



// Rapport

NAVs personbrukerundersøkelse 2018

Innhold

NAVs personbrukerundersøkelse 2018.....	3
1 Om undersøkelsen.....	3
Fortolkning av resultater	6
2 Resultater. Brukernes erfaringer med NAV.....	7
2.1 Kommunikasjonskanaler mellom brukere og NAV.....	7
3 Brukertilfredshet med NAV	9
4 Tjenester på NAV-kontor.....	15
Brukernes vurdering av veiledning på NAV-kontoret	18
5 Brukernes erfaringer med arbeidsrettet oppfølging	19
6 Brukernes erfaringer med søknader	22
5 Vedlegg 1 Spørreskjema	24
Vedlegg 2 Informasjonsbrev.....	35

NAVs personbrukerundersøkelse 2018

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. Brukerundersøkelsen er et supplement til statistikk og andre kilder til kunnskap om NAVs brukere. Formålet med undersøkelsen er å skaffe kunnskap om brukernes erfaringer med NAV for å kunne utvikle og forbedre tjenester. I tillegg er det viktig at undersøkelsen skal gjøre det mulig å sammenligne ulike brukergrupper og se utviklingen over tid.

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 brukerundersøkelsen 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 i kombinasjon med elektronisk datainnsamlingen. Epinion er leverandør av årets personbrukerundersøkelse til NAV. Feltperioden er mars til medio mai 2018. 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 2017¹, 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. 75 100 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 75 100 personer ble det funnet telefonnumre til om lag 80%. Tabell 1 viser fordeling av uttrekket.

Tabell 1. Påkobling av telefonnumre

	Antall	Andel
Beriket med telefonnummer	60 101	80 %
Ikke nummerberiket	15 000	20 %
Total	75101	100 %

¹ For ytelser med få brukere på årsbasis er uttrekket utvidet til og med november 2017.

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 (Vedlegg 2). Til sammen ble det sendt ut ca. 60 000 informasjonsbrev i mars 2018. Som tiltak for å øke svarprosent ble det sendt ut påminnelsesbrev til de som ikke svarte på undersøkelse etter første invitasjonen. Om lag 700 brev kom i retur. 8 660 har svart på undersøkelsen. Svarprosenten i denne undersøkelsen er 18 %. 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 51 %. Manglende telefonnumre er en vesentlig årsak til lav svarprosent og lav kontaktrate. Tabellen nedenfor viser frafall og svarprosent.

Tabell 2 Svarprosent og frafallsårsaker, 2018

Bruttoutvalg	2018
Uttrekk	75102
- Full kvote	24391
- Returbrev	693
- Avganger	543

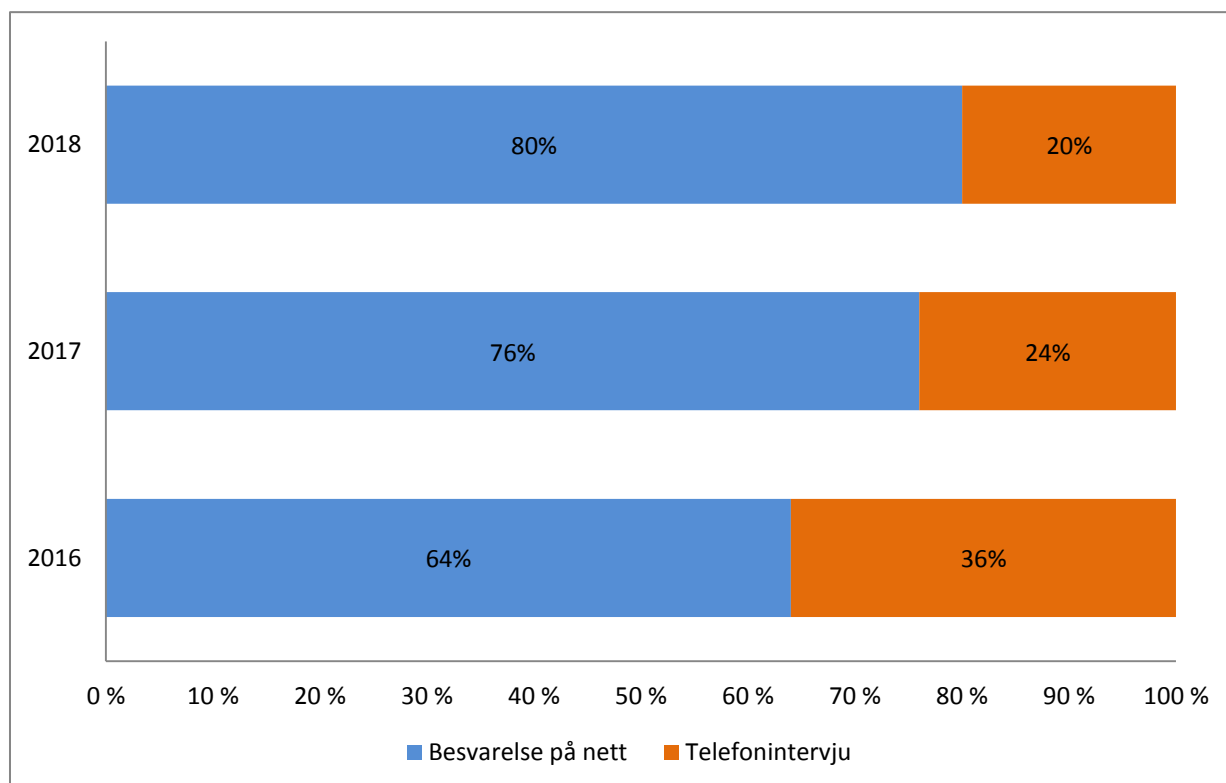
Totalt	49475
--------	-------

Kontakt

Intervjuer	8660
Nekter	5557
Helse og språkproblemer	430
Sum kontakt:	14647
Intervjuer	8660
Svarprosent (svar/bruttoutvalg)	18 %
Kontaktrate (kontakt/bruttoutvalg)	34 %
Svarvillighet (svar/kontakt)	51 %

Datainnsamlingen foregikk enten på Internett eller telefon. Det har vært en økning i andel respondenter som har svart på undersøkelsen over nett. En femte del av brukere ble intervjuet av Epinion per telefon. Spørreskjema ble oversatt til engelsk, samisk, polsk, litauisk og arabisk. Om lag 10 % av brukerne har svart på undersøkelsen på andre enn norsk språk. 5 % har svart på nynorsk og ca. 85% på bokmål.

Figur 1 Datainnsamlingsmetode, 2016-2018



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 årsakssammenhenger. *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. Denne rapporten viser utvikling i brukertilfredshet- og atferd de siste tre årene.

2 Resultater. Brukernes erfaringer med NAV

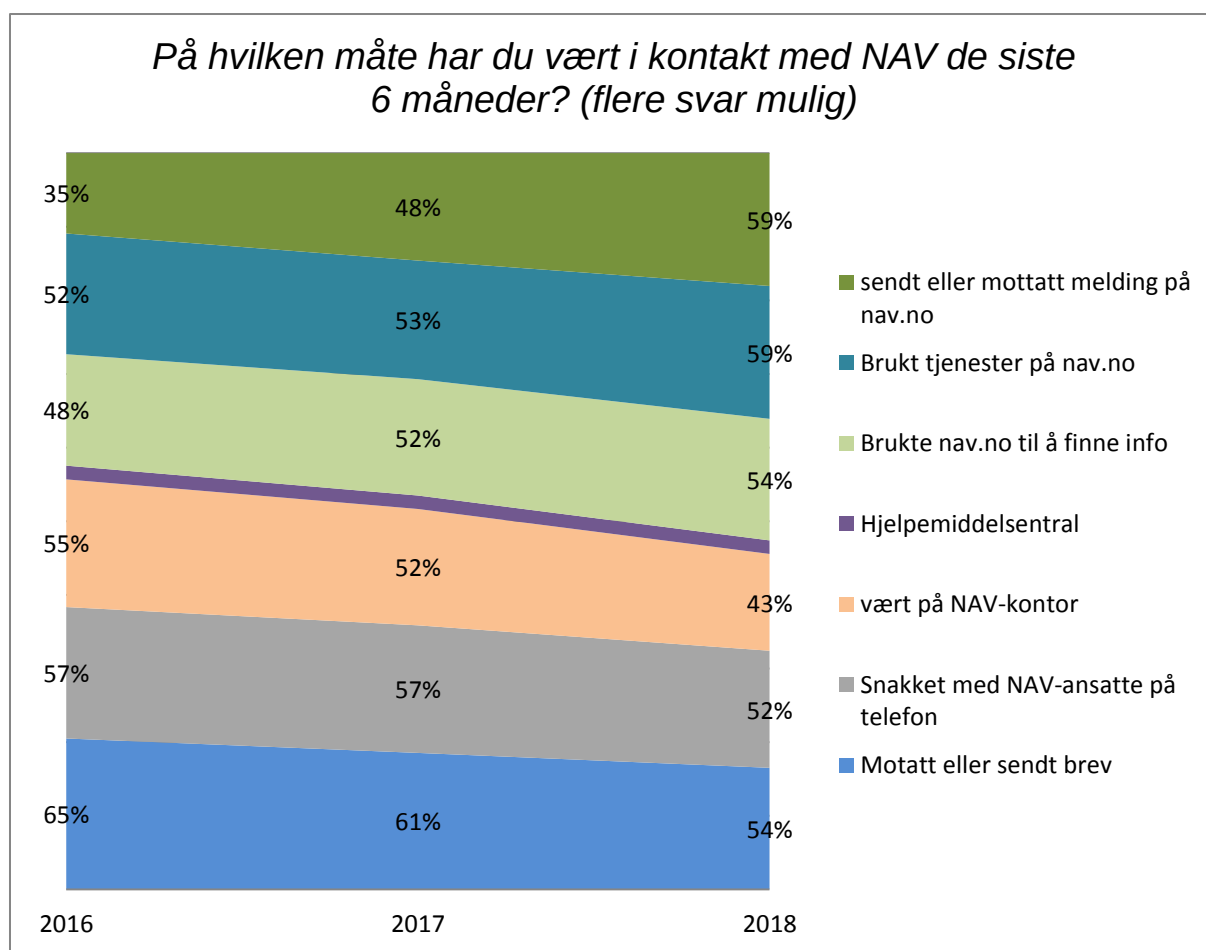
2.1 Kommunikasjonskanaler mellom brukere og NAV

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 2017. Over 886 000 henvendelser fra brukerne ble besvart av NAV over nett i hele 2017. Det er 50 % flere enn året før. Antall besøk på nav.no har økt fra 59 millioner i 2016 til 62 millioner besøk i 2017 ([Brukermelding 2017](#)). Flere og flere av NAVs tjenester er blitt digitale. 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.

Svar på spørsmål om måten brukerne har vært i kontakt med NAV viser utviklingen i kontaktmønster mellom brukere og NAV. Undersøkelsen viser at de fleste brukerne har brukt digitale tjenester i kombinasjon med enten besøk på NAV-kontor eller telefon til kontaktsenter. Andel brukere som sender eller mottar brev fra NAV fortsetter å synke, men utgjør fremdeles litt over halvparten av brukere. Figur 2 viser at andel brukere som har hatt en eller flere telefonsamtaler med NAV utgjør 52 % i 2018. Antall besøk på hjelpemiddelsentralen har vært uendret. Det er 6 % av brukere som sier at de har brukt hjelpemiddelsentralens tjenester i 2018.

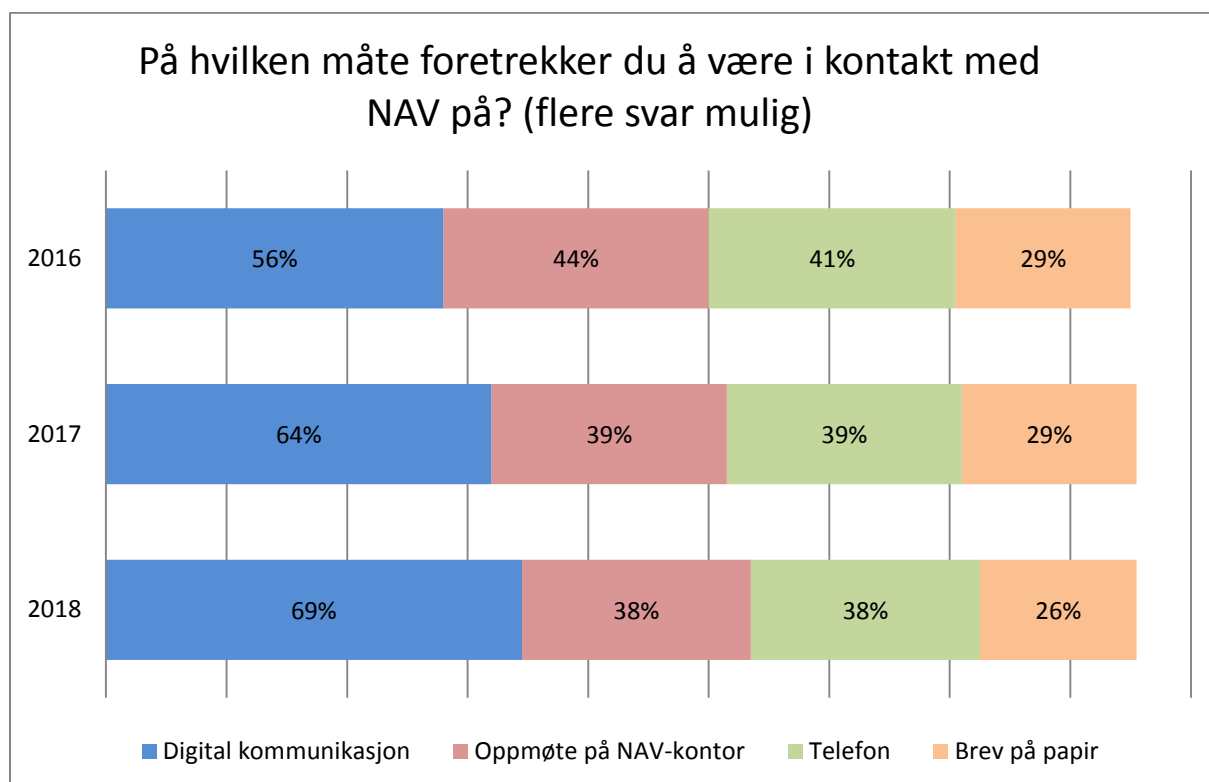
Besøk på NAVs nettside nav.no har økt siden 2016 og utgjør 54 %. Den største endringen i kontakten mellom brukere og NAV har skjedd blant de som har sendt eller motatt en beskjed på nav.no. Færre brukere svarer at de har vært på NAV-kontor i 2018 sammenlignet med de to siste årene. Figur 2 viser et bilde på hvordan brukerne har vært i kontakt med NAV på i 2018.

Figur 2 Utvikling i kommunikasjonskanaler mellom brukere og NAV, 2016-2018



Neste figur viser brukernes preferanser for kontakt med NAV. Flere brukere sier at de foretrekker digital kommunikasjon med NAV i 2018 enn tidligere. Andelen som sier at de ønsker å snakke med veiledere på NAV-kontor har falt fra 44 % i 2016 til 38 % i 2018. Preferanser for telefonkontakt har endret seg i mindre grad siden 2016 og utgjør nærmere 40%. Det er om lag en fjerde del av brukerne som vil motta eller sende brev til NAV. Mange brukere velger flere svarkategorier og ønsker å ha digital kommunikasjon i kombinasjon med enten NAV-kontor eller telefonsamtaler.

Figur 3. Brukernes preferanser for kontakt med NAV, 2016-2018

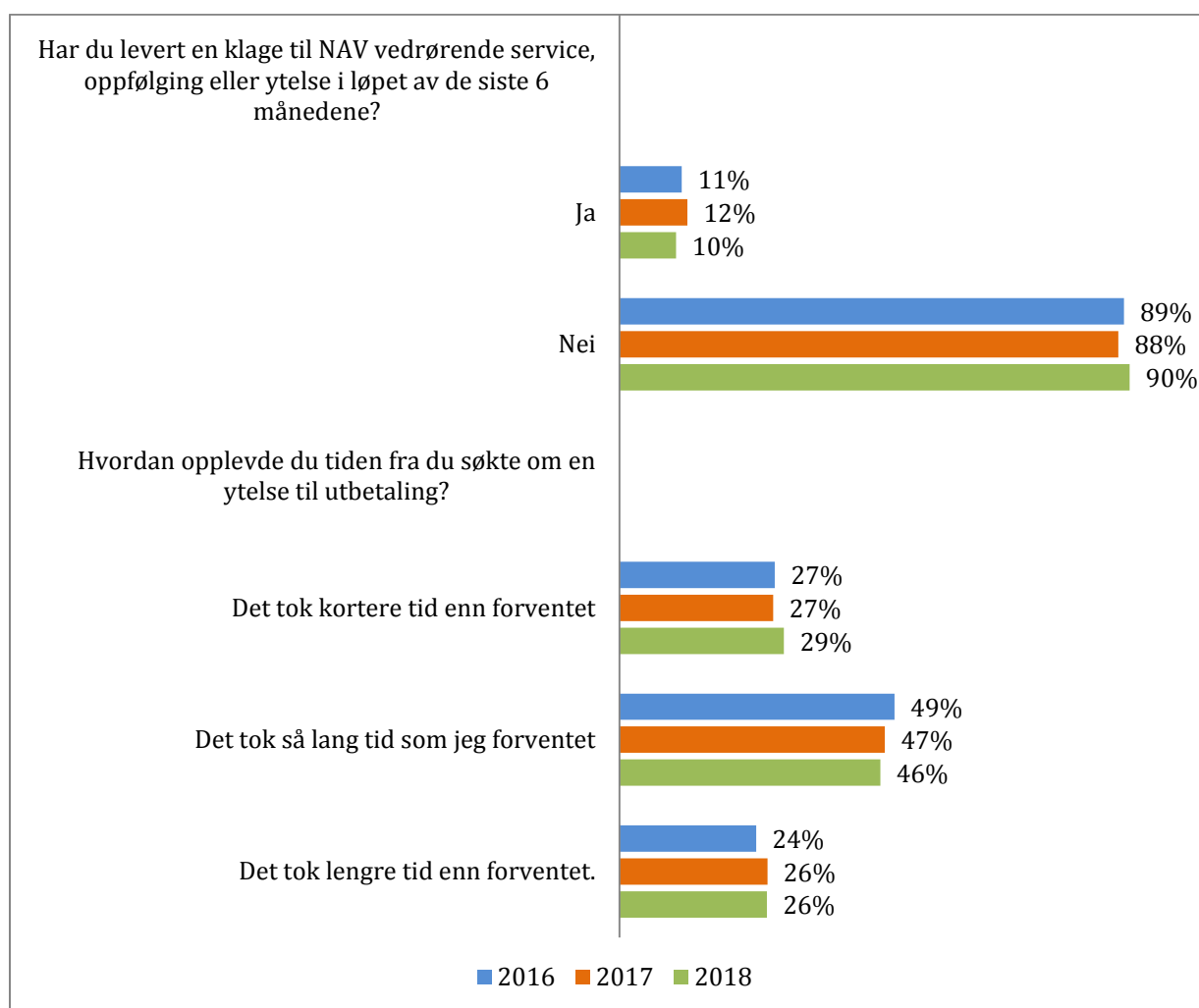


3 Brukertilfredshet med NAV

Alle som svarte på denne undersøkelse har vært i kontakt med NAV minst én gang i løpet av de siste 6 månedene før intervjudtidspunktet. 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.

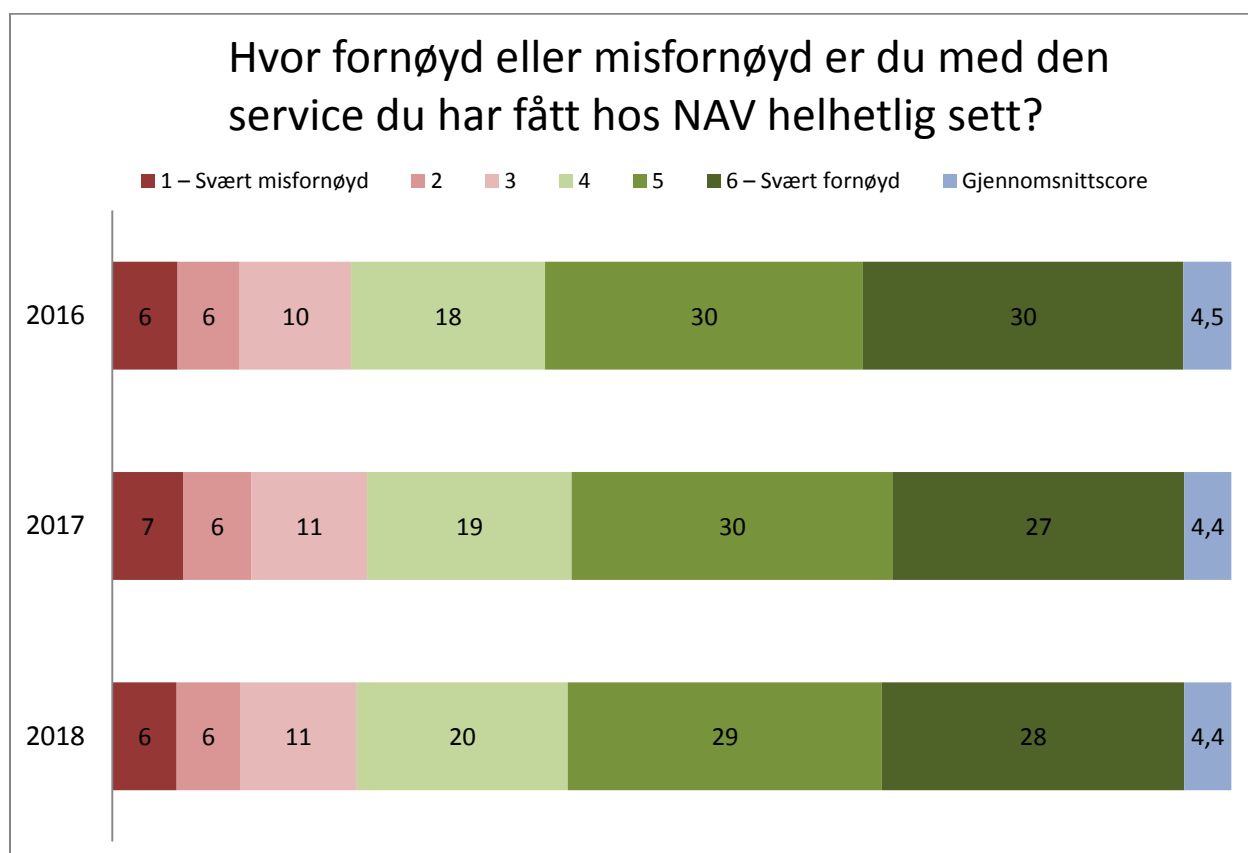
Figur 4 viser at om lag en av ti brukere svarer at de har levert en klage på NAVs service, oppfølging eller en ytelse. 26% av brukerne melder tilbake at de har erfart å vente lengre enn forventet for å få en utbetaling fra NAV i 2018. Andelen er uendret siden i fjor. De fleste som har svart på undersøkelsen sier at det enten har tatt kortere tid eller den tiden de hadde forventet for å få en utbetaling fra NAV.

Figur 4. Brukeropplevelser med utbetalinger og serviceklager



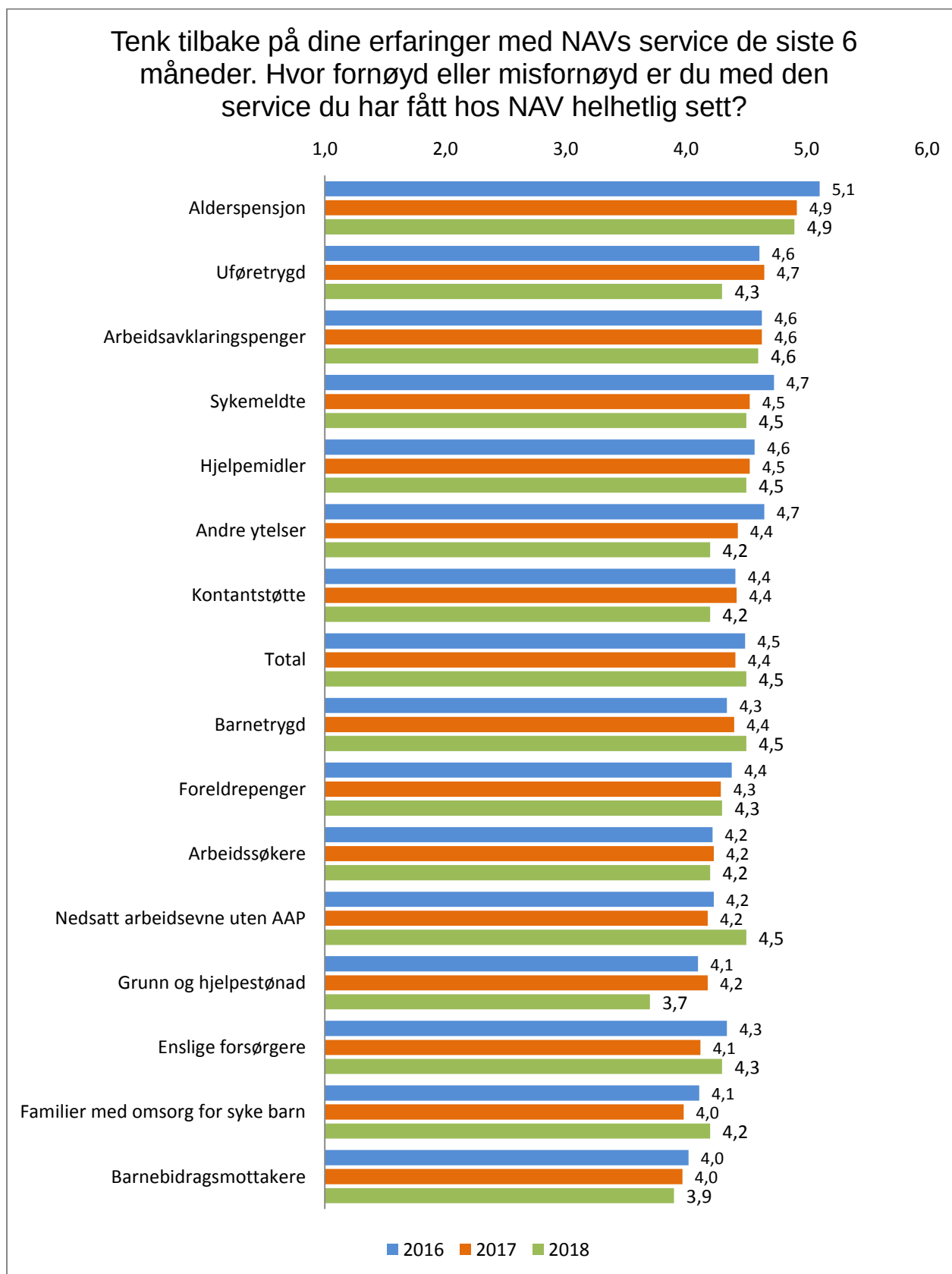
Spørsmålet ”Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med den service du har fått hos NAV helhetlig sett?” er brukt som et mål på brukernes overordnet tilfredshet. Intervjueren ber respondenten å tenke på alle erfaringene med NAV siste halvåret og vurdere servicen fra NAV totalt sett. Gjennomsnittscoren for hele landet på dette spørsmålet er på 4,4 i 2018, og er på omtrent samme nivå de siste tre årene. Om lag 60 % av brukerne sier at de er enten svært fornøyd eller fornøyd med servicen fra NAV, mens ca. en av ti uttrykker misnøye med måten de ble møtt av NAV-medarbeidere på.

Figur 5. Brukertilfredshet med service fra NAV



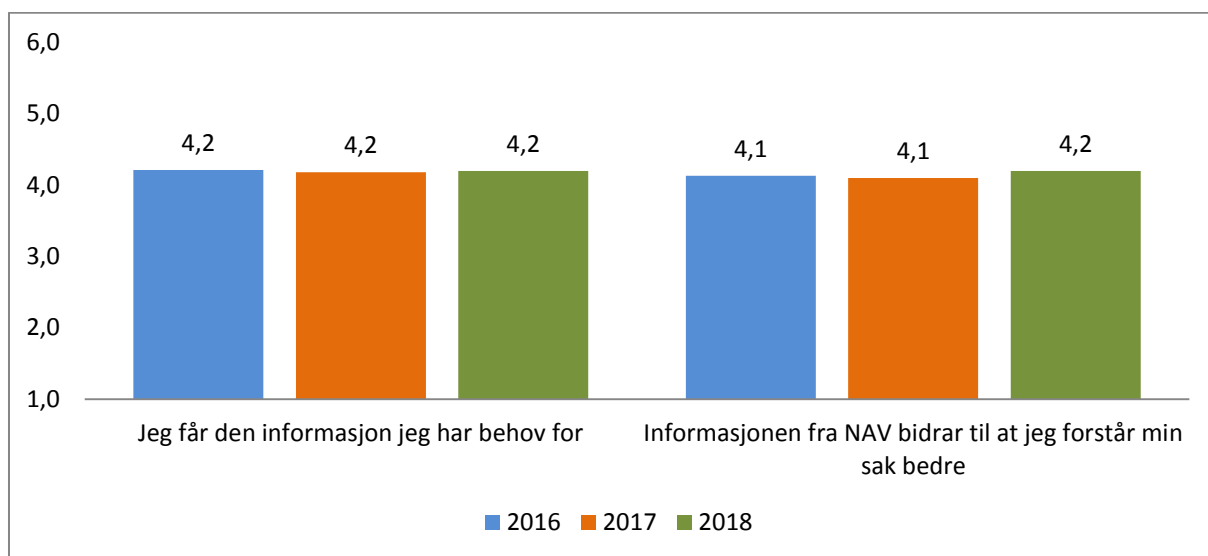
Figur 6 viser gjennomsnittscore på spørsmål om opplevd service helhetlig sett fordelt etter brukergruppe. Alderspensionistene er fremdeles den mest fornøyde brukergruppen i NAV. Det er kun de alderspensionistene som fikk pensjon i starten av 2018 som er med i undersøkelsen. Barnebidragsmottakere og familier med omsorg for syke barn er de minst fornøyde brukerne.

Figur 6. Brukertilfredshet med service fra NAV



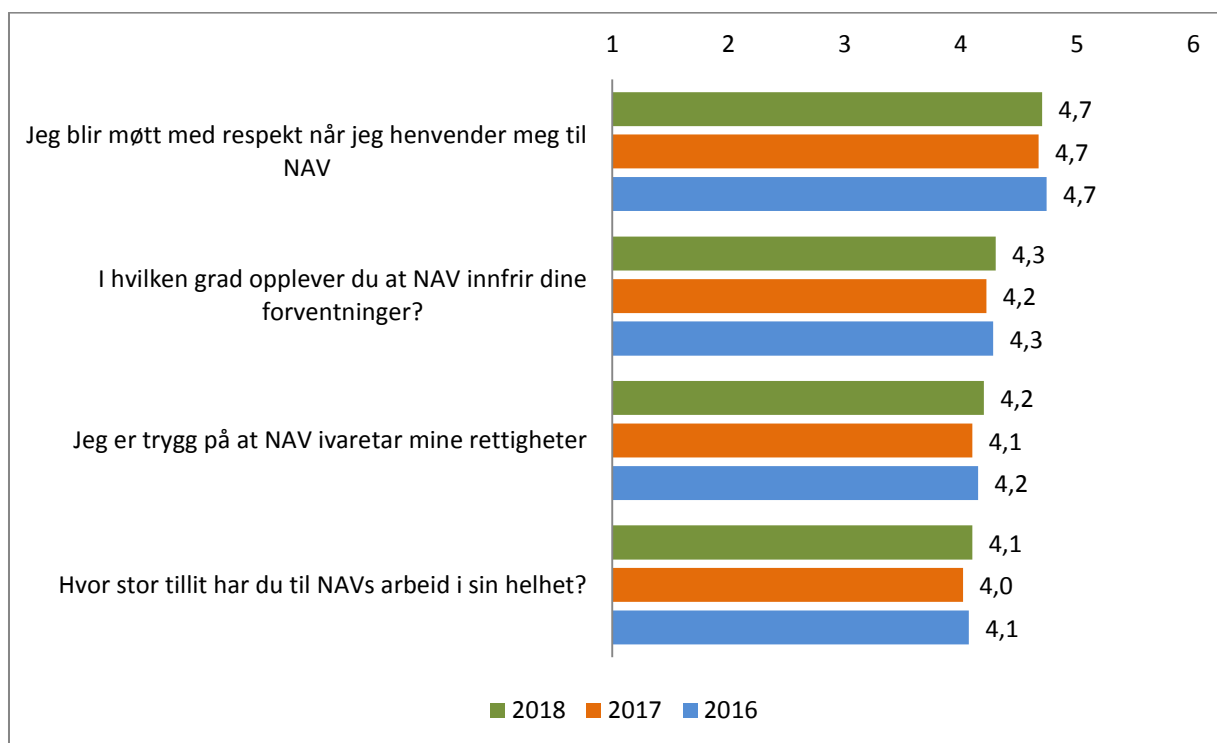
Informasjon om NAVs tjenester, om hva den enkelte bruker har krav på og om hvilke plikter som følger med de ulike ytelsene er tilgjengelig på NAVs nettsider. Brukerne får også informasjon fra veiledere på NAV-kontor, telefon og digitalt. Respondentene i denne undersøkelsen ble bedt om å gi en generell vurdering av informasjonen fra NAV uavhengig av hvor den kommer fra. Gjennomsnittscore for begge spørsmålene om informasjon er på omtrent samme nivå i 2018 som tidligere.

Figur 7. Brukertilfredshet med informasjon fra NAV



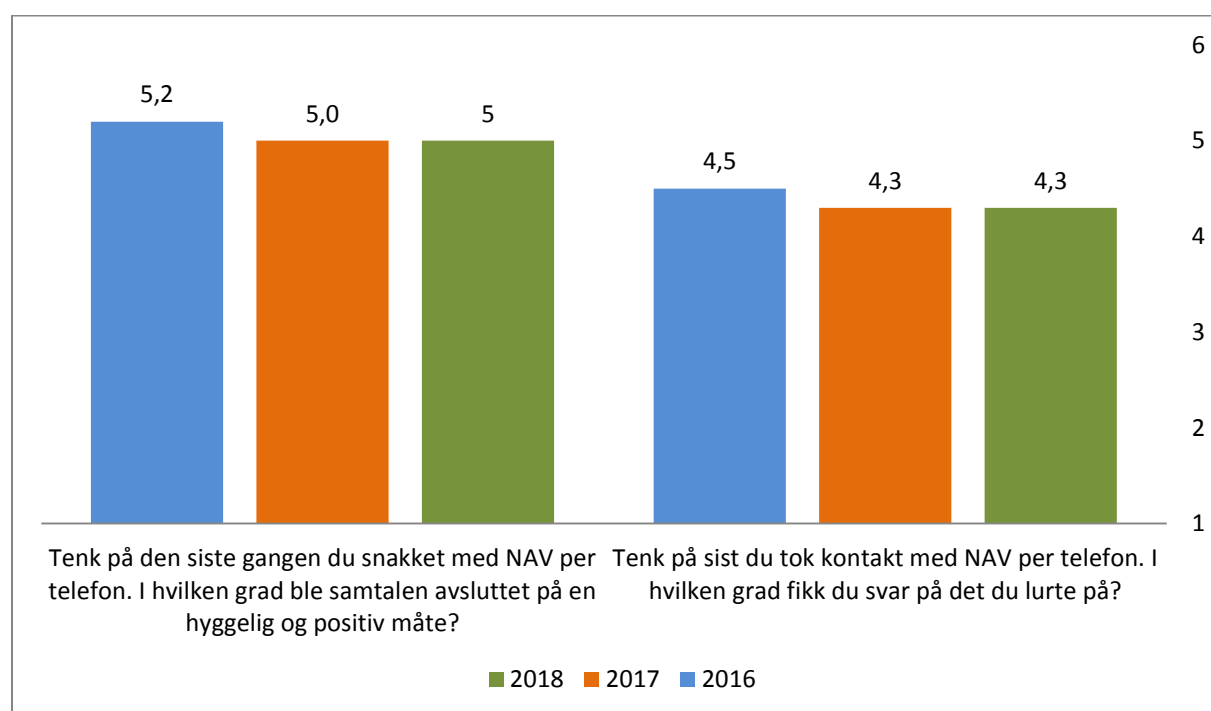
Brukernes overordnet inntrykk av NAV er uendret på de fleste punktene. Utsagnet «Jeg blir møtt med respekt når jeg henvender meg til NAV» har den høyeste gjennomsnittsscoren sammenlignet med andre målene på tilfredshet med NAVs tjenester. Tillit til NAVs arbeid og brukernes opplevelse av at NAV ivaretar deres rettigheter ligger på et lavere nivå enn respekt og tilfredshet med service.

Figur 8. Overordnet vurdering av NAV



Om lag halvparten av brukerne har snakket med en NAV-ansatt på telefon de siste 6 månedene. Det innebærer at NAVs kontaktsenter er et viktig kontaktpunkt for veldig mange innbyggere. De alle fleste brukerne svarer at de hadde en positiv avslutning på telefonsamtalen med NAV. Gjennomsnittscoren på spørsmål om hvorvidt brukerne fikk svar på det de lurte på er på samme nivå som i 2017.

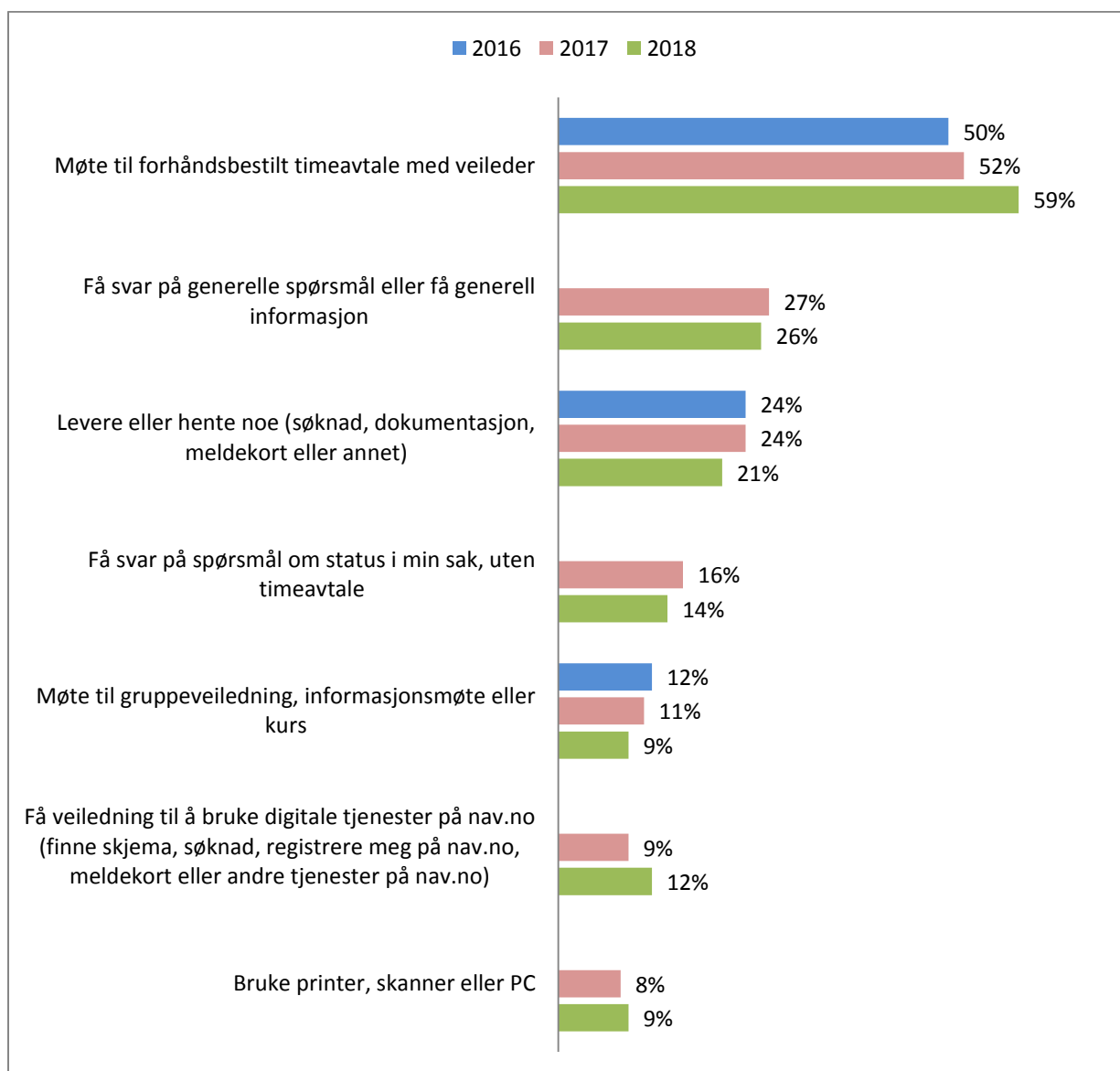
Figur 9. Brukertilfredshet med NAVs tjeneste på telefon



4 Tjenester på NAV-kontor

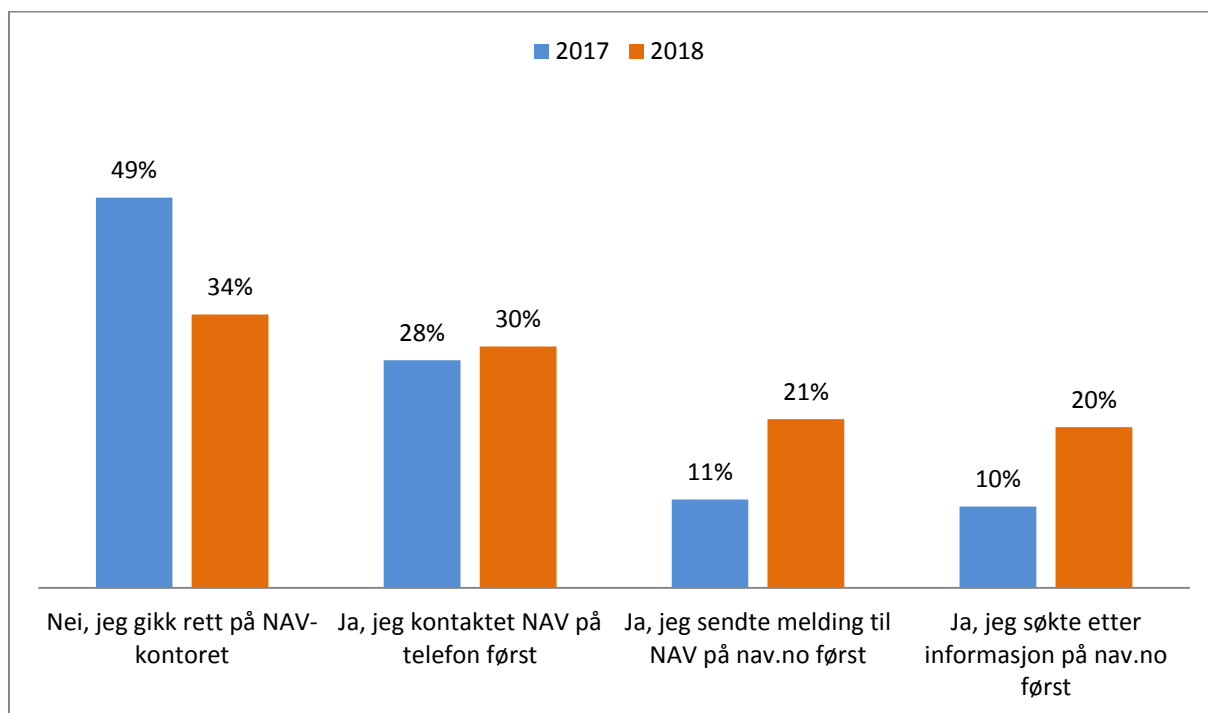
Andel brukerne som har vært på sitt lokale NAV-kontor de siste 6 månedene har gått ned siden 2016 og utgjør 43 % i 2018. Vi har kartlagt hvilke ærend brukerne hadde når de var på NAV-kontoret. Andelen av de som møtte opp på NAV-kontoret med en forhåndsbestilt timeavtale med veileder har økt de siste 3 årene og utgjør nærmere 60 % av alle besøk på NAV-kontoret. Flere av de som var på NAV-kontoret har fått en veiledning i bruk av nettsiden nav.no i 2018 sammenlignet med 2017. Figur 10 viser hvordan de ulike kategoriene fordeler seg.

Figur 10. Ærend på NAV-kontor ved siste besøk



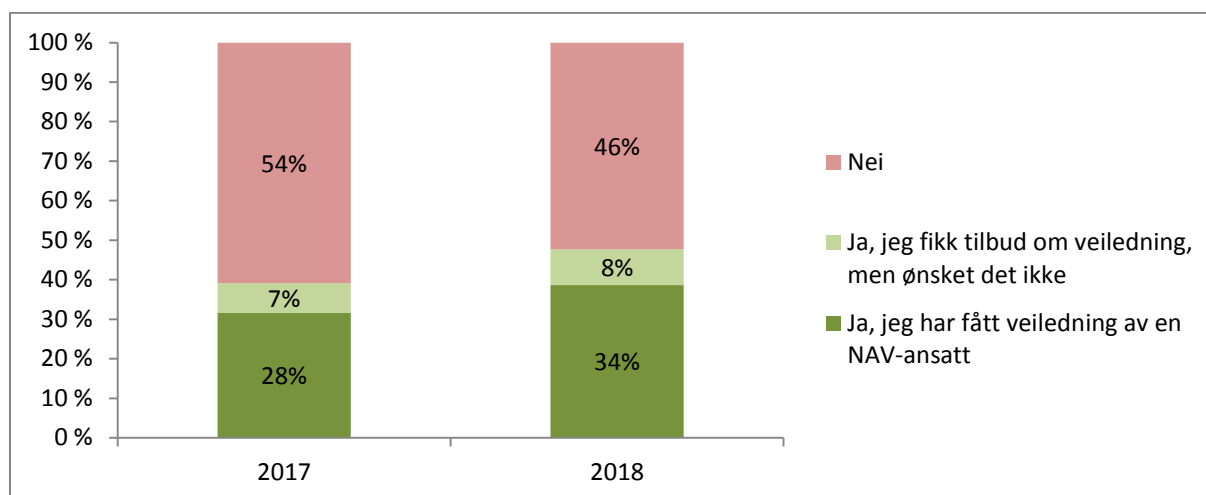
Videre ser vi at flere og flere bruker nav.no til å finne informasjon eller sende en melding til NAV før de møter opp på NAV-kontoret. En tredjedel av brukerne har ringt kontaktsenter i forkant av besøket på sitt lokale NAV-kontor. Resultatene av denne undersøkelsen tyder på at større andel brukere foretrekker å lage en avtale med en veileder på NAV-kontoret.

Figur 11. 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 forvaltningen kommuniserer med innbyggere. En del av NAVs brukere trenger hjelp eller veiledning for å ta i bruk tjenester på nav.no. Figur 12 viser i hvilken grad brukerne som møter opp på NAV-kontoret får tilbud om veiledning i bruk av nav.no. Flere får veiledning i hvordan nettsiden kan brukes til å finne frem på nav.no i 2018 sammenlignet med året før.

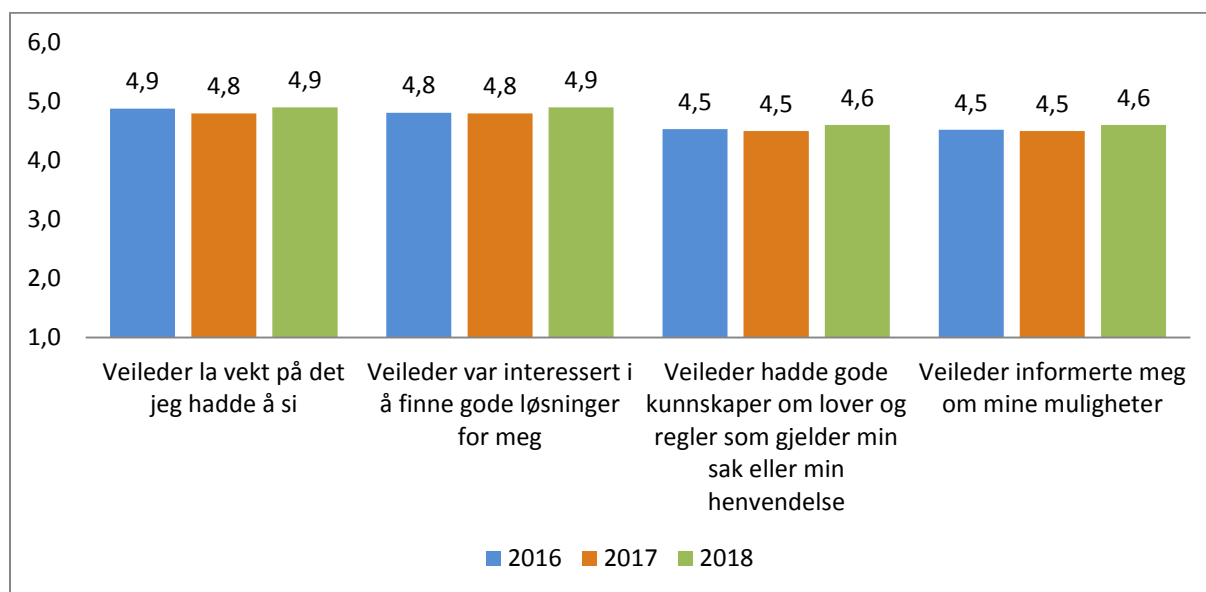
Figur 12. Veiledning i bruk av nav.no på NAV-kontor



Brukernes vurdering av veiledning på NAV-kontoret

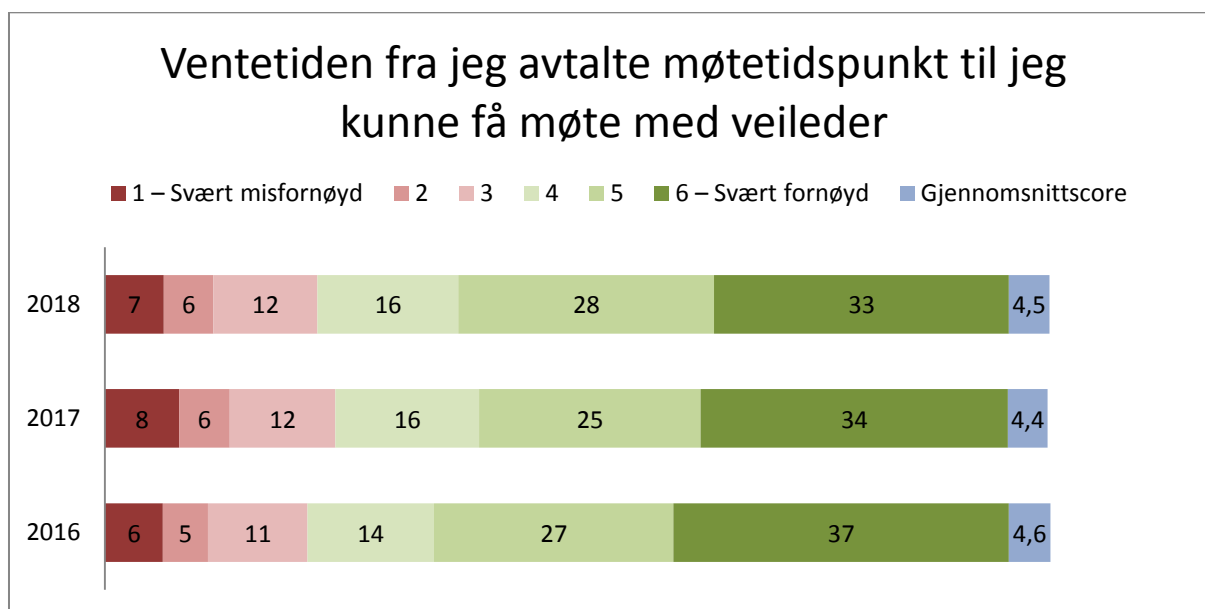
Brukerne som oppgir at de har hatt en samtale med veileder på NAV-kontoret i løpet av siste halvåret får nærmere spørsmål om deres erfaringer med veiledere. De fleste brukerne sier at de har hatt positiv erfaring med NAV-veilederne. Brukerne er mest fornøyde med veiledernes holdninger, og sier seg enige 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 omtrent samme nivå som i 2016.

Figur 13 Brukernes vurdering av veiledning, gjennomsnittscore.



Figur 14 viser brukernes tilfredshet med ventetiden for å kunne avtale et møte med en veileder på NAV-kontoret. Om lag 60% av brukerne gir en positiv vurdering av ventetiden, mens 13% uttrykker misnøye med tiden de måtte vente for å få en veiledning på NAV-kontoret.

Figur 14 Brukernes vurdering av ventetiden for å få møte med veileder på NAV-kontoret

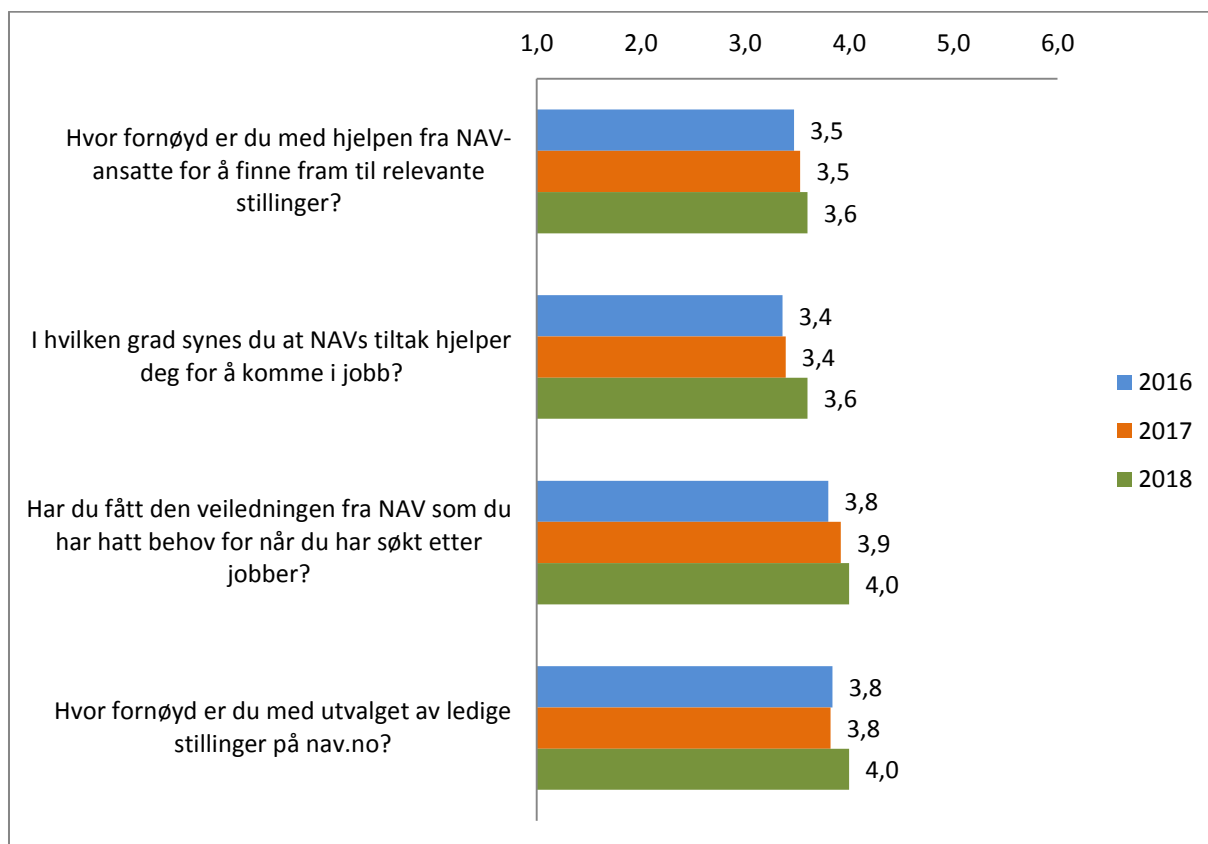


5. Brukernes erfaringer med arbeidsrettet oppfølging

Alle respondenter fikk spørsmål om de oppfattet seg selv som arbeidssøkere på intervjuetidspunktet. 21 % 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 15 viser brukernes generell vurdering av et lite utvalg av tjenester for arbeidssøkere.

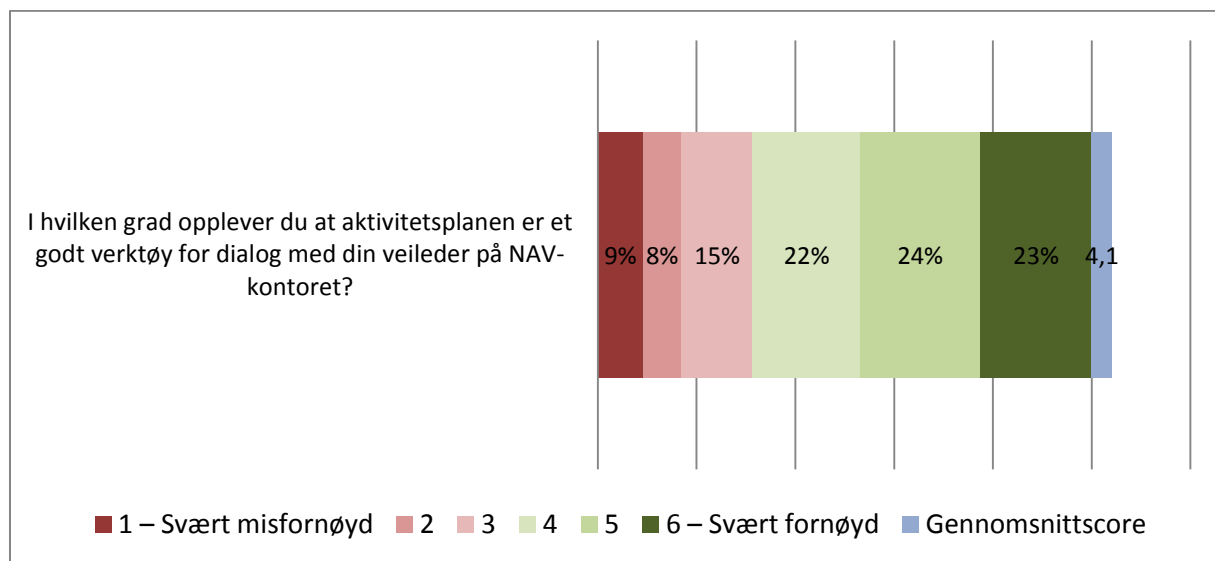
Figur 15 Arbeidssøkernes vurdering av NAVs arbeidsrettet oppfølging.



Personer som har registrerte seg som arbeidssøkere eller de som får en annen oppfølging fra NAV har tilgang til aktivitetsplan på nav.no. NAV lanserte aktivitetsplanen på nav.no i desember 2017. Brukeren kan selv legge inn aktiviteter inn i planen sin og kan starte en dialog med en veileder. De arbeidssøkere som er på jakt etter jobb uten oppfølging fra NAV, kan også bruke planen. Da er det bare de som har tilgang på opplysningene i planen. De kan ikke ha dialog med NAV.

I årets brukerundersøkelse fikk brukerne som svarte ja på spørsmål om at de hadde brukt aktivitetsplanen på nav.no om å vurdere i hvilken grad planen fungerte som et verktøy for dialogen med NAV. Gjennomsnittscoren er 4,1 og om lag halvparten av brukerne gir en positiv vurdering av planen som dialogverktøy.

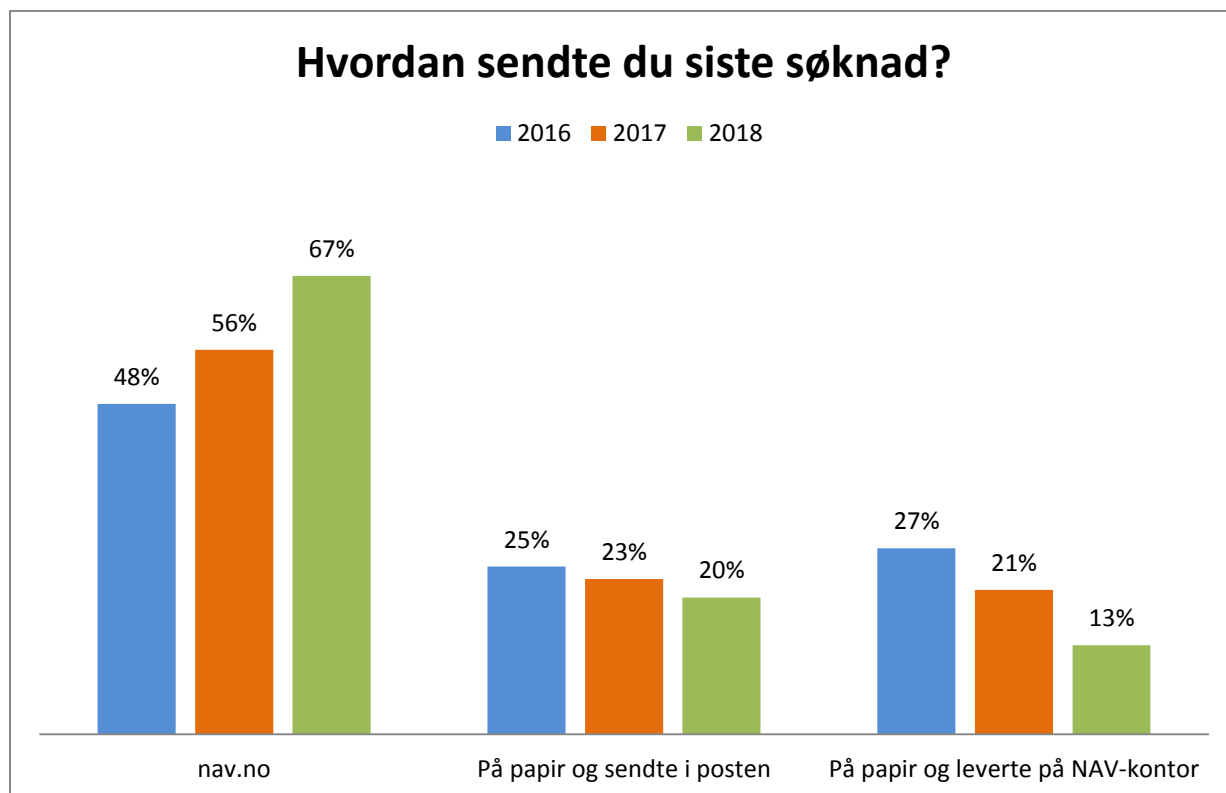
Figur 16 Arbeidssøkernes vurdering av NAVs arbeidsrettet oppfølging.



6. Brukernes erfaringer med søknader

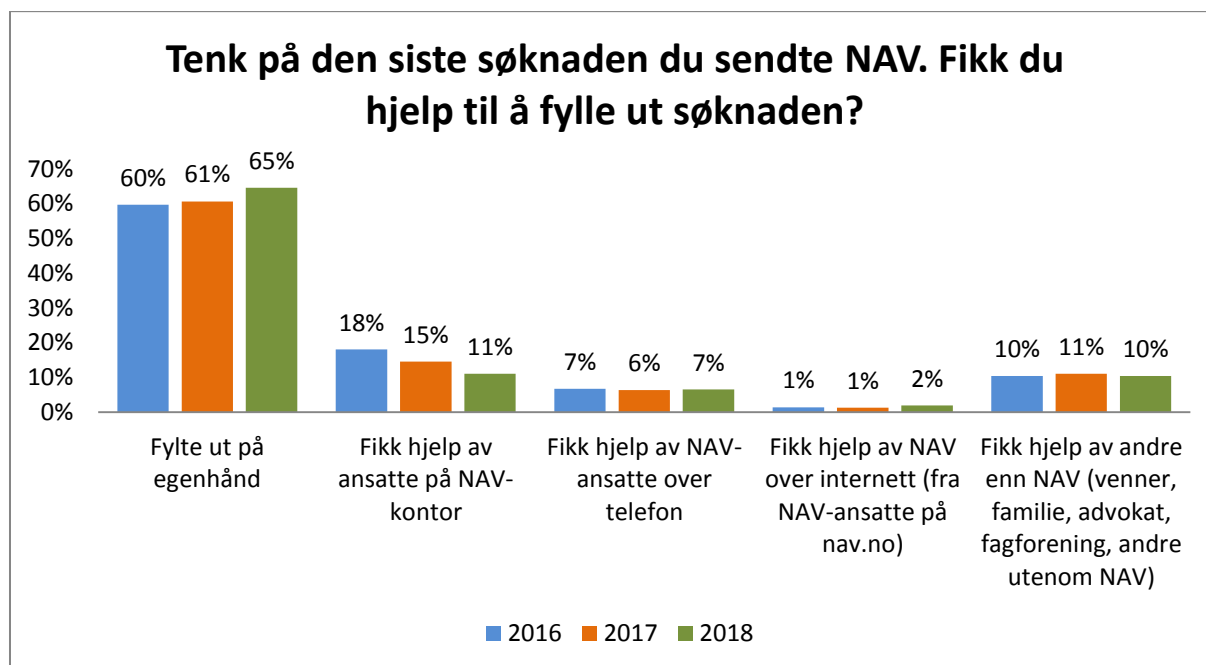
Stadig flere typer av NAVs søknader blir tilgjengelig i digital format. Andel brukere som sender papirsøknader fortsetter å falle. Færre og færre brukere møter opp på NAV-kontoret for å levere en papirsøknad. Andelen har sunket fra 27 % i 2016 til 13% i 2018.

Figur 17 Innsending av søknader til NAV



Neste figur viser fordeling av svar på spørsmål om hvorvidt brukerne klarte å fylle ut søknaden selv eller om de fikk hjelp til det. 65 % av brukerne som sendte inn en søknad fylte ut søknaden på egenhånd, mens resten fikk hjelp til utfyllingen.

Figur 18 Hjelp til å fylle ut søknader



Neste tabell viser brukernes vurdering av vanskelighetsgraden av utfylling av et utvalg av søknader. De fleste typer søknader er på samme nivå som i 2017. Sykepenger er den type søknad der flere brukere synes at det var lettere å fylle inn søknaden i 2018 sammenlignet med de to siste årene.

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

	2016	2017	2018
Alderspensjon	4,8	4,8	4,8
Sykepenger	4,4	4,4	4,7
Total	4,1	4,1	4,2
Dagpenger	4,1	4,2	4,1
Annet	4,1	4,1	4,1
Uføretrygd	4,0	4,2	4,0
Arbeidsavklaringspenger (AAP)	4,1	4,1	4,0
Økonomisk sosialhjelp	4,0	3,9	3,9
Foreldrepenger	3,9	3,8	3,8
Barnebidrag	3,6	3,7	3,5

5 Vedlegg 1 Spørreskjema

Personbrukerundersøkelsen 2018

[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)
- ☐ (_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.

- o (_1) Det tok kortere tid enn forventet
- o (_2) Det tok så lang tid som jeg forventet
- o (_3) Det tok lengre tid enn forventet
- o (_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?

- o (_1) På internett (fra nav.no)
- o (_2) På papir og sendte i posten
- o (_3) På papir og leverte på NAV-kontor
- o (_4) Jeg husker ikke
- o (_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?

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

[q8 – CATEGORICAL – single – Must answer]

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

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

[q9 – CATEGORICAL – single – Must answer]

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

- o (_1) 1 - Svært vanskelig
- o (_2) 2
- o (_3) 3
- o (_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

Q10 a I hvilken grad er du misfornøyd eller fornøyd med NAVs tilbakemelding på din serviceklage?

- ☐ (_1) 1 - Svært misfornøyd
- ☐ (_2) 2
- ☐ (_3) 3
- ☐ (_4) 4
- ☐ (_5) 5
- ☐ (_6) 6 - Svært fornøyd
- ☐ (_7) Ikke aktuelt/Har ennå ikke fått svar

[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)

[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: _____

Q15a I hvilke grad er du misfornøyd eller fornøyd med den servicen du har fått på NAV-kontoret?

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

[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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

[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) Jobbet med aktivitetsplanen på nav.no
- ☐ (_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
- ☐ (_2) Jeg sendte spørsmål til NAV via nav.no
- ☐ (_3) Jeg gikk på mitt NAV-kontor
- ☐ (_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({_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?

- ☐ (_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

[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?

- ☐ (_1) Jeg ringte NAV på nytt
- ☐ (_2) Jeg sendte spørsmål til NAV på nav.no
- ☐ (_3) Jeg gikk på mitt NAV-kontor
- ☐ (_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]

[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?

- ☐ (_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

Q21 a I hvilken grad er du fornøyd med den servicen du har fått fra NAV per telefon?

- ☐ (_1) 1 – Svært misfornøyd
- ☐ (_2) 2

- o (_3) 3
- o (_4) 4
- o (_5) 5
- o (_6) 6 – Svært fornøyd
- 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg får den service jeg trenger fra NAV	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg er trygg på at NAV ivaretar mine rettigheter	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg får den informasjon jeg har behov for	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Informasjonen fra NAV bidrar til at jeg forstår min sak bedre	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

[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) 0035
- 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?

- o (_1) Ja
- o (_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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Veileder var interessert i å finne gode løsninger for meg	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Veileder hadde gode kunnskaper om lover og regler som gjelder min sak eller min henvendelse	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Veileder informerte meg om mine muligheter	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

[q26 – CATEGORICAL – single – Must answer]

Hvilket av de tre følgende utsagnene passer best for deg?

- o (_1) I løpet av de siste 6 månedene har jeg forholdt meg stort sett til én veileder ved NAV-kontoret
- o (_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
- o (_3) I løpet av de siste 6 månedene har jeg vært nødt til å forholde meg til for mange veiledere ved NAV-kontoret
- o (_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

Q27a Har du kommentarer om dine erfaringer med NAVs service de siste 6 månedene? (Vennligst ikke skriv sensitiv informasjon om deg selv)

____fritekst

[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
- ☐ (_4) 4
- ☐ (_5) 5
- ☐ (_6) 6 - I svært stor grad
- ☐ (_7) Vet ikke
- ☐ (_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?

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

[End If]

[q33 – CATEGORICAL – single – Must answer]

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

- ☐ (_1) 1 – Svært misfornøyd
- ☐ (_2) 2
- ☐ (_3) 3
- ☐ (_4) 4
- ☐ (_5) 5
- ☐ (_6) 6 – Svært fornøyd
- ☐ (_7) Vet ikke
- ☐ (_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?

- ☐ (_1) 1 - I svært liten grad
- ☐ (_2) 2
- ☐ (_3) 3
- ☐ (_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]

Q35 Har du brukt digital aktivitetsplan på www.nav.no de siste 6 månedene?

- o Ja (Gå til spørsmål 36)
- o Nei (Gå til spørsmål 43)

Q 36 I hvilken grad er du fornøyd med aktivitetsplanen som et verktøy for at du skal komme i jobb eller aktivitet?

- 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 brukt planen på nav.no)

Q37 Har du noen kommentarer om dine erfaringer med digital aktivitetsplan?

_____fritekst

[q43 – CATEGORICAL – single – Must answer]

Hva er din høyeste fullførte utdanning?

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

[q45 – CATEGORICAL – single – Must answer]

Hva er din husstands samlede årsinntekt før skatt?

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

Vedlegg 2 Informasjonsbrev

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, samisk, 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 <https://survey.epinion.no/person2018> og logge deg inn på undersøkelsen med passord fra følgebrevet: **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.

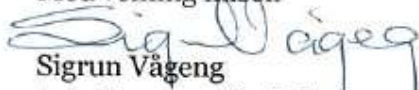
Ditt svar er viktig. For å få pålitelige resultater er vi avhengige av at flest mulig av de som er trukket ut blir med i undersøkelsen. Svarene du gir vil bli brukt til å lage statistikk og analyser for å forbedre kvaliteten på NAVs tjenester til brukerne.

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. Vi publiserer resultater fra denne undersøkelse i slutten av juni 2018 på www.nav.no.

Med vennlig hilsen


Sigrun Vågåeng
Arbeids- og velferdsdirektør


Kjell Hugvik
Arbeids- og tjenestedirektør

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 Sámi, English, Polish, Lithuanian or Arabic *on Internet only*. You can answer the survey electronically by going to the site <https://survey.epinion.no/person2018> and log in with the password from your letter : **PASSWORD**.

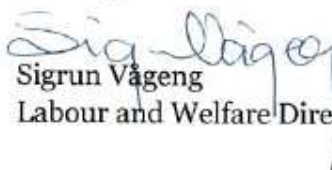
If you have not answered the survey electronically **within one week**, you will receive a telephone call from the research institute Epinion with the request to answer the questions by telephone or Internet.

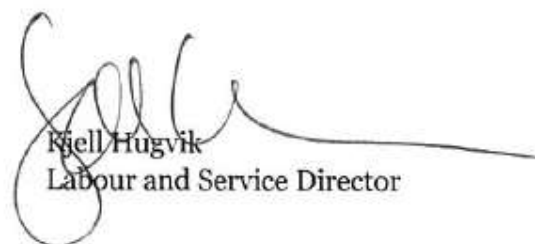
Your answer is important. We depend on as many as possible participate in our survey. Participation in the survey is completely voluntary, and whether you participate or not does not have the effect on your eventual rights for social benefits from NAV. Nobody at NAV will find out whether you have participated 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. We will publish the results of the survey on www.nav.no at the end of June 2018.

Kind regards


Sigrun Vågeng
Labour and Welfare Director


Kjell Hugvik
Labour and Service Director