



Personbrukerundersøkelsen 2023
NAV Vestfold og Telemark
7. november 2023

Personbrukerundersøkelsen

Personbrukerundersøkelsen er én av to årlige spørreundersøkelser som gjennomføres av Arbeids- og velferdsdirektoratet blant NAVs brukere. Undersøkelsenes målsetning er å få frem brukernes erfaringer med NAV, slik de selv opplever det. Informasjon om hvordan ulike trekk og forutsetninger ved brukerne preger deres samhandling og oppfatning av NAV, gir nyttig informasjon for tjenesteutviklingen.

I dette notatet vil vi sammenfatte noen sentrale resultater i personbrukerundersøkelsen. Vi undersøker hvor fornøyd brukerne er med NAV i Vestfold og Telemark sine tjenester. Tre av fire brukere i årets undersøkelse regnes som fornøyd med NAV. Det vil si at 75 prosent svarer 4, 5 eller 6 på en skala fra 1 til 6 hvor 1 er «svært misfornøyd» og 6 «svært fornøyd». Dette er en økning fra 71 prosent i 2022.

Datagrunnlag for Vestfold og Telemark

I det følgende vil vi presentere bakgrunnsinformasjon om undersøkelsen og kjennetegn hos respondentene. I 2022 og i år har NAV Vestfold og Telemark valgt å utvide det standardiserte utvalget med cirka 1.000 respondenter slik at vi får et bedre tallgrunnlag fordelt på NAV enheter/NAV kontor. Det utvidede utvalget består av personer som mottar arbeidsavklaringspenger (AAP).

Se en detaljert beskrivelse av målgruppe og datainnsamling i Arbeids- og velferdsdirektoratets rapport (NAV, 2023). Totalt fikk NAV Vestfold og Telemark svar fra 1.698 brukere. I 066 kvinner og 632 menn. Ca. 17 prosent av utvalget er født utenfor Norge.

Det er varierende hvor mange som har svart på hvert spørsmål. I tabellen nedenfor ser vi antall svar per kontor, brukergrupper, inntekt og utdanningsnivå.

Tabell 1. Antall svar fordelt per NAV enhet/område

Brukere per enhet/område	Antall
NAV Tønsberg	230
NAV Skien/Siljan	191/10
NAV Larvik	189
NAV Sandefjord	183
NAV Horten	172
NAV Porsgrunn	167
NAV Holmestrand	124
NAV Bamble/Kragerø/Drangedal	56/31/26
NAV Færder	80
NAV Notodden/Tinn/Hjartdal	56/21/*
NAV Midt-Telemark	75
NAV Vest-Telemark	56

Kilde: NAV

Tabell 2. Antall svar fordelt per brukergruppe

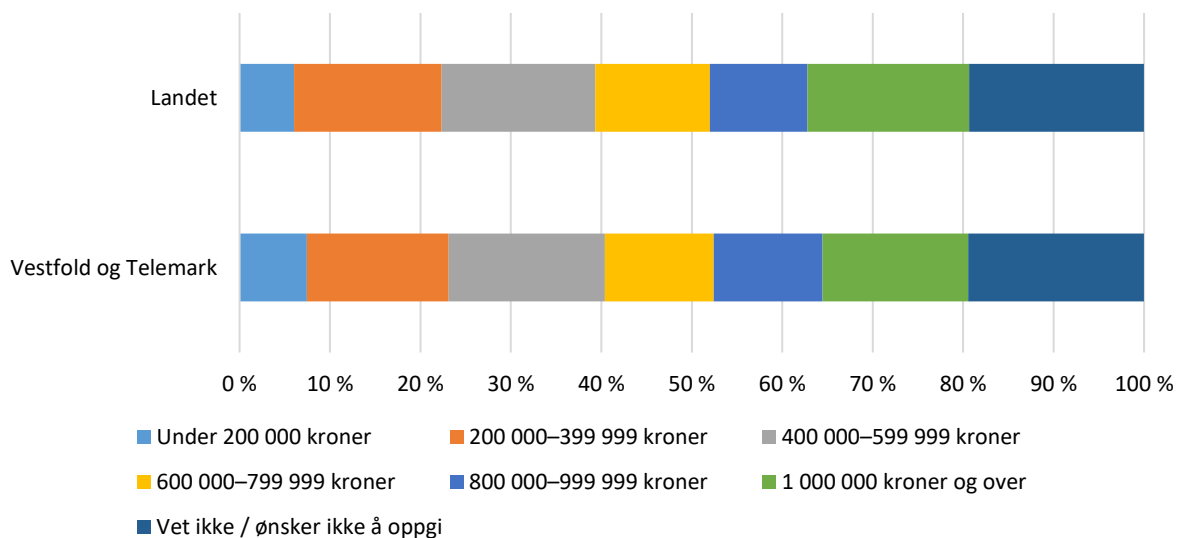
Brukergruppe	Antall
Mottaker av arbeidsavklaringspenger (AAP)	1141
Arbeidssøkere	111
Sykmeldte	84

Nedsatt arbeidsevne uten AAP	66
Uføretrygd	44
Alderspensjon	41
Hjelpemidler	41
Enslige forsørgere	35
Barnebidrag	32
Familie med syke barn	29
Foreldrepenge	27
Barnetrygd	18
Andre ytelser	16
Kontantstøtte	10
Hjelpestønad/grunnstønad	*

Kilde: NAV

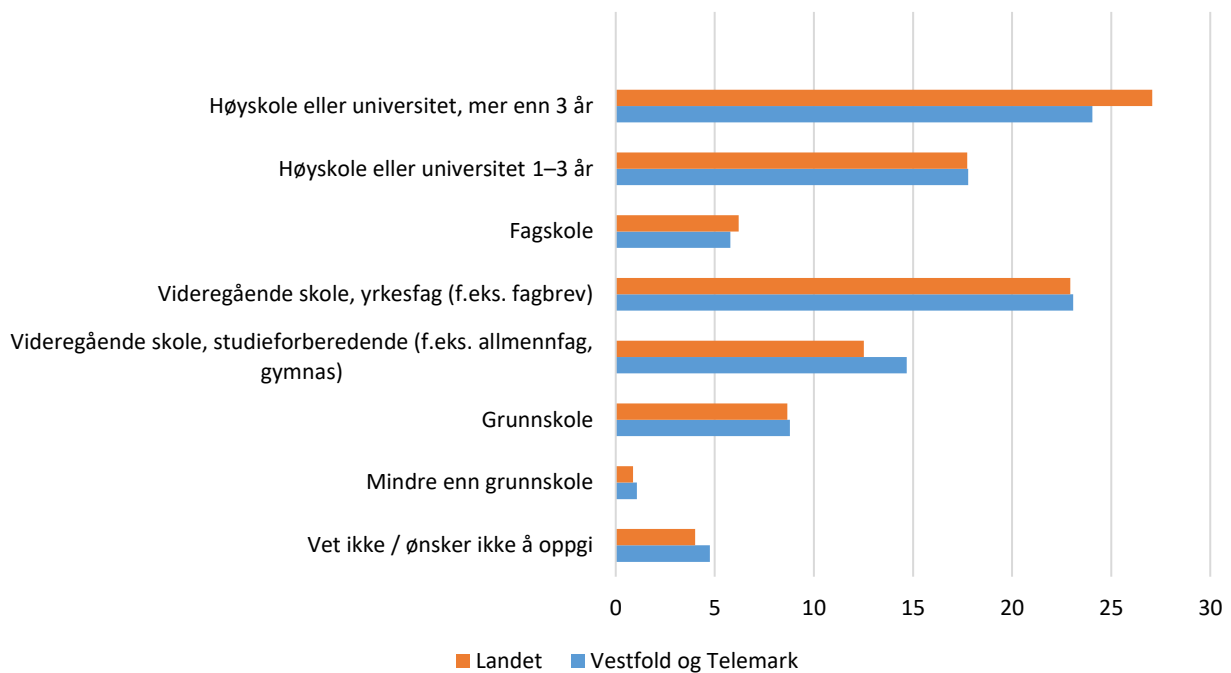
I henhold til Statistikklovens §7-1 har vi valgt å erstatte verdier i celler hvor tallene er mindre enn 4 med spesialtegn «». Dette for å sikre at verdiene ikke kan føres tilbake til identifiserbare enkeltpersoner.

Figur 1. Husstandens samlede årsinntekt før skatt



Kilde: NAV

Figur 2. Høyeste fullførte utdanning



Kilde: NAV

Resultater

Vi vil i det følgende vise en del hovedresultater for NAV i Vestfold og Telemark samlet, og noen oversikter for det enkelte kontor/område. Undersøkelsen er svært omfattende, og vi vil derfor kun vise resultatene for de mest sentrale spørsmålene. For en større oversikt se Arbeids- og velferdsdirektoratets rapport for Personbrukerundersøkelsen (NAV, 2023). Alle resultatene vi presenterer er vektet i forhold til befolkningen i de enkelte områdene. Dermed

vil vi unngå å få svar fra små populasjonsgrupper som påvirker resultatene sterkt.

Det er tre hovedspørsmål hvor respondentene skal gi sin mening om NAVs tjenester. Spørsmålene er hvor fornøyd de er med NAV helhetlig sett, hvor stor tillit de har til NAV i sin helhet og om de blir møtt med respekt. Vurderingen gis av brukerne på en skala fra 1 til 6, hvor 1 er «svært misfornøyd» og 6 er «svært fornøyd». 75 prosent av brukerne svarer 4-6 på skalaen i 2023 mot 71 prosent i 2022.

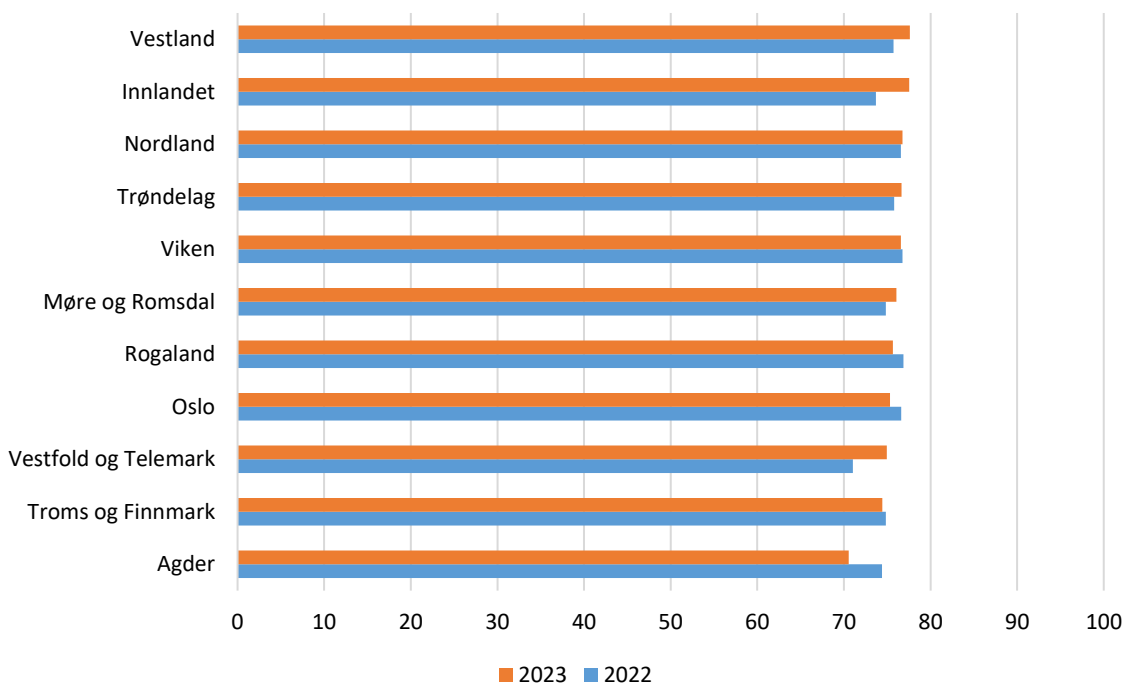
Kort om tilfredshet, tillit og respekt

NAV-lovens formålsparagraf gjør det klart at den enkelte skal behandles med respekt. Dette kan generelt knyttes til at brukeren møtes på en hyggelig måte, men mer spesifikt dreier det seg om brukermedvirkning. I den samme lovens §15 fremkommer det at tjenestetilbudet fra NAV-kontoret så langt som mulig skal utformes i samarbeid med brukeren. Dette reflekteres i NAVs veiledningsplattform for brukerrettet oppfølging, som sier at brukerne skal ha mulighet til å uttale seg og bidra til egen sak. Veilederne hos NAV Kontaktsenter skal vise respekt ved blant annet å kunne lytte på en god måte og forstå brukernes perspektiv. Det er en rekke faktorer som kan påvirke forventningene til NAV: informasjon fra, og kommunikasjon med NAV selv, medieoppslag, bekjentes skildringer av sine erfaringer med NAV og kvaliteten på andre offentlige og private tjenester i Norge og andre land (NAV, 2022).

I Personbrukerundersøkelsen måles tilfredshet, tillit og respekt ved følgende spørsmål som besvares på en 6-punktsskala.

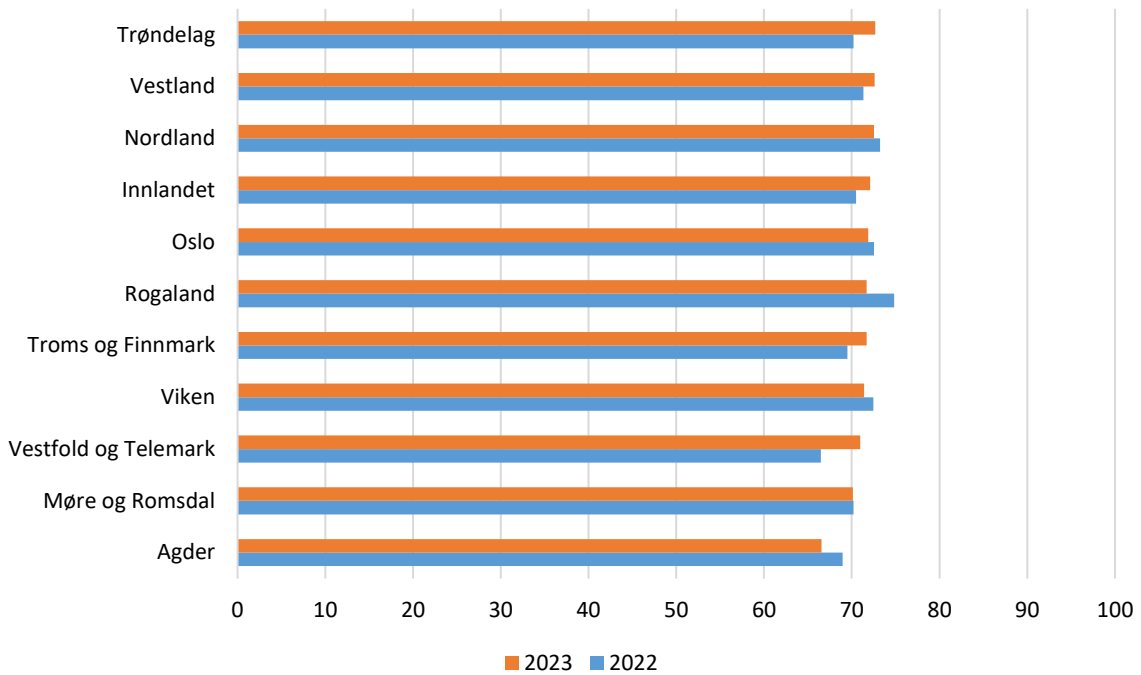
- Tilfredshet: «Tenk tilbake på dine egne erfaringer med NAV de siste seks månedene. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med NAV, helhetlig sett?»
- Tillit: «Hvor stor tillit har du til NAVs arbeid i sin helhet?»
- Respekt: «Jeg blir møtt med respekt fra NAV»

Figur 3. Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett?



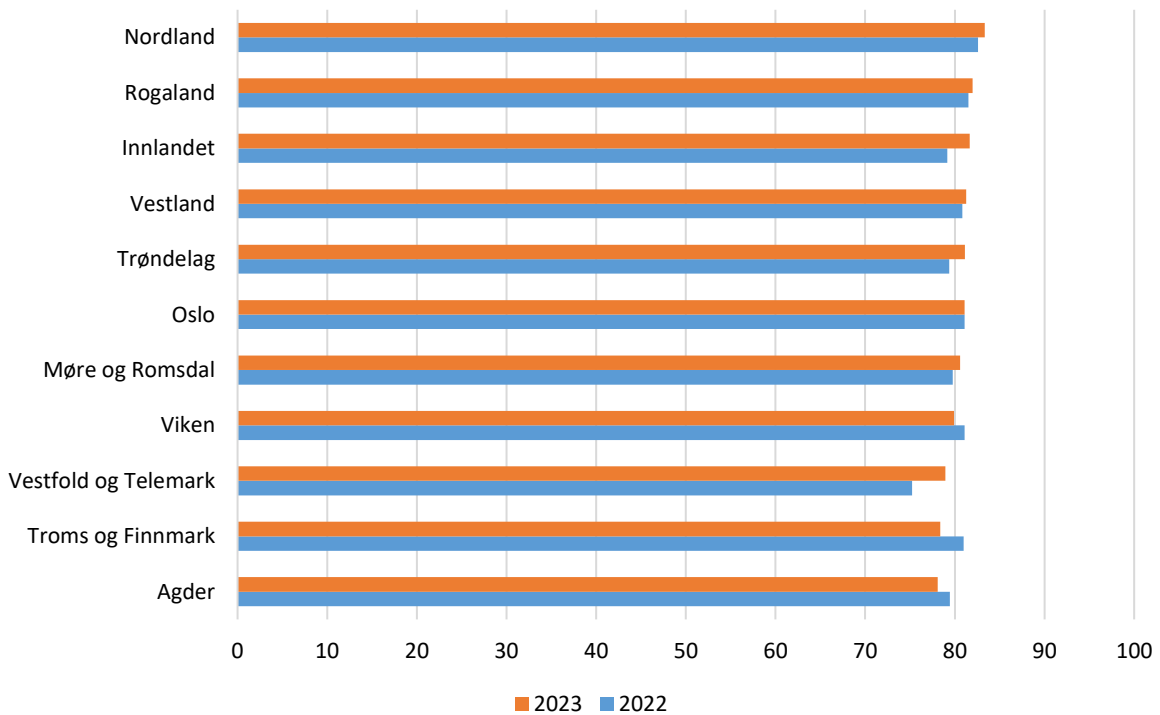
Kilde: NAV

Figur 4. Hvor stor tillit har du til NAVs arbeid i sin helhet?



Kilde: NAV

Figur 5. Jeg blir møtt med respekt fra NAV

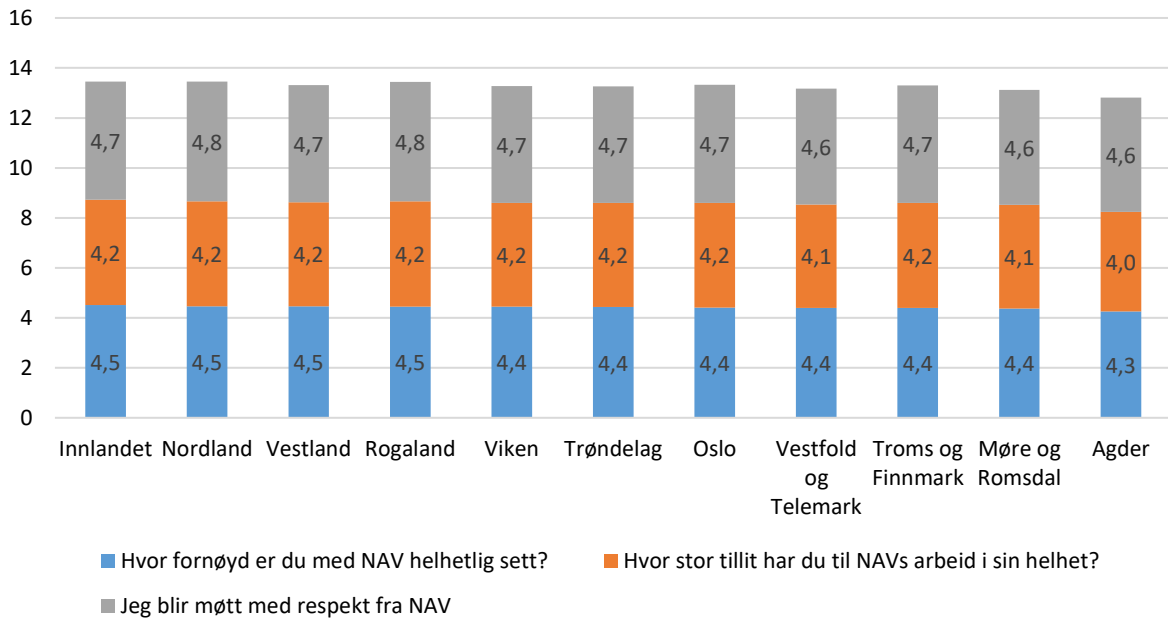


Kilde: NAV

Hovedspørsmålene kan også fordeles på gjennomsnitt. Resultatene under viser de tre hovedspørsmålene i sammenheng. Jo lengre

søylene er loddrett, jo mer fornøyd er brukerne.

Figur 6. Gjennomsnitt for hovedspørsmål fordelt på fylker



Kilde: NAV

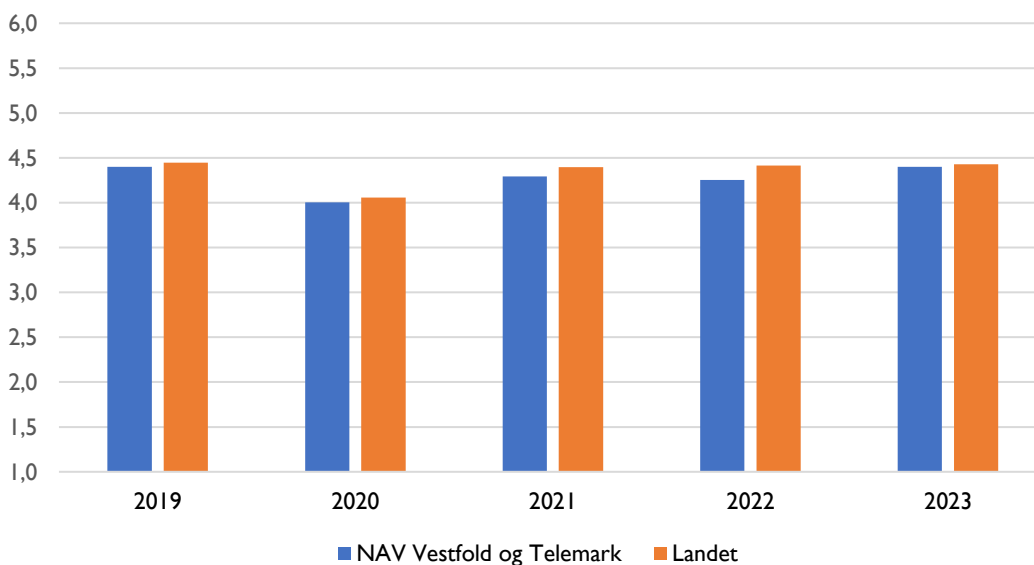
Positiv endring i tilfredshet, tillit og respekt

75 prosent av brukerne i Vestfold og Telemark svarer at de helhetlig sett er fornøyde med NAV, 79 prosent opplever at de er møtt med

respekt, og 71 prosent svarer at de har tillit til NAV (se faktaboks for tolkning av resultater).

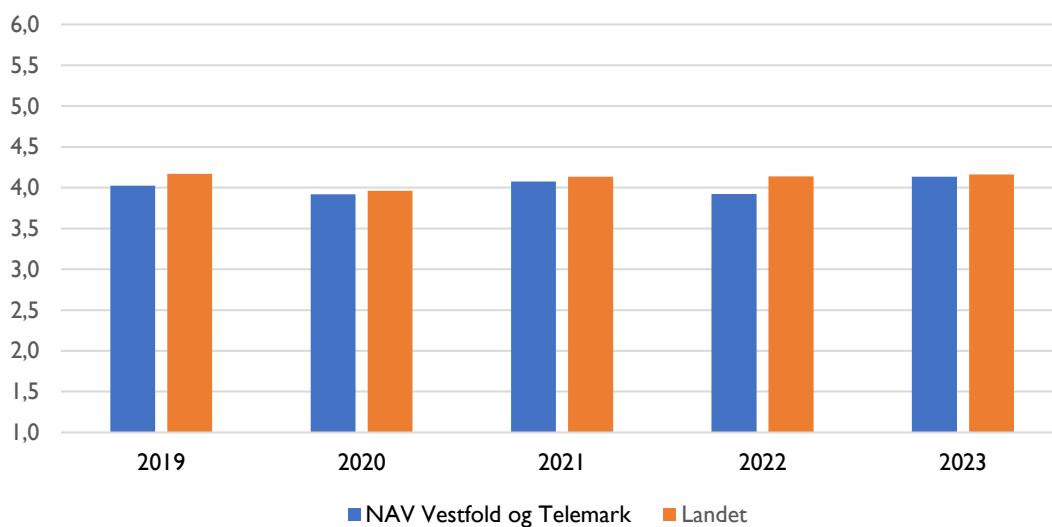
Dersom vi ser på gjennomsnittet av svar på 6-punktsskalaen over tid, ser det slik ut.

Figur 7. Gjennomsnitt av svar på 6-punktsskala på spørsmålet: Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett? Landet sammenlignet med Vestfold og Telemark i perioden 2019 – 2023



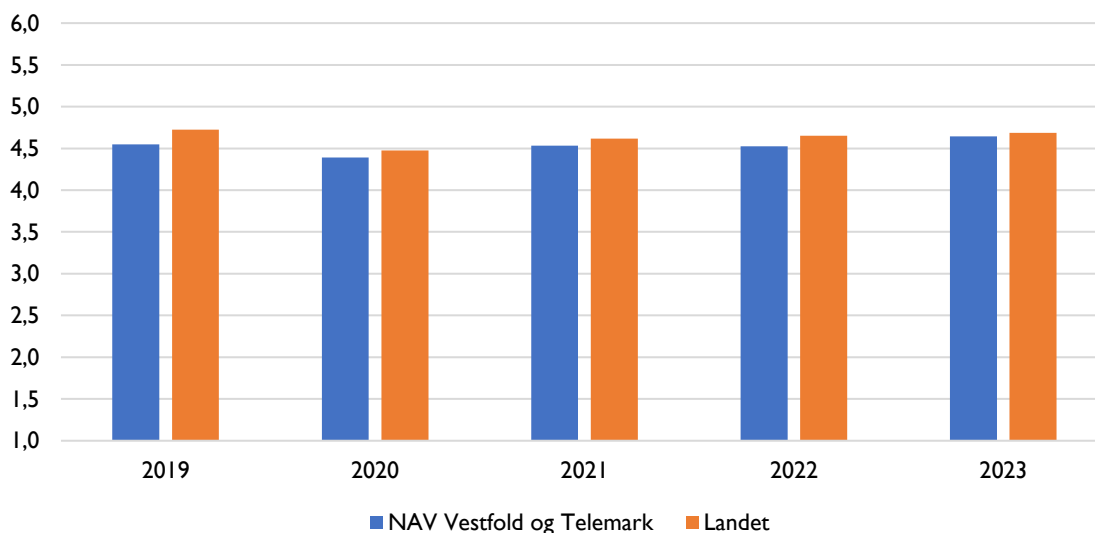
Kilde: NAV

Figur 8. Gjennomsnitt av svar på 6-punktsskala på spørsmålet: Hvor stor tillit har du til NAVs arbeid i sin helhet? Landet sammenlignet med Vestfold og Telemark i perioden 2019 – 2023.



Kilde: NAV

Figur 9. Gjennomsnitt av svar på 6-punktsskala på spørsmålet: Jeg blir møtt med respekt fra NAV. Landet sammenlignet med Vestfold og Telemark i perioden 2019 – 2023.



Kilde: NAV

Som det vises av figur 7, 8 og 9 var det et fall i tilfredshet fra 2019 til 2020. Årsakene til nedgangen fremgår ikke direkte, men korona-epidemien med ekstra stort arbeidspress på kontorene kan ha virket inn.

I år ser vi en økning i tilfredshet sammenlignet med i fjor.

Variasjon i tilfredshet

I årets utvalg er innvandrere noe mer fornøyde med NAVs tjenester. Brukerne i utvalget utenfor OECD-land er i høyere grad fornøyde med NAV enn andre grupper. Brukerne fra

Norden (Danmark, Sverige, Finland, Island, Færøyene) oppgir å være minst fornøyd. Merk at det er få svar i enkelte innvandrergupper og ikke signifikante forskjeller.

Tabell 3. Gjennomsnitt av svar på 6 punktsskala på spørsmålet: Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett? Fordelt på fødeland

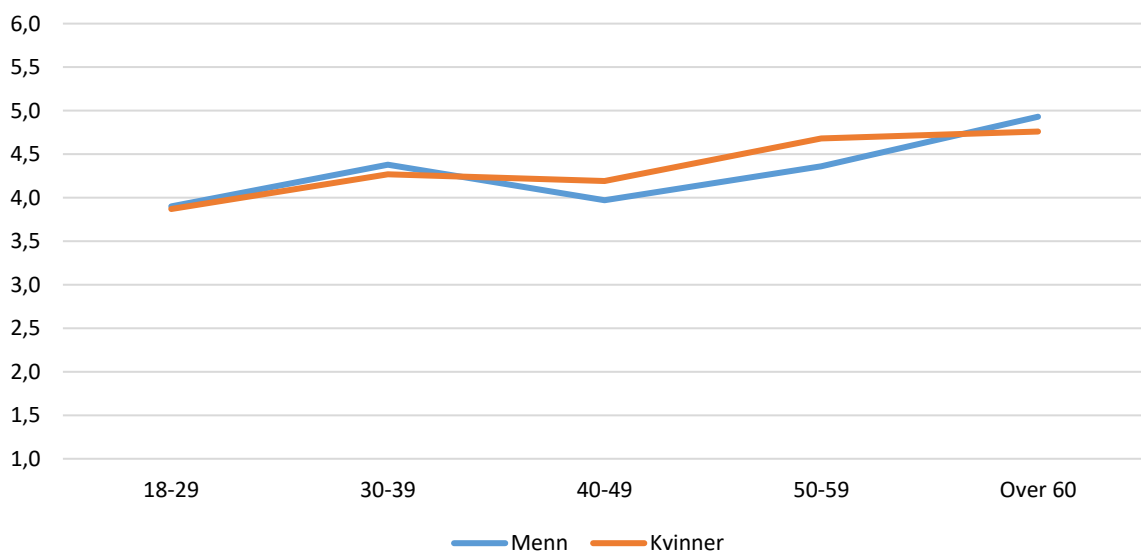
Fødeland	Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett?
Afrika og Midtøsten	5,2
Asia (inkl. Tyrkia)	5,1
Norge	4,4
Europa øvrig (andre)	4,2
Europa øvrig (EU-land)	4,1
Annet / ønsker ikke å oppgi	3,8
Norden (Danmark, Sverige, Finland, Island, Færøyene)	3,8

Kilde: NAV

Tilfredsheten i utvalget varierer med alder. De yngste aldersgruppene er minst fornøyd. Økende alder gir mer fornøyde brukere.

Årsakene til dette kjenner vi ikke, men det kan bekreftes i andre undersøkelser.

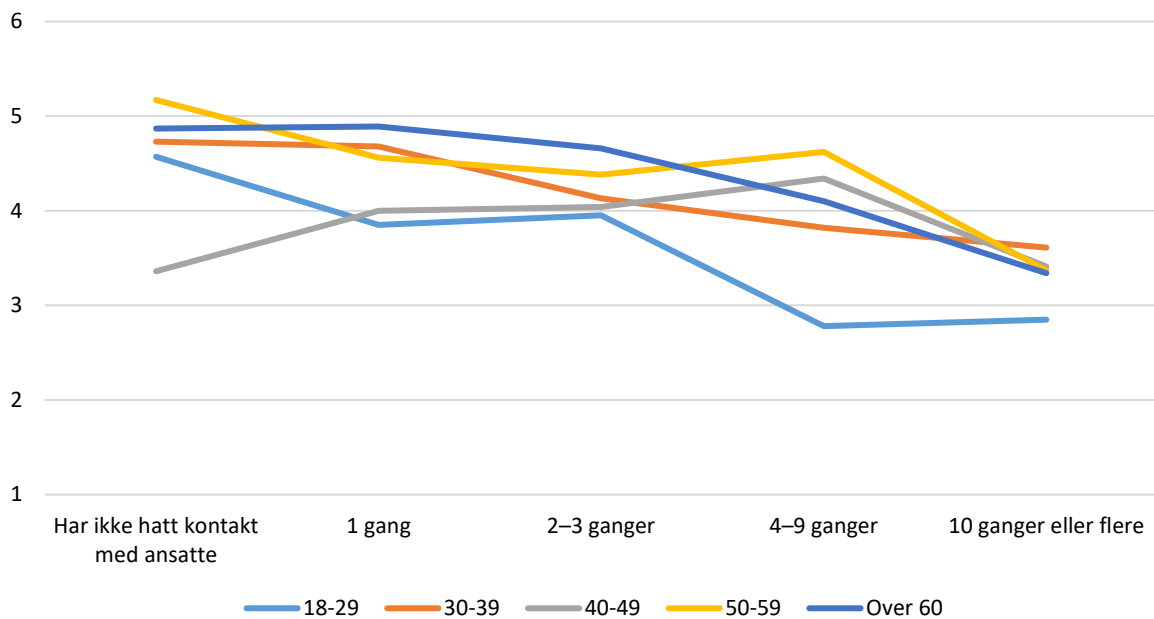
Figur 10. Gjennomsnitt av svar på 6-punktsskala på spørsmålet: Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett? Fordelt på alder og kjønn.



Kilde: NAV

Tilfredsheten i utvalget varierer også med antall kontakter med NAV-ansatte.

Figur 11. Gjennomsnitt av svar på 6-punktsskala på spørsmålet: Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett? Fordelt på antall kontakter med NAV ansatte og aldersgrupper.

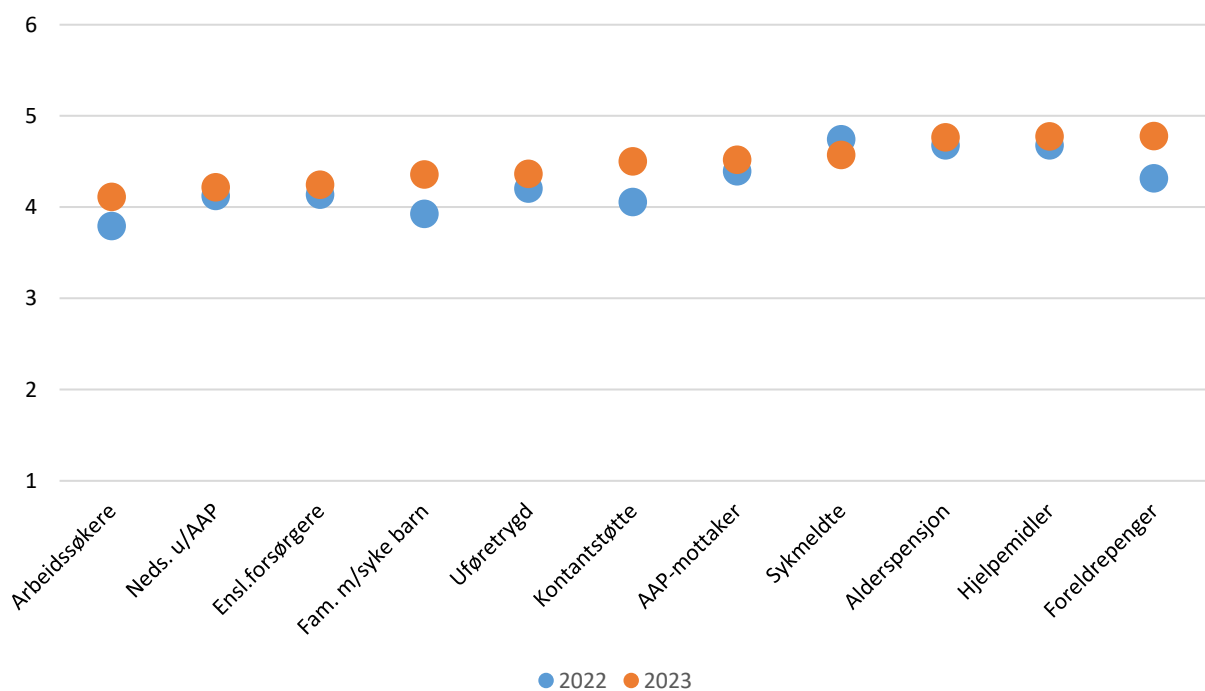


Kilde: NAV

Tilfredsheten i utvalget varierer mellom brukergrupper. Arbeidssøkere og de som har nedsatt arbeidsevne uten AAP er blant de som er minst tilfredse, mens mottakere av foreldrepenger, alderspensjon og sykemeldte

er blant de mest tilfredse. Dette bildet ser vi også i på landsbasis (). Merk at det er få svar i enkelte innvandrere grupper og ikke signifikante forskjeller.

Figur 12. Gjennomsnitt av svar på 6-punktsskala på spørsmålet: Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett? Fordelt på brukergruppe. 2022 og 2023.



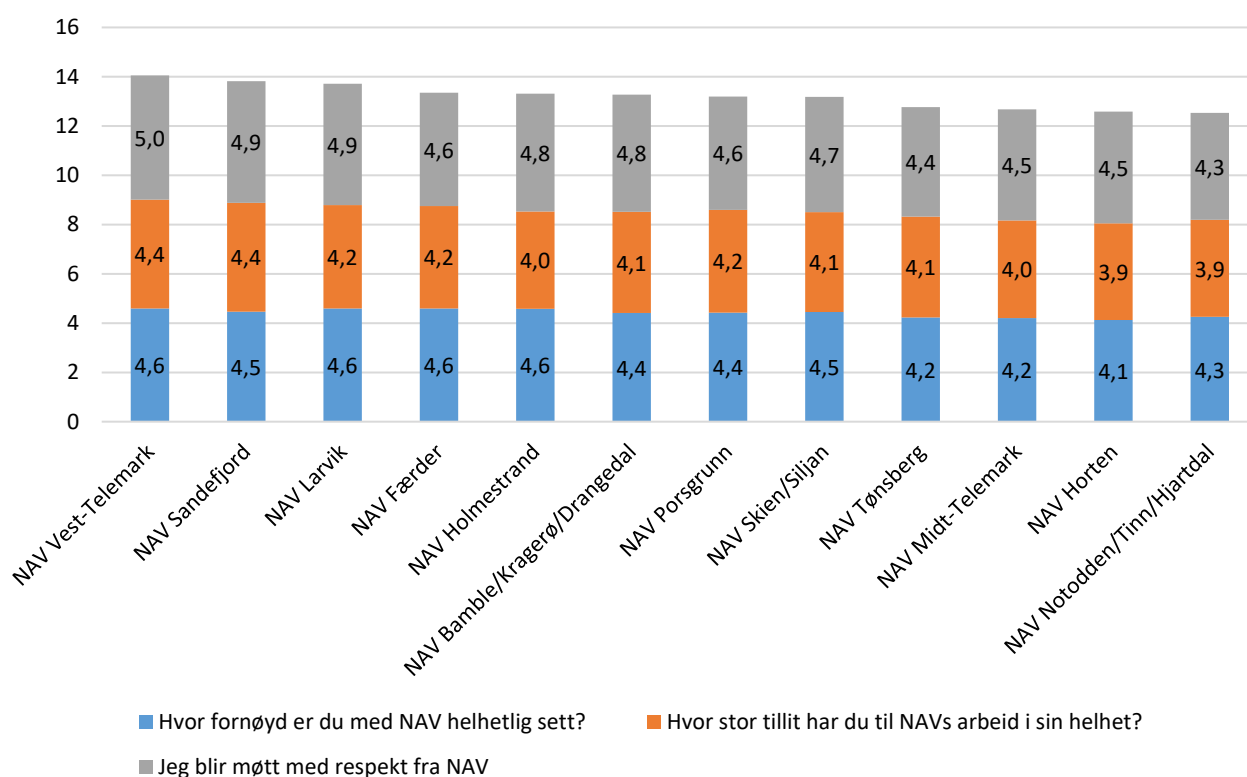
Kilde: NAV

Noe variasjon mellom NAV enheter/områder

Resultatene under viser de tre hovedspørsmålene i sammenheng fordelt på NAV enheter/områder. På grunn av få svar er noen enheter slått sammen med nærliggende

områder (se tabell én for antall svar per enhet/område) Jo lengre søylene er loddrett, jo mer fornøyd er brukerne. Merk at det ikke er signifikante forskjeller mellom alle NAV enheter/områder.

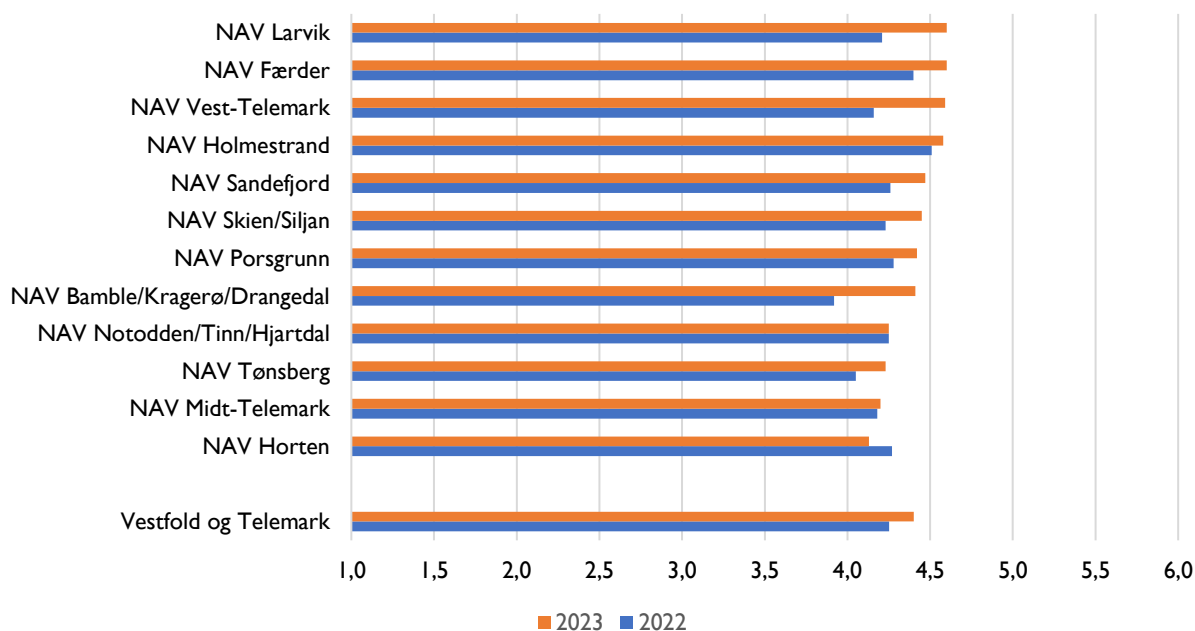
Figur 13. Gjennomsnitt av svar på 6-punktsskala på de tre hovedspørsmålene fordelt på NAV enheter/område



Kilde: NAV

De fleste NAV kontor/områder har hatt en positiv utvikling sammenlignet med i fjor.

Figur 14. Gjennomsnitt av svar på 6-punktsskala på spørsmålet: Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett? Fordelt på NAV enheter/område. Utvikling fra 2022 til 2023.



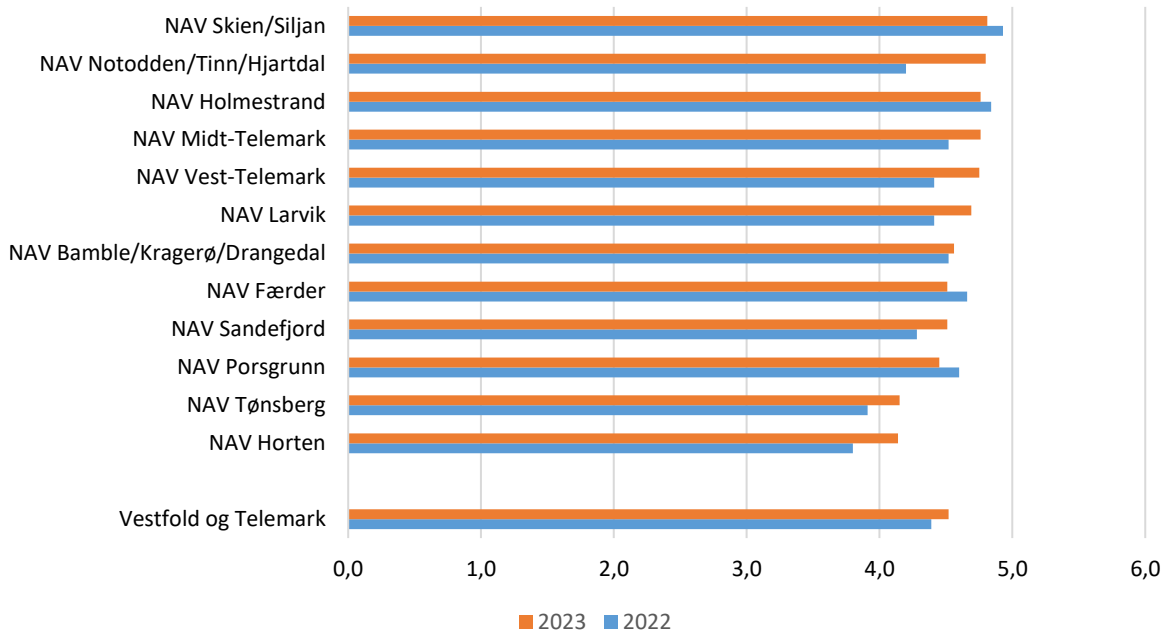
Kilde: NAV

Brukere som mottar Arbeidsavklaringspenger (AAP)

I 141 mottakere av AAP i Vestfold og Telemark har svart på årets Personbrukerundersøkelse. Vestfold og Telemark er et fylke med større andel av befolkningen på helserelaterte ytelser enn mange andre fylker og det er derfor ønskelig å se denne gruppen og eventuelle ulikheter innad i fylket.

Figuren under viser hovedspørsmålene «Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett?» fordelt på NAV enheter/områder. Det er signifikante forskjeller for de fleste av NAV enhetene/kontorene, men ikke alle. Jo mindre avvik og jo færre respondenter, desto mindre signifikante forskjeller er det å finne her. Mange NAV kontor/områder har hatt en positiv utvikling sammenlignet med 2022.

Figur 15. Gjennomsnitt av svar på 6 punktsskala på spørsmålet: Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett? For brukere som mottar AAP fordelt på NAV enheter/område. Utvikling fra 2022 til 2023.

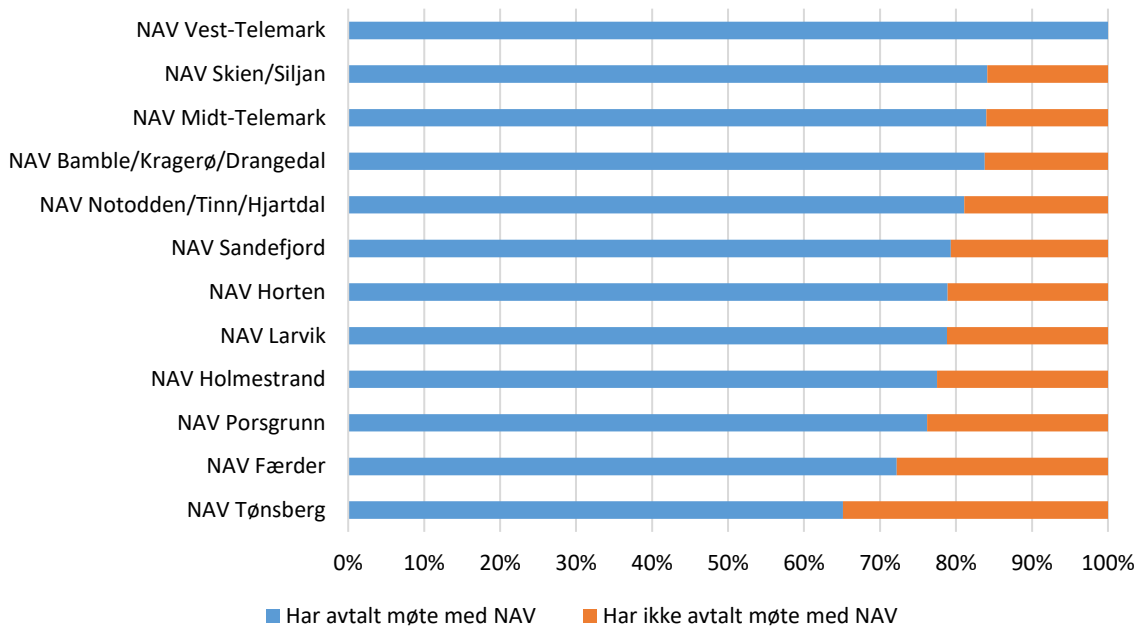


Kilde: NAV

På spørsmål om oppfølging svarer 79 prosent av brukere som mottar AAP i Vestfold og Telemark at de har avtalt møte med en NAV-ansatt de siste 6 mnd på NAV kontoret,

telefon/video eller annet. Tallet er 70 prosent på landsbasis. Fordelt på NAV enheter/områder ser det slik ut:

Figur 16. Brukere som mottar AAP og har avtalt møte med en NAV-ansatte de siste 6 mnd på NAV kontoret, telefon/video eller annet fordelt på NAV enheter/område. Prosent.

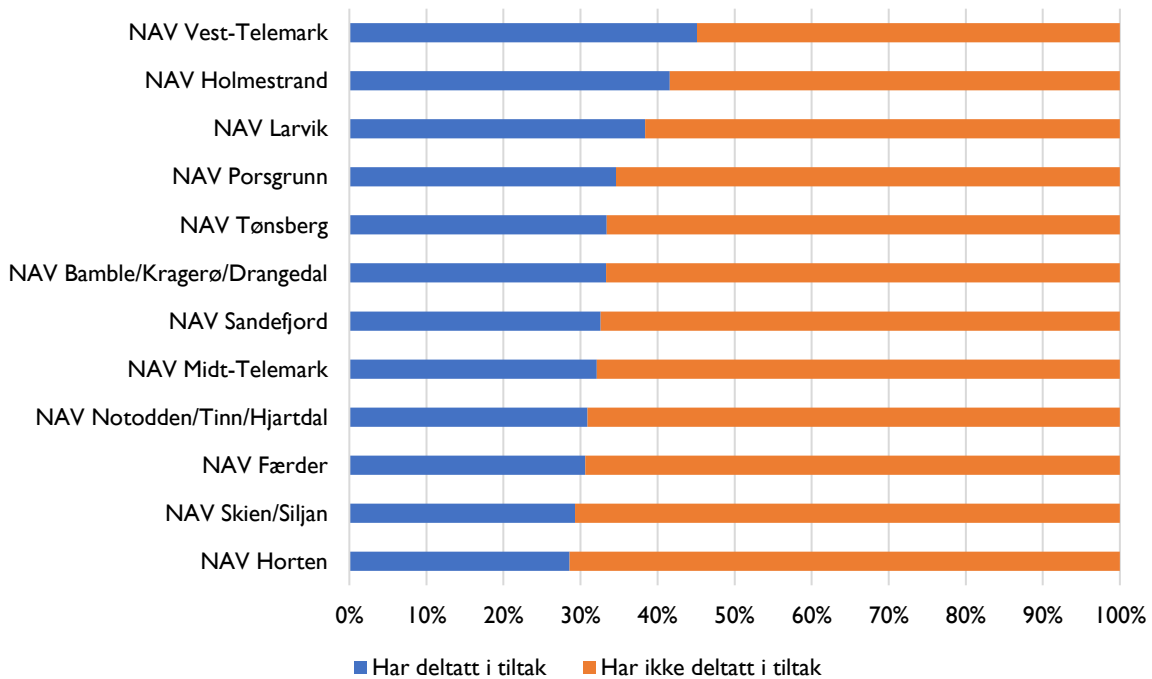


Kilde: NAV

Dersom vi ser på tilfredshet for denne gruppen i utvalget svarer de som har avtalt møte med NAV de siste 6 mnd i gjennomsnitt 4,6 på spørsmålet «Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett?» mot 4,2 for de som ikke har avtalt møte med NAV de siste 6 mnd.

På spørsmål om tiltak svarer 34 prosent av brukere som mottar AAP i Vestfold og Telemark at de har deltatt i tiltak for eksempel for å komme i jobb eller aktivitet de siste 6 mnd. Tallet er 35 prosent på landsbasis. Fordelt på NAV enheter/områder ser det slik ut:

Figur 17. Brukere som mottar AAP og har deltatt i tiltak for eksempel for å komme i jobb eller aktivitet de siste 6 måneder. Prosent.



Kilde: NAV

Referanser

NAV (2023) NAVs Personbrukerundersøkelse 2023. Arbeids- og velferdsdirektoratet.

NAV (2022) NAVs Personbrukerundersøkelse 2023: Mennesket og NAV Rapport-serie 3/2022. Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Notat Personbrukerundersøkelsen Oslo 2022