

Brukerundersøkelsen blant arbeidsgivere 2014

OPPSUMMERING

NAV gjennomfører hvert år en brukerundersøkelse blant arbeidsgivere som har benyttet etatens tjenester. Formålet med undersøkelsen er å få tilbakemelding på hvor fornøyde de var med etatens tjenester. Dette vil videre gi grunnlag for å avdekke områder i NAV som krever forbedringstiltak.

Undersøkelsen gjennomføres i perioden februar til april og består av et spørreskjema som blir sendt ut til et utvalg på 6 000 virksomheter. Utvalget i undersøkelsen omfatter virksomheter som har vært registrert med aktiviteter i forhold til NAV i slutten av 2013 og begynnelsen av 2014. Dette notatet er en gjennomgang av resultatene fra 2014-undersøkelsen sammenlignet med tilsvarende undersøkelser i tidligere år.

Arbeidsgiverne gir en vurdering av NAVs tjenester på en skala fra 1 til 6 hvor 1 er svært misfornøyd mens 6 er svært fornøyd. I denne rapporten blir resultatene oppsummert som gjennomsnittet av tilbakemeldingene fra virksomhetene.

På det generelle spørsmålet om «bedrifter er fornøyd med NAVs service totalt sett» har resultatene vært stabil med gjennomsnittsscore på 4,0 i både 2013 og 2014. Resultatene er også forholdsvis stabile på mange av de øvrige spørsmålene. Den positive utviklingen som vi så fra 2012 til 2013 er i liten grad videreført. Det er gjennomgående små forskjeller i gjennomsnittscoren for 2014 sammenlignet med foregående år og når man tar hensyn til usikkerhet som ligger i disse undersøkelsene er det ikke mulig å avgjøre om resultatene er blitt bedre.

I tillegg til vurdering av NAVs service totalt sett så stilles det i undersøkelsen generelle spørsmål om i hvilken grad NAV gir tilstrekkelig informasjon, om tjenesten leveres innen rimelig tid, om NAVs medarbeider har riktig kompetanse og i hvilken grad NAV bidrar til løsninger som dekket virksomhetens behov. Skalaen er fremdeles fra 1 til 6 men 1 betyr nå «i liten grad» mens 6 står for «i høy grad». Også for disse spørsmålene er resultatene forholdsvis stabile fra 2013 til 2014. Virksomhetenes vurdering av NAVs informasjon er på 4,0 i gjennomsnitt i 2014. Deres vurdering av medarbeideres kompetanse lå på tilsvarende nivå. På spørsmål om tjenesten er levert innen rimelig tid gir arbeidsgiverne en gjennomsnittsscore på 3,9. De gir samtidig en score på 3,8 i forhold til om NAV bidrar til at løsningen dekker virksomhetens behov.

NAV har i undersøkelsen hatt gjennomgående dårlige resultater i forhold til tilgjengelighet. I 2014 var gjennomsnittlig tilbakemelding i forhold til NAVs tilgjengelighet (på telefon og epost) på 3,7. Dette er en vesentlig forbedring av resultatene sammenlignet med 2013. NAV har tidligere igangsatt tiltak på dette området, bl.a. med en sentral informasjonstelefon (arbeidsgivertelefonen). Tilbakemeldingene fra virksomhetene indikerer at det fremdeles er behov for forbedringer på dette området, spesielt i forhold til at saksbehandlere på NAV-kontor blir mer tilgjengelig.

Arbeidsgivernes vurdering av de ulike tjenestene viser at NAV i flere år har fått gjennomgående gode tilbakemeldinger på områder som selvbetjeningsløsninger og IA-arbeid. Arbeidsgivernes tilbakemeldinger vedrørende bruk av selvbetjeningstjenester på nav.no og altinn.no ligger i hovedsak på 4,5 eller høyere. Virksomheter som har IA-avtale er noe mer fornøyd med NAVs service totalt sett enn andre virksomheter. De er også svært fornøyd med samarbeidet med NAV i forbindelse med IA-avtale (gjennomsnittsscore 4,6). På IA-området får NAV de beste resultatene i forhold til tilrettelegging av arbeidsplass (4,5). Arbeidsgivere er også rimelig fornøyd med NAVs dialogmøter ved 6. måneders sykemeldingsperiode (4,2) og NAVs bistand til at ansatte jobber lenger før de går av med pensjon (4,2). Tilbakemeldingen fra arbeidsgivere når det gjelder forebygging av sykefravær og løpende oppfølging av sykmeldte er noe svakere. Resultatene i forhold til tjenester som rekrutteringsbistand, bistand til omstilling og arbeidsrettede tiltak er om lag på samme nivå ligger på samme nivå i 2014 som i 2013. Virksomheter er spesielt godt fornøyd med arbeidsrettede tiltak (gjennomsnittsscore 4,6).

Samlet sett er resultatene i 2014 om lag på samme nivå som i 2013 for de fleste spørsmål i undersøkelsen. De områdene hvor det er tydeligst forbedringer er tilgjengelighet på telefon/epost. Det er også en svak forbedring i den veiledningen som NAV gir på telefon.

1. INNLEDNING

NAV bistår både personbrukere og virksomheter med et utvalg av tjenester. Overfor virksomheter bistår NAV med tjenester knyttet til rekruttering, arbeidsmarkedstiltak, omstilling/permittering/-nedbemanning, tilpasning av arbeidsplasser og sykefraværsforebygging/sykefraværsoppfølging. Det tilrettelegges også for en del elektroniske selvbetjeningsløsninger som arbeidsgivere kan benytte bl.a. i forbindelse med rekruttering av kandidater til ledige stillinger samt innmelding og utmelding av Aa-registeret.

For å få en oppfatning om hvordan virksomheter/arbeidsgivere vurderer tjenestene, gjennomføres det årlig en brukerundersøkelse hvor virksomhetene blir bedt om å gi tilbakemelding i forhold til kvaliteten og tilgjengeligheten på tjenestene. Det gjøres her en samlet vurdering av hvor fornøyd arbeidsgiverne er med tjenestene samt vurderinger knyttet til en del egenskaper ved NAVs tjenester som for eksempel kompetanse, tilgjengelighet og løsningsdyktighet. Virksomhetene blir i tillegg bedt om å gi tilbakemelding på hvor fornøyd de er med de enkelte tjenestene.

Det er gjennomført brukerundersøkelser blant arbeidsgivere i perioden 2008 – 2014. Denne rapporten vil gjennomgå hovedresultatene fra undersøkelsen i 2014 og sammenligne disse resultatene med undersøkelser fra tidligere år. På grunn av utviklingen i forhold til arbeidsmarkedet men også arbeidet knyttet til Inkluderende Arbeidsliv (IA) og økt fokus på oppfølging av sykmeldte, har det vært en viss endring i forhold til hvilke tjenester som etterspørres i de ulike årene. Man må ha dette med i vurderingene når man sammenligner resultater fra de ulike undersøkelsene. Dette gjelder spesielt når man vurderer den generelle fornøydheten fra arbeidsgivernes side. Endringer tilbakemeldingene på generelle spørsmål kan i betydelig grad være påvirket av at tjenestesammensetningen har endret seg.

2. OM UNDERSØKELSEN OG UTVALGET

For å sikre tilstrekkelig antall svar på en del viktige områder, har det vært trukket ut et utvalg som er basert på virksomheter som har mottatt en eller flere av følgende tjenester:

- a) har fått rekrutteringsbistand har samarbeidet med NAV om arbeidsmarkedstiltak
- b) har samarbeidet med NAV i forbindelse med arbeidsrettede tiltak
- c) har IA-avtale (og dermed får bistand fra NAV Arbeidslivssenter)
- d) har brukt NAV i forbindelse med oppfølging av sykmeldte

Disse fire kategoriene dekker ikke alle tjenestene i NAV rettet mot arbeidsgivere, men de dekker viktige områder. De fleste spørsmålene i brukerundersøkelsen er knyttet til tjenester under disse områdene. Utvalget i 2014-undersøkelsen er basert på virksomheter som har vært registrert med aktiviteter innenfor disse områdene i en eller flere av månedene i slutten av 2013 og begynnelsen av 2014.

Undersøkelsen er gjennomført postalt. Utvalgte virksomhetene har fått tilsendt et 4-siders spørreskjema og returnerer dette per post. Det har alternativt vært mulig for virksomhetene å registrere svarene elektronisk via en nettstedsadresse. Totalt sett ble 1130 svar (34 %) levert via nettstedsadressen i 2014.

I spørreskjemaet ble arbeidsgiverne bedt om å vurdere NAVs service på en rekke områder. For hvert spørsmål skulle de vurdere NAV på en skala 1-6, der 1 står for ”svært misfornøyd” og 6 ”svært fornøyd”. I spørreskjemaet er det i tillegg gitt muligheten til å markere ”ikke aktuelt” eller ”ikke benyttet” dersom bedriften ikke har benyttet seg av tjenesten.

I tillegg til spørsmål om fornøydhet, blir arbeidsgiverne også bedt om å vurdere forhold som NAVs kompetanse og løsningsdyktighet samt vurdere i hvilken grad virksomhetene forventer å anvende viktige

tjenester også tiden fremover. Virksomhetene blir også her bedt om å svare på en skala fra 1 til 6 men her står 1 for ”i liten grad” mens 6 står for ”i stor grad”.

2.1 Svarprosent og representativitet

Det ble sendt ut spørreskjema til 6 000 arbeidsgivere. Etter purring var det mottatt i alt 3327 svar. Totalt sett endte svaropplutningen på 55 prosent. Dette er to prosentpoeng høyere enn i 2013.

I forhold til nettoutvalget i 2014 er det gjort en enkel frafallsanalyse. Nettoutvalget er svært representativt for bruttoutvalget. Det er imidlertid en liten overrepresentasjon av offentlige virksomheter (Stat, fylke og kommune), store virksomheter (mange ansatte) og virksomheter med IA-avtale.

2.2 Presentasjon av resultater

Det er ulike måter å presentere resultatene fra denne brukerundersøkelsen. Undersøkelsen benytter en svarskala fra 1 til 6, hvor 1 er laveste nivå (svært misfornøyd) og 6 høyeste nivå (svært fornøyd). En måte er å legge sammen et antall av nivåene som defineres som en gruppe som er fornøyd (vanligvis den øverste halvdel av skalaen, dvs. nivå 4, 5 og 6). En annen måte er å presentere resultatene som en gjennomsnittsscore. Det er ikke gitt at en metode er bedre enn de andre.

Vi har valgt å presentere resultatene som gjennomsnittsscore. Det er ikke nødvendigvis lett å definere hva som er et bra resultat i en slik undersøkelse, og hva som er et dårlig resultat. Hvis svarene fra arbeidsgiverne fordeles likt på alle 6 nivåer vil dette gi en gjennomsnittsscore på 3,5. Et bra resultat bør ligge betydelig over dette.

3. BRUK AV ULIKE NAV-TJENESTER

NAV tilbyr virksomheter ulike typer tjenester. Det kan være bistand til rekruttering av nye ansatte eller oppfølging av sykmeldte. Det kan også være samarbeid i forhold til inkluderende arbeidsliv (IA) eller bruk av arbeidsrettede tiltak. NAV bistår også ved å tilby selvbetjeningstjenester som virksomheter kan benytte etter behov. Blant annet gjelder dette utlysning av stillinger på nav.no og bruk av CV-basen på samme sted for å finne potensielle kandidater til ledige stillinger.

Virksomhetenes bruk av NAV-tjenester har endret seg gjennom årene. Dette kan til dels ha sammenheng med utviklingen i arbeidsmarkedet men også i forhold til utvikling i NAVs tjenester. Tabell 1 nedenfor viser hvilke tjenester fra NAV som virksomhetene har benyttet de siste 6 årene. Man må være oppmerksom på at mange virksomheter mottar flere tjenester fra NAV slik at summering av bedrifter som benytter de ulike tjenestene vil være større enn antall bedrifter totalt sett.

Norge har i flere år hatt en høykonjunktur med lav ledighet. Høsten 2008 endret denne situasjonen seg. Finanskrisen medførte en forverret økonomisk situasjon internasjonalt med økende ledighet. I denne undersøkelsen ser dette ut til å ha påvirket bedriftenes behov for rekrutteringsbistand. Både utlysning av ledige stillinger og bistand til å finne aktuelle arbeidssøkere var høyere i 2008 enn i etterfølgende år. Undersøkelsen gjennomføres på våren slik at resultatene for 2008 beskriver situasjonen blant arbeidsgivere før krisen rammet for fullt. En bedring i etterspørselen etter arbeidskraft i de senere år burde ha medført at denne andelen skulle øke. Det ser imidlertid ut til at arbeidsgivere nå i mindre bruker NAV i forbindelse med å finne kandidater til ledige stillinger.

Finanskrisen påvirket samtidig bedriftenes etterspørsel etter bistand til omstilling, permittering eller nedbemanning og andelen som benyttet denne tjenesten var spesielt stor i 2009. Etter hvert som situasjonen stabiliserte seg og det ble mindre behov for nedbemanning eller omstilling, har etterspørselen etter denne tjenesten blitt redusert. I 2014 var andelen som benyttet denne tjenesten nede på samme nivå som før finanskrisen i 2008.

I forbindelse med IA-samarbeid og fokus på å få ned sykefraværet så har det vært en utvikling i NAVs tjenestetilbud på dette området. Tabellen viser også at en større andel av virksomhetene har mottatt bistand til oppfølging av sykmeldte de siste årene. Dette ser derimot ikke ut til å være tilfelle i tilknytning til bistand til tilrettelegging av arbeidsplasser.

Tabell 1: Andel virksomheter som har benyttet ulike tjenester fra NAV de siste 6 måneder

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Fått råd/ informasjon fra NAV	33 %	37 %	52 %	51 %	54 %	50 %	50 %
NAV har besøkt virksomheten og gitt informasjon om sine tjenester	11 %	9 %	24 %	22 %	21 %	19 %	20 %
Utlyst ledig(e) stilling(er) selv på nav.no	36 %	19 %	25 %	26 %	22 %	20 %	23 %
Brukt CV-basen på nav.no til å søke etter kandidater	16 %	8 %	10 %	10 %	8 %	7 %	7 %
Meldt ledig(e) stilling(er) til et NAV kontor	24 %	11 %	15 %	14 %	12 %	9 %	10 %
Fått bistand fra NAV til å finne aktuelle arbeidssøkere	24 %	9 %	12 %	12 %	9 %	8 %	8 %
Har samarbeidet med NAV om arbeidsrettede tiltak (arbeidspraksis/lønnstilskudd/opplæring)	37 %	29 %	52 %	50 %	38 %	40 %	35 %
NAV har bistått ved omstilling, permittering eller nedbemanning	3 %	9 %	5 %	6 %	4 %	4 %	4 %
Virksomheten har IA-avtale	46 %	51 %	57 %	46 %	51 %	48 %	45 %
Fått oppfølging fra NAV i forbindelse med sykmeldte i virksomheten	39 %	52 %	52 %	48 %	56 %	55 %	54 %
Deltatt på dialogmøte med ansatt(e) ved 6 måneders sykmelding i regi av NAV	28 %	41 %	44 %	42 %	53 %	55 %	57 %
Fått bistand fra NAV i forbindelse med tilrettelegging av arbeidsplasser (for eksempel hjelpemidler) i bedriften	19 %	20 %	20 %	13 %	16 %	13 %	12 %
Fått bistand fra NAV i forbindelse med å få eldre arbeidstakere til å jobbe lengre før de går av med pensjon	2 %	2 %	2 %	2 %	2 %	1 %	1 %
Brukt elektronisk Aamelding via Altinn.no	26 %	32 %	22 %	32 %	34 %	38 %	36 %
Benyttet oppgjørsmøter fra NAV (K27 og K37) via Altinn.no	6 %	13 %	9 %	13 %	13 %	17 %	14 %
Antall virksomheter som har besvart undersøkelsen	2802	3480	3403	3247	3267	3197	3320

Andel virksomheter som oppgir at de samarbeider med NAV i forbindelse med arbeidsrettede tiltak har variert betydelig gjennom de fem årene med brukerundersøkelse. Andelen økte sterkt i 2010 og 2011 men ble deretter mindre. I 2014 er andelen på samme nivå som i 2008.

4. ARBEIDSGIVERNES VURDERING AV NAVS TJENESTER

I brukerundersøkelsen ble arbeidsgiverne bedt om å gi en helhetlig vurdering av NAV. Virksomhetene blir også bedt om å gi en generell tilbakemelding i forhold til hvor fornøyd de var med NAVs tjenester. I tillegg ble virksomhetene bedt om å vurdere i hvilken grad NAV på en skala fra 1 (liten grad) til 6 (stor grad) har riktig kompetanse, gir tilstrekkelig informasjon, finner hensiktsmessige løsninger og leverer innen rimelig tid.

4.1 Arbeidsgivernes vurdering av NAVs service totalt sett

Hovedspørsmålet i undersøkelsen er hvor fornøyd virksomhetene er med NAVs service totalt sett. Virksomhetene svarer fra «1 svært misfornøyd» til «6 svært fornøyd». I figur 1 ser vi hvordan arbeidsgivere svarer fra 1 til 6 på skalaen i forhold til hvor fornøyd de er med NAVs service totalt sett.

Figur 1: Arbeidsgivernes vurdering av NAVs service totalt sett, 2008 - 2014



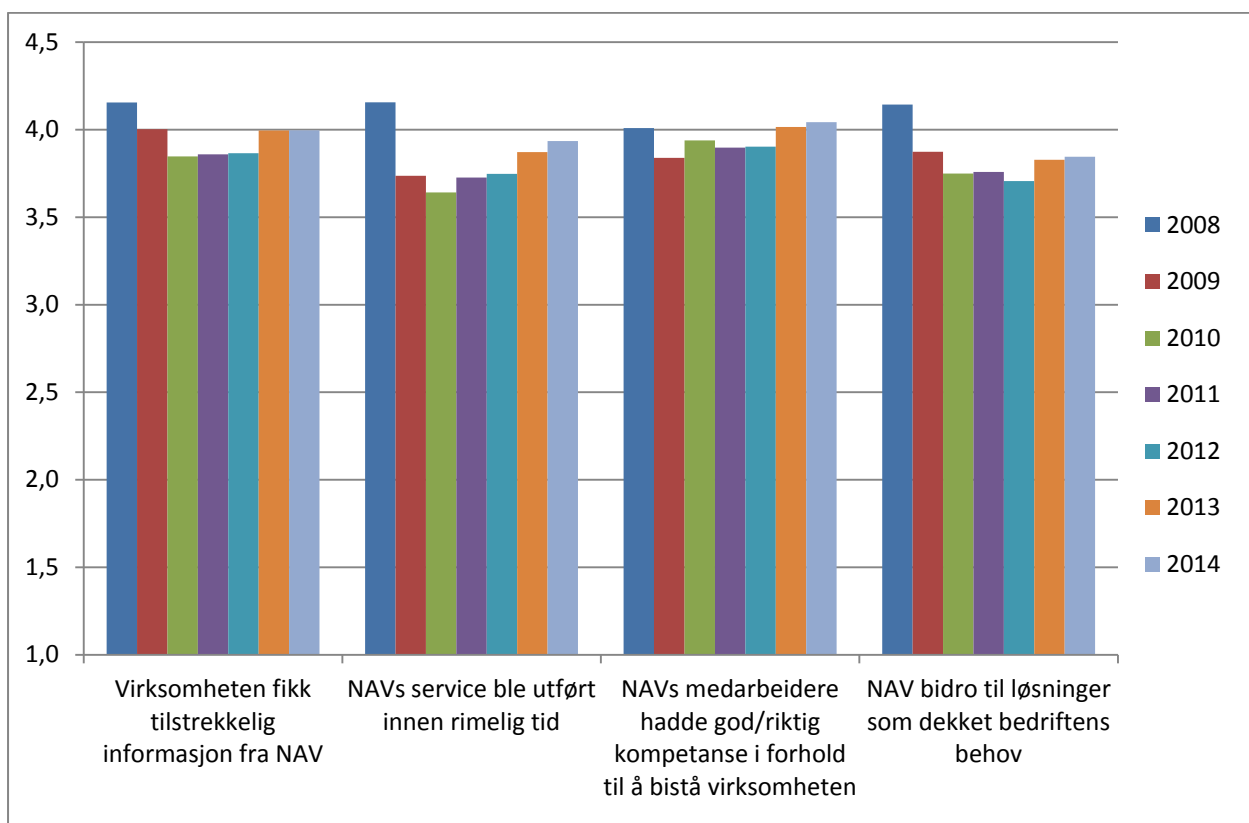
Det vi ser er at over tid er blitt færre virksomheter som er svært fornøyd med NAVs service totalt sett (færre som svarer 5 eller 6 på spørsmålet). Dette innebærer at virksomheter i mindre grad er fornøyd enn tidligere. I 2013 brytes denne utviklingen. Det er en større andel av arbeidsgivere som både svarer 4, 5 eller 6 på dette spørsmålet. Resultatene for 2014 er om lag på samme nivå som i 2013.

For enkelt å kunne sammenligne de ulike års resultater er det beregnet en gjennomsnittsscore. For landet som helhet falt gjennomsnittsscoren fra 4,2 i 2008 til 3,9 i perioden 2009-2011. I 2012 ble resultatet ytterligere svekket (til 3,8). I 2013 er gjennomsnittsscoren økt til 4,0 og resultatene for 2014 ligger på samme nivå.

4.2 NAVs informasjon, leveringstid, kompetanse og løsningsdyktighet

Arbeidsgivere blir i undersøkelsen bedt om å vurdere NAVs innsats i forhold til å informere, levere tjenester innen rimelig tid, levere løsningsdyktige løsninger samt NAVs medarbeideres kompetanse. Virksomhetene blir her bedt om å vurdere i hvor grad NAV har klart dette ut fra en skal på 6, fra ”1 - i liten grad” til ”6 - i stor grad”. I figur 2 nedenfor viser vi igjen gjennomsnittsscore i forhold til disse spørsmålene.

Figur 2: I hvilken grad NAV har gitt tilstrekkelig informasjon, utført tjenesten innen rimelig tid, har tilstrekkelig kompetanse og har funnet løsninger som dekker bedriftens behov, gjennomsnittsscore



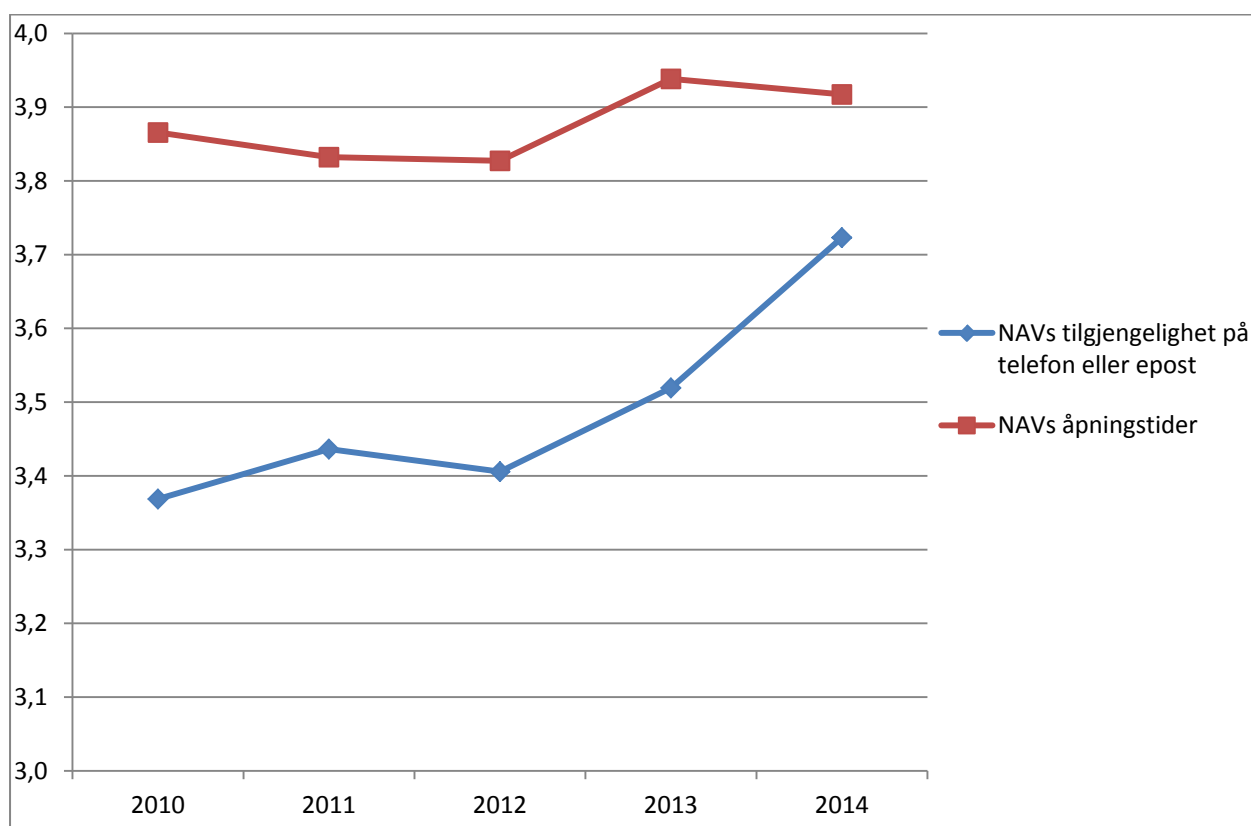
Det er først og fremst en stor nedgang i gjennomsnittsscoren fra 2008 til 2009. Deretter er det kun små endringer. I 2013 er det en økning i gjennomsnittsscoren på alle fire spørsmål. Utviklingen fra 2013 til 2014 er enten stabil eller svak økning i gjennomsnittsscoren.

I disse spørsmålene får NAV best tilbakemelding i forhold til medarbeideres kompetanse og informasjon fra NAV (4,0 i gjennomsnitt). Resultatene er noe svakere i forhold til at service ble levert innen rimelig tid (3,8 i gjennomsnitt) og løsningen dekket bedriftens behov (3,7). Det ser ut til at det er en forholdsvis sterk korrelasjon mellom alle disse fire spørsmålene. Det betyr at fylker som scorer høyt på ett spørsmål ofte scorer høyt på de andre tre spørsmålene.

4.3 NAVs tilgjengelighet

Det er flere måter arbeidsgivere kan være i kontakt med NAV på. Det kan enten være pr. telefon/SMS, epost eller i direkte møte på/med et NAV-kontor/enhet. Telefonkontakten kan også være med en generell informasjonstelefon (arbeidsgivertelefonen) eller med en saksbehandler på et NAV-kontor. Tidligere undersøkelser hadde kun ett generelt spørsmål om bedriftenes vurdering av tilgjengelighet hvor alt var inkludert (åpningstider, telefon og epost). Fra 2010 er spørsmålet delt opp og arbeidsgivere er bedt om å vurdere tilgjengelighet på telefon/epost isolert sett. Resultatene for perioden etter 2010 vises i figur 3 nedenfor.

Figur 3: Arbeidsgiveres vurdering av NAVs tilgjengelighet



Resultatene for NAVs tilgjengelighet på telefon eller epost har tidligere vært spesielt svake. De to siste årene har det imidlertid vært en betydelig forbedring på dette området. Arbeidsgiveres vurdering av tilgjengeligheten økte fra 3,4 i 2012 til 3,7 i 2014. Virksomhetene har også blitt noe mer fornøyd med NAVs åpningstider (gjennomsnittsscore 3,9).

NAV har gjort betydelige endringer de siste årene for å håndtere henvendelser per telefon på en bedre måte. Dette ser ut til å ha hatt positiv effekt ut fra tilbakemeldingen fra arbeidsgiverne. Det er to ulike måter hvor arbeidsgivere tar kontakt med NAV på gjennom telefon. Den første er generelle spørsmål knyttet til regler osv. via NAVs arbeidsgivertelefon. Den andre er å få veiledning knyttet til enkeltsaker fra NAV-kontor, NAV Forvaltning eller Arbeidslivssenter. Tilbakemeldingene fra bedriftene tyder på at ikke er vesentlige problemer med å nå fram på arbeidsgivertelefon eller i forhold til Arbeidslivssentrene. Det er imidlertid større vanskeligere å nå fram til riktig saksbehandler på NAV-kontor.

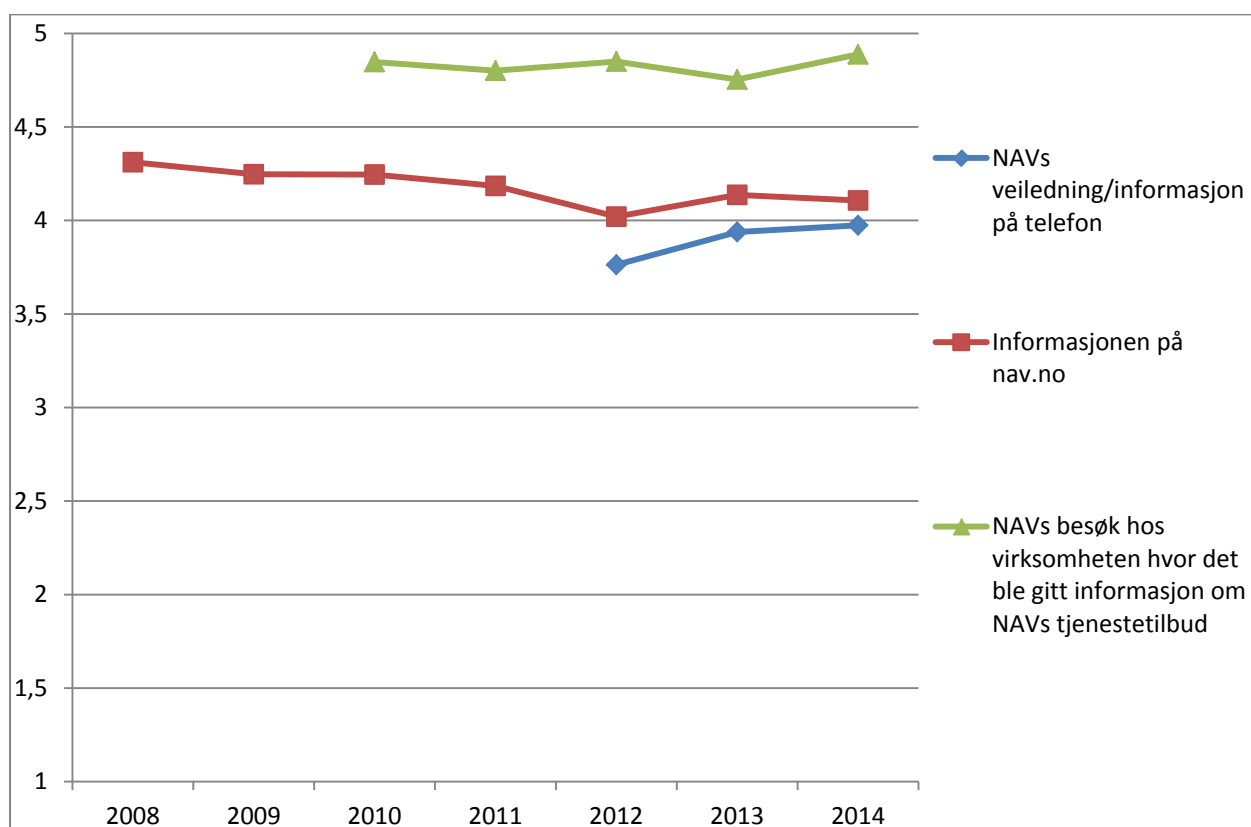
4.4 NAVs informasjonsarbeid

Undersøkelsen har tre spørsmål som er direkte rettet mot NAVs informasjonsarbeid.

- Informasjonen på nav.no (NAV's webside)
- NAVs besøk i bedriften hvor det ble gitt informasjon om NAVs tjenestetilbud
- Navs veiledning/informasjon på telefon

Det er kun det første spørsmålet som er stilt i alle fem årene som undersøkelsen er blitt gjennomført. De andre to er kommet til etter hvert. Resultatene vises i figur 4 nedenfor.

Figur 4: Fornøyd med NAVs informasjon



Resultatene for 2013 viser at virksomhetene gir best vurdering av den informasjonen som ble gitt ved NAVs besøk i bedriften. NAV har også fått relativt gode tilbakemeldinger vedrørende informasjonen på nav.no. Det har her imidlertid vært en svak negativ utvikling i resultatene siden 2008. Det er i 2012 første gang det stilles spørsmål om hvor fornøyd virksomhetene er med veiledning og informasjon gitt i telefonsamtaler med NAV. På dette spørsmålet har det vært en forbedring i resultatene både i 2013 og 2014.

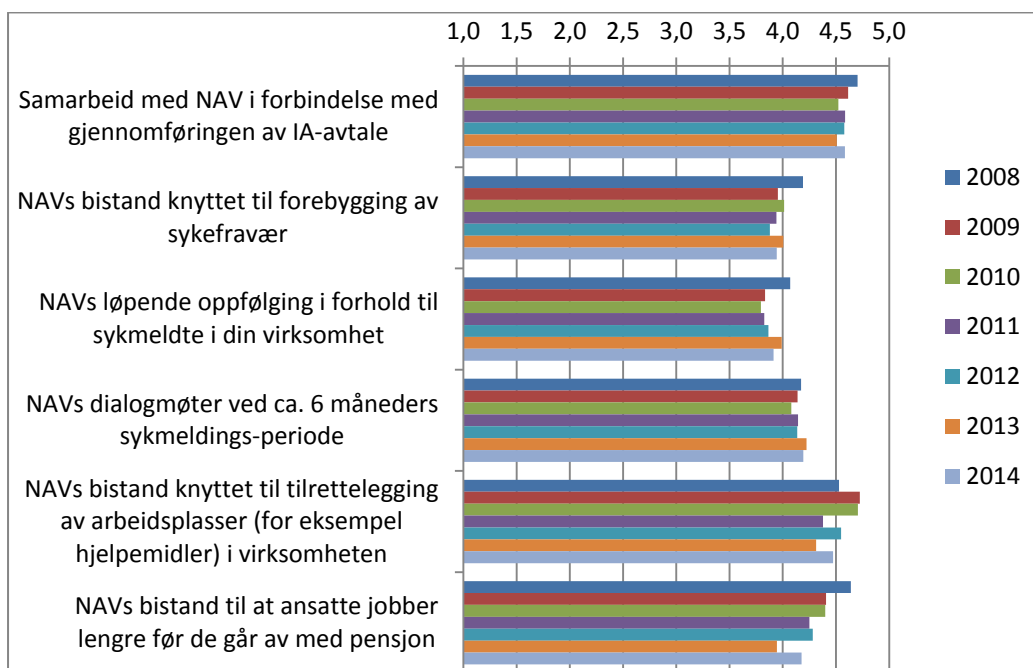
4.5 Resultater på IA-området

I alle årene hvor undersøkelsen har vært gjennomført har virksomhetene som har avtale om inkluderende arbeidsliv (IA-avtale) vært mer fornøyd enn andre med NAVs service totalt sett. I 2014 var gjennomsnittsscoren 4,2 for virksomheter som har IA-avtale, mens tilsvarende tall for virksomheter uten IA-avtale var 3,9.

Det er en ulik bruk av tjenester mellom disse to gruppene. Virksomheter som har IA-avtale benytter i større grad tjenester i tilknytning til sykefraværsoppfølging og tilrettelegging av arbeidsplass. NAV har også i langt større grad gjennomført informasjonsbesøk i disse virksomhetene. Virksomhetene som ikke har IA-avtale har i større grad benyttet seg av rekrutteringsbistand. Ulik bruk av tjenester vil nok påvirke resultatene til disse to gruppene.

Det stilles spørsmål i undersøkelsen om hvor fornøyd arbeidsgiverne er med de enkelte tjenestene som NAV leverer på IA-området. Blant disse er en del spørsmål knyttet til NAVs tjenester/bistand i forbindelse med sykefraværsoppfølging og IA-avtale. Tilbakemeldingene fra virksomhetene som har benyttet disse tjenestene de siste 6 måneder vises i figur 5 nedenfor.

Figur 5: Virksomhetenes fornøydhet med oppfølging av sykmeldte og andre IA-tjenester



En stor andel av virksomhetene er fornøyd med samarbeidet med NAV i forbindelse med gjennomføring av IA-avtale. Dette har vært forholdsvis stabilt de siste årene. Gjennomsnittscore er på 4,6 i 2014.

Resultatene i figuren viser at tilbakemeldingene er mest positive i forhold til bistand til tilrettelegging av arbeidsplasser (4,5) samt NAVs dialogmøter ved 6 måneders sykemeldingsperiode (4,2). NAV får dårligere tilbakemelding i forhold til forebygging av sykefravær og løpende sykefraværsoppfølging (3,9).

Arbeidsgiverne er i 2014 blitt mer fornøyd med NAVs bistand knyttet til tilrettelegging av arbeidsplasser samt NAVs bistand til at ansatte jobber lengre før de går av med pensjon. Utviklingen på disse to spørsmål har imidlertid vært negativ i over lengre tid og det gjenstår å se om resultatet i 2014 viser en ny trend.

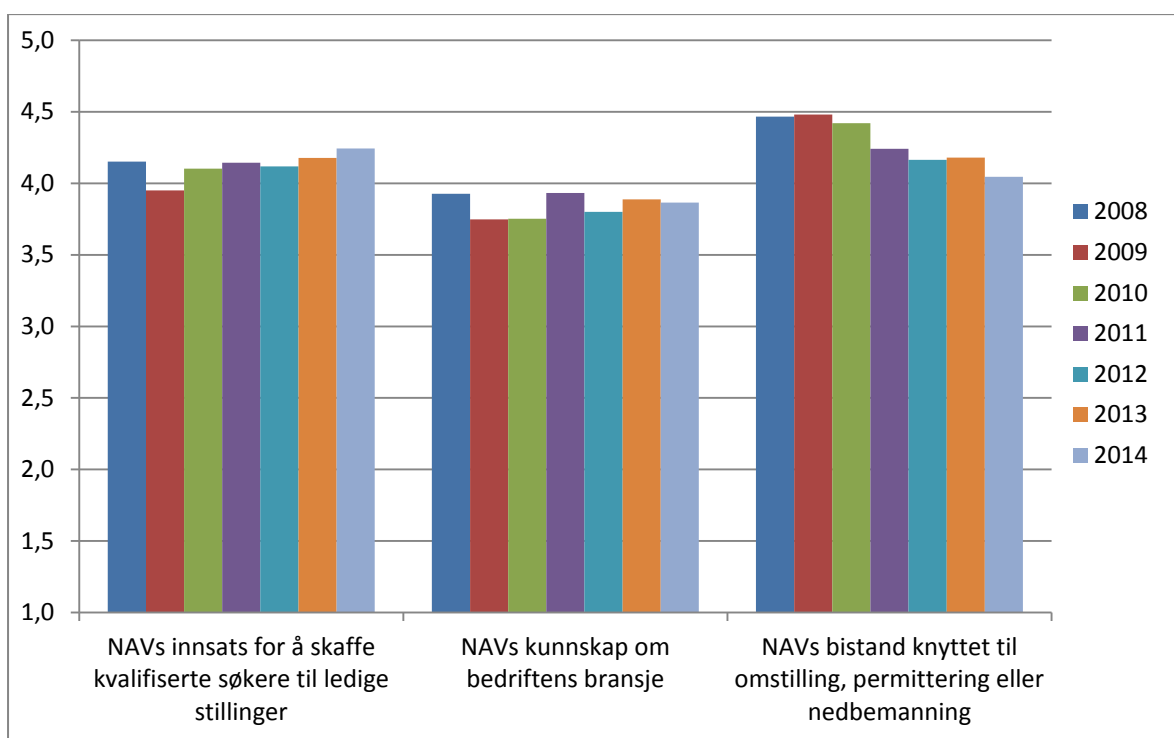
4.6 NAVs bistand til rekruttering og omstilling

Undersøkelsen stiller spørsmål om arbeidsgivernes vurdering av NAVs bistand til rekruttering og omstilling/permittering. Det er flest virksomheter som benytter bistand fra NAV til rekruttering, dvs. finne kvalifiserte søkere til ledige stillinger. I årets undersøkelse ga arbeidsgivernes tilbakemelding en gjennomsnittsscore på 4,2. Dette er høyere enn i noen tidligere undersøkelser.

Ser vi på NAVs bistand til omstilling, permittering eller nedbemanning fikk NAV spesielt gode tilbakemeldinger i de to første årene etter at finanskrisen slo til. I denne perioden hadde NAV betydelig fokus på denne tjenesten og gjennomsnittsscore var på 4,5. I de etterfølgende årene var resultatet svakere og i 2014 var gjennomsnittsscore 4,0. Innstramminger i permitteringsregelverket kan ha påvirket resultatene på dette området.

I tilknytning til disse to tjenestene er det også stilt et spørsmål om NAVs kunnskap om bedriftens bransje. Det er antatt at NAVs kunnskap i betydelig grad kan påvirke resultatene i forhold til rekruttering og omstilling. Vi ser av figuren at NAV scorer svakere på dette enn på de to andre spørsmålene. Resultatene har vært relativt stabile de siste årene.

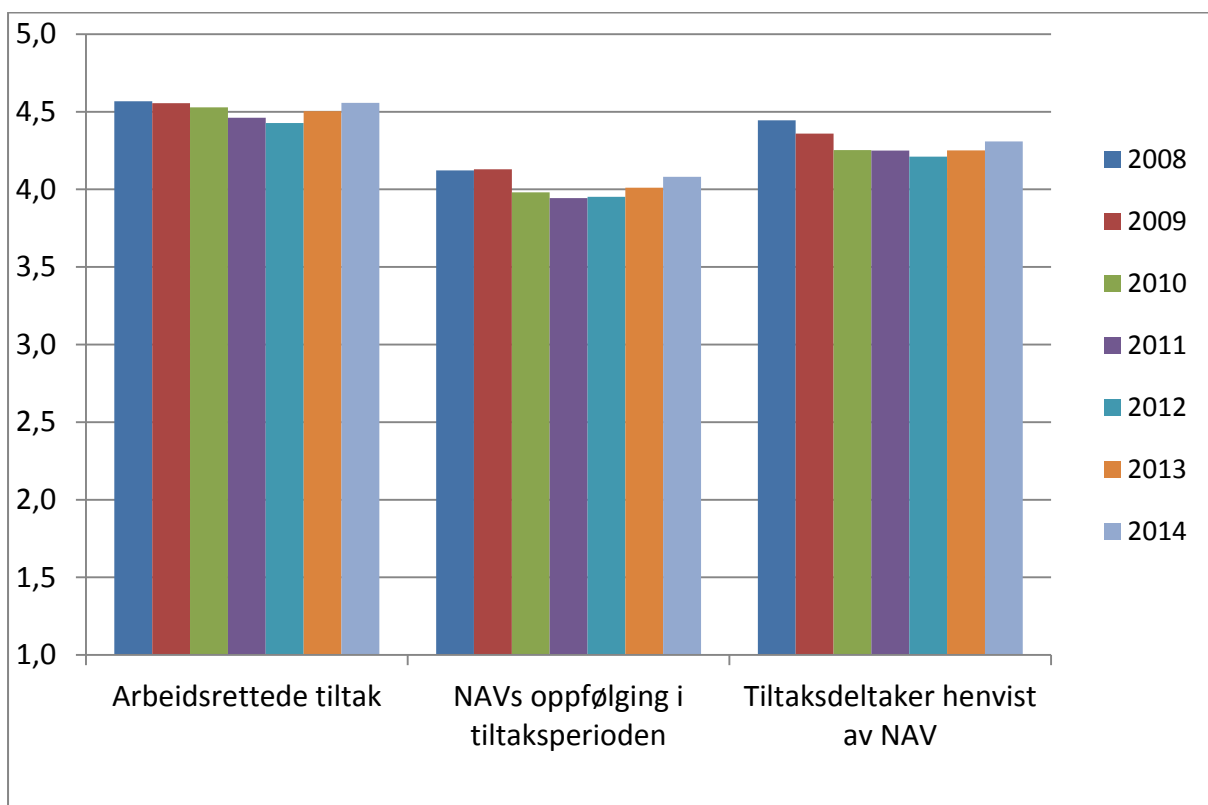
Figur 6: Virksomhetenes fornøydhets med bistand til rekruttering og, omstilling samt samarbeid i forbindelse med arbeidsrettede tiltak.



4.7 Samarbeidet med NAV i forbindelse med arbeidsrettede tiltak

I undersøkelsen er det tre spørsmål som er knyttet til virksomhetenes samarbeid med NAV når det gjelder arbeidsrettede tiltak. Arbeidsrettede tiltak kan være tiltak som arbeidspraksis, lønnstilskudd eller annen opplæring i virksomheten. Virksomhetene gir noe varierende tilbakemelding på dette området. De er svært fornøyd med arbeidsrettede tiltak generelt sett (gjennomsnittsscore 4,6). De er litt mindre fornøyd med tiltaksdeltakerne som blir henvist fra NAV (gjennomsnittsscore 4,3). Virksomhetene er minst fornøyd med NAVs oppfølging i tiltaksperioden (4,1). Det har vært en positiv utvikling på alle tre spørsmålene i løpet de siste par årene selv om endringene fra år til år er relativt små

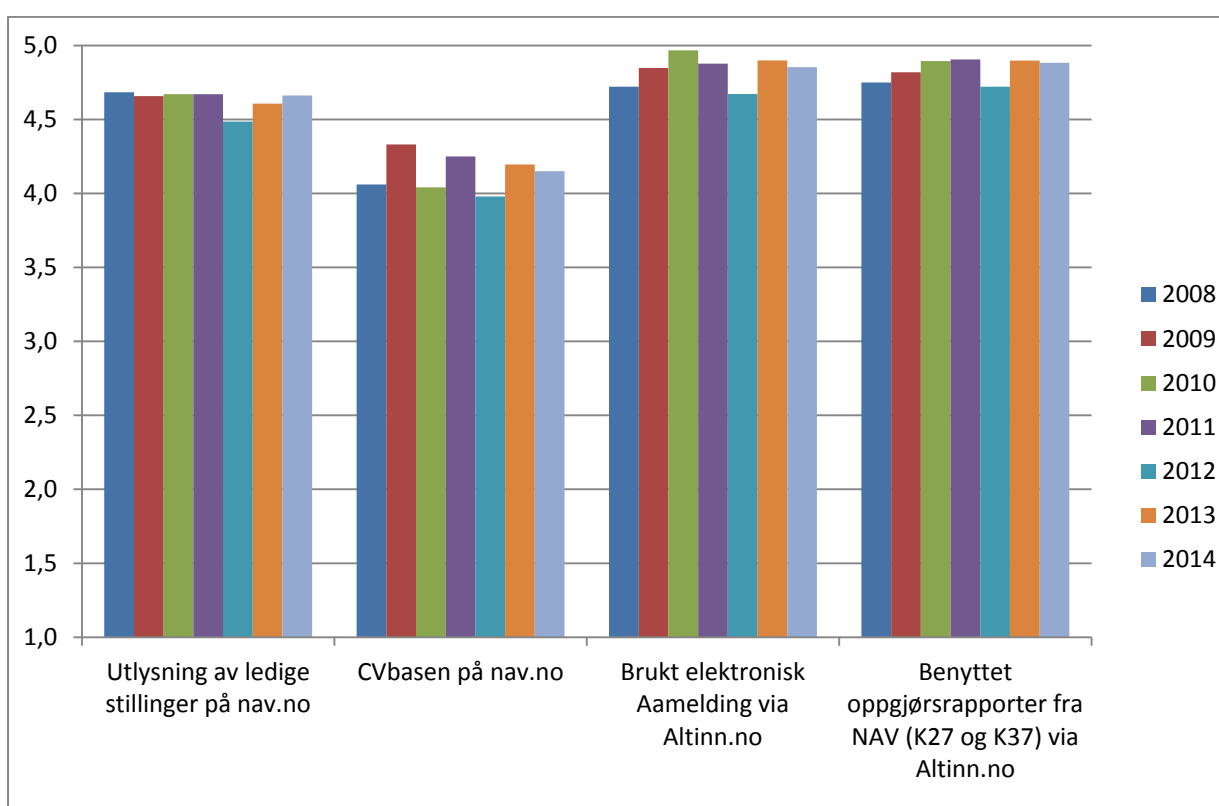
Figur 7: Virksomhetenes vurdering av samarbeidet med NAV i forbindelse med arbeidsrettede tiltak



4.8 Virksomhetenes vurdering av NAVs selvbetjeningstjenester

NAV har etablert flere selvbetjeningstjenester som skal forenkle arbeidet for arbeidsgivere. For det første er det lagt ut mye informasjon om NAV og NAVs tjenester som er rettet mot arbeidsgivere på nettsiden nav.no. I tillegg kan arbeidsgivere utlyse stillinger direkte på nettsiden eller gå inn i en CV-base på samme sted for å finne aktuelle kandidater til ledige stillinger. Det er også tilrettelagt for at arbeidsgivere kan melde ansatte inn og ut av Aa (arbeidsgiver-/arbeidstaker)-registeret via Altinn-portalen, ettersom de starter eller slutter i virksomheten. Andre selvbetjeningstjenester er oppgjørsmeldinger som viser arbeidsgiveroppgjør på syke- eller foreldrepenger via Altinn-portalen. Figur 8 viser utviklingen i gjennomsnittsscore for disse tjenestene.

Figur 8: Virksomhetenes vurdering av NAVs selvbetjeningstjenester, gjennomsnittsscore



Virksomhetene gir generelt gode tilbakemeldinger på de fleste selvbetjeningstjenestene. Gjennomsnittsscore ligger på 4,6 eller høyere for både utlysning av stillinger på nav.no og bruk av elektronisk Aamelding/oppgjørsmeldinger på altinn.no. Virksomhetene er noe mindre fornøyd med CV-basen (score 4,2). Det var et fall i resultatene i 2012 som antakelig hadde sammenheng med noen tekniske feil på nav.no samt at altinn.no i perioder ikke var tilgjengelig. Det har etter at 2012 undersøkelsen blitt gjort noen mindre endringer og feilrettinger på nav.no og altinn.no har ikke hatt de samme problemene med tilgjengelighet som tidligere. Dette har medført at resultatene på alle fire spørsmål ligger høyere både i 2013 og 2014.

5. VEDLEGG

5.1 Resultater fordelt på fylker og næringsgrupper

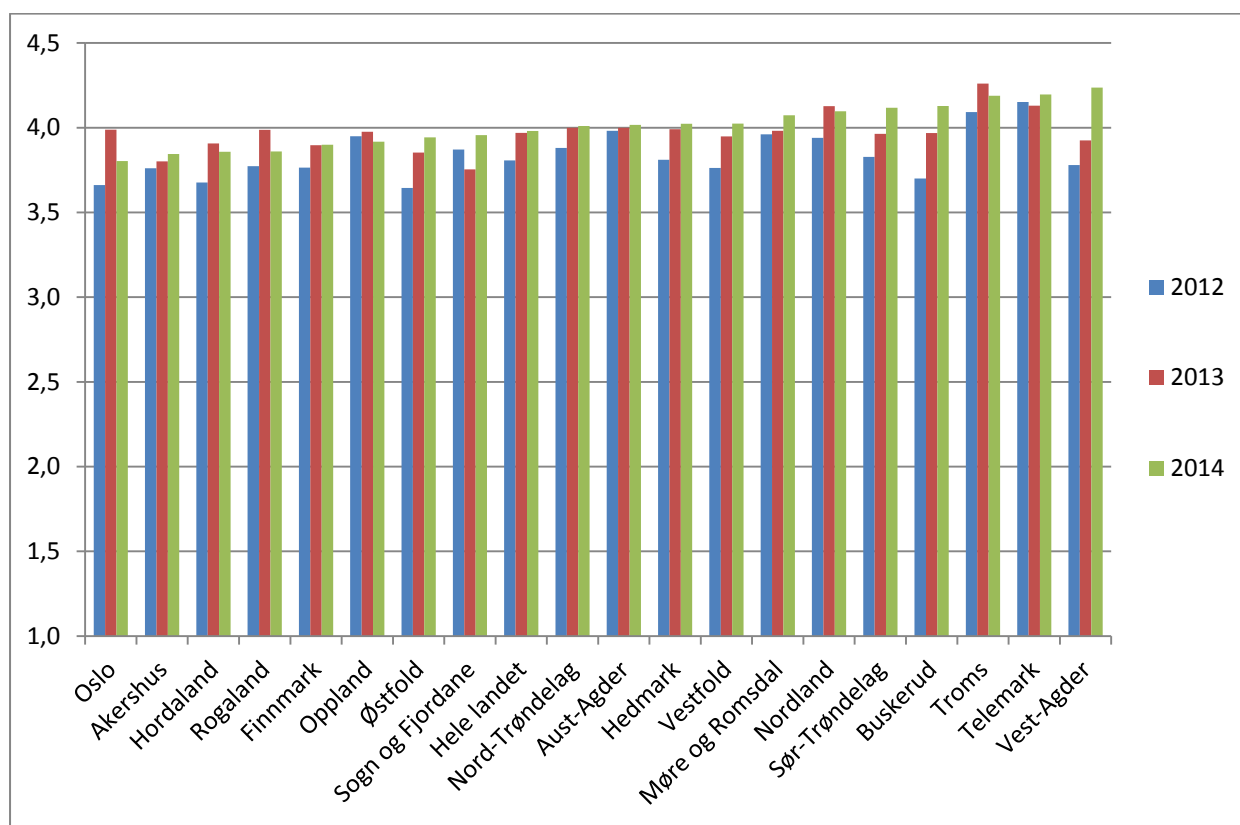
Det er mulig å fordele resultatene fra brukerundersøkelsen på fylker eller på næringsgrupper. Dette er ikke hensiktsmessig å gjøre på spørsmål hvor det er få virksomheter besvarer, fordi det vil være stor usikkerhet forbundet med resultatene. Vi vil her vise resultatene på spørsmålet om hvor fornøyd virksomheter er med NAVs service totalt sett, både fordelt på fylke og på næringsgrupper. I tillegg vil vi vise tilbakemeldingene vedr. NAVs medarbeideres kompetanse fordelt på fylker.

Fornøyd med NAVs service totalt sett fordelt på fylker

For landet som helhet har arbeidsgivernes vurdering av NAVs service økt fra 3,8 i 2012 til 4,0 i 2014. For fylkene varierer gjennomsnittsscoren fra 3,8 for Oslo til 4,2 for Vest-Agder.

I figur 9 nedenfor vises fylkenes resultater de siste tre årene. Fylkene er rangert etter resultater i 2014.

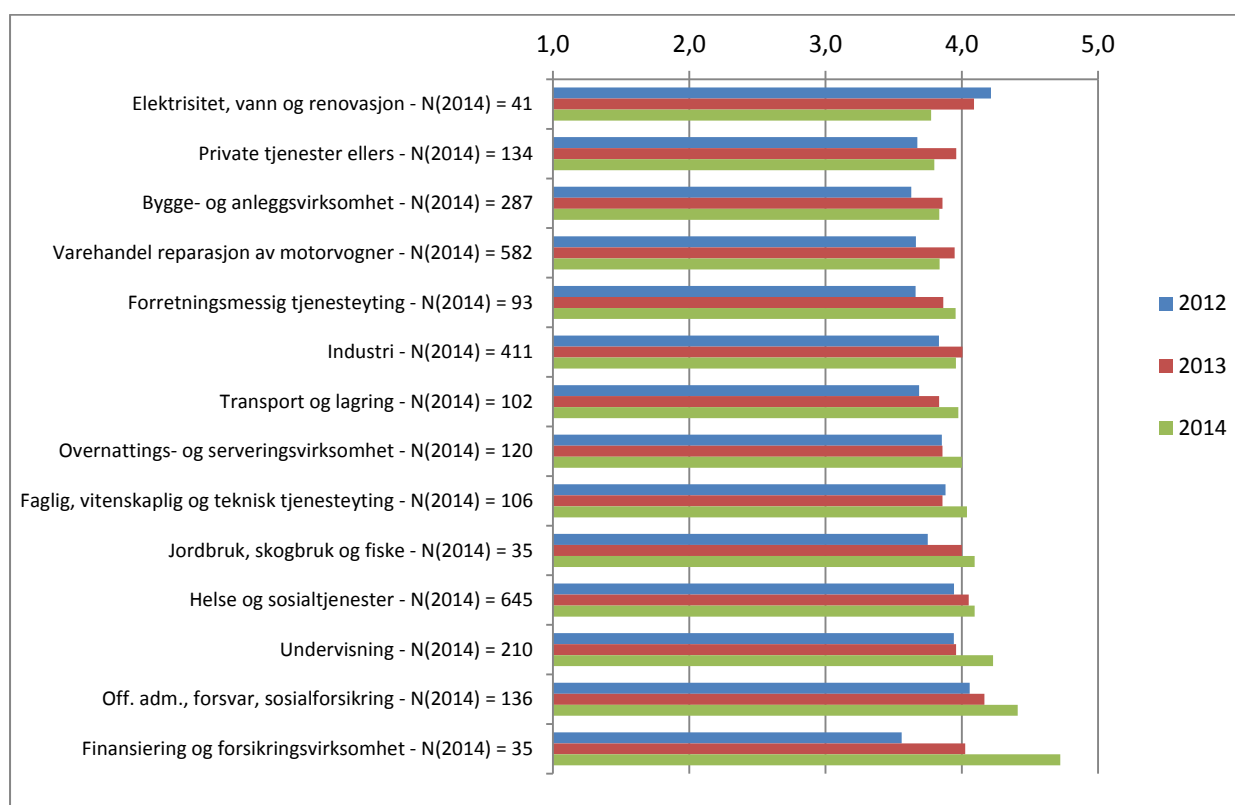
Figur 9: Arbeidsgiveres vurdering av NAVs service totalt sett, 2012 - 2014, gjennomsnittsscore



Fornøyd med NAVs service totalt sett fordelt på næring

I figur 10 nedenfor vises hvor stor andel av virksomhetene innenfor de ulike næringsgruppene som er fornøyd med NAVs service totalt sett. Næringsgruppene er sortert etter de beste resultatene i 2014. Det er kun presentert resultater for de større næringsgruppene. For de mindre gruppene er antall svar i undersøkelsen for lite til å vurdere resultatene.

Figur 10: Fornøyd med NAVs service totalt sett fordelt på næringsgruppe, 2012 - 2014

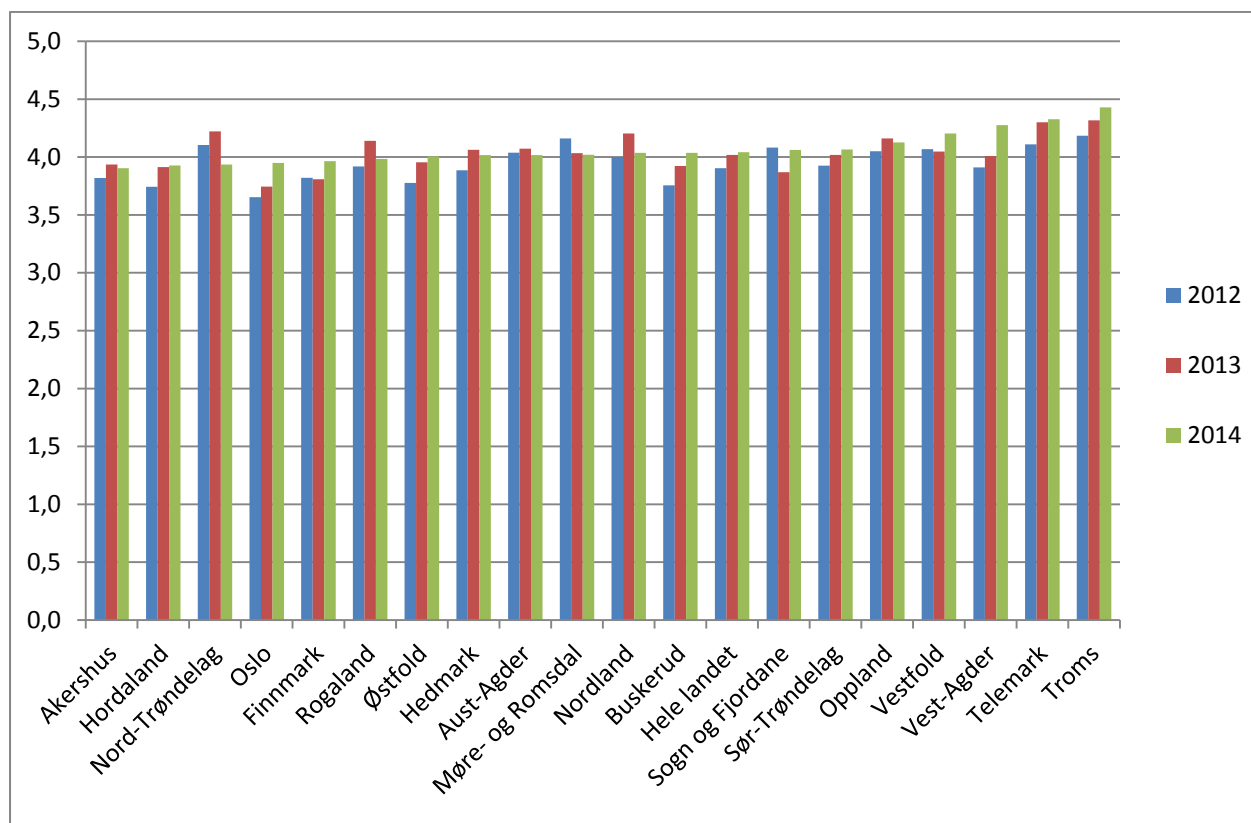


Det er en forbedring i resultatene i forhold til de fleste næringsgrupper. Det er næringsgruppen «Finansiering og forsikringsvirksomhet» som har størst fremgang og det er denne næringsgruppen som i 2014 er mest fornøyd med NAVs service. Det er imidlertid få virksomheter i denne kategorien og resultatene for denne gruppen kan derfor være påvirket av tilfeldige utslag. Deretter kommer virksomheter innenfor andre næringsgrupper som «Offentlig administrasjon, forsvar og sosialforsikring», og «Helse og sosialtjenester».

Vurdering av NAVs medarbeideres kompetanse

På de overordnede spørsmålene var det NAVs medarbeideres kompetanse som hadde høyest score i 2014. Det er betydelige forskjeller mellom fylkene. Figur 11 viser utviklingen for hvert fylke de siste 3 årene.

Figur 11: Virksomhetenes vurdering av i hvilken grad NAVs medarbeidere hadde riktig/god kompetanse, 2012 – 2014, gjennomsnittsscore



Resultatene for 2014 viser at Troms og Telemark har fått de beste tilbakemeldingene i forhold til medarbeideres kompetanse (med henholdsvis 4,4 og 4,3 i gjennomsnittsscore). Akershus har de svakeste resultatene med en gjennomsnittsscore på 3,9.

5.2 Om statistisk signifikante resultater

Det er et utvalg på 6 000 bedrifter som er bedt om å besvare denne brukerundersøkelsen. Det vil alltid være usikkerhet knyttet til om resultatene fra et utvalg er representativt i forhold til populasjonen som helhet. Det er vanlig å anvende t-test for å se om gjennomsnittsverdier til to grupper er signifikant forskjellige. Vi har her benyttet «Independent samples T-test» i statistikkprogrammet SPSS for å teste om resultatene fra 2014 er signifikant forskjellig fra 2013. Tabellen nedenfor viser de fleste spørsmålene i spørreskjemaet samt resultater i forhold til t-test. Vi har her brukt resultatene under forutsetning om lik varians for de to gruppene.

Spørsmål	Sig. (2-hale)
<i>Hvor misfornøyd eller fornøyd du er med virksomheten</i>	
NAV's service overfor din virksomhet totalt sett	0,631
<i>Tenk tilbake på de tjenestene din virksomhet har mottatt fra NAV. Vurder (deretter) på en skala fra 1-6 i hvilken grad</i>	
Virksomheten fikk tilstrekkelig informasjon fra NAV	0,992
NAV's service ble utført innen rimelig tid	0,061
NAV's medarbeidere hadde god/riktig kompetanse i forhold til å bistå virksomheten	0,417
NAV bidro til løsninger som dekket bedriftens behov	0,639
<i>Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med følgende?</i>	
NAV's tilgjengelighet på telefon eller epost	0,000
NAV's veiledning/informasjon på telefon	0,000
NAV's åpningstider	0,611
Informasjonen på nav.no	0,312
NAV's besøk hos virksomheten hvor det ble gitt informasjon om NAV's tjenestetilbud	0,029
Utlysning av ledige stillinger på nav.no	0,638
CV basen på nav.no	0,596
NAV's innsats for å skaffe kvalifiserte søkere til ledige stillinger	0,590
NAV's kunnskap om bedriftens bransje	0,921
Arbeidsrettede tiltak - arbeidspraksis, lønnstilskudd og/eller opplæring	0,287
NAV's oppfølging i tiltaksperioden (arbeidspraksis/lønnstilskudd/opplæring)	0,952
Tiltaksdeltaker henvist av NAV (arbeidspraksis/ lønnstilskudd/opplæring)	0,519
NAV's bistand knyttet til omstilling, permittering eller nedbemanning	0,069
Samarbeid med NAV i forbindelse med gjennomføringen av IA-avtale	0,071
NAV's bistand knyttet til forebygging av sykefravær	0,403
NAV's løpende oppfølging i forhold til sykmeldte i din virksomhet	0,279
NAV's dialogmøter ved ca. 6 måneders sykmeldingsperiode	0,178
NAV's bistand knyttet til tilrettelegging av arbeidsplasser (for eksempel hjelpemidler) i virksomheten	0,104
NAV's bistand til at ansatte jobber lengre før de går av med pensjon	0,018
Brukt elektronisk Aa-melding via Altinn.no	0,970
Benyttet oppgjørsrapporter fra NAV (K27 og K37) via Altinn.no	0,811

I slike tester så tar man utgangspunkt i en nullhypotese om at det ikke er noen forskjeller mellom de to gruppene. Nullhypotesen forkastes dersom den beregnede verdi er mindre enn en fastsatt grense som her er satt til 0,05. Verdier i høyre kolonne (sig.) under 0,05 viser at gjennomsnittsverdien på spørsmålet er

signifikant forskjellig i 2014 sammenlignet med 2013. For spørsmål som har verdier over 0,05 er det ikke mulig å fastslå at verdiene er signifikant forskjellig.

Som tabellen viser er det på fire områder at resultatene er signifikant forskjellig fra 2013-undersøkelsen. Det gjelder spørsmål om tilgjengelighet på telefon/epost samt den veiledningen som NAV gir på telefon. Det samme gjelder for NAVs besøk hos virksomheten hvor det også gis informasjon. Til slutt er det også en statistisk signifikant forskjell mellom 2013 og 2014-resultatene når det gjelder NAVs bistand til at ansatte jobber lengre før de går av med pensjon. På alle disse fire spørsmålene er resultatene statistisk signifikant bedre i 2014 enn i 2013.

5.3 Spørreskjemaet som er benyttet i undersøkelsen 2014

I tillegg til spørsmål om hvor fornøyd arbeidsgivere er med ulike tjenester, stilles det også spørsmål om i hvilken grad forventer å bruke NAVs tjenester i fremtiden. Svarene på disse spørsmålene er ikke gjennomgått i notatet.

BRUKERUNDERSØKELSE BLANT ARBEIDSGIVERE 2014

1. Har virksomheten hatt kontakt med NAV på noen av følgende måter det siste halve året?

Sett så mange kryss som passer

- Fått råd/ informasjon fra NAV
- NAV har besøkt virksomheten og gitt informasjon om sine tjenester
- Utlyst ledig(e) stilling(er) selv på nav.no
- Brukt CV-basen på nav.no til å søke etter kandidater
- Meldt ledig(e) stilling(er) til et NAV kontor
- Fått bistand fra NAV til å finne aktuelle arbeidssøkere
- Har samarbeidet med NAV om arbeidsmarkedstiltak (arbeidspraksis/lønnstilskudd/opplæring)
- NAV har bistått ved omstilling, permittering eller nedbemanning
- Virksomheten har IA-avtale
- Fått oppfølging fra NAV i forbindelse med sykmeldte i virksomheten
- Deltatt på dialogmøte med ansatt(e) ved 6 måneders sykmelding i regi av NAV
- Fått bistand fra NAV i forbindelse med tilrettelegging av arbeidsplasser (for eksempel hjelpemidler) i bedriften
- Fått bistand fra NAV i forbindelse med å få eldre arbeidstakere til å jobbe lengre før de går av med pensjon
- Brukt elektronisk Aa-melding via Altinn.no
- Benyttet oppgjørsmeldinger fra NAV (K27 og K37) via Altinn.no

2. Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med følgende? Svar hvis virksomheten har benyttet den aktuelle tjenesten. Merk: Sett ett kryss på hver linje

	Svært misfornøyd			Svært fornøyd			Ikke benyttet tjenesten
	1	2	3	4	5	6	
NAVs tilgjengelighet på telefon eller e-post	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NAVs veiledning/informasjon på telefon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NAVs åpningstider	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informasjonen på nav.no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NAVs besøk hos virksomheten hvor det ble gitt informasjon om NAVs tjenestetilbud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utlysning av ledige stillinger på nav.no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CV-basen på nav.no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NAVs innsats for å skaffe kvalifiserte søkere til ledige stillinger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NAVs kunnskap om bedriftens bransje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbeidsrettede tiltak - arbeidspraksis, lønnstilskudd og/eller opplæring	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NAVs oppfølging i tiltaksperioden (arbeidspraksis/lønnstilskudd/opplæring)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiltaksdeltaker henvist av NAV (arbeidspraksis/lønnstilskudd/opplæring)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NAVs bistand knyttet til omstilling, permittering eller nedbemanning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Samarbeid med NAV i forbindelse med gjennomføringen av IA-avtale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NAVs bistand knyttet til forebygging av sykefravær	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NAVs løpende oppfølging i forhold til sykmeldte i din virksomhet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NAVs dialogmøter ved ca. 6 måneders sykmeldingsperiode	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NAVs bistand knyttet til tilrettelegging av arbeidsplasser (for eksempel hjelpemidler) i virksomheten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NAVs bistand til at ansatte jobber lengre før de går av med pensjon..	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elektronisk Aa-melding via altinn.no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oppgjørsrapporter fra NAV (K27 og K37) via altinn.no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vurdering av NAVs samlede innsats overfor virksomheten

3a. Hvor misfornøyd eller fornøyd du er med:

Merk: Sett ett kryss

	Svært misfornøyd			Svært fornøyd			Vet ikke
	1	2	3	4	5	6	
NAVs service overfor din virksomhet totalt sett	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3b. Tenk tilbake på de tjenestene din virksomhet har mottatt fra NAV. Vurder (deretter) på en skala fra 1-6 i hvilken grad;

Merk: Sett ett kryss

	I liten grad			I stor grad			Ikke aktuelt
	1	2	3	4	5	6	
Virksomheten fikk tilstrekkelig informasjon fra NAV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NAVs service ble utført innen rimelig tid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NAVs medarbeidere hadde god/riktig kompetanse i forhold til å bistå virksomheten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NAV bidro til løsninger som dekket bedriftens behov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vurdering av fremtidig behov for ulike typer tjenester

4a. Angi på en skala fra 1-6 i hvilken grad følgende tjenester fra NAV vil være aktuelle for din virksomhet framover?

Merk: Sett ett kryss

	I liten grad			I stor grad			Vet ikke
	1	2	3	4	5	6	
Bistand til å finne kandidater til ledige stillinger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbeidsrettede tiltak med økonomisk støtte fra NAV (lønnstilskudd, arbeidspraksis eller opplæring)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bistand til bedriftens arbeid med inkluderende arbeidsliv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bistand knyttet til omstilling, permittering eller nedbemanning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bistand til sykefraværsforebygging/-oppfølging

Selvbetjeningsløsninger på nav.no og Altinn.no.....

4b. Er det nå eller de nærmeste årene aktuelt for din virksomhet å rekruttere arbeidskraft fra land utenfor EU/EØS?

Merk: Sett ett eller flere kryss

Ja, arbeidskraft med **høy** kompetanse

Ja, arbeidskraft med **lav** kompetanse

Nei, ikke aktuelt

4c. Forutsatt at NAV og utenriksstasjonene har et tilbud om rekrutteringsbistand fra land utenfor EU/EØS, vil det da være aktuelt å benytte seg av tilbudet?

Merk: Sett ett kryss

Ja

Nei

4d. Hva slags tilbud vil være interessant?

Merk: Sett ett eller flere kryss

Rekrutteringsbistand Informasjon/rådgivning

Annet (spesifiser):

4e. Hvordan ønsker dere kontakten med NAV/utenriksstasjonene?

Merk: Sett ett kryss

Telefon

Epost

Internett

4f. Er det aktuelt for dere å rekruttere arbeidskraft fra følgende land?

Merk: Sett ett eller flere kryss

Russland

India

Andre land (spesifiser):

4g. Har dere erfaring med rekruttering av arbeidskraft fra land utenfor EU/EØS?

Merk: Sett ett kryss

Ja

Nei

5. Andre kommentarer om NAVs tjenester til arbeidslivet

Legg inn andre kommentarer i fritekstfeltet nedenfor:

Takk for hjelpen!

UTGIVER
Arbeids- og velferdsdirektoratet

REDAKTØR
John Ivar Bjørnø

ADRESSE
Arbeids- og velferdsdirektoratet
Postboks 5, St. Olavs plass
0164 Oslo

Rapporter er tilgjengelig på
www.nav.no

Layout:
Kommunikasjonstaben // Rådgivningsseksjonen
Juni 2014

