



# Personbrukerundersøkelsen 2016

Rapport 2016

## Personbrukerundersøkelse 2016

## Innhold

Sammendrag .....	3
1 Om personbrukerundersøkelsen.....	4
2 Brukernes erfaringer med NAV .....	9
3 Brukernes møter med NAV - telefon, NAV-kontor, nav.no og brev.....	13
Brukernes vurdering av veiledning.....	20
Søknadsprosessen .....	21
Brukernes erfaringer med arbeidsrettet oppfølging.....	24
Hjelpemidler .....	25
Vedlegg 1. Populasjon .....	26
Vedlegg 2. Bakgrunnskjennetegn .....	28
Vedlegg 3 ANOVA test av forskjeller mellom fylkene. ....	29
Vedlegg 4 ANOVA test av forskjeller mellom brukergruppene.....	30
Vedlegg 5 Prosentandel av positive (summen av 4,5,6) og negative (summen av 1,2,3) svar fordelt etter spørsmål. Skala er fra 1 til 6, der 1= «svært misfornøyd» og 6= «svært fornøyd» .....	32

## Sammendrag

NAV får flere millioner henvendelser fra brukere i ulike livssituasjoner. En stor andel av befolkningen er NAVs brukere og kunnskap om erfaringene med NAV er viktige i etatens forbedringsarbeid. Årets undersøkelse er endret med hensyn til antall brukergrupper, datainnsamling og brukersammensetning og resultatene av den grunn ikke er sammenlignbare med fjorårets tall. Om lag 8 400 personer som har vært i kontakt med NAV i forbindelse med enten oppfølging eller søknad om en ytelse har svart på spørsmål om sine erfaringer med NAV. Resultatene av undersøkelsen brukes til forbedringsarbeid og styring av NAV.

Brukernes vurdering av *service helhetlig sett* er 4,5 på en skal fra 1 til 6, der 1 er svært misfornøyd og 6 er svært fornøyd. Graden av tilfredshet med service varierer etter brukergruppe. Alderspensionister er en av de mest tilfredse brukere med NAVs service, mens mottakere av barnebidrag er i mindre grad fornøyde med servicen fra NAV.

De fleste brukere uttrykker stor grad av enighet i at de blir møtt med *respekt* av NAVs ansatte. Gjennomsnittskåren på spørsmålet om respekt er 4,7. Brutt ned på svarkategori, er 44 % av alle brukere svært enige i at NAV respekterer dem, mens 6% uttrykker misnøye. *Informasjon* til brukerne er et av forbedringsområder for NAV. Gjennomsnittscoren på spørsmål om informasjon er 4,1. På spørsmål om *tillit* til NAV er gjennomsnittet også 4,1.

Resultatene fra årets undersøkelse viser at mottakere av foreldrepenger og alderspensjon foretrekker i større grad elektronisk kommunikasjon, mens mottakere av arbeidsavklaringspenger ønsker å gå på sitt lokale NAV-kontor. 59 % av brukerne svarer at de klarte å fylle ut søknaden på egenhånd, mens 18 % fikk hjelp fra ansatte på NAV-kontoret.

# 1 Om personbrukerundersøkelsen

Det har siden opprettelsen av NAV i 2006 blitt gjennomført brukerundersøkelser blant brukere av NAV, både sentrale brukerundersøkelser, lokale brukerundersøkelser og andre ad-hoc brukerundersøkelser. Formålet med undersøkelse er å kartlegge brukernes tilfredshet med NAV og utviklingen av tilfredsheten over tid. Resultatene brukes til forbedringsarbeid og i styringen av NAV.

Personbrukerundersøkelsen er en utvalgsundersøkelse av brukere som har vært i kontakt med NAV i forbindelse med en oppfølgingstjeneste eller søknad om en ytelse. Årets undersøkelse omfatter også de som har fått avslag på en ytelse.

Tjenester og ytelser fra NAV dekker mange ulike brukerbehov. Brukerundersøkelsene som ble gjennomført fra 2008 til 2015 omfattet de største brukergruppene - både de som har fått oppfølging i forbindelse med sykdom eller arbeidsledighet og de som mottar ulike ytelser. Det var imidlertid også flere brukergrupper som ikke var representert i NAVs nasjonale brukerundersøkelse. En arbeidsgruppe med medarbeidere fra flere avdelinger i Arbeids- og velferdsdirektoratet har utarbeidet et nytt opplegg som dekker både flere brukergrupper, brukere som har fått avslag på en ytelse. kombinert datainnsamlingsmetode.

Utvalget trekkes både fra NAVs registre over mottakere av ytelser (*forvaltningsutvalget*), og fra brukere som er under oppfølging (*oppfølgingsutvalget*). Personbrukerundersøkelsen gjennomføres som telefonintervjuer og som elektronisk spørreundersøkelse. Epinion er leverandør av årets personbrukerundersøkelse til NAV. Intervjuene ble gjennomført i perioden fra mars til mai 2016. Utvalget er tilnærmet jevnt fordelt mellom fylkene (om lag 450 intervjuer i hvert fylke). Dataene vektet etter fylke og brukergruppe slik at resultatene fra undersøkelsen er representative på fylkesnivå og for alle brukergrupper.

Oppfølgingsutvalget utgjør 65 % av alle brukere i undersøkelsen. Personer med nedsatt arbeidsevne som ikke mottar arbeidsavklaringspenger er en ny gruppe i NAVs personbrukerundersøkelse. De utgjør om lag 27 % av alle brukere med nedsatt arbeidsevne. Mottakere av arbeidsavklaringspenger, enslige forsørgere som mottar overgangsstønning, sykemeldte med varighet utover 12 uker og arbeidssøkere med varighet utover 1 måned

trekkes fra en beholdning og omfatter både personer med korte og lange varigheter. Alle disse 5 gruppene inngår i *oppfølgingsutvalget*.

*Forvaltningsutvalget* består av brukere som har fått en av ytelsene som inngår i utvalget i perioden desember 2015 til januar 2016<sup>1</sup>, og brukere som har fått avslag. Avslagsprosenten er beregnet ut i fra statistikken for de aktuelle brukergruppene. De alle fleste mottar *barnetrygd* automatisk uten å sende inn søknad. Det er imidlertid om lag 21 000 personer i løpet av året som sender inn manuelle søknader om barnetrygd. Disse brukere inngår i forvaltningsutvalget. *Familier med omsorg for syke barn* mottar omsorgspenger, pleiepenger eller opplæringspenger i forbindelse med nødvendig pleie av sykt barn. Kun brukere som mottar omsorgspenger har vært en del av brukerundersøkelsen tidligere, mens årets opplegg omfatter alle tre grupper. Rundt 29 000 personer har kontakt med NAV i forbindelse med fastsettelsen av *barnebidrag*. Mange har en privat avtale som regulerer summen av barnebidraget. Dersom foreldre ikke er enige kan NAV gå inn og fastsette bidraget ut i fra opplysninger om foreldrenes økonomi. Barnebidragssaker omfatter både de som betaler barnebidrag og de som mottar det. Kun *barnebidragsmottakere* er inkludert i personbrugerundersøkelsen. *Grunnstønad* er kompensasjoner for merutgifter i forbindelse med en sykdom. *Hjelpestønad* utbetales til de personene som utøver et privat pleieforhold. Grunn- og hjelpestønad er også en ny gruppe fra og med 2016. Supplerende stønad, menerstatning og gjenlevende ytelse er ulike i sin karakter og har forholdsvis få brukere på årsbasis. Kunnskap om hvordan de opplever NAVs service er likevel viktig for å kunne forbedre NAVs tjenester til dem. Disse brukergruppene inngår derfor også i årets undersøkelse som en ny gruppe. Tabell 1 viser en oversikt over brukergrupper i tidligere undersøkelser og årets undersøkelse.

---

<sup>1</sup> For ytelser med få brukere på årsbasis er uttrekket utvidet til og med november 2015.

**Tabell 1. Sammensetning av brukergrupper i brukerundersøkelser gjennomført i 2008 2015 og 2016.**

	<b>2008 - 2015</b>	<b>Oppfølgingsutvalg</b>	<b>2016</b>
Arbeidsavklaringspenger		Arbeidsavklaringspenger	
Enslige forsørgere		Enslige forsørgere	
Sykemeldte > 12 uker		Sykemeldte > 12 uker	
Arbeidssøkere		Arbeidssøkere	
		Nedsatt arbeidsevne (uten AAP)	
	<b>2008 - 2015</b>	<b>Forvaltningsutvalg</b>	<b>2016</b>
Foreldrepenger		Foreldrepenger	
Barnetrygd		Barnetrygd	
Kontantstøtte		Kontantstøtte	
Omsorgspenger		Familier med omsorg for syke barn	
Alderspensjon		Alderspensjon	
Uføretrygd		Uføretrygd	
Hjelpemidler		Hjelpemidler	
		Barnebidrag	
		Grunn- og hjelpestønad	
		Andre ytelser (supplerende stønad, menerstatning, gjenlevende ytelse)	

Spørreskjema til årets undersøkelse er oversatt til engelsk, arabisk, polsk og litauisk språk. I tillegg til telefonintervjuer er det laget et opplegg for å besvare undersøkelsen på Internett. 60 % av respondentene har benyttet elektronisk spørreskjema, mens resten ble intervjuet av Epinion på telefon. Om lag 7 % av de elektroniske besvarelsene er levert på andre språk enn norsk.

Personbrukerundersøkelsen dekker flere temaer: tilfredshet med service, opplevelse av respekt, brukernes forventninger, tillit til NAV, informasjon fra NAV, opplevelse av søknadsprosessen, service på telefon, elektroniske kanaler og erfaringer med hjelpemidler. Spørsmålene utvikles i samarbeid med fagseksjonene slik at resultatene i større grad kan brukes til forbedring av tjenester. Gjennomsnittstiden for intervjuene er ca. 9 minutter.

Grafikken i denne rapporten viser resultatene både som gjennomsnittscore og som prosentvis fordeling av svarene på en 6-punkt skala, der 1 er «svært misfornøyd»/«svært uenig»/ «i svært liten grad» og 6 er «svært fornøyd»/ «svært enig» «i svært stor grad». Enveis variansanalyse (ANOVA) er en statistisk test som benyttes til å undersøke hvorvidt forskjellene mellom

gjennomsnittscorene er statistisk signifikante. Det betyr at vi ved hjelp av denne testen undersøker hvorvidt de forskjellene vi observerer i vårt utvalg av brukere kan overføres til hele populasjonen av NAVs brukere. Vi tester blant annet forskjellene mellom fylkene i gjennomsnittscoren på service helhetlig sett, der skårene varierer fra 4,3 til 4,7 samt forskjellene mellom de ulike brukergruppene. Resultatene av de statistiske testene av forskjeller presenteres i vedlegg 4 og 5.

Utvalget til undersøkelsen trekkes fra NAVs registre. Det ble trukket ut 81 000 brukere som har vært i kontakt med NAV i tidsrommet desember 2015 – januar 2016. Neste steg i gjennomføringen er å finne numre til disse brukerne. Denne jobben ble utført av Epinion. Av 81 000 personer ble det funnet 63 700 numre. 55 400 numre hadde tilstrekkelig kvalitet til at respondentene kunne nås på telefon. Alle personer som ble tilfeldig trukket ut til å delta fikk informasjonsbrev med opplysninger om: tema for undersøkelsen, taushetsplikt, mulighet til å trekke seg fra undersøkelsen når som helst og innlogging til undersøkelsen. Til sammen ble det sendt ut 55 400 brev i 4 puljer. Om lag 500 brev kom i retur. 8 500 har svart på undersøkelsen. 11% har nektet å svare på undersøkelsen, 8 % ble ikke nådd på telefon på grunn av feil nummer og 20 % ble ikke kontaktet fordi kvotene for antall i hver brukergruppe allerede var nådd. Svarprosenten i denne undersøkelsen er 17 %. Svarvillighet er oppgitt som andelen av dem en har forsøkt å ta kontakt av antall intervjuet. Personer fra den delen av bruttoutvalget som ikke ble kontaktet av ulike årsaker er ikke med i utregningen. Svarvilligheten er 51 %. Manglende telefonnumre er en vesentlig årsak til lav svarprosent og kontaktrate. Tabellen nedenfor viser frafall og svarprosent.

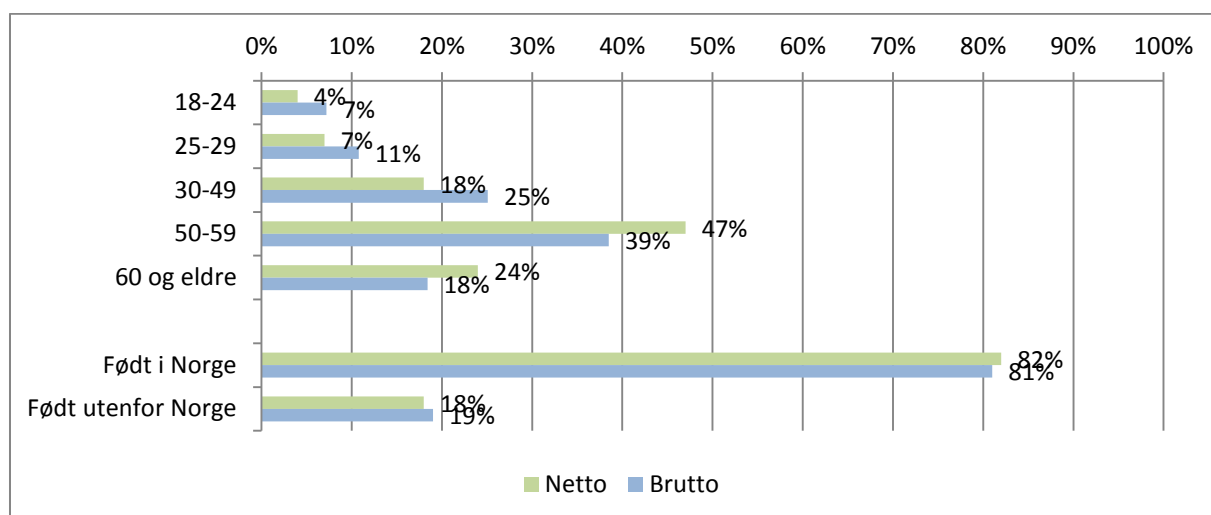


*Tabell 2 Svar og frafall*

<b>Bruttoutvalg</b>	
Uttrekk	81131
- Full kvote	20473
- Overkvote	10856
- Avganger	516
Totalt	49286
<b>Kontakt</b>	
Intervjuer	8485
Nekter	6051
Avbrutt	934
Helse og språkproblemer	1160
	16630
Intervjuer	8485
Svarprosent (svar/bruttoutvalg)	17 %
Kontaktrate (kontakt/bruttoutvalg)	34 %
Svarvillighet (svar/kontakt)	51 %

Figur 1 viser forskjellene mellom det utvalget av brukere som har fått ett brev fra NAV om deltakelse i undersøkelsen og det utvalget som har svart på spørsmål fordelt på brukergrupper. Differansen viser til forskjellen mellom disse to utvalgene. Resultatene av frafallsanalysen tyder på at det er grunn til å være forsiktig i fortolkningen av aldersforskjeller i undersøkelsen. Datamaterialet er vektet etter fylke og brukergruppe og er dermed representativt for alle brukere og fylker.

*Figur 1. Prosentfordeling etter brukergruppe i utvalg av personer som har fått brev fra NAV om deltakelse i undersøkelsen og nettoutvalget.*



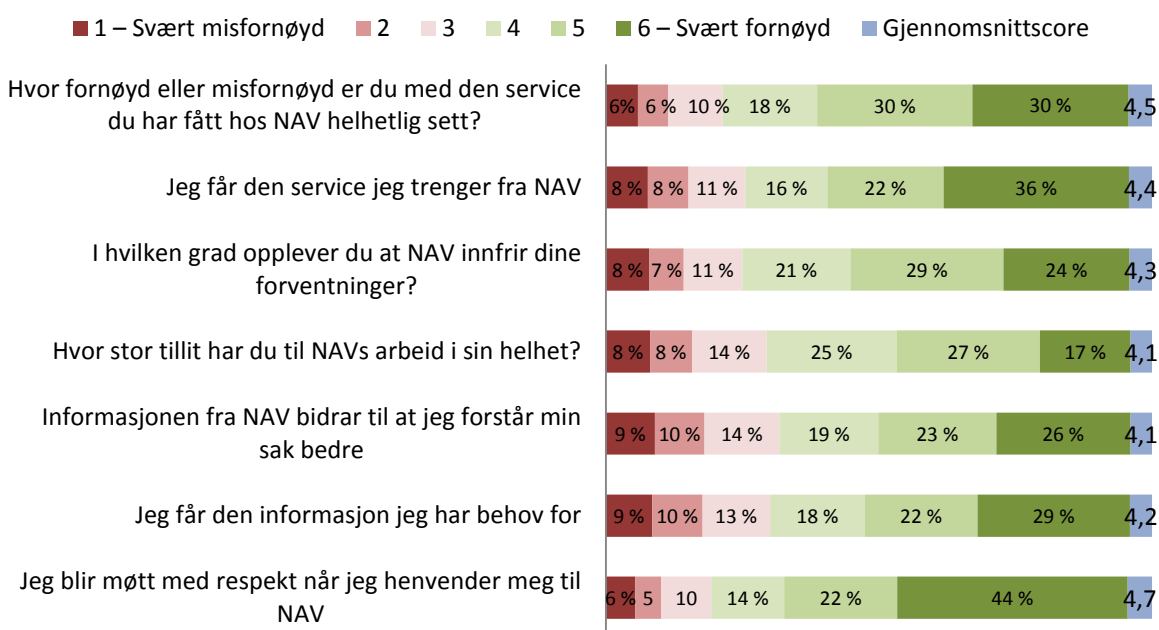
## 2 Brukernes erfaringer med NAV

Alle som svarte på denne undersøkelsen har vært i kontakt med NAV minst én gang i løpet av de siste 6 månedene før intervju tidspunktet. Over halvparten av brukere har svart at de har kontaktet NAV eller ble kontaktet av NAV-ansatte 2 til 5 ganger. De fleste respondentene har med andre ord et godt grunnlag for å besvare spørsmål om hvordan de opplevde møtet med NAV.

Spørsmålet ”Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med den service du har fått hos NAV helhetlig sett?” er brukt som et mål på brukernes tilfredshet totalt. Intervjueren ber respondenten å tenke på alle erfaringene med NAV siste halvåret og vurdere servicen fra NAV totalt sett. Gjennomsnittscoren for hele landet på dette spørsmålet er på 4,5 i 2016.

Spørsmål om hvorvidt brukere får nødvendig informasjon og om hvorvidt de føler seg respektert har tradisjonelt vært sentrale i resultatoppfølgingen fra NAV. Utsagnet «Jeg blir møtt med respekt når jeg henvender meg til NAV» har den høyeste gjennomsnittscoren sammenlignet med andre målene på tilfredshet med NAVs tjenester. Brukerne er i mindre grad tilfredse med informasjonen de får fra NAV. På de to spørsmålene om informasjon er andelen misfornøyde høyere enn på de andre områdene og gjennomsnittscoren er 4,1 og 4,2.

*Figur 2: Brukernes erfaringer med NAV siste 6 måneder presentert som prosentvis fordelinger etter svaralternativer og gjennomsnittsscore på skala fra 1 til 6. 1= «svært misfornøyd», 6= «svært fornøyd»*



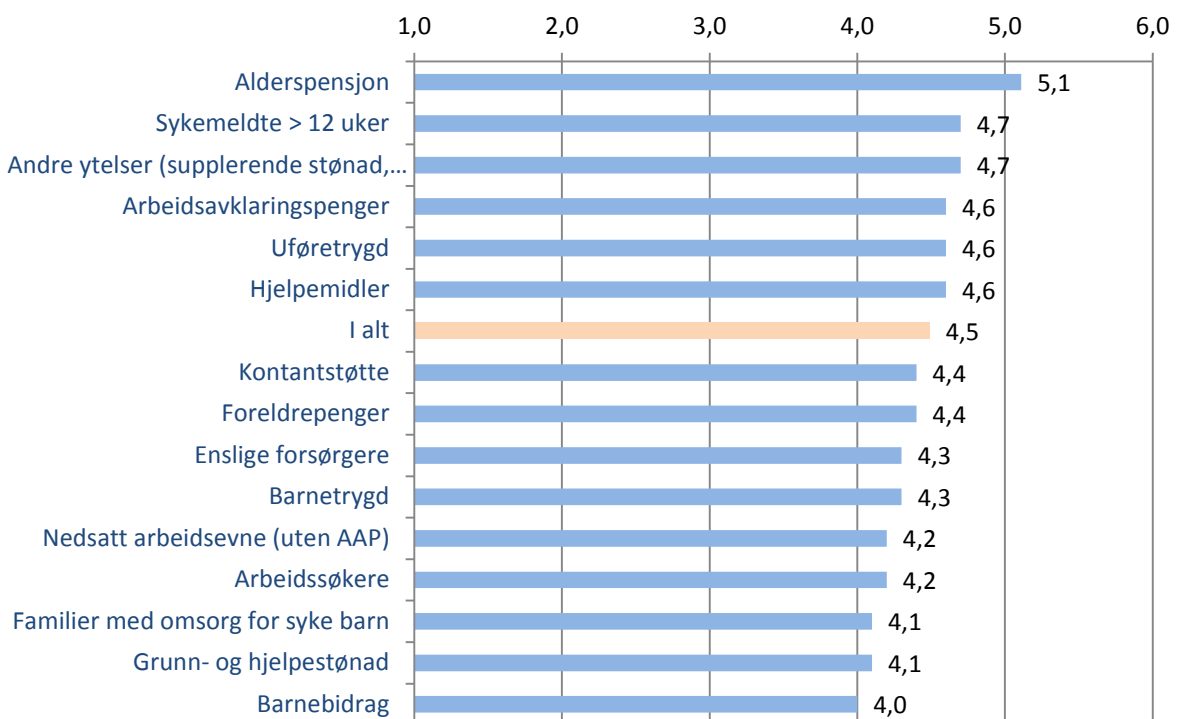
Tillit til NAVs arbeid er viktig for både brukertilfredshet og for NAVs effektivitet. Gjennomsnittscore på dette spørsmålet er 4,1. Andelen brukere som har lavest tillit til NAV utgjør om lag 8%. Tabell nedenfor viser at gjennomsnittscoren varierer fra 4,7 for alderspensjonister til 3,7 for barnebidragsmottakere.

Tabell 3 Tillit til NAVs arbeid fordelt etter brukergruppe, gjennomsnittscore

	Gjennomsnittscore	Antall
Alderspensjon	4,7	664
Andre ytelser (supplerende stønad, menerstatning, gjenlevende ytelse)	4,5	64
Sykemeldte > 12 uker	4,3	1352
Hjelpemidler	4,3	647
Barnetrygd	4,2	167
Uføretrygd	4,2	279
Arbeidsavklaringspenger	4,2	1558
Enslige forsørgere	4,0	141
Grunn- og hjelpestønad	4,0	41
Kontantstøtte	4,0	113
Arbeidssøkere	3,9	1696
Nedsatt arbeidsevne (uten AAP)	3,9	884
Familier med omsorg for syke barn	3,8	302
Barnebidrag	3,7	225
Total	4,1	8134

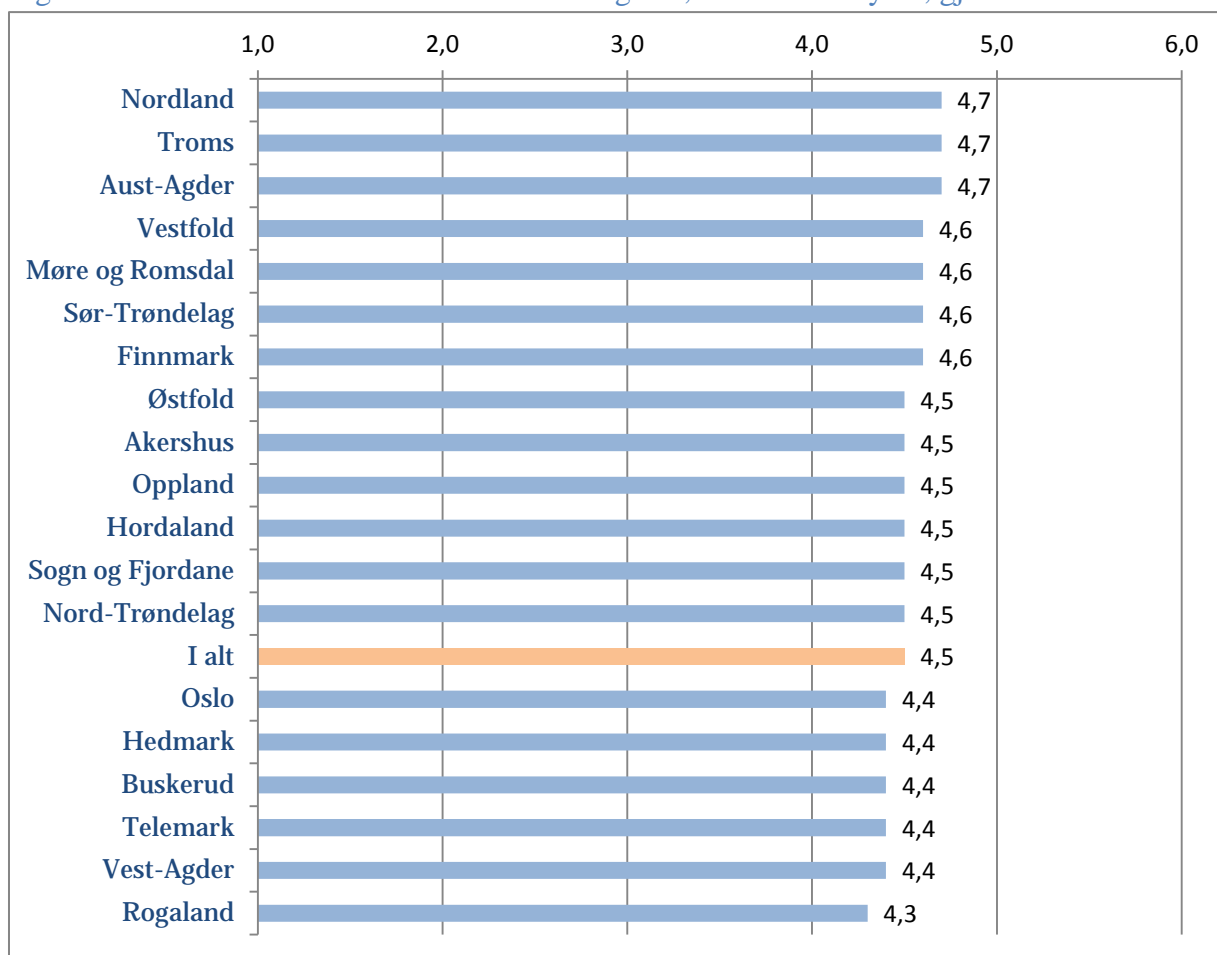
Videre ser vi at alderspensjonister har den høyeste scoren når det gjelder *tilfredshet med service helhetlig sett*, mens barnebidragsmottakere har den laveste. Alderspensjonister har tradisjonelt vært den mest fornøyde gruppen brukere. NAV har i de siste årene utarbeidet flere løsninger til denne gruppen. Det er blant annet eget telefonnummer som kan benyttes til å avklare ulike spørsmål om pensjon, elektronisk løsning for beregning av pensjon og elektronisk søknad på nav.no. NAV har jobbet systematisk med dette fagområdet siden pensjonsreformen. De minst fornøyde brukergruppene er mottakere av barnebidrag, mottakere av grunn- og hjelpestønad og familier med omsorg for syke barn. Disse gruppene har mange problemstillinger når de henvender seg til NAV. Andelen som er misfornøyde med NAVs service helhetlig sett er større i denne gruppen enn i de andre gruppene.

*Figur 3: Tilfredshet med NAVs service helhetlig sett, fordelt etter brukergruppe, gjennomsnittscore*



Tilfredshet med NAVs service helhetlig sett varierer etter brukernes bostedsfylke fra 4,3 til 4,7. De fleste fylkene ligger rundt landsgjennomsnittet 4,5. Forskjellene i gjennomsscorene er statistisk signifikante mellom alle fylkene utenom Rogaland og Hedmark, Oppland, Buskerud, Telemark, Vest-Agder og Sogn og Fjordane. Vedlegg 3 viser ANOVA-testen av statistisk signifikans mellom gjennomsnittene.

Figur 4: Tilfredshet med NAVs service helhetlig sett, fordelt etter fylke, gjennomsnittscore



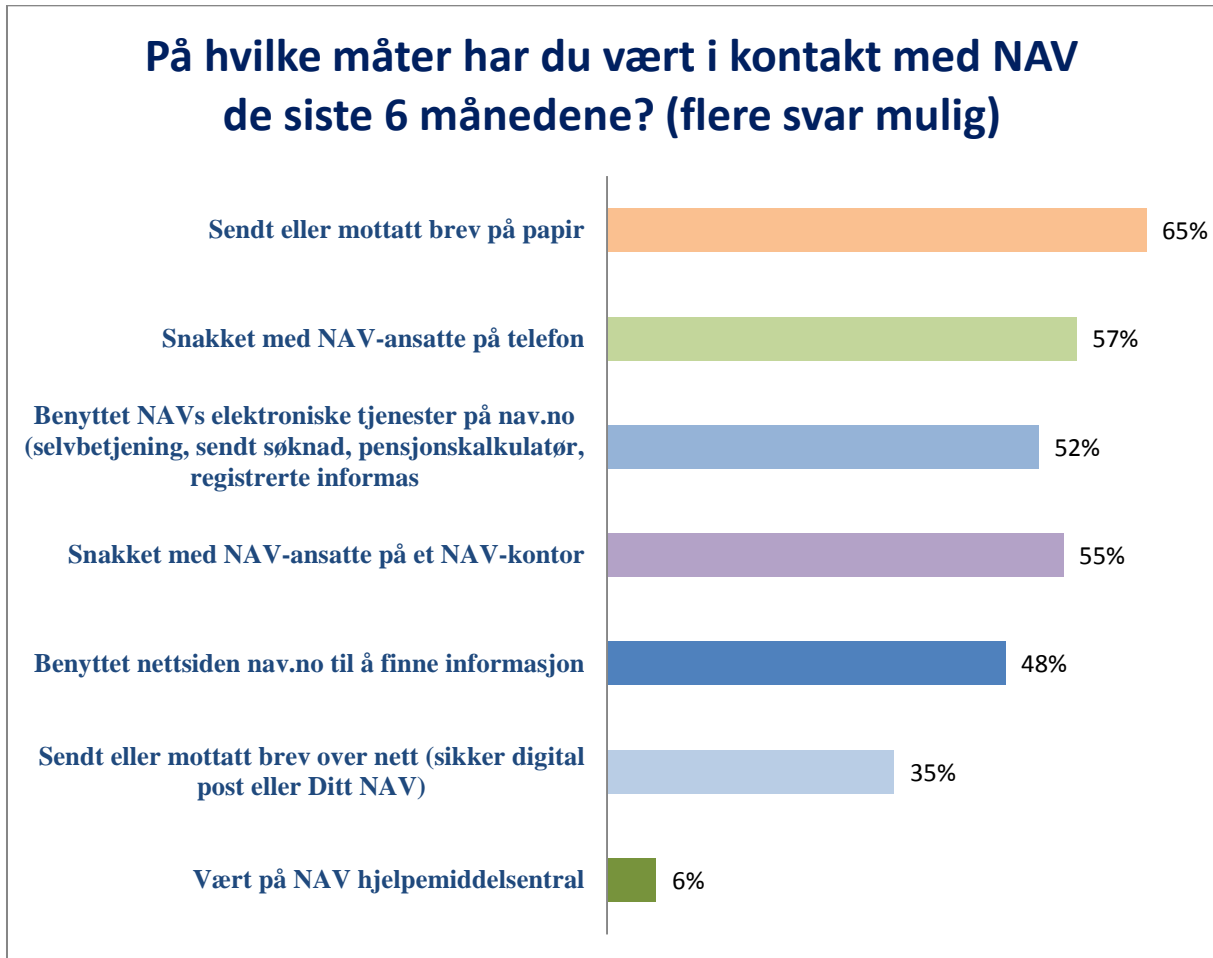
### **3 Brukernes møter med NAV - telefon, NAV-kontor, nav.no og brev**

NAV betjener om lag 2,8 millioner brukere og behandler over 3 millioner ytelsesaker i løpet av et år. 19 millioner samtaler mellom brukere og NAV og 20 millioner sendte brev. NAV kontorene får 7 millioner besøk i løpet av året (Brukermelding 2015). Behov for kontakt med NAV varierer med brukernes livssituasjon. Brukergrupper som arbeidssøkere, personer med nedsatt arbeidsevne, sykemeldte eller familier med omsorg for syke barn har behov for tettere oppfølging fra NAV og hyppig kontakt med veiledere. Personer som søker om foreldrepenger eller alderspensjon er sjeldnere i kontakt med NAV. Denne brukerundersøkelse belyser både hvordan de ulike brukergruppene har vært i dialog med NAV, og hvilke preferanser de har for kontaktformer med NAV.

Utover de tradisjonelle kontaktpunktene som NAV-kontor, telefon og brev utvikler NAV kontinuerlig flere og flere elektroniske tjenester. Kommunikasjon mellom bruker og NAV kan nå også gjennomføres ved hjelp av «Skriv til oss» og chat.

Denne undersøkelsen omfatter kun de personene som har hatt kontakt med NAV i forbindelse med oppfølging eller søknad om en eller flere ytelser. Det var mulig å velge flere svaralternativer dersom brukerne hadde hatt dialog med NAV i forskjellige kanaler. De fleste har svart at de har brukt flere kontaktformer. Brev på papir er den største kategorien etterfulgt av telefon og besøk på et NAV-kontor.

Figur 5 Kontaktformer mellom bruker og NAV siste 6 måneder.



Tabell 4 på neste side viser hvordan de ulike brukergruppene fordeler seg etter kontakt med NAV. Resultatene indikerer variasjoner i kontaktformer mellom de ulike brukergruppene benytter. Blant arbeidssøkere og mottakere av arbeidsavklaringspenger er det flere som har vært på et NAV-kontor enn i de andre brukergruppene. Alderspensionistene skiller seg ut som brukergruppen der færrest har vært på sitt lokale NAV-kontor siste halvåret. Foreldrepengemottakere har den laveste andelen brukere som snakket med NAV-ansatte på telefon. Bruk av elektroniske tjenester på nav.no er mest benyttet av arbeidssøkere.

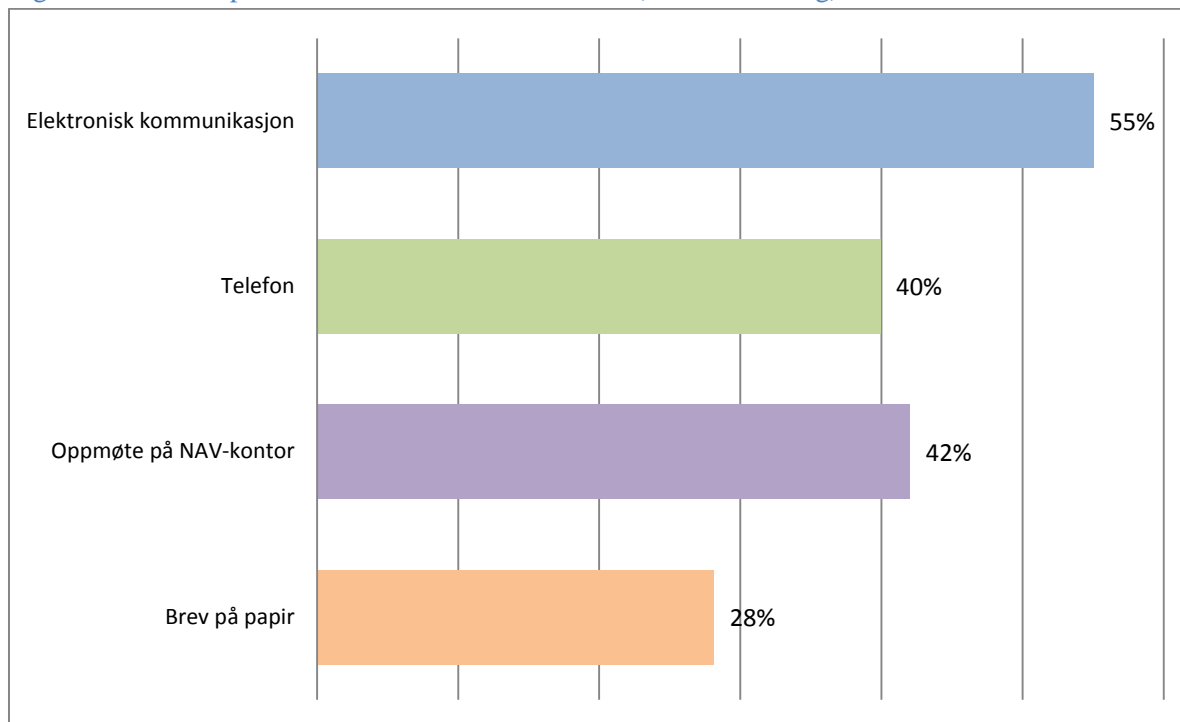
Tabell 4 Kontakt mellom brukere og NAV fordelt etter kontaktformer og brukergrupper (flere svar mulig)

	Besøk på et NAV-kontor	Telefon	Brev på papir	Elektroniske tjenester på nav.no	Benyttet nav.no til å finne informasjon	Hjelpemiddelsentralen
Arbeidssøkere	68 %	60 %	62 %	71 %	67 %	5 %
Arbeidsavklaringspenger	66 %	65 %	63 %	61 %	42 %	2 %
Nedsatt arbeidsevne (uten AAP)	60 %	55 %	61 %	47 %	42 %	9 %
Sykemeldte > 12 uker	60 %	58 %	73 %	30 %	38 %	3 %
Familier med omsorg for syke barn	57 %	48 %	67 %	36 %	30 %	
Andre ytelser (supplerende stønad, menerstatning, gjenlevende ytelse)	57 %	68 %	74 %	53 %	42 %	3 %
Barnebidrag	55 %	76 %	76 %	66 %	63 %	5 %
Uføretrygd	55 %	57 %	65 %	52 %	48 %	6 %
Enslige forsørgere	48 %	71 %	73 %	59 %	65 %	4 %
Foreldrepenger	44 %	37 %	71 %	34 %	42 %	15 %
Barnetrygd	42 %	43 %	70 %	49 %	55 %	4 %
Grunn- og hjelpestønad	33 %	42 %	66 %	28 %	33 %	30 %
Kontantstøtte	31 %	52 %	78 %	41 %	56 %	11 %
Hjelpemidler	30 %	50 %	68 %	67 %	69 %	4 %
Alderspensjon	18 %	42 %	51 %	60 %	43 %	1 %

Brukernes forventninger til NAV er en av flere viktige forklaringsfaktorer når det gjelder brukernes tilfredshet med NAV og bruk av de tjenestene som tilbys av etaten. Gjennomsnittscoren på spørsmål om NAV innfrir brukernes forventninger er 4,3. Respondentene i denne undersøkelsen ble spurt om hvilke kanaler som de foretrekker i sin dialog med NAV. Det var mulig å velge flere alternativer. Over halvparten av brukerne foretrekker elektronisk kommunikasjon. Andelen brukere som ønsker å bruke telefon i dialogen med NAV er tilnærmet lik andelen som vil møte NAV-ansatte på NAV-kontor og ligger på 40%. En tredjedel av brukerne vil sende og motta brev på papir.



Figur 6 Brukernes preferanser for kontakt med NAV (flere svar mulig).



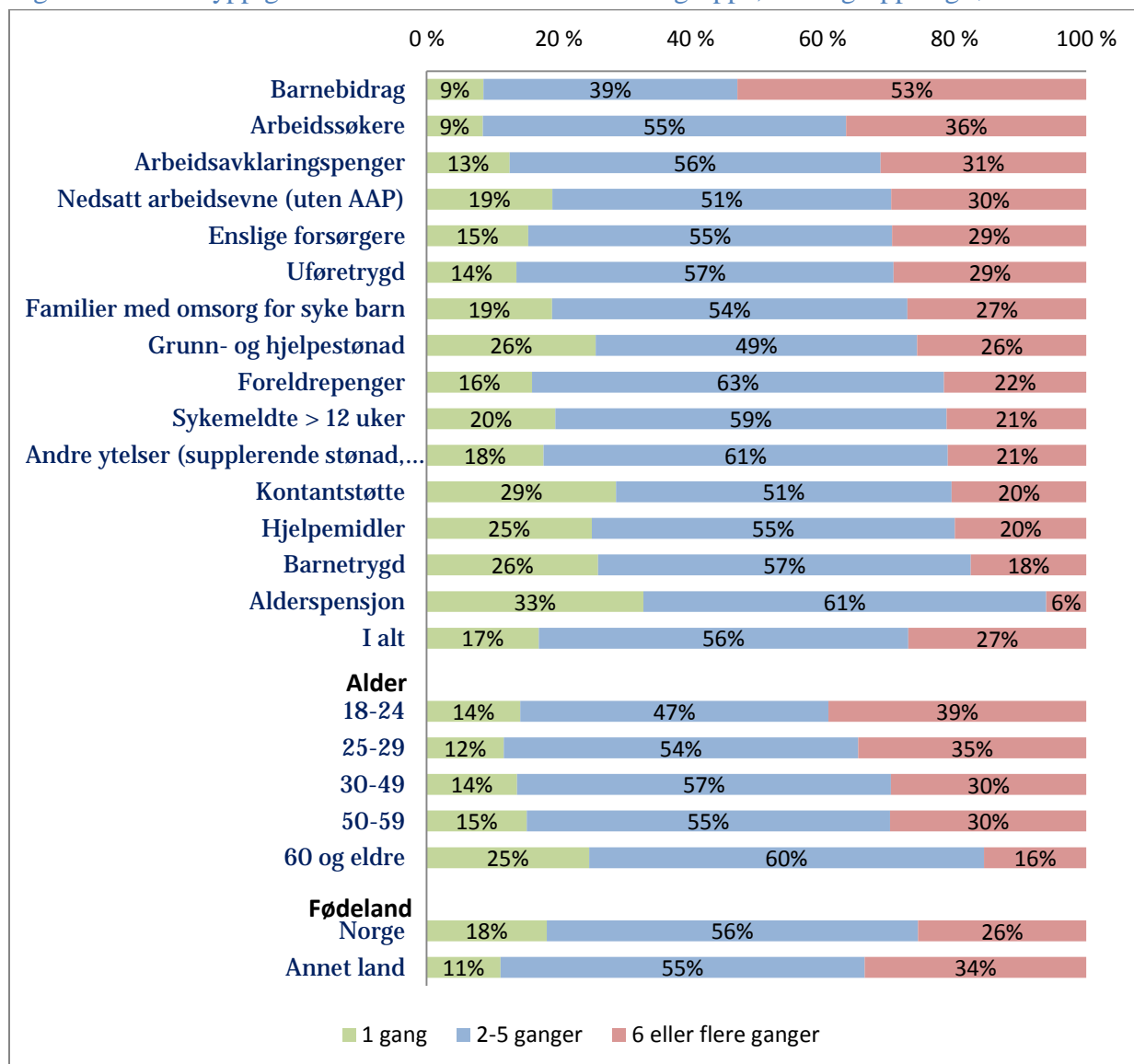
Mottakere av arbeidsavklaringspenger er en av de gruppene som ønsker å kombinere flere kontaktformer. NAV-kontor, elektronisk kommunikasjon og telefon er omtrent like store kanaler for denne brukergruppen. Om lag 30 % av brukerne har svart at de foretrekker brev på papir. Det er spesielt sykemeldte med varigheten utover 12 uker og brukere som inngår i gruppen «Andre ytelser» som vil sende og motta brev på papir. Mottakere av foreldrepenger og alderspensjon er blant de brukergruppene der flest ønsker seg mest elektronisk kommunikasjon og de færreste vil besøke et NAV-kontor.

Tabell 5 Preferanser for kontakt mellom brukere og NAV fordelt etter kontaktformer og brukergrupper  
(flere svar mulig)

	NAV-kontor	Telefon	Brev på papir	Elektronisk kommunikasjon
Arbeidsavklaringspenger	55 %	48 %	31 %	54 %
Nedsatt arbeidsevne (uten AAP)	52 %	39 %	20 %	42 %
Enslige forsørgere	48 %	46 %	19 %	35 %
Arbeidssøkere	48 %	37 %	23 %	63 %
Uføretrygd	46 %	46 %	29 %	53 %
Sykemeldte > 12 uker	46 %	43 %	37 %	53 %
Barnebidrag	41 %	47 %	20 %	49 %
Andre ytelser (supplerende stønad, menerstatning, gjenlevende ytelse)	41 %	41 %	40 %	42 %
Grunn- og hjelpestønad	39 %	34 %	33 %	44 %
Hjelpemidler	30 %	36 %	23 %	54 %
Familier med omsorg for syke barn	30 %	42 %	30 %	58 %
Barnetrygd	28 %	31 %	26 %	67 %
Kontantstøtte	27 %	36 %	34 %	66 %
Alderspensjon	21 %	31 %	27 %	72 %
Foreldrepenger	21 %	38 %	29 %	70 %

Over halvparten av brukerne i utvalget oppgir at de har vært i kontakt med NAV 2 til 5 ganger. En tredjedel svarer 6 ganger eller flere. Kontakt med NAV omfatter besøk på NAV-kontor, samtale på telefon, brevveksling eller elektronisk dialog. Mottakere av barnebidrag skiller seg ut med fleste brukere som har vært i kontakt med NAV ofte, mens alderspensjonistene er blant de som har lavest kontakthypighet med NAV det siste halvåret. De yngste brukerne er oftere i kontakt med NAV enn brukere over 29 og innvandrere har hyppigere kontakt med NAV enn de som er født i Norge.

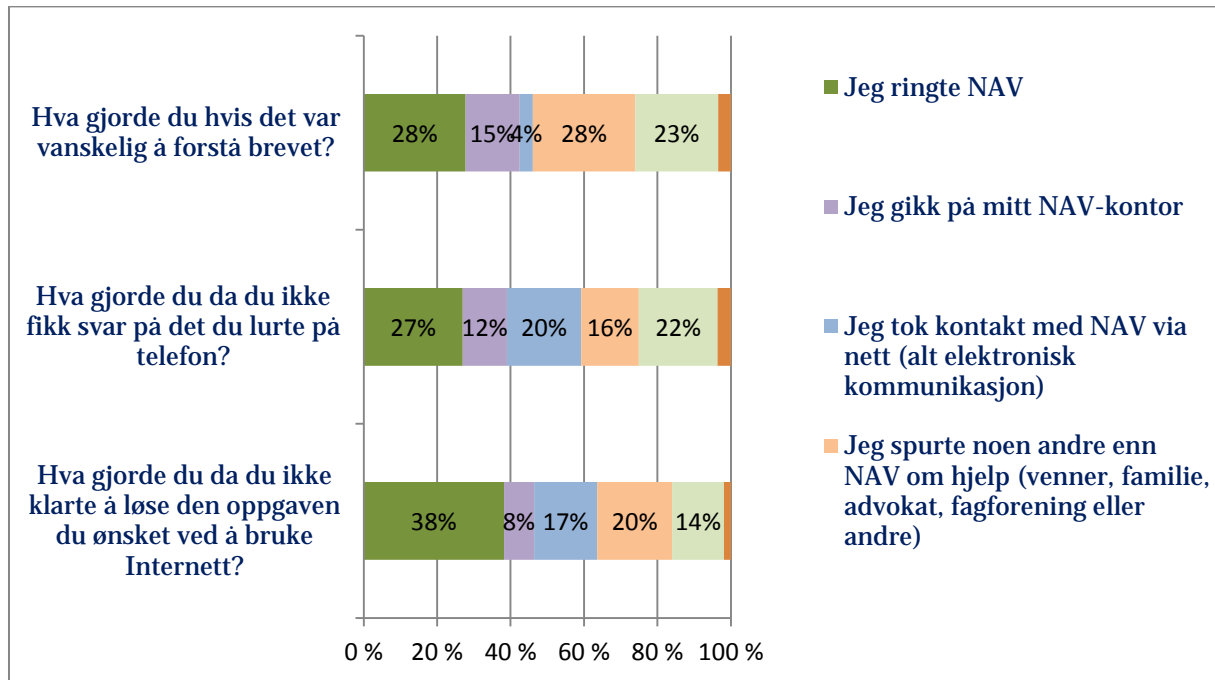
Figur 7 Kontakthypighet med NAV fordelt etter brukergruppe, aldersgruppe og fødeland.



42 % av brukerne som svarte at de har fått et brev fra NAV er svært enige i at det var lett å forstå språket i brevet, mens 3% gir tilbakemelding om at det var svært vanskelig. Gjennomsnittscoren på dette spørsmålet er 4,5. Blant brukerne som har hatt telefonkontakt med NAV var 40 % svært fornøyde, mens 10% var svært misfornøyde. Gjennomsnittscoren er 4,5. På spørsmål om tilfredshet med bruk av elektroniske tjenester er gjennomsnittscoren 5,1. Brukere som ikke forsto brev fra NAV, ikke fikk svar på sine spørsmål på telefon eller som ikke klarte å bruke elektroniske tjenestene har fått spørsmål om hva de gjorde for å løse dette. Resultatene tyder på at telefon er støttekanalen som brukes hyppigst for å oppklare det som ikke ble oppklart i øvrige kanaler. Elektronisk kommunikasjon med NAV blir brukt hyppigst av de brukerne som ikke fikk svar på telefon eller synes det er vanskelig å bruke elektroniske

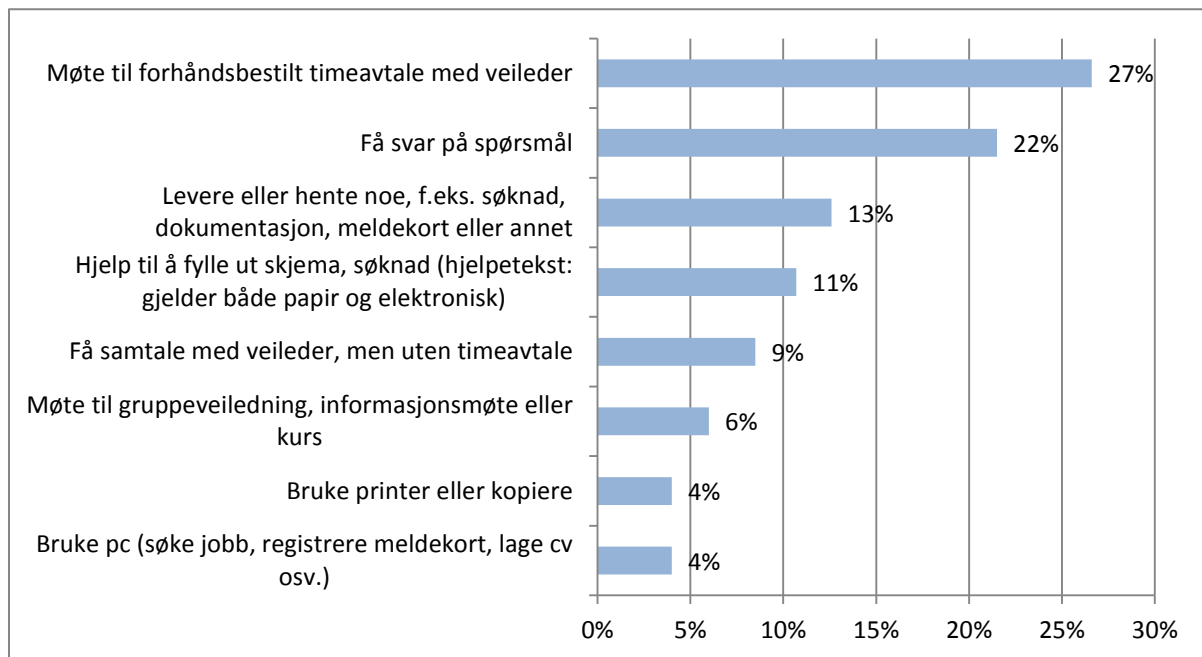
tjenestene. 28 % av de brukerne som ikke forsto innholdet i brevet de fikk har svart at de spurte noen andre enn NAV-ansatte om hjelp.

Figur 8 Hva gjør brukerne når de ikke får svar på spørsmål. Brev, telefon og selvbetjeningsløsning på Internett.



Formålet med besøk på NAV-kontor skal hovedsakelig være hjelp med jobb, rådgivning og oppfølging. Tilbakemeldingene fra brukerne er at en tredjedel har vært på sitt lokale NAV-kontor for å møte til forhåndsbestilt timeavtale med veileder, og at 6% kom dit for å delta på gruppeveiledning eller informasjonsmøte. Resten av møtene på NAV-kontorene har en ad-hoc preget karakter. Gjennomsnittscoren på spørsmål om tilfredshet med ventetiden for å få kontakt med rett person ved fremmøte på NAV-kontor er 4,5.

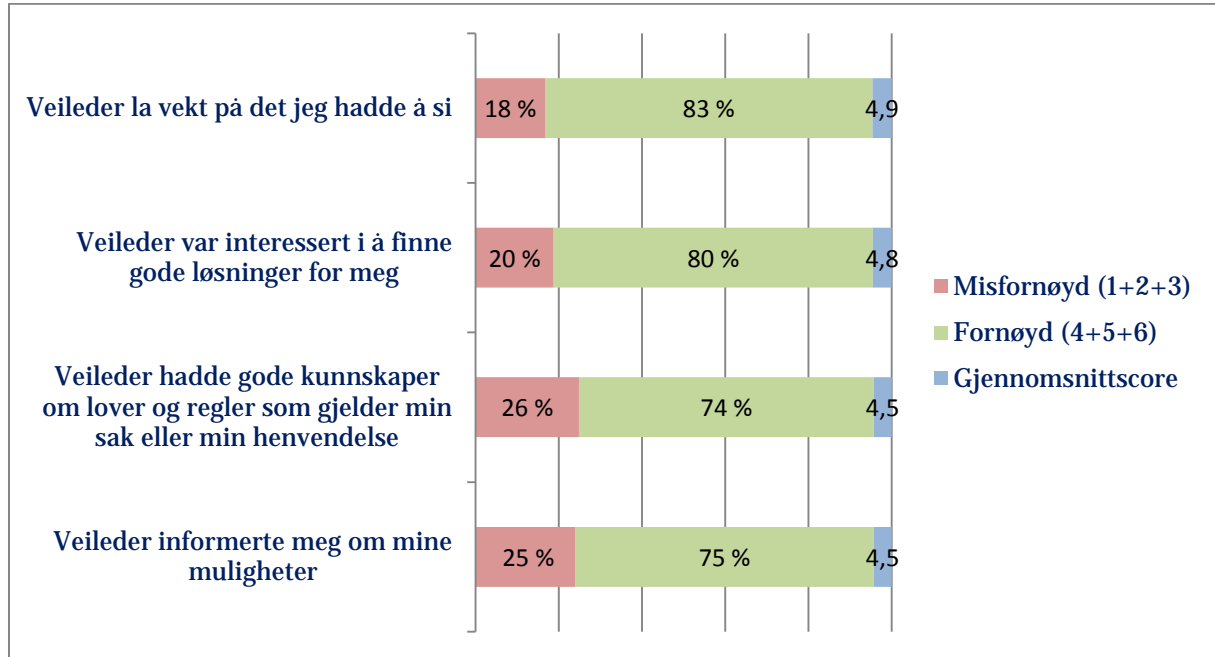
Figur 9 Siste besøk på NAV-kontor.



### Brukernes vurdering av veiledning

Brukerne i som oppgir at de har hatt samtale med en veileder på NAV-kontoret i løpet av siste halvåret får nærmere spørsmål om deres erfaringer med veiledningen. 76 % av alle brukerne i utvalget svarer at de har hatt en samtale med en NAV-veileder. De fleste brukere oppgir at de har positiv erfaring med NAV-veilederne. Brukerne er mest fornøyde med veiledernes holdninger, og sier seg enige i påstandene «veileder la vekt på det jeg hadde å si» og «veileder var interessert i å finne gode løsninger for meg». Det er færre som er enige i påstanden at veilederne hadde gode kunnskaper om lover og regler i deres sak.

Figur 10: Brukernes vurdering av veiledning, gjennomsnittscore.



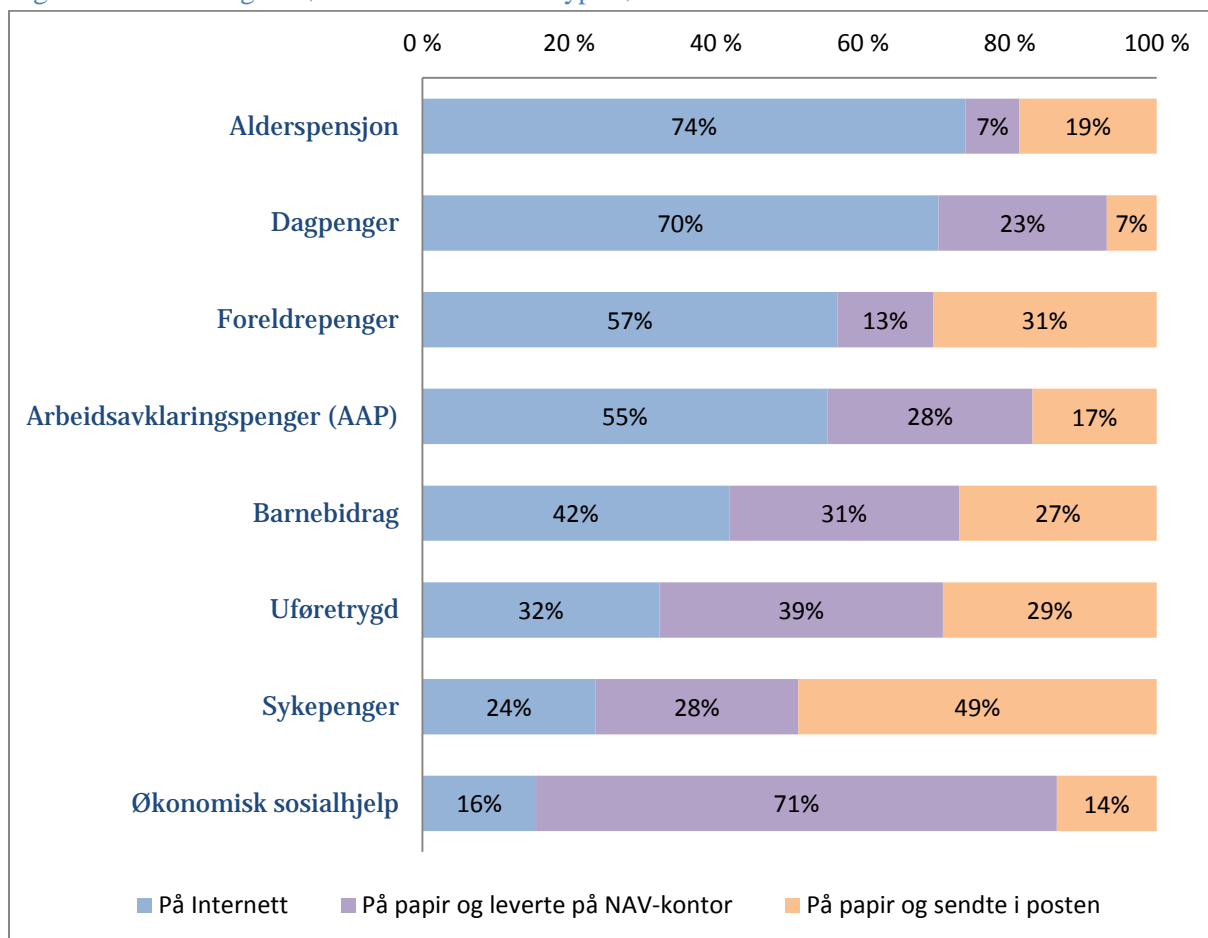
## Søknadsprosessen

Årets undersøkelse belyser brukernes erfaringer med søknadsprosessen. Det gjelder både elektroniske søknader og papirskjemaer. En del av NAVs elektroniske tjenester er relativt nye og brukernes erfaringer og tilbakemeldinger er derfor viktig og nyttig kunnskap for NAV.

I løpet av 2015 mottok NAV 400 000 digitale søknader. Arbeidet med å digitalisere søknadsprosessen pågår kontinuerlig. Resultater av brukerundersøkelsen viser at omtrent halvparten av brukere har sendt inn en elektronisk søknad. En tredjedel har fylt inn en papirsøknad og leverte den på sitt lokale NAV-kontor, mens om lag 24 % har sent inn en papirsøknad i posten.

Alderspensjon og dagpenger er de ytelser som har den høyeste andelen elektroniske søknader, mens økonomisk sosialhjelp er den ytelsen, der flest brukere må møte opp på sitt lokale NAV-kontor for å levere søknaden.

Figur 11: Innsending av søknader fordelt etter type søknad.



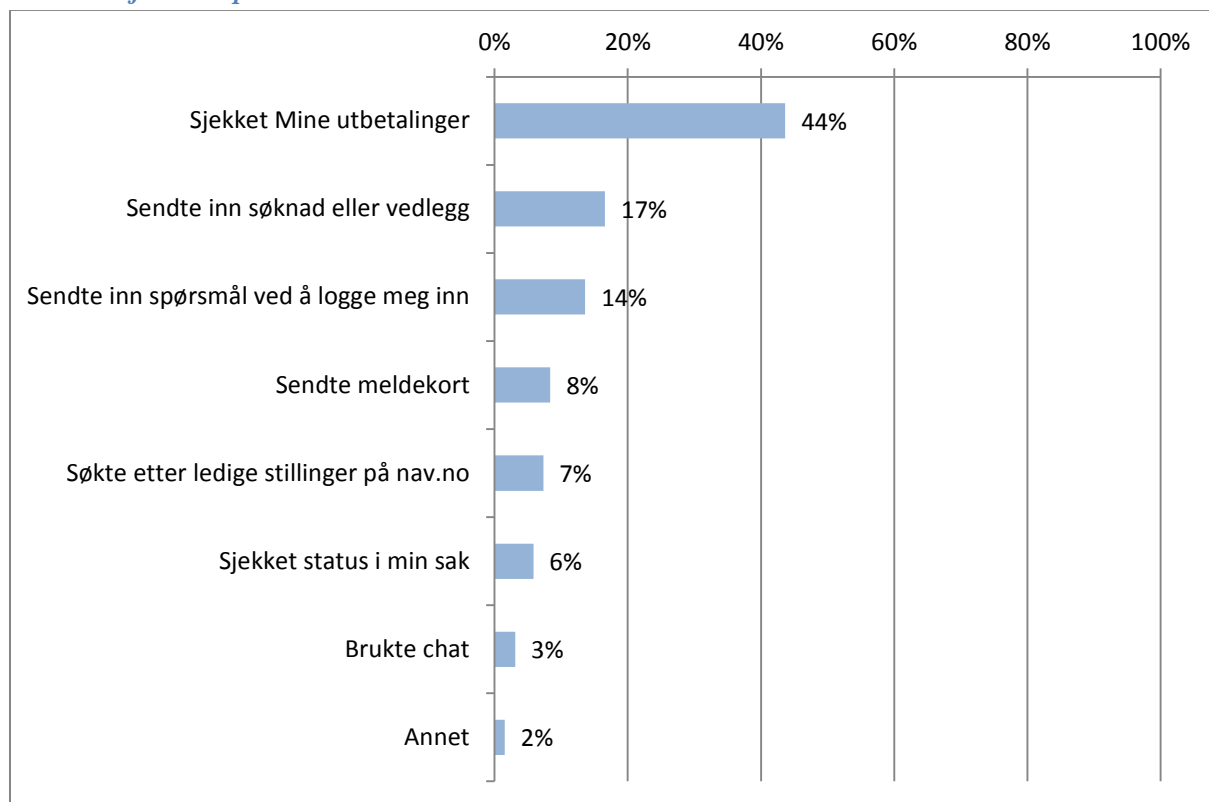
Brukere som leverte inn søknader om alderspensjon vurderer tjenesten som lett å bruke. Personer som har fylt inn søknader om foreldrepenger vurderer tjenesten som noe vanskeligere.

Tabell 6. Gjennomsnittscore på spørsmål om vanskelighetsgrad av utfylling av søknader.

	Gjennomsnittscore
Alderspensjon	4,8
Sykepenger	4,4
Arbeidsavklaringspenger (AAP)	4,1
Total	4,1
Dagpenger	4,1
Annet	4,1
Økonomisk sosialhjelp	4,0
Uføretrygd	4,0
Foreldrepenger	3,9
Barnebidrag	3,6

Over 40 % av brukerne som benyttet NAVs elektroniske tjenester på nav.no har sendt inn meldekort. Chat er den tjensten som brukes minst. Denne tjensten er tilgjengelig kun for brukere med spørsmål om foreldrepenger, gjeld og jobbmuligheter i Europa.

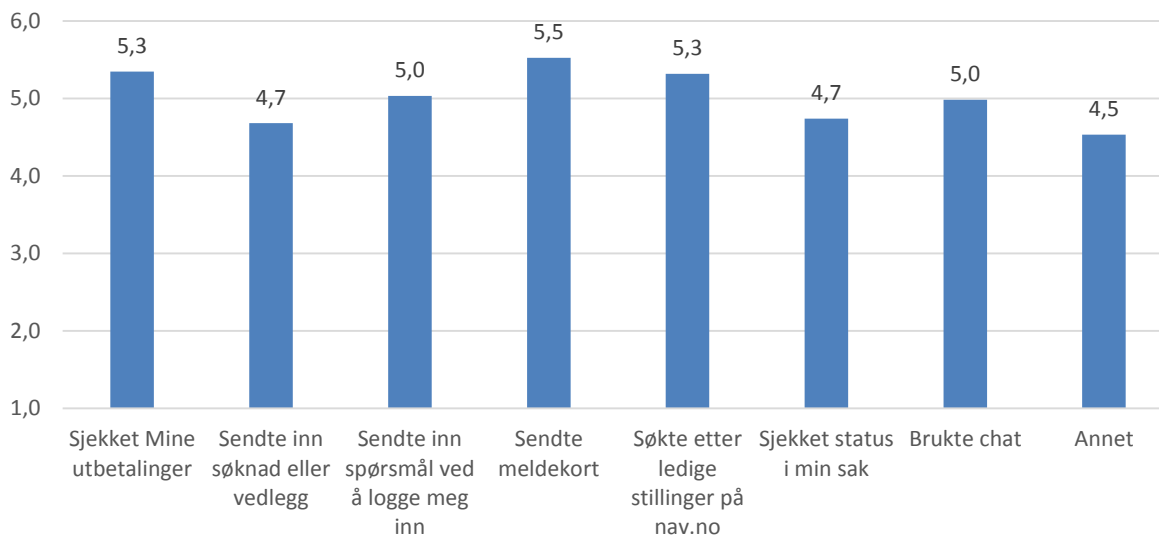
*Figur 12 Fordeling av svar på hva brukere gjorde sist han eller hun anvendte NAVs elektroniske tjenester på nav.no*



Videre ser vi at de som har sendt inn meldekort og de som har søkt etter ledige stillinger på nav.no er tilfredse med tjenstene, mens de som sendte inn søknad eller vedlegg eller sjekket status i sin sak er noe mindre fornøyde.



Figur 13 I hvilke grad brukeren selv har klart å bruke selvbetjeningsløsning på nav.no,

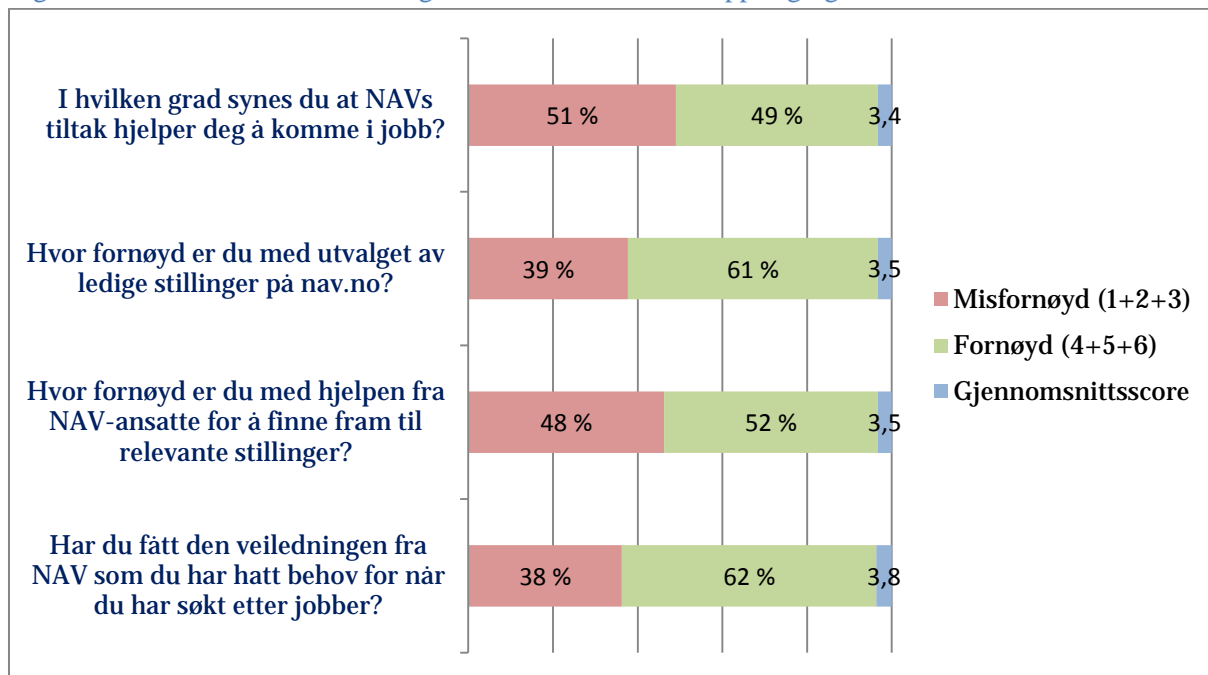


### Brukernes erfaringer med arbeidsrettet oppfølging.

Alle respondenter fikk spørsmål om de oppfattet seg selv som arbeidssøkere på intervju tidspunktet. 27 % har svart at de er arbeidssøkere. Videre fikk de spørsmål om å vurdere tiltak, utvalg av stillinger på nav.no og hjelp fra NAV-ansatte i forbindelse med jobbsøk.

Gjennomsnittscoren på spørsmålet om i hvilken grad tiltaket har hjulpet til at brukerne kom i jobb er 3,4. Informasjon om hvorvidt brukerne har deltatt på tiltak, og hvilke tiltak de har deltatt på er imidlertid ikke tilgjengelig. Det er dermed vanskelig å vurdere om svar på dette spørsmålet er et uttrykk for generell misnøye eller om brukerne er misfornøyde med konkrete tiltak. Gjennomsnittet på spørsmål om oppfølging i forbindelse med jobbsøk er noe høyere, og ligger på 3,8.

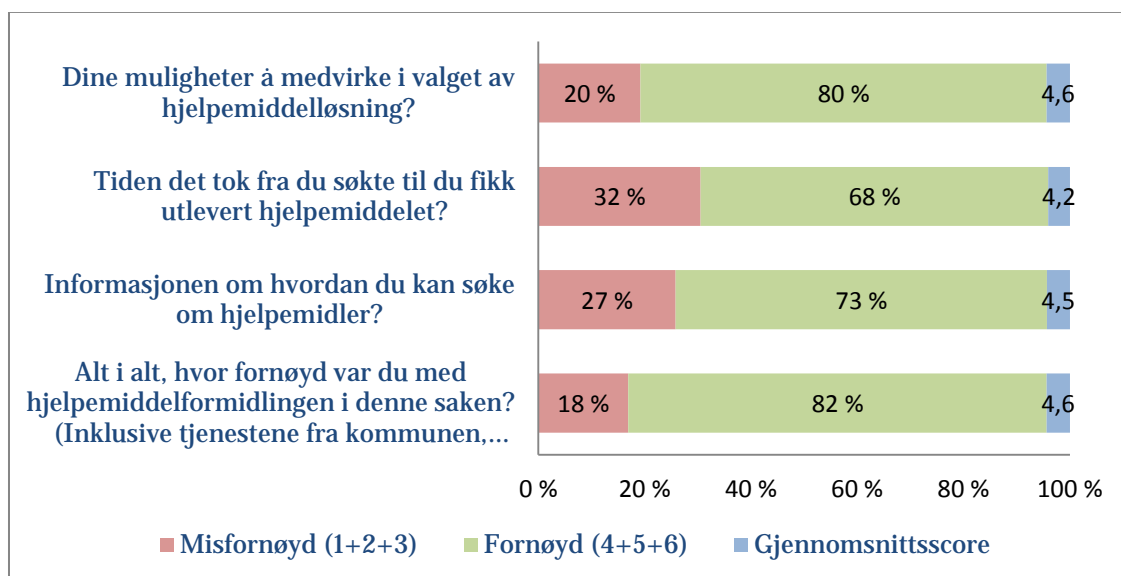
Figur 13 Arbeidssøkernes vurdering av NAVs arbeidsrettet oppfølging.



## Hjelpemidler

Personer som har svart at de har vært på hjelpemiddelsentralen i løpet av det siste halvåret, og de som var trukket ut som mottakere av hjelpemidler, ble bedt om å vurdere tjenester de har fått i forbindelse med bistand fra hjelpemiddelsentralen. En flertall av brukerne oppgir at de er tilfredse med sine muligheter til å medvirke i valget av hjelpemidler, og med hjelpemiddelformidlingen generelt i den siste saken. En tredjedel av brukerne sier at de er misfornøyd med tiden det tok fra søknad til utlevering av hjelpemiddelet.

Figur 14 Brukernes vurdering av tjenester til hjelpemidler.



## Vedlegg 1. Populasjon

Tabell 1. Populasjon av brukere. Fordeling etter fylke og brukergruppe basert på statistikk i 2015. Oppfølgingsutvalg. Grunnlag for vektning

	Oppfølgingsutvalg				
	arbeidssøkere	enslige forsørgere	nedsatt arb.-evne	sykemeldte	AAP
<b>Østfold</b>	13371	1272	8192	10498	13276
<b>Akershus</b>	20584	1455	10488	18132	19984
<b>Oslo</b>	32099	1969	14846	18564	24065
<b>Hedmark</b>	7214	519	4933	6633	7669
<b>Oppland</b>	6106	628	4514	7084	7232
<b>Buskerud</b>	11193	949	5943	9549	11956
<b>Vestfold</b>	10627	1005	5407	7909	11715
<b>Telemark</b>	8374	729	3953	5701	6960
<b>Aust-Agder</b>	5945	487	2986	4127	5577
<b>Vest-Agder</b>	8660	783	4470	6083	7378
<b>Rogaland</b>	21152	1562	8784	13199	12713
<b>Hordaland</b>	19857	1744	10735	17409	17982
<b>Sogn og Fjordane</b>	3519	322	2081	3504	3502
<b>Møre og Romsdal</b>	10263	824	4774	9351	10489
<b>Sør-Trøndelag</b>	12032	1131	5984	11067	11099
<b>Nord-Trøndelag</b>	5551	604	3402	5203	5787
<b>Nordland</b>	9935	994	5236	9060	10083
<b>Troms</b>	5740	667	3982	6256	7345
<b>Finnmark</b>	3858	295	1949	2890	3599
<b>Total</b>	216080	17939	112659	169329	198411

Tabell 2.

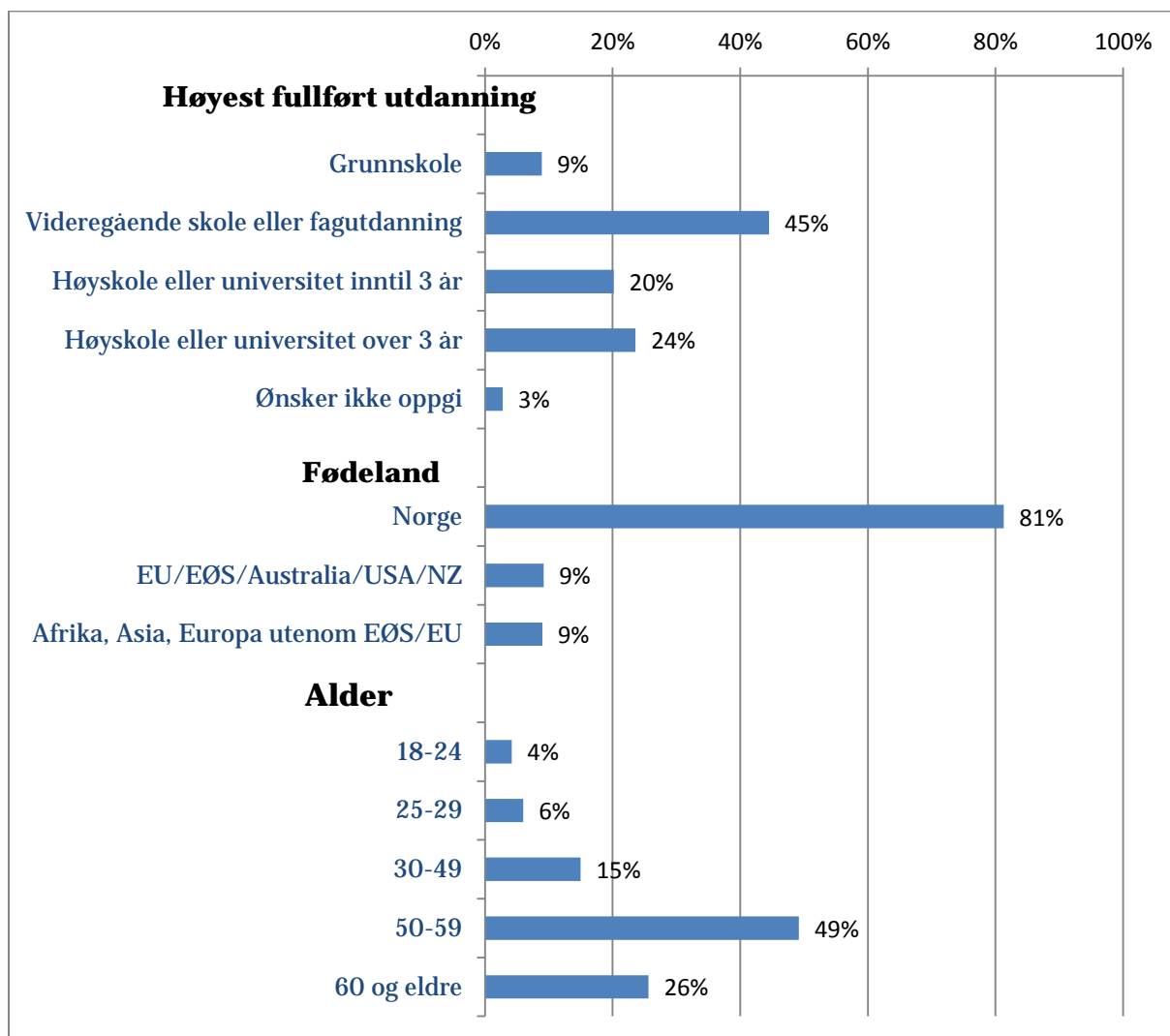
Populasjon av brukere. Fordeling etter fylke og brukergruppe basert på statistikk i 2015.  
Forvaltningsutvalg. Grunnlag for vekting

### Forvaltningsutvalg

	alders pensjo n	barne bidrag	barne trygd	foreldre penger	hjelp og grunnstø nad	hjelp midler	kontant støtte	familier med syke barn	uføret rygd	Andre ytelser
<b>Østfold</b>	4051	2073	986	3407	261	4275	778	2298	2430	531
<b>Akershus</b>	6797	3198	2013	7405	531	7479	1389	5085	3354	894
<b>Oslo</b>	6060	2898	2233	10385	990	9501	2547	4791	3261	1863
<b>Hedmark</b>	3188	990	546	1902	159	3279	361	1380	1641	267
<b>Oppland</b>	2908	774	473	1607	96	3390	524	1476	1194	279
<b>Buskerud</b>	3853	1419	2255	3201	291	3714	632	2238	1896	507
<b>Vestfold</b>	3442	1425	671	2846	189	4050	681	1824	2424	384
<b>Telemark</b>	2580	1257	532	1840	153	2805	351	1275	1419	291
<b>Aust-Agder</b>	1619	699	331	1192	210	1968	331	516	906	132
<b>Vest-Agder</b>	2236	1305	459	2554	237	3744	580	1353	1653	423
<b>Rogaland</b>	5394	2664	4067	5623	444	6411	1671	3432	2340	573
<b>Hordaland</b>	6357	2463	1711	7541	438	7791	1504	3072	3090	726
<b>Sogn og Fjordane</b>	1516	423	463	1133	150	1839	283	684	483	99
<b>Møre og Romsdal</b>	3757	1506	782	3558	159	3852	608	2103	2100	300
<b>Sør- Trøndelag</b>	3922	1728	1103	4383	267	5181	939	2130	2277	366
<b>Nord- Trøndelag</b>	2011	846	459	1484	96	2391	272	1035	1077	153
<b>Nordland</b>	3526	1416	972	2843	192	4779	512	1896	2217	171
<b>Troms</b>	2428	999	694	1735	225	4368	356	1206	1170	180
<b>Finnmark</b>	1089	552	558	769	123	1638	111	657	549	78
<b>Total</b>	66734	28635	21308	65408	5211	82455	14430	38451	35481	8217

## Vedlegg 2. Bakgrunns kjennetegn

Bakgrunns kjennetegn (2016). Nettoutvalg



## Vedlegg 3 ANOVA test av forskjeller mellom fylkene.

### LSD (Lest Square Mean) post-hoc test

Avhengig variabel: Tenk tilbake på dine erfaringer med NAVs service de siste 6 måneder. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med den servicen du har fått helhetlig sett.

Fylke	Fylke	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval		
					Lower Bound	Upper Bound	
<b>Østfold</b>	Rogaland	,198*	0,084	0,018	0,03	0,36	
	Nordland	-,193*	0,096	0,045	-0,38	0	
<b>Akershus</b>	Rogaland	,180*	0,075	0,017	0,03	0,33	
	Nordland	-,211*	0,089	0,017	-0,39	-0,04	
<b>Oslo</b>	Rogaland	,152*	0,071	0,031	0,01	0,29	
	Nordland	-,239*	0,085	0,005	-0,41	-0,07	
	Troms	-,215*	0,098	0,028	-0,41	-0,02	
<b>Hedmark</b>	Vestfold	-,232*	0,109	0,033	-0,44	-0,02	
	Aust-Agder	-,282*	0,13	0,03	-0,54	-0,03	
	Møre og Romsdal	-,262*	0,11	0,017	-0,48	-0,05	
	Sør-Trøndelag	-,239*	0,106	0,025	-0,45	-0,03	
<b>Buskerud</b>	Vestfold	-,195*	0,098	0,046	-0,39	0	
	Aust-Agder	-,245*	0,121	0,043	-0,48	-0,01	
	Møre og Romsdal	-,225*	0,099	0,024	-0,42	-0,03	
	Sør-Trøndelag	-,202*	0,095	0,034	-0,39	-0,02	
	Nordland	-,275*	0,099	0,006	-0,47	-0,08	
<b>Vestfold</b>	Troms	-,250*	0,11	0,023	-0,47	-0,03	
	Vest-Agder	,243*	0,107	0,023	0,03	0,45	
	Rogaland	,312*	0,089	0	0,14	0,49	
	<b>Telemark</b>	Nordland	-,247*	0,112	0,027	-0,47	-0,03
		<b>Aust-Agder</b>	Hedmark	,282*	0,13	0,03	0,03
Vest-Agder	,293*		0,129	0,023	0,04	0,55	
Rogaland	,361*		0,114	0,002	0,14	0,59	
<b>Vest-Agder</b>	Møre og Romsdal	-,273*	0,109	0,012	-0,49	-0,06	
	Sør-Trøndelag	-,250*	0,105	0,017	-0,46	-0,05	
	Nordland	-,323*	0,108	0,003	-0,54	-0,11	
	Troms	-,299*	0,119	0,012	-0,53	-0,07	
<b>Rogaland</b>	Hordaland	-,215*	0,076	0,005	-0,36	-0,07	
	Møre og Romsdal	-,342*	0,091	0	-0,52	-0,16	
	Sør-Trøndelag	-,318*	0,087	0	-0,49	-0,15	
	Nord-Trøndelag	-,230*	0,11	0,037	-0,45	-0,01	
	Nordland	-,392*	0,091	0	-0,57	-0,21	
<b>Hordaland</b>	Troms	-,367*	0,103	0	-0,57	-0,17	
	Finnmark	-,292*	0,134	0,029	-0,55	-0,03	
	Nordland	-,177*	0,089	0,048	-0,35	0	

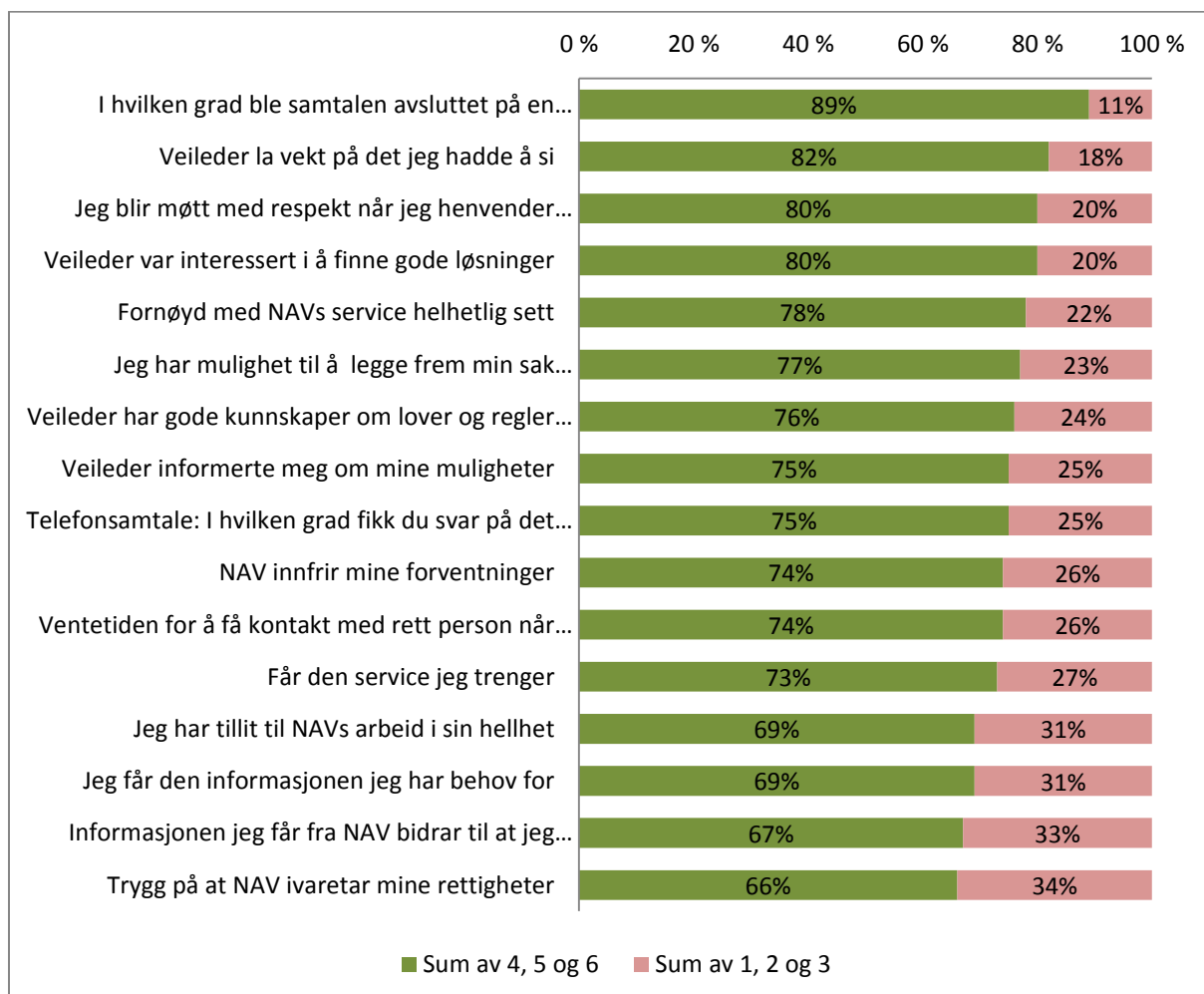
## Vedlegg 4 ANOVA test av forskjeller mellom brukergruppene.

Ytelse (referansegruppen)	Brukergruppe	Forskjell mellom gjennomsnitt ene	S.E.	Sig.	95% Konfidensint ervall	
					Nedre grense	Øvre grense
<b>Arbeidsavklaringspen ger</b>	Arbeidssøkere	,415*	0,051	0	0,32	0,51
	Enslige forsørgere	,294*	0,128	0,021	0,04	0,54
	Nedsatt arbeidsevne uten AAP	,399*	0,062	0	0,28	0,52
	Alderspensjon	-,478*	0,068	0	-0,61	-0,34
	Barnebidragmottakere	,608*	0,103	0	0,4	0,81
	Barnetrygd	,289*	0,12	0,016	0,05	0,52
	Foreldrepenger	,256*	0,074	0,001	0,11	0,4
	Grunn og hjelpestønad	,534*	0,23	0,02	0,08	0,98
	Familier med omsorg for syke barn	,522*	0,092	0	0,34	0,7
<b>Arbeidssøkere</b>	Sykemeldte	-,509*	0,053	0	-0,61	-0,4
	Alderspensjon	-,893*	0,068	0	-1,03	-0,76
	Foreldrepenger	-,160*	0,073	0,029	-0,3	-0,02
	Hjelpemidler	-,353*	0,069	0	-0,49	-0,22
	Andre ytelser	-,437*	0,183	0,017	-0,8	-0,08
	Uføretrygd	-,394*	0,094	0	-0,58	-0,21
<b>Enslige forsørgere</b>	Sykemeldte	-,388*	0,129	0,003	-0,64	-0,14
	Alderspensjon	-,772*	0,135	0	-1,04	-0,51
	Barnebidragmottakere	,313*	0,156	0,044	0,01	0,62
<b>Nedsatt arbeidsevne uten AAP</b>	Sykemeldte	-,493*	0,064	0	-0,62	-0,37
	Alderspensjon	-,877*	0,076	0	-1,03	-0,73
	Hjelpemidler	-,337*	0,077	0	-0,49	-0,19
	Andre ytelser	-,421*	0,187	0,024	-0,79	-0,05
	Uføretrygd	-,377*	0,1	0	-0,57	-0,18
<b>Sykemeldte</b>	Arbeidssøkere	,509*	0,053	0	0,4	0,61
	Enslige forsørgere	,388*	0,129	0,003	0,14	0,64
	Nedsatt arbeidsevne uten AAP	,493*	0,064	0	0,37	0,62
	Alderspensjon	-,384*	0,07	0	-0,52	-0,25
	Barnebidragmottakere	,701*	0,105	0	0,5	0,91
	Barnetrygd	,383*	0,121	0,002	0,15	0,62
	Foreldrepenger	,349*	0,076	0	0,2	0,5
	Grunn og hjelpestønad	,628*	0,23	0,006	0,18	1,08
	Hjelpemidler	,156*	0,071	0,029	0,02	0,3
	Kontantstøtte	,320*	0,142	0,024	0,04	0,6
	Familier med omsorg for syke barn	,615*	0,094	0	0,43	0,8
<b>Alderspensjon</b>	Barnebidragmottakere	1,085*	0,113	0	0,86	1,31
	Barnetrygd	,767*	0,128	0	0,52	1,02

	Foreldrepenge	,733*	0,086	0	0,56	0,9
	Grunn og hjelpestønad	1,012*	0,234	0	0,55	1,47
	Hjelpemidler	,540*	0,082	0	0,38	0,7
	Kontantstøtte	,704*	0,148	0	0,41	0,99
	Familier med omsorg for syke barn	,999*	0,102	0	0,8	1,2
	Andre ytelser	,456*	0,189	0,016	0,09	0,83
	Uføretrygd	,499*	0,105	0	0,29	0,7
<b>Barnebidrag</b>	Barnetrygd	-,318*	0,15	0,034	-0,61	-0,02
	Foreldrepenge	-,352*	0,116	0,002	-0,58	-0,12
	Hjelpemidler	-,546*	0,113	0	-0,77	
	Kontantstøtte	-,381*	0,167	0,023	-0,71	0,66
	Andre ytelser	-,629*	0,204	0,002	-1,03	-0,23
	Uføretrygd	-,586*	0,13	0	-0,84	-0,33
<b>Foreldrepenge</b>	Hjelpemidler	-,194*	0,087	0,026	-0,36	-0,02
	Familier med omsorg for syke barn	,266*	0,106	0,012	0,06	0,47
	Uføretrygd	-,234*	0,108	0,031	-0,45	-0,02
<b>Grunn- og hjelpestønad</b>	Hjelpemidler	-,472*	0,234	0,044	-0,93	-0,01
	Uføretrygd	-,513*	0,243	0,035	-0,99	-0,04
<b>Hjelpemidler</b>	Familier med omsorg for syke barn	,460*	0,103	0	0,26	0,66
<b>Familier med omsorg for syke barn</b>	Andre ytelser	-,543*	0,199	0,006	-0,93	-0,15
	Uføretrygd	-,500*	0,122	0	-0,74	-0,26



## Vedlegg 5 Prosentandel av positive (summen av 4,5,6) og negative (summen av 1,2,3) svar fordelt etter spørsmål. Skala er fra 1 til 6, der 1= «svært misfornøyd» og 6= «svært fornøyd»





UTGIVER

Arbeids- og velferdsdirektoratet

ADRESSE

Arbeids- og velferdsdirektoratet  
Postboks 5, St. Olavs plass  
0169 Oslo

Rapporten er tilgjengelig på  
**[www.nav.no](http://www.nav.no)**

