

---

# Oppfølging av unge og eldre brukere ved NAV-kontorene

---

© NAV juni 2023

**EIER**

Arbeids- og velferdsdirektoratet  
Postboks 354  
8601 Mo i Rana

ISBN: 978-82-551-2537-2

ISSN: NAV-rapport (online) 1891-005X

ISSN: NAV-rapport (trykt) 1504-7482

---

# Oppfølging av unge og eldre brukere ved NAV-kontorene

NAV-rapport 2023: 6

---

# Innhold

<b>Sammendrag</b> .....	<b>6</b>
<b>1. Innledning</b> .....	<b>8</b>
<b>2. Veiledernes roller og oppgaver ved NAV-kontoret</b> .....	<b>10</b>
Oppsummering .....	12
<b>3. Stor variasjon i porteføljestørrelser</b> .....	<b>13</b>
Porteføljestørrelse varierer mye ut fra brukernes aldersgruppe og om oppgavene er statlige eller kommunale .....	14
Brukernes alder har sterkest sammenheng med porteføljestørrelsen, særlig på det statlige området .....	14
Forskjeller mellom NAV-fylkene i porteføljestørrelser .....	17
Oppsummering .....	18
<b>4. Sammenhengen mellom porteføljestørrelser og oppfølging</b> .....	<b>19</b>
Flest oppfølgingsaktiviteter blant veiledere som følger opp unge .....	19
Sjeldnere oppfølginger når veileder følger opp mange brukere, også de unge .....	20
Første oppfølging kommer ofte raskt, særlig for unge .....	21
Veiledernes egenvurdering av tid til oppfølging reduseres med større porteføljer .....	22
Oppsummering .....	24
<b>5. Tiltaksplasser og oppfølging av deltakere i arbeidsrettede tiltak</b> .....	<b>25</b>
Mindre positiv vurdering av tilgangen på tiltaksplasser for brukere med særlige utfordringer .....	25
Veiledere med kommunale oppgaver minst positive til oppfølging av tiltaksdeltakere og arbeidsgivere .....	25
Oppsummering .....	27
<b>6. Tverretatlig samarbeid og ungdomsteam</b> .....	<b>28</b>
Tverretatlig samarbeid øker ved oppfølging av unge og andre prioriterte grupper .....	28
Ungdomsteam .....	29
Oppsummering .....	30

<b>7. Samarbeid om oppfølging av felles brukere</b> .....	<b>32</b>
Varierende vurdering av samarbeid .....	32
Vurderingen av samarbeid har sammenheng med veiledernes tid .....	33
Veiledernes kommentarer om tverretattlig samarbeid .....	34
Oppsummering .....	34
Referanser .....	35
<b>Vedlegg</b> .....	<b>36</b>
Vedlegg 1: Data og metode .....	36
Vedlegg 2: Sammenhengen mellom porteføljestørrelse og uavhengige variabler, separate lineære regresjoner for om veilederne er statlig eller kommunalt ansatt .....	37
Vedlegg 3: Eta-kvadrert for regresjonene i vedlegg 2 .....	38
Vedlegg 4: Sammenhengen mellom antallet oppfølginger per uke og uavhengige variabler. Separate lineære regresjoner for hver kommunikasjonskanal .....	38
Vedlegg 5: Sammenhengen mellom oppfølgingshyppighet og uavhengige variabler. Separate lineære regresjoner for hver kommunikasjonskanal .....	40
Vedlegg 6: Sammenhengen mellom antall uker til første kontakt med nyregistrerte brukere og uavhengige variabler. Separate lineære regresjoner etter hovedsakelig aldersgruppe veilederne følger opp .....	41
Vedlegg 7: Sammenhengen mellom veiledernes vurdering av tid til oppfølging av brukere og uavhengige variabler. Separate lineære regresjoner etter hovedsakelig aldersgruppe veilederne følger opp .....	42
Vedlegg 8: Sammenhengen mellom uavhengige variabler og de avhengige variablene: tid til oppfølging ved arbeidstrening/lønnstilskudd, tilgang til relevante tiltaksplasser og trygghet ved oppfølging ved arbeidstrening/lønnstilskudd. Separate lineære regresjoner .....	44
Vedlegg 9: Sammenhengen mellom porteføljestørrelse og uavhengige variabler, inkludert om veileder er i kontor med eller uten egen ungdomsenhet .....	46

# SAMMENDRAG

Av: Sverre Friis-Petersen, Stine Feie Haram, Tor Erik Nyberg

Tema for denne rapporten er oppfølging ved NAV-kontorene, med søkelys på oppfølging av unge brukere. Rapporten bygger på en spørreundersøkelse til NAV-kontoransatte som følger opp brukere, gjennomført av Arbeids- og velferdsdirektoratet i november 2022. Hensikten var å få mer kunnskap om brukeroppfølging ved NAV-kontorene, i forkant av at ungdomsinnsatsen skal forsterkes i 2023. I rapporten analyserer vi både strukturelle og subjektive aspekter ved oppfølgingen, for eksempel porteføljestørrelser og veiledernes opplevelser av oppfølgingsarbeidet.

Mange veiledere jobber med avgrensede brukergrupper. Om lag en femtedel av veilederne ved NAV-kontorene jobber primært med brukere under 30 år (ungdomsveiledere), en tredjedel jobber mest med eldre brukere og halvparten følger opp begge aldersgrupper. En femtedel av veilederne jobber tverretattlig, altså med både statlige og kommunale oppgaver. Sistnevnte andel øker når veilederne følger opp brukergrupper med sammensatte bistandsbehov (unge, AAP-mottakere, mottakere av økonomisk sosialhjelp og innvandrere fra land utenfor EØS).

Både kontorstørrelse i seg selv, samt hvilke samfunnsutfordringer kontorer står overfor, ser ut til å ha sammenheng med oppgavedifferensieringen. Andelen veiledere som primært følger opp unge varierer lite med kontorstørrelse. Andelen som følger opp eldre øker imidlertid med kontorstørrelse, og dermed er andelen som følger opp begge aldersgrupper noe større ved mindre kontorer. Av organisatoriske årsaker har mindre kontorer trolig ikke det samme behovet for oppgavedifferensiering som større kontorer. Med færre ansatte er det viktig å ha overlappende kompetanse og oppgaver, eksempelvis i tilfelle av sykefravær ved kontoret. Større oppgavedifferensiering ved større kontor kan også ha sammenheng med samfunnsutfordringer. For eksempel øker andelen veiledere som følger opp sosialhjelpsmottakere, lang-

tidsledige og innvandrere (fra land utenfor EØS) med kontorstørrelse.

Det er stor variasjon i antall brukere den enkelte veileder følger opp. Brukernes alder fremstår som en av de viktigste forklaringsfaktorene. Ungdomsveiledere har i gjennomsnitt 20 færre brukere enn de som jobber med eldre, noe vi antar reflekterer de siste årenes prioritering av unge brukere. Veiledere med relativt mindre porteføljer har hyppigere kontakt med brukerne og opplever at de har bedre tid til oppfølging, enn veilederne med større porteføljer.

Porteføljestørrelsen øker med kontorstørrelsen innenfor statlig sektor. En forklaring kan være at ressursfordelingen på statlig side er gunstigere for de mindre kontorene, eller at arbeidet organiseres ulikt. Det er mulig at stordriftsfordeler, arbeidsmarked og/eller brukersammensetning medfører at dette likevel ikke er til ugunst for brukere ved større kontorer. Vi finner også at porteføljestørrelse varierer mellom NAV-fylkene, noe som også kan reflektere ressursfordeling og organisering.

Veilederne vurderer samlet sett at tilgangen til relevante tiltaksplasser er god, særlig om de følger opp unge brukere. Tilgangen til tiltaksplasser for brukere med særlige utfordringer, som psykiske helseutfordringer og dårlig oppmøteevne, vurderes noe mindre positivt. Veiledere innenfor kommunal sektor vurderer både tilgang på tiltaksplasser, tid til og trygghet ved oppfølging ved tiltak mer negativt enn veiledere med statlige oppgaver.

90 prosent av medarbeiderne oppgir at kontoret deres har ungdomsteam. Både små og store kontorer ser ut til å bruke dette som et organisatorisk grep for å prioritere målgruppen. Både våre analyser og veiledernes fritekstkommentarer tyder på at ungdomsteam er med på å løfte ungdomsarbeidet i NAV-kontorene.

Vi finner relativt store forskjeller i veiledernes vurderinger av samarbeidet med andre instanser. De gir minst positiv vurdering av samarbeidet med den kommunale barnevernstjenesten, primær- og spesialisthelsetjenesten, opplæringskontor og videregående opplæring. Samarbeidet med tiltaksarrangører, arbeidsgivere og NAV Arbeidsrådgivning vurderes mest positivt.

Det å ha nok tid gir mer positiv opplevelse av samarbeidet. Økningen i tilfredsheten er størst der samarbeidet ikke vurderes så positivt: med utdanning, helse og barnevern. Dette tyder på at tid til samarbeid er viktig, særlig når samarbeidet oppfattes mer krevende.

# 1. INNLEDNING

Tema for denne rapporten er oppfølging ved NAV-kontorene, med søkelys på oppfølging av unge. Sommeren 2023 blir det innført en ny ungdomsgaranti, som blant annet innebærer økte ressurser til Arbeids- og velferdsetaten for å ansette flere ungdomsveiledere. Målet er at flere veiledere skal føre til færre unge brukere per veileder, og følgelig gjøre oppfølgingen tettere og mer systematisk. Ressursene skal også bidra til at ungdomsveiledernes kompetanse styrkes (AID 2022).

Den kommende satsingen bygger videre på den «forsterkede» ungdomsinnsatsen i NAV, innført 1. januar 2017. Innsatsen skulle bidra til at unge under 30 år senest innen åtte uker ble tilbudt individuelt tilpasset arbeidsrettet oppfølging. Gjennom tidlig innsats skulle unge motiveres til å søke og raskt komme over i arbeid, utdanning eller annen hensiktsmessig aktivitet. I 2020 ble det bevilget ytterligere midler til forsterket oppfølging av unge mottakere av arbeidsavklaringspenger, for å øke veiledertettheten (AID 2021). Også før disse satsningene har unge vært en prioritert gruppe i arbeids- og velferdspolitikken.

Rapporten bygger på en spørreundersøkelse til ansatte ved NAV-kontor, gjennomført av Arbeids- og velferdsdirektoratet i november 2022. Hensikten med undersøkelsen er å få mer kunnskap om brukeroppfølging ved NAV-kontorene i forkant av årets nye ungdomsgaranti. Undersøkelsen er tenkt som et «nullpunkt» og skal gjentas etter innføringen. Undersøkelsen omfatter alle veiledere, uansett om de arbeider med unge eller ikke, og kartlegger flere aspekter ved både portefølje og arbeidssituasjon. Dataene er derfor egnet til både å beskrive og analysere sammenhenger mellom ulike kjennetegn ved veiledernes porteføljer og deres egne opplevelser av arbeidshverdagen.

NAV-veiledernes arbeidsbelastning har over tid vært fremhevet som en viktig hindring for god arbeidsrettet oppfølging. Fossetøl mfl. (2020) fant at manglende personalressurser var den største utfordringen for veilederne ved NAV-kontorene, ved siden av stor oppgavebredde. Nesten halvparten av veilederne oppgav at

de ikke hadde tilstrekkelige ressurser til veiledning og oppfølging av brukerne, og om lag 75 prosent svarte at dokumentasjon, registrering og saksbehandling knyttet til inntektssikring tok fokus bort fra den kvalitative oppfølgingen av brukerne.

Vår undersøkelse kan dels ses som en videreføring av FAFOs evaluering av ungdomsinnsatsen i NAV fra 2017 (Strand mfl. 2020), selv om FAFOs undersøkelse også omfattet en brukerundersøkelse og intervjuer med ansatte. FAFO fant blant annet at unge prioriteres i oppfølgingen ved NAV-kontoret, og at de får rask oppfølging. De konkluderte samtidig med at utilstrekkelig tid til tett oppfølging av både brukere og arbeidsgivere er et viktig hinder for god oppfølging.

I denne rapporten undersøker vi temaer knyttet til porteføljestørrelse, hvor raskt veiledere kontakter nye brukere, kontaktfrekvens og veiledernes egne vurderinger. Vi undersøker hva som har sammenheng med, og dermed kanskje kan forklare, ulike utfall. Fokuset rettes mot forskjellene mellom veiledere som følger opp unge og de som følger opp andre aldersgrupper, men vi ser også på andre kjennetegn ved porteføljene.

I *kapittel 2* beskriver vi roller og oppgaver ved NAV-kontoret med utgangspunkt i om veilederne har statlige, kommunale eller tverretatlige oppgaver og om de følger opp unge under 30 år og/eller brukere som er 30 år og eldre. *Kapittel 3* dreier seg om hvor mange brukere veilederne har ansvar for å følge opp. Vi finner at porteføljestørrelsen varierer etter veiledernes roller/oppgaver og undersøker nærmere hvilke faktorer som best forklarer variasjonene. Siste del omhandler fylkesvise variasjoner i porteføljestørrelser.

*Kapittel 4* starter med en beskrivelse av hvor ofte veilederne følger opp brukere og om dette avhenger av brukernes alder. Derfra flytter vi fokuset til hvor ofte brukerne følges opp – oppfølgingshyppighet – og undersøker om denne påvirkes av porteføljestørrelse. Vi ser også på veiledernes tid til oppfølging, som både belyses med hvor lang tid det tar før veileder tar kon-



takt med nyregistrerte brukere og veiledernes subjektive vurdering av om de har god nok tid til oppfølgingen. I *kapittel 5* er det søkelys på arbeidsrettede tiltak – både veiledernes vurdering av tilgangen til relevante tiltaksplasser og om de har tid til, og er trygge på, oppfølgingen ved bruk av arbeidspraksis og lønnstilskudd.

I *kapittel 6* er temaet arbeid på tvers av kommunal og statlig sektor, samt bruk av ungdomsteam ved NAV-kontorene. Vi undersøker om tverretattlig samarbeid har sammenheng med oppfølging av prioriterte brukergrupper, hvor vanlig det er med ungdomsteam og om dette har sammenheng med kontorstørrelse og veiledernes porteføljestørrelser. *Kapittel 7* handler om veiledernes samarbeid med andre instanser om oppfølging av felles brukere, både når det gjelder hyppighet og opplevelse av samarbeidet.

## 2. VEILEDERNES ROLLER OG OPPGAVER VED NAV-KONTORET

Surveyundersøkelsen er gjennomført blant NAV-kontoransatte som oppgir at de har en egen portefølje med brukere som de følger opp. Her beskriver vi noen overordnede trekk ved de ansattes roller og oppgaver.

58 prosent av respondentene er statlig ansatte, mens 42 prosent er kommunalt ansatte (tabell 1). Totalt oppgir 69 prosent at de er veiledere eller sosialkonsulenter, og sektorfordelingen er omtrent som for respondentene totalt (60 og 40 prosent). For de mer spesialiserte rollene er det større forskjeller mellom sektorene, og det er rimeligvis en sammenheng med hvor hovedansvaret for oppgaven er plassert. Veiledere i kvalifiseringsprogrammet utgjør 9 prosent av respondentene, og av disse er 72 prosent kommunalt ansatte. Programrådgiverne i Introduksjonsprogrammet utgjør 3 prosent av respondentene, og 87 prosent er kommunalt ansatte. Jobbspesialistene utgjør 11 prosent av respondentene, og 78 prosent statlig ansatte. Om lag to tredjedeler av teamlederne og lederne er statlig ansatte (62 og 68 prosent).

48 prosent av veilederne svarer at de jobber med alle aldersgrupper, mens 19 og 33 prosent jobber med enten yngre eller eldre. Tabell 2 viser en rekke kjennetegn ved veiledernes roller og oppgaver, fordelt på

hvilke aldersgrupper de hovedsakelig arbeider med. I store trekk ser vi at veilederne ofte jobber med flere brukergrupper, og på tvers av de administrative skilene mellom stat og kommune. Samtidig er det en del spesialisering.

Veiledere som primært følger opp unge (ungdomsveiledere) svarer i større grad enn andre at de arbeider tverretattlig med både statlige og kommunale oppgaver (32 prosent). Dette tyder på at mange unge har sammensatte utfordringer og behov for både kommunale og statlige tjenester. Det kan også være uttrykk for at ungdomsveiledere forholder seg fleksibelt til om oppgavene er statlige eller kommunale. Blant ungdomsveilederne er det samtidig en høy andel som i stor grad følger opp personer i innsatsgruppene situasjonsbestemt og spesielt tilpasset innsats, samt nyregistrerte brukere og langtidsarbeidssøkere<sup>1</sup>. Samlet sett viser dette at de unge som følges opp trenger bistand for å komme i jobb, og at mange også har helsemessige utfordringer. Samtidig følger ungdomsveilederne i mindre grad opp innvandrere fra land utenfor EØS. Dette har sammenheng med at denne innvandringsgruppen

.....  
<sup>1</sup> Her definert som arbeidssøkere med varighet over 12 måneder.

**Tabell 1:** «Hva er din stilling/rolle?», flere svar mulig. Prosentandeler etter statlig/kommunal ansettelse

	Prosentfordeling sektor			Totalt stilling/roller
	statlig ansatt	kommunalt ansatt	totalt	
Veileder/sosialkonsulent	60	40	100	69
Veileder i Kvalifiseringsprogrammet	28	72	100	9
Programrådgiver i introduksjonsprogrammet	13	87	100	3
Jobbspesialist	78	22	100	11
Teamleder / teamkoordinator	62	38	100	5
Leder	68	32	100	2
Annen rolle (f.eks. markedskontakt, fagansvarlig, gjeldsrådgiver, boligkonsulent)	50	50	100	21
Total sektor	58	42	100	
N	2657	1919	4576	

har en overvekt av eldre brukere.<sup>2</sup> Dessuten er det en lavere andel blant ungdomsveilederne som følger opp

sykefravær, antagelig fordi færre unge har et arbeidsforhold som de er sykmeldt fra.

.....

<sup>2</sup> Innvandrere fra land utenfor EØS utgjør henholdsvis 14 og 26 prosent av unge og eldre registrert ved NAV med oppfølgingsbehov (arbeidssøkere og personer med nedsatt arbeidsevne ekskl. brukere med varig tilpasset innsats).

Det er samtidig mange likhetstrekk i porteføljen mellom veiledere som følger opp unge og eldre brukere. For eksempel følger om lag 60 prosent i begge grupper opp mottakere av arbeidsavklaringspenger (AAP).

**Tabell 2: Oppgaver og roller. Prosentandeler etter brukernes aldersgruppe**

	Arbeider med aldersgrupper			
	under 30 år	30 år og eldre	begge	totalt
<i>Hovedsakelige oppgaver</i>				
Statlige	50	64	46	51
Kommunale	18	17	33	27
Både statlige og kommunale	32	18	21	21
	100	100	100	100
<i>Arbeider med sykefraværsoppfølging</i>				
Nei	79	70	68	70
Ja, delvis	19	21	15	17
Ja, hovedsakelig	2	9	16	13
	100	100	100	100
<i>Roller (flere svar mulig)</i>				
Veileder (inkl. sosialkonsulent)	81	88	59	69
Veileder i Kvalifiseringsprogrammet	11	8	9	9
Programrådgiver i Introduksjonsprogrammet			5	3
Jobbspesialist	9	2	15	11
Teamleder / teamkoordinator	5	4	5	5
Leder	1	1	2	2
Annen rolle (f.eks. markedskontakt, fagansvarlig, gjeldsrådgiver, boligkonsulent)	16	14	24	21
	124	117	120	119
<i>Arbeider med innsatsgrupper (flere svar mulig)</i>				
Standard innsats	31	22	28	26
Situasjonsbestemt innsats	63	47	51	51
Spesielt tilpasset innsats	90	84	75	79
Varig tilpasset innsats	34	40	34	36
Personer uten §14 a-vedtak	15	15	24	21
	233	209	212	213
<i>Kjennetegn ved brukerne (flere svar mulig)</i>				
Innvandrere fra land utenfor EØS	12	21	28	24
Arbeidssøkere over 12 mnd	32	28	25	27
Nyregistrerte brukere	22	14	15	15
Mottakere av arbeidsavklaringspenger	59	60	41	48
Sosialhjelpsmottakere	37	27	36	34
	162	150	145	148
N	885	1503	2188	4576

Til sammenligning er andelen 41 prosent blant de som følger opp begge aldersgrupper. Det tyder på at veilederne som er spesialisert mot bestemte aldersgrupper generelt sett jobber med brukergrupper som har behov for mer oppfølging, sammenlignet med veilederne som arbeider på tvers av aldersgrupper.

De veilederne som følger opp både unge og eldre, har i større grad kommunale oppgaver, men også en høyere andel som jobber med sykefraværsoppfølging enn de som hovedsakelig følger opp enten unge eller eldre. Høyere andel med sykefraværsoppfølging kan ha sammenheng med at dette er en relativt spesialisert oppgave som går på tvers av aldersgrupper. Tilsvarende ser vi også at 28 prosent av de som jobber med begge aldersgrupper følger opp innvandrere fra land utenfor EØS. Dessuten er det en relativt høy andel som er programrådgivere i introduksjonsprogrammet og jobbspesialister blant de som jobber med begge aldersgrupper.

Figur 1 viser hvilke aldersgrupper veilederne jobber med fordelt på kontorstørrelse (målt ved antall ansatte). Andelen som jobber med alle aldersgrupper, avtar med kontorstørrelsen. Tilsvarende øker andelen som følger opp de som er 30 år og eldre. Andelen ungdomsveiledere er stabilt rundt 20 prosent. At det er vanligere å jobbe med flere aldersgrupper ved mindre

kontorer, kan ha sammenheng med at disse kontorene er mindre spesialiserte i oppgaveløsningen. Det kan også ha sammenheng med at veilederne ved de større kontorene oftere har andre prioriterte oppfølgingsoppgaver. Eksempelvis viser denne undersøkelsen at andelen av veilederne som følger opp innvandrere fra land utenfor EØS, langtidsarbeidssøkere og sosialhjelpsmottakere øker med kontorstørrelse.

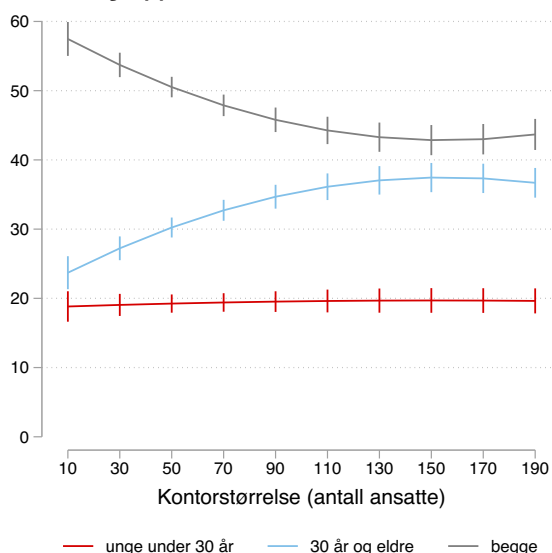
For veilederne som følger opp eldre brukere finner vi at andelen med primært statlige oppgaver synker og at andelen med primært kommunale oppgaver øker med kontorstørrelse. Det gjelder ikke blant veiledere som følger opp unge eller begge aldersgrupper.

## Oppsummering

Veilederne ved NAV-kontorene jobber ofte med flere brukergrupper og på tvers av de organisatoriske skillelinene mellom stat og kommune. Veiledere som primært følger opp unge svarer oftere at de arbeider tverretattlig med både statlige og kommunale oppgaver. Dette tyder på at mange unge har sammensatte utfordringer og behov for både kommunale og statlige tjenester. Det kan også være uttrykk for at ungdomsveiledere forholder seg mer fleksibelt til om oppgavene er statlige eller kommunale. Det er samtidig mange likhetstrekk i hvilke brukergrupper som følges opp av veiledere som primært følger opp enten unge eller de som er 30 år og eldre. Blant annet følger disse veilederne i større grad opp AAP-mottakere enn de som følger opp begge aldersgruppene. De som følger opp både unge og eldre har gjerne mer spesialiserte oppgaver, som sykefraværsoppfølging og oppfølging av innvandrere fra land utenfor EØS.

Ved både små og store NAV-kontor følger rundt en femtedel av veilederne primært opp unge, og andelen endres ikke etter kontorstørrelse. Større kontorer er imidlertid mer spesialisert enn de små når det gjelder arbeidet mot eldre brukere. Dette bildet kan ha sammenheng med at de små kontorene er mindre spesialiserte i oppgaveløsningen og at de større kontorene i større grad har andre prioriterte oppfølgingsoppgaver. Eksempelvis øker andelen av veilederne som følger opp innvandrere fra land utenfor EØS, langtidsarbeidssøkere og sosialhjelpsmottakere med kontorstørrelse.

**Figur 1:** Andel veiledere som primært arbeider med bestemte aldersgrupper, fordelt på kontorstørrelse. Estimerte prosentandeler fra lineære regresjoner for hver aldersgruppe



### 3. STOR VARIASJON I PORTEFØLJESTØRRELSER

Porteføljestørrelsen, altså antall brukere per veileder, har over tid fått fokus både eksternt og internt i NAV. Stor portefølje ses gjerne som en indikasjon på både høy arbeidsbelastning for de ansatte og at brukerne ikke får tett nok oppfølging. Som nevnt innledningsvis er den kommende forsterkingen av ungdomsinnsatsen nettopp et grep som skal føre til færre brukere per ungdomsveileder, og dermed

gjøre oppfølgingen tettere og mer systematisk (AID 2022).

I første omgang beskriver vi hvor mange brukere veilederne har i sine porteføljer med utgangspunkt i deres arbeidsoppgaver. Deretter undersøker vi, med hjelp av en regresjonsmodell, hvilke oppgaver som har størst sammenheng med porteføljestørrelsen.

**Tabell 3: Gjennomsnittlig antall brukere per veileder etter ulike kjennetegn ved roller og oppgaver**

	Hovedsakelige oppgaver			
	Statlige	Kommunale	Begge	Total
<i>Arbeider med bestemte aldersgrupper</i>				
Unge under 30 år	52	46	41	47
30 år og eldre	89	60	65	80
Begge	76	44	43	59
<i>Arbeider med sykefraværsoppf.</i>				
Nei	63	47	43	53
Delvis	80	50	56	70
Hovedsakelig	119	91	96	117
<i>Rolle</i>				
Veileder (inkl. sosialkonsulent)	89	55	56	74
Veileder i Kvalifiseringsprogrammet	58	32	44	42
Programrådgiver i Introduksjonsprogram	43	28	33	29
Jobbspesialist	18	21	20	19
Teamleder / teamkoordinator	57	40	53	53
Leder	46	24	28	35
Annen rolle (f.eks. markedskontakt, fagansvarlig) gjeldsrådgiver)	67	44	44	54
<i>Arbeider med innsatsgruppe(r)</i>				
Standard innsats	92	55	58	72
Situasjonsbestemt innsats	74	53	54	63
Spesielt tilpasset innsats	74	49	48	63
Varig tilpasset innsats	80	57	57	70
Personer uten §14 a-vedtak	102	54	59	77
<i>Kjennetegn ved brukere</i>				
Innvandrere fra land utenfor EØS	76	44	47	54
Arbeidssøkere registrert over 12 mnd.	61	49	48	55
Nyregistrerte brukere	73	49	52	62
Mottakere av arbeidsavklaringspenger	70	56	55	65
Sosialhjelpsmottakere	50	50	45	48
Total	77	48	48	63

N=4579

## Porteføljestørrelse varierer mye ut fra brukernes aldersgruppe og om oppgavene er statlige eller kommunale

Den enkelte veileder har i gjennomsnitt 59 brukere i sin portefølje. Gjennomsnittet varierer imidlertid mye ut fra ulike kjennetegn. Om vi kun ser på gjennomsnittet ut fra hvert enkelt kjennetegn, er hovedbildet at (tabell 3):

- Ansatte med hovedsakelig statlige oppgaver har større portefølje (77) enn de med kommunale oppgaver og tverretatlige oppgaver (48 for begge).
- Ungdomsveiledere har gjennomsnittlig færre brukere (47) enn de som jobber med eldre (80), mens de som jobber med begge aldersgrupper gjennomsnittlig har 59 brukere. For veiledere som følger opp unge er det relativt liten forskjell ut fra om oppgavene er statlige og/eller kommunale.
- De som jobber hovedsakelig med sykefraværsoppfølging har spesielt høyt antall brukere (117). De fleste av disse jobber mest med statlige oppgaver.
- Porteføljestørrelsen varierer ut fra roller ved kontoret, eksempelvis har veiledere/sosialkonsulenter 74 brukere, teamledere 53 brukere og jobbspesialister 19 brukere.
- Veilederne som primært har brukerne med standardinnsats og varig tilpasset innsats har høyest antall brukere (72 og 70).
- Medarbeidere som arbeider med ulike prioriterte målgrupper (f.eks. innvandrere fra land utenfor EØS) generelt har mindre porteføljer. Dette gjelder spesielt de som jobber med kommunale eller tverretatlige oppgaver.

## Brukernes alder har sterkest sammenheng med porteføljestørrelsen, særlig på det statlige området

Vi har ovenfor sett på porteføljestørrelsen utfra hvilke oppfølgingsoppgaver veilederne har. Spørsmålene om oppgaver er til dels overlappende, eksempelvis når vi spør om brukere utfra alder, innsatsgrupper og prioriterte grupper. For å undersøke hvilke oppgaver/roller som har størst sammenheng med porteføljestør-

relsen, har vi brukt fire separate regresjoner ut fra veilederne hovedsakelige oppgaver: alle, statlige, kommunale og tverretatlige. Felles for de fire modellene er at porteføljestørrelsen er avhengig variabel, mens roller/oppfølgingsområder, kontorstørrelse og fylke er uavhengige variabler. I analysen er medarbeidere som helt eller delvis jobber med sykefraværsoppfølging ikke med, ut fra en antagelse av at denne oppgaven er lite relevant for oppfølging av unge og fordi oppfølging av sykefravær innebærer et spesielt høyt antall brukere.

I tabell 4 vises graden av sammenheng mellom porteføljestørrelsen og de uavhengige variablene i form av regresjonskoeffisienter. Negative koeffisienter tilsier lavere antall brukere enn sammenligningsgrunnlaget (base) og positive koeffisienter indikerer høyere antall brukere.

Aldersgruppe framstår som svært viktig for porteføljestørrelse. De som kun jobber med brukere som er 30 år eller eldre har i gjennomsnitt 20 flere brukere enn ungdomsveilederne, etter kontroll av andre faktorer. Sammenhengen mellom portefølje og alder er sterkest hvis medarbeiderne primært har statlige eller tverretatlige oppgaver, og er blant disse den viktigste forklaringsfaktoren for variasjon i porteføljen.<sup>3</sup>

Det å være veileder eller sosialkonsulent (base) øker antallet brukere sammenlignet med andre roller, og i størst grad for de med bare statlige oppgaver. Å være jobbspesialist slår ut motsatt, i retning av færre brukere. Det samme gjelder om veilederne følger opp kvalifiseringsprogrammet eller er programrådgiver i Introduksjonsprogrammet.

Hvilke innsatsgrupper veilederne hovedsakelig jobber med, har mest sammenheng med porteføljestørrelsen blant veiledere med statlige oppgaver. Dersom bru-

<sup>3</sup> Eta kvadrert kan brukes til å beregne hvor mye enkeltvariabler i regresjonen betyr for utfallet, uavhengig av variablenes skala. Aldersgruppe framstår som den viktigste forklaringsfaktoren for variasjonen i porteføljestørrelse. Eta kvadrert for aldersgruppenes sammenheng med porteføljestørrelse er 0,07 hvis oppgavene primært er statlige og 0,08 hvis de er tverretatlige. Hvis oppgavene primært er kommunale, betyr aldersgruppe langt mindre, med en eta kvadrert på 0,008.

**Tabell 4: Sammenhengen mellom porteføljestørrelse og ulike kjennetegn. Separate lineære regresjoner for alle veiledere og om veiledernes oppgaver primært er statlige, kommunale eller tverretatlige**

	Hovedsakelige oppgaver			
	Alle	Statlige	Kommunale	Tverretatlig
<b>Hovedsakelige aldersgrupper</b>				
Under 30 år	(base)	(base)	(base)	(base)
30 år og eldre	19,9***	25,0***	11,8***	18,9***
Begge	7,2***	9,4**	4	3
<b>Hovedsakelige oppgaver</b>				
Statlige	(base)			
Kommunale	-14,1***			
Både statlige og kommunale	-13,4***			
<b>Roller (flere svar mulig)</b>				
Veileder (inkl. sosialkonsulent)	19,6***		14,0***	16,5***
Veileder i Kvalifiseringsprogrammet	-6,9***	-10,8	-12,1***	-0,3
Programrådgiver i Introduksjonsprogrammet	-9,7***	-10,5	-12,2***	-1,8
Jobbspesialist	-28,0***	-46,6***	-19,2***	-17,1***
Teamleder / teamkoordinator	-8,3**	-15,2**	-15,6**	-3,3
Leder	-17,3***	-35,5***	-18,9*	-13,0*
<b>Arbeider med innsatsgrupper (flere svar mulig)</b>				
Standard innsats	10,4***	21,5***	2,4	8,5*
Situasjonsbestemt innsats	-3,1*	-11,2***	1,2	2,9
Spesielt tilpasset innsats	-6,8**	-9,7*	-3,8	-13,5**
Varig tilpasset innsats	6,2***	6,2**	6,8*	6,7*
Personer uten §14 a-vedtak	-0,3	-8,8*	0	5
<b>Kjennetegn ved brukerne (flere svar mulig)</b>				
Innvandrere fra land utenfor EØS	1,1	5,7	-0,1	-0,6
Arbeidssøkere over 12 mnd	2,9*	2,1	0,8	5,8**
Nyregistrerte brukere	-0,7	-0,4	-2	1,4
Mottakere av arbeidsavklaringspenger	6,3***	7,6**	5,1	12,5***
Sosialhjelpsmottakere	-5,6***	-5,8	-0,6	-7,8***
<b>Antall ansatte ved kontoret</b>				
	0,0**	0,1***	0	0
<b>NAV-fylker</b>				
Agder	(base)	(base)	(base)	(base)
Innlandet	0,7	-1,4	5,3	0
Møre og Romsdal	1,2	3,8	-1,5	5,7
Nordland	3,5	-2,5	18,1*	0
Oslo	7,1**	7,3	5,5	12,6*
Rogaland	5,9*	2	11,1*	13,9**
Troms og Finnmark	1,6	-6,8	21,5***	-7
Trøndelag	4,5	6,6	12,1**	-3,2
Vest-Viken	-0,9	-1,8	3,4	-0,8



	Hovedsakelige oppgaver			
	Alle	Statlige	Kommunale	Tverretatlig
Vestfold og Telemark	10,8***	6,2	15,6**	10,0*
Vestland	-2,3	7,7	-8,8*	1,9
Øst-Viken	14,4***	22,9***	7,4	12,7**
Konstant	36,0***	50,5***	27,1***	21,6***
R <sup>2</sup>	0,31	0,4	0,15	0,37
N	3246	1458	1079	709

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

kere i hovedsak har standardinnsats, øker porteføljestørrelsen. Det samme gjelder, dog i svakere grad, hvis brukerne er i innsatsgruppen varig tilpasset innsats. Blant veiledere med statlige oppgaver er porteføljen mindre hvis veileder følger opp brukere med situasjonsbestemt innsats. Veiledere med statlige eller tverretatlige oppgaver har også mindre porteføljer om de følger opp brukere med spesielt tilpasset innsats.

Når vi ovenfor så på antall brukere veilederne følger opp utfra en og en av variablene for oppfølging av prioriterte grupper (i tillegg til unge), var det klare forskjeller. Når vi kontrollerer for andre uavhengige variabler i analysen, er det imidlertid lite signifikante forskjeller, noe som nok skyldes at det for noen av gruppene er vesentlig overlapp med andre kjennetegn. Særlig ved tverretatlige oppgaver, men også ved statlige oppgaver, øker porteføljestørrelsen dersom mottakere av arbeidsavklaringspenger utgjør flertallet av brukerne.<sup>4</sup> For veiledere med primært tverretatlige oppgaver ser vi også noe økning i porteføljestørrelsen hvis mer enn halvparten av brukerne er langtidsarbeidssøkere. For disse veiledere synker imidlertid porteføljestørrelsen hvis de har overvekt av brukere med økonomisk sosialhjelp.

Det er ikke signifikante forskjeller i porteføljestørrelsen mellom veiledere som oppgir at de ikke har andre opp-

gaver enn å følge opp brukere og de som bruker inntil 25 prosent av tiden til andre oppgaver. Hvis veilederne arbeider 25 prosent og mer med andre oppgaver synker, ikke uventet, antallet brukere de følger opp.

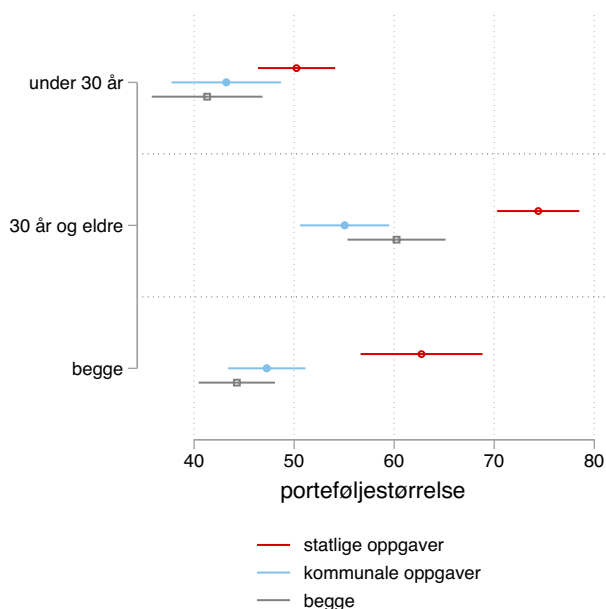
Tabell 4 viser at brukernes alder er den oppgaverrelaterte variabelen som har sterkest sammenheng med hvor mange brukere veilederne følger opp. Det er også betydelige forskjeller mellom NAV-fylkene (se neste del). I tillegg er det rimeligvis stor variasjon ut fra veilederens roller i kontoret og om oppgavene er statlige og/eller kommunale. Figur 2 viser porteføljestørrelsene fordelt på aldersgruppene veilederne følger opp og oppgavens sektorforankring. Ungdomsveiledere har, som nevnt ovenfor, i gjennomsnitt 20 færre brukere enn de som jobber med de eldre. Forskjellen er 25 i statlig sektor. Figuren viser at det for veiledere som primært følger opp unge ikke er signifikante forskjeller i porteføljestørrelse ut fra om de har statlige eller kommunale oppgaver. Veiledere som primært jobber med eldre brukere eller begge aldersgrupper har derimot klart flere brukere dersom de primært har statlige oppgaver. Dette tyder på at disse veilederne har større arbeidsbelastning enn de som primært jobber med unge. Det er også mulig at de har en brukersammensetning som gjør det mulig å følge opp flere.

I tillegg viser tabell 4 at porteføljestørrelsen øker med kontorstørrelse for veiledere med primært statlige oppgaver. Dette er estimert nærmere i figur 3. Estimert er 52 brukere per veileder ved et kontor med 10 ansatte og 70 brukere ved et kontor med 190 ansatte. Økningen er størst hvis veilederne primært følger opp brukere som er 30 år eller eldre. Undersøkelsen gir ikke svar på hvorfor veiledertettheten (antall veiledere per bruker)

<sup>4</sup> Vi ser dermed både at oppfølging av brukere med innsatsgruppen spesielt tilpasset innsats gir færre brukere og at oppfølging av mottakere av arbeidsavklaringspenger innebærer flere brukere. Dette kan ha sammenheng med at mange av brukerne med spesielt tilpasset innsats ikke har arbeidsavklaringspenger, men eksempelvis økonomisk sosialhjelp.



**Figur 2: Porteføljestørrelse per veileder (estimerte gjennomsnitt, med 95% konfidensintervall). Basert på regresjonene i tabell 4**

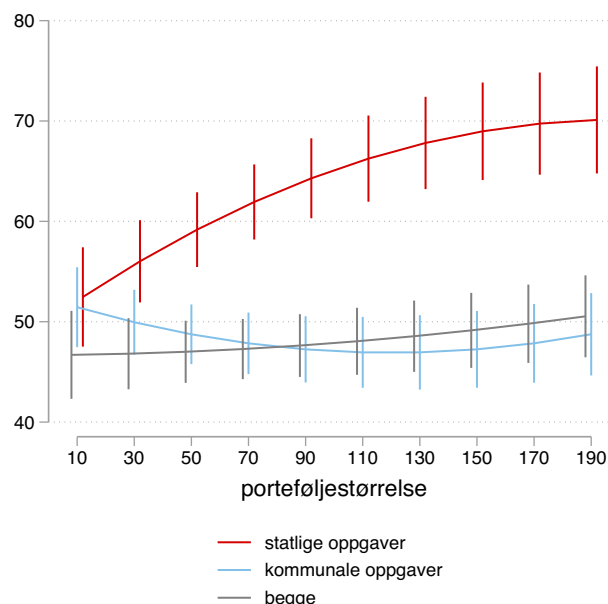


blant veiledere med primært statlige oppgaver er lavere på større kontorer. Det er mulig at større kontor har stordriftsforskjeller som gjør at de trenger mindre veiledertetthet, at de har andre forhold i arbeidsmarkedet og/eller en brukersammensetning som medfører mindre behov for oppfølging. En annen forklaring kan være at ressursfordelingen på statlig side er gunstigere for de mindre kontorene. Hvis veilederne primært har kommunale oppgaver eller både statlige og kommunale oppgaver, er det ikke sammenheng mellom veiledertettheten og antall ansatte ved kontoret.

### Forskjeller mellom NAV-fylkene i porteføljestørrelser

NAV fylke er den variabelen som, etter brukernes aldersgruppe, bidrar mest til å forklare gjennomsnittlig størrelse på veiledernes portefølje (tabell 4).<sup>5</sup> Først ser vi på fylkesforskjeller for henholdsvis statlig og

**Figur 3: Porteføljestørrelse per veileder (estimerte gjennomsnitt, med 95% konfidensintervall) etter kontorstørrelse. Basert på regresjonene i tabell 4**



kommunalt ansatte veilederne.<sup>6</sup> Deretter viser vi forskjeller mellom fylkene i porteføljestørrelse for statlig ansatte veiledere som følger opp unge og eldre.

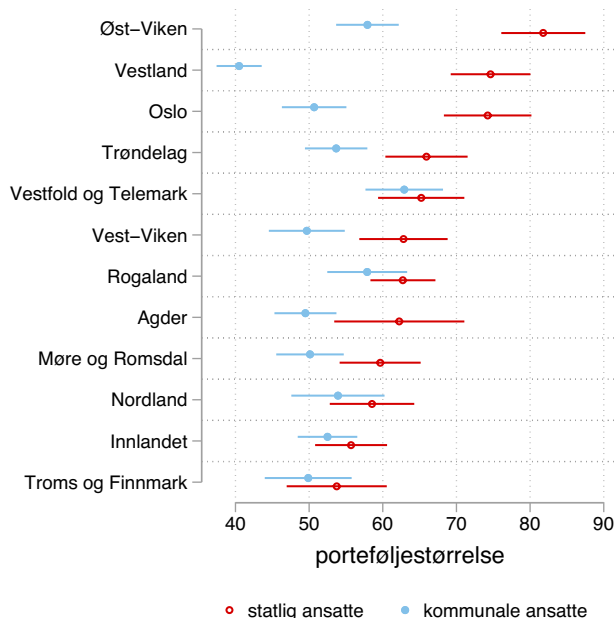
Blant veiledere med statlig ansettelse er det stor variasjon mellom NAV-fylkene i gjennomsnittlig porteføljestørrelse (figur 4): fra 54 (Troms og Finnmark) til 82 (Øst-Viken).

Blant veiledere med kommunal ansettelse er variasjonen mindre. 10 av 12 fylker har porteføljestørrelse mellom 50 og 59. Vestfold og Telemark skiller seg ut med flest brukere per kommunalt ansatte veileder (63). I dette fylket er det ikke forskjell mellom statlige og kommunalt ansatte. Vestland skiller seg ut med klart minst porteføljestørrelse blant de kommunalt ansatte (40), og stor for-

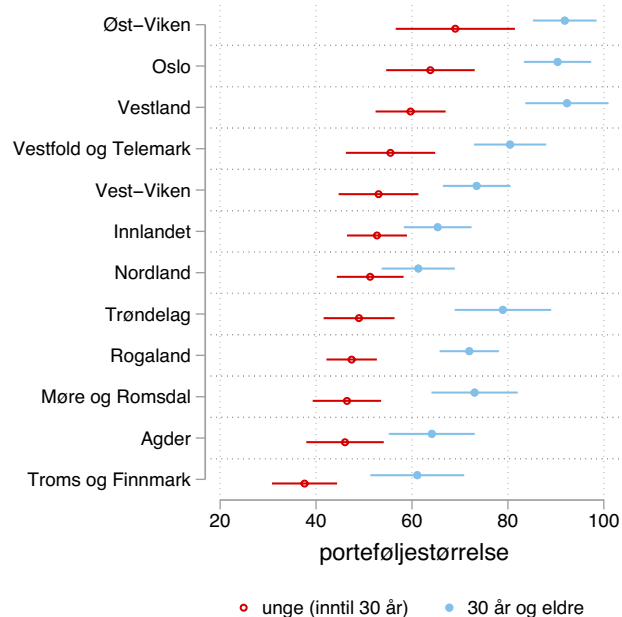
<sup>5</sup> Dette framgår når vi, ved bruk av eta kvadrert beregner hvor mye enkeltvariabler i regresjonen betyr for porteføljestørrelsen, se vedlegg 3. Flernivåanalyse viser at en del av variasjonen også er på NAV-kontornivå, mens den største delen av variasjonen er på veiledernivå.

<sup>6</sup> Statlig/kommunal ansettelse er mer relevant i forhold til styring og ressursfordeling enn om oppgavene er statlige, kommunale eller begge deler. I analysene har vi brukt separate lineære regresjoner og kontrollert for relevante bakgrunnsvariabler (se vedlegg 2). Veileder er avgrenset til de som ikke hovedsakelig følger opp sykmeldte, ikke er ledere og ikke er jobbspesialister.

**Figur 4: Porteføljestørrelse for statlig og kommunalt ansatte, etter NAV-fylker (estimerte gjennomsnitt, med 95% konfidensintervall). Basert på regresjonene i vedlegg 2**



**Figur 5: Porteføljestørrelse for statlig ansatte som hovedsakelig følger opp unge eller person 30 år og eldre, etter NAV-fylke (estimerte gjennomsnitt, med 95% konfidensintervall). Regresjoner med samme kontrollvariabler som i vedlegg 2**



skjell sammenlignet med de statlige ansatte. Vi ser også relativt stor forskjell i Øst-Viken og Oslo.

Figur 5 viser gjennomsnittlige porteføljer på fylkesnivå etter hvilken aldersgruppe veilederne hovedsakelig følger opp. Det er om lag samme bilde som i figur 4. De som følger opp eldre brukere har i nesten alle fylker større portefølje enn de som følger opp de unge. For Innlandet og Nordland er det imidlertid mindre forskjell. For veiledere som følger opp unge varierer porteføljestørrelsen fra 38 (Troms og Finnmark) til 69 (Øst-Viken), mens det for de eldre varierer fra 61 (Troms og Finnmark) til 92 (Vestland og Øst-Viken).

### Oppsummering

Hvilken aldersgruppe veilederne følger opp framstår som svært viktig for porteføljestørrelsen. De som jobber mest med brukere som er 30 år eller eldre har i gjennomsnitt 20 flere brukere enn ungdomsveilederne.<sup>7</sup> For veiledere med primært statlige oppgaver er forskjellen 25 brukere. For veiledere som primært følger opp unge er det ikke vesentlige forskjeller i porteføljer enten de har statlige eller kommunale oppgaver. Veiledere som primært jobber med eldre brukere eller begge aldersgrupper har derimot klart flere brukere dersom de jobber mest med statlige oppgaver.

Porteføljestørrelse har mest sammenheng med innsatsgrupper innenfor det statlige området. Dersom brukere i hovedsak har standardinnsats, øker porteføljestørrelsen. Veiledere med statlige oppgaver har færre brukere hvis de i hovedsak følger opp brukere med situasjonsbestemt eller spesielt tilpasset innsats. For veiledere med tverretatlige oppgaver synker porteføljestørrelsen hvis de har overvekt av brukere med økonomisk sosialhjelp.

Porteføljestørrelsen øker med størrelsen på NAV-kontoret for veiledere med statlige oppgaver. For disse veilederne er det også klare forskjeller mellom NAV-fylkene.

<sup>7</sup> Avgrenset til veiledere som ikke hovedsakelig følger opp sykmeldte, ikke er ledere og ikke er jobbspesialister, og kontrollert for relevante bakgrunnsvariabler

## 4. SAMMENHENGEN MELLOM PORTEFØLJE-STØRRELSER OG OPPFØLGING

Her ser vi nærmere på om det er sammenheng mellom veiledernes porteføljestørrelser og oppfølgingen av brukerne. Innledningsvis er temaet hvordan veiledernes oppfølgingsaktiviteter per uke varierer med hvilke aldersgrupper veilederne følger opp. Deretter går vi nærmere inn på hvordan oppfølgingen per bruker (oppfølgingshyppigheten) varierer med porteføljestørrelse. Vi undersøker også hvor lang tid det tar før veilederne tar kontakt med nyregistrerte brukere og veiledernes egen vurdering av om de har god nok tid til oppfølgingen.

### Flest oppfølgingsaktiviteter blant veiledere som følger opp unge

I spørreundersøkelsen oppga veilederne antall ganger de har kontakt med brukere i løpet av en typisk arbeidsuke, fordelt på planlagte møter (fysiske, på telefon eller på video), ikke-planlagte møter, meldinger i aktivitetsplan og e-post/sms-er. Vi bruker disse variablene for å kartlegge mengden av oppfølgingsaktiviteter. En svakhet med variablene er imidlertid at de gir lite indikasjon på lengde og innhold. Vi antar likevel at møter både tar mer tid, og er mer innholdsrike, enn for eksempel meldinger.

For å belyse variasjoner i oppfølgingsaktiviteter har vi brukt separate lineære regresjoner for hver oppfølgingskategori, kontrollert for om veiledernes oppgaver er statlige, kommunale eller tverretatlige, brukergrupper, NAV-fylke samt antall ansatte ved kontoret (vedlegg 4).

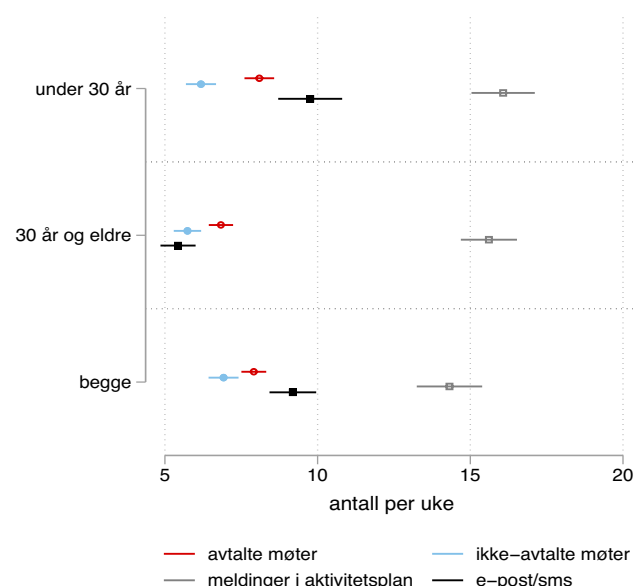
Estimatet tilsier at veilederne<sup>8</sup> gjennomsnittlig har 7,5 avtalte møter per uke. Antallet møter er høyest dersom veileder hovedsakelig følger opp brukere under 30 år eller begge aldersgrupper (7,9) og lavest dersom brukere er eldre (6,8; figur 6). Antall møter er noe lavere

blant veiledere som hovedsakelig har statlige oppgaver. Antallet avtalte møter er høyere dersom veilederne primært følger opp personer i innsatsgruppen spesielt tilpasset innsats eller om mer enn halvparten av brukerne er innvandrere fra land utenfor EØS.

Antallet ikke-avtalte møter er gjennomsnittlig noe lavere per uke (6,4). De veilederne som hovedsakelig følger opp begge aldersgrupper har klart høyere antall møter (6,9) enn ungdomsveilederne (6,2) eller de som følger opp eldre (5,7). Det er mest ikke-avtalte møter hvis veileder hovedsakelig har kommunale oppgaver og minst hvis veileder har statlige oppgaver. Videre øker antallet ikke-avtalte møter dersom veileder hovedsakelig følger opp personer uten §14 a-vedtak, eller når mer enn halvparten av brukerne mottar sosialhjelp.

I gjennomsnitt sender veilederne 15 meldinger til brukere i aktivitetsplanen per uke. Antallet er lavest blant veiledere som følger opp begge aldersgruppene. Mel-

**Figur 6:** Gjennomsnittlig antall oppfølgingsaktiviteter i løpet av en typisk arbeidsuke, etter hvilke aldersgrupper veilederne hovedsakelig følger opp. Med 95% konfidensintervall. Basert på regresjonstabell i vedlegg 4



<sup>8</sup> Avgrenset til de som ikke følger opp sykmeldte, ikke er ledere og ikke er jobbspesialister.

ding i aktivitetsplanen brukes primært i forbindelse med statlige oppgaver,<sup>9</sup> noe som forklarer hvorfor veiledere som primært har statlige oppgaver sender tre ganger flere meldinger enn de som har kommunalt oppgaver (21 vs 7).

Veilederne oppgir i gjennomsnitt at de sender 8 e-poster eller sms-er til brukere i løpet av en arbeidsuke. De som følger opp unge under 30 år sender flere (9,8) enn de som arbeider med eldre (5,4). Dette har trolig sammenheng med brukernes kanalpreferanser (NAV 2022). E-post/sms brukes også i større grad dersom veiledernes oppgaver er kommunale.

Samlet ser vi at veiledere har flere oppfølgninger per uke dersom brukerne hovedsakelig er unge. Dette kan ha sammenheng med at de unge har større behov for oppfølging enn eldre brukere, og/eller at ungdomsveilederne har mer tid til oppfølging og mindre porteføljer.

### Brukermøter og veiledernes arbeidshverdag

I fritekstkommentarer vektlegger respondentene at arbeidsmengden rundt oppfølgingen innebærer mer enn kun kommunikasjonen med brukere. Møter krever ofte både for- og etterarbeid, for eksempel innsøking til tiltak eller oppfølging av samarbeid med andre instanser om felles brukere. Det går igjen i kommentarene at oppfølging tar tid og at knapphet på tid går ut over oppfølgingen av brukerne:

*«Vi har generelt mye å gjøre på mange fagområder, så mangel på tid og ressurser til å følge opp er dårlig. Vi har også et dårlig tilbud til de unge med større utfordringer i hverdagen»*

Veileder som følger begge aldersgrupper, både statlig og kommunal.

Veilederne forteller at de gjerne møter de unge andre steder enn på NAV-kontoret. Dette bygger opp tillit mellom de unge og veilederne, mens oppmøte på et NAV-kontor kan virke fremmedgjørende og mot sin hensikt. «Møte dem der de er» er gjentagende i fritekstsvarene i undersøkelsen:

<sup>9</sup> Av personvern hensyn skal den digitale dialogkanalen i aktivitetsplanen ikke benyttes ved dialog om kommunale tjenester.

*«Vi reiser hjem til dem, tar dem med for å gå tur mens man har samtale, følger dem på tiltak/aktivitet. Vi skaper en trygghet for personene som trenger det. Vi tar gjerne med foreldrene sammen med ungdommen, om ungdommen synes det er greit. Da får vi et bilde på situasjonen den unge står i, og hvordan familiesituasjonen er/fungerer - lettere å finne hva som er kjernen til at en ungdom faller ut av opplæring, blir liggende hjemme»*

Veileder som jobber med alle aldersgrupper og både statlig/kommunal.

Andre typer møter, om eller med brukerne, tar også tid og påvirkes gjerne av hvor sammensatt en sak er. Veilederne nevner at de har samtaler med de unge i forbindelse med gruppeveiledning og arbeidsrettede tiltak. I tverrfaglige interne eller eksterne møter drøftes brukers sak med kollegaer og samarbeidspartnere, for eksempel i helse- eller utdanningssektoren. Det kan også være interne saksdrøftingsmøter med rådgivende overleger og utarbeidelse av arbeidsevnevurderinger. Sistnevnte er ofte basert på dokumentasjon som legeerklæringer og spesialisterklæringer samt sluttokumentasjon fra tiltak; altså dokumenter som skal innhentes og forberedes. Såkalte trepartsmøter (mellom veileder, bruker og samarbeidspartner) foregår ofte utenfor kontoret. Sistnevnte type møter oppleves som en viktig suksessfaktor i oppfølgingen av unge. Samtidig krever eksterne møter reisetid.

### Sjeldnere oppfølgninger når veileder følger opp mange brukere, også de unge

En kan ideelt sett tenke seg at oppfølgingsaktivitetene per veileder øker med antall brukere. Samtidig vil tiden som veileder har til rådighet overfor den enkelte reduseres, jo flere brukere veileder følger opp. Tidligere undersøkelser viser at for mange brukere per veileder kan gå ut over omfang og kvalitet på veiledningen (Fossestøl mfl. 2020; Strand mfl. 2015; Strand mfl. 2020).

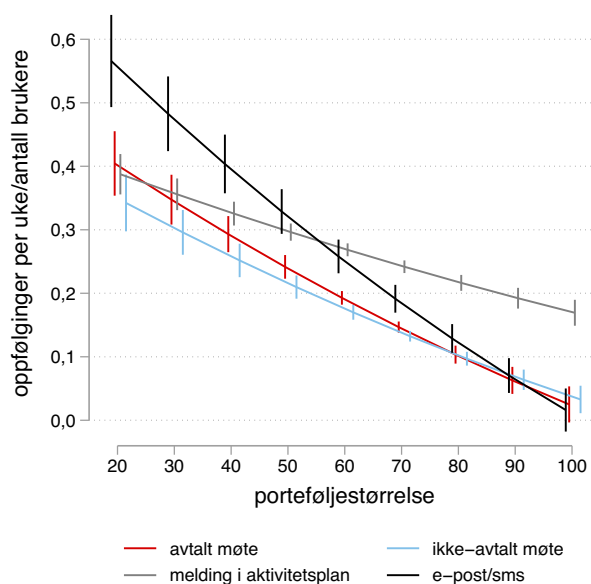
Fra et brukerperspektiv er det mest relevant hvor ofte den enkelte blir fulgt opp av NAV. Derfor bruker vi i den videre analysen en indikator for oppfølgingshyppighet, basert på følgende enkle utregning for hver av oppfølgingsvariantene:

$$\text{Oppfølgingshyppighet} = \frac{\text{antallet oppfølgninger per uke}}{\text{antall brukere}}$$

Hovedbildet er at alle de fire variantene av oppfølgingshyppighet avtar når antallet brukere øker (figur 7). E-post/sms avtar mest med antall brukere, mens meldinger i aktivitetsplan avtar i minst grad. Det siste betyr at det er en del dialog i aktivitetsplanen selv om veilederne har mange brukere, mens møter og e-post/sms avtar. Fossetøl mfl. (2020) fant også lav oppfølgingshyppighet blant veiledere som fulgte opp flere enn hundre brukere, og vurderte det som problematisk om det medfører at brukere som ønsker det, i mindre grad får møte sin veileder. Vi vil legge til at det kan være en del veiledere som oppgir å ha mange brukere fordi de har ansvar for tidlig kartlegging/avklaring av brukere, og at brukerne deretter følges opp av andre veiledere. Det kan bidra til å forklare at veiledere med mange brukere gjennomsnittlig har få oppfølginger per bruker.

Vi finner det samme mønsteret med reduksjon i oppfølginger per bruker når veilederens porteføljestørrelse øker, enten veilederne primært følger opp unge, eldre eller begge aldersgrupper (ikke vist i figur). Siden ungdomsveilederne stort sett følger opp færre brukere, vil imidlertid oppfølgingshyppigheten blant disse være høyere.

**Figur 7: Oppfølgingshyppighet etter porteføljestørrelse.** Estimerte gjennomsnitt med 95% konfidensintervall<sup>10</sup>



<sup>10</sup> Separate lineære regresjoner for hver variant av oppfølging. Det er kontrollert for om veilederens oppgaver er statlige, kommunale eller begge deler, hvilke brukergrupper veilederne jobber med (i tillegg til aldersgrupper) samt antall ansatte ved kontoret. Modellene er gjengitt i vedlegg 5.

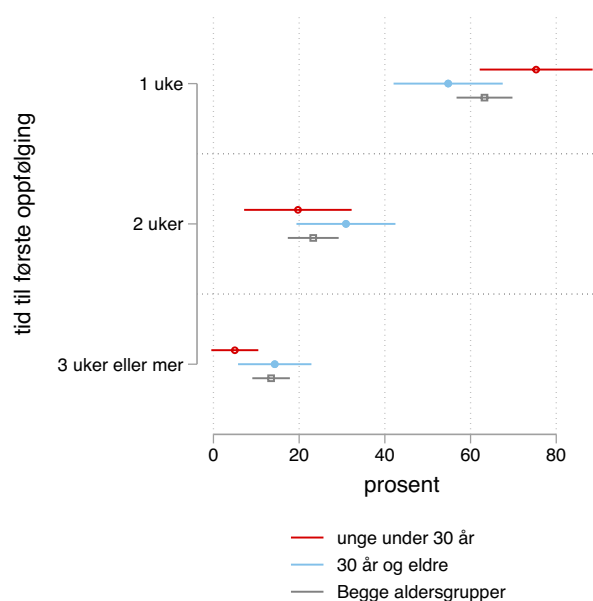
## Første oppfølging kommer ofte raskt, særlig for unge

NAV-kontorene skal så raskt som mulig avklare brukers helhetlige behov (NAV-lovens §15). Med ungdomssatsingen fra 2017 skulle unge få et tilbud om jobbrelatert aktivitet innen åtte uker fra de henvendte seg til NAV. I undersøkelsen spørres det om når veilederne vanligvis tar kontakt med nyregistrerte brukere. 63 prosent av veilederne<sup>11</sup> oppgir at de tar kontakt innen 1 uke. 24 prosent oppgir 2 uker og 13 prosent innen 3 uker eller mer. Unge får noe raskere oppfølging. 75 prosent av ungdomsveilederne svarer at de følger opp innen 1 uke, mens tilsvarende for de som følger opp eldre er 55 prosent (figur 8).

Dette tilsvarer funnene i Strand mfl. (2020): Ofte fikk de unge tilbud om oppfølging innen en uke og noen ganger samme dag. De fant også at NAV-kontorene

<sup>11</sup> Avgrenset til de som ikke følger opp sykmeldte, ikke er ledere og ikke er jobbspesialister.

**Figur 8: Tid før veilederne tar kontakt med nyregistrerte brukere, prosentvis fordeling etter hvilken aldersgruppe veilederne hovedsakelig følger opp. Med 95% konfidensintervall**



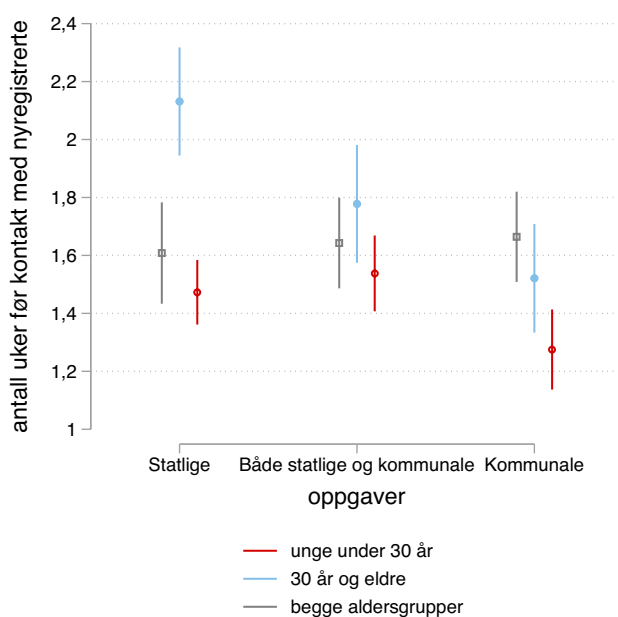


overholdt fristen på åtte uker med god margin. Denne fristen videreføres ved innføringen av ny ungdomsgaranti fra sommeren 2023.

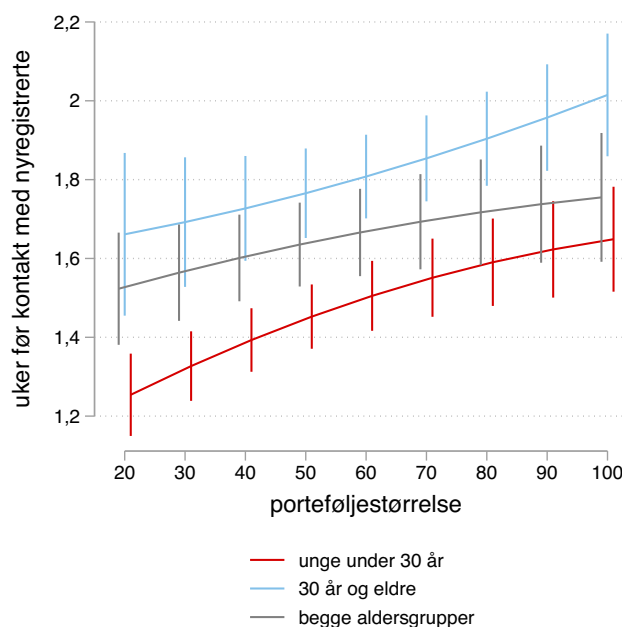
Veiledere som primært har statlige oppgaver bruker lengst tid på å kontakte de eldre (2,1 uker), mens veiledere med kommunale oppgaver bruker 1,5 uker (figur 9). Veiledere med primært kommunale oppgaver bruker også kortest tid før de tar kontakt med de unge brukerne. Hvis veilederne følger opp begge aldersgruppene, er det ikke forskjell ut fra oppgaver/ sektor. Vi har brukt separate lineære regresjoner for hvilken aldersgruppe veilederne hovedsakelig følger opp og kontrollert for andre bakgrunnsvariabler (vedlegg 6).

Dersom veileder primært følger opp eldre brukere, er det kortere tid til første kontakt hvis innsatsgruppen er situasjonsbestemt innsats (vedlegg 6). For de unge er det kortere tid til kontakt dersom innsatsgruppen er standardinnsats. Dette kan ha sammenheng med at det krever mindre forarbeid til å kontakte brukere som har standardinnsats.

**Figur 9:** Gjennomsnittlig tid til kontakt med nyregistrerte brukere, etter brukeres aldersgruppe og oppgaver etter sektor. Med 95% konfidensintervall



**Figur 10:** Gjennomsnittlig tid til kontakt med nyregistrerte brukere, etter porteføljestørrelse og hovedsakelig aldersgruppe. Med 95% konfidensintervall. Basert på regresjonstabell i vedlegg 6.



Basert på de samme regresjonene, viser figur 10 gjennomsnittlig tid før veilederne kontakter nyregistrerte brukere for de tre aldersgruppene fordelt på porteføljestørrelse. Dersom brukerne primært er unge eller eldre, øker tiden til første kontakt med antallet brukere veilederne følger opp. Samtidig er det generelt raskere kontakt med de unge enn de eldre. Hvis veilederne følger opp begge aldersgruppene, er tiden til første kontakt signifikant høyere enn for de unge blant veiledere med mindre porteføljer.

### Veilederens egen vurdering av tid til oppfølging reduseres med større porteføljer

Nok tid til oppfølging er et sentralt tema i både den nåværende og kommende, forsterkede ungdomsinnsatsen. På tross av flere år med ungdomssatsing, fant Strand mfl. (2020) at tid til oppfølging av brukere og arbeidsgivere var en viktig hindring i ungdomsarbeidet i NAV.

**Figur 11:** Vurdering av tid til aspekter ved oppfølging av brukere. Gjennomsnitt med 95% konfidensintervall

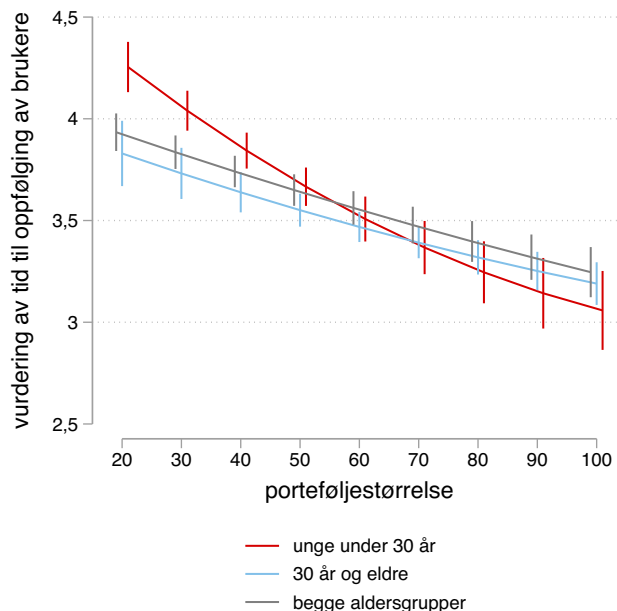


I undersøkelsen vurderer veilederne i hvilken grad de har nok tid til ulike aspekter ved oppfølgingen. På det oppsummerende spørsmålet om tid til å følge opp brukerne veilederne har ansvar for, er gjennomsnittlig skår 3,6 (figur 11). Vi ser at det er mest positiv vurdering av tid til å kartlegge brukernes behov (3,8), mens det er noe lavere vurdering angående forberedelser og etterarbeid for samtaler (3,5 og 3,4).

Det er lav vurdering (3,2) på tid til å følge opp brukere/arbeidsgivere ved arbeidstrening eller lønnstilskudd. Det gjelder også for veilederne som følger opp unge, og er i tråd med Strand mfl. (2020). Oppfølging på arbeidsplassen, eksempelvis gjennom *Supported Employment* (SE)-metodikk, kan være et bidrag til at brukere lykkes i arbeidslivet. Den lave skåren kan være et uttrykk for at mange veiledere mener de burde brukt mer tid på denne typen oppfølging.

Veilederne som følger opp brukere som er 30 år og eldre svarer stort sett mindre positivt på disse spørsmålene enn de som følger unge eller begge aldersgrupper. Unntaket er tid til forberedelse og etterarbeid ved samtaler, hvor det ikke er signifikante forskjeller.

**Figur 12:** Veilederne vurdering av tid til å følge opp brukere, etter porteføljestørrelse og brukernes aldersgruppe. Gjennomsnitt med 95% konfidensintervall. Basert på regresjonstabell i vedlegg 7



Ser vi veilederne vurdering av tid til oppfølging opp mot porteføljestørrelse, er hovedbildet at vurderingen av tid til oppfølging blir mindre positiv når antall brukere per veileder øker (figur 12). Det gjelder også veilederne som hovedsakelig følger opp unge brukere. Samtidig gir disse veilederne mer positiv vurdering av tiden til oppfølging hvis de har få brukere.

Dersom veilederne primært følger opp innsatsgruppen «spesielt tilpasset innsats», har de mer negativ vurdering av tid til oppfølging (vedlegg 7). Det samme gjelder dersom flertallet av brukerne er sosialhjelpsmottakere (for unge er dette bare en tendens). Veiledere som følger opp begge aldersgrupper har mer positiv vurdering av tid til oppfølging av brukerne hvis mer enn halvparten er nyregistrerte.

Vi finner også for de andre spørsmålene om tid til oppfølgingsoppgaver synkende vurdering av tid når porteføljen øker. For de to siste, oppfølging ved arbeidstrening og lønnstilskudd og samarbeid med andre aktører, er det også mer positiv vurdering fra veiledere som primært følger opp unge med få brukere i porteføljen.

## Ungdomsveilederne understreker behovet for tid til rask kontakt og tett oppfølging

Ungdomsveiledere omtaler ofte i fritekstkommentarer at mange av de unge aldri har hatt en ordinær jobb og kanskje har droppet ut av skolen. De har ofte en lang vei til arbeid og utdanning, og kan ha pådratt seg flere utfordringer. Mange kommentarer går på at det er viktig å bygge relasjon til ungdommene, og at dette er en prosess som tar tid og krever flere møter. Veilederne vektlegger helhetlig oppfølging som en viktig suksessfaktor. En helhetlig oppfølging tar gjerne for seg hverdagslige utfordringer som de unges økonomi, boforhold, nettverk og helse.

En gjentakende tilbakemelding er at mange unge trenger tett oppfølging, og at de foresatte trekkes inn ved behov. For noen unge er det nødvendig med ukentlig oppfølging og kontinuitet, for eksempel at neste møte alltid avtales på slutten av møtene. Flere forteller at tidlig kontakt med unge er viktig for å forhindre at de blir inaktive og for å finne egnet oppfølging.

Mange av ungdomsveilederne kommenterer at de har for store porteføljer, og at det burde være en maksimumsgrense på antall brukere de skal følge opp, slik det er for jobbspesialister eller rådgivere for kvalifiseringsprogrammet (KVP). Flere mener at det krever mer å følge opp ungdom uten tilknytning til arbeidslivet enn voksne brukere, samt at de unge som kommer nå har mer sammensatte utfordringer enn det de unge hadde før pandemien.

Veilederne omtaler ofte at for stor brukerportefølje går ut over oppfølgingen:

«...Om jeg har to brukermøter hver dag vil det ta meg 3,5 måneder å treffe alle mine brukere en gang hver»

Statlig ansatt med portefølje på 130 brukere.

## Oppsummering

Veiledere som primært følger opp brukere som er 30 år og eldre oppgir at de sjeldnere har kontakt med brukerne enn veiledere som følger opp unge eller begge aldersgrupper. Oppfølgingsaktiviteter per bruker avtar med veiledernes porteføljestørrelse; med andre ord ser brukere som har veiledere med store porteføljer ut til å få mindre hyppig oppfølging. Dette mønsteret finner vi også for veiledere som primært følger opp unge.

Veilederne tar raskt kontakt med nyregistrerte brukere. 63 prosent av veilederne oppgir at de tar kontakt innen 1 uke. 24 prosent oppgir 2 uker og 13 prosent innen 3 uker eller mer. Unge får noe raskere oppfølging. 75 prosent av ungdomsveilederne svarer at de følger opp innen 1 uke, mens tilsvarende for de som følger opp eldre er 55 prosent. Dersom veilederne primært har statlige oppgaver tar det lenger tid til første kontakt. Tiden til første kontakt øker med porteføljestørrelse, også for veiledere som følger opp unge.

Veilederne gir middels vurdering (3,6 av 5) av om de har nok tid til oppfølging. Også her avtar vurderingen med porteføljestørrelse. Veiledere som følger opp de som er 30 år og eldre gir mindre positiv vurdering av tid til oppfølging enn de som følger opp unge eller begge aldersgrupper. Ellers er det noe mindre positiv vurdering av tid til å følge opp brukere/arbeidsgivere ved arbeidstrening eller lønnstilskudd. Det gjelder også ved oppfølging av unge, og er i tråd med tidligere funn om at oppfølging av unge ved rekruttering og tiltak er en utfordring for NAV (Strand mfl. 2020). I fritekstsvarene fremhever ungdomsveilederne behovet for tid til rask kontakt og tett oppfølging, og at porteføljestørrelse går ut over oppfølgingen.



## 5. TILTAKSPLASSER OG OPPFØLGING AV DELTAKERE I ARBEIDSRETTEDE TILTAK

Arbeidsrettede tiltak (som arbeidstrening, lønnstilskudd og opplæring) er en sentral del av NAVs tilbud til personer som trenger bistand for å komme i jobb. Det gjelder også unge brukere, og fra sommeren 2023 skal tiltaksinnsatsen for de unge økes. Dette kan ses i lys av at Strand mfl. (2020) konkluderte med at tilgang til relevante praksisplasser, i tillegg til tid nok til oppfølging, var de viktigste hindringene for å få unge over i arbeid og aktivitet.

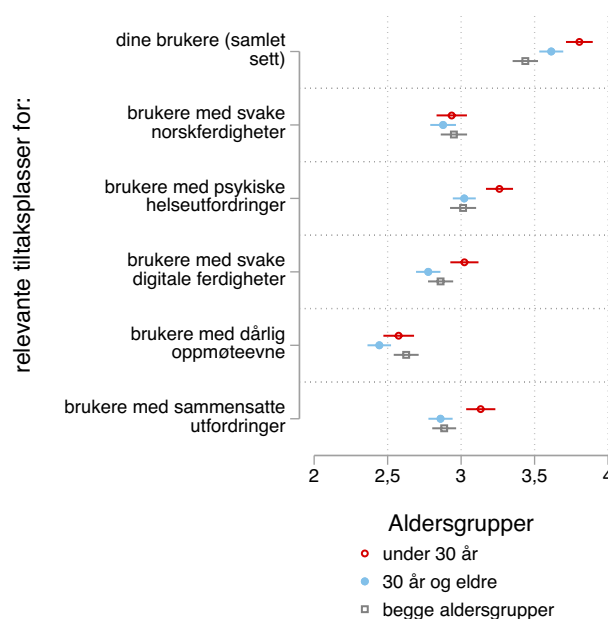
Her ser vi først på veiledernes vurdering av tilgangen til relevante tiltaksplasser. Deretter undersøker vi også to andre aspekter ved tiltak: tid til oppfølging og hvor trygge de er på oppfølgingen av brukerne og arbeidsgiver.

### Mindre positiv vurdering av tilgangen på tiltaksplasser for brukere med særlige utfordringer

Veilederne fikk spørsmål om i hvilken grad de har tilgang til tiltaksplasser som er relevante for brukerne deres. Responsen fra veilederne<sup>12</sup> er middels på tilgangen til relevante tiltaksplasser samlet sett (3,6; ikke vist i figur), og er noe mer positiv dersom veilederne hovedsakelig følger opp unge under 30 år (3,8; figur 13).

Vurderingen av tilgangen til tiltaksplasser for brukere med særlige utfordringer er mindre positiv, og varierer fra 2,5-3,1 avhengig av type utfordring. Vurderingen er minst positiv for brukere med dårlig oppmøteevne (2,5). For brukere med psykiske helseutfordringer, svake digitale ferdigheter eller sammensatte utfordringer vurderes tilgangen mer positiv hvis veilederne følger opp unge enn hvis de følger opp eldre.

**Figur 13:** Veiledernes vurdering av tilgangen til relevante tiltaksplasser, etter brukernes hovedsakelige aldersgruppe. Gjennomsnitt på skala der 1 er «i liten grad» og 5 er «i stor grad», med 95% konfidensintervall



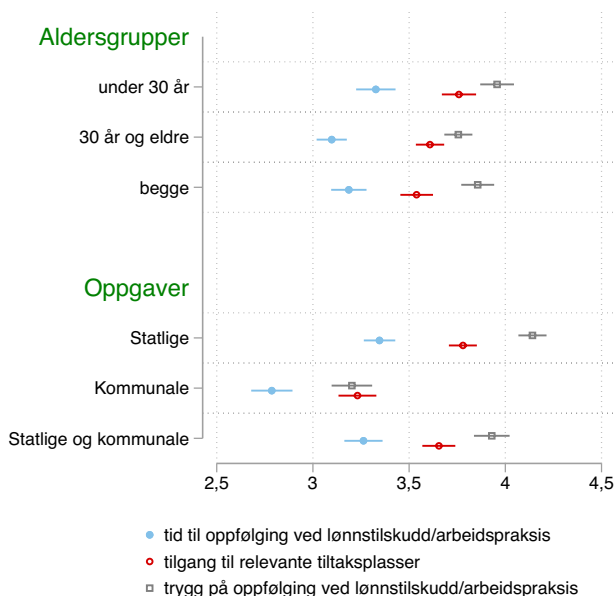
### Veiledere med kommunale oppgaver minst positive til oppfølging av tiltaksdeltakere og arbeidsgivere

Både veiledernes tid, tilgang til relevante tiltaksplasser og ulike aspekter ved veiledernes kompetanse kan ha betydning for brukernes mulighet for egnede tiltakstilbud ved NAV-kontorene. Når vi sammenligner veiledernes vurderinger av disse aspektene, finner vi at de i størst grad er trygge på den faglige oppfølgingen ved lønnstilskudd/arbeidspraksis, og i minst grad opplever at de har tilstrekkelig tid til oppfølgingen (figur 14). Vurderingen av tilgang på relevante tiltaksplasser er om lag midt mellom skåren på de to andre spørsmålene.

Det er noe mindre positiv vurdering av tid til, og trygghet ved, oppfølgingen blant veiledere som følger

<sup>12</sup> Veileder er avgrenset til de som ikke følger opp sykmeldte, ikke er ledere og ikke er jobbspesialister.

**Figur 14:** Veiledernes vurdering av ulike aspekter ved tiltak, fordelt på veiledernes oppgaver og aldersgrupper de følger opp. Gjennomsnitt på skala fra 1-5, der 5 er høyest, med 95% konfidensintervall. Basert på regresjonstabell i vedlegg 8



opp eldre brukere (figur 14, øvre del). Veilederne som primært har kommunale oppgaver er klart minst positive til de tre aspektene (figur 14, nedre del). Forskjellen til de med primært statlige eller tverretatlige oppgaver er betydelig på spørsmålet om trygghet med oppfølgingen ved lønnstilskudd/arbeidspraksis. Vi antar dette kan ha sammenheng med at de med kommunale oppgaver i mindre grad har erfaring med denne oppfølgingen. Lav vurdering av tid til oppfølging ved lønnstilskudd og arbeidspraksis blant de med kommunale oppgaver kan også henge sammen med at det er andre medarbeidere som ofte står for oppfølgingen. På den annen side kan disse resultatene samlet sett indikere at veiledere med kommunale oppgaver ikke har god nok mulighet for å tilby sine brukere arbeidsrettede tiltak.

Som nevnt over, avtar vurderingen av tid til oppfølging ved lønnstilskudd/arbeidspraksis med antallet brukere veilederne følger opp. Det samme gjelder i svakere grad vurderingen av tilgang til tiltaksplasser, mens tryggheten på oppfølgingen ikke varierer med

antall brukere (vedlegg 8). Når den faglige tryggheten ikke øker med antall brukere veileder følger opp, kan det også indikere at det er andre forhold enn veilederens kompetanse som påvirker hvor mange brukere de følger opp.

### Ungdomsveilederne opplever behov for tilpassede tiltak

Flere fritekstkommentarer fra ungdomsveiledere understreker behovet for å finne egnede tiltakstilbud til de unge. De som ikke deltar i skole eller arbeidslivet har ofte en del utfordringer som gjør at de ikke deltar i aktivitet, og kan ha vært inaktive lenge. Inaktiviteten kan i seg selv medføre nye utfordringer. Det nevnes også at unge som ikke har særlige utfordringer har nytte av jobbsøkerkurs kun beregnet på unge deltakere.

Flere veiledere nevner at tiltakene bør være tilpasset de med lav oppmøteevne og store utfordringer med å møte daglig på et tiltak. Unge som har utfordringer med rus og/eller psykiatri, kan slite med å delta på et tiltak med høye oppmøtekrav. Egnede tiltakstilbud kan være avgjørende for å inkludere unge i arbeid eller utdanning. Ungdomsveilederne nevner blant annet tiltak der unge kan møte andre i lignende situasjoner, øve seg på å være i en gruppe og få støtte og oppfølging.

Det finnes mange ulike lavterskeltilbud for unge; en respondent forteller om et nettverk for unge under 22 år; andre har ansatte som driver med oppsøkende virksomhet mot unge i utenforskap. Noen jobber miljøterapeutisk med de unge, og noen har treningsgruppe.

Veiledernes kommentarer er delt på om de har tilgang til egnede tiltakstilbud for de unge. Enten har kontoret plasser på egne tiltak som er spesielt tilpasset de unges behov, eller så er dette et stort savn for veilederne:

«Det blir færre og færre tiltak som gjør at det nok vil ende med flere uføresaker enn om vi hadde hatt langvarige tiltak for de dårligste»

## Oppsummering

Arbeidsrettede tiltak er en viktig del av NAVs tilbud til de som trenger bistand for å komme i jobb. Veilederne vurdering av tilgangen til relevante tiltaksplasser samlet sett er avmålt (3,6), men noe mer positiv blant ungdomsveilederne. Tilgangen til tiltaksplasser for brukere med særlige utfordringer vurderes mindre positivt (2,5-3,1), og er også her bedre hvis veileder følger opp unge. Fritekstkommentarene fra veilederne fremhever behovet for å finne egnete tiltakstilbud til de unge.

Veilederne gir mer positiv respons når det gjelder egen faglige trygghet ved oppfølgingen, mens de gir mer negativ vurdering av tiden de har til rådighet. Veiledere med kommunale oppgaver gir mer negativ vurdering både når det gjelder tilgangen til relevante tiltaksplasser, tid til, og trygghet ved oppfølgingen.

## 6. TVERRETATLIG SAMARBEID OG UNGDOMSTEAM

Her ser vi i første del på i hvilken grad veiledere med henholdsvis statlig og kommunal ansettelse samarbeider, og om det samarbeides mer på tvers av sektorene ved oppfølging av unge og andre prioriterte grupper. Andre del tar for seg organisering av oppfølgingen av unge i team, hvor vi blant annet undersøker om det er sammenheng mellom organisering i team og veilederens porteføljestørrelse.

### Tverretatlig samarbeid øker ved oppfølging av unge og andre prioriterte grupper

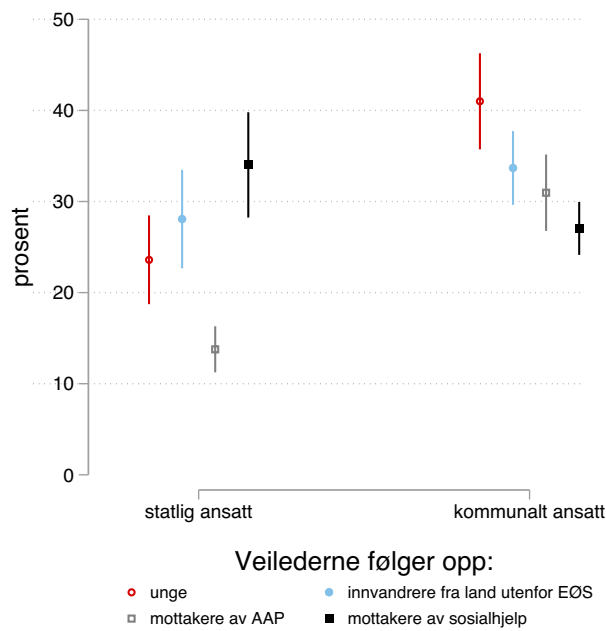
Stat og kommune har felles ansvar for å sikre et samordnet og godt tilgjengelig tjenestetilbud. Ved NAV-kontorene er det om lag like mange kommunalt og statlige ansatte. NAV-kontorene forvalter ulike kommunale og statlige oppgaver. Arbeidsoppgaver for den enkelte medarbeider henger ofte sammen med ansettelsesforhold, men kontorets organisering og brukeres behov har også mye å si. For eksempel kan oppgavefordelingen på et kontor i stor grad være løstrevet fra ansattforhold, eller brukernes oppfølgingsbehov gå på tvers av sektorene.

Fossestøl mfl. (2020) fant at det de siste årene fram til undersøkelsen i 2019 hadde vært en økning i hvor stor grad statlig og kommunalt ansatte jobber på hverandres oppgaveområder, altså tverretatlig. 21 prosent av de kommunalt ansatte svarte at de jobbet like mye med statlige og kommunale oppgaver, mens tilsvarende andel var 12 prosent for de statlig ansatte.

I vår undersøkelse finner vi også at det ved NAV-kontorene jobbes mye på tvers av sektorgrensene, særlig blant de kommunalt ansatte. 27 prosent av de kommunalt ansatte oppgir at de jobber tverretatlig. Tilsvarende andel er 18 prosent for de statlig ansatte. Samtidig er det om lag samme andel blant de statlig ansatte som jobber med kommunale oppgaver og kommunalt ansatte som jobber med statlige oppgaver (8-9 prosent, ikke vist i figur).

Når veilederne følger opp brukergrupper som ofte kan ha sammensatte bistandsbehov (unge, AAP-mottakere, sosialhjelpsmottakere og innvandrere fra land utenfor EØS), jobbes det mer tverretatlig (figur 15). Hele 41 prosent av de kommunalt ansatte oppgir at de jobber med både kommunale og statlige oppgaver hvis de hovedsakelig følger opp unge. Tilsvarende andel er 24 prosent for de statlige. For de statlig ansatte er det høyest andel (34 prosent) med tverretatlige oppgaver for de som følger opp mottakere av sosialhjelp. Både statlig og kommunalt ansatte har også høy andel med tverretatlige oppgaver ved oppfølging av innvandrere fra land utenfor EØS (28 og 34 prosent). I tillegg har kommunalt ansatte tilsvarende mye tverretatlige oppgaver ved oppfølging av mottakere av arbeidsavklaringspenger (AAP).

**Figur 15:** Statlig og kommunalt ansatte som jobber tverretatlig, etter hvilken brukergruppe de følger opp.<sup>13</sup> Prosentandeler med 95% konfidensintervall



<sup>13</sup> Veileder er avgrenset til som ikke følger opp sykmeldte, ikke er ledere og ikke er jobbspesialister. Oppfølging av unge omfatter veiledere som hovedsakelig følger opp unge. For de øvrige (innvandrere/mottakere av AAP og sosialhjelp) spørres det om disse utgjør mer enn halvparten av veilederens brukere.

## Ungdomsteam

Teamarbeid ved NAV-kontorene innebærer at to eller flere veiledere samarbeider om eksempelvis en spesi- fikk brukergruppe. Avdelingene ved kontorene kan være delt inn i flere mindre team, som eventuelt også består av medarbeidere fra flere avdelinger. Teamene kan eksempelvis være organisert etter prioriterte grupper, ytelser, innsatsbehov eller samarbeid med arbeidsgivere.

Fossestøl mfl. (2020) fant at 8 av 10 veiledere i stor grad jobbet i team, og at dette har vært utbredt i NAV over lengre tid. Ut fra intervjuer med veilederne fant de at mange kontor har kombinasjoner av ulike typer team, satt sammen utfra hvilke oppgaver som håndter- res. Ofte har teamene både veiledere med statlig og kommunalt ansettelsesforhold. Teamarbeid kan ifølge forfatterne bidra til at sektorenes kompetanse og vir- kemidler utnyttes til beste for brukerne.

I en undersøkelse av FAFO fra 2015 (Strand mfl. 2015) oppga 66 prosent at kontoret deres hadde eget ungdomsteam, hvorav en tredjedel hadde en kombi- nasjon av ungdomsteam og egne kontaktpersoner (såkalte ungdomskontakter). Noen år senere svarte 84 prosent at kontoret deres hadde tverrfaglige ungdom- steam, og dette vurderes som et viktig organisatorisk grep for å kunne prioritere oppfølging av unge bru- kere (Strand mfl. 2020). Undersøkelsene er ikke helt sammenlignbare med undersøkelsen brukt i denne rapporten, da vi også har rettet oss mot veiledere som *ikke* jobber med ungdom, samt stiller andre typer spørsmål.

Vi har også kartlagt, ved spørsmål til veilederne, om kontoret deres har eget ungdomsteam/-avdeling. Bak- grunnen er blant annet at direktoratet i Mål og dispo- neringsbrevet til NAV-fylkene for 2023 omtaler tverr- faglige ungdomsteam som et «godt organisatorisk grep for å møte unge med sammensatt problematikk og sikre helhetlige og koordinerte tjenester» (AVD 2023).

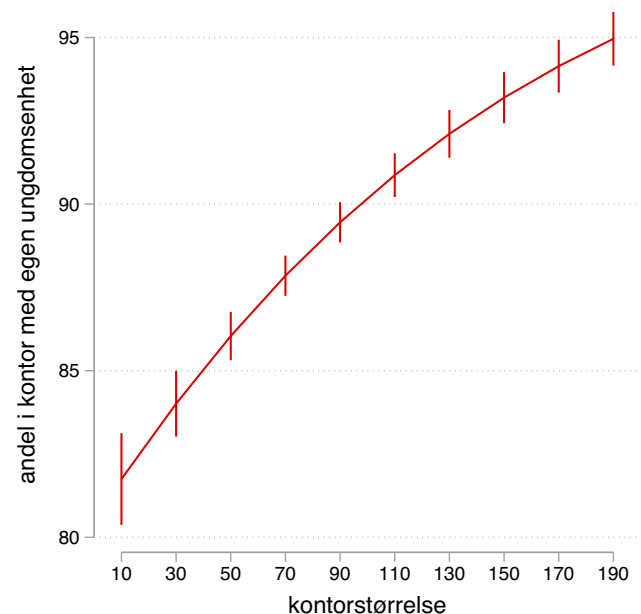
Nedenfor ser vi først på andelen medarbeidere som jobber ved et kontor som har ungdomsteam/-avdeling og om andelen varierer med kontorstørrelse. Deretter undersøker vi om det er sammenheng mellom ung-

domsveilederens porteføljestørrelse og om enheten har ungdomsenhet. Dersom ungdomsveiledere ved kontor med ungdomsteam/-avdeling har færre bru- kere i sin portefølje enn ungdomsveiledere ved andre kontor, kan det understøtte at ungdomsteam/-avdeling er et godt organisatorisk grep for å kunne prioritere unge brukere.

### Høy andel kontorer med ungdomsteam/-avdeling, også blant mindre kontorer

90 prosent av medarbeiderne oppgir at kontoret deres har ungdomsteam/-avdeling. Andelen øker noe med kontorstørrelse, men også ved mindre kontorer er andelen relativt høy (figur 16). Nær samtlige av de største kontorene har egen ungdomsenhet.

**Figur 16:** Veiledere som jobber ved kontor med ungdomsteam/-avdeling, estimerte prosentandeler etter kontorstørrelse, med 95% konfidensintervall<sup>14</sup>



Blant medarbeiderne som følger opp unge (enten bare unge eller både unge og eldre) i kontor med ungdom- steam/-avdeling, oppgir en tredjedel at de er del av denne enheten. De med både statlige og kommunale oppgaver inngår i størst grad i kontorets ungdomsen-

<sup>14</sup> Estimaten er basert på en regresjonsanalyse med svar på om enheten har ungdomsenhet/team som avhengig variabel, og antall ansatte (samt kvadrert) som uavhengige variabler

het (49 prosent), mens andelen er mindre for de med kun kommunale oppgaver (22 prosent). Andelen er 37 prosent blant de med bare statlige oppgaver. Det understreker inntrykket i analysene over: at medarbeidere og teamene som er dedikert til oppfølging av ungdom i større grad arbeider tverretattlig.

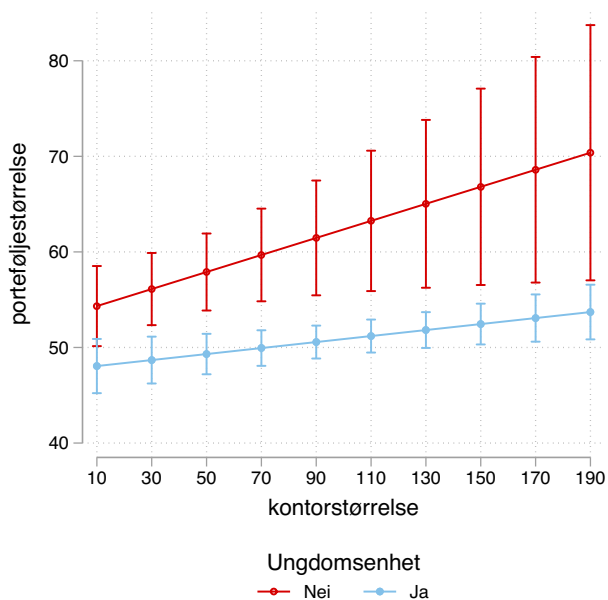
### Sammenheng mellom ungdomsenhet og antall brukere

Begge FAFO-undersøkelsene (Strand mfl. 2015; Strand mfl. 2020) antyder, ut fra intervjuer ved NAV-kontor, at det er en sammenheng mellom organiseringen av oppfølgingen av unge og hvor godt de unge følges opp. Vi har tidligere vist at ungdomsveilederne oppgir å følge opp færre brukere enn de som følger opp eldre. Vi finner også at veiledere ved NAV-kontor med egen ungdomsenhet gjennomsnittlig har mindre porteføljer enn kontor som ikke har ungdomsenhet. Siden porteføljestørrelse øker med antall ansatte ved kontoret (tabell 3), har vi spurt oss om dette også gjelder hvis kontoret har ungdomsenhet. Dette har vi analysert med en regresjon der veiledertettheten er avhengig variabel<sup>15</sup> og ungdomsenhet og kontorstørrelse, samt interaksjonen mellom disse, er uavhengige variabler. Det er kontrollert for hvilke oppgaver/brukergrupper veilederne har. Vi finner at porteføljestørrelse øker med kontorstørrelse hvis kontoret ikke har ungdomsenhet, men at økningen er minimal om kontoret har ungdomsenhet (figur 17). Dette kan bety at dedikerte enheter for oppfølging av ungdom er med på å sikre at forholdsmessig større veiledningsressurser tilfaller denne gruppen. Det er samtidig mulig at kontorets prioritering av unge både påvirker etablering av ungdomsenhet og hvor mange unge veilederne følger opp. Altså kan det være flere årsaksretninger.

### Ungdomsveilederne opplever at ungdomsteam fungerer godt

Det går igjen i ungdomsveilederens fritekstkommentarer at de opplever det som positivt med eget ungdomsteam. Veilederne opplever større trygghet med et eget miljø der de kan jobbe sammen om oppfølgingen

**Figur 17: Porteføljestørrelse etter kontorstørrelse ved kontor med og uten ungdomsenhet. Estimerte gjennomsnitt med 95% konfidensintervall, Basert på regresjonstabell i vedlegg 9**



gen i utfordrende saker. Da er det også mindre krevende å være nyansatt. Veilederne forteller at team gjør det lettere for kollegaene å overta veiledningen hvis noen har korttidsfravær. Det er også en oppfatning av at egne ungdomsteam gjør at de unge blir prioriterte i oppfølgingen. Samlet sett tyder fritekstkommentarene på at egne ungdomsteam løfter ungdomsarbeidet i NAV-kontorene.

Noen kommentarer tyder på egne team gir større mulighet for faglig utvikling. Eksempelvis forteller en ungdomsveileder at ungdomsteamet deres har valgt en helt annen løsning enn «dato-prinsippet»<sup>16</sup> ved fordeling av brukere. De unge fordeles ut fra behov og oppfølgingsansvaret plasseres hos den veilederen som vurderes å best kunne imøtekomme dette.

### Oppsummering

Vi finner i tråd med tidligere undersøkelser at det ved NAV-kontorene jobbes mye på tvers av etatene

<sup>15</sup> Veileder er avgrenset til de som hovedsakelig følger opp unge brukere eller både unge og eldre - og ikke følger opp sykmeldte, ikke er ledere og ikke er jobbspesialister.

<sup>16</sup> Dette innebærer at brukerne fordeles på veiledere ut fra hvilken dag i måneden de er født.



(stat-kommune), særlig blant kommunalt ansatte. Det tverretatlige arbeidet øker når veilederne følger opp brukergrupper med sammensatte bistandsbehov.

Teamarbeid er vanlig ved NAV-kontorene, og undersøkelsen viser at hele 90 prosent av medarbeiderne oppgir at kontoret deres har eget ungdomsteam. Mens

vi tidligere har sett at veiledernes porteføljestørrelse øker med kontorstørrelse, gjelder dette i mindre grad ungdomsveiledere som arbeider i ungdomsteam. Det kan tyde på at dette er et godt organisatorisk grep for å prioritere arbeidet med unge. Veiledernes fritekstkommentarer tyder også på at egne ungdomsteam løfter ungdomsarbeidet i NAV-kontorene.

## 7. SAMARBEID OM OPPFØLGING AV FELLES BRUKERE

Temaet for kapitlet er hvor godt veilederne opplever at de samarbeider med andre instanser om oppfølging av felles brukere. Vi ser spesielt på samarbeid om oppfølgingen av unge under 30 år. Utgangspunktet er at et godt tverretattlig samarbeid mellom helse-, arbeids- og utdanningsmyndighetene er viktig for å få unge i jobb eller utdanning (AID 2022).

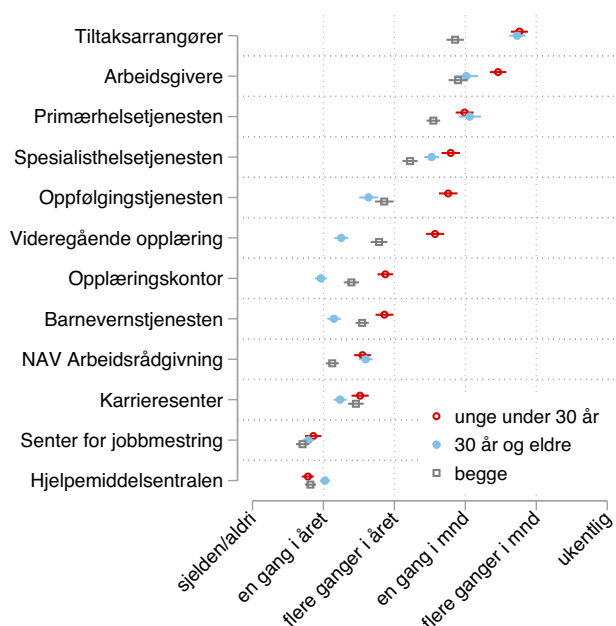
### Variierende vurdering av samarbeid

Innledningsvis ser vi på hvor ofte veilederne ved NAV-kontoret oppgir at de samarbeider med ulike aktører. De samarbeider oftest med arbeidsgivere, tiltaksarrangører, primærhelsetjenesten og spesialisthelsetjenesten (figur 18). De veilederne som primært følger opp unge samarbeider oftere med videregående opplæring, oppfølgingstjenesten, opplæringskontoret og barnevernstjenesten. De samarbeider også noe oftere med spesialisthelsetjenesten. Dette bildet er

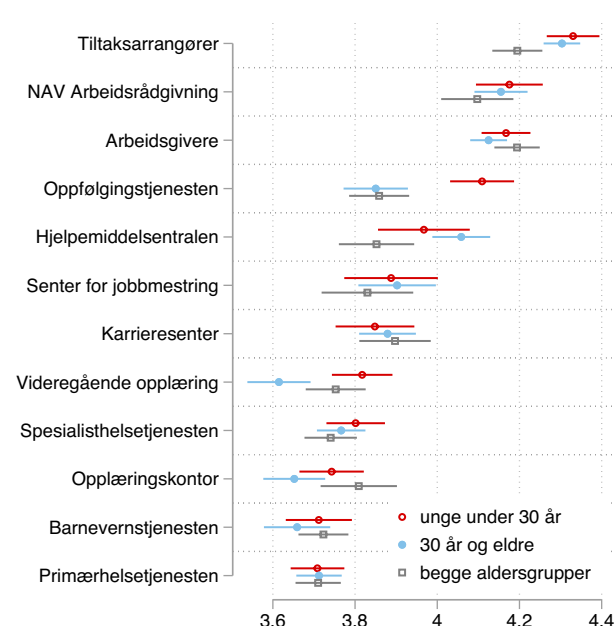
ikke så overraskende, men det er samtidig interessant at det er såpass stor forskjell mellom disse veilederne og de som både følger opp brukere under og over 30 år. Samlet sett ser det ut til at de som er spesialisert inn mot oppfølging av unge oftere samarbeider med andre aktører om brukerne sine. Det kan naturlig nok ha sammenheng med at veiledere som arbeider mer spesialisert, trolig i større grad arbeider med brukere som har mer sammensatte utfordringer.

Strand mfl. (2020) fant at veilederne som fulgte opp unge var mest fornøyde med samarbeidet med arbeidsgivere, arbeidsmarkedsbedrifter, oppfølgingstjenesten og kommunal helsetjeneste. Samarbeidet med helse-sektoren ble trukket fram som mest problematisk, men også samarbeidet med ulike kommunale tjenester, som boligkontor og barnevernstjeneste, kunne vært bedre. Resultatene i vår undersøkelse går stort sett i samme retning. Vi finner lite forskjell i vurde-

**Figur 18:** Hvor ofte veilederne samarbeider med ulike aktører, etter hvilken aldersgruppe veilederne hovedsakelig følger opp. Gjennomsnitt, med 95% konfidensintervall



**Figur 19:** Veiledernes vurdering av samarbeidet med ulike aktører, etter hvilken aldersgruppe veilederne hovedsakelig følger opp. Gjennomsnitt på skala fra 1-5, der 5 er høyest, med 95% konfidensintervall





ring av samarbeid ut fra hvilken aldersgruppe veilederne følger opp (figur 19). Et unntak er at ungdomsveilederne gir best vurdering av samarbeidet med oppfølgingstjenesten. Totalt gir veilederne mest positiv vurdering (4,3-4,2) av samarbeidet med tiltaksarrangører, arbeidsgivere og NAV Arbeidsrådgivning (ikke vist i figur).

Det er minst positiv vurdering av samarbeidet med barnevernstjenesten i kommunen, primær- og spesialisthelsetjenesten, opplæringskontor og videregående opplæring. For disse er vurderingen totalt sett om lag den samme, mellom 3,7 og 3,8. Felles for disse aktørene er at de er viktige i oppfølgingen av blant annet unge.

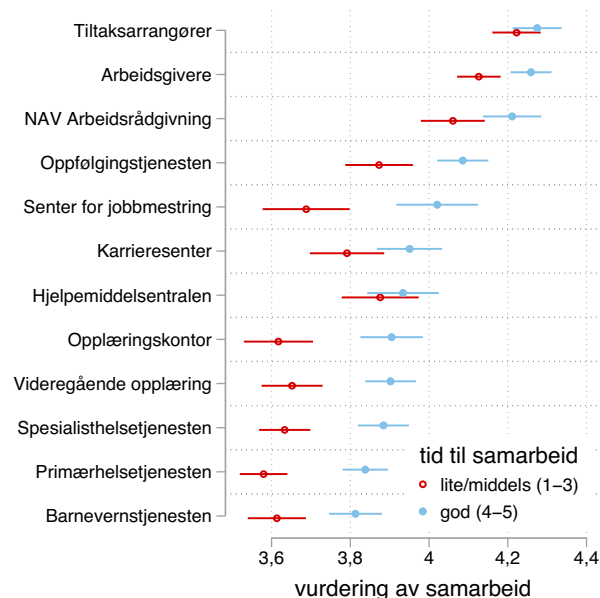
Hvis vi ser resultatene på vurdering av samarbeidet med de ulike aktørene opp mot hvor ofte veilederne samarbeider med aktørene (figur 18), ser det ikke ut til at det er en sammenheng mellom vurdering av samarbeidet med aktører og hvor ofte veilederne samarbeider med de ulike aktørene. Eksempelvis samarbeides det relativt ofte med primær- og spesialisthelsetjenesten, der samarbeidet vurderes mindre positivt.

### Vurderingen av samarbeid har sammenheng med veiledernes tid

I kapittel 4 viste vi at tiden før første kontakt med nyregistrerte brukere øker med porteføljestørrelse, også for de som følger opp unge brukere. Samtidig avtar vurderingen av om de har tilstrekkelig tid til å følge opp brukerne sine med porteføljestørrelse. Det samme gjelder veiledernes vurdering av om de har nok tid til å samarbeide med andre aktører. Vurderingen av tid til samarbeid er minst positiv hvis veilederne hovedsakelig følger opp brukere som er 30 år og eldre (ikke vist i figur). Gjennomsnittlig er vurderingen noe lavere på dette spørsmålet enn på spørsmålet om tid til å følge opp brukerne (se figur 11).

Vi har sett nærmere på om tid til å samarbeid har sammenheng med veiledernes vurdering av samarbeidet med de ulike instansene (figur 20). Her har vi slått sammen svarkategoriene 1-3 og 4-5 i spørsmålet om tid til samarbeid. Vi har valgt å avgrense til de veilederne som primært følger opp unge eller både unge og

**Figur 20: Veiledernes vurdering av samarbeidet med ulike aktører, fordelt på tid til samarbeid. Avgrenset til veiledere som primært følger opp unge eller både unge og eldre. Gjennomsnitt på skala fra 1-5, der 5 er høyest, med 95% konfidensintervall**



eldre. I store trekk viser figuren at veiledere med positiv vurdering av tid til samarbeid (4-5) gir høyere vurdering av samarbeidet med ulike aktører enn de som gir mindre positiv vurdering (1-3). Sammenhengen synes å være størst på de områdene hvor samarbeidene vurderes mindre positivt: utdanning, helse og barnevern. Dette tyder på at tid til samarbeid er viktig, særlig når samarbeidet oppfattes mer krevende.

Det ser samtidig ut til at vurderingen av samarbeid med mange av aktørene som er viktige for unge er middels selv blant veiledere som oppgir god tid til samarbeid (svarer 4 eller 5). Vår tolkning er at dette tyder på at det også er andre utfordringer i samarbeidet enn det tidsmessige.

Samtidig finner vi ikke signifikante forskjeller i hvor ofte veilederne samarbeider med de ulike aktørene ut fra hvor god tid de har til samarbeid (ikke vist i figur). Dette kan ha sammenheng med at oppgavene det samarbeides om må håndteres enten veilederne har god eller dårlig tid.

## Veiledernes kommentarer om tverretatlig samarbeid

Mange av veilederne skriver i fritekstkommentarer at de har hatt stor suksess med tverretatlig samarbeid, både internt på NAV-kontoret, med andre NAV-instanser og med øvrige offentlige tjenester. Disse møtene oppleves som viktige for å gi brukerne helhetlig oppfølging, inkludert tilgang på tjenester som ligger utenfor lokalkontoret.

Internt i NAV-kontoret betyr dette at det er tett samarbeid på tvers av stat og kommune, mens andre forteller om jevnlig møter hvor rådgivende overlege, ARK og hjelpemiddelsentralen deltar på drøfting av saker. Noen respondenter forteller om kommuner som har egne ressursteam for unge, hvor ansatte fra for eksempel psykisk helsetjeneste og NAV jevnlig møtes. Veilederne opplever at godt internt samarbeid på NAV-kontorene bidrar til å forhindre dobbeltarbeid, slik at man får brukt ressursene bedre.

Veilederne omtaler konsekvensene av for dårlig samhandling med andre instanser. Eksempelvis vil manglende samhandling med andre sektorer som kommunal helsetjeneste og DPS (distriktpsikiatrisk senter) kunne medføre at ungdommer må forholde seg til flere personer som ikke snakker sammen. Dette kan føre til at de unge blir kartlagt for det samme flere ganger, samt at de ikke får et integrert løp der behandling og aktivitet harmoniserer. Dermed kan for eksempel deltakelse i et arbeidsmarkedstiltak komme i veien for et behandlingsløp. Noen veiledere forteller at det er vanskelig å samarbeide med oppfølgingstjenesten når ungdommer går på videregående skole i en annen kommune.

Kommentarene bekrefter at godt tverretatlig samarbeid, både internt og eksternt, er viktig for å lykkes med helhetlig oppfølging.

## Oppsummering

Det er relativt store forskjeller i veiledernes vurderinger av samarbeidet med andre instanser om felles brukere. De gir minst positiv vurdering av samarbeidet med den kommunale barnevernstjenesten, primær- og spesialisthelsetjenesten, opplæringskontor og videregående opplæring. Responsen er mest positiv på samarbeidet med tiltaksarrangører, arbeidsgivere og NAV Arbeidsrådgivning. Det er lite forskjell i vurderingen av samarbeid ut fra hvilken aldersgruppe veilederne følger opp.

Vi ser ikke en sammenheng mellom vurdering av samarbeidet med aktører og hvor ofte veilederne samarbeider med de ulike aktørene. Eksempelvis samarbeider veilederne ofte med primær- og spesialisthelsetjenesten, der samarbeidet vurderes mindre positivt.

Veiledere som opplever at de har god tid til samarbeid gir imidlertid en mer positiv vurdering av samarbeidet med de ulike instansene enn de som har mindre tid. Mer tid til samarbeid gir størst økning i tilfredsheten med samarbeidet der det samlet sett ikke vurderes så positivt: med utdanning, helse og barnevern. Dette tyder på at tid til samarbeid er viktig, særlig når samarbeidet oppfattes mer krevende.

## Referanser

AID. (2021). *Prop. 1 S (2021 – 2022) Proposisjon til Stortinget for budsjettåret 2022*. Oslo.

AID. (2022). *Prop. 1 S (2022 – 2023) Proposisjon til Stortinget for budsjettåret 2023*. Oslo.

AVD. (2023). *Mål- og disponeringsbrev 2023 til NAV Fylke/Region*. Oslo.

Fossestøl, Knut, Elin Borg og Erik Breit (2020) *Nav i en ny tid? En evaluering av hvordan retningsvalgene i Stortingsmelding 33 implementeres på Nav-kontorene*. Oslo: AFI.

NAV (2022) *NAV's Personbrukerundersøkelse 2022: Mennesket og NAV* (Rapport-serie 3/2022).

Strand, Anne Hege, Magne Bråthen og Arne Backer Grønningsæter (2015) *NAV-kontorenes oppfølging av unge brukere* (FAFO-rapport).

Strand, Anne Hege, Arne Backer Grønningsæter, Roy A. Nielsen og Jon Holte Helgheim (2020) *Tid for aktivering. Evaluering av forsterket ungdomsinnsats i NAV* (FAFO-rapport ISSN 2387-6859).

## VEDLEGG

### Vedlegg 1: Data og metode

Spørreskjemaet ble utarbeidet i en arbeidsgruppe bestående av Jan Einar Hoff, Stine Feie Haram, Laila Hove, Sigrid Lande, Tor Erik Nyberg og Sverre Fris-Petersen i Arbeids- og tjenesteavdelingen i Arbeids- og velferdsdirektoratet. En del av spørsmålene i undersøkelsen er inspirert av tidligere undersøkelser (Strand mfl. 2015; Strand mfl. 2020), mens en del spørsmål ble konstruert med hensyn til den kommende forsterkede ungdomsinnsatsen. I løpet av arbeidet ble behovet for spørsmål og detaljer avveid mot lengden på skjemaet. Skjemaet er tilgjengelig på forespørsel.

Undersøkelsen ble sendt ut digitalt til 13 735 ansatte ved NAV-kontor. 5 575 besvarte undersøkelsen, en svarprosent på 41. Innledningsvis ble respondentene spurt om de har egen brukerportefølje. De 994 som svarte nei, fikk ikke resten av undersøkelsen fordi de var utenfor målgruppen. Videre slettet vi 5 svar som oppga at de hadde mer enn 700 brukere i sin portefølje, da dette fremsto som «outliers» i dataene. Rapporten er basert på svarene fra de 4 576 respondentene som oppgir å ha egen portefølje.

I bruttoutvalget var 48 prosent statlig ansatte og 52 prosent kommunalt ansatte. Blant de som svarte på

undersøkelsen utgjør de statlig ansatte en høyere andel (58 prosent). Dette kan ha sammenheng med at kommunalt ansatte i mindre grad opplever undersøkelsen som relevant. Svarprosenten blant ansatte ved større kontorer er også noe lavere enn ved mindre kontorer. Dette har få praktiske konsekvenser, men vi har likevel vektet analysene på etat (dvs. statlig eller kommunalt ansatt) og kontorstørrelse. Vi har ikke oversikt over om svartilbøyeligheten varierer med utfallene vi er opptatt av, eksempelvis om en stor brukerportefølje reduserer svartilbøyeligheten. En slik eventuell effekt kan påvirke de absolutte gjennomsnittene, men vil uansett ha liten betydning for våre analyser av sammenhenger.

Vi har i rapporten valgt å ikke ta hensyn til om respondentene jobber heltid eller deltid i NAV. Grunnen er at omfanget av deltid er lavt: 93 prosent oppgir at de jobber fulltid, hvorav 83 prosent av de øvrige jobber i 50-prosent stilling eller mer.

I undersøkelsen har vi brukt skala fra 1-5 på ulike vurderingsspmå, og presenterer vanligvis resultatene som gjennomsnitt. I de fleste figurer angir vi et konfidensintervall på 95 prosent, i form av tynne strekker på hver side av estimatet. Hensikten er å synliggjøre at det er knyttet usikkerhet til beregningene.

## Vedlegg 2: Sammenhengen mellom porteføljestørrelse og uavhengige variabler, separate lineære regresjoner for om veilederne er statlig eller kommunalt ansatt

	statlig ansatt	kommunalt ansatt
<b>Arbeider med bestemte aldersgrupper</b>		
Under 30 år	(base)	(base)
30 år og eldre	28,70***	19,65***
Begge	14,20***	1,67
<b>Arbeider med innsatsgrupper</b>		
Standard innsats	17,12***	2,55
Situasjonsbestemt innsats	-8,69***	6,08***
Spesielt tilpasset innsats	-6,95	-6,77**
Varig tilpasset innsats	6,44**	7,64***
Personer uten §14 a-vedtak	0,8	1,08
<b>Kjennetegn ved brukerne (flere svar mulig)</b>		
Innvandrere fra land utenfor EØS	4,81	-6,49***
Arbeidssøkere over 12 mnd	0,07	3,72*
Nyregistrerte brukere	3,28	-3,11
Mottakere av arbeidsavklaringspenger	12,70***	9,15***
Sosialhjelpsmottakere	-14,40***	-3,19*
<b>NAV-fylker</b>		
Agder	(base)	(base)
Innlandet	-6,54	2,99
Møre og Romsdal	-2,6	0,62
Nordland	-3,7	4,41
Oslo	12,00*	1,18
Rogaland	0,49	8,39*
Troms og Finnmark	-8,5	0,38
Trøndelag	3,69	4,17
Vest-Viken	0,57	0,19
Vestfold og Telemark	2,98	13,41***
Vestland	12,39*	-9,00***
Øst-Viken	19,55***	8,42**
<b>Antall ansatte ved kontoret</b>		
	0,05***	0,02
Konstant	40,78***	37,07***
R <sup>2</sup>	0,21	0,18
N	1818	1730

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

### Vedlegg 3: Eta-kvadrert<sup>17</sup> for regresjonene i vedlegg 2

	statlig ansatte	kommunalt ansatte
<b>Totalt for modell</b>	0,212	0,134
<b>Aldersgruppe brukere</b>	0,089	0,042
<b>Arbeider med innsatsgrupper</b>		
Standard innsats	0,023	0,002
Situasjonsbestemt innsats	0,008	0,005
Spesielt tilpasset innsats	0,002	0,002
Varig tilpasset innsats	0,006	0,007
Personer uten §14 a-vedtak	0,001	0,000
<b>Kjennetegn ved brukerne</b>		
Innvandrere fra land utenfor EØS	0,002	0,007
Arbeidssøkere som har vært registrert over 12 mnd.	0,000	0,001
Nyregistrerte brukere	0,001	0,001
Mottakere av arbeidsavklaringspenger	0,019	0,022
Sosialhjelpsmottakere	0,017	0,000
<b>NAV-fylker</b>	0,049	0,023
<b>Antall ansatte NAV-kontor</b>	0,012	0,003

<sup>17</sup> Eta kvadrert kan brukes til å beregne hvor mye enkeltvariabler i regresjonen betyr for utfallet

### Vedlegg 4: Sammenhengen mellom antallet oppfølginger per uke og uavhengige variabler. Separate lineære regresjoner for hver kommunikasjonskanal

	avtalte møter	ikke-avtalte møter	dialog i aktivitetsplan	e-post/sms
<b>Antall brukere per veileder</b>	0,03***	0,04***	0,15***	0
Antall brukere x antall brukere	-0,00*	-0,00***	-0,00***	0
<b>Arbeider med bestemte aldersgrupper</b>				
Under 30 år	(base)	(base)	(base)	(base)
30 år og eldre	-1,26***	-0,44	-0,47	-4,33***
Begge	-0,18	0,74*	-1,76*	-0,57
<b>Hovedsakelige oppgaver</b>				
Statlige	(base)	(base)	(base)	(base)
Kommunale	0,38	1,77***	-14,11***	6,61***
Både statlige og kommunale	0,65*	0,79*	-5,80***	4,34***

	avtalte møter	ikke-avtalte møter	dialog i aktivitetsplan	e-post/sms
<b>Arbeider med innsatsgrupper (flere svar mulig)</b>				
Standard innsats	-0,2	-0,06	1,76*	-1,43**
Situasjonsbestemt innsats	-0,02	0,31	0,08	-0,41
Spesielt tilpasset innsats	0,82*	-0,09	1,94**	0,67
Varig tilpasset innsats	0,19	-0,09	-1,75**	-0,36
Personer uten §14 a-vedtak	0,57	1,35**	-1,58*	0,2
<b>Kjennetegn ved brukerne (flere svar mulig)</b>				
Innvandrere fra land utenfor EØS	0,95**	-0,21	-0,4	2,35***
Arbeidssøkere over 12 mnd	-0,14	-0,73*	1,28*	-0,56
Nyregistrerte brukere	0,61	-0,15	4,37***	0,25
Mottakere av arbeidsavklaringspenger	0,48	-0,35	0,58	-1,13*
Sosialhjelpsmottakere	-0,12	1,14**	-2,86***	0,34
<b>Antall ansatte ved kontoret</b>				
	0	0	0,02***	0
<b>NAV-fylker</b>				
Agder	(base)	(base)	(base)	(base)
Innlandet	0,22	-0,7	1,35	-0,85
Møre og Romsdal	-0,53	-1,76*	0,59	1,94
Nordland	-0,91	-0,96	1,72	-1,92
Oslo	-0,06	0,08	-1,04	-0,83
Rogaland	-0,33	-0,55	-0,83	-2
Troms og Finnmark	-0,2	1,23	1,42	-2,39*
Trøndelag	0,28	-0,78	6,53***	-1,64
Vest-Viken	-0,04	1,24	0,16	0,34
Vestfold og Telemark	0,45	-0,44	1,51	0,69
Vestland	0,51	1,03	-1,32	0,08
Øst-Viken	-0,19	0,25	2,46*	-1,06
Konstant	5,12***	2,91**	10,40***	7,87***
R <sup>2</sup>	0,03	0,06	0,39	0,16
N	2794	2794	2794	2794

p&lt;0,05; \*\* p&lt;0,01; \*\*\* p&lt;0,001

## Vedlegg 5. Sammenhengen mellom oppfølgingshyppighet og uavhengige variabler. Separate lineære regresjoner for hver kommunikasjonskanal

	avtalte møter	ikke-avtalte møter	dialog i aktivitetsplan	e-post/sms
<b>Antall brukere per veileder</b>	-0,01***	-0,01***	-0,00***	-0,01***
Antall brukere x antall brukere	0,00***	0,00***	0,00***	0,00***
<b>Arbeider med bestemte aldersgrupper</b>				
Under 30 år	(base)	(base)	(base)	(base)
30 år og eldre	0	0,01	-0,03	-0,08**
Begge	0,03*	0,06***	-0,06**	0,03
<b>Hovedsakelige oppgaver</b>				
Statlige	(base)	(base)	(base)	(base)
Kommunale	0,01	0,01	-0,24***	0,12**
Både statlige og kommunale	-0,03	-0,05	-0,08***	0,04
<b>Arbeider med innsatsgrupper (flere svar mulig)</b>				
Standard innsats	-0,01	-0,02	0,04*	-0,07**
Situasjonsbestemt innsats	-0,01	0,03	0	-0,03
Spesielt tilpasset innsats	-0,05	-0,06	0,06***	-0,04
Varig tilpasset innsats	0,02	0,02	0,02	0,03
Personer uten §14 a-vedtak	-0,02	0,01	-0,04	-0,05
<b>Kjennetegn ved brukerne (flere svar mulig)</b>				
Innvandrere fra land utenfor EØS	0,08**	0,03	0,02	0,13***
Arbeidssøkere over 12 mnd	0,01	-0,02	0,01	0
Nyregistrerte brukere	0,04	0,02	0,17***	0,05
Mottakere av arbeidsavklaringspenger	0,07	0,04	-0,01	0,03
Sosialhjelpsmottakere	-0,02	0,02	-0,07***	0
<b>Antall ansatte ved kontoret</b>	0	0	0,00***	0
<b>NAV-fylker</b>				
Agder	(base)	(base)	(base)	(base)
Innlandet	0,01	-0,03	0,02	-0,04
Møre og Romsdal	0,02	-0,01	-0,03	0,28
Nordland	-0,02	-0,04	0,04	-0,07
Oslo	0,10*	0,08*	-0,03	0,09
Rogaland	-0,02	-0,03	0	-0,06
Troms og Finnmark	-0,03	0	0,05	-0,12**
Trøndelag	0,02	-0,03	0,12***	-0,08



	avtalte møter	ikke-avtalte møter	dialog i aktivitetsplan	e-post/sms
Vest-Viken	0,04	0,04	-0,02	0,01
Vestfold og Telemark	0,02	-0,01	0,01	0
Vestland	0,07	0,08	-0,08**	0,08
Øst-Viken	0,06**	0,05*	0,06	0,02
Konstant	0,47***	0,40***	0,47***	0,71***
R <sup>2</sup>	0,14	0,13	0,21	0,2
N	2794	2794	2794	2794

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

## Vedlegg 6: Sammenhengen mellom antall uker til første kontakt med nyregistrerte brukere og uavhengige variabler. Separate lineære regresjoner etter hovedsakelig aldersgruppe veilederne følger opp

	Arbeider med bestemte aldersgrupper		
	unge	30 år og eldre	begge
<b>Antall brukere per veileder</b>	0,01***	0	0,00*
antall brukere x antall brukere	-0,00***	0	-0,00**
<b>Hovedsakelige oppgaver</b>			
Statlige	(base)	(base)	(base)
Kommunale	-0,20*	-0,61***	0,06
Både statlige og kommunale	0,07	-0,35**	0,03
<b>Arbeider med innsatsgrupper (flere svar mulig)</b>			
Standard innsats	-0,18*	-0,04	0,12
Situasjonsbestemt innsats	0,05	-0,27**	-0,22*
Spesielt tilpasset innsats	0,12	0,11	0,04
Varig tilpasset innsats	0,03	0,03	-0,02
Personer uten §14 a-vedtak	-0,05	0,07	-0,06
<b>Kjennetegn ved brukerne (flere svar mulig)</b>			
Innvandrere fra land utenfor EØS	-0,15	-0,11	-0,22**
Arbeidssøkere over 12 mnd	-0,04	-0,02	0,18
Nyregistrerte brukere	-0,01	0,03	0,04
Mottakere av arbeidsavklaringspenger	0,11	0,11	0,03
Sosialhjelpsmottakere	-0,06	0,01	-0,20*
	0,00*	0	0,00**

	Arbeider med bestemte aldersgrupper		
	unge	30 år og eldre	begge
<b>Antall ansatte ved kontoret</b>	0,00*	0	0,00**
<b>NAV-fylker</b>			
Agder	(base)	(base)	(base)
Innlandet	0,27	0,75*	0,21
Møre og Romsdal	0,43	-0,19	0,06
Nordland	-0,02	0,54*	0,25
Oslo	0,07	0,82***	-0,2
Rogaland	-0,07	0,18	0,21
Troms og Finnmark	0,31	0,13	0,14
Trøndelag	0,07	0,23	0,09
Vest-Viken	0,31	0,24	0,04
Vestfold og Telemark	0	0,28	-0,07
Vestland	0,09	0,45*	0,21
Øst-Viken	-0,13	0,57**	-0,04
Konstant	0,88***	1,52***	1,30***
R2	0,14	0,13	0,07
N	458	724	637

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

### Vedlegg 7: Sammenhengen mellom veiledernes vurdering av tid til oppfølging av brukere og uavhengige variabler. Separate lineære regresjoner etter hovedsakelig aldersgruppe veilederne følger opp

	Arbeider med bestemte aldersgrupper		
	unge	30 år og eldre	begge
<b>Antall brukere per veileder</b>	-0,03***	-0,01***	-0,01***
Antall brukere x antall brukere	0,00***	0,00*	0,00***
<b>Hovedsakelige oppgaver</b>			
Statlige	(base)	(base)	(base)
Kommunale	0,06	0,03	-0,09
Både statlige og kommunale	0	0,03	0,13

	Arbeider med bestemte aldersgrupper		
	unge	30 år og eldre	begge
<b>Arbeider med innsatsgrupper (flere svar mulig)</b>			
Standard innsats	0,01	0	0,04
Situasjonsbestemt innsats	-0,03	0,01	-0,01
Spesielt tilpasset innsats	-0,42***	-0,23*	-0,18*
Varig tilpasset innsats	0,02	0	0,01
Personer uten §14 a-vedtak	0,11	-0,05	-0,07
<b>Kjennetegn ved brukerne (flere svar mulig)</b>			
Innvandrere fra land utenfor EØS	0,05	0,07	0
Arbeidssøkere over 12 mnd	0,06	-0,01	-0,07
Nyregistrerte brukere	0,02	0,12	0,22**
Mottakere av arbeidsavklaringspenger	0,02	0,01	-0,03
Sosialhjelpsmottakere	-0,14	-0,28**	-0,19**
<b>Antall ansatte ved kontoret</b>			
	0	0	0
<b>NAV-fylker</b>			
Agder	(base)	(base)	(base)
Innlandet	-0,36	-0,18	0,15
Møre og Romsdal	-0,52	0,05	-0,33
Nordland	-0,90***	-0,19	0,06
Oslo	0,12	-0,15	0,05
Rogaland	-0,12	0,08	0,27
Troms og Finnmark	-0,60**	-0,05	-0,02
Trøndelag	-0,34*	-0,15	-0,13
Vest-Viken	-0,33*	-0,18	0,22
Vestfold og Telemark	-0,21	-0,04	0,05
Vestland	-0,46**	-0,19	-0,12
Øst-Viken	-0,29	-0,39*	-0,05
Konstant	5,44***	4,43***	4,27***
R <sup>2</sup>	0,21	0,08	0,12
N	618	1016	1149

p&lt;0,05; \*\* p&lt;0,01; \*\*\* p&lt;0,001

## Vedlegg 8: Sammenhengen mellom uavhengige variabler og de avhengige variablene: tid til oppfølging ved arbeidstrening/lønnstilskudd, tilgang til relevante tiltaksplasser og trygghet ved oppfølging ved arbeidstrening/lønnstilskudd. Separate lineære regresjoner

	tid til oppfølging ved lønnstilskudd/arbeidspraksis	tiltaksplasser til brukerne	trygg på oppfølging ved lønnstilskudd/arbeidspraksis
<b>Antall brukere per veileder</b>	-0,01***	-0,00*	0
<b>Arbeider med bestemte aldersgrupper</b>			
Under 30 år	(base)	(base)	(base)
30 år og eldre	-0,23**	-0,15*	-0,20***
Begge	-0,14	-0,22***	-0,1
<b>Hovedsakelige oppgaver</b>			
Statlige	(base)	(base)	(base)
Kommunale	-0,56***	-0,55***	-0,94***
Både statlige og kommunale	-0,08	-0,12*	-0,21***
<b>Arbeider med innsatsgrupper (flere svar mulig)</b>			
Standard innsats	-0,04	0,01	-0,17*
Situasjonsbestemt innsats	-0,02	0,06	0,01
Spesielt tilpasset innsats	0,11	0,27***	0,42***
Varig tilpasset innsats	-0,05	0,04	-0,02
Personer uten §14 a-vedtak	-0,12	-0,19**	-0,05
<b>Kjennetegn ved brukerne (flere svar mulig)</b>			
Innvandrere fra land utenfor EØS	0,23***	0,08	0,29***
Arbeidssøkere over 12 mnd	0,06	-0,04	0,18**
Nyregistrerte brukere	0,19*	0,09	0,19**
Mottakere av arbeidsavklaringspenger	-0,17**	0,09	-0,1
Sosialhjelpsmottakere	-0,24***	-0,1	-0,38***
<b>Antall ansatte ved kontoret</b>	0	0	0
<b>NAV-fylker</b>			
Agder	(base)	(base)	(base)
Innlandet	-0,08	-0,01	-0,03
Møre og Romsdal	-0,31	-0,11	-0,39*
Nordland	-0,60***	-0,18	-0,38**
Oslo	-0,2	0,06	-0,21*
Rogaland	0,03	-0,19	-0,12
Troms og Finnmark	-0,28	0,13	-0,30*
Trøndelag	-0,11	-0,03	-0,01

	tid til oppfølging ved lønnstilskudd/arbeidspraksis	tiltaks plasser til brukerne	trygg på oppfølging ved lønnstilskudd/arbeidspraksis
Vest-Viken	-0,15	0,21	0,02
Vestfold og Telemark	-0,21	-0,45***	-0,24*
Vestland	-0,30*	-0,18	-0,26*
Øst-Viken	-0,33**	-0,14	-0,14
Konstant	4,17***	3,84***	4,21***
R <sup>2</sup>	0,14	0,12	0,23
N	2257	2257	2397

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

## Vedlegg 9: Sammenhengen mellom porteføljestørrelse og uavhengige variabler, inkludert om veileder er i kontor med eller uten egen ungdomsenhet

Antall brukere per ungdomsveileder	
<b>Har NAV-kontoret ungdomsteam/-avdeling?</b>	
Nei	(base)
Ja	-5,70*
<b>Antall ansatte ved kontoret</b>	
ungdomsenhet x antall ansatte	0,09*
<b>Arbeider med innsatsgrupper (flere svar mulig)</b>	
Standard innsats	9,94***
Situasjonsbestemt innsats	0,17
Spesielt tilpasset innsats	-8,56**
Varig tilpasset innsats	9,70***
Personer uten §14 a-vedtak	4,09
<b>Kjennetegn ved brukerne (flere svar mulig)</b>	
Innvandrere fra land utenfor EØS	-4,32
Arbeidssøkere over 12 mnd	2,14
Nyregistrerte brukere	2,42
Mottakere av arbeidsavklaringspenger	11,81***
Sosialhjelpsmottakere	-9,05***
<b>NAV-fylker</b>	
Agder	(base)
Innlandet	-0,12
Møre og Romsdal	-3,01
Nordland	7,23
Oslo	2,97
Rogaland	8,20*
Troms og Finnmark	6,04
Trøndelag	7,45
Vest-Viken	3,8
Vestfold og Telemark	11,01*
Vestland	-2
Øst-Viken	12,56**
Konstant	46,80***
R <sup>2</sup>	0,09
N	2197

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

---

UTGIVER  
Arbeids- og velferdsdirektoratet  
Postboks 354  
8601 Mo i Rana

OMBREKKING: Aksell AS  
ISBN: 978-82-551-2537-2  
ISSN: NAV-rapport (online) 1891-005X  
ISSN: NAV-rapport (trykt) 1504-7482

