



Brukernes erfaringer med tjenester fra i NAV i Vestfold og Telemark

NAVs Personbrugerundersøkelse 2024



Foto: NAV Vestfold og Telemark

Personbrukerundersøkelsen (PBU) 2024

- Årlig spørreundersøkelse blant registrerte brukere i NAV gjennomført av direktoratet
- Tema:
 - Kontakt med NAV: NAV-kontor, telefon, nav.no
 - Arbeidssøkernes erfaringer med NAV
 - Tilfredshet med service, opplevelse av respekt, informasjon fra NAV
- 17 717 respondenter (1 657 i Vestfold og Telemark). Svar innhentet i mai – juni 2024 av Opinion AS
- OBS Varierende hvor mange som har svart på hvert spørsmål

Om utvalget i Vestfold og Telemark

Brukergruppe	Antall
Arbeidsavklaringspenger (AAP)	1000
Arbeidssøkere	124
Uføretrygd	93
Sykemeldte	87
Hjelpemidler	78
Nedsatt arbeidsevne uten AAP	60
Alderspensjon	43
Familie med syke barn	40
Foreldrepenger	35
Enslige forsørgere	21
Barnetrygd	21
Kontantstøtte	21
Barnebidrag	20
Hj./grunnstønad	11
Andre ytelser	*



1 007



650

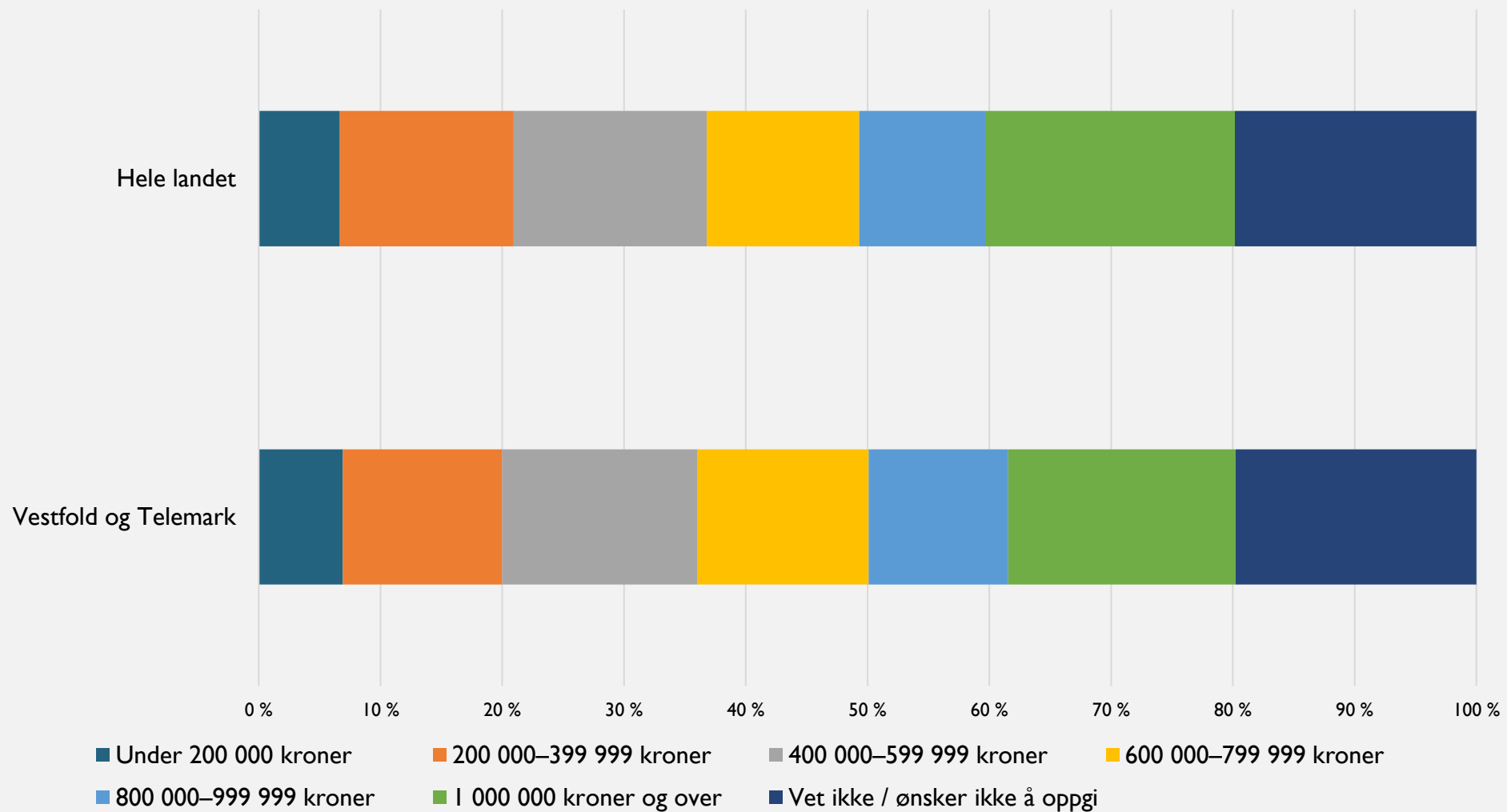
Om utvalget i Vestfold og Telemark

Brukere per enhet/område	Antall
NAV Sandefjord	214
NAV Tønsberg	201
NAV Skien	177
NAV Horten	173
NAV Larvik	172
NAV Porsgrunn	162
NAV Holmestrand	118
NAV Færder	89
NAV Midt-Telemark	80
NAV Notodden og Hjartdal	63
NAV Vest-Telemark	50
NAV Kragerø	43
NAV Bamble	42
NAV Drangedal	18
NAV Tinn	18
NAV Siljan	11



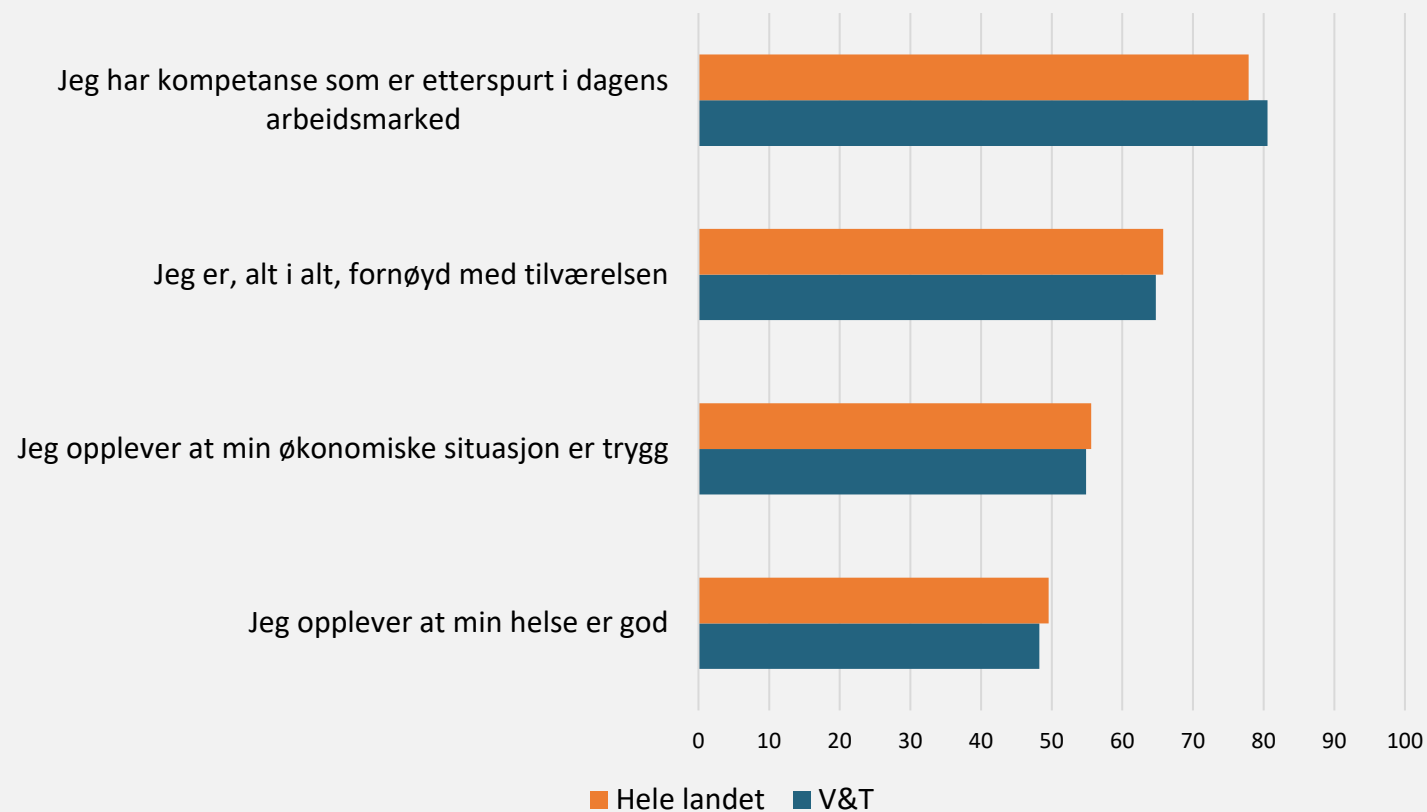
Foto: NAV

Om utvalget i Vestfold og Telemark

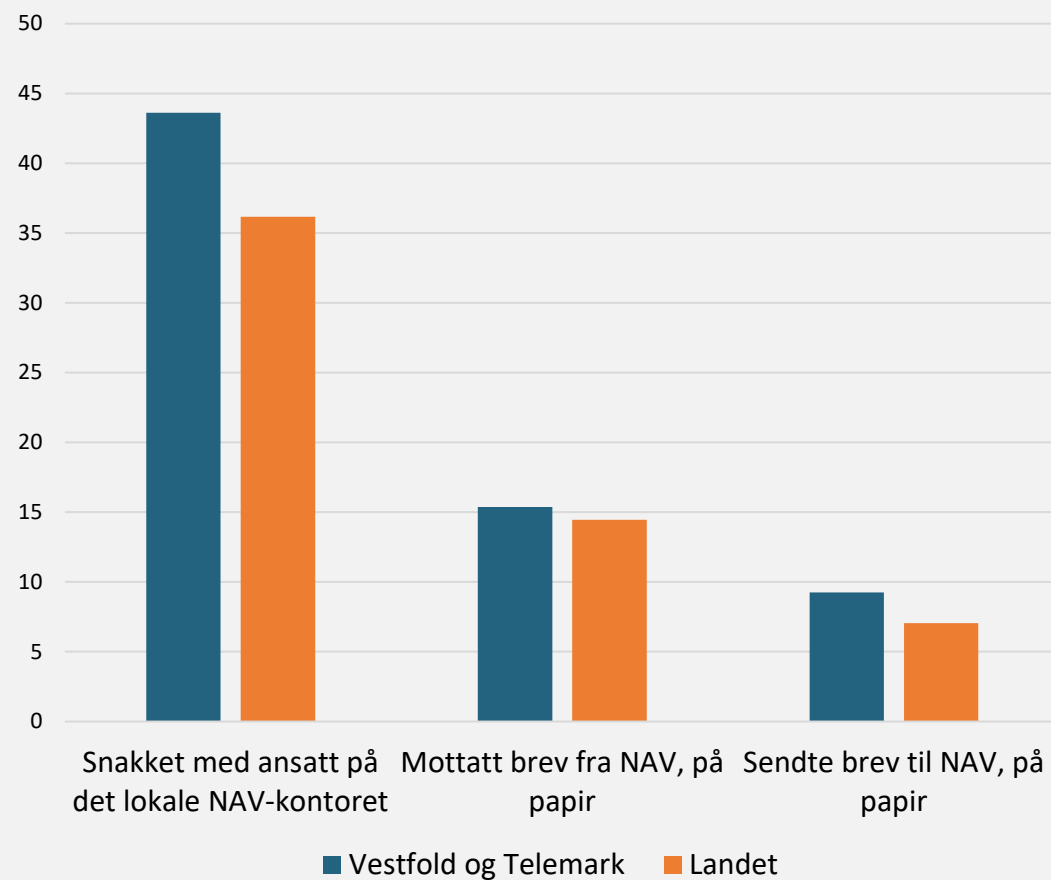


Brukernes opplevde situasjon

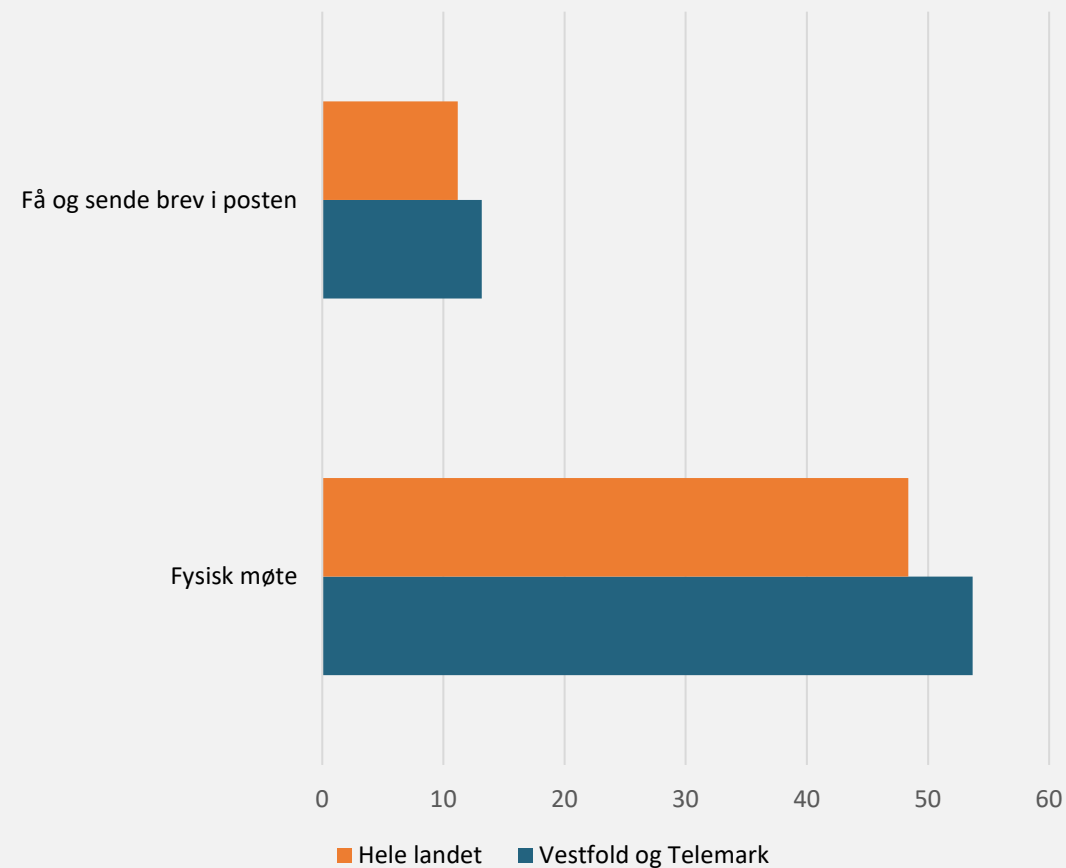
Er du enig i følgende? (svar i prosent)



Kontaktform med NAV?

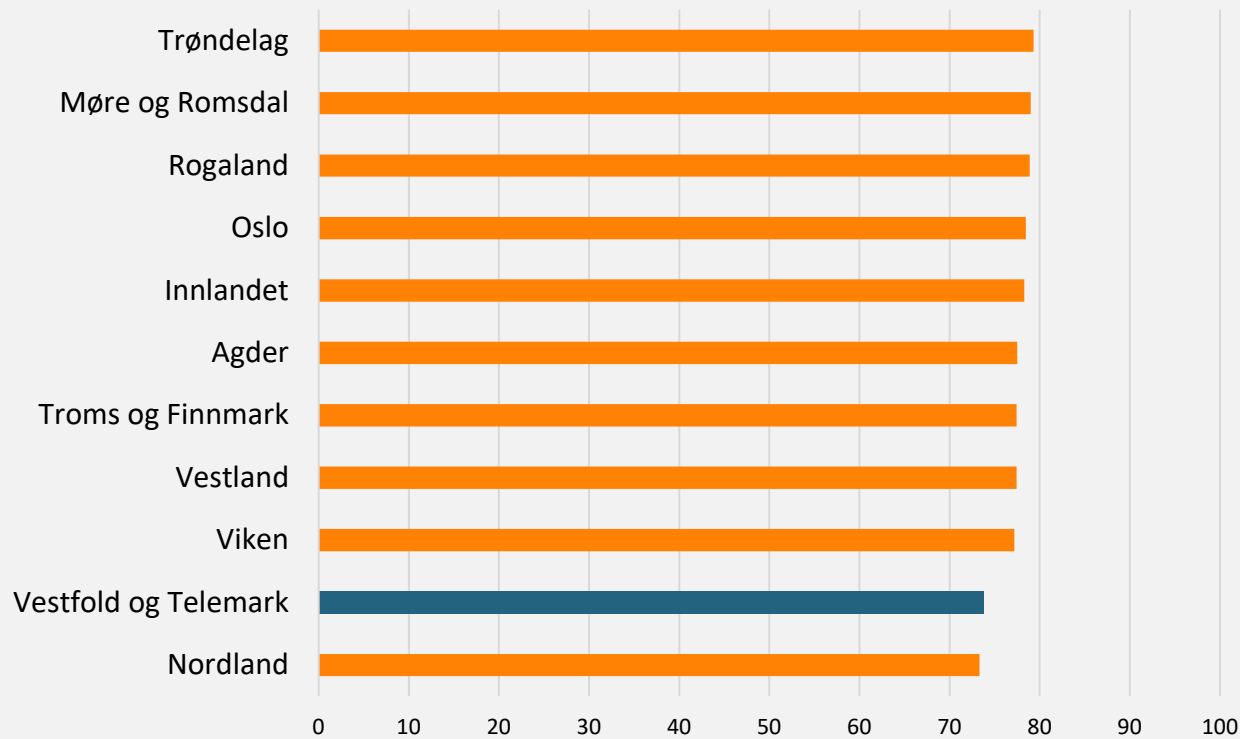


Ønsket kontaktform med NAV?

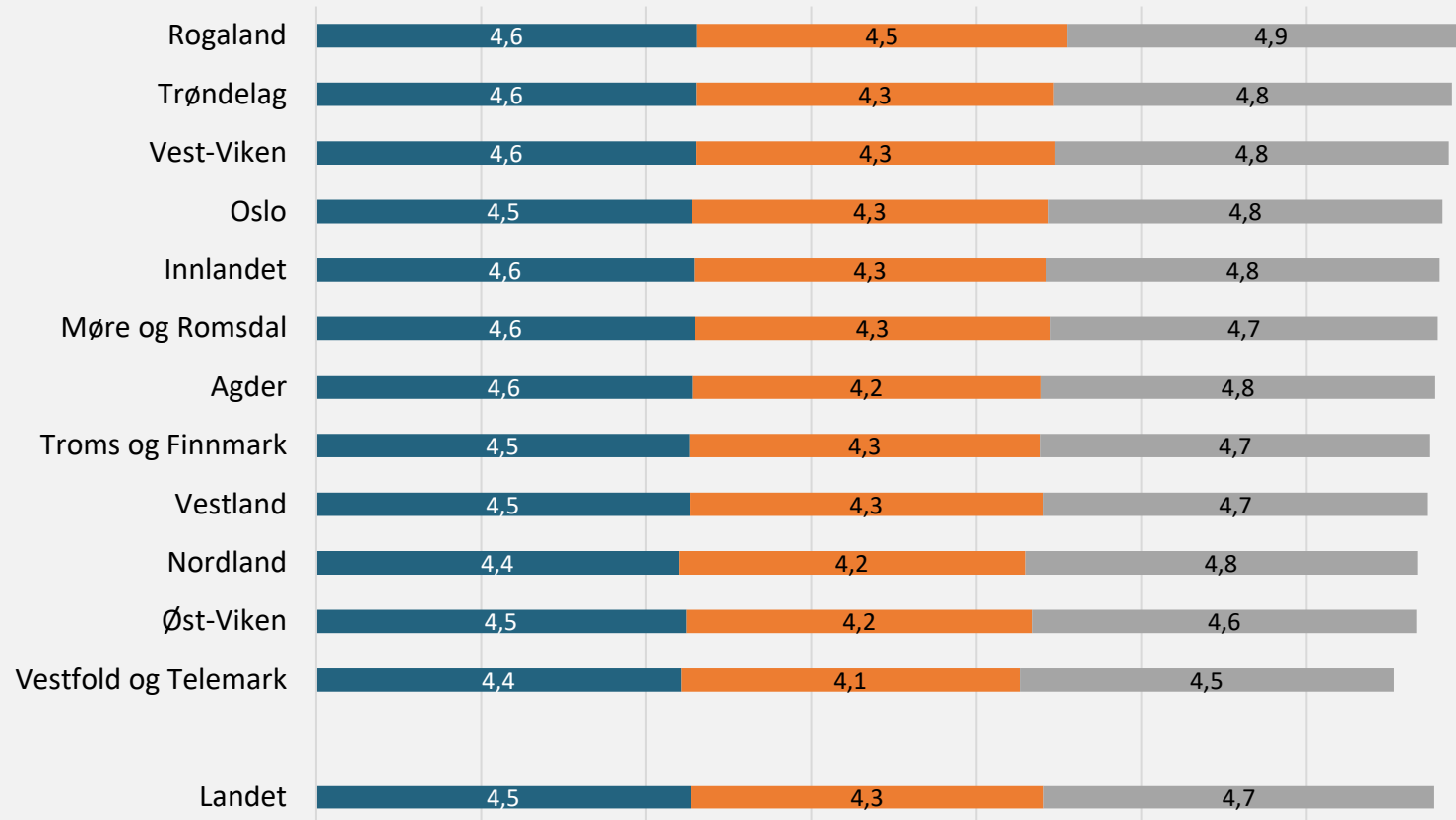


74 prosent er fornøyd med NAV i Vestfold og Telemark!

Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett?



Hovedspørsmål

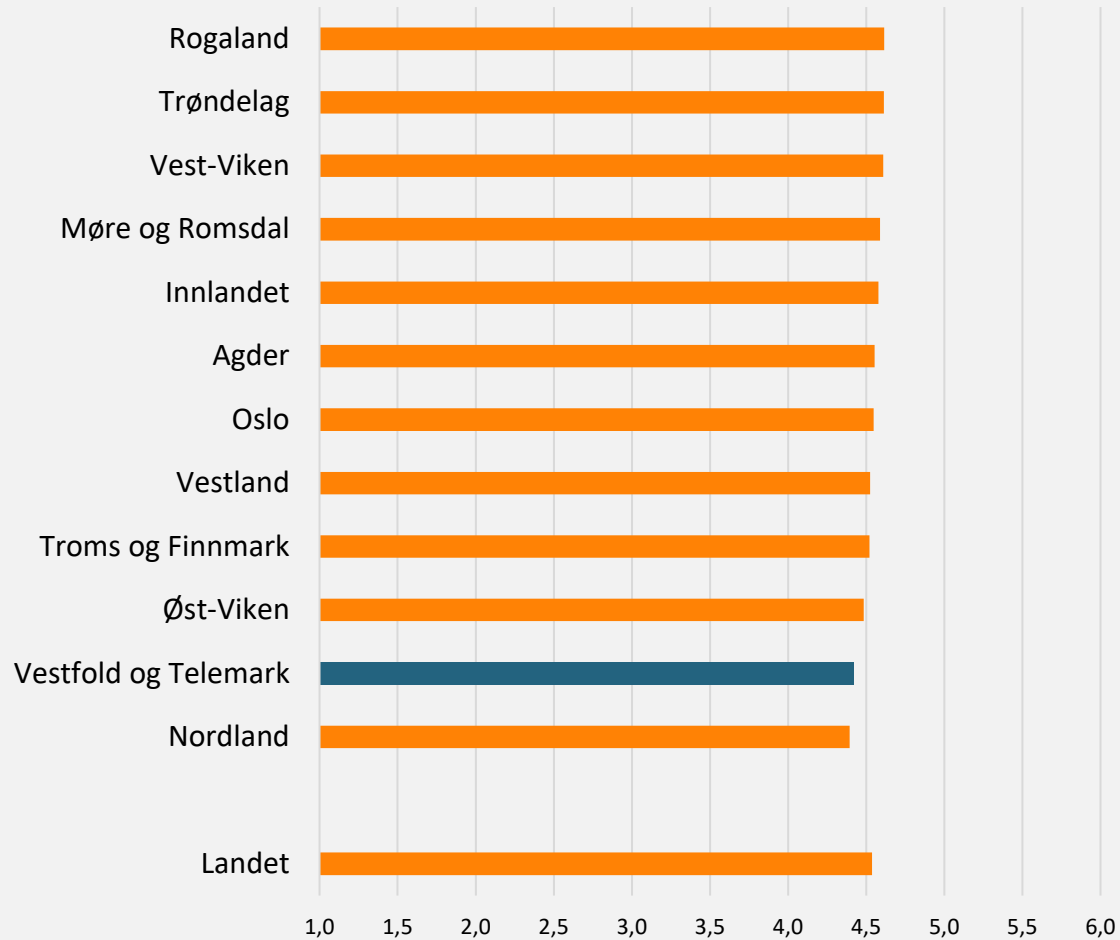


- Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett?
- Hvor stor eller liten tillit har du til NAVs arbeid i sin helhet?
- Jeg blir møtt med respekt fra NAV

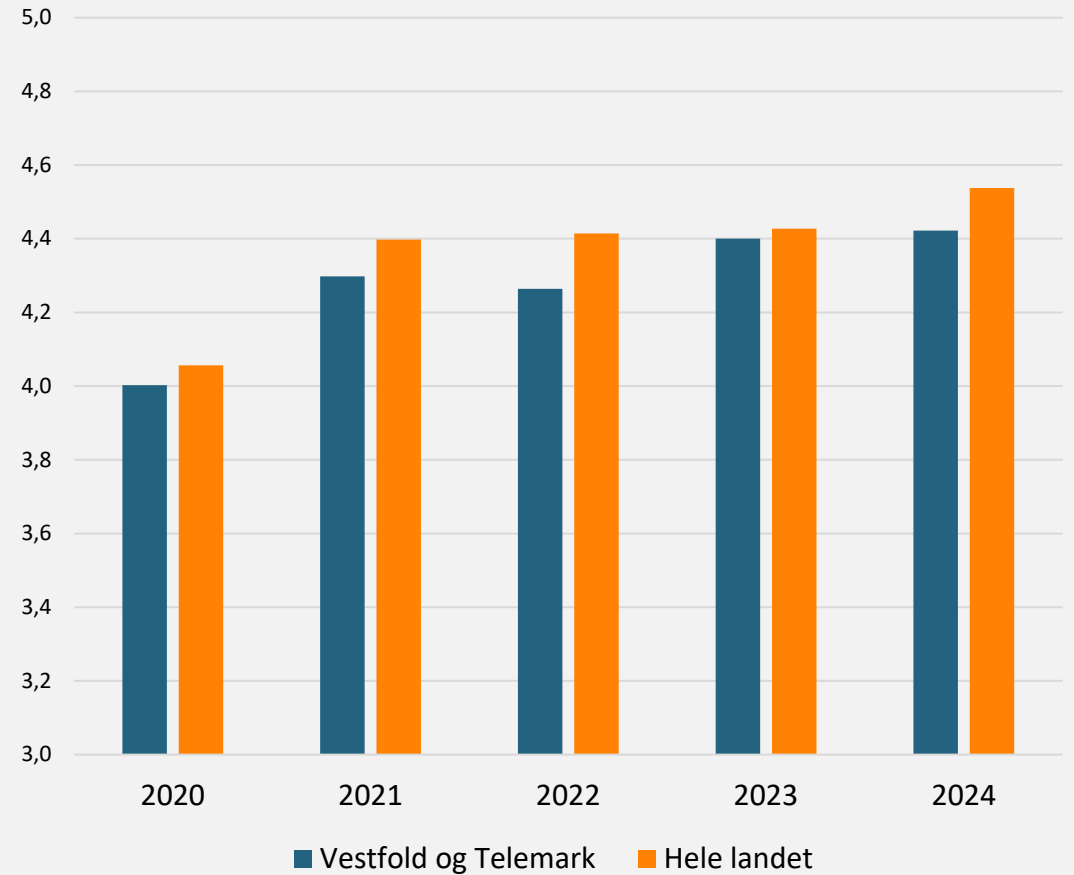


Brukertilfredshet

Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett?

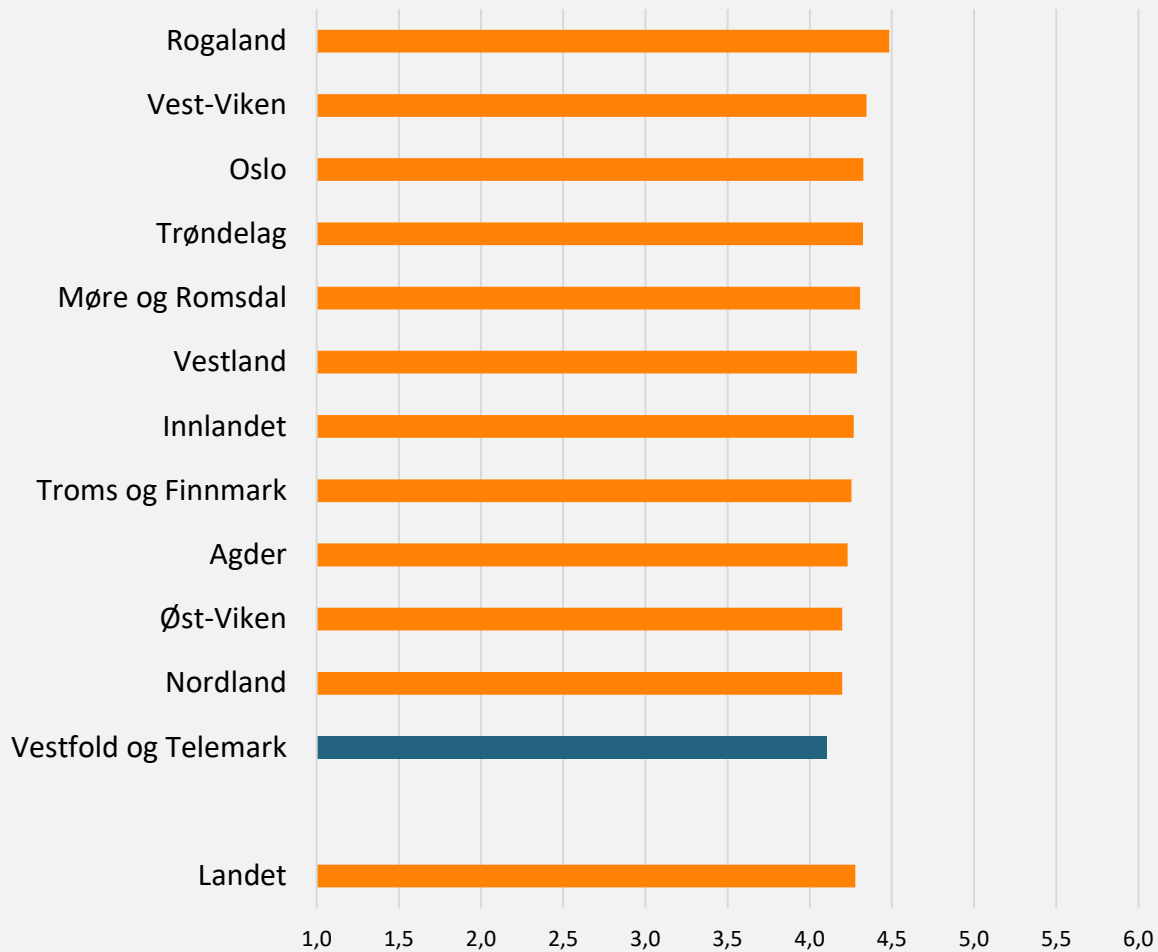


Tilfredshet historisk

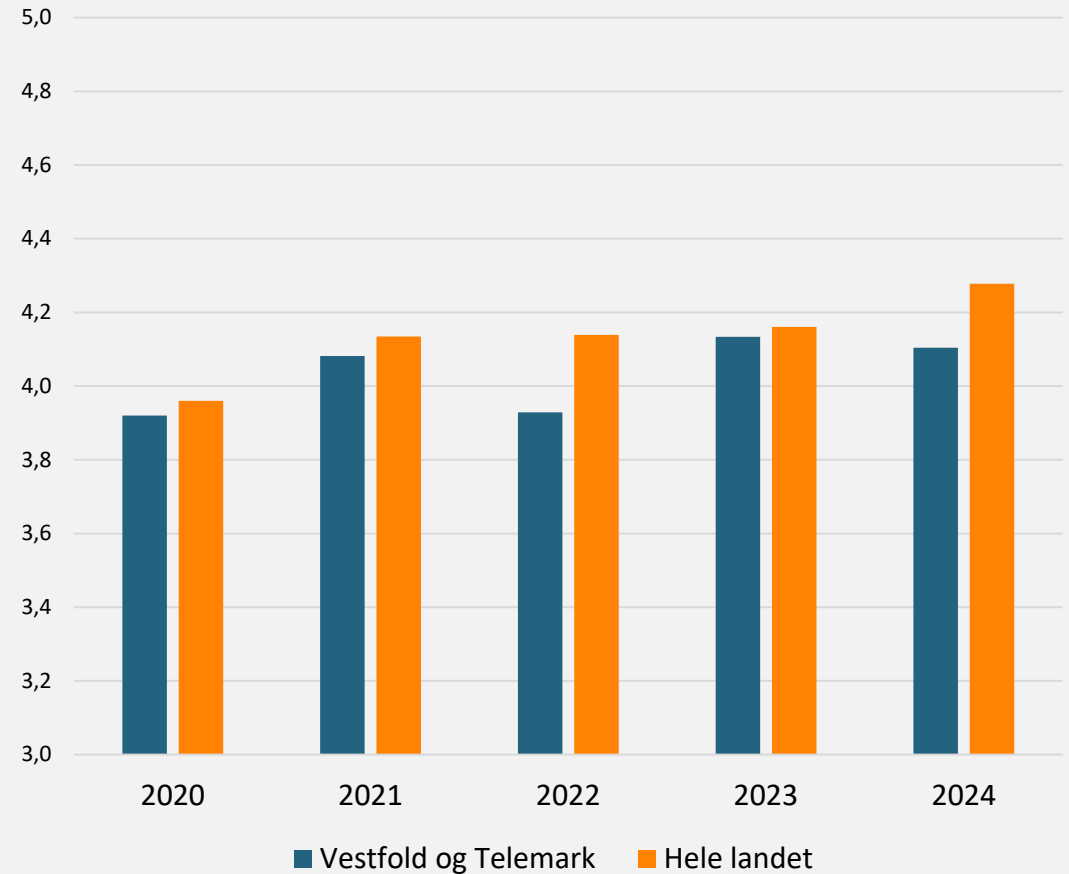


Tillit til NAV sitt arbeid

Hvor stor eller liten tillit har du til NAVs arbeid i sin helhet?

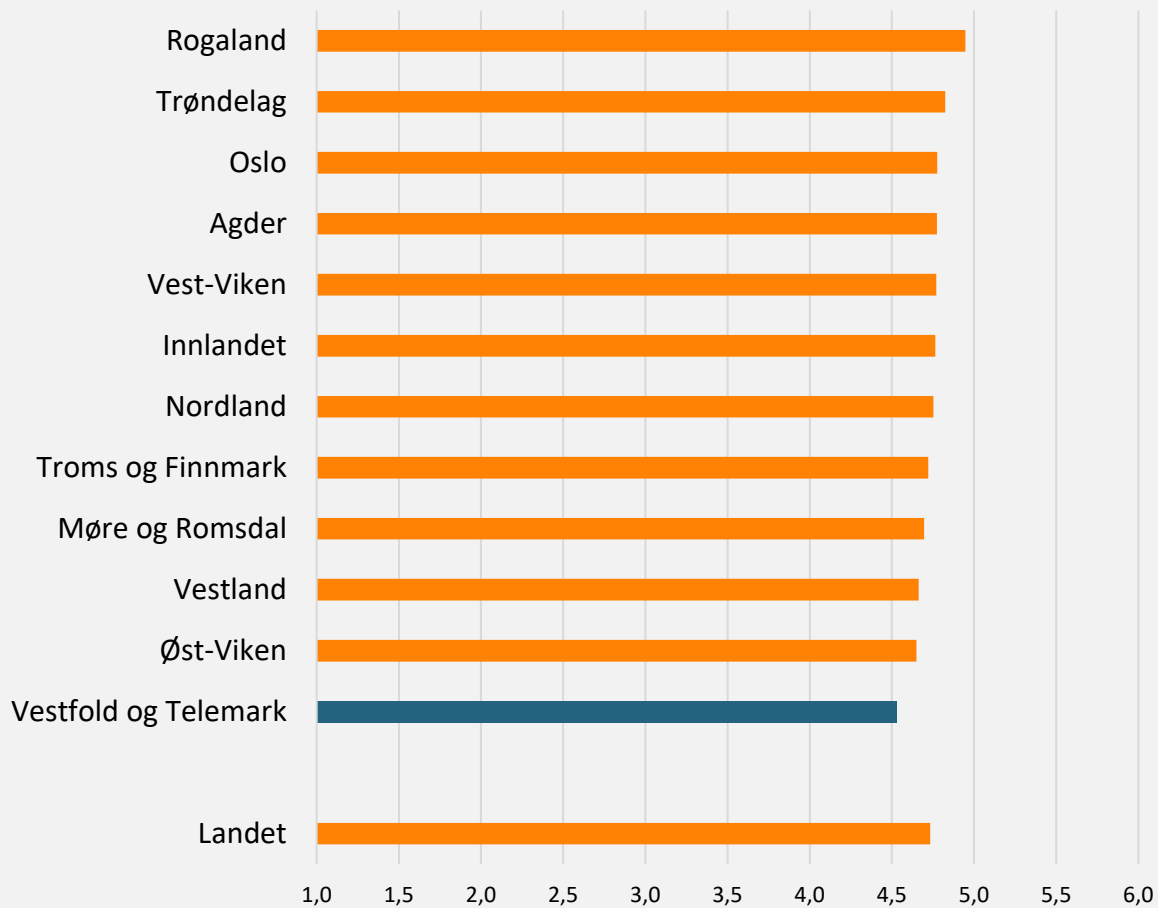


Tillit historisk

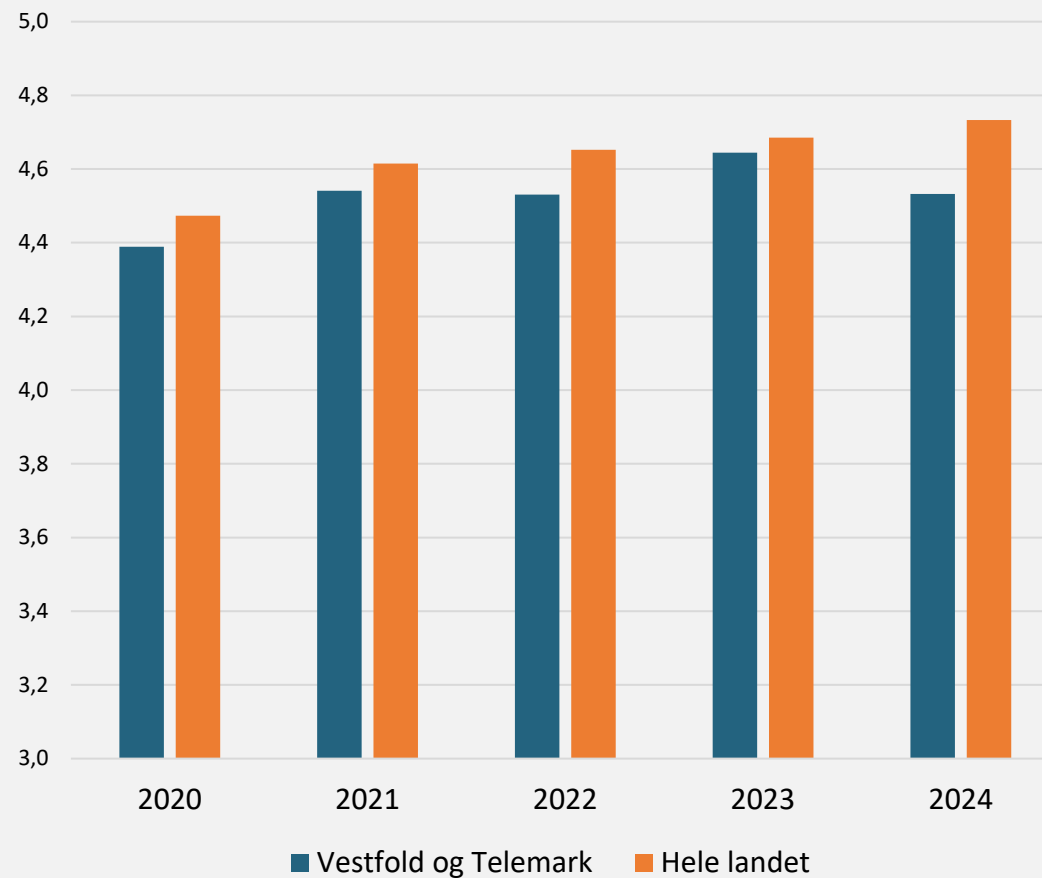


Opplevelse av å bli møtt med respekt

Jeg blir møtt med respekt fra NAV

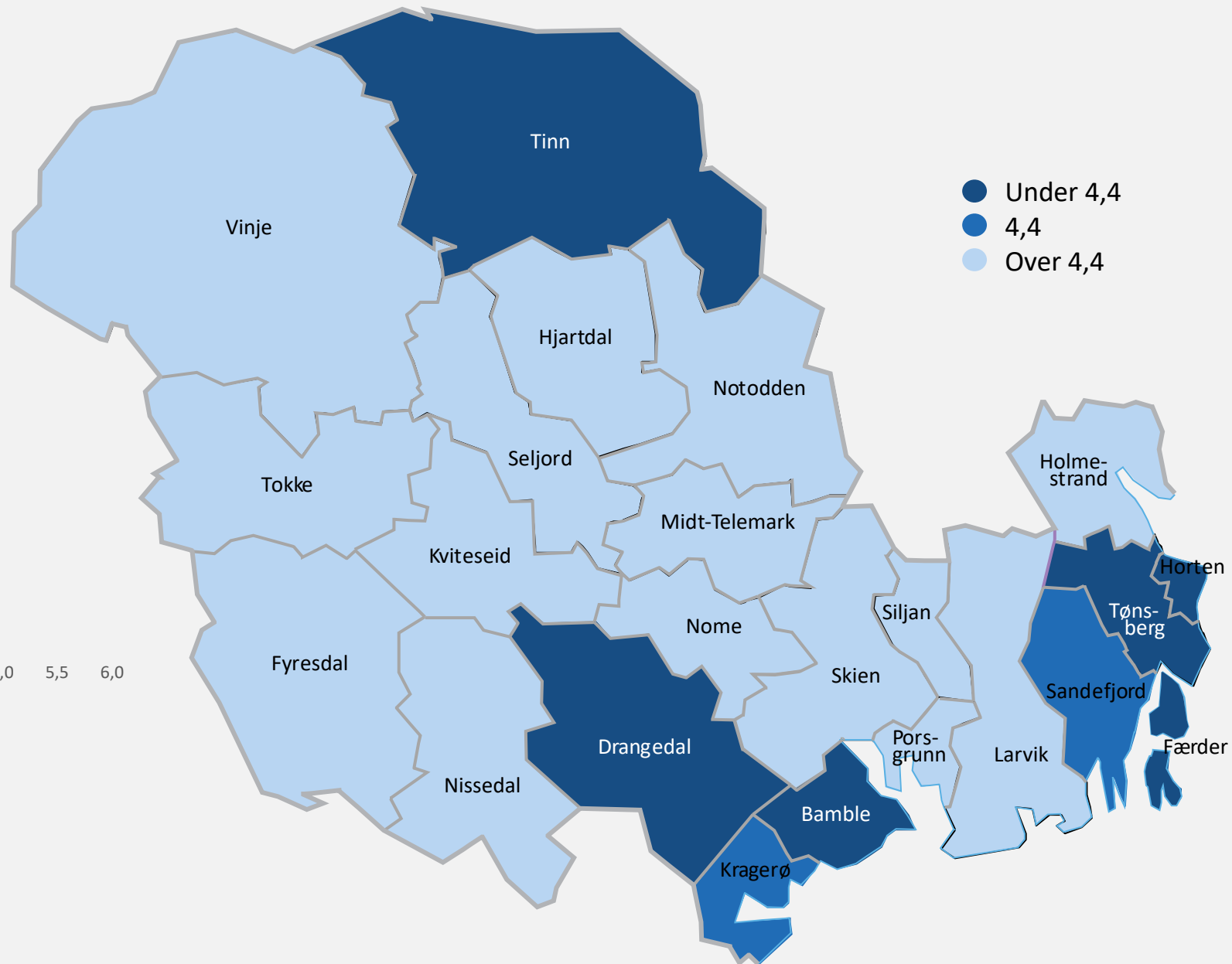
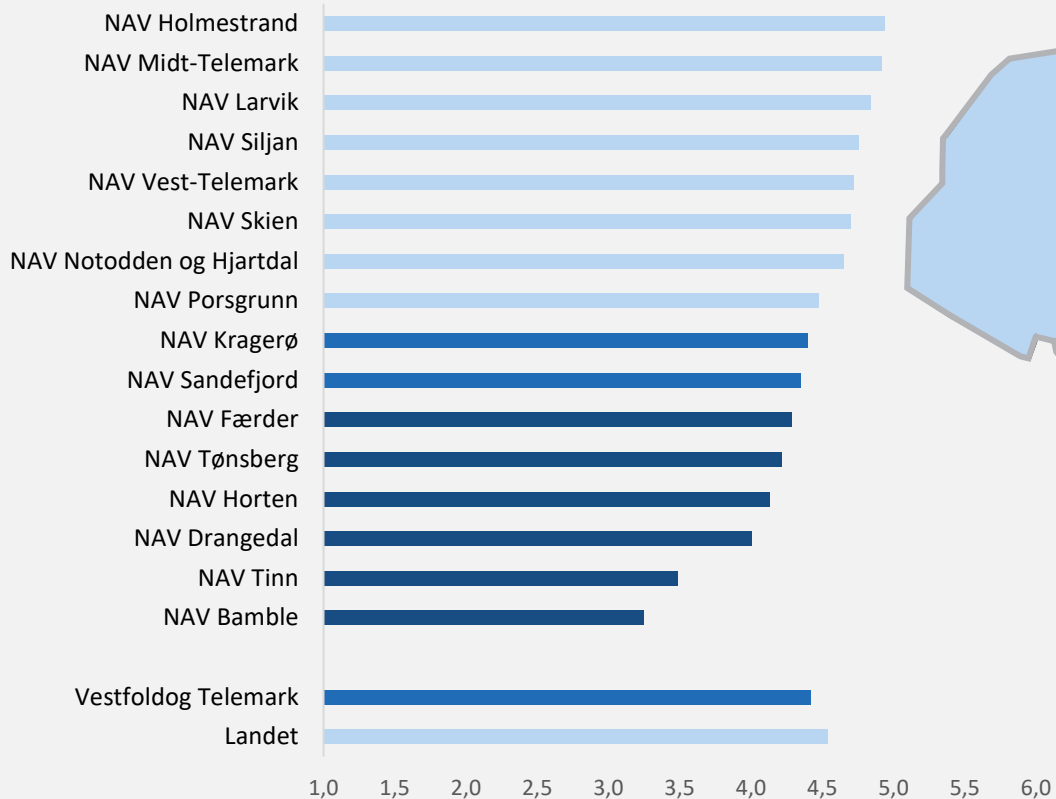


Jeg blir møtt med respekt fra NAV



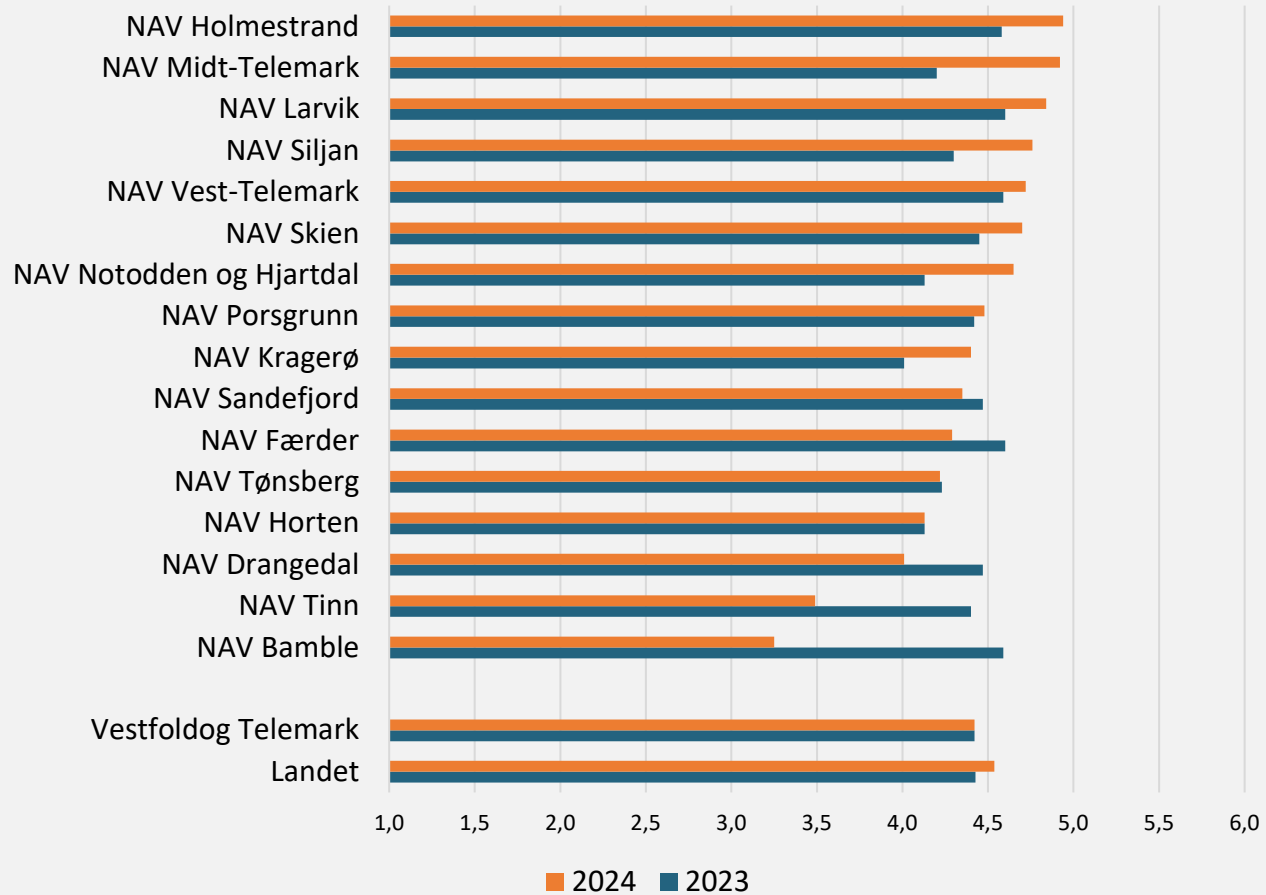
Brukertilfredshet

Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett?



Utvikling 2023 til 2024

Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett?



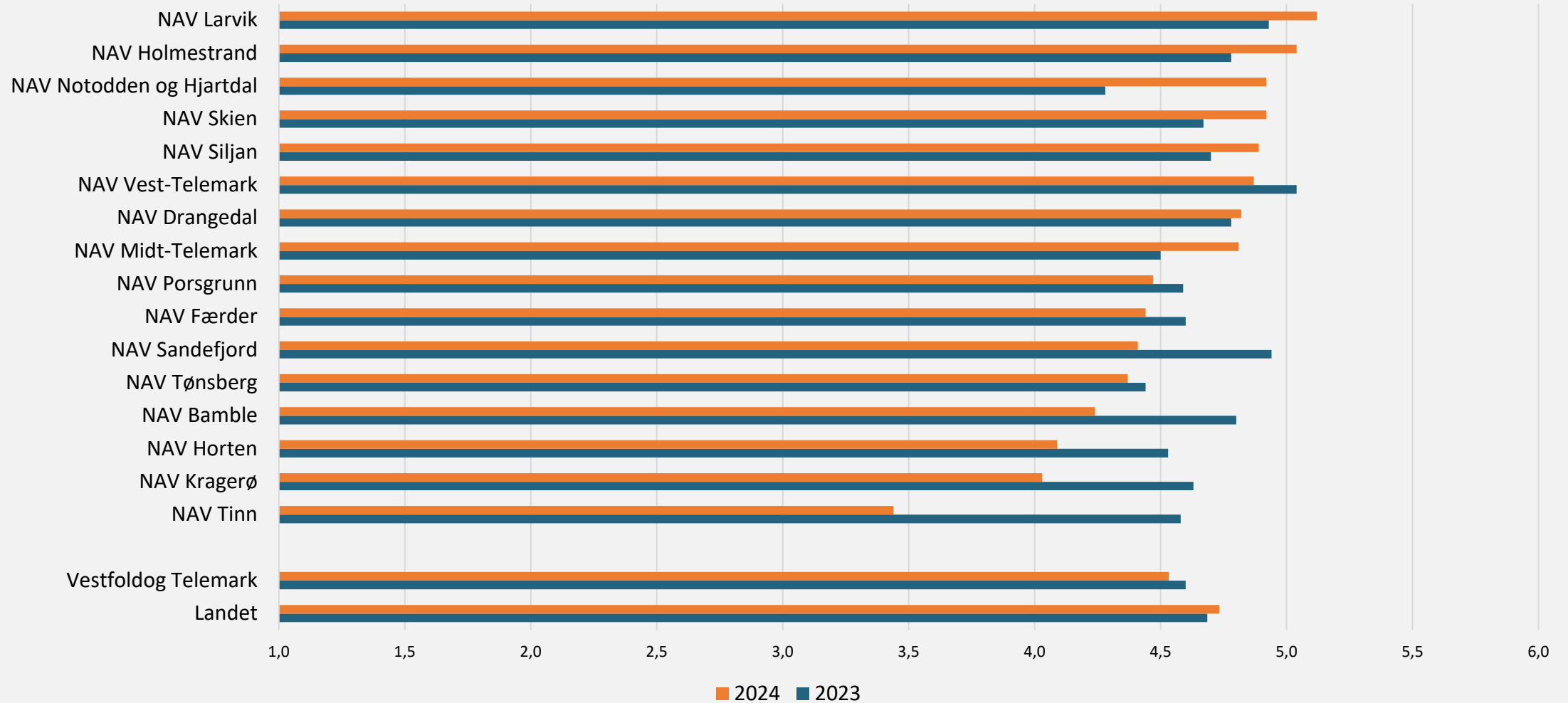
Utvikling 2023 til 2024

Hvor stor tillit har du til NAVs arbeid i sin helhet?

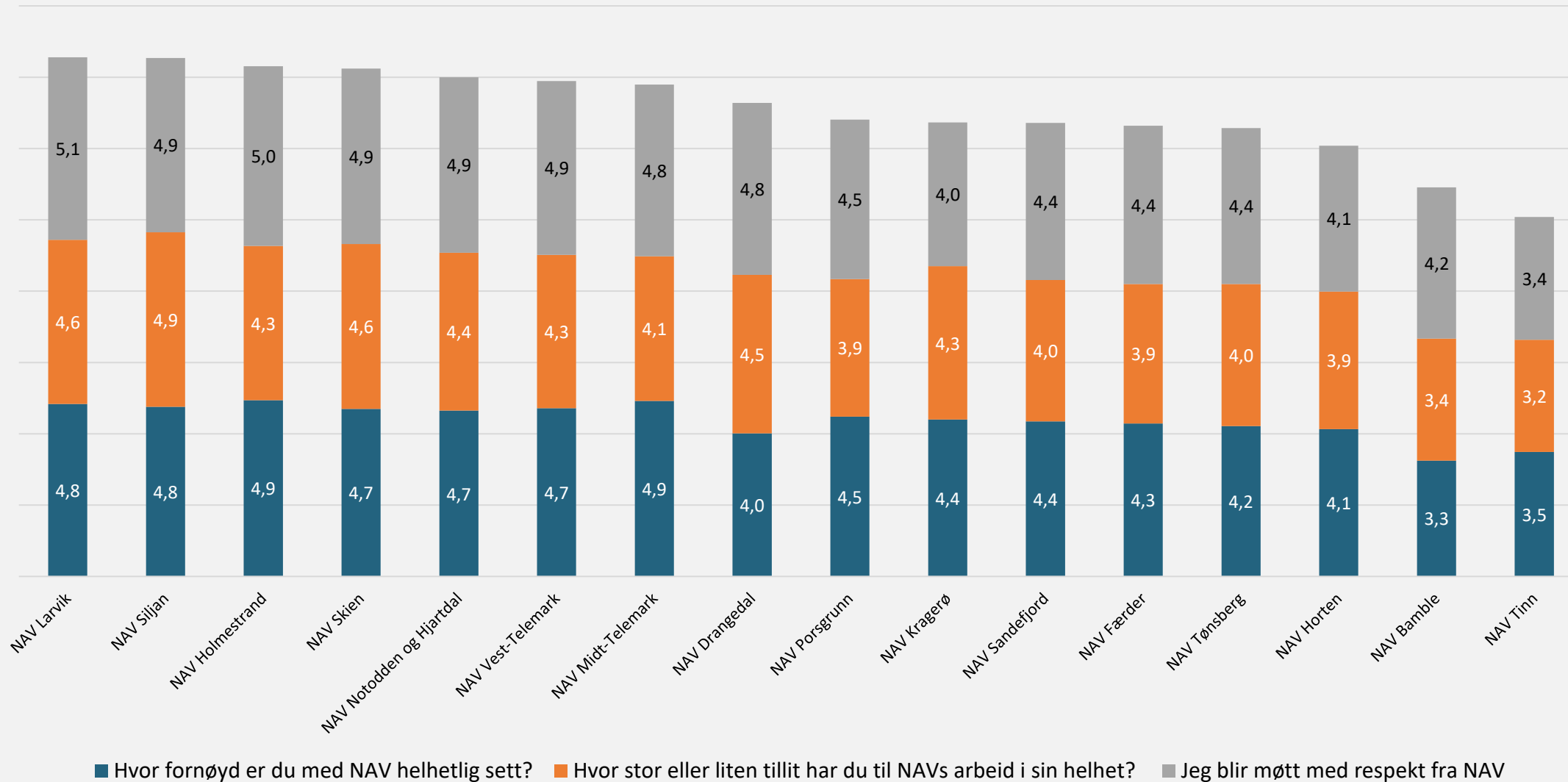


Utvikling 2023 til 2024

Jeg blir møtt med respekt fra NAV

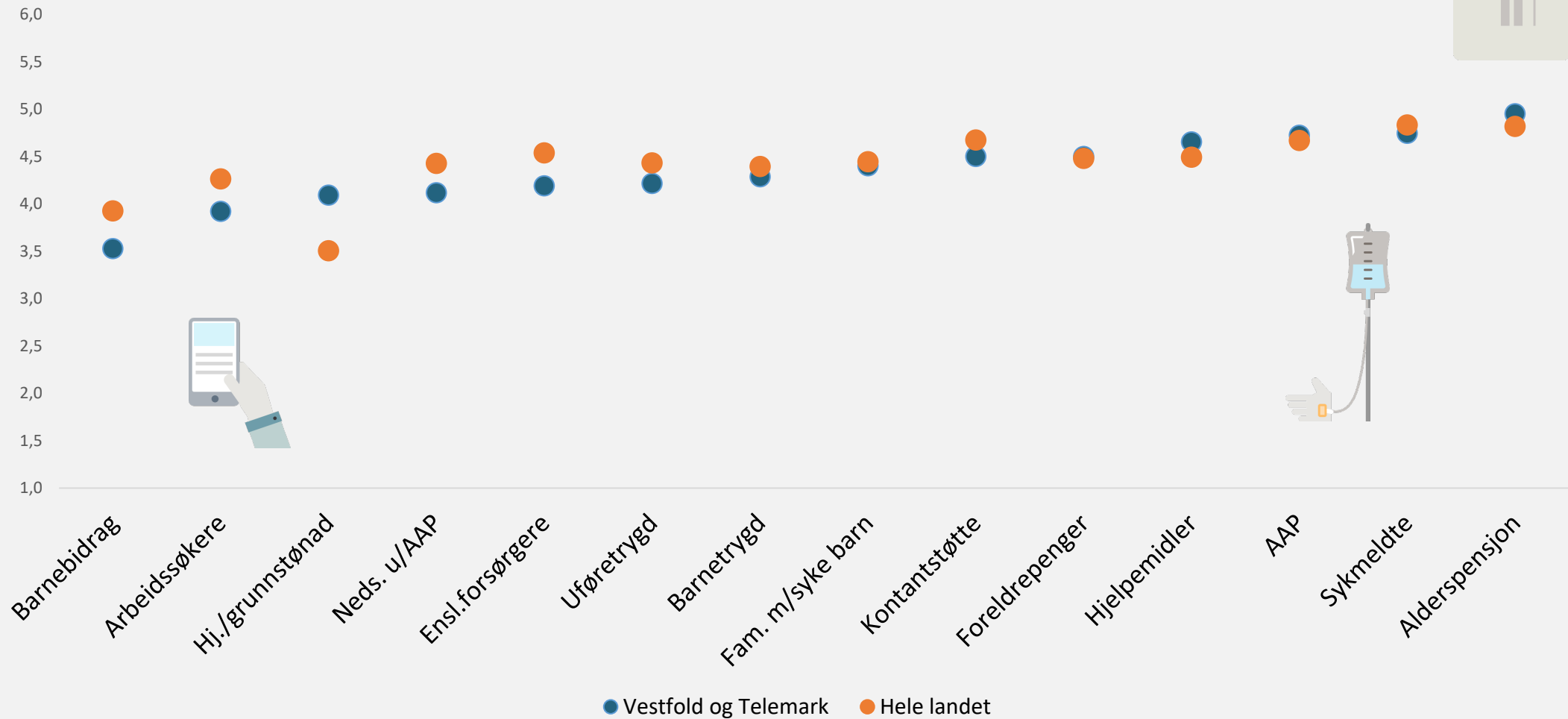


Hovedspørsmål fordelt per NAV enhet



Brukertilfredsheten varierer med brukergrupper

(Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett?)



Brukertilfredsheten varierer med brukergrupper

(Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett?) Vestfold og Telemark



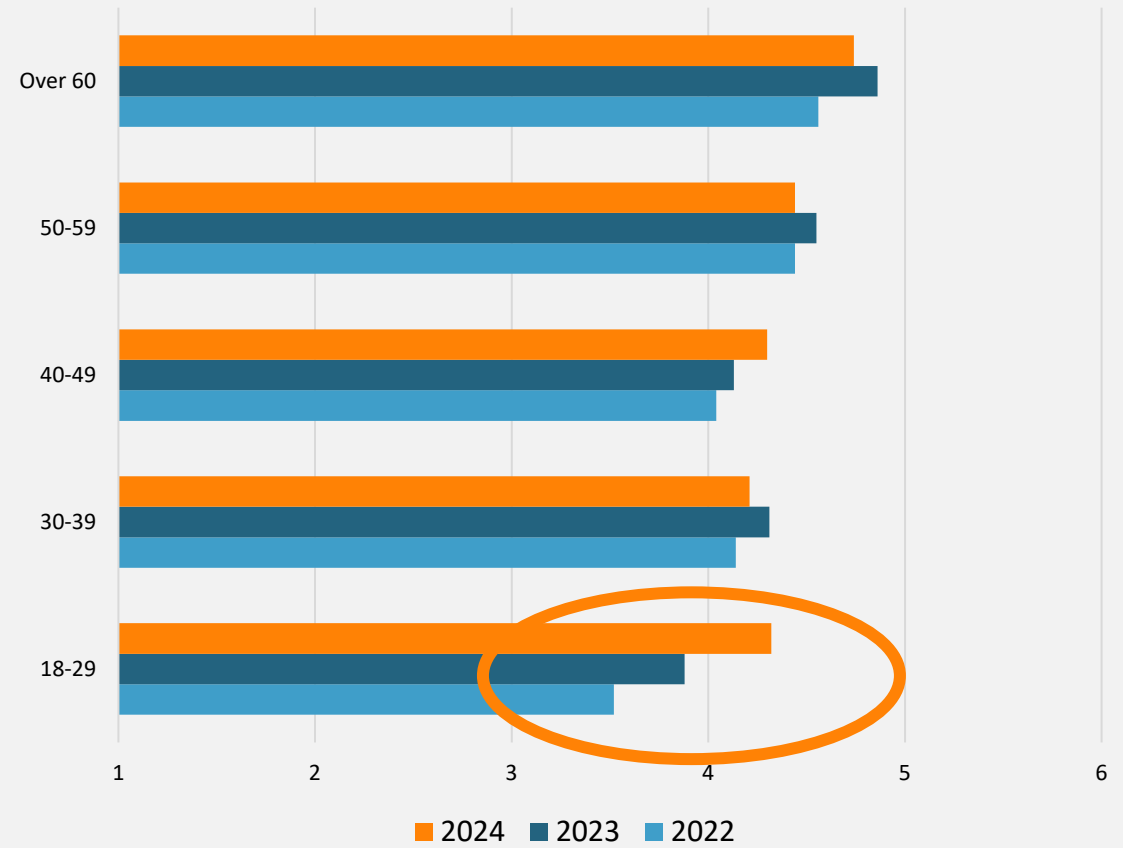
Brukertilfredsheten varierer med alder

(Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett?)



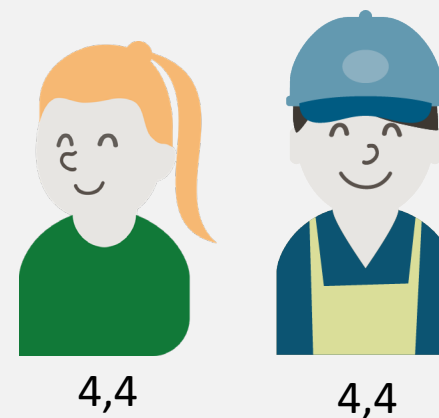
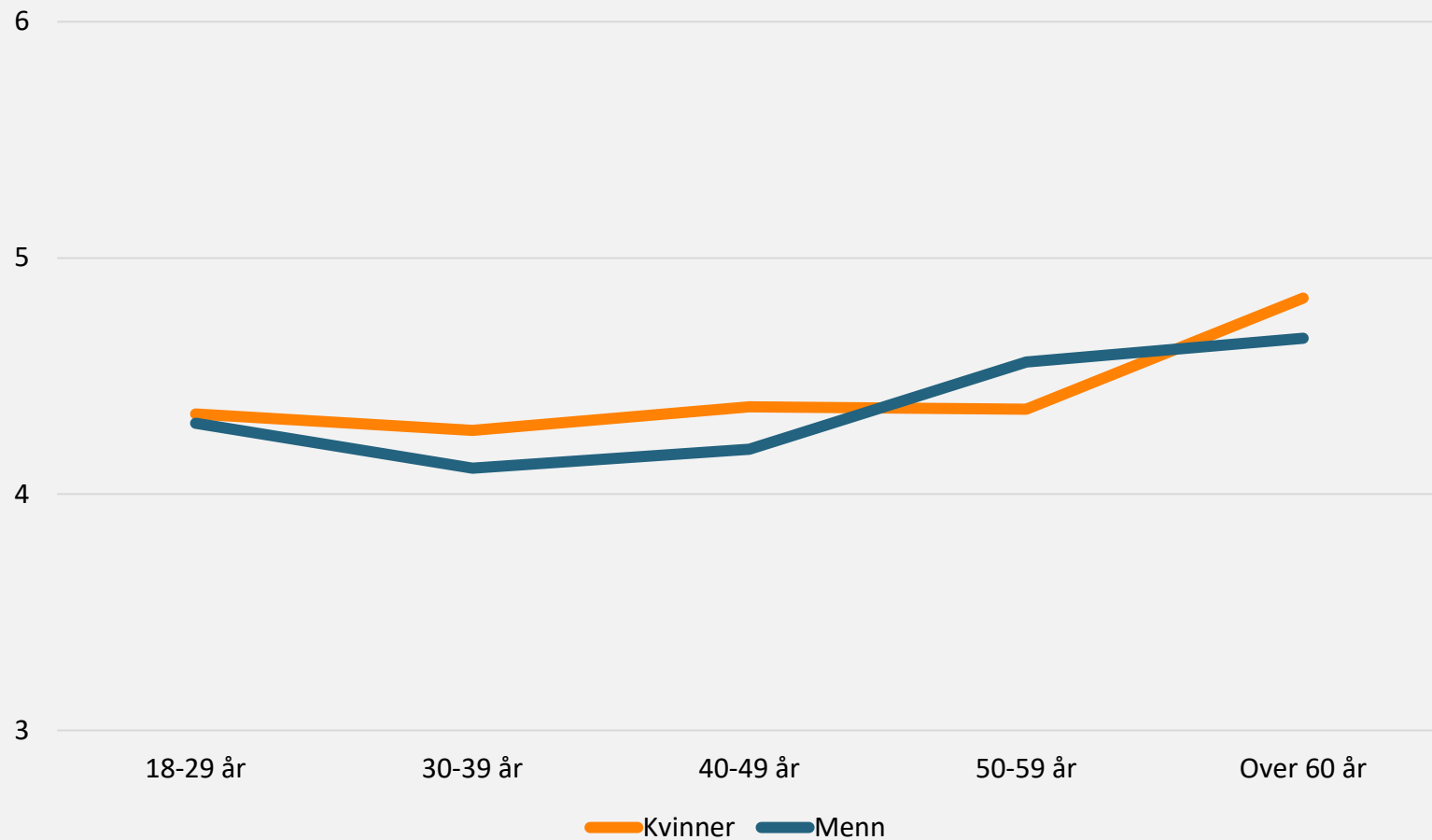


Økt tilfredshet blant unge

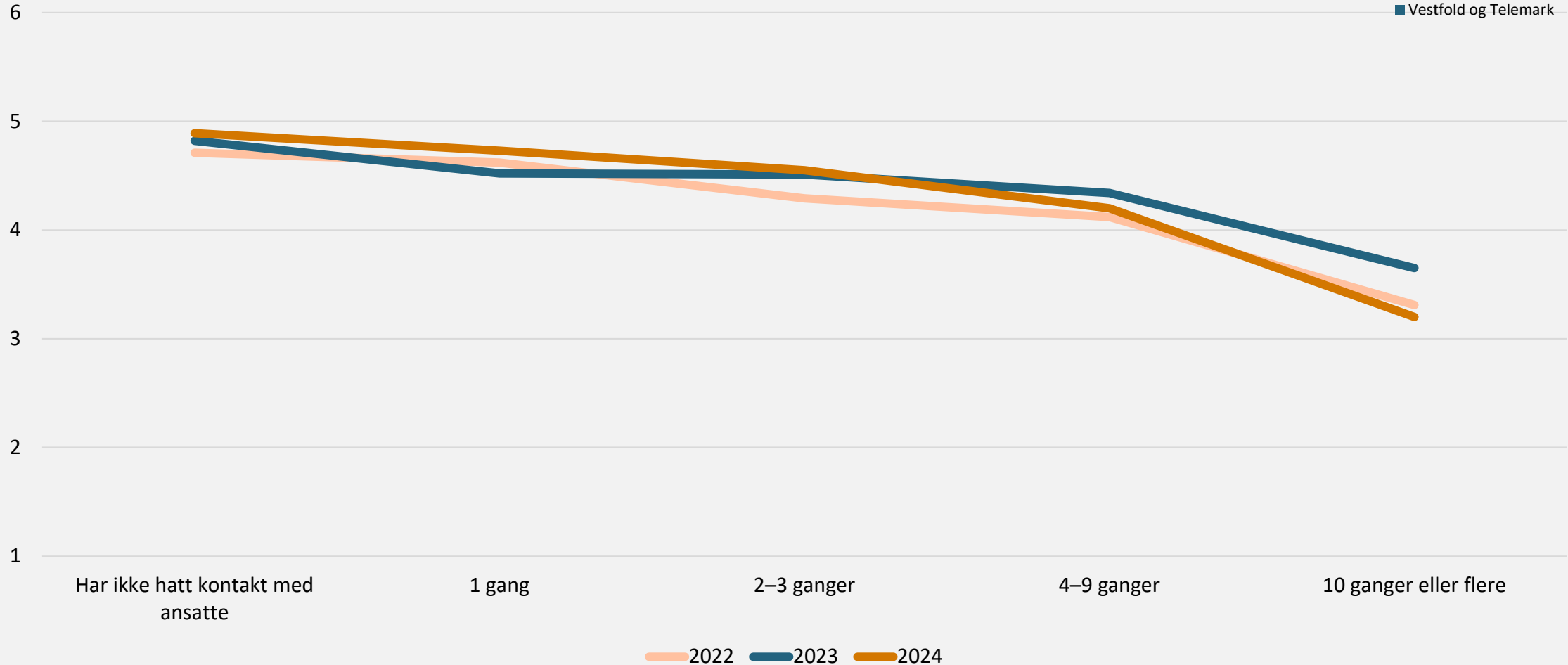
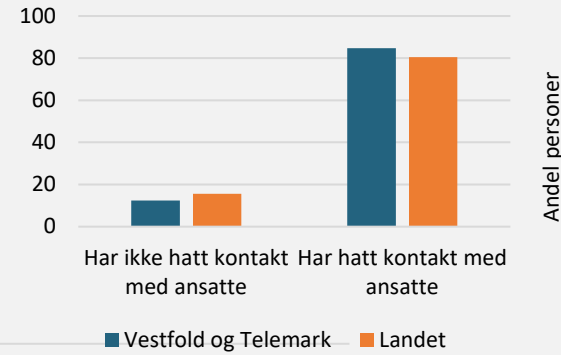


Brukertilfredsheten varierer med alder

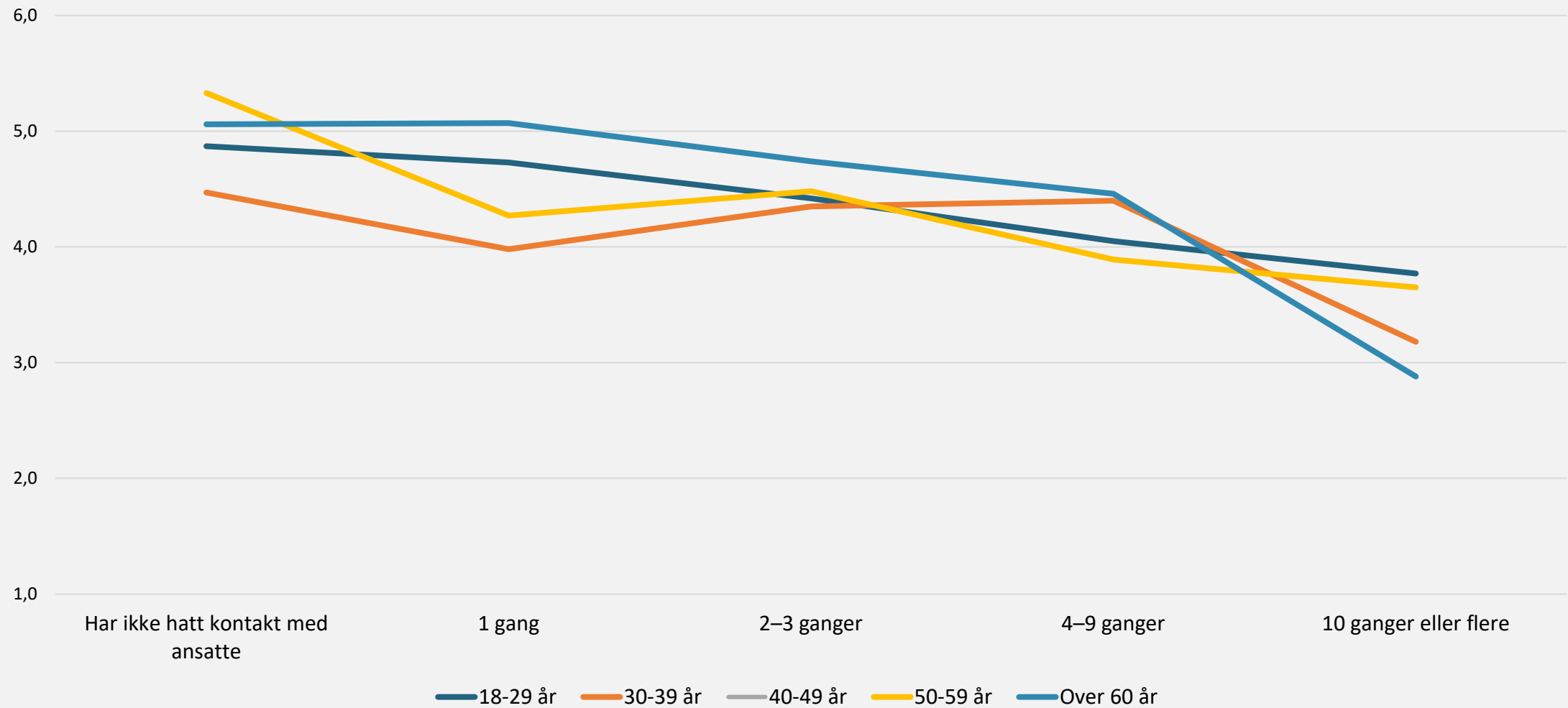
(Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett?)



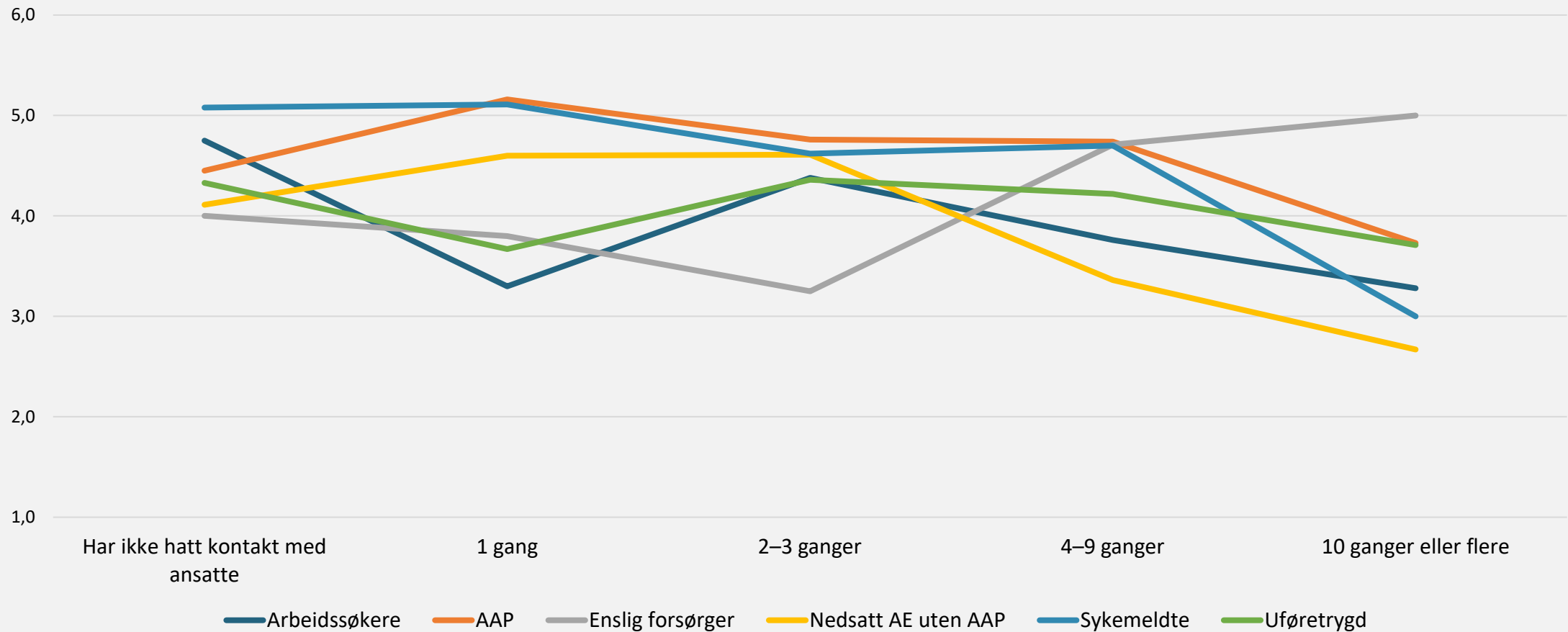
Brukertilfredsheten varierer med antall kontakter med NAV ansatte



Brukertilfredsheten varierer med antall kontakter med NAV ansatte og alder

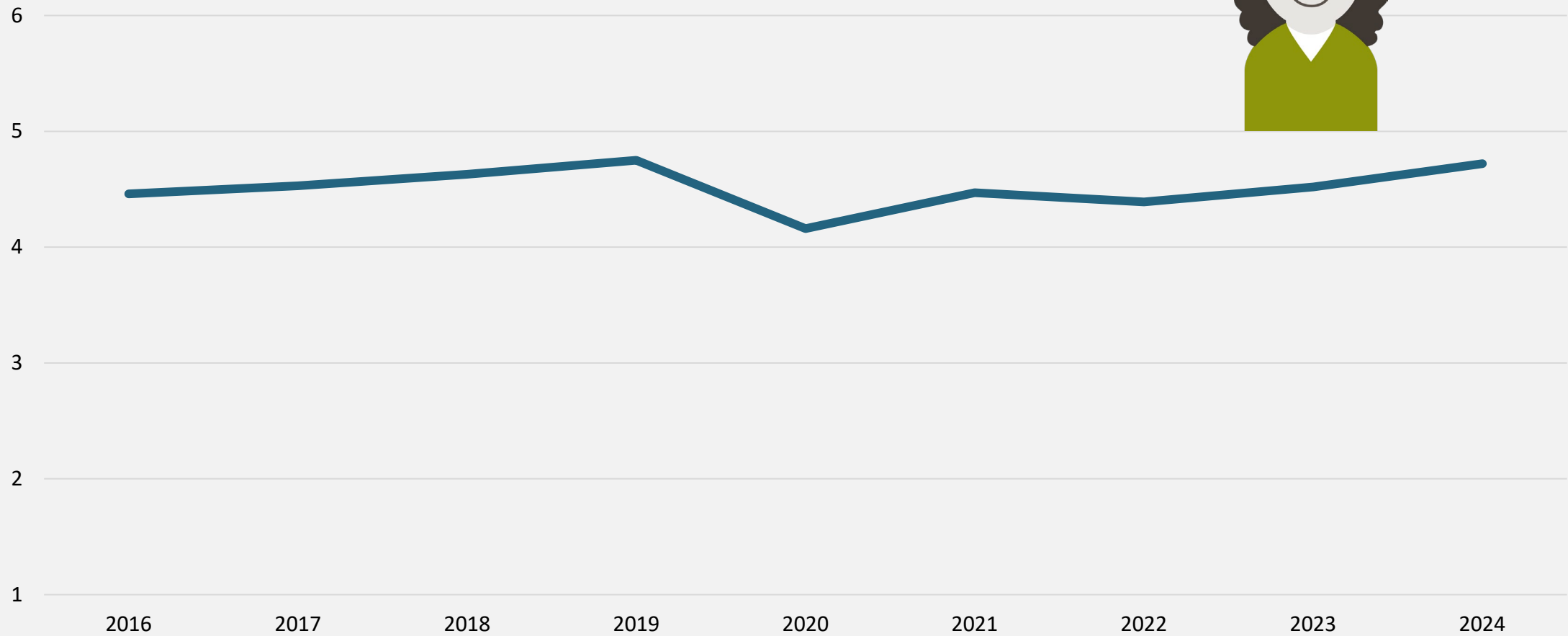


Brukertilfredsheten varierer med antall kontakter med NAV ansatte og brukergrupper



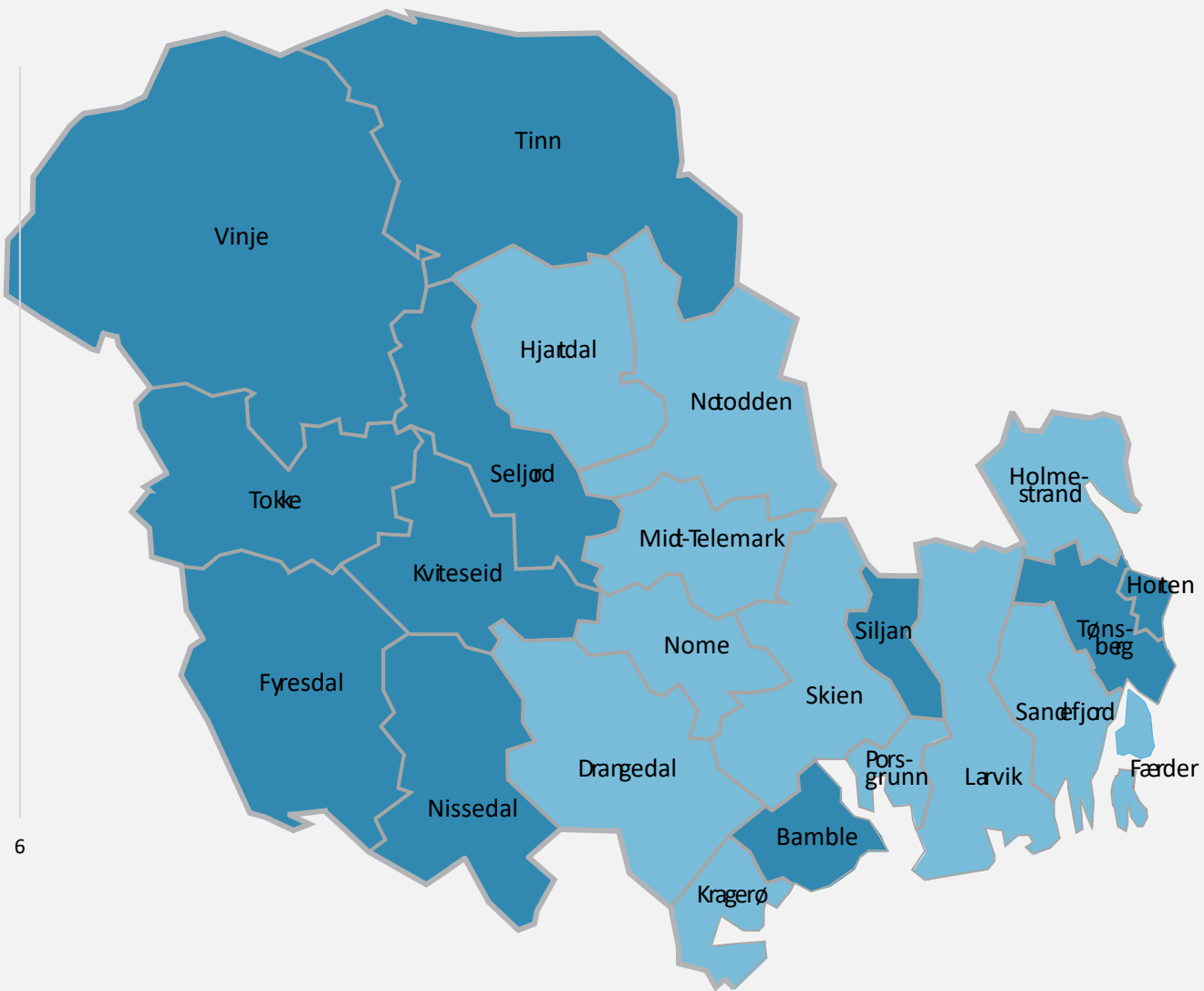
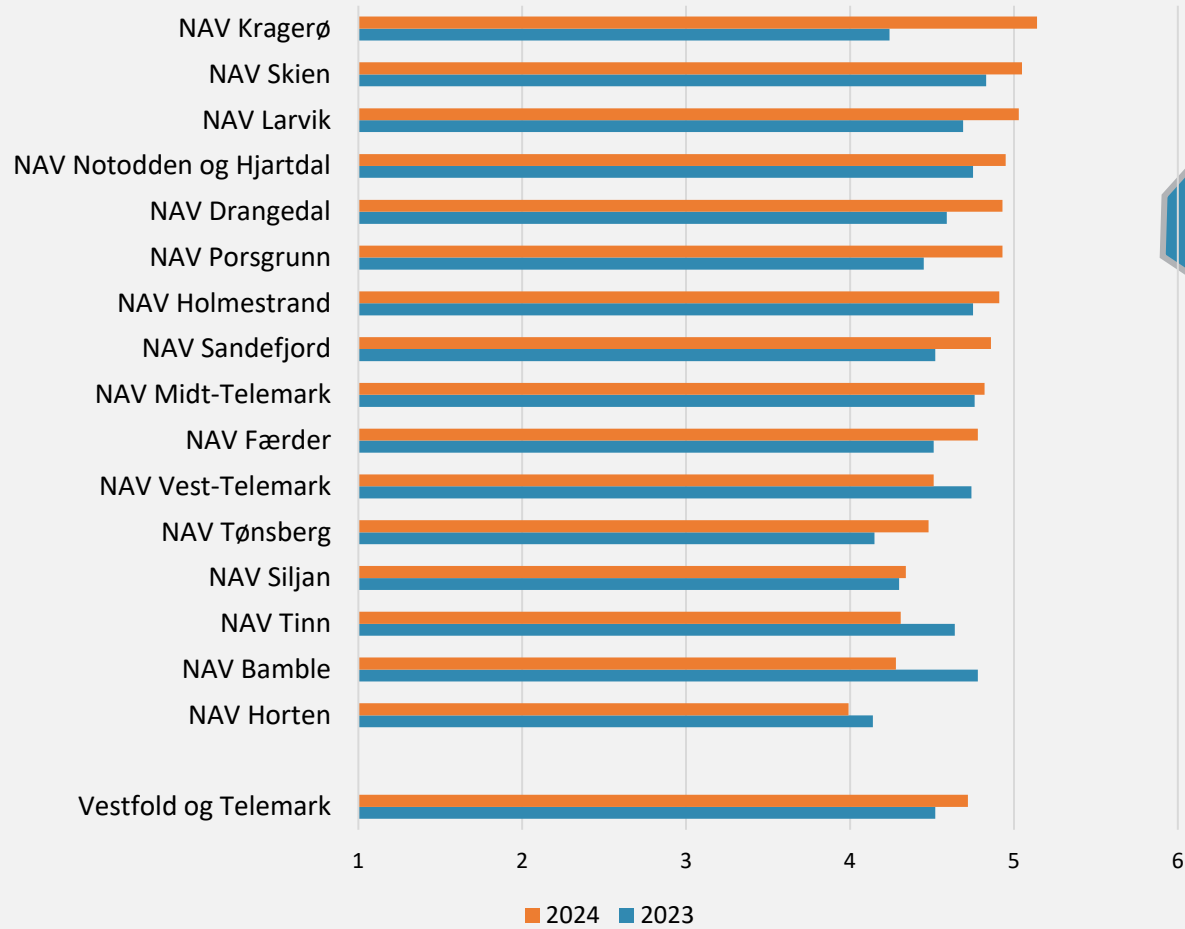
AAPere

Økt brukertilfredshet blant AAPere i Vestfold og Telemark (Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett?)

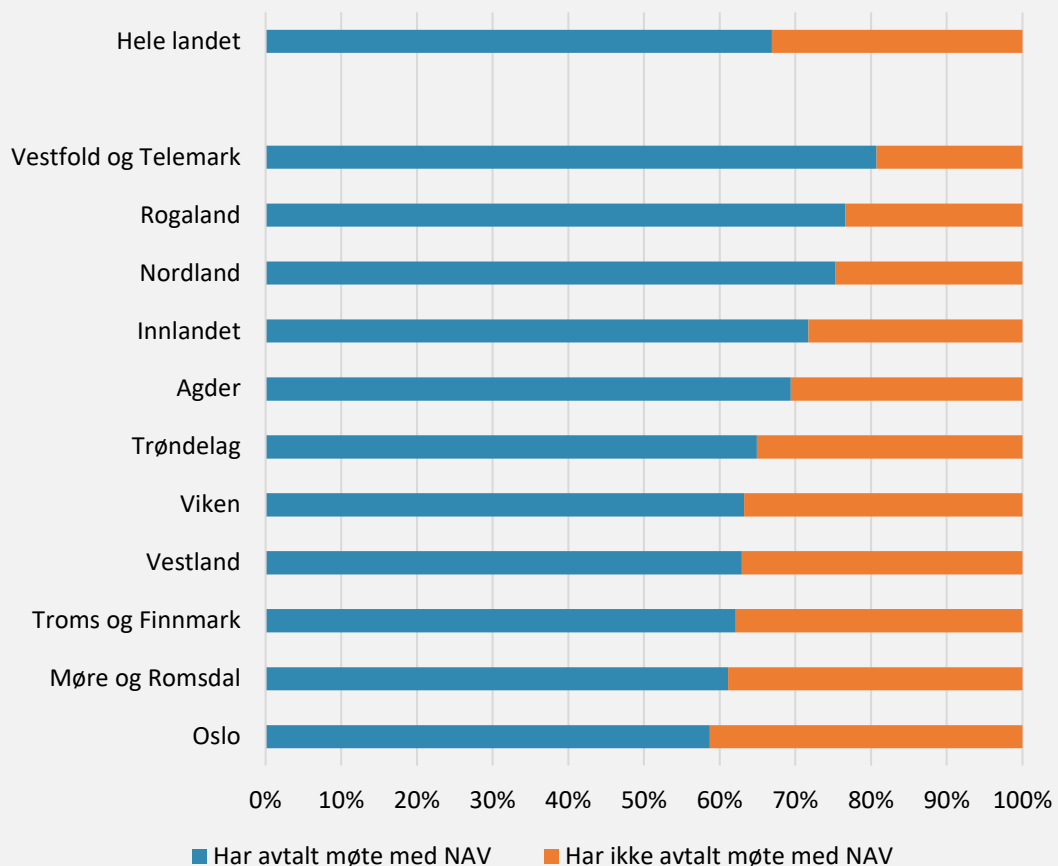


Økt tilfredshet bland mottakere av arbeidsavklaringspenger (AAP) i Vestfold og Telemark

Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett? Mottakere av AAP



Avtalt møte AAPere



Har avtalt møte = Litt mindre tilfreds?

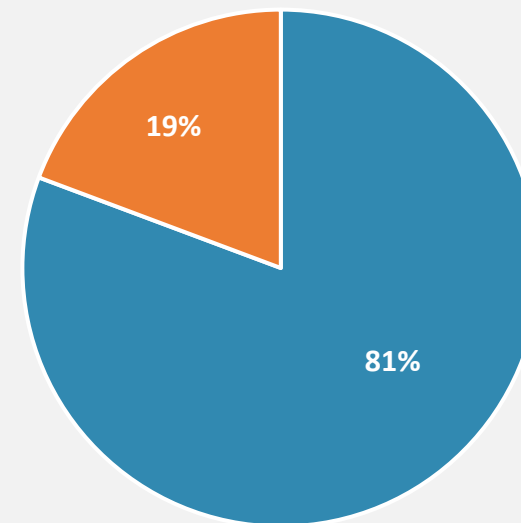


AAPere som har avtalt møte med NAV-ansatt har et gjennomsnitt på 4,7 på spørsmålet om helhetlig tilfredshet

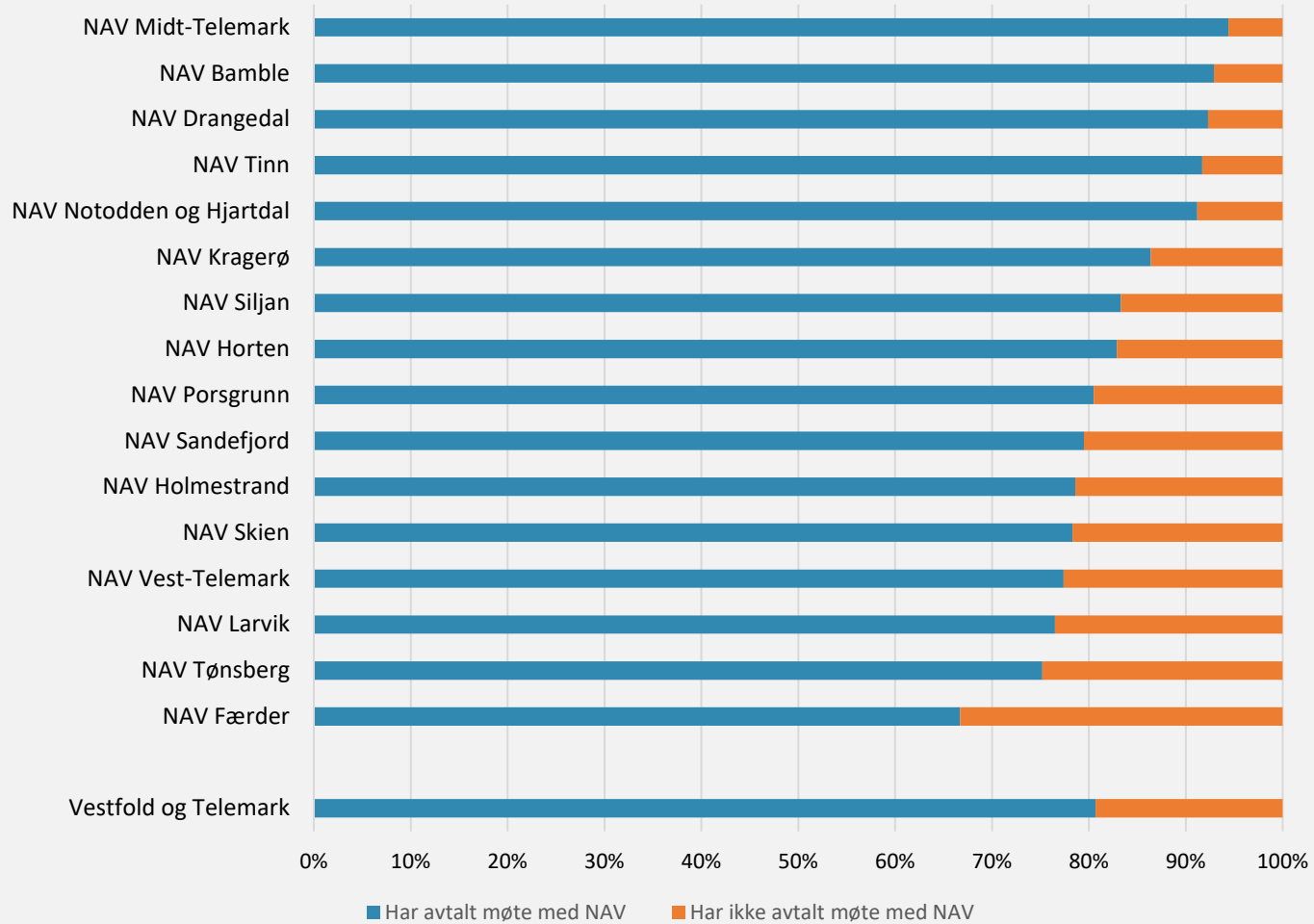


AAPere som ikke har avtalt møte med NAV-ansatt har et gjennomsnitt på 4,9 på spørsmålet om helhetlig tilfredshet

- 81 prosent av AAPerne sier at de har avtalt møte med en NAV-ansatt de siste 6 mnd på NAV kontoret, telefon/video eller annet (67 prosent på landsbasis)



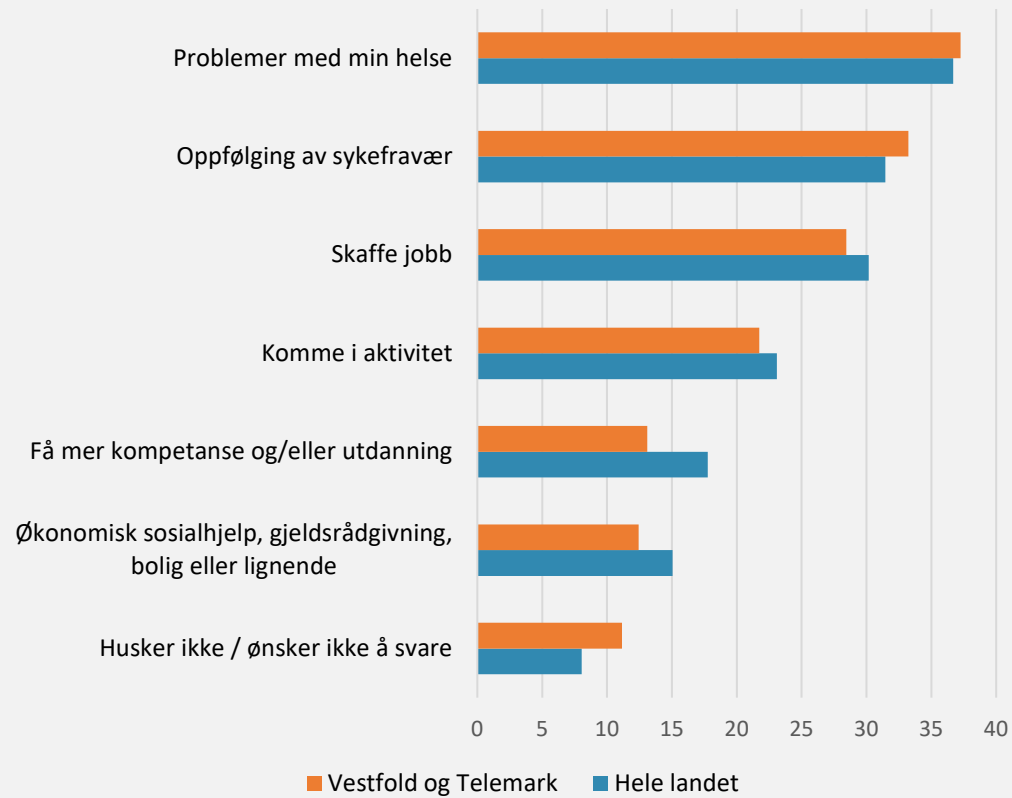
Avtalt møte AAPere



TEMA BRUKERMØTER

Tema brukermøter

Har ett eller flere av møtene handlet om følgende?



Utvikling Vestfold og Telemark

