

STF78 A06005

RAPPORT

Evaluering av Handicap-programmet ved Telenor

Reidun Skøien, Karl-Gerhard Hem og Geir Tyrmi

SINTEF Helse

Januar 2006

www.sintef.no

SINTEF Helse

Pb 124, Blindern, 0314 Oslo
Telefon: 40 00 25 90
Telefaks: 22 06 79 09

Foretaksregisteret: NO 948 007 029 MVA

SINTEF RAPPORT

TITTEL

Evaluering av Handicap-programmet ved Telenor

FORFATTER(E)

Reidun Skøien, Karl-Gerhard Hem og Geir Tyrmi

OPPDRAGSGIVER(E)

Telenor

RAPPORTNR.

STF78 A06005

GRADERING

Åpen

OPPDRAGSGIVERS REF.

Ingrid Ihme

GRADER. DENNE SIDE

Åpen

ISBN

978-82-14-03853-8
82-14-03853-7

PROSJEKTNR.

78G15030

ANTALL SIDER OG BILAG

46/3

ELEKTRONISK ARKIVKODE

TelenorHCPRapport.doc

PROSJEKTLEDER (NAVN, SIGN.)

Reidun Skøien

VERIFISERT AV (NAVN, SIGN.)

Thomas Dahl

ARKIVKODE

DATO

2006-01-20

GODKJENT AV (NAVN, STILLING, SIGN.)

Arne H. Eide, forskningssjef

SAMMENDRAG

Telenors Handicap-program lykkes med målsettingen om å være springbrett ut i arbeidslivet for funksjonshemmede. Evalueringen viser at programmet har positive konsekvenser for både deltakere og bedrifter, samt store samfunnsøkonomiske gevinster. Samarbeidet med Aetat og arbeidslivssentrene bør derfor styrkes for å gjøre tiltaket bedre kjent.

Telenors Handicap-program (HCP) er et toårig opplærings- og arbeidstreningsprogram for fysisk funksjonshemmede. Programmet skal gi deltakerne arbeidserfaring og omfatter kurs, reell arbeidstrening og oppfølging. Formelt defineres HCP som arbeid med bistand. HCP har eksistert siden 1994. Det ble evaluert av SINTEF IFIM i 1999. Nå er programmet evaluert på nytt, denne gangen av SINTEF Helse.

Evalueringen har hatt som oppgave å finne ut hvilke konsekvenser Handicap-programmet har hatt for **deltakerne**, for **bedriftene** og for **samfunnet**.

Datainnsamlingen er gjort gjennom fokusgruppemøter, individuelle intervju med deltakere og ledere, samt en spørreundersøkelse blant tidligere og nåværende deltakere.

Evalueringen viser at HCP langt på vei har lykkes med sine hovedmål: å være et springbrett for mennesker med funksjonshemming ut i arbeidslivet, å gi funksjonshemmede kunnskap og arbeidserfaring som skal til for å bryte ut av trygdetilværelsen og å bidra til en holdningsendring og en alminneliggjøring av funksjonshemmede i arbeidslivet.

Deltakerne opplever at både kurs og hospitering gir dem den kompetansen og erfaringen som trengs for komme i jobb, men et mindretall mener oppfølgingen har vært mangelfull på noen områder. Spørreundersøkelsen viser også at tre av fire har fått varig arbeid. Halvparten av disse mener dette kan tilskrives deltakelse i Handicap-programmet.

Bedriftene opplever at det å ha en ansatt med funksjonshemming ikke er en belastning, men en styrke for miljøet. Enkelte hevder at det kan påvirke arbeidsmoral og sykefravær hos resten av de ansatte i positiv retning. En del bedrifter utenfor Telenor har imidlertid erfart at kommunikasjon med Aetat og trygdekontor er komplisert, og at arbeidet med søknader om tilrettelegging og hjelpemidler kan ta mye tid.

De økonomiske konsekvensene for **samfunnet** er åpenbare: De fleste deltakere i Handicap-programmet har gått over fra å være trygdemottakere til å bli skatteyttere. Dette er samtidig en bekreftelse på at programmets tredje delmål oppfylles: å bidra til alminneliggjøring av funksjonshemmede i arbeidslivet - og i samfunnet som helhet.

Programmet bør kunne være modell for liknende tiltak i andre bedrifter. Kjennskapen til HCP er imidlertid fortsatt liten, til tross for aktivt informasjonsarbeid av Telenor. Det er derfor en utfordring å øke kunnskapen om tilbudet, særlig hos Aetat og trygdekontorene i kommunene. Ansvaret for dette bør først og fremst ligge hos myndighetene.

STIKKORD	NORSK	ENGELSK
GRUPPE 1	Arbeidsliv	Work Life
GRUPPE 2	Funksjonshemming	Disability
EGENVALGTE	Inkluderende arbeid	Inclusive Workplaces

Innhold

Sammendrag	3
1 Bakgrunn	4
1.1 Telenors Handicap-program (HCP)	4
2 Ny evaluering av HCP	7
2.1 Problemstillinger	7
2.2 Sentrale spørsmål	10
3 Metode	12
4 Resultater	14
4.1 Konsekvenser for deltakerne	14
4.2 Konsekvenser for bedriftene	23
4.3 Samfunnsmessige konsekvenser – er HCP lønnsomt?	26
4.4 Spørreundersøkelsen	29
5 Utfordringer	39
5.1 Forankring og ledelse	39
5.2 Rekruttering og markedsføring	40
5.3 Vi må jobbe som alle andre	42
5.4 Sammenligning med den forrige evalueringen	43
5.5 Hvorfor trenger vi Handicap-programmet?	43
5.6 Sluttord	44
Referanser	46
Vedlegg I	47
Vedlegg II	49
Vedlegg III	51

Sammendrag

Telenors Handicap-program (HCP) er et toårig opplærings- og arbeidstreningsprogram for fysisk funksjonshemmede. Programmet skal gi deltakerne arbeidserfaring og omfatter kurs, reell arbeidstrening og oppfølging. Formelt defineres HCP som arbeid med bistand. HCP har eksistert siden 1994. Det ble evaluert av SINTEF IFIM i 1999. Nå er programmet evaluert på nytt, denne gangen av SINTEF Helse.

Evalueringen har hatt som oppgave å finne ut hvilke konsekvenser Handicap-programmet har hatt for **deltakerne**, for **bedriftene** og for **samfunnet**.

Datainnsamlingen er gjort gjennom fokusgruppemøter, individuelle intervju med deltakere og ledere, samt en spørreundersøkelse blant tidligere og nåværende deltakere.

Evalueringen viser at HCP langt på vei har lyktes med sine hovedmål: å være et springbrett for mennesker med funksjonshemming ut i arbeidslivet, å gi funksjonshemmede kunnskap og arbeidserfaring som skal til for å bryte ut av trygdetilværelsen og å bidra til en holdningsendring og en alminneliggjøring av funksjonshemmede i arbeidslivet.

Deltakerne opplever at både kurs og hospitering gir dem den kompetansen og erfaringen som trengs for komme i jobb, men et mindretall mener oppfølgingen har vært mangelfull på noen områder. Spørreundersøkelsen viser også at tre av fire har fått varig arbeid. Halvparten av disse mener dette kan tilskrives deltakelse i Handicap-programmet.

Bedriftene opplever at det å ha en ansatt med funksjonshemming ikke er en belastning, men en styrke for miljøet. Enkelte hevder at det kan påvirke arbeidsmoral og sykefravær hos resten av de ansatte i positiv retning. En del bedrifter utenfor Telenor har imidlertid erfart at kommunikasjon med Aetat og trygdekontor er komplisert, og at arbeidet med søknader om tilrettelegging og hjelpemidler kan ta mye tid.

De økonomiske konsekvensene for **samfunnet** er åpenbare: De fleste deltakere i Handicap-programmet har gått over fra å være trygdemottakere til å bli skatteyttere. Dette er samtidig en bekreftelse på at programmets tredje delmål oppfylles: å bidra til alminneliggjøring av funksjonshemmede i arbeidslivet - og i samfunnet som helhet.

Programmet bør kunne være modell for liknende tiltak i andre bedrifter. Kjennskapen til HCP er imidlertid fortsatt liten, til tross for aktivt informasjonsarbeid av Telenor. Det er derfor en utfordring å øke kunnskapen om tilbudet, særlig hos Aetat og trygdekontorene i kommunene. Ansvar for dette bør først og fremst ligge hos myndighetene.

1 Bakgrunn

Telenors **Handicap-program** (HCP) har eksistert siden 1994. Det ble evaluert av SINTEF IFIM i 1999 (Dahl 1999). SINTEF konkluderte med at programmet i stor grad hadde lyktes med attføringen av deltakerne og at både deltakerne og bedriften var positivt innstilt til en videreføring av programmet.

Etter evalueringen i 1999 gikk Handicap-**prosjektet** over til å bli Handicap-**program** og en varig ordning i Telenor. HCP drives fortsatt etter de samme prinsipper som tidligere, men det er lagt bedre til rette for syns- og hørselshemmede. Dessuten er kursdelen i programmet bedre tilpasset den enkelte deltakers behov og kompetanse.

Telenor ønsker nå å evaluere programmet på nytt. Denne gangen er evalueringen gjort av SINTEF Helse. Prosjektlederen fra forrige evaluering, Thomas Dahl, har vært kvalitetssikrer.

1.1 Telenors Handicap-program (HCP)

Handicap-programmets slagord er:

*Du trenger ikke å **gå** på jobben, bare du kommer.*

HCP er et to-årig opplærings- og arbeidstreningsprogram for fysisk funksjonshemmede som gir deltakerne arbeidserfaring. Programmet omfatter kurs, reell arbeidstrening og oppfølging. Formelt defineres Handicap-programmet som arbeid med bistand.

Programmet gir et tilbud til mennesker med nedsatt mobilitet, samt til hørsels- og synshemmede. Søkere må være på yrkesrettet attføring fra Aetat. De må ha bestått videregående skole eller ha annen relevant utdanning. Unge funksjonshemmede uten arbeidspraksis prioriteres ved inntak. En forutsetning for å lykkes er motivasjon for å ville lære og å ville ha en jobb.

Administrasjonen

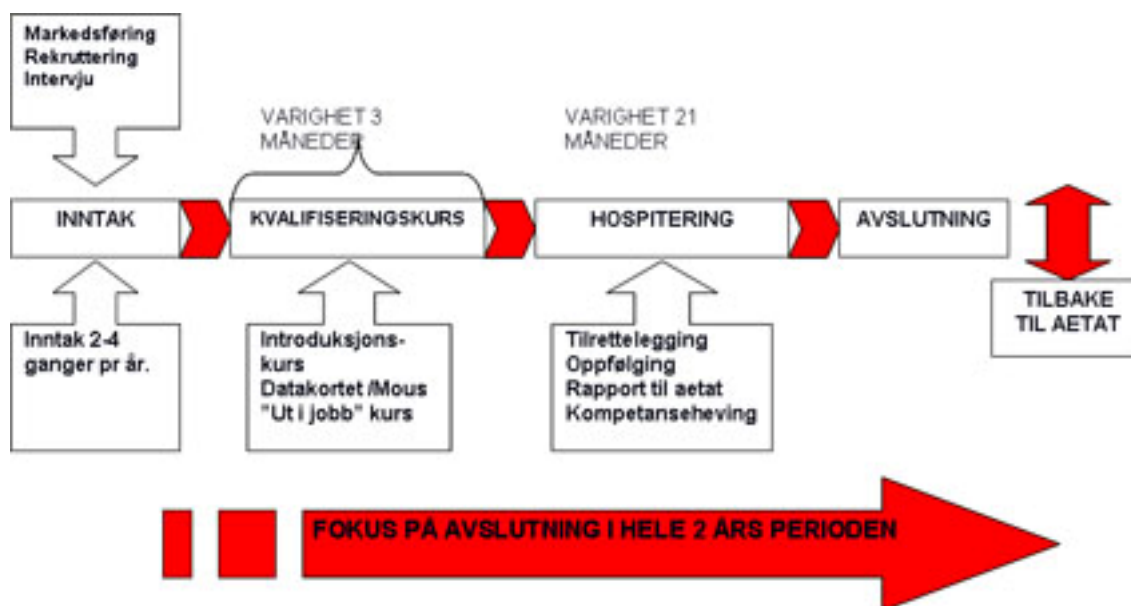
Administrasjonen ved HCP består av fem ansatte, en leder for programmet, en programadministrator, en avdelingsleder for operativ drift og to jobbkonsulenter. I tillegg leies det inn eksterne konsulenter. Disse konsulentene gjennomfører kursene i programmet.

Handicap-programmet har et styre med seks medlemmer. HMS-direktøren i Telenor er styreleder, mens HR-direktøren (personalressurser) og ledere på divisjonsnivå i organisasjonen er medlemmer. Leder for programmet rapporterer til styret.

Programmet

Handicap-programmet består av et inntaksintervju, en kvalifiseringsperiode gjennom kurs og opplæring og en oppfølgingsperiode gjennom hospitering. Inntak skjer to til fire ganger i året, med inntil fem søkere hver gang. I inntaksintervjuet er man spesielt opptatt av søkerens motivasjon til å ville arbeide. Selve programmet starter med en tre måneders kvalifiseringsperiode med datakurs. IKT-opplæringen er basert på MOS - Microsoft Office Specialist. Gjennom dette kurset oppnås datasertifisering på grunnleggende eller videregående nivå. I tillegg gjennomføres et kommunikasjonsprogram "Unik som jeg er"

med fokus på egenutvikling, mål og arbeidslivets forventninger og "Ut i jobb-kurs" med gjennomgang av jobbsøknad og informasjon om arbeidsmarkedet.



Telenors Handicap-program består av en inntaksfase, en kvalifiseringsfase og en hospiteringsfase. Kilde: www.telenor.no/hcp

Handicap-programmet bistår deltakerne med veiledning og tilrettelegging og foretar en evaluering etter at kvalifiseringsperioden er gjennomført. Veiledningen bidrar til å kartlegge den enkeltes interesser innen bruk av IKT-verktøy, evne og motivasjon til tilpasning. I samarbeid med egen HMS avdeling og hjelpemiddelsentralen får deltakerne nødvendig bistand ved tilrettelegging av arbeidsplassen.

Deretter følger en hospiteringsperiode på 21 måneder som foregår i en avdeling ved Telenor eller i en bedrift Telenor samarbeider med. Hver tredje måned foretas et oppfølgingsmøte med den enkelte deltaker med rapport til Aetat. Deltakerne oppfordres til å søke jobber mens de er i hospitering.

Finansiering

Kostnadene ved å drive Handicap-programmet dekkes dels av Telenor og dels av Aetat. Telenor dekker lønnsutgifter for to og en halv stilling i administrasjonen, samt kostnader til utstyr og drift. Aetat dekker lønnsutgifter for to stillinger. I tillegg dekker Aetat utgifter til kurs og oppfølging for hver deltaker i to år med 50 000 kroner hvert år. Dersom deltakeren slutter etter ett år, utbetales ikke den siste delen. Deltakerne får utbetalt attføringspenger i hele toårsperioden.

Rekruttering

Søkere til Handicap-programmet må være på yrkesrettet attføring fra Aetat. Søknadsskjema, som finnes på HCPs nettside www.telenor.no/hcp, fylles ut og sendes til HCP. Søknad og CV vurderes og aktuelle søkere innkalles til intervju. Programkoordinator kontakter deretter Aetat med melding om hvilke søkere de vil sende inntaksbrev til.

Telenors egne undersøkelser viser at bortimot 75 prosent kommer ut i arbeid etter endt arbeidstrening. Registrering av deltakere har vært gjort systematisk siden 2002. Før dette var registreringen ufullstendig, men totalt har mellom 80 og 90 personer deltatt i Handicap-programmet siden starten i 1994. Ved utgangen av 2005 har programmet 19 deltakere.

Samarbeid med eksterne aktører

Handicap-programmet har et samarbeid med flere bedrifter utenfor Telenor som kan tilby hospiteringsplasser til deltakerne. Disse er Manpower, Gjensidige Nor, Storebrand, EDB, IBM, NHO, Briks og Making Waves. Dette gir stor bredde i type arbeidsplasser for deltakerne. Byer med samarbeidsbedrifter finnes i Trondheim, Kristiansand og Bergen.

Arbeidslivssenteret i Hedmark startet i januar 2004 et prøveprosjekt som kalles **Telenor Light**. De ble motivert av Telenor til å lage liknende opplegg. Prosjektet bygger på Handicap-programmets modell, men i Hedmark er det Aetat som følger opp deltakerne i kursperioden. Telenor light er et samarbeidsprosjekt mellom Videregående opplæring, Høgskolen i Hedmark, Aetat, brukerorganisasjoner i Hedmark, NHO, LO og Trygdeetaten i Hedmark.

Handicap-programmet er også engasjert i etableringen av et liknende prosjekt i Sverige. **”Open up”** er et EU-prosjekt og et pilotprosjekt inspirert av Telenors Handicap-program. Gjennom praktisk trening skal personer med nedsatt funksjonsevne gis muligheter til jobb. Fra februar 2006 skal 20 deltagere være klare til å delta i prosjektet. Meningen er at deltagerne skal være med og påvirke og utforme prosjektet.

2 Ny evaluering av HCP

Telenors Handicap-program ble evaluert i 1999, etter fem års drift. Nå ønsker Telenor å evaluere programmet på nytt. Denne gangen skal evalueringen også omfatte eksterne samarbeidspartnere og offentlige myndigheter som er involvert. Som sist skal både tidligere og nåværende deltakere i programmet involveres.

Telenor ønsker å få dokumentert og evaluert både økonomiske og menneskelige konsekvenser av HCP og å se dette i sammenheng med programmets egne mål for virksomheten, som er:

- å være et springbrett for mennesker med funksjonshemming ut i arbeidslivet
- å bryte den onde sirkelen: Uten erfaring får du ingen jobb. Uten jobb får du ingen erfaring.
- å bidra til en holdningsendring og en alminneliggjøring av funksjonshemmede i arbeidslivet.

Evalueringen av HCP er gjennomført som en systematisk innsamling av informasjon om aktivitetene i programmet. Vi har hatt som oppgave å finne ut hva som kjennetegner programmet nå, sammenligne resultatene med forrige evaluering og få fram hvilke resultater programmet har oppnådd. Evalueringen vil også måle virkningen av programmet opp mot de målene som er satt.

2.1 Problemstillinger

Evalueringen har tre sentrale problemstillinger:

1. Konsekvenser for deltakerne
2. Konsekvenser for bedriftene
3. Konsekvenser for samfunnet

Konsekvenser for deltakerne

I det menneskelige perspektivet har det vært viktig å få fram deltakernes positive og negative opplevelser i forhold til Handicap-programmet. Et viktig element har vært den enkeltes opplevelse av likeverdighet, det å være samfunnsnyttig, og det å tjene til livets opphold. Dessuten har vi undersøkt holdningsendringer hos de ulike aktørene og andre ansatte overfor deltakerne og hos deltakerne selv. Blant annet har vi undersøkt om programmet har bidratt til alminneliggjøring av personer med nedsatt funksjonsevne i arbeidslivet og hva alminneliggjøring innebærer. Betydningen av praktisk arbeidserfaring har vært aktuelt å undersøke samt å undersøke nærmere opplevelser av utstøting og årsaker til dette. Vi har også undersøkt om deltakerne gjennom Handicap-programmet har bedret sin livssituasjon og livskvalitet ved et bedre selvilde, trivsel og høyere inntektsnivå.

Konsekvenser for bedriftene

Et av IA-avtalens mål er å få flere funksjonshemmede i arbeid. Sammenlignet med arbeidslinjen på 90-tallet, legger IA-avtalen vekt på at et inkluderende arbeidsliv skapes i den enkelte virksomhet. Det ligger dermed et sterkere fokus på arbeidsgivers rolle. Evalueringen har derfor undersøkt i hvilken grad de berørte bedriftene har et inkluderende arbeidsmiljø og hvordan arbeidsmiljøet er påvirket gjennom Handicap-programmet. Videre har vi undersøkt i hvilken grad bedriftene faktisk har bidratt til at flere mennesker med nedsatt funksjonsevne er i arbeid og i hvilken grad bedriftene har oppnådd positivt omdømme i samfunnet som følge av dette. Det har også vært viktig å undersøke om arbeidsgivers forståelse av det å ha nedsatt funksjonsevne har bidratt til en bedre tilrettelegging og faglig oppfølging av den enkelte deltaker i forhold til individuelle behov.

Konsekvenser for samfunnet

Handicap-programmet har selv utarbeidet en enkel kost-nytteanalyse som tar sikte på å beregne de økonomiske effektene av programmet for Telenor. Her er det regnet inn direkte årlige kostnader ved programmet på 1,7 millioner kroner. Ordinære kostnader ved ansettelse av 18 personer er beregnet til omkring 8,8 millioner kroner, men differansen kan ikke uten videre ses på som en gevinst fordi vi må anta at deltakerne har lavere gjennomsnittlig effektivitet enn andre ansatte. Om deltakerne i gjennomsnitt har effektivitet som er halvparten av andre ansatte, er det likevel fortsatt et positivt netto resultat for Telenor på 2,7 millioner kroner årlig. Dette gjelder de direkte målbare økonomiske resultatene. I tillegg kan Telenor regne med en positiv effekt i form av forbedret omdømme og PR-effekt av programmet.

De samfunnsøkonomiske gevinster og kostnader er utelatt i dette regnestykket. Offentlige myndigheter vil ha kostnader til støtte til deltakerne, men dette er i stor grad kostnader som påløper uansett. Dersom en andel av deltakerne går tilbake til yrkesaktivitet, innebærer det en stor samfunnsøkonomisk gevinst, fordi alternativet vil være svært mange år med trygd. I stedet for å være passiv trygdemottaker blir deltakerne bidragsyttere. Vi har analysert de økonomiske konsekvensene for de ulike aktørene i forbindelse med gjennomføringen av programmet.

I prosjektet "Funksjonshemmedes adgang til arbeidsmarkedet - bruk av en tilretteleggingsgaranti" (Skøien og Hem 2005), ble det avdekket flere kritiske faser i arbeidet for å få funksjonshemmede i arbeid: i forberedelsesfasen i forbindelse med jobbsøknad og intervju, i opplæringsfasen ved behov for fysisk, psykisk og sosial tilrettelegging og i oppfølgingsfasen med tanke på å bli i jobben. Prosjektet undersøkte hva som hemmer og hva som fremmer funksjonshemmedes muligheter til å få arbeid. Utdanning, engasjement og motivasjon ble nevnt som viktige fremmende faktorer, mens holdninger, både blant arbeidsgivere og blant funksjonshemmede selv, bidro til å hemme mulighetene for arbeid.

Handicap-programmet synes å gjøre et grundig arbeid i forberedelsesfasen som i programmet kalles inntaksfasen og kvalifiseringsfasen, gjennom sine utslingskriterier, motivasjonsarbeid og kurs. Videre følges deltakerne opp både faglig og personlig i opplæringsfasen og oppfølgingsfasen gjennom arbeidstrening, og som i programmet kalles hospiteringsfasen.

Den første evalueringen viste at de fleste var fornøyde med arbeidstreningen, men noen deltakere savnet kurs (Dahl 1999). Evalueringen viste dessuten at ikke alle var fornøyde med oppfølgingen. Noen få sluttet fordi de følte seg presset ut, dels fordi arbeidsoppgavene ble for krevende, eller fordi de følte at det ikke ble tatt hensyn til deres funksjonshemming. Flere beskrev den faglige oppfølgingen gjennom kurs og i arbeidssammenheng som

mangelfull. Det ble påpekt at Handicap-programmet fra 1999 ønsket å differensiere opplegget slik at enkelte deltakere kunne følge et annet løp enn de andre. Det har derfor vært viktig å undersøke om Handicap-programmet gjennom denne differensieringen har lyktes med å forbedre tilbudet.

Evalueringen i 1999 viste i tillegg hvordan Handicap-programmet benyttet informasjonsteknologi for å realisere visjonen om å likestille funksjonshemmede på arbeidsmarkedet. Tilpassing og bevisst bruk av IT-verktøy hadde, i følge forfatteren, bidratt til å gi deltakerne mulighet til å vise, både overfor seg selv og for andre, at de kunne yte noe i arbeidslivet. I evalueringen nå har det vært aktuelt å undersøke hvordan IT-verktøyet som virkemiddel har forbedret yteevnen, hvordan teknologien har vært tilpasset den enkeltes arbeidssituasjon og om dette bidrar til at arbeidstakeren har blitt i jobben.



Handicap-programmets motto:

*Du trenger ikke gå på jobben
... bare du kommer*

2.2 Sentrale spørsmål

Følgende spørsmål er identifisert og behandlet i rapporten:

Konsekvenser for deltakerne:

Alminneliggjøring:

- I hvilken grad har deltakerne følt seg likeverdig behandlet?
- Hvordan har deltakerne blitt møtt på arbeidsplassen, med hensyn til ansvar, rettigheter og plikter, samt sosialt med tanke på en alminneliggjøring?

Holdninger i arbeidsmiljøet:

- I hvilken grad har det skjedd en holdningsendring hos deltakerne, arbeidskolleger og arbeidsgiver?
- Hvordan er deltakernes og arbeidsgivers holdning til bruk av hjelpemidler?
- I hvilken grad har deltakerne opplevd å bli støtt ut av arbeidsmiljøet?

Deltakernes fornøydhets med Handicap-programmet:

- Hvordan har Handicap-programmet gjennom en differensiering av tilbudet lyktes med å forbedre tilbudet?
- I hvilken grad er deltakerne fornøyd med kursperioden og hospiteringsperioden?

Handicap-programmets betydning:

- Hvilken betydning har den praktiske arbeidserfaringen hatt?
- Hvordan har utdanning, motivasjon og holdninger påvirket deltakernes muligheter for å få jobb?
- Hva er det deltakerne savner i Handicap-programmet?
- I hvilken grad har deltakerne fått bedret sin livssituasjon?
- Hvordan har IT-verktøyet forbedret yteevnen til den enkelte og teknologien tilpasset den enkeltes arbeidssituasjon?
- I hvilken grad bidrar teknologien til at arbeidstakeren blir i jobben?

Konsekvenser for bedriftene:

- Hvordan har Handicap-programmet bidratt til at bedriftene har foretatt en bedre tilrettelegging og oppfølging av den enkelte?
- Hvordan har Handicap-programmet bidratt til et inkluderende arbeidsmiljø?
- Hvordan har Handicap-programmet bidratt til at flere mennesker med nedsatt funksjonsevne har kommet i arbeid?
- Hvilke økonomiske konsekvenser har Handicap-programmet for bedriftene?

- Hvordan har Handicap-programmet påvirket bedriftenes omdømme?

Konsekvenser for samfunnet:

- Hvordan har Handicap-programmet bidratt til at flere mennesker med nedsatt funksjonsevne har kommet i arbeid?
- Hva er de økonomiske konsekvensene av Handicap-programmet?
- Hvordan har Handicap-programmet påvirket samfunnet med tanke på universell design og tilgjengelighet for alle?
- I hvilken grad er Handicap-programmet kjent i samfunnet generelt?

Ledelsen ved Handicap-programmet mener programmet representerer en vinn-vinn-vinn-situasjon ved at deltakerne har større mulighet for å få jobb etter å ha gjennomført programmet, involverte bedrifter får arbeidskraft og et godt omdømme og samfunnet oppnår besparelser ved at funksjonshemmede går fra trygdemottakere til bidragsyttere.

Vår hypotese er derfor at nytten av Handicap-programmet for deltakerne, bedriftene og for samfunnet er større enn uten Handicap-programmet.



Uttalelse fra en deltaker:

Handicap-programmet har fungert 100 prosent som et springbrett for meg. Arbeidsgiverne er i utgangspunktet skeptiske til funksjonshemmede, så uten Handicap-programmet ville jeg ikke vært i jobb.

3 Metode

Evalueringen har vært tredelt:

Del I Fokusgrupper

Del II Intervju

Del III Spørreundersøkelse og økonomiske analyser

Del I: Fokusgrupper

Det er arrangert to fokusgruppemøter, én gruppe med ledelsen ved programmet og kontaktpersoner ved de involverte bedriftene og én gruppe med nåværende og tidligere deltakere i programmet. Fokusgruppene ble gjennomført i Telenors lokaler. Hensikten med disse fokusgruppene var:

- å få synspunkter på problemstillingene våre,
- å avdekke andre forhold som det vil viktig å se nærmere på, for eksempel holdninger til hjelpemidler
- å utvikle intervjuguide for dybdeintervju,
- å identifisere aktuelle informanter for dybdeintervju og å presisere spørsmål til spørreundersøkelsen.

Intervjuguiden som ble brukt i fokusgruppene ligger som Vedlegg I til rapporten.

Del II: Individuelle intervju

Resultatene av fokusgruppemøtene gav grunnlag for å utarbeide en intervjuguide for dybdeintervju av et utvalg personer, blant annet deltakerne i programmet og et utvalg personer fra de andre samarbeidsaktørene, både i og utenfor Telenor. Inntil tolv nåværende og tidligere deltakere av programmet og åtte personer fra involverte aktører (for eksempel ledere og kolleger i Telenor, styrerepresentanter i Handicap-programmet, Trygdeetaten, Aetat, eksterne involverte bedrifter osv) ble planlagt intervjuet.

Intervjuguiden som ble brukt i de individuelle intervjuene ligger som Vedlegg II til rapporten.

Del III: Spørreundersøkelse og økonomiske analyser – kostnader og nytte

Økonomiske analyser er gjennomført hovedsakelig ut fra et samfunnsøkonomisk perspektiv. En samfunnsøkonomisk analyse har et vesentlig videre perspektiv enn en bedriftsøkonomisk analyse fordi den trekker inn økonomiske effekter for andre enn bedriften, det vil si for enkeltpersoner og for offentlige kostnader og inntekter.

Det har vært viktig å kartlegge resultatet av programmet hos deltakerne fordi dette har spesifisert grunnlaget for de økonomiske analysene. Det ble derfor gjennomført en spørreskjemaundersøkelse blant nåværende og tidligere deltakere. Spørreskjemaet ble utarbeidet i samarbeid med oppdragsgiver. Skjemaet ble først testet av to deltakere og deretter justert. Et informasjonsbrev med invitasjon til å delta i spørreundersøkelsen ble sendt til registrerte nåværende og tidligere deltakere.

Spørreskjemaet var internettbasert med mulighet til å besvare spørreskjemaet på papir. Deltagelsen i undersøkelsen var frivillig. Spørreundersøkelsen var anonym, både den internettbaserte og den papirbaserte. Det ble presisert at ingen opplysninger kunne tilbakeføres til enkeltindivider og at SINTEF Helse ville behandle alle data konfidensielt. Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste ble kontaktet for å sikre personvernet i spørreundersøkelsen.

Fokusgrupper, individuelle intervju og en spørreundersøkelse ble gjennomført for å kunne si noe om den innsatsen som gjøres i programmet fra de ulike aktørenes side. Verdien av denne innsatsen vil være en viktig pekepinn med tanke på å kunne vurdere konsekvensene for den enkelte (Sverdrup 2002). Handicap-programmet kan ha gitt både tilsiktede og utilsiktede konsekvenser. En tilsiktet konsekvens er at en deltaker skal få fast jobb etter gjennomført program. En utilsiktet konsekvens kan være at en deltaker dessuten har fått et bedre sosialt nettverk som et resultat av deltakelse i Handicap-programmet. En slik *bieffekt* vil være positivt og styrke programmets nytteeffekt for samfunnet. Likeledes vil en negativ utilsiktet konsekvens være viktig å avdekke for å kunne foreta en endring.



Handicap-programmet starter med et tre måneders kvalifiseringsprogram der vi kombinerer undervisning i et godt sosialt miljø med selvstudium.

Resultater

I dette kapittelet presenteres informasjonen som ble samlet inn fra de to fokusgruppene, fra de individuelle intervjuene og fra spørreundersøkelsen. De innsamlede dataene er analysert i forhold til problemstillingene som er presentert innledningsvis.

I fokusgruppene med ledere deltok ni personer. Seks kom fra ulike avdelinger i Telenor og tre var eksterne samarbeidspartnere. I fokusgruppen med deltakere deltok syv, tre nåværende og fire tidligere deltakere.

Fire nåværende deltakere og åtte tidligere deltakere samt ni ledere er intervjuet individuelt. De ni lederne representerte Handicap-programmet, Telenor, Aetat, trygdeetaten, Gjensidige og staten.

Av totalt 82 registrerte deltakere, ble 76 nåværende og tidligere deltakere identifisert med adresse. Disse fikk tilsendt et informasjonsbrev med invitasjon til å besvare et spørreskjema som var lagt ut på internett. Tre brev kom i retur med ukjent adresse og en person ringte og meldte fra om at han ikke hadde vært deltaker. Etter fristens utløp var svarprosenten 20 prosent. På grunn av den lave svarprosenten ble det sendt ut en påminnelse. I alt 38 utfylte spørreskjema kom i retur. Dette gir en svarprosent på 53. Svarprosenten kunne vært høyere, men den er tilstrekkelig til at det gir et brukbart bilde av situasjonen. En av grunnene til at noen ikke har svart kan være at mange har flyttet i forbindelse med programmet og at vi ikke har hatt rett adresse til alle.

Sitater fra informantene er benyttet for å understreke betydningen av et begrep eller for å gi eksempler på uttalelser i forhold til temaet som er beskrevet. Vi har i liten grad presisert hvem som har kommet med den enkelte uttalelsen. I de fleste tilfellene kan imidlertid sitatene spores tilbake til om det er deltakere eller ledere som har uttalt seg. Dette mener vi er tilstrekkelig i denne sammenhengen.

4.1 Konsekvenser for deltakerne

Under dette punktet presenteres informantenes oppfatning av Handicap-programmets betydning for deltakerne og om det har påvirket holdninger blant deltakerne, arbeidskolleger og arbeidsgivere. Dessuten analyseres IKT-verktøyet betydning med tanke på varig arbeid.

4.1.1 Alminneliggjøring

Alminneliggjøring har med at man må stå opp kl. 7 for å komme seg på jobb. Det handler om å tjene til livets opphold og det handler om å delta på julebordet.

Spørsmålene som er behandlet under dette punktet er:

- I hvilken grad har deltakerne følt seg likeverdig behandlet?
- Hvordan har deltakerne blitt møtt på arbeidsplassen, med hensyn til ansvar, rettigheter og plikter, samt sosialt med tanke på en alminneliggjøring?

Alminneliggjøring av funksjonshemmede i arbeidslivet er et av effektmålene i Handicap-programmet. Temaet ble diskutert både i fokusgruppene og i de individuelle intervjuene.

Flere deltakere opplevde alminneliggjøring som det å være mindre avhengig av andre ved at man selv fikk anledning til å finne ut at "*dette klarer jeg jo fint*". Det å bli invitert med ut på byen og på firmafester ble nevnt som viktig. Det at ingen snudde seg etter dem på arbeidsplassen og at de ikke ble lagt merke til som annerledes, var et annet eksempel. Mange

funksjonshemmede bidrar på sin side til å ufarliggjøre sin funksjonshemming ved å være selvironiske og humoristiske, ble det sagt.

Alminneliggjøring betyr også at det skal være like alminnelig å ansette en person med synshemming som en uten synshemming, mente en. Det vil si at det ikke er personen som skal alminneliggjøres, men måten personen blir møtt på som skal alminneliggjøres.

Mange mente at **alminneliggjøring** som begrep var positivt og at det å alminneliggjøre gikk på å synliggjøre mennesket og gjøre funksjonshemmingen usynlig.

Følgende utsagn illustrerer dette:

Ingen i Telenor reagerer på at vi har ansatte som er funksjonshemmede.

Du føler deg som en "vanlig" arbeidstaker, på lik linje med alle andre.

Jeg opplever å være en kollega. Handicap-programmet arbeider med å finne styrken hos hver enkelt.

Alminneliggjøring er å oppløse skepsis og at vi snakker om **forundringsforløsende** prosesser, mente en av lederne. Etter hvert ser vi kompetansen og ikke funksjonshemmingen.

Flere mente at Handicap-programmet gjennom sine metoder har bidratt til å alminneliggjøre funksjonshemmede i arbeidslivet. Å gå fra trygdekontoret til likningskontoret er et ledd i dette. Det at alle blir behandlet på samme måte uansett om de sitter i rullestol eller går, er et annet eksempel. Svarene fra spørreundersøkelsen bekrefter dette inntrykket. Over 80 prosent svarer at de er helt enig eller enig i at de føler seg akseptert på arbeidsplassen på lik linje med sine kolleger. Under 10 prosent er litt eller helt uenig i dette, mens resten verken er enig eller uenig.

Leder ved Abelia-prosjektet **Gode hoder i arbeid**¹ forklarte at de har som mål å komme vekk fra kategoriseringen i forhold til funksjonshemming. Tidligere kunne de stille følgende spørsmål til arbeidsgivere: "Har dere noen funksjonshemmede i jobb?" Erfaringen var at arbeidsgivere ofte svarte "nei". Når spørsmålet derimot var om det var noen som så eller hørte dårlig, ble svarene mer nyanserte. Dette viser at ansatte med nedsatt funksjonsevne ikke alltid ble sett på som funksjonshemmet, men som vanlige ansatte.

Handicap-programmet fører deltakerne fra å være mottakere til å bli bidragsyttere.

Noen mente begrepsbruken **alminneliggjøring av funksjonshemmede** bidro til en stigmatisering av funksjonshemmede. Som ledd i en stadig utvikling av begrepsbruken rundt funksjonshemmede, har noen av informantene påpekt at det ikke er uproblematisk å bruke begrepet **alminneliggjøring**. Det samme gjelder begrepet **et samfunn for alle**. Begrepsbruken forutsetter at det er noen som er **utenfor** som vi ønsker skal bli **alminnelig** eller bli som **alle andre**. Et kritisk punkt ved alminneliggjøring er derfor informasjon og kunnskap om hva som er problematisk for den enkelte. Når problemene oppleves som alminnelige, kan det være enklere å finne muligheter å løse problemene på, ble det sagt.

Ved å arbeide for en alminneliggjøring av funksjonshemmede, betyr det at den funksjonshemmede ikke er alminnelige i utgangspunktet.

¹ Abelia. NHOs forening for kunnskaps- og teknologibedrifter. www.abelia.no

Noen deltakere melder tilbake at de tidligere har valgt å unnlate å si fra om funksjonshemmingen i jobbsøknader og intervjuer fordi de ikke vil ha fokus på funksjonshemmingen. Dette har vist seg å føre til større skepsis hos arbeidsgivere når de etter hvert oppdager at vedkommende har en funksjonshemming. Å unnlate å fortelle dette, resulterer i at vedkommende blir **avslørt** på et senere tidspunkt, mente flere. Handicap-programmet åpner for ærlighet og åpenhet omkring det å være funksjonshemmet. Innenfor programmet opplever den enkelte en lettelse ved å kunne fortelle om seg selv uten å være redd for ikke å få jobben. Samtidig kan det å være åpen om sin funksjonshemming bidra til å avmystifisere det.

Det ble hevdet at Handicap-programmet bidro til en fortsatt stigmatisering av mennesker med nedsatt funksjonsnivå ved at de har et spesielt opplegg for en spesiell gruppe, isolert fra andre. På den annen side oppdager flere at de blir verdsatt som arbeidstakere gjennom Handicap-programmet. Den enkelte oppdager sin egenverdi og får bevist overfor seg selv at de *kan* noe. Gjennom programmet opplever mange egen mestring ved å komme seg på jobb, jobbe hver dag, involvere seg, kunne gå videre i jobb og slippe uføretrygd. Når man har sittet i rullestol hele livet, og andre kanskje har ordnet opp, kan det være vanskelig å tro at man duger.

Handicap-programmet bidrar til å bryte tankerekken om at det ikke nytter. Man går over fra å være passiv til aktiv, ser at man må ta ansvar og ubevisst oppdager forpliktelser, ting blir liggende til du kommer tilbake.

Kritiske faktorer i en alminneliggjøringsprosess går blant annet på at det blir stilt de samme kravene til de funksjonshemmede som det stilles til andre ansatte og at stillingsbeskrivelsen ikke er endret. Den funksjonshemmede må strekke seg for å tilfredsstille de krav som stilles.

Verdisynet i bedriften er avgjørende for om arbeidsmiljøet fungerer inkluderende. Det er viktig at arbeidsgivere våkner og stiller betingelser også til funksjonshemmede, ble det sagt. Ved å behandle alle på samme måte, bidrar det til alminneliggjøring. Alle trenger imidlertid trygghet. Derfor ble det påpekt at oppfølgingen er viktig og at den skjer på riktig måte.

Flere av deltakerne i Handicap-programmet har vært i jobb tidligere, enten som funksjonsfrisk eller som funksjonshemmet, mens andre ikke har vært i jobb tidligere. De som har vært i jobb tidligere kjenner derfor til arbeidslivet fra før og takler sannsynligvis arbeidssituasjonen bedre enn de som aldri har vært i jobb tidligere. For dem som ikke har vært i jobb tidligere, kan overgangen til arbeidslivet være tøff. Blant annet ble det hevdet at mange har vært beskyttet av pårørende eller omsorgspersonell og at de har ikke vært vant til at noen har stilt krav til dem. De har kanskje også en annen døgnrytme enn det som kreves i arbeidslivet og har ikke vært vant til å stå på en hel arbeidsdag. Forskjellen i møtet med arbeidslivet mellom de som har vært i jobb tidligere og de som ikke har hatt jobb, er ikke undersøkt spesielt i denne evalueringen.

4.1.2 Holdninger i arbeidsmiljøet

Jeg opplevde at jeg ble behandlet annerledes enn de andre i begynnelsen, men dette har endret seg etter at jeg viste at jeg kan prestere. Det er nødvendig å ta høyde for en innkjøringsperiode.

Spørsmål som er behandlet:

- I hvilken grad har det skjedd en holdningsendring hos deltakerne, arbeidskolleger og arbeidsgiver?
- Hvordan er deltakernes og arbeidsgivers holdning til bruk av hjelpemidler
- I hvilken grad har deltakerne opplevd å bli støtt ut av arbeidsmiljøet?

Deltakerne i Handicap-programmet har et lavt sykefravær, mener lederne blant informantene. De er blide og hyggelige og har en ståpå-vilje. Det å stå opp klokka fem om morgenen er ikke noe problem. På den måten er de gode eksempler for de andre ansatte på Telenor.

En arbeidsgiver forteller at det var uvant for de andre ansatte å omgås en som var funksjonshemmet.

Det er ikke de funksjonshemmede som er utfordringen, men de andre ansatte.

Hun fortalte at han ble tatt godt imot på arbeidsplassen, at han hadde en person som hjalp ham i kantinen og at det etter hvert ble det en vane for alle ansatte å hjelpe ham. Kommunikasjonen med ham hadde vært vanskelig til å begynne med og de ansatte syntes det var plagsomt å snakke med ham fordi de ikke skjønnte hva han sa. Dette gikk bedre etter hvert fordi de ikke gav opp, ble det sagt.

Handicap-programmet jobber med holdninger til hjelpemidler fra første dag, blir det presisert av ledelsen. Mange deltakere har dårlige erfaringer med hjelpemidler og er skeptiske til å bruke dem. *"Det passer ikke for meg"*. Som ledere i Handicap-programmet er de selv rollemodeller fordi de er funksjonshemmede. Telenor tar også inn egne hjelpemidler til utprøving, uavhengig av hjelpemiddelsentralen.

De som nekter er gjerne de som ikke har en synlig funksjonshemming. De vil ikke avsløre at de er funksjonshemmet.

Når det gjelder deltakernes holdning til hjelpemidler, er det grovt sett tre typer, forteller en av lederne:

- de som krever hjelpemidler til alt mulig
- de som bruker hjelpemidler til det de trenger
- de som nekter å bruke hjelpemidler

Ledelsen ved Handicap-programmet anbefaler bruk av hjelpemidler når de ser at det er behov for det. Som oftest finner de en løsning sammen med den enkelte.

I Telenor er det meste tilrettelagt. Derfor foretrekker mange av deltakerne å søke hospiteringsplass her. Handicap-programmet har dessuten et godt samarbeid med HMS-avdelingen i bedriften, særlig i forhold til det fysiske arbeidsmiljøet.

Ut over det finner vi ofte enkle løsninger, for eksempel har vi anskaffet en sparkesykkel til en deltaker som er dårlig til beins.

En av deltakerne forteller at hun har villet bruke hjelpemidler minst mulig. Det å kunne bruke SMS har imidlertid vært nyttig for flere deltakere med nedsatt hørsel. Handsfree-telefon og enhåndstastatur har vært nyttig for en som hadde skadet den ene hånden. En hadde fått assistanse til transport, og da har resten gått greit. En deltaker brukte ingen spesielle hjelpemidler til å begynne med, men vurderte nå å skaffe seg en rullestol fordi

sykdommen hans hadde forverret seg. En deltaker mente det noen ganger kunne bli for mange hjelpemidler:

Jeg sa ja til alle slags hjelpemidler, men synes nå at mye er i veien.

Trygghet i miljøet gjør at hjelpemidler er akseptert. De funksjonshemmede må venne seg til å være funksjonshemmet på egne premisser i arbeidslivet og føle trygghet på hvem man er, mente en av lederne.

En av deltakerne fortalte at han ble oppfordret av lederne i Handicap-programmet til å bruke rullestol i arbeidet. Det var med blandede følelser han gikk med på det og følte det litt som et nederlag. Det tok litt tid før han aksepterte det. Rullestolen har imidlertid bidratt til en bedre arbeidssituasjon for ham, og han vurderer selv når han trenger å bruke rullestolen og når han kan bruke kontorstol.

Arbeidsplassen er ellers godt tilrettelagt med elektriske døråpnere. Disse ble installert i forbindelse med at jeg kom. Jeg ble i det hele tatt positivt overraska over at alt var så godt forberedt til at jeg skulle komme.

Arbeidslivssenteret i Hedmark sier at de fleste deltakerne der trenger hjelpemidler i forbindelse med jobben. Det dreier seg både om tilgjengelighet (døråpnere) og tilpasset utstyr. I tillegg har to av deltakerne funksjonsassistent. Egentlig gjelder denne ordningen bare for fast ansatte, men de har fått til en smidig ordning der HMS har brukt regelverket formålstjenlig. Dette viser et godt eksempel på samarbeid om felles løsninger.

Årsaker til at noen deltakere har sluttet før de hadde gjennomført programmet, kan deles i tre typer, forklarer en av lederne:

- Tilstanden har forverret seg
- Det har dukket opp uavklarte faktorer som endrer forutsetningene for opptak i programmet. Dette beror ofte på for dårlig kartlegging i forkant.
- Noen har vært uegnet

I tillegg er det noen som får jobb og slutter av den grunn.

I 2001 sluttet to stykker som manglet motivasjon. De var kanskje **presset inn** fra Aetat, ble det sagt. Det holder ikke **bare å ha et handikap**, det kreves litt mer, krav som man gjerne stiller til alle arbeidstakere. Man må vise interesse. Noen er ikke vant til å bli stilt krav til. Noen er blitt passet på gjennom hele livet og gjort stakkarslig.

Noen har sluttet i programmet fordi det sannsynligvis var familien som ønsket dette mer enn den det gjaldt. Motivasjonen var derfor ikke tilstede. Mange måtte flytte hjemmefra for å delta i programmet. Dette kan også ha bidratt til at noen sluttet. Noen deltakere ble *oversolgt* eller overvurdert av Aetat. En hadde for dårlige norskkunnskaper som ikke ble avdekket under intervjuet. De hadde feil oppfatning av arbeidssituasjonen i Handicap-programmet og informasjonen sviktet. Saksbehandlerne var positive, men hadde for dårlig evne/kunnskap om det å formidle Handicap-programmet til aktuelle personer. De hadde også for lite realisme om hvem de kunne henvise til programmet og var for lite offensive, ble det sagt.

4.1.3 Deltakernes tilfredshet med Handicap-programmet

Veldig bra kurs. Jeg fikk opplæring på IT-akademiet fram til fullført Datakort. Savnet mer opplæring om hva vil ville møte når vi kom i jobb. Kunne hatt lengre kursperiode med mer glidende overgang mot hospitering.

Spørsmål som er behandlet under dette punktet er:

- Hvordan har Handicap-programmet gjennom en differensiering av tilbudet lykkes med å forbedre tilbudet?
- I hvilken grad er deltakerne fornøyd med kursperioden og hospiteringsperioden?
- Hva er det deltakerne savner i Handicap-programmet?

De fleste deltakerne fortalte at de stort sett hadde gode erfaringer fra inntakssamtalen. Det ble gjort en grundig gjennomgang av funksjonsnivå og kartlegging av hvordan arbeidet og arbeidsplassen kunne tilrettelegges. Det opplevdes som svært positivt å bli møtt av en som satt i rullestol. *"Dessuten vet lederne mye om det å være funksjonshemmet"*, ble det sagt.

Jeg føler at jeg er en av de ansatte med en gang.

Tilretteleggingen for syns- og hørselshemmede er blitt bedre, og det er installert mer hjelpemidler for dem som har behov for det, mente flere. Noen opplevde en problematisk prosess før søknad kunne sendes til Handicap-programmet. For en deltaker krevde dette svært mye forarbeid og det var vanskelig å overbevise Aetat om at programmet var det rette for henne.

Før 1998 var kurstilbudet unyansert, og alle deltakerne fikk det samme tilbudet. Kursperioden er i dag mer fleksibelt lagt opp enn tidligere, forteller lederen av programmet. I kursperioden plasseres nå deltakere med ulik modenhet i samme gruppe hvor noen er litt eldre med livserfaring og noen yngre. På den måten kan de yngre lære av de eldre, ble det sagt. Lederne i HCP har imidlertid ansvaret for å følge opp dersom noen sluntrer unna eller ikke følger avtaler. Innenfor hver gruppe er kursene enhetlig sammensatt og bygges opp i forhold til gruppens kompetanse og behov.

Ikke alle følger kursene i tre måneder. De som har en del datakunnskap fra før, får en kortere kursperiode og starter hospiteringsperioden tidligere, ble det sagt. Dette bidrar til at opplegget virker mye bedre nå enn tidligere. I kursperioden avdekkes om deltakeren er egnet for en framtidig jobb med data. En deltaker som hadde problemer med å lære data, valgte å slutte.

Flere av deltakerne mente det var positivt å være sammen med andre i en gruppe selv om ikke alle fungerte på samme faglige nivå i gruppen. Gruppen var likevel et sosialt samlingspunkt. Fra ledelsens side legges det vekt på at alle skal dra nytte av hverandres kunnskap, føle fellesskap og omsorg for hverandre, ble det sagt.

En deltaker fortalte om sine erfaringer med gruppen han var i. De var fem personer med ulik bakgrunn og forutsetninger. Det var spennende og skulle samarbeide med de ulike personene. De fikk oppgaver som de skulle løse i fellesskap. Han hadde positivt utbytte med å samarbeide og diskutere med de andre i gruppen og de fikk trening i å samarbeide.

En nåværende deltaker er i en gruppe på fire som fungerer bra, fortalte hun. De er svært forskjellige i alder og kompetanse, men de har et felles mål, å komme ut i arbeid. Noen har ikke vært i jobb tidligere. Alle virker godt motiverte. Det kan til tider være slitsomt på grunn av sykdommen, mente hun. De må følge rutiner, men det er likevel svært fritt. Det viktigste i denne fasen er at de kommer når de skal. Telenor er et givende sted, mente hun. Noen ganger strekker ikke kreftene til. Da er arbeidsgiver fleksibel, og de kan ta pauser når de trenger det. Det er et tøft program og arbeidsinnsatsen teller.

I kursperioden skjer den største endringen hos deltakeren, mente en av dem. Fra å være funksjonshemmet og uten jobb blir man plutselig en del av noe. Det å få lære en del data-programmer er bra, men ikke det vesentligste, forklarte hun. Det vesentlige er at man går fra passivitet og over i et system der den enkelte får anledning til å teste ut om "*det er noe for meg, noe jeg kan mestre*". Det mest kritiske er endring av livssituasjon og den sosiologiske utviklingen. Ikke alle er i stand til å takle denne overgangen, mente hun.

Etter kurset har ting falt litt på plass, fortalte en. I hospiteringen får de beviser at de er i stand til å holde tritt med de andre på arbeidsplassen. De fleste har et realistisk bilde av seg selv og sin rolle. De har beina på jorda, og får også hjelp til å styre sine egne forventninger inn i realistiske baner.

Jeg er imidlertid usikker på hvor flinke de andre ansatte i Telenor er til å se på deltakerne som "vanlige" kolleger.

Hospiteringen fungerer bra til å få kartlagt hvordan det fungerer i en reell arbeidssituasjon, måle nivået på hva en kan klare når en har den funksjonshemmingen en har.

En deltaker mente fortalte at han ble bra fulgt opp i hospiteringsperioden, og at det var en fordel å bli evaluert sammen med sin arbeidsgiver. Han klarte seg relativt raskt på egenhånd, fortalte han. Han savnet imidlertid muligheten til å prøve flere hospiteringsplasser fordi han mente det ville styrket nettverket hans og gitt ham flere jobbmuligheter.

I spørreundersøkelsen fikk deltakerne spørsmål om hvordan de vurderte oppfølgingen de hadde fått underveis i programmet. Rundt halvparten syntes oppfølgingen hadde vært god eller svært god, både når det gjaldt den faglige og den personlige oppfølgingen. Omtrent en av fire mente imidlertid at den faglige oppfølgingen under hospiteringsperioden hadde vært mangelfull. Dessuten savnet ca. halvparten av deltakerne som besvarte spørreskjemaet en tettere oppfølging etter programperioden.

4.1.4 Handicap-programmets betydning

Jeg er nå bedre forberedt, jeg vet at jeg har mer ballast, og jeg har mer trening i å presentere meg selv.

Spørsmål som er behandlet under dette punktet er:

- Hvilken betydning har den praktiske arbeidserfaringen hatt?
- Hvordan har utdanning, motivasjon og holdninger påvirket deltakernes muligheter for å få jobb?
- I hvilken grad har deltakerne fått bedret sin livssituasjon?
- Hvordan har IT-verktøyet forbedret yteevnen til den enkelte og teknologien tilpasset den enkeltes arbeidssituasjon?
- I hvilken grad bidrar teknologien til at arbeidstakeren blir i jobben?

Flere mener at Handicap-programmet i dag fungerer som et springbrett ut i arbeidslivet. Noen har fått fast stilling etter gjennomgått program og mulighetene er klart større etter to års erfaring her. Offentlige bedrifter burde imidlertid være flinkere til å åpne arbeidsplassene

for funksjonshemmede og gå foran med et godt eksempel. Ennå trenger mange bedrifter mer kunnskap og kompetanse om mulighetene ved å ansette mennesker med nedsatt funksjon.

Det er mye enklere å søke ny jobb når man er i jobb enn om man satt hjemme og skulle søke jobb. Motivasjonen er ofte bedre.

Handicap-programmet har fungert 100 prosent som et springbrett for meg. Arbeidsgiverne er i utgangspunktet skeptiske til funksjonshemmede, så uten Handicap-programmet ville jeg ikke vært i jobb.

I hele programperioden blir deltakerne oppfordret til å undersøke jobbmuligheter og å søke jobber. Som deltaker i Handicap-programmet får de attester fra arbeidsgiver, referanser og forsterket sin CV. Den enkelte kan underveis finne ut hva de trenger for å kunne fylle en stilling og hva som kreves for å fortsette der de er.

Handicap-programmet har vært et springbrett ut i fast arbeid for 75 prosent av deltakerne, ble det sagt fra ledelsen. Svarene fra spørreundersøkelsen bekrefter dette. Tre av fire er fortsatt i jobb i følge svarene. De fleste (10 av 17) jobber utenfor Telenor. Noen av disse kan ha hospitert i samme bedrift og deretter fått fast jobb. Når flertallet har fått jobb utenfor Telenor kan det også bety at overgangen til annen arbeidsgiver har gått greit selv om noen deltakere uttrykte usikkerhet om hvordan det ville gå i en jobb utenfor Telenor. I løpet av hospiteringsperioden økte effektiviteten, for de fleste økte den til mellom 80 og 100 prosent, ble det hevdet fra ledelsen. Denne effektivitetsøkningen er ikke målt i evalueringen.

Videre ble det sagt at det som skiller deltakere i Handicap-programmet fra andre funksjonshemmede arbeidssøkere, er at Telenor ansetter personene selv. Det vanlige er å bli ansatt gjennom en henvendelse fra Aetat. Modellen er så vellykket at de nå starter opp et liknende prosjekt i Sverige med EU-midler. Det er en "vinn-vinn-vinn"-situasjon. Bedriftene får en dyktig og lojal arbeidstaker. Deltakerne kommer i posisjon på arbeidsmarkedet og samfunnet flytter en trygdemottaker over i lønnet arbeid.

En tidligere deltaker fortalte at Handicap-programmet hadde betydning for at han har jobb i dag fordi han fikk en viktig kombinasjon av teori og praksiserfaring og at han fikk trygghet i å bruke PC. Han mente han ble møtt på samme måte som andre ansatte; *"dette kan jo ha litt sammenheng med økt selvtillit hos meg selv"*. I den jobben han hadde nå, søkte han på vanlig måte. Jobbsøkerkurset som han fikk gjennom Handicap-programmet kan ha bidratt til at søknaden ble bra og at han fikk jobben.

Handicap-programmet bidrar til at flere funksjonshemmede kommer i jobb, og dette bidrar til at samfunnet endrer synet på funksjonshemmede, ble det hevdet.

Man ser at funksjonshemmede gjør en god jobb og klarer seg like bra som andre selv om noen trenger noe tilrettelegging. Samfunnet sparer penger på at flere kommer i jobb.

I Telenor er de funksjonshemmede svært synlige i miljøet, fortalte en deltaker. Dette er positivt når kunder besøker Telenor. IA-avtalen tvinger arbeidsgivere til å tenke nytt, også bygningsmessig, mente han. Handicap-programmet har vært til stor nytte for ham personlig. Fra å være innestengt, er han nå mer ute. Det har skjedd en positiv endring, bedre livssituasjon og et rikere liv.

Han hadde jobbet i databransjen tidligere. Det viktigste for ham med Handicap-programmet var at han enkelt kunne komme tilbake i jobb, men også friheten til å kunne si at i dag må

jeg ta det med ro, det vil si fleksibiliteten i programmet i forhold til helsen. Han mener Telenor beviser at de kan ta hensyn til medmenneskelighet ved siden av profit.

En annen fikk prøve seg på nytt i arbeidslivet som funksjonshemmet. Han var i vanlig jobb før han ble rullestolbruker. Alle mente han burde satse på IKT. Det var løsningen for ham nå. Derfor søkte han Telenor programmet. Han var imidlertid ikke interessert i IKT. Han var interessert i administrative oppgaver. Dette fikk han prøve gjennom programmet. Programmet inkluderer alle typer jobber i Telenor, ikke bare IKT, men innenfor økonomi, administrasjon, kundeservice osv. IT kursene gav ham et grunnlag til å gjøre andre jobber. På den enkelte avdeling hvor de hospiterer får den enkelte opplæring i arbeidet som skal gjøres.

Handicap-programmet gav henne en unik mulighet til å få jobberfaring, sa en deltaker. Hun hadde vært hjemme i flere år og fikk greie på Handicap-programmet via en bekjent. Hun sendte søknad til Handicap-programmet og ble innkalt til intervju. Hun måtte innom Aetat som ikke hadde hørt om Handicap-programmet. Rådet hun vil gi til andre er at de må prøve.

Selv om opplegget er tøft, har du støtte hele tiden, og det er fritt. Du får to års arbeidserfaring. Det forventes at du gjør så godt du kan.

En annen fortalte at Handicap-programmet har gitt henne en spesiell mulighet til å vise at hun dugde til noe, at det er et fellesskap, at det er travelt, men de alltid fikk et nikk tilbake. Det føltes trygt å være i Telenor, og hun gruet seg for å måtte begynne et annet sted. Hun fikk helt fra starten beskjed om at det var ingen garanti for å kunne bli på Telenor.

Jeg måtte regne med at jeg skulle ut på en annen arbeidsplass.

Livskvaliteten er blitt bedre, fortalte en.

Det er en herlig følelse, ikke noe problem å måtte stå tidlig opp om morgenen. Hun blir fysisk sliten, som hun mener er positivt og ikke psykisk sliten av å ikke gjøre noen ting.

Forberedelsen til jobbsituasjonen var viktig, fortalte en annen.

Handicap-programmet er flinke til å forberede oss til å ta ansvar, slik at vi vet mer om hva som forventes av oss. Vi er kurset i å skrive CV, takle jobbintervju og fokusere på at vi er fullverdige arbeidstakere.

En mente det var god progresjon i programmet og at den gode støtten underveis var viktig. En annen mente at han aldri ville kommet i betraktning dersom jeg hadde søkt på vanlig måte. Først fikk han hospiteringsplass på Telenor i Oslo, men siden han var fra en annen kant av landet, ble det funnet en jobb til på hjemstedet hans. Han var imidlertid usikker på om han ville få jobbe når han var ferdig med hospiteringsperioden.

Det kan være lurt å få jobbe i en reell bedrift og få erfaring over så lang tid som Handicap-programmet tilbyr, mente en representant fra trygdeetaten. Det kan også være en fordel at dette foregår i et velrenommert firma fordi det kan være av betydning senere ved jobbsøking, mente hun.

En av de ansatte ved Handicap-programmet mener det er viktig at linjelederne ser at hospitanten bidrar positivt og at han/hun er en gevinst. Vi har eksempler på at hospitanten

har blitt bedriftens ekspert på sitt område. Bedriften har også lært mye. Resultatet for deltakeren er økt sosialt nettverk og langt høyere lønn enn trygden.

En av deltakerne sier at det er viktig å kunne bli en aktiv bidragsyter. Du overlever på trygd, men du lever ikke. Jo lengre passiv, dess vanskeligere å bryte ut. Hjelpen fra kommunene til å komme i gang må bli bedre. Holdningsarbeid, det nytter-holdning. Den enkeltes rett og plikt overfor seg selv og andre. Rullestolbrukere har ressurser og kan bidra. Dessverre eksiterer Janteloven ennå, mange sier til seg selv at de klarer det ikke.

Det skjer mye i dataverden og det er viktig for Handicap-programmet å være oppdatert og fremadrettet og i forkant, mener en tidligere deltaker. Det er et viktig supplement til utdanning fordi ikke alle kommer på skolen igjen. Det viktigste i Handicap-programmet for ham, var helheten, det at de gir deg tro på deg selv og gir bedre selvtillit. Lederne i programmet er bra fordi de er ydmyke og lyttende.

Spørreundersøkelsen bekrefter det mange av deltakerne her har sagt, nemlig at Handicap-programmet har stor betydning for mange med tanke på å få fast jobb. Vel 70 prosent av dem som har svart at de er i jobb i dag, mener at Handicap-programmet var viktig eller svært viktig for å komme i jobb. Halvparten av de som ikke har fått jobb ennå, mener det samme.

4.2 Konsekvenser for bedriftene

Under dette punktet presenteres informantenes oppfatning av Handicap-programmets betydning for bedriftene i forhold til tilgjengelighet, arbeidsmiljø og økonomiske konsekvenser.

4.2.1 Tilgjengelighet

De som ser muligheter istedenfor problemer lykkes best med tilretteleggingen.

Spørsmål som er behandlet under dette punktet er:

- Hvordan har Handicap-programmet bidratt til at bedriftene har foretatt en bedre tilrettelegging og oppfølging av den enkelte?

Telenors nybygg på Fornebu er bygget med tanke på at det skal være tilgjengelig for alle, uten at det skal være nødvendig med spesialløsninger, ble det sagt. Det gjelder både tilgjengelighet i bygget og på arbeidsplassene, der for eksempel hev- og senkbare arbeidsbord er standardløsninger. **Fornebumodellen** blir også brukt i andre av Telenors bedrifter. I det papirløse Telenor er også all interninformasjon nettbasert. Dermed kan alle selv velge å lese den på den formen som passer, enten de er synshemmet, ikke kan bruke hendene eller har nedsatt funksjonsevne på andre måter. Undersøkelsen viser ikke hvordan dette er ordnet i andre bedrifter.

I hospiteringsbedrifter utenfor Telenor har HCP stilt krav om at bygningen skal være tilgjengelig, og at eventuelle tiltak skal være på plass før deltakeren kommer. Kartleggingen har blitt gjort i samarbeid mellom bedriften, representanter for HCP og deltakeren selv, slik at de sammen har kunnet finne riktig løsning. På den måten har HCP bidratt til økt kunnskap og oppmerksomhet om tilgjengelighet.

Ingen av informantene i undersøkelsen har opplevd store problemer med fysisk tilgjengelighet i bygningene. Enkelte ledere opplever imidlertid at det er vanskelig å

samarbeide med trygden om hjelpemidler og tiltak, og at arbeidet med søknader om støtte har tatt mye tid. Noen bedrifter savner også mer informasjon om hvilke støtteordninger som finnes.

Noen ledere foreslår at HCP burde lage et analyseprogram for å kartlegge tilgjengeligheten ved ulike bedrifter, gjerne i samarbeid med Abelia. Hvilke hindringer finnes? Hvem kan min bedrift passe for? Andre mener at en slik generell kartlegging kan virke mot hensikten slik at en risikerer å utestenge deltakere med individuelle behov for tilrettelegging. De ønsker heller å involvere aktuelle deltakere i kartleggingen slik at de selv kan identifisere problemer og foreslå løsninger.

4.2.2 Arbeidsmiljø

Vi blir behandlet som andre; det er en fordel at det er flere med skavanker – det gjør at kollegaene er mer avslappet i forhold til funksjonshemmede.

Spørsmål som er behandlet under dette punktet er:

- Hvordan har Handicap-programmet bidratt til et inkluderende arbeidsmiljø?

Det er en gjennomgående oppfatning blant både deltakere og ledere at HCP-programmet har bidratt til endre arbeidsmiljøet i deltakerbedriftene i positiv retning.

I noen bedrifter blir det hevdet at dette også har påvirket sykefraværet. Når andre ansatte ser en kollega med store fysiske problemer klarer å gå på jobb, blir terskelen høyere til å sykmelde seg. Resultatet blir lavere sykefravær. Vi mangler imidlertid tall som viser sykefraværet hos funksjonshemmede i forhold til arbeidstakere uten funksjonshemming.

HCP har bidratt til å skape åpenhet rundt funksjonshemminger. Enkelte kollegaer kan selv ha problemer som setter begrensinger, noen har familiemedlemmer eller venner med funksjonshemminger, det oppleves ikke lenger så spesielt eller merkelig.

Noen merker at de har begynt å ta litt mer hensyn til hverandre. Møter med hørselshemmede gjør at man ikke snakker i munnen på hverandre, møtene blir mer strukturert og mer effektive.

Enkelte hevder at bedrifter som har funksjonshemmede i arbeidsmiljøet er blitt flinkere til å ta de vanskelige diskusjonene om arbeidsmiljø samtidig som de må tenke inntjening. Funksjonshemmede synliggjør at vi alle har ulike forutsetninger og egenskaper, og at det finnes andre verdier som påvirker sluttresultatet.

Det er et stort spenn i typer funksjonshemminger, og ikke alle passer alle steder. Noen trenger mer oppfølging enn andre, og det er viktig at bedriften er forberedt på det.

Det å jobbe sammen med funksjonshemmede gir erfaringer som har stor betydning for alminneliggjøring av funksjonshemmede i arbeidslivet. Etter hvert ser man ikke forskjell fordi jobben blir gjort like godt. Det er imidlertid viktig at lederne stiller klare krav også til funksjonshemmede. Ved å behandle alle på samme måte, bidrar det til alminneliggjøring. Manglende kommunikasjon om forventninger og forutsetninger som stilles, skaper usikkerhet. Det er viktig at alle vet hva som kan skje med tanke på sykefravær, jobber sakte, må ta ekstra pauser osv. Når man vet årsaken til dette, er det lettere å godta og akseptere.

Den uformelle sosiale kontakten på arbeidsplassen er lite berørt av informantene. Noen nevner at enkelte må ha hjelp i kantina, men at dette er uproblematisk. Det samme gjelder

det å delta på fester, turer og andre sosiale arrangementer. Det framheves at dette bidrar til åpenhet og kreativitet og omtanke på arbeidsplassen.

4.2.3 Økonomiske konsekvenser

Kanskje vi burde markedsføre HCP med "prøv en funksjonshemmet gratis i to år!"

Spørsmål som er behandlet under dette punktet er:

- Hvilke økonomiske konsekvenser har Handicap-programmet for bedriftene?

Stabilitet, sykefravær, effektivitet og tilskuddsordninger er de faktorene som informantene mener har de største økonomiske konsekvensene for bedrifter med deltakere fra HCP.

En av de mest kritiske faktorene for bedriftene er stabilitet. Enkelte funksjonshemmede kan ha noe sykefravær på grunn av funksjonshemmingen sin. Dette må det være åpenhet rundt og tas hensyn til.

Norske bedrifter vil helst ikke ansette nye folk, de vil heller øke belastningen på dem som allerede er ansatt.

Da kan funksjonshemmede med støttemidler være en løsning. Det gir avlastning for de andre, noe som igjen kan redusere sykefraværet.

Det er viktig å balansere forpliktelser og forventninger når bedrifter skal ta i mot hospitanter fra HCP. Det må heller ikke være for lett for bedriftene å bakke ut etter ferdig hospiteringsperiode. Dette er en spesiell utfordring i nedbemanningsprosesser. Ansatte med helseproblemer er da spesielt utsatte. HCP har overlevd i Telenor på grunn av forankringen mot ledelsen, og ikke minst fordi fagforeningene har vært aktive medspillere hele tida.

Fortsatt kan bedrifter være usikre på om de vil åpne for hospitering fordi de kan få inntrykk av at de forplikter seg til for langsiktige forpliktelser overfor arbeidstakeren; informantene kaller det et "svarteperspill". Aetat burde kunne stå som garantist, der en løser problemer innen tidsfrister og med en serviceerklæring om bistand og tiltak. Noen hevder imidlertid at denne skepsisen minsker når man først kommer inn i miljøet, bedriftene føler etter hvert også et samfunnsansvar og er ikke bare opptatt av økonomi.

Lønnstilskuddene gjør ordningen med HCP til god butikk for bedriftene. Noen ledere foreslår i intervjuene at vi burde markedsføre HCP med "prøv en funksjonshemmet gratis i tre år!". Det er viktig at finansieringen gjøres forutsigbar for bedriftene, og at Aetat er tydelige på hvilke støtteordninger som finnes og hva bedriftene forplikter seg til.

Noen nevner at det skaper problemer at ordningen med personlig assistenter bare kan brukes i privat sammenheng, mens funksjonsassistent på arbeidsplassen må søkes om separat. Selv om dette i prinsippet kan være samme person, skaper ordningen med ulike finansieringskilder praktiske problemer.

4.2.4 Omdømme

Spørsmål som er behandlet under dette punktet er:

- Hvordan har Handicap-programmet påvirket bedriftenes omdømme?

Informantene mener at HCP nok kan bidra til et mer positivt omdømme av deltakerbedriftene, men at dette er vanskelig å måle. Telenor nevner HCP som et viktig tiltak når de skal beskrive sitt samfunnsengasjement. En av de tidligere deltakerne er kritisk til dette, og mener at

HCP viser et glansbilde av Telenor som dekker over at målet er profitt.

Noen nevner at HCP kan bidra til økt offentlig oppmerksomhet om IA-ordningen, og at bedrifter som deltar i programmet, synliggjør at de tar visjonene om et inkluderende arbeidsliv på alvor.

4.3 Samfunnsmessige konsekvenser – er HCP lønnsomt?

Telenors visjon er at alle bedrifter skal starte sitt eget handicap-program, gjerne med Telenor-programmet som modell.

Her presenteres beregninger som viser i hvilken grad HCP har bidratt til at flere mennesker med nedsatt funksjonsevne har kommet i arbeid og noen konsekvenser dette har hatt for deltakere, bedrift og for samfunnet totalt.

Økonomiske analyser er gjennomført primært ut fra et samfunnsøkonomisk perspektiv. En samfunnsøkonomisk analyse har et vesentlig videre perspektiv enn en bedriftsøkonomisk analyse, i det man trekker inn effekter for andre enn bedriften, det vil si for enkeltpersoner og for offentlige kostnader og inntekter.

4.3.1 Samfunnsøkonomiske konsekvenser

Basert på resultatene av spørreundersøkelsen og gjennomsnittlige satser for inntekt og uføretrygd er de økonomiske konsekvensene beregnet og sett i et samfunnsmessig perspektiv. Forutsetningen i slike beregninger er at tiltaket – i dette tilfellet Handicap-programmet – medfører varige endringer (økning) i sysselsettingsgraden hos deltakerne, som ellers ikke ville ha forekommet. Intervjuene og spørreundersøkelsen har gitt grunnlag for å diskutere og vurdere denne forutsetningen.

Man ser at funksjonshemmede gjør en god jobb og klarer seg like bra som andre selv om noen trenger noe tilrettelegging. Tilrettelegging koster jo penger, men det vil betale seg raskt på grunn av økt skatteinngang. Samfunnet sparer penger på at flere kommer i jobb. Spørsmålet er hvor mange år folk må jobbe før det lønner seg for samfunnet.

Et av målene i IA-avtalen er å redusere antall mennesker på uførepensjon og øke andel funksjonshemmede i aktivt arbeid. Dette vil bidra til besparelser for samfunnet. Handicap-programmet har spart samfunnet for millioner gjennom spart uføretrygd, blir det hevdet.

En tolkning av spørreundersøkelsen, som presenteres i neste kapittel, er at om lag 35 prosent av de som har deltatt i HCP angir at de kommer i lønnet arbeid, som et direkte resultat av programmet. En del ville ha kommet i arbeid også uten hjelp av HCP, men vi anser dette som et – relativt konservativt – estimat på nettovirkningen. Av omtrent 85 personer som har vært gjennom programmet til nå utgjør dette om lag 30 personer. Om vi forutsetter at disse personene står i varig arbeid frem til pensjonsalder kan vi beregne noen konsekvenser for offentlige budsjetter av et slikt resultat. Vi må altså forutsette at ingen av disse ville ha

kommet i arbeid uten HCP. Beregningene er usikre, og er ment som en illustrasjon på størrelsesordenen på noen av de økonomiske virkningene av HCP frem til 2005, sett over livsløpet til deltakerne. Ingen av tallene justeres for prisstigning, ei heller foretas det noen form for neddiskontering.

$$\text{Spart uføretrygd} + \text{Økt inntektsskatt} = \text{Brutto innsparinger}$$

Spart uføretrygd

Deltakerne i HCP er gjennomsnittlig 33 år gamle. Det betyr at de har 33 år igjen til pensjonsalder. I dag har en gjennomsnittlig uførepensjonist 1,46 i pensjonspoeng², og grunnbeløpet i folketrygden utgjør kr 60 699. Grovt sett kan vi da si at en gjennomsnittlig uførepensjonist mottar kr 88 620 årlig. I 33 år er dette kr 2 924 477.

Økt inntektsskatt

Gjennomsnittlig lønnsinntekt pr. 2003 er kr 183 900, og gjennomsnittlig inntektsskatt er kr 52 000³. I 33 år er dette kr 1 716 000.

Brutto innsparinger

Samlet sett utgjør dette en offentlig innsparing på kr 4 640 477 for hver person som kommer i jobb, hvor alternativet var uførepensjon. For 30 personer utgjør dette totalt nesten 140 millioner kroner.

Netto samfunnsøkonomisk gevinst

Bruttogevinsten må fratrekkes kostnadene til attføring og kursavgifter, som skal dekke noen av Telenors kostnader.

Kostnadene til drift av HCP er i størrelsesorden 2 millioner kroner årlig, om vi ser bort fra attføringsutbetalinger til deltakerne. I gjennomsnitt er det åtte til ti personer igjennom programmet årlig. Grovt sett kan vi da si at ti års drift har kostet 20 millioner kroner. Vi antar at attføringsutbetalingene er av en tilsvarende størrelsesorden. De totale kostnadene har altså vært om lag 40 millioner kroner.

Nettovirkningen av HCP har etter dette vært i størrelsesorden $140 - 40 = 100$ millioner kroner, konservativt estimert.

En ekstra arbeidstaker kommer ut i arbeidslivet. Det er besparelsen! Det representerer en vinn-vinn-situasjon. Hadde selv hatt under 50 prosent sjans for å stå uten jobb i dag. I dag er sjansen nesten 100 prosent.

Beregningene viser også at det vil være tilstrekkelig at *en* person i året kommer ut i arbeid for at tiltaket, Handicap-programmet, skal være samfunnsøkonomisk lønnsomt.

4.3.2 Merkostnader?

Ved en god utgang eller vellykket resultat, sparer samfunnet og det offentlige både penger og ressurser. Som aktiv bidragsyter og selvforsørger gir dette gevinster både for den funksjonshemmede og for samfunnet. Dersom forsøk med å etablere Handicap-programmet

² Rikstrygdeverket. Trygdestatistisk årbok 2005, tabell 9.37.

³ Statistisk sentralbyrå. Statistisk årbok 2005. Tabell 189.

i andre bedrifter ikke lykkes, kan dette føre til at bedrifter ikke ønsker å ansette noen. Derfor er suksesshistorier viktige.

Hvis prosjektet ikke hadde lyktes for noen av deltakerne kunne vi snakke om merkostnader.

Et viktig poeng er at Handicap-programmet drives av en privat, ordinær bedrift (og ikke av en støttet, vernet bedrift AMB). Det er veldig positivt at de på denne måten har tatt et samfunnsansvar.

Sparer kursavgift for alternativ opplæring, pluss at en ordinær skole ville ta mye lengre tid.

Brukeren gjør en samfunnsnyttig jobb! – og Handicap-programmet skal ha en stor del av æren. Et alternativ kunne være en VTA-bedrift, til en kostnad på 13 700 pr. måned. Mange slike bedrifter gjør en imponerende innsats, men det passer bedre for psykisk utviklingshemmede. Andre tilbud er også dyre, det er vanskelig å se noen merkostnader ved HCP.

4.3.3 Synliggjøring av funksjonshemmede i arbeidslivet

Handicap-programmet har bidratt til at funksjonshemmede blir mer synlige i samfunnet. Dersom de kommer i arbeid, følger det med sosiale aktiviteter som normaliserer. Det er en inngang til nye muligheter, til å bli med på kurs og andre aktiviteter på jobben. Godt integrerte rullestolbrukere ses ikke på som funksjonshemmede.

Dette programmet kan innebære til dels betydelige besparelser! Og at det medfører personlig utvikling for deltakerne. De tjener penger, og de får en utdanning!

Handicap-programmet fører den funksjonshemmede fra trygdemottaker til skatteyder og synliggjør på den måten mennesker med funksjonshemming i arbeidslivet.

Vi må finne en måte å spre Handicap-programkonseptet ut på. Ildsjelene må være ambassadører for å selge idéen.

Tilgjengeligheten er ikke blitt mye bedre med tanke på å søke jobb.

Handicap-programmet skulle vært bedre markedsført ut mot næringslivet. Det mangler en del på at programmet er tilstrekkelig kjent.

Det kan tenkes at det er enklere å starte et slikt prosjekt i en stor bedrift enn i en liten bedrift. De har ofte større fleksibilitet og er mindre sårbare, det kan være mer rom for prøveordninger.

Tror at når en så stor bedrift som Telenor legger vekt på universelle løsninger, har dette påvirkningskraft som modell for resten av samfunnet.

Omdømme til bedriften har bidratt til at Telenor blir trukket fram i det offentlige og får diverse priser. De var hos tidligere sosialminister Kleppe og de har vært på TV. Mange pårørende ringte etter dette innslaget, men ingen bedriftsledere.

4.3.4 Handicap-programmets bidrag til IA-avtalen

Telenor har gjennom Handicap-programmet bidratt til et åpnere samfunn for funksjonshemmede. De har merket at de er en foregangsbedrift. Telenor startet Handicap-programmet før de ble IA-bedrift og et av effektmålene til Handicap-programmet er å være et springbrett. Dette har også vist seg å ha en langtidsvirkning ved at funksjonshemmede blir i jobb. På denne måten bidrar HCP til at IA-avtalen, del to, oppfylles. Det er derfor viktig å finne ut hvordan de ulike etatene stiller seg til Handicap-programmet. Arbeidslivssentrene har nøkkelroller for å få funksjonshemmede i arbeid og et tettere samarbeid med disse er nødvendig. Foreløpig er det usikkert hva som skjer i forbindelse med den nye NAV-organisasjonen.

IA-avtalen tvinger arbeidsgivere til å tenke nytt, også bygningsmessig. I Telenor er de funksjonshemmede svært synlige i miljøet. Dette er positivt når kunder besøker Telenor. Andre bedrifter kommer etter hvert på banen på grunn av IA avtalen. De kan ha hørt om Handicap-programmet gjennom møter eller seminarer de har deltatt på.

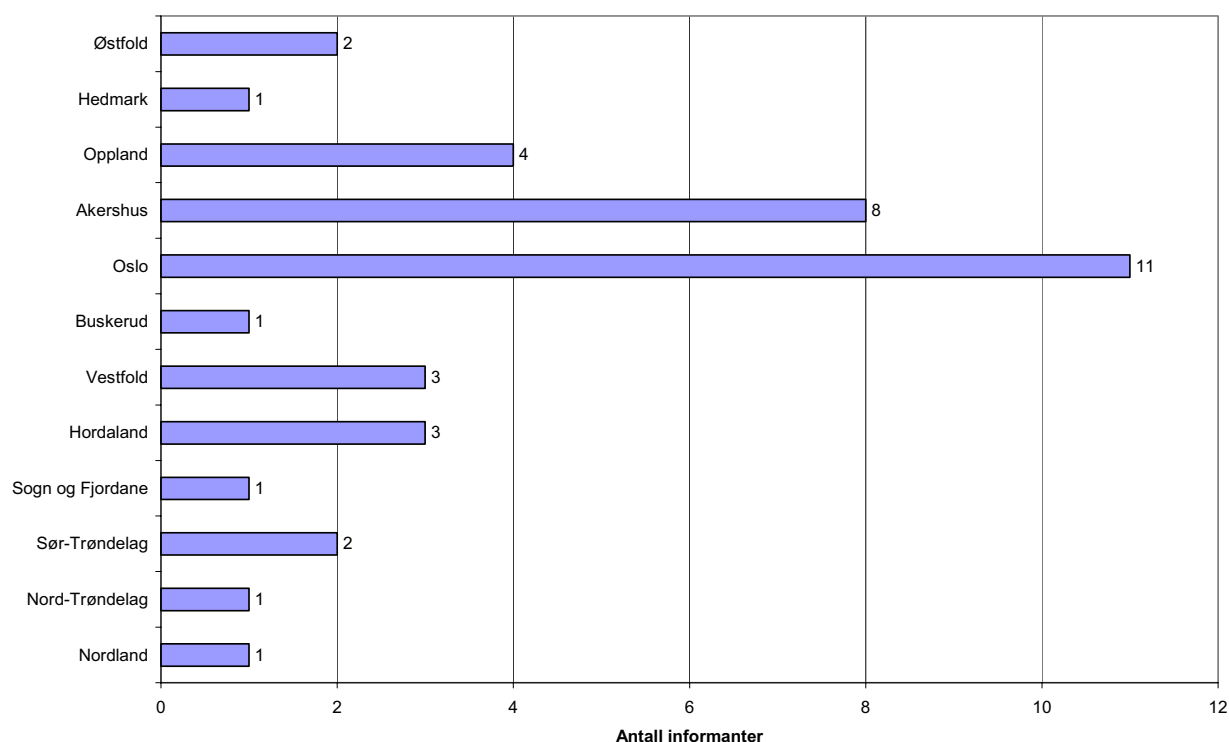
Økonomiske virkemidler er nødvendig for å lykkes. Alternativet er som oftest uførepensjon. Det er ting på gang når det gjelder å tenke totaløkonomi. Det er et stort fokus gjennom IA-avtalen på at personer med nedsatt funksjonsevne skal ut i arbeid, men det er ikke så lett å få til. Vi må bruke ytelsene bedre. Vi mangler tall på hvem som er funksjonshemmet og hvem av disse som har et egentlig behov.

4.4 Spørreundersøkelsen

De fleste resultatene presenteres i form av figurer som viser prosentfordelingen for de ulike svaralternativene. Når ikke noe annet er nevnt baserer prosentberegningen seg på 38 svar, mens for noen av spørsmålene er det naturlig å se på en mindre gruppe av informanter, for eksempel de som i dag er i jobb.

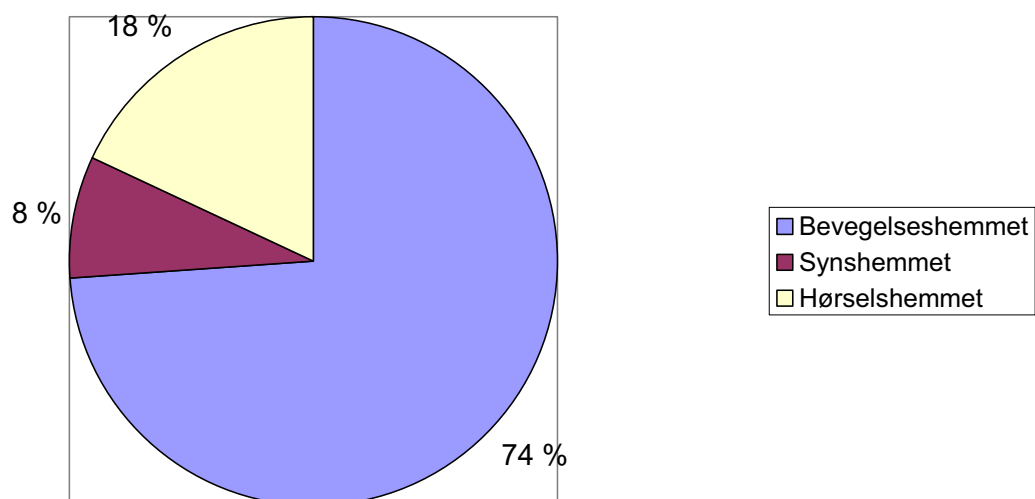
4.4.1 Hvem som har svart

I alt 26 menn (68 %) og 12 kvinner har svart, og de har en alder mellom 23 og 52 år. Gjennomsnittsalderen er 33 år.



Figur 1. Fylkesfordeling

Informantene kommer fra i alt 12 ulike fylker, 11 fra Oslo og 8 fra Akershus.

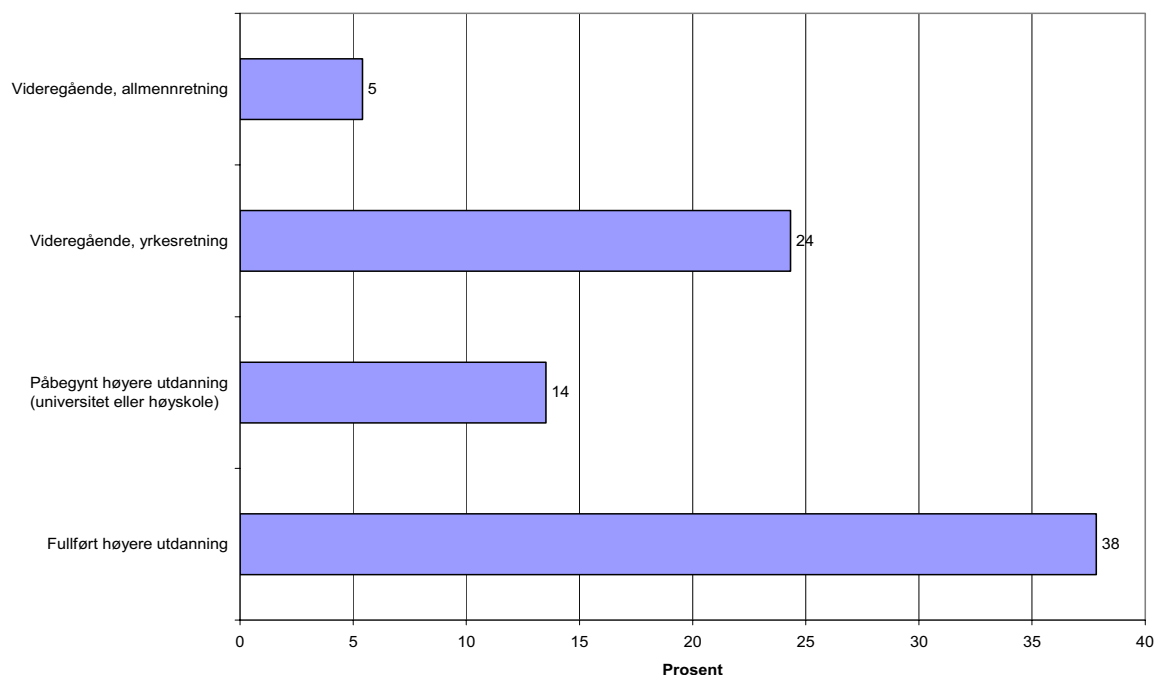


Figur 2. Funksjonshemming

Tre av fire deltakere som har svart har en form for bevegelseshemming, en av fem har en hørselshemming (figur 2) og resten (8 prosent) har en synshemming.

Vi kjenner ikke den totale fordelingen på alder, kjønn eller bosted for alle som har deltatt ved HCP, men ut fra disse resultatene vurderer vi denne utvalgsundersøkelsen som tilstrekkelig representativ for å kunne gi et bilde av erfaringene med deltakelse i programmet. De fleste deler av landet er representert, og det er en rimelig spredning i alder.

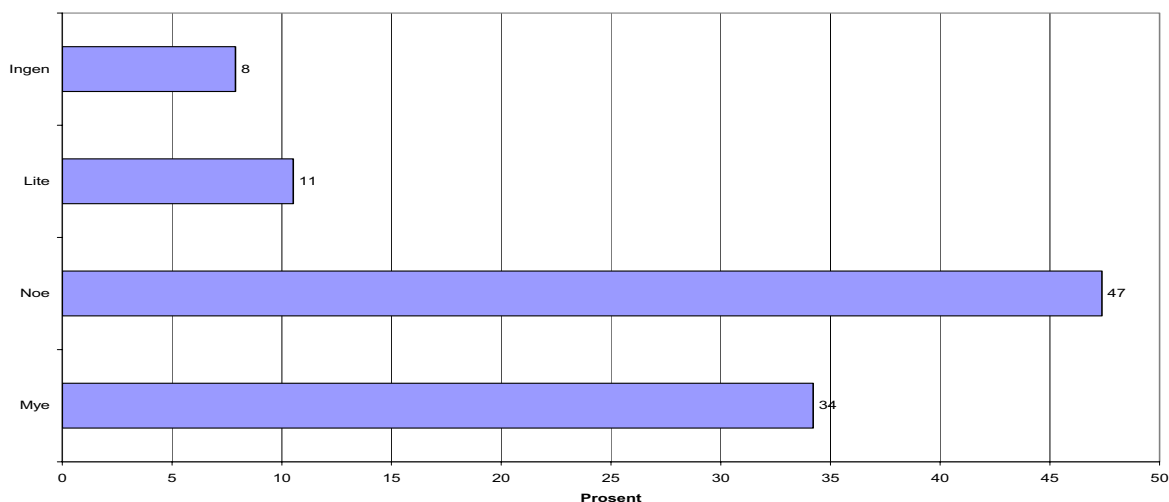
Utdanning og IKT-erfaring



Figur 3. Utdannelse

Et av kravene for å delta ved HCP er fullført videregående skole eller tilsvarende. Vel halvparten av deltakerne har i tillegg påbegynt eller fullført høyere utdanning (figur 3).

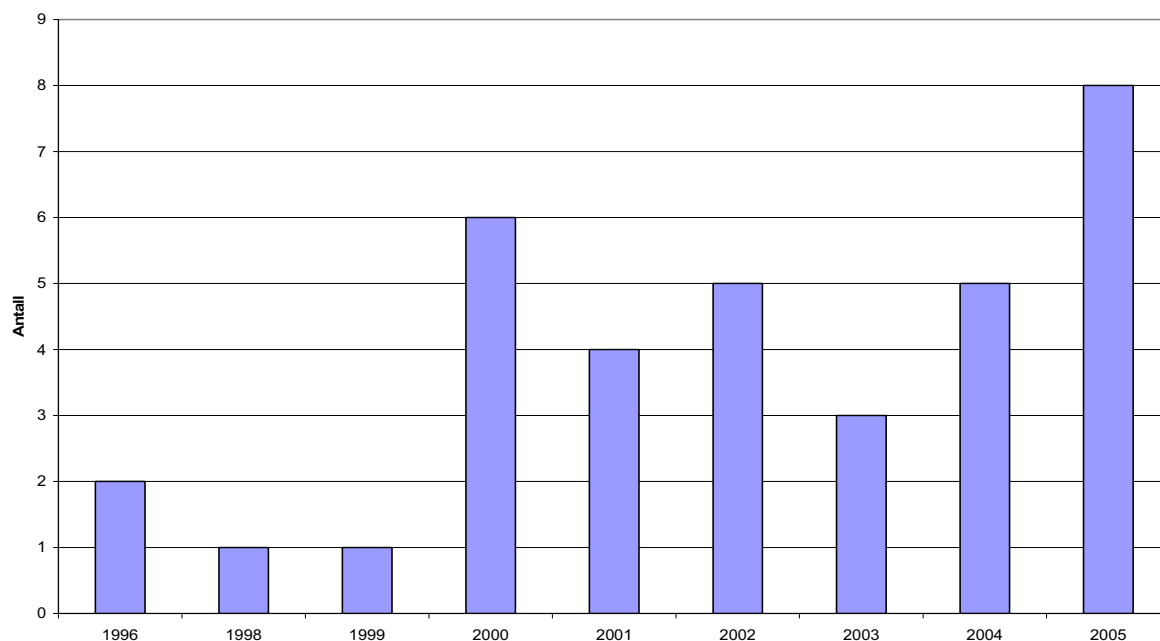
Av tekstsvarene går det fram at mange har fullført Næringsakademiet eller IT-akademiet.



Figur 4. Hvor mye erfaring hadde du med IKT før HCP?

Omkring en av fem deltakere har ingen eller lite erfaring med IKT før de startet i programmet, mens en tredel har mye erfaring.

4.4.2 Når de deltok

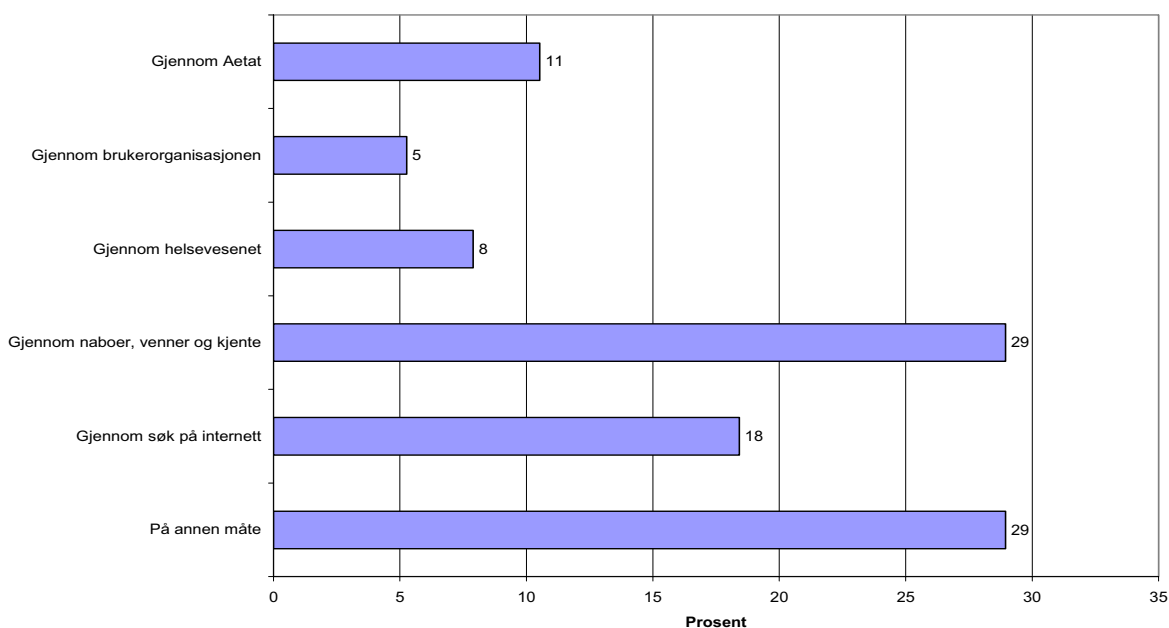


Figur 5. Når deltok du i HCP-grunnkurset?

Informantene i undersøkelsen representerer alle årene med HCP, med unntak av 1997. De fleste i undersøkelsen har deltatt de siste seks år.

Det er fire brukere som er i kursperioden, 11 i hospiteringsperioden og 23 som har avsluttet programmet.

4.4.3 Hvordan man skaffet seg kjennskap til HCP



Figur 6. Hvordan fikk du først vite om HCP?

HCP markedsfører seg på ulike måter, og den vanligste måten å få vite om tilbudet er gjennom venner og kjente (figur 6). Nesten en av fem søkte på internett. Bare en av ti som

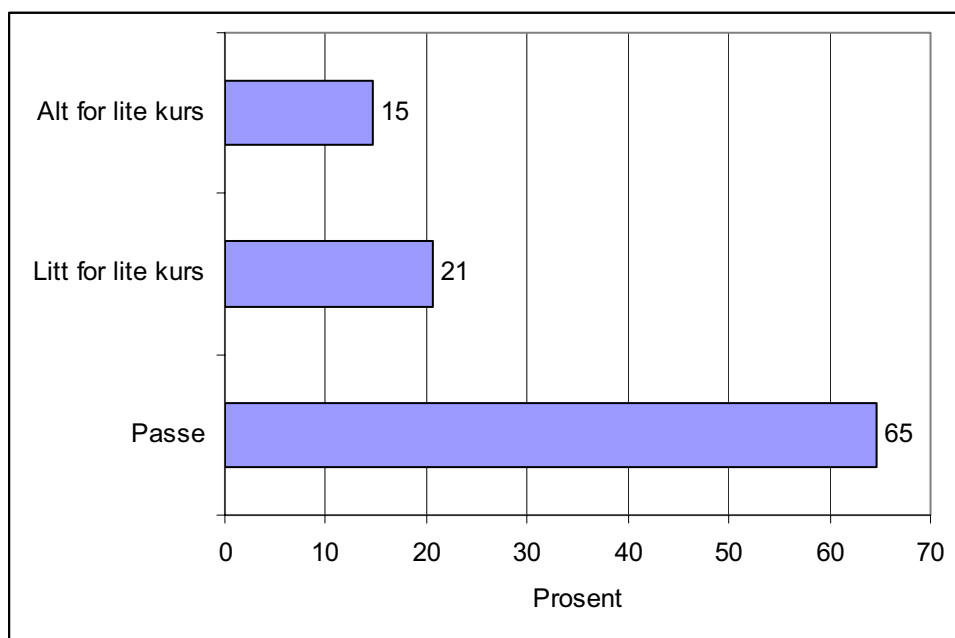
svarte på undersøkelsen fikk vite om HCP gjennom Aetat. Mange (29 prosent) oppgir andre måter de fikk vite om HCP: via radio (P4), tekst-tv, brosjyrer som de tilfeldigvis kom over, familie, annonse i avisa, tidligere arbeidsplass, en egen stand HCP hadde på Sjølyst etc.

4.4.4 Arbeidstatus etter programperioden

Av de 23 som er ferdig med programperioden er i alt 17 (74 prosent) i arbeid i dag, 14 har heltidsjobb, mens tre har deltidsjobb. 14 er i tillegg under utdanning. Av de 17 som er i arbeid, jobber ti utenfor Telenor. Av disse jobber seks i IKT-bedrifter, mens fire jobber med IKT i andre typer bedrifter. De fleste fikk jobb med en gang, kun 4 måtte vente 3 måneder eller lengre.

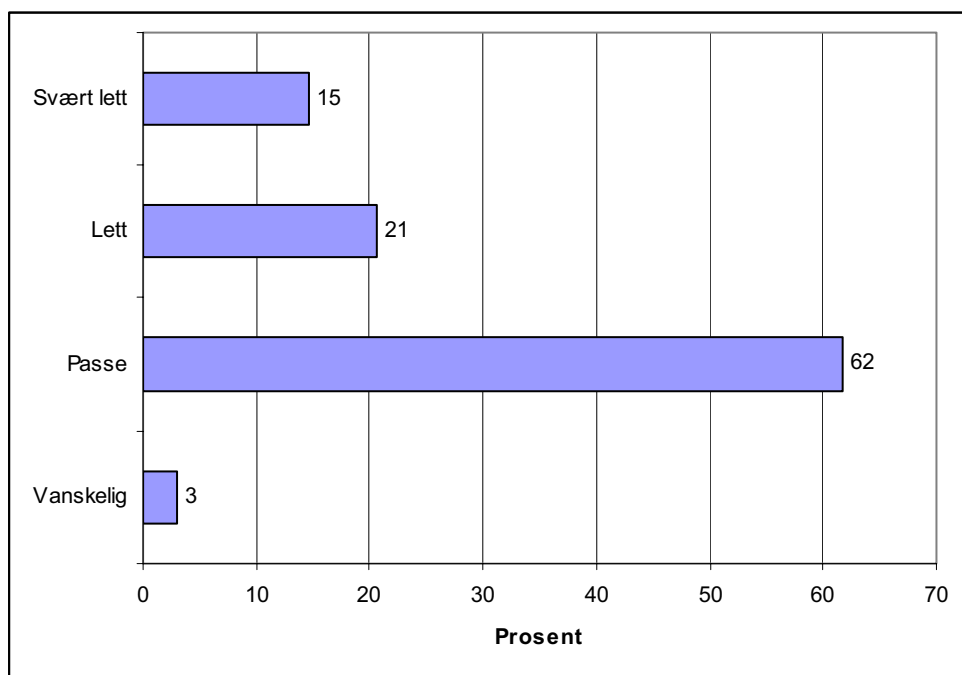
Vurdering av HCP

Hoveddelen av spørreundersøkelsen handler om informantenes vurderinger av ulike aspekter ved programmet.



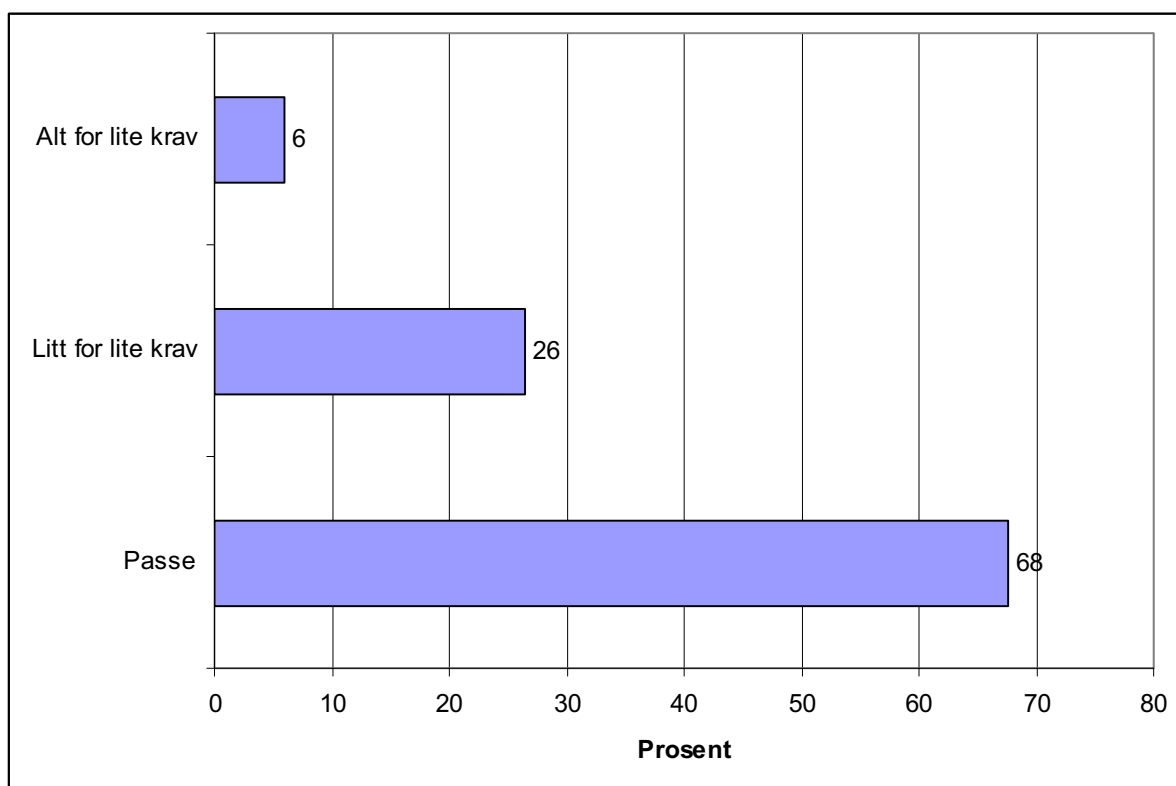
Figur 7. Hvordan ser du på forholdet mellom kurs og praktisk arbeidstrening i programmet? (De som er ferdige med kurset, n=34)

De som var ferdige med programperioden ble spurt om hva de mente om mengdeforholdet mellom kurs og hospitering. To av tre mente det var et passe forhold, resten mente det var "litt" eller "alt for lite" kurs. Ingen mente det var for mye kurs.



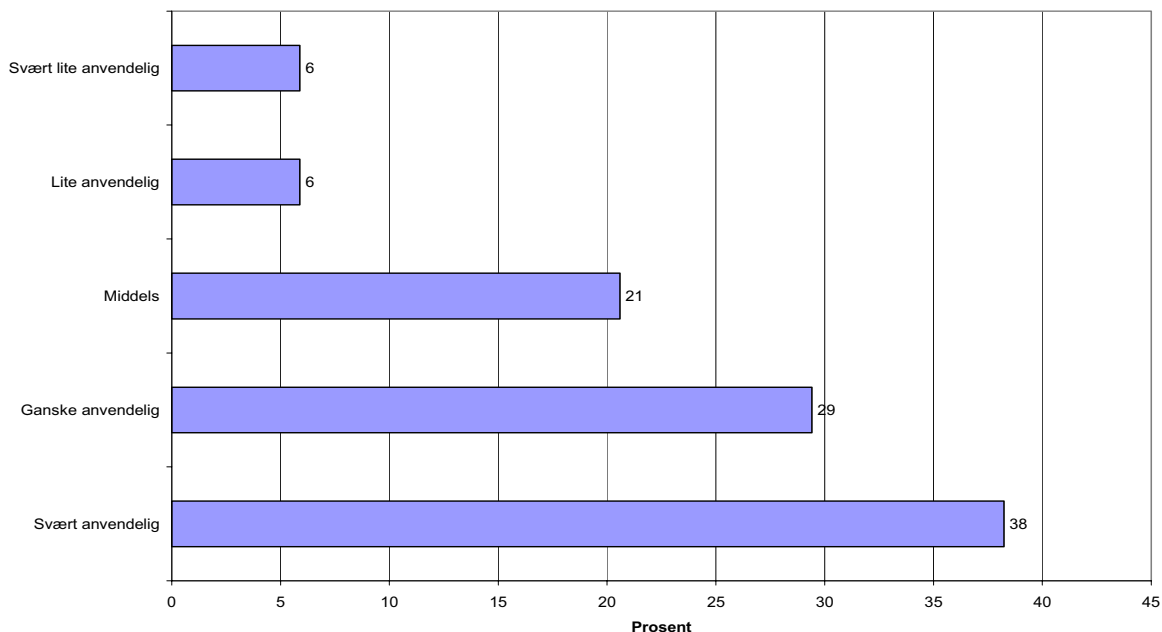
Figur 8. Hvor vanskelig var kurset? (De som er ferdige med kurset, $n=34$)

Bare tre prosent mente at kurset var vanskelig, mens en tredel mente kurset var lett eller svært lett.



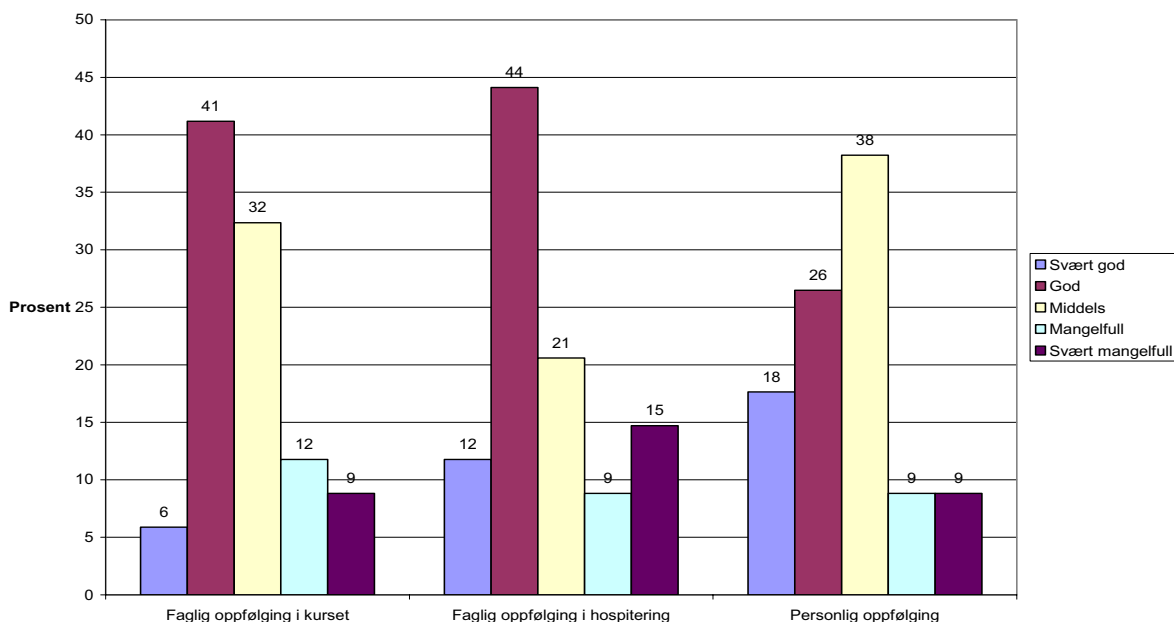
Figur 9. Hvordan vurderer du kravene som er blitt stilt til deg? (De som er ferdige med kurset, $n=34$)

Det var ingen som mente det ble stilt for store krav i løpet av programperioden, omkring en tredel mente tvert i mot at det ble stilt for lite eller alt for lite krav.



Figur 10. Hvor anvendelig er din IKT-kompetanse nå? (De som er ferdige med kurset, n=34)

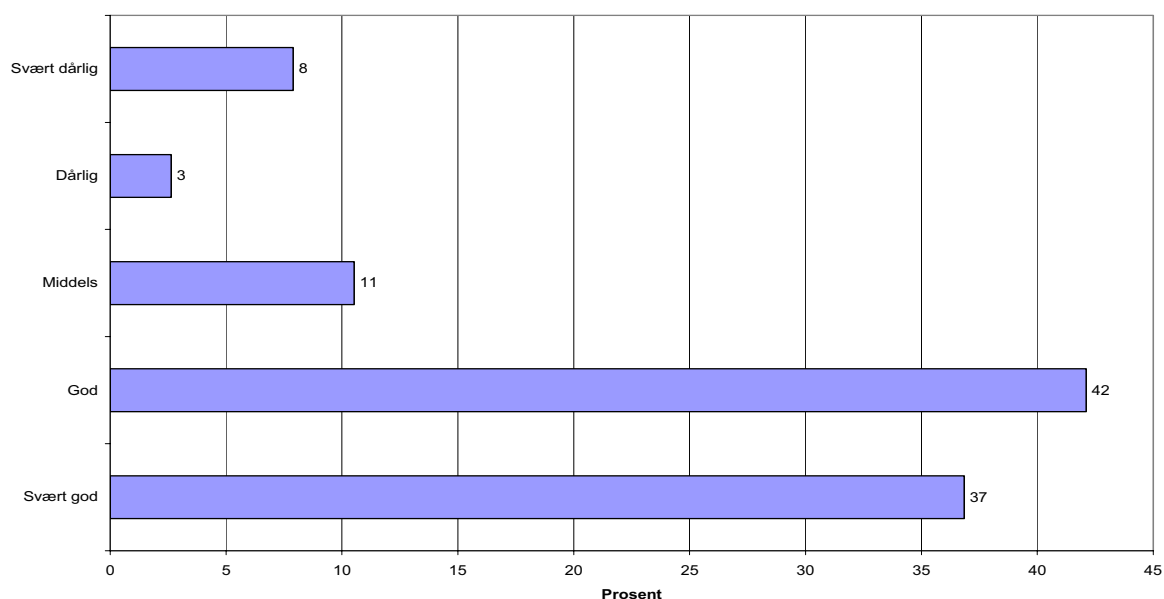
Bare en av ti mente at den kompetansen de hadde opparbeidet innen IKT var lite eller svært lite anvendelig. Bortimot 70 prosent mente at IKT-kompetansen deres var svært eller ganske relevant, mens resten mente den var passe relevant.



Figur 11. Hvordan vurderer du oppfølgingen du har fått? (De som er ferdige med kurset, n=34)

I alt tre spørsmål ble stilt om hvordan deltakerne oppfattet oppfølgingen de fikk i løpet av programperioden. En firedel av deltakerne mente at den faglige oppfølgingen under

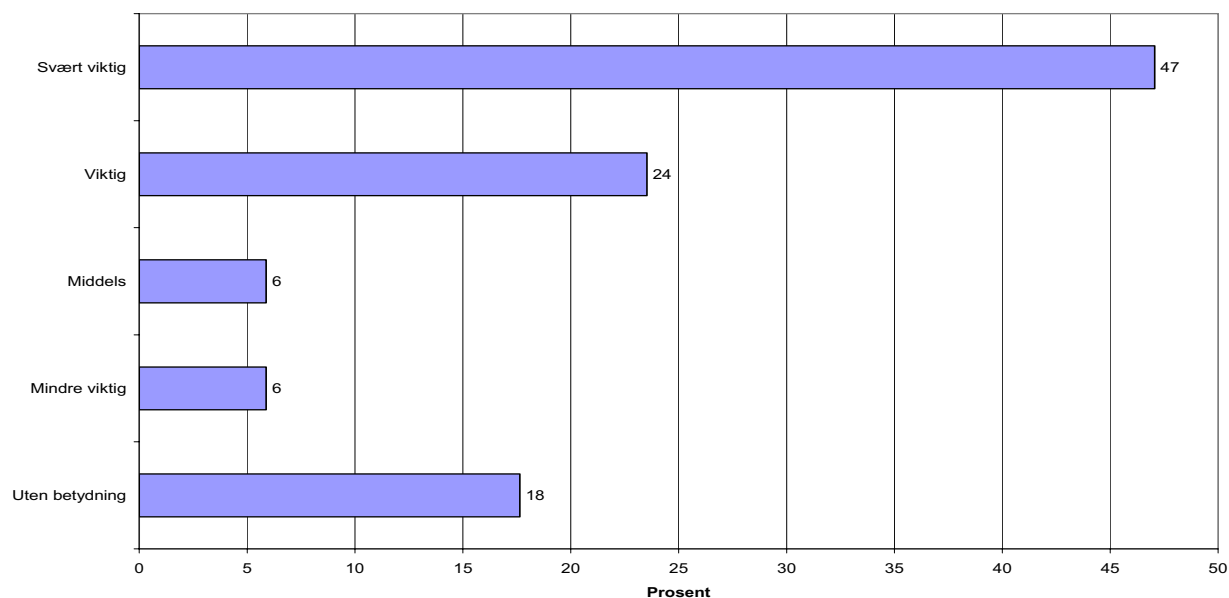
hospiteringsperioden var mangelfull eller svært mangelfull. Om lag halvparten mente oppfølgingen var god eller svært god, både når det gjaldt faglig oppfølging og personlig oppfølging, mens resten var passe fornøyd.



Figur 12. Hva er din totalvurdering av HCP?

I alt 79 prosent krysser av for en totalvurdering av HCP som er god eller svært god. Kun 11 prosent synes programmet er dårlig eller svært dårlig.

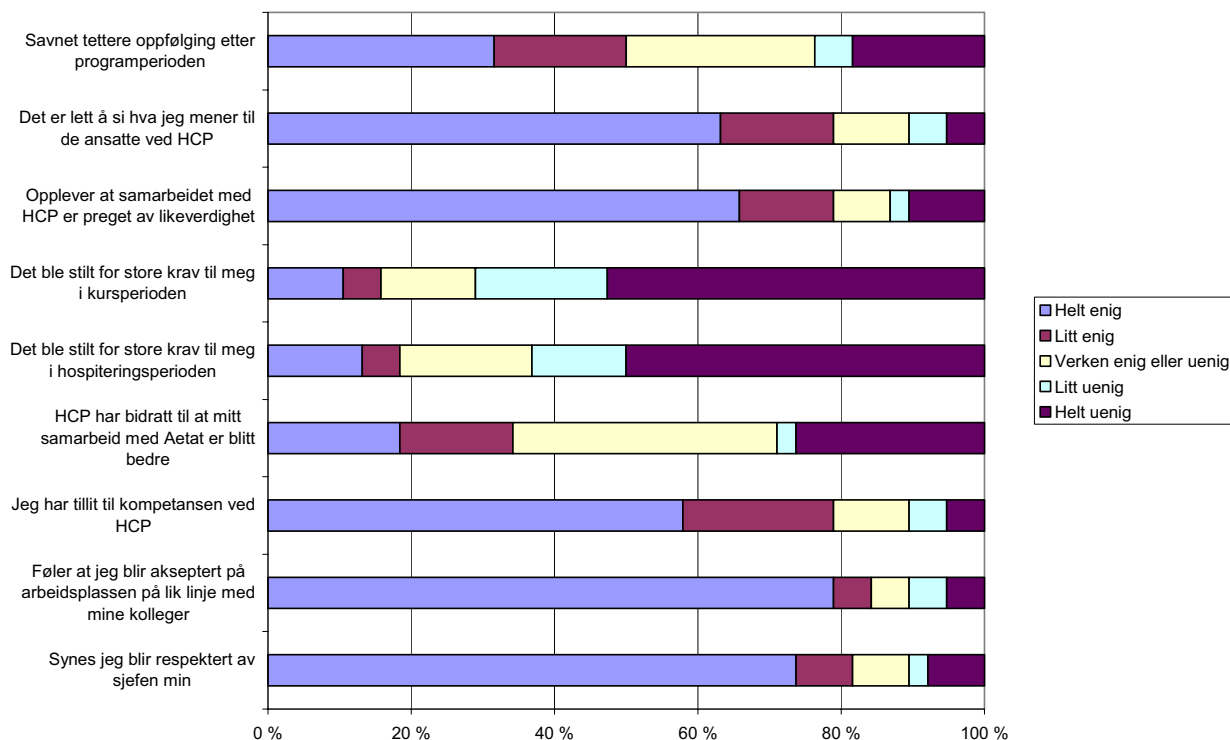
4.4.5 HCP's betydning for å få jobb



Figur 13. Hvor viktig vurderer du HCP for at du har jobb i dag (17 personer)

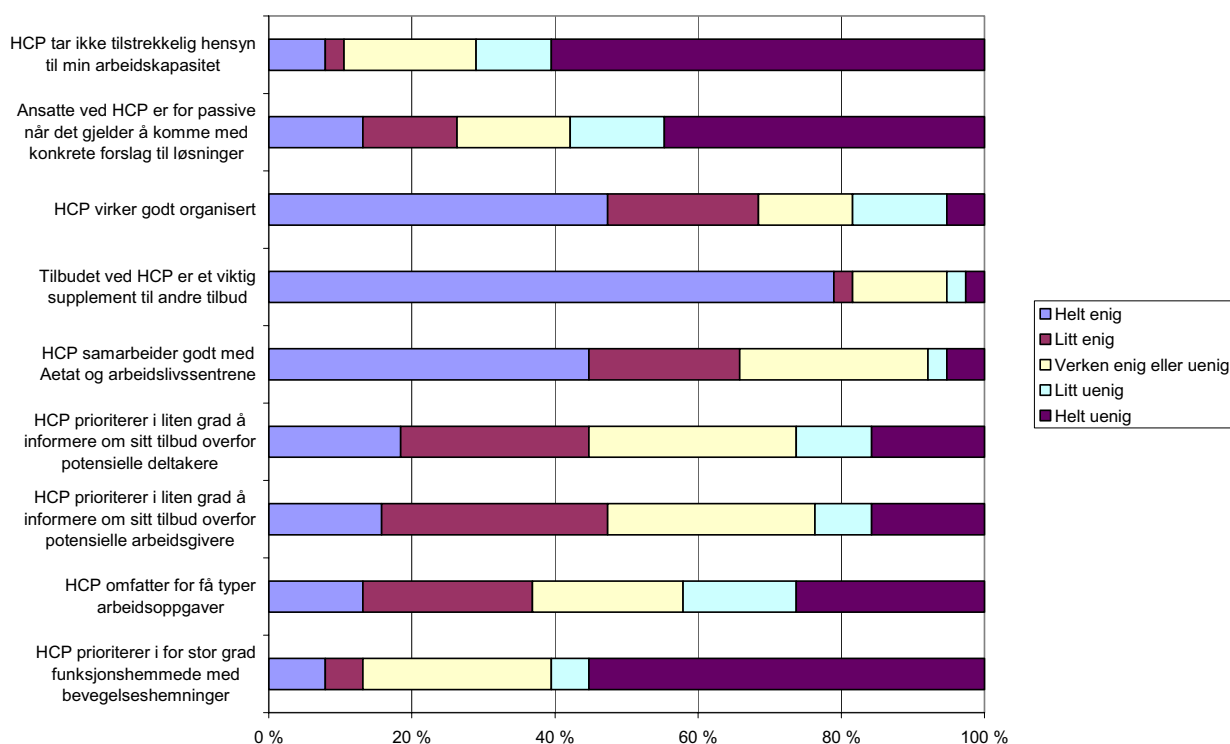
Et nøkkelspørsmål er i hvilken grad HCP kan bidra til å øke sysselsettingsgraden blant funksjonshemmede. Av de 17 som i dag er i arbeid mente 71 prosent (24 + 47) at HCP var viktig eller svært viktig for å oppnå dette, mens 23 prosent mente det var mindre viktig eller uten betydning.

Av de seks som i dag står uten arbeid vurderte tre HCP som viktig eller svært viktig for at de skal få seg jobb i fremtiden.



Figur 14. Vurderinger av HCP. Er du enig eller uenig i utsagnet? (Alle, 38 personer)

Figur 14 viser at svært mange (80 - 85 prosent er litt enig eller helt enig) har tillit til kompetansen ved HCP, at de blir akseptert på arbeidsplassen, blir respektert av sjefen, at det er lett å si det de mener til de ansatte ved HCP og at samarbeidet med HCP er preget av likeverdighet. Svært mange (65 - 75 prosent) er uenige i at det stilles for store krav, det gjelder både i kursperioden og i hospiteringsperioden.



Figur 15. Vurderinger av HCP. Er du enig eller uenig i utsagnet? (Alle, n=38)

I figur 15 presenteres resultatene fra de resterende utsagnene som informantene skulle ta stilling til. En stor majoritet (mer enn 80 prosent) er helt eller litt enig i at tilbudet ved HCP utgjør et viktig supplement til andre tilbud. Svarene tyder også på at HCP i stor grad evner å tilpasse oppgaver til den enkeltes funksjonsnivå: Svært mange er litt eller helt *uenige* i at HCP ikke tar tilstrekkelig hensyn til den enkeltes arbeidskapasitet.

5 utfordringer

Evalueringen av Telenors Handicap-program har hatt tre hovedtema: konsekvenser for deltakerne, for bedriftene og for samfunnet. Programmet påstår selv at det representerer en vinn-vinn-vinn-situasjon der både deltakere, bedrifter og samfunnet har nytte av det. I dette kapitlet diskuterer vi denne påstanden og hvilke utfordringer Handicap-programmet står overfor for å kunne utvikle seg videre. I evalueringen har tre forhold pekt seg ut som særlig viktige:

- Forankring og ledelse
- Markedsføring og rekruttering
- Overgang fra hospitering til fast arbeid

5.1 Forankring og ledelse

Handicap-programmet er forankret i toppledelsen i Telenor. Dette anses av programmets ledere å være svært viktig fordi det gir programmet autoritet og oppmerksomhet. Ledelsen har en tydelig holdning til at personer med nedsatt funksjonsnivå kan jobbe like bra som alle andre. Mange deltakere framhever dette som et vesentlig bidrag til at denne holdningen også brer seg utover i organisasjonen. Toppledelsens innstilling og vilje er også avgjørende for å kunne opprettholde og utvikle programmet videre. Ved omstillinger må administrasjonen i Handicap-programmet konkurrere med andre ansatte. Hittil er de blitt skjermet, men de vet at oppsigelser også kan ramme dem. De er få og programmet er derfor særlig sårbart. Det sies i intervjuene at linjelederne i Telenor må ta mer ansvar for programmet. Dette kan være viktig med tanke på etablering og utvikling av hospiteringsplasser både i Telenor og i andre bedrifter.

Når det gjelder hospiteringssteder, bør ledermøtene ha større fokus på dette. De bør ta et større ansvar og forplikte seg på et høyt nivå og øke antall eksterne samarbeidspartnere.

Innføringen av IA-avtalen har ført med seg økende interesse fra bedrifter om å finne ordninger der de kan ansette personer med nedsatt funksjonsevne. Flere av disse har i dag et samarbeid med Telenor. Derfor retter nå ledelsen ved Handicap-programmet større oppmerksomhet mot å bistå deltakerne i jobbsøking utenfor Telenor. Gjensidige, som tar imot hospitanter fra Handicap-programmet, sier de er villige til å ta sin del av samfunnsansvaret med å få flere mennesker med nedsatt funksjonsnivå i arbeid. Flere andre bedrifter som har sagt ja til å ta imot hospitanter, har imidlertid problemer med å følge opp løftene, og det vil være en utfordring for Handicap-programmet å styrke samarbeidet med disse bedriftene. Noen informanter oppfordrer Handicap-programmet til å kontakte arbeidslivssentrene og be om flere praksisplasser for deltakerne. Dette arbeidet er i gang, og bør utvikles videre.

Telenor vil fortsette arbeidet med å etablere flere hospiteringsplasser gjennom samarbeid med eksterne bedrifter og arbeidslivssentrene. Det er i slike sammenhenger viktig at Telenor viser til egne erfaringer med forankring i ledelsen, og at et engasjement i toppen er en forutsetning for å utvikle holdningene utover i organisasjonen.

5.2 Rekruttering og markedsføring

Telenor er i en unik situasjon fordi de som en av få bedrifter i Norge, med høy suksessfaktor, har klart å skaffe varig arbeid til mennesker med nedsatt funksjonsevne. Hemmeligheten synes å ligge i et helhetlig opplegg med en god balanse mellom krav og individuell oppfølging. Det kan også skyldes at deltakerne stort sett er motiverte og interesserte fordi inntaksprosedyren bidrar til å luke ut umotiverte personer.

Det er imidlertid ikke kø av søkere til Handicap-programmet, blir det sagt. Dette kan ha flere årsaker. På den ene siden kan det skyldes at funksjonshemmede vegrer seg for å søke. På den annen side kan det skyldes at Handicap-programmet ikke er tilstrekkelig kjent. Problemet for mange funksjonshemmede kan være den høye terskelen.

De må våge å kaste seg ut i det. Det nytter ikke med en gradvis tilvenning. Mange tør ikke, spesielt de som har vært institusjonalisert og blitt passive mottakere av trygd. Det er vanskelig å bryte ut av den sirkelen.

Den enkelte står overfor et viktig valg i livet. Spesielt gjelder dette for dem som aldri har vært i arbeid før. Mange funksjonshemmede har vært beskyttet innenfor familien og et helsevesen. Ofte har andre tatt beslutninger på deres vegne og det har ofte blitt stilt lite krav til den funksjonshemmede selv. Dette har for mange følt trygt, samtidig som de har mottatt trygden sin. "Trygg på trygd", er et begrep blant en del funksjonshemmede (Skøien og Hem 2005).

Mange mennesker med nedsatt funksjonsevne har ikke jobb. Statistisk sentralbyrås arbeidskraftundersøkelse (AKU) fra perioden 2002 til 2005 viser at under halvparten (45 prosent) er sysselsatt. I en ECON-rapport (2003) kommer det fram at mange av dem som ønsker jobb ikke søker hjelp hos Aetat. En av årsakene er tidligere negative erfaringer med den hjelpen de fikk av Aetat, blant annet fordi ansatte ved Aetat hadde for dårlig kompetanse om ulike typer funksjonshemminger. Dette kan være årsaken til at noen av deltakerne i Handicap-programmet støtte på problemer i forbindelse med å få godkjent sin søknad til programmet.

Årsaken til at mange vegrer seg for å søke Handicap-programmet kan derfor være flere. Noen opplever at det er vanskelig å ta det store valget, "å hoppe i det". Andre støter på problemer i forhold til Aetat, som ikke har nok kunnskap om funksjonshemmedes muligheter i arbeidslivet. Disse faktorene kan det være vanskelig for Handicap-programmet å få gjort noe med.

En utfordring for Handicap-programmet er å være tydelig på hvilke fordeler programmet har:

- Deltakerne taper ikke noe økonomisk fordi de får utbetalt attføringspenger under hele to-års-perioden.
- Deltakerne får gratis opplæring og hever sin egen datakompetanse.
- Deltakerne får to års arbeidserfaring.
- Deltakerne får tett faglig og personlig oppfølging underveis.
- Deltakerne forberedes og dyktiggjøres på jobbsøknadsprosessen.
- Deltakerne er bidragsytere i ordinære bedrifter

En bedre markedsføring av programmets intensjoner overfor Aetat synes også å være viktig. Aetat sentralt er godt orientert om Handicap-programmet, men det synes å være noe tilfeldig hva Aetat på førstelinjenivå vet om programmet. Selv om det er i HCPs interesse at flest mulig potensielle søkere får vite om programmet, kan det ikke være deres oppgave å informere Aetat på kommunenivå. Dette må arbeidsmyndighetene selv ta ansvar for.

I spørreundersøkelsen svarte halvparten av deltakerne at de var helt enig eller enig i at Handicap-programmet informerer for dårlig om sitt tilbud overfor potensielle arbeidgivere. NHO inviterte på vårparten 2005 ca 50 større bedrifter til et møte for å diskutere Handicap-programmet. Møtet ble avlyst på grunn av for få deltakere. Arrangørene har ingen klare svar på den lave interessen. Kanskje skulle færre bedrifter vært invitert, kanskje skulle temaet på møtet vært bredere med Handicap-programmet som ett av flere punkter eller kanskje skulle Aetat og Arbeids- og sosialdepartementet vært invitert i tillegg til bedriftene.

Handicap-programmets egen nettside er en viktig markedsføringskanal. I tillegg til informasjon om programmet, gjengis flere av deltakernes konkrete erfaringer med programmet. På den måten gjøres funksjonshemmede synlige på arbeidsmarkedet. Andre med nedsatt funksjonsevne ser at det nytter og arbeidsgivere ser at det fungerer.

Andre markedsføringstiltak er t-skjorter og annet materiell som deles ut. Handicap-programmet har i tillegg vært i kontakt med offentlig instans og de har benyttet media for å markedsføre programmet. Idéen om et Handicap-program har også slått an i Sverige. Et prosjekt kalt **Open up** er inspirert av og bygger på Telenors Handicap-program. Til tross for mye positiv omtale, sliter Handicap-programmet likevel med å bli kjent og å få nok søkere. En av lederne i Handicap-programmet uttaler:

Vi kan informere til vi blir "blå". Det tar tid å endre holdninger, og holdninger endrer seg ikke uten handling. Vi trenger flere forbilder, og særlig må vi få med offentlige arbeidsplasser.

En av deltakerne mente bruk av materiell i markedsføringen kunne vært mer målrettet og original. Bruk av t-skjorter, musematter og penner er ganske vanlig. Handicap-programmet kunne vært mer kreativ og funnet på noe som var mer spesielt, noe som gjorde inntrykk og var mer funksjonelt. Andre har uttalt:

Det var vanskelig å finne informasjon om Handicap-programmet. Jeg fant selv noe om det på tekst-tv. Dessuten var en kompis av meg deltaker i Handicap-programmet.

Aetat i Levanger hadde ikke hørt om programmet. Det var jeg som måtte informere dem.

Handicap-programmet er ganske ukjent utover i bedriftene i Norge.

Jeg fikk vite om Handicap-programmet gjennom handikapforbundet.

Jeg opplever at Handicap-programmet har inntatt en aktiv rolle for å informere om seg selv, men at problemet ligger i mottakerne. Aetat påsto at de ikke hadde hørt om Handicap-programmet, til tross for at Handicap-programmet hadde sendt dem informasjon (brosjyre).

Kanskje Handicap-programmet bør bli flinkere til å møte det offentlige apparatet, slik at flere får vite om programmet.

Det har også vært relativt lite oppmerksomhet om Handicap-programmet i media.

Disse uttalelsene viser hvor vanskelig markedsføringen er og hvor tilfeldig det kan virke hvem som vet noe om HCP og hvordan man får tak i informasjon om programmet. Det ble antydnet at Handicap-programmet kanskje trenger mer bistand fra det offentlige til å rekruttere folk til programmet og at både Aetat og trygdekontorene mer aktivt bør henvise til Handicap-programmet som en mulig løsning.

Markedsføringen av programmet bør gjøres i tett samarbeid med sentrale myndigheter og i flere retninger. Den bør rettes mot:

- Aetat for å øke rekrutteringen til HCP og for å etablere kontakt med flere hospiteringsbedrifter.
- bedrifter for å etablere tilsvarende programmer utenfor Telenor.
- brukerorganisasjonene, helseinstitusjonene og utdanningsinstitusjonene for å gjøre programmet kjent blant potensielle søker.

På samme måte som HCP har bidratt til at det nå etableres liknende program i Sverige, bør ideen formidles til andre norske bedrifter.

5.3 Vi må jobbe som alle andre

Mange av deltakerne har uttalt at de ønsker å fortsette i fast jobb i Telenor etter at hospiteringsperioden er over, fordi det kjennes trygt. Dette kan bety at deltakerne blir for mye skjermet i hospiteringsperioden, at de i **for stor grad** forholder seg til andre med nedsatt funksjonsevne og i **for liten grad** forholder seg til andre ansatte. I denne prosessen kan det være avgjørende at de ansvarlige i Telenor i enda større grad enn de gjør, påvirker andre bedrifter til å ta imot hospitanter.

Det å være alene funksjonshemmet på en arbeidsplass kan bidra til fortsatt stigmatisering og mistriksel og at vedkommende slutter. Det bør derfor være rom for å ta imot minimum to hospitanter samtidig.

Mange funksjonshemmede er desillusjonerte etter dårlige erfaringer med arbeidslivet, blir det sagt. Det er derfor en utfordring for Handicap-programmet å motivere deltakerne til å søke andre bedrifter og å forberede dem på en arbeidshverdag utenfor Telenor. Spørreundersøkelsen viser imidlertid at så mange som 10 av 17 deltakere har fått seg jobb i en bedrift utenfor Telenor. Dette viser at mange har fått jobb utenfor Telenor. Flere deltakere savnet imidlertid en tettere oppfølging etter programperioden. Spørsmålet er hvor langt HCPs ansvar går med tanke på å forberede den enkelte på en arbeidssituasjon etter programmet. Kanskje arbeidslivssentrene burde ta en større del av ansvaret med å følge opp den enkelte etter endt program. En tidligere deltaker uttrykte det slik:

Det viktige framover er at Handicap-programmet ikke skal oppleves som veldedighet, men at man må jobbe som alle andre og bli sliten. Videre er det nødvendig med kompetente ledere med erfaring og at ikke alle deltakere jobber på samme kontor.

Personer som har deltatt i Handicap-programmet behandles som andre ansatte ved Telenor. Det betyr at de er like utsatt som andre når det må kuttes på stillinger. På den måten behandles de som andre, men de er kanskje mer sårbare. Sårbarheten ligger i at det kan være vanskeligere for den med nedsatt funksjonsevne å finne en ny jobb enn for andre. Det er derfor en utfordring for arbeidsplassen å finne en balanse mellom å gi mennesker med nedsatt funksjonsevne en sjanse til å jobbe på like vilkår som andre samtidig som det tas

visse hensyn til den enkeltes spesielle behov. Det virker som om Handicap-programmet i stor grad har klart å håndtere dette. Det er derfor viktig for Handicap-programmet å formidle til andre bedrifter hva de gjør for å lykkes med dette.

5.4 Sammenligning med den forrige evalueringen

Når vi sammenligner resultatene fra forrige evaluering med evalueringen som nå er gjort, kan vi trekke fram noen interessante funn.

Andelen kvinner som deltar i programmet har økt fra 15 prosent i 1999 til 32 prosent. Dette kan bety at programmet er blitt bedre kjent, men også at programmet synes mer attraktivt for kvinner.

I forhold til forrige evaluering har deltakerne i gjennomsnitt høyere utdanning før de starter. Det kan forklare noe av årsaken til at flere kommer i arbeid etter endt program. Samtidig er det et paradoks at personer med høy utdanning er nødt til å delta i et slikt program for i det hele tatt å få seg jobb.

Andelen som vurderer Handicap-programmet totalt som bra, har økt fra 71 prosent i 1999 til rundt 80 prosent. Dette kan bety at kvaliteten på programmet er blitt bedre. Når det gjelder forholdet mellom kurs og arbeidstrening mente 47 prosent i 1999 at kursandelen var for liten. I dag er denne andelen 37 prosent. Nesten to av tre mener kursandelen i dag er passe. Dette viser en utvikling i positiv retning. I den forrige evalueringen mente over halvparten av de spurte at den faglige oppfølgingen var mangelfull både for kurs og hospiteringsperioden. I dag har denne andelen sunket til 24 prosent for kursdelen og 29 prosent for hospiteringsperioden. Kommentarene blant dem som ikke var fornøyd, var at oppfølgingen var for dårlig på grunn av for få ansatte, at de var for travelt opptatt og at ledelsen ved HCP burde være mer synlig i vanskelige perioder. En annen kommentar var at den som hadde ansvaret for opplæringen burde ha bedre innsikt i den enkeltes behov for hjelp og støtte.

Med hensyn til den personlige oppfølgingen, har også situasjonen her bedret seg i forhold til forrige evaluering. Så langt viser evalueringen at Handicap-programmet har utviklet seg positivt. Når det gjelder Handicap-programmets betydning for varig arbeid, viser evalueringen nå at 71 prosent av de som er i arbeid at Handicap-programmet var viktig eller svært viktig. Halvparten av de som ikke har fått jobb ennå, mener det samme. I forhold til forrige evaluering, er det flere i dag som mener programmet har betydning. Dette kan bety at deltakerne i dag har større tiltro til Handicap-programmet og et resultat av at flere har gjennomført programmet og kommet seg i jobb etter det.

5.5 Hvorfor trenger vi Handicap-programmet?

Evalueringen tok utgangspunkt i hypotesen om at nytten av Handicap-programmet for deltakerne, bedriftene og for samfunnet er større enn uten Handicap-programmet. Er Handicap-programmet en vinn-vinn-vinn-situasjon for deltakerne, for bedriftene og for samfunnet?

Ser vi på konsekvensene Handicap-programmet har hatt for deltakerne, viser evalueringen at Handicap-programmet i seg selv har vært positivt for de aller fleste. I spørreundersøkelsen svarte nesten 80 prosent at de vurderer Handicap-programmet som et godt eller svært godt tilbud. Deltakerne har fått to års arbeidserfaring, de har fått gratis opplæring og de fleste har hevet sin datakompetanse. I tillegg er tre av fire blant dem som er ferdig med programmet i

fast jobb. Selv om en del mener de ville fått jobb uansett, vurderer de programmet som viktig eller svært viktig i denne prosessen. Derfor er Handicap-programmet en vinn-situasjon for deltakerne.

Det er imidlertid noen som mener at programmet kan være for beskyttende, både i kurset og hospiteringen. En del ønsker å fortsette å jobbe i Telenor etter endt program fordi det føles trygt. Dette kan tyde på at ikke alle føler seg like godt forberedt på å begynne å jobbe i det vanlige arbeidsmarkedet utenfor Telenor. Dilemmaet for Handicap-programmet er at det å ha en funksjonshemming er en forutsetning for å kunne delta. Deltakerne konkurrerer ikke med arbeidstakere uten funksjonshemming, og får derfor ikke målt seg mot en gjennomsnittlig arbeidstakergruppe.

Omtrent halvparten av de som svarte på spørreundersøkelsen savnet en bedre oppfølging etter endt program. Det er en utfordring for Handicap-programmet med tanke på et tettere samarbeid med andre bedrifter, og kanskje spesielt med arbeidslivssentrene, for å få til en lettere overgang til arbeidsmarkedet.

Hos bedrifter utenfor Telenor er ikke vinn-situasjonen like tydelig. Når det gjelder fysisk tilgjengelighet er det ingen av deltakerne som har hatt store problemer med dette. På den annen side melder enkelte ledere at det har vært vanskelig å samarbeide med trygden om hjelpemidler og tiltak, og at arbeidet med søknader om støtte har tatt mye tid. Noen bedrifter savner også mer informasjon om hvilke støtteordninger som finnes. Dette betyr at noen bedrifter kanskje må bruke ekstra mye tid på å få tilrettelagt arbeidsplassen for den enkelte, noe som i neste omgang kan føre til at de vegrer seg for å ta inn flere.

De aller fleste mener imidlertid at funksjonshemmede bidrar til å skape et bedre arbeidsmiljø. Det å ha en funksjonshemmet kollega bidrar til holdningsendring både hos ledelsen og ansatte. Noen nevner at det også bidrar til å få ned sykefraværet. Slik sett er dette en vinn-situasjon for bedriften.

I tillegg er hospiteringsordningen med tilskudd i 21 måneder et unikt tilbud for bedriftene til å få dekket oppstartskostnadene til en potensiell nyansatt, dersom de velger å tilby deltakeren fast jobb etter programmet. Det er også verdt å nevne prøveordningen med varige lønnstilskudd for funksjonshemmede arbeidstakere, som vil gjøre det enda mer lukrativt å ansette funksjonshemmede.

De samfunnsmessige konsekvensene av Handicap-programmet synes å være ensidig positive. Det er stor enighet blant informantene fra Aetat, trygdeetat og fra staten om at Handicap-programmet er et viktig bidrag til å øke andelen arbeidstakere med nedsatt funksjonsevne. Dette betyr reelle innsparinger for det offentlige i form av færre på uførepensjon og flere skattebetalere. I media gjengis undersøkelser som viser at IA-avtalens intensjon om å få flere funksjonshemmede i arbeid, ikke oppfylles. Telenors Handicap-program kan imidlertid vise til at de fleste av deres deltakere har kommet ut i arbeid. Derfor er programmet en vinn-situasjon for samfunnet.

5.6 Sluttord

Evalueringen viser at Telenors Handicap-program langt på vei lykkes med sine hovedmål: å være et springbrett for mennesker med funksjonshemming ut i arbeidslivet. Tre av fire har fått jobb og omtrent halvparten av disse mener dette kan tilskrives deltakelse i Handicap-programmet. Videre gir programmet funksjonshemmede kunnskap og arbeidserfaring som skal til for å bryte ut av trygdetilværelsen og bidrar til en holdningsendring og en alminneliggjøring av funksjonshemmede i arbeidslivet.

Deltakerne opplever at både kurs og hospitering gir dem den kompetansen og erfaringen som trengs for komme i jobb, men et mindretall mener oppfølgingen har vært mangelfull på noen områder.

Bedriftene opplever at det å ha en ansatt med funksjonshemming ikke er en belastning, men er en styrke for miljøet. Enkelte hevder at det kan påvirke arbeidsmoral og sykefravær hos resten av de ansatte i positiv retning. En del bedrifter har imidlertid erfart at kommunikasjon med Aetat og trygdekontor er komplisert, og at arbeidet med søknader tilrettelegging og hjelpemidler kan ta mye tid.

De økonomiske konsekvensene for samfunnet er åpenbare: De fleste deltakerne i Handicap-programmet har gått over fra å være trygdemottakere til å bli skatteyttere. Dette er samtidig en bekreftelse på at programmets tredje delmål oppfylles: å bidra til alminneliggjøring av funksjonshemmede i arbeidslivet - og i samfunnet som helhet.

Programmet bør kunne være modell for liknende tiltak i andre bedrifter. Kjennskapen til HCP er imidlertid fortsatt liten, til tross for aktivt informasjonsarbeid av Telenor. Det er derfor en utfordring å øke kunnskapen om tilbudet, særlig hos Aetat og trygdekontorene i kommunene. Ansvar for dette bør først og fremst ligge hos myndighetene.

Referanser

Dahl, T. (1999). *Informasjonsteknologi og utføring av funksjonshemmede. Ei evaluering av handikappprosjektet (HCP) i Telenor bedrift A/S*. SINTEF, IFIM, Trondheim.

ECON rapport (09/03). *Funksjonshemmede og arbeid. En kartlegging av situasjonen for synshemmede, hørselshemmede og rullestolbrukere*.

Skøien, R. og Hem, K.G. (2005). *Funksjonshemmedes adgang til arbeidsmarkedet - bruk av en Tilretteleggingsgaranti*. SINTEF Helse, Oslo (2005).

Sverdrup, S. (2002). *Evaluering. Faser, design og gjennomføring*. Fagbokforlaget.

Vedlegg I

Intervjuguide, fokusgruppe med ledere og deltakere:

Hensikten med fokusgruppemøtet:

- Å samle personer som har et felles utgangspunkt i forhold til en problemstilling for å få belyst ulike sider ved problemstillingen og få innspill til det videre arbeidet med evalueringen.
- Alle deltakere skal ha mulighet for å komme med sine synspunkter.
- Med så mange deltakere som vi er her, er det viktig at alle er strukturerte og ikke bruker for lang tid på sine innlegg.

Før vi begynner å diskutere de forskjellige temaene, tar vi en kort presentasjonsrunde hvor dere sier hvem dere er, hvor dere jobber og hvilken tilknytning dere har til handicap-programmet og hvor lenge har dere vært tilknyttet handicap-programmet.

A. Konsekvenser for deltakerne

- På hvilken måte har HCP bidratt til alminneliggjøring av mennesker med nedsatt funksjonsevne i arbeidslivet?
 - Hvordan blir deltakerne møtt i kursperioden?
 - Hva betyr kursperioden i forhold til å komme ut i fast arbeid?
 - Hva er kritiske faktorer for deltakerne i kursperioden?
 - Kompetanse hos deltaker
 - Trygghet hos deltaker
 - Struktur og organisering av programmet
 - Oppfølging av deltaker
 - Hvordan blir deltakerne møtt i hospiteringsperioden?
 - Hva betyr hospiteringsperioden i forhold til å komme ut i fast arbeid?
 - Hva er kritiske faktorer for deltakerne i hospiteringsperioden?
 - Kompetanse hos deltaker
 - Trygghet hos deltaker
 - Struktur og organisering av programmet
 - Oppfølging av deltaker
- Hvordan er deltakernes holdning til bruk av hjelpemidler?
- Har noen av deltakerne sluttet før de hadde gjennomført programmet?
 - I så fall hva var grunnen til det?

B. Konsekvenser for bedriftene:

- På hvilken måte er bedriften tilgjengelig for deltakerne?
 - Fysisk tilgjengelig
 - Når det gjelder informasjon
 - Når det gjelder inkludering
- Hvordan er bedriftens holdning til bruk av hjelpemidler og tilrettelegging av arbeidsplassen?
- På hvilken måte påvirker deltakerne arbeidsmiljøet?
- Hva er kritiske faktorer ved å ha personer med nedsatt funksjonsevne ansatt i bedriften?

- sykefravær
 - ekstra pauser i løpet av dagen
 - jobber saktere enn andre ansatte
 - bruker lang tid på arbeidsoppgaver
 - arbeidsmiljøet, kontakt med andre arbeidskolleger
- C. Samfunnsmessige konsekvenser
- På hvilke måte har handicap-programmet bidratt til besparelser for det offentlige?
 - På hvilke måte har handicap-programmet bidratt til merknader for det offentlige?
 - Hva betyr det for samfunnet at personer går fra å være passive trygdemottakere til aktive bidragsyttere?
 - Hvordan har handicap-programmet påvirket samfunnet med tanke på universell design og tilgjengelighet for alle?
- D. Innspill til intervju og spørreskjema
- Hva mener dere det er viktig å spørre deltakerne om?
 - Nåværende deltakere
 - Tidligere deltakere
 - Hva er det viktig for å spørre andre involverte parter om?
 - Styrerepresentanter i HCP
 - Trygdeetaten
 - Aetat
 - Kunder av Telenor
 - Deltakere
- E. Hvor mener dere handicap-programmet har forbedringspotensiale?
- I forhold til informasjon om at programmet eksisterer
 - I forhold til kommunikasjon med ledelsen i programmet
 - I forhold til kommunikasjon med nærmeste leder
 - I forhold til inntaksprosedyren
 - I forhold til inntaksfasen
 - I forhold til kurstilbudet
 - I forhold til hospiteringstilbudet
 - I forhold til hospiteringsperioden
 - I forhold til samarbeid med kolleger
 - I forhold til avslutningsfasen

Vedlegg II

Intervjuguide, individuelle intervjuer med ledere og deltakere:

F. Konsekvenser for deltakerne

- På hvilken måte har HCP bidratt til alminneliggjøring av mennesker med nedsatt funksjonsevne i arbeidslivet?
 - Hvordan blir deltakerne møtt i kursperioden?
 - Hva betyr kursperioden i forhold til å komme ut i fast arbeid?
 - Hva er kritiske faktorer for deltakerne i kursperioden?
 - Kompetanse hos deltaker
 - Trygghet hos deltaker
 - Struktur og organisering av programmet
 - Oppfølging av deltaker
 - Hvordan blir deltakerne møtt i hospiteringsperioden?
 - Hva betyr hospiteringsperioden i forhold til å komme ut i fast arbeid?
 - Hva er kritiske faktorer for deltakerne i hospiteringsperioden?
 - Kompetanse hos deltaker
 - Trygghet hos deltaker
 - Struktur og organisering av programmet
 - Oppfølging av deltaker
- Hvordan er deltakernes holdning til bruk av hjelpemidler?
- Har noen av deltakerne sluttet før de hadde gjennomført programmet?
 - I så fall hva var grunnen til det?

G. Konsekvenser for bedriftene:

- På hvilken måte er bedriften tilgjengelig for deltakerne?
 - Fysisk tilgjengelig
 - Når det gjelder informasjon
 - Når det gjelder inkludering
- Hvordan er bedriftens holdning til bruk av hjelpemidler og tilrettelegging av arbeidsplassen?
- På hvilken måte påvirker deltakerne arbeidsmiljøet?
- Hva er kritiske faktorer ved å ha personer med nedsatt funksjonsevne ansatt i bedriften?
 - sykefravær
 - ekstra pauser i løpet av dagen
 - jobber saktere enn andre ansatte
 - bruker lang tid på arbeidsoppgaver
 - arbeidsmiljøet, kontakt med andre arbeidskolleger

H. Samfunnsmessige konsekvenser

- På hvilke måte har handicap-programmet bidratt til besparelser for det offentlige?
- På hvilke måte har handicap-programmet bidratt til merkostnader for det offentlige?
- Hva betyr det for samfunnet at personer går fra å være passive trygdemottakere til aktive bidragsyttere?

- Hvordan har handicap-programmet påvirket samfunnet med tanke på universell design og tilgjengelighet for alle?
- I. Hvor mener du handicap-programmet har forbedringspotensiale?
 - I forhold til informasjon om at programmet eksisterer
 - I forhold til inntaksprosedyren
 - I forhold til inntaksfasen
 - I forhold til kurstilbudet
 - I forhold til hospiteringstilbudet
 - I forhold til hospiteringsperioden
 - I forhold til avslutningsfasen
 - I forhold til kommunikasjon med ledelsen i programmet
 - I forhold til kommunikasjon med nærmeste leder
 - I forhold til samarbeid med kolleger

Vedlegg III

Spørreundersøkelse om erfaringer med Telenors Handicap-program

Denne undersøkelsen går til nåværende og tidligere deltakere i Handicap-programmet (HCP).

De fleste spørsmålene i skjemaet besvares ved å velge blant flere alternativ og sette kryss i tilhørende rubrikk. Sett bare ett kryss for hvert spørsmål hvis det ikke spesielt bes om flere. Hvis svaralternativene ikke stemmer så godt for deg, ber vi deg krysse av for det alternativet som kommer nærmest. Hvis det er noe du absolutt ikke kan svare på, hopper du over dette spørsmålet og går videre til neste.

EGEN BAKGRUNN

1. **Alder:** *antall år*

2. **Kjønn**

☐ Kvinne

☐ Mann

3. **I hvilket fylke er du bosatt nå?**

☐ Østfold

☐ Hedmark

☐ Oppland

☐ Akershus

☐ Oslo

☐ Buskerud

☐ Vestfold

☐ Telemark

☐ Aust-Agder

☐ Vest-Agder

☐ Rogaland

☐ Hordaland

☐ Sogn og Fjordane

☐ Møre og Romsdal

☐ Sør-Trøndelag

☐ Nord-Trøndelag

☐ Nordland

☐ Troms

☐ Finnmark

4. Beskriv din type funksjonshemming (sett eventuelt flere kryss)☐ Bevegelseshemmet☐ Synshemmet☐ Hørselshemmet☐ Annet (*beskriv*):**5. Tidligere utdanning utover grunnskole (sett eventuelt flere kryss)**☐ Ingen☐ Videregående, allmennretning☐ Videregående, yrkesretning☐ Påbegynt høyere utdanning (universitet eller høyskole)☐ Fullført høyere utdanning☐ Annen utdanning (*beskriv*):
.....**6. Dersom du har utdanning innen IKT, angi hvilken:**

.....

7. Hvor mye erfaring hadde du med IKT før HCP?☐☐☐☐

Ingen

Lite

Noe

Mye

8. Hvordan vurderer du din IKT-kompetanse før du begynte ved HCP?☐☐☐☐☐

Svært dårlig

Dårlig

Middels

Bra

Svært bra

9. Hvordan vurderer du din IKT-kompetanse etter programperioden (dersom du er ferdig)?☐☐☐☐☐

Svært dårlig

Dårlig

Middels

Bra

Svært bra

DELTAKELSE I HANDICAP-PROGRAMMET

10. Hva er din status i forhold til HCP i dag? (sett bare ett kryss)

- ☐ Deltar på kurset
- ☐ Venter på hospitering
- ☐ Er i hospitering
- ☐ Har avsluttet HCP

11. Når deltok du i HCP-grunnkurset?

Årstall:

12. Når var du eventuelt ferdig med hospiteringen?

Årstall:

13. Hvordan fikk du først vite om HCP? (sett bare ett kryss)

- ☐ Gjennom helsevesenet
- ☐ Gjennom Aetat
- ☐ Gjennom skolen
- ☐ Gjennom sosialkontoret
- ☐ Gjennom trygdekontoret
- ☐ Gjennom naboer, venner og kjente
- ☐ Gjennom brukerorganisasjonen
- ☐ Gjennom søk på internett
- ☐ På annen måte(beskriv hvilken måte)

STATUS I DAG

14. Hvilke av disse beskrivelsene passer for deg? (sett eventuelt flere kryss)

☐ Jobber heltid

Hva jobber du med? (økonomi, administrasjon, kundebehandling osv)

.....

☐ Jobber deltid

Oppgi hvor mange prosent:

Hva jobber du med? (økonomi, administrasjon, kundebehandling osv)

.....

☐ Er under utdanning.

Oppgi type utdanning:

.....

☐ Er under attføring

☐ Er uføretrygdet

Oppgi hvor mange prosent:

☐ Er hjemme

☐ Er arbeidsledig/arbeidssøkende

☐ Annet (beskriv)

.....

15. Hva har vært din karriere etter deltakelse i HCP? (sett bare ett kryss)

☐ Har hatt jobb siden jeg var ferdig

☐ Fikk jobb, men er nå uten arbeid

Hvor lenge var du i arbeid?år og måneder

☐ Fikk ikke jobb, men er nå i arbeid

Hvor lenge ventet du før du fikk jobb?år og måneder

☐ Har ikke fått jobb ennå

☐ Regner ikke med å få jobb

☐ Er under utdanning

16. Hvis du sluttet før HCP var over, hva var årsaken?

.....

.....

17. Måtte du flytte for å følge kurset?

☐ Ja

☐ Nei

18. Måtte du flytte for hospiteringsperioden?

- ☐ Ja
☐ Nei

19. Måtte du flytte for å få jobb etterpå?

- ☐ Ja
☐ Nei

FINANSIERING**20. Hvilken stønad har du hatt mens du deltok i HCP?**

- ☐ Ingen stønad
☐ Attføring
☐ Uførepensjon
☐ Grunnstønad
☐ Hjelpstønad
☐ Annen stønad (*beskriv*):

.....

VURDERING AV HCP

21. Hvordan ser du på forholdet mellom kurs og praktisk arbeidstrening i programmet?

☐	☐	☐	☐	☐
<i>Alt for</i>	<i>Litt for</i>	<i>Passe</i>	<i>Litt for</i>	<i>Alt for</i>
<i>lite kurs</i>	<i>lite kurs</i>		<i>mye kurs</i>	<i>mye kurs</i>

22. Hvor vanskelig var kurset?

☐	☐	☐	☐	☐
<i>Svært lett</i>	<i>Lett</i>	<i>Passe</i>	<i>Vanskelig</i>	<i>Svært</i>
				<i>vanskelig</i>

23. Hvordan vurderer du kravene som er blitt stilt til deg?

☐	☐	☐	☐	☐
<i>Alt for</i>	<i>Litt for</i>	<i>Passe</i>	<i>Litt for</i>	<i>Alt for</i>
<i>lite krav</i>	<i>lite krav</i>		<i>store krav</i>	<i>store krav</i>

Kommentarer til krav som er stilt:

.....

24. Hvor anvendelig er din IKT-kompetanse nå?

☐	☐	☐	☐	☐
<i>Svært lite</i>	<i>Lite</i>	<i>Middels</i>	<i>Ganske</i>	<i>Svært</i>
<i>anvendelig</i>	<i>anvendelig</i>		<i>anvendelig</i>	<i>anvendelig</i>

25. Hvordan vurderer du den faglige oppfølgingen du har fått i løpet av kurset?

☐	☐	☐	☐	☐
<i>Svært</i>	<i>Mangelfull</i>	<i>Middels</i>	<i>God</i>	<i>Svært god</i>
<i>mangelfull</i>				

26. Hvordan vurderer du den faglige oppfølgingen du har fått i løpet av hospiteringsperioden

☐	☐	☐	☐	☐
<i>Svært</i>	<i>Mangelfull</i>	<i>Middels</i>	<i>God</i>	<i>Svært god</i>
<i>mangelfull</i>				

Kommentarer til den faglige oppfølgingen:

.....

27. Hvordan vurderer du den personlige oppfølgingen du har fått i løpet av programmet?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Svært mangelfull Mangelfull Middels God Svært god

28. Hva er din totalvurdering av HCP?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Svært dårlig Dårlig Middels God Svært god

Hvis du er i jobb, gå til spørsmål 31.

29. Hvor viktig vurderer du HCP for at du skal få deg jobb i framtiden?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Helt uten betydning Mindre viktig Litt viktig Viktig Svært viktig

30. Ønsker du å jobbe med IKT-basert arbeid i framtiden?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Ikke i det hele tatt Helst ikke Litt Gjerne Svært gjerne

Til deg som er i jobb (ordinært eller med lønnsmidler)

31. Hvor jobber du?

☐ Telenor

☐ Annen arbeidsgiver. Oppgi hvilken:

Hvis du jobber i Telenor, hvor jobber du?

32. Hvor godt tilrettelagt er din arbeidsplass?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Svært dårlig Dårlig Middels Godt Svært godt

33. Hvordan liker du dine arbeidsoppgaver?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Svært dårlig Dårlig Middels Godt Svært godt

34. Hvor viktig er IKT-verktøyet for at du trives i ditt arbeid?

☐	☐	☐	☐	☐
<i>Uten</i>	<i>Mindre</i>	<i>Middels</i>	<i>Viktig</i>	<i>Svært viktig</i>
<i>betydning</i>	<i>viktig</i>			

35. Hvor viktig har HCP vært for at du nå er i arbeid? ?

☐	☐	☐	☐	☐
<i>Uten</i>	<i>Mindre</i>	<i>Middels</i>	<i>Viktig</i>	<i>Svært viktig</i>
<i>betydning</i>	<i>viktig</i>			

36. Er det noe spesielt du vil trekke fram fra HCP som har betydning for det du gjør nå?

.....

.....

.....

37. Har du forslag til hvordan HCP kan markedsføre seg bedre??

.....

.....

.....

Her følger en del utsagn som vi ber deg ta stilling til.

Sett et kryss for det svaret som best beskriver hvor enig eller uenig du er i utsagnet.

	<i>Helt enig</i>	<i>Litt enig</i>	<i>Verken enig eller</i>	<i>Litt uenig</i>	<i>Helt uenig</i>
38. Jeg har savnet tettere oppfølging fra HCP etter programperioden	☐	☐	☐	☐	☐
39. Det er lett å si hva jeg mener til de ansatte ved HCP	☐	☐	☐	☐	☐
40. Jeg opplever at samarbeidet med HCP er preget av likeverdighet.....	☐	☐	☐	☐	☐
41. Det ble stilt for store krav til meg i kursperioden	☐	☐	☐	☐	☐
42. Det ble stilt for store krav til meg i hospiteringsperioden..	☐	☐	☐	☐	☐
43. HCP har bidratt til at mitt samarbeid med Aetat har blitt bedre	☐	☐	☐	☐	☐

- | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 44. Jeg har tillit til kompetansen ved HCP..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 45. Jeg føler at jeg blir akseptert på arbeidsplassen på lik linje med mine kolleger..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 46. Jeg synes at jeg blir respektert av sjefen min..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 47. Jeg synes at jeg gjør en god jobb | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 48. HCP tar ikke tilstrekkelig hensyn til min arbeidskapasitet | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 49. Ansatte ved HCP er for passive når det gjelder å komme med konkrete forslag til løsninger..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 50. HCP virker godt organisert | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 51. Tilbudet ved HCP er et viktig supplement til andre tilbud | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 52. HCP samarbeider godt med Aetat/arbeidslivssentrene..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 53. HCP prioriterer i for liten grad å informere om sitt tilbud overfor potensielle deltakere..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 54. HCP prioriterer i for liten grad å informere om sitt tilbud overfor potensielle arbeidsgivere | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 55. HCP omfatter for få typer arbeidsoppgaver | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 56. HCP prioriterer i for stor grad funksjonshemmede med ... bevegelseshemninger | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

Takk for at du svarte på skjemaet!