



# Personbrugerundersøkelsen 2023

Ola Melbye Pettersen, Jørgen Holbæk-Hanssen, Anders Thorgersen, Tor Erik Nyberg, Sverre Friis-Petersen, Kristoffer Eikemo,



# Innholdsfortegnelse

- 1) Innledning
- 2) Sammendrag
- 3) Tilfredshet, tillit og respekt
- 4) Ulike aspekter ved NAV
- 5) Flere livsutfordringer og økte hjelpebehov
- 6) Tilgjengelighet og kontakt med NAV
- 7) Språk og kommunikasjon i brev (søknader)
- 8) Vedlegg

# 1. Innledning

# Personbrukerundersøkelsen

- En av to årlige spørreundersøkelser blant NAVs brukere
  - Arbeidsgiverundersøkelsen retter seg mot ledelsen i private og offentlige virksomheter
- Overordnede resultater og utvalgte analyser fra årets personbrukerundersøkelse, gjennomført i mai/juni 2023
- Tilfeldig utvalg av personer som har søkt på en statlig ytelse, og/eller fått oppfølgingstjenester
- 20 670 personer besvarte undersøkelsen
  - (se vedlegg 1 for metodebeskrivelse)
- Gir et bilde av brukernes erfaringer med NAV, slik de selv opplever og uttrykker det
- Økt forståelse av hvordan ulike forhold ved NAVs tjenester og oppgaver, og kjennetegn ved NAV sine brukere, har betydning for tilfredshet, samhandling og økonomisk trygghet og muligheter på arbeidsmarkedet.
- Kan gi nyttig informasjon for tjenesteutviklingen i ulike deler av NAV

# Begrepsbruk og leseveiledning

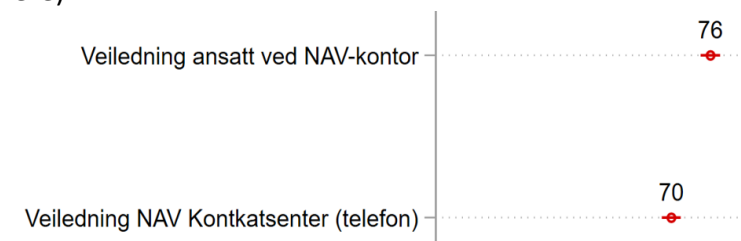
- «Brukergrupper» = fordeling av respondenter trukket fra NAV-registre i to utvalg, fordelt på 14 grupper/ytelser:
  - 1) Oppfølgingsutvalget:  
Arbeidssøkere, Sykmeldte(12 uker), Arbeidsavklaringspenger (AAP), Nedsatt arbeidsevne (uten AAP), Enslige forsørgere
  - 2) Forvaltningsutvalget (ny søknad siste 6 mnd):  
Alderspensjon, Barnebidrag, Barnetrygd, Foreldrepenger, Hjelp- og grunnstønad, Hjelpemidler, Kontantstøtte, Familier m/syke barn, Uføretrygd, Andre ytelser
- «Andel positive» på variabler i undersøkelsen:
  - De som svarer 4-6 på en 6-punkts skala, f.eks. «Hvor stor tillit har du til NAVs arbeid i sin helhet?» Svært liten tillit (1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6) Svært stor tillit
  - Tolkes som «de som er mer fornøyd enn misfornøyd»

## Hvordan lese figurene?

Figurer fra analysene er fremstilt med konfidensintervall som representerer feilmarginen (usikkerheten) i dataene.

Linjen gjennom et rundt punkt fremstiller konfidensintervallet der den sanne verdien ligger, med 95% sikkerhet. Hvis det ikke er overlapp mellom konfidensintervallene i en figur er det med høy sikkerhet en signifikant forskjell.

I figuren under er det ikke overlapp mellom linjene på de to spørsmålene/variablene, og vi kan med høy sikkerhet stole på at forskjellene i vårt utvalg (respondentene) gjenspeiles i populasjonen (NAVs brukere).



## 2. Sammendrag

# Sammendrag:

- Ingen endring i tilfredshet, tillit og respekt fra 2022 til 2023
  - Stort sett tilbake på samme nivå som før pandemien
  - Unge (under 30 år), de med utrygg økonomi og de med lav byråkratisk kompetanse er mindre tilfreds med NAV enn de respektive andre gruppene
- Flere opplever at det er lett å ta kontakt med NAV i 2023, og flere får møte veileder ved behov
- Stadig flere avtalte møter skjer fysisk, mens bruk av telefon og video er på vei ned ved NAV-kontorene
- Kontakten med og veiledningen fra de NAV-ansatte vurderes som veldig god (relasjonelle aspekter)
- Ventetider, klagemulighet og samordning internt skårer lavere (organisatoriske aspekter)
- De fleste synes at kommunikasjonen i brev/meldinger fra NAV er både vennlig/imøtekommande og presis/informativ, men:
  - nesten 1 av 3 synes at kommunikasjonen er vanskelig å forstå
  - 16 prosent synes at den kan være truende/ubehagelig

# Sammendrag #2:

- I 2023 har flere fått en utfordrende livssituasjon:
  - Betydelig dårligere egenvurdert helse blant brukerne siden 2020
  - Flere brukere rapporterer også om utrygg økonomi
  - Men flere opplever at de har kompetanse som er etterspurt på arbeidsmarkedet
- De som skårer lavest på helse, økonomi og/eller kompetanse er mindre fornøyd med NAV, og opplever større hjelpebehov



### **3. Tilfredshet, tillit og respekt**

# NAV's tre hovedindikatorer

## **Brukertilfredshet:**

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

## **Respekt:**

*«Jeg blir møtt med respekt fra NAV»*

## **Tillit:**

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

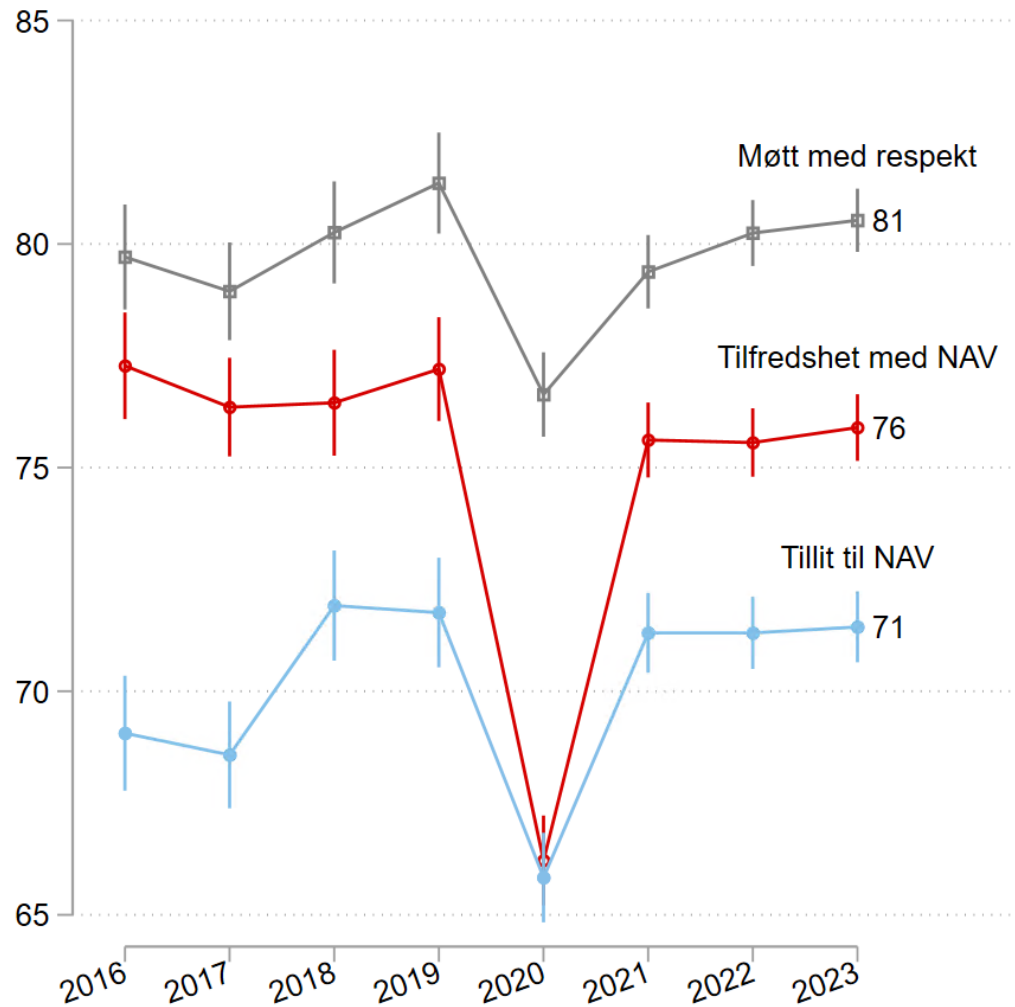
*Svarskala 1 – 6 (minst – mest fornøyd/enig)*

# Svarfordeling hovedindikatorer (2023)

<b>Tilfredshet med NAV</b> (N=19270)	<b>%</b>	<b>Tillit til NAV</b> (N=19073)	<b>%</b>	<b>Møtt med respekt</b> (N=18533)	<b>%</b>
1 Svært misfornøyd	7	1 Svært liten	7	1 Helt uenig	4
2	6	2	8	2	5
3	11	3	14	3	10
4	20	4	25	4	16
5	26	5	27	5	27
6 Svært fornøyd	30	6 Svært stor tillit	19	6 Helt enig	38
Sum 4-6 (tilfreds)	<b>76</b>	Sum 4-6 (tillit)	<b>71</b>	Sum 4-6 (respekt)	<b>81</b>
<i>Gj.snitt (1-6)</i>	<i>4,4</i>	<i>Gj.snitt (1-6)</i>	<i>4,2</i>	<i>Gj.snitt (1-6)</i>	<i>4,7</i>

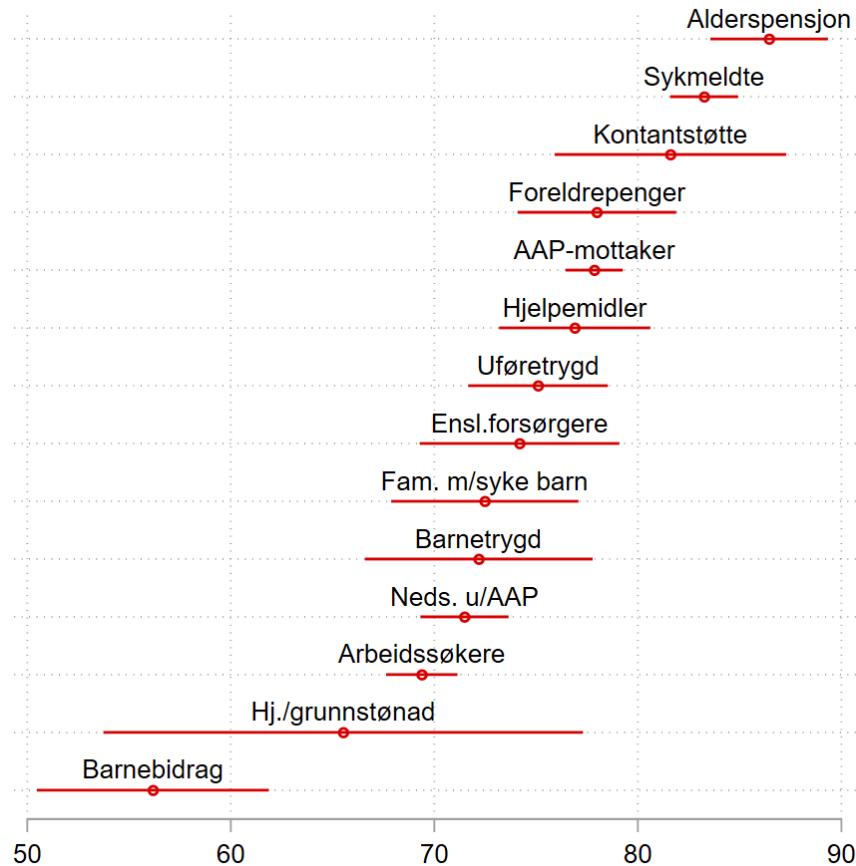
- Alternativ fortolkning (tilfredshet):
  - 1 el 2 = ikke fornøyd (12 %)
  - 3 el 4 = «nøytrale/likegyldige» (31 %)
  - 5 el 6 = fornøyd (57 %)
- Fordelingen på spørsmålene har vært nokså lik fra 2016 til 2023 (unntak av 2020).

# Hovedindikatorer uendret fra i fjor



- Klar nedgang i alle tre indikatorer under pandemien (2020)
  - Tilfredsheten sank mest
- «Tillit til NAV» og «møtt med respekt» er tilbake på nivået før pandemien

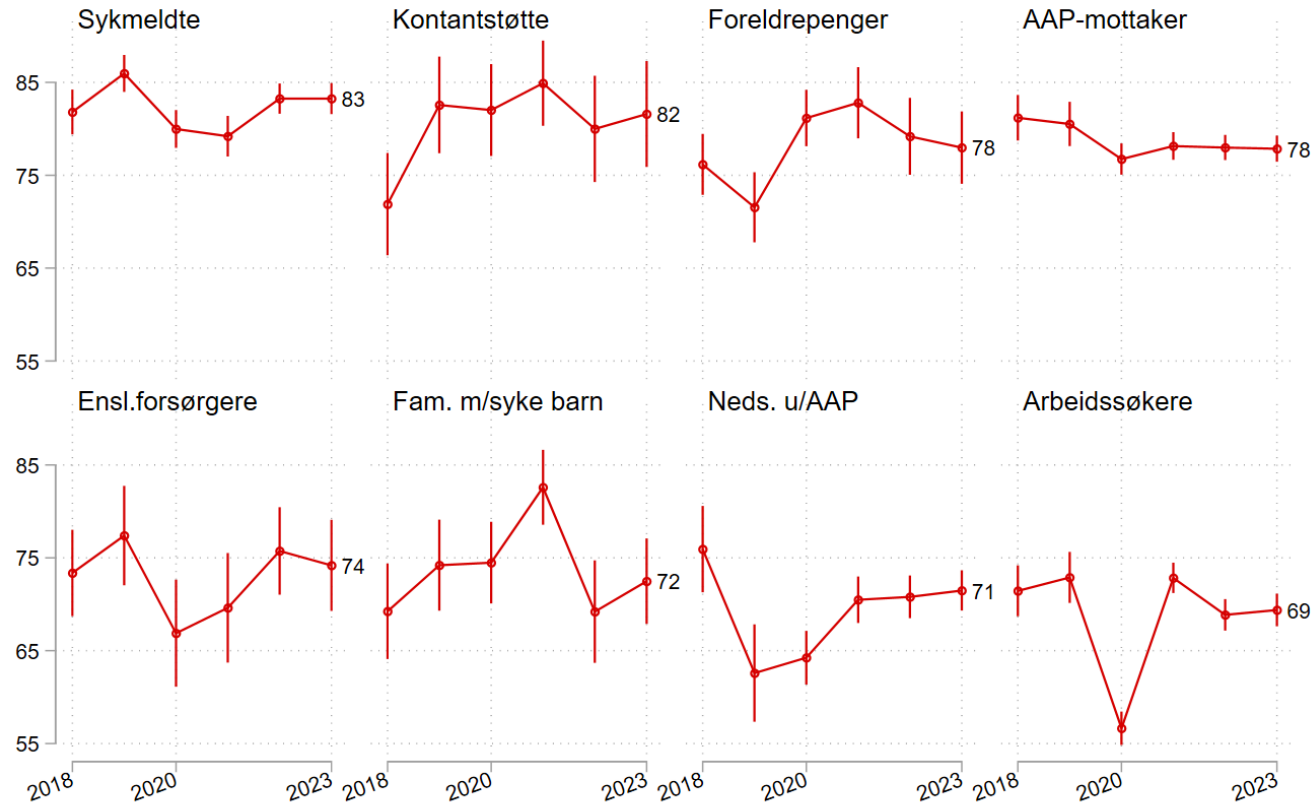
# Alderspensionister og sykmeldte mest fornøyde med NAV



Brukertilfredshet 2023, fordelt på ytelser og tjenester.  
Andel som svarer positivt (4-6), med 95 prosent  
konfidensintervall

- Ingen endringer siste år (2022-2023)
- Blant de som får oppfølging er AAP-mottakere mest fornøyde
  - arbeidssøkere og de med nedsatt arbeidsevne (uten AAP) noe mindre
- Rangeringen er lik for «tillit til NAV» og å bli «møtt med respekt»

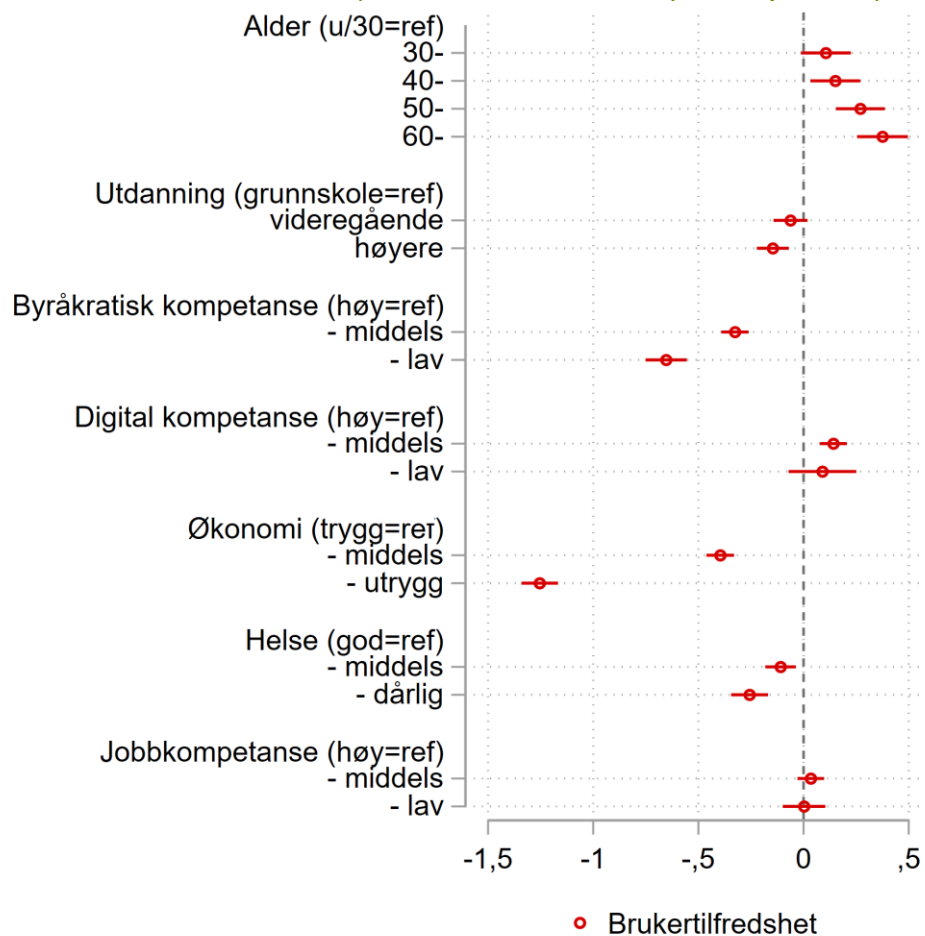
# Noen endringer i tilfredshet over tid:



- Ingen endringer siste år (2022-2023)
- Største endringer siste 6 år:
  - Arbeidssøkerne mye mindre fornøyde i 2020 (økt saksbehandlingstid)
  - Familier med syke barn ble mindre fornøyde fra 2022 (etter en topp i 2021)
  - De med foreldrepenger ble mer fornøyde fra 2020
  - De med nedsatt arbeidsevne uten AAP har økt tilfredshet fra 2020
  - Også de med kontantstøtte er blitt mer fornøyde fra og med 2019

# Kjennetegn ved bruker har sammenheng med tilfredshet

Brukertilfredshet etter kjennetegn. Regresjonskoeffisienter med 95% konfidensintervall (kontrollert for mottatt ytelse/tjeneste)

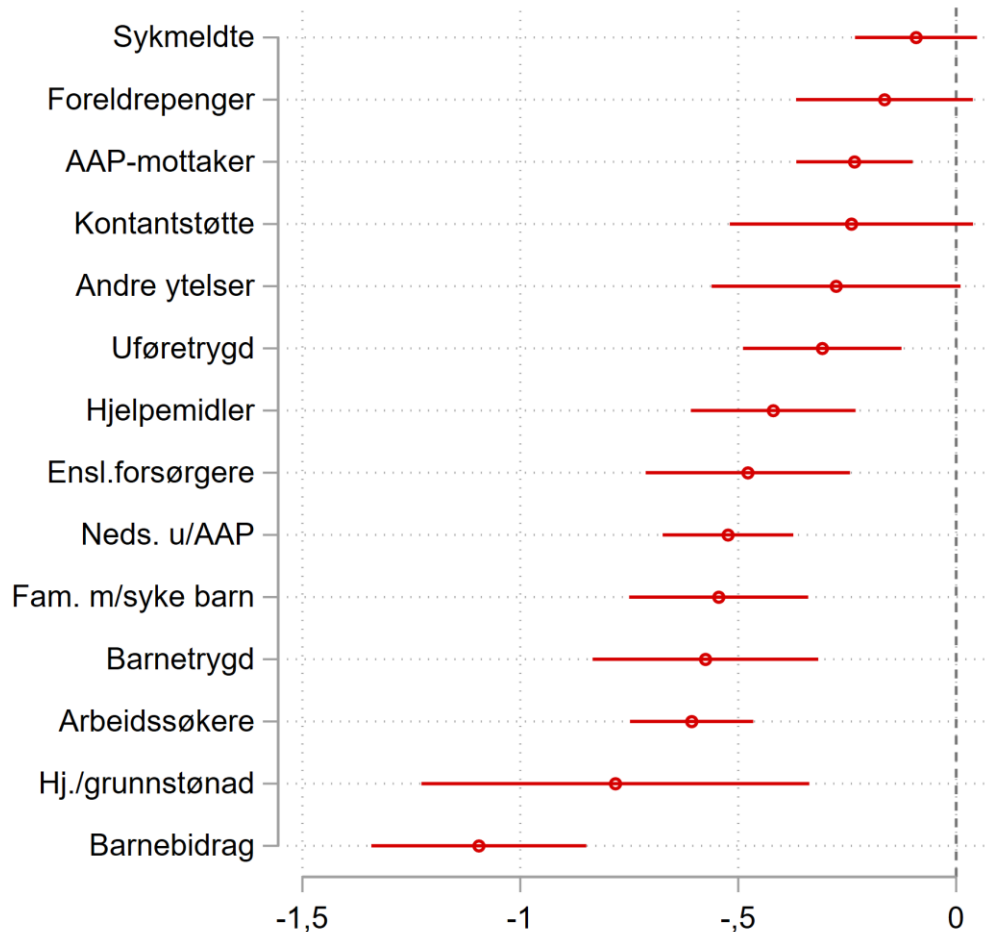


De som ligger til høyre for stiplet linje er mer fornøyde (enn ref.gruppe)

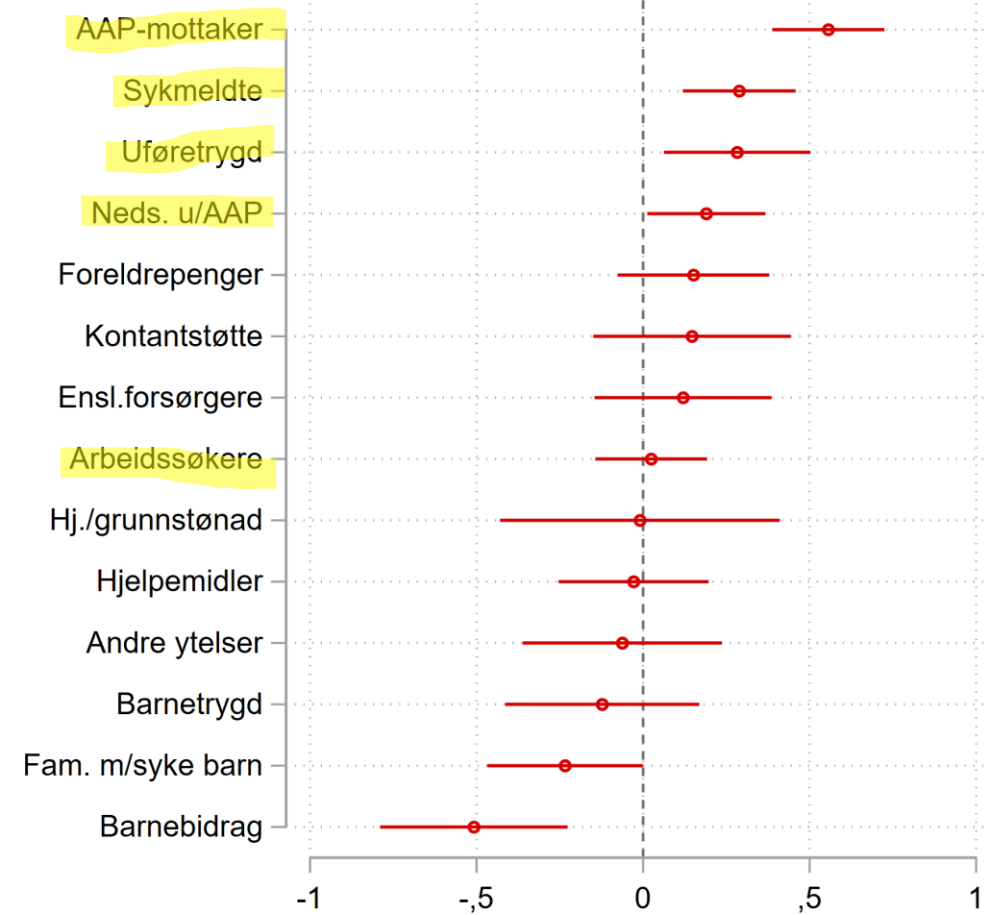
- Byråkratisk kompetanse (forkunnskaper) og økonomisk situasjon har mye å si
- Ungdom er mindre fornøyde med NAV, de over 60 år er mest fornøyde

# Individuelle kjennetegn har mye å si for tilfredshet – ytelser\* med høy grad av oppfølging bidrar positivt (kontrollert for kjennetegn)

Ikke kontrollert for bakgrunnskjenntegn:



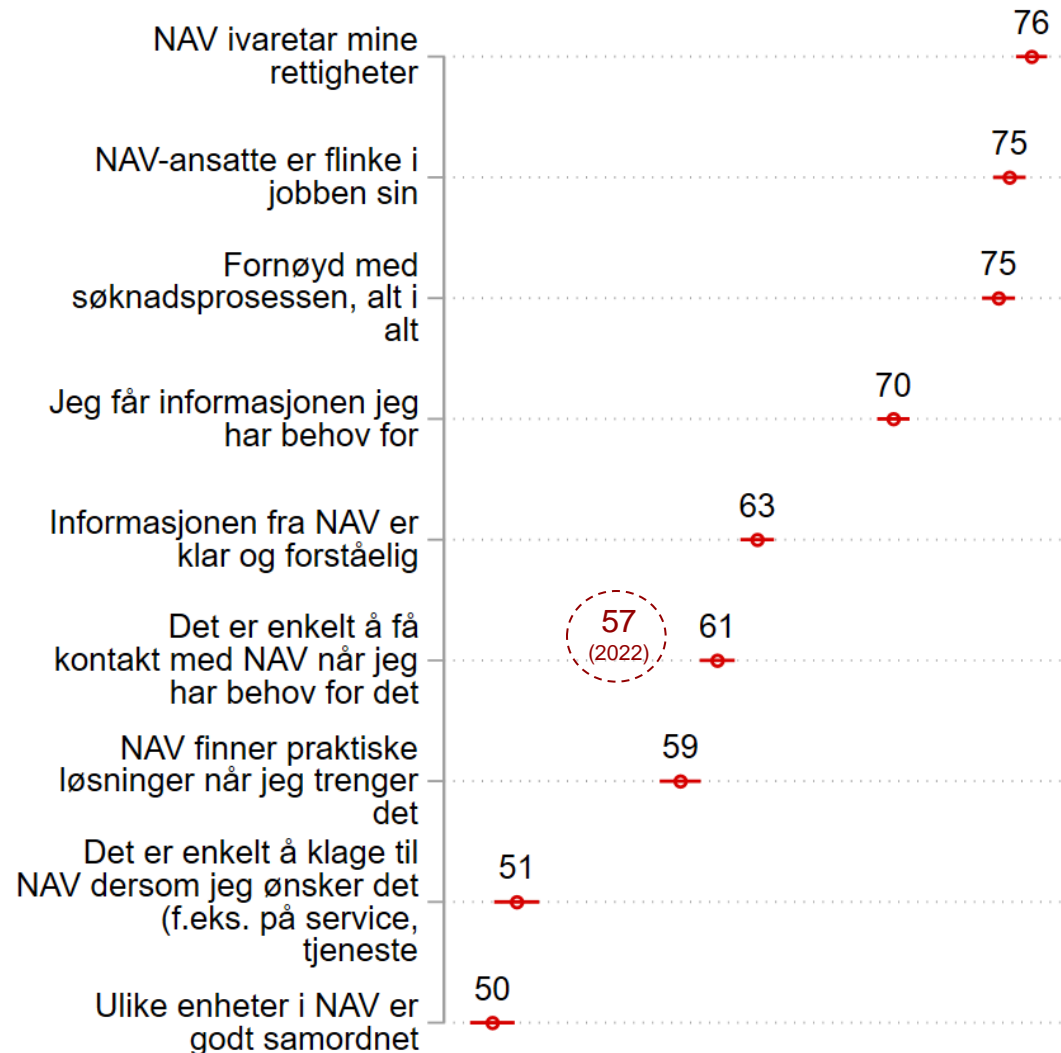
Kontrollert for bakgrunnskjenntegn: Alder, utdanning, brukers byråkratisk /digitale komp, økonomi, egenvurdert helse og arb.marked kompetanse





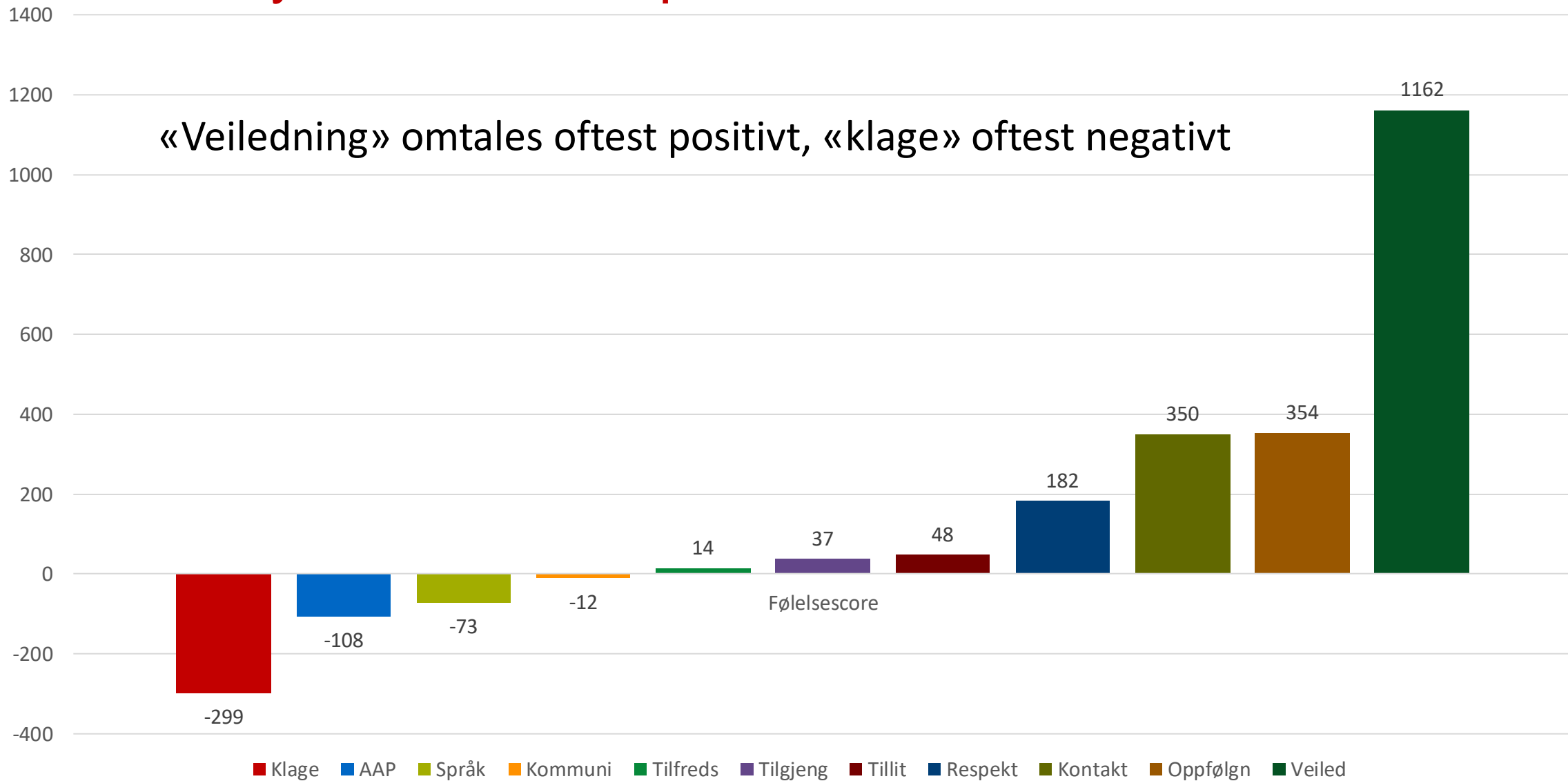
## **4. Tilfredshet med ulike aspekter ved NAV**

# Mange fornøyd med NAV-ansatte – færre med samordning



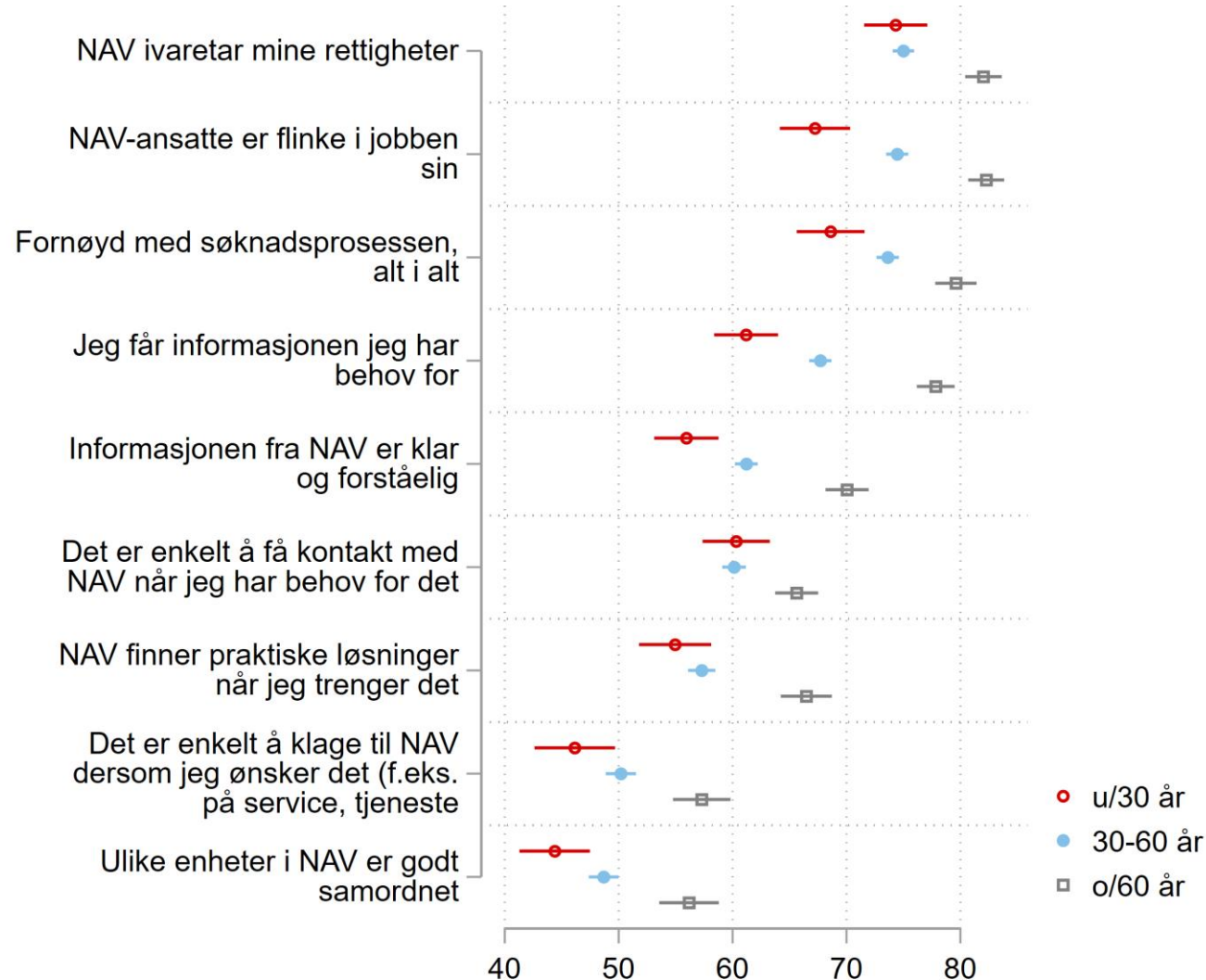
- NAV-ansatte og ivaretagelse av rettigheter skårer ganske høyt
- Søknadsprosessen alt i alt skårer ganske høyt, men
- Klageadgang og samordning innad i NAV skårer lavt
  - Ny klageløsning på nav.no i 2021/2022 – ser ikke ut til å ha gitt positive utslag så langt
- Flere mener det er enkelt å få kontakt i 2023
  - I hovedsak arbeidssøkere som opplever bedring ang. dette
- Ellers ingen endringer fra 2022

# Analyse av fritekstspørsmål



Følelsesanalyse basert på utvalgte temaer / nøkkelord

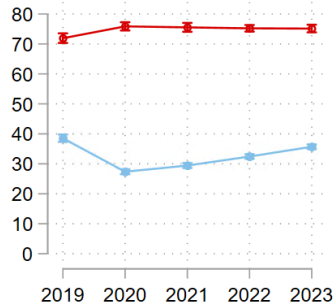
# Yngre mindre fornøyd på noen områder



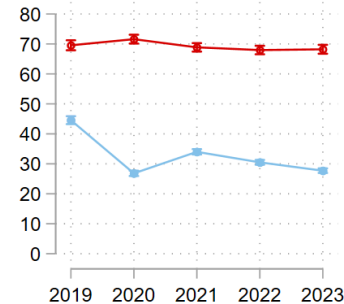
- De under 30 år er mindre fornøyd enn flertallet i yrkesaktiv alder, på noen områder.
- De over 60 år mest fornøyd på alle områder
- For AAP-mottakere har alder mer å si
  - de under 30 betydelig mindre fornøyd

# Tilfredshet og erfaring med ulike tjenester/kanaler

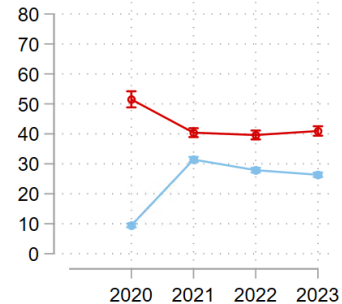
Veiledningen jeg har fått fra ansatte ved det lokale NAV-kontoret



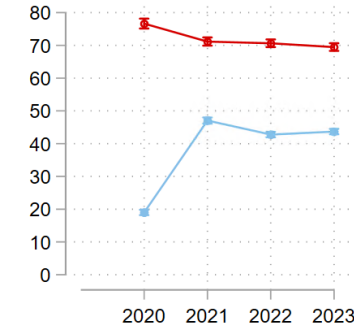
Veiledningen jeg har fått fra NAVs kontaktsenter (på telefon 55 55 33 33)



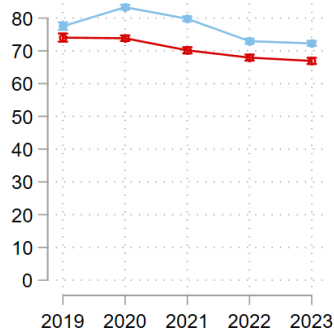
Veiledningen jeg har fått fra chatbot (automatisk chat) via nav.no



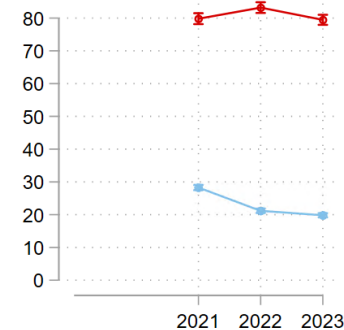
Veiledningen jeg har fått fra chat med NAV-ansatt via nav.no



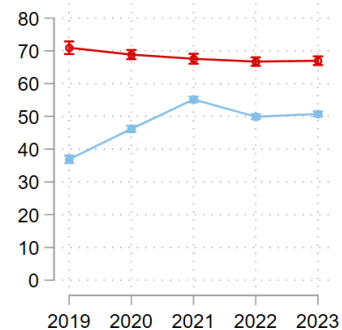
Informasjonen på NAVs nettsider (nav.no)



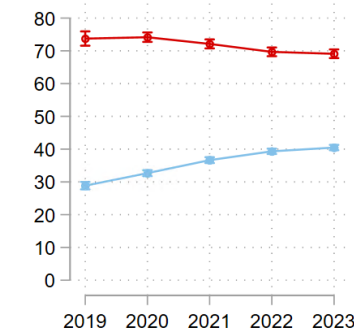
Søk etter ledige stillinger på arbeidsplassen.no



Digital aktivitetsplan på nav.no



Digital oppfølgingsplan ved sykefravær



—■— Fornøyd med    —■— Erfaring med

\*Kontrollert for overordnet brukertilfredshet og type ytelse

- Noen endringer i *bruk* av ulike tjenester

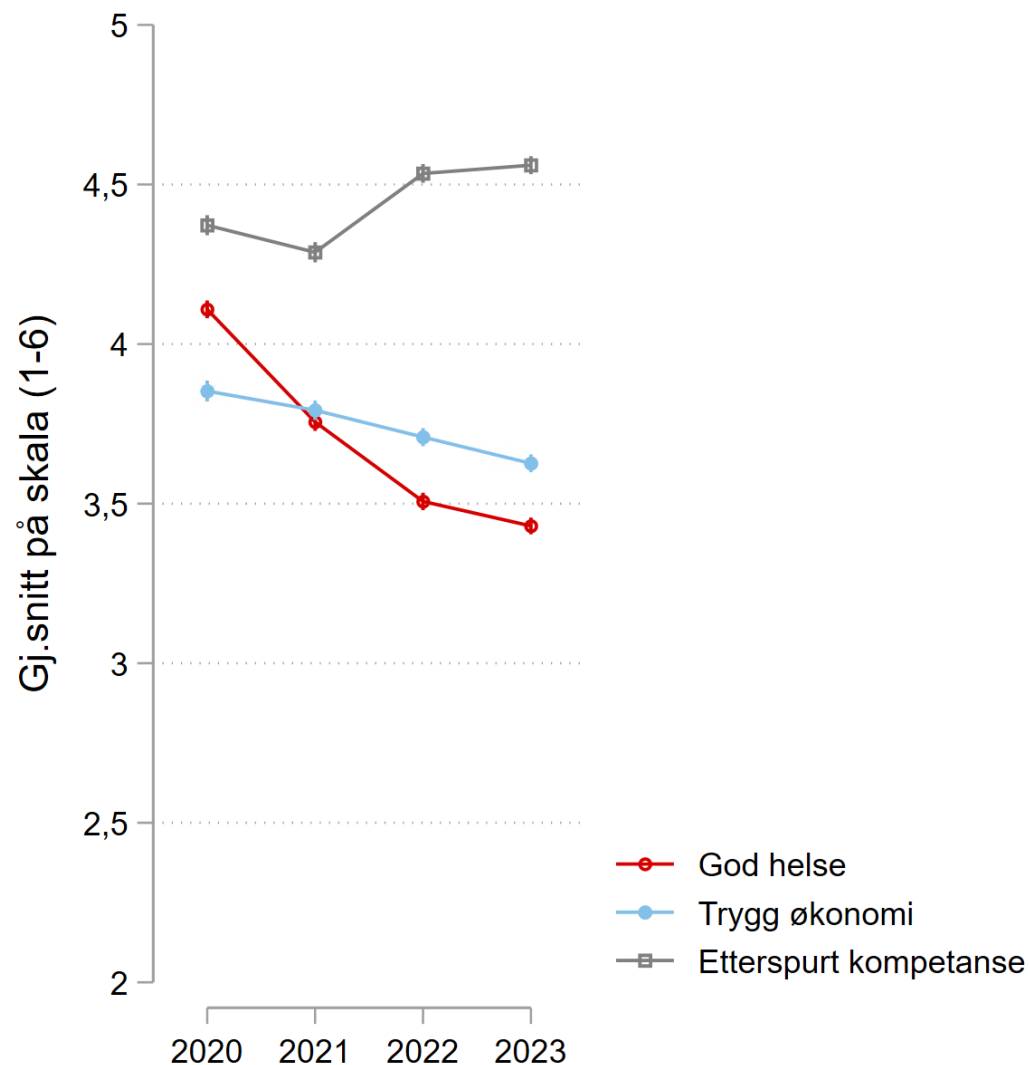
- Noen flere får veiledning fra NAV-kontor hvert år etter 2020 (Koronaåret)
- Liten nedgang i erfaring med NKS/telefon etter 2021
- Bruken av digital oppfølgingsplan har økt etter 2020

- *Tilfredshet* med tjenestene stort sett stabil:

- Tilfredshet med både chatbot og bemannet chat falt i 2021, samtidig som bruken økte kraftig. Etter 2021 har tilfredsheten vært stabil

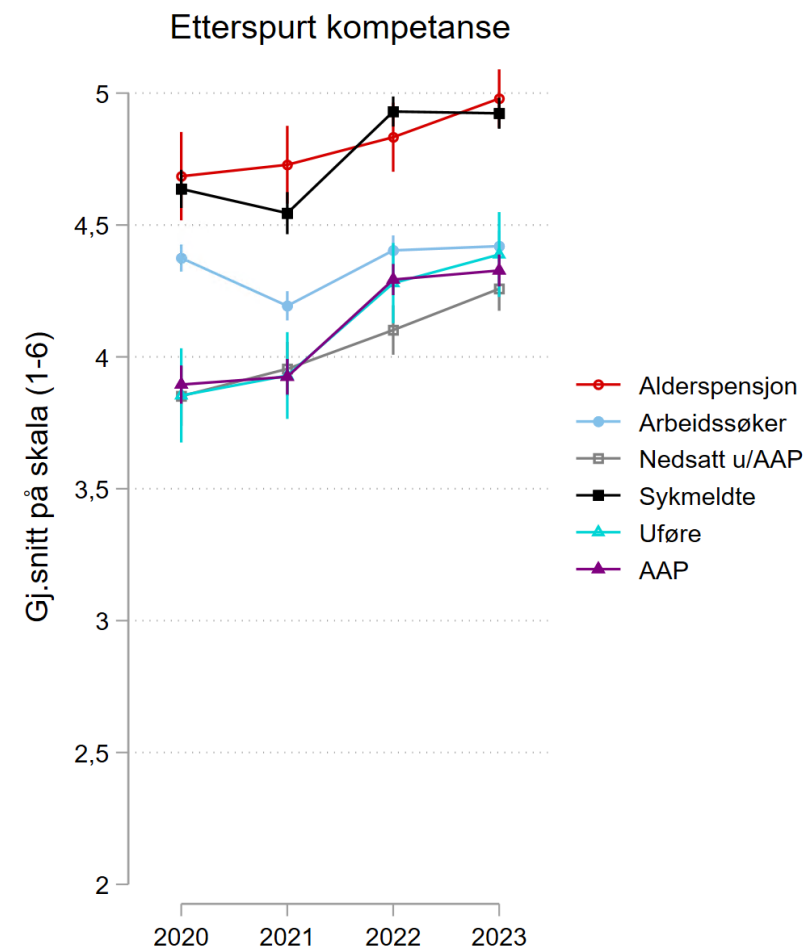
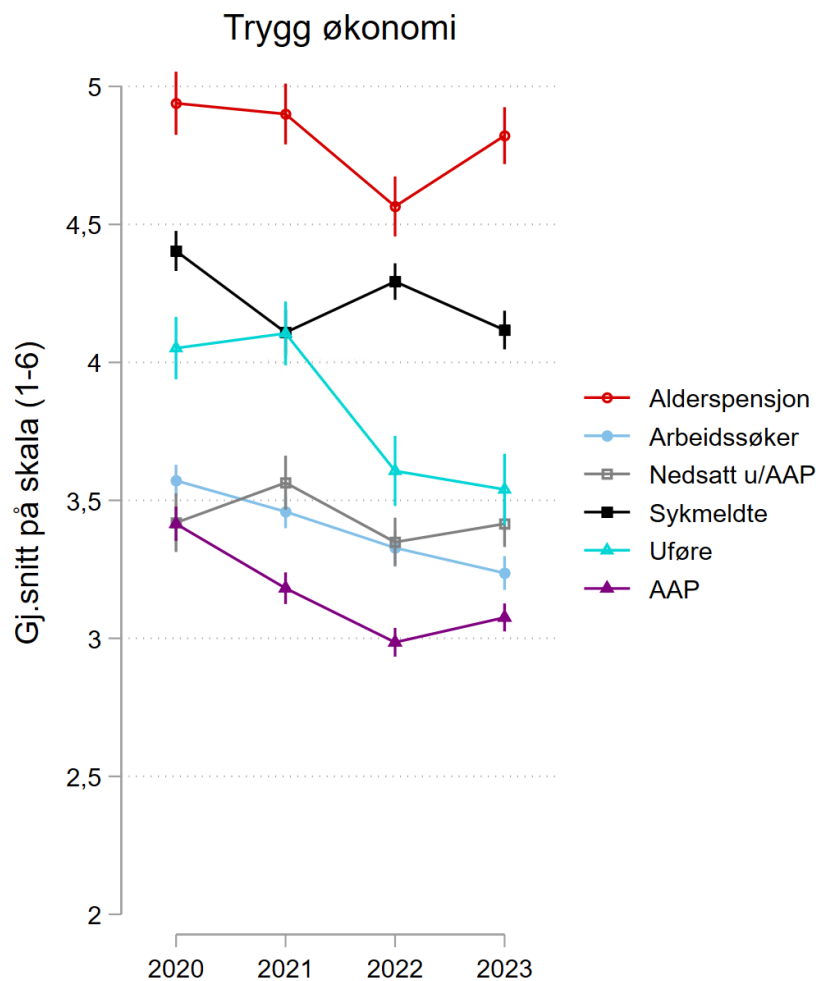
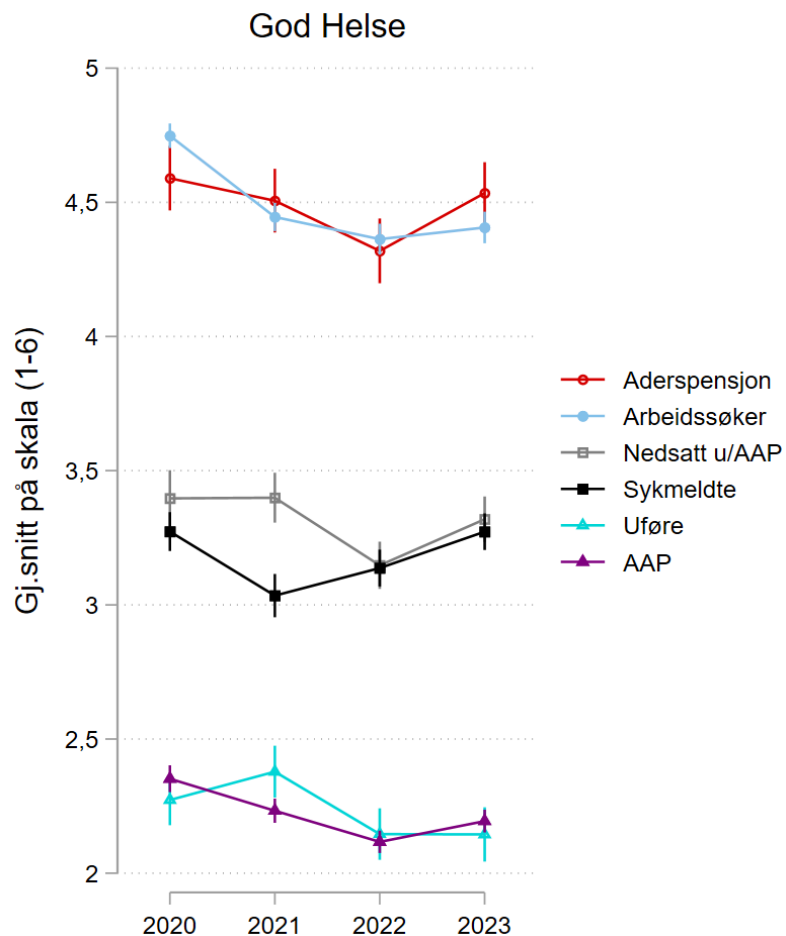
**5. Flere har fått utfordringer med helse og økonomi  
– flere utfordringer gir større hjelpebehov**

# Dårligere helse og økonomi blant NAV-brukere etter 2020



- Koronaeffekt på helse?
  - Ser ut til å flate ut i 2023
- Dyrtid, høy rente og inflasjon påvirker økonomi
- Lav arbeidsledighet gir opplevd etterspørsel etter arbeidsmarkedskompetanse?
- Utviklingen er lik også om en kontrollerer for mottatt ytelse og alder
  - kan ikke kun være endringer i utvalget vårt som påvirker

# Utvikling i livssituasjon for noen grupper over tid





# Sammensatte utfordringer

- Basert på tre egenrapporterte utfordringer:

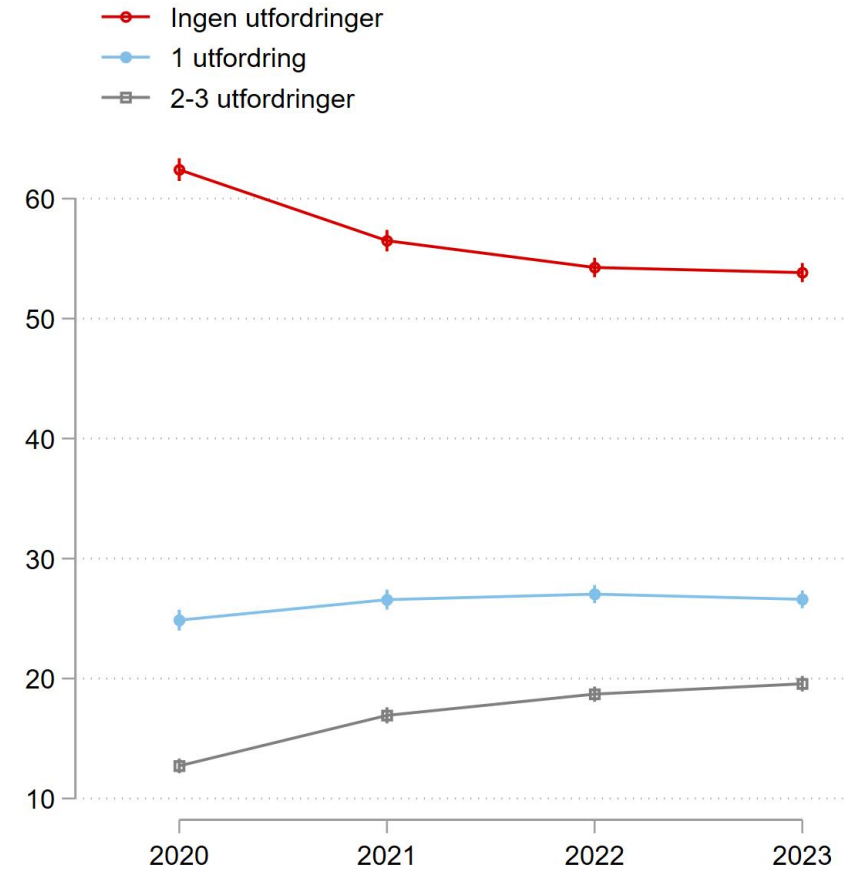
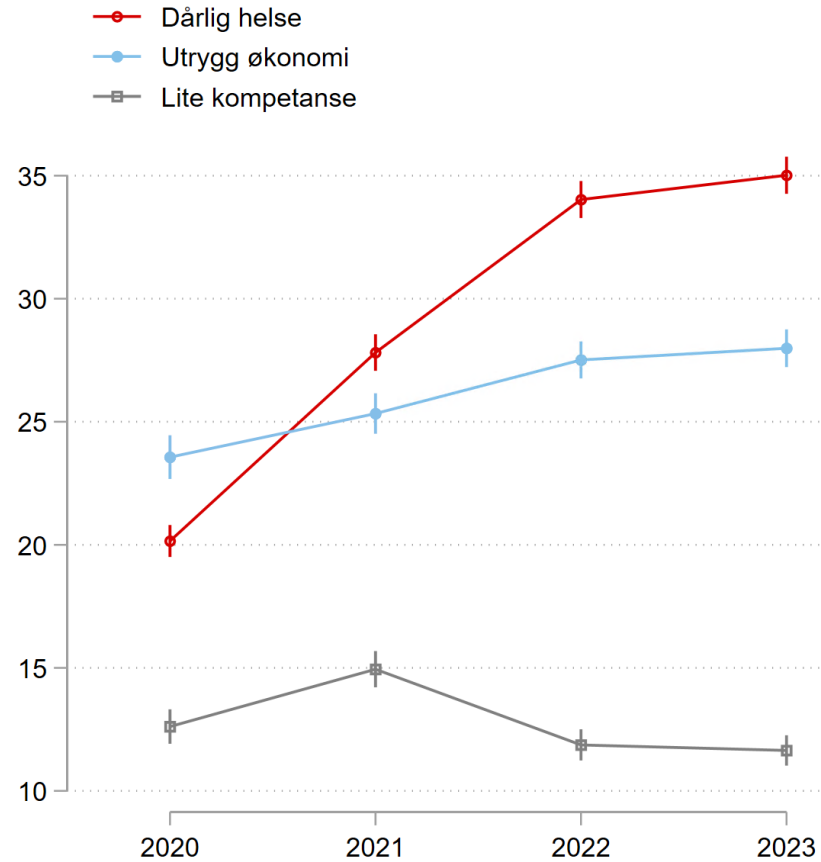
- Utrygg økonomi
- Dårlig helse
- Lite etterspurt kompetanse

Økonomi		Helse		Arbidsmarkeds-kompetanse	
Trygg	34	God	32	Etterspurt	59
middels	38	middels	33	middels	29
<b>utrygg</b>	<b>28</b>	<b>dårlig</b>	<b>35</b>	<b>lav</b>	<b>12</b>

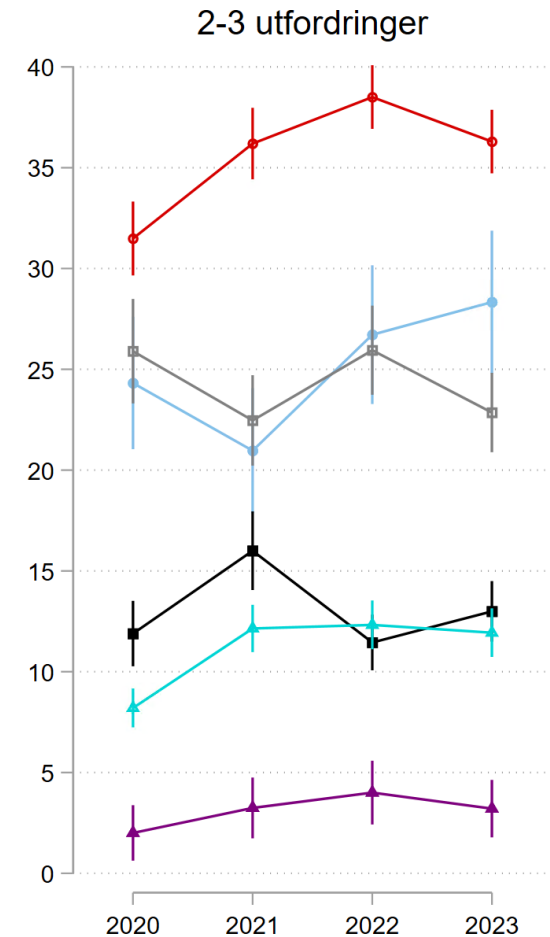
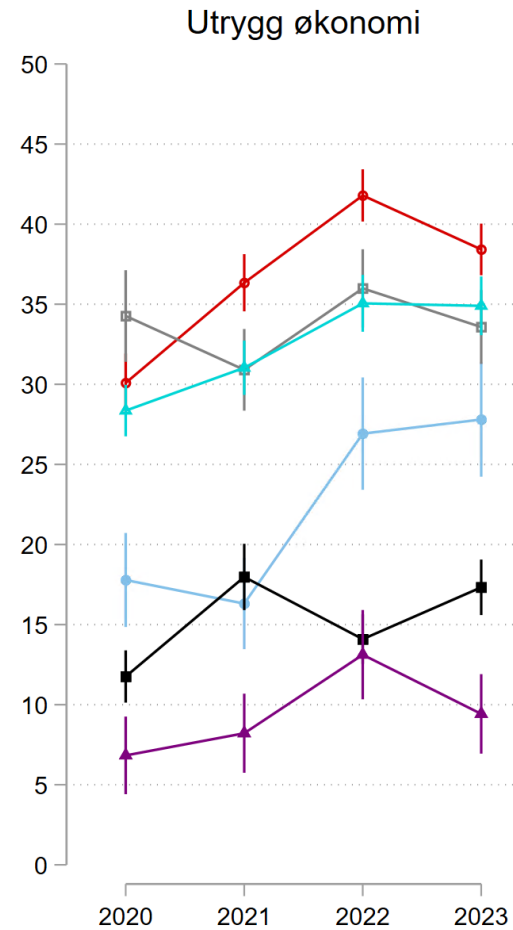
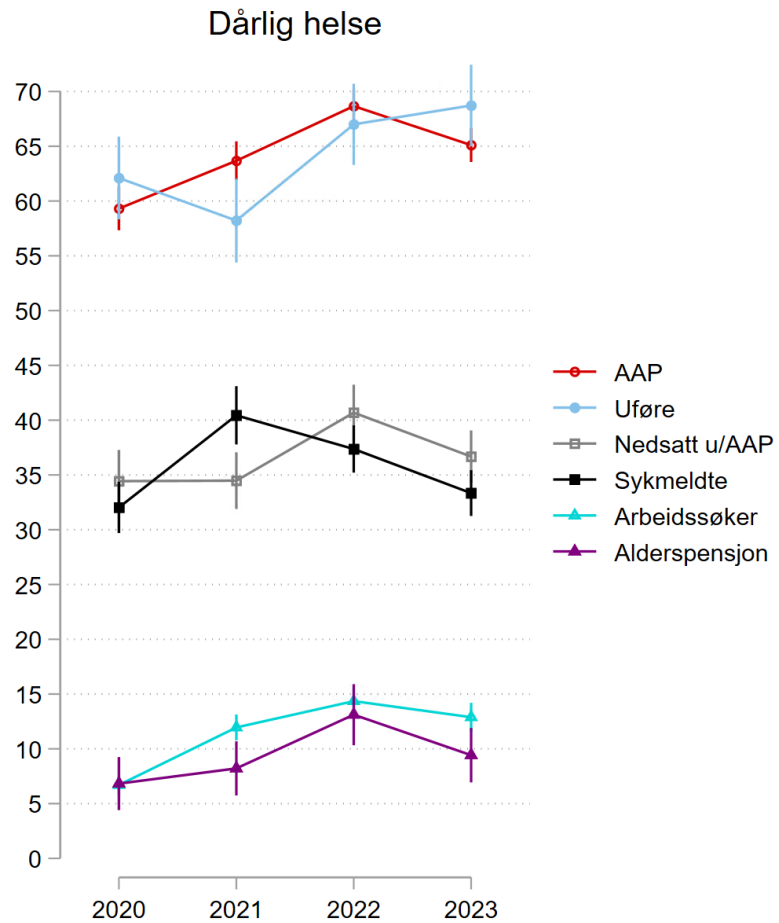
- Slått sammen til en skala som viser de som har 0, 1, 2 el. 3 samtidige problemer

Antall problemer:	Andel:
0	54
1	27
2	16
3	3

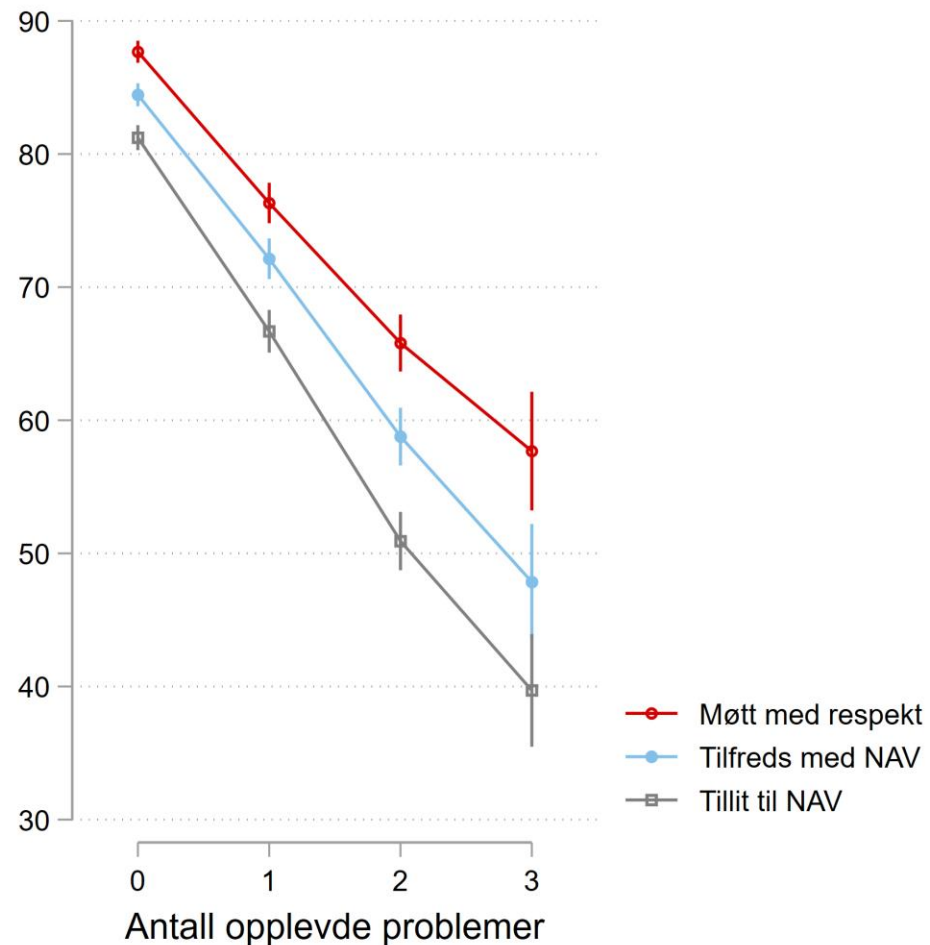
# Økning i en eller flere samtidige livsutfordringer



# Negativ utvikling for AAP-mottagere, uføre og arbeidssøkere

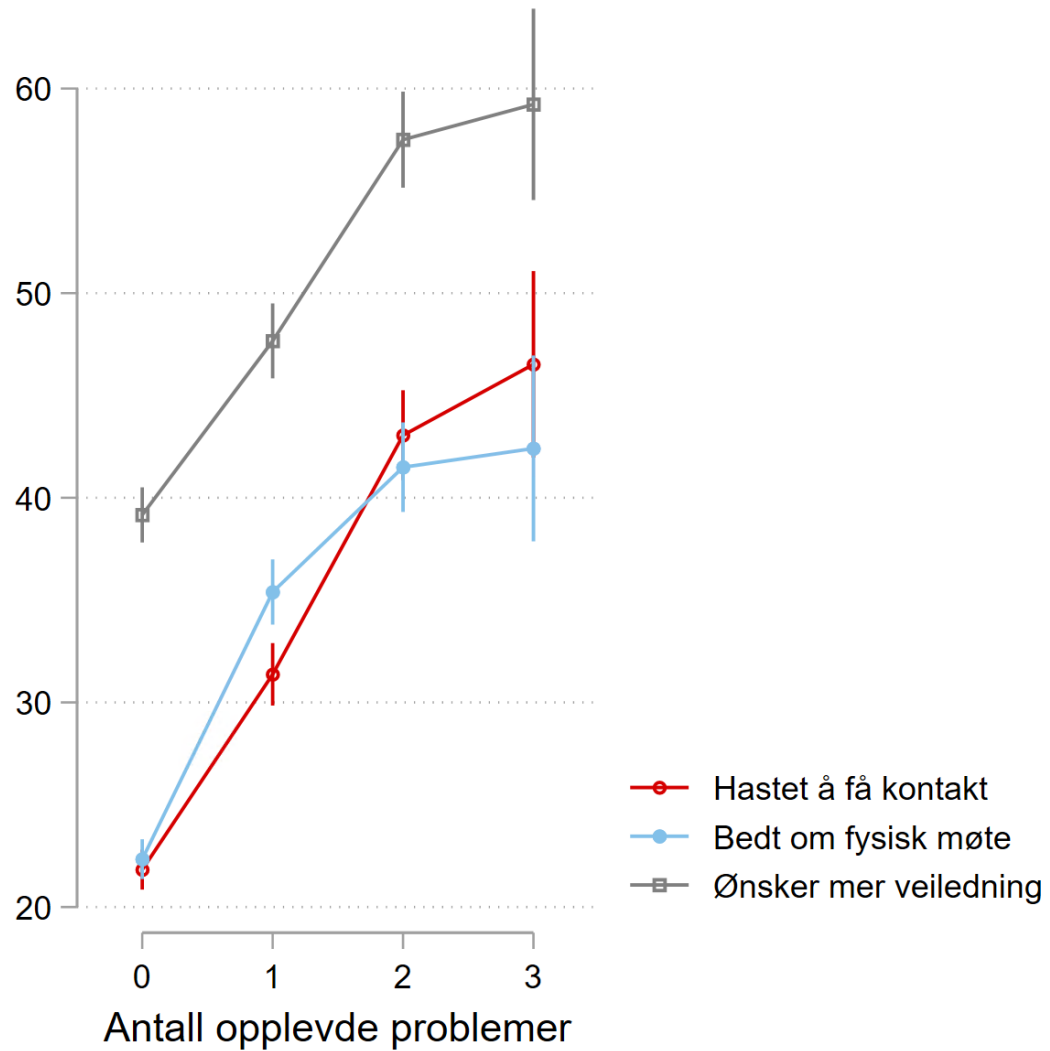


# Flere problemer gir mindre tilfredshet, tillit og møtt med respekt (kontrollert for alder og gruppe)

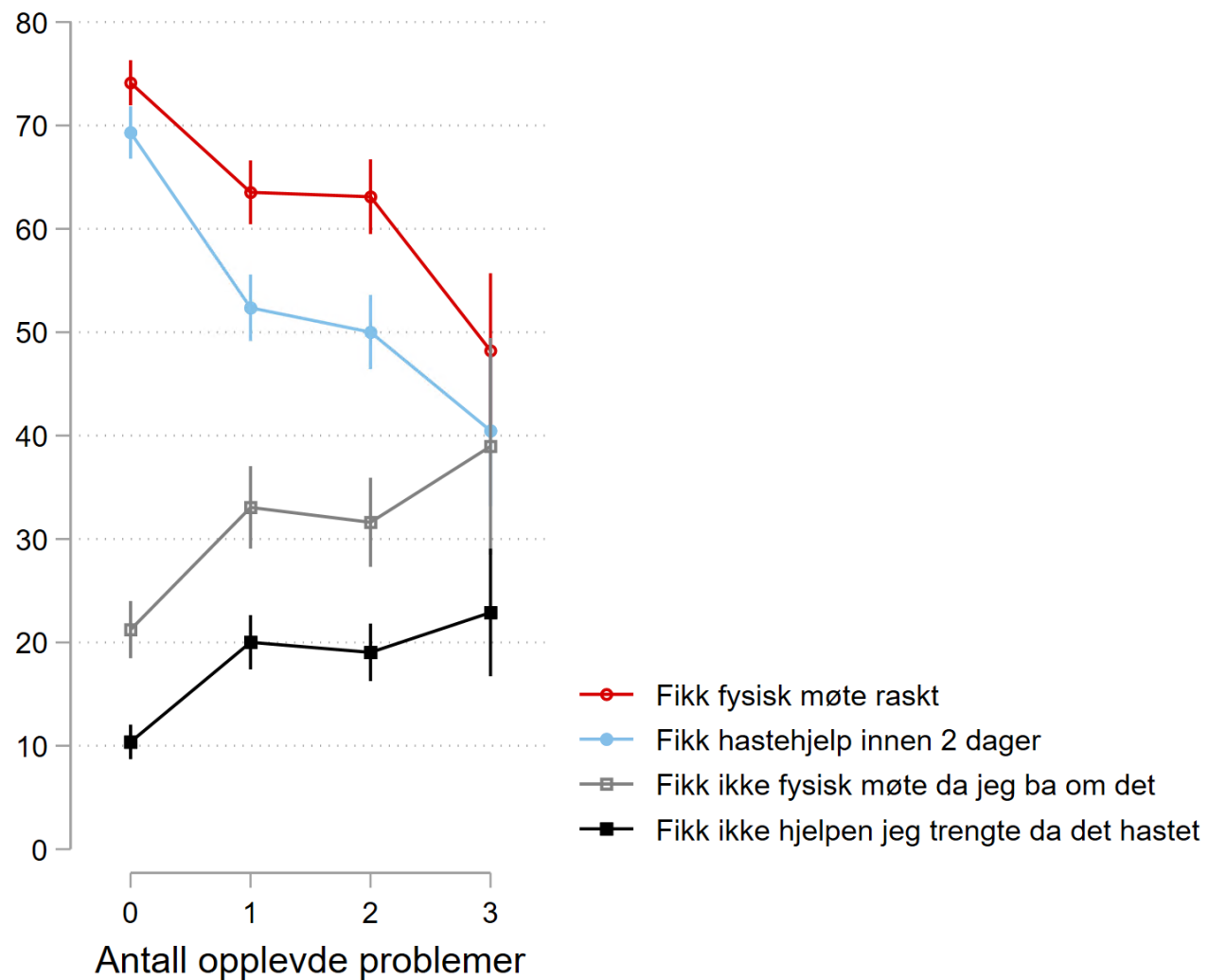


- For hver opplevde utfordring synker tilfredshet, tillit til NAV og opplevelse av å bli møtt med respekt

# Flere problemer gir økt hjelpebehov



# De med flere problemer opplever mindre tilgjengelighet



- De med flere problemer har samtidig:

- oftere møter/oppfølging fra NAV
- men sjeldnere direkte nr. til veileder

(Se vedlegg)

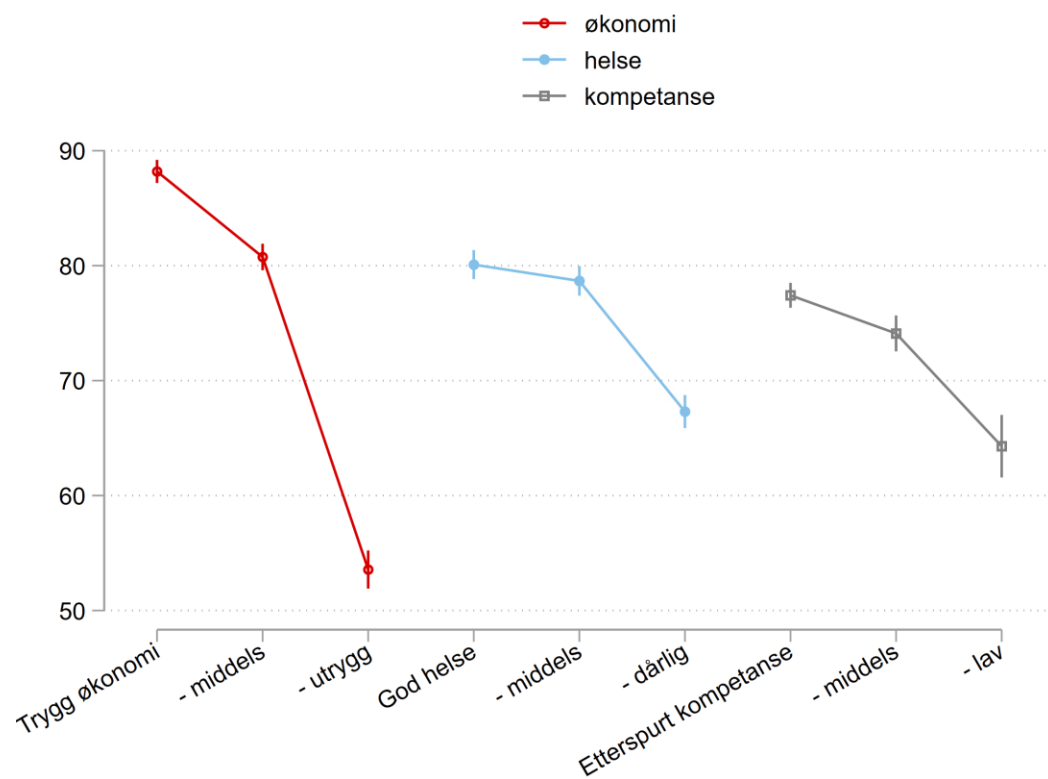
- Flere problemer medfører også:

- Trenger mer hjelp fra andre i forhold til NAV

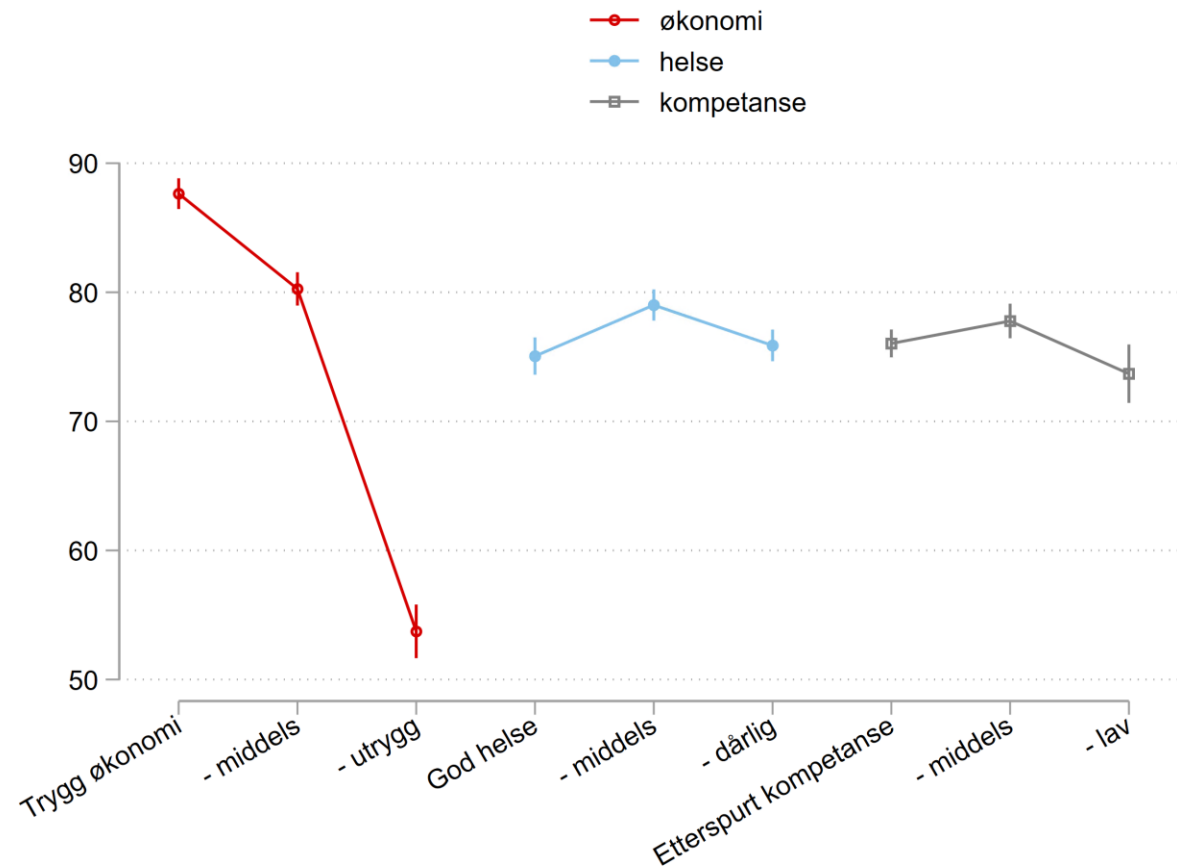
(Se vedlegg)

# Økonomi har mest å si for tilfredshet

Med kontroll for alder og Gruppe:



Med kontroll for alder, Gruppe og de 2 andre problemene:

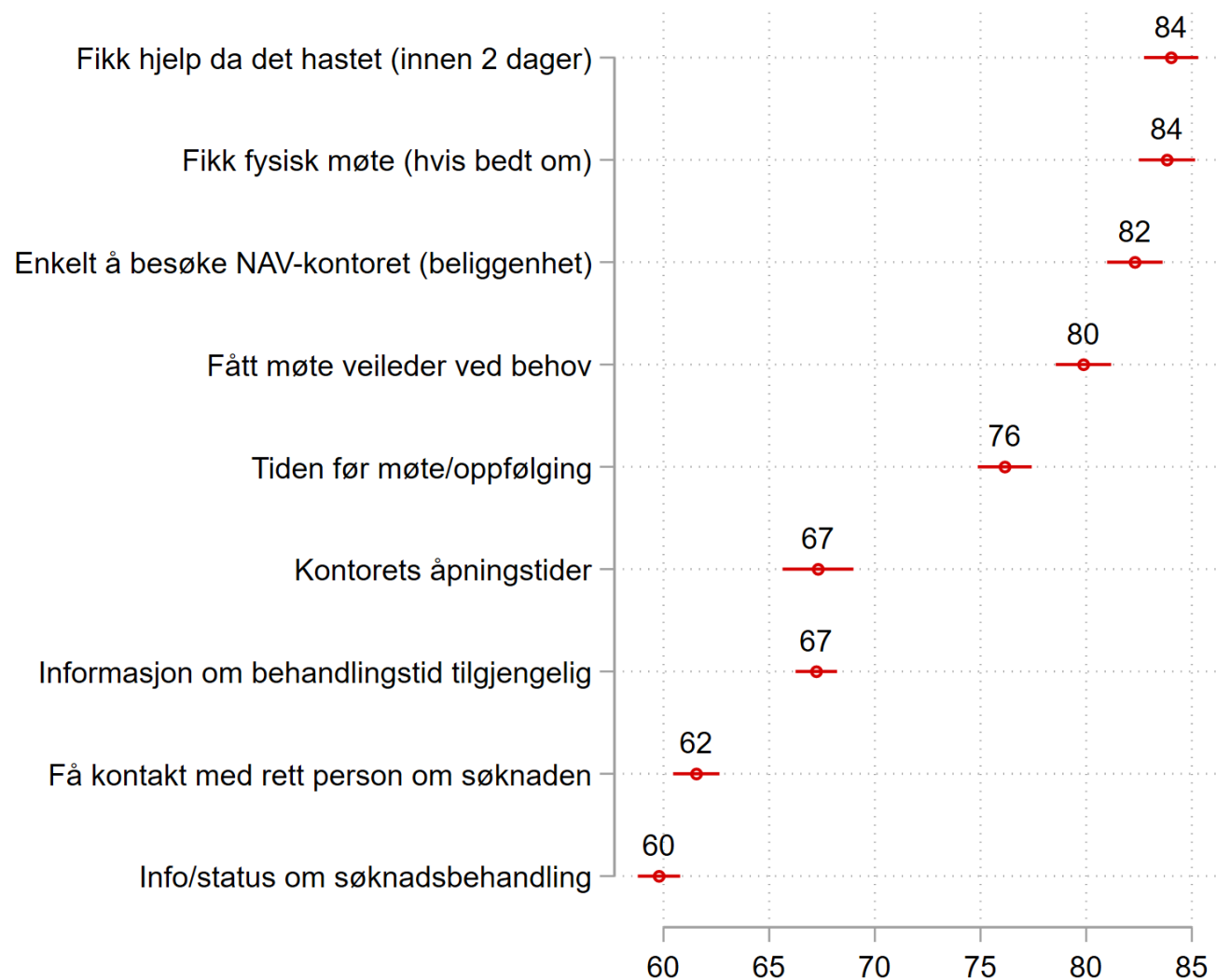


Det er dårlig økonomi i kombinasjon med helse og kompetanseutfordringer som reduserer tilfredshet mest

## **6. Tilgjengelighet og kontakt med NAV**

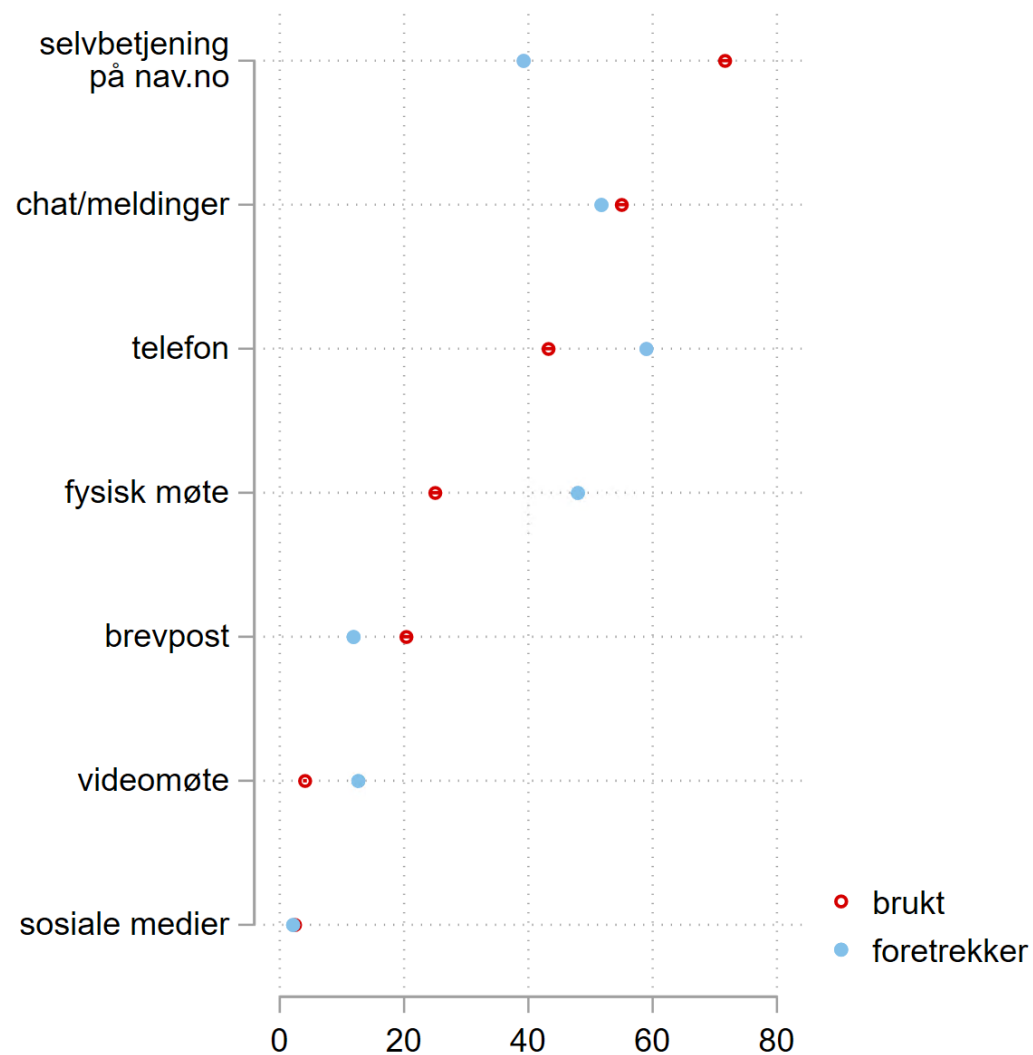


# Ulike aspekter ved tilgjengelighet



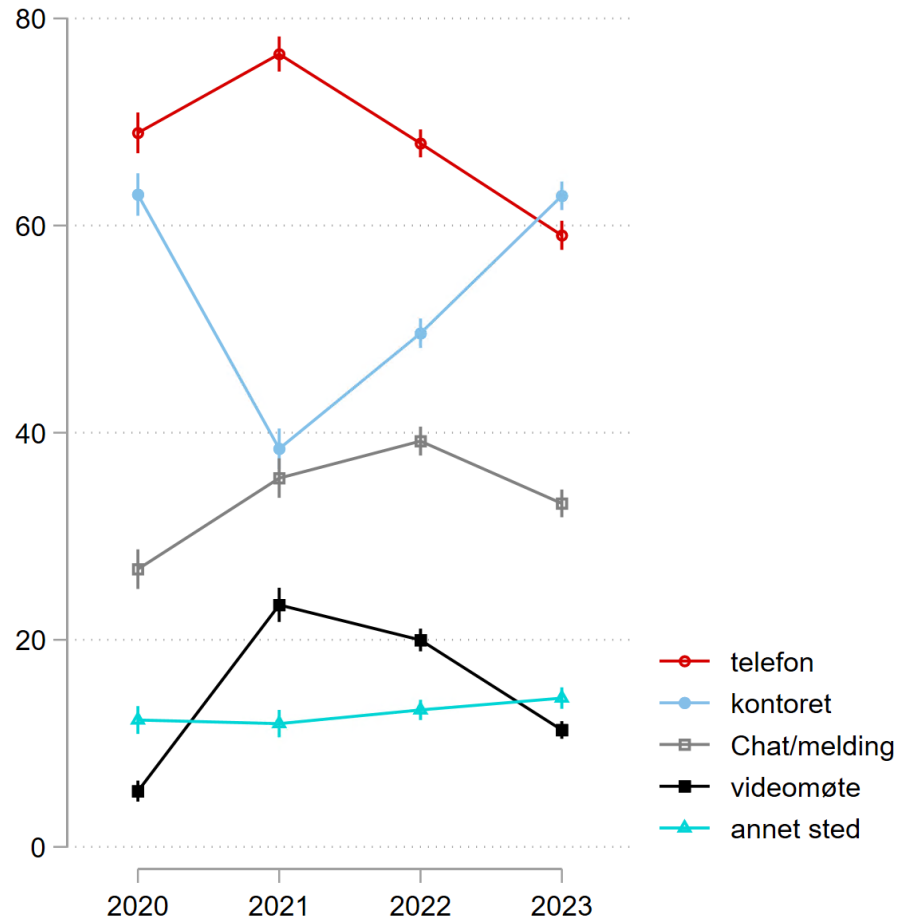
- De fleste som har ønsket et møte med veileder fikk dette (men variasjon i ventetid)
- Åpningstider ved NAV-kontoret og informasjon om søknadsbehandling skårer lavere
- Siden 2021: Økning i andel som har fått møte veileder ved behov

# Brukte og foretrukne møteformer

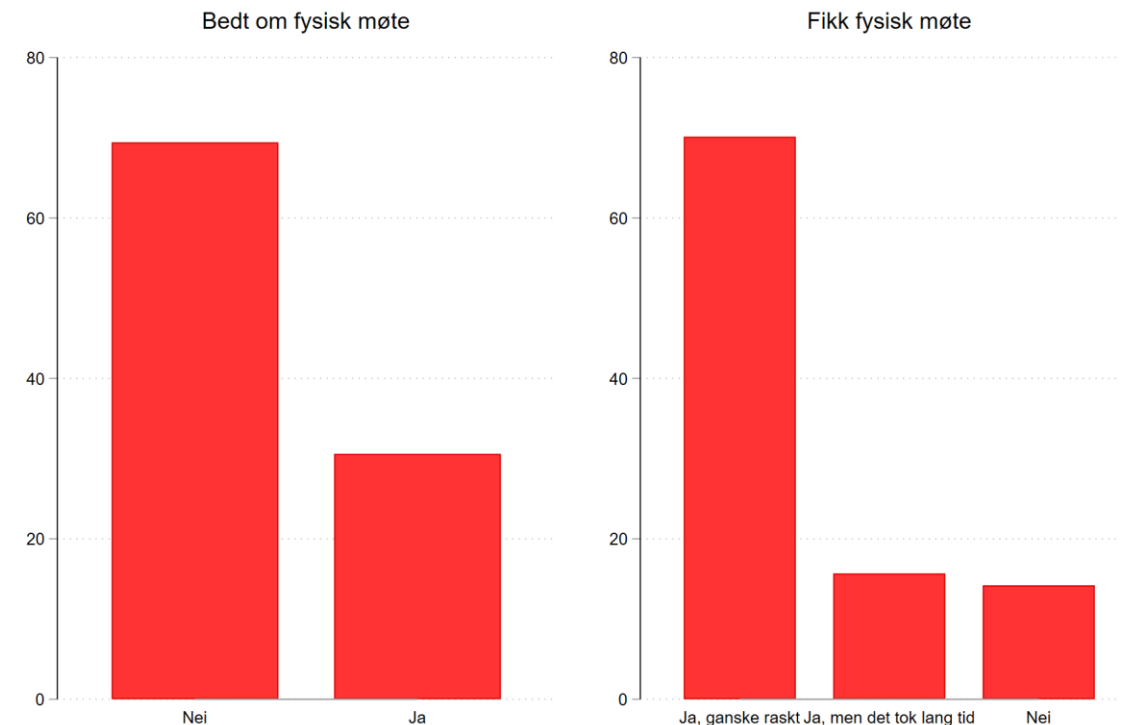


- Flest har *brukt* selvbetjeningsløsninger (nav.no), men langt færre foretrekker det
- Flest *foretrekker* telefonkontakt, men færre har hatt det
- Flere foretrekker fysisk møte enn de som får dette
  - Blant de som har bedt om et fysisk møte er det langt flere som både har hatt, og som foretrekker slike møter (fortsatt en diskrepans)
- Endringer fra 2022:
  - Diskrepansen mellom ønsker-hatt fysisk møte er redusert, som følge av at flere får fysiske møter

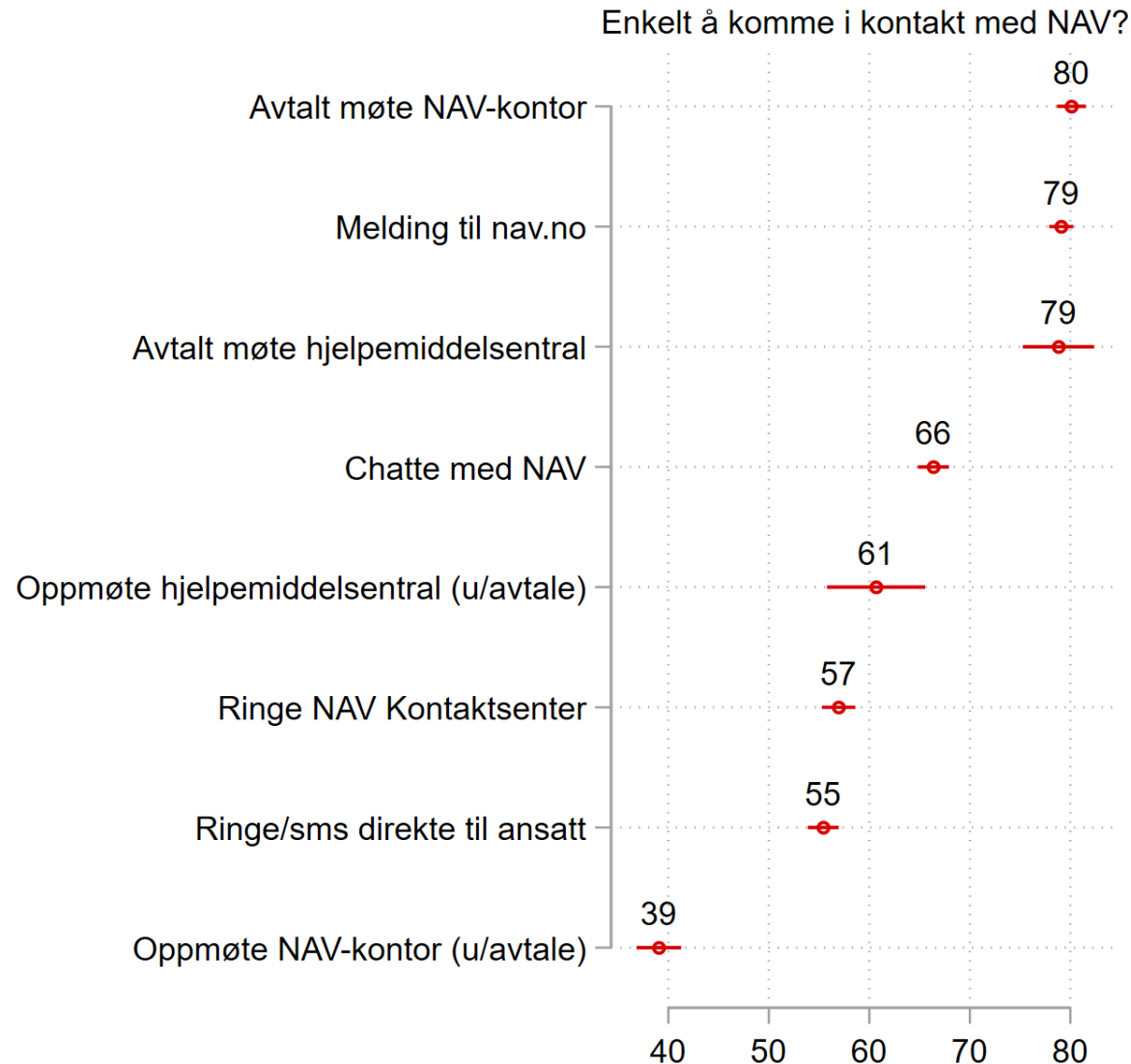
# Ved avtalte møter: Fysisk møte likt som før pandemien, telefon og video på vei ned



De fleste som ber om fysiske møter får det raskt:



# Enkelt å kontakte NAV i ulike kanaler? (nytt sprsm 2023)



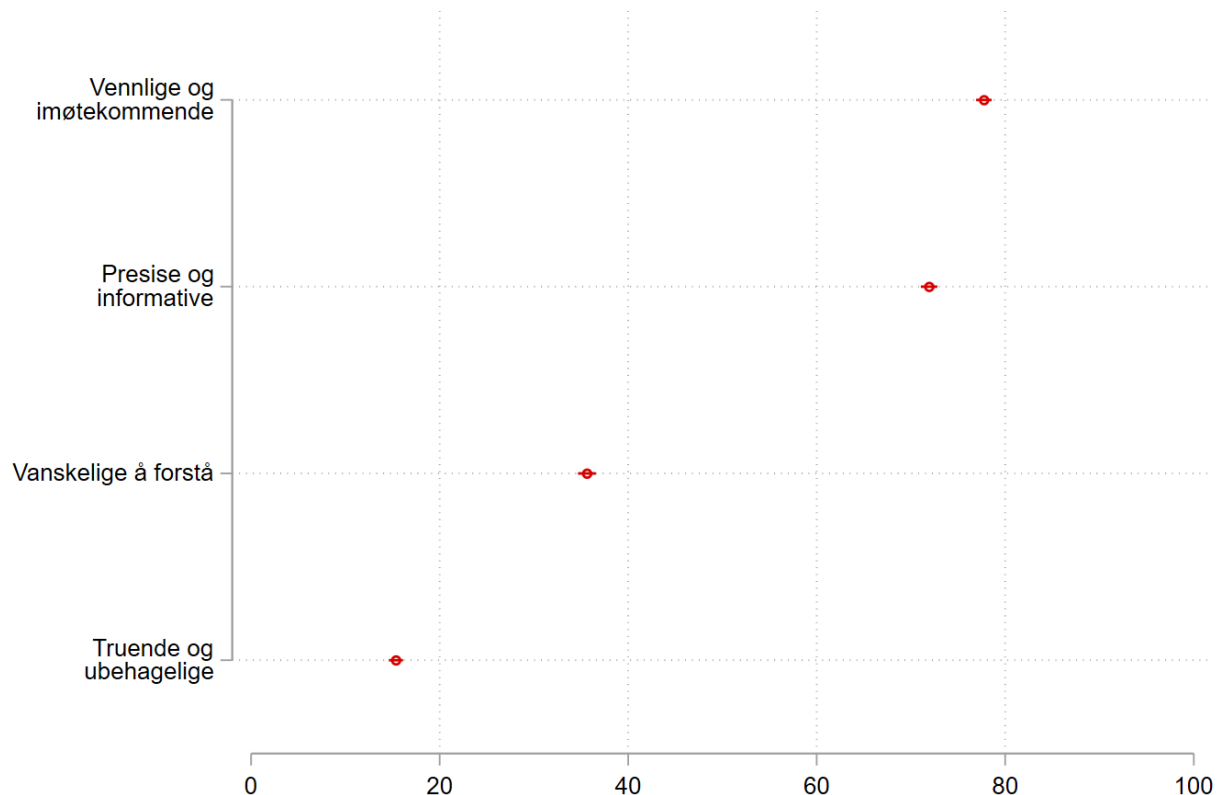
- Blant de som har hatt kontakt med NAV siste 6 mnd:

- Avtalte møter og meldinger på nav.no (min side) har god tilgjengelighet
- Tilgjengelighet på telefon er midt på treet
- Færrest er fornøyd med tilgjengelighet ved oppmøte på NAV-kontoret

# **7.Språk og kommunikasjon i forbindelse med søknader**

# Opplevelse av NAVs kommunikasjon i brev og meldinger

Hvordan opplevde du kommunikasjonen i brev/meldinger fra NAV i forbindelse med den siste søknaden?

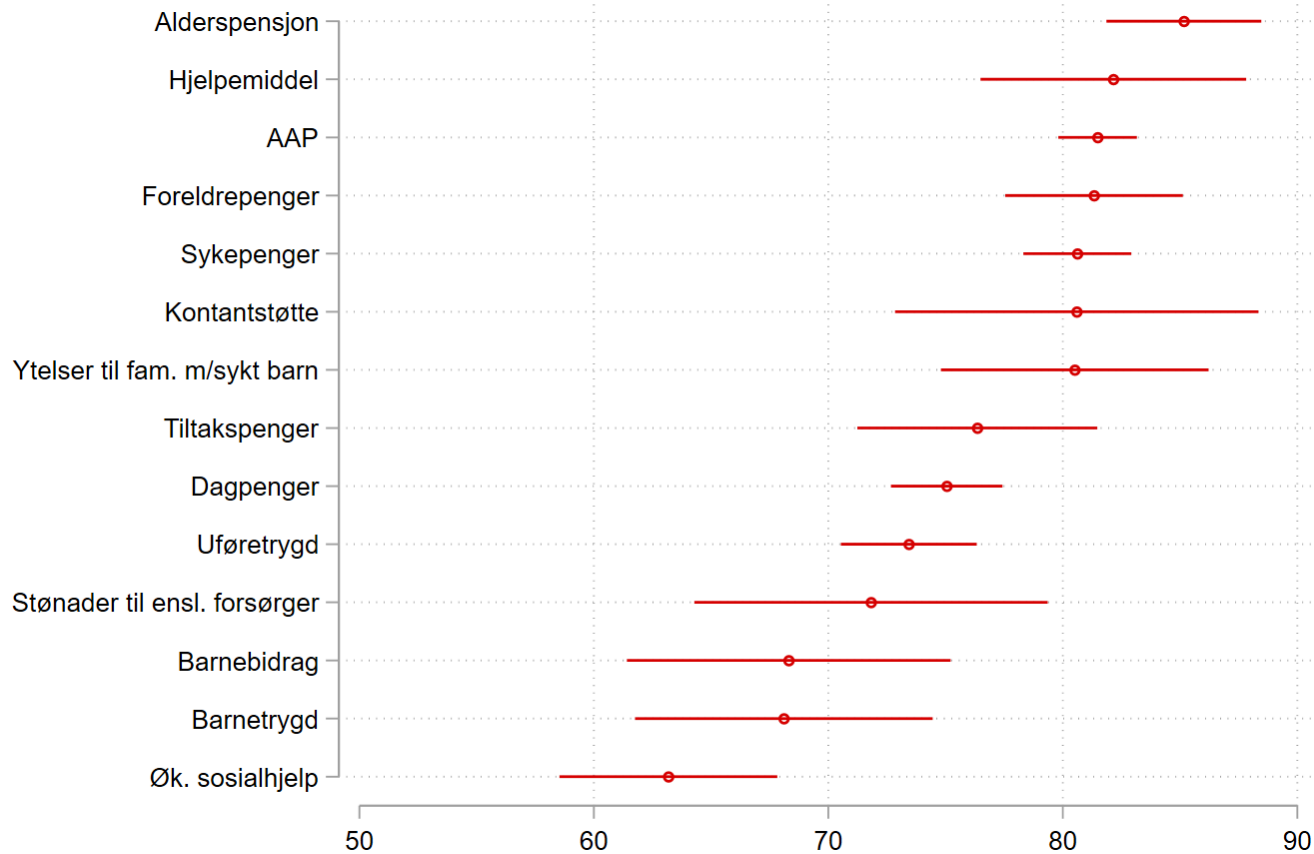


Andel som svarer positivt (4-6), med 95 prosent konfidensintervall

- Nytt spørsmål i 2023
  - Oppmerksomhet om NAVs språk og kommunikasjon i brev og meldinger: Etterlyses mer empati og enklere informasjon (særlig blant unge)
- De fleste synes at kommunikasjonen er vennlig/imøtekommende og presis/informativ
- Men:
  - 1 av 3 synes at kommunikasjonen er vanskelig å forstå
  - 16 prosent synes den kan være truende og ubehagelig
- Opplevelsen av NAVs kommunikasjon har betydning for overordnet tilfredshet, tillit og om man blir møtt med respekt – særlig sistnevnte

# Hvem er mest og minst fornøyd med kommunikasjonen?

Samlet opplevelse av NAVs kommunikasjon i brev/meldinger, fordelt på siste søknad

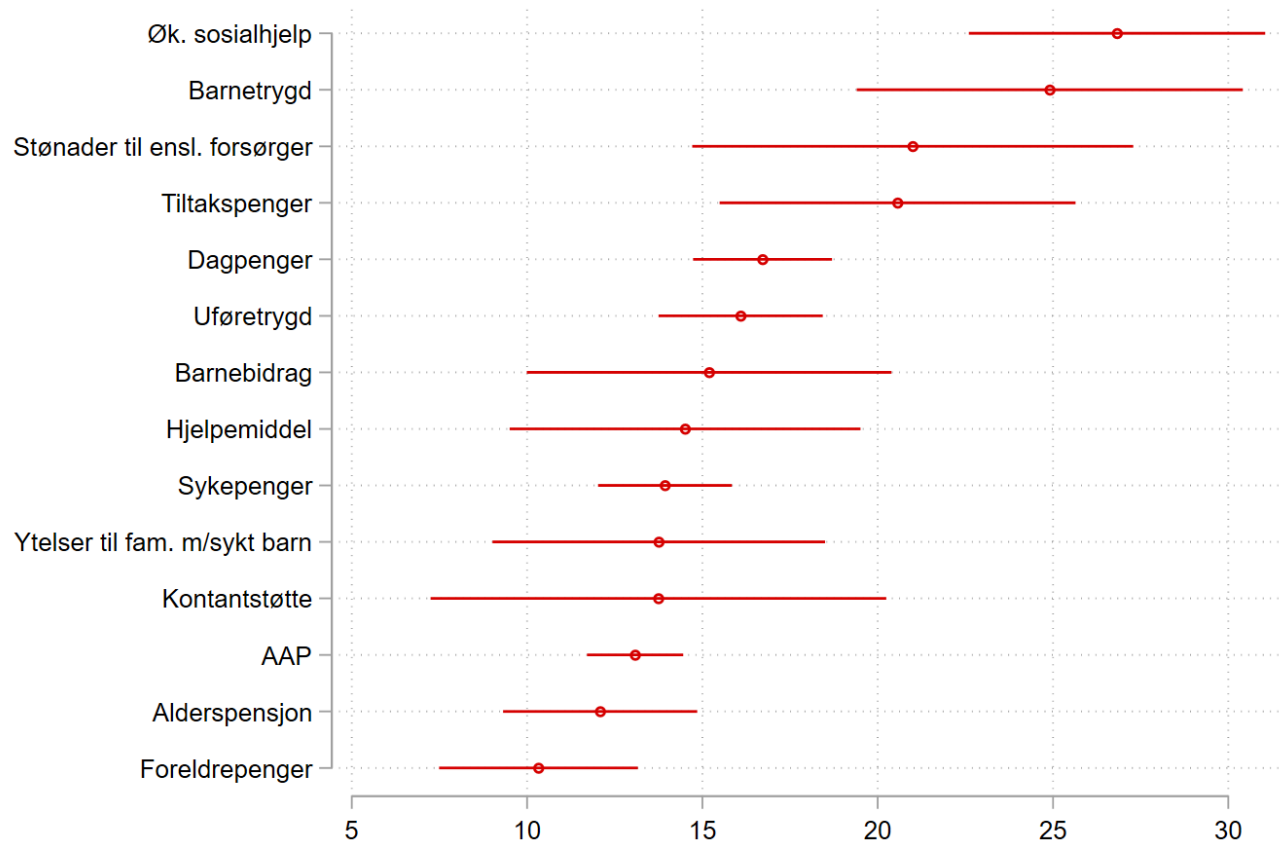


- Alderspensjon fornøyd – økonomisk sosialhjelp, barnetrygd, barnebidrag mindre fornøyd
- Tilfredsheten samlet sett øker med alderen, men alder gir ikke store utslag når det kontrolleres for andre variabler
- Alder har liten betydning for «Vanskelig å forstå»
- Lavere byråkratisk kompetanse og utrygg personlig økonomi henger sammen med en mer negativ opplevelse av kommunikasjonen
- Utfall på søknaden har sterk sammenheng med synet på kommunikasjonen
  - De som har fått avslag synes i mindre grad at kommunikasjonen er vennlig/imøtekommende og presis/informativ
  - Dette gjelder også de som har fått delvis innvilget

- Andel som svarer positivt (4-6), med 95 prosent konfidensintervall.
- Ytelser med få respondenter (høyt konfidensintervall) er fjernet fra grafen.
- Sammenslått variabel (alfa = 0,63) hvor «Vanskelig å forstå» og «Truende og ubehagelig» er reversert, slik at høy verdi betyr positiv opplevelse for alle fire.

# 1 av 4 søkere av økonomisk sosialhjelp opplevde kommunikasjonen som truende og ubehagelig

## Truende og ubehagelig



Andel som svarer positivt (4-6), med 95 prosent konfidensintervall

- Økonomisk sosialhjelp, barnetrygd, enslig forsørger og tiltakspenger synes i større grad at kommunikasjonen var truende og ubehagelig (15-30 prosent)
- Unge under 30 år (15-20 prosent) opplever i større grad enn de over 60 år (12-15 prosent) at kommunikasjonen var truende og ubehagelig
- Både lavere byråkratisk og digital kompetanse henger sammen med økt tilbøyelighet til å synes at kommunikasjonen var truende og ubehagelig



# Vedlegg

1. Metodebeskrivelse
2. Populasjon og utvalg
3. Spørreskjema med deskriptiv statistikk

# 1. Metode

- Tilfeldig utvalg av personer som i jan-mars 2023 søkte på en *statlig*\* ytelse, og/eller hadde fått oppfølgingstjeneste i perioden.
- Trukket fra NAVs registre til et *forvaltningsutvalg* og et *oppfølgingsutvalg*, og undergrupper etter type ytelse/tjeneste (se vedlegg 2)\*\*.
- Innsamling med mål om å oppnå et visst antall respondenter (måltall) for undergrupper (både fylkesvis og etter ytelse/tjeneste).
- Totalt 20 670 personer fullførte undersøkelsen. Svarrate på 13 prosent (samme som 2022).
- Vekting (etterstratifisering) av resultatene for å kompensere for mulige skjevheter i utvalget. Vekts mot den totale populasjonen i NAVs registre i jan-mai inneværende år.
- Andeler (%) som oppgis i rapporten er andelen som har svart 4-6 på en 6-punktsskala (med mindre annet er nevnt).

- I figurer med estimater vises et konfidensintervall på 95 prosent, dvs. sannsynligheten for at resultatet fra utvalget gjelder for hele populasjonen.

Bruttoutvalg - brevutsendelser	160 002
Bruttoutsendelse – e-post	146 140
Bruttoutsendelse - sms	140 334
Svarinngang web - fullstendige intervju	20 309
Svarinngang web - ufullstendige intervju	27 270
Screenet ut fra webundersøkelse (ikke vært i kontakt med NAV)	1407
Svarinngang telefon - antall ringt	6297
- fullførte intervju	400
- delvis fullførte intervju	90
- ønsket ikke delta	2054
- ikke nådd	3633
Kontaktet (svar + ufullstendige svar)	48 069
<b>Svarrate (fullstendige svar / utvalg)</b>	<b>13 %</b>
Kontaktrate (kontakt / bruttoutvalg)	30 %
Svarvillighet (fullstendige svar / kontakt)	43 %

## 2. Populasjon og svarinngang, fordelt på fylke og ytelser/tjeneste\*

	Arbeidssøkere	Enslige forsørgere	Nedsatt arbeidsevne (eksl AAP)	AAP	Sykmeldte **	Alderspensjon	Barnebidrag	Barnetrygd ***	Foreldrepenger	Hjelpe- og grunnstønad	Hjelpemidler	Kontantstøtte	Familier m/syke barn ****	Andre ytelser *****	Uføretrygd	SUM	
<b>Populasjon:</b>	<b>Oppfølgingsutvalg</b>					<b>Forvaltningsutvalg</b>											
Rogaland	8788	952	6267	13.326	7663	1383	368	1677	2257	155	2237	598	1610	79	615	47.975	
Møre og Romsdal	4937	485	3733	7710	5197	894	171	791	976	101	1409	190	911	35	358	27.898	
Nordland	3880	491	3439	6950	5042	845	180	813	927	78	1576	199	627	34	342	25.423	
Viken	27.588	2550	19589	35.337	23.873	3783	915	3424	5314	445	7350	1639	3936	251	1802	137.796	
Innlandet	6647	647	5656	9691	7204	1403	246	1024	1322	129	2591	254	875	62	588	38.339	
Vestfold og Telemark	10.203	954	6228	11.671	8044	1523	362	1023	1544	173	2765	391	1174	94	623	46.772	
Agder	6435	713	4899	11.040	6305	990	302	885	1308	184	2059	331	856	61	510	36.878	
Vestland	11.929	1102	8272	16.737	11.683	1978	446	1718	2742	227	3690	689	2120	84	828	64.245	
Trøndelag	8240	906	6890	12.489	9518	1454	312	1415	2186	222	2882	499	1649	64	690	49.416	
Troms og Finnmark	4424	425	3278	7130	4901	720	179	756	982	105	1941	189	872	29	349	26.280	
<b>Sum</b>	<b>110.843</b>	<b>10.537</b>	<b>80.388</b>	<b>14.9989</b>	<b>99.753</b>	<b>16.512</b>	<b>3872</b>	<b>16.085</b>	<b>23.364</b>	<b>2032</b>	<b>32.001</b>	<b>5756</b>	<b>16.621</b>	<b>947</b>	<b>7533</b>	<b>576.233</b>	
Andel av populasjon	19,2 %	1,8 %	14,0 %	26,0 %	17,3 %	2,9 %	0,7 %	2,8 %	4,1 %	0,4 %	5,6 %	1,0 %	2,9 %	0,2 %	1,3 %	100,0 %	
<b>Svar (utvalg):</b>	<b>Oppfølgingsutvalg</b>					<b>Forvaltningsutvalg</b>											
Oslo	945	31	709	1108	1017	61	27	26	59	12	68	20	50	17	57	4207	
Rogaland	148	24	62	136	99	51	30	33	32	9	41	18	43	10	49	785	
Møre og Romsdal	102	20	43	111	70	27	12	20	29	4	28	8	26	6	25	531	
Nordland	82	12	60	104	58	28	11	10	20	6	25	7	14	5	36	478	
Viken	1123	81	625	1522	1168	127	63	55	96	17	105	43	79	42	150	5296	
Innlandet	93	23	262	714	94	42	25	22	31	4	49	10	28	9	47	1453	
Vestfold og Telemark	111	35	66	1141	84	41	32	18	27	3	41	10	29	16	44	1698	
Agder	102	16	46	97	77	43	32	13	32	2	33	13	23	8	43	580	
Vestland	500	26	301	630	385	63	30	24	50	4	49	16	35	13	79	2205	
Trøndelag	460	23	241	523	331	43	23	26	34	5	38	15	25	5	57	1849	
Troms og Finnmark	68	17	56	92	58	36	10	15	33	7	32	12	21	8	27	492	
<b>Sum</b>	<b>3734</b>	<b>308</b>	<b>2471</b>	<b>6178</b>	<b>3441</b>	<b>562</b>	<b>295</b>	<b>262</b>	<b>443</b>	<b>73</b>	<b>509</b>	<b>172</b>	<b>373</b>	<b>139</b>	<b>614</b>	<b>19.574</b>	
Andel av svarene	19,1 %	1,6 %	12,6 %	31,6 %	17,6 %	2,9 %	1,5 %	1,3 %	2,3 %	0,4 %	2,6 %	0,9 %	1,9 %	0,7 %	3,1 %	100,0 %	

\* Se vedlegg 1. Populasjonstallene kan variere noe fra år til år grunnet endringer i systemer og uttreksrutiner

\*\* Varighet fra 12 uker

\*\*\* Manuelle saker

\*\*\*\* omsorgspenger, pleiepenger, opplæringspenger

\*\*\*\*\* gjenlevendeytelse, supplerende stønad, ménerstatning

### 3. Spørreskjema med deskriptiv statistikk

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i. nedre	øvre	Pst*	st.avvik	95% k.i. nedre	øvre	n
<b>Språk</b>									19 203
Arabisk					2	0	2	2	
Bokmål					82	0	82	83	
Engelsk					5	0	4	5	
Litauisk					1	0	1	1	
Nynorsk					6	0	5	6	
Polsk					4	0	3	4	
Somali					0	0	0	0	
<b>Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett?</b>	<b>4,4</b>	<b>,01</b>	<b>4,4</b>	<b>4,5</b>	<b>76</b>	<b>0</b>	<b>75</b>	<b>77</b>	<b>19 270</b>
<b>Hvor stor tillit har du til NAVs arbeid i sin helhet?</b>	<b>4,2</b>	<b>,01</b>	<b>4,1</b>	<b>4,2</b>	<b>71</b>	<b>0</b>	<b>71</b>	<b>72</b>	<b>19 073</b>
<b>Jeg blir møtt med respekt fra NAV</b>	<b>4,7</b>	<b>,01</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>81</b>	<b>0</b>	<b>80</b>	<b>81</b>	<b>18 533</b>
<b>NAV ivaretar mine rettigheter</b>	<b>4,5</b>	<b>,01</b>	<b>4,5</b>	<b>4,5</b>	<b>76</b>	<b>0</b>	<b>76</b>	<b>77</b>	<b>17 938</b>
<b>Jeg får informasjonen jeg har behov for</b>	<b>4,2</b>	<b>,01</b>	<b>4,2</b>	<b>4,2</b>	<b>70</b>	<b>0</b>	<b>69</b>	<b>70</b>	<b>19 093</b>
<b>Informasjonen fra NAV er klar og forståelig</b>	<b>4,0</b>	<b>,01</b>	<b>3,9</b>	<b>4,0</b>	<b>63</b>	<b>0</b>	<b>62</b>	<b>64</b>	<b>19 343</b>
<b>Det er enkelt å få kontakt med NAV når jeg har behov for det</b>	<b>3,9</b>	<b>,02</b>	<b>3,8</b>	<b>3,9</b>	<b>61</b>	<b>0</b>	<b>60</b>	<b>62</b>	<b>18 446</b>
<b>Det er enkelt å klage til NAV dersom jeg ønsker det (f.eks. på service, tjeneste)</b>	<b>3,5</b>	<b>,02</b>	<b>3,5</b>	<b>3,6</b>	<b>51</b>	<b>1</b>	<b>50</b>	<b>52</b>	<b>11 487</b>
<b>Ulike enheter i NAV er godt samordnet</b>	<b>3,5</b>	<b>,02</b>	<b>3,4</b>	<b>3,5</b>	<b>50</b>	<b>1</b>	<b>49</b>	<b>51</b>	<b>11 893</b>
<b>NAV finner praktiske løsninger når jeg trenger det</b>	<b>3,8</b>	<b>,02</b>	<b>3,8</b>	<b>3,8</b>	<b>59</b>	<b>1</b>	<b>58</b>	<b>60</b>	<b>14 105</b>
<b>Jeg blir urettferdig behandlet av NAV</b>	<b>2,2</b>	<b>,02</b>	<b>2,1</b>	<b>2,2</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>16 399</b>
<b>Tenk på dine siste erfaringer med NAV. I hvilken grad svarte NAV til dine forventninger?</b>	<b>3,3</b>	<b>,01</b>	<b>3,3</b>	<b>3,3</b>	<b>38</b>	<b>0</b>	<b>37</b>	<b>39</b>	<b>18 735</b>

\*Angir andel positive på Likertskala (4-6 på skalaen 1-6) og vanlige andeler for kategoriske variabler i prosent

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i. nedre	øvre	Pst*	st.avvik	95% k.i. nedre	øvre	n
<b>Kontaktform med NAV siste seks måneder</b>									19 572
Brukt nav.no for å kommunisere med en ansatt (chat og chatbot, melding til en ve	55	0	54	56					
Brukt nav.no til å gjøre noe (for eksempel sendt søknad, sjekket Ditt NAV, sendt	67	0	66	68					
Brukt nav.no til å finne informasjon (for eksempel om ledige jobber, regler og r	33	0	32	34					
Ringte NAVs kontaktsenter (på telefon 55 55 33 33)	30	0	30	31					
Snakket med ansatt på det lokale NAV-kontoret (ved f.eks. fysisk oppmøte, telefo	39	0	38	39					
Snakket med ansatt ved NAV hjelpemiddelsentral	7	0	6	7					
Sendte brev til NAV, på papir	8	0	8	9					
Mottatt brev fra NAV, på papir	17	0	16	18					
Brukt NAVs sider på sosiale medier (f.eks. Facebook, Twitter, LinkedIn)	2	0	2	3					
Annen kontakt	12	0	11	12					
<b>Bedt om å få et fysisk møte med NAV-ansatt siste seks mnd.</b>									19 574
Nei	68	0	67	69					
Ja	28	0	28	29					
Ønsker ikke å oppgi	4	0	3	4					
<b>Fikk du det fysiske møtet du ba om? Velg det som passer best</b>									5 772
Nei	16	1	14	17					
Ja, men det tok lang tid	16	1	15	17					
Ja, ganske raskt	65	1	64	67					
Ønsker ikke å oppgi	3	0	3	4					

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i. nedre	øvre	Pst*	st.avvik	95% k.i. nedre	øvre	n
<b>Antall ganger kontakt med ansatte siste seks mnd.</b>									19 574
Har ikke hatt kontakt med ansatte					<b>16</b>	0	15	17	
1 gang					<b>14</b>	0	14	15	
2–3 ganger					<b>33</b>	0	33	34	
4–9 ganger					<b>23</b>	0	23	24	
10 ganger eller flere					<b>9</b>	0	9	10	
Vet ikke / ønsker ikke å svare					<b>4</b>	0	4	4	
<b>Har det hastet å komme i kontakt de siste seks mnd.?</b>									19 574
Nei					<b>69</b>	0	68	69	
Ja					<b>27</b>	0	27	28	
Ønsker ikke å oppgi					<b>4</b>	0	4	4	
<b>Da det hastet, hvor lang tid tok det å få hjelp?</b>									5246
Noen minutter					<b>13</b>	1	12	14	
Noen timer					<b>16</b>	1	15	17	
1–2 dager					<b>27</b>	1	25	28	
Mer enn 2 dager					<b>25</b>	1	23	26	
Fikk ikke hjelpen jeg trengte					<b>15</b>	1	14	16	
Husker ikke / ønsker ikke å oppgi					<b>5</b>	0	4	6	
<b>Da det hastet, hvor mange ansatte hadde du kontakt med før du fikk hjelp?</b>									4204
Hadde kontakt med kun én ansatt					<b>53</b>	1	51	55	
2–3 ansatte					<b>34</b>	1	32	35	
Flere enn 3 ansatte					<b>7</b>	1	6	8	
Husker ikke / ønsker ikke å oppgi					<b>6</b>	0	5	7	

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i. nedre	øvre	Pst*	st.avvik	95% k.i. nedre	øvre	n
<b>Hvor fornøyd el. misfornøyd er du med følgende?</b>									
Veiledningen jeg har fått fra ansatte ved det lokale NAV-kontoret	<b>4,5</b>	,02	4,4	4,5	<b>76</b>	1	75	77	7 450
Veiledningen jeg har fått fra NAVs kontaktsenter (på telefon 55 55 33 33)	<b>4,1</b>	,03	4,0	4,1	<b>67</b>	1	65	68	5 525
Veiledningen jeg har fått fra chatbot (automatisk chat) via nav.no	<b>3,2</b>	,03	3,1	3,2	<b>42</b>	1	40	43	5 239
Veiledningen jeg har fått fra chat med NAV-ansatt via nav.no	<b>4,3</b>	,02	4,2	4,3	<b>70</b>	1	69	72	8 987
Informasjonen på NAVs nettsider (nav.no)	<b>4,0</b>	,01	4,0	4,1	<b>67</b>	0	66	68	14 382
Servicen jeg har fått fra NAV hjelpemiddelsentral	<b>4,5</b>	,05	4,4	4,6	<b>77</b>	1	74	80	1 089
Bruke nav.no til å finne ut hvilke ytelser jeg kan få	<b>3,9</b>	,02	3,9	4,0	<b>64</b>	1	63	65	12 244
Søk etter ledige stillinger på arbeidsplassen.no	<b>4,5</b>	,03	4,5	4,6	<b>79</b>	1	77	81	3 886
Digital aktivitetsplan på nav.no	<b>4,1</b>	,02	4,0	4,1	<b>67</b>	1	66	68	10 477
Digital oppfølgingsplan ved sykefravær	<b>4,2</b>	,02	4,1	4,2	<b>69</b>	1	68	71	8 169
Mitt personvern er ivaretatt når jeg besøker kontoret	<b>4,9</b>	,03	4,9	5,0	<b>87</b>	1	86	88	5 390
Min fysiske sikkerhet er ivaretatt når jeg besøker kontoret	<b>5,2</b>	,02	5,1	5,2	<b>92</b>	1	90	93	5 243
Kontorets åpningstider dekker mitt behov	<b>4,2</b>	,03	4,1	4,2	<b>67</b>	1	66	69	5 803
Beliggenheten gjør det enkelt å besøke kontoret	<b>4,8</b>	,02	4,7	4,8	<b>82</b>	1	81	84	6 816
<b>På hvilken måte foretrekker du å ha kontakt med NAV?</b>									
Finne informasjon og bruke tjenester på Nav.no					<b>39</b>	0	38	40	19 574
Chat eller meldinger med ansatte					<b>52</b>	0	51	53	
Telefon					<b>59</b>	0	58	60	
Videomøte					<b>13</b>	0	12	13	
Fysisk møte					<b>48</b>	0	47	49	
Sosiale medier					<b>2</b>	0	2	2	
Få og sende brev i posten					<b>12</b>	0	11	12	
Vet ikke / ikke aktuelt					<b>3</b>	0	3	3	

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i. nedre	øvre	Pst*	st.avvik	95% k.i. nedre	øvre	n
Hva gjaldt din siste søknad til NAV?									18 864
Dagpenger (ved arbeidsledighet og permittering)	13	0	12	13					
Arbeidsavklaringspenger (AAP)	22	0	21	22					
Sykepenger	17	0	16	17					
Uføretrygd	10	0	10	11					
Økonomisk sosialhjelp	4	0	4	5					
Tiltakspenger (ved deltakelse i praksis/arbeidsmarkedstiltak)	3	0	3	3					
Hjelpemiddel (f.eks. høreapparat, utstyr for tilrettelegging)	3	0	3	3					
Yrkesskade	1	0	1	1					
Foreldrepenger (hjemme med barn etter fødsel)	5	0	5	5					
Kontantstøtte (hjemme med barn mellom 1-2 år)	1	0	1	1					
Barnetrygd (for barn under 18 år)	3	0	3	3					
Barnebidrag (fastsettelse av beløp når foreldre ikke bor sammen)	2	0	1	2					
Grunn- eller hjelpestønad (ved langvarig pleiebehov for deg selv eller barn)	1	0	1	1					
Omsorgspenger	0	0	0	1					
Pleiepenger	1	0	1	1					
Opplæringspenger	0	0	0	0					
Overgangsstønad til enslig mor eller far	1	0	1	1					
Stønad til barnetilsyn	0	0	0	0					
Stønad til skolepenger	0	0	0	0					
Alderspensjon	5	0	5	5					
Gjenlevendepensjon	0	0	0	1					
Barnpensjon	0	0	0	0					
Overgangsstønad til gjenlevende	0	0	0	0					
Tilleggsstønader til gjenlevende	0	0	0	0					
Ikke aktuelt / ønsker ikke å oppgi	7	0	6	7					



	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i. nedre	øvre	Pst*	st.avvik	95% k.i. nedre	øvre	n
<b>Tenk på den siste søknaden. Hvordan søkte du?</b>									
På internett (nav.no)					80	0	79	80	17 665
Sendte søknad på papir i posten					6	0	5	6	
På papir og leverte på NAV-kontor					5	0	4	5	
Annet / husker ikke					10	0	10	11	
<b>Tenk på den siste søknaden. Hvor fornøyd med...? Enkelt å...?</b>									
Fornøyd med søknadsprosessen, alt i alt	4,4	,01	4,4	4,4	75	0	74	76	16 641
Forklaringen på nav.no om hva som skal til for at søknaden blir godkjent	4,3	,02	4,3	4,3	72	0	72	73	15 300
Tiden det tok fra jeg søkte til jeg fikk svar på søknaden	4,1	,02	4,0	4,1	66	0	65	67	15 811
Informasjonen om status på behandling av søknaden mens jeg ventet	3,9	,02	3,8	3,9	60	1	59	61	14 131
Begrunnelsen for vedtaket	4,5	,02	4,5	4,6	79	0	78	79	14 053
Fylle inn søknaden	4,5	,01	4,5	4,5	79	0	78	79	15 892
Forstå informasjonen om ordningen (f.eks. regler og plikter)	4,2	,01	4,2	4,2	71	0	70	72	16 189
Forstå hvilken informasjon NAV trenger fra meg for å behandle søknaden	4,3	,01	4,3	4,4	74	0	73	75	16 302
Sende inn vedlegg/dokumentasjon	4,4	,02	4,4	4,4	75	0	74	76	14 303
Finne informasjon om saksbehandlingstiden	4,1	,02	4,1	4,1	67	1	66	68	14 120
Forstå hvilke regler som er brukt for å fatte vedtaket	4,0	,02	3,9	4,0	64	1	63	65	14 090
Få kontakt med riktig person i NAV om søknaden	3,9	,02	3,9	3,9	62	1	60	63	12 495
<b>Hvordan opplevde du kommunikasjonen i brev/meldinger ifb med siste søknad?</b>									
Vennlige og imøtekommende	4,5	,01	4,5	4,5	78	0	77	79	15 372
Presise og informative	4,2	,01	4,2	4,3	72	0	71	73	15 515
Vanskelige å forstå	2,9	,02	2,8	2,9	36	0	35	37	14 985
Truende og ubehagelige	1,9	,02	1,8	1,9	16	0	15	16	14 060

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i. nedre	øvre	Pst*	st.avvik	95% k.i. nedre	øvre	n
<b>Tenk på den siste søknaden. Hadde NAV tiltro til:</b>									
Vedlegg som jeg la ved søknaden	4,6	,02	4,5	4,6	79	1	78	80	10 586
Egne beskrivelser av mine behov	4,5	,02	4,5	4,5	77	0	76	78	12 264
<b>Tenk på den siste søknaden. Ble denne innvilget eller avslått?</b>									
									17 351
Innvilget					70	0	70	71	
Delvis innvilget					4	0	3	4	
Avslått					6	0	6	7	
Fortsatt under behandling					14	0	13	14	
Husker ikke / ikke aktuelt / ønsker ikke å svare / annet					6	0	5	6	
<b>Tenk på den siste søknaden. Fornøyd med:</b>									
(Størrelsen på det beløpet jeg får fra NAV	4,4	,02	4,3	4,4	65	1	64	67	12 910
Det hjelpemiddelet jeg får	5,2	,06	5,0	5,3	91	1	89	93	257

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i. nedre	øvre	Pst*	st.avvik	95% k.i. nedre	øvre	n
Har du søkt på eller fått noen av disse andre ytelsene fra NAV de siste 12 måned?									19 256
Dagpenger (ved arbeidsledighet og permittering)	5	0	5	6					
Arbeidsavklaringspenger (AAP)	13	0	12	13					
Sykepenger	15	0	14	16					
Uføretrygd	5	0	4	5					
Økonomisk sosialhjelp	4	0	4	4					
Tiltakspenger (ved deltakelse i praksis/arbeidsmarkedstiltak)	4	0	3	4					
Hjelpemiddel (f.eks. høreapparat, utstyr for tilrettelegging)	3	0	2	3					
Yrkesskade	1	0	1	1					
Foreldrepenger (hjemme med barn etter fødsel)	2	0	2	2					
Kontantstøtte (hjemme med barn mellom 1-2 år)	1	0	1	1					
Barnetrygd (for barn under 18 år)	10	0	9	10					
Barnebidrag (fastsettelse av beløp når foreldre ikke bor sammen)	2	0	2	2					
Grunn- eller hjelpestønad (ved langvarig pleiebehov for deg selv eller barn)	1	0	1	2					
Omsorgspenger	1	0	1	1					
Pleiepenger	1	0	1	1					
Opplæringspenger	0	0	0	1					
Overgangsstønad til enslig mor eller far	1	0	1	1					
Stønad til barnetilsyn	1	0	1	1					
Stønad til skolepenger	0	0	0	0					
Alderspensjon	2	0	2	2					
Gjenlevendepensjon	1	0	0	1					
Barnepensjon	0	0	0	0					
Overgangsstønad til gjenlevende	0	0	0	0					
Tilleggsstønader til gjenlevende	0	0	0	0					
Nei, har ikke søkt på eller fått andre ytelser	36	0	35	37					
Ønsker ikke å svare	7	0	7	8					

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i. nedre	øvre	Pst*	st.avvik	95% k.i. nedre	øvre	n
<b>Har du gjort noe av det følgende de siste seks månedene?</b>									<b>13 542</b>
Hatt avtalt møte med en NAV-ansatt (på NAV-kontoret, telefon/video, eller annet	<b>51</b>	<b>1</b>	<b>50</b>	<b>52</b>					
Deltatt på informasjonsmøte arrangert av NAV-kontoret (inkludert møte på f.eks.	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>8</b>					
Deltatt i tiltak, f.eks. for å komme i jobb eller aktivitet	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>23</b>					
Ikke aktuelt / ønsker ikke å svare	<b>41</b>	<b>1</b>	<b>40</b>	<b>42</b>					
<b>Hvordan hadde du kontakt med veileder?</b>									<b>7575</b>
Fysisk møte på NAV-kontoret	<b>61</b>	<b>1</b>	<b>59</b>	<b>62</b>					
Fysisk møte utenfor NAV-kontoret (f.eks. på café, arbeidsplass eller annet sted)	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>14</b>					
Telefon	<b>59</b>	<b>1</b>	<b>58</b>	<b>61</b>					
Videomøte	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>12</b>					
Chat	<b>31</b>	<b>1</b>	<b>30</b>	<b>33</b>					
Annet	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>5</b>					
Husker ikke / ønsker ikke svare	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>					
<b>Har ett eller flere av møtene handlet om følgende?</b>									<b>8916</b>
Skaffe jobb	<b>29</b>	<b>1</b>	<b>28</b>	<b>30</b>					
Få mer kompetanse og/eller utdanning	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>17</b>					
Komme i aktivitet	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>23</b>					
Oppfølging av sykefravær	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>29</b>	<b>32</b>					
Problemer med min helse	<b>36</b>	<b>1</b>	<b>35</b>	<b>38</b>					
Økonomisk sosialhjelp, gjeldsrådgivning, bolig eller lignende	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>13</b>					
Husker ikke / ønsker ikke å svare	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>11</b>					

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i. nedre	øvre	Pst*	st.avvik	95% k.i. nedre	øvre	n
<b>Har du i løpet av de siste 12 mnd deltatt i en el. flere av følgende aktiviteter med oppfølging fra NAV?</b>									<b>8916</b>
Arbeidstrening/utplassering på en arbeidsplass (inkl. lønnstilskudd)	13	0	12	14					
Utdanning/opplæring	8	0	7	9					
Språkopplæring	4	0	4	5					
Behandling for helseutfordringer	25	1	24	26					
Oppfølging hos andre enn NAV/arbeidsgivere, f.eks. tiltaksbedrift	12	0	11	13					
Ingen av disse	46	1	45	48					
Ønsker ikke å oppgi	6	0	5	7					
<b>Tenk på det siste avtalte møtet du hadde med NAV. Brukte dere profesjonell tolk?</b>									<b>1767</b>
Nei, har ikke behov for tolk	73	1	70	75					
Nei, men jeg ønsket tolk	3	0	3	4					
Nei, men jeg hadde med familie/bekjente for hjelp	5	1	4	6					
Ja, vi brukte tolk (morsmål)	14	1	12	16					
Ja, vi brukte tolk (tegnspråk)	0	0	0	1					
Ønsker ikke å svare	4	1	3	6					
<b>Ønsket du egentlig en profesjonell tolk i stedet for å få hjelp av familie/bekjent?</b>									<b>63</b>
Ja	29	3	23	36					
Nei	66	4	58	72					
Ønsker ikke å oppgi	6	2	3	10					

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i. nedre	øvre	Pst*	st.avvik	95% k.i. nedre	øvre	n
<b>Hvor fornøyd har du vært med følgende siste seks mnd.?</b>									
Tiden det tok før jeg fikk møte/oppfølging fra NAV	4,4	,02	4,4	4,5	76	1	75	77	7 962
Tiden det tok til jeg kunne starte i tiltak	4,4	,04	4,3	4,5	76	1	74	78	2 803
<b>Tenk på den veilederen fra NAV som du har hatt mest kontakt med siste seks mnd.</b>									
Jeg har fått god mulighet til å forklare min situasjon	5,0	,02	5,0	5,1	87	1	86	88	7 348
Veileder og jeg arbeider mot mål som vi er blitt enige om	4,9	,02	4,9	4,9	84	1	83	85	6 879
Veileder har god kunnskap om arbeidsmarkedet	4,7	,03	4,6	4,7	80	1	78	81	4 658
Veileder er opptatt av mine muligheter	4,9	,03	4,8	4,9	83	1	82	84	6 936
Veileder stoler på at det jeg sier og informerer om, er sant	5,1	,02	5,1	5,2	89	1	88	90	7 027
Veileder bidrar til å forbedre min livssituasjon	4,6	,03	4,5	4,6	76	1	74	77	6 687
Veileder møter meg på en hyggelig måte	5,2	,02	5,2	5,3	91	0	90	92	7 370
<b>Hvor enig er du i følgende?</b>									
Jeg har fått møte veileder når jeg har hatt behov for det	4,7	,03	4,7	4,8	80	1	79	81	7 473
Jeg har innflytelse på hvordan jeg får oppfølging fra NAV	4,2	,03	4,2	4,3	70	1	68	71	7 059
Aktivitetene jeg har deltatt i er nyttige	4,4	,03	4,3	4,4	73	1	71	75	6 010
<b>Hvor enig er du i følgende?:</b>									
Jeg fikk påvirke hvilke aktiviteter jeg har deltatt i	4,5	,03	4,4	4,5	75	1	73	76	5 237
Jeg hadde sosialt utbytte av aktivitetene	4,2	,04	4,1	4,3	67	1	65	70	4 647
Aktivitetene bidro til at jeg kom i jobb/nærmere jobb	3,8	,04	3,7	3,8	59	1	57	61	4 248
Jeg ble spurt underveis om hvordan jeg opplevde aktivitetene	4,1	,04	4,0	4,2	67	1	65	69	4 583
Jeg fikk mulighet til å gjøre andre aktiviteter om jeg ønsket	4,0	,04	3,9	4,1	64	1	62	66	3 720
<b>Tenk deg at en saksbehandler har gjort feil og at du klager til NAV:</b>									
Hvor sannsynlig tror du det er at problemet blir rettet opp?	3,7	,02	3,7	3,7	57	0	56	58	16 683

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i. nedre	øvre	Pst*	st.avvik	95% k.i. nedre	øvre	n
<b>Hvor mange forskjellige veiledere fra NAV-kontoret har du hatt de siste seks månedene?</b>									2197
1					6	0	5	7	
2-3					74	0	72	76	
Flere enn 3					17	0	16	19	
Ønsker ikke å oppgi					2	0	2	3	
<b>Har du direkte telefonnummer til din veileder på NAV-kontoret?</b>									8915
Nei					68 %	0	67 %	69 %	
Ja					28 %	0	27 %	29 %	
Ønsker ikke å svare					4 %	0	4 %	5 %	
<b>Når passer det vanligvis best for deg dersom du trenger å ha kontakt/møte med NAV?</b>									1388
Dagtid					57	0	54	60	
Kveldstid					12	0	10	14	
Helg					1	0	1	2	
Ingen betydning					27	0	24	29	
Ønsker ikke å oppgi					4	0	3	5	

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i. nedre	øvre	Pst*	st.avvik	95% k.i. nedre	øvre	n
<b>Hvor enig i følgende?</b>									17657
Det er stressende/slitsomt å være i kontakt med NAV					55	0	54	56	
Jeg ønsker mer råd/veiledning fra NAV enn det jeg får					45	0	44	46	
Jeg ønsker mer hjelp fra andre offentlige instanser enn det jeg får					41	0	40	42	
<b>Har du fått hjelp av andre med ditt forhold til NAV?</b>									19 203
Familie/bekjente					23	0	23	24	
Organisasjoner (f.eks. Kreftforeningen, Frelsesarmeen, Funksjonshemmedes Felleso					2	0	2	2	
Advokat/jurist					3	0	3	3	
Lege / andre innenfor helse					19	0	18	20	
Annen offentlig instans (f.eks. kommune, skole, bibliotek)					3	0	3	3	
Arbeidsgiver/kollegaer					10	0	9	10	
Grupper på sosiale medier (f.eks. Facebook)					2	0	2	3	
Andre					5	0	4	5	
Nei, ikke fått hjelp av andre					48	0	47	49	
Ønsker ikke å svare					7	0	7	8	
<b>Har du klaget på NAV, skriftlig eller muntlig, siste 6 mnd?</b>									19 203
Nei					80	0	80	81	
Ja					14	0	13	14	
Vet ikke / husker ikke / ønsker ikke å oppgi					6	0	5	6	
<b>Hva har du klaget på siste 6 mnd?</b>									2626
Vedtak					59	1	57	61	
Saksbehandlingstid/svartid					27	1	25	29	
Veiledning, informasjon eller oppfølging					26	1	24	28	
Tilgjengelighet					10	1	8	11	
NAV-ansattes oppfølging					12	1	10	13	
Annet					14	1	13	16	
Vet ikke / husker ikke / ønsker ikke å oppgi					5	0	4	6	



	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i. nedre	øvre	Pst*	st.avvik	95% k.i. nedre	øvre	n
<b>Hvor enig er du i følgende:</b>									
NAV bidrar til at de som kan, er i jobb	4,1	,02	4,1	4,2	<b>69</b>	0	68	70	15 455
NAV-ansatte er flinke i jobben sin	4,3	,01	4,3	4,4	<b>75</b>	0	75	76	16 924
Man kan stole på at NAV ikke deler personlige opplysninger med uvedkommende	4,7	,01	4,7	4,8	<b>82</b>	0	81	83	15 796
Det er ofte flaks og tilfeldigheter som avgjør hva man får av NAV	3,2	,02	3,2	3,2	<b>44</b>	0	43	45	14 863
NAV sørger for at de som trenger det får økonomisk støtte	4,0	,02	3,9	4,0	<b>64</b>	0	63	65	15 736
<b>Hva beskriver best din situasjon på arbeidsmarkedet? 19 201</b>									
Har inntektsgivende jobb (heltid/deltid)					<b>43</b>	0	42	43	
Sykmeldt					<b>19</b>	0	19	20	
Arbeidsledig					<b>13</b>	0	13	14	
Permittert					<b>2</b>	0	2	2	
Forsøker å skaffe meg (ny) jobb					<b>13</b>	0	12	14	
Har avtale om å snart starte i ny jobb					<b>2</b>	0	2	3	
Er i permisjon (foreldrepermisjon/omsorgspermisjon)					<b>4</b>	0	3	4	
Student					<b>4</b>	0	3	4	
Er lærling / i lærlingperioden					<b>1</b>	0	1	1	
Ingen av disse (f.eks. pensjonist, ufør osv.)					<b>18</b>	0	18	19	
Vet ikke / ønsker ikke å svare					<b>8</b>	0	8	9	
<b>Hvor enig er du i følgende?</b>									
Jeg er, alt i alt, fornøyd med tilværelsen	4,0	,01	4,0	4,0	<b>65</b>	0	64	66	18 503
Jeg opplever at min økonomiske situasjon er trygg	3,6	,01	3,6	3,7	<b>54</b>	0	54	55	18 681
Jeg opplever at min helse er god	3,4	,01	3,4	3,5	<b>48</b>	0	48	49	18 517
Jeg har kompetanse som er etterspurt i dagens arbeidsmarked	4,6	,01	4,5	4,6	<b>78</b>	0	77	79	15 939

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i. nedre	øvre	Pst*	st.avvik	95% k.i. nedre	øvre	n
<b>Tillit:</b>									
Generell tillit ("Folk flest er til å stole på")	6,7	,02	6,7	6,8	72	0	71	73	17 872
Politiet	7,4	,02	7,4	7,5	82	0	81	83	17 803
Barnevernet	5,9	,03	5,9	6,0	63	0	62	64	15 290
Stortinget	5,8	,03	5,8	5,9	61	0	60	62	16 975
Media (f.eks. NRK, VG)	5,4	,02	5,3	5,4	51	0	50	52	17 073
Helsevesenet	7,2	,02	7,2	7,3	80	0	79	80	18 094
NAV	6,6	,02	6,5	6,6	71	0	70	72	18 117
Kommunen	6,4	,02	6,3	6,4	67	0	66	68	17 539
Skatteetaten	7,5	,02	7,4	7,5	82	0	81	82	17 735
<b>Hva er din høyeste fullførte utdanning?</b>									
									19 203
Mindre enn grunnskole					1	0	1	1	
Grunnskole					9	0	8	9	
Videregående skole, studieforberedende (f.eks. allmennfag, gymnas)					13	0	12	13	
Videregående skole, yrkesfag (f.eks. fagbrev)					23	0	22	24	
Fagskole					6	0	6	7	
Høyskole eller universitet 1–3 år					18	0	17	18	
Høyskole eller universitet, mer enn 3 år					27	0	26	28	
Vet ikke / ønsker ikke å oppgi					4	0	4	4	
<b>Hva er din husstands samlede årsinntekt før skatt?</b>									
									19 203
Under 200 000 kroner					6	0	6	6	
200 000–399 999 kroner					16	0	16	17	
400 000–599 999 kroner					17	0	16	18	
600 000–799 999 kroner					13	0	12	13	
800 000–999 999 kroner					11	0	10	11	
1 000 000 kroner og over					18	0	17	19	
Vet ikke / ønsker ikke å oppgi					19	0	19	20	

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i. nedre	øvre	Pst*	st.avvik	95% k.i. nedre	øvre	n
<b>Er penger fra NAV din hovedinntekt?</b>									19 202
Nei					41	0	40	41	
Ja					52	0	52	53	
Ønsker ikke å svare					7	0	7	7	
<b>Hvor lenge har penger fra NAV vært din hovedinntekt?</b>									10 620
Mindre enn 6 måneder					22	0	21	23	
6–12 måneder					25	0	23	26	
1–2 år					16	0	15	16	
Mer enn 2 år					34	0	33	35	
Ønsker ikke å oppgi					4	0	4	5	
<b>Har du fått hjelp av andre enn NAV for å dekke behov for mat, klær eller boligutgifter? Flere svar mulig.</b>									8764
Nei					51	0	49	52	
Ja, bekjente/familie					37	0	36	39	
Ja, frivillige organisasjoner					3	0	3	4	
Ja, andre					8	0	7	8	
Ønsker ikke å oppgi					7	0	6	8	
<b>Hvor mange personer i husstanden, inkludert deg selv?</b>									19 203
1					24	0	23	25	
2					35	0	34	36	
3					18	0	17	18	
4					15	0	14	16	
5					5	0	5	6	
Flere enn 5					2	0	2	2	
Ønsker ikke å oppgi					1	0	1	2	

# Fritekstfelt



Ordsky (mest brukte ord), N=7046

- 7046 fritekstsvær på spørsmålet

“Har du kommentarer til dine erfaringer med NAV de siste 6 mnd?”

- Analysert ved hjelp av følelsesanalyse/sentimentanalyse\*

# Er svarene mest positive eller negative?

- Følelsesanalyse basert på et datasett med vektig av ord som positive (+1) og negative (-1). Basert på «sentiment lexicon» fra IFI(UiO).
- En overvekt av positive ord.
- Summering av 26132 ord pluss og minus
- Flere positivt ladede ord

2566

1            -1                    1    1                                    -1

**Positivt overrasket. Fått hjelp, tatt på alvor.**

**Møtt av medmennesker**

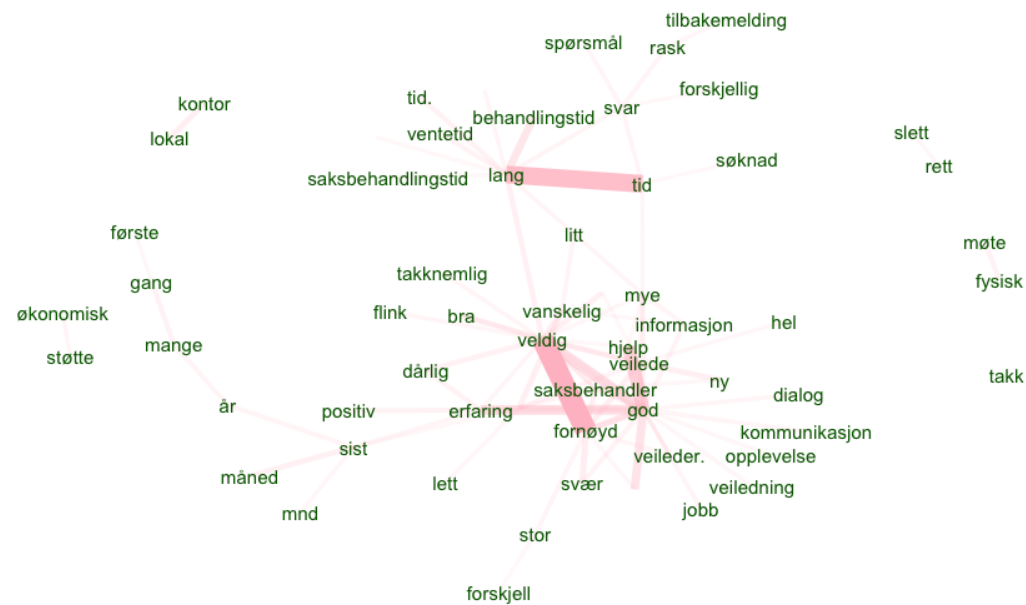
100206: resultat +1

value	n
1	1 14349
2	-1 11783

# Sammenhenger mellom ord

## Cooccurrences within sentence

Nouns & Adjective

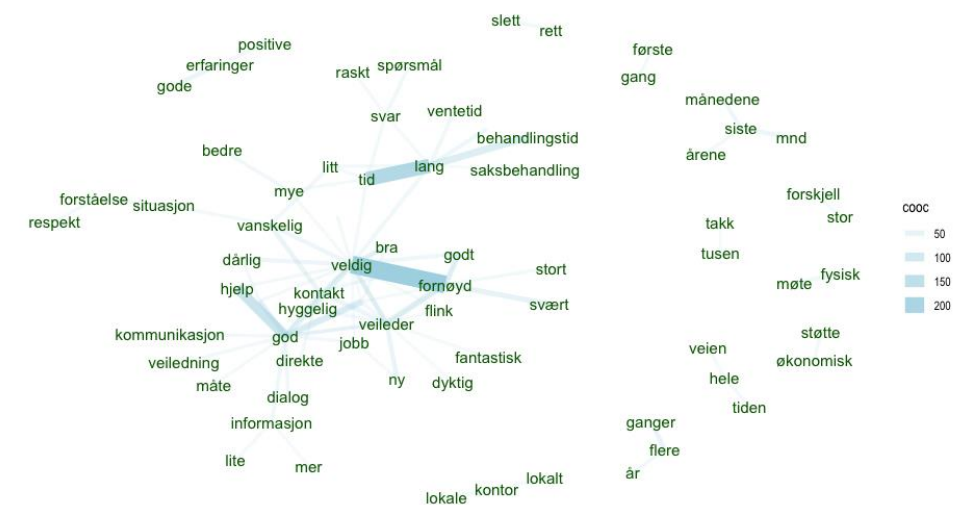


## • Ofte nevnt sammen:

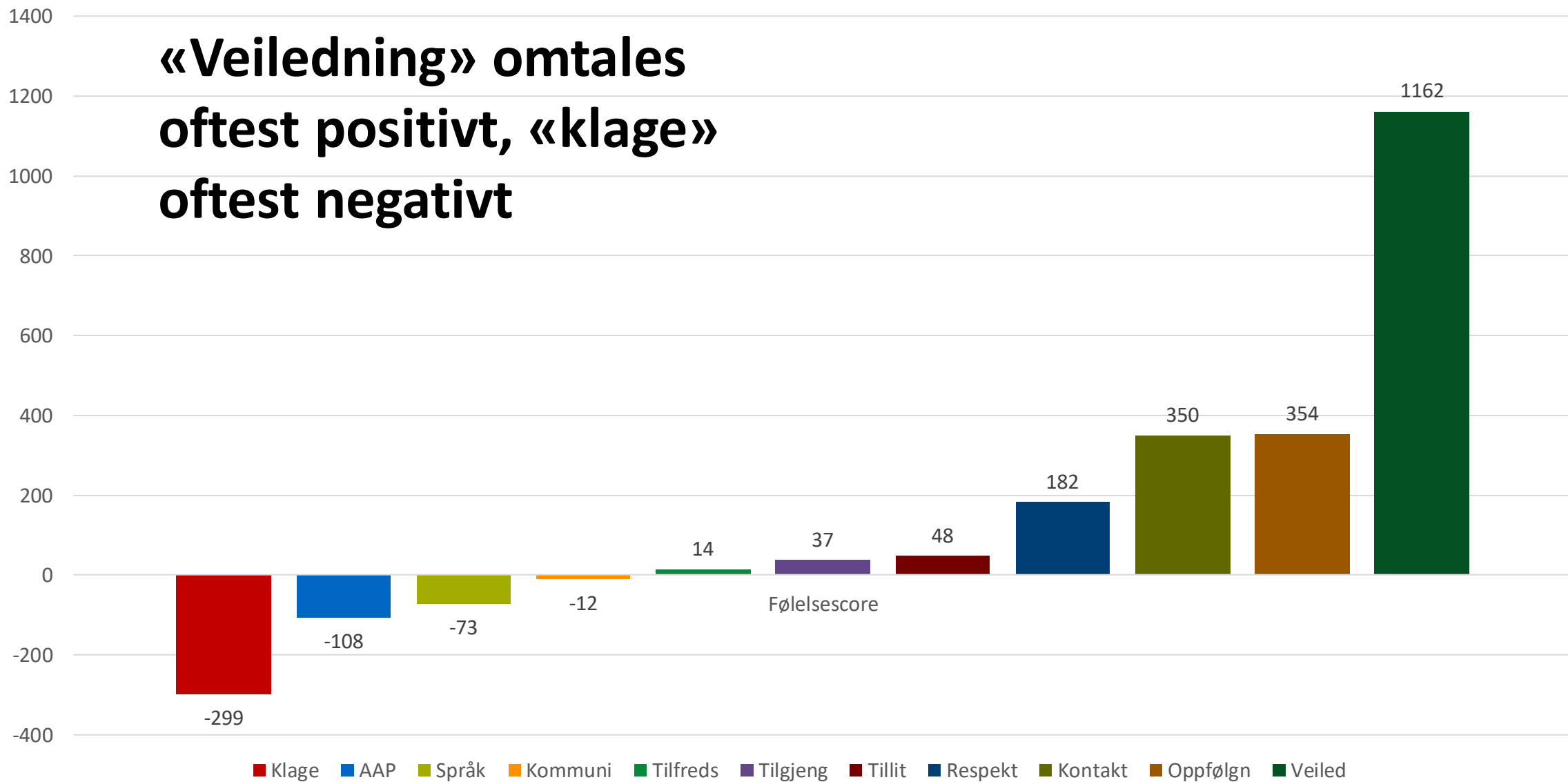
- Lang ventetid/behandlingstid på søknader
- Fornøyd med hjelp fra saksbehandler/veileder

## Words following one another

Nouns & Adjective



# «Veiledning» omtales oftest positivt, «klage» oftest negativt



Følelsesanalyse basert på utvalgte temaene / nøkkelord

# Tilfredshet

*«nav har dekket alle mine behov de siste seks måneder på en tilfredsstillende måte»*

*- anonym respondent*

*«har stilt samme spørsmål 4 ganger, men nav unnlater å svare på det. det er svært frustrerende og utilfredsstillende»*

*- anonym respondent*



# Tillit

*«rask og hyggelig tilbakemelding fra veileder. får støtte jeg trenger. føler gjensidig tillitt»*

*- anonym respondent*

*«problemet er ikke de ansatte, men systemet og regelverket. når man er syk er det utmattende og skaper mye usikkerhet. man må vente lenge på sykepenger som skaper stor utrygghet. det finnes få rettigheter for selvstendig næringsdrivende og frilansere noe som gjør at de er en sårbar gruppe. nav er ikke behjelpelig til å støtte disse. (...) nav gjør generelt livet mitt stressende og vanskelig. de ansatte i nav gjør som regel sitt beste med det de har, men noen har lite tillit til brukerne.»*

*- anonym respondent*

# Respekt

*«svært fornøyd, jeg har blitt behandlet med respekt og har fått den informasjonen jeg trengte.»*

*- anonym respondent*

*«vennlig saksbehandler. blir møtt med respekt. god forståelse for min situasjon»*

*- anonym respondent*

*«lav kompetanse hos veileder. dårlig språk. i vedtak og lign. brev fra nav er det fokus på trusler, ikke ordlyd med respekt.»*

*- anonym respondent*

*«imponert over respekten jeg ble vist i møte med saksbehandler! har etter det markedsført nav støtteordning for etablering av egen bedrift, til andre startup som er i oppstartfasen.»*

*- anonym respondent*

# Tilgjengelighet

*«ikke tilgjengelig, dårlig informasjon, avslag på feil grunnlag.»*

*- anonym respondent*

*«utilgjengelig, tomme løfter, lang ventetid, dårlig informasjon»*

*- anonym respondent*

*«umulig å få kontakt med nav. tilgjengelig to timer i uka.»*

*- anonym respondent*

# Språk

*«generelt mye bedre nettsider, språk og tekniske løsninger enn for noen år siden»*

*«uforståelig saksbehandlerspråk. dårlig kommunikasjon innad i nav. opplevelse av at jeg må kunne regler og utregninger, at jeg er ansvarlig for at alt går riktig for seg.»*

*«vanskelig/dårlig semantisk uforståelig språk i brev. ikke en tillitsbasert, føler meg som en svindler som skal avsløres. krav om dokumentasjon følges opp med nye krav til dokumentasjon»*

*«gjerne mer lett lest språk på nav.no og i papirer.*

*- anonym respondent*

# Veiledning

*«er veldig fornøy med veileder og føler hun tar meg med mine begrensninger på alvor»*

*- anonym respondent*

*«fantastisk oppfølging av min veileder mens jeg var alvorlig syk! tusen takk!»*

*- anonym respondent*

*«ulik kunnskap mellom rådgivere. ulik regelverkforståelse/ ulikt hva de har kunnskap om noe som påvirker veiledning som gis. dette kan få alvorlige konsekvenser hvis en tar feil valg på bakgrunn av feil informasjon.»*

*- anonym respondent*

*«Dårlig oppfølging. ingen beskjed om ny veileder. forskjellige svar på samme sak»*

*- anonym respondent*

# AAP

*«stadig nye veiledere. |virker litt mistenksomme. de tok kontakt når jeg hadde vært syk i 9 mnd og bad meg søke aap - det var bra.»*

*«skulle gjerne hatt kommentarfelt ved aap meldekort så man fyller inn feks forskjellige jobb dager, om man har flere jobber»*

*«silotenkning. ved overgang fra aap til alderspensjon virker det ikke som de respektive avdelingene kommuniserer med hverandre.»*

*«pengene en mottar ,aap, er ikke nok til å delta i sosiale tilstelninger. og en blir isolert.»*

*«lever stadig med trusselen at jeg skal bli fratatt aap til høsten. |har ikke fått annen info enn at aap forsvinner og det er frustrerende her jeg sitter under behandling.»*

*«veldig dramatisk at nav plutselig kuttet aap-støtten min uten noe forvarsel.»*

# Om undersøkelsen

*«Denne undersøkelsen er frivillig, står det. Men hvorfor purring? Denne er mitt eneste negative opplevelse i møte m nav»*

*«Denne undersøkelsen burde kommet for flere år siden. Da hadde det kommet ett mere grundig helhetlig vurdering.»*

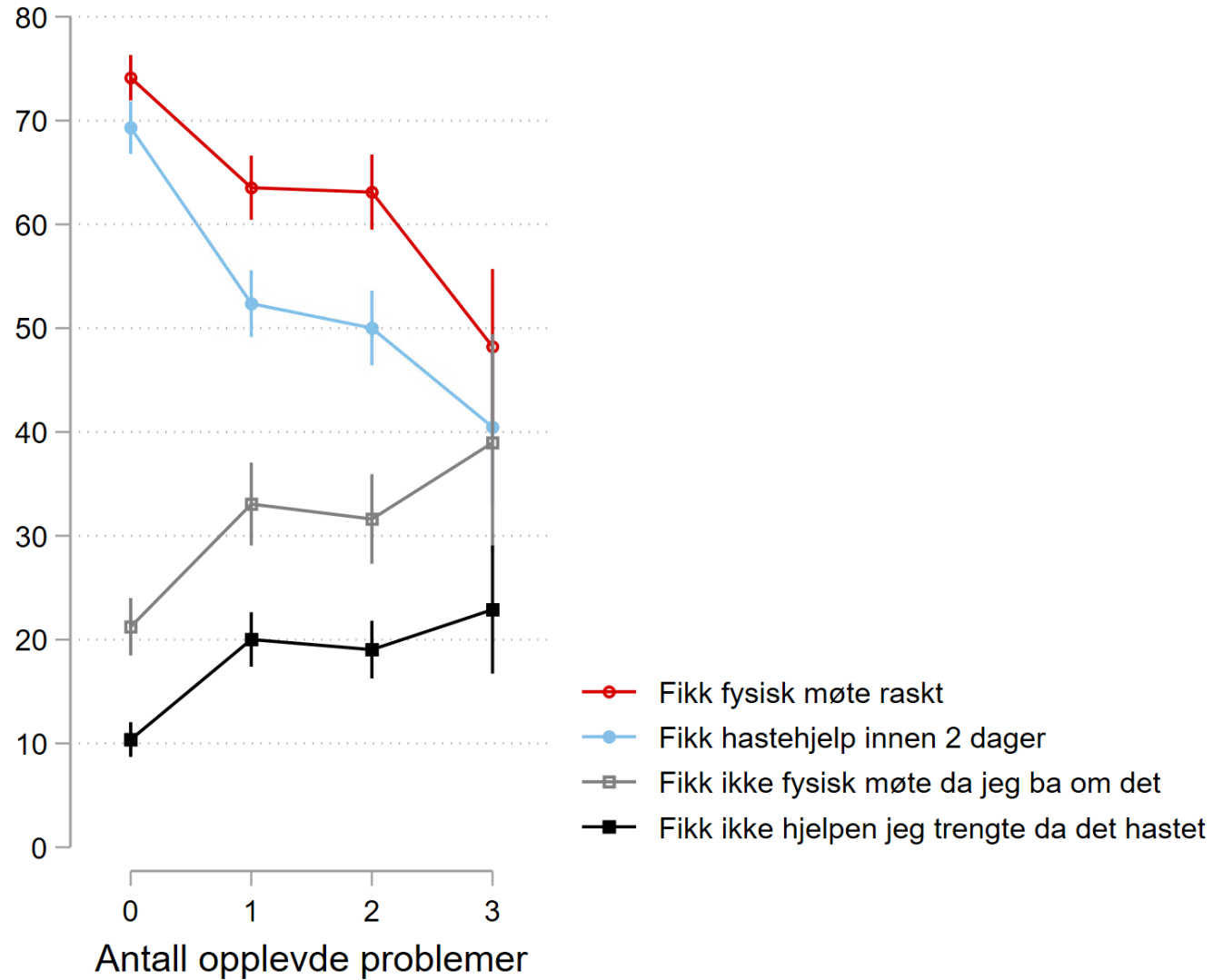
*«Jeg frykter vel at det kun er såkalte «ressurspersoner» som svarer på denne undersøkelsen»*

*«Jeg har ikke hatt noe som helst med nav å gjøre de siste 6 månedene, syntes det er rart at jeg får denne spørreundersøkelsen.»*

*«Send disse undersøkelsene på et annet sted enn Digipost»*

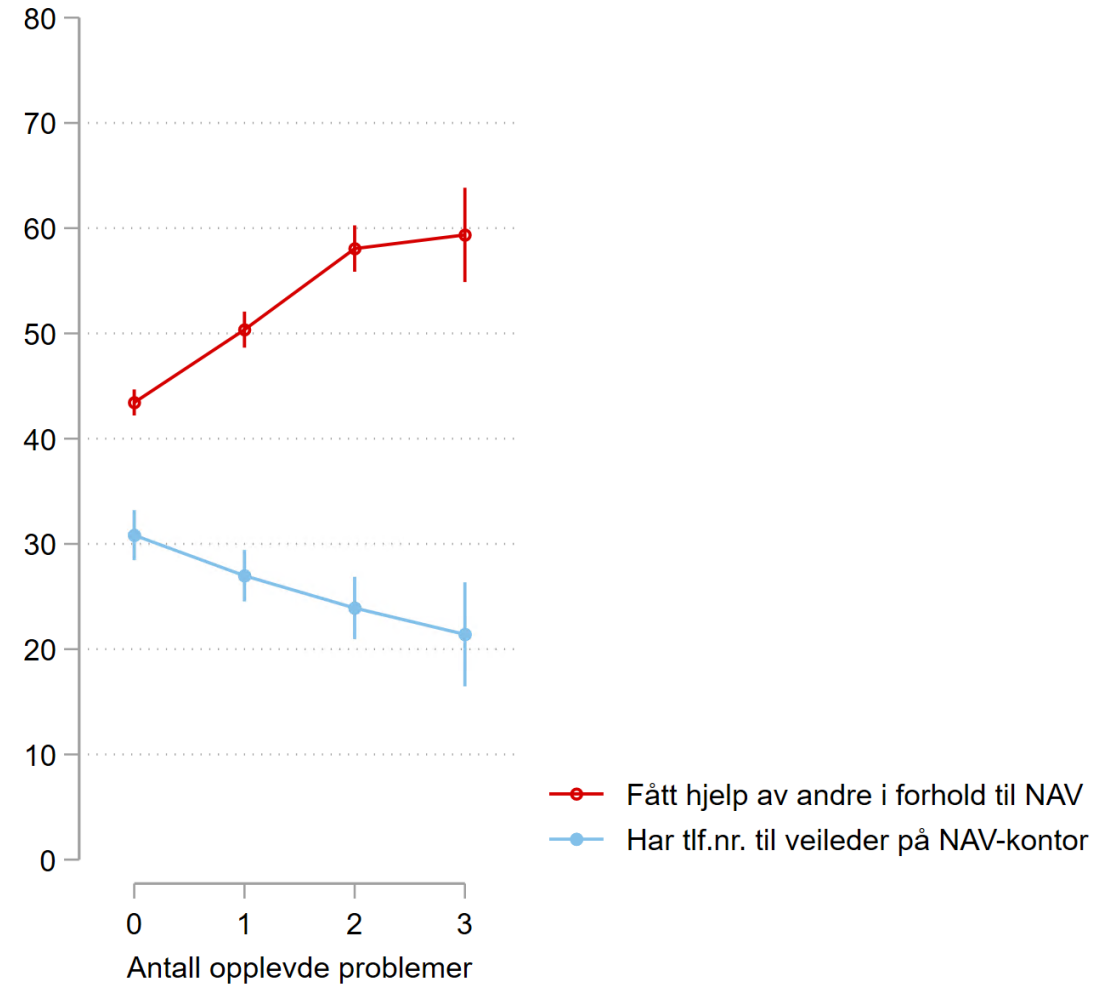
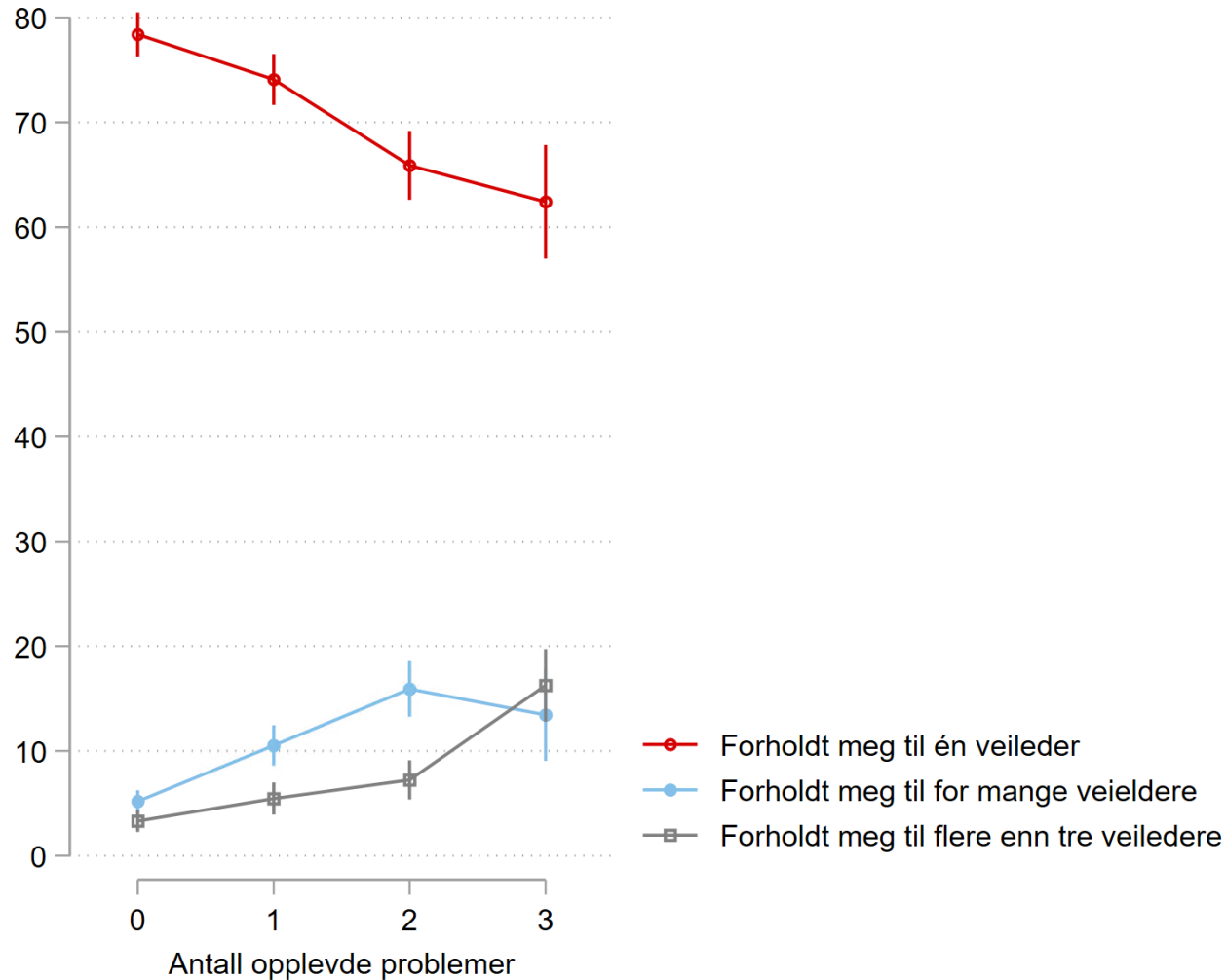
*«Vanskelig å gi generelle svar på spørsmål om høyst individuelle utfordringer. Det gjelder alle slags meningsmålinger! Redd for at egne svar uansett tolkes til fordel for den som har bestilt undersøkelsen.»*

# Vedlegg til kap. 5 – flere livsutfordringer

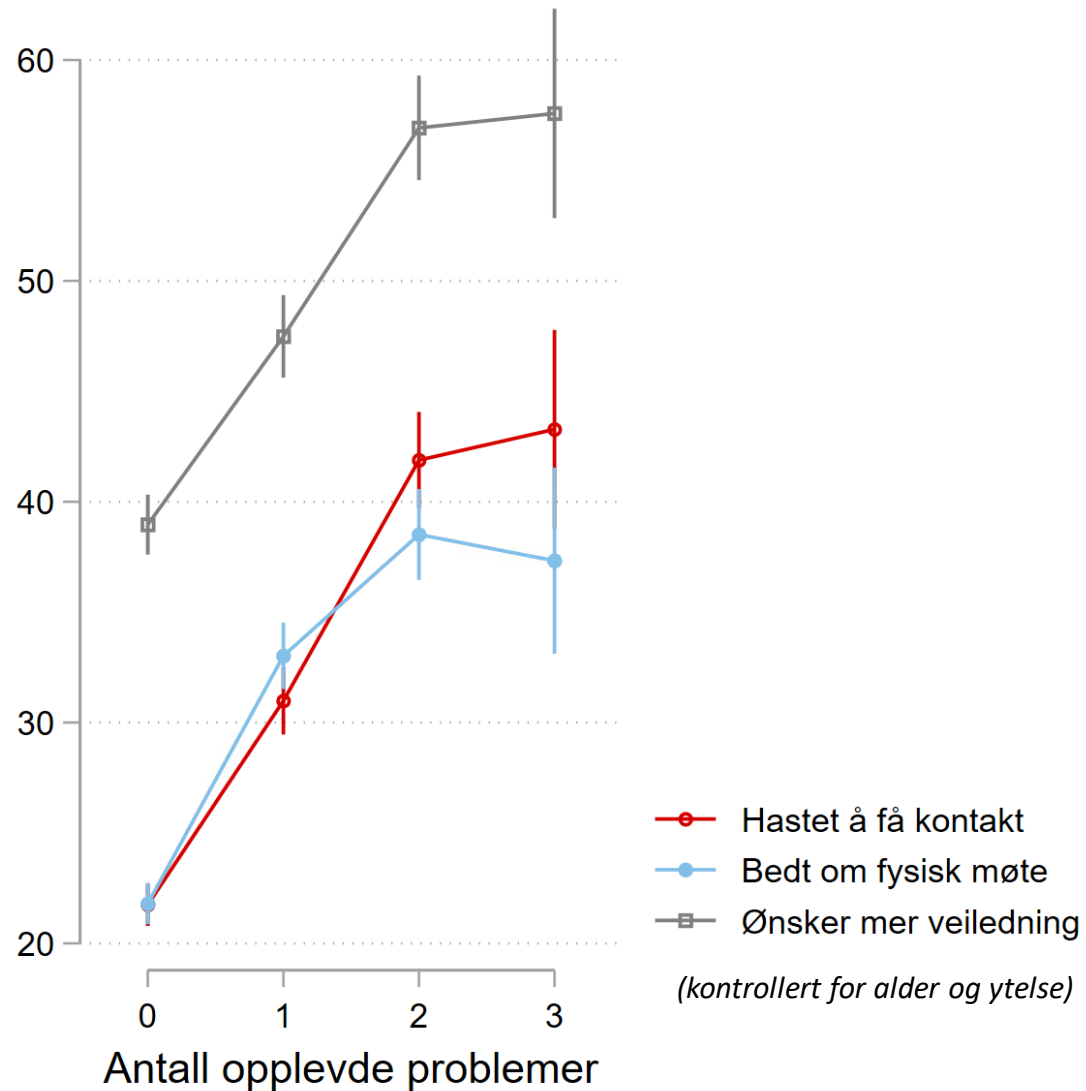




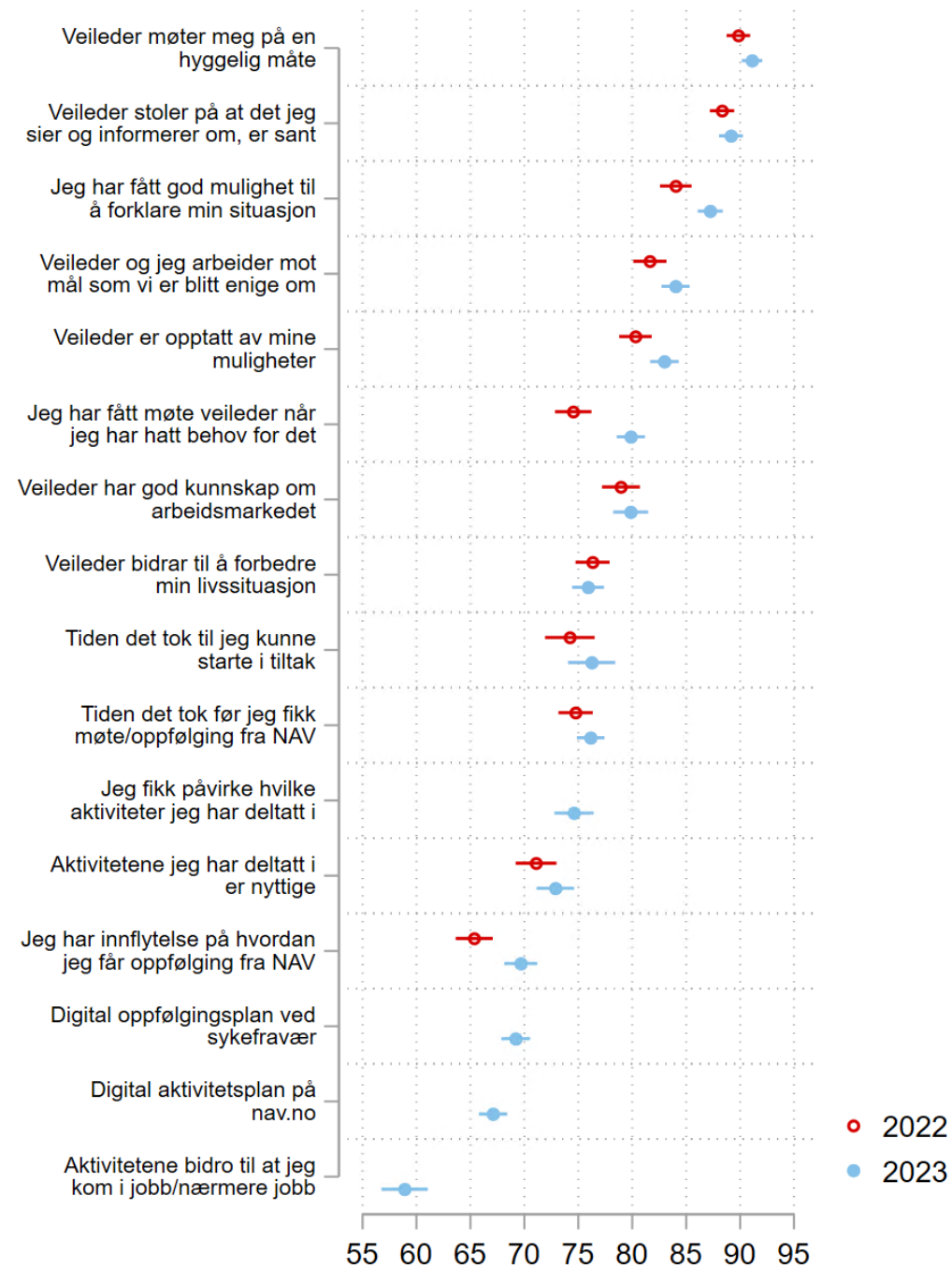
# Vedlegg til kap. 5 – flere livsutfordringer



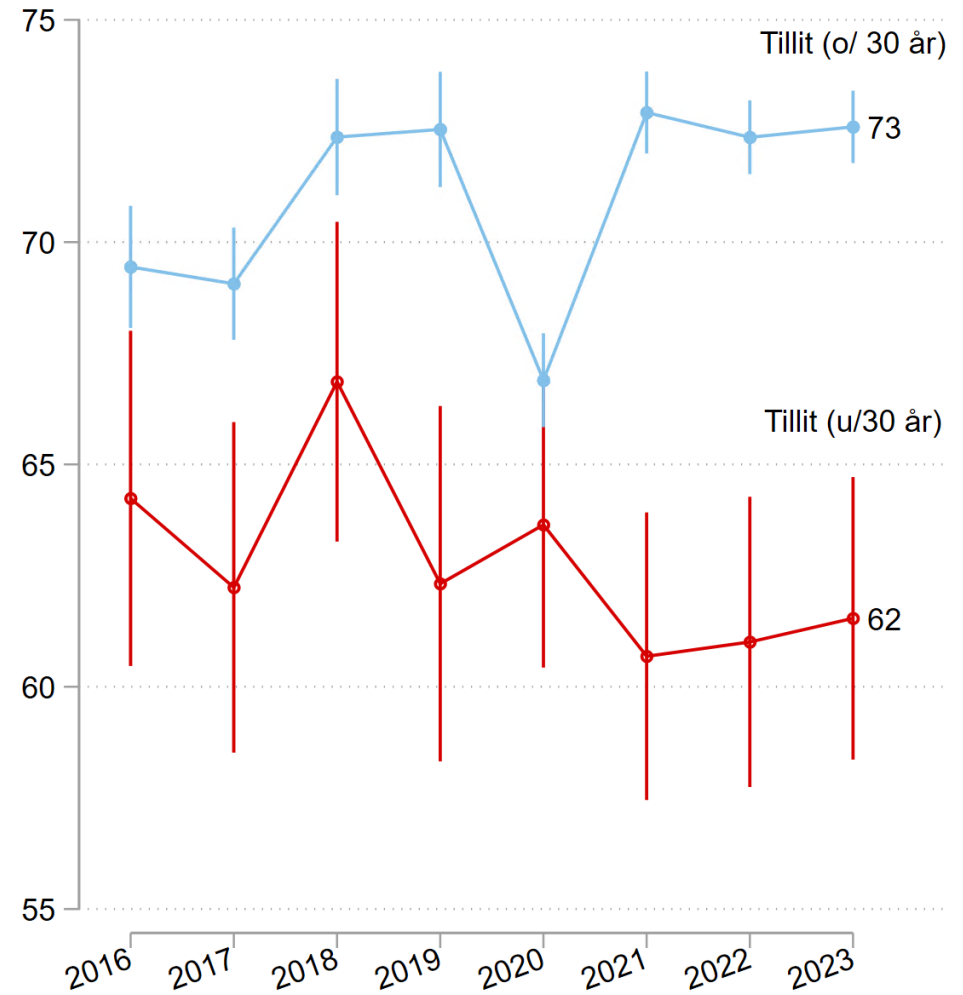
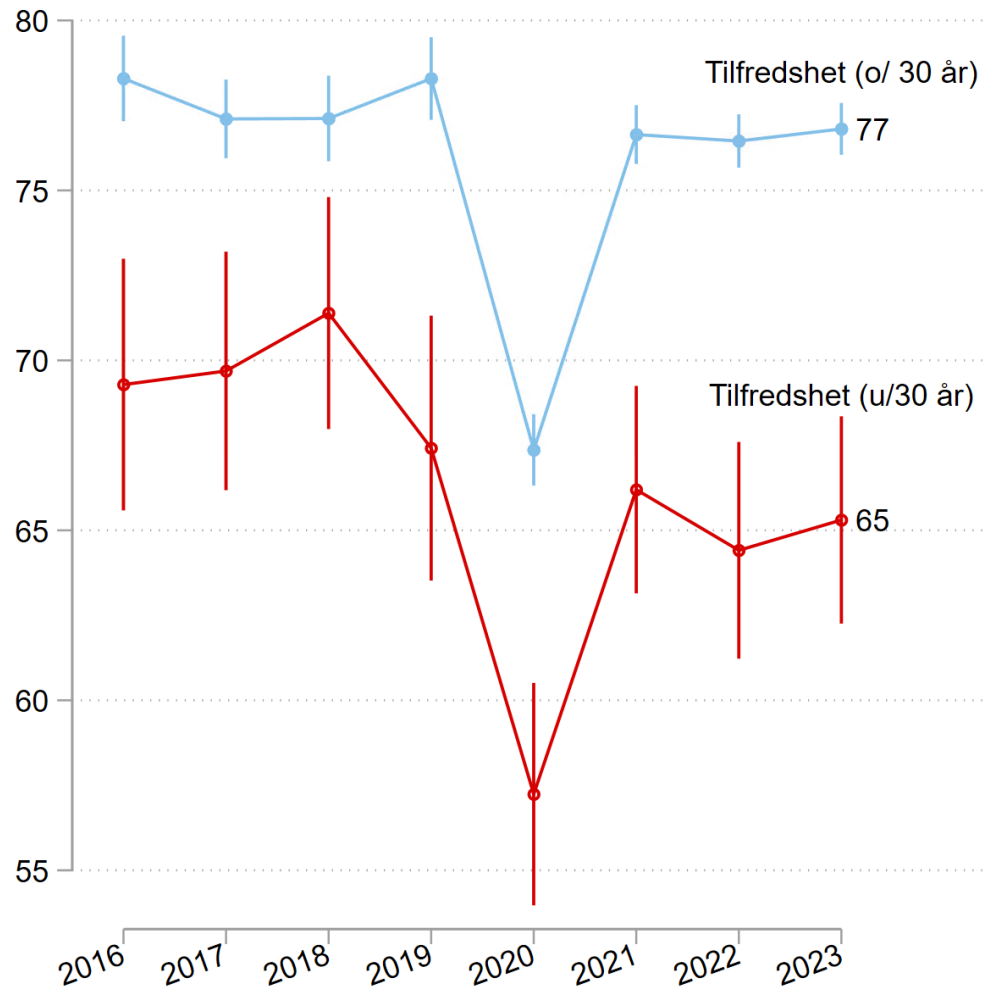
# Kap 5: Figurer med kontroll for alder og type ytelse



# Tilfredshet med veiledning

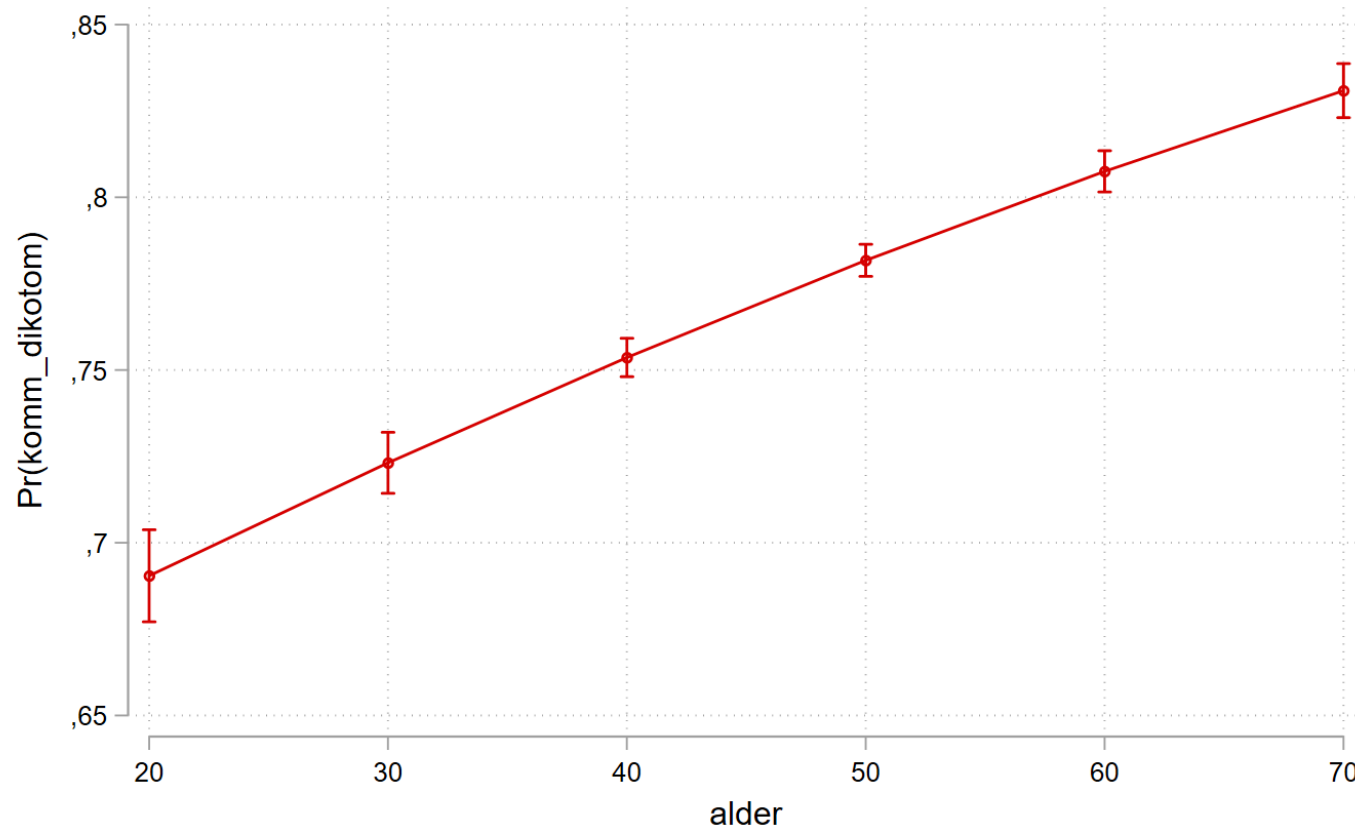


# Tilfredshet og Tillit til NAV for de over/under 30 år



# Vedlegg til kap. 7 – språk og kommunikasjon i forbindelse med søknader

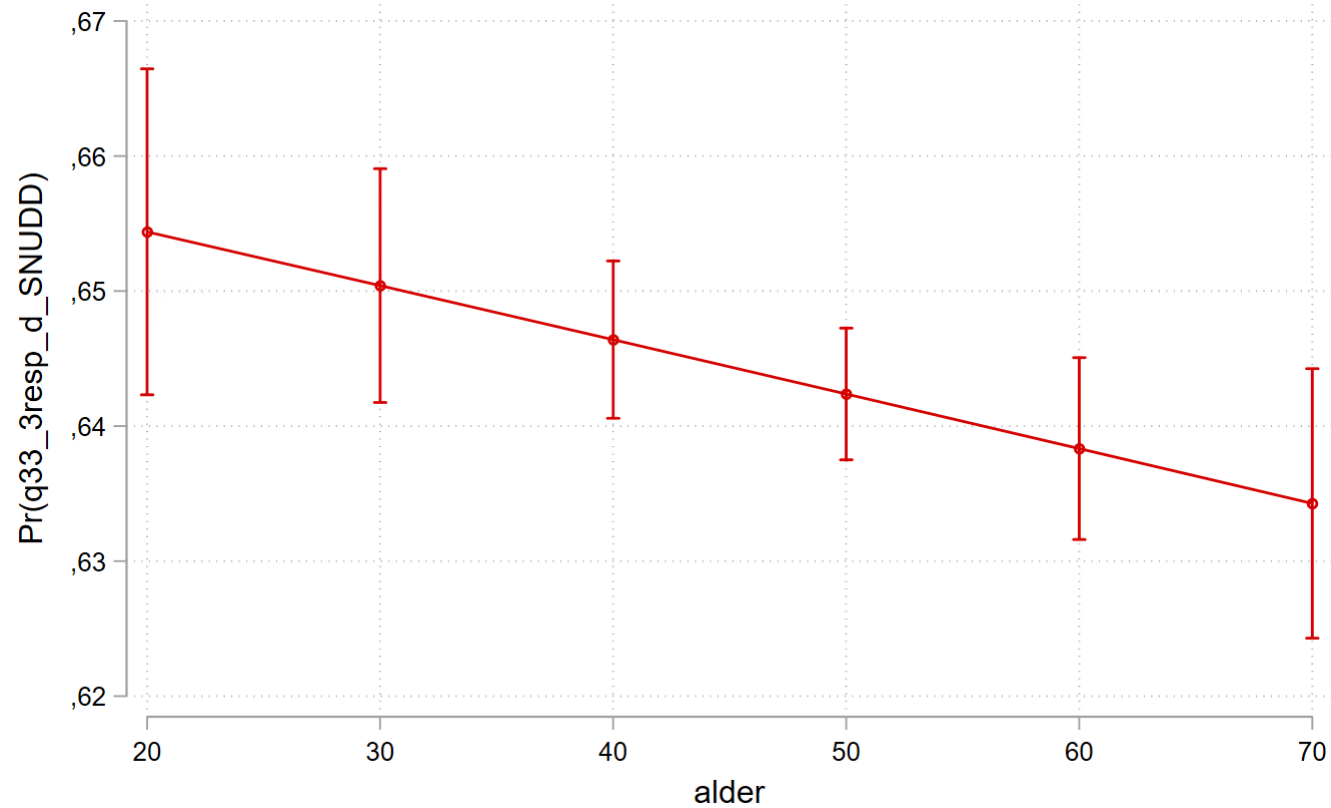
Tilfredsheten med kommunikasjonen samlet sett stiger med alderen



Andeler i ulike aldersgrupper som svarer positivt (4-6), med 95 prosent konfidensintervall. Sammenslått variabel (alfa = 0,63) hvor «Vanskelig å forstå» og «Truende og ubehagelig» er reversert, slik at høy verdi betyr positiv opplevelse for alle fire.

# Vedlegg til kap. 7 – språk og kommunikasjon i forbindelse med søknader

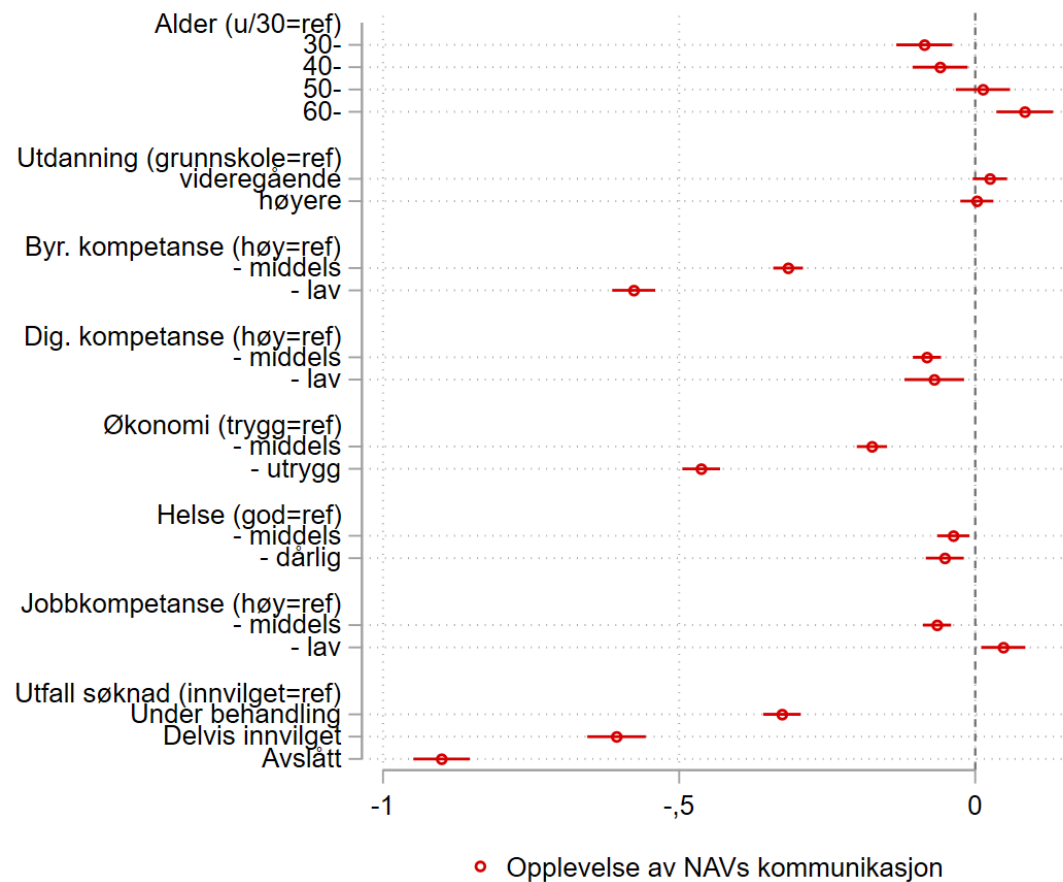
Alder har liten betydning for om man synes at kommunikasjonen er vanskelig å forstå



Andeler i ulike aldersgrupper som svarer positivt (4-6), med 95 prosent konfidensintervall.

# Vedlegg til kap. 7 – språk og kommunikasjon i forbindelse med søknader

Lavere byråkratisk kompetanse, utrygg økonomi og ikke innvilget søknad henger sammen med en mer negativ opplevelse av kommunikasjonen

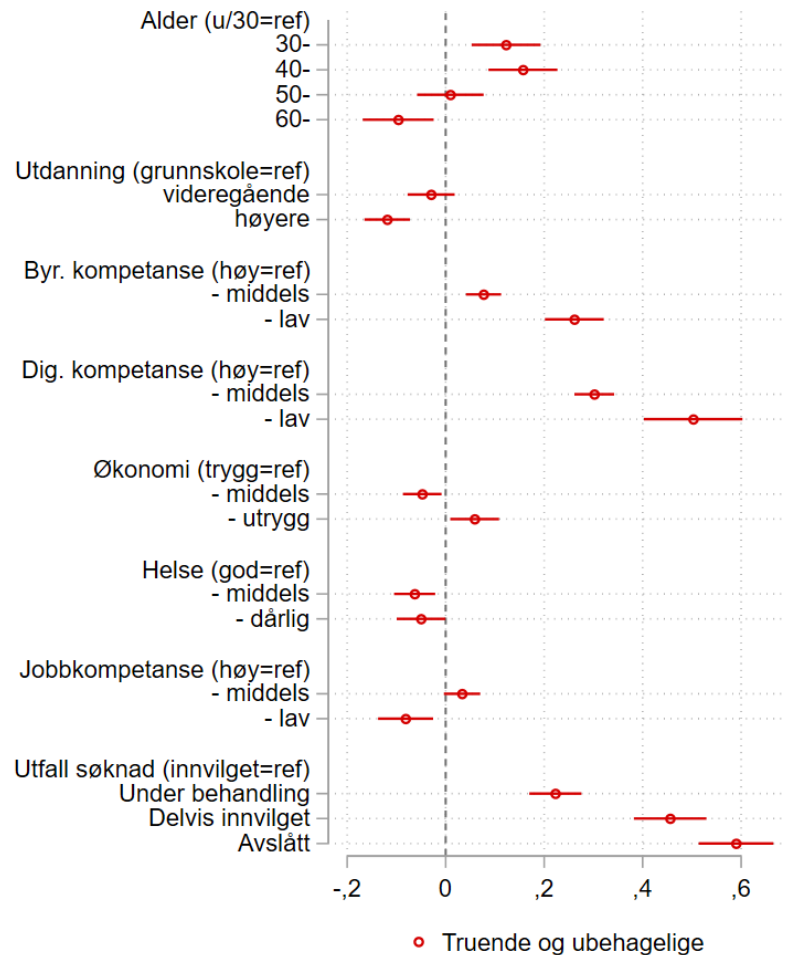


○ Opplevelse av NAVs kommunikasjon

Tilfredshet med kommunikasjon samlet sett, etter kjennetegn. Regresjonskoeffisienter med 95% konfidensintervall (kontrollert for mottatt ytelse/tjeneste)

# Vedlegg til kap. 7 – språk og kommunikasjon i forbindelse med søknader

Særlig lavere byråkratisk og digital kompetanse og ikke innvilget søknad henger sammen med økt tilbøyelighet til å synes at kommunikasjonen var truende og ubehagelig

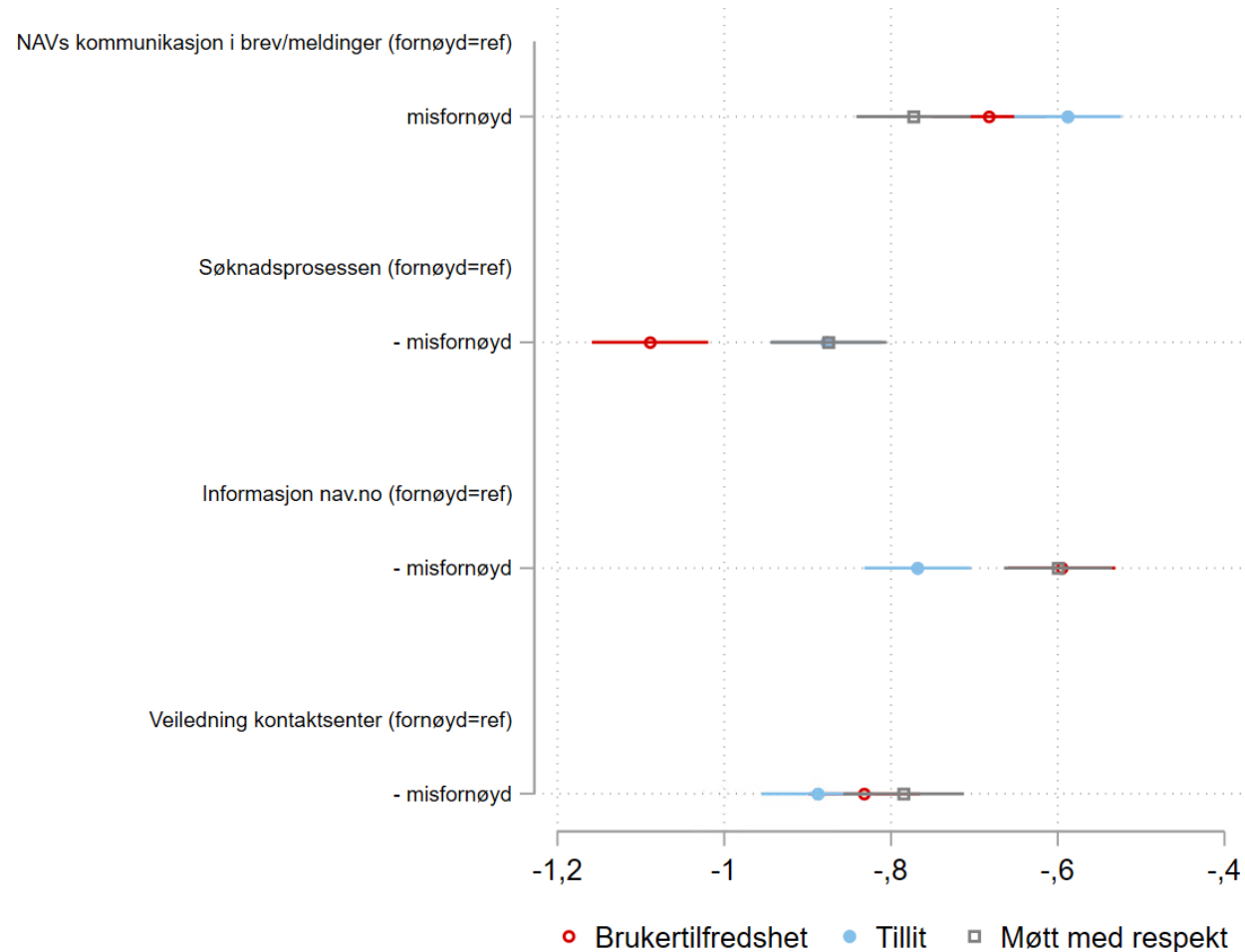


Vurdering av kommunikasjon: «Truende og ubehagelig», etter kjennetegn.  
Regresjonskoeffisienter med 95% konfidensintervall (kontrollert for mottatt ytelse/tjeneste)



# Vedlegg til kap. 7 – språk og kommunikasjon i forbindelse med søknader

Opplevelsen av NAVs kommunikasjon har betydning for overordnet tilfredshet, tillit og om man blir møtt med respekt – særlig sistnevnte



*Betydningen av opplevelsen av NAVs kommunikasjon (sammenslått variabel). Regresjonskoeffisienter med 95% konfidensintervall (kontrollert for mottatt ytelse/tjeneste)*