



Personbrukerundersøkelsen 2022

NAV Øst-Viken

20.10.2022

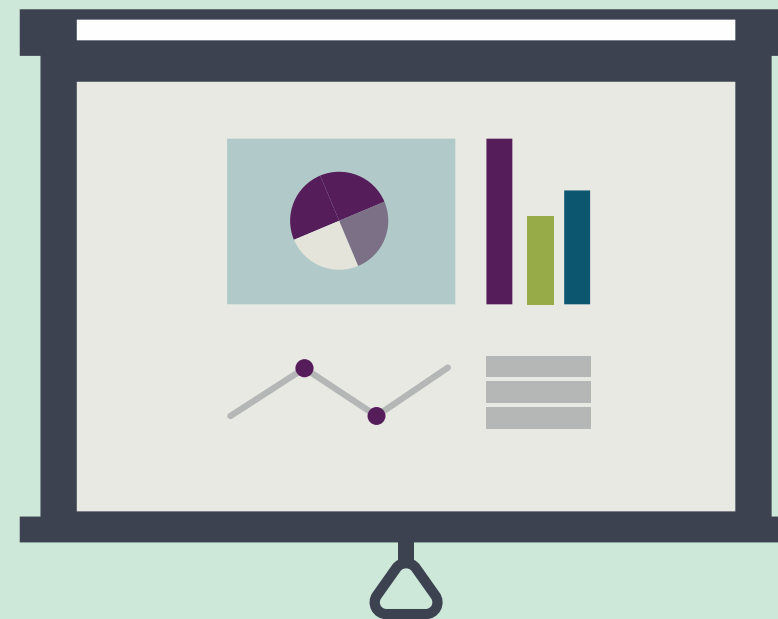


Om undersøkelsen

Personbrukerundersøkelsen er en årlig undersøkelse. Denne sendes ut til privatpersoner som har søkt om statlige ytelser og hjelpemidler eller som mottar oppfølgingstjenester fra NAV.

Undersøkelsen ble gjennomført i mai og juni 2022 ved hjelp av spørreskjema på internett og telefonintervju.

- Antall svar i Øst-Viken: 1 033
- Svarprosent for Øst-Viken: 12
- Antall svar nasjonalt: 19 636
- Svarprosent nasjonalt: 13



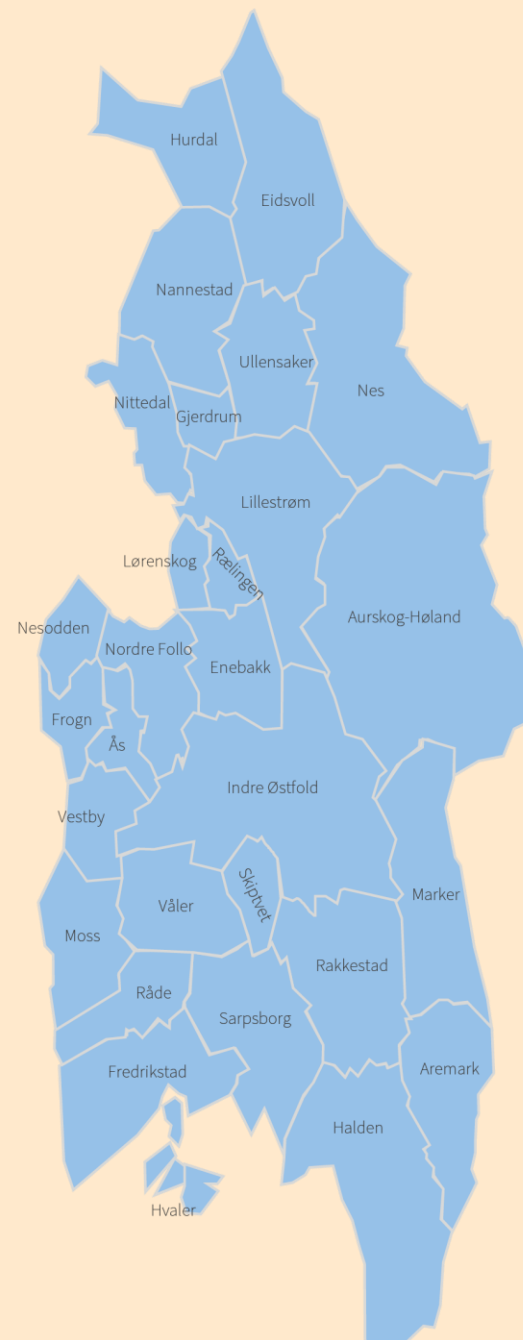
Leseveiledning

Hver side med tekst har tilhørende graf på den påfølgende siden. Noen ganger vil flere grafer tilhøre samme tekst-side. I disse tilfellene kommer flere sider med grafer etter hverandre uten tekst i mellom.

Hvis ikke annet er oppgitt, gjelder resultatene for Øst-Viken i 2022. Øst-Viken er en region i NAV som dekker Romerike, Follo og Østfold.

Som ved alle utvalgsundersøkelser hefter det feilmarginer også ved disse resultatene. Alle prosentandeler må leses veiledende.

I tilfeller hvor det er spesifisert «andel svart 4–6», betyr dette at svar har vært 4, 5 eller 6 på en skala hvor 1 er det negative ytterpunktet, og 6 det positive.



Hovedfunn i personbrugerundersøkelsen

Tre av fire personbrukere i Øst-Viken er fornøyde med NAV. Tilfredsheten holder seg stabil sammenlignet med fjorårets undersøkelse. Omtrent den samme andelen opplever at de har tillit til NAV.

Det som påvirker tilfredsheten med NAV sterkest, er opplevelsen av at NAV ivaretar brukerens rettigheter.

Et klart og tydelig språk er også viktig for hvordan personbrukerne opplever møtet med NAV.

Brukere som oppfatter informasjonen fra NAV som klar og forståelig, opplever mindre stress i møte med NAV.

Andre viktige områder er NAVs evne til å finne praktiske løsninger for bruker samt at brukerne opplever at samarbeidet mellom NAV og andre aktører fungerer godt.



Brukernes tilfredshet med NAV

De fleste brukerne i Øst-Viken er fornøyde med NAV.

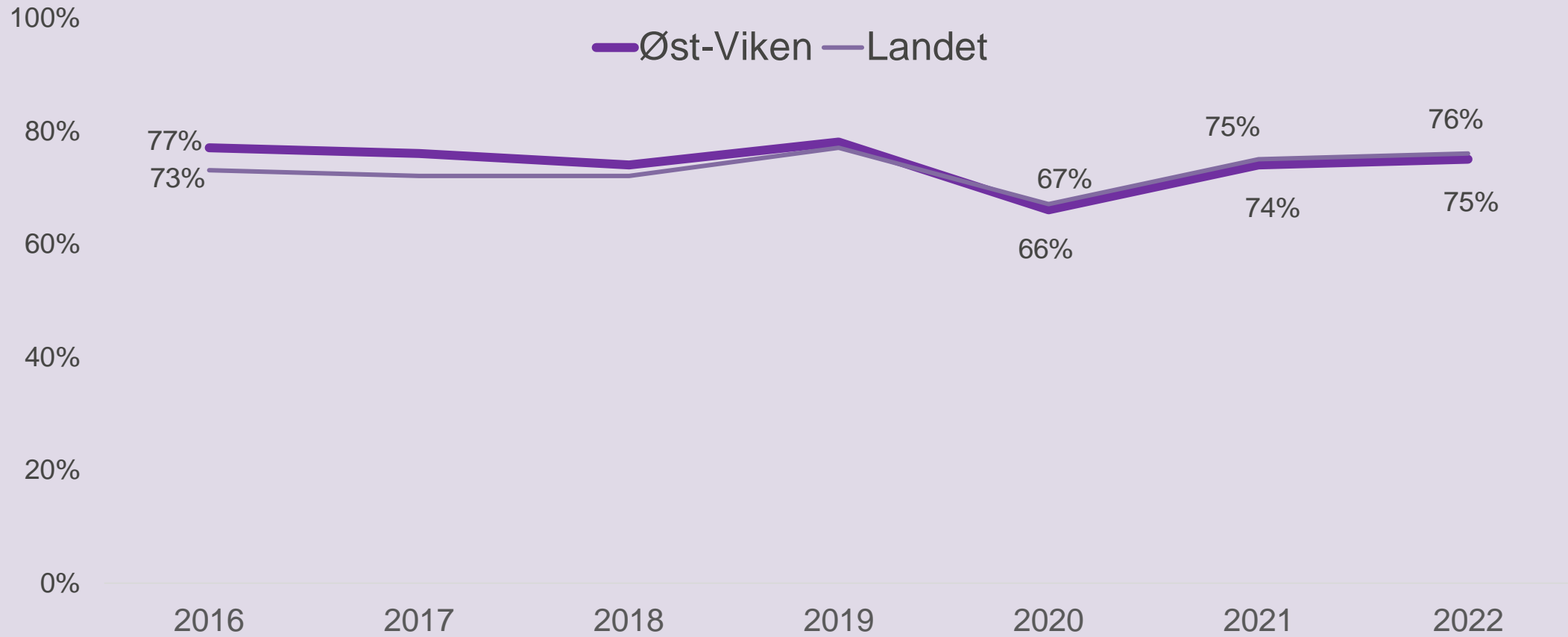
Tilfredsheten holder seg på omtrent samme nivå som i fjor.

Sammenligner vi tilfredsheten til brukerne i Øst-Viken og i landet som helhet, ligger den på omtrent samme nivå.



Figur 1: Brukernes tilfredshet med NAV

Andel svart 4–6



Brukernes tillit til NAV

Om lag sju av ti brukere har tillit til NAV.

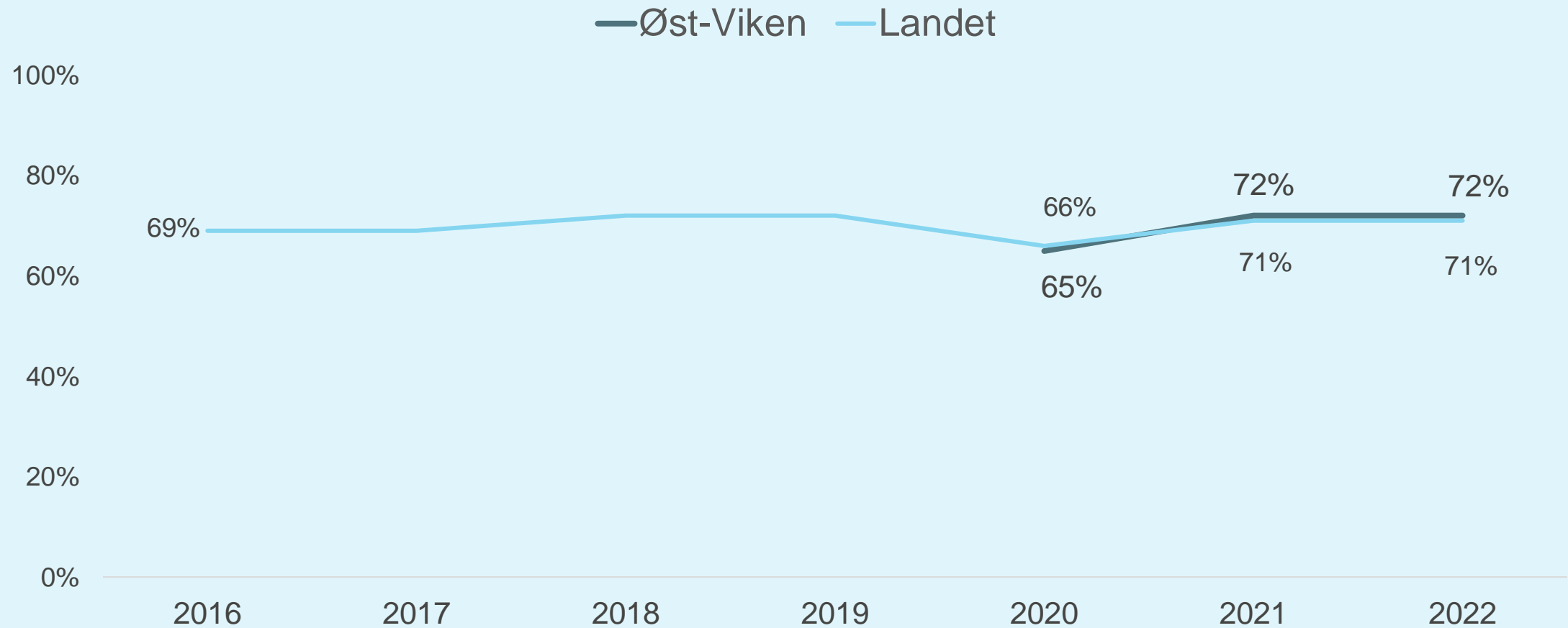
Det er ganske likt om vi sammenligner med landet for øvrig.

Tilliten til NAV har holdt seg stabil de siste årene.



Figur 2: Brukernes tillit til NAV

Andel svart 4–6



Brukeropplevelser med NAV

Brukerne i Øst-Viken opplever at NAV ivaretar deres rettigheter. De opplever også at de får den informasjonen de har behov for. Dette har holdt seg stabilt sammenlignet med fjorårets undersøkelse.

Brukerne i Øst-Viken er litt mindre fornøyde med hvor lett det er å komme i kontakt med NAV samt samarbeidet mellom NAV og andre aktører.

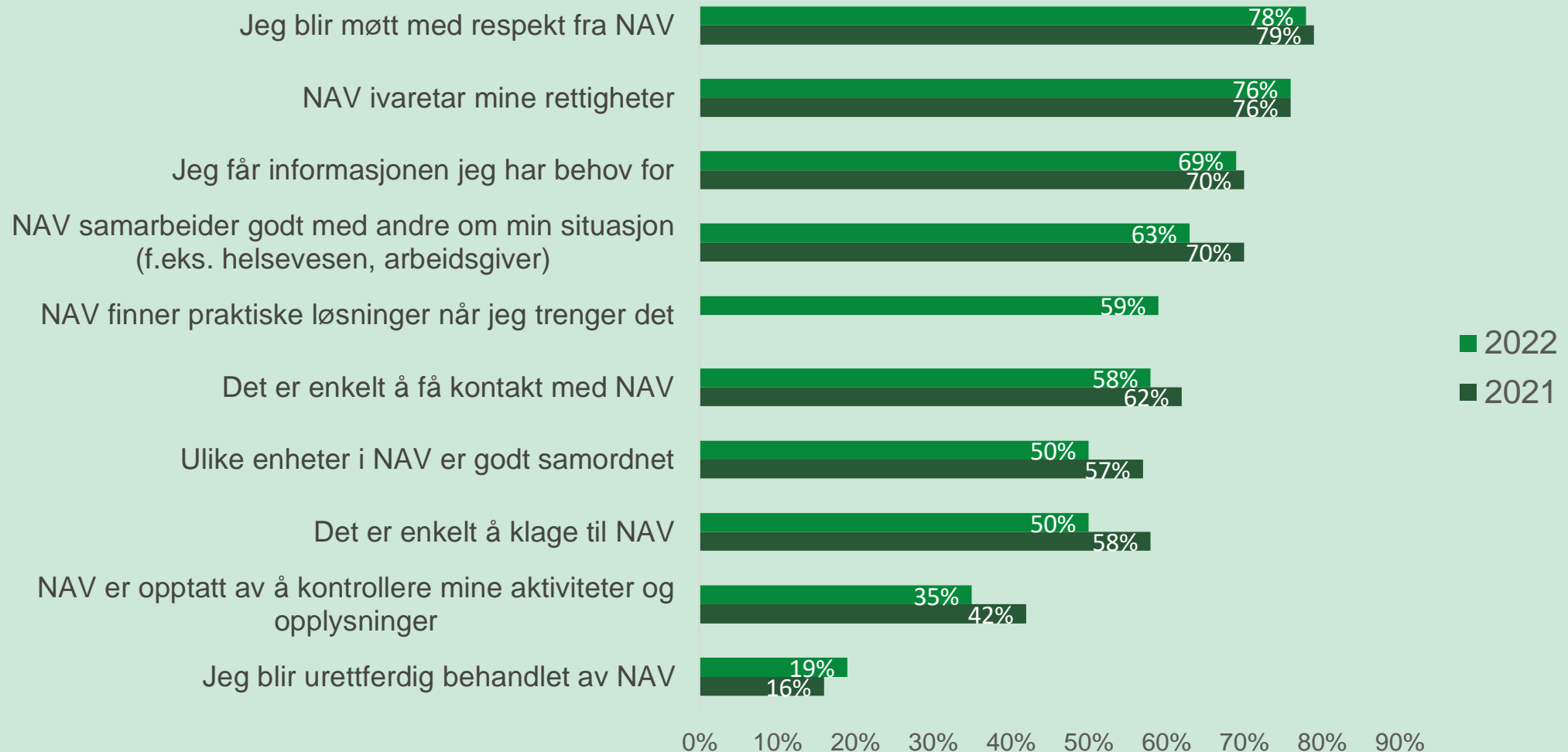
Bare halvparten synes at ulike enheter i NAV er godt samordnet. Like mange er fornøyde med hvor enkelt det er å klage på vedtak.

Fire av fem brukere opplever at de blir rettfærdig behandlet av NAV. Opplevelsen av å bli urettferdig behandlet er riktignok noe større i 2022 enn i 2021. Samtidig opplever brukerne at NAV er mindre opptatt av å kontrollere deres aktiviteter og opplysninger enn tidligere.



Figur 3: Brukeropplevelser med NAV

Andel svart 4–6

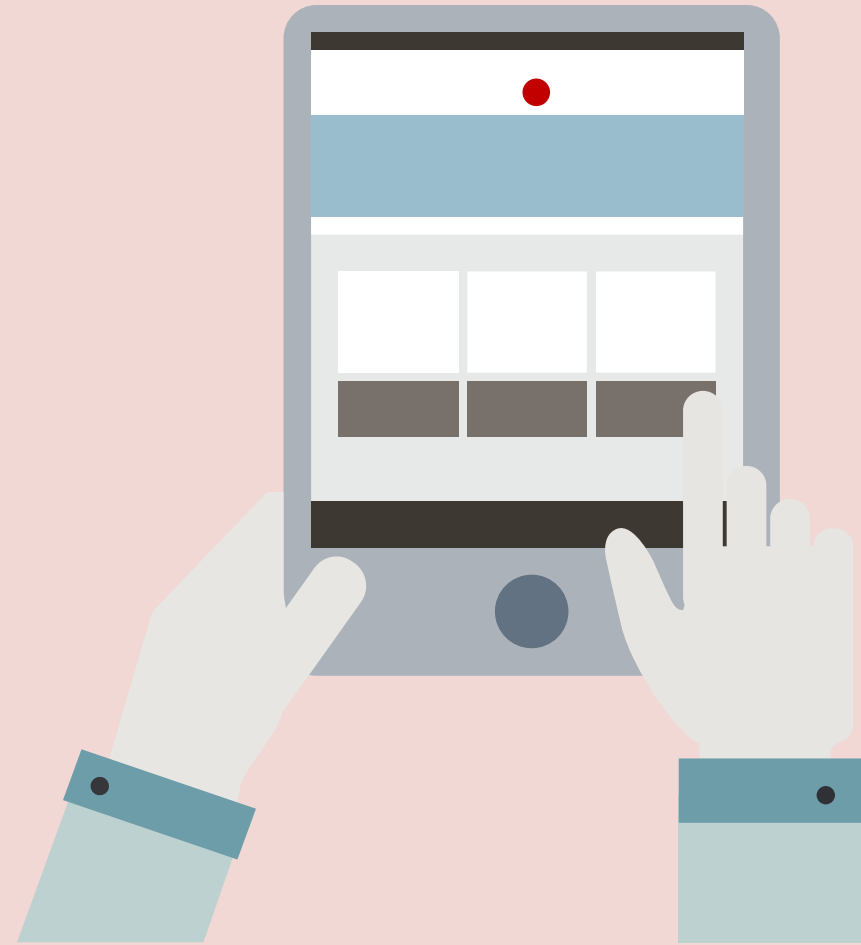


Brukernes sist brukte kanaler

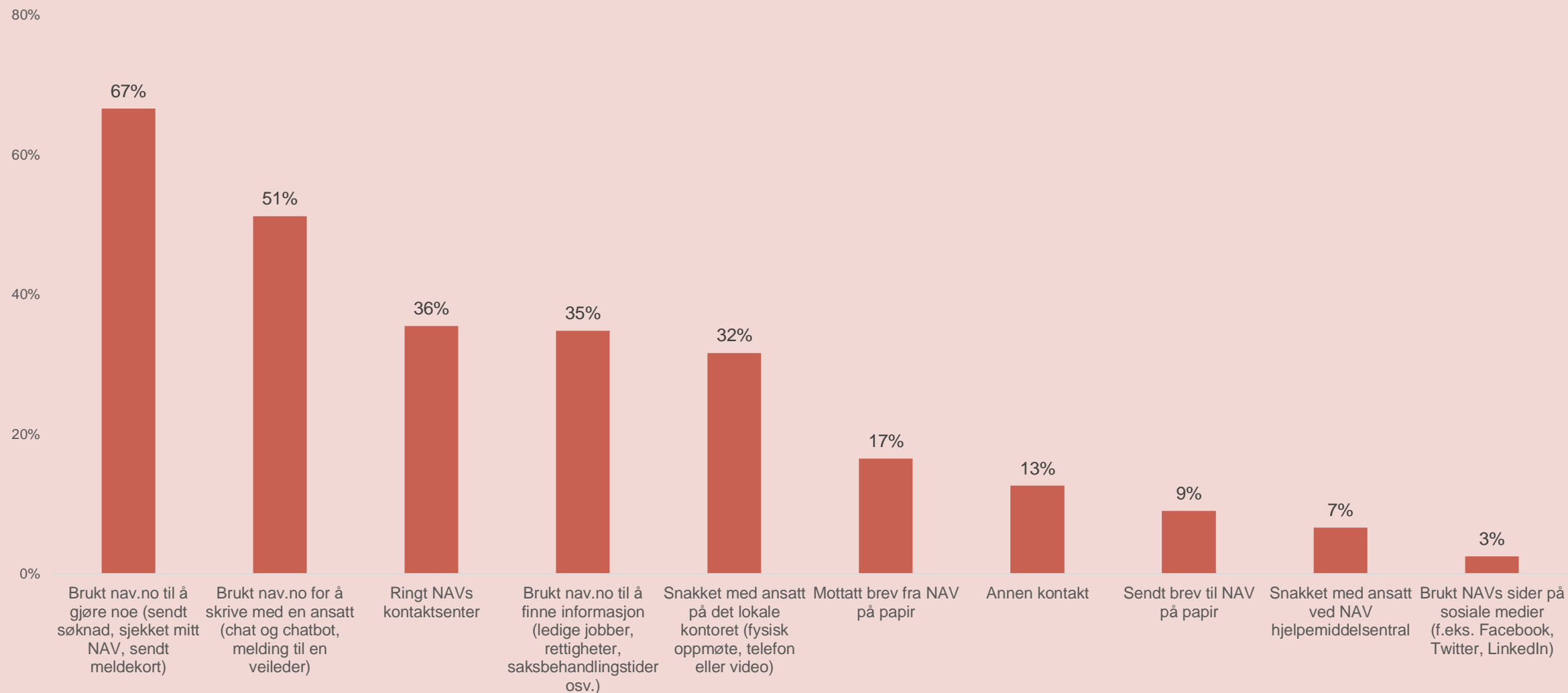
Nav.no er den kanalen som blir mest brukt for å komme i kontakt med NAV.

En stor andel av brukerne er også i kontakt med ansatte eller bruker chatbot.

Én av tre har snakket med ansatte på det lokale NAV-kontoret.



Figur 4: Brukernes sist brukte kanaler



Brukernes tilfredshet med tjenestene til NAV

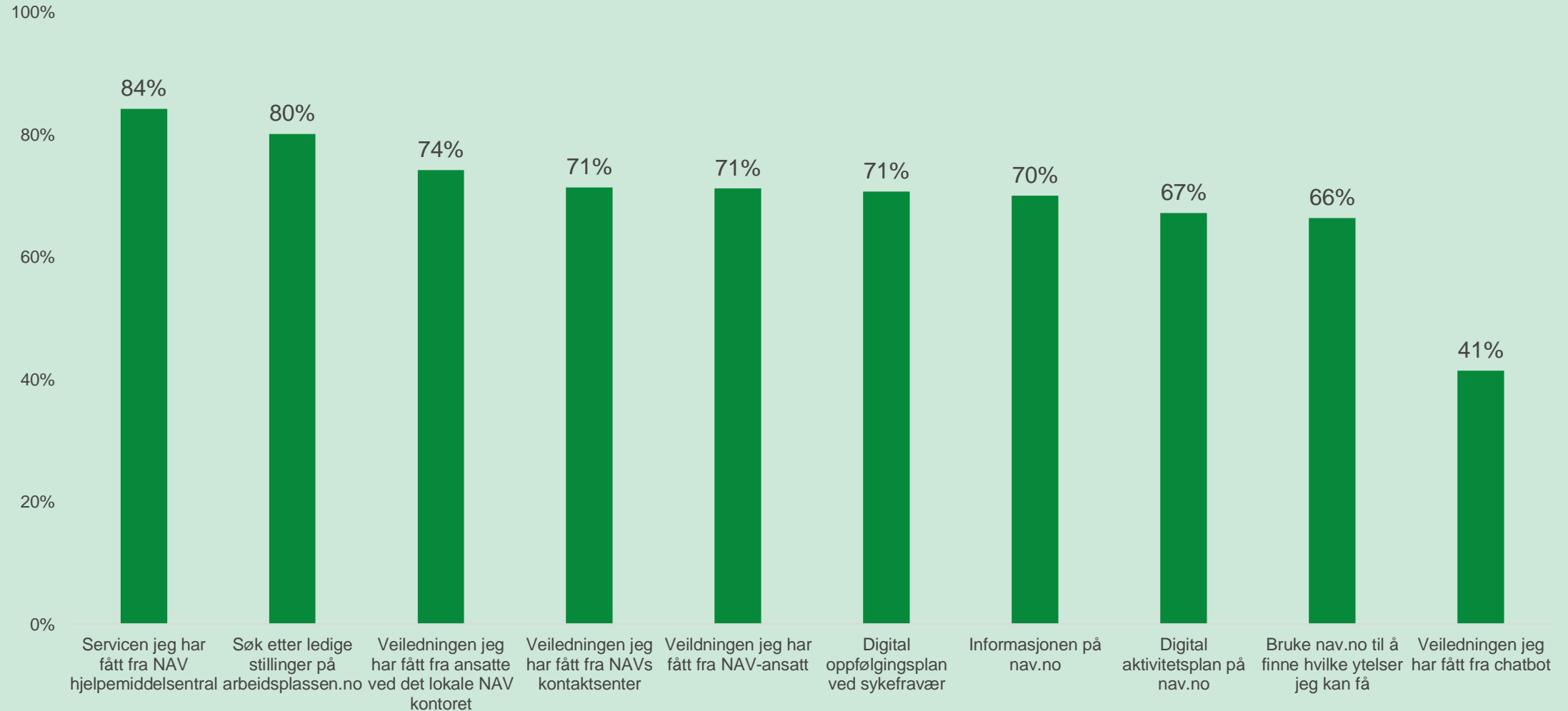
Brukerne er jevnt over fornøyde med NAVs tjenester. Unntaket er veiledning fra chatbot. Under halvparten er fornøyde med denne løsningen.

Blant de ulike tjenestene kommer servicen fra hjelpemiddelsentralen best ut.



Figur 5: Brukernes tilfredshet med tjenestene til NAV

Andel svart 4–6



Brukertilfredsheten i møte med NAV

Brukertilfredsheten i møte med NAV er noe mindre enn i fjor.

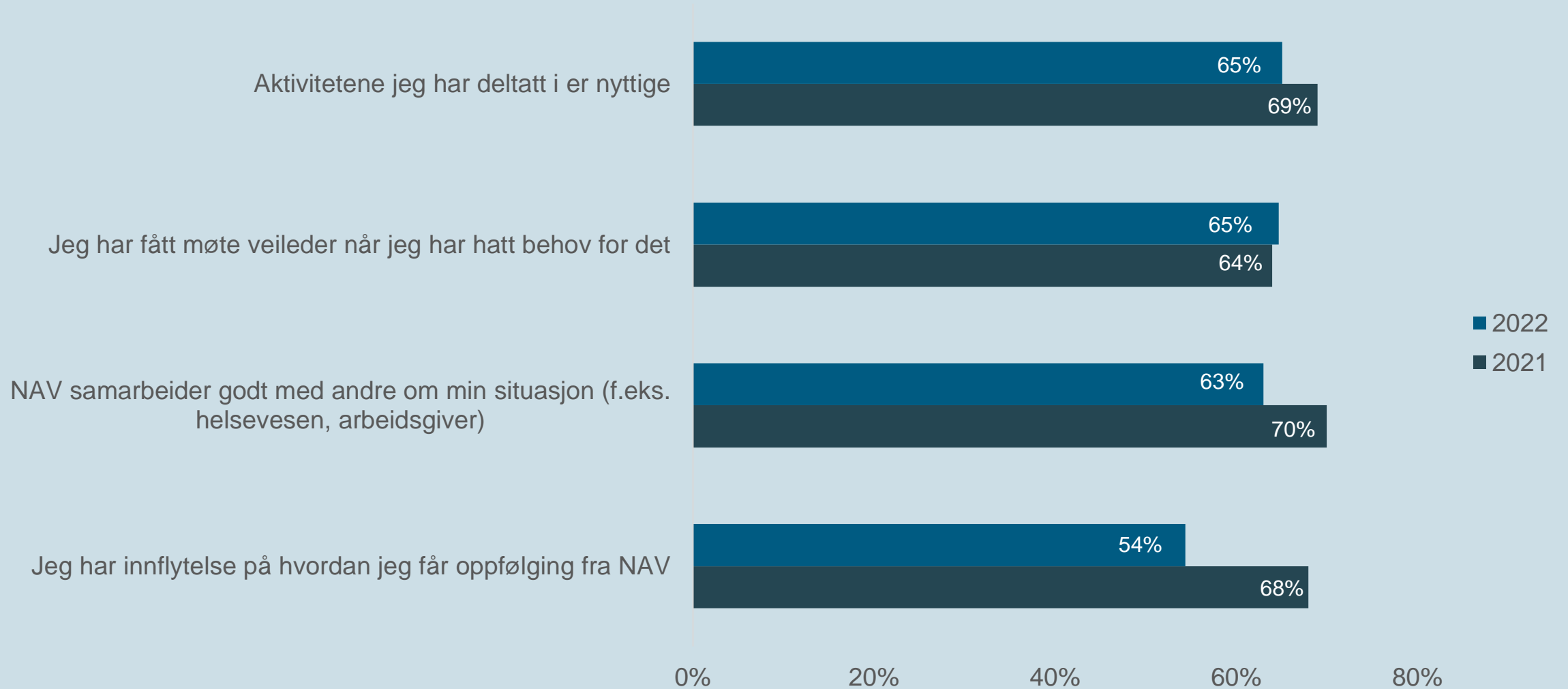
Området som har størst nedgang i tilfredshet er brukernes opplevelse av å ha innflytelse på oppfølgingen fra NAV.

Brukerne opplever at de får møte veileder når de har behov for det. Dette har holdt seg stabilt sammenlignet med i fjor.



Figur 6: Brukertilfredshet i møte med NAV

Andel svart 4–6



Brukertilfredsheten med veileder

Brukerne er generelt fornøyde med veilederne, og de aller fleste opplever at de blir møtt på en hyggelig måte.

De opplever at de involveres og setter mål i samarbeid med veileder og synes veilederne har god kunnskap om arbeidsmarkedet.

Sju av ti brukere oppgir også at veileder har bidratt til å forbedre livssituasjonen deres.

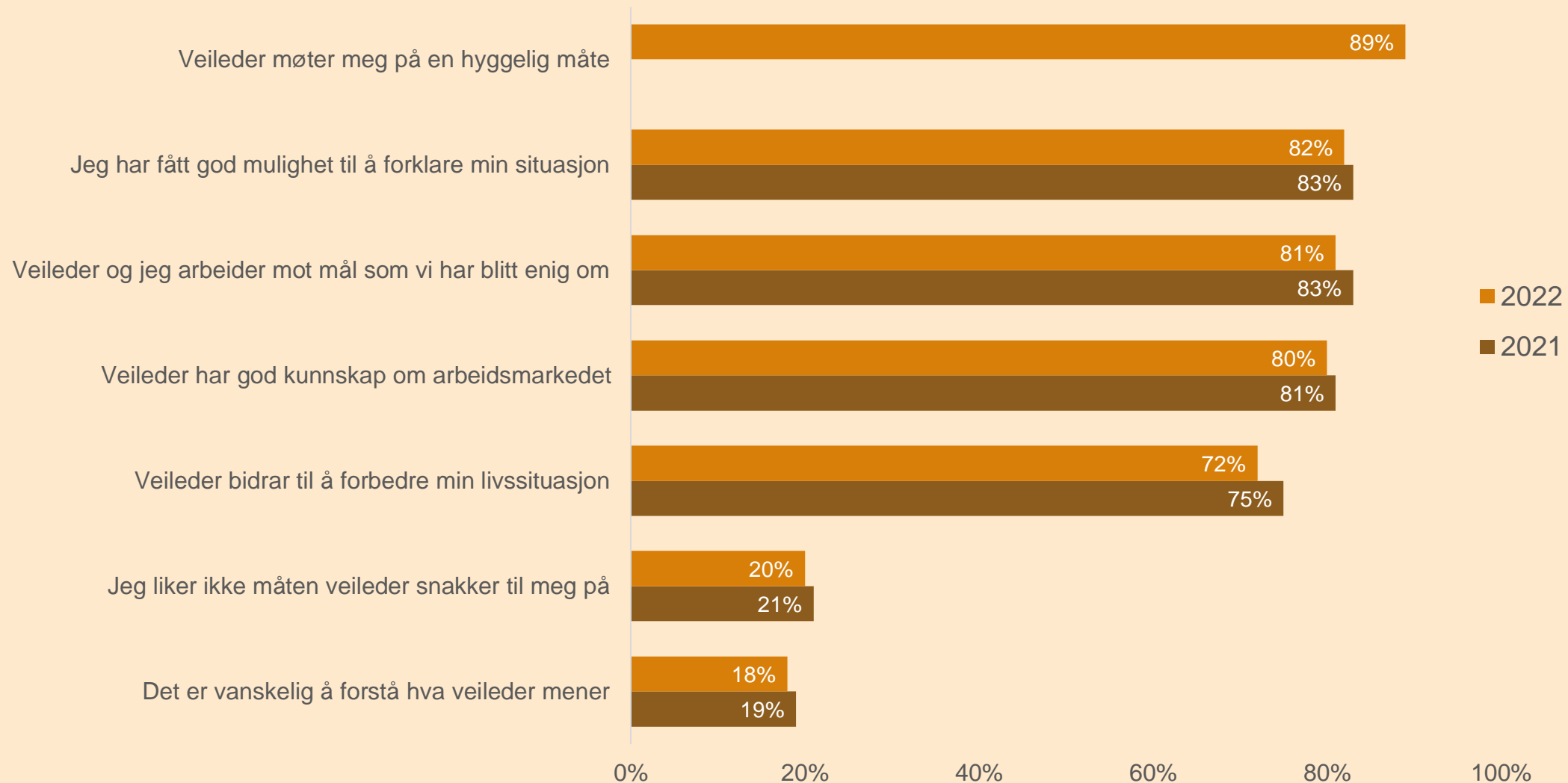
Kun én av ti oppgir at de kunne ha tenkt seg en ny veileder.

Generelt sett opprettholdes de positive resultatene fra 2021 i 2022.

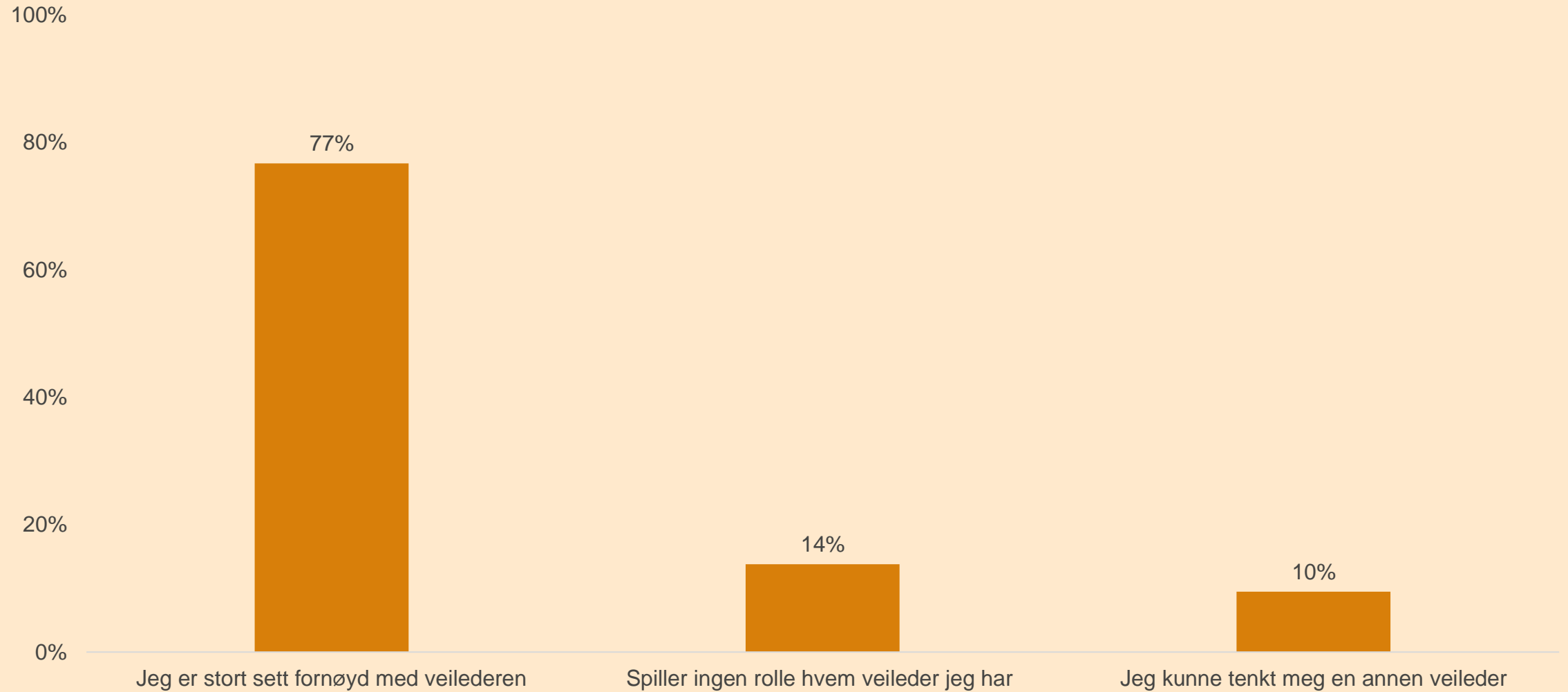


Figur 7: Brukertilfredsheten med veileder

Andel svart 4–6



Figur 8: Brukernes ønske om å beholde eller bytte veileder

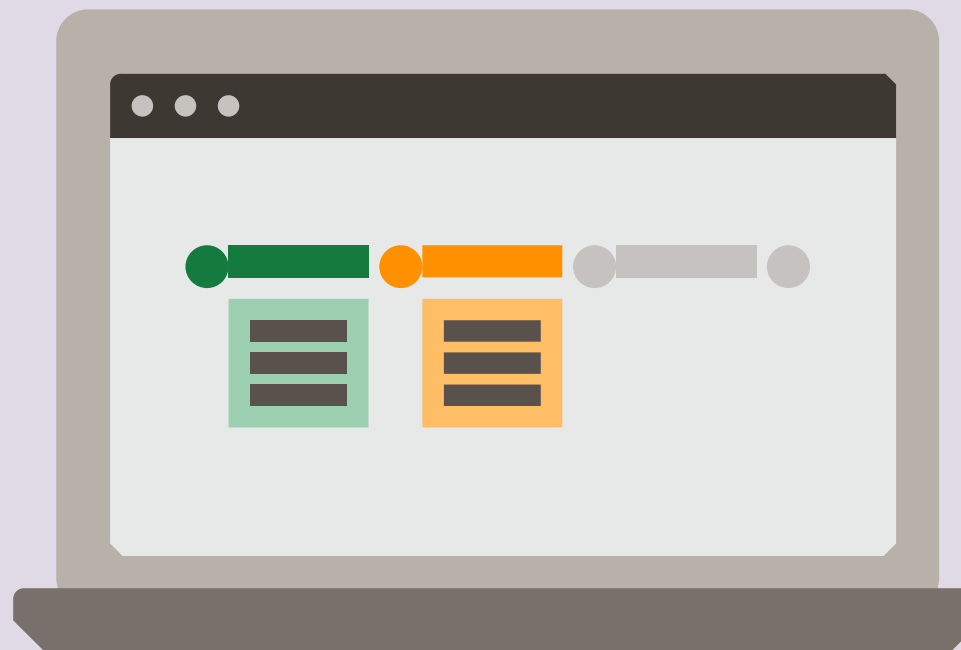


Brukertilfredshet med NAV-systemet

Selv om brukerne er fornøyde med veilederne, er de noe mindre tilfredse med rammene for veiledningen.

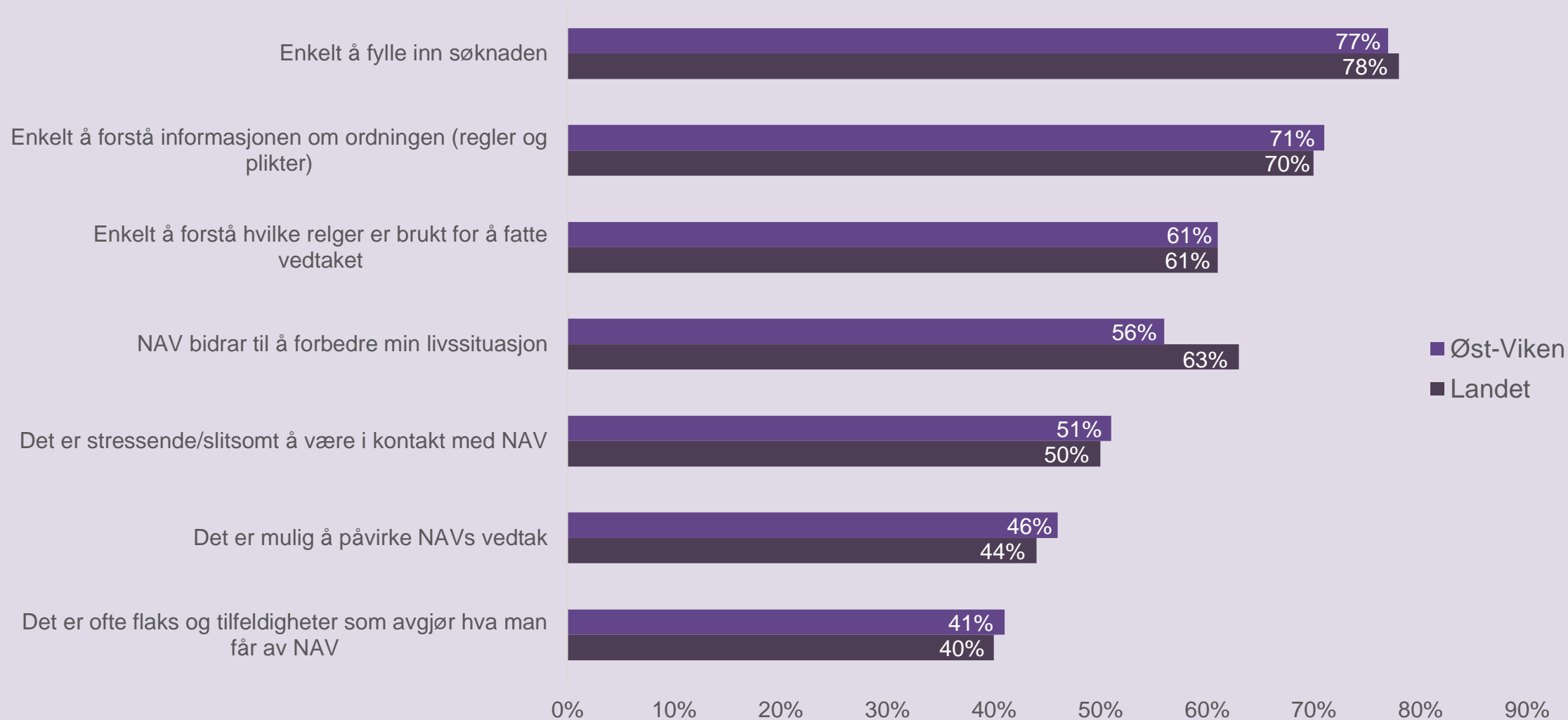
For eksempel oppgir bare om lag halvparten at NAV bidrar til å forbedre brukerens livssituasjon. Samtidig er det langt flere som oppgir at *veileder* bidro til å forbedre livssituasjon deres. Altså er det større tilfredshet med veileder enn NAV-systemet på dette området.

Om lag halvparten av brukerne oppgir at de ikke forstår hvilke regler som er brukt til å fatte vedtak.



Figur 9: Brukertilfredshet med NAV-systemet

Andel svart 4–6



Klarspråk

Mer enn halvparten av brukerne opplever at informasjonen fra NAV er klar og forståelig.

De som sliter med å forstå informasjonen fra NAV har en høyere sannsynlighet for å oppleve møtet med NAV som stressende og slitsomt.



Figur 10: Klarspråk

30%

Informasjonen fra NAV er klar og forståelig

20%

10%

0%

1 Helt uenig

2

3

4

5

6 Helt enig

9%

11%

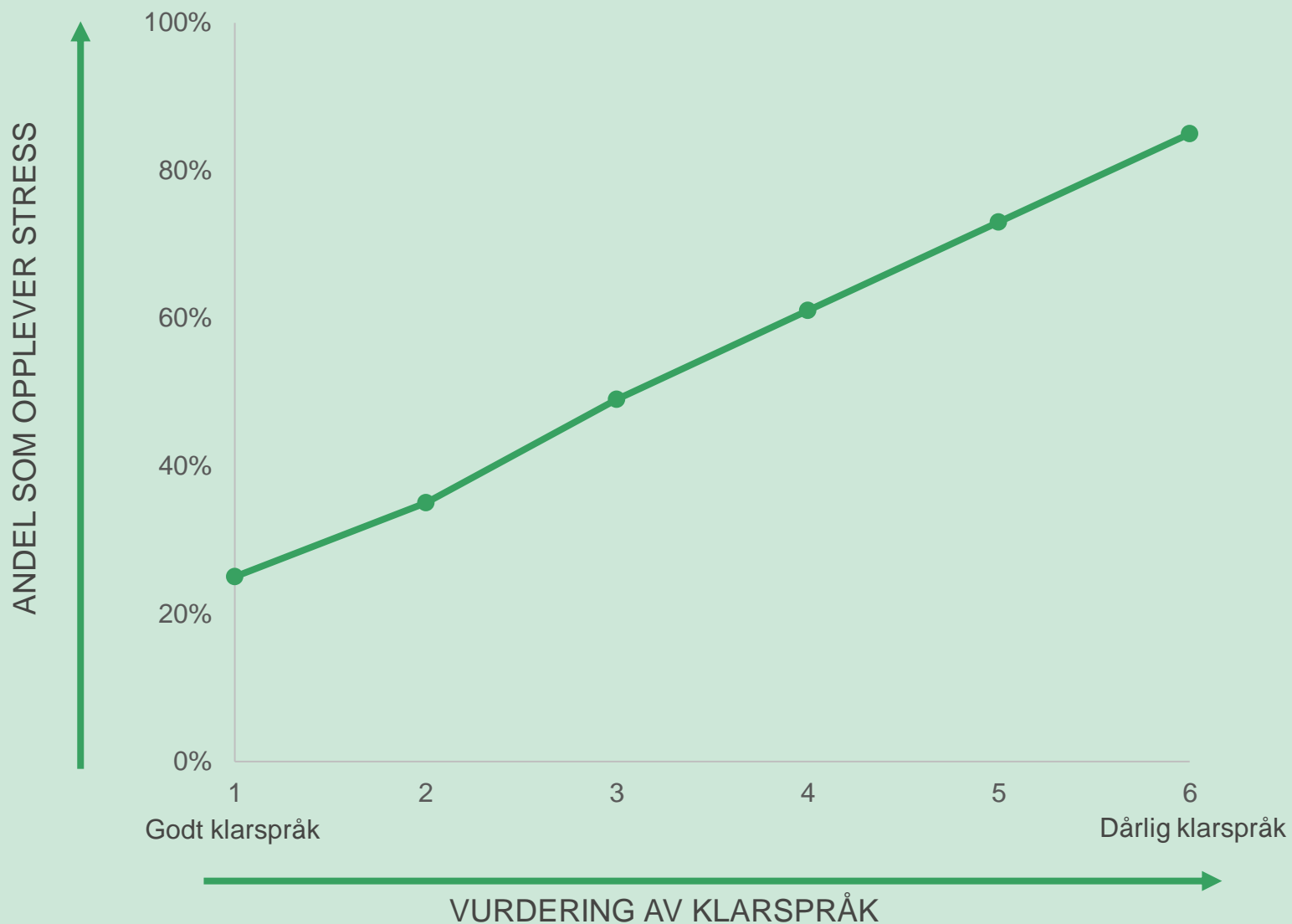
17%

19%

23%

21%

Figur 11: Klarspråk og stress i møte med NAV

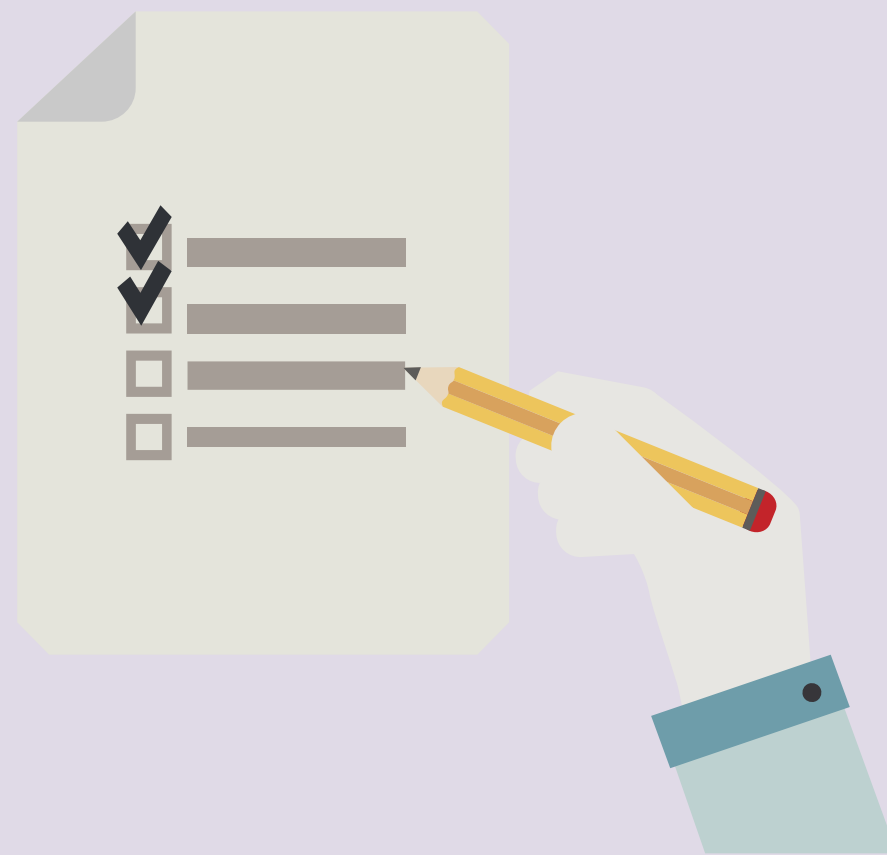


Viktighet og dyktighet

Undersøkelsen viser at ivaretagelse av rettighetene til personbrukeren er det viktigste for den totale tilfredsheten med NAV. Tre av fire opplever at rettighetene deres blir ivaretatt.

Evnen NAV har til å finne praktiske løsninger er også et viktig område for brukerne. Det samme gjelder samarbeid mellom NAV og andre aktører. Her er brukerne mindre fornøyde.

Når vi setter tilfredsheten opp mot viktigheten for brukerne, er det disse to områdene som har størst forbedringspotensial for å øke den totale tilfredsheten med NAV.



Figur 12: Viktighet/dyktighet, brukere

