

FOR DEN TIL ENHVER TID GJELDENE VERSJONEN
AV BATT – SE BATT SPESIFIKASJONEN

Benchmarking i skjermet sektor

Kvalitetsutvikling og samhandling

Arbeidsdirektoratet, ASVL og bransjeforeningen
Attføringsbedriftene



Innhold

1. Innledning	3
2. Hva innebærer benchmarking/learning?	5
3. Arbeidsgruppens mandat og arbeid	7
4. Arbeidsgruppens forslag til indikatorer og områder egnet for resultatmål	9
4.1. Tilfredshetsundersøkelsene	9
4.1.1. NAV (eventuelt annet kunde)	9
4.1.2. Bruker	10
4.1.3. Tiltaksarrangør	11
4.2. Kompetanseutvikling	11
4.3. Hospiteringspartnere/samarbeidsavtaler med arbeidslivet	12
4.4. Hospiteringsdeltakere	12
4.5. Psykisk og fysisk helse	13
4.6. Formidling til arbeid	13
4.7. Overgang til aktive løsninger	14
4.8. Oppholdstid	14
4.9. Formell kvalifisering (bare KiA)	14
4.10. Tid før oppstart i arbeidslivet (bare AB)	15
4.11. Tid før formidling (bare AB)	15
4.12. Forslag til målkort	15
4.13. Nasjonale resultatmål	16
4.14. Målefrekvens	17
5. Konklusjon	18

1. Innledning

NAV og attføringsbransjen har sammen et ansvar for kvaliteten på de tjenester som tilbys brukerne. Ikke minst fra bransjens side har det vært jobbet intensivt med å heve standarden på tjenestene. Innføringen av *EQUASS Assurance*, forskjellige typer av målinger knyttet til sluttårsaker for brukerne, fagutvikling og utdanningstilbud er eksempler på dette. Et problem har imidlertid vært at samarbeidet mellom NAV og tiltaksarrangørene om kvalitetsheving på attføringstjenester er blitt skjøvet noe i bakgrunnen. Med dette som utgangspunkt tok Arbeidsdirektør Tor Saglie i et innlegg på bransjeforeningen Attføringsbedriftenes landsmøte i juni 2009 til orde for at man skulle satse mer på det naturlige partnerskap som finnes mellom NAV og arbeidsmarkedsbedriftene.

Som svar på denne oppfordringen foreslo bransjeforeningen Attføringsbedriftene på et møte med arbeidsdirektøren i desember 2009 at det skulle utvikles et eget benchmarkingssystem for arrangører av tiltakene *Varig tilrettelagt arbeid (VTA)*, *Tilrettelagt arbeid i arbeidsmarkedsbedrift (TiA)*, *Avklaring*, *Arbeidspraksis i skjermet virksomhet (APS)*, *Kvalifisering i arbeidsmarkedsbedrift (KiA)* og *Arbeid med bistand (AB)*. Et slikt benchmarkingssystem har flere formål:

- Etablere et tettere samarbeid mellom NAV og tiltaksarrangørene i arbeidet med å heve kvaliteten på attføringsarbeidet.
- Introdusere et sterkere element av konkurranse mellom tiltaksarrangørene 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*.

Et generelt problem når det gjelder attføring er at det er ulike faglige vurderinger om hva som utgjør god kvalitet og at mange mål på kvalitet er vanskelige å operasjonalisere. For å legge til rette for et tettere samarbeid mellom NAV og tiltaksarrangørene var det derfor også et viktig mål å etablere allment godtatte definisjoner på hva godt attføringsarbeid innebærer, i alle fall på noen utvalgte områder, også for tiltak der formidling til arbeid ikke er det primære.

Med bakgrunn i dette ble det besluttet å nedsette en arbeidsgruppe med deltakelse fra Arbeids- og velferdsdirektoratet, ASVL og bransjeforeningen Attføringsbedriftene.

Et forslag til indikatorer som kan inngå i benchmarkingssystemet er blitt testet ut i en pilot i Oslo (mange av indikatorene bygger på www.indikator.no, et prosjekt innen bransjeforeningen Attføringsbedriftene som har pågått de siste fire årene). Både NAV i Oslo og tre bedrifter har fått anledning til å komme med synspunkter på indikatorene som er foreslått. I tillegg har bedriftene gjennomført innsamling av data knyttet til de foreslåtte indikatorene. Systemet som foreslås i denne rapporten består av 13 indikatorer for kvalitet i attføringsprosessen:

- Tre tilfredshetsundersøkelser rettet henholdsvis mot Nav, deltakere og ansatte i den aktuelle tiltaksarrangøren

- Vekten tiltaksarrangøren legger på kompetanseheving blant de ansatte
- Antall hospiteringspartnere/samarbeidsavtaler tiltaksarrangøren har
- Antall hospiteringsdeltakere tiltaksarrangøren har
- Fokus på helse for tiltaksdeltakere
- Formidling til arbeid (ikke for VTA og TiA)
- Antall sluttet 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 (bare for KiA)
- Tid frem til første arbeidsdag (bare for AB)
- Tid frem til formidling (bare for AB)

I dette dokumentet beskrives først tanken bak benchmarking/learning, deretter arbeidsgruppens arbeid, så det forslaget til benchmarkingssystem arbeidsgruppen har kommet frem til, og til slutt noen utfordringer knyttet til hvordan et slikt system kan etableres og driftes. Arbeidsgruppen anbefaler at forberedelser treffes slik at benchmarkingssystemet kan være operativt fra 2012. Arbeidsgruppen oversender med dette sluttrapporten til Arbeidsdirektoratet, ASVL og bransjeforeningen Attføringsbedriftene.

HISTORISK RAPPORT

2. Hva innebærer benchmarking/learning?

Arbeidsmarkedsmyndighetene har tradisjonelt målt attføringsbransjen ut fra resultatmål, primært knyttet til formidling og avgang til aktive tiltak. I dette prosjektet legger vi frem forslag til hvilke områder og for hvilke tiltak resultat bør måles, men også forslag til en rekke kvalitetsindikatorer. Med en kvalitetsindikator menes en målbar størrelse som kan indikere et kvalitetsnivå, enten den er kvantitativ eller kvalitativ. For at man skal finne de riktige kvalitetsindikatorer må man spørre seg hva som er riktig kvalitet. Hva skal til for at man har en kvalitativt god tjeneste eller en kvalitativt god leverandør av atføringstjenester? Dette er det sikkert like mange meninger om som det er interessenter, men kvalitetsindikatorer er uansett nødvendige for å kunne gjennomføre forbedringer. Vet man hvor man står er det mulig å identifisere hva som må forbedres, og å måle om de forbedringer man gjør er effektive.

Man kan dele kvalitetsindikatorer inn i direkte og indirekte. De direkte indikatorene er knyttet til målet for tjenesten. Er for eksempel målet å få folk ut i arbeid er formidlingsgrad en god indikator. En indirekte indikator derimot er en indikator som sannsynliggjør at man når et kvalitativt godt resultat, og disse er ofte knyttet til innsatsfaktorene. Eksempelvis er kompetansenivå en indikator som sannsynliggjør at leverandøren kan levere en god tjeneste.

Uansett må man knytte flere indikatorer sammen for å få et helhetlig bilde av kvaliteten på en tjeneste eller leverandør. Indikatorer påvirker hverandre, og de kan både motvirke eller forsterke hverandre. For eksempel vil oppholdstid i et tiltak direkte kunne påvirke formidlingsgrad. Nettopp dette er også et eksempel på en indikator hvor man kanskje både har en øvre og en nedre grense for hva som er optimalt.

Målet bør være å finne et sett med indikatorer som sammen skal optimaliseres, og det bør være indikatorer som både er direkte knyttet til kvaliteten på tjenester og til viktige innsatsfaktorer. Som en hjelp til dette kan balansert målstyring benyttes, hvor man balanserer de forskjellige aspekt ved tjenesteleveransen. Likeledes vil et målkort (for et eksempel på hvordan et slikt målkort kan utformes for vårt formål se s. 16) kunne kommunisere trender og målsettinger på en enkel måte.

Skal vi kunne si med sikkerhet om et resultat er godt må vi kunne relatere det til noe. Til det benyttes benchmark som er sammenliknbare resultater for en bransje eller en tjeneste. Det er en utfordring å finne gode benchmark som kan sammenliknes direkte, men har man tilgang på dette vil man lettere kunne optimalisere de kvalitetsindikatorer man velger å benytte. Benchmark kan også med fordel benyttes i et målkort for å kommunisere om man er på riktig nivå i forhold til omverdenen. Vanligvis benytter man seg av gjennomsnittsverdier for en tjeneste eller en bransje.

Benchlearning betyr læring ved sammenlikning, og dette kan gjøres på mange måter. Som oftest gjennomfører man benchlearning basert på resultater, men man kan også gjennomføre benchlearning på metode. Disse to henger ofte sammen, det vil si at har man

en god metode bør denne også gi gode resultater og omvendt. Benchlearning krever uansett at man kan identifisere de gode resultater eller metoder, eller det vi kaller "best practice".

Klarer man altså å identifisere de viktigste kvalitetsindikatorene og deres gjensidige sammenheng, identifisere benchmark og "best practice" har man alle muligheter for å si noe om kvaliteten på en tjeneste, identifisere forbedringsområder og vise effekten av forbedringene som gjennomføres.

Å arbeide med kvalitetsindikatorer er en kontinuerlig prosess. Både krav til tjenestene, innsatsfaktorer og fokusområder endres over tid, og man må hele tiden optimalisere hvilke kvalitetsindikatorer som sammen gir et mest helhetlig bilde av kvaliteten. Samtidig må man ikke ha for mange kvalitetsindikatorer, da blir bildet for komplisert. Får man dette til har man et svært kraftfullt verktøy for kontinuerlig forbedring.

HISTORISK RAPPORT

3. Arbeidsgruppens mandat og arbeid

Arbeidsgruppens arbeid kom i gang i februar 2010. Følgende mandat for arbeidsgruppen ble fastlagt:

1. Det nedsettes en arbeidsgruppe med deltakelse fra Arbeids- og velferdsdirektoratet, bransjeforeningen Attføringsbedriftene, og ASVL.
2. Arbeidsgruppen kartlegger hvilke statistikker som finnes pr dato hos hhv. Attføringsbedriftene, ASVL og NAV, og vurderer om det er behov for endringer, samkjøringer, mv.
3. Gruppen lager utkast til mål for kvalitet/resultater som kan settes til arbeidsrettede tiltak også hvor formidlingsmål er lite formålstjenlige.
4. Gruppen ser på Indikatorprosjektets erfaringer (www.indikator.no) og kommer med anbefaling om hvilke deler som er egnet for eventuell benchmarking på områder av felles interesse for tiltaksbedriftene og Nav.
5. Det vurderes om det skal settes i gang et eget forsøksprosjekt, eventuelt et forsøk i ett eller flere fylker for å prøve ut nye mål for kvantitet/kvalitet, samt felles indikatorer fra Indikatorprosjektet.

Det ble slått fast at bransjen allerede samler inn tall på en rekke områder utover de pålagte rapporteringsoppgaver overfor NAV. Årlig samles det inn data fra medlemsbedriftene knyttet til hver enkelt deltakers attføringsløp. Variabler er for eksempel tiltakstype, oppholdstid, sluttårsaker, deltakernes arbeidsevne, basiskompetansenivå samt en rekke identifikasjonsvariabler som kjønn, alder og minoritetsbakgrunn. Månedlig sender medlemmene i bransjeforeningen Attføringsbedriftene inn data til bransjesekretariatet om tiltaksaktivitet og formidlingstall og disse presenteres i et eget nyhetsbrev. I nyhetsbrevet benchmarkes bedriftene på totale formidlingstall, samt tallene for AB og KiA.

Rundt halvparten av bransjeforeningen Attføringsbedriftene medlemmer deltar i benchmarkingssystemet Indikator.no (tidligere Indikatorprosjektet)¹. Begge bransjenes sekretariater og enkeltbedrifter er involvert i forskningsprosjekter, både som initiativtakere og som bidragsytere. Av størst interesse for arbeidsgruppens arbeid var indikator.no fordi det her allerede var gjort forsøk på å måle/operasjonalisere kvalitet i et benchmarkingssystem.

Vi erfarte på bakgrunn av Arbeids- og velferdsdirektoratets informasjonsinnhenting at det er store forskjeller i de kravene NAV-kontorene stiller til lokale tiltaksarrangører, og at disse kravene ofte synes å henge lite sammen med tiltakenes formål slik de er beskrevet i forskrift og kravspesifikasjon. For eksempel var det enkelte steder satt høye formidlingskrav til arbeid fra VTA. De store forskjellene i kravene NAV-kontorene stiller sine tiltaksarrangører når det

¹ Indikator.no er en tjeneste i regi av bransjeforeningen Attføringsbedriftene og har som målsetting å drifte gode kvalitetsindikatorer som er målbare og felles for attføringsbedriftene i Norge. Disse indikatorene gjør det mulig å sammenlikne bedriftene for å finne "best practice" og gjennomføre "benchmarking" og "benchlearning".

gjelder tiltak, understreker behovet for et utvalg kvalitetsindikatorer og resultatmål som kan være til nytte for partene i forbindelse med målformuleringer i lokale avtaler.

I arbeidet med å utvikle indikatorene tok arbeidsgruppen derfor utgangspunkt i *Forskrift om arbeidsrettede tiltak og Kravspesifikasjon for tiltak i skjermede virksomheter*. I tillegg har en Indikator.no vært en viktig inspirasjonskilde siden en her har hatt tilgang til indikatorer som på forskjellige måter måler kvalitet i utføringsarbeid og som dessuten har vært utprøvd i flere år og vist seg å fungere.

Et første utkast ble diskutert i arbeidsgruppen i april 2010, og noen endringer og justeringer ble foretatt. Deretter ble det besluttet at det skulle settes i gang et mindre pilotprosjekt i Oslo med deltakelse fra NAV Oslo og tre tiltaksarrangører. Tiltaksarrangørene som ble valgt ut, og som med sin deltakelse har vært viktige bidragsytere, er Industri Lambertseter og Rehabil, som er medlemmer av bransjeforeningen Utføringsbedriftene, og Bydelenes Produksjonstjeneste (Bypro), som er medlem av ASVL. Mens ILAS og Rehabil tilbyr en rekke forskjellige arbeidsrettede tiltak, er Bypro en mer typisk VTA-bedrift. Sammen tilbyr bedriftene alle de tiltakene som skal inngå i benchmarkingssystemet.

Formålet med forsøksprosjektet var både å få tilbakemeldinger på det forslaget arbeidsgruppen hadde laget og å få synspunkter på hvordan et slikt system kan fungere i praksis. Sammen med de tre tiltaksarrangørene ble det foretatt en grundig gjennomgang av indikatorene, ikke minst tilfredshetsundersøkelsene. Den viktigste tilbakemeldingen fra bedriftene og NAV var at systemet burde forenkles, det vil si gjøre indikatorene mindre tiltaksspesifikke. En annen innvending handlet om tilfredshetsundersøkelsene som inngår i benchmarkingssystemet. Her ble det foreslått å endre ordbruken og muligvis operere med færre svaralternativ overfor de svakest brukergroperne, for eksempel VTA-deltakere.

Det store problemet for NAV var hvem som skulle svare. Tiltaksarrangørene prøvde også systemet ut i praksis, det vil si at de samlet inn data på de variablene/indikatorene det ble spurt etter. Denne innsamlingen forløp relativt problemfritt, og arbeidsgruppen mener at kostnadene for tiltaksarrangørene ved å delta i benchmarkingen vil være overkommelige.

4. Arbeidsgruppens forslag til indikatorer og områder egnet for resultatmål

I dette kapitlet beskrives arbeidsgruppens forslag til hvilke indikatorer som skal inngå i benchmarkingssystemet. Det legges også frem forslag til hvilke områder på nasjonalt plan som kan være egnet for konkrete resultatmål. De konkrete målnivåene kan fastsettes både nasjonalt, fylkesvis eller lokalt. Arbeidsgruppen har nyttiggjort seg de erfaringene som ble gjort i piloten og forslaget skiller seg derfor noe fra det settet av indikatorer som ble prøvd ut i bedriftene. For hver indikator gis en kort vurdering og oppsummering av de erfaringene som ble gjort i piloten og det skisseres hvordan målingene skal foregå.

4.1. Tilfredshetsundersøkelsene

Formålet med tilfredshetsundersøkelsene er å få en indikasjon på NAVs, brukerens og tiltaksarrangørens tilfredshet med virksomheten og mottatte/bestilte tjenester. Ved å sammenstille svarene fra de tre tilfredshetsundersøkelsene får man et interessant grunnlag for dialog mellom bedrift og NAV-kontor.

Hvordan måle: Indikatoren er et snittall mellom 1 og 6, snitt for alle besvarelser av alle spørsmålene. For brukerundersøkelsen føres resultatene separat for hvert tiltak.

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)

Kommentar: Arbeidsgruppen har bevisst utelatt et nøytralt midtpunkt i skalaen for å unngå at noen lettvint velger det nøytrale svaralternativet uten å ta stilling til spørsmålet. Av samme grunn er muligheten for å svare *Vet ikke* utelatt. Unntak er gjort for NAV-undersøkelsen der respondentene har mulighet for å svare *vet ikke/ikke relevant* på enkeltspørsmål.

4.1.1. NAV (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 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 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: I pilotundersøkelsen ble veiledere ved to NAV-kontor bedt om å besvare undersøkelsen. Det anses som hensiktsmessig at ansatte som har søkt inn deltakere til skjermede tiltak, eller på annen måte har kontakt med tiltaksarrangørene, 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. Med hensyn til design på undersøkelsen, ga respondentene i pilotundersøkelsen uttrykk for at "Vet ikke" bør inkluderes som et svaralternativ. Videre var det ønskelig at undersøkelsen også gir mulighet for å gi utfyllende kommentarer i et eget merknadsfelt.

4.1.2. Bruker

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?
9. Er du samlet sett fornøyd med <tiltaksarrangøren>? (Ja/nei)

Kommentar: Det har vært lagt vekt på at språket i disse spørsmålene skal være så enkelt som mulig slik at alle grupper av deltakere skal kunne svare. For mange VTA-deltakere kan det allikevel være aktuelt å involvere pårørende eller bistå deltakerne med å svare.

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.

4.1.3. Tiltaksarrangør

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.

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. Vi ser det som viktig at bedriften med disse tre undersøkelsene får et godt grunnlag for å drive med kontinuerlig forbedring, jfr. krav i EQUASS Assurance.

4.2. Kompetanseutvikling

Kompetanseutvikling er en indikator på ledelsens strategitenkning for å møte nye utfordringer og for å tilrettelegge for individuell utvikling hos medarbeiderne. Indikatoren måles som snittall gjennom året.

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.

Kommentar: Indikatoren er viktig fordi det antas å være en tydelig sammenheng mellom de ansattes kompetanse og tilbudet som gis deltakerne. Det har vært diskutert, både i piloten og i arbeidsgruppens møter, i hvilken grad kompetanse kan måles på denne måten. Her må det presiseres at dette er indikasjon på kompetansenivået i en bedrift, altså en indirekte indikator. Som sådan fungerer indikatoren som er utgangspunkt for en samtale mellom NAV og tiltaksarrangør om hvilke kompetansebehov tiltaksarrangør har, jfr. EQUASS Assurance kriteria 37 og 38, spørsmål 95 til 100.

4.3. 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

Kommentar: For at deltakere i attføringsløp skal ha reelle muligheter til å komme inn i arbeidslivet er det viktig med et godt samarbeid med næringsliv og potensielle arbeidsgivere. Her gis en indikasjon på hvordan bedriften har lyktes med dette arbeidet.

4.4. 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.

Kommentar: Indikatoren viser i hvilken grad bedriften evner å benytte seg av sitt kontaktnett når det gjelder å gi deltakere arbeidslivserfaring.

4.5. 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.

Kommentar: Det legges stadig større vekt på en holistisk tilnærming og deltakernes helse, siden helsetilstand er relatert til deltakernes mulighet for å komme nærmere arbeidslivet.

4.6. Formidling til arbeid

Med formidling til arbeid menes:

- Arbeid uten tilskudd
- Arbeid med lønnstilskudd fra NAV
- Arbeid med tidsubestemt lønnstilskudd (TULT)
- Arbeid i kombinasjon med uførepensjon
- Arbeid med uførepensjon og bonuslønn i tillegg
- Vikariater/engasjementsarbeid av inntil 6 måneders varighet

Hvordan måle: Andelen 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.

Kommentar: Arbeidsgruppen har vært noe usikker på om vikariater skal inkluderes, men i dag stilles det ikke krav til ordinær tidsubestemt ansettelse for at det skal være snakk om formidling til arbeid. Det kan være en fordel å synliggjøre denne formen for formidling bedre. Vi foreslår også at formidling til arbeid, inkludert tiltaket TULT, regnes som er fullverdig formidling på nasjonalt plan fordi det dreier seg om en ordinær ansettelse, og fordi det i regelverket åpnes for at AB-tilretteleggere kan benyttes for å følge opp TULT-ansatte. Det foreslås også at en formidling til arbeid hvor uførepensjonisten selv velger å opprettholde full uførepensjon og mottar bonuslønn regnes som formidling på nasjonalt plan. Rent formelt er dette en formidling og konsekvensen kan ellers bli at denne målgruppen får et redusert tilbud på grunn av manglende incentiver i blant annet AB og VTA,

men også i Nav-lokalt. Denne type formidling, selv uten reduksjon i uførepensjonen, vil være et samfunnsgode fordi det vil bidra til verdiskapning, vil kunne redusere behovet for VTA-plasser og gi brukeren en trygg og forbedret økonomisk situasjon.

4.7. Overgang til aktive løsninger

Med overgang til aktive løsninger menes:

- Egenfinansiert utdanning
- Kjeding til andre arbeidsrettede tiltak (herunder også tilbud hos andre tiltaksarrangører) i regi av NAV. Tilbudet skal være godkjent av NAV før overgang.
- Medisinsk behandling (behandling godkjent av NAV)

Hvordan måle: Andelen 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.

Kommentar: Forslaget om å inkludere medisinsk behandling i de aktive løsningene har sammenheng med at mange brukere nå får sekvensielle tilbud innen helse- og arbeidstrening. Ikke minst henger dette sammen med satsingen på personer med psykiske lidelser. Om slike sluttårsaker ikke skulle innlemmes vil det kunne føre til utestenging fra arbeidsrettede tiltak for særlig utsatte grupper.

4.8. Oppholdstid

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

Kommentar: Indikatoren bør ses i sammenheng med indikator 4.6 og 4.7. Deltakerens opphold i bedriften bør ikke være så kort at vedkommende ikke har tid til å nyttiggjøre seg de tjenestene bedriften tilbyr. For lang oppholdstid kan imidlertid også virke mot sin hensikt.

4.9. 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.

Kommentar: Indikatoren måler direkte et av hovedformålene med dette tiltaket.

4.10. 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.

Kommentar: Forskning har vist at det viktig at deltakeren kommer raskt ut i arbeid(praksis) med tanke på senere formidling.

4.11. Tid før formidling (bare AB)

Hvor lang tid tar det før deltaker blir ansatt? Måles fra oppstart i tiltaket.

Kommentar: Tid før formidling er en indikasjon på i hvilken grad tilrettelegger benytter reelt potensielle arbeidsgivere ved utplassering av en AB-deltaker. Faren er at deltakere går fra en arbeidspraksis til den andre fordi det egentlig ikke er reelle arbeidskontraktsmuligheter.

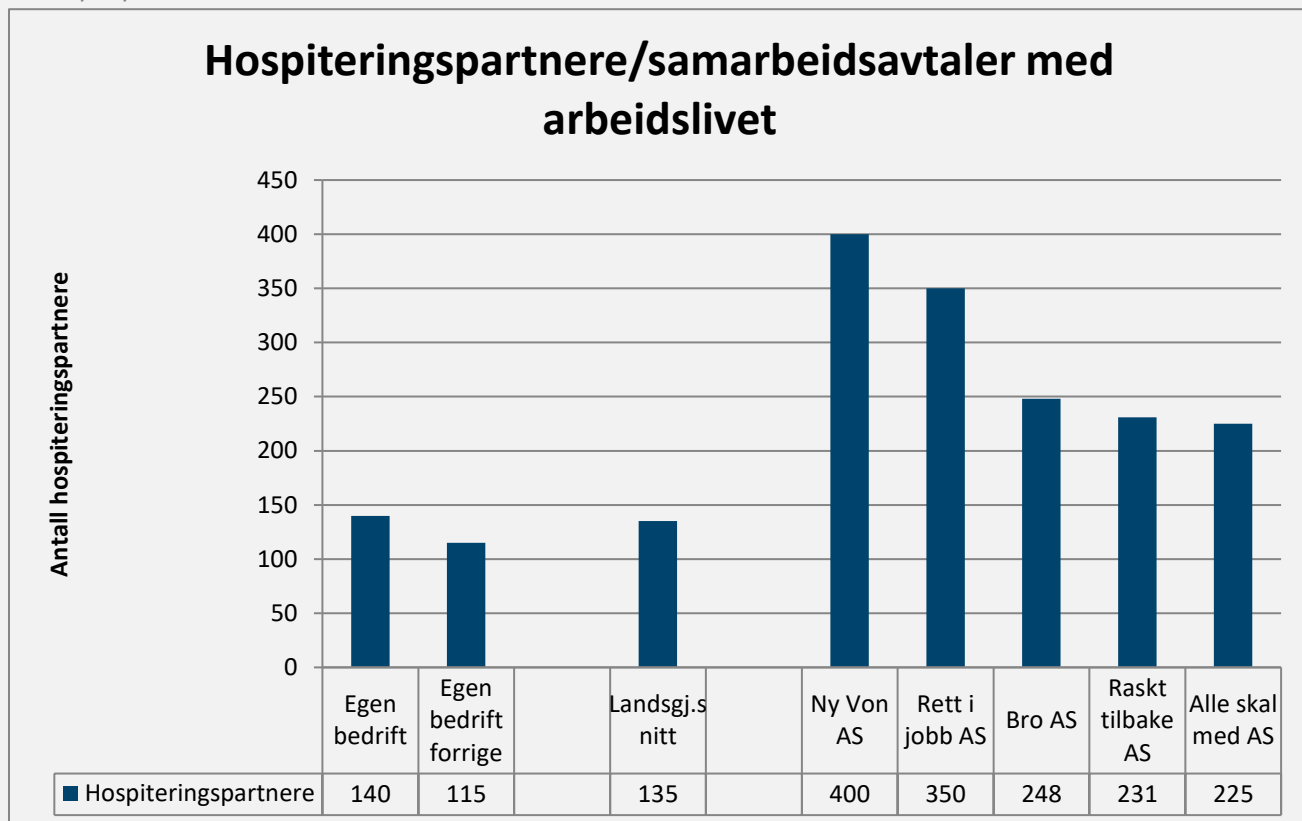
Forslag til indikatorer per tiltak. Skravert felt betyr at indikatoren ikke gjelder for tiltaket.

Indikator/Tiltak	VTA	TiA	Avklaring	APS	KiA	AB
Nav-undersøkelse						
Brukerundersøkelse						
Bedriftsundersøkelse						
Kompetanse						
Hospiteringspartnere/samarbeidsavtaler med arbeidslivet						
Hospiteringsdeltakere						
Helse						
Formidling til arbeid						
Antall sluttet til aktive tiltak						
Oppholdstid						
Formell kvalifisering						
Tid før oppstart i arbeid						
Tid før formidling						

4.12. Forslag til målkort

For å gjøre selve benchmarkingen lettere kan målkort benyttes. For eksempel kan en presentere resultatene for de tre eller fem bedriftene som gjør det best i landet, landsgjennomsnittet, resultatet for egen bedrift og den forrige måling for egen bedrift. Dette kan være et godt utgangspunkt for å sette forbedringsmål, samt å ha en god dialog mellom NAV kontor og bedrift om hva som kan gjøres for å heve kvaliteten på leveransen.

Eksempel på målkort.



4.13. Nasjonale resultatmål

Forslag til hvilke indikatorer som er egnet for resultatmål fordelt per tiltak. Skravert felt betyr at indikatoren ikke er egnet til resultatmål for tiltaket.

Resultatmål/Indikator/Tiltak	VTA	TiA	Avklaring	APS	KiA	AB
Nav-undersøkelse						
Brukerundersøkelse						
Bedriftsundersøkelse						
Kompetanse						
Hospiteringspartnere/samarbeidsavtaler med arbeidslivet						
Hospiteringsdeltakere						
Helse						
Formidling til arbeid						
Antall sluttet til aktive tiltak						
Oppholdstid						
Formell kvalifisering						
Tid før oppstart i arbeid						
Tid før formidling						

4.14. Målefrekvens

Data sendes inn en gang i året, frist for innsending er 15.01. hvert år. Data for brukerundersøkelsene samles inn når deltaker slutter, eller, for deltakere på lange tiltak, i desember.

HISTORISK RAPPORT

5. Konklusjon

Forslaget til indikatorer og områder for å sette resultatmål er et kompromiss mellom flere forskjellige hensyn. Tiltaksspesifikke indikatorer har til en viss grad måtte vike for kravet om enkelhet. Det vil si at det i det systemet som nå foreslås hovedsakelig måles på de samme indikatorene uavhengig av tiltak. I dette ligger det imidlertid også en fare for hvordan systemet vil komme til å bli tolket av dem som skal bruke det. I den grad det deskriptive blir oppfattet normativt, for eksempel når det gjelder formidlingstall til jobb fra tiltak som ikke har det som hovedhensikt, er dette naturligvis uheldig. Det er derfor viktig med grundig informasjon om hva systemet er til for og hvilke begrensninger det har.

Benchmarkingssystemet skal ikke bare motivere ved konkurranse, men også brukes for å utvikle samarbeidet mellom NAV og tiltaksarrangørene. Systemet er tenkt som et verktøy for forbedring og innovasjon, der NAV kontorene og tiltaksarrangørene sammen kan arbeide målrettet med å utvikle kvaliteten på tiltakene, samtidig som det tas hensyn til lokale forhold. Innføringen av dette systemet vil på sine områder samsvare med EQUASS Assurance som kvalitetssikringssystem.

NAV kontorene/tiltaksarrangører arbeider under ulike forutsetninger, for eksempel når det gjelder arbeidsmarkedsforhold eller næringsstruktur. Selv om det må tas høyde for lokale forutsetninger er det allikevel viktig at indikatorene oppfattes likt. For at et slikt system skal fungere er det nødvendig med en felles landsdekkende forståelse av definisjoner for hva som menes med formidling, aktive løsninger og andre indikatorer. Hvis ikke blir et slikt system meningsløst. I dette ligger det derfor også en standardisering av hvordan tiltaksarrangørenes resultater måles. Etter arbeidsgruppens mening er dette uproblematisk når det gjelder å opprettholde lokalt fleksibilitet fordi resultatmålene settes lokalt. Derimot må både tiltaksarrangører og NAV-kontorene anbefales deltakelse for at systemet skal fungere. Dette er også rimelig med tanke på de krav myndighetene har stilt om innføring av kvalitetssikringssystem. I EQUASS Assurance stilles det for eksempel krav til tiltaksarrangørene om at de skal gjennomføre kundeundersøkelser. I de fleste tilfeller vil jo dette dreie seg om NAV.

Et viktig spørsmål er hvem som skal drifte benchmarkingssystemet, det vil si være ansvarlig for at nødvendig data samles inn fra tiltaksarrangører og NAV-kontor, og bearbeide og presentere disse dataene i riktig format (målkort). Den mest hensiktsmessige løsningen, i alle fall på kort sikt, synes å være at bransjeforeningene tar denne rollen, men at direktoratet får tilgang til alle data som samles inn. Bransjeforeningen Attføringsbedriftene har allerede tekniske løsninger for å drive et slikt system.

Arbeidsgruppen anbefaler oppstart fra 2012 med en uavhengig evaluering etter oppstart.