

Rettledning for Benchmarking Attføring (BATT)

I dette dokumentet beskrives indikatorene og forklares hvordan de skal måles og innrapporteres. Til sammen er det 13 indikatorer. For indikatorene *brukertilfredshet, psykisk og fysisk helse, overgang til arbeid, overgang til aktive løsninger* og *oppholdstid*, rapporteres det separat for hvert tiltak. *Formell kvalifisering* rapporteres bare for KiA. *Tid før oppstart i arbeidslivet* og *tid før overgang til arbeid* rapporteres bare for AB.

Indikatorer per tiltak. Skravert felt betyr at indikatoren ikke gjelder for tiltaket.

Indikator/Tiltak	VTA	TiA	Avklaring	APS	KiA	AB
Nav tilfredshet						
Brukers tilfredshet						
Tiltaksarrangørs tilfredshet						
Kompetanse						
Hospiteringspartnere/samarbeidsavtaler med arbeidslivet						
Hospiteringsdeltakere						
Helse						
Overgang til arbeid						
Overgang til aktive tiltak						
Oppholdstid						
Formell kvalifisering						
Tid før oppstart i arbeidslivet						
Tid før overgang til arbeid						

Tilfredshetsundersøkelsene

Formålet med tilfredshetsundersøkelsene er å få en indikasjon på Navs, brukerens og tiltaksarrangørens tilfredshet med virksomheten og mottatte/bestilte tjenester. Spørsmålenes ordlyd er den samme som for Indikator.no (i Indikator.no er det i tillegg et spørsmål om ansattes tilfredshet). Ved å sammenstille svarene fra de tre tilfredshetsundersøkelsene får man et interessant grunnlag for dialog mellom bedrift og NAV-kontor. De tre tilfredshetsundersøkelsene måler det samme, men sett fra tre ulike perspektiver. Sammenstillingen legger i seg selv et interessant grunnlag for dialogen mellom Nav og bedrift. De tre undersøkelsene legger et grunnlag for å drive med kontinuerlig forbedring, jfr. krav i EQUASS Assurance.

Hvordan måle: Indikatorene er snittall mellom 1 og 6, snitt for alle besvarelser av alle spørsmålene. For brukerundersøkelsen føres resultatene separat for hvert tiltak. Husk at <tiltaksarrangør> må byttes ut med bedriftens eget navn før undersøkelsen sendes ut.

Skala fra 1 til 6:

1 = I svært liten grad

2 = I liten grad

3 = I mindre grad

4 = I noen grad

5 = I stor grad

6 = I svært stor grad

7= Vet ikke/ikke relevant (kun for NAV undersøkelsen)

Indikator 1: NAVs tilfredshet (eventuelt annet kunde)

1. Har du oversikt over hva <tiltaksarrangør> tilbyr av tjenester?
2. Har du inntrykk av at <tiltaksarrangør> gir bruker den informasjonen om rettigheter og plikter som er nødvendig for å gjennomføre tiltaket?
3. Synes du <tiltaksarrangør> har tilstrekkelig kompetanse til å tilby de tjenestene den gjør?
4. Synes du at <tiltaksarrangør> samarbeider nok med andre aktører?
5. Synes du at <tiltaksarrangør> er flink nok til å involvere brukerne i atføringsprosessen?
6. Synes du at <tiltaksarrangør> i tilstrekkelig grad tilpasser tilbudet sitt til den enkelte brukers behov?
7. Synes du at <tiltaksarrangør> har arbeidstreningsarenaer som er relevante for dine brukere?
8. Synes du at <tiltaksarrangør> arbeider nok med å utvikle tjenestene sine?
9. Opplever du at <tiltaksarrangør> leverer i henhold til bestillingen fra Nav?

Kommentar: Det anses som hensiktsmessig at det er Nav-ansatte som har søkt inn deltakere til skjermede tiltak, eller på annen måte har kontakt med tiltaksarrangørene, som blir bedt om å besvare undersøkelsen. Dette innebærer at både veiledere og avdelingsledere er aktuelle respondenter. I enkelte fylker er oppfølgingsansvaret for arrangører av skjermede tiltak i større eller mindre grad sentralisert. Fylkets tiltaksenhet må vurdere hvilke enheter som skal besvare undersøkelsen. Videre er det ønskelig at undersøkelsen også gir mulighet for å gi utfyllende kommentarer i et eget merknadsfelt.

Indikator 2: Brukers tilfredshet

1. Synes du at du har fått god informasjon av <tiltaksarrangør> om den tjenesten du får eller har fått?
2. Har <tiltaksarrangør> gitt deg informasjon om dine rettigheter og plikter som tiltaksdeltaker eller arbeidstaker i bedriften?
3. Hvor fornøyd er du med hjelpen du har fått fra arbeidsleder/veileder/jobbkonsulent?
4. Vet du hvordan du skal klage hvis du er misfornøyd med noe ved tilbudet du får i bedriften?
5. Har du vært med på å utforme din egen plan for tiltaket?
6. Synes du at tiltaket har vært/er tilpasset deg og dine behov?
7. Opplever du at <tiltaksarrangør> hjelper deg nærmere jobb og arbeidslivet?
8. Har tiden hos <tiltaksarrangør> vært med på å gi deg bedre livskvalitet?

Kommentar: Når det gjelder spørsmål nummer 3 bør/kan dette tilpasses etter hvilket tiltak deltakeren er i. Alle brukere må få anledning til å besvare undersøkelsen, jfr. EQUASS Assurance.

Indikator 3: Tiltaksarrangørs tilfredshet

1. Synes du <tiltaksarrangør> gir en klar oversikt over hva den tilbyr av tjenester?
2. Synes du <tiltaksarrangør> gir brukerne den informasjonen de trenger om rettigheter og plikter som deltaker i tiltaket?
3. Synes du at (tiltaksarrangør) har tilfredsstillende kompetanse til å tilby de tjenestene den gjør?
4. Synes du at <tiltaksarrangør> samarbeider nok med andre aktører som er viktige for brukerens attføringsprosess?
5. Synes du at <tiltaksarrangør> er flink nok til å involvere brukerne i attføringsprosessen?
6. Synes du at <tiltaksarrangør> i tilstrekkelig grad tilpasser tilbudet sitt til den enkelte brukers behov?
7. Synes du at <tiltaksarrangør> har arbeidstreningsarenaer som er relevante for brukerne?
8. Synes du at <tiltaksarrangør> arbeider nok med å utvikle tjenestene sine?
9. Opplever du at <tiltaksarrangør> leverer i henhold til bestillingen fra Nav?

Kommentar: Som ansatte regnes alle som har et ansettelsesforhold til bedriften, og som er involvert i det attføringsfaglige arbeidet. Hensikten med å spørre egne ansatte er å måle hva eget personell mener om det tilbudet bedriften gir. I denne sammenheng er det viktig å understreke at undersøkelsen er anonymisert.

Indikator 4: Kompetanseutvikling

Hvordan måle/Hvem skal måles: 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.

Indikator 5: Hospiteringspartnere/samarbeidsavtaler med arbeidslivet

Hospiteringspartnere 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.

Hvordan måle: 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.

Hvordan rapportere: Rapporteres som et heltall, ingen desimaler

Indikator 6: Hospiteringsdeltakere

Indikatoren *Hospiteringsdeltakere* indikerer i hvilken grad deltakerne faktisk gjør bruk av hospiteringsplasser utenfor det interne tilbudet tiltaksarrangør har.

Hvordan måle: Andelen deltakere som gjør bruk av hospiteringsplasser m.m. eksternt, med oppfølging fra tiltaksarrangør. Det rapporteres separat fra hvert tiltak i prosent.

Indikator 7: Psykisk og fysisk helse

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?

Hvordan måle: Det svares ja eller nei på hvert spørsmål. For spørsmål 5 og 6 rapporteres det separat for hvert tiltak. Indikatoren måles som prosent av antall del-indikatorer som er besvart med ja.

Indikator 8: Overgang til arbeid

Med overgang til arbeid menes:

- Arbeid uten tilskudd, inkludert 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

Hvordan måle: Andelen 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.

Indikator 9: 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.

Hvordan måle: Andelen 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.

Indikator 10: Oppholdstid

Hvor lenge er deltakeren i tiltaket før det avsluttes? Det rapporteres gjennomsnitt for hvert tiltak. Oppgis i antall dager.

Indikator 11: Formell kvalifisering (bare KiA)

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

Indikator 12: Tid før oppstart i arbeidslivet (bare AB)

Hvor lang tid tar det fra deltakeren begynner i AB til vedkommende har oppstart i arbeidslivet? Det rapporteres for alle som står innskrevet i AB-tiltaket. Oppgis i antall dager fra personen begynner i tiltaket. Gjennomsnitt.

Indikator 13: Tid før overgang til arbeid (bare AB)

Hvor lang tid tar det før deltaker blir ansatt? Måles fra oppstart i tiltaket for alle som har fått jobb i 2013. Oppgis i antall dager.