

Hvordan påvirker NAV-reformen brukerne? Resultater fra NAVs brukerundersøkelser

AV: PER KRISTOFFERSEN OG PER ØDEGÅRD

SAMMENDRAG

Formålet med NAV-reformen var at saksbehandlingen skulle bli raskere samtidig som den skulle frigjøre ressurser til oppfølging av brukerne. I artikkelen undersøker vi om etableringen av NAV-kontorer har hatt en positiv betydning for brukernes tilfredshet med NAVs tjenestetilbud. Vi ser også på om andre forhold, blant annet om restansesituasjonen ved NAV-kontorene har hatt betydning for brukertilfredsheten.

Generelt har brukertilfredsheten gått tilbake siden 2008. Vi fant imidlertid at pilotkontorene – som er de kontorene som har vært etablert lengst – hadde høyere tilfredshet i 2009 enn i 2008. Det tyder på at når NAV-kontorene har vært etablert en stund, så skjer det positive endringer i organisasjonen og tjenestetilbudet, som også fanges opp av brukerne.

Vi fant også at tilbakemeldingene fra ledige og sykmeldte ikke hadde endret seg siden 2008, til tross for økt ledighet og høyt sykefravær. Dette tyder på at NAV har klart å møte disse utfordringene på en god måte.

NAV har hatt problemer med høye restanser siden først halvår 2008. Vi fant at høyere restanser gir lavere tilfredshet, men trolig henger dette også sammen med kontorstørrelse eller andre forhold ved de store kommunene.

INNLEDNING

Brukerundersøkelser er en viktig del av NAVs resultatoppfølging. Våren 2008 gjennomførte NAV en brukerundersøkelse av NAVs personbrukere.¹ Undersøkelsen ble gjentatt våren 2009, og i denne artikkelen har vi analysert datamaterialet fra de to undersøkelsene. Undersøkelsen inneholder spørsmål om brukernes tilfredshet med NAV og om NAVs tjenestetilbud. Det er spesielt tre områder som belyses: Tilfredshet med NAVs tilgjengelighet, tilfredshet med NAVs service, informasjon og brukervennlighet, og tilfredshet med NAVs saksbehandlere/veiledere. I tillegg stilles tre spørsmål til slutt om NAVs service helhetlig sett, om forventninger til NAV og om tillit til NAVs arbeid i sin helhet. I denne artikkelen konsentrerer vi oss om følgende åtte spørsmål:

- Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med den service du har fått fra NAV helhetlig sett?

- I hvilken grad opplever du at NAV innfrir dine forventninger?
- Hvor stor tillit har du til Arbeids- og velferdsetatens arbeid i sin helhet?
- Jeg blir møtt med respekt når jeg henvender meg til NAV
- Jeg får den service jeg trenger fra NAV
- Jeg er trygg på at NAV ivaretar mine rettigheter
- Jeg får den informasjon jeg har behov for
- Informasjonen fra NAV bidrar til at jeg forstår min sak bedre

Vi vil særlig undersøke om etablering av NAV-kontor påvirker brukernes tilfredshet. Vi vil også undersøke hvilken betydning restansesituasjonen ved NAV-kontorene har for brukernes tilfredshet, og om andre forhold har betydning.

BAKGRUNN

Brukerundersøkelser som begrep har fått stadig sterkere oppmerksomhet i offentlig sektor. Mens man i privat sektor benytter kunde- og markedsundersøkelser som viktig

¹ Grunnet personvernbestemmelser er brukere av sosialtjenesten ikke med i utvalget. Bidragsmottakere og bidragspliktige er også unntatt, da disse gruppene skiller seg fra øvrige brukere. I mange tilfeller er disse gruppene ikke mottakere av stønader/tjenester fra NAV, men NAV opptrer i mange sammenhenger som et slags mellomledd.

styringsinformasjon for å vinne eller beholde kunder, er hovedfokuset i offentlig sektor brukerundersøkelser som et redskap for å sikre brukernes rettigheter, utvikle et effektivt tjenestetilbud og å måle brukernes tilfredshet.

I forbindelse med NAV-reformen utarbeidet Arbeids- og velferdsdirektoratet i 2006 en undersøkelse som tok sikte på å dekke både brukere av tidligere Aetat og Trygde-etaten i en og samme undersøkelse.² Undersøkelsen gjennomføres nå årlig for å følge utviklingen over tid. Resultatene fra personbrukerundersøkelsen i 2008 viste en nedgang i tilfredshet med NAV på viktige områder siden 2006.³ Tilbakemeldinger fra brukere, svært mange negative oppslag i media første halvår 2008, og en opphopning av ubehandlede saker, antydte at reformen og etableringen av NAV-kontorer var mer krevende enn ventet. Restansesituasjonen ble noe bedre utover høsten 2008, men i starten av 2009 var det igjen negativ utvikling. Finanskrise og endringer i arbeidsmarkedet gjorde NAV gjenstand for ekstra mye oppmerksomhet, og nye oppslag dukket opp i media. Resultatene av personbrukerundersøkelsen i 2009 viste samme tegn, tilliten til NAV var synkende, det samme var tilfredsheten.

GIR ETABLERINGEN AV NAV-KONTOR ØNSKEDE RESULTATER?

Et av formålene med NAV-reformen er å bedre brukernes situasjon, blant annet gjennom å slå sammen arbeids-, trygde- og sosialkontor til ett NAV-kontor. Sammenslåingen skal sikre en enklere og mer effektiv oppfølging av brukerne. Et viktig punkt er at brukerne skal slippe å forholde seg til mange forskjellige personer i forbindelse med sin sak. Vi ønsker derfor å undersøke hvorvidt etableringen av NAV-kontor gir ønskede resultater, i form av høyere tilfredshet hos brukerne. NAV-evalueringen (Hansen, 2008) fant ingen tegn til at brukerne med tilhørighet til et NAV-kontor var mer tilfredse enn de med tilhørighet til et arbeids- eller trygdekontor som ennå ikke er slått sammen. Ett år senere er ytterligere 175 kontorer etablert, i tillegg har de tidligst etablerte kontorene fått mer tid på seg til å fungere. I tillegg viser undersøkelser at tjenesteytingen i pilotkontorene har blitt bedre i følge saksbehandlerne (Alm Andreassen, 2009). Vi vil derfor undersøke nærmere om tilbakemeldingene fra brukerne er forskjellig ved kontorer som har vært etablert en stund, i forhold til nylig eta-

blerte kontorer og rene arbeids- og trygdekontor.

Videre ønsker vi å se på restansesituasjonen i kontorene. Den negative tilbakemeldingen fra brukerne via media sammenfaller med økte restanser (ubehandlede saker) i perioden med omorganisering. Det er nærliggende å tro at dette påvirker brukerne. Vi ønsker å se om det er noen sammenheng mellom kontorenes antall saker som ikke er behandlet innen etatens frist for maksimal saksbehandlingstid (ytre grense), og brukernes tilfredshet.

Et tredje moment vi går inn på er kontakthypighet. I flere tilfeller viser undersøkelser av offentlige tjenester at det er forskjell i brukertilfredshet i forhold til hvor ofte man er i kontakt med tjenesteyteren.

Resultatene viser at det er en vesentlig nedgang i tilfredshet siden 2008. Vi ønsker å se om denne er generell, eller om det er spesielle grupper eller årsaker til at denne nedgangen har kommet, samtidig som vi kontrollerer for ulike forhold som kjønn, alder, etableringstidspunkt for NAV-kontoret og lignende.

PILOTKONTORENE VISER FREMGANG – BRUKERNE MERKER OGSÅ DETTE

Den viktigste problemstillingen i denne artikkelen er å undersøke om etableringen av NAV-kontorer bidrar til bedre brukertilfredshet. Pilotkontorene, de tidlig etablerte og de seint etablerte kontorene ble alle sammenlignet med de kontorene som ennå ikke var etablert.

I analysen av materialet for 2008 fant vi ingen forskjeller av betydning i tilfredsheten i forhold til hvor gamle NAV-kontorene var. Dette er i overensstemmelse med resultatene Hansen (2008) finner i sitt notat i forbindelse med NAV-evalueringen.⁴ Da analysen ble gjennomført for 2009 fant vi derimot at brukere med tilknytning til pilotkontorene hadde en høyere score i spørsmålet om tillit enn de ikke-etablerte kontorene. For de kontorene som ble etablert senere enn pilotkontorene, var det ingen systematisk forskjell i tilbakemelding fra brukerne i noen av spørsmålene.

Samtidig er det flere tegn som tyder på forbedrede tilbakemeldinger fra brukerne av pilotkontorene i 2009-undersøkelsen. Når analysen ble begrenset til brukere som hadde hatt samtale med veileder/saksbehandler, fant vi høyere tilfredshet på flere av spørsmålene blant brukerne i pilotkontorene. Dette kan tyde på at det har skjedd forbedringer i tjenestetilbudet i 2009 som også oppleves av brukerne. Dessuten ser vi at brukerne i pilotkontorene i stor grad oppgir at de forholder seg til én veileder/saksbehandler i

² Thorgersen og Thoresen. Brukerundersøkelser i NAV – Et viktig redskap (Arbeid, Velferd og Samfunn, 2006)

³ Spørreskjemaet er siden 2006 justert noe. Det er likevel sammenlignbare temaer i undersøkelsen av 2006 og undersøkelsene i 2008/2009. I 2007 ble det gjennomført en undersøkelse som var begrenset til pilotkontorenes brukere. Se Arbeid og Velferd Nr. 4 -2007.

⁴ Hansen har benyttet materiale fra Personbrukerundersøkelsen i 2008, men den metodiske tilnærmingen er annerledes.

stedet for stadig nye. Et av de viktigste målene ved NAV-reformen er nettopp at man skal slippe å forholde seg til stadig nye saksbehandlere.

Vi har også sett på endringen i tilfredshet fra 2008 til 2009 blant brukere som har fått oppfølging, og om denne er ulik etter når NAV-kontoret ble etablert. Vi ser da at det har vært en liten økning i den generelle tilfredsheten blant brukerne ved Pilotkontorene, mens det har vært en nedgang fra 2008 for de andre gruppene. Vi ser også at i hovedsak er fallet i brukernes tilfredshet mindre ved NAV-kontor som ble tidlig etablert enn der hvor det fortsatt ikke er etablert et felles NAV-kontor. Det er brukerne hos de nyeste NAV-kontorene som hovedsaklig har hatt størst fall i tilfredsheten.

Når vi kun ser på spørsmålene som dreier seg om tilfredshet med saksbehandler, blir bildet enda tydeligere. Her ser vi at brukerne ved Pilotkontorene og en del av de tidlig etablerte NAV-kontorene har økt tilfredshet fra 2008, de ikke-etablerte kontorene har en liten nedgang, mens de sent etablerte har sterkere nedgang. Det kan altså se ut til at de kontorene som er i etableringsfasen har større problemer med å tilby god oppfølging til brukerne enn de som har vært etablert en stund. Det tyder også på at reformen tar noe tid, men at når kontorene får litt tid på seg så blir tjenestetilbudet bedre.

I sin undersøkelse rettet mot NAV-ansatte, finner Alm Andreassen (2009)⁵ at pilotkontorene har en klar fremgang på en rekke områder sammenlignet med kontorer som ble etablert året etter. Vår undersøkelse kan tyde på at også brukerne merker denne fremgangen, og at dette gir seg utslag i høyere tilfredshet. Undersøkelsen til Alm Andreassen viser også at medarbeiderne mener at utviklingen i pilotkontorene er i tråd med reformens mål. I tillegg til at medarbeidere i pilotkontorene er mer positive enn medarbeidere i de senere etablerte kontorene, opplever medarbeiderne i pilotkontorene bedre samarbeid på tvers av tidligere etatsgrenser, bedre oversikt over brukerne og bedre løsninger for brukerne enn det som tilbakemeldes fra medarbeidere ved de senere etablerte kontorene.

HØYE RESTANSER GIR LAVERE TILFREDSHET – MEN VISER IKKE HELE BILDET

Det har siden 2006 og innføringen av NAV-reformen vært økt press på NAV i forbindelse med saksbehandlingstider og saksmengde. Antall ubehandlede saker og antall saker som har ikke har blitt behandlet innen det som etaten har

NAV-etableringen

Et av hovedelementene i NAV-reformen er sammenslåingen av arbeidskontorene, trygdekontorene og deler av kommunenes sosialtjeneste til et NAV-kontor. Alle landets kommuner skal ha et eget NAV-kontor. Høsten 2006 startet etableringen med første pulje, pilotkontorene,^{*} hvor alle fylker var representert. I dag er det til sammen opprettet 307 av 460 NAV-kontorer. De siste kontorene vil bli åpnet i løpet av 4. kvartal 2009. Kontoretableringen er inndelt i puljer. Pulje 1 er Pilotkontorene. Pulje 2 til 4 ble opprettet i 2007, pulje 5 til 8 i 2008 og pulje 9 til 12 opprettes i løpet av 2009.

Metode, utvalg og svarprosent

Artikkelen er basert på data fra NAVs personbrakerundersøkelser gjennomført i februar og mars i 2008 og 2009. Dataene er innhentet ved hjelp av telefonintervju gjennomført av TNS-Gallup. Undersøkelsen gjelder et tilfeldig utvalg av personer som har en ytelse fra NAV, med unntak av sosialhjelpsmottakere og barnebidragsaker.

Det er for 2008 og 2009 gjennomført henholdsvis 7 435 og 7 377 intervju. Svarprosent for undersøkelsene ligger på ca. 17 prosent av nettoutvalgene.

Vi har benyttet standard multipl logistisk regresjon for å se på sammenhengen mellom ulike forhold og brukernes tilfredshet med NAV. Resultatene fra regresjonsanalysene presenteres i tabeller i vedlegg 2-4.

gitt som tidsfrist (ytre grense), har økt frem mot 1. kvartal 2009. Det er grunn til å anta at lange saksbehandlingstider påvirker brukernes tilfredshet. De som har svart at de var fornøyd med ventetiden fra de søkte om stønad til utbetaling, svarer også i større grad at de er fornøyd med servicen de har fått hos NAV.

I analysen har vi brukt saker som har ligget ubehandlet utover ytre grense som et mål på kontorets generelle saksbehandlingssituasjon. Vi fant at en økning i antall saker over ytre grenser bidro til lavere tilfredshet i alle tilfredshetsmålene.

Vi har ikke fullstendige data over kommunestørrelse. Vi ser imidlertid at det er en sterk sammenheng mellom andel saker over maksimal behandlingstid pr. 1000 innbyggere og kommunens størrelse.⁶ Det vil si at det er lav tilfredshet hos brukere med tilhørighet i mange av storbykontorene, og vi ser også lavere tilfredshet i Oslo. Dette gjelder også

⁵ I denne undersøkelsen er det pilotkontorer og et utvalg kontorer som ble tidlig etablert som er fokus.

⁶ Variabelen vi har brukt inneholder brukere med tilhørighet til NAV-kontor og NAV Trygd-kontor. Bruker med tilhørighet til et NAV Arbeid-kontor er ikke inkludert her.

de brukerne som har tilhørighet til pilotkontorene i Oslo. Dette gjør det vanskelig å bestemme hvorvidt det er restansesituasjonen eller kommunestørrelse som er den viktigste faktoren av de to. Samtidig er kommunestørrelse en variabel som kan romme mange forhold.

HYPPIG KONTAKT - LAVERE TILFREDSHET

Et gjennomgående funn var at de som hadde vært hyppig i kontakt med NAV var mindre fornøyde. Dessuten ser vi at det er en økning på 20 prosent i andelen som er i kontakt med NAV 6 eller flere ganger. Er det slik at brukerne ikke får tilfredsstillende svar på sine henvendelser og dermed møter opp flere ganger for å få svar, eller er det slik at fler-etsbrukerne krever mye av etaten? Dette kan ikke denne analysen svare på, men uansett viser dette at NAV har store utfordringer.

MOTTAKERE AV TIDSBEGRENSET UFORESTØNAD – LITE FORNØYDE PÅ ALLE OMRÅDER

Vi fant at brukerne av tidsbegrenset uførestønad viste lavere tilfredshet på alle områdene. Ordningen har sannsynligvis aldri blitt det den var tenkt å bli. Få har kommet i arbeid, og mange av dem som får tilstått ytelsen har ønske om uførepensjon. Samtidig har oppfølgingen ikke vært etter intensjonene. Slik sett er det ikke unaturlig at de som er brukere av denne ordningen viser seg som mindre fornøyde i en undersøkelse som dette. Selv om det er kontrollert for ulike forhold, må resultatet sees i sammenheng med en viss grad av seleksjon i og med at mottakerne av tidsbegrenset uførestønad gjennomgående er unge og ofte har psykiske lidelser.

Også de som er under attføring eller mottar rehabiliteringspenger er på flere av områdene mindre fornøyde enn andre brukere, blant annet når det gjelder spørsmålet om de får den informasjon som forventes eller det er behov for. For mange brukere har det å komme i kontakt med etaten og få korrekt informasjon om sin sak vist seg vanskelig (St.prp. 51 side 38). At også de som har varig uførepensjon er mindre fornøyde på spørsmålet ”jeg får den service jeg trenger fra NAV” kan også ses i sammenheng med situasjonen i NAV. Uføreytelsene er et av de områdene hvor det har vært mange restanser flere steder i landet, og hvor effektiviteten i ytelsesforvaltningen representerer en utfordring for etaten. Vi fant ingen forskjell i tilfredsheten når det gjaldt de som svarte at de hadde kommunale ytelser. Det har blitt slått fast at dette er områder der etaten har hatt god måloppnåelse. Blant annet gjelder dette Kvalifiseringsprogrammet.

PERSONLIG OPPMØTE HOS NAV – MEST FORNØYDE BRUKERE

Som tidligere undersøkelser fra NAV (Kanalvalgundersøkelsen 2009) har vist, viser også denne undersøkelsen at tilgjengeligheten til NAV er viktig for brukernes tilfredshet. Gjennomgående fant vi at de som har hatt møte/samtale med ansatt ved NAV var mest fornøyde, mens telefonbrukerne og internettbrukerne var mindre fornøyde. I denne undersøkelsen har vi ikke skilt mellom generelt informasjonssøk på NAV.no og ulike selvbetjeningsløsninger, men det kan være et poeng å undersøke nærmere hvorfor brukerne ikke er fornøyde med NAVs nettsider og internettløsninger. Det er erkjent at tilgjengeligheten til NAV via telefon har blitt betydelig dårligere etter etableringen av Arbeids- og velferdsetaten. Her er det imidlertid satt inn en rekke tiltak, og det vises til bedring på flere områder.

FALL I BRUKERTILFREDSHETEN FRA 2008 TIL 2009 PÅ MANGE OMRÅDER

Det er avdekket avvik i fastsatte kvalitetskrav til saksbehandlingen i Arbeids- og velferdsetaten, samtidig som nedgangen i norsk og internasjonal økonomi har ført til en sterk vekst i ledigheten. Samtidig har etaten fått mye negativ omtale i media. Disse utfordringene kom særlig høsten 2008 og våren 2009. Slik sett er det ikke overraskende at en finner en markert nedgang i tilfredsheten på alle områder når en sammenligner 2008 med 2009. Imidlertid ser vi at store brukergrupper fortsatt gir positive tilbakemeldinger. Ledige, sykemeldte og alderspensjonister er grupper som er like tilfredse i 2009 som tidligere. Det kan se ut til at NAV har håndtert den økte arbeidsledigheten og innføringen av ny it-løsning for pensjon på en god måte.

Konklusjon

Til tross for en generell nedgang i brukernes tilfredshet med NAV fra 2008 til 2009, ser vi forbedringer som er knyttet til NAV-reformen. Pilotkontorene som ble opprettet i 2006 får nå bedre tilbakemelding fra brukerne. De kontorene som ble etablert på senere tidspunkt viser ikke samme fremgang, men funnene tyder generelt på at når de har vært etablert som NAV-kontorer en stund, så forbedres tilbakemeldingene fra brukerne. Den generelle nedgang i brukertilfredshet gjelder ikke alle brukergrupper. På tross av finanskrisen med økt ledighet, høyt sykefravær og store utfordringer i NAV, så er ikke tilbakemeldingene fra ledige, sykmeldte og alderspensjonistene endret siden 2008.

REFERANSER

Tone Alm Andreassen og Reichborn-Kjennerud, Kristin.
”Utvikling og utfordringer i lokale NAV-kontor.” AFI-notat
2/09

Hans-Tore Hansen. ”Bidrar etableringen av lokale NAV-
kontorer til bedre tilbakemeldinger fra brukerne?” Notat
4-2009, Rokkansenteret.

St.prp. nr. 51 (2008-2009). Redegjørelse om situasjonen i
arbeids- og velferdsforvaltningen og forslag om tilførsel
av ressurser til Arbeids- og velferdsetaten.

Vedlegg 1. Uavhengige variable - 2008 og 2009

	2008	2009	I alt
Antall intervju	7 434	7 377	14 811
Kjønn			
Mann	37,6	38,3	37,9
Kvinne	62,4	61,7	62,1
Alder			
Under 25	8,3	8,6	8,5
26 - 45	46,0	47,0	46,5
46 - 66	37,0	35,8	36,4
67+	8,7	8,7	8,7
Kontakt NAV: Antall ganger			
1 gang	18,5	14,5	16,4
2 - 5 ganger	54,6	52,4	53,5
6 eller flere	27,0	33,1	30,1
Type ytelse			
Sykepenger	12,3	11,6	12,0
Arbeidsledige	13,9	14,5	14,2
Yrkeshemmede	16,5	14,7	15,6
Rehabiliteringspenger	9,6	8,3	8,9
Tidsbegrenset uførestønad	7,9	7,8	7,8
Enslige forsørgere	4,4	5,4	4,9
Familieytelser	18,6	19,9	19,3
Hjelpemidler	9,2	9,2	9,2
Alderspensjon	5,7	3,9	4,8
Uførepensjon	2,0	4,7	3,4
Kommunal ytelse			
Kontakt NAV: Type kanal			
Innom et NAV kontor	68,2	71,4	69,8
Kontakt pr. telefon	56,1	61,1	58,6
Har hatt møte/samtale med ansatt	48,1	52,2	50,2
Har benyttet NAV's sider på internett	45,7	52,8	49,2
Har benyttet elektronisk kommunikasjon	18,0	22,2	20,1
Har ikke hatt kontakt siste 6 måneder	11,3	7,7	9,5
NAV - etablering			
Ikke etablerte kontorer	33,6	36,2	35
Pilotkontorer (pulje 1)	6,0	5,9	5,9
Senere etablerte (Pulje 2,3,4 og 5)	28,4	26,3	27,3
Sist etablerte (Pulje 6,7,8,9)	32,0	31,6	31,8
Restanser over ytre grenser			
Gjennomsnitt	1,4	3,4	2,5
Min - Max	0 - 13,6	0 - 27,3	0 - 27,3

Vedlegg 2: Resultater av logistisk regresjon for 2008 og 2009 samlet.

	Helhetlig service	Innfrir forvent	Helhetlig tillit	Respekt	Service	Ivaretar rettigheter	Informasjon	Forstår sak
Kjønn (ref: mann)	1	1	1	1	1	1	1	1
Kvinne	1,06	1,12	1,05	1,04	0,97	1,08	1,08	1,08
Alder (ref: 26-45)	1	1	1	1	1	1	1	1
Under 25	1,02	0,95	0,99	0,99	0,99	0,29	1,17	1,09
46-66	1,10	0,95	0,94	1,06	1,07	1,10	1,12	1,03
67+	1,92***	2,53***	1,71***	1,79***	1,82***	2,14***	2,24***	2,20***
Kontakt med NAV (ref: 1 gang)	1	1	1	1	1	1	1	1
2 - 5 ganger	0,94	0,89	1,00	0,98	0,89	0,05	0,92	0,85
6 eller flere	0,51***	0,50***	0,59***	0,61***	0,47***	0,52***	0,51***	0,53***
Type ytelse (ref: sykepenger)	1	1	1	1	1	1	1	1
Arbeidsledige	0,94	0,84	0,95	0,89	0,87	1,05	1,04	1,02
Yrkeshemmede	0,95	0,95	1,01	0,78	0,9	0,98	0,77***	0,80**
Rehabiliteringspenger	0,81	0,9	0,93	0,77**	0,86	0,89	0,77***	0,8
Tidsbegrenset uførestønad	0,61***	0,66***	0,64***	0,56***	0,59***	0,61***	0,52***	0,57***
Enslige forsørgere	0,94	1,02	0,99	0,84	0,88	0,9	0,89	0,88
Familieytelser	1,15	1,21	1,11	1,00	0,98	1,02	0,92	1,05
Hjelpemidler	1,1	0,93	0,91	1,10	1,00	0,88	0,86	0,82
Alderspensjon	1,55	1,3	1,26	1,49	1,27	1,04	1,27	1,18
Uførepensjon	0,98	1,05	0,94	0,68***	0,72**	0,82	1,01	1,2
Kommunal ytelse(ref: nei)	1	1	1	1	1	1	1	1
Kommunal ytelse	0,82	1,01	1,08	0,92	1,19	1,04	1,01	1,14
Type kanal								
Har vært innom et NAV-kontor	1,00	1,01	1,00	0,93	0,93	0,92	0,78	0,99
Kontakt pr. telefon	0,74***	0,72***	0,75***	0,79***	0,67***	0,79***	0,68***	0,78***
Har hatt møte/samtale med ansatt	1,25***	1,16**	1,17***	1,20***	1,21***	1,34***	1,24***	1,21***
Har benyttet NAV's sider på internett	0,86**	0,88	0,92	0,86*	0,85***	0,87**	0,91	0,92
Har benyttet elektronisk kommunikasjon	1,23***	1,16	1,08	1,10	1,11	1,11	1,20***	1,08
Kontakt med NAV(ref: nei)	1	1	1	1	1	1	1	1
Kontakt med NAV	1,25	1,04	1,02	1,14	1,11	0,9	1,15	1,51
NAV - etablering (ref: ikke etablerte kontor)	1	1	1	1	1	1	1	1
Pilotkontorer (pulje 1)	0,99	0,98	1,13	1,07	1,00	1,10	1,02	1,01
Senere etablerte (Pulje 2, 3,4 og 5)	0,85***	0,90***	0,88	0,85***	0,81***	0,92	0,92	0,87
Sist etablerte (Pulje 6,7,8,9)	0,97	0,96	0,93	0,97	0,96	0,97	0,96	0,88
Restanser over ytre grenser	0,98***	0,98***	0,98***	0,98***	0,97***	0,99	0,98***	0,99
År (ref 2008)	1	1	1	1	1	1	1	1
2009	0,77***	0,74***	0,61***	0,81***	0,74***	0,75***	0,79***	0,79***

Resultatene er presentert som odds ratioer som innebærer forholdet mellom sannsynligheten for å være fornøyd og sannsynligheten for ikke å være fornøyd. Med utgangspunkt i dette kan en regne ut de relative sannsynlighetene for de ulike variablene. Poenget med å bruke logistisk regresjon er først og fremst at de relative risikoene kan beregnes når verdiene på de øvrige variablene i modellen holdes konstante ved å anta en gjennomsnittlig verdi. 1 i tabellen utgjør referansen. Når oddsen er høyere enn 1 innebærer dette at det er en høyere sjans for å være fornøyd, mens verdier under 1, innebærer at sjansen er mindre enn referansekategorien.

***, **, og * representerer signifikans på 1-, 5- og 10-prosentnivå. Konfidensintervallet er utelatt fra tabellen.

Vedlegg 3: Resultater av logistisk regresjon for 2008

	Helhetlig service	Innfirir forvent	Helhetlig tillit	Respekt	Service	Ivaretar rettigheter	Informasjon	Forstår sak
Kjønn (ref: mann)	1	1	1	1	1	1	1	1
Kvinne	1,09	1,17	1,11	1,09	1,06	1,26	0,97	1,13
Alder (ref: 26-45)	1	1	1	1	1	1	1	1
Under 25	1,06	0,99	1,01	1,22	1,02	1,36	1,14	1,26
46-66	0,97	0,94	0,97	1,02	0,96	1,08	1,17	1,12
67+	1,82	2,9***	2,04	1,27	1,77	2,34**	2,07**	2,04**
Kontakt med NAV (ref: 1 gang)	1	1	1	1	1	1	1	1
2-5 ganger	0,87	0,87	0,99	0,95	0,92	0,88	0,92	0,85
6 eller flere	0,53***	0,57***	0,64***	0,63***	0,54***	0,60***	0,64***	0,64***
Type ytelse (ref: sykepenger)	1	1	1	1	1	1	1	1
Arbeidsledige	1,07	0,78	0,91	0,96	0,84	0,92	1,04	0,95
Yrkeshemmede	1,01	0,90	1,01	0,90	0,90	0,91	0,73	0,79
Rehabiliteringspenger	0,87	0,87	0,93	0,78	0,83	0,81	0,66***	0,81
Tidsbegrenset uførestønad	0,72	0,69*	0,68***	0,67*	0,69	0,61***	0,49***	0,64**
Enslige forsørgere	1,06	1,09	1,14	0,93	0,85	0,88	0,95	0,88
Familieytelser	1,25	1,20	1,23	1,06	0,95	0,95	0,91	1,08
Hjelpemidler	1,33	1,07	0,99	1,60	0,87	0,72	0,75	0,85
Alderspensjon	1,73	1,31	1,54	1,80	1,36	1,05	1,33	1,23
Uførepensjon	1,16	1,06	1,05	0,79	0,74	1,12	0,99	1,21
Kommunal ytelse (ref: nei)	1	1	1	1	1	1	1	1
Kommunal ytelse	0,74	0,95	0,98	0,63***	1,11	0,90	0,85	0,96
Type kanal								
Har vært innom NAV-kontor	0,93	1,02	0,93	0,93	0,92	0,82	0,86	0,96
Kontakt pr. telefon	0,80**	0,84	0,83	0,88	0,79**	0,91	0,79***	0,87
Har hatt møte/samtale med ansatt	1,28*	1,14	1,20	1,20	1,14	1,29**	1,22	1,12
Har benyttet NAVs sider på internett	0,89	0,89	0,89	0,79*	0,77**	0,83	0,88	0,95
Har benyttet elektronisk kommunikasjon	1,16	1,10	1,05	1,06	1,08	0,99	1,17	1,09
Kontakt med NAV (ref: nei)	1	1	1	1	1	1	1	1
Kontakt med NAV	0,92	1,10	1,15	1,56	1,78	0,94	1,33	1,19
NAV-etablering (ref: ikke etablert)	1	1	1	1	1	1	1	1
Pilotkontorer (pulje 1)	0,81	0,77	0,80	0,85	0,77	0,91	0,93	0,95
Senere etablert (pulje 2, 3, 4 og 5)	0,87	0,91	0,85	0,82	0,81	0,90	0,85	0,86
Sist etablert (pulje 6, 7, 8 og 9)	0,99	0,94	0,93	1,00	0,94	0,99	0,92	0,83
Restanser over ytre granser	0,95	0,97	0,98	0,98	0,94	0,93**	0,91***	0,94*

Vedlegg 4: Resultater av logistisk regresjon. Bare 2009

	Helhetlig service	Innfrir forvent	Helhetlig tillit	Respekt	Service	Ivaretar rettigheter	Informasjon	Forstår sak
Kjønn (ref: mann)	1	1	1	1	1	1	1	1
Kvinne	1,04	1,09	1,02	1,01	0,91	0,98	0,92	0,98
Alder (ref: 26-45)	1	1	1	1	1	1	1	1
Under 25	1,00	0,92	0,99	0,86	0,97	1,26	1,19	0,98
46-66	1,06	0,96	0,91	1,09	1,04	1,11	1,08	0,96
67+	1,83	2,28***	1,92	2,09	1,84	2,00	2,45***	2,19**
Kontakt med NAV (ref: 1 gang)	1	1	1	1	1	1	1	1
2-5 ganger	0,99	0,9	1,00	1,01	0,87	0,86	0,91	0,85
6 eller flere	0,50***	0,45***	0,56***	0,60***	0,43***	0,47***	0,45***	0,47***
Type ytelse (ref: sykepenger)	1	1	1	1	1	1	1	1
Arbeidsledige	0,86	0,87	0,94	0,83	0,86	1,09	1,04	1,03
Yrkeshemmede	0,89	0,98	0,99	0,71**	0,90	1,03	0,79	0,78
Rehabiliteringspenger	0,75	0,93	0,93	0,75	0,88	0,93	0,88	0,77
Tidsbegrenset uførestønad	0,53***	0,63***	0,62***	0,49***	0,52***	0,61***	0,56***	0,51***
Enslige forsørgere	0,86	1	0,89	0,78	0,90	0,94	0,87	0,87
Familieytelser	1,07	1,2	1,01	0,94	0,98	1,06	0,94	1,02
Hjelpemidler	0,97	0,84	0,8	0,89	1,09	0,99	0,93	0,78
Alderspensjon	1,62	1,35	0,88	1,41	0,24	1,06	1,15	1,21
Uførepensjon	0,87	1,05	0,89	0,62**	0,71	0,74	1,06	1,19
Kommunal ytelse (ref: nei)	1	1	1	1	1	1	1	1
Kommunal ytelse	0,86	1,03	1,12	1,15	1,22	1,11	1,01	1,25
Type kanal								
Har vært innom NAV-kontor	1,08	1,03	1,07	0,95	0,95	1,01	0,78	1,03
Kontakt pr. telefon	0,70***	0,66	0,70***	3	0,59***	0,71***	0,68***	0,72***
Har hatt møte/samtale med ansatt	1,23***	1,17	1,14	1,21*	1,2***	1,3***	1,2***	1,29***
Har benyttet NAVs sider på internett	0,84	0,88	0,97	0,92	0,91	0,89	0,91	0,90
Har benyttet elektronisk kommunikasjon	1,27***	1,2	1,10	1,12	1,14	1,06	1,20***	1,09
Kontakt med NAV (ref: nei)	1	1	1	1	1	1	1	1
Kontakt med NAV	1,90	1,04	1,02	0,86	1,35	0,84	1,15	2,32
NAV-etablering (ref: ikke etablert)	1	1	1	1	1	1	1	1
Pilotkontorer (pulje 1)	1,17	1,18	1,45**	1,25	1,24	1,29	1,02	1,07
Senere etablert (pulje 2, 3, 4 og 5)	0,83	0,9	0,91	0,84	0,81**	0,96	0,92	0,88
Sist etablert (pulje 6, 7, 8 og 9)	0,95	0,97	0,93	0,94	0,97	0,95	0,96	0,90
Restanser over ytre granser	0,98***	0,98***	0,98**	0,97***	0,97***	0,99	0,98	0,99