

Personbruger- undersøkelsen 2012

Innhold

	#	SIDE	
		OPPSUMMERING	3
1		INNLEDNING	3
	1.1	Bakgrunn	3
	1.2	Metode	3
	1.3	Spørreskjema	4
	1.4	Bytte av leverandør	4
	1.5	Utvalg	4
	1.6	Undersøkelsens oppbygning	4
	1.7	Presentasjon av resultater	5
2		RESULTATER	5
	2.1	Brukernes vurdering av NAV helhetlig sett	5
	2.2	Tilgjengelighet og informasjon	11
	2.3	Tilfredshet med NAVs veileder	12
	2.4	Respekt, service og informasjon	13
	2.5	Tid fra søknad til utbetaling	15
	2.6	Hva er viktigst for brukerne?	16
		VEDLEGG 1	18
		Svarfordeling på 6-punkts skala, alle skalaspørsmål	18
		VEDLEGG 2	19
		Utvalgsanalyse	19
		VEDLEGG 3	22
		Spørreskjema	22

OPPSUMMERING

NAV har siden 2008 gjennomført årlige personbrugerundersøkelser. Det ble også gjennomført slike undersøkelser i 2006 og 2007, men disse hadde et litt annet innhold og opplegg. Formålet med personbrugerundersøkelsen er å få kunnskap om brukernes tilfredshet med NAVs tjenester. Dette vil videre gi grunnlag for å avdekke områder i NAV som krever forbedringstiltak.

Undersøkelsen gjennomføres i perioden februar til mars og består av spørreskjema som blir besvart ved telefonintervju. Utvalget består av om lag 7000 brukere. Denne rapporten er en gjennomgang av resultatene fra 2012-undersøkelsen sammenlignet med tilsvarende undersøkelser i tidligere år.

Undersøkelsen dekker alle NAVs personbrugergrupper¹, og inneholder spørsmål om kontaktmønster med NAV, tilfredshet med tilgjengelighet til NAV, service og informasjon, og tilfredshet med veileder. Brukerne gir en vurdering av NAVs tjenester på en skala fra 1 til 6 hvor 1 er svært negativt og 6 er svært positivt. I denne rapporten bruker vi gjennomsnittscore når vi gjør rede for resultatene.

Resultatene fra undersøkelsene viste en viss nedgang i tilfredsheten fra 2006 til 2008 etter etableringen av NAV. Det var videre en markert nedgang i tilfredsheten fra 2008 til 2009, særlig knyttet til etatens problemer på ytelsesområdet. I 2010 så den negative utviklingen ut til å ha stoppet opp, og resultatene fra 2011 viste en bedring på flere områder. I 2012 ser vi en bedring fra 2011 på de fleste områder, og mange av resultatene er nå tilbake på nivået de var i 2008. Det har vært framgang i samtlige fylker og i nesten alle brukergrupper.

Økningen i tilfredshet blant brukerne, er i tråd med utviklingen i resultatene på de lokale brukerundersøkelsene som er gjennomført på NAV-kontorene.

1 INNLEDNING

1.1 Bakgrunn

Brugerundersøkelse som begrep har fått stadig sterkere oppmerksomhet i offentlig sektor. Mens man i privat sektor benytter kunde- og markedsundersøkelser som viktig styringsinformasjon for å vinne eller beholde kunder, er hovedfokus i offentlig sektor at brukerundersøkelser er et redskap for å sikre brukernes rettigheter, utvikle et effektivt tjenestetilbud og å måle brukernes tilfredshet. Brugerundersøkelser skal også være med på å sikre brukermedvirkning, ved at man får kunnskap om brukernes opplevelser av samhandlingen med NAV.

Det har siden sammenslåingen av Aetat, Trygdeetat og sosialtjenesten til NAV i 2006 blitt gjennomført personbrugerundersøkelser på årlig basis. I tillegg har det blitt gjennomført lokale brukerundersøkelser og andre brukerundersøkelser på ulike temaområder.

1.2 Metode

NAVs personbrugerundersøkelse i nåværende form er gjennomført årlig siden 2008. I perioden 2008 til 2011 var det TNS Gallup som stod for datainnsamlingen. Det ble utlyst ny rammeavtale for 2012, og det er nå Opinion Perduco som er leverandør.

Undersøkelsen gjennomføres per telefon i perioden medio februar til medio mars. Det gjennomføres ca. 7000-7500 telefonintervju – ca. 400 pr. fylke. Utvalget trekkes fra NAVs registre over mottakere av ytelser, og brukere som er under oppfølging. Sett i forhold til det reelle antallet brukere registrert hos NAV er brukere under oppfølging i større grad representert i utvalget enn mottakere av ytelser, se tabeller i vedlegg 2 om utvalgsanalyse. Dette er gjort for å gi brukergruppen en representasjon som står i forhold til deres kontakt med NAV. Hadde eksempelvis de store gruppene uførepensjonister, hjelpemiddelbrukere og alderspensjonister vært representert i forhold til antall brukere, ville deres synspunkter slått uforholdsmessig ut i undersøkelsen. Antall i utvalget fra de ulike brukergruppene endres fra år til år i tråd med endringer i antall brukere. Det

¹ Unntatt er mottakere av sosiale tjenester og bidragsmottaker/bidragspliktige.

vil si at hvis for eksempel antall ledige øker, så vil også andelen ledige i utvalget økes.

I tillegg ønsker man å se om det er fylkesvise forskjeller i datamaterialet, det er derfor foretatt en kvotering i utvalget for å oppnå lik fordeling av brukergrupper i alle fylker. Resultatene vektet så etter fylkenes størrelse i populasjonen.

1.3 Spørreskjema

Brukerne blir spurt om deres kontakt med NAV, om hvor tilfreds de er med tilgjengeligheten til NAV, tilfredshet med veileder, med service og informasjon, tiden fra søknad om ytelse til utbetaling, og om tillit og forventinger. For 2012 er det gjort to endringer i spørreskjemaet. Spørsmålet om ventetid for å nå gjennom per telefon er erstattet med to spørsmål som tar for seg service og løsningsdyktighet, da dette er mer aktuelle utfordringer på telefoniområdet etter at ventetiden på telefonhenvendelse er blitt sterkt redusert etter at kundesentrene er etablert. Det er lagt inn et spørsmål til dem som har mottatt brev om hvor lett forståelig brevet er. Dette er gjort i forbindelse med etatens arbeid med Klart Språk.

1.4 Bytte av leverandør

I forbindelse med bytte av leverandør har det vært lagt vekt på å gjøre gjennomføringen så lik som mulig, slik at man kan sammenligne resultatene med tidligere år. Spesielt har vi tatt for oss brutto og netto utvalg for å kontrollere at det ikke er skjevheter blant dem vi har intervjuet i forhold til utvalget og i forhold til tidligere år. Vi kan ikke se at det er skjevheter knyttet til utvalg og spørreskjema som påvirker resultatene som følge av bytte av leverandør, se nærmere omtale i Vedlegg 2 utvalgsanalyse, tabell 2.

1.5 Utvalg

Mottakere av følgende ytelser (forvaltning) inngår i undersøkelsen:

Foreldrepenger, kontantstøtte, barnetrygd, uførepensjon, alderspensjon, hjelpemidler og omsorgspenger.

Det er de som har fått innvilget ytelse på et gitt tidspunkt som er med i trekkingen i utvalget.

Brukere som er under oppfølging og som inngår i undersøkelsen er følgende:

Helt ledige, delvis sysselsatte, ordinære tiltaksdeltagere, andre arbeidssøkere, enslig forsørgere, sykmeldte og mottakere av arbeidsavklaringspenger. De som har fått oppfølging en eller flere ganger i utvalgsperioden er med i uttrekket.

Utvalg og respons

I årets undersøkelse ble det gjennomført totalt 7007 intervjuer, hvorav 2506 innenfor «forvaltning» og 4501 innenfor «oppfølging». Først ble det trukket utvalg som blir påført telefonnummer. En stor del av utvalget lykkes man ikke å koble til telefonnummer, disse faller da bort, i tillegg fjernes duplikater og personer som har reservert seg mot markedsundersøkelser osv. Undersøkelsen ble gjennomført med et bruttoutvalg på 16310 personer innenfor «forvaltning» og 31543 personer innenfor «oppfølging», totalt 47853 personer. Svarprosenten, målt som antall gjennomførte intervjuer i prosent av bruttoutvalget, var dermed 15,3 % på «forvaltning» og 14,2 % på «oppfølging».

Med andre ord ble det for om lag 85 % av bruttoutvalget (40 846 personer) ikke oppnådd svar på undersøkelsen. De viktigste årsakene var, i % av de som det ikke ble oppnådd svar fra:

- | | |
|-----------------------------------|------|
| - ikke oppnådd svar | 46 % |
| - mobilsvar | 23 % |
| - intervjuobjektet nektet å svare | 17 % |
| - intervjuobjektet var opptatt | 5 % |

1.6 Undersøkelsens oppbygning

Undersøkelsen er delt inn i fem hoveddeler. Del en handler om kontaktmønster med NAV. Her spørres brukerne om hvor ofte de er i kontakt, og om hva slags kontaktkanaler de benytter (oppmøte ved NAV-kontor, telefon, internett, brev og lignende). Her følger også noen spørsmål om hvorvidt de mottar statlig og/eller kommunal støtte, og om de har

søkt om en ytelse. Del to handler om hvor tilfreds brukerne er med tilgjengelighet til NAV. Del tre handler om de brukergruppene som skal ha oppfølging av NAV (ledige, enslige forsørgere, mottakere av arbeidsavklaringspenger). Disse får spørsmål om tilfredshet med sitt møte med saksbehandler/veileder. Del fire handler om service og informasjon, blant annet om man får den service man trenger, om informasjonen fra NAV er tilstrekkelig, om man får lagt frem sin sak uforstyrret og om man bli møtt med respekt. Del fem handler om brukernes inntrykk av NAV totalt sett, herunder service, tillit og forventninger til NAV. Det registreres også bakgrunnsopplysninger som kjønn, alder, utdanning, fylke, kontortilhørighet og for første gang i 2012 – landbakgrunn.

1.7 Presentasjon av resultater

Resultatene blir hovedsakelig presentert ved gjennomsnittsscore i denne rapporten. Det benyttes en svarskala fra 1 til 6, hvor 1 er dårligste score og 6 er beste score. Alle spørsmålene blir presentert med resultater fra 2008 til 2012, med unntak av de to nye spørsmålene på telefoni. Det legges også ved oversikt over hele svarskalaen for spørsmålene for 2012. Noen fylkesvise og stønadsvise resultater (gjennomsnittsscore) legges også ved.

2 RESULTATER

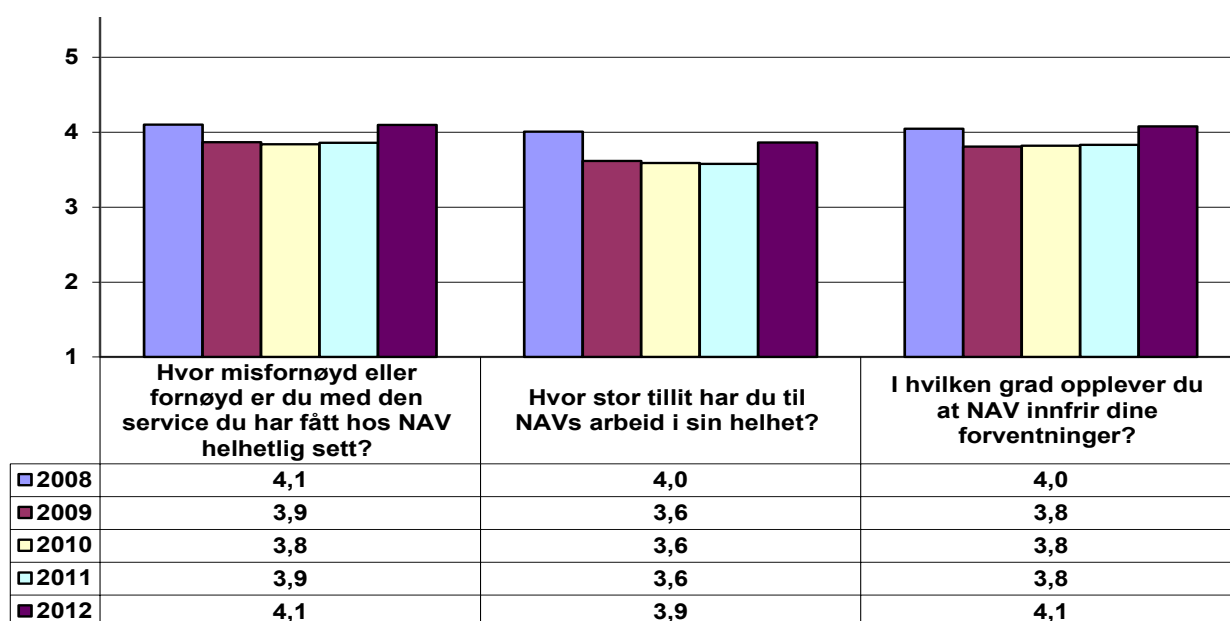
Først presenteres brukernes totalopplevelse av NAV med deres vurdering av helhetlig service, om de har tillit til NAV, og om NAV innfrir forventningene deres. Spørsmålet om helhetlig service anses å være undersøkelsens hovedspørsmål, og vi ser derfor på resultatene fra dette fordelt på ulike variabler. Deretter gjøres det rede for resultatene temadel for temadel. Til slutt i resultatkapitlet redegjøres det for en analyse som beskriver hvilke spørsmål i undersøkelsen som har størst betydning for brukernes totalopplevelse.

2.1 Brukernes vurdering av NAV helhetlig sett

I siste del av spørreskjemaet skal brukerne vurdere hvor fornøyd de er med NAV som helhet. Dette er ment som en slags oppsummering eller totalinntrykk som brukeren sitter igjen med etter møtet med NAV.

Vi ser at fornøydhet med service helhetlig sett hadde høyere gjennomsnittsscore i 2008 enn de tre neste årene. Den var på 4,1 i 2008 og sank så til 3,9 i 2009, og videre til 3,8 i 2010. I 2011 var gjennomsnittsscoren på 3,9, og nå i 2012 er den oppe i 4,1 – samme resultatet som i 2008.

FIGUR 1: TOTALINNTRYKK Søylen viser gjennomsnittlig score med svaralternativer på en skala fra 1 til 6, hvor 1 er svært negativ og 6 er svært positiv.



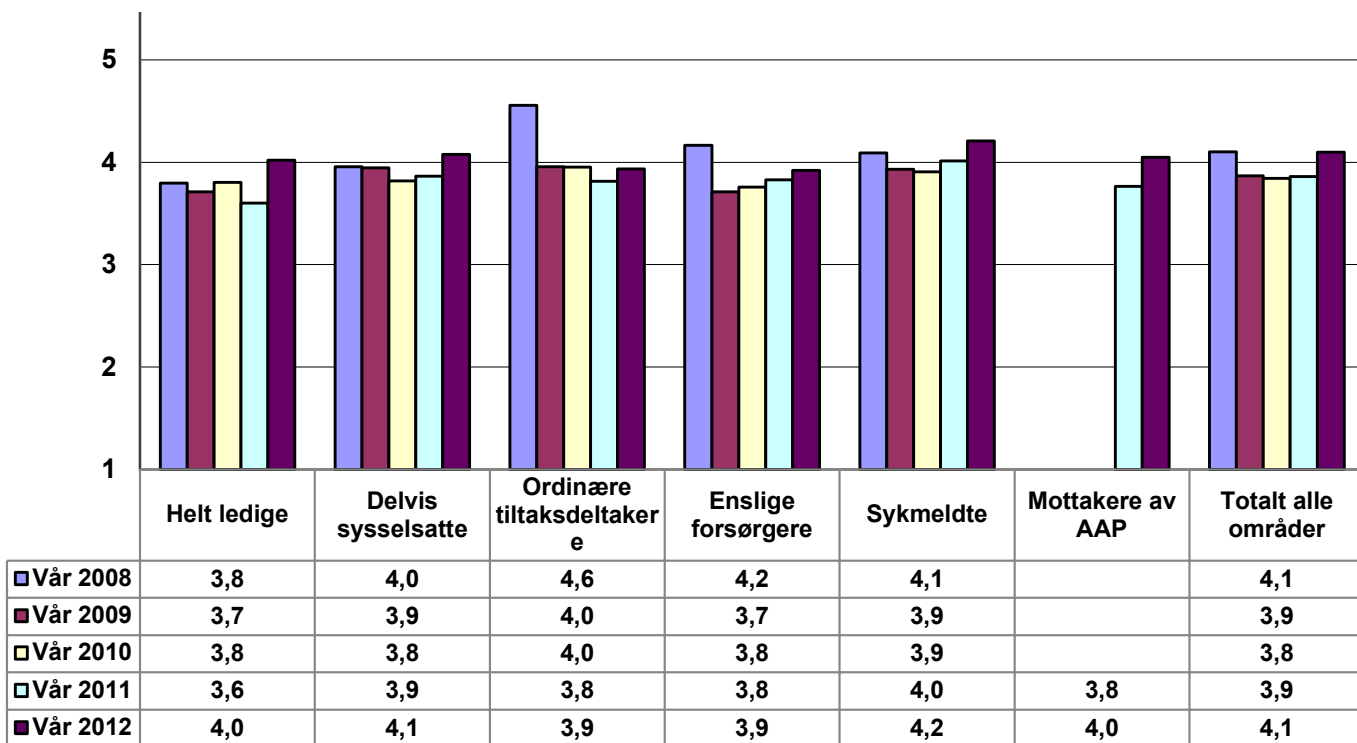
NAVs brukere hadde relativt høy tillit til NAV i 2008, men den gikk ned i 2009. Den lave scoren på 3,6 holdt seg frem til i år, hvor man fikk en bedring i resultatet med en gjennomsnittscore på 3,9.

Opplevelsen av at NAV innfrir forventninger ga en gjennomsnittscore på 4,0 i 2008. Den sank til 3,8 i 2009, og holdt seg på dette nivået frem til 2012. I årets undersøkelse har den steget til 4,1 – den høyeste gjennomsnittscoren dette spørsmålet har nådd siden vi startet med disse undersøkelsene i 2008.

Fylkesvise resultater

Det kan være ulike resultater og ulik utvikling over tid fra fylke til fylke på opplevd service fra NAV. **Figur 2** nedenfor viser de 10 fylkene med høyeste grad av fornøydhet og figur 3 viser de 9 med laveste grad. I begge figurene rangeres fylkene fra høyeste gjennomsnittscore.

FIGUR 2: NAVS SERVICE HELHETLIG SETT. Fylkesvis. Søylene viser gjennomsnittlig score med svaralternativer på en skala fra 1 til 6, hvor 1 er svært negativ og 6 er svært positiv. Fylkene er rangert etter resultat i 2012.



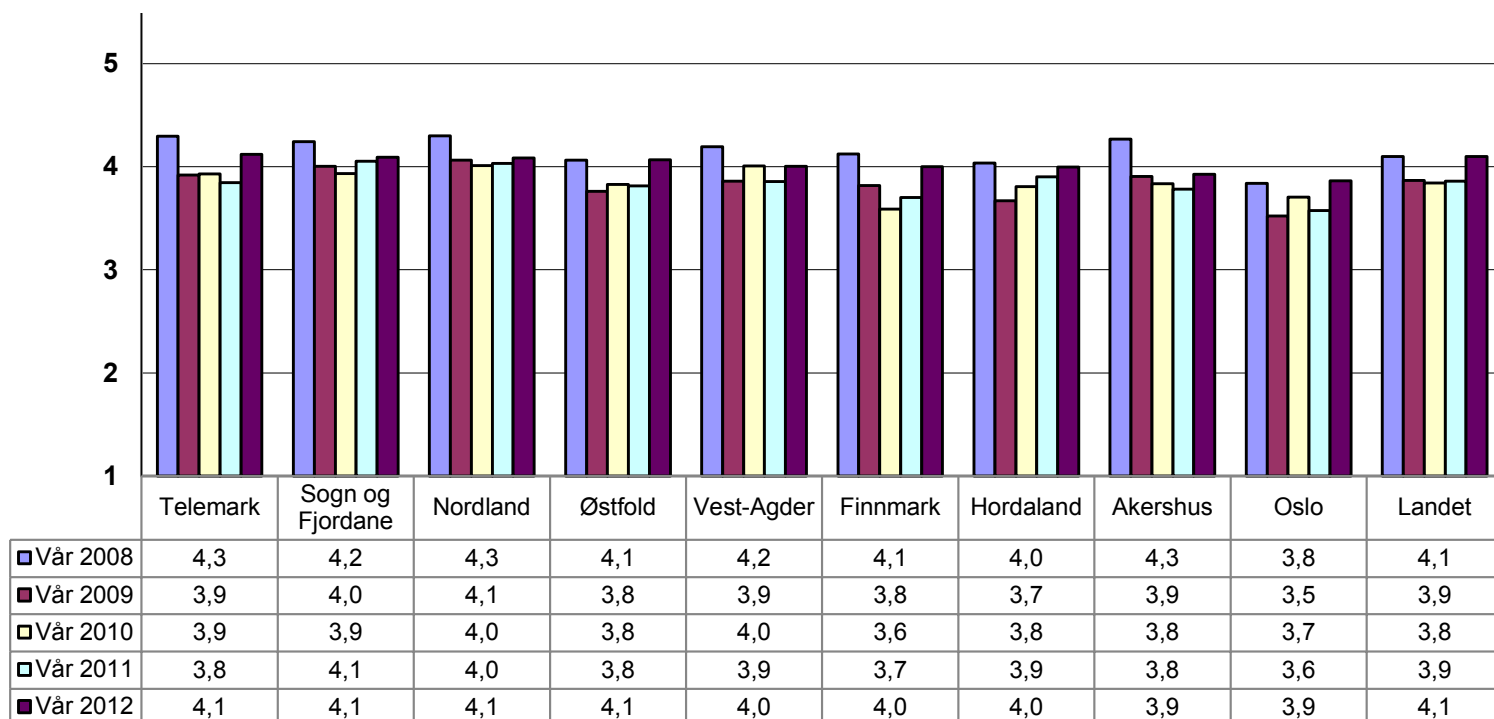
Generelt er det ikke store forskjeller mellom fylkenes resultater i årets brukerundersøkelse. Dette vurderer vi som positivt fordi NAV legger vekt på å ha like god service for brukere i hele landet. De tre fylkene med mest fornøyde brukere er Sør-Trøndelag, Troms og Rogaland. De med lavest gjennomsnittscore er Akershus og Oslo. Oslo har imidlertid en markert framgang fra i fjor.

Figurene viser at samtlige fylker har framgang fra 2011 til 2012. Størst framgang (+0,5) har Rogaland og Møre og Romsdal. Aust-Agder og Buskerud har en framgang på 0,4.

Resultatene fordelt på brukergrupper

Fra personbrukerundersøkelsen startet opp i 2008, har det hele tiden vært ulikhet på grad av fornøydhet mellom brukergruppene. Det er skilt mellom to hovedtyper av brukergrupper, hvor spørreskjemaene også har noe ulike spørsmål (se vedlegg). Den ene er brukergrupper innen oppfølging. Oppfølgingsgruppen inneholder tjenester eller stønader som typisk krever aktiv oppfølging av brukerne. Det som vi kaller ytelsesgrupper innen forvaltning er mer stønadsbasert, og retter seg mye mot tjenestene fra forvaltnings- og spesialenhetene. Arbeidsavklaringspenger (AAP i figuren nedenfor) ble innført i 2010, og det er derfor ikke tall på dette området for brukerundersøkelsene i 2008 og 2009. Arbeidsavklaringspenger erstatter tidligere

FIGUR 3: NAVS SERVICE HELHETLIG SETT. Fylkesvis. Søyene viser gjennomsnittlig score med svaralternativer på en skala fra 1 til 6, hvor 1 er svært negativ og 6 er svært positiv. Fylkene er rangert etter resultat i 2012

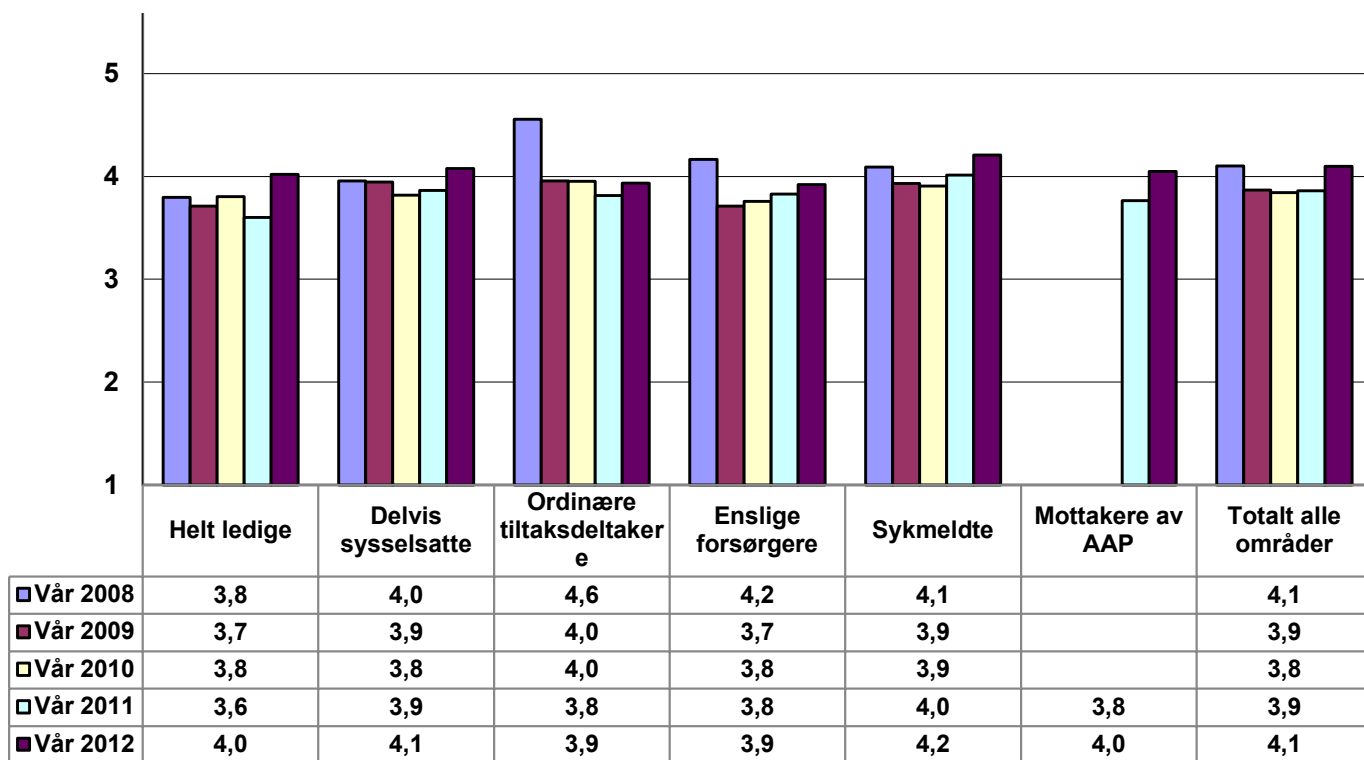


attføringspenger, rehabiliteringspenger og tidsbegrenset uførestønad.

Av **figur 4** ser vi at samtlige brukergrupper innen oppfølging har høyere gjennomsnittscore enn i 2011 på spørsmålet om NAVs service helhetlig sett. Dette er brukergrupper som det lokale NAV-kontoret har ansvaret for oppfølgingen av. Vi ser denne framgangen i sammenheng med den markerte økningen i fornøydhet med NAVs veiledning. NAV-kontorene har jobbet mye for å styrke bruker-

oppfølgingen, bl.a. gjennom innføring av ny oppfølgingsmetodikk. Helt ledige, delvis sysselsatte og sykmeldte er mer fornøyde med NAV i 2012 enn i 2008.

FIGUR 4: NAVS SERVICE HELHETLIG SETT. Brukergrupper innen «Oppfølging». Søylene viser gjennomsnittligscore med svaralternativer på en skala fra 1 til 6, hvor 1 er svært negativ og 6 er svært positiv.

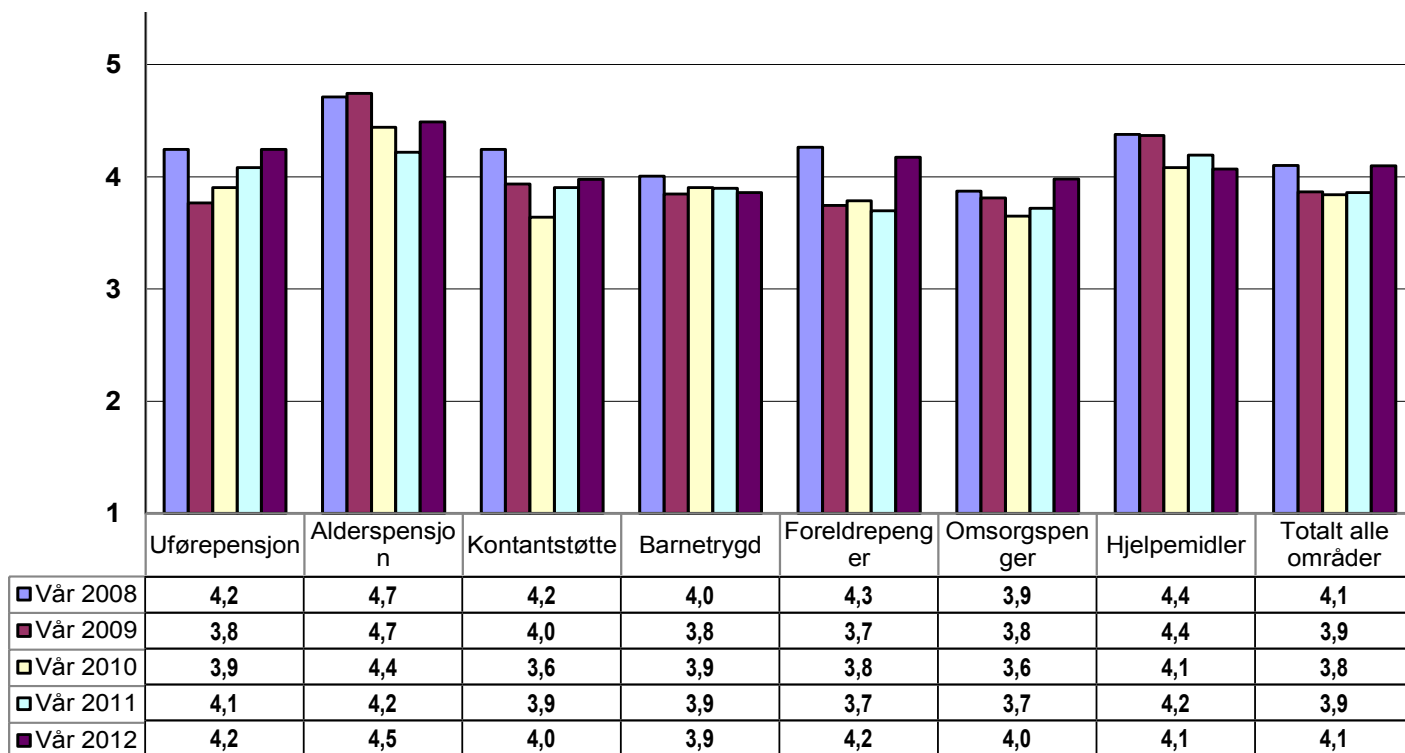


Figur 5 viser gjennomsnittlig score på spørsmålet om fornøydhet med NAVs service helhetlig sett for ytelsesgrupper innen «forvaltning». Hovedansvaret for disse ytelsesgruppene er hos NAVs forvaltningsenheter og spesialenheter.

Vi ser her et mer sammensatt bilde enn for oppfølgingsgruppene. Alle ytelsesgrupper unntatt to; mottakere av barnetrygd (samme score som i 2011) og hjelpemidler, er mer fornøyd i 2012 enn i fjor. For hjelpemiddelbrukerne er ikke tilbakegangen reell, men skyldes at personer over 80 år (som har høy fornøydhet) ved en feil ikke ble tatt med i utvalget til årets undersøkelse. Korrigert for det er det ingen endring i gjennomsnittscoren fra 2011 til 2012. Av ytelsesgruppene er det kun mottakere av omsorgspenger og uførepensjon som har like stor grad av fornøydhet som i 2008.

Gjennomsnittscoren for mottakere av foreldrepenger har økt fra 3,7 til 4,2 fra i fjor til i år. Denne framgangen kan ha sammenheng med at det har vært jobbet med å styrke service og informasjon på dette området, bl.a. med egen svartelefon og facebookside.

FIGUR 5: NAVS SERVICE HELHETLIG SETT. Ytelsesgrupper innen «Forvaltning». Søylene viser gjennomsnittlig score med svaralternativer på en skala fra 1 til 6, hvor 1 er svært negativ og 6 er svært positiv.



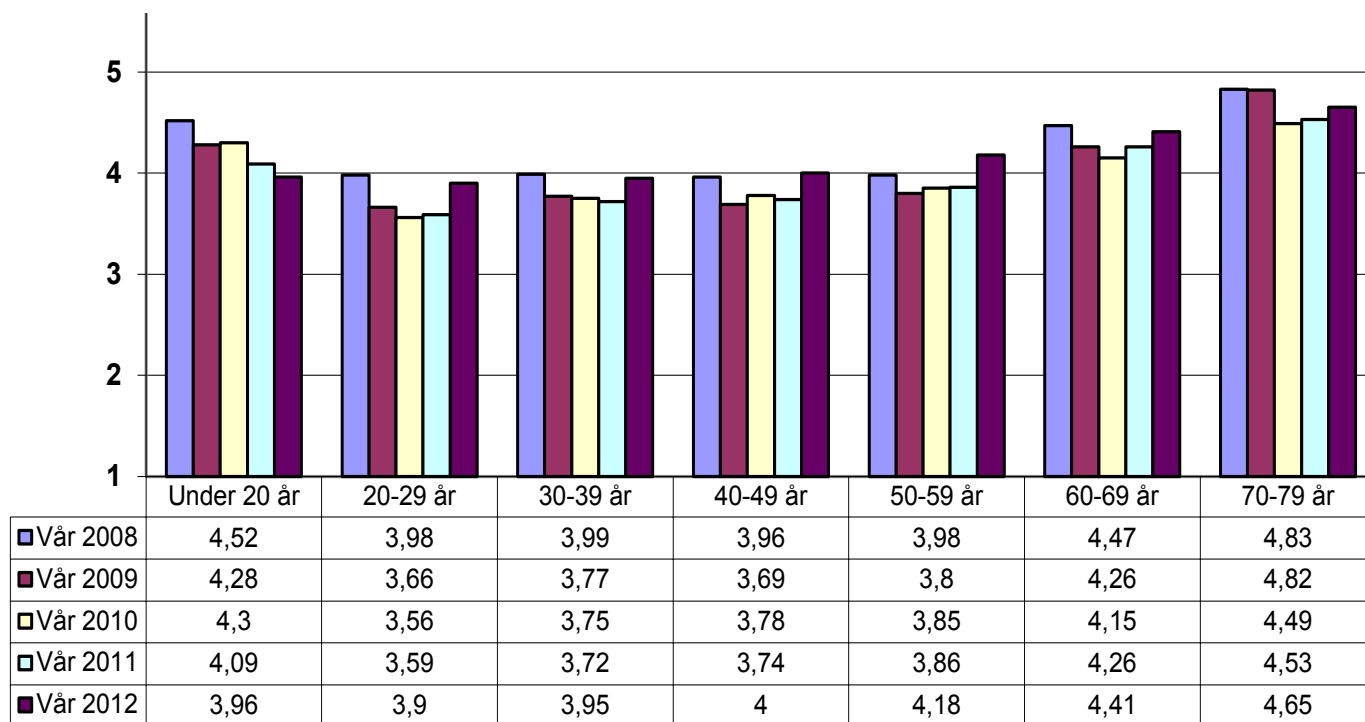
Resultatene fordelt etter aldersgrupper

Vi vet at alder påvirker graden av fornøydhet. Ned-
enfor ser vi på grad av fornøydhet på totalservice
etter aldersgrupper.

I **figur 6** ser vi at snittresultatet på spørsmålet om
fornøydhet med NAVs service helhetlig sett har
økt for alle aldersgrupper unntatt brukere under 20

år fra 2011 til 2012. For aldersgruppene 20-49 år
ligger resultatet i 2012 mellom 3,9 og 4. Dette er
omtrent som i 2008. For de tre eldste alders-
gruppene øker fornøydheten fra i fjor. For alders-
gruppen 50-59 år er resultatet i 2012 høyere enn i
2008.

FIGUR 6: NAVS SERVICE HELHETLIG SETT. Fordelt etter aldersgruppe. Søylen viser gjennomsnittlig score med svaralternativer på en skala fra 1 til 6, hvor 1 er svært negativ og 6 er svært positiv.



2.2 Tilgjengelighet og informasjon

Under denne delen i spørreskjemaet stilles spørsmål om hvor fornøyd brukerne er med ventetidene, telefonservice og NAVs internettside.

Kontakt med rett person

Brukernes tilfredshet med ventetiden for å komme i kontakt med rett person ved NAV-kontoret er nå i 2012 nesten tilbake på det gode 2008-nivået. Da var snittscoren på 3,9 mens den for 2012 er på 3,8. Fra 2009-2011 lå den stabil på 3,6. Dette viser at brukerne synes det har vært lettere å få kontakt med rett person ved NAV-kontoret nå enn forutgående tre årene.

Telefoni – nye spørsmål med høy score

I år ble spørsmålet om brukernes fornøydhet med ”Ventetiden for å nå igjennom på telefon” erstattet med to nye spørsmål om brukernes fornøydhet med telefonkontakt med NAV; ”I hvilken grad fikk du svar på det du lurte på?” og ”I hvilken grad ble samtalen avsluttet på en hyggelig positiv måte”. Bakgrunnen for denne endringen var at ved utgangen av 2011 var 17 fylker blitt en del av et felles telefonsystem. Etablering av kundesentra har bidratt til bedre service på telefontjenesten. Å nå igjennom på telefon til NAV har blitt mye enklere, men

det kan allikevel være utfordringer på å få svar på de spørsmålene man har. Det er også viktig å få kunnskap om brukerne opplever at ansatte i NAV avslutter samtalen på en skikkelig måte.

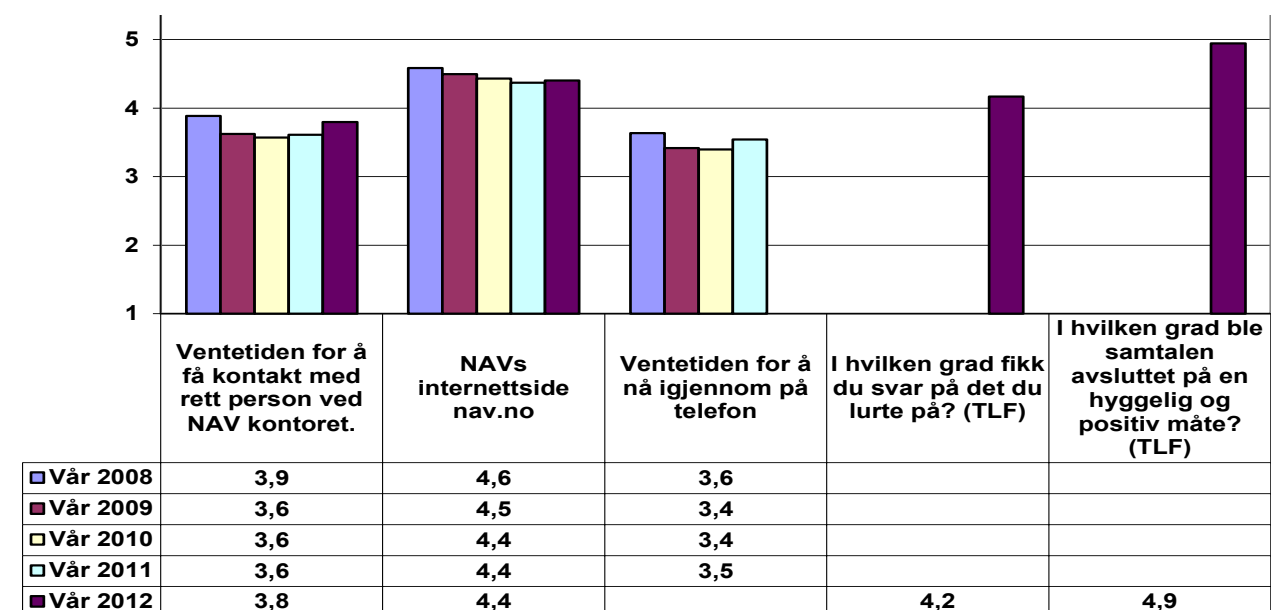
I figur 7 ser vi at gjennomsnittscoren på de to nye spørsmålene ligger relativt høyt. Det er høyere gjennomsnittscore når det spørres om avslutningen av samtalen (snittscore 4,9) enn om brukerne fikk svar på det de lurte på (snittscore 4,2). Det er fortsatt utfordringer på telefoniområdet, men det er positivt at scoren er oppe i 4,9 på spørsmålet om samtalen ble avsluttet på en hyggelig måte.

NAV's internettside nav.no

Spørsmålet om tilfredshet med NAV's internettside nav.no er stilt til brukere som oppgir at de har hatt kontakt med NAV på internett. Av de som ble spurt, svarte 837 respondenter at de hadde vært på NAV's internettside. Vi ser av figur 7 at det ikke er noen økning i brukernes fornøydhet med nav.no, men resultatet er relativt høyt, på 4,4.

Av oppfølging- og ytelsesgruppene er det delvis selsatte, mottakere av kontantstøtte og mottakere av alderpensjon som er mest fornøyd med nav.no, med gjennomsnittscore på henholdsvis 4,8, 4,7 og 4,6.

FIGUR 7: TILFREDSHET MED TILGJENGELIGHET TIL NAV. Søylene viser gjennomsnittlig score med svaralternativer på en skala fra 1 til 6, hvor 1 er svært negativ og 6 er svært positiv.



2.3 Tilfredshet med NAVs veileder

De brukerne som oppgir at de har hatt samtale med veileder får nærmere spørsmål om denne veiledningen. Figuren nedenfor viser disse brukernes fornøydhetsnivå med ulike aspekter i veiledningssituasjonen, hvor alle spørsmålene legger stor vekt på veileders oppførsel og kompetanse.

Veileder la vekt på det jeg hadde å si

Dette spørsmålet har i alle målingene siden 2008 hatt relativt høy gjennomsnittscore. Spørsmålet handler om opplevd brukermedvirkning, og i 2012 er resultatet på 4,8 det høyeste siden målingene begynte i 2008.

Veileder var interessert i å finne gode løsninger

På dette spørsmålet gir brukerne også relativt gode tilbakemeldinger. I 2012 er gjennomsnittscoren på 4,7 som er høyeste score siden målingene begynte i 2008.

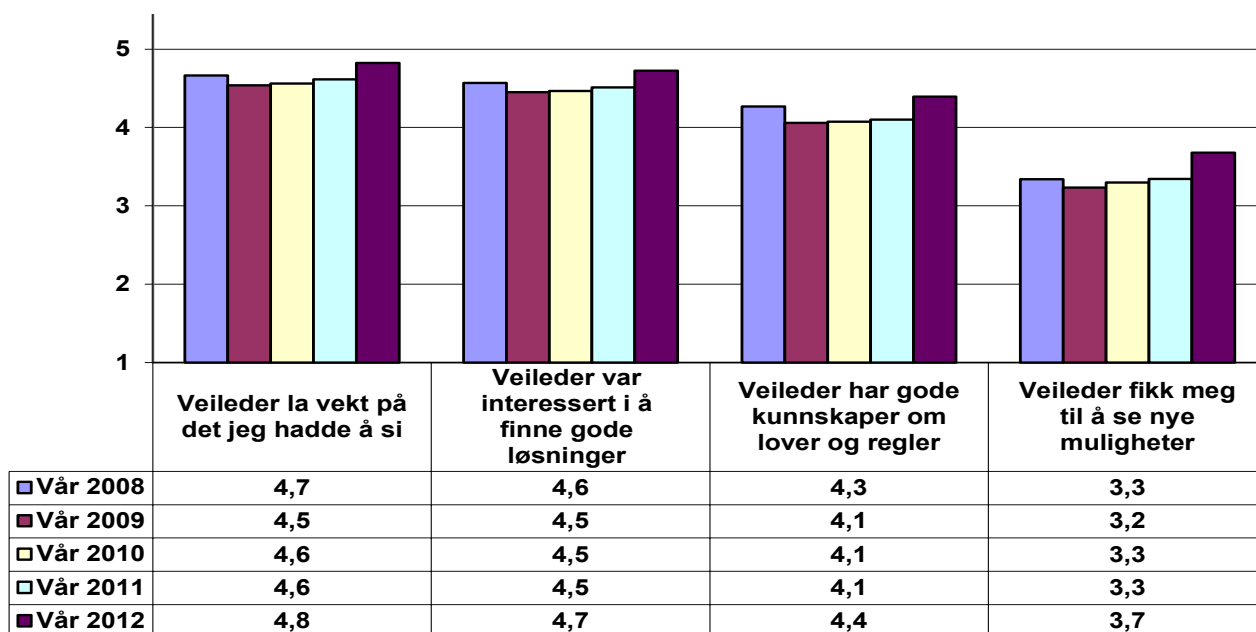
Veileder har gode kunnskaper om lover og regler

Dette spørsmålet handler ikke så mye om medvirkning og selve veiledningsprosessen som de to ovenfor gjør. Svarene på dette spørsmålet handler mer direkte om veileders kunnskaper. Det har hele tiden vært lavere fornøydhetsnivå her enn på de to første spørsmålene. Gjennomsnittscoren lå på 4,3 i 2008, sank så til 4,1 de neste tre årene, og er nå på 4,4 som er høyere enn den var i 2008.

Veileder fikk meg til å se nye muligheter

Det siste spørsmålet har lavest fornøydhetsnivå over tid, men også størst framgang fra 3,3 i 2011 til 3,7 i 2012. Det er ikke uventet at dette spørsmålet får lavere gjennomsnittscore enn de andre spørsmålene. Det er viktig å kunne veilede brukerne til å se nye muligheter hvis dette er deres utfordring, men dette er ikke en utfordring for hele brukergruppen, og det heller ikke lett å overbevise personer om at de må tenke nytt og annerledes.

FIGUR 8: **TILFREDSHET MED VEILEDER.** Søylene viser gjennomsnittlig score med svaralternativer på en skala fra 1 til 6, hvor 1 er svært negativ og 6 er svært positiv.



2.4 Respekt, service og informasjon

Denne delen av undersøkelsen viser brukernes vurdering av NAV på om de opplever å bli møtt med respekt, om de får tilstrekkelig service, om rettighetene blir ivaretatt, om de får god informasjon, og om de kan legge fram sin sak uforstyrret på NAV-kontoret.

Respekt

Det er helt avgjørende for en god opplevelse av NAV at brukerne føler at de blir møtt med respekt. Her gir brukerne i 2012 en gjennomsnittscore på 4,5, som er det samme resultatet som i 2008. I årene mellom lå scoren på 4,3.

Service

Spørsmålet «Jeg får den service jeg trenger fra NAV» gir etter vår vurdering en slags oppsum-

mering av brukernes fornøydhets, i likhet med spørsmålet om fornøydhets med service «helhetlig sett». Det er en klar framgang fra 4,0 i 2011 til 4,3 i 2012.

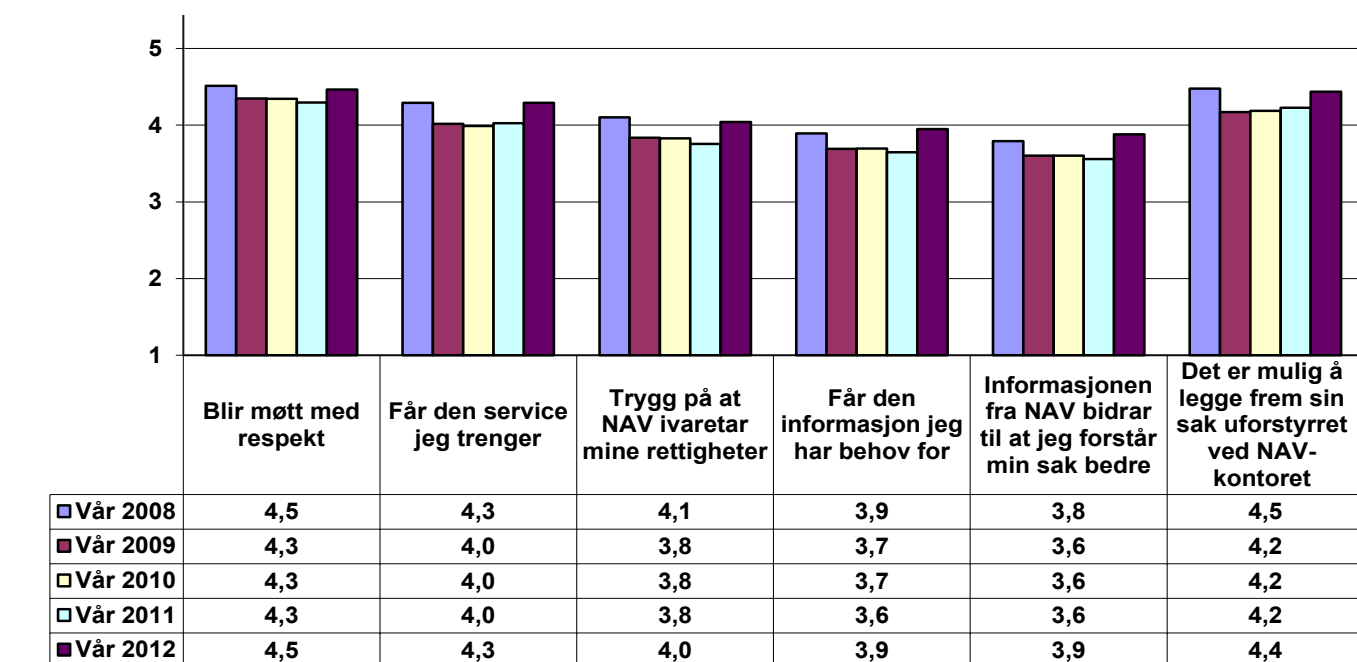
Ivaretar brukernes rettigheter

På spørsmål om hvorvidt NAV ivaretar deres rettigheter, gir respondentene NAV en gjennomsnittscore på 4,0 i år. Dette er en framgang fra 3,8 i 2011, og nesten opp på nivået fra 2008, da resultatet var 4,1.

Informasjon

Det er to spørsmål i brukerundersøkelsen som fanger opp informasjon – hvorvidt man får den informasjonen man har krav på, og om informasjonen bidrar til at man forstår sin sak bedre. Her gir brukerne en gjennomsnittscore på 3,9 på begge spørsmålene, en framgang fra 3,6 i 2011.

FIGUR 9: **RESPEKT, SERVICE OG INFORMASJON.** Søylen viser gjennomsnittlig score med svaralternativer på en skala fra 1 til 6, hvor 1 er svært negativ og 6 er svært positiv.



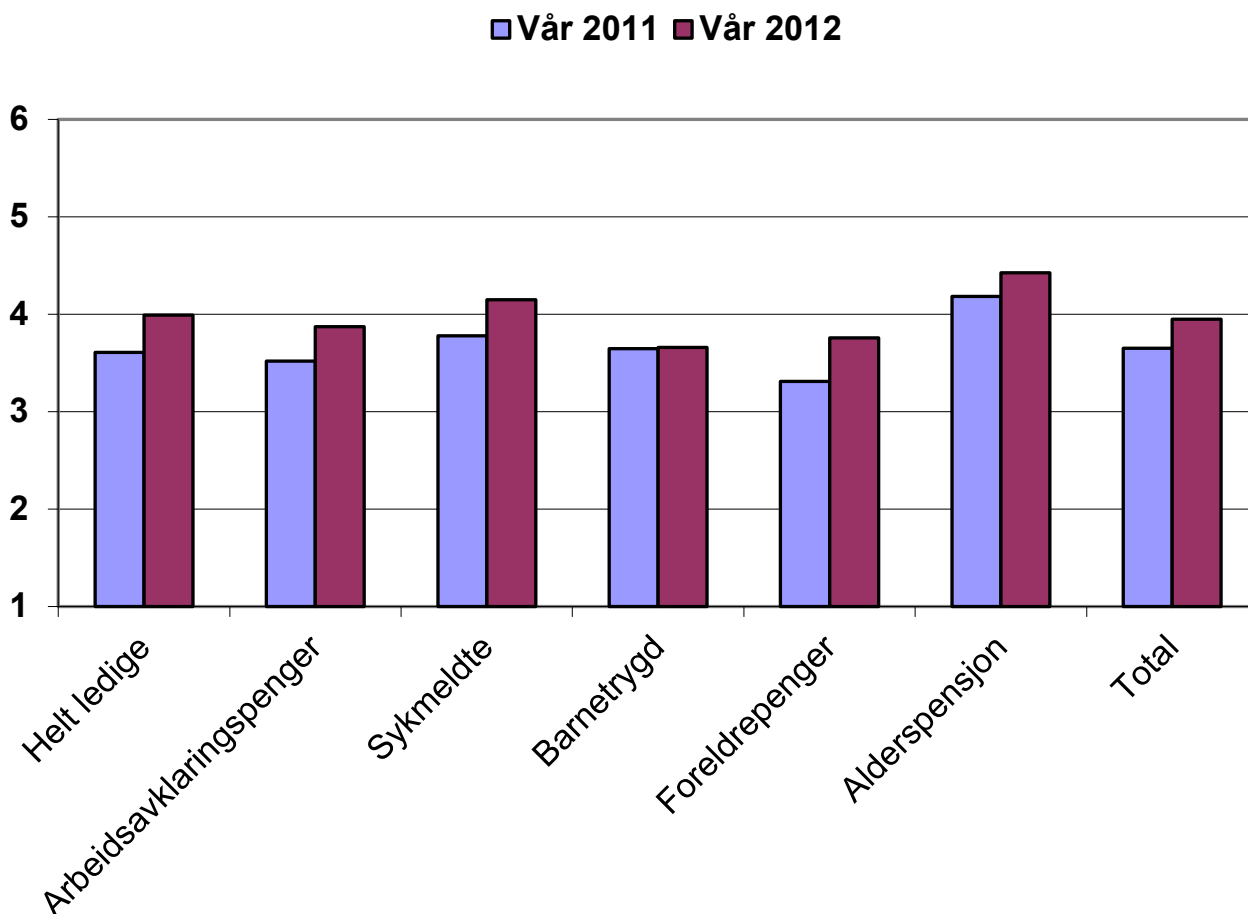
I figur 10 nedenfor har vi sett på brukernes vurdering av informasjon fordelt på et utvalg av ytelsesgrupper.

Vi ser her en framgang for alle ytelsesgruppene, unntatt barnetrygd. Framgangen er størst for foreldrepenger fra i fjor. Dette kan ha sammenheng med at det har vært satset på å bedre informasjonen overfor mottakerne av foreldrepenger, bl.a. med egen svartelefon og facebookside.

Å kunne legge frem sin sak uforstyrret

Brukerne gir god tilbakemelding på hvorvidt det er mulig å legge frem sin sak uforstyrret hvis de har behov for det. Gjennomsnittscoren på 4,4 i årets undersøkelse er en klar framgang fra i fjor og ligger kun en tidel lavere enn i 2008.

FIGUR 10: «FÅR DEN INFORMASJON JEG HAR BEHOV FOR», 2011 OG 2012, FORDELT PÅ ENKELTE TJENESTEGRUPPER. Søylen viser gjennomsnittlig score med svaralternativer på en skala fra 1 til 6, hvor 1 er svært negativ og 6 er svært positiv.



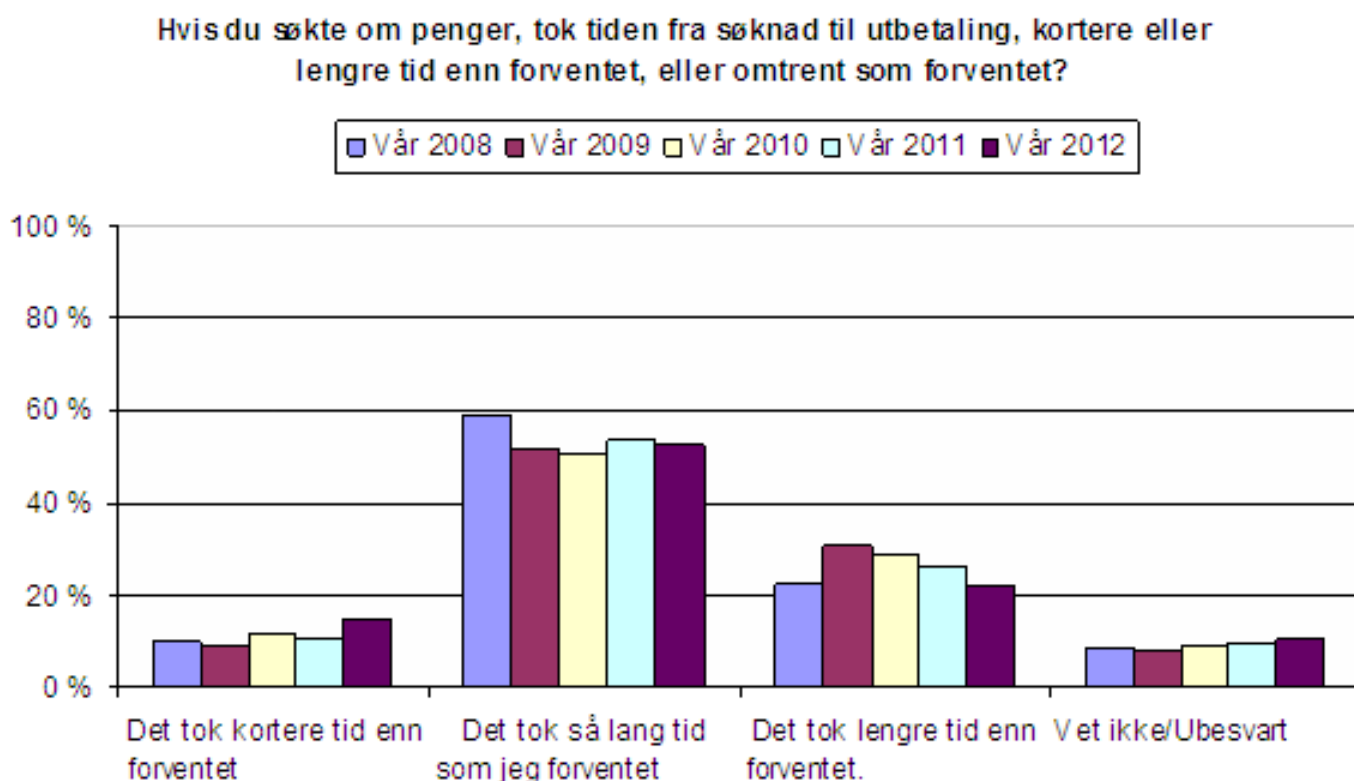
2.5 Tid fra søknad til utbetaling

Brukerne som har fått en ytelse i utvalgsperioden blir spurt om deres opplevelse av tiden det tar fra den søker om en ytelse til de mottar utbetaling.

Ca. 50 prosent synes det tar så lang tid som forventet, om lag like stor andel som i 2011, mens ca. 25 prosent synes det tar lenger tid enn forventet.

Ser vi på de som svarer at det «tok lengre tid enn forventet», ser vi at resultatet i år er tilbake på samme nivå som i 2008, om lag 22 prosent, etter at andelen har gått gradvis ned fra over 30 prosent i 2009. Andelen som sier at det tok kortere tid enn forventet, er høyere i årets undersøkelse enn i de forutgående årene.

FIGUR 11 TID FRA SØKNAD TIL UT BETALING. Søylen viser gjennomsnittlig score med svaralternativer på en skala fra 1 til 6, hvor 1 er svært negativ og 6 er svært positiv.



2.6 Hva er viktigst for brukerne?

Spørsmålet «Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med den service du har fått hos NAV helhetlig sett?» skal belyse hva brukerne har som totalopplevelse av NAV. Hvis vi ser på responsen på alle andre spørsmålene i undersøkelsen opp mot dette totalspørsmålet, kan vi måle hvilke spørsmål som er viktigst for brukerne når de skal vurdere totalopplevelsen av NAV. Hvis en bruker for eksempel har høy score på totalspørsmålet og høy på score på veiledningsspørsmål og spørsmål om respekt, kan vi si at for denne brukeren er opplevelsen av veiledning og respekt mest viktig for å gi NAV god karakter på totalopplevelsen.

Ved å gjøre en enkel korrelasjonstest av spørsmålet «hvor fornøyd eller misfornøyd er du med den service du har fått hos NAV helhetlig sett?» mot alle tilfredshetsspørsmålene i undersøkelsen får vi en ide om hva som er viktigst for brukerne når de svarer på spørsmålene om tilfredshet med NAVs service. Korrelasjonstesten som vises inneholder kun data fra 2012.

Vi ser at det er variablene «NAV innfrir forventningene», «Tillit til NAVs arbeid», «Jeg får den service jeg trenger fra NAV», «Jeg får den informasjonen jeg trenger» og «Jeg er trygg på at NAV ivaretar mine rettigheter» som er sterkest korrelert med Tilfredshet. Verdier opp til 0,2 er svak korrelasjon, verdier mellom 0,2 og 0,5 er relativt sterkt, men verdier over 0,5 er meget sterk. Når korrelasjonen er veldig sterk må man være oppmerksom på hva slags variabler man ser på. For eksempel er spørsmålene «Jeg får den service jeg trenger fra NAV» (den sterkest korrelerte), og «Hvor tilfreds er du med den helhetlige servicen du får fra NAV (Tilfredshet)» svært like utsagn, og måler sannsynligvis det samme. Imidlertid ser vi at også tilfredshet med informasjon og ivaretagelse av rettigheter er sterkt korrelert med tilfredshet med helhetlig service. Vi tolker ut fra dette at begge deler er viktig for brukerne. De som synes de har

fått god informasjon, gir også god score på helhetlig service, forventinger og tillit. Nederst i tabellen ser vi at tilfredshet med nav.no og de to telefoni-spørsmålene er svakere korrelert. Dvs. at i de tilfeller hvor brukerne er svært fornøyd med NAVs nettsider, så gir dette ikke nødvendigvis tilfredse brukere. Det samme ser vi telefoni-spørsmålene. Selv om man er fornøyd med om en fikk svar på det en lurte på eller at samtalen ble avsluttet på en hyggelig og positiv måte, så er det ikke gitt at en er tilfreds med den helhetlige servicen. Det kan for eksempel være at man likevel ikke får løst sin henvendelse pr. telefon.

TABELL 1: HVA ER VIKTIGST FOR BRUKERNE?.

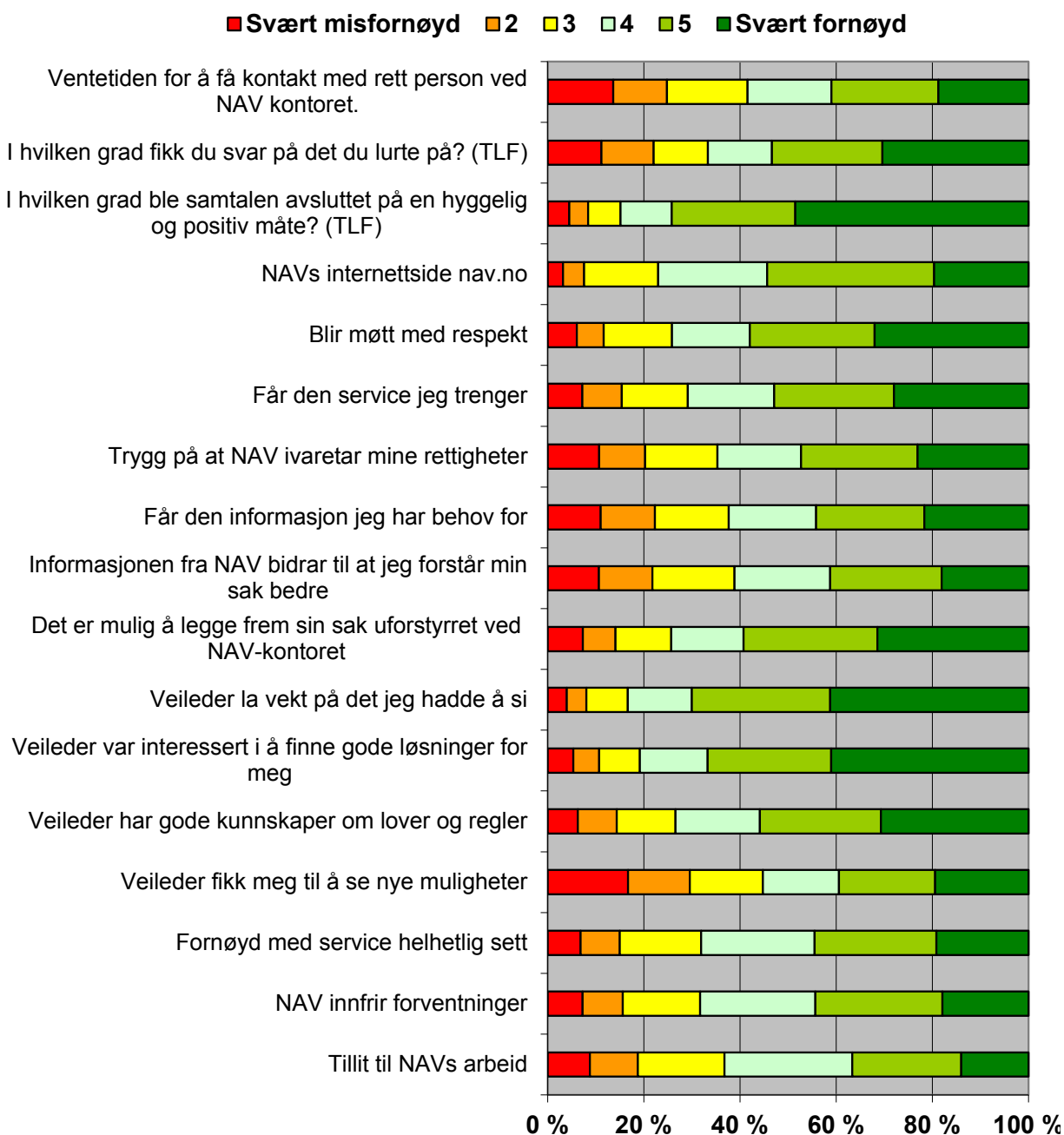
	Pearsons koeffisient	Snitt score
NAV innfrir forventningene	0,822	4,1
Tillit til NAVs arbeid	0,74	3,9
Jeg får den service jeg trenger fra NAV	0,708	4,3
Jeg får den informasjon jeg har behov for	0,664	3,9
Jeg er trygg på at NAV ivaretar mine rettigheter	0,662	4
Informasjonen fra NAV bidrar til at jeg forstår min sak bedre	0,651	3,9
Jeg blir møtt med respekt når jeg henvender meg til NAV	0,637	4,5
Ventetiden for å få kontakt med rett person ved NAV kontoret	0,58	3,8
Veileder har gode kunnskaper om lover og regler som gjelder min sak/ (henvendelse)	0,57	4,4
Veileder var interessert i finne gode løsninger for meg	0,555	4,7
Det er mulig å legge frem sin sak uforstyrret ved NAV-kontoret	0,537	4,4
Veileder la vekt på det jeg hadde å si	0,524	4,8
I hvilken grad fikk du svar på det du lurte på (TLF)	0,502	4,2
Veileder fikk meg til å se nye muligheter	0,478	3,7
I hvilken grad ble samtalen avsluttet på en hyggelig og positiv måte (TLF)	0,467	4,9
NAVs internettside nav.no	0,36	4,4

VEDLEGG 1

Svarfordeling på 6-punkts skala, alle skalaspørsmål

Nedenfor viser vi svarfordelingen på 6-punkts skala som er benyttet i undersøkelsen.

FIGUR 12: SVARFORDELING ALLE SKALASPØRSMÅL 2012.



VEDLEGG 2

Utvalgsanalyse

Tabell 2 viser prosentvis fordeling av brukergrupper for undersøkelsen fra 2008 til 2012 og utvalgsstørrelsen i prosent for 2012.

TABELL 2: PROSENTVIS FORDELING AV RESPONDENTENE FORDELT PÅ BRUKERGRUPPER, 2008-2012, SAMT TILSVARENDE FOR UTVALGET FOR 2012.

	Datasett (år)					Total	Utvalg 2012
	Vår 2008	Vår 2009	Vår 2010	Vår 2011	Vår 2012		
Ytelse							
Helt ledige	6,9%	8,5%	10,5%	11,1%	8,5%	9,1%	10,9
Delvis sysselsatte	4,1%	3,6%	5,0%	5,2%	4,8%	4,5%	5,2
Ordinære tiltakdeltakere	1,7%	1,9%	2,9%	3,3%	2,4%	2,5%	3,4
Andre ordinære arbeidssøkere	,2%	,2%	,3%	,4%	,2%	,3%	,4
Yrkeshemmede	16,5%	14,5%	13,1%				
Sykmeldte	11,5%	11,5%	10,7%	10,6%	11,1%	11,1%	10,9
Rehabiliteringspenger	9,0%	8,2%	8,6%				
Tids begrenset uføretrygd	7,4%	7,7%	7,9%				
Enslige forsørgere	4,2%	5,3%	5,2%	5,3%	4,1%	4,8%	5,5
Barnetrygd	6,4%	6,6%	6,0%	5,0%	2,8%	5,4%	4,2
Omsorgspenger	1,3%	1,3%	,9%	1,2%	1,2%	1,2%	1,0
Foreldrepenger	5,9%	6,5%	7,9%	6,5%	6,0%	6,6%	6,7
Helsetrygdkort	,4%	,4%				,2%	
Hjelpemidler	8,7%	9,4%	10,3%	9,7%	11,5%	9,9%	8,9
Hestetjenestet	5,6%					1,1%	
Kontantstøtte	3,7%	5,9%	2,7%	3,3%	3,4%	3,8%	3,3
Alderspensjon	5,4%	3,8%	5,0%	5,0%	7,0%	5,2%	5,1
Uførepensjon	1,9%	4,6%	3,0%	3,3%	5,0%	3,5%	3,5
Arbeidsavklaringspenger				30,1%	32,0%		31,1
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0

Utvalget viser ingen vesentlige skjevheter for brukergrupper som har blitt intervjuet i forhold til utvalget som er trukket. Gruppene ledige og mottakere av barnetrygd er noe underrepresentert. Gruppene hjelpemidler og alderspensjon er noe overrepresentert.

TABELL 3: RESPONDENTER FORDELT PÅ BRUKERGRUPPER, 2008-2012, SAMT TILSVARENDE FOR UTVALGET FOR 2012

		Datasett (år)					Total
		Vår 2008	Vår 2009	Vår 2010	Vår 2011	Vår 2012	
Ytelse	Helt ledige	516	628	746	836	595	3321
	Delvis sysselsatte	302	284	353	395	334	1648
	Ordinære tiltak deltakere	129	143	209	247	170	898
	Andre ordinære arbeidssøkere	14	13	23	30	14	94
	Yrkeshemmede	1156	1073	932	0	0	3161
	Syk meldte	857	847	765	794	778	4041
	Rehabiliterings penger	667	602	613	0	0	1882
	Tidsbegrenset uføretrygd	551	567	564	0	0	1682
	Enslige forsørgere	310	394	372	398	285	1759
	Barnetrygd	479	485	426	375	196	1961
	Omsorgs penger	100	99	64	92	84	439
	Foreldre penger	438	479	566	492	422	2397
	Helse trygd kort	33	31	0	0	0	64
	Hjelpemidler	645	697	734	728	803	3607
	Helse tjenester	417	0	0	0	0	417
	Kontants tette	275	433	189	246	237	1380
	Alderspensjon	405	282	355	378	493	1913
	Uførepensjon	141	340	216	246	351	1294
	Arbeidsavklarings penger	0	0	0	2268	2245	4513
Total		7435	7377	7127	7525	7007	36471

Vi ser av og til i undersøkelsene at alder har betydning for tilfredshet. Særlig gruppene alderspensjon og hjelpemidler har en stor andel eldre brukere, og de eldre gir høy score på tilfredshet sammenlignet med de yngre gruppene. Det er også slik at det vanligvis er vanskeligere å få unge til å svare på spørreundersøkelser, så man kan få en overvekt av respondenter som har en større tendens til å gi positiv score på svarene.

I denne undersøkelsen er det ingen vesentlige skjevheter når vi ser på aldersgrupper i forhold til utvalget. De unge er noe underrepresentert og de eldre noe overrepresentert (som forventet), men ikke i den grad at det har betydning for resultatene. Personer over 80 år ble ved en feil ikke inkludert i årets utvalg. Dette fikk betydning for score på tilfredshet for gruppen hjelpemidler. Når vi kontrollerer for alder for denne gruppen, er det ingen vesentlig endring i tilfredshet for denne gruppen i forhold til i fjor.

TABELL 4: RESPONDENTER FORDELT PÅ BRUKERGRUPPER, 2008-2012, SAMT TILSVARENDE FOR UTVALGET FOR 2012

Alders-grupper	Utvalg 2010	Utvalg 2011	Utvalg 2012	Respons 2010	Respons 2011	Respons 2012
Under 20	1,3	1,3	2,5	1,1	0,9	1,5
20-29 år	19	17,3	19,3	15,5	14,3	13,9
30-39 år	26,4	25,8	25,2	24,7	23,2	21,7
40-49 år	22,0	22,0	22,4	21,2	22,6	22,2
50-59 år	16,2	15,3	16,2	18,2	18,1	20,3
60-69 år	10,3	13,1	12,9	14,2	17	18,2
Over 70 år	4,8	5,2	1,5	5,1	3,9	2,2
	100	100	100,0	100	100	100,0

Det trekkes like store utvalg per fylke, og det intervjues også like mange personer per fylke. Deretter vektet datamaterialet etter fylkesstørrelse.

TABELL 5: ANTALL INTERVJU PER FYLKE. 2008 TIL 2012

Fylke	Vår 2008	Vår 2009	Vår 2010	Vår 2011	Vår 2012	Total
Østfold	451	447	432	456	425	2211
Akershus	653	648	626	661	615	3203
Oslo	791	785	759	801	746	3882
Hedmark	338	335	324	342	318	1657
Oppland	317	315	304	321	299	1556
Buskerud	371	368	356	375	350	1820
Vestfold	365	362	350	369	344	1790
Telemark	297	295	285	301	280	1458
Aust-Agder	182	180	174	184	171	891
Vest-Agder	287	285	275	290	270	1407
Rogaland	472	468	452	477	445	2314
Hordaland	676	671	648	664	637	3316
Sogn og Fjordane	185	183	177	187	174	906
Møre og Romsdal	401	398	384	406	378	1967
Sør-Trøndelag	446	442	427	451	420	2186
Nord-Trøndelag	242	240	232	245	228	1187
Nordland	486	482	466	492	458	2384
Troms	299	297	287	303	282	1468
Finnmark	176	175	169	179	166	865
Total	7435	7376	7127	7524	7006	36468

Tabellen viser antall personer intervjuet per fylke. Tallene er vektet.

VEDLEGG 3 - Spørreskjema

Variabler for brukerundersøkelse; Forvaltningsløpet

Barnetrygd
Omsorgspenger
Fødselspenger
Hjelpemidler
Kontantstøtte
Alderspensjon
Uførepensjon

1. På hvilke måter har du vært i kontakt med NAV siste 6 mnd.? (flere svar er mulig)

- a- Har vært innom et NAV kontor
- b- Har hatt kontakt med NAV per telefon
- c- Har hatt møte/samtale med NAV ansatt ved NAV kontor
- d- Oppmøte ved NAV hjelpemiddelsentral
- e-
- f- Har benyttet NAV sine sider på Internett (informasjonssøk/ selvbetjening /selvregistrering via nettsiden www.nav.no)
- g- Har benyttet elektronisk kommunikasjon (e-post, SMS)
- h- Har ikke hatt kontakt de siste 6 mnd. / Ubesvart (SKAL INKLUDERES I UNDERSØKELSEN)

2. Omtrent hvor mange ganger har du vært i kontakt med NAV i løpet av de siste 6 måneder?:

- 1. 0 ganger
- 2. 1 gang
- 3. 2-5 ganger
- 4. 6 eller flere ganger
- 5. vet ikke/ikke aktuelt

3. Får du økonomiske ytelser i dag, i tilfelle hvilke (LES OPP) (flere svar er mulig)

- 1. Statlige ytelser (for eksempel kontantstøtte, barnetrygd, alderspensjon, uførepensjon og lignende)
- 2. Kommunale ytelser (for eksempel bostøtte, sosialhjelp)
- 3. Annet
- 4. Ingen

4. Da du søkte om penger, tok tiden fra søknad til utbetaling, kortere eller lengre tid enn forventet, eller omtrent som forventet? (filter 1,2 i forrige spm)

- a. Det tok kortere tid enn forventet
- b. Det tok så lang tid som jeg forventet
- c. Det tok lengre tid enn forventet.
- d. Ubesvart

.....
.....

5. Har du mottatt brev fra NAV i det siste? (siste 6 mnd.)

- Ja
- Nei
- Vet ikke/husker ikke

6. Tenk på det siste brevet du fikk. Skala 1-5 med ytterpunktene svært lett – svært vanskelig
Filter Hvis ja i spm 5.

Hvor lett eller vanskelig syntes du det var å forstå språket i dette brevet?

- 1) Svært lett
- 2) Lett
- 3) Verken eller
- 4) Vanskelig
- 5) Svært vanskelig
- 6) Vet ikke/husker ikke

7. Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med følgende (skala 1-6)

- 1. Ventetiden for å få kontakt med rett person ved NAV kontoret (Filter spm.) 1a, c, d).
- 2. NAVs internettside 'nav.no' (filter spm 1f)

8. Tenk på den sist gang du tok kontakt med NAV pr. telefon. Skala 1-6 hvor ytterpunktene er I svært liten grad – I svært stor grad. (Filter 1b)

- 1. I hvilken grad fikk du svar på det du lurte på?
- 2. I hvilken grad ble samtalen avsluttet på en hyggelig og positiv måte?

9. Hvor uenig eller enig er du i følgende (1-6):

- 1. Jeg blir møtt med respekt når jeg henvender meg til NAV
- 2. Jeg får den service jeg trenger fra NAV
- 3. Jeg er trygg på at NAV ivaretar mine rettigheter
- 4. Jeg får den informasjon jeg har behov for
- 5. Informasjonen fra NAV bidrar til at jeg forstår min sak bedre
- 6. Det er mulig å legge frem sin sak uforstyrret ved NAV kontoret dersom man har behov for det (filter spm a, c)

17. Tenk tilbake på dine erfaringer med NAVs service; (skala 1-6)

- 1. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med den service du har fått hos NAV helhetlig sett?
- 2. I hvilken grad opplever du at NAV innfrir dine forventninger?
(bruk av skala fra 1-6 med ytterpunktene: svært liten grad – svært stor grad)
- 3. Hvor stor tillit har du til NAVs arbeid i sin helhet?
(bruk av skala fra 1-6 med ytterpunktene: svært liten tillit – svært stor tillit)

18. Hva er din høyeste fullførte utdanning?

1. Grunnskole
2. Videregående
3. Universitet/høyskole

Variabler for brukerundersøkelse; Oppfølging

Helt ledige

Delvis sysselsatte

Ordinære tiltaksdeltakere

Andre ordinære arbeidssøkere

Sykmeldte 12 - 52 uker

AAP (Arbeidsavklaringspenger)

Enslige forsørgere

1. På hvilke måter har du vært i kontakt med NAV siste 6 mnd.? (flere svar er mulig)

- i- Har vært innom et NAV kontor
- j- Har hatt kontakt med NAV per telefon
- k- Har hatt møte/samtale med NAV ansatt ved NAV kontor
- l-
- m- Hatt møte med NAV ansatt på min arbeidsplass
- n- Har benyttet NAV sine sider på Internett (informasjonssøk/ selvbetjening /selvregistrering via nettsiden www.nav.no)
- o- Har benyttet elektronisk kommunikasjon (e-post, SMS)
- p- Har ikke hatt kontakt de siste 6 mnd. / Ubesvart (SKAL INKLUDERES I UNDERSØKELSEN)

2. Omtrent hvor mange ganger har du vært i kontakt med NAV i løpet av de siste 6 måneder?:

7. 0 ganger
8. 1 gang
9. 2-5 ganger
10. 6 eller flere ganger
11. vet ikke/ikke aktuelt

3 Får du økonomiske ytelser i dag, i tilfelle hvilke (LES OPP) (flere svar er mulig)

5. Statlige ytelser (for eksempel dagpenger, arbeidsavklaringspenger, alderspensjon, barnetrygd, kontantstøtte, sykepenger, uførepensjon, eller lignende)
6. Kommunale ytelser (for eksempel bostøtte, sosialhjelp)
7. Annet
8. Ingen

.....
.....
4. Da du søkte om penger, tok tiden fra søknad til utbetaling, kortere eller lengre tid enn forventet, eller omtrent som forventet? (filter 1,2 i forrige spm)

- a. Det tok kortere tid enn forventet
- b. Det tok så lang tid som jeg forventet
- c. Det tok lengre tid enn forventet.
- d. Vet ikke/ Ubesvart

5. Har du mottatt brev fra NAV i det siste? (siste 6 mnd.)

- Ja
- Nei
- Vet ikke/husker ikke

12. Tenk på det siste brevet du fikk. Skala 1-5 med ytterpunktene svært lett – svært vanskelig
Filter Hvis ja i spm 5.

Hvor lett eller vanskelig syntes du det var å forstå språket i dette brevet?

- 7) Svært lett
- 8) Lett
- 9) Verken eller
- 10) Vanskelig
- 11) Svært vanskelig
- 12) Vet ikke/husker ikke

7. Hvor misfornøyd eller fornøyd er du med følgende (skala 1-6):

- 3. Ventetiden for å få kontakt med rett person ved NAV kontoret (Filter spm. 1a, c,).
- 4. NAVs internettside 'nav.no' (filter spm 1f)

8. Tenk på den sist gang du tok kontakt med NAV pr. telefon. Skala 1-6 hvor ytterpunktene er I svært liten grad – I svært stor grad. (Filter 1b)

- 1. I hvilken grad fikk du svar på det du lurte på?
- 2. I hvilken grad ble samtalen avsluttet på en hyggelig og positiv måte?

9. Hvor uenig eller enig er du i følgende (skala 1-6) :

- 7. Jeg blir møtt med respekt når jeg henvender meg til NAV
- 8. Jeg får den service jeg trenger fra NAV
- 9. Jeg er trygg på at NAV ivaretar mine rettigheter
- 10. Jeg får den informasjon jeg har behov for
- 11. Informasjonen fra NAV bidrar til at jeg forstår min sak bedre
- 12. Det er mulig å legge frem sin sak uforstyrret ved NAV kontoret dersom man har behov for det (filter spm a, c)

10. Har du behov for følgende fra ansatte ved NAV-kontoret? (JA, Nei, Vet ikke)

1. Mer informasjon
2. Samtale med veileder/saksbehandler
3. En plan for hva du skal gjøre videre

11. Har du hatt en eller flere samtaler med en saksbehandler/veileder på NAV kontoret i løpet av de siste 6 mnd?

1. Ja
2. Nei
3. Usikker /Vet ikke

12. Har du avtale om en slik samtale i løpet av nærmeste fremtid?(filter spm 11, nei, vet ikke)

1. Ja
2. Nei
3. Vet ikke

13. Tenk på den siste samtalen du hadde med saksbehandler/veileder i NAV (filter spm 11, ja), Hvor enig/uenig er du i følgende: (Skala 1-6)

1. Saksbehandler la vekt på det jeg hadde å si
2. Saksbehandler var interessert i finne gode løsninger for meg
3. Saksbehandler har gode kunnskaper om lover og regler som gjelder min sak/(henvendelse).
4. Saksbehandler fikk meg til å se nye muligheter

14. Hvilket av de to utsagnene passer best for deg (filter spm 11, ja):

1. Jeg forholder meg stort sett til én veileder/saksbehandler ved NAV kontoret
2. Jeg forholder meg stadig til nye veiledere/saksbehandlere ved NAV kontoret
3. Ingen av de??

15.. Er du for tiden arbeidssøker?

1. Ja
2. Nei
3. Usikker

16. Jeg har inntrykk av at saksbehandler/ veileder har gode kunnskaper om arbeidsmarkedet og ledige stillinger (filter spm 15, alt 1)

1. Ja
2. Nei
3. Usikker

17. Tenk tilbake på dine erfaringer med NAVs service; (skala 1-6)

1. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med den service du har fått hos NAV helhetlig sett?
(bruk av skala fra 1-6 med ytterpunktene: svært misfornøyd – svært fornøyd)

-
-
2. I hvilken grad opplever du at NAV innfrir dine forventninger?
(bruk av skala fra 1-6 med ytterpunktene: svært liten grad – svært stor grad)
 3. Hvor stor tillit har du til NAVs arbeid i sin helhet?
(bruk av skala fra 1-6 med ytterpunktene: svært liten tillit – svært stor tillit)

18. Hva er din høyeste fullførte utdanning?

1. Grunnskole
2. Videregående
3. Universitet/høyskole

UTGIVER

Arbeids- og velferdsdirektoratet

ADRESSE

Arbeids- og velferdsdirektoratet
Postboks 5, St. Olavs plass
0164 Oslo

Rapporter er tilgjengelig på
www.nav.no

Design:
Seksjone for Informasjon og kanalvalg
Juli 2012

