

RAPPORT

Personbrukerundersøkelsen 2014



Innhold

Oppsummering.....	3
1 Innledning.....	4
1.1 Brukerundersøkelser i offentlig tjenesteyting.....	4
1.2 Utfordringer med måling av tjenestekvalitet.....	4
1.3 Personbrugerundersøkelsen i NAV	5
2 Gjennomføring	5
2.1 Utvalg.....	5
2.1.1 Kvoter og vekting.....	6
2.2 Datainnsamlingen.....	6
2.2.1 Metode	6
2.2.2 Informasjon til utvalget	7
2.2.3 Spørreskjema og intervjuet	7
2.2.4 Endringer i spørreskjemaet i 2014	7
3 Intervju og frafall.....	9
3.1 Nøkkeltall 2014.....	9
3.2 Skjevheter	10
3.2.1 Utvikling i brukersammensetning 2008-2014	10
4 Resultater	11
4.1 Generelt om fortolkning av resultatene.....	11
4.2 Kontakt med NAV	11
4.3 Opplevd saksbehandlingstid-ventetid	13
4.4 Tilfredshet med NAVs veileder.....	15
4.5 Service og informasjon og respekt	17
4.5.1 Telefoni.....	18
4.6 Fornøydhet helhetlig sett	18
4.6.1 Fylkesvise resultater	23
5 Litteraturliste.....	25
6 Vedlegg.....	26

Oppsummering

Brukerundersøkelser er en viktig del av NAVs resultatoppfølging. Siden 2006 har det på årlig basis blitt gjennomført undersøkelser rettet mot personbrukere. Undersøkelsen dekker alle NAVs personbrugergrupper¹. Formålet med undersøkelsene er å kartlegge brukernes tilfredshet med NAV og utviklingen over tid. Resultatene brukes til forbedringsarbeid og styringen av NAV.

Resultatene fra årets undersøkelse viser stabilitet på flere områder. Flere av indikatorene på tilfredshet med NAV har ikke endret seg fra i fjor. I undersøkelsen har vi tre overordnede spørsmål som beskriver brukernes fornøydhet med NAV. Spørsmålene dreier seg om hvor fornøyd eller misfornøyd brukerne er med den *service* de har fått hos NAV helhetlig sett, i hvilken grad de opplever at NAV innfrir *forventningene*, og hvor stor *tillit* de har til NAVs arbeid. Gjennomsnittlig score på det sistnevnte spørsmålet har hatt en mindre økning fra 2013 til 2014, som ikke er statistisk signifikant. Gjennomsnittsscore på spørsmål om service og forventninger til NAVs arbeid er på samme nivå som i 2013.

Spørsmålet "Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med den service du har fått hos NAV helhetlig sett" er brukt som et mål på brukernes fornøydhet totalt. Gjennomsnittscoren for hele landet er nå på 4,4. Det ligger på samme nivå som i 2013. Generelt kan vi se at forvaltningsutvalget har en noe høyere gjennomsnittsscore enn oppfølgingsutvalget på dette spørsmålet. I forvaltningsutvalget skiller alderspensjonister seg ut som de mest fornøydte, og i oppfølgingsutvalget ser vi at sykmeldte er de mest fornøydte med service fra NAV.

Undersøkelsen inneholder fem spørsmål som fanger opp temaene service, respekt og informasjon. NAV har tradisjonelt scoret høyere på spørsmål om respekt og service enn informasjon. Denne utviklingen fortsetter fremdeles i 2014. Det har vært en mindre økning i gjennomsnittscore på tre av de fem spørsmålene.

Når det gjelder de fire veiledningsspørsmålene, har det ikke vært økning i fornøydhet med service siden 2012. Det har vært en liten fremgang i fornøydhet med veileder når det gjelder å finne gode løsninger. En stor andel brukere svarer at de forholder seg til *en* veileder (65%) og 14% sier at de har *for mange* veiledere. Det er ikke uventet at vi finner de minst fornøydte brukere med service blant den sistnevnte gruppen.

Brukerundersøkelse 2014 ble utvidet med flere andre temaer. Spørreskjema i år inneholder arbeidsrettet spørsmål og spørsmål på hjelpemiddelområde. De fleste hjelpemiddelbrukere er fornøydte med servicen de får på hjelpemiddelsentralene. Det er imidlertid færre brukere som er fornøydte med informasjonen på hjelpemiddelområde samt ventetiden for å få hjelpemiddelet.

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

1 Innledning

1.1 Brukerundersøkelser i offentlig tjenesteyting

Brukerundersøkelser i offentlig tjenesteyting har i den senere tid blitt mer og mer utbredt. Formålet med slike spørreundersøkelser er å sette brukerne av tjenester i sentrum. Dette bidrar til fornying av offentlig tjenesteyting basert på brukernes behov og større grad av brukerorientering. Ved hjelp av brukerundersøkelser i offentlig tjenesteyting måler vi brukernes tillit til etaten over tid, og styrker brukernes mulighet til medvirkning.

1.2 utfordringer med måling av tjenestekvalitet

En tendens har vært at brukertilfredsheten er høyest ved de offentlige tjenestene som i hovedsak fordeler goder, og lavest ved de som forvalter bestemmelser som regulerer folks handlefrihet. Innen offentlig forvaltning innebærer ofte tjenestene et element av kontroll. Dette er spesielt aktuelt for NAV: NAV skal sørge for at brukerne får de ytelsene de har krav på, og ikke nødvendigvis de ytelsene brukeren ønsker selv. NAV skal også forsøke å avdekke misbruk blant mottakerne (Storvik, 2004). Av denne grunn kan det være at noen brukere ikke nødvendigvis vil være fornøyd med høy kvalitet på tjenestene, fordi det kan innebære at de ikke får det de selv ønsker seg eller selv mener de har krav på. utfordringen er å skille berettiget misnøye fra mer uberettiget misnøye som skyldes at NAV følger sine pålagte regler.

NAVs rolle er imidlertid sammensatt. NAV gir mange brukere tilgang til tjenester som for eksempel arbeidsrettede tiltak. Hjelpemidler er et annet eksempel på et gode. Videre får mange brukere veiledning for å håndtere sine utfordringer. Samtidig vil det være brukere som opplever at NAV begrenser tilgangen til godene, og at de ikke er enige med NAVs veileder. Når det gjelder ytelsene NAV forvalter varierer graden av avslag og negative brukeropplevelser. Mottakere av alderspensjon har lite befatning med NAV, og er gjennomgående fornøyde brukere fordi de får pensjonen sin.

Brukerundersøkelser kan ha begrensninger når det gjelder tjenesteytelser med et element av kontroll. Det er dermed viktig å vurdere hvilke aspekter ved offentlig tjenesteyting som skal undersøkes ved hjelp av en spørreundersøkelse blant brukere. Brukerundersøkelser er i mindre grad egnet til å måle faglig og organisatorisk kvalitet (Hansen 2013: 49). Det er imidlertid veldig utbredt i de siste tiårene å benytte brukerundersøkelser for å studere hvordan brukeren *opplever møtet* med tjenesten: høflighet, respekt, empati, tilgjengelighet og informasjon, noe brukere er i stand til å vurdere. Et viktig aspekt som bør vurderes av de som gjennomfører slike studier er at brukerne kan ha svært ulikt grunnlag for å evaluere tjenesten. Det er viktig å være oppmerksom på at brukerne svarer ut fra egne erfaringer og forventninger, og fra inntrykk fra media, venner og kjente. Mange vil for eksempel godta lang ventetid uten å bli misfornøyde, fordi de er vant til det eller forventer det. Selv om kort ventetid kanskje er målet til den offentlige tjenesten, er det ikke sikkert alle brukerne svarer ut i fra en forventning om det. Resultatet blir i så fall at den offentlige tjenesten scorer høyt på tilfredshet på ventetid, selv om ventetiden er lang. Slike forskjeller i forventninger kan også være sterkt knyttet til demografiske variabler som kjønn, alder, utdanning etc.

En viktig forutsetning for brukerundersøkelser, er at det gjøres en systematisk måling over tid, som gjør det mulig å se på endringer. Ved å fokusere på endringen fra ett målepunkt til et annet, blir selve

nivået mindre viktig (Thorgersen, 2006). Det vil si at for eksempel selve gjennomsnittsscoren eller andelen fornøyde ikke blir det viktigste, men om det har vært fremgang eller tilbakegang.

1.3 Personbrukerundersøkelsen i NAV

Det har siden opprettelsen av NAV i 2006 blitt gjennomført brukerundersøkelser blant brukere av NAV, både sentrale brukerundersøkelser, lokale brukerundersøkelser og andre ad-hoc brukerundersøkelser. Den nasjonale personbrukerundersøkelsen har i sin nåværende form blitt gjennomført årlig siden 2008.

Formålet med undersøkelsen er å kartlegge brukernes tilfredshet med NAV og utviklingen over tid. Resultatene brukes til forbedringsarbeid og i styringen av NAV. På hvilke områder er brukerne fornøyd med NAV, på hvilke områder trengs det forbedring, og hva har betydning for hvor tilfredse brukerne er. Brukernes grad av tilfredshet sett over tid og i sammenheng med ulike andre parametere, gir mulighet til å jobbe mer spesifikt med forbedring av NAV.

2 Gjennomføring

2.1 Utvalg

Utvalget trekkes fra NAVs registre over mottakere av statlige ytelser og brukere som er under oppfølging i NAV.

Utvalget til årets personbrukerundersøkelse er trukket blant NAVs brukere i november og desember 2013. Utvalget er delt i to hovedgrupper: mottakere av ytelser, heretter kalt *forvaltningsutvalget*, og brukere som er under oppfølging, heretter kalt *oppfølgingsutvalget*.

I forvaltningsutvalget tilhører personer som har en av følgende ytelser i november eller desember 2013:

- Barnetrygd
- Omsorgspenger
- Foreldrepenger
- Hjelpemidler
- Kontantstøtte
- Alderspensjon
- Uførepensjon

I oppfølgingsutvalget tilhører personer som har en av følgende statuser i november eller desember 2013:

- Helt ledige
- Delvis ledige
- Ordinære tiltaksdeltakere
- Mottakere av arbeidsavklaringspenger (AAP)
- Sykmeldte
- Enslige forsørgere

Forholdet mellom de to delutvalgene har tradisjonelt vært slik at forvaltningsutvalget utgjør om lag 1/3 del og oppfølgingsutvalget er omtrent 2/3 av totalen. Populasjonen til forvaltningsutvalget er begrenset til å ta med *tilgang* til uføre- og alderspensjon i desember 2013 (dvs. nye tilfeller), og ikke absolutt antall. Dette er gjort for å gi delutvalget en representasjon som står i forhold til deres kontakt med NAV. De to store gruppene av uføre- og alderspensjonister er representert med andel nye brukere i den aktuelle måneden utvalget trekkes fremfor en faktisk andel av disse brukerne. Dette er for å forhindre at deres synspunkter slår uforholdsmessig ut i undersøkelsen.

Utvalget for øvrig er trukket fra populasjonen, hvor andelen fra hver brukergruppe tilsvarer den andel brukergruppen utgjorde i populasjonen for hhv forvaltning og oppfølging.²

I det første uttrekket var det 73 911 personer totalt, hvorav 49 162 i oppfølgingsutvalget og 24 749 i forvaltningsutvalget. Etter at det første uttrekket var gjort, ble det koblet på telefonnummer til personene i uttrekket. Det ble funnet telefonnummer på omtrent 65 prosent av brukerne. Undersøkelsen ble gjennomført med et utvalg på til sammen 46 504 personer, hvorav 30 984 (66,6 %) i oppfølgingsutvalget og 15 520 (33,4 %) i forvaltningsutvalget. Se vedlegg 1 for fordeling av bruttoutvalg etter kjønn, alder, ytelse og fylke i 2014.

Etter at et tilfeldig utvalg av personer som mottar ytelse fra NAV er trukket, kobles det på informasjon om disse personene fra NAVs register. I denne undersøkelsen kobler vi på informasjon om brukernes kjønn, alder, bosted, ytelse, utdanningsnivå og arbeidsmarkedsstatus. Alle personene som er trukket til å delta i undersøkelsen er informert om registerkobling i informasjonsbrevet som de har fått før de ble oppringt. Alle respondenter anonymiseres etter datainnsamlingen slik at det er umulig å identifisere personer og deres svar.

2.1.1 Kvoter og vektning

Det ble laget kvoter i utvalget, beregnet ut fra hvor mange intervju vi ønsket pr brukergruppe i hvert fylke. Målet var ca 400 intervju pr fylke, og fordelingen av brukergrupper skulle være lik som i populasjonen. På den måten ble det sikret at alle brukergrupper ble representert i hvert fylke, med den andelen de utgjorde i populasjonen.

Det er trukket like mange fra den enkelte brukergruppe i hvert fylke, og sannsynligheten for at man er trukket ut til utvalget er større i fylker hvor det er få personer i aktuell brukergruppe, enn i fylker hvor det er mange personer i brukergruppen. Resultatene fra undersøkelsen blir vektet i etterkant, etter fylkenes størrelse i populasjonen.

2.2 Datainnsamlingen

2.2.1 Metode

NAV's personbrukerundersøkelse er gjennomført årlig siden 2008. I perioden 2008 til 2011 var det TNS Gallup som stod for datainnsamlingen. I 2012 var det Opinion Perduco som stod for datainnsamlingen, og i 2014 var det Norstat på vegne av Opinion.

² Beregningen av hvor stort uttrekket skulle være var gjort ut i fra en antagelse om at man trengte ti ganger flere i uttrekket enn ønsket respons pr brukergruppe pr fylke. Ønsket respons pr brukergruppe ble beregnet ut fra en målsetning om 4 940 intervju i oppfølgingsutvalget og 2 660 intervju i forvaltningsutvalget, totalt 7 600 intervju, med ca 400 intervju pr fylke.

Undersøkelsen er blitt gjennomført per telefon i perioden mars til mai. Det ble intervjuet om lag 7600 telefonintervjuer.

2.2.2 Informasjon til utvalget

Alle brukere som ble trukket ut til å delta i undersøkelsen har fått et brev sendt på vegne av Arbeids- og velferdsdirektoratet. Informasjonen i brevet er grunnlaget for informert samtykke fra respondenten. Utsending av informasjonsbrev kan ha hatt betydning for om personer valgte å delta eller ikke i undersøkelsen, og det kan ha påvirket hvordan personene svarer. Utsendelse av informasjonsbrevet var et grep som ble gjort for å bedre kvaliteten og servicen.

Informasjonsbrevet ligger som vedlegg nr. 3

2.2.3 Spørreskjema og intervjuet

Spørreskjemaet er forskjellig for forvaltningsutvalget og oppfølgingsutvalget. Den sistnevnte gruppen får flere spørsmål. Intervjutiden er dermed ulik for de to utvalgene. I 2014 var intervjutiden for forvaltningsutvalget 8,5 minutter, og for oppfølgingsutvalget tok det 13 minutter.

Intervjuet omhandler kontaktmønster med NAV, tilfredshet med tilgjengelighet til NAV, veileder, service, informasjon og hvordan en har blitt møtt av NAV samt spørsmål om helhetlig service, tillit og innfrielse av forventinger. Andre temaområder som omfattes av undersøkelsen er klarspråk, oppfølging av arbeidssøkere og hjelpemiddelområde. Spørreskjemaet ligger som vedlegg nr 4.

Intervjuet gjennomføres ved hjelp av Computer Assisted Telephone Intervjuing (CATI). Det betyr at intervjueren leser opp spørsmålene og registrerer respondentens svar direkte på pc'en. Alle filtre i spørreskjemaet er programmert på forhånd slik at intervjueren trenger ikke å administrere det selv. Det reduserer muligheten for at intervjueren stiller feil spørsmål, eller hopper over spørsmål som ikke skulle vært hoppet over. En annen fordel med pc-assistert intervjuing er at det er mulig å registrere kun gyldige verdier i spørreskjemaet. Ulempen er at dersom programmet inneholder feil som ikke er oppdaget på forhånd, kan sekvenser av intervjuer bli verdiløse fordi spørsmål har kommet til feil personer, eller fordi enkelte spørsmål ikke har blitt stilt.

2.2.4 Endringer i spørreskjemaet i 2014

Spørreskjemaet 2014 ble utvidet med flere spørsmål og det ble gjort små endringer i skjemaet. I fjor ble brukerne spurt om hvorvidt de benyttet NAVs sider på Internett (informasjonssøk/selvbetjening/selvregistrering/ via nav.no). I år ble dette svaralternativet delt i to for å skille personene som bruker nav.no til informasjonssinnhenting og de som benytter selvbetjeningsløsninger på nav.no.

Respondenter som svarte ja på spørsmål om at de hadde mottatt brev fra NAV, fikk også spørsmål om hva brevet gjaldt, om det var lett eller vanskelig å forstå innholdet i det brevet. Brukerne som svarte 1-3 på det sistnevnte spørsmålet ble spurt om hva de gjorde når det var vanskelig å forstå brevet.

I spørsmålet om ventetider, er det også gjort en endring i 2014. Tidligere ble respondentene spurt om «ventetid for å få kontakt med rett person *når du møter opp* ved NAV-kontoret». For å oppklare betydningen av «ventetid», ble spørsmålet derfor endret til «ventetiden fra jeg avtalte møtetidspunkt til jeg kunne få møte med veileder».

I spørsmålet om brukeren stort sett har forholdt seg til en eller flere veiledere, er det også gjort en endring. Dette spørsmålet hadde 2 svaralternativer i 2013, der respondentene kunne velge mellom «en veileder» og «stadig nye veiledere». For å fange opp både de situasjonene der brukerne synes det er nødvendig å forholde seg til flere veiledere, og situasjoner der det ikke er ønskelig for brukerne, ble det laget tre svaralternativer til dette spørsmålet.

I år ble den arbeidsrettede delen av undersøkelsen utvidet med flere spørsmål. Respondentene i oppfølgingsutvalget har fått spørsmål om hvor godt kjent de er med og om de hadde benyttet arbeidsrelatert informasjon, arbeidsrettede tiltak og muligheten for å få hjelp fra veileder. Brukerne ble også spurt om å vurdere de ovennevnte tilbudene dersom de svarte at de hadde benyttet dem. De andre arbeidsrettede spørsmål gjelder hindringer for å skaffe seg jobb, jobb-logg, antall søkte stillinger og hva brukerne gjorde selv for å få jobb.

Siste delen av spørreskjema omfatter spørsmål på hjelpemiddelområdet. Disse spørsmål går til personer som svarte at de besøkte hjelpemiddelsentral eller til de som er registrert med status «hjelpemiddel».

3 Intervju og frafall

3.1 Nøkkeltall 2014

Personene vi forsøker å få et intervju med utgjør bruttoutvalget. Nettoutvalg er personene som svarte på spørsmål i undersøkelsen. Frafall er de personene som vi av ulike grunner ikke får intervjuet, enten fordi vi ikke får kontakt med dem, at de ikke ønsker å delta eller ikke har anledning. Avganger er personene som ikke tilhørte målgruppen (populasjonen), og disse fjernes fra bruttoutvalget. Når spørreundersøkelser gjennomføres, er det ønskelig å oppnå så høy svarprosent som mulig. Parallelt er det ønskelig å redusere frafallet. Svarprosent beregnes som antall svar delt på bruttoutvalg. Små utvalg er spesielt sårbare for skjevhet. Analysene i denne undersøkelsen baseres på et stort utvalg intervjuer.

Tabellen nedenfor viser nøkkeltallene fra undersøkelsen.

Tabell 1 Nøkkeltall for Personbrukerundersøkelsen i 2014

Nøkkeltall	Forvaltningsutvalget		Oppfølgingsutvalget	
	Antall	Andel	Antall	Andel
Utvalg	13 069		25 631	
Avganger	238		235	
Bruttoutvalg	15 520	100	30 984	100
Intervju	2 660	15,8	4 939	16
Frafall	4 200	52,9	8 926	29
Fulle kvoter (ikke kontaktet)	5 063	31,3	9 861	36,5

Forvaltningsutvalget har en noe høyere svarprosent enn oppfølgingsutvalget. Hvis man holder utenfor personer som ikke er kontaktet på grunn av fulle kvoter og beregner svarprosenten ut i fra det reelle frafallet, blir svarprosenten 22,9 for forvaltningsutvalget og 22,1 for oppfølgingsutvalget.

Den hyppigste årsaken til frafall er at respondentene ikke ønsker å delta. Deretter kommer frafall på grunn av at vi ikke kom i kontakt med personen. I kategorien forhindret, er det personer som er syke, midlertidig bortreist eller at intervjuet ikke lot seg gjennomføre grunnet språkproblemer.

Tabell 2 Fordeling av frafall på årsaker, 2014

Frafallsårsak	Forvaltningsutvalget		Oppfølgingsutvalget	
	Antall	Andel	Antall	Andel
Ønsker ikke delta	3494	78,8	7 705	72,9
Ikke truffet	128	2,9	126	1,2
Forhindret	810	18,3	2 735	25,9
SUM	4 432	100	10 566	100,0

3.2 Skjevheter

Skjevhet kan oppstå både i utvalgstrekkningen og som følge av avgang og frafall. I utvalgstrekkningen kan tilfeldigheter føre til at fordelingen av enkelte kjennemerker i utvalget ikke er helt likt fordelt. Dette er det kontrollert for under trekkingen.

Skjevheter som en følge av frafall kan ha store konsekvenser for resultatene. Det er dermed nødvendig å være oppmerksom på avvikene mellom brutto- og nettoutvalget. Skjevhet på grunn av frafall innebærer at de som har blitt intervjuet ikke nødvendigvis er helt representative for bruttoutvalget. Utvalget kan undersøkes for skjevhet ved å sammenligne fordelingen av et bestemt kjennemerke mellom nettoutvalget og bruttoutvalget. Dette kan kun gjøres for kjennemerker som er kjent for dem som ikke har svart, som for eksempel alder, kjønn, ytelse og bosted. Disse variablene er hentet fra register. Skjevhet ved ett kjennemerke trenger ikke å medføre at nettoutvalget er skjevt for andre kjennemerker, men det er heller ikke slik at små forskjeller i målbare kjennemerker er en garanti for at det også er små forskjeller i andre, ikke målbare kjennemerker.

For tabeller med fordeling av kjennemerkene kjønn, alder, ytelse og landsdel i bruttoutvalget og nettoutvalget i 2014, se vedlegg 1. Det er små forskjeller mellom brutto- og nettoutvalget for kjennemerkene kjønn, alder, ytelse og fylke. Differansen er så liten slik at det ikke medfører skjevhet for disse kjennemerkene.

3.2.1 Utvikling i brukersammensetning 2008-2014

I vedlegg 1 finnes tabeller med oversikt over utvikling i brukersammensetning for alder og ytelse i årene 2008-2014.

Andelen respondenter i aldersgruppene 50-59 år og 60-69 år har økt de siste to årene, og respondenter i alderen 30-39 år har sunket noe.

I forvaltningsutvalget er det brukere med foreldrepenger som utgjør den største andelen. I tidligere år var denne gruppen underrepresentert i bruttoutvalget sammenliknet med hvor stor andel de utgjorde av forvaltningspopulasjonen. I tillegg er dette en gruppe det har vært vanskelig å få tak i på telefon, noe som har gjort at de har blitt ytterligere underrepresentert i nettoutvalget. I oppfølgingsutvalget er brukere som mottar arbeidsavklaringspenger som utgjør den største gruppen. Deretter kommer helt ledige og sykmeldte.

Kvinner er tradisjonelt overrepresenterte blant personer som mottar ytelser fra NAV. I vårt utvalg er det 57% kvinner. Om lag 90% av enslige forsørgere og 80% av de som mottar kontantstøtte er kvinner. Blant helt ledige er det imidlertid en overvekt av menn.

4 Resultater

4.1 Generelt om fortolkning av resultatene

Denne undersøkelse baserer seg på kvantitative surveydata. Resultatene av NAVs brukerundersøkelse presenteres i denne rapporten med gjennomsnittsscoren på de ulike spørsmålene samt ved å vise til andelen positive på de ulike indikatorene.

Tidligere studier om brukertilfredshet viser at det er flere utfordringer knyttet til måling av kvalitet i offentlig tjenesteyting (Hansen et al. 2013). På spørsmål om fornøydhet med NAV svarer brukerne ut i fra egne forventninger og tidligere erfaringer, noe vi ikke måler i denne undersøkelsen. Det innebærer at leseren skal være varsom med å tolke forskjellene mellom de ulike brukergruppene kun ut i fra deres tilhørighet til den ene eller den andre gruppen. I denne undersøkelsen er en del av spørsmålene av slik karakter. Resultatene av undersøkelsen vil med andre ord ikke nødvendigvis si noe om kvaliteten ved tjenesten, fordi vi ikke kan vite ut fra hvilke forutsetninger brukerne svarer. Hvor fornøyd en bruker er, kan avhengige av mange egenskaper, som f.eks. kunnskap, frekvens, forventninger, interesser, livssituasjon, verdier etc. Resultatene kan imidlertid gi oss informasjon om andelen fornøyde eller gjennomsnittsscoren på tilfredshet har gått opp eller ned sammenlignet med tidligere år. Resultatene kan også gi oss mye nyttig informasjon om brukergruppene og hvordan de ulike brukerne opplever møtet med NAV. Ett viktig poeng som gjelder fortolkning av resultatene er at respondentene er trukket ut i fra ytelse de var registrert med. Brukerne kan imidlertid svare ut i fra annen kontakt de har hatt med NAV de siste seks månedene.

Resultatene i denne rapporten presenteres hovedsakelig med gjennomsnittsscore. Spørsmålene blir presentert med resultater fra 2008 til 2014 der det er mulig. Det benyttes en svarskala fra 1 til 6, hvor 1 er dårligste score og 6 er beste score. Det legges ved oversikt over bruk av svarskalaen for alle skalaspørsmålene i 2014, se vedlegg 2.

En gjennomsnittsscore på 3,5 vil si at ca. 50 prosent av brukerne har svart 4, 5 eller 6 på skalaen. En gjennomsnittsscore på 4,5 innebærer at om lag 75 prosent av brukerne svarer 4,5 eller 6 på skalaen. Og skal man oppnå en gjennomsnittsscore på 5,0 må ca. 85 prosent av brukerne svare 4, 5 eller 6 på skalaen.

4.2 Kontakt med NAV

Denne undersøkelse inneholder opplysninger om hvilke kanaler brukere benytter i sin samhandling med NAV. Det er rimelig å anta at brukere med sammensatte behov oftere enn andre vil kontakte NAV-kontorene. Personer som har enklere spørsmål vil trolig forsøke å finne svar på nettet eller gjennom andre kanaler. Personlig oppmøte på et lokalkontor, telefon og Internett er de viktigste kontaktkanalene. I de siste årene har det blitt enklere for brukerne å bruke nettløsninger i stedet for å møte opp på et NAV-kontor.

Spørsmålet om kontaktkanaler har blitt endret i 2014 slik at det ble flere svaralternativer enn i 2013. Endringene medfører at vi mister sammenligningsgrunnlaget med resultatene fra i fjor. Det er imidlertid viktig å gjenspeile endringene i NAVs praksis i undersøkelsens spørreskjema.

Tabell 3 viser fordeling av kontaktkanaler med NAV som brukere fra forvaltnings- og oppfølgingsutvalget benyttet seg av. Ut i fra tabellen ser vi at oppmøte på lokalkontor og telefon er

de viktigste kontaktformene i oppfølgingsutvalget, mens brukerne i forvaltningsutvalget foretrekker mest telefon og Internett. En større andel av brukerne fra forvaltningsutvalget svarer at de har mottatt et brev fra NAV.

Tabell 3 Kontaktform med NAV siste 6 måneder. Fordelt på utvalgene, 2014.

	Forvaltningsutvalget	Oppfølgingsutvalget
Har vært innom et NAV kontor	35 %	68 %
Har hatt kontakt med NAV per telefon	41 %	56 %
Benyttet selvbetjeningsløsninger på nav.no	33 %	41 %
Benyttet nettsiden nav.no til informasjonsinhenting	42 %	35 %
Motatt epost eller sms	12 %	23 %
Motatt brev	58 %	51 %

Tabell 4 viser utviklingen fra 2008 – 2014 på spørsmålet om hvor ofte respondentene har vært i kontakt med NAV de siste seks månedene. Spørsmålet stilles til alle respondentene som svarte at de har vært i kontakt med NAV gjennom de forskjellige kanalene.

Tabell 4 Kontaktfrekvens siste seks måneder, 2008-2014

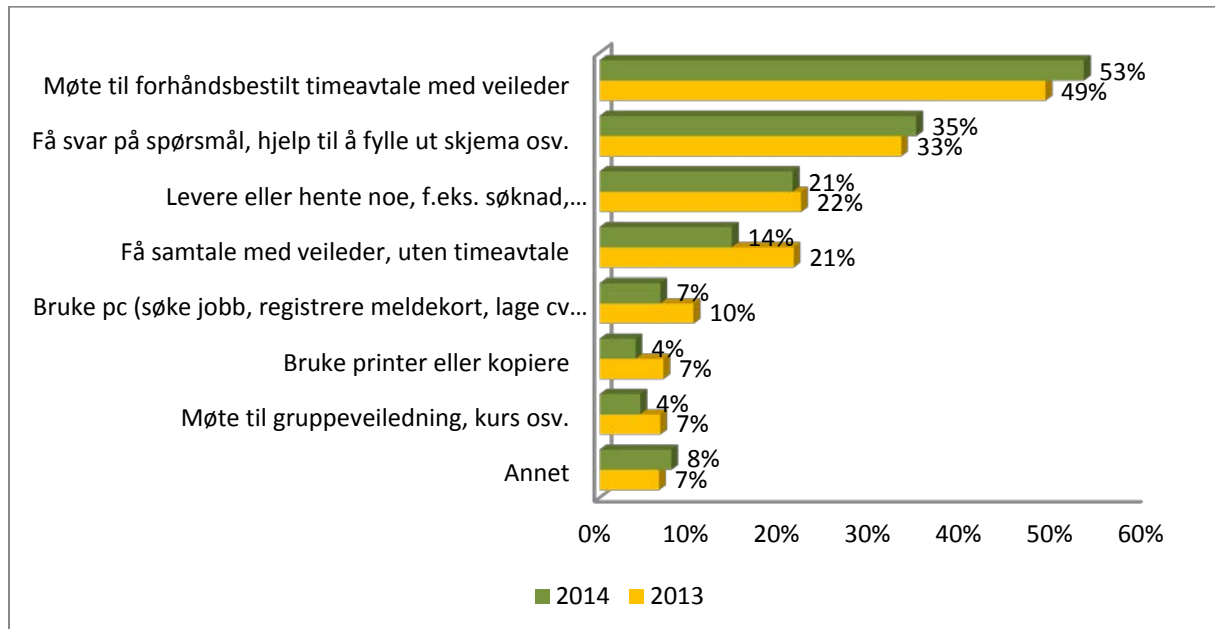
Antall ganger	Vår 2008	Vår 2009	Vår 2010	Vår 2011	Vår 2012	Vår 2013	Vår 2014
1 gang	18 %	15 %	16 %	15 %	20 %	17 %	18 %
2-5 ganger	55 %	52 %	50 %	50 %	54 %	54 %	54 %
6 eller flere ganger	27 %	33 %	34 %	35 %	26 %	29 %	28 %
SUM	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Ut i fra tabell 4 ser vi at det mest typiske er at brukerne har vært i kontakt med NAV to-fem ganger. Besøktallene er stabile de siste tre årene. Denne oversikten gjelder hele utvalget.

Siden 2013 ble spørreskjemaet utvidet med et nytt spørsmål til de brukerne som har svart at de har vært innom et NAV-kontor siste seks måneder. De fikk et oppfølgingsspørsmål om hva de gjorde siste gang de var på NAV-kontoret. Respondenten fikk lest opp svaralternativene, og kunne svare ja på flere. I figuren nedenfor viser vi hvor stor andel av respondentene som svarte ja på de ulike alternativene.³

³ Dersom en respondent hadde vært på forhåndsavtalt time med veileder, og også velger alternativene «å få svar på spørsmål» og «levere/hente noe», har kun timeavtale med veileder blitt tatt med i beregningen.

Figur 1 Formål med oppmøte på NAV-kontor, 2013-2014, %



Vi ser av figuren at de aller fleste som var innom et NAV-kontor, var der for å møte til samtale med veileder som var avtalt på forhånd. Andel brukere med forhåndsbestilt avtale har økt fra 2013. Andel personer som møtet opp for en samtale med veileder *uten* en timeavtale har imidlertid blitt redusert. Figuren indikerer at andelen av brukere som kommer på et lokalkontor for å bruke PC eller printer har også gått ned sammenlignet med i fjor.

På spørsmålet om fornøydhet med nav.no, har det vært en ganske stabil gjennomsnittsscore på denne gjennom alle årene. Brukernes stabile vurdering av NAVs nettsiden har trolig en sammenheng med lite endringer på nav.no i de siste årene. Tabell 5 viser utviklingen i gjennomsnittsscore.

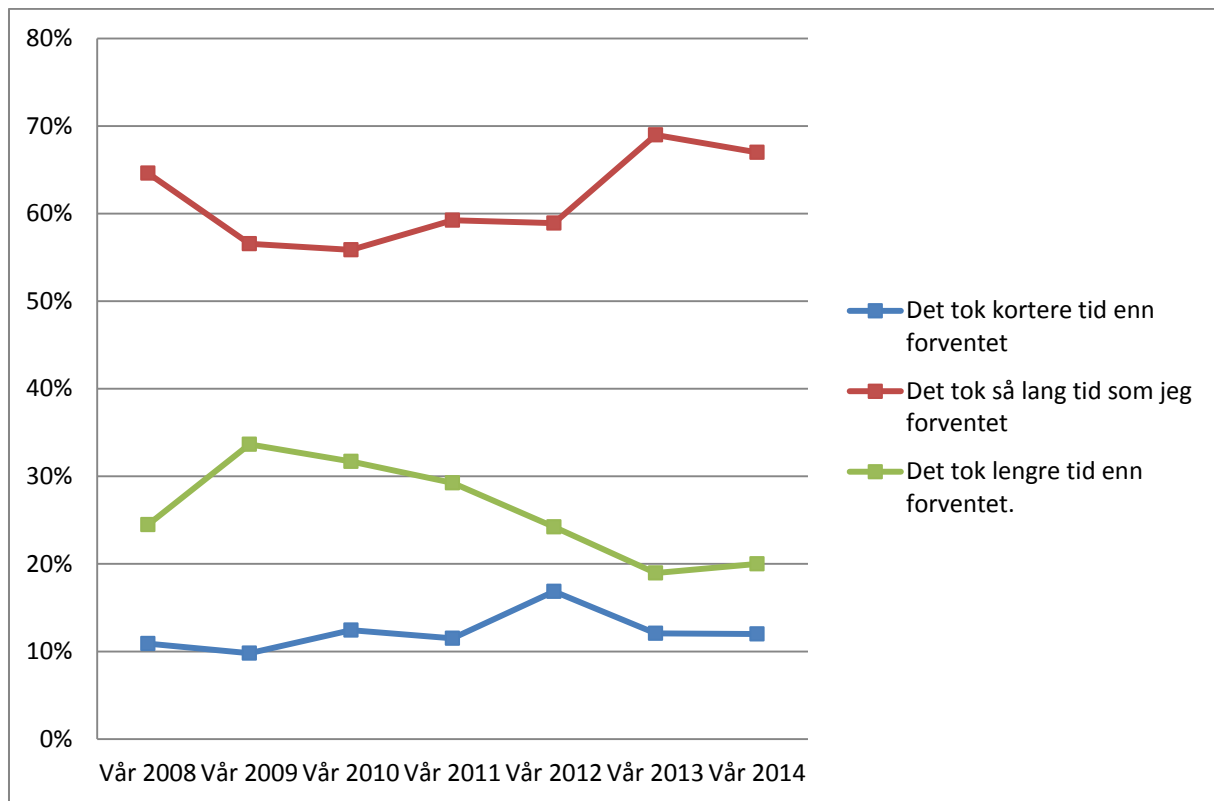
Tabell 5 Fornøydhet med nav.no, gjennomsnittsscore 2008-2014.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med NAVs internettside nav.no?	4,6	4,5	4,4	4,4	4,4	4,5	4,4

4.3 Opplevd ventetid

Ett av spørsmålene i undersøkelsen kartlegger om brukeren opplever at tiden fra man har levert søknad og til man får utbetalingen er kortere eller lenger enn forventet, eller om den er omtrent som forventet. Spørsmålet går til alle som sier at de har mottatt økonomiske ytelser, og henviser til sist gang brukeren søkte om penger.

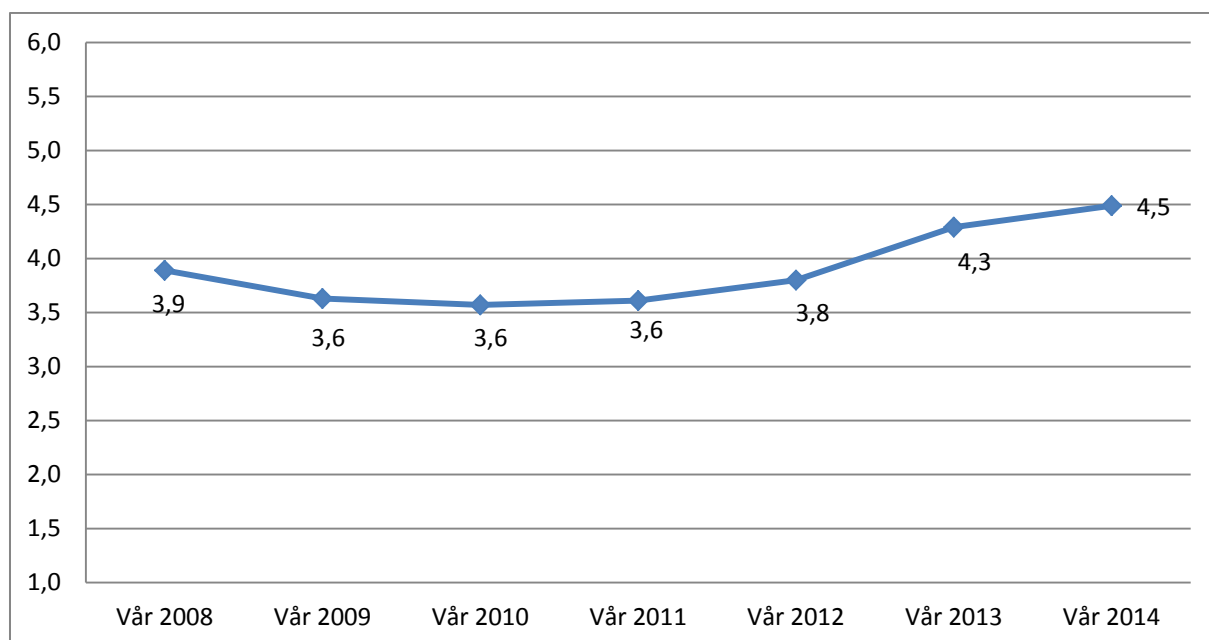
Figur 2 Utvikling i opplevd utbetalingstid 2008-14, i prosent.



Tallene i figur 2 viser fordeling av brukere etter hvordan de opplever tiden det tar for å få utbetaling av økonomi. Ut i fra figuren ser vi at respondentene i større grad opplever at faktisk tid fra søknad til utbetaling er i tråd med deres egne forventninger. Andel brukere som synes at saksbehandling tok lengre tid enn forventet har gått kraftig ned fra 2008 til 2013. I år ligger andelen på samme nivå som i fjor. Andel brukere som opplever at tiden til utbetaling tok kortere tid enn forventet er også på fjorårets nivå.

Ut i fra figur nedenfor kan vi se brukernes vurdering av ventetiden for å få kontakt med rett person når de møter opp på sitt lokal NAV-kontor. Gjennomsnittsscoren har økt jevnlig siden 2011 og i år er scoren 4,5.

Figur 3 Opplevd ventetid for å få kontakt med rett person på NAV-kontoret, gjennomsnittsscore (2008-2014)

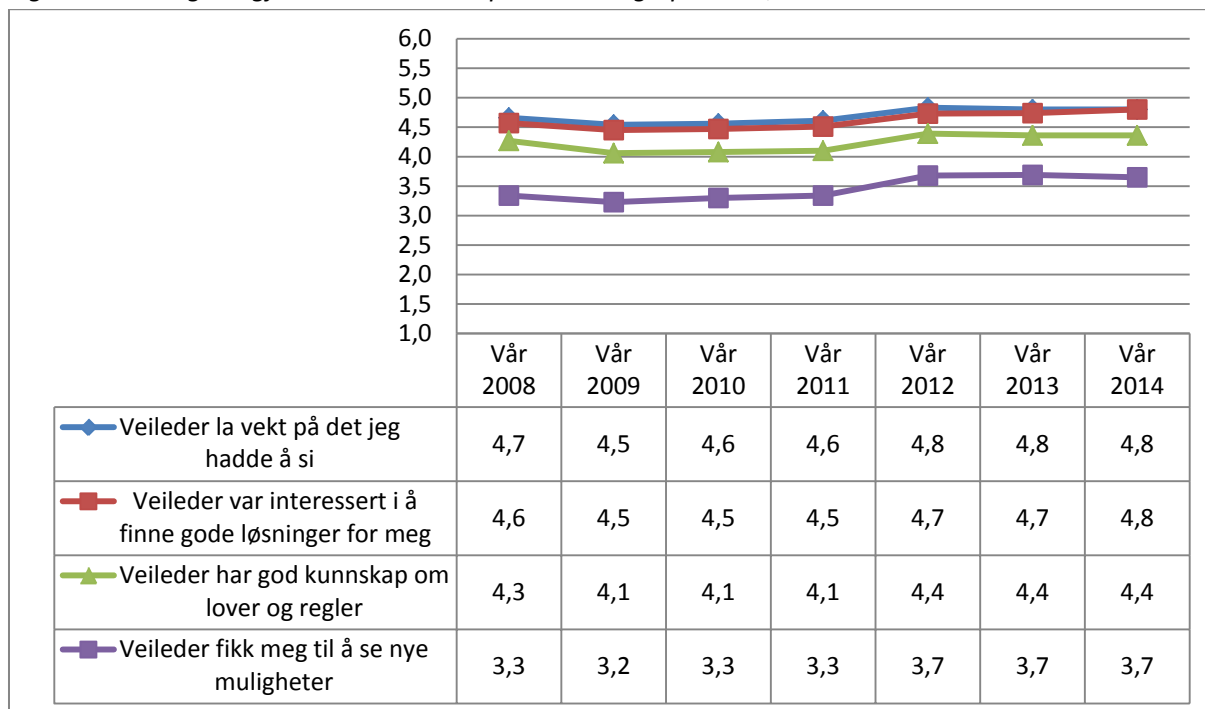


4.4 Tilfredshet med NAVs veileder

De brukerne som skal ha oppfølging av NAV, dvs oppfølgingsutvalget, får spørsmål om hvor tilfredse de er med veileder. Spørsmålene dreier seg om brukermedvirkning og kvalitet på oppfølgingen. Det henvises til sist samtale de hadde med veileder, og respondenten skal si seg enig eller uenig i fire utsagn, på en skala fra 1 til 6. I figur 4 ser vi hvordan gjennomsnittsscoren for disse spørsmålene har utviklet seg.

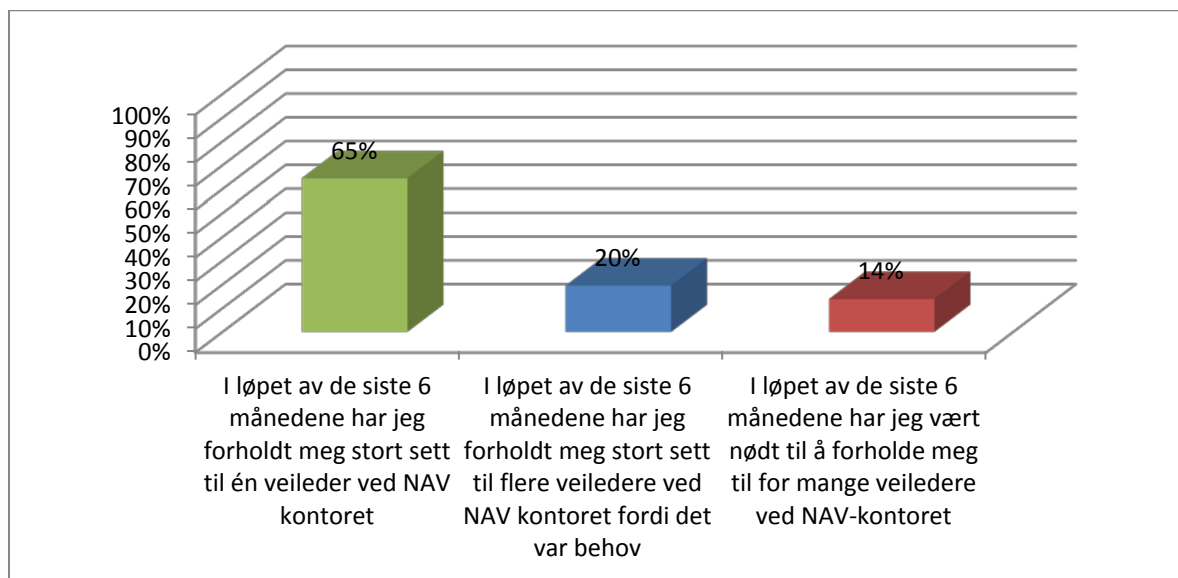
Brukerne i oppfølgingsutvalget som oppgir at de har hatt samtale med veileder får nærmere spørsmål som angår deres fornøydhets med ulike aspekter ved veiledning på NAV. Brukernes vurdering av veiledning har vært ganske stabil i de siste 3 årene. Vi ser av figuren nedenfor at gjennomsnittsscoren er høy på utsagnene om at «Veileder la vekt på det jeg hadde å si» og «Veileder var interessert i å finne gode løsninger for meg». Utsagnet om at «Veileder har god kunnskap om lover og regler» ligger noe lavere. Lavest gjennomsnittsscore får utsagnet om at «Veileder fikk meg til å se nye muligheter» - dette ligger fremdeles på 3,7 i gjennomsnitt og har ikke endret seg siden 2012.

Figur 4 Utviklingen i gjennomsnittsscore på veiledningsspørsmål, 2008-2014.



Figur 5 viser at en stor andel brukere forholder seg til en veileder. Om lag 14 % sier at de må forholde seg til for mange veiledere.

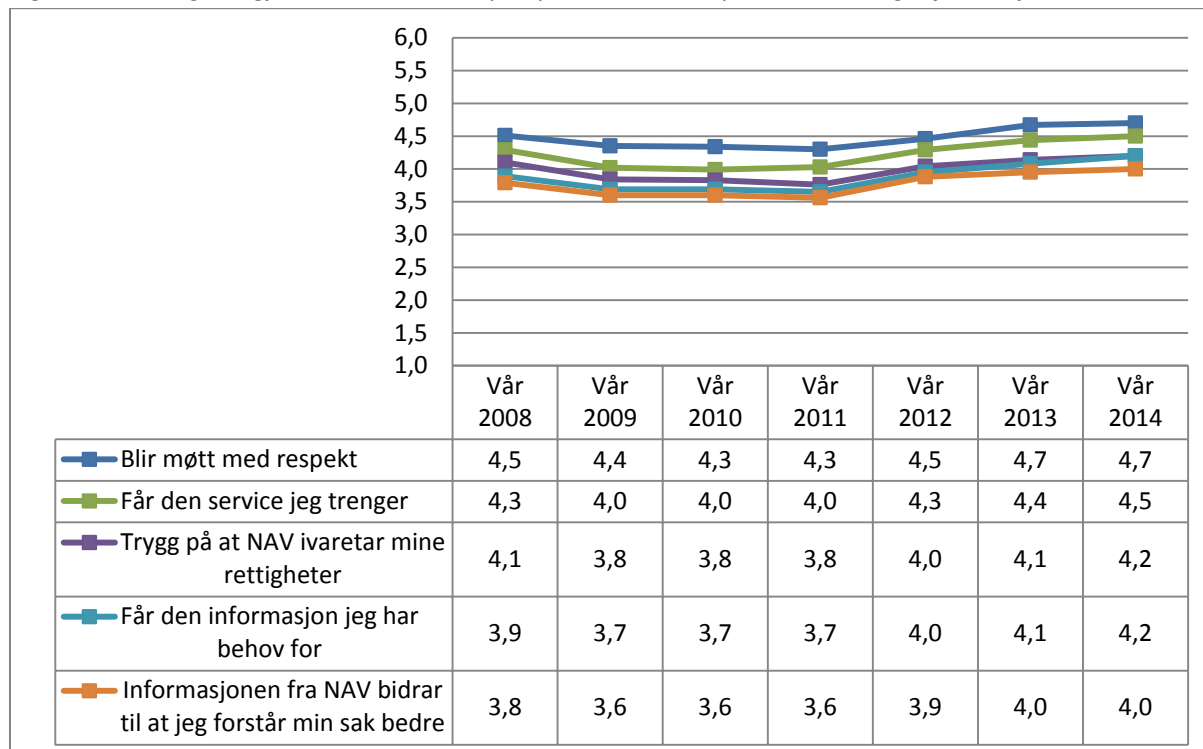
Figur 5. Skifte av veileder, 2014



4.5 Service og informasjon og respekt

Brukernes tilfredshet i møte med NAV måles på flere måter, og det er fem utsagn som omhandler informasjon, service og respekt som respondenten skal si seg uenig eller enig i, på en skala fra 1 til 6. Figuren nedenfor viser utviklingen på disse spørsmålene over tid.

Figur 6 Utviklingen i gjennomsnittsscore på spørsmål om respekt, service og informasjon, 2008-2014.



Figuren ovenfor viser at gjennomsnittsscoren for de tre av fem utsagn har økt med 0,1 prosentpoeng. Denne økningen er ikke statistisk signifikant og kan ikke tolkes som en fremgang. Utsagnene om brukerne ble møtt med respekt og om at informasjon bidrar til å belyse deres sak bedre forblir på samme nivå i år som i fjor.

Brukeren opplever å bli møtt med respekt og opplever å få den service de trenger. Når det gjelder innholdet i møtet – om de får den informasjonen de trenger, om de får god informasjon, og om de er trygge på at NAV ivaretar deres rettigheter, så finnes det fremdeles et klart forbedringspotensial.

Spørsmål om brukeren opplever at det er mulig å legge frem saken sin uforstyrret på NAV kontoret indirekte omhandler respekt til brukeren. Tallene i tabell 6 indikerer at brukernes fornøydhetsgrad med å legge frem sin sak uforstyrret øker fra år til år fra og med 2011. Denne positive utviklingen kan ha en sammenheng med at flere og flere kontorer har tilrettelagt sine publikumsmottak slik at brukerne har flere muligheter til å snakke med veileder uten at andre kan overhøre samtalen.

Tabell 6 Mulighet for å legge frem sin sak uforstyrret, gjennomsnittsscore 2008-2014

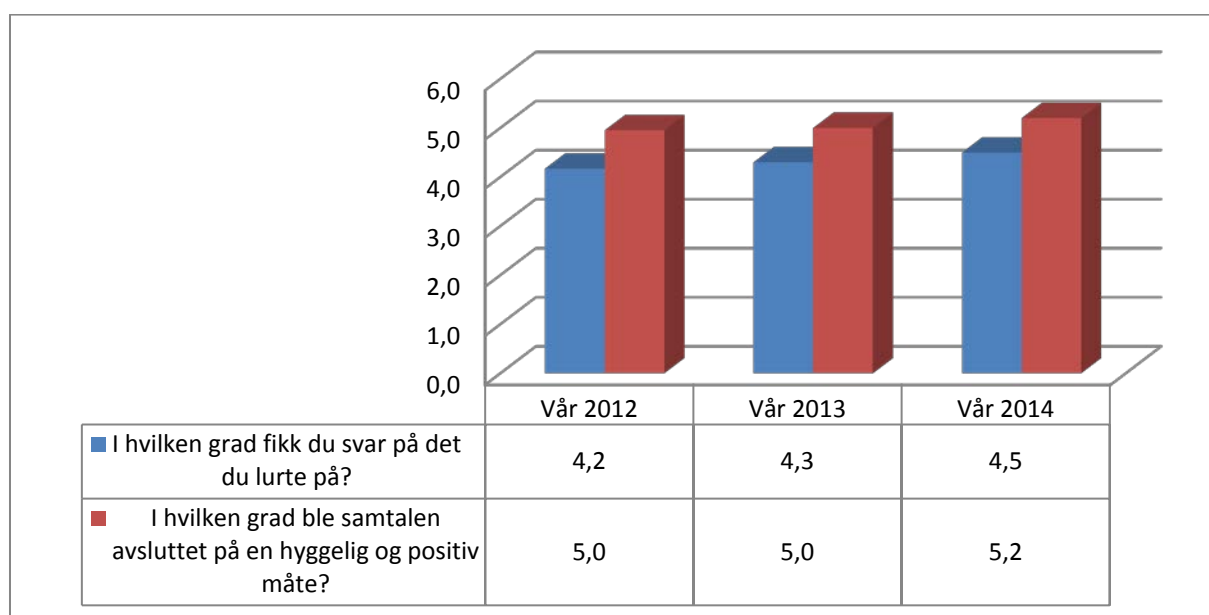
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Jeg har mulighet til å legge frem min sak uforstyrret ved NAV-kontoret dersom jeg har behov for det	4,5	4,2	4,2	4,2	4,4	4,6	4,7

4.5.1 Telefoni

Undersøkelsen inneholder spørsmål som angår brukernes tilfredshet med service på telefon. Spørsmålene går kun til de respondentene som har sagt de har vært i kontakt med NAV på telefon siste seks måneder, og respondenten blir bedt om å svare på en skala fra 1 til 6. Disse spørsmålene var nye i 2012, og figur 5 viser utvikling i gjennomsnittsscore fra 2012 til 2014.

Ut i fra figur 5 ser vi at gjennomsnittscoren på de to telefoni-spørsmålene har ligget jevnt i 2012 og 2013. Det har skjedd en økning på de to telefonispørsmålene i 2014. Spørsmålet om «I hvilken grad ble samtalen avsluttet på en hyggelig og positiv måte?» har et gjennomsnitt på 5,2, og har en av de høyeste scorene i hele undersøkelsen.

Figur 7 Gjennomsnittlig score på telefoni-spørsmål, 2012 -2014.



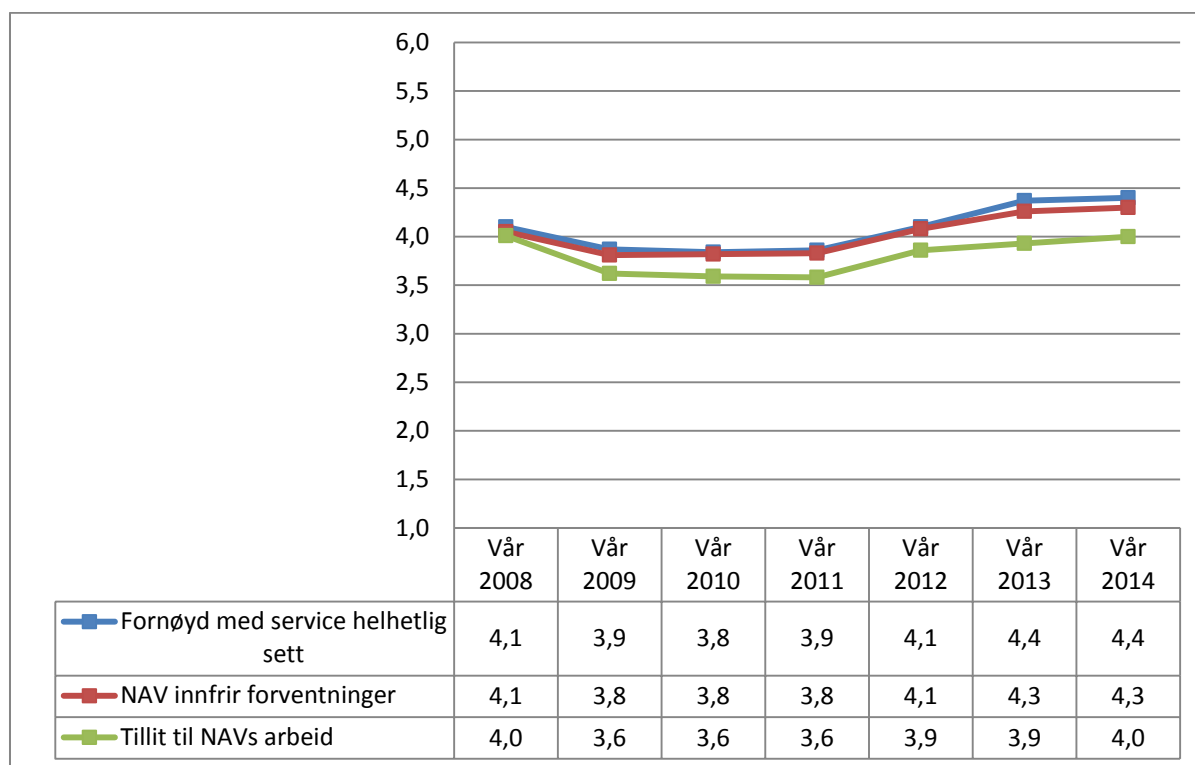
4.6 Fornøydhet helhetlig sett

I slutten av intervjuet er det tre spørsmål som skal oppsummere respondentenes totalinntrykk av NAV. Respondentene skal svare på en skala fra 1 til 6 om hvor fornøyd de er med den service de har fått hos NAV helhetlig sett, i hvilken grad de opplever at NAV innfrir forventningene, og hvor stor tillit de har til NAV sitt arbeid i sin helhet. Figur 8 viser utviklingen i disse spørsmålene fra 2008 til 2014.

Resultatene fra årets brukerundersøkelse viser stabilitet i tilfredsheten med NAV sammenlignet med fjorårets resultater. I figur 8 ser vi tre hovedparametere. Figuren nedenfor viser at to av

hovedspørsmålene har vært stabile i gjennomsnittsscore. Dette er spørsmål om brukernes fornøydhet med NAVs service helhetlig sett, og om NAV innfrir brukerens forventninger. Spørsmålet om brukeren har tillit til NAVs arbeid, har hatt en liten økning sammenlignet med 2013 som ikke er signifikant.

Figur 8 Utvikling i gjennomsnittsscore på hovedspørsmål, 2008-2014



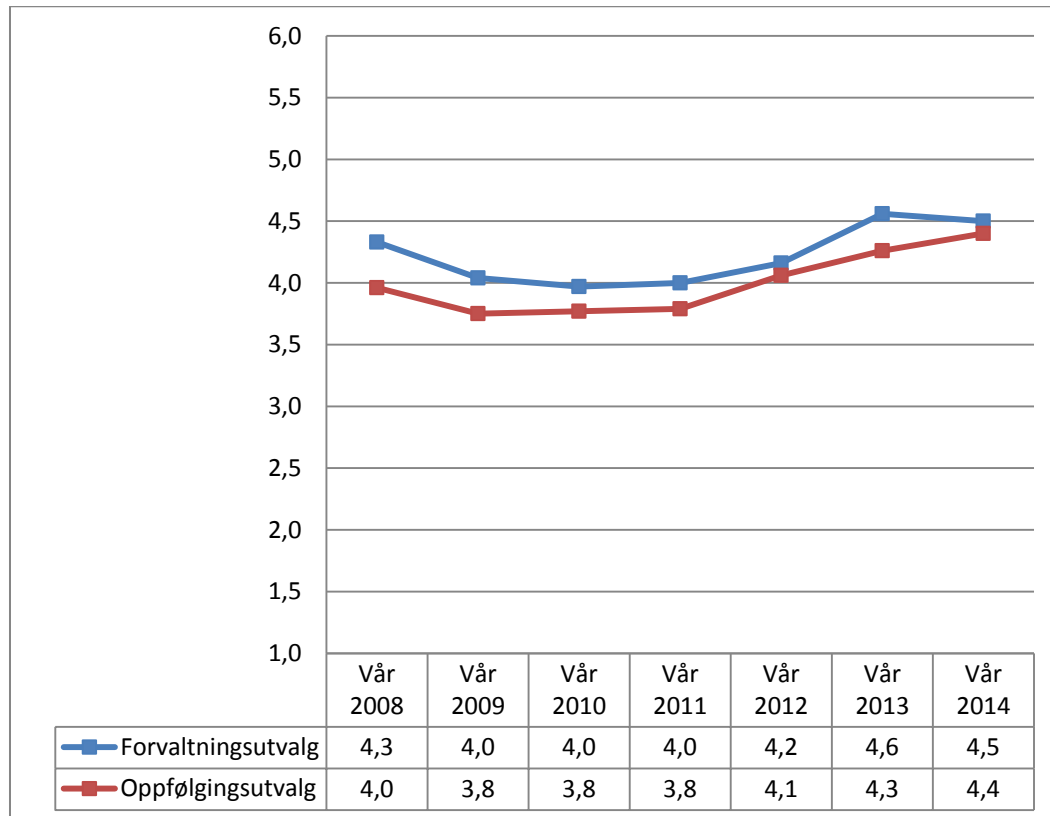
En annen måte å se resultatene på, er hvor stor andel som velger svaralternativ 4, 5 eller 6 på en skala fra 1 til 6. Tabellen nedenfor viser utviklingen fra 2008 til 2014 på hovedspørsmålene. Andelen fornøyde med NAVs service helhetlig sett, de som opplever at NAV innfrir forventningene og de som har tillit til NAVs arbeid har økt med om lag 1 prosentpoeng sammenlignet med fjorårets resultater. 3 av 4 brukere gir «karakteren» 4, 5 eller 6 på disse parameterne. Når det gjelder andelen som svarer 4, 5 eller 6 på hvorvidt de har tillit til NAVs arbeid, ligger den fremdeles en del under de andre parameterne.

Tabell 7 Utvikling i andel som har svart 4, 5 eller 6 på hovedspørsmål, 2008-2014.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Fornøyd med NAVs service helhetlig sett	68,4 %	61,3 %	61,2 %	62,2 %	68,1 %	75,1 %	76,0 %
NAV innfrir mine forventninger	67,8 %	60,6 %	61,5 %	61,8 %	68,3 %	73,1 %	73,8 %
Jeg har tillit til NAVs arbeid	67,4 %	54,7 %	54,6 %	54,2 %	63,2 %	65,4 %	66,2 %

Fra personbrugerundersøkelsen startet opp i 2008, har det hele tiden vært forskjell i grad av fornøydhet i de to hovedutvalgene. I figuren nedenfor ser vi hovedtrekkene for de to utvalgene i perioden 2008-2014.

Figur 9 Utvikling i fornøydhet med NAVs service helhetlig sett, fordelt på delutvalg, 2008-2014.



I figur 8 ser vi at det samlede bildet er en økning i fornøydheten med service siden 2011. Etter en kraftig økning i 2013, sank fornøydheten med service blant brukere i forvaltningsutvalget i 2014. Oppfølgingsutvalget har hatt en liten økning. Forvaltningsutvalget har hele tiden høyere gjennomsnittsscore enn oppfølgingsutvalget. Figur 8 viser at oppfølgingsutvalget har omtrent samme resultat i år som forvaltningsutvalget.

Når det gjelder de to andre hovedspørsmålene, om NAV innfrir forventningene og om man har tillit til NAVs arbeid, ser vi det samme mønsteret: forvaltningsutvalget er generelt litt mer fornøyd enn oppfølgingsutvalget. Forskjellene mellom delutvalgene er ikke statistisk signifikante.

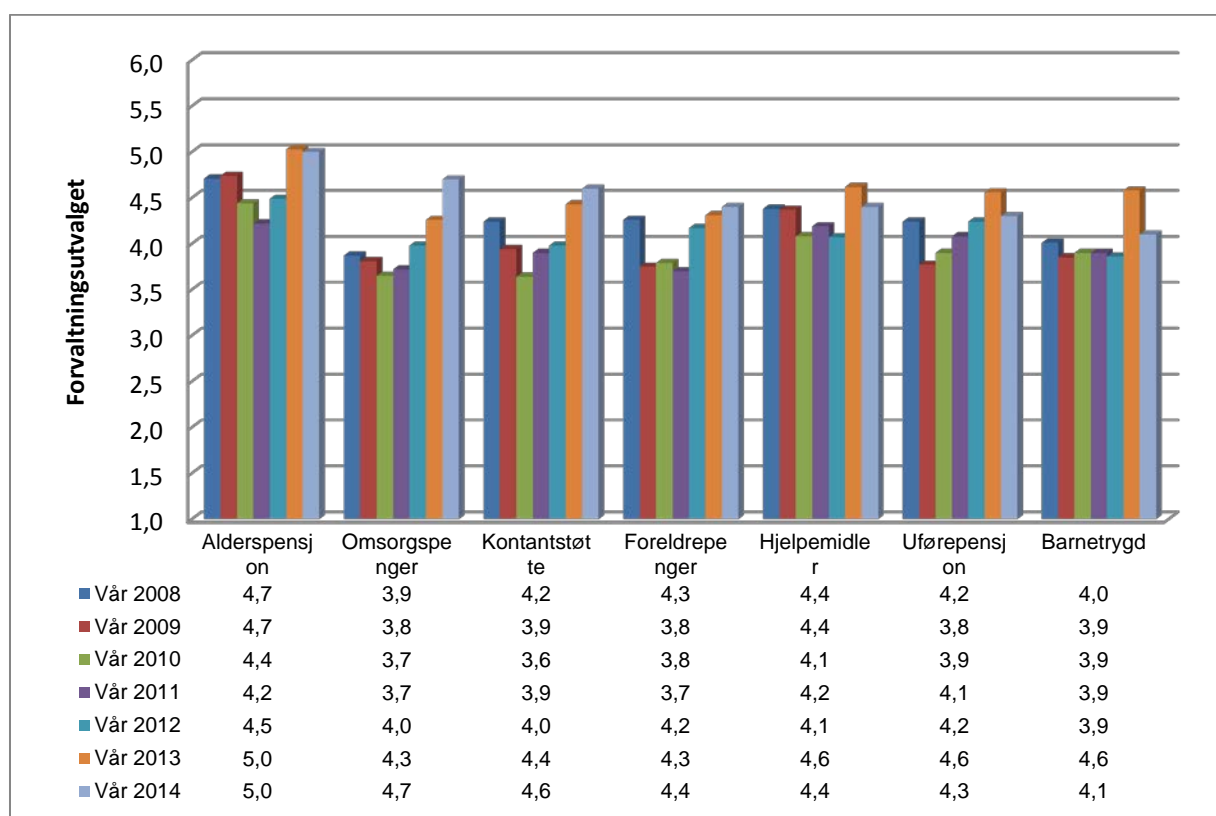
Tabell 8 Gjennomsnittlig score på spørsmål om forventninger og tillit, fordelt på delutvalg 2008-2014.

Spørsmål	Utvalg	Vår 2008	Vår 2009	Vår 2010	Vår 2011	Vår 2012	Vår 2013	Vår 2014
NAV innfrir forventninger	Forvaltning	4,3	4,0	4,0	4,0	4,1	4,5	4,4
	Oppfølging	3,9	3,7	3,7	3,7	4,0	4,1	4,2
Tillit til NAVs arbeid	Forvaltning	4,2	3,7	3,7	3,7	3,9	4,0	4,0
	Oppfølging	3,9	3,6	3,6	3,5	3,9	3,9	3,9

I de neste figurene ser vi nærmere på gjennomsnittsscoren for spørsmålet om fornøydhet med NAVs service helhetlig sett, fordelt på brukergruppene i de to delutvalgene. På grunn av ulik størrelse på de ulike brukergruppene, må man være litt forsiktig med å sammenligne gruppene med hverandre. Noen av gruppene er også veldig små slik at forskjellen i gjennomsnittsscore fra 2013 til 2014 ikke nødvendigvis er signifikant.

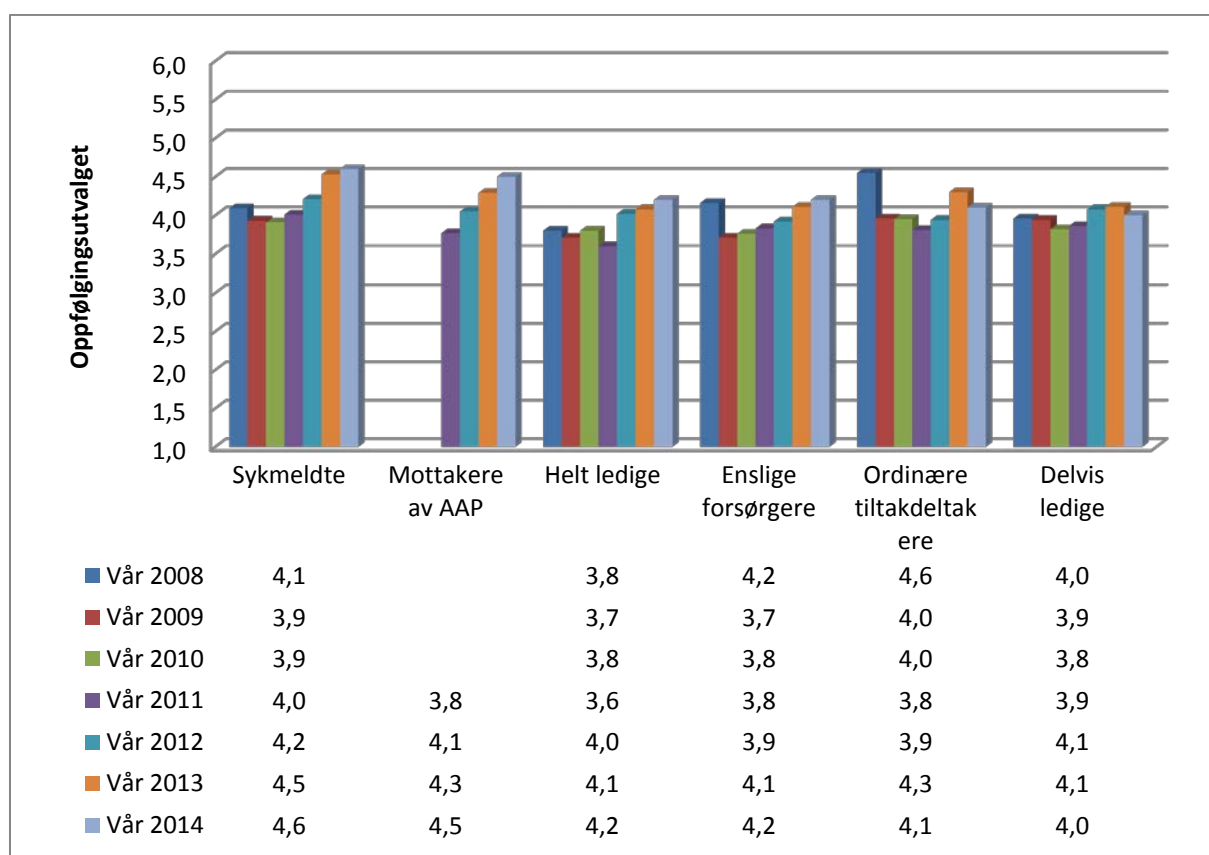
I figur 10 ser vi gjennomsnittlig score på spørsmålet «Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med NAVs service helhetlig sett?», fordelt på ulike brukergrupper i forvaltningsutvalget. Alderspensionister er de med høyest gjennomsnittsscore, noe som trolig har med alderseffekten (dvs. at eldre oftere er fornøyd) å gjøre fremfor en mer positiv betydning av å tilhøre til denne gruppa sammenlignet med de andre ytelsesgruppene.

Figur 10 Fornøydhet med NAVs service helhetlig sett, fordelt på brukergrupper i forvaltningsutvalget, 2008-2014.



Tallene i figuren ovenfor viser at, alderspensionister, mottakere av omsorgspenger og kontantstøtte er den mest fornøyde gruppen i forvaltningsutvalget.

Figur 11 Gjennomsnittsscore på fornøydhet med NAVs service helhetlig sett, fordelt på brukergrupper i oppfølgingsutvalget, 2008-2014.



I oppfølgingsutvalget er det sykmeldte som har høyest gjennomsnittlig score på fornøydhet med NAVs service helhetlig sett. Som tidligere nevnt er det ulik størrelse på brukergruppene, og det er større usikkerhet knyttet til resultatet for små grupper enn for resultater for store grupper.⁴ Mottakere av arbeidsavklaringspenger (AAP) har hatt en positiv utvikling i opplevd servicenivå. Gjennomsnittsscoren for denne gruppa har økt jevnlig siden 2008 og er på 4,5 i 2014.

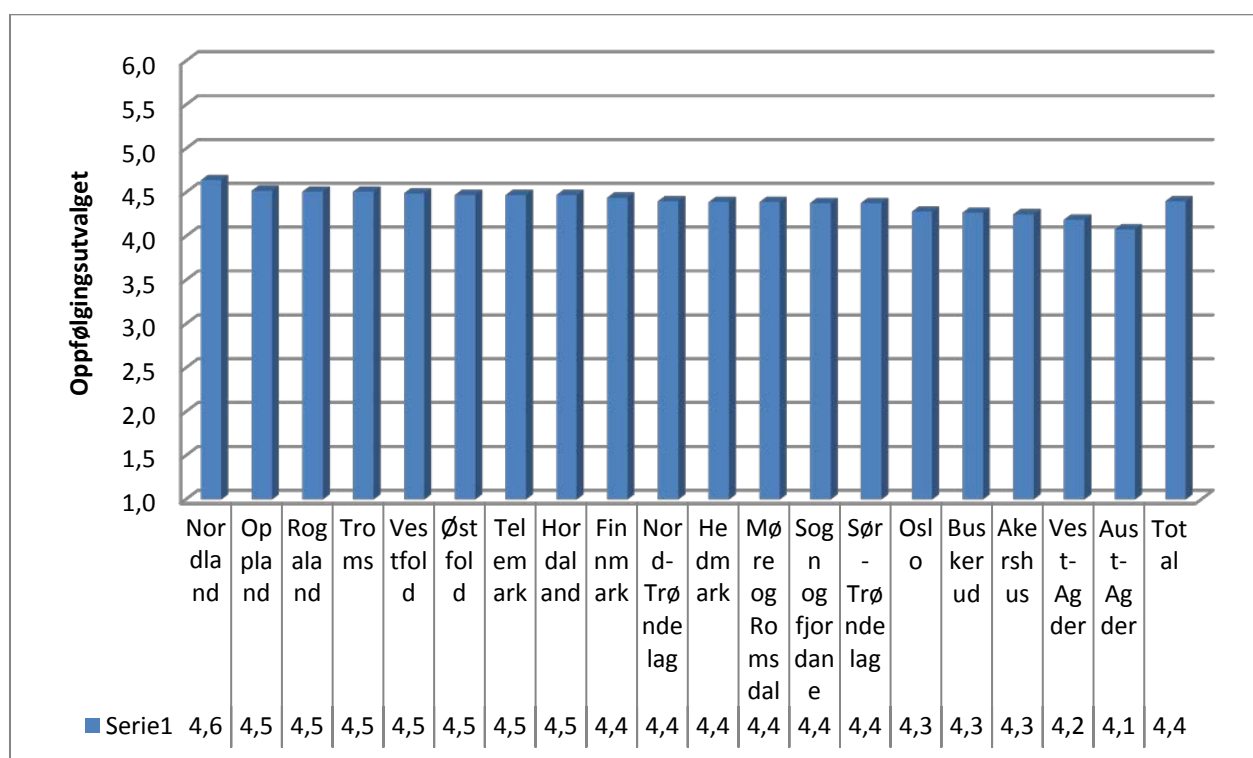
⁴ Forskjellen i gjennomsnittsscore mellom sykmeldte og helt ledige, delvis ledige, enslige forsørgere og mottakere av AAP er signifikant. Forskjellen i gjennomsnittsscore mellom helt ledige og mottakere av AAP er også signifikant. Hvis vi ser på endringen i gjennomsnittsscore fra 2012 til 2013, er forskjellen signifikant for sykmeldte og brukere med AAP.

4.6.1 Fylkesvise resultater

Nedenfor vises gjennomsnittsscore for spørsmålet om fornøydhet med NAVs service helhetlig sett, fordelt på fylkene for oppfølgings- og forvaltningsutvalget.

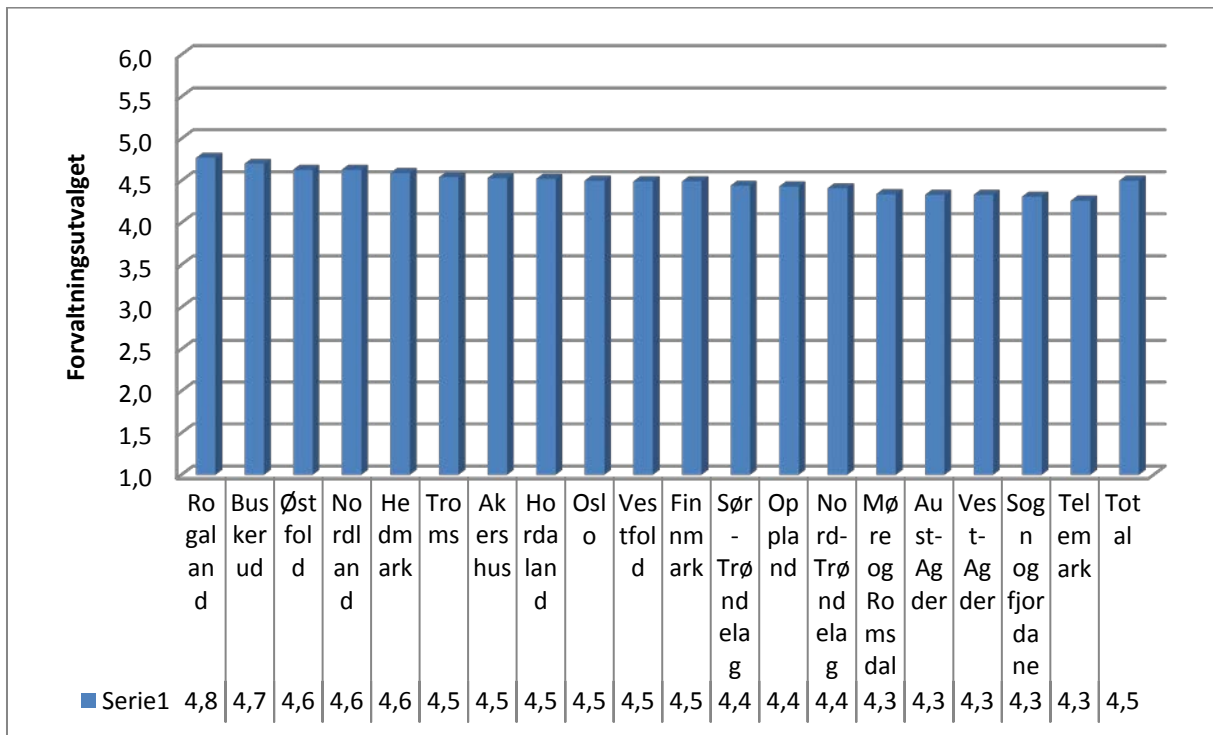
Spørsmålet "Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med NAVs service helhetlig sett?" kan sees på som et mål på brukernes fornøydhet med NAV. Figurene nedenfor viser gjennomsnittsscoren på dette spørsmålet fordelt på fylkene. Vi ser at fylkenes score varierer fra 4,1 til 4,6 for oppfølgingsutvalget. Gjennomsnittsscoren for alle brukerne i dette utvalget er 4,4. De fleste fylkene har gjennomsnittsscoren på 4,4 eller 4,5. Forskjellene mellom fylkene er ikke statistisk signifikante.

Figur 12 Gjennomsnittsscore på fornøydhet med NAVs service helhetlig sett, fordelt på fylker. Oppfølgingsutvalget. 2014



Videre ser vi på fornøydhet med service fra NAV helhetlig sett blant brukere i forvaltningsutvalget i de ulike fylkene. Søylene i tabell nedenfor viser at fylkenes gjennomsnittscore varierer fra 4,8 til 4,3. Gjennomsnittscoren for hele forvaltningsutvalget er på 4,5.

Figur 13 Gjennomsnittsscore på fornøydhet med NAVs service helhetlig sett, fordelt på fylker. Forvaltningsutvalget.2014.



5 Litteraturliste

Andreassen, Irene og Monica Skjøld Johansen (2003) «Møte med arbeidsmarkedsetaten». I Søkelys på arbeidsmarkedet, 2003:017.

Djuve, Anne Britt (2009), Elisabeth Gulløy, Hanne C. Kavli og Frode Berglund «Datafangst når minoritetsbefolkningen er målgruppe». Fafo-rapport 2009:04.

Hansen, Hans-Tore, Lundberg, Kjetil G. og Syltevik, Liv Johanne (2013) Nav – med brukeren i sentrum?, Universitetsforlaget

Hovden, Jan Fredrik (2004) «Draumen om surveykratiet. En kritikk av brukarundersøkingar i kommunal forvaltning». Notat 2/2004, Høgskulen i Volda.

Rolland, Asle (2009) «Brukerundersøkelser, styring og ledelse i offentlig sektor», Statistisk sentralbyrå, notater 2009/11.

Rolland, Asle (2005) «Brukertilfredsundersøkelser som offentlig styringsverktøy», Statistisk sentralbyrå, notater 2005/50.

Storvik, Aagoth Elise (2004) «Bruken av brukarundersøkelser», i «Søkelys på arbeidsmarkedet 1/2004, Institutt for samfunnsforskning.

Thorgersen, Anders og Marit Thoresen (2006) «Brukerundersøkelser i NAV. Et viktig redskap». Arbeid, velferd og samfunn 2006, Arbeids- og velferdsdirektoratet.

6 Vedlegg

1 Vedlegg 1 Utvalget

Tabell 1. Fordeling kjønn brutto- og nettoutvalg, 2014. Antall og andel.

	Brutto		Netto		Differanse
	Antall	Andel	Antall	Andel	netto-brutto
Kjønn					
mann	20760	44,6	3198	42,1	-2,6
kvinne	25744	55,4	4401	57,9	2,6
SUM	46504	100,0	7599	100,0	

Tabell 2. Fordeling alder brutto- og nettoutvalg, 2014. Antall og andel.

Alder	Brutto		Netto		Differanse
	Antall	Andel	Antall	Andel	netto-brutto
16-19 år	270	0,6	28	0,4	-0,2
20-29 år	7202	15,5	854	11,2	-4,2
30-39 år	11093	23,9	1614	21,2	-2,6
40-49 år	10546	22,7	1649	21,7	-1,0
50-59 år	8334	17,9	1543	20,3	2,4
60-75 år	9059	19,5	1911	25,1	5,7
SUM	46504	100	7599	100	

Tabell 3. Fordeling ytelse¹ brutto- og nettoutvalg, 2014. Antall og andel.

Fylke	Brutto		Netto		Differanse
	Antall	Andel	Antall	Andel	netto-brutto
Østfold	2359	5,1	525	6,9	1,8
Akershus	2369	5,1	774	10,2	5,1
Oslo	2228	4,8	1032	13,6	8,8
Hedmark	2598	5,6	334	4,4	-1,2
Oppland	2593	5,6	273	3,6	-2,0
Buskerud	2479	5,3	433	5,7	0,4
Vestfold	2436	5,2	416	5,5	0,2
Telemark	2484	5,3	266	3,5	-1,8
Aust-Agder	2352	5,1	200	2,6	-2,4
Vest-Agder	2512	5,4	283	3,7	-1,7
Rogaland	2438	5,2	506	6,7	1,4
Hordaland	2409	5,2	662	8,7	3,5
Sogn og Fjordane	2398	5,2	130	1,7	-3,4
Møre og Romsdal	2607	5,6	368	4,8	-0,8
Sør-Trøndelag	2400	5,2	422	5,6	0,4

¹ Andelen er beregnet ut fra totalen, og ikke ut fra summen av hvert delutvalg.

Nord-Trøndelag	2484	5,3	202	2,7	-2,7
Nordland	2618	5,6	384	5,1	-0,6
Troms	2534	5,4	254	3,3	-2,1
Finnmark	2206	4,7	133	1,8	-3,0
SUM	46504	100,0	7597	100	

Tabell 4. Fordeling fylke brutto- og nettoutvalg, 2014. Antall og andel.

Fylke	Brutto		Netto		Differanse
	Antall	Andel	Antall	Andel	netto-brutto
Østfold	2359	5,1	525	6,9	1,8
Akershus	2369	5,1	774	10,2	5,1
Oslo	2228	4,8	1032	13,6	8,8
Hedmark	2598	5,6	334	4,4	-1,2
Oppland	2593	5,6	273	3,6	-2,0
Buskerud	2479	5,3	433	5,7	0,4
Vestfold	2436	5,2	416	5,5	0,2
Telemark	2484	5,3	266	3,5	-1,8
Aust-Agder	2352	5,1	200	2,6	-2,4
Vest-Agder	2512	5,4	283	3,7	-1,7
Rogaland	2438	5,2	506	6,7	1,4
Hordaland	2409	5,2	662	8,7	3,5
Sogn og Fjordane	2398	5,2	130	1,7	-3,4
Møre og Romsdal	2607	5,6	368	4,8	-0,8
Sør-Trøndelag	2400	5,2	422	5,6	0,4
Nord-Trøndelag	2484	5,3	202	2,7	-2,7
Nordland	2618	5,6	384	5,1	-0,6
Troms	2534	5,4	254	3,3	-2,1
Finnmark	2206	4,7	133	1,8	-3,0
SUM	46504	100,0	7597	100	

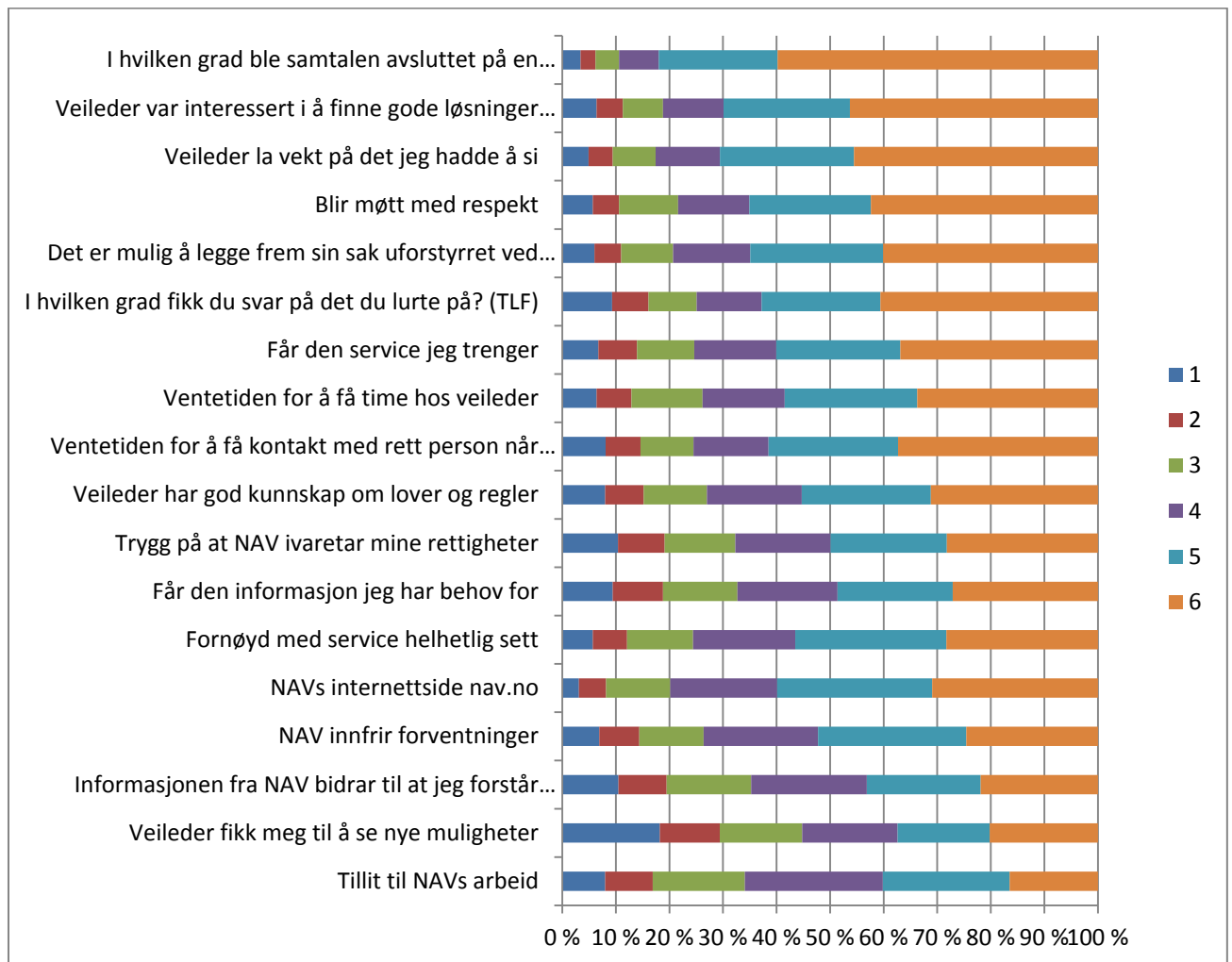
Tabell 6 Fordeling av brukergrupper i nettutvalg 2008-2014. I prosent. ²

Ytelse	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Helt ledige	6,9	8,5	10,5	11,1	8,5	10,6	9,8
Delvis ledige	4,1	3,6	5,0	5,2	4,8	5,1	5,2
Ordinære tiltaksdeltakere	1,7	1,9	2,9	3,3	2,4	2,1	1,8
Andre ordinære arbeidssøkere	0,2	0,2	0,3	0,4	0,2	0,0	0,0
AAP	0,0	0,0	0,0	30,1	32,0	36,4	37,5
Yrkeshemmede	15,5	14,5	13,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Sykmeldte	11,5	11,5	10,7	10,6	11,1	7,2	8,4
Rehabiliteringspenger	9,0	8,2	8,6	0,0	0,0	0,0	0,0
Tidsbegrenset uføretrygd	7,4	7,7	7,9	0,0	0,0	0,0	0,0
Enslige forsørgere	4,2	5,3	5,2	5,3	4,1	2,3	1,9
Barnetrygd	6,4	6,6	6,0	5,0	2,8	2,2	1,5
Omsorgspenger	1,3	1,3	0,9	1,2	1,2	1,0	0,7
Foreldrepenger	5,9	6,5	7,9	6,5	6,0	12,5	11,6
Helsetrygdkort	0,4	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Hjelpemidler	8,7	9,4	10,3	9,7	11,5	6,5	6,5
Helsetjenester	5,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Kontantstøtte	3,7	5,9	2,7	3,3	3,4	3,3	2,9
Alderspensjon	5,4	3,8	5,0	5,0	7,0	8,0	9,1
Uførepensjon	1,9	4,6	3,0	3,3	5,0	2,7	3,1
TOTALT	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Antall personer	7435	7377	7127	7525	7007	7046	7599

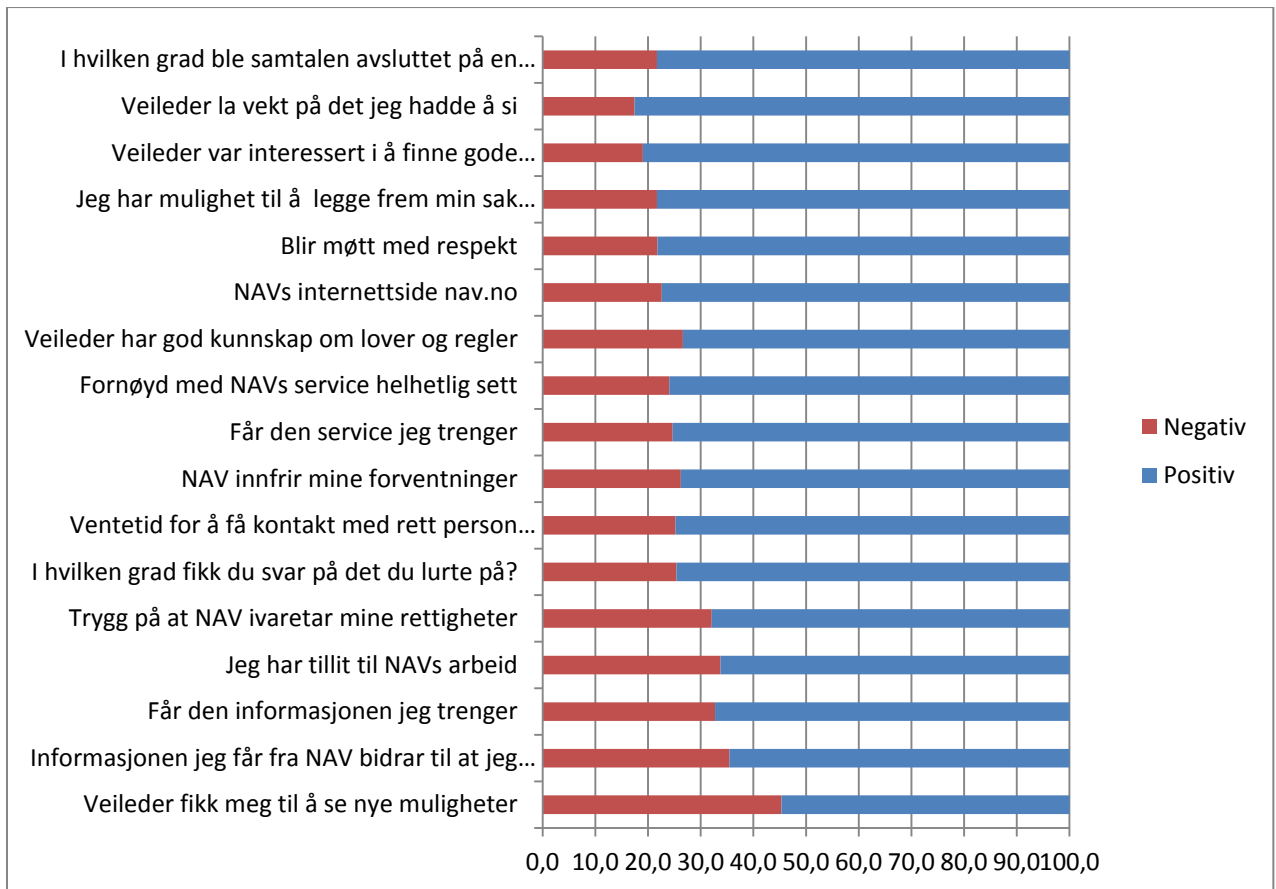
² Andelen er beregnet ut fra det totale utvalget, og ikke ut fra delutvalgene for forvaltning og oppfølging.

2 Vedlegg 2 Svarfordeling skalaspørsmål

Figur xx Svarfordeling på skalaspørsmål, i prosent, 2014. Sortert etter andel som har svart 6.



Figur xx Fordeling på skalaspørsmål, i prosent, 2014. Gruppert som positiv (de som har svart 4, 5 eller 6) og negativ (de som har svart 1, 2 eller 3), sortert etter størst andel positiv.



Utgitt av: Arbeids- og velferdsdirektoratet
Postboks 5
St.Olavs plass
0130 OSLO
www.nav.no

