
Navs arbeidsgiver-undersøkelse 2025: Opplevelsen av samarbeid og kompetanse

© Nav november 2025

EIER

Arbeids- og velferdsdirektoratet
Postboks 354
8601 Mo i Rana

Rapporten er tilgjengelig på www.nav.no/analyser

Nummer 9, 2025
ISBN: 978-82-551-2557-0
ISSN: 1891-005X

Navs arbeidsgiverundersøkelse 2025: Opplevelsen av samarbeid og kompetanse

Av Sverre Friis-Petersen, Tor Erik Nyberg og Jim Fors¹

Nav-rapport 2025: 9

¹ Vi takker de mange som bidrar til å videreutvikle Navs arbeidsgiverundersøkelse: brukerrepresentanter, ansatte i Nav og andre som gir tilbakemelding på undersøkelsen. Vi retter en spesiell takk til de virksomhetene som tar seg tid til å svare.

Innhold

Sammendrag	6
1 Innledning	8
2 Helhetlig tilfredshet med og tillit til Nav	9
2.1 Stabil tilfredshet og tillit	9
2.2 Private virksomheter er nå like fornøyde som offentlige	11
2.3 Navs tillit styrker seg over tid sammenlignet med kommunene	12
2.4 Opplevelsen av aspekter ved Navs bistand	12
3 Kommunikasjonsformer og tilgjengelighet	14
3.1 Fortsatt mye bruk av selvbetjeningsløsningene og mindre kontakt på telefon	14
3.2 Samme tilfredshet med telefonkontakt med Nav	15
3.3 Fortsatt høy tilfredshet med møter med Navs medarbeidere	16
3.4 Høy tilfredshet med «Min side – arbeidsgiver» og informasjonen på nav.no	17
3.5 Klarspråk er fortsatt en utfordring for Nav	18
4 Vurdering av Nav-medarbeidernes kompetanse	19
5 Virksomhetenes samarbeid med Nav om rekruttering og arbeidsrettede tiltak	21
5.1 Fortsatt stramt arbeidsmarked med gode muligheter for inkludering	21
5.2 Virksomhetene inkluderer både ut fra egennytte og samfunnsansvar	22
5.3 Litt mindre aktuelt å ansette de som trenger oppfølging over tid	25
5.4 Samarbeid med Nav viktig for inkluderende ansettelse	27
5.5 Stabil tilfredshet med Navs rekrutteringstjenester og arbeidsplassen.no	28
5.6 Mest fornøyd med Navs bistand til rekruttering når virksomheten opplever høy egennytte og samfunnsnytte	30
5.7 Relativt høy tilfredshet med Navs og tiltaksarrangørers oppfølging i tiltaksperioden	30

6	Tilfredshet med helserettet samarbeid med Nav	31
6.1	Mindre tilfredshet med Navs bidrag til oppfølgingen av sykmeldte	31
6.2	Bra respons på de digitale løsningene, men noen har reduert tilfredshet	35
6.3	Litt mindre tilfredshet med Navs bistand til forebygging av sykefravær (IA)	36
7	Omstilling	37
7.1	Litt nedgang i tilfredsheten med Navs bistand ved permittering	38
7.2	Behov for økt samarbeid med Nav om utfordringer i endringsprosesser/omstilling	38
8	Vedlegg	40
9	Litteratur	58

Sammendrag

86 prosent av arbeidsgiverne svarer i 2025 at de er fornøyd med Nav. Andelen er uendret siden 2022, etter en gradvis økning i perioden 2017–2022. Dermed er det også stadig færre som er sterkt misfornøyd, med tre prosent som i år svarte 1–2 på en sekspunktskala. Samtidig viser de 41 prosent middels fornøyd (3–4) at det er betydelig potensial for å forbedre tjenestene og brukeropplevelsene framover.

Både opplevelsen av Nav-medarbeidernes tilgjengelighet og at de er koordinerte har i tidligere undersøkelser framstått som klare forbedringsområder for Nav. På disse områdene har det vært framgang siden 2020, hvorav det meste fra 2023 til 2024. Men det er fortsatt rom for forbedring: 17 prosent er fortsatt sterkt misfornøyd i 2025. Mange virksomheter sliter fortsatt med å forstå Navs rutiner og regler, og bare 46 prosent er fornøyd med dette aspektet. I tillegg er det potensial for å gjøre Navs regelverk og språk lettere å forstå. Bare 62 prosent opplever informasjonen fra Nav som klar og forståelig.

Tre av fire virksomheter svarer positivt på at Nav-medarbeiderne har riktig kompetanse for å bistå dem. De er mest fornøyd med kompetansen på inkluderende rekruttering og Navs digitale løsninger. På tre kompetanseområder er det lavere tilfredshet fra 2024 til 2025: oppfølging av sykmeldte, Navs regler og ordninger og kjennskap til virksomhetenes bransje.

Servicen fra Navs arbeidsgivertelefon får svært positiv respons i årets undersøkelse, med 92 prosent fornøyd. Det får også brukerstøtten på telefon fra Aa-registeret. Færre (57 prosent) er fornøyd med tilgjengeligheten på telefon til Nav. Den fortsatt relativt lave tilfredsheten kan skyldes at virksomheter sliter med å få kontakt med travle veiledere ved Nav-kontorene. Virksomhetene gir i år samme positive tilbakemelding som i fjor på møter med Nav-medarbeidere (84 %) og Navs besøk hos virksomheten (81 %).

De siste årene er det satset mye på å utvikle de digitale løsningene for virksomhetenes kontakt med Nav, noe som avspeiles i virksomhetenes tilbakemeldinger. 87 prosent er i år fornøyd med «Min side – arbeidsgiver», mot 78 prosent i 2020. Løsningen brukes blant annet i samhandlingen med Nav om rekruttering, tiltak samt oppfølging og forebygging av sykefravær. 81 prosent er fornøyd med informasjonen til virksomhetene på nav.no. Dette kan ses i sammenheng med at det har vært jobbet mye med å forbedre sider på nav.no for arbeidsgivere, slik at de i større grad finner svar på det de lurte på.

Bakteppet i år er at arbeidsmarkedet er stramt med gode muligheter for inkludering. Samtidig var nivået på arbeidsrettede tiltak høyt våren 2025. Når vi ser på hva arbeidsinkludering betyr for virksomhetene, vektlegger de både samfunnsnytt (for eksempel å gi folk en ny sjanse og å ta samfunnsansvar) og egennytt (for eksempel å rekruttere medarbeidere de trenger og at det lønner seg økonomisk). Vi finner i analysen at de virksomhetene som skårer høyt både på samfunnsansvar og egennytte også ser mer positivt på arbeidsinkludering og er mer positive til Navs bistand til inkluderingen.

Tre fjerdedeler av virksomhetene er fornøyde med Navs bistand til inkluderende rekruttering. 77 prosent er tilfredse med Navs og tiltaksarrangørers oppfølging ved de ulike arbeidsrettede tiltakene.

Tilfredsheten med Navs bidrag med oppfølging av sykmeldte har sunket fra 67 prosent i fjor til 59 prosent i år. Det er også noe nedgang i tilfredsheten med forebygging av forebygging av sykefravær/IA (fra 60 til 54 %).

1 Innledning

Arbeidsgiverundersøkelsen er én av to årlige nasjonale spørreundersøkelser blant Navs brukere. Årets undersøkelse ble gjennomført i mai–juni 2025 og retter seg til ledelsen i private og offentlige virksomheter som har mottatt én eller flere tjenester fra Nav. Personbrugerundersøkelsen går til individuelle søkere og mottakere av Navs tjenester.

Navs rolle overfor virksomhetene er sammensatt. På den ene side involverer samarbeidet rapporteringer, søknader, utbetaling, kontroll og sykefraværsoppfølging som virksomhetene ikke kan velge bort. På den annen side er Navs samfunnsoppdrag å bidra til høy arbeidsdeltakelse knyttet til frivillig samarbeid når det gjelder arbeidsrettede tiltak, rekrutteringsbistand/inkludering og forebygging av sykefravær/IA. Brukeropplevelse og tillit er derfor viktig for å få til et godt samarbeid.

I Navs strategi («Nav 2030»²) er *mobilisering av arbeidskraft i et arbeidsliv i omstilling* én av tre hovedambisjoner. Arbeidsgiverne er Navs viktigste medspillere for å få folk i jobb, følge opp og forebygge sykefravær. Det er derfor viktig for Nav å levere og utvikle gode tjenester i samarbeid med arbeidsgiverne. Arbeidsgiverundersøkelsen gir en

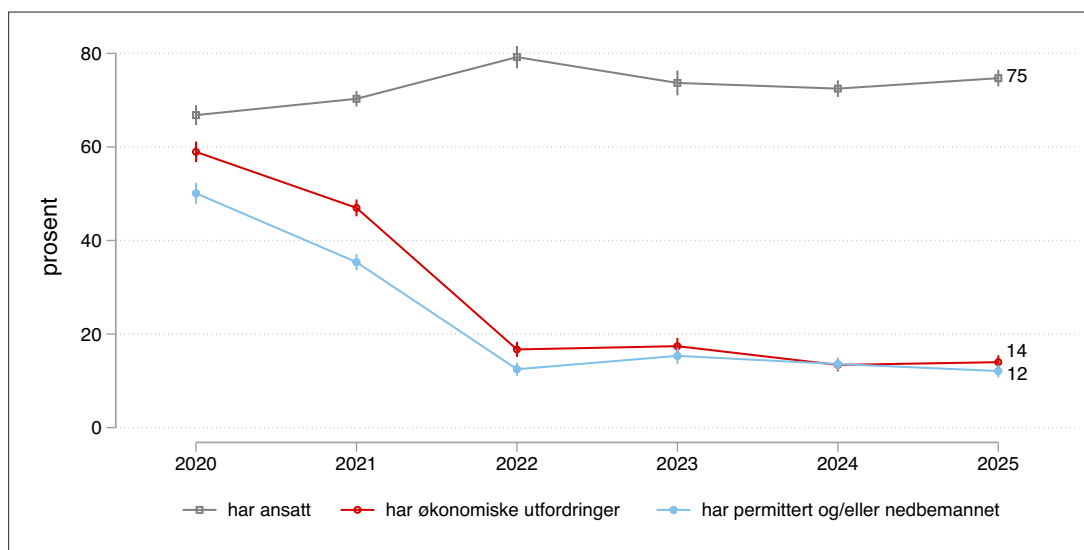
Samtidig påvirkes arbeidsgivernes situasjon og samarbeidet med Nav av forholdene på arbeidsmarkedet.

Situasjonen for mange private virksomheter ble forverret fra 2020 til 2022, da andelen som opplevde økonomiske problemer økte. Ansettelsene avtok, og en økt andel permitterte eller nedbemannet (Figur 1). I 2021 var de koronarelaterte utfordringene redusert, og vi fant mindre sammenheng mellom koronautfordringer og resultatene i undersøkelsen. Tilfredsheten med, og tilliten til Nav, økte noe fra 2020 til 2021 (Nav 2021).

I 2022 var det kraftig nedgang både i andel private virksomheter som oppga økonomiske utfordringer og permittering/nedbemanning (henholdsvis 16 % og 12 %, Nav (2022)). Siden det er andelene om lag de samme.

I 2022 oppga hele 79 prosent av virksomhetene at de hadde ansatt noen siste halvår. Andelen sank til 73 prosent i fjor og er i årets undersøkelse på 75 prosent. Navs bedriftsundersøkelse (Nav 2025a), som kartlegger etterspørsel etter arbeidskraft, viste i år at 1 av 5 virksomheter opplever problemer med rekruttering, primært grunnet for få kvalifiserte søkere. Situasjonen i arbeidsmarkedet, som er noe strammere³ enn i 2024, tilsier at det er gode muligheter for inkludering.

Figur 1: Private virksomheters situasjon. Prosentandeler, med 95 % konfidensintervall. Flere svar mulig



² <https://www.nav.no/strategi>

³ Et stramt arbeidsmarked har gjerne høy etterspørsel etter arbeidskraft og lav arbeidsledighet

De siste årene har sykefraværet økt noe. Fra 2. kvartal 2019 til 2. kvartal 2024 økte det legemeldte sykefraværet gradvis fra 4,7 til 5,9 prosent, fulgt av en liten nedgang til 5,6 prosent i 2. kvartal 2025 (kilde: Nav). Varigheten på sykefraværene hadde økt fra 2023 til 2024, og det var en betydelig økning i de aller lengste sykefraværene på mellom 11 og 12 måneder (Nav 2025d). Dette kan påvirke omfanget av samarbeidet med Nav.

Medarbeiderne ved Nav-kontorene er en viktig del virksomhetenes samhandling med Nav. Sykefraværet har, som i arbeidsstyrken ellers, økt i Nav-kontorene i etterkant av pandemien. Det er mulig at dette kan påvirke bistanden fra Nav-kontorene. Eksempelvis tyder en studie på at redusert sykefravær ved Nav-kontor og endringer i bemanning kan bidra til å øke arbeidsdeltakelsen blant Nav-brukere (Dahl 2025). En undersøkelse om oppfølgingen ved Nav-kontorene tilsier at det har vært en økning i antall sykmeldte hver veileder følger opp (Nav 2023, 2025c), noe som kan gå utover kapasiteten til å samarbeide med arbeidsgivere om sykefraværsoppfølging.

I det følgende ser vi nærmere på virksomhetenes opplevelser av Nav. **Kapittel 2** handler om utviklingen i virksomhetenes tilfredshet med og tillit til Nav. Der sammenligner vi også tilliten til Nav og andre offentlige instanser. Dessuten vises tilfredsheten med ulike aspekter ved samhandlingen ved Nav, og en analyse av sammenhengen mellom helhetlig tilfredshet, tilfredshet med disse aspektene og tilfredshet med sentrale tjenester fra Nav. I **kapittel 3** belyser vi kommunikasjonsformer mellom Nav og virksomhetene, og deres erfaringer med ulike kommunikasjonskanaler. Vi ser også på om virksomhetene opplever at informasjonen fra Nav er klar og forståelig. I **kapittel 4** ser vi nærmere på hva virksomhetene mener om Nav-medarbeidernes kompetanse. I **kapittel 5** tar vi for oss virksomhetenes samarbeid med Nav om rekruttering og arbeidsrettede tiltak. I **kapittel 6** er søkelyset på virksomhetenes vurdering av Navs bistand til oppfølging av sykmeldte og forebygging av sykefravær (IA). Avslutningsvis går vi i **kapittel 7** nærmere inn på virksomhetenes behov for ulike tjenester fra Nav når de er under omstilling.

Metodisk informasjon om undersøkelsen er i vedlegg 1 og spørsmålene med beskrivende statistikk er samlet i vedlegg 2. Regresjonstabeller fra analyser underveis i rapporten og noen supplerende figurer gjengis i de påfølgende vedleggene.

2 Helhetlig tilfredshet med og tillit til Nav

Innledningsvis ser vi på virksomhetenes tilbagemelding på de to hovedspørsmålene i undersøkelsen: helhetlig tilfredshet med Nav og tilliten til Nav. Tilliten til Nav blir deretter sammenlignet med virksomhetenes tillit til andre offentlige instanser. I siste del presenteres virksomhetenes vurdering av ulike aspekter ved deres samhandling med Nav, og om disse har sammenheng med tilfredsheten helhetlig sett.

2.1 Stabil tilfredshet og tillit

Etter flere år med økning i tilfredsheten fram til 2022, har det i 2023–2025 ikke vært noen signifikant endring (Figur 2). I år er 87 prosent fornøyde. Denne utføringen kommer etter kraftig økning fra 2018 til 2022 (totalt 12 prosentpoeng). Halvparten av denne økningen, fra 74 til 80 prosent, kom fra 2018 til 2019. Det skyldtes antagelig økt tilfredshet med nye digitale løsninger for arbeidsgivere, spesielt for sykefraværsoppfølging (Nav 2019). 2019 var det første året vi stilte spørsmål om tilliten til Nav, som følger tilfredsheten tett.

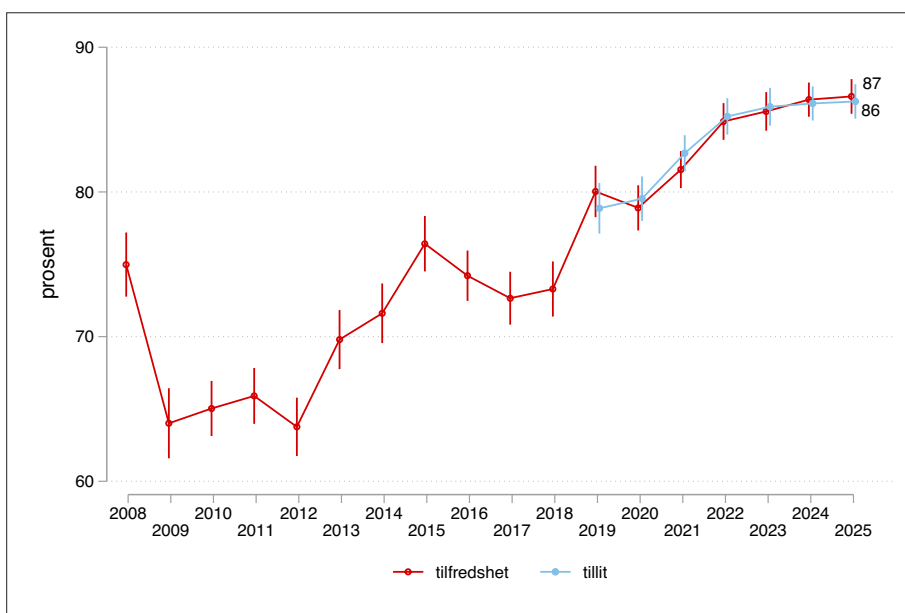
Det første året Nav gjennomførte undersøkelsen, i 2008, var 75 prosent av virksomhetene fornøyde. I 2009, med lange ventetider på en del ytelser og på telefonkontakt med Nav, sank tilfredsheten til 64 prosent og holdt seg på det nivået til og med 2012. Derfra økte andelen til 76 prosent i 2015, fulgt av nedgang i tilfredsheten i 2016–2018 (Nav 2021).

En annen innfallsvinkel (Figur 3) til å vise utviklingen i tilfredsheten er å skille mellom de som er minst fornøyde (1–2), middels fornøyde (3–4) og mest fornøyde (5–6). De minst fornøyde er kraftig redusert (fra 11 % i 2012 til 3 % i 2025). Samtidig er andelen middels fornøyde redusert fra 62 prosent i 2012 til 41 prosent i 2025. Andelen mest fornøyde er mer enn doblet fra 27 prosent i 2012, til 56 prosent i år. Det kan argumenteres

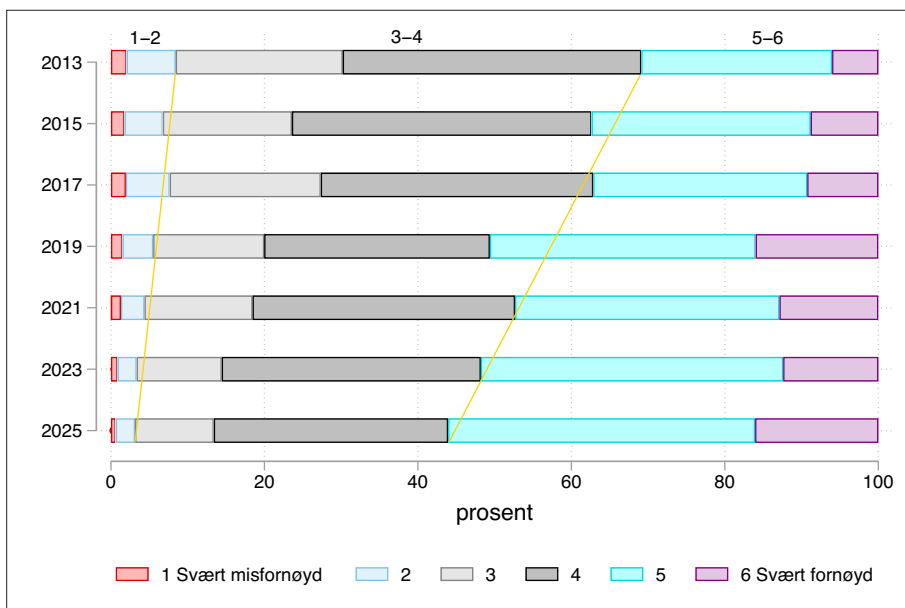
for at de minst og mest fornøyde er mest interessante, og det er positivt at det nå er så få som er sterkt misfornøyde med Nav. På den annen side viser de 41 prosent

middels fornøyde i årets undersøkelse at det gjenstår betydelig potensial for å forbedre tjenestene og brukeropplevelsene også fremover.

Figur 2: Virksomhetenes overordnede vurdering av Nav. Andel som svarer 4-6 på en sekspunktsskala, med 95 % konfidensintervall



Figur 3: Virksomhetenes tilfredshet med Nav helhetlig sett, prosentandeler



Kort om brukertilfredshet og tillit

Tillit og tilfredshet med tjenester er blant de vanligste spørsmålene i brukerundersøkelser (Difi 2017; Morgeson og Petrescu 2011; Weerakkody mfl. 2014). Disse dimensjonene henger sammen, men kan også forstås hver for seg.

Tilfredshets-spørsmålet er i større grad enn tillits-spørsmålet rettet mot virksomhetenes erfaring med Nav de siste seks månedene. Spørsmålet framstår derfor som mer avgrenset enn tillit. I offentlig sektor er brukernes (inkludert virksomhetenes) evaluering viktig fordi det ikke er én etablert definisjon på god tjenestekvalitet. Brukertilfredshet kan både være en refleksjon, og del av, tjenestekvaliteten (Morgeson og Petrescu 2011).

Tillit er et abstrakt begrep som kan forstås på ulike måter. Det dreier seg om i hvilken grad en stoler på at motparten handler i ens egen interesse (Gulbrandsen 2000; Putnam 1993). Tilliten kan formes av den enkeltes erfaringer (spesifikk tillit) samt mer generelle oppfatninger som tiltro til medmennesker og rettsstat (generell tillit). At brukerne har tillit til det offentlige gjør trolig samhandlingen enklere, ved at kontrollbehov reduseres (Boix og Posner 1998; Luhmann 1999; Nyberg mfl. 2016).

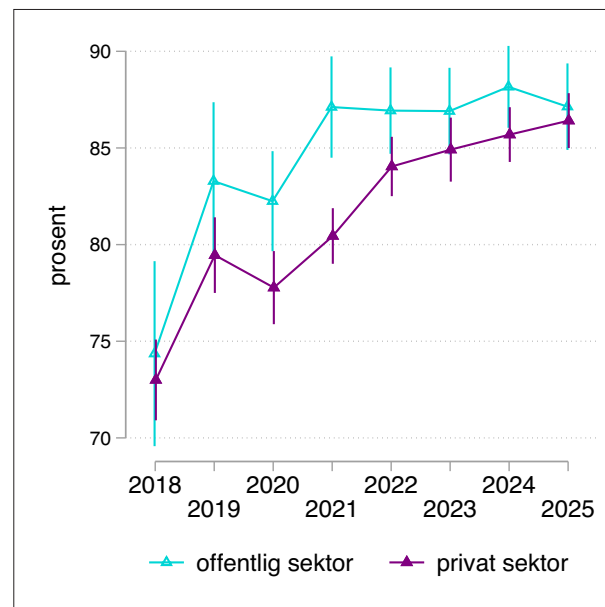
I Arbeidsgiverundersøkelsen spør vi om tilfredshet og tillit med spørsmål som besvares på en 6-punktsskala. Utgangspunktet er erfaringer med Nav de siste seks månedene:

- Tilfredshet: *Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Nav, helhetlig sett?*
- Tillit til Nav inngår i et spørsmål der vi som en sammenligning også spør om tillit til andre offentlige instanser: *Hvor stor tillit har dere til virksomhetene nedenfor?* (Nav, Skatteetaten, Kommunen, Statistisk sentralbyrå og Arbeidstilsynet).

2.2 Private virksomheter er nå like fornøyd som offentlige

Siden 2019 har både private og offentlige virksomheter hatt en økning i tilfredshet (Figur 4). Det ble forskjell mellom sektorene i 2020 i forbindelse med pandemien, da en del virksomheter i privat sektor trolig opplevde at utbetalinger fra Nav ikke kom raskt nok og at Navs tjenester/ytelser ikke dekket deres behov (Nav 2020). Forskjellen økte i 2021 (87 % i offentlig sektor og 80 i privat sektor). Fra 2022 har tilfredsheten økt blant de private virksomhetene, og det ikke signifikant forskjell i tilfredshet mellom sektorene. Med andre ord det ut til at Nav lykkes med å ivareta begge sektorer like godt.

Figur 4: Tilfredshet med Nav etter sektor⁴. Prosentandel som svarer 4–6 på en sekspunktsskala, med 95 % konfidensintervall



I 2022-undersøkelsen økte tilfredsheten med Nav noe blant de største virksomhetene (målt i antall ansatte), og var lavest blant de minste. Vi antok at dette hadde sammenheng med at de større virksomhetene oftere samhandler med Nav, og at det også var mulig at de små, private virksomhetene⁵ i mindre grad har kapasitet (som egne HR-ressurser og etablerte interne rutiner) til å håndtere samarbeidet med Nav (Nav 2020, 2022). I år og de to foregående årene er det ingen forskjell i tilfredshet mellom små og store virksomheter. Dette kan ha sammenheng med at Navs digitale løsninger er blitt enklere å bruke, noe kan ha vært positivt for særlig de mindre virksomhetenes kontakt med Nav. Vi finner også i liten grad forskjeller i tilfredshet med Nav mellom ulike næringer. Geografisk, mellom Nav-fylker, er det også få signifikante forskjeller⁶.

⁴ Kontrollert for antall ansatte i virksomheten

⁵ 26 prosent av de private virksomhetene som svarte i 2024 har under 10 ansatte og 7 prosent av de offentlige.

⁶ Se vedlegg 3 for figurer over variasjon mellom Nav-fylker og variasjon mellom næringer på helhetlig tilfredshet med Nav.

2.3 Navs tillit styrker seg over tid sammenlignet med kommunene

Siden 2021 har vi spurt om virksomhetenes tillit til både Nav og andre offentlige instanser (Figur 5). Tilliten er høyest til Skatteetaten, fulgt av Arbeidstilsynet og Statistisk sentralbyrå. Nav har gradvis fått høyere tillit enn kommunene (86 % versus 80 % i år). Det kan være en tendens til at de instansene som følger opp enkeltansatte og/eller utøver skjønn i sine tjenester til virksomhetene har noe mindre tillit enn de med sterkt regelstyrte beregninger og tjenester, eksempelvis Skatteetaten (Nav 2022). Områder der virksomhetene kan reagere negativt på Navs vurderinger er eksempelvis hvis de får avslag om arbeidsrettede tiltak eller hvis de ønsker bistand i enkeltsaker og ikke når fram. Da kan det oppstå et misforhold mellom virksomhetenes forventninger og det Nav innfrir.

2.4 Opplevelsen av aspekter ved Navs bistand

I denne delen ser vi på virksomhetenes vurdering av noen sentrale aspekter ved opplevelsen av samhandlingen mellom virksomhetene og Nav, samt disse aspektenes sammenheng med helhetlig tilfredshet.

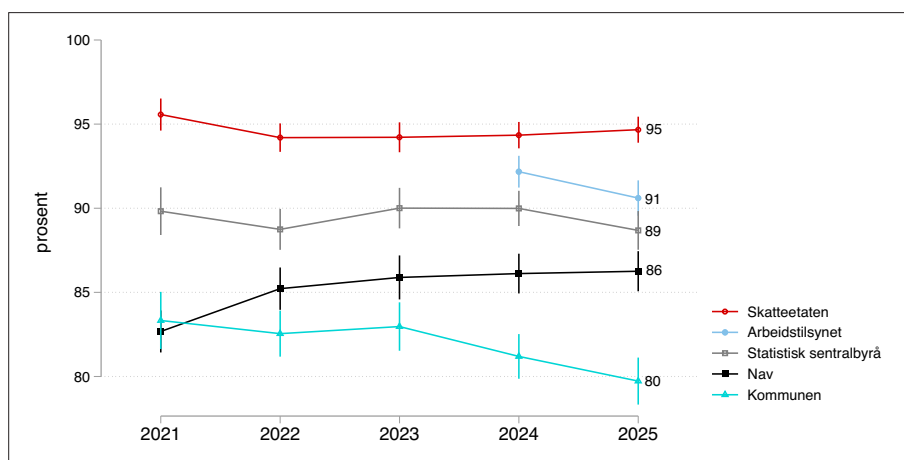
Virksomhetenes vurdering av de ulike aspektene ved samhandlingen med Nav er mindre positive enn både den helhetlige tilfredsheten med Nav og tilliten til

Nav (Figur 6). Over tid har vurderingene variert en del. På spørsmål der vi har tall for 2019, sank andelen positive (svarer 4–6 på skala fra 1–6) fra 2019 til 2020 (ved starten av Korona-pandemien). Deretter ble det framgang i 2021 og 2022 på mange av aspektene. I 2023 var det en større andel som opplevde at Navs medarbeidere bistår raskt og effektivt, mens det i fjor var framgang både på om Navs medarbeidere er tilgjengelige, og om medarbeiderne er godt koordinerte⁷. Samtidig sank andelen virksomheter som svarte positivt på at Nav ivaretar deres behov. I år er det ikke endring på noen av aspektene fra i fjor.

Både opplevelsen av Nav-medarbeidernes tilgjengelighet og at de er koordinerte har i tidligere undersøkelser framstått som klare forbedringsområder for Nav. På disse områdene har det vært framgang siden 2020, hvorav det meste fra 2023 til 2024. Men det er fortsatt rom for forbedring: 17 prosent er fortsatt lite fornøyde (svarer 1 eller 2) i 2025.

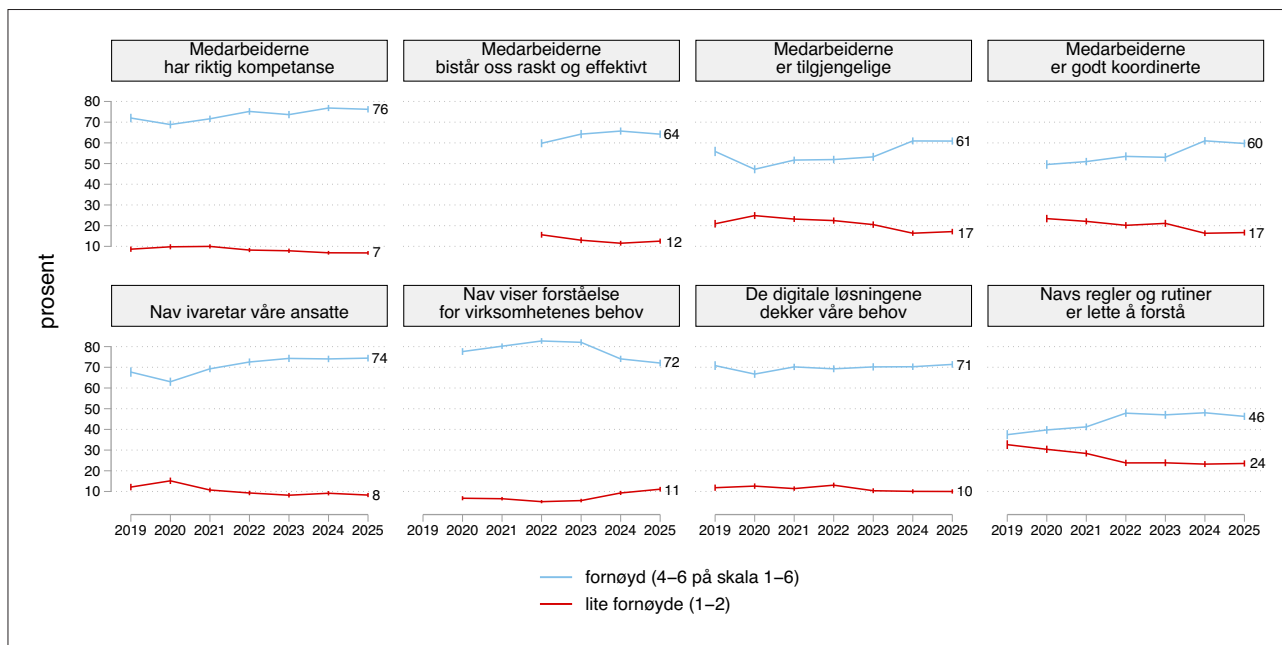
Klart minst positiv tilbakemelding er det på spørsmålet om Navs rutiner og regler er lette å forstå (46 % fornøyde og 24 prosent lite fornøyde). Den lave andelen kan skyldes at mange virksomheter sliter med å forstå Navs regler og rutiner, noe som er viktig for å ivareta interesser og rettigheter i samhandlingen med Nav.

Figur 5: Prosentandel instanser med høy grad av tillit (4-6 på sekspunktskala), 95 % konfidensintervall



⁷ Dette antok vi i fjorårets rapport ((Nav 2024a) hadde sammenheng med at samhandlingen mellom NAV-kontorene og ytelsesforvaltningen var styrket, samt at Navs medarbeidere hadde fått verktøy som bidro til at kontakten med arbeidsgivere var mer koordinert.

Figur 6: Tilfredshet med aspekter ved samhandlingen med Nav. Prosentandeler fornøyde (4-6) og lite fornøyde (1-2), 95 % konfidensintervall



Regelverket er politisk bestemt, så for Navs del ligger forbedringspotensialet først og fremst i hvordan regler og rutiner informeres om og forklares til virksomhetene.

Den mest positive vurderingen (76 %) gjaldt hvorvidt Navs medarbeidere har riktig kompetanse for å bistå virksomhetene. Det er også relativt høy andel som opplever at Nav ivaretar deres ansatte (74 %) og at Nav ivaretar virksomhetenes behov (72 %).

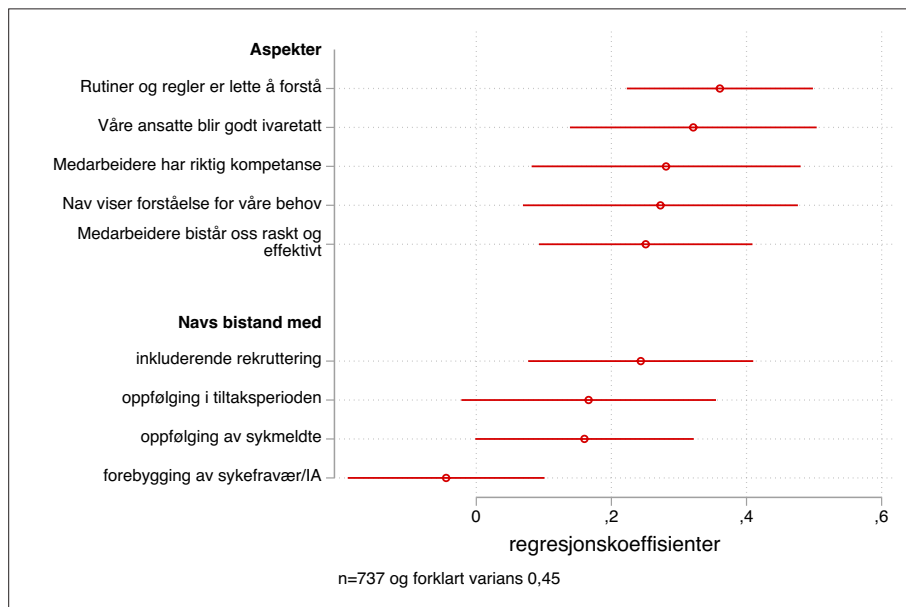
Siden 2020 har rundt 70 prosent av virksomhetene vært enige i at Navs digitale løsninger ivaretar virksomhetens behov. Senere i rapporten skal vi se at over 80 prosent av virksomhetene gir positiv vurdering på mange av Navs digitale løsninger. Den lavere skåren på det mer generelle spørsmålet om Navs digitale løsninger kan skyldes at virksomhetene har behov for flere løsninger enn de eksisterende, eller at de ut fra erfaringer med andres digitale løsninger forventer mer fra Nav. De enkelte digitale løsningene kan på den annen side få mer positiv vurdering ut fra virksomhetenes erfaring med bruken av dem (Nav 2024a).

Det er stort sett samme vurdering av aspektene blant offentlige og private virksomheter (se figur i vedlegg 4).

I en analyse har vi sett på om den helhetlige tilfredsheten med Nav har sammenheng med tilfredsheten med aspekter ved samhandlingen mellom virksomhetene og Nav – samt tilfredsheten med tre viktige tjenester fra Nav (Figur 7). Regresjonskoeffisienten uttrykker styrken på sammenhengen mellom avhengig variabel (helhetlig tilfredshet) og hver av de uavhengige (aspektene)⁸. Hvis variabelens konfidensintervall (de tynne strekene i figuren) avviker fra 0, er sammenhengen signifikant. Vi ser at hver av de fem aspektene har klar signifikant sammenheng med helhetlig tilfredshet. For Navs bistand til rekruttering, oppfølging av tiltaksdeltaker og oppfølging av sykmeldte er sammenhengen med helhetlig tilfredshet noe svakere, men signifikant. Etter hvert skal vi også

⁸ I regresjonen er de uavhengige variablene (tilfredshet med aspekter og tjenester) dikotome. Variablene har 1-verdi for fornøyd (4-6) og 0-verdi for misfornøyd (1-3). Koeffisientene viser forskjellen i gjennomsnittlig tilfredshet mellom gruppe 0 og 1 etter det er kontrollert for de andre uavhengige variablene i modellen.

Figur 7: Sammenhengen mellom tilfredshet med Nav helhetlig sett og aspekter ved samhandlingen med Nav samt sentrale tjenester fra Nav. Lineær regresjon, 95 % konfidensintervall



se at det i år er lavere tilfredshet med Navs bistand til oppfølging av sykmeldte.

3 Kommunikasjonsformer og tilgjengelighet

Godt fungerende kanaler for kontakt er viktig for at virksomhetene kan få nyttiggjort seg Navs tjenester på en effektiv måte. Det handler om tilgjengelighet til våre medarbeidere, men også informasjon og bruk av digitale løsninger.

Vi starter med hvordan virksomhetene har kontakt med Nav og hvordan dette har utviklet seg over tid. Deretter er temaet hvordan virksomhetene vurderer de ulike kommunikasjonsformene, og om de opplever at informasjonen fra Nav er klar og forståelig.

3.1 Fortsatt mye bruk av selvbetjeningsløsningene og mindre kontakt på telefon

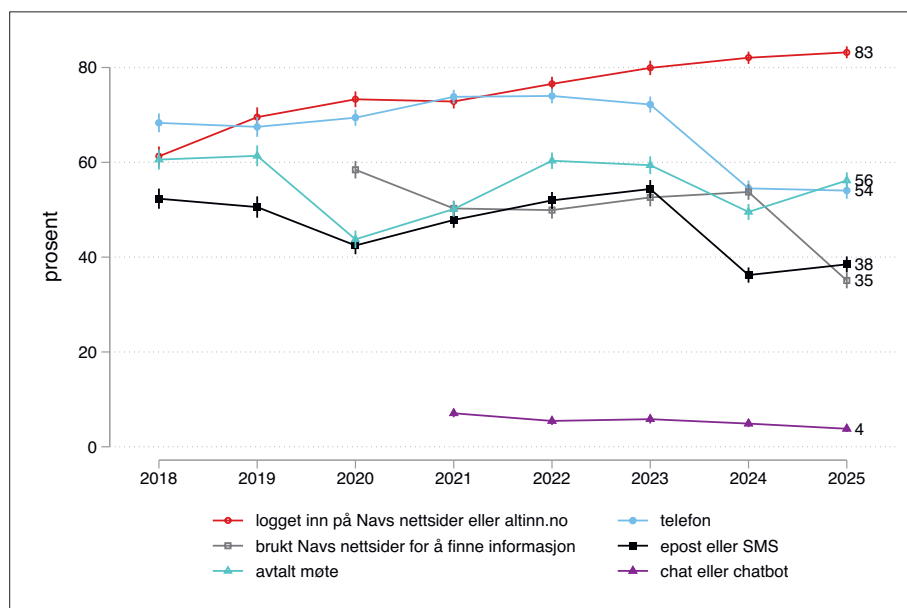
Figur 8 oppsummerer hvordan virksomhetene har kontakt med Nav. Mest brukt er innlogging på Navs selvbetjeningsløsninger (på nav.no, min side-arbeidsgiver, arbeidsplassen.no eller altinn.no). Andelen har økt fra 61 prosent i 2018 til 83 prosent i 2025, i tråd med introdusering av mange nye digitale løsninger.

Økt bruk av løsningene henger sammen med at de er obligatoriske på en del områder, eksempelvis i forbindelse med oppfølging av sykmeldte. Offentlig sektor har høyere andeler enn privat sektor, men økningen over tid er om lag den samme (ikke vist i figur).

I år har andelen som oppgir at de har hatt avtalt møte med en Nav-medarbeider (for eksempel hos virksomheten, på telefon eller hos NAV) økt til 56 prosent, etter reduksjon i fjor (fra 59 % til 50 %). De offentlige virksomhetene har i langt høyere grad møte med Nav-medarbeidere enn de private, 67 versus 52 prosent (ikke vist i figur). Vi antar at dette har sammenheng med at offentlige virksomheter i større grad har kontakt med Nav på områder der det er vanlig med møter (som oppfølging og forebygging av sykefravær).

I fjorårets undersøkelse var det en markant reduksjon i andelen som oppga kontakt med Nav på telefon (fra 72 % til 55 %). Andelen med telefonkontakt var 67 prosent før pandemien i 2019, og økte gradvis til 74 prosent i 2022. I år er andelen om lag som i fjor (54 %). Vi ser samme utvikling for kontakt gjennom e-post/SMS, med nedgang fra 54 prosent til 36 prosent i fjor og 38 prosent i år. Lavere pågang i disse

Figur 8: Virksomhetenes kontaktformer med Nav, prosentandeler. Flere svar mulig



kanalene kan skyldes virksomhetene har mindre behov for telefonkontakt med Nav, blant annet fordi flere tjenester er digitalisert eller at eksisterende digitale løsninger er videreutviklet.

På spørsmål om hvilke instanser i Nav virksomhetene har hatt kontakt med på telefon, e-post eller SMS, har andelen⁹ som har vært i kontakt med Nav-kontor sunket fra 74 i 2023 til 60 prosent i år (se figur i Vedlegg 5). Dette kan skyldes at virksomhetene i større grad får svar fra Navs arbeidsgivertelefon. Andelen som har kontaktet Navs arbeidsgivertelefon er stabil i overkant av 40 prosent.

En markant endring er at andelen som har brukt Navs nettsider til å finne informasjon har sunket fra 54 prosent i 2024 til 35 prosent i år. En mulig forklaring kan være den raskt økende bruken av kunstig intelligens (KI) for innhenting av informasjon.

Gjennomgående øker bruken av de ulike kontaktformene med Nav med virksomhetens størrelse (antall ansatte), noe som antagelig skyldes at behovet for å ha

kontakt med Nav øker med antall ansatte (eksempelvis oppfølging av sykmeldte).

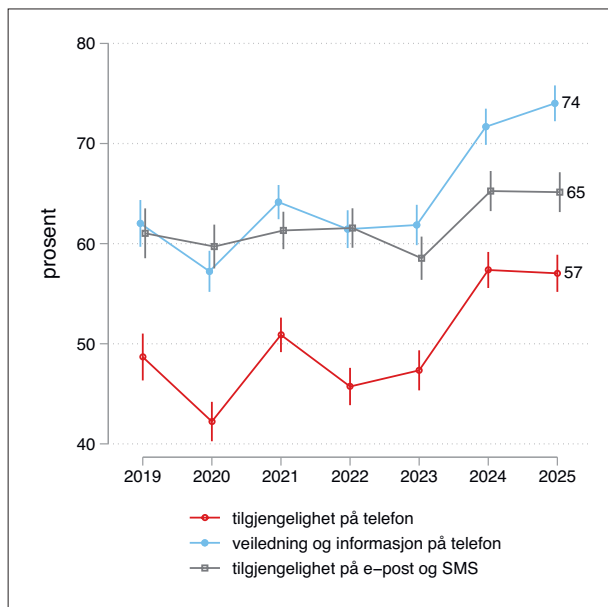
3.2 Samme tilfredshet med telefonkontakt med Nav

I fjor ble både tilgjengeligheten til Nav på telefon, veiledning/informasjon på telefon og tilgjengeligheten på e-post/SMS vurdert mer positivt enn i 2023. I år er nivået på tilfredsheten de samme (Figur 9), med en tendens til økt tilfredshet på veiledning og informasjon på telefon (74 prosent). 57 prosent er fornøyd med tilgjengeligheten på telefon og 67 prosent med tilgjengeligheten på e-post/SMS.

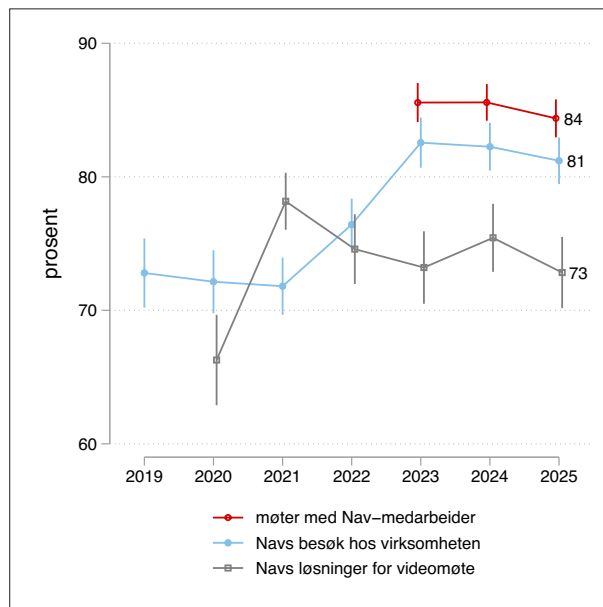
Det legges opp til at Navs arbeidsgivertelefon skal være virksomhetenes foretrukne kanal. Virksomhetene ringer blant annet arbeidsgivertelefonen om refusjon (sykepenger, foreldrepenger, pleiepenger, omsorgsdager, tiltak med mer), oppfølging av sykmeldte, yrkesskade, permittering, rekruttering og veiledning i bruk av digitale tjenester. Nav kontaktsenter har over tid hatt høyere tilfredshet med servicen fra arbeidsgivertelefonen i egne undersøkelser enn det vi har sett samlet for telefonkontakt med Nav i arbeidsgiverundersøkelsen. For å kartlegge dette bedre i arbeidsgiverundersøkelsen ble det i 2024 tatt inn spørsmål om tilfredsheten med servicen fra Navs

⁹ Andel av de som har vært i kontakt med Nav på telefon

Figur 9: Virksomhetenes vurdering av kontakt med Navs medarbeidere på telefon, e-post og SMS. Prosentandeler fornøyde, 95 % konfidensintervall



Figur 10: Virksomhetenes vurdering av møter med Nav-medarbeidere. Prosentandeler fornøyde, 95 % konfidensintervall



arbeidsgivertelefon. 87 prosent svarte positivt i 2024 og i år er tilfredsheten helt oppe i 92 prosent. Det er også 91 prosent som er tilfredse med brukerstøtten fra Aa-registeret (ikke vist i figur). Disse spørsmålene er ikke direkte sammenlignbare med spørsmålene omtalt over (Figur 9), som blant annet kan påvirkes av virksomhetenes utfordringer med å få tak i medarbeidere på Nav-kontor.

3.3 Fortsatt høy tilfredshet med møter med Navs medarbeidere

Virksomhetene gir i år samme positive tilbakemelding som i fjor på spørsmålet om møter med Nav-medarbeidere (84 %, Figur 10) og Navs besøk hos virksomheten (81 %). På det siste spørsmålet var det en markert økning i tilfredsheten fra 2021 til 2023. I tillegg viser Figur 10 at tre av fire er fornøyde med Navs løsninger for videomøte.

Vi skal senere se at tilfredsheten med samarbeid med Nav om tjenester er lavere vurdert enn møter med, og besøk fra, Navs medarbeidere (som går på tvers av tjenester). Vi antar at dette har sammenheng med at vurdering av samarbeidet med Nav om tjenester også

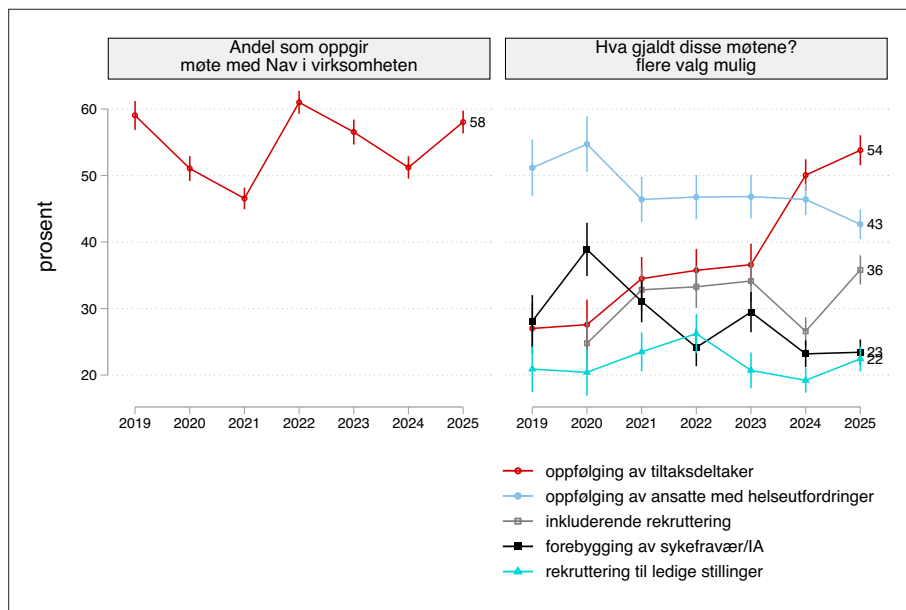
handler om organisatoriske aspekter (som tilgjengelighet, koordinering) og regelverk, samt tilgjengelige ressurser (eksempelvis arbeidsrettede tiltak).

De som svarte på spørsmålet om tilfredshet med Navs besøk hos virksomheten (svarte 1–6) fikk et oppfølgende spørsmål om hva besøkene fra Nav til virksomheten gjaldt. I Figur 11 vises til venstre andelen som oppgir at et møte med Nav fant sted på arbeidsplassen.¹⁰ Andelen har variert en del siden 2019.

Høyre del av Figur 11 viser hva møtene på arbeidsplassen gjaldt. Siden 2020 har det vært en kraftig økning i andelen der møtet gjaldt oppfølging av tiltaksdeltaker. Over tid har det vært nedgang i møter om oppfølging av helseutfordringer og forebygging/IA.

¹⁰ Andel som svarer 1–6 på spørsmålet om tilfredshet med møter med Nav i virksomheten som andel av de som svarer 1–6, «vet ikke» eller «har ikke benyttet tjenesten»

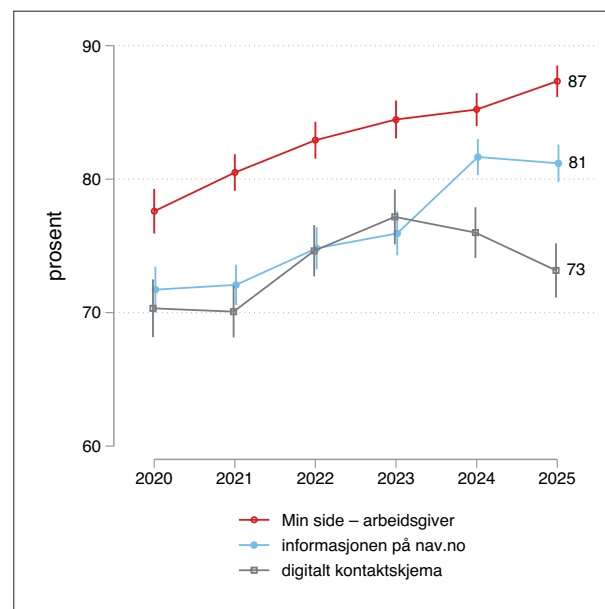
Figur 11: Møte med Nav i virksomheten, prosentandel totalt og etter tema (flere valg mulig). 95 prosent konfidensintervall



3.4 Høy tilfredshet med «Min side – arbeidsgiver» og informasjonen på nav.no

De senere årene er det gjort mye for å utvikle de digitale grenseflatene for virksomhetenes kontakt med Nav, noe som avspeiles i virksomhetenes vurdering (Figur 12). Tilfredsheten med «Min side – arbeidsgiver» har økt til 87 prosent i år. Denne siden er en viktig inngang for virksomhetene til Navs innloggede løsninger og er sentral i samhandlingen med Nav om rekruttering, tiltak og oppfølging, og forebygging av sykefravær. En nesten like høy andel er fornøyd med informasjonen på nav.no, som også har økt betydelig de siste årene. Som tidligere vist (Figur 8) oppgir virksomhetene mindre bruk av informasjonen på nav.no i år, muligens på grunn av KI. For det digitale kontaktskjemaet, der arbeidsgivere kan skrive til Nav for å få hjelp med å rekruttere og inkludere arbeidstakere eller forebygge sykefravær, har andelen fornøyd vært stabil på rundt 75 prosent siden 2022, med en nedgang til 73 prosent i år.

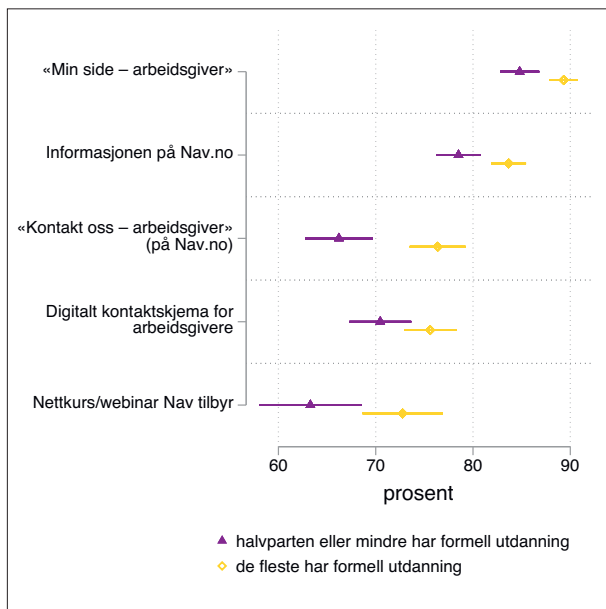
Figur 12: Tilfredshet med utvalgte digitale løsninger for kontakt med Nav. Prosentandeler fornøyd, 95 % konfidensintervall



Virksomhetenes vurdering av disse digitale løsningene for kontakt med Nav er, med unntak av «Kontakt oss – arbeidsgiver», høyere blant virksomheter hvor de fleste ansatte har formell utdanning (Figur 13). Det kan bety at kompetansenivået i virksomheten har

betydning for hvordan de nyttiggjør seg og opplever Navs digitale kanaler, men det kan også skyldes at virksomhetene med lavere kompetansenivå kan ha ansatte med andre behov enn de med høyere kompetansebehov.

Figur 13: Tilfredshet med utvalgte digitale løsninger for kontakt med Nav, etter grad av formell kompetanse blant de ansatte i virksomheten. Prosentandeler fornøyde, 95 % konfidensintervall



3.5 Klarspråk er fortsatt en utfordring for Nav

Den nye språkloven trådte i kraft 1. januar 2022 og slår fast at «offentlige organ skal kommunisere på et klart og korrekt språk som er tilpassa målgruppa» (Språklova §9). Når digitalisering av tjenester gradvis øker, og dermed egeninnsatsen for både innbyggere og virksomheter, er det avgjørende at informasjonen er tilpasset de som skal bruke tjenesten. Vellykket digitalisering og effektive tjenester forutsetter at innbyggerne forstår informasjon fra det offentlige (Sintef 2022).

Siden det er et mål for Nav å uttrykke seg forståelig,¹¹ blir virksomhetene i arbeidsgiverundersøkelsen spurt om i hvilken grad de opplever at informasjonen fra Nav er klar og forståelig. En relativt lav andel (62 %) svarer i år positivt (4–6 på skala fra 1–6) på dette spørsmålet om klarspråk. Dette er samme andel som i fjor.

Personbrugerundersøkelsen viste om lag samme andel (63 %) blant personbrukerne i 2024 (Nav 2024c). Samlet sett tyder resultatene fra de to undersøkelsene på at Nav fortsatt har et potensial for å kommunisere på en klarere og mer forståelig måte.

Vi undersøkte sammenhengen mellom virksomhetenes svar på spørsmålet om Navs informasjon er klar og forståelig, ulike aspekter ved samhandlingen (omtalt i del 2.4) og ulike kanaler/kontaktformer.¹² Figur 14 viser bare de dimensjonene som har signifikant sammenheng med spørsmålet om klarspråk.¹³ Høyere regresjonskoeffisienter betyr at den statistiske sammenhengen er sterkere, uten at dette nødvendigvis er ensbetydende med at det er årsakssammenheng.

Sammenhengene er sterkest mellom klarspråk og virksomhetenes opplevelse av (1) om Navs medarbeidere bistår raskt og effektivt, (2) om Navs regler og rutiner er lette å forstå og (3) informasjonen på nav.no. At rask og effektiv bistand er viktig, kan bety at virksomhetene dermed hurtig får bistand til å forstå informasjonen fra Nav. Som omtalt i del 2.4 er tilfredsheten relativt høy med dette aspektet. Den sterke sammenhengen mellom klart og forståelig språk og at Navs regler og rutiner er lette å forstå, kan bety at det er vanskelig å forklare et komplisert regelverk, ikke bare det materielle innholdet i reglene som er politisk bestemt (Nav 2024a). På spørsmålet om Navs regler og rutiner er lette å forstå er tilfredsheten svært lav (se del 2.4).

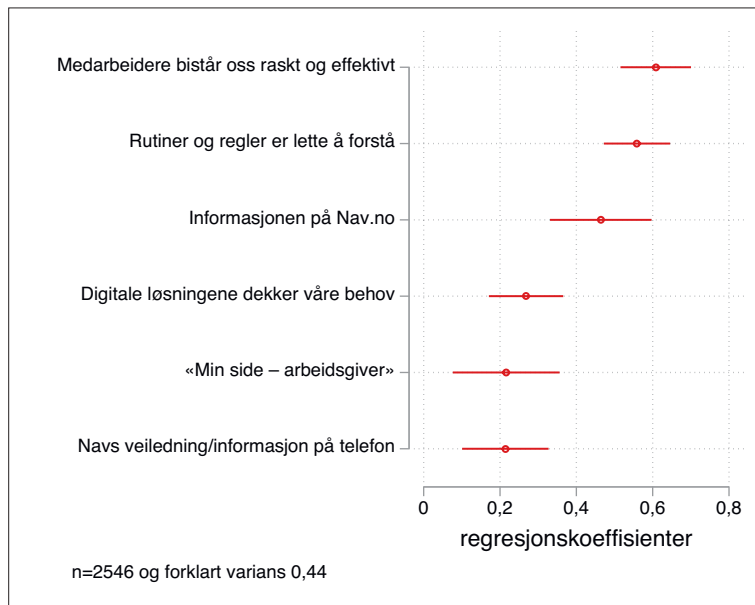
I tillegg til at informasjonen på nav.no har klar sammenheng med klarspråk i Nav, ser vi også sammenheng med «Min side – arbeidsgiver». Ikke uventet, siden dette er to viktige digitale innganger til Navs digitale informasjon og tjenester. Figuren viser i tillegg sammenheng mellom klar og forståelig informasjon fra Nav og veiledning/informasjon på telefon.

¹¹ I Navs prinsipper for språk og formidling slås det fast «vi skal uttrykke oss slik at alle forstår» (Navs intranett)

¹² Det er kontrollert for virksomhetenes sektor og antall ansatte (størrelse).

¹³ Signifikansen framgår av at konfidensintervallene (de vannrette strekene) ikke bryter 0-linjen.

Figur 14: Sammenhengen mellom om informasjonen fra Nav er klar og forståelig og aspekter ved samhandlingen med Nav, samt kanaler/kontaktformer. Lineær regresjon. 95 % konfidensintervall



4 Vurdering av Nav-medarbeidernes kompetanse

Som omtalt i del 2.4 svarer tre av fire virksomheter positivt på at Nav-medarbeiderne har riktig kompetanse for å bistå dem. Går vi inn i virksomhetenes vurdering av Nav-medarbeidernes kompetanse på ulike områder, er det en del variasjon (Figur 15). Høyest andel, 76 prosent, er fornøye med Nav-medarbeidernes kompetanse på Navs digitale løsninger. Noe lavere andel er fornøye med kompetansen på inkluderende rekruttering (72 %) – en framgang fra 65 prosent i fjor.

På tre kompetanseområder er det tilbakegang i andelen fornøye virksomheter fra 2024 til 2025: oppfølging av sykmeldte, Navs regler og ordninger og kjennskap til virksomhetens bransje. Disse tre har sterk sammenheng¹⁴ med tilfredsheten med Navs bistand med oppfølgingen av sykmeldte (som har gått ned fra i fjor, se neste kapittel) og bistanden med forebygging av sykefravær (IA).

For Navs kompetanse om virksomhetenes bransje var det en økning i tilfredsheten fra 58 prosent i 2022 til 69 prosent i 2024, før tilbakegang til 62 prosent i år. Nedgangen fra i fjor med tilfredshet med kompetansen om virksomhetenes bransje gjelder både i privat og offentlig sektor (ikke vist i figur).

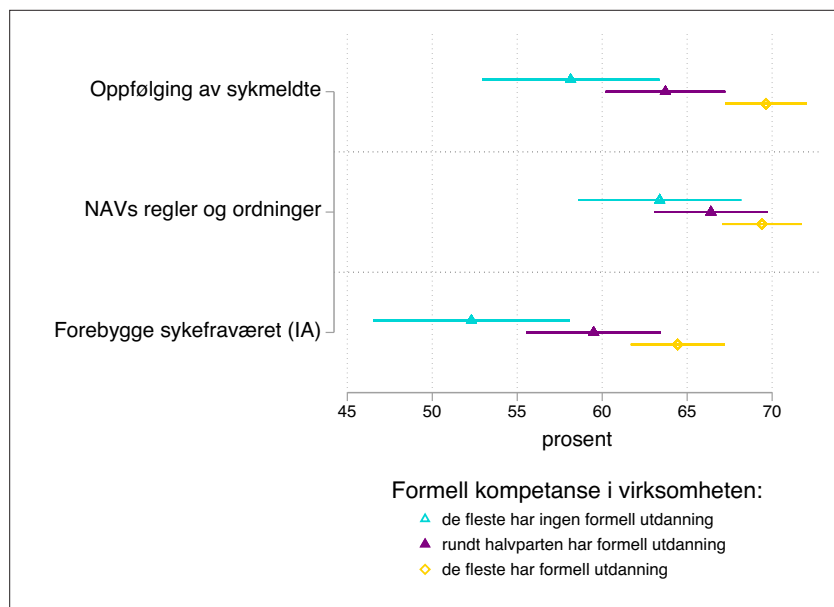
Vurderingen av Nav-ansattes kompetanse på to områder, oppfølging av sykmeldte og forebygging av sykefravær (IA), øker med andelen av de ansatte i virksomhetene med formell utdanning (Figur 16), også når det kontrolleres for sektor og størrelse. Vi har ikke kunnet kontrollere for sykefravær i virksomheten, som har en mulig negativ sammenheng med graden av formell utdanning, og derfor at mer komplekse utfordringer leder til lavere vurdering av Nav-ansattes kompetanse på området. I tillegg er det en tendens til det samme på Navs kompetanse på regler og ordninger. På de andre kompetanseområdene i Figur 15 er det ikke signifikant forskjell.

¹⁴ Se regresjonstabell i vedlegg 6.

Figur 15: Tilfredshet med Nav-medarbeideres kompetanse på ulike områder. Prosentandel fornøyd, 95 % konfidensintervall



Figur 16: Tilfredshet med Nav-medarbeideres kompetanse på tre områder etter grad av formell kompetanse i virksomheten, 95 % konfidensintervall¹⁵



¹⁵ Kontrollert for antall ansatte i virksomhetene og virksomhetenes sektor

5 Virksomhetenes samarbeid med Nav om rekruttering og arbeidsrettede tiltak

Virksomhetenes samarbeid med Nav om rekruttering og tiltak er frivillig. Et godt samarbeid er derfor avgjørende for at Nav skal lykkes med å bistå arbeidssøkere inn i jobb (Nav 2019). Nav bistår både arbeidssøkere for å komme i jobb og samarbeider med arbeidsgivere om rekruttering/inkludering. Over tid har tyngdepunktet i bistanden fra Nav gått i retning av inkluderende rekruttering, og betydningen av samhandling med arbeidsgiverne er økende. I forlengelse av dette øker oppmerksomheten på at Navs rolle overfor arbeidsgivere bør innrettes mot at mange arbeidssøkere trenger mer omfattende bistand. Fra det tradisjonelle hovedmålet med å bistå jobbsøkere inn i arbeid, blir det behov for å gi arbeidsgivere mer støtte i inkluderingsprosessen på arbeidsplassen (AID 2024).

Dette skiftet er i tråd med endring innen forskningen: *“Previously, labour market research was mostly focused on the supply-side of the labour market (i.e., the role of employees). However, recently the demand-side of the labour market (i.e., the role of employers) is receiving increasing attention in studies concerning the employment of vulnerable people”* (Bosman mfl. 2025).

I årets utgave av Navs omverdensanalyse (Nav 2025b) pekes det på at Norge, på tross av høy sysselsetting og lav ledighet sammenlignet med andre land, har en betydelig andel som står utenfor arbeidsmarkedet. Mangel på arbeidskraft, blant annet på grunn av aldring av befolkningen, kombinert med at mange står utenfor, kan gi gode vilkår for å inkludere flere i arbeidslivet framover. I omverdensanalysen inngår et kapittel om brukerforventninger med intervjuer med både bruker- og arbeidsgiverrepresentantene i Navs sentrale brukerutvalg. Arbeidsgiverrepresentantene forventer at Nav tilrettelegger mer aktivt for inkludering, slik at arbeidsgiverne kan inkludere flere i arbeidslivet. De etterlyser bedre mulighet til å rekruttere mennesker som står utenfor, også de som mottar uføretrygd. En del ønsker også at Nav kjenner bransjene og behovene i det lokale arbeidsmarkedet bedre, samt at Nav kvalifiserer de som ønsker jobb for behovene i arbeidsmarkedet.

Innledningsvis diskuterer vi hvordan arbeidsmarkeds-situasjonen utløser potensialet for inkluderende rekruttering. Deretter går vi over til hvordan virksomhetene ser på arbeidsinkludering i virksomheten – hva vektlegger de? Videre undersøker vi hvordan disse motivene har sammenheng med villighet til ulike varianter av arbeidsinkludering.

5.1 Fortsatt stramt arbeidsmarked med gode muligheter for inkludering

Situasjonen i arbeidsmarkedet påvirker virksomhetenes rekrutteringsmønster, inkludert samhandling med Nav om arbeidsinkludering. Navs bedriftsundersøkelse, som kartlegger etterspørsel etter arbeidskraft, viste i år at 1 av 5 virksomheter opplever rekrutteringsproblemer, primært grunnet for få kvalifiserte søkere (Nav 2025a). Det er størst mangel på arbeidskraft innen helse- og sosiale tjenester. Ut fra utdanning er det størst mangel på personer med yrkesfaglig utdanning, særlig innen mekaniske fag og pleie- og omsorg. Sysselsettingsforventningene er uendret fra 2024, og det er optimisme i deler av industrien og innen IT. Samtidig er det økte forventninger innen bygge – og anleggsbransjen. I 2023 var det et stramt arbeidsmarked, mens fjorårets undersøkelse viste mindre mangel på arbeidskraft (Nav 2024b).

Arbeidsgiverundersøkelsen viser at andelen virksomheter som har ansatt siste halvår varierer fra 71 til 81 prosent, med 75 prosent i årets undersøkelse (se Vedlegg 2).

Virksomhetenes tilgang på arbeidsrettede tiltak er også en faktor som kan bidra til å øke eller begrense rekruttering av Navs brukere. De siste årene har tiltaksnivået variert relativt mye. I 1. halvår i 2023 var det en markant reduksjon i antall tiltaksplasser¹⁶, til rundt 48 000, fulgt av en økning til rundt 57 000 tiltaksplasser i fjor. Også 1. halvår 2025 var tiltaksnivået høyt, rundt 63 000 tiltaksplasser.

.....
¹⁶ For arbeidssøkere

5.2 Virksomhetene inkluderer både ut fra egennytte og samfunnsansvar

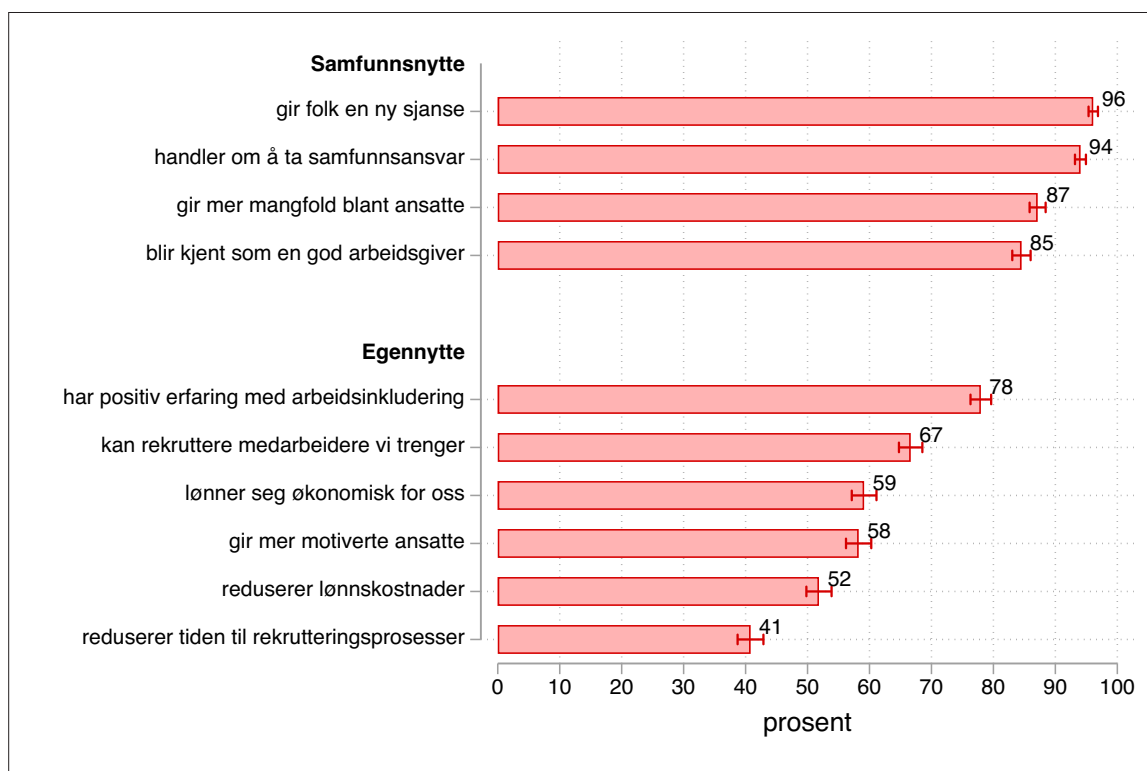
Kjennskap til virksomhetenes motivasjon for arbeidsinkludering kan være viktig for å utvikle samarbeidet mellom virksomhetene og Nav på dette området. På den annen side er det ikke nødvendigvis slik at positive holdninger gjør at virksomhetene faktisk inkluderer. Bredgaard (2018) framhever behovet for å skille mellom virksomheters holdninger til arbeidsinkludering og hva de faktisk gjør. Positive holdninger kan kombineres med helhjertet innsats eller passivitet, og negative holdninger kan kombineres med litt uengasjert arbeidsinkludering eller at det vurderes som uaktuelt å inkludere.

I årets undersøkelse har virksomhetene vurdert en del påstander om deres motivasjon for arbeidsinkludering (Figur 17). Ut fra en faktoranalyse (se vedlegg 7) av påstandene, er de delt inn i to kategorier, *samfunnsnytte* og *egennytte*. På de fire spørsmålene som inngår i *samfunnsnytte* svarer de aller fleste av virksomhetene positivt (svarer 4–6 på skala fra 1–6), fra 85 til 96

prosent. Flest er enige i at arbeidsinkludering gir folk en ny sjanse og at det handler om å ta samfunnsansvar (96 og 94 prosent). Begge handler om at virksomhetene opplever arbeidsinkludering som viktig for samfunnet og den det gjelder. At inkludering gir mer mangfold blant de ansatte (87 prosent) går mer i retning av at inkluderingen gir en ønsket sammensetning av ansatte i virksomheten, mens det at virksomheten blir kjent som en god arbeidsgiver (85 prosent) handler om rekrutteringen oppleves positivt av egne ansatte, andre virksomheter og/eller offentligheten. Det er ikke et absolutt skille mellom samfunnsnytte og egennytte. Mangfold blant de ansatte kan både gjøre at virksomheten i større grad kan møte brukere/kunder ut fra deres ståsted og kan bidra til å øke kompetansen i virksomheten. Å bli kjent som en god arbeidsgiver kan også være nyttig for virksomhetene fordi det bidrar til et godt renommé.

Egennytte av arbeidsinkluderingen handler om at virksomheten på ulike måter har fordel av rekrutteringen. Påstandene som inngår i faktoren, er virksomhe-

Figur 17: Hva arbeidsinkludering innebærer for virksomheten. Prosentandeler som svarer positivt (4-6 på skala fra 1-6) med 95 % konfidensintervall.



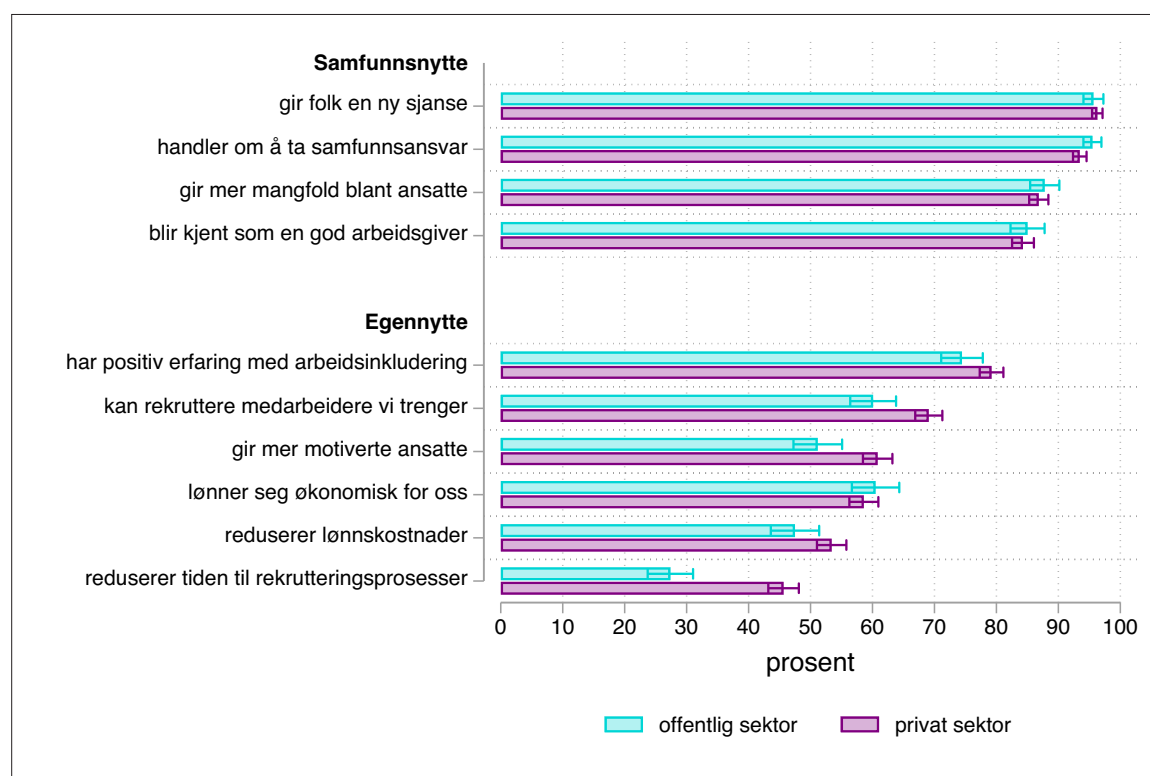
tene i mer varierende grad enige i. 78 prosent er enige i at virksomheten har positiv erfaring med arbeidsinkludering¹⁷ og 67 prosent er enige i at arbeidsinkluderingen bidrar til at virksomheten kan rekruttere medarbeidere de trenger. Mange svarer dessuten at arbeidsinkludering kan gi mer motiverte ansatte i virksomheten (58 prosent). Det er også mange som er enige i at arbeidsinkludering lønner seg direkte økonomisk (59 prosent), for eksempel ved reduserte lønnskostnader (52 prosent) og mer effektive rekrutteringsprosesser (41 prosent).

Ovenfor har vi delt virksomhetenes grunner for å delta i arbeidsinkludering i to faktorer, samfunnsnytte og egennytte. I tillegg viser våre data at egennytte kan deles opp i virksomhetens fordeler av selve rekrutteringen samt reduserte kostnader til lønn og redusert tid til rekrutteringsprosesser (de to siste kategoriene i Figur 17).

Offentlig og privat sektor gir samme høye positive vurdering av påstandene vi har gruppert inn i faktoren samfunnsnytte (Figur 18). Mandal mfl. (2019) fant at offentlige virksomheter i større grad enn private oppga samfunnsansvar som en begrunnelse for å ta inn personer i arbeidstrening. Forskjellen fra vår undersøkelse kan skyldes at vi spurte om begrunnelser for ansettelse, mens Mandal mfl. spurte om arbeidstrening som er lettere å få til innenfor regelverket for ansettelser i offentlig sektor.

Offentlige virksomheter er mindre positive enn de private til flere av påstandene om egennytte. Forskjellen er størst på om arbeidsinkludering reduserer tiden til rekrutteringsprosessen. Men det er også signifikant forskjell mellom sektorene i vurderingen av om arbeidsinkludering bidrar til at de kan rekruttere medarbeidere de trenger, om det gir mer motiverte ansatte og om det reduserer lønnskostnadene. Disse forskjell-

Figur 18: Hva arbeidsinkludering innebærer for virksomheten, etter virksomhetens sektor. 2025-undersøkelsen. Prosentandeler som svarer positivt (4-6 på skala fra 1-6) med 95 % konfidensintervall.



¹⁷ Falkum og Solberg (2015) konkluderte med at virksomhetens inkluderingssvilje blir påvirket av erfaringen med inkludering.

lene antar vi har sammenheng med regelverket for offentlige ansettelser, for eksempel utlysningssplikten og kvalifikasjonsprinsippet ved ansettelser i offentlig sektor (AID 2024). Proba (2023) fant at arbeidet med å få til arbeidsinkludering i offentlig sektor er mer utfordrende enn i privat sektor, og viste til at informanter i Arbeids- og velferdsetaten oppgir at regelverk i offentlig sektor er til hinder for å ansette kandidater.

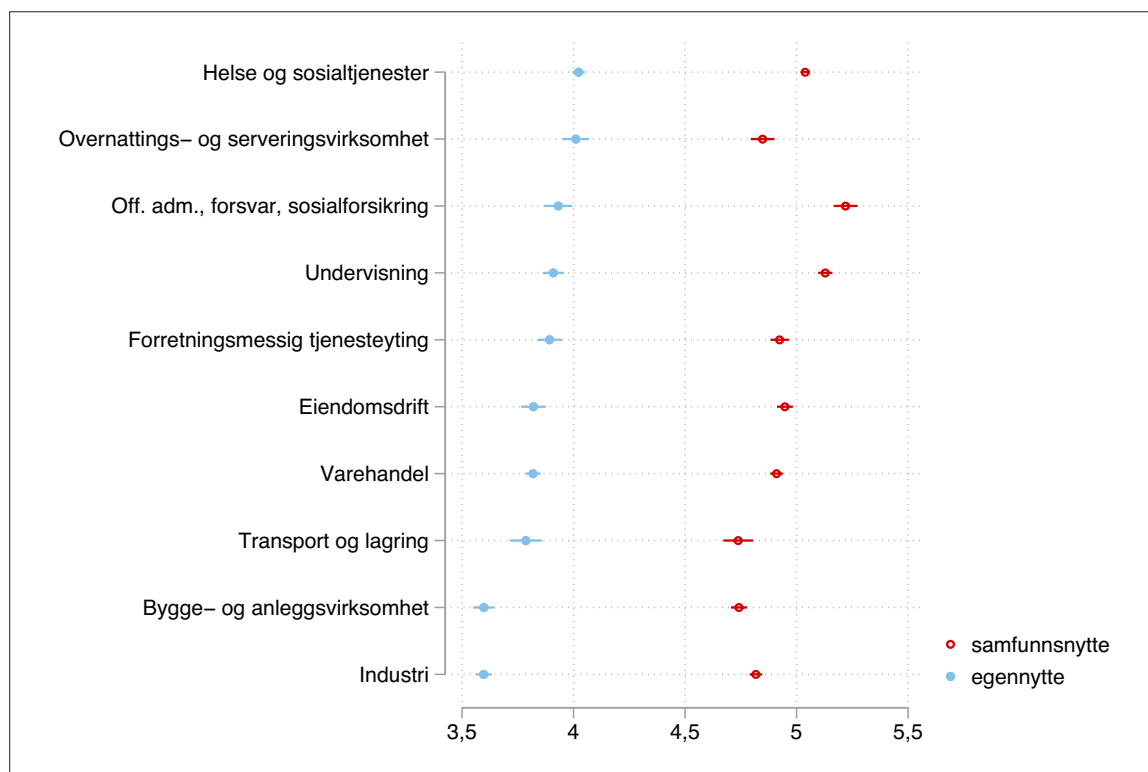
Ser vi på virksomhetenes næring er det en del variasjon i gjennomsnittlig skår¹⁸ på samfunnsnytte og egennytte av arbeidsinkludering i virksomheten (Figur 19). Virksomheter innen transport og lagring, industri og bygg- og anleggsvirksomhet har relativt sett lav gjennomsnittlig skår på både samfunnsnytte og egennytte. Et par næringer avspeiler offentlig sektor: Undervisning og offentlig administrasjon/forsvar

ligger lavt på vurdering av egennytte og høyt på samfunnsnytte.

Resultatene fra vår undersøkelse ligner på det van der Aa og van Berkel (2014) fant i en undersøkelse av arbeidsgivere i to nederlandske byer. Fordelene ved rekruttering av nye ansatte var både at Nederlands variant av Nav hjalp til med rekrutteringsprosessen (særlig mindre virksomheter) og at virksomhetene fikk tilgang til andre jobbsøkere enn via private kanaler. Lønnskostnader var ikke et dominerende motiv for arbeidsgiverne, men noen opplevde at lavere lønnskostnader gjorde at de kunne prioritere kandidater med utfordringer.

Van der Aa og van Berkel fant at mange arbeidsgivere enten la vekt på egennytte eller samfunnsnyten ved arbeidsinkludering. En del arbeidsgivere ga imidlertid

Figur 19: Hva arbeidsinkludering innebærer for virksomheten, gjennomsnittlig skår samfunnsnytte og egennytte, etter virksomhetens næring¹⁹. 95 % konfidensintervall.



¹⁸ Egennytte og samfunnsnytte er laget ved å slå sammen svarkategoriene i de to faktorene vist i Figur 17 til gjennomsnitt (sumskår) for hver av faktorene.

¹⁹ Kontrollert for virksomhetenes sektor

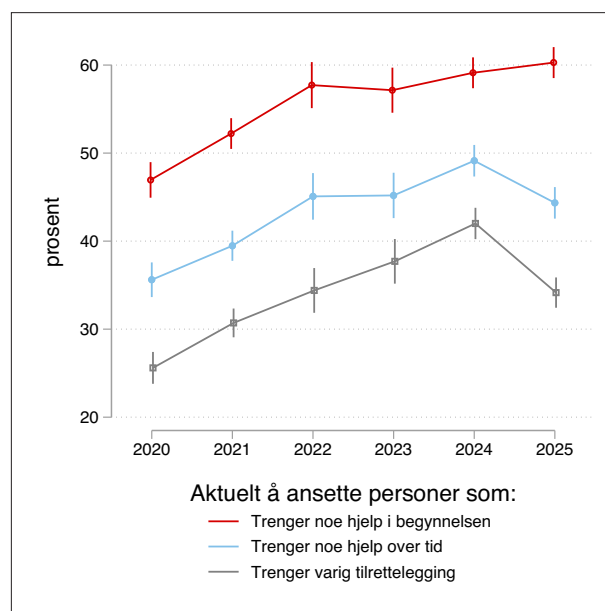
uttrykk for at de involverte seg på grunn av begge deler, noe som gav et sterkere engasjement. I vår undersøkelse finner vi at 55 prosent av virksomhetene har høy skår både på egennytte og samfunnsansvar.²⁰ 17 prosent gir høy skår på at arbeidsinkludering handler om samfunnsansvar og lav skår om egennytte, mens 10 prosent gir høy skår om egennytten og lav skår om samfunnsansvar. 18 prosent gir lav vurdering av både egennytten og samfunnsnytt ved arbeidsinkludering. Vi kommer nedenfor tilbake til hvordan disse kategoriene gir variasjoner i hvor aktuelt virksomhetene vurderer ansettelse av person med behov for oppfølging og hvordan de vurderer Navs bistand til inkludering.

5.3 Litt mindre aktuelt å ansette de som trenger oppfølging over tid

Her viser vi innledningsvis hvor aktuelt det er for virksomhetene å ansette personer som trenger oppfølging og ser deretter på hvordan dette henger sammen med motivene for arbeidsinkludering.

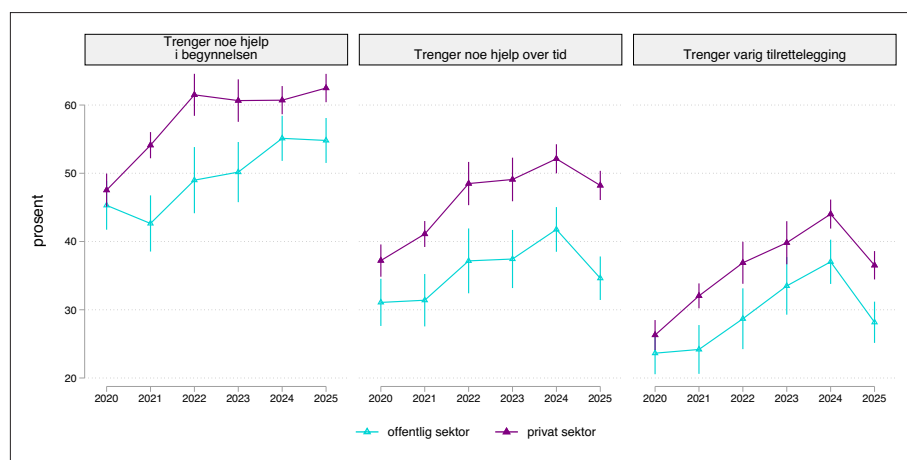
Virksomhetene ble spurt om hvor aktuelt det er å ansette personer som enten trenger lite oppfølging, noe hjelp over tid, eller varig tilrettelegging. Villigheten er størst til å ansette noen som trenger lite oppføl-

Figur 20: Aktuelt å ansette personer som trenger ulike grader av oppfølging. Prosentandeler med 95 % konfidensintervall. Flere svar mulig



ging. Generelt sett har villigheten økt de siste (Figur 20). I 2024 økte andelen som er villige til å ansette noen som trenger noe hjelp over tid og noen som trenger varig tilrettelegging. Fra i fjor til i år er det nedgang for de to alternativene som økte i fjor. En

Figur 21: Aktuelt å ansette personer som trenger varianter av oppfølging. Prosentandeler etter sektor, med 95 % konfidensintervall



²⁰ Høy skår er her definert som 0,3 høyere gjennomsnitt enn samlet gjennomsnitt for faktoren i 2025. For egennytte, med samlet gjennomsnitt på 3,9, er høy skår definert som høyere gjennomsnitt enn 3,6. For samfunnsnytte, med samlet gjennomsnitt på 5,0, er høy skår definert som høyere gjennomsnitt enn 4,7.

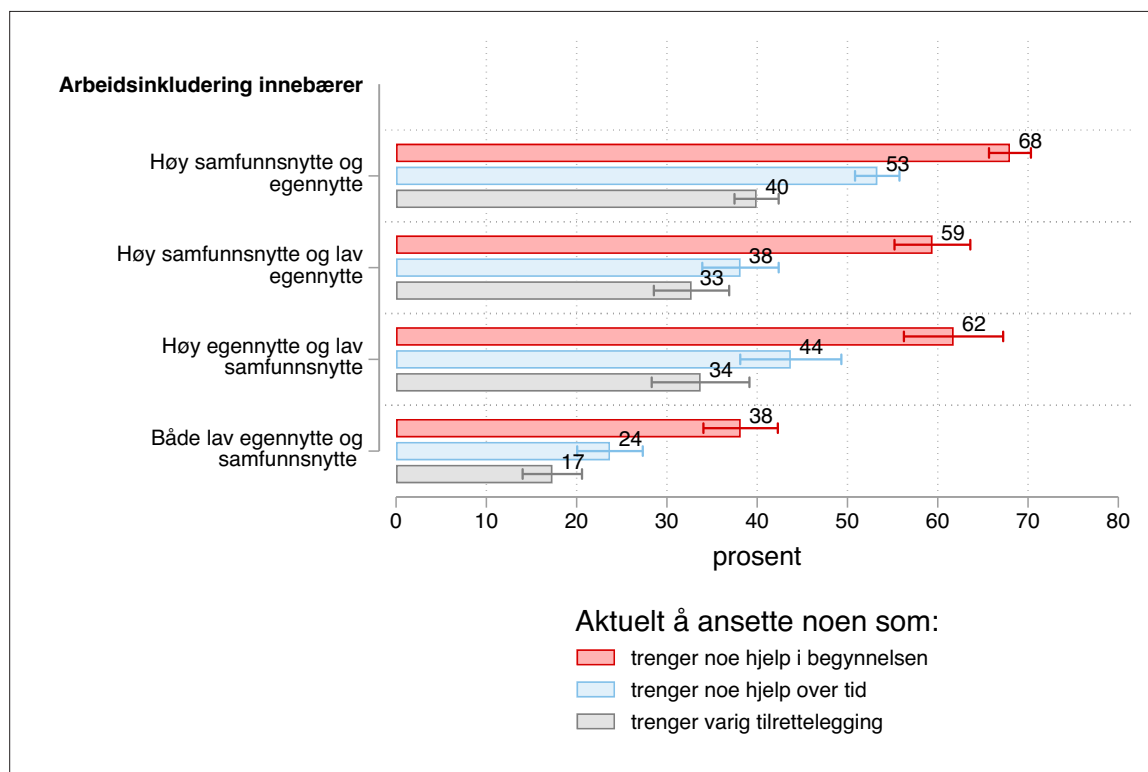
mulig forklaring kan være endringer i arbeidsmarkedet; at virksomhetene i en del tilfeller opplever at det er lettere å ansette uten bruk av tiltak. Det er også mulig at usikkerhet om tilgangen til tiltaksplasser gjør det mindre aktuelt for virksomhetene å ansette de som trenger en del hjelp.

I 2020, med store koronarelaterte utfordringer i privat sektor, var det ikke forskjell mellom sektorene i hvordan de vurderte ansettelse av personer som trenger oppfølging (Figur 21). I 2021 og 2022 økte forskjellene ved at det ble mer aktuelt for de private virksomhetene å ansette personer som trenger oppfølging. Forskjellen mellom sektorene har siden det i store trekk holdt seg. Forskjellen mellom sektorene er i 2025 størst (13 prosentpoeng) på vurderingen av ansettelse av personer som trenger noe hjelp over tid. Som nevnt over, antar vi at forskjellen primært skyldes regelverket for ansettelser i offentlig sektor.

Både opplevd egennytte og samfunnsnytte ved arbeidsinkludering har positiv sammenheng med hvor aktuelt det er å ansette personer med oppfølgingsbehov (se regresjonstabell i vedlegg 8). Dessuten slår opplevelsen av at Nav-ansattes bistand er rask og effektiv positivt ut. I tillegg til sektorforskjellene (illustrert over), er det en negativ sammenheng mellom graden av formell kompetanse blant ansatte i virksomheten og villighet til å rekruttere personer som trenger noe hjelp i begynnelsen og over noe tid. Litt forenklet er det blant virksomheter med lav grad av formell kompetanse hvor villigheten er størst. Vi antar at dette henger sammen med at disse virksomhetene i størst grad har relevante jobbmuligheter. Dessuten øker aktualiteten av rekruttering av at virksomhetene oppgir at de nylig har rekruttert nye medarbeidere – en indikator på at de er aktive rekrutterere.

Figur 22 viser i store trekk at de virksomhetene som både gir positiv vurdering av egennytte og samfunns-

Figur 22: Aktuelt å ansette personer som trenger varianter av oppfølging. 2025-undersøkelsen. Prosentandeler etter kombinasjoner av samfunnsnytte og egennytte, med 95 % konfidensintervall²¹



²¹ Kontrollert for virksomhetens sektor, antall ansatte og grad av formell kompetanse blant de ansatte i virksomheten.

nytte ved inkludering også ser det som mest aktuelt å ansette de tre aktuelle brukergruppene. *Særlig gjelder dette rekruttering av de som har behov for noe hjelp over tid over tid (blå farge i figuren).* For inkludering av de to andre gruppene er det mindre forskjell mellom virksomheter med både positiv samfunnsnytte og egennytte og de med positiv samfunnsnytte og negativ egennytte. De virksomhetene som har lav skår på både samfunnsnytte og egennytte vurderer det som mindre aktuelt å ansette noen som trenger varianter av oppfølging.

5.4 Samarbeid med Nav viktig for inkluderende ansettelse

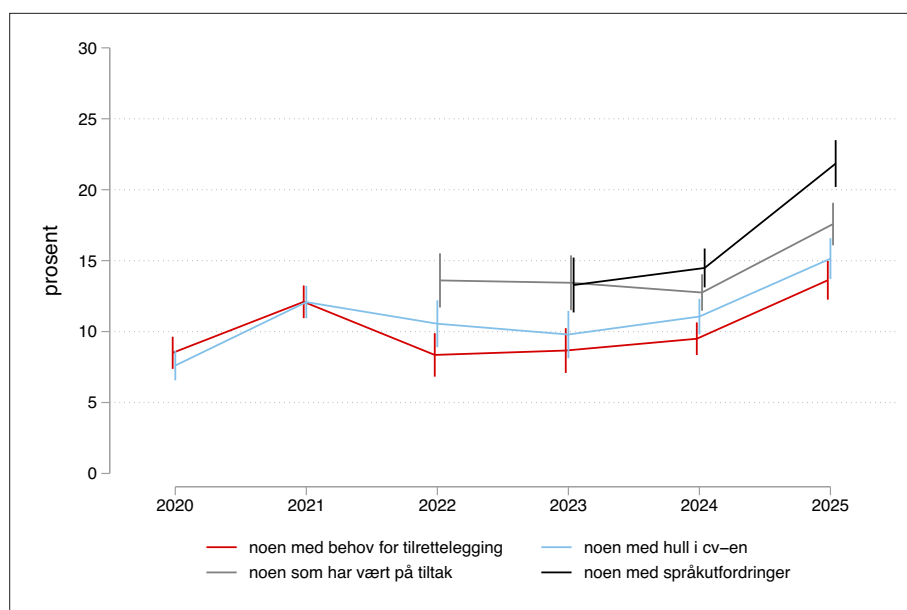
De som svarer at de har ansatt siste 6 måneder²², får et oppfølgende spørsmål om kjennetegn ved personen de sist ansatte (Figur 23). Kategoriene kan være overlappende, det vil si at en virksomhet kan krysse av for flere av kategoriene. I 2021 var det en økning i andelen som hadde ansatt noen med behov for tilrettelegging eller med «hull i CV-en». Ansettelser av personer med behov for tilrettelegging sank i 2022 til 2020-nivå. Fra 2022 til 2024 var det lite endring, mens vi i år ser høyere andeler av ansettelsene i de fire kate-

goriene. Det er usikkert hva som er årsaken til denne økningen. Høyt tiltaksnivå kan ha bidratt i positiv retning. Neste års undersøkelse vil vise om dette forholdet vedvarer.

Figur 24, venstre side viser at privat sektor i større grad enn offentlig sektor har ansatt noen i disse fire gruppene de siste 6 måneder. Vi antar at dette har sammenheng med regelverket for ansettelser i offentlig sektor. At disse andelene er høyere i privat sektor, kan skyldes de store forskjellene i hvordan de to sektorene rekrutterer medarbeidere (se neste avsnitt). Vi ser minst forskjell i ansettelser av personer som trenger å bli bedre i norsk. I store trekk går forskjellene mellom sektorene igjen, enten vi ser på hvor aktuelt det er å ansette noen som trenger hjelp (Figur 20) eller hvordan virksomhetene oppgir at de har rekruttert.

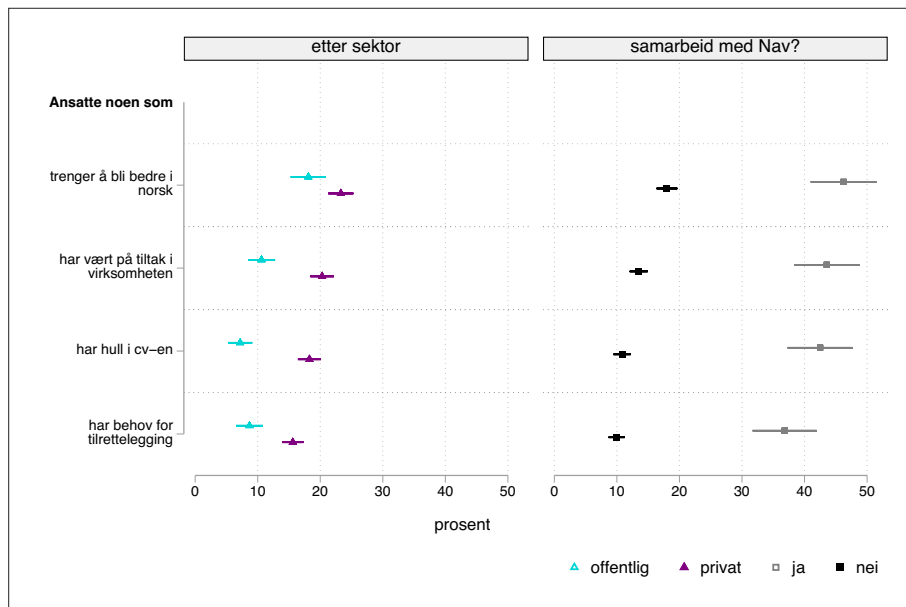
14 prosent av virksomhetene som oppgir at de har ansatt noen siste halvår, sier at de samarbeidet med Nav om den siste rekrutteringen. Andelen var 10 prosent i 2023 og 2024 (ikke vist i figur). Samarbeid med Nav har sterk sammenheng med inkludering, som vist i Figur 24, høyre del.

Figur 23: Beskrivelse av den siste ansettelsen. Flere svaralternativer kunne velges. 95 % konfidensintervall



²² 75 prosent i 2025 og 79 prosent i 2024

Figur 24: Beskrivelse av den siste ansettelsen, etter sektor og om virksomheten samarbeidet med Nav eller ikke. 2025-undersøkelsen. Flere svaralternativer kunne velges. Prosentandeler med 95 % konfidensintervall



5.5 Stabil tilfredshet med Navs rekrutteringstjenester og arbeidsplassen.no

I fjorårets undersøkelse (Nav 2024a) undersøkte vi hvilke kanaler virksomhetene bruker ved rekruttering. De mest brukte var sosiale medier, andre nettsteder enn arbeidsplassen.no (f.eks. finn.no), rekruttering internt, utlysning på Navs nettside arbeidsplassen.no og direkte kontakt med kandidater. Rundt 40 prosent oppga at de lyste ut på arbeidsplassen.no. Lavere andel oppga direkte kontakt med veileder i Nav (13 %) eller Navs tjenester og virkemidler (14 %). Dette er i tråd med at 14 prosent i årets undersøkelse oppgir at de samarbeidet med Nav om siste rekruttering. Den andelen er 16 prosent for private og 6 prosent for offentlige virksomheter. Med andre ord er det en relativt liten del av virksomhetene som får bistand fra Nav til rekrutteringen, mens Navs digitale løsnings på arbeidsplassen.no brukes av en større andel.

Tilfredsheten med Navs bistand til rekruttering til ledige stillinger har økt fra 54 % i 2023 til 64 % i 2025 (Figur 25, rød linje). Utviklingen er den samme, men tilfredsheten er høyere, med Navs bistand til inklude-

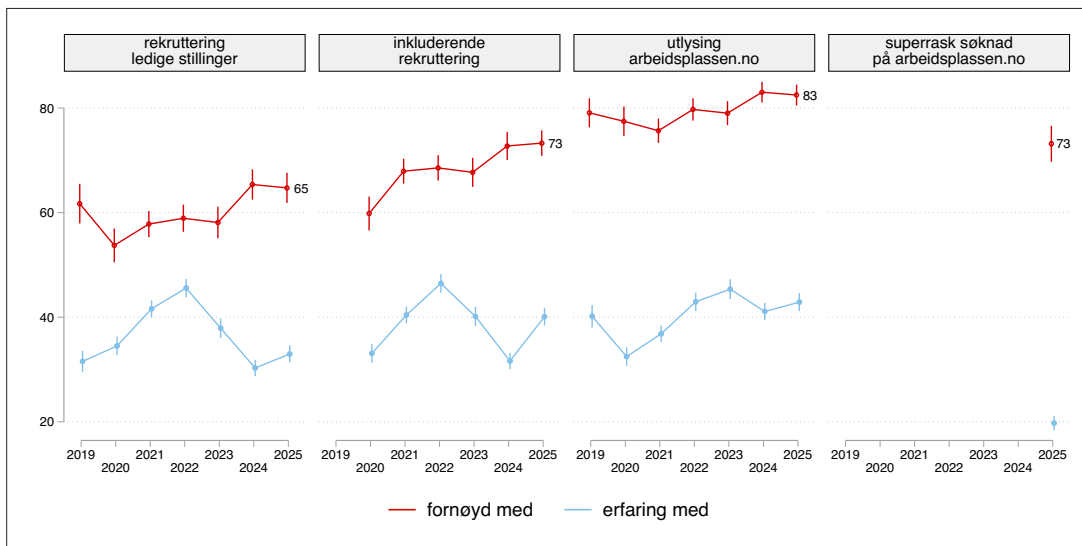
rende rekruttering²³ (fra 60 % i 2020 til 73 % i 2024, og samme nivå i år). Bistanden fra Nav til inkluderende rekruttering blir mer positivt vurdert enn den ordinære rekrutteringsbistanden. Dette antar vi har sammenheng med søkelyset på inkludering i arbeidslivet og at Nav bistår mer aktivt blant annet gjennom bruk av arbeidsrettede tiltak, særlig lønnstilskudd (Nav 2024a). Som vist har det i samme periode vært en økning i andelen virksomheter som oppgir at det er aktuelt å ansette personer med ulike varianter av bistandsbehov (Figur 20). Dessuten er det, som tidligere omtalt, relativt høy tilfredshet med Nav-medarbeidernes kompetanse på inkluderende rekruttering (72 %, Figur 15).

Fram til 2022 økte andelen som oppgir at de har erfaring med²⁴ Navs bistand til rekruttering til ledige stilling og inkluderende rekruttering (om lag 45 prosent i 2022, blå linje i Figur 25). Fra 2022 til 2024 sank andelen, mens det i 2025 er en økning – særlig i

²³ Rekruttering av personer med tilretteleggingsbehov og/eller «hull i CV-en»

²⁴ «Erfaring med» en tjeneste er beregnet ut fra at virksomheten har svart på skalaen fra 1-6. De øvrige har enten svart «vet ikke» eller «ikke benyttet tjenesten».

Figur 25: Virksomheter som har erfaring med, og er fornøyd med, ulike aspekter ved Navs markedsarbeid. Prosentandeler med 95 % konfidensintervall



andelen som har erfaring med Navs bistand til rekruttering (40 prosent). Nedgangen fra 2022 til 2024 kan ha sammenheng med flere forhold, eksempelvis økt bruk av digitale løsninger i rekrutteringen, endringer i arbeidsmarkedet og at Nav-kontorene i større grad prioriterer oppfølging av unge og flyktninger – og dermed antagelig hadde mindre ressurser til å følge opp arbeidsgivere (Nav 2024a).

En stor andel av virksomhetene er tilfredse med løsningen for å utlyse stillinger på arbeidsplassen.no (84 % i 2024 og 82 % i år). 43 prosent har erfaring med denne digitale løsningen i år. I tillegg er det relativt høy tilfredshet (73 prosent) med «superrask søknad på arbeidsplassen.no», en ny løsning lansert i 2023.

Private virksomheter er i år noe mer tilfredse med rekruttering til ledige stillinger enn de offentlige

Figur 26: Virksomhetenes tilfredshet med ulike aspekter ved Navs markedsarbeid, etter sektor. Prosentandeler med 95 % konfidensintervall



(Figur 26), mens det ikke er forskjell mellom sektorene for inkluderende rekruttering. For utlysning på arbeidsplassen.no er det offentlige virksomheter som har høyest tilfredshet. Som omtalt i fjorårets rapport kan det ha sammenheng med at private virksomheter bruker flere kanaler ved rekruttering ((Nav 2024a)).

5.6 Mest fornøyd med Navs bistand til rekruttering når virksomheten opplever høy egennytte og samfunnsnytte

Som omtalt ovenfor ser virksomhetene det som mer aktuelt å rekruttere personer som trenger ulike grader av oppfølging når det ses i forbindelse med egennytte og samfunnsnytte. Tilfredsheten med både Navs bistand til rekruttering til ledige stillinger og til inkluderende rekruttering øker med virksomhetenes vurdering av egennytten av arbeidsinkludering, mens det bare er positiv sammenheng med samfunnsnytte ved inkluderende rekruttering. Tilfredsheten med begge variantene av rekruttering har positiv sammenheng med virksomhetenes vurdering av om Navs medarbeidere bistår raskt og effektivt. Vurderingen av begge

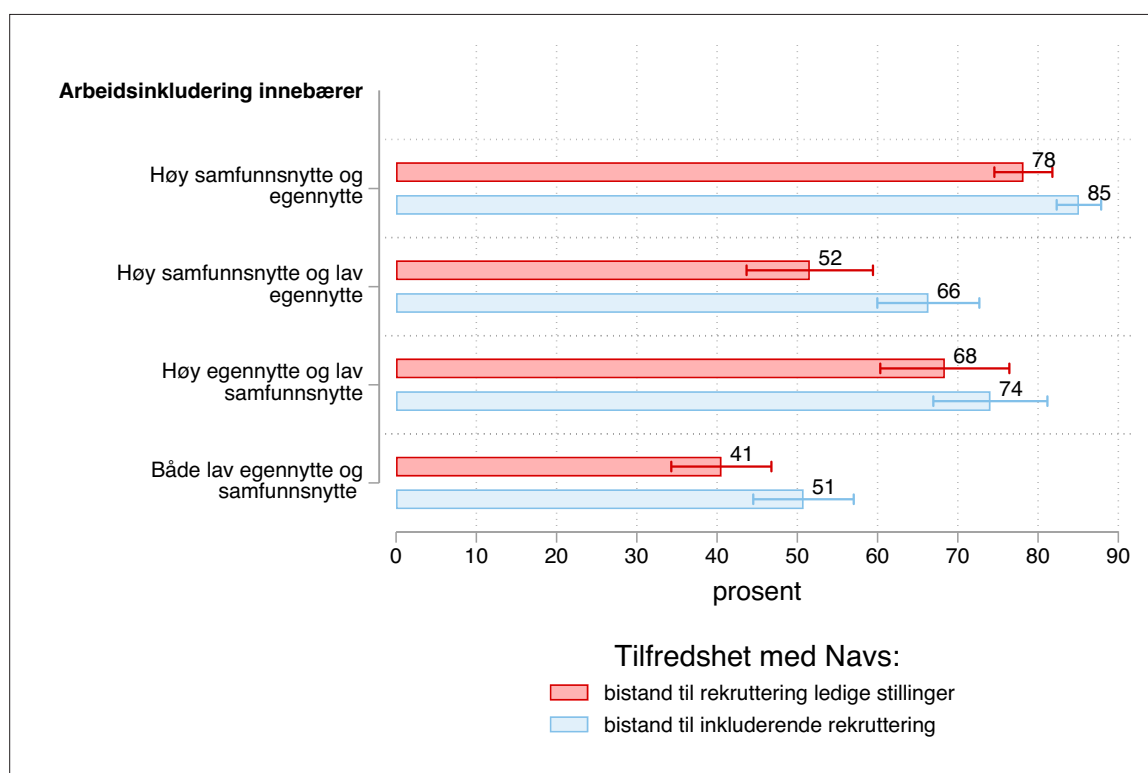
varianter av rekrutteringsbistand er mest positiv i privat sektor (se regresjonstabell i vedlegg 9).

Vi har tidligere sett at virksomheter som både har høy skår på egennytte og samfunnsnytte ved arbeidsinkludering også ser det som mest aktuelt å ansette personer som trenger oppfølging (Figur 22). Disse virksomhetene gir også mest positiv vurdering av Navs bistand til inkluderende rekruttering (Figur 27). Kombinasjonene lav egennytte/høy samfunnsnytte og høy egennytte/lav samfunnsnytte gir noe mindre positiv vurdering av Navs bistand. Klart minst positiv vurdering av bistanden til inkludering har virksomheter som både har lav skår på egennytte og på samfunnsnytte.

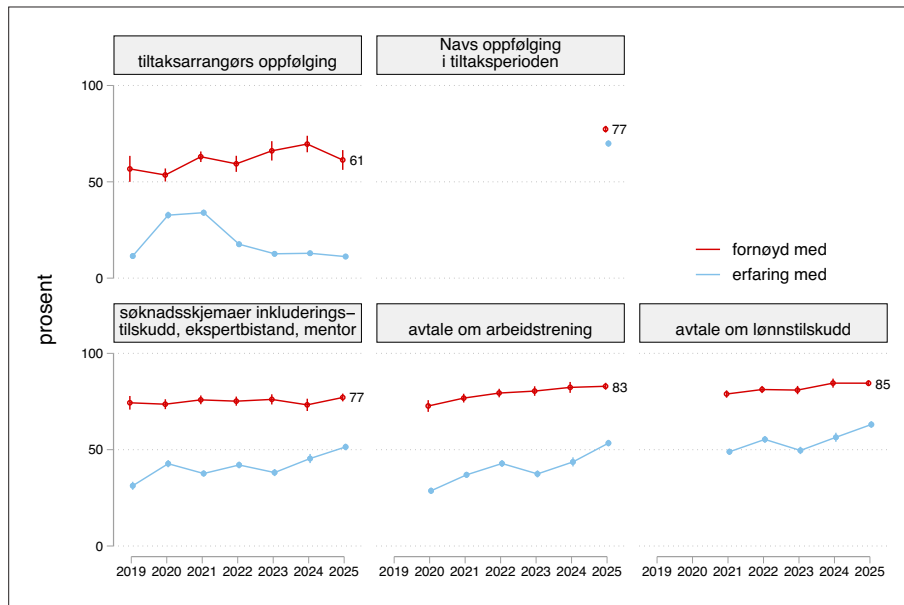
5.7 Relativt høy tilfredshet med Navs og tiltaksarrangørers oppfølging i tiltaksperioden

Virksomheter som har personer i arbeidsrettede tiltak finansiert av Nav kan enten få oppfølging fra en tiltaksarrangør (hvis deltakeren er i et tiltak der) eller fra Nav-kontoret. Fra 2020 til 2024 var andelen som var fornøyd med oppfølgingen fra tiltaksarrangører

Figur 27: Virksomhetenes tilfredshet med Navs bistand til rekruttering. Prosentandeler etter kombinasjoner av samfunnsnytte og egennytte. Prosentandeler med 95 % konfidensintervall



Figur 28: Erfaring og tilfredshet med aspekter ved Navs arbeidsrettede tiltak. Prosentandeler med 95 % konfidensintervall



relativt stabil (72–74 %). I år er det en økning til 77 prosent. Med det er tilfredsheten med oppfølgingen fra tiltaksarrangører og Nav på samme nivå (Figur 28). I årets undersøkelse endret vi spørsmålet om Navs oppfølging i tiltaksperioden – derfor er det ikke tidsserie i figuren. Tidligere år har vi hatt separate spørsmål for oppfølgingen ved arbeidstrening, lønnstilskudd og oppfølging/mentor. I 2024 var tilfredsheten på disse 74–79 prosent med en signifikant økning fra året før. Med andre ord viser årets spørsmål om lag samme tilfredshet som de tre spørsmålene det har erstattet.

I en analyse finner vi at tilfredsheten med oppfølgingen fra Nav har positiv sammenheng med virksomhetenes vurdering av om Navs medarbeidere bistår raskt og effektivt, om de ansatte blir godt ivaretatt av Nav og om Nav-medarbeiderne har riktig kompetanse (vedlegg 10). Tilfredsheten øker også med virksomhetens opplevelse av egen nytte og samfunnsnytte ved arbeidsinkludering. Private virksomheter er mest positive, særlig blant virksomheter med høyere andeler med formell kompetanse.

Nederste linje i Figur 28 viser virksomhetenes tilfredshet og erfaring med tre digitale løsninger for

Navs arbeidsrettede tiltak. Mest positiv vurdering er det på avtalen om lønnstilskudd (85 %) og avtalen om arbeidstrening (83 %), mens 77 prosent er fornøyd med søknadsskjemaene for inkluderingstilskudd, ekspertbistand og mentor. Andelen som har erfaring med disse digitale løsningene gikk ned fra 2022 til 2024, men har i år økt til over 50 prosent.

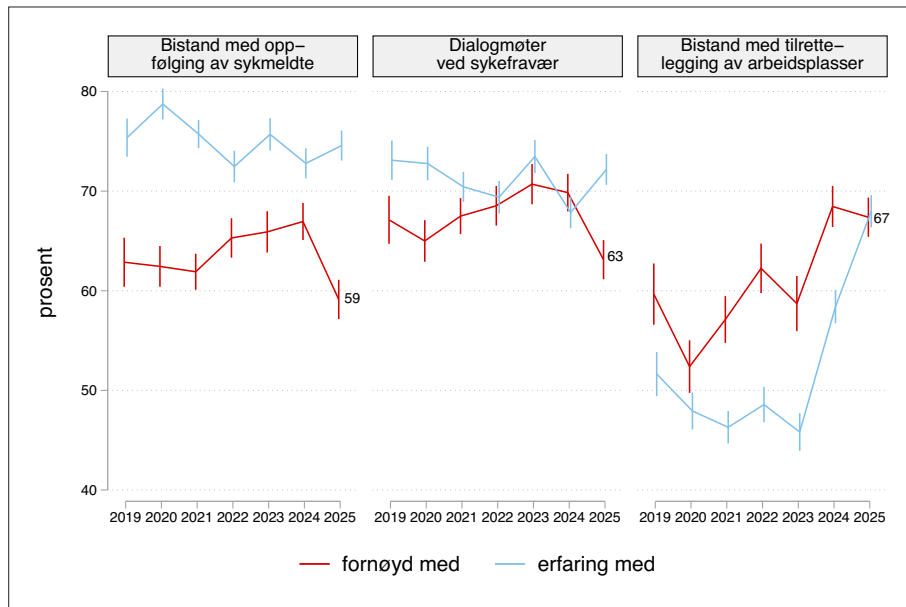
6 Tilfredshet med helserettet samarbeid med Nav

Temaet i denne delen er samarbeidet mellom virksomhetene og Nav på helseområdet. Først ser vi på virksomhetenes tilfredshet med Navs bidrag til oppfølgingen av sykmeldte. Deretter på Navs bidrag til forebygging av sykefravær (IA), samt de digitale løsningene for oppfølging og forebygging av sykefravær.

6.1 Mindre tilfredshet med Navs bidrag til oppfølgingen av sykmeldte

Over 70 prosent av virksomhetene har erfaring med Navs bistand til oppfølging av sykemeldte (Figur 29). Den høye andelen har sammenheng med at sykefravær angår de fleste virksomheter og deres ansatte, og at Navs rolle til dels er obligatorisk. Blant annet skal Nav vurdere om aktivitetskravet etter 8 ukers sykmel-

Figur 29: Erfaring og tilfredshet med Navs sykefraværsoppfølging. Prosentandeler med 95 % konfidensintervall



ding er oppfylt og vurdere behov for virkemidler fra Nav, inkludert arbeidsrettede tiltak. Nav har også ansvar for å gjennomføre dialogmøte 2 og 3 for sykmeldte.²⁵ Figur 29 viser også at mer enn 70 prosent av virksomhetene har erfaring med Navs dialogmøter.

Nav-kontorene er sentrale i Navs bistand i oppfølging av sykmeldte. En ressurskartlegging fra 2024 viser at om lag 25 prosent av Nav-kontorenes årsverk til sykefraværsoppfølging blir brukt i forbindelse med dialogmøte 2. Det har de siste årene vært en betydelig nedgang i antallet dialogmøter, men økning i antallet sykmeldte som har passert tidspunktet for å gjennomføre dialogmøte 2. Dette kan blant annet skyldes mer fokus på behovsrettet oppfølging av sykmeldte med tidligere innsats fra Navs side og mer presset ressurs-situasjon på Nav-kontorene.

Virksomhetene har også kontakt med hjelpemiddelsentralene om tilrettelegging av arbeidsplasser. I til-

legg er Navs arbeidsgivertelefon en sentral kontaktflate for virksomhetene. Oppfølging av sykmeldte er en vanlig grunn til at virksomhetene ringer til arbeidsgivertelefonen, som enten svarer selv eller setter over til medarbeidere andre steder i Nav (primært Nav-kontor, hjelpemiddelsentralene eller Nav arbeid og ytelse).

Offentlige virksomheter har i større grad enn private erfaring fra Navs oppfølging av sykmeldte (89 vs 69 %) og dialogmøter (88 vs 66 %). Dette har antagelig sammenheng med at det legemeldte sykefraværet i kommunal forvaltning (7,7 % i 2024) er høyere enn i private virksomheter (5,2 %, Nav (2025d)).

Virksomhetenes tilfredshet med Navs bistand i oppfølgingen av sykmeldte var stabil gjennom koronapandemien, på rundt 62 prosent (Figur 29). Fra 2021 til 2024 var det en gradvis økning i tilfredsheten til 67 prosent. I år er det en markert reduksjon i tilfredsheten med Navs bistand, til 59 prosent. Nedenfor går vi nærmere inn på noen mulige grunner til denne nedgangen. For Navs dialogmøter ved sykefravær ser vi tilsvarende bilde, med økning i tilfredsheten fra 65 prosent i 2020 til 70 prosent i 2024, fulgt av reduksjon til 63 prosent i år.

²⁵ Innen 26 ukers sykefravær vurderer Nav om det skal avholdes dialogmøte 2. Det avholdes ikke dialogmøte hvis dette er unødvendig. Arbeidstaker, arbeidsgiver og sykmelder kan også be Nav vurdere om det skal gjennomføres tidlig dialogmøte 2 og eventuelt et dialogmøte 3.

Figur 30: Tilfredshet med Navs bidrag til oppfølging av sykmeldte, etter sektor. Prosentandeler med 95 % konfidensintervall



Tilfredsheten med Navs bistand til tilrettelegging av arbeidsplasser har økt markant de siste årene, til 67 prosent i år. De to siste årene har også en langt større andel erfaring med tjenesten. Denne utviklingen kan skyldes at hjelpemiddelsentralene og Nav-kontorene samarbeider tettere for å bistå arbeidsgiverne på dette området.

Offentlige virksomheter var i 2022 langt mer tilfredse med Navs bidrag til oppfølging av sykmeldte enn de private (74 vs 61 prosent, Figur 30). I 2023 og 2024 avtok tilfredsheten blant de offentlige virksomhetene og økte for de private, slik at det ikke var signifikant forskjell i fjor. I år er det tilbakegang i begge sektorer, men mest blant private virksomheter. Dermed er det igjen høyest tilfredshet blant de offentlige virksomhetene (65 vs 56 prosent). Tilsvarende finner vi for virksomhetenes vurdering av Navs dialogmøter (ikke vist i figur).

Det er en del forskjell mellom Nav-fylkene når vi ser på virksomhetenes tilfredshet med Navs oppfølging

av sykmeldte (Vedlegg 11), og for de fleste fylkene ser vi tilbakegang fra 2024 til 2025. (Dahl 2025)

Flere mulige grunner til at tilfredsheten med Navs bidrag til oppfølging av sykmeldte har sunket

Den reduserte tilfredsheten med oppfølging av sykmeldte og Navs dialogmøter kan skyldes flere forhold. Mange virksomheter kan ha hatt høyt sykefravær og dermed også tilsvarende behov for bistand. Fra 2023 til 2024 økte varigheten på sykefraværene, og det var en betydelig økning i de aller lengste sykefraværene på mellom 11 og 12 måneder.

Sykefraværsmålingene som økte mest (blant annet psykiske lidelser), gav ofte langvarige sykefravær (Nav 2025d) og større behov for oppfølging fra Nav. I tillegg har mange Nav-kontor også hatt høyt sykefravær, noe som kan gå utover oppfølgingen (Dahl 2025). Samtidig har det vært endringer i ressursfordelingen ved Nav-kontorene. En årlig undersøkelse av oppfølgingen ved Nav-kontorene (Nav 2023, 2025c) viser at en lavere andel av de

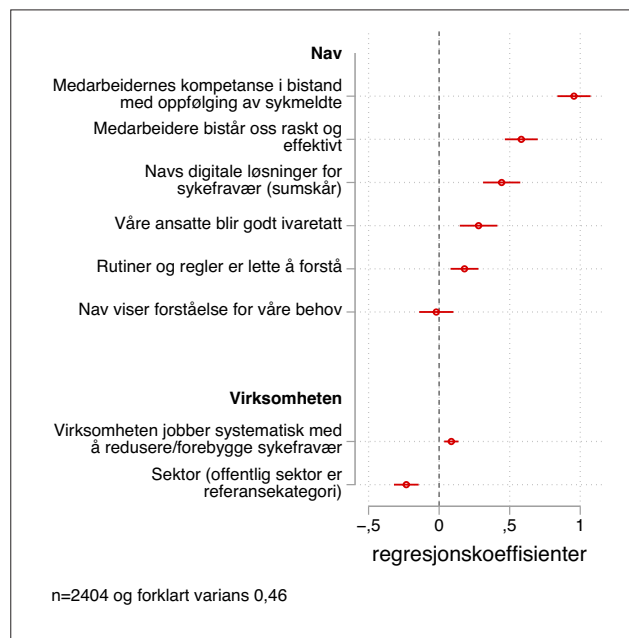
ansatte hovedsakelig jobbet med oppfølging av sykmeldte i november 2024 (11 %), sammenlignet med november 2022 (16 %). Dette kan blant annet ha sammenheng med prioritering av ungdomsgarantien og økning i andre brukergrupper som følges opp ved Nav-kontorene i denne perioden (blant annet unge, personer med nedsatt arbeidsevne og flyktninger). Undersøkelsen viser også økning i porteføljestørrelsen (gjennomsnittlig antall person hver veileder følger opp) blant veiledere som primært følger opp sykmeldte (fra 121 personer i 2022 til 135 i 2024).

Vi ser i en analyse (Figur 31) på hvordan tilfredsheten med Navs bistand til oppfølging av sykmeldte (avhengig variabel) henger sammen med hvordan virksomhetene vurderer noen aspekter ved samhandlingen med Nav, Navs digitale løsninger for sykefravær, virksomhetenes vurdering av egen innsats for å forebygge/ redusere sykefraværet og virksomhetens sektor.²⁶ Regresjonskoeffisienten uttrykker styrken på sammenhengen mellom avhengig variabel og hver av de uavhengige når vi kontrollerer for de andre uavhengige variablene. Hvis variabelens konfidensintervall (de tynne strekene i figuren) avviker fra 0, er sammenhengen signifikant.

Klart størst betydning har virksomhetenes vurdering av Nav-medarbeidernes kompetanse på dette området. Som tidligere vist (Figur 15) er tilfredsheten med denne kompetansen redusert i år. Så dette kan ha betydning for lavere tilfredshet med Navs oppfølging av sykmeldte i årets undersøkelse. Kanskje er det ikke kompetansen i seg selv som slår ut her, men at Nav-medarbeiderne har mindre tid til å følge opp virksomhetene og dermed oppfattes som mindre kompetente. «Rask og effektiv bistand» har også relativt høy sammenheng med tilfredsheten med sykefraværsoppfølgingen. Dette er et aspekt der virksomhetene gir middels vurdering (64 prosent fornøyd), men uten endring fra 2024 til 2025 (Figur 6).

Regresjonskoeffisienten er i Figur 31 også relativt høy for vurderingen av Navs digitale løsninger for syke-

Figur 31: Sammenhengen mellom vurderingen av Navs bistand med oppfølging av sykmeldte og utvalgte andre aspekter ved samhandlingen med Nav. Lineær regresjon. 95 % konfidensintervall



fravær. Her er andelen fornøyd over 80 prosent (ikke vist i figur), med en tilbakegang fra 2024, men nivået i år er som i 2022 og 2023. Så opplevelsen av disse løsningene framstår som viktig for tilfredsheten med sykefraværsoppfølgingen, men bidrar ikke til å forklare nedgangen i tilfredsheten fra i fjor. Virksomhetenes vurdering av hver enkelt av disse løsningene omtaler vi i neste avsnitt.

At Nav ivaretar virksomhetens ansatte, har også sammenheng med tilfredsheten med sykefraværsoppfølgingen. Tilfredsheten er her relativt høy og stabil fra 2024 til 2025 (74 prosent, Figur 6). Om Navs regler og rutiner er lette å forstå har også signifikant sammenheng, men her er som tidligere omtalt en stor del av virksomhetene misfornøyd (54 prosent). Siden det ikke er endring i tilfredsheten med dette aspektet fra 2024 til 2025, antar vi at aspektet trekker ned vurderingen av Navs bidrag til oppfølgingen av sykmeldte – men ikke vesentlig mer i 2025 enn i 2024.

Figur 31 viser også at virksomhetenes vurdering av om de selv jobber systematisk med å redusere/fore-

²⁶ De uavhengige variablene er dikotome, dvs fornøyd vs ikke fornøyd (unntatt sektor)

bygge sykefravær²⁷ har en mindre, men signifikant betydning for vurderingen av Navs bidrag med oppfølging av sykmeldte. Virksomhetene vurdering av egen innsats er høy (94 prosent svarer positivt) og uendret fra i fjor. Så det aspektet bidrar ikke til å forklare mindre positiv vurdering av Navs oppfølging av sykmeldte.

Fram til fjorårets undersøkelse var refusjon av forskutterte sykepenger fra Nav²⁸ en utfordring for virksomhetene som kunne påvirke tilfredsheten på helseområdet. Dette er ikke lenger en utfordring, med 83 prosent fornøyd i 2024 og 85 prosent i år. Framgangen skyldes trolig ny og forbedret innrapportering av opplysninger fra arbeidsgiverne på nav.no («ny inntektsmelding»), som ble lansert høsten 2023 (Nav 2024a).

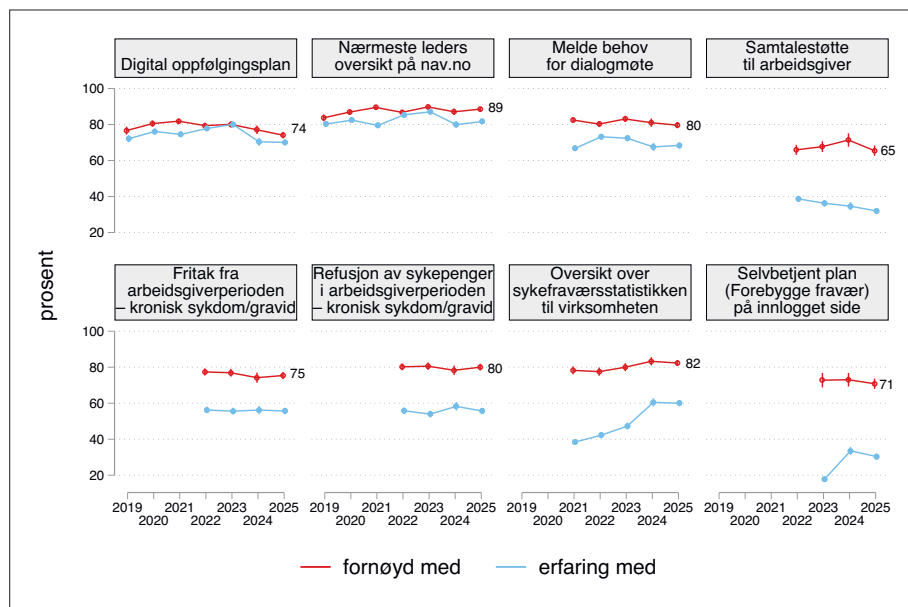
Vi har ovenfor sett at det kan være flere grunner til at tilfredsheten med Navs bidrag til oppfølging av syk-

meldte har sunket. Virksomhetene har hatt større utfordringer med eget sykefravær, noe som kan ha økt behovet for bistand fra Nav. Samtidig ser det ut til at Nav-kontorenes ressurser til oppfølging av sykmeldte er blitt noe redusert. Det kan imidlertid også være andre grunner som vi ikke har fanget opp, så dette er en tematikk som med fordel kan kartlegges bedre – eksempelvis i neste års arbeidsgiverundersøkelse.

6.2 Bra respons på de digitale løsningene, men noen har redusert tilfredshet

Arbeids- og velferdsdirektoratet har siden 2016 utviklet digitale tjenester for å forenkle og forbedre sykefraværsoppfølgingen for den sykmeldte, arbeidsgiver, sykmelder og Arbeids- og velferdsetaten. Vi kan anta at forenklingen av samhandlingen med Nav var etterlengtet, noe som medførte at tilfredsheten med Nav økte relativt mye i 2019 (Nav 2019). De digitale løsningene for sykefraværsoppfølging har i årene etter innføringen fått positiv vurdering fra virksomhetene. Når løsnin-

Figur 32: Erfaring og tilfredshet med ulike digitale løsninger ved oppfølging og forebygging av sykefravær. Prosentandeler med 95 % konfidensintervall



²⁷ Her er det i analysen brukt gjennomsnittlig tilfredshet siden svært høy andel (94 %) svarer positivt.

²⁸ Arbeidsgivere betaler som hovedregel selv sykepenger til de ansatte de 16 første dagene (arbeidsgiverperioden). Ved lengre sykefravær forskutterer rundt 70 prosent av arbeidsgiverne sykepenger for ansatte, og får disse refundert fra Nav etter søknad.

gene er vel innarbeidet, er tilfredsheten gjennomgående over 80 prosent (Figur 32). Figuren viser også at flere av løsningene brukes av de aller fleste av virksomhetene. Flere av de digitale løsningene er også relevante for forebygging av sykefravær (IA). Dette gjelder særlig samtalestøtten, sykefraværstatistikken og planen for å forebygge fravær.

Navs digitale oppfølgingsplan er tilgjengelig for de som har tatt i bruk den digitale sykmeldingen og utarbeides av arbeidstakeren og lederen på nav.no. Tilfredsheten med digital oppfølgingsplan har gradvis sunket fra 82 prosent i 2021 til 74 prosent i årets undersøkelse. Arbeids- og velferdsdirektoratet utvikler for tiden en ny oppfølgingsplan som skal piloteres i 2025.

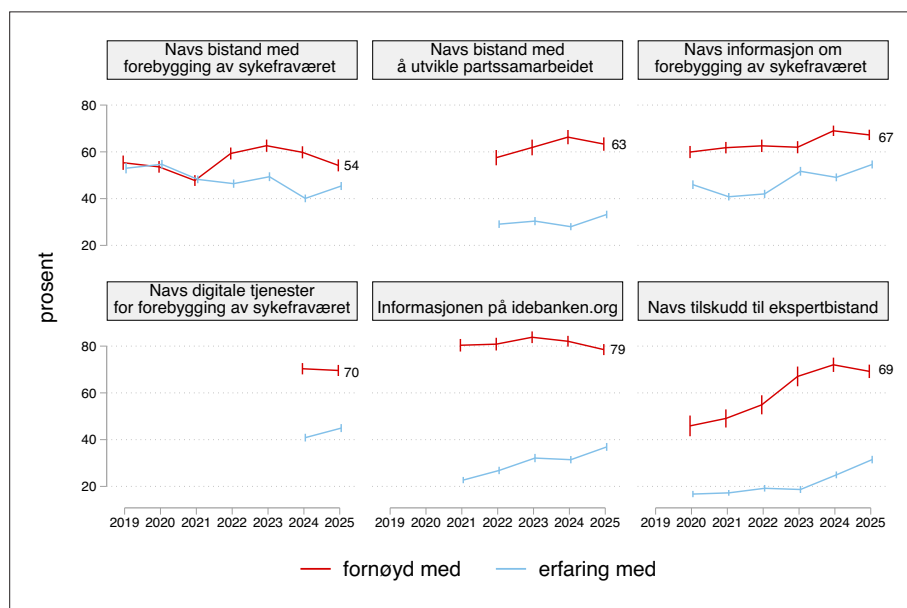
Når virksomhetene blir mindre fornøyd med Navs gjennomføring av dialogmøter, kan det trolig også slå ut på tilfredsheten med digitale løsninger, eksempelvis «Melde behov for dialogmøte» der arbeidstaker og/eller arbeidsgiver kan melde behov for dialogmøte til Nav. Her har det vært en mindre reduksjon i andel fornøyde fra 83 prosent i 2021 til 80 prosent i år. I tillegg ser vi at tilfredsheten med samtalestøtte til arbeidsgiver har sunket fra 71 til 65 prosent.

Arbeids- og velferdsdirektoratet gjennomfører i 2025 et forprosjekt knyttet til forbedret digital dialog i sykefraværsoppfølgingen som berører flere av de digitale tjenestene. Oppdraget ble initiert av aktørene i IA-avtalen basert på et tydelig ønske om enklere og bedre informasjonsdeling mellom alle aktørene i sykefraværsoppfølgingen. Videre oppfølging av arbeidet kan innebære endringer i de digitale tjenestene og utvikling av nye tjenester. Resultatene fra arbeidsgiverundersøkelsen viser at det er potensial for forbedring på dette området. Det bekreftes også av en spørreundersøkelse Oslo Economics har gjennomført: 38 prosent av bedriftene uttrykker at de ikke har de verktøyene og den støtten de trenger for å ivareta sin rolle i sykefraværsoppfølgingen (Oslo Economics 2024).

6.3 Litt mindre tilfredshet med Navs bistand til forebygging av sykefravær (IA)

I sammenheng med koronapandemien og ny IA-avtale fra 2019 sank tilfredsheten med bistanden til forebygging av sykefravær (IA) (Figur 33). IA-ordningen omfattet nå hele arbeidslivet, ikke bare «IA-virksomhetene». Det tok tid å få på plass flere av virkemidlene i den nye IA-avtalen. Dessuten ble flere av de prioriterte bransjene i IA-avtalen sterkt rammet av pande-

Figur 33: Erfaring og tilfredshet med Navs tjenester for forebygging av sykefravær (IA). Prosentandeler med 95 % konfidensintervall



mien, og i arbeidslivet ble det generelt mindre kapasitet til å forebygge sykefravær. Nav hadde mindre mulighet til å prioritere IA-arbeidet under pandemien, og en del medarbeidere ble omdisponert til andre kritiske oppgaver (Nav 2022).

I 2022 økte tilfredsheten med Navs bistand mye, selv om tilfredsheten fortsatt var relativt lav (fra 48 til 59 %). Da var virkemidlene i IA-avtalen mer på plass og pandemien påvirket mindre. I fjor var tilfredsheten tilbake på samme nivå som i 2022 (60 %), før bare 54 prosent av virksomhetene er fornøyde i år.

Vi har tidligere vist (Figur 15) at dette er det området der Nav-medarbeidernes kompetanse vurderes minst positivt, men dette har vært situasjonen i flere år. I en analyse ser vi at tilfredsheten med Navs bistand med forebygging av sykefravær har høy sammenheng med Nav-medarbeidernes kompetanse, at Nav bistår raskt og effektivt og Navs digitale løsninger for sykefravær (figur i vedlegg 12), tilsvarende som for oppfølging av sykefravær (Figur 31).

Det kan være flere grunner til at tilfredsheten med Navs bistand med forebygging av sykefravær (IA) har sunket. Høyt sykefravær og tilsvarende økt behov for bidrag fra Nav er nok viktige grunner – med andre ord mye av det samme som for oppfølging av sykmeldte. Også på dette området kan det være behov med kunnskap om og analysere av hvorfor virksomhetenes opplevelse er blitt mindre positiv.

Som i tidligere år er offentlig sektor mer fornøyde enn de private (62 vs 50 %). Forskjellen mellom sektorene har økt i årets undersøkelse, som for bistand med oppfølging av sykmeldte (Figur 30).

IA-avtalen har søkelys på partssamarbeidet på den enkelte arbeidsplass, og at dette er viktig for å nå målene om redusert sykefravær og frafall fra arbeidslivet. Nav har derfor tjenester som skal bidra til å utvikle partssamarbeidet på arbeidsplassene. Tilfredsheten med denne relativt nye rollen økte fra 58 prosent i 2022 til 66 prosent i 2024 og er på 63 i år.

I fjor økte tilfredsheten med Navs informasjon om IA-arbeidet fra 62 til 69 prosent. I år er den på samme

nivå, 67 prosent. Siden 2022 har andelen virksomheter med erfaring med informasjonen økt med 13 prosentpoeng.

Informasjonen på idebanken.org, en informasjonstjeneste for Inkluderende Arbeidsliv, har virksomhetene over tid vært godt fornøyde med. Tilfredsheten var i 2022 oppe i 83 prosent, og er i år på 79 prosent. Andelen av virksomhetene som har erfaring med tjenesten har økt siden 2021 (fra 23 til 37 %).

Tilfredsheten med tilskudd til ekspertbistand økte mye fra 2020 (46 %) til i 2024 (72 %) og er på 69 prosent i år. Ekspertbistand er aktuelt når en sykmeldt eller tidligere sykmeldt har utfordringer med å mestre jobben. Arbeidstaker og arbeidsgiver kan da få hjelp til å avklare utfordringene som fører til sykefravær, og foreslå tiltak. Økningen i tilfredshet siden 2020 kan skyldes at både virksomhetene og Nav har mer kunnskap om hvordan de kan nyttiggjøre seg tilskuddsordningen. Andelen som oppgir erfaring med tilskuddet, har økt siden 2023.

I fjorårets undersøkelse hadde vi for første gang inne et spørsmål om virksomhetenes vurdering av Navs digitale tjenester for forebygging av sykefraværet. Tilfredsheten er uendret fra i fjor (70 %).

Som omtalt i forrige del er flere av de digitale løsningene relevante for forebygging av sykefravær (IA). Dette gjelder særlig samtalestøtten, sykefraværstistikken og planen for å forebygge fravær.

7 Omstilling

Framover vil det bli store omstillinger på grunn av teknologiske endringer, klimaendringene, internasjonal uro og en eldre befolkning (Nav 2025b). I Navs strategi fram til 2030 er det en ambisjon at Nav skal «mobilisere arbeidskraft i et arbeidsliv om omstilling». Dette kan ses som en endring av Navs omstillingsbistand, som i dag hovedsakelig er innrettet mot bedrifter som varsler permitteringer eller oppsigelser.

I første del ser vi på hvordan virksomhetene vurderer noen av dagens omstillingstjenester fra Nav. Deretter

undersøker vi om virksomhetene har behov for et bredere spekter av tjenester.

7.1 Litt nedgang i tilfredsheten med Navs bistand ved permittering

Andelen bedrifter med erfaring (og behov) for permitteringsbistand har sunket til 11 prosent siden koronaperioden (Figur 34). Tilfredsheten økte fra 2022 til 2024, men er i år tilbake på om lag samme nivå som i 2021. Vi ser om lag samme utvikling, men med mindre endringer over tid, i tilfredsheten med bistand ved oppsigelse og med bistand ved annen omstilling.

7.2 Behov for økt samarbeid med Nav om utfordringer i endringsprosesser/omstilling

I fjorårets undersøkelse tok vi inn spørsmål for å få mer kunnskap om virksomhetenes behov for bistand fra NAV i endringsprosesser/omstilling – ut over dagens bistand ved permittering og nedbemannings. Bakgrunnen var at internt innsiktsarbeid avdekket behov hos arbeidsgivere for mer og annen støtte under store endringsprosesser der ansatte står i fare for å falle ut av arbeidslivet grunnet overtallighet eller mangel på riktig kompetanse.

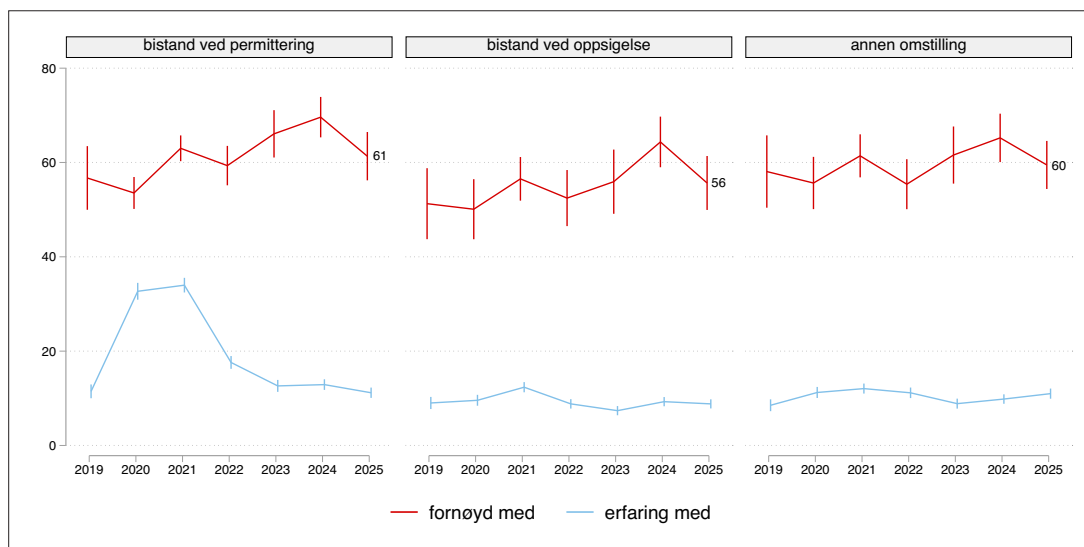
Virksomhetene ble først spurt om de har utfordringer ved endringsprosesser/omstilling på tre områder:

kompetanseheving for medarbeidere med ufullstendig kompetanse, finne **mulighet for alternativt arbeid** hos andre arbeidsgivere² og **overtallige** medarbeidere (Figur 35).

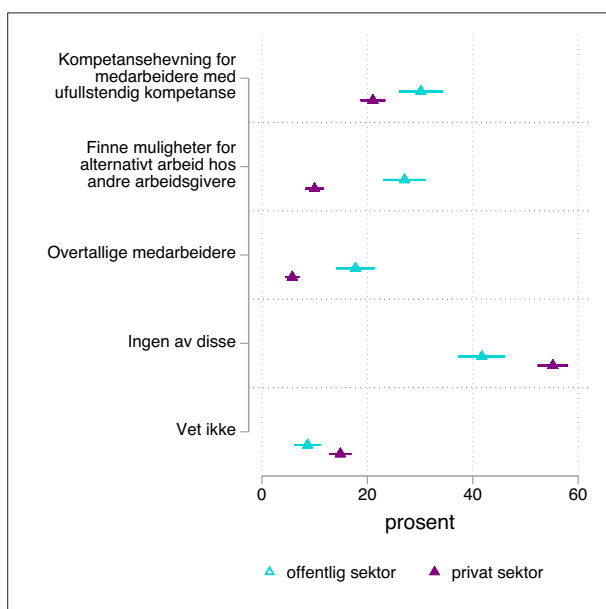
Virksomhetene rapporterer om tre hovedområder der de opplever utfordringer:

- **Kompetanseheving for medarbeidere med ufullstendig kompetanse (24 %)**
 Offentlige virksomheter opplever dette som en større utfordring enn private (30 vs 21 %).
- **Finne muligheter for alternativt arbeid hos andre arbeidsgivere (15 %)**
 Dette framstår som en større utfordring blant offentlige virksomheter (27 %) sammenlignet med private (10 %). Vi antar dette har å gjøre med at tilretteleggingsplikten i praksis kan vektlegges mer hos de fleste offentlige virksomheter. Utfordringen har økt for begge sektorer fra i fjor, og mest for de offentlige (fra 19 %).
- **Håndtering av overtallige medarbeidere (9 %)**
 Offentlige virksomheter oppgir også her i større grad en utfordring enn de private (18 vs 6 %). Også her kan grunnen være forskjell i praktisering av tilretteleggingsplikten. I fjor var det ingen større forskjeller mellom sektorene på dette området.

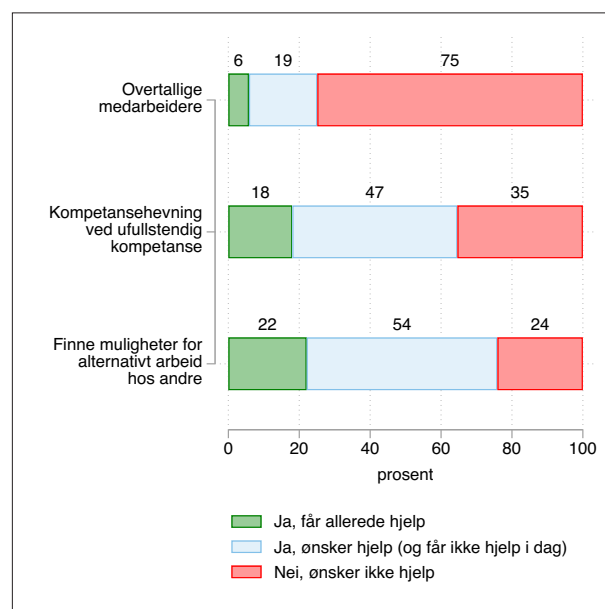
Figur 34: Erfaring og tilfredshet med Navs bistand ved permittering, oppsigelse og annen omstilling. Prosentandeler med 95 % konfidensintervall



Figur 35: Ulike utfordringer i forbindelse med endringsprosesser/omstilling. Prosentandeler, flere svar mulig



Figur 36: Ønske om bistand fra Nav i ulike varianter av endringsprosesser/omstilling. Prosentandeler.



Vel halvparten (54 %) av virksomhetene oppgir at de ikke har noen av disse utfordringene, særlig de private virksomhetene.

Virksomhetene som har utfordringer innenfor disse områdene, ble også spurt om de ønsker hjelp fra Nav (Figur 36). Høyest andel, 22 prosent, får allerede hjelp fra Nav til å finne muligheter for alternativt arbeid hos andre arbeidsgivere, mens 54 prosent ønsker slik hjelp, men får det ikke i dag. Det betyr at om lag 76 prosent har, eller ønsker hjelp fra Nav, til å finne alternativt arbeid.

Totalt 65 prosent av virksomhetene har eller ønsker hjelp til kompetanseheving for ansatte med ufullstendig kompetanse. Andelen var noe lavere, 55 prosent, i

fjorårets undersøkelse. 76 prosent har eller ønsker hjelp til endringsprosesser med overtallige medarbeidere (69 % fjor).

Dette bildet samsvarer med nevnte innsiktsarbeid der arbeidsgivere sier de trenger hjelp når endringen er for stor til at de klarer kompetansevidningen selv. Et eksempel er virksomheter som legger ned fysiske butikker for å skalere opp digitalt.

Mens vi ovenfor så at offentlig sektor opplever større utfordringer enn privat sektor i forbindelse med disse endringsprosessene, har sektorene om lag samme andeler som har eller ønsker hjelp fra Nav i disse prosessene.

8 Vedlegg

Vedlegg 1: Metode for Arbeidsgiverundersøkelsen

Undersøkelsen er gjennomført av Lysio Research for Nav i mai–juli 2025. Undersøkelsen ble gjennomført heldigitalt, gjennom utsendelse via altinn.no. Første år med heldigital undersøkelse var i 2024. Samme opplegg ble videreført i år. Undersøkelsen ble sendt til daglig leder eller den daglig leder har tildelt rollen i Altinn. Det ble sendt ut to påminnelser om undersøkelsen.

Totalt utvalg for utsendelse av undersøkelsen var 17 500 virksomheter (tabell 1). Utvalget ble trukket fra en populasjon på 27 580 virksomheter som hadde mottatt minst en av disse tjenestene i løpet av de siste 3 månedene:

- oppfølging fra et arbeidslivssenter (IA-virksomhet)
- oppfølging av sykmeldte (dialogmøte 2)
- arbeidsrettede tiltak
- rekrutteringsbistand (meldt en ledig stilling til et lokalkontor)

Disse fire kategoriene omfatter ikke alle tjenestene i Nav rettet mot virksomheter, men dekker viktige områder. Mange av spørsmålene i brukerundersøkelsen er om tjenester på disse områdene. Virksomhetene kan svare på hele spørreskjemaet, uavhengig av hvilken undergruppe de er trukket ut på.

For Nav-fylkene Øst-Viken, Vest-Viken, Innlandet, Vestfold og Telemark samt Trøndelag ble det etter initiativ fra fylket trukket større utvalg. Det kom i år inn 4139 fullstendige svar. Svarprosenten (antall fullstendige svar 4139 / utvalg 17400) var dermed 24 prosent. Blant virksomhetene som svarte på undersøkelsen i år var 72 prosent i privat sektor og 28 prosent i offentlig sektor. Det er samme fordelingen som i populasjonen og trukket utvalg. Svarprosenten var den samme i begge sektorer.

Virksomheter er en annen type respondent enn privatpersoner. Det er som oftest én person som svarer for hele virksomheten, selv om det kan være en eller flere andre medarbeidere som har vært i kontakt med Nav. Virksomhetene velger selv hvem som svarer. Virksomhetene bruker gjerne flere av Navs tjenester enn personbrukerne, og det kan særlig i større virksomheter være vanskelig for den som svarer å ha oversikt over virksomhetens kontakt med Nav. Denne utfordringen er kanskje størst i en del større virksomheter med avdelingskontor, der hele eller deler av kontakten med Nav er på regionnivå i stedet for på hovedkontoret. Dette kan eksempelvis gjelde dagligvarekjeder eller bank/forsikring. På et spørsmål i undersøkelsen om hvem i undersøkelsen som har kontakt med Nav, framgår det at kontakten ivaretas i større grad av leder/ledelsen ved de mindre virksomhetene og i større grad

Tabell 1: Nøkkeltall om populasjon, trukket utvalg og svar

Nav-fylke	Populasjon	Trukket utvalg	Svar	Svarprosent
Oslo	2 766	900	193	21 %
Rogaland	2 641	900	222	25 %
Møre og Romsdal	1 740	900	234	26 %
Nordland	1 456	900	206	23 %
Øst-Viken	3 122	3 000	797	27 %
Vest-Viken	2 218	2 000	422	21 %
Innlandet	1 687	1 500	381	25 %
Vestfold og Telemark	2 441	2 200	488	22 %
Agder	1 958	900	186	21 %
Vestland	3 249	900	202	22 %
Trøndelag	2 812	2 500	608	24 %
Troms og Finmark	1 490	900	200	22 %
Landet	27 580	17 500	4 139	24 %

av medarbeidere i administrasjon/HR og avdelingsledere ved de større virksomhetene.

Vekting

Vektete resultater brukes gjennomgående i rapporten. Skjevheter justeres ved at noen av respondentene tillegges mer eller mindre vekt ut fra hvilken gruppe de tilhører (Groves mfl, 2009). Til og med 2021 ble dataene vektet (etterstratifisert) mot populasjonen av virksomheter på både fylke- og tjenestegrupper. Fra og med 2022 er det bare vektet opp mot populasjonen på fylkesvariabelen. Bakgrunnen er at bruttoutvalget ble trukket tilfeldig fra populasjonen av virksomheter som hadde fått bistand fra Nav på de fire tjenestene omtalt over, mot tidligere ut fra en stratifisering på utvalgsgruppe. Fordelingen mellom utvalgsgruppene var tilnærmet den samme i populasjon, bruttoutvalg og nettoutvalget (de som svarte). Vi vurderte derfor at det ikke var behov for å vekte på utvalgsgruppe. Etter vår vurdering innebærer ikke dette et tidsbrudd i datagrunnlaget.

Presentasjon av funnene

I notatet presenterer vi mange funn i «prosent» og «andeler» av virksomhetene. Dette er andelen som har svart 4–6 på en sekspunkts Likertskala.

I løpet av analysen gis det grafiske og tekstlige tolkninger av resultatene. Det vil hefte statistisk usikkerhet til om de resultatene vi finner for utvalget gjelder for hele populasjonen av virksomheter som benytter Navs tjenester. Vi synliggjør usikkerhetene ved hjelp av 95 prosent konfidensintervall for gjennomsnittet.

Figurene i rapporten inneholder konfidensintervaller i form av tynne streker fra punktet som viser estimatet for utvalget. Disse indikerer at det er 95 prosent sannsynlighet for at estimatet ville ligget et sted langs denne linjen om vi hadde fått svar fra hele populasjonen. Konfidensintervallene representerer altså usikkerheten i estimatene. Litt forenklet er det slik at estimater som ikke har overlappende konfidensintervall er forskjellige fra hverandre. I teksten omtaler vi noen ganger forskjeller som signifikante, men mest som forskjell eller endring. Relevante forskjeller som ikke er signifikante på 95 prosent nivå omtaler vi eventuelt som tendenser.

Vedlegg 2: Spørreskjema med deskriptiv statistikk

	95 % k.i.					95 % k.i.				
	Gj.snitt	St.avvik	nedre	øvre	Pst*	St.avvik	nedre	øvre	n	
På hvilken måte har dere hatt kontakt med Nav i løpet av de siste 6 måneder? Flere svar mulig										4 139
Telefon					54	1	52	56		
E-post eller SMS					38	1	37	40		
Chat eller chatboten Frida på nav.no					4	0	3	5		
Møte med Nav-medarbeider					56	1	54	58		
Logget inn på nav.no, min side-arbeidsgiver, arbeidsplassen.no eller altinn.no					83	1	82	84		
Brukt Navs nettsider (ikke innlogget) for å finne informasjon					35	1	33	37		
Hvem i Nav har dere snakket med på telefon, e-post eller SMS? Flere svar mulig										2 633
Navs arbeidsgivertelefon					42	1	39	44		
Nav-kontor					60	1	58	62		
Nav Arbeidslivssenter					31	1	29	33		
Nav Hjelpemidler og tilrettelegging					20	1	18	22		
Brukerstøtte for Aa-registeret (Arbeidsgiver- og arbeidstaker-registeret)					8	1	7	10		
Annet					9	1	8	10		
Vet ikke					4	0	3	5		
Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med servicen fra Navs arbeidsgivertelefon?	4,8	,03	4,7	4,8	92	1	90	93	1 056	
Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med brukerstøtten for Aa-registeret?	4,7	,07	4,5	4,8	91	2	86	94	207	
Hvor misfornøyd eller fornøyd er dere med NAV, helhetlig sett?	4,5	,02	4,5	4,6	87	1	85	88	4 096	
Hvor stor eller liten tillit har dere til virksomhetene nedenfor?										
Nav	4,6	,02	4,5	4,6	86	1	85	87	4 112	
Skatteetaten	5,0	,02	5,0	5,1	95	0	94	95	3 991	
Kommunen	4,4	,02	4,3	4,4	80	1	78	81	4 013	
Statistisk sentralbyrå	4,8	,02	4,8	4,9	89	1	87	90	3 738	
Arbeidstilsynet	4,9	,02	4,8	4,9	91	1	90	92	3 837	
Vurder på en skala fra 1 til 6, i hvilken grad:										
Nav viser forståelse for våre behov	4,1	,02	4,1	4,2	72	1	70	74	3 876	
Det er lett for oss å vite hvordan vi skal kontakte Nav	4,1	,02	4,0	4,1	68	1	66	70	4 051	

	95 % k.i.					95 % k.i.			
	Gj.snitt	St.avvik	nedre	øvre	Pst*	St.avvik	nedre	øvre	n
Det er lett å komme i kontakt med riktig person i Nav	3,4	,03	3,4	3,5	48	1	46	50	3 852
Navs medarbeidere er tilgjengelige når vi trenger det	3,8	,02	3,8	3,8	61	1	59	63	3 880
Navs medarbeidere er godt koordinerte	3,8	,02	3,7	3,8	60	1	58	62	3 455
Navs medarbeidere har riktig kompetanse for å bistå oss	4,3	,02	4,2	4,3	76	1	75	78	3 769
Våre ansatte blir godt ivarettatt når de har behov for bistand fra Nav	4,2	,02	4,2	4,2	74	1	73	76	3 587
Nav gir oss svar innen rimelig tid	4,0	,02	3,9	4,0	68	1	66	69	3 935
Navs digitale løsninger dekker våre behov	4,1	,02	4,1	4,2	71	1	70	73	3 990
Navs rutiner og regler er lette å forstå	3,4	,02	3,3	3,4	46	1	45	48	4 008
Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med kompetansen hos NAV sine ansatte på disse områdene:									
Navs regler og ordninger	3,9	,02	3,9	4,0	67	1	66	69	3 509
Bistand til rekruttering av personer til ledige stillinger	3,9	,03	3,8	3,9	62	1	60	65	2 204
Inkludering (rekruttering av personer med tilretteleggings-behov, hull i CV-en og	4,1	,03	4,1	4,2	72	1	70	73	2 590
Bistand i oppfølging av sykmeldte	4,0	,02	3,9	4,0	67	1	65	68	3 263
Bistand med å forebygge syke-fraværet (inkluderende arbeidsliv)	3,8	,03	3,8	3,9	61	1	59	63	2 701
Din bransje	3,8	,02	3,8	3,9	62	1	60	64	3 130
Navs digitale løsninger	4,2	,02	4,1	4,2	76	1	74	77	3 513
Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med følgende?									
Navs tilgjengelighet på telefon	3,7	,03	3,6	3,7	57	1	55	59	3 504
Navs veiledning/informasjon på telefon	4,2	,02	4,2	4,3	74	1	72	76	3 002
Navs tilgjengelighet på e-post	3,9	,03	3,9	4,0	65	1	63	67	2 845
Informasjonen på Nav.no	4,3	,02	4,3	4,4	81	1	80	83	3 847
Møter med Nav-medarbeider	4,6	,02	4,6	4,7	84	1	83	86	3 274
Navs besøk hos din virksomhet	4,6	,03	4,5	4,6	81	1	79	83	2 438
Navs løsninger for videomøte	4,2	,04	4,1	4,3	73	1	70	75	1 375
«Min side – arbeidsgiver»	4,6	,02	4,6	4,7	87	1	86	88	3 936
«Kontakt oss – arbeidsgiver» (på Nav.no)	4,1	,03	4,1	4,2	72	1	70	74	2 091
Digitalt kontaktskjema for arbeidsgivere	4,2	,03	4,1	4,2	73	1	71	75	2 350
Nettkurs/webinar Nav tilbyr	4,0	,04	3,9	4,1	68	2	65	71	992
Navs veiledning/informasjon om Aa-registeret	4,2	,03	4,1	4,2	74	1	72	77	1 871

	95 % k.i.				Pst*	95 % k.i.				n
	Gj.snitt	St.avvik	nedre	øvre		St.avvik	nedre	øvre		
Hva gjaldt besøket/besøkene fra Nav til din virksomhet? Flere svar mulig										2 350
Rekruttering av personer til ledige stillinger					22	1	21	24		
Rekruttering av personer med tilretteleggingsbehov og/eller hull i cv-en					36	1	34	38		
Bistand med å forebygge sykefraværet hos virksomheten (inkluderende arbeidsliv)					23	1	22	25		
Oppfølging av ansatte med helseutfordringer (individrettet bistand)					43	1	40	45		
Oppfølging av tiltaksdeltaker					54	1	52	56		
Annet					6	1	5	7		
Har virksomheten din fast kontaktperson(er) i Nav										4 139
Ja					35	1	33	37		
Nei, men ønsker det					22	1	20	23		
Nei, og trenger det ikke					44	1	42	45		
Tenk på de siste 6 månedene. Hvilke av disse påstandene passer for din virksomhet										3 983
Vi har økonomiske utfordringer					21	1	19	22		
Vi har permittert medarbeidere					4	0	3	5		
Vi har nedbemannet					11	1	9	12		
Vi har rekruttert nye medarbeidere for å erstatte noen som har sluttet					47	1	45	48		
Vi har rekruttert nye medarbeidere for å oppbemanne					31	1	29	32		
Ingen av disse					28	1	26	30		
Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med følgende?										
Navs bistand til rekruttering av personer til ledige stillinger	4,0	,04	3,9	4,0	65	1	62	68	1 376	
Navs bistand i rekruttering av personer med tilretteleggingsbehov, hull i cv-enC	4,3	,04	4,2	4,4	73	1	71	76	1 663	
Utllysning av ledige stillinger på arbeidsplassen.no	4,6	,03	4,5	4,6	82	1	80	84	1 780	
Superrask søknad på arbeidsplassen.no	4,3	,05	4,2	4,4	73	2	70	76	822	
CVer mottatt fra Nav	3,9	,04	3,9	4,0	65	2	62	68	1 089	
Jobbmesse arrangert av Nav	4,0	,06	3,9	4,2	67	2	62	71	483	
Jobbtreff arrangert av Nav	4,1	,07	3,9	4,2	67	2	62	71	478	
Navs oppfølging i tiltaksperioden	4,5	,03	4,4	4,5	77	1	76	79	2 932	
Tiltaksarrangørs oppfølging i tiltaksperioden	4,4	,03	4,3	4,4	77	1	75	79	2 209	
Navs bistand ved permittering	3,9	,07	3,7	4,0	61	3	56	66	455	
Navs bistand ved oppsigelse	3,7	,08	3,5	3,9	56	3	50	61	369	

	95 % k.i.					95 % k.i.			
	Gj.snitt	St.avvik	nedre	øvre	Pst*	St.avvik	nedre	øvre	n
Navs bistand ved annen omstilling	3,8	,07	3,7	4,0	59	3	54	64	452
Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med kandidater som du har ansatt med bistå	4,4	,03	4,3	4,4	78	1	76	80	2 238
Hvor enig eller uenig er du i disse påstandene om arbeidsinkludering i din virksomhet									
Vi har positiv erfaring med arbeidsinkludering	4,5	,02	4,4	4,5	78	1	76	80	3 066
Arbeidsinkludering lønner seg økonomisk for oss	3,9	,03	3,8	3,9	59	1	57	61	2 982
Arbeidsinkludering handler om å ta samfunnsansvar	5,2	,02	5,2	5,3	94	0	93	95	3 540
Arbeidsinkludering bidrar til at vi kan rekruttere medarbeidere vi trenger	4,1	,03	4,1	4,2	67	1	65	69	3 056
Samarbeider dere med Nav (eller tiltaksbedrifter) på noen av følgende måter i forbindelse med arbeidsinkludering									2 777
Vi får forslag på kandidater som passer oss					55	1	52	57	
Vi bruker tiltak for å prøve ut kandidater før eventuell ansettelse					65	1	63	67	
Vi får bistand etter ansettelse for å beholde personer i arbeid					47	1	45	50	
Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om hva arbeidsinkludering innebærer for virksomheten									
gir mer mangfold blant ansatte	4,7	,02	4,7	4,8	87	1	86	88	3 161
gir mer motiverte ansatte	3,8	,03	3,7	3,8	58	1	56	60	2 856
medfører mer tidsbruk til opplæring	4,8	,02	4,7	4,8	87	1	86	88	3 180
øker risikoen for feilansettelser	3,4	,03	3,3	3,4	46	1	44	48	2 873
reduserer lønnskostnader	3,5	,03	3,5	3,6	52	1	50	54	2 958
reduserer tiden vi bruker på rekrutteringsprosesser	3,2	,03	3,1	3,3	41	1	39	43	2 731
innebærer at vi gir folk en ny sjanse	5,3	,02	5,2	5,3	96	0	95	97	3 301
gjør at vi blir kjent som en god arbeidsgiver	4,6	,02	4,5	4,6	85	1	83	86	2 993
Deltar virksomheten på arrangement(er) hvor arbeidsinkludering er på agendaen?									3 425
nei					71	1	70	73	
ja					29	1	27	30	
Omtrent hvor stor andel av ansatte i virksomheten har formell utdanning (fagbrev, yrkeskompetanse eller høyskole/universitet)?									3 978
De fleste har ingen formell utdanning (0-30 %)					14	1	13	15	
Rundt halvparten har formell utdanning (31-70 %)					28	1	26	29	
De fleste har formell utdanning (71-100 %)					58	1	56	60	

	95 % k.i.					95 % k.i.			
	Gj.snitt	St.avvik	nedre	øvre	Pst*	St.avvik	nedre	øvre	n
Hvor aktuelt vil det være å ansette personer med tilretteleggingsbehov, hull i CV-en og/eller språkutfordringer. Vi vil gjerne ha tilbakemelding på tre alternativer:									
Noe mer hjelp enn vanlig i starten	3,7	,03	3,7	3,8	60	1	59	62	3 818
Over tid litt hjelp	3,3	,03	3,3	3,4	44	1	43	46	3 782
Varig tilrettelegging	2,9	,03	2,8	3,0	34	1	32	36	3 727
Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med følgende?									
Navs bistand med oppfølging av sykmeldte	3,7	,03	3,7	3,8	59	1	57	61	3 096
Navs dialogmøter ved sykefravær	3,8	,03	3,8	3,9	63	1	61	65	2 999
Navs bistand med oppfølging utover sykepengeåret	3,4	,03	3,4	3,5	49	1	47	51	2 302
Navs bistand med tilrettelegging av arbeidsplasser	4,0	,03	4,0	4,1	67	1	65	69	2 819
Misfornøyd eller fornøyd med NAVs tjenester innenfor inkluderende arbeidsliv?									
Navs bistand med forebygging av sykefraværet	3,6	,03	3,5	3,7	54	1	52	57	1 853
Navs bistand med å utvikle partssamarbeidet på arbeidsplassen	3,9	,04	3,8	3,9	63	1	60	66	1 372
Navs informasjon om forebygging av sykefraværet	4,0	,03	3,9	4,0	67	1	65	69	2 238
Navs digitale/selvbetjente tjenester for forebygging av sykefraværet	4,0	,03	3,9	4,1	70	1	67	72	1 859
Informasjonen du finner på idebanken.org	4,4	,03	4,4	4,5	79	1	76	81	1 499
Navs tilskudd til ekspertbistand	4,1	,04	4,1	4,2	69	1	66	72	1 275
Hvor lett eller vanskelig er det å få refundert sykepengen som dere forskutterer	4,8	,03	4,7	4,8	85	1	83	86	2 828
Jobber virksomheten systematisk med å redusere/forebygge sykefraværet	5,0	,02	5,0	5,0	94	0	93	95	3 983
I hvilken grad opplever du at disse påstandene beskriver Nav?									
Nav finner kandidater som passer inn i vår virksomhet	3,4	,03	3,4	3,5	49	1	47	51	2 322
Nav gir tilstrekkelig kompensasjon ved inkludering	3,8	,03	3,8	3,9	61	1	59	63	3 122
Navs medarbeidere bistår oss raskt og effektivt	3,9	,02	3,8	3,9	64	1	62	66	3 602
Navs digitale løsninger for søknader og utbetalinger er praktiske og effektive	4,1	,02	4,0	4,1	71	1	69	73	3 342
Informasjonen fra Nav er klar og forståelig	3,8	,02	3,8	3,9	62	1	61	64	3 867

	95 % k.i.					95 % k.i.				
	Gj.snitt	St.avvik	nedre	øvre	Pst*	St.avvik	nedre	øvre	n	
Hvem i virksomheten din har kontakt med Nav? Flere svar mulig										4 139
Leder/ledelsen					84	1	83	85		
Medarbeidere innen admin/HR					51	1	49	53		
Avdelingsledere i underavdelinger					32	1	30	34		
Annet					8	0	7	9		
Vet ikke/ikke aktuelt					1	0	1	1		
Har dere ansatt noen de siste 6 månedene?										4 119
nei					25	1	23	26		
ja					75	1	74	77		
Vi vil gjerne vite mer om den siste ansettelse. Flere svar mulig										3 096
Vi samarbeidet med Nav om rekruttering					14	1	12	15		
Vi fant medarbeideren ved bruk av arbeidsplassen.no					7	1	6	8		
Vi ansatte noen som har vært på tiltak hos oss					18	1	16	19		
Vi ansatte noen med behov for tilrettelegging					14	1	12	15		
Vi ansatte noen med hull i cv-en					15	1	14	17		
Vi ansatte noen som har språkutfordringer					22	1	20	24		
Ingen av disse alternativene					51	1	49	53		
Vet ikke					2	0	2	3		
Ta utgangspunkt i dagens situasjon: Når bedriften har behov for å rekruttere, hvilket alternativ er mest aktuelt dersom dere ikke får dekket rekrutteringsbehovet innenlands?										4 139
Rekruttere fra EU/EØS-området					24	1	22	25		
Rekruttere utenfor EU/EØS-området					1	0	1	1		
Rekruttere både fra EU/EØS-området og utenfor EU/EØS-området					12	1	11	13		
Lar være å rekruttere dersom vi ikke får dekket behovet innenlands					10	1	9	11		
Ikke aktuelt å rekruttere fra utlandet, vi får dekket behovet for arbeidskraft innenlands					54	1	52	56		
Har virksomheten din noen av disse utfordringene? Flere svar mulig										2 101
Overtallige medarbeidere					9	1	8	11		
Kompetanseheving for medarbeidere med ufullstendig kompetanse					24	1	22	26		
Finne muligheter for alternativt arbeid hos andre arbeidsgivere					15	1	13	17		
Ingen av disse					51	1	49	54		
Vet ikke					13	1	12	15		

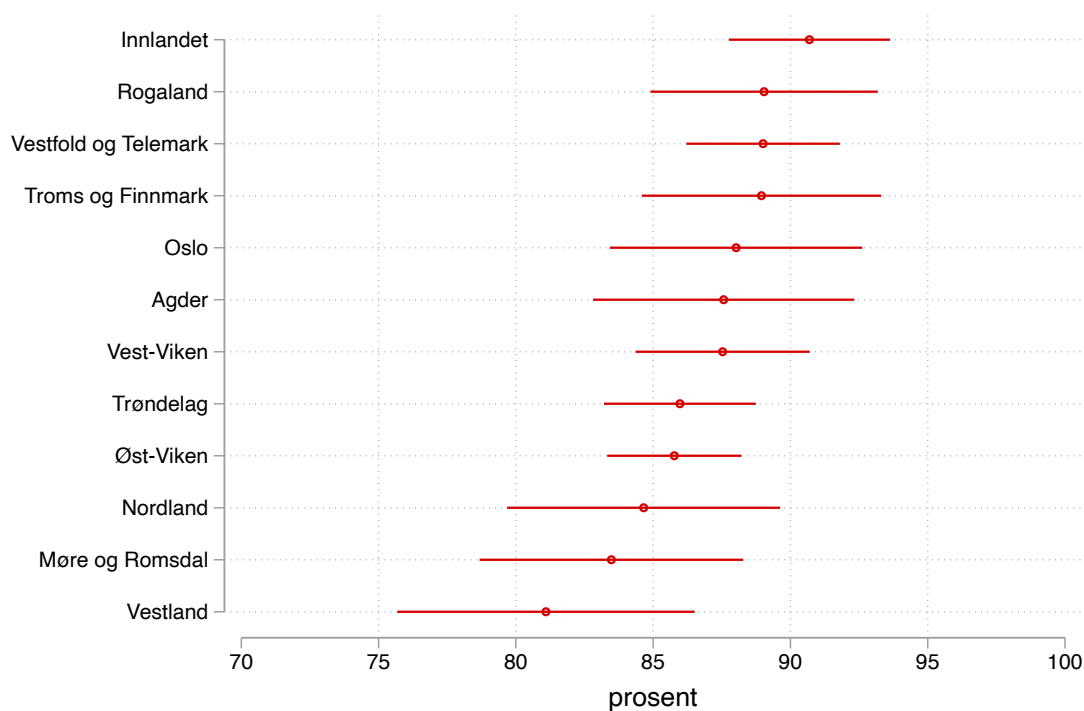
	95 % k.i.					95 % k.i.				n
	Gj.snitt	St.avvik	nedre	øvre	Pst*	St.avvik	nedre	øvre		
Ønsker dere hjelp med noen av disse utfordringene? Flere svar mulig										
Overtallige medarbeidere					13	3	9	20	188	
Kompetansehevning ved ufullstendig kompetanse					30	2	26	35		
Finne muligheter for alternativt arbeid					35	3	29	41		
Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med disse digitale løsningene?										
Elektronisk A-melding via skatteetaten eller altinn.no	4,8	,03	4,7	4,8	90	1	88	91	2 139	
Elektronisk inntektsmelding via altinn.no	4,7	,03	4,7	4,8	88	1	86	89	2 255	
Arbeidsforhold (Innsyn i Aa-registret)	4,5	,03	4,4	4,5	84	1	81	86	1 661	
Oppgjørssrapporter fra Nav (K27, T09, T14 og FMALT) via altinn.no	4,6	,03	4,5	4,6	84	1	81	86	1 521	
Digitalt skjema om permitteringer, oppsigelser eller innskrenkninger i arbeidsti	4,2	,04	4,1	4,3	74	2	71	77	1 003	
Søknadsskjemaer på altinn.no for tiltakene inkluderingstilskudd, ekspertbistand	4,3	,03	4,2	4,4	77	1	75	79	2 131	
Avtale om arbeidstrening	4,5	,03	4,5	4,6	83	1	81	85	2 233	
Avtale om lønnstilskudd	4,6	,03	4,5	4,6	85	1	83	86	2 656	
Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med de digitale løsningene for sykefravær?										
Digital oppfølgingsplan	4,2	,03	4,1	4,2	74	1	72	76	2 890	
Nærmeste leders oversikt på Nav.no/dinesykmeldte	4,8	,02	4,7	4,8	89	1	87	90	3 387	
Melde behov for dialogmøte	4,4	,03	4,4	4,5	80	1	78	81	2 826	
Samtalestøtte til arbeidsgiver	4,0	,04	3,9	4,0	65	1	63	68	1 338	
Søknad om fritak fra arbeidsgiverperioden – kronisk sykdom/gravid ansatt	4,3	,03	4,2	4,3	75	1	73	77	2 282	
Søknad om refusjon av sykepenger i arbeidsgiverperioden – kronisk sykdom/gravid	4,4	,03	4,4	4,5	80	1	78	82	2 285	
Oversikt over sykefraværstatis-tikken til virksomheten	4,5	,03	4,4	4,5	82	1	81	84	2 478	
Selvbetjent plan (Forebygge fravær) på innlogget side	4,1	,04	4,0	4,2	71	1	68	74	1 249	
Avtale om lønnstilskudd	4,6	,03	4,5	4,6	85	1	83	86	2 656	

*Angir andel positive på Likertskala (4-6 på skalaen 1-6) og vanlige andeler for kategoriske variabler

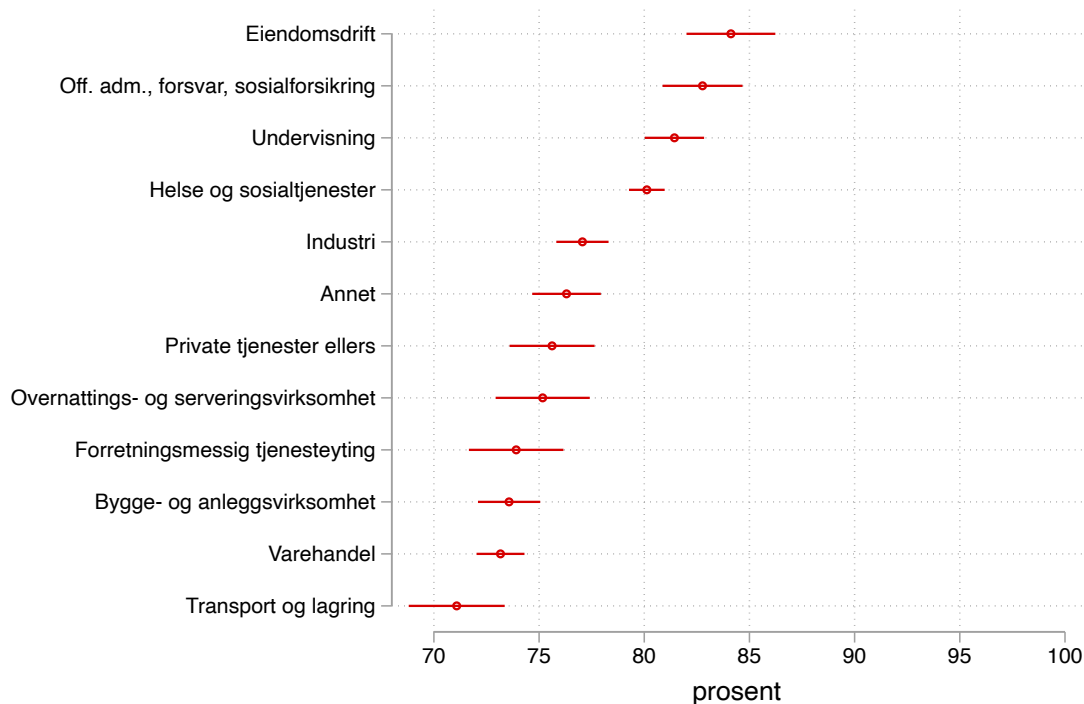
Vedlegg 3: Figurer som viser variasjon mellom Nav-fylker og næringer i helhetlig tilfredshet med Nav.

Prosentandeler fornøyde (4-6), 95 % konfidensintervall

Nav-fylker:

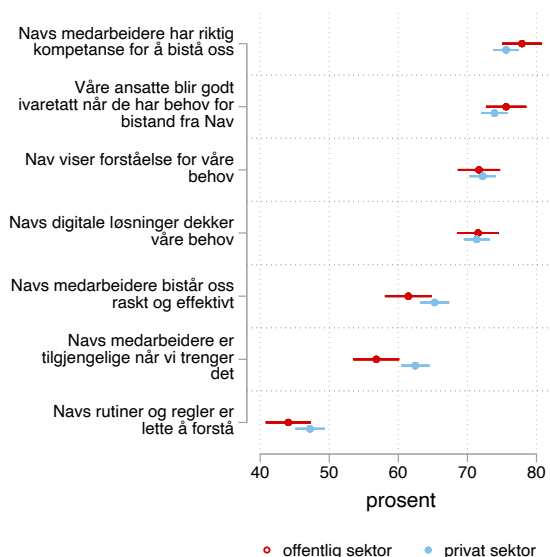


Næringer (utvalgte):

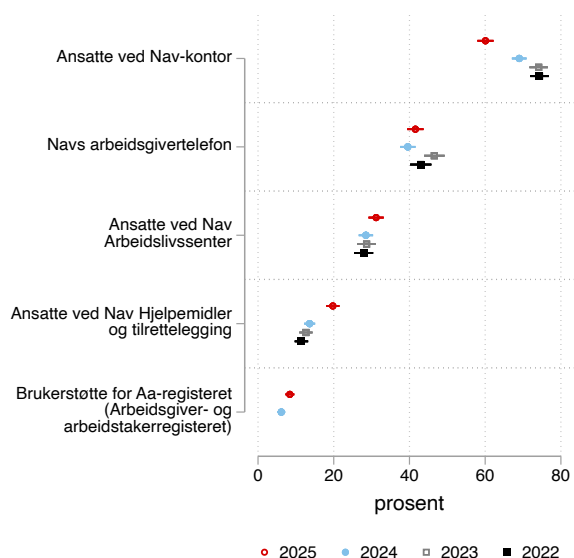


Vedlegg 4: Figur som viser tilfredshet med aspekter ved samhandlingen med Nav etter virksomhetenes sektor.

Prosentandeler fornøyd (4-6), 95 % konfidensintervall



Vedlegg 5: Figur som viser hvilke deler av Nav virksomhetene har vært i kontakt med på telefon, e-post eller SMS²⁹.



²⁹ Flere svar mulig. Prosentandeler fornøyd (4-6), 95 % konfidensintervall

Vedlegg 6: Regresjonstabell, sammenhengen mellom vurdering av Nav-medarbeidernes kompetanse på tre områder og tilfredshet med Navs bistand³⁰.

	Tilfredshet med Navs kompetanse på:		
	Navs regler og rutiner	bistand i oppfølging av sykmeldte	virksomhetens bransje
oppfølging ved tiltak	0,12	0,38*	0,34
bistand til omstilling	0,34	0,57**	0,47**
bistand til rekruttering	0,29	-0,08	0,21
bistand til oppfølging av sykmeldt	0,51**	1,17***	0,69***
bistand å forebygge sykefraværet (IA)	0,64***	0,38*	0,42**
Virksomhetens sektor			
offentlig	(base)		
privat	0,01	-0,05	0,18
R ²	0,36	0,51	0,44
N	343	342	339
* p<0,05; ** p<0,01; *** p<0,001			

³⁰ Oppfølging ved arbeidsrettede tiltak er sumskår av to spørsmål: om henholdsvis Navs og tiltaksarrangørs oppfølging. Bistand til omstilling er sumskår av tre spørsmål om henholdsvis permittering, oppsigelse og annen omstilling. Bistand til rekruttering er sumskår av spørsmålet om rekruttering til ledige stillinger og spørsmålet om inkluderende rekruttering. De uavhengige variablene (aspektene) er todelt, der 1 er fornøyd (4–6) og 0 er misfornøyd (1–3). Regresjonen er lineær.

Vedlegg 7: Faktoranalyse av hva arbeidsinkludering betyr for virksomheten (motiver)

	Faktor 1	Faktor 2	Unikhet
Arbeidsinkludering:	Egennytte	Samfunnsnytte	
lønner seg økonomisk for oss	0,7365		0,4964
reduserer tiden vi bruker på rekrutteringsprosesser	0,6986		0,4132
bidrar til at vi kan rekruttere medarbeidere vi trenger	0,6653		0,5541
reduserer lønnskostnader	0,6108		0,4388
gir mer motiverte ansatte	0,5831		0,4591
har vi positiv erfaring med	0,5448	0,4546	0,5233
innebærer at vi gir folk en ny sjanse		0,7116	0,624
gir mer mangfold blant ansatte		0,6739	0,4982
handler om å ta samfunnsansvar		0,6495	0,4831
gjør at vi blir kjent som en god arbeidsgiver		0,5711	0,5315
Varians	2,75	2,31	
n=2020			

Vedlegg 8: Regresjonstabell, sammenheng mellom om det er aktuelt å ansette personer som trenger varianter av oppfølging og relevante uavhengige variabler³¹.

	Behov for bistand etter ansettelse		
	noe hjelp i begynnelsen	noe hjelp over tid	varig tilrettelegging
<i>Aspekter ved Navs bistand</i>			
Nav viser forståelse for våre behov	-0,01	-0,04	-0,03
Navs medarbeidere bistår oss raskt og ef	0,10**	0,06	0,09*
Våre ansatte blir godt ivaretatt	-0,01	0,01	0
Navs medarbeidere har riktig kompetanse	-0,01	0	-0,04
Navs digitale løsninger dekker våre beho	-0,02	0	-0,05
<i>Motiver for arbeidsinkludering</i>			
egennytte	0,27***	0,35***	0,35***
samfunnsnytte	0,36***	0,29***	0,32***
<i>Virksomhetens sektor</i>			
offentlig	(base)	(base)	(base)
privat	0,21***	0,27***	0,33***
<i>Virksomheten har rekruttert nye medarbeidere for å:</i>			
erstatte noen som har sluttet	0,20***	0,11*	0,15*
oppbemanne	0,22***	0,20***	0,09
<i>Grad av formell kompetanse blant de ansatte</i>			
Konstant	0,84***	0,47*	-0,02
R ²	0,2	0,21	0,16
N	2438	2419	2394

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

³¹ Lineær regresjon

Vedlegg 9: Regresjonstabell, sammenheng mellom vurdering av Navs bistand til rekruttering og tilfredshet med aspekter ved Navs bistand, motiver for arbeidsinkludering, sektor og grad av formell kompetanse i virksomheten³²

	rekruttering til ledige stillinger	inkluderende rekruttering
<i>Aspekter ved Navs bistand</i>		
Nav viser forståelse for våre behov	0,13*	0,10*
Navs medarbeidere bistår oss raskt og effektivt	0,37***	0,35***
Våre ansatte blir godt ivaretatt	0,07	0,10*
Navs medarbeidere har riktig kompetanse	0,02	0,06
Navs digitale løsninger dekker våre behov	0,06	0,04
<i>Motiver for arbeidsinkludering</i>		
egennytte	0,22***	0,12**
samfunnsnytte	0,01	0,14***
<i>Antall ansatte</i>		
	0,00**	0,00
<i>Virksomhetens sektor</i>		
offentlig	(base)	(base)
privat	0,37***	0,22**
<i>Grad av formell kompetanse blant de ansatte</i>		
	0,05	0,10*
Konstant	-0,08	0,05
R ²	0,42	0,44
N	1065	1335
* p<0,05; ** p<0,01; *** p<0,001		

³² De uavhengige variablene (aspektene) er her todelte, der 1 er fornøyde (4–6 på likertskala) og 0 er misfornøyde (1–3). Lineær regresjon

Vedlegg 10: Regresjonstabell, sammenheng mellom vurdering av Navs oppfølging ved tiltak og tilfredshet med aspekter ved Navs bistand, motiver for arbeidsinkludering, sektor og grad av formell kompetanse i virksomheten³³.

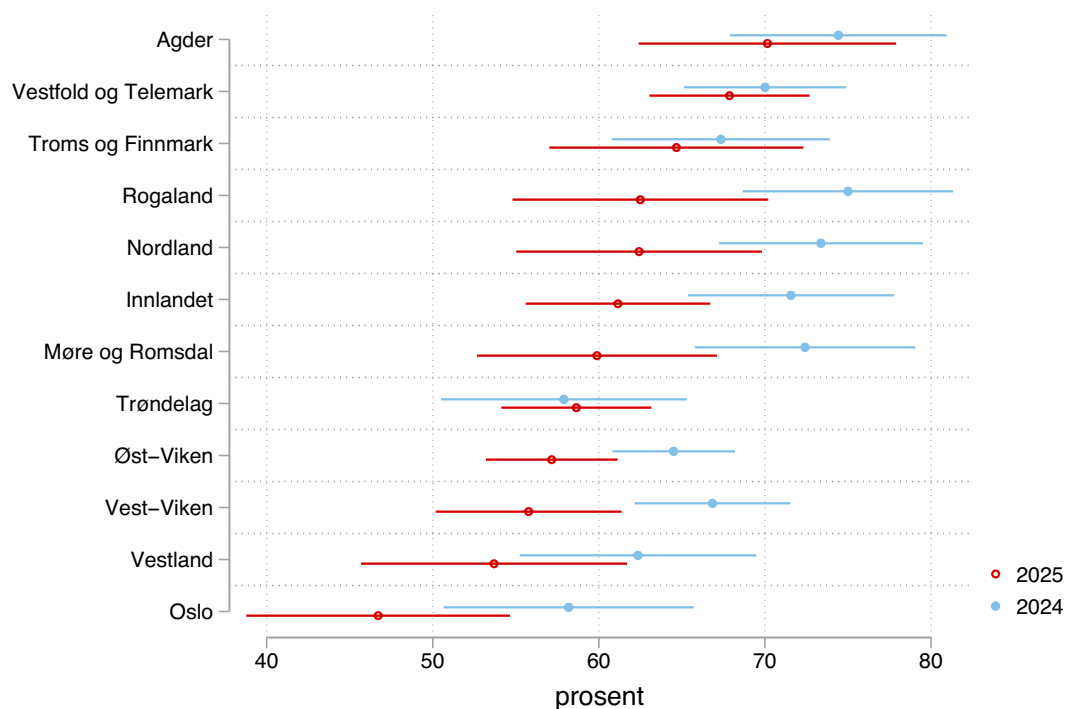
	Navs oppfølging i tiltaksperioden
<i>Aspekter ved Navs bistand</i>	
Navs medarbeidere bistår oss raskt og effektivt	0,33***
Våre ansatte blir godt ivaretatt når de	0,12***
Navs medarbeidere har riktig kompetanse	0,12**
Navs medarbeidere er godt koordinerte	0,06
Navs digitale løsninger dekker våre behov	0,06
Navs medarbeidere er tilgjengelige	0,01
<i>Motiver for arbeidsinkludering</i>	
egennytte	0,13***
samfunnsnytte	0,09*
<i>Virksomhetens sektor</i>	
offentlig	(base)
privat	0,36***
<i>Grad av formell kompetanse blant de ansatte</i>	
	0,09*
Konstant	0,31
R ²	0,44
N	1949

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

.....

³³ De uavhengige variablene (aspektene) er her todelte, der 1 er fornøyde (4-6) og 0 er misfornøyde (1-3). Lineær regresjon

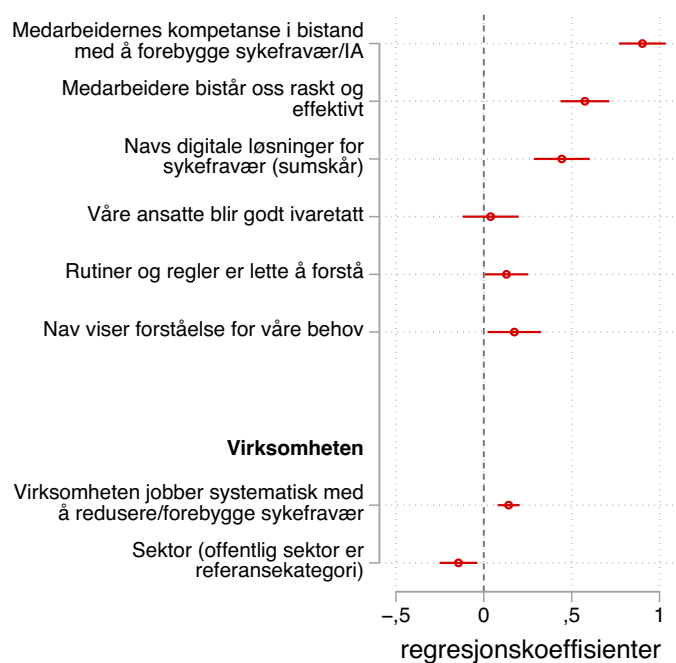
Vedlegg 11: Figur over andel fornøyde med Navs bidrag til oppfølging av sykmeldte, etter Nav-fylke³⁴.



.....

³⁴ 95 prosent konfidensintervall. Logistisk regresjon.

Vedlegg 12: Figur over sammenhengen mellom vurderingen av Navs bistand med forebygging av sykefravær (IA) og blant annet aspekter ved samhandlingen med Nav³⁵.



n=1481 og forklart varians 0,46

.....

³⁵ Lineær regresjon. 95 % konfidensintervall

9 Litteratur

AID. (2024). *Meld. St. 33 (2023 – 2024) En forsterket arbeidslinje – flere i jobb og færre på trygd.*

Boix, C. og D.N. Posner (1998) "Social Capital: Explaining its Origins and Effects on Government Performance". *British Journal of Political Science*, 28 (4), 686–693.

Bosman, Renate, Hanneke

Borghouts van Heijster, Irmgard og Charissa Freese (2025) "A Scoping Review on the Conceptualisation of Employer Engagement in the Employment of Vulnerable Workers: An Interdisciplinary Perspective". *Social Policy and Society*.

Bredgaard, Thomas (2018) "Employers and Active Labour Market Policies: Typologies and Evidence". *Social Policy and Society*, 17 (3), 365–377.

Dahl, Espen S. (2025) "Påvirkes brukernes arbeidsdeltakelse av sykefravær og bemanning ved navkontoret?". *Arbeid og velferd*, 2 2025.

Difi (2017) "Innbyggerundersøkelsen 2017 – Hva mener innbyggerne?". *Difi-rapport*, 2017 (6).

Groves, R. M., Fowler, F. J., Jr., Couper, M. P., Lepkowski, J. M., Singer, E., & Tourangeau, R. (2009). *Survey methodology* (2. utg.). New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Falkum, Eivind og Anne Grethe Solberg (2015) *Arbeidsgiveres inkluderingssevne* (AFI-rapport 5:2015). Oslo: Høgskolen i Oslo og Akershus.

Gulbrandsen, Trygve (2000) "Om tillit". *Sosiologi i dag*, 30, 67–95.

Luhmann, Niklas (1999) *Tillid – en mekanisme til reduktion af social kompleksitet*. København: Hans Reitzels Forlag.

Mandal, Roland, Trude Midtgård og Siri Mordal (2019) *Arbeidsinkludering, Med arbeidsgiverne på laget* (Rapport 2019:0060). Trondheim: SINTEF.

Morgeson, Forrest V. og Claudia Petrescu (2011) "Do they all perform alike? An examination of perceived performance, citizen satisfaction and trust with US federal agencies". *International Review of Administrative Sciences*, 77 (3), 451–479.

Nav (2019) *NAVs Arbeidsgiverundersøkelse 2019: Resultater og påvirkningsfaktorer* (Rapport-serie 3/2019). Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Nav (2020) *Brukertilfredshet og tillit i koronasituasjonen: NAVs Personbrukerundersøkelse og Arbeidsgiverundersøkelse 2020* (Rapport-serie 1/2020). Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Nav (2021) *NAVs Arbeidsgiverundersøkelse 2021: Mer fornøyde virksomheter, med mindre koronarelaterte utfordringer* (Rapport-serie 4/2021). Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Nav (2022) *NAVs Arbeidsgiverundersøkelse 2022: Samarbeid og tilgjengelighet* (Rapport-serie 4/2022). Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Nav (2023) *Oppfølging av unge og eldre brukere ved NAV-kontorene* (Rapportserie 6/2023). Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Nav (2024a) *NAVs arbeidsgiverundersøkelse 2024: Positive møter med medarbeidere og digitale løsninger* (Rapport 2 2024). Oslo: Nav Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Nav (2024b) *NAVs bedriftsundersøkelse 2024: Redusert mangel på arbeidskraft* (Rapport 1/2024).

Nav (2024c) *Slik opplever brukerne Nav. Navs personbrukerundersøkelse 2024* (Rapport 4/2024). Oslo.

Nav (2025a) *Navs bedriftsundersøkelse 2025: Stor mangel på folk med fagbrev* (Rapport 5/2025). Oslo: Nav Arbeids- og velferdsdirektoratet.

- Nav (2025b) *Navs omverdensanalyse 2025–2035. Samfunnstrender og konsekvenser for Nav* (Rapport 5 2025).
- Nav (2025c) *Oppfølging av unge og de over 30 år ved Nav-kontorene: Veilederes erfaringer fra 2022–2024* (Rapport 3 // 2025): Arbeids- og velferdsdirektoratet.
- Nav (2025d) *Utviklingen i legemeldt sykefravær Året 2024* (Statistikknotat): Arbeids- og velferdsdirektoratet, Statistikkseksjonen.
- Nyberg, Tor Erik, Jens B. Grøgaard og Annett Arntzen (2016) ”Påvirker sosial kapital kommunale styringsprestasjoner i Norge?”. *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 56 (4), 397–435.
- Oslo Economics (2024) *Sykefravær og uførhet – hva kan bedriftene gjøre for å hindre frafall fra arbeid? På oppdrag fra Storebrand*.
- Proba (2023) *Vi inkluderer* (Rapport 2023:12). Oslo.
- Putnam, Robert D. (1993) *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. New Jersey: Princeton University Press.
- Sintef (2022) *Digital ekskludering i NAV*. Trondheim: Sintef.
- van der Aa, Paul og Rik van Berkel (2014) ”Innovating job activation by involving employers”. *International Social Security Review*, 67 (2), 11–27.
- Weerakkody, Vishanth, Zahir Irani, Habin Lee, Nit-ham Hindi og Ibrahim Osman (2014) ”A Review of the Factors Affecting User Satisfaction in Electronic Government Services”. *International Journal of Electronic Government Research*, 10 (4), 21–56.

UTGIVER
Arbeids- og velferdsdirektoratet
Postboks 354
8601 Mo i Rana

Rapporten er tilgjengelig på www.nav.no/analyser

OMBREKKING: Aksell AS
ISBN: 978-82-551-2557-0
ISSN: 1891-005X