



Arbeidstilsynet

Brukerundersøkelsen etter tilsyn fanger i for liten grad opp uanmeldte tilsyn og de strengeste reaksjonene

INNSIKT NR. 6 2025



Innhold

Brukerundersøkelsen etter tilsyn fanger i for liten grad opp uanmeldte tilsyn og de strengeste reaksjonene	2
Mange tilsyn mangler innsamling av e-postadresser	2
Tilsynene der vi samler inn e-postadresser skiller seg ut fra øvrige tilsyn.....	3
Brukerundersøkelsen omfatter i mindre grad tilsyn med de strengeste reaksjonene.....	6

Brukerundersøkelsen etter tilsyn fanger i for liten grad opp uanmeldte tilsyn og de strengeste reaksjonene

I etterkant av stedlige og digitale tilsyn, sender Arbeidstilsynet ut en brukerundersøkelse til virksomhetene vi har ført tilsyn med. I denne artikkelen sammenligner vi tilsyn gjennomført i 2023 og 2024, hvor vi har sendt brukerundersøkelsen i ettertid, med tilsyn i samme periode hvor vi ikke har samlet inn e-postadresser i tilsynet, og derfor ikke har sendt ut brukerundersøkelsen. Det viser seg at tilsyn hvor e-postadresser hentes inn skiller seg betydelig ut fra øvrige tilsyn.

Av Morten Støver og Lauren Celeste Burger, Seksjon for analyse.

Arbeidstilsynets brukerundersøkelse er en undersøkelse som vi sender til virksomheter i etterkant av et tilsyn, for å innhente tilbakemelding på opplevd nytte, økt kunnskap og iverksatte tiltak hos disse virksomhetene. Brukerundersøkelsen kan gi oss et godt grunnlag for å kunne vurdere effekter av tilsynene vi har gjennomført. Resultatene av brukerundersøkelsen publiseres tertialvis gjennom en [fremdriftsrapport](#).

For at Arbeidstilsynet skal kunne sende ut brukerundersøkelsen, må e-postadresser for virksomhetenes deltakere registreres under tilsynet. Til tross for at funksjonalitet for å registrere e-postadresser ligger inne for de fleste tilsyn innen Arbeidstilsynets overordnede mål 1 (forebyggende tilsyn) og overordnede mål 2 (useriøsitet), ser vi at det i mange tilsynssaker ikke registreres e-postadresser. I 2023 og 2024 var det 16 036 tilsynssaker hvor e-post kunne vært registrert for mulig utsendelse av brukerundersøkelsen. E-post-adresse var imidlertid kun registrert i 4 302 av disse tilsynssakene (27 prosent).

I denne artikkelen sammenligner vi tilsyn der det er samlet inn e-postadresser, med tilsyn der e-postadresser ikke er samlet inn. Det er forskjeller mellom både næringer og type tilsyn, når det gjelder i hvor stor grad vi samler inn e-postadresser, og det er en klar tendens til at vi i mindre grad samler inn e-postadresser i de tilsynene hvor vi vedtar de mest alvorlige reaksjonene.

Mange tilsyn mangler innsamling av e-postadresser

Arbeidstilsynet gjennomfører både meldte og uanmeldte tilsyn. I 2022 ble det vedtatt at brukerundersøkelsen skulle utvides til å også gjelde uanmeldte stedlige og digitale tilsyn, mot tidligere kun meldte stedlige tilsyn. Dersom vi skiller tilsynene basert på meldingsmåte, ser vi imidlertid store forskjeller når det gjelder registrering av e-post-adresser for de ulike tilsynene. I perioden 2023 og 2024 er det samlet inn e-

postadresser i 52 prosent av nesten 6 800 meldte tilsyn, mens det er samlet inn e-postadresser i kun 8 prosent av de nesten 9200 uanmeldte tilsynene.

En høy andel av tilsynene i denne perioden er gjennomført innenfor fem ulike næringer: industri, bygge- og anleggsvirksomhet, varehandel, reparasjon av motorvogner, overnattings- og serveringsvirksomhet og helse- og sosialtjenester. I tabell 1 ser vi en oversikt over disse næringene, med informasjon om antall gjennomførte tilsyn i perioden, hvor stor andel av tilsynene som er uanmeldte og hvor stor andel av sakene som har registrert e-postadresser.

Tabell 1: Antall gjennomførte tilsyn, andel uanmeldte tilsyn og andel av tilsynene hvor e-postadresser er samlet inn. For de fem næringene med flest tilsyn i 2023-2024.

Næring	Antall tilsyn	Andel uanmeldte	Andel registrert e-post
C Industri	1585	17,0%	55,8%
F Bygge- og anleggsvirksomhet	6263	81,3%	11,5%
G Varehandel, reparasjon av motorvogner	1510	49,1%	32,8%
I Overnattings- og serveringsvirksomhet	2198	77,3%	25,8%
Q Helse- og sosialtjenester	1309	1,5%	58,5%

Som vi ser av tabell 1, er det er stor forskjell mellom de ulike næringene når det gjelder hvorvidt e-postadresser blir registrert i tilsyn. Helse- og sosialtjenester, samt industri, skiller seg positivt ut, ved at vi har registrert e-postadresser i over halvparten av tilsynene. Disse næringene har også lavest andel uanmeldte tilsyn. Innenfor bygge- og anleggsvirksomhet, samt overnatting og servering, gjennomfører vi en høy andel uanmeldte tilsyn, og innenfor disse næringene registrerer vi i langt lavere grad e-postadresser i tilsynene. Tallene kan dermed tyde på at det er en høyere terskel for å samle inn e-postadresser i uanmeldte tilsyn. Dette gjør at vi i liten grad kan innhente tilbakemeldinger fra virksomhetene vi fører uanmeldte tilsyn med.

Tilsynene der vi samler inn e-postadresser skiller seg ut fra øvrige tilsyn

I tabell 2 under ser vi nærmere på reaksjonsbruken i de tilsynene som har vært aktuelle for brukerundersøkelsen, gjennomført i perioden 2023-2024. Andre og tredje kolonne viser i hvor stor grad de ulike reaksjonstypene er vedtatt i tilsynene. Vi kan for eksempel se på siste linje at det samlet sett er vedtatt overtredelsesgebyr (OTG) i 836 tilsyn. Vi har imidlertid kun vedtatt OTG i 0,7 prosent av tilsynene der vi har samlet inn e-post-adresser, mot i 6,9 prosent av øvrige tilsyn.

Tabell 2: Sammenligning av reaksjonsbruk i tilsyn der e-postadresser er samlet inn sammenlignet med øvrige tilsyn, for tilsyn gjennomført 2023-2024.

Reaksjonstype	Andel av tilsyn med innsamlet e-post hvor reaksjon er vedtatt	Andel av tilsyn uten innsamlet e-post hvor reaksjon er vedtatt	Antall tilsyn hvor reaksjon er vedtatt
Minst ett vedtak om pålegg	74,3 %	50,2 %	9 084
Minst ett vedtak om tvangsmulkt	5,9 %	7,5 %	1 132
Minst ett vedtak om stans som pressmiddel	0,2 %	0,9 %	110
Minst ett vedtak om stans ved overhengende fare	2,0 %	14,4 %	1 774
Minst ett vedtak om OTG	0,7%	6,9 %	836

Vi ser av tabellen, at tilsyn hvor e-post er samlet inn, ser ut til å skille seg ut fra tilsyn uten innsamlet e-post. Tilsynene med innsamlet e-post er overrepresentert når det gjelder vedtak om pålegg. Tilsynene er samtidig underrepresentert når det gjelder vedtak om alle andre reaksjonstyper, og spesielt for de strengeste reaksjonstypene som stans ved overhengende fare og overtredelsesgebyr.

Kji-kvadrattester viser at alle disse forskjellene mellom gruppene tilsyn når det gjelder vedtak om reaksjoner er statistisk signifikante. Vi ser altså at det i mindre grad blir samlet inn e-postadresser i tilsyn med mer alvorlige brudd.

For å undersøke disse forskjellene nærmere, har vi sett på om det er næringsvise forskjeller når det gjelder denne reaksjonsbruken. I tabell 3 ser vi nærmere på reaksjonsbruken for hver av de fem næringene med flest tilsyn. Her ser vi at innen næringen bygge- og anleggsvirksomhet, som i tabell 1 skilte seg ut med klart lavest andel innsamlede e-postadresser, vedtar vi i langt høyere andel av tilsynene stans ved overhengende fare og overtredelsesgebyr, enn i de andre næringene.

Tabell 3: Andel tilsyn hvor vi har vedtatt minst én reaksjon av de ulike reaksjonstypene, for de fem næringene med flest tilsyn i perioden 2023-2024.

Næring	Pålegg	Tvangsmulkt	Stans som pressmiddel	Stans ved overhengende fare	OTG
C Industri	68,8 %	4,4 %	0,1 %	6,7 %	2,1 %
F Bygge- og anleggsvirksomhet	42,0 %	5,4 %	0,7 %	23,6 %	9,1 %
G Varehandel, reparasjon av motorvogner	66,7%	7,0 %	1,2 %	1,8 %	4,3 %
I Overnattings- og serveringsvirksomhet	61,1 %	11,9 %	1,1 %	0,1 %	2,4 %
Q Helse- og sosialtjenester	86,6 %	8,5 %	0,3 %	0,1 %	0,2 %

For å undersøke om det er forskjell i hvor stor grad vi avdekker brudd i tilsyn med brukerundersøkelsen enn tilsyn uten, har vi i tillegg gjennomført en statistisk T-test. Det viser seg at det er signifikant høyere gjennomsnittlig bruddandel i tilsynene der vi

sender ut brukerundersøkelsen, med brudd i 32 prosent av tilsynene, mot 28 prosent i øvrige tilsyn. Dette har sannsynligvis sammenheng med at vi i større grad vedtar pålegg i de tilsynene der vi samler inn e-postadresser.

Det er videre nyttig å undersøke om det er noen forskjeller mellom de tilsynene som gjennomføres innenfor de ulike overordnede målene for Arbeidstilsynet. Vi har allerede sett at det er stor forskjell andel innsamlede e-poster i meldte vs. uanmeldte tilsyn, hvor sistnevnte i svært liten grad samler inn e-poster. For forebyggende tilsyn (mål 1) er en overvekt (56 prosent) meldte tilsyn. For tilsyn med useriøsitet (mål 2) er kun 20 prosent meldte tilsyn.

Resultater for de forebyggende tilsynene under mål 1 er presentert i tabell 4, mens tilsynene for mål 2 er presentert i tabell 5. Vi ser her samme mønster hvor det er flere vedtak om pålegg i tilsynene hvor e-post samles inn, mens tilsynene med mer alvorlige reaksjoner, i mindre grad samler inn e-post.

Tabell 4: Sammenligning av reaksjonsbruk i tilsyn under Arbeidstilsynets overordnede mål 1, der e-postadresser er samlet inn sammenlignet med øvrige tilsyn, for tilsyn gjennomført 2023-2024, n=9893.

Reaksjonstype	Andel av tilsyn med innsamlet e-post hvor reaksjon er vedtatt	Andel av tilsyn uten innsamlet e-post hvor reaksjon er vedtatt	Antall tilsyn hvor reaksjon er vedtatt
Minst ett vedtak om pålegg	79,2%	53,1%	6137
Minst ett vedtak om tvangsmulkt	5,8%	6,6%	622
Minst ett vedtak om stans som pressmiddel	0,1%	0,6%	46
Minst ett vedtak om stans ved overhengende fare	2,4%	21,2%	1458
Minst ett vedtak om OTG	0,4%	7,6%	508

Tabell 5: Sammenligning av reaksjonsbruk i tilsyn under Arbeidstilsynets overordnede mål 2, der e-postadresser er samlet inn sammenlignet med øvrige tilsyn, for tilsyn gjennomført 2023-2024, n=6143.

Reaksjonstype	Andel av tilsyn med innsamlet e-post hvor reaksjon er vedtatt	Andel av tilsyn uten innsamlet e-post hvor reaksjon er vedtatt	Antall tilsyn hvor reaksjon er vedtatt
Minst ett vedtak om pålegg	56,2%	46,6%	2947
Minst ett vedtak om tvangsmulkt	6,3%	8,7%	510
Minst ett vedtak om stans som pressmiddel	0,3%	1,2%	64
Minst ett vedtak om stans ved overhengende fare	0,7%	5,9%	316
Minst ett vedtak om OTG	1,4%	6,0%	328

Brukerundersøkelsen omfatter i mindre grad tilsyn med de strengeste reaksjonene.

Tilbakemeldingene Arbeidstilsynet innhenter fra virksomheter gjennom brukerundersøkelsen etter tilsyn, er stort sett veldig positive. Svarene viser at en stor andel av respondentene har en positiv opplevelse av tilsynene som forståelige og relevante, og de oppgir at tilsynet har ført til økt forståelse og kunnskap.

Vi har tidligere diskutert hvorvidt det at Arbeidstilsynet selv sender ut undersøkelsen kan påvirke svarene virksomhetene gir, altså at virksomhetene svarer det de tror forventes av dem til en tilsynsmyndighet. Denne hypotesen testet Arbeidstilsynet derfor i 2023, der vi splittet opp utsendelsen av brukerundersøkelsen, slik at Arbeidstilsynet sendte ut undersøkelsen til halvparten av respondentene, mens en ekstern avsender sendte ut undersøkelsen til den andre halvparten, se Innsikt 3/2023. Resultatene viste imidlertid små eller ingen forskjeller mellom de to gruppenes svar. Tidligere analyser (Innsikt 1/2019), viser også at vi får like mange svar på brukerundersøkelsen fra de virksomhetene som har fått pålegg eller andre reaksjoner, som fra de som ikke har fått det. Tidligere funn viser også at alle grupper virksomheter bruker muligheten til å utdype responsen sin gjennom åpne kommentarfelt. Våre erfaringer tilsier derfor at brukerundersøkelsen gir et forholdsvis riktig bilde på hvordan de meldte tilsynene oppleves og hvilket utbytte virksomhetene får av tilsynene.

Det er vanskelig å forklare hvorfor tilsynene vi samler inn e-postadresser til synes å være forskjellige fra resten. Vi ser i denne artikkelen at

- det er stor variasjon mellom næringer på hvor ofte vi samler inn e-postadresser, der spesielt bygg og anlegg samt overnatting og servering skiller seg negativt ut blant næringene med stort tilsynsvolum.
- det samles nesten ikke inn e-postadresser i uanmeldte tilsyn.
- det samles nesten ikke inn e-postadresser i tilsyn rettet mot useriøsitet (tilsyn innenfor Arbeidstilsynets mål 2).
- i tilsynene der vi vedtar de mest alvorlige reaksjonene, samles det i mindre grad inn e-postadresser, noe som gjør disse underrepresentert i brukerundersøkelsen.

Reaksjonsbruken, som vist i tabell 2, kan tyde på at det er en høyere terskel for å samle inn e-postadresser i tilsyn hvor vi avdekker mer alvorlige brudd. Dagens praksis viser vi at vi har betydelig forbedringspotensial for å innhente e-postadresser i tilsyn hvor vi avdekker alvorlige brudd, som vil være viktig informasjon for Arbeidstilsynet.

Brukerundersøkelsen har tradisjonelt sett inneholdt spørsmål som har vært tilpasset forebyggende tilsyn, og kanskje kan det ha vært en oppfatning om at spørsmålene i mindre grad har vært relevante for andre typer tilsyn. Arbeidstilsynet har derfor nylig utarbeidet en ny brukerundersøkelse rettet mot tilsyn innenfor Arbeidstilsynets overordnede mål 2, som heretter blir sendt ut på tilsyn med useriøsitet, for i større grad også kunne innhente virksomhetenes tilbakemeldinger fra disse tilsynene.



Arbeidstilsynet

Tittel:

Brukerundersøkelsen etter tilsyn fanger i for liten grad opp uanmeldte tilsyn og de strengeste reaksjonene

Ansvarlig redaktør:

Marius Søberg

Redaktør:

Cecilie Åldstedt Nyrønning

Redaksjon:

Lauren Celeste Burger, Morten Støver og Ole Magnus Theisen

Publiseringsdato:

Desember 2025

Postadresse:

Arbeidstilsynet
Postboks 4720 Torgarden
7468 Trondheim

Sentralbord:

73 19 97 00

ISBN:

978-82-94086-31-3

arbeidstilsynet.no