



Personbrugerundersøkelsen for Nav i Innlandet 2025



Slik ble undersøkelsen gjennomført

Personbrukerundersøkelsen omfatter personer som søkte eller mottok en statlig ytelse i januar–mars 2025. Det ble trukket et sannsynlighetsutvalg på **135 990** personer. **13 312** besvarte undersøkelsen fullstendig, og gir en svarprosent på **9,79**.

Datainnsamlingen ble utført av Lysio Research på oppdrag fra Arbeids- og velferdsdirektoratet mellom mai-august 2025. Invitasjonsbrev til undersøkelsen ble sendt ut fra Nav mellom 23-28. mai. Det ble sendt ut påminnelser i tre omganger.

For Nav i Innlandet var det 528 personer som svarte.

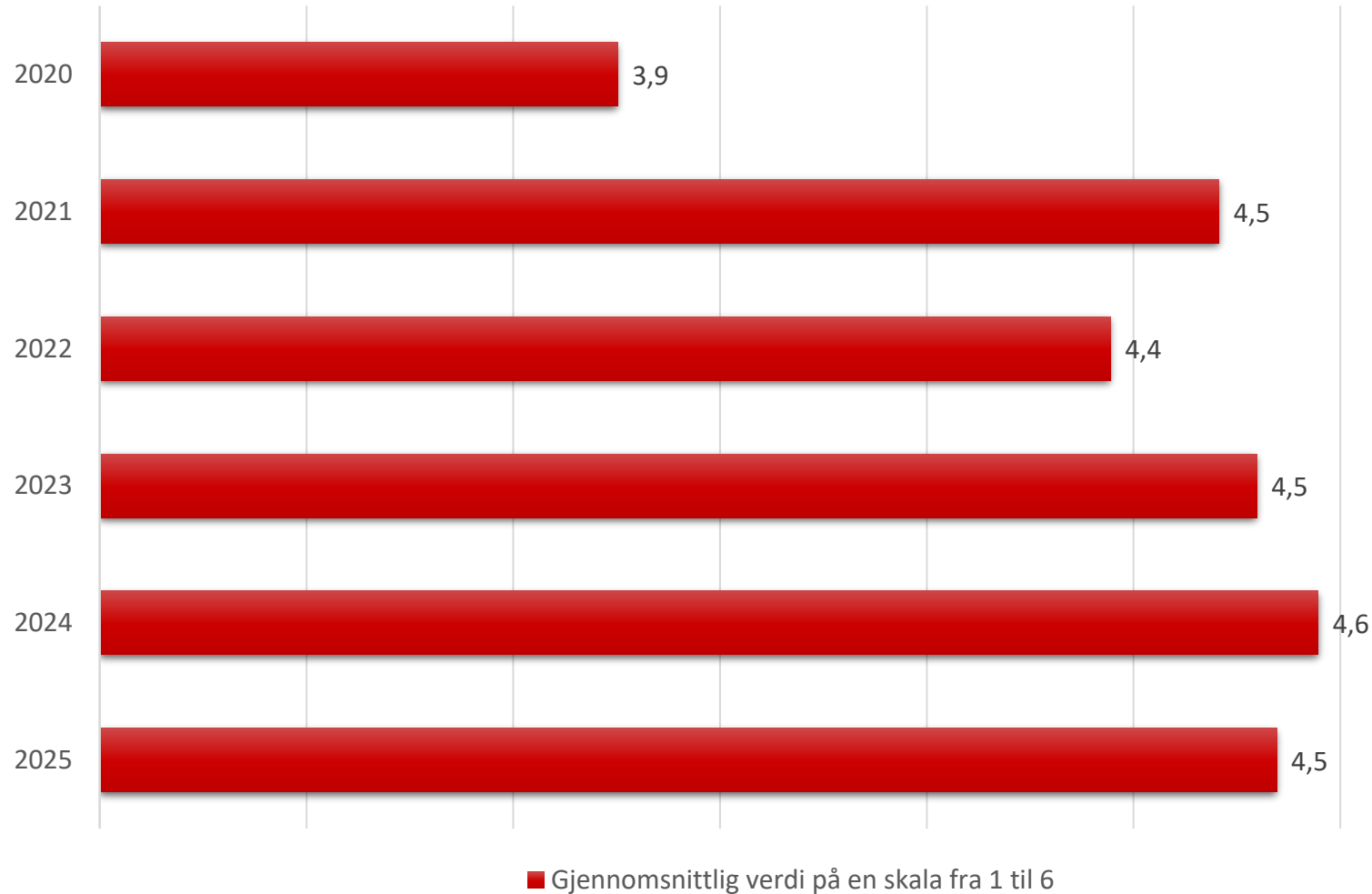
Hvor fornøyd er brukerne i Innlandet med Nav?

78 %

78 % av brukerne oppgir at de er fornøyde med Nav i Innlandet (andel brukere med oppgitt verdi fra og med 4 til og med 6 på en skala fra 1-6).

Spørsmålet: Tenk tilbake på dine egne erfaringer med Nav de siste seks månedene. Hvor fornøyd eller misfornøyd med Nav er du, helhetlig sett?

Utvikling fornøyde brukere



Siden 2021 har brukerne vært omtrent like fornøyde med Nav hvert år.

I år er det en liten nedgang siden i fjor, men brukerne er marginalt mer fornøyde i år enn i 2023.

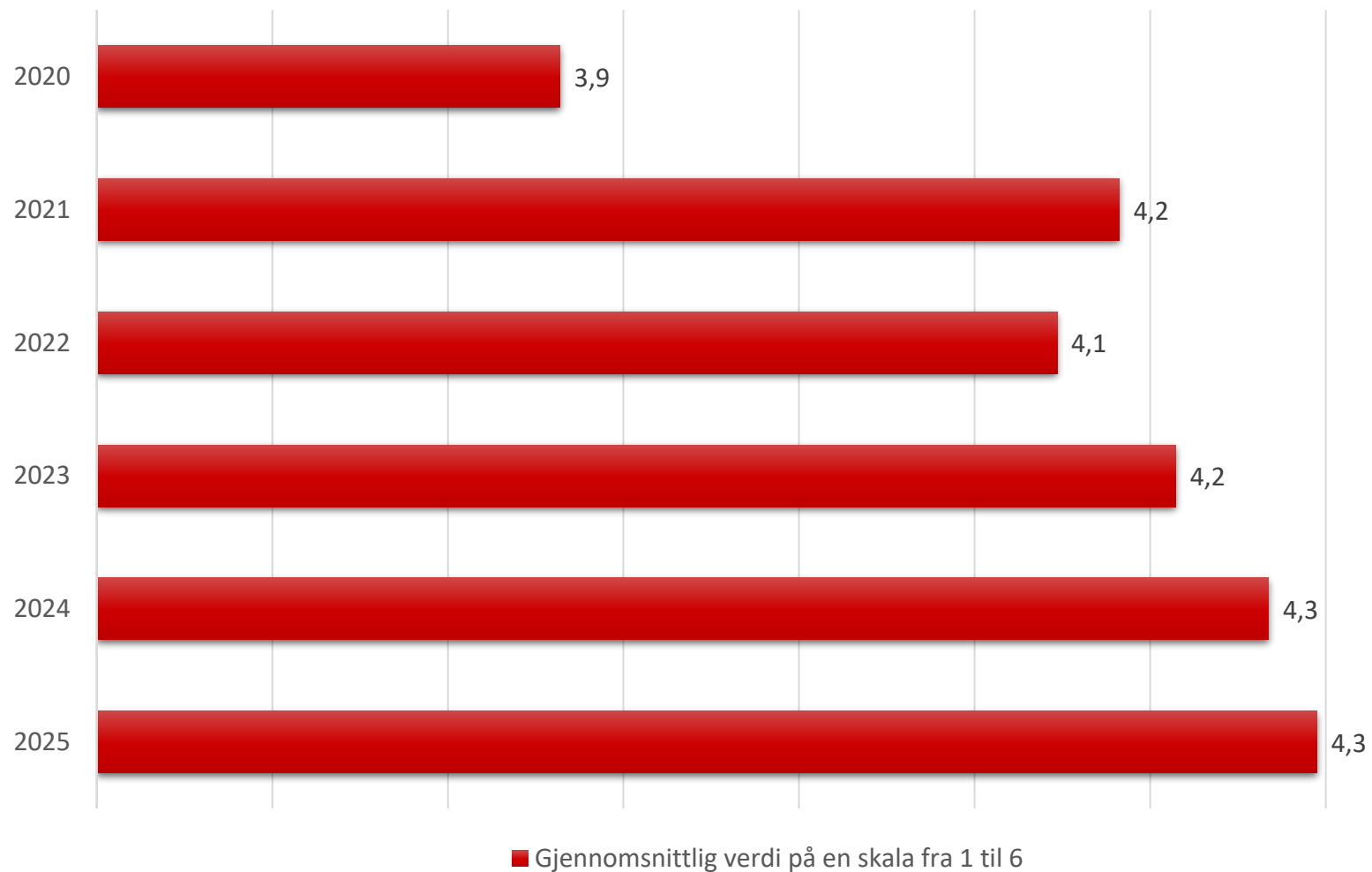
Hvor mye tillit har brukerne i Innlandet til Nav?

76 %

76 % av brukerne har tillit til Nav i Innlandet (andel brukere med oppgitt verdi fra og med 4 til og med 6 på en skala fra 1-6).

Spørsmålet: Hvor stor eller liten tillit har du til Navs arbeid i sin helhet?

Utvikling i tillit til Nav i Innlandets arbeid



Tilliten til Navs arbeid har hatt en positiv utvikling de siste 6 årene

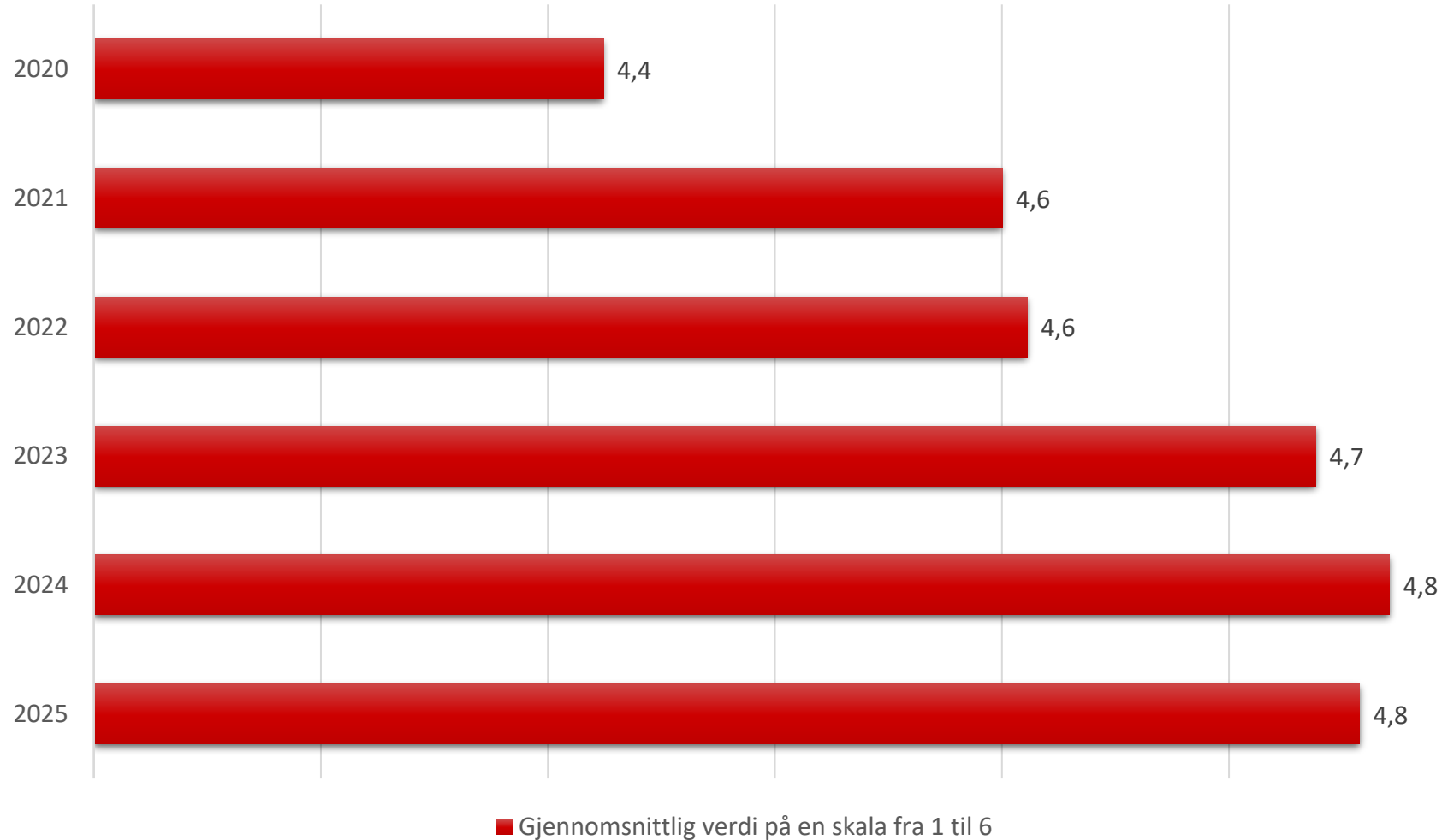
Er brukerne i Innlandet enige i at de blir møtt med
respekt fra Nav?

80 %

80 % av brukerne er enig i at de blir møtt med respekt fra Nav i Innlandet (andel brukere med oppgitt verdi fra og med 4 til og med 6 på en skala fra 1-6).

Påstanden: Jeg blir møtt med respekt fra Nav. (Rangert på skalaen 1 til 6 der 1 = svært uenig og 6 = svært enig)

Utvikling: bli møtt med respekt



Brukerne opplever fortsatt at de blir møtt med respekt fra Nav i Innlandet, og dette har hatt en positiv utvikling de siste årene, tross en marginal nedgang fra i fjor til i år.



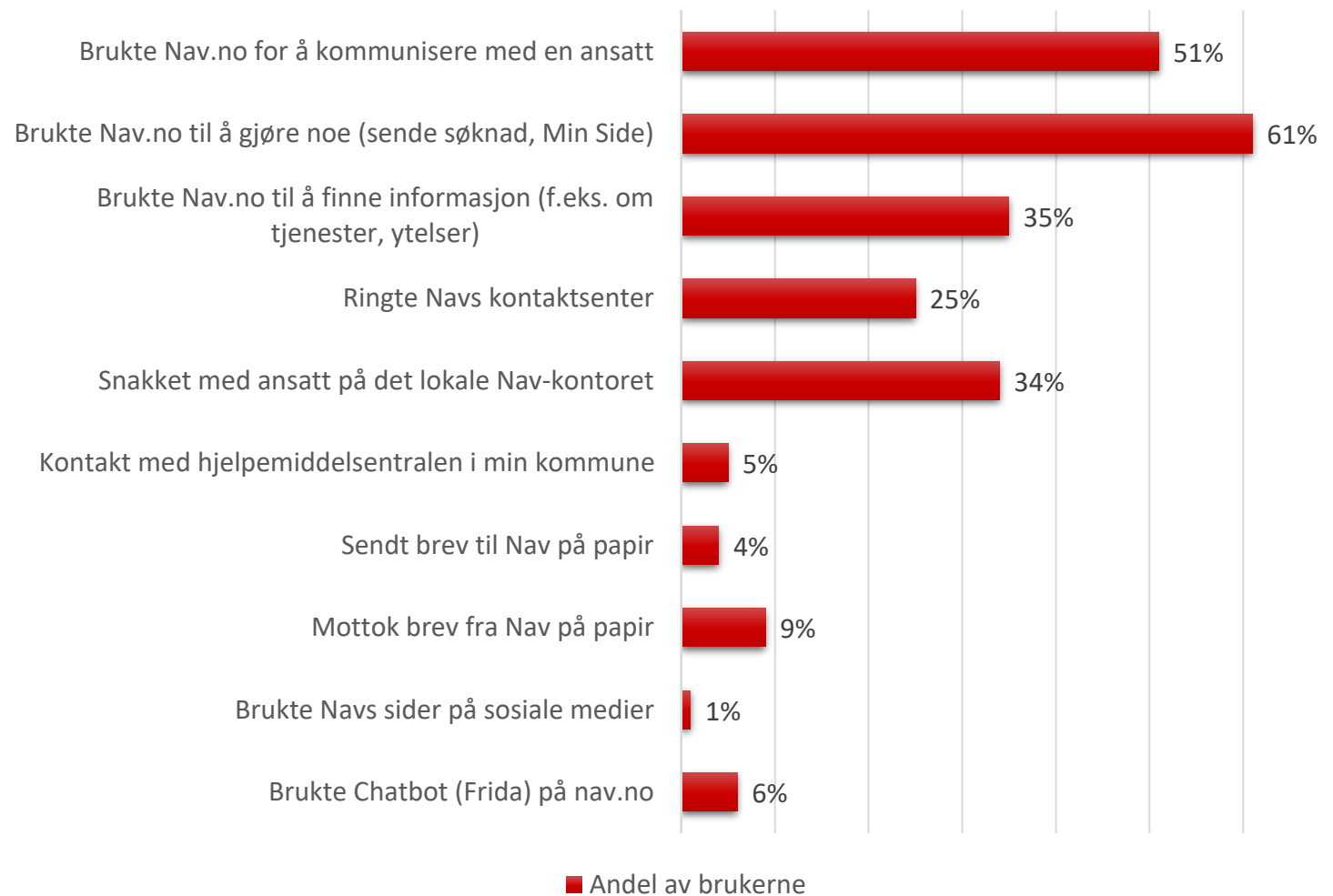
Brukerne synes informasjonen til Nav er relativt klar og forståelig, men at den har tydelig forbedringspotensial (4 av 6). Denne er på samme nivå som i fjor

Samordningen mellom ulike enheter i Nav rangerer brukerne lavt (3,7 av 6), men det er en liten forbedring med 0,1 siden i fjor

22 % av brukerne mener de blir urettferdig behandlet av Nav

*På denne påstanden vil det være positivt med lavere verdi.

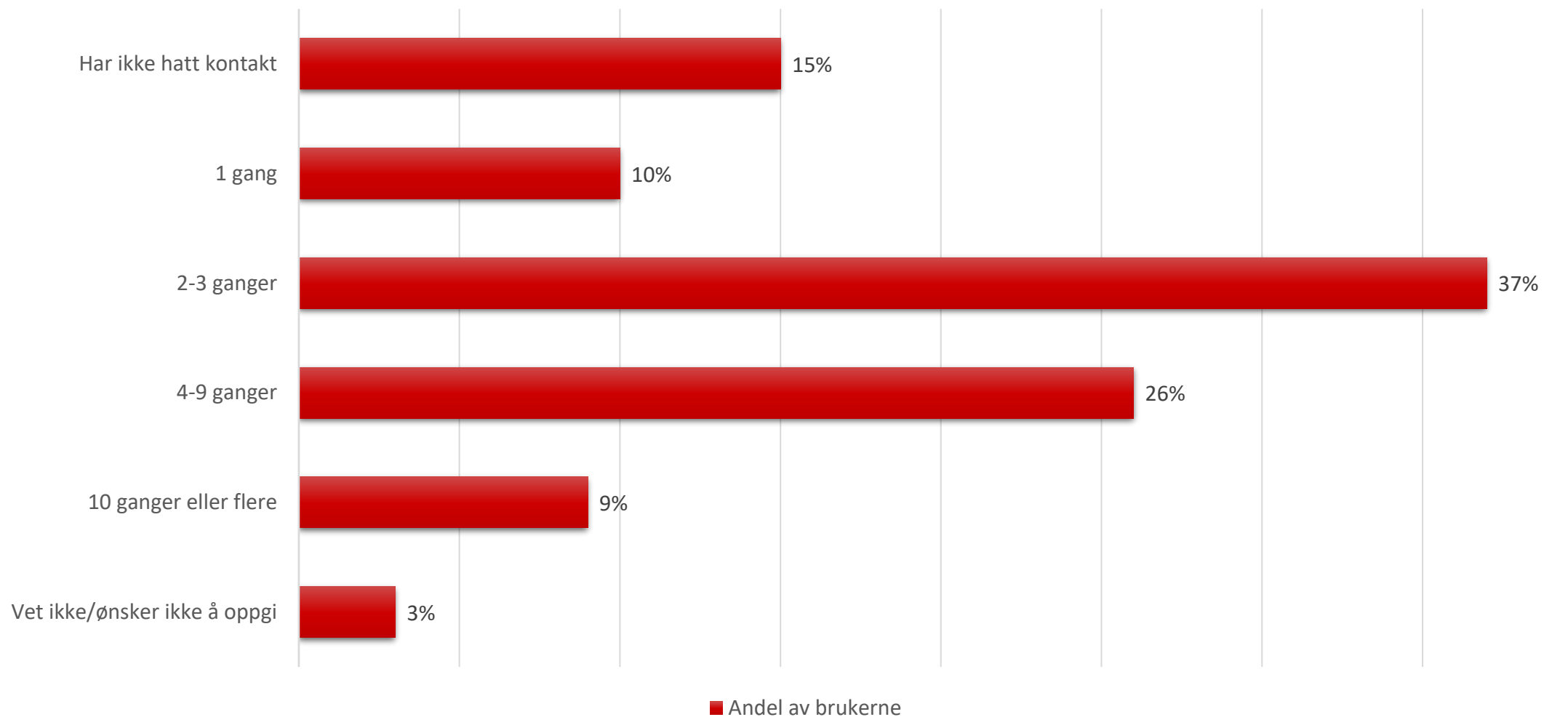
Hvordan har du vært i kontakt med Nav de siste seks månedene?



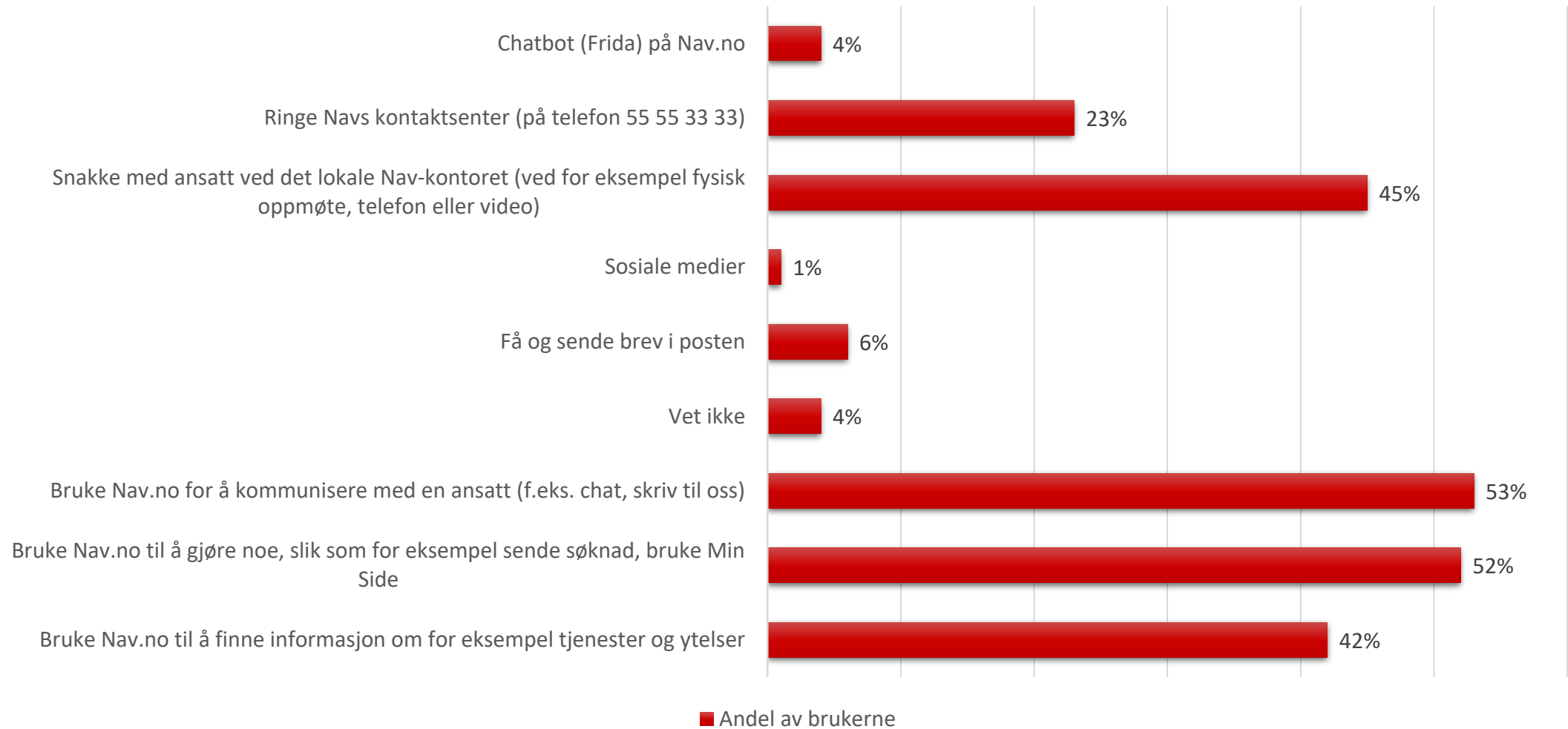
Halvparten av brukerne har brukt Nav.no til å kommunisere med en ansatt, og **godt over halvparten** har brukt Nav.no til å gjøre noe, som for eksempel å sende en søknad eller besøke Min Side.

35 % av brukerne har brukt Nav.no til å finne informasjon om for eksempel tjenester eller ytelser. Dette er en økning på 8 % siden i fjor.

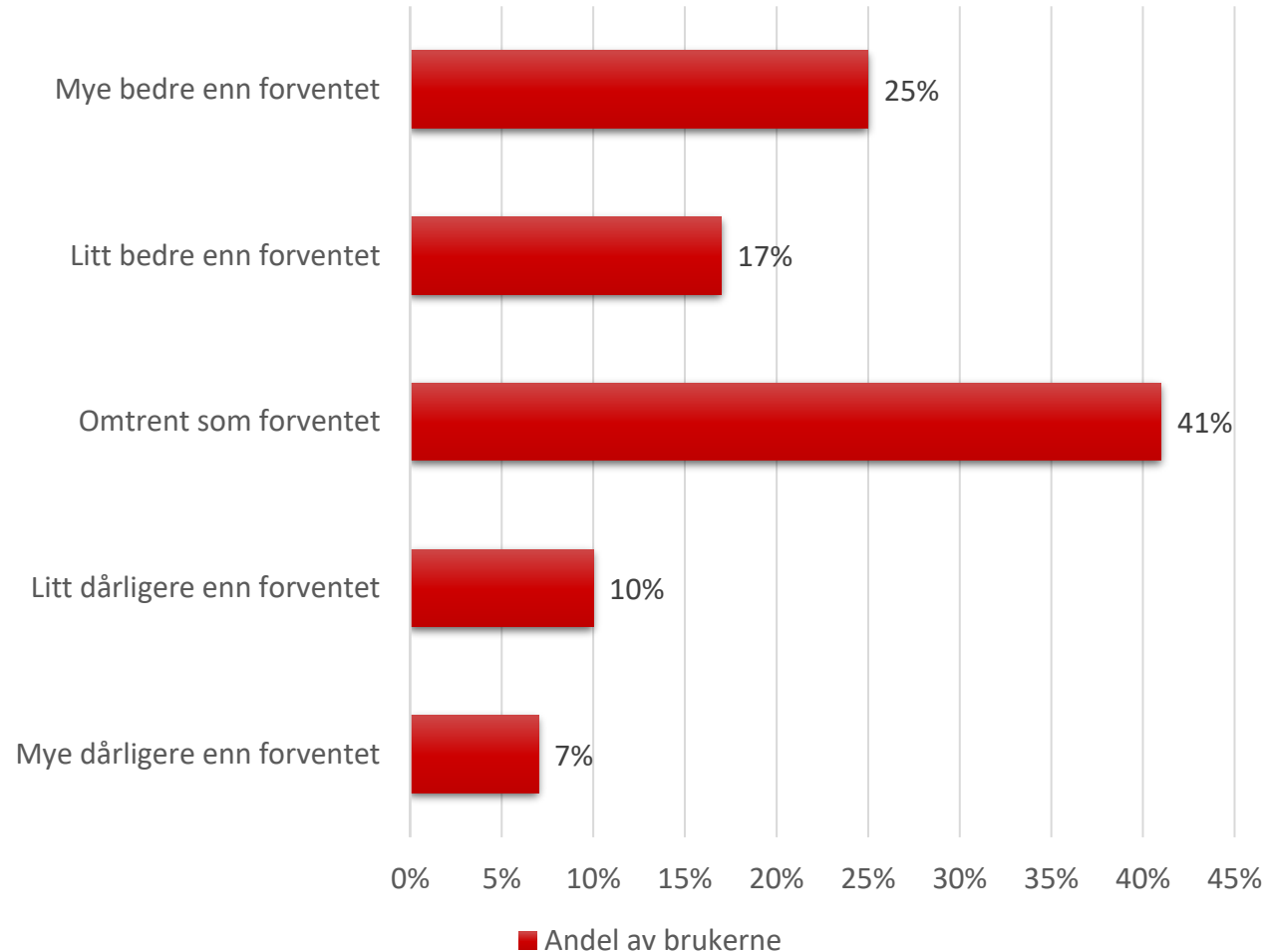
Hvor mange ganger vil du anslå at du har vært i kontakt med Nav-ansatte de siste 6 månedene?



På hvilken måte foretrekker du å ha kontakt med Nav?



Tenk på dine siste erfaringer med Nav. Hvordan svarte Nav til dine forventninger?

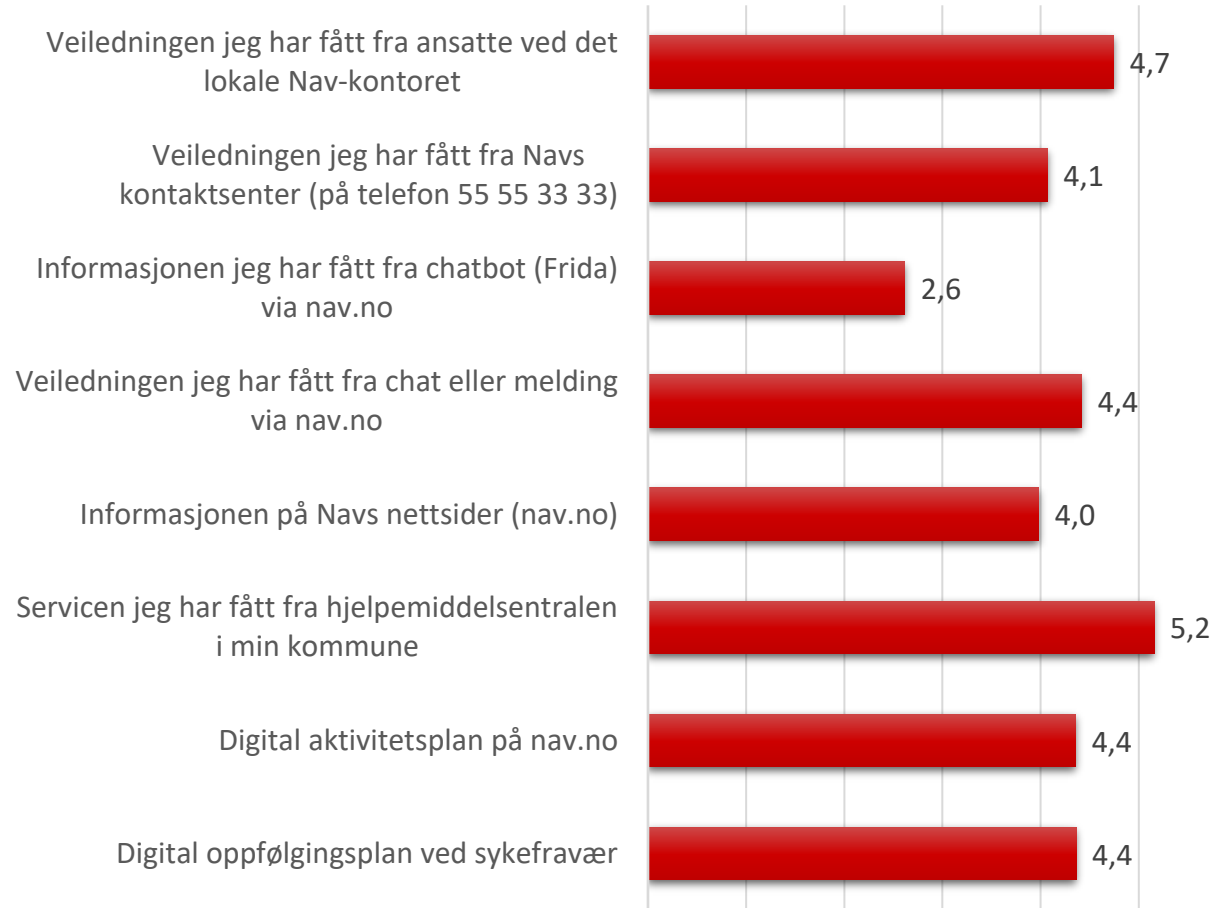


83 % av brukerne mener at erfaringene deres med Nav har vært enten omtrent som forventet eller bedre enn forventet

42 % av brukerne mener at erfaringene deres med Nav har vært bedre enn forventet

17 % av brukerne mener at erfaringene deres med Nav har vært dårligere enn forventet

Hvor fornøyd er du med følgende?



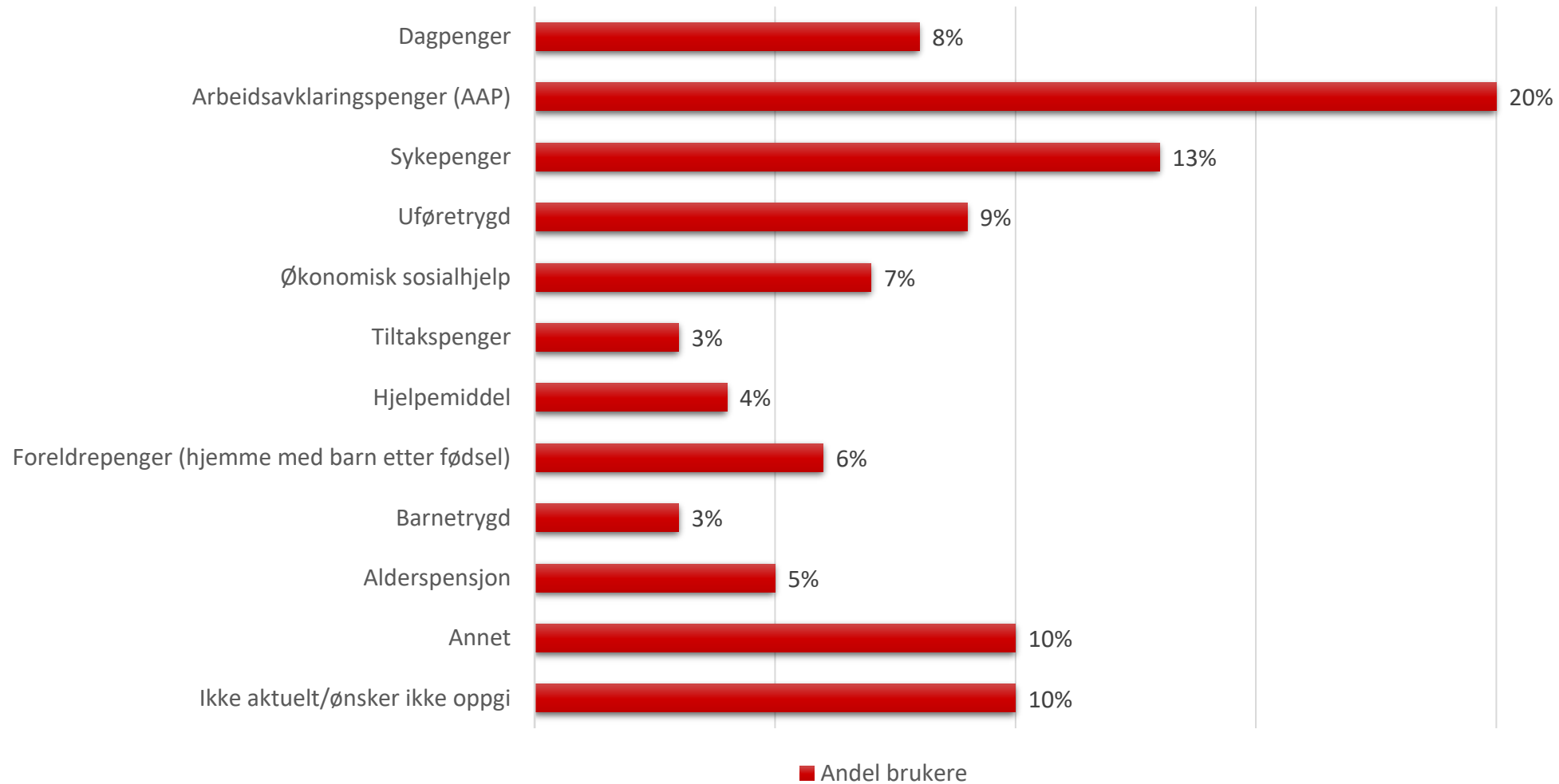
■ Gjennomsnittlig verdi på en skala fra 1 til 6

Brukerne er veldig fornøyd med veiledningen de får fra ansatte ved Nav-kontorene i Innlandet (4,7 av 6)

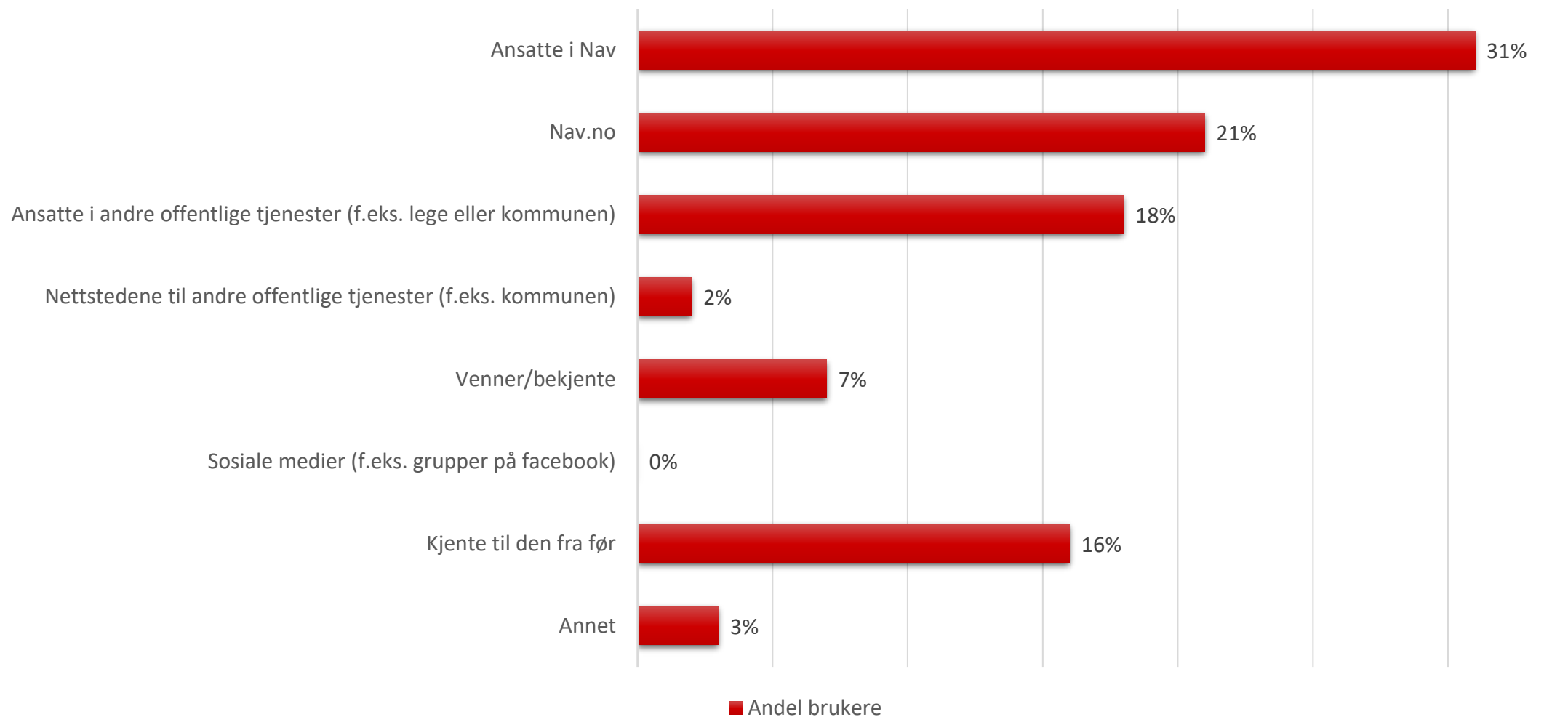
Informasjonen brukerne får fra Navs chatbot på Nav.no, Frida, er de ganske misfornøyd med (2,6 av 6). De har også blitt mer misfornøyd siden i fjor (3,3 av 6)

Aller mest fornøyd er brukerne med servicen de har fått fra hjelpemiddelsentralen i sin kommune (5,2 av 6)

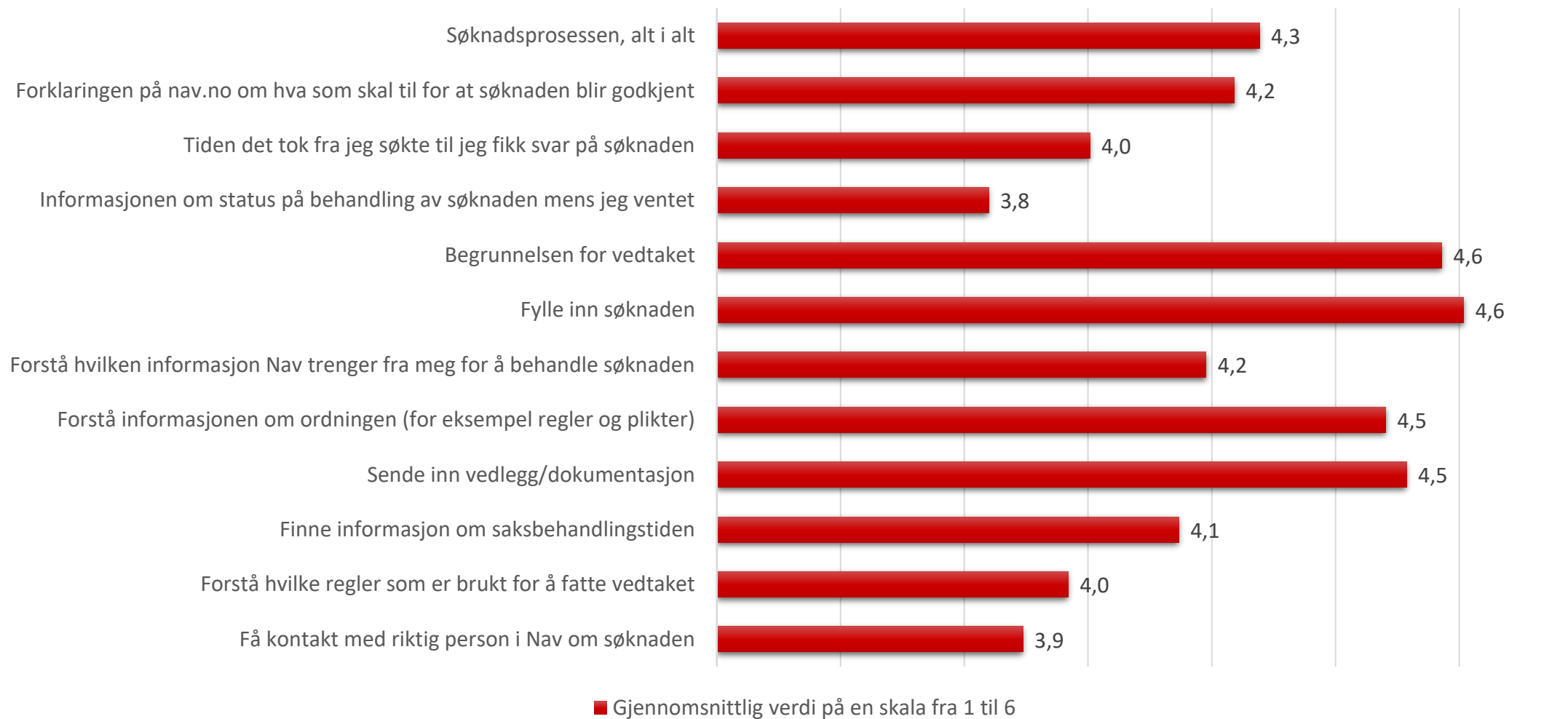
Hva gjaldt din siste søknad til Nav?



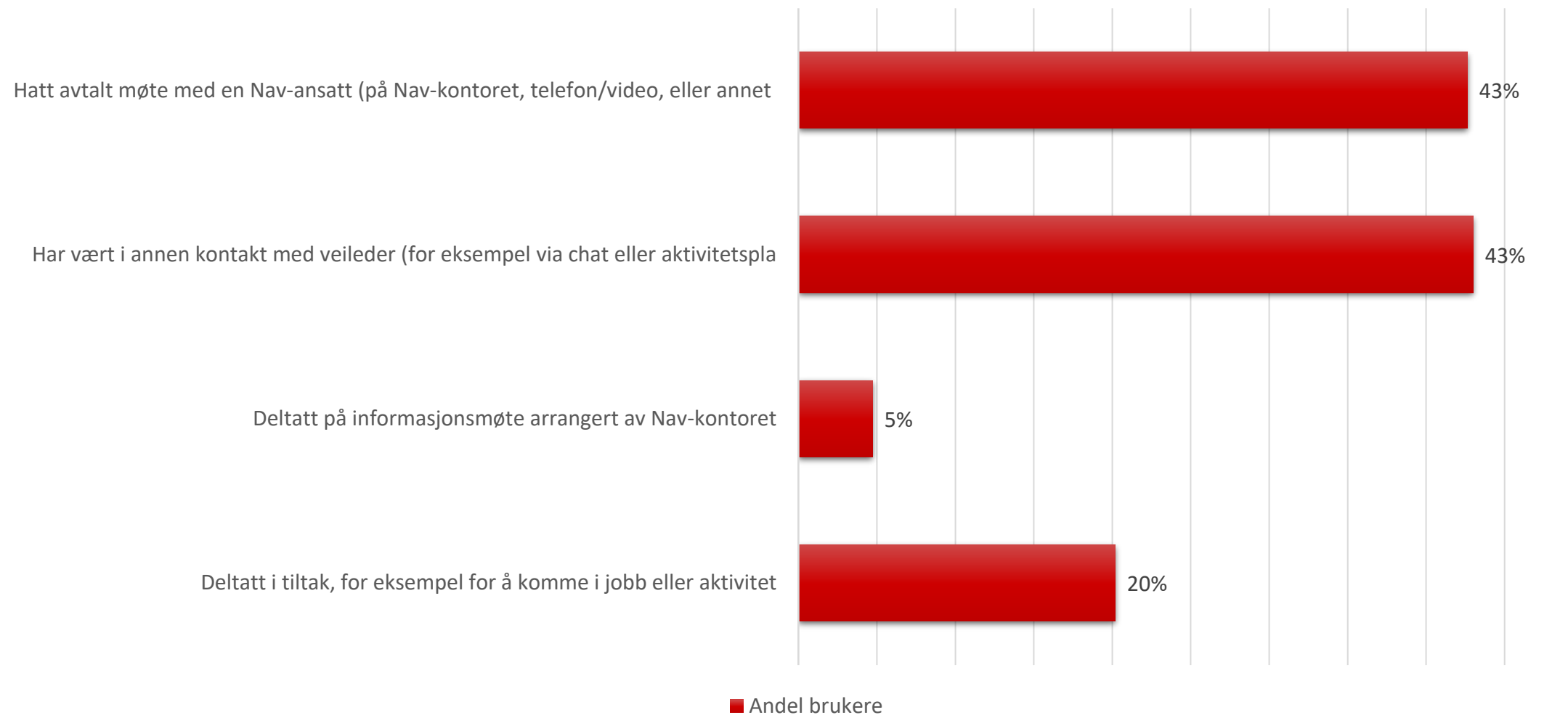
Hvordan fikk du vite om ordningen du søkte på?



Søknadsprosessen



Har du gjort noe av det følgende de siste seks månedene?



Resultatene oppsummert

- Brukertilfredshet: **78 %** av brukerne er fornøyde med Nav i Innlandet, dette er tredje høyest blant fylkene i landet
- Tillit til Nav: **76 %** av brukerne i Innlandet har tillit til Nav. Her har vi sett en positiv utvikling siste 6 år
- Å bli møtt med respekt: **80 %** av brukerne opplever å bli møtt med respekt
- Brukerne har gode erfaringer med veiledningen fra lokale Nav-kontor (**4,7 av 6**) og er svært fornøyde med service fra hjelpemiddelsentralen i sin kommune (**5,2 av 6**)
- Det er lav tilfredshet med chatboten Frida (**2,6 av 6**), og samordningen mellom ulike enheter i Nav kunne i følge brukerne vært bedre (**3,7 av 6**)
- Over halvparten bruker Nav.no til søknader og kommunikasjon, mens det har vært en økning på **8 %** siden i fjor på bruk av Nav.no til å hente informasjon
- **83 %** av brukerne opplever at erfaringene med Nav er som forventet eller bedre