



# Personbrukerundersøkelsen 2023

## NAV Øst-Viken



# Om undersøkelsen



# Om undersøkelsen

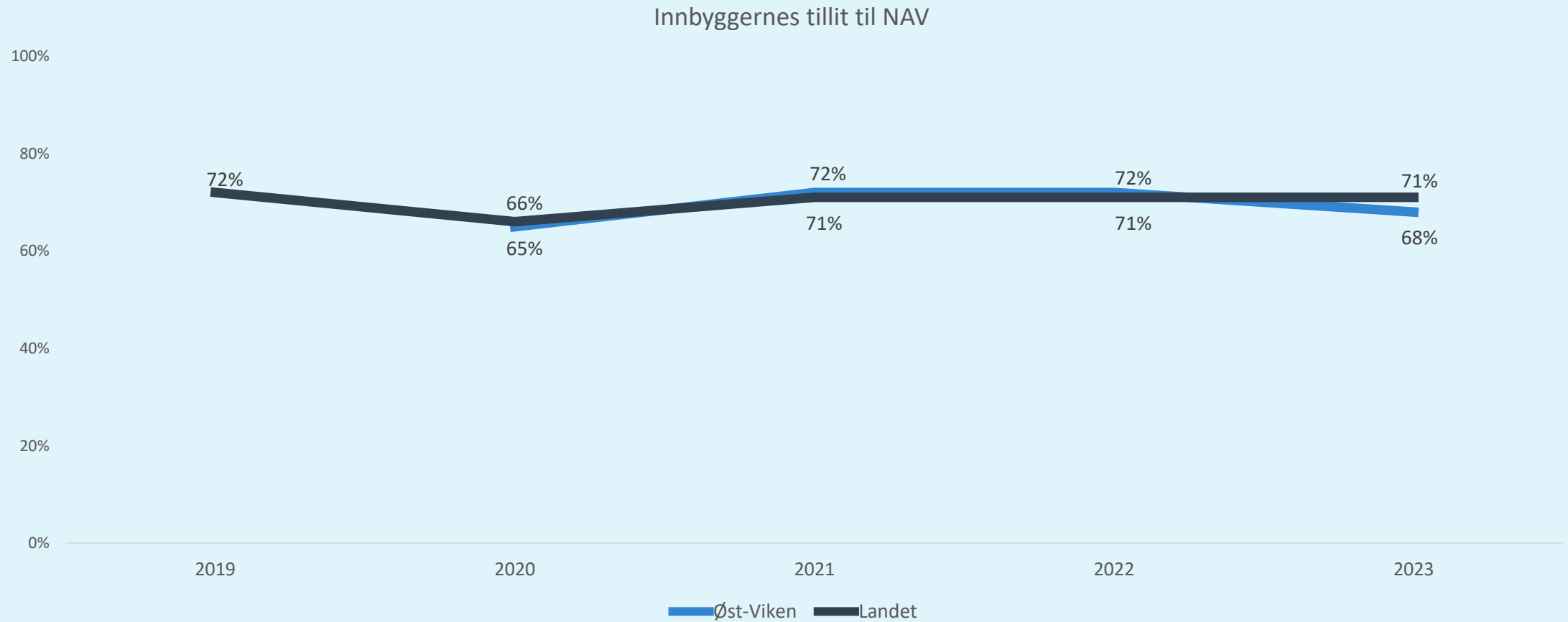
**Privatpersoner** som har søkt om **statlige ytelser og hjelpemidler** eller som **mottar oppfølgingstjenester** fra NAV.

Spørreskjema på **internett og telefonintervju**.

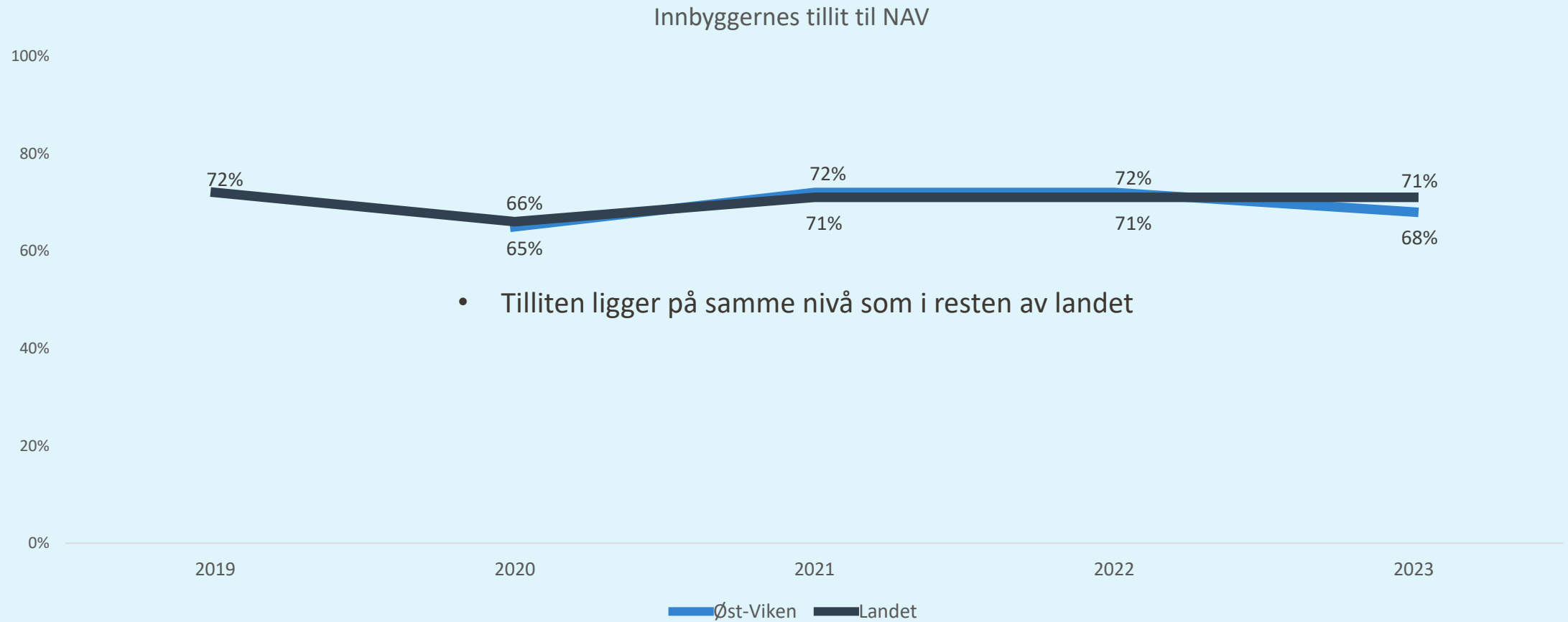
Svarprosent nasjonalt: **13**



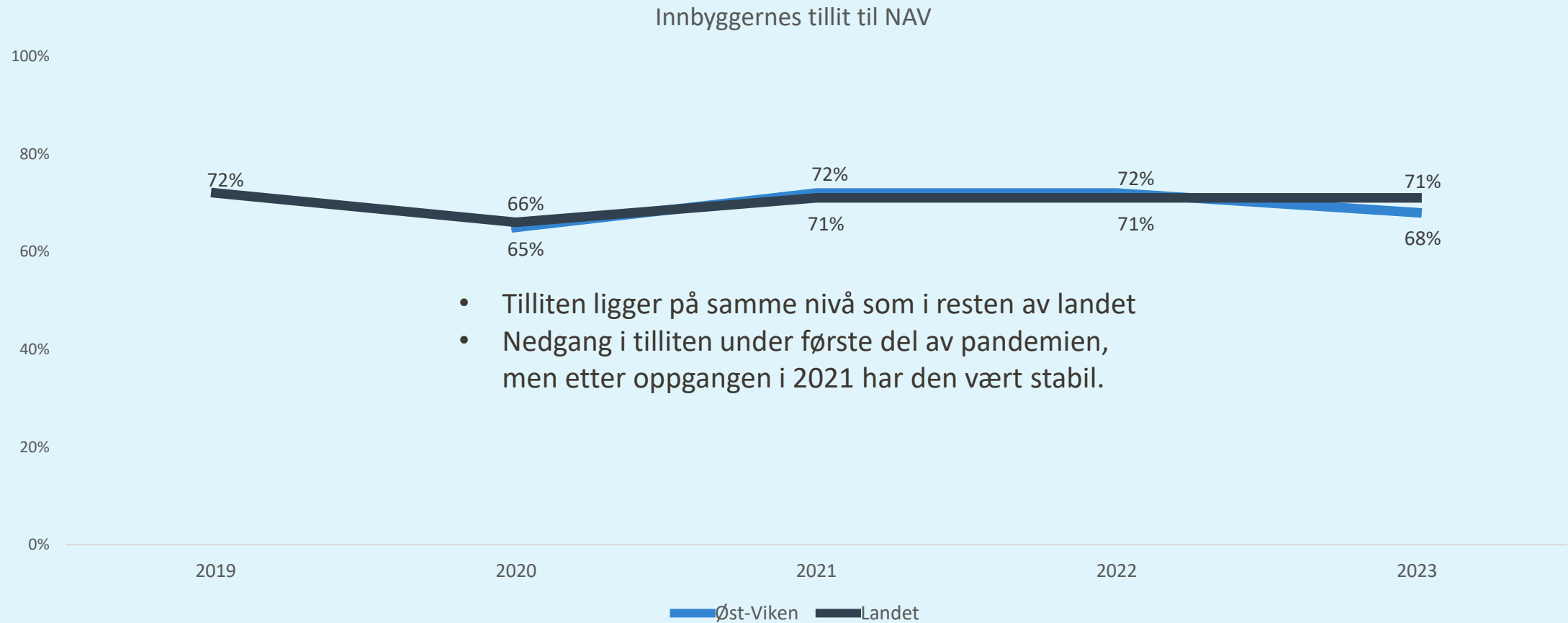
# 7 av 10 innbyggere i regionen har høy tillit til NAV



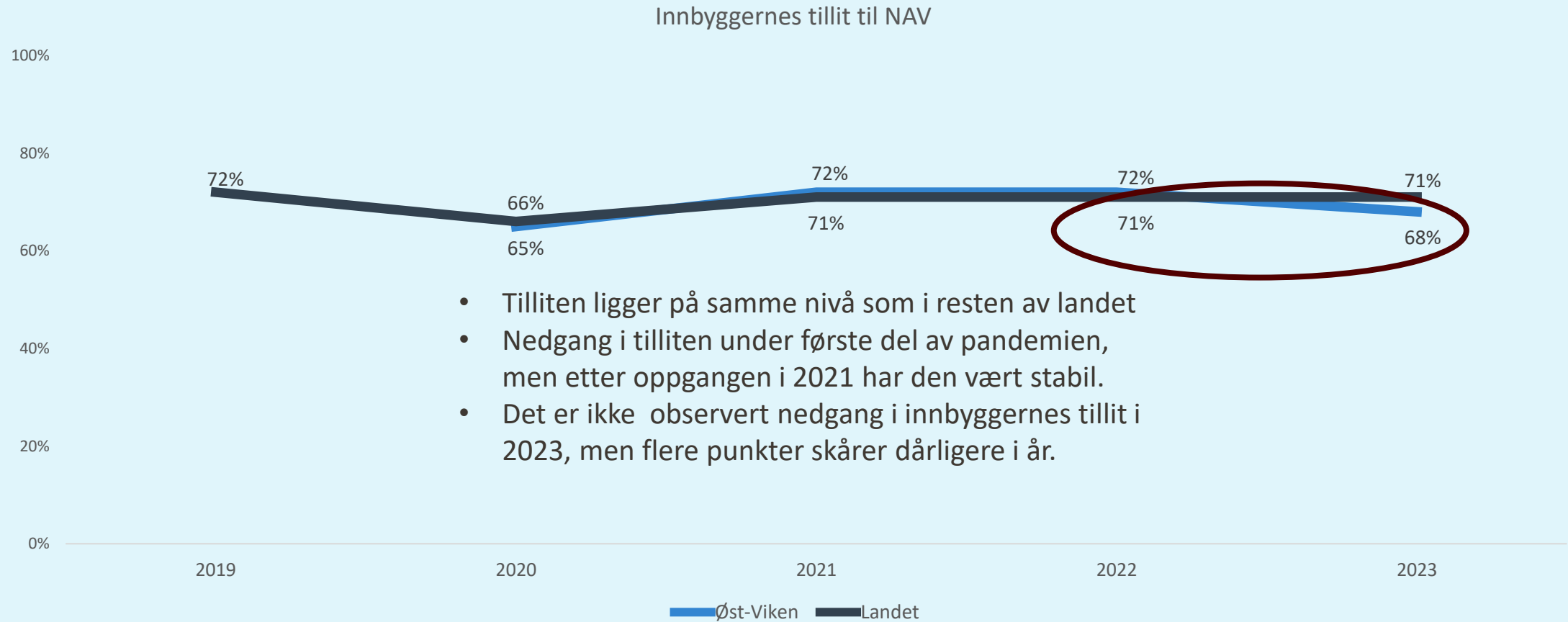
# 7 av 10 innbyggere i regionen har høy tillit til NAV



# 7 av 10 innbyggere i regionen har høy tillit til NAV

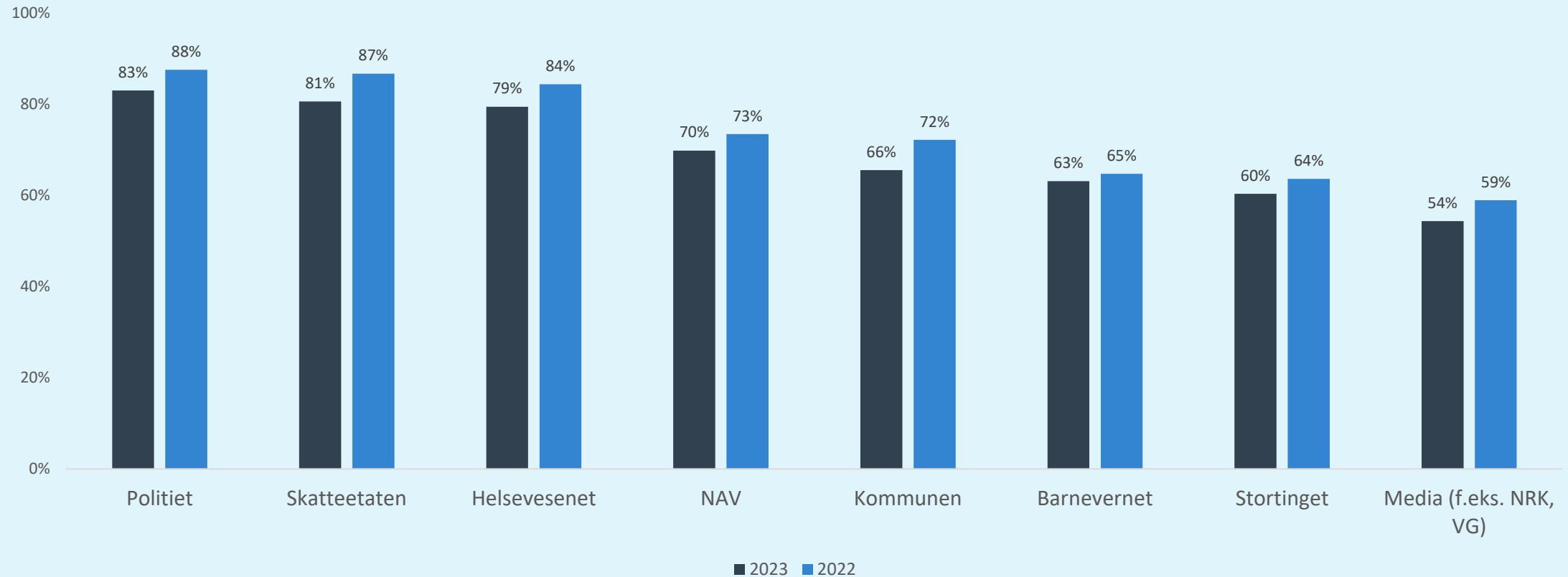


# 7 av 10 innbyggere i regionen har høy tillit til NAV



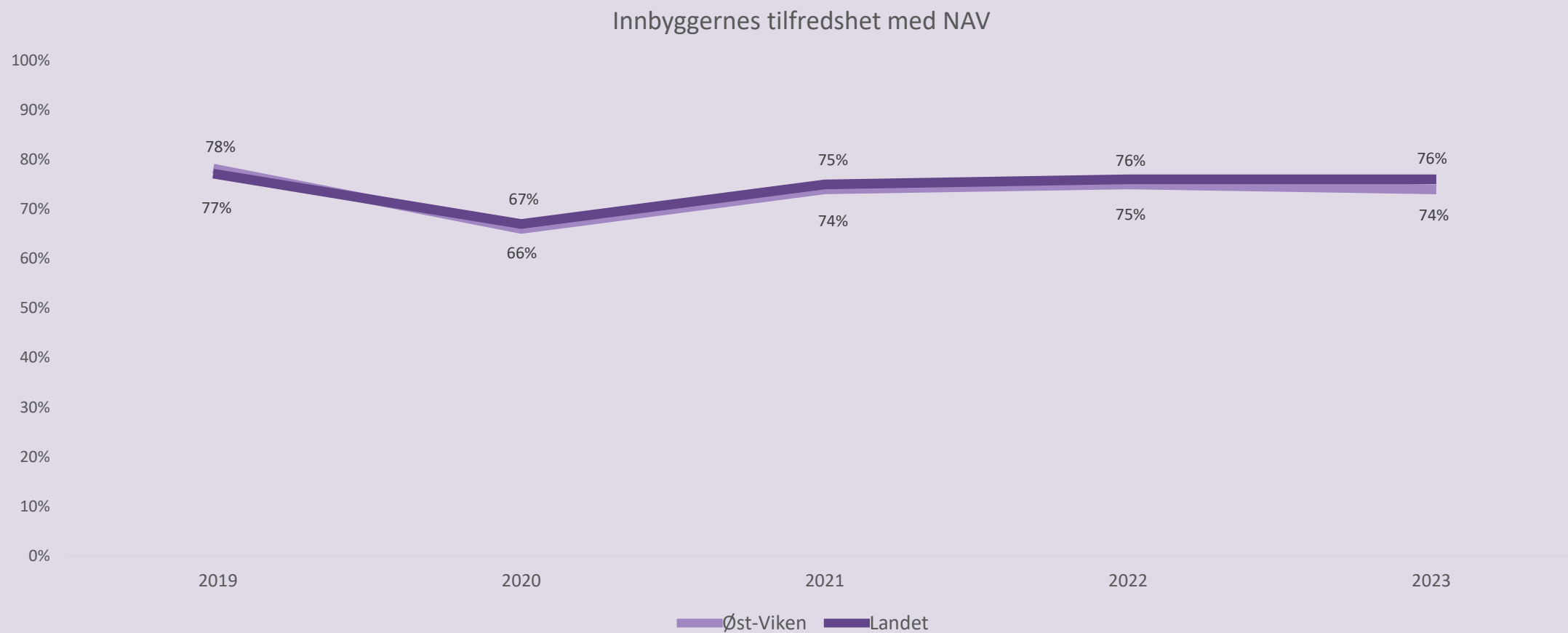
# Tendensen i 2023 er at innbyggerne har lavere tillit til stat, kommune og media

Tillit til virksomheter og institusjoner. Nasjonale tall.

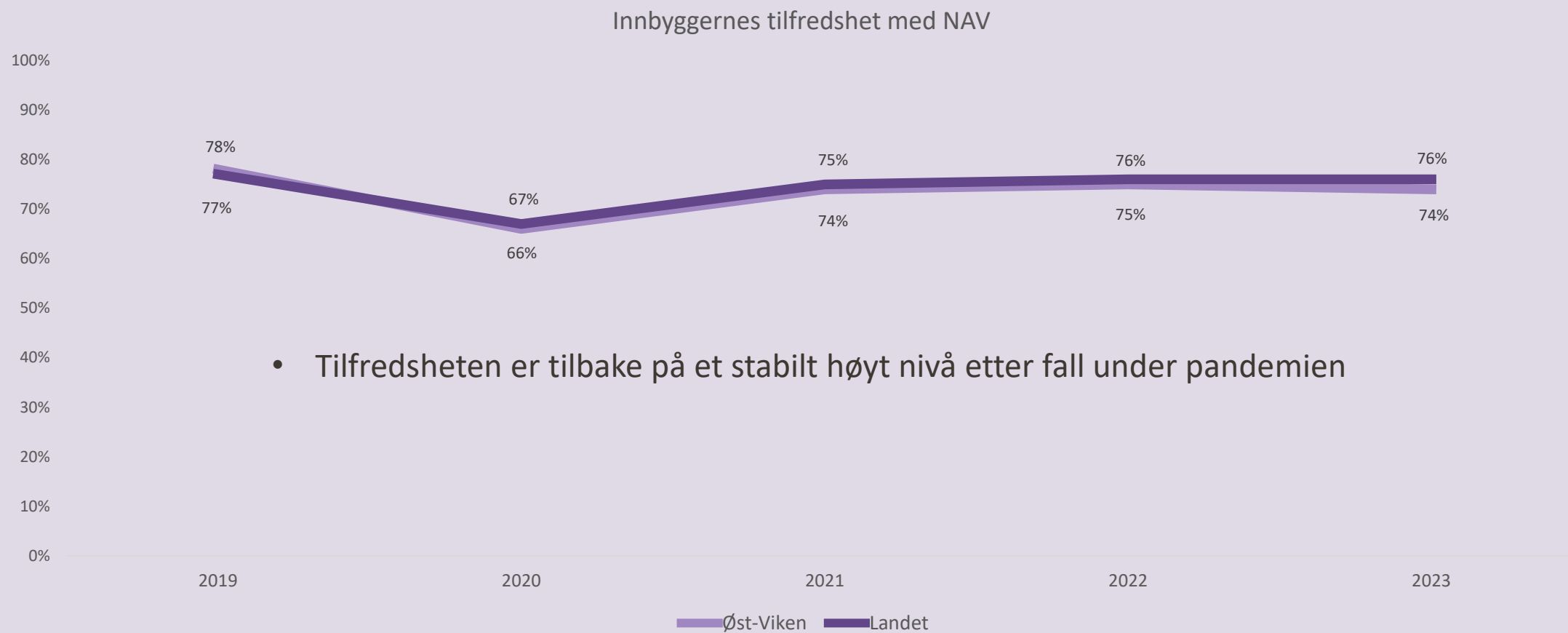




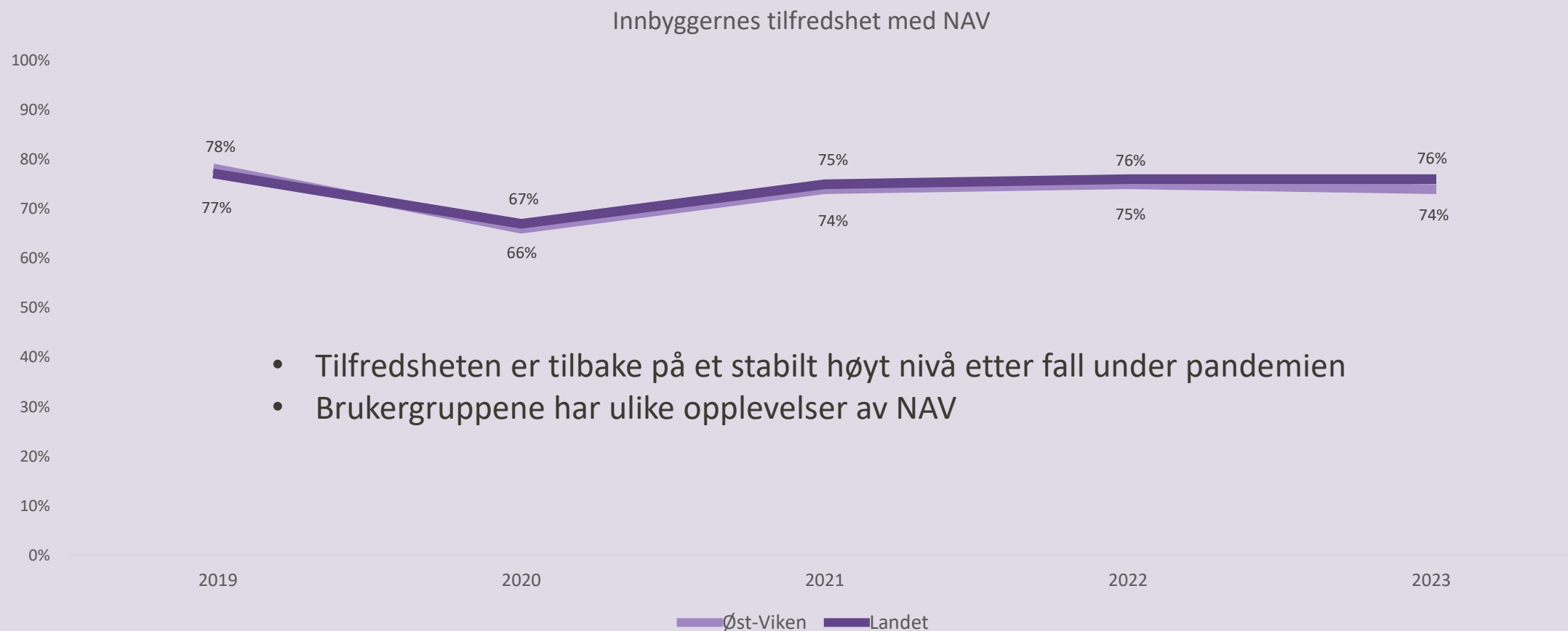
# 3 av 4 innbyggere er tilfredse med NAV



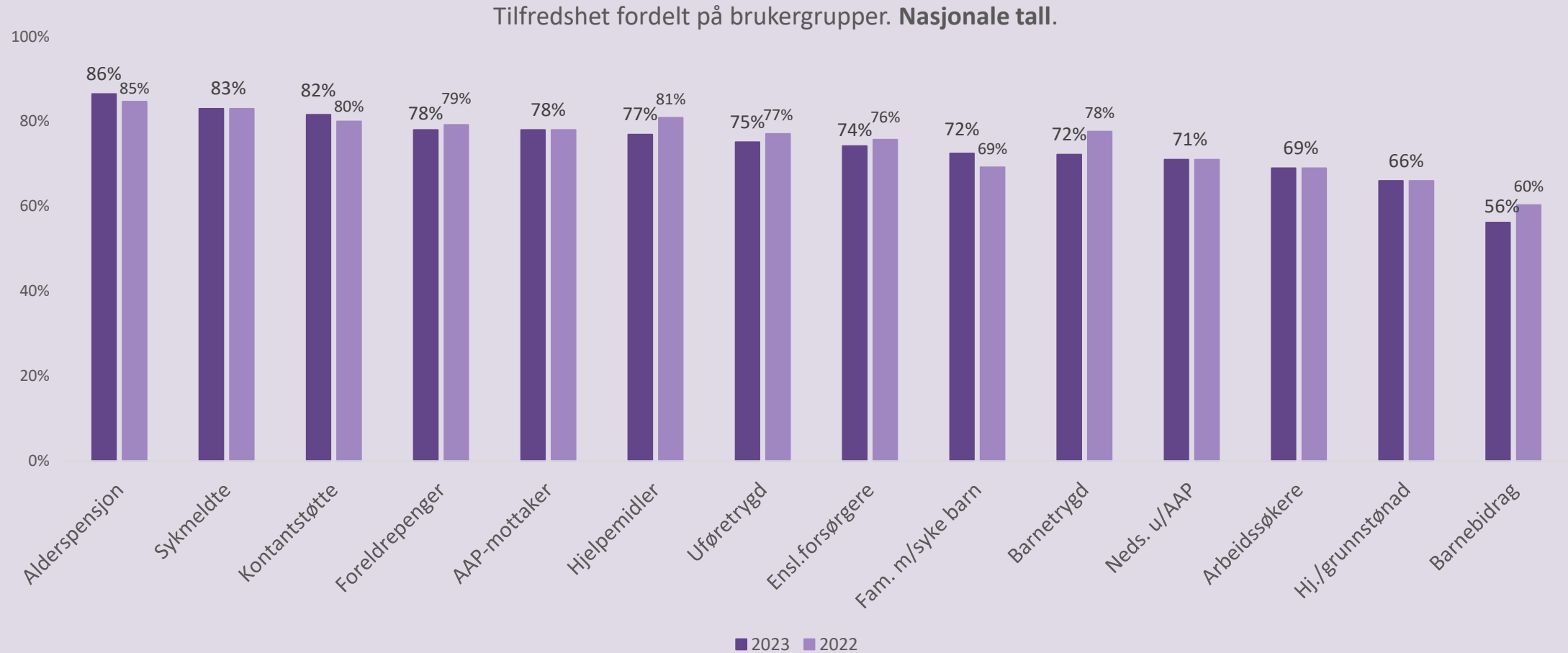
# 3 av 4 innbyggere er tilfredse med NAV



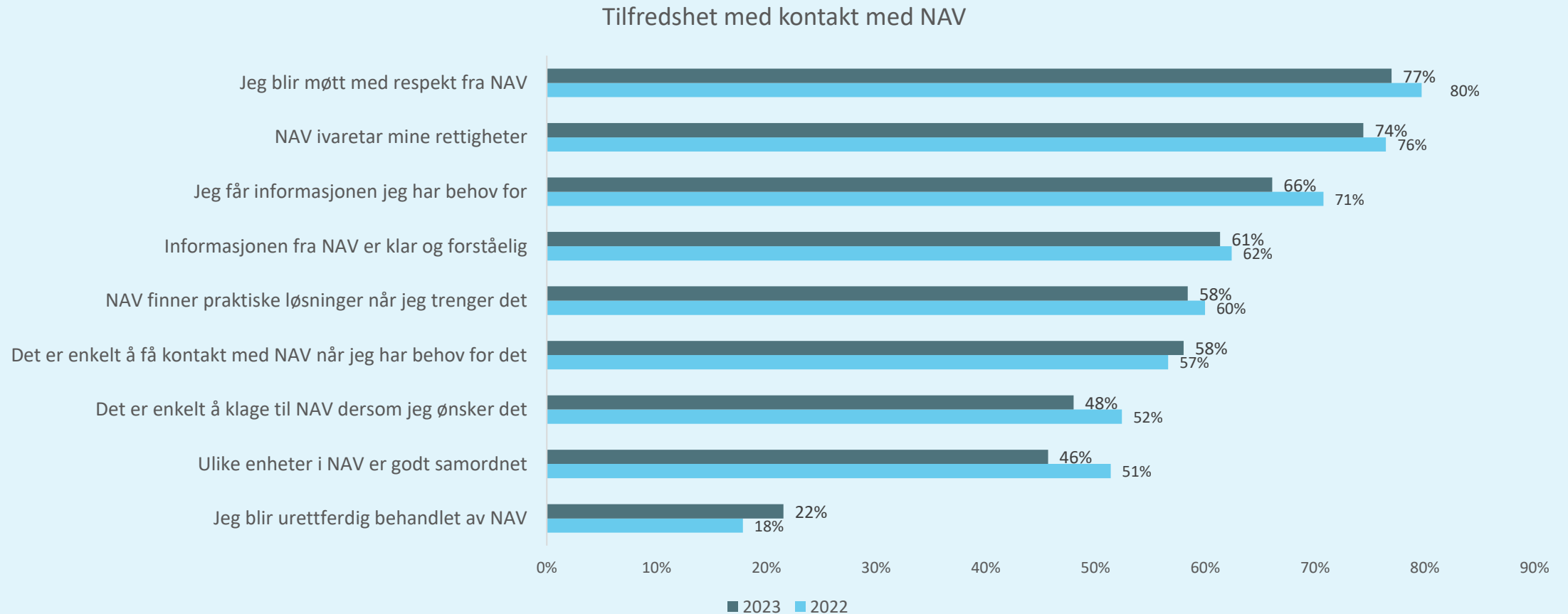
# 3 av 4 innbyggere er tilfredse med NAV



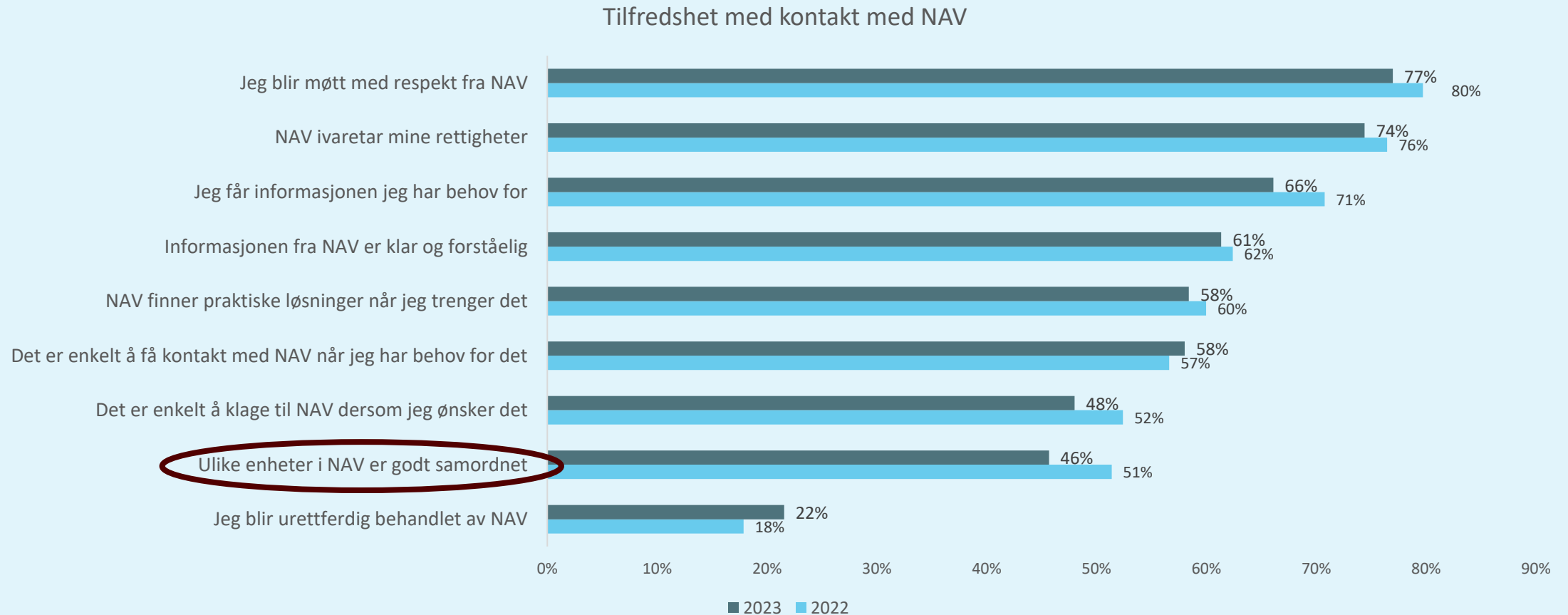
Mottakere av alderspensjon og sykepenger er mer fornøyde enn de som har mer sammensatte hjelpebehov og trenger oppfølging fra flere instanser.



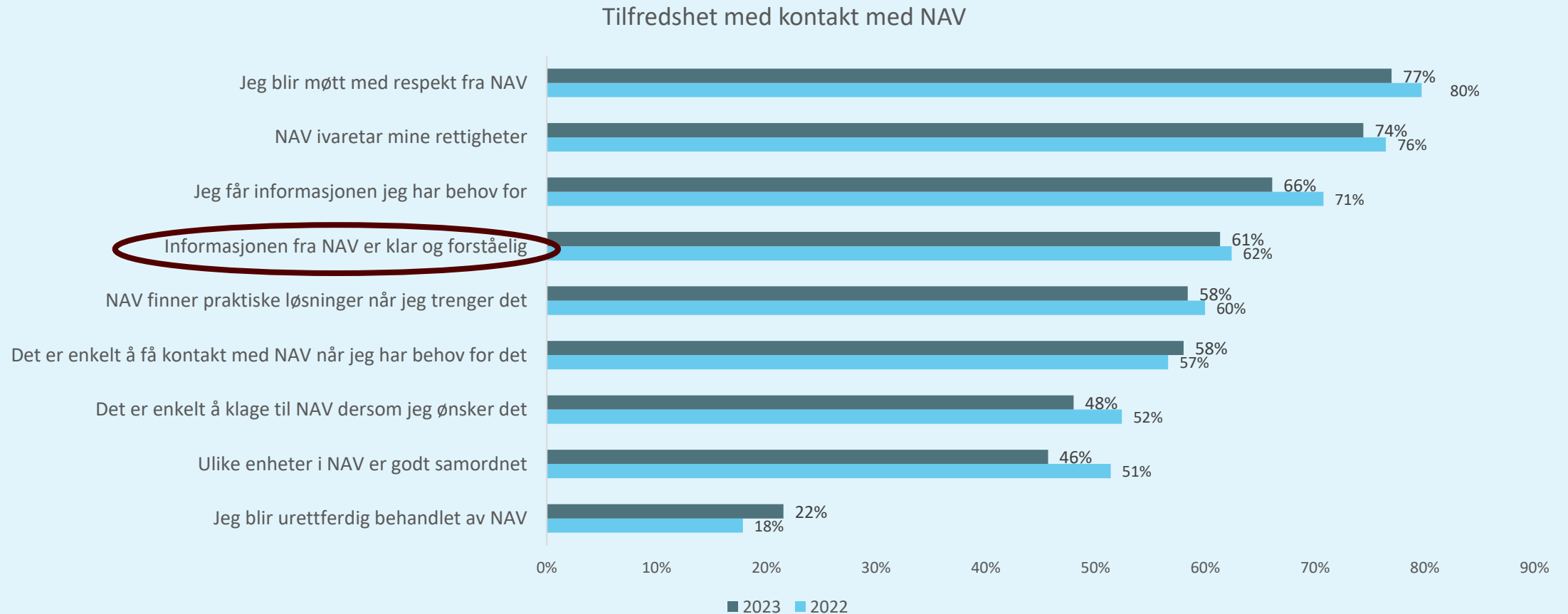
3 av 4 er fornøye med hvordan de blir tatt i mot hos NAV, men forventer at vi samordner oss bedre. Informasjonen må også bli mer tydelig og forståelig.



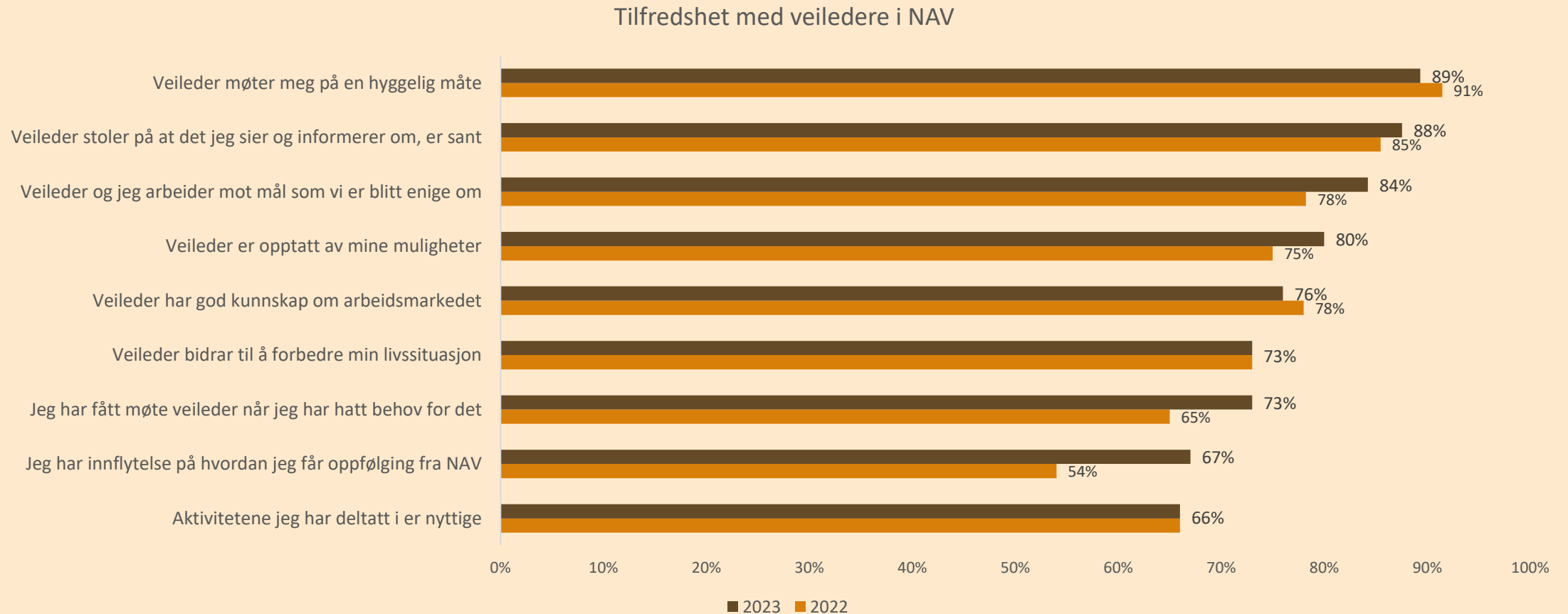
3 av 4 er fornøye med hvordan de blir tatt i mot hos NAV, men forventer at vi samordner oss bedre. Informasjonen må også bli mer tydelig og forståelig.



3 av 4 er fornøye med hvordan de blir tatt i mot hos NAV, men forventer at vi samordner oss bedre. Informasjonen må også bli mer tydelig og forståelig.

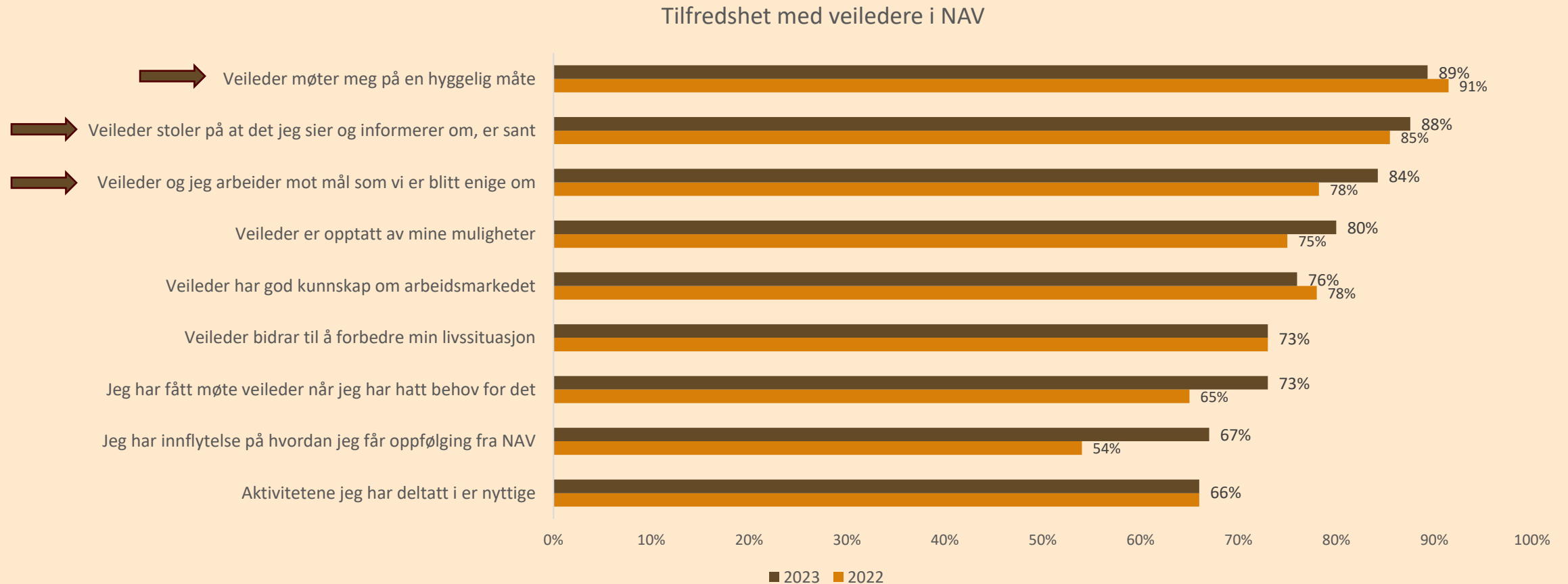


# Innbyggerne er jevnt over svært fornøyde med veilederkontakten, og sier de bidrar til å forbedre livssituasjonen.

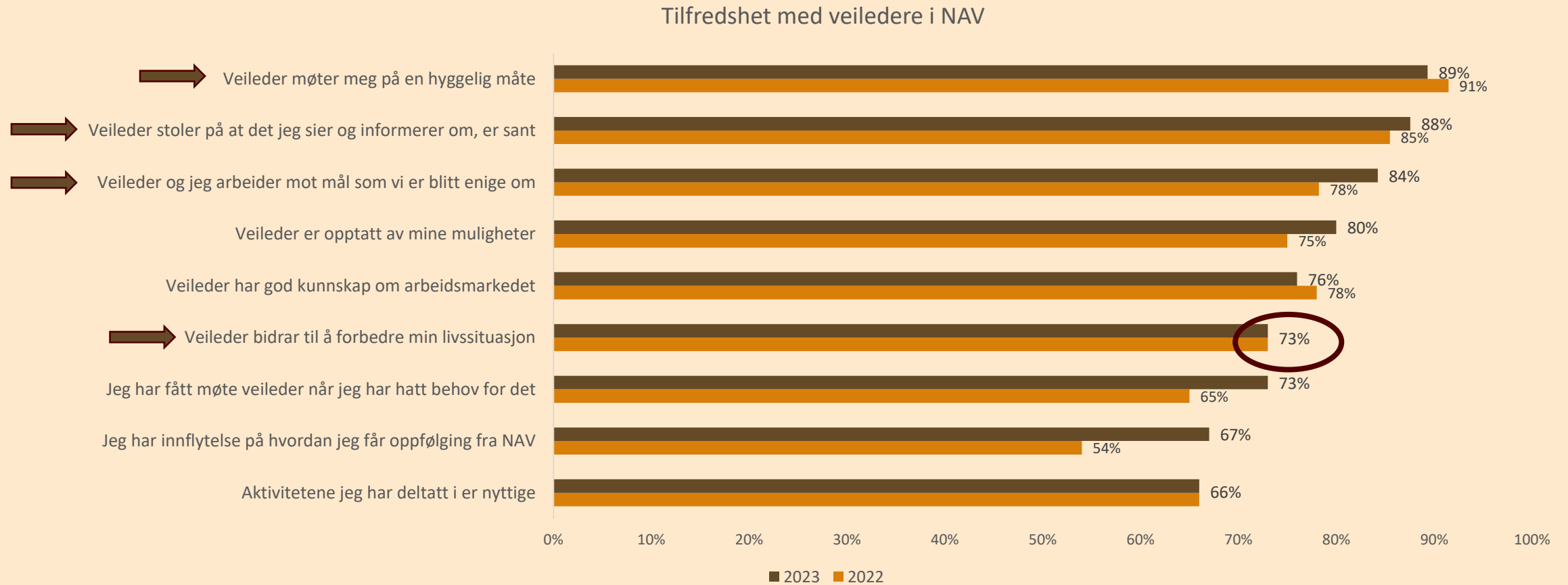




# Innbyggerne er jevnt over svært fornøyde med veilederkontakten, og sier de bidrar til å forbedre livssituasjonen.

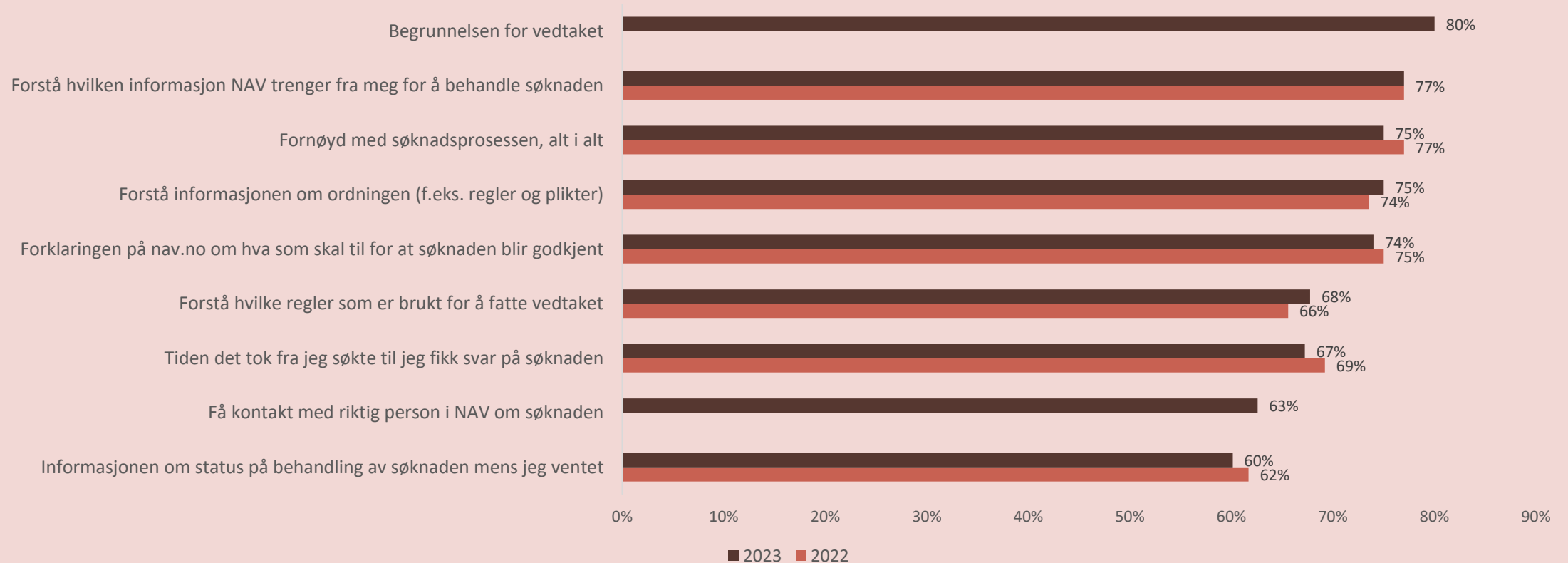


# Innbyggerne er jevnt over svært fornøyde med veilederkontakten, og sier de bidrar til å forbedre livssituasjonen.



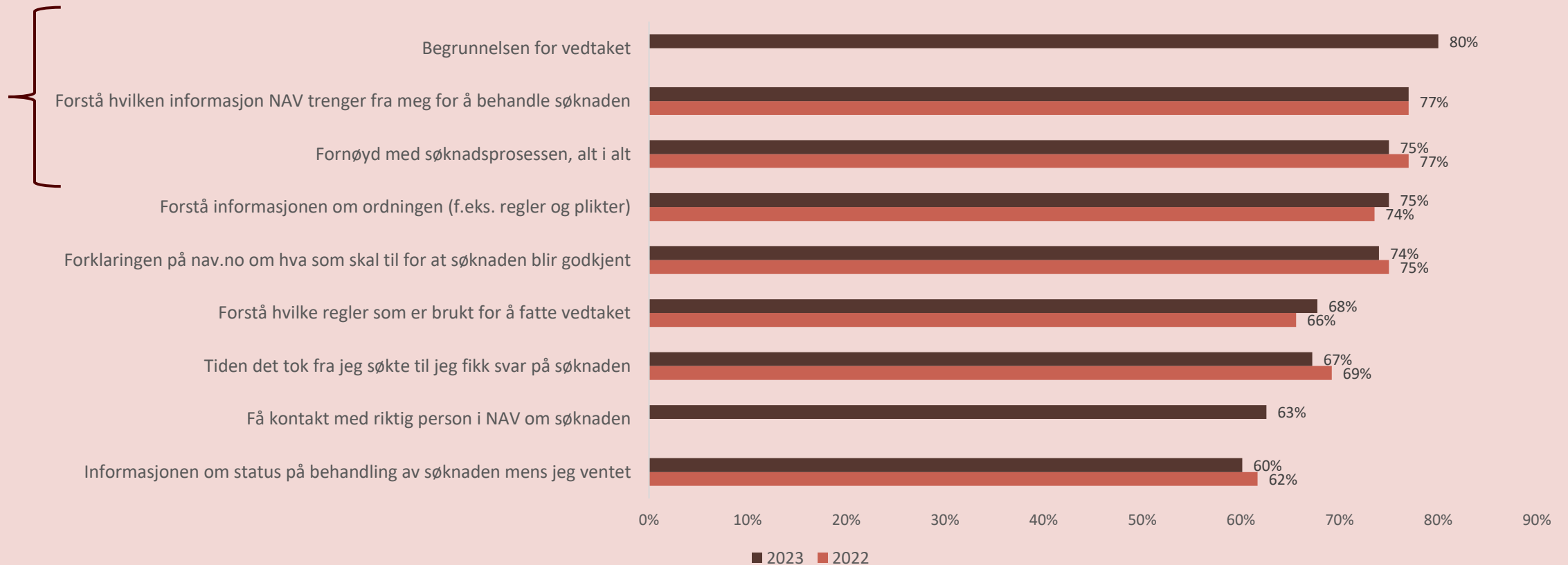
# Innbyggerne har gode erfaringer med søknadsprosesser i NAV, men ønsker mer informasjon om status på behandling av søknadene mens de venter

Tilfredshet med søknadsprosesser



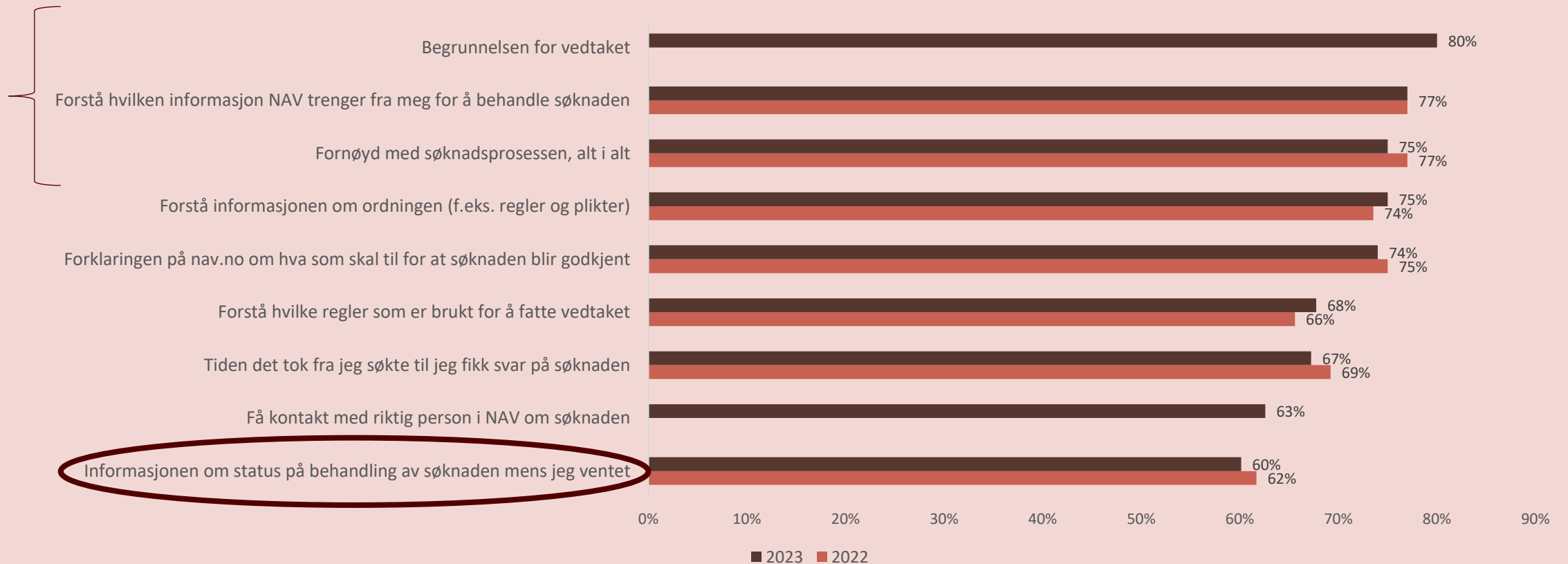
# Innbyggerne har gode erfaringer med søknadsprosesser i NAV, men ønsker mer informasjon om status på behandling av søknadene mens de venter

Tilfredshet med søknadsprosesser



# Innbyggerne har gode erfaringer med søknadsprosesser i NAV, men ønsker mer informasjon om status på behandling av søknadene mens de venter

Tilfredshet med søknadsprosesser



# Hva er innbyggerne mest tilfredse med?

NAVs ansatte **forstår deres behov**

NAV møter innbyggerne med **respekt**

# Hva sier innbyggerne at NAV må forbedre seg på?

NAV må være **mer samordnet** på tvers av organisasjonen.

NAV må være mer **tilgjengelige** for innbyggerne.

NAV må bli flinkere på å gi **tydelig informasjon**.

