



Prosjekt Nasjonal oppfølgingsenhet - brukerundersøkelsen 2024

Møte med brukerutvalget Nav Nordland,
2.10.2024

Espen B Gundersen



Kort om brukerundersøkelsen

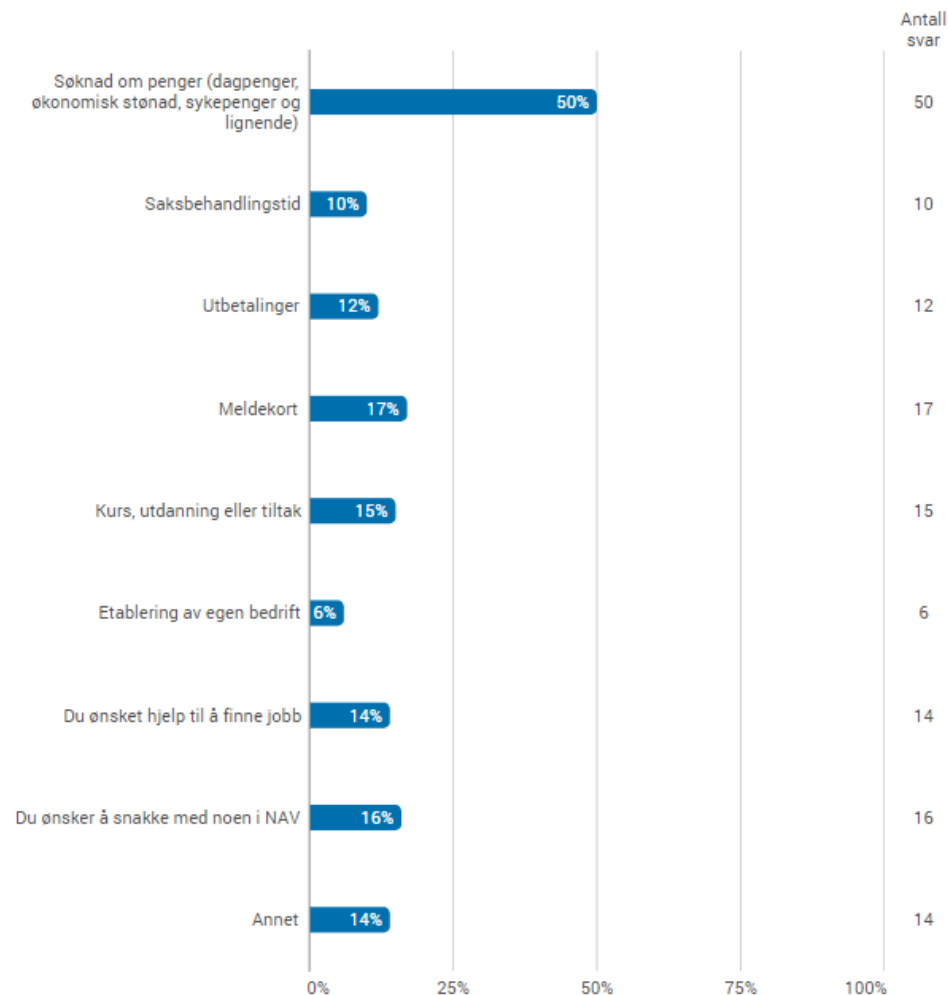
- Gjennomført i løpet av juli og august 2024
- Tre ulike undersøkelser
 - Dialoger mellom bruker og NOE, hvor bruker har tatt initiativ til dialogen
 - Informasjon de har fått tilsendt etter ca 3 mnd
 - Oppfølgingen og dialogen de har fått etter å ha vært registrert i ca 6 mnd
- Distribuert ut via Modia aktivtetsplan
- Kvalitativ selektering

Undersøkelse	Anslag distribusjon	Antall gjennomført
Dialog	>500	100 (<20%)
Informasjonsmelding 3 mnd.	>2000	448 (<25%)
Kartlegging 6 mnd.	>1000	147 (<15%)

Oppsummering brukerundersøkelse dialog (1/2)

- Halvparten av dialogene handler om penger – utløser igjen flere «underspørsmål»
- Kun 14 % hadde spørsmål som handler om å finne jobb
- 15 % handlet om kurs, utdanning eller tiltak
- De fleste av de som hadde spørsmål som var arbeidsrettet svarte at de fikk svar på spørsmålene sine

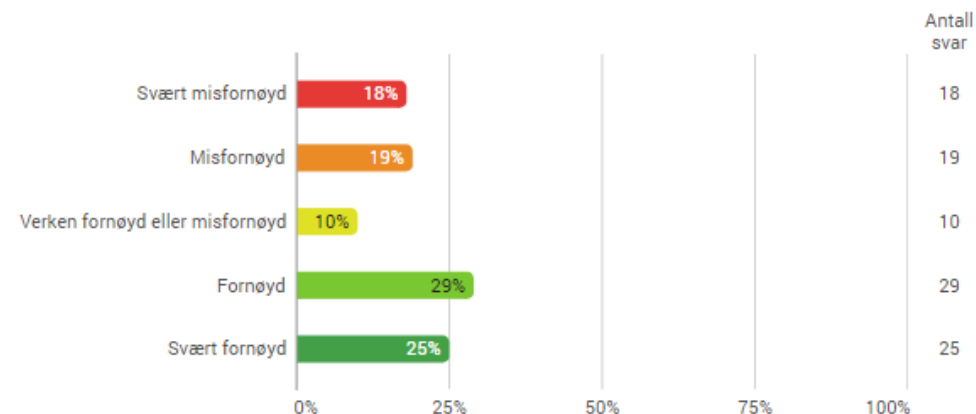
Da du skrev til oss, hva handlet henvendelsen din om? Du kan krysse av for flere valg



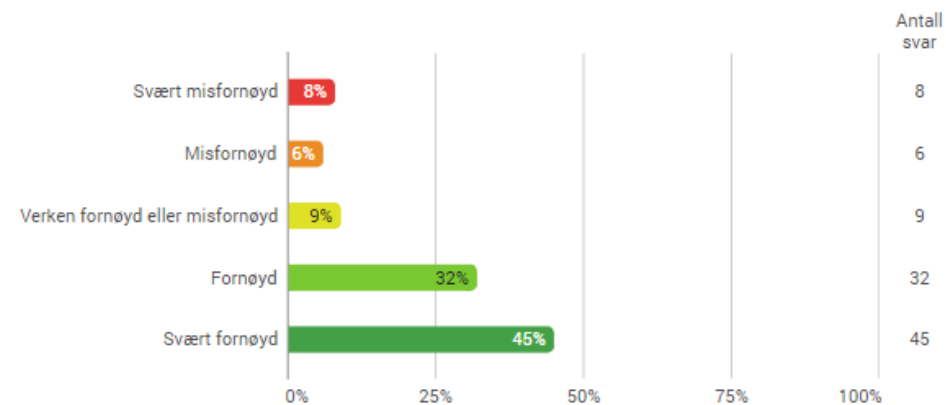
Oppsummering brukerundersøkelse dialog (2/2)

- Av alle dialogene er 37 % misfornøyd eller svært misfornøyd med måten vi har svart på (NB! Omhandler også spørsmålene om DP)
- 14 % misfornøyd eller svært misfornøyd med svartid
- Spørsmål om penger (og «underspørsmål» som saksbehandlingstid, utbetaling, mm) så er 86 % misfornøyd eller svært misfornøyd

Hvor fornøyd er du med måten vi svarte deg på?



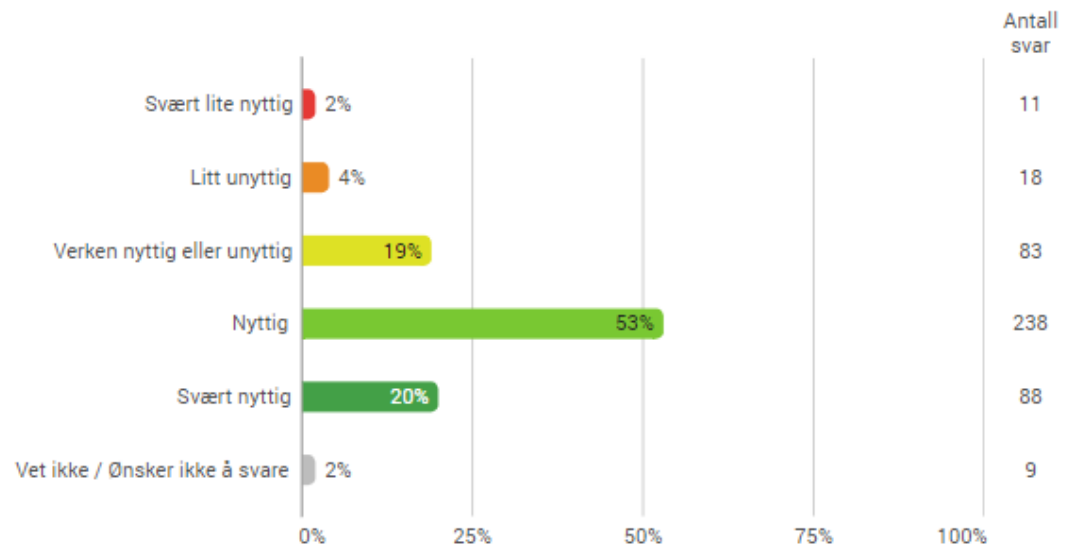
Hvor fornøyd er du med tiden det tok å få svar?



Oppsummering brukerundersøkelse 3 mnd oppfølging

- Godt fornøyde brukere med 3 mnd oppfølgingen!
 - De fleste (38 %) foretrekker selv å ta kontakt med Nav hvis de trenger veiledning
 - Men, 32 % ønsker også å høre fra oss månedlig
 - Foretrekker digital dialog (76 %)
 - 43 % ønsker også informasjon på «MinSide»
 - Kun et fåtall ønsket informasjon via telefonsamtaler (11%) eller et fysisk møte (10%).

Synes du meldingen fra oss var nyttig?



Oppsummering brukerundersøkelse 6 mnd oppfølging

- 93 % mener oppfølgingen kommer på rett tidspunkt og at de standardiserte spørsmålene som stilles for det meste er relevante for deres situasjon
- Respondentene er delte i spm om hvor ofte Nav bør ta kontakt, men de fleste ønsker selv å ta kontakt
- 88 % foretrekker at dialogen med Nav er digital

Hvor ofte synes du vi bør ta kontakt med deg for å sjekke hvordan det går?

