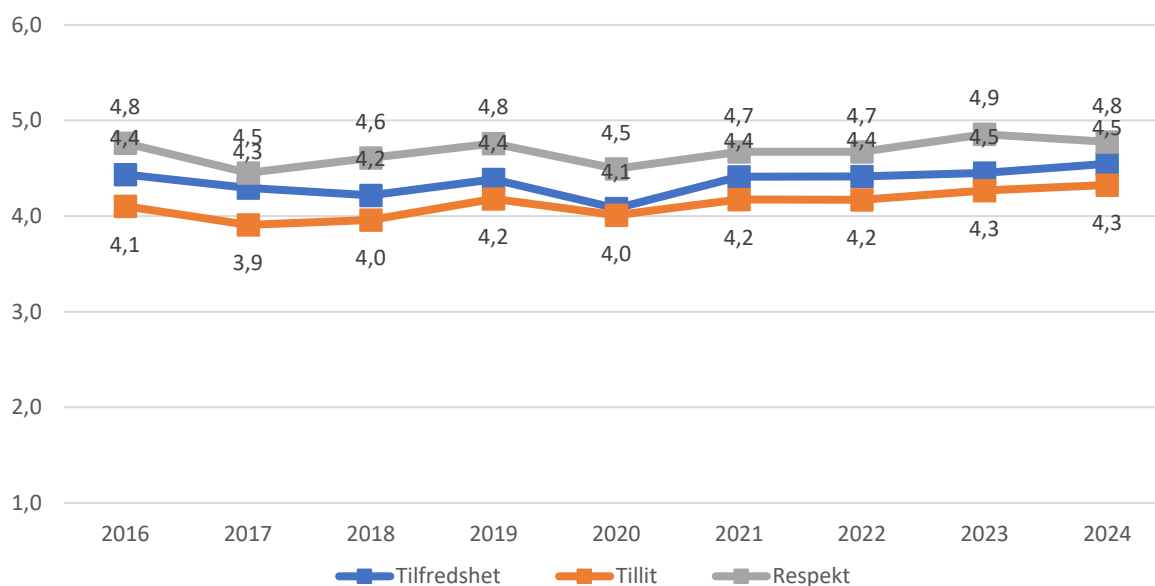


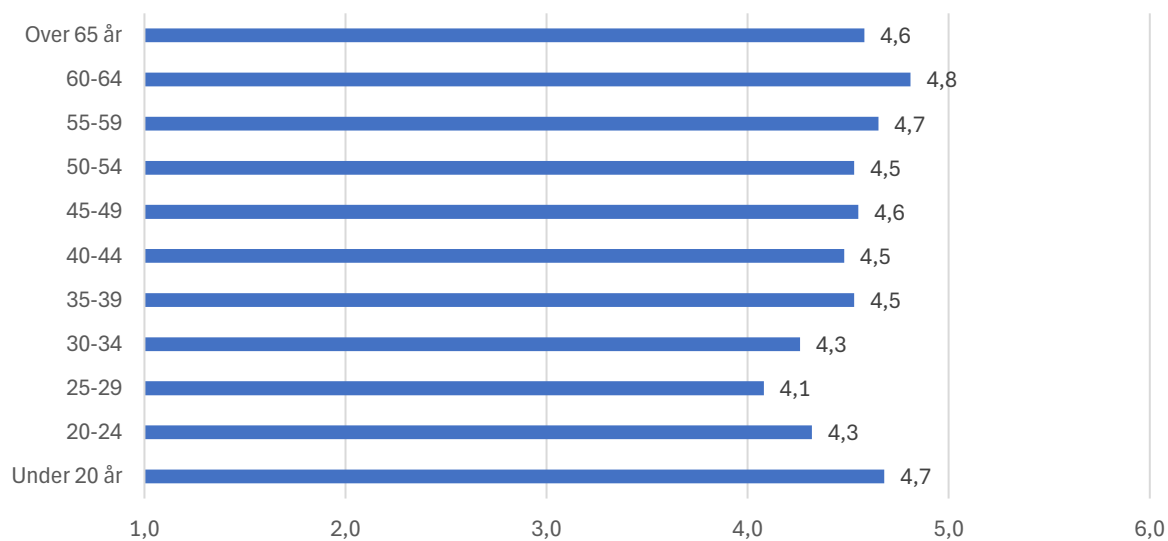
## Nøkkeltall fra personbrugerundersøkelsen i Nav Oslo

Navs personbrugerundersøkelse gjennomføres årlig over hele landet. I Oslo har 4 176 brukere fra alle bydelene i Oslo svart på undersøkelsen. Brukerne svarer på spørsmål som handler om Navs service og tjenester, og gir sine tilbakemeldinger på en skala fra 1 til 6, der score 6 er best. De tre hovedspørsmålene handler om hvor stor tillit brukerne har til Nav i sin helhet, hvor fornøyde de er med Navs service totalt sett og om brukerne ble behandlet med respekt.

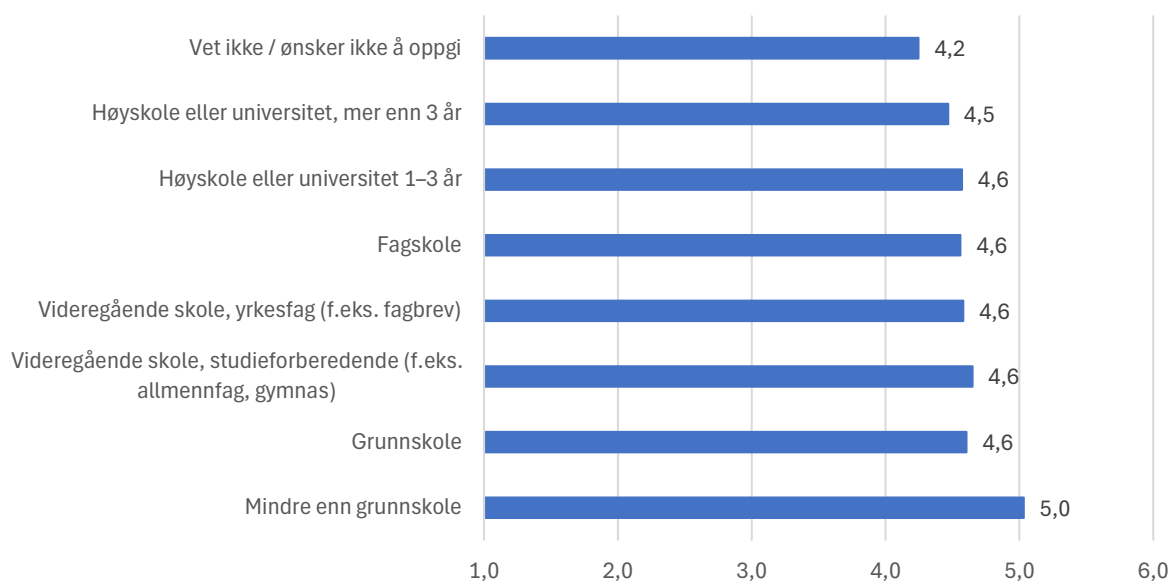
Figur 1 Hovedspørsmål om tilfredshet, tillit og respekt



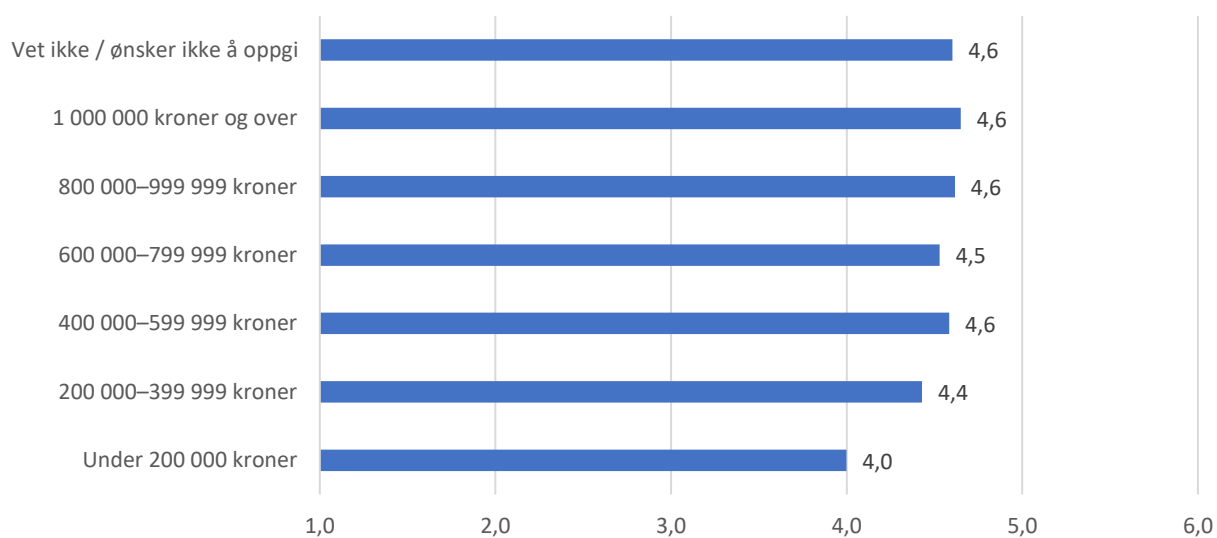
Figur 2 Tilfredshet etter alder



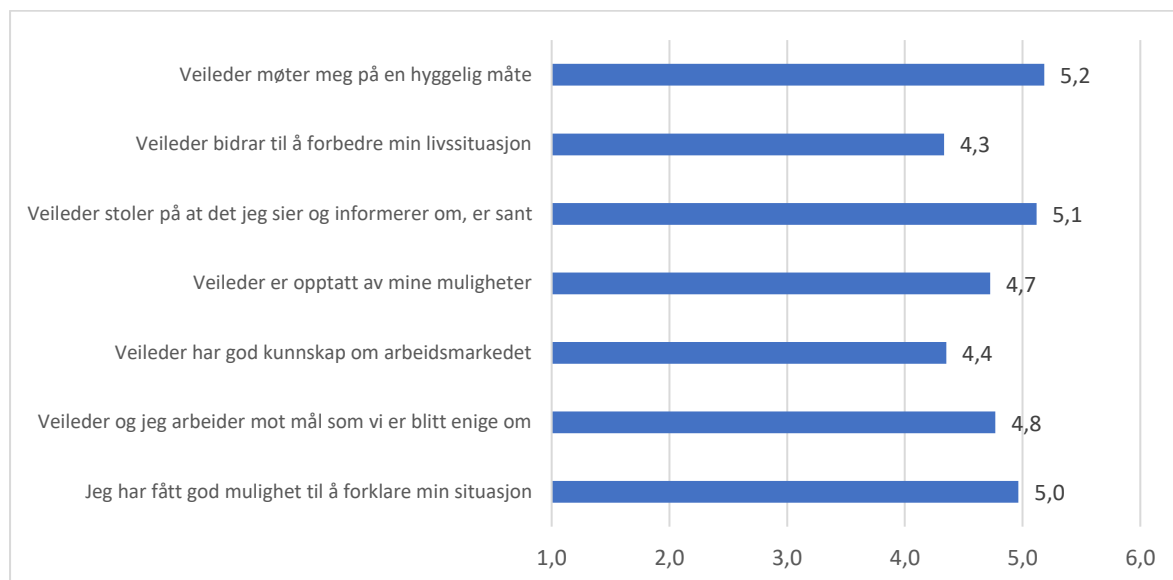
**Figur 3 Tilfredshet etter utdanningsnivå**



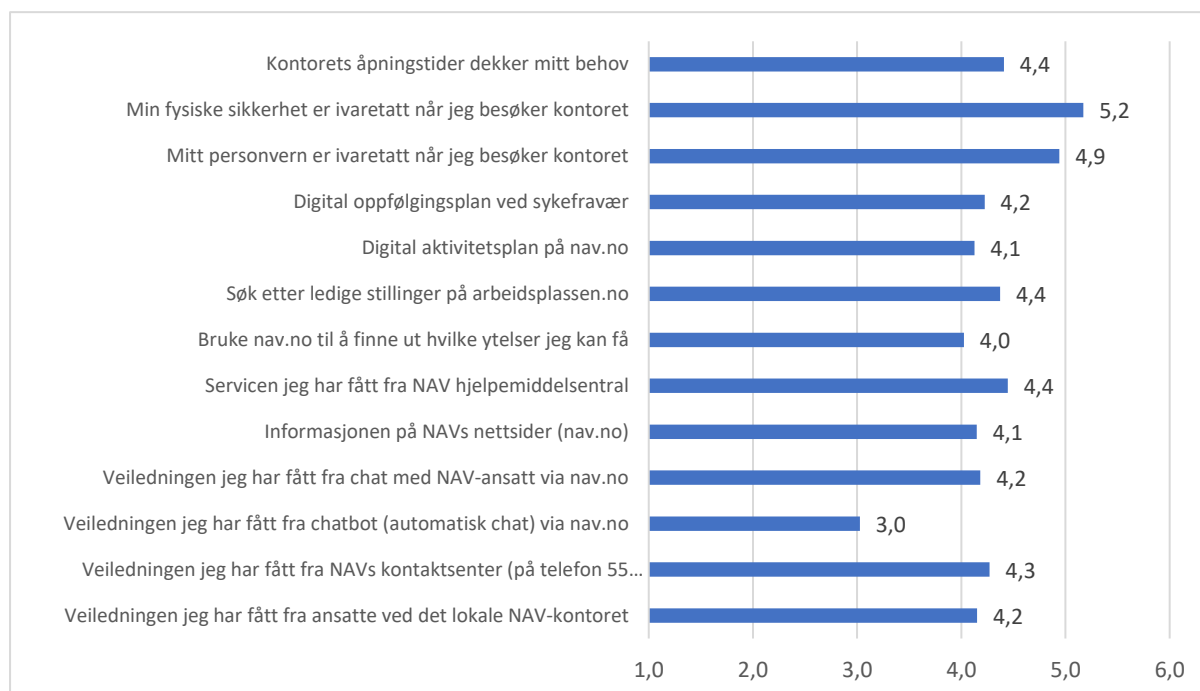
**Figur 4 Tilfredshet etter husstandsinnkomst**



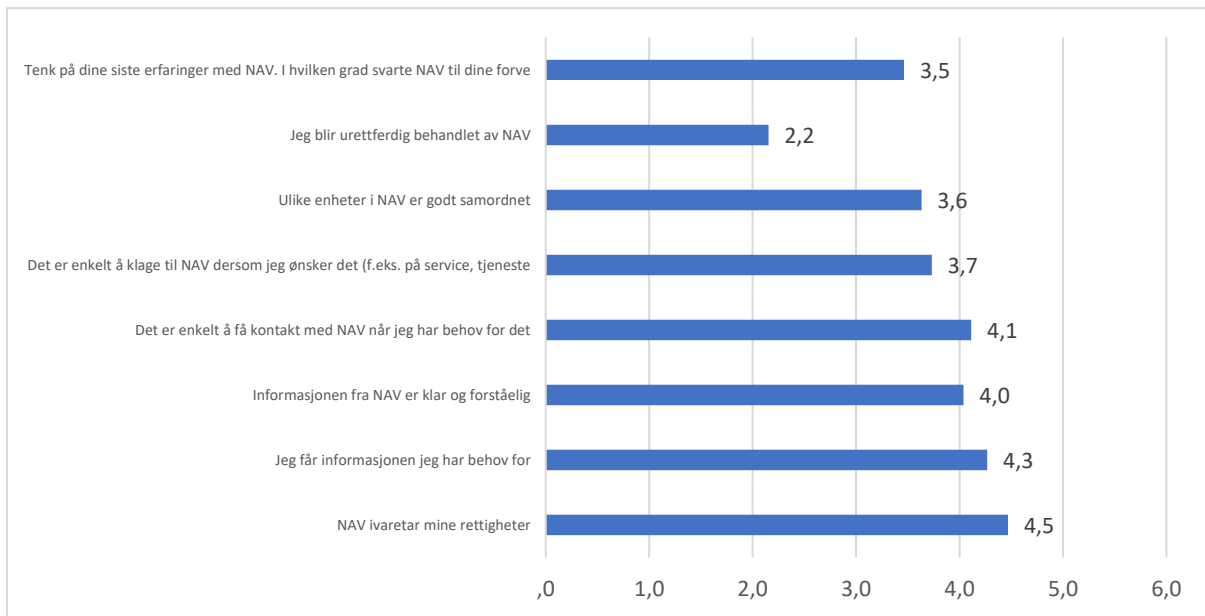
**Figur 5 Tenk på veilederen fra NAV som du har hatt mest kontakt med de siste seks månedene. Hvor enig er du i følgende:**



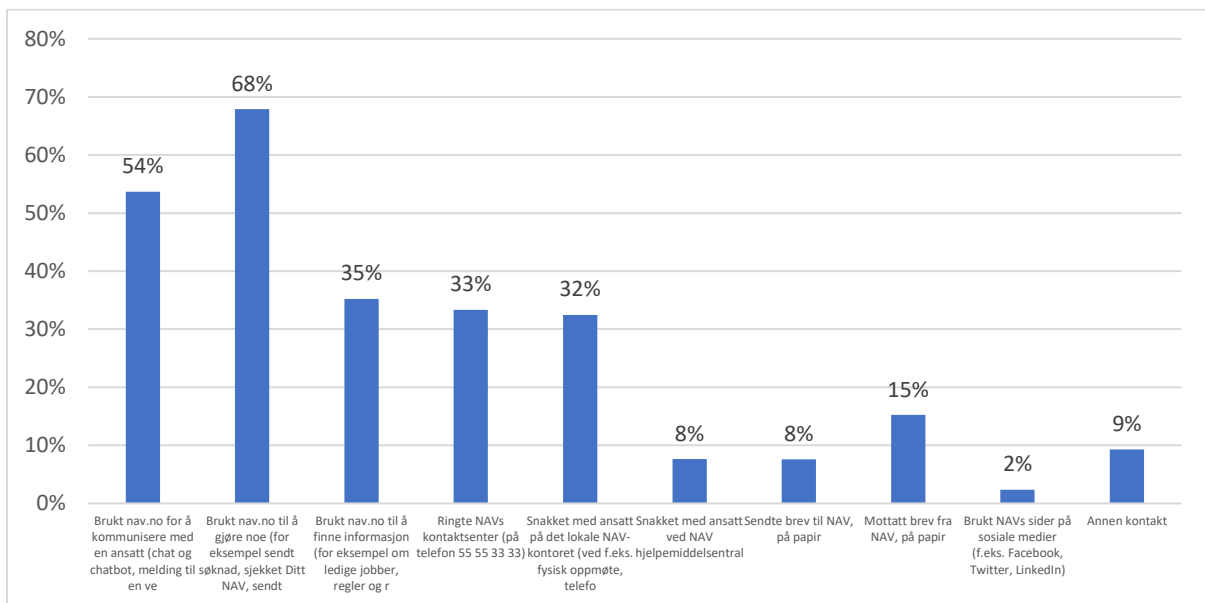
**Figur 6 Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende:**



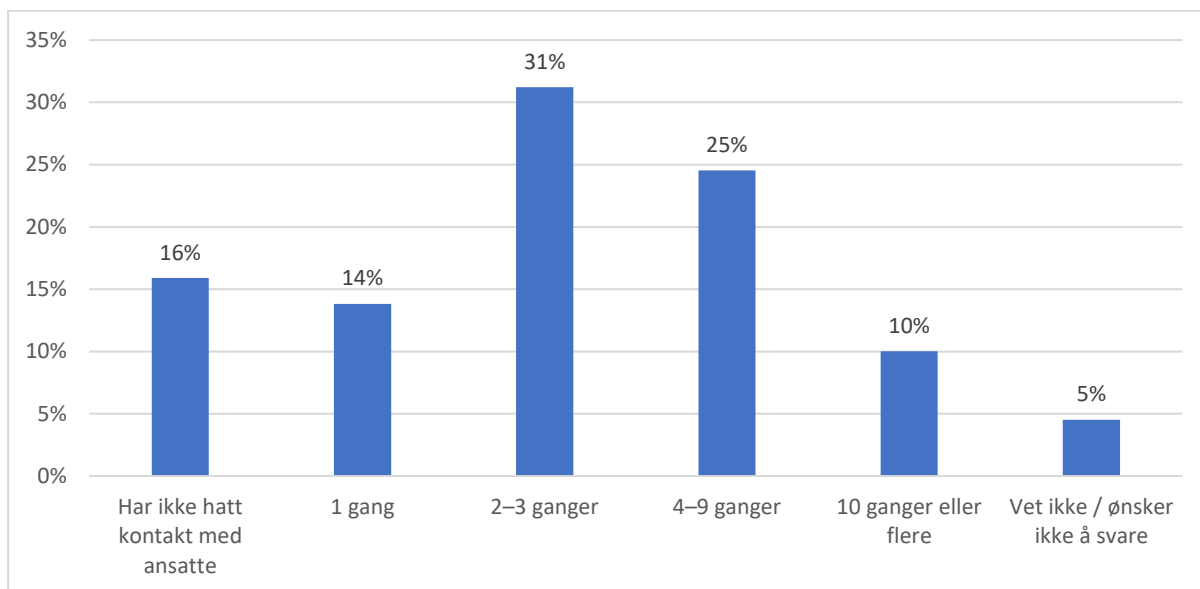
**Figur 7 Hvor enig eller uenig er du i følgende om NAV?**



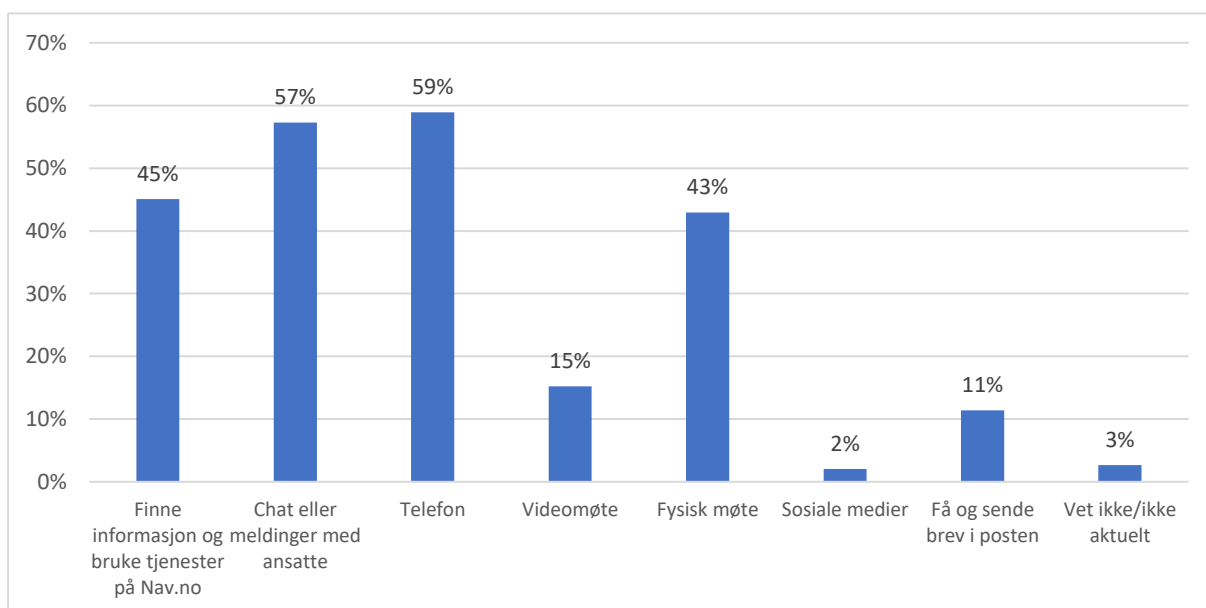
**Figur 8 Kontakttform med NAV siste seks måneder**



**Figur 9 Hvor mange ganger vil du anslå at du har vært i kontakt med ansatte i NAV de siste seks månedene?**



**Figur 10 På hvilken måte foretrekker du å ha kontakt med NAV?**



**Figur 11 Spørsmål: Hvis du har klaget til Nav, hva handlet klagen om?**

