

Personbrukerundersøkelsen 2024

NAV Vestfold og Telemark

11. november 2024

# 

# Personbrukerundersøkelsen

Personbrukerundersøkelsen er én av to årlige spørreundersøkelser som gjennomføres av Arbeids- og velferdsdirektoratet blant NAVs brukere. Undersøkelsenes målsetning er å få frem brukernes erfaringer med NAV, slik de selv opplever det. Informasjon om hvordan ulike trekk og forutsetninger ved brukerne preger deres samhandling og oppfatning av NAV, gir nyttig informasjon for tjenesteutviklingen.

I dette notatet vil vi sammenfatte noen sentrale resultater i personbrukerundersøkelsen. Vi undersøker hvor fornøyd brukerne er med NAV i Vestfold og Telemark sine tjenester. Nesten tre av fire brukere i årets undersøkelse regnes som fornøyd med NAV. Det vil si at 74 prosent svarer 4, 5 eller 6 på en skala fra 1 til 6 hvor 1 er «svært misfornøyd» og 6 «svært fornøyd». Dette er en nedgang fra 75 prosent i 2023.

# Datagrunnlag for Vestfold og Telemark

I det følgende vil vi presentere bakgrunnsinformasjon om undersøkelsen og kjennetegn hos respondentene. I 2022, 2023 og i år har NAV Vestfold og Telemark valgt å utvide det standardiserte utvalget med cirka 1.000 respondenter slik at vi får et bedre tallgrunnlag fordelt på NAV enheter/NAV kontor. Det utvidede utvalget består av personer som mottar arbeidsavklaringspenger (AAP).

Se en detaljert beskrivelse av målgruppe og datainnsamling i Arbeids- og velferdsdirektoratets rapport (NAV, 2024). Totalt fikk NAV Vestfold og Telemark svar fra 1.657 brukere. 1 007 kvinner og 650 menn.

Det er varierende hvor mange som har svart på hvert spørsmål. I tabellen nedenfor ser vi antall svar per kontor, brukergrupper og inntekt.

**Tabell 1. Antall svar fordelt per NAV enhet**

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

*Kilde:* NAV

**Tabell 2. Antall svar fordelt per brukergruppe**

|  |  |
| --- | --- |
| 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 | \* |

*Kilde:* NAV

\*I henhold til Statistikklovens §7-1 har vi valgt å erstatte verdier i celler hvor tallene er mindre enn 4 med spesialtegn «\*». Dette for å sikre at verdiene ikke kan føres tilbake til identifiserbare enkeltpersoner.

**Figur 1. Husstandens samlede årsinntekt før skatt**

*Kilde:* NAV

# 

# Resultater

Vi vil i det følgende vise en del hovedresultater for NAV i Vestfold og Telemark samlet, og noen oversikter for det enkelte kontor/område. Undersøkelsen er svært omfattende, og vi vil derfor kun vise resultatene for de mest sentrale spørsmålene. For en større oversikt se Arbeids- og velferdsdirektoratets rapport for Personbrukerundersøkelsen (NAV, 2023). Alle resultatene vi presenterer er vektet i forhold til populasjonen i de enkelte områdene. Dermed vil vi unngå å få svar fra små populasjonsgrupper som påvirker resultatene sterkt.

Det er tre hovedspørsmål hvor respondentene skal gi sin mening om NAVs tjenester. Spørsmålene er hvor fornøyd de er med NAV helhetlig sett, hvor stor tillit de har til NAV i sin helhet og om de blir møtt med respekt. Vurderingen gis av brukerne på en skala fra 1 til 6, hvor 1 er «svært misfornøyd» og 6 er «svært fornøyd». 74 prosent av brukerne svarer 4-6 på skalaen i 2024 mot 75 prosent i 2023.

**Kort om tilfredshet, tillit og respekt**

NAV-lovens formålsparagraf gjør det klart at den enkelte skal behandles med respekt. Dette kan generelt knyttes til at brukeren møtes på en hyggelig måte, men mer spesifikt dreier det seg om brukermedvirkning. I den samme lovens §15 fremkommer det at tjenestetilbudet fra NAV-kontoret så langt som mulig skal utformes i samarbeid med brukeren. Dette reflekteres i NAVs veiledningsplattform for brukerrettet oppfølging, som sier at brukerne skal ha mulighet til å uttale seg og bidra til egen sak. Veilederne hos NAV Kontaktsenter skal vise respekt ved blant annet å kunne lytte på en god måte og forstå brukernes perspektiv. Det er en rekke faktorer som kan påvirke forventningene til NAV: informasjon fra, og kommunikasjon med NAV selv, medieoppslag, bekjentes skildringer av sine erfaringer med NAV og kvaliteten på andre offentlige og private tjenester i Norge og andre land (NAV, 2022).

I Personbrukerundersøkelsen måles tilfredshet, tillit og respekt ved følgende spørsmål som besvares på en 6-punktsskala.

• Tilfredshet: «Tenk tilbake på dine egne erfaringer med NAV de siste seks månedene. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med NAV, helhetlig sett?»

• Tillit: «Hvor stor tillit har du til NAVs arbeid i sin helhet?»

• Respekt: «Jeg blir møtt med respekt fra NAV»

**Figur 3. Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett?**

*Kilde:* NAV

**Figur 4. Hvor stor tillit har du til NAVs arbeid i sin helhet?**

*Kilde:* NAV

**Figur 5. Jeg blir møtt med respekt fra NAV**

*Kilde:* NAV

Hovedspørsmålene kan også fordeles på gjennomsnitt. Resultatene under viser de tre hovedspørsmålene i sammenheng. Jo lengre søylene er vannrett jo mer fornøyd er brukerne.

**Figur 6. Gjennomsnitt for hovedspørsmål fordelt på fylker**

*Kilde:* NAV

## **Tilfredshet, tillit og respekt**

74 prosent av brukerne i Vestfold og Telemark svarer at de helhetlig sett er fornøyde med NAV, 76 prosent opplever at de er møtt med respekt, og 69 prosent svarer at de har tillit til NAV (se faktaboks for tolkning av resultater).

Dersom vi ser på gjennomsnittet av svar på 6-punktsskalaen over tid, ser det slik ut.

**Figur 7. Gjennomsnitt av svar på 6-punktsskala på spørsmålet: Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett? Landet sammenlignet med Vestfold og Telemark i perioden 2020 – 2024**

*Kilde:* NAV

**Figur 8. Gjennomsnitt av svar på 6-punktsskala på spørsmålet: Hvor stor tillit har du til NAVs arbeid i sin helhet? Landet sammenlignet med Vestfold og Telemark i perioden 2020 – 2024.**

*Kilde:* NAV

**Figur 9. Gjennomsnitt av svar på 6-punktsskala på spørsmålet: Jeg blir møtt med respekt fra NAV. Landet sammenlignet med Vestfold og Telemark i perioden 2020 – 2024.**

*Kilde:* NAV

Som det vises av figur 7 og 8 har det vært en stabil utvikling fra 2023 til 2024 i Vestfold og Telemark, imens det har vært en økning i den gjennomsnittlige tilfredsheten i hele landet.

I Figur 9 ser vi at det har vært en nedgang i Vestfold og Telemark fra 2023 til 2024, imens det i hele landet har vært en økning.

## Variasjon i tilfredshet

I årets utvalg varierer tilfredsheten med alder Aldersgruppen 30-39 år er minst fornøyd, imens de over 60 år er mest fornøyd. Økende alder gir altså mer fornøyde brukere. Årsakene til dette kjenner vi ikke, men det kan bekreftes i andre undersøkelser.

**Figur 10. Gjennomsnitt av svar på 6-punktsskala på spørsmålet: Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett? Fordelt på alder og kjønn.**

*Kilde:* NAV

Tilfredsheten i utvalget varierer også med antall kontakter med NAV-ansatte.

**Figur 11. Gjennomsnitt av svar på 6-punktsskala på spørsmålet: Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett? Krysset med spørsmålet: Hvor mange ganger vil du anslå at du har vært i kontakt med ansatte i NAV de siste seks månedene?**

*Kilde:* NAV

**Figur 12. Gjennomsnitt av svar på 6-punktsskala på spørsmålet: Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett? Fordelt på antall kontakter med NAV ansatte og brukergrupper.**

*Kilde:* NAV

**Figur 13. Gjennomsnitt av svar på 6-punktsskala på spørsmålet: Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett? Fordelt på antall kontakter med NAV ansatte og aldersgrupper.**

*Kilde:* NAV

Tilfredsheten i utvalget varierer mellom brukergrupper. Arbeidssøkere og de som har nedsatt arbeidsevne uten AAP er blant de som er minst tilfredse, mens mottakere av alderspensjon, sykemeldte og AAP er blant de mest tilfredse. Dette bildet ser vi også i på landsbasis. Merk at det er få svar i enkelte grupper og ikke signifikante forskjeller.

**Figur 14. Gjennomsnitt av svar på 6-punktsskala på spørsmålet: Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett? Fordelt på brukergruppe. 2023 og 2024.**

*Kilde:* NAV

## **Noe variasjon mellom NAV enheter**

Resultatene under viser de tre hovedspørsmålene i sammenheng fordelt på NAV enheter. Jo lengre søylene er loddrett, jo mer fornøyd er brukerne. Merk at det ikke er signifikante forskjeller mellom alle NAV enheter.

**Figur 15. Gjennomsnitt av svar på 6-punktsskala på de tre hovedspørsmålene fordelt på NAV enheter**

*Kilde:* NAV

Ni NAV kontor har hatt en positiv utvikling sammenlignet med i fjor, imens syv har hatt en uendret eller negativ utvikling.

**Figur 16. Gjennomsnitt av svar på 6-punktsskala på spørsmålet: Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett? Fordelt på NAV enheter. Utvikling fra 2023 til 2024.**

*Kilde:* NAV

## **Brukere som mottar Arbeidsavklaringspenger (AAP)**

1 000 mottakere av AAP i Vestfold og Telemark har svart på årets Personbrukerundersøkelse. Vestfold og Telemark er et fylke med større andel av befolkningen på helserelaterte ytelser enn mange andre fylker og det er derfor ønskelig å se denne gruppen og eventuelle ulikheter innad i fylket.

Figuren under viser hovedspørsmålene «Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett?» fordelt på NAV enheter. Mange NAV kontor har hatt en positiv utvikling sammenlignet med 2023.

**Figur 17. Gjennomsnitt av svar på 6 punktsskala på spørsmålet: Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett? For brukere som mottar AAP fordelt på NAV enheter. Utvikling fra 2023 til 2024.**

*Kilde:* NAV

På spørsmål om oppfølgning svarer 81 prosent av brukere som mottar AAP i Vestfold og Telemark at de har avtalt møte med en NAV-ansatt de siste 6 mnd på NAV kontoret, telefon/video eller annet. Tallet er 67 prosent på landsbasis. Fordelt på NAV enheter/områder ser det slik ut:

**Figur 18. Brukere som mottar AAP og har avtalt møte med en NAV-ansatte de siste 6 mnd på NAV kontoret, telefon/video eller annet fordelt på NAV enheter/område. Prosent.**

*Kilde:* NAV

Dersom vi ser på tilfredshet for denne gruppen i utvalget svarer de som har avtalt møte med NAV de siste 6 mnd i gjennomsnitt 4,7 på spørsmålet «Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett?» mot 4,9 for de som ikke har avtalt møte med NAV de siste 6 mnd.

På spørsmål om tiltak svarer 33 prosent av brukere som mottar AAP i Vestfold og Telemark at de har deltatt i tiltak for eksempel for å komme i jobb eller aktivitet de siste 6 mnd. Tallet er 35 prosent på landsbasis. Fordelt på NAV enheter/områder ser det slik ut:

**Figur 19. Brukere som mottar AAP og har deltatt i tiltak for eksempel for å komme i jobb eller aktivitet de siste 6 måneder. Prosent.**

*Kilde:* NAV

# Referanser

NAV (2024) *NAVs Personbrukerundersøkelse 2023.* Arbeids- og velferdsdirektoratet.

NAV (2023) *NAVs Personbrukerundersøkelse 2023.* Arbeids- og velferdsdirektoratet.

NAV (2022) *NAVs Personbrukerundersøkelse 2023: Mennesket og NAV* Rapport-serie 3/2022. Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Notat Personbrukerundersøkelsen Oslo 2022