



# NAVs Personbrukerundersøkelse 2017

Rapport 2017



## Innhold

1	Om undersøkelsen .....	2
	Fortolkning av resultater .....	5
2	Resultater. Brukernes erfaringer med NAV .....	6
	Kommunikasjonskanaler mellom brukere og NAV .....	6
3	Brukertilfredshet med NAV .....	12
4	Tjenester på NAV-kontor .....	17
	Brukernes vurdering av veiledning på NAV-kontoret .....	20
	Brukernes erfaringer med arbeidsrettet oppfølging .....	22
	Søknader .....	25
5	Vedlegg 1 Spørreskjema .....	26
	Vedlegg 2 Informasjonsbrev .....	37

# NAVs personbrukerundersøkelse 2017

av Olena Tkachenko

## 1 Om undersøkelsen

Personbrukerundersøkelse er en spørreundersøkelse blant personer som har vært registrert som søkere på en statlig ytelse fra NAV eller som har fått en oppfølgingstjeneste fra NAV. Formålet med undersøkelsen er å skaffe et kunnskapsgrunnlag om brukernes erfaringer med NAV for å kunne utvikle og forbedre tjenester til NAVs brukere.

NAV gjennomfører spørreundersøkelser blant sine brukere siden 2008. Brukerundersøkelsene som ble gjennomført fra 2008 til 2015 omfattet de største brukergruppene - både de som har fått oppfølging i forbindelse med sykdom eller arbeidsledighet og de som mottar ulike ytelser. Det var imidlertid flere brukergrupper som ikke var representert i NAVs nasjonale brukerundersøkelse frem til 2015. En arbeidsgruppe med medarbeidere fra flere avdelinger i Arbeids- og velferdsdirektoratet har utarbeidet et nytt opplegg for undersøkelsen i 2016. Sammenlignet med tidligere undersøkelsene, omfatter den flere brukergrupper og svar fra brukere som har fått avslag på en ytelse. I tillegg til endringen i sammensetning av brukergrupper har datainnsamlingsmetode blitt endret til en kombinasjon av telefon- og nettintervjuer, mens i tidligere undersøkelsene var data samlet ved hjelp av kun telefonintervjuer.

Utvalget trekkes både fra NAVs registre over mottakere av ytelser (*forvaltningsutvalget*), og fra brukere som er under oppfølging (*oppfølgingsutvalget*). Personbrukerundersøkelsen gjennomføres som telefonintervjuer og som elektronisk spørreundersøkelse. Epinion er leverandør av årets personbrukerundersøkelse til NAV. Intervjuene ble gjennomført i perioden fra mars til medio mai 2017. Utvalget er tilnærmet jevnt fordelt mellom fylkene (om lag 500 intervjuer i hvert fylke). Dataene vektet etter fylke og brukergruppe slik at resultatene fra undersøkelsen er representative på fylkesnivå og for alle brukergrupper.

Oppfølgingsutvalget utgjør 65 % av alle brukere i undersøkelsen. Personer med nedsatt arbeidsevne som ikke mottar arbeidsavklaringspenger, mottakere av arbeidsavklaringspenger, enslige forsørgere som mottar overgangsstønad, sykemeldte med varighet utover 12 uker og arbeidssøkere med varighet utover 1 måned trekkes fra en beholdning og omfatter både personer med korte og lange varigheter. Alle disse 5 gruppene inngår i *oppfølgingsutvalget*.

*Forvaltningsutvalget* består av brukere som har fått en av ytelsene som inngår i utvalget i perioden desember 2016 til januar 2017<sup>1</sup>, og brukere som har fått avslag. Avslagsprosenten er beregnet ut i fra statistikken for de aktuelle brukergruppene. De alle fleste mottar *barnetrygd* automatisk uten å sende inn søknad. Det er imidlertid om lag 21 000 personer i løpet av året som sender inn manuelle søknader om barnetrygd. Disse brukere inngår i forvaltningsutvalget. *Familier med omsorg for syke barn* mottar omsorgspenger, pleiepenger eller opplæringspenger i forbindelse med nødvendig pleie av sykt barn. Kun brukere som mottar omsorgspenger har vært en del av brukerundersøkelsen tidligere, mens årets opplegg omfatter alle tre grupper. Rundt 29 000 personer har kontakt med NAV i forbindelse med fastsettelsen av *barnebidrag*. Mange har en privat avtale som regulerer summen av barnebidraget. Dersom foreldre ikke er enige kan NAV gå inn og fastsette bidraget ut i fra opplysninger om foreldrenes økonomi. Barnebidragssaker omfatter både de som betaler barnebidrag og de som mottar det. Kun *barnebidragsmottakere* er inkludert i personbrukerundersøkelsen. *Grunnstønad* er kompensasjoner for merutgifter i forbindelse med en sykdom. *Hjelpestønad* utbetales til de personene som utøver et privat pleieforhold. Grunn- og hjelpestønad er også en ny gruppe fra og med 2016. Supplerende stønad, menerstatning og gjenlevende ytelse er ulike i sin karakter og har forholdsvis få brukere på årsbasis. Kunnskap om hvordan de opplever NAVs service er likevel viktig for å kunne forbedre NAVs tjenester til dem.

Utvalget til undersøkelsen trekkes fra NAVs registre. 75 600 registrerte brukere ble tilfeldig trukket ut til å delta i undersøkelsen. Neste steg i gjennomføringen er å finne telefonnumre til de som ble trukket ut. Epinion står for påkobling av telefonnumre. Av 75 600 personer ble det funnet telefonnumre til om lag 80%. 54 543 numre hadde tilstrekkelig kvalitet til at respondentene kunne nås på telefon. Tabell 1 viser fordeling av uttrekket.

**Tabell 1. Påkobling av telefonnumre**

	Antall	Andel
Kategori 1	44280	59 %
Kategori 2	14431	19 %
Ikke nummerberiket	16897	22 %
Total	75608	100 %

<sup>1</sup> For ytelser med få brukere på årsbasis er uttrekket utvidet til og med november 2016.

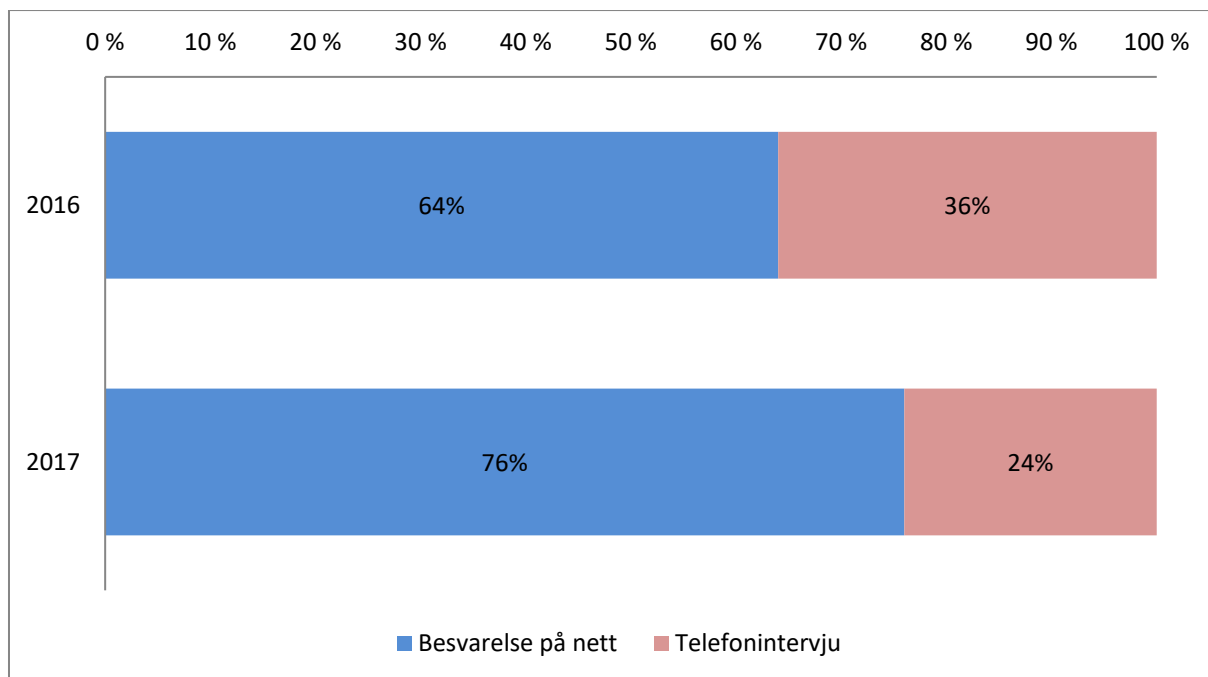
Alle personer som ble tilfeldig trukket ut til å delta fikk informasjonsbrev med opplysninger om: tema for undersøkelsen, taushetsplikt, mulighet til å trekke seg fra undersøkelsen når som helst og innlogging til undersøkelsen. Til sammen ble det sendt ut 55 400 informasjonsbrev i slutten av februar 2017. Som tiltak for å øke svarprosent ble det sendt ut 25 000 påminnelsesbrev til de som ikke svarte på undersøkelse etter første invitasjon. Det ga en høyere svarprosent enn i 2016. Om lag 600 brev kom i retur. 10 057 har svart på undersøkelsen. Svarprosenten i denne undersøkelsen er 25 %. Sammenlignet med fjorårets undersøkelse er det 8 prosentpoeng høyere. Utsendelse av påminnelsesbrev har trolig en årsak til større oppslutning om undersøkelsen i år. Svarvillighet er oppgitt som andelen av dem en har forsøkt å ta kontakt av antall intervjuer. Personer fra den delen av bruttoutvalget som ikke ble kontaktet av ulike årsaker er ikke med i utregningen. Svarvilligheten er 60 %. Manglende telefonnumre er en vesentlig årsak til lav svarprosent og lav kontaktrate. Tabellen nedenfor viser frafall og svarprosent.

*Tabell 2 Svarprosent og frafallsårsaker, 2016-2017*

<b>Bruttoutvalg</b>	2016	2017
Uttrekk	81131	75608
- Full kvote	20473	21064
- Overkvote	10856	12947
- Avganger	516	854
<b>Totalt</b>	<b>49286</b>	<b>40743</b>
<b>Kontakt</b>		
Intervjuer	8485	10057
Nekter	6051	6051
Avbrutt	934	83
Helse og språkproblemer	1160	545
	16630	16630
<b>Intervjuer</b>	<b>8485</b>	<b>10057</b>
Svarprosent (svar/bruttoutvalg)	17 %	25 %
Kontaktrate (kontakt/bruttoutvalg)	34 %	41 %
Svarvillighet (svar/kontakt)	51 %	60 %

Fra og med 2016 kan de som ble tilfeldig trukket ut til å delta i NAVs brukerundersøkelse velge om de vil svare på spørsmål i undersøkelsen på nett eller telefon. De som ikke svarte på på nett ble oppringt av Epinion med en forespørsel om å svare på undersøkelsen. Årets undersøkelse skiller seg ut med flere nettsvar enn i fjor (figur 1).

**Figur 1 Datainnsamlingsmetode 2016-2017**



### Fortolkning av resultater

Resultatene av denne undersøkelsen presenteres som tabeller eller figurer som viser gjennomsnittscore eller andeler. Beskrivende statistikk brukes for å presentere resultatene. Denne metoden er egnet kun for å beskrive, og ikke kan brukes for å trekke konklusjoner om årsaker. *Statistisk signifikans* er et begrep som ofte brukes i undersøkelser som baserer seg på et tilfeldig uttrekk. Det er hovedsakelig for å vise at forskjellene mellom to eller flere grupper ikke skyldes tilfeldigheter. Et statistisk signifikant resultat er et mål på hvor sikkert vi kan være på at resultater fra et utvalg kan overføres til en populasjon. Det kan være viktig å påpeke at selv små sammenhenger kan bli signifikante, og det er dermed viktig å se på et større bilde. En tidsserie som går over flere år og har spørsmål som er likt formulert gir en god oversikt over hvordan brukertilfredshet utvikler seg over tid.

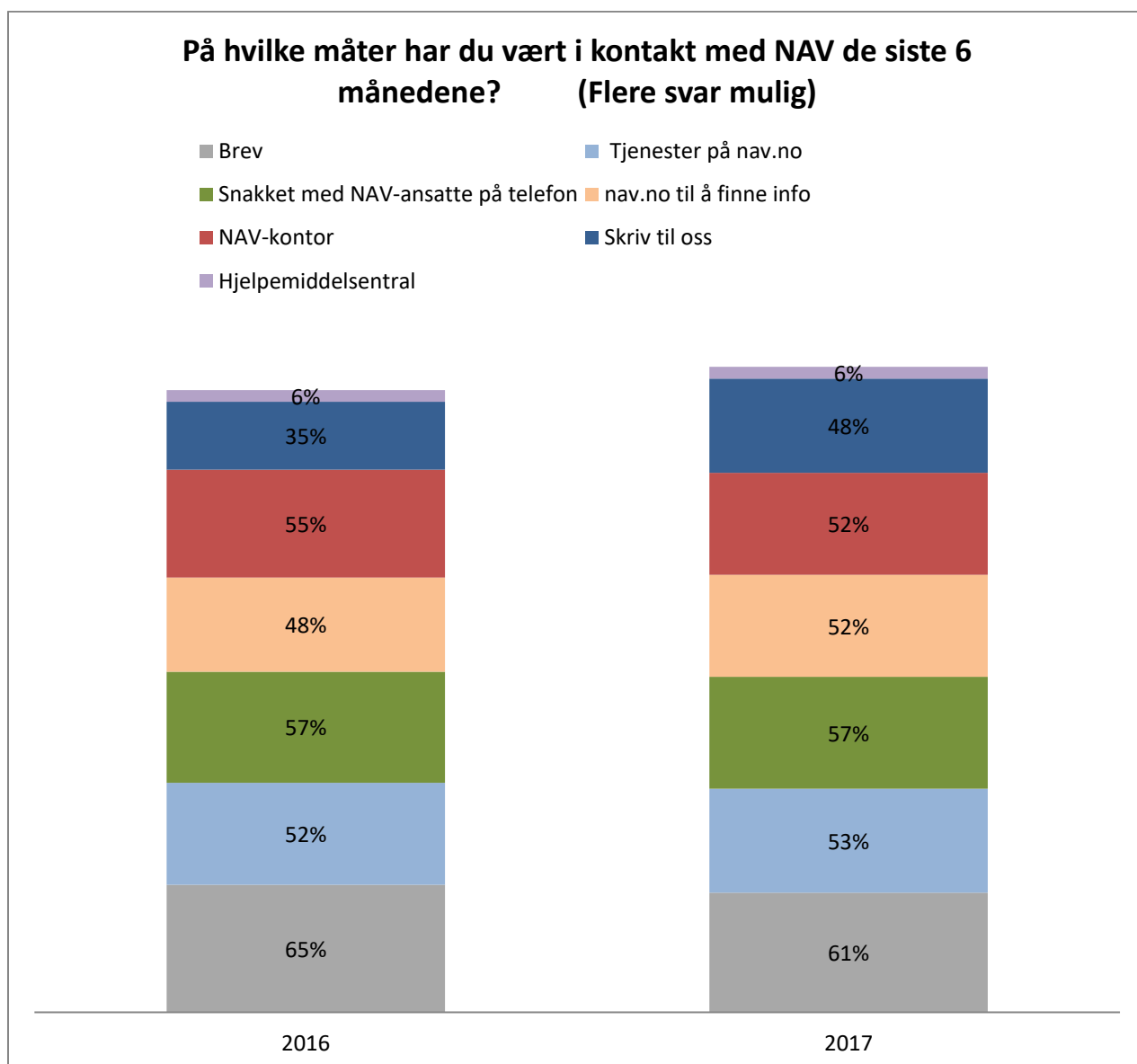
## 2 Resultater. Brukernes erfaringer med NAV

### Kommunikasjonskanaler mellom brukere og NAV

NAV betjener om lag 2,8 millioner brukere og behandler over 3 millioner ytelsesaker i løpet av ett år. Antall mottatte telefonanrop utgjorde over 6 millioner i 2016. Over 590 000 henvendelser fra brukerne ble besvart av NAV over nett. Nettsiden [www.nav.no](http://www.nav.no) har fått 59 millioner besøk i løpet av 2016 (Brukermelding 2016). NAV forsetter å digitalisere flere av sine tjenester og har et langsiktig mål om å kunne tilby mange tjenester på nett. Brukernes erfaringer med et utvalg av digitale tjenester er et tema i denne brukerundersøkelsen i tillegg til brukermøter på NAV-kontor og telefonkontakt mellom brukere og NAV.

Alle respondentene i spørreundersøkelsen ble bedt om å svare på spørsmål om måten de har vært i kontakt med NAV på de siste 6 månedene, der de kunne velge flere svarkategorier. Andel brukere som har sendt eller mottatt brev fra NAV har sunket siden 2016, men fortsatt er det en stor kommunikasjonskanal for NAV. Videre ser vi at andel brukere som har hatt telefonkontakt med NAV er uendret siden i fjor. Det er flere brukere som har vært på NAVs nettsider for å finne informasjon og vi ser en liten økning i andel som har brukte selvbetjening på nav.no. Andel brukere som har sendt eller mottatt digital melding på nav.no har økt fra 35% i 2016 til 48 % i 2017. Besøk på NAV-kontor er en kontaktform der noe færre har benyttet seg av i 2017 enn i fjor. Om lag halvparten av brukere svarer at de har vært på sitt lokale NAV-kontor. Figur 2 viser fordeling av kommunikasjonskanaler.

**Figur 2 Kommunikasjonskanaler mellom brukere og NAV**



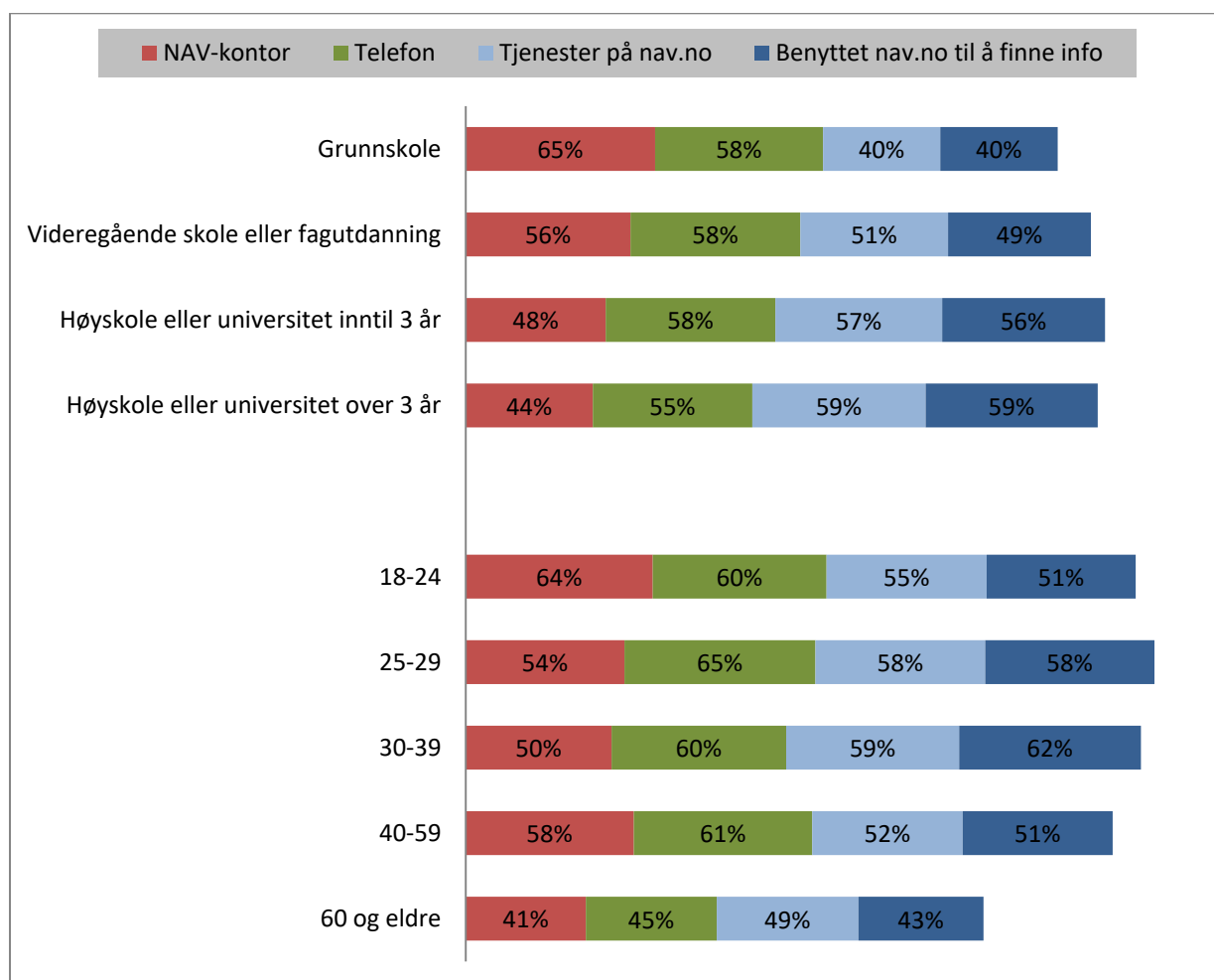
I de fleste tilfellene kan brukere velge fritt hvordan de vil være i kontakt med NAV. Den enkeltes livssituasjon, personlige preferanser, språkkunnskaper og behov for hjelp påvirker valg av kommunikasjonskanal med NAV. Mange brukere initierer kontakt med NAV med innhenting av informasjon om de aktuelle tilbudene fra NAV. Denne tjenesten utvikles mer og mer på nav.no. NAV-kontor spesialiseres i stor grad på å følge opp og veilede brukere i forbindelse med blant annet jobbsøk, sykdom og andre spørsmål.

Figur 3 viser hvordan kontakt med NAV varierer etter brukernes utdanningsnivå og alder. Brukere med grunnskoleutdanning rapporterer i større grad at de har vært på NAV-kontor sammenlignet med brukere med høyskole- eller universitetsutdanning. Forskjellene i bruk av telefon som kommunikasjonskanal med NAV er små. Videre ser vi at bruk av digitale

tjenester og bruk av [www.nav.no](http://www.nav.no) til informasjonssøk er mer populær blant brukerne med høyere utdanning enn blant de med grunnskoleutdanning.

Aldersforskjellene i bruk av NAV er små. Brukere i alder av 60 år og eldre skiller seg mest ut med lavere kontaktfrekvens med NAV i alle kommunikasjonskanaler. Brukere i aldersgruppen 30 til 39 svarer i større grad at de har benyttet nav.no sammenlignet med andre. De yngste brukere i aldersgruppen 18 til 24 er oftere på NAV-kontor enn de som er eldre enn 24. En av forklaringene er at de unge brukere er en prioritert gruppe som følges opp tettere av NAV. En annen forklaring kan være at de alle yngste NAV-brukere velger å gå på NAV-kontor for å få informasjon fremfor å søke informasjon på egen hånd.

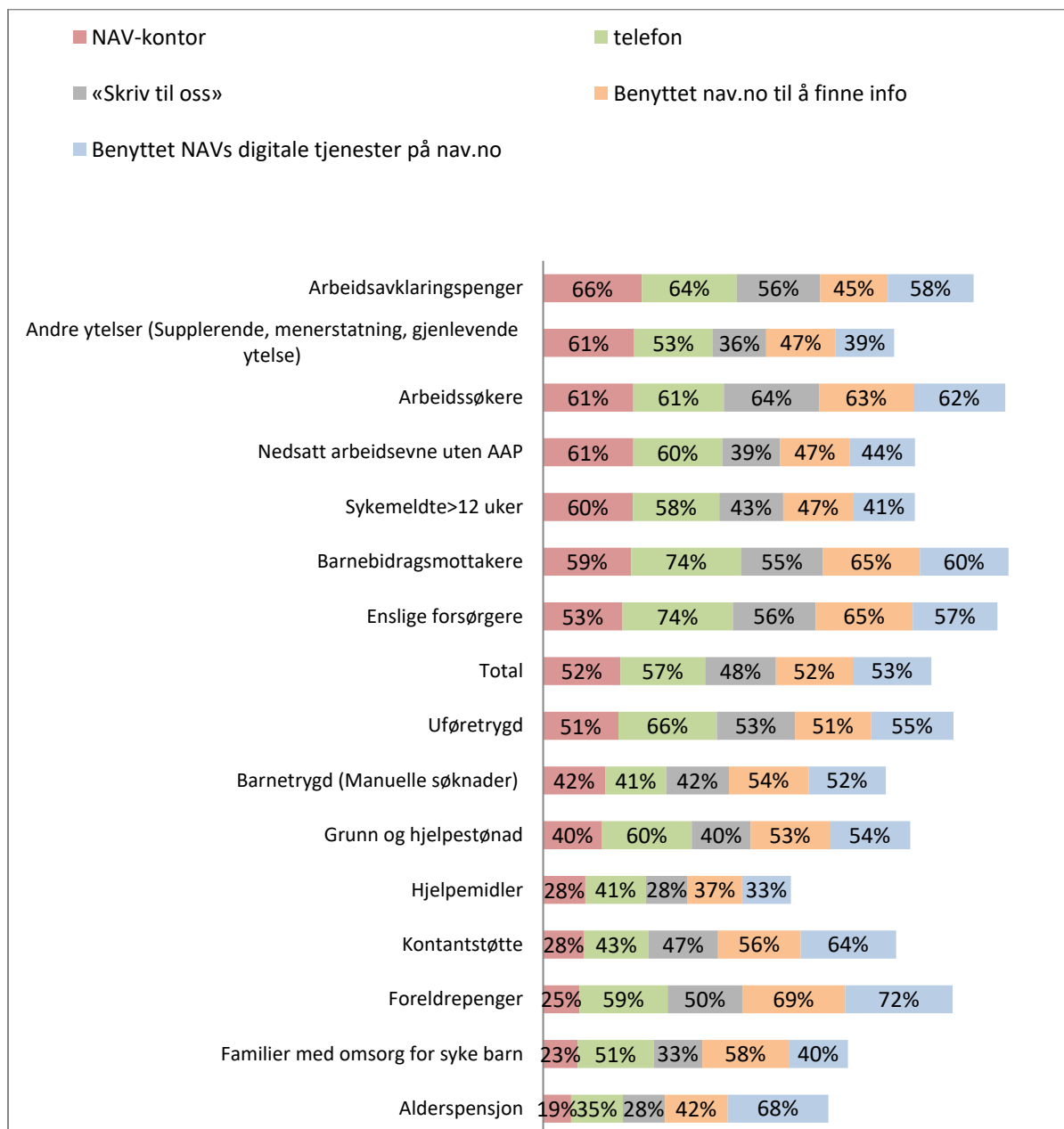
**Figur 3 Kontaktformer mellom brukere og NAV fordelt etter brukernes utdanningsnivå**



Figur 4 viser fordeling av de ulike kommunikasjonsformene etter brukergruppe. Figuren viser at det er en stor variasjon i hvordan de ulike brukergruppene hadde kontakt med NAV. Arbeidssøkere og barnebidragsmottakere hadde mest kontakt med NAV og har benyttet alle

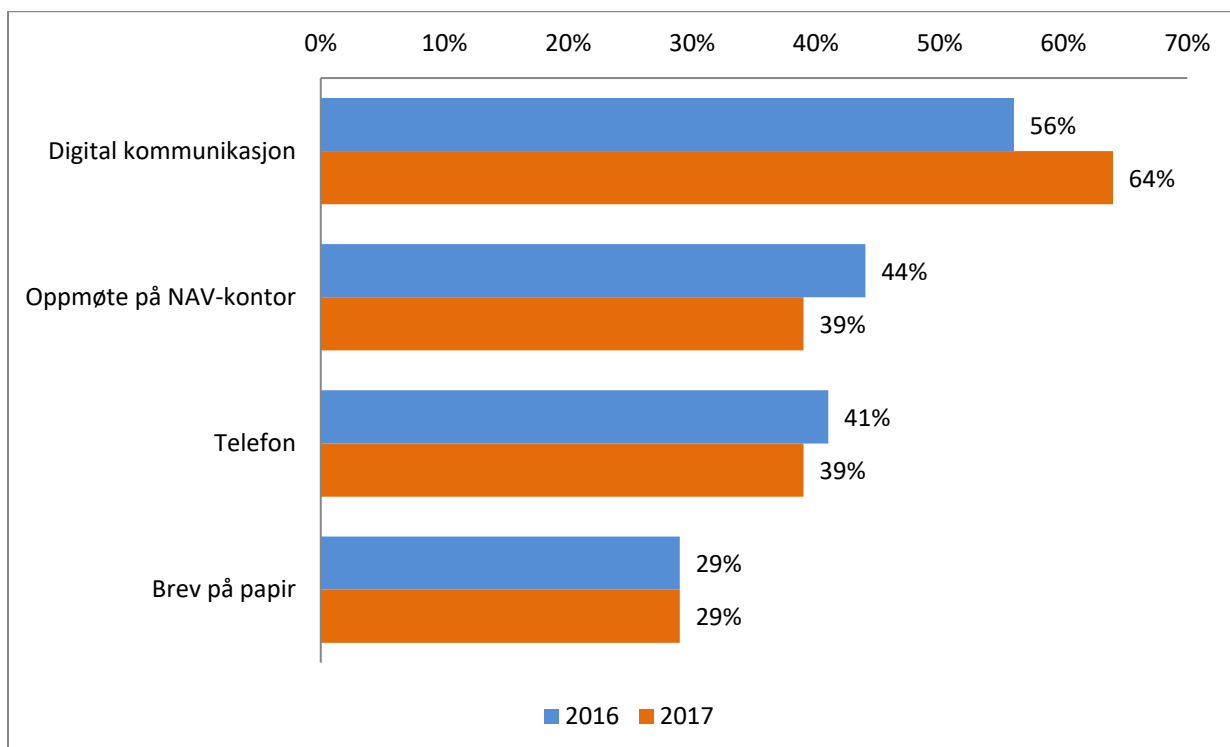
kommunikasjonskanaler i stor grad. Mottakere av arbeidsavklaringspenger har i største grad vært på NAV-kontor sammenlignet med andre brukere. Telefon er mest benyttet av enslige forsørgere og barnebidragsmottakere. Alderspensionistene og foreldrepengemottakerne er blant de mest hyppigste brukere av NAVs digitale tjenester.

**Figur 4 Kontaktform med NAV og bruker fordelt etter brukergruppe**



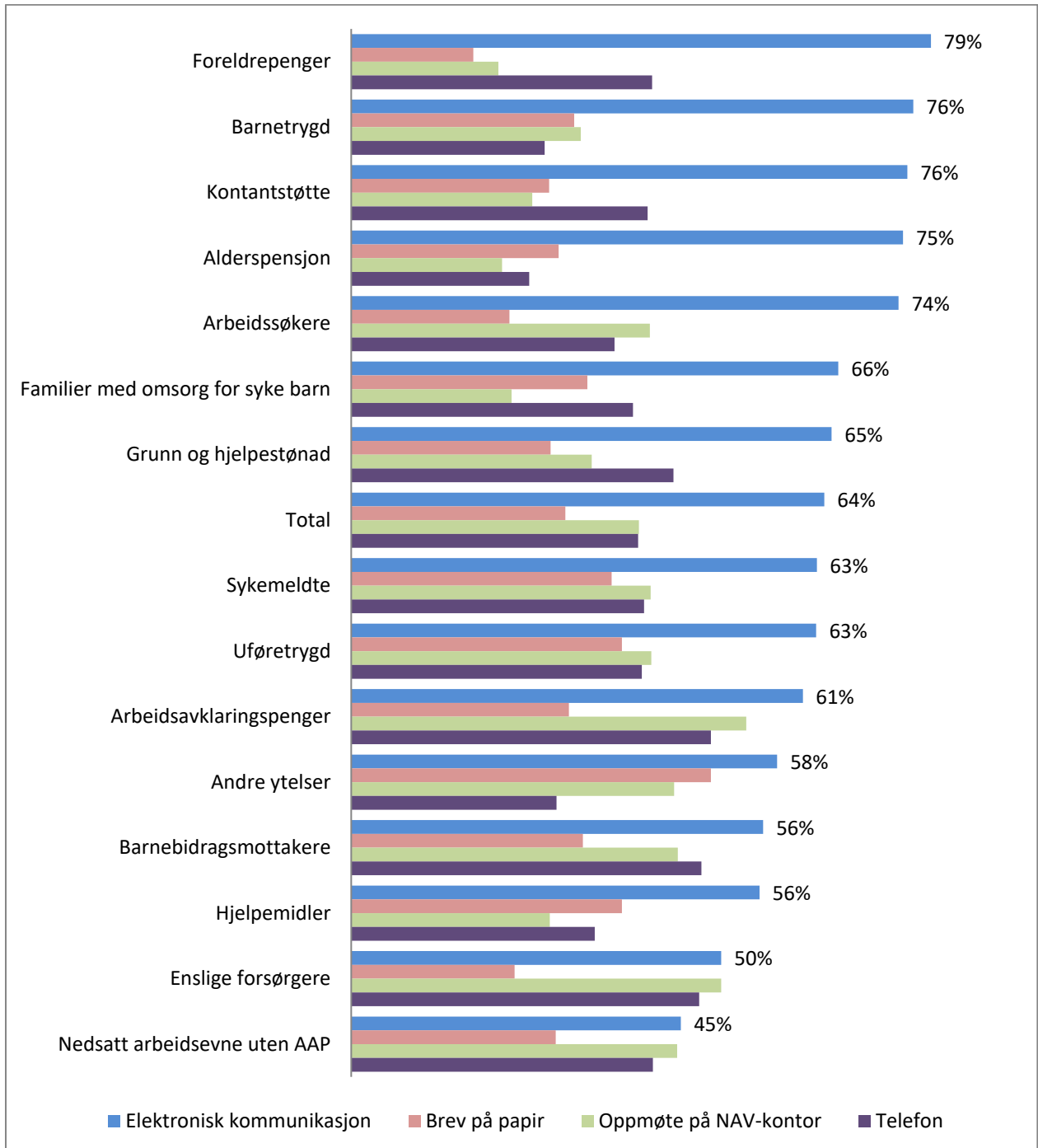
På spørsmål om hvordan brukerne foretrekker å ha kontakt med NAV svarer over 60 prosent at digital kommunikasjon er den mest foretrukket, mens oppmøte på NAV-kontor og telefonkontakt har en lavere andel brukere. Det er fremdeles en tredjedel av brukerne som ønsker at NAV skal bruke brev for å kommunisere med brukerne.

*Figur 5. Brukernes preferanser for kontakt med NAV*



Neste figur viser preferanse for kontakt med NAV fordelt etter brukergruppe. Brukernes ønsker for kommunikasjonskanaler med NAV varierer etter hvilke situasjon de er i. Mottakere av familieytelser foretrekker i større grad digital kommunikasjon med NAV, mens brukere med nedsatt arbeidsevne som ikke mottar arbeidsavklaringspenger foretrekker digital kommunikasjon i like stor grad som NAV-kontor og telefon.

**Figur 6 Brukernes preferanser for kontakt med NAV fordelt etter brukergruppe**

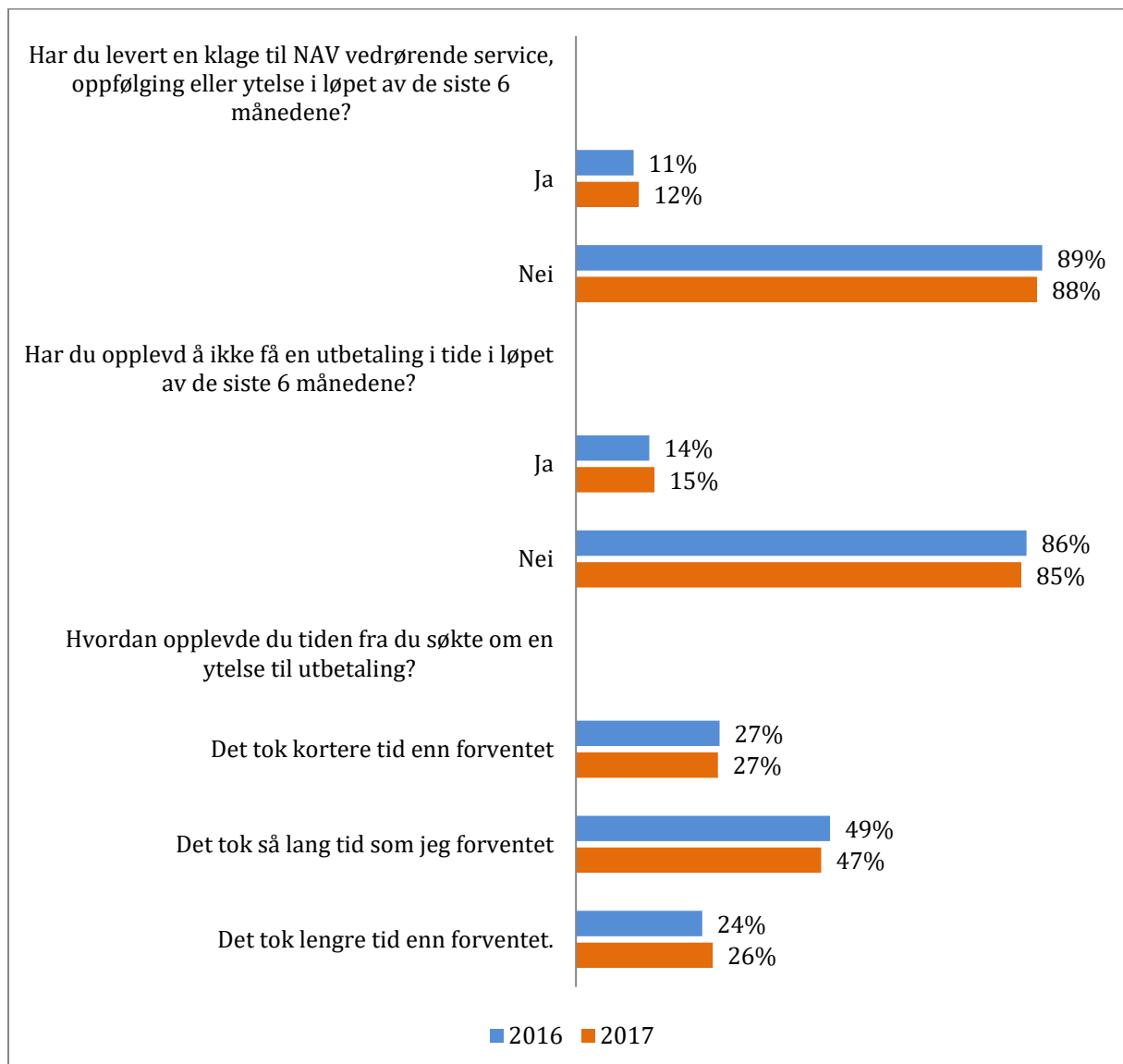


### 3 Brukertilfredshet med NAV

Alle som svarte på denne undersøkelse har vært i kontakt med NAV minst én gang i løpet av de siste 6 månedene før intervjuetidspunktet. Over halvparten av brukere har svart at de har kontaktet NAV eller ble kontaktet av NAV-ansatte 2 til 5 ganger. De fleste respondentene har med andre ord et godt grunnlag for å besvare spørsmål om hvordan de opplevde møte med NAV.

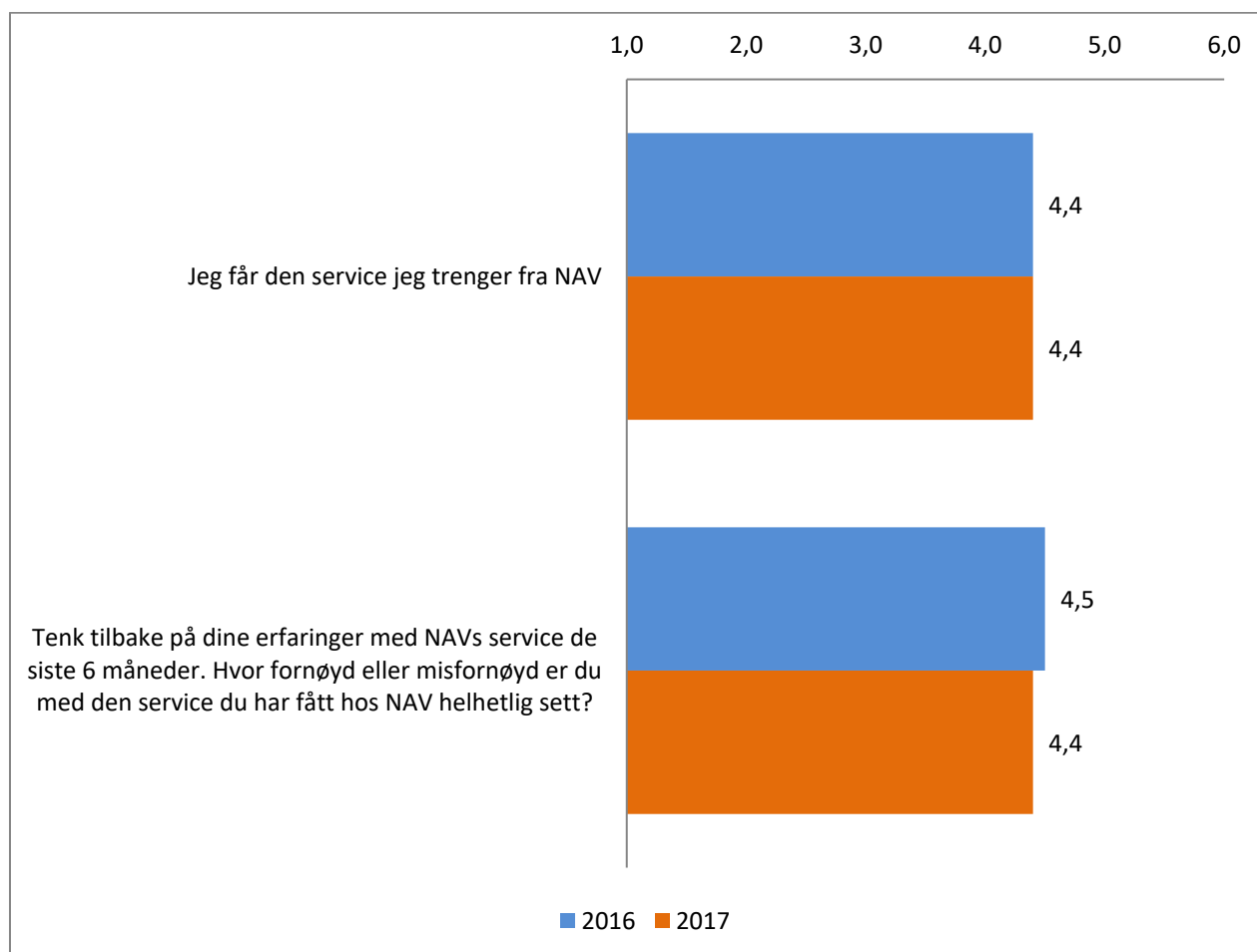
Figur 7 viser at om lag en av ti brukere svarer at de har levert en klage på NAVs service, oppfølging eller ytelse. Videre ser vi at andel brukere som opplevde å ikke få en utbetaling i tide utgjør 15 % i 2017. Flere brukere melder tilbake at de erfarte å vente lengre enn forventet for å få en utbetaling fra NAV i 2017 enn i fjor.

*Figur 7 Brukeropplevelser med utbetalinger og serviceklager*



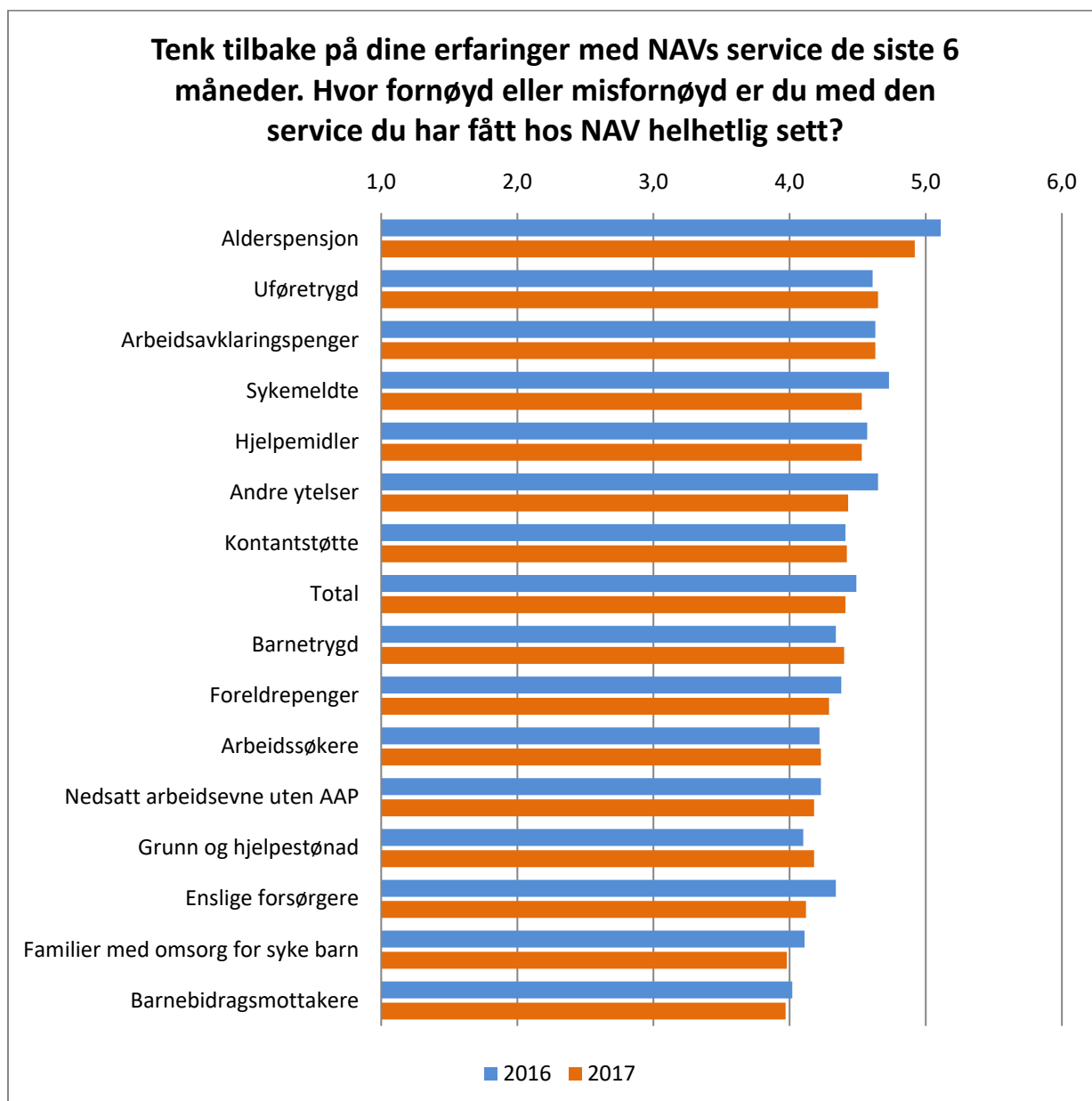
Spørsmålet ”Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med den service du har fått hos NAV helhetlig sett?” er brukt som et mål på brukernes tilfredshet totalt. Intervjueren ber respondenten å tenke på alle erfaringene med NAV siste halvåret og vurdere servicen fra NAV totalt sett. Gjennomsnittscoren for hele landet på dette spørsmålet er på 4,4 i 2017, og er på omtrent samme nivå som i 2016. Samlet sett er brukertilfredshet med service på NAV på samme nivå som i 2016.

**Figur 8 Brukertilfredshet med service fra NAV**



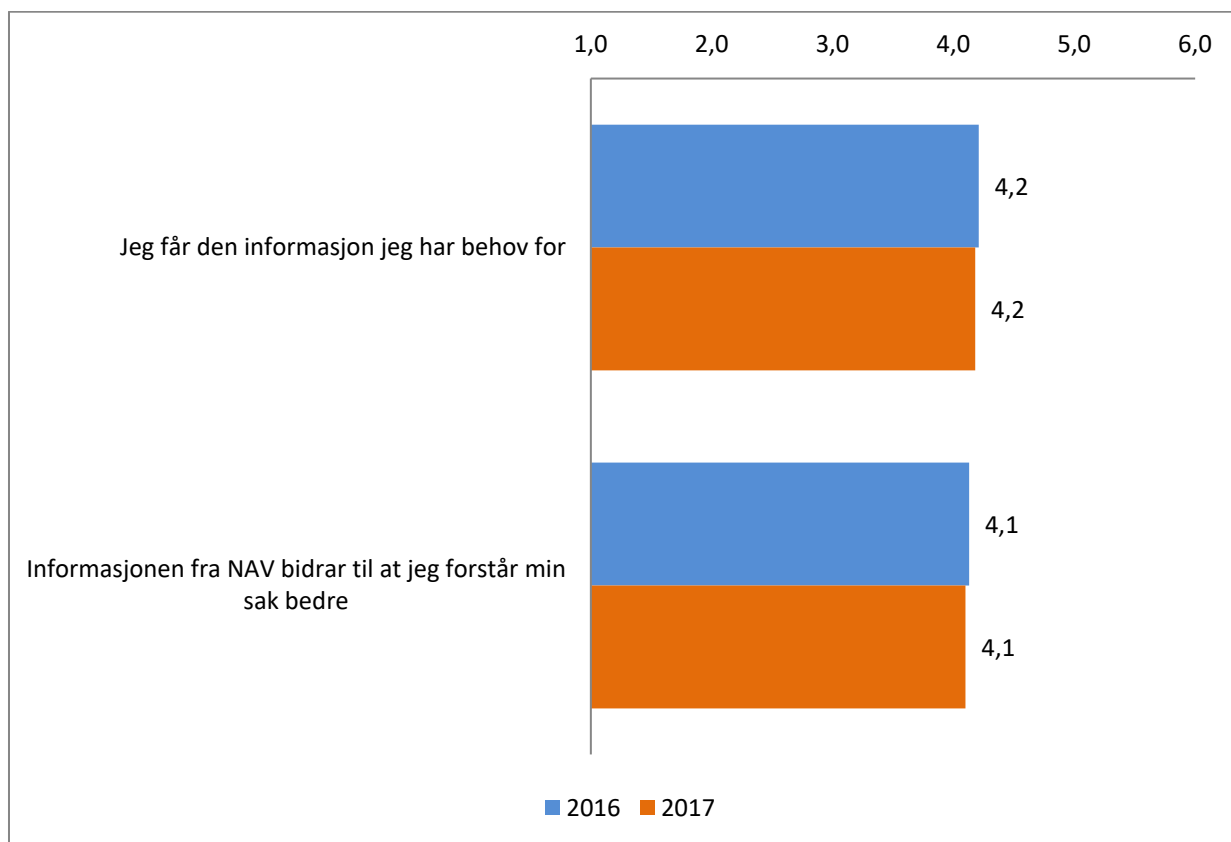
Figur 9 viser gjennomsnittscore på spørsmål om opplevd service helhetlig sett fordelt etter brukergruppe. Alderspensjonister er fremdeles den mest fornøyde brukergruppen med noe lavere brukertilfredshetsnivå i 2017 sammenlignet med året før. Barnebidragsmottakere og familier med omsorg for syke barn er de minst fornøyde brukere.

*Figur 9 Brukertilfredshet med service fra NAV fordelt etter brukergruppe*



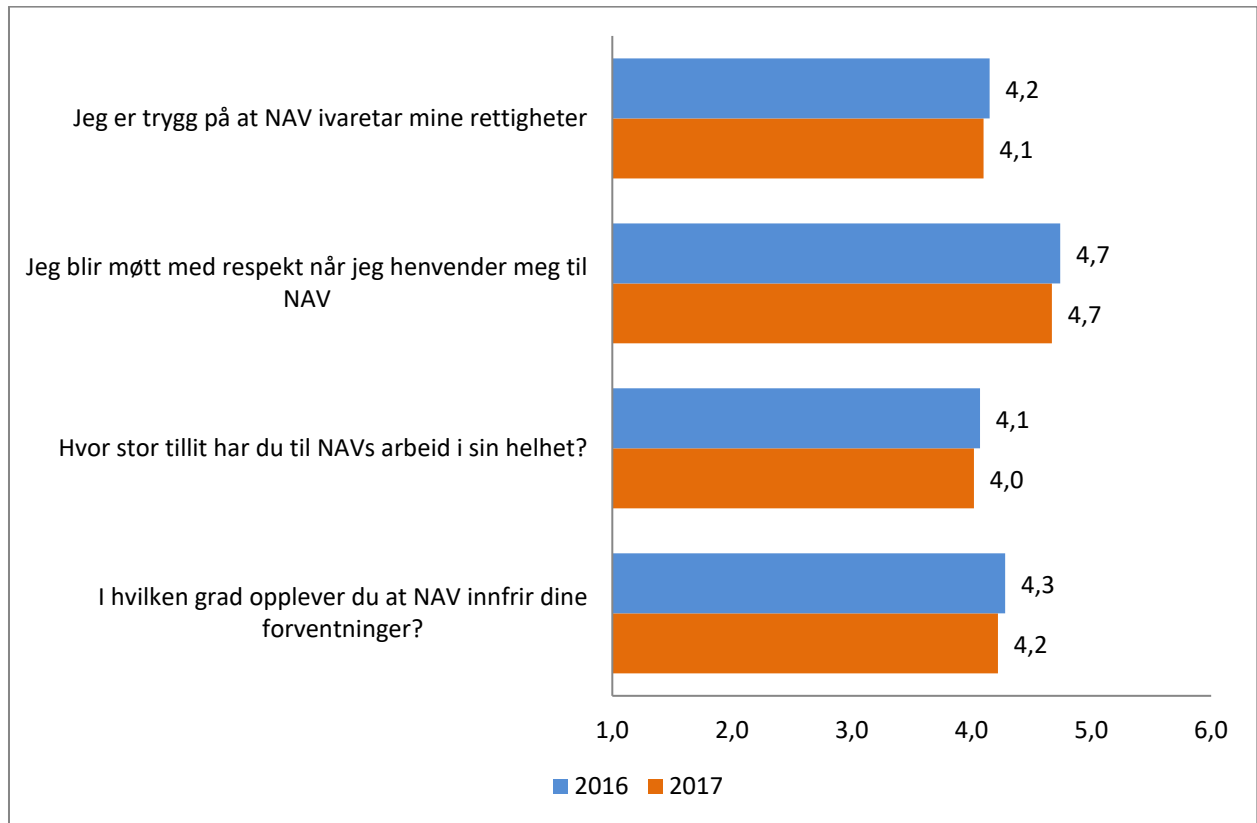
Informasjon om NAVs tjenester, om hva den enkelte bruker har krav på og om hvilke plikter som følger med de ulike ytelsene kan være komplisert og krevende å formidle til brukerne. Brukerne får informasjon fra NAV-veiledere på NAV-kontor, telefon og fra NAVs nettsider. Respondenten i denne undersøkelsen blir bedt om å gi en generell vurdering av tilfredshet med informasjon fra NAV uavhengig av hvor den kommer fra. Gjennomsnittscore for begge spørsmålene om informasjon er uendret siden 2016 og er på litt over 4.

**Figur 10 Brukertilfredshet med informasjon fra NAV**



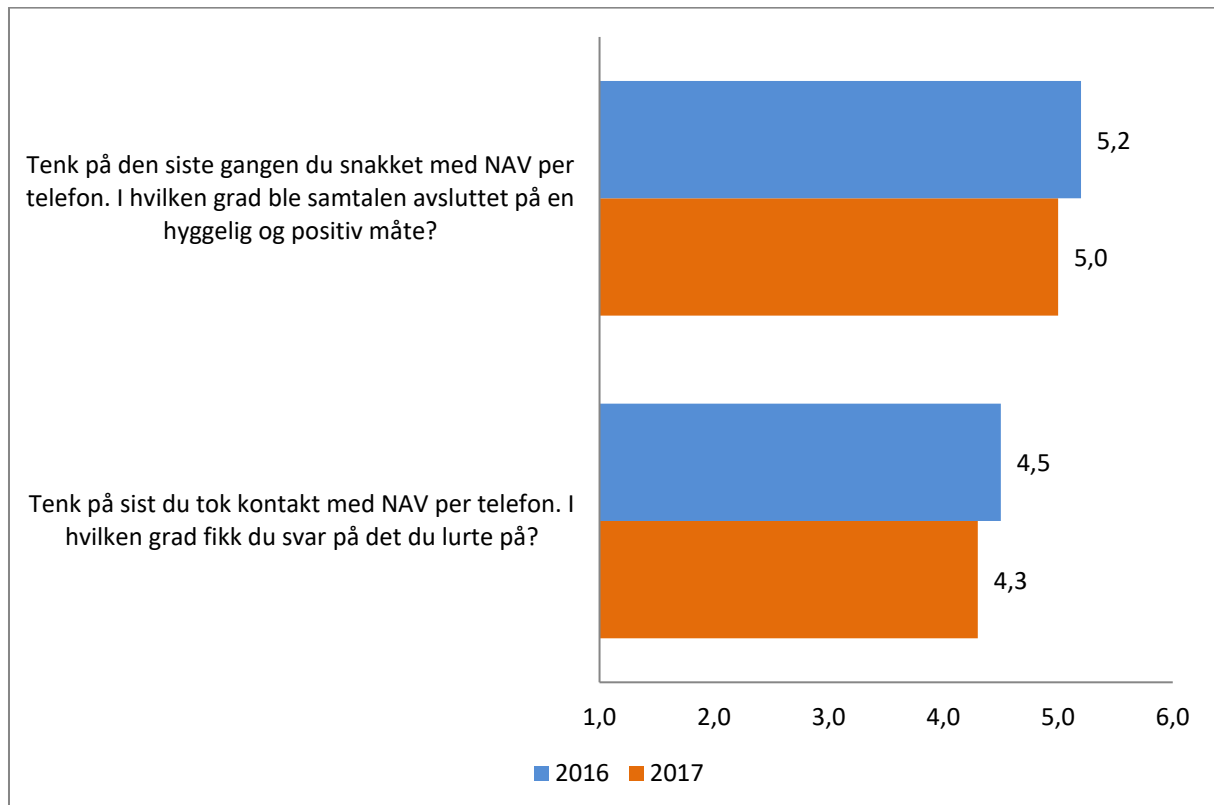
Spørsmål om hvorvidt brukere får nødvendig informasjon og om hvorvidt de føler seg respektert har tradisjonelt vært sentrale i resultatoppfølgingen fra NAV. Brukernes overordnede inntrykk av NAV er uendret på de fleste punktene. Utsagnet «Jeg blir møtt med respekt når jeg henvender meg til NAV» har den høyeste gjennomsnittsscoren sammenlignet med andre målene på tilfredshet med NAVs tjenester. Tillit til NAVs arbeid og brukernes opplevelse av at NAV ivaretar deres rettigheter ligger på et lavere nivå enn respekt og tilfredshet med service.

*Figur 11 Overordnet vurdering av NAV*



Nærmere 60 prosent av all brukerne som var i kontakt med NAV svarer at de snakket med en NAV-ansatt på telefon. Andelen som svarer at de brukte telefonkontakt med NAV er lik den i 2016. De alle fleste brukerne svarer at de hadde positiv avslutning på telefonsamtalen med NAV. Gjennomsnittscore på spørsmål om hvorvidt brukerne fikk svar på sine spørsmål er noe lavere i år.

**Figur 12 Brukertilfredshet med NAVs tjeneste på telefon**

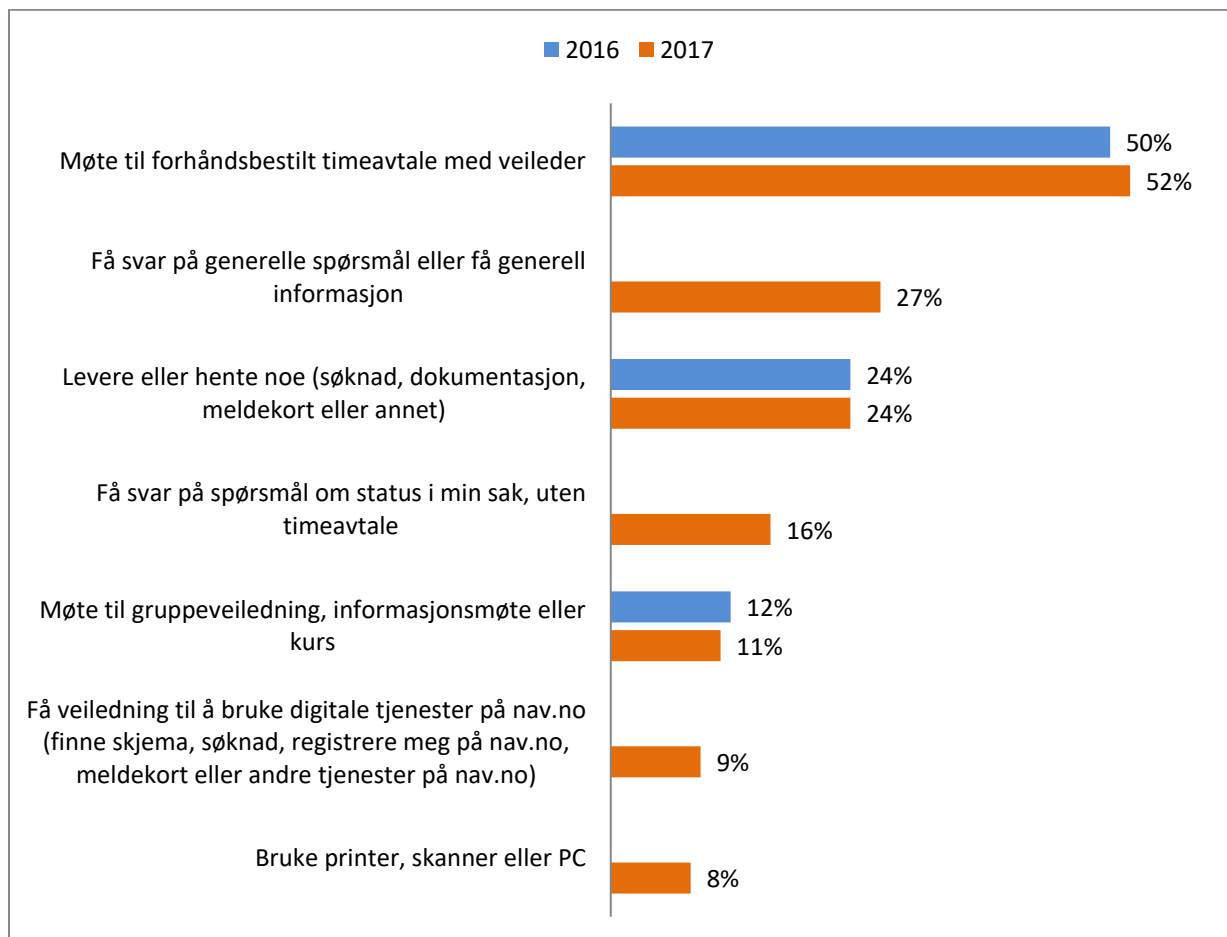


#### 4 Tjenester på NAV-kontor

Om lag halvparten av brukerne som har vært i kontakt med NAV har vært på et NAV-kontor i løpet av siste halvåret. Kunnskap om type henvendelser på NAV-kontor er viktig for å kunne forbedre brukermøter. I denne undersøkelsen har vi kartlagt hvilke ærend brukerne hadde når de var på NAV-kontoret. Svarkategoriene i spørsmålet om ærend på NAV-kontor ved siste besøk er endret i samsvar med endringene NAV gjorde i april 2017. Ikke alle svarkategoriene er dermed har sammenligningsgrunnlag.

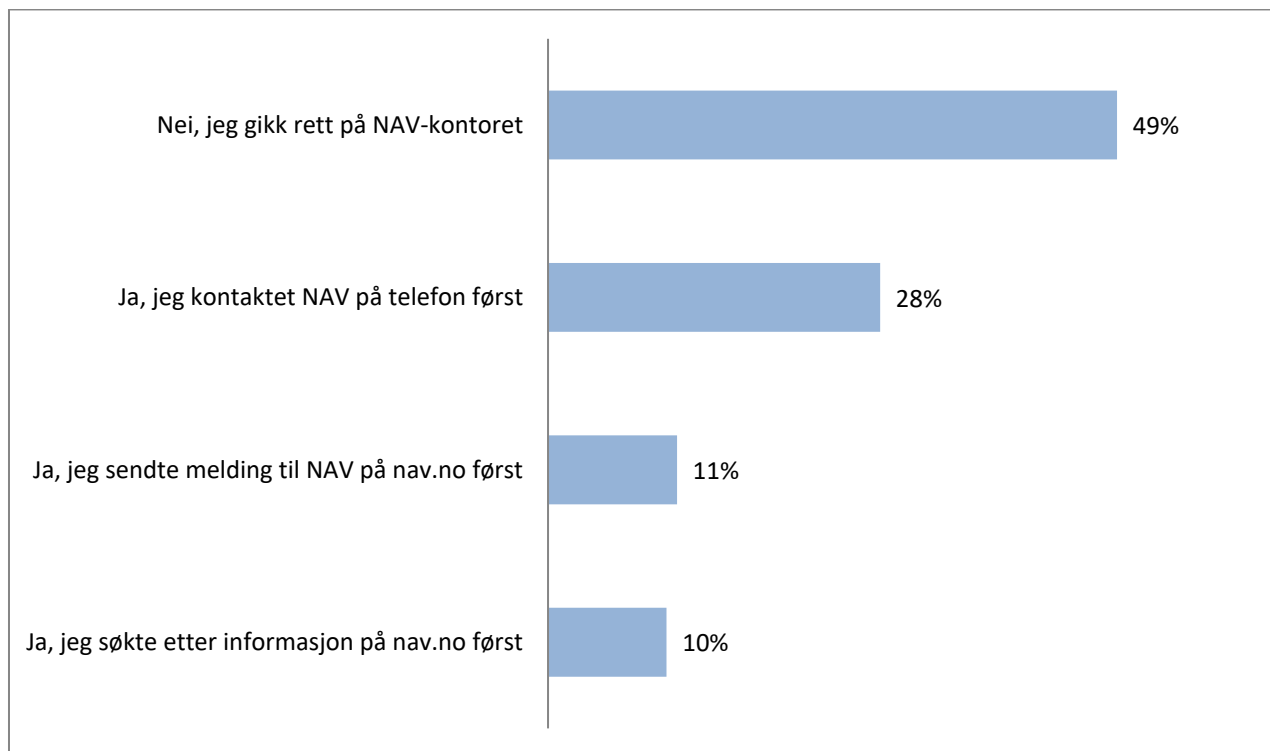
Litt over halvparten av de som møtte opp på NAV-kontoret hadde en forhåndsbestilt timeavtale med veileder, mens en tredjedel kom for å få svar på generelle spørsmål eller for å få generell informasjon.

**Figur 13 Ærend på NAV-kontor ved siste besøk**



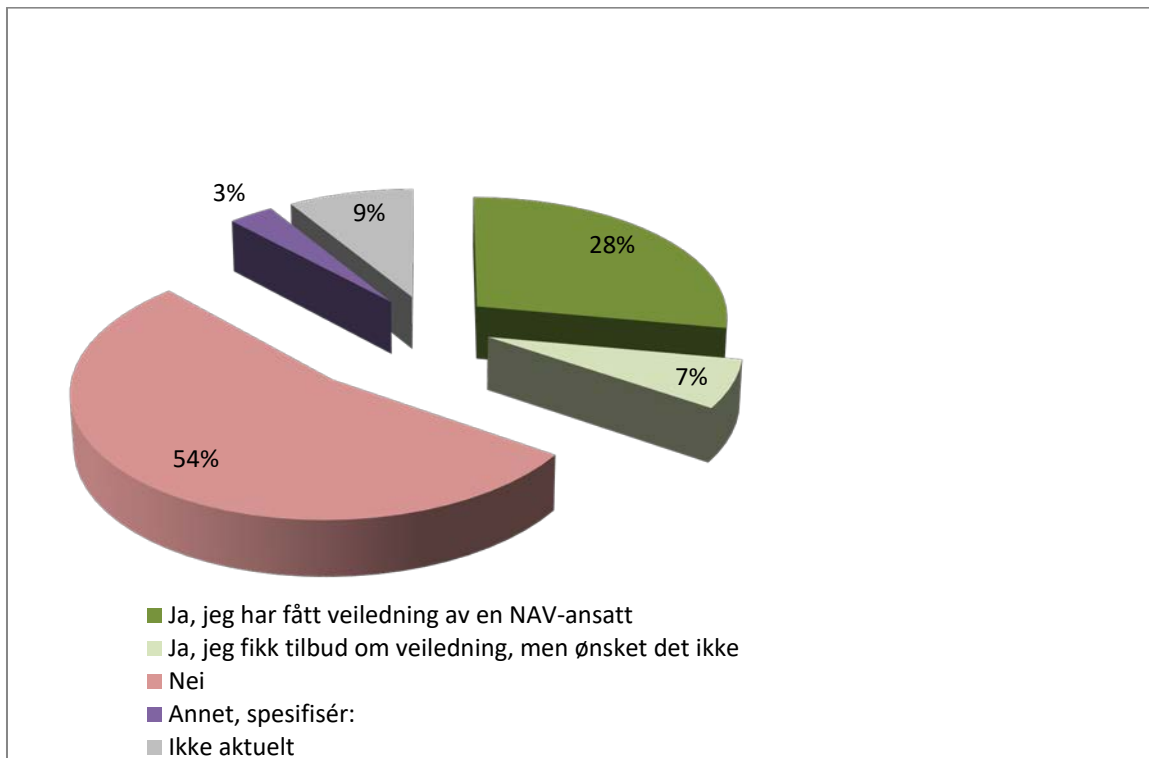
For å forbedre tjenester til brukerne er det viktig for NAV å vite hvordan brukerne går frem for å kontakte NAV. Brukerne som svarte at de har vært på sitt lokale NAV-kontor fikk et spørsmål om hvorvidt de forsøkte å ta kontakt med NAV på en annen måte før de gikk på NAV-kontoret. Figuren nedenfor viser at halvparten av bruken gikk rett på NAV-kontor, mens om lag en tredjedel tok kontakt på telefon først. Brukerne som benyttet seg av nav.no for å sende en melding til NAV eller for å søke informasjon utgjør til sammen 20 %.

**Figur 14 Prøvde du å ta kontakt med NAV angående denne henvendelsen på en annen måte før du gikk på et NAV-kontor? ( Flere svar mulig)**



Digital kommunikasjon skal være hovedregelen når forvaltning kommuniserer med andre. Mange brukere trenger hjelp eller veiledning for å ta i bruk digitale tjenester. Figur 15 viser i hvilken grad brukerne som møter opp på NAV-kontoret får veiledning i bruk av nav.no. Litt over halvparten av de som oppsøkte NAV-kontor svarer at de ikke fikk tilbud om veiledning, mens en tredjedel svarer positivt på spørsmålet.

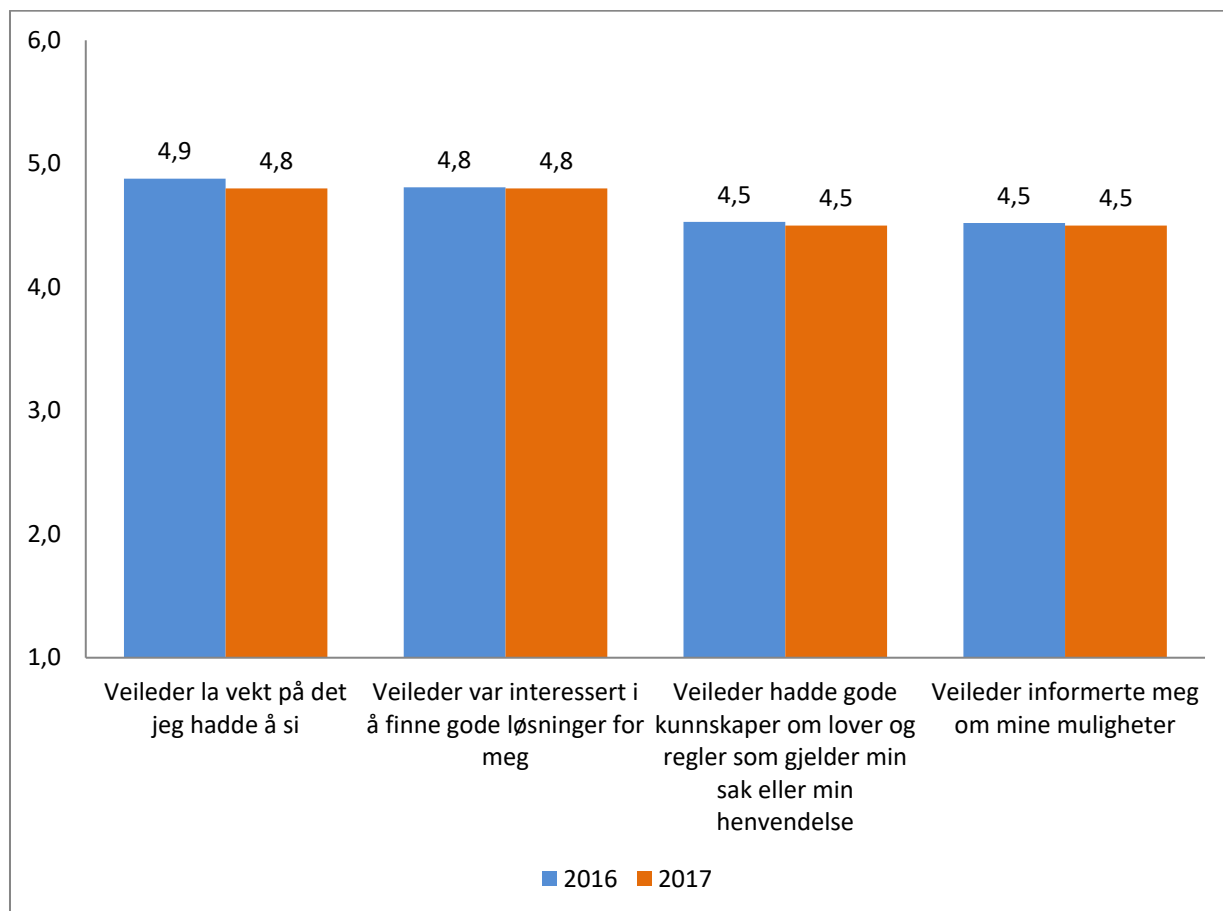
**Figur 15 Veiledning i bruk av nav.no på NAV-kontor**



### **Brukernes vurdering av veiledning på NAV-kontoret**

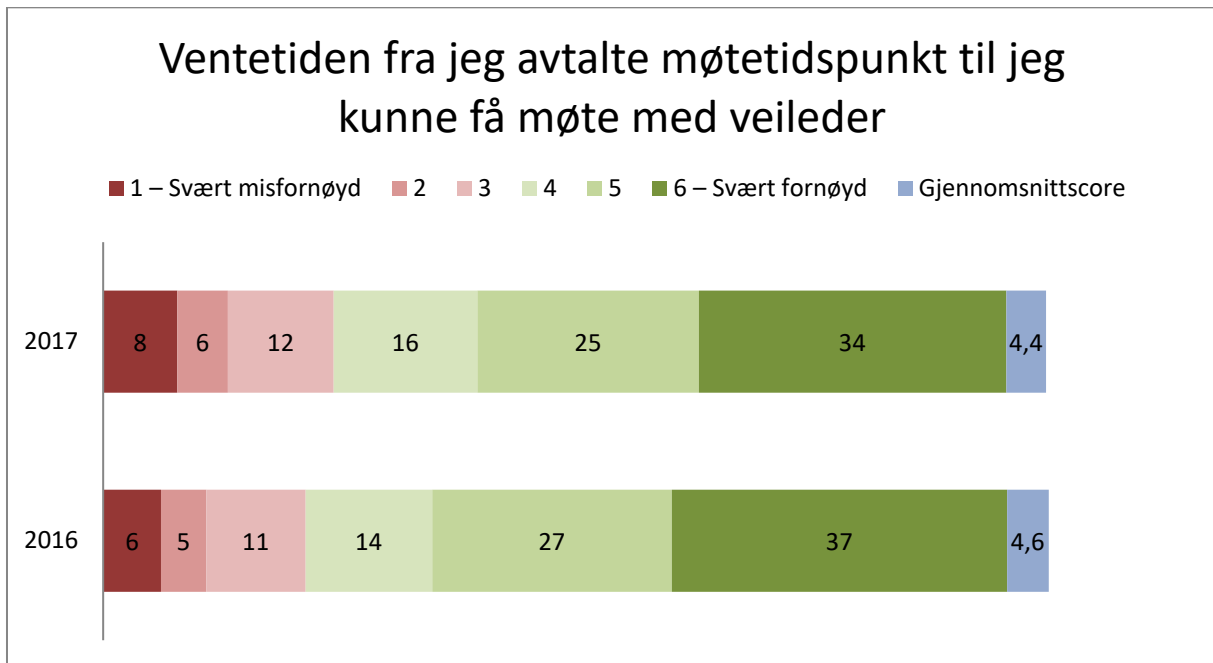
Brukerne i som oppgir at de har hatt samtale med en veileder på NAV-kontoret i løpet av siste halvåret får nærmere spørsmål om deres erfaringer med veiledere. 76 % av alle brukerne i utvalget svarer at de har hatt en samtale med en NAV-veileder på NAV-kontoret. De fleste brukere oppgir at de har positiv erfaring med NAV-veilederne. Brukerne er mest fornøyde med veilederens holdninger, og sier seg enige i påstandene «veileder la vekt på det jeg hadde å si» og «veileder var interessert i å finne gode løsninger for meg». Gjennomsnittscoren på spørsmål om brukertilfredshet med veiledning ligger på samme nivå som i 2016.

*Figur 16 Brukernes vurdering av veiledning, gjennomsnittscore.*



Figur 17 viser at andel brukere som gir lavest score på spørsmål om ventetiden for å få møte med en veileder på NAV-kontoret har økt fra 6% i 2016 til 8% i 2017. Gjennomsnittscore på dette spørsmålet har også gått litt ned.

**Figur 17 Brukernes vurdering av ventetiden for å få møte med veileder på NAV-kontoret**

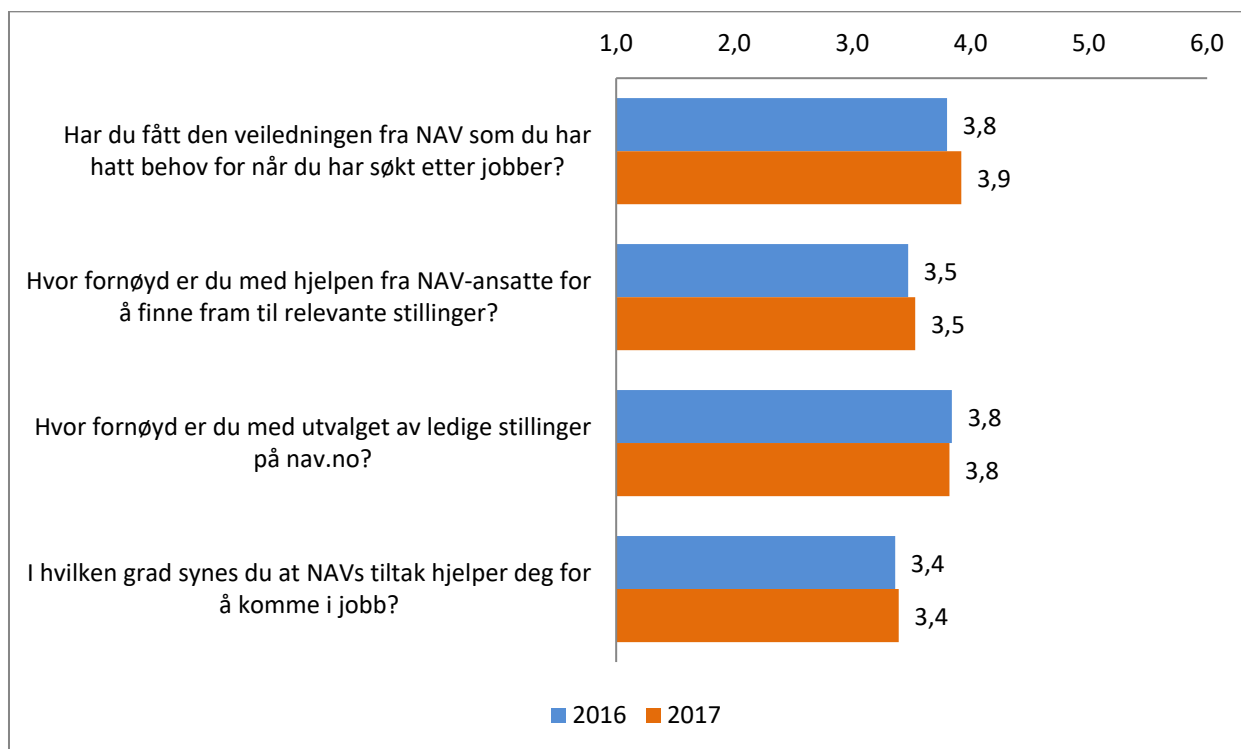


### Brukernes erfaringer med arbeidsrettet oppfølging

Alle respondenter fikk spørsmål om de oppfattet seg selv som arbeidssøkere på intervju tidspunktet. 28 % oppgir at de er arbeidssøkere. Videre fikk disse brukerne spørsmål om å vurdere tiltak, utvalg av stillinger på nav.no og hjelp fra NAV-ansatte i forbindelse med jobbsøk.

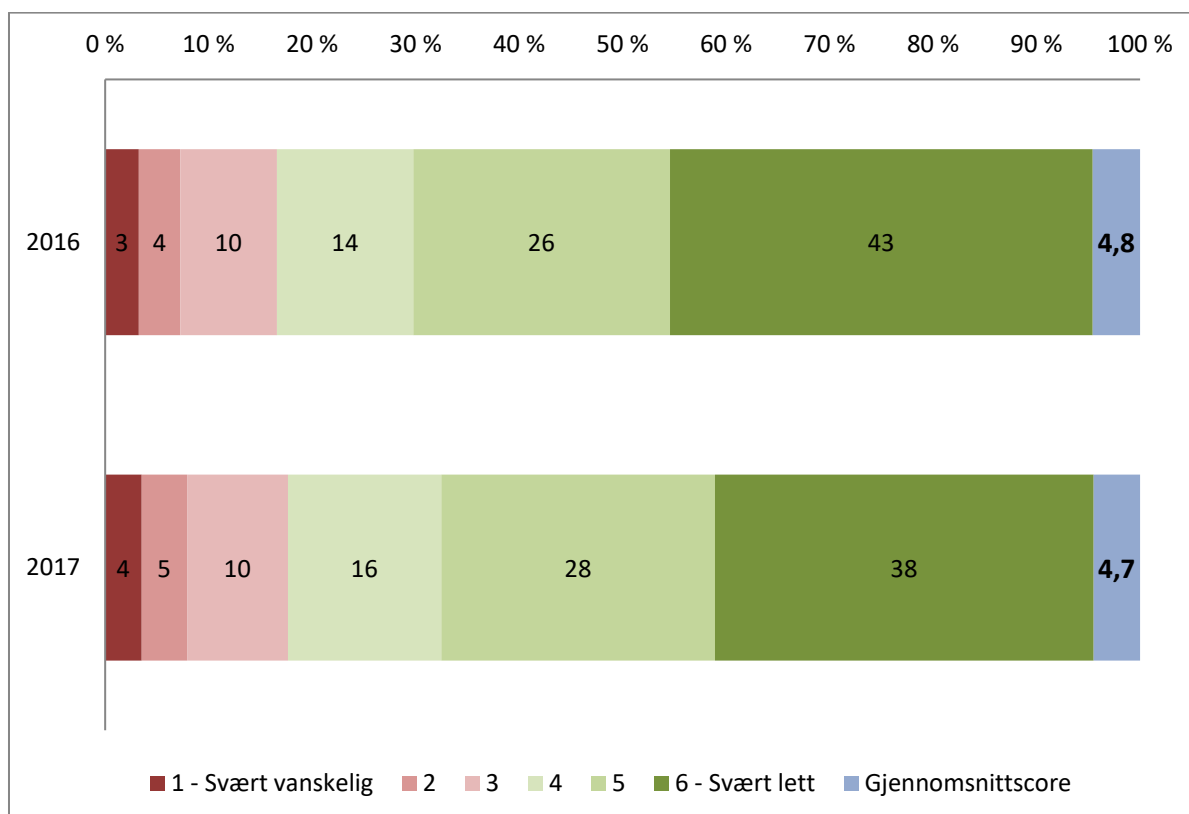
Figur 18 viser brukernes generell vurdering av tjenester for arbeidssøkere.

*Figur 18 Arbeidssøkernes vurdering av NAVs arbeidsrettet oppfølging.*



Ettersom mer og mer av kommunikasjon mellom forvaltningen og brukere skal foregå digitalt, blir det sendt færre og færre brev. Det er likevel fremdeles 60 % av brukerne i undersøkelsen som sier at de enten har sendt eller mottatt et brev fra NAV. Brukerne ble bedt om å vurdere innholdet i det siste brevet de har fått fra NAV. De alle fleste svarer positivt og har gode erfaringer med papirbrev.

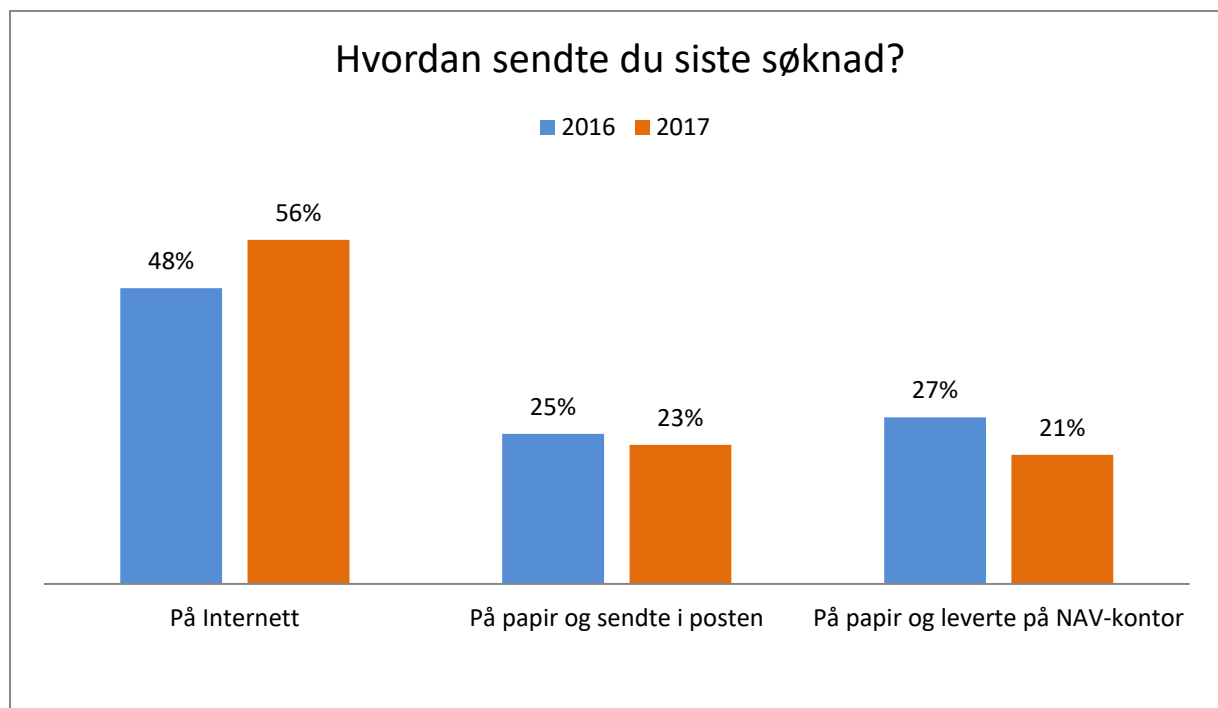
**Figur 19 Brukernes erfaringer med å forstå brev fra NAV.**



## Søknader

Arbeidet med å digitalisere søknadsprosessen pågår kontinuerlig. Stadig flere brukere velger å sende søknader ved hjelp av nav.no. Andel brukere som benytter papirsøknader har gått ned i 2017.

*Figur 20 Innsending av søknader til NAV*



Gjennomsnittscore på spørsmål om vanskelighetsgrad av utfylling av søknad er 4,1 og er på samme nivå som i 2016.

*Tabell 3 Gjennomsnittscore på spørsmål om vanskelighetsgrad av utfylling av søknader.*

	2016	2017
Alderspensjon	4,8	4,8
Sykepenger	4,4	4,4
Dagpenger	4,1	4,2
Uføretrygd	4,0	4,2
Arbeidsavklaringspenger (AAP)	4,1	4,1
Total	4,1	4,1
Annet	4,1	4,1
Økonomisk sosialhjelp	4,0	3,9
Foreldrepenger	3,9	3,8
Barnebidrag	3,6	3,7

## 5 Vedlegg 1 Spørreskjema

[q1\_ – CATEGORICAL – multiple – Must answer]

På hvilke måter har du vært i kontakt med NAV de siste 6 månedene? Flere svar mulig.

- (\_1) Snakket med NAV-ansatte på et NAV-kontor
- (\_2) Snakket med NAV-ansatte på telefon
- (\_3) Sendt eller mottatt brev på papir
- (\_4) Sendt eller mottatt melding på nav.no (påloggingstjeneste på nav.no «Skriv til oss»)
- (\_5) Benyttet NAVs digitale tjenester på nav.no (selvbetjening, sendt søknad, brukt pensjonskalkulator, registrerte informasjon eller annet på nav.no)
- (\_6) Benyttet nettsiden nav.no til å finne informasjon
- (\_7) Vært på NAV hjelpemiddelsentral
- (\_8) Annet
- (\_9) Jeg har ikke vært i kontakt med NAV de siste 6 mnd.

*[if q1\_ .ContainsAny({\_9}) then goto TerminateScriptBM]*

[q2\_ – CATEGORICAL – multiple – Must answer]

På hvilke måter foretrekker du å ha kontakt med NAV? Flere svar mulig.

- (\_1) Brev på papir
- (\_2) Oppmøte på NAV-kontor
- (\_3) Telefon
- (\_4) Elektronisk kommunikasjon
- (\_5) Annet, spesifiser: \_\_\_\_\_
- (\_6) Vet ikke

[q3 – CATEGORICAL – single – Must answer]

Hvor mange ganger har du vært i kontakt med NAV de siste 6 månedene? Kontakt med NAV er besøk på NAV-kontor, samtale på telefon, elektronisk kommunikasjon på nav.no.

- (\_1) 1 gang
- (\_2) 2-5 ganger
- (\_3) 6 eller flere ganger
- (\_4) Husker ikke

[q5 – CATEGORICAL – single – Must answer]

Hvordan opplevde du tiden fra du søkte om en ytelse til utbetaling? Vi tenker her på den siste ytelsen du søkte om.

- (\_1) Det tok kortere tid enn forventet
- (\_2) Det tok så lang tid som jeg forventet
- (\_3) Det tok lengre tid enn forventet
- (\_4) Ikke aktuelt (hvis du ikke har søkt om en ytelse de siste 6 månedene)

**[q6 – CATEGORICAL – single – Must answer]**

Tenk på den siste søknaden du sendte NAV. Hvordan søkte du?

- (\_1) På internett (fra nav.no)
- (\_2) På papir og sendte i posten
- (\_3) På papir og leverte på NAV-kontor
- (\_4) Jeg husker ikke
- (\_5) Ikke aktuelt (hvis du ikke har søkt om en ytelse de siste 6 månedene)

**[if q6 <> { 5} then]**

**[q7 – CATEGORICAL – single – Must answer]**

Hva gjaldt den siste søknaden?

- (\_1) Dagpenger
- (\_2) Arbeidsavklaringspenger (AAP)
- (\_3) Foreldrepenger
- (\_4) Sykepenger
- (\_5) Uføretrygd
- (\_6) Alderspensjon
- (\_7) Barnebidrag (betales av foreldre som ikke bor sammen med barnet sitt)
- (\_8) Økonomisk sosialhjelp
- (\_9) Annet

**[q8 – CATEGORICAL – single – Must answer]**

Tenk på den siste søknaden du sendte NAV. Fikk du hjelp til å fylle ut søknaden?

- (\_1) Fylte ut på egenhånd
- (\_2) Fikk hjelp av ansatte på NAV-kontor
- (\_3) Fikk hjelp av NAV-ansatte over telefon
- (\_4) Fikk hjelp av NAV over internett (fra NAV-ansatte på nav.no)
- (\_5) Fikk hjelp av andre enn NAV (venner, familie, advokat, fagforening, andre utenom NAV)
- (\_6) Annet, spesifiser: \_\_\_\_\_
- (\_7) Jeg husker ikke

**[q9 – CATEGORICAL – single – Must answer]**

Hvor vanskelig eller lett synes du det var å fylle ut søknaden?

- (\_1) 1 - Svært vanskelig
- (\_2) 2
- (\_3) 3
- (\_4) 4
- (\_5) 5
- (\_6) 6 - Svært lett
- (\_7) Vet ikke / Ikke aktuelt

**[end if]**

[q10 – CATEGORICAL – single – Must answer]

Har du levert en klage til NAV vedrørende service, oppfølging eller ytelse i løpet av de siste 6 månedene?

- (\_1) Ja
- (\_2) Nei

[q11 – CATEGORICAL – single – Must answer]

Har du opplevd å ikke få en utbetaling i tide i løpet av de siste 6 månedene?

- (\_1) Ja
- (\_2) Nei
- (\_3) Ikke aktuelt (Jeg får ikke en ytelse eller utbetaling fra NAV)

[if q1\_ .ContainsAny({\_3,\_4}) then]

[q12\_ – CATEGORICAL – multiple – Must answer]

Tenk på det siste brevet du fikk fra NAV. Hva gjaldt brevet? (Gjelder ikke brevet om denne undersøkelsen) Flere svar mulig.

- (\_1) Dagpenger eller meldekort
- (\_2) Foreldrepenger (fødselspermisjon, pappapermisjon, mammapermisjon, foreldrepermisjon, svangerskapspermisjon, adopsjon)
- (\_3) Sykepenger eller sykefraværsoppfølging
- (\_4) Alderspensjon (pensjon)
- (\_5) Arbeidsavklaringspenger (AAP)
- (\_6) Uføretrygd
- (\_7) Barnebidrag (betales av foreldre som ikke bor sammen med barnet sitt)
- (\_8) Annet, spesifiser: \_\_\_\_\_
- (\_9) Jeg har ikke fått et brev fra NAV

[if Not q12\_ .ContainsAny({\_9}) then]

[q13 – CATEGORICAL – single – Must answer]

Hvor lett eller vanskelig syntes du det var å forstå brevet?

- (\_1) 1 - Svært vanskelig
- (\_2) 2
- (\_3) 3
- (\_4) 4
- (\_5) 5
- (\_6) 6 - Svært lett
- (\_7) Vet ikke / Ikke aktuelt

[if q13. ContainsAny({\_1,\_2}) then]

[q14 – CATEGORICAL – multiple – Must answer]

Hva gjorde du når det var vanskelig å forstå brevet? Flere svar mulig.

- (\_1) Jeg ringte NAV
- (\_2) Jeg gikk på mitt NAV-kontor
- (\_3) Jeg tok kontakt med NAV på nav.no (påloggingstjeneste på nav.no «Skriv til oss»)
- (\_4) Jeg spurte noen andre enn NAV om hjelp (venner, familie, advokat, fagforening, andre utenom NAV)
- (\_5) Annet, spesifiser: \_\_\_\_\_
- (\_6) Jeg husker ikke

[End If]

[end if]

[end if]

[if q1\_ .ContainsAny({\_1}) then]

[q15\_ – CATEGORICAL – multiple – Must answer]

Sist du var på et NAV-kontor, var det for å ... Flere svar mulig.

- (\_1) Møte til forhåndsbestilt timeavtale med veileder
- (\_2) Få svar på spørsmål om status i min sak, uten timeavtale
- (\_3) Få svar på generelle spørsmål eller få generell informasjon
- (\_4) Få veiledning til å bruke digitale tjenester på nav.no (finne skjema, søknad, registrere meg på nav.no, meldekort eller andre tjenester på nav.no)
- (\_5) Levere eller hente noe (søknad, dokumentasjon, meldekort eller annet)
- (\_6) Bruke printer, skanner eller PC
- (\_7) Møte til gruppeveiledning, informasjonsmøte eller kurs
- (\_8) Annet, spesifiser: \_\_\_\_\_

[q16a – GRID – single – Must answer]

De siste 6 måneder, hvor misfornøyd eller fornøyd har du vært med følgende:

	1 – Svært misfornøyd	2	3	4	5	6 – Svært fornøyd	Vet ikke/ikke aktuelt
Ventetiden fra jeg avtalte møtetidspunkt til jeg kunne få møte med veileder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[q16b – CATEGORIAL – multiple – Must answer]

Prøvde du å ta kontakt med NAV angående denne henvendelsen på en annen måte før du gikk på et NAV-kontor? Flere svar mulig.

- (\_1) Ja, jeg kontaktet NAV på telefon først

- (\_2) Ja, jeg sendte melding til NAV på nav.no først
- (3) Ja, jeg søkte etter informasjon på nav.no først
- (\_4) Nei, jeg gikk rett på NAV-kontoret
- (\_5) Annet, spesifiser: \_\_\_\_\_
- (\_6) Ikke aktuelt (Jeg har ikke vært på NAV-kontoret de siste 6 månedene)

**Q16c – CATEGORICAL – SINGLE**

*Har noen av de ansatte på NAV-kontoret tilbudt deg en veiledning i hvordan du kan bruke nettsiden nav.no for å finne svar på dine spørsmål, eller for å bruke NAV sine digitale tjenester?*

1. *Ja, jeg har fått veiledning av en NAV-ansatt*
2. *Ja, jeg fikk tilbud om veiledning, men ønsket det ikke*
3. *Nei*
4. *Annet spesifiser*
5. *Ikke aktuelt*

*[end if]*

*[if q1\_ContainsAny({\_5}) then]*

**[q17 – CATEGORICAL – single – Must answer]**

Sist du brukte digitale tjenester på nav.no. Hva gjorde du da? (Hvis du utførte flere oppgaver tenk på den du utførte sist).

- (\_1) Sjekket Mine utbetalinger
- (\_2) Sendte inn søknad eller vedlegg
- (\_3) Sendte inn spørsmål ved å logge meg inn på nav.no
- (\_4) Sendte meldekort
- (\_5) Søkke etter ledige stillinger på nav.no
- (\_6) Sjekket status i min sak
- (\_7) Annet, spesifiser: \_\_\_\_\_
- (\_8) Ikke aktuelt (hvis du ikke har brukt digitale tjenester på nav.no)

*[if q17 <> {\_8} then]*

**[q17a – CATEGORICAL – single – Must answer]**

Klarte du selv å løse denne oppgaven på nav.no?

- (\_1) Ja
- (\_2) Nei
- (\_3) Vet ikke / Husker ikke

*[if q17a = 2 then]*

**[q18 – CATEGORICAL – single – Must answer]**

Hva gjorde du da du ikke klarte å løse den oppgaven du ønsket ved å bruke nav.no?

- (\_1) Jeg ringte NAV

- o (\_2) Jeg sendte spørsmål til NAV via nav.no
- o (\_3) Jeg gikk på mitt NAV-kontor
- o (\_4) Jeg spurte noen andre enn NAV om hjelp (venner, familie, advokat, fagforening, andre utenom NAV)
- o (\_5) Annet, spesifiser: \_\_\_\_\_
- o (\_6) Jeg husker ikke

*[End If]*

*[end if]*

*[end if]*

*[if q1\_.ContainsAny({\_2}) then]*

**[q19 – CATEGORICAL – single – Must answer]**

Tenk på sist du tok kontakt med NAV per telefon. I hvilken grad fikk du svar på det du lurte på?

- o (\_1) 1 - I svært liten grad
- o (\_2) 2
- o (\_3) 3
- o (\_4) 4
- o (\_5) 5
- o (\_6) 6 - I svært stor grad
- o (\_7) Vet ikke / Ikke aktuelt

*[if q19.ContainsAny({\_1,\_2}) then]*

**[q20 – CATEGORICAL – single – Must answer]**

Hva gjorde du da du ikke fikk svar på det du lurte på per telefon?

- o (\_1) Jeg ringte NAV på nytt
- o (\_2) Jeg sendte spørsmål til NAV på nav.no
- o (\_3) Jeg gikk på mitt NAV-kontor
- o (\_4) Jeg spurte noen andre enn NAV om hjelp (venner, familie, advokat, fagforening, andre utenom NAV)
- o (\_5) Annet, spesifiser: \_\_\_\_\_
- o (\_6) Jeg husker ikke

*[End If]*

**[q21 – CATEGORICAL – single – Must answer]**

Tenk på den siste gangen du snakket med NAV per telefon. I hvilken grad ble samtalen avsluttet på en hyggelig og positiv måte?

- o (\_1) 1 - I svært liten grad
- o (\_2) 2
- o (\_3) 3

- o (\_4) 4
- o (\_5) 5
- o (\_6) 6 - I svært stor grad
- o (\_7) Vet ikke / Ikke aktuelt

*[end if]*

**[q22 – GRID – single – Must answer]**

Hvor uenig eller enig er du i følgende:

	1 - Helt uenig	2	3	4	5	6 - Helt enig	Vet ikke / Ikke aktuelt
Jeg blir møtt med respekt når jeg henvender meg til NAV	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg får den service jeg trenger fra NAV	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg er trygg på at NAV ivaretar mine rettigheter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg får den informasjon jeg har behov for	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informasjonen fra NAV bidrar til at jeg forstår min sak bedre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*[if q1\_.ContainsAny({\_1}) then]*

**[q23 – CATEGORICAL – single – Must answer]**

Hvor uenig eller enig er du i følgende: Jeg har mulighet til å legge frem min sak uforstyrret ved NAV-kontoret dersom jeg har behov for det.

- o (\_1) 1 - Helt uenig
- o (\_2) 2
- o (\_3) 3
- o (\_4) 4
- o (\_5) 5
- o (\_6) 6 - Helt enig
- o (\_7) Vet ikke / Ikke aktuelt

[q24 – CATEGORICAL – single – Must answer]

Har du hatt en eller flere samtaler med en veileder på NAV-kontoret i løpet av de siste 6 månedene?

- (\_1) Ja
- (\_2) Nei

[if q24 = { \_1 } then]

[q25 – GRID – single – Must answer]

Tenk på den siste samtalen du hadde med en veileder i NAV, hvor uenig eller enig er du i følgende:

	1 - Helt uenig	2	3	4	5	6 - Helt enig	Vet ikke / Ikke aktuelt
Veileder la vekt på det jeg hadde å si	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Veileder var interessert i å finne gode løsninger for meg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Veileder hadde gode kunnskaper om lover og regler som gjelder min sak eller min henvendelse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Veileder informerte meg om mine muligheter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[q26 – CATEGORICAL – single – Must answer]

Hvilket av de tre følgende utsagnene passer best for deg?

- (\_1) I løpet av de siste 6 månedene har jeg forholdt meg stort sett til én veileder ved NAV-kontoret
- (\_2) I løpet av de siste 6 månedene har jeg forholdt meg stort sett til flere veiledere ved NAV-kontoret fordi det var behov for det
- (\_3) I løpet av de siste 6 månedene har jeg vært nødt til å forholde meg til for mange veiledere ved NAV-kontoret
- (\_4) Ingen av utsagnene

[end if]

[end if]

[q27 – CATEGORICAL – single – Must answer]

Tenk tilbake på dine erfaringer med NAVs service de siste 6 måneder. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med den service du har fått hos NAV helhetlig sett?

- (\_1) 1 – Svært misfornøyd
- (\_2) 2
- (\_3) 3
- (\_4) 4
- (\_5) 5
- (\_6) 6 – Svært fornøyd
- (\_7) Vet ikke / Ikke aktuelt

[q28 – CATEGORICAL – single – Must answer]

I hvilken grad opplever du at NAV innfrir dine forventninger?

- (\_1) 1 - I svært liten grad
- (\_2) 2
- (\_3) 3
- (\_4) 4
- (\_5) 5
- (\_6) 6 - I svært stor grad
- (\_7) Vet ikke / Ikke aktuelt

[q29 – CATEGORICAL – single – Must answer]

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

- (\_1) 1 - Svært liten tillit
- (\_2) 2
- (\_3) 3
- (\_4) 4
- (\_5) 5
- (\_6) 6 - Svært stor tillit
- (\_7) Vet ikke / Ikke aktuelt

[q30 – CATEGORICAL – single – Must answer]

Er du for tiden arbeidssøker?

- (\_1) Ja
- (\_2) Nei

[if q30 = { 1 } then]

[q31 – CATEGORICAL – single – Must answer]

Har du fått den veiledningen fra NAV som du har hatt behov for når du har søkt på jobber?

- (\_1) 1 - I svært liten grad
- (\_2) 2
- (\_3) 3

- o (\_4) 4
- o (\_5) 5
- o (\_6) 6 - I svært stor grad
- o (\_7) Vet ikke
- o (\_8) Jeg har ikke vært i kontakt med NAV i forbindelse med jobbsøk

*[if q31.ContainsAny("\_1..\_7") then]*

[q32 – CATEGORICAL – single – Must answer]

Hvor fornøyd er du med hjelpen fra NAV-ansatte for å finne fram til relevante stillinger?

- o (\_1) 1 – Svært misfornøyd
- o (\_2) 2
- o (\_3) 3
- o (\_4) 4
- o (\_5) 5
- o (\_6) 6 – Svært fornøyd
- o (\_7) Vet ikke
- o (\_8) Ikke aktuelt

*[End If]*

[q33 – CATEGORICAL – single – Must answer]

Hvor fornøyd er du med utvalget av ledige stillinger på nav.no?

- o (\_1) 1 – Svært misfornøyd
- o (\_2) 2
- o (\_3) 3
- o (\_4) 4
- o (\_5) 5
- o (\_6) 6 – Svært fornøyd
- o (\_7) Vet ikke
- o (\_8) Ikke aktuelt (Jeg har ikke brukt nav.no for å søke etter jobber)

[q34 – CATEGORICAL – single – Must answer]

I hvilken grad synes du at NAVs tiltak hjelper deg for å komme i jobb?

- o (\_1) 1 - I svært liten grad
- o (\_2) 2
- o (\_3) 3
- o (\_4) 4
- o (\_5) 5
- o (\_6) 6 - I svært stor grad
- o (\_7) Vet ikke
- o (\_8) Ikke aktuelt (Jeg har ikke fått tiltak fra NAV)

*[end if]*

[q43 – CATEGORICAL – single – Must answer]

Hva er din høyeste fullførte utdanning?

- (\_1) Grunnskole
- (\_2) Videregående skole eller fagutdanning
- (\_3) Høyskole eller universitet inntil 3 år
- (\_4) Høyskole eller universitet over 3 år
- (\_5) Vet ikke / Ønsker ikke å oppgi

[q45 – CATEGORICAL – single – Must answer]

Hva er din husstands samlede årsinntekt før skatt?

- (\_1) Under 200 000 NOK
- (\_2) 200 000 NOK – 400 000 NOK
- (\_3) 400 000 NOK – 600 000 NOK
- (\_4) 600 000 NOK – 800 000 NOK
- (\_5) 800 000 NOK og over
- (\_6) Vet ikke / Ønsker ikke å oppgi

## Vedlegg 2 Informasjonsbrev

XXXXXX



ONAVN  
ADR1  
ADR2  
ADR3 ADR4

Oslo, mars 2017

### Undersøkelse om dine erfaringer med NAV

Du er en av 50 000 som er *tilfeldig trukket ut* til å delta i årets undersøkelse og *kan bli oppringt* av Epinion. Intervjuerne vil stille deg noen spørsmål om dine erfaringer med NAV på nav.no, telefon eller NAV-kontor de siste 6 månedene.

Undersøkelsen kan du enkelt gjennomføre på nett, eller som telefonintervju. Det vil ta ca. 6-8 minutter å svare på spørsmålene. Du kan svare på undersøkelsen på nynorsk, bokmål, engelsk, polsk, litauisk eller arabisk på nettet. Telefonintervjuene er kun på norsk. Dersom du ønsker å svare på undersøkelsen elektronisk kan du gå inn på hjemmesiden <http://survey.epinion.no/person2017> og logge deg inn på undersøkelsen med din unike ID: **PASSORD**

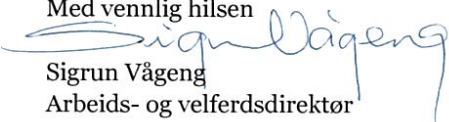
De som ikke har besvart undersøkelsen elektronisk **innen én uke** vil bli oppringt av en intervjuer fra analyseinstituttet Epinion, med en forespørsel om å delta i spørreundersøkelsen over telefon.

Ditt svar er viktig. For å få pålitelige resultater er vi avhengige av at flest mulig av de som er trukket ut blir med i undersøkelsen. Svarene du gir vil bli brukt til å lage statistikk og analyser for å forbedre kvaliteten på NAVs tjenester til brukerne.

Det er frivillig å delta i undersøkelsen. Hvorvidt du deltar eller ikke, har ingen betydning for eventuelle rettigheter fra NAV. Ingen i NAV får vite hvem som har deltatt eller hva den enkelte har svart. Alle som jobber med denne undersøkelsen har taushetsplikt. For å gjøre intervjuet kortere, vil vi koble på opplysninger fra NAVs registre. Datamaterialet vil anonymiseres i tråd med gjeldene lover og regler.

Dersom du har spørsmål om undersøkelsen kan du ta kontakt med Epinion på telefon: **23 96 21 82** eller via epostadressen: [nav@epinion.no](mailto:nav@epinion.no). Vi publiserer resultater fra denne undersøkelse i slutten av juni 2017 på [www.nav.no](http://www.nav.no).

Med vennlig hilsen

  
Sigrun Vågeng  
Arbeids- og velferdsdirektør

  
Kjell Hugvik  
Arbeids- og tjenesteditør

ARBEIDS- OG VELFERDS DIREKTORATET  
Postadresse: Postboks 5, St. Olavs plass // 0130 OSLO



ARBEIDS- OG  
VELFERSDIREKTORATET

NAVN  
ADR1  
ADR2  
ADR3 ADR4

Oslo, March 2017

### Survey of user satisfaction with NAV

You are one of 50 000 who is *randomly chosen* to participate in our survey conducted by Epinion. Interviewers will ask you some questions about your experience with NAV on nav.no, telephone or NAVs office for the past 6 months.

The survey can be easily answered on Internet or by telephone, and it will take about 6-8 minutes to answer our questions. You can answer in Norwegian by telephone or Internet and in English, Polish, Lithuanian or Arabic *on Internet only*. You can answer the survey electronically by going to the site <http://survey.epinion.no/person2017> and log in with your unique ID: **PASSWORD**.

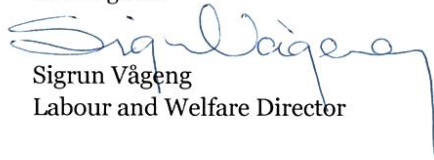
If you have not answered the survey electronically **within one week**, you will receive a telephone call from the research institute Epinion with the request to answer the questions by telephone or Internet.

Your answer is important. We depend on as many as possible participate in our survey. Participation in the survey is completely voluntary, and whether you participate or not does not have the effect on your eventual rights for social benefits from NAV. Nobody at NAV will find out whether you have participated or about your answers.

Everyone who is involved in work on this survey has duty confidentiality. In order to make the interviews short, we will add the information from NAV registers. All the data will be anonymized according to the current laws and regulations. Your answers will be used to make statistics and analysis in order to improve NAVs services.

If you have questions about this survey, please contact Epinion by telephone: **23 96 21 82** or by email on: [nav@epinion.no](mailto:nav@epinion.no). We will publish the results of the survey on [www.nav.no](http://www.nav.no) at the end of June 2017.

Kind regards

  
Sigrun Vågeng  
Labour and Welfare Director

  
Kjell Hugvik  
Labour and Service Director

ARBEIDS- OG VELFERSDIREKTORATET  
Postadresse: Postboks 5, St. Olavs plass // 0130 OSLO

Utgitt av:  
Arbeids og velferdsdirektoratet  
Postboks 5 St. Olavs plass  
0130 Oslo