

BATT og Indikator.no

Veiledning

Oppdatert for 2017

Arbeid.&
Inkludering

ASVL
Arbeidsgiverforening for
Vekst-og atfføringsbedrifter

Veiledning for benchmarking attføring (BATT) og Indikator.no.

Innhold

| | | |
|---|--|----|
| 1 | Innledning..... | 3 |
| 2 | Hva er BATT?..... | 4 |
| 3 | Hva er indikator.no? | 5 |
| 4 | Måling og innrapportering for BATT | 6 |
| | BATT-indikator 1: Kompetanseutvikling | 7 |
| | BATT-indikator 2: Hospiteringspartnere/samarbeidsavtaler med arbeidslivet | 8 |
| | BATT-indikator 3: Ekstern arbeidspraksis/hospiteringsdeltakere | 9 |
| | BATT-indikator 4: Psykisk og fysisk helse..... | 10 |
| | BATT-indikator 5: Overgang til arbeid (bare AFT)..... | 11 |
| | BATT-indikator 6: Overgang til aktive løsninger (bare AFT) | 12 |
| | BATT-indikator 7: Oppholdstid (bare AFT)..... | 13 |
| | BATT-indikator 8: Faglig opplæringsplan (bare VTA)..... | 14 |
| | BATT-indikator 9: Tid før oppstart i arbeidslivet (bare AFT)..... | 15 |
| | BATT-indikator 10: Tid før overgang til arbeid (bare AFT)..... | 16 |
| | BATT-indikator 11: Navs tilfredshet (eventuelt annet kunde) | 18 |
| | BATT-indikator 12: Brukertilfredshet..... | 19 |
| | BATT-indikator 13: Tiltaksarrangørs tilfredshet | 20 |
| 5 | Måling og innrapportering for Indikator.no | 21 |
| | Indikator 1: Egenkapitalprosent | 21 |
| | Indikator 2: Investeringsgrad | 22 |
| | Indikator 3: Likviditetsgrad II | 23 |
| | Indikator 4: Resultatgrad | 24 |
| | Indikator 5: Ventetid..... | 25 |
| | Indikator 6: Oppholdstid (se BATT 7: Oppholdstid)..... | 26 |
| | Indikator 7: Ekstern arbeidspraksis (se BATT 3: Ekstern arbeidspraksis/hospiteringsdeltakere) | 27 |
| | Indikator 8: Avbruddsprosent..... | 28 |
| | Indikator 9: Repetisjonsprosent | 29 |
| | Indikator 10: Videre til jobb (se BATT 5: Overgang til arbeid)..... | 30 |
| | Indikator 11: Videre til aktive løsninger (se BATT 6: Overgang til aktive løsninger) | 31 |
| | Indikator 12: Overgang til annet/ikke-aktive løsninger..... | 32 |
| | Indikator 13: HMS-avvik..... | 34 |
| | Indikator 14: Sykefravær..... | 35 |
| | Indikator 15: Kompetanseutvikling (se BATT 1: Kompetanseutvikling) | 36 |
| | Indikator 16: Medieoppslag | 37 |
| | Indikator 17: Forbedring | 38 |
| | Indikator 18: Samfunnsbidrag..... | 39 |
| | Indikator 19: Avviksnivå | 40 |
| | Indikator 20: Deltakelse | 41 |
| | Indikator 21: Hospiteringspartnere | 42 |
| | Indikator 22: Samarbeidspartnere..... | 43 |
| | Indikator 23: Nav-tilfredshet (se BATT 11: Nav-tilfredshet) | 44 |
| | Indikator 24: Ansattes tilfredshet | 45 |
| | Indikator 25: Brukertilfredshet (se BATT 12: Brukertilfredshet) | 47 |

1 Innledning

Dette dokumentet beskriver bruken av de to benchmarkingssystemene Benchmarking attføring (BATT) og Indikator.no. BATT er åpent for deltakelse for alle attførings- og vekstbedrifter, mens det må betales en egen medlemsavgift (liten) for å delta i Indikator.no. For de fleste er det derfor kapittelet om BATT som er viktigst. Fordi mye er likt, presenteres de to systemene allikevel her sammen.

All informasjon finnes også på portalen www.results.dk. Passord sendes ut til alle daglige ledere i forbindelse med innrapporteringen. I portalen ligger bransje- og bedriftsinterne rapporter, rettledninger og svar på ofte stilte spørsmål. Tiltaksarrangører som deltar i Indikator.no har i tillegg tilgang til egne Indikator.no-rapporter. Bransjerapporten blir oversendt Nav.

Innsamlingen av tall skjer ved at bedriftene besvarer en lenke som sendes ut i januar hvert år. Svarfrist for 2018 er 1. februar. Etter at svarfristen er gått ut, vil alle som har sendt inn tall kunne se gjennom rapporter og korrigere eventuelle feil fra 6. februar. Fristen for å gjøre rettelser er 9. februar. De endelige rapportene blir publisert 12. februar.

Under 2 og 3 beskrives kort bakgrunnen for BATT og Indikator.no. En fyldigere beskrivelse av bakgrunnen for BATT finnes på: [http://arbeidoginkludering.no/benchmarking-atf%C3%B8ring-\(batt\)](http://arbeidoginkludering.no/benchmarking-atf%C3%B8ring-(batt)).

Under 4 beskrives indikatorene som inngår i BATT, og definisjonene av disse.

Under 5 beskrives indikatorene som inngår i Indikator.no, og definisjonene av disse.

2 Hva er BATT?

Benchmarking Attføring (BATT) er et samarbeidsprosjekt mellom Arbeids- og velferdsdirektoratet, bransjeforeningen Arbeid og inkludering og ASVL. BATT etablerer mål på kvalitet i attføringsarbeidet.

BATT skal bidra til å:

- 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 dissetjenestene.
- Gjøre det lettere for Nav å jobbe med leverandørutvikling.

3 Hva er indikator.no?

Indikator.no er et bransjeinternt benchmarkingssystem. Systemet har som målsetting å drifte gode kvalitetsindikatorer som er målbare og felles for attføringsbedriftene i Norge.

Med indikator menes nøkkelresultat som i en sammenheng vil kunne si noe om bedriftens utvikling og dens evne til å levere gode attføringstjenester. Disse indikatorene gjør det mulig å sammenlikne bedriftene for å finne "best practice" og gjennomføre "benchmarking" og "benchlearning".

Indikator.no har vært en viktig inspirasjonskilde for BATT, og mange av indikatorene er de samme. Indikator.no favner imidlertid videre enn BATT. Der BATT kun konsentrer seg om det attføringsfaglige, ser Indikator.no det attføringsfaglige i sammenheng med hvordan attførings- eller vekstbedriftene fungerer som organisasjon.

Man kan bli medlem i Indikator.no ved å kontakte bransjeforeningen Arbeid og inkludering.

4 Måling og innrapportering for BATT

Det er tilsammen 13 indikatorer som inngår i BATT. For indikatorene *brukertilfredshet, ekstern arbeidspraksis/hospiteringsdeltakere, psykisk og fysisk helse*, rapporteres det separat for hvert tiltak. For *overgang til arbeid, overgang til aktive løsninger, oppholdstid, tid før oppstart i arbeidslivet og tid før overgang til arbeid* rapporteres bare for AFT. For faglig opplæringsplan rapporteres bare for VTA.

Indikatorer per tiltak. Svart felt betyr at indikatoren ikke er aktuell for tiltaket.

| Indikator/tiltak | VTA | AFT |
|--|------------|------------|
| Kompetanse | | |
| Hospiteringspartnere/samarbeidsavtaler | | |
| Hospiteringsdeltakere | | |
| Psykisk og fysisk helse | | |
| Overgang til arbeid | | |
| Overgang til aktive tiltak | | |
| Oppholdstid | | |
| Faglig opplæringsplan | | |
| Tid før oppstart i arbeidslivet | | |
| Tid før overgang til arbeid | | |
| Navs tilfredshet | | |
| Brukertilfredshet | | |
| Tiltaksarrangørs tilfredshet | | |

BATT-indikator 1: Kompetanseutvikling

Formål med indikatoren:

Å få en indikasjon på kompetanseutviklingen av attføringspersonalet hos tiltaksarrangøren.

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, regnes ikke med.

Til kompetanseutvikling medregnes kortere kurs, seminarer samt lengre utdanningsløp. Både interne og eksterne opplæringsarenaer omfattes, samt studier som tas på egen fritid hvor utgifter dekkes av arbeidsgiver.

Hvordan rapportere:

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

Indikerer:

- Ledelsens strategitenkning for å møte nye utfordringer, og tilrettelegge for individuell utvikling
- De ansattes mulighet for videreutvikling
- Brukernes forståelse for en lærende bedrift

Kan sees i sammenheng med indikator:

- Nav-tilfredshet
- Brukertilfredshet
- Tiltaksarrangørstilfredshet

BATT-indikator 2: Hospiteringspartnere/samarbeidsavtaler med arbeidslivet

Formål med indikatoren:

Å måle tiltaksarrangørens arbeidslivskontakt og potensiale for å gi brukerne et individuelt tilpasset tilbud.

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.

Indikerer:

- Bredde i tilbudet til brukerne
- Skreddersøm
- Tiltaksarrangørens evne til å holde seg oppdatert på arbeidsmarkedet
- Tiltaksarrangørens potensial for formidling til det ordinære arbeidsmarked

Kan sees i sammenheng med indikator:

- Ekstern arbeidspraksis
- Overgang til arbeid
- Kundetilfredshet
- Brukertilfredshet

BATT-indikator 3: Ekstern arbeidspraksis/hospiteringsdeltakere

Formål med indikatoren:

Å få en indikasjon på i hvilken grad deltakerne faktisk gjør bruk av hospiteringsplasser utenfor det interne tilbudet tiltaksarrangør har.

Hvordan måle:

Andelen deltakere som i løpet av året gjør bruk av hospiteringsplasser eksternt, med oppfølging fra tiltaksarrangør. Med ekstern arbeidspraksis menes arbeidstreningsplasser i det ordinære arbeidslivet. Med det ordinære arbeidslivet, menes virksomheter utenfor egen virksomhet.

Hvordan rapportere:

Det rapporteres separat fra hvert tiltak i prosent, én desimal.

Indikerer:

- De enkelte tiltakenes samarbeid med det ordinære arbeidslivet
- Tilrettelegging i arbeidslivet for mennesker med nedsatt arbeidsevne
- Tiltakets evne til å skape fornøyde kunder i det ordinære arbeidsmarkedet
- Arbeidsgiveres interesse og kapasitet til å ta imot til deltakere fra tiltaksarrangørene

Kan sees i sammenheng med indikator:

- Hospiteringspartnere (samarbeidsavtaler med arbeidslivet)
- Nav-tilfredshet
- Brukertilfredshet
- Overgang til arbeid
- Oppholdstid

BATT-indikator 4: Psykisk og fysisk helse

Formål med indikatoren:

Å få en indikasjon på virksomhetens arbeid med deltakernes psykiske og fysiske helse

Hvordan måle:

Det svares ja eller nei på hvert av følgende spørsmål:

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 rapportere:

For spørsmål 5 og 6 rapporteres det separat for hvert tiltak.

Indikerer:

Virksomhetens evne og kompetanse til å se attføring og helse i sammenheng.

Kan sees i sammenheng med indikator:

- Overgang til arbeid
- Oppholdstid
- Brukers tilfredshet

BATT-indikator 5: Overgang til arbeid (bare AFT)

Formål med indikatoren:

Å få en indikasjon på hvor godt formidlingsarbeidet fungerer ved bedriften

Hvordan måle:

Andelen av alle deltakere som avslutter tiltak i løpet av året. Indikatoren omfatter ikke VTA.

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

NB! For medlemmer av bransjeforeningen Arbeid og inkludering: Overgang til arbeid omfatter alle som får sluttårsak 2-5 og 18 i månedsstatistikken.

Hvordan rapportere:

Det rapporteres separat for AFT (i forbindelse med møter mellom Nav og tiltaksarrangør skal tiltaksarrangører presentere resultater knyttet til det enkelte strekpunkt). Rapporteres i prosent, én desimal. Indikatoren omfatter ikke VTA.

Indikerer:

- Hvor godt formidlingsarbeidet fungerer ved bedriften
- Hvor godt bestilling passer brukeren

Kan sees i sammenheng med indikator:

- Oppholdstid
- Hospiteringspartnere/samarbeidsavtaler med næringslivet
- Kundetilfredshet
- Brukertilfredshet
- Overgang til aktive løsninger

BATT-indikator 6: Overgang til aktive løsninger (bare AFT)

Formål med indikatoren:

Å få en indikasjon på hvor godt formidlings arbeidet fungerer ved bedriften

Hvordan måle:

Andelen av alle deltakere som avslutter tiltak i løpet av året. Indikatoren omfatter ikke VTA.

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.

NB! For medlemmer av bransjeforeningen Arbeid og inkludering: Overgang til aktive løsninger omfatter alle som får sluttårsak 6-17, 19-21 og 31 i månedsstatistikken.

Hvordan rapportere:

Det rapporteres separat AFT (i forbindelse med møter mellom Nav og tiltaksarrangør skal tiltaksarrangører presentere resultater knyttet til det enkelte strekpunkt). Rapporteres i prosent, én desimal. Indikatoren omfatter ikke VTA.

Indikerer:

- Hvor godt formidlingsarbeidet fungerer ved bedriften
- Hvor godt bestilling passer brukeren
- Hvor godt fornøyd kunden er

Kan sees i sammenheng med indikator:

- Oppholdstid
- Hospiteringspartnere/samarbeidsavtaler med næringslivet
- Kundetilfredshet
- Brukertilfredshet
- Overgang til aktive løsninger

BATT-indikator 7: Oppholdstid (bare AFT)

Formål med indikatoren:

Å måle deltakerens gjennomsnittlige oppholdstid i AFT.

Hvordan måle:

Indikatoren måles som gjennomsnittlig oppholdstid i kalenderdager. Oppholdstiden måles for brukere som har sluttet i løpet av året. Indikatoren omfatter ikke VTA.

Hvordan rapportere:

Det rapporteres gjennomsnittlig oppholdstid for AFT. Oppholdstiden oppgis i antall kalenderdager.

Indikerer:

- Navs bestilling
- Prosessens evne til attføring

Kan sees i sammenheng med indikator:

- Overgang til arbeid
- Overgang til aktive løsninger
- Kundetilfredshet

BATT-indikator 8: Faglig opplæringsplan (bare VTA)

Formål med indikatoren:

Å få en indikasjon på VTAs bidrag til faglig utvikling.

Hvordan måle:

Det måles hvor mange VTA-deltakere som har faglig opplæringsplan. Oppgis som prosentandel av deltakere som har vært på VTA i løpet av året.

Hvordan rapportere:

Det rapporteres i prosent, én desimal.

Indikerer:

- Navs bestilling
- Prosessens bidrag til faglig vekst

Kan sees i sammenheng med indikator:

- Brukertilfredshet
- Navs tilfredshet

BATT-indikator 9: Tid før oppstart i arbeidslivet (bare AFT)

Formål med indikatoren:

Å måle hvor fort tiltaksarrangørene får deltakerne ut i praksis.

Hvordan måle:

Det måles tid før oppstart i praksis for alle som har stått innskrevet i AFT-tiltaket i løpet av året. Gjennomsnittet beregnes for alle som er eller har vært i ekstern praksis.

Hvordan rapportere:

Det rapporteres i kalenderdager, én desimal.

Indikerer:

- Navs bestilling
- Prosessens evne til attføring

Kan sees i sammenheng med indikator:

- Overgang til arbeid
- Oppholdstid
- Brukertilfredshet
- Navs tilfredshet
- Hospiteringspartnere/samarbeidsavtaler med arbeidslivet
- Ekstern arbeidspraksis/hospiteringsdeltakere

BATT-indikator 10: Tid før overgang til arbeid (bare AFT)

Formål med indikatoren:

Å måle hvor raskt tiltaksarrangøren får AFT-deltakere i jobb.

Hvordan måle:

Det måles den gjennomsnittlige tiden det tar for deltakere å få jobb fra de starter i AFT- tiltaket. Det måles for alle som har fått jobb i løpet av året.

Hvordan rapportere:

Det rapporteres i kalenderdager, én desimal.

Indikerer:

- Navs bestilling
- Prosessens evne til utføring

Kan sees i sammenheng med indikator:

- Overgang til arbeid
- Oppholdstid
- Brukerstfredshet
- Navstfredshet
- Hospiteringspartnere/samarbeidsavtaler med arbeidslivet
- Ekstern arbeidspraksis/hospiteringsdeltakere

Tilfredshetsundersøkelsene

Formål

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 tiltaksarrangør og Nav-kontor. De tre tilfredshetsundersøkelsene måler det samme, men sett fra tre ulike perspektiver. De tre undersøkelsene legger et grunnlag for å arbeide med kontinuerlig forbedring, jfr. krav i EQUASS Assurance.

Hvordan måle:

Det gjennomføres undersøkelser av Nav, brukernes og tiltaksarrangørens tilfredshet med tiltakene. Til undersøkelsene brukes spørsmålene under. Husk at <tiltaksarrangør> må byttes ut med bedriftens eget navn før undersøkelsen gjennomføres. Tilfredshetsundersøkelsene kan gjennomføres ved hjelp av et elektroniske verktøy, for eksempel SurveyXact, eller samles inn på andre måter. Indikatorene er snittall mellom 1 og 6, snitt for alle besvarelser av alle spørsmålene. 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)

For brukerundersøkelsen føres resultatene separat for hvert tiltak.

Hvordan rapportere:

Det rapporteres som et tall mellom 1 og 6, én desimal.

Kan sees i sammenheng med indikator:

- Kompetanseutvikling
- Hospiteringspartnere/samarbeidsavtaler med arbeidslivet
- Ekstern arbeidspraksis/hospiteringsdeltakere
- Psykisk og fysisk helse
- Overgang til arbeid
- Overgang til aktive tiltak
- Oppholdstid
- Formell kvalifisering
- Tid før oppstart i arbeidslivet
- Tid før overgang til arbeid

BATT-indikator 11: 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 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: 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.

BATT-indikator 12: Brukertilfredshet

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.

BATT-indikator 13: 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 atferdingsprosess?
5. Synes du at <tiltaksarrangør> er flink nok til å involvere brukerne i atferdingsprosessen?
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 atferdingsfaglige 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.

5 Måling og innrapportering for Indikator.no

Indikator 1: Egenkapitalprosent

Formål med indikatoren:

Å få en indikasjon på virksomhetens soliditet.

Hvordan måle:

Indikatoren måles i prosent ved årsavslutning. Egenkapitalprosent = (egenkapital x 100)/sum eiendeler.

Hvordan rapportere:

Rapporteres i prosent, en desimal.

Tips om måling:

Tallet er vanligvis tilgjengelig gjennom vanlig regnskapsrapportering ved årsslutt.

Indikerer:

- Hvor stor del av eiendeler som er finansiert ved egenkapital
- Bedriftens soliditet
- Trygghet for eiernes eiendeler

Kan sees i sammenheng med indikator:

- Likviditetsgrad II
- Resultatgrad

Indikator 2: Investeringsgrad

Formål med indikatoren:

Å få en indikasjon på virksomhetens investeringsevne og -vilje.

Hvordan måle:

Indikatoren måles i prosent ved årsavslutning. Investeringsgrad

= $\text{Investeringer} \times 100 / \text{driftsinntekter}$.

Investeringer=investeringer som er aktivisert i balanse (note 5 "tilgang kjøpte driftsmidler")

Driftsinntekter=Økonomisk omsetning.

Hvordan rapportere:

Rapporteres i prosent, en desimal.

Tips om måling:

Tallet er vanligvis tilgjengelig gjennom vanlig regnskapsrapportering ved årsslutt. Med investeringer menes de økonomiske midler som benyttes for å videreutvikle bedriften innenfor utføring eller direkte tilhørende aktiviteter.

Med direkte tilhørende aktiviteter menes for eksempel arbeidstreningsaktiviteter som bidrar til utføringstjenestene. Områder som ikke kommer inn under dette er rent kommersielle aktiviteter som ikke i noen form bidrar til utføringstjenestene annen enn av økonomisk karakter.

Indikerer:

- Ledelsens vilje og virksomhetens evne til å investere.
- Indikerer om utføringprosessen også fremtiden vil være i stand til å være konkurransedyktig.

Kan sees i sammenheng med indikator:

- Kompetanseutvikling
- Forbedring

Indikator 3: Likviditetsgrad II

Formål med indikatoren:

Å få en indikasjon på virksomhetens likviditet.

Hvordan måle:

Indikatoren er et forholdstall ved årsavslutning.

Likviditetsgrad 2 = Omløpsmidler minus varebeholdning dividert med kortsiktig gjeld.

Hvordan rapportere:

Rapporteres som et forholdstall, en desimal.

Tips om måling:

Tallet er vanligvis tilgjengelig gjennom vanlig regnskapsrapportering ved årsslutt.

Indikerer:

- Bedriftens evne til å betale kortsiktig gjeld
- Indikerer i annen rekke at driften er sunn og ikke foregår for kreditors regning

Kan sees i sammenheng med indikator:

- Egenkapitalprosent
- Resultatgrad

Indikator 4: Resultatgrad

Formål med indikatoren:

Å få en indikasjon på virksomhetens evne til å drive med et overskudd og skape verdier for senere utvikling.

Hvordan måle:

Indikatoren måles i prosent ved årsavslutning. Resultatgrad
= (Resultat x 100/Driftsinntekter)

Resultat=Økonomisk resultat etter skatt
Driftsinntekter=Økonomisk omsetning totalt

Hvordan rapportere:

Rapporteres i prosent, en desimal.

Tips om måling:

Tallet er vanligvis tilgjengelig gjennom vanlig regnskapsrapportering ved årsslutt. Måles i prosent av omsetning slik at dette kan sammenliknes mellom virksomhetene. Merk: internomsetning (fakturering) skal ikke regnes med.

Indikerer:

- Resultatgrad viser virksomhetens evne til å tjene penger.
- Indikerer i andre rekke virksomhetens fremtidige evne til å gjøre de nødvendige investeringer.

Kan sees i sammenheng med indikator:

- Investeringsgrad
- Likviditetsgrad II
- Egenkapitalprosent

Indikator 5: Ventetid

Formål med indikatoren:

Å få en indikasjon på i hvilken grad det er ventetid inn i tiltakene ved virksomheten.

Hvordan måle:

Indikatoren måles i antall dager, snitt-tall gjennom året.

Ventetid = Gjennomsnittlig ventetid i dager for å begynne i et tiltak. Gjelder følgende brukere/tiltak:

Brukere som er søkt inn på tiltak til attføringsbedrift fra Nav etter gjeldende rammetall og avtaler i:

- a. AFT
- b. VTA
- c. AMO

Ventetid: Med ventetid menes den tiden det tar fra innsøking til faktisk oppstart i et tiltak. Gjelder også hvis bruker må vente av andre grunner, som for eksempel egen sykdom, operasjoner med mer som gjør at bruker ikke er klar til oppstartsdato, men fremdeles skal vente.

Hvordan rapportere:

Rapporteres for hvert tiltak.

Rapporteres som antall dager.

Tips om måling:

Ventetiden summeres for de brukerne som er begynt i et tiltak det året som skal rapporteres og ut fra dette beregnes gjennomsnittlig ventetid.

Indikerer:

- Prosessens kapasitet
- Innsøking – hvor attraktivt tiltaket er
- Brukertilfredshet
- Kundertilfredshet
- Antall brukere i regionen i forhold til leverandører av tjenester

Kan sees i sammenheng med indikator:

- Gjennomsnittlig oppholdstid
- Kundertilfredshet

Indikator 6: Oppholdstid (se BATT 7: Oppholdstid)

Indikatoren er identisk med BATT 7: Oppholdstid.

Indikator 7: Ekstern arbeidspraksis (se BATT 3: Ekstern arbeidspraksis/hospiteringsdeltakere)

Indikatoren er identisk med BATT 3: Ekstern arbeidspraksis/hospiteringsdeltakere.

Indikator 8: Avbruddsprosent

Formål med indikatoren:

Å få en indikasjon på hvor mange brukere som faller ut av de tilbudte tjenester.

Hvordan måle:

Måles i prosent.

Avbruddsprosent = (gjennomsnittlig antall brukere som slutter i et tiltak før avtalt tid gjennom året / antall brukere i det samme tiltaket i det samme tidsrommet) x 100.

- a. AFT
- b. VTA
- c. AMO

Med avbrudd menes brukere som har møtt og faller ut av tiltak og som er brudd på avtalt handlingsplan.

Hvordan rapportere:

Rapporteres for hvert tiltak og totalt Rapporteres i prosent, en desimal.

Tips om måling:

Det skal være enighet mellom tiltaksarrangør og Nav/tiltaksbetaler om hva som er avbrudd. Ved beregning av totaltall tar man med alle tiltak, også de som ikke er spesifikt nevnt ovenfor.

Indikerer:

- Brukers motivasjon, helsetilstand
- Tiltakets tilrettelegging opp mot brukers ønsker og behov
- Kundetilfredshet
- Navs/tiltaksbestillers bestilling.

Kan sees i sammenheng med indikator:

- Sykefravær
- Videre til aktive løsninger
- Kundetilfredshet

Indikator 9: Repetisjonsprosent

Formål med indikatoren:

Å få en indikasjon på i hvilken grad brukere begynner i samme tiltak flere ganger og om attføringstjenestene fører til varige resultater.

Hvordan måle:

Indikatoren måles i prosent antall brukere som returnerer til samme tiltak/kurs innen 12 måneder fra avslutningsdato på forrige kurs.

Repetisjonsprosent = antall brukere tilbake i samme tiltak/antall brukere avsluttet x 100.

Gjelder tiltakene:

- a. AFT
- b. AMO

Hvordan rapportere:

Rapporteres som prosent, en desimal
Rapporteres for hvert tiltak og totalt.

Tips om måling:

Målingen foregår ved hjelp av bedriftens personaldatasystem som da vil fange opp hvilke og hvor mange tiltak brukeren har deltatt i, samt sluttårsaker. Ved beregning av totaltall tar man med alle tiltak, også de som ikke er spesifikt nevnt ovenfor.

Dersom det er mulig, kan en etterundersøkelse etter avsluttet tiltak være aktuelt, men praktisk være vanskelig og ressurskrevende.

Indikerer:

- At tidligere tiltak ikke har vært hensiktsmessige for tiltaksbrukeren, feil tiltak
- At tidligere tiltak ikke har vært kvalitativt godenok
- At brukere ikke har vært i stand til å nyttiggjøre seg av det tilbudte tiltaket

Kan sees i sammenheng med indikator:

- Videre til aktive løsninger
- Forbedring
- Videre til jobb
- Avbruddsprosent
- Kompetanseutvikling
- Hospiteringspartnere

Indikator 10: Videre til jobb (se BATT 5: Overgang til arbeid)

Indikatoren er identisk med BATT 5: Overgang til arbeid).

Indikator 11: Videre til aktive løsninger (se BATT 6: Overgang til aktive løsninger)

Indikatoren er identisk med BATT 6 Overgang til aktive løsninger.

Indikator 12: Overgang til annet/ikke-aktive løsninger

Formål med indikatoren:

Å få en indikasjon på antall brukere som går til såkalte "passive" løsninger, det vil si løsninger som ikke bidrar aktivt i attføringsprosessen.

Hvordan måle:

Indikatoren måles i prosent antall brukere som går videre til andre løsninger (direkte).

Gjelder tiltaket:

AFT

Bruker: person som innehar yrkesrettet attføring eller individstønad/dagpenger som er hos tiltaksarrangør for Nav. Brukere av tjenester som har et arbeidsforhold (for eksempel sykepenger) skal ikke beregnes med i dette.

Overgang til annet = (antall brukere til andre løsninger/antall brukere avsluttet) x 100.

Overgang til annet/ikke-aktive løsninger:

- Sykdom/medisinsk/sosial rehabilitering
- Søkt/fått uførepensjon
- Søkt/fått alderspensjon/avtalefestet pensjon
- Fødselspermisjon
- Institusjonstilbud/plassering
- Flyttet
- Annet, ingen aktive løsninger
- Død

NB! For medlemmer av bransjeforeningen Arbeid og inkludering: Overgang til annet omfatter alle som får sluttårsak 22-29 i måneds-/årsstatistikken.

Hvordan rapportere:

Rapporteres for hvert tiltak og totalt.

Rapporteres i prosent, én desimal.

Tips om måling:

Virksomheten må ha et system hvor man kan logge hvor brukerne går etter endt tiltak. Ved beregning av totaltall tar man med alle tiltak, også de som ikke er spesifikt nevnt ovenfor.

Indikerer:

- Bedriftens evne til å tilby hensiktsmessig kjeding av tiltak
- Bedriftens kontaktnett (samarbeidspartnere)

- Bedriftens tiltakssammensetning
- Navs bestilling

Kan sees i sammenheng med indikator:

- Videre til jobb
- Videre til aktive løsninger
- Gjennomsnittlig oppholdstid

Indikator 13: HMS-avvik

Formål med indikatoren:

Å få en indikasjon på skadeomfanget og derigjennom sikkerheten ved virksomheten.

Hvordan måle:

Indikatoren måles i prosent, snitt gjennom året.

$\text{HMS-avvik} = (\text{antall skader, nestenulykker og yrkesskader} / \text{antall personer i bedriften}) \times 100.$

Skader/nestenulykker = rapporterte skader og nestenulykker i henhold til lovpålagte krav fra Arbeidstilsyn/Nav (melding om nestenulykke, ulykke og yrkesskade).

Personer i bedrift = Alle ansatte og brukere, i snitt gjennom året.

Hvordan rapportere:

Rapporteres i prosent, én desimal.

Tips om måling:

Virksomheten bør ha et system for å logge antall skader og nestenulykker slik at antall lett kan tas ut i slutten av året.

Indikerer:

- Ledelsens evne til å opparbeide et sikkert arbeidsmiljø
- De ansattes evne til å bidra til et sikkert arbeidsmiljø
- Brukernes evne til å bidra til et sikkert arbeidsmiljø

Kan sees i sammenheng med indikator:

- Sykefravær
- Forbedring

Indikator 14: Sykefravær

Formål med indikatoren:

Å få en indikasjon på arbeidsmiljø og trivsel ved virksomheten.

Hvordan måle:

Indikatoren måles i prosent, snitt gjennom året. Måles for alle ansatte. Sykefravær

= (Antall sykedager ansatte/Antall tilgjengelige arbeidsdager) x 100.

Sykedager = Egenmeldt sykefravær og sykemelding (kort- og langtidssykefravær) unntatt permisjoner.

Ansatt: Alle med et arbeidsforhold til bedriften, dette gjelder også brukere hvor bedriften er hovedarbeidsgiver.

Hvordan rapportere:

Rapporteres i prosent, én desimal.

Tips om måling:

Sykefravær tas vanligvis ut av lønningssystemer. Med ansatte menes de personer hvor bedriften er hovedarbeidsgiver, det vil si at blant annet brukere i VTA ikke medregnes.

Indikerer:

- Virksomhetens evne til å opparbeide et godt arbeidsmiljø
- De ansattes trivsel
- Brukernes trivsel

Kan sees i sammenheng med indikator:

- HMS-avvik
- Ansattes tilfredshet
- Brukertilfredshet

Indikator 15: Kompetanseutvikling (se BATT 1: Kompetanseutvikling)

Indikatoren er identisk med BATT 1: Kompetanseutvikling.

Indikator 16: Medieoppslag

Formål med indikatoren:

Å få en indikasjon på virksomhetens synlighet (omdømme) i samfunnet.

Hvordan måle:

Indikatoren måles som antall ganger virksomheten er omtalt i medier per år.

Medieoppslag er oppslag i media som kan regnes å være positive for virksomheten. Gjelder ikke betalt reklame. Dersom samme sak profileres i flere medier (for eksempel i flere aviser eller tv-kanaler) telles disse hver for seg. Dersom samme innslag kommer flere ganger på samme radio/tv-kanal eller både avisens web- og papirutgave har samme oppslag regnes dette som ett oppslag.

Hvordan rapportere:

Rapporteres som et heltall, ingen desimaler.

Tips om måling:

Virksomheten bør ha et system for å logge antall medieoppslag slik at antall lett kan tas ut i slutten av året. En mulighet er bruk av en "scrapbook". Det finnes også mulighet for å kjøpe slike tjenester.

Indikerer:

- Ledelsens evne og vilje til å profilere/markedsføre bedriften
- Kundene, både eksisterende og potensielle nye, får informasjon
- Eiere/samfunn får informasjon
- Forbedring av ulike forhold; omdømme, kunde/leverandør, profilere/markedsføre, kvalitet etc.
- Partnere/leverandører –attraktiv/nettverk.

Kan sees i sammenheng med indikator:

- Avviksnivå
- Brukertilfredshet
- Kundertilfredshet
- Ansattes bidrag
- Samfunnsbidrag

Indikator 17: Forbedring

Formål med indikatoren:

Å få en indikasjon på forbedringsarbeidet ved virksomheten.

Hvordan måle:

Indikatoren måles som antall forbedringstiltak som har blitt innført og har vist seg effektive i løpet av året i virksomheten delt på antall ansatte.

Forbedring = Antall effektive tiltak per år/antall ansatte.

Med forbedringstiltak menes tiltak som er relatert til utførelsesprosessen og som er dokumentert i en eller annen form.

Ansatt: Alle med et ansettelsesforhold til bedriften, dette gjelder også brukere hvor bedriften er hovedarbeidsgiver.

Hvordan rapportere:

Rapporteres som et forholdstall, én desimal.

Tips om måling:

Virksomheten bør ha et system for å logge forbedringstiltak slik at antall lett kan tas ut i slutten av året.

Indikerer:

- Virksomhetens evne til å arbeide med kontinuerlig forbedring
- Virksomhetens evne og vilje til å utvikle seg i takt med Navs/tiltaksbetalers behov, brukerens behov og arbeidsmarkedets behov.

Kan sees i sammenheng med indikator:

- Investeringsgrad
- Kompetanseutvikling

Indikator 18: Samfunnsbidrag

Formål med indikatoren:

Å få en indikasjon på i hvilken grad virksomheten bidrar positivt til samfunnet utover de tjenester de leverer.

Hvordan måle:

Indikatoren måles som prosent av antall del-indikatorer som er besvart med ja:

1. Har virksomheten definert etiskeretningslinjer?
2. Arbeides det målrettet med energiøkonomisering (ENØK)?
3. Arbeides det målrettet med avfallsreduksjoner?
4. Har virksomheten underskrevet en IA-avtale?
5. Bidrar virksomheten med økonomisk støtte til frivillige organisasjoner og lag?
6. Bidrar virksomheten med ressurser til utvikling utenfor egen virksomhet?
7. Har virksomheten gjennomført en "fortrykksanalyse" eller miljøregnskap/CO2-regnskal og igangsatt forbedringer?
8. Er bedriften miljøsertifisert (Miljøfyrtårn, ISO14001, EMA etc.)

Hvordan rapportere:

Rapporteres i prosent, én desimal

Tips om måling:

Måling gjøres som en internevaluering.

Eksempel: Hvis man har svart ja på 4 av 7 spørsmål er resultatet 57,1 prosent.

Indikerer:

- Bevisst samfunnsengasjement
- Helhetstenkning utover egen bedrift
- Ansvar for en ønsket samfunnsutvikling

Kan sees i sammenheng med indikator:

- Forbedring
- Sykefravær
- Ansattes tilfredshet
- Kundetilfredshet
- Medieoppslag
- HMS-avvik

Indikator 19: Avviksnivå

Formål med indikatoren:

Å få en god indikasjon på hvor mange klager virksomheten mottar og derigjennom effekten av forbedringsarbeidet.

Hvordan måle:

Indikatoren måles i prosent som antall formelle klager fra brukere og kunder delt på antall brukere.

Avviksnivå = (Antall klager/antall brukere) x 100.

Som avvik regnes avvik som er registrert og som er relatert til de prosessene som er tilknyttet attføringstjenester, det vil si:

- Klager fra kunder
- Klager fra brukere

Antall brukere = Antall brukere som har mottatt tjenester i løpet av året. Hvis samme bruker har mottatt flere tjenester skal disse regnes 1 gang.

Hvordan rapportere:

Rapporteres i prosent, to desimaler.

Tips om måling:

Virksomheten må ha et system for å logge avvik på de prosessene som er knyttet til attføringsprosessen og en mulighet for brukere og kunder å komme frem med sin klage.

Indikerer:

- Gode interne prosesser
- Gode eksterne prosesser

Kan sees i sammenheng med indikator:

- Brukertilfredshet
- Forbedring
- Kundertilfredshet
- Ansattes tilfredshet
- HMS-avvik

Indikator 20: Deltakelse

Formål med indikatoren:

Å få en indikasjon på om brukere er aktive bidragsyttere i attføringsprosessen utover egen attføringsprosess.

Hvordan måle:

Indikatoren måles som prosent av antall del-indikatorer som er besvart med ja:

Har virksomheten stimulert og har den en faktisk deltakelse av brukere i:

1. Strategisk planlegging og organisasjonsutvikling
2. Råd og utvalg
3. Forbedringsprosjekter i bedriften
4. Attføringsfaglig utvikling (metode)
5. Evaluering av tjenestene, for eksempel internrevisjoner.

Hvordan rapportere:

Rapporteres i prosent

Tips om måling:

Måling kan gjøres som en internevaluering.

Eksempel: Hvis man har svart ja på 4 av 5 spørsmål er resultatet 80 prosent.

Indikerer:

- Hvorvidt brukernes deltakelse er en del av virksomhetens strategi
- Hvorvidt virksomheten stimulerer til og fremmer deltakelse hos sine brukere.

Kan sees i sammenheng med indikator:

- Brukertilfredshet
- Forbedring
- Samarbeidspartnere
- Repetisjonsprosent
- Kompetanseutvikling
- Kundertilfredshet

Indikator 21: Hospiteringspartnere

Formål med indikatoren:

Å få en indikasjon på antall hospiteringspartnere virksomheten har.

Hvordan måle:

Indikatoren måles som antall bedrifter/arenaer hvor bedriften har avtale om hospiteringsplasser og/eller har en konkret skriftlig individuellkontrakt.

Hospiteringspartnere = Antall aktive hospiteringspartnere.

Med hospiteringspartnere menes formelle avtaler (skriftlig) med bedrifter/arenaer om hospiteringsplasser som har vært aktive siste 12 måneder.

Med aktiv menes at hospiteringspartner har vært benyttet til hospitering.

Hvordan rapportere:

Rapporteres som et heltall, ingen desimaler

Tips om måling:

Virksomheten bør ha en oversikt over de aktive hospiteringspartnere den har.

Indikerer:

- Bredde i tilbud til brukerne
- Skreddersøm
- Virksomhetens evne til å holde seg oppdatert på arbeidsmarkedet
- Virksomhetens potensial for formidling til det ordinære arbeidsmarkedet.

Kan sees i sammenheng med indikator:

- Ekstern arbeidspraksis
- Videre til jobb
- Kundetilfredshet
- Brukertilfredshet

Indikator 22: Samarbeidspartnere

Formål med indikatoren:

Å få en indikasjon på hvor mange samarbeidspartnere virksomheten har knyttet til seg i utførelsesarbeidet (helhetstanke).

Hvordan måle:

Indikatoren måles som antall samarbeidspartnere.

Med samarbeidspartnere menes formelle avtaler (skriftlig) med bedrifter/arenaer som bidrar til utførelsesprosessen og som har vært aktiv siste 12 måneder. Med aktiv menes at det har vært opprettholdt kontakt med samarbeidspartner. Gjelder ikke de man har regnet inn som huseringspartnere og egne datterbedrifter eller Nav/kommunekontorer som kan regnes som kunder.

Hvordan rapportere:

Rapporteres som et heltall, ingen desimaler

Tips om måling:

Samarbeidspartnere regnes vanligvis som strategiske partnere

Indikerer:

- Bredde/nettverksbygging
- Tilgang på kompetanse
- Evne til å tilby en individuell og helhetlig utførelsesprosess

Kan sees i sammenheng med indikator:

- Kompetanseutvikling
- Kundetilfredshet
- Brukertilfredshet
- Samfunnsbidrag

Indikator 23: Nav-tilfredshet (se BATT 11: Nav-tilfredshet)

Indikatoren er identisk med BATT 11: Nav-tilfredshet.

Indikator 24: Ansattes tilfredshet

Formål med indikatoren:

Å få en indikasjon på ansattes tilfredshet med virksomheten og arbeidsmiljø.

Hvordan måle:

Indikatoren er et snittall mellom 1 og 6, snitt for alle besvarelser av 10 faste spørsmål.

Indikatoren måles ved spørreundersøkelser, enten på papir, elektronisk eller intervju (for eksempel medarbeidersamtale). Måling skal gjøres minimum en gang per år.

Skala fra 1 til 6 hvor 1 er "I svært liten grad" og 6 er "I svært stor grad":

Standardspørsmål er:

1. I hvilken grad synes du at bedriften har et godt rykte ute i samfunnet?
2. I hvilken grad er det klart for deg hvem som kan ta avgjørelser som angår deg på arbeidsplassen?
3. I hvilken grad føler du deg trygg og sikker på arbeidsplassen?
4. I hvilken grad får du anledning til å delta i utvikling av nye produkter og tjenester ved bedriften?
5. I hvilken grad får du være med å påvirke endringer som gjelder deg og din arbeidsplass?
6. I hvilken grad er den informasjonen du får tilstrekkelig og til rett tid?
7. I hvilken grad får du tilstrekkelig tilbakemelding – ris og ros – på arbeidet du utfører?
8. I hvilken grad kjenner du bedriftens mål og resultater?
9. I hvilken grad får du tilstrekkelig opplæring til å utføre dine arbeidsoppgaver?
10. I hvilken grad mener du at denne undersøkelsen er god når det gjelder å måle din tilfredshet som ansatt?

Hvordan rapportere:

Rapporteres som et tall mellom 1 og 6, én desimal. Rapporteres totalt og for de 9 første spørsmålene.

Tips om måling:

Som ansatte regnes alle som har et ansettelsesforhold til bedriften, inkluderer også de som er ansatt på tiltak. Øvrige spørsmål (ut over de 10) som virksomheten velger å stille skal ikke telle med i snittet. Siste spørsmål bør ha et kommentarfelt.

Indikerer:

- Arbeidsmiljø
- Ledelse
- Organisering
- Kompetansebehov
- Omdømme

Kan sees i sammenheng med indikator:

- Kompetanseutvikling
- Sykefravær
- HMS-avvik
- Forbedring
- Medieoppslag
- Kundetilfredshet
- Brukertilfredshet

Indikator 25: Brukertilfredshet (se BATT 12: Brukertilfredshet)

Indikatoren er identisk med BATT 12: Brukertilfredshet.