
Navs personbruger-undersøkelse 2025

Slik opplever brukerne Nav

© NAV november 2025

EIER

Arbeids- og velferdsdirektoratet
Postboks 5, St. Olavs plass
0130 Oslo

Rapporten er tilgjengelig på
<https://data.nav.no/fortelling/personbrukerundersokelsen2025>

ISBN 978-82-551-2558-7
ISSN: 1891-005X
DOI: 10.60847/NAV.5975

Innhold

1 Innledning	9
2 Tilfredshet og misnøye med Nav	11
2.1 Hovedindikatorene: Tilfredshet, tillit og respekt	11
Stabil tilfredshet og økende tillit	12
Stor variasjon mellom brukergrupper	12
Erfaringer og holdninger har mest å si for brukertilfredsheten	13
2.2 Sentrale aspekter ved brukeropplevelsen	15
Fremgang for tilgjengelighet og samordning, men fortsatt forbedringspotensial	15
Kontaktflater: Størst tilfredshet med veiledning ved Nav-kontor	16
Tilfredshet med veiledning og opplevelsen av nytte	16
3 Smertepunkter i søknadsprosessen	20
3.1 Tilfredshet med søknadsprosessen henger sammen med helhetlig brukertilfredshet	20
3.2 Steg i søknadsprosessen	20
3.3 Ventefasen er et smertepunkt	22
Sykepenger, AAP og uføretrygd	22
Familieområdet	23
Dagpenger, alderspensjon og øvrige ytelser	24
3.4 Informasjon om status i sak demper frustrasjon over ventetid	26
4 Prioritering av utviklingsområder	29
4.1 Forbedringsområder i søknadsprosessen	29
Søke om dagpenger: Vanskelig å forstå hva Nav trenger	29
4.2 Tilgjengelighet	31
4.3 Rettferdighet og tillit til Nav	32
Moderat tillit til Navs saksbehandling	33
4.4 Følelser og forventninger i møtet med Nav	34
5 Oppsummering	36
6 Referanser	37

7 Vedlegg	40
7.1 Vedlegg: Metode	40
7.2 Vedlegg: Populasjonen for utvalgsgruppene	42
7.3 Vedlegg: Spørreskjema med deskriptiv statistikk	43
7.4 Vedlegg: Andre figurer	52
7.5 Vedlegg: Andre tabeller	53

NAVS PERSONBRUKERUNDERSØKELSE 2025

SLIK OPPLEVER BRUKERNE NAV

Anders Thorgersen, Jim Fors, Jørgen Daroische Holbæk-Hanssen¹

Sammendrag

I 2025 svarer 78 prosent at de er fornøyde med Nav helhetlig sett, og 82 prosent sier at de blir møtt med respekt. Tilfredsheten og opplevelsen av å bli møtt med respekt viser stabile resultater, og har kommet tilbake til nivåene fra før pandemien. 76 prosent opplever å ha tillit til Nav. Tilliten har økt de siste årene. Søkere av kontantstøtte eller alderspensjon er mest fornøyde, mens grunn- og hjelpestønad, økonomisk sosialhjelp og barnebidrag er de minst fornøyde.

Erfaringer med og holdninger til Nav har større betydning for hvor fornøyde folk er med Nav, enn bakgrunnskjennetegn som utrygg økonomi og lav systemforståelse. Dette betyr at når Nav leverer gode tjenester, som enkle søknadsprosesser og forståelig informasjon, ser det ut til å kompensere for mye av forskjelligheten folk har med seg i møtet med Nav.

En økende andel er fornøyde med informasjonen fra Nav, Navs tilgjengelighet, samordning og klage. Nav har forbedret seg noe på viktige punkter, men det er likevel et forbedringspotensial. Kun litt over halvparten er fornøyde med Navs samordning og hvor enkelt det er å klage.

Drøyt 7 av 10 er fornøyde med informasjonen på nav.no og på telefon. Av kontaktflatene er det likevel veiledning ved Nav-kontor som har størst tilfredshet. Brukerne er særlig fornøyde med de mellommenneskelige aspektene – et hyggelig møte, felles forståelse og mulighet til å forklare seg for veileder. Det som har størst betydning for å bedre brukers livssituasjon, er gode gjensidige relasjoner, medvirkning og praktisk nytte. Aspekter som handler om tilgjengelighet bidrar i liten grad til opplevd nytte i veiledningen.

Vi har delt søknadsprosessen i fire steg: Før, under, vente og etter. Brukerne er mest fornøyde med utfylling og innsending av søknad (under), mens orienteringsfasen (før) og det å forstå vedtaket (etter) skårer noe lavere. Saksbehandlingstid og informasjon om status i saken mens man venter på svar (vente) er det største smertepunktet, på tvers av ytelser. Informasjon om status i sak demper den negative effekten av ventetid. God informasjon om status underveis kan derfor være et virkemiddel for å bedre brukeropplevelsen.

¹ Vi ønsker å takke alle de som har tatt seg tid til å svare på årets undersøkelse. Vi vil også uttrykke en stor takk til Christine Joy Atherton, Eirik Lamøy, Karina Ludwig, Renate Otterbekk, Ida Frisak Ringnes, Magne Sortland, Ola Thune, Arumgam Uthayakumar og Bjørge Løken Western.

Vi har sett nærmere på hvordan brukererfaringer kan benyttes for å utvikle Navs tjenester. Analysene er strukturert etter to dimensjoner: opplevd kvalitet på tjenester/områder, og betydningen disse har for brukeropplevelse. Vi foreslår å prioritere områder som er viktige for brukerne, men også der kvaliteten oppleves som noe lav. For Navs tilgjengelighet er det utfordringer for hvor enkelt det er å få kontakt med riktig person i Nav om søknaden og hvor enkelt det er å klage. Når det gjelder rettferdighet og tillit til Nav, kan Nav bli bedre på det som dreier seg om tilliten til rettferdige forvaltningstjenester. Nav får bedre vurderinger av oppgavene som gjelder overgang til arbeid. Vi har analysert svarene som gjelder å søke om dagpenger, og ser at en av største utfordringene er å forstå hvilken informasjon Nav trenger, som er en forutsetning for å velge riktig i selve søknadsprosessen.

English summary

In 2025, 78 per cent say that they are satisfied with Nav as a whole, 76 per cent report that they trust Nav, while 82 per cent say that they are treated with respect. Trust has gradually increased over the last few years. Satisfaction and the experience of being treated with respect have risen back to pre-pandemic levels. Those applying for Childcare Benefit or Retirement Pension are most satisfied, while those applying for Basic Benefit, Assistance Allowance and Higher-Rate Assistance Allowance, Financial Assistance, and Child Support report least satisfaction.

Experiences with and attitudes to Nav have greater significance for how satisfied people are with Nav, than do users' background characteristics such as unstable finances and poor understanding of the system. This means that when Nav does deliver good services, such as simple application processes and easy to understand information, this appears to even out much of the effect attributable to demographic diversity among Nav-users.

An increasing proportion are satisfied with information from Nav, Nav's availability, the service coordination and complaints. Nav has improved somewhat in important regards, but nevertheless, there is room for improvement. Only a little over half of respondents are satisfied with Nav's service coordination and the extent to which it is easy to complain.

Over 7 out of 10 are satisfied with information available on nav.no and over the phone. Nevertheless, of all the contact points, it is guidance at Nav offices that gets the highest satisfaction scores. Users are especially satisfied with the interpersonal aspects: a pleasant meeting, mutual understanding, and the opportunity to explain one's situation to the advisor. The most impactful aspects for users are good mutual relationships, the ability to contribute to outcomes, and practical benefits. Aspects relating to accessibility contribute little to the experience of guidance as useful.

We have divided the application process into four stages: before, during, waiting time, and afterwards. Users are most satisfied with the filling out and sending in of applications (during), while the orientation phase (before) and understanding the result (afterwards) score somewhat lower. Application processing time and information about application status while the user waits for an answer (waiting) is the biggest pain point, across all benefits. Information about the status of the application softens the negative effect of waiting times. Good information about application status could therefore be an effective tool for improving the user experience.

We have examined more closely how users' own experiences could be leveraged in developing Nav's services. The analyses are structured according to two dimensions: perceived quality of services/areas, and the significance these have for the user experience. We suggest prioritising areas that are important for users, but also those areas where quality is perceived as low. In terms of Nav's accessibility, we identify challenges in terms of how easy it is to get in contact with the right person in Nav to find out about an application, and in terms of how easy it is to complain. On the topic of fairness and trust in Nav, we find that Nav could improve in areas re-

lating to fair service delivery, and that Nav is rated better in services relating to transitions into the workplace. We also analysed the narrower topic of applying for Unemployment Benefit and found that the biggest challenge for users was understanding which information Nav needs. This indicates that users lack good information, itself an important factor in making correct choices during the application process.

1 Innledning

Vi gjennomfører Navs årlige personbrukerundersøkelse for å få innsikt i hvordan våre brukere opplever møtet med Nav. Undersøkelsen kartlegger erfaringene og meningene til de som har søkt om statlige ytelser, hjelpemidler, eller mottatt oppfølgingstjenester mellom januar og mars i år.² Årets undersøkelse ble sendt ut til 135 895 personer, og 13 312 (9,8 prosent) svarte på undersøkelsen.³ Datainnsamlingen pågikk i perioden mai til august.

Erfaringene fra disse personene gir et viktig innsikts- og kunnskapsgrunnlag for hvordan Nav blir oppfattet og hvordan vi kan utvikle tjenestene videre. I rapporten omtaler vi respondentene som *brukere*, en felles betegnelse for personer i ulike livssituasjoner som har vært i kontakt med Nav, enten det gjelder ytelser, tjenester eller oppfølging.

Rapporten er delt inn i tre deler som belyser noen utvalgte temaer og perspektiver fra årets undersøkelse.

Kapittel 2 gir et overordnet bilde av hvordan brukere opplever Nav, og består av to deler.

- I første del undersøker vi det vi kaller for de tre hovedindikatorene. Hovedindikatorene forsøker å fange opp brukernes generelle tilfredshet og tillit til Nav, og deres opplevelse av å bli møtt med respekt. Her undersøker vi også utviklingen over tid for disse indikatorene, og ser på forskjeller mellom ytelser og tjenester, aldersgrupper og andre kjennetegn ved brukerne.
- I andre del analyserer vi hvordan brukere opplever ulike aspekter ved sitt møte med Nav, blant annet veiledning, kontaktformer og deres opplevelse av å forstå informasjonen som Nav gir.

Kapittel 3 ser nærmere på opplevelsen av søknadsprosessen. Vi undersøker først hvor fornøyde ulike brukergrupper er med søknadsprosessen alt i alt. Så

delar vi opp søknadsprosessen i fire ulike steg: Før (forstå informasjon), under (fylle ut søknad og sende dokumentasjon), ventetid (saksbehandlingstid og informasjon om status) og etter (forstå regler og vedtak). Vi undersøker brukeropplevelsen for disse fasene, og ser på forskjeller ut fra hva man har søkt om. Til slutt tar vi en nærmere titt på et smertepunkt, nemlig informasjon om status mens man venter på svar på søknaden, og ser hvordan dette henger sammen med ventetiden.

I **kapittel 4** har vi gjort noen analyser som viser sammenhenger mellom brukernes erfaringer med Navs tjenester og hvor viktige disse tjenestene er for brukertilfredsheten. Slike analyser skal tydeliggjøre sammenhengen mellom brukeropplevelser og forbedringsområder i Navs tjenester. Figurene legger til rette for at de som jobber med å forbedre og utvikle Nav skal kunne få kunnskapsbaserte innspill på hva som er viktig for brukerne i ulike settinger. Forbedringsarbeidet kan diskuteres både på overordnet nivå og på konkret operativt nivå. Eksemplene vi bruker i dette kapitlet dreier seg om

- hva som er viktig for en god søknadsprosess, med eksempel fra dagpengeområdet
- *tilgjengeligheten* til Nav
- *rettferdighet* og tillit, og *effektive* tjenester som fremmer overgang til arbeid
- hvordan det *føles* å møte Nav

Leseveiledning

Kapitlene i denne rapporten kan leses hver for seg. I faktaboksen beskriver vi kort hvordan vi har gjennomført undersøkelsen. Det er ytterligere informasjon om gjennomføring og analyse i vedlegg 7.1. Spørreskjema med beskrivende statistikk er samlet i vedlegg 7.3.

I de fleste figurer har vi inkludert et konfidensintervall på 95 prosent, som vises som horisontale eller vertikale streker rundt resultatet (for eksempel prosentandel, gjennomsnitt eller regresjonskoeffisienter). Konfidensintervallet angir områder der det er sannsynlig at den sanne verdien ligger for Navs brukere. Hensikten er blant annet å vise usikkerhet i beregningene. Forenklet kan man si at det finnes statistisk signifikante forskjeller når konfidensintervallene ikke overlapper hverandre på tvers av grupper eller år.

² Kommunale ordninger som økonomisk sosialhjelp inngår ikke i utvalget, men disse kan likevel være registrert under oppfølging, ettersom enkelte brukere søker på sosialhjelp (eller andre ytelser) samtidig som de mottar oppfølging fra Nav.

³ I 2024 var svarprosenten 13.

Om spørreundersøkelsen 2025

Årets personbrukerundersøkelse retter seg mot alle individer som har søkt om statlige ytelser eller mottatt oppfølgingstjenester fra Nav. Utvalget trekkes fra Navs administrative register av brukere som har søkt om en ytelse eller fått oppfølging mellom januar og mars 2025.

Undersøkelsen benytter et stratifisert utvalgsdesign for å sikre tilstrekkelig antall svar fra brukere innenfor ulike brukergrupper og fylker. Det innebærer at vi plukker ut tilfeldige personer innenfor ulike brukergrupper og fylker for å inkludere et så bredt spekter av brukere som mulig.

Dette kan medføre at enkelte grupper blir over- eller underrepresentert. For å kompensere for dette, gir vi ulike brukere ulik vekt i deres svar. Vektene skal bidra til å styrke eller dempe brukergruppene som det er relativt for få eller for mange av. Det sikrer at vi med større sikkerhet kan si noe meningsfullt om alle brukerne, og ikke bare selve utvalget.

Selv om stratifisert utvalgsdesign bidrar til å sikre bedre representativitet innen geografiske regioner og brukergrupper, er det en viss bekymring for frafallsskjevhet. Frafallsskjevhet kan innebære at enkelte brukergrupper oftere svarer på spørreundersøkelser fra Nav enn andre. Tidligere undersøkelser har for eksempel vist at yngre personer er underrepresentert blant respondentene (Nav, 2016), noe som er en utfordring i flere undersøkelser (Hellevik, 2015; Jabkowski & Cichocki, 2024). Det er også indikasjoner på at enkelte innvandrergupper kan være underrepresentert (Eimhjellen, 2016; Friberg, Volckmar-Eeg, & Andersen, 2024).

Datainnsamling

Dataene ble samlet inn både digitalt og gjennom telefonintervjuer, utført av Lysio Research. I år ble undersøkelsen sendt ut til 135 985 personer der 13 312 personer svarte på undersøkelsen. Det innebærer en svarprosent på 9,8. Det er en nedgang fra 13 prosent i fjor.

Nedgangen i svarprosent kan skyldes noen tekniske utfordringer der noen av e-post-påminnelsene som ble sendt ut kunne fremstå som søppelpost eller phishing⁴. Påminnelsene kan derfor ha blitt automatisk filtrert bort fra innboksen av e-postleverandøren, og/eller generelt påvirket svarvilligheten til respondentene. For å kompensere for dette sendte vi derfor den siste påminnelsen som brev fra Nav, tilsvarende

første utsending. Denne gjennomføringen avviker derfor noe fra tidligere år. I etterkant har vi undersøkt om det er vesentlige forskjeller i hvem som svarte på undersøkelsen i forkant og etterkant av e-post-påminnelsen, for å se om den bidro til skjevheter i hvem som svarte. Resultatene viser ingen vesentlige forskjeller mellom Nav sine brukergrupper, og vi har derfor ingen mistanke om at epost-påminnelsen i seg selv bidro til forskjellig svarvillighet mellom gruppene.

Om svarprosent og representativitet

Som for alle andre spørreundersøkelser, er det mange som av ulike årsaker velger ikke å svare. Forskning viser at lav svarprosent ikke nødvendigvis fører til skjevheter i resultatene (Hellevik, 2016), og at svarprosent i seg selv er ikke avgjørende for datakvalitet (Stubhaug m.fl., 2024). Problemet oppstår imidlertid hvis svarprosenten varierer systematisk mellom grupper eller har sammenheng med temaet som undersøkes. En utfordring er at personer med svakere sosioøkonomisk bakgrunn ofte er underrepresentert i denne type undersøkelser. Vi kompenserer delvis for disse utfordringene ved følgende tiltak:

- Stratifisert utvalg med tilfeldig uttrekk: Stratifisering sikrer inkludering av relevante grupper, som brukergrupper (ytelser og tjenester) og geografi. Tilfeldig uttrekk bidrar til å sikre at man kan bruke utvalget til å si noe om populasjonen vi ønsker å beskrive. Dette gir også grunnlag for å beregne feilmarginer (usikkerhet) i analyser.
- Vekting: Vi benytter vekting for å kompensere for at enkelte brukergrupper og/eller fylker er over- eller underrepresentert i utvalget. Vekting bidrar til å sikre at utvalget representerer populasjonen vi vil beskrive, og øker dermed mulighetene for at respondenter får sin rettmessige stemme i undersøkelsen.
- Oversetter spørreskjema til 5 språk i tillegg til bokmål og nynorsk (engelsk, polsk, ukrainsk, arabisk, urdu og somali)
- Telefonintervju (ca. 400) som kontrollutvalg i tillegg til digital spørreundersøkelse – for å overvåke eventuelle skjevheter

Se 7.1 Vedlegg for mer detaljer om datainnsamling og metode.

⁴ <https://no.wikipedia.org/wiki/Phishing>

2 Tilfredshet og misnøye med Nav

I dette kapitlet gir vi et bilde av brukernes tilfredshet med Nav på ulike områder, både helt overordnet og for viktige aspekter ved brukeropplevelsen.

Del 2.1 er det overordnede perspektivet. Her ser vi på hvordan brukerne vurderer det vi kaller for hovedindikatorne: *Helhetlig tilfredshet* med Nav, *tillit til Nav* og om man føler seg *møtt med respekt*. Vi undersøker hvordan disse har utviklet seg over tid, hvilke forskjeller som finnes mellom ulike brukergrupper, og hva som påvirker brukertilfredsheten.

I del 2.2 undersøker vi først noen generelle aspekter ved brukeropplevelsen, før vi ser på opplevelsen av Navs kontaktflater. Til sist i kapitlet tar vi for oss brukererfaringer med veiledningen ved Nav-kontorene, og undersøker hvilke sider ved veiledningen som har betydning for å forbedre livssituasjonen.

2.1 Hovedindikatorne: Tilfredshet, tillit og respekt

Vi spør om tilfredshet og tillit, fordi dette sier noe generelt om hvordan folk opplever at velferdstjenester fungerer, som helsevesen, økonomiske ytelser og arbeidsmarkedstiltak.

Tilfredshet handler om hvordan folk vurderer kvaliteten og effektiviteten til tjenestene, ofte basert på sine personlige erfaringer. Dette blir ofte kalt «spesifikk støtte», som er knyttet til konkrete tjenester og erfaringen med disse ([van Oorschot & Meuleman, 2012](#); [Bouckaert & Van de Walle, 2003](#)).

Tillit refererer til folks holdninger til om velferdsinstitusjoner, som Nav, leverer tjenester på en rettferdig og pålitelig måte. Denne formen for tillit er ofte basert på en generell holdning, ofte kalt «diffus støtte», om at institusjonene handler i befolkningens beste interesse og opprettholder rettferdige prinsipper ([Kumlin, Nemčok, & van Hoogtem, 2024](#); [Easton, 1975](#)). Tillit sier derfor noe om hvordan respondene opplever Navs arbeid i sin helhet.

Det er derimot ikke gitt at det er et én-til-én-forhold mellom kvaliteten på hjelpen og tjenestene som Nav yter og graden av tilfredshet og tillit som brukerne

rapporterer. Graden av tilfredshet og tillit kan for eksempel påvirkes av om en bruker får innvilget en ytelse og størrelsen på den økonomiske støtten. Tilfredshet og tillit kan derfor ikke ses isolert som et resultat av Navs virke, men også av det politisk bestemte regelverket Nav jobber innenfor.

Samtidig er Nav en velferdsetat som leverer tjenester på vegne av fellesskapet. Hvis en innbygger ikke ønsker å samhandle med Nav, er det som oftest ikke noe alternative og likeverdige tilbud. Nettopp derfor er det særlig viktig å ha anonyme undersøkelser hvor innbyggere kan gi sine tilbakemeldinger.

Høy tillit er i seg selv et gode, blant annet fordi det forenkler samhandlingen. Likevel er det viktig å være klar over at det gir Nav et særlig ansvar. Et internt innsiktsarbeid på sykepengeområdet trekker frem at mange har høy tillit til Nav, og digitale tjenester fra det offentlige generelt. Brukerne kontrollerer i liten grad om det Nav har gjort er riktig, og forventer å få beskjed dersom noe mangler eller er galt ([Nav, 2021](#)⁵). Dette illustrerer at Nav må forvalte tilliten godt, slik at ikke manglende informasjon får negativt utfall for brukerne.

I undersøkelsen måles tillit, tilfredshet og møtt med respekt på en 6-punktskala:

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

1 Svært misfornøyd – 6 Svært fornøyd.

Tillit: «Hvor stor eller liten tillit har du til Navs arbeid i sin helhet?»

1 Svært liten tillit – 6 Svært stor tillit

Respekt: «Hvor enig eller uenig er du i følgende om Nav: Jeg blir møtt med respekt fra Nav».

1 Helt uenig – 6 Helt Enig

Prosentandelene fornøyde/har tillit/blir møtt med respekt baseres på sammenslåing av de som har valgt svarkategoriene 4, 5 eller 6 på de nevnte 6-punktskalene.

⁵ Nav-intern rapport.

Stabil tilfredshet og økende tillit

I år svarer 78 prosent at de er fornøye med Nav samlet sett (Figur 2.1). Det var et fall i tilfredshet under koronapandemien. Siden da har nivået av tilfredshet gradvis kommet tilbake på nivåene i 2016-2019. Fra 2024 til 2025 har prosentandelen fornøye brukere vært uendret.

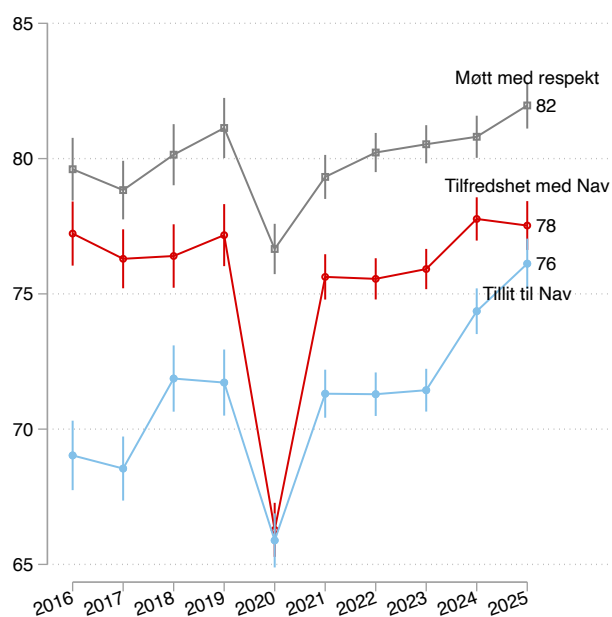
76 prosent av brukerne svarer at de har tillit til Nav. Tilliten har økt gradvis de siste par årene. I hele perioden fra 2016 til 2025 har det vært en økning på 7 prosentpoeng som svarer at de har tillit til Nav.

82 prosent av Navs brukere opplever at de blir møtt med respekt. Dette har økt fra 79 prosent i 2021. Prosentandelen brukere som opplever å bli møtt med respekt er nå tilbake på nivået fra 2019, før pandemien.

Stor variasjon mellom brukergrupper

I denne delen ser vi på hvordan helhetlig tilfredshet varierer etter hvilken søknad brukerne oppgir å være deres siste.

Figur 2.1 Brukeres overordnede opplevelse av Nav. Prosentandel som svarer positivt, 2016-2025. 95 prosent konfidensintervall

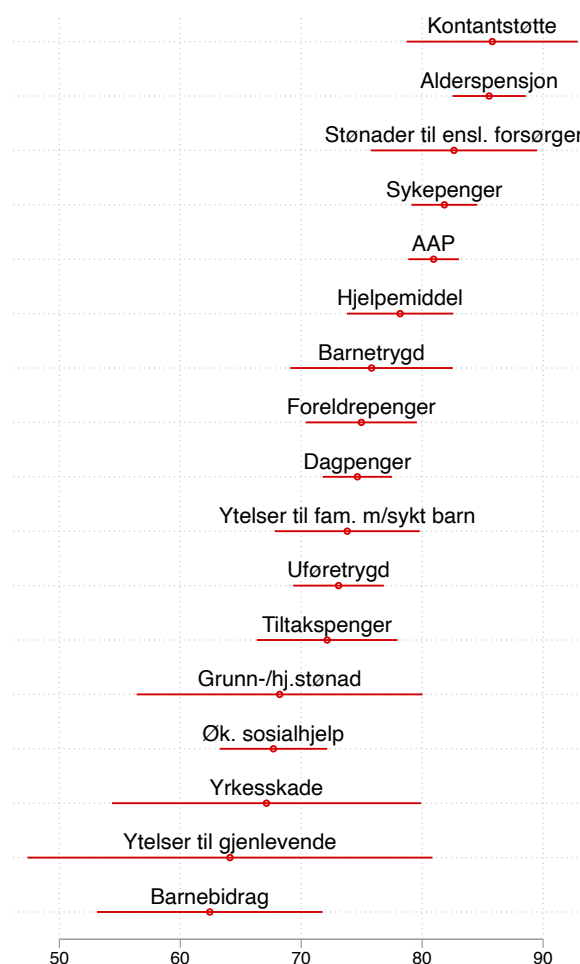


Merknad: Prosentandelene er estimert med logistisk regresjonsmodell og predikerte sannsynligheter. Prosentandelene endrer seg ikke substansielt når vi kontrollerer for brukergrupper og alder. Y-aksen går fra 65 til 85 prosent.

Figur 2.2 viser at den helhetlige brukertilfredsheten varierer. Mens over 80 prosent av de som har søkt om kontantstøtte eller alderspensjon er fornøye med Nav, opplever andre mindre grad av tilfredshet. Dette gjelder eksempelvis foreldrepenger, dagpenger og uføretrygd (rundt 75 prosent fornøye) og grunn- og hjelpestønad, økonomisk sosialhjelp og barnebidrag (under 70 prosent fornøye)⁶.

I Figur 7.1 (Vedlegg) har vi sett på endringer i tilfredshet over tid. Her ser vi blant annet at brukere med

Figur 2.2 Prosentandel tilfredshet fordelt på siste søknad, 2025. 95 prosent konfidensintervall



Merknad: X-aksen går fra 50 til 90 prosent

⁶ For barnebidrag er det store forskjeller i tilfredshet avhengig av om man betaler eller mottar. 70 prosent av mottakerne av bidrag er fornøyd med Nav, mot 40 prosent blant de som betaler bidrag.

dagpenger siden 2022 har hatt en gradvis økning i brukertilfredshet. I 2025 er andelen fornøyd tilbake til det som ble observert før korona. I vedlegget ser vi også at brukere med arbeidsavklaringspenger (AAP) har blitt gradvis mer fornøyd siden 2020.

Erfaringer og holdninger har mest å si for brukertilfredsheten

Vi skal nå se på kjennetegn ved personer som er mer fornøyd og mindre fornøyd med Nav. I tidligere rapporter (Nav, 2022; Nav, 2023a) har alder spilt en betydelig rolle – eldre brukere er ofte mer fornøyd med offentlige tjenester. Det har i en årrekke vært slik at unge har lavere tilfredshet enn andre i Navs brukerundersøkelser. I 2025 er 65 prosent av de under 30 år fornøyd med Nav helhetlig sett, mot 78 prosent samlet sett.

Forskning viser også at personer med lavere utdanning har en tendens til å rapportere høyere tilfredshet (Christensen & Midtbø, 2011). Som alternativ til å bruke formell utdanning som forklaringsvariabel har vi i denne analysen brukt to kompetanseindekser. Vi har flere spørsmål som skal sier noe om kunnskapen om systemet og myndighetene (byråkratisk kompetanse) og en tilsvarende sammensatt indeks som skal beskrive den digitale kompetansen (nærmere beskrevet i vedlegg 4 i Nav, 2022).

Geografisk tilhørighet er en annen viktig faktor. Studier har avdekket små, men reelle forskjeller mellom Nav-kontorer, kommuner og fylker (Nyberg m.fl., 2020; Christensen & Midtbø, 2011). Vi undersøker dette ved å bruke SSBs sentralitetsindeks, som rangerer kommuner etter nærhet til arbeidsplasser og tjenester (SSB, 2024). Dette kan gi oss innsikt i om brukere i sentrale kommuner opplever tjenestetilbudet i Nav annerledes enn de som bor i mer perifere områder.

Livssituasjonen spiller også en avgjørende rolle. Brukere med en trygg økonomisk situasjon rapporterer oftere høyere tilfredshet. Omvendt viser funn at de med dårlig helse eller økonomisk usikkerhet er mindre fornøyd med tjenestene (Nav, 2024).

Også erfaringer med Navs tjenester og brukernes holdninger til Nav er viktige faktorer. For eksempel

har kvaliteten på informasjonen, ivaretagelse av egne rettigheter og gode begrunnelser i vedtaksbrevene betydning for den helhetlige tilfredsheten. Det samme gjelder oppfattelsen av om Nav gir nødvendig støtte til de som trenger det, at Nav bidrar til at de som kan, er i jobb, eller om de opplever at det er flaks og tilfeldigheter som avgjør hva man får av Nav. Dette er med på å forme deres generelle inntrykk av tjenesten (se Tabell 72 i vedlegget for deskriptiv oversikt over variablene).

For å utforske sammenhengen mellom disse faktorene og brukertilfredshet, estimerer vi to regresjonsmodeller.⁷ Vi måler brukertilfredshet med spørsmålet «Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Nav, alt i alt?». Modellen *Bakgrunn1* ser på bakgrunnskjenetegn som kjønn, alder, kompetanse, geografisk tilhørighet og livssituasjon. I den andre modellen, *Erfaring2*, har vi lagt til erfaringer med og holdninger til Nav. Modellen kan tolkes på denne måten:

- Plasserer resultatet seg på høyre eller venstre side av 0 (den stiplede linjen)? Hvis det ligger til venstre (negativt fortegn), påvirker det tilfredsheten negativt. Hvis det ligger til høyre (positivt fortegn), påvirker det tilfredsheten positivt. Jo lenger avstand fra 0, jo sterkere betydning har variabelen for å forklare hva som betyr noe for tilfredsheten med Nav.
- Er det endringer mellom modell 1 (bakgrunnskjenetegn) og modell 2 (erfaringer og holdninger)? Store endringer vil bety at erfaringer med Nav påvirker betydningen av de kjennetegnene man har med seg inn i møtet med Nav. Eksempelvis påvirker lav byråkratisk kompetanse tilfredsheten klart negativt når vi bare ser på bakgrunnskjenetegnene, men denne effekten blir nesten helt borte når vi også tar med erfaringer med Nav.

.....
⁷ Kontrollvariabler som er inkludert: brukernes søknadsstatus (innvilget (1), eller delvis innvilget, under behandling eller avslått (0)), da de som har fått innvilget søknader sannsynligvis er mer fornøyd enn de som venter på svar eller har fått avslag. Derne tas brukergruppe i betraktning, siden ulike grupper kan ha varierende erfaringer med Nav. Til slutt kontrolleres det for husholdningsstørrelse, da store husholdninger kan ha større økonomisk belastning og dermed mulig lavere tilfredshet.

Når vi ser på erfaringer og holdninger, blir det klart at disse har større betydning for brukertilfredsheten enn de kjennetegnene som folk har med seg i møtet med Nav (Figur 2.3). I den første modellen har alder, økonomi og kompetanse innvirkning. Når erfaringer og holdninger inkluderes i den andre modellen, forsvinner effektene av noen av bakgrunnskjenntegnene. Det er særlig interessant at påvirkningen som utrygg økonomi og lav byråkratisk kompetanse har for hvor fornøyd man er med Nav, nesten blir borte etter møtet med Nav.

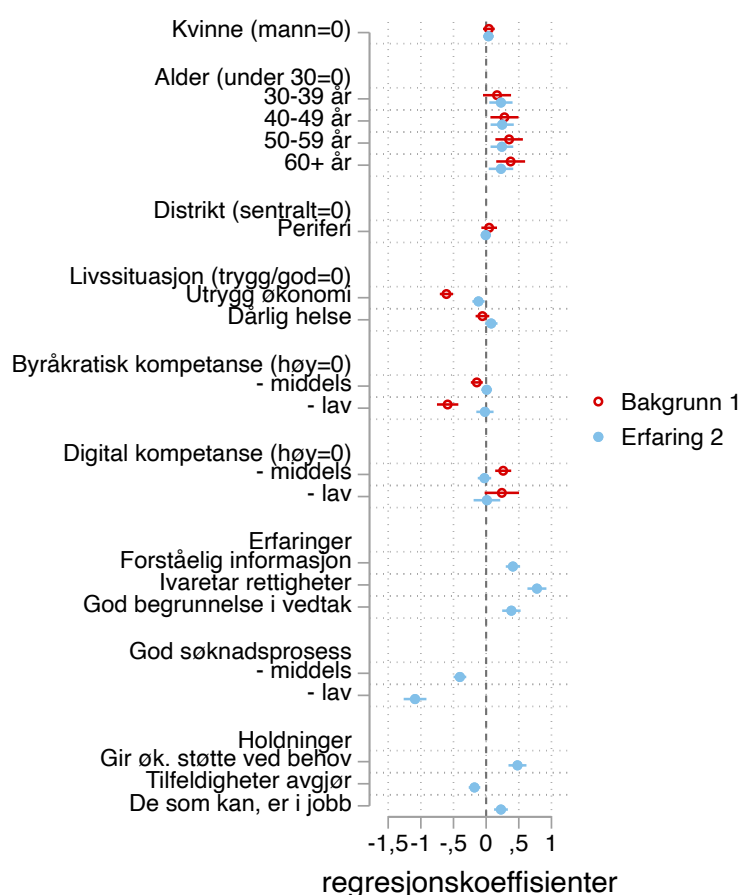
Dette betyr at den konkrete opplevelsen med Nav har mye å si. Hvis brukerne får bedre opplevelser med for eksempel informasjon og søknadsprosess, har belastninger som utrygg økonomi eller lav byråkratisk kom-

petanse mindre betydning for brukeropplevelsen. En god brukeropplevelse kan bidra til å jevne ut forskjeller og «ballast» som brukeren tar med seg. Nav kan ikke gjøre noe med brukerens bakgrunnskjenntegn, men vi kan bidra til at en krevende livssituasjon får mindre betydning for hvordan man opplever Nav.

Geografisk tilhørighet (vist som distrikt) får liten betydning i begge modellene. Tjenestetilbudet ser derfor ut til å være relativt likt i både landkommuner og sentrale kommuner.

Det er viktig å være oppmerksom på at det er noen begrensninger i analysen som kan påvirke hvordan vi tolker resultatene. For det første: Selv om modellene inkluderer typiske individuelle kjennetegn, tar de ikke

Figur 2.3 Bakgrunnskjenntegn og erfaringer fra møtepunkter med Nav og sammenheng med «alt i alt tilfredshet med Nav», 2025. 95 prosent konfidensintervall



Merknad: Tallene fra lineær regresjonsmodellene: Bakgrunn1: n=7676 og R2=0,18, og Erfaring2: n= 4652 og R2=0,56

hensyn til kontekstuelle forhold som også kan påvirke brukertilfredsheten. Geografiske ulikheter, som tilgang til ressurser og det lokale arbeidsmarkedet, kan ha stor innvirkning på brukernes livssituasjon, men disse faktorene fanges ikke helt opp i analysen.

2.2 Sentrale aspekter ved brukeropplevelsen

Fremgang for tilgjengelighet og samordning, men fortsatt forbedringspotensial

Her ser vi på noen generelle aspekter som bidrar til å belyse brukernes opplevelse av Nav. Figur 2.4 viser hvordan utviklingen har vært siden 2022.

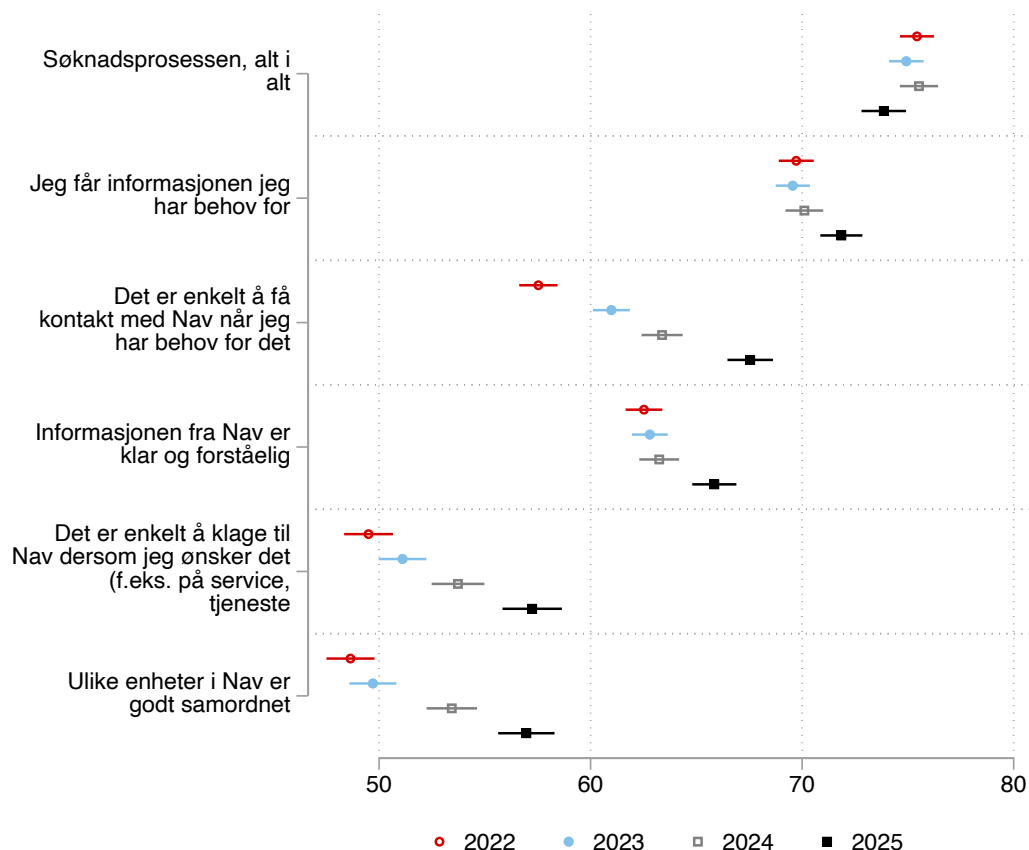
74 prosent er fornøyd med søknadsprosessen som helhet. Siden 2022 har det ikke vært vesentlig utvikling i tilfredshet med søknadsprosessen. 72 prosent opplever at de får informasjonen de har behov for, en økning på 2 prosentpoeng økning siden i fjor. 66 prosent

sent synes at informasjonen fra Nav er klar og forståelig. Det er en liten oppgang på 3 prosentpoeng sammenlignet med de seneste årene.

Det er en positiv utvikling for brukernes opplevelse av Navs tilgjengelighet. For tre år siden svarte bare 57 prosent at det er enkelt å komme i kontakt med Nav. Denne andelen har økt gradvis, til 67 prosent i 2025.

De største smertepunktene blant aspektene ved brukeropplevelsen som vi har tatt med i Figur 2.4, er hvor enkelt det er å klage, og Navs samordning. Kun 57 prosent er positive til disse. Vi ser en gradvis fremgang for begge i løpet av de siste fire årene: Fra henholdsvis 50 prosent i 2022 for klage, og 49 prosent i 2022 for samordning. Fremgangen er imidlertid fra et veldig lavt utgangspunkt til et fortsatt lavt nivå i dag.

Figur 2.4 Prosentandel fornøyd med aspekter ved brukeropplevelsen, 2022-2025. 95 prosent konfidensintervall



Merknad: X-aksen går fra 50 til 80 prosent.

De fleste av disse aspektene ved brukeropplevelsen har altså hatt en viss positiv utvikling de siste årene. Dette viser at Nav har forbedret seg på viktige punkter. Når 60 eller 70 prosent er fornøyd, er det likevel store andeler som er misfornøyd. Nav har derfor fortsatt en lang vei å gå for å sikre at flere brukere opplever for eksempel at de får klar informasjon, at det er enkelt å klage og at de møter et samordnet Nav.

Kontaktflater: Størst tilfredshet med veiledning ved Nav-kontor

Figur 2.5 viser andelen brukere som er fornøyd med veiledningen og informasjonen de har fått gjennom ulike kontaktflater. Her ser vi på utviklingen fra 2022 til 2025.

Mellom 70 og 81 prosent er fornøyd med veiledningen og informasjonen gitt ved henholdsvis Nav-kontorene, fra chat eller melding via nav.no, fra Navs nettsider eller veiledningen ved Nav kontaktsenter i 2025.

Veiledning fra Nav-kontor har størst andel fornøyd brukere. Mellom 2022 og 2025 har andelen fornøyd

økt fra 77 til 81 prosent. Det er en lignende positiv utvikling for de andre kontaktformene. Prosentandelen av brukere som er fornøyd med Navs kontaktsenter, har økt fra 67 til 71 prosent fra 2022 til 2025.

Brukerne er vesentlig mindre fornøyd med informasjonen de har fått fra Navs chatbot Frida (ikke vist). Tilfredsheten med Frida har ikke endret seg siden 2022. 6 av 10 brukere er *ikke* fornøyd med informasjonen de har fått fra Frida.

Oppsummert ser vi en jevn positiv utvikling for tilfredsheten med veiledning og informasjon fra ulike kontaktflater. Det er særlig positivt at Nav-kontorene klarer å øke tilfredsheten, gitt ressurssituasjonen og prioriteringen av ungdomsgarantien (Nav, 2025a).

Tilfredshet med veiledning og opplevelsen av nytte

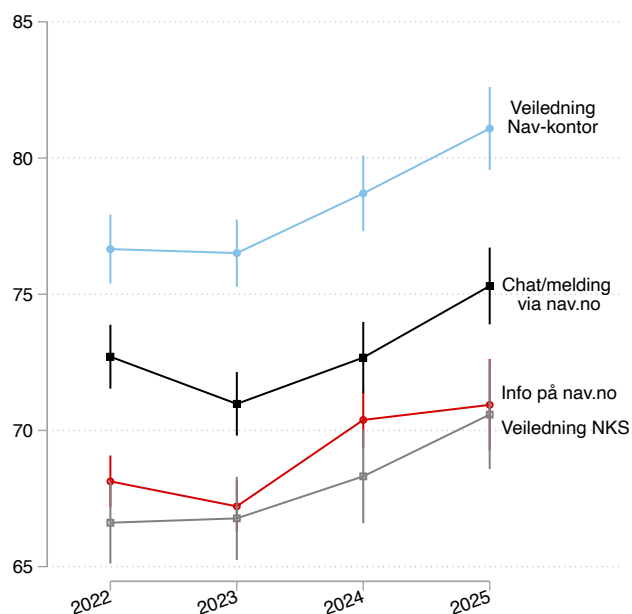
I denne delen skal vi se på brukerens opplevelse og nytte av veiledningen som skjer på Nav-kontorene. I de to neste figurene har vi kun tatt med de brukerne som har avtalt et møte eller har hatt annen kontakt med veileder på Nav kontoret. Dette inkluderer personer som har flere møter med Nav i forbindelse med oppfølging eller søknader om ytelser.

Nav-kontorene gjennomfører mange gode brukermøter

Først ser vi på andel brukere som gir positive tilbakemeldinger på utvalgte påstander, og vi undersøker om det er endringer mellom årene 2022 og 2025 (Figur 2.6). Flere av aspektene vi har med i figuren viser at mange brukere er fornøyd med veiledningsmøtene i Nav. De mest positive svarene er på områder som beskriver de mellommenneskelige aspektene. Nesten alle blir møtt på en hyggelig måte (over 90 %). De fleste brukerne opplever at de sammen med veilederen jobber mot mål de er blitt enige om (81 %), men det er en liten nedgang fra 2022.

Vurdering av veilederens kunnskap om arbeidsmarkedet får også relativt høy skår (79%). Det samme gjelder for om tiltaksaktivitetene var nyttige, og denne har økt fra 74 prosent fornøyd i 2022 til 78 prosent i 2025.

Figur 2.5 Prosentandel fornøyd med veiledning og informasjon fra ulike kontaktflater, 2022-2025. 95 prosent konfidensintervall



Merknad: Y-aksen går fra 65 til 85 prosent.

Innflytelse på hvordan oppfølgingen foregår skårer noe lavere (71 %), til tross for en fremgang siden 2022. Vi rapporterte i 2022 at det var overraskende at det var så stor forskjell på de mellommenneskelige aspektene fra møtene og medvirkningsaspektet som kommer til syne i vurderingen av innflytelse på oppfølgingen (Nav, 2022). Den relative forskjellen eksisterer fortsatt i 2025.

Medvirkning er viktig for å oppleve en bedret livssituasjon

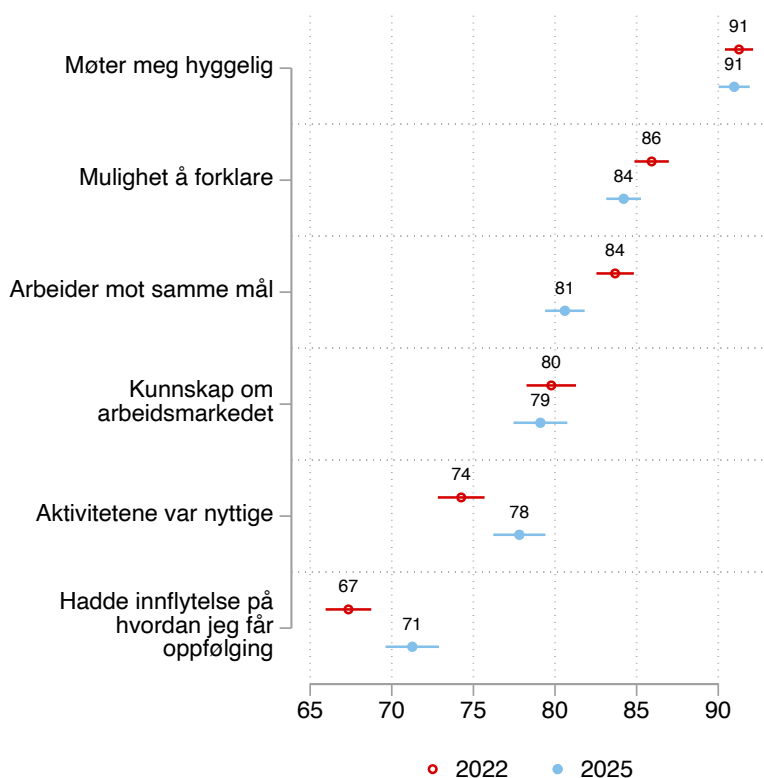
Tidligere har vi også beskrevet deler ved veiledningsmøtene som positive opplevelser for både bruker og veileder (Nav, 2022). Funnene i analysene viste at det er sammenheng mellom tilfredshet med veiledningen og den helhetlige tilfredsheten med Nav. Samtidig viste analysen at brukeropplevelsen også skilte seg mellom de to indikatorene. Resultatene fra opple-

velsene ved veiledningen hadde vært relativt stabil over tid, også for flere av de viktige brukergruppene som er i oppfølging, mens vi så at tilfredsheten med Nav hadde større variasjon i den samme perioden. Vi tolket det som at det måtte være ulike drivere som hadde betydning for henholdsvis tilfredshet med veiledningen og tilfredshet med Nav alt i alt.

Dette er noe av bakgrunnen for at vi nå skal se på om det er noen sammenheng mellom positive brukeropplevelser fra veiledningsmøtene og en bedret livssituasjon. Vi bruker følgende verdispørsmål: «Hvor enig eller uenig er du i at veileder bidrar til å forbedre min livssituasjon?»

I Figur 2.6 er det flere av områdene som brukerne er svært fornøyde med. Vi undersøker betydningen av de ulike veiledningsaspektene og sammenhengen de har med om veileder bidrar til å bedre livssituasjonen

Figur 2.6 Prosentandel positive svar på utvalgte aspekter ved veiledningsprosessen, 2022 og 2025. 95 prosent konfidensintervall



Merknad: X-aksen går fra 65 til 90 prosent.

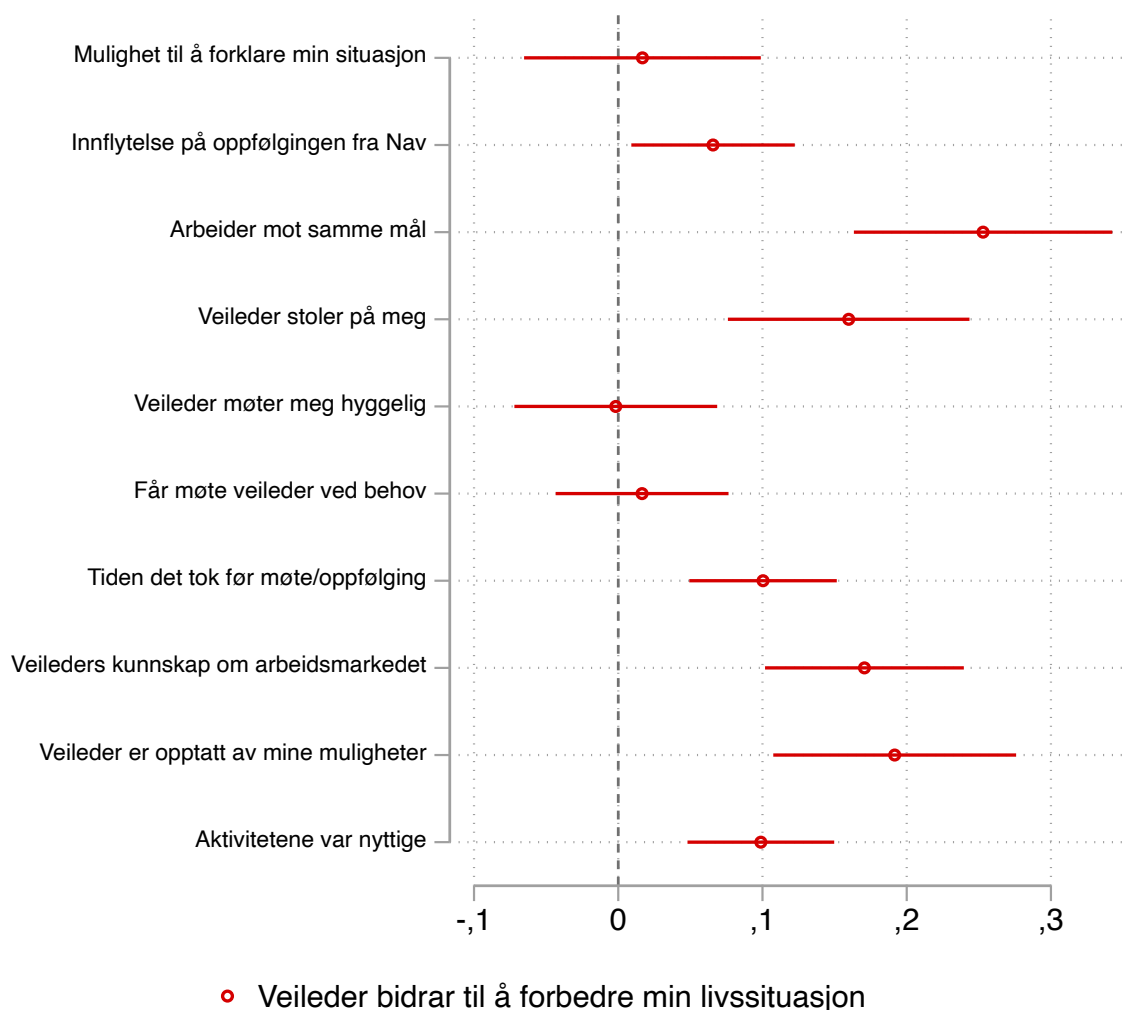
(Figur 2.7). Når vi måler alle påstandene på samme skala gir det oss mulighet til å sammenligne dem. Punktmarkeringene i figuren (regresjonskoeffisientene) viser hvor stor betydning hver av dem har for veiledningens forbedring av brukerens livssituasjon. Verdier over 0 indikerer en signifikant, positiv sammenheng⁸ - altså at de har betydning for om veilederen bidrar til å forbedre livssituasjonen.

De fire øverste aspektene dreier seg om gjensidig relasjoner og medvirkning. Innflytelse på oppfølgingen, og

i særlig grad det å jobbe mot samme mål, samt tillit fra veileder, bidrar positivt til å forklare hva som forbedrer livssituasjonen. Disse aspektene sammenfaller godt med innholdet i veilederfaget, det vi tidligere har kalt et *verdiverksted*, hvor kartlegging, veiledning og aktiviteter skal bringe brukeren nærmere arbeid eller avklaring (Nav, 2022). Her skal samhandlingen i møtene og utprøving bringe brukeren nærmere arbeid og aktivitet.

De tre siste erfaringsområdene i figuren er også viktige aspekter som forklarer hva som påvirker den opplevde

Figur 2.7 Sammenheng mellom aspekter ved samhandlingen og om veileder bidrar til å forbedre min livssituasjon, 2025. Lineær regresjon⁹ med 95 prosent konfidensintervall



⁸ Som for de fleste andre figurer er det streker som viser et konfidensintervall på 95 prosent (se også leseveiledning i kapittel 1). I figur 2.7 er resultatet statistisk signifikant der det ikke overlapper med nullpunktet.

⁹ Note: N=2078 og R²=0,84

merverdien fra samhandlingen med veileder. Kunnskap om arbeidsmarkedet, at veileder ser muligheter og om oppfølgingsaktivitetene var nyttige beskriver praktiske sider fra oppfølgingen kombinert med positiv brukeropplevelse.

De tre midterste erfaringsområdene beskriver ulike sider ved tilgjengelighet. Vi har sett at de aller fleste brukerne opplever at de blir møtt på en hyggelig måte,

men dette er ikke viktig for å forklare hva som bedrer livssituasjonen. Dette er et litt overraskende resultat, ettersom tidligere analyser har vist at denne erfaringen har vært viktig (Nav, 2022). Vi kan forstå dette som at det har vært en forbedring i både medvirkningsmuligheter og bygging av gode relasjoner mellom bruker og veileder siden 2022, og at dette betyr relativt mer for å bedre livssituasjonen.

3 Smertepunkter i søknadsprosessen

I dette kapitlet ser vi nærmere på erfaringer med å søke om ytelser eller motta tjenester. Vi starter med en kort oversikt over hvor fornøyde brukerne er med søknadsprosessen for ulike ytelser og tjenester. Deretter ser vi nærmere på hvordan brukeropplevelsen er for de ulike stegene i søknadsprosessen – før, under, vente og etter. Her finner vi at ventefasen skiller seg spesielt negativt ut, hvor både ventetid i seg selv og informasjon om status i saken etter innsending av søknad inngår. Vi undersøker hvilke brukere som er mest misfornøyd med informasjon om status, og ser nærmere på sammenhengene mellom ventetid og status i sak.

3.1 Tilfredshet med søknadsprosessen henger sammen med helhetlig brukertilfredshet

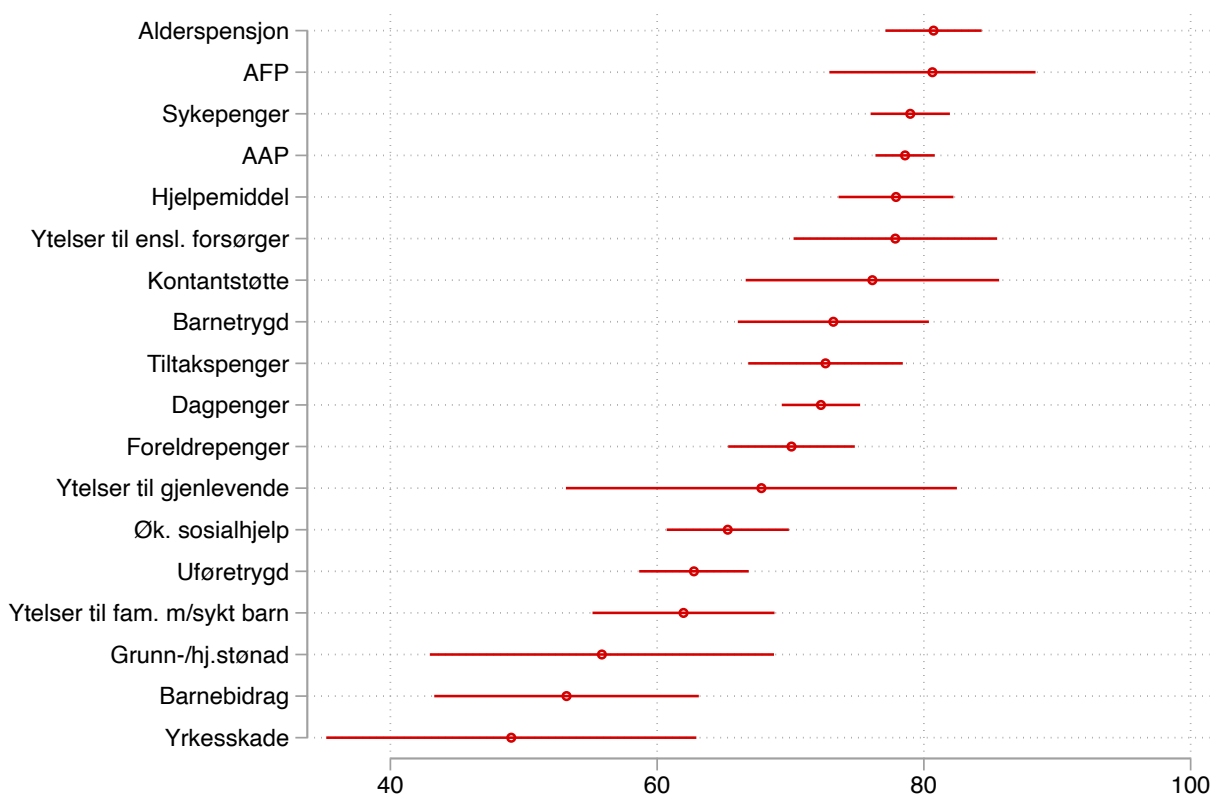
I kapittel 2.2 så vi at litt over 70 prosent er fornøyde med søknadsprosessen alt i alt. Vi skal nå undersøke hvordan tilfredsheten er for ulike ytelser og tjenester.

Generelt er det en nær sammenheng mellom erfaring med søknadsprosessen og helhetlig brukertilfredshet (Nav, 2022). Vi finner mye av det samme mønsteret som for helhetlig tilfredshet (se Figur 2.2). Alderspensjon, sykepenger og AAP skårer relativt høyt (rundt 80 prosent fornøyde), mens det er lavere tilfredshet med søknadsprosessen for blant annet uføretrygd, økonomisk sosialhjelp og ytelser til familie med sykt barn (rundt 65 prosent fornøyde) (Figur 3.1).

3.2 Steg i søknadsprosessen

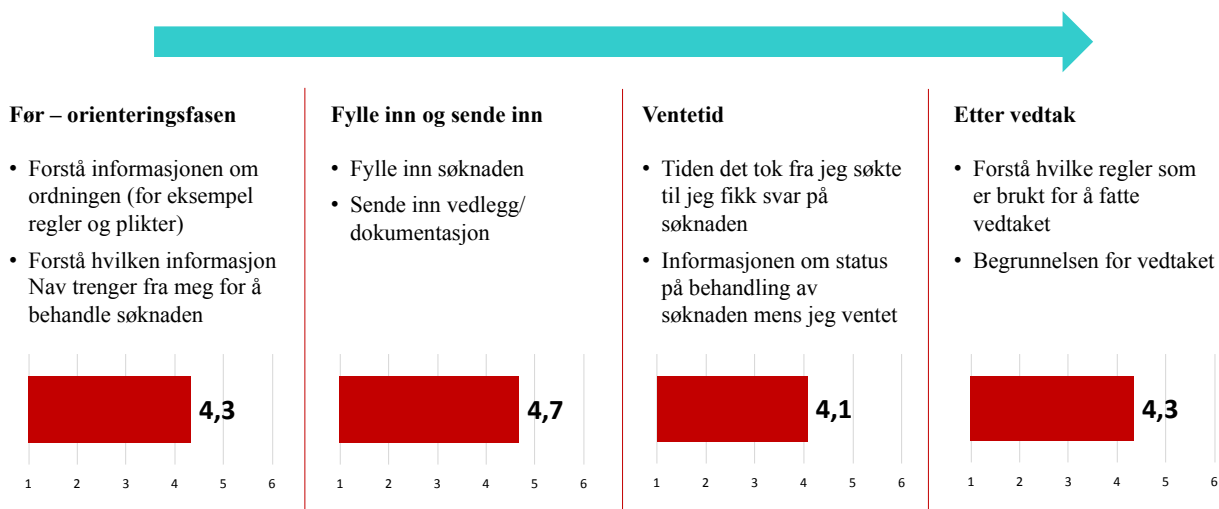
Det er flere måter å forstå søknadsprosessen på. Den kan for eksempel forstås som en verdikjede-prosess (Nav, 2019) eller som steg eller faser som brukerne kan ha ulike erfaringer med (Madsen m.fl., 2022; Nav, 2022). Vi skal analysere søknadsprosessen i fire steg: før, under, vente og etter. Hvert av dem er satt sammen av to ulike spørsmål som er relevante for stegene, som vist i Figur 3.2.

Figur 3.1 Prosentandel som er fornøyde med søknadsprosessen alt i alt, 2025. 95 prosent konfidensintervall



Merknad: X-aksen går fra 40 til 100 prosent.

Figur 3.2 Operasjonalisering av stegene i søknadsprosessen med gjennomsnittlig tilfredshet¹⁰



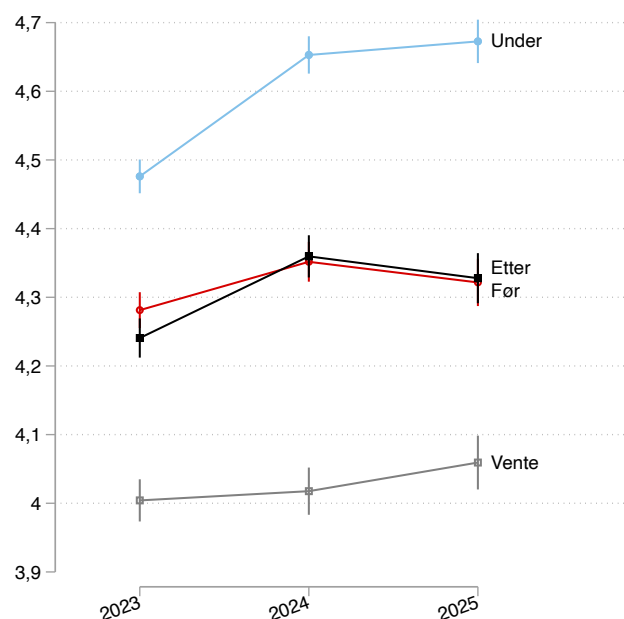
Brukeropplevelsen varierer for de forskjellige stegene. Under-fasen, altså det å fylle inn søknaden og sende vedlegg eller dokumentasjon, fungerer bedre enn de andre stegene. Brukervennlige søknadsløsninger har lenge vært høyt prioritert i Navs utviklingsarbeid, og dette resultatet avspeiler en slik prioritering.

Før-fasen og etter-fasen skårer noe lavere. Også her gjøres det mye arbeid i Nav, blant annet med lansering og utvikling av produktsider siden 2021¹¹ og standardisering og forenkling av vedtaksbrev. Det er likevel stadig et forbedringspotensial i brukernes opplevelse av både orientering før søknad og forståelse av vedtaket.

Ventefasen er det største smertepunktet. I utgangspunktet er ventetid og informasjon om status mens man venter to ulike aspekter, men fra brukernes perspektiv henger de tett sammen. Liten eller ingen informasjon fra Nav etter at man har sendt søknaden kan oppleves som et «sort hull» som forverrer brukeropplevelsen (Nav, 2022) (se også kapittel 3.4).

Utviklingen de siste årene for brukernes opplevelse av de ulike stegene finnes i Figur 3.3. Under-fasen hadde en positiv utvikling fra 2023 til 2024. Både før- og etter-fasen hadde også en viss fremgang fra de samme årene, men dette har stagnert eller gått litt ned i år. Ventefasen har ikke hatt signifikant utvikling de siste par årene.

Figur 3.3 Gjennomsnittsskåre for stegene i søknadsprosessen, 2023-2025. 95 prosent konfidensintervall



Merknad: Y-aksen går fra 3,9 til 4,7. Hele skalaen er fra 1 til 6, der 6 er best.

¹⁰ Spørsmålene er besvart på en 6-punktskala, enten ut fra tilfredshet eller en vanskelig/enkelt-skala, og testet for konsistens. Indre konsistens (Cronbachs alfa): Før 0,88, under 0,82, vente 0,93, etter 0,79. Dette er verdier som indikerer at spørsmålene henger godt sammen til å forklare hvert enkelt steg.

¹¹ «Etter at innholdsstrategien ble vedtatt i 2021, har nye produktsider gradvis blitt formelt lansert. Produktsidene samler informasjonen om en ytelse, tjeneste eller hjelpemiddel på én side. Målet er at det skal redusere den kognitive belastningen for brukeren, og øke sjansen for at alle får informasjonen de skal ha» (Nav 2024, s. 47).

3.3 Ventefasen er et smertepunkt

Vi skal nå se på hvordan disse stegene ser ut for forskjellige ytelser. Dette kan være med å avdekke smertepunkter som går på tvers, og som er mer spesifikke for enkelte ytelser. Sistnevnte kan ha flere ulike årsaker, som blant annet reglenes kompleksitet, varierende omfang av informasjon, ulike søknader og grad av automatisert søknadsprosess.

Vi analyserer stegene i søknadsprosessen ved å regne ut differansen til hvert av stegene mot gjennomsnittet av de fire stegene. Figur 3.3 viser avstand mellom fasene i søknadsprosessen, hvor 0 er gjennomsnittet for hver enkelt ytelse. Vi kan ikke sammenligne ytelsene direkte med hverandre. Steg som ligger til høyre for nullpunktet (positivt fortegn) betyr at noe oppleves som bedre sammenlignet med gjennomsnittet. På samme måten betyr det som ligger til venstre (negativt fortegn) at noe oppleves dårligere, relativt sett.

Betydelige avstander mellom stegene indikerer svakheter i søknadsprosessen, der brukerne kan få en mer fragmentert opplevelse. Her kan noen steg oppleves

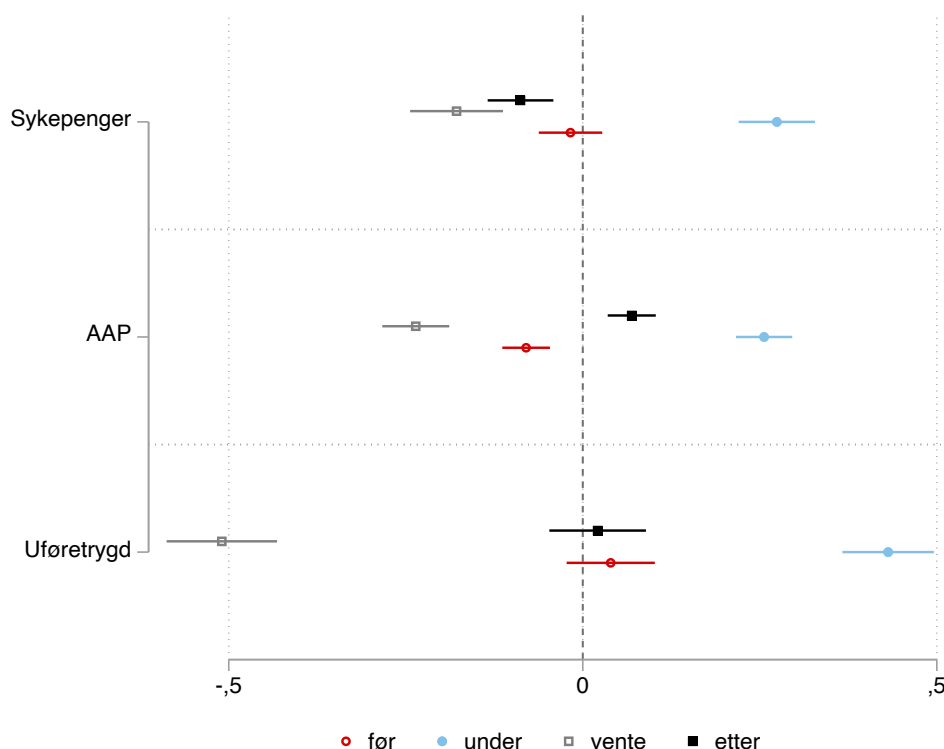
positivt, mens brukeren støter på problemer i et annet steg. Der stegene er mer sammenpresset, kan vi si at det er en mer helhetlig prosess, hvor stegene henger bedre sammen.

Det er viktig å være oppmerksom på at det brukerne svarer om søknadsprosessen og de enkelte stegene, kan henge sammen med både egen livssituasjon, brukerens kjennetegn og behov og søknadsløsningen som Nav tilbyr. Det kan derfor være vanskelig, analytisk sett, å sammenligne søknadsprosesser med hverandre, og smertepunkter for forskjellige ytelser kan ha ulike årsaker.

Sykepenges, AAP og uføretrygd

Den første analysen omfatter sykepenges, AAP og uføretrygd (Figur 3.4). Disse ytelsene vil i en del tilfeller være knyttet til de som har lange prosesser hos Nav, og hvor det ender med søknad om uføretrygd. Figur 3.4 viser, som vi var inne på over, at ventefasen er et klart smertepunkt. Dette gjelder særlig for uføretrygd, hvor det er stor avstand til de andre stegene. Det er krevende å vente lenge på svar når utfallet vil

Figur 3.4 Distanser mellom tilfredshet med ulike faser av søknadsprosessen, 2025. 95 prosent konfidensintervall



være noe så grunnleggende i livet som at man får eller ikke får en stabil og livsvarig inntektssikring.

Å fylle inn søknaden og sende vedlegg eller dokumentasjon fungerer relativt godt for disse tre ytelsene. Dette reflekterer Navs prioritering av utvikling av brukervennlige søknader. Eksempelvis fikk AAP en ny søknad i oktober 2022, og det er stadig flere som svarer det er enkelt å fylle inn søknaden (figur ikke vist)¹².

Vi ser at etter-fasen slår ut negativt for sykepenges. Det betyr trolig at det er noen utfordringer med å forstå reglene som er brukt og begrunnelsen i vedtaksbrevet. Forståelse av reglene som er brukt i vedtaket skårer ganske lavt for sykepenges.¹³ Det er også slik at tilfredshet med begrunnelsen for vedtaket er særlig viktig for vurderingen av søknadsprosessen for sykepenges (figur ikke vist). Sykepenges har et komplisert regelverk, og det er ikke uvanlig at vedtaksbrevene inneholder mye informasjon og kan være vanskelige å forstå.

Informasjon i forkant av søknad (før-fasen) oppleves negativt for AAP. Dette skyldes trolig flere ting. De som søker om AAP er langvarig syke og står i en krevende livssituasjon, noe som i seg selv kan gjøre orienteringsfasen vanskelig. Rundt halvparten av de som har søkt om AAP svarer at det er stressende og slitsomt å være i kontakt med Nav (figur ikke vist). De står i en overgang mellom ytelser, som hver har ulike regler og beregninger. Noen synes det er vanskelig å vite hva AAP er, på hvilket tidspunkt man kan søke, og å forstå meldekortene som må sendes inn (Nav, 2021¹⁴).

Familieområdet

I neste figur viser vi de fleste av ytelsene på familieområdet (Figur 3.5). Her er det store ytelser som foreldrepenger og barnetrygd, og noen med færre brukere. Flere av ytelsene kan mottas i kombinasjon. Siden en del av ytelsene har relativt få respondenter i undersøkelsen, blir den statistiske usikkerheten større

(strekene i figuren blir lengre). Vi kan likevel se noen forskjeller for opplevelsen av søknadsprosessen.

For de aller fleste familieytelsene fremstår ventefasen som det klare smertepunktet, og det er til dels store avstander mellom stegene. Dette tyder på at søknadsprosessen kan oppleves som fragmentert, og skape usikkerhet og frustrasjon hos brukeren. Dette gjelder særlig for grunn- og hjelpestønad, pleiepenges og omsorgspenges, men vi ser noe av det samme også for foreldrepenges og kontantstøtte.

Under-fasen, med utfylling av søknaden, slår ut positivt for alle familieytelsene. Dette tyder på at Nav har hatt effekt av sin satsning på å forbedre søknader.

Vi kan også legge merke til at før-fasen er et smertepunkt for foreldrepenges (og opplæringspenges). Navs informasjonssider for foreldrepenges har nylig blitt oppdatert, men regelverket og informasjonen er omfattende. For eksempel gis det individuell informasjon til flere parter, fordi det gjelder ulike regler for mor og far.

Internt innsiktarbeid i Nav viser at mange foreldre har stor tillit og forventninger til digitale tjenester, men at det er mye å sette seg inn i. Enkelte er redde for å gå glipp av noe eller gjøre feil. Mange forstår ikke hva de kan ha rett til, spesielt ved atypiske forløp (Nav, 2023b¹⁵). Resultatene indikerer at for mye og fragmentert informasjon fører til dårligere brukeropplevelser.

Videre viser resultatene at forståelse av regler og vedtak i etter-fasen ligger nær nullpunktet for de fleste familieytelsene. For foreldrepenges og omsorgspenges slår etter-fasen ut positivt, mens det ser ut til å være et smertepunkt for barnebidrag. Regelverket for beregning av barnebidrag er komplisert, og det kan være vanskelig både for foreldre og Nav (Nav, 2025d¹⁶).

¹² Fra 77 prosent i 2022 til 83 prosent i 2025.

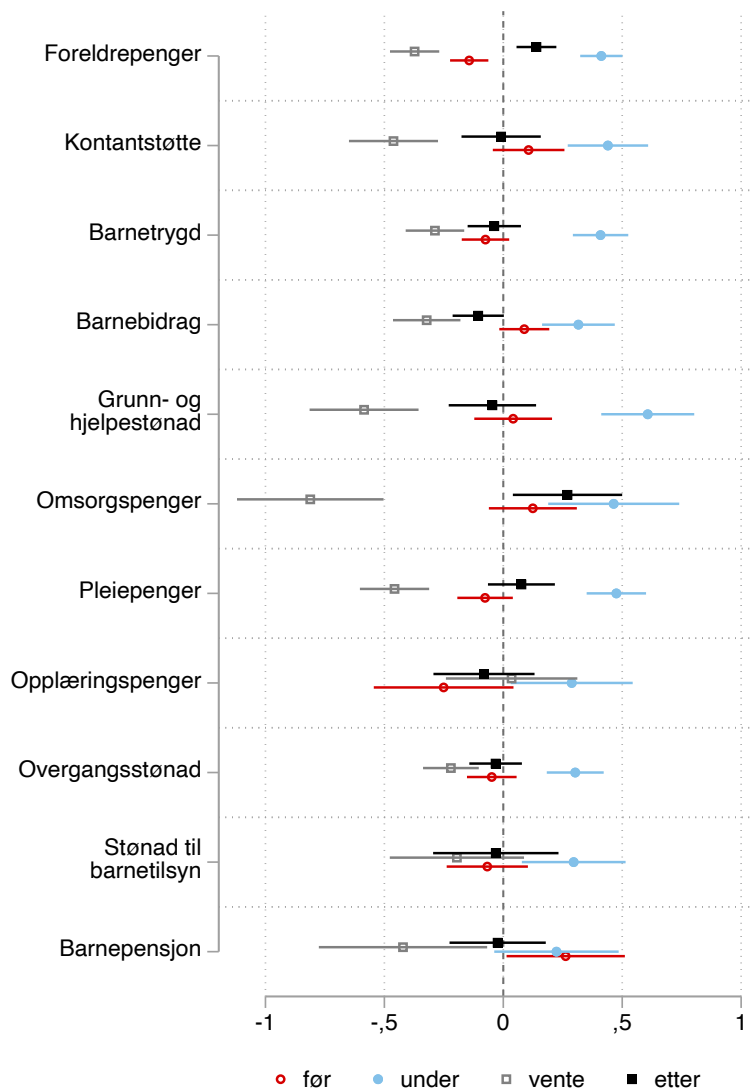
¹³ 3,9 på en skala fra 1 til 6, der 6 er best.

¹⁴ Nav-intern oversikt.

¹⁵ Nav-intern rapport.

¹⁶ Nav-intern rapport.

Figur 3.5 Distanser mellom tilfredshet med ulike faser av søknadsprosessen, 2025. 95 prosent konfidensintervall



Dagpenger, alderspensjon og øvrige ytelser

Figur 3.6 viser helheten i søknadsprosessen for dagpenger, yrkesskade, alderspensjon, økonomisk sosialhjelp og hjelpemidler.

Dagpenger har store avstander mellom stegene. Brukeropplevelsen av søknadsprosessen er dermed fragmentert, der ventefasen er det store smertepunktet. Omfattende dokumentasjonskrav for å søke om dagpenger skaper usikkerhet om Nav har fått det de trenger, om man har gjort alt man skal og hva som er sta-

tus i saken (Nav, 2020b¹⁷) (se også analyse om dagpenger i kapittel 4).

Yrkesskade har få respondenter i utvalget, og den statistiske usikkerheten blir dermed stor. Vi kan likevel se at det er misnøye med både vente- og etter-fasen (forstå vedtak).

Alle stegene i søknadsprosessen for alderspensjon er nær nullpunktet (gjennomsnittet). En slik sammenpressing kan bety at søknadsprosessen fremstår som

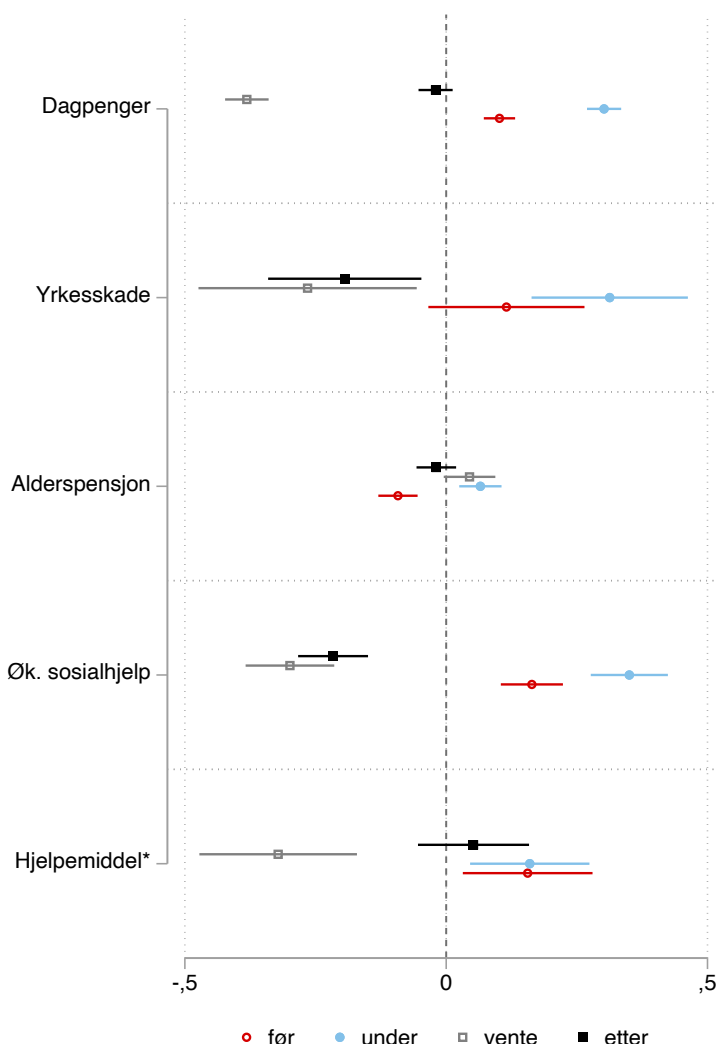
¹⁷ Nav-intern oversikt.

mer sammenhengende og forutsigbar. Det ser likevel ut til at smertepunktet er før-fasen, det vil si orientering om ordningen. Alderspensjon er et relativt komplekst område med flere aktører og ulike regelverk, og hvor blant annet tidligere utenlandsopphold påvirker utbetalingene. Planlegging av alderspensjon oppleves vanskelig for mange, og avhenger blant annet av kunnskapsnivå og digital kompetanse (Nav, 2025c¹⁸).

Nav har en egen pensjonskalkulator. En analyse fra personbrugerundersøkelsen 2024 viste at 2 av 3 undersøkte hvor mye de kunne få i alderspensjon før de sendte inn søknad. Det var likevel mange som fikk lavere pensjon enn forventet, også blant de som hadde undersøkt på forhånd (Nav, 2025b).

Nederst i figuren har vi tatt med økonomisk sosialhjelp (kommunal ytelse)¹⁹ og hjelpemidler (kommu-

Figur 3.6 Distanser mellom tilfredshet med ulike faser av søknadsprosessen, 2025. 95 prosent konfidensintervall



*Inkluderer hjelpemidler man søker om regionalt (Nav hjelpemiddelsentral), ikke statlige ordninger.

¹⁸ Nav-intern rapport.

¹⁹ Søkere av økonomisk sosialhjelp er ikke direkte med i utvalget til Navs personbrugerundersøkelse, siden det er en kommunal ytelse. De er likevel indirekte representert, fordi de har søkt om økonomisk sosialhjelp i tillegg til at de er registrert med søknad om en statlig ytelse eller får oppfølgingstjeneste fra Nav. I 2025 er det 668 respondenter i utvalget som svarer at deres siste søknad til Nav var økonomisk sosialhjelp.

nale tjenester og Nav hjelpemiddelsentral). For hjelpemidler er det kun ventefasen som fremstår som et problem i brukerreisen. For noen kan det gå veldig lang tid fra første henvendelse til kommunen til hjelpemiddelet faktisk er utlevert av Nav, selv om det kan være store forskjeller mellom ulike typer hjelpemidler. Mange kontakter kommunen for å få informasjon om status i saken sin (Oversikt over smertepunkter, 2019²⁰). I denne perioden kan informasjon om prosessen underveis gi en bedre brukeropplevelse.

For økonomisk sosialhjelp slår både før-fasen og utfyllingen av søknad positivt ut. Dette kan tyde på at den digitale søknaden (Digisos) fungerer godt. I tillegg er stønaden preget av tett dialog med veileder, noe som kan gjøre det lettere å få god informasjon (se også kapittel 2 om tilfredshet med Navs kontaktflater, der veiledning ved Nav-kontoret har den største andelen fornøyde brukere).

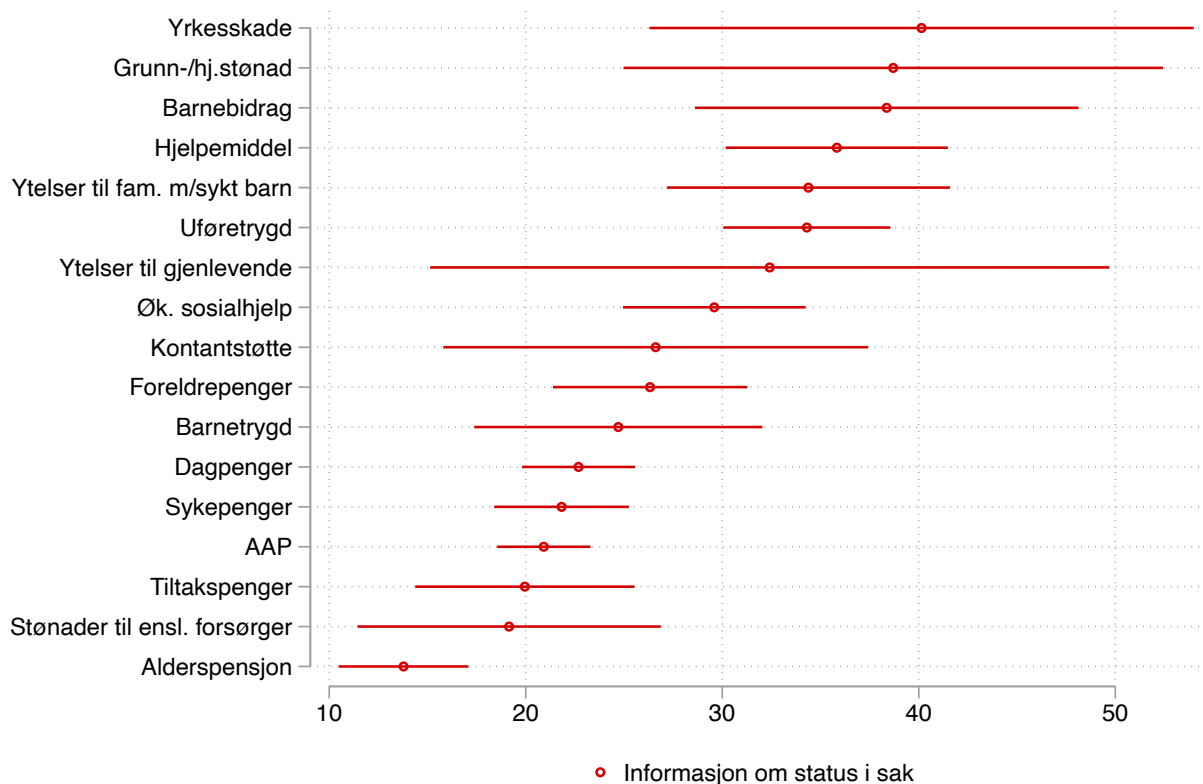
Både vente- og etter-fasen er imidlertid smertepunkter for økonomisk sosialhjelp, noe som støttes av funnene fra en tidligere analyse av Digisos (Nav, 2022). Ventetiden er viktigere i livssituasjonen til de brukerne som søker sosialhjelp enn for mange av Navs andre brukergrupper. Med andre ord er det mange brukere som både er frustrerte over ventetiden og forståelsen av hva som er grunnlaget for vedtaket.

3.4 Informasjon om status i sak demper frustrasjon over ventetid

Siden ventefasen peker seg ut som et smertepunkt på tvers av ytelser og tjenester, ser vi nærmere på hvor mange som er misfornøyde med informasjon om status i saken sin, og vi undersøker sammenhengen mellom ventetid og status i sak.

Figur 3.7 viser prosentandelene som svarer 1 eller 2 på skalaen fra 1 til 6 (der 6 er svært fornøyd) på spør-

Figur 3.7 Prosentandeler som er misfornøyde²¹ med informasjonen om status på behandling av søknaden i ventetiden, 2025. 95 prosent konfidensintervall



Merknad: X-aksen går fra 10 til 50 prosent.

²⁰ Nav-intern oversikt.

²¹ Svarer 1 eller 2 på skala fra 1 til 6, der 6 er «svært fornøyd»

mål om informasjon om status på søknaden. Dette er altså de som kan sies å være svært misfornøyde. Når vi fordeler på siste søknad blir den statistiske usikkerheten større på grunn av færre svar for flere av ytelsene. Hovedbildet er uansett klart – for noen brukergrupper er betydelige andeler misfornøyde med informasjon om status i sak.

Rundt 4 av 10 som har søkt om grunn- og hjelpestønad eller yrkesskade, er misfornøyde. Det er også relativt stor misnøye med barnebidrag, hjelpemiddel, uføretrygd og ytelser til familie med sykt barn. Alderspensjon har den minste andelen misfornøyde. De aller fleste av sakene går automatisk på kort tid, slik at behovet for informasjon underveis i ventetiden blir mindre.

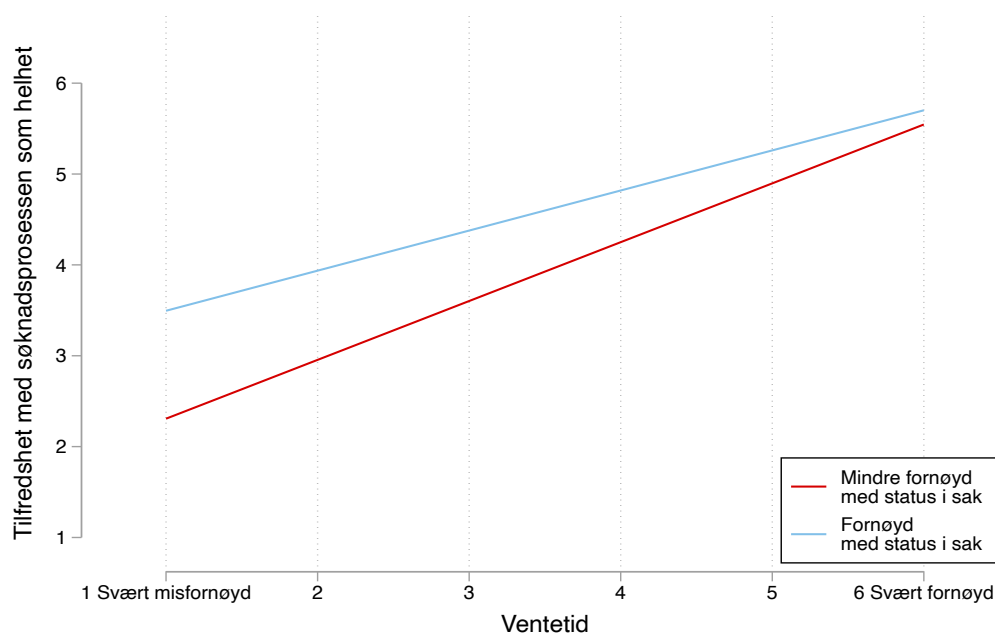
Vi skal nå se på i hvilken grad ventetid og status i sak påvirker tilfredshet med søknadsprosessen som helhet. Vi skal også undersøke om god informasjon om status i sak bidrar til å redusere de negative effektene av ventetid.

I Figur 3.8 er tilfredshet med søknadsprosessen som helhet og ventetid tegnet opp langs de vertikale og horisontale aksene. Blå og rød linje viser brukere som er henholdsvis mer eller mindre fornøyde med informasjon om status i sak.

Figur 3.8 viser at ventetid har en negativ sammenheng med tilfredshet: Jo mindre fornøyd man er med ventetiden, desto mindre fornøyd er man med søknadsprosessen generelt. God informasjon om status i saken bidrar imidlertid til å bedre brukeropplevelsen. Brukere som er misfornøyde med ventetiden opplever en tydelig økning i tilfredshet når de får god informasjon underveis i ventetiden.

For brukere som er svært misfornøyde med ventetiden, øker god informasjon tilfredsheten med søknadsprosessen med 24 prosent av skalaen. Effekten avtar jo mer fornøyd brukerne er med ventetiden. De som er svært fornøyd med ventetiden, har 3 prosent høyere tilfredshet på skalaen når de er fornøyd med informasjon om status i sak.

Figur 3.8 Tilfredshet med søknadsprosessen som helhet med samspill mellom ventetid og informasjon om status på sak, 2025.



Merknad: n = 9613. Figur laget fra multivariat regresjonsanalyse av tilfredshet med søknadsprosessen alt i alt, med samspill mellom ventetid og status i sak, og kontrollert for siste søknad sendt til Nav. Regresjonsmodellen er inkludert i Tabell 72 i vedlegg.

Samlet sett tyder funnene på at informasjon om status i sak reduserer frustrasjonen i ventetiden. Å sikre at brukere får tydelig og oppdatert informasjon underveis, fremstår som et effektivt virkemiddel, spesielt for de som er misfornøyde med ventetiden.

4 Prioritering av utviklingsområder

I dette kapitlet undersøker vi brukernes vurdering av Navs dyktighet til å levere gode tjenester, og sammenstiller det mot hvor viktig denne kvaliteten er for blant annet helhetlig tilfredshet, tillit og forventninger til Nav. Vi samler analysene av brukeropplevelser til ulike temaer, og har med et eksempel med dagpenge-søkere. På den måten løfter vi frem erfaringer over kvaliteter som er viktige for å utvikle tjenestene mer samlet sett.

4.1 Forbedringsområder i søknadsprosessen

Vi skal først se nærmere på hva som har betydning for om søknadsprosessen oppleves på en god måte (Figur 4.2). Deretter viser vi den samme analysen, men kun for de som har søkt om dagpenger (Figur 4.3).

Figur 4.2 viser sammenhengene mellom indikatorene og deres betydning for viktigheten for tilfredshet med søknadsprosessen alt i alt. Indikatorene på høyre side i figuren viser relativt høye brukervurderinger på Navs dyktighet. Begrunnelsen for vedtaket og å forstå informasjonen om ordningen, er noen av det som bidrar mest til å forklare tilfredsheten med søknadsprosessen.

Videre er det noen utsagn som brukerne gir lave vurderinger av (venstre side i figuren). Informasjon om status i sak og tilfredshet med saksbehandlingstiden peker seg ut med høy viktighet, samtidig som brukerne er relativt misfornøyde med prosessen. En bedring i brukeropplevelsen på disse områdene vil bidra til å øke den helhetlige tilfredsheten med søknadsprosessen (se også kapittel 3).

Søke om dagpenger: Vanskelig å forstå hva Nav trenger

I den neste figuren har vi trukket ut et eksempel med de som søker om dagpenger. Analysemetoden er den samme som beskrevet over. Mange av erfaringsområdene plasserer seg nesten likt som i figuren der alle ytelser er inkludert. Det er likevel noen unntak for hvor viktig aspektene er for søknadsprosessen.

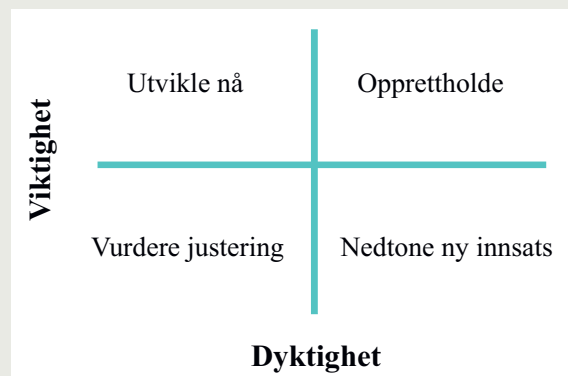
I Figur 4.3 er det tre erfaringsområder som samler seg i den øvre venstre kvadranten. På dagpengeområdet er det å forstå hvilken informasjon Nav trenger blant de

Viktig/dyktig-matrisen

Vi benytter en modifisert «viktighet-/dyktighetsmatrise» (Figur 4.1). Dette er en variant av «The Eisenhower matrix»¹. Originalen var opprinnelig tenkt som et rammeverk for å prioritere utviklingsoppgaver brukt av den amerikanske presidenten. I vår matrise inngår to dimensjoner som presenteres som horisontale og vertikale linjer. Den horisontale linjen inkluderer brukernes opplevelse som en kvalitetsdimensjon, som vi har kalt «dyktighet». Dette er en sammenstilling av spørsmål hvor brukeren vurderer ulike tjenesteaspekter beskrevet som «lav eller høy dyktighet». Brukerne vurderer tjenestene på en skala fra 1 til 6, der 6 er best.

Variasjonen fra svarene brukes til å estimere betydningen en «forklaring» har på den andre dimensjonen, benevnt som «viktighet» (den vertikale linjen). Tallverdiene (estimatene) på viktighetskalaen er resultater fra bivariate regresjoner. På denne måten viser matrisen hva brukerne mener om en tjeneste, samtidig som vi får fram hvor viktig den samme tjenesten er for brukerne. Matrisen er dermed godt egnet til å diskutere prioriteringer for videre forbedringer av Nav sine tjenester.

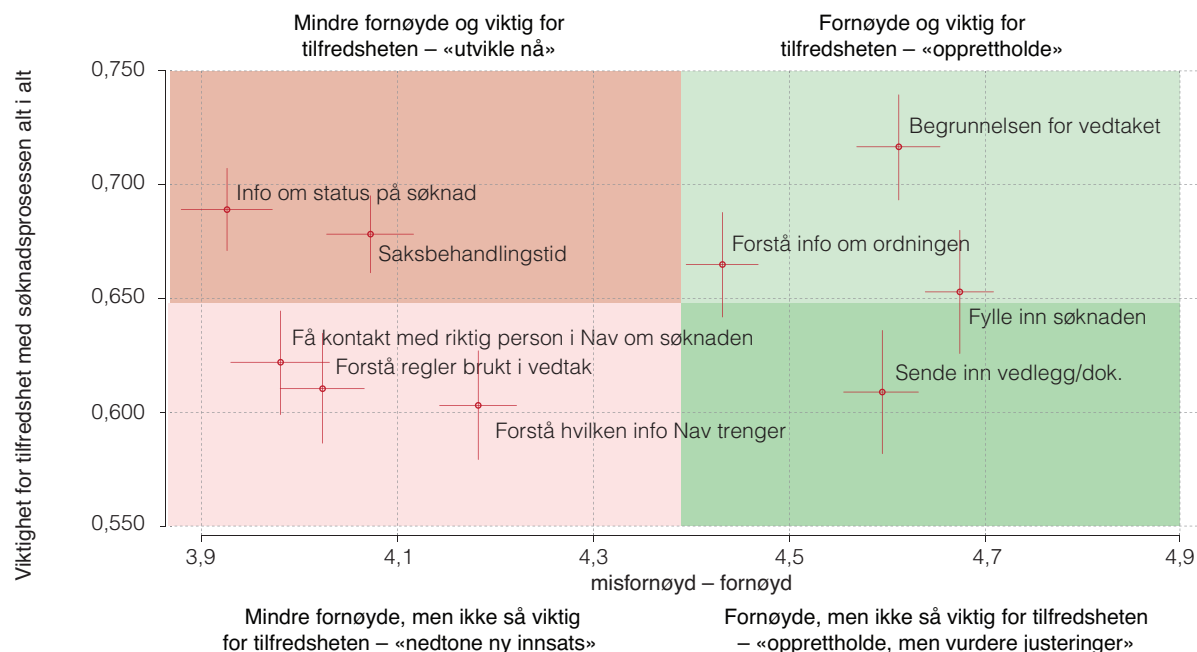
Figur 4.1 Produktutviklings- og prioriteringsmatrise justert etter idé fra The Eisenhower matrix.



Hvordan lese figuren? Matrisen er delt inn i fire kvadranter. Plasseringen av midtpunktet skal gjøres i en blanding av faglig tolkning av resultatene og virksomhetens strategiske ambisjoner. Viktigheten (vertikalt) bør diskuteres mest ut fra statistiske vurderinger, mens vurdering av dyktighet (horisonalt) vil knyttes til ambisjoner om forbedringer. Resultatene fra brukervurderingene plasseres seg i en av de fire kvadrantene, og vi kan diskutere hvilke sider ved tjenestene som bør prioriteres for å utvikle og styrke brukeropplevelsen. Teksten i de fire kvadrantene viser grunnlaget for diskusjon og oppfølging til videre handling.

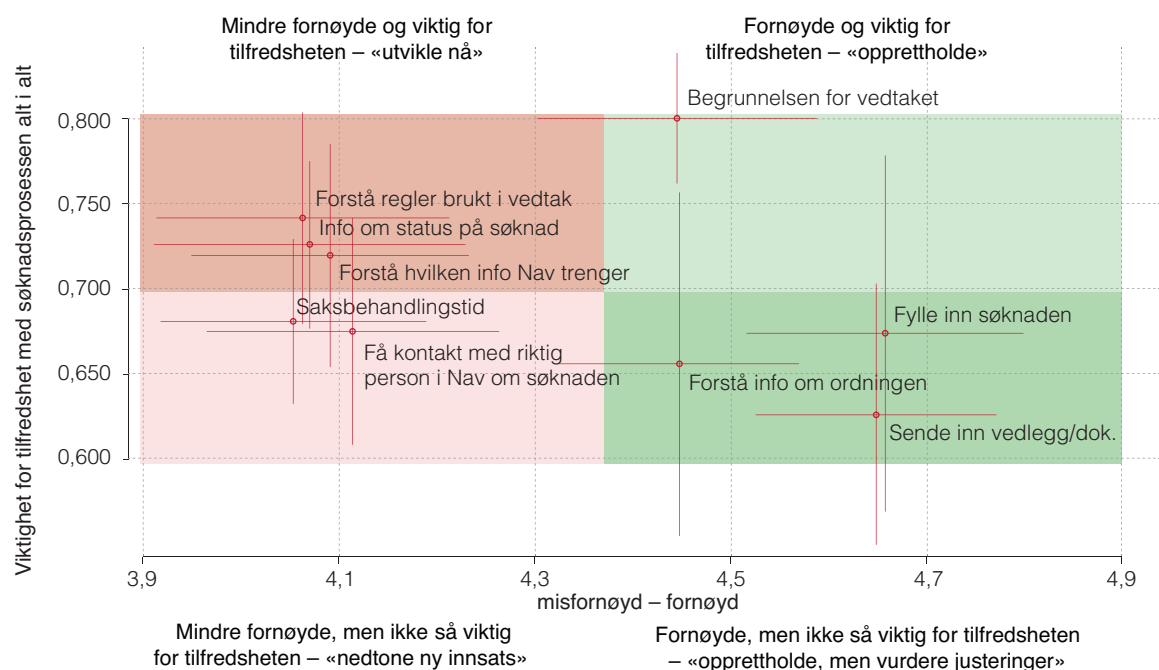
¹ https://en.wikipedia.org/wiki/Time_management#Eisenhower_method

Figur 4.2 Erfaringer med å søke ytelser og sammenheng med viktigheten for søknadsprosessen alt i alt, 2025. Bivariate regresjoner med 95 prosent konfidensintervall



Merknad: Y-aksen går fra 0,55 til 0,75. X-aksen går fra 3,9 til 4,9 (skala 1-6).

Figur 4.3 Erfaringer med å søke dagpenger og sammenheng med viktigheten for søknadsprosessen alt i alt, 2025. Bivariate regresjoner med 95 prosent konfidensintervall



Merknad: Y-aksen går fra 0,6 til 0,8. X-aksen går fra 3,9 til 4,9 (skala 1-6).

viktigste for å forklare tilfredshet med søknadsprosessen. Forståelse av reglene som er brukt i vedtaket fremstår også som viktig og med forbedringspotensial. I tillegg er informasjon om status i egen sak en viktig kandidat for forbedringer også på dagpengeområdet. Her har vi dermed tre aspekter ved dagpengeprosessen som brukerne er mindre fornøyde med, men som oppleves som viktige. Forbedringer her vil kunne styrke brukeropplevelsen alt i alt på dagpengeområdet.

4.2 Tilgjengelighet

Vi skal nå se på spørsmål som beskriver overordnede sider ved tilgjengeligheten til Nav. Her ser vi på hvordan brukere opplever de ulike sidene ved tjenestene.

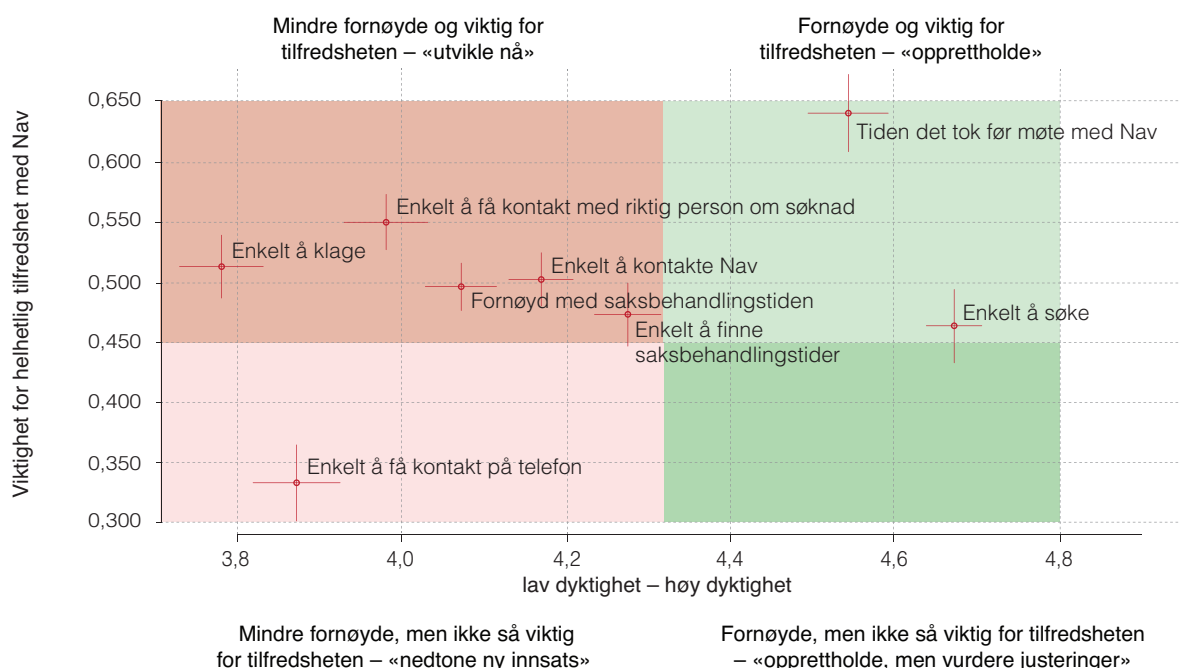
«Tilgjengelighet til tjenester» kan forstås på flere måter. Det mest nærliggende er kanskje å tenke åpningstider, eller forskjellen mellom å planlegge møtepunkter versus ad hoc tilgang til Nav. Nav har flere ganger vist forskjellen mellom hvordan folk faktisk er i kontakt med Nav, og hvordan de foretrekker å være i kontakt. Funnene viser at det er forskjeller

mellom faktisk og foretrukken kontakt. Mange ønsker i mindre grad å bruke nav.no, og i større grad ha fysiske møter eller telefonsamtaler med ansatte, sammenlignet med hva de faktisk gjør. Med andre ord er det ikke alltid samsvar mellom hva Nav har av tilgjengelige møtepunkter og brukernes ønsker (Nav, 2022; Nav 2024).

Av de områdene vi har inkludert i «tilgjengelighet til tjenester», er det tilfredsheten med «tiden det tok før jeg fikk møte med Nav» som i størst grad kan forklare variasjonen i tilfredshet med Nav. Rask mulighet til oppfølging fra Nav er med andre ord svært viktig for den generelle brukertilfredsheten. Alle aspektene i figuren bidrar positivt til den overordnede tilfredsheten med Nav, men brukervurderingene støtter i liten grad opp under at det er «enkelt å klage» eller at det er «enkelt å få kontakt på telefon».

«Lett å få kontakt med riktig person om søknaden» er det mange av brukerne som ikke er enig i. Dette kan forklares med Navs strategi om at mye av kontakten med Nav skal være gjennom Navs kontaktsenter.

Figur 4.4 Opplevelse av Navs dyktighet ved tilgjengelighetsspørsmål og sammenheng med viktighet for helhetlig tilfredshet med Nav, 2025. Bivariate regresjoner med 95 prosent konfidensintervall



Merknad: Y-aksen går fra 0,3 til 0,65. X-aksen går fra 3,8 til 4,8 (skala 1-6).

Dette punktet kan også ha noe sammenheng med spørsmålet «det er enkelt å få kontakt på telefon». Brukerne er ikke spesielt fornøyd med denne tjenesten, men de mener heller ikke at dette er så viktig for den helhetlige tilfredsheten med Nav. Det er høyest tilfredshet med å sende inn søknad, noe som er i tråd med våre tidligere undersøkelser.

Ser vi på resultatene i Figur 4.4, er det ikke mange av brukerne som mener at det er lett å klage. Samtidig er dette viktig for den helhetlige tilfredsheten med Nav. Å sende inn en klage på nett kan være teknisk enkelt, men det kan være vanskelig å forstå regelverket som klagen gjelder. Dette er også hovedinntrykket fra den offentlige klageutredningen. Kommunikasjonen mellom faginstans og bruker er for dårlig, og vedtakene har mangler i sin begrunnelse (NOU, 2023). En tidligere analyse viser nettopp at mangelfull begrunnelse i Navs vedtak øker sannsynligheten for å klage (Nav, 2024). Den relativt dårlige vurdering av klagesystemet i Nav viser at dette er noe som bør tas hensyn til i fremtidig tjenesteutvikling.

De tre indikatorene «fornøyd med saksbehandlingstiden», «det er enkelt å få kontakt med riktig person om søknaden» og «enkelt å kontakte Nav» får alle relativt lave positive vurderinger, samtidig som de er relativt viktige for den helhetlige tilfredsheten med Nav. Forbedringer på områdene som ligger i den øvre venstre firkanten vil kunne bidra til å øke brukernes tilfredshet med Nav alt i alt.

4.3 Rettferdighet og tillit til Nav

I de senere årene har det vært oppmerksomhet på Nav og rettsikkerhet i lys av EØS-sakene (NOU, 2020; NOU, 2023). Den faglige kritikken som Nav fikk i forbindelse med disse sakene, viste at Nav hadde problemer med å ivareta brukernes rettsikkerhet (Eriksen, 2023). Etter en intern gjennomgang fastslo Nav selv at vi hadde manglende kompetanse på EØS-rettsområdet (Nav-Internrevisjonen, 2019). Hva kan vi lære fra innbyggernes erfaring med, og/eller synspunkter på: Klarer Nav å levere «rettferdige» tjenester?

Vi benytter fem indikatorer for å måle brukernes opplevelse av et effektivt og rettferdig Nav og hva disse

rettferdighetsindikatorene betyr for tilliten til Nav. Respondentene vurderer også denne gangen sine opplevelser på en 6-punktskala: i hvilken grad de er enig eller uenig i påstandene vist under, og med kortformen brukt i figuren i parentes.

De to første spørsmålene i listen under kan sies å beskrive Nav som en «effektiv» etat, mens de tre siste representerer Nav som en «rettferdig» etat. Teksten i parentes er kortformen av spørsmålene benyttet i figuren.

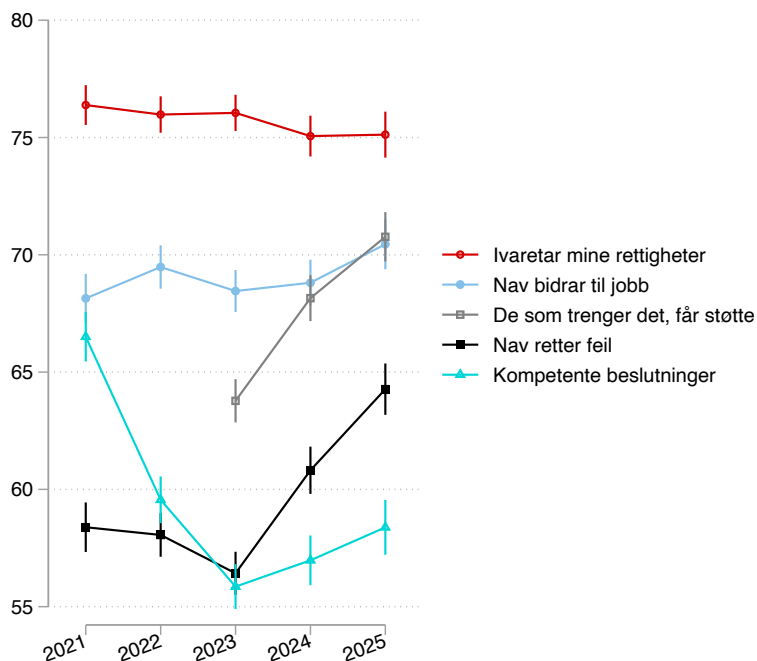
- Nav bidrar til at de som kan, er i jobb (Nav bidrar til jobb)
- Nav sørger for at de som trenger det får økonomisk støtte (De som trenger, får støtte)
- Det er ofte flaks og tilfældigheter som avgjør hva man får av Nav (Kompetente beslutninger)²²
- Tenk deg at en saksbehandler har gjort feil og at du klager til Nav. Hvor sannsynlig tror du det er at problemet blir rettet opp? (Nav retter feil)
- Nav ivaretar mine rettigheter (Ivaretar mine rettigheter)

Det første vi ser på er om den kritiske oppmerksomheten Nav har hatt på sin forvaltningspraksis reflekteres i disse rettferdighetsutsagnene, og om det har variert over tid. Det er en liten økning fra 2024 (68 %) til 2025 (70 %) i andelen som mener at Nav bidrar til at de som kan, kommer i jobb (Figur 4.5). Økningen er tydeligere for de som mener at de som trenger det, får økonomisk støtte, som ligger på 71 % i 2025. Disse to indikatorene beskriver noe om Nav som en effektiv etat med å fremme overgangen til arbeid. Oppmerksomheten rundt saksbehandlingsfeil ser dermed ikke ut til å påvirke brukernes oppfatning her. Begge indikatorene har en positiv utvikling gjennom de siste årene.

Indikatorene «Ivaretar mine rettigheter» og «Nav retter feil» er mer rettferdighetsorienterte. Her ser vi at utviklingen er helt forskjellig mellom dem. Troen på at Nav ivaretar brukernes rettigheter har nesten samme prosentandel for alle fem årene. Dette kan forstås som

²² Vi har snudd skalaen i dette spørsmål slik at det er lettere å sammenligne i resten av figuren

Figur 4.5 Prosentandel²³ som er enige i ulike utsagn om rettferdighet, 2021-2025. 95 prosent konfidensintervall



at egne erfaringer med at «Nav ser mine behov» fortsatt gjelder. Derimot ser vi at indikatoren over sannsynligheten for at Nav retter sine egne feil, lå veldig lavt i flere år. Dette kan reflektere flere av de hendelsene som Nav har fått kritikk for, som EØS-sakene. Når vi nå igjen ser en økning i andelen som mener at det er sannsynlig at Nav retter feil, kan dette ha sammenheng med at Nav har formidlet sitt ansvar og håndtert feilene i etterkant.

Til slutt har vi påstanden om beslutningene preges av flaks og tilfeldigheter, som vi mener reflekterer kompetanseaspektet. Vi har snudd indikatorverdiene slik at de nå skal beskrive «kompetente beslutninger». Her er det også en fallende oppslutning etter de store feil-sakene som har vært omtalt i media. Oppslutningen om at det man får fra Nav er basert på kompetente beslutninger, og ikke flaks og tilfeldigheter, var synkende og nærmet seg 50 prosent i 2023. Dette må sies å være en sterk tilbakemelding fra brukerne. Imidler-

tid er tendensen de to siste årene stigende. Dette kan tyde på en noe minkende bekymring for urettferdighet i tildelingen av ytelser.

Moderat tillit til Navs saksbehandling

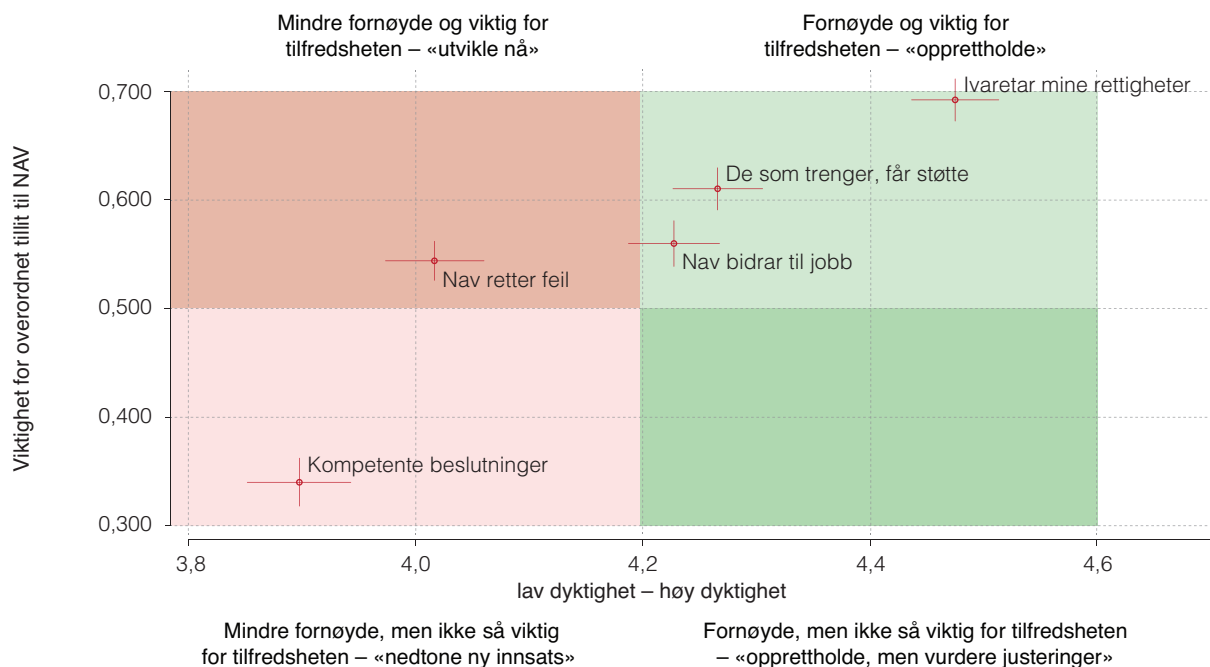
I figuren over har vi sett hvordan brukernes positive vurderinger av rettferdighetsområdet har variert over tid. Det neste vi tar opp, er hvor viktige rettferdighetsindikatorne er for tilliten til Nav (Figur 4.5).

Alle fem indikatorene har brukervurderinger som viser at de har sterk sammenheng med å forklare tilliten til Nav. De to vurderingene som representerer en rettferdig saksbehandling – «Nav retter feil» og «Kompetente beslutninger» – får relativt lave verdier på dyktighetskalaen. De er derfor gode kandidater for nye utviklingstiltak hvis man ønsker å øke tilliten til Nav. Disse vurderingene kan være basert på det man har hørt om andres opplevelser, men de kan også bygge på egne erfaringer med Nav.

Brukernes vurderinger av om Nav leverer tjenester som «bidrar til at folk kommer i jobb» og «sørger for at de som trenger det får økonomisk støtte», er relativt

²³ Prosentandelene er estimert med regresjonsmodell kontrollert for brukergruppe og alder

Figur 4.6 Opplevelse av Navs dyktighet ved rettferdighetsspørsmål og sammenheng med viktighet for tilliten til Nav, 2025. Bivariate regresjoner med 95 prosent konfidensintervall



Merknad: Y-aksen går fra 0,1 til 0,7. X-aksen går fra 3,8 til 4,6 (skala 1-6).

mange enige i. Disse to indikatorene kan forbedres ytterligere og gi utslag på brukernes oppfatning av Nav som en effektiv etat. Den siste rettferdighetsindikatoren – ivaretagelse av rettigheter – har det sterkeste resultatet i figuren. Mange støtter opp om at Nav ivaretar rettighetene til den enkelte, og dette er også svært viktig for tilliten til Nav.

Brukerne vurderer Navs dyktighet i «ivaretagelse av rettigheter» som relativt høy. Slik er det ikke med de to andre saksbehandlerområdene, altså at Nav retter feil og tar kompetente beslutninger. Det ser derfor ut til at det kan være ulike forklaringer bak de *generelle* vurderingsaspektene (når vi spør brukerne om Nav), og det mer direkte spørsmålet om at Nav ivaretar *mine* behov.

Oppsummert viser svarene på «rettferdighetsspørsmålene at Nav kan bli bedre på samfunnsoppgavene som dreier seg om rettferdige forvaltningstjenester, og kan fortsette det gode arbeidet som handler om overgang til arbeid og aktivitet.

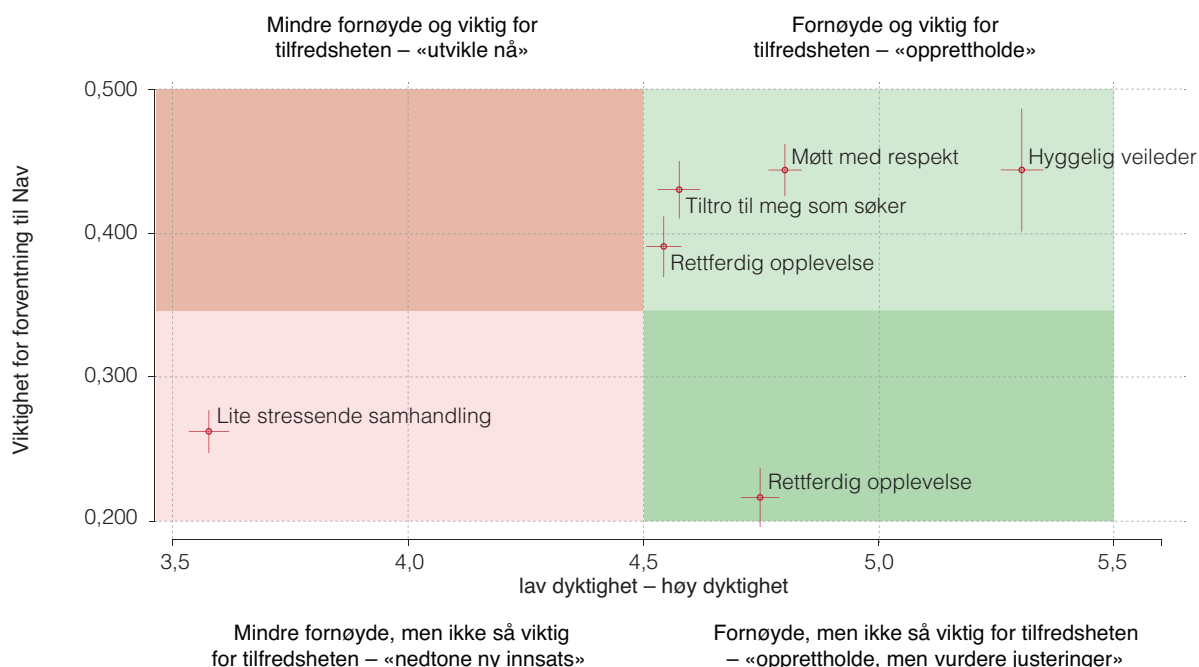
4.4 Følelser og forventninger i møtet med Nav

I denne delen tar vi for oss spørsmål som dreier seg om de *personlige opplevelsene* fra samhandlingen med Nav, og ser på sammenhengen erfaringene har med *forventningene* til Nav. Forventninger til Nav er formulert som spørsmålet «Tenk på dine siste erfaringer med Nav. Hvordan svarte erfaringene til dine forventninger?».

For å kunne beskrive de mer emosjonelle sidene fra samhandlingen har vi benyttet følgende spørsmål:

- Det er stressende og slitsomt å være i kontakt med Nav (Stressende samhandling)
- Jeg blir urettferdig behandlet av Nav (Urettferdig behandlet)
- Hvordan opplevde du kommunikasjonen i brev/meldinger fra Nav: Vennlig og imøtekommende (Nav er imøtekommende)
- Jeg blir møtt med respekt fra Nav (Møtt med respekt)
- Veileder møter meg på en hyggelig måte (Veileder møter meg hyggelig)
- Hvor stor/liten tiltro har Nav til meg som søker (Tiltro til meg som søker)

Figur 4.7 Opplevelse av Navs dyktighet ved samhandlingsspørsmål og sammenheng med viktighet for forventninger til Nav, 2025. Bivariate regresjoner med 95 prosent konfidensintervall



Merknad: Y-aksen går fra 0,2 til 0,5. X-aksen går fra 3,5 til 6,0 (skala 1-6).

De to første indikatorene i listen over beskriver en generell følelse som brukerne har i samhandlingen med Nav. Det fire neste retter seg mer mot konkrete sider fra møtepunktene. Resultatene som vises i Figur 4.7 er sett opp mot forventningene brukerne har til Nav, og ikke tilfredshet eller tillit, som vi har vist tidligere.

Indikatorene som beskriver de mer konkrete sidene fra møtene med Nav får relativt gode tilbakemeldinger fra brukerne. Gjennomsnittet er litt under og litt over verdien 5 på en skala fra 1-6, hvor 6 indikerer

mest positive opplevelser. De litt mer personlige og følelsesmessige indikatorene som «lite stressende samhandling» og «rettferdig opplevelse» er betydelig mindre viktig for å forklare viktigheten av forventningene til Nav. Det er få som mener at det er *lite* stressende å være i kontakt med Nav. Denne stressindikatoren havner i det nedre venstre hjørnet, noe som indikerer at dette er et område som kan vurderes for nye tiltak. Dette er også vanskelige områder å omsette til konkrete tiltak, ettersom noen av de andre emosjonelle aspektene i figuren trekker i motsatt retning.

5 Oppsummering

I årets rapport har vi prioritert analyser som gir innsikt til arbeidet med å identifisere smertepunkter som kan gi retning for strategiske prioriteringer av Navs utviklingsarbeid.

Funnene tilsier at et flertall av brukerne er fornøyde, og at tilliten til Nav øker. Som tidligere år viser resultatene at det er stor variasjon mellom brukergruppene. Det er en stor andel av Norges befolkning som bruker Nav sine tjenester, og innbyggerne har alle sine ulike egenskaper med seg inn i møtet med Nav. En av analysene viser betydningen av brukernes kjennetegn og sammenhengen med tilfredsheten med Nav. Analysen viser den store betydningen erfaringene fra møtene med Nav har på den helhetlige brukertilfredsheten. Det positive er at erfaringene ser ut til å kompensere for den «ballasten» den enkelte har med seg, enten det er en utrygg økonomisk situasjon eller at det er krevende å forstå Nav og det offentlige systemet generelt. Det er ingen indikasjon på at Nav forsterker sårbarheten til brukerne gjennom samhandlingen.

Det er likevel mange aspekter ved møtet med Nav som har forbedringspotensial, der en betydelig andel brukere ikke er fornøyde. Dette gjelder blant annet Navs interne samordning, hvor enkelt det er å klage til Nav, forståelig informasjon og tilgjengelighet for brukerne. Forbedringsarbeidet på disse områdene vil være en kombinasjon av regelverksforenkling og bedre informasjon i de ulike møtepunktene Nav har med folk. Her ser vi utfordringer både ved for lite informasjon (for eksempel dagpenger) og for mye informasjon (for eksempel foreldrepenger).

De analysene vi har med om brukermøter ved Nav-kontorene viser samme positive sider som tidligere år. I år har vi også med en analyse av om møtene oppleves som nyttige. Å se sammenhenger med det som er *nyttig* gir andre resultater enn når erfaringene måles opp mot tilfredshet. Å bli møtt på en hyggelig måte har betydning for tilfredsheten med Nav, men er ikke like viktig når vi undersøker hva som betyr noe for å bedre livssituasjonen til brukeren.

Ventefasen i søknadsprosessen peker seg klart ut som et område som bør prioriteres for å bedre brukeropplevelsen, på tvers av ytelser og tjenester. Dette gjelder saksbehandlingstiden i seg selv, men også informasjonen brukerne får om saken sin etter at de har sendt inn søknaden. Våre analyser viser at tydelig og oppdatert informasjon mens man venter gjør frustrasjonen over ventetiden mindre. Her kan Nav dermed øke forutsigbarheten gjennom bedre informasjon om hvordan behandlingen av søknaden utvikler seg. Dette er et utviklingsgrep som trolig vil kreve mindre ressurser enn det som kreves for å få til en reduksjon av saksbehandlingstiden.

Til slutt har vi vist eksempler fra ulike temaer og brukergrupper om måter å analysere brukeropplevelser på, der vi får indikasjoner på hva som vil gi størst effekt på brukeropplevelsen. Det kan enten være effekt på den helhetlige tilfredsheten med Nav, på tilliten til Nav eller forventninger til Nav. Analysene skal være innspill til de som jobber med å utvikle tjenestene til Nav.

6 Referanser

- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2003). Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of 'good governance: Difficulties in linking trust and satisfaction indicators. *International Review of Administrative Sciences*, 3, ss. 329-343. <https://doi.org/10.1177/0020852303693003>
- Christensen, D., & Midtbø, T. (2011). *Tilfredshet med kommunale velferdsjenester: Har velferdsjenestene noe å si?* Bergen: Uni Rokkansenteret. Hentet fra: <https://hdl.handle.net/1956/5788>
- Easton, D. (1975). A Re-Assessment of the Concept of Political Support. *British Journal of Political Science*, 4, ss. 435-457. Hentet fra <https://www.jstor.org/stable/193437>
- Eimhjellen, S. I. (2016). *Innvandrere si deltaking i norsk frivilligliv: Nye tal og metodiske utfordringer*. Bergen/Oslo: Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig. Hentet fra: <http://hdl.handle.net/11250/2445375>
- Eriksen, E. O. (2023). *Systemtillit eller personlig tillit*. ARENA Working Paper. Retrieved from Universitet i Oslo: <https://www.sv.uio.no/arena/english/research/publications/arena-working-papers/working-papers-2011-2024.html>
- Friberg, J. H., Volckmar-Eeg, M., & Andersen, S. (2024). *Avmakt og tillit: En studie av somalisk- og arabisktalende brukeres møte med Nav*. Oslo: Fafo-rapport. Hentet fra <https://www.fafo.no/images/pub/2024/20870.pdf>
- Groves, R. M., Fowler, F. J., Jr., Couper, M. P., Lepkowski, J. M., Singer, E., & Tourangeau, R. (2009). *Survey methodology* (2. utg.). New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Hellevik, O. (2015). Hva betyr respondentbortfallet i intervjuundersøkelser? *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 2, ss. 211-231. <https://doi.org/10.18261/ISSN1504-291X-2015-02-04>
- Hellevik, O. (2016). *Lave svarprosenter fører ikke nødvendigvis til skjeve resultater*. Skjevheten kan være stor i en undersøkelse med høy svarprosent, og liten selv om svarprosenten er lav. Kronikk, Forskning.no. Hentet fra: <https://www.forskning.no/statistikk-innvandring-kronikk/kronikk-lave-svarprosenter-forer-ikke-nodvendigvis-til-skjeve-resultater/1167716>
- Hendra, R., & Hill A. (2019). Rethinking Response Rates: New Evidence of Little Relationship Between Survey Response Rates and Nonresponse Bias,” *Evaluation Review*, 43(5), 307-330. <https://doi.org/10.1177/0193841X18807719>
- Jabkowski, P., & Cichocki, P. (2024). Survey response rates in European comparative surveys: a 20-year decline irrespective of sampling frames or survey modes. *Quality & Quantity*. <https://doi.org/10.1007/s11135-024-01993-9>
- Kumlin, S., Nemčok, M., & van Hootegeem, A. (2024). Welfare state evaluations, normative expectations, and political trust: longitudinal evidence from Germany and Norway. *Public Management Review*, ss. 1-24. <https://doi.org/10.1080/14719037.2023.2297292>
- Madsen, C. Ø., Lindgren, I., & Melin, U. (2022). The accidental caseworker—How digital self-service influences citizens' administrative burden. *Government Information Quarterly*, 39(1), 101653. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101653>
- Nav (2016). *Personbrukerundersøkelsen 2016*. Arbeids- og velferdsdirektoratet. Hentet fra <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/analyser-andre-temaer>
- Nav (2019). NAVs Personbrukerundersøkelse: Resultater og påvirkningsfaktorer. Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet. <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/analyser-andre-temaer>

Nav (2020a). Brukertilfredshet og tillit i koronasituasjonen: NAVs Personbrukerundersøkelse og Arbeids-giverundersøkelse 2020. Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet. <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/analyser-andre-temaer>

Nav (2020b). *Brukerreise oversikt. Internt innsiktsarbeid*

Nav (2021). *Innsiktsarbeid: Søknad om sykepenger. Internt innsiktsarbeid*

Nav (2022). *NAVs personbrukerundersøkelse 2022: Mennesket og NAV*. Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet. Hentet fra <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/analyser-andre-temaer>

Nav (2023a). *NAVs personbrukerundersøkelse 2023*. Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet. Hentet fra <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/analyser-andre-temaer>

Nav (2023b). *Brukerinnsikt team foreldrepenger. Internt innsiktsarbeid*

Nav (2024). *Navs personbrukerundersøkelse 2024*. In Siri Hansen Pedersen, Jørgen D. Holbæk-Hanssen, Anders Thorgersen, & S. Friis-Petersen, *Slik opplever brukerne Nav* (Vol. 4, pp. 74). <https://doi.org/10.60847/NAV.5199>

Nav (2025a). *Oppfølging av unge og de over 30 år ved Nav-kontorene: Veilederes erfaringer fra 2022–2024*. Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet. Hentet fra <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/analyser-andre-temaer>

Nav (2025b). *Informasjon om og planlegging av alderspensjon*. Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet. Hentet fra <https://doi.org/10.60847/NAV.5604>

Nav (2025c). *Brukerinnsikt pensjon. Internt innsiktsarbeid*

Nav (2025d). *Rammeinnsikt barnebidrag. Internt innsiktsarbeid*

Nav Internrevisjonen (2019). *Kartlegging av fakta i EØS-saken* (1.0 ed. Vol. D2019-10). Oslo: Nav Internrevisjonen. Hentet fra: <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kontakt-nav/feiltolkning-av-eos-reglene/internrevisjonens-rapport-kartlegging-av-fakta-i-eos-saken>

NOU (2020). *Blindsonen : gransking av feilpraktiseringen av folketrygdlovens oppholdskrav ved reiser i EØS-området* (Vol. 2020:9). Oslo: Arbeids- og sosialdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2020-9/id2723776/>

NOU (2023). *Rask og riktig*. Oslo: Arbeids- og inkluderingsdepartementet. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2023-11/id2969126/>

Nyberg, T. E., Otterbekk, S. R., Friis-Petersen, S., & Thorgersen, A. (2020). Lokale variasjoner i brukertilfredshet: er årsaken trekk ved NAV-kontorene eller kjennetegn ved brukere? *Arbeid og Velferd*, ss. 23-38. Hentet fra <https://bibliotek.nav.no/record/5046?ln=no&v=pdf>

SSB (2024). Sentralitetsindeksen: Oppdatering med 2020-2024-kommuner. Oslo. Hentet fra <https://www.ssb.no/befolkning/folketall/artikler/sentralitetsindeksen>

StataCorp (2017). *Poststratification for survey data*. College Station, Tex: StataCorp. Hentet fra: <https://www.stata.com/manuals/svypoststratification.pdf>

Stubhaug, ME., & Ballo, JG. (2024). Implikasjoner av skjevheter i Kandidatundersøkelsen. NIFU Arbeidsnotat 2024:13. NIFU Nordisk institutt for studier av innovasjon, forskning og utdanning. Hentet fra: <https://hdl.handle.net/11250/3152713>

Sturgis, P. (2004). Analysing Complex Survey Data: Clustering, Stratification and Weights. *Social Research Update* (43). <https://eprints.soton.ac.uk/80188/1/fulltext.pdf>

van Oorschot, W., & Meuleman, B. (2012). Welfare Performance and Welfare Support. I S. Svallfors, *Contested Welfare States: Welfare Attitudes in Europe and Beyond* (ss. 25-57). Redwood Cit: Stanford University Press. <https://doi.org/10.1515/9780804783170-005>

7 Vedlegg

7.1 Vedlegg: Metode

Målgruppe og datainnsamling

Undersøkelsen ble rettet mot tilfeldig utvalgte personbrukere som har søkt på en statlig ytelse fra Nav og/eller har fått en oppfølgingstjeneste. Utvalgene omtales som henholdsvis forvaltnings- og oppfølgingsutvalget. *Forvaltningsutvalget* trekkes fra et register med brukere som har søkt på ytelser i perioden januar-mars 2024. Kommunale ordninger som sosialhjelp inngår ikke i uttrekket, men disse kan være registrert under oppfølging. *Oppfølgingsutvalget* trekkes fra brukere som fikk oppfølging fra Nav i løpet av samme periode, og omfatter personer med ulik varighet på ordningene. Populasjonene som inngår i de to utvalgene, fremgår i vedlegg 7.2.

I praksis vil personer fra bestemte utvalg i mange tilfeller også ha erfaring med andre deler av Nav. For eksempel kan brukere som er under arbeidsrettet oppfølging også ha søkt om ytelser som ikke gjelder dette området. Dersom brukeren havnet i begge utvalgene, ble det trukket tilfeldig hvilken gruppe personen skulle tilhøre.

Fra 2020 har Nav-fylker fått tilbud om å utvide oppfølgingsutvalget, slik at det er mulig å få representative resultater på lokalt eller regionalt nivå.²⁴ Det er derfor betydelig flere respondenter de tre siste år enn tidligere (Nav, 2019; Nav, 2020a).

I undersøkelsen har vi benyttet et stratifisert utvalgsdesign, der vi har delt inn utvalget etter Nav-fylkene. Målet har derfor vært å oppnå måltall for de enkelte undergruppene, snarere enn en så høy svarrate som mulig. Basert på utvalgsdesignet ble 135 985 brukere tilfeldig trukket fra Navs registre til å delta i undersøkelsen. Disse fikk først tilsendt et invitasjonsbrev med lenke og passord for å svare. Brevet ble sendt digitalt. Deretter fikk de som ikke svarte to påminnelser på e-post og en siste påminnelse med digitalt brev. Telefonintervjuer ble gjennomført med en kortversjon av

spørreskjemaet. I alle innsamlingskanaler har vi informert om at det er frivillig å delta, hvordan dataene behandles og hvilke rettigheter respondenten har ved deltakelse. Datainnsamlingen ble gjennomført av Lysio Research.

Under påminnelsesprosessen oppstod det utfordringer fordi påminnelsene som ble sendt til respondentene ikke fungerte som ønsket. Hos flere kunne e-postene fremstå som søppelpost eller phishing og kan ha blitt automatisk filtrert til mapper for uønsket epost. Utfordringene med påminnelse på e-post kan være en av grunnene til at det i år er noe lavere svarprosent enn tidligere år.

I etterkant har vi undersøkt om påminnelsene som kan ha bidratt til skjevheter i hvilke respondenter som svarte. For å undersøke dette sammenlignet vi brukerne som svarte på undersøkelsen før og etter den siste påminnelseseposten. Vi finner ingen vesentlige forskjeller når det gjelder kjønn, alder, utdanning, eller digital og byråkratisk kompetanse når vi sammenligner gruppene. Vi har ingen mistanke om at påminnelsene i seg selv bidro til systematisk endring av svarvilligheten mellom respondenter. Utfordringen er at den kan ha bidratt til lavere svarvillighet på tvers av respondentgrupper.

Tabell 71. Nøkkeltall for datainnsamlingen 2025

Bruttoutvalg- brevutsendelser	135 895
Bruttoutsendelse - sms	0
Svarinngang web - fullstendige intervju	12 918
Svarinngang web - ufullstendige intervju	8 320
Screenet ut fra webundersøkelse (ikke vært i kontakt med NAV)	1 641
Svarinngang telefon - antall ringt	6 990
- fullførte intervju	394
- delvis fullførte intervju	63
- ønsket ikke delta	3 313
- ikke nådd	3 220
Kontaktet (svar + ufullstendige svar)	21 695
Svarrate (fullstendige svar / utvalg)	9,8 %
Kontaktrate (kontakt / bruttoutvalg)	16 %
Svarvillighet (fullstendige svar / kontakt)	61 %

²⁴ Nav er organisert i tolv fylkesenheter som her kalles Nav-fylke. Vedlegg 7.2 viser de ulike Nav-fylkene.

Tradisjonelt regnes høye svarrater som nødvendig for at svarene skal anses representative, men nyere forskning utfordrer dette synet (Hendra & Hill, 2019). Svrraten på 10 prosent kan være tilstrekkelig for å oppnå robuste estimater i analysen (Hellevik, 2015), men det avhenger av at det er relativt tilfeldig hvem som velger å svare og at eventuelle skjevheter ikke har sterk sammenheng med svarene. Det kan være skjevheter i resultatene som ikke fullt ut løses ved vekting. Tidligere frafallsanalyser har eksempelvis vist at yngre personer er noe underrepresentert i materialet, i likhet med andre surveyundersøkelser (Hellevik, 2015). Det er også grunn til å tro at enkelte innvandringsgrupper er underrepresentert i undersøkelsen (Eimhjellen, 2016, Friberg, m.fl., 2024). Andre forutsetninger blant brukerne kan også medføre skjevheter, som for eksempel brukernes byråkratiske og digitale kompetanse. I flere analyser undersøker vi om utfallene varierer basert på overnevnte kjennetegn.

Vekting

Vi benytter vektete resultater både i analyser og tabeller. Innsamlingen av dataene ble stratifisert på undergruppene Nav-fylker og brukergrupper for å få tilstrekkelig antall svar fra alle undergrupper. Som følge av dette kan noen grupper bli over- og underrepresentert i utvalget. Vi veker for å kompensere for disse skjevhetene. Skjevheter justeres ved at noen av respondentene tillegges mer eller mindre vekt i analy-

sen ut fra hvilken gruppe de tilhører og om gruppen er under- eller overrepresentert (Groves m.fl., 2009).

Tidligere har Personbrugerundersøkelsen blitt vektet (etterstratifisert) mot den totale populasjonen for året før for hver av undergruppene (Nav, 2019; StataCorp, 2017; Sturgis, 2004). For forvaltningsutvalget telles populasjonen som totalt antall innkomne søknader fra unike personer for den enkelte gruppe, mens tilsvarende for oppfølgingsutvalget er totalt unike antall personer som har vært registrert på ordningen i løpet av fjoråret. Siden 2020 har vi imidlertid vektet mot populasjonen slik den fremstår i perioden januar-mai samme år. Vi mener dette gir et mer reelt bilde av situasjonen når det er store bevegelser blant brukergruppene. Populasjonen fremkommer i vedlegg 7.2.

Presentasjon av funnene

I rapporten presenterer vi mange funn i «prosent» og «prosentandeler». Dette innebærer prosentandelen brukere som har svart 4-6 på en 6-punktsskala, med mindre annet er nevnt.

I de fleste figurer har vi inkludert et konfidensintervall på 95 prosent, i form av streker på hver side av estimatet (for eksempel prosentandeler, gjennomsnitt eller regresjonskoeffisienter). Hensikten er å synliggjøre at det er knyttet usikkerhet til beregningene.

7.2 Vedlegg: Populasjonen for utvalgsgruppene

Beholdningsutvalg					
Nav-fylke	Arbeidssøkere	Ensl. forsørgere	Neds. arb.evne	AAP	Sykmeldte*
Nav Øst-Viken	26061	1764	16461	28351	21020
Nav Oslo	25628	1339	15930	21996	14715
Nav Innlandet	9832	635	6959	11322	9802
Nav Vest-Viken	13747	857	8715	14920	11416
Nav Vestfold og Telemark	13619	961	7897	13779	10721
Nav Agder	9083	702	6534	12690	8230
Nav Rogaland	11990	897	7664	15158	10270
Nav Vestland	15512	1071	9605	18997	15383
Nav Møre og Romsdal	6912	466	5119	8402	6869
Nav Nordland	5862	436	4343	7809	6532
Nav Troms og Finmark	6109	444	4196	7639	6432
Nav Trøndelag	12565	904	9368	14229	13032
Sum	156920	10476	102791	175292	134422

Forvaltningsutvalg											
Nav-fylke	Alders- pensjon	Barne- bidrag	Barne- trygd**	Foreldre- penger	Hj./ grunn- stønad	Hjelpe- midler	Kontant- støtte	Fam. m/ syke barn ***	Andre ytelser****	Uføret- rygd	Sum
Nav Øst-Viken	4132	765	5452	3742	435	8084	1912	2684	261	2166	123290
Nav Oslo	2897	590	5193	4550	316	5842	2260	2153	256	1416	105081
Nav Innlandet	2384	304	2431	1526	193	4657	730	930	94	1233	53032
Nav Vest-Viken	2816	406	3246	2413	229	4710	1248	1652	150	1214	67739
Nav Vestfold og Telemark	2631	417	2633	1750	240	4727	1019	1433	153	1476	63456
Nav Agder	1697	325	2172	1559	189	3642	810	1041	114	1218	50006
Nav Rogaland	2572	499	3750	2694	258	4541	1514	1868	111	1236	65022
Nav Vestland	3308	489	4171	3151	330	6084	1398	2452	125	1437	83513
Nav Møre og Romsdal	1437	273	1693	1239	118	1988	528	1102	49	698	36893
Nav Nordland	1307	246	1689	1020	121	2776	448	789	33	709	34120
Nav Troms og Finmark	1249	218	1770	1113	145	2909	455	954	25	673	34331
Nav Trøndelag	2492	482	3358	2290	290	4771	1124	1739	107	1405	68156
Sum	28922	5014	37558	27047	2864	54731	13446	18797	1478	14881	784639

* varighet fra 12 uker

** manuelle saker

*** omsorgspenger, pleiepenger, opplæringspenger

**** gjenlevendeytelse, supplerende stønad, ménerstatning

Populasjonstallene kan variere noe fra år til år grunnet endringer i systemer og uttrekksrutiner

7.3 Vedlegg: Spørreskjema med deskriptiv statistikk

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
<i>Hva er ditt morsmål/hovedspråk?</i>									12 210
Norsk					70	1	69	71	
Tegnspråk					0	0	0	0	
Annet språk					29	1	28	30	
Vet ikke/ikke aktuelt					1	0	1	1	
Tenk tilbake på dine egne erfaringer med Nav de siste seks månedene. Hvor forn	4,5	,02	4,5	4,6	77	0	76	78	12 300
Hvor stor eller liten tillit har du til Navs arbeid i sin helhet?	4,3	,02	4,3	4,4	76	1	75	77	12 282
Jeg blir møtt med respekt fra Nav	4,8	,02	4,8	4,8	82	0	81	82	11 939
Nav ivaretar mine rettigheter	4,5	,02	4,4	4,5	75	1	74	76	11 168
Jeg får informasjonen jeg har behov for	4,3	,02	4,3	4,3	71	1	70	72	12 267
Informasjonen fra Nav er klar og forståelig	4,1	,02	4,0	4,1	65	1	64	66	12 420
Det er enkelt å få kontakt med Nav når jeg har behov for det	4,2	,02	4,1	4,2	67	1	66	68	11 511
Det er enkelt å klage til Nav dersom jeg ønsker det (f. eks. på service, tjeneste	3,8	,03	3,7	3,8	57	1	55	58	7 382
Ulike enheter i Nav er godt samordnet	3,7	,02	3,7	3,8	56	1	55	58	8 244
Jeg blir urettferdig behandlet av Nav	2,3	,02	2,2	2,3	23	1	22	24	10 972
									12 565
<i>Brukte Nav.no for å kommunisere med en ansatt (chat, skriv til oss eller dialog</i>					50	1	49	51	
Brukte Nav.no til å gjøre noe, slik som for eksempel sendt søknad, brukt Min sid					61	1	60	62	
Brukte Nav.no til å finne informasjon (for eksempel om tjenester og ytelser, reg					36	1	35	37	
Brukte Chatbot (Frida) på Nav.no					6	0	5	6	
Ringte Navs kontaktsenter (på telefon 55 55 33 33)					25	0	24	26	
Snakket med ansatt på det lokale Nav-kontoret (ved for eksempel fysisk oppmøte,					31	1	30	32	
Kontakt med hjelpemiddelsentralen i min kommune					5	0	4	5	
Sendte brev til Nav, på papir					4	0	4	5	
Mottok brev fra Nav, på papir					10	0	9	10	
Brukte Navs sider på sosiale medier (for eksempel Facebook, LinkedIn)					1	0	1	2	
Annen kontakt					8	0	8	9	
									12 565
<i>Hvor mange ganger vil du anslå at du har vært i kontakt med ansatte i Nav de s</i>									
Har ikke hatt kontakt					15	0	14	15	
1 gang					12	0	11	13	
2-3 ganger					35	1	33	36	
4-9 ganger					25	0	24	26	
10 ganger eller flere					10	0	9	11	
Vet ikke/ønsker ikke å oppgi					4	0	3	4	

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i. nedre	95% k.i. øvre	Pst ⁺	st.avvik	95% k.i. nedre	95% k.i. øvre	n
<i>Tenk på dine siste erfaringer med Nav. Hvordan svarte Nav til dine forventninger</i>									11 963
Mye dårligere enn forventet					9	0	8	9	
Litt dårligere enn forventet					9	0	9	10	
Omtrent som forventet					39	1	38	40	
Litt bedre enn forventet					18	0	17	19	
Mye bedre enn forventet					25	1	24	26	
Veiledningen jeg har fått fra ansatte ved det lokale Nav-kontoret	4,7	,03	4,6	4,8	80	1	78	82	3 952
Veiledningen jeg har fått fra Navs kontaktsenter (på telefon 55 55 33 33)	4,3	,04	4,2	4,4	70	1	68	72	3 131
Informasjonen jeg har fått fra chatbot (Frida) via nav.no	3,0	,08	2,9	3,2	39	2	34	44	644
Veiledningen jeg har fått fra chat eller melding via nav.no	4,4	,03	4,4	4,5	75	1	73	76	5 682
Informasjonen på Navs nettsider (nav.no)	4,2	,03	4,1	4,2	70	1	69	72	4 267
Servicen jeg har fått fra hjelpemiddelsentralen i min kommune	4,8	,07	4,6	4,9	81	2	77	84	578
Digital aktivitetsplan på nav.no	4,3	,02	4,3	4,3	73	1	71	74	6 689
Digital oppfølgingsplan ved sykefravær	4,4	,03	4,3	4,5	75	1	73	76	4 957
<i>På hvilken måte foretrekker du å ha kontakt med Nav?</i>									12 565
Bruke Nav.no for å kommunisere med en ansatt (chat, skriv til oss eller dialog m)					49	1	48	51	
Bruke Nav.no til å gjøre noe, slik som for eksempel sende søknad, bruke Min side					51	1	50	52	
Bruke Nav.no til å finne informasjon (for eksempel om tjenester og ytelser, regl)					37	1	35	38	
Bruke Chatbot (Frida) på Nav.no					4	0	3	4	
Ringe Navs kontaktsenter (på telefon 55 55 33 33)					26	1	25	27	
Snakke med ansatt på det lokale Nav-kontoret (ved for eksempel fysisk oppmøte, t)					44	1	43	45	
Sosiale medier					1	0	1	2	
Få og sende brev i posten					6	0	5	6	
Vet ikke/ikke aktuelt					4	0	3	4	
<i>Hva gjaldt din siste søknad til Nav? (Ett svar mulig)</i>									12 565
Dagpenger (ved arbeidsledighet og permittering)					11	0	10	11	
Arbeidsavklaringspenger (AAP)					21	0	20	22	
Sykepenger					13	0	12	13	
Uføretrygd					7	0	7	8	
Økonomisk sosialhjelp					6	0	5	6	
Tiltakspenger (ved deltakelse i praksis/arbeidsmarkedstiltak)					3	0	3	4	
Hjelpemiddel (f.eks. høreapparat, utstyr for tilrettelegging)					3	0	3	4	
Yrkesskade					1	0	1	1	
Foreldrepenger (hjemme med barn etter fødsel)					5	0	5	6	
Kontantstøtte (hjemme med barn mellom 12 og 19 måneder)					1	0	1	1	
Barnetrygd (for barn under 18 år)					3	0	2	3	
Barnebidrag (fastsettelse av beløp når foreldre ikke bor sammen)					1	0	1	2	
Grunn- eller hjelpestønad (ved langvarig pleiebehov for deg selv eller barn)					1	0	0	1	

	95% k.i.					95% k.i.			
	Gj.snitt	st.avvik	nedre	øvre	Pst*	st.avvik	nedre	øvre	n
Omsorgspenger					0	0	0	0	
Pleiepenger					1	0	1	2	
Opplæringspenger					0	0	0	1	
Overgangsstønad til enslig mor eller far					1	0	1	1	
Stønad til barnetilsyn					0	0	0	0	
Stønad til skolepenger					0	0	0	0	
Alderspensjon					5	0	5	6	
Gjenlevendepensjon					0	0	0	0	
Barnpensjon					0	0	0	0	
Omstillingsstønad					0	0	0	0	
Tilleggsstønader til gjenlevende					0	0	0	0	
Avtalefestet pensjon (AFP)					1	0	1	2	
Annet, spesifiser					4	0	3	4	
Ikke aktuelt/Ønsker ikke å oppgi					10	0	9	10	
Hvordan fikk du vite om ordningen du søkte på? (Velg det som passer best)									1 886
Ansatte i Nav					27	1	24	30	
Nav.no					21	1	19	23	
Ansatte i andre offentlige tjenester (f.eks. lege eller kommunen)					14	1	13	16	
Nettstedene til andre offentlige tjenester (f.eks. kommunen)					1	0	1	2	
Venner/bekjente					13	1	11	15	
Sosiale medier (f.eks. grupper på facebook)					1	0	1	2	
Kjente til den fra før					15	1	13	17	
Annet					5	1	4	7	
9					0				
Ønsker ikke å oppgi					3	0	2	4	
Hvilken type hjelpemiddel gjaldt den siste søknaden?									383
Høreapparat eller ortopedisk hjelpemiddel					37	3	33	43	
Annet hjelpemiddel (utlevert fra hjelpemiddelsentralen)					58	3	53	64	
Vet ikke / husker ikke					4	1	2	7	
Søknadsprosessen, alt i alt	4,4	,02	4,4	4,4	73	1	72	75	10 460
Forklaringen på nav.no om hva som skal til for at søknaden blir godkjent	4,3	,02	4,3	4,4	72	1	71	73	9 370
Tiden det tok fra jeg søkte til jeg fikk svar på søknaden	4,1	,02	4,0	4,1	65	1	64	66	9 903
Informasjonen om status på behandling av søknaden mens jeg ventet	3,9	,02	3,9	4,0	61	1	60	63	9 068
Begrunnelsen for vedtaket	4,6	,02	4,6	4,7	80	1	79	81	8 662
Fylle inn søknaden	4,7	,02	4,6	4,7	82	1	81	83	10 092
Forstå hvilken informasjon Nav trenger fra meg for å behandle søknaden	4,2	,02	4,1	4,2	69	1	68	71	10 151
Forstå informasjonen om ordningen (for eksempel regler og plikter)	4,4	,02	4,4	4,5	75	1	74	77	10 180
Sende inn vedlegg/dokumentasjon	4,6	,02	4,6	4,6	80	1	79	81	8 947
Finne informasjon om saksbehandlingstiden	4,3	,02	4,2	4,3	71	1	70	73	9 118
Forstå hvilke regler som er brukt for å fatte vedtaket	4,0	,02	4,0	4,1	65	1	64	67	8 907
Få kontakt med riktig person i Nav om søknaden	4,0	,03	3,9	4,0	63	1	62	65	7 818

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst ⁺	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
Tenk på den siste søknaden. Hvor stor eller liten tiltro vil du si at Nav hadd	4,7	,02	4,6	4,7	80	1	79	81	9 360
Tenk på den siste søknaden. Hvor stor eller liten tiltro vil du si at Nav hadd	4,7	,02	4,7	4,8	82	1	81	83	7 270
Tenk på den siste søknaden. Hvor stor eller liten tiltro vil du si at Nav hadd	4,6	,02	4,5	4,6	79	1	77	80	8 163
<i>Tenk på den siste søknaden. Ble denne innvilget eller avslått?</i>									10 701
Innvilget					71	1	70	73	
Delvis innvilget					4	0	3	4	
Avslått					7	0	6	7	
Fortsatt under behandling					14	0	13	15	
Husker ikke / ikke aktuelt / ønsker ikke					5	0	4	5	
Tenk på den siste søknaden. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende	4,3	,02	4,3	4,4	72	1	70	73	7 292
Tenk på den siste søknaden. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende	5,3	,07	5,1	5,4	91	2	87	94	289
<i>Har du også søkt om eller fått noen av disse andre ytelsene fra Nav de siste 12 månedene?</i>									12 230
Dagpenger (ved arbeidsledighet og permittering)					5	0	5	6	
Arbeidsavklaringspenger (AAP)					12	0	11	13	
Sykepenger					17	0	16	18	
Uføretrygd					5	0	4	5	
Økonomisk sosialhjelp					6	0	5	6	
Tiltakspenger (ved deltakelse i praksis/ arbeidsmarkedstiltak)					4	0	4	5	
Hjelpemiddel (for eksempel høreapparat, utstyr for tilrettelegging)					3	0	3	3	
Yrkesskade					1	0	1	1	
Foreldrepenger (hjemme med barn etter fødsel)					2	0	2	3	
Kontantstøtte (hjemme med barn mellom 12 og 19 måneder)					1	0	1	1	
Barnetrygd (for barn under 18 år)					12	0	11	13	
Barnebidrag (fastsettelse av beløp når foreldre ikke bor sammen)					1	0	1	2	
Grunn- eller hjelpestønad (ved langvarig pleiebehov for deg selv eller barn)					2	0	1	2	
Pleiepenger					1	0	1	1	
Opplæringspenger					0	0	0	1	
Overgangsstønad til enslig mor eller far					1	0	1	1	
Stønad til barnetilsyn					1	0	1	1	
Stønad til skolepenger					0	0	0	0	
Alderspensjon					3	0	3	3	
Gjenlevendepensjon					0	0	0	1	
Barnepensjon					0	0	0	0	
Omstillingsstønad					0	0	0	0	
Tilleggsstønader til gjenlevende					0	0	0	0	
Annet, spesifiser					2	0	2	3	
Nei, har ikke søkt på eller fått andre ytelser					21	0	20	22	
Ikke aktuelt/Ønsker ikke å oppgi					21	0	20	22	

	95% k.i.		95% k.i.					
	Gj.snitt	st.avvik	nedre	øvre	Pst*	st.avvik	nedre	øvre
<i>Har du gjort noe av det følgende de siste seks månedene?</i>								11 574
Hatt avtalt møte med en Nav-ansatt (på Nav-kontoret, telefon/video, eller annet					40	1	39	41
Har vært i annen kontakt med veileder (for eksempel via chat eller aktivitetspla					41	1	40	42
Deltatt på informasjonsmøte arrangert av Nav-kontoret					6	0	6	7
Deltatt i tiltak, for eksempel for å komme i jobb eller aktivitet					20	0	19	21
<i>På hvilken måte har du hatt møte/kontakt med den Nav-ansatte? Flere svar mulig</i>								7 378
Fysisk møte på Nav-kontoret					46	1	44	47
Fysisk møte utenfor Nav-kontoret (for eksempel på arbeidsplassen eller annet ste					13	1	12	14
Telefon					48	1	46	49
Videomøte					6	0	6	7
Chat					48	1	46	49
Annet					7	0	6	8
Husker ikke / ønsker ikke svare					1	0	1	1
<i>Har ett eller flere av møtene med NAV handlet om følgende? Flere svar mulig</i>								7 380
Skafe jobb					33	1	31	34
Få mer kompetanse og/eller utdanning					17	1	16	18
Komme i aktivitet					22	1	21	23
Oppfølging av sykefravær					27	1	26	28
Problemer med min helse					37	1	35	38
Økonomisk sosialhjelp eller gjeldsrådgivning					10	0	9	11
Husker ikke/ønsker ikke å svare					8	0	7	9
Tiden det tok før jeg fikk møte/oppfølging fra Nav	4,5	,03	4,5	4,6	77	1	76	79
Tiden det tok til jeg kunne starte i tiltak	4,5	,05	4,4	4,6	76	1	74	79
<i>i løpet av de siste tolv månedene deltatt i en eller flere av følgende aktivitet</i>								7 867
Arbeidstrening / utplassering på en arbeidsplass (inkl. lønnstilskudd)					13	1	12	14
Utdanning / opplæring					10	0	9	11
Språkopplæring					8	0	7	9
Behandling for helseutfordringer					25	1	24	27
Oppfølging hos andre enn Nav (f.eks. tiltaksbedrift)					11	0	11	12
Ingen av disse					35	1	33	36
Vet ikke / ikke aktuelt					14	1	13	15
<i>Tenk på det siste avtalte møtet du hadde med Nav. Brukte dere profesjonell tol</i>								17
Nei, har ikke behov for tolk					36	14	14	65
Nei, men jeg ønsket tolk					9	7	2	35
Nei, men jeg hadde med familie/bekjente for hjelp					21	17	3	67
Ja, vi brukte tolk					34	13	14	62
5					0			
6					0			

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst ⁺	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
<i>Ønsket du egentlig en profesjonell tolk i stedet for å få hjelp av familie/be</i>									1
Ja					100				
Nei					0				
3					0				
Jeg har fått god mulighet til å forklare min situasjon	5,0	,03	5,0	5,1	85	1	84	87	5 056
Veileder og jeg arbeider mot mål som vi er blitt enige om	4,9	,03	4,8	4,9	83	1	81	84	4 696
Veileder har god kunnskap om arbeidsmarkedet	4,6	,04	4,6	4,7	78	1	77	80	3 410
Veileder er opptatt av mine muligheter	4,8	,03	4,8	4,9	82	1	80	83	4 779
Veileder stoler på det jeg sier og informerer om	5,1	,03	5,1	5,2	88	1	87	89	4 805
Veileder bidrar til å forbedre min livssituasjon	4,6	,03	4,5	4,6	75	1	73	77	4 605
Veileder møter meg på en hyggelig måte	5,3	,02	5,3	5,4	91	1	90	92	5 075
Jeg har fått møte veileder når jeg har hatt behov for det	4,8	,03	4,7	4,9	81	1	79	82	4 698
Jeg har innflytelse på hvordan jeg får oppfølging fra Nav	4,3	,03	4,2	4,3	70	1	68	72	4 546
Aktivitetene jeg har deltatt i er nyttige	4,6	,03	4,6	4,7	77	1	75	79	4 005
Tenk deg at en saksbehandler har gjort feil og at du klager til Nav. Hvor sannsy	4,0	,02	4,0	4,1	64	1	63	65	10 804
<i>Har du klaget på noe til Nav, enten muntlig eller skriftlig, de siste seks mån</i>									12 210
Nei					81	0	80	82	
Ja, muntlig					100				
Ja, skriftlig					100				
<i>Hva handlet klagen om?</i>									1 731
Hva har du klaget på? 1 = Vedtak					65	2	62	68	
Hva har du klaget på? 2 = Saksbehandlingstid/svartid					26	1	23	28	
Hva har du klaget på? 3 = Veiledning, informasjon eller oppfølging					24	1	22	27	
Hva har du klaget på? 4 = Tilgjengelighet					9	1	7	11	
Hva har du klaget på? 5 = Nav-ansattes oppførsel					15	1	13	17	
Hva har du klaget på? 6 = Annet					13	1	11	15	
Hva har du klaget på? 999 = Vet ikke/husker ikke/ønsker ikke oppgi					2	0	1	3	
Nav bidrar til at de som kan, er i jobb	4,2	,02	4,2	4,3	70	1	69	71	10 174
Nav-ansatte er flinke i jobben sin	4,5	,02	4,5	4,5	78	1	77	79	10 992
Man kan stole på at Nav ikke deler personlige opplysninger med uvedkommende	4,8	,02	4,8	4,9	82	1	81	83	10 247
Det er ofte flaks og tilfeldigheter som avgjør hva man får av Nav	3,1	,02	3,1	3,1	42	1	41	43	9 908
Nav sørger for at de som trenger det får økonomisk støtte	4,3	,02	4,2	4,3	70	1	69	71	10 370
<i>Hva beskriver best din situasjon på arbeidsmarkedet</i>									12 210
Har inntektsgivende jobb (heltid/deltid)					41	1	40	42	
Sykmeldt					17	0	16	18	
Arbeidsledig					16	0	16	17	
Permittert					1	0	1	2	
Forsøker å skaffe meg (ny) jobb					15	0	14	15	
Har avtale om snart å starte i ny jobb					3	0	2	3	
Er i permisjon (foreldrepermisjon/omsorgspermisjon)					4	0	4	5	

	95% k.i.					95% k.i.			
	Gj.snitt	st.avvik	nedre	øvre	Pst*	st.avvik	nedre	øvre	n
Student					3	0	3	4	
Er lærling / i lærlingperioden					2	0	1	2	
Ingen av disse (f.eks. pensjonist)					13	0	12	14	
Vet ikke / Ønsker ikke å svare					10	0	9	11	
Jeg er, alt i alt, fornøyd med tilværelsen	4,1	,02	4,1	4,2	69	1	67	70	12 006
Jeg opplever at min økonomiske situasjon er trygg	3,8	,02	3,8	3,8	58	1	57	59	12 086
Jeg opplever at min helse er god	3,5	,02	3,5	3,6	52	1	51	53	11 859
Jeg har kompetanse som er etterspurt i dagens arbeidsmarked	4,7	,02	4,6	4,7	79	1	78	80	10 514
Det er stressende/slitsomt å være i kontakt med Nav	3,4	,02	3,4	3,5	50	1	49	52	11 299
Jeg ønsker mer råd/veiledning fra Nav enn det jeg får	3,3	,02	3,3	3,4	47	1	45	48	9 910
Jeg ønsker hjelp fra andre offentlige instanser	2,8	,03	2,8	2,9	36	1	35	37	7 823
Vil du stort sett si at folk flest er til å stole på, eller at man ikke kan v	7,5	,04	7,4	7,5	71	1	70	72	11 728
Politiet	8,6	,03	8,5	8,6	80	1	79	81	11 479
Barnevernet	7,2	,04	7,2	7,3	67	1	66	69	9 706
Stortinget	6,8	,04	6,7	6,9	63	1	61	64	10 815
Media	5,7	,04	5,6	5,7	50	1	49	51	10 993
Helsevesenet	8,2	,03	8,2	8,3	79	1	78	80	11 662
Nav	7,8	,04	7,7	7,9	73	1	71	74	11 587
Kommunen	7,2	,03	7,2	7,3	69	1	68	70	11 289
Skatteetaten	8,6	,03	8,5	8,6	81	1	80	82	11 521
Hva er din høyeste fullførte utdanning?									12 210
Mindre enn grunnskole					1	0	1	1	
Grunnskole					8	0	7	9	
Videregående skole, studieforberedende (f.eks. allmennfag, gymnas)					13	0	12	13	
Videregående skole, yrkesfag (f.eks. fagbrev)					22	1	21	23	
Fagskole					7	0	6	7	
Høgskole eller universitet 1-3 år					17	0	16	18	
Høgskole eller universitet, mer enn 3 år					31	1	29	32	
Vet ikke / ønsker ikke å oppgi					3	0	2	3	
Hva er din husstands samlede årsinntekt før skatt?									12 210
Under 200 000 kroner					7	0	6	7	
200 000 - 399 999 kroner					14	0	14	15	
400 000 - 599 999 kroner					14	0	14	15	
600 000 - 799 999 kroner					11	0	11	12	
800 000 - 999 999 kroner					10	0	10	11	
1 000 000 kroner og over					21	0	20	22	
Vet ikke / ønsker ikke å oppgi					22	0	21	23	
Hvor mange personer er det i husstanden din, inkludert deg selv?									9 563
1					24	1	22	25	
2					36	1	35	37	
3					18	1	17	19	

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst ⁺	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
4					14	0	13	15	
5					5	0	5	6	
Flere enn 5					2	0	2	2	
Ønsker ikke å oppgi					1	0	1	2	

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

Oslo	4,4	,0	4,3	4,4	77	1	76	79	2 925
Rogaland	4,4	,1	4,3	4,5	77	2	73	80	614
Møre og Romsdal	4,3	,1	4,2	4,5	75	2	70	79	460
Nordland	4,4	,1	4,3	4,6	81	2	76	85	388
Viken	4,3	,0	4,2	4,4	74	1	72	76	3 757
Innlandet	4,3	,1	4,2	4,4	76	2	72	80	511
Vestfold og Telemark	4,3	,1	4,2	4,4	72	2	68	75	1 348
Agder	4,4	,1	4,3	4,6	76	2	72	80	480
Vestland	4,4	,1	4,3	4,5	79	2	76	82	767
Trøndelag	4,3	,1	4,1	4,4	74	2	70	78	613
Troms og Finnmark	4,4	,1	4,2	4,5	75	2	70	79	410

Tenk tilbake på dine egne erfaringer med Nav de siste seks månedene. Hvor forn

Oslo	4,5	,0	4,5	4,6	78	1	76	79	2 912
Rogaland	4,6	,1	4,5	4,8	77	2	73	81	617
Møre og Romsdal	4,5	,1	4,4	4,7	77	2	73	82	465
Nordland	4,7	,1	4,5	4,8	78	2	74	83	385
Viken	4,5	,0	4,4	4,6	75	1	73	77	3 776
Innlandet	4,5	,1	4,4	4,7	78	2	74	82	516
Vestfold og Telemark	4,5	,1	4,4	4,6	76	2	73	79	1 348
Agder	4,7	,1	4,5	4,8	81	2	77	85	481
Vestland	4,6	,1	4,5	4,7	78	2	74	81	773
Trøndelag	4,5	,1	4,3	4,6	77	2	73	81	608
Troms og Finnmark	4,5	,1	4,4	4,7	74	2	70	79	410

Jeg blir møtt med respekt fra Nav

Oslo	4,9	,0	4,8	4,9	84	1	82	85	2 820
Rogaland	4,9	,1	4,7	5,0	82	2	78	85	597
Møre og Romsdal	4,8	,1	4,6	4,9	80	2	75	84	454
Nordland	4,9	,1	4,7	5,0	84	2	80	88	366
Viken	4,8	,0	4,7	4,8	81	1	79	83	3 675
Innlandet	4,7	,1	4,6	4,9	80	2	76	84	492
Vestfold og Telemark	4,7	,1	4,6	4,8	79	2	76	82	1 328
Agder	4,9	,1	4,7	5,0	82	2	78	86	472
Vestland	4,9	,1	4,8	5,0	85	1	83	88	745
Trøndelag	4,8	,1	4,6	4,9	80	2	76	84	587
Troms og Finnmark	4,8	,1	4,7	5,0	81	2	77	85	394

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

Arbeidssøkere	4,4	,0	4,3	4,4	75	1	72	77	2 670
Ensl.forsørgere	4,3	,1	4,2	4,5	74	3	68	79	239

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
Neds. u/AAP	4,3	,1	4,2	4,4	73	2	70	76	1 321
AAP	4,4	,0	4,3	4,4	76	1	74	78	3 073
Sykmeldte	4,5	,0	4,4	4,6	81	1	78	83	1 744
Alderspensjon	4,6	,1	4,5	4,7	86	2	83	89	402
Barnebidrag	3,8	,1	3,6	4,0	61	3	55	67	228
Barnetrygd	4,1	,1	3,9	4,3	68	3	62	74	220
Foreldrepenger	4,3	,1	4,1	4,4	75	3	70	80	300
Hj./grunnstønad	3,6	,2	3,2	4,0	46	6	35	56	55
Hjelpemidler	4,3	,1	4,2	4,4	74	2	71	77	770
Kontantstøtte	4,3	,1	4,1	4,5	76	4	67	84	112
Fam. m/syke barn	4,2	,1	4,0	4,4	71	3	66	76	333
Andre ytelser	4,8	,2	4,4	5,2	77	6	65	88	50
Uføretrygd	4,3	,1	4,2	4,4	75	2	72	78	765

Tenk tilbake på dine egne erfaringer med Nav de siste seks månedene. Hvor forn

Arbeidssøkere	4,4	,0	4,3	4,5	73	1	71	75	2 671
Ensl.forsørgere	4,5	,1	4,3	4,7	75	3	70	80	236
Neds. u/AAP	4,4	,1	4,3	4,5	72	2	69	75	1 319
AAP	4,6	,0	4,6	4,7	79	1	77	81	3 087
Sykmeldte	4,8	,0	4,7	4,9	83	1	81	86	1 755
Alderspensjon	4,9	,1	4,8	5,0	87	2	84	90	410
Barnebidrag	3,9	,1	3,7	4,1	62	3	55	68	225
Barnetrygd	4,2	,1	4,0	4,4	68	3	62	74	219
Foreldrepenger	4,4	,1	4,2	4,6	76	3	71	81	301
Hj./grunnstønad	3,8	,2	3,5	4,2	61	5	51	72	54
Hjelpemidler	4,5	,1	4,4	4,6	76	2	73	79	771
Kontantstøtte	4,4	,1	4,1	4,7	78	4	70	86	113
Fam. m/syke barn	4,3	,1	4,2	4,5	74	2	69	79	329
Andre ytelser	4,5	,2	4,1	4,9	71	6	60	82	51
Uføretrygd	4,6	,1	4,4	4,7	79	1	76	82	759

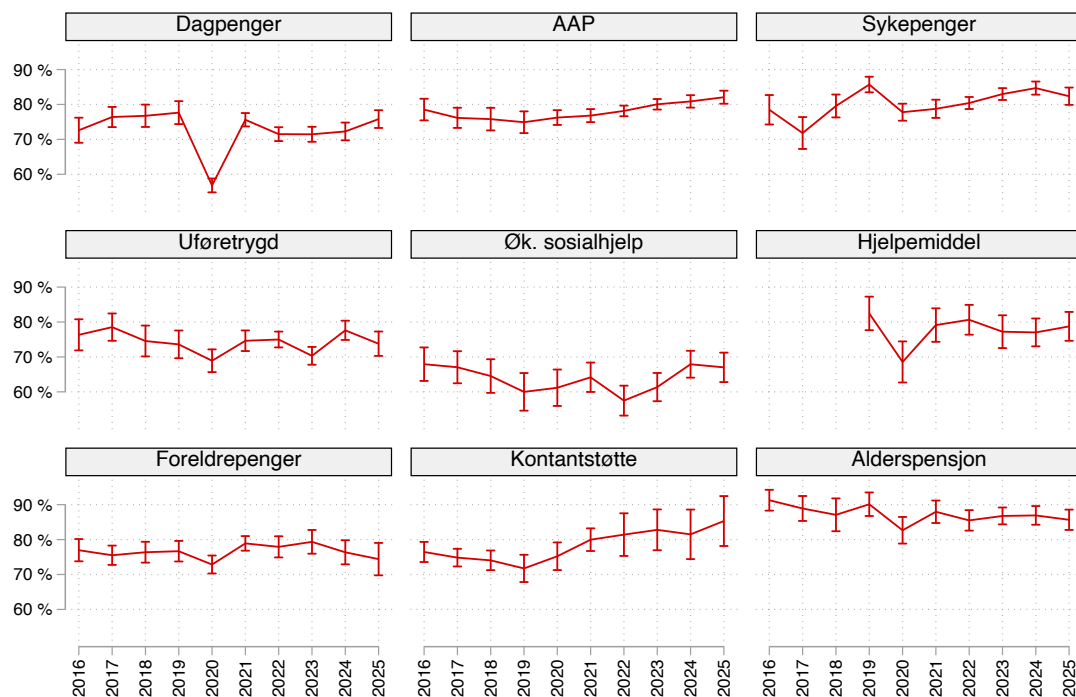
Jeg blir møtt med respekt fra Nav

Arbeidssøkere	4,8	,0	4,8	4,9	81	1	80	83	2 651
Ensl.forsørgere	4,8	,1	4,6	5,0	81	3	76	86	234
Neds. u/AAP	4,8	,1	4,7	4,9	80	1	78	83	1 314
AAP	4,9	,0	4,8	5,0	83	1	81	85	3 100
Sykmeldte	4,8	,0	4,7	4,9	82	1	79	84	1 607
Alderspensjon	4,9	,1	4,8	5,1	89	2	86	93	348
Barnebidrag	4,2	,1	4,0	4,4	67	3	61	73	224
Barnetrygd	4,6	,1	4,4	4,8	79	3	73	84	209
Foreldrepenger	4,9	,1	4,7	5,1	84	2	79	88	266
Hj./grunnstønad	4,0	,2	3,6	4,4	58	6	46	70	54
Hjelpemidler	4,6	,1	4,5	4,7	78	2	75	81	721
Kontantstøtte	4,8	,1	4,5	5,1	86	4	79	93	98
Fam. m/syke barn	4,7	,1	4,5	4,9	82	2	77	86	296
Andre ytelser	4,9	,2	4,5	5,3	76	6	64	87	52
Uføretrygd	4,7	,1	4,6	4,8	80	1	78	83	765

*Angir andel positive på Likertskala (4-6 på skalaen 1-6) og vanlige andeler for kategoriske variabler i prosent

7.4 Vedlegg: Andre figurer

Figur 7.1 Brukertilfredshet: prosentandelen fornøyde fordelt etter siste søknad, 2016-2025. 95 prosent konfidensintervall. Vedlegg til kapittel 2.



Merknad: Y-aksen går fra 60 til 90 prosent.

7.5 Vedlegg: Andre tabeller

Tabell 72 Multivariat regresjonsanalyse av helhetlig tilfredshet med søknadsprosessen med samspill mellom ventetid og status i sak. Vedlegg til kapittel 3.

	b	SE	t	p
Ventetid	0,648	0,013	50,76	0,000
Status i sak (fornøyd = 1)	1,188	0,129	9,23	0,000
Interaksjonsledd: Status i sak x Ventetid	-0,206	0,030	-6,97	0,000
Kontrollvariabel: Siste søknad (referansegruppe = dagpenger)				
Arbeidsavklaringspenger	0,065	0,046	1,40	0,160
Sykepenger	-0,006	0,051	-0,11	0,909
Uføretrygd	-0,127	0,064	-1,99	0,047
Økonomisk sosialhjelp	-0,143	0,069	-2,07	0,038
Tiltakspenger	-0,245	0,078	-3,13	0,002
Hjelpemiddel	0,220	0,071	3,10	0,002
Yrkesskade	-0,453	0,198	-2,29	0,022
Foreldrepenger	0,026	0,068	0,38	0,702
Kontantstøtte	0,306	0,113	2,72	0,007
Barnetrygd	-0,090	0,099	-0,90	0,367
Barnebidrag	-0,347	0,111	-3,12	0,002
Grunn- og hjelpestønad	0,017	0,167	0,10	0,918
Ytelser til familie med sykt barn	-0,205	0,092	-2,23	0,026
Stønader til enslig forsørger	0,030	0,094	0,32	0,751
Alderspensjon	-0,137	0,056	-2,46	0,014
Ytelser til gjenlevende	-0,247	0,142	-1,74	0,083
Konstantledd	1,313	0,048	27,12	0,000

N = 9613. .

Modellen baserer seg på spørsmål som er stilt på følgende måte: *Tenk på den siste søknaden. Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med følgende?*

- Avhengig variabel: *Søknadsprosessen, alt i alt*. Opprinnelig kodet 1 til 6, men omgjort til 0-5 i modellen, der 5 er svært fornøyd.
- Uavhengig variabel: *Tiden det tok fra jeg søkte til jeg fikk svar på søknaden*. Opprinnelig kodet 1 til 6, men omkodet til 0-5 i modellen, der 5 er svært fornøyd.
- Uavhengig variabel: *Informasjonen om status på behandling av søknaden mens jeg ventet*. Opprinnelig kodet 0-5, der 5 er svært fornøyd. I modellen er denne omgjort en til dummyvariabel der 0 og 1 tilsvarer henholdsvis 1-4 og 5-6 på den opprinnelige skalaen.

- Kontrollvariabel: «Hva gjaldt din siste søknad til Nav?». Her er det kun mulig å oppgi ett alternativ, se vedlegg 7.3 for alternativene. Enkelte av svaralternativene er slått sammen til en fellesbetegnelse av flere ytelser. For eksempel er omsorgs-, pleie og opplæringspenger kategorisert som familie med sykt barn.

Uten inkludering av kontrollvariabelen siste søknad i modellen er regresjonskoeffisientene til ventetid, status i sak og interaksjonsleddet henholdsvis .652, 1.189 og -0.208. Inkludering av kontrollvariabelen endrer derfor ikke koeffisientene for ventetid, status i sak og interaksjonsleddet. Det er også ubetydelige endringer for SE, t og p ved inkludering av siste søknad.

Figur 3.8 viser forskjeller for søknadsprosessen som helhet blant referansegruppen, det vil si de som har søkt dagpenger som siste søknad. I praksis er dette en lik figur med en figur der siste søknad ikke er inkludert i regresjonsmodellen. Figur 3.8 er justert slik at den viser verdiene 1 til 6 istedenfor 0 til 5 slik det er kodet i regresjonsmodellen. Det betyr blant annet at verdien 0 er kodet 1 i figuren, verdien 1 er kodet 2, også videre. Justeringen gjelder for både første- og andreaksen, og benyttes for å skape koherens mellom kodingen i spørreskjemaet og tabellen i vedlegg 7.3.

UTGIVER
Arbeids- og velferdsdirektoratet
Postboks 5
St. Olavs plass
0130 Oslo

OMBREKKING: Aksell AS
ISBN 978-82-551-2558-7
ISSN: 1891-005X