
NAV's arbeidsgiverundersøkelse 2024: **Positive møter med medarbeidere og digitale løsninger**

© NAV oktober 2024

EIER

Arbeids- og velferdsdirektoratet

Postboks 354

8601 Mo i Rana

Rapporten er tilgjengelig på

www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav.

978 82 551 2544 0

ISSN 1891-005X

DOI: 10.60847/NAV.5174

Innhold

Sammendrag	5
1 Innledning: Mindre stramt arbeidsmarked og høyere tiltaksnivå	7
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....	10
2.3 Navs tillit er stabil sammenlignet med andre offentlige instanser	11
2.4 Økt tilfredshet med Nav-medarbeidernes koordinering og tilgjengelighet	11
3 Kommunikasjonsformer og tilgjengelighet	14
3.1 Økt bruk av selvbetjeningsløsninger	14
3.2 Økt tilfredshet med telefonkontakt med Nav	15
3.3. Fortsatt høy tilfredshet med møter med Navs medarbeidere	16
3.4 Mer positiv vurdering av informasjonen på nav.no	17
3.5 Klarspråk er fortsatt en utfordring for Nav	17
3.6 Fast kontaktperson	18
4 Mer positiv vurdering av Nav-medarbeidernes kompetanse om virksomhetenes bransje	20
5 Virksomhetenes samarbeid med Nav om rekruttering og arbeidsrettede tiltak	21
5.1 Fortsatt stramt arbeidsmarked hvor virksomhetene er mer positive til inkludering	21
5.2 Samarbeid med Nav viktig for inkluderende ansettelse....	22
5.3 Stor forskjell på hvordan offentlige og private virksomheter rekrutterer	23
5.4 Økt tilfredshet med Navs rekrutteringstjenester og arbeidsplassen.no	26
5.5 Tilfredsheten med Navs oppfølging ved arbeidsrettede tiltak har økt.	28

6 Stabil tilfredshet med helserettet samarbeid med Nav	30
6.1 Samme tilfredshet med oppfølgingen av sykmeldte	30
6.2 Fortsatt positiv vurdering av de digitale løsningene som brukes mye	31
6.3 Refusjon av sykepenger oppleves mindre problematisk	32
6.4 Gradvis økning i tilfredsheten med bistand til forebygging av sykefravær (IA)	32
7 Omstilling	34
7.1 Økt tilfredshet med Navs bistand ved permittering siden 2020	34
7.2 Behov for økt samarbeid med Nav om utfordringer i endringsprosesser/omstilling	34
8 Referanser	36
Vedlegg	37
Vedlegg 1: Metode for Arbeidsgiverundersøkelsen	37
Vedlegg 2: Spørreskjema med deskriptiv statistikk	39
Vedlegg 3: Figurer som viser fylkesvis variasjon og variasjon mellom næringer i helhetlig tilfredshet med Nav	46
Vedlegg 4: Regresjonstabell, sammenhengen mellom tilfredshet helhetlig sett med Nav og ulike aspekter ved samhandlingen mellom virksomheter og Nav	47
Vedlegg 5: Regresjonstabell, sammenhengen mellom om informasjonen fra Nav er klar og forståelig og tilfredshet med både aspekter ved samhandlingen mellom virksomheter og Nav samt kontaktformer med Nav	48
Vedlegg 6: Figur, tilfredshet med aspekter ved samhandlingen med Nav, etter om virksomhetene har fast kontaktperson hos Nav	49
Vedlegg 7: Regresjonstabell, sammenhengen mellom vurdering av Nav-medarbeidernes kompetanse på virksomhetens bransje og tilfredshet med Navs bistand på ulike områder	50

NAVS ARBEIDSGIVERUNDERSØKELSE 2024 : POSITIVE MØTER MED MEDARBEIDERE OG DIGITALE LØSNINGER

Av Sverre Friis-Petersen¹ og Siri Hansen Pedersen

Sammendrag

86 prosent av arbeidsgiverne svarer i 2024 at de er fornøyde med, og har tillit til Nav. Andelen er uendret de siste tre årene, etter en gradvis økning i perioden 2017-2022. Etter koronaperioden, hvor de private virksomhetene var betydelig mindre fornøyde enn de offentlige, er de i år like fornøyde med Nav.

Det er noen endringer fra i fjor på sentrale aspekter som går på tvers av de ulike tjenesteområdene, og som samlet sett er en positiv tilbakemelding til Navs medarbeidere. I år er det en framgang i andelen virksomheter som opplever at Navs medarbeidere er tilgjengelige og godt koordinerte (fra 53 % i 2023 til 61 % i år på begge). I 2020, med utfordringene under koronapandemien, var bare 47 prosent tilfredse med tilgjengeligheten og 50 prosent med koordineringen. Det er også en større andel (77 % mot 74 % i fjor) som er fornøyde med Navs medarbeideres kompetanse.

Det har også vært en økning i andelen som er fornøyde med Nav-medarbeidernes kompetanse om bransjen deres: fra 58 prosent i 2022, 64 prosent i 2023 og 69 prosent i år. Tilfredshet med Navs bransjekunnskap har sammenheng både med tilfredshet med Navs tjenester på områdene tiltak, omstilling, rekruttering, oppfølging av sykmeldte og forebygging av sykefraværet (IA).

Det er potensial for å gjøre Navs regelverk og språk lettere å forstå. Bare 62 prosent opplever informasjonen fra Nav som klar og forståelig. I år er det sterkest sammenheng mellom klarspråk og om Navs medarbeidere bistår raskt og effektivt. Dette kan bety at informasjonen oppleves mer forståelig når en medarbeider forklarer det, enn ved skriftlig informasjon.

Både tilgjengeligheten til Nav på telefon, veiledning/informasjon på telefon og tilgjengeligheten på e-post/sms blir mer positivt vurdert i årets undersøkelse. Økningen har vært størst på tilgjengeligheten på telefon, fra 47 til 57 prosent, og arbeidsgiverne er mest fornøyde med Navs arbeidsgivertelefon. 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 (86 %) og Navs besøk hos virksomheten (82 %). På det siste spørsmålet har tilfredsheten økt med 10 prosentpoeng fra 2021.

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

Siden 2018 har andelen som oppgir at de har brukt selvbetjeningsløsningene til Nav, økt fra 61 prosent til 82 prosent, samtidig med at Nav har introdusert nye digitale løsninger. De siste årene er det satset mye på å utvikle de digitale grenseflatene for virksomhetenes kontakt med Nav, noe som også avspeiles i virksomhetenes tilbakemeldinger. 85 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 og oppfølging og forebygging av sykefravær. 82 prosent er fornøyd med informasjonen til virksomhetene på nav.no, det er en økning på fem prosentpoeng fra i fjor. 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 mindre stramt enn i 2023, men at ledigheten fortsatt er lav. Samtidig er nivået på arbeidsrettede tiltak noe høyere. Høyere andel enn i fjor ser det som aktuelt å ansette noen som trenger oppfølging. Dermed kan være potensial for å få flere med behov for oppfølging i jobb. Årets undersøkelse viser at virksomhetene er mer fornøyd med Navs bistand til rekruttering til ledige stillinger (65 %) og til inkluderende rekruttering (73 %). Tilfredsheten med utlysning av stillinger på arbeidsplassen.no har økt fra 79 til 83 prosent.

Nesten 80 prosent er tilfredse med Navs oppfølging ved de ulike arbeidsrettede tiltakene. Blant de virksomhetene som er misfornøyd, ønsker mange at det skal være lettere å ta kontakt med Nav.

Tilfredsheten med oppfølging av sykmeldte og forebygging av sykefravær (IA) er i 2024 på samme nivå (henholdsvis 67 % og 63 %). Virksomhetene er mer fornøyd med Navs bistand til tilrettelegging av arbeidsplasser og informasjonen om forebygging av sykefravær.

70 prosent er fornøyd med Navs bistand ved permittering, en markant forbedring fra 57 prosent i 2019. Utviklingen er om lag den samme for bistand ved oppsigelse.

1 Innledning: Mindre stramt arbeidsmarked og høyere tiltaksnivå

Arbeidsgiverundersøkelsen er én av to årlige nasjonale spørreundersøkelser blant Navs brukere. Denne undersøkelsen ble gjennomført i mai-juni 2024 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.

Nav fikk ny virksomhetsstrategi i 2022 («Nav 2030»²). *Mobilisering av arbeidskraft i et arbeidsliv i omstilling* er én av tre hovedambisjoner. Arbeidsgiverne er Navs viktigste medspillere for å få folk i jobb, følge opp sykmeldte og forebygge sykefravær. Det er derfor viktig for Nav å levere og utvikle gode tjenester i samarbeid med arbeidsgiverne. Arbeidsgiverundersøkelsen gir en indikasjon på hvordan Nav lykkes i dette arbeidet. Samtidig påvirkes arbeidsgivernes situasjon og samarbeidet med Nav av forholdene på arbeidsmarkedet.

Situasjonen for mange private virksomheter ble forverret fra 2020 til 2022 (figur 1). I 2020, etter starten av koronapandemien, oppga hele 59 prosent å ha økonomiske utfordringer. I 2021 var de koronarelaterte utfordringene redusert, og vi fant mindre sammenheng mellom virksomhetenes koronautfordringer og resultatene i undersøkelsen. Tilfredsheten med, og tilliten til Nav, økte noe fra 2020 til 2021 (Nav 2021).

I 2022-undersøkelsen var det kraftig reduksjon både i andel private virksomheter som oppga økonomiske utfordringer og permittering/nedbemanning (henholdsvis 16 % og 12 %). I år er begge disse på 14 prosent.

I 2022 ble det rapportert at rekordmange virksomheter opplevde rekrutteringsproblemer, og at det både var stor mangel på kvalifisert arbeidskraft og høy sysselsettingsforventning i mange næringer og yrker. Mangel på arbeidskraft var med på å forklare at flere virksomheter ønsket å inkludere personer som står utenfor arbeidslivet. I fjor viste rapporteringen et fortsatt

stramt arbeidsmarked, men med noe mindre mangel på kvalifisert arbeidskraft. I år har mangelen på arbeidskraft gått betydelig ned, og er nå på om lag samme nivå som gjennomsnittet for de siste ti årene³. I arbeidsgiverundersøkelsen sank andelen virksomheter som oppgav at de hadde ansatt siste 6 måneder noe fra 2022 til 2023 og er på samme nivå i år (figur 1). Det ser dermed ikke ut til at arbeidsgiverundersøkelsen reflekterer at det er et mindre stramt arbeidsmarked i 2024.

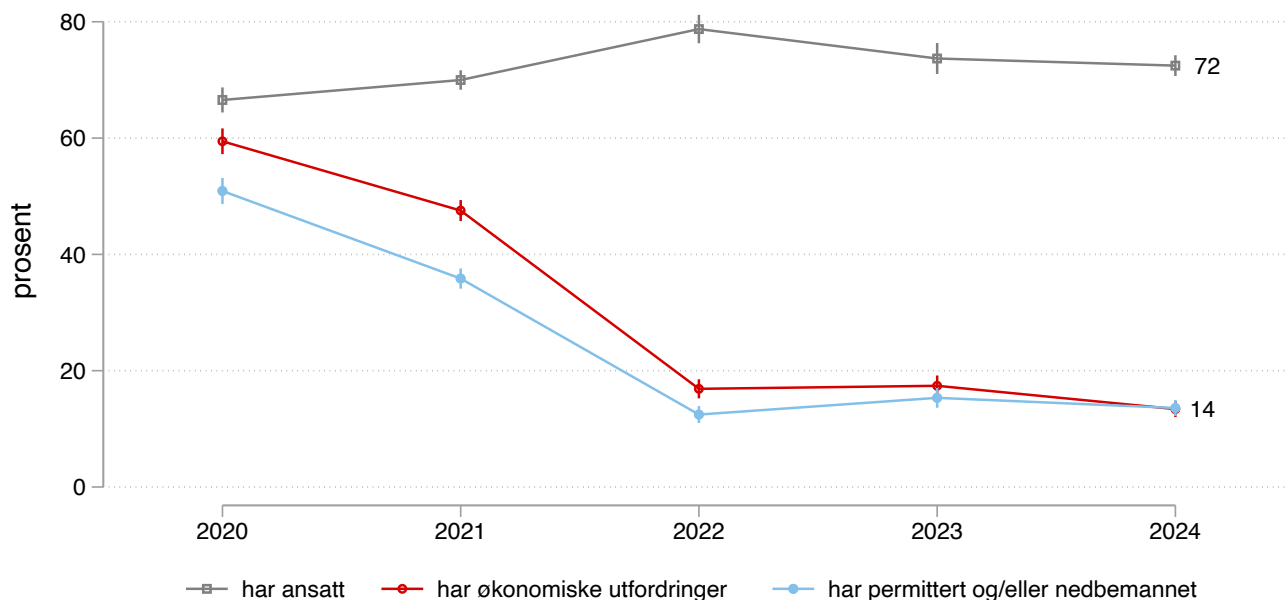
Arbeidsrettede tiltak er en viktig del av samarbeidet mellom Nav og arbeidsgivere ved at tiltakene gjør det mer attraktivt for virksomhetene å inkludere Navs brukere i arbeidslivet. De siste årene har tiltaksnivået variert relativt mye (ikke vist i figur) på grunn av variasjon i de økonomiske rammene. 1. halvår 2020 var det gjennomsnittlig per måned om lag 51 000 tiltaksplasser, med en økning til om lag 58 000 i 1. halvår 2021. Dette nivået holdt seg i 2022, mens det i 1. halvår i 2023 var en markant reduksjon i antall tiltaksplasser, til rundt 48 000. 1. halvår i år var tiltaksnivået tilbake på rundt 57 000 tiltaksplasser, noe som kan virke positivt inn på vurderingene av mulighetene for inkludering i den perioden vi gjennomførte årets undersøkelse.

I det følgende ser vi nærmere på virksomhetenes opplevelser av ulike aspekter ved 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 tilfredshet helhetlig sett og tilfredshet med disse aspektene. I **kapittel 3** belyser vi kommunikasjonsformer mellom Nav og virksomhetene, og deres vurdering av disse kanalene for kommunikasjon. Vi ser også på om virksomhetene opplever at informasjonen fra Nav er klar og forståelig og om de har fast kontaktperson i Nav. I **kapittel 4** ser vi nærmere på hva virksomhetene mener om Nav-medarbeidernes kompetanse, med spesielt søkelys på bran-

² <https://www.nav.no/strategi>

³ Kilde: NAVs bedriftsundersøkelse ((Nav 2022b, 2023b, 2024)

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



sjekunnskap. I **kapittel 5** tar vi for oss virksomhetenes samarbeid med Nav om rekruttering og arbeidsrettede tiltak i et arbeidsmarked som kan gi gode muligheter for inkludering. I **kapittel 6** er søkelyset på virksomhetenes vurdering av Navs bistand til oppfølging av sykemeldte 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 gjengis i de påfølgende vedleggene.

2 Helhetlig tilfredshet med og tillit til Nav

Innledningsvis ser vi på virksomhetenes tilbakemelding 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

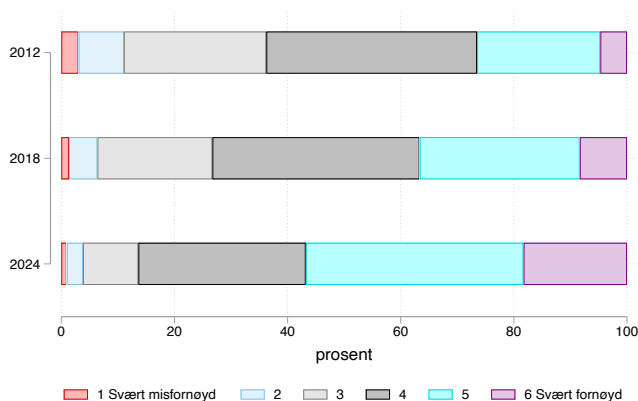
Etter flere år med økning i tilfredsheten fram til 2022, er det verken i fjor eller i år noen signifikant endring (86 %, figur 2). Denne utflatingen kommer etter kraftig økning fra 2018 (totalt 13 prosentpoeng). Halvparten av denne økningen, fra 74 til 80 prosent, kom fra 2018 til 2019. Det skyldtes antagelig økt tilfredshet med Navs nye digitale løsninger for arbeidsgivere, spesielt løsningene for oppfølging ved sykefravær (Nav 2019). 2019 var det første året vi stilte spørsmål om tilliten til Nav, og tilliten følger stort sett tilfredsheten tett. I 2020, det første året med koronautfordringer, var det kun mindre endringer i tilfredshet og tillit (Nav 2020). I 2021 økte både tilfredshet og tillit, selv om mange virksomheter fortsatt hadde koronarelaterte utfordringer.

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

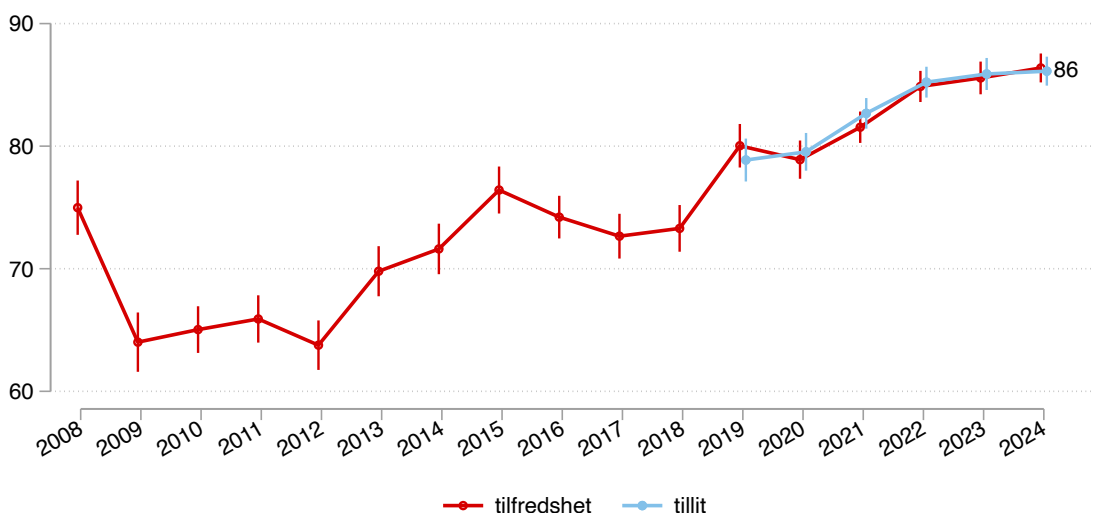
telefonkontakt med Nav, sank tilfredsheten til 64 prosent og holdt seg på det nivået til og med 2012. Derfra økte andelen til 76 prosent i 2015, fulgt av noe lavere andel i 2016-2018 (Nav 2021).

Figur 3 illustrerer økningen i tilfredsheten med Nav helhetlig sett siden 2012. Andelen som svarer enten 5 eller 6 (svært fornøyd) har økt fra 26 prosent i 2012, til 37 prosent i 2018 og nå i år til 57 prosent. Tilsvarende har det vært betydelig reduksjon i andelen som er middels fornøyd (svarer 3 eller 4) og noe mindre reduksjon i andelen som er minst fornøyd (svarer 1 eller 2).

Figur 3: Virksomhetenes tilfredshet med Nav helhetlig sett



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



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 6 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 (spesi-

elt fikk 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 Innovasjon Norge).

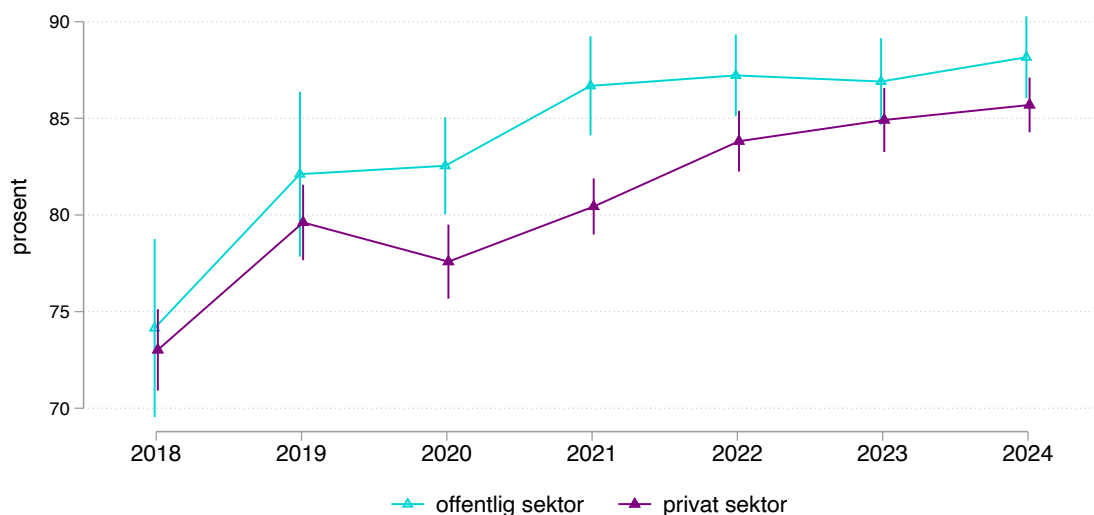
2.2 Private virksomheter er nå like fornøyde som offentlige

Siden 2018 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 var der også i 2021 (87 % i offentlig sektor og 80 % i privat sektor). Forskjellen ble mindre i 2022 da tilfreds-

heten økte for virksomhetene i privat sektor. I 2023 og i årets undersøkelse er det ingen signifikant forskjell i tilfredshet mellom sektorene. Med andre ord det ut til at Nav lykkes med å ivareta begge sektorene like godt.

I 2022-undersøkelsen økte tilfredsheten med Nav noe blant de største virksomhetene (målt i antall ansatte), og var lavest blant de minste virksomhetene. Vi antok at dette hadde sammenheng med at de større virksomhetene oftere samhandler med Nav, og at det også var

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



mulig at de små, private virksomhetene⁴ i mindre grad har kapasitet (som egne HR-ressurser og etablerte interne rutiner) til å håndtere samarbeidet med Nav (Nav 2020, 2022a). I år (og i fjor), er det ingen forskjell i tilfredshet mellom små og store virksomheter. Dette kan henge sammen 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 forskjeller⁵.

2.3 Navs tillit er stabil sammenlignet med andre offentlige instanser

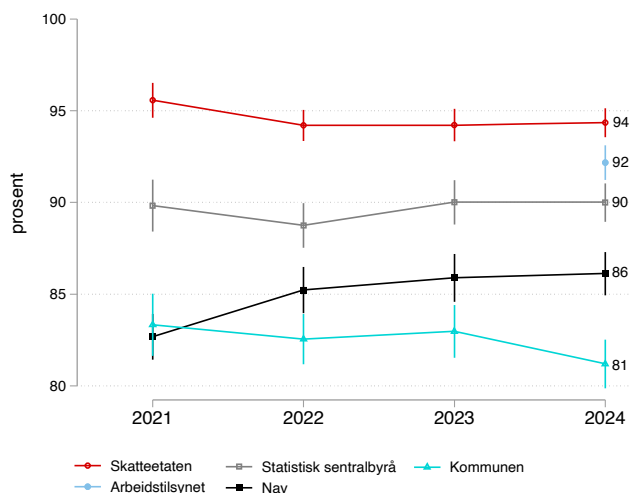
Siden 2021 har vi spurt om virksomhetenes tillit til både Nav og andre offentlige instanser (figur 5). Tilliten er klart høyest til Skatteetaten, fulgt av Arbeidstilsynet (ny i årets undersøkelse) og Statistisk sentralbyrå. Nav har gradvis fått høyere tillit enn kommunene (86 % versus 81 % i år).

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 2022a). De tre siste årene har det ikke vært en signifikant økning i tilliten til Nav blant arbeidsgiverne. Det kan bety at nivået på tilliten til Nav er såpass høyt at økninger i tilfredsheten eventuelt kommer mer gradvis. På den annen side er det klare forbedringsområder i Navs bistand til virksomhetene (se blant annet neste avsnitt). Dette kan tyde på at det er potensial for å utvikle Navs innsats, og dermed mulighet for høyere tillit.

2.4 Økt tilfredshet med Nav-medarbeidernes koordinering og tilgjengelighet

I denne delen ser vi på virksomhetenes vurdering av noen sentrale aspekter ved samhandlingen mellom virksomhetene og Nav. Vi ser også på om vurderingen av aspektene har sammenheng med vurderingen av tilfredsheten med Nav helhetlig sett.

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



Over tid har responsen fra virksomhetene på aspektene variert noe (figur 6). På spørsmål der vi har tall for 2019, sank andelen positive fra 2019 til 2020. Deretter ble det framgang i 2021 og 2022 på mange av aspektene. I 2023 var den eneste endringen at en større andel opplevde at Navs medarbeidere bistår raskt og effektivt.

I år er det en klar framgang både på spørsmålene om Navs medarbeidere er tilgjengelige når virksomhetene trenger det, og om medarbeiderne er godt koordinerte (fra 53 % i 2023 til 61 % i år på begge). I 2020, med utfordringene under koronapandemien, var bare 47 prosent tilfredse med tilgjengeligheten og 50 prosent med koordineringen. Vi antar at framgangen på koordinering mellom Navs medarbeidere har sammenheng med at samhandlingen mellom NAV-kontorene og ytelsesforvaltningen er styrket fra i fjor. Navs medarbeidere har også fått verktøy som bidrar til at kontakten med arbeidsgivere blir mer koordinert.

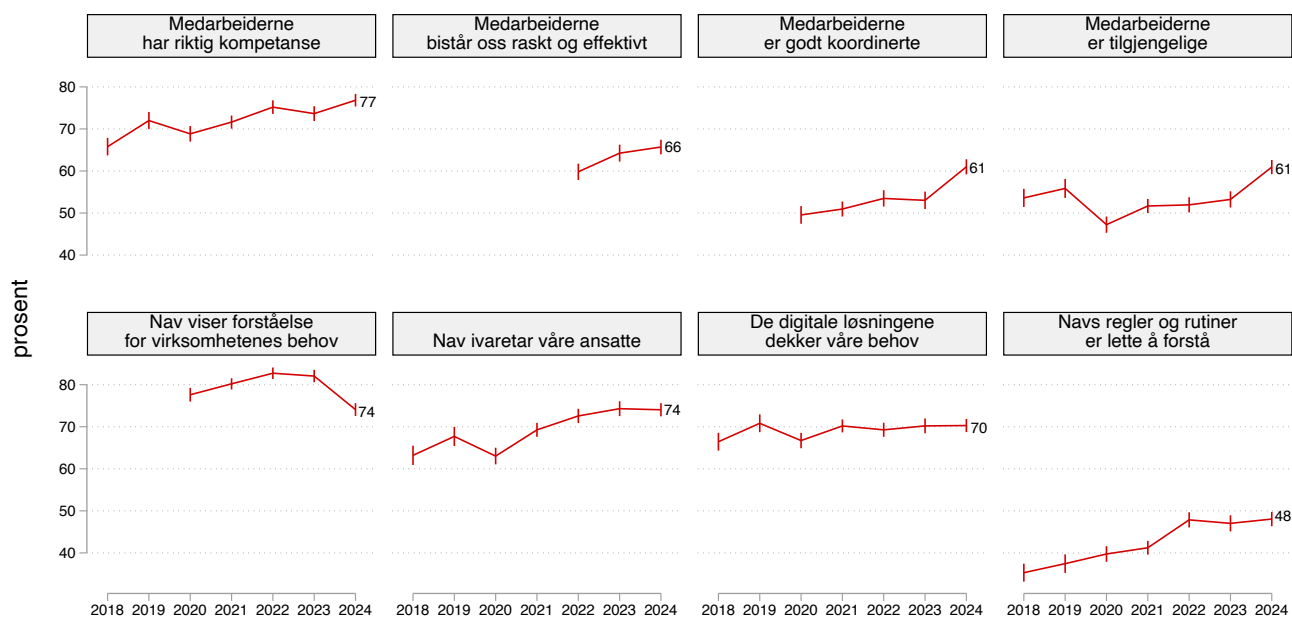
Vi ser også at en større andel av virksomhetene (77 % mot 74 % i fjor) svarte positivt på om Navs medarbeidere har riktig kompetanse for å bistå virksomhetene. I 2018 var denne andelen 11 prosentpoeng lavere.

På ett spørsmål, om Nav viser forståelse for virksomhetenes behov, er det klar reduksjon i andelen som er enige (fra 82 % i 2023 til 74 % i år). Vi antar at dette kan ha sammenheng med lavere andel av virksomhetene bruker tjenester der Navs forståelse er viktig,

.....

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

⁵ Se vedlegg 3 for figurer over variasjon mellom Nav-fylker og variasjon mellom næringer på helhetlig tilfredshet med Nav

Figur 6: Tilfredshet med aspekter ved samhandlingen med Nav. Prosentandeler fornøyd (4-6), 95 % konfidensintervall

eksempelvis bistand til oppfølging av sykmeldte og forebygging av sykefravær (se kap 6).

Det er også 74 prosent som er enige i at deres ansatte blir godt ivare tatt når de har behov for bistand fra Nav. I 2020 var denne andelen 11 prosentpoeng lavere.

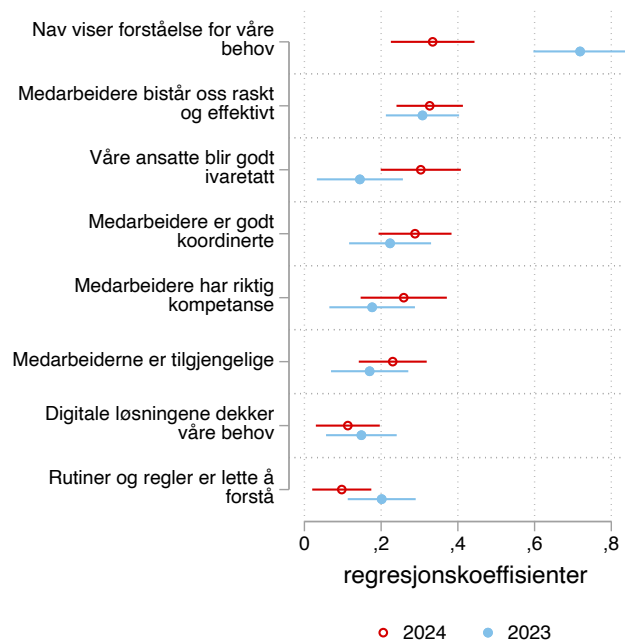
Siden 2020 har rundt 70 prosent av virksomhetene vært enige i at Navs digitale løsninger ivaretar virksomhetens behov. Senere i rapporten skal vi se at over 80 prosent av virksomhetene gir positiv vurdering på de fleste av Navs digitale løsninger. Den lavere skåren på det mer generelle spørsmålet om Navs digitale løsninger, kan ha sammenheng med at virksomhetene har behov for flere løsninger enn de eksisterende. I fritekstsvar fra virksomhetene nevnes for eksempel ønske om digitalisering av flere skjemaer og flere selvbetjeningsløsninger for søknad og refusjon ved arbeidsrettede tiltak. Det er også mulig at den lavere generelle vurderingen henger sammen med at de forventer at Nav har godt fungerende digitale løsninger. De kan ha erfaring med at andre virksomheters tjenester er like gode eller bedre enn Navs. De enkelte digitale løsningene kan på den annen side få mer positiv vurdering ut fra virksomhetenes erfaring med bruken av dem.

Klart minst positiv tilbakemelding er det på spørsmålet om Navs rutiner og regler er lette å forstå (48 %). Når vi ser på tidslinjen fra 2018, er det totalt en økning på 13 prosentpoeng. Denne framgangen er positiv, men 48 prosent er fortsatt lavt. 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. Utfordringen med å forstå Navs rutiner og regler er om lag den samme på tvers av sektorene og næringer, og for både små og store virksomheter. Regelverket er politisk bestemt, så for Navs del ligger forbedringspotensialet først og fremst i hvordan regler og rutiner informeres om og forklares overfor virksomhetene.

For å vise sammenheng mellom tilfredsheten med Nav helhetlig sett, og tilfredsheten med de ni aspektene, har vi brukt en regresjon der tilfredsheten med Nav er avhengig variabel og der fornøyd/ikke fornøyd med aspektene er uavhengige variabler (figur 7 og regresjonstabell i vedlegg 4). Regresjonskoeffisienten uttrykker styrken på sammenhengen mellom avhengig variabel og hver av de uavhengige. Hvis variabelens konfidensintervall (de tynne strekene i figuren) avviker fra 0, er sammenhengen signifikant.

Vi ser at samtlige aspekter har signifikant sammenheng med tilfredsheten. Sammenhengen var i fjor klart sterkest for spørsmålet om Nav viser forståelse for virksomhetens behov – det aspektet som virksomhetene også ga mest positiv vurdering av i 2023 (se figur 6). I år er bildet endret, og forståelse for behov, rask og effektiv bistand, ivaretagelse av ansatte og at Navs medarbeidere er godt koordinerte, framstår som om lag like viktig for tilfredsheten med Nav. Litt forenklet ser det ut til at mens ivaretagelse av behov er blitt mindre viktig, er aspekter som konkret går på hvordan Nav-medarbeiderne bistår virksomhetene, blitt viktigere. Dette er også aspekter med økning i andelen positive virksomheter (figur 6).

Figur 7: Sammenhengen mellom tilfredshet med Nav og aspekter ved samhandlingen med Nav. Lineær regresjon, 95 % konfidensintervall



3 Kommunikasjonsformer og tilgjengelighet

Temaet er her virksomhetenes kontakt med Nav. 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. Avslutningsvis ser vi på om virksomhetene opplever at de har fast kontaktperson i Nav.

3.1 Økt bruk av selvbetjeningsløsninger

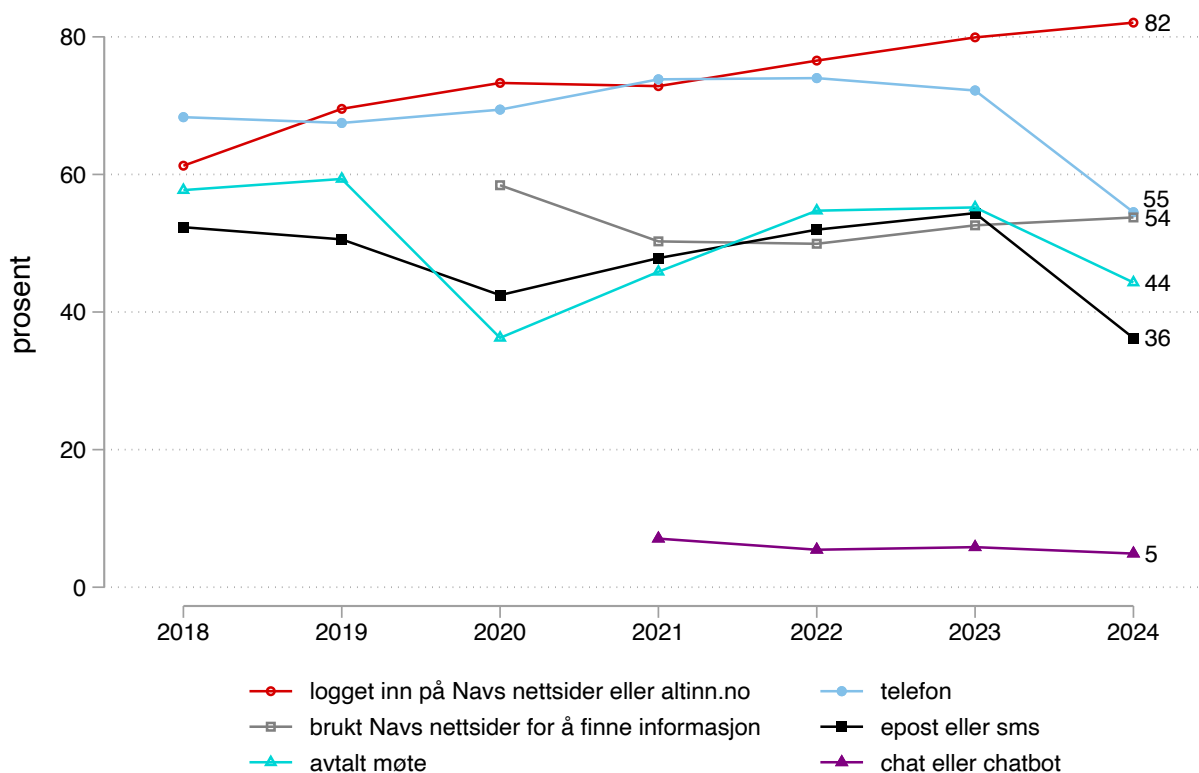
Figur 8 oppsummerer hvordan virksomhetene har kontakt med Nav. Mest brukt er Navs selvbetjeningsløsninger (på nav.no, min side-arbeidsgiver, arbeidsplassen.no eller altinn.no). Andelen som har brukt løsningene har økt fra 61 prosent i 2018 til 82 prosent i

2024, i tråd med at Nav har introdusert nye digitale løsninger. Høy andel som bruker disse løsningene henger sammen med at de er obligatoriske på en del områder, eksempelvis i forbindelse med sykefravær. Offentlig sektor har høyere andeler enn privat sektor, men økningen over tid er om lag den samme (ikke vist i figur). Andelen som sier at de har brukt Navs nettsider for å finne informasjon, har økt gradvis fra 50 prosent i 2020 til 54 prosent i år.

Fra i fjor er det en markant reduksjon i andelen som oppgir kontakt med Nav på telefon (fra 72 % til 55 %)⁶. Andelen med telefonkontakt var 67 prosent før pandemien i 2019, og økte gradvis til 74 prosent i 2022. Også kontakt gjennom e-post/sms er betydelig redusert fra i fjor (fra 54 % til 36 %). I 2020, i begynnelsen av pandemien, var andelen noe høyere, 42 prosent.

⁶ En bekreftelse på at det er færre telefonhenvendelser er at Nav Arbeidsgivertelefon har hatt om lag 20 prosent færre telefonhenvendelser per måned i 1. halvår 2024 enn i samme periode i 2022

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



Lavere pågang i disse kanalene kan eksempelvis henge sammen med at virksomhetene i mindre grad enn i fjor bruker Navs tjenester⁷, at flere tjenester er digitalisert eller at eksisterende digitale løsninger er videreutviklet.

Det er også en nedgang i andelen som har hatt avtalt møte⁸ med en Nav-medarbeider (fra 59 % til 50 %). Dette er samme nivå som før koronapandemien i 2019. I 2020 var andelen nede i 44 prosent. De offentlige virksomhetene har i langt høyere grad møte med Nav-medarbeidere enn de private, 63 versus 44 prosent. 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). Reduksjonen i andelen med avtalte møter har vært størst i privat sektor.

3.2 Økt tilfredshet med telefonkontakt med Nav

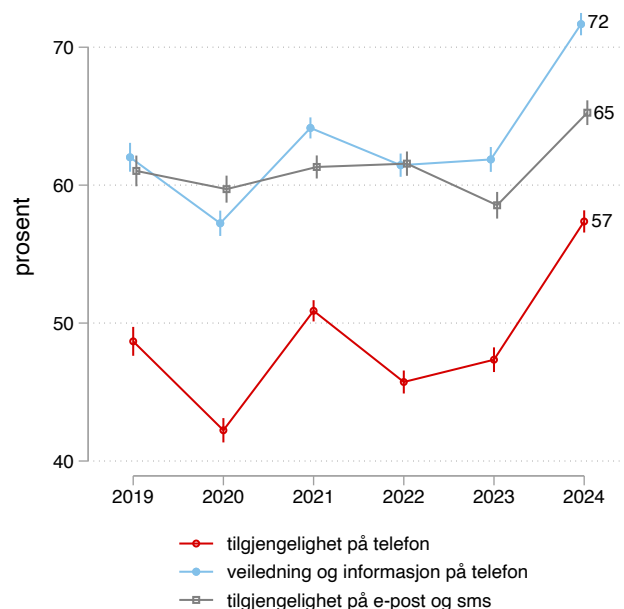
Både tilgjengeligheten til Nav på telefon, veiledning/informasjon på telefon og tilgjengeligheten på e-post/sms blir mer positivt vurdert i årets undersøkelse enn i fjorårets (figur 9). Økningen i tilfredshet har vært størst på tilgjengeligheten på telefon, fra 47 til 57 prosent. Samtidig er det en viktig forbedring at 72 prosent i år er fornøyd med Navs veiledning og informasjon på telefon. Økningen i tilfredshet med kontakt med Nav på telefon, e-post og sms er kombinert med at en lavere andel av virksomhetene oppgir kontakt med Nav i disse kanalene (figur 8). En mulig sammenheng mellom mindre bruk og økt tilfredshet kan være reduserte ventetider og at Navs medarbeidere har mer tid til å følge opp.

Av de virksomhetene som oppgir kontakt med Nav på telefon, er det 69 prosent som har ringt til ansatte ved et Nav-kontor og 40 prosent som har ringt til Navs arbeidsgivertelefon, som betjenes av Nav Kontaktsenter (figur 10). For begge er andelen noe lavere enn i 2023. 29 prosent oppgir at de har ringt ansatte ved Nav Arbeidslivssenter og 14 prosent Nav Hjelpemidler og tilrettelegging. 6 prosent svarer at de har ringt brukerstøtten for Arbeidsgiver- og arbeidstakerregisteret.

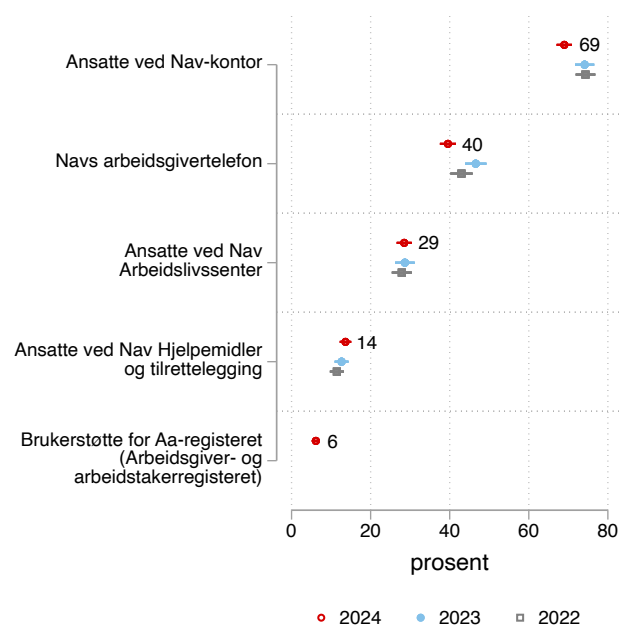
⁷ Eksempelvis rekrutteringsbistand, bistand til oppfølging av sykmeldte eller bistand ved omstilling

⁸ hos virksomheten, hos Nav, på telefon eller på video

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



Figur 10: Hvem i Nav virksomhetene har snakket med på telefon, flere svar mulig. Prosentandeler, 95 % konfidensintervall



Virksomhetenes svar på hvem de har snakket med på telefon (inkludert kombinasjon av flere muligheter) gir et bilde av hvordan de kontakter Nav på telefon⁹

⁹ De kan også ha ringt andre instanser i Nav. Det er disse instansene vi har spurt om i undersøkelsen

Tabell 1: Hvilke instanser i Nav virksomhetene har ringt, inkludert kombinasjoner av instanser. 2024-undersøkelsen. Prosentandeler

	Bare denne instansen	NAV's Arbeidsgiver-telefon	NAV-kontor	NAV Arbeidslivssenter	NAV Hjelpemidler og tilrettelegging	Brukerstøtte for Aa-registeret	Totalt	Totalt antall svar
Navs Arbeidsgivertelefon	31%		56%	25%	13%	8%	133%	1071
Nav-kontor	45%	32%		27%	13%	6%	123%	1853
Nav Arbeidslivssenter	17%	36%	67%		18%	8%	147%	743
Nav Hjelpemidler og tilrettelegging	17%	37%	66%	37%		8%	165%	363
Brukerstøtte for Aa-registeret	11%	56%	65%	39%	18%		189%	159
								4189

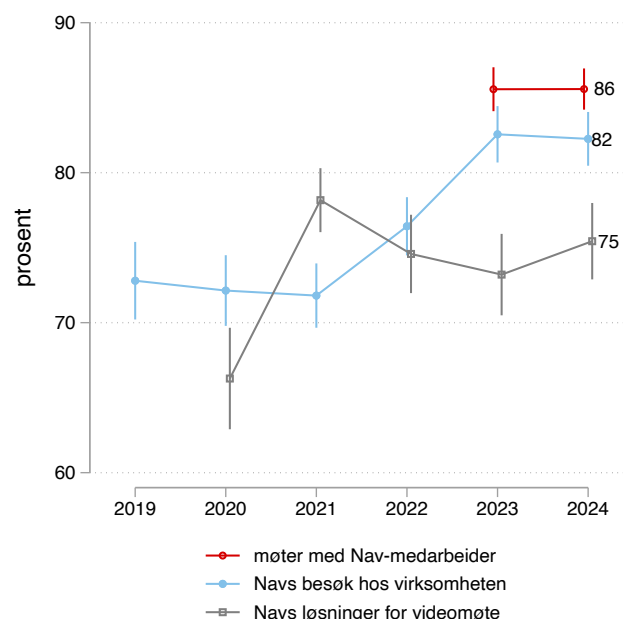
(tabell 1). Ser vi på de som bare oppgir å ha ringt én instans hos Nav, er denne andelen høyest blant de som oppgir å ha ringt et Nav-kontor (45 %), mens 31 prosent bare oppgir å ha ringt Navs arbeidsgivertelefon. Tilsvarende andel er under 20 prosent for de som har ringt Nav Arbeidslivssenter, Nav Hjelpemidler og tilrettelegging og Brukerstøtten for Aa-registeret (Arbeidsgiver og arbeidstakerregisteret). Telefonkontakt med Brukerstøtte for Aa-registeret er oftest kombinert med at virksomhetene har ringt Navs arbeidsgivertelefon (56 %), mens om lag en tredjedel av de som ringte de andre instansene også oppgir å ha ringt arbeidsgivertelefonen (32-37 prosent). Rundt to tredjedeler oppgir telefonkontakt med et Nav-kontor i kombinasjon med andre instanser i Nav (56-67 %), mens tilsvarende andel for Nav Arbeidslivssenter er i underkant av en tredjedel (25-29 %). I store trekk ser vi at telefonkontakt med Nav Arbeidslivssenter, Nav Hjelpemidler og tilrettelegging og Brukerstøtte for Aa-registeret kommer i tillegg til å ringe arbeidsgivertelefonen og/eller et Nav-kontor.

Nav Kontaktsenter har tidligere år sett 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 ble det i årets undersøkelse for første gang spurt om hvor tilfredse virksomhetene er med servicen fra Navs arbeidsgivertelefon. Hele 87 prosent svarte positivt på dette spørsmålet. 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) om Navs tilgjengelighet på telefon samt veiledning og informasjon på telefon, der vurderingen

eksempelvis påvirkes av utfordringene med å få tak i medarbeider/medarbeidere på Nav-kontoret.

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 (86 %, figur 11) og Navs besøk hos virksomheten (82 %). På det siste spørsmålet, der vi har tall fra 2019, var det en markert økning i tilfredsheten fra 2021 til 2023. I tillegg viser figur 11 at tre av fire er fornøyde med Navs løsninger for videomøte.

Figur 11: Virksomhetenes vurdering av møter med Nav-medarbeidere. Prosentandeler fornøyde, 95 % konfidensintervall

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).

På spørsmål om hva besøk fra Nav til virksomheten gjaldt (flere svar mulig), svarer 50 prosent «oppfølging av tiltaksdeltaker» i 2024, en økning på 13 prosentpoeng fra fjor (ikke vist i figur). Som i 2023 er det 47 prosent som har hatt besøk vedrørende oppfølging av ansatte med helseutfordringer. Uendret fra i fjor er det også at en tredjedel oppgir at de har hatt besøk angående rekruttering av personer med tilretteleggingsbehov og/eller «hull i CV-en». En fjerdedel svarer at de har hatt besøk om bistand med å forebygge sykefraværet hos virksomheten (inkluderende arbeidsliv) og rekruttering av personer til ledige stillinger. Av disse er besøk som gjelder forebygging redusert noe fra 2023 (fra 29 % til 24 %), mens besøk om rekruttering til ledige stillinger har økt fra 21 til 26 prosent.

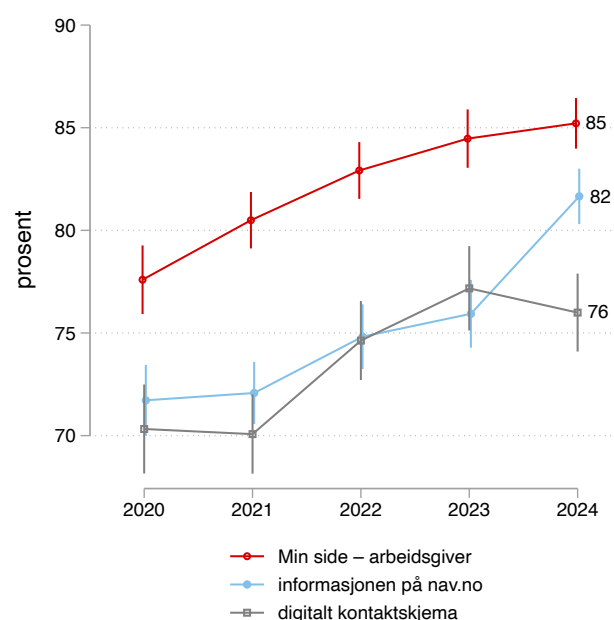
3.4 Mer positiv vurdering av informasjonen på nav.no

De senere årene er det gjort mye for å utvikle de digitale grenseflatene for virksomhetenes kontakt med Nav, noe som avspeiles i virksomhetenes tilbakemelding (figur 12). 85 prosent er i år fornøyd med «Min side – arbeidsgiver». Andelen positive har økt fra 78 prosent i 2020. Denne digitale tjenesten brukes blant annet i samhandlingen med Nav om rekruttering, tiltak og oppfølging, og forebygging av sykefravær. En nesten like høy andel, 82 prosent, er fornøyd med informasjonen på nav.no etter en økning på fem prosentpoeng fra i fjor. Ser vi tilbake på 2020 var tilfredsheten med informasjonen på 72 prosent. 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.

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

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

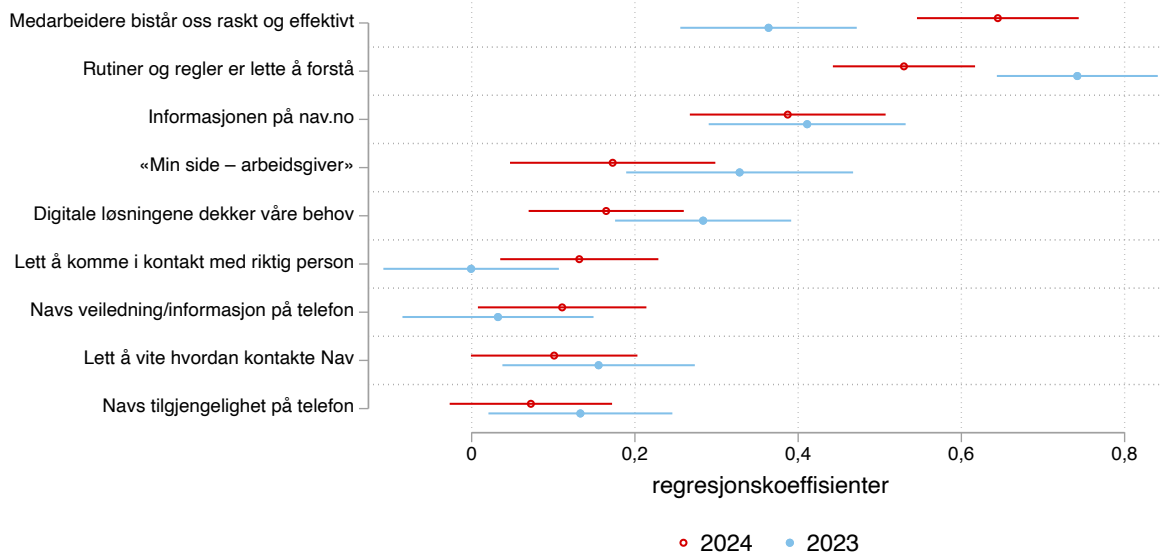


klart og korrekt språk som er tilpassa målgruppa» (Språklova §9). For første gang er krav om et klart språk nedfelt i norsk lov. Når digitalisering av tjenester gradvis øker, og dermed egeninnsatsen for både innbyggere og virksomheter, er det helt avgjørende at informasjonen er tilpasset de som skal 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 forståelig¹⁰, 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 om lag samme andel som i fjor (60 %).

Personbrugerundersøkelsen viste om lag samme andel (64 %) blant personbrugerne i 2022 (Nav 2022c). Samlet sett tyder resultatene fra de to brukerundersøkelsene på at Nav har et potensial i å informere på en klarere og mer forståelig måte.

¹⁰ I Navs prinsipper for språk og formidling slås det fast «vi skal uttrykke oss slik at alle forstår» (Navs intranett)

Figur 13: Sammenhengen mellom om informasjonen fra Nav er klar og forståelig og aspekter ved samhandlingen med Nav, samt kanaler/kontaktformer. Lineær regresjon. 95 % konfidensintervall



Vi har sett nærmere på sammenhengen mellom virksomhetenes svar på spørsmålet om Navs informasjon er klar og forståelig, opplevelser av ulike aspekter ved samhandlingen (omtalt i del 2.4) og ulike kanaler/kontaktformer.¹¹ Figur 13 viser bare de dimensjonene som har signifikant sammenheng med spørsmålet om klarspråk.¹² Høyere regresjonskoeffisienter betyr at den statistiske sammenhengen er sterkere, uten at dette nødvendigvis er ensbetydende med at det er årsakssammenheng.

I år er det sterkest sammenheng mellom klarspråk og om Navs medarbeidere bistår raskt og effektivt. Det ser dermed ut til at rask og effektiv bistand er en viktig del av hvordan informasjon blir vurdert. Sammenhengen er også sterk når det gjelder om Navs rutiner og regler er, som nevnt i del 2.4, bare 48 prosent av virksomhetene fornøyde. Vi antar at dette betyr at den lave andelen positive på spørsmålet om rutiner og regler har sammenheng at det kan være vanskelig å forklare et komplisert regelverk, ikke bare det materielle innholdet i reglene (som er politisk bestemt).

Det er også klar sammenheng mellom vurderingen av klarspråk fra Nav og vurderingen av Navs digitale løsninger. Eksempelvis kan forståelig språk være viktig både for hvorvidt virksomheter skjønner hvordan en digital løsning skal brukes, og at de forstår innholdet i den. Med andre ord er klarspråk i digitale løsninger er viktig for samhandlingen mellom Nav og virksomhetene.

Vi finner også signifikant sammenheng mellom Navs klarspråk og to aspekter ved tilgjengelighet til Nav: om det er lett å komme i kontakt med riktig person i Nav og om det er lett å vite hvordan en kan kontakte Nav. Figuren viser i tillegg sammenheng mellom klarspråk og veiledning/informasjon på telefon. I år er det ikke signifikant sammenheng med tilgjengeligheten på telefon, noe det var i fjor.

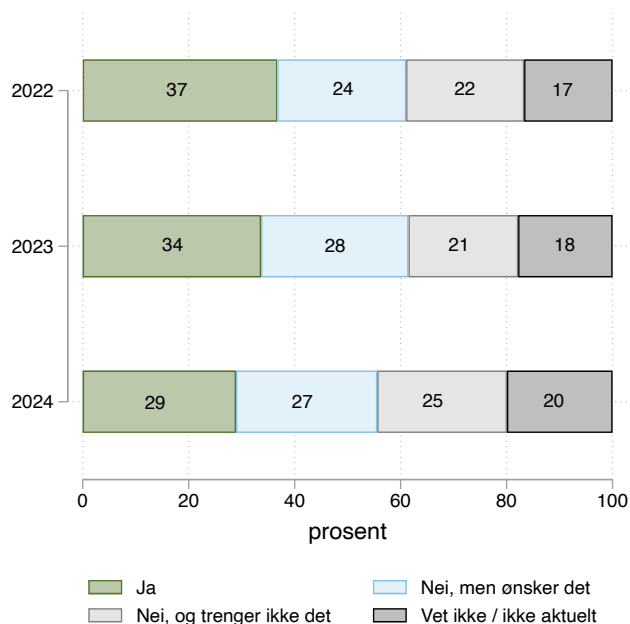
3.6 Fast kontaktperson

Fast kontaktperson hos Nav er aktuelt både for personbrukere og virksomheter. Barn og unge med funksjonshemminger og deres familier kan få fast kontaktperson på hjelpemiddelsentralene, og ved Nav-kontorene skal unge i målgruppen for ungdomsgarantien, samt tiltaksdeltakere, få tilbud om fast kontaktperson. For virksomhetene kan fast kontaktperson være aktuelt eksempelvis når de samarbeider med Nav om rekruttering, sykefraværsoppfølging og reduksjon/forebygging av sykefravær (IA).

¹¹ Det er kontrollert for virksomhetenes sektor og antall ansatte (størrelse)

¹² Regresjonstabellen er i vedlegg 5

Figur 14: «Har virksomheten din fast kontaktperson(-er) i Nav», prosentfordeling



I år er det en lavere andel enn i fjor som har fast kontaktperson (fra 34 % til 29 %, figur 14.). Samtidig har andelen som svarer at de ikke trenger fast kontaktperson, økt tilsvarende (fra 21 til 25 %). 27 prosent svarer i år at de ikke har fast kontaktperson, men ønsker det. En femtedel svarer at de ikke vet, eller at det ikke er aktuelt.

De offentlige virksomhetene oppgir i høyere grad enn de private at de har en kontaktperson i Nav (37 % versus 26 %, 2024-undersøkelsen, ikke vist i figur). I begge sektorer svarer 27 prosent «nei, men ønsker det» (fast kontaktperson), mens privat sektor i langt høyere grad enn offentlig sektor svarer at de ikke trenger fast kontaktperson (14 % versus 29 %). Rundt en femtedel svarer også at de ikke vet, eller at det ikke er aktuelt.

I store trekk er virksomheter som har fast kontaktperson mer fornøyde med Nav enn de som ikke har det. Forskjellen er størst mellom de som har fast kontaktperson og de som ikke har fast kontaktperson, men som ønsker det¹³. Det er liten forskjell mellom de som har fast kontaktperson og de som ikke ønsker å ha det. Fast kontaktperson er ikke en definert rolle, og vi har ikke kunnskap om hvilke forventninger respondentene har til kontaktperson.

I store trekk er virksomheter som har fast kontaktperson mer fornøyde med Nav enn de som ikke har det. Forskjellen er størst mellom de som har fast kontaktperson og de som ikke har fast kontaktperson, men som ønsker det¹³. Det er liten forskjell mellom de som har fast kontaktperson og de som ikke ønsker å ha det. Fast kontaktperson er ikke en definert rolle, og vi har ikke kunnskap om hvilke forventninger respondentene har til kontaktperson.

¹³ Se figur i vedlegg 6

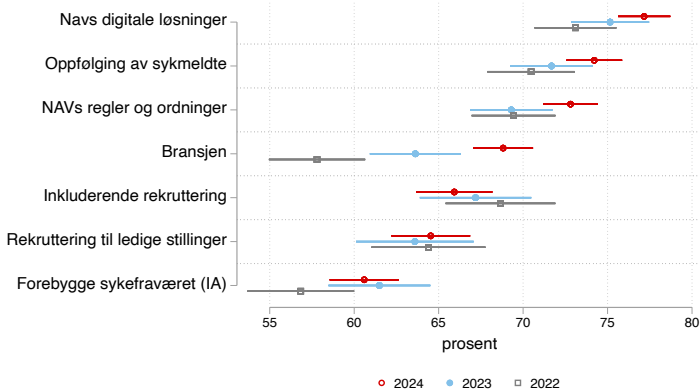
4 Mer positiv vurdering av Nav-medarbeidernes kompetanse om virksomhetenes bransje

Som tidligere omtalt, svarer tre av fire virksomheter positivt på at Nav-medarbeiderne har riktig kompetanse for å bistå dem. Når vi ser på virksomhetenes vurdering av Nav-medarbeidernes kompetanse på ulike områder, er det en del variasjon (figur 15). Høyest andel, 77 prosent, er fornøye med Nav-medarbeidernes kompetanse på Navs digitale løsninger. Noe lavere andel er fornøye med kompetansen på oppfølging av sykmeldte (74 %) og Navs regler og ordninger (73 %).

For Navs kompetanse om virksomhetenes bransje har det vært en markant økning i andelen fornøye virksomheter, fra 58 prosent i 2022, 64 prosent i 2023 og 69 prosent i år. Tilfredshet med Navs bransjekunnskap har sammenheng både med tilfredshet med Navs tjenester på områdene tiltak, omstilling, rekruttering, oppfølging av sykmeldte og forebygging av sykefraværet (IA).¹⁴

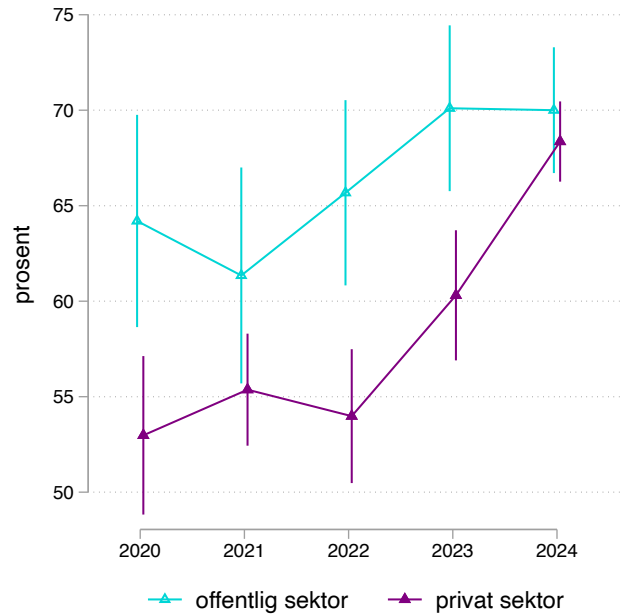
Navs kompetanse på inkluderende rekruttering og rekruttering til ledige stillinger, vurderes noe lavere, med rundt 65 prosent fornøye virksomheter. Minst andel fornøye, 61 prosent, gjelder Navs kompetanse om forebygging av sykefraværet (inkluderende arbeidsliv).

Figur 15: Vurdering av Nav-medarbeidernes kompetanse på ulike områder. Prosentandel fornøye, 95 % konfidensintervall



¹⁴ Se regresjonstabell i vedlegg 7

Figur 16: Vurdering av Nav-medarbeidernes kompetanse om virksomhetenes bransje. Prosentandel fornøye, etter sektor, 95 % konfidensintervall



I år er det bare forskjell mellom sektorene på to kompetanseområder (ikke vist i figur): offentlige virksomheter gir mer positiv vurdering av forebygging av sykefraværet (IA) enn de private, mens de private virksomhetene gir mer positiv respons på Navs bistand til rekruttering til ledige stillinger enn de offentlige. Disse forskjellene kan ha sammenheng med i hvilken grad virksomhetene i de to sektorene får bistand fra Nav til disse tjenestene, ettersom offentlige i større grad får bistand til forebygging og private i større grad til rekruttering.

Bransjekunnskap er viktig i samhandlingen mellom Nav og virksomhetene. Begge sektorene har hatt en positiv utvikling i vurderingen av Nav-medarbeidernes kompetanse på dette området de siste årene (figur 16), og i år er det ikke signifikant forskjell mellom sektorene. For de offentlige virksomhetene ser vi en økning i tilfredshet fra 2021 til 2023, mens de private gradvis ga mer positiv vurdering fra 2022 til 2024.

5 Virksomhetenes samarbeid med Nav om rekruttering og arbeidsrettede tiltak

Samarbeidet med Nav både om rekruttering og tiltak, er frivillig for virksomhetene. Et godt samarbeid er avgjørende for at Nav skal lykkes med å bistå arbeidssøkere med å komme i jobb (Nav 2019).

Innledningsvis skal vi se på situasjonen på arbeidsmarkedet, virksomhetenes rekruttering av medarbeidere og hvordan virksomhetene vurderer mulighetene for inkluderende rekruttering. Deretter ser vi nærmere på virksomhetenes vurdering av Navs tjenester innen rekruttering og tiltak. I undersøkelsen vurderer virksomhetene to varianter av bistand fra Nav til rekruttering: bistand til ledige stillinger i virksomhetene, og bistand til rekruttering av personer med tilretteleggingsbehov og/eller «hull i CV-en» (inkluderende rekruttering). I tillegg gir de tilbakemelding på Navs oppfølging hvis de har hatt deltakere på arbeidsrettede tiltak.

5.1 Fortsatt stramt arbeidsmarked hvor virksomhetene er mer positive til inkludering

Situasjonen i arbeidsmarkedet er viktig for hvordan virksomhetene rekrutterer, inkludert samhandling med Nav om arbeidsinkludering. Navs bedriftsundersøkelse, som kartlegger etterspørsel etter arbeidskraft, viste i 2022 (Nav 2022b) at rekordmange virksomheter opplevde rekrutteringsproblemer, og at det både var stor mangel på kvalifisert arbeidskraft og høy sysselsetningsforventning i mange næringer og yrker. I fjor var det et fortsatt stramt arbeidsmarked (Nav 2023b), men med noe mindre mangel på kvalifisert arbeidskraft. I årets bedriftsundersøkelse har mangelen på arbeidskraft gått betydelig ned, og er nå på om lag samme nivå som gjennomsnittet for de siste ti årene (Nav 2024).

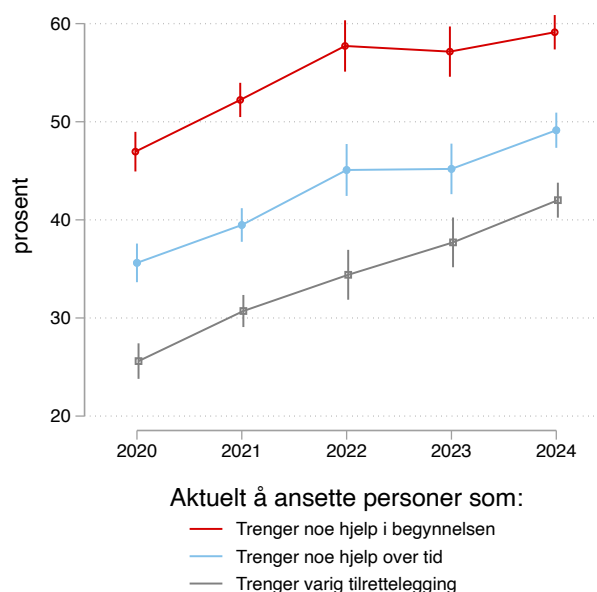
Virksomhetenes tilgang på arbeidsrettede tiltak er også en faktor som kan bidra til å øke eller begrense rekruttering av Navs brukere. De siste årene har tiltaksnivået variert relativt mye. I 1. halvår i 2023 var det en markant reduksjon i antall tiltaksplasser, til rundt 48 000. 1. halvår i år var tiltaksnivået tilbake på rundt 57 000 tiltaksplasser, noe som kan virke positivt inn på vurderingene av mulighetene for inkludering i den perioden vi gjennomførte årets undersøkelse.

Virksomhetene blir også spurt om hvor aktuelt det er å ansette personer som enten trenger lite oppfølging, noe hjelp over tid, eller varig tilrettelegging. Andelen *økte* for de tre alternativene fra 2020 til 2022 (figur 17). Fra 2022 til 2023 var det lite endring, mens det i år er en signifikant økning i andelen som er positive til *å ansette noen som trenger noe hjelp over tid* (fra 45 % i 2023 til 49 % i år) og noen som trenger varig tilrettelegging (fra 38 % i 2023 til 42 % i år).

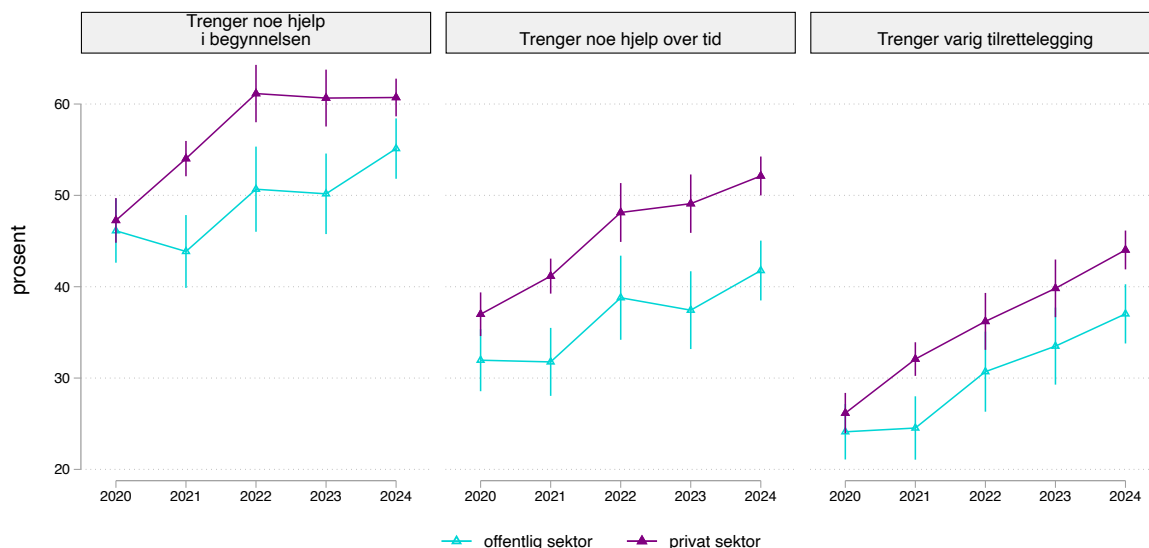
Ser vi på tidslinjen fra 2020 til i år, er hovedbildet at virksomhetene i større grad ser det som aktuelt å ansette personer som trenger oppfølging etter at de er ansatt. Dette kan både skyldes et stramt arbeidsmarked og at det er mer søkelys på inkludering i arbeidslivet og i samfunnet ellers.

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 18). Året etter økte forskjellene, og de har i store trekk holdt seg. De private virksomhetene ser det fortsatt som mer aktuelt enn de offentlige å ansette noen som trenger oppfølging. Forskjellen

Figur 17: Aktuelt å ansette personer som trenger varianter av oppfølging. Prosentandeler med 95 % konfidensintervall. Flere svar mulig



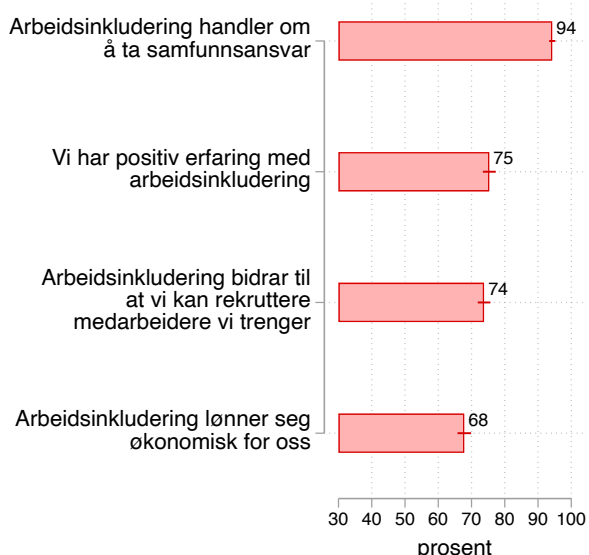
Figur 18: Aktuelt å ansette personer som trenger varianter av oppfølging. Prosentandeler etter sektor, med 95 % konfidensintervall



mellom sektorene er i år mindre i vurderingen av ansettelse av de som trenger noe hjelp i begynnelsen. Den er størst (10 prosentpoeng) på vurderingen av ansettelse av personer som trenger noe hjelp over tid.

Virksomhetene ble i årets undersøkelse bedt om å vurdere hva arbeidsinkludering betyr for ulike aspekter ved virksomheten (figur 19). Hele 94 prosent svarer positivt på at arbeidsinkludering handler om å ta

Figur 19: Virksomhetenes vurdering av påstander om arbeidsinkludering. Prosentandeler med 95 % konfidensintervall.



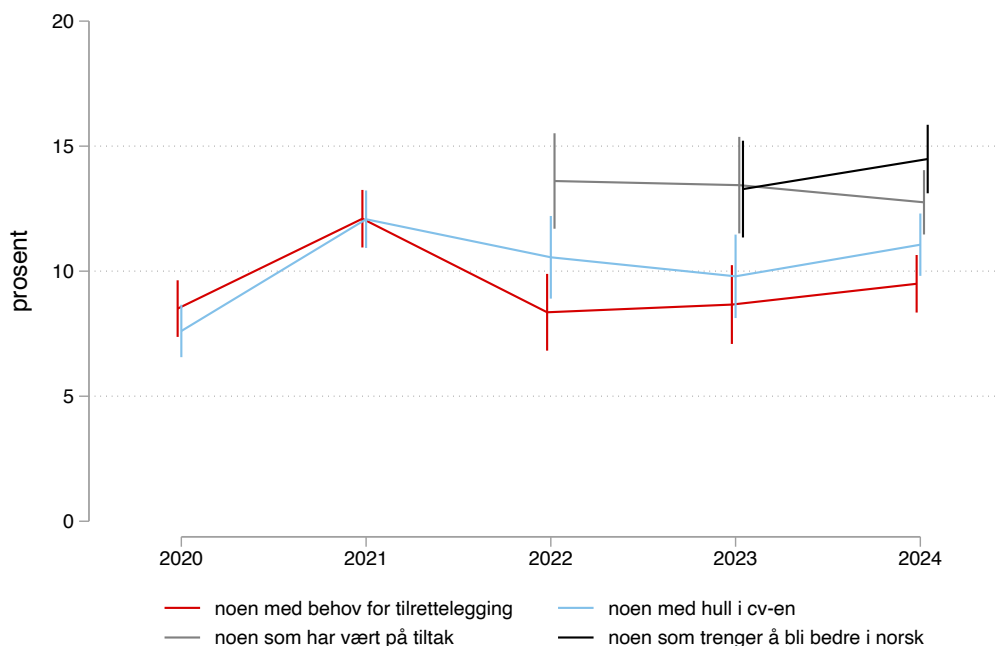
samfunnsansvar, mens rundt 75 prosent sier at de har positiv erfaring med arbeidsinkludering og at arbeidsinkludering bidrar til at de får rekruttert medarbeidere de trenger. 68 prosent er enige i at arbeidsinkludering lønner seg økonomisk for virksomheten.

5.2 Samarbeid med Nav viktig for inkluderende ansettelse

Fra 2021 til 2022 var det en markert økning i andelen virksomheter som oppga at de hadde ansatt noen de siste seks månedene, fra 71 til 81 prosent (ikke vist i figur). I fjor var andelen på om lag samme nivå (79 %) mens det i år er en nedgang til 75 prosent. Reduksjonen har vært størst i offentlig sektor.

De som svarer at de har ansatt siste 6 måneder, får et oppfølgende spørsmål om hvem de ansatte (figur 20). 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 og er på samme nivå i 2023 og i 2024. Vi er usikre på årsakene til denne endringen. Redusert tiltaksnivå kunne vært en mulig faktor, men det inntraff først i 2023. For de med «hull i CV-en» har det ikke vært reell endring siden 2021. Høyest andel, 15 prosent, oppgir at de har ansatt «noen som trenger å bli bedre i norsk». Dette kan blant annet ha sammenheng med at innvandrere er overrepresentert blant arbeidssøkerne.

Figur 20: Beskrivelse av den siste ansettelsen. Flere svaralternativer kunne velges. 95 % konfidensintervall



Mens figur 18 viser økning siden 2020 i hvor aktuelt det er for virksomhetene å ansette noen som trenger hjelp etter ansettelse, gjenfinner vi ikke samme positive trend når vi ser hvordan de oppgir å ha rekruttert. Denne forskjellen mellom motivasjon/holdninger og faktisk ansettelse tyder på at det er potensial for Nav til å bidra til å øke inkluderingen i arbeidslivet.

Figur 21, venstre del¹⁵ viser i hvilken grad offentlig og privat sektor oppgir å ha ansatt noen i disse fire gruppene ved ansettelse siste 6 måneder. Private virksomheter har i større grad enn offentlige ansatt noen som har behov for tilrettelegging, har «hull i CV-en» eller noen som har vært på tiltak i virksomheten. At disse andelenes er høyere i privat sektor, kan skyldes de store forskjellene i hvordan de to sektorene rekrutterer medarbeidere (se neste avsnitt). Ansettelser av personer som trenger å bli bedre i norsk utgjør omtrent samme andel av ansettelsene i begge sektorer. Det kan spille inn at kommunene har en sentral rolle i inkluderingen av nylig bosatte innvandrere, blant annet gjennom

ansvaret for introduksjonsprogrammet. I store trekk går forskjellene mellom sektorene igjen, enten vi ser på hvor aktuelt det er å ansette noen som trenger hjelp (figur 18) eller hvordan virksomhetene oppgir at de har rekruttert.

Om lag 10 prosent av virksomhetene (samme andel i 2023 og 2024) som har ansatt noen siste halvår, sier at de samarbeidet med Nav om den siste rekrutteringen. Sammenhengen mellom inkluderende rekruttering og Navs bistand vises gjennom langt høyere andeler på alle de fire variantene av ansettelser når virksomheten har samarbeidet med Nav om rekrutteringen (figur 21, høyre del).

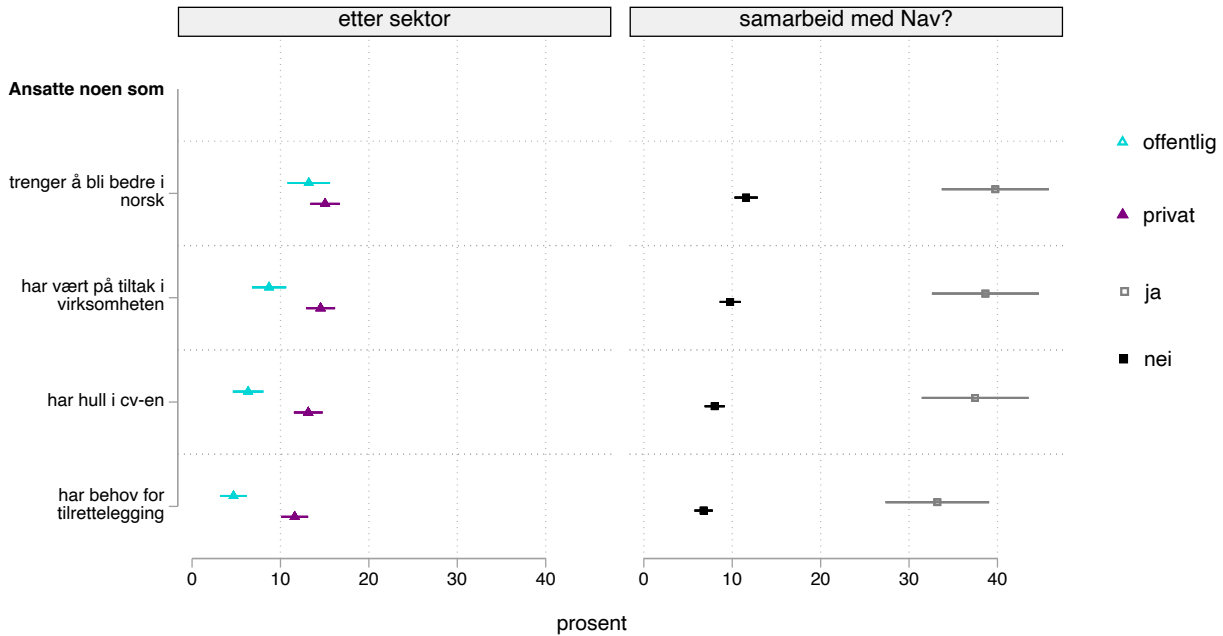
5.3 Stor forskjell på hvordan offentlige og private virksomheter rekrutterer

I årets undersøkelse har vi tatt inn igjen et spørsmål fra 2020-undersøkelsen, der virksomhetene blir spurt om hvilke aktiviteter/kanaler de bruker når de skal finne nye medarbeidere¹⁶ (Friis-Petersen mfl. 2021). De mest brukte er sosiale medier, andre nettsteder enn

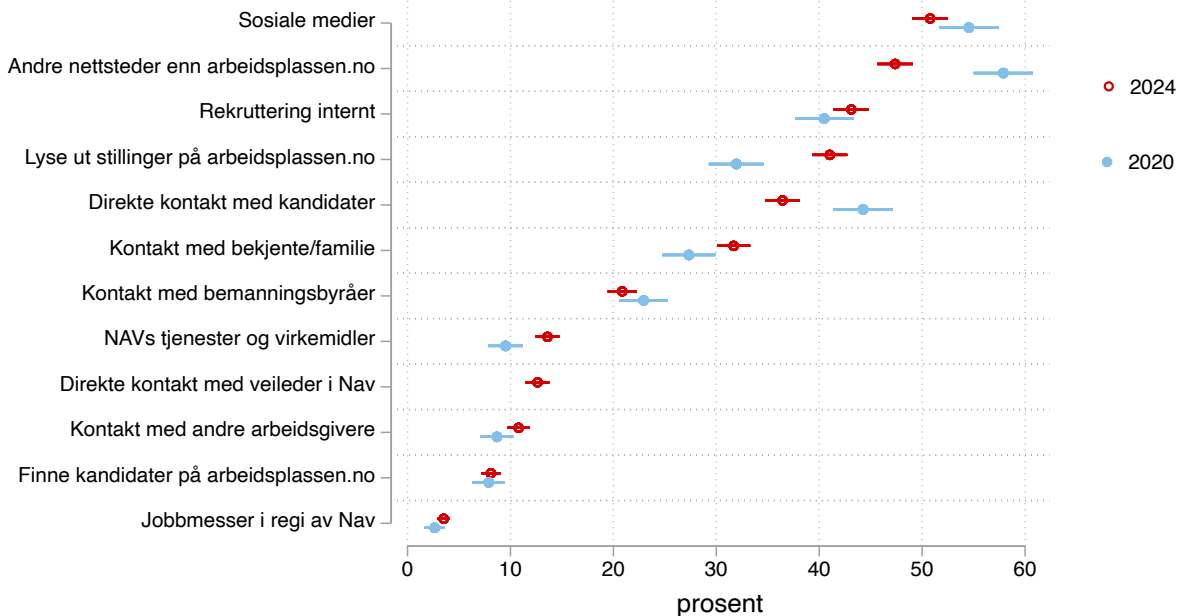
¹⁵ De fire svaralternativer om ansettelser kan rimeligvis være overlappende. Vi vet ikke om de har ansatt en eller flere personer de siste 6 månedene. Hvis virksomhetene har ansatt en medarbeider kan de likevel svare bekreftende på flere av svaralternativene i figur 20.

¹⁶ I årets personbrøkerundersøkelse er det stilt tilsvarende spørsmål om kanaler for jobbsøking

Figur 21: Beskrivelse av den siste ansettelsen, etter sektor og om virksomheten samarbeidet med Nav eller ikke. 2024-undersøkelsen. Flere svaralternativer kunne velges. Prosentandeler med 95 % konfidensintervall



Figur 22: Virksomheters rekrutteringskanaler. Flere valg mulig. Prosentandeler med 95 % konfidensintervall

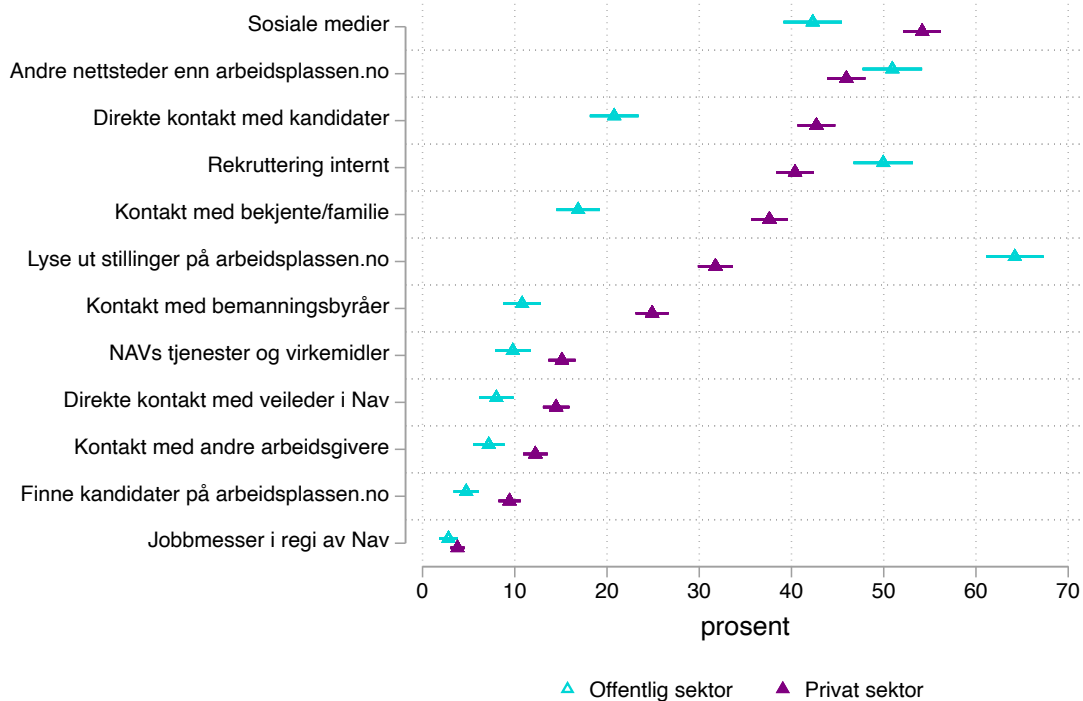


arbeidsplassen.no (f.eks. finn.no), rekruttering internt, utlysning på Navs nettside arbeidsplassen.no og direkte kontakt med kandidater (figur 22).

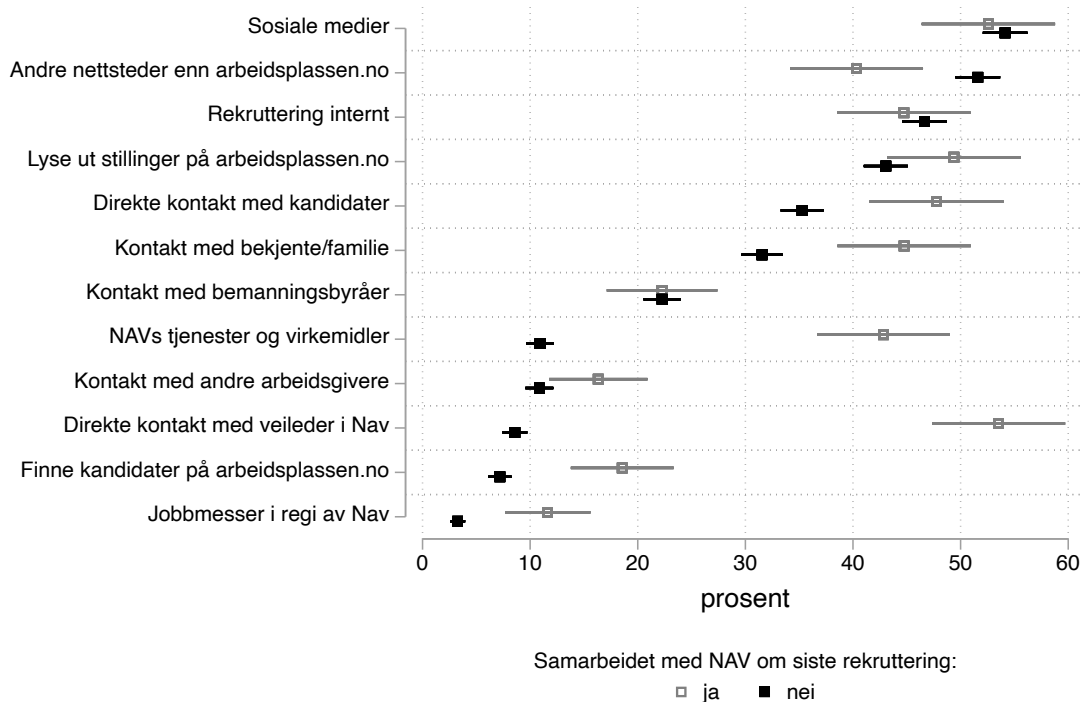
Fra 2020-undersøkelsen til årets undersøkelse er det høyere andel som oppgir at de lyser ut stillinger på

arbeidsplassen.no (32 % i 2020 og 41 % i år) og lavere andel (58 % i 2020 og 47 % i år) som oppgir bruk av andre nettsteder enn arbeidsplassen.no (som finn.no). I tillegg oppgir virksomhetene i 2024 i mindre grad at de har direkte kontakt med kandidatene, mens Navs tjenester og virkemidler nevnes i noe høyere grad i år.

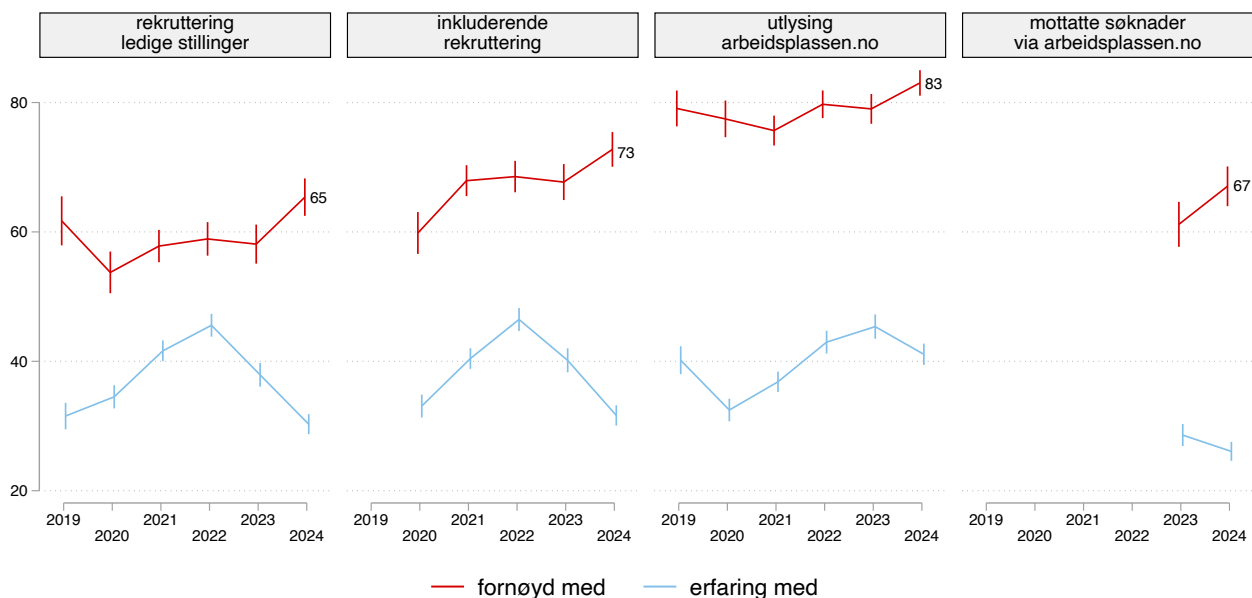
Figur 23: Virksomheters rekrutteringskanaler. Flere valg mulig. Etter sektor. 2024-undersøkelsen. Prosentandeler med 95 % konfidensintervall



Figur 24: Virksomheters rekrutteringskanaler. Flere valg mulig. Etter om virksomheten samarbeidet med Nav om siste rekruttering. 2024-undersøkelsen. Prosentandeler med 95 % konfidensintervall



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



Det er stor forskjell mellom sektorene (figur 23). Offentlig sektor oppgir i langt høyere grad at de lyser ut stillinger på arbeidsplassen.no, og de rekrutterer i noe større grad internt. De fleste andre aktiviteter/kanaler brukes i høyere grad av de private virksomhetene. Dette skyldes nok at offentlig sektor har en mer formalisert prosess for ansettelser.

Ikke uventet bruker private virksomheter mer de uformelle aktivitetene/kanalene sosial medier, direkte kontakt med kandidater, kontakt med bekjente/familie og kontakt med andre arbeidsgivere. De private bruker også i større grad bemanningsbyråer og de Nav-relaterte aktivitetene/kanalene som direkte kontakt med veileder i Nav og Navs tjenester og virkemidler. Samlet sett bruker de private virksomhetene gjennomsnittlig flere kanaler enn de offentlige (ikke vist i figur).

Når vi skiller mellom private virksomheter som oppgir at de samarbeidet med Nav eller ikke ved siste rekruttering (figur 24), svarer gjennomgående de som samarbeidet med Nav oftere at de har brukt Navs aktiviteter/kanaler når de finner nye medarbeidere. Forskjellen er som forventet størst på bruk av Navs tjenester og virkemidler (bl.a. tiltak) og direkte kontakt med veiledere i Nav. Samtidig viser figuren at de som samarbeidet med Nav om rekrutteringen stort sett bru-

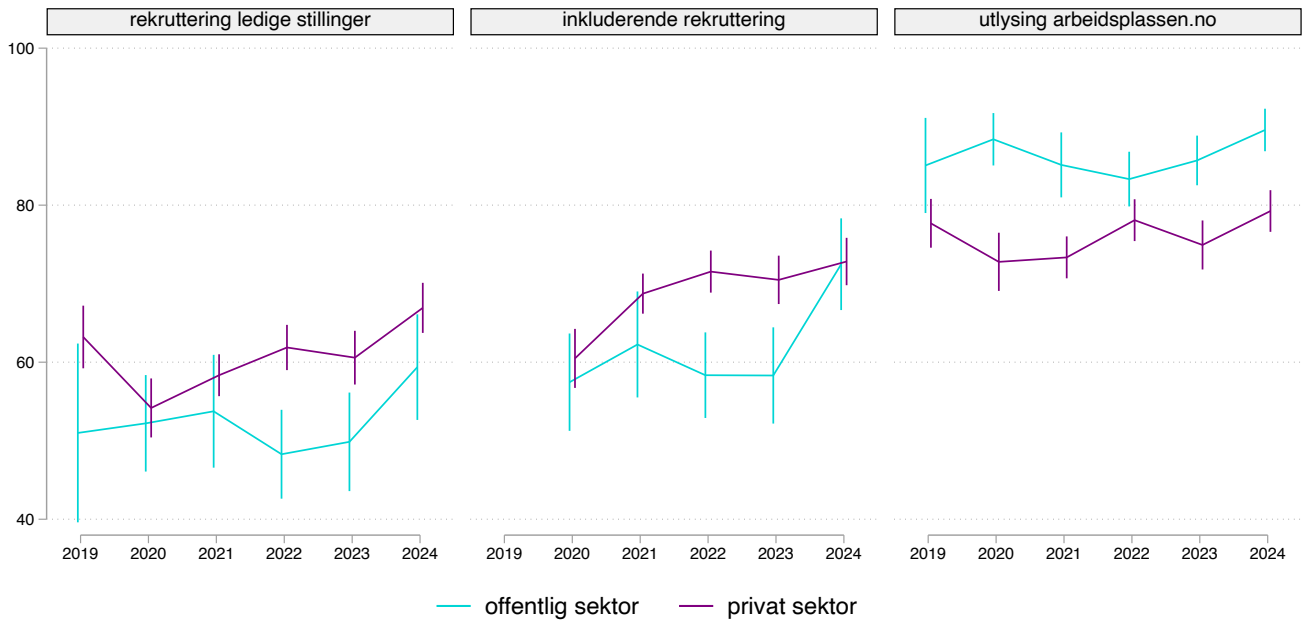
ker andre kanaler på linje med de som ikke samarbeidet, blant annet de mer uformelle kanalene (sosiale medier, direkte kontakt med kandidater, bekjente/familie, andre arbeidsgivere). De som ikke samarbeidet med Nav, svarer i større grad at de bruker andre nettsteder enn arbeidsplassen.no (som finn.no).

5.4 Økt tilfredshet med Navs rekrutteringstjenester og arbeidsplassen.no

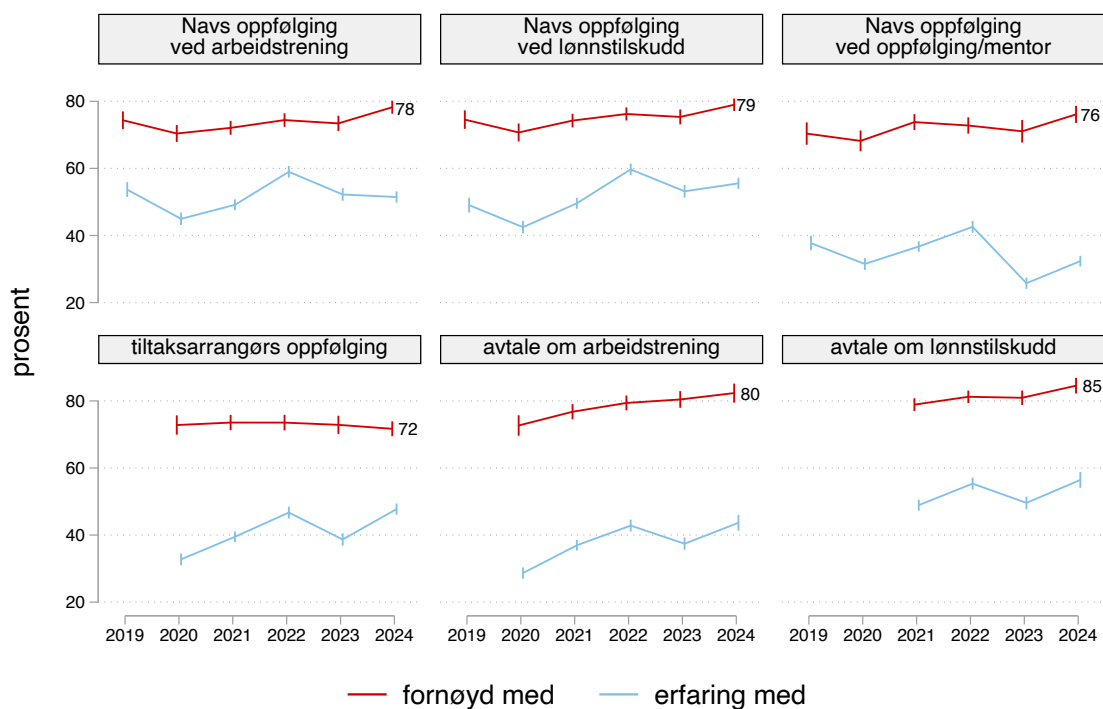
Siden i fjor er det økt tilfredshet med Navs bistand til rekruttering til ledige stillinger (fra 58 til 65 %, figur 25) og inkluderende rekruttering¹⁷ (fra 68 % til 73 %). I 2020 var det om lag samme tilfredshet med disse variantene av bistand til rekruttering. At virksomhetene nå er mer fornøyde med bistanden til inkluderende rekruttering, kan både ha sammenheng med søkelyset på inkludering i arbeidslivet og at Nav bistår mer aktivt blant annet gjennom bruk av arbeidsrettede tiltak, og da særlig lønnstilskudd. Som nevnt har det i samme periode vært en økning i andelen av virksomheter som oppgir at det er aktuelt å ansette personer med ulike varianter av bistandsbehov (figur 18). Vi har tidligere sett at virksomhetene gir høyere vurde-

¹⁷ Rekruttering av personer med tilretteleggingsbehov og/eller «hull i CV-en»

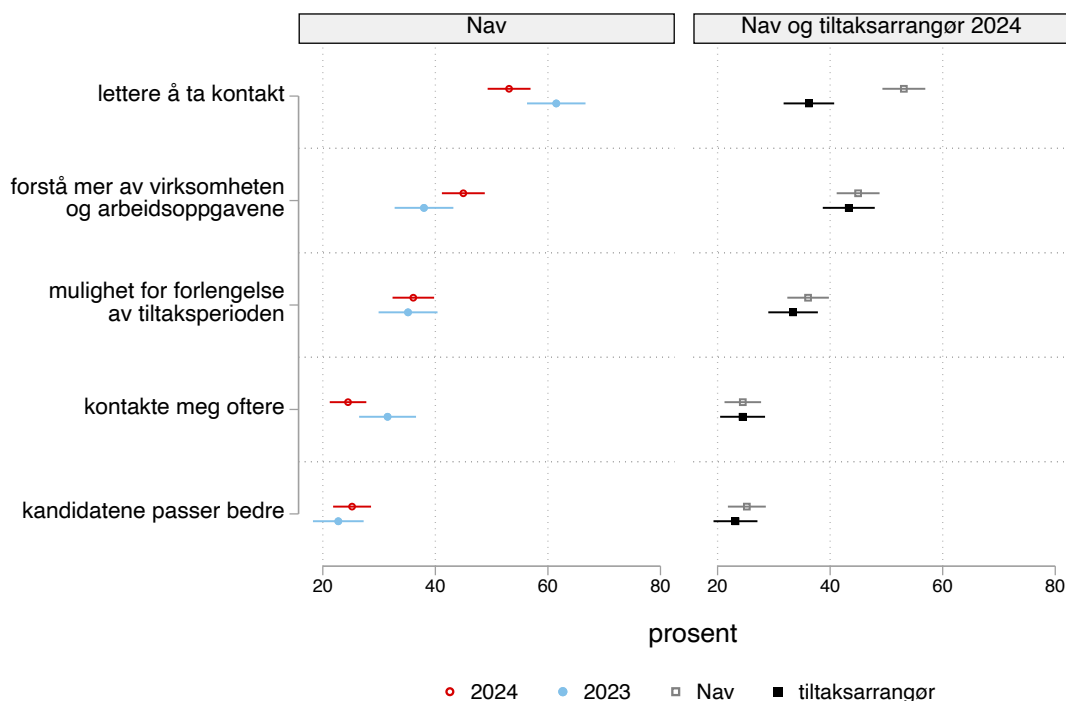
Figur 26: Virksomhetenes tilfredshet med ulike aspekter ved Navs markedsarbeid, etter sektor. Prosentandeler med 95 % konfidensintervall



Figur 27: Virksomheter som har erfaring med, og er fornøyde med, ulike aspekter ved Navs arbeidsrettede tiltak. Prosentandeler med 95 % konfidensintervall



Figur 28: Områder der oppfølgingen ved tiltak kan bli bedre. Flere svar mulig. Prosentandeler med 95 % konfidensintervall



ring av Nav-medarbeidernes kompetanse på virksomhetenes bransje fra 2022 til 2024 (figur 15), og at rekruttering er et av tjenesteområdene som har høy sammenheng med vurderingen av bransjekunnskapen.¹⁸

Siden 2022 har samtidig andelen som oppgir at de har erfaring med Navs bistand til de to variantene av rekruttering sunket relativt mye (figur 25). Det kan ha sammenheng med flere forhold, eksempelvis økt bruk av digitale løsninger i rekrutteringen og at NAV-kontorene i større grad prioriterer oppfølging av unge og flyktninger – og dermed antagelig har mindre ressurser til å følge opp arbeidsgivere og deres behov.

Vi ser positiv utvikling på de digitale løsningene på arbeidsplassen.no. Fra i fjor har det vært økning i tilfredsheten både med utlysning av stillinger (fra 79 til 83 %) og med mottatte søknader (fra 61 til 67 %). Forskjellen i skår mellom disse to digitale tjenestene kan henge

sammen med at utlysning av stillinger på arbeidsplassen.no er godt etablert. Andelen som oppgir erfaring med utlysning på arbeidsplassen.no økte fra 36 prosent i 2020 til 44 prosent i 2023 og er i år noe lavere (40 %). Økningen fra 2020 passer godt inn med at vi i forrige avsnitt så at høyere andel enn i 2020 bruker utlysning på arbeidsplassen.no når de rekrutterer (figur 22).

Mellom sektorene (figur 26) er det ikke lenger forskjell i vurderingen av Navs bistand til inkluderende rekruttering, ettersom tilfredsheten blant offentlige virksomheter har økt fra 58 til 73 prosent fra i fjor. Det er i år heller ikke signifikant forskjell mellom sektorenes vurdering av Navs bistand til rekruttering til ledige stillinger. For utlysning på arbeidsplassen.no er det offentlige virksomheter som har høyest tilfredshet. Dette kan ha sammenheng med at private virksomheter bruker flere kanaler ved rekruttering (se figur 23).

5.5 Tilfredsheten med Navs oppfølging ved arbeidsrettede tiltak har økt

I år er det høyere tilfredshet med Navs oppfølging ved arbeidsrettede tiltak (figur 27). Det gjelder både ved

¹⁸ Se regresjonstabell i vedlegg 8

arbeidstrening (73 % i 2023 og 78 % i år), ved lønnstilskudd (økning fra 75 % til 79 %), og ved oppfølging/mentor (økning fra 71 % til 76 %). For alle tre tiltakene er tilfredsheten i år høyere enn i 2019. Tilfredsheten med tiltaksarrangørers oppfølging er over tid lite endret (72 % i år).

Figur 27 viser også virksomhetenes tilfredshet og erfaring med to digitale løsninger for avtaler mellom virksomhetene og Nav om tiltak. De er eksempler på de senere års økte digitalisering av samhandlingen på tiltaksområdet. Over 80 prosent gir positiv vurdering av løsningene (82 % på avtale om arbeidstrening og 85 % på avtale om lønnstilskudd). For avtale om arbeidstrening, der det er lengst tidsserie, var tilfredsheten 9 prosentpoeng lavere i 2019.

Som tidligere omtalt gir virksomhetene høyere vurdering av Nav-medarbeidernes kompetanse på virksomhetenes bransje fra 2022 til 2024 (figur 12). Navs oppfølging av tiltaksdeltakere har sterk sammenheng med vurderingen av bransjekunnskapen.¹⁹

De som svarte negativt (1-3) på et eller flere av spørsmålene om Navs og tiltaksarrangørers oppfølging ved tiltak fikk et spørsmål om hvordan oppfølgingen kan bli bedre. Venstre del av figur 28 viser områder der disse virksomhetene mener Nav kan bli bedre i 2023- og 2024-undersøkelsen. Det er i år fortsatt flest som svarer at det bør være lettere å kontakte Nav. Samtidig er det positivt at andelen har gått ned fra 62 til 53 prosent siden i fjor. 45 prosent svarer Nav må forstå mer av virksomheten og arbeidsoppgavene der, mens 36 prosent ønsker bedre mulighet for forlengelse av tiltaksperioden.

I høyre del av figuren sammenlignes responsen på forbedringsområder for Nav og tiltaksarrangører i 2024-undersøkelsen. Det er kun forskjell på ett område: Virksomhetene synes i langt større grad at det bør bli lettere å ta kontakt med Nav enn tilsvarende for tiltaksarrangørene (57 % versus 36 %).

.....
¹⁹ Se regresjonstabell i vedlegg 7

6 Stabil tilfredshet med helserettet samarbeid med Nav

I denne delen er temaet det helserettete samarbeidet mellom virksomhetene og Nav. Først ser vi på virksomhetenes tilfredshet med Navs oppfølging av sykmeldte og de digitale løsningene for denne oppfølgingen. Deretter ser vi på tilfredsheten med Navs bidrag i forebygging av sykefravær (IA).

6.1 Samme tilfredshet med oppfølgingen av sykmeldte

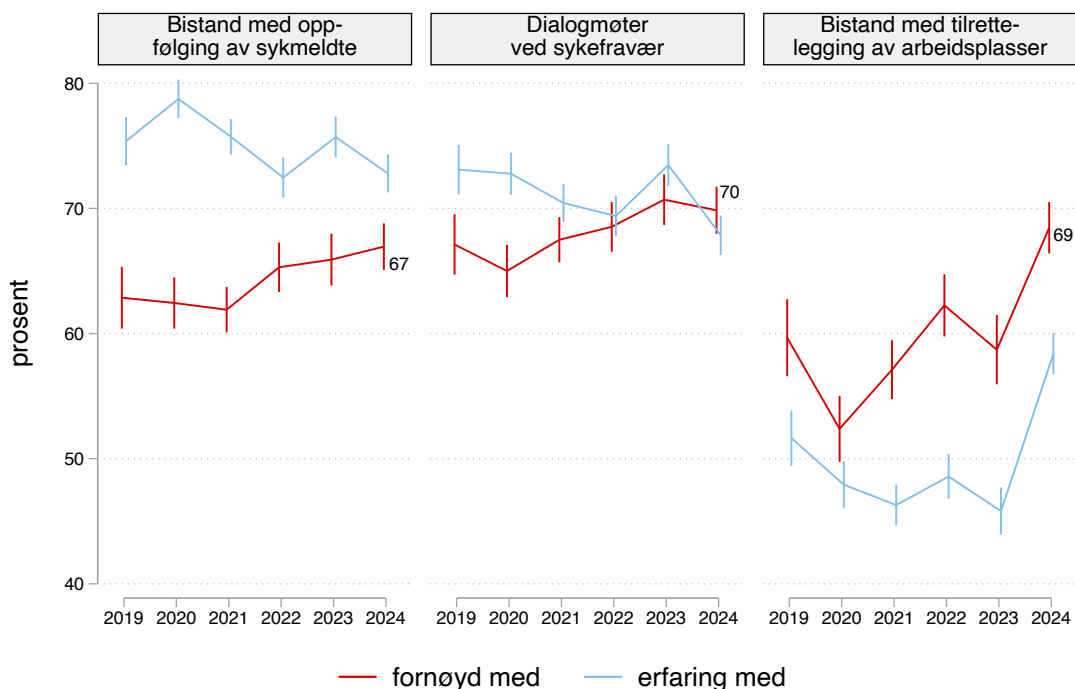
Over 70 prosent av virksomhetene har erfaring med Navs bistand til oppfølging av sykemeldte (figur 29). Den høye andelen har sammenheng med at sykefravær angår de fleste virksomheter og deres ansatte, og at Navs rolle til dels er obligatorisk. Navs rolle er blant annet å vurdere om aktivitetskravet etter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

Tilfredsheten blant virksomhetene med Navs bistand i oppfølgingen av sykmeldte var stabil gjennom koronapandemien, på rundt 62 prosent (figur 29). Etter 2021 har det vært en moderat økning i tilfredsheten, til 67 prosent i år. For Navs dialogmøter ved sykefravær har det også vært en økning i tilfredsheten fra 2020 (65 %) til i år (70 %).

I 2020 var bare 52 prosent fornøyd med Navs bistand til tilrettelegging av arbeidsplasser. I 2022 var tilfredsheten oppe i 62 prosent og, etter en reduksjon i fjor, er den i år økt til 69 prosent. Det siste året har også en større andel erfaring med tjenesten. Denne positive utviklingen kan skyldes at Nav-kontorene oftere og tidligere tar kontakt med hjelpemiddelsen-tralene for å involvere dem i bistanden til arbeidsgiverne.

Figur 29: Virksomheter som har erfaring med, og er fornøyd med Navs sykefraværsoppfølging. Prosentandeler med 95 % konfidensintervall



Offentlige virksomheter hadde i fjor om lag 10 prosentpoeng høyere tilfredshet med både oppfølging av sykmeldte og dialogmøter enn de private, mens det i år ikke er signifikant forskjell på tilfredsheten med oppfølging av sykmeldte, og mindre forskjell på dialogmøtene (ikke vist i figur).

I rapporten fra 2023-undersøkelsen (Nav 2023a) gikk vi gjennom fritekstsvar fra virksomheter som var misfornøyde med Navs oppfølging av sykmeldte. Virksomhetene ønsket i stor grad at Nav-medarbeiderne skal være mer aktive i sin oppfølging. Det gikk igjen at virksomhetene ønsker økt tilgjengelighet til Navs medarbeidere, og fast kontaktperson ble ofte nevnt. Argumentene var blant annet mer personlig kontakt, at det blir lettere å se hvem virksomheten skal forholde seg til, og at de får mulighet for direkte kontakt på mobiltelefon eller e-post.

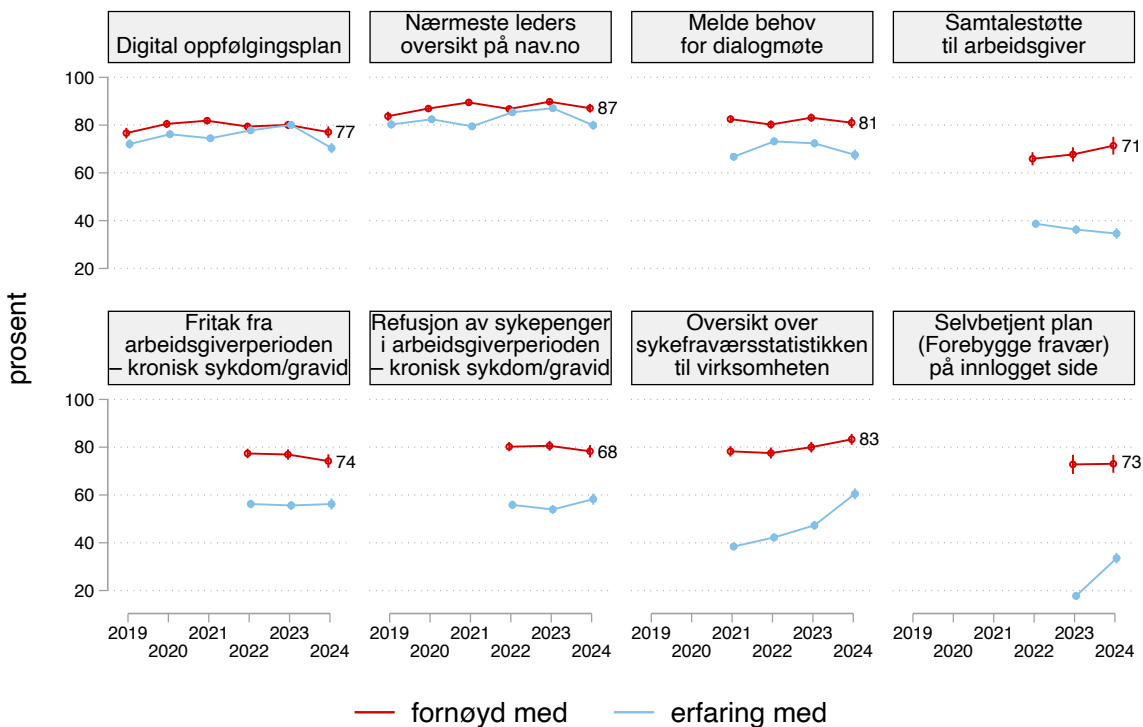
Mange ønsket at Nav-medarbeiderne har mer kapasitet og tid til å følge opp, samt at oppfølgingen starter

tidligere, blant annet med raskere dialogmøte. Samtidig var det en del som ønsket at Nav ivaretar og forstår den sykmeldte bedre.

6.2 Fortsatt positiv vurdering av de digitale løsningene som brukes mye

Flere av de digitale løsningene for bruk ved sykefravær ble lansert i 2018, og fikk raskt positiv tilbakemelding fra virksomhetene. Vi kan anta at forenklingen av samhandlingen med Nav var etterlengtet, noe som medførte at tilfredsheten med Nav økte relativt mye i 2019-undersøkelsen (Nav 2019). De digitale løsningene for sykefraværsoppfølging har i årene etter innføringen fått positiv vurdering fra virksomhetene. Når løsningene er vel innarbeidet, er tilfredsheten gjennomgående over 80 prosent (figur 30). 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.

Figur 30: Virksomheter har erfaring med, og er fornøyde med ulike digitale løsninger ved oppfølging og forebygging av sykefravær. Prosentandeler med 95 % konfidensintervall IA



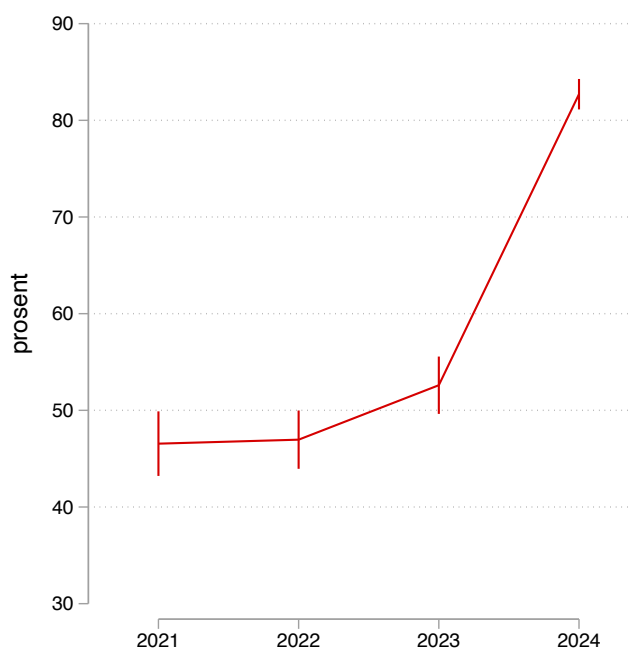
6.3 Refusjon av sykepenger oppleves mindre problematisk

Arbeidsgivere betaler som hovedregel selv sykepengene 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. På spørsmål i undersøkelsen om hvor vanskelig eller lett det er å få refundert sykepengene fra Nav, svarer 83 prosent positivt i år – en stor framgang fra 53 prosent i 2023 og 47 prosent i 2022 (figur 31). Fremgangen skyldes trolig ny og forbedret innrapportering av opplysninger fra arbeidsgiverne på nav.no («ny inntektsmelding»), som ble lansert høsten 2023. Innrapporteringen erstattet et skjema på Altinn. I tillegg har flere aspekter ved saksbehandlingen blitt automatisert i økende grad de siste årene.

6.4 Gradvis økning i tilfredsheten med bistand til forebygging av sykefravær (IA)

Fra 2019 til 2021 sank tilfredsheten med bistanden til forebygging av sykefravær (IA) fra 55 til 48 prosent (figur 32). Nedgangen kan ses i sammenheng med koronapandemien, og at det ble ny IA-avtale fra januar

Figur 31: Hvor vanskelig eller lett det er å få refundert sykepenger fra Nav. Prosentandeler med positivt svar (4-6 på skala fra 1-6). 95 % konfidensintervall



2019. IA-ordningen omfattet nå hele arbeidslivet, ikke bare «IA-virksomhetene». Den nye avtalen skilte seg vesentlig fra tidligere avtaler på flere områder, og det tok tid å få på plass flere av virkemidlene etter innføringen. Flere av de prioriterte bransjene i IA-avtalen ble hardt rammet av pandemien, og generelt i arbeidslivet ble det trolig mindre kapasitet til å forebygge sykefravær. For Nav reduserte pandemien mulighetene til å prioritere IA-arbeidet, og en del medarbeidere ble omdisponert til andre og mer kritiske oppgaver (Nav 2022a).

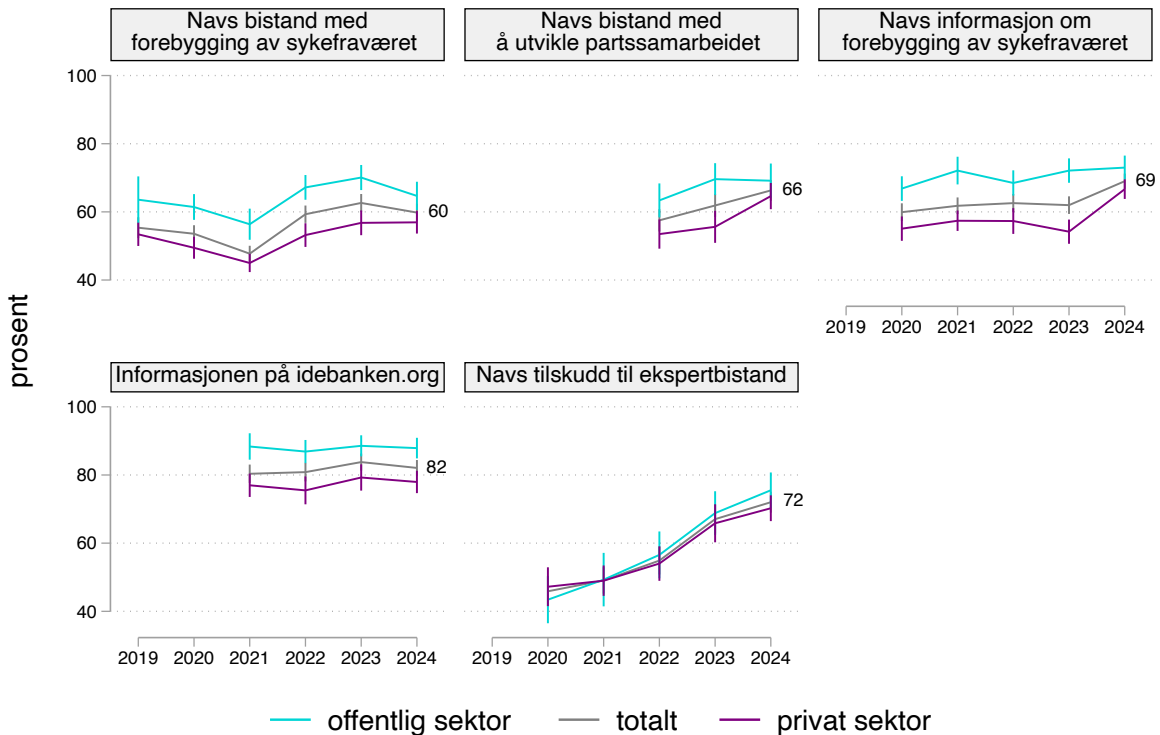
I 2022 økte tilfredsheten med Navs bistand mye (fra 48 til 59 %). Da var virkemidlene i IA-avtalen i større grad på plass og pandemien påvirket mindre. I fjor var det en tendens til fortsatt økning i tilfredsheten, men i år er tilfredsheten tilbake på samme relativt lave nivå som i 2022 (60 %). Figur 32 viser også tilfredsheten i privat og offentlig sektor. Offentlige virksomheter har over tid vært mest fornøyde med Navs forebyggende bistand. Forskjellen er mindre i år (65 % for offentlige og 57 % for private).

Med dagens IA-avtale er det satt ekstra søkelys på partssamarbeidet på den enkelte arbeidsplass, og at dette er en viktig forutsetning 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 har økt fra 58 prosent i 2022 til 66 prosent i år. I år er det ikke signifikant forskjell mellom sektorene.

Fra i fjor er en større andel av virksomhetene fornøyde med Navs informasjon om IA-arbeidet (økning fra 62 til 69 %). Etter en markert økning i tilfredsheten blant private virksomheter, er det heller ikke her signifikant forskjell mellom sektorene.

Tilfredsheten med tilskudd til ekspertbistand har økt mye i perioden fra 2020 (46 %) til i år (72 %). Heller ikke her er det reell forskjell mellom sektorene. Ekspertbistand er aktuelt når en sykmeldt eller tidligere sykmeldt har utfordringer med å mestre jobben. Arbeidstaker og arbeidsgiver kan da få bistand til å avklare utfordringene som fører til sykefravær, og foreslå tiltak. Økningen i tilfredshet kan ha sammen-

Figur 32: Virksomheter som er fornøyde med Navs bistand ved forebygging av sykefravær (IA). Totalt og etter sektor. Prosentandeler med 95 % konfidensintervall



heng med at både virksomhetene og Nav har økt kunnskapen om hvordan de kan ta tilskuddsordningen i bruk etter at den ble etablert i 2019.

Ellers viser figur 32 relativt høy tilfredshet (82 %) med informasjonen på idebanken.org.

7 Omstilling

På grunn av teknologiske endringer, grønt skifte og eldre befolkning, står vi overfor omfattende endringer i arbeidslivet og arbeidsmarkedet. For Nav vil det bli viktig å bidra til å lette de nødvendige omstillingene i arbeidslivet, og å håndtere brå og uventede skifter (Nav 2023c). I Navs virksomhetsstrategi 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 er temaet hvordan virksomhetene vurderer noen av dagens tjenester fra Nav ved omstilling. Deretter skal vi se på virksomhetenes svar på noen spørsmål om virksomhetenes behov for et bredere spekter av bistand fra Nav på området.

7.1 Økt tilfredshet med Navs bistand ved permittering siden 2020

Andelen virksomheter som hadde erfaring med Navs bistand ved permittering, økte kraftig i koronaperioden, fra 15 prosent i 2019 til 33/34 prosent i 2020 og 2021 (figur 33). Tilfredsheten med bistanden ved permittering var helt nede i 54 prosent i 2020. Da hadde

mange virksomheter store utfordringer. I år, når langt færre virksomheter permitterer, er tilfredsheten signifikant høyere, 70 prosent, som er en økning fra 57 prosent i 2019. Vi ser om lag samme utvikling, men med mindre endringer over tid, i tilfredsheten med bistand ved oppsigelse og med bistand ved annen omstilling.

Vi har tidligere sett at virksomhetene gir høyere vurdering av Nav-medarbeidernes kompetanse på virksomhetenes bransje fra 2022 til 2024 (figur 15), og at omstilling er et av de tjenesteområdene som har høy sammenheng med vurderingen av bransjekunnskapen.²⁰

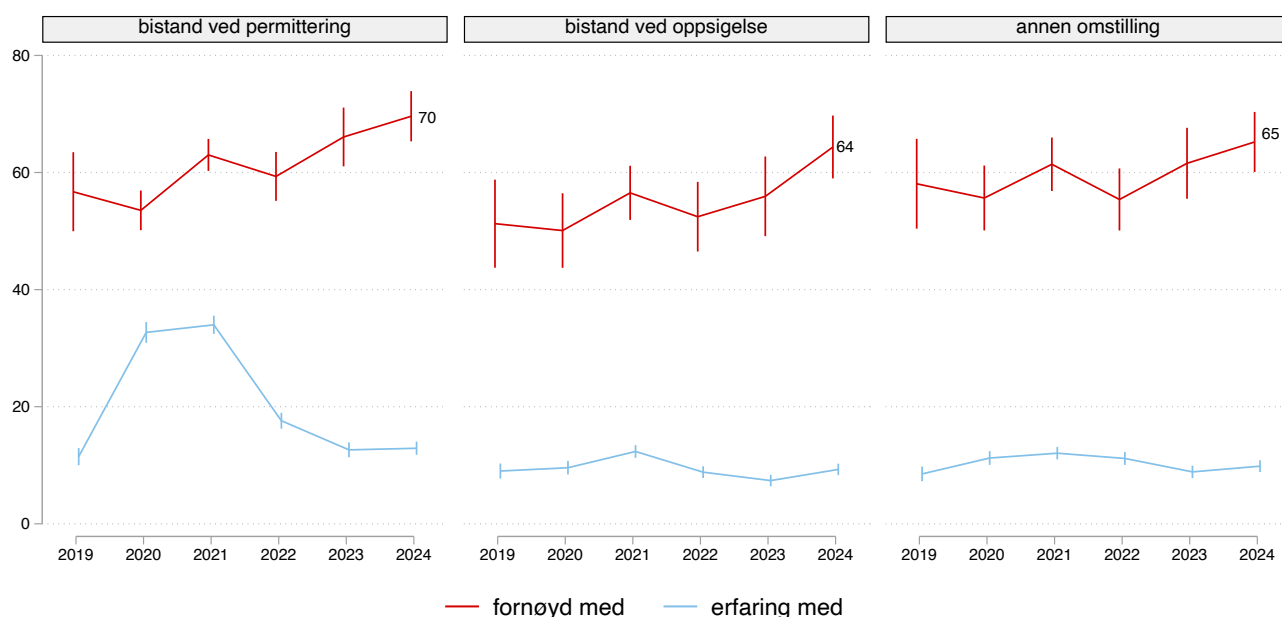
7.2 Behov for økt samarbeid med Nav om utfordringer i endringsprosesser/omstilling

I årets undersøkelse ble det tatt inn spørsmål for å få mer kunnskap om virksomhetenes behov for bistand fra NAV i endringsprosesser/omstilling - ut over dagens bistand ved permittering og nedbemannning. Bakgrunnen de nye spørsmålene var at innsiktsarbeid²¹ avdekket behov hos arbeidsgivere for

²⁰ Se regresjonstabell i vedlegg 7

²¹ Markedskontoret/NAV 2023

Figur 33: Virksomheter som har henholdsvis erfaring med, og er fornøyd med, Navs bistand ved permittering, oppsigelse og annen omstilling. Prosentandeler med 95 % konfidensintervall



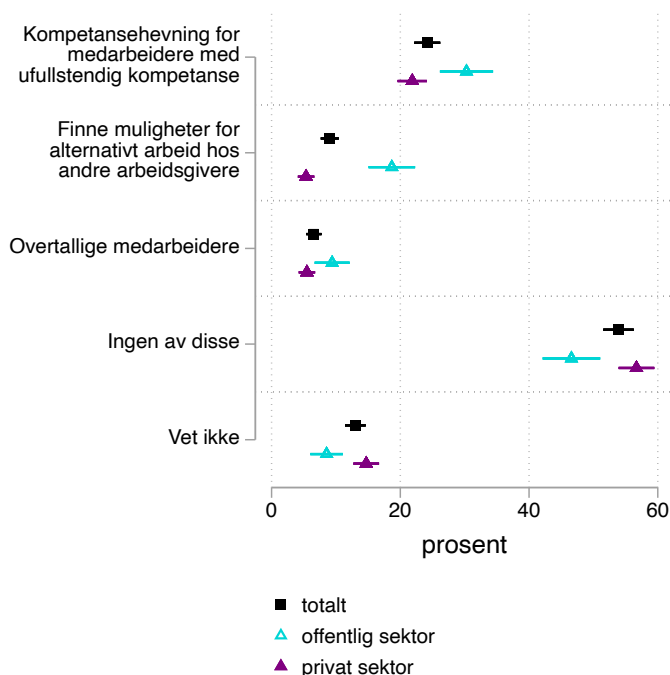
mer og annen støtte under store endringsprosesser der ansatte står i fare for å falle ut av arbeidslivet grunnet overtallighet eller mangel på riktig kompetanse.

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 34).

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.
- **Finne muligheter for alternativt arbeid hos andre arbeidsgivere (9 %)**
Dette er en større utfordring blant offentlige virksomheter (19 %) sammenlignet med private (5 %).
- **Håndtering av overtallige medarbeidere (7 %)**
Det er ingen større forskjeller mellom sektorene på dette området.

Figur 34: Om virksomhetene har noen av disse utfordringene i forbindelse med endringsprosesser/omstilling. Prosentandeler, flere svar mulig



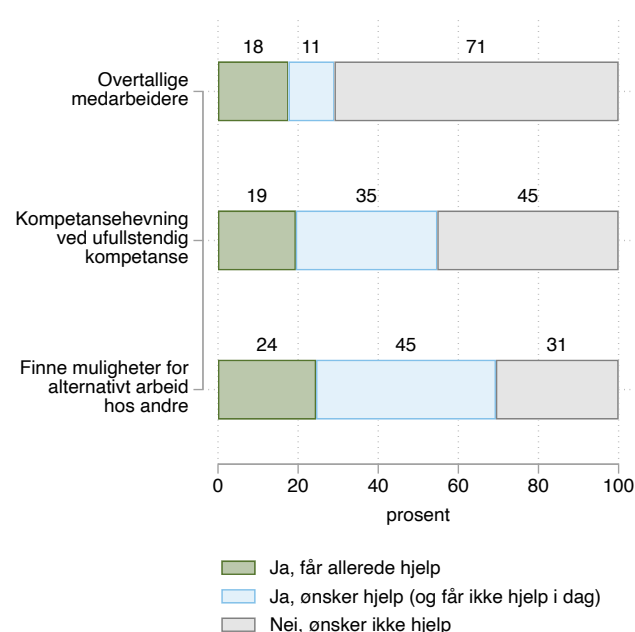
Vel halvparten (54 %) av virksomhetene oppgir at de ikke har noen av disse utfordringene, særlig de private virksomhetene. Noe av dette kan vi anta har med permitteringsregelverket og forskjellen mellom offentlig og privat næring.

Virksomhetene som har utfordringer innenfor disse områdene, ble videre spurt om de ønsker hjelp fra Nav (figur 35). Høyest andel, 24 prosent, får allerede hjelp fra Nav til å finne muligheter for alternativt arbeid hos andre arbeidsgivere, mens 45 prosent ønsker slik hjelp, men får det ikke i dag. Det betyr at om lag 70 prosent som har eller ønsker hjelp fra Nav til å finne alternativt arbeid.

Totalt 55 prosent av virksomhetene har eller ønsker hjelp til kompetanseheving for ansatte med ufullstendig kompetanse. Rundt 30 prosent har eller ønsker hjelp til endringsprosesser med overtallige medarbeidere.

Dette 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.

Figur 35: Om virksomhetene ønsker hjelp fra Nav i ulike varianter av endringsprosesser/omstilling. Prosentandeler.



8 Referanser

- 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
- Difi (2017) "Innbyggerundersøkelsen 2017 - Hva mener innbyggerne?". *Difi-rapport*, 2017 (6)
- Eikemo, Terja A. og Tommy H. Clausen (2012) *Kvantitativ analyse med SPSS*. Trondheim: Tapir Akademisk Forlag
- Friis-Petersen, Sverre, Tor Erik Nyberg, Anders Thorgersen og Stine Renate Otterbeek (2021) "Jobbsøknings- og rekrutteringsprosessen - variasjoner og sammenheng mellom jobbsøkeres og arbeidsgiveres kanalvalg". *Arbeid og velferd*, 1
- Gulbrandsen, Trygve (2000) "Om tillit". *Sosiologi i dag*, 30, 67-95.
- Luhmann, Niklas (1999) *Tillid - en mekanisme til reduksjon av sosial kompleksitet*. København: Hans Reitzels Forlag
- 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 (2022a) *NAVs Arbeidsgiverundersøkelse 2022: Samarbeid og tilgjengelighet* (Rapport-serie 4/2022). Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet
- Nav (2022b) *NAVs Bedriftsundersøking 2022: Stor mangel på arbeidskraft* (Rapport): NAV Arbeids- og velferdsdirektoratet
- Nav (2022c) *NAVs Personbrukerundersøkelse 2022: Mennesket og NAV* (Rapport-serie 3/2022)
- Nav (2023a) *NAVs arbeidsgiverundersøkelse 2023: Fortsatt fornøyde med NAV, men rom for forbedring* (Rapport-serie 7/2024). Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet
- Nav (2023b) *NAVs bedriftsundersøking 2023: Redusert mangel på arbeidskraft* (Rapport-serie 5/2023). Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet
- Nav (2023c) *NAVs omverdensanalyse 2023–2035: Samfunnstrender og konsekvenser for NAV* (Rapport-serie 4/2023). Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet
- Nav (2024) *NAVs bedriftsundersøkelse 2024: Redusert mangel på arbeidskraft* (Rapport 1/2024)
- Nyberg, Tor Erik, Jens B. Grøgaard og Annett Arntzen (2016) "Påvirker sosial kapital kommunale styringsprestasjoner i Norge?". *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 56 (4), 397-435.
- 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.
- Weerakkody, Vishanth, Zahir Irani, Habin Lee, Nitham 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.

Vedlegg

Vedlegg 1: Metode for Arbeidsgiverundersøkelsen

Undersøkelsen er gjennomført av Opinion AS for Nav i juni-juli 2024. For første gang ble undersøkelsen gjennomført heldigitalt, gjennom utsendelse via altinn.no. Det ble brukt samme løsning som ved utsendelsen av NAVs bedriftsundersøkelse (Nav 2024). I tidligere undersøkelser var utsendelsen postal med mulighet enten å svare postalt eller digitalt. Om lag halvparten av de som svarte gjorde det digitalt. I årets utsendelse via altinn.no ble undersøkelsen sendt til daglig leder eller den daglig leder har tildelt rollen i Altinn. Det ble sendt ut to påminnelser om undersøkelsen. Det kan ikke utelukkes at overgangen til heldigital undersøkelse kan ha ført til endringer i hvem som svarer for virksomhetene, men det er ikke variabler i undersøkelsen som kan belyse dette. Vi finner ikke større endringer i fordeling av respondenter på sektor (offentlig/privat) og i virksomhetenes størrelse (ut fra antall ansatte). Samlet sett er det vår vurdering at årets resultater kan sammenlignes med tidligere års.

Totalt utvalg for utsendelse av undersøkelsen var 15100 virksomheter. Det kom inn 4115 fullstendige svar. Svarprosenten (antall fullstendige svar 4115 / utvalg 15100 var dermed 27 prosent. Blant virksomhetene som svarte på undersøkelsen i 2023 var 72 prosent i privat sektor og 28 prosent i offentlig sektor. Dette er samme andeler som i populasjonen av virksomheter (trekkgrunnlaget).

Utvalget ble tilfeldig trukket i april 2024 blant virksomheter som mottok minst en av disse tjenestene i løpet av de siste 3 månedene:

- oppfølging fra et arbeidslivssenter (IA-virksomhet)
- oppfølging av sykmeldte (har gjennomført 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.

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 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 (Eikemo og Clausen 2012). 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 brutto-utvalget 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 utvalgs-

gruppene 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 som tendenser.

Vedlegg 2: Spørreskjema med deskriptiv statistikk

	Gj.snitt	St.avvik	95% k.i.		Pst*	St.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
På hvilken måte har dere hatt kontakt med NAV i løpet av de siste 6 måneder? Fle									4 114
Telefon					55	1	53	56	
E-post eller SMS					36	1	35	38	
Chat eller chatbot					5	0	4	6	
Avtalt møte med NAV-medarbeider					50	1	48	51	
Logget inn på nav.no, min side-arbeidsgiver, arbeidsplassen.no eller altinn.no					82	1	81	83	
Brukt NAVs nettsider for å finne informasjon					54	1	52	55	
Hvem i NAV har dere snakket med på telefon, e-post eller SMS? Flere svar mulig									2 689
NAVs arbeidsgivertelefon					40	1	38	42	
Ansatte ved NAV-kontor					69	1	67	71	
Ansatte ved NAV Arbeidslivssenter					28	1	27	30	
Ansatte ved NAV Hjelpemidler og tilrettelegging					14	1	12	15	
Brukerstøtte for Aa-registeret (Arbeidsgiver- og arbeidstakerregisteret)					6	1	5	7	
Annet					5	0	4	6	
Vet ikke					3	0	2	4	
Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med servicen fra NAVs arbeidsgivertelefon?	4,7	,04	4,6	4,8	87	1	85	89	1 058
Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med brukerstøtten for Aa-registeret?	4,6	,08	4,5	4,8	91	2	85	95	146
Hvor misfornøyd eller fornøyd er dere med NAV, helhetlig sett?	4,6	,02	4,5	4,6	86	1	85	88	4 059
Hvor stor eller liten tillit har dere til virksomhetene nedenfor?									
NAV	4,5	,02	4,5	4,6	86	1	85	87	4 090
Skatteetaten	5,0	,02	5,0	5,0	94	0	94	95	4 001
Kommunen	4,3	,02	4,3	4,4	81	1	80	82	3 998
Statistisk sentralbyrå	4,8	,02	4,8	4,8	90	1	89	91	3 728
Arbeidstilsynet	4,8	,02	4,8	4,9	92	0	91	93	3 814
Vurder på en skala fra 1 til 6, i hvilken grad:									
NAV viser forståelse for våre behov	4,2	,02	4,1	4,2	74	1	73	76	3 875
Det er lett for oss å vite hvordan vi skal kontakte NAV	4,0	,02	4,0	4,1	68	1	66	70	4 055
Det er lett å komme i kontakt med riktig person i NAV	3,4	,02	3,4	3,5	50	1	48	52	3 850
NAVs medarbeidere er tilgjengelige når vi trenger det	3,8	,02	3,7	3,8	61	1	59	63	3 872
NAVs medarbeidere er godt koordinerte	3,8	,02	3,7	3,8	61	1	59	63	3 410

	Gj.snitt	St.avvik	95% k.i.		Pst*	St.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
NAVs medarbeidere har riktig kompetanse for å bistå oss	4,2	,02	4,2	4,3	77	1	75	78	3 767
Våre ansatte blir godt ivaretatt når de har behov for bistand fra NAV	4,2	,02	4,1	4,2	74	1	72	76	3 644
NAV gir oss svar innen rimelig tid	4,0	,02	3,9	4,0	69	1	67	71	3 894
NAVs digitale løsninger dekker våre behov	4,1	,02	4,0	4,1	70	1	69	72	3 977
NAVs rutiner og regler er lette å forstå	3,4	,02	3,4	3,4	48	1	46	50	4 023
Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med kompetansen hos NAV sine ansatte på disse områdene									
NAVs regler og ordninger	4,1	,02	4,0	4,1	73	1	71	74	3 496
Bistand til rekruttering av personer til ledige stillinger	3,9	,03	3,8	3,9	64	1	62	67	1 953
Bistand til rekruttering av personer med tilretteleggingsbehov og/eller hull i C	4,0	,03	3,9	4,0	66	1	64	68	2 033
Bistand i oppfølging av sykmeldte	4,1	,02	4,1	4,2	74	1	73	76	3 301
Bistand med å forebygge sykefraværet (inkluderende arbeidsliv)	3,8	,03	3,7	3,8	61	1	59	63	2 649
Din bransje	4,0	,02	3,9	4,0	69	1	67	71	3 204
NAVs digitale løsninger	4,2	,02	4,2	4,2	77	1	76	79	3 482
Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med følgende?									
NAVs tilgjengelighet på telefon	3,7	,02	3,6	3,7	57	1	56	59	3 500
NAVs veiledning/informasjon på telefon	4,1	,02	4,0	4,1	72	1	70	73	2 907
NAVs tilgjengelighet på e-post og telefon	3,9	,03	3,8	3,9	65	1	63	67	2 615
Informasjonen på nav.no	4,3	,02	4,3	4,3	82	1	80	83	3 820
Møter med NAV-medarbeider	4,6	,02	4,6	4,7	86	1	84	87	3 122
NAVs besøk hos din virksomhet	4,5	,03	4,5	4,6	82	1	80	84	2 097
NAVs løsninger for videomøte	4,2	,04	4,1	4,3	75	1	73	78	1 327
«Min side – arbeidsgiver»	4,5	,02	4,5	4,5	85	1	84	86	3 921
«Kontakt oss – arbeidsgiver» (på nav.no)	4,1	,03	4,0	4,1	74	1	72	76	2 024
Digitalt kontaktskjema for arbeidsgivere	4,2	,03	4,1	4,2	76	1	74	78	2 374
Nettkurs/webinar NAV tilbyr	4,1	,04	4,0	4,2	74	2	70	77	879
NAVs veiledning/informasjon om Aa-registeret	3,9	,03	3,9	4,0	69	1	67	72	1 781
Hva gjaldt besøket/besøkene fra NAV til din virksomhet? Flere svar mulig									2 005
Rekruttering av personer til ledige stillinger					19	1	17	21	
Rekruttering av personer med tilretteleggingsbehov og/eller hull i cv-en					27	1	25	29	
Bistand med å forebygge sykefraværet hos virksomheten (inkluderende arbeidsliv)					23	1	21	25	
Oppfølging av ansatte med helseutfordringer (individrettet bistand)					46	1	44	49	
Oppfølging av tiltaksdeltaker					50	1	48	52	
Annet					8	1	7	10	

	Gj.snitt	95% k.i.		Pst*	95% k.i.		n		
		St.avvik	nedre		øvre	St.avvik		nedre	øvre
Har virksomheten din fast kontaktperson(-er) i NAV?							3 288		
Ja				36	1	34	38		
Nei, men ønsker det				33	1	32	35		
Nei, og trenger ikke det				31	1	29	32		
Tenk på de siste 6 månedene. Hvilke av disse påstandene passer for din virksomhe							3 908		
Vi har økonomiske utfordringer				19	1	18	20		
Vi har permittert medarbeidere				5	0	4	6		
Vi har nedbemannet				10	1	9	11		
Vi har rekruttert nye medarbeidere for å erstatte noen som har sluttet				45	1	43	46		
Vi har rekruttert nye medarbeidere for å oppbemanne				28	1	27	30		
Ingen av disse				31	1	30	33		
Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med følgende?									
NAVs bistand til rekruttering av personer til ledige stillinger	3,9	,04	3,8	4,0	65	1	62	68	1 234
NAVs bistand i rekruttering av personer med tilretteleggingsbehov og/eller hull	4,2	,04	4,1	4,2	73	1	70	75	1 275
Utlysning av ledige stillinger på arbeidsplassen.no	4,4	,03	4,4	4,5	83	1	81	85	1 700
Mottatte søknader via arbeidsplassen.no	3,9	,04	3,9	4,0	67	2	64	70	1 084
CVer mottatt fra NAV	4,0	,04	3,9	4,1	69	2	66	72	983
Jobbmesse arrangert av NAV	4,2	,06	4,1	4,3	72	2	68	76	503
NAVs oppfølging i tiltaksperioden ved arbeidstrening	4,3	,03	4,3	4,4	78	1	76	80	2 090
NAVs oppfølging i tiltaksperioden ved lønnstilskudd	4,4	,03	4,4	4,5	79	1	77	81	2 268
NAVs oppfølging i tiltaksperioden ved bruk av mentor	4,3	,04	4,2	4,4	76	1	73	79	1 298
Tiltaksarrangørs oppfølging i tiltaksperioden	4,2	,03	4,1	4,2	72	1	69	74	1 950
NAVs bistand ved permittering	4,1	,06	3,9	4,2	70	2	65	74	529
NAVs bistand ved oppsigelse	3,9	,07	3,8	4,1	64	3	59	70	378
NAVs bistand ved annen omstilling	3,9	,07	3,8	4,1	65	3	60	70	402
Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med kandidater som du har ansatt med bista	4,3	,04	4,2	4,4	75	1	72	78	1 228
Hvor enig eller uenig er du i disse påstandene om arbeidsinkludering i din virksomhet									
Vi har positiv erfaring med arbeidsinkludering	4,4	,03	4,3	4,4	75	1	73	77	2 292
Arbeidsinkludering lønner seg økonomisk for oss	4,1	,03	4,0	4,2	68	1	66	70	2 434
Arbeidsinkludering handler om å ta samfunnsansvar	5,2	,02	5,2	5,3	94	0	93	95	2 849
Arbeidsinkludering bidrar til at vi kan rekruttere medarbeidere vi trenger	4,3	,03	4,2	4,4	74	1	72	76	2 468

	Gj.snitt	95% k.i.		Pst*	95% k.i.		n		
		St.avvik	nedre		øvre	St.avvik		nedre	øvre
Hva må til for at NAVs oppfølging ved tiltakene arbeidstrening, lønnstilskudd eller oppfølging/mentor								794	
NAV må kontakte meg oftere				24	2	21	28		
Det må bli lettere å kontakte NAV				53	2	49	57		
Kandidatene NAV tilbyr må passe bedre				25	2	22	29		
Mulighet for forlengelse av tiltaksperioden				36	2	32	40		
NAV må forstå mer av min virksomhet og våre arbeidsoppgaver				45	2	41	49		
Annet				15	1	12	18		
Vet ikke				10	1	8	12		
Hva må til for at tiltaksarrangørs oppfølging i tiltaksperioden skal bli bedre?								537	
Tiltaksarrangør må kontakte meg oftere				24	2	21	29		
Det må bli lettere å kontakte tiltaksarrangør				36	2	32	41		
Kandidatene tiltaksarrangør tilbyr må passe bedre				23	2	20	27		
Mulighet for forlengelse av tiltaksperioden				33	2	29	38		
Tiltaksarrangør må forstå mer av min virksomhet og våre arbeidsoppgaver				43	2	39	48		
Annet				7	1	5	9		
Vet ikke				16	2	12	19		
Hvor aktuelt vil det være å ansette en som trenger:									
Noe mer hjelp enn vanlig	3,7	,02	3,6	3,7	59	1	57	61	3 630
Over tid litt hjelp	3,4	,03	3,4	3,5	49	1	47	51	3 599
Varig tilrettelegging	3,1	,03	3,1	3,2	42	1	40	44	3 572
Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med følgende?									
NAVs bistand med oppfølging av sykmeldte	3,9	,02	3,9	4,0	67	1	65	69	3 016
NAVs dialogmøter ved sykefravær	4,0	,03	4,0	4,1	70	1	68	72	2 813
NAVs bistand med oppfølging utover sykepengeåret	3,6	,03	3,6	3,7	56	1	53	58	2 013
NAVs bistand med tilrettelegging av arbeidsplasser	4,0	,03	4,0	4,1	68	1	66	70	2 384
Misfornøyd eller fornøyd med NAVs tjenester innenfor inkluderende arbeidsliv?									
NAVs bistand med forebygging av sykefraværet	3,7	,03	3,6	3,8	60	1	57	62	1 654
NAVs bistand med å utvikle partssamarbeidet på arbeidsplassen	3,9	,04	3,8	4,0	66	2	63	69	1 112
NAVs informasjon om forebygging av sykefraværet	3,9	,03	3,9	4,0	69	1	67	71	1 995
NAVs digitale/selvbetjente tjenester for forebygging av sykefraværet	4,0	,03	3,9	4,0	70	1	68	73	1 661
Informasjonen du finner på idebanken.org	4,4	,03	4,3	4,5	82	1	80	84	1 278

	Gj.snitt	St.avvik	95% k.i.		Pst*	St.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
NAVs tilskudd til ekspertbistand	4,2	,05	4,1	4,2	72	2	69	75	1 005
Hvor lett eller vanskelig er det å få refundert sykepenger som dere forskutterer	4,7	,03	4,6	4,7	83	1	81	84	2 738
Jobber virksomheten systematisk med å redusere/forebygge sykefraværet	5,0	,02	4,9	5,0	93	0	92	94	3 938
Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med følgende?									
NAV finner kandidater som passer inn i vår virksomhet	3,4	,03	3,3	3,4	47	1	45	50	1 916
NAV gir tilstrekkelig kompensasjon ved inkludering	3,8	,03	3,7	3,8	61	1	59	63	2 803
NAVs medarbeidere bistår oss raskt og effektivt	3,9	,02	3,8	3,9	66	1	64	67	3 513
NAVs digitale løsninger for søknader og utbetalinger er praktiske og effektive	4,0	,02	4,0	4,1	69	1	67	71	3 184
Informasjonen fra NAV er klar og forståelig	3,8	,02	3,7	3,8	62	1	60	64	3 835
Hvem i virksomheten din har kontakt med NAV? Flere svar mulig									4 115
Leder/ledelsen					77	1	75	78	
Medarbeidere innen admin/HR					47	1	45	48	
Avdelingsledere i underavdelinger					31	1	29	33	
Annet					6	0	6	7	
Vet ikke/ikke aktuelt					3	0	3	4	
Hvilke aktiviteter/kanaler benytter dere når dere skal finne nye medarbeidere? Flere svar mulig									3 886
Lyse ut stillinger på arbeidsplassen.no					41	1	39	43	
Finne kandidater på arbeidsplassen.no					8	0	7	9	
Bruk av andre nettsteder enn arbeidsplassen.no					47	1	46	49	
Sosiale medier					51	1	49	53	
Kontakt med bemanningsbyråer					21	1	19	22	
Direkte kontakt med kandidater					36	1	35	38	
NAVs tjenester og virkemidler					14	1	12	15	
Direkte kontakt med veileder i NAV					13	1	12	14	
Kontakt med andre arbeidsgivere					11	1	10	12	
Kontakt med tidligere ansatte, venner, familiemedlemmer eller andre bekjente					32	1	30	33	
Rekruttering intern					43	1	41	45	
Jobbmesser i regi av NAV					4	0	3	4	
Annet					8	0	7	9	
Vet ikke					4	0	3	5	
Har dere ansatt noen de siste 6 månedene?									4 115
Ja					75	1	73	76	
Nei					24	1	23	26	
Vet ikke					1	0	0	1	

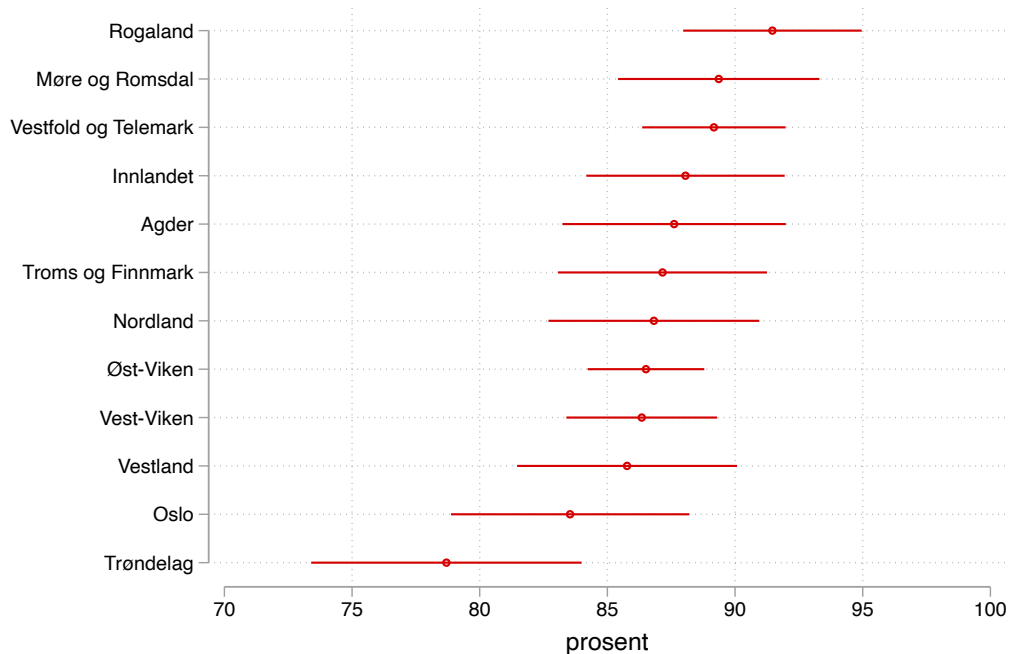
	Gj.snitt	95% k.i.		Pst*	95% k.i.		n		
		St.avvik	nedre		øvre	St.avvik		nedre	øvre
Vi vil gjerne vite mer om den siste ansettelse. Flere svar mulig							3 076		
Vi samarbeidet med NAV om rekruttering				10	1	9	12		
Vi fant medarbeideren ved bruk av arbeidsplassen.no				6	0	5	7		
Vi ansatte noen som har vært på tiltak hos oss				13	1	12	14		
Vi ansatte noen med behov for tilrettelegging				9	1	8	11		
Vi ansatte noen med hull i cv-en				11	1	10	12		
Vi ansatte noen som trenger å bli bedre i norsk				14	1	13	16		
Ingen av disse alternativene				61	1	60	63		
Vet ikke				3	0	2	4		
Ta utgangspunkt i dagens situasjon: Når bedriften har behov for å rekruttere,							4 115		
Rekruttere fra EU/EØS-området				22	1	21	23		
Rekruttere utenfor EU/EØS-området				1	0	0	1		
Rekruttere både fra EU/EØS-området og utenfor EU/EØS-området				10	1	9	11		
Lær være å rekruttere dersom vi ikke får dekket behovet innenlands				12	1	11	13		
Ikke aktuelt å rekruttere fra utlandet, vi får dekket behovet for arbeidskraft innenlands				56	1	54	58		
Har virksomheten din noen av disse utfordringene? Flere svar mulig							2 066		
Overtallige medarbeidere				7	1	5	8		
Kompetanseheving for medarbeidere med ufullstendig kompetanse				24	1	22	26		
Finne muligheter for alternativt arbeid hos andre arbeidsgivere				9	1	8	11		
Ingen av disse				54	1	52	56		
Vet ikke				13	1	11	15		
Ønsker dere hjelp med noen av disse utfordringene? Flere svar mulig							134		
Overtallige medarbeidere				9	3	5	16		
Kompetanseheving ved ufullstendig kompetanse				24	2	20	28		
Finne muligheter for alternativt arbeid				32	4	25	40		
Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med disse digitale løsningene?									
Elektronisk A-melding via skatteetaten eller altinn.no	4,7	,04	4,6	4,8	89	1	87	91	1 037
Elektronisk inntektsmelding via altinn.no	4,7	,03	4,6	4,7	88	1	85	90	1 115
Arbeidsforhold (Innsyn i Aa-registret)	4,4	,04	4,3	4,5	86	1	82	88	755

	Gj.snitt	St.avvik	95% k.i.		Pst*	St.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
Oppgjørsmøter fra NAV (K27, T09, T14 og FMALT) via altinn.no	4,4	,05	4,3	4,5	82	2	78	85	676
Digitalt skjema om permitteringer, oppsigelser eller innskrenkninger i arbeidstid	4,1	,06	4,0	4,2	72	2	68	77	482
Søknadsskjemaer på altinn.no for tiltakene inkluderingstilskudd, ekspertbistand	4,1	,04	4,1	4,2	73	2	70	76	901
Avtale om arbeidstrening	4,4	,04	4,3	4,5	82	1	79	85	864
Avtale om lønnstilskudd	4,6	,04	4,5	4,7	85	1	82	87	1 138
Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med de digitale løsningene for sykefravær?									
Digital oppfølgingsplan	4,2	,03	4,2	4,3	77	1	75	79	1 470
Nærmeste leders oversikt på nav.no/ dinesykmeldte	4,6	,03	4,5	4,7	87	1	85	89	1 662
Melde behov for dialogmøte	4,4	,04	4,3	4,5	81	1	79	83	1 408
Samtalestøtte til arbeidsgiver	4,0	,05	3,9	4,1	71	2	68	75	702
Søknad om fritak fra arbeidsgiverperioden - kronisk sykdom/gravid ansatt	4,2	,04	4,1	4,3	74	1	71	77	1 161
Søknad om refusjon av sykepenger i arbeidsgiverperioden - kronisk sykdom/gravid	4,3	,04	4,2	4,4	78	1	76	81	1 201
Oversikt over sykefraværstatistikken til virksomheten	4,4	,03	4,3	4,5	83	1	81	85	1 263
Selvbetjent plan (Forebygge fravær) på innlogget side	4,1	,05	4,0	4,2	73	2	69	77	673
Avtale om lønnstilskudd	4,6	,04	4,5	4,7	85	1	82	87	1 138

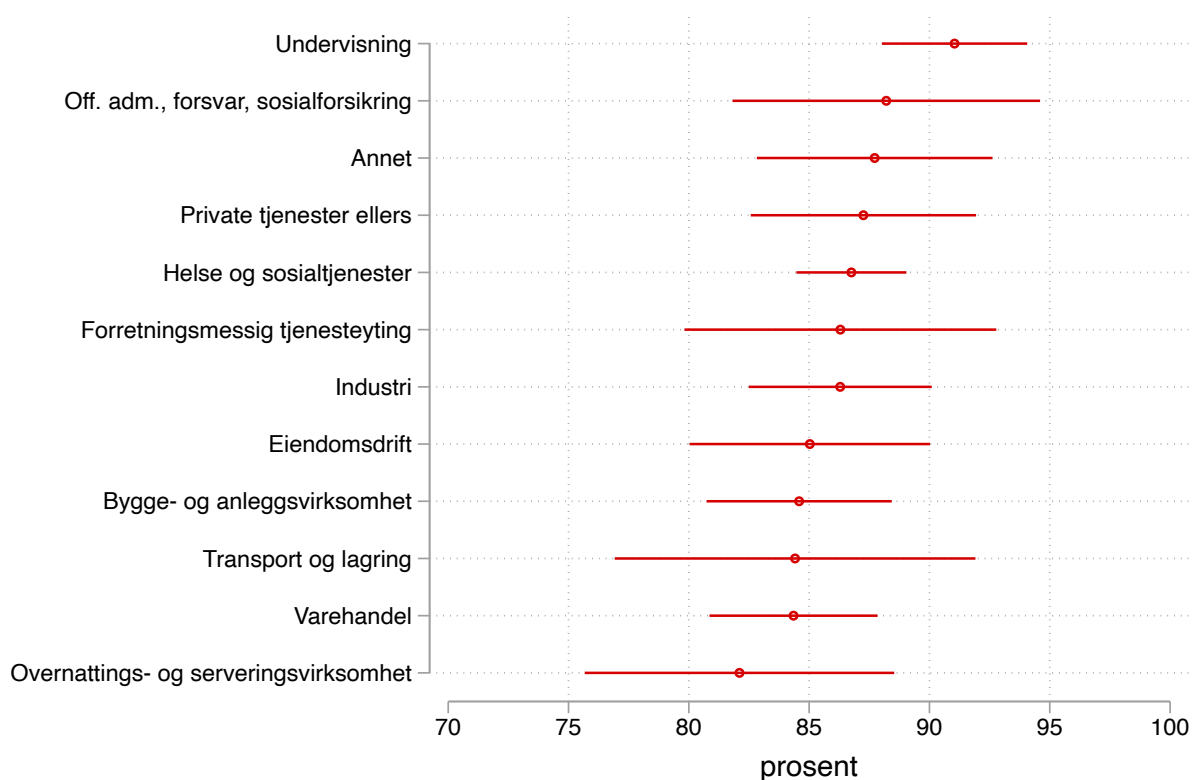
*Angir andel positive på Likertskala (4-6 på skalaen 1-6) og vanlige andeler for kategoriske variabler

Vedlegg 3 Figurer som viser fylkesvis variasjon og variasjon mellom næringer i helhetlig tilfredshet med Nav. 95 prosent konfidensintervall

Nav-fylker:



Næringer (utvalg):



Vedlegg 4: Regresjonstabell, sammenhengen mellom tilfredshet helhetlig sett med Nav og ulike aspekter ved samhandlingen mellom virksomheter og Nav. Lineær regresjon²²

	Tilfredshet med Nav helhetlig sett	
	2023	2024
Nav viser forståelse for våre behov	0,72***	0,33***
Medarbeidere bistår oss raskt og effektivt	0,31***	0,33***
Våre ansatte blir godt ivaretatt	0,14*	0,30***
Medarbeidere har riktig kompetanse	0,18**	0,26***
Medarbeidere er godt koordinerte	0,22***	0,29***
Digitale løsningene dekker våre behov	0,15**	0,11**
Medarbeiderne er tilgjengelige	0,17***	0,23***
Rutiner og regler er lette å forstå	0,20***	0,10*
Konstant	3,01***	3,25***
R ²	0,46	0,41
N	2003	2712

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

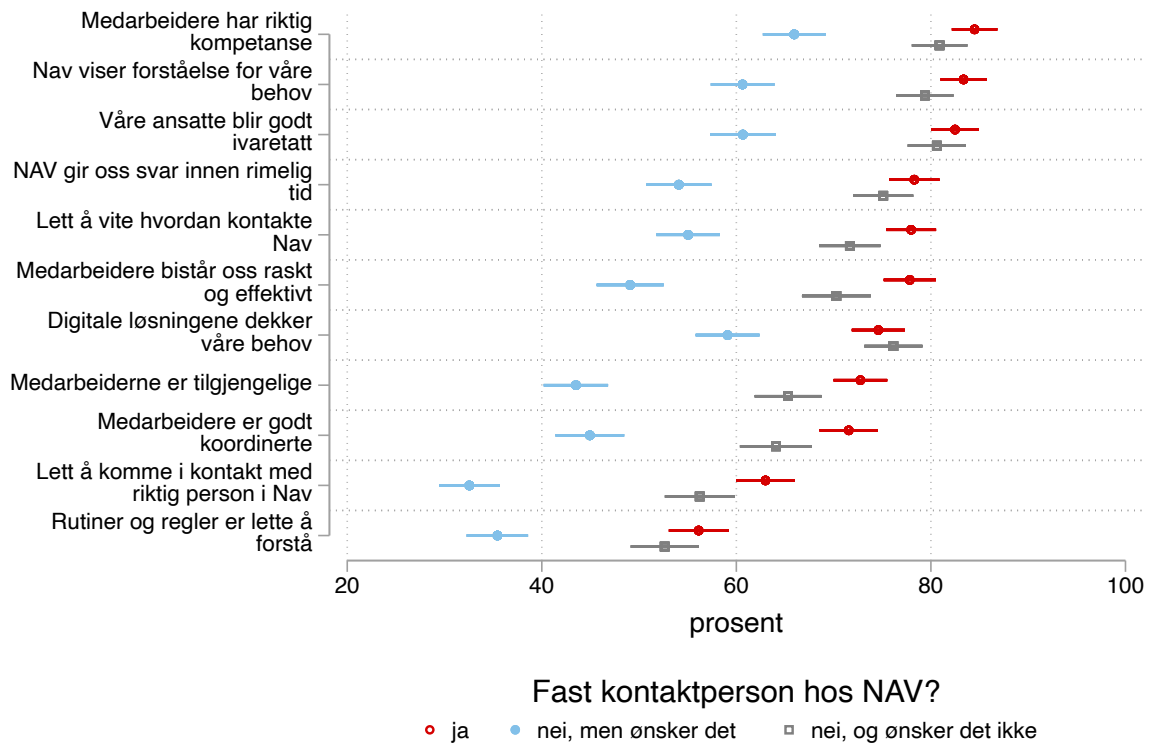
²² De uavhengige variablene (aspektene) er her todelt, der 1 er fornøyde (4-6 på likertskala) og 0 er misfornøyde (1-3)

Vedlegg 5: Regresjonstabell, sammenhengen mellom om informasjonen fra Nav er klar og forståelig og tilfredshet med både aspekter ved samhandlingen mellom virksomheter og Nav samt kontaktformer med Nav. Lineær regresjon²³

	Informasjonen fra Nav er klar og forståelig	
	2023	2024
Medarbeidere bistår oss raskt og effektivt	0,37***	0,65***
Lett å vite hvordan kontakte Nav	0,16**	0,1
Lett å komme i kontakt med riktig person	0	0,13**
Digitale løsningene dekker våre behov	0,28***	0,17***
Rutiner og regler er lette å forstå	0,74***	0,53***
Navs tilgjengelighet på telefon	0,13*	0,07
Navs veiledning/informasjon på telefon	0,03	0,11*
Informasjonen på nav.no	0,41***	0,38***
«Min side – arbeidsgiver»	0,33***	0,17**
Offentlig sektor	(base)	
Privat sektor	-0,06	0,05
Antall ansatte i virksomheten	-0,00*	0
Konstant	2,23***	2,20***
R ²	0,47	0,47
N	2089	2365
* p<0,05; ** p<0,01; *** p<0,001		

²³ De uavhengige variablene (aspektene) er her todelt, der 1 er fornøyd (4-6 på likertskala) og 0 er misfornøyd (1-3)

Vedlegg 6: Figur, tilfredshet med aspekter ved samhandlingen med Nav, etter om virksomhetene har fast kontaktperson hos Nav. Prosentandeler fornøyde (4-6), 95 % konfidensintervall



Vedlegg 7: Regresjonstabell, sammenhengen mellom vurdering av Nav-medarbeidernes kompetanse på virksomhetens bransje og tilfredshet med Navs bistand på ulike områder²⁴. Lineær regresjon²⁵.

	Kompetanse på virksomhetens bransje
<i>Tilfredshet med:</i>	
Oppfølging ved arbeidsrettede tiltak	0,74***
Bistand til omstilling	0,48**
Bistand til rekruttering	0,35*
Bistand til oppfølging av sykmeldt	0,41**
Bistand å forebygge sykefraværet (IA)	0,42**
Offentlig sektor	(base)
Privat sektor	-0,33*
Konstant	2,53***
R ²	0,43
N	309
* p<0,05; ** p<0,01; *** p<0,001	

²⁴ Oppfølging ved arbeidsrettede tiltak er sumskår av tre spørsmål i undersøkelsen om oppfølging ved arbeidstrening, lønnstilskudd og oppfølging/mentor. 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

²⁵ De uavhengige variablene (aspektene) er her todelt, der 1 er fornøyd (4-6 på likertskala) og 0 er misfornøyd (1-3)

UTGIVER
Arbeids- og velferdsdirektoratet
Postboks 354
8601 Mo i Rana

OMBREKKING: Aksell AS
ISBN 978 82 551 2544 0
ISSN 1891-005X

