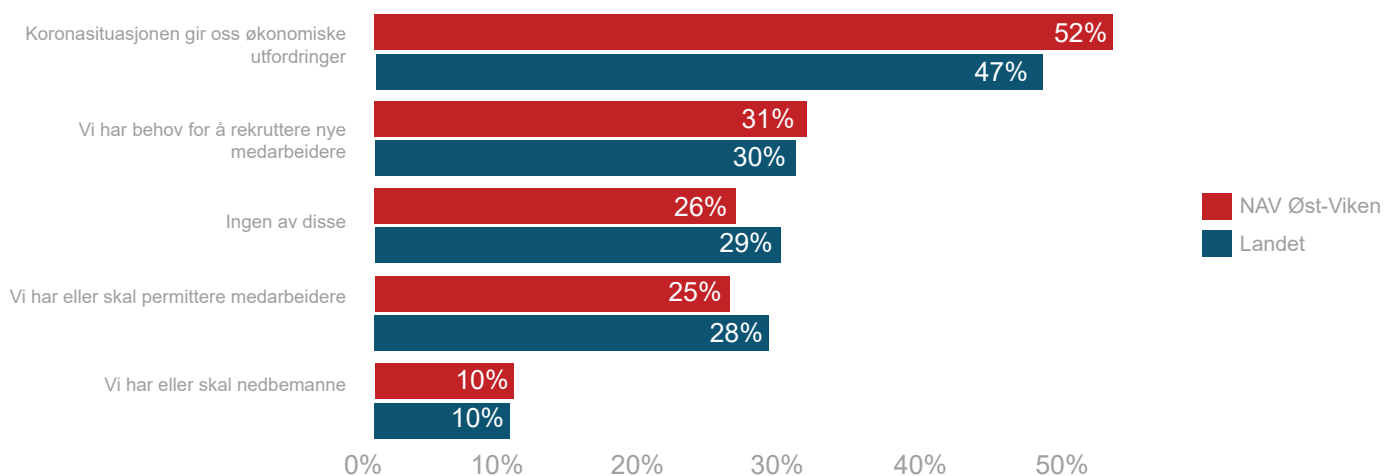
2.3.2. Arbeidsgivernes agenda, utfordringer og behov

Figur 2.5: Med hvilken agenda har arbeidsgiverne besøkt NAV i 2021?

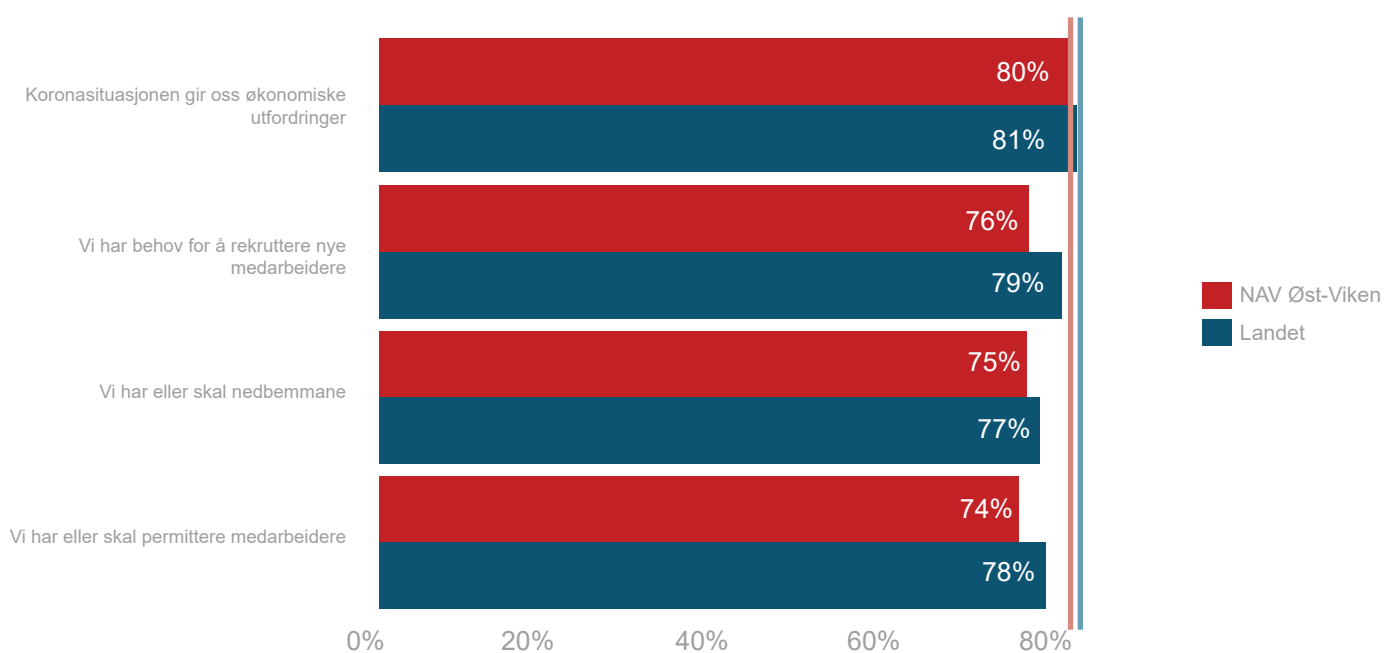


Arbeidsgivere i Øst-Viken er oftest i kontakt med NAV i forbindelse med oppfølging av sine ansatte med helseutfordringer. Samlet har likevel en større andel besøkt NAV i forbindelse med rekruttering av personer, både med og uten hull i CV eller tilretteleggingsbehov. Arbeidsgivere i Øst-Viken skiller seg lite fra andre.

Figur 2.6: utfordringer og behov hos arbeidsgiverne i 2021



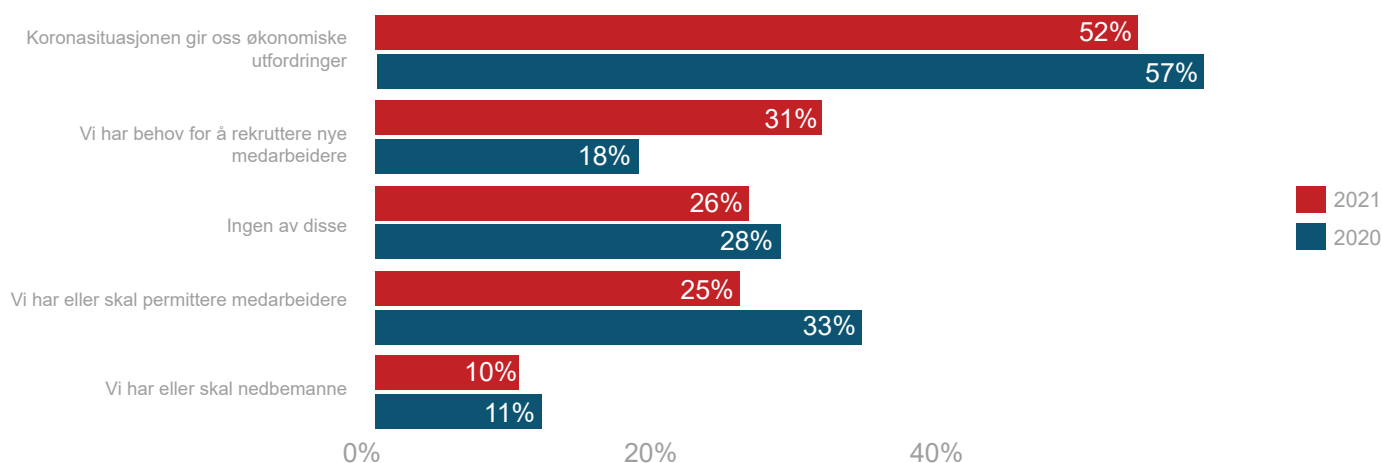
Figur 2.7: Tilfredshet med NAV filtrert etter arbeidsgivers utfordringer og behov (vertikale streker indikerer den totale tilfredsheten)



Også majoriteten av arbeidsgivere i Øst-Viken som oppgir å ha økonomiske utfordringer i forbindelse med koronakrisen, er tilfredse med NAV. Virksomheter som har utfordringer knyttet til nedbemanning eller permitteringer eller som har behov for rekruttering er dog i noe mindre grad tilfredse enn øvrige. Her skiller også Øst-Viken seg noe fra resten av landet, og i negativ retning.

2.3.3. Sysselsetting

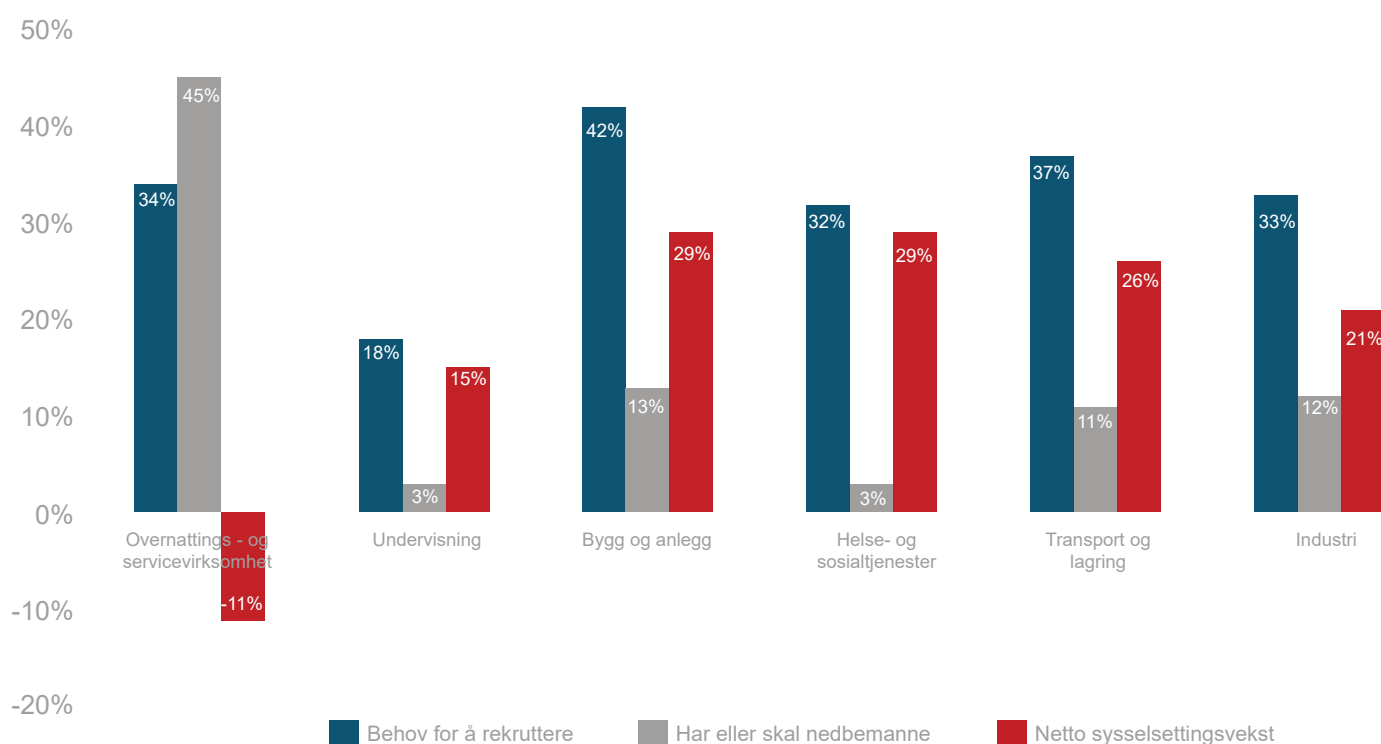
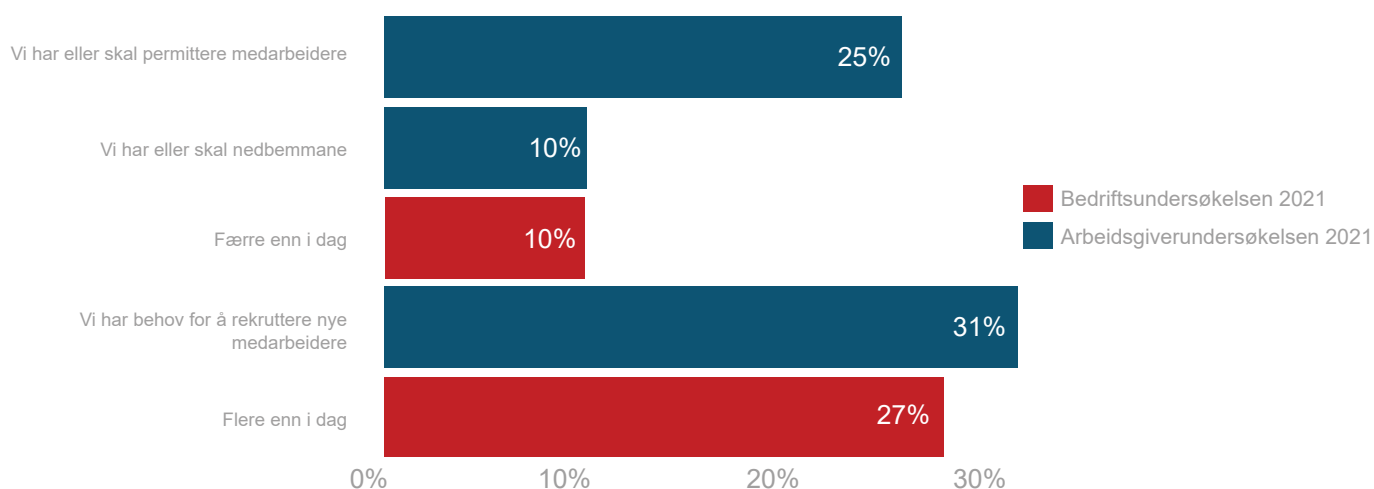
Figur 2.8: Utfordringer og behov hos arbeidsgiverne i Øst-Viken (2020 og 2021)



På undersøkelsestidspunktet (sommeren 2021) oppgir mer enn halvparten av arbeidsgiverne i Øst-Viken at koronasisituasjonen gir dem økonomiske utfordringer, men samtidig er dette en noe mindre andel enn for ett år tidligere. På samme tid er det en markant økning i virksomheter som ser behov for å rekruttere nye medarbeidere, og behovet for å permittere eller nedbemanne er redusert i løpet av året som er gått. Men stadig er det tre av 10 arbeidsgivere som ser dette som aktuelt for dem. Arbeidsgivere i Øst-Viken vurderer også her, disse forholdene ganske likt som arbeidsgivere ellers i landet.



Figur 2.9: Sammenligning av bemanning og nedbemanning i AGU med økt og redusert sysselsetting fra bedriftsundersøkelsen 2021



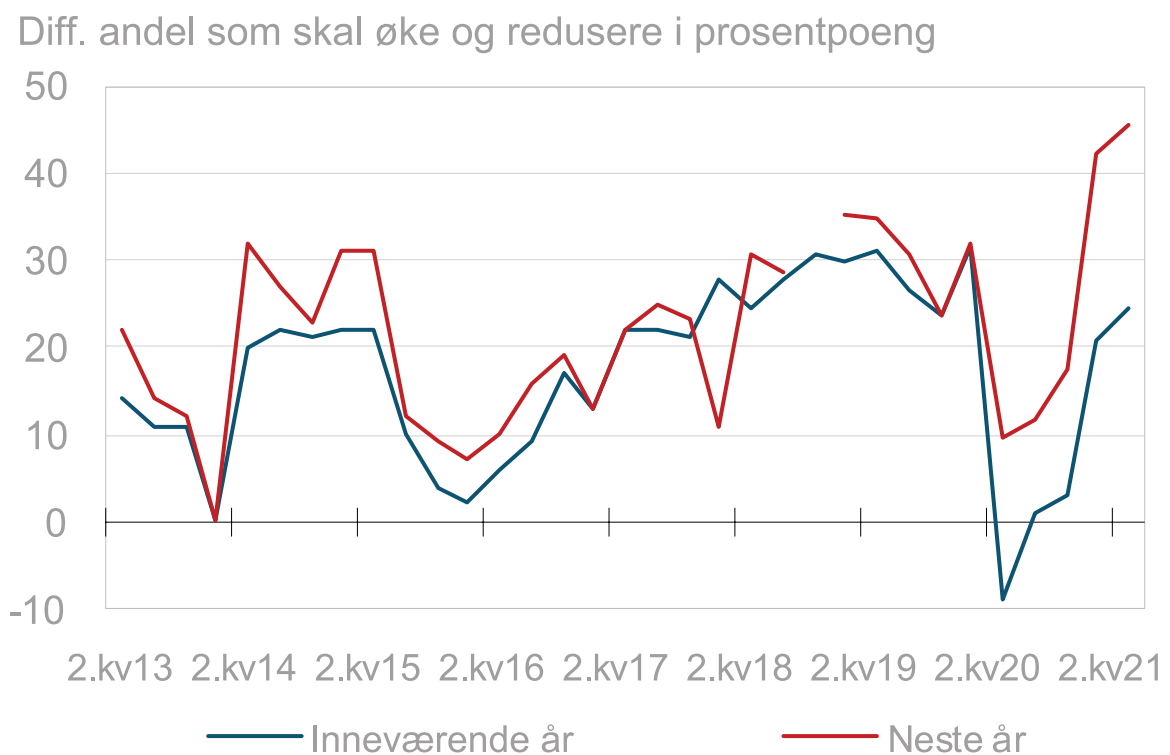
I Bedriftsundersøkelsen (representativt utvalg av bedrifter i Øst-Viken) fra tidligere i år fremkom det at 29 prosent av bedriftene i Øst-Viken forventet økt sysselsetting, som er omtrent samme andel som i AGU svarer at de har behov for å rekruttere.

Likeledes svarte ni prosent av virksomhetene i bedriftsundersøkelsen 2021 at de forventer en redusert sysselsetting, og åtte prosent for det tilsvarende i AGU. Altså er mønsteret i mars-april 2021 ganske like med juni-juli når det kommer til opp og nedbemanning. Altså understøtter disse funnene hverandre.

Dette representerer andeler, og ikke antall ansettelser. Antall forventende ansettelser basert på funnet i Bedriftsundersøkelsen var beregnet til om lag 3300 personer, noe som ikke beregnes i AGU. Vi kan derfor ikke trekke en konklusjon angående antallet personer.

Næringslivets økonomibarometer fra NHO viser også en forventet netto økning i sysselsetting i inneværende år, og på om lag samme nivå med det som kommer frem i NAVs Bedriftsundersøkelse og Arbeidsgiverundersøkelse. Samtidig forventes det i NHOs undersøkelse at den kraftige nettoveksten i sysselsetting først vil komme i 2022.

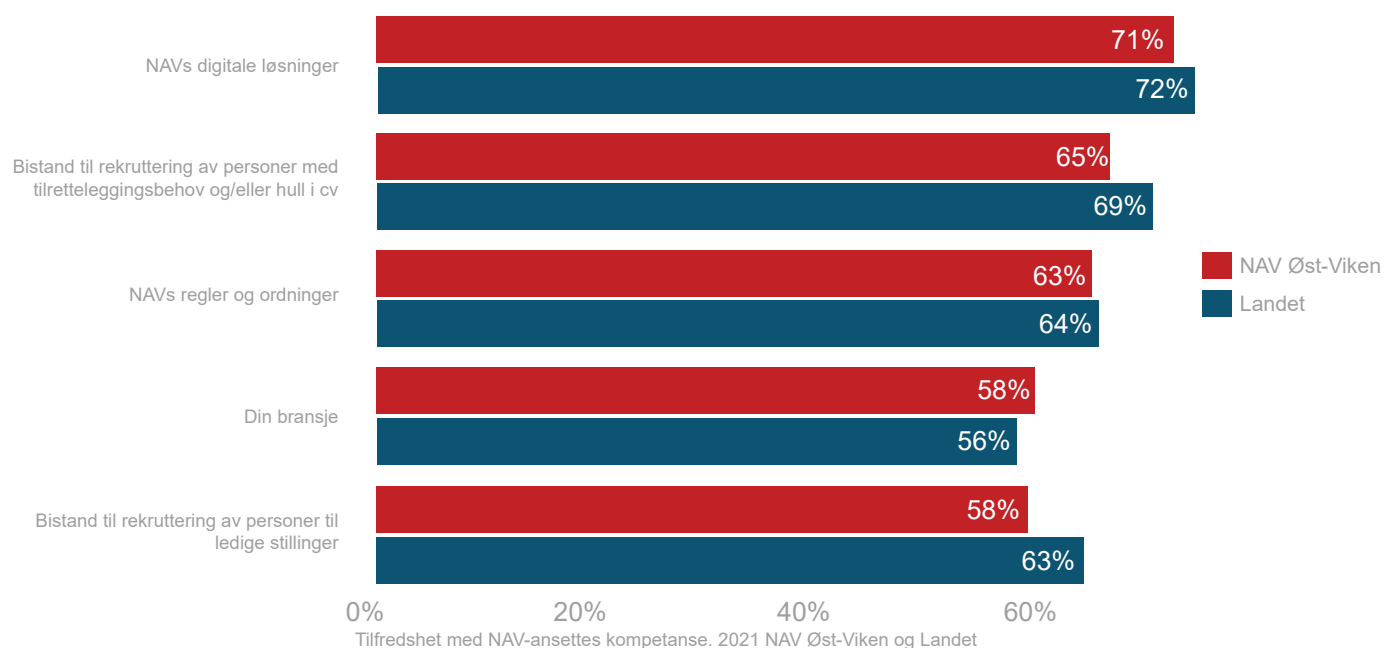
Figur 2.10: Differensiert andel som skal øke og redusere antall ansatte (prosentpoeng)



Kilde: Næringslivets økonomibarometer/NHO, 02/2021

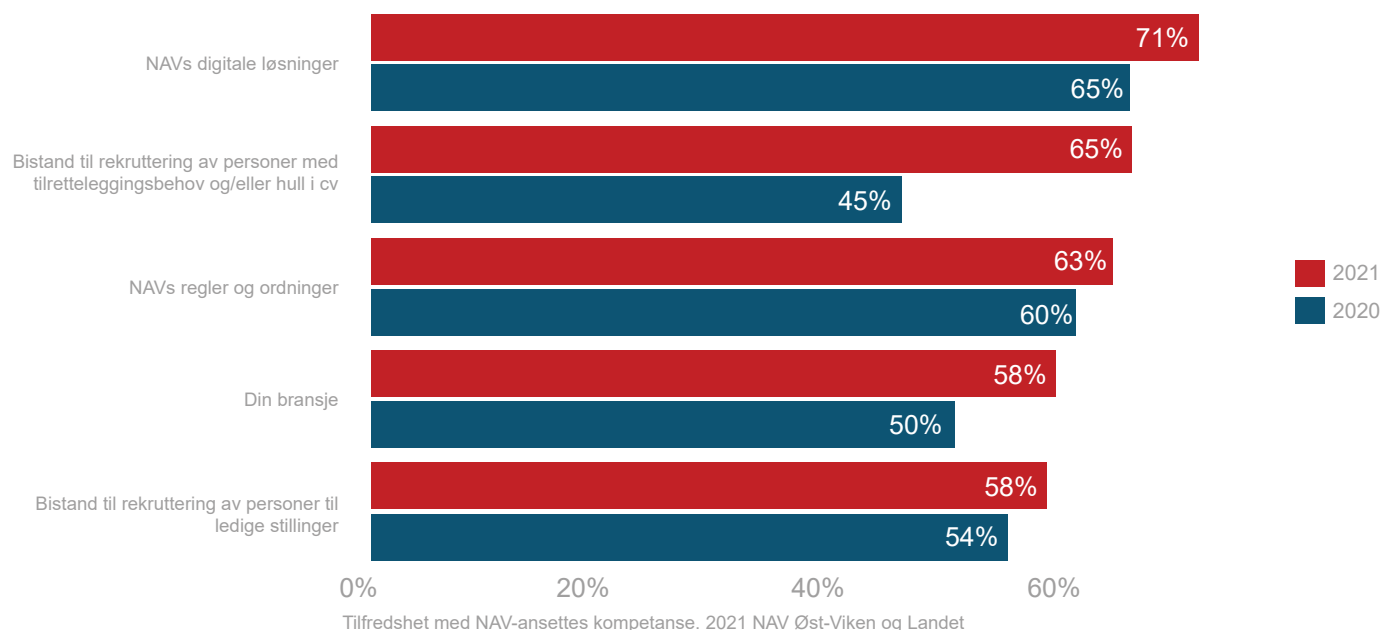
2.3.4. NAV-ansattes kompetanse

Figur 2.11: Tilfredshet med NAVs tilbud og tjenester



Arbeidsgiverne i Øst-Viken er generelt noe mindre tilfreds med NAV-ansattes kompetanse enn ellers i landet. Dette kan ha en sammenheng med en generelt lavere tilfredshet med NAV blant arbeidsgivere i regionen. Som ellers i landet er tilfredsheten størst med NAV-ansattes kompetanse på digitale løsninger, og minst med bransjekompetansen og bistand til rekruttering av personer til ledige stillinger.

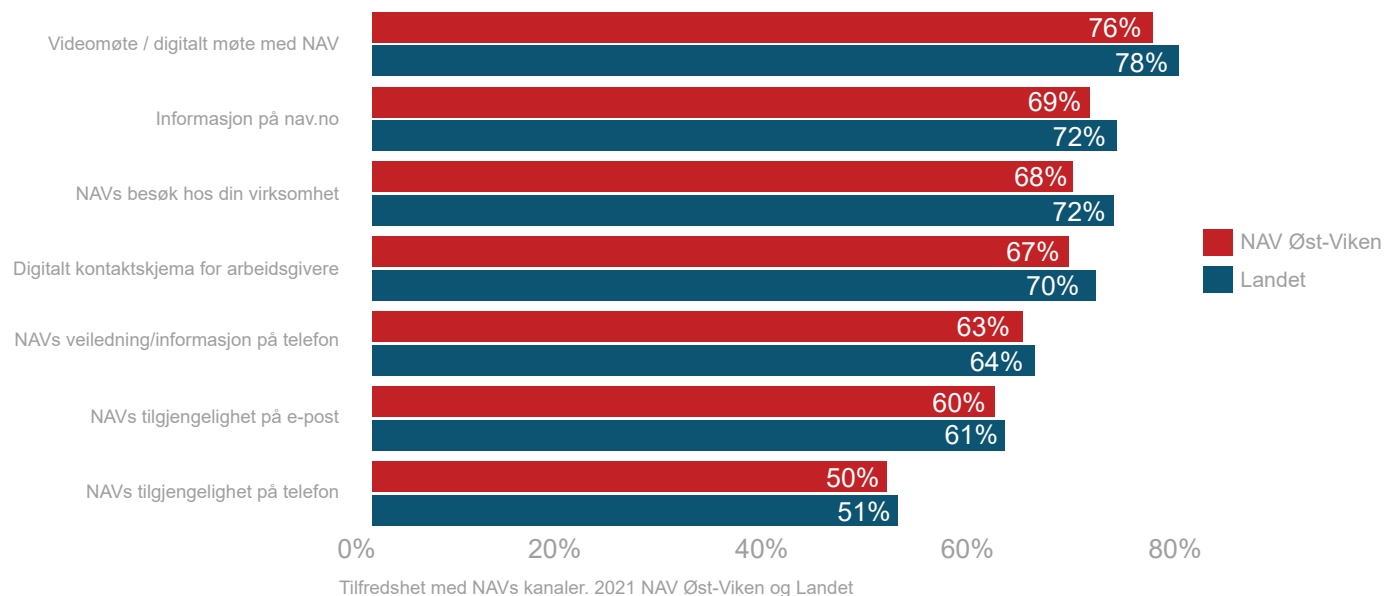
Figur 2.12: Tilfredshet med NAV-ansattes kompetanse på ulike områder i Øst-Viken (2020 og 2021)



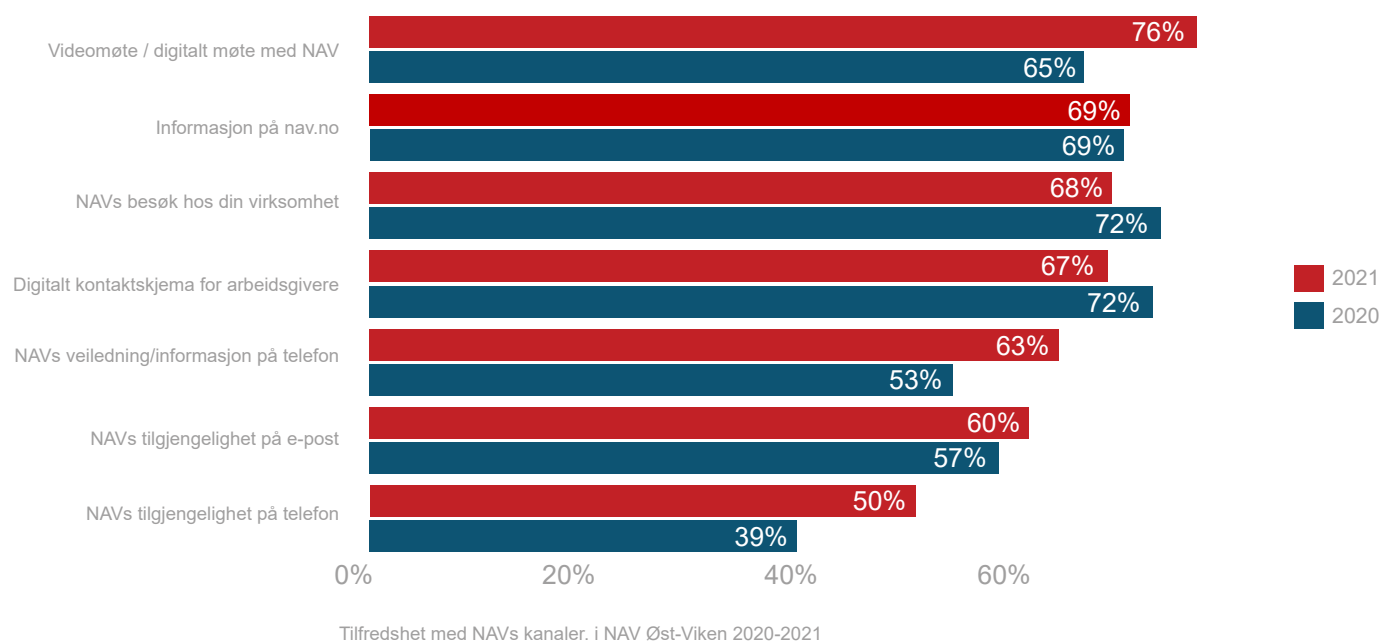
Samtidig har utviklingen vært positiv i Øst-Viken, og da spesielt med tanke på bistand til rekruttering av personer med tilretteleggingsbehov eller hull i CV-en. Dette er svært relevant tatt i betraktning dettes påvirkning på den helhetlige tilfredsheten med NAV, og er i tråd med strategien i regionen hvor inkludering er en sentral del markedsarbeidet.

2.3.5. Kanaler

Figur 2.13: Tilfredshet med kanaler



Figur 2.14: Tilfredshet med kanaler i Øst-Viken (2020 og 2021)

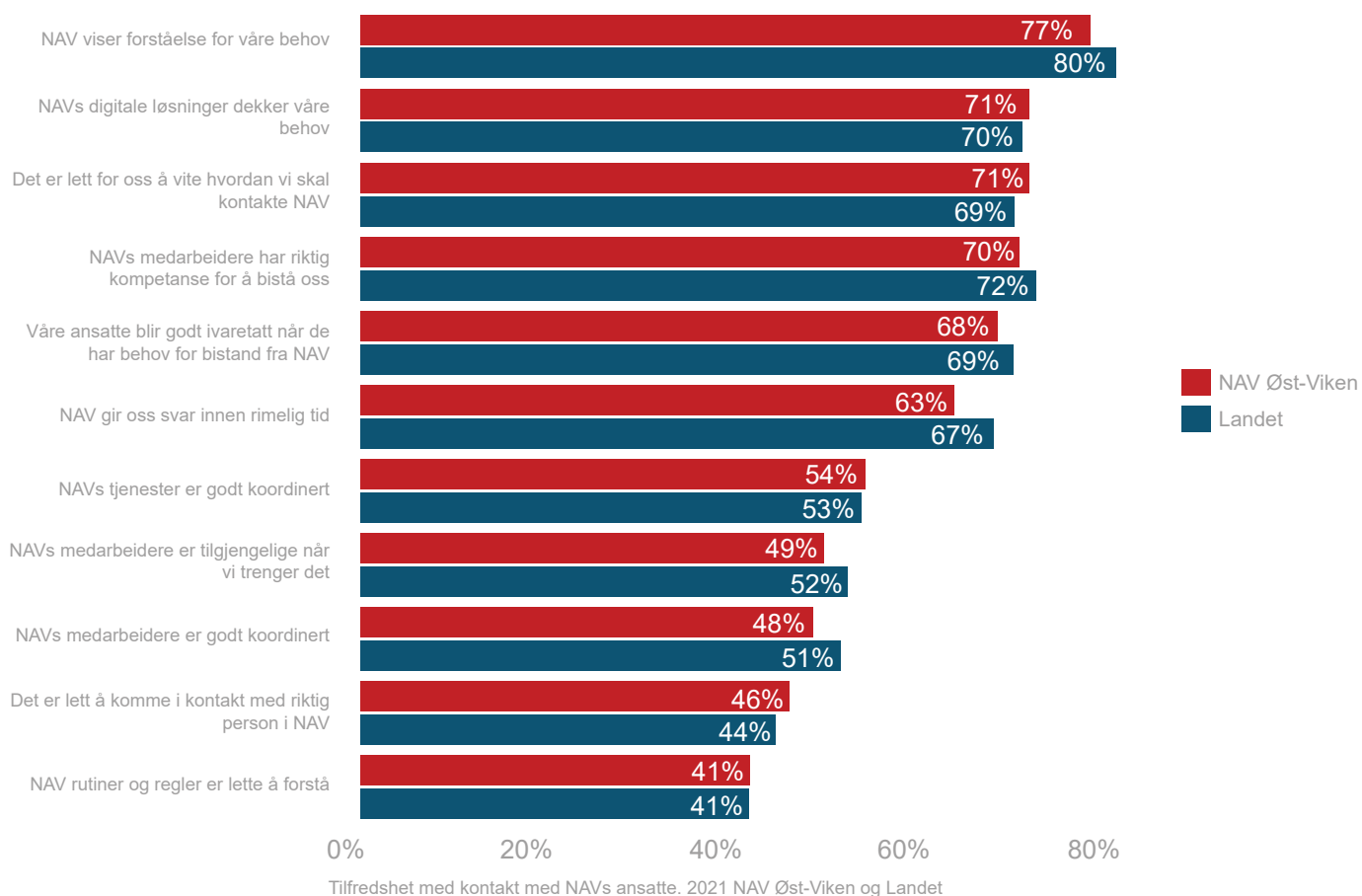


Arbeidsgivere i Øst-Viken er noe mindre tilfredse med de ulike kanalene for kontakt med NAV, enn hva angår arbeidsgiverne i sin helhet. I minst grad er arbeidsgiverne både i Øst-Viken og andre regioner tilfredse med NAVs tilgjengelighet på telefon, veiledning på telefon og NAVs tilgjengelighet på e-post. Ventetid på svar og ventetid på svar på e-post kan være viktige forklaringsfaktorer.

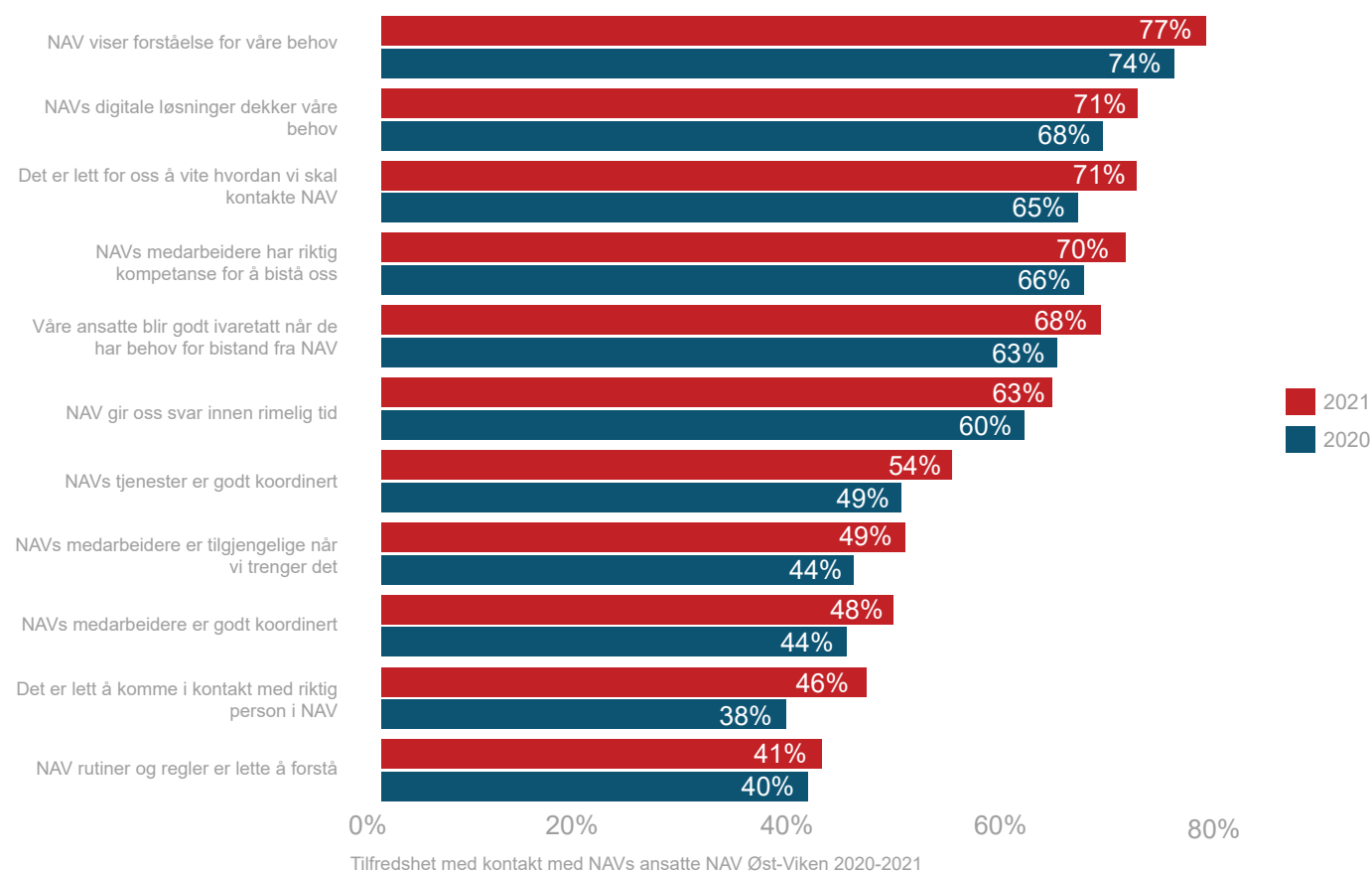
Samtidig har det vært en vesentlig forbedring i tilfredshet med videomøter, telefonsamtaler og tilgjengelighet på telefon, sammenlignet med i 2020. Dette er særlig positivt, da det henger sammen med å kunne besvare henvendelser innen rimelig tid, som igjen i stor grad er med på å forklare tilfredsheten med NAV.

2.3.6. Kontakt med ansatte

Figur 2.15: Tilfredshet med kontakt med NAVs ansatte



Figur 2.16: Tilfredshet med kontakt med NAVs ansatte i Øst-Viken (2020 og 2021)



Arbeidsgiverne opplever at NAV viser stor forståelse for arbeidsgivernes behov og at NAVs digitale løsninger i stor grad bidrar til å dekke disse. Dette er begge viktige faktorer for å forklare den totale tilfredsheten med NAV. Spesielt viktig er det at NAV viser forståelse for arbeidsgivernes behov. Fokus bør ligge på å opprettholde kvaliteten på områder som er viktige for arbeidsgiverne og hvor de i stor grad er fornøyde i dag.

Majoriteten mener også at det er enkelt å finne rett kommunikasjonskanal med NAV, at NAVs medarbeidere innehar den rette kompetansen, at man blir ivaretatt på en god måte.

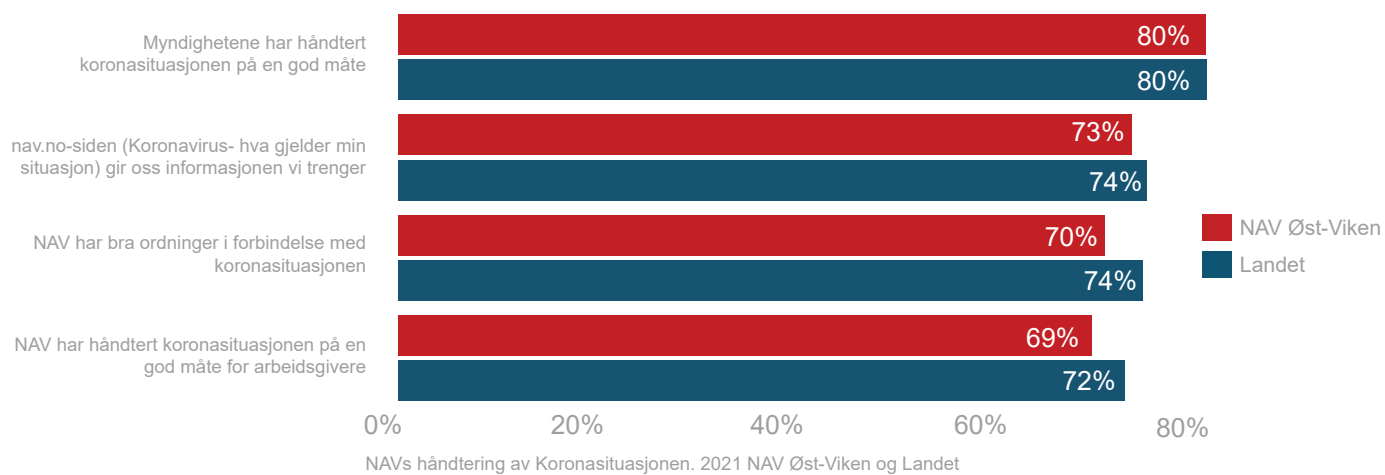
På den annen side opplever mange arbeidsgivere at NAVs rutiner og regler ikke er enkle å forstå, at det er vanskelig å komme i kontakt med rett person hos NAV, og at ansatte er lite koordinert og lite tilgjengelige. Dette er også områder som større grad påvirker den helhetlige tilfredsheten – og av disse er medarbeidernes koordinering viktigst. Andelen fornøyde i Øst-Viken er lav på dette området, og lavere enn for landet totalt sett. Koordineringen bør være et prioritert område forbedringsarbeidet.

Den statistiske analysen viser at hvorvidt ansatte blir godt ivaretatt når de har behov for bistand, samt at man får svar innen rimelig tid har stor innvirkning på overordnet tilfredshet med NAV. Samtidig er om lag én av tre ikke fornøyde med dette. Vi fremhever derfor dette som et område med forbedringspotensial. Samtidig sees det en positiv utvikling i Øst-Viken fra 2020 til 2021, på nær sagt samtlige av disse kvalitetsområdene.

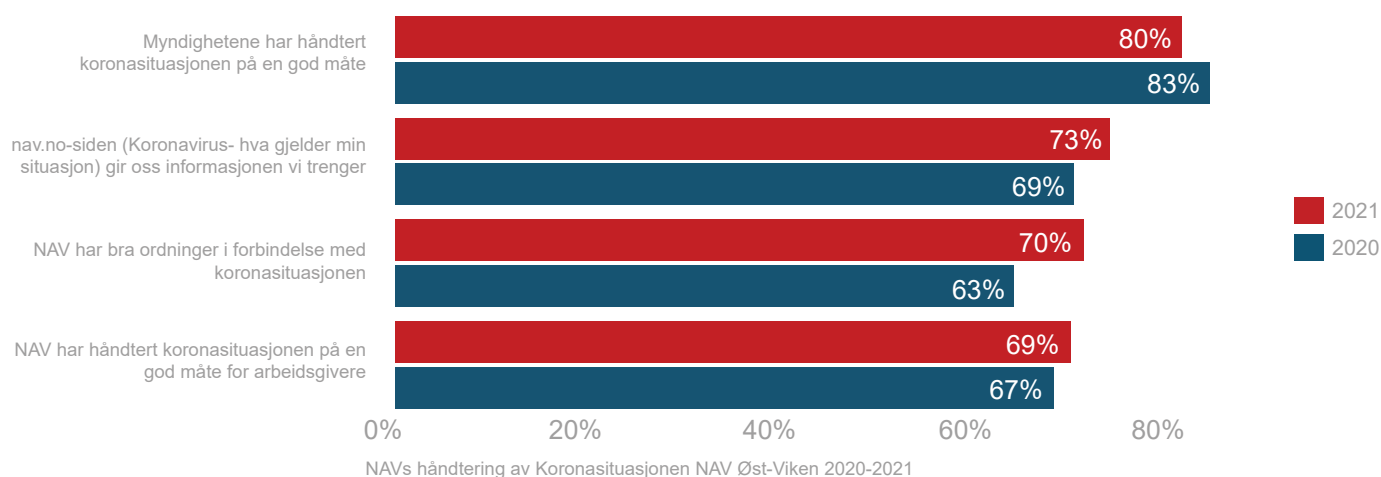
Fra før vet vi at arbeidsgivere, spesielt i store organisasjoner, generelt bruker sosiale medier som rekrutteringskanal oftere enn arbeidssøkere. Samtidig er det de arbeidssøkerne med mest digital kompetanse som bruker digitale plattformer mest i arbeidssøkerprosessen. Dette har konsekvenser for matchingen av arbeidssøkere og arbeidsgivere som forsøker å rekruttere, som fører til mer mislykket rekruttering og øker tiden arbeidssøkeren forblir ledig.

2.3.7. NAVs håndtering av koronasituasjonen

Figur 2.17: NAVs håndtering av koronasituasjonen



Figur 2.18: NAV Øst-Vikens håndtering av koronasituasjonen (2020 og 2021)

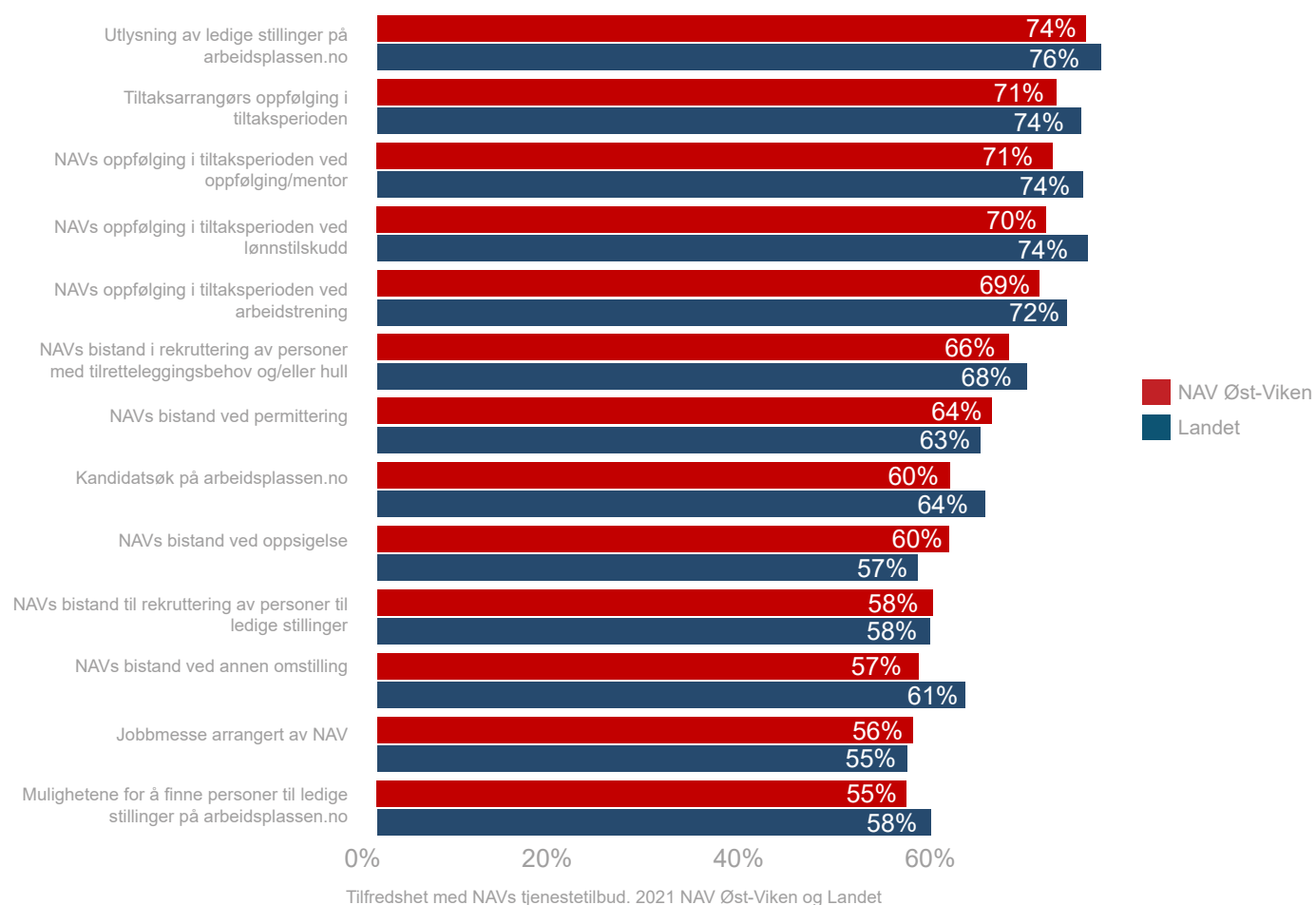


7 av 10 arbeidsgivere i Øst-Viken oppgir at NAV har håndtert koronasituasjonen på en god måte, men mener likevel at myndighetenes håndtering har vært bedre. Majoriteten opplever også at NAV har

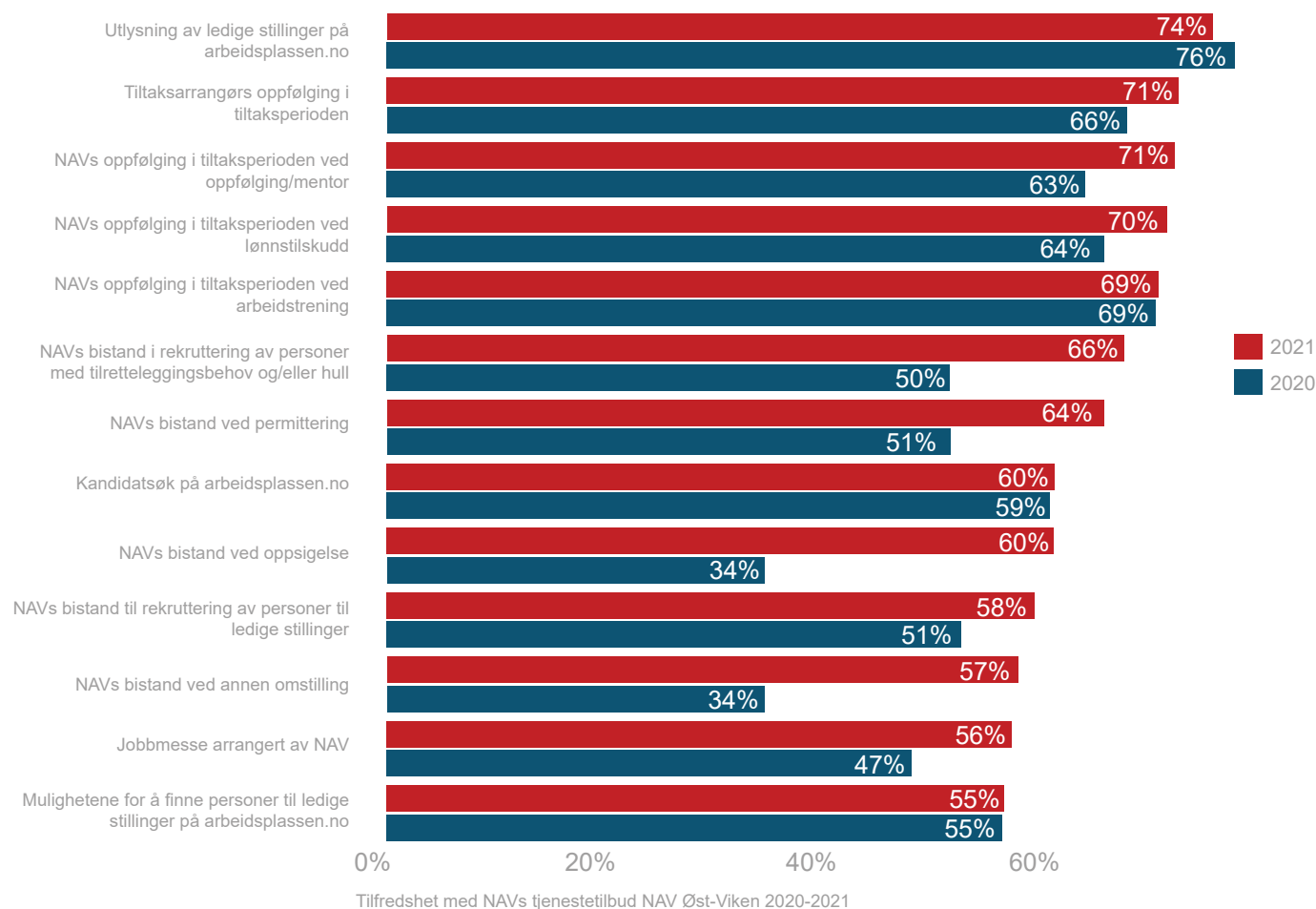
gode ordninger knyttet til koronasituasjonen og at siden "Koronavirus - hva gjelder i min situasjon" på nav.no gir dem nyttig informasjon. Dersom vi ser på utviklingen fra 2020, ser vi at oppfatningen om at NAV Øst-Viken har «gode ordninger i forbindelse med koronasituasjonen» har blitt betydelig bedre det siste året. De øvrige områdene har holdt seg mer eller mindre stabile.

2.3.8. Tilbud fra NAV

Figur 2.19: Tilfredshet med ulike tilbud fra NAV



Figur 2.20: Tilfredshet med ulike tilbud fra NAV Øst-Viken (2020 og 2021)



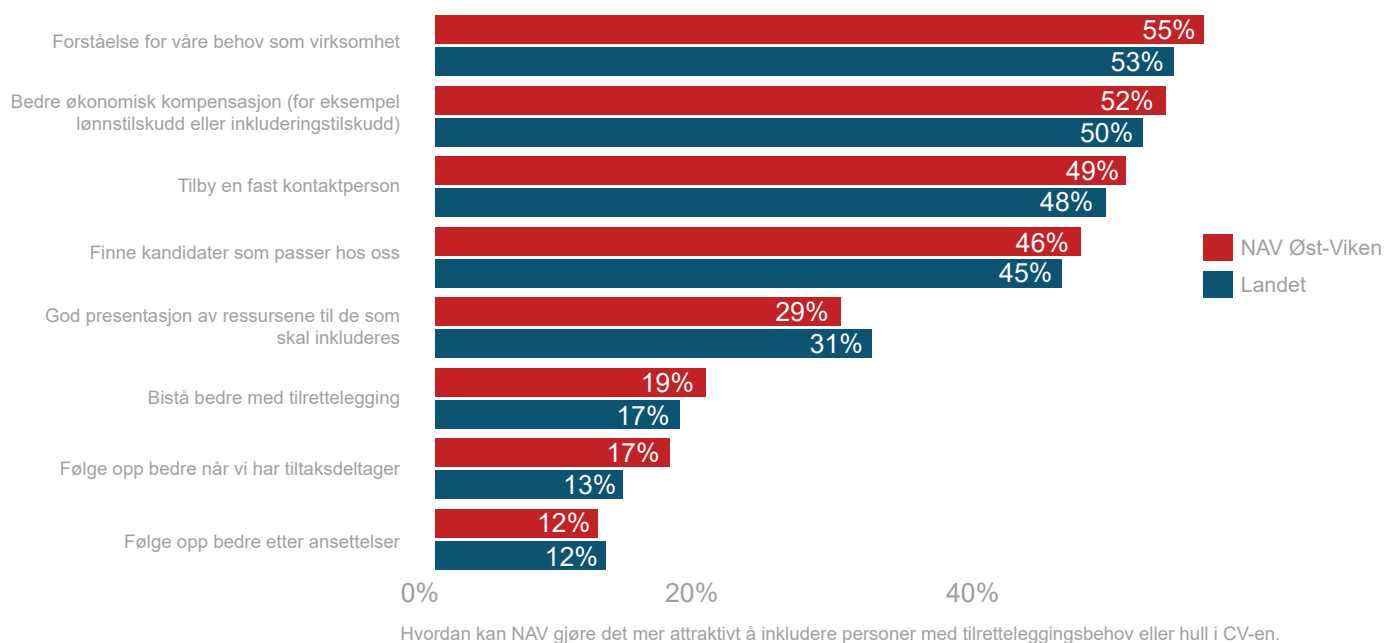
I Øst-Viken er arbeidsgiverne generelt noe mindre tilfreds med tjenestetilbudet fra NAV, enn for landet sett under ett. Imidlertid har nært sagt alle områdene utviklet seg til det positive sammenlignet med 2020. Mest fornøyd er Øst-Vikens arbeidsgivere med utlysning av ledige stillinger på arbeidsplassen.no, og oppfølging i tiltaksperioden ved mentor og lønnstilskudd.

Arbeidsgiverne i Øst-Viken er langt mer tilfredse med NAVs bistand ved oppsigelser i 2021 enn i 2020. Andre områder med stor fremgang i tilfredshet er NAVs bistand til rekruttering av personer med tilretteleggingsbehov og/eller hull i CV-en, NAVs bistand ved permittering, NAVs bistand ved oppsigelse, NAVs bistand ved annen omstilling og NAVs jobbmesser.

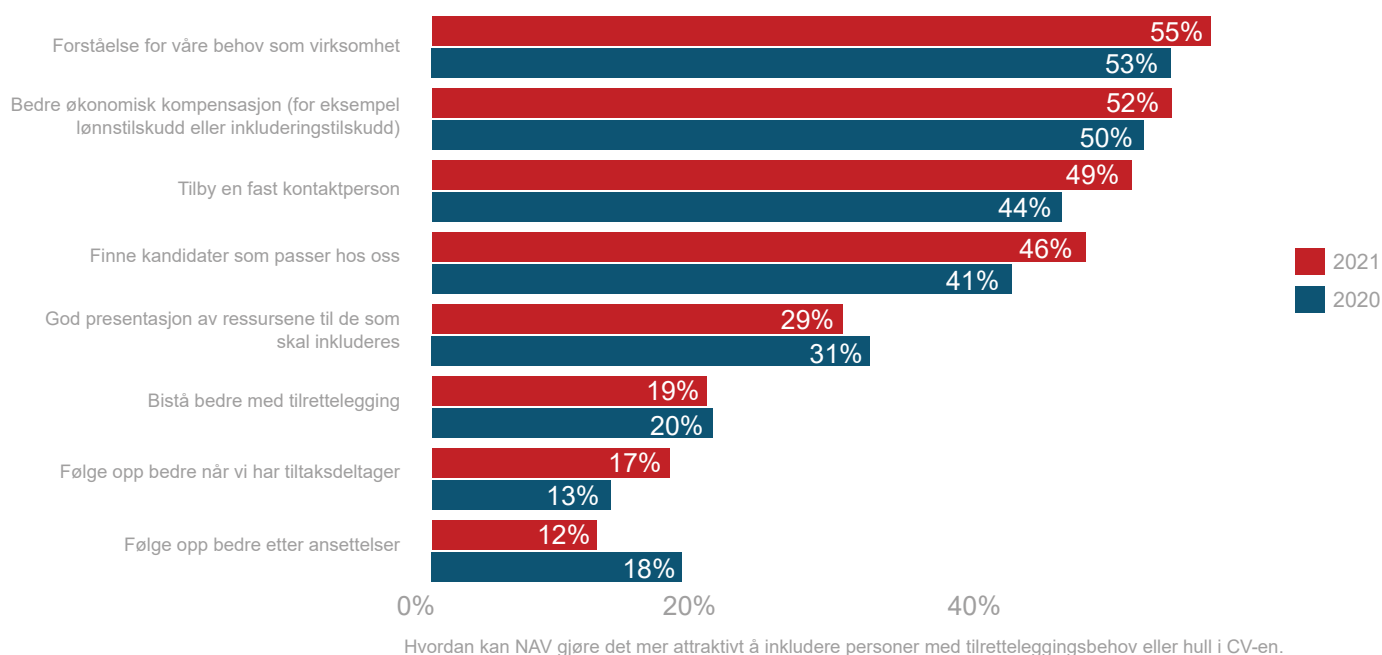
Samtidig er om lag halvparten misfornøyd med NAVs bistand ved rekruttering og mulighetene når det gjelder å finne ledig arbeidskraft til stillinger på arbeidsplassen.no, områder som er kritiske for at NAV skal lykkes med ett av sine kjerneoppdrag.

2.3.9. Inkluderingsarbeid

Figur 2.21: NAVs bidrag til å gjøre det attraktivt å inkludere personer med tilretteleggingsbehov eller hull i CV-en



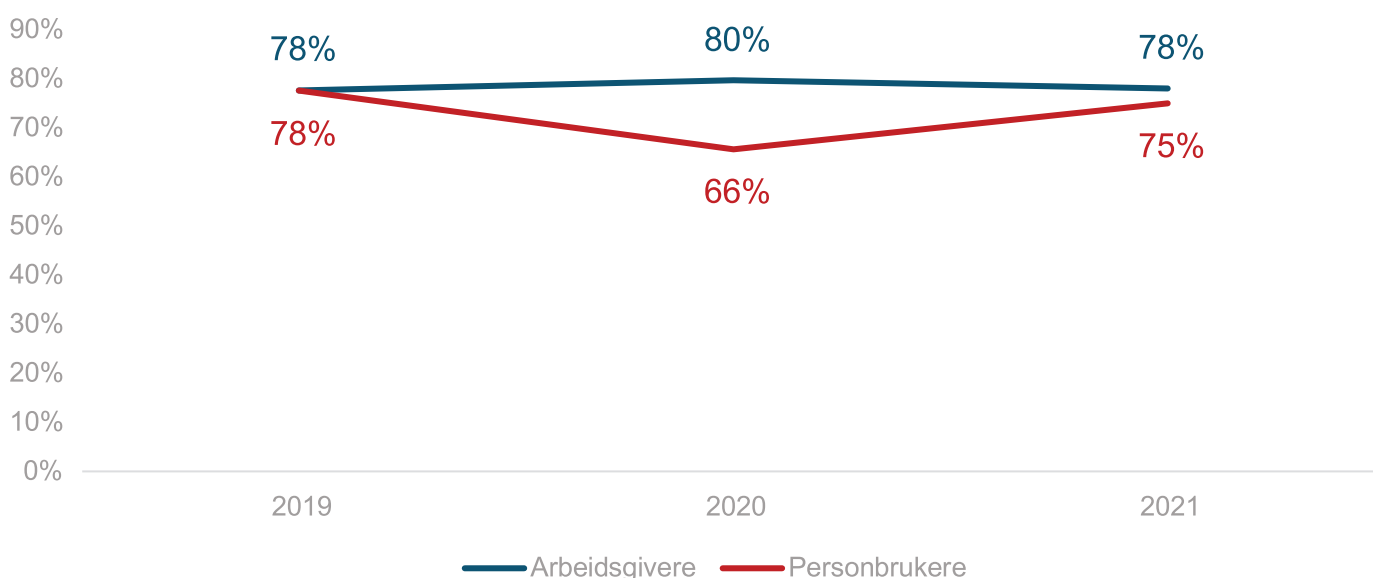
Figur 2.22: NAV Øst-Vikens bidrag til å gjøre det attraktivt å inkludere personer med tilretteleggingsbehov eller hull i CV-en (2020 og 2021)



For å gjøre personer med tilretteleggingsbehov og/eller med hull i CV-en mer attraktive etterlyser arbeidsgiverne først og fremst større forståelse for deres behov som virksomhet. Deretter er økonomisk kompensasjon, fast kontaktperson hos NAV og at NAV finner de rette kandidater, viktig for dem med tanke på å muliggjøre bedre inkludering. Dette gjelder både nasjonalt og i Øst-Viken, som ikke skiller seg nevneverdig fra hverandre. Andelen har holdt seg mer eller mindre stabil sammenlignet med 2020, men det ses en liten økning i andelen som har svart "forståelse for våre behov som virksomhet", som var viktigst også i 2020.

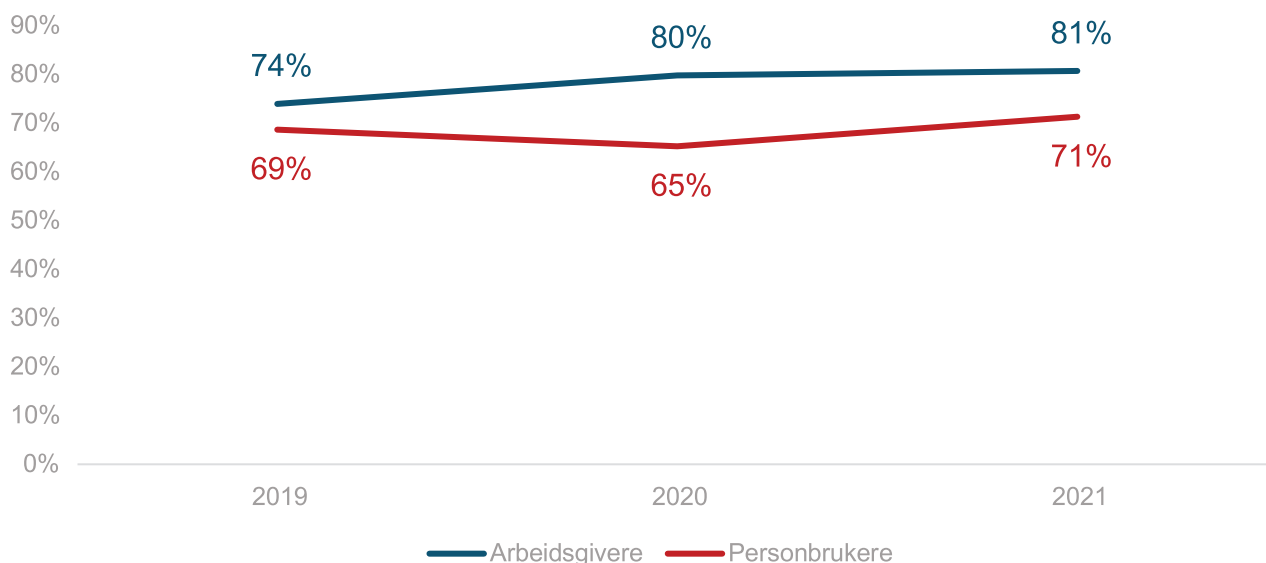
2.3.10. Sammenligning av personbrukere og arbeidsgivere

Figur 2.23: Utvikling i tilfredshet hos arbeidsgivere og personbrukere i Øst-Viken



Den overordnede tilfredsheten med NAV var i 2019 på samme nivå for arbeidsgivere og personbrukere i Øst-Viken. I 2020 så vi derimot at tilfredsheten blant personbrukerne falt, mens arbeidsgivere opplevde å være fornøyd i samme, og relativt store grad, som før koronasituasjonen oppsto. I årets undersøkelse ser vi at personbrukers grad av tilfredshet igjen nærmer seg arbeidsgivernes.

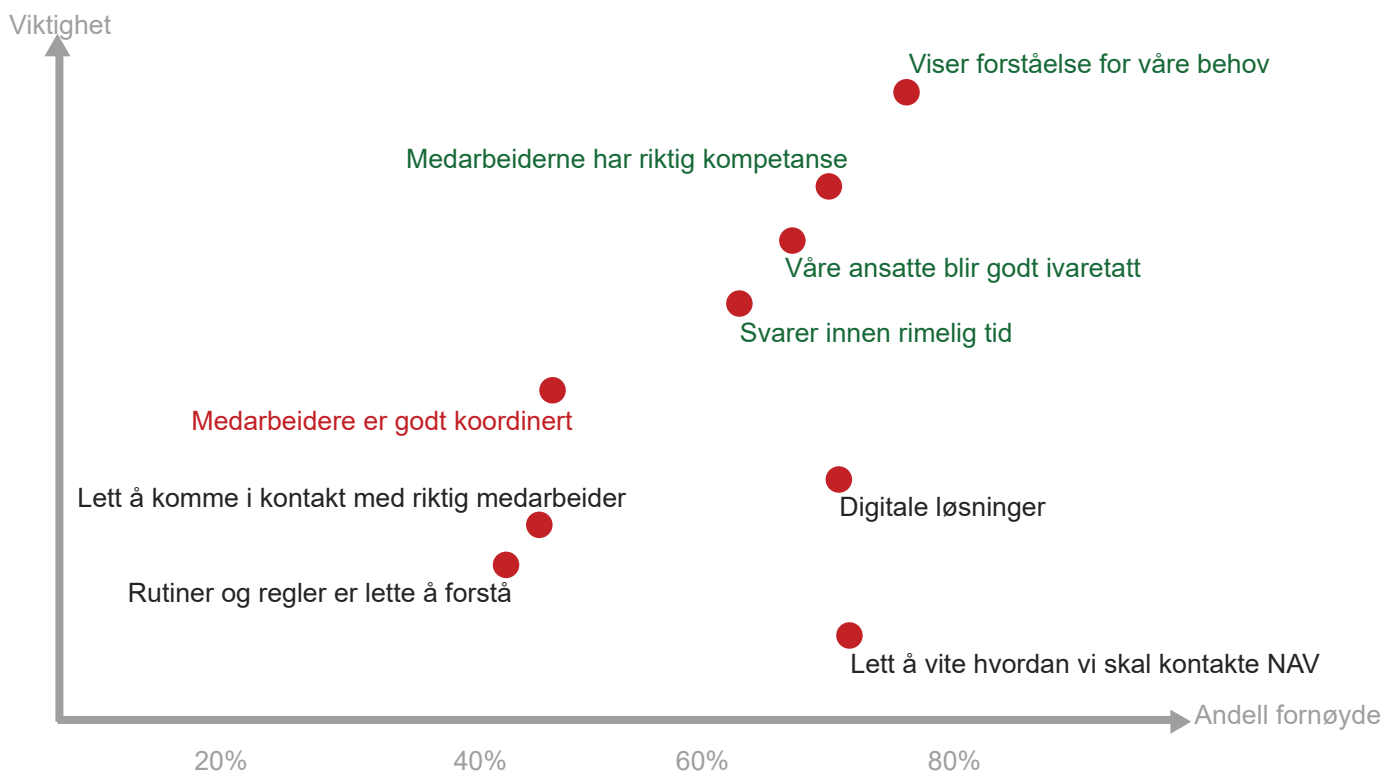
Figur 2.24: Utvikling i tillit til NAV hos arbeidsgivere og personbrukere i Øst-Viken



På samme måte som for tilfredshet ser vi at det oppsto et gap i tilliten til NAV mellom arbeidsgiverne og personbrukerne i Øst-Viken. I 2019 var nivåene nærmere hverandre enn i år, men ser ut til igjen nærme seg hverandre noe etter "koronaåret" 2020. Samtidig er tilliten på et høyere nivå i 2021 enn før koronapandemien, både blant arbeidssøkere og personbrukere.

2.3.11. Analyse av tilfredshetsfaktorer

Figur 2.25: Viktighetsdiagram 3



Diagrammet som presenteres i 2.25 beskriver hvordan ulike tilfredshetsområder påvirker overordnet brukertilfredshet. Den vertikale aksene representerer styrken på viktighet, som er beregnet ved statistisk analyse. Det er viktig å påpeke at den vertikale aksene ikke inneholder en bestemt verdi, men er ment for å visualisere forskjell i viktighet på en enkel måte. Den horisontale aksene representerer andelen respondenter som har svart at de er fornøyde med de ulike aspektene. Dermed vil øvre-høyre representere områder som ser ut til å fungere godt, og som samtidig er viktig for den totale brukertilfredsheten. Øvre-venstre representerer aspekter som ser ut til å fungere mindre godt, og som samtidig er viktig for den totale brukertilfredsheten. Vi har markert de viktigste aspektene med grønn og rød farge. Grønn indikerer «viktig – fungerer godt», mens rødt indikerer «viktig – fungerer mindre godt».

