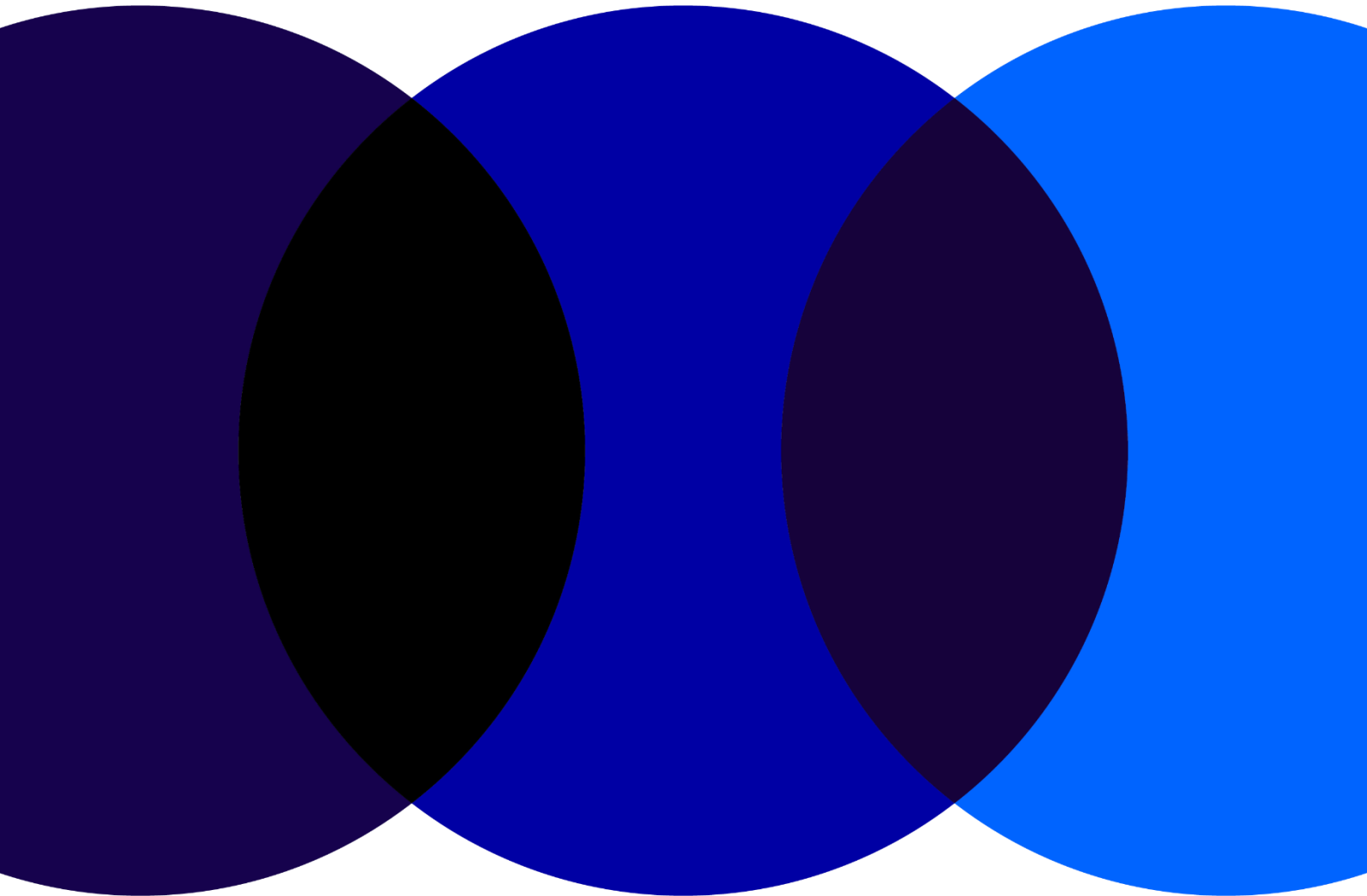




Følgeevaluering av to regionale utprøvinger med kartlegging av sykmeldtes jobbforventninger

Sluttrapport

Kunnskap for et bedre samfunn

I Oxford Research utvikler vi kunnskap for et bedre samfunn ved å kombinere kompetansen vår innen forskning, strategi og kommunikasjon.

Vi gjennomfører undersøkelser, analyser og evalueringer på en rekke områder, inkludert nærings- og regionalutvikling, velferd, arbeidsmarked og utdanning, samt forsknings- og innovasjonssystemer. Ved å utarbeide solide kunnskapsgrunnlag bidrar vi til at våre oppdragsgivere kan ta velinformerte valg i møte med viktige samfunnsutfordringer.

Oxford Research AS ble etablert i Norge i 2004, og inngår i et nettverk av Oxford Research-selskaper. Selskapene har felles visjon og samarbeider der det gir merverdi for våre oppdragsgivere.

Vi er miljøfyrtårnsertifisert

Miljøfyrtårn er et anerkjent og effektivt verktøy for sertifisering og miljøledelse, og Norges mest brukte sertifikat for virksomheter som vil dokumentere sin miljøinnsats og vise samfunnsansvar. Som Miljøfyrtårn bidrar vi også til å oppnå flere av FNs bærekraftsmål.

Oxford Research AS

Østre Strandgate 12

4610 Kristiansand

Norge

(+47) 40 00 57 93

post@oxford.no www.oxford.no

Oppdragsgiver

Arbeids- og velferdsdirektoratet

Prosjektperiode

September 2024 – november 2025

Prosjektledelse

Senioranalytiker Morten Grønås-Werring (Prosjektleder) – Oxford Research
Forsker I Irene Larsen Øyeflaten (Ass. prosjektleder) - Telemarksforskning

Prosjektteam

Seniorforsker Kari Kjestveit – NORCE
Forsker II Martin Skagseth – NORCE
Senioranalytiker André Olsen – Oxford Research
Senioranalytiker Silje Hjelmeland – Oxford Research
Analytiker Marte Birkedal Austenå – Oxford Research
Tonje Fyhn (Kvalitetssikrer) – NORCE



Venn-diagrammet er en stilistisk fremstilling av Oxford Researchs innsats for å kombinere kompetanse innen forskning, strategi og kommunikasjon, for å gi kunnskap for et bedre samfunn.

Forord

Det høye sykefraværet i Norge krever nye løsninger. Dagens oppfølging fra Nav er i stor grad basert på faste stoppunkter som gjelder alle, men de fleste sykefraværstilfeller er kortvarige og går over uten særlige tiltak. Det langvarige sykefraværet er mest urovekkende, og mye taler for at Navs ressurser bør rettes mot dem som har størst behov for støtte. Mer behovsrettet oppfølging kan bidra til større treffsikkerhet og riktigere ressursbruk i Nav. Ved å etterspørre sykmeldtes egne forventninger om retur til arbeid, relasjon til arbeidsgiver og fraværslengde, kan man identifisere hvem som trenger tettere oppfølging fra Nav og hvem som i hovedsak vil klare seg med støtte fra arbeidsgiver og helsevesen.

Denne sluttrapporten er den siste av to leveranser i en følgeevaluering, som gjennomføres i samarbeid mellom Oxford Research, NORCE og Telemarksforskning.

Evalueringsobjektet er en mer behovsbasert metode for sykefraværsoppfølging som er iverksatt i ordinær drift i Nav Vest-Viken og som testes ut i Nav Øst-Viken.

Sluttrapporten omhandler erfaringer med ny metodikk, både blant brukere og Nav-veiledere, og drøfter prosjektets potensial for oppskalering og eventuell effektevaluering. Rapporten bygger videre på kunnskapsgrunnlaget fra delrapporten og aktørenes innspill til denne, i tillegg til nye data fra brukergruppen og veilederne.

Prosjektet er finansiert av FoU-programmet under IA-avtalen.

Vi vil takke våre sykmeldte informanter som har latt seg intervjuer eller som har svart på våre spørsmål i personbrugerundersøkelsen som ble distribuert av Nav samt alle Nav-veiledere, fagkoordinatorer og ledere som har delt sine perspektiver gjennom spørreundersøkelse, intervjuer og workshops.

Kristiansand, 26. november



Morten Grønås-Werring
Prosjektleder
Oxford Research AS

Sammendrag

Denne sluttrapporten bygger videre på resultater fra delrapporten (Oxford 2025/3), og er basert på en følgeevaluering av to regionale utprøvinger av behovsbasert sykefraværsoppfølging i Nav. De regionale utprøvingene foregår i Nav Vest-Viken og Øst-Viken der begge tester ut en oppfølgingsmetode som overordnet er basert på tre steg: profilering, kartlegging og differensiert oppfølging. Hovedproblemstillingen for evalueringen er hvorvidt en slik behovsbasert oppfølging er hensiktsmessig.

Ved å spørre de sykmeldte om når de forventer å være tilbake i arbeid og hvordan de vurderer relasjonen de har til arbeidsgiver og arbeidsplassen er Navs mål å kunne følge opp den sykmeldte i tråd med deres behov og prognose for å redusere lange forløp langs Helseaksen som kunne vært unngått. Hensikten er å sikre at alle får rett oppfølging til rett tid, samtidig som man prioriterer ressursene til dem som trenger det mest. Den nye metodikken skiller seg fra en mer detaljert og regelstyrt praksis med universelle stoppunkter, der Nav har begrenset informasjon om den enkeltes returprognose og oppfølgingsbehov, noe som kan medføre at Nav kommer for sent i gang med riktige tiltak. Den nye metoden skal hjelpe Nav å sortere ut hvilke brukere som trenger tett oppfølging og hvilke som, i hovedsak, klarer seg med støtte fra arbeidsgiver og helsevesen, gjennom profilering og påfølgende kartlegging.

I delrapporten beskrev evaluator blant annet hvordan metodikken hadde påvirket veiledernes arbeidshverdag, hva slags oppfølging som ble gitt til sykmeldte og hvilke erfaringer andre involverte aktører – som fastleger og arbeidsgivere – hadde gjort seg. I de empiriske delene av sluttrapporten presenteres en breddekartlegging av erfaringer fra veiledere, men hovedvekten ligger på brukerperspektivet. Oppdragsgiver ønsket kunnskap om hvordan de sykmeldte har erfart oppfølgingen fra Nav etter at den nye oppfølgingsmetodikken ble innført. Datagrunnlaget for rapporteringen er basert på individuelle intervjuer med sykmeldte i Nav Vest-Viken og en tilleggsmodul til Navs personbrugerundersøkelse samt en spørreundersøkelse blant Nav veiledere i Vest-Viken og Øst-Viken.

Svarene fra sistnevnte undersøkelse viser at veilederne i Vest-Viken stiller seg mer positive til metoden enn i Øst-Viken, selv om det også i Øst-Viken er flest som mener metoden bør innføres i hele Nav med fagstøtte. I Vest-Viken oppfatter veilederne at de ender opp med å kartlegge for mange (falskt positive), mens man i Øst-Viken er bekymret for at for mange går under radaren (falskt negative). Alt i alt vurderer et stort flertall at den Regionale oppfølgingsenheten (ROE), som følger opp sykmeldte som i utgangspunktet ikke har behov for oppfølging fra NAV, har vært en viktig forutsetning for å lykkes med metoden i Vest-Viken. Veilederne oppfatter det som tydelig hvilke brukere de skal sende fra seg og har tillit til at de følges opp på en ordentlig måte av ROE. Returer fra ROE oppfattes heller ikke som et stort problem.

Når det gjelder erfaringer med implementeringen og den opplevde arbeidssituasjonen i Øst-Viken, er den mest påfallende forskjellen graden av lederstøtte: Veiledere i Øst-Viken sier seg i langt mindre grad enige i at deres leder fronter og prioriterer metoden enn i Vest-Viken.

Et kjerneelement i den nye metodikken er å etterspørre når den sykmeldte selv forventer å være tilbake i jobb. Et forskningsspørsmål var derfor å finne ut hvordan de sykmeldte opplevde å svare på spørsmålet om egne jobbforventninger. Fra intervjuer med sykmeldte finner vi at det var noen som ikke husket å ha fått et slikt spørsmål, men at de som husket det opplevde dette som et betimelig spørsmål å besvare. Ingen opplevde spørsmålet som negativt press, tvert imot opplevde de fleste at dialogen med Nav var konstruktiv og støttende.

Vi vet imidlertid ikke om våre informanter er representative for de som er blitt gjenstand for den nye metodikken i Nav. De fleste informantene vi intervjuet var kategorisert med lave jobbforventninger i kontaktlisten vi mottok fra Nav. Det var overveiende gode erfaringer med oppfølgingen fra Nav og flertallet av de med tidligere erfaringer opplevde at oppfølgingen var blitt bedre. Det ble trukket frem som viktig å ha en fast kontaktperson i Nav, og at veilederen evnet å ta individuelle hensyn og vise forståelse for deres totale helse- og arbeidssituasjon. På den negative siden erfarte noen at det var vanskelig å komme utenom fastlagte planer og tiltak i Nav sitt system, selv om brukeren mente at konklusjonen allerede var klar og at tiltaket ikke ville endre dennes situasjon. Vi finner også at det var viktig for de sykmeldte at samarbeidet og dialogen mellom de ulike instansene; Nav, sykmelder og arbeidsgiver, fungerer slik det skal, men at det ikke alltid ble erfart slik.

Surveydata fra de sykmeldte (n= 963) understøtter funn fra intervjuene og tyder på at de sykmeldte i stor grad er fornøyd med oppfølgingen fra Nav. Det var en noe større andel kvinner enn menn som svarte, og hele 65 % var i aldersgruppen 50 år eller høyere. Omtrent to tredjedeler husket å ha mottatt en melding fra Nav om kartlegging av jobbforventninger. De var stort sett positive til å besvare spørsmålet, de forsto at hensikten var å kartlegge deres behov, og at Nav hadde tillit til dem og informasjonen de ga. Flere respondenter vurderte samarbeidet med Nav som bedre enn samarbeidet mellom seg selv og arbeidsgiver. Over halvparten av respondentene var allerede tilbake i jobb da de besvarte surveyundersøkelsen.

I denne følgeevalueringen har det vært viktig å prøve å forstå hvordan en stor organisasjon som Nav kan initiere, prøve ut og iverksette større endringer i organisasjonen på en samkjørt og bærekraftig måte. I analysene har vi derfor tatt utgangspunkt i seks viktige byggesteiner innen implementeringsteori. Delrapporten omhandler særlig følgene fire tematikker: (1) Forankring (2) Støtte (3) Kompetanse og (4) Tiltakslojalitet. I denne sluttrapporten vurderer vi oppskaleringspotensialet for metoden med utgangspunkt i følgende vurderingskriterier:

- 1) **Strukturkvalitet:** organisatoriske, tekniske og ressursmessige forutsetninger som kreves for å endre praksis i tråd med den nye metoden
- 2) **Prosesskvalitet:** hvordan selve arbeidsoppgavene utøves i praksis, inkludert atferd, samhandling og læringsprosesser som er egnet til å frambringe et godt resultat
- 3) **Resultatkvalitet:** hvordan utfallet blir, altså om innsatsen fører til ønsket resultat, både umiddelbare effekter på brukernivå i form av fornøydhets og mer langsiktige brukerutfall over tid

Vi vurderer både strukturkvaliteten og prosesskvaliteten som god: Utprøvingene viser at profilering og kartlegging setter Nav i stand til å gi mer relevant støtte. Oppfølgingen starter i tillegg på et riktigere tidspunkt i forløpet, og er basert på god brukermedvirkning. Mye taler også for at metoden styrker forvalterrollen i Nav, ved at veiledere kommer dypere inn i flere saker og får et bedre grunnlag for vilkårsvurderinger. Når det gjelder resultatkvaliteten, finner vi som nevnt at brukeropplevelsen er god. Vi har samtidig svakt belegg for å si noe om oppfølgingsmetodens innvirkning på sykmeldtes yrkesdeltakelse, sykefraværslengde og inngang til AAP. For å oppnå sikrere kunnskap om dette skisserer vi tre alternative valgmuligheter for å gjennomføre en effektstudie av behovsbasert oppfølging: (1) En forlenget utviklingsprosess, hvor neste steg er å kvalitetssikre kartleggingen som følger av profileringen, før man går videre med en eksperimentell eller kvasieksperimentell studie. (2) En kvasieksperimentell studie som i hovedsak fokuserer på effekt av profileringen, og ser bort fra kartleggingen. (3) En randomisert kontrollert studie (RKS), som i hovedsak fokuserer på profileringen, men parallelt utfører en prosessevaluering som dokumenterer kvalitet og variasjon i kartleggingen. Alternativene har både fordeler og ulemper og ulik tidsramme. Én vesentlig utfordring er at praksisfeltet kan ende med å «løpe fra» forskningen, slik at det blir umulig å gjennomføre en effektstudie basert på den metodiske gullstandarden, RKS.

Valg av metode for effektstudie bør være basert på en avveining mellom hva som metodisk sett gir den sikreste kunnskapen og hva som er praktisk gjennomførbart og gir beslutningsrelevant kunnskap tidnok til å kunne påvirke (og eventuelt reversere) sentrale retningsvalg. En mulighet vil være å konsentrere seg om å måle effekten av profileringssteget i oppfølgingsmetoden. Da vil man i så fall kunne fastslå hvorvidt sykmeldte som nedprioriteres, ikke får en vesentlig forlengelse av sykefraværslengder eller andre utfallsmål. For å belyse om oppfølgingsmetoden oppnår ønskede effekter, i form av reduksjoner i langtidssykefravær og varig mottak av helserelaterte ytelser, mener vi samtidig at kartleggings- og oppfølgingsstegene ikke kan overses: De potensielt virksomme mekanismene er at kartleggingen lar veileder komme raskere og dypere inn i sakene og at arbeidsrettet oppfølging lar sykmeldte raskere få hjelp på arbeidsplassen eller komme i gang med relevante avklaringsprosesser og kvalifiseringsløp. Kun med en helhetlig effektstudie, som inkluderer alle de tre stegene, vil vi vite om behovsbasert sykefraværsoppfølging kan gjøre noe som monner med det langvarige sykefraværet.

Innholdsfortegnelse

1	Innledning	1
1.1	Bakgrunn	2
1.2	Hovedfunn fra delrapport	4
2	Metode	7
2.1	Intervjuer	7
2.2	Spørreundersøkelser	8
2.3	Workshop	11
2.4	Vurdering av datamaterialet	11
3	Veilederperspektivet	14
3.1	Oppfatninger om den behovsbaserte oppfølgingsmetoden	14
3.2	Oppfatninger om ROE i Vest-Viken	23
3.3	Opplevd implementeringskvalitet og arbeidssituasjon i Øst-Viken	27
3.4	Oppsummering	31
4	Brukerperspektivet	32
4.1	Melding fra Nav-veileder om jobbforventninger	32
4.2	Erfaringer fra kontakt med Nav	38
4.3	Jobbforventninger	42
4.4	Samarbeid med de forskjellige partene	45
4.5	Oppsummering	49
5	Oppskaleringspotensial	51
5.1	Strukturkvalitet	51
5.2	Prosesskvalitet	55
5.3	Resultatkvalitet	61
6	Innspill til effektstudie	62
6.1	Valgmuligheter	63
6.2	Randomisert kontrollert studie	65
6.3	Kvasieksperimentelt design	68
6.4	Utfallsmål og datagrunnlag	69
7	Avsluttende betraktninger	70

Litteratur	72
Vedlegg	75
Flytskjema for profileringssteget	75
Flytskjema for kartleggingssteget.....	76
Spørreskjema til Nav-veiledere	77
Spørreskjema til sykmeldte	84
Intervjuguide – sykmeldte brukere	86
E-post sendt til sykmeldte for å rekruttere til intervju	87

Figurer og tabeller

Figur 1: Aldersfordeling for utvalget (%) (n=963)	10
Figur 2: Sykmeldte får samlet sett bedre oppfølging fra mitt Nav-kontor med den nye metoden.....	15
Figur 3: I hvilken grad opplever du at den nye metoden er en fornuftig måte å arbeide med sykefraværsoppfølging på?	15
Figur 4: Bør metoden innføres for hele Nav med fagsystemstøtte?.....	16
Figur 5: For mange sykmeldte som trenger tett oppfølging blir ikke fanget opp med den nye metoden.	17
Figur 6: Kontroll av sykepengevilkår ivaretas i tilstrekkelig grad med den nye metoden.	18
Figur 7: Jeg bruker uforholdsmessig mye tid på å kartlegge brukere som viser seg å ikke ha behov for tett oppfølging.....	19
Figur 8: Bruker du mer eller mindre av arbeidstiden på oppgaver som tilfører sykefraværssakene verdi, ved å arbeide i tråd med den nye metoden?.....	19
Figur 9: Manuelle arbeidsoperasjoner er så tidkrevende at jeg tilfører sakene mindre verdi enn før den nye metoden ble innført.	20
Figur 10: Hvor ofte har du i løpet av det siste halve året nedprioritert utsendelse av profileringsspørsmål til fordel for andre arbeidsoppgaver?	21
Figur 11: Sykmeldte med behov for jobbmobilitet blir raskere innstilt på å bytte jobb med den nye metoden	22
Figur 12: Jeg tilbyr arbeidsrettede tiltak raskere med den nye metoden.....	22
Figur 13: Jeg tilbyr flere arbeidsrettede tiltak med den nye metoden	23
Figur 14: Hvor tydelige eller utydelig er det for deg hvilke saker som skal oversendes til ROE?	24
Figur 15: I hvilken grad har du tillit til at sakene du sender over til ROE blir godt nok ivaretatt av veilederne der?	25

Figur 16: I hvilken grad opplever du omfanget av sykefraværssaker som kommer i retur fra ROE som problematisk?	26
Figur 17: Hvor viktig mener du ROE er for å lykkes med metoden?	27
Figur 18: Jeg opplever at min leder fronter og prioriterer den nye måten å følge opp de sykmeldte på	28
Figur 19: Jeg opplever at jeg har fått god nok opplæring til å starte å følge opp sykmeldte etter den nye metoden	29
Figur 20: Jeg opplever å ha handlingsrom til å utføre sykefraværsoppfølgingen slik jeg mener er best	30
Figur 21: Jeg opplever å ha god oversikt over min brukerportefølje i dag	30
Figur 22: I forbindelse med det siste sykefraværet: Har du mottatt melding fra Nav-veilederen din med spørsmål om blant annet hvor sannsynlig det er at du kommer tilbake i jobben du ble sykmeldt fra? (%) (n=942)	33
Figur 23: Hvis «ja» på «Har du mottatt melding fra Nav-veilederen din (...)»?»: Hvordan opplevde du meldingen fra Nav-veilederen din? (%) (n=601)	33
Figur 24: Hvis «ja» på «Har du mottatt melding fra Nav-veilederen din (...)»?»: Hvor enig eller uenig er du i disse påstandene om meldingen fra Nav-veilederen (%) (n=616)	34
Figur 25: Hvis «ja» på «Har du mottatt melding fra Nav-veilederen din (...)»?»: Er det klart for deg hvordan Nav-veilederen din bruker svarene dine på spørsmålene om sykefravær? (%) (n=616)	34
Figur 26: Hvis «ja» på «Har du mottatt melding fra Nav-veilederen din (...)»?»: Hvor enkelt eller vanskelig var det å svare på spørsmålene fra Nav-veilederen om framtidig sykefravær? (%) (n=616)	35
Figur 27: Hvis kategori 1-3 på forrige spørsmål: Hva var grunnen(e) til at du ikke opplevde det som enkelt å svare på spørsmålene (om framtidig sykefravær)? (%) (n=116)	36
Figur 28: Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om kontakten med Nav når du er/har vært sykmeldt? (7 påstander) (%)	39
Figur 29: Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om kontakten med Nav når du er/har vært sykmeldt? Påstand: Jeg har hatt behov for mye oppfølging fra Nav i sykmeldingsperioden. (n=768) (%)	40
Figur 30: Jeg opplevde av veileder <i>ikke</i> hadde tid til meg (%) (n=724)	40
Figur 31: Forventer du å komme tilbake i jobb? (%) (n=957)	43
Figur 32: Hvis du forventer å komme tilbake i jobb, når tror du at du vil være tilbake? (%) (n=738)	43
Figur 33: For de som ikke allerede er i jobb, men som tror at de er tilbake i løpet av 1-12 mnd.: Hvor sikker er du på at du klarer å komme tilbake i jobb innen (...) (%) (n=271)	44
Figur 34: Hvordan opplever du samarbeidet mellom de ulike partene i ditt sykefravær? (%) De som har svart «ikke aktuelt» er utelatt, noe som påvirker antallet svar (n=) på hvert spørsmål.	45

Figur 35: Krysstabell mellom «Forventer du å komme tilbake i jobb?» og «Hvordan opplever du samarbeidet mellom de ulike partene i ditt sykefravær?». Søylene viser gjennomsnittsverdi på skalaen 1 (Svært dårlig) – 6 (svært godt), og høy verdi er derfor positivt.....	46
Figur 36: Eksempel på kartleggingsspørsmål i digitale henvendelser til sykmeldte i andre deler av landet	57

Tabell 1: Svarprosent	9
Tabell 2: Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om kontakten med Nav når du er/har vært sykmeldt (åtte påstander)? Enige i påstanden (svart 4-6) (%)	41
Tabell 3: Alternativer for en fremtidig effektstudie	65

1 Innledning

Denne sluttrapporten utgjør andre delleveranse i en følgeevaluering av to utprøvinger der Nav kartlegger og benytter sykmeldtes jobbforventninger som beslutningsgrunnlag for den videre oppfølgingen.

Overordnet mål for oppdraget har vært å evaluere om det er hensiktsmessig å basere Navs sykefraværsoppfølging på sykmeldtes egne forventninger om når de kommer tilbake i jobb. I tillegg til spørsmålet om jobbforventninger fikk den sykmeldte spørsmål om hvordan de vurderte relasjonen til arbeidsgiver og arbeidsplassen og om varighet av sykefraværet. Prosjektet består av to delprosjekt, ett i Nav Vest-Viken og ett i Nav Øst-Viken, men der de to delprosjektene hadde noe ulikt utgangspunkt for selve utprøvingen. Dette skyldtes at Nav Vest-Viken tidligere hadde prøvd ut metodikken som en del av sykefraværsprogrammet; Morgendagens Syfo, og dermed var i gang med å implementere metodikken ved samtlige Nav kontor i regionen. Nav Øst-Viken på sin side, var i en fase der de ønsket å prøve ut ulike modeller for behovsbasert oppfølging ved noen utvalgte Nav kontor i sin region. Delrapporten omhandler videre empiri fra Navs samarbeidspartnere, det vil si intervjuer med arbeidsgivere og sykmeldende leger.

Mens delrapporten bygget på empiri fra tjenesteledet i Nav og beskrev praktiske utfordringer og erfaringer med å prøve ut og implementere den nye modellen for behovsbasert oppfølging, stammer empirien i sluttrapporten fra de sykmeldte selv og deres erfaringer, gjennom individuelle intervju og en større surveyundersøkelse basert på Navs egen personbrugerundersøkelse.

I tillegg omhandler sluttrapporten noen betraktninger vedrørende metodens potensial for å kunne oppskaleres og breddes ut i Nav som organisasjon. Vi løfter fram lovende trekk ved metoden og drøfter dette opp mot nødvendige grep for å kunne overføres til andre regioner i Nav.

Avslutningsvis inneholder sluttrapporten en grundig gjennomgang av ulike forutsetninger og valgmuligheter som kan danne grunnlag for vurdering av en mulig effektstudie. Det redegjøres for fordeler og ulemper ved ulike studiedesign. De ulike alternativene drøftes videre opp mot mulige tidsrammer. Denne gjennomgangen vil forhåpentligvis kunne fungere som kunnskapsgrunnlag og beslutningsstøtte for oppdragsgiver.

1.1 Bakgrunn

Mesteparten av sykefraværet er kortvarig, og de fleste kommer tilbake i jobb uten særskilte tiltak fra Nav. Sykdom og helseplager behandles og følges opp av fastlege og helsevesen og arbeidsgiver plikter å legge til rette for at arbeidstakeren kan komme tilbake på jobb. Arbeidsgiver skal utarbeide en oppfølgingsplan og det skal gjennomføres dialogmøter. Sykefraværet i Norge har over tid vært uønsket høyt og Nav må bruke sine ressurser på de som trenger det mest, det vil si på de som står i fare for at sykefraværet blir langvarig. Dette er i tråd med Stortingsmelding 33 (2015-2016) som tar til orde for kunnskapsbasert tjenesteutvikling i Nav og bruk av digitale løsninger. Sykmeldtes egne jobbforventninger synes i stor grad å predikere om de faktisk kommer tilbake i jobb. Det var konklusjonen i en kunnskapsoppsummering som ble gjort av NORCE på oppdrag fra Arbeids- og velferdsdirektoratet (Øyeflaten, Sveinsdottir, Skagseth og Fyhn, 2024). Denne kunnskapen danner noe av bakteppet for et utviklingsarbeid i Nav, der de ønsket å utvikle en kunnskapsbasert metode for å identifisere sykmeldte med risiko for langvarig sykefravær på et tidligere tidspunkt, for å kunne prioritere og tilpasse oppfølgingen til de som trenger det mest.

I Nav Vest-Viken ble det utviklet tre enkle profileringspørsmål til sykmeldte ved 8 ukers sykmelding som en del av Sykefraværsprogrammet (2019-2023). Spørsmålene omhandler sykmeldtes forventninger og forhold til arbeidsgiver. I det første spørsmålet skal den sykmeldte besvare hvor sannsynlig det er at hen kommer tilbake til den jobben hen er sykmeldt fra (tre svaralternativer: veldig sannsynlig / usikker / lite sannsynlig). I spørsmål to skal den sykmeldte vurdere samarbeidet og sin relasjon til arbeidsgiveren sin (to svaralternativer: opplever forholdet som godt / ikke godt). I det tredje spørsmålet skal den sykmeldte oppgi hvor lenge hen tror det vil være behov for å være sykmeldt (to svaralternativer: mindre enn 26 uker (6 mnd.) totalt / mer enn 26 uker totalt).

Oppfølgingsmetoden vi har følgeevaluert i dette prosjektet er videreutviklet og består av tre steg:



I det videre gir vi en kort beskrivelse av disse, med utgangspunkt i rutinebeskrivelsene til Nav Vest-Viken (2025):¹

¹ I Øst-Viken er metoden preget av mer variasjon på tvers av kontorer og er i mindre grad skriftliggjort, ettersom de har lagt opp utprøvingen som et utviklingsprosjekt

- **Profileringssteget** har som målsetting å identifisere hvilke sykmeldte Nav bør kartlegge behovet til og skille ut de sykmeldte som får den oppfølgingen de trenger fra arbeidsgiver og helsevesen, og som vil komme tilbake i arbeid uten oppfølging fra Nav. Profileringen gjøres på bakgrunn av:
 - De tre profileringsspørsmålene til sykmeldte ved 8 ukers fravær,
 - vurdering av tidligere fravær,
 - vurdering av om oppfyllelsen av vilkår for å motta sykepenger er sikker/usikker og
 - vurdering av evt. henvendelser om behov fra lege, arbeidsgiver eller den sykmeldte selv i fagsystemet.

I utprøvingen har både utsendelsen av melding med profileringsspørsmål og segmenteringen foregått som manuelle arbeidsprosesser. Se vedlegg for et mer utfyllende flytskjema av profileringssteget.

- **Kartleggingssteget** skal belyse den sykmeldtes situasjon, mål og oppfølgingsbehov. Målet med kartleggingen er å identifisere dem som trenger hjelp fra Nav og legge grunnlaget for å gi riktig oppfølging til rett tid, i samarbeid med de rette aktørene og med bruk av de rette virkemidlene. Se vedlegg for et mer utfyllende flytskjema av kartleggingssteget.
- **Oppfølgingssteget** skal være tilpasset den enkelte sykmeldtes mål og behov. Arbeidsrettet oppfølging skal rettes mot dem som trenger hjelp fra Nav for å beholde eller skaffe arbeid og baseres på et oppfølgingsvedtak (Nav-loven § 14 a). Oppfølgingen skal planlegges i aktivitetsplanen

Det aktuelle prosjektet foregår i Vest-Viken og Øst-Viken. Vest-Viken begynte som nevnt å prøve ut behovsbasert sykefraværsoppfølging allerede i 2019 og har vært i en implementeringsfase ved samtlige Nav kontor i regionen i perioden følgeevalueringen har pågått. Øst-Viken på sin side har startet dette som et utviklingsprosjekt ved 13 Nav-kontor fra 1. januar 2024.

Selv om Øst-Viken i stor grad bruker hovedelementene i modellen til Vest-Viken, skiller de seg ut ved at de har tatt inn et samhandlingselement med noen regionale enheter i Nav (Nav Arbeidslivssenter, Nav Arbeid og Helse og Nav Hjelpemidler og tilrettelegging). Det samme gjelder økt samhandling med fastlegene. En uttalt målsetting i Øst-Viken har vært å øke bruken av virkemidler og tiltak som de regionale enhetene råder over. I evalueringen har vi derfor hatt fokus på hvordan oppfølgingsmetoden påvirker bruk av de regionale spesialenhetenes virkemidler/tiltak overfor sykmeldte, for eksempel tilskudd til ekspertbistand. Samhandlingselementene har ellers i liten grad vært dekket gjennom oppdraget, ettersom vi kun har hatt oppmerksomhet på deler av utviklingsprosjektet med direkte relevans for den behovsbaserte oppfølgingsmetodens virkemåte.

1.2 Hovedfunn fra delrapport

Resultater fra delrapporten, som ble ferdigstilt i april 2025, er hovedsakelig knyttet til noen overordnede læringspunkter fra følgeevalueringen. Datainnsamlingen var rettet mot Nav (ledelse, fagansvarlige og veiledere ved Nav-kontor, koordinatorene i regionkontorene og representanter fra fagmiljøet innen sykefraværsoppfølging i Arbeids- og velferdsdirektoratet) samt arbeidsgivere og fastleger og pågikk høsten 2024 og våren 2025. De to delprosjektene som har vært gjenstand for evalueringen var på ulike ståsted i sine regionale utprøvinger da prosjektet startet.

Nav Øst-Viken startet formelt sett utprøvingen av sitt utviklingsprosjekt 1. januar 2024, mens Nav Vest-Viken hadde holdt på med sitt utviklingsarbeid siden 2019. Selv om utviklingsprosjektet i Øst-Viken «Vi spør innbyggerne først» i svært stor grad tok i bruk elementer fra prosjektet i Vest-Viken, har de i hele evalueringsperioden vært tydelige på at de er og har ønsket å være i en utprøvingsfase.

Nav Vest-Viken, på sin side, hadde allerede lang erfaring med det som nå omtales som «Rammeverket for oppfølging av sykmeldte i Nav Vest-Viken» gjennom et tidligere utviklingsprosjekt under Sykefraværsprogrammet, der «Morgendagens SYFO» var ett av fire delprosjekt. «Morgendagens SYFO» ble etablert i 2019 og følgevaluert til 2023 (Oxford Research & NORCE 2023).

I den aktuelle evalueringen; «Følgeevaluering av to regionale utprøvinger med kartlegging av sykmeldtes jobbforventninger» har det vært nyttig å bruke et analytisk rammeverk basert på implementeringsteori som analysemodell. Dette gjorde det mulig å undersøke ulike komponenter og forutsetninger for å lykkes på tvers av de regionale delprosjektene, uavhengig av hvor langt man var kommet i selve arbeidet med å utvikle eller implementere en ny metodikk for behovsrettet oppfølging av sykmeldte.

Denne tilnærmingen gjorde det enklere å forstå de ulike ståstedene og utfordringen i de to delprosjektene. Ved å bryte opp implementeringsprosessen i seks ulike temaer er det mulig å avdekke enkeltfaktorer som synes å fremme eller hemme utviklingsprosessen. En implementeringsprosess deles inn i følgende seks ulike bestanddeler: Forankring, støtte, kompetanse, tiltakslojalitet, skalerbarhet, og bærekraft.

1.1.1. Forankring

Delprosjektene i både Vest-Viken og Øst-Viken var godt forankret hos ledelsen i fylkesleddet, og det var høy grad av involvering både på ledelse og veiledernivå ved de ulike Nav-kontorene. Dette er med på å sikre at metodikken blir akseptert og gjennomført i praksis. En felles utfordring var å forankre endringsarbeidet bredt, slik at hele organisasjonen kunne trekke i samme retning. I begge fylkene viste det seg at noen veiledere tenderte til å holde fast ved den stoppunktbaserte sykefraværsoppfølgingen, og var mindre innstilt på å endre praksis. Dette gjaldt hovedsakelig erfarne veiledere med lang fartstid, med det var også mange blant disse som omfavnet den nye metodikken.

1.2.1 Støtte

Det faktum at de to fylkene befinner seg i ulike faser av en implementeringsprosess kommer til syne i hvordan de Nav-ansatte opplever støttefunksjoner i den praktiske arbeidshverdagen. Mens Vest-Viken naturlig nok har tydelige rutiner og føringer for implementeringen, innebærer utviklingsarbeidet i Øst-Viken en utydelighet som kan skape frustrasjon og ønske om å få tydeligere kjøreregler á la Vest-Viken. En annen vesentlig fordel for Vest-Viken er at de har opprettet en Regional oppfølgingsenhet (ROE), der sykmeldte med høy jobbforventning blir overført bort fra veilederens arbeidsbenk. Slik «avlastning» er ikke innført i Øst-Viken. Selv om evalueringen avdekker høyt engasjement og støtte fra avdelingsledere og fagkoordinatorer i begge regionene, skapes det et inntrykk av flere har opplevd å stå alene om krevende beslutninger i Nav Øst-Viken. En felles utfordring i begge fylkene er knyttet til tidkrevende manuelle operasjoner og manglende digital systemstøtte i saksbehandlingen.

1.2.2 Kompetanse

Det er delte meninger om hvorvidt en behovsbasert sykefraværsoppfølging stiller nye krav til kompetanse hos veileder, eller om eksisterende kompetanse er dekkende. Mange mener at den nye metoden stiller økte krav til veilederkompetanse og relasjonelle ferdigheter, fordi veilederne ofte må gi tettere oppfølging i mer komplekse saker, samt god kjennskap til arbeidsmarkedet og arbeidsrettede tiltak.

Hvordan metodikken påvirker behovet for forvaltningskompetanse er også tematisert. I Øst-Viken har det vært noe mer fokus på de medisinske inngangsvilkårene for å motta sykepenges og vurderinger av grenseoppgangene mellom yrkesuførhet og generell arbeidsuførhet, som følge av at veiledere kommer dypere inn i sakene på et tidligere tidspunkt. Både i Vest-Viken og Øst-Viken har det samtidig vært noe økt bevissthet rundt bruk av ordningen med friskmelding til arbeidsformidling. Den innebærer at den sykmeldte friskmeldes, sier opp arbeidsforholdet og melder seg som arbeidssøker, samtidig som vedkommende fortsetter å få utbetalt sykepenges i inntil tre måneder.

Mange mener imidlertid at metodikken kan kreve en mer helhetlig forståelse av det samlede regelverket Nav forvalter. I stedet for en skjematisk tilnærming der Nav-veilederen anvender enkeltparagrafer isolert og med utgangspunkt i rutiner og prosedyrer, krever metoden en mer helhetlig og skjønnsmessig vurdering fra sak til sak.

Men den kompetansefaktoren som synes å ha størst betydning for å utøve den nye metoden på en god måte knytter seg til holdninger. En mer tillitsbasert sykefraværsoppfølging innebærer en betydelig overgang fra tidligere oppfatninger, innstillinger og verdier for en del veiledere.

1.2.3 Tiltakslojalitet

Lojalitet til den nye metodikken har generelt blitt beskrevet som høy i den forstand at veilederne i hovedsak er tro mot metoden – både i Øst- og Vest-Viken. I Vest-Viken, når saker blir overført til ROE-benken, har imidlertid enkelte opplevd at de mister oversikt

eller kontroll over egen portefølje og at det har vært vanskelig å legge fra seg tidligere arbeidsmåter. Dette har eksempelvis medført at veiledere opererer med «skyggelister», altså at de fører en manuell oversikt over brukere som er blitt overført til ROE, for å «tilfredsstille eget kontrollbehov». Det er også eksempler på at avdelinger velger å ikke sende ut kartleggingsspørsmål til den sykmeldte, på grunn av manglende kapasitet. Til slutt er det eksempler på veiledere som ikke sender ut spørsmål i det hele tatt, og ikke har endret praksis i nevneverdig grad.

1.2.4 Arbeidsgiveres og sykmelderens vurderinger

Verken arbeidsgivere eller fastleger har fått kjennskap til innholdet i utprøvingen i Nav, men de mener det framstår som positivt at Nav kommer tidligere på banen. Manglende kunnskap om den nye tilnærmingen synes også å medføre en slags skepsis blant disse aktørene til Navs nye metodikk. Noen arbeidsgivere uttrykker bekymring for at sykmeldte som nedprioriteres for oppfølging kan ende med å få lengre sykefravær enn før og de er usikre på hvor godt Nav er i stand til å fange opp sykmeldte med gjentakende fravær. Vårt inntrykk er at regionkontoret og Nav-kontorene i begrenset grad har vektlagt utadrettet informasjonsarbeid, fordi utprøvingen primært er en omprioritering av ressursinnsats og interne organisatoriske grep. Siden Nav ikke er avhengig av at arbeidsgivere og sykmeldere har kjennskap til metodikken for at den skal fungere, har man heller ikke prioritert å opplyse bredt om metodikken.

1.2.5 Delrapportens vurderinger

Oppsummert synes utprøvingene å være på svært god vei og på mange områder ser det ut til at metoden fungerer godt for både Nav og de sykmeldte. Et generelt bilde er at Nav ser ut til å komme tidligere i posisjon til å gi relevant og god oppfølging, noe som leder til mer effektiv bruk av arbeidsrettede tiltak. Selv om arbeidsbyrden for Nav fortsatt oppleves å være høy, ser det i begge regioner ut til at metoden innebærer en tydelig ressursdifferensiering. Manglende digital systemstøtte for utsendelse av melding med profileringsspørsmål og håndtering av respons er en utfordring i utprøvingsfylkene.

Datainnsamlingen gir inntrykk av at Nav-kontorene stort sett opplever profileringsspørsmålene som ganske treffsikre. Det finnes imidlertid ikke presis informasjon om hvor mange sykmeldte som predikerer at de vil være tilbake i jobb innen 26 uker, men som likevel ikke er tilbake når de er kommet halvveis i sykepengeåret.

2 Metode

I sluttrapporten har vi ønsket å få frem brukerstemmen ved å undersøke hvordan de sykmeldte har opplevd den nye tilnærmingen fra Nav knyttet til selve screeningen med spørsmål om jobbforventninger, relasjon til arbeidsgiver og videre oppfølging.

Vi var også opptatt av å vite om den sykmeldte opplevde å bli involvert og fikk mulighet til å medvirke i egen sak. Denne delen av følgeevalueringen baserer seg på data fra individuelle intervjuer med sykmeldte personer og surveydata fra personbrukerundersøkelsen i Nav (2025).

I tillegg var det viktig å innhente erfaringer fra de utøvende veilederne i Nav og det ble derfor gjennomført en spørreundersøkelse blant veiledere som var berørt av den nye arbeidsformen både i Nav Vest-Viken og Øst-Viken.

I den tidligere delrapporten til denne følgeevalueringen ble det rapportert fra de innledende intervjuene med ulike nøkkelpersoner i Arbeids- og velferdsdirektoratet, intervjuer med Nav-ledere, avdelingsledere og teamledere samt fagansvarlige ved de deltakende Nav-kontorene i både Øst- og Vest-Viken. I tillegg fikk vi innsikt i hvordan fastleger og arbeidsgivere opplever samarbeidet med Nav relatert til sykefraværsoppfølging, der vi i intervjuene særlig vektla deres erfaringer fra det pågående utviklingsarbeidet. Det ble gjennomført intervjuer med seks fastleger og seks arbeidsgivere eller HR-ledere fra Vest-Viken regionen.

I denne sluttrapporten rapporterer vi fra individuelle intervjuer og en survey gjennomført blant sykmeldte i Vest-Viken. Datagrunnlaget omfatter også et innsiktsarbeid fra en workshop i Nav der grunnlaget for en mulig effektstudie var satt på dagsorden. Her deltok både nøkkelpersoner i Arbeids- og velferdsdirektoratet og ledelsen i Nav Øst-Viken og Vest-Viken. I tillegg ble det gjennomført en større survey undersøkelse blant veiledere både i Nav Øst-Viken og i Vest-Viken, som omhandlet veilederens oppfatninger av og erfaringer med den nye behovsrettede metoden.

2.1 Intervjuer

For de individuelle intervjuene var det planlagt å gjennomføre totalt 12 intervjuer, hvorav seks av informantene skulle ha rapportert om lave forventninger om å komme tilbake i arbeid og den andre halvparten skulle ha høye jobbforventninger. For å bli inkludert måtte den sykmeldte ha hatt et sykefravær i forsøksperioden på 8 uker eller mer. Rekrutteringen foregikk ved at Nav identifiserte og forespurte et antall sykmeldte i begge kategoriene (høye og lave jobbforventninger), og spurte om de ønsket å dele sine erfaringer rundt det å være sykmeldt. Nav ba deretter om tillatelse til å dele kontaklinformasjon i form av navn og en epost-adresse med en av forskerne i prosjektet.

Forskerne fikk tilsendt kontaktinfo til 15 sykmeldte med lave jobbforventninger og fem med høye jobbforventninger. Av de 15 med lave forventninger, ble ni sykmeldte kontaktet og syv samtykket til intervju. Samtlige av de fem med høye forventninger ble kontaktet og purret én gang hvis vi ikke fikk svar innen to uker. Av disse fikk vi tilbakemelding fra to sykmeldte med samtykker til intervju. Det lyktes ikke Nav å rekruttere flere sykmeldte med høye jobbforventninger. Forskerne henvendte seg til de sykmeldte via e-post (se Vedlegg), og den sykmeldte fikk selv komme med forslag til et tidspunkt som var passende.

Intervjuene ble gjennomført på telefon, gjennom en Teams-invitasjon. I utgangspunktet ble intervjuet gjennomført uten video, med mindre den sykmeldte selv ønsket det. Verken lyd eller video ble lagret underveis, men én av forskerne noterte mens den andre stilte spørsmål. Forskerne brukte en semi-strukturert intervjuguide til samtalen (se Vedlegg). Det ble satt av ca. 15 minutter til hvert intervju, men de fleste intervjuene varte i 20-30 min. Det ble kun gjennomført to intervjuer med sykmeldte i kategorien høye forventninger. Det ble først gjennomført seks intervjuer innen kategorien lave jobbforventninger. Ett av disse ble ikke brukt i rapportering, ettersom informanten befant seg i det offentlige rom under samtalen og det var vanskelig for forskerne å stille alle spørsmål på ønsket måte. Intervjuet viste seg derfor å være mangelfullt, og ble til slutt lagt bort. Ytterligere én sykmeldt med lave jobbforventninger ble rekruttert i etterkant av dette, og rapporteringen baserer seg på seks sykmeldte med lave jobbforventninger.

2.2 Spørreundersøkelser

I det følgende beskriver vi datagrunnlaget fra to spørreundersøkelser, den ene rettet mot veiledere i begge Nav-regioner og den andre rettet mot sykmeldte kun i Vest-Viken. Vi har valgt å presentere resultatene med fargekoder for hva vi oppfatter som positive og negative svar i de empiriske kapitlene.

2.2.1 Nav-Veiledere i begge regioner

Basert på det kvalitative datamaterialet vi samlet inn fra Nav-veiledere, Nav-ledere, avdelingsledere og teamledere samt fagansvarlige høsten 2024 og vinter 2025, utformet vi en spørreundersøkelse rettet mot veiledernivået. Undersøkelsen ble gjennomført i mai-juni 2025, etter at delrapporten var blitt publisert. Spørreskjemaet mottok innspill fra regionkontorene og ble distribuert via fagansvarlige i Syfo-nettverket gjennom en selvpopprettelseslenke. I kartleggingsskjema ble Nav-kontorene bedt om å oppgi hvor mange som arbeider med sykefraværsoppfølging. Legger vi disse opplysningene til grunn framgår svarprosenten fra Tabell 1.

Tabell 1: Svarprosent

Nav-region	Populasjonsstørrelse	Antall svar	Svarprosent
Vest-Viken	123	76	62 %
Øst-Viken	83	34	41 %

Som det framgår av tabellen er svarprosenten om lag 20 prosentpoeng høyere i Vest-Viken enn i Øst-Viken. Vest-Vikens svarprosent på over 60 % kan regnes som relativt god, mens Øst-Vikens svarprosent på 41 % kan være noe mer utsatt for frafallsrelaterte skjevheter (se 2.4.1 for en nærmere diskusjon).

2.2.2 Sykmeldte i Vest-Viken

I tråd med kravspesifikasjonen og vektingen av de ulike utprøvingene i forskningsoppdraget, ble spørreundersøkelsen rettet mot sykmeldte i Vest-Viken. Undersøkelsen ble gjennomført som en del av Personbrukerundersøkelsen i Nav. Utvalget som trekkes i Personbrukerundersøkelsen skal være representativt for alle brukere som søkte om statlige ytelser eller som mottar oppfølgingstjenester fra Nav i den gitte perioden fra januar til mars 2025. Utvalget betegnes som et sannsynlighetsutvalg stratifisert på Nav-fylke og brukergruppe og er vektet for å sikre representativitet for hele brukerpopulasjonen innenfor disse to stratumene. Sannsynlighetsutvalg utgjør 135.895 personer, hvorav 13.312 besvarte undersøkelsen fullstendig, noe som gir en svarprosent på 9,79.

For Vest-Viken var det i den aktuelle tidsperioden registrert 11.416 personer med sykmelding (12–52 uker) i populasjonen. Blant disse ble 5.982 personer tilfeldig trukket ut til Personbrukerundersøkelsen, hvorav 709 personer besvarte, noe som utgjør 12 % av populasjonen. I tillegg til disse 709 personene, ble det i våre data inkludert svar fra personer som på tidspunktet for besvarelse av undersøkelsen hadde søkt Nav om sykepengen, uavhengig av om dette var deres primære eller sekundære årsak til kontakt. Dersom personen hadde søkt om sykepengen siste 12 mnd., men siste søknad gjaldt uføretrygd, ble denne personen imidlertid utelatt. Etter endt gjennomgang besto det totale antallet i datamaterialet av 963 personer.

Selve datainnsamlingen ble utført av Lysio Research på oppdrag fra Arbeids- og velferdsdirektoratet mellom mai-august 2025. Invitasjonsbrev til undersøkelsen ble sendt ut fra Nav mellom 23-28. mai. Det ble sendt ut påminnelser i tre omganger, men man erfarte noen utfordringer ved utsendingen, ved at påminningsepostene havnet i søppelpost hos mottaker. Dette synes å ha medført lavere rekkevidde enn ønskelig og kan forklare at svarprosenten i innværende år var noe lavere enn tidligere år.

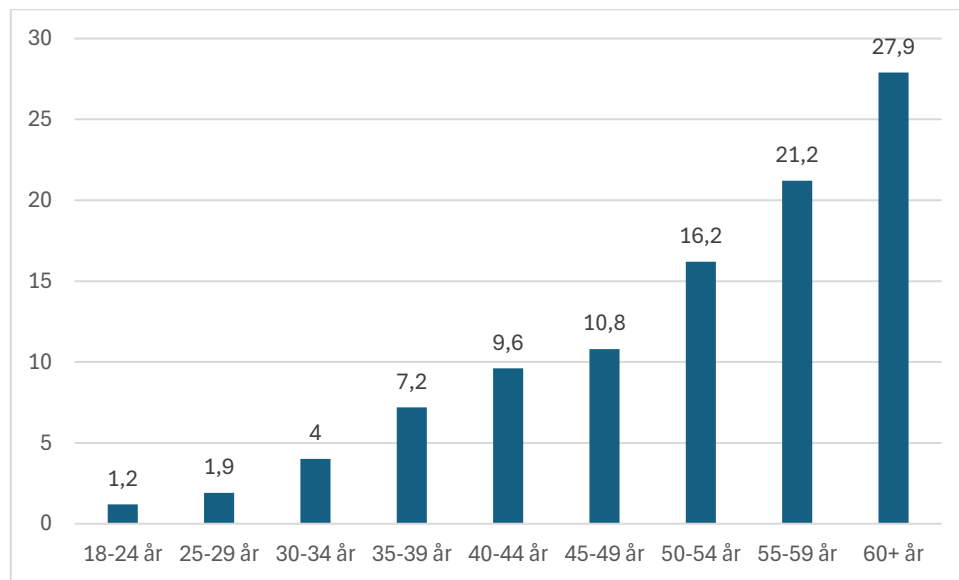
Beskrivelse av utvalget

Totalt var det 963 respondenter fra Vest-Viken som oppfylte kriteriene for rapportering. Disse vil i det følgende omtales som «de sykmeldte» eller «respondentene», og de representerer 12 ulike kommuner. To av kommunene har bare én respondent, mens tre kommuner står for til sammen 63,6 % av det totale utvalget.

59,7 % av de sykmeldte i vårt utvalg er kvinner. 40,3 % er menn. Hele 65 % av de sykmeldte er i alderen 50 år eller høyere. Fullstendig aldersfordeling er vist i figur 21. Sammenlignet med resten av befolkningen er aldersfordelingen blant respondentene i vårt utvalg skjevfordelt, med større andel i de høyere aldersgruppene enn i befolkningen for øvrig (SSB, 2025a).

Av de sykmeldte i vårt utvalg har 6,4 % grunnskole som høyeste fullførte utdanning, mens 31,5 % har videregående skole (studieforberedende/fagbrev). Når det gjelder høyere utdanning (høgskole/universitet), er det ca. 20 % som har inntil tre år og ca. 32 % som har mer enn tre år. Statistikk for hele befolkningen (16 år og eldre) viser at vårt utvalg har et høyere utdanningsnivå enn den generelle befolkningen, hvor totalt 38 % har høyere utdanning (SSB, 2025b). Det er naturlig at tallene varierer noe, ettersom vårt utvalg utelukker personer under 18 år, men det er likevel en påfallende stor forskjell i andelen som har høyere utdanning.

Figur 1: Aldersfordeling for utvalget (%) (n=963)



I utvalget med de sykmeldte har 24,6 % søkt om arbeidsavklaringspenger (AAP) og 4,1 % har søkt avtalefestet pensjon (AFP) eller alderspensjon. Dette kan være søknader som er sendt etter at respondentene er trukket ut til undersøkelsen, eller det kan være snakk om samtidige ytelser.

2.3 Workshop

Mot slutten av prosjektperioden ble det holdt en digital workshop med nøkkelpersoner i Arbeids- og velferdsdirektoratet og ledelsen i Nav Øst-Viken og Vest-Viken. Formålet med workshopen var å få innspill til en eventuell nasjonal effektstudie av metoden behovsbasert oppfølging, for å få et realistisk bilde av de praktiske, ressursmessige og tidsmessige implikasjonene av en slik form for evaluering. Forskerne holdt først en innledning om effektevaluering og ulike design (randomisert effektstudie og kvasieksperimentelle design). I løpet av 2.5 time diskuterte deltakerne følgende spørsmål, i plenum og i mindre grupper:

- Randomiseringen (plenumsdiskusjon)
 - Individuell eller klynge-randomisering
 - Hvordan kan en randomisering praktisk foregå?
- Veien til en standardisert metodikk (gruppediskusjon, så oppsummering i plenum)
 - Hvor ulik eller standardisert praksis er det mulig å oppnå på tvers av kontorer?
- Gode mål på forventede effekter, inkludert hvilke mål som er tilgjengelige i registerdata (gruppediskusjon, så oppsummering i plenum)

Innspillene fra workshopen ble inkorporert i kapitlet om effektevaluering (kapittel 6, *Innspill til effektstudie*).

2.4 Vurdering av datamaterialet

2.4.1 Surveydata fra veiledere og fagkoordinatorer

Innsikten fra den kvalitative datainnsamlingen kom til stor nytte i utformingen av spørreskjemaet, som i tillegg ble testet ut og fikk innspill fra regionkontorene. Tilbakemeldingene indikerer at målevaliditeten har vært god, på den måten at vi har målt det vi har til hensikt å måle.

Undersøkelsen oppnådde en høyere svarprosent blant veiledere i Nav Vest-Viken enn i Nav Øst-Viken, og det gir i seg selv noe større usikkerhet i resultatene knyttet til Øst-Viken. I begge populasjoner kan det i tillegg være et element av seleksjonsskjevhet, for eksempel ved at flere av de som er mest fornøyd eller misfornøyd med metoden tenderer til å svare. Vi har samtidig ingen mulighet til å kontrollere om det er systematiske forskjeller mellom utvalget (dem som har svart) og populasjonen (dem som har fått tilsendt undersøkelsen) i «grad av fornøydhet». Vi kan heller ikke korrigere for eventuelle skjevheter basert på ytre kjennetegn som kjønn, alder, fartstid i Nav o.l., siden vi ikke har

slike opplysninger om populasjonen. Merk at konfidensintervaller har begrenset relevans her, ettersom vi har forsøkt å nå hele populasjonen. Eventuelle forskjeller mellom dem som har svart og dem som ikke har svart skyldes ikke en tilfeldig utvalgstrekning, men mulig systematisk frafall. Slike seleksjonsskjevheter fanges uansett ikke opp av ordinære feilmarginer.

Videre må vi huske på at undersøkelsen gir et øyeblikksbilde av en utprøving, der nye rutiner etter hvert setter seg som etablert praksis. Det er derfor noe usikkert i hvilken grad resultatene fortsatt gir en dekkende beskrivelse av veiledernes oppfatninger ved tidspunktet for publisering av denne sluttrapporten.

2.4.2 Intervjudata fra sykmeldte i Vest-Viken

Det ble gjennomført totalt åtte intervjuer av sykmeldte, og vi manglet fire intervju med personer som hadde høye forventninger om å komme tilbake i arbeid.

For personer med lave jobbforventninger, nådde vi ut til så mange som vi ønsket. Når det er sagt, ser vi noen andre metodiske begrensninger med denne delen av prosjektet. Verdien av intervjuene ble lavere enn forventet med hensyn den egentlige målsetningen om å evaluere metoden med kartlegging av forventningen om å komme tilbake i arbeid. For det første er det gjennomført relativt få intervjuer. I tillegg var det generelt lav kjennskap til prosjektet/metoden som sådan, og det var ikke så lett å få tak i konkret informasjon fra informantene om hvordan jobbforventningene deres ble kartlagt. Andre aspekter rundt sykmeldingen og samhandlingen mellom instanser fikk derfor en større rolle i intervjuene enn dette. Vi ser flere årsaker til at dette skjedde:

- A) Intervjuene ble for korte og hastige. Det var planlagt at samtalerne skulle vare i 15 minutter, noe som på den ene siden kunne gjøre det lettere å rekruttere personer til intervju, men som på den andre siden ble for kort for å få svar på alt vi var ute etter. Som forskere var vi opptatt av å etablere en trygg relasjon, ettersom det kan være krevende å snakke med ukjente mennesker om noe så personlig som egen arbeidsevne. Da relasjonen var etablert, viste det seg at informantene ikke nødvendigvis var opptatt av det samme som vi var opptatt av. Spesielt kunne negative opplevelser (enten med Nav, lege eller arbeidsgiver) ta mye plass i samtalen. Dette gjald også behovet for å fortelle om egne helseplager.
- B) Mange av de sykmeldte med lave jobbforventninger var på vei ut i helt eller delvis uføretrygd. Dette ga en form for skjevhet i resultatene, ettersom det var lavere potensial for at mer oppfølging kunne ha en direkte effekt på deres situasjon. Det ideelle for studien ville ha vært at flere av informantene hadde reelle muligheter for å komme tilbake i arbeid.

2.4.3 Surveydata fra sykmeldte i Vest-viken

Surveydata for sykmeldte i Vest-Viken er samlet inn via Personbrukerundersøkelsen. Det viste seg å være vanskelig å få nok personer til å svare, og svarprosenten er lav. Antallet respondenter er likevel høyt nok til å gjøre meningsfulle analyser, men vi må utvise noe forsiktighet med tolkningene, ettersom det kan være skjevheter. For eksempel vet vi at respondentene i vårt utvalg er eldre og høyere utdannet enn gjennomsnittet av befolkningen (jf. 4.2.1).

De som har svart på Nav sitt spørsmål om jobbforventninger og antar at de vil komme raskt tilbake, skal være registrert under regional oppfølgingsenhet i datasettet fra Personbrukerundersøkelsen. Andelen som er registrert under ROE i vårt utvalg er 25 personer, noe som utgjør 2,6 % av totalen. Vi har ikke tilgang til data for andre regioner/fylker, noe som begrenser vår mulighet for nasjonal sammenligning. Vi vet derfor ikke om denne skjevheten har en teknisk forklaring², eller om det betyr at de som har fått oppfølging ved sitt lokale Nav-kontor har vært mer tilbøyelige til å svare. Gjennomgang av hva respondentene faktisk svarer om sine jobbforventninger (jf. 4.2.4) viser imidlertid at over halvparten allerede er tilbake i arbeid, noe som mer enn antyder at betydelig flere i vårt utvalg burde være registrert hos ROE. Dette tilsier at det er noe feil med variabelen eller metoden for registrering av tilknytningen til ROE. På den annen side var personer som hadde kort fravær og lite behov for hjelp fra Nav (høye jobbforventninger) også vanskeligere å rekruttere til intervju. Skjevheten kan altså ha flere forklaringer.

² Koordinatorene på regionkontoret i Vest-Viken viser til at tallene og statistikkene som hentes ut basert på veilederidentene i ROE har vist seg å ikke stemme helt med virkeligheten. Fagpersoner i AVdir har høsten 2025 arbeidet med å komme nærmere riktige tall, i forbindelse med pilotering av en egen arbeidsbank for ROE i fagsystemet Modia SYFO. Det er uklart om denne korrigeringen har blitt foretatt før eller etter vi mottok dataene fra Personbrukerundersøkelsen.

3 Veilederperspektivet

I delrapporten har vi presentert empiri om veiledernes holdninger, oppfatninger og vurderinger av oppfølgingsmetoden som er under utprøving, basert på kvalitativ datainnsamling. I dette kapitlet presenterer vi innsikt i hvor utbredte ulike synspunkter er blant veilederne.

3.1 Oppfatninger om den behovsbaserte oppfølgingsmetoden

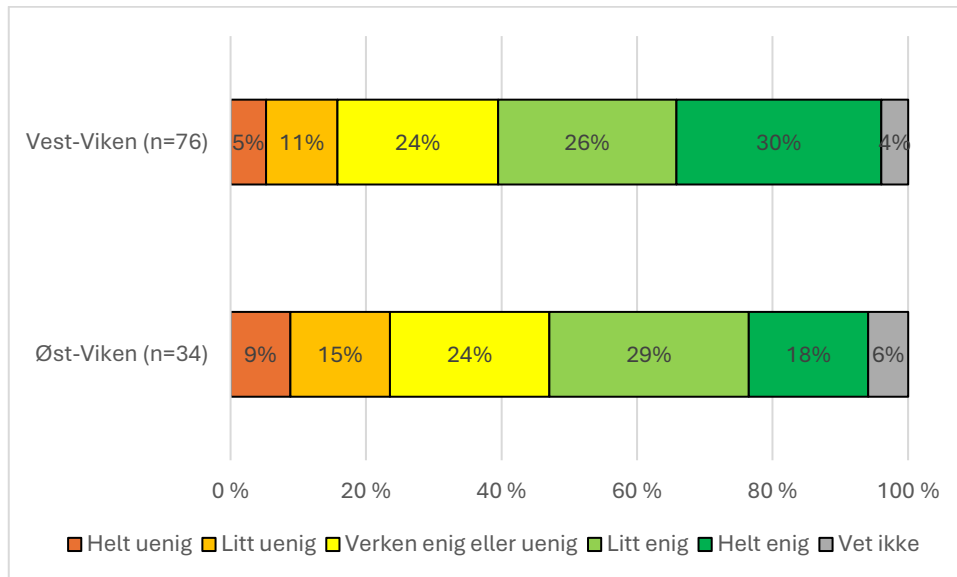
Veilederne i Vest-Viken og Øst-Viken har blitt stilt flere spørsmål og stilt overfor en rekke påstander som berører ulike sider ved den behovsbaserte oppfølgingsmetoden og hvordan de opplever at den fungerer. For leservennlighetens skyld bruker vi den mindre omstendelige kortformen, «(den nye) metoden», for å referere til den behovsbaserte oppfølgingsmetoden. Det er også slik den er omtalt i spørreskjemaet (se vedlegg).

Her må vi også minne om at det er vesentlige forskjeller mellom Nav-regionene, med hensyn til innholdet i oppfølgingsmetoden, rutinebeskrivelser, organisatoriske grep (innføring av ROE), graden av styring fra fylkesleddet og modenhet i utprøvingen (jf. hovedfunn fra delrapport). Når respondentene svarer om «metoden», svarer de altså i realiteten om ganske forskjellige varianter av den behovsbaserte oppfølgingsmetoden. Først redegjør vi for de generelle vurderingene av den behovsbaserte oppfølgingsmetoden, og deretter går vi inn på mer avgrensede temaer.

3.1.1 Overordnede vurderinger

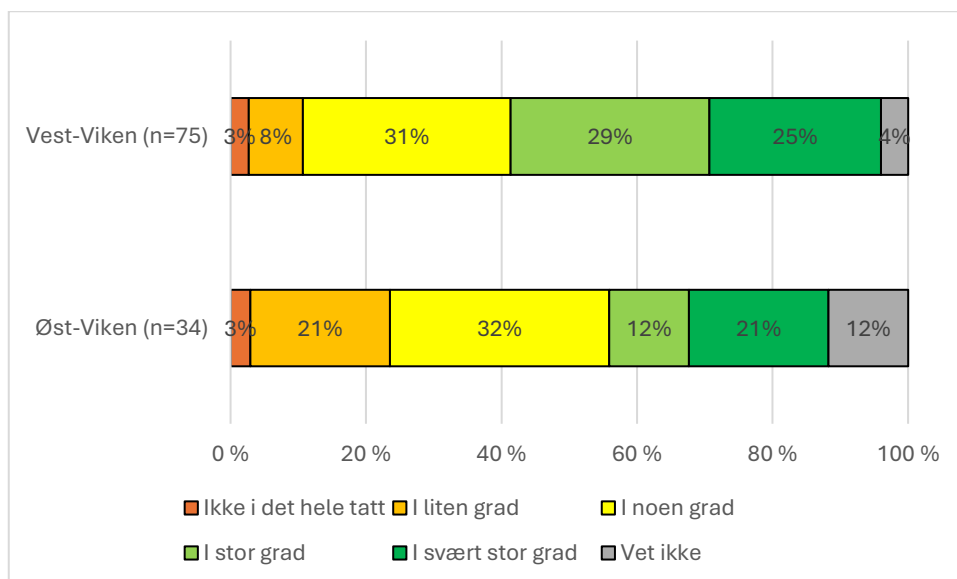
Når vi har stilt veilederne overfor påstanden om at sykmeldte samlet sett får bedre oppfølging fra veilederens Nav-kontor med den nye metoden, har vi vært ute etter deres oppfatning om hvordan oppfølgingsmetoden påvirker den samlede oppfølgingskvaliteten. Spørsmålet er ment å hensynta fordelingseffektene, der noen sykmeldte nedprioriteres, mens andre prioriteres høyere, og veilederen er bedt om å vurdere hvordan resultatet for kvaliteten blir *samlet sett*. Figur 2 viser at et rent flertall mener oppfølgingen blir bedre med den nye metoden i Vest-Viken, mens det i Øst-Viken er noe mer delte meninger. En pluralitet (dvs. den høyeste andelen, men under halvparten) mener likevel at sykmeldte får bedre oppfølging den nye metoden.

Figur 2: Sykmeldte får samlet sett bedre oppfølging fra mitt Nav-kontor med den nye metoden.



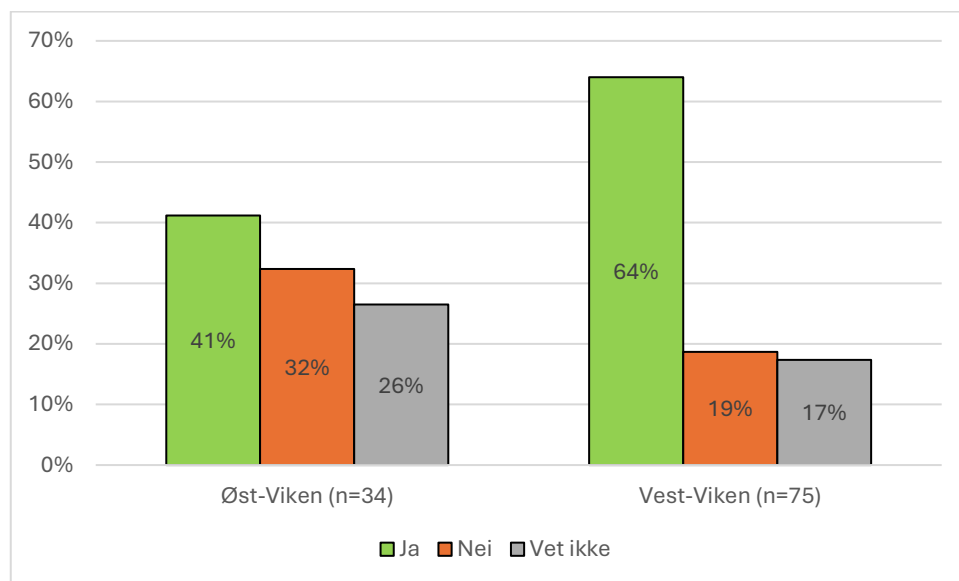
Neste spørsmål belyser en mer overordnet vurdering av om metoden representerer en klok retning for sykefraværsoppfølgingen i Nav. Her bes respondenten implisitt om å ta alt i betraktning, både fordeler og ulemper. Mønsteret i Figur 3 ligner det som fremkommer i forrige figur, men her er meningene enda mer delte i Øst-Viken. Samtidig er det den laveste andelen (24 %) som oppfatter at den i liten grad (eller ikke i det hele tatt) er fornuftig.

Figur 3: I hvilken grad opplever du at den nye metoden er en fornuftig måte å arbeide med sykefraværsoppfølging på?



Det siste spørsmålet som belyser de overordnede vurderingene stiller veilederne overfor et mer direkte, normativt og praktisk spørsmål: altså om metoden bør oppskaleres til hele Nav. Som vi ser i Figur 4, er veilederne i Vest-Viken overveiende positive til dette, mens veilederne i Øst-Viken er mer usikre, også reflektert i en høyere andel som svarer «Vet ikke». Hadde det vært opp til veilederne i utprøvingsregionene å avgjøre om metoden skal innføres i hele Nav med fagsystemstøtte i en avstemning, ville det likevel blitt flertall for dette.

Figur 4: Bør metoden innføres for hele Nav med fagsystemstøtte?



Overordnet er det altså i begge regioner en overvekt av positive vurderinger, men med en tydelig gradforskjell. I det videre går vi inn på mer avgrensede aspekter ved den behovsbaserte oppfølgingsmetoden.

3.1.2 Metodens treffsikkerhet og ressursinnsats

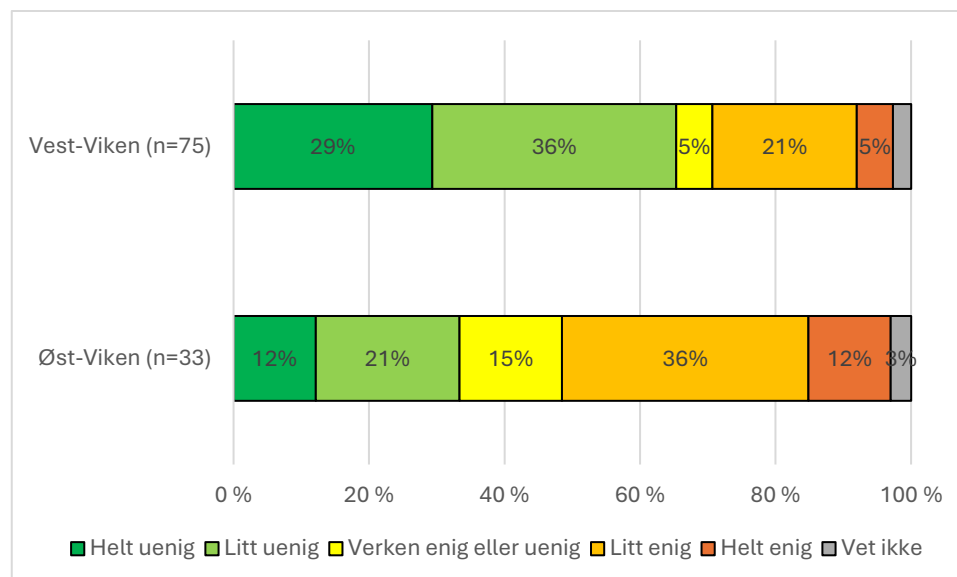
Et vesentlig spørsmål handler om hvorvidt veilederne oppfatter den nye metoden som treffsikker. I fravær av objektive registreringer³, er veiledernes subjektive vurderinger det beste datagrunnlaget vi har for å vurdere om metoden er i stand til å identifisere sykmeldte som har behov for tettere oppfølging, og vel så viktig: de som *ikke* har det. I tillegg til nytten som prioriteringsverktøy, handler treffsikkerhet også om Navs evne til å identifisere personer som ikke har rett på sykepenger.

Nettopp dette spørsmålet er belyst i Figur 5, der vi ser hva veilederne mener om hvor mange med oppfølgingsbehov som ender med å gå under radaren. Vi kan kalle dette

³ Ifølge AVdir og fylkesledd er det ikke mulig å hente ut informasjon om treffsikkerhet fra datavarehuset og det har ikke vært ressurser til å føre manuell registrering, jf. delrapport (Oxford Research og NORCE, 2025).

omfanget av «falske negative» i silingen, som er et begrep man gjerne bruker i forbindelse med diagnostikk i helsevesenet, når noen får et negativt svar på prøveresultatene, selv om de i realiteten er syke. Her ser vi en tydelig kontrast mellom regionene, der den klare hovedtendensen i Vest-Viken er at metoden ikke har et problem med for mange falske negative. I Øst-Viken går hovedtendensen i den andre retningen, slik at flere sier seg enige i påstanden enn uenige. Med utgangspunkt i synspunktene vi ble kjent med i veilederintervjuene, er det nærliggende å tolke svarene som at mange veiledere mener sykmeldte svarer strategisk, fordi de ikke har tillit til eller ønsker å forholde seg til Nav. I kombinasjon med at mange på dette tidspunktet hadde forståelsen av at metoden la opp til at veilederen skulle sette unntak fra aktivitetskravet (jf. ftrl. § 8-8)⁴, utelukkende på bakgrunn av profileringspørsmålene, ga nok dette opphav til en følelse av utilstrekkelig kontroll på porteføljen.

Figur 5: For mange sykmeldte som trenger tett oppfølging blir ikke fanget opp med den nye metoden.

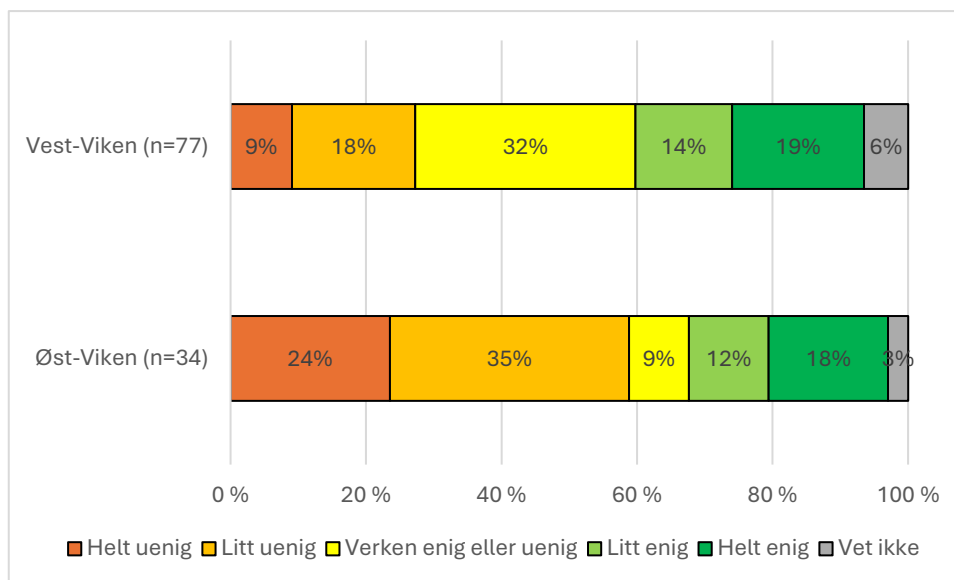


Derfor er det interessant å se svarfordelingen i sammenheng med oppfatninger om hvorvidt metoden ivaretar forvalterrollen godt nok, som er framstilt i Figur 6. Her ser vi at veilederne i Vest-Viken fordeler seg i tre grupper av mer eller mindre lik størrelse: De som er uenige (27 %), nøytrale (32 %) og de som sier seg enige (33 %) i påstanden om at kontroll av sykepengevilkår ivaretas i tilstrekkelig grad med den nye metoden. Andelen som verken er enige eller uenige er svært mye høyere enn i Øst-Viken, der den klare

⁴ Folketrygdloven oppstiller som krav til mottak av sykepenger at den sykmeldte skal være i arbeidsrelatert aktivitet så tidlig som mulig, og senest innen 8 uker. Dette gjelder ikke når medisinske grunner klart er til hinder for slik aktivitet, eller arbeidsrelaterte aktiviteter ikke kan gjennomføres på arbeidsplassen. I prosjektplanen for Øst-Viken framgikk det at «vi har erstattet vurdering av aktivitetskravet på åtte uker med en hilsen fra Nav med spørsmål som vi ber den sykmeldte svare på» (Nav Øst-Viken, u.å.).

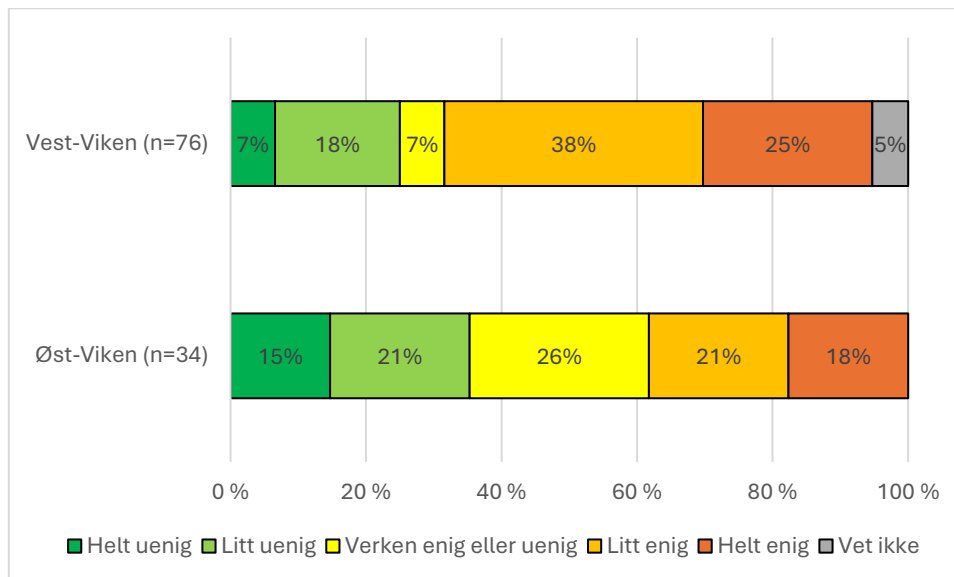
hovedtendensen er at veilederne mener at kontrollen av sykepengevilkår forringes med den nye metoden.

Figur 6: Kontroll av sykepengevilkår ivaretas i tilstrekkelig grad med den nye metoden.



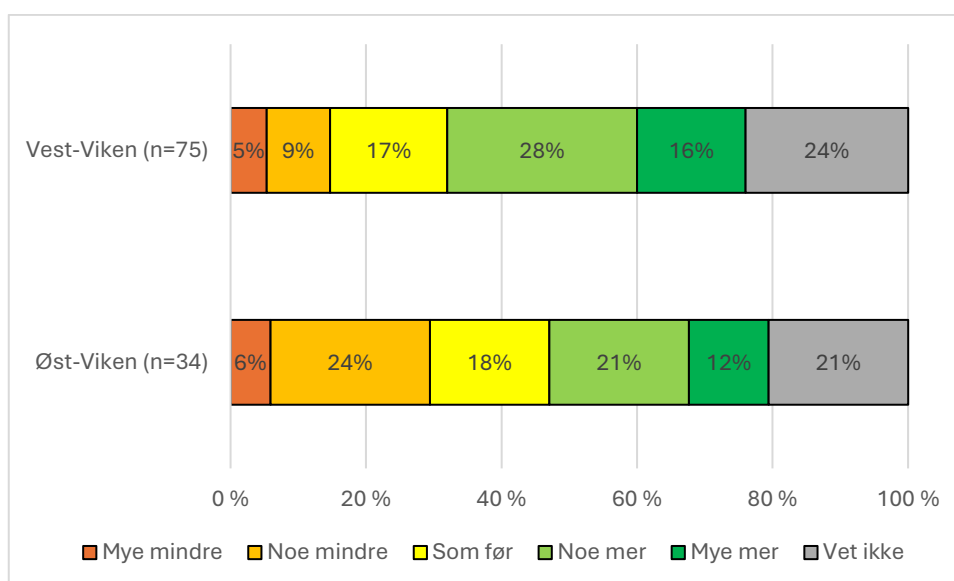
På motsatt side, har vi dem som blir profilert til nærmere kartlegging, men som viser seg å ikke ha behov for tett oppfølging: de «falskt positive». For å hente er nytt språklig bilde fra helsevesenet, kan vi forstå dette som graden av «overbehandling». Figur 7 viser at veilederne i Vest-Viken (63 %) sier seg enige i påstanden, om at de bruker uforholdsmessig mye tid på å kartlegge personer som ikke har behov for tett oppfølging, i langt større grad enn de gjør i Øst-Viken (39 %).

Figur 7: Jeg bruker uforholdsmessig mye tid på å kartlegge brukere som viser seg å ikke ha behov for tett oppfølging.



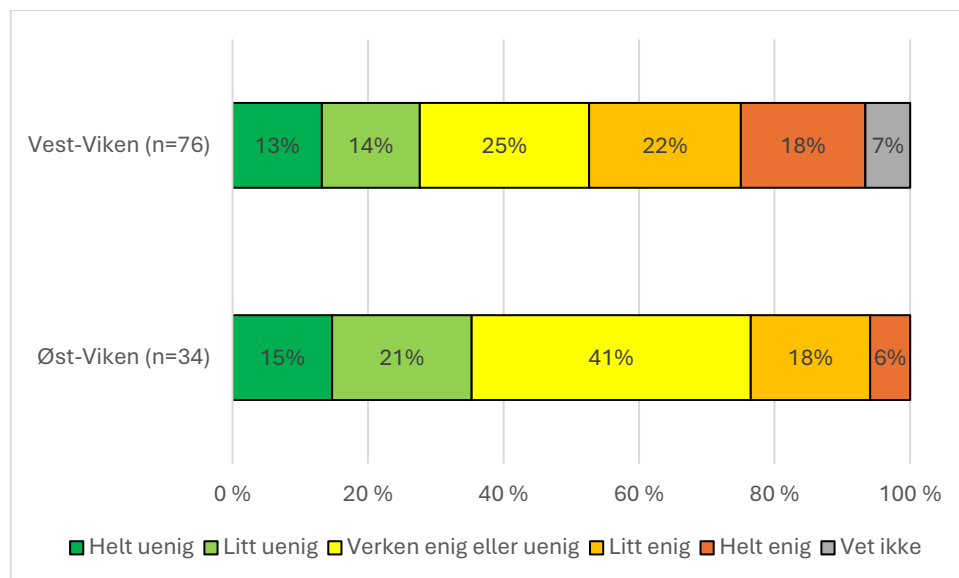
Treffsikkerheten er en forutsetning for å prioritere ressursbruken bedre, så i forlengelsen av disse spørsmålene har vi også spurt respondentene om de bruker mer eller mindre av arbeidstiden på oppgaver som tilfører sykefraværssakene verdi, ved å arbeide i tråd med metoden. Figur 8 viser at veilederne er påfallende usikre, og en høy andel svarer «vet ikke» i begge, men i tråd med mønsteret ellers er hovedtendensen mer positiv i Vest-Viken enn i Øst-Viken.

Figur 8: Bruker du mer eller mindre av arbeidstiden på oppgaver som tilfører sykefraværssakene verdi, ved å arbeide i tråd med den nye metoden?



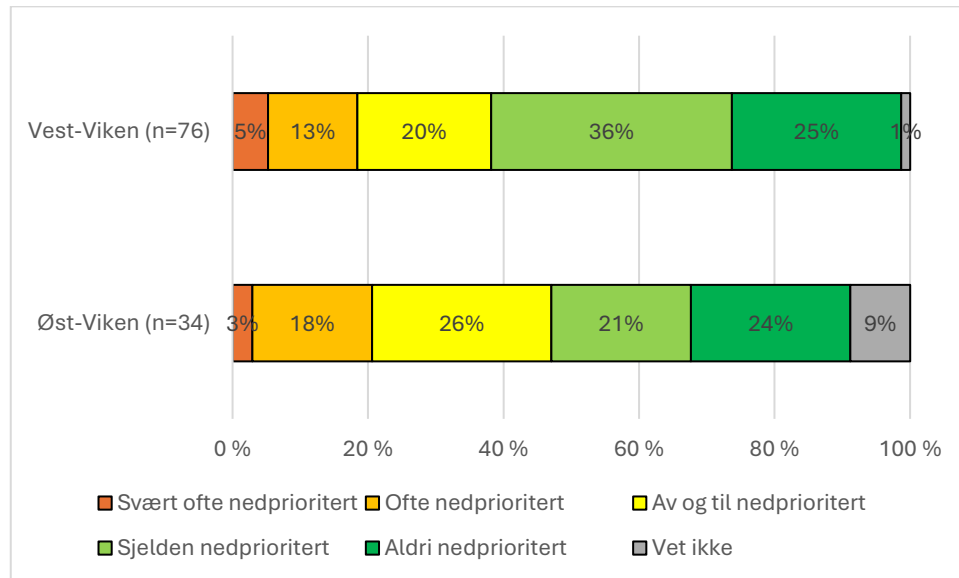
Vi kan likevel ikke tolke disse svarene isolert fra konteksten med manglende fagsystemstøtte og at man i utprøvingen derfor har måttet bruke mye tid på manuelle arbeidsoppgaver. Derfor har vi også stilt et negativt formulert spørsmål om de opplever at de manuelle arbeidsoperasjonene er så tidkrevende at de tilfører sakene mindre verdi enn før den nye metoden ble innført. I Figur 9 ser vi at flere har svart bekreftende på dette i Vest-Viken enn i Øst-Viken. Dette framstår i noen grad som en selvmotsigelse: Enten tilfører man sykefraværssakene *mer* verdi med den nye metoden eller så tilfører man *mindre* – ikke begge deler samtidig. Ser vi svarfordelingen i sammenheng med hvordan respondentene ellers har svart, framstår det som at spørsmålet har vært krevende å tolke for respondentene og at de har sagt seg enig i at manuelle arbeidsoppgaver er tidkrevende, men ikke nødvendigvis i at de tilfører sakene mindre verdi.

Figur 9: Manuelle arbeidsoperasjoner er så tidkrevende at jeg tilfører sakene mindre verdi enn før den nye metoden ble innført.



Vi har også spurt hvor ofte veilederne har nedprioritert å sende ut profileringsspørsmålet i løpet av det siste halve året, til fordel for andre arbeidsoppgaver. Svarene i Figur 10 viser at veilederne i begge regioner i overveiende grad opplever å ha vært tro mot metoden i dette henseendet, dog i noe større grad i Vest-Viken enn i Øst-Viken.

Figur 10: Hvor ofte har du i løpet av det siste halve året nedprioritert utsendelse av profileringsspørsmål til fordel for andre arbeidsoppgaver?



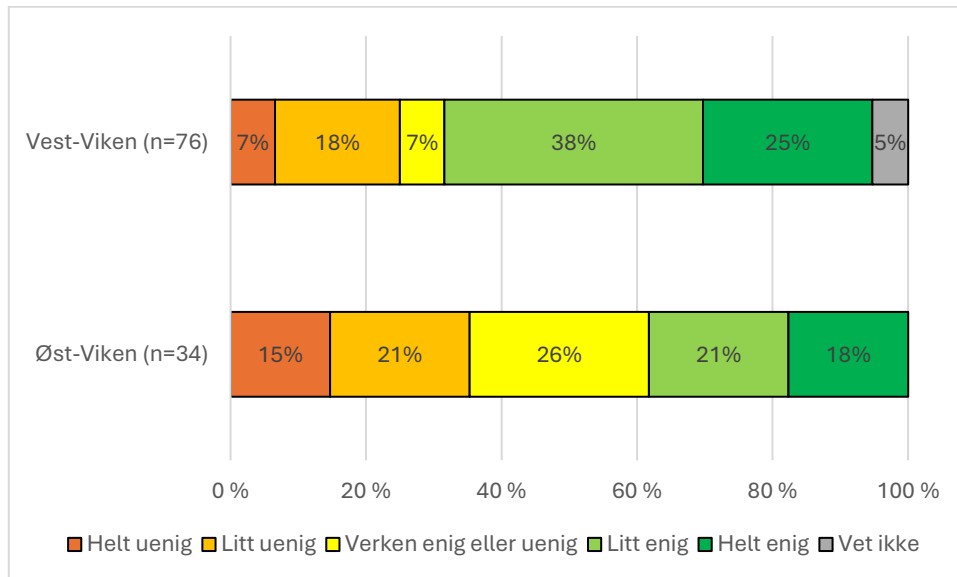
Sett under ett gir svarfordelingene innenfor dette temaet støtte til vårt inntrykk fra de kvalitative dataene vi har innsamlet blant Nav-veiledere i Vest-Viken (Oxford Research og NORCE, 2025, s. 17–18), av at profileringen har bidratt til å frigjøre noe tid til tettere oppfølging (jf. Figur 2 og Figur 8), men at mye av dette er blitt spist opp av tidkrevende manuelle operasjoner (jf. Figur 9) og grundigere kartlegging av personer som viser seg å ikke ha behov for tett oppfølging (jf. Figur 7).

3.1.3 Innvirkning på tiltaksbruk for jobbmobilitet

Et tydelig funn fra veilederintervjuene som ble presentert i delrapporten er at mange rapporterte om at de kom raskere i posisjon til å sette i gang en reell dialog om jobbmobilitet.

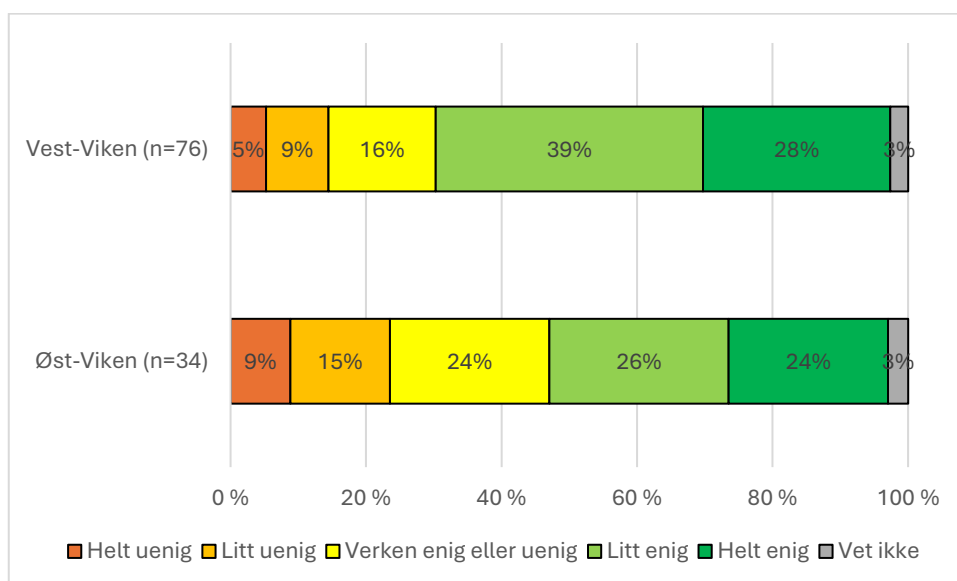
Derfor er det et meget sentralt spørsmål om hva som er hovedtendensen i oppfatninger blant Nav-veiledere når det gjelder metodens innvirkning på hvor tidlig dialogen om jobb-bytte kan komme i gang. I Figur 11 ser vi at 63 prosent av veilederne i Vest-Viken sier seg enig i påstanden om at sykmeldte med behov for jobbmobilitet blir raskere innstilt på å bytte jobb med den nye metoden. Oppfatningene er mer delte i Øst-Viken, med en svak tendens mot enighet (39 %).

Figur 11: Sykmeldte med behov for jobbmobilitet blir raskere innstilt på å bytte jobb med den nye metoden



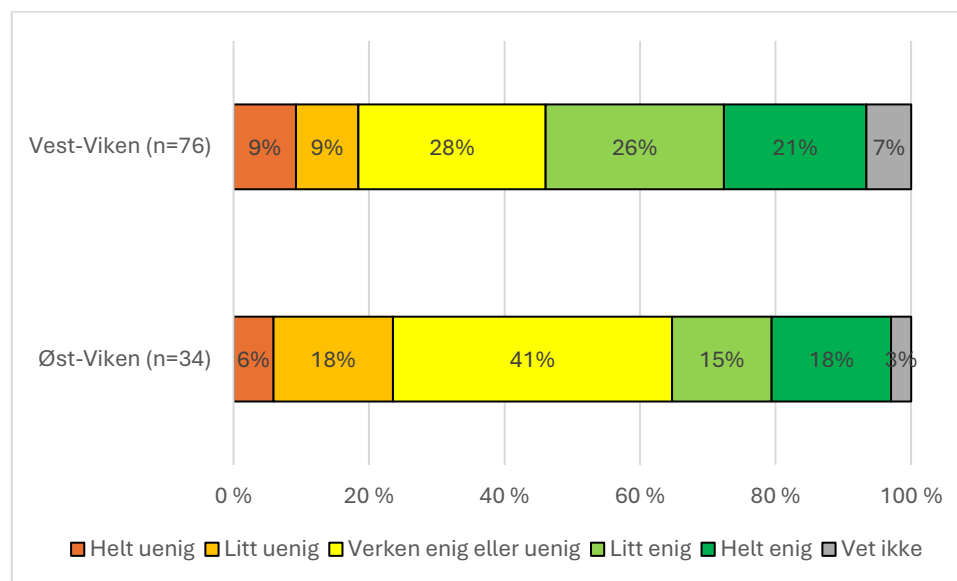
Mønsteret ligner det som framkommer i Figur 12, der vi ser om Nav-veiledere oppfatter å komme tidligere i posisjon til å lansere mulighetene for å benytte arbeidsmarkedstiltak. Nav forvalter en rekke arbeidsrettede tiltak (og virkemidler) som kan benyttes enkeltvis eller i kombinasjon for å støtte opp under en prosess med avklaring av arbeidsevne, kvalifiseringsløp og/eller å skaffe nytt arbeid, for å sikre en mer stabil tilknytning til arbeidslivet (Oslo Economics, Proba Samfunnsanalyse og Frischsenteret, 2024). De fleste (67 %) oppgir at de tilbyr arbeidsrettede tiltak raskere med den nye metoden i Vest-Viken og det mener også halvparten av veilederne i Øst-Viken.

Figur 12: Jeg tilbyr arbeidsrettede tiltak raskere med den nye metoden



Tendensen er noe svakere for hvorvidt veiledere oppfatter å tilby arbeidsmarkedstiltak i større omfang enn før. Figur 13 viser at kun 47 prosent sier seg enig i denne påstanden i Vest-Viken og 33 prosent i Øst-Viken. Altså ser det ut til at metoden i større grad påvirker tidspunktet for oppstart av tiltak for personer med usikre jobbutsikter, snarere enn hvor mange saker man tilbyr det i.

Figur 13: Jeg tilbyr flere arbeidsrettede tiltak med den nye metoden

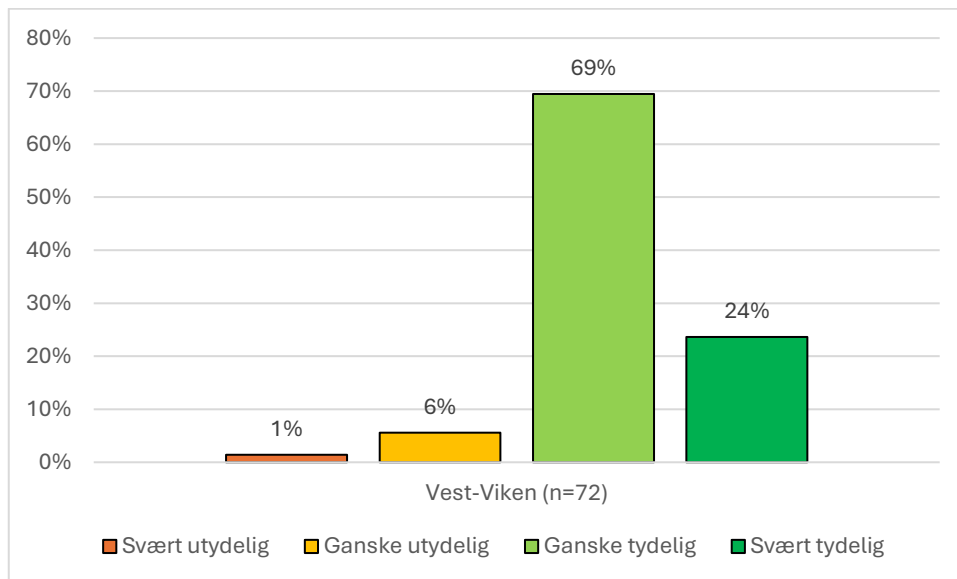


I det videre presenterer vi resultater fra deler av spørreundersøkelsen som kun har vært rettet mot én av regionene, først om hvilke oppfatninger veiledere i Vest-Viken har om den regionale oppfølgingsenheten (ROE), og deretter om implementeringskvalitet og opplevd arbeidssituasjon i Øst-Viken.

3.2 Oppfatninger om ROE i Vest-Viken

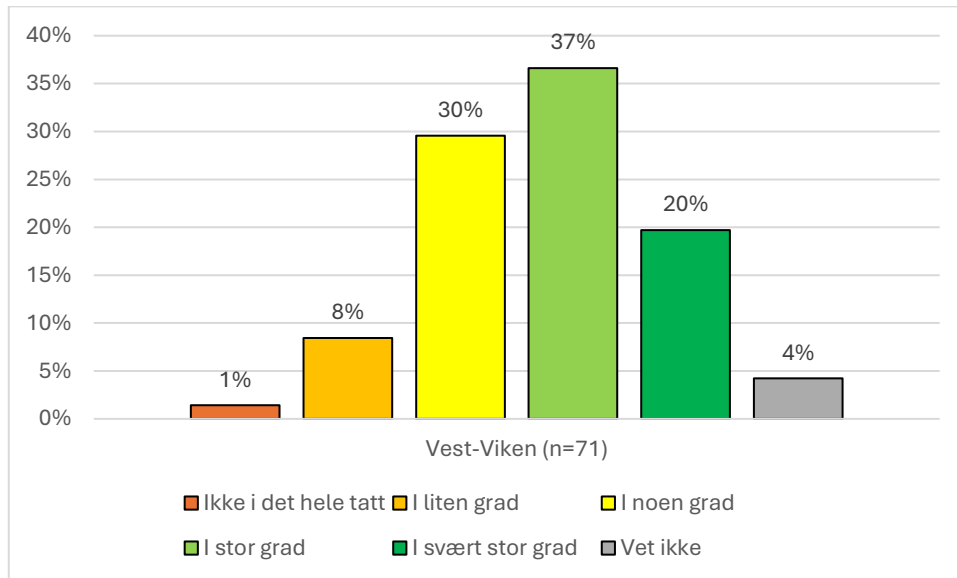
Som nevnt i innledningen til kapittelet, har opprettelsen av en regional enhet som skal håndtere de nedprioriterte sykmeldingssakene vært en påfallende forskjell mellom de to regionale utprøvingene. ROE overtar saker der svar på profileringsspørsmål, opplysninger i sykmelding, og sykefraværshistorikk samt eventuell kartlegging ender med at Nav vurderer at den sykmeldte ikke har behov for tett oppfølging. Gjennom den kvalitative datainnsamlingen vi gjennomførte tidligere i følgeevalueringen, kom det fram at en del veiledere hadde opplevd usikkerhet knyttet til hvilke saker man skulle sende fra seg og hvilke man skulle beholde på egen benk og kartlegge nærmere. Figur 14 viser at denne problemstillingen er blitt mindre aktuell, ettersom det nå kun er 7 prosent som oppfatter det som utydelig hvilke saker som skal oversendes til ROE i Vest-Viken. Det store flertallet oppfatter dette som ganske tydelig.

Figur 14: Hvor tydelige eller utydelig er det for deg hvilke saker som skal oversendes til ROE?



En forutsetning for at veiledere skal være villige til å sende fra seg saker til en annen oppfølgingsenhet, er at de har tillit til at sakene blir fulgt opp på en ordentlig måte. Dette ble blant annet tematisert i evalueringen av Nasjonal oppfølgingsenhet (NOE), der mange veiledere hadde et godt inntrykk av oppfølgingen som gis, mens en del andre pekte på at det var for lite oppfølging i NOE og at kvaliteten på dialogen ikke var god nok, eksemplifisert ved at brukere i NOEs oppfølging kom inn på kontoret med spørsmål de ønsket å stille til en veileder (Proba samfunnsanalyse, 2025, s. 54). I Figur 15 kommer det fram at de fleste veilederne (57 %) har stor grad av tillit til ROEs håndtering av sakene.

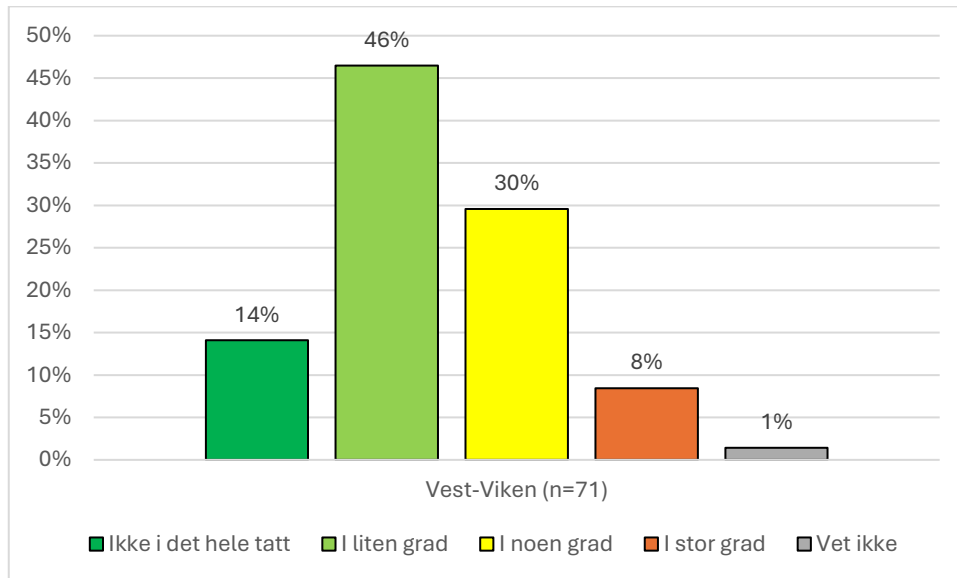
Figur 15: I hvilken grad har du tillit til at sakene du sender over til ROE blir godt nok ivaretatt av veilederne der?



En medvirkende årsak til at veiledere er opptatt av kvaliteten på oppfølgingen brukeren mottar når de sender saken fra seg er knyttet til muligheten for at saken kommer i retur til Nav-kontoret og deres egen benk. Også her kan det være verd å peke på erfaringene med NOE, der en del veiledere oppga at NOE-brukere blir gående passive i NOE-perioden, slik at det krever mer innsats å få saken inn i et konstruktivt spor når de blir returnert til kontoret (Proba samfunnsanalyse, 2025, s. 56).

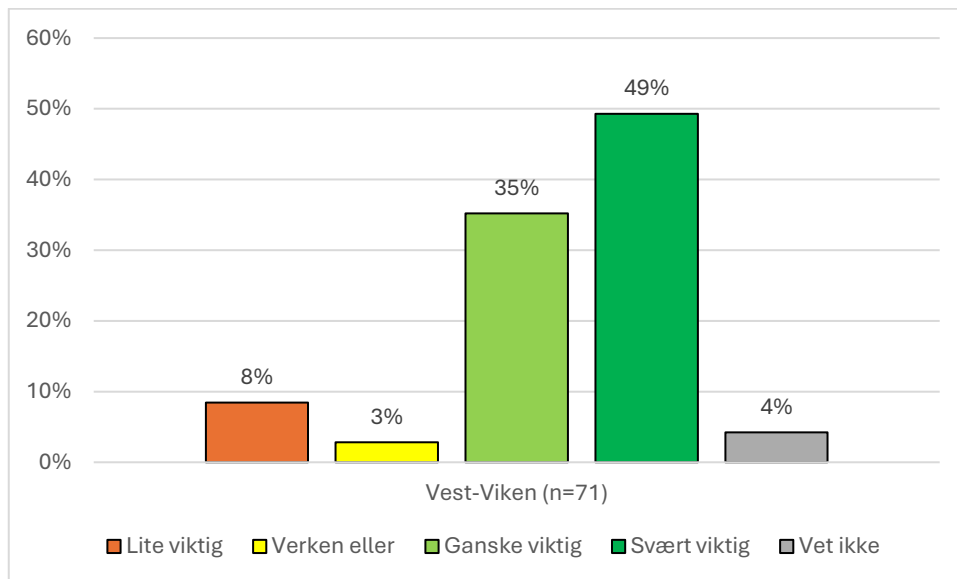
I vår spørreundersøkelse har vi ikke spurt direkte om veiledere opplever det som krevende å overta saker fra ROE, men vi har spurt om i hvilken grad de opplever omfanget av saker som kommer i retur fra ROE som problematisk. Et flertall (60 %) oppgir at de i liten grad opplever omfanget som et problem. I den forbindelse kan det pekes på at i perioden undersøkelsen ble gjennomført var det kort tid siden ROE var blitt «fulltallige», i den forstand at de hadde veilederkapasiteten som det var planlagt at de skulle ha. Siden enheten arbeider desentralisert, er det dessuten et moment at noen Nav-kontor hadde en «lokalt tilgjengelig» ROE-veileder på sitt eget kontor, imens andre hadde noe større avstand til ROE-veilederen som dekket deres område. Det kan også ha bidratt til å innvirke på informasjonsutveksling i overleveringen og kontinuiteten i oppfølging.

Figur 16: I hvilken grad opplever du omfanget av sykefraværssaker som kommer i retur fra ROE som problematisk?



Når det gjelder vurderingen av om ROE bare har vært «kjekt å ha» eller en viktig forutsetning for å lykkes med metoden, mener et overveldende flertall (84 %) at ROE har vært viktig. I det kvalitative datamaterialet vi presenterte i delrapporten, ble bidraget fra ROE også i stor grad trukket fram som en avlastning for veilederne. Særlig viktig framstod det at ROE tar seg av saker som ikke krever mye arbeid, men som bidrar til en psykologisk byrde i form av «støy» fra oppgaver som dukker opp på benken (Oxford Research og NORCE, 2025, s. 28). Vårt inntrykk, av at tilstedeværelsen av ROE kan være en faktor som bidrar til å forklare forskjellene mellom Vest-Viken og Øst-Viken i oppfatningene av metoden, styrkes av resultatene fra spørreundersøkelsen.

Figur 17: Hvor viktig mener du ROE er for å lykkes med metoden?



Til sist i kapittelet kommer vi nå til å presentere noen svarfordelinger på spørsmål som kun er stilt i Øst-Viken i vår undersøkelse. Spørsmålene er hentet fra en intern Formsundersøkelse rettet mot veiledere i Vest-Viken, fra regionkontoret. Vi kommer derfor til å kommentere resultatene i Øst-Viken opp mot den interne undersøkelsen i Vest-Viken.

3.3 Opplevd implementeringskvalitet og arbeidssituasjon i Øst-Viken

I forbindelse med utviklingen av spørreskjemaet fikk prosjektteamet tilsendt resultater fra en intern spørreundersøkelse som ble gjennomført blant veiledere i Vest-Viken i to runder: først i februar 2024 og deretter i oktober 2024. Vi valgte å benytte noen av disse spørsmålene overfor veiledere i Øst-Viken, men prioriterte ikke å gjenta disse i Vest-Viken for å begrense mengden spørsmål⁵. I det videre sammenligner vi svarene i Øst-Viken med den første undersøkelsen. Vi oppfatter at Vest-Viken da var på det mest sammenlignbare implementeringsstadiet med situasjonen i Øst-Viken på utsendelsestidspunktet.

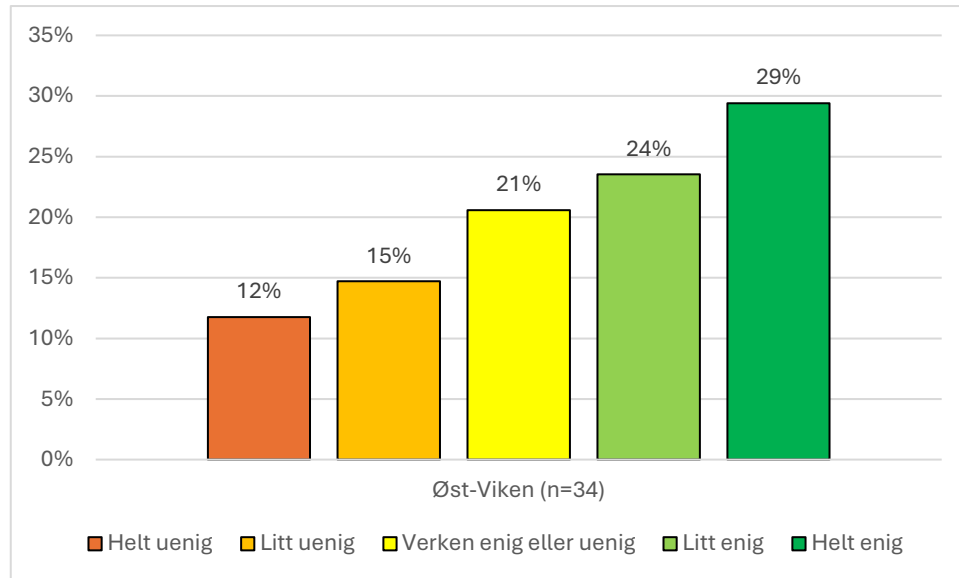
Et viktig aspekt ved implementeringskvalitet handler om ledelse og styring. For å lykkes med en endringsprosess er man avhengig av at ledelsen setter retning, motiverer og sørger for å allokere ressurser som muliggjør endringen. Figur 18 viser 54 prosent opplever at lederen deres fronter og prioriterer den nye metoden, mens 27 prosent sier seg uenige i påstanden. Svaralternativene var formulert litt annerledes i Vest-Vikens undersøkelse⁶,

⁵ Veilederne i Vest-Viken svarte også på spørsmål om ROE.

⁶ 1 - Svært uenig, 2 - Uenig, 3 - Litt uenig, 4 - Litt enig, 5 - Enig, 6 - Svært enig

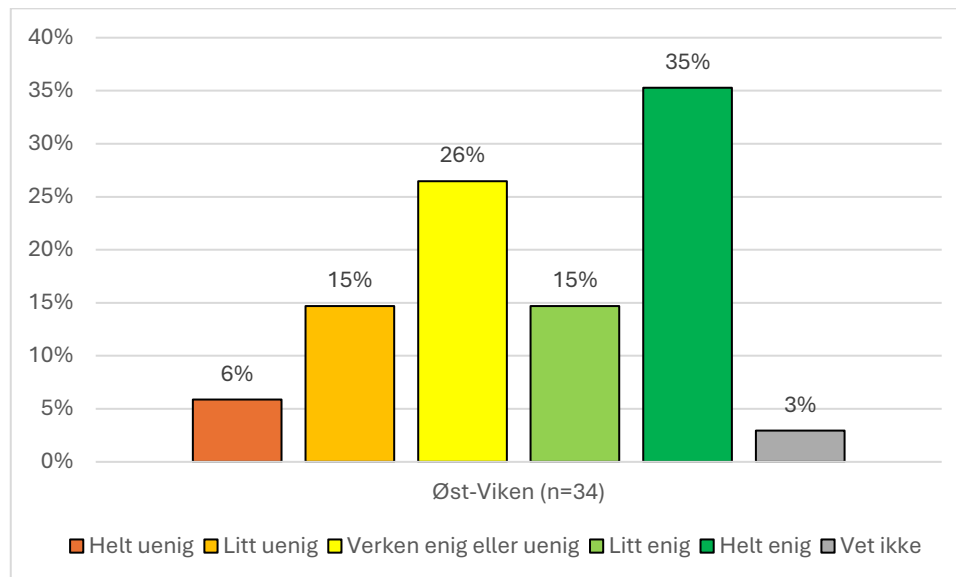
som en sekspunktskala uten et nøytralt midtpunkt. Om vi tar utgangspunkt i dem som sa seg enige eller svært enige, var det i februar 2024 74 prosent som var enige i påstanden i Vest-Viken – altså en differanse på 20 prosentpoeng. Lederforankringen ser altså ut til å ha vært betydelig bedre i Vest-Viken.

Figur 18: Jeg opplever at min leder fronter og prioriterer den nye måten å følge opp de sykmeldte på



Kompetanse er en annen viktig dimensjon når man skal gjennomføre endringer i en organisasjon. Medarbeidere trenger tilstrekkelig opplæring for å være i stand til å endre på sin arbeidspraksis. I Figur 19 ser vi hvordan Nav-veilederne i Øst-viken stiller seg til påstanden om at de har fått god nok opplæring til å følge opp sykmeldte etter den nye metoden. Halvparten er enig i denne påstanden og 21 prosent er uenige. Svarfordelingen ligner ganske mye på den vi kunne observere i Vest-Vikens interne undersøkelse. Også her er svaralternativene litt forskjellige, men totalt sa 22 prosent seg uenige i påstanden, mens 22 prosent sa seg litt enige og 41 sa seg enige eller svært enige.

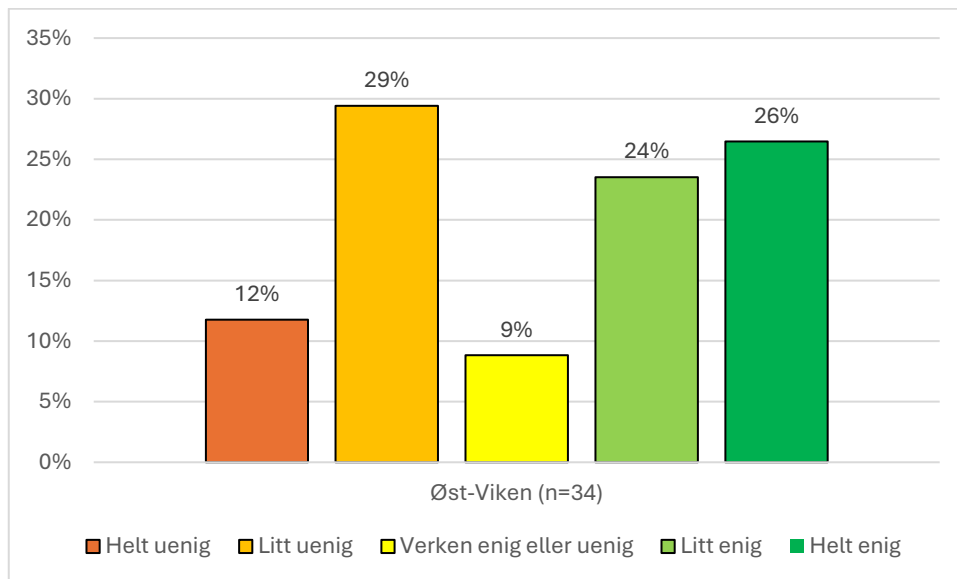
Figur 19: Jeg opplever at jeg har fått god nok opplæring til å starte å følge opp sykmeldte etter den nye metoden



Faglig skjønnsutøvelse er en viktig del av veilederrollen i Nav. En del av bakgrunnen for retningsvalget om mer «myndige og løsningsdyktige Nav-kontor» som ble foretatt etter (Meld. St. 33 (2015–2016)), var en opplevelse av for stor grad av detaljstyring på aktivitetsnivå i mål- og resultatstyringssystemet. I implementeringen av retningsvalgene på Nav-kontor ble det vektlagt at Nav-veileder bør ha muligheten til å utøve faglig skjønn innenfor klare rammer. Det er samtidig en spenning mellom skjønnsutøvelse og individuell tilpasning på den ene siden og standardisering og likebehandling på den andre (Fossestøl et al., 2020, s. 18). Verdien av at beslutninger fattes basert på en helhetsvurdering, med nærhet til brukeren, kan være høy i mange tilfeller. Likevel må ikke dette føre til vilkårlig forskjellsbehandling: Hvis noen sanksjoneres mens andre mottar støtte, avhengig av hvilken Nav-veileder de får, blir det åpenbart problematisk.

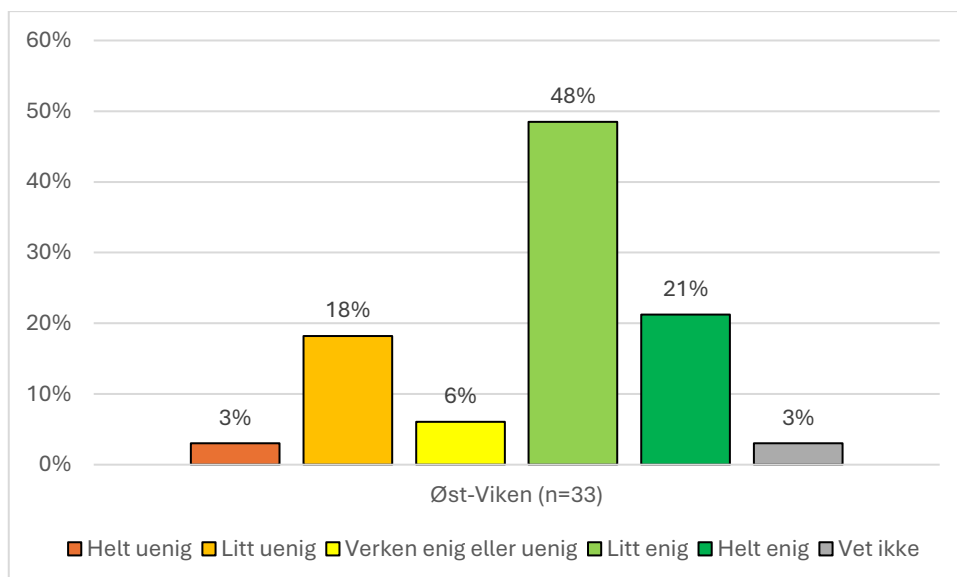
Som det framgår av Figur 20, er Nav-veilederne forholdsvis polariserte i sine oppfatninger om hvorvidt metoden lar dem utføre sykefraværsoppfølgingen slik de mener er best. Halvparten er enige i påstanden, mens 41 prosent er uenige. I den tilsvarende undersøkelsen fra Vest-Viken var det kun 20 prosent som sa seg uenige i påstanden. Nav-veiledere i Vest-Viken opplevde altså mer handlingsrom, til tross for at styringen fra regionkontorets side var strammere. Vi mener det er nærliggende å tolke resultatene i lys av at mange av de fagansvarlige og veilederne i Øst-Viken oppfattet at meldingen med profileringsspørsmål ved åtte uker skulle erstatte vurderingen av aktivitetskravet, slik at de ble «pålagt» å se bort fra lovverket.

Figur 20: Jeg opplever å ha handlingsrom til å utføre sykefraværsoppfølgingen slik jeg mener er best



Et vedvarende problem i sykefraværsoppfølgingen har vært at Nav-veilederne har store brukerporteføljer og mange fagsystemer å forholde seg til. Dette har gjort det krevende å holde oversikt over brukerne og oppfølgingsoppgavene. Innføringen av det nye fagsystemet, Modia Syfo, har bidratt til å avhjelpe denne situasjonen, men det har også vært en gevinst man har ønsket å realisere gjennom metoden. Figur 21 viser at 69 prosent av veilederne i Øst-Viken er enige i at de har god oversikt over sin brukerportefølje. Det er ganske likt som i Vest-Viken der 63 prosent har sagt seg enige i påstanden.

Figur 21: Jeg opplever å ha god oversikt over min brukerportefølje i dag



3.4 Oppsummering

Overordnet viser svarene et klart mønster der veilederne i Vest-Viken stiller seg mer positive til metoden enn kollegene sine i Øst-Viken. Likevel er det også i Øst-Viken flere som mener metoden bør innføres i hele Nav med fagstøtte, enn som mener den ikke burde det. I Vest-Viken oppfatter veilederne at de ender opp med å kartlegge for mange (falskt positive), mens man i Øst-Viken er bekymret for at for mange går under radaren (falskt negative). I likhet med funnene i delrapporten, vises også en tydelig tendens til at veilederne i Øst-Viken er mer bekymret for kontrollen av sykepengevilkår enn i Vest-Viken, men også der er det en del som mener portvokterfunksjonen kan bli svekket. Veilederne er mer samstemte, også på tvers av regioner, om at metoden gjør at de kommer tidligere i posisjon til å lansere jobbmobilitet som tema og tilby arbeidsrettede tiltak til sykmeldte som trolig ikke kan fortsette i sin nåværende jobb.

Det framgår fra resultatene om ROE at veilederne i Vest-Viken både oppfatter det som tydelig hvilke brukere de skal sende fra seg og har tillit til at de følges opp på en ordentlig måte. Returer fra ROE oppfattes heller ikke som et stort problem. Alt i alt vurderer et stort flertall at ROE har vært en viktig forutsetning for å lykkes med metoden.

Når det gjelder erfaringer med implementeringen og den opplevde arbeidssituasjonen i Øst-Viken, er den mest påfallende forskjellen graden av lederstøtte: Veiledere i Øst-Viken sier seg i langt mindre grad enige i at deres leder fronter og prioriterer metoden enn i Vest-Viken. Ellers oppfatter omtrent like mange (ca. halvparten) at de hadde fått tilstrekkelig opplæring og et flertall opplever at de har god oversikt over sin brukerportefølje i begge regioner. Handlingsrommet til å utøve faglig skjønn ble oppfattet som større i Vest-Viken, til tross for en strammere styring fra regionkontoret.

4 Brukerperspektivet

I dette kapittelet presenterer vi brukerperspektivet på behovsbasert oppfølging i Vest-Viken. Datagrunnlaget for dette kapittelet er hentet fra en spørreundersøkelse som ble gjennomført i form av en tilleggsmodul til Personbrukerundersøkelsen 2025 og kvalitative intervjuer med sykmeldte. Alle respondenter til spørreundersøkelsen er fra Vest-Viken og hadde – enten ved uttrekkstidspunkt eller ved tidspunkt for gjennomføring av undersøkelsen – vært i kontakt med Nav angående søknad om sykepenger. De som hadde søkt om sykepenger siste 12 mnd., men som ved siste kontakt med Nav hadde søkt om uføretrygd, ble imidlertid utelatt.

Det kvalitative materialet består av seks individuelle intervjuer med sykmeldte som hadde rapportert om lave jobbforventninger og to intervjuer var med sykmeldte som hadde høye forventninger om å komme tilbake i jobb. Skillet mellom høy og lav forventning ble satt til å være tilbake i jobb innen 26 uker. Sitatene i teksten er markert utfra hvilken kategori informantene tilhører. Metoden er detaljert beskrevet i kapittel 2.1.

Kapittelet er tematisk inndelt, slik at vi først redegjør for resultater fra spørreundersøkelsen, før vi supplerer med funn fra de kvalitative intervjuene som utdyper og nyanserer de kvantitative analysene. Først redegjør vi for hvordan sykmeldte har oppfattet meldingen med profileringsspørsmål, deretter hvordan de har opplevd kontakten med Nav, hvordan de vurderer sine egne jobbutsikter og til sist hvordan de har opplevd samarbeidet med arbeidsgiver og sykmelder og de ulike partene seg imellom.

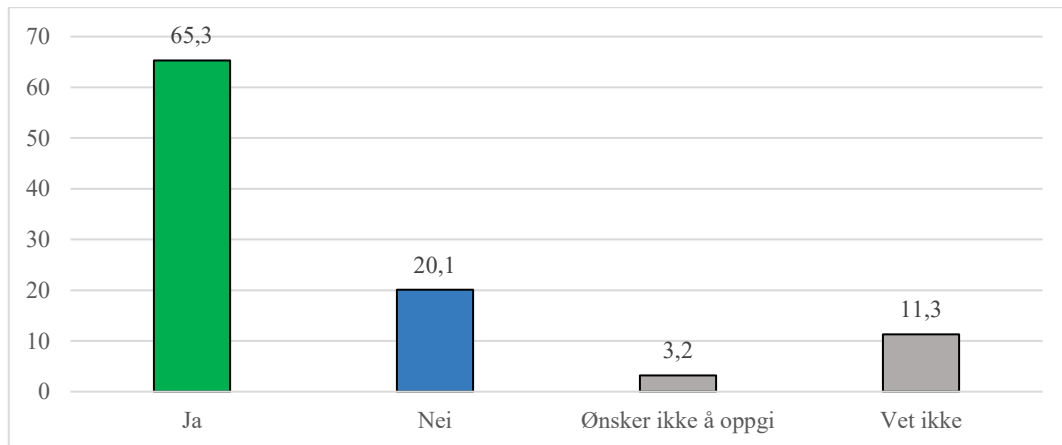
4.1 Melding fra Nav-veileder om jobbforventninger

Målet med undersøkelsen i Vest-Viken var først og fremst å belyse hvordan metoden med å kartlegge de sykmeldtes jobbforventninger ble mottatt og oppfattet. Aller først ble respondentene derfor spurt om de hadde mottatt en melding som omhandlet deres forventninger til å komme tilbake arbeid. Figur 22 viser at 65,3 % av de sykmeldte har svart «ja» på dette spørsmålet. 11,3 % har svart «vet ikke».

Av de som svarte «ja» på spørsmålet, er 3,9 % (n=24) registrert under regional oppfølgingsenhet (ROE). Det vil si at disse har oppgitt til Nav at de har høye forventninger om å komme tilbake i jobb. Øvrige (96,1 %) av de som sier at de har mottatt en slik melding, er dermed kategorisert med lave jobbforventninger hos Nav. Vi

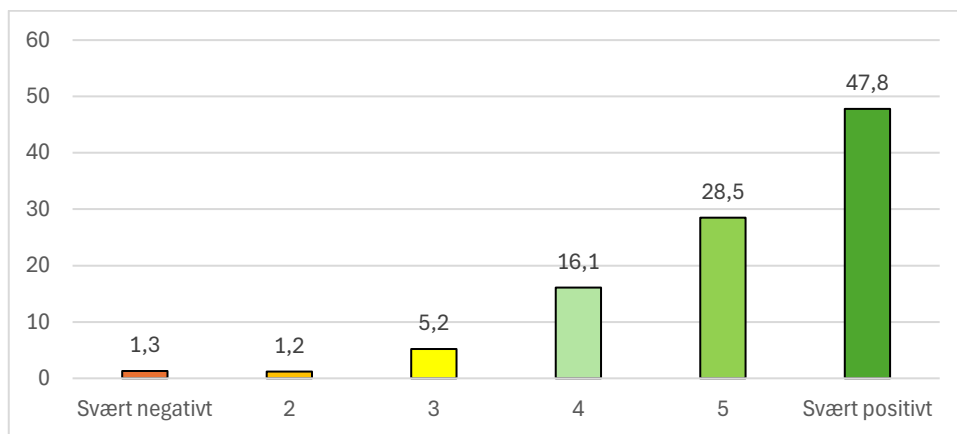
undrer oss over disse tallene, som virker unaturlig skjevfordelt. Vi antar at dette er en feil, noe som er diskutert og begrunnet i kapittel 2.4.

Figur 22: I forbindelse med det siste sykefraværet: Har du mottatt melding fra Nav-veilederen din med spørsmål om blant annet hvor sannsynlig det er at du kommer tilbake i jobben du ble sykmeldt fra? (%) (n=942)



De som svarte «ja» på forrige spørsmålet (les: har fått melding om jobbforventninger), har videre fått spørsmål om hvordan de opplevde denne meldingen. Svarene er gitt i Figur 23, som viser at ca. 76 % opplevde meldingen positivt (les: summen av søyle 5 og 6). Det er få respondenter som opplevde meldingen negativt.

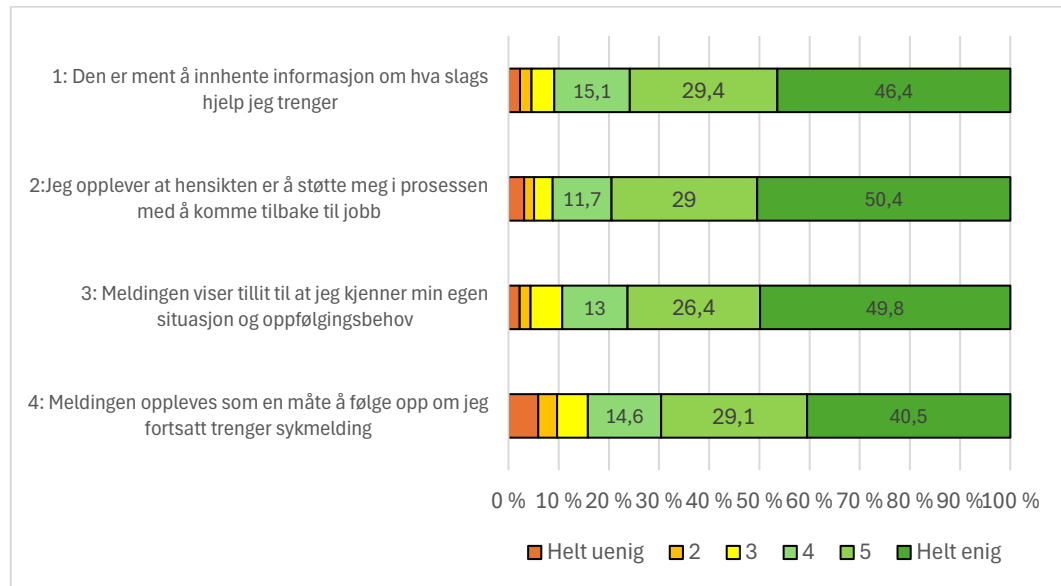
Figur 23: Hvis «ja» på «Har du mottatt melding fra Nav-veilederen din (...)»?»: Hvordan opplevde du meldingen fra Nav-veilederen din? (%) (n=601)



Respondentene som har bekreftet å ha fått en melding fra Nav har også blitt bedt om å ta stilling til fire påstander om denne meldingen. Resultatene av dette er vist i Figur 24. Høy grad av enighet i påstandene viser at respondentene stort sett ser en positiv hensikt av meldingen, og at de anser kartleggingen som å være til hjelp for dem selv. Minst enighet er det for påstanden «Meldingen oppleves som en måte å følge opp om jeg fortsatt trenger sykmelding», men det er ikke nødvendigvis et negativt resultat. Det viser snarere at

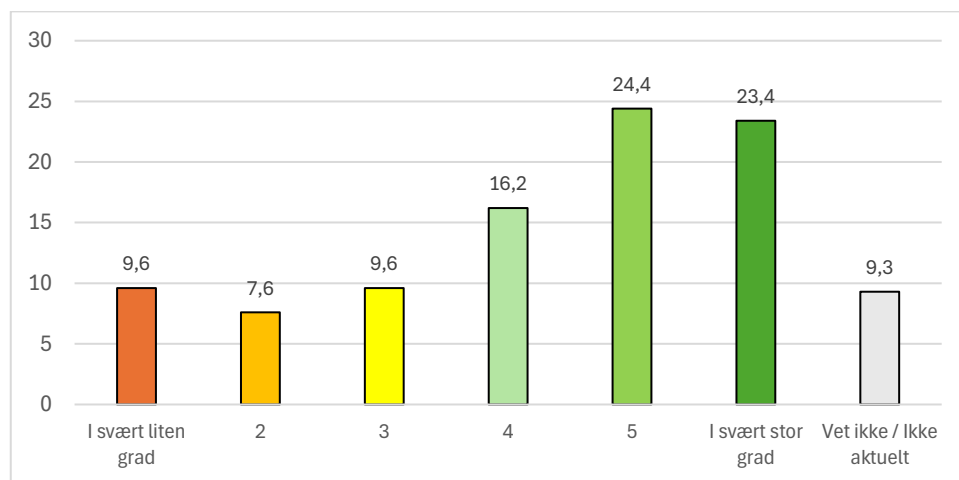
respondentene tolker meldingen som mer rettet mot deres personlige oppfølging (jf. påstand 2 og 3) enn som myntet på systemet.

Figur 24: Hvis «ja» på «Har du mottatt melding fra Nav-veilederen din (...)»: Hvor enig eller uenig er du i disse påstandene om meldingen fra Nav-veilederen (%) (n=616)



Respondentene har også blitt spurt om det er klart for dem (1=I svært liten grad, 6=I svært stor grad) hvordan Nav-veilederen bruker svarene som de har gitt på spørsmålet om jobbforventninger. Resultatet er vist i Figur 25, hvor vi ser at ca. 48 % i stor grad har klart for seg hvordan svarene brukes (les: summen av søyle 5 og 6).

Figur 25: Hvis «ja» på «Har du mottatt melding fra Nav-veilederen din (...)»: Er det klart for deg hvordan Nav-veilederen din bruker svarene dine på spørsmålene om sykefravær? (%) (n=616)

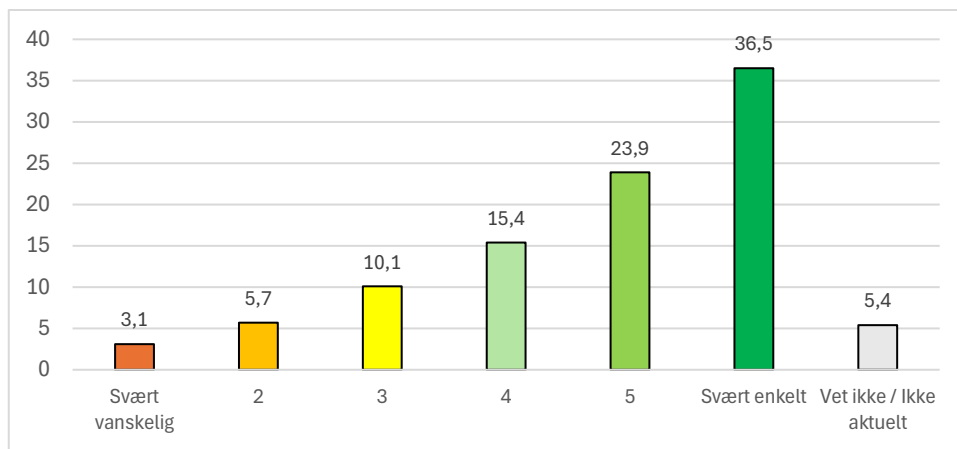


Nesten én av ti svarer at det «i svært liten grad» er klart for dem hvordan svarene brukes, og nesten like mange har svart «vet ikke/ikke aktuelt». Det kan med andre ord se ut som

at det hersker noe usikkerhet rundt bruken av svarene, selv om resultatene på de fire påstandene i Figur 24 (det forrige spørsmålet) stort sett var positive.

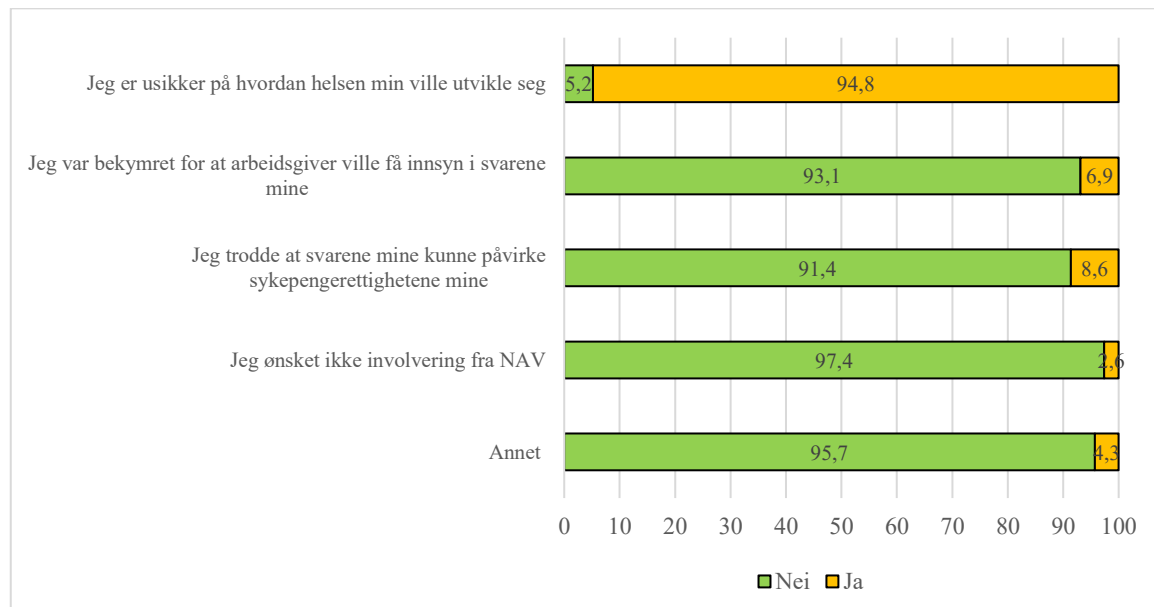
Det kan også se ut som at det ikke bare er enkelt å svare på spørsmålene om jobbforventninger. Figur 26 viser fordelingen på dette, og vi ser at størstedelen syntes dette var enkelt, men at det er en spredning i svarene på dette. 19 % har svart i kategoriene 1 (svært vanskelig) til 3.

Figur 26: Hvis «ja» på «Har du mottatt melding fra Nav-veilederen din (...)?: Hvor enkelt eller vanskelig var det å svare på spørsmålene fra Nav-veilederen om framtidig sykefravær? (%) (n=616)



De 19 % som syntes det var vanskelig å svare på spørsmålene (Figur 26) har fått et oppfølgingsspørsmål om hva som var grunnen(e) til at de ikke opplevde det som enkelt å svare på spørsmålene om framtidig sykefravær. Resultatene er vist i Figur 27.

Figur 27: Hvis kategori 1-3 på forrige spørsmål: Hva var grunnen(e) til at du ikke opplevde det som enkelt å svare på spørsmålene (om framtidig sykefravær)? (%) (n=116)



Nesten 95 % svarte at de var usikre på hvordan helsen skulle utvikle seg, noe som er en plausibel forklaring på hvorfor det var vanskelig å svare på spørsmålene om jobbforventninger. Det er imidlertid interessant å se at 6,9 % var bekymret for at arbeidsgiver skulle få innsyn i svarene deres. 8,6 % trodde dessuten at svarene de ga til Nav-veilederen om jobbforventninger kunne påvirke sykepengerrettighetene som de hadde. Vi har valgt å se nærmere på hvordan disse gruppene svarer på spørsmålene om samarbeid med ulike parter (se 4.4), og vi ser at de som var bekymret for at arbeidsgiver skulle få innsyn har generelt dårligere samarbeid med arbeidsgiver. Tilsvarende har de som var redd for påvirkning av sykepengerrettighetene dårligere samarbeid med Nav. De to gruppene utgjør veldig få personer, så en må være varsom med bastante konklusjoner om disse sammenhengene.

4.1.1 Liten kjennskap til praksisen med å kartlegge jobbforventninger

I intervjuene spurte vi om informantene kunne huske å ha blitt spurt om sine forventninger om å komme tilbake i jobb. Det er ikke alle vi har intervjuet som spesifikt husker å ha avklart sine jobbforventninger. Men flere refererer til at dette direkte eller indirekte har vært et tema i deres samtaler med Nav.

«Jeg kan ikke huske at det var noe spørsmål om noen eksakt dato – det var kun fokus på dialogmøte eller ei.»

Sykmeldt, lave jobbforventninger

«Det kan godt hende, men det husker jeg ikke helt. Det har skjedd så mye, er lenge siden. Skaden skjedde i 2022.»

Sykmeldt, lave jobbforventninger

Sitatene viser at det er vanskelig for brukeren å huske et konkret forventningsspørsmål, men synes å sammenblande det med andre tematikker, herunder om behov for dialogmøte. Tidsfaktoren synes også å spille inn. Dette er brukere med lave jobbforventninger som kan ha lang sykehistorie med flere kortere eller lengre sykefravær. For disse kan det være vanskelig å skille de ulike sykefraværene fra hverandre når det gjelder konkrete hendelser.

Men blant de som husker å ha blitt spurt om sine jobbforventninger, blir dette omtalt som et praktisk spørsmål, uten press. Brukerne forstår at Nav ønsker informasjon om når de kan ventes å være tilbake i arbeid, men de har ingen bestemt oppfatning av at dette er knyttet til et bestemt prosjekt hos Nav.

«Nav har spurt om det går fremover. «Regner du med å komme tilbake i jobb?» Så det har vært et samtaleemne. Uten noe press. Det har vært noen spørsmål som de har ønsket svar på.»

Sykmeldt, lave jobbforventninger

«Kan huske det ja. Jeg var i et møte hvor vi snakket om det. Vi ble enige sammen om at de ikke skulle pushe meg om å komme tilbake tidlig i arbeid. (...) Jeg måtte få pusten tilbake og en bekreftelse på å kunne gå tilbake. (...) Jeg fryktet et press, og det var jeg glad for at jeg slapp.»

Sykmeldt, lave jobbforventninger

Disse to sitatene viser sykmeldte som ikke har noe konkret minne om å skulle krysse av på et direkte spørsmål om egne jobbforventninger. Men at de i stedet relaterer dette til samtaler der tematikken blir berørt mer indirekte.

Den samme brukeren ble spurt om hva som var det viktigste i oppfølgingen hen fikk fra Nav, og vedkommende svarte: *«De hørte på meg og vi ble enige, uten at jeg kjente på et press om arbeidsdeltakelse. Det var veldig viktig for meg og gjorde dialogen bra og nyttig.»*

Noen opplevde kanskje at spørsmålet om jobbforventning var implisitt eller naturlig gitt. Én av de sykmeldte sa dette:

«Det har vært helt ok oppfølging for meg, men vet ikke hvor mye jeg kan forvente. Jeg elsker jobben min og vil tilbake. (...) Jeg trodde ikke det skulle bli en lang sykmelding – jeg var veldig innstilt på og motivert for å komme raskt tilbake i jobb, og det sa jeg nok også til Nav og på jobb.»

Sykmeldt, høye jobbforventninger

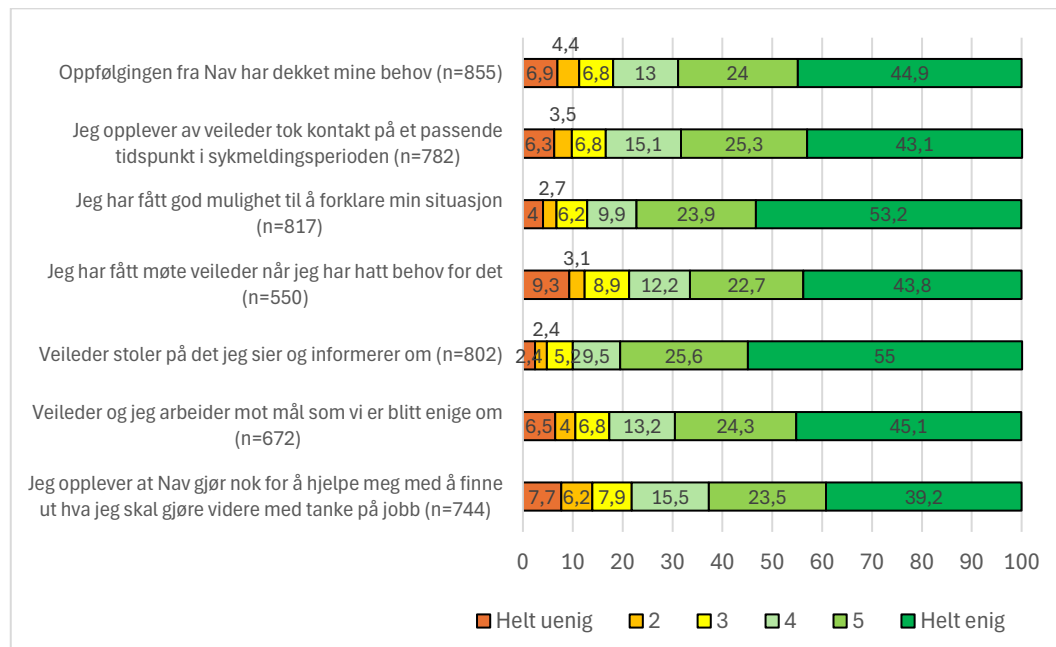
Sitatet viser at den sykmeldte ga uttrykk for sine høye jobbforventninger og motivasjon for å returnere til arbeid, uten å relatere dette direkte til de utsendte jobbforventningsspørsmålene.

4.2 Erfaringer fra kontakt med Nav

Alle respondentene i Navs personbrugerundersøkelse som har fått oppfølging fra Nav i forbindelse med sykmelding har fått følgende spørsmål: Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om kontakten med Nav når du er/har vært sykmeldt? (Skala 1=Helt uenig, 6=Helt enig).⁷ De har så tatt stilling til ni påstander om denne kontakten. Syv av disse er presentert i Figur 28, mens de to siste er presentert i Figur 29 og Figur 30. Legg merke til antallet respondenter som er gitt i parentes (n=). Dersom antallet er lavt, betyr det at en stor andel respondenter har ansett dette spørsmålet som «ikke relevant». Det er altså ikke den samme populasjonen som har besvart alle spørsmålene.

⁷ Vi har ikke informasjon om hva respondentene er sykmeldt for, men i undersøkelsen ble respondentene spurt om de hadde vært sykmeldt for lignende helseutfordringer de siste to årene. 39 % svarte bekreftende på dette.

Figur 28: Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om kontakten med Nav når du er/har vært sykmeldt? (7 påstander) (%)

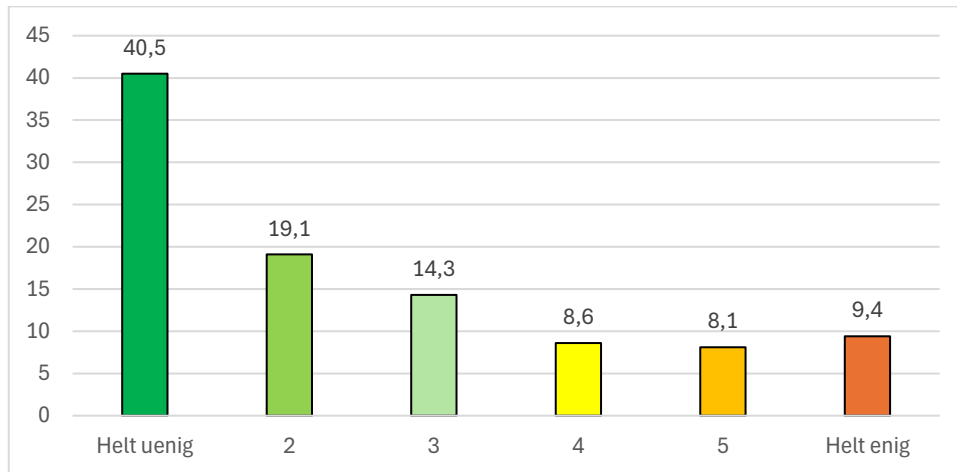


Det generelle inntrykket fra svarene gitt i Figur 28 er at respondentene er fornøyde med den oppfølgingen de har fått under sykmeldingsperioden. Spesielt er det høy grad av enighet for påstandene «Veileder stoler på det jeg sier og informerer om» og «Jeg har fått god mulighet til å forklare min situasjon». Mindre grad av enighet er det for «Jeg har fått møte veileder når jeg har hatt behov for det». Dette er imidlertid også den påstanden som færrest respondenter har svart på, noe som kan være et tegn på at de som ikke trengte så mye oppfølging har krysset av for «ikke relevant». Det er også noe uenighet i påstanden «Jeg opplever at Nav gjør nok for å hjelpe meg med å finne ut hva jeg skal gjøre videre med tanke på jobb».

De to siste spørsmålet i denne delen av skjemaet er såkalt *negativt ladet*. Det betyr at spørsmålet er stilt på en negativ måte, slik at det er positivt å være uenig i påstanden. Av Figur 29 ser vi at ca. 60 % er ganske eller helt uenig i at de trenger mye oppfølging fra Nav (les: summen av søyle 1 og 2). 17,5 % er ganske eller helt enige i at de trenger for mye oppfølging fra Nav i sykmeldingsperioden (les: summen av søyle 5 og 6). 23 % svarer at de er midt på treet enige i påstanden (søyle 3 og 4).

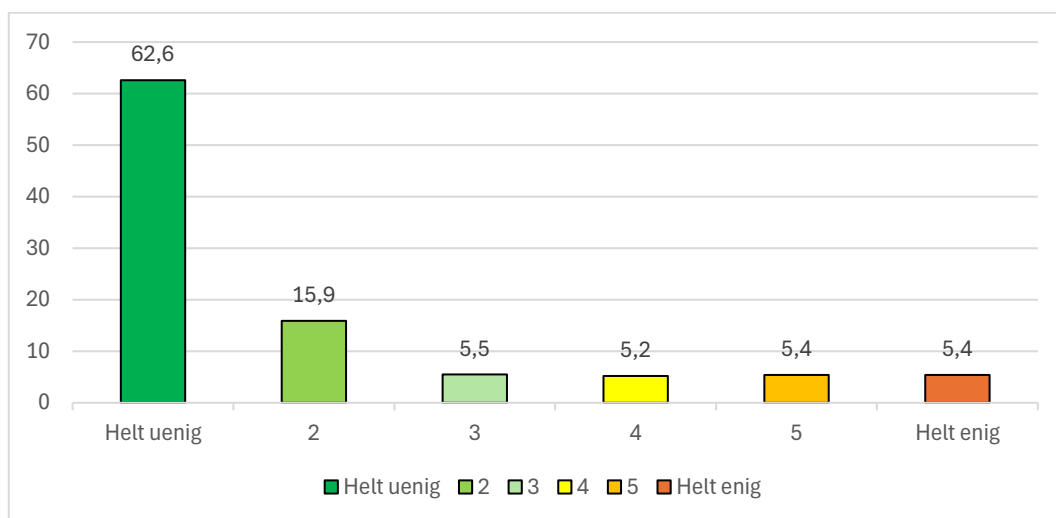
Svarene gitt på dette spørsmålet er kanskje ikke så overraskende, gitt at 39 % av respondentene oppga at de hadde vært sykmeldt for lignende forhold tidligere. Det kan derfor være naturlig at de trenger en del oppfølging fra Nav-veileder i sykmeldingsforløpet, for å redusere ytterligere sykefravær og kanskje finne nye løsninger. Dette utsagnet er imidlertid litt vanskelig å lese resultater utfra, ettersom det er opp til den enkelte å tolke hva *mye oppfølging* faktisk betyr i praksis.

Figur 29: Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om kontakten med Nav når du er/har vært sykmeldt? Påstand: Jeg har hatt behov for mye oppfølging fra Nav i sykmeldingsperioden. (n=768) (%)



Figur 30 viser fordelingen av respondenter som er uenige/enige i påstanden om at veileder ikke hadde tid til respondenten under sykmeldingen. En stor hovedvekt er uenig i påstanden, noe som betyr at de opplevde at Nav-veileder *hadde* tid til dem.

Figur 30: Jeg opplevde av veileder *ikke* hadde tid til meg (%) (n=724)



I Tabell 2 sammenligner vi resultatene fra Vest-Viken med landet som helhet. De to første kolonnene viser prosentandelen som har sagt seg enig i påstanden, i henholdsvis Vest-Viken og landet under ett. Vi har plassert dem som har svart 4, 5 eller 6 i kategorien «enig» og 1, 2 eller 3 er klassifisert som «uenig». Den siste kolonnen viser differansen i prosentpoeng mellom Vest-Viken og landet som helhet. Fra tabellen framkommer det at sykmeldte i Vest-Viken jevnt over er mer enige i påstandene, og differansene varierer fra rundt 4 til 8 prosentpoeng. Unntaket er den negativt formulerte påstanden («Jeg opplevde at veileder IKKE hadde tid til meg»), der sykmeldte i Vest-Viken er 3,4 prosentpoeng

mindre enige. Den gjennomsnittlige absolutte differansen er 5,5 prosentpoeng. Den største forskjellen finner vi i andelen som opplever at veileder tok kontakt på et passende tidspunkt i sykmeldingsperioden (7,9). Det er også relativt stor differanse knyttet til påstanden om at Nav gjør nok for å hjelpe den sykmeldte med å avklare jobbsiktene (6,7), at den sykmeldte har fått møte Nav-veileder ved behov (6,4) samt at Nav-veileder og den sykmeldte arbeider mot felles mål (6,2).

Tabell 2: Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om kontakten med Nav når du er/har vært sykmeldt (åtte påstander)? Enige i påstanden (svart 4-6) (%)

Påstand	Vest-Viken (%)	Norge (%)	Diff.
Oppfølgingen fra Nav har dekket mine behov (n=885 [Vest-Viken], n=2990 [Norge])	81,9	77,1	4,7
Jeg opplever at veileder tok kontakt på et passende tidspunkt i sykmeldingsperioden (n=782 [Vest-Viken], n=2509 [Norge])	83,5	75,6	7,9
Jeg har fått god mulighet til å forklare min situasjon (n=817 [Vest-Viken], n=2728 [Norge])	87	81,9	5,2
Jeg har fått møte veileder når jeg har hatt behov for det (n=550 [Vest-Viken], n=2015 [Norge])	78,7	72,3	6,4
Veileder stoler på det jeg sier og informerer om (n=802 [Vest-Viken], n=2618 [Norge])	90	86,3	3,7
Veileder og jeg arbeider mot mål som vi er blitt enige om (n=672 [Vest-Viken], n=2236 [Norge])	82,6	76,4	6,2
Jeg opplevde at veileder IKKE hadde tid til meg (n=724 [Vest-Viken], n=2425 [Norge])	16	19,4	-3,4
Jeg opplever at Nav gjør nok for å hjelpe meg med å finne ut hva jeg skal gjøre videre med tanke på jobb (n=744 [Vest-Viken], n=2536 [Norge])	78,2	71,6	6,7

4.2.1 Opplevelser av oppfølgingen fra Nav

De fleste vi har intervjuet er veldig fornøyd med oppfølgingen de har fått fra Nav. De omtaler dialogen med Nav som konstruktiv og støttende. Spesielt er det positivt å ha en egen kontaktperson, som selv tar kontakt og som er tilgjengelig for spørsmål og avklaringer. Det er viktig for de sykmeldte at Nav forstår deres situasjon og kjenner til deres utfordringer knyttet til helse og forhold på arbeidsplassen. Flere av de som er intervjuet har erfaring fra tidligere sykmeldinger, og flertallet av dem synes oppfølgingen er bedre nå.

Oppfølgingen fra Nav-veileder kan tilpasses den enkeltes situasjon. Det er imidlertid vanskeligere å komme utenom lovpålagte vilkårsvurderinger som medfører

gjennomføring av tiltak. Enkelte av de sykmeldte forteller om tiltak de må gjennomføre for å ha rett til videre støtte eller overgang til annen stønad, til tross for at konklusjonen er klar og kjent for Nav-veileder, eller at tiltaket ikke vil endre deres situasjon. En av de sykmeldte sier dette:

«Det er galskap å bruke penger på tiltak for meg når jeg er fast ansatt og lederen min sier at hun bare ønsker meg tilbake igjen, men jeg er for kronisk syk for det. Jeg har jo mulighet til å komme tilbake i så liten stilling som mulig. Jeg tenker jeg kunne fått litt tilpasning og ventet på at jeg ble bedre. Jeg tenker jeg kunne fått dispensasjon for å ikke dra på dette tiltaket. Pengene kunne blitt brukt annerledes.»

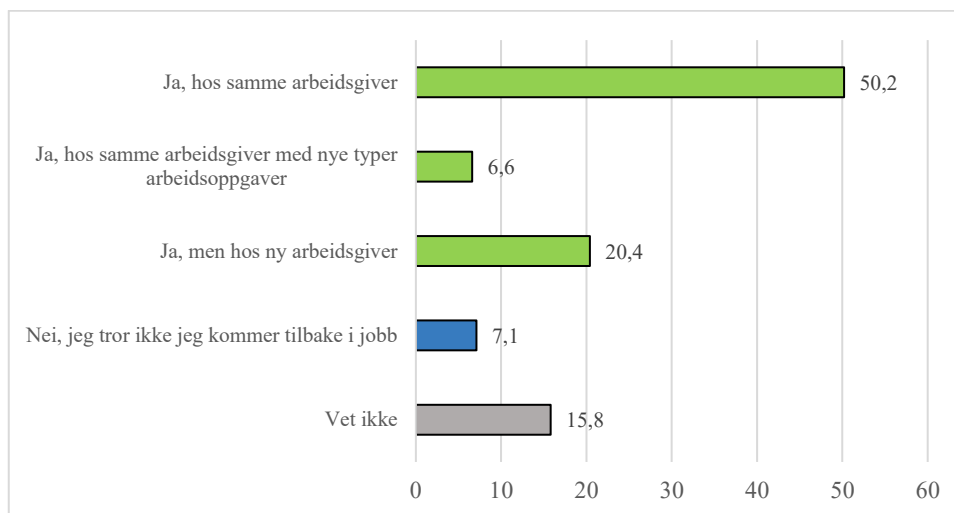
Sykmeldt/delvis ufør, har søkt om uførepensjon

Disse historiene peker på noen av dilemmaene som oppstår i skjæringspunktet mellom personlig oppfølging og et stort system, som Nav er. Den personlige tilpasningen settes pris på av den sykmeldte, samtidig som det kan oppstå frustrasjon – for begge parter – når lovverket og det tilhørende systemet innsnevrer handlingsrommet.

4.3 Jobbforventninger

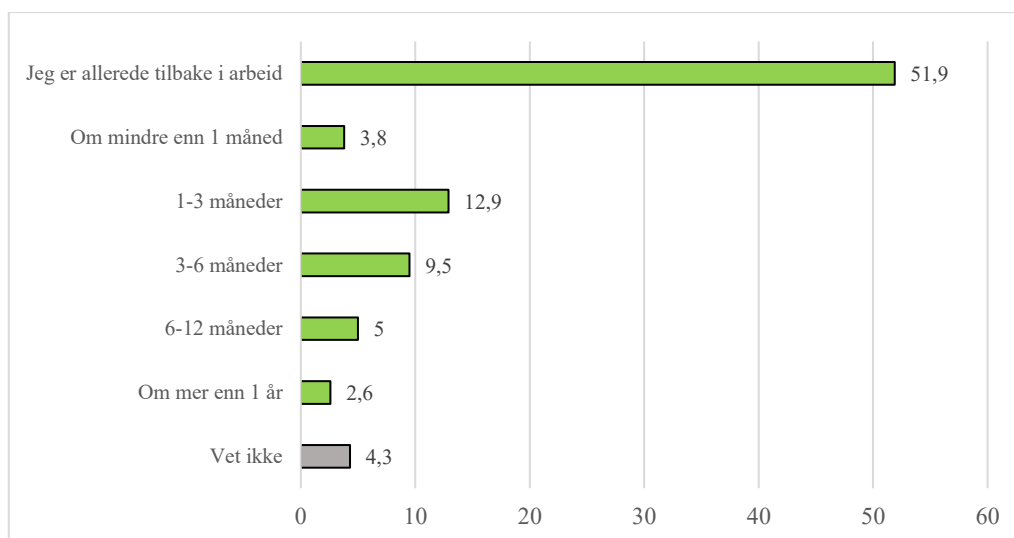
I undersøkelsen har vi stilt det samme spørsmålet som sykmeldte mottar fra Nav-veileder om jobbforventninger, med identiske svarkategorier. Respondentene kunne svare «ja» til at de forventet å komme tilbake i jobb på tre ulike måter, alt etter hvordan utsiktene var hos egen arbeidsgiver. Fordelingen på jobbforventningsspørsmålet er gitt i Figur 31, og vi ser at halvparten forventer å komme tilbake i jobb hos samme arbeidsgiver. 6,6 % tror at de kommer tilbake til samme arbeidsgiver, men med nye arbeidsoppgaver, mens 20,4 % tror at de kan komme tilbake i arbeid hos en ny arbeidsgiver. Kun 7,1 % tror ikke at de kommer tilbake i jobb, og av disse er 65 % 60 år eller eldre, noe som er signifikant høyere enn for de andre kategoriene. 54 % av disse har søkt eller fått arbeidsavklaringspenger, og 28 % har søkt eller fått alderspensjon/AFP. Merk at dette er en sammenslåing av to variabler hos Nav, så dette kan være samtidige søknader/ytelser. I gruppa som har svart «vet ikke» på om de kommer tilbake i jobb, er 32,5 % av respondentene 60 år eller eldre. 46 % av respondentene har søkt eller fått arbeidsavklaringspenger, og 9 % har søkt eller fått alderspensjon/AFP. Andelene som har søkt eller fått arbeidsavklaringspenger og alderspensjon er markant høyere enn for de som har svart at de tror de kommer tilbake i arbeid (grønne søyler).

Figur 31: Forventer du å komme tilbake i jobb? (%) (n=957)



De tre gruppene som svarte «ja» til at de forventet å komme tilbake i jobb, ble også spurt om tidspunkt for forventet tilbakekomst. Figur 32 viser at over halvparten allerede er tilbake i arbeid, og at ytterligere 16,7 % forventer å være tilbake innen tre måneder. Dette kan tyde på at flere av de som ble trukket ut til å delta i undersøkelsen kom i arbeid mellom uttrekkstidspunktet og tidspunktet for besvarelsen av spørsmålene. 2,6 % tror det vil ta mer enn ett år å komme tilbake i arbeid, og 4,3 % har svart «vet ikke» på dette spørsmålet om tid før de er tilbake i jobb.

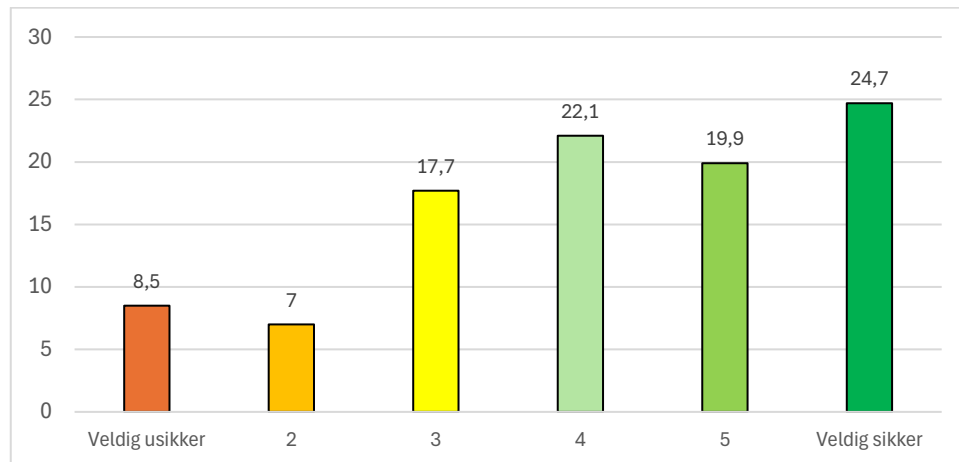
Figur 32: Hvis du forventer å komme tilbake i jobb, når tror du at du vil være tilbake? (%) (n=738)



De som svarte at de allerede var tilbake i arbeid ble filtrert ut sammen med de som svarte «mer enn ett år» og «vet ikke». De som sto igjen var derfor de som trodde at de var tilbake om mindre enn ett år, og disse ble spurt om hvor sikre de var på at de klarte å

komme tilbake i jobb. Svarfordelingen (1=Veldig usikker, 5=Veldig sikker) er vist i Figur 33. Opp mot halvparten (44,6 %) er ganske eller veldig sikre på at de vil komme tilbake i arbeid innen oppgitt tid (les: summen av søyle 5 og 6), mens 15,5 % er usikre (summen av søyle 1 og 2).

Figur 33: For de som ikke allerede er i jobb, men som tror at de er tilbake i løpet av 1-12 mnd.: Hvor sikker er du på at du klarer å komme tilbake i jobb innen (...)? (%) (n=271)



4.3.1 Ønsket om å stå i jobb

I gruppa med sykmeldte som har lave jobbforventninger, er det flere som venter på uføretrygd. Dette oppleves åpenbart som et nederlag, men det oppleves likevel positivt å ha arbeidsgivere som ønsker å ha dem i jobb og/eller en veileder i Nav som oppmuntrer til arbeidsdeltakelse. Disse sitatene er eksempler på slike tilfeller:

«Det er en sorg, et nederlag, å ikke kunne jobbe 100 %. Jeg har prøvd i mange år å gjøre det, men det er belastende å jobbe med (...). Jeg har gått mye opp og ned i graderinger, men det blir så uforutsigbart for meg selv og for dem jeg jobber sammen med. For å klare å stå i arbeid til å bli pensjonist, så tenkte jeg at 50 % var noe å prøve for å holde ut.»

Sykmeldt, venter på delvis uføretrygd

«Hadde jeg enda greid det, så ville jeg ha jobba. Saksbehandler sier at det ikke er noe i veien for å gjenoppta jobb dersom jeg ønsker det. Hun er fantastisk.»

Sykmeldt, venter på uføretrygd

Disse sitatene viser hvor viktig det er med aksept og støtte fra Nav også når det gjelder vanskelige valg, som kan handle om å slutte å jobbe eller gå ned i stillingsstørrelse, her kombinert med uførepensjon.

Andre som har rapportert om lav jobbforventning, men som nå er i prosess for å komme delvis tilbake i arbeid, fortalte hvor viktig det var å få tid til å bli frisk i forbindelse med langvarig sykdom. En informant omtalte dette som å i en periode få «være i fred for Nav». Vedkommende har nå registrert seg som arbeidssøker og har fått hjelp fra Nav via Karrieresenteret.

«Nav skjønnte at jeg ikke har vært her for å utnytte systemet. Det er mulig at jeg kunne kommet tilbake i jobb litt tidligere, men da kunne jeg blitt syk igjen, tror jeg».

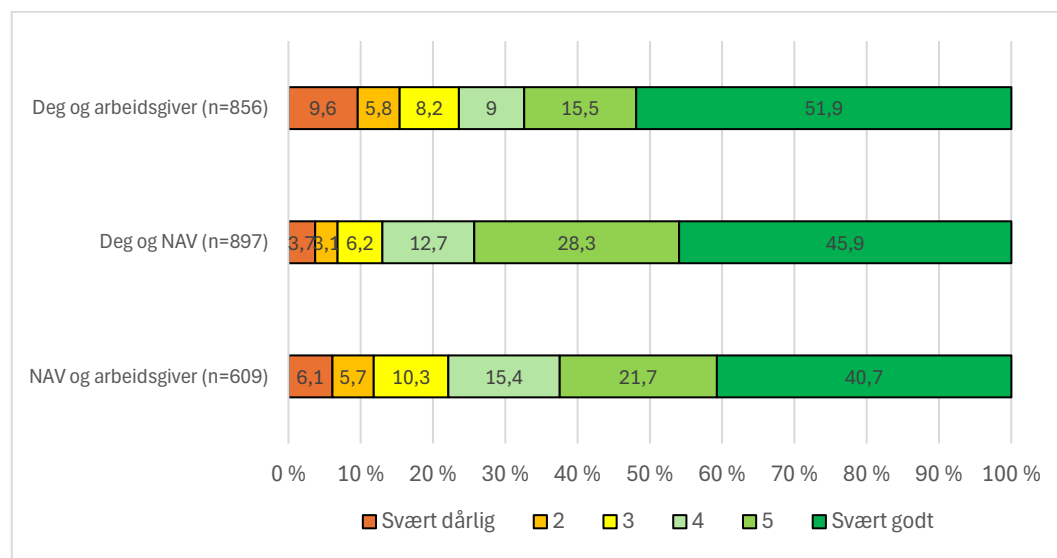
Langvarig sykmeldt, i prosess tilbake i arbeid

Selv om denne personen «ønsket å være i fred» var det jevnlig kontakt der den sykmeldte svarte på henvendelser og hele tiden holdt Nav oppdatert, for eksempel etter å ha vært hos legen. Dette er et bilde på hvordan tillitsbasert dialog med Nav og sykmeldt kan styrke mulighetene for å komme tilbake i arbeid.

4.4 Samarbeid med de forskjellige partene

I forbindelse med spørsmålet om jobbforventninger har respondentene også blitt spurt om hvordan de samarbeider med partene i sitt sykefravær, og hvordan partene samarbeider seg imellom. De som har svart «ikke aktuelt» på disse spørsmålene er tatt ut av materialet. Resultatene for samarbeidsspørsmålene er vist i figur 34.

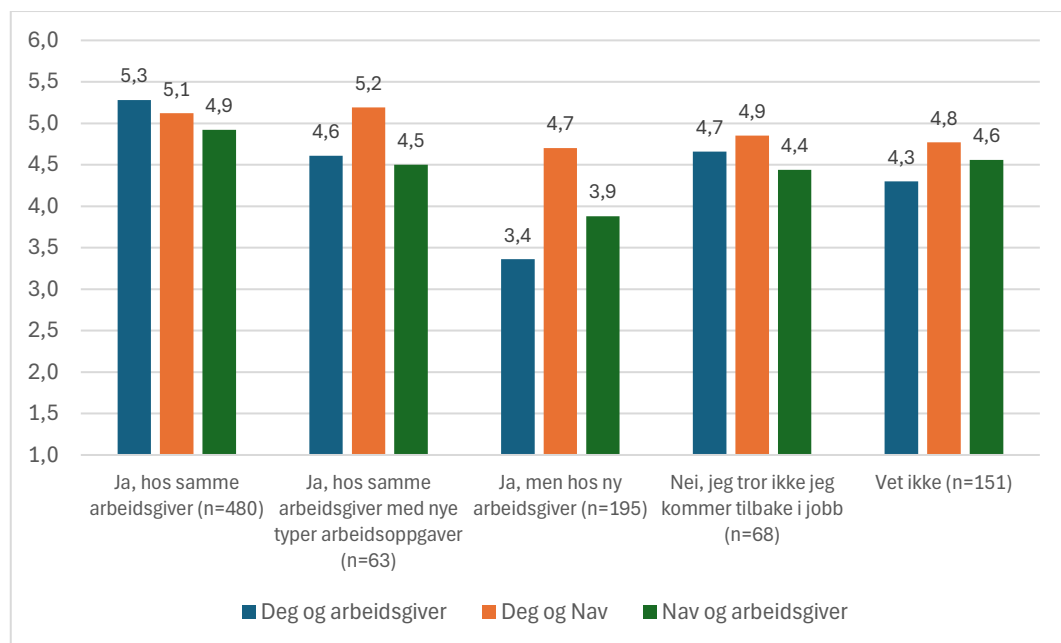
Figur 34: Hvordan opplever du samarbeidet mellom de ulike partene i ditt sykefravær? (%) De som har svart «ikke aktuelt» er utelatt, noe som påvirker antallet svar (n=) på hvert spørsmål.



Figur 34 viser at respondentene opplever samarbeidet mellom seg selv og Nav som bedre enn samarbeidet mellom seg selv og arbeidsgiver. Samarbeidet mellom Nav og arbeidsgiver oppleves ganske likt som mellom den sykmeldte og arbeidsgiver. For å få litt mer innsikt i denne problematikken, har vi koblet samarbeidsspørsmålene med spørsmålet om hvorvidt den sykmeldte forventer å komme tilbake i jobb (figur 31). Denne kombinasjonen er vist i figur 35.

Det er en klar sammenheng mellom disse to spørsmålene, og den er også statistisk signifikant ($p < 0,001$), noe som betyr at det er lav sannsynlighet for at forskjellene som er vist i figur 35 er tilfeldige. Opplevelsen av godt samarbeid med arbeidsgiver er høyest for dem som tror at de kommer tilbake i jobb hos samme arbeidsgiver. Den er lavere for dem som tror at de kommer tilbake hos samme arbeidsgiver, men med nye oppgaver, og klart lavest for dem som tror de kommer tilbake hos en ny arbeidsgiver. Den samme tendensen ser vi for opplevelsen av samarbeidet mellom Nav og arbeidsgiver, nemlig at den er høyest for de som tror de kommer tilbake i samme jobb og lavest for de som tror de kommer i jobb hos ny arbeidsgiver.

Figur 35: Krysstabell mellom «Forventer du å komme tilbake i jobb?» og «Hvordan opplever du samarbeidet mellom de ulike partene i ditt sykefravær?». Søylen viser gjennomsnittsverdi på skalaen 1 (Svært dårlig) – 6 (svært godt), og høy verdi er derfor positivt.



Dårligst opplevelse av alle tre typer samarbeid finner vi hos dem som tror de kommer tilbake i jobb, men hos ny arbeidsgiver.

Når det gjelder samarbeidet mellom den sykmeldte og Nav, viser figur 35 mer varierende sammenhenger. Samarbeidet oppleves best for dem som tror de kommer tilbake hos samme arbeidsgiver, men med nye arbeidsoppgaver. De som ikke tror at de kommer

tilbake i jobb, opplever samarbeidet mellom Nav og arbeidsgiver som relativt dårlig, mens det øvrige samarbeidet oppleves bedre enn for de som tror de kommer tilbake hos ny arbeidsgiver.

Vi har også gjort en sammenstilling av opplevelsen av samarbeid mellom partene basert på *om* eller *når* den sykmeldte forventer å komme tilbake i arbeid (figur 32). Ikke overraskende viser denne sammenstillingen (som ikke er vist i figur) at de som allerede er tilbake i jobb eller forventer å være det innen én måned, opplever alle de tre typene av samarbeidet som bedre enn de som forventer å komme seinere i arbeid eller ikke i det hele tatt.

4.4.1 Arbeidsgivers rolle og samarbeid mellom instanser

Dialog med arbeidsgiver var ikke et hovedtema i intervjuene, men et tema som det likevel ble naturlig å inkludere underveis i samtalene. Informantene har ulike erfaringer med sine arbeidsgivere, og det er avhengig både av person og situasjon. Ett eksempel er en informant som opplevde bedre tilrettelegging fra en tidligere leder, sammenlignet med nåværende. Hun mener forskjellen lå i at hennes daværende leder var bedre på slike situasjoner. Andre forteller om motsatte erfaringer ved at oppfølgingen var dårlig fordi leder ikke hadde nødvendig kompetanse og/eller relasjon til arbeidstakeren. Det er også eksempler på at det noen ganger kan være vanskelig å tilrettelegge for nedsatt funksjon relatert til en spesifikk tilstand eller diagnose på grunn av arbeidets karakter. I slike tilfeller opplever den sykmeldte at arbeidsgiver har lite å tilby. Det fremkommer at sykmeldte som er i en slik situasjon har fått bistand gjennom tiltak som er rettet mot å skaffe ny jobb.

Én sykmeldt sa dette om sin arbeidsgiver:

«Oppfølging fra arbeidsplassen har vært fullstendig fraværende. Ett møte ble gjennomført bare fordi det måtte bli gjennomført. Arbeidsgiver var lite til stede. Etter at jeg ødela [kroppsdelen], så nektet de å forfølge den saken som jeg rapporterte. Og jeg har vært sykmeldt flere ganger pga. [skade]. Jeg ble overarbeidet på jobb pga. andre sykmeldinger, jeg gav beskjed, men det endret seg ikke, så jeg ble sykmeldt igjen. Oppfølging mot sommer i fjor ble det samme igjen. Jeg var mer på ballen da, og ga beskjed til leder, men ble ikke hørt. [Skade] var og ble verre. Jeg fikk ikke hjelp. Arbeidsgiver har vært en elendig part i denne prosessen.»

Fullt sykmeldt, lav jobbforventning

En annen av brukerne hadde helt andre erfaringer, og hen poengterer at åpenhet kan skape muligheter for bedre tilrettelegging:

«Jeg føler at de på arbeidsplassen er veldig gode. Jeg har vært åpen om min helse overfor arbeidsgiver. Det tror jeg gjør at de i større grad kan legge til rette fordi de har forståelse for helsesituasjonen, som delvis er kronisk.»

Gradert sykmeldt, høy jobbforventning

Sykmeldte som opplever godt samarbeid mellom de ulike aktørene, er veldig fornøyde med oppfølgingen de får. En dyktig lege eller Nav-veileder er vel og bra, og det samme er en støttende arbeidsgiver. Men en kombinasjon av disse to, eller alle tre, gir den sykmeldte økt overskudd til å fokusere på å bli frisk eller mest mulig arbeidsfør. En bruker sier det slik:

«Dialogen mellom legen og Nav har vært helt topp. Når saksbehandler ringer, så sier hun at hun har fått e-post fra legen, og det er alltid siste nytt fra sykehus etc. Alltid full oppfølging. Jeg kan ikke annet enn å si at jeg er storfornøyd med oppfølgingen. En ting er å være i dårlig form, en annen ting er å krangle om sykmeldinger. Det er ikke tilfelle her.»

Sykmeldt, lav jobbforventning

Det er dessverre ikke alle som har erfaring med at samarbeidet mellom instansene fungerer like godt. Én sykmeldt ønsker seg bedre samarbeid og en mer helhetlig tilnærming til helse- og arbeidssituasjonen:

«Jeg savner en dialog mellom fastlege, spesialist og meg og Nav. Årsaken til sykmeldingen er ikke Nav sitt ansvar, men samtidig blir det de som skal vurdere det. Det burde vært et større søkelys på samarbeid rundt helsesituasjon sammen med arbeidsressurser. Jeg tror at vi som ikke kjenner systemet trenger hjelp til å se muligheter i lys av helsesituasjon. For oss med kroniske smertelidelser ville det vært positivt med en bedre dialog.»

Sykmeldt/delvis ufør, har søkt om uførepensjon

For en annen informant som forteller at hen absolutt er arbeidsfør, men ikke har helse til å jobbe hos nåværende arbeidsgiver, har legen foreslått «friskmelding til arbeidsformidling». Hen forteller at verken lege eller Nav har deltatt i dialogmøtene på arbeidsplassen, men at legen ved en tidligere anledning har skrevet til Nav og «varslet» om saken. Når det gjelder erfaringer med Nav, sier hen at hen mangler sammenlikningsgrunnlag da forrige sykmelding var kortvarig med kun digital oppfølging fra Nav, men at hen nå opplever å bli ivaretatt.

«Jeg har positivt inntrykk av oppfølgingen og har hatt et møte med Nav. Jeg opplever aksept fra veileders side vedrørende sykmeldingen.»

Sykmeldt, lav jobbforventning til nåværende arbeid

God dialog mellom alle involverte; arbeidsgiver, Nav, lege og den sykmeldte selv, synes å være avgjørende for den sykmeldtes prosess tilbake i arbeid. Når en instans svikter, eksempelvis arbeidsgiver eller lege, viser flere av våre informanter hvordan dette påvirker deres situasjon negativt ved at de selv må prøve å ordne opp i dialogen. Eksemplene viser også hvordan tett oppfølging fra Nav kan bidra til å avhjelpe situasjonen for bruker når det ellers er lite dialog mellom aktørene.

4.5 Oppsummering

Både intervjuene og surveyen viser at de sykmeldte i Vest-Viken i stor grad er fornøyd med oppfølgingen fra Nav og spesielt med kontakten med sin Nav-veileder. Vi har ikke gjennomført datainnsamling blant sykmeldte i Øst-Viken, i tråd med prioriteringene som lå til grunn for bestillingen av FoU-oppdraget fra Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Nesten to tredjedeler av utvalget oppga at de hadde fått en melding fra Nav-veilederen for kartlegging av jobbforventninger. Sykmeldtes vurdering av profileringspørsmålene som benyttes i Vest-Viken var stor sett positive, og svært få hadde en negativ opplevelse av meldingen. Spørsmålene var ikke like lett å svare på for alle, spesielt for dem som var usikre på hvordan helsa ville utvikle seg fremover. For enkelte var det også noe uklart hvordan Nav-veilederen ville bruke svarene deres. Likevel; respondentene var i stor grad samstemte om at de forsto hensikten med meldingen fra Nav; om at Nav hadde tillit til dem og informasjonen de ga, og at meldingen var ment for å kartlegge deres behov, både generelt og i betydning av lengden på sykefraværet.

Over halvparten av respondentene i utvalget var allerede tilbake i jobb da de besvarte undersøkelsen. Disse oppga at de hadde gjennomgående godt samarbeid både Nav og arbeidsgiver, og at det også var godt samarbeid mellom Nav og arbeidsgiver. De respondentene som trodde at de kom tilbake i jobb, men hos en ny arbeidsgiver, var den gruppen som rapporterte om dårligst samarbeid mellom partene; arbeidsgiver og Nav

Respondenter som ikke trodde eller ikke visste om de kom tilbake i jobb var generelt eldre enn de øvrige respondentene. I denne gruppa var det også en høyere andel som hadde søkt eller fått arbeidsavklaringspenger og alderspensjon/AFP.

Oppsummert avdekker surveyen at de sykmeldte i stor grad forstod hensikten med å svare på spørsmålet om jobbforventninger, men at de som var usikre på prognosen vedrørende

egen helsesituasjon, opplevde at det var vanskelig å vite hva de skulle svare. Godt samarbeid mellom sykmelder, Nav og arbeidsgiver framstår også som ekstra viktig for sykmeldte som ikke forventer å kunne returnere til sin gamle arbeidsplass

I intervjuene fant vi at det var høy vilje til å være i jobb, til tross for at mange av informantene hadde lave forutsetninger for full tilbakekomst i arbeid. Sykmeldte verdsatte å bli fulgt opp av en fast kontaktperson hos Nav og flere trakk dette frem som spesielt positivt. Det er vanskelig å si noe om dette har betydning for den faktiske lengden på sykefraværet, men det er åpenbart at personlig og tett oppfølging betyr mye for den enkelte. I tilfeller hvor arbeidsgiver er passiv eller hvor det er dårlig samarbeid, opplever de sykmeldte vi har intervjuet oppfølgingen fra Nav og lege som ekstra viktig. Vår tolkning er at det framstår som avgjørende at den sykmeldte føler seg sett og hørt av minst én part. I tillegg satte de sykmeldte pris på fleksible løsninger. Lovpålagte systemkrav hos Nav om gjennomføring av tiltak som ikke traff den sykmeldte, men som likevel måtte gjennomføres for å oppnå rettigheter, opplevdes unødvendig og var en kilde til frustrasjon. Generelt kan vi si at de sykmeldte ønsker oppfølging som møter deres behov. Det betyr at mindre tett oppfølging er naturlig når situasjonen tilsier det. Overordnet finner vi at den ideelle sykmeldingsoppfølgingen, sett fra de sykmeldtes perspektiv, består av et godt og tett samarbeid mellom lege, Nav og arbeidsgiver.

Når det er sagt, ser vi noen metodiske begrensninger med denne delen av prosjektet. Den ene utfordringen angår hvem og hvor mange vi faktisk fikk snakke med. En annen utfordring gjaldt lengden på intervjuene og hva det gjorde for innholdet og fokuset i dem. Disse utfordringene er omtalt i kapittel 2.4.

5 Oppskaleringspotensial

Når man skal skalere opp et tiltak eller en ny praksis i en større organisasjon, handler det i bunn og grunn om hvordan en løsning som fungerer godt i liten skala, kan implementeres bredere, på tvers av kontorer og geografiske enheter, uten å miste kvalitet, relevans eller resultatoppnåelse. Det er verd å merke seg at små problemer (f. eks alternative praksiser) i liten skala, kan bli store når de skaleres opp. I dette kapitlet skal vi oppsummere erfaringene som er gjort gjennom utprøvingen, og drøfte hvilke implikasjoner de har for oppskaleringspotensialet. I vurderingen av metoden benytter vi et rammeverk basert på Donabedian (1966) sin «structure-process-outcome» modell, der vi skiller mellom kvalitet som potensial (strukturkvalitet), praksis (prosesskvalitet) og virkning (resultatkvalitet).

I diskusjonen tar vi hovedsakelig utgangspunkt i metoden slik den er utformet i Vest-Viken, av flere grunner: I Vest-Viken er det innført en enhetlig metode som i alt det vesentlige er skriftliggjort. I Øst-Viken har det vært mer variasjon og lokale tilpasninger, i tillegg til at mindre av praksisen er blitt kodifisert i skriftlige rutiner. Dette skyldes at Øst-Viken har gjennomført utprøvingen som et utviklingsprosjekt. I tillegg har utprøvingen i Øst-Viken båret preg av mye «støy» rundt vurderingene av aktivitetskravet,⁸ noe som har bidratt til å farge erfaringene og gjøre det vanskelig å trekke slutninger om hvordan metoden har fungert på andre områder. Erfaringene fra Øst-Viken gir samtidig nyttig informasjon om viktige implementeringsbetingelser.

5.1 Strukturkvalitet

Kravene til strukturkvalitet handler om innsatsfaktorer, altså hvilke organisatoriske, tekniske og ressursmessige forutsetninger som kreves for å endre praksis i tråd med den nye metoden. Dette kan blant annet relateres til hvordan arbeidsoppgaver er strukturert, tilrettelagt og satt i system, eksempelvis i form av kvalitet på digitale støttefunksjoner, personellmessig kompetanse og ressurser. For å oppnå tilstrekkelig strukturkvalitet, er det viktig med god forankring oppover i styringskjeden, slik at metoden kan praktiseres innenfor rammer som i tilstrekkelig grad understøtter den. Erfaringene fra utprøvingene gir mest innblikk i hvordan fylkesleddet kan understøtte implementeringen og hva som kreves på Nav-kontornivå. I tillegg løftes det utfordringer som det kan kreve digital produktutvikling, fag- og metodeutvikling samt tydelige strategiske føringer fra direktoratet for å løse.

⁸ På grunn av en formulering i den overordnede prosjektpåplanen om at meldingen ved 8 uker «erstatte vurderingen av aktivitetskravet», oppfattet mange at de ble bedt om å ignorere folketrygdloven i sykefraværsoppfølgingen. Se (Oxford Research og NORCE, 2025)

5.1.1 Kontororganisering og personalressurser

I begge utprøvningsfylker har det vært en del variasjon i kontororganisering. Noen er datoorganiserte, andre bransje- eller virksomhetsorganiserte – eller en blanding, der enkelte veiledere følger opp større virksomheter, mens andre følger opp etter dato. Det er også eksempler på oppdeling mellom tidlig og sen fase av oppfølgingen. Noen kontorer har i tillegg egne ungdomsteam som følger opp sykmeldte som er under 30 år. Disse løsningene for organisering av sykefraværsoppfølgingen ved kontoret ser ikke ut til å ha stor innvirkning på implementeringen og praktiseringen av metoden.

Imidlertid ser det ut til å være mer krevende å arbeide etter metoden når Nav-veiledere jobber langs hele Helseaksen, som vil si at de som følger opp sykmeldte i sykepengeåret også følger opp personer som mottar arbeidsavklaringspenger (AAP). Disse veilederne opplever at det er krevende å prioritere oppgavene knyttet til sykmeldte høyere, når de i tillegg har en del tyngre oppfølgingsoppgaver blant AAP-mottakerne i porteføljen.

Vi vil framheve at utprøvingen er gjennomført innenfor eksisterende ressursmessige rammer. Noe av hensikten med metoden er nettopp å bruke oppfølgingsressursene på en mer hensiktsmessig måte. Samtidig framstår ressurstilgangen som relativt ulik på tvers av kontorer. Dersom vi tar utgangspunkt i opplysningene vi har fått gjennom kartleggingsskjemaene (se delrapport), får vi et bilde av hvilken ressursprioritet arbeidet med sykefraværsoppfølging har ved kontoret. Variasjonsbredden er slik at ved de to kontorene med de største porteføljestørrelsene, følger hver veileder til enhver tid opp 125 sykmeldte som har passert åtte ukers sykmelding i snitt. Kontorene med de største porteføljene er mellomstore og datoorganiserte. Ved kontoret med de minste porteføljestørrelsene følger hver veileder opp 3,8 sykmeldte i snitt, men der har veilederne også ansvar for AAP. Den gjennomsnittlige (vektede) porteføljestørrelsen er tilnærmet lik 26 sykmeldte, blant de 17 kontorene vi har fått konkrete tall fra. Holder vi utenfor de tre kontorene som har oppfølging langs hele Helseaksen, blir det vektede gjennomsnittet 34 sykmeldte (som har passert åtte uker) per veileder.⁹

Vi har ikke hatt muligheten til å undersøke statistiske sammenhenger mellom kontororganisering og ressurssituasjon ved kontoret og veiledernes vurderinger av metoden, i veilederundersøkelsen: Av personvern hensyn har vi ikke innhentet informasjon om Nav-kontoret respondenten tilhører. Det vi samtidig kan slå fast er at metoden har latt seg praktisere i regioner med en del variasjon i organisering og porteføljestørrelser. Det taler for at metoden er fleksibel nok til å passe for mange

⁹ Her må vi understreke at tallene må tolkes med forsiktighet. De fleste kontorene har angitt intervaller eller omtrentlige tall. Noen oppgir dessuten at de ikke har konkrete tall. Ettersom få av kontorene har rapportert om antall årsverk for sykefraværsoppfølging, tar heller ikke analysen høyde for deltidsarbeid. Dermed kan det reelle antallet sykmeldte per Nav-veileder være høyere.

forskjellige typer Nav-kontor i en eventuell oppskalering, men den kan kreve noe ekstra av kontorene som følger opp brukere langs hele Helseaksen.

5.1.2 Kompetanse og innføring av metoden

Erfaringene fra utprøvingene tilsier at det er begrenset behov for tilførsel av annerledes kompetanse enn den Nav-veilederne som arbeider med sykefraværsoppfølging allerede trenger. Samtidig vil mange oppleve en dreining i hvilke sider av deres kompetanse det blir mest bruk for i det daglige. Som beskrevet i delrapporten, får relasjonelle ferdigheter, kunnskap om det lokale arbeidsmarkedet og Navs portefølje av arbeidsrettede tiltak og virkemidler samt en bred regelverksforståelse og forvaltningskompetanse økt betydning. Med tanke på hvor variert praksis det er innenfor sykefraværsoppfølgingen i Nav (jf. Arbeids- og inkluderingsdepartementet, 2024), taler dette for en satsning på felles fag- og metodeutvikling og tilhørende opplæringsaktiviteter, ved en eventuell oppskalering.

Når det gjelder opplæring i selve metoden, er det gode erfaringer med bruk av samtalepakker fra innføringen i Vest-Viken. Syfo-nettverkene har også vært viktige strukturelle forutsetninger for å etablere en felles forståelse av hvordan metoden skal praktiseres. Fylkesleddene i begge utprøvningsfylker har tilrettelagt for jevnlig nettverksmøter og i Vest-Viken har heldagssamlinger for fagansvarlige vært en viktig arena for å diskutere problemstillinger og komme fram til praktiske løsninger i fellesskap. Fylkesleddet har dermed også fått løpende tilbakemeldinger om hvor skoen trykker. Møtene og samlingene ser også ut til å ha bidratt til forankring og oppslutning rundt metoden, særlig i Vest-Viken. Nettopp støtten fra fylkesleddet, og hvordan koordinatorene over tid blant annet har utviklet og tilgjengeliggjort verktøy og rutiner på Navs intranett (Navet) hatt stor betydning for hvordan veilederne har forstått og brukt metoden i arbeidshverdagen. Ved en oppskalering tyder altså erfaringene på at fylkesleddet må bidra med systematikk og støttefunksjoner som reduserer usikkerhet og gir færre gråsoner hver veileder må forholde seg til.

5.1.3 Roller og oppgavefordeling

Resultatene fra spørreundersøkelsen bekrefter at veilederne oppfatter ROE som et viktig strukturelt grep i utprøvingen av metoden. I delrapporten pekte vi på at variasjonen i oppfølgingsoppgaver den enkelte veileder må forholde seg til i fagsystemene blir mindre (Oxford Research og NORCE, 2025, s. 28). Dette ser ut til å redusere den kognitive belastningen på hver enkelt veileder, selv om oppgavemengden totalt sett er mer eller mindre konstant. Forutsetningen ser samtidig ut til å være tillit og nærhet til kollegene som arbeider i ROE, slik at det ikke utvikler seg nye siloer internt i sykefraværsoppfølgingen. Dilemmaene mellom spesialisering og generalistfunksjoner i organisasjoner er en spenning som uansett vil eksistere i organisasjonsutforming (jf. March, 1993), men utprøvingen tilsier at ROE har truffet den rette balansen.

I delrapporten pekte vi også på at oppgavefordelingen mellom Nav arbeid og ytelser (NAY) og Nav-kontor aktualiseres av metoden (Oxford Research og NORCE, 2025, s. 62–63). NAYs fagsystemer flagger for eksempel sykepengesøknader for nærmere vurdering av inngangsvilkår og varsler Nav-kontorene, som innhenter mer informasjon. Metoden har gitt veilederne bedre oversikt og evne til å fange opp endringer i den sykmeldtes situasjon, slik at nedprioritering av enkle saker potensielt reduserer dobbeltarbeid og øker sjansen for å oppdage manglende oppfyllelse av vilkår i mer komplekse saker. En god arbeidsdeling forutsetter samtidig at kriteriene for å flagges i NAYs fagsystem og Nav-kontorenes praksis henger sammen, så det ikke oppstår glippsoner.

I en eventuell videreutvikling og oppskalering av metoden kan det også tenkes at erfaringer fra andre regioner er relevante for hvilke oppgaver som skal tillegges en ROE. I Hamarregionen er det prøvd ut en organisering av sykefraværsoppfølgingen med en «innegruppe» som vurderer vilkår (ftrl § 8-4 og 8-8) og veiledere som følger opp sykmeldte. Inngruppen har i tillegg hatt et tettere samarbeid med NAY, særlig når det gjelder utbetalingskritiske oppgaver, noe som har gitt raskere utbetalinger og likere forvaltningspraksis (Oxford Research og NORCE, 2022). Man kunne for eksempel sett for seg en ROE som kun vurderer vilkår i tettere samarbeid med NAY og delegerer oppgaver om nærmere kartlegging til Nav-kontorene. Det vil muligens også bidra til å redusere rollekonflikten mellom rollen som kontrollør og støttespiller for den enkelte Nav-veileder. Arbeidsdeling og spesialisering må samtidig ikke føre til at «Navs janusansikt» blir erstattet av et flerhodet troll: det vil være ekstra viktig å sikre god koordinering, slik at for eksempel varsel om stans i sykepenger ikke sendes ut før brukeren har fått forklare sin situasjon og fagsystemstøtte som sørger for at opplysningene fra bruker tilflyter den som skal forberede og fatte vedtaket. Man kan også se for seg at mer fagsystemstøtte for å identifisere saker man bør kartlegge nærmere bidrar til en mer målrettet og effektiv kontroll (mer om dette under 5.2.2).

5.1.4 Systemstøtte

Utvikling av fagsystemstøtte er helt sentralt, ettersom både de kvantitative og kvalitative dataene indikerer at tidkrevende manuelle operasjoner spiser opp mye av ressursbesparelsene. Rutiner for Vest-Viken reflekterer altså en situasjon der det mangler fagsystemstøtte for utsendelse av spørsmål og behandling av svar. Et flytskjema (se vedlegg) beskriver i detalj en rekke manuelle steg for å finne den sykmeldte (hendelse i Modia SYFO vs. søke opp i styringsverktøyet) sende ut spørsmål, vurdere svar opp mot et beslutningstre (basert på svarene på profileringsspørsmålene, gjentakende fravær, usikre vilkår jf. folketrygdloven §8-4 og §8-8 og evt. henvendelse fra bruker, sykmelder eller arbeidsgiver) som avgjør om man skal overføre til ROE eller kartlegge nærmere, og avgjør hvilken svarmelding som skal sendes. Dessuten er det også manuelle steg i

forbindelse med overføring av oppgaver som genereres i andre fagsystemer (Arena eller Gosys) til ROE-veileder.

Dersom metoden skal oppskaleres, må man forutsette at flere av disse stegene blir omdannet til en automatisert prosess og at fagsystemet samler sammen informasjon som er oversiktlig, enkel å prosessere og beslutningsrelevant for veileder. Ifølge Seksjon for arbeid og helse i direktoratet, er fagpersoner, veiledere og systemeiere i gang med å utvikle fagsystemstøtte for å identifisere sykmeldte som kan ha behov for oppfølging fra Nav. Denne skal bidra til å fange opp sykmeldte med økt risiko for langvarig fravær og gi veiledere et bedre beslutningsgrunnlag for å prioritere oppfølgingsinnsatsen. Løsningen piloteres ved to kontorer i Vest-Viken i november 2025. Ambisjonen er å ferdigstille en første versjon som kan benyttes nasjonalt i løpet av 2026.

Vi vil i den forbindelse minne om at det er viktig å se på støtten Nav-veileder har behov for i de videre stegene i prosessen. Koordinatorene ved regionkontoret i Vest-Viken har kommunisert overfor prosjektteamet at det er behov for bedre praktiske verktøy til veilederne i forbindelse med kartleggingen. Forskjellig begrepsbruk i regelverket (for eksempel funksjonsevne, arbeidsevne og inntektsevne; begrensninger kontra muligheter) kompliserer dessuten arbeidsprosessen. Det finnes mange ulike kartleggingsskjemaer som brukes ulikt, og regionkontoret ser derfor ikke behov for enda et skjema, siden det til og med kan skape mer uensartet praksis (mer om dette under 5.2.2). For å oppnå likere kartleggingspraksis kan det derfor se ut til å være behov for digital produktutvikling, for eksempel i form av obligatoriske felter og innebygde sjekklister i fagsystemet som sikrer at et minimum av relevante sider ved den sykmeldtes situasjon er kartlagt.

Koordinatorene i Vest-Viken ser samtidig behov for å legge til rette for sterkere brukermedvirkning i kartleggingen. Å forberede sykmeldte på kartleggingssamtalen vil derfor være det første steget Nav Vest-Viken tar i å videreutvikle kartleggingstrinnet i oppfølgingsmetoden. Slik vil de sykmeldte ha bedre forutsetninger for å bidra i egen sak.

5.2 Prosesskvalitet

Prosesskvalitet er relatert til hvordan selve arbeidsoppgavene utøves i praksis, både når det gjelder de interne arbeidsprosessene som muliggjør oppfølgingen brukeren mottar og de prosessuelle sidene ved samhandlingen med brukeren. Prosesskvalitet inkluderer atferd, samhandling og læringsprosesser som er egnet til å frambringe et godt resultat.

Metoden består av profilering (trinn 1), kartlegging av bistandsbehov (trinn 2) og oppfølging etter behov (trinn 3). For å vurdere prosesskvaliteten, må vi se på hvert trinn og sammenhengen mellom dem.

5.2.1 Profileringsprioritering: prioritere dem som trenger Nav mest

Hensikten med profileringen er primært å identifisere hvilke sykmeldte Nav bør kartlegge behovet til, og skille ut de sykmeldte som får oppfølging de trenger av arbeidsgiver og helsevesenet, og som ikke har behov for oppfølging fra Nav. På bakgrunn av profileringen kan dermed Nav dele inn de sykmeldte i ulike gjensidig utelukkende segmenter, etter hva slags behov de har. Sekundært er målet relasjonsbygging i den innledende dialogen med de sykmeldte som trenger oppfølging fra Nav.

Datamaterialet vårt er ikke egnet til å gi et presist og objektivt svar på treffsikkerheten, men veilederne opplever den som god. Kalibreringen gir samtidig en rate av falske positive som, etter veilederens syn, fører til at for mange uten behov kartlegges (jf. spørreundersøkelsen). Dette bringer oss inn på et tema som ble diskutert i forbindelse med delrapporten (Oxford Research og NORCE, 2025, s. 66): Hvor mange opplysninger skal innhentes fra den sykmeldte allerede i profileringssteget? Mange veiledere og fagkoordinatorer, særlig i Øst-Viken, tok til orde for å stille flere spørsmål til den sykmeldte, blant annet om oppfølging fra arbeidsgiver og i helsevesenet, og å be dem om å utdype svarene sine. Begrunnelsen er at usikre jobbforventninger ofte er knyttet til et uavklart utrednings- og behandlingsforløp i helsevesenet, ifølge disse informantene. Dermed brukes mange ressurser på å kartlegge personer som har oppgitt usikre jobbforventninger, men som ikke har behov for oppfølging. Resultatene fra spørreundersøkelsen blant sykmeldte i Vest-Viken (Personbrukerundersøkelsen), bekrefter at usikkerhet rundt hvordan helsen vil utvikle seg er den klart viktigste årsaken til at de opplever det som vanskelig å svare på spørsmålene.

Regionkontoret i Vest-Viken vedgår at det ville vært praktisk i de fleste tilfeller om opplysninger om oppfølging fra arbeidsgiver og planlagt utredning/behandling i helsevesenet allerede forelå når man skal i gang med kartlegging. Samtidig kan det bli fristende for Nav-veiledere å ta en snarvei fra trinn 1 (profileringsprioritering) til vurdering av aktivitetskrav og trinn 3 (oppfølging). Hvis antall spørsmål i profileringsmeldingen økes, vil den ligne på ulike kartleggingsmeldinger de fleste Nav-kontorene sendte til sykmeldte før Sykefraværsprogrammet¹⁰ ble igangsatt, ifølge koordinatorene ved regionkontoret. Meldingene var laget av veiledere på de ulike Nav-kontorene, og varierte i både spørsmål og hvem de ble sendt til, men var gjerne kjennetegnet av mange spørsmål. Vi har ikke sett konkrete eksempler på slike meldinger, men regionkontoret opplyser at de kunne minne om digitale kartleggingshenvendelser som er i bruk andre steder i landet. En kartlegging av digitale utsendelser (standardiserte spørsmål og mulighetsbrev), utført av Team Veivalg i Arbeids- og velferdsdirektoratets Kunnskapsavdeling (2025), viser frem et eksempel på hvordan en slik melding kan se ut:

¹⁰ Det forutgående utviklingsprogrammet utprøvingen bygger videre på (se Oxford Research & NORCE, 2023)

Figur 36: Eksempel på kartleggingsspørsmål i digitale henvendelser til sykmeldte i andre deler av landet

- (...) fint om du kan svare på følgende spørsmål:
1. Hva er din siste/høyeste fullførte utdanning?
 2. Hvor stor stillingsprosent har du og beskriv kort dine vanlige arbeidsoppgaver.
 3. På hvilken måte preger helseplagene din arbeidsevne. Hvilke arbeidsoppgaver kan du klare og hvilke oppgaver klarer du ikke?
 4. Er det forhold på arbeidsplassen/arbeidssituasjonen som har medført helseplagene (f.eks. konflikter, arbeidsmiljø)?
 5. Er du under behandling? Hvilken type behandling og hvor ofte?
 6. Når tror du at du blir friskmeldt?
 7. Hva har du og din arbeidsgiver drøftet av tiltak for at du raskest mulig skal komme tilbake til jobb? Del gjerne oppfølgingsplanen deres med Nav. Du kan lese mer om oppfølgingsplan her:
<https://www.nav.no/no/person/arbeid/sykmeldt-arbeidsavklaringspenger-og-yrkesskade/sykmeldt/hva-er-en-oppfolgingsplan>
 8. Er det andre ting som påvirker arbeidsevnen din (f.eks. hjemmesituasjon, familiesituasjonen, bolig og økonomi)?

Spørsmålene i eksempelet berører utdanningsbakgrunn, arbeidsoppgaver, helseplagenes innvirkning på evnen til å utføre arbeidsoppgavene, forhold på arbeidsplassens eventuelle bidrag til fraværet, behandling i helsevesenet, samarbeid med arbeidsgiver og livssituasjon for øvrig. Eksempelet kunne vært hentet fra Vest-Vikens tidligere praksis (forut for Sykefraværprogrammet), ifølge koordinatorene ved regionkontoret. Både aktivitetskrav og oppfølgingsbehov ble da vurdert på bakgrunn av svarene fra brukeren, men mest med utgangspunkt i informasjonen i sykmeldingen fra sykmelder og eventuelle opplysninger i oppfølgingsplanen fra arbeidsgiver. Ved å gå tilbake til en slik praksis, svekkes muligheten for at den sykmeldte får medvirke og fortelle om utfordringer og behov fra sitt ståsted, mener koordinatorene.

En annen motforestilling fra koordinatorene ved regionkontoret i Vest-Viken handler om relasjonsbyggingen i tidlig fase: Ved å be om flere opplysninger om medisinske forhold og oppfølging på arbeidsplassen, kan man risikere at flere får en opplevelse av at meldingen har en tilslørt kontrollfunksjon. Resultatene fra spørreundersøkelsen rettet mot sykmeldte i Vest-Viken viser at de aller fleste hadde en positiv opplevelse av meldingen. Kun 8 respondenter av de 616 (1,3 prosent) som svarte på om de hadde opplevd det som enkelt eller vanskelig å svare på profileringspørsmålene, svarte at det var vanskelig fordi

de var bekymret for hvordan svarene kunne påvirke sykepengerettighetene sine.¹¹ For at meldingen skal fungere som en invitasjon til tillitsbasert dialog, er det avgjørende at denne andelen ikke blir høyere. Dessuten kan verdien av spørsmålene som profileringsverktøy svekkes dersom sykmeldte er usikre på Navs intensjoner og svarer unnvikende.

Et siste poeng i denne sammenhengen er prinsippet om dataminimering. Regionkontoret mener det er bedre at veilederne går i dialog og stiller oppfølgingsspørsmål til de sykmeldte når det er behov for det, enn at Nav rutinemessig skal be om mer opplysninger fra alle. Alle opplysninger må dessuten tas imot og vurderes, slik at arbeidet man unngår ved å slippe å stille oppfølgingsspørsmål kan bli mer enn oppveid av merarbeid med å håndtere og vurdere en større mengde opplysninger om hver sykmeldt, ifølge koordinatorene.

5.2.2 Kartlegging: forstå brukers situasjon

Formålet med kartlegging spenner fra å vurdere vilkår for sykepenger eller arbeidsavklaringspenger til å vurdere behovet for oppfølging og tiltak eller virkemidler. Selve kartleggingen varierer fra enkel informasjonsinnhenting, for eksempel gjennom noen utfyllende spørsmål i en digital chat, én eller flere individuelle kartleggingsamtaler over telefon eller video, til samarbeidsmøter der arbeidsgiver og/eller sykmelder deltar, med kartlegging av et sammensatt utfordringsbilde.¹²

Både i workshop og i intervjumaterialet vårt kommer det fram at det er betydelig praksisvariasjon i kartleggingssteget. Nav-veiledere bringer med seg ulike fagbakgrunner inn i rollen, og i Vest-Viken finner man alt fra barnehagepedagoger til personer med utdanning innen markedsføring.¹³ Veilederne har ulike «arbeidsstil», både når det gjelder kartlegging og veiledning: Noen er avhengige av skjemaer og sjekklister, mens andre er tilhengere av veiledning og en mer dynamisk kartleggingsmetodikk.

Det er særlig i kartleggingssteget at Nav-veileder må balansere mellom rollen som støttespiller og rollen som forvalter av et regelverk. Det er viktig å understreke at metoden for behovsbasert oppfølging av sykmeldte som har blitt prøvd ut i Vest-Viken ikke innebærer en «oppmykning», i den forstand at man nedprioriterer Navs regelverksforvaltning til fordel for relasjonsbygging og motivasjonsarbeid. Bruddet med tankegodset fra Hedmarksmodellen (se Kann et al., 2014, 2017; Proba Samfunnsanalyse,

¹¹ Her må vi minne om at undersøkelsen har lav svarprosent, og at de som opplevde spørsmålene som ubehagelige eller vanskelige kan være mindre tilbøyelige til å svare på en brukerundersøkelse fra Nav (fare for seleksjonsskjevhet).

¹² For en detaljert gjennomgang av kartleggingssteget, se delrapporten (Oxford Research og NORCE, 2025, s. 24–26).

¹³ Tidligere undersøkelser har dokumentert at det er et betydelig spenn i utdanningsbakgrunner blant Nav-veiledere generelt, se f. eks. Terum & Sadeghi (2019).

2018), der forhåndsvarsel om stans i sykepenges ble brukt rutinemessig som metode for å innhente manglende opplysninger, handler om *måten* forvalterrollen utøves.

Hvis sykmeldte mottar et brev om at inntektssikringen deres står i fare, uten at Nav har lagt godt nok til rette for at de selv kan bidra til å opplyse saken, kan det argumenteres for at Navs veiledningsplikt etter forvaltningslovens § 11 ikke blir ivarettatt. Mange sykmeldte står dessuten i en sårbar og uavklart situasjon, slik at de gjerne har behov for tilpasset informasjon og god veiledning. Hvis deres første møte med Nav-systemet er et varselbrev, gir det åpenbart en dårlig brukeropplevelse og et krevende utgangspunkt for Nav-veileder som skal følge dem opp, noe vi også fant i intervju med sykmeldte (Oxford Research og NORCE, 2022). Metoden for behovsbasert oppfølging henviser også eksplisitt til Navs virksomhetsstrategi 2030 for å begrunne retningsvalget. I strategien fremheves det at: «Alle får forståelig informasjon og veiledning om rettigheter og plikter. Saksbehandlingen er pålitelig, brukeren har innsikt i egen sak og resultatet er lett å forstå» (NAV, 2023).

Spørsmålet er om det vil være klokt å gå ett steg videre, og gjøre tilpasninger i regelverket som innebærer at ikke alle sykmeldingssaker gjennomgår en manuell kontroll ved 8 uker. Et argument som kan framføres til støtte for dette synet er at det ikke er en enkel lineær sammenheng mellom volumet av utførte kontroller og nivået av feilutbetalinger eller trygdesvindler. Gitt knappe ressurser, kan det være mer å hente på å kontrollere noen saker grundig enn å kontrollere alle saker overfladisk. Dessuten poengterer regionkontoret i Vest-Viken at det ligger mye god forvaltning i god veiledning: når man oppnår tillit og kommer dypere inn i saken, kan det bli tydeligere at inngangsvilkårene til sykepenges ikke er oppfylt, slik at brukeren både får rett ytelse og støtte fra Nav til å oppnå en bærekraftig arbeidssituasjon. Flere veiledere opplyser til regionkontoret at de blir mer sikre i vurderingen på om de skal håndheve vilkårene for sykepenges, når de blir bedre kjent med brukerne.

Skatteetaten har de siste femten årene oppnådd gode resultater gjennom forebygging, gode digitale løsninger og god dialog med borgere og næringsdrivende. I rollen som skattedirektør poengterte Hans Christian Holte følgende: «At Skatteetaten har kontrollert færre, betyr ikke at flere unnlater å betale skatter og avgifter (...) Resultatet av dreiningen mot i større grad å forebygge fremfor å rette opp feil, viser seg på flere måter. Det er færre som ønsker å benytte svart arbeid, det er flere som melder frivillig fra om inntekter og formue i utlandet og etterlevelsen i store konsern øker. Dette skjer uten at Skatteetaten er nødt til å ansette flere.» (Holte, 2020). Skatteetaten omtaler dette som en «risikobasert tilnærming», der man benytter analyser til å målrette kontrollen mot de mest kontrollverdige sakene og til å forutse og forebygge risiko for feil. Erfaringene framstår som overførbare til Navs forvalterrolle, og formuleringen om at «forsvarlig kontroll [sikres] gjennom en *risikobasert tilnærming* [vår utheving] til innhenting av opplysninger» figurerer også i Navs virksomhetsstrategi 2030 (NAV, 2023). Vi mener

Nav må passe på å unngå å skjære alle sykmeldte over én kam: både dem som bevisst forsøker å utnytte systemet og «de som gjør feil, men som egentlig ønsker å gjøre riktig», for å bruke Holtes formulering.

5.2.3 Oppfølging: støtte i tråd med brukers behov

Det siste steget i metoden er oppfølging. Tankegangen er å komme i gang med relevant oppfølging på et tidspunkt som svarer på brukerens behov, snarere enn at den starter gjennom et forhåndsdefinert stoppunkt som primært tar utgangspunkt i forvaltningens behov. Brukere som skal søke ny jobb og er vurdert til å ha gode muligheter overføres til den nasjonale oppfølgingsenheten (NOE). Brukere som skal tilbake i samme jobb, men vurderes å være tilstrekkelig ivaretatt av arbeidsgiver og lege, sendes til ROE for «vanlig» stoppunktorientert sykefraværsoppfølging. De som skal tilbake i jobben sin, bytte jobb eller søke uføretrygd og trenger avklaring, skal få et vedtak etter Nav-lovens § 14-a og få arbeidsrettet oppfølging av det lokale Nav-kontoret.¹⁴

Tidligere var det, ifølge koordinatorene ved regionkontoret, mer tilfeldig hvem som fikk tettere oppfølging enn andre og at den tettere oppfølgingen generelt kom i gang senere i sykepengeåret. Ved å prioritere et begrenset antall brukere for arbeidsrettet oppfølging, er målet at disse skal få tilgang på hele spekteret av tiltak og virkemidler Nav har mulighet til å tilby, for å unngå at de får et langt forløp langs Helseaksen som kunne vært unngått. Noen brukere kan ha behov for støtte i dialogen med arbeidsgiver eller innspill rundt muligheter for tilrettelegging av arbeidet og bruk av hjelpemidler, mens for andre vil det sannsynligvis ikke være mulig å komme tilbake i sin nåværende jobb eller å arbeide overhode. Andre vil ligge i en gråsone.

Hvorvidt den sykmeldtes nåværende jobb er forenlig med helsesituasjonen og om bytte av arbeid kunne være hensiktsmessig for å opprette en mer bærekraftig arbeidssituasjon, oppleves ofte som et ømtålig samtaleemne – noe som også var et tydelig funn i Oxford Research (2023) sin evaluering av ordningen, Friskmelding til arbeidsformidling. Ved å vende seg bort fra sitt faste arbeidsforhold, utsetter den sykmeldte seg for en kortsiktig økonomisk risiko. De kan potensielt få en lavere inntektskompensasjon tidligere i løpet langs Helseaksen enn de ville fått ved å utsette prosessen. Mange ville likevel antagelig kommet bedre ut av det – både økonomisk og på andre måter – dersom de kom i gang med et karrierebytte i sykepengeperioden, heller enn å sette i gang når de mottar arbeidsavklaringspenger (AAP). Derfor er nettopp relasjonsbyggingen og tryggingen av den sykmeldte avgjørende for å skape trygghet rundt jobbmobilitet.

Tar vi utgangspunkt i tilbakemeldinger vi har fått gjennom workshop, er det fortsatt en god del praksisvariasjon når det gjelder oppfølgingsmetodikk, hvilke verktøy veiledere bruker og hvem som tilbys hvilke typer tiltak. Samtidig er ikke dette unikt for

¹⁴ For en mer detaljert beskrivelse, se delrapporten (Oxford Research og NORCE, 2025, s. 27–29)

oppfølgingsmetodikken rettet mot sykmeldte: Et hovedfunn fra kartleggingen av kunnskap og praksis i områdegjennomgangen av arbeidsmarkedstiltak var at arbeids- og velferdsforvaltningen utgjør «et system med stor grad av lokal autonomi, der både organisering, metodiske valg og innholdet i tiltaksporteføljen varierer lokalt» og kjennetegnes av «et stort og dels udokumentert mangfold i hvordan individuelle brukere følges opp» (Oslo Economics, Proba Samfunnsanalyse og Frischsenteret, 2024).

5.3 Resultatkvalitet

Til slutt i denne kjeden kommer effektene av innsatsene ovenfor. Resultatkvalitet viser til hvordan utfallet blir, altså om innsatsen fører til ønsket resultat. I dette tilfelle om strukturkvalitet, støttefunksjoner og kvalitet på gjennomføring av den nye metodikken i Nav bidrar til at de sykmeldte som trenger det mest, får den oppfølgingen de trenger for å komme tilbake i jobb, helt eller delvis.

Med tanke på en mulig oppskalering kan resultatkvalitet i dette prosjektet relateres til ulike nivåer for rekkevidde av innsatsen, hvor det laveste nivået handler om de umiddelbare virkningene av tiltaket i praksis. Typiske indikatorer vil i dette tilfelle være økt bruk og ensretting av ny metodikk i Nav, men hvor den umiddelbare effekten måles på brukernivå i form av fornøydhet og måloppnåelse.

En annen indikator for resultatkvalitet i dette tilfelle handler dermed om endring i kompetanse og holdninger blant Nav veiledere knyttet til selve metodikken som er tatt i bruk. På sikt kan det være ønskelig å undersøke mer langsiktige effekter på varige endringer i tjenestekvalitet og brukerutfall over tid.

5.3.1 Brukeropplevelse

Både intervjuene og brukerundersøkelsen viser gode resultater ved at de sykmeldte rapporterte at oppfølgingen de har fått fra Nav i stor grad var tilpasset deres behov. De verdsatte å ha en fast kontaktperson å forholde seg til og at det i oppfølgingen var rom for fleksible løsninger. Informantene hadde i liten grad en klar oppfatning av å ha svart på et konkret spørsmål om jobbforventninger, men opplevde at denne tematikken var satt på dagorden mer indirekte (i samtaler), uten at det ble opplevd som press. En positiv tolkning av dette er at sluttbrukere ikke har fanget opp at de er med i en utprøving av en ny behovsrettet tilnærming, men opplever at oppfølgingen er konstruktiv, meningsfull og tilpasset deres behov. Dette må sies å være i overensstemmelse med metodens hensikt.

5.3.2 Påvirkning på langtidssykefravær og inngang til AAP

Vi har lite informasjon om hvordan den nye metodikken i de to regionene har påvirket yrkesdeltakelsen eller langtidssykefraværet. For å undersøke mulige effekter om hva som

virker og for hvem, må det kort og godt gjennomføres en form for effektstudie. Her finnes det flere mulige løsninger når det gjelder design og metode, men en workshop gjennomført med direktoratet og aktører i Vest-Viken og Øst-Viken avdekket også en rekke utfordringer som man må ta stilling til før en eventuell igangsetting. I siste kapittel vil vi gå nærmere inn på mulighetene for å måle effekter av behovsbasert sykefraværsoppfølging.

6 Innspill til effektstudie

Det ligger noen sentrale forutsetninger til grunn for å kunne analysere effekten av en intervensjon, som bare delvis er oppfylt på dette tidspunktet i behovsbasert oppfølging. Den første forutsetningen er at intervensjonen er operasjonalisert i én eller flere praksiser som er annerledes enn hvordan man har arbeidet tidligere, såkalt *programdifferensiering*. Det andre er at intervensjonen har en *avgrenset målgruppe* som har til felles noen kjennetegn og problemområder man ønsker å se en endring på. Det tredje er at disse endringene er *observerbare og målbare*. I behovsbasert oppfølging er disse forutsetningene i noen grad oppfylt, men ikke tilstrekkelig til at det er modent for en rigid effektevaluering på dette tidspunktet. I det følgende redegjør vi for hva som skal til for at oppfølgingen kan effektevalueres, og hva som er mulige veier til kunnskap om hvordan oppfølgingen virker.

Følgeforskningen synliggjør at prosjektet har fulgt en grundig utviklingsprosess, og gjort justeringer basert på tilbakemeldinger fra ansatte på Nav-kontorene og fra prosjektteamet. Dette handler blant annet om formuleringen av spørsmålene som sendes ut, seleksjonen av sykmeldte til videre oppfølging, og opprettelsen av en regional oppfølgingsenhet (ROE) i Vest-Viken for å avlaste lokalkontorene med sakene man antar «går av seg selv». Det at utviklingsprosessen har gått over flere år og hatt rom for justering, som ser ut til å ha vært viktig for forankring og aksept av metoden blant veiledere. Dette knytter seg imidlertid mest til den delen av metoden som handler om profilering og segmentering av sykmeldte, og i mindre grad til den påfølgende behovskartleggingen. Praksisen knyttet til utsending av jobbforventningsspørsmål og behandling av responsene ser altså ut til å være tilstrekkelig omforent på tvers av kontorene.

Når det gjelder kartleggingsprosessen som følger i etterkant av utvelgelsen av sykmeldte som skal få tettere oppfølging, er det imidlertid stor variasjon i praksis, fordi hovedfokus har vært på profileringen og segmenteringen, som er nyvinningen i metoden (se også 5.2). Prosessen med å kartlegge brukeres behov og støtte den sykmeldte i tråd med de identifiserte behovene og gjøre bruk av Navs tilgjengelige tiltak og virkemidler, må allikevel anses som en like vesentlig del av å lykkes med prosjektets målsetning som selve profileringen. Det er i disse samtalene at veileder danner seg et bilde av brukeren, og hva som vil være en hensiktsmessig vei videre. I workshopen om effektevaluering, ble

det også poengtert at det på dette punktet i oppfølgingen er to ledd hvor det er stor variasjon i praksis: Selve kartleggingen, og så bruken av ulike tiltak eller virkemidler. Disse delene av oppfølgingen er ikke utviklet i like stor grad som profileringen, og variasjonen i kartleggingspraksis kan i verste fall slå bena under effekten av silingen. Hvis ikke kvaliteten på veiledningen som gis til målgruppen holder noenlunde samme nivå, vil effekten av silingen kunne forsvinne fordi variasjonen i den påfølgende veiledningen og vurderingen av tiltak er for stor. Dette er det viktigste ankepunktet mot en effektevaluering i nær fremtid.

6.1 Valgmuligheter

Man kan derfor se for seg tre veier videre for å få mer håndfast kunnskap om hvordan behovsbasert oppfølging virker: (1) En forlenget utviklingsprosess, hvor neste steg er å kvalitetssikre kartleggingen som følger av profileringen, før man går videre med en eksperimentell eller kvasieksperimentell studie. (2) En kvasieksperimentell studie, som i hovedsak fokuserer på effekt av profileringen, og ser bort fra kartleggingen. (3) En randomisert kontrollert studie, som i hovedsak fokuserer på profileringen, men parallelt utfører en prosessevaluering som dokumenterer kvalitet og variasjon i kartleggingen.

Fordelen med alternativ 1, *en forlenget utviklingsprosess etterfulgt av en effektstudie*, er at man sikrer kvaliteten på alle de viktigste ingrediensene i metoden, profilering, kartlegging og oppfølging, før man gjennomfører en effektevaluering (randomisert eller kvasieksperimentell, se beskrivelse under). En fremgangsmåte som tar i bruk RKS på slutten av utviklingsprosessen er gullstandarden for utvikling, utprøving og evaluering av et tiltak. Det knytter seg imidlertid noen bekymringsverdige forhold til dette alternativet, hvor den største trusselen er tidsaspektet. Det er ikke urimelig at praksisen med siling av sykmeldte basert på jobbforventninger sprer seg forttere i praksisfeltet enn forskningen klarer å henge med på. Tidsrammen for en RKS er vanligvis 3-4 år, og Nav-kontorer over hele landet benytter allerede profilering basert på kartlegging av jobbforventninger (og andre forhold ved den sykmeldtes situasjon).¹⁵ Resultatene fra en RKS vil riktignok være håndfaste, men være mindre verdt for et praksisfelt hvor metodikken har fått fotfeste og en stor tilhengerskare. I et scenario hvor behovsbasert oppfølging har bredt om seg og har stor tiltro i praksisfeltet, vil positive resultater på effekt kunne ha noe å si for å ytterligere akselerere implementeringen nasjonalt, men kan utover dette oppleves mindre nyttige. På den annen side vil null-funn eller negative resultater på utfallsmålene sette både beslutningstakere og Nav-kontor i en krevende situasjon, hvis opplevelsen på det lokale kontoret er at man har investert tid i å lære ny praksis, og veilederne selv har stor tro på denne måten å jobbe på. Et slags kompromiss med hensyn til tidsaspektet er å gjøre en forlenget utviklingsprosess for å standardisere kartleggingen, før man gjør en

¹⁵ Team Veivalg (se 5.2.1) mottok svar fra 68 Nav-kontor som benytter kartleggingshenvendelser i sin kartlegging av praksis for digitale utsendelser til sykmeldte.

kvasieksperimentell (ikke-randomisert) studie for å indikere effekt. Dette er mindre tidkrevende og baserer seg på retrospektive data, altså tiden som har gått frem til nå. Her er det imidlertid metodiske begrensninger, som vi kommer inn på i avsnittet om kvasieksperimentelle studier.

Fordelen med alternativ 2, *en kvasieksperimentell studie som konsentrerer seg om effekter av profileringen*, er at man får indikasjoner på effekt innen rimelig tid og med begrenset ressursbruk. Den største svakheten med dette alternativet er at man må se bort fra kartleggingen som aktiv ingrediens i den behovsbaserte oppfølgingen, noe som bryter med tiltakets logikkmodell. I workshopen tok enkelte til orde for at det ville ha nytteverdi med en studie som fokuserte på effekt av profileringen, uten å vurdere effekt av kartlegging og videre oppfølging. Samtidig: Når kartlegging, og oppfølging basert på denne, er en vesentlig del av det man antar vil være virksomme mekanismer, er det til dels logisk inkonsekvent å forvente effekt i form av profilering og segmentering alene. Det en slik effektstudie i høyden kan gi svar på, vil være om det blir en forverring i relevante utfallsmål blant sykmeldte som nedprioriteres. Dermed vil man kunne teste premisset om at det ikke har noen betydning hvorvidt en Nav-veileder involverer seg aktivt i sykmeldingssaken. I det videre tar vi utgangspunkt i en effektstudie som tar sikte på å undersøke om man oppnår bedre resultater blant dem man følger opp tettere, uten at resultatene forverres blant dem som skal klare seg med oppfølging fra arbeidsgiver og helsevesen.

I tillegg er det en vesentlig utfordring med selve det kvasieksperimentelle designet å etablere en kontrollgruppe som kan utgjøre et gyldig sammenligningsgrunnlag. I et slikt design er det vanlig å gjøre analyser av tidsserier (før/etter prosjektet ble innført på de aktuelle kontorene), eventuelt i kombinasjon med sammenligninger med en konstruert kontrollgruppe. Resultatene må imidlertid tolkes med forsiktighet. Dette utbroderes mer i underkapitlet, «Kvasieksperimentelt design», på de kommende sidene.

Fordelen med alternativ 3, *en RKS som konsentrerer seg om effekten av profileringen, men som også dokumenterer kartleggingspraksiser*, er at man tar i bruk gullstandarden for effektevalueringer. Samtidig dokumenterer man kartleggingspraksis, men denne operasjonaliseres som et prosessmål som kan belyse resultatene av effektevalueringen, fremfor å dokumenteres som en integrert komponent av oppfølgingen. Man kan for eksempel se for seg at man dokumenterer hva slags kartleggingsverktøy som blir brukt, hvilke vurderinger som gjøres knyttet til ulike behov eller «profiler» av sykmeldte, og benytter dette som en modererende variabel i effektanalysene. Ulempen er at det er en risiko forbundet med at denne delen av oppfølgingen er mindre utviklet. Det vil si at ved svært stor variasjon i både bruk av verktøy og i veilederkompetanse vil det være utfordrende å kategorisere oppfølging på en meningsfull måte som kan benyttes i kvantitative analyser. Dette ville vært enklere om man hadde en standard, omforent

praksis for kartleggingssamtalene. Dette ville også vært mer i tråd med prosjektets logikkmodell. En annen ulempe ved dette alternativet er det lange tidsaspektet.

Tabellen under viser de tre alternativenes fordeler, ulemper og forventet tidsramme.

Tabell 3: Alternativer for en fremtidig effektstudie

Design	Fordeler	Ulemper	Tidsramme
Alt.1, Forlenget utviklingsprosess etterfulgt av a) RKS eller b) kvasiekperimentell studie	Gjennomarbeidet metodikk, klar til senere oppskalering, gullstandard for evaluering (RKS)	Lang tidsramme, risiko for at praksisfeltet løper foran forskningen, usikre resultater (kvasiekperimentell)	4-5 år (RKS) 2 år (kvasiekperimentell)
Alt.2, Kvasiekperimentell studie med fokus på profilering alene	Tidsbesparende, økonomisk gunstig, gir indikasjoner på effekt	Usikre resultater, bryter med logikkmodell	1-2 år
Alt.3, RKS med prosessevaluering som undersøker kartleggingskomponent	Gullstandard for evaluering, rikt datamateriale om kartlegging	Lang tidsramme, bryter med logikkmodell (evaluerer en mindre gjennomarbeidet metodikk).	3-4 år

I det videre vil det redegjøres for hvilke prinsipper som ligger til grunn for henholdsvis et randomisert kontrollert design, og et kvasiekperimentelt design, og hvordan disse kan se ut i en effektevaluering av behovsbasert oppfølging.

6.2 Randomisert kontrollert studie

Kjernen i designet til en randomisert kontrollert studie er den tilfeldige plasseringen av deltakere til enten en intervensjonsgruppe (tiltaket man ønsker å vite effekten av) eller en kontrollgruppe (vanlig oppfølging). Med et tilstrekkelig antall deltakere vil denne randomiseringen sørge for at deltakerne ikke er systematisk forskjellige på annet enn hvilken intervensjon de mottar. Den eneste observerbare forskjellen mellom de to gruppene, er da hvilket tiltak de er eksponert for.

Studiens interne og eksterne validitet må være imidlertid være god nok for at man skal kunne konkludere på denne måten. *Intern validitet* handler om studiens rigide design, som reduserer risikoen for iboende skjevheter (f. eks skjev rekruttering, ikke-tilfeldig eksponering, ikke-blindet behandling), i tillegg til beregning av antall deltakere som må til for å ha tillit til resultatene (statistisk styrke). *Ekstern validitet* handler om resultatenes generaliserbarhet, altså om studien ville fått de samme resultatene om den ble utført et annet sted, med andre deltakere med samme kjennetegn. Det er utviklet vitenskapelige

kvalitetsstandarder for randomiserte studier som ivaretar intern og ekstern validitet når de integreres i utviklingen av en RKS.

6.2.1 Kvalitetsstandard for rapportering av randomiserte studier

Det ligger noen sentrale forutsetninger til grunn for at man skal kunne konkludere med at et tiltak har effekt basert på en randomisert kontrollert studie. Disse er inkorporert i CONSORT-sjekklisten, en rapporterings-veileder som består av standarder for rapportering av RKS-er (Hopewell et al., 2025). Denne skal sikre transparens og rigiditet, og samtidig muliggjøre systematisering av kunnskap gjennom senere metaanalyser og kunnskapsoppsummeringer. Sjekklisten fungerer også som et veikart i forberedelsen av en RKS. Som en del av forberedelsene bør det forfattes en protokoll, som i detalj redegjør for design og analyseplaner. Dette sikrer gode forberedelser til utførelsen av RKS-en, og bidrar til ytterligere transparens i prosessen. Sjekklisten for protokollen heter SPIRIT, og henger sammen med punktene i CONSORT (Chan et al., 2025).

I det følgende redegjør vi for hva slags vurderinger man må gjøre knyttet til de sentrale prinsippene i en RKS.

6.2.2 Individuell randomisering eller klyngerandomisering

Det er to design som er aktuelle for å evaluere behovsbasert oppfølging gjennom en RKS. Det mest brukte randomiseringsdesignet er individuell randomisering. I et slikt design vil deltakere som oppfyller inklusjonskriteriene randomiseres til å enten få oppfølging som vanlig (kontrollgruppe) eller oppfølging som følger prosjektets tre komponenter (profilering, kartlegging og oppfølging). Randomiseringen gjøres på individnivå, blant alle som vurderes å være i målgruppen og oppfylle inklusjonskriteriene.

For å måle effekten av behovsbasert oppfølging er det imidlertid hensiktsmessig å vurdere såkalt *klyngerandomisering*. Dette er et design som er vanlig å bruke når intervensjonen utføres i en naturlig avgrenset gruppe, slik som skoler, sykehjem eller et Nav-kontor, som betegner en administrativ og/eller operativ enhet. Klyngerandomisert design er nyttig å bruke når det (a) er høy risiko for kontaminering mellom gruppene, altså at de som er i kontrollgruppen får høre om eller indirekte blir eksponert for intervensjonen, eller (b) Opplæringen av de ansatte i metoden er gjort på gruppenivå (f.eks. alle veiledere på et Nav-kontor). Det er også nyttig når den fremtidige oppskaleringen av intervensjonen skal gjøres på klyngenivå, altså per kontor i vårt tilfelle. I lys av pågående lignende initiativ ved en del Nav-kontor andre steder i landet (segmentering basert på jobbforventninger, utsendelse av såkalt mulighetsbrev), vil det være hensiktsmessig at en RKS på behovsbasert oppfølging følger et klynge-randomisert design for å unngå kontaminering av kontrollgruppen.

I praksis vil man i et slikt design rekruttere det nødvendige antall kontorer basert på styrkeberegninger, og disse kontorene blir så randomisert til å *enten* gi oppfølging basert på jobbforventninger (alle veiledere ved kontoret gir denne oppfølgingen til alle brukere i målgruppen), eller å gi tradisjonell oppfølging (alle veiledere ved kontoret gir tradisjonell oppfølging til alle brukere). Nav er som nevnt i ferd med å få på plass en løsning i fagsystemet, som i stor grad vil automatisere prosessen med å sende ut spørsmål om jobbforventning og oppsummere svarene. I workshopen ble det løftet frem at dette kunne brukes inn i en eventuell randomiseringsprosess, i form av en gradvis utrulling av denne løsningen, hvor kontorer blir randomisert til å få denne systemstøtten nå, eller til å få den på et senere tidspunkt. Dette kan være en vei å gå hvis man velger alternativ 1 eller alternativ 3, som begge inkluderer RKS-design.

6.2.3 Styrkeberegninger

Før man beslutter å gå i gang med en RKS er det vesentlig å gjøre en styrkeberegning, som sier noe om antall enheter man trenger for å ha tillit til studiens resultater. Ved å rekruttere et tilstrekkelig antall kontorer tar man slik høyde for feilkilder og variasjoner i populasjonen, og kan ha tillit til at resultatene av analysene ikke skyldes tilfeldigheter, men tiltaket.

I en klynge-randomisert studie er det i hovedsak to forhold som avgjør størrelsen på studien: Antall klynger og antallet individer per klynge, kalt klyngestørrelsen. Siden klyngene, i vårt tilfelle Nav-kontorer, kan variere i størrelse, organisering og andre lokale betingelser, er det viktig å rekruttere tilstrekkelig antall kontorer, for å balansere ut forskjellene. Et minimum antall klynger i et klyngerandomisert design anses for å være 5, avhengig av forholdene nevnt over. Samtidig vil flere kontorer gi større robusthet i analysene. En målsetning om 15-18 rekrutterte kontorer, som gir 7-9 kontorer i hver gruppe, vil være realistisk å gjennomføre, og sannsynligvis gi nok statistisk styrke til analysene.

6.2.4 Målgruppe

Målgruppen for behovsbasert oppfølging er sykmeldte som passerer 8 ukers sykmelding. Disse mottar spørsmål om jobbforventninger, og den videre oppfølgingen baserer seg på dette. Det er imidlertid flere forhold som avgjør om den sykmeldte til syvende og sist eksponeres for intervensjonen, og disse forholdene må beskrives nøyaktig i henholdsvis inklusjonskriterier og eksklusjonskriterier. Dette er observerbare kjennetegn ved de sykmeldte, som enten gjør dem til gyldige deltakere, eller som ekskluderer dem fra videre deltakelse i intervensjonen. Kriteriene kan for eksempel være knyttet til graderingsprosent, diagnose, graviditet, alder eller til intervensjonsspesifikke forhold (f.eks. tid til maksdato).

6.2.5 Tidslinje

En randomisert kontrollert studie bør romme fire faser:

- *Rekrutteringsfase.* Denne må være lang nok til at man oppnår antall kontorer som man trenger i henhold til styrkeberegningene.
- *Opplæringsfase.* Deltakerne i workshopen om effektevaluering poengterte at det er ressurskrevende å vri oppfølgingsmetodikk for et helt kontor. Intervensjonskontorene må få god opplæring før man begynner på observasjonsperioden.
- *Observasjonsperiode.* Dette er tiden da intervensjonen får «virke» på populasjonen, altså de sykmeldte.
- *Oppfølgingstidspunkt.* Tidsrammen for dette må være i tråd med tidsrommet for når man kan forvente å se den ønskede effekten. Dette kan inkludere kort- mellomlang og langtidsoppfølging som korresponderer med tidsvinduet for ulike utfall (slik som retur til arbeid/jobbskifte, overgang til tiltak, overgang til AAP og uføretrygd).

6.3 Kvasieksperimentelt design

Et alternativ til å gjøre en randomisert kontrollert studie er å benytte et såkalt *kvasieksperimentelt* design. I et slikt design inngår ikke randomisering, og risikoen er dermed større for systematiske skjevheter mellom gruppene man sammenligner. Konklusjoner om effekt fra slike studier må følgelig tolkes med større forbehold enn i randomiserte studier.

Samtidig finnes det grep man kan gjøre for å sannsynliggjøre at endringen man påviser er knyttet til den aktuelle intervensjonen. Det viktigste man gjør er å etablere en kontrollgruppe som på alle observerbare mål er lik intervensjonsgruppen. En kvasieksperimentell studie av behovsbasert oppfølging vil ta utgangspunkt i kontorer som har forankret og mestrer metoden, og sammenligner dem med kontorer som ikke har tatt i bruk metoden. Det kan være uobserverbare faktorer ved intervensjonskontorene som gjør at nettopp disse kontorene lykkes med metoden, på samme måte som at det kan være faktorer ved de selekterte kontrollkontorene som gjør at de lykkes i mindre grad. Denne skjevheten ville et RKS-design eliminert. Den eksterne validiteten av en kvasieksperimentell studie av metoden vil derfor være lavere.

Samtidig vil man i en kvasieksperimentell studie som regel gjennomføre en kombinasjon av analyser, som til sammen sannsynliggjør at en eventuell endring i intervensjonsgruppen kan tilskrives tiltaket. De vanligste analysene man foretar i en kvasieksperimentell studie er følgende:

- *Tidsserie*. Her sammenlignes to tidsperioder, før og etter tiltaket.
- *Matchet kontrollgruppe*. Her etableres en kontrollgruppe som matcher intervensjonsgruppen på observerbare variabler (slik som demografiske kjennetegn, sosioøkonomisk status, geografisk tilhørighet og sykmeldingshistorikk), som danner grunnlag for effektanalysene.
- *Propensity score matching*. Denne metoden matcher kontroll- og intervensjonsdeltakere på en større bredde av kjennetegn enn ved matchet kontrollgruppe. Man matcher personer fra intervensjonsgruppen og fra kontrollgruppen basert på sannsynligheten for å være i behandlingsgruppen.
- *Forskjell-i-forskjell-analyser*. Analysen kombinerer analyser av både kontroll/intervensjonsgruppe og tidsserier, slik at man ser om gruppene har ulik utvikling over tid. Dette er en analyse som også benyttes i RKS-er.

For behovsbasert oppfølging vil en kvasiekperimentell studie være mindre inngripende i deltakende Nav-kontorers hverdag, fordi forskningen gjennomføres basert på retrospektive registerdata. Det vil følgelig også være mer kostnadseffektivt, fordi man ikke trenger å rekruttere kontorer til RKS-studien, og lære opp nye kontorer i metoden. Den store svakheten med et slikt design er at hvis man tar utgangspunkt i kontorer som har innarbeidet praksisen, kan det være uobserverte kjennetegn ved disse kontorene som gjør at de lykkes med metoden. Man vet heller ikke med sikkerhet hva som er gjort i oppfølgingen av kontroll-individene. Et kvasiekperimentelt design er også spesielt sårbart for smitteeffekt, på den måten at utbredelsen av en tenkemåte eller arbeidsform kan spre seg i praksisfeltet uten at det fanges opp av tilgjengelige data. Fordi sammenligningsgrunnlaget er svakt, vil resultatene fra en slik studie måtte tolkes med forsiktighet. Analyser vil allikevel kunne indikere noen trender.

6.4 Utfallsmål og datagrunnlag

Formålet med å si brukere basert på jobbforventninger er å bruke ressursene på en bedre måte, og gi tette oppfølging til de som sannsynligvis trenger det mest. Hvorvidt man oppnår denne målsetningen kan måles på flere måter, men i hovedsak gjennom registerdata.

I workshopen om effektevaluering av behovsbasert oppfølging, ble det diskutert hva som var hensiktsmessige utfallsmål i en fremtidig studie.

I hovedsak er imidlertid utfallsmålet knyttet til sykmeldte, og hvorvidt de får en stabil arbeidstilknytning (hos nåværende eller en annen arbeidsgiver), deltakelse i relevant arbeidsmarkedstiltak/kvalifiseringsløp eller raskere avklaring av arbeidsevne. Når det gjelder hovedutfallsmålet, en stabil arbeidstilknytning, er det flere måter dette kan måles på:

Hovedutfallsmål, alternativ 1: Antall dager fra intervensjon *eller* fra første sykedag, til stopp i helserelatert ytelse sammenhengende i 2 uker (ev. med registrert arbeidsgiver i AA-registeret). Dette målet kan kombineres med antall sykedager i løpet av et år.

Hovedutfallsmål, alternativ 2: Antall dager fra (intervensjon/tiltak eller fra første sykedag) til stopp i helserelatert ytelse sammenhengende i 4 uker (ev. med registrert arbeidsgiver i AA-registeret). Dette målet kan kombineres med antall sykedager i løpet av et år.

I analysene bør man justere for eventuell graderingsprosent i den gitte perioden.

Sekundærmål kan inkludere andre målsetninger for intervensjonen enn tid til tilbakeføring til arbeid.

- Et sekundærmål kan være at færre går over til AAP som en følge av at de har mottatt behovsbasert oppfølging.
- For å fange opp jobbmobilitet, kan et annet sekundærmål være overgang fra å være registrert i Aa-registeret, til å være arbeidssøkende, under utdanning eller ha skiftet arbeidsgiver i observasjonsperioden.
- For å undersøke om Nav kommer raskere på banen med oppfølgingstiltak blant sykmeldte, kan man sammenligne tid fra første sykedag til en avklaring av om brukeren skal tilbake til samme arbeidsgiver, eksempelvis gjennom friskmelding til arbeidsformidling.
- For å undersøke forskjeller i brukernes opplevelse av medvirkning, og å få oppfølging som samsvarer med selvopplevde behov, kan man sende ut spørreskjema til brukere i begge gruppene og sammenligne kontroll- og intervensjonsdeltakere.
- En annen indikator på måloppnåelse kan være tidligere kontakt med arbeidsgiver, som vil være synlig gjennom tidligere dialogmøter for intervensjonsgruppen.

Et forslag til sekundærmål som kom frem i workshopen om effektevaluering, var å undersøke veilederes opplevelse av å ta i bruk denne måten å jobbe på (tilfredshet, arbeidsmengde, nytte osv.), sammenlignet med veiledere som ikke jobber etter denne metoden.

7 Avsluttende betraktninger

Behovsbasert sykefraværsoppfølging framstår som en lovende og overførbar oppfølgingsmetode det er verd å teste ut i større skala (jf. Navs (NAV, 2021, s. 27). Strukturkvaliteten har vært høy, gitt handlingsrommet til fylkesledd og Nav-kontor. Utprøvingene viser også at profilering og kartlegging setter Nav i stand til å gi mer relevant støtte til et riktigere tidspunkt i forløpet, basert på god brukarmedvirkning. Mye

taler også for at metoden styrker forvalterrollen i Nav, heller enn å svekke den: Nav-veileder får et mer solid grunnlag for vurderingene sine, med en grundigere kartlegging av de komplekse sakene. Vi vurderer derfor også at prosesskvaliteten er blitt forbedret gjennom metoden. En mulig videreutvikling av oppfølgingsmetoden ville innebære en mer risikobasert tilnærming til kontrollfunksjonen, altså å målrette kontrollen til de sakene med høyest risiko for feilutbetaling. Det vil innebære å også differensiere ressursinnsatsen knyttet til forvaltningsoppgavene som gjelder vurdering av sykepengevilkår. Det vil være i tråd med Navs virksomhetsstrategi, men vil samtidig kreve justeringer i lovtekst. Vi viser også til at en arbeidsdeling mellom ROE og Nav-kontor kan være basert på en fordeling av oppfølgingsoppgaver og forvaltningsoppgaver, gitt tilstrekkelig koordinering. Når det gjelder resultatkvalitet, ser brukeropplevelsene ut til å være gode, både knyttet til å motta meldingen med profileringsspørsmål og i forbindelse med oppfølgingen de mottar. Når det gjelder oppfølgingen, er brukeropplevelsene blant sykmeldte også jevnt over bedre enn i resten av landet, slik de framkommer i Personbrukerundersøkelsen.

Samtidig mener vi det vil være viktig å investere ressurser i å oppnå sikrere kunnskap om hva slags effekt metoden har på utfallsmålene det ligger i Navs samfunnsoppdrag å påvirke i ønsket retning. Det store ubesvarte spørsmålet er fortsatt om nedprioritering av noen og tettere oppfølging av andre vil gi økt velferd totalt sett, i form av bedre brukeropplevelser og/eller høyere yrkesdeltakelse. Her mener vi det er viktig å gjøre en avveining mellom hva som metodisk gir den sikreste kunnskapen og hva som er praktisk gjennomførbart og gir beslutningsrelevant kunnskap tidsnok til å kunne påvirke (og eventuelt reversere) sentrale retningsvalg. I kraft av å være en etat som forvalter drøyt en tredjedel av statsbudsjettet, må Nav være temmelig sikker på at den bruker ressursene riktig. I den forbindelse vil vi oppfordre til å ikke se seg blind på profileringssteget – det er mange gode argumenter for at en kartleggingssamtale av høy kvalitet gir det beste grunnlaget for en behovsbasert oppfølging, men det vet vi ikke uten en effektmåling av også disse stegene.

Vi vurderer at tiden trolig allerede begynner å renne ut for en rigid randomisert kontrollert studie, dersom den skal benyttes til å avgjøre om profileringsspørsmål og differensiert oppfølging blir den strategiske retningen for Nav: Utviklingsarbeid rundt fagsystemene er igangsatt og en omforent presisering av hvordan behovsrettet sykefraværsoppfølging kan se ut for Nav som helhet er i støpeskjeen. Samtidig vil vi oppfordre til å nøye vurdere hvordan Nav best kan sørge for å vite om profilering, kartlegging og differensiert oppfølging er det beste svaret på samfunnsutfordringene som følger av for høye nivåer av langvarig sykefravær og varig mottak av helserelaterte ytelser og for å bevare bærekraften og tilliten til velferdssystemet.

Litteratur

Arbeids- og inkluderingsdepartementet. (2024). *Utvikling av sykefraværsoppfølgingen* [Rapport]. regjeringen.no. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/utvikling-av-sykefravarsoppfolgingen/id3090303/>

Chan, A.-W., Boutron, I., Hopewell, S., Moher, D., Schulz, K. F., Collins, G. S., Tunn, R., Aggarwal, R., Berkwits, M., Berlin, J. A., Bhandari, N., Butcher, N. J., Campbell, M. K., Chidebe, R. C. W., Elbourne, D. R., Farmer, A. J., Fergusson, D. A., Golub, R. M., Goodman, S. N., ... Hróbjartsson, A. (2025). SPIRIT 2025 statement: Updated guideline for protocols of randomised trials. *BMJ*, 389, e081477. <https://doi.org/10.1136/bmj-2024-081477>

Donabedian, A. (1966). Evaluating the Quality of Medical Care. *The Milbank Memorial Fund Quarterly*, 44(3), 166–206. <https://doi.org/10.2307/3348969>

Folketrygdloven. (1997). *Lov om folketrygd* (LOV-1997-02-28-19). <https://lovdata.no/lov/1997-02-28-19>

Forvaltningsloven. (1967). *Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker* (LOV-1967-02-10). <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1967-02-10?q=forvaltningsloven>

Fossestøl, K., Borg, E., & Breit, E. (2020). *Nav i en ny tid? En evaluering av hvordan retningsvalgene i Stortingsmelding 33 implementeres på Nav-kontorene*. <https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/handle/20.500.12199/6471>

Holte, H. C. (2020). *Mer dialog og veiledning, mer treffsikker kontroll*. Skatteetaten. <https://www.skatteetaten.no/presse/nyhetsrommet/mer-dialog-og-veiledning-mer-treffsikker-kontroll/>

Hopewell, S., Chan, A.-W., Collins, G. S., Hróbjartsson, A., Moher, D., Schulz, K. F., Tunn, R., Aggarwal, R., Berkwits, M., Berlin, J. A., Bhandari, N., Butcher, N. J., Campbell, M. K., Chidebe, R. C. W., Elbourne, D., Farmer, A., Fergusson, D. A., Golub, R. M., Goodman, S. N., ... Boutron, I. (2025). CONSORT 2025 statement: Updated guideline for reporting randomised trials. *BMJ*, 389, e081123. <https://doi.org/10.1136/bmj-2024-081123>

Kann, I. C., Lima, I. A. Å., & Brage, S. (2017). *Evaluering av forsøk med Hedmarksmodellen i Aust-Agder, Buskerud og Rogaland* (No. NAV-rapport nr. 3-2017). <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/nav-rapportserie/nav-rapporter/evaluering-av-forsok-med-hedmarksmodellen-i-aust-agder-buskerud-og-rogaland>

Kann, I. C., Lima, I. A. Å., & Kristoffersen, P. (2014). *Håndheving av aktivitetskravet i Hedmark har redusert sykefraværet* (No. Arbeid og velferd nr. 3-2014).

<https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/arbeid-og-velferd/arbeid-og-velferd/handheving-av-aktivitetskravet-i-hedmark-har-reduisert-sykefravaeret>

March, J. G. (med Harold Guetzkow & Herbert A Simon). (1993). *Organizations* (2nd ed.). Blackwell Business.

Meld. St. 33 (2015–2016). (2016). *NAV i en ny tid – for arbeid og aktivitet*. Arbeids- og sosialdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-33-20152016/id2501017/>

NAV. (2021). *FoU-plan for NAV 2021–2025*.

https://www.nav.no/_/attachment/download/04e0f2a5-b9fa-469c-889d-c8696a640c6d:c699647ce85f35516d0f09e0ddc048d37f82c27a/NAV_FoU_Plan_2021-2025_.pdf

NAV. (2023). *NAV 2030 Virksomhetsstrategi*. NAV.

https://www.nav.no/_/attachment/download/92a5adc0-36a0-4337-8c94-c3e4d8a3ef02:76a7053d878680c420818a873c3f16fd9d25cb31/NAV%202030_virksomhetsstrategi.pdf

Nav-loven. (2006). *Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen* (LOV-2006-06-16-20). <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2006-06-16-20>

Nav Vest-Viken. (2025). *Rutiner for Nav-kontor i oppfølgingen av sykmeldte i Vest-Viken*.

Nav Øst-Viken. (u.å.). *Prosjektplan Nav Øst-Viken: «Vi spør innbyggeren først»*.

Oslo Economics, Proba Samfunnsanalyse og Frischsenteret. (2024).

Områdegjennomgang av arbeidsmarkedstiltak: Kartlegging av kunnskap og praksis [Delrapport 1 i områdegjennomgang av arbeidsmarkedstiltak, på oppdrag for Finansdepartementet og Arbeids- og inkluderingsdepartementet]. regjeringen.no. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/omradegjennomgang-av-arbeidsmarkedstiltak/id3050084/>

Oxford Research. (2023). *Kartlegging og evaluering av ordningen «Friskmelding til arbeidsformidling»*. <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/forskningsrapporter-og-evalueringer-finansiert-av-nav/sykefravaer-og-arbeidsmiljo-rapportarkiv2/kartlegging-og-evaluering-av-ordningen-friskmelding-til-arbeidsformidling>

Oxford Research, & NORCE. (2023). *Evaluering av utvikling og implementering av nye modeller for sykefraværsoppfølging—NAV Vest-Viken* (No. Delrapport 2). https://www.nav.no/_/attachment/download/5a861937-b1ab-4361-a077-f7c899b26560:8d6089940fada8e4397694c37543220b0f970660/Sluttrapport%20fra%20Oxford%20Research%20og%20NORCE%20-%20Evaluering%20av%20NAV%20sykefrav%C3%A6rsopp%C3%B8lging%20i%20Vest-Viken.pdf

Oxford Research og NORCE. (2022). *Evaluering av Senter for sykefraværsoppfølging i Hamarregionen*. https://www.nav.no/_/attachment/download/1ede9e4e-332e-41b8-948e-e732e68a1549:140e78403a3a21298549cd45068eb7f30c075a8e/Evaluering%20av%20Senter%20for%20Sykefrav%C3%A6rsopp%C3%B8lging%20i%20Hamarregionen.pdf

Oxford Research og NORCE. (2025). *Følgeevaluering av to regionale utprøvinger med kartlegging av sykmeldtes jobbforventninger* [Delrapport]. <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/forskningsrapporter-og-evalueringer-finansiert-av-nav/fou-programmet-under-ia-avtalen/folgeevaluering-av-to-regionale-utprovinger-med-kartlegging-av-sykmeldtes-jobbforventninger>

Proba Samfunnsanalyse. (2018). *Sluttevaluering av Hedmarksmodellen—Navs håndtering av aktivitetskravet i uke åtte av en sykmelding*. <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/forskningsrapporter-og-evalueringer-finansiert-av-nav/sykefravaer-og-arbeidsmiljo-rapportarkiv2/sluttevaluering-av-hedmarksmodellen>

Proba samfunnsanalyse. (2025). *Evaluering av Nasjonal oppfølgingsenhet (NOE)*. <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/forskningsrapporter-og-evalueringer-finansiert-av-nav/samhandling-med-brukere-rapportarkiv/evaluering-av-nasjonal-oppfolgingsenhet-noe-proba-samfunnsanalyse>

SSB. (2025a). *Befolkning, tabell 4: Befolkningen fordelt på aldersgrupper, 1. Januar*. <https://www.ssb.no/befolkning/folketall/statistikk/befolkning>

SSB. (2025b). *Befolkningens utdanningsnivå: Tabell 4*. <https://www.ssb.no/utdanning/utdanningsniva/statistikk/befolkningens-utdanningsniva>

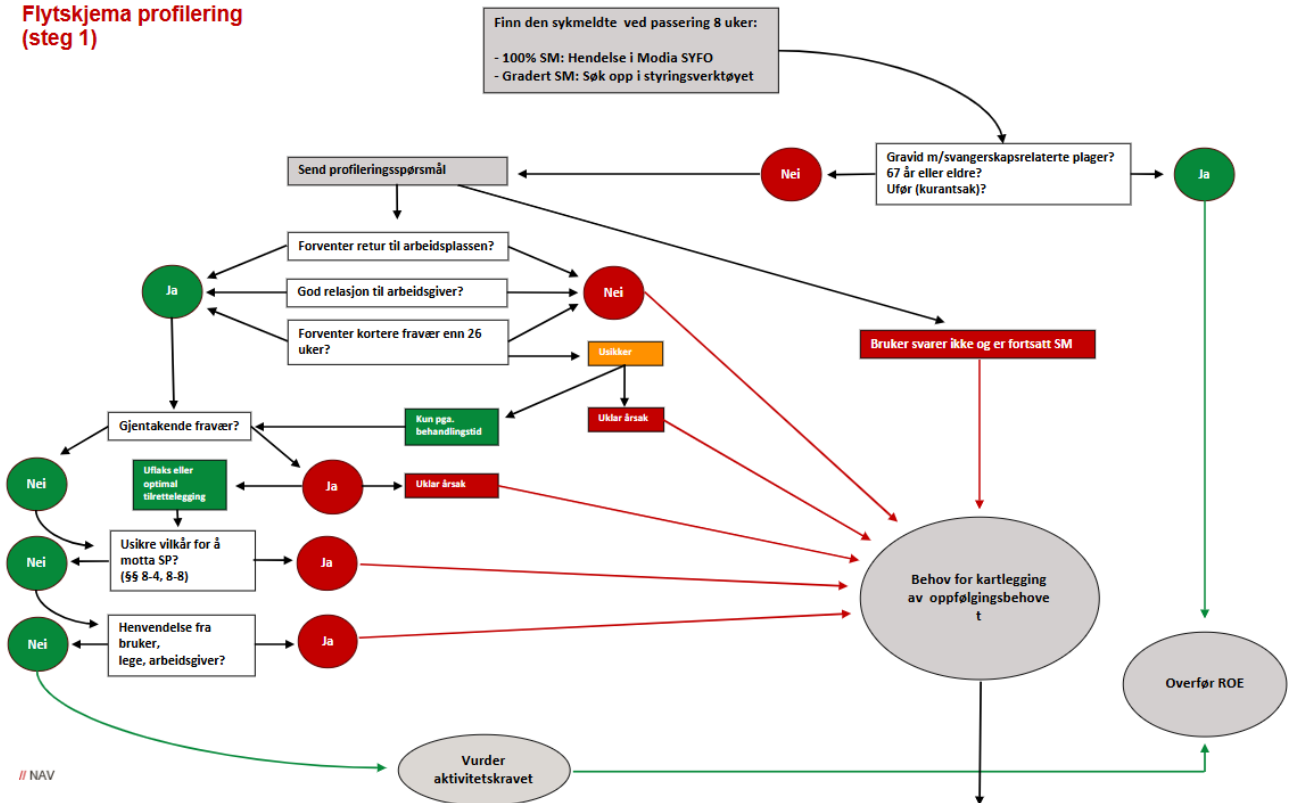
Team Veivalg. (2025). *Nav-kontorenes digitale utsendelser til den sykmeldte—Læring for behovsrettet oppfølging*. Nav. Upublisert

Terum, L. I., & Sadeghi, T. (2019). Medarbeidernes kompetanse ved NAV-kontorene: Endringer i utdanningsbakgrunn, læring på arbeidsplassen og kompetanse, 2011-2018. *Skriftserien*, 108–108. <https://skriftserien.oslomet.no/index.php/skriftserien/article/view/641/158>

Vedlegg

Flytskjema for profileringssteget

Flytskjema profilering (steg 1)



Flytskjema for kartleggingssteget

Flytskjema kartlegging (steg 2)

Forhold det er aktuelt å utforske:

Arbeidsplassen

- Arbeidsoppgaver og fysisk arbeidsmiljø
- Relasjonen til arbeidsgiver og psykososialt arbeidsmiljø
- Er arbeidsplassen et sted brukeren har det godt?
- Tilrettelegging - muligheter og forsøk, oppfølging på arbeidsplassen?

Helsesituasjonen

- Fysisk og psykisk helse
- Stressbelastning, mestringsstro, selvbilde
- Utredning/behandling

Andre forhold som kan påvirke arbeidsevne og jobbmuligheter

- Familieforhold og omsorgsoppgaver
- Bolig/boforhold
- Nettverk
- Økonomi
- Utdanning og arbeidserfaring
- Lese- og skriveferdigheter
- Språk

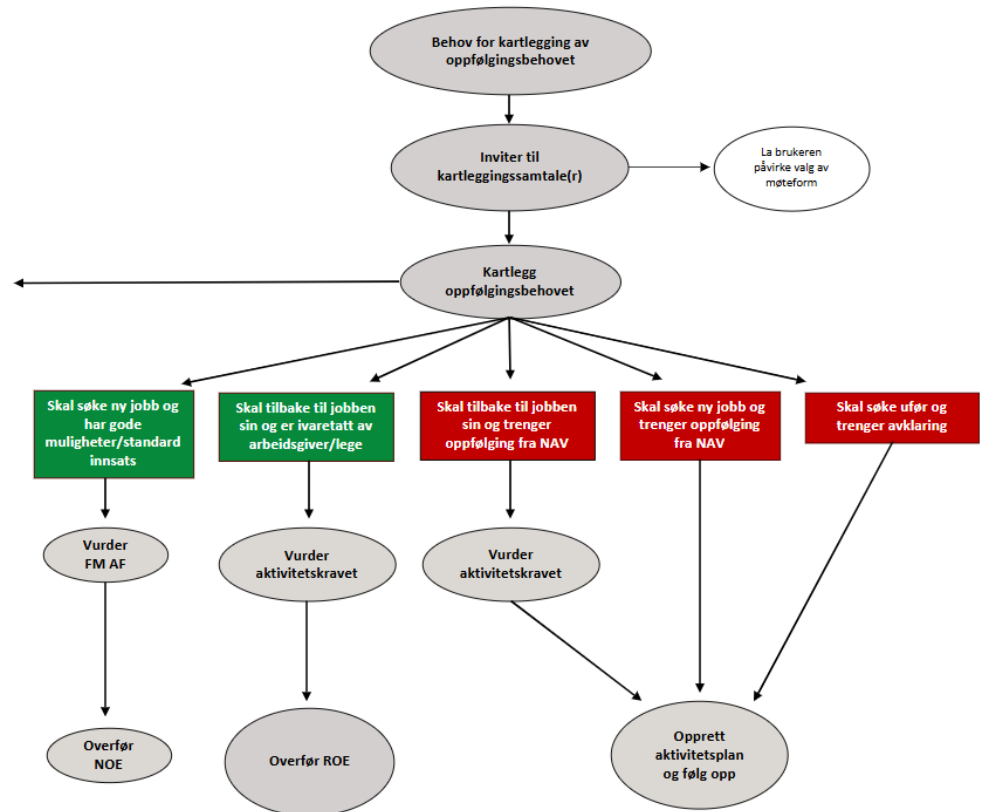
Jobbmobilitet og mulighet for varig tilknytning til arbeid

- Hvilke muligheter finnes på nåværende arbeidsplass?
- Er det andre jobber som ville passet bedre? Hvilke muligheter finnes på arbeidsmarkedet?
- Kompetansebehov?
- Tilretteleggingsbehov?

Oppfølging fra andre aktører/instanser?

- Egen oppfølging
- Barns oppfølging

Andre forhold som er viktige for brukeren?



Spørreskjema til Nav-veiledere

Velkommen til spørreundersøkelsen!

Vi vil først stille deg noen innledende bakgrunnsspørsmål.

1. Hvilken Nav-region tilhører ditt kontor?

- (1) ☐ Øst-Viken
- (2) ☐ Vest-Viken

2. Er du ansatt i Regional oppfølgingsenhet (ROE)?

- (1) ☐ Ja
- (2) ☐ Nei

3. Hvor mange jobber med sykefraværsoppfølging ved ditt kontor?

- (1) ☐ 5 personer eller færre
- (2) ☐ 6-10 personer
- (3) ☐ Over 10 personer

4. Hvor lang fartstid har du innenfor sykefraværsoppfølging i Nav?

- (1) ☐ 0-2 år
- (2) ☐ 2-5 år
- (3) ☐ 6-10 år
- (4) ☐ Mer enn 10 år

Vi vil nå stille deg spørsmål om dine erfaringer og vurderinger rundt den behovsbaserte sykefraværsoppfølgingsmetodikken som er under uttesting i din region. I Vest-Viken kalles den **Rammeverk for behovsbasert oppfølging av sykmeldte** og i Øst-Viken heter den **Vi spør innbyggeren først**. Videre i undersøkelsen bruker vi bare "den nye metoden".

5. Vi ber deg ta stilling til ulike påstander og angi i hvilken grad du er enig eller uenig i dem.

	Helt uenig	Litt uenig	Verken enig eller uenig	Litt enig	Helt enig	Vet ikke
Sykmeldte får samlet sett bedre oppfølging fra mitt Nav-kontor med den nye metoden	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	(99) ☐
For mange sykmeldte som trenger tett oppfølging blir ikke fanget opp med den nye metoden	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	(99) ☐
Kontroll av sykepengevilkår ivaretas i tilstrekkelig grad med den nye metoden	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	(99) ☐
Jeg bruker uforholdsmessig mye	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	(99) ☐

tid på å kartlegge
brukere som viser seg
å ikke ha behov for tett
oppfølging

Sykmeldte med behov
for jobbmobilitet blir
raskere innstilt på å
bytte jobb med den
nye metoden

(1) ☐ (2) ☐ (3) ☐ (4) ☐ (5) ☐ (99) ☐

Jeg tilbyr flere
arbeidsrettede tiltak
med den nye metoden

(1) ☐ (2) ☐ (3) ☐ (4) ☐ (5) ☐ (99) ☐

Jeg tilbyr
arbeidsrettede tiltak
raskere med den nye
metoden

(1) ☐ (2) ☐ (3) ☐ (4) ☐ (5) ☐ (99) ☐

Det blir for lite fokus
på arbeidsgiver med
den nye metoden

(1) ☐ (2) ☐ (3) ☐ (4) ☐ (5) ☐ (99) ☐

Jeg opplever
brakerporteføljen min
som mer håndterlig
med den nye metoden

(1) ☐ (2) ☐ (3) ☐ (4) ☐ (5) ☐ (99) ☐

Jeg opplever å ha god oversikt over min brukerportefølje i dag

(1) ☐

(2) ☐

(3) ☐

(4) ☐

(5) ☐

(99) ☐

Jeg opplever å ha handlingsrom til å utføre sykefraværsoppfølging en slik jeg mener er best

(1) ☐

(2) ☐

(3) ☐

(4) ☐

(5) ☐

(99) ☐

Jeg opplever at jeg har fått god nok opplæring til å starte å følge opp sykemeldte etter den nye metoden

(1) ☐

(2) ☐

(3) ☐

(4) ☐

(5) ☐

(99) ☐

Jeg opplever at min leder fronter og prioriterer den nye måten å følge opp de sykemeldte på

(1) ☐

(2) ☐

(3) ☐

(4) ☐

(5) ☐

(99) ☐

Manuelle arbeidsoperasjoner er så tidkrevende at jeg tilfører sakene mindre verdi enn før den nye metoden ble innført

(1) ☐

(2) ☐

(3) ☐

(4) ☐

(5) ☐

(99) ☐

6. Hvor ofte har du i løpet av det siste halve året nedprioritert utsendelse av profileringspørsmål til fordel for andre arbeidsoppgaver?

- (1) ☐ Svært ofte nedprioritert
- (2) ☐ Ofte nedprioritert
- (3) ☐ Av og til nedprioritert
- (4) ☐ Sjelden nedprioritert
- (5) ☐ Aldri nedprioritert
- (99) ☐ Vet ikke

7. Bruker du mer eller mindre av arbeidstiden på oppgaver som tilfører sykefraværssakene verdi, ved å arbeide i tråd med den nye metoden?

- (1) ☐ Mye mindre
- (2) ☐ Noe mindre
- (3) ☐ Som før
- (4) ☐ Noe mer
- (5) ☐ Mye mer
- (99) ☐ Vet ikke

8. I hvilken grad opplever du at den nye metoden er en fornuftig måte å arbeide med sykefraværsoppfølging på?

- (1) ☐ Ikke i det hele tatt
- (2) ☐ I liten grad
- (3) ☐ I noen grad

- (4) ☐ I stor grad
- (5) ☐ I svært stor grad
- (99) ☐ Vet ikke

9. Bør metoden innføres for hele Nav med fagsystemstøtte? Begrunn gjerne svaret ditt.

- (1) ☐ Ja _____
- (2) ☐ Nei _____
- (99) ☐ Vet ikke

Vi vil til sist stille deg noen spørsmål om **ROE**.

10. Hvor tydelige eller utydelig er det for deg hvilke saker som skal oversendes til ROE?

- (1) ☐ Svært utydelig
- (2) ☐ Ganske utydelig
- (3) ☐ Verken tydelig eller utydelig
- (4) ☐ Ganske tydelig
- (5) ☐ Svært tydelig
- (99) ☐ Vet ikke

11. I hvilken grad har du tillit til at sakene du sender over til ROE blir godt nok ivaretatt av veilederne der?

- (1) ☐ Ikke i det hele tatt
- (2) ☐ I liten grad
- (3) ☐ I noen grad

- (4) ☐ I stor grad
- (5) ☐ I svært stor grad
- (99) ☐ Vet ikke

12. I hvilken grad opplever du omfanget av sykefraværssaker som kommer i retur fra ROE som problematisk?

- (1) ☐ Ikke i det hele tatt
- (2) ☐ I liten grad
- (3) ☐ I noen grad
- (4) ☐ I stor grad
- (5) ☐ I svært stor grad
- (99) ☐ Vet ikke

13. Hvor viktig mener du ROE er for å lykkes med metoden?

- (1) ☐ Ikke viktig i det hele tatt
- (2) ☐ Lite viktig
- (3) ☐ Verken eller
- (4) ☐ Ganske viktig
- (5) ☐ Svært viktig
- (99) ☐ Vet ikke

Spørreskjema til sykmeldte

Spørreskjema som ble distribuert til de sykmeldte i målgruppen i Vest-Viken inneholdt 9 ulike spørsmål. Følgende tre overordnede bakgrunnsvariabler lå til grunn for uttrekket:

- Hvorvidt respondenten har fått oppfølging fra ROE
- Deltakelse i arbeidsrettede tiltak og/eller 14a-vedtak
- Sykmeldingsgrad (rundt 8-ukerstidspunktet og ved uttrekk)

Selve spørreskjemaet med de ulike svarkategoriene ligger vedlagt i rapporten. Her beskrives kun spørsmålene tematisk:

1. I forbindelse med det siste sykefraværet: Har du mottatt melding fra veilederen din med spørsmål om blant annet hvor sannsynlig det er at du kommer tilbake i jobben du ble sykmeldt fra? (Svarkategorier: Ja/nei/vet ikke/ ønsker ikke å oppgi).

2. Har du vært sykmeldt for lignende helseutfordringer de siste 3 årene? (Svarkategorier: Ja/nei/ønsker ikke å oppgi).

3. Hvordan opplevde du meldingen fra veilederen din? (Svarkategorier: 6 pkt. skala fra svært negativt – svært positivt og vet ikke/ikke aktuelt).

4. Hvor uenig eller enig er du i disse påstandene om meldingen fra veilederen din? (Svarkategorier: helt uenig/helt enig).

4a. Den er ment å innhente informasjon om hva slags hjelp jeg trenger.

4b. Hensikten er å støtte meg i prosessen med å komme tilbake til jobb.

4c. Den viser tillit til at jeg kjenner min egen situasjon og oppfølgingsbehov best.

4d. Meldingen oppleves som en måte å følge opp om jeg fortsatt trenger sykmelding.

5. Er det klart for deg for hvordan veilederen bruker svarene dine på spørsmålene om sykefraværet? (Svarkategorier 1-7: I svært liten grad – i svært stor grad, Vet ikke/ikke aktuelt).

6. Hvor vanskelig eller lett var det å svare på spørsmålene fra veilederen om framtidig sykefravær? (Svarkategorier 1-7: Svært vanskelig – svært lett, Vet ikke/ikke aktuelt).

(6.1) Hva var grunnen(e) til at du opplevde det som vanskelig å svare på spørsmålene? (Svarkategorier: Jeg var usikker på hvordan helsen min ville utvikle seg)

- Jeg var bekymret for at arbeidsgiver ville få innsyn i svarene mine
- Jeg trodde at svarene mine kunne påvirke sykepengere rettighetene mine
- Jeg ønsket ikke involvering fra Nav
- Annet

7. Hvor uenig eller enig er du i følgende påstander om kontakten med Nav når du er/har vært sykmeldt? (Likert-skala: Helt uenig – Helt enig, ikke aktuelt)

- 7a. Jeg har hatt behov for mye oppfølging fra Nav i sykmeldingsperioden
- 7b. Oppfølgingen fra Nav har dekket mine behov
- 7c. Jeg opplever at veileder tok kontakt på et passende tidspunkt i sykmeldingsperioden
- 7d. Jeg har fått god mulighet til å forklare min situasjon
- 7e. Jeg har fått møte veileder når jeg har hatt behov for det
- 7f. Veileder stoler på at det jeg sier og informerer om, er sant
- 7g. Veileder og jeg arbeider mot mål som vi er blitt enige om
- 7h. Jeg opplevde at veileder ikke hadde tid til meg
- 7i. Opplevde du at Nav gjorde nok for å hjelpe deg til å finne ut hva du skal gjøre videre i jobbsammenheng?

Intervjuguide – sykmeldte brukere

Hovedpoenger

<Hvilke hovedpoenger mener du som intervjuer er særlig interessant i dette intervjuet. Kan brukes både i forkant, men særlig i etterkant>

- <Jobbforventningsspørsmålet>
- <Oppfølging fra Nav>
- <Medvirkning>

Informasjon til intervjuobjekt

På oppdrag fra Arbeids- og velferdsdirektoratet gjennomfører Oxford Research, NORCE og Telemarksforskning en evaluering av et forsøk som handler om å gi mer behovsbasert oppfølging til sykmeldte.

Nav Vest-Viken er en del av dette prosjektet og du har følgelig tatt del i denne nye tilnærmingen.

Forsøket går ut på å kartlegge den sykmeldtes forventninger om å komme tilbake i jobb i en tidlig fase av sykmeldingen og på grunnlag av dette gi mer behovsrettet oppfølging til de som trenger det mest.

I dette intervjuet vil vi gjerne høre om dine erfaringer med oppfølgingen du har fått fra Nav som sykmeldt.

Vi tar ikke lydopptak fra intervjuet, men gjør notater underveis mens du snakker.

Det er viktig for oss å understreke at intervjuet er helt frivillig.

Det betyr at du kan trekke deg når som helst fra å delta i denne evalueringen og du har også rett til innsyn i de notatene vi gjør fra intervjuet så lenge vi kan knytte deg til materialet.

Informasjonen vi får fra deg vil være fullstendig anonym og kan således ikke kunne spores tilbake til deg som person. Vi kommer til å lage en sluttrapport der vi kun oppsummerer erfaringer på tvers av de sykmeldte vi har intervjuet.

Om oppfølging fra Nav

1. Vi har ikke noe forhåndsinformasjon om deg og lurer på om du kort kan si noe om hvor lenge det er siden du ble sykmeldt, om du er tilbake i jobb og hvor lenge sykmeldingen din varte? Vi trenger ikke vite noe om årsaken til at du ble sykmeldt.

2. Har du tidligere erfaring med å være sykmeldt? Kan du fortelle litt om hvordan du opplevde oppfølgingen fra NAV da du var sykmeldt nå? Kom gjerne med konkrete eksempler på hva som skjedde i oppfølgingen (samtaler/fysiske møter /annen dialog, på telefon, melding på Navet, **dialogmøte** etc.)
For de med tidligere sykmeldingserfaringer: Opplevde du oppfølgingen du har fått fra Nav annerledes nå enn sist? Hva var annerledes?).
3. Har du fått noen form for oppfølging på arbeidsplassen? - f.eks. om det ble laget oppfølgingsplan eller om det ble gjort tiltak for å tilrettelegge arbeidsoppgavene?
4. I hvilken grad opplevde du at oppfølgingen du fikk (fra Nav og arbeidsplassen), var tilpasset dine behov? Fortell gjerne litt om dette.
5. Gitt at du hadde dialog med Nav underveis, hva handlet denne dialogen om?
 - a. Hvem tok initiativ?
 - b. Hvem fulgte deg opp?
6. Har du fått oppfølging eller behandling i helsevesenet og i hvilken grad har dette vært forbundet med ventetid?
7. **Kan du huske at du fikk spørsmål om dine jobbforventninger (dvs. når du selv trodde at du ville være tilbake i jobben din), pluss noen få andre spørsmål?**
 - a. Hvordan var det å svare på dette?
 - b. I hvilken grad var du usikker på hva du skulle svare?
 - c. Forstod du hvorfor du fikk disse spørsmålene?
 - d. Var det noe du lurte på? (og fikk du svar på det?).
8. I hvilken grad opplevde du å bli involvert slik at du kunne medvirke i din egen sak? F. eks. knyttet til dialog med arbeidsgiver/arbeidsplass eller inn mot helseaktører eller andre instanser. Utdyp om mulig.
9. Var det noe du savnet i den oppfølgingen du mottok fra Nav? I tilfelle hva?
10. Hva har du opplevd som det viktigste for deg i den oppfølgingen du har mottatt fra Nav og arbeidsplassen da du var sykmeldt?

E-post sendt til sykmeldte for å rekruttere til intervju

Hei.

Jeg har fått ditt navn og din adresse fra Nav.

Jeg jobber som forsker og håper at du vil delta i en samtale med meg/mine kolleger om dine erfaringer som sykmeldt.

Om å delta:

Vi gjennomfører et kort intervju (ca. 15 min) om dine erfaringer med oppfølgingen du har fått fra Nav som sykmeldt. Vi tar ikke lydopptak fra intervjuet, men gjør notater underveis mens du snakker.

Som regel lager vi en avtale på Teams, og vi vil gjerne at **du selv foreslår et tidspunkt** som passer for deg i **perioden 13. - 21. mars**.

Dersom du har kommet tilbake i jobb, eller det av andre årsaker er vanskelig å stille på dagtid, så har vi også mulighet til å gjennomføre samtalen om ettermiddag/kveld.

Det er viktig for oss å understreke at intervjuet er helt frivillig. Det betyr at du kan trekke deg når som helst fra å delta i denne evalueringen og du har også rett til innsyn i de notatene vi gjør fra intervjuet så lenge vi kan knytte deg til materialet.

Informasjonen vi får fra deg vil være fullstendig anonym og vil derfor ikke kunne spores tilbake til deg som person. Vi kommer til å lage en sluttrapport der vi kun oppsummerer erfaringer på tvers av de sykmeldte vi har intervjuet.

Om forskningsprosjektet:

På oppdrag fra Arbeids- og velferdsdirektoratet gjennomfører Oxford Research, NORCE og Telemarksforskning en evaluering av et forsøk som handler om å gi mer behovsbasert oppfølging til sykmeldte. Nav Vest-Viken er en del av dette prosjektet og du har følgelig tatt del i denne nye tilnærmingen. Forsøket går ut på å kartlegge den sykmeldtes forventninger om å komme tilbake i jobb i en tidlig fase av sykmeldingen og på grunnlag av dette gi mer behovsrettet oppfølging til de som trenger det mest.

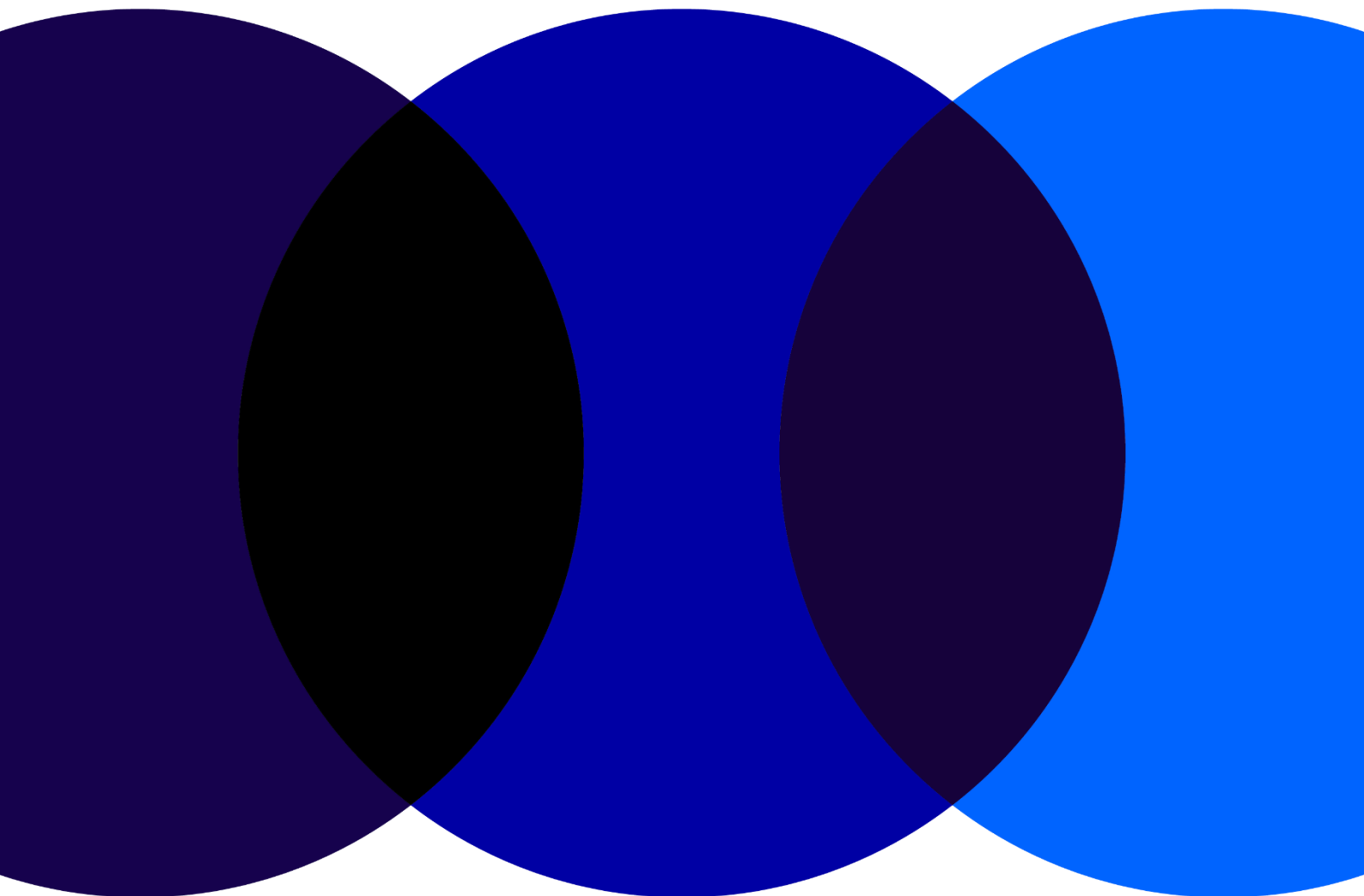
Ta gjerne kontakt med meg dersom du har spørsmål.

Vennlig hilsen

Kari Kjestveit

Seniorforsker

Mobilnr.:



OXFORD RESEARCH 

Oxford Research AS
Østre Strandgate 12
4610 Kristiansand
post@oxford.no