

Møte med NAV: En kvalitativ survey av unge mennesker med nedsatt arbeidsevne

Av Marit Asker Heyden, Talieh Sadeghi & Mikkel M. Thørrisen

Abstract

Background: Youth exclusion constitutes a significant and increasing challenge in Norway. The aim of this study was to explore the experiences of young individuals with reduced work capacity with the Norwegian Labour and Welfare Administration (NAV).

Methods: The study was designed as a qualitative survey. The survey was distributed to a random sample of young individuals (aged 18-25 years) with an identified need for assistance, enrolled as clients at NAV. The final study sample consisted of 116 young clients. Qualitative data about experiences with NAV was collected by means of an open-ended survey question and analysed utilising thematic analysis.

Results: Five themes were identified, of which four were classified as negative experiences. These four themes included experiences of insufficient availability of NAV, lack of recognition from NAV, lack of competence at NAV and lack of predictability from NAV. One theme regarded positive experiences, and involved receiving recognition and support from guidance counsellors at NAV.

Conclusion: Our findings highlight the need for improved accessibility, tailored information dissemination and a stronger client-centered approach to ensure recognition, support and effective navigation of the system.

Keywords: Young individuals' experiences; Norwegian Labour and Welfare Administration (NAV); Work inclusion; Client-centered; Qualitative survey



Marit Asker Heyden er ergoterapeut med videreutdanning i psykisk helse og ansatt i Bærum kommune psykisk helse.



Talieh Sadeghi er forsker I og forskningsleder ved Arbeidsforskningsinstituttet AFI, Senter for velferds- og arbeidslivsforskning, OsloMet – storbyuniversitetet.



Mikkel M. Thørrisen er førsteamanuensis og ansatt ved Institutt for rehabiliteringsvitenskap og helse teknologi, Fakultet for helsevitenskap, OsloMet – storbyuniversitetet. E-post: mithor@oslomet.no.

Forfatterne bekrefter at det ikke er uenigheter med hensyn til rettigheter til artikkelen, og at ingen av forfatterne har interessekonflikter.

Introduksjon

Kostnadene forbundet med utenforskap er formidable for samfunnet som helhet, men også for den enkeltes utvikling og sosiale tilhørighet. Deltakelse er essensielt for livskvalitet og for følelsen av å være del av et samfunn (Hammell, 2014), samtidig som samfunnsborgernes aktive deltakelse er en forutsetning for velferdsstaten (Meld St. 32 (2020-2021)). I 2020 var 11,2 prosent av unge under 30 år utenfor arbeid, utdanning eller arbeidsrettede tiltak i Norge (Pettersen, 2021). Denne gruppen betegnes som NEETs (Not in Employment, Education or Training) (OECD, 2018). Andelen unge som mottar helserelaterte ytelser har økt (Kann & Grønlien, 2021). Arbeidsavklaringspenger er den mest brukte midlertidige trygdeytelsen blant unge i Norge i alderen 18-29 år (Bakken, 2020). Oslo Economics (2021) har beregnet kostandene forbundet med langvarig utenforskap i Norge til 73 milliarder kroner per år. Disse kostandene knyttes til redusert produktivitet i arbeidslivet, økonomiske støtteordninger og tapte leveår. I tillegg kommer kostnader som er vanskelige å tallfeste, eksempelvis kostnader knyttet til redusert helse og livskvalitet, kriminalitet og tap av sosial tilhørighet.

Ergoterapeuter jobber klientsentrert, ressursorientert og aktivitetsbasert, med fokus på å bygge relasjon og samarbeid med klienten med utgangspunkt i klientenes eget perspektiv og egne preferanser, verdier og mål (Fisher & Marterella, 2019). I et arbeidsinkluderingsperspektiv handler dette om å vektlegge forholdet mellom arbeidstaker, arbeidsoppgaver og omgivelser, og å fokusere på ønsker, mål,

aktivitetsanalyse og medvirkning fremfor diagnose og begrensnings (Norsk Ergoterapeutforbund, 2017). Tiltak for å komme i eller stå i arbeid bør ta utgangspunkt i den unges mål i like stor grad som forutsetningene den enkelte har ut fra sin livssituasjon, hvor fysiske, psykiske, kognitive og sosiale aspekter bør vektlegges. Ergoterapeuter har fokus på ressurser fremfor utfordringer og diagnoser og har en særskilt kompetanse på det dynamiske samspillet mellom personen som opplever aktivitetsutfordringer, og omgivelsene vedkommende befinner seg i (Jacobsen & Petersen, 2019). NAV-systemet er avgjørende for unge i utenforskap. Ergoterapeuter har lang tradisjon for å jobbe i hjelpemiddelsentralene, men jobber i mindre grad som veiledere i NAV. En undersøkelse har vist at kun om lag ti prosent av de ansatte i NAV-systemet har helsefaglig bakgrunn (Terum & Sadeghi, 2019), og trolig har kun et fåtall av disse bakgrunn som ergoterapeut. Norsk Ergoterapeutforbund (2017) har fremhevet viktigheten av at ergoterapeuter får en mer sentral plass i NAV-systemet.

Ett av regjeringens tiltak for å imøtekomme mennesker med komplekse utfordringer, er å styrke samarbeidet mellom arbeidsrettede tjenester og helse- og omsorgstjenester (Meld. St. 32 (2020-2021)). I 2017 ble en forsterket ungdomsinnsats¹ innført i NAV, som et tiltak for å forhindre utenforskap i ung alder. Denne innsatsen innebærer blant annet å sikre tett og individuelt tilpasset oppfølging for brukere i aldersgruppen 16-30 år (Strand et al., 2020). Videre ble det innført en tidsfrist på åtte uker for å igangsette arbeidsrettet oppfølging, med mål om å fremme en raskere

og mer effektiv bistand til unge brukere. Foreløpige evalueringer av innsatsen har pekt på flere positive virkninger, herunder at unge prioriteres generelt høyere enn tidligere, og at samarbeidet med arbeidsgivere har blitt bedre (Strand et al., 2020). Likevel finnes det en rekke studier som påpeker utfordringer med hensyn til NAVs oppfølging av unge med nedsatt arbeidsevne.

Det er ofte sammensatte årsaker til at unge har nedsatt arbeidsevne. Typiske kjennetegn for denne gruppen kan være ikke-fullført utdanning, lite arbeidserfaring, psykiske lidelser, funksjonsnedsettelse og/eller lav byråkratisk kompetanse (Bakken, 2020; Gjersøe & Leseth, 2021; Syltevik & Hansen, 2024). Utfordringer relatert til psykisk helse er utbredt blant unge som kommer i kontakt med NAV (Ose & Jensen, 2017; Fyhn et al., 2021). Bråthen (2021) konkluderer med at personer med psykiske lidelser, innvandrere og brukere som mangler arbeidserfaring, i mindre grad får en kunnskapsbasert oppfølging enn brukere med fysiske helseproblemer, blant annet som følge av at de har en tendens til å bli nedprioritert av NAV når det gjelder rekruttering til arbeidsrettede tiltak.

NAV mangler ressurser til å gi tilstrekkelig tett oppfølging (Mandal et al., 2015), og oppfølgingsarbeid har en tendens til å bli nedprioritert når NAV-veiledernes arbeidsbyrde blir for stor (Fossestøl et al., 2014; Sæther, 2021). Det har tidligere ofte tatt lang tid fra brukeren kommer i kontakt med NAV til vedkommende starter i et tiltak eller en aktivitet (Lande & Selnes, 2017). Dette kan dels skyldes et komplisert og byråkratisk regelverk i NAV, men også ventelister for behand-

ling i helsetjenesten (Ekelund, 2021). Evalueringen av forsterket ungdomsinnsats viste imidlertid at en stor andel av de unge får oppfølging innen åtteukersfristen (Strand et al., 2020). Likevel er det reist spørsmål om åtte uker også er for lang tid før oppfølging iverksettes, særlig for unge mottakere av sosialhjelp (Strand et al., 2020). Forskning har også vist at det tverrsektorielle samarbeidet mellom NAV og helsetjenesten preges av mangel på kommunikasjon og koordinering (Bakken & van der Wel, 2023). Lang saksbehandlingstid er også en generell utfordring i et system som årlig fatter om lag fire millioner vedtak (Mandal & Dyrstad, 2017; Riksrevisjonen, 2020-2021).

Forskning har også undersøkt hva som er viktig for en vellykket oppfølging av unge i NAV. Tidsperspektivet blir ofte trukket frem: Det er viktig at veiledningen kommer raskt i gang, at veileder er tilgjengelig og tett på de unge og at NAV responderer raskt på de unges henvendelser (Finne et al., 2023; Maximova-Mentzoni & Frøyland, 2016; Myklebø, 2012; Strand & Nielsen, 2015). Det er også viktig å sørge for god informasjon tilpasset unge (Finne et al., 2023; Sadeghi, Egeland et al., 2023). Oppfølgingen må tilpasses brukernes behov (Terum & Sadeghi, 2021), og for unge med nedsatt arbeidsevne har det vist seg at fysiske møter kan være bedre egnet enn digital oppfølging (Sadeghi, Finne et al., 2023). Gjennom selve oppfølgingen er det viktig at unge opplever å bli sett, forstått og tatt på alvor (Brinchmann, 2012; Innjord, 2021), og det bør fokuseres på motivasjon, selvtillit, tillit og relasjoner (Solheim et al., 2021; Strand & Nielsen, 2015).

Det er forsket mye på arbeids- og velferdstjenester i Norge. En kunnskapsoppsummering fra 2023 identifiserte 1437 studier som handlet om det norske systemet (Sadeghi, Thørrisen et al., 2023). Mye av den kvalitative forskningen om unge i NAV tar imidlertid utgangspunkt i NAV-ansattes perspektiv, og store deler av den kvantitative forskningen handler om forekomst og utvikling av trygdemottak, kjennetegn ved unge brukere og om effekt av arbeidsrettede tiltak (Sadeghi et al., 2024). Det er derimot mindre forskning som inntar de unges brukernes eget perspektiv og som fokuserer på deres helhetlige opplevelse av møtet med NAV-systemet. Mer slik forskning har blitt eksplisitt etterlyst (Sadeghi et al., 2024; Solheim et al., 2021).

Formålet med denne studien var å undersøke hvordan unge med nedsatt arbeidsevne erfarer hjelpen de har fått fra NAV, og hva de vektlegger som positive og negative opplevelser i møte med NAV-systemet.

Metode

DESIGN OG KONTEKST

Studien ble designet som en kvalitativ survey av unge brukere med nedsatt arbeidsevne i NAV (18-25 år). En kvalitativ survey kombinerer aspekter ved kvalitativ forskning (dybde i form av rike data om erfaringer) og kvantitativ forskning (bredde i form av data fra mange deltakere) (Braun et al., 2021). Unge som registrerer seg hos NAV har rett til å få vurdert sitt bistandsbehov, og en slik vurdering resulterer i at den unge blir plassert i en såkalt innsatsgruppe (som indikerer grad av bistandsbehov) (Kalstø, 2022). Spesielt tilpasset innsats utgjør

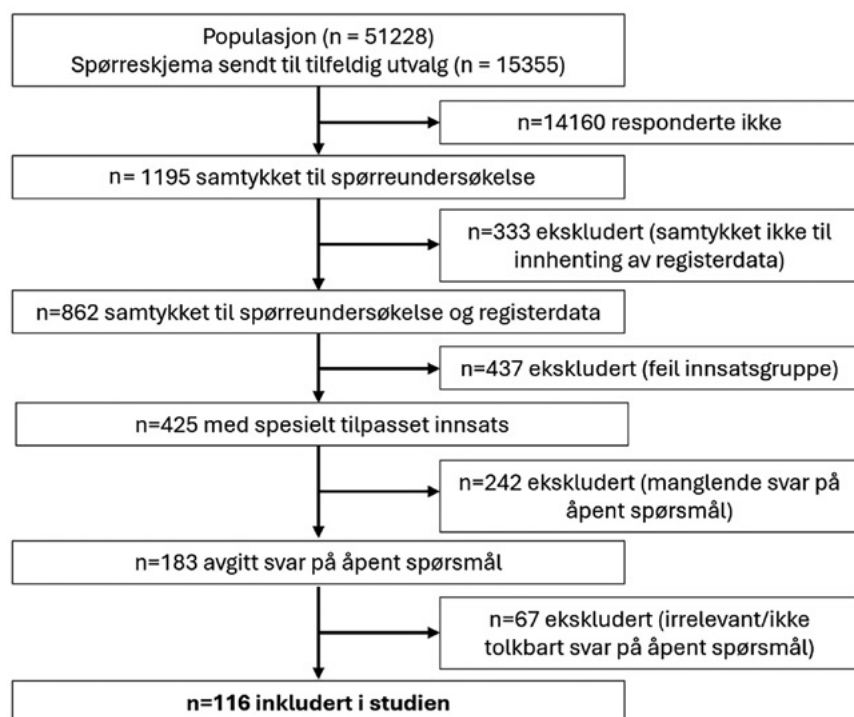
den største brukergruppen i NAV, og innebærer at brukeren «har fått fastslått at arbeidsevnen er nedsatt, samtidig som det legges til grunn at brukeren vil kunne skaffe seg eller beholde arbeid gjennom egeninnsats og innsats fra NAV-kontoret» (Meld. St. 46 (2012-2013), s. 87). Et vedtak om nedsatt arbeidsevne utløser ikke rett til en spesifikk økonomisk ytelse, men rett til oppfølging fra NAV (Sutterud & Sørbø, 2018). Studien er del av forskningsprosjektet *Unge med oppfølgingsbehov: Opplevelser av samhandling med NAV* (Sadeghi, Egeland et al., 2023). Formålet med hovedprosjektet var å kartlegge hvordan NAV ivaretar unges oppfølgingsbehov i en tid med økt fokus på digitale tjenester. Denne kvalitative surveyen fokuserte mer spesifikt på hvordan unge med nedsatt arbeidsevne erfarte hjelpen de hadde fått fra NAV.

REKRUTTERING OG DELTAKERE

For å bli inkludert i studien måtte deltakerne oppfylle fem kriterier:

- 1 være i alderen 18-25 år
- 2 være registrert som bruker hos NAV
- 3 være vurdert av NAV til å ha nedsatt arbeidsevne (spesielt tilpasset innsats)
- 4 ha samtykket til å delta i undersøkelsen og til innhenting av registerbaserte data om arbeidsevne (innsatsgruppe) og ytelse
- 5 ha avgitt et åpent (kvalitativt) svar på spørsmålet i spørreskjemaet om egne erfaringer i møte med NAV de siste seks månedene.

I samarbeid med NAV (ved Arbeids- og velferdsdirektoratet) ble det sendt ut spørreskjema til et tilfeldig utvalg av 15355 unge



Figur 1. Flytskjema som viser oversikt over prosessen for inklusjon av deltakere. n = antall.

(18-25 år) registrert som brukere hos NAV. Invitasjon og lenke til et web-basert spørreskjema ble sendt via NAVs digitale tjeneste «Mitt NAV» i mars 2022. Det ble sendt en påminnelse til brukere som ikke hadde åpnet meldingen i løpet av syv dager. I spørreskjemaet ble brukerne bedt om å legge inn sitt telefonnummer dersom de samtykket til at registerbaserte data kunne innhentes fra NAV. NAV utleverte informasjon om innsatsgruppe og ytelse, basert på brukerens telefonnummer. Forskerne koblet deretter denne informasjonen sammen med disse brukernes svar i spørreundersøkelsen. Koblingsnøkkelen (som knyttet telefonnummer sammen med et nøytralt ID-nummer) ble oppbevart separat fra selve datamaterialet. En oversikt over prosessen for inklusjon av deltakere er presentert i Figur 1.

Til sammen 1195 (8 prosent) samtykket til å delta i spørreundersøkelsen, og 862 av disse

samtykket også til innhenting av registerbaserte data om innsatsgruppe og ytelse. Det var 425 brukere med spesielt tilpasset innsats. Totalt 183 av disse svarte på spørreskjemaets åpne spørsmål om erfaringer med NAV, og disse oppfylte dermed studiens inklusjonskriterier. Seleksjonsanalyser viste at brukere med spesielt tilpasset innsats som svarte på det åpne spørsmålet (n = 183), ikke var signifikant forskjellige fra de som ikke svarte på det åpne spørsmålet (n = 242) med hensyn til kjønn (p = 0,108), alder (p = 0,101), utdanningsnivå (p = 0,351), innvandrerbakgrunn (p = 0,536), ytelse (p = 0,258) eller varighet på bistand fra NAV (p = 0,472). Av de 183 som svarte på det åpne spørsmålet, ble 67 ekskludert som følge av at de ikke omhandlet tematikk som berørte forskningsspørsmålet, eller fordi de fremstod som ufullstendige og ikke-tolkbare. Studiens analyser bygger derfor på utsagn fra 116 brukere. Kjenne-

tegn ved utvalget er presentert i Tabell 1, se neste side.

Litt over halvparten av deltakerne var kvinner (62,3 prosent), gjennomsnittsalderen var 22,8 år og i overkant av 1 av 10 (11,5 prosent) hadde innvandrerbakgrunn. De fleste hadde enten påbegynt eller fullført videregående opplæring (72,8 prosent), om lag halvparten (51,4 prosent) mottok arbeidsavklaringspenger, og 6 av 10 (63,7 prosent) hadde mottatt bistand fra NAV i minst ett år.

DATAINNSAMLING

Det ble distribuert et digitalt spørreskjema via tjenesten Nettskjema. I spørreskjemaet ble deltakerne stilt et åpent spørsmål og bedt om å kommentere (i fritekst) sine erfaringer med hjelpen de har fått fra NAV de siste seks månedene. Spørsmålet ble stilt slik: «Har du kommentarer til dine erfaringer med hjelpen du har fått fra NAV de siste 6 månedene?». Det var ingen begrensning på hvor mange ord deltakerne kunne skrive inn, og det ble ikke lagt føringer for hva slags erfaringer de kunne beskrive. Slik kunne deltakerne fritt fremheve de erfaringene de opplevde som viktigst. I tillegg ble det gjennom spørreskjemaet samlet inn bakgrunnsinformasjon om kjønn, alder, utdanningsnivå, innvandrerbakgrunn og varighet på bistand fra NAV. Registerbaserte data om innsatsgruppe og ytelse ble innhentet fra NAV og koblet til deltakernes svar på spørreskjemaet.

ANALYSE

Første steg var å gjennomgå kommentarene fra de 183 deltakerne som hadde avgitt svar på det åpne spørsmålet. Kommentarer som ikke var relevante for forskningsspørsmålet eller som ikke var tolkbare, ble ekskludert

(n = 67). De relevante kommentarene (n = 116) ble analysert ved hjelp av tematisk analyse (Braun & Clark, 2006). Tematisk analyse ble valgt fordi dette er en fleksibel metode for analyse av mønstre (temaer) i kvalitative data som ikke forutsetter et spesifikt teoretisk eller epistemologisk utgangspunkt (Braun & Clarke, 2006). Ettersom våre data bestod av relativt korte sitater fra en survey (og ikke omfattende sitater fra transkriberte intervjuer), så valgte vi en forenklet (mer deskriptiv) tilnærming til tematisk analyse (Johannessen et al., 2018). Sitatene (kommentarene) ble først kategorisert deduktivt som enten positive eller negative erfaringer. Deretter ble sitatene analysert videre (induktivt) gjennom konstruksjon av grovkoder, koder og temaer. Analysen ble initielt gjennomført av første-forfatter og deretter validert av tredje-forfatter. Andreforfatter gjorde til slutt en overordnet vurdering av temastrukturen. Tabell 2 viser eksempler på analyseprosessen.

FORSKNINGSETIKK

Samtlige deltakere ga skriftlig informert samtykke, de ble informert om at deltakelse ikke ville ha betydning for oppfølgingen fra NAV og studien ble forskningsetisk tilrådd av Sikt (ref.nr. 737672, se Sadeghi, Egeland et al., 2023 for detaljer). Separat og eksplisitt samtykke ble gitt for innhenting av registerdata fra NAV ved at deltakerne i spørreundersøkelsen ble bedt om å oppgi telefonnummer dersom de samtykket til dette. Alle sitater er i utgangspunktet gjengitt ordrett, med følgende unntak: (1) stavefeil har blitt korrigert, og (2) sitater på dialekt har blitt oversatt til bokmål.

Tabell 1. Kjennetegn ved utvalget (N = 116)	
Kjønn	
Mann, n (%)	43 (37,7)
Kvinne, n (%)	71 (62,3)
Alder, M (SD)	
Utdanning	
Grunnskole, n (%)	8 (7,0)
Påbegynt vgs, n (%)	26 (22,8)
Fullført vgs studieforbereende, n (%)	27 (23,7)
Fullført vgs yrkesfag, n (%)	30 (26,3)
Fagskole, n (%)	1 (0,9)
Universitet/høyskole 1-3 år, n (%)	18 (15,8)
Universitet/høyskole ≥4 år, n (%)	4 (3,5)
Innvandrerbakgrunn	
Nei, n (%)	100 (88,5)
Ja, n (%)	13 (11,5)
Varighet NAV-bistand	
<8 uker, n (%)	8 (7,1)
2-6 måneder, n (%)	19 (16,8)
6-12 måneder, n (%)	14 (12,4)
1-2 år, n (%)	39 (34,5)
>3 år, n (%)	33 (29,2)
Ytelse	
Dagpenger, n (%)	7 (6,3)
Arbeidsavklaringspenger, n (%)	57 (51,4)
Tiltakspenger, n (%)	5 (4,5)
Ingen statlig ytelse ¹ , n (%)	42 (37,8)

¹Mangler informasjon om stønadsmottak, inkluderer trolig kommunale ytelser som sosialhjelp og kvalifiseringsstønad, samt brukere som ikke aktivt mottar ytelse; n = antall; M = gjennomsnitt; SD = standardavvik; vgs = videregående opplæring; Antall brukere med gyldige svar varierer noe som følge av at ikke alle svarte på samtlige bakgrunns spørsmål.

Resultater

Den tematiske analysen resulterte i fem temaer, hvorav fire handlet om negative erfaringer (mangelfull tilgjengelighet, mangel på anerkjennelse, lite forutsigbarhet, mangelfull kompetanse hos NAV), og ett handlet om positive erfaringer (anerkjennelse og støtte). Positive erfaringer ble fremhevet 21 ganger i materialet, mens negative erfaringer ble fremhevet 134 ganger. Figur 2 gir en oversikt

over identifiserte temaer og tilhørende koder, sortert etter type erfaring (positiv/negativ).

NEGATIVE ERFARINGER

Mangelfull tilgjengelighet

At NAV ble opplevd som utilgjengelig ble nevnt 76 ganger i materialet. Fem koder ble identifisert under temaet mangelfull tilgjengelighet:

- mangelfull informasjon (n = 29 sitater)

Tabell 2. Eksempler på analyseprosessen				
Sitat	Type erfaring	Grovkode	Kode	Tema
Skulle ønske jeg fikk noe mer råd og veiledning. F.eks. ting jeg har krav på, men som jeg ikke er klar over selv at jeg har krav på	Negativ	Bedre informasjon om hva man har krav på	Mangelfull informasjon	Mangelfull tilgjengelighet
Respekten og tiden de bruker for å prøve å hjelpe meg betyr mye for meg	Positiv	Hjelpen betyr mye	Føler meg sett	Anerkjennelse og støtte



Figur 2. Identifiserte temaer og tilhørende koder, sortert etter type erfaring (positiv/negativ). Figurens tre lag representerer analysenivåer (type erfaring, tema, kode), mens elementenes størrelse reflekterer antall ganger erfaringen ble nevnt i materialet. Tallene i ytterste lag gjenspeiler antall sitater der koden er nevnt. Under temaet «mangelfull kompetanse hos NAV» var det ikke grunnlag for å skille mellom distinkte koder.

- lang saksbehandlingstid (n = 28 sitater)
 - vanskelig å nå frem (n = 7 sitater)
 - vanskelig språk/regelverk (n = 6 sitater)
 - mangel på fysisk oppfølging (n = 6 sitater).
- Mangelfull informasjon ble hyppig erfart av informantene. Mangelfull informasjon handlet dels om å få manglende eller for lite informasjon. En av informantene fremhevet at «NAV er forvirrende og håpløst som nybegynner. Veileder gir ikke all informasjon som trengs i situasjonen man er i». En annen

uttrykte: «Jeg skulle ønske jeg fikk noe mer råd og veiledning. F.eks. ting jeg har krav på, men som jeg ikke er klar over selv at jeg har krav på». Mer overordnet understreket en av informantene at «jeg skulle ønske NAV hadde litt generell informasjon for unge som trenger hjelp, så det er lettere å spørre om riktig hjelp». Mangelfull informasjon handlet delvis også om erfaringer med å få feilaktig eller motstridende informasjon. En informant uttrykte at det er «irriterende at alle veiledere sier forskjellige ting», og en annen fremhevet at vedkommende «har hatt ekstremt mye problemer med feil informasjon fra mange på NAV, på telefon og fra veileder».

Opplevelse av lang saksbehandlingstid var fremtredende hos mange informanter. På den ene siden trakk informantene frem erfaringer relatert til søknadsbehandling. En informant «synes de bruker fryktelig lang tid på behandling av søknader som dagpenger og livsopphold/nødhjelp», mens en annen «føler det er lang saksbehandlingstid på min sak, og det gjør at det blir uforutsigbart for meg, når man ikke vet om man får svar om en uke eller om flere måneder». Behandlingstiden ble også beskrevet som «latterlig lang», og som en kilde til frustrasjon: «For min del har problemet og frustrasjonen gått på behandlingstid». Lang saksbehandlingstid handlet også, mer generelt, om at informantene opplevde at NAV brukte lang tid på å besvare deres henvendelser. En informant understreket at «når jeg trengte å få tak i NAV-veilederen min sist, tok det to uker fra jeg tok kontakt til jeg fikk et møte». En annen fremhevet: «Selv om man ringer inn direkte til NAV for å få kontakt med veileder, tar dette cirka en uke minst

før man får svar, mens de prøver å fortelle deg at man skal ha hørt tilbake innen to arbeidsdager».

Noen informanter understreket at de erfarte det som vanskelig å nå frem til NAV og få svar fra rette vedkommende. En informant kommenterte at vedkommende «må ringe masse for kontakt. Kommer kun i kontakt med personer som sier de ikke kan gjøre noe med saken, og blir sendt videre til neste person som sier det samme». En annen informant vektla at det har forekommet «flere situasjoner hvor veileder og andre i NAV ikke svarer på meldinger». En tredje kommenterte: «Jeg har ringt 23 ganger og sendt meldinger på nettsiden, men føler ikke jeg får noe svar på når jeg skal få pengene jeg har krav på og er avhengig av å ha for å leve».

Enkelte informanter rapporterte om utfordringer knyttet til at NAVs språkbruk og regelverk ble oppfattet som vanskelig. En informant fremhevet at «språket som blir brukt i brev og skjemaer kan være noe kronglete, så det er ikke alltid jeg vet hva de spør etter/gir informasjon om», mens en annen understreket at det er «utrolig vanskelig å forstå språket i diverse dokumenter jeg får tilsendt». En tredje informant rapporterte om «et regelverk som er vanskelig å forstå seg på både for brukere og veiledere». Forhold rundt oppfølgingsform ble løftet frem av noen informanter, særlig med fokus på at digital oppfølging ble opplevd som vanskelig. En informant «skulle gjerne hatt flere fysiske møter», en annen fremhevet at vedkommende «har vanskelig for å følge med på nett, trenger helst telefonsamtaler og fysiske møter», og en tredje poengterte: «Alt digitalt og meget vanskelig å forstå. Ingen type relasjon med veileder».

Mangel på anerkjennelse

Opplevelser av manglende anerkjennelse og støtte fra NAV ble nevnt 32 ganger i materialet.

To koder ble identifisert: Ikke sett, respektert eller tatt på alvor (n = 26 sitater), og ikke trodd (n = 6 sitater). Mange informanter rapporterte om opplevelser av ikke å bli sett, respektert eller tatt på alvor. En informant opplevde å bli «møtt respektløst i første samtale med veileder. Opplevde at hun ikke hørte etter det jeg sa, og tok meg ikke på alvor». En annen «synes ikke NAV har tatt meg eller mine behov seriøst. Jeg opplever ofte at jeg blir sett ned på, ignorert og bokstavelig talt snakket til som om jeg er dum». En tredje informant uttrykte at «jeg har ikke følt meg sett, hørt eller behandlet med respekt. Jeg har følt meg som en kasteball, og en de ser på som en tapt sak». Enkelte informanter var tydelige på at de ikke følte seg trodd, og at de ble møtt med mistenkeliggjøring. En informant fremhevet at «jeg føler innimellom at jeg blir mistenkeliggjort og at mine problemer ikke blir tatt helt på alvor, særlig psykiske problemer». En annen poengterte mer konkret at «jeg ønsker ikke å måtte gjennom avklaringstiltak for å vise at jeg ikke er i stand til å jobbe». En tredje informant beskrev: «Jeg gikk til NAV og fortalte om situasjonen min, så lo hun [veileder] og sa til meg: «vet du hva, det kommer sånne som deg for mye i disse dager, og jeg tror virkelig ikke på den situasjonen du er i nå»».

Lite forutsigbarhet

Mangel på forutsigbarhet ble tematisert 17 ganger i materialet. Opplevelser av manglende forutsigbarhet handlet om at hjelpen man som bruker får, er personav-

hengig av veileder (n = 9 sitater), men også om at flere opplevde hyppig bytte av veileder (n = 7 sitater), og at planlagte møter ble avlyst (n = 1 sitat). Flere trakk frem at hjelpen varierte basert på hvem som var oppnevnt som veileder. En informant skrev: *«Det varierer veldig hvem man møter på, noen setter seg godt inn i saken og prøver virkelig å yte god hjelp. Andre oppleves mer som et løpebånd, hvor man får standard-svar som en kunne lest seg frem til på nettsiden»*. En annen informant *«tror alt ... dessverre kommer veldig an på hvilken veileder man får»*, mens en tredje understreket: *«Det var først etter jeg fikk innvilget AAP og fikk en ny veileder (han jeg har nå), jeg virkelig følte at jeg ble godt ivaretatt. Hun jeg hadde før er jeg ikke begeistret for»*. Hyppige veilederbytter ble problematisert av informantene. Eksempelvis uttrykte informanter følgende: *«Det har vært mye frem og tilbake med flere forskjellige veiledere»*, *«jeg har ikke hatt en fast veileder de siste 13 mnd jeg har vært på NAV. Blir slengt litt rundt»* og *«jeg hadde en god veileder som de tok fra meg uten forvarsel»*. En av informantene trakk frem at *«jeg skulle egentlig deltatt på flere møter med min veileder, men det blir avlyst i siste liten hver gang»*.

Mangelfull kompetanse hos NAV

Opplevelse av mangelfull kompetanse hos NAV ble fremhevet i ni sitater. Mangelfull kompetanse handlet om lov- og regelverk, men også om helserelatert kompetanse. En av informantene uttrykte at *«min veileder viser lite kunnskap i forhold til lover og regler samt min sak»*, mens en annen fremhevet at *«når jeg spør om noe konkret om NAV-*

systemet, så klarer verken veileder eller NAV-telefonen å svare». Mer helserelatert kompetanse ble også etterspurt: *«Jeg synes NAV kunne få mer informasjon om meg/cfs [myalgisk encefalopati/kronisk utmattelsessyndrom], de kan for lite om dem og andre symptomer som oppstår om jeg overanstrenger meg som for eksempel å prøve ut i jobb»*.

POSITIVE ERFARINGER **Anerkjennelse og støtte**

Positive erfaringer i møte med NAV ble rapportert 21 ganger i materialet, og alle disse var relatert til opplevd anerkjennelse og støtte fra veileder. Tre koder ble identifisert: Støttende veileder (n = 13 sitater), får nødvendig hjelp (n = 6 sitater), og føler meg sett (n = 2 sitater). Flere informanter fremhevet at de opplevde veileder som støttende. En uttrykte at *«veilederen min står virkelig opp for meg og vil mitt beste»*. En annen beskrev at *«jeg er virkelig fornøyd med veilederen(e) min(e) og føler/tror de faktisk vil hjelpe meg»*. En tredje poengterte at vedkommende *«har hatt mange forskjellige veiledere. Føler at alle støtter og respekterer meg»*. Noen informanter rapporterte at de opplevde å få den hjelpen de trengte, hvilket for eksempel kom til uttrykk i følgende sitater: *«Får den hjelpen jeg trenger. Er fornøyd med min veileder»*, *«overraskende bra, jeg føler meg godt tatt vare på. Jeg føler også at jeg har fått kontakten jeg trenger for å kunne si ifra og få hjelp dersom det oppstår problemer»*, og *«jeg er supertakknemlig. NAV har virkelig hjulpet meg opp på beina»*. To informanter trakk konkret frem at de opplevde å bli sett og tatt på alvor av veileder. Den ene rapporterte at *«jeg føler min veileder*

ser meg og mine behov». Den andre skrev: *«Helt enestående veileder, med en fantastisk evne til å se meg og mine utfordringer og mulighetene jeg har»*.

Diskusjon

Formålet med denne studien var å undersøke hvordan unge med nedsatt arbeidsevne erfarer hjelpen de har fått fra NAV, og hva de vektlegger som positive og negative opplevelser i møte med NAV-systemet. Overordnet viser studien at unge med nedsatt arbeidsevne hovedsakelig rapporterer om negative erfaringer, særlig knyttet til mangelfull tilgjengelighet, mangel på anerkjennelse, lite forutsigbarhet og mangelfull kompetanse hos veiledere. De vanligste utfordringene inkluderer lang saksbehandlingstid, feilaktig eller motstridende informasjon, og opplevelsen av ikke å bli sett eller trodd. Samtidig rapporterer noen informanter om positive erfaringer, særlig når veilederen oppleves som støttende og anerkjennende. Funnene tyder på at kvaliteten på NAVs tjenester overfor denne målgruppen varierer betydelig, og at veilederens rolle er avgjørende for brukernes tilfredshet og opplevelse av støtte.

Funnet om at flere unge har negative erfaringer med NAVs tjenester enn positive erfaringer kan knyttes til flere faktorer som er belyst både i tidligere forskning og i metodologiske overveielser. For det første kan det at unge uttrykker mer negative erfaringer reflektere en generell misnøye blant denne aldersgruppen. Ifølge Sadeghi, Egeland et al. (2023) og NAVs personbrukerundersøkelse (NAV, 2021) er unge generelt mer misfornøyd med NAVs tjenester enn eldre brukere. Denne misnøyen kan være knyttet til en rekke

faktorer, som for eksempel at tjenestene ikke er tilstrekkelig tilpasset deres behov, høye forventninger til tjenestene, eller manglende byråkratisk kompetanse (Syltevik & Hansen, 2024). Tidligere kvalitativ forskning har også vist at unge er misfornøyde med tjenestene de får fra NAV-kontoret (f.eks. Frøylund et al., 2016). Samtidig viser tidligere kvantitativ forskning at unge generelt har høy tilfredshet med NAVs tjenester (for eksempel Sadeghi, Finne et al., 2023). Denne diskrepansen kan indikere en forskjell mellom kvantitativ og kvalitativ forskning, hvor kvantitative studier avdekker en bredere og mer positiv oppfatning av NAV blant unge, mens kvalitative studier, som ofte bedre fanger opp nyanser og spesifikke erfaringer, avdekker større misnøye.

Positive erfaringer er avgjørende fordi de kan styrke tilliten til NAV blant brukere (Andresen et al., 2023; Solheim et al., 2021). Høy tillit kan øke sannsynligheten for at de unge føler seg mer støttet og ivaretatt, noe som igjen kan føre til en mer effektiv og målrettet tjenesteleveranse fra NAV (Solheim et al., 2021). Dette kan skape en positiv spiral hvor kvaliteten på tjenestene heves, ettersom NAV blir mer oppmerksom på behovene til de unge brukerne og kan tilpasse tjenestene deretter.

Det er imidlertid viktig å vurdere metodologiske aspekter som kan ha betydning for andelen rapporterte negative erfaringer. Når folk blir spurt om deres erfaringer, er det en tendens til at de som er misfornøyde i større grad gir tilbakemeldinger enn de som er fornøyde. Dette fenomenet, kjent som negativ respons bias (Lune & Berg, 2017), kan skape et skjevt bilde av tilfredsheten til de unge. Dermed kan funnet om flere

negative enn positive erfaringer ikke nødvendigvis reflektere den faktiske fordelingen av tilfredshet blant de unge brukerne, men heller en metodologisk begrensning.

Funnet om at både positive og negative erfaringer med NAVs tjenester i stor grad er knyttet til veilederen, fremhever den sentrale rollen veilederen spiller i brukernes opplevelse og tilfredshet med NAV. Dette funnet er ikke overraskende gitt at veilederne fungerer som NAVs ansikt utad. Når brukere får tjenester fra NAV, er det primært veilederen de møter, noe som gir veilederen en unik posisjon i å forme brukerens inntrykk og opplevelser (Solheim et al., 2021). Veilederens kompetanse, profesjonalitet og evne til å bygge tillit kan derfor ha en betydelig innvirkning på brukernes erfaringer og tilfredshet. Veiledere, i kraft av å være frontlinjearbeidere, har stor skjønnsnakt i hvordan de håndterer og vurderer hver enkelt brukers situasjon (Lipsky, 2010), noe som kan føre til ulike brukererfaringer avhengig av hvordan dette skjønnet utøves. Dette kan resultere i varierende tilfredshet blant brukerne, avhengig av veilederens klientsensitivitet og evne til å møte brukerne med respekt og anerkjennelse. I møte med unge er det viktig at brukerne blir sett, forstått og tatt på alvor (Brinchmann, 2012; Innjord, 2021). Det er således bekymringsfullt at brukerne i utvalget i ganske stor utstrekning opplevde ikke å bli sett, respektert, tatt på alvor eller trodd. Selv om utvalget på 116 informanter ikke nødvendigvis er stort i kvantitativ forstand, gir det likevel innsikt i et bredt spekter av erfaringer. Våre funn viser at mens mange opplevde mangel på anerkjennelse, respekt og troverdighet i møte

med NAV, var det også informanter som erfarte positiv støtte og anerkjennelse fra veilederne. Disse variasjonene kan skyldes forskjeller i veilederens kompetanse, tilnærming og arbeidsbelastning. Dette peker på betydningen av profesjonell kompetanse og en helhetlig klientsentrert praksis for å sikre gode brukeropplevelser. Ergoterapeuters klientsentrerte, ressursorienterte og aktivitetsbaserte tilnærming fremstår som hensiktsmessig, sett i lys av de utfordringene unge rapporterer om i møte med NAV-systemet. En slik tilnærming, i kombinasjon med at ergoterapeuter er autorisert helsepersonell, kan gjøre ergoterapeuten unikt posisjonert for å veilede unge med nedsatt arbeidsevne i å manøvrere i et komplisert og byråkratisk system som oppleves som utilgjengelig.

Det finnes imidlertid forskning som tyder på at veileder har liten betydning for brukernes overgang til arbeid (Andresen et al., 2021). Ved første øyekast kan dette synes å være i motstrid med vårt funn om viktigheten av veilederens rolleutøvelse, men denne forskjellen kan forklares ved at Andresen et al. fokuserer på et annet aspekt av NAVs tjenester, nemlig den konkrete overgangen til arbeid. Vårt funn dreier seg derimot om brukernes subjektive opplevelser og tilfredshet med veiledningen de mottar. Dette kan indikere at selv om veilederen har begrenset innflytelse på hvorvidt en bruker faktisk kommer i arbeid, spiller veilederen en viktig rolle i hvordan brukeren opplever tjenesten, noe som kan være avgjørende for deres generelle tilfredshet med NAV.

Mangelfull tilgjengelighet er et funn som veier tungt på vekt-skålen for negative erfaringer.

I dette ligger beskrivelser som blant annet handler om lange saksbehandlingstider, mangelfull informasjon, vanskeligheter med å forstå informasjon og å nå frem til NAV. Dette kan tyde på at målene i forsterket ungdomsinnsats ikke fullt ut er oppnådd. Tidligere forskning på både unges og veilederes perspektiver understøtter denne antagelsen. Selv om mange unge rapporterer at oppfølgingen starter raskt og at veiledere er responsive, finnes det betydelige variasjoner mellom NAV-kontorer og mellom individuelle veiledere (Sadeghi, Egeland et al., 2023; Strand et al., 2020). Slike variasjoner kan skyldes ulikheter i kompetanse, organisatoriske strukturer eller andre faktorer. Dette indikerer at det fortsatt er rom for forbedringer i hvordan NAV leverer tjenester til unge, spesielt i lys av forsterket ungdomsinnsats og den nye ungdomsgarantien fra 2023.

Et sentralt aspekt ved opplevd mangelfull tilgjengelighet er forståelse av informasjon. Flere respondenter i studien rapporterte vanskeligheter med å forstå informasjonen som formidles, spesielt skriftlig materiale som brev og nettsider. Dette samsvarer med tidligere forskning som viser at skriftlig informasjon fra NAV ofte er vanskelig å forstå, særlig i en digital kontekst hvor mye av kommunikasjonen skjer gjennom digitale plattformer (Finne et al., 2023; Sadeghi, Egeland et al., 2023). Unge brukere, som ofte har lav byråkratisk kompetanse (Syltevik & Hansen, 2024), kan være spesielt sårbare, noe som gjør det utfordrende for dem å dra nytte av informasjonen som formidles. Dette understreker behovet for tilpasset informasjonsformidling til unge.

Videre kan det tenkes at unge brukere har høyere forventninger til NAVs tjenester enn eldre brukergrupper, delvis på grunn av lavere byråkratisk kompetanse, men også som et resultat av generasjonsforskjeller. Generasjon Z, som mange av disse unge tilhører, er kjent for å ha lavt konsentrasjonsspenn og et stort fokus på umiddelbar behovstilfredsstillelse (Singh & Dangmei, 2016; Dolot, 2018). Dette kan bidra til at de forventer raskere og mer tilgjengelige tjenester fra NAV enn det eldre generasjoner gjør. Dermed kan økt tilgjengelighet, blant annet i form av lettfattelig informasjon og korte responstider, være spesielt viktig for denne brukergruppen.

METODISKE BETRAKTNINGER

Denne studien var designet som en kvalitativ survey. En begrensning ved denne tilnærmingen, sammenliknet med en mer tradisjonell intervjustudie, var at deltakerne måtte ha grunnleggende skrive- og språkferdigheter, samtidig som forskeren ikke hadde mulighet til å stille oppfølgings spørsmål. Braun et al. (2021) fremhever likevel at kvalitativ survey er en velegnet metode for å innhente rike data om deltakernes erfaringer, særlig i tilfeller der populasjonen er stor, sammensatt og/eller lite tilgjengelig. Selv om deltakernes individuelle svar kan være relativt korte, vil det samlede datamaterialet (på tvers av deltakere) kunne fremstå som rikt (Braun et al., 2021). Ved å inkludere betraktelig flere deltakere enn hva som gjerne er mulig i en intervjustudie, legger en kvalitativ survey til rette for at flere deltakeres stemme kan bli hørt, noe som øker studiens overførbarhet (Braun et al., 2021).

Deltakerne ble i utgangspunktet rekruttert i form av tilfeldig uttrekk, noe som innebar at alle i populasjonen (unge 18-25 år registrert som brukere hos NAV) hadde samme sannsynlighet for å bli invitert til å delta. Svarprosenten blant de tilfeldig utvalgte var imidlertid lav (8 prosent, noe som ikke er uvanlig når målgruppen er unge (Schoeni et al., 2013)). Det var ikke mulig å fastslå i hvilken grad det endelige utvalget var representativt for målpopulasjonen (unge 18-25 år med nedsatt arbeidsevne). Resultatene må dermed generaliseres med varsomhet. Seleksjonsanalyser viste imidlertid at de som svarte på det åpne spørsmålet ikke var signifikant forskjellige fra de som ikke svarte på det åpne spørsmålet.

Konklusjon

Ungt utenforskap er en betydelig og økende utfordring i Norge. NAV har en nøkkelrolle overfor unge med nedsatt arbeidsevne. Vår studie av unges erfaringer med NAV synliggjorde en klar overvekt av negative erfaringer i møte med systemet, særlig knyttet til at systemet ble oppfattet som utilgjengelig, blant annet i form av mangelfull informasjon og lange saksbehandlingstider. Videre ble viktigheten av å bli møtt med anerkjennelse og støtte fra veileder fremhevet av mange, og det var flere som uttrykte negative enn positive erfaringer med dette. Resultatene antyder dermed nødvendigheten av tilpasset informasjonsformidling for unge, så vel som økt bevissthet om viktigheten av at veiledere jobber klientsentrert, slik at brukere opplever anerkjennelse og støtte, men også for å hjelpe brukerne i å manøvrere i et komplisert og byråkratisk system som

kan oppfattes som utilgjengelig. Sett i lys av utfordringene de unge rapporterte om, kan ergoterapeuters kunnskap om tilrettelegging av aktivitet, i tillegg til deres helsefaglige kompetanse, bidra til en bedre forståelse mellom den unge, arbeidsplassen og et system som kan oppleves som byråkratisk og utilgjengelig.

Fotnote

- ¹ I juli 2023 ble den forsterkede ungdomsinnsatsen erstattet av en ny forskriftsfestet ungdomsgaranti for å styrke ungdomsarbeidet i NAV. Selv om den nye ungdomsgarantien i stor grad samsvarer med den tidligere forsterkede ungdomsinnsatsen, introduserer den en endring: Unge vil nå få tilbud om en fast kontaktperson. Denne kontaktpersonen har blant annet som oppgave å koordinere bistand fra ulike hjelpeinstanser for unge med sammensatte behov. Videre har regjeringen besluttet å øke bevilgningene for å styrke bemanningen av ungdomsarbeidet i NAV. Datagrunnlaget for denne studien er fra 2022, altså før den nye ungdomsgarantien trådte i kraft.

Referanser

- Andresen, M. E., Bhuller, M., Dahl, E. S., & Torsvik, G. (2021). *Veiledere og arbeidssøkeres overgang til arbeid*. <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/forskningsrapporter-og-evalueringer-finansiert-av-nav/samhandling-med-brukere-rapportarkiv/veiledere-og-arbeidssøkeres-overgang-til-arbeid>
- Andresen, S., Friberg, J. H., Kavli, H. C., & Volckmar-Eeg, M. G. (2023). Å bygge opp eller bryte ned? Tillit og brukerrelasjoner i møtet mellom innvandrere og Nav. I T. Fløtten, H. C. Kavli & S. Trygstad (red.), *Ulikhetens drivere og dilemmaer* (s. 258-275). Universitetsforlaget.
- Assmann, M. L., Tolgensbakk, I., Vedeler, J. S., & Bøhler, K. K. (2021). Public employment services: building social resilience in youth? *Social Policy & Administration*, 55(4), 659-673. <https://doi.org/10.1111/spol.12649>
- Bakken, F. M. (2020). Når sammensatte problemer blir til medisinske diagnoser. Unge på arbeidsavklaringspenger. *Nordisk tidsskrift for ungdomsforskning*, 1(1), 27-41. <https://doi.org/10.18261/issn.2535-8162-2020-01-03>
- Bakken, F. M., & van der Wel, K. (2023). Cross-sectoral frontline delivery of welfare-to-work services for young adults with complex problems in Norway. *Social Policy & Administration*, 57(3), 304-317. <https://doi.org/10.1111/spol.12860>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp0630a>
- Braun, V., Clark, V., Boulton, E., Davey, L., & McEvoy, C. (2021). The online survey as a qualitative research tool. *International Journal of Social Research Methodology*, 24(6), 641-654. <https://doi.org/10.1080/13645579.2020.1805550>
- Brinchmann, B. (2012). *Virksomme faktorer ved integrering av arbeidsrettet rehabilitering i psykisk helsevern: en undersøkelse av deltakernes egne erfaringer og refleksjoner*. Nordlandssykehuset.
- Bråthen, M. (2021). *Når kunnskapen om hva som virker møter praksisfeltets begrensede handlingsrom – arbeidsinkludering av personer med psykiske helseproblemer* (doktoravhandling). OsloMet – storbyuniversitetet.
- Dolot, A. (2018). The characteristics of generation Z. *E-mentor*, 74(2), 44-50.
- Ekelund, R. (2021). Tid, tidsbruk og fremdrift i sakene til unge AAP-mottakere. *Arbeid og velferd*, nr. 2/2021, 83-94.
- Finne, J., Sadeghi, T., Løberg, I. B., Bakkeli, V., Sehic, B., & Thørrisen, M. M. (2023). Predictors of satisfaction with digital follow-up in Norwegian labour and welfare administration: a sequential mixed-methods study. *Social Policy & Administration*, 57(7), 1150-1165. <https://doi.org/10.1111/spol.12936>
- Fisher, A. G., & Marterella, A. (2019). *Powerful practice. A model for authentic occupational therapy*. Center for Innovative OT Solutions (CIOTS).
- Fossestøl, K., Breit, E., & Borg, E. (2014). *NAV-reformen 2014. En oppfølgingsstudie av lokalkontorenes organisering etter innholdsreformen* (AFI-rapport 13/2014). Høgskolen i Oslo og Akershus. <https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/handle/20.500.12199/6228>
- Frøyland, K., Maximova-Mentzoni, T., & Fossestøl, K. (2016). *Sosialt arbeid og oppfølging av utsatt ungdom i NAV* (AFI-rapport 2016:01). Høgskolen i Oslo og Akershus. <https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/handle/20.500.12199/6284>
- Fyhn, T., Radlick, R., & Sveinsdottir, V. (2021). *Unge som står utenfor arbeid, opplæring og utdanning (NEET). En analyse av unge i NEET-kategorien* (Rapport 2-2021). NORCE. <https://norce-research.brage.unit.no/norce-research-xmlui/handle/11250/2770190>
- Gjersøe, H. M., & Leseth, A. (2021). Time to work – opposing political rationality with young peoples' experiences of working in a mandatory activation context in Norway. *Journal of Applied Youth Studies*, 4(2), 153-167. <https://doi.org/10.1007/s43151-021-00031-x>
- Hammell, K. R. W. (2014). Belonging, occupation, and human well-being: an exploration. *Canadian Journal of Occupational Therapy*, 81(1), 39-50. <https://doi.org/10.1177/0008417413520489>
- Innjord, A. K. (2021). *Arbeidet med å være syk under arbeidsavklaring. En kritisk kulturanalyse av hvordan unge opplever situasjonen med å være syk og under arbeidsavklaring* (doktoravhandling). OsloMet – storbyuniversitetet. <https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/handle/11250/2836794>
- Jacobsen, A., & Petersen, K. S. (2019). Ergoterapi inden for arbejdsrettet rehabilitering og inklusion på arbejdsmarkedet. I Å. Brandt, H. Peoples & U. Pedersen (red.), *Basisbog i ergoterapi* (4. utg., s. 341-354). Munksgaard.
- Johannessen, L. E., Rafoss, T. W., & Rasmussen, E. B. (2018). *Hvordan bruke teori? Nyttige verktøy i kvalitativ analyse*. Universitetsforlaget.
- Kalstø, Å. M. (2022). Aktivitet og samhandling – hvilken oppfølging får unge som kommer til NAV? *Arbeid og velferd*, nr. 1/2022, 35-58.
- Kann, I. C., & Grønlien, E. (2021). Midlertidige helserelaterte ytelser til unge – har vi misforstått utviklingen? *Arbeid og velferd*, nr. 1/2021, 1-16.
- Lande, S., & Selnes, C. (2017). Årsaker til sen oppstart i første tiltak for NAV-brukere med nedsatt arbeidsevne. *Arbeid og velferd*, nr. 2/2017, 49-64.
- Lipsky, M. (2010). *Dilemmas of the individual in public services*. Russell Sage Foundation.
- Lune, H., & Berg, B. L. (2017). *Qualitative research methods for the social sciences* (9. utg.). Pearson.
- Mandal, R., & Dyrstad, K. (2017). Klage og omgjøring i NAV – hva kan gjøres bedre? *Arbeid og velferd*, nr. 1/2017, 91-104.
- Mandal, R., Ofte, H. J., Jensen, C., & Ose, S. O. (2015). *Hvordan fungerer arbeidsavklaringspenger som ytelser og ordning*

- (Rapport A26778). Sintef. <https://www.sintef.no/publikasjoner/publikasjon/1280167/>
- Maximova-Mentzoni, T., & Frøyland, K. (2016). *Oppfølging av ungdom i NAV. Tipshefte med forskningsbaserte anbefalinger* (AFI-rapport 2016:01a). Høgskolen i Oslo og Akershus. <https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/handle/20.500.12199/6283>
- Meld. St. 46 (2012-2013). *Flere i arbeid*. Arbeidsdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld-st-46-20122013/id733259/>
- Meld. St. 32 (2020-2021). *Ingen utenfor – En helhetlig politikk for å inkludere flere i arbeids- og samfunnsliv*. Arbeids- og sosialdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-32-20202021/id2856870/>
- Myklebø, S. (2012). Unge arbeidssøkere – hvem er de, og hva slags oppfølging trenger de fra NAV? *Arbeid og velferd*, nr. 1/2012, 50-61.
- NAV. (2021). *NAVs personbrukerundersøkelse 2021: økt brukertilfredshet og tillit etter et år med pandemi*. NAV. <https://kudos.dfo.no/dokument/65753/navs-personbrukerundersokelse-2021-okt-brukertilfredshet-og-tillit-etter-et-ar-med-pandemi-nav-rapport-nr-3-2021>
- Norsk ergoterapeutforbund. (2017). *Arbeidsdeltakelse. Dette mener Norsk ergoterapeutforbund om arbeidsdeltakelse*. <https://ergoterapeutene.org/ergoterapeutenes-standpunkt-dette-mener-ergoterapeutene/>
- OECD. (2018). *Investing in youth: Norway*. OECD. <https://doi.org/10.1787/9789264283671-en>
- Olesen, E. S. (2018). Medbestemmelse og umyndiggjørelse: psykisk sårbare unges erfaringer med aktivitetsplanen i Nav. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 21(4), 330-346. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2018-04-04>
- Ose, S. O., & Jensen, C. (2017). Youth outside the labour force – perceived barriers by service providers and service users: a mixed method approach. *Children and Youth Services Review*, 81, 148-156. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2017.08.002>
- Oslo Economics. (2021). *Samfunnsøkonomisk vurdering av marginalisering og utenforskap* (rapport 2021-42). Oslo Economics. <https://osloeconomics.no>
- Pettersen, M. (2021, 26. august). *Trenden er brutt – flere unge utenfor i 2020*. Statistisk sentralbyrå. <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/sysselsetting/statistikk/tilknytning-til-arbeid-utdanning-og-velferdsordninger/artikler/trenden-er-brutt-flere-unge-uten-for-i-2020>
- Riksrevisjonen. (2020-2021). *Riksrevisjonens undersøkelse av årsaker til lang saksbehandlingstid i klage- og ankesaksbehandlingen i NAV og trygderetten* (Dokument 3:8 (2020-2021)). Riksrevisjonen. <https://www.riksrevisjonen.no/rapporter-mappe/no-2020-2021/undersokelse-av-arsaker-til-lang-saksbehandlingstid-i-klage-og-ankesaksbehandlingen-i-nav-og-trygderetten/>
- Sadeghi, T., Bakkeli, V., Bråthen, M., Hansen, H. C., Gjersøe, H. M., Köhler-Olsen, J. F., Karlsen, E., Ødemark, I. L., & Thørrisen, M. M. (2024). *Arbeidsavklaringspenger – en sammenstilling og oppsummering av kunnskap på området* (AFI-rapport 2024:11). OsloMet – storbyuniversitetet. <https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/handle/11250/3129167>
- Sadeghi, T., Egeland, C., & Hagen, A. L. (2023). *Unge med oppfølgingsbehov: opplevelser av samhandling med NAV* (AFI-rapport 2023:06). OsloMet – storbyuniversitetet. <https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/handle/11250/3056909>
- Sadeghi, T., Finne, J., Løberg, I. B., Bakkeli, V., & Thørrisen, M. M. (2023). Comparing digital to traditional follow-up in the Norwegian labour and welfare administration: a youth perspective on trust and satisfaction. *Nordic Welfare Research*, 8(3), 178-191. <https://doi.org/10.18261/nwr.8.3.2>
- Sadeghi, T., Thørrisen, M. M., Bråthen, M., Finne, J., Fossetøl, J., Skarpaas, L. S., Karlsen, E., & Ødemark, I. L. (2023). *Arbeids- og velferdstjenestene: en forenklet kunnskapsoversikt over arbeidsinkluderingsystemet* (AFI-rapport 2023:19). OsloMet – storbyuniversitetet. <https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/handle/11250/3102632>
- Schoeni, R. F., Stafford, F., McGonagle, K. A., & Andreski, P. (2013). Response rates in national panel surveys. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 645(1), 60-87. <https://doi.org/10.1177/0002716212456363>
- Singh, A. P., & Dangmei, J. (2016). Understanding the generation Z: the future workforce. *South-Asian Journal of Multidisciplinary Studies*, 3(3), 1-5.
- Solheim, I. J., Gudmundsdottir, S., Husabø, M., & Øien, A. M. (2021). The importance of relationships in the encounter between NAV staff and young, vulnerable users. An action research study. *European Journal of Social Work*, 24(4), 671-682. <https://doi.org/10.1080/13691457.2020.1783213>
- Strand, A. H., Backer, A., Grønningsæter, R. A., & Holte, J. H. (2020). *Tid for aktivisering. Evaluering av forsterket ungdomsinnsats i NAV* (Fafo-rapport 2020:19). Fafo. <https://www.fafo.no/zoo-publikasjoner/fafo-rapporter/tid-for-aktivisering>
- Strand, A. H., & Nielsen, R. A. (2015). *Veier inn i, gjennom og ut av arbeidsavklaringspenger. Hvor langt unna arbeidslivet står mottakerne?* (Fafo-rapport 2015:29). <https://www.fafo.no/zoo-publikasjoner/veier-inn-i-gjennom-og-ut-av-arbeidsavklaringspenger>
- Sutterud, L., & Sørbø, J. (2018). Hvem har nedsatt arbeidsevne, men ikke rett til arbeidsavklaringspenger? *Arbeid og velferd*, nr. 2/2018, 19-31.
- Syltevik, L. J., & Hansen, H. T. (2024). Brukernes perspektiv på det digitale Nav – hva forteller forskningen? *Tidsskrift for velferdsforskning*, 27(2), 1-13. <https://doi.org/10.18261/tfv.27.2.2>
- Sæther, M. (2021). *Det indre liv i NAV. Kommunikasjon om prioritering og arbeidsform på et NAV-kontor* (doktortorgradsavhandling). UiT – Norges arktiske universitet. <https://munin.uit.no/handle/10037/26775>
- Terum, L. I., & Sadeghi, T. (2019). *Medarbeidernes kompetanse ved NAV-kontorene. Endringer i utdanningsbakgrunn, læring på arbeidsplassen og kompetanse, 2017-2018* (Skriftserien 2019 nr. 6). OsloMet – storbyuniversitetet. <https://skriftserien.oslomet.no/index.php/skriftserien/article/view/641>
- Terum, L. I., & Sadeghi, T. (2021). Hva gjør individuell tilpasning av aktivitetskrav utfordrende? En studie av veiledere ved lokalkontorene i Nav. *Søkelys på arbeidslivet*, 38(1), 41-58. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-7989-2021-01-03>
- Wik, S. E., Tøssebro, J., & Magnus, E. (2012). *Unge funksjonshemmete og arbeidsavklaring – rapport fra første fase*. NTNU Samfunnsforskning. <https://samforsk.brage.unit.no/samforsk-xmlui/handle/11250/2366181>
- Øversveen, E., & Forseth, U. (2018). Fremmed i NAV. *Arbeidslinja i praksis. Norsk sosiologisk tidsskrift*, 2(4), 5-24. <https://doi.org/10.18261/issn.2535-2512-2018-04-01>
- Åsheim, H. (2018). Aktivitetsplan som styringsverktøy. *Søkelys på arbeidslivet*, 35(4), 242-258. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-7989-2018-04-01>