



BENCHMARKING ATTFØRING – RESULTATER 2012 –

Innhold

Benchmarking attføring.....	4
Indikator 1. Kompetanseutvikling	8
Indikator 2. Hospiteringspartnere/samarbeidsavtaler med arbeidslivet.....	9
Indikator 3. Hospiteringsdeltakere.....	10
Hospiteringsdeltakere (Avklaring).....	10
Hospiteringsdeltakere (APS).....	11
Hospiteringsdeltakere (KiA).....	12
Hospiteringsdeltakere (AB)	13
Hospiteringsdeltakere (TiA).....	14
Hospiteringsdeltakere (VTA)	15
Indikator 4. Psykisk og fysisk helse.....	16
Indikator 5. Overgang til arbeid.	21
Overgang til arbeid (Avklaring).....	21
Overgang til arbeid (APS)	22
Overgang til arbeid (KiA)	23
Overgang til arbeid (AB)	24
Indikator 6. Overgang til aktive løsninger	25
Overgang til aktive løsninger (Avklaring)	25
Overgang til aktive løsninger (APS)	26
Overgang til aktive løsninger (KiA)	27
Overgang til aktive løsninger (AB).....	28
Indikator 7. Oppholdstid	29
Oppholdstid (Avklaring).....	29
Oppholdstid (APS)	30
Oppholdstid (KiA)	31
Oppholdstid (AB)	32
Indikator 8. Formell kvalifisering (bare KiA)	33
Indikator 9. Tid før oppstart i arbeidslivet (bare AB)	34
Indikator 10. Tid før overgang til arbeid (bare AB)	35
Indikator 11. Navs tilfredshet.....	36

Indikator 12. Brukers tilfredshet	45
Brukers tilfredshet (VTA)	45
Brukers tilfredshet (TiA)	53
Brukers tilfredshet (Avklaring)	61
Brukers tilfredshet (APS)	69
Brukers tilfredshet (KiA)	77
Brukers tilfredshet (AB)	85
Indikator 13. Tiltaksarrangørs tilfredshet.....	93

Benchmarking attføring

Benchmarking attføring (BATT) kom i stand etter at daværende arbeids- og velferdsdirektør Tor Saglie på bransjeforeningen Attføringsbedriftenes landsmøte i juni 2009 ytret ønske om å styrke det naturlige partnerskapet som finnes mellom Nav og arrangører av tiltak for personer med nedsatt arbeidsevne. For å oppfylle ønsket ble det i februar 2010 nedsatt en arbeidsgruppe bestående av representanter for Arbeids- og velferdsdirektoratet, bransjeforeningen Attføringsbedriftene i NHO og AVSL. Arbeidsgruppens sluttrapport forelå våren 2011¹. Arbeidsgruppens anbefaling var at BATT skulle etableres som et landsdekkende benchmarkingsystem for å styrke kvalitet og måloppnåelse i tiltakene samt legge til rette for et produktivt samarbeid mellom Nav og tiltaksarrangører.

I denne rapporten presenteres tallene for BATT 2012. Innsamlingen av data ble gjennomført i perioden januar til april 2013. Det vil i årene som kommer legges opp til at datainnsamlingen gjennomføres i januar slik at resultatene vil bli tilgjengelige for Nav og tiltaksarrangører senest i februar.

Hvordan kan Nav og attføringsbransjen bruke BATT?

Benchmarking er læring ved sammenligning. Ved å sammenligne egne prestasjoner med andres, typisk de beste i en bransje, gis et referansepunkt som kan brukes til refleksjon over egne resultater, læring og forbedring.

BATT skal bidra til å:

- Styrke konkurranse mellom tiltaksarrangørene og Nav-kontor med tanke på å stimulere til forbedringsarbeid.
- Legge til rette for benchmarking og benchlearning.
- Gi NAV-kontorene et bedre verktøy for, i samarbeid med tiltaksarrangørene, å sette mål for hva slags tjenester som skal leveres og for kvaliteten på disse tjenestene.
- Gjøre det lettere for NAV å jobbe med leverandørutvikling.

Som et minimum bør BATT brukes i forbindelse med årlige samarbeidsmøter mellom Nav og tiltaksarrangører. En mer ambisiøs bruk av BATT vil for eksempel kunne innebære en mer kontinuerlig oppfølging av resultater fra Nav-kontor og tiltaksarrangør, eller at man identifiserer områder der en ønsker å forbedre seg for deretter å undersøke hvordan de beste resultatene i bransjen oppnås.

BATT består av 13 indikatorer² for kvalitet i attføringsarbeidet:

- Vekten tiltaksarrangøren legger på kompetanseheving blant de ansatte.
- Antall hospiteringspartnere/samarbeidsavtaler tiltaksarrangøren har.
- Antall hospiteringsdeltakere tiltaksarrangøren har.
- Fokus på helse for tiltaksdeltakere.

¹ [http://www.attforingsbedriftene.no/tall-og-fakta/benchmarking-attforing-\(batt\).aspx](http://www.attforingsbedriftene.no/tall-og-fakta/benchmarking-attforing-(batt).aspx)

² For en nærmere definisjon av indikatorene se: [http://www.attforingsbedriftene.no/tall-og-fakta/benchmarking-attforing-\(batt\).aspx](http://www.attforingsbedriftene.no/tall-og-fakta/benchmarking-attforing-(batt).aspx)

Benchmarking attføring

- Overgang til arbeid (ikke for VTA og TiA).
- Antall deltakere som slutter til aktive tiltak (ikke for VTA og TiA).
- Oppholdstid for deltakerne i de forskjellige tiltakene (ikke for VTA og TiA).
- Hvor mange som oppnår formell kvalifisering (denne indikatoren gjelder bare for KiA).
- Tid frem til første arbeidsdag (denne indikatoren gjelder bare for AB).
- Tid frem til formidling (denne indikatoren gjelder bare for AB).
- Tre tilfredshetsundersøkelser rettet henholdsvis mot Nav, deltakere og ansatte i den aktuelle tiltaksarrangøren.

Hvordan skal indikatorene leses?

For at en best mulig skal kunne sammenligne egne resultater med andres gjengis i rapporten flere mål for hvordan tiltaksarrangørenes resultater fordeler seg. For hver indikator presenteres de fem tiltaksarrangørene som oppnår høyest score (i noen tilfeller flere hvis det er flere tiltaksarrangører som oppnår topp-score). I tillegg oppgis mål som viser hva som er typiske resultater og hvor stor variasjon eller spredning det er i tiltaksarrangørenes resultater. Det oppgis også antallet over tiltaksarrangører som har lagt inn data for hver indikator.

Mål for hva som er et typisk resultat for en indikator:

- Gjennomsnitt: den aritmetisk gjennomsnittlige scoren for tiltaksarrangørene som har lagt inn data for indikatoren, *det vil si summen av alle tiltaksarrangørers score delt på antall tiltaksarrangører.*
- Median: Den scoren som deler en ordnet fordeling i to like deler, *det vil si scoren til den tiltaksarrangøren som ligger midt i rekken av tiltaksarrangører når resultatene deres er ordnet etter stigende verdi.*
- Modus: Scoren på indikatoren som forekommer oftest, *det vil si har den høyeste frekvensen i fordelingen (scoren flest tiltaksarrangører har oppgitt).*

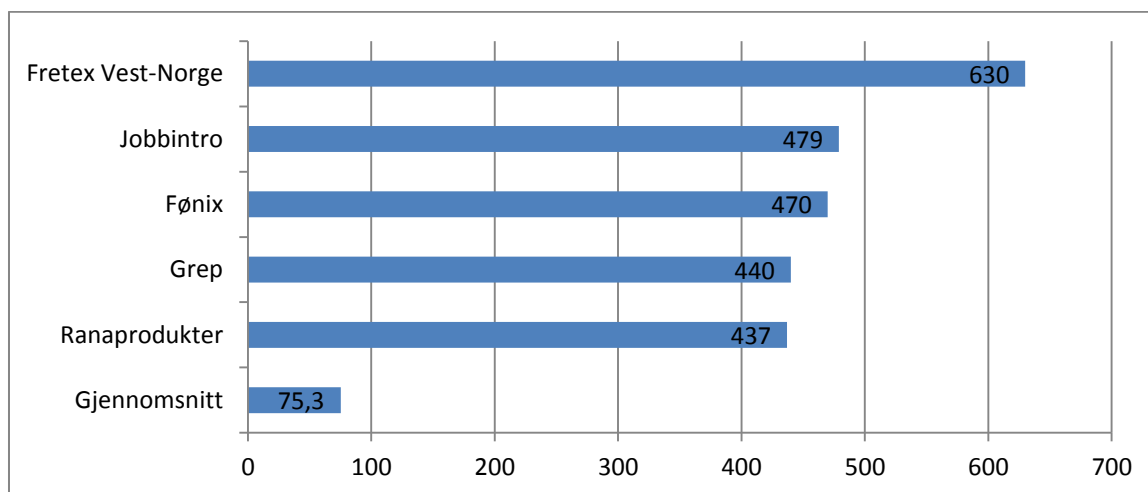
Mål for hvor stor variasjon eller spredning det er i tiltaksarrangørenes resultater:

- Standardavvik: *Standardavviket sier, litt upresist, noe om hvor stort det typiske avviket fra gjennomsnittet er. Jo større standardavvik, jo større variasjon i tiltaksarrangørenes resultater. Den presise definisjonen er: Kvadratroten av summen av de kvadrerte avvikene fra gjennomsnittet for scoren for alle tiltaksarrangørene, delt på antall tiltaksarrangører.*
Minimum: *Den laveste scoren en tiltaksarrangør har oppgitt for indikatoren.*
- Maksimum: *Den høyeste scoren en tiltaksarrangør har oppgitt for indikatoren.*
- Antall: *Antallet tiltaksarrangører som har besvart indikatoren.*

Benchmarking attføring

Eksempel: Indikator 2. Hospiteringspartnere/samarbeidsavtaler med arbeidslivet.

For indikator 2 skal tiltaksarrangørene oppgi hvor mange hospiteringsavtaler eller samarbeidsavtaler de har med arbeidslivet.



Hospiteringspartnere/samarbeidsavtaler med arbeidslivet

Gjennomsnitt	75,3
Median	24
Modus	4
Standardavvik	119,5
Minimum	0
Maksimum	630
Antall	102

Tabellen viser at det er 102 tiltaksarrangører som har besvart indikatoren. *Minimum* og *maksimum* viser at det er et stort spenn mellom tiltaksarrangøren med det laveste antallet hospiteringspartnere/samarbeidsavtaler med arbeidslivet og den med det høyeste antallet, null versus 630. *Standardavviket* på 119,5 indikerer at det er stor variasjon mellom tiltaksarrangørene når det gjelder antallet hospiteringspartnere/samarbeidsavtaler de har. Det er også stor forskjell på målene for hva som er et typisk resultat for en indikator. Det kan være at *medianen* her er et bedre mål på det typiske enn *gjennomsnittet*. Modus, scoren på indikatoren flest tiltaksarrangører har oppgitt, er fire, mye lavere enn gjennomsnittet og lavere enn medianen.

Sannsynligvis er dette en av indikatorene der størrelsen på tiltaksbedriften har mest å si. Ser vi på den øverste tabellen ovenfor, som viser de fem tiltaksarrangørene med høyest antall samarbeidsavtaler, er dette til dels store tiltaksarrangører i tettbefolkede strøk og med store geografiske nedslagsfelt. Dette illustrerer for øvrig et viktig poeng når det gjelder BATT; lokale forhold og betingelser må tas med i betraktningen når Nav og tiltaksarrangører planlegger forbedringsarbeidet. BATT gir likevel en pekepinn på hvor man befinner seg sammenlignet med andre tiltaksarrangører og Nav-kontor og det kan uansett være ting å lære av tiltaksarrangører med høy score, selv om de jobber under andre forutsetninger.

Innsamling og datakvalitet

Tallene som presenteres i denne rapporten bygger på selvrapportering fra tiltaksarrangørene. Tallene ble samlet inn i perioden 16. januar til 11. april 2013 ved hjelp av det elektroniske verktøyet SurveyXact. Undersøkelsen ble sendt ut til alle medlemmer av bransjeorganisasjonene Attføringsbedriftene og ASVL, til sammen 310 medlemmer. Til sammen 188 av tiltaksarrangørene har sendt inn tall for 2012, tilsvarende en svarprosent på ca. 61³.

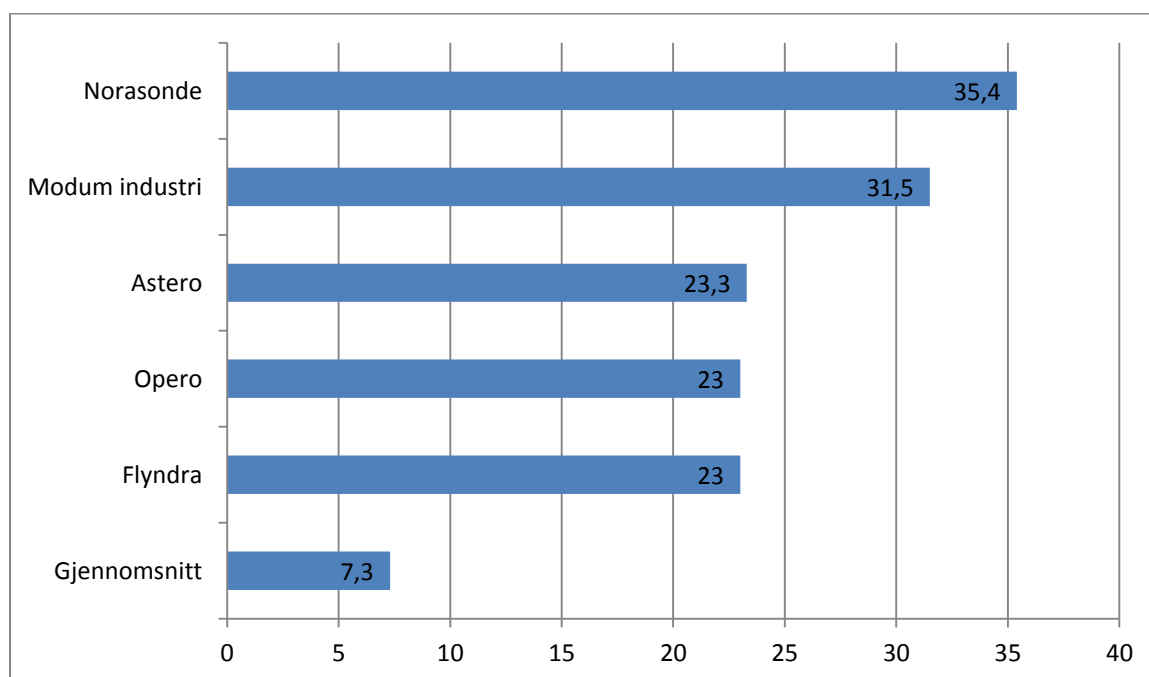
I det elektroniske spørreskjemaet var det lagt inn en del sperrer for å hindre at respondenter kunne legge inn gale tall ved en feiltagelse. I noen tilfeller er dette allikevel skjedd. Der dette er oppdaget er disse tallene fjernet manuelt slik at gjennomsnittsverdier ikke skulle påvirkes og dermed forringe kvaliteten av BATT som et effektivt benchmarkingsverktøy.

³ Det er 77 prosent av bransjeforeningen Attføringsbedriftenes medlemmer som har svart, mot 59 prosent av ASVLs medlemmer.

Indikator 1. Kompetanseutvikling

Kompetanseutvikling = antall opplæringsdager for personalet i snitt per person pr år. Personalet defineres her som ansatte som har som oppgave å bidra i attføringsprosessen. Dette kan både være veiledere, arbeidsledere, støttearbeidere inkludert personer på attføringsløp. Personer som ikke er tilknyttet attføringsprosessen i noen form, for eksempel ordinært ansatte i produksjon, er ikke medregnet blant disse. Med kompetanseheving medregnes kortere kurs, seminarer samt lengre utdanningsløp, og omfatter både interne og eksterne opplæringsarena samt studier som tas på egen fritid hvor utgifter dekkes av arbeidsgiver.

Det måles i timer, men rapporteres i dager. For eksempel vil 15 timer brukt til kompetanseheving rapporteres som 2 dager. Det som teller er lønnet arbeidstid brukt til kompetansehevende tiltak.



Kompetanseutvikling

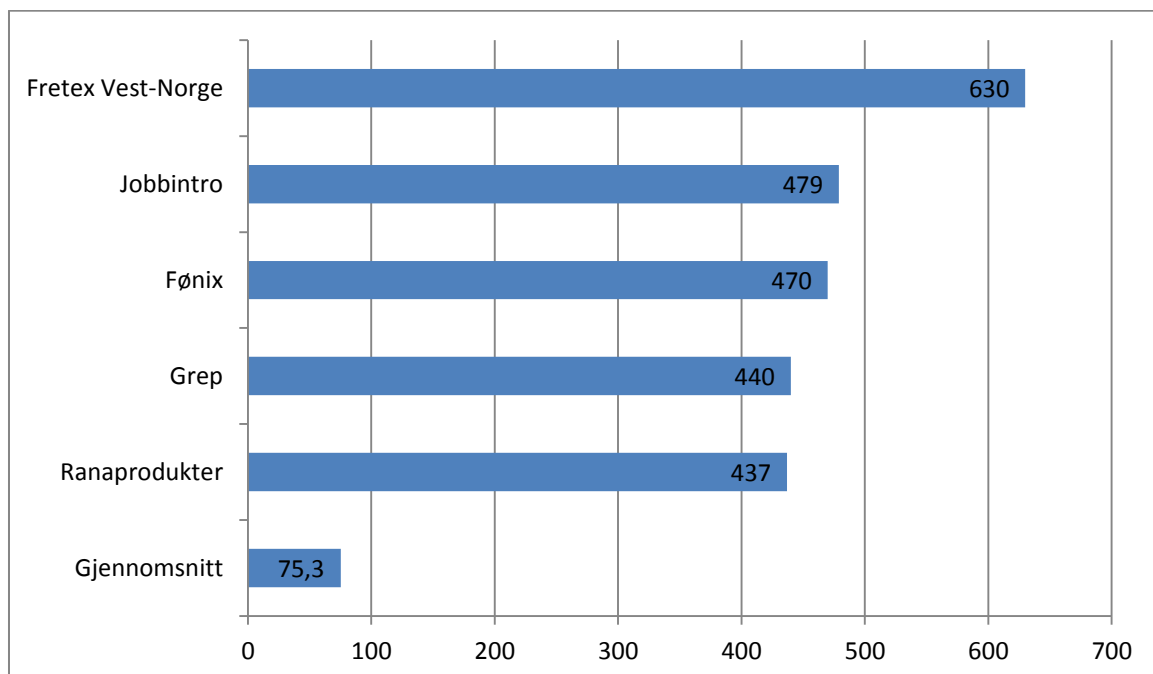
Gjennomsnitt	7,3
Median	5,8
Modus	6
Standardavvik	5,7
Minimum	1
Maksimum	35,4
Antall	100

Indikator 2. Hospiteringspartnere/samarbeidsavtaler med arbeidslivet

Antallet hospiteringspartnere/samarbeidsavtaler med arbeidslivet indikerer bredde i tilbudet til brukerne, skreddersøm, virksomhetens evne til å holde seg oppdatert på arbeidsmarkedet og virksomhetens potensial for formidling til det ordinære arbeidsmarked.

Indikatoren måles som antall bedrifter/arenaer hvor bedriften har avtale om hospiteringsplasser og/eller har en konkret skriftlig individuell kontrakt. Hospiteringspartnere = Antall aktive hospiteringspartnere. Med hospiteringspartnere menes formelle avtaler (skriftlig) med bedrifter/arenaer om hospiteringsplasser som har vært aktiv siste 12 måneder. Med aktiv menes at hospiteringspartner har vært benyttet til hospitering.

Rapporteres som et heltall, ingen desimaler.



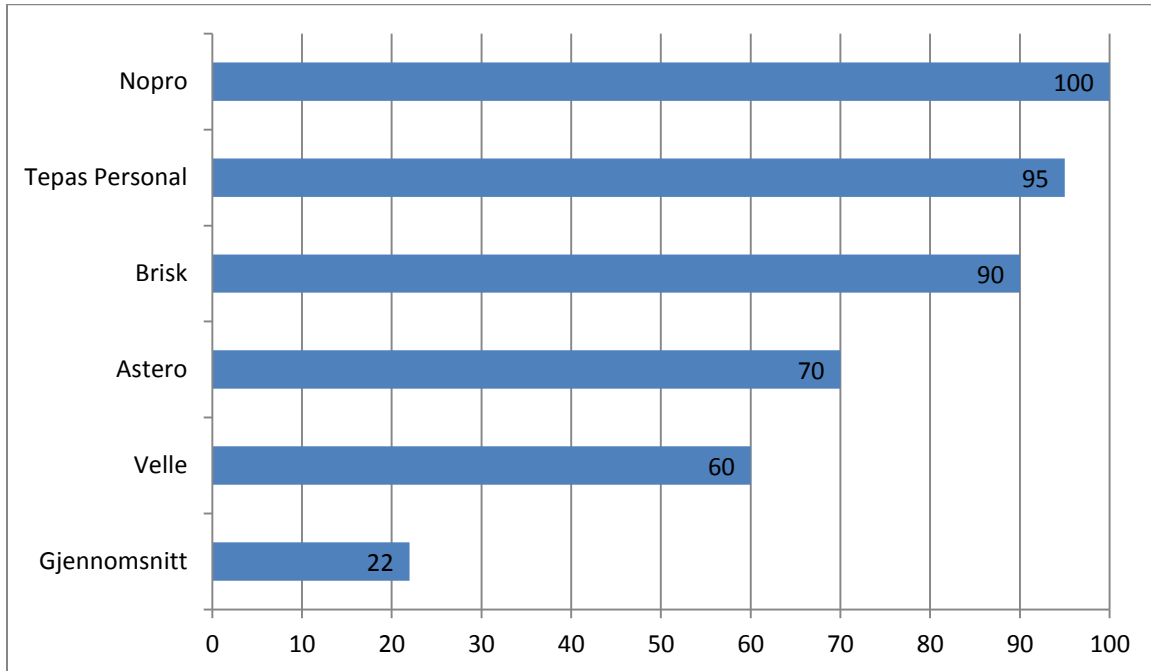
Hospiteringspartnere/samarbeidsavtaler med arbeidslivet

Gjennomsnitt	75,3
Median	24
Modus	4
Standardavvik	119,5
Minimum	0
Maksimum	630
Antall	102

Indikator 3. Hospiteringsdeltakere

Hospiteringsdeltakere indikerer i hvilken grad deltakerne gjør bruk av hospiteringsplasser utenfor det interne tilbudet tiltaksarrangør har. Det rapporteres prosentandelen av deltakere for hvert tiltak som gjør bruk av hospiteringsplasser.

Hospiteringsdeltakere (Avklaring)

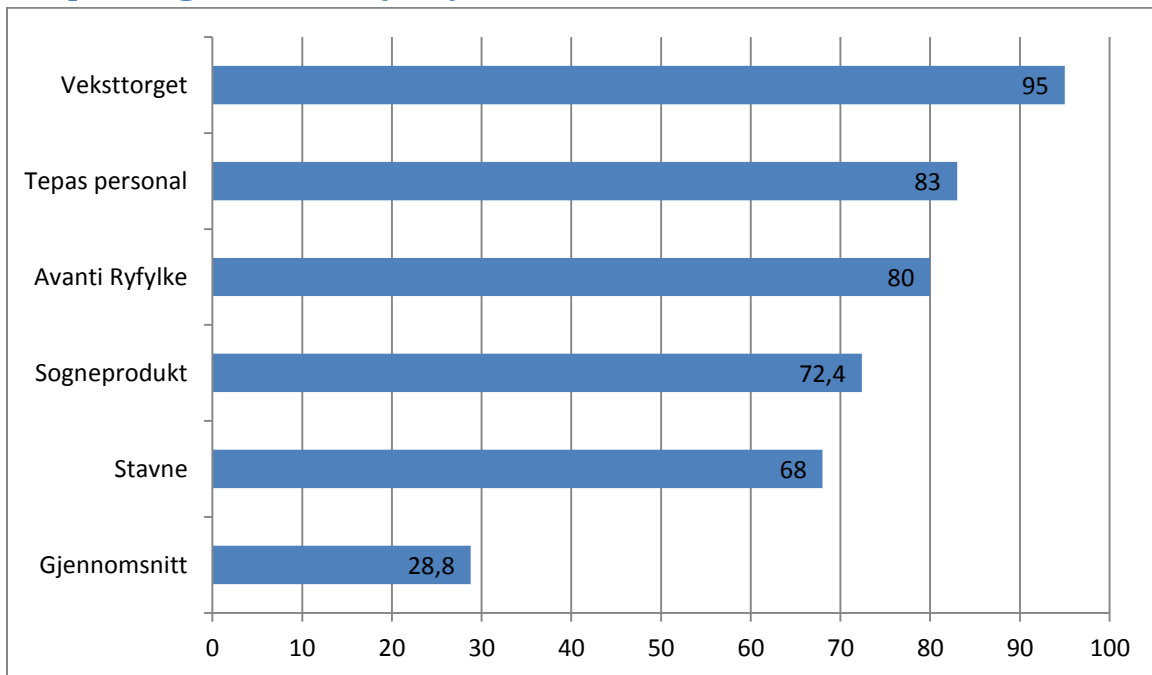


Hospiteringsdeltakere
- Avklaring

Gjennomsnitt	21,8
Median	16
Modus	0
Standardavvik	23,9
Minimum	0
Maksimum	100
Antall	53

Indikator 3. Hospiteringsdeltakere

Hospiteringsdeltakere (APS)

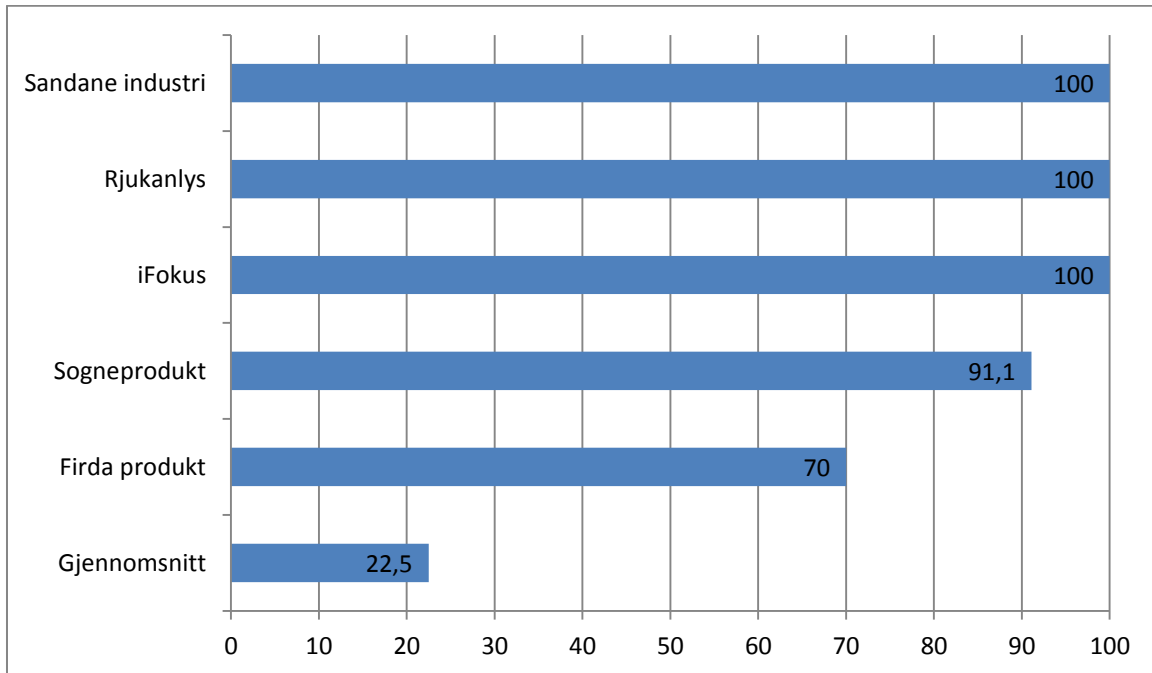


Hospiteringsdeltakere- APS

Gjennomsnitt	28,8
Median	28,3
Modus	50
Standardavvik	24,2
Minimum	0
Maksimum	128
Antall	94

Indikator 3. Hospiteringsdeltakere

Hospiteringsdeltakere (KiA)

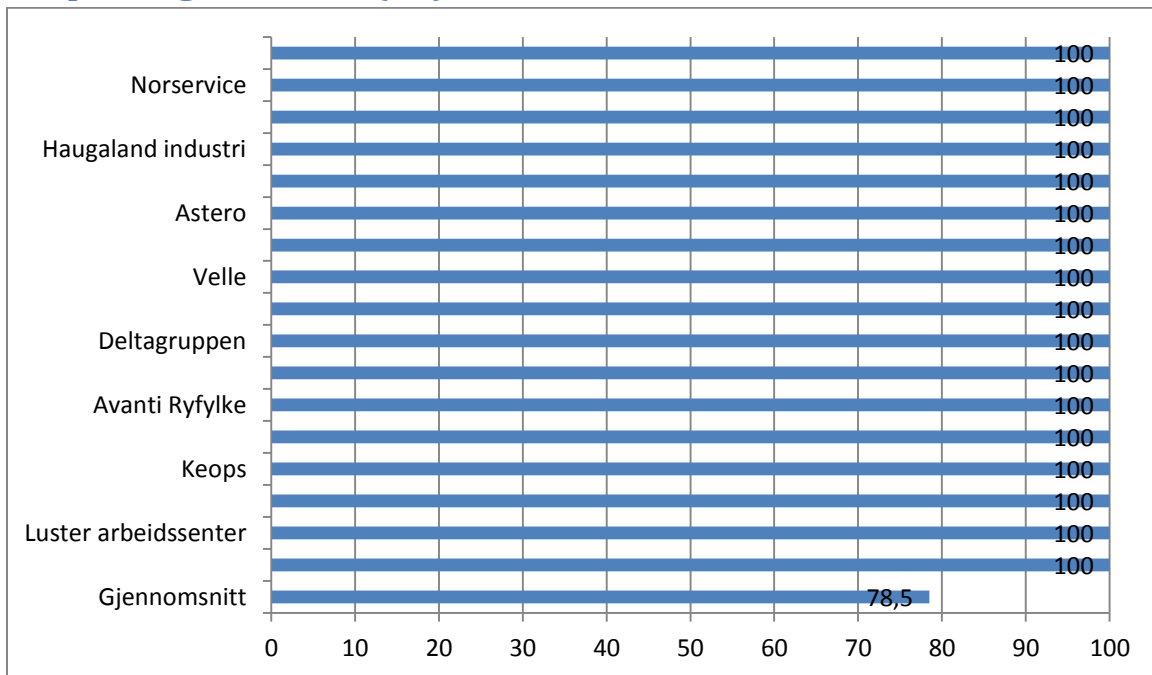


Hospiteringsdeltakere *- KIA*

Gjennomsnitt	22,5
Median	13,3
Modus	0
Standardavvik	29,8
Minimum	0
Maksimum	100
Antall	40

Indikator 3. Hospiteringsdeltakere

Hospiteringsdeltakere (AB)

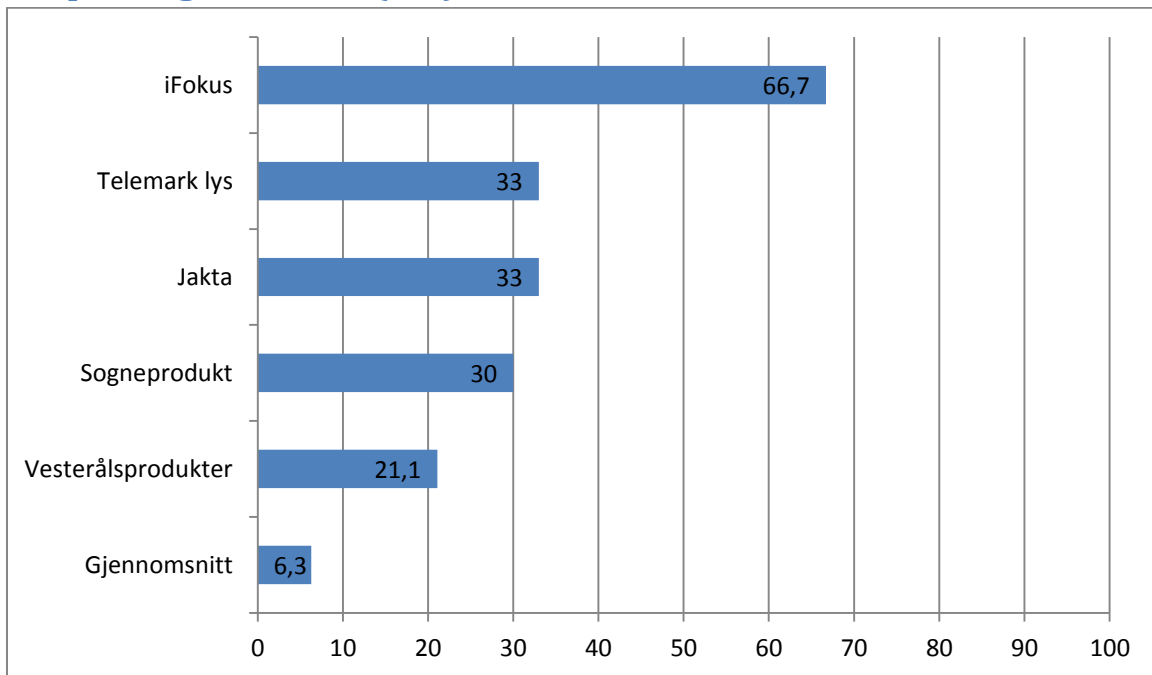


Hospiteringsdeltakere- AB

Gjennomsnitt	78,5
Median	82,0
Modus	100
Standardavvik	46,4
Minimum	0
Maksimum	100
Antall	66

Indikator 3. Hospiteringsdeltakere

Hospiteringsdeltakere (TiA)

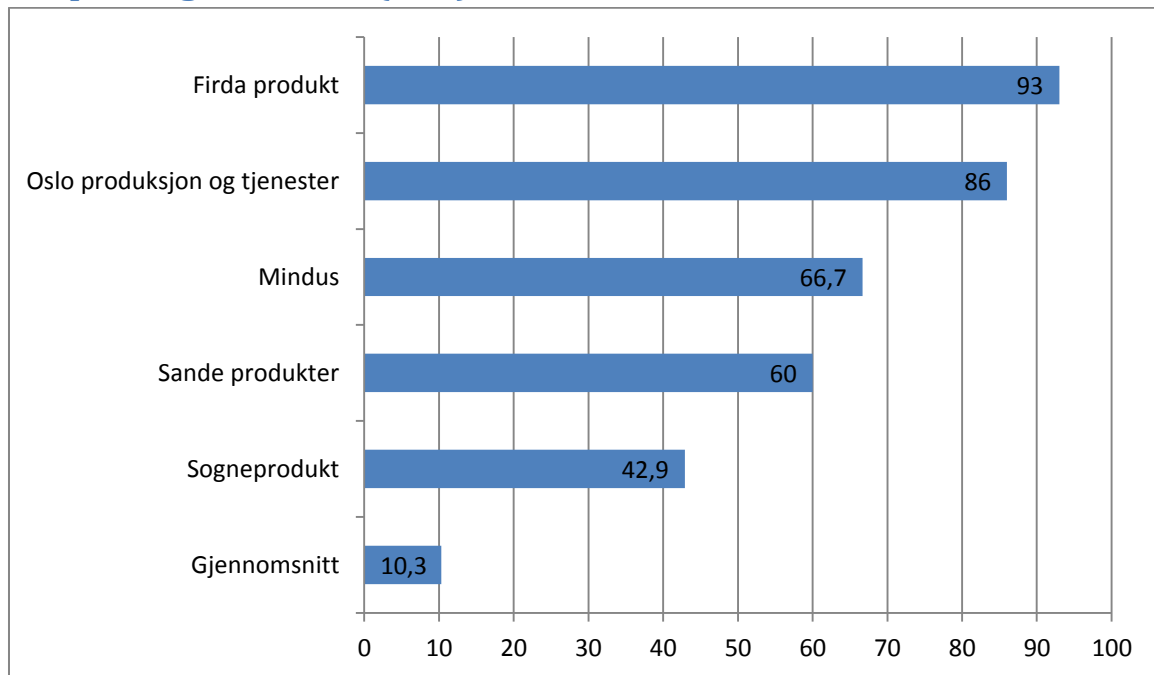


Hospiteringsdeltakere *- TIA*

Gjennomsnitt	6,3
Median	0
Modus	0
Standardavvik	13,7
Minimum	0
Maksimum	66,7
Antall	41

Indikator 3. Hospiteringsdeltakere

Hospiteringsdeltakere (VTA)



Hospiteringsdeltakere - VTA

Gjennomsnitt	10,3
Median	3
Modus	0
Standardavvik	18,4
Minimum	0
Maksimum	93
Antall	76

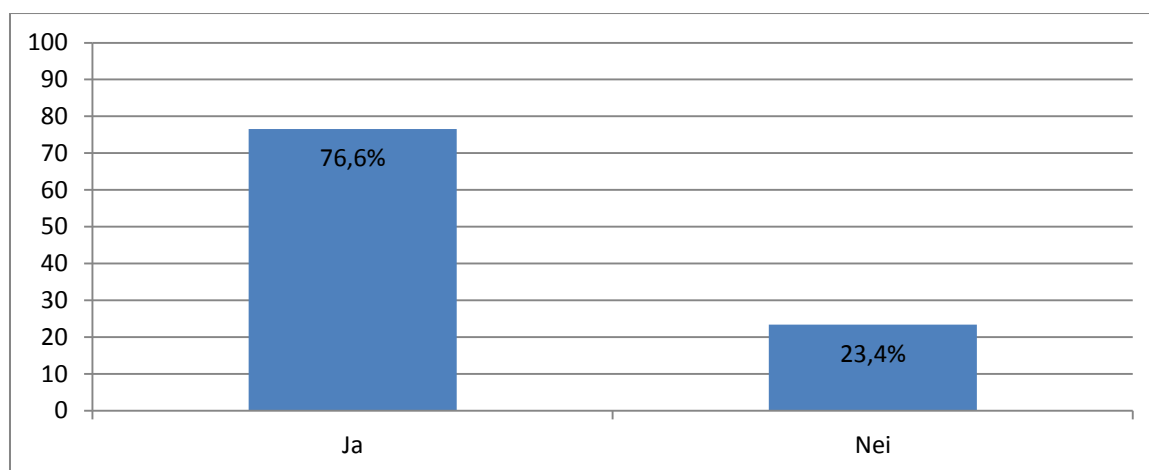
Indikator 4. Psykisk og fysisk helse

Det legges stadig større vekt på en holistisk tilnærming og deltakernes helse, siden helsetilstand er relatert til deltakernes mulighet for å komme nærmere arbeidslivet. For indikatoren svares det ja eller nei på seks spørsmål knyttet til ernæring og helse. For spørsmål fem og seks rapporteres det separat for hvert tiltak. For denne indikatoren gir det liten mening å oppgi spredningsmål eller en rangering av tiltaksarrangører, men ved å se på hvordan svarene på de seks spørsmålene fordeler seg kan en likevel sammenligne egen bedrift med landet for øvrig.

De seks spørsmålene:

1. Har bedriften samarbeid med eksterne kompetansemiljøer når det gjelder ernæring og/eller fysisk aktivitet?
2. Har bedriften samarbeid med eksterne kompetansemiljøer når det gjelder psykisk helse?
3. Har bedriften medarbeidere med formell kompetanse innen ernæring og/eller fysisk aktivitet?
4. Har bedriften medarbeidere med formell kompetanse innen psykisk helse?
5. Inngår fokus på ernæring som en del av tiltaket?
6. Inngår fokus på fysisk aktivitet som en del av tiltaket?

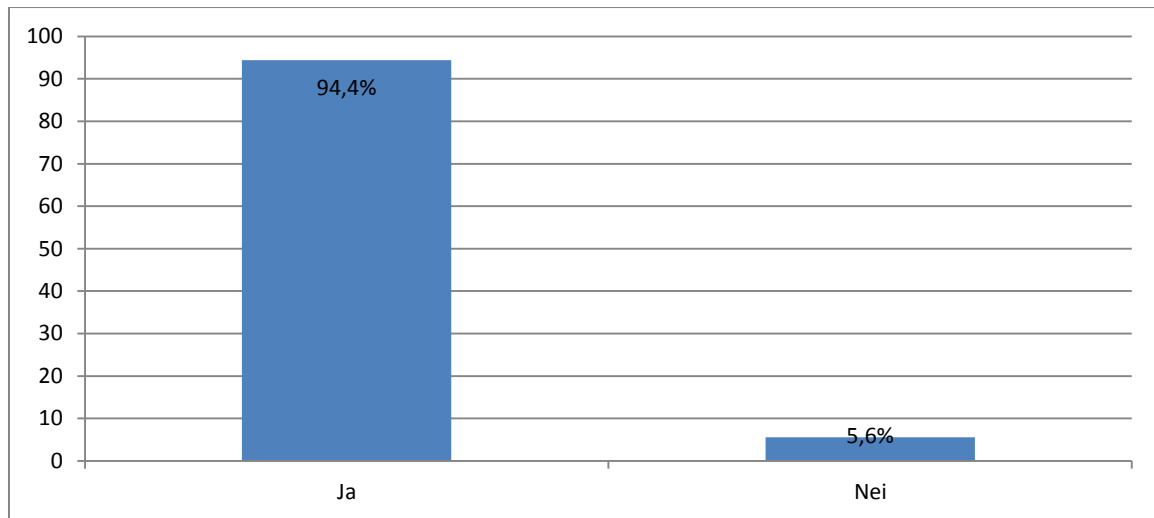
Spørsmål 1. Har bedriften samarbeid med eksterne kompetansemiljøer når det gjelder ernæring og/eller fysisk aktivitet?



Spørsmål 1	Frekvens	Prosent
Ja	95	76,6
Nei	29	23,4
Totalt	124	100,0

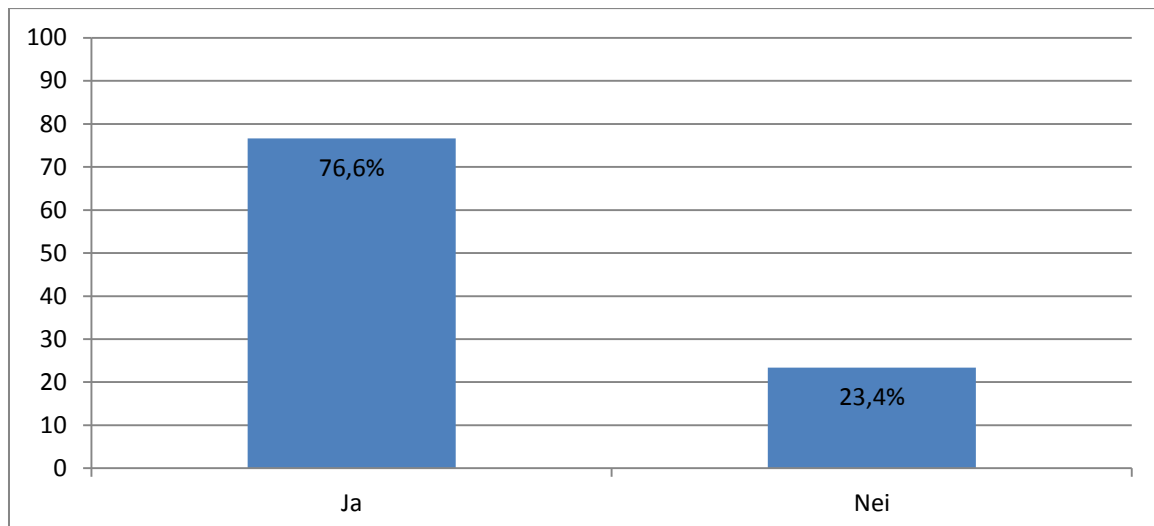
Indikator 4. Psykisk og fysisk helse

Spørsmål 2. Har bedriften samarbeid med eksterne kompetansemiljøer når det gjelder psykisk helse?



Spørsmål 2	Frekvens	Prosent
Ja	117	94,4
Nei	7	5,6
Totalt	124	100,0

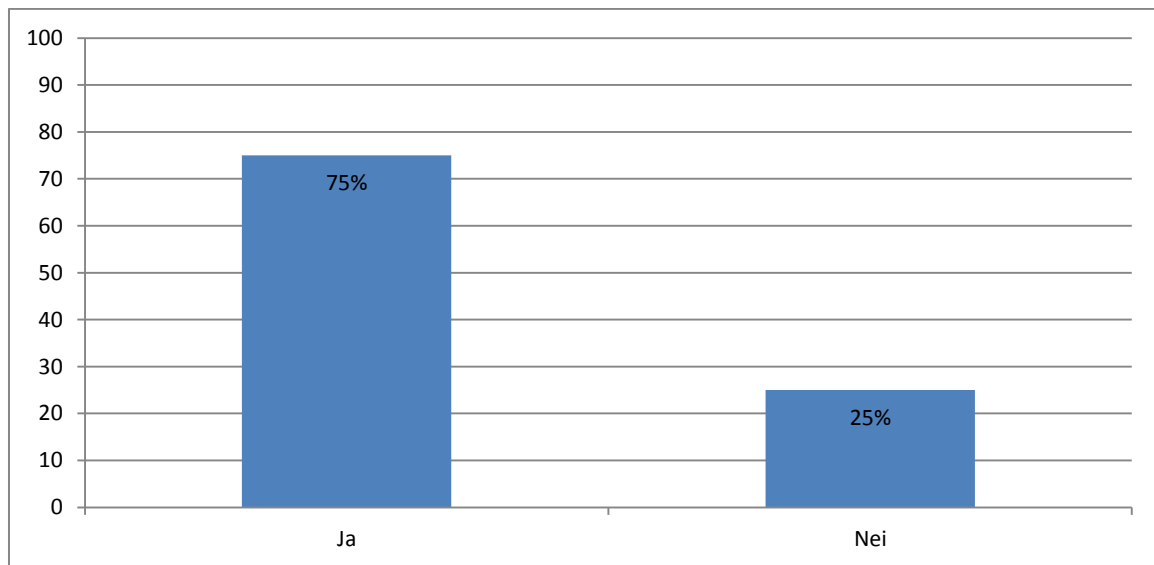
Spørsmål 3. Har bedriften medarbeidere med formell kompetanse innen ernæring og/eller fysisk aktivitet?



Spørsmål 3	Frekvens	Prosent
Ja	95	76,6
Nei	29	23,4
Totalt	124	100,0

Indikator 4. Psykisk og fysisk helse

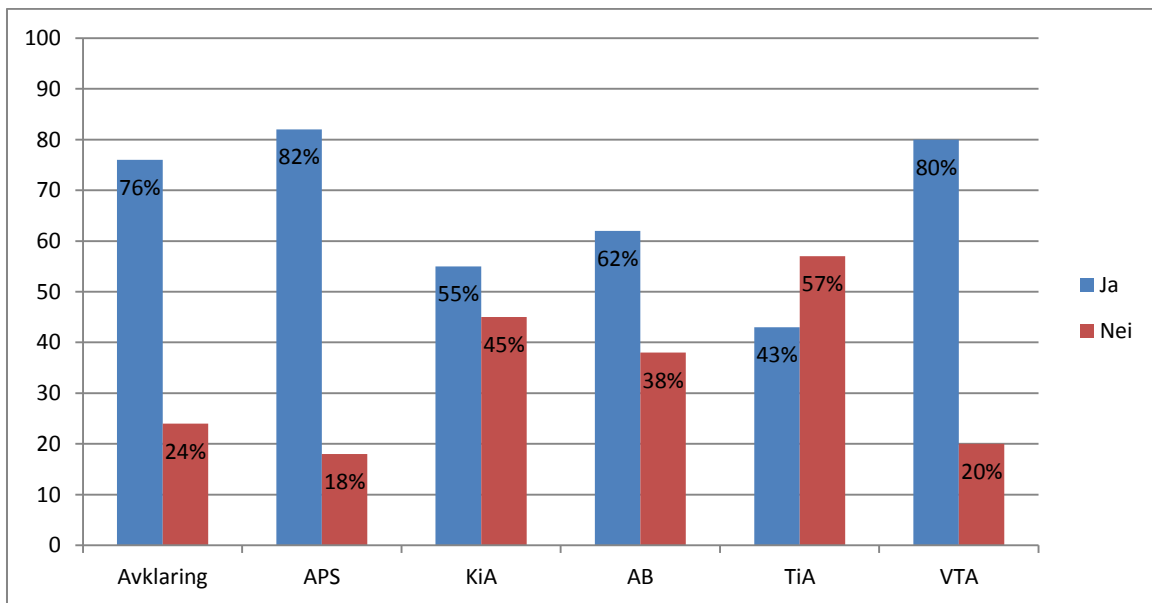
Spørsmål 4. Har bedriften medarbeidere med formell kompetanse innen psykisk helse?



Spørsmål 4	Frekvens	Prosent
Ja	93	75,0
Nei	31	25,0
Totalt	124	100,0

Indikator 4. Psykisk og fysisk helse

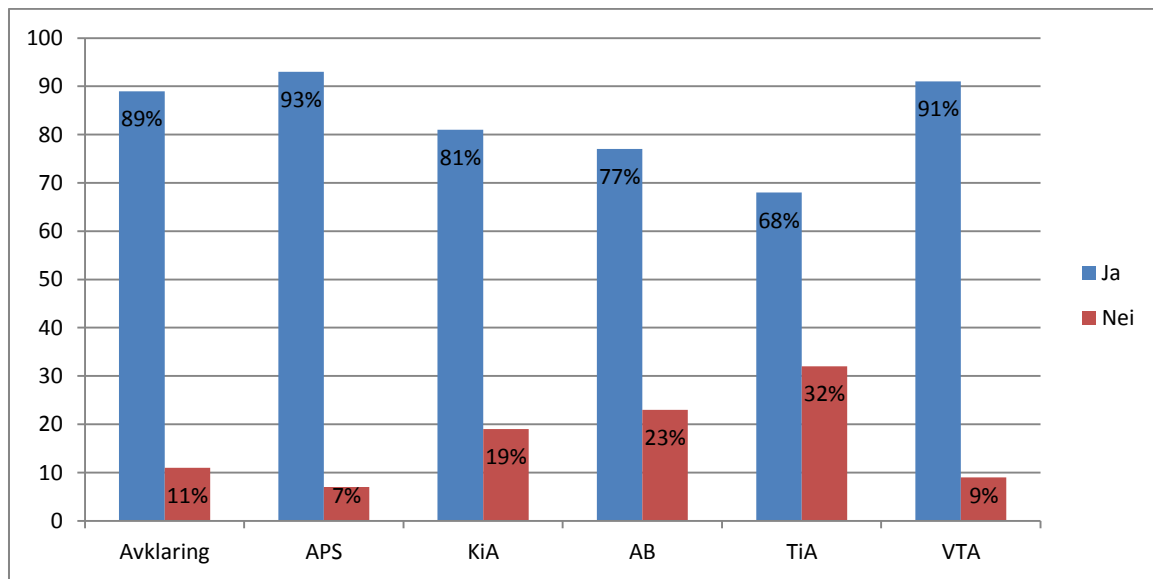
Spørsmål 5. Inngår fokus på ernæring som en del av tiltaket?



Tiltak	Ja	Nei	Totalt
Avklaring	76% (54)	24% (17)	100% (71)
APS	82% (90)	18% (20)	100% (110)
KiA	55% (26)	45% (21)	100% (47)
AB	62% (49)	38% (30)	100% (79)
TiA	43% (23)	57% (30)	100% (53)
VTA	80% (86)	20% (22)	100% (108)

Indikator 4. Psykisk og fysisk helse

Spørsmål 6. Inngår fokus på fysisk aktivitet som en del av tiltaket?



Tiltak	Ja	Nei	Totalt
Avklaring	89% (64)	11% (8)	100% (72)
APS	93% (101)	7% (8)	100% (109)
KiA	81% (38)	19% (9)	100% (47)
AB	77% (61)	23% (18)	100% (79)
TiA	68% (36)	32% (17)	100% (53)
VTA	91% (98)	9% (10)	100% (108)

Indikator 5. Overgang til arbeid.

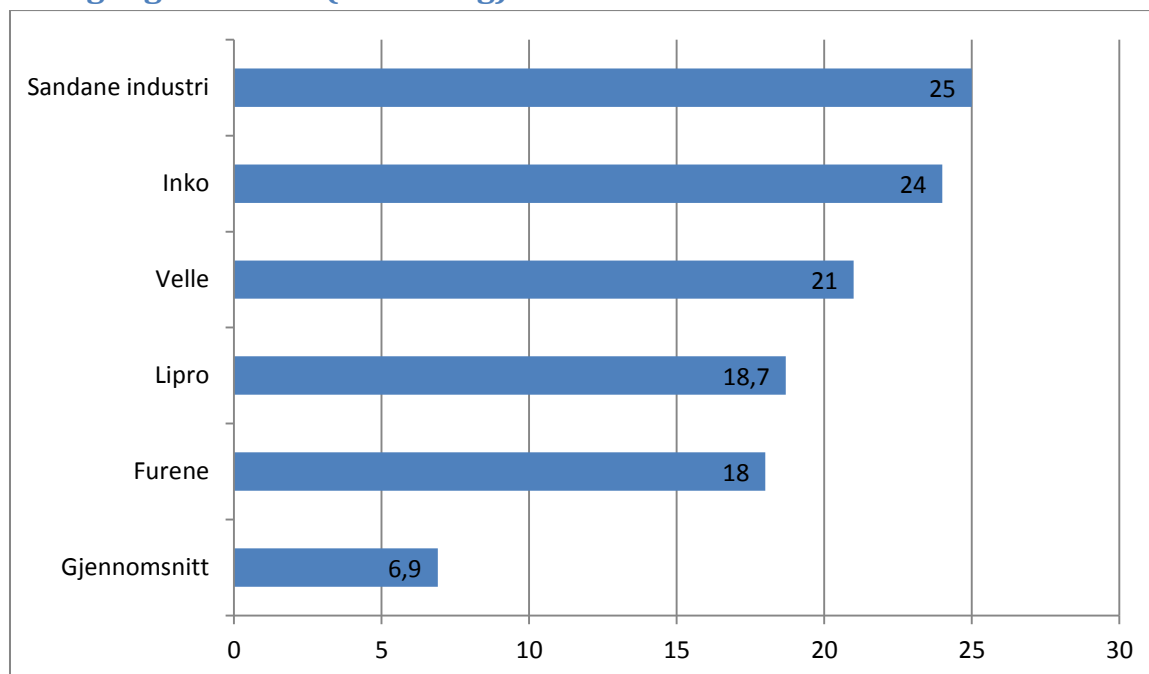
Indikator 5. Overgang til arbeid.

Med overgang til arbeid menes:

- Arbeid uten tilskudd, herunder vikariater/engasjement av inntil 6 måneders varighet
- Arbeid med lønnstilskudd fra Nav
- Arbeid med tidsubestemt lønnstilskudd (TULT)
- Arbeid i kombinasjon med gradert uførepensjon
- Arbeid med uførepensjon og bonuslønn i tillegg

Det måles prosentandelen av alle deltakere som avslutter tiltak. Det rapporteres separat for hvert tiltak (i forbindelse med møter mellom NAV og tiltaksarrangør skal tiltaksarrangører presentere resultater knyttet til det enkelte strekpunkt). Indikatoren omfatter ikke VTA og TiA.

Overgang til arbeid (Avklaring)

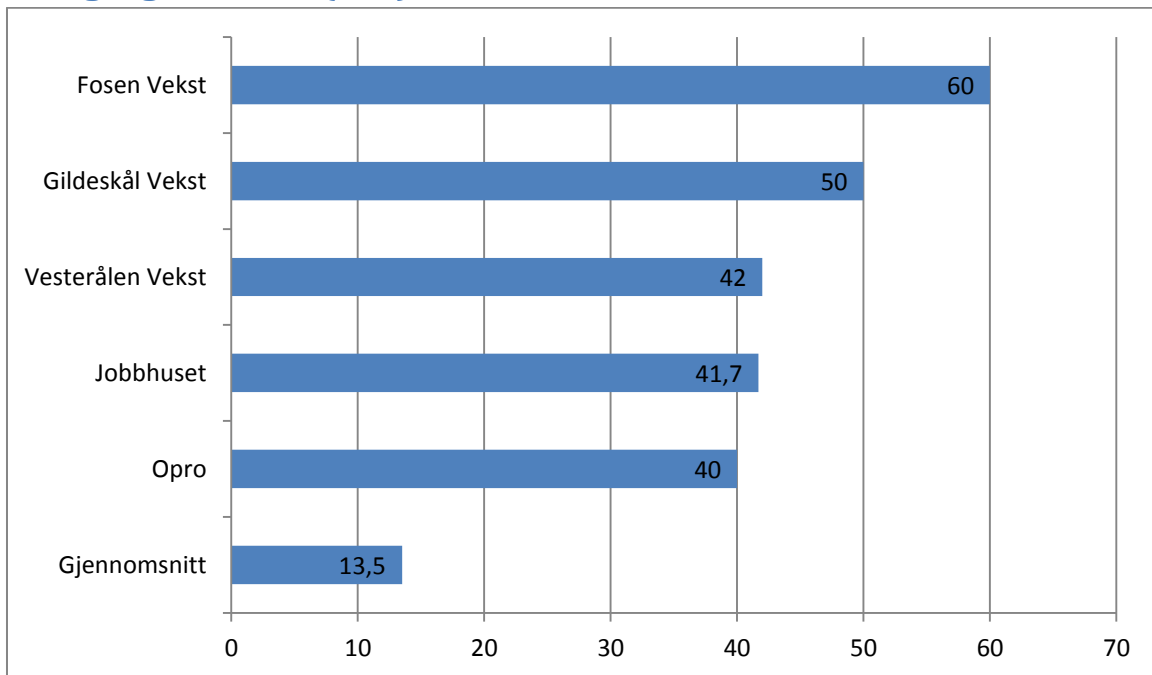


Overgang til arbeid - Avklaring

Gjennomsnitt	6,9
Median	5,8
Modus	0
Standardavvik	6,0
Minimum	0
Maksimum	25
Antall	62

Indikator 5. Overgang til arbeid.

Overgang til arbeid (APS)

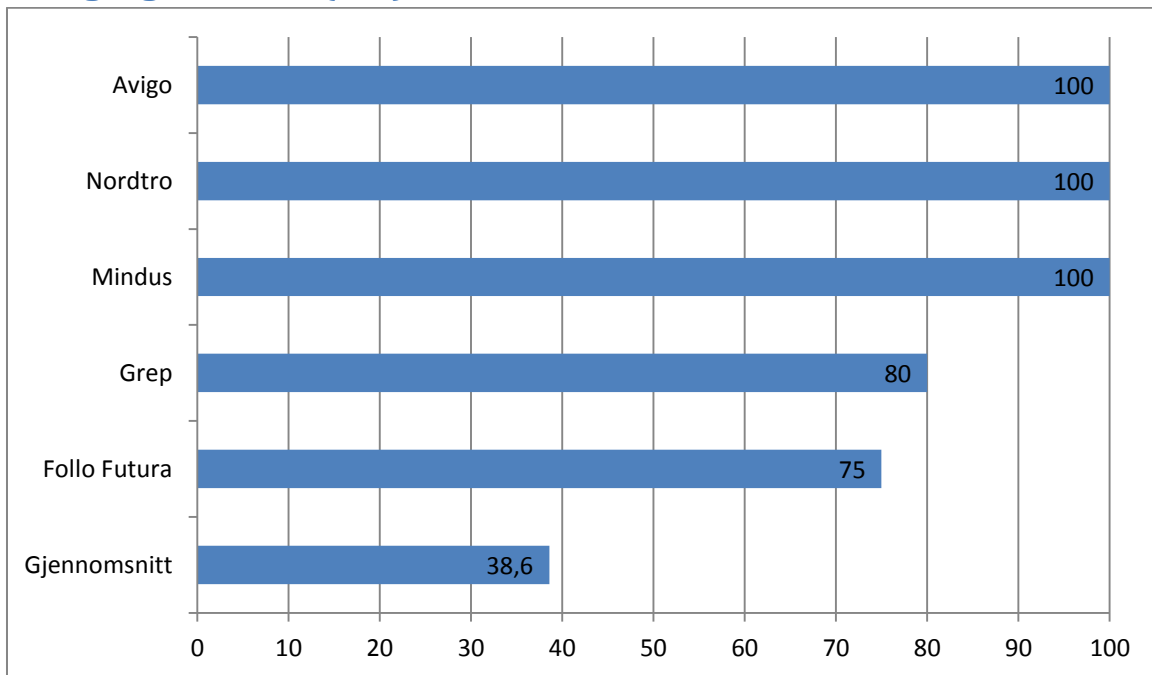


Overgang til arbeid - APS

Gjennomsnitt	13,5
Median	10,3
Modus	0
Standardavvik	11,7
Minimum	0
Maksimum	60
Antall	103

Indikator 5. Overgang til arbeid.

Overgang til arbeid (KiA)

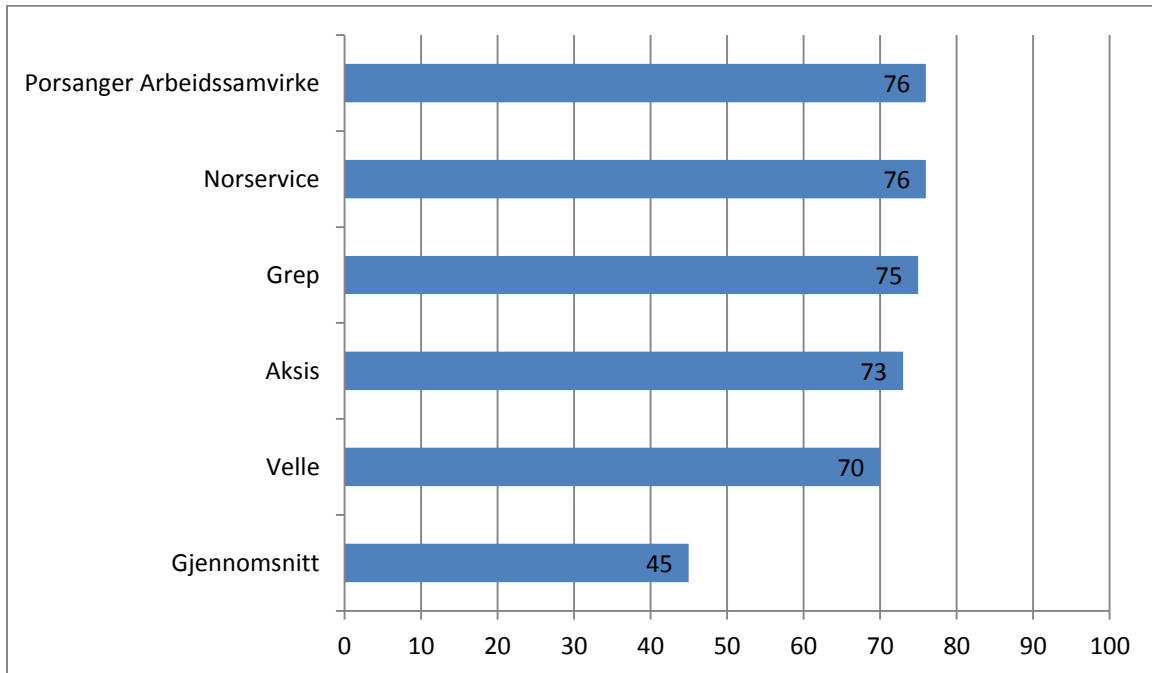


Overgang til arbeid - KiA

Gjennomsnitt	38,6
Median	36,8
Modus	0
Standardavvik	27,1
Minimum	0
Maksimum	100
Antall	48

Indikator 5. Overgang til arbeid.

Overgang til arbeid (AB)



*Overgang til
arbeid - AB*

Gjennomsnitt	45,3
Median	45,6
Modus	60
Standardavvik	15,9
Minimum	0
Maksimum	76
Antall	76

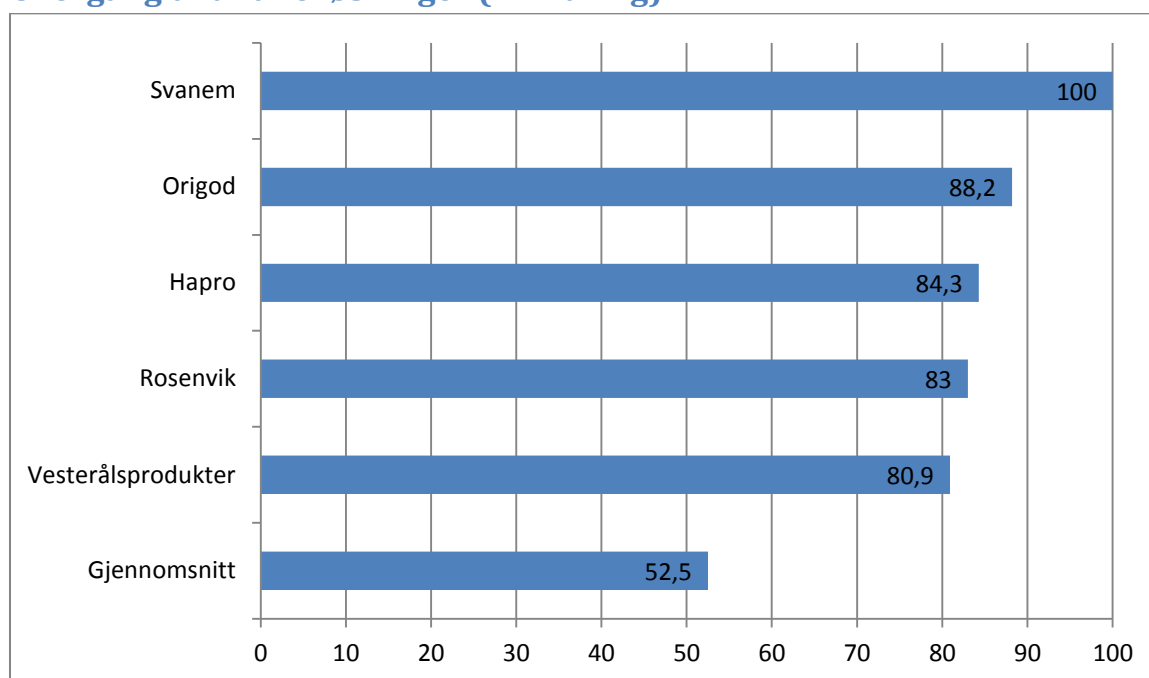
Indikator 6. Overgang til aktive løsninger

Med overgang til aktive løsninger menes:

- Egenfinansiert utdanning
- Kjeding til andre arbeidsrettede tiltak i regi av Nav. Tilbudet skal være godkjent av NAV før overgang.

Det måles prosentandelen av alle deltakere som avslutter tiltak. Det rapporteres separat for hvert tiltak (i forbindelse med møter mellom NAV og tiltaksarrangør skal tiltaksarrangør presentere resultater knyttet til det enkelte strekpunkt). Indikatoren omfatter ikke VTA og TiA.

Overgang til aktive løsninger (Avklaring)

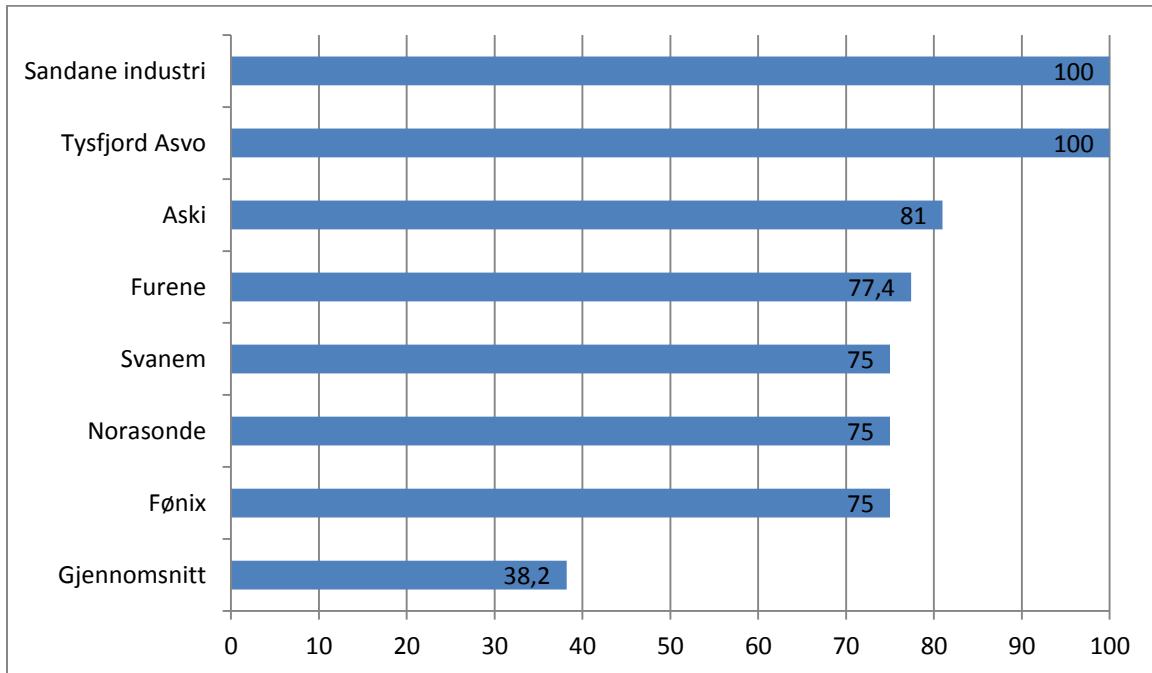


*Overgang til
aktive
løsninger -
Avklaring*

Gjennomsnitt	52,5
Median	50
Modus	60
Standardavvik	17,2
Minimum	0
Maksimum	100
Antall	65

Indikator 6. Overgang til aktive løsninger

Overgang til aktive løsninger (APS)

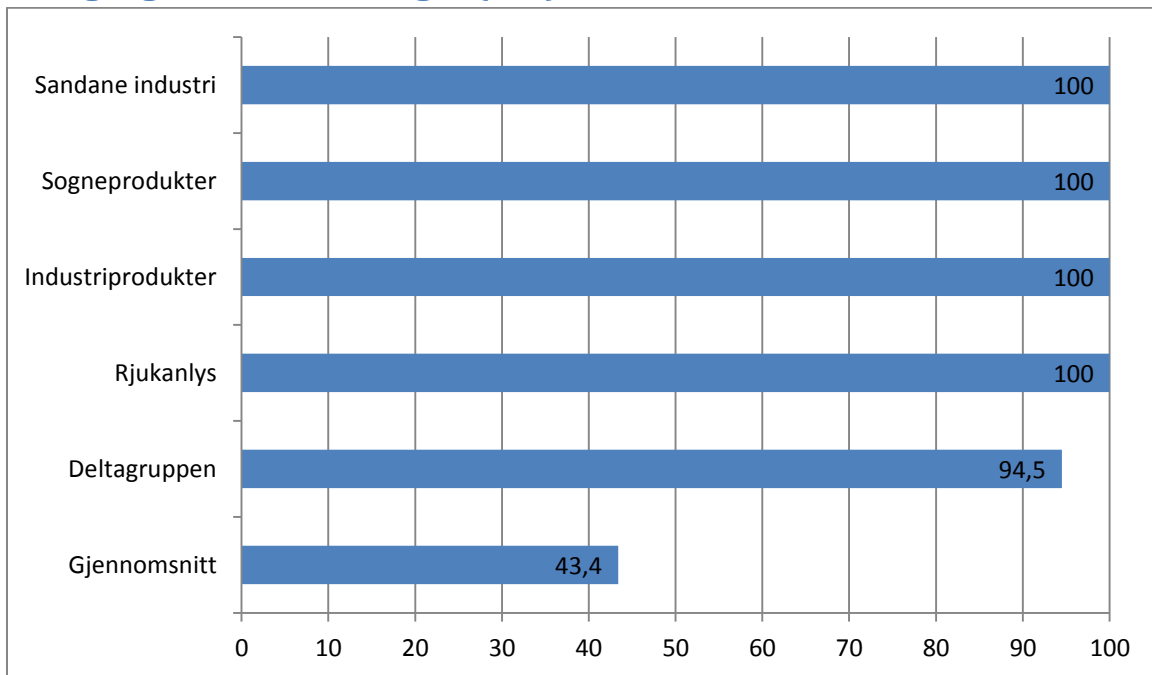


*Overgang til
aktive
løsninger -
APS*

Gjennomsnitt	38,2
Median	36,8
Modus	50
Standardavvik	21,4
Minimum	0
Maksimum	100
Antall	104

Indikator 6. Overgang til aktive løsninger

Overgang til aktive løsninger (KiA)

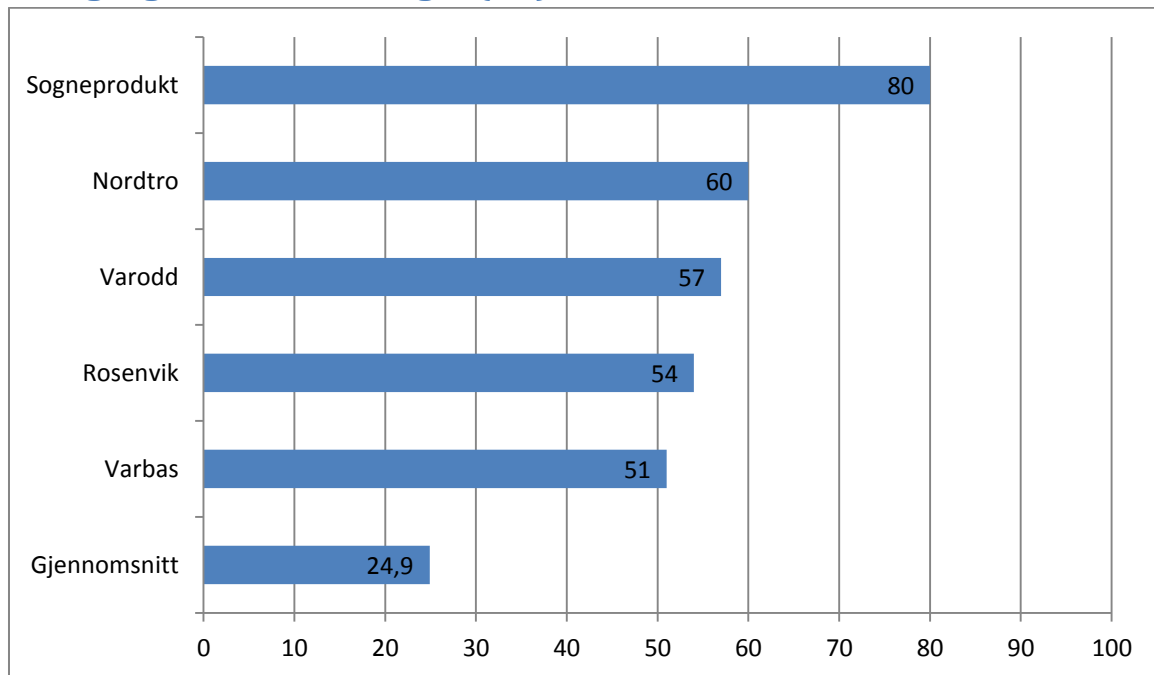


Overgang til aktive løsninger - KiA

Gjennomsnitt	43,4
Median	43,5
Modus	0
Standardavvik	31,8
Minimum	0
Maksimum	100
Antall	45

Indikator 6. Overgang til aktive løsninger

Overgang til aktive løsninger (AB)



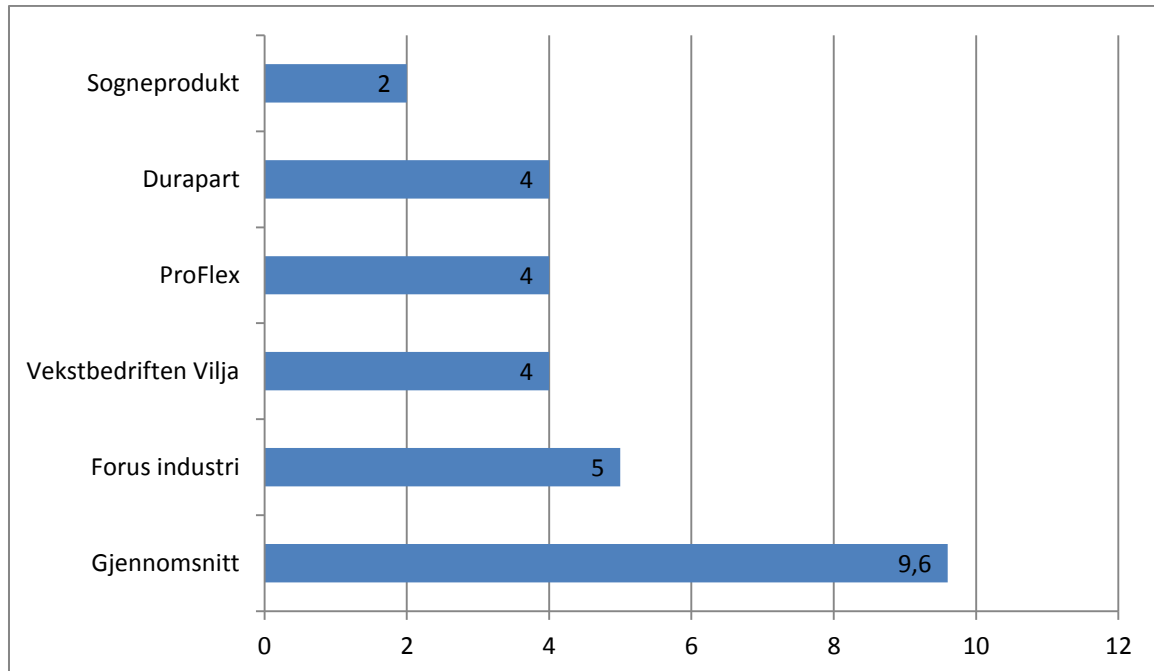
Overgang til aktive løsninger - AB

Gjennomsnitt	24,9
Median	21
Modus	36
Standardavvik	16,1
Minimum	0
Maksimum	80
Antall	63

Indikator 7. Oppholdstid

Hvor lenge er deltakeren i tiltaket før det avsluttes? Det rapporteres gjennomsnitt for hvert tiltak. Svaret oppgis i antall uker.

Oppholdstid (Avklaring)

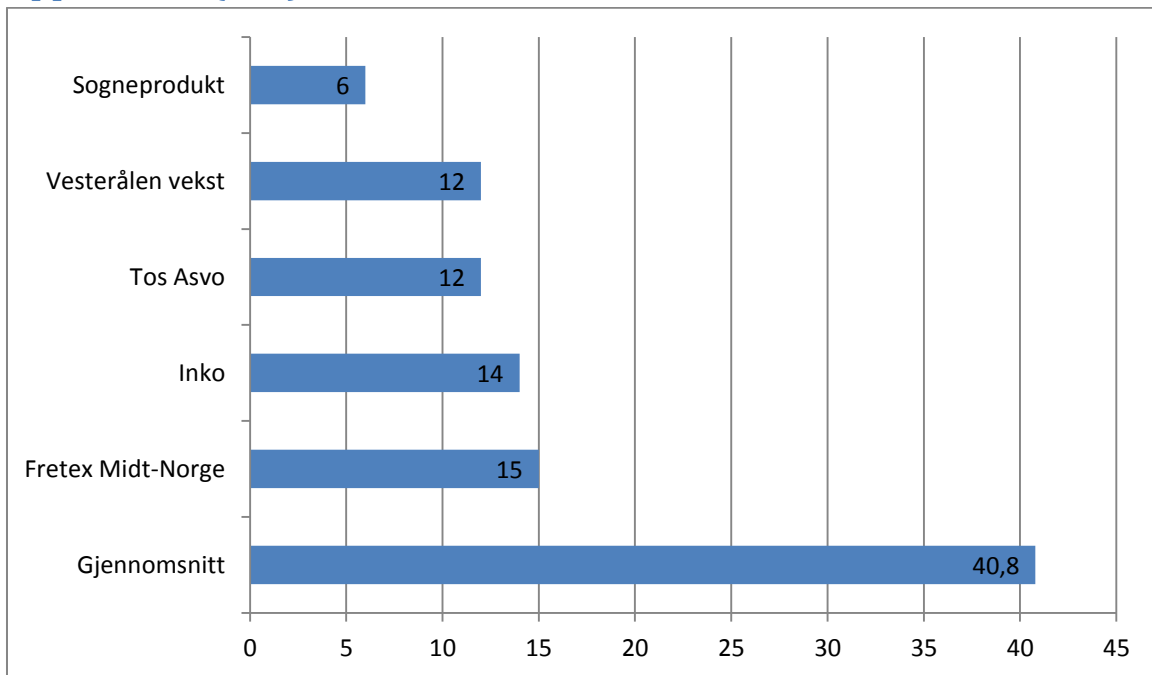


Oppholdstid - Avklaring

Gjennomsnitt	9,6
Median	9,8
Modus	8
Standardavvik	4,0
Minimum	2
Maksimum	13
Antall	65

Indikator 7. Oppholdstid

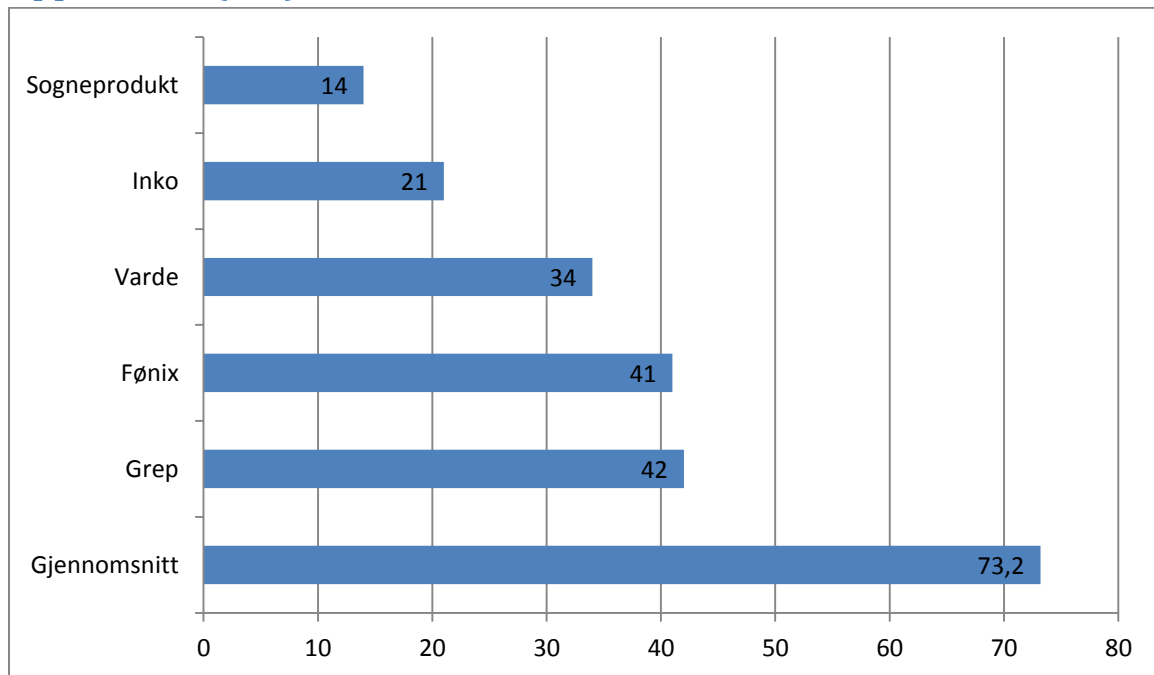
Oppholdstid (APS)



Oppholdstid - APS

Gjennomsnitt	40,8
Median	36
Modus	40
Standardavvik	33,3
Minimum	6
Maksimum	104
Antall	104

Oppholdstid (KiA)

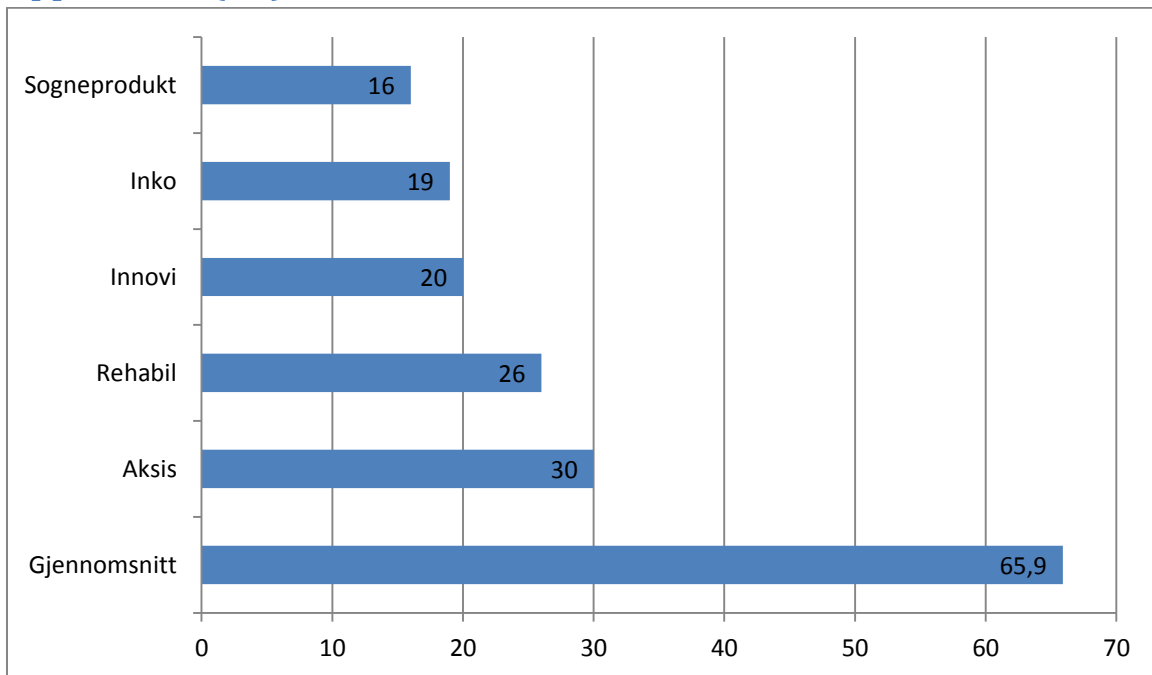


Oppholdstid - KIA

Gjennomsnitt	73,2
Median	68,6
Modus	56
Standardavvik	33,3
Minimum	14
Maksimum	186
Antall	40

Indikator 7. Oppholdstid

Oppholdstid (AB)



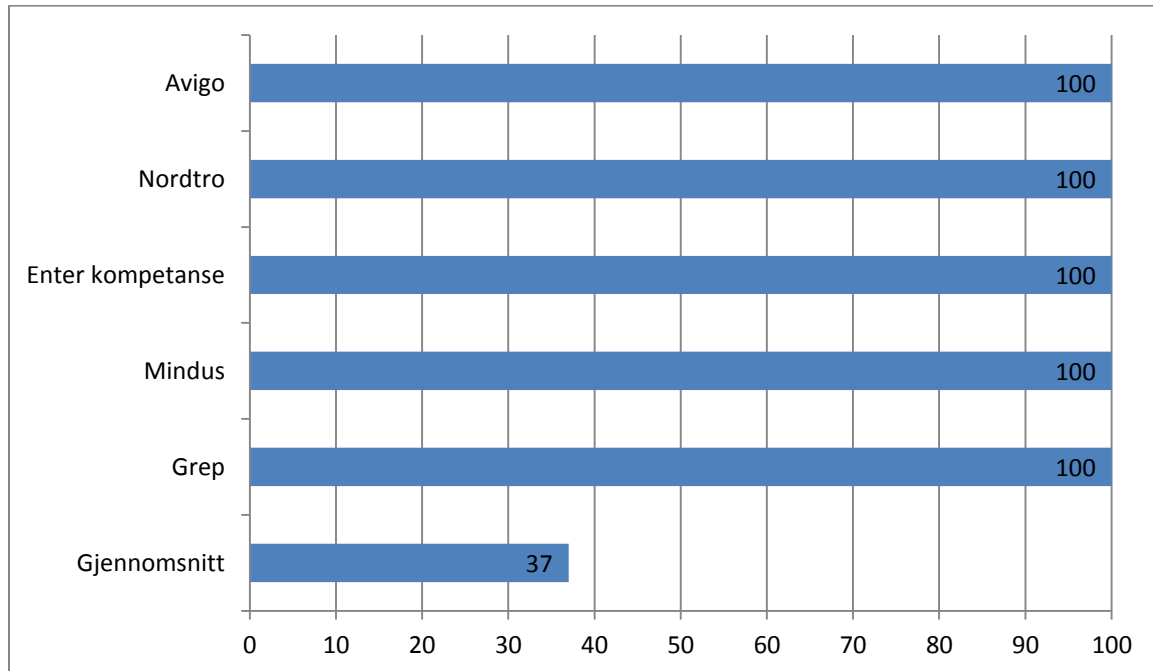
Oppholdstid - AB

Gjennomsnitt	65,9
Median	57,6
Modus	52
Standardavvik	52,23
Minimum	16
Maksimum	119
Antall	74

Indikator 8. Formell kvalifisering (bare KiA)

Indikator 8. Formell kvalifisering (bare KiA)

Har deltakeren oppnådd formell kvalifisering? Med dette menes: Fagbrev, moduler og delmål innenfor en fagopplæring, lærekandidater og sertifisering. Oppgis som prosentandel av deltakere som avslutter KiA.



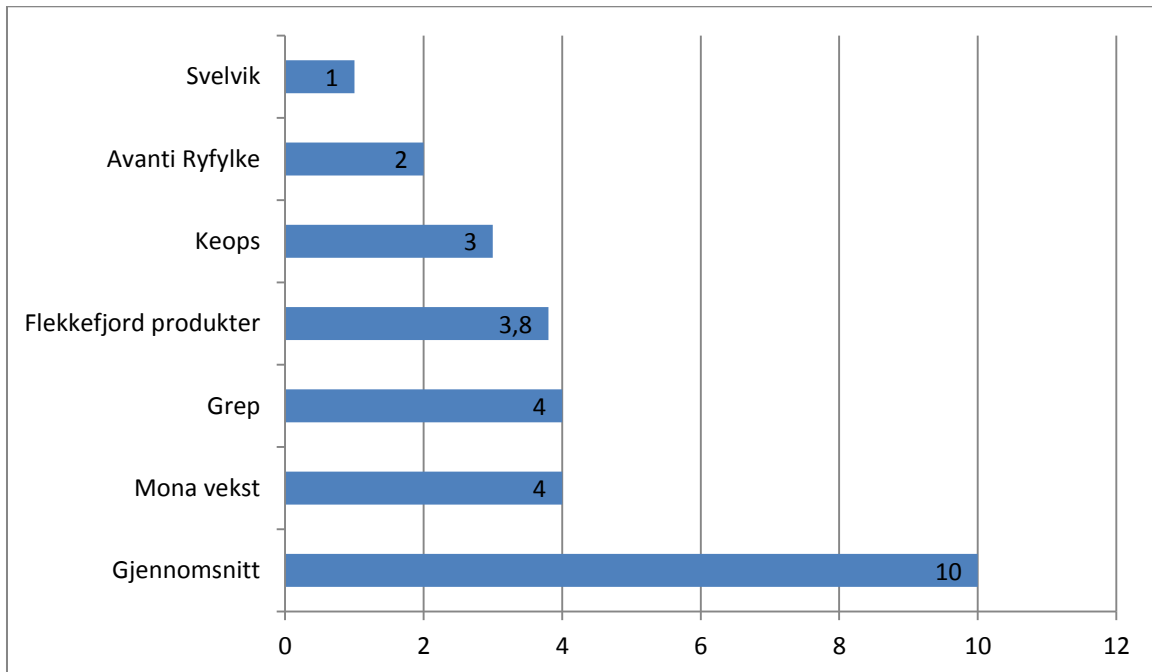
Formell kvalifisering (bare KiA)

Gjennomsnitt	36,8
Median	29
Modus	0
Standardavvik	35,8
Minimum	0
Maksimum	100
Antall	38

Indikator 9. Tid før oppstart i arbeidslivet (bare AB)

Indikator 9. Tid før oppstart i arbeidslivet (bare AB)

Hvor lang tid tar det fra deltakeren begynner i AB til vedkommende har oppstart i arbeidslivet? Oppgis i antall uker fra personen begynner i tiltaket. Gjennomsnitt.



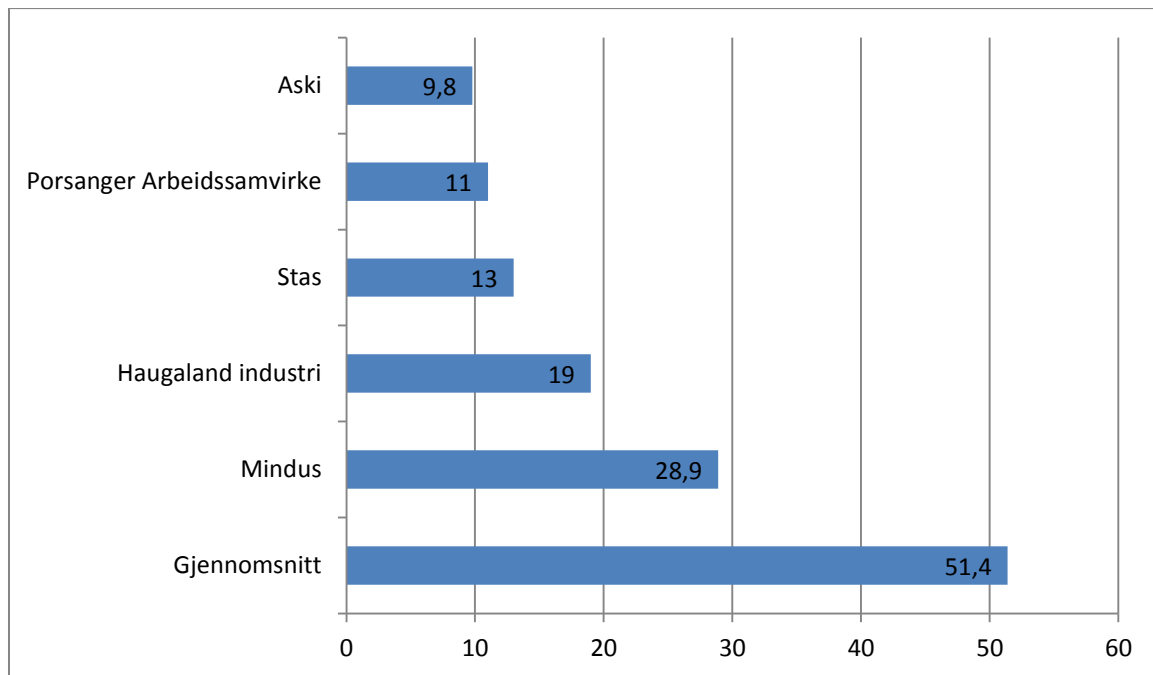
Tid før oppstart i arbeidslivet (bare AB)

Gjennomsnitt	10,0
Median	9
Modus	8
Standardavvik	6,6
Minimum	1
Maksimum	38
Antall	53

Indikator 10. Tid før overgang til arbeid (bare AB)

Indikator 10. Tid før overgang til arbeid (bare AB)

Hvor lang tid tar det før deltaker blir ansatt? Det måles fra oppstart i tiltaket. Svaret oppgis i uker.



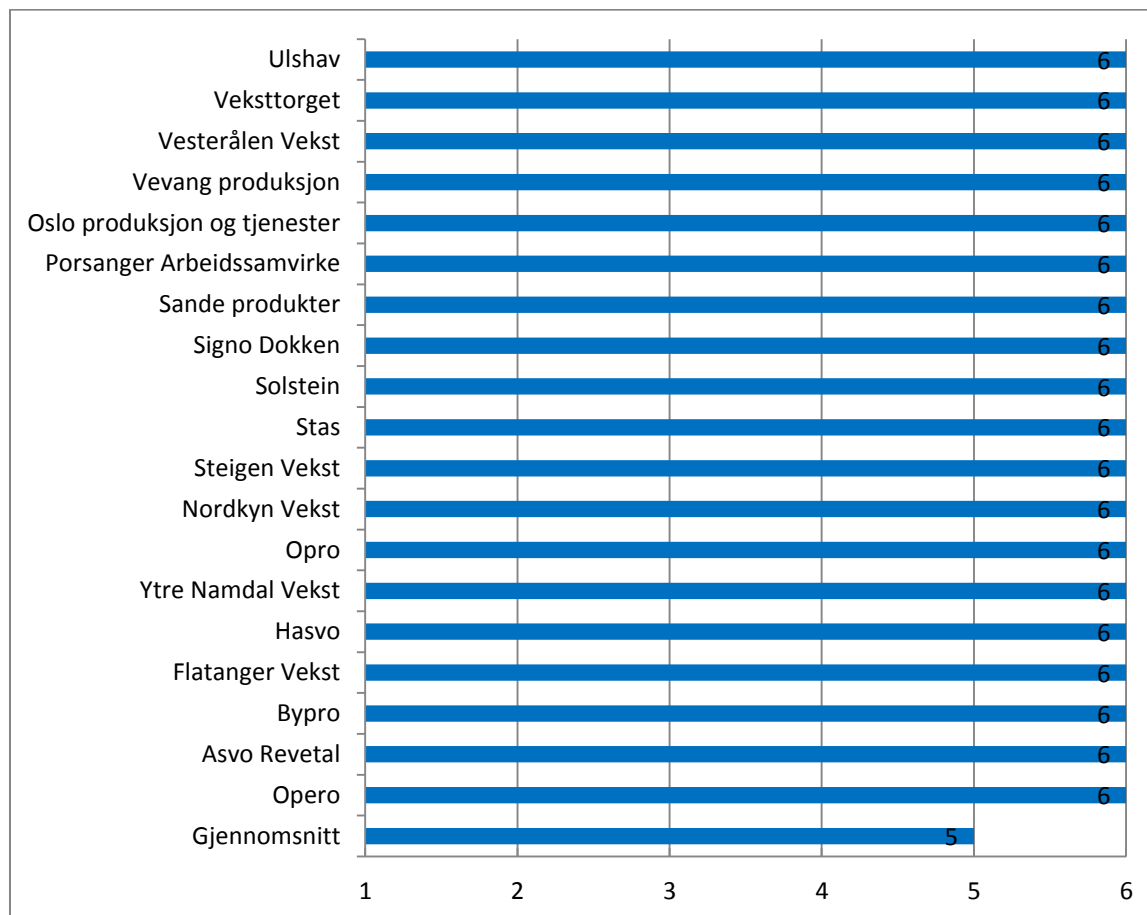
Tid før overgang til arbeid (bare AB)

Gjennomsnitt	51,4
Median	50
Modus	54
Standardavvik	31,3
Minimum	9,8
Maksimum	208
Antall	54

Indikator 11. Navs tilfredshet

Indikatoren består av 9 spørsmål. Formålet med indikatoren er å få en indikasjon på Navs tilfredshet med tiltaksarrangøren og mottatte/bestilte tjenester. Indikatoren rapporteres som et snittall mellom 1 og 6, snitt for alle besvarelser av hvert spørsmål. Skalaen går fra 1. *I svært liten grad* til 6. *I svært stor grad*.

Spørsmål 1. Har du oversikt over hva (tiltaksarrangør) tilbyr av tjenester?

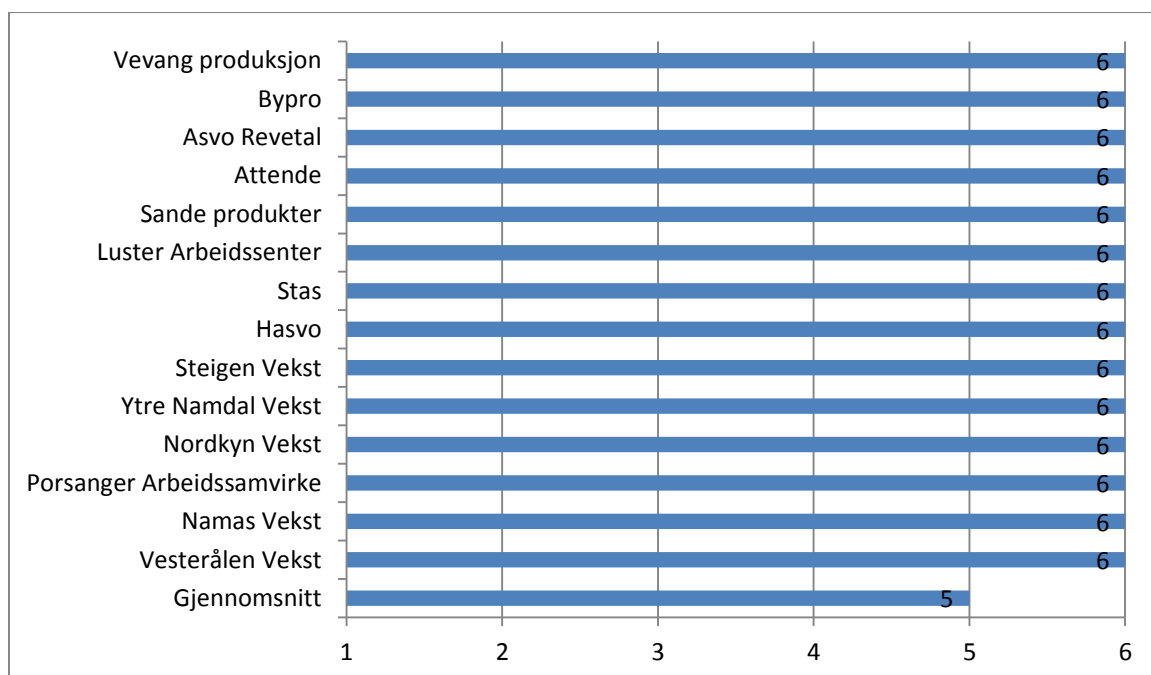


NAVs tilfredshet Har du oversikt over hva (tiltaksarrangør) tilbyr av tjenester?

Gjennomsnitt	5,0
Median	5
Modus	5
Standardavvik	0,8
Minimum	1
Maksimum	6
Antall	96

Indikator 11. Navs tilfredshet

Spørsmål 2. Har du inntrykk av at (tiltaksarrangør) gir bruker den informasjonen om rettigheter og plikter som er nødvendig for å gjennomføre tiltaket?

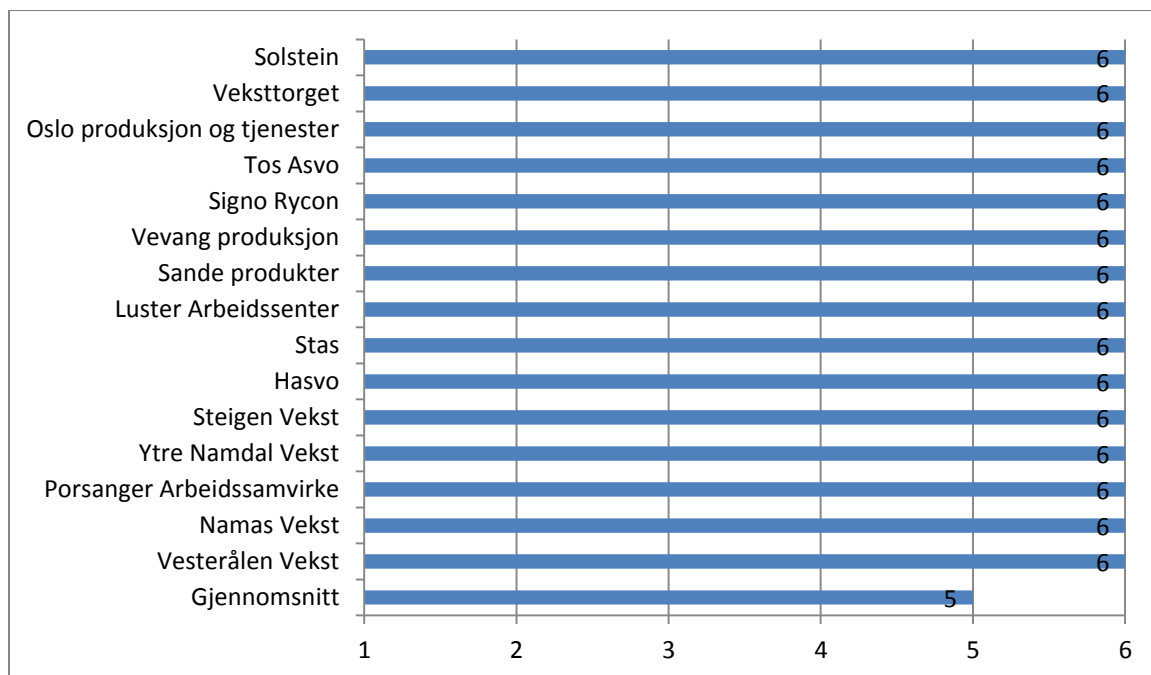


NAVs tilfredshet - Har du inntrykk av at (tiltaksarrangør) gir bruker den informasjonen om rettigheter og plikter som er nødvendig for å gjennomføre tiltaket?

Gjennomsnitt	5,0
Median	5
Modus	5
Standardavvik	0,6
Minimum	3
Maksimum	6
Antall	96

Indikator 11. Navs tilfredshet

Spørsmål 3. Synes du (tiltaksarrangør) har tilstrekkelig kompetanse til å tilby de tjenestene den gjør?

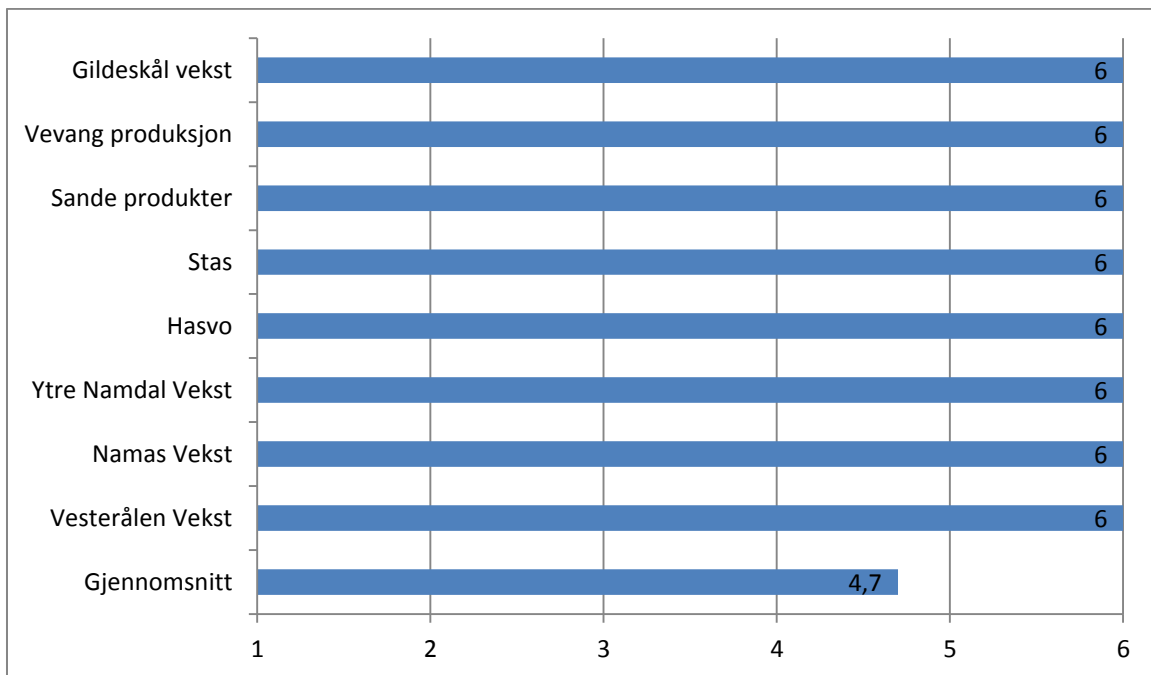


*NAVs tilfredshet Synes du
(tiltaksarrangør) har
tilstrekkelig kompetanse til
å tilby de tjenestene den
gjør?*

Gjennomsnitt	5,0
Median	5
Modus	5
Standardavvik	0,6
Minimum	3
Maksimum	6
Antall	97

Indikator 11. Navs tilfredshet

Spørsmål 4. Synes du at (tiltaksarrangør) samarbeidet nok med andre aktører?

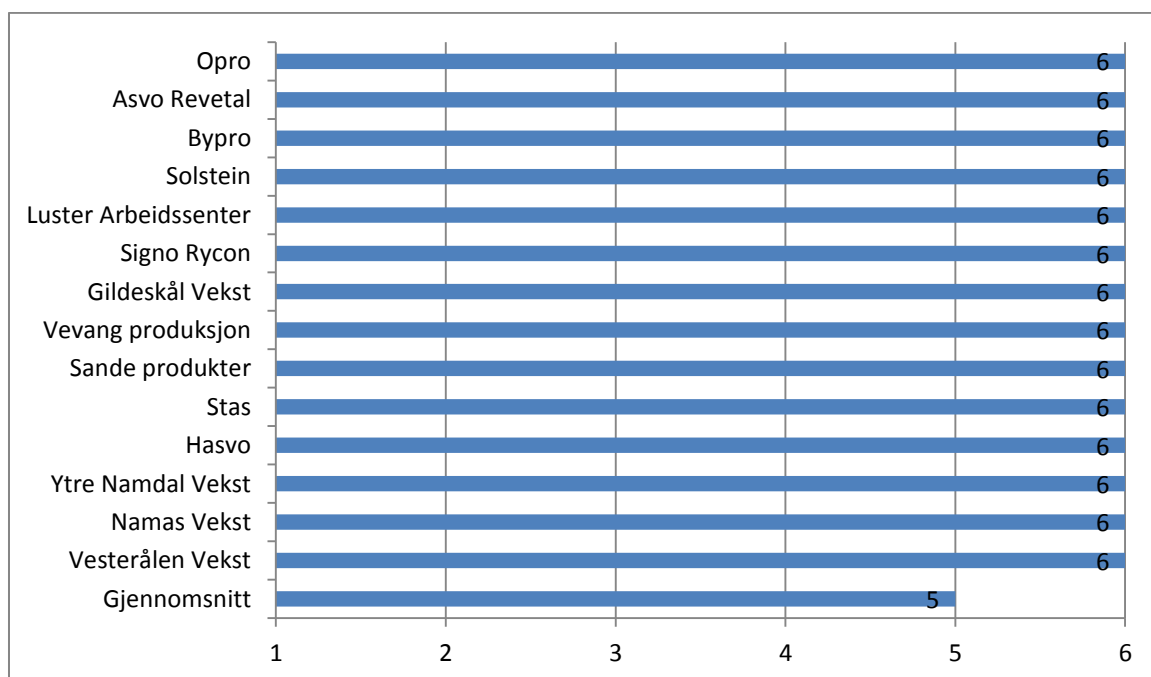


*NAV's tilfredshet
- Synes du at
(tiltaksarrangør)
samarbeider
nok med andre
aktører?*

Gjennomsnitt	4,7
Median	4,8
Modus	5
Standardavvik	0,7
Minimum	3
Maksimum	6
Antall	95

Indikator 11. Navs tilfredshet

Spørsmål 5: Synes du at (tiltaksarrangør) er flink nok til å involvere brukerne i attføringsprosessen?

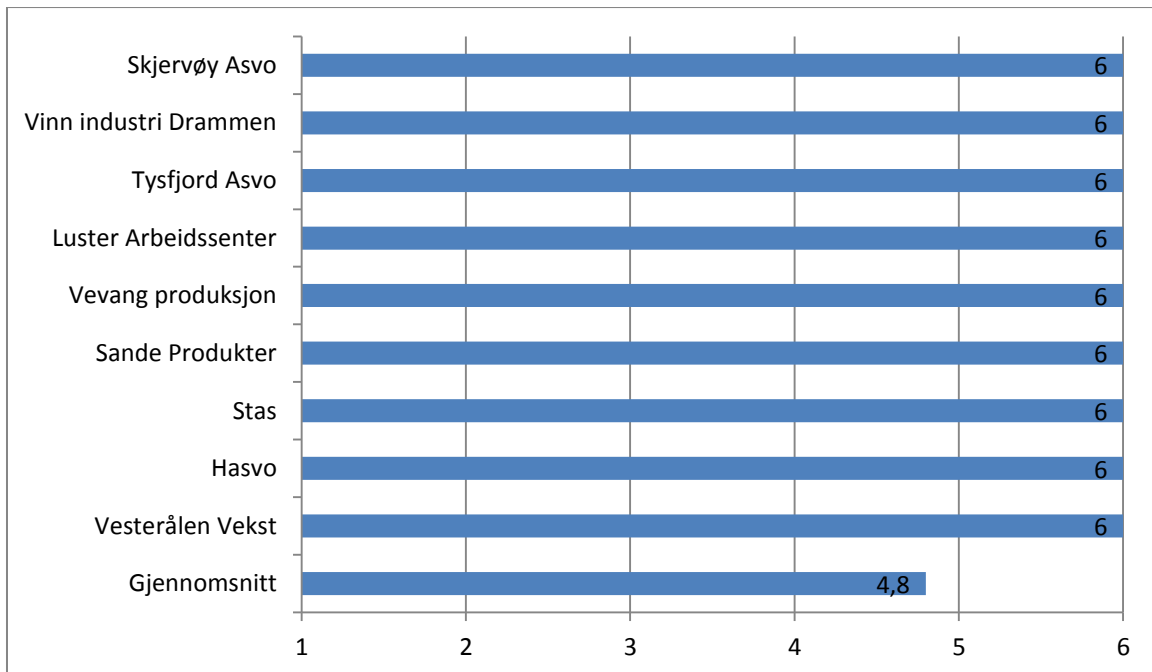


*NAVs tilfredshet -
Synes du at
(tiltaksarrangør) er
flink nok til å
involvere brukerne i
attføringsprosessen?*

Gjennomsnitt	5,0
Median	5
Modus	5
Minimum	3,3
Maksimum	6
Antall	96

Indikator 11. Navs tilfredshet

Spørsmål 6: Synes du at (tiltaksarrangør) i tilstrekkelig grad tilpasser tilbudet sitt til den enkelte brukers behov?

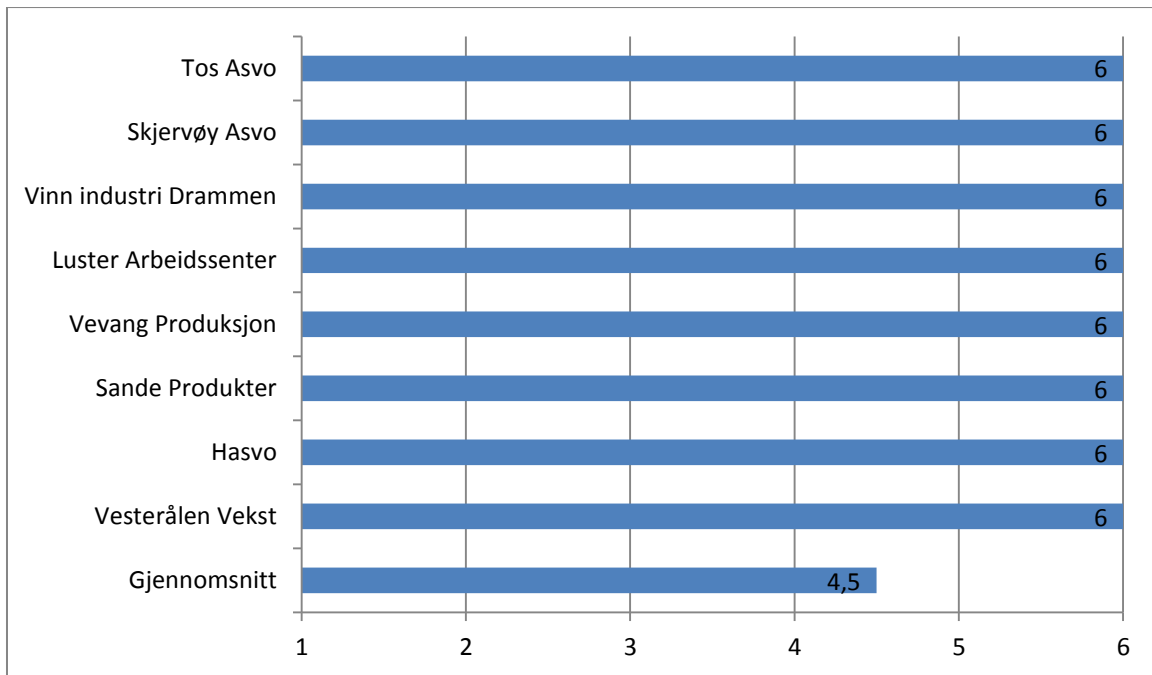


*NAV's tilfredshet
- Synes du at
(tiltaksarrangør)
i tilstrekkelig
grad tilpasser
tilbudet sitt til
den enkelte
brukers behov?*

Gjennomsnitt	4,8
Median	5
Modus	5
Standardavvik	0,6
Minimum	3
Maksimum	6
Antall	96

Indikator 11. Navs tilfredshet

Spørsmål 7: Synes du at (tiltaksarrangør) har arbeidstreningsarenaer som er relevante for dine brukere?

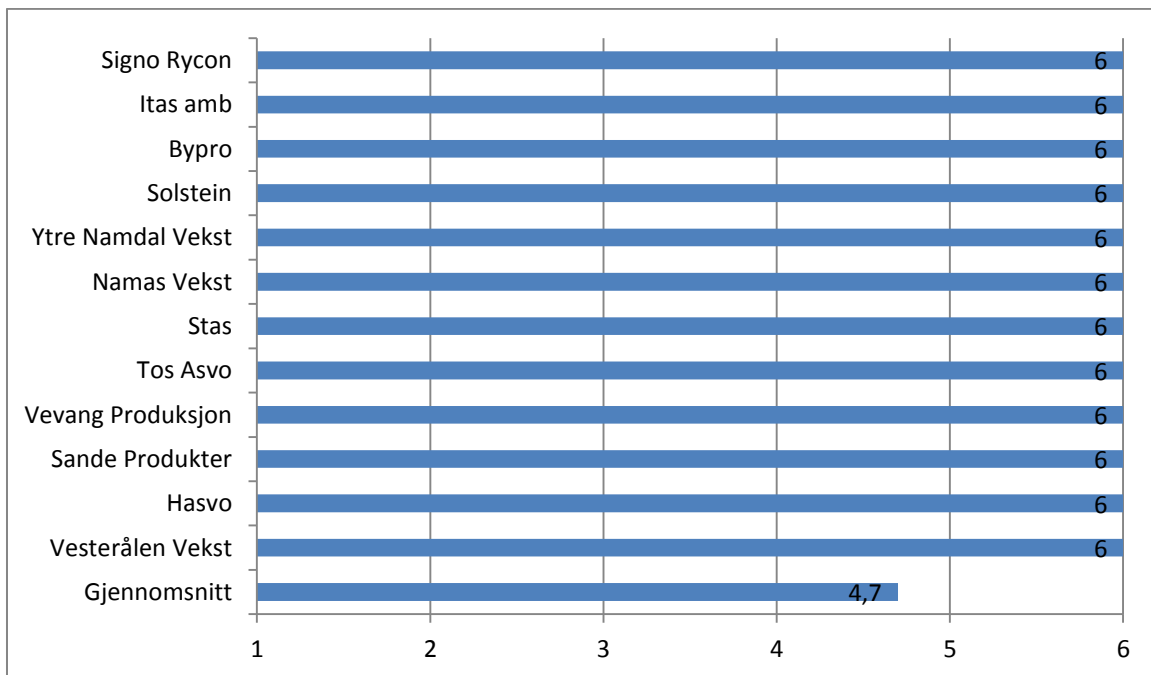


*NAVs tilfredshet -
Synes du at
(tiltaksarrangør) har
arbeidstreningsarenaer
som er relevante for
dine brukere?*

Gjennomsnitt	4,5
Median	4,5
Modus	4
Standardavvik	0,7
Minimum	2,8
Maksimum	6
Antall	96

Indikator 11. Navs tilfredshet

Spørsmål 8: Synes du at (tiltaksarrangør) arbeider nok med å utvikle tjenestene sine?

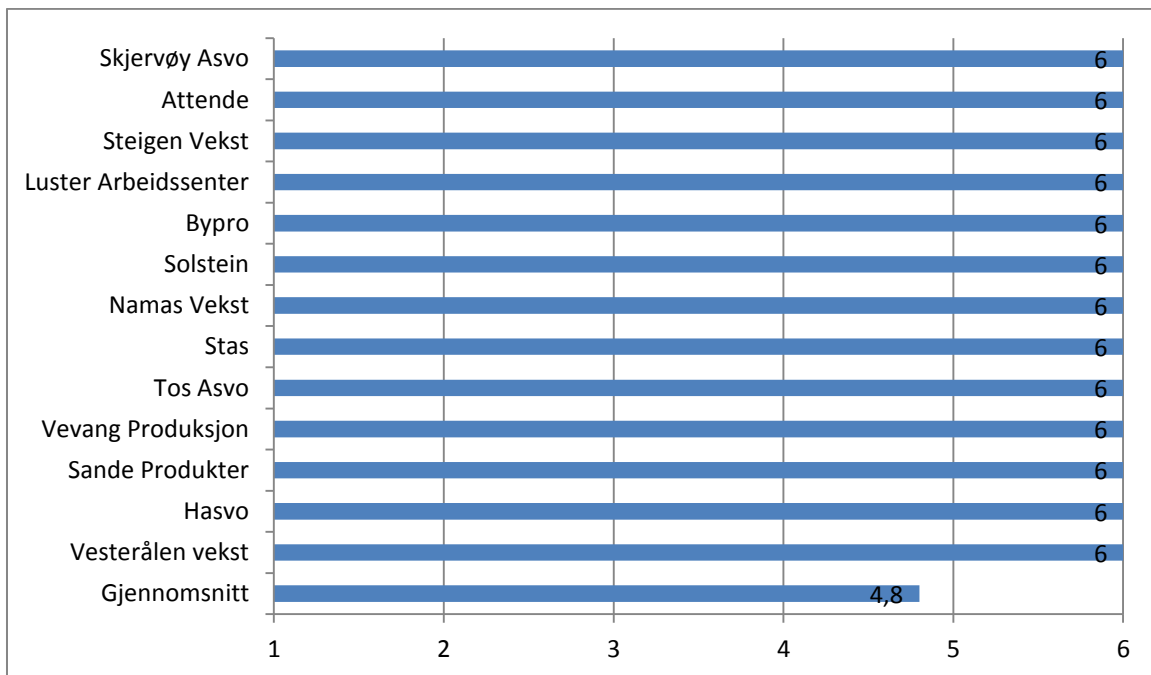


*NAVs tilfredshet
- Synes du at
(tiltaksarrangør)
arbeider nok
med å utvikle
tjenestene sine?*

Gjennomsnitt	4,7
Median	4,9
Modus	5
Standardavvik	0,9
Minimum	2
Maksimum	6
Antall	96

Indikator 11. Navs tilfredshet

Spørsmål 9: Opplever du at (tiltaksarrangør) leverer i henhold til bestillingen fra Nav?



*NAVs tilfredshet
- Opplever du at
(tiltaksarrangør)
leverer i
henhold til
bestillingen fra
Nav?*

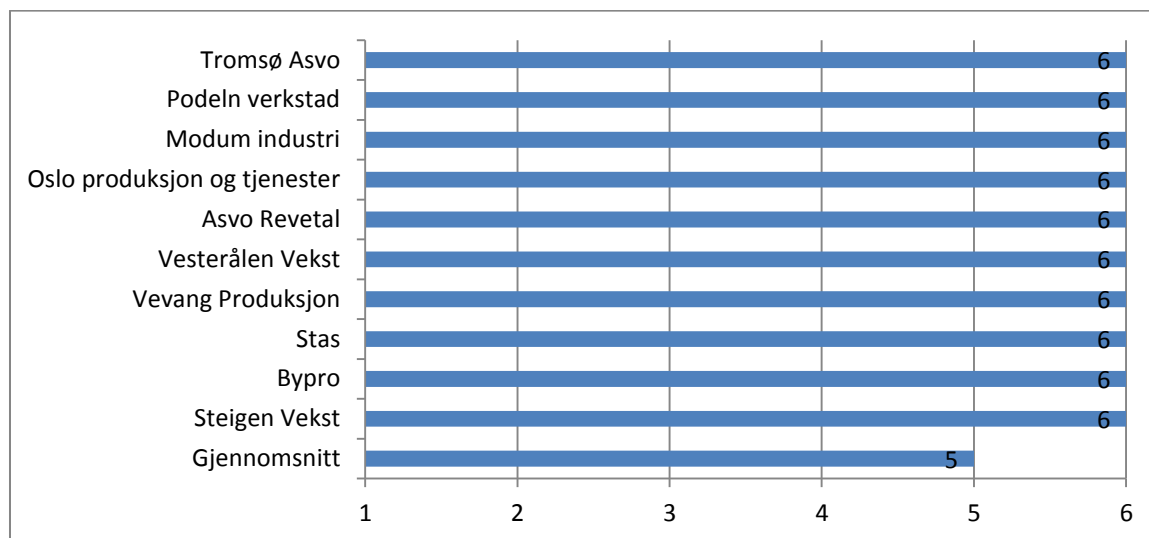
Gjennomsnitt	4,8
Median	5
Modus	5
Standardavvik	0,7
Minimum	3,1
Maksimum	6
Antall	95

Indikator 12. Brukers tilfredshet

Indikatoren består av 9 spørsmål. Formålet med indikatoren er å få en indikasjon på brukers tilfredshet med tiltaksarrangøren og mottatte. Indikatoren rapporteres som et snittall mellom 1 og 6, snitt for alle besvarelser av hvert spørsmål. Skalaen går fra 1. I svært liten grad til 6. I svært stor grad. Det rapporteres separat for hvert tiltak.

Brukers tilfredshet (VTA)

Spørsmål 1: Synes du at du har fått god informasjon av (tiltaksarrangør) om den tjenesten du får eller har fått?

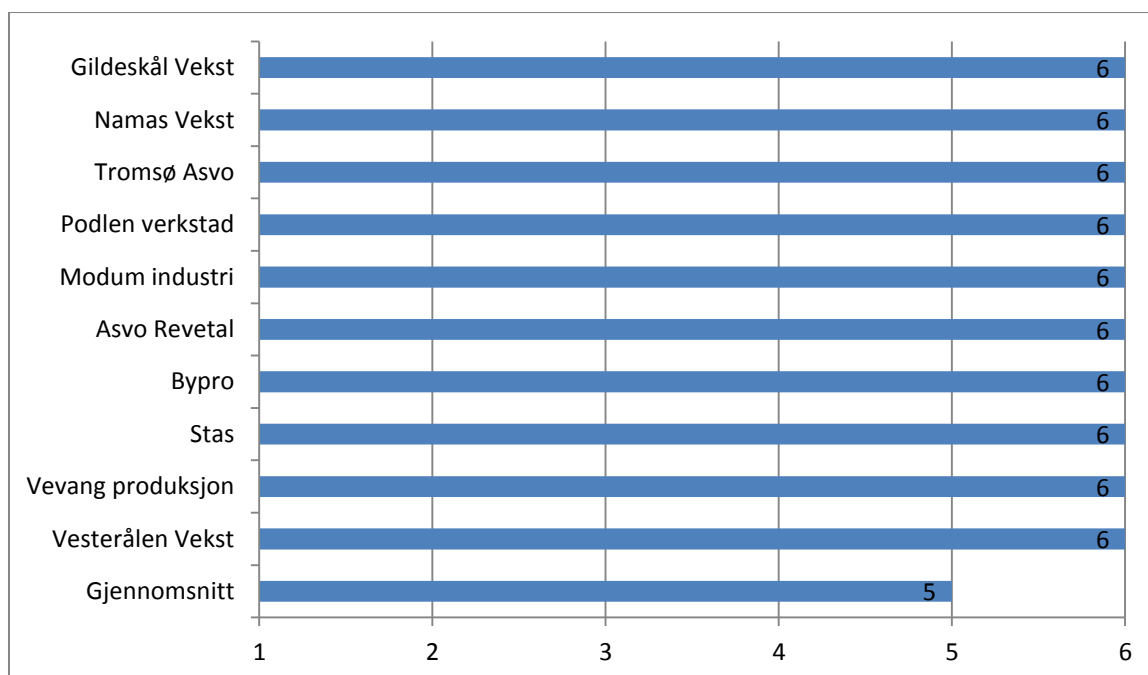


*Brukers
tilfredshet (VTA)
- Synes du at du
har fått god
informasjon av
(tiltaksarrangør)
om den
tjenesten du får
eller har fått?*

Gjennomsnitt	5,0
Median	5
Modus	5
Standardavvik	0,5
Minimum	3
Maksimum	6
Antall	77

Indikator 12. Brukers tilfredshet

Spørsmål 2: Har (tiltaksarrangør) gitt deg informasjon om dine rettigheter og plikter som tiltaksdeltaker eller arbeidstaker i bedriften?

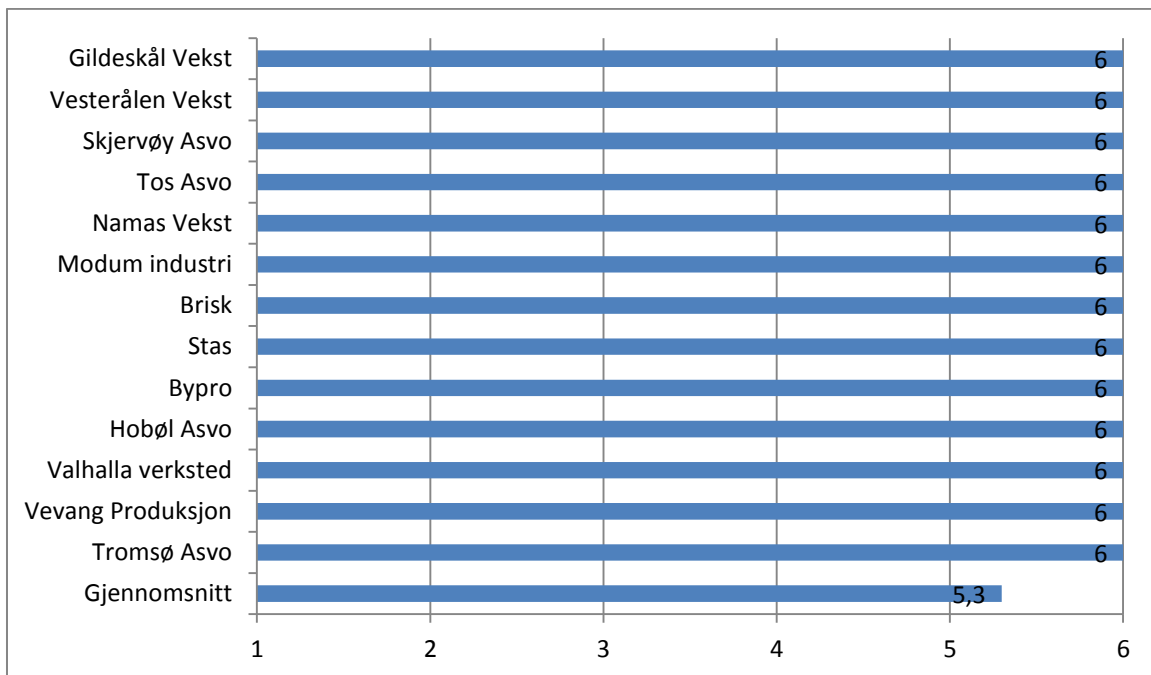


*Brukers
tilfredshet (VTA)
- Har
(tiltaksarrangør)
gitt deg
informasjon om
dine rettigheter
og plikter som
tiltaksdeltaker
eller
arbeidstaker i
bedriften?*

Gjennomsnitt	5,0
Median	5
Modus	5
Standardavvik	0,5
Minimum	3,9
Maksimum	6
Antall	79

Indikator 12. Brukers tilfredshet

Spørsmål 3: Hvor fornøyd er du med hjelpen du har fått fra arbeidsleder/veileder/jobbkonsulent?

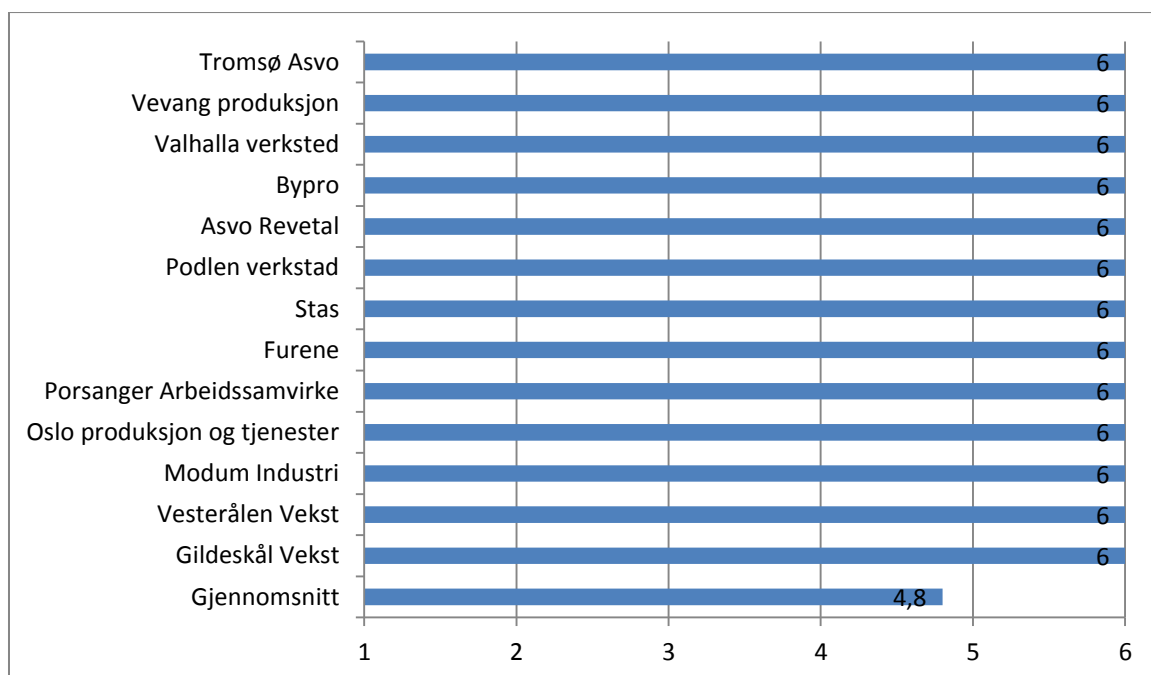


Brukers tilfredshet (VTA) - Hvor fornøyd er du med hjelpen du har fått fra arbeidsleder/veileder/jobbkonsulent?

Gjennomsnitt	5,3
Median	5,3
Modus	5
Standardavvik	0,4
Minimum	4
Maksimum	6
Antall	81

Indikator 12. Brukers tilfredshet

Spørsmål 4: Vet du hvordan du skal klage hvis du er misfornøyd med noe ved tilbudet du får i bedriften?

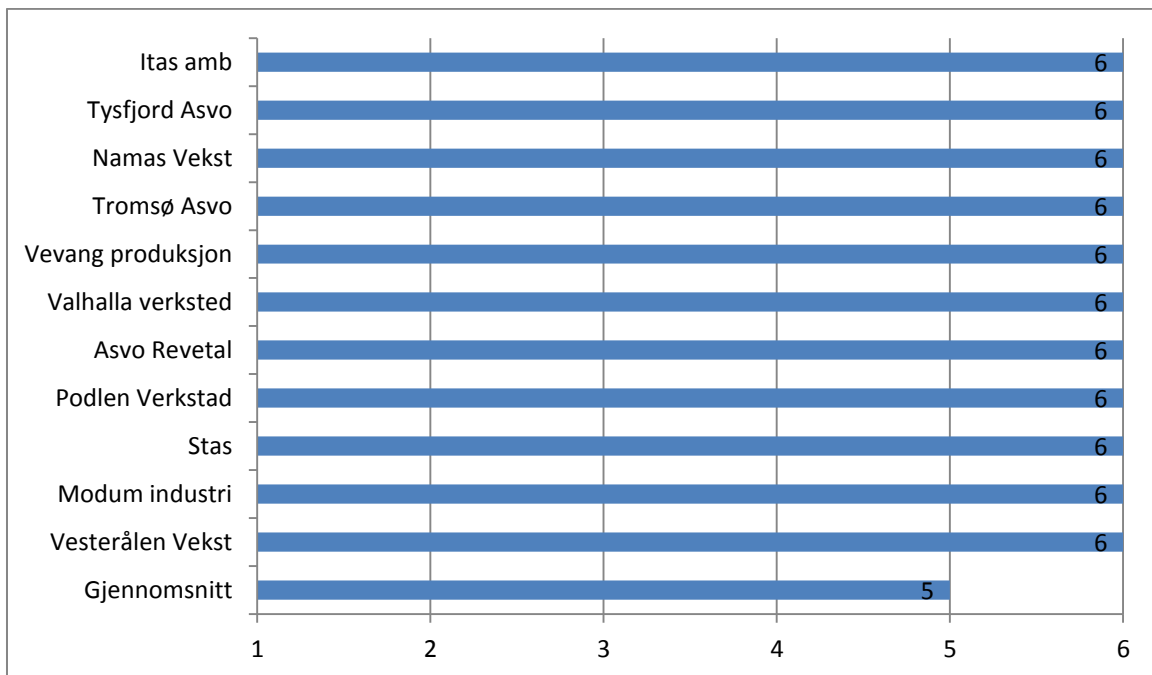


*Brukers
tilfredshet
(VTA) - Vet du
hvordan du
skal klage hvis
du er
misfornøyd
med noe ved
tilbudet du får
i bedriften?*

Gjennomsnitt	4,8
Median	4,8
Modus	6
Standardavvik	0,8
Minimum	2,9
Maksimum	6
Antall	79

Indikator 12. Brukers tilfredshet

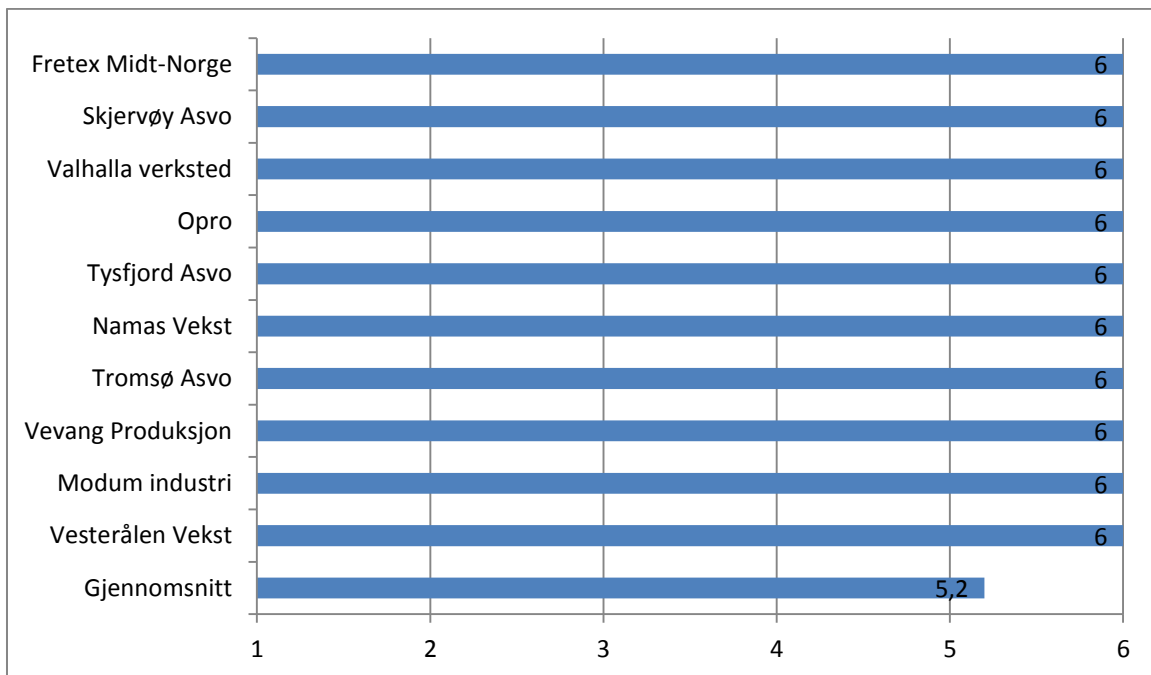
Spørsmål 5: Har du vært med på å utforme din egen plan for tiltaket?



*Brukers
tilfredshet
(VTA) - Har
du vært med
på å utforme
din egen plan
for tiltaket?*

Gjennomsnitt	5,0
Median	5
Modus	5
Standardavvik	0,6
Minimum	3,4
Maksimum	6
Antall	79

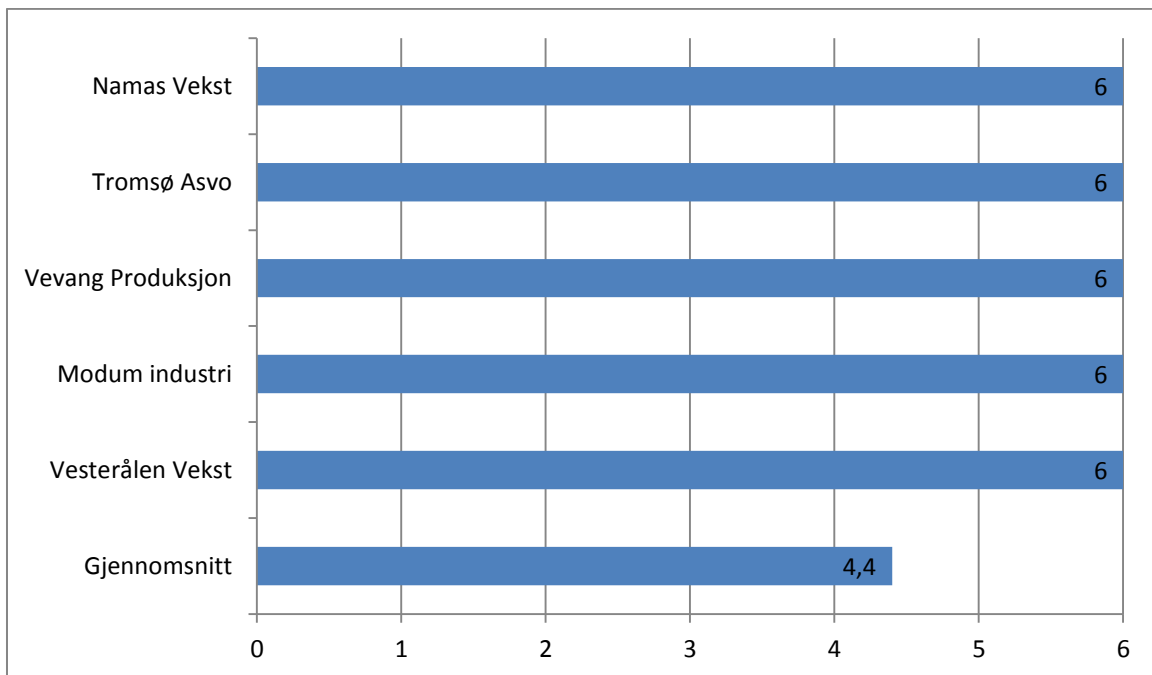
Spørsmål 6: Synes du at tiltaket har vært/er tilpasset deg og dine behov?



*Brukers
tilfredshet
(VTA) - Synes
du at tiltaket
har vært/er
tilpasset deg
og dine
behov?*

Gjennomsnitt	5,2
Median	5
Modus	5
Standardavvik	0,5
Minimum	4
Maksimum	6
Antall	78

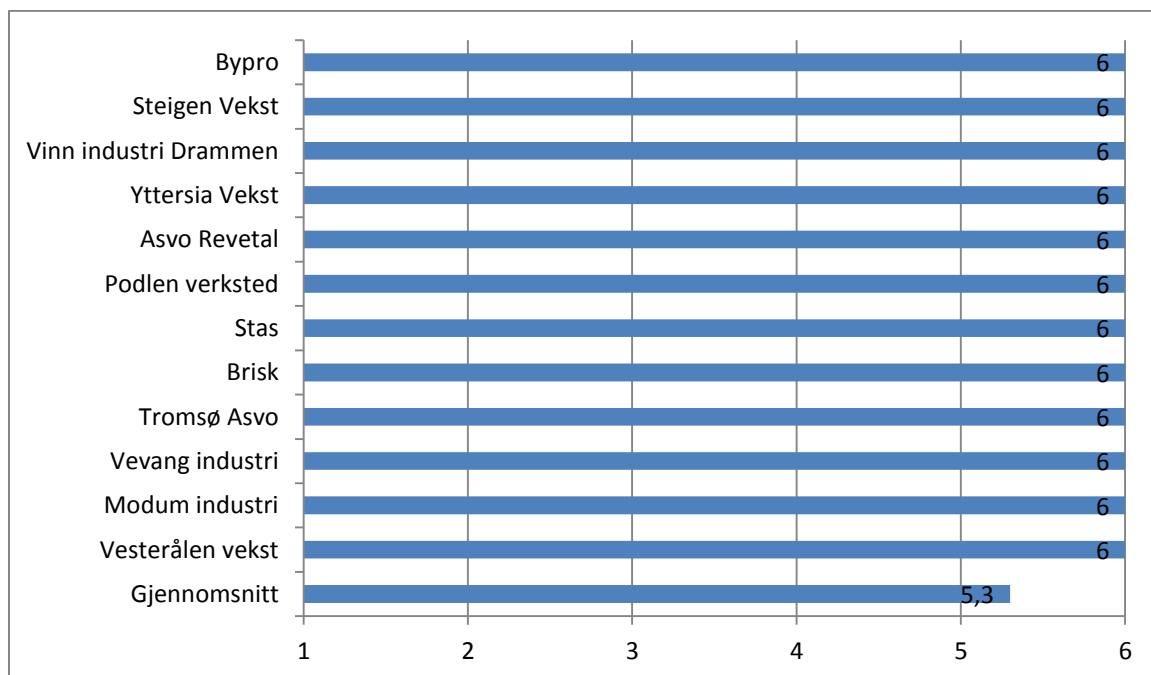
Spørsmål 7: Opplever du at (tiltaksarrangør) hjelper deg nærmere jobb og arbeidslivet?



*Brukers
tilfredshet (VTA)
- Opplever du at
(tiltaksarrangør)
hjelper deg
nærmere jobb
og arbeidslivet?*

Gjennomsnitt	4,4
Median	4,5
Modus	4
Standardavvik	0,8
Minimum	2
Maksimum	6
Antall	76

Spørsmål 8: Har tiden hos (tiltaksarrangør) vært med på å gi deg bedre livskvalitet?

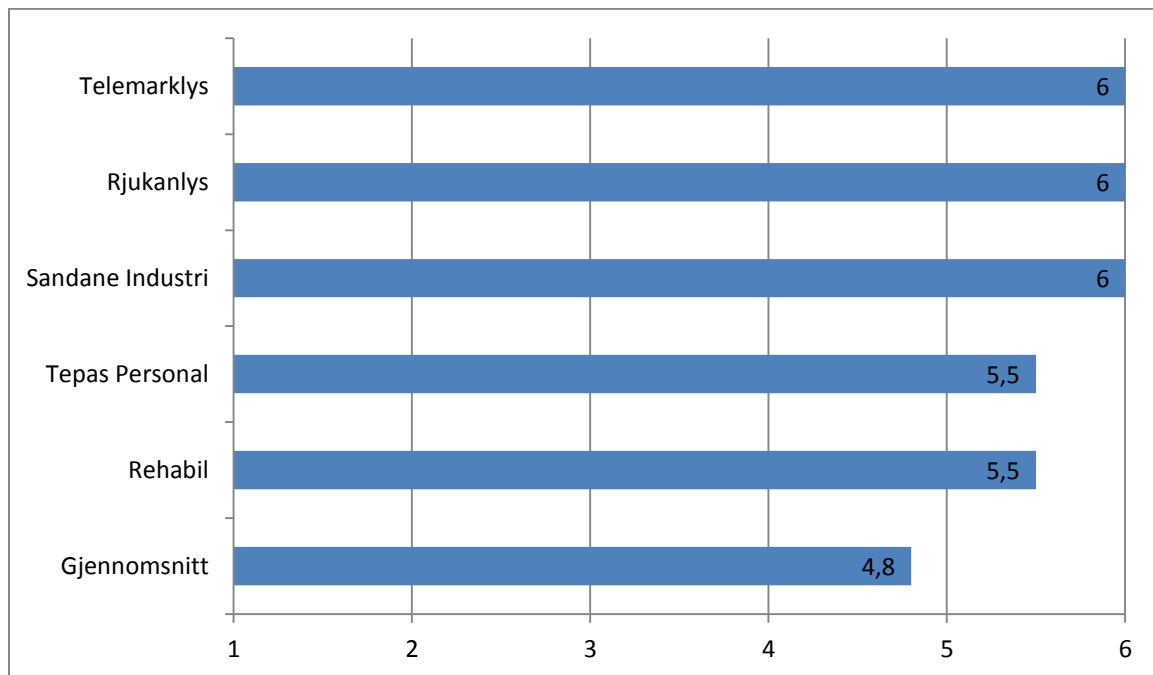


*Brukers
tilfredshet (VTA)
- Har tiden hos
(tiltaksarrangør)
vært med på å
gi deg bedre
livskvalitet?*

Gjennomsnitt	5,3
Median	5,3
Modus	6
Standardavvik	0,5
Minimum	3,9
Maksimum	6
Antall	80

Brukers tilfredshet (TiA)

Spørsmål 1: Synes du at du har fått god informasjon av (tiltaksarrangør) om den tjenesten du får eller har fått?

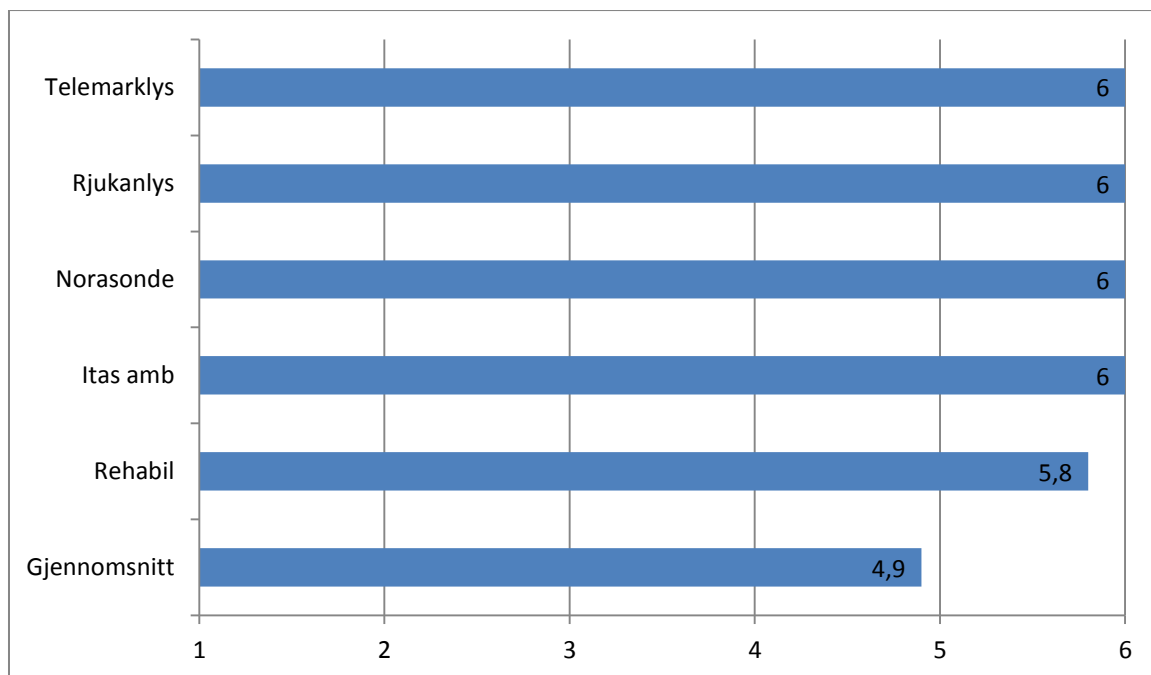


*Brukers
tilfredshet (TiA)
- Synes du at du
har fått god
informasjon av
(tiltaksarrangør)
om den
tjenesten du får
eller har fått?*

Gjennomsnitt	4,8
Median	4,8
Modus	4
Standardavvik	0,8
Minimum	3
Maksimum	6
Antall	24

Indikator 12. Brukers tilfredshet

Spørsmål 2: Har (tiltaksarrangør) gitt deg informasjon om dine rettigheter og plikter som tiltaksdeltaker eller arbeidstaker i bedriften?

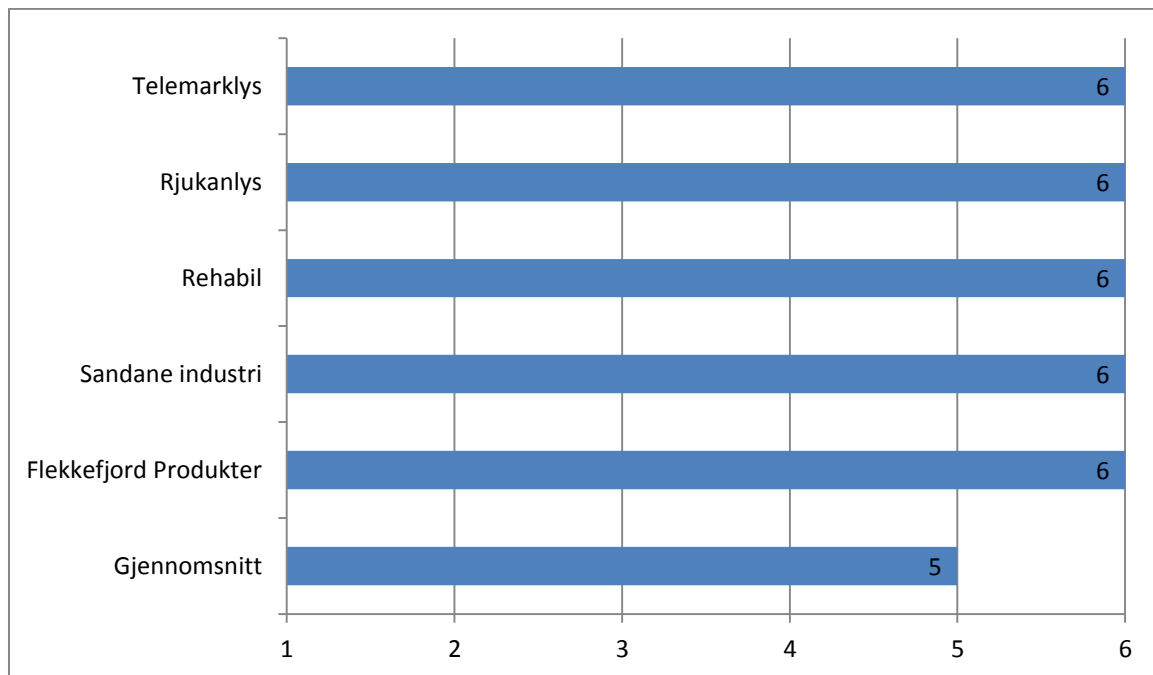


*Brukers
tilfredshet (TiA)
- Har
(tiltaksarrangør)
gitt deg
informasjon om
dine rettigheter
og plikter som
tiltaksdeltaker
eller
arbeidstaker i
bedriften?*

Gjennomsnitt	4,9
Median	5
Modus	5,1
Standardavvik	0,7
Minimum	4
Maksimum	6
Antall	25

Indikator 12. Brukers tilfredshet

Spørsmål 3: Hvor fornøyd er du med hjelpen du har fått fra arbeidsleder/veileder/jobbkonsulent?

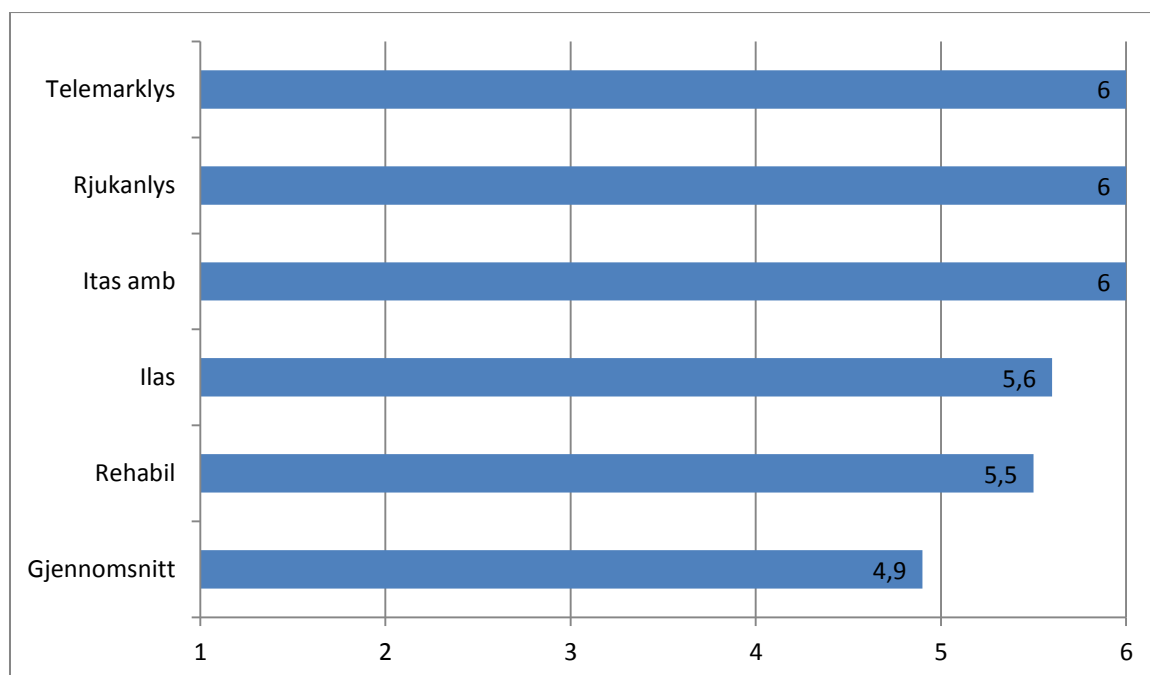


Brukers tilfredshet (TiA) - Hvor fornøyd er du med hjelpen du har fått fra arbeidsleder/veileder/jobbkonsulent?

Gjennomsnitt	5,0
Median	5
Modus	6
Standardavvik	0,7
Minimum	4
Maksimum	6
Antall	25

Indikator 12. Brukers tilfredshet

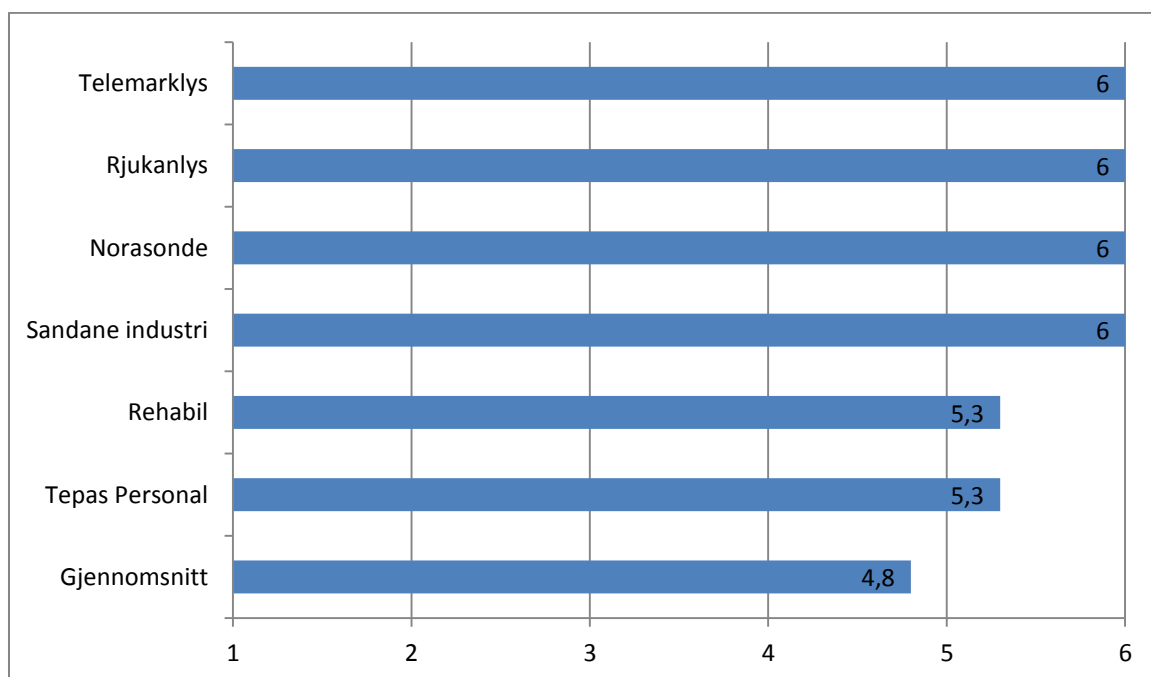
Spørsmål 4: Vet du hvordan du skal klage hvis du er misfornøyd med noe ved tilbudet du får i bedriften?



*Brukers
tilfredshet
(TiA) - Vet du
hvordan du
skal klage hvis
du er
misfornøyd
med noe ved
tilbudet du får
i bedriften?*

Gjennomsnitt	4,9
Median	5
Modus	5
Standardavvik	0,7
Minimum	3,7
Maksimum	6
Antall	24

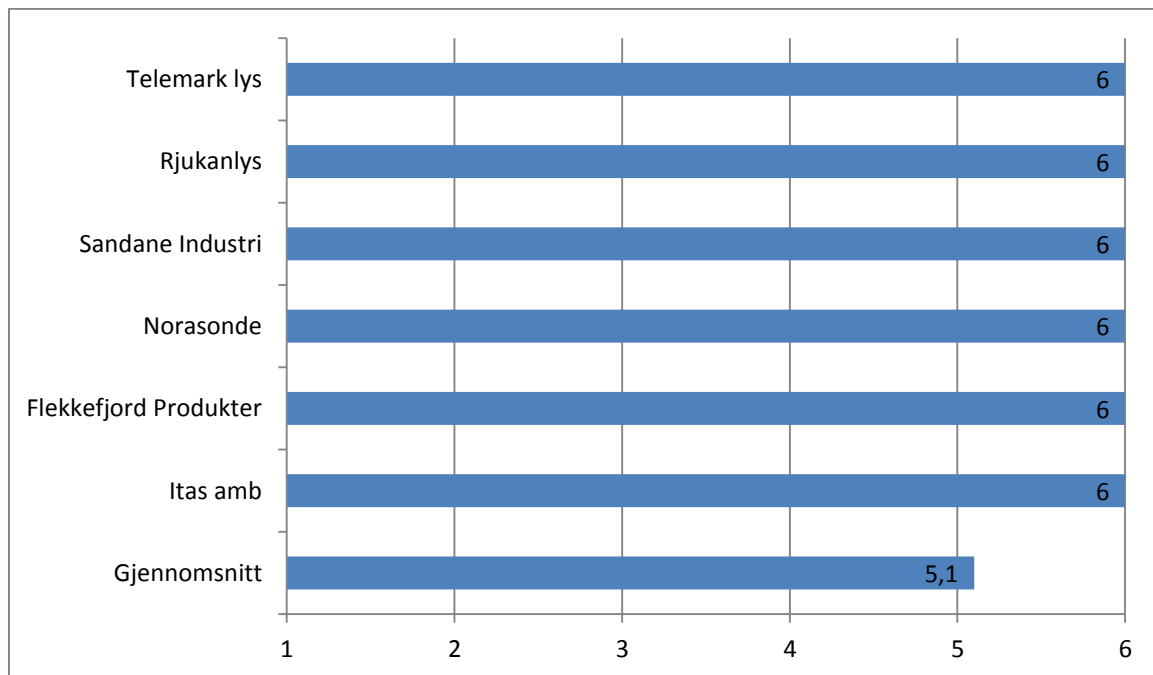
Spørsmål 5: Har du vært med på å utforme din egen plan for tiltaket?



*Brukers
tilfredshet
(TiA) - Har du
vært med på å
utforme din
egen plan for
tiltaket?*

Gjennomsnitt	4,8
Median	4,7
Modus	6
Minimum	3,6
Maksimum	6
Antall	25

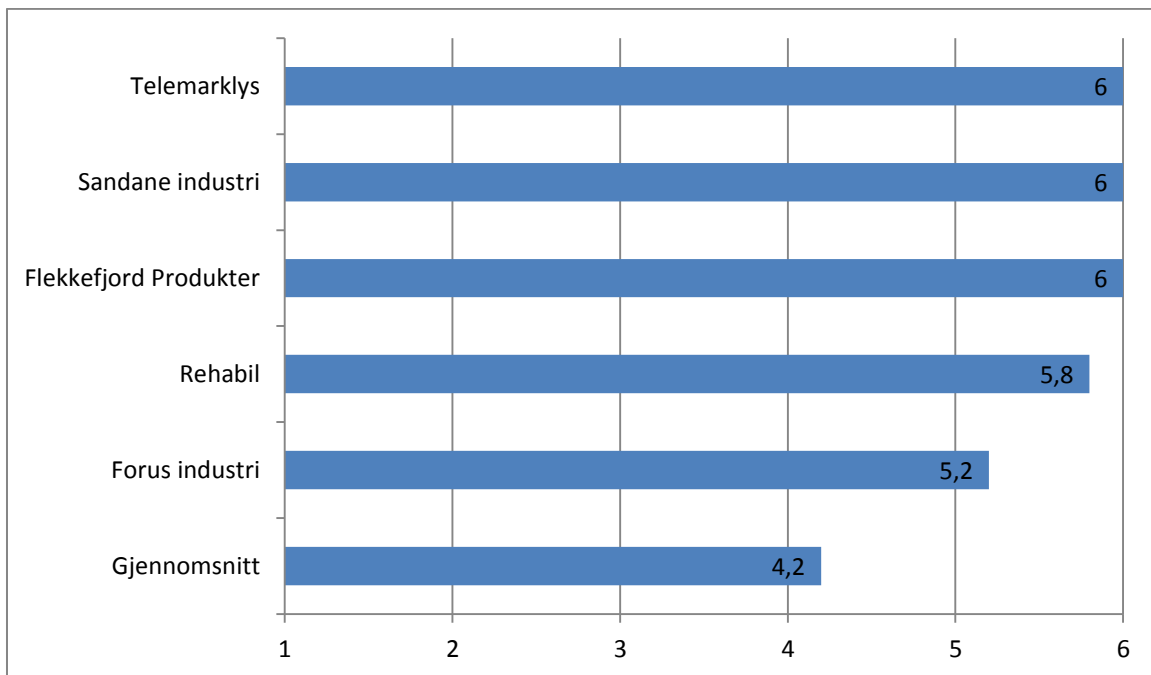
Spørsmål 6: Synes du at tiltaket har vært/er tilpasset deg og dine behov?



*Brukers
tilfredshet
(TiA) - Synes
du at tiltaket
har vært/er
tilpasset deg
og dine
behov?*

Gjennomsnitt	5,1
Median	5
Modus	6
Standardavvik	0,7
Minimum	4
Maksimum	6
Antall	25

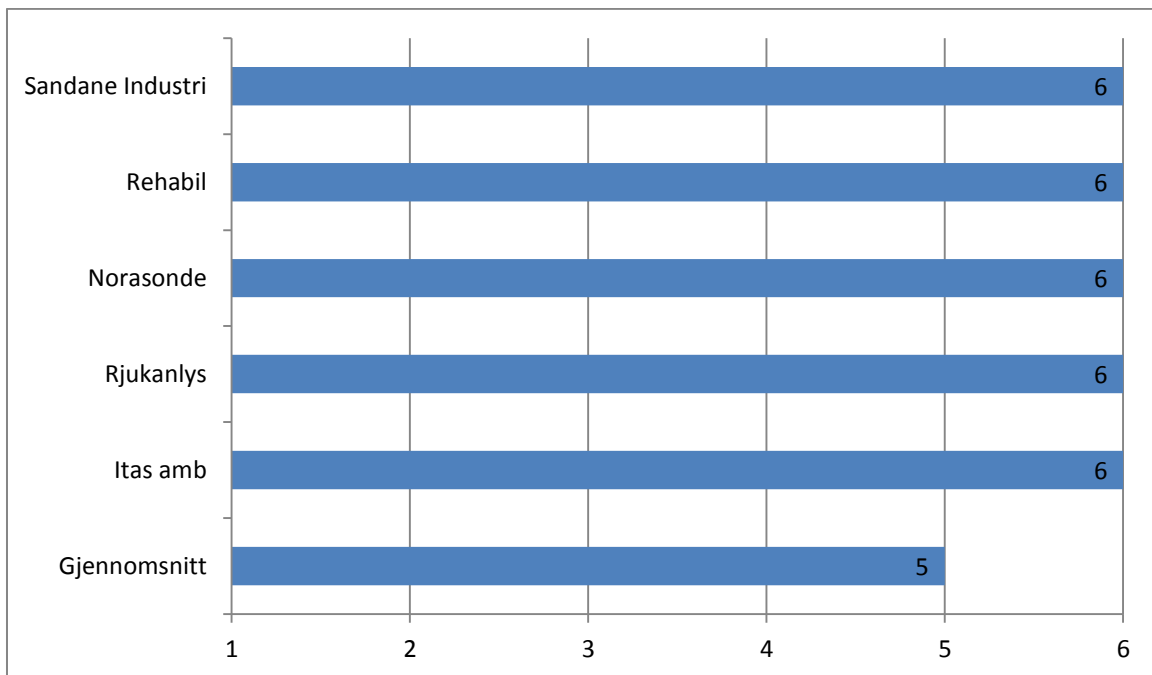
Spørsmål 7: Opplever du at (tiltaksarrangør) hjelper deg nærmere jobb og arbeidslivet?



*Brukers
tilfredshet (TiA)
- Opplever du at
(tiltaksarrangør)
hjelper deg
nærmere jobb
og arbeidslivet?*

Gjennomsnitt	4,2
Median	4,0
Modus	4
Standardavvik	1,2
Minimum	2
Maksimum	6
Antall	24

Spørsmål 8: Har tiden hos (tiltaksarrangør) vært med på å gi deg bedre livskvalitet?

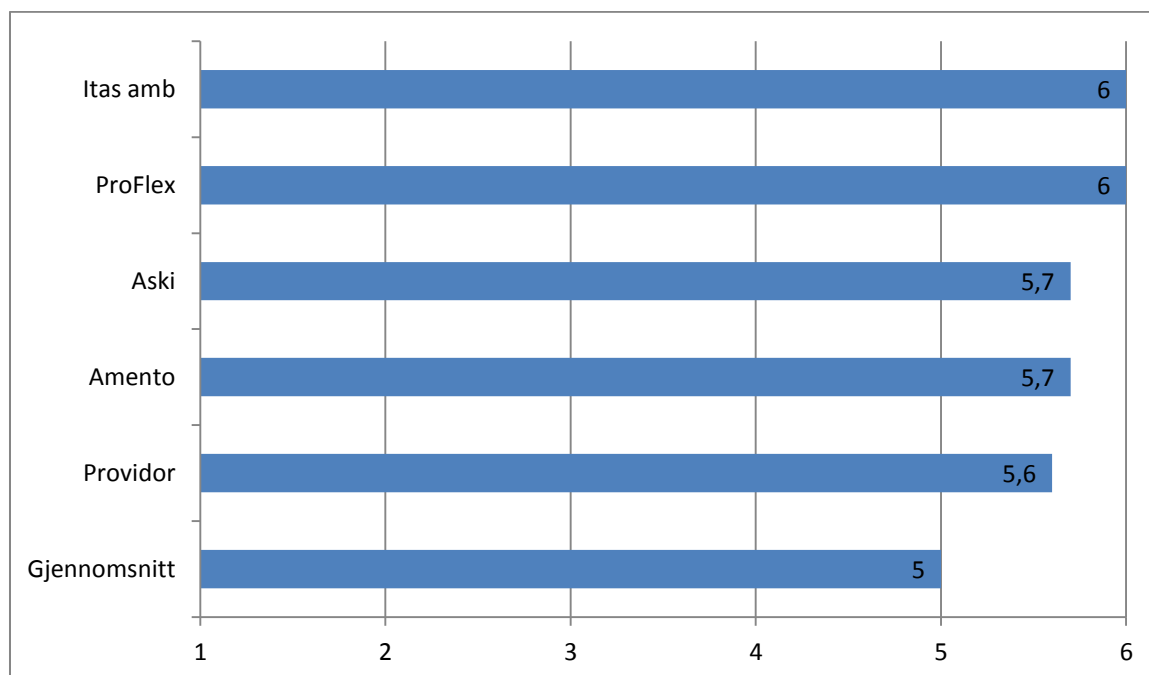


*Brukers
tilfredshet (TiA)
- Har tiden hos
(tiltaksarrangør)
vært med på å
gi deg bedre
livskvalitet?*

Gjennomsnitt	5,0
Median	4,9
Modus	6
Standardavvik	0,7
Minimum	3,8
Maksimum	6
Antall	25

Brukers tilfredshet (Avklaring)

Spørsmål 1: Synes du at du har fått god informasjon av (tiltaksarrangør) om den tjenesten du får eller har fått?

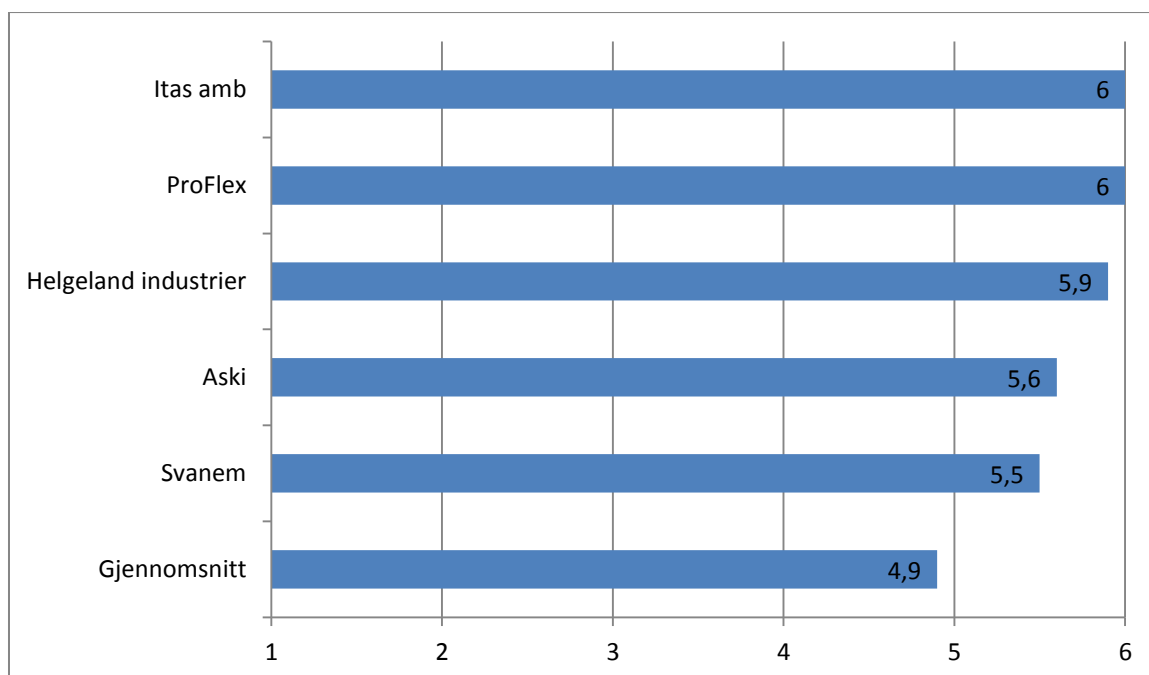


*Brukers
tilfredshet
(Avklaring) -
Synes du at du
har fått god
informasjon av
(tiltaksarrangør)
om den
tjenesten du får
eller har fått?*

Gjennomsnitt	5,0
Median	5
Modus	5
Standardavvik	0,5
Minimum	3,7
Maksimum	6
Antall	49

Indikator 12. Brukers tilfredshet

Spørsmål 2: Har (tiltaksarrangør) gitt deg informasjon om dine rettigheter og plikter som tiltaksdeltaker eller arbeidstaker i bedriften?

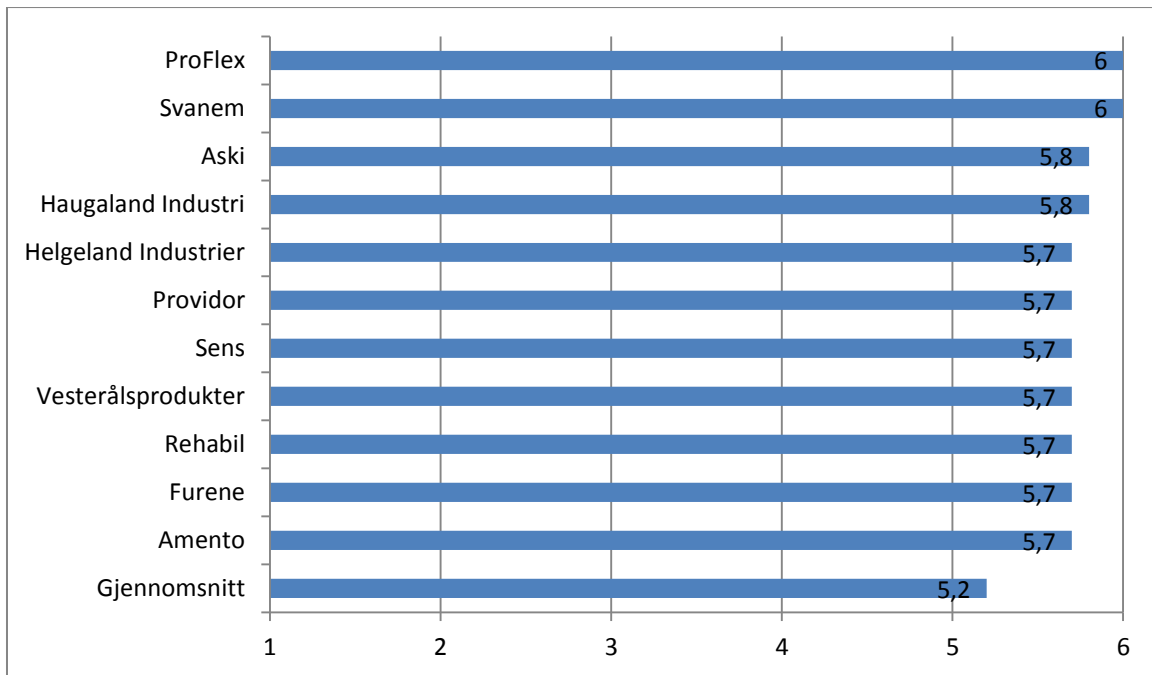


*Brukers
tilfredshet
(Avklaring) -
Har
(tiltaksarrangør)
gitt deg
informasjon om
dine rettigheter
og plikter som
tiltaksdeltaker
eller
arbeidstaker i
bedriften?*

Gjennomsnitt	4,9
Median	5
Modus	5
Standardavvik	0,6
Minimum	3,8
Maksimum	6
Antall	50

Indikator 12. Brukers tilfredshet

Spørsmålet 3: Hvor fornøyd er du med hjelpen du har fått fra arbeidsleder/veileder/jobbkonsulent?

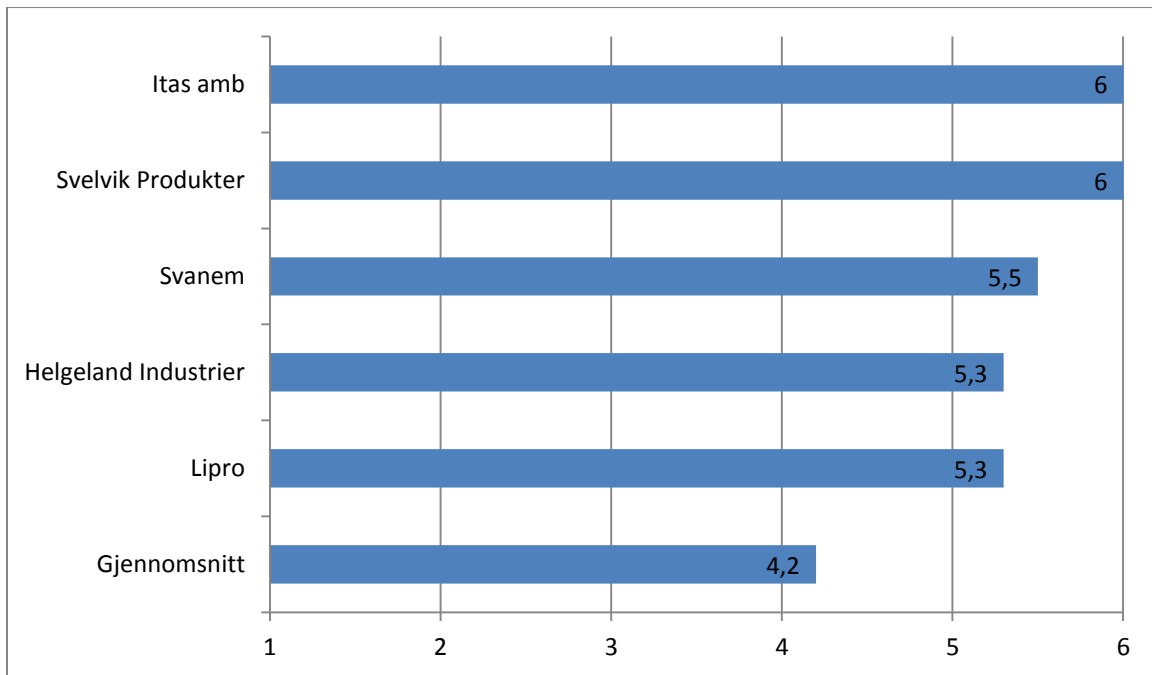


Brukers tilfredshet (Avklaring) - Hvor fornøyd er du med hjelpen du har fått fra arbeidsleder/veileder/jobbkonsulent?

Gjennomsnitt	5,2
Median	5,3
Modus	5
Standardavvik	0,5
Minimum	4,1
Maksimum	6
Antall	50

Indikator 12. Brukers tilfredshet

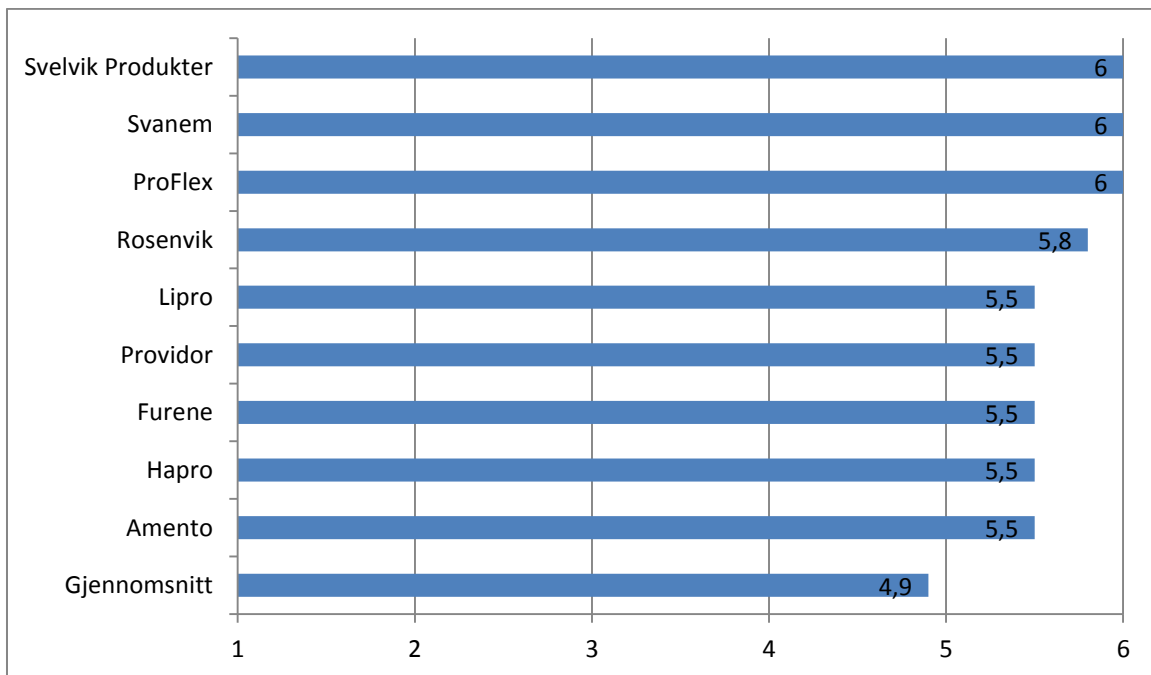
Spørsmål 4: Vet du hvordan du skal klage hvis du er misfornøyd med noe ved tilbudet du får i bedriften?



*Brukers
tilfredshet
(Avklaring) -
Vet du
hvordan du
skal klage hvis
du er
misfornøyd
med noe ved
tilbudet du får
i bedriften?*

Gjennomsnitt	4,2
Median	4,3
Modus	4,5
Standardavvik	1,0
Minimum	1
Maksimum	6
Antall	48

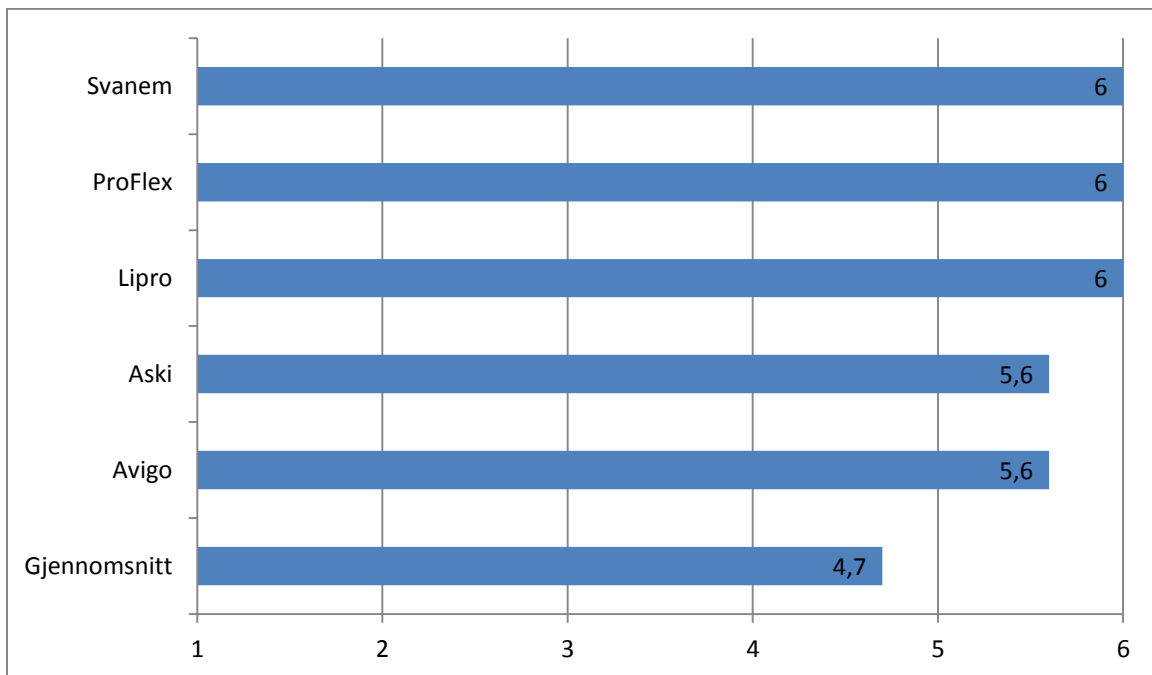
Spørsmål 5: Har du vært med på å utforme din egen plan for tiltaket?



*Brukers
tilfredshet
(Avklaring) -
Har du vært
med på å
utforme din
egen plan for
tiltaket?*

Gjennomsnitt	4,9
Median	5
Modus	5
Standardavvik	0,6
Minimum	3
Maksimum	6
Antall	50

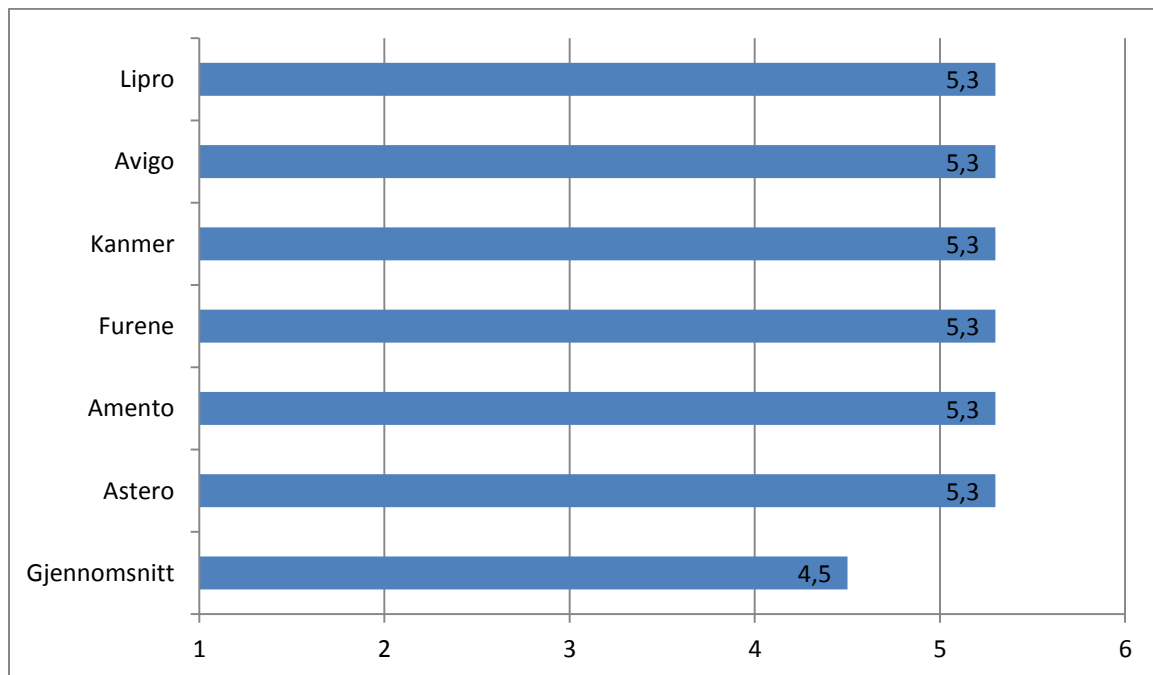
Spørsmål 6: Synes du at tiltaket har vært/er tilpasset deg og dine behov?



*Brukers
tilfredshet
(Avklaring) -
Synes du at
tiltaket har
vært/er
tilpasset deg
og dine
behov?*

Gjennomsnitt	4,7
Median	4,8
Modus	5
Standardavvik	0,7
Minimum	2,5
Maksimum	6
Antall	50

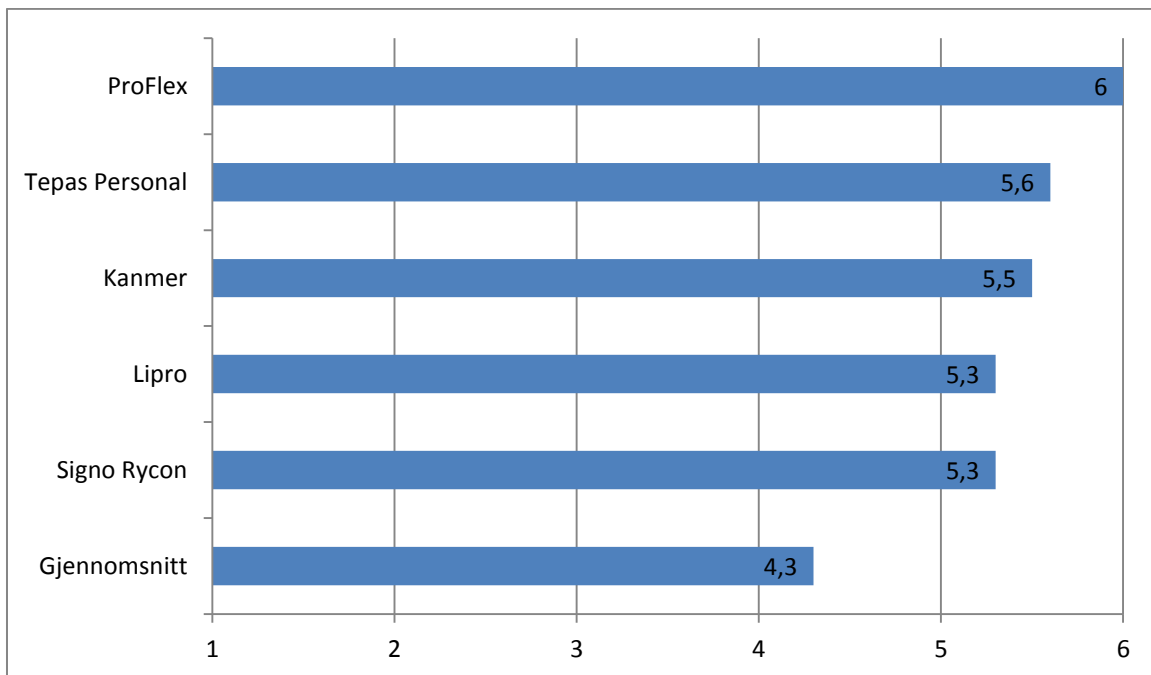
Spørsmål 7: Opplever du at (tiltaksarrangør) hjelper deg nærmere jobb og arbeidslivet?



*Brukers
tilfredshet
(Avklaring) -
Opplever du at
(tiltaksarrangør)
hjelper deg
nærmere jobb
og arbeidslivet?*

Gjennomsnitt	4,5
Median	4,5
Modus	5,3
Standardavvik	0,7
Minimum	2,5
Maksimum	5,3
Antall	49

Spørsmål 8: Har tiden hos (tiltaksarrangør) vært med på å gi deg bedre livskvalitet?

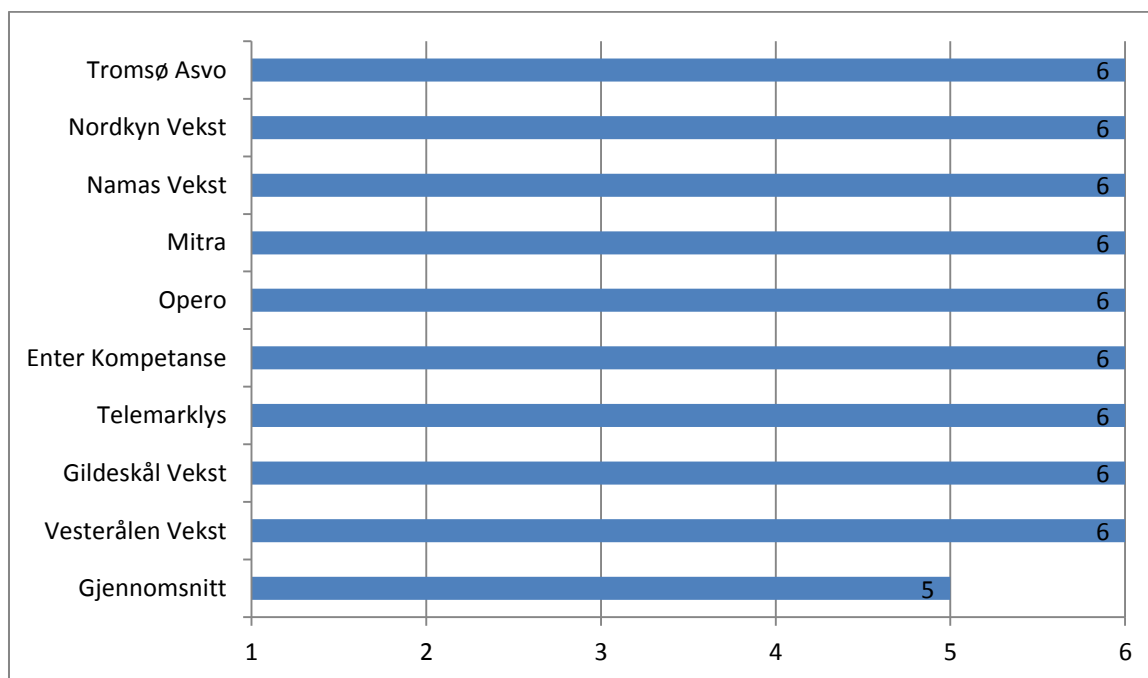


*Brukers
tilfredshet
(Avklaring) -
Har tiden hos
(tiltaksarrangør)
vært med på å
gi deg bedre
livskvalitet?*

Gjennomsnitt	4,3
Median	4,4
Modus	4
Standardavvik	0,7
Minimum	2,5
Maksimum	6
Antall	49

Brukers tilfredshet (APS)

Spørsmål 1: Synes du at du har fått god informasjon av (tiltaksarrangør) om den tjenesten du får eller har fått?

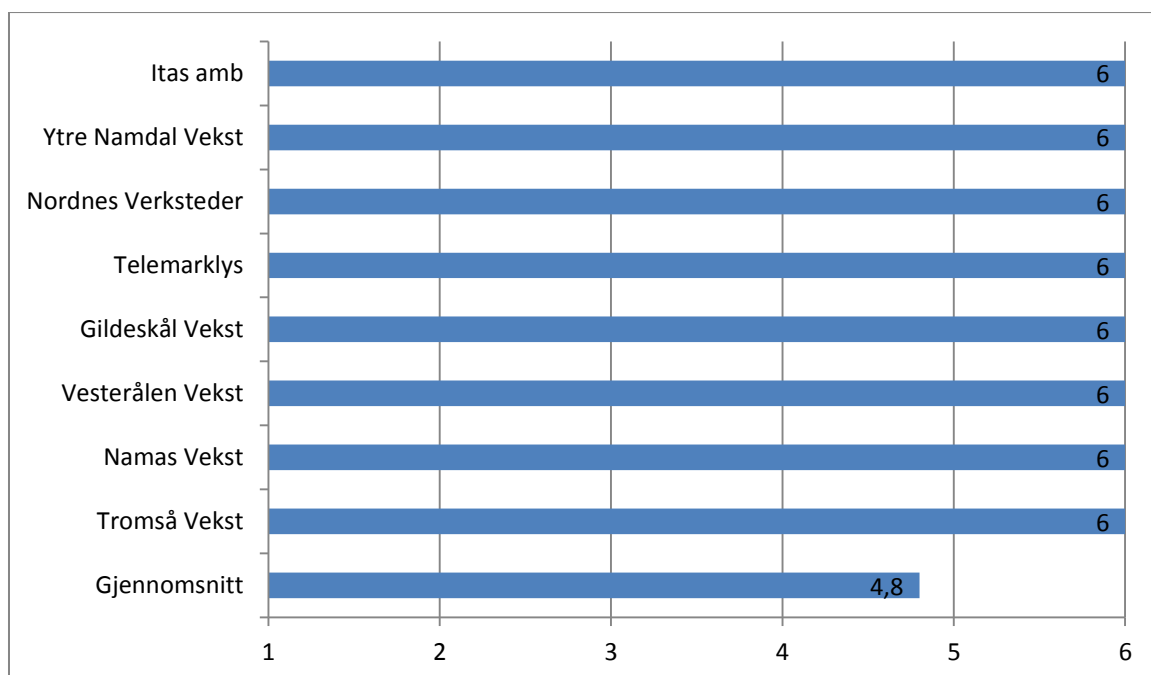


*Brukers
tilfredshet (APS)
- Synes du at du
har fått god
informasjon av
(tiltaksarrangør)
om den
tjenesten du får
eller har fått?*

Gjennomsnitt	5,0
Median	5
Modus	5
Standardavvik	0,6
Minimum	3
Maksimum	6
Antall	88

Indikator 12. Brukers tilfredshet

Spørsmål 2: Har (tiltaksarrangør) gitt deg informasjon om dine rettigheter og plikter som tiltaksdeltaker eller arbeidstaker i bedriften?

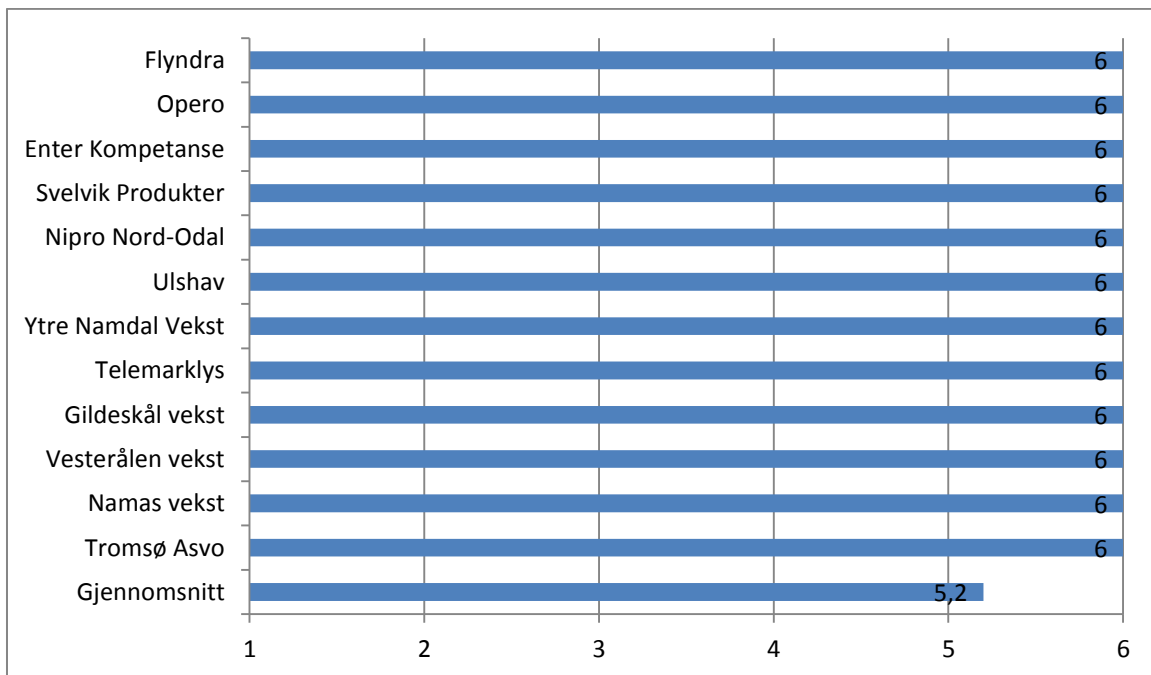


*Brukers
tilfredshet (APS)
- Har
(tiltaksarrangør)
gitt deg
informasjon om
dine rettigheter
og plikter som
tiltaksdeltaker
eller
arbeidstaker i
bedriften?*

Gjennomsnitt	4,8
Median	5
Modus	5
Standardavvik	0,6
Minimum	2,5
Maksimum	6
Antall	89

Indikator 12. Brukers tilfredshet

Spørsmål 3: Hvor fornøyd er du med hjelpen du har fått fra arbeidsleder/veileder/jobbkonsulent?

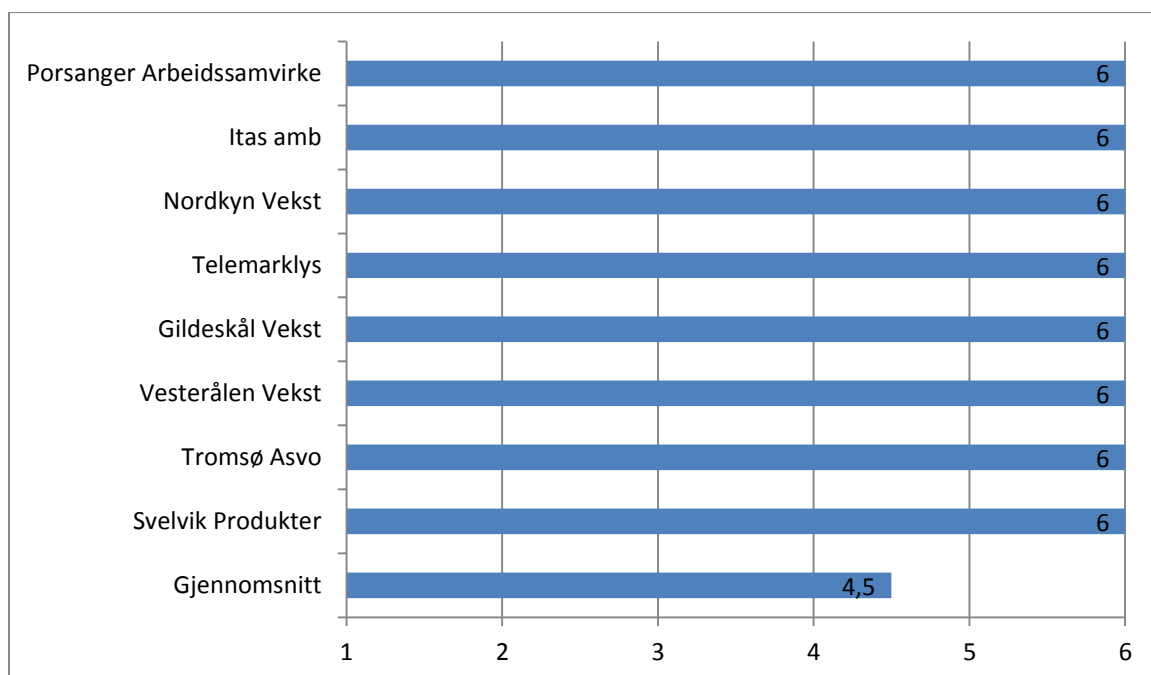


Brukers tilfredshet (APS) - Hvor fornøyd er du med hjelpen du har fått fra arbeidsleder/veileder/jobbkonsulent?

Gjennomsnitt	5,2
Median	5,3
Modus	5
Standardavvik	0,7
Minimum	2
Maksimum	6
Antall	89

Indikator 12. Brukers tilfredshet

Spørsmål 4: Vet du hvordan du skal klage hvis du er misfornøyd med noe ved tilbudet du får i bedriften?

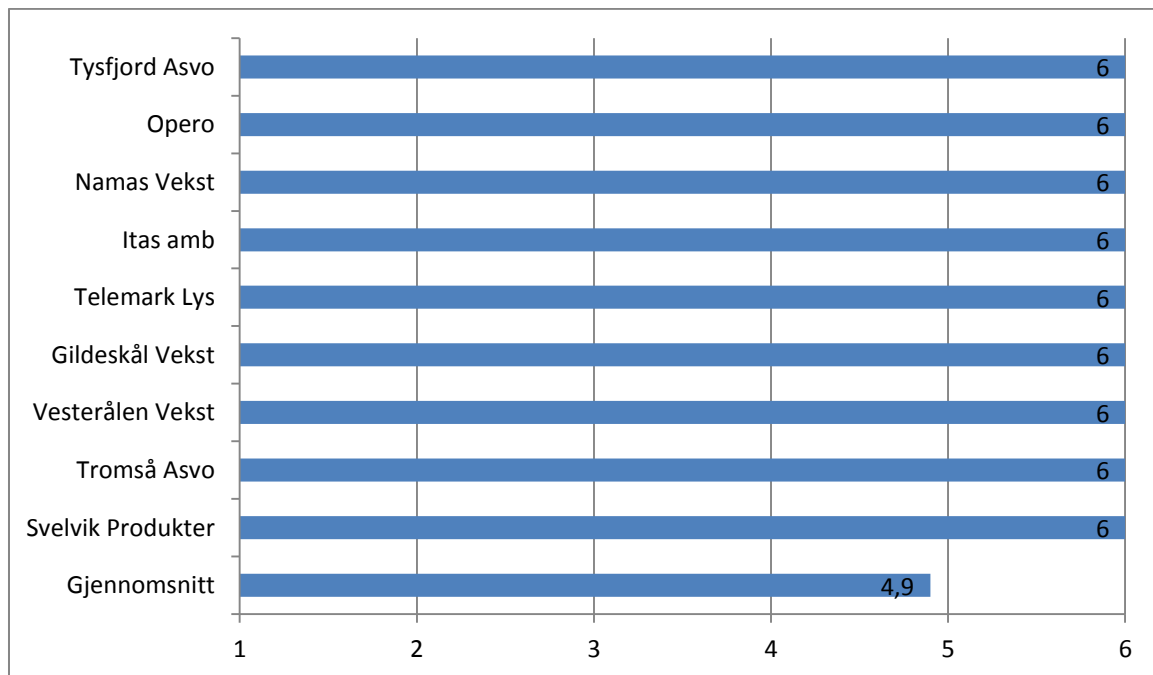


*Brukers
tilfredshet
(APS) - Vet du
hvordan du
skal klage hvis
du er
misfornøyd
med noe ved
tilbudet du får
i bedriften?*

Gjennomsnitt	4,5
Median	4,4
Modus	4
Standardavvik	0,8
Minimum	2
Maksimum	6
Antall	87

Indikator 12. Brukers tilfredshet

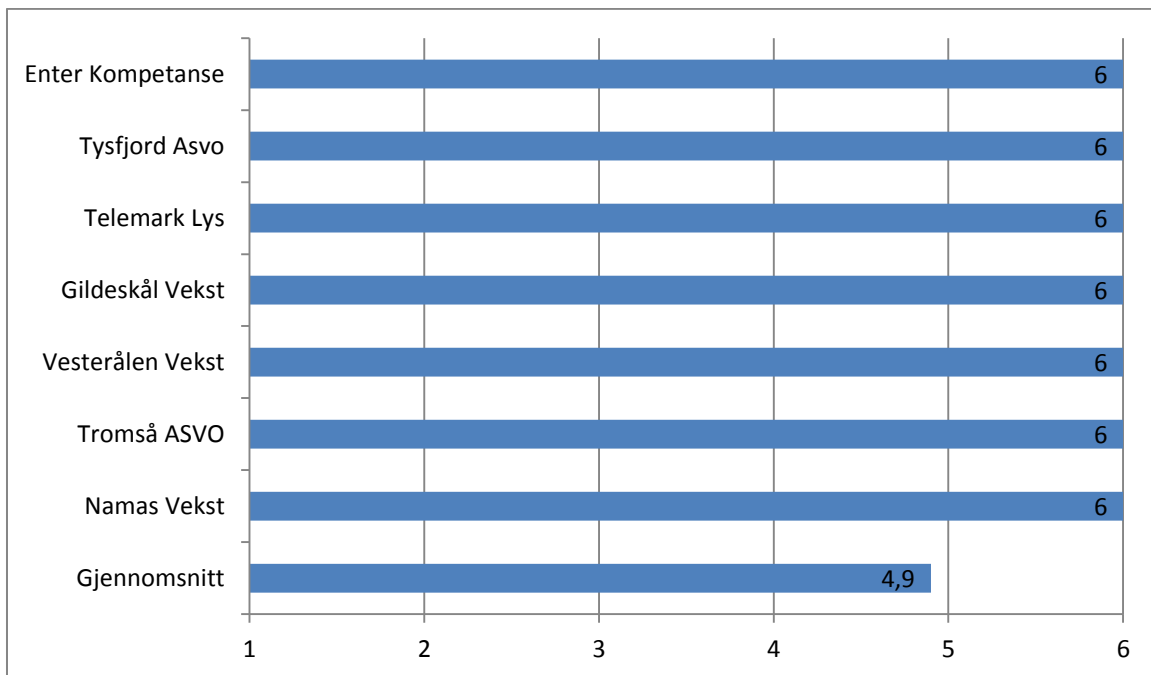
Spørsmål 5: Har du vært med på å utforme din egen plan for tiltaket?



*Brukers
tilfredshet
(APS) - Har du
vært med på å
utforme din
egen plan for
tiltaket?*

Gjennomsnitt	4,9
Median	5
Modus	5
Standardavvik	0,7
Minimum	2
Maksimum	6
Antall	89

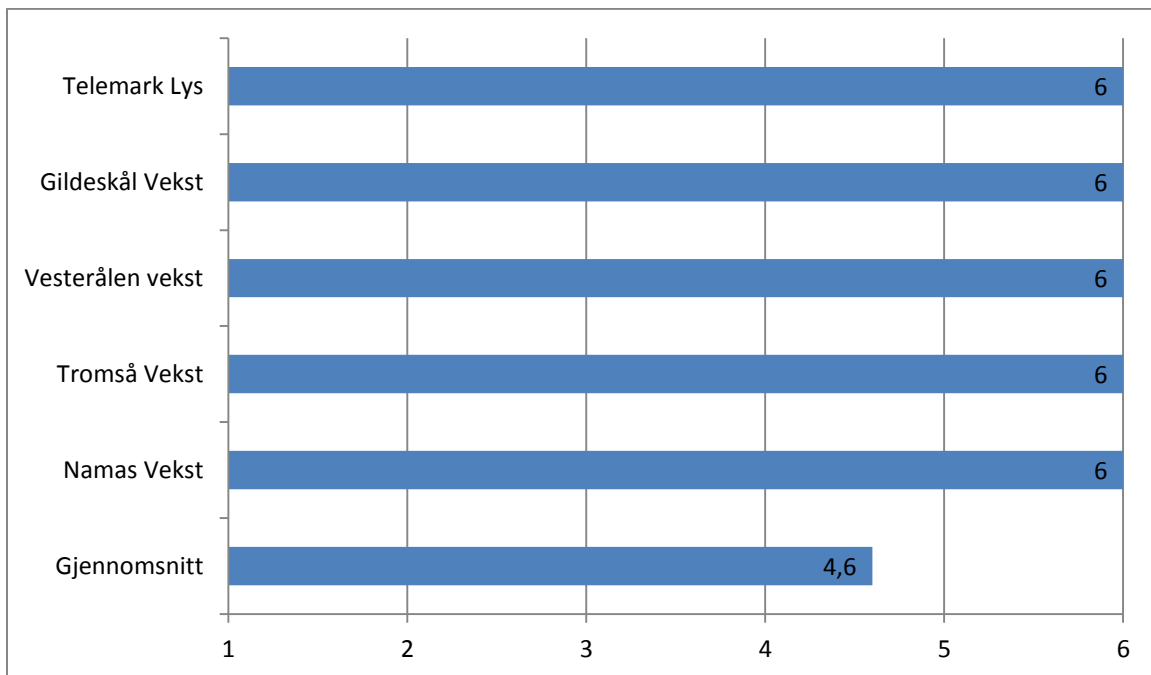
Spørsmål 6: Synes du at tiltaket har vært/er tilpasset deg og dine behov?



*Brukers
tilfredshet
(APS) - Synes
du at tiltaket
har vært/er
tilpasset deg
og dine
behov?*

Gjennomsnitt	4,9
Median	5
Modus	5
Standardavvik	0,6
Minimum	3,5
Maksimum	6
Antall	89

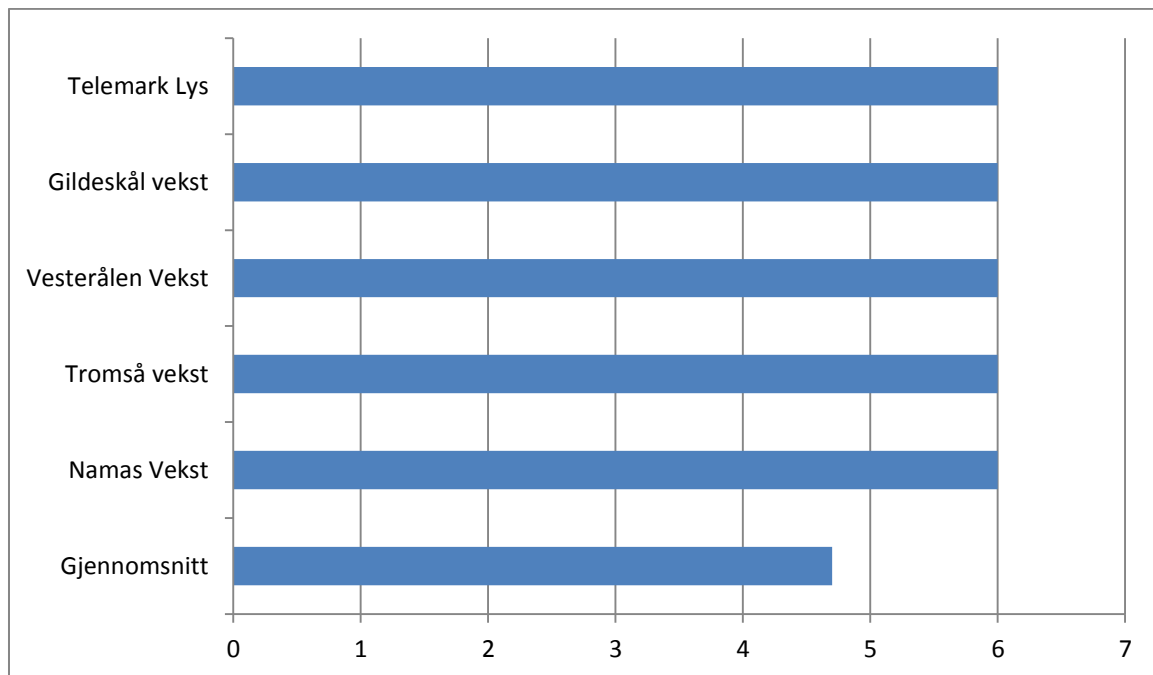
Spørsmål 7: Opplever du at (tiltaksarrangør) hjelper deg nærmere jobb og arbeidslivet?



*Brukers
tilfredshet (APS)
- Opplever du at
(tiltaksarrangør)
hjelper deg
nærmere jobb
og arbeidslivet?*

Gjennomsnitt	4,6
Median	4,6
Modus	5
Standardavvik	0,7
Minimum	3
Maksimum	6
Antall	87

Spørsmål 8: Har tiden hos (tiltaksarrangør) vært med på å gi deg bedre livskvalitet?

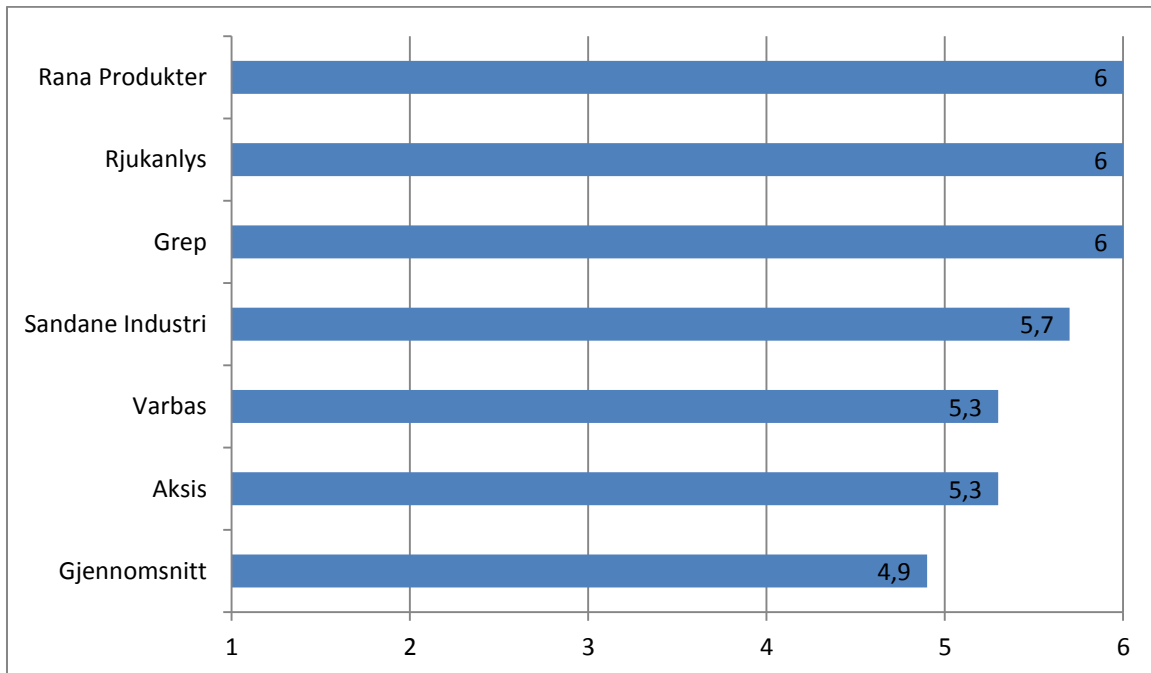


*Brukers
tilfredshet (APS)
- Har tiden hos
(tiltaksarrangør)
vært med på å
gi deg bedre
livskvalitet?*

Gjennomsnitt	4,7
Median	4,7
Modus	5
Standardavvik	0,7
Minimum	2,5
Maksimum	6
Antall	89

Brukers tilfredshet (KiA)

Spørsmål 1: Synes du at du har fått god informasjon av (tiltaksarrangør) om den tjenesten du får eller har fått?

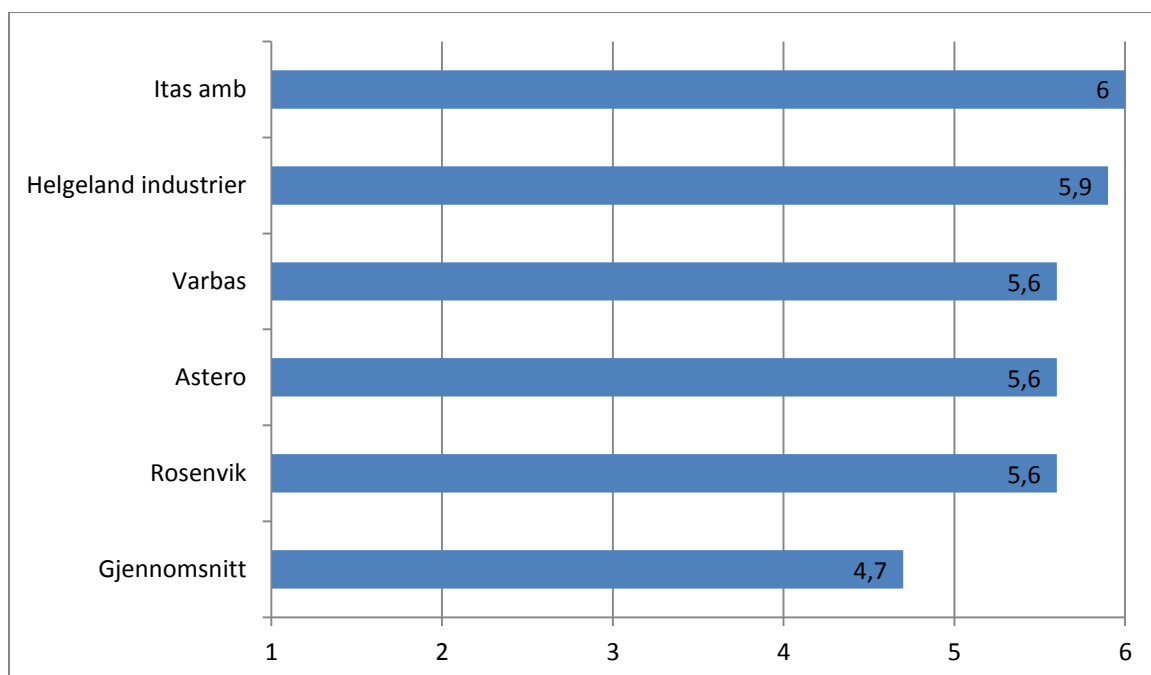


*Brukers
tilfredshet (KiA)
- Synes du at du
har fått god
informasjon av
(tiltaksarrangør)
om den
tjenesten du får
eller har fått?*

Gjennomsnitt	4,9
Median	5
Modus	5
Standardavvik	0,7
Minimum	3,6
Maksimum	6
Antall	27

Indikator 12. Brukers tilfredshet

Spørsmål 2: Har (tiltaksarrangør) gitt deg informasjon om dine rettigheter og plikter som tiltaksdeltaker eller arbeidstaker i bedriften?

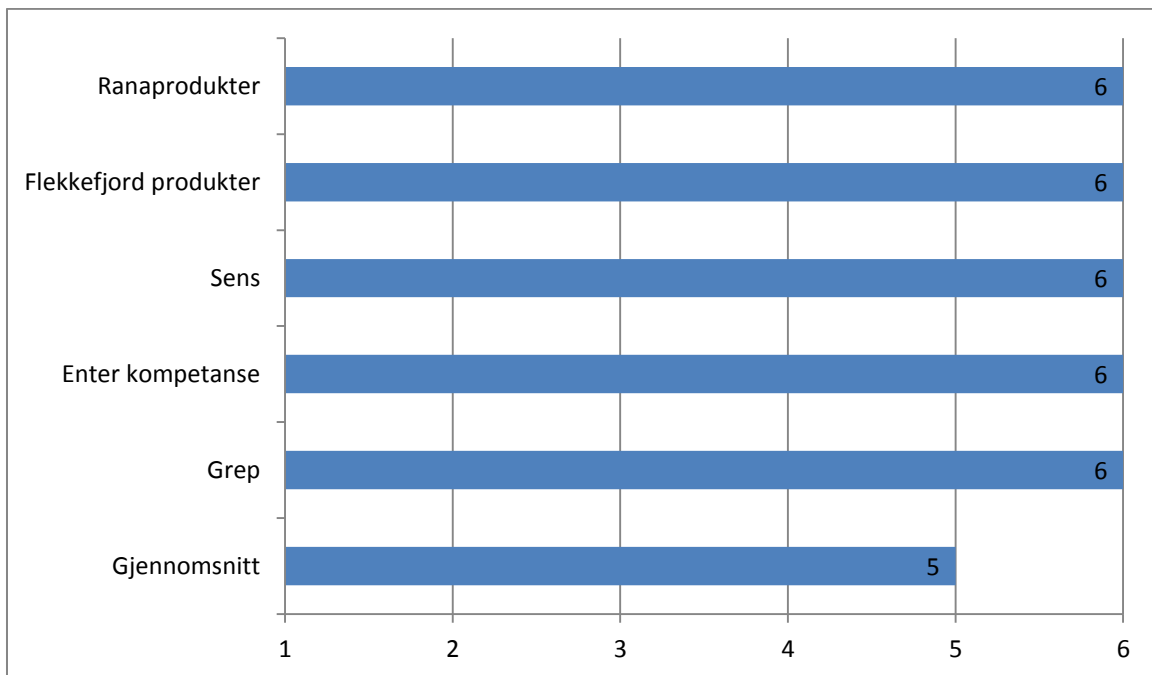


*Brukers
tilfredshet (KiA)
- Har
(tiltaksarrangør)
gitt deg
informasjon om
dine rettigheter
og plikter som
tiltaksdeltaker
eller
arbeidstaker i
bedriften?*

Gjennomsnitt	4,7
Median	4,8
Modus	5,6
Standardavvik	0,8
Minimum	3
Maksimum	6
Antall	27

Indikator 12. Brukers tilfredshet

Spørsmål 3: Hvor fornøyd er du med hjelpen du har fått fra arbeidsleder/veileder/jobbkonsulent?

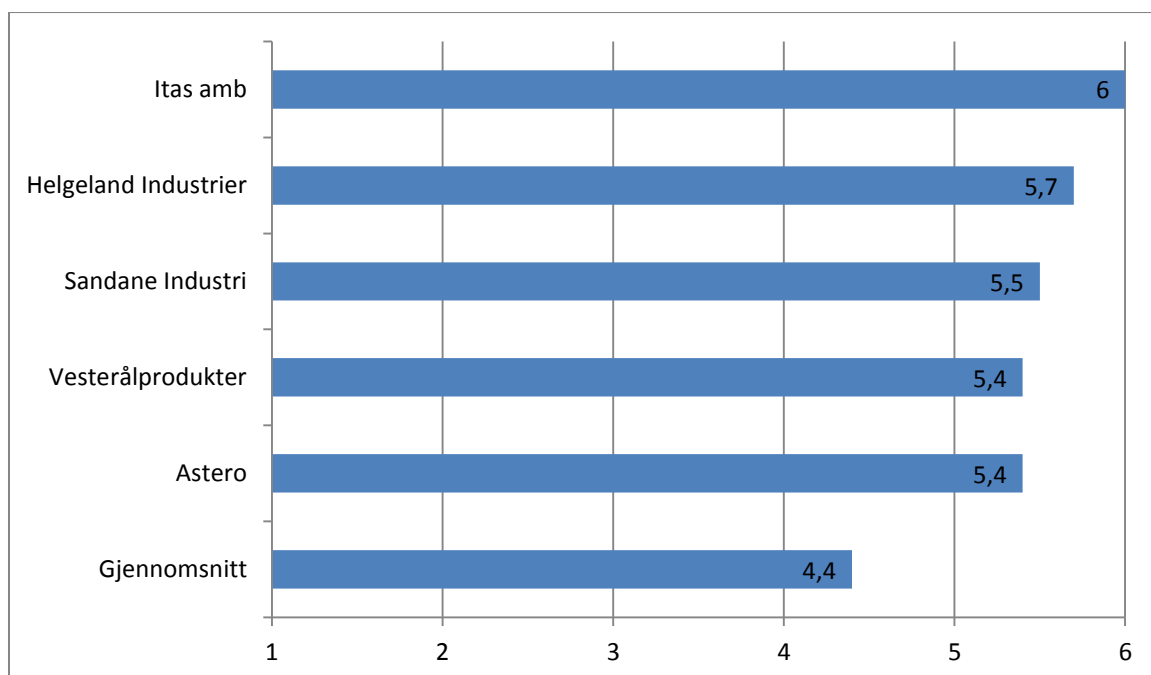


Brukers tilfredshet (KiA) - Hvor fornøyd er du med hjelpen du har fått fra arbeidsleder/veileder/jobbkonsulent?

Gjennomsnitt	5,0
Median	5,2
Modus	6
Standardavvik	0,8
Minimum	3
Maksimum	6
Antall	27

Indikator 12. Brukers tilfredshet

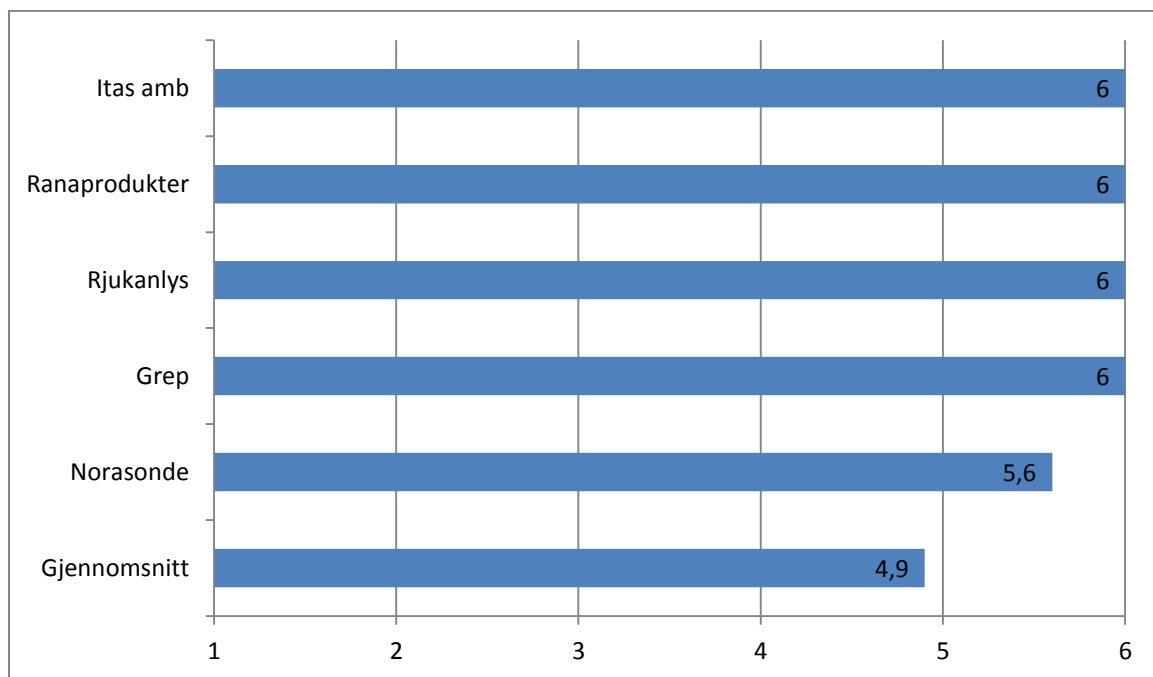
Spørsmål 4: Vet du hvor du skal klage hvis du er misfornøyd med noe ved tilbudet du får i bedriften?



*Brukers
tilfredshet
(KiA) - Vet du
hvordan du
skal klage hvis
du er
misfornøyd
med noe ved
tilbudet du får
i bedriften?*

Gjennomsnitt	4,4
Median	4,6
Modus	5
Standardavvik	1,1
Minimum	1
Maksimum	6
Antall	26

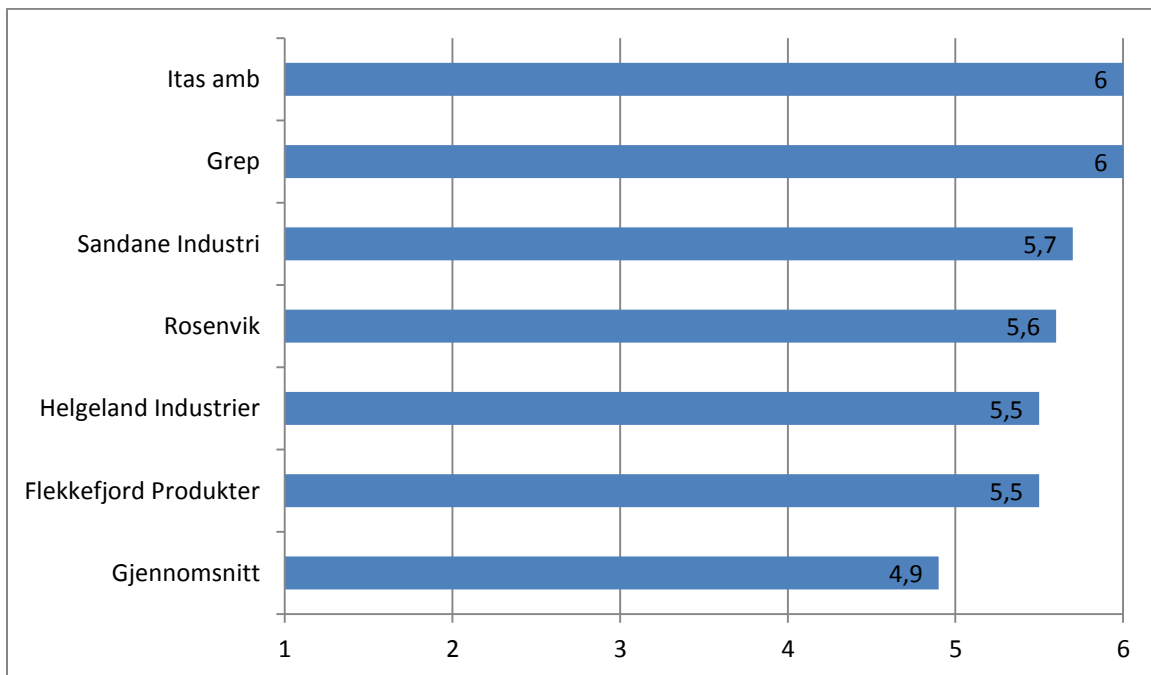
Spørsmål 5: Har du vært med på å utforme din egen plan for tiltaket?



*Brukers
tilfredshet
(KiA) - Har du
vært med på å
utforme din
egen plan for
tiltaket?*

Gjennomsnitt	4,9
Median	4,8
Modus	4,2
Standardavvik	0,7
Minimum	3,8
Maksimum	6
Antall	27

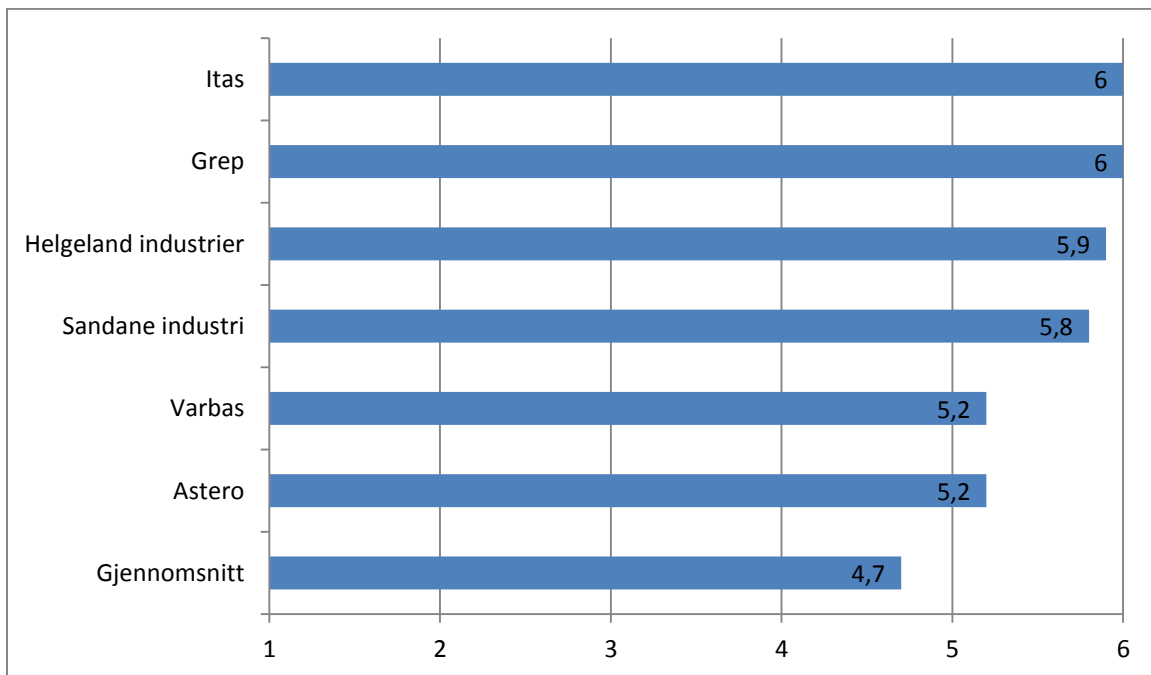
Spørsmål 6: Synes du at tiltaket har vært/er tilpasset deg og dine behov?



*Brukers
tilfredshet
(KiA) - Synes
du at tiltaket
har vært/er
tilpasset deg
og dine
behov?*

Gjennomsnitt	4,9
Median	5,1
Modus	5,2
Standardavvik	0,7
Minimum	3
Maksimum	6
Antall	27

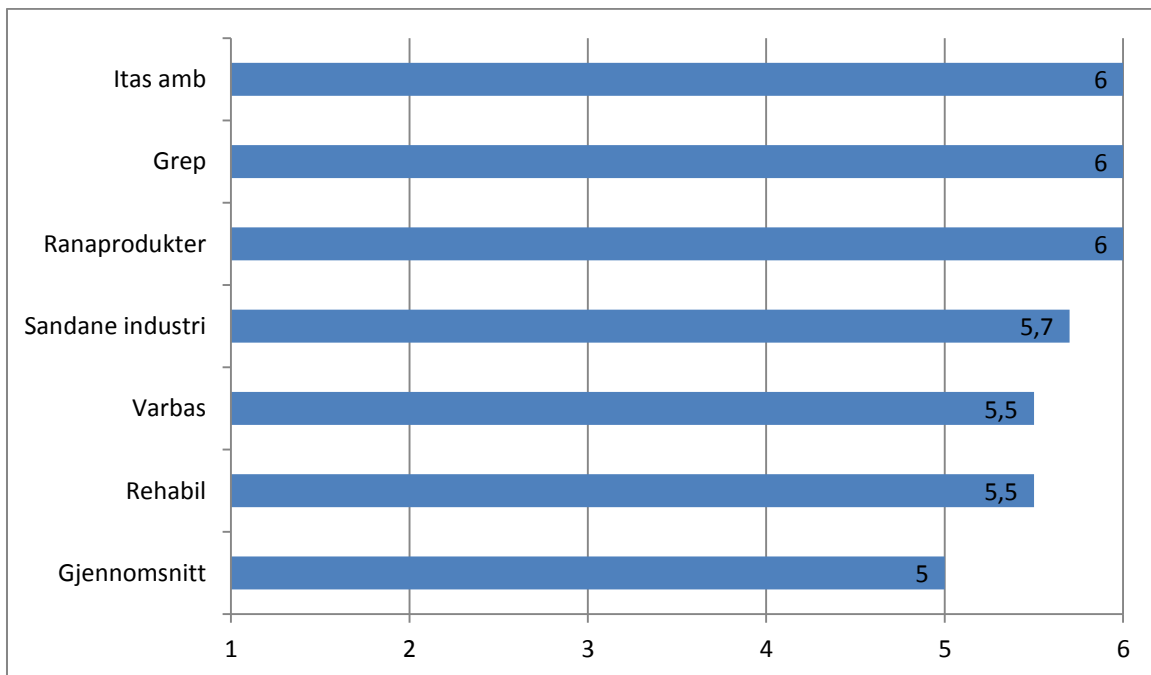
Spørsmål 7: Opplever du at (tiltaksarrangør) hjelper deg nærmere jobb og arbeidslivet?



*Brukers
tilfredshet (KiA)
- Opplever du at
(tiltaksarrangør)
hjelper deg
nærmere jobb
og arbeidslivet?*

Gjennomsnitt	4,7
Median	4,7
Modus	5
Standardavvik	0,7
Minimum	3
Maksimum	6
Antall	27

Spørsmål 8: Har tiden hos (tiltaksarrangør) vært med på å gi deg bedre livskvalitet?

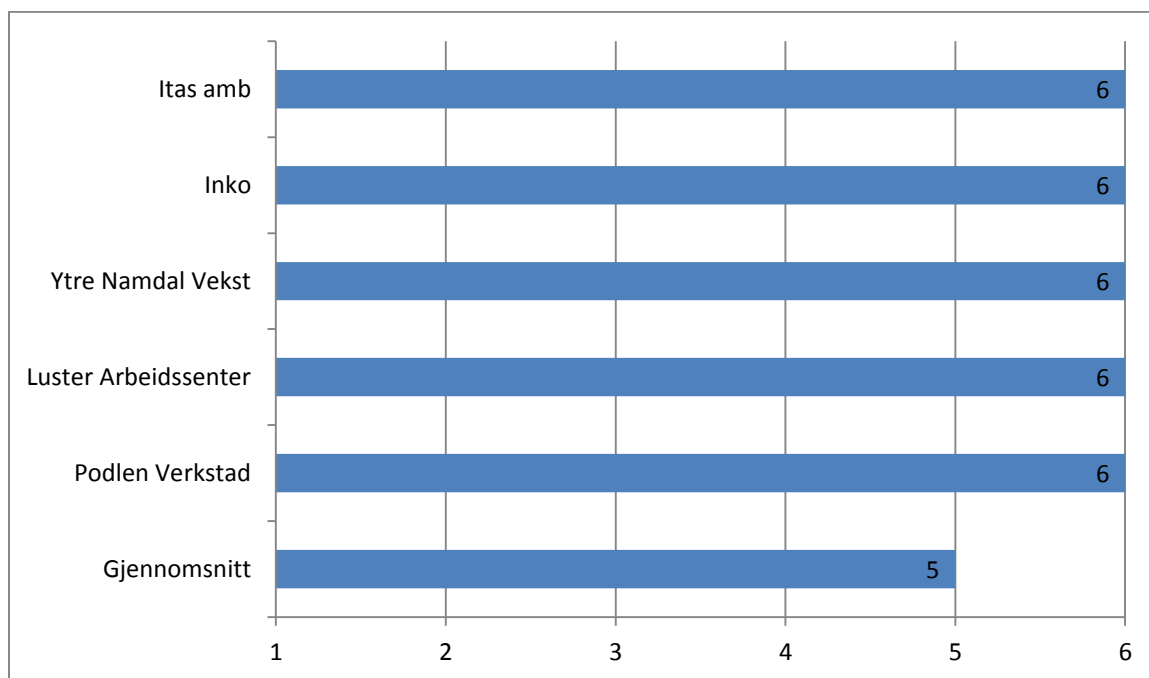


*Brukers
tilfredshet (KiA)
- Har tiden hos
(tiltaksarrangør)
vært med på å
gi deg bedre
livskvalitet?*

Gjennomsnitt	5,0
Median	5,0
Modus	5,2
Standardavvik	0,6
Minimum	3,6
Maksimum	6
Antall	28

Brukers tilfredshet (AB)

Spørsmål 1: Synes du at du har fått god informasjon av (tiltaksarrangør) om den tjenesten du får eller har fått?

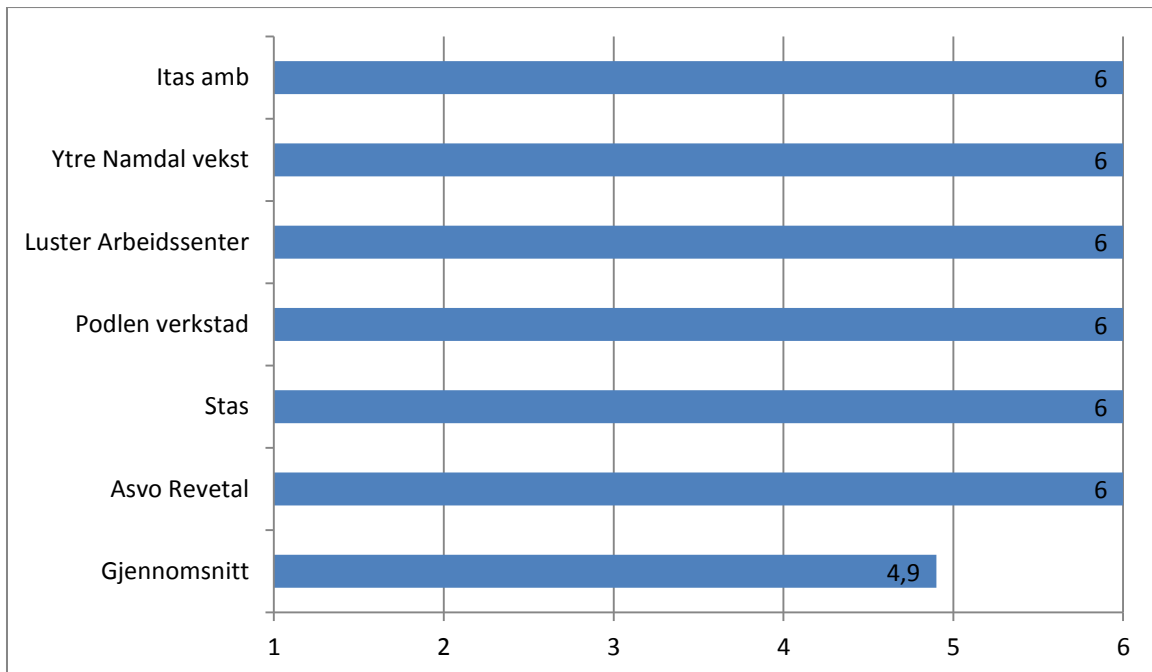


*Brukers
tilfredshet (AB)
- Synes du at du
har fått god
informasjon av
(tiltaksarrangør)
om den
tjenesten du får
eller har fått?*

Gjennomsnitt	5,0
Median	5
Modus	5
Standardavvik	0,7
Minimum	3
Maksimum	6
Antall	59

Indikator 12. Brukers tilfredshet

Spørsmål 2: Har (tiltaksarrangør) gitt deg informasjon om dine rettigheter og plikter som tiltaksdeltaker eller arbeidstaker i bedriften?

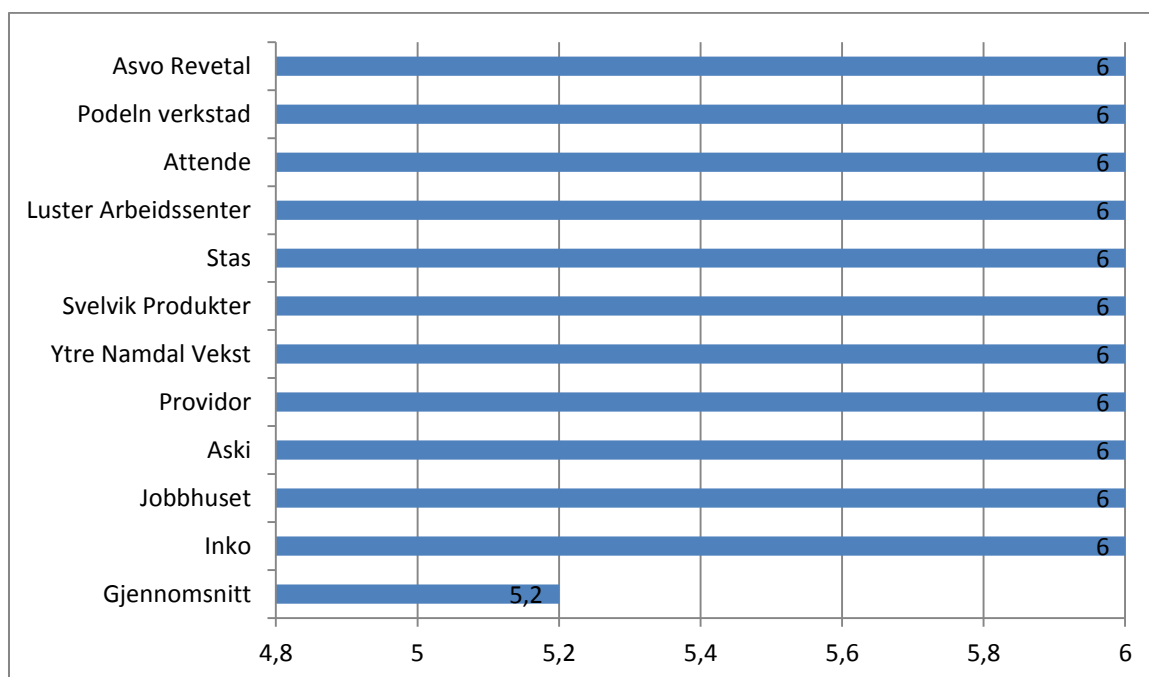


*Brukers
tilfredshet (AB)
- Har
(tiltaksarrangør)
gitt deg
informasjon om
dine rettigheter
og plikter som
tiltaksdeltaker
eller
arbeidstaker i
bedriften?*

Gjennomsnitt	4,9
Median	4,9
Modus	4,9
Standardavvik	0,7
Minimum	3
Maksimum	6
Antall	60

Indikator 12. Brukers tilfredshet

Spørsmål 3: Hvor fornøyd er du med hjelpen du har fått fra arbeidsleder/veileder/jobbkonsulent?

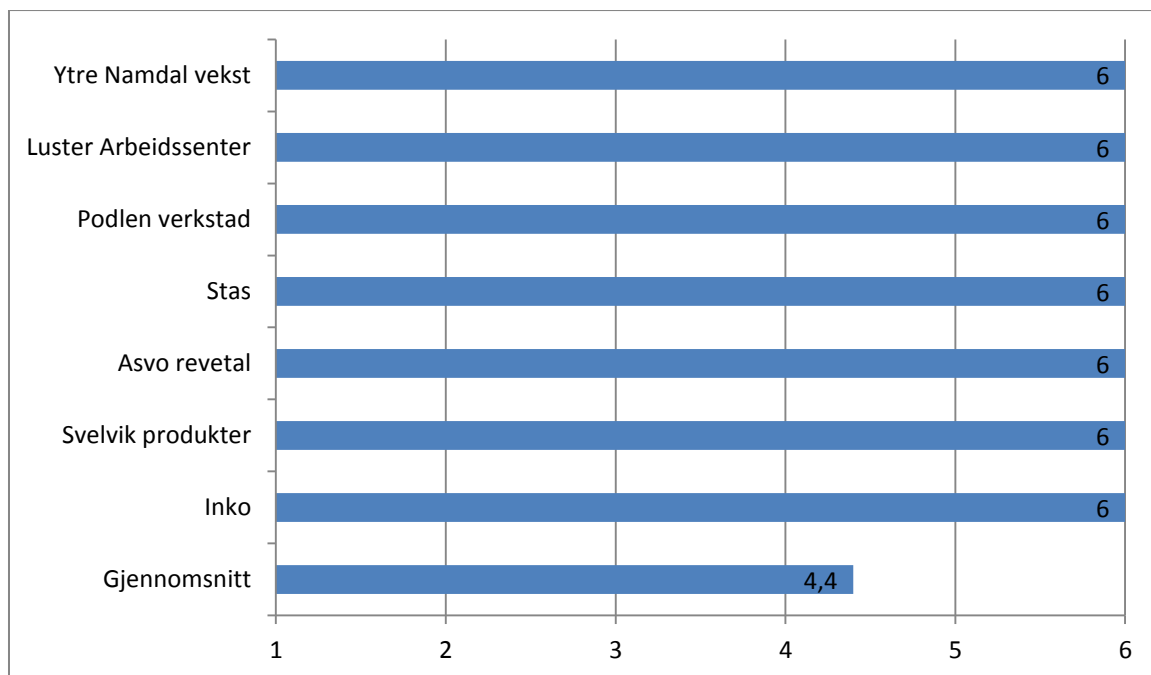


Brukers tilfredshet (AB) - Hvor fornøyd er du med hjelpen du har fått fra arbeidsleder/veileder/jobbkonsulent?

Gjennomsnitt	5,2
Median	5,3
Modus	6
Standardavvik	0,6
Minimum	3,3
Maksimum	6
Antall	60

Indikator 12. Brukers tilfredshet

Spørsmål 4: Vet du hvordan du skal klage hvis du er misfornøyd med noe ved tilbudet du får i bedriften?

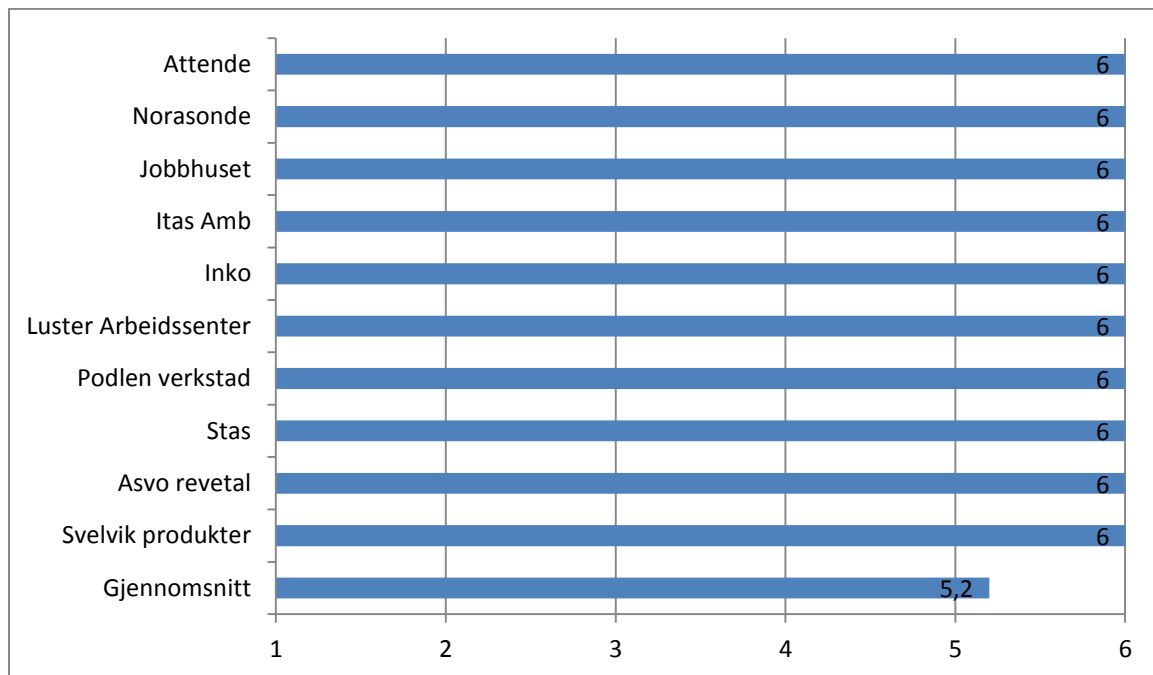


*Brukers
tilfredshet
(AB) - Vet du
hvordan du
skal klage hvis
du er
misfornøyd
med noe ved
tilbudet du får
i bedriften?*

Gjennomsnitt	4,4
Median	4,2
Modus	6
Standardavvik	1,0
Minimum	2,5
Maksimum	6
Antall	58

Indikator 12. Brukers tilfredshet

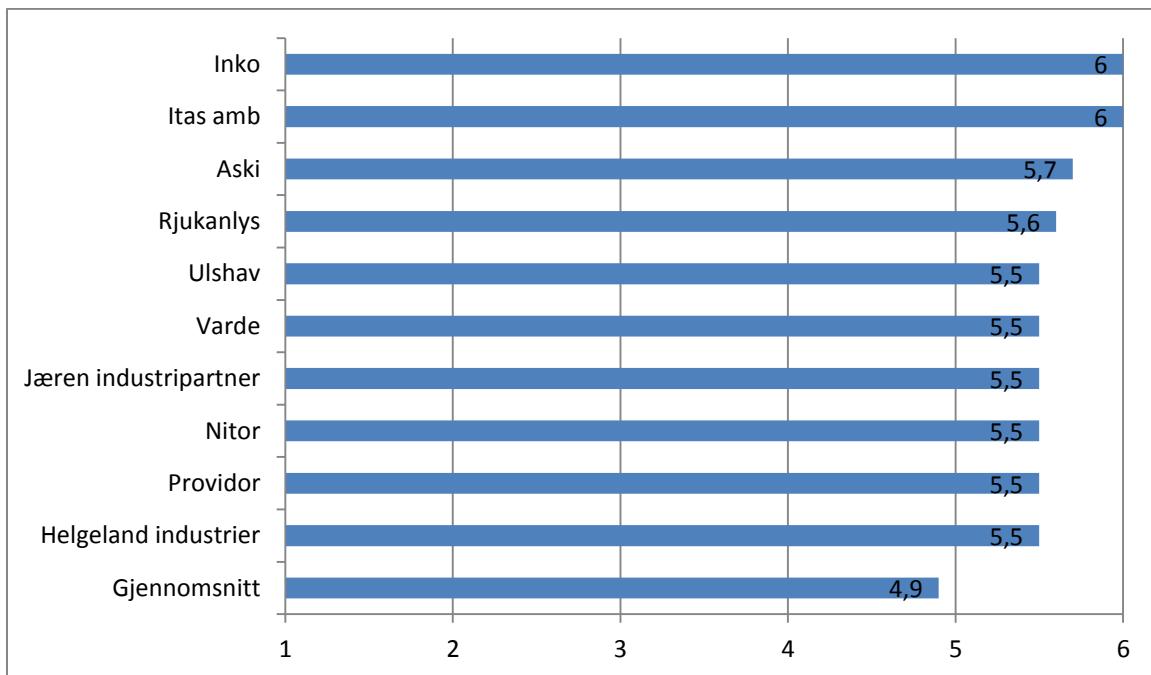
Spørsmål 5: Har du vært med på å utforme din egen plan for tiltaket?



*Brukers
tilfredshet
(AB) - Har du
vært med på å
utforme din
egen plan for
tiltaket?*

Gjennomsnitt	5,2
Median	5,2
Modus	6
Standardavvik	0,6
Minimum	3
Maksimum	6
Antall	59

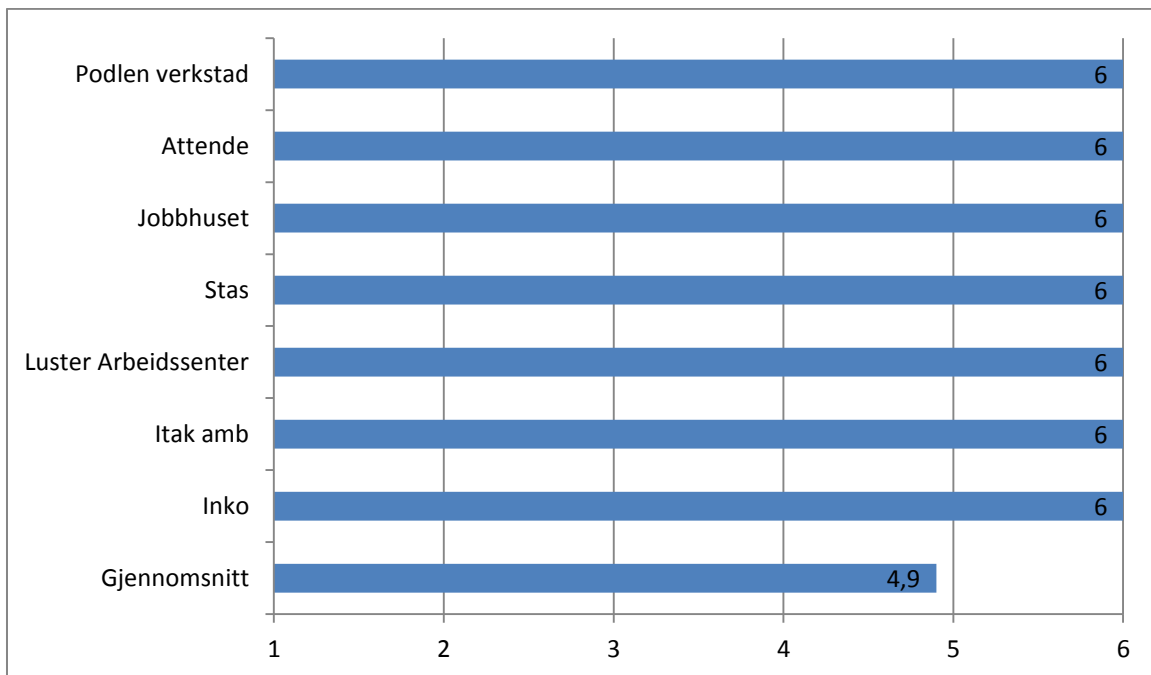
Spørsmål 6: Synes du at tiltaket har vært/er tilpasset deg og dine behov?



*Brukers
tilfredshet
(AB) - Synes
du at tiltaket
har vært/er
tilpasset deg
og dine
behov?*

Gjennomsnitt	4,9
Median	5
Modus	5
Standardavvik	0,6
Minimum	3
Maksimum	6
Antall	59

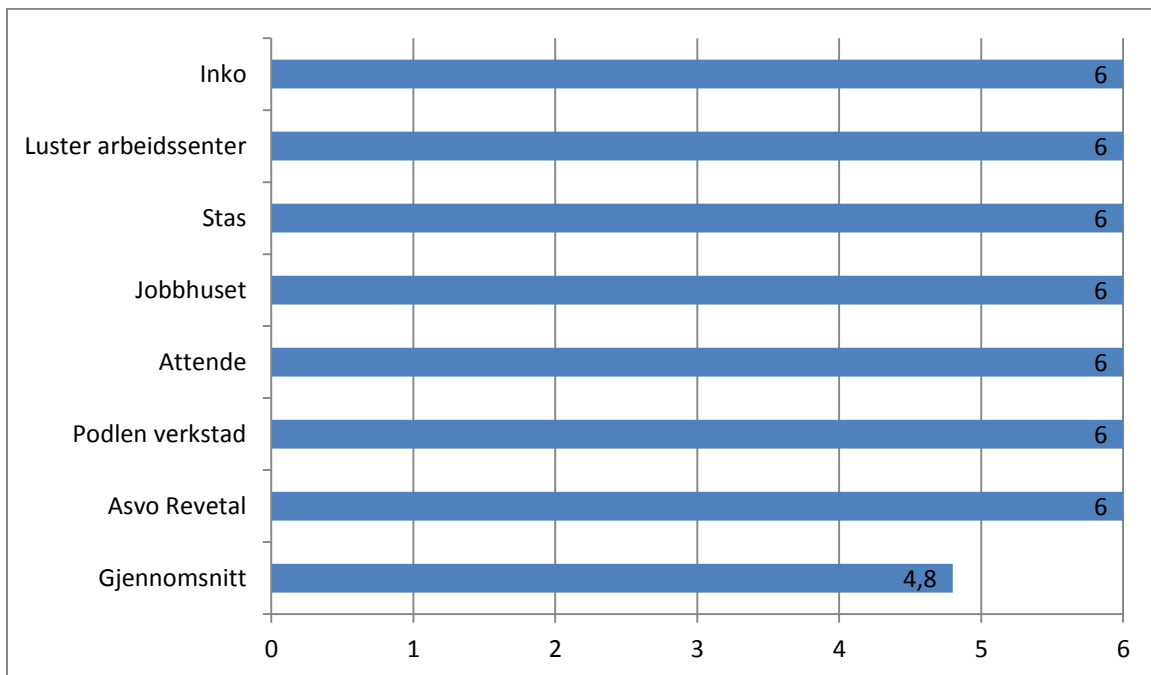
Spørsmål 7: Opplever du at (tiltaksarrangør) hjelper deg nærmere jobb og arbeidslivet?



*Brukers
tilfredshet (AB)
- Opplever du at
(tiltaksarrangør)
hjelper deg
nærmere jobb
og arbeidslivet?*

Gjennomsnitt	4,9
Median	5
Modus	6
Standardavvik	0,7
Minimum	3
Maksimum	6
Antall	57

Spørsmål 8: Har tiden hos (tiltaksarrangør) vært med på å gi deg bedre livskvalitet?



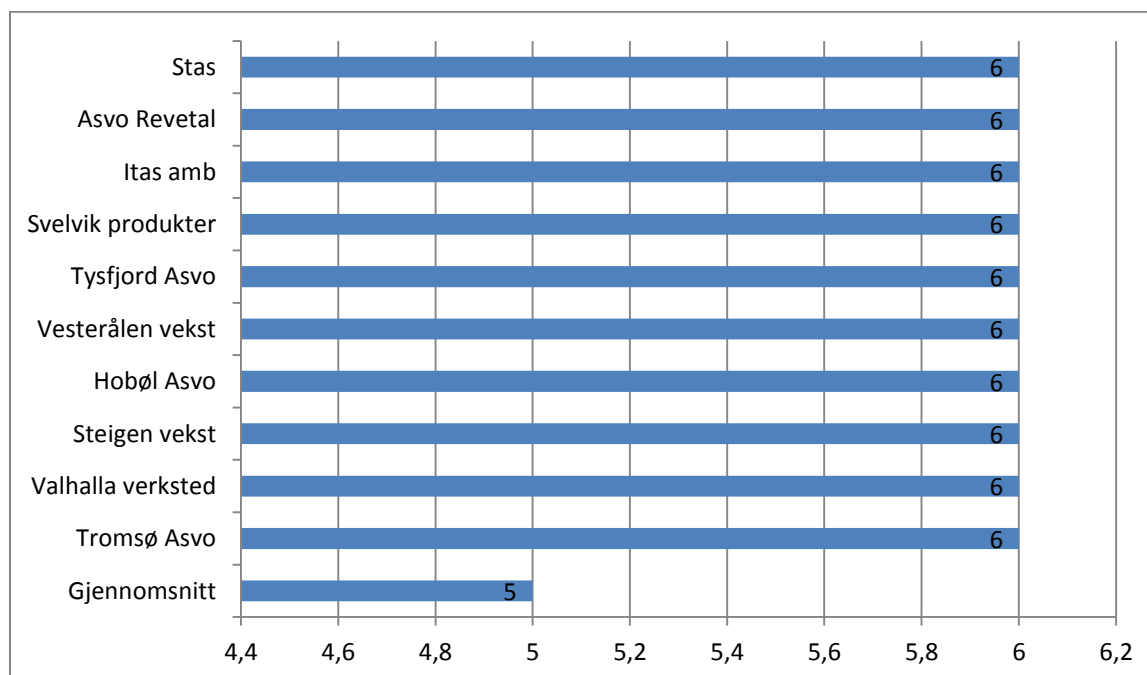
*Brukers
tilfredshet (AB) -
Har tiden hos
(tiltaksarrangør)
vært med på å
gi deg bedre
livskvalitet?*

Gjennomsnitt	4,8
Median	5,0
Modus	5
Standardavvik	0,8
Minimum	2,7
Maksimum	6
Antall	60

Indikator 13. Tiltaksarrangørs tilfredshet

Indikatoren består av 9 spørsmål. Formålet med indikatoren er å få en indikasjon på de ansattes tilfredshet med tiltaksarrangøren og mottatte/bestilte tjenester. Som ansatt regnes alle som har et ansettelsesforhold til bedriften, og som er involvert i det attføringsfaglige arbeidet. Indikatoren rapporteres som et snittall mellom 1 og 6, snitt for alle besvarelser av hvert spørsmål. Skalaen går fra 1. I svært liten grad til 6. I svært stor grad.

Spørsmål 1: Synes du at (tiltaksarrangør) gir en klar oversikt over hva den tilbyr av tjenester?

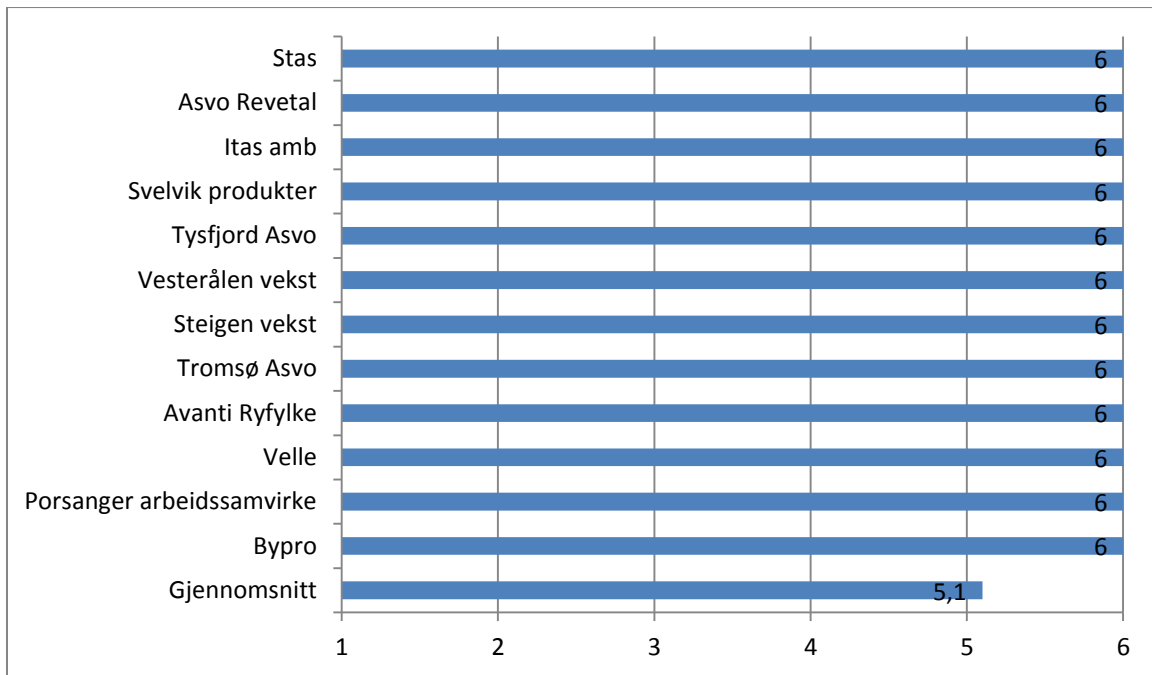


*Tiltaksarrangørs
tilfredshet -
Synes du
(tiltaksarrangør)
gir en klar
oversikt over
hva den tilbyr
av tjenester?*

Gjennomsnitt	5,0
Median	5
Modus	5
Standardavvik	0,5
Minimum	3
Maksimum	6
Antall	101

Indikator 13. Tiltaksarrangørs tilfredshet

Spørsmål 2: Synes du (tiltaksarrangør) gir brukerne den informasjonen de trenger om rettigheter og plikter som deltaker i tiltaket?

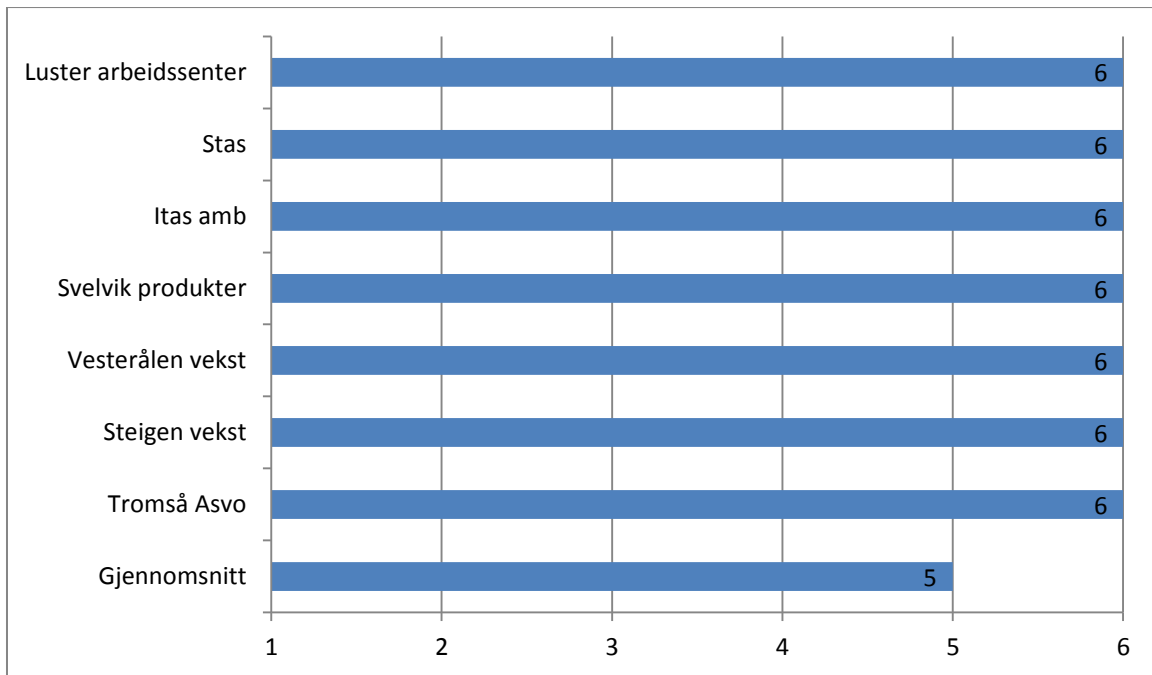


*Tiltaksarrangørs
tilfredshet -
Synes du
(tiltaksarrangør)
gir brukerne den
informasjonen
de trenger om
rettigheter og
plikter som
deltaker i
tiltaket?*

Gjennomsnitt	5,1
Median	5
Modus	5
Standardavvik	0,5
Minimum	3,4
Maksimum	6
Antall	101

Indikator 13. Tiltaksarrangørs tilfredshet

Spørsmål 3: Synes du at (tiltaksarrangør) har tilfredsstillende kompetanse til å tilby de tjenestene den gjør?

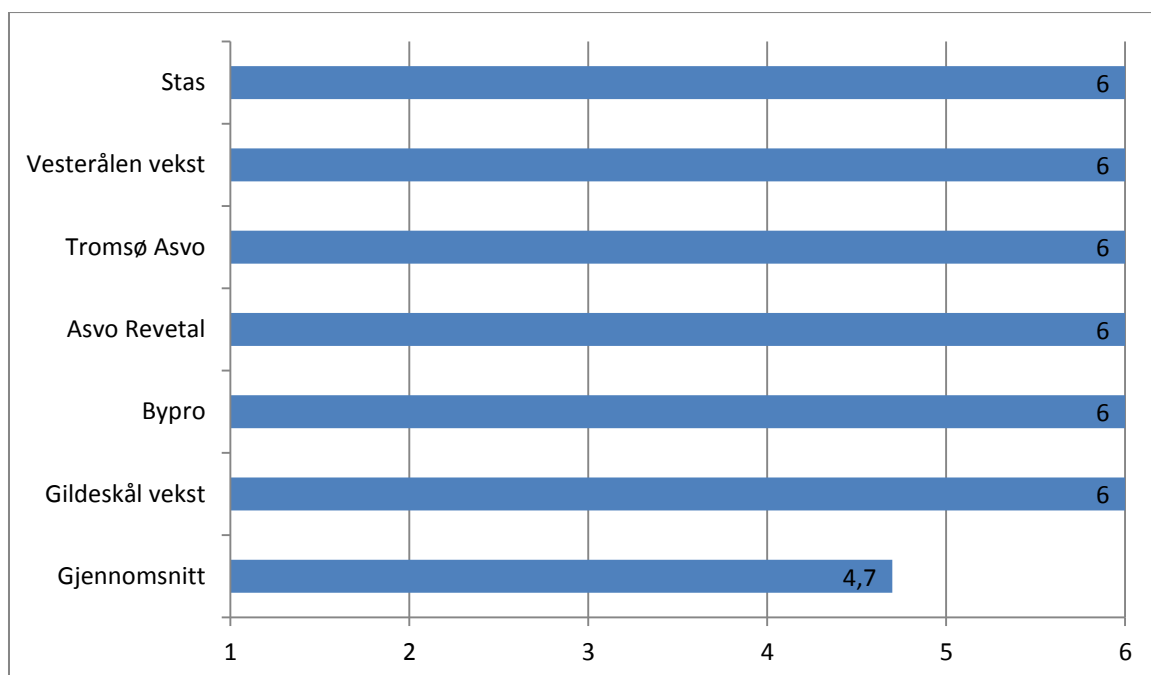


*Tiltaksarrangørs
tilfredshet -
Synes du at
(tiltaksarrangør)
har
tilfredsstillende
kompetanse til
å tilby de
tjenestene den
gjør?*

Gjennomsnitt	5,0
Median	5
Modus	5
Standardavvik	0,5
Minimum	3
Maksimum	6
Antall	101

Indikator 13. Tiltaksarrangørs tilfredshet

Spørsmål 4: Synes du at (tiltaksarrangør) samarbeider nok med andre aktører som er viktige for brukerens attføringsprosess?

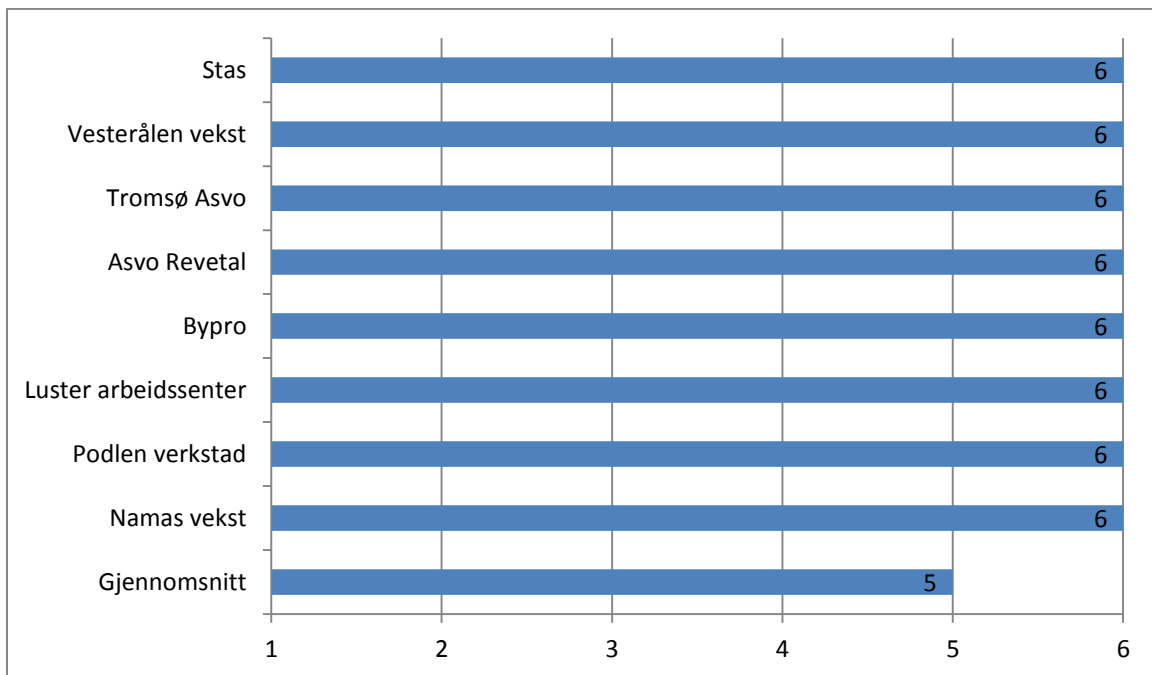


*Tiltaksarrangørs
tilfredshet - Synes
du at
(tiltaksarrangør)
samarbeider nok
med andre
aktører som er
viktige for
brukerens
attføringsprosess?*

Gjennomsnitt	4,7
Median	4,7
Modus	5
Standardavvik	0,6
Minimum	3
Maksimum	6
Antall	101

Indikator 13. Tiltaksarrangørs tilfredshet

Spørsmål 5: Synes du at (tiltaksarrangør) er flink nok til å involvere brukerne i attføringsprosessen?

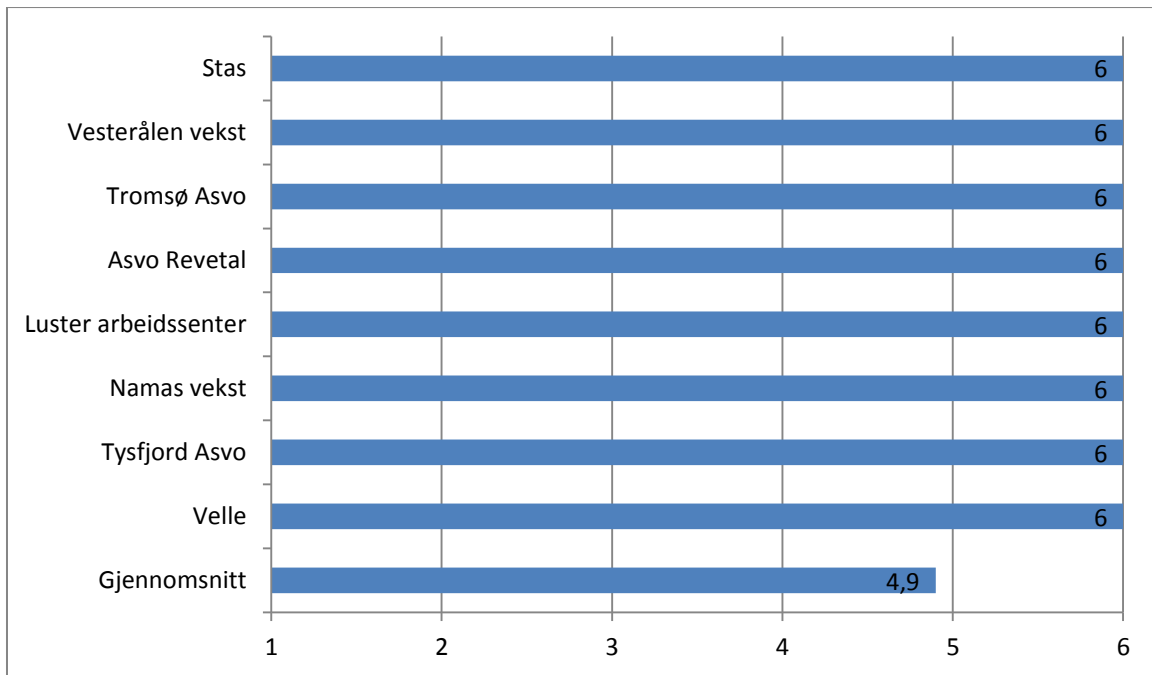


*Tiltaksarrangørs
tilfredshet - Synes
du at
(tiltaksarrangør) er
flink nok til å
involvere brukerne i
attføringsprosessen?*

Gjennomsnitt	5,0
Median	5
Modus	5
Standardavvik	0,5
Minimum	4
Maksimum	6
Antall	100

Indikator 13. Tiltaksarrangørs tilfredshet

Spørsmål 6: Synes du at (tiltaksarrangør) i tilstrekkelig grad tilpasser tilbudet sitt til den enkelte brukers behov?

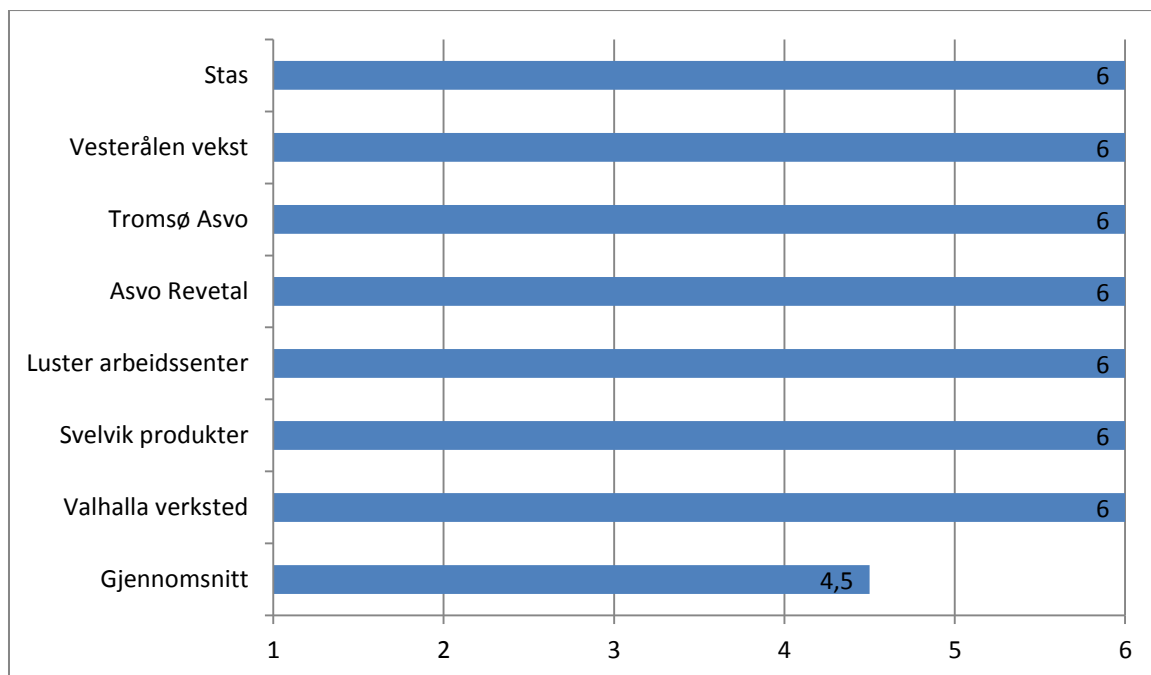


*Tiltaksarrangørs
tilfredshet -
Synes du at
(tiltaksarrangør)
i tilstrekkelig
grad tilpasser
tilbudet sitt til
den enkelte
brukers behov?*

Gjennomsnitt	4,9
Median	5
Modus	5
Standardavvik	0,5
Minimum	3,8
Maksimum	6
Antall	101

Indikator 13. Tiltaksarrangørs tilfredshet

Spørsmål 7: Synes du at (tiltaksarrangør) har arbeidstreningsarenaer som er relevante for brukerne?

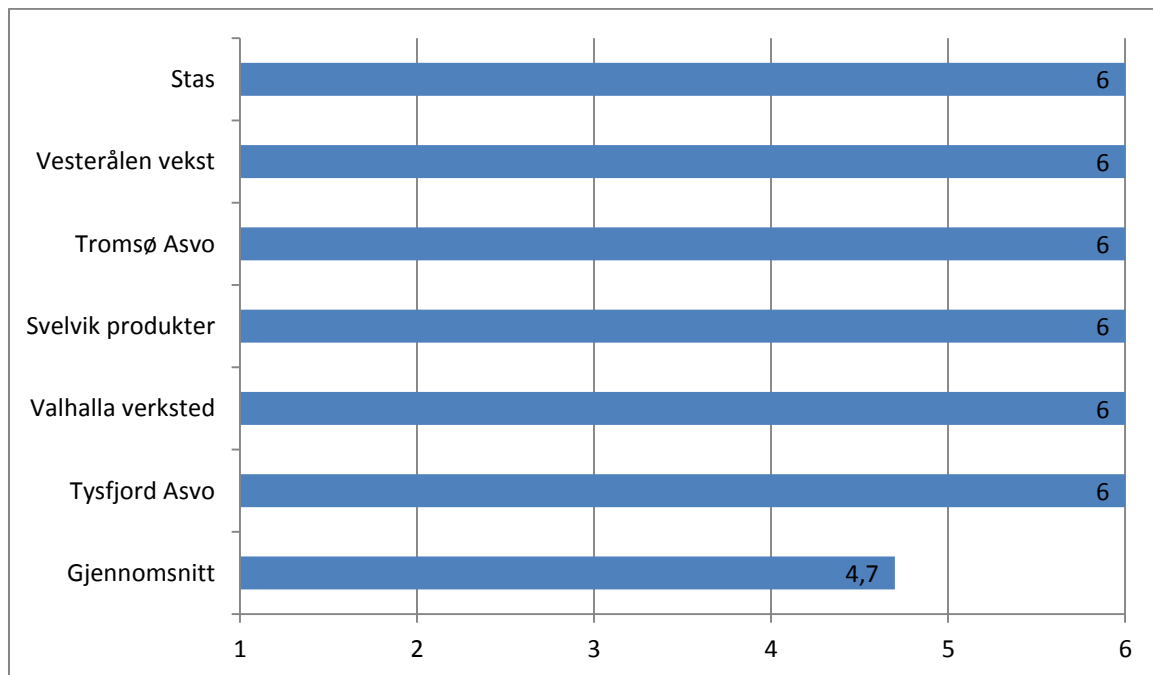


*Tiltaksarrangørs
tilfredshet - Synes du
at (tiltaksarrangør) har
arbeidstreningsarenaer
som er relevante for
brukerne?*

Gjennomsnitt	4,5
Median	4,5
Modus	4
Standardavvik	0,6
Minimum	3,1
Maksimum	6
Antall	100

Indikator 13. Tiltaksarrangørs tilfredshet

Spørsmål 8: Synes du at (tiltaksarrangør) arbeider nok med å utvikle tjenestene sine?

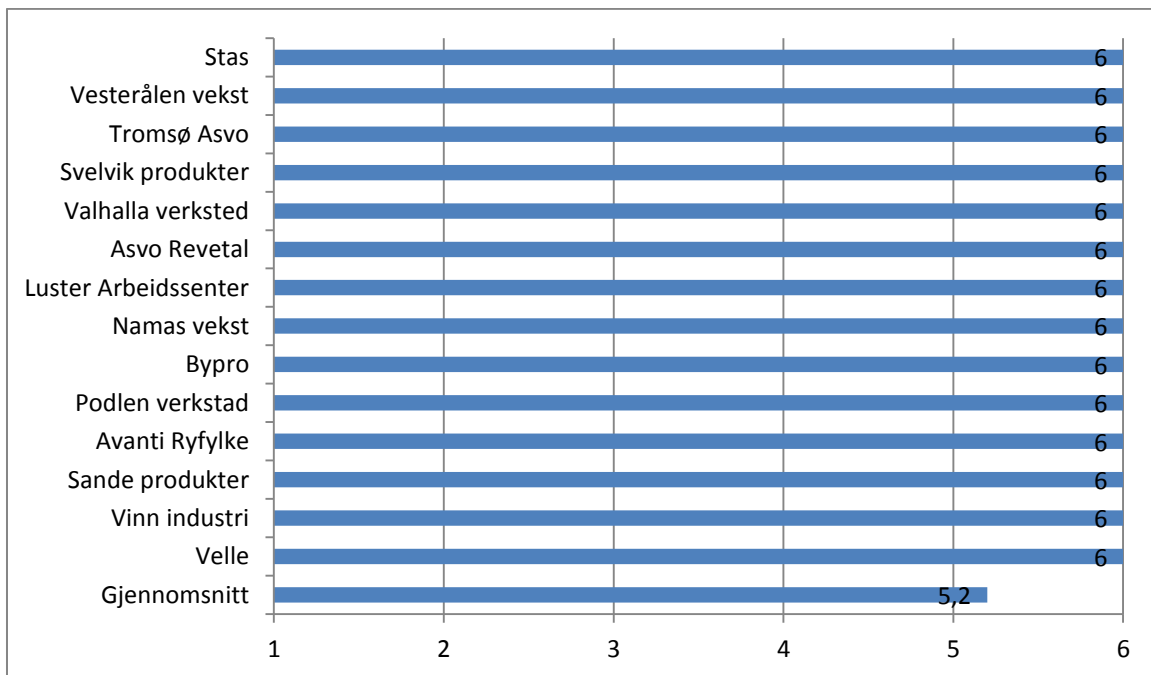


*Tiltaksarrangørs
tilfredshet -
Synes du at
(tiltaksarrangør)
arbeider nok
med å utvikle
tjenestene sine?*

Gjennomsnitt	4,7
Median	4,8
Modus	5
Standardavvik	0,6
Minimum	3
Maksimum	6
Antall	101

Indikator 13. Tiltaksarrangørs tilfredshet

Spørsmål 9: Opplever du at (tiltaksarrangør) leverer i henhold til bestillingen fra Nav?



*Tiltaksarrangørs
tilfredshet -
Opplever du at
(tiltaksarrangør)
leverer i
henhold til
bestillingen fra
Nav?*

Gjennomsnitt	5,2
Median	5,1
Modus	5
Standardavvik	0,5
Minimum	3,6
Maksimum	6
Antall	100
