

Egenvurdering og arbeidsevne- vurdering - **hva mener brukerne?**

Innhold

| | # | SIDE |
|---|---|------|
| SAMMENDRAG | | 3 |
| BAKGRUNN FOR UNDERSØKELSEN | | 4 |
| UTVALG OG METODE | | 4 |
| Avgrensningen av utvalget i undersøkelsen | | 4 |
| Datainnsamlingsmetode og svaropplutning | | 5 |
| Vurdering av utvalgets og resultatenes representativitet | | 5 |
| Bruk av svarskalaen – presentasjon av resultater | | 7 |
| EGENVURDERINGSSKJEMAET | | 7 |
| Utfylling av egenvurderingsskjemaet | | 7 |
| Brukernes vurdering av egenvurderingsskjemaet | | 8 |
| EGENVURDERINGSSAMTALEN MED VEILEDER | | 11 |
| Andel med egenvurderingssamtale og tid brukt på dette | | 11 |
| Var arbeid et tema i egenvurderingssamtalen? | | 13 |
| Brukernes opplevelse av egenvurderingssamtalen | | 15 |
| MOTIVASJON OG RESULTATER | | 15 |
| Motivasjon for jobb, kurs eller arbeidsrettede tiltak | | 16 |
| Resultat av egenvurderingsprosessen for bruker | | 16 |
| KJENNSKAP TIL ARBEIDSEVNEVURDERINGEN OG GJENKJENNELSE TIL INNHOLDET | | 18 |
| SERVICE FRA NAV HELHETLIG SETT | | 20 |

SAMMENDRAG

Arbeidsevnevurdering er en helhetsvurdering som NAV gjør av brukers samlede ressurser og hindringer knyttet til arbeid og aktivitet. Brukers egen vurdering av situasjonen er en viktig del av prosessen frem mot arbeidsevnevurderingen. Bruker blir bedt om å fylle ut et egenvurderingsskjema, og skal også ha en samtale med NAV-veileder med utgangspunkt i temaene i skjemaet. Formålet med egenvurderingen er både å sikre brukers medvirkning i samhandlingen med NAV, og å stimulere bruker til aktiv refleksjon over egne muligheter for arbeid og aktivitet. Ved inngangen av 2011 ble det gjennomført en brukerundersøkelse blant personer som har fått en arbeidsevnevurdering etter gjennomført egenvurdering.

Resultatene fra undersøkelsen viser at de fleste er godt fornøyd med den samtalen de har hatt med veileder i forbindelse med egenvurderingen. De aller fleste er enige i at de fikk snakket om det som var viktig i deres situasjon, at veileder forsto deres situasjon samt at veileder var interessert i å finne gode løsninger sammen med dem. Så mange som halvparten av brukerne ga absolutt toppkarakter til veileder for disse forholdene. De fleste oppgir også at muligheter for arbeid var tema i egenvurderingssamtalen.

Samtidig er tilbakemeldingene mer forbeholdne når det gjelder selve egenvurderingsskjemaet. Relativt få synes at spørsmålene der passet for dem eller at det var nyttig å jobbe med skjemaet. Når det gjelder vurderingen av egenvurderingsprosessen som helhet er det heller ikke mange som mener at denne har gitt vesentlige resultater for dem, at den har fått dem til å se nye muligheter eller at en har blitt mer motivert for jobb, kurs eller tiltak. Mange var imidlertid motivert for aktivitet fra før av. Personer med ukjent eller ingen livsoppholdsytelse oppgir i større grad enn de med sykepenges eller arbeidsavklaringspenges at egenvurderingssamtalen gjorde dem mer motivert, og de mener også oftere enn andre at egenvurderingsprosessen har fått dem til å se nye muligheter.

Under halvparten bekreftet at de visste at NAV hadde laget en vurdering av deres muligheter og begrensninger knyttet til arbeid – en såkalt arbeidsevnevurdering. Blant de som visste dette mente knapt to tredeler at de hadde fått en utskrift av denne arbeidsevnevurderingen. Blant de som hadde fått en slik utskrift mente ni av ti at de stort sett kjente seg igjen i det som var skrevet om dem der.

BAKGRUNN FOR UNDER- SØKELSEN

Alle som henvender seg til NAV og som ønsker det eller trenger det, har rett til å få vurdert sitt bistandsbehov. Brukere som har behov for en mer omfattende vurdering av sitt bistandsbehov, har rett til å få en arbeidsevnevurdering. Behovsvurdering og arbeidsevnevurdering er hjemlet i NAV-lovens §14a. En arbeidsevnevurdering er en helhetsvurdering som NAV gjør av brukers samlede ressurser og hindringer sett i relasjon til krav, forventninger og muligheter i arbeidsliv og dagligliv. Arbeidsevnevurderingen innbefatter en kartlegging og vurdering av brukers situasjon med hensyn til bl.a. kompetanse, arbeidserfaring, helse, interesser, sosiale og personlige forhold.

Arbeidsevnevurderinger ble gradvis tatt i bruk i etaten fra høsten 2008. Ved innføring av arbeidsavklaringspenger 1.mars 2010, ble arbeidsevnevurdering obligatorisk for alle som søker denne ytelsen. Metoden benyttes imidlertid også overfor andre brukergrupper, for eksempel personer som søker om uførepensjon eller som vurderes for Kvalifiseringsprogrammet.

Brukerens egen vurdering av sin situasjon, muligheter og hindringer, er et viktig grunnlag for arbeidsevnevurderingen. Gjennom bruk av et spesielt utviklet egenvurderingsskjema, inviteres bruker til å reflektere rundt disse forholdene. Bruker får tildelt eller tilsendt dette skjemaet, og blir bedt om å fylle det ut. Det skal også gjennomføres en samtale med utgangspunkt i temaene i egenvurderingsskjemaet. Formålet med egenvurderingen er både å sikre brukers medvirkning i samhandlingen med NAV, og å stimulere til aktiv refleksjon over egne muligheter for arbeid og aktivitet.

Arbeids- og velferdsdirektoratet har ved inngangen av 2011 gjennomført en brukerundersøkelse blant personer som har fått en arbeidsevnevurdering, og som i denne forbindelse har gjennomført en egenvurdering ved bruk av egenvurderingsskjema.

I denne rapporten presenterer vi resultatene fra brukerundersøkelsen.

UTVALG OG METODE

Avgrensningen av utvalget i undersøkelsen

I prinsippet skal det gjennomføres en egenvurderingsprosess i forkant av alle arbeidsevnevurderinger. Imidlertid vil det være tilfeller der NAV gjennomfører arbeidsevnevurderinger uten at egenvurderingsskjema er benyttet eller egenvurderingssamtale gjennomført. Opplysninger fra en evalueringsundersøkelse gjennomført av Proba samfunnsanalyse¹ tyder på at dette typisk gjelder tilfeller der en ut fra medisinske og andre opplysninger anser at brukers situasjon er tilstrekkelig opplyst, og at vilkårene for arbeidsavklaringspenger (eller andre ytelser eller tjenester) er oppfylt. Det kan altså se ut til at metoden arbeidsevnevurdering i noen tilfeller blir en mer administrativ enn en brukerdeltakende prosess, og at bruker i slike tilfeller ikke alltid er klar over at det gjøres en arbeidsevnevurdering. Også i tilfeller der bruker er involvert gjennom egenvurderingen, er det ikke sikkert at begrepet ”arbeidsevnevurdering” er kjent.

Siden brukerdeltakelsen i prosessen frem mot arbeidsevnevurderingen i stor grad er knyttet til egenvurderingen, var det uansett naturlig at brukerundersøkelsen fokuserte på egenvurderingsskjemaet og egenvurderingssamtalen. For å være sikker på at spørreskjema ble sendt ut kun til brukere som har et forhold til egenvurderingsprosessen, ble undersøkelsen avgrenset til personer der det er registrert i fagsystemet Arena at egenvurderingsskjema er innlevert. Utvalget besto av personer som fikk en arbeidsevnevurdering i løpet av oktober 2010, med egenvurderingsskjema levert samme måned eller tidligere. Funksjonaliteten i Arena for registrering av mottatt egenvurderingsskjema er imidlertid lite benyttet, og dette begrenset utvalget i stor grad. Blant de rundt 15 500 personer som fikk

¹ “Arbeidsevnevurdering i NAV. Evalueringsrapport”. Proba samfunnsanalyse, rapport 2011-06.

en arbeidsevnevurdering i utvalgsmåned, var det i bare 15 prosent av tilfellene registrert i Arena at egenvurderingsskjemaet var innlevert. Spørreskjema ble dermed sendt ut til et endelig utvalg bestående av 2 347 personer.

Datainnsamlingsmetode og svaropplutning

Undersøkelsen ble gjennomført som en postal undersøkelse med mulighet også for å svare via et elektronisk skjema (webskjema). I følgebrevet gikk formålet med undersøkelsen fram, videre at det var frivillig å svare, at man svarte anonymt, samt hvordan man skulle svare hhv postalt eller elektronisk. Det var lagt inn følgende incentiver: Alle som valgte å delta i undersøkelsen var med i trekningen av et universalt gavekort med en verdi på kr 2.000,- og 10 stk. gavekort med en verdi på kr. 500,-. Brevet var signet Arbeids- og velferdsdirektøren, og kontaktpersoner i NAV var oppgitt. Det ble etter en tid sendt ut påminnelse til de som så langt ikke hadde svart.

I alt mottok vi 621 svar. Dersom en holder utenfor forsendelser som kom i retur uten å ha nådd frem til adressaten (60 stk), oppnådde undersøkelsen en svarandel på 27 prosent. Om lag tre fjerdedeler av svarene kom postalt og en fjerdedel elektronisk. Datainnsamlingen ble gjennomført av TNS-Gallup.

Vurdering av utvalgets og resultatenes representativitet

Slik utvalget er avgrenset kan vi med stor sikkerhet si at de som fikk tilsendt spørreskjemaet har vært involvert i en egenvurderingsprosess. Denne gruppen er imidlertid ikke nødvendigvis helt representative for alle som har fått en arbeidsevnevurdering, i og med at det kan variere mellom brukergrupper i hvilken grad egenvurdering benyttes, og at slike variasjoner sannsynligvis vil ha sammenheng med brukers situasjon eller faglige vurderinger som er gjort. Imidlertid virker det mer tilfeldig om veiledere kjenner til eller har praksis for å benytte funksjonaliteten i Arena for registrering av levert

egenvurderingsskjema². Dette skulle indikere at bruttoutvalget i undersøkelsen, dvs. de som fikk tilsendt spørreskjemaet, er rimelig representative for personer som har gjennomført en egenvurderingsprosess i forkant av arbeidsevnevurderingen. Vi har imidlertid ikke mulighet for å få bekreftet dette gjennom foreliggende data.

I tillegg til usikkerheten rundt bruttoutvalgets representativitet, skaper den lave svaropplutningen usikkerhet om i hvilken grad svargiverne er representative for alle de som fikk tilsendt spørreskjemaet. Nesten tre fjerdedeler av de som mottok skjemaet sendte ikke inn noe svar. En sammenligning av kjennetegn ved de som fikk tilsendt skjemaet og de som svarte, viser at kvinner og eldre aldersgrupper utgjør en større andel blant svargiverne enn blant de som fikk skjemaet tilsendt. Svaropplutningen er altså noe høyere blant kvinner enn blant menn, og noe høyere i eldre aldersgrupper enn i yngre. Dette er normalt i surveyundersøkelser. Enkelte andre skjevheter mellom brutto- og nettoutvalg ble også avdekket. For å imøtegå disse utfordringene ble datasettet vektet for alder og kjønn før analysen. Menn og yngre aldersgrupper ble altså vektet opp, slik at de disse statistikkmessig fikk like stor tyngde som de ville fått dersom svaropplutningen var like høy hos disse som hos kvinner og eldre. I og med at bakgrunnsvariablene kjønn og alder er korrelert med hva slags hovedmål som er satt for bruker, førte vektingen også til at det meste av skjevhetene vedrørende hovedmål ble utjevnet. Vektingen hadde liten betydning for resultatene.

Det er samtidig grunn til å tro at hvorvidt personer velger å delta i brukerundersøkelser, er påvirket av en rekke ikke-registrerte (ikke registrerbare) kjennetegn, og at slike skjevheter har større betydning for resultatene enn de som er basert på alder og kjønn. En kan for eksempel anta at personer som generelt er ”ryddige”, arbeidsomme eller pliktoppfyllende, i større grad enn andre får fylt ut og sendt inn svarskjemaet, enten dette gjøres postalt eller elektronisk. Ut fra dette kan vi anta at svargiverne i spørreskjemaundersøkelser i gjennomsnitt er en

² Antakelsene er basert på innspill fra både ressurspersoner i etaten med kjennskap til feltet, samt fra medlemmene av referansegruppen for Proba samfunnsanalyser evalueringundersøkelse.

noe mer ”ressurssterk” gruppe enn de som ikke svarer. I tillegg er det en erfaring at svaropplutningen i brukerundersøkelser generelt er høyere blant personer som har et bevisst forhold til det undersøkelsen omhandler. Dette kan for eksempel i vårt tilfelle i større grad enn andre har vært involvert i en reell egenvurderingsprosess. Ut fra en slik betraktning bør det være grunnlag for å legge stor vekt på de tilbakemeldingene som disse brukerne gir.

Bruk av svarskaalen – presentasjon av resultater

Der det i undersøkelsen kartlegges i hvilken grad bruker er tilfreds eller er enig i påstander, benyttes en svarskala fra 1 til 6 der 1 betyr ”helt uenig” eller ”svært misfornøyd”, mens 6 betyr ”helt enig” eller ”svært fornøyd”. I presentasjonen av disse resultatene vil vi delvis vise hele svarfordelingen som respondentene ga i forhold til disse spørsmålene eller påstandene, delvis andelen som krysset av helt nederst på skalaen, dvs. på 1 eller 2, og delvis andelen som har krysset av for 4,5 eller 6.

Fokus på andel svar 4-6 er i tråd med praksis i andre brukerundersøkelser i etaten. De som krysser av for dette, omfatter ikke bare de som kan sies å være ”svært godt fornøyd” (6) eller ”godt fornøyd” (5), men også de som kan omtales som ”nokså fornøyd” eller ”middels fornøyd” (4).

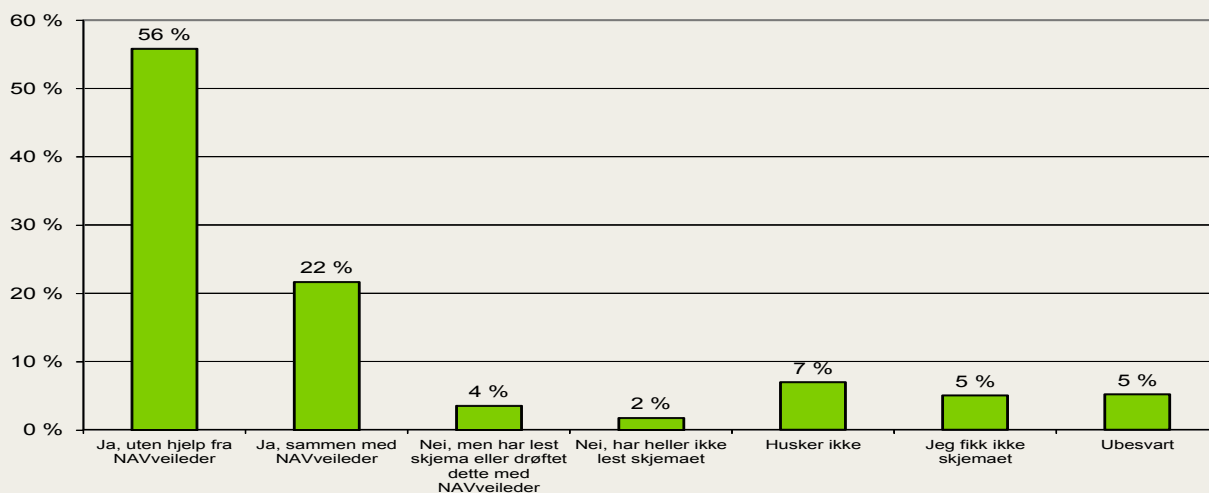
EGENVURDERINGSSKJEMAET

Utfylling av egenvurderingsskjemaet

Innledningsvis i spørreskjemaet ble brukerne spurt om de husket egenvurderingsskjemaet og om de hadde fylt ut skjemaet selv eller fått hjelp fra NAV-veileder. Mer enn halvparten av respondentene, 56 prosent, svarte at de hadde fylt ut egenvurderingsskjemaet uten hjelp fra NAV-veileder, mens 22 prosent oppga at de fikk hjelp. Ytterligere 4 prosent oppga at de hadde lest gjennom skjemaet eller drøftet det med veileder. I alt 14 prosent krysset av for at de enten ikke hadde lest skjemaet, ikke hadde fått det eller ikke kunne huske det. I tillegg var det noen som ikke svarte på spørsmålet³. Se figur 1.

Brukers svar på innledningsspørsmålet ble brukt til å rute personen videre i spørreskjemaet. De som oppga at de hadde lest eller arbeidet med skjemaet ble bedt om å ta stilling til noen påstander om egenvurderingsskjemaet, om egenvurderings samtalen de eventuelt hadde hatt og om hva slags resultater egenvurderingsprosessen hadde gitt. De som innledningsvis oppga at de ikke husket egenvurderingsskjemaet, ble bedt om å gå direkte til spørsmål av mer generell karakter mot slutten av spørreskjemaet.

Figur 1. Du skal for en tid tilbake ha fått et egenvurderingsskjema fra NAV. I skjemaet ble du bl.a. spurt om din arbeidserfaring, utdanning, helsemessige situasjon, interesser og personlige muligheter og utfordringer. Fylte du ut egenvurderingsskjemaet?



³ Det er usikkert hvorfor ikke flere husker at de har arbeidet med skjemaet, når registerinformasjonen i alle disse sakene jo forteller at skjema er innlevert. En mulighet er at veileder i noen tilfeller gjennomfører egenvurderingssamtaler uten bruk av skjemaet, og at det likevel hakes av for ”innlevert skjema” i Arena i enkelte tilfeller. Alternativt har bruker/svargiver faktisk sett skjemaet og drøftet dette med veileder, men misforstår eller har glemt dette. Det er også mulig at svaralternativene i spørreskjemaet ikke helt dekker de tilfeller der bruker husker skjemaet, har en formening om det, men likevel ikke opplever at de har fylt det ut eller arbeidet med det. Dette kan være en mulig årsak til at 5 prosent ikke har krysset av for noen av svaralternativene i innledningsspørsmålet.

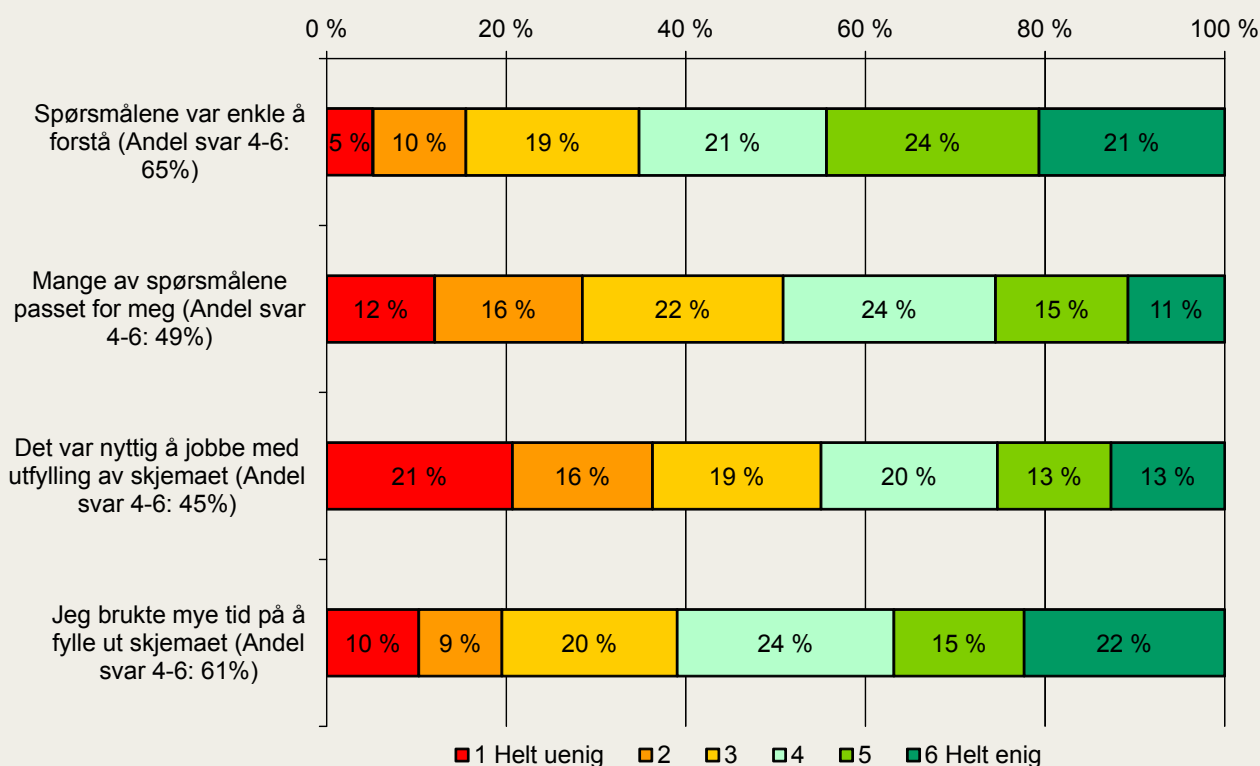
Brukernes vurdering av egenvurderings-skjemaet

Brukernes vurdering av selve egenvurderings-skjemaet ble kartlagt ved at brukere ble bedt om å ta stilling til ulike påstander om skjemaet. Svargivningen er presentert i figur 2.⁴

Den første påstanden brukerne ble bedt om å ta

stilling til gjaldt om spørsmålene i egenvurderings-skjemaet hadde vært enkle å forstå. 21 prosent av respondentene uttrykte seg helt enige i dette ved å krysse av helt øverst på svarskalaen. 24 prosent krysset av for 5 på skalaen og 21 prosent krysset av for 4. Andelen svar 4-6 ble dermed 65 prosent. 15 prosent krysset av på 1 eller 2 på dette spørsmålet.

Figur 2. Vurdering av egenvurderingsskjemaet: Forståelighet, relevans, nytte og bruk av tid



Den andre påstanden respondentene tok stilling til lød: ”Mange av spørsmålene passet for meg”. Andelen som krysset av på 4,5 eller 6 på dette spørsmålet var 49 prosent, mens i alt 28 prosent ga svarene 1-2. Videre ble respondentene bedt om å ta stilling til om det var nyttig å jobbe med utfylling av egenvurderingsskjemaet. Her var andelen som krysset av på 4, 5 eller 6 kun 45 prosent, mens hele 37 prosent krysset av på 1 eller 2.

61 prosent av respondentene krysset av på 4,5 eller 6 på skalaen når de skulle vurdere om de hadde

brukt mye tid på å fylle ut skjemaet. Andelen som synes de brukte mye tid på skjemaet er noe høyere blant personer som synes spørsmålene var vanskelig å forstå. Det er imidlertid ingen sterk sammenheng mellom disse to forholdene.

Alt i alt antyder svargivningen at brukerne for en stor del opplever egenvurderingsskjemaet som forståelig og greit. Sett i forhold til svargivningen på dette, er det likevel relativt få som synes at spørsmålene i skjemaet var relevante eller at det var nyttig å jobbe med skjemaet.

⁴ Det viste seg at mellom halvparten og tre fjerdedeler av dem som ikke hadde krysset av for noen av svaralternativene i innledningsspørsmålet, likevel ga en vurdering av egenvurderingsskjemaet. Vi har valgt å ta med svarene fra denne gruppen i presentasjonen av resultatene. Dette ut fra en antakelse om at disse brukerne husker skjemaet og har en formening om det, men ikke fant at noen av svaralternativene på innledningsspørsmålet passet for dem. Respondentene som svarte elektronisk fikk ikke denne muligheten.

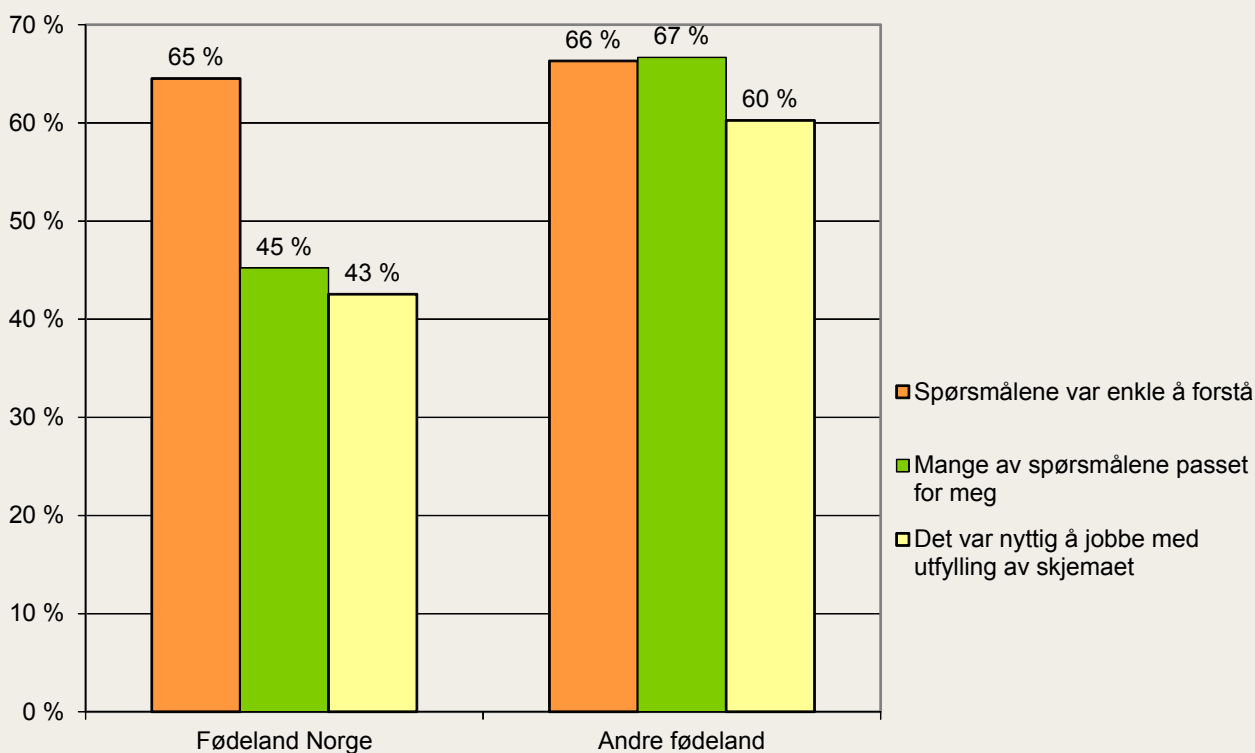
Brukere med utenlandsk bakgrunn mer fornøyd med egenvurderingsskjemaet enn brukere med norsk bakgrunn

I datamaterialet har vi registerinformasjon om respondentenes fødeland. Når vi sammenligner vurderingen av egenvurderingsskjemaet blant brukere med norsk og utenlandsk bakgrunn, finner vi til dels overraskende resultater. En kunne anta at personer med utenlandsk bakgrunn ville oppfatte egenvurderingsskjemaet som vanskeligere å forstå enn personer med norsk bakgrunn. Imidlertid finner vi kun marginale og ikke signifikante forskjeller der. Derimot ser vi at når det gjelder om egenvurderingsskjemaet ble opplevd som relevant og nyttig å jobbe med, så er brukere med utenlandsk bakgrunn betydelig mer positive enn norske. Mens to tredjedeler av de som er født i andre land enn

Norge ser ut til å være rimelig enige i at mange av spørsmålene passet for dem, så gjelder dette kun 45 prosent av de som er født i Norge. 60 prosent av de med utenlandsk bakgrunn syntes det var nyttig å jobbe med egenvurderingsskjemaet, mens dette kun gjaldt 43 prosent av de med norsk bakgrunn. Se figur 3.

Det må imidlertid påpekes at det kan være forskjeller mellom utenlandsfødte brukere avhengig av hvilke land de kommer fra. Datamaterialet er for lite til å presentere pålitelige resultater om dette.

Figur 3. Andelen som er fornøyd (avkrysning 4-6 på skala 1-6) med egenvurderingsskjemaets forståelighet, og nytte. Resultater fordelt på brukere født i Norge og brukere født i andre land



Brukere med hovedmål "skaffe arbeid" mest fornøyd med egenvurderingsskjemaet

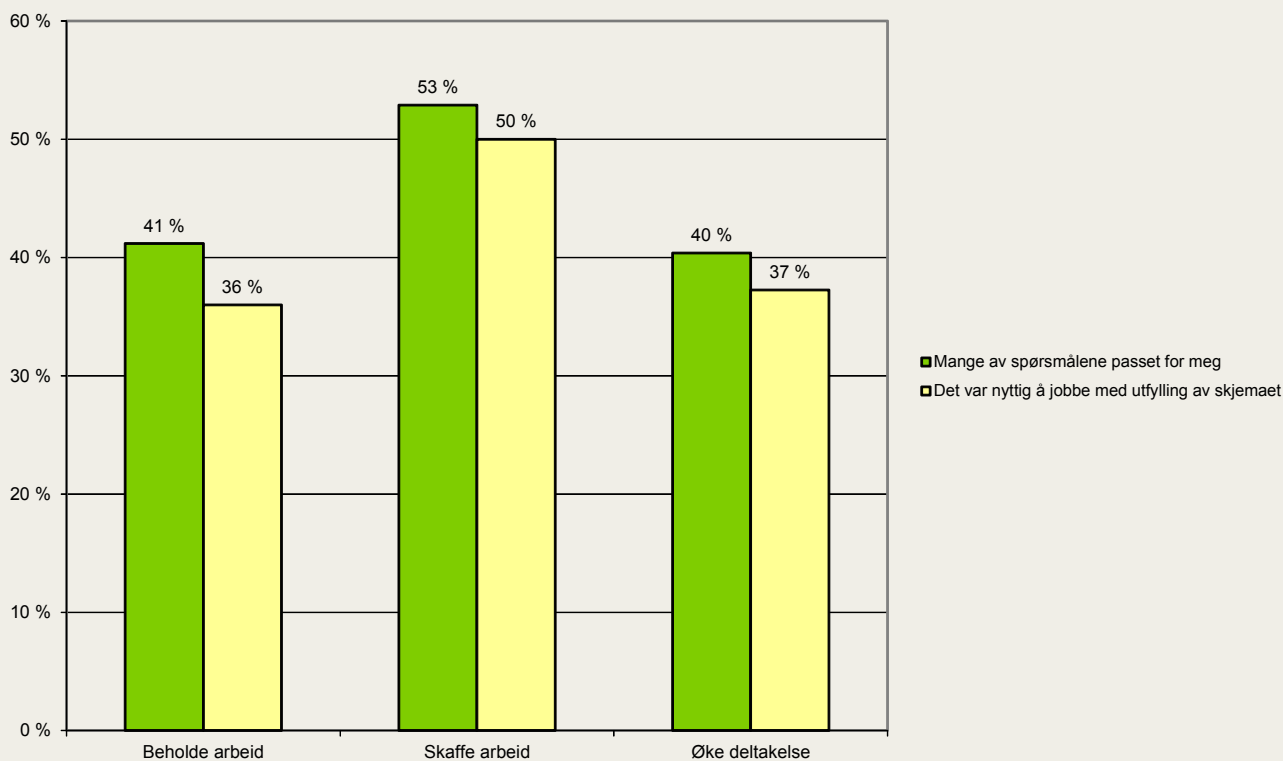
Når vi sammenligner respondenter som måneden før arbeidsevnevurderingen mottok hhv. sykepenger, arbeidsavklaringspenger, dagpenger, individstønad eller ingen av disse ytelsene, finner vi ingen signifikante forskjeller i hvordan disse gruppene opplevde egenvurderingsskjemaet.

Derimot finner vi noen forskjeller når vi sammenligner brukere med ulikt hovedmål. Hovedmål for bruker kan være av tre typer: "skaffe arbeid", "beholde arbeid" eller "øke deltakelse". Hovedmål settes i forbindelse med behovsvurderingen, også for de som i behovsvurderingen får utfallet "behov for arbeidsevnevurdering". Hovedmålet kan imidlertid bli endret i forbindelse med arbeidsevnevurderingen. Det vi har registrert som hovedmål for

personene som inngår i undersøkelsen, kan altså ha blitt satt i forbindelse med arbeidsevnevurderingen eller det kan være uendret fra tidligere.

De med et hovedmål om å "skaffe arbeid" viser seg å være mer fornøyd med egenvurderingsskjemaet enn de som har hovedmålene "beholde arbeid" eller "øke deltakelse". Mens 53 prosent av de med hovedmål "skaffe arbeid" var enige i at spørsmålene i egenvurderingsskjemaet passet for dem, og 50 prosent mente det hadde vært nyttig å arbeide med skjemaet, så lå de tilsvarende andelen 10-15 prosentpoeng lavere blant brukere med hovedmål "beholde arbeid" og "øke deltakelse". Se figur 4. Resultatene er for så vidt ikke overraskende, siden en viktig hensikt med egenvurderingen er å reflektere rundt muligheter for å komme (tilbake) i arbeid.

Figur 4. Andelen som er fornøyd (avkrysning 4-6 på skala 1-6) med egenvurderingsskjemaets relevans og nytte. Resultater fordelt på brukere med ulikt hovedmål



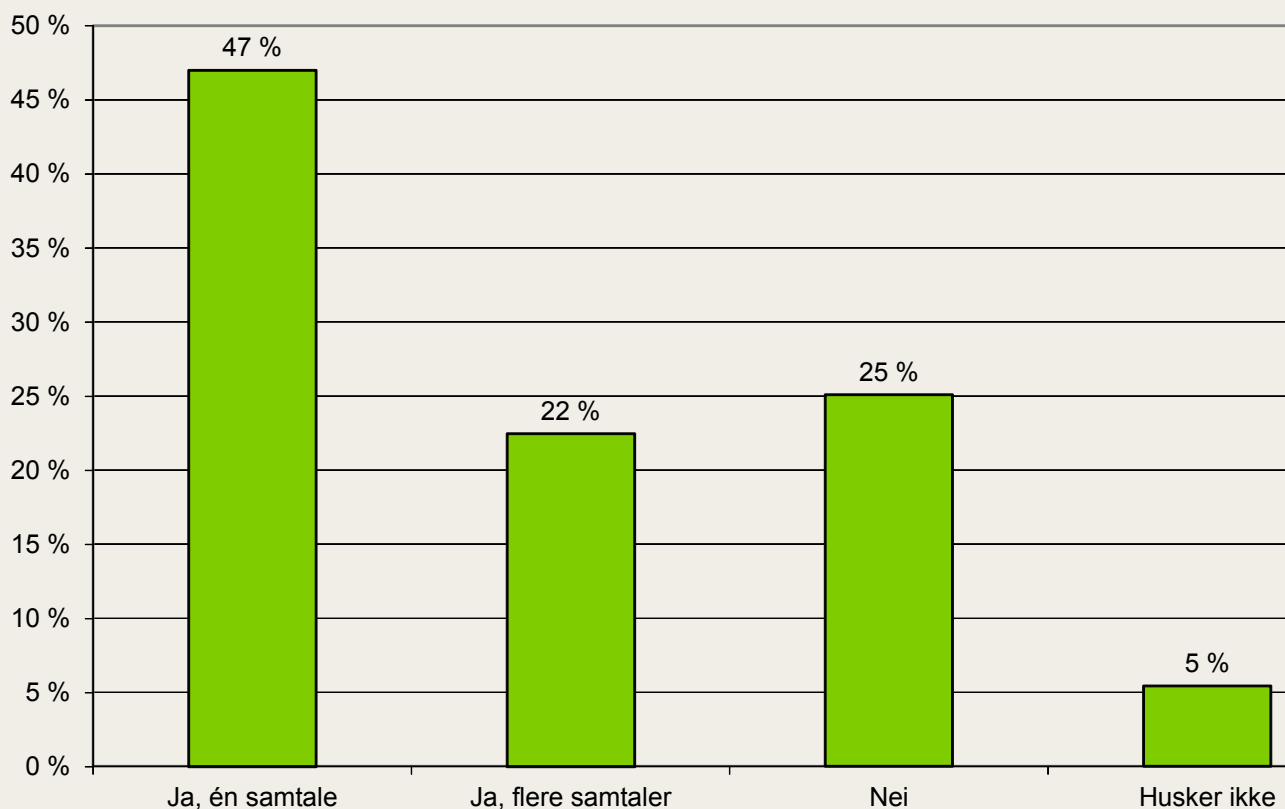
EGENVURDERINGSSAMTALEN MED VEILEDER

Andel med egenvurderingssamtale og tid brukt på dette

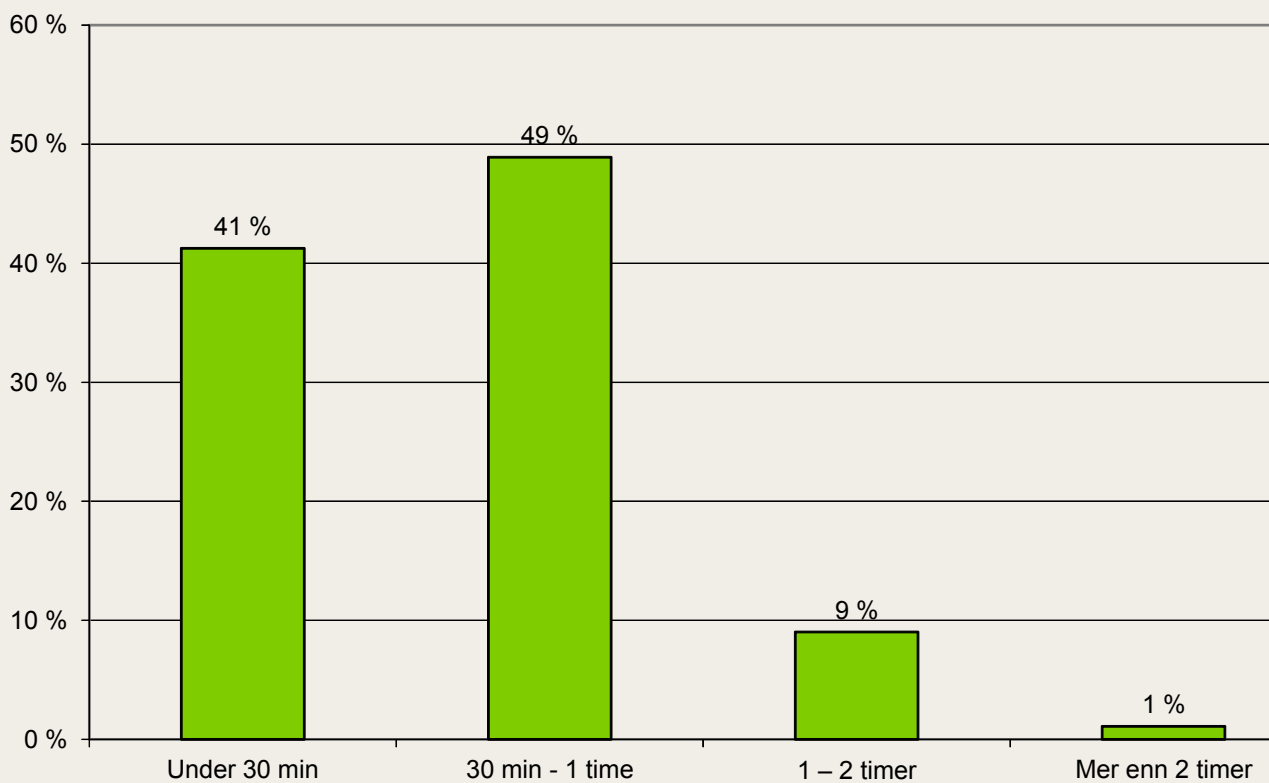
Respondentene ble videre spurt om de hadde hatt noen samtale med NAV-veileder om temaene i egenvurderingsskjemaet. 69 prosent oppga at de hadde hatt én eller flere slike samtaler. De fleste hadde hatt én samtale, mens noen hadde hatt flere samtaler. En fjerdedel oppga at de ikke hadde hatt noen egenvurderingssamtale, mens 5 prosent ikke kunne huske om de hadde hatt en slik samtale. Se figur 5.

Blant de som hadde hatt én eller flere samtaler om temaene i egenvurderingsskjemaet, oppga 41 prosent at de hadde brukt under 30 minutter på dette, mens 49 prosent oppga at samtalene til sammen hadde vart mellom 30 minutter og 1 time. Bare 10 prosent mente de hadde brukt mer enn en time på samtalen(e). Se figur 6.

Figur 5. Hadde du en eller flere samtaler med NAV-veileder / saksbehandler om temaene i egenvurderingsskjemaet?



Figur 6. *Hvor lang tid brukte dere til sammen på denne samtalen / disse samtalene?*

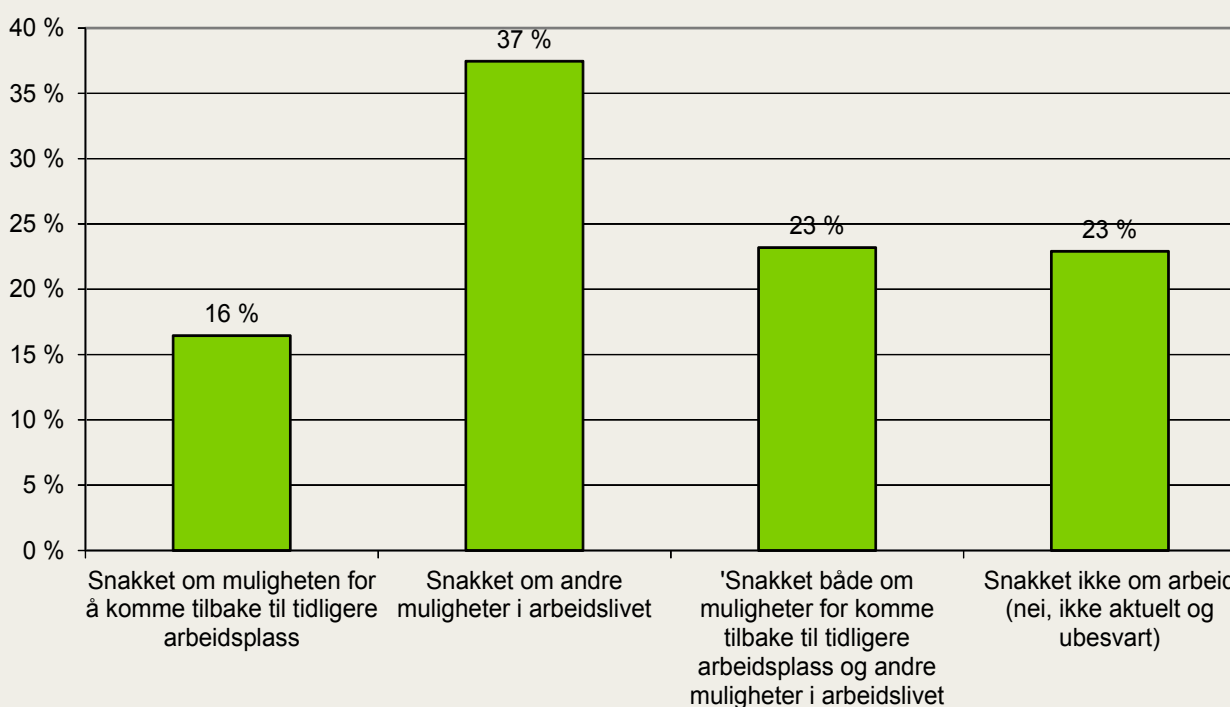


Var arbeid et tema i egenvurderings-samtalen?

Videre ble brukerne spurt om de i egenvurderings-samtalen hadde snakket om muligheten for å komme (tilbake) i arbeid. Som vist i figur 7 oppga 39 prosent (16 + 23) av respondentene at de hadde snakket om muligheten for å komme tilbake til

tidligere arbeidsplass, mens 61 prosent (37,5 + 23,2) hadde snakket om andre muligheter i arbeidslivet. 23 prosent hadde snakket om begge disse temaene. I alt hadde 77 prosent (16,4 + 37,5 + 23,2) av de som hadde hatt en egenvurderings-samtale snakket om å komme (tilbake) i arbeid i løpet av samtalen.

Figur 7. Andel som snakket om arbeid i egenvurderingssamtalen

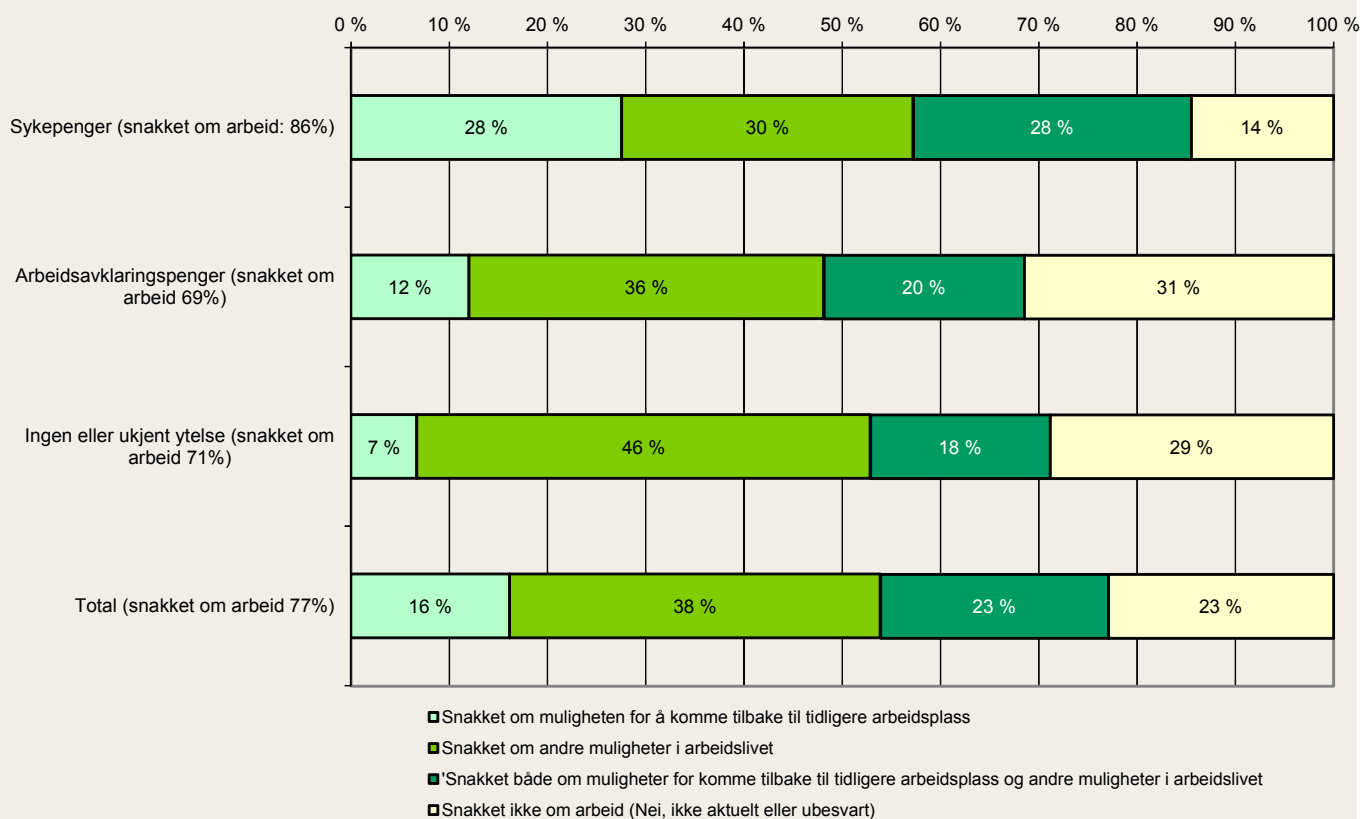


Andelen som svarer at de snakket om arbeid, varierer med hva slags økonomiske ytelse de har. Se figur 8. Personer som allerede før arbeidsevnevurderingen mottok arbeidsavklaringspenger, var de som i lavest grad oppga at de hadde snakket om arbeidsmuligheter i løpet av egenvurderingssamtalen. Dette kan ha sammenheng med at flere i denne gruppen får arbeidsevnevurderingen i forbindelse med en søknad om uførepensjon⁵. Personer med sykepenger snakket oftest om arbeid, og naturlig nok oftere enn andre om muligheten for å komme

tilbake til tidligere arbeidsplass. Så mange som 58 prosent av dem snakket imidlertid også om andre muligheter i arbeidslivet.

⁵ I undersøkelsen ble brukere som hadde hatt en egenvurderingssamtale spurt om hva slags resultater egenvurderingsprosessen hadde hatt for dem. I den forbindelse var det mulig å krysse av for "Jeg har søkt eller fått uførepensjon". Det viser seg at en drøy tredjedel av respondentene med arbeidsavklaringspenger krysset av for dette.

Figur 8. Andel som snakket om arbeid i egenvurderingssamtalen. Personer som mottok hhv. sykepenger, arbeidsavklaringspenger eller ingen/ukjent ytelse måneden før arbeidsevnevurderingen fant sted



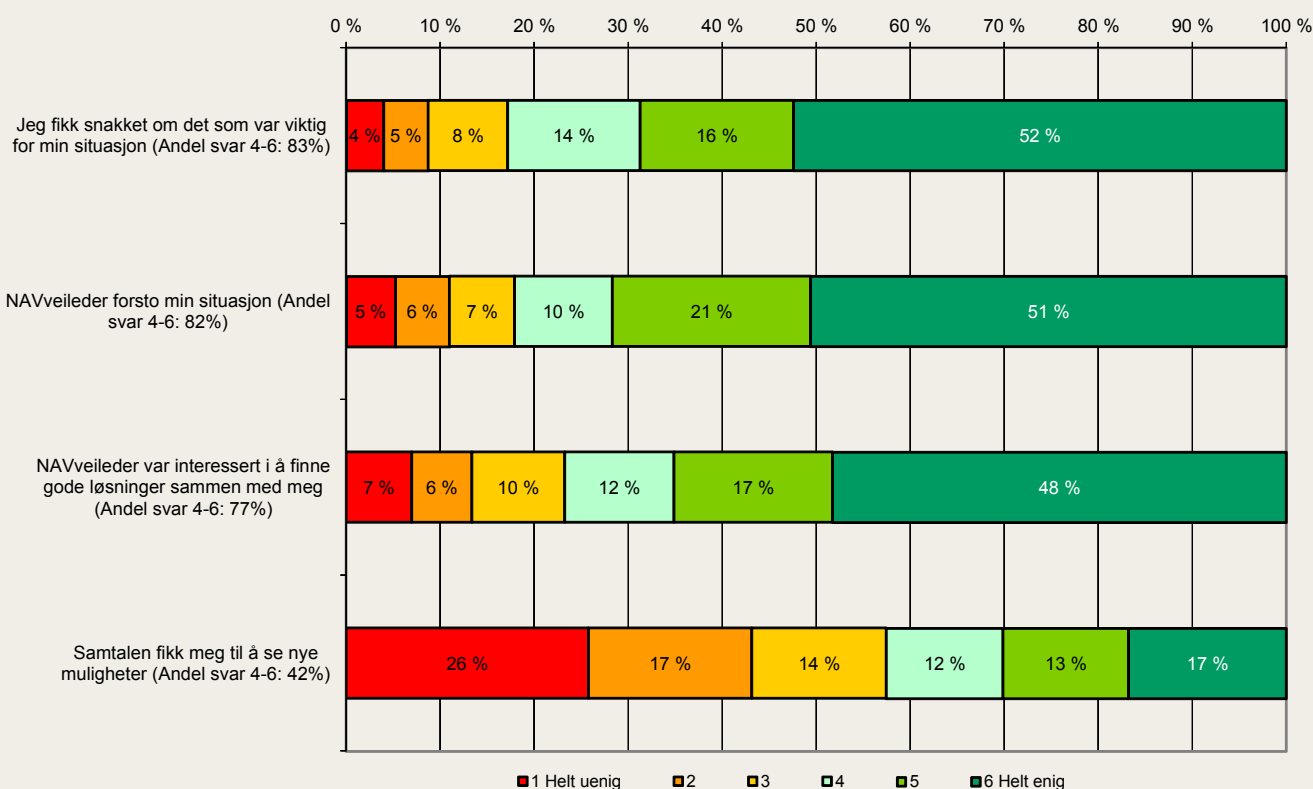
Brukerne opplevde av egen- vurderingssamtalen

Brukerne ble så spurt om hvordan de opplevde egenvurderingssamtalen. Tilbakemeldingene her indikerer en gjennomgående stor tilfredshet. Så mange som halvparten av svargiverne gir absolutt toppscore ved å krysse av for 6 på skalaen, når det blir spurt om de ”fikk snakket om det som var viktig for min situasjon”, om veileder ”forsto min situasjon”, og om veileder var ”interessert i å finne gode løsninger sammen med meg”. Svorskalaen 1-6 benyttes i flere av NAVs brukerundersøkelser,

og det er svært uvanlig at så mange av brukerne gir topp-vurdering ved å krysse av helt øverst på skalaen. Resultatene er presentert i figur 9.

Til sammen krysset henholdsvis 83 prosent, 82 prosent og 77 prosent av for 4, 5 eller 6 på skalaen for disse forholdene. Grovt sett kan vi dermed si at 8 av 10 brukere er fornøyd med hvordan de ble møtt av veileder. Brukertilfredsheten er altså klart høyere når det gjelder møtet/samtalen med veileder enn når det gjelder selve egenvurderingsskjemaet, som skal være utgangspunkt for disse samtale 6.

Figur 9. Hvordan opplevde du samtalen(e) med veileder/saksbehandler om temaene i egenvurderingsskjemaet?



Selv om de fleste ser ut til å være tilfreds med hvordan veileder møtte dem i egenvurderingssamtalen, er relativt få enige i at egenvurderingssamtalen ”fikk meg til å se nye muligheter”. Bare

42 prosent krysset av for 4-6 på skalaen når det gjaldt denne påstanden. Like mange krysset av helt nederst på skalaen, dvs. på 1 eller 2.

⁶ Et forhold gjør det likevel vanskelig å sammenligne svarene angående egenvurderingsskjemaet og egenvurderingssamtalen. Mens spørsmålene angående egenvurderingsskjemaet skulle besvares av alle som innledningsvis hadde bekreftet at de husket skjemaet, gikk spørsmålene om egenvurderingssamtalen kun til de som hadde hatt en slik samtale. Imidlertid er det også slik blant de som har hatt en egenvurderingssamtale at vurderingen av samtalen er betydelig mer positiv enn vurderingen av skjemaet.

MOTIVASJON OG RESULTATER

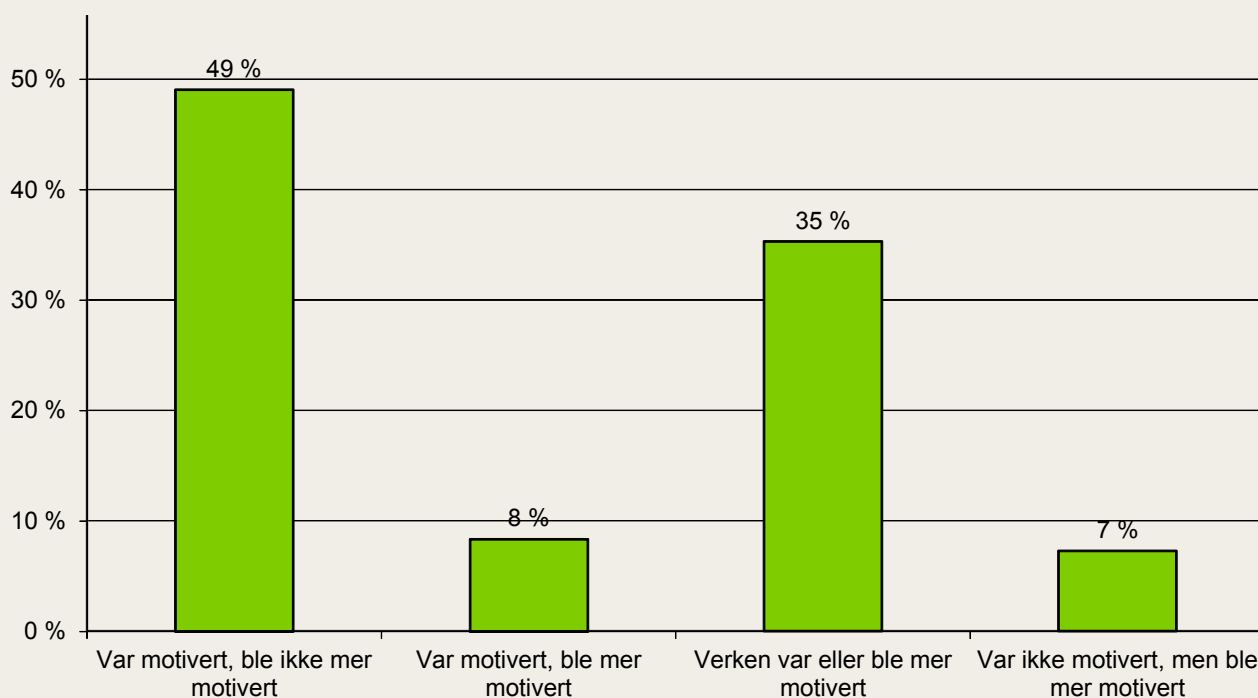
Motivasjon for jobb, kurs eller arbeidsrettede tiltak

Videre ble brukerne spurt om egenvurderingssamtalen gjorde dem mer motivert for jobb, kurs eller tiltak. Resultatene fra dette spørsmålet er presentert i figur 10. Til sammen svarte 57 prosent (49 + 8) her at de allerede var motivert for dette. Hovedtyngden av disse synes ikke de ble mer motivert av egenvurderingssamtalen. 35 prosent krysset verken av på at de var motivert fra før av eller at de ble motivert av egenvurderingssamtalen. 7 prosent var ikke motivert fra før av, men mente at samtalen hadde gjort dem mer motivert. Til sammen oppga bare 16 prosent (8,4 + 7,3) at egenvurderingsprosessen hadde gjort dem mer motivert for jobb, kurs eller tiltak.

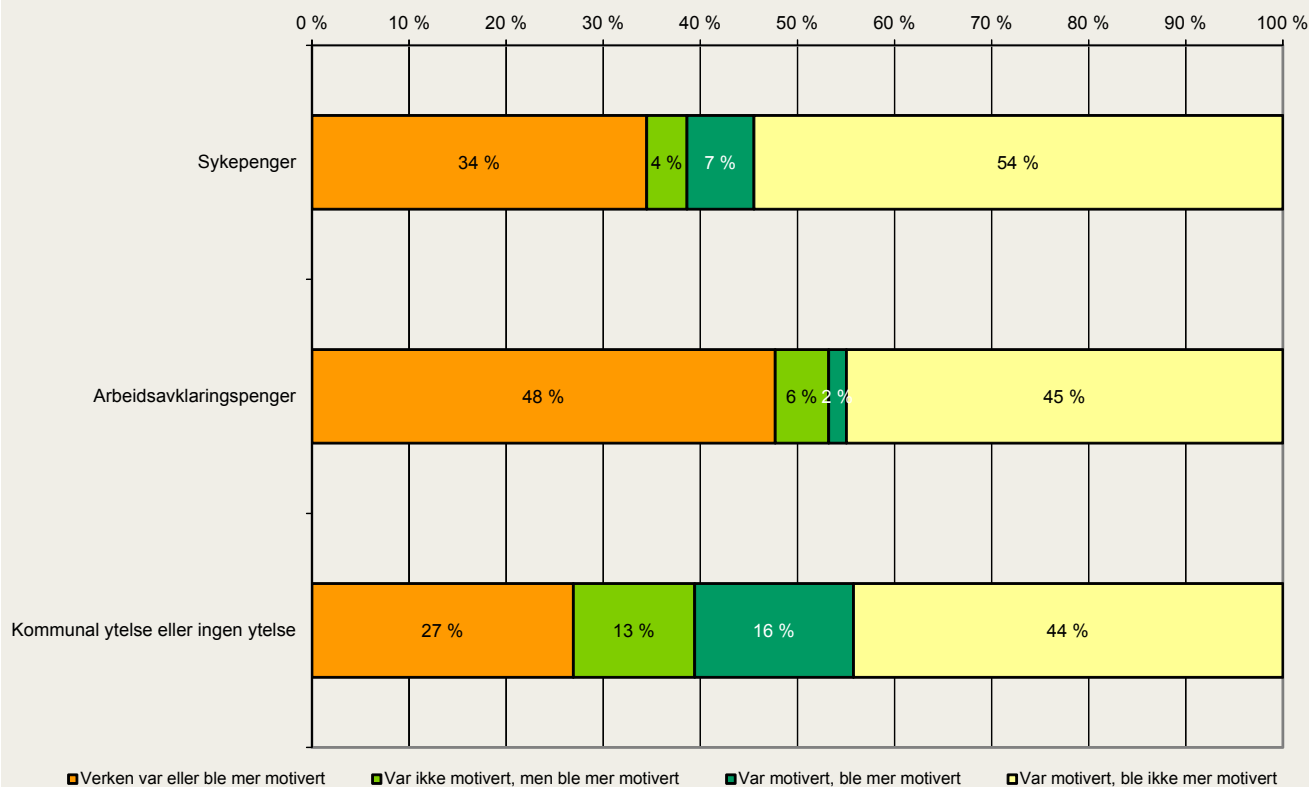
Et interessant funn er at personer med ingen eller ukjent livsoppholdsytelse er de som oftest opplever at egenvurderingssamtalen gjorde dem mer motivert. Mens 29 (13 + 16) prosent i denne gruppen synes de ble mer motivert, er den tilsvarende andelen bare 11 prosent og 7 prosent blant de med hhv. sykepengen og arbeidsavklaringspenger. Se figur 11.

Personer uten kjent livsoppholdsytelse, oppga også oftere enn andre at samtalen fikk dem til å se nye muligheter.

Figur 10. Andel som var og som ble motivert for jobb, kurs eller arbeidsrettede tiltak



Figur 11. Andel var og som ble motivert for jobb, kurs eller arbeidsrettede tiltak. Personer som mottok hhv. sykepenger, arbeidsavklaringspenger eller ingen/ukjent ytelse måneden før arbeidsevnevurderingen fant sted



Resultat av egenvurderingsprosessen for bruker

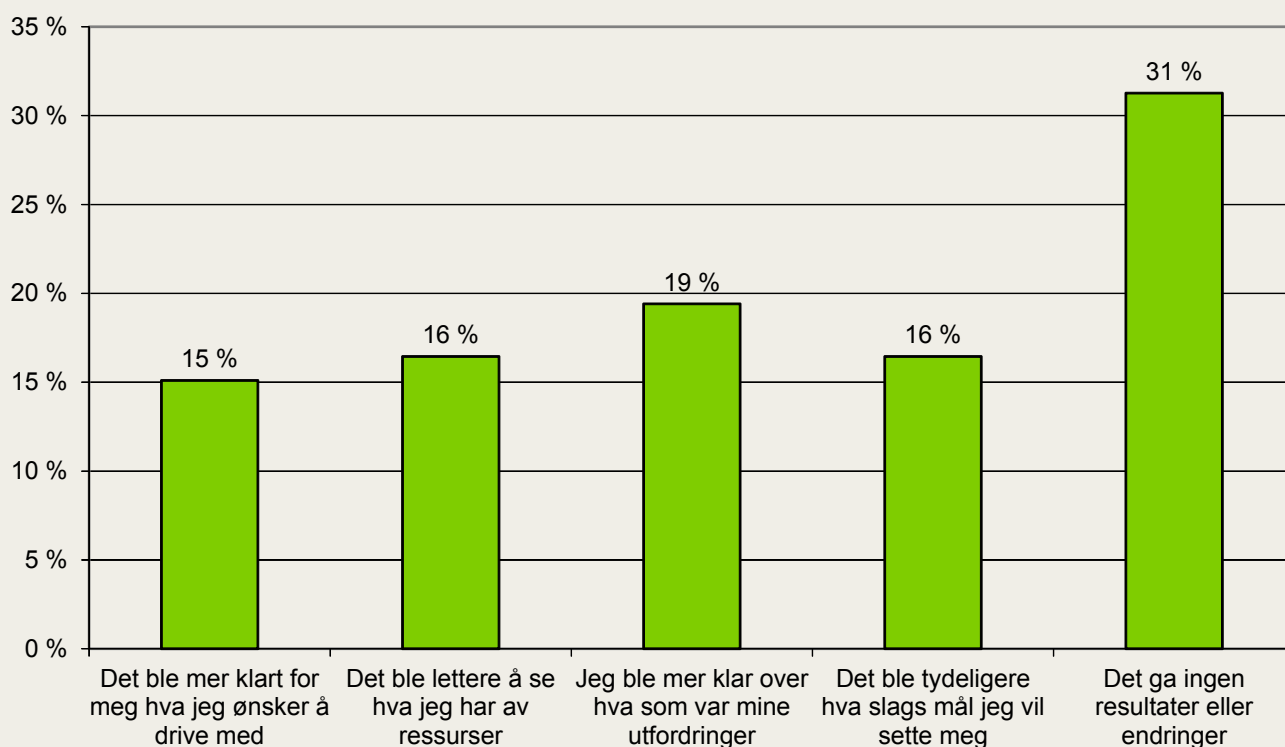
De som hadde hatt en egenvurderingssamtale ble også spurt om egenvurderingsprosessen hadde ført til noen resultater for dem i form av nye ”erkjennelser”. Slike mulige nye erkjennelser ble listet opp, og bruker ble bedt om å huke av for det man mente stemte.

Tre forhold fokuserte på ”positive” erkjennelser som at ”det ble mer klart for meg hva jeg ønsker å drive med”, ”det ble lettere å se hva jeg har av ressurser” og ”det ble tydeligere hva slags mål jeg vil sette meg”. Andelen som huket av for hvert av

disse forholdene var relativt lav, kun 15-20 prosent. Til sammen var andelen som huket av for minst ett av disse tre forholdene 31 prosent.

Ett av spørsmålene fokuserte på om bruker hadde blitt mer klar over sine utfordringer. Andelen huket av for dette var 19 prosent. 31 prosent mente at egenvurderingsprosessen ikke hadde gitt noen resultater eller endringer.

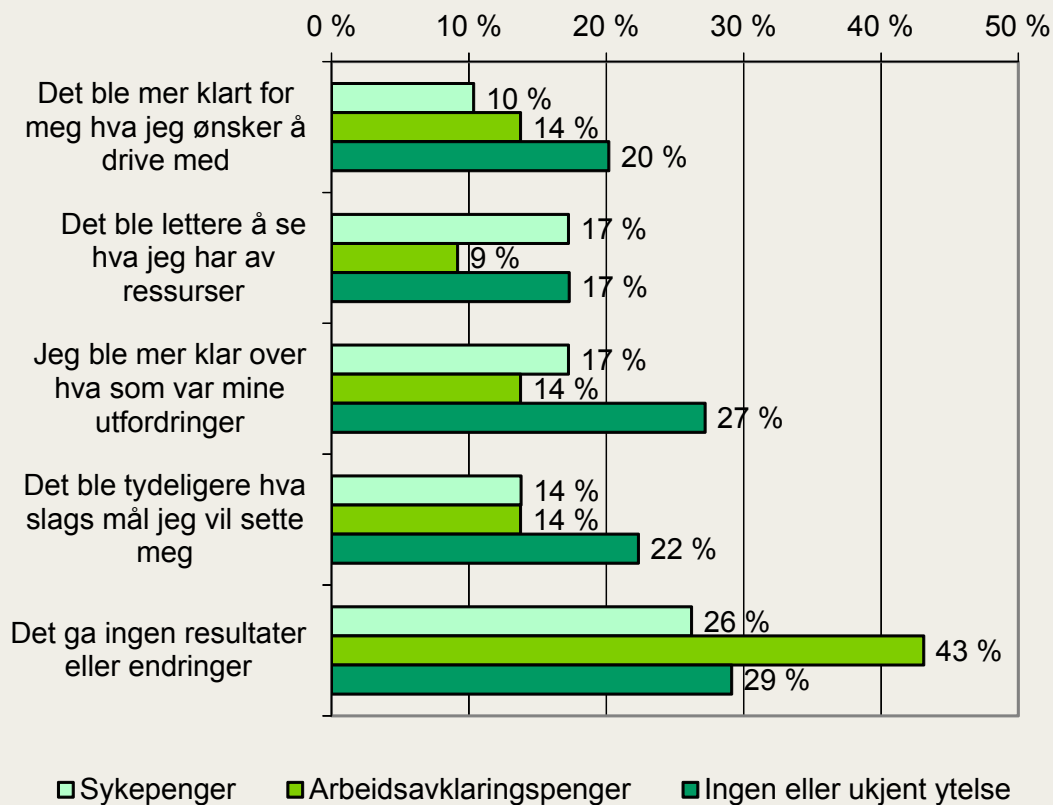
Figur 12. Resultater av arbeidet med egenvurderingsskjemaet / samtale med veileder



Igjen viste det seg at brukere med ingen eller ukjent livsoppholdsyttelse var de som i størst grad opplevde at egenvurderingsprosessen hadde ført til noen positive erkjennelser. Opplevelse av å ha blitt mer klar over sine utfordringer var også vanligst i denne gruppen brukere. Brukere med arbeids-

avklaringspenger var derimot de som i høyest grad mente at egenvurderingsprosessen ikke hadde gitt noen resultater eller endringer for dem. Se figur 13.

Figur 13. Resultater av arbeidet med egenvurderingsskjemaet / samtale med veileder. Brukere med sykepenger, arbeidsavklaringspenger eller med ukjent eller ingen livsoppholdsytelse



KJENNSKAP TIL ARBEIDSEVNEVURDERINGEN OG GJENKJENNELSE TIL INNHOLDET

Brukerne ble mot slutten av undersøkelsen spurt om de kjente til at NAV hadde gjort en vurdering av deres muligheter og begrensninger knyttet til arbeid, en såkalt arbeidsevnevurdering. De ble videre spurt om de hadde fått en utskrift av denne arbeidsevnevurderingen og om de stort sett kjente seg igjen i det som sto der.

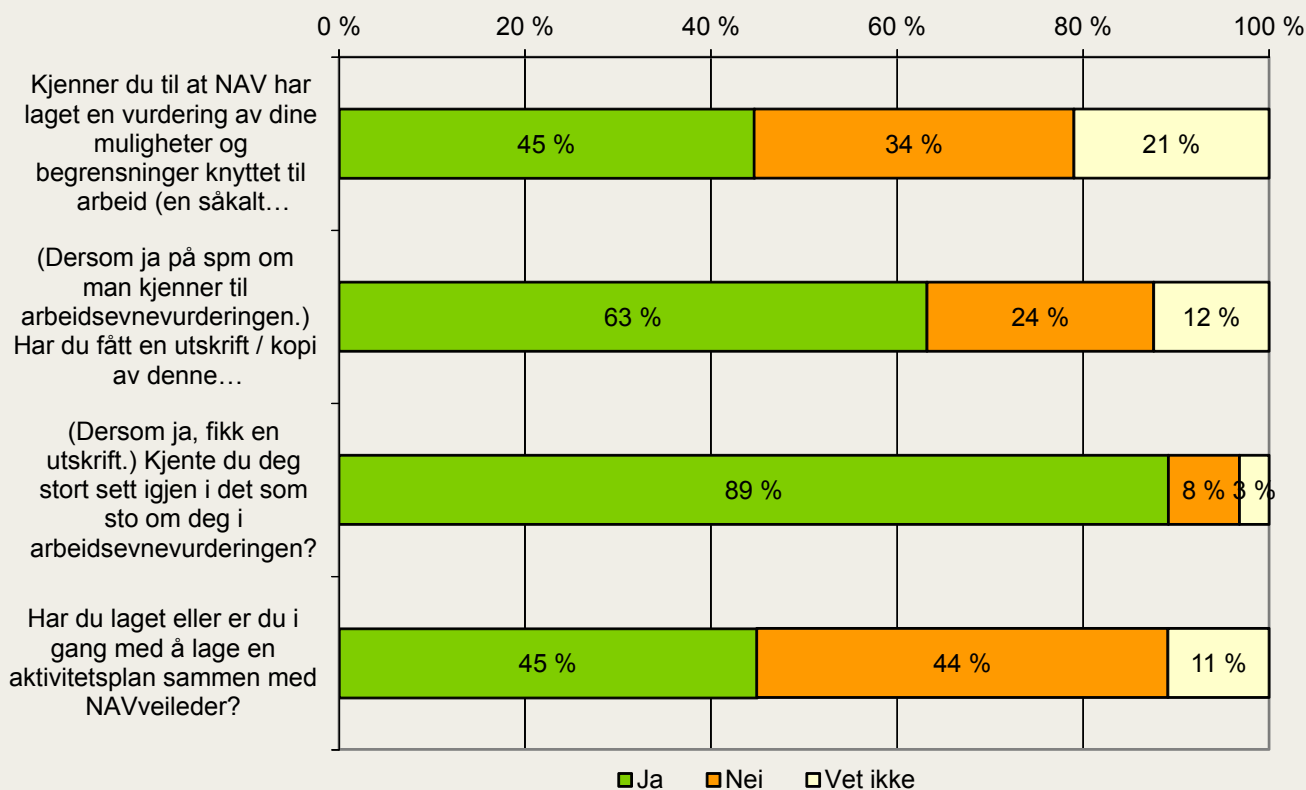
Kun 45 prosent av respondentene oppga at de kjente til at NAV hadde laget en vurdering av deres muligheter og begrensninger knyttet til arbeid, en såkalt arbeidsevnevurdering. Blant de som bekreftet at de visste dette, mente 63 prosent at de hadde fått en skriftlig kopi av arbeidsevnevurderingen, mens 24 prosent mente de ikke hadde fått det og 12 prosent krysset av for ”vet ikke”. Blant de som mente hadde fått en utskrift av arbeidsevnevurderingen, mente ni av ti at de kjente seg igjen i det som sto om dem der.

Brukerne ble også spurt om de hadde laget eller var i gang med å lage en aktivitetsplan sammen med

veileder. 45 prosent svarte ja på dette spørsmålet, mens omtrent like mange svarte nei og 11 prosent krysset av for ”vet ikke”. Resultatene er presentert i figur 14.

Vi finner ingen vesentlige forskjeller mellom brukere med sykepenger, arbeidsavklaringspenger og brukere uten kjent ytelse, når det gjelder disse spørsmålene.

Figur 14. Resultater av arbeidet med egenvurderingsskjemaet og samtale med veileder



SERVICE FRA NAV HELHETLIG SETT

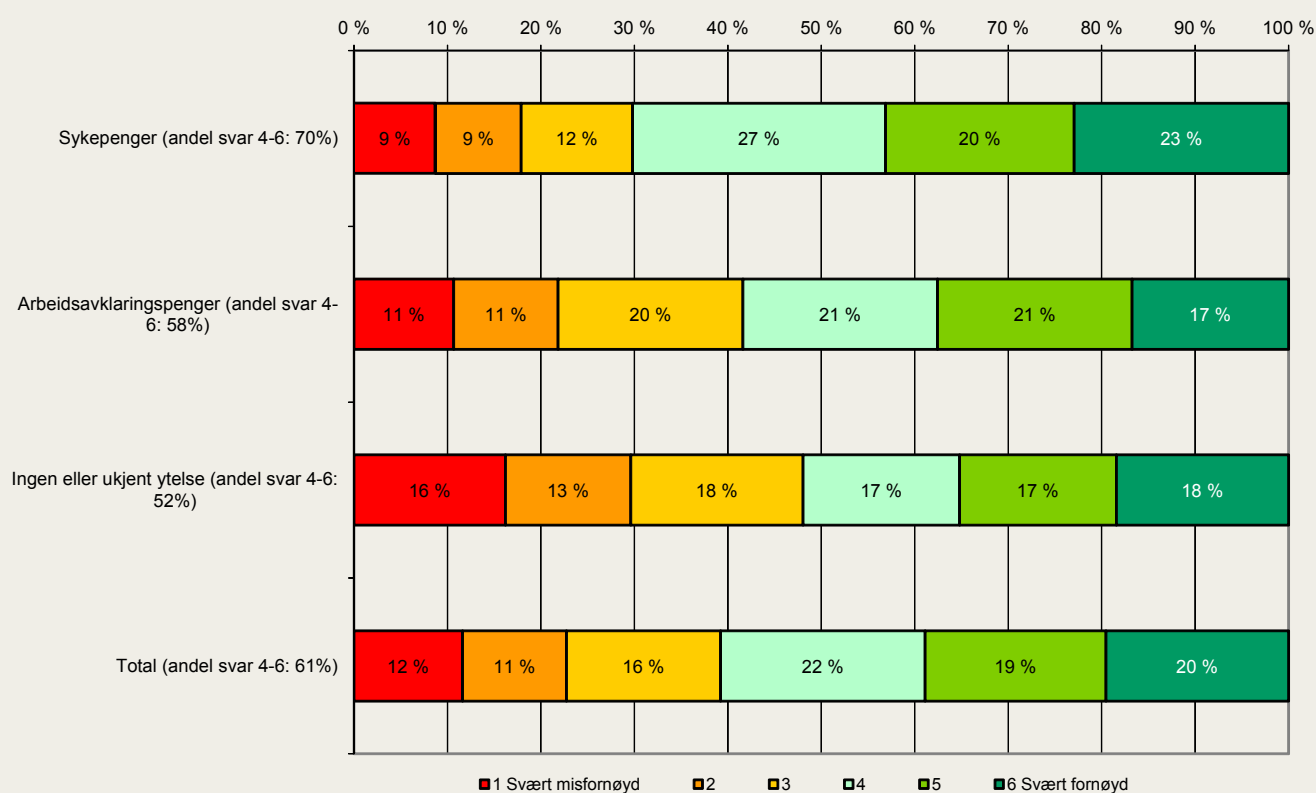
Helt til sist i undersøkelsen ble brukerne bedt om å vurdere hvor fornøyd eller misfornøyd de helhetlig sett er med den servicen de har fått fra NAV. Spørsmålet benyttes også i etatens årlige brukerrundersøkelse blant alle NAVs brukere, og det ble tatt med her for å kunne sammenligne brukergruppens generelle brukertilfredshet med den vi finner totalt sett blant NAVs brukere.

Personbrukerundersøkelsen 2011 viser en andel på 62 prosent som krysset av på 4,5 eller 6 på svarskaalen 1-6. I foreliggende undersøkelse blant brukere som har fått arbeidsevne vurdering, er den tilsvarende andelen om lag den samme - 61 prosent.

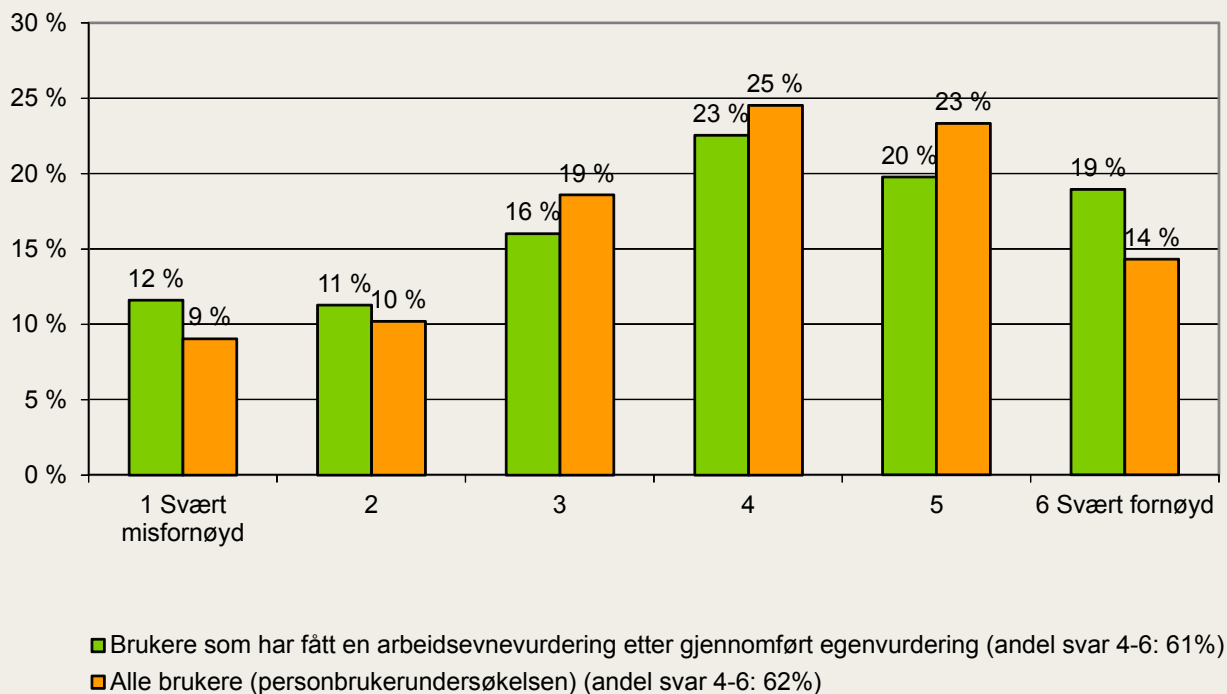
Resultatene varierer noe avhengig av hva slags ytelse en mottar fra NAV. Brukere med sykepenges uttrykker seg mest positivt med en andel på 70 prosent fornøyd. Andelen er 58 prosent blant de med arbeidsavklaringspenger, og 52 prosent blant som var uten noen av disse ytelsene. Se figur 15.

Som vist i figur 16 finner vi en større polarisering av svargivningen i undersøkelsen blant personer med arbeidsevnevurdering enn det vi ser i personbrukerundersøkelsen. Brukere som deltar i vår undersøkelse krysser oftere av for 1,2 og 6 på svarskaalen enn det vi ser i personbrukerundersøkelsen. Dette er naturlig da vår brukergruppe oftere enn andre brukere står i vanskelige livssituasjoner der møtet med NAV får spesielt stor betydning slik at de noe oftere enn andre vil være svært fornøyd eller svært misfornøyd.

Figur 15. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med den service du har fått hos NAV helhetlig sett? Brukere med sykepenges, arbeidsavklaringspenger og brukere uten kjent livsoppholdsyttelse



Figur 16. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med den service du har fått hos NAV helhetlig sett?
Resultater fra brukerundersøkelse blant personer med egenvurdering og arbeidsevnevurdering av den årlige personbrukerundersøkelsen i NAV (2011)



UTGIVER

Arbeids- og velferdsdirektoratet
Resultat og analyse // Fagstab Tjenester

SAKSBEHANDLERE

Sigrid Lande og Heidi Vannevjen

ADRESSE

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

Rapporter er tilgjengelig på
www.nav.no

Design:

Informasjon og kanalvalg

