

Lokal Brukerundersøkelse NAV Akershus Høsten 2012

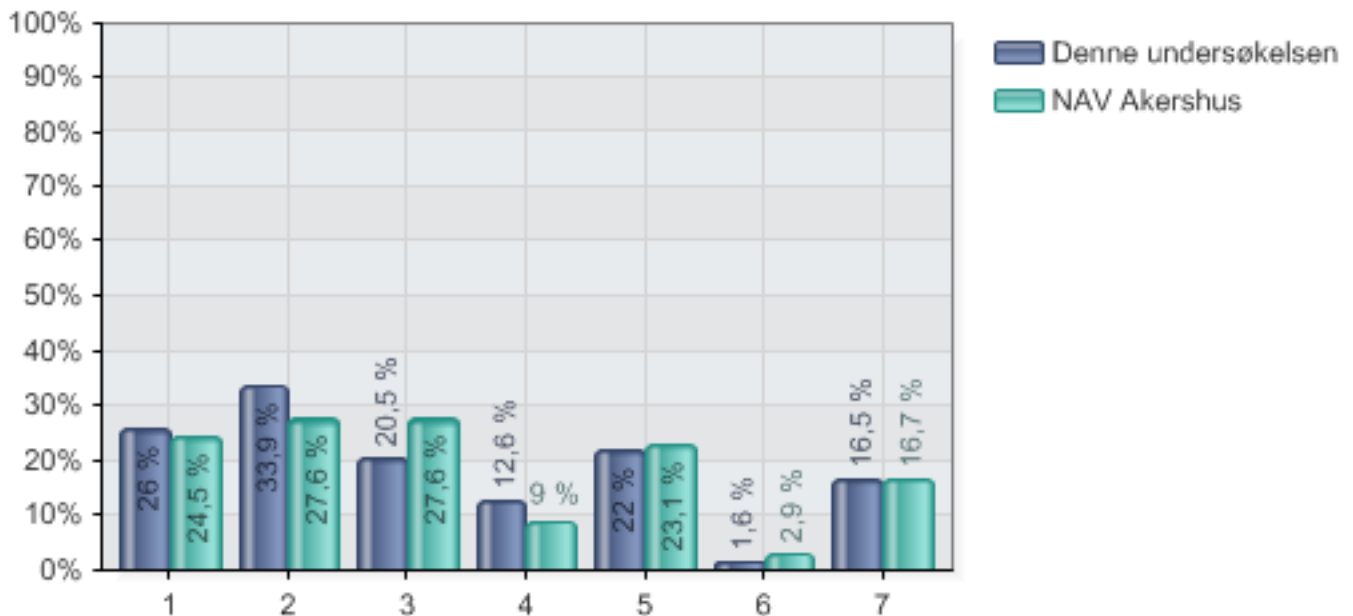
Publisert fra 23.10.2012 til 28.12.2012
128 respondenter (2 unike)

Sammenligning: : NAV Akershus

Filter: NAV Vestby
"NAV-kontor" = "NAV Vestby"

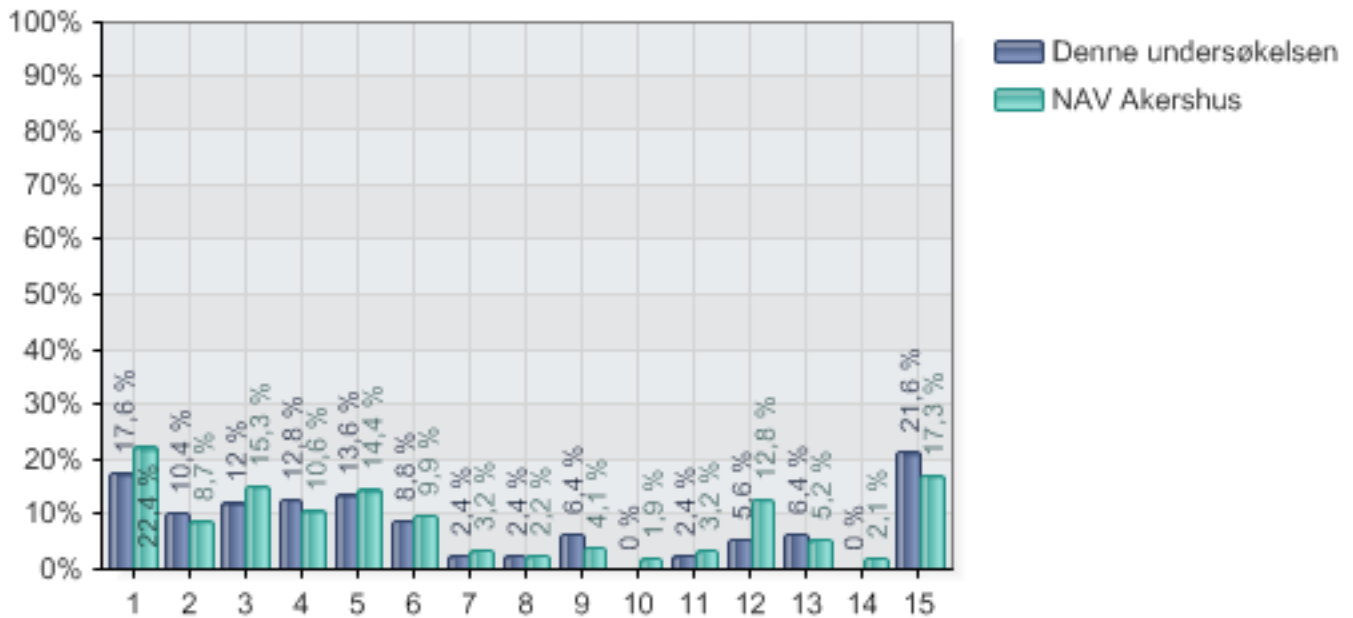
Filter på tid: høst 2012
Fra 29.10.2012 08:30 til 09.11.2012 16:00

2. Hvorfor kom du til NAV-kontoret i dag? (Flere svar mulig)



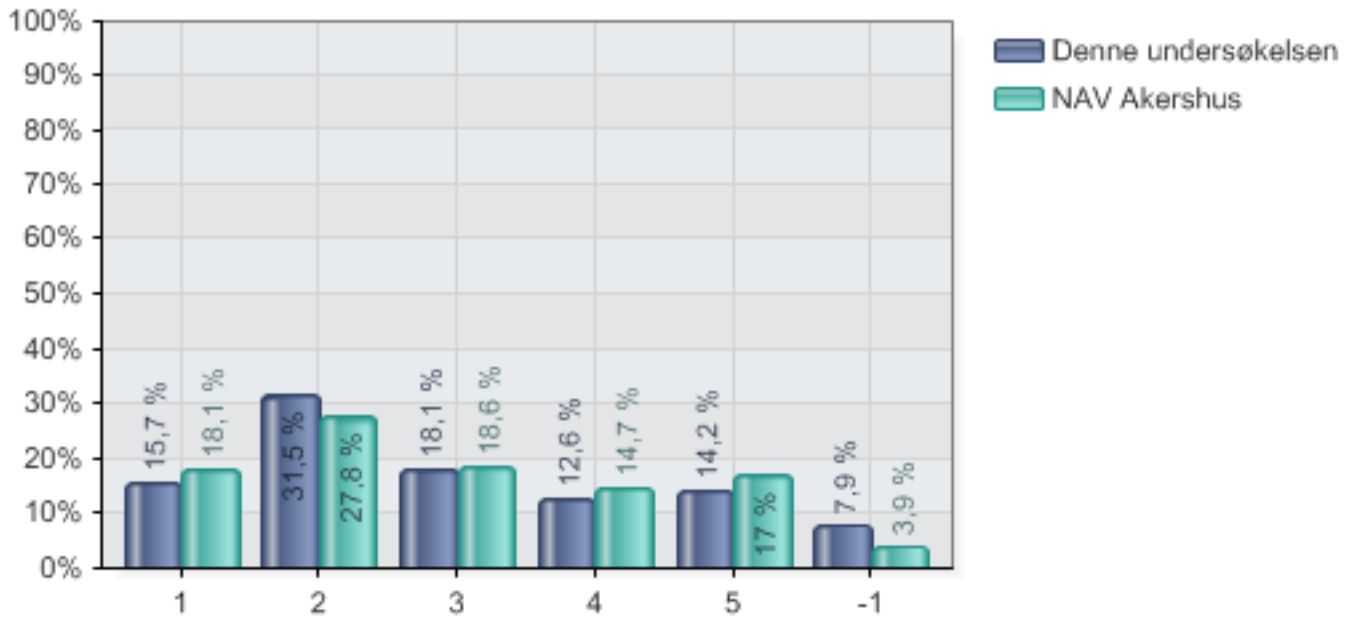
Alternativer	Denne undersøkelsen		NAV Akershus	
	Prosent	Verdi	Prosent	Verdi
1 For å ha timeavtale med veileder	26,0 %	33	24,5 %	723
2 For å få veiledning fra NAV (uten timeavtale)	33,9 %	43	27,6 %	815
3 For å få svar på spørsmål, hjelp til å fylle ut skjema osv.	20,5 %	26	27,6 %	815
4 For å bruke pc - søke jobb, registrere meldekort, lage cv osv.	12,6 %	16	9,0 %	266
5 For å levere (søknad, meldekort osv)/hente noe/kopiere osv.	22,0 %	28	23,1 %	681
6 Gruppeveiledning, kurs osv.	1,6 %	2	2,9 %	86
7 Annet	16,5 %	21	16,7 %	493
Total		127		2953

3. Hva gjaldt din henvendelse til NAV-kontoret i dag? (Flere svar mulig)



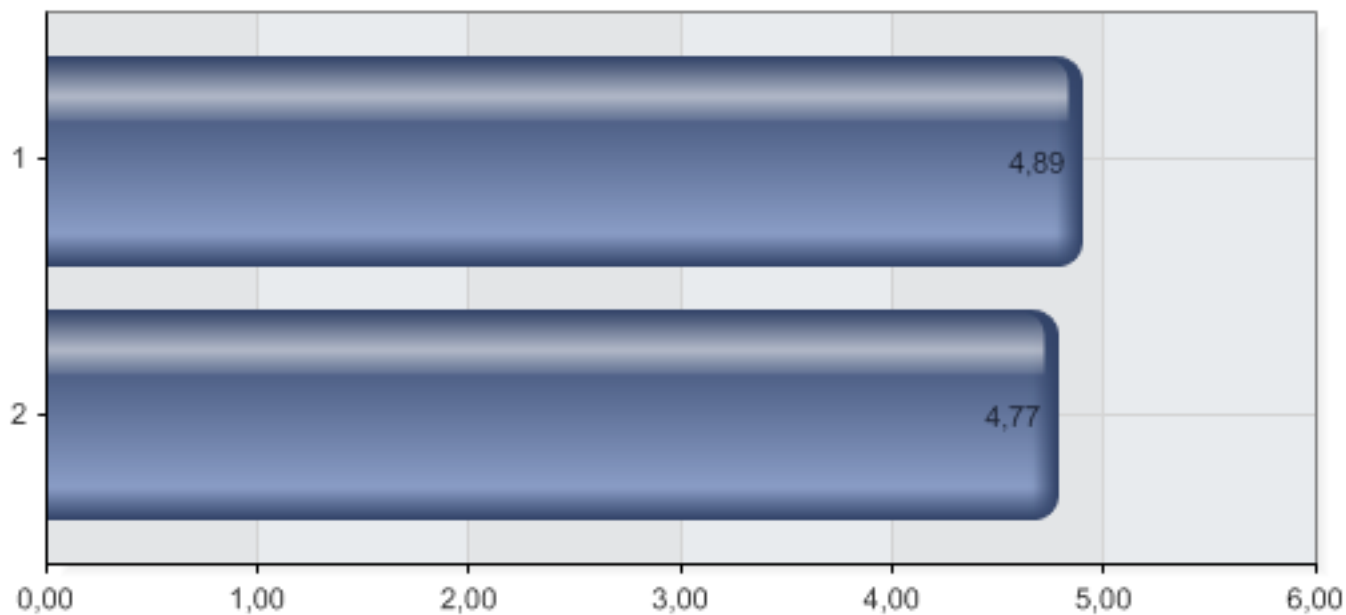
Alternativer	Denne undersøkelsen		NAV Akershus	
	Prosent	Verdi	Prosent	Verdi
1 Veiledning om arbeid og aktivitet	17,6 %	22	22,4 %	647
2 Oppfølging for sykefravær/sykdom	10,4 %	13	8,7 %	251
3 Dagpenger	12,0 %	15	15,3 %	442
4 Sykepenger	12,8 %	16	10,6 %	308
5 Arbeidsavklaringspenger (AAP)	13,6 %	17	14,4 %	416
6 Familie og omsorg (f.eks. foreldrepenger, barnetrygd, barnebidrag, kontantstøtte eller annet)	8,8 %	11	9,9 %	287
7 Stønad til enslig forsørger	2,4 %	3	3,2 %	92
8 Alderspensjon, AFP	2,4 %	3	2,2 %	63
9 Uførepensjon	6,4 %	8	4,1 %	118
10 Grunnstønad, hjelpestønad	0,0 %	0	1,9 %	56
11 Hjelpemidler	2,4 %	3	3,2 %	92
12 Økonomisk sosialhjelp	5,6 %	7	12,8 %	370
13 Andre sosiale tjenester (...)	6,4 %	8	5,2 %	151
14 Gjeldsrådgivning	0,0 %	0	2,1 %	62
15 Annet, spesifiser her	21,6 %	27	17,3 %	501
Total		125		2894

4. Omtrent hvor mange ganger har du vært i kontakt med NAV i løpet av de siste 6 måneder? (Gjelder også kontakt via telefon, internett/epost eller annen kontakt)



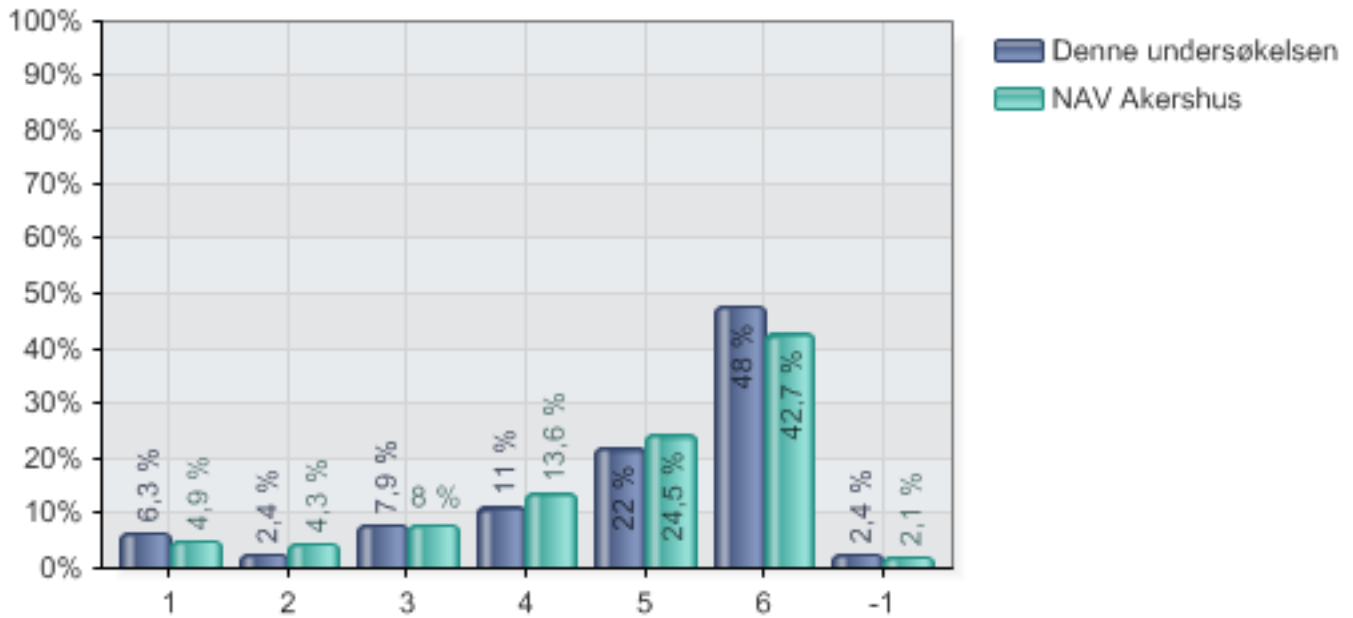
Alternativer	Denne undersøkelsen		NAV Akershus	
	Prosent	Verdi	Prosent	Verdi
1 1 gang (inkludert denne gangen)	15,7 %	20	18,1 %	528
2 2-3 ganger	31,5 %	40	27,8 %	813
3 4-5 ganger	18,1 %	23	18,6 %	542
4 6-10 ganger	12,6 %	16	14,7 %	429
5 Mer enn 10 ganger	14,2 %	18	17,0 %	496
-1 Husker ikke / vet ikke	7,9 %	10	3,9 %	113
Total		127		2921

5. Hvor fornøyd er du med følgende? Bruk en skala fra 1 til 6, hvor 1 er svært misfornøyd og 6 er svært fornøyd.



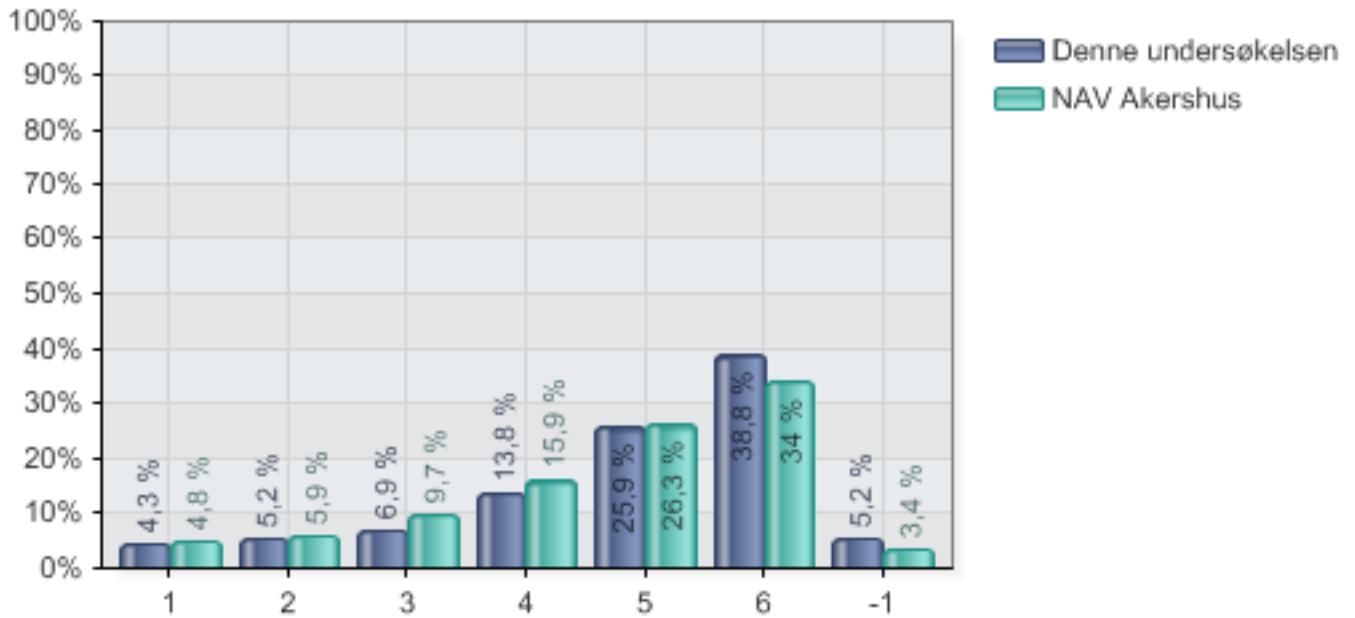
Alternativer	N
1 Måten du ble tatt i mot på NAV-kontoret?	127
2 Hvor lett det er å orientere seg på NAV-kontoret?	116

5.1 Hvor fornøyd er du med følgende? Bruk en skala fra 1 til 6, hvor 1 er svært misfornøyd og 6 er svært fornøyd. - Måten du ble tatt i mot på NAV-kontoret?



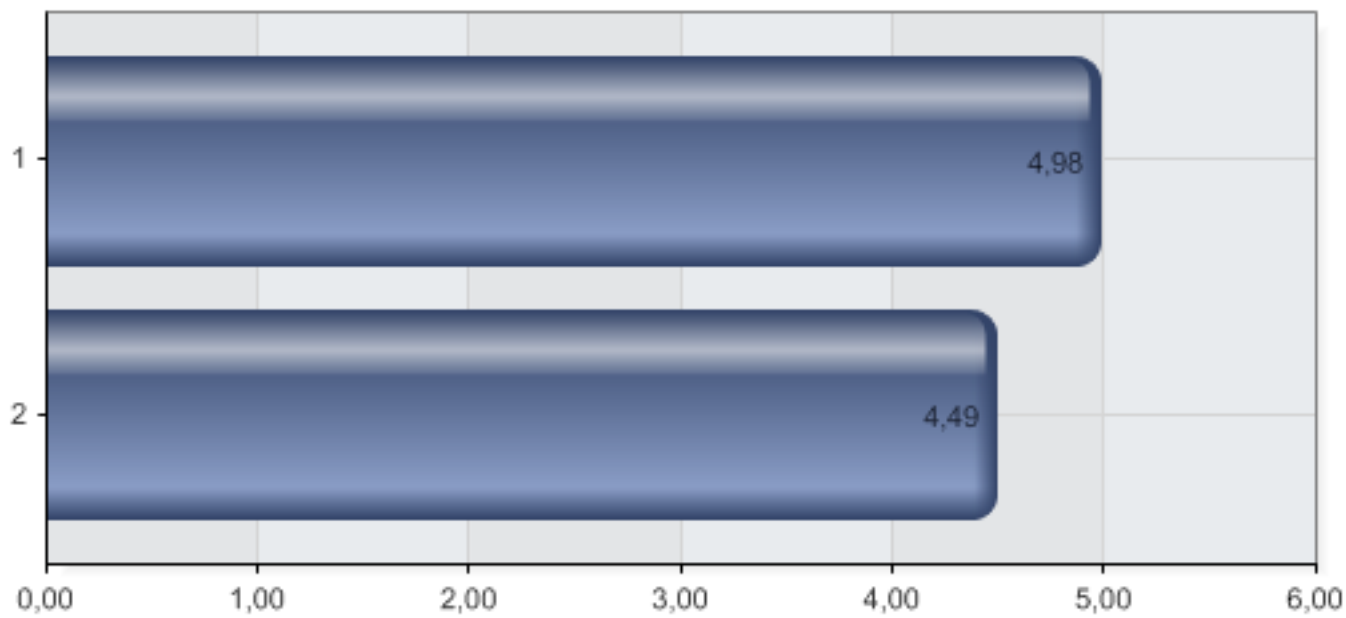
Alternativer	Denne undersøkelsen		NAV Akershus	
	Prosent	Verdi	Prosent	Verdi
1 Svært misfornøyd 1	6,3 %	8	4,9 %	142
2 2	2,4 %	3	4,3 %	125
3 3	7,9 %	10	8,0 %	234
4 4	11,0 %	14	13,6 %	397
5 5	22,0 %	28	24,5 %	715
6 Svært fornøyd 6	48,0 %	61	42,7 %	1249
-1 Vet ikke	2,4 %	3	2,1 %	62
Total		127		2924

5.2 Hvor fornøyd er du med følgende? Bruk en skala fra 1 til 6, hvor 1 er svært misfornøyd og 6 er svært fornøyd. - Hvor lett det er å orientere seg på NAV-kontoret?



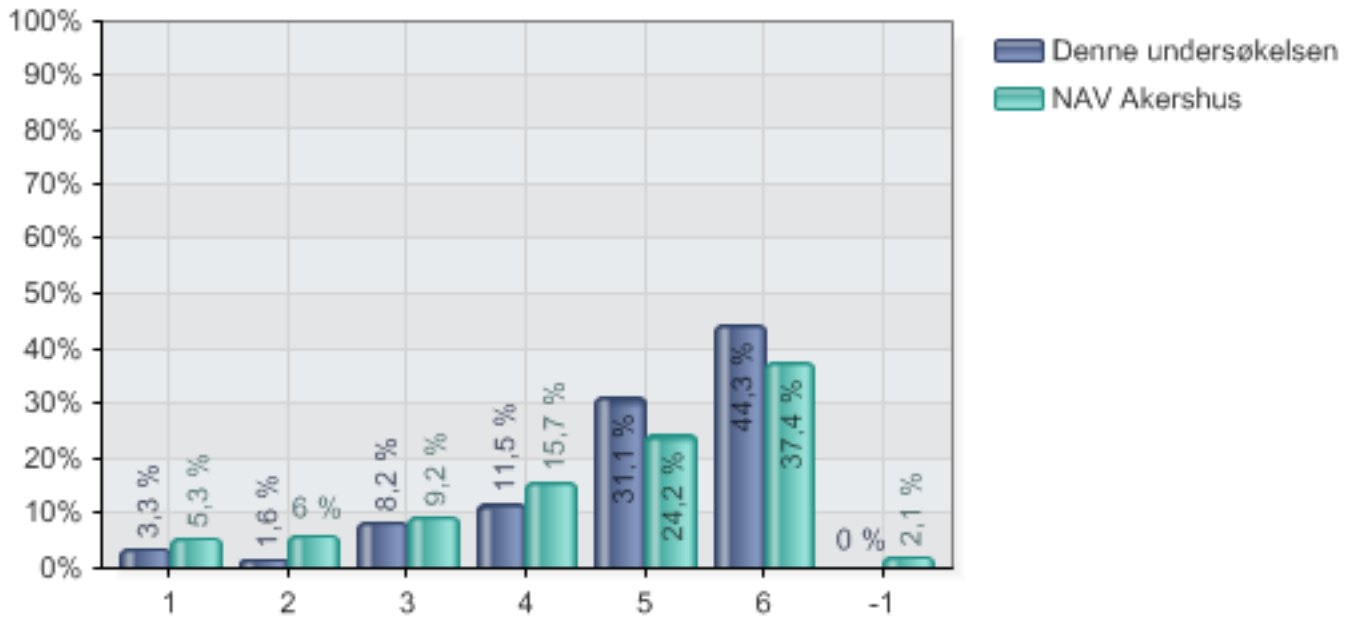
Alternativer	Denne undersøkelsen		NAV Akershus	
	Prosent	Verdi	Prosent	Verdi
1 Svært misfornøyd 1	4,3 %	5	4,8 %	130
2 2	5,2 %	6	5,9 %	161
3 3	6,9 %	8	9,7 %	266
4 4	13,8 %	16	15,9 %	435
5 5	25,9 %	30	26,3 %	718
6 Svært fornøyd 6	38,8 %	45	34,0 %	930
-1 Vet ikke	5,2 %	6	3,4 %	92
Total		116		2732

6. Hvor fornøyd er du med følgende? Bruk en skala fra 1 til 6, hvor 1 er svært misfornøyd og 6 er svært fornøyd.



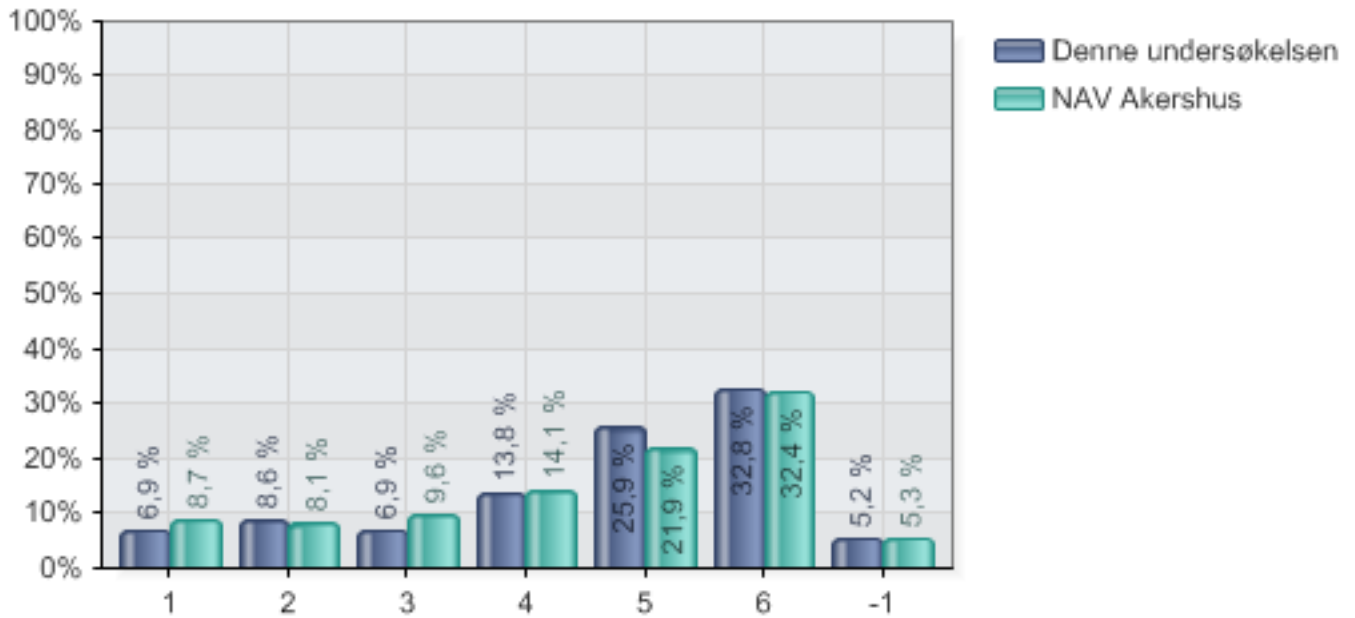
Alternativer	N
1 Ventetid for å få svar på din henvendelse i publikumsmottaket	61
2 Ventetid for å få kontakt med rett person ved NAV-kontoret	58

6.1 Hvor fornøyd er du med følgende? Bruk en skala fra 1 til 6, hvor 1 er svært misfornøyd og 6 er svært fornøyd. - Ventetid for å få svar på din henvendelse i publikumsmottaket



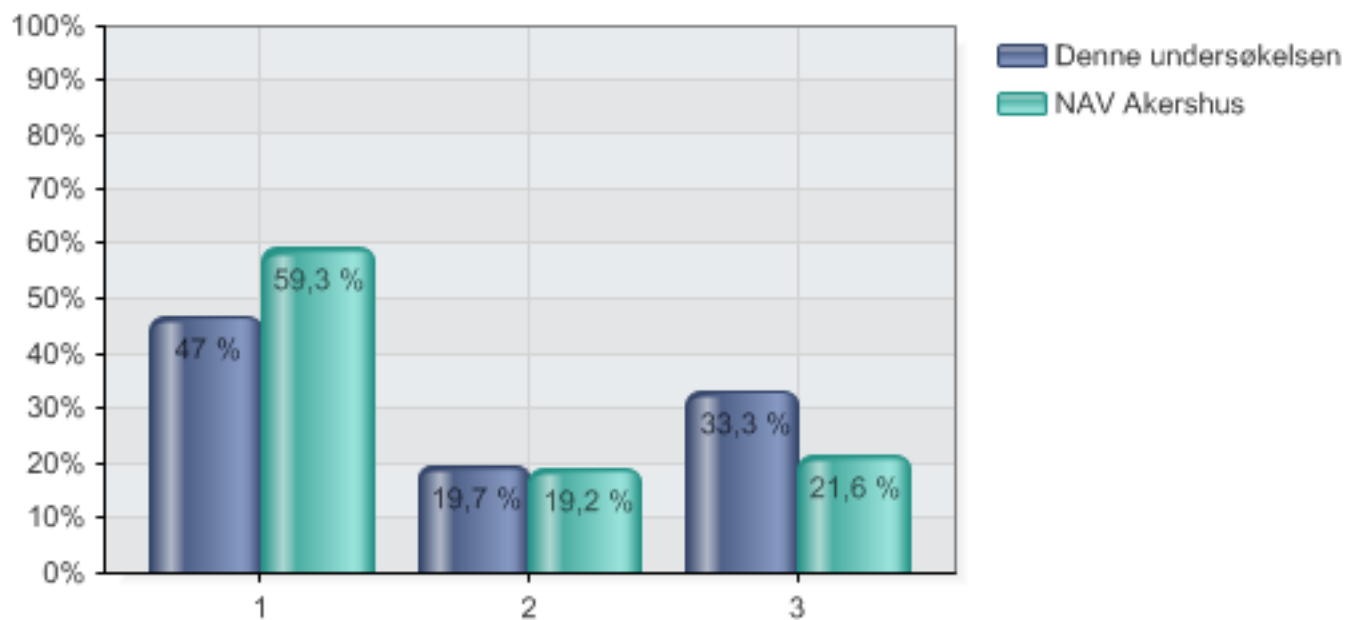
Alternativer	Denne undersøkelsen		NAV Akershus	
	Prosent	Verdi	Prosent	Verdi
1 Svært misfornøyd 1	3,3 %	2	5,3 %	73
2 2	1,6 %	1	6,0 %	83
3 3	8,2 %	5	9,2 %	127
4 4	11,5 %	7	15,7 %	216
5 5	31,1 %	19	24,2 %	334
6 Svært fornøyd 6	44,3 %	27	37,4 %	516
-1 Vet ikke	0,0 %	0	2,1 %	29
Total		61		1378

6.2 Hvor fornøyd er du med følgende? Bruk en skala fra 1 til 6, hvor 1 er svært misfornøyd og 6 er svært fornøyd. - Ventetid for å få kontakt med rett person ved NAV-kontoret



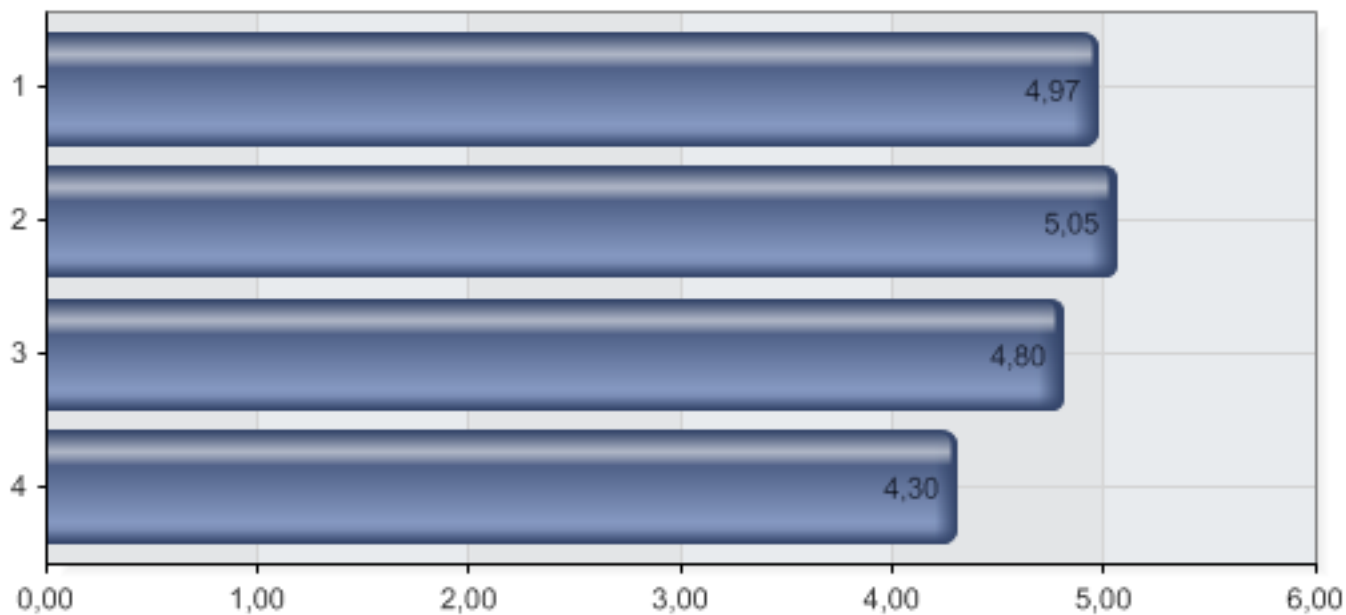
Alternativer	Denne undersøkelsen		NAV Akershus	
	Prosent	Verdi	Prosent	Verdi
1 Svært misfornøyd 1	6,9 %	4	8,7 %	114
2 2	8,6 %	5	8,1 %	107
3 3	6,9 %	4	9,6 %	126
4 4	13,8 %	8	14,1 %	185
5 5	25,9 %	15	21,9 %	287
6 Svært fornøyd 6	32,8 %	19	32,4 %	425
-1 Vet ikke	5,2 %	3	5,3 %	69
Total		58		1313

8. Har noen på NAV-kontoret snakket med deg om muligheten for å komme i jobb/tilbake i jobb?



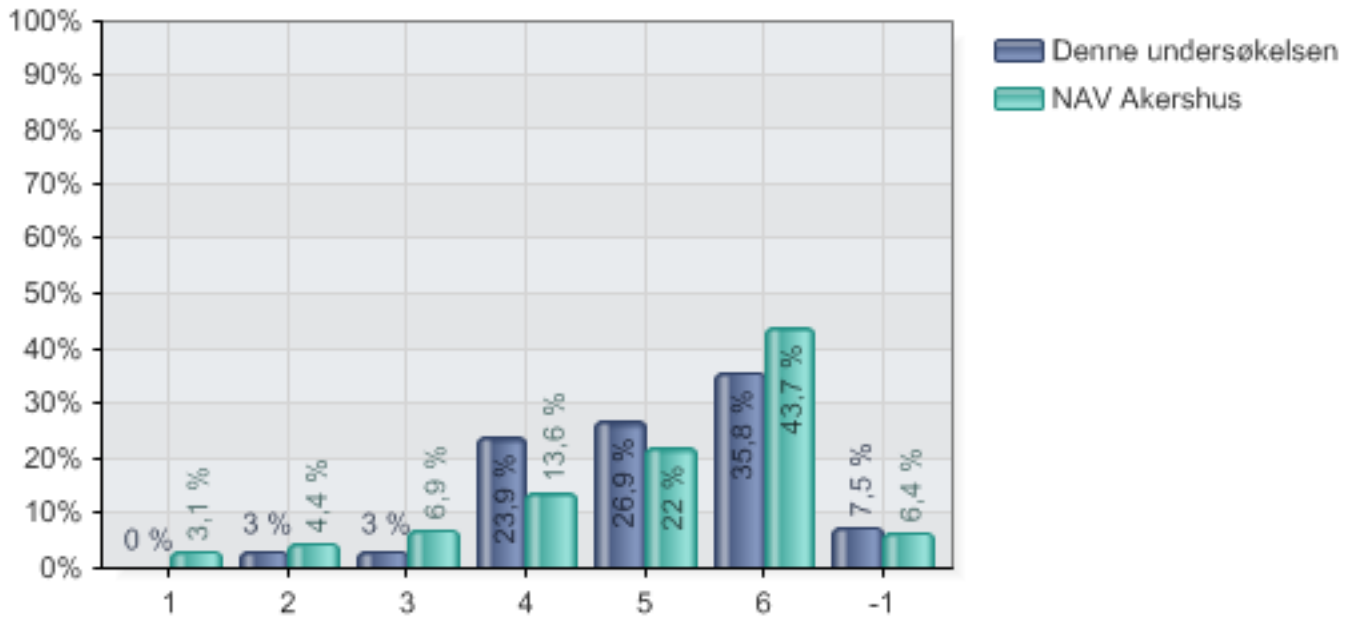
Alternativer	Denne undersøkelsen		NAV Akershus	
	Prosent	Verdi	Prosent	Verdi
1 Ja	47,0 %	31	59,3 %	1021
2 Nei	19,7 %	13	19,2 %	330
3 Ikke aktuelt	33,3 %	22	21,6 %	372
Total		66		1723

9. I ditt møte med veileder; hvor enig er du i følgende? Bruk en skala fra 1 til 6 hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig.



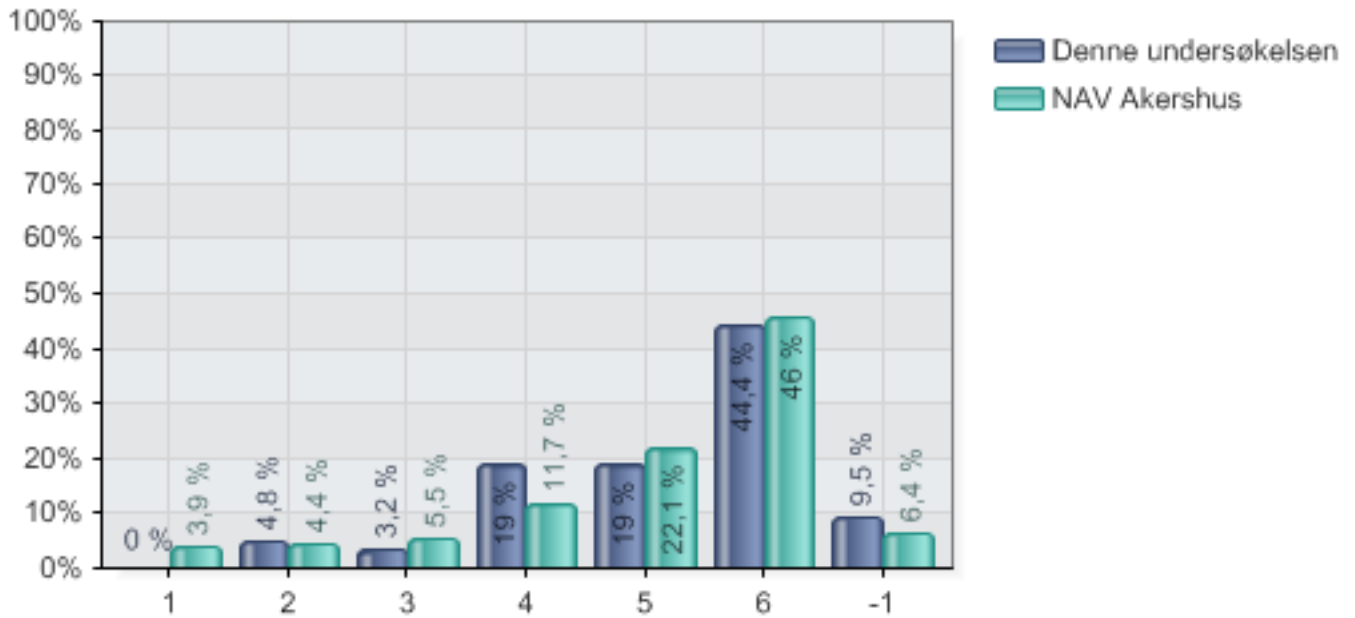
Alternativer	N
1 Veileder la vekt på det jeg hadde å si	67
2 Veileder var interessert i å finne gode løsninger sammen med meg	63
3 Veileder har gode kunnskaper om lover og regler som gjelder min sak	64
4 Veileder fikk meg til å se nye muligheter?	60

9.1 I ditt møte med veileder; hvor enig er du i følgende? Bruk en skala fra 1 til 6 hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig. - Veileder la vekt på det jeg hadde å si



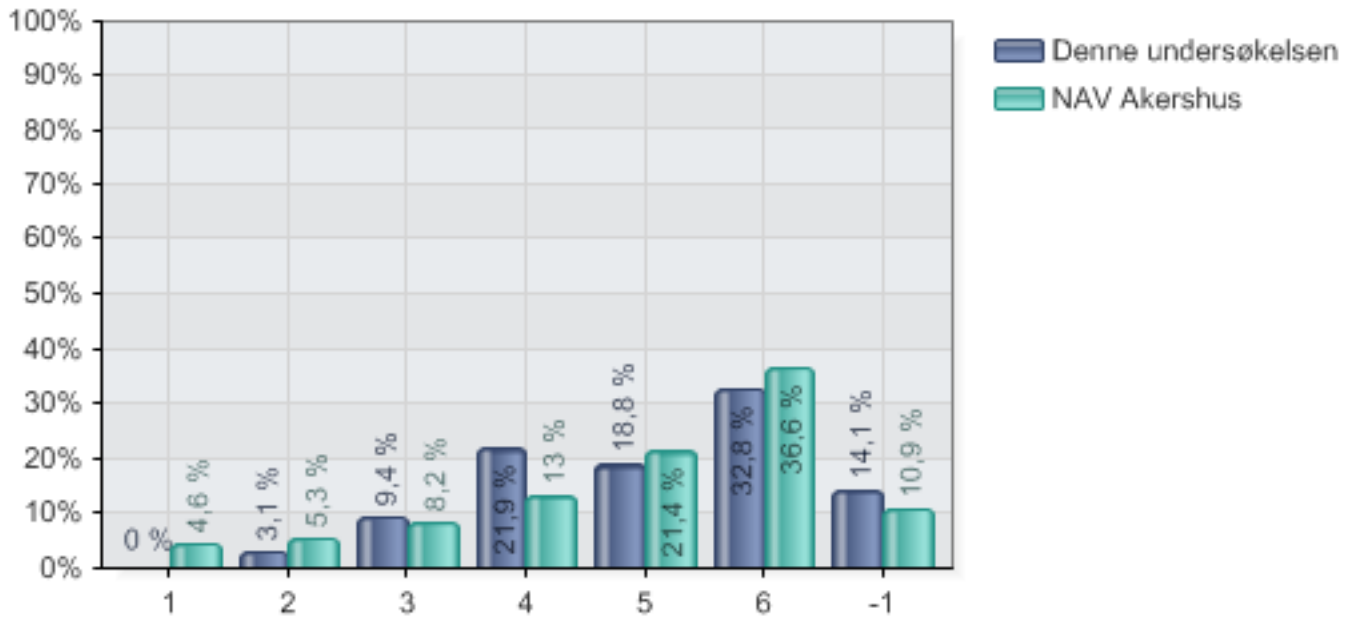
Alternativer	Denne undersøkelsen		NAV Akershus	
	Prosent	Verdi	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	0,0 %	0	3,1 %	43
2 2	3,0 %	2	4,4 %	61
3 3	3,0 %	2	6,9 %	96
4 4	23,9 %	16	13,6 %	189
5 5	26,9 %	18	22,0 %	306
6 Helt enig 6	35,8 %	24	43,7 %	609
-1 Vet ikke	7,5 %	5	6,4 %	89
Total		67		1393

9.2 I ditt møte med veileder; hvor enig er du i følgende? Bruk en skala fra 1 til 6 hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig. - Veileder var interessert i å finne gode løsninger sammen med meg



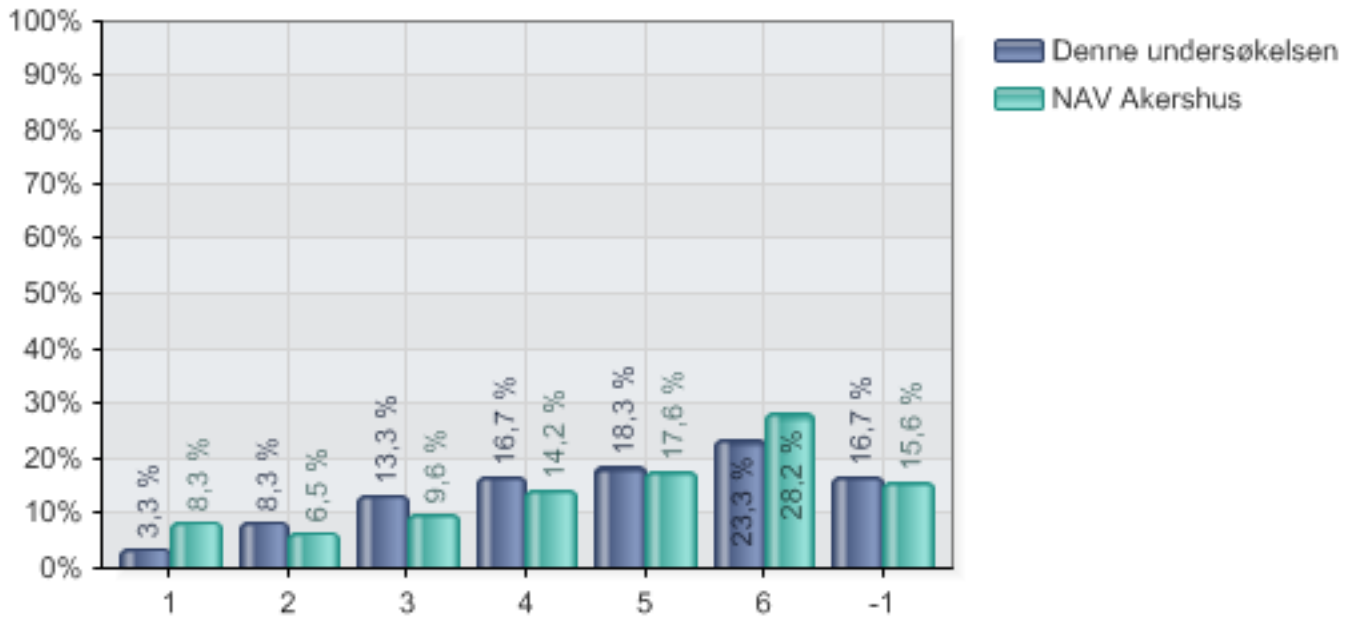
Alternativer	Denne undersøkelsen		NAV Akershus	
	Prosent	Verdi	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	0,0 %	0	3,9 %	53
2 2	4,8 %	3	4,4 %	60
3 3	3,2 %	2	5,5 %	76
4 4	19,0 %	12	11,7 %	160
5 5	19,0 %	12	22,1 %	303
6 Helt enig 6	44,4 %	28	46,0 %	630
-1 Vet ikke	9,5 %	6	6,4 %	88
Total		63		1370

9.3 I ditt møte med veileder; hvor enig er du i følgende? Bruk en skala fra 1 til 6 hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig. - Veileder har gode kunnskaper om lover og regler som gjelder min sak



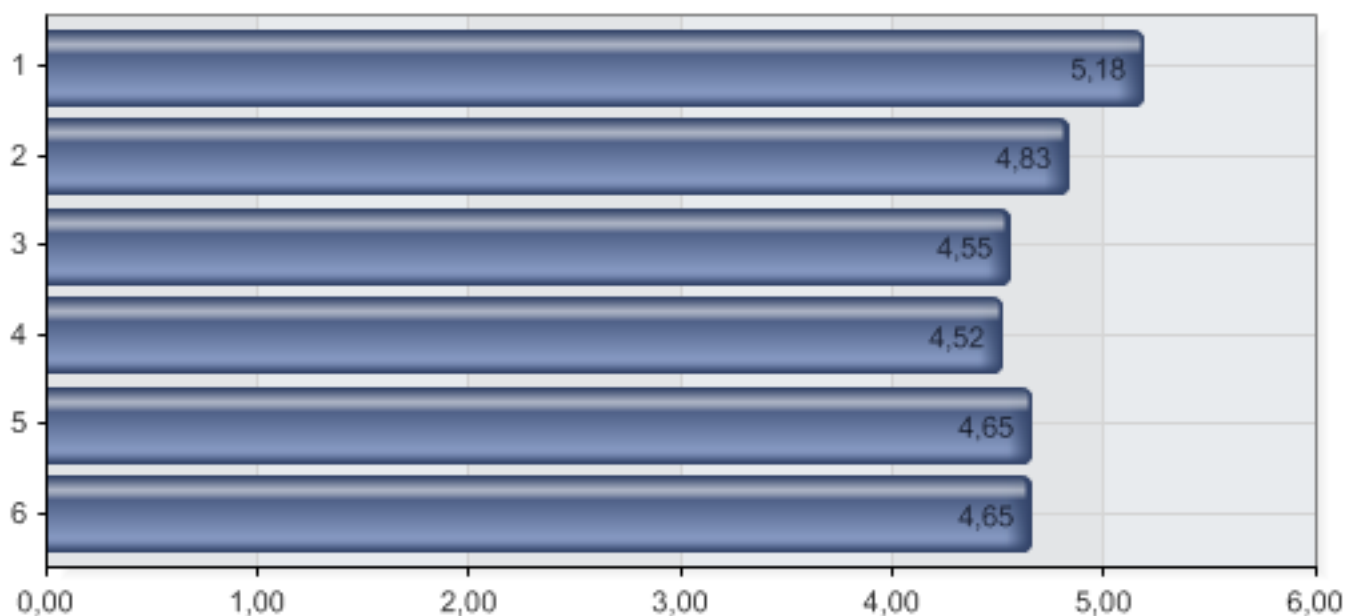
Alternativer	Denne undersøkelsen		NAV Akershus	
	Prosent	Verdi	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	0,0 %	0	4,6 %	62
2 2	3,1 %	2	5,3 %	71
3 3	9,4 %	6	8,2 %	111
4 4	21,9 %	14	13,0 %	176
5 5	18,8 %	12	21,4 %	289
6 Helt enig 6	32,8 %	21	36,6 %	494
-1 Vet ikke	14,1 %	9	10,9 %	147
Total		64		1350

9.4 I ditt møte med veileder; hvor enig er du i følgende? Bruk en skala fra 1 til 6 hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig. - Veileder fikk meg til å se nye muligheter?



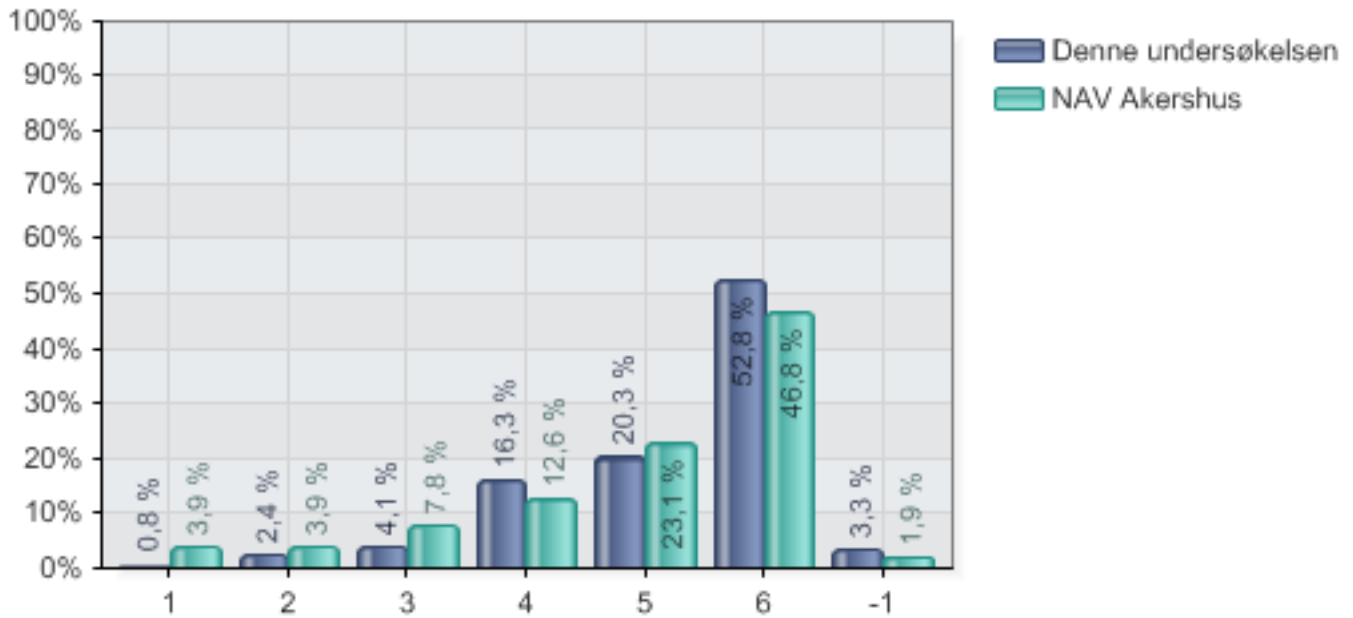
Alternativer	Denne undersøkelsen		NAV Akershus	
	Prosent	Verdi	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	3,3 %	2	8,3 %	111
2 2	8,3 %	5	6,5 %	87
3 3	13,3 %	8	9,6 %	128
4 4	16,7 %	10	14,2 %	189
5 5	18,3 %	11	17,6 %	234
6 Helt enig 6	23,3 %	14	28,2 %	375
-1 Vet ikke	16,7 %	10	15,6 %	208
Total		60		1332

10. Hvor enig er du i følgende påstander? Bruk en skala fra 1 til 6, hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig:



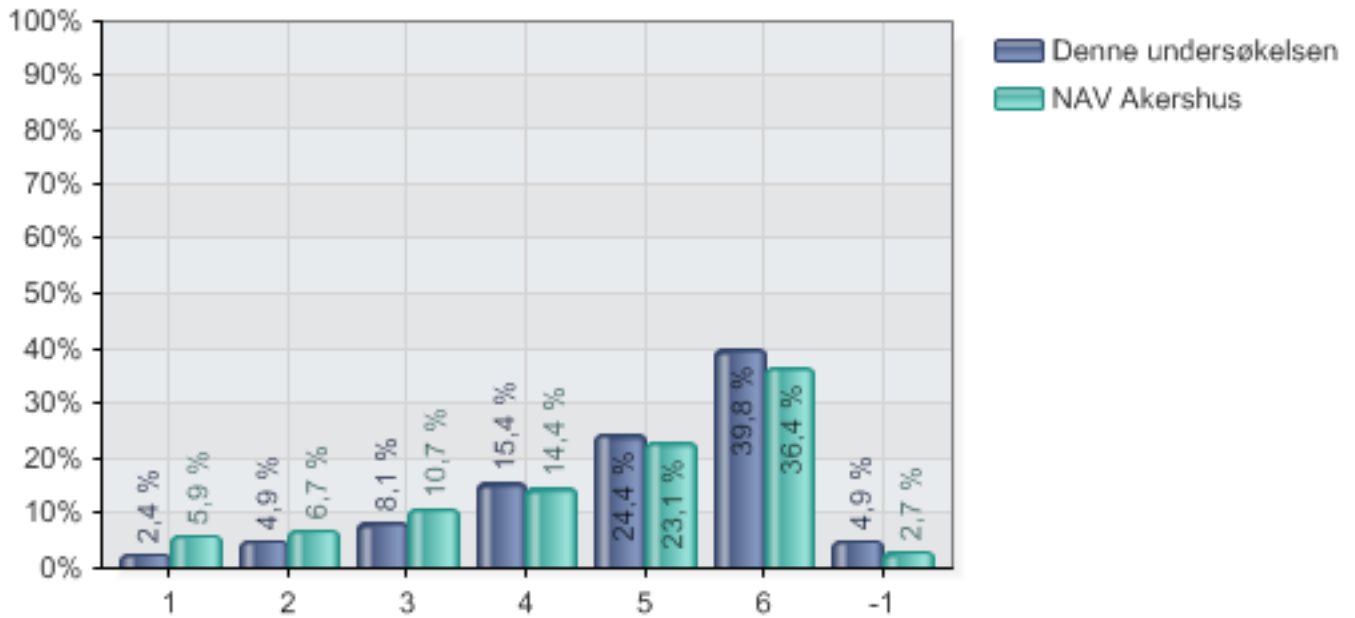
Alternativer	N
1 Jeg blir møtt med respekt når jeg henvender meg til NAV-kontoret	123
2 Jeg får den service jeg trenger fra NAV-kontoret	123
3 Jeg er trygg på at mine rettigheter blir ivaretatt på NAV-kontoret	121
4 Jeg får den informasjon jeg har behov for	123
5 Informasjonen fra NAV-kontoret bidrar til at jeg forstår min sak bedre	122
6 Det er mulig å legge frem sin sak uforstyrret ved NAV-kontoret dersom man har behov for det	123

10.1 Hvor enig er du i følgende påstander? Bruk en skala fra 1 til 6, hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig: - Jeg blir møtt med respekt når jeg henvender meg til NAV-kontoret



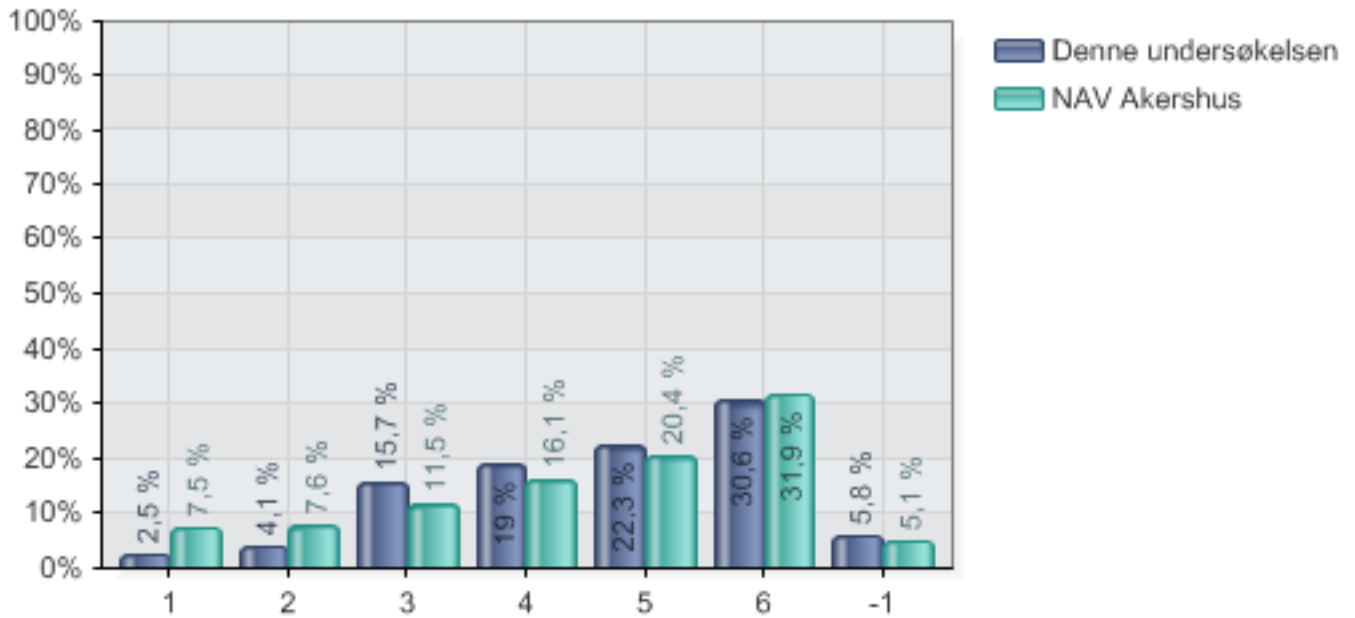
Alternativer	Denne undersøkelsen		NAV Akershus	
	Prosent	Verdi	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	0,8 %	1	3,9 %	112
2 2	2,4 %	3	3,9 %	112
3 3	4,1 %	5	7,8 %	225
4 4	16,3 %	20	12,6 %	364
5 5	20,3 %	25	23,1 %	667
6 Helt enig 6	52,8 %	65	46,8 %	1349
-1 Vet ikke	3,3 %	4	1,9 %	54
Total		123		2883

10.2 Hvor enig er du i følgende påstander? Bruk en skala fra 1 til 6, hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig: - Jeg får den service jeg trenger fra NAV-kontoret



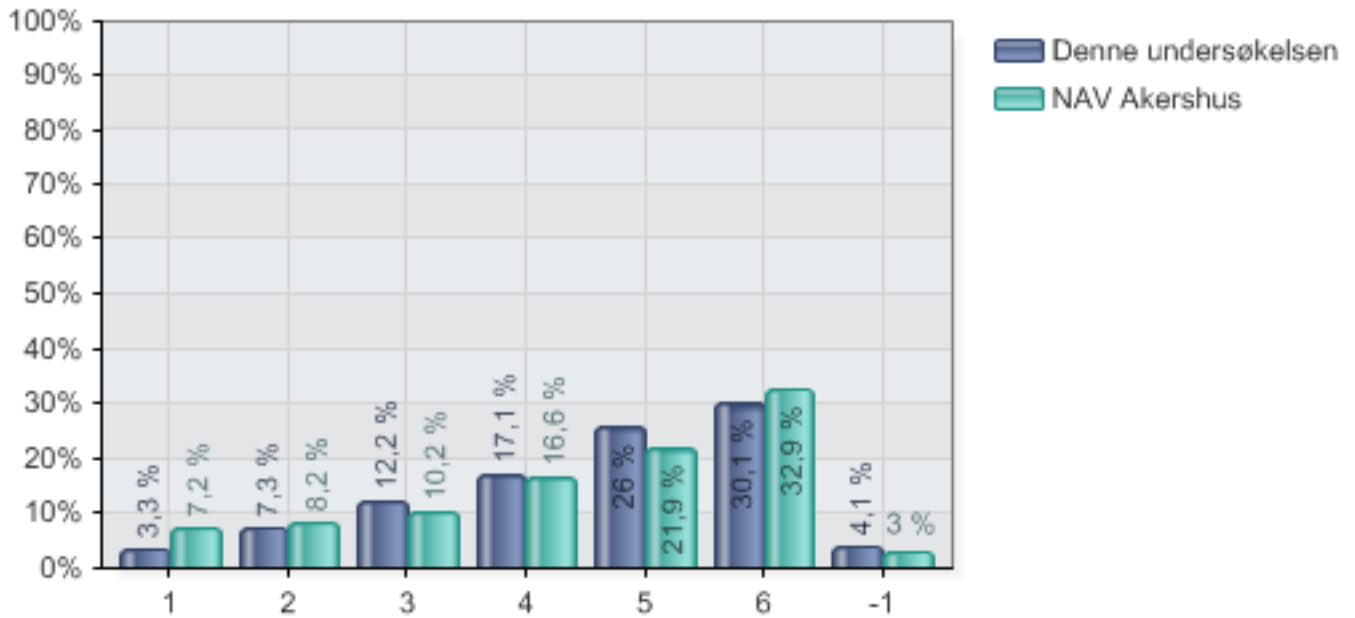
Alternativer	Denne undersøkelsen		NAV Akershus	
	Prosent	Verdi	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	2,4 %	3	5,9 %	168
2 2	4,9 %	6	6,7 %	190
3 3	8,1 %	10	10,7 %	304
4 4	15,4 %	19	14,4 %	408
5 5	24,4 %	30	23,1 %	655
6 Helt enig 6	39,8 %	49	36,4 %	1030
-1 Vet ikke	4,9 %	6	2,7 %	76
Total		123		2831

10.3 Hvor enig er du i følgende påstander? Bruk en skala fra 1 til 6, hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig: - Jeg er trygg på at mine rettigheter blir ivaretatt på NAV-kontoret



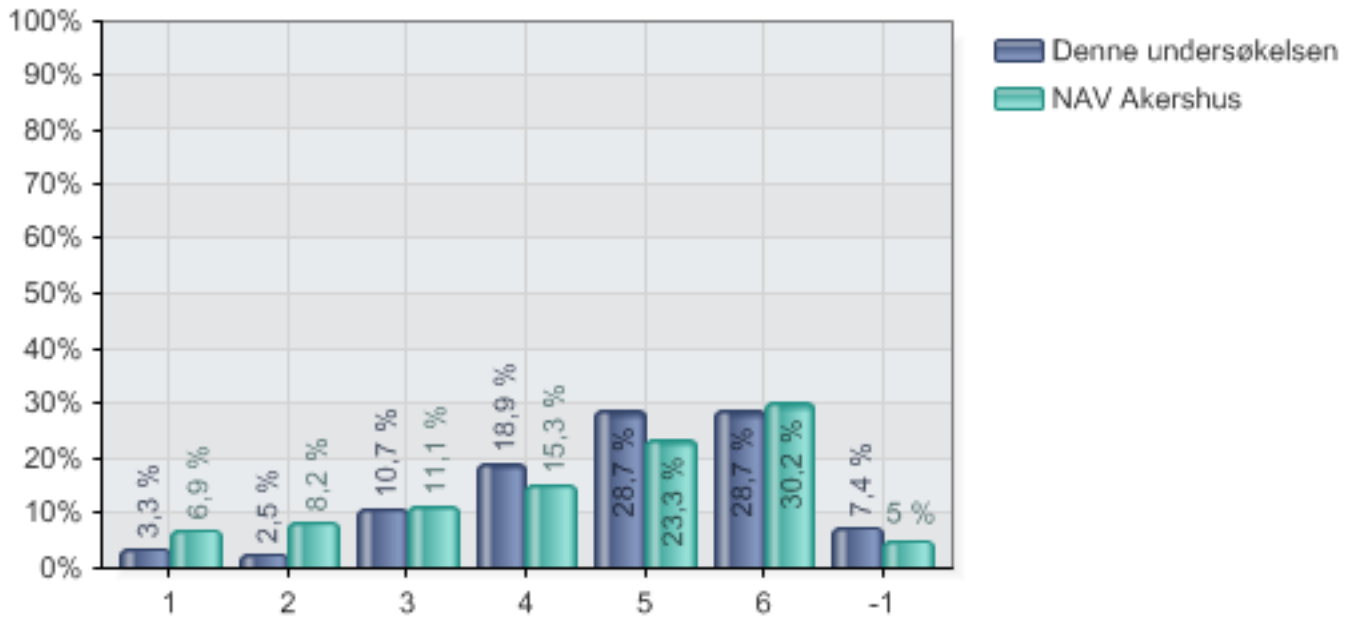
Alternativer	Denne undersøkelsen		NAV Akershus	
	Prosent	Verdi	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	2,5 %	3	7,5 %	210
2 2	4,1 %	5	7,6 %	213
3 3	15,7 %	19	11,5 %	325
4 4	19,0 %	23	16,1 %	453
5 5	22,3 %	27	20,4 %	575
6 Helt enig 6	30,6 %	37	31,9 %	897
-1 Vet ikke	5,8 %	7	5,1 %	143
Total		121		2816

10.4 Hvor enig er du i følgende påstander? Bruk en skala fra 1 til 6, hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig: - Jeg får den informasjon jeg har behov for



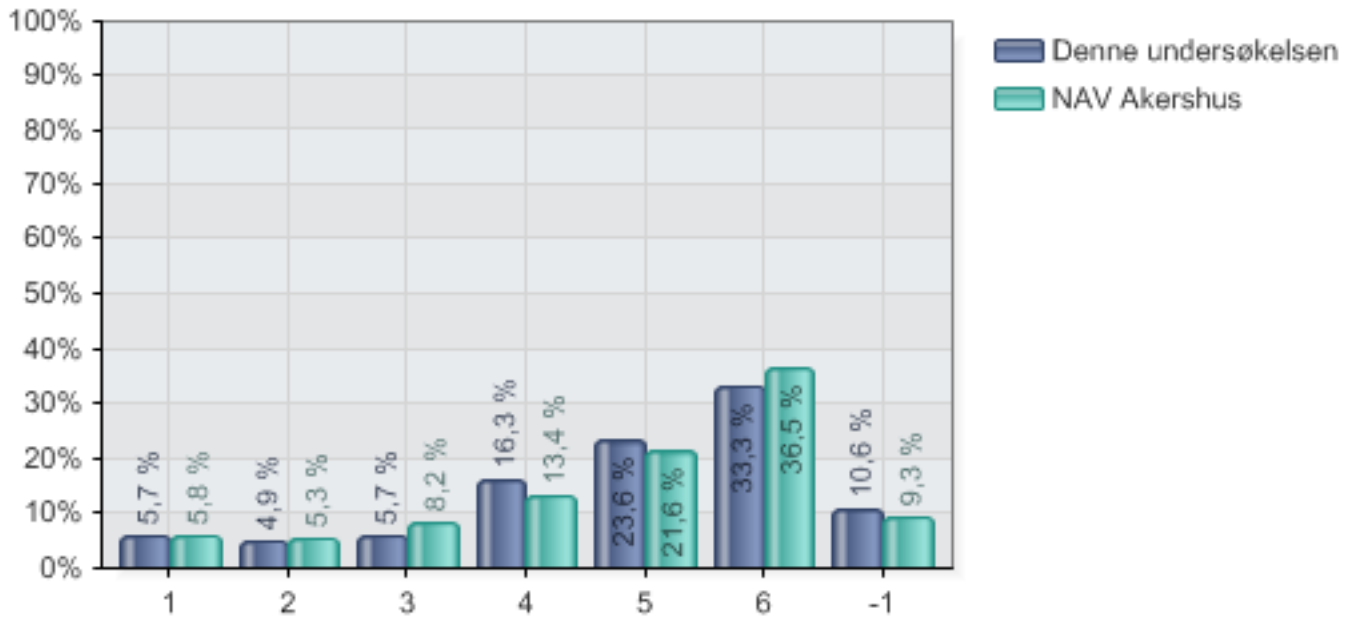
Alternativer	Denne undersøkelsen		NAV Akershus	
	Prosent	Verdi	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	3,3 %	4	7,2 %	200
2 2	7,3 %	9	8,2 %	230
3 3	12,2 %	15	10,2 %	285
4 4	17,1 %	21	16,6 %	465
5 5	26,0 %	32	21,9 %	611
6 Helt enig 6	30,1 %	37	32,9 %	920
-1 Vet ikke	4,1 %	5	3,0 %	83
Total		123		2794

10.5 Hvor enig er du i følgende påstander? Bruk en skala fra 1 til 6, hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig: - Informasjonen fra NAV-kontoret bidrar til at jeg forstår min sak bedre



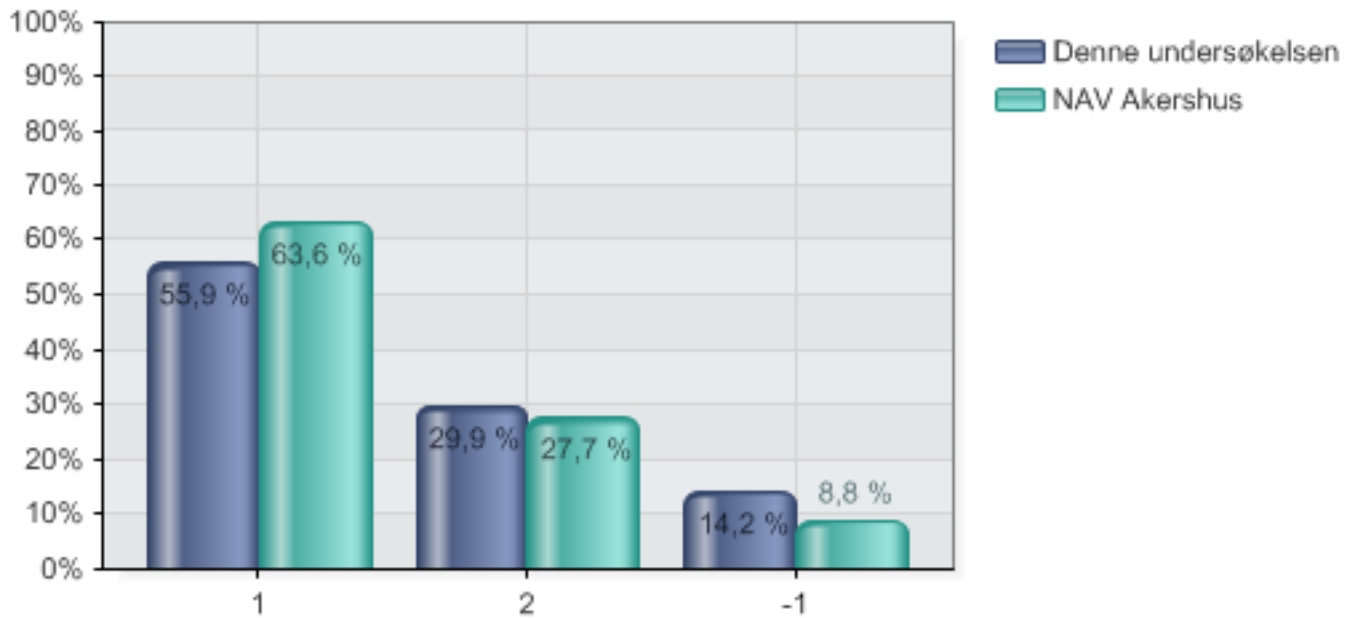
Alternativer	Denne undersøkelsen		NAV Akershus	
	Prosent	Verdi	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	3,3 %	4	6,9 %	192
2 2	2,5 %	3	8,2 %	229
3 3	10,7 %	13	11,1 %	312
4 4	18,9 %	23	15,3 %	428
5 5	28,7 %	35	23,3 %	653
6 Helt enig 6	28,7 %	35	30,2 %	845
-1 Vet ikke	7,4 %	9	5,0 %	140
Total		122		2799

10.6 Hvor enig er du i følgende påstander? Bruk en skala fra 1 til 6, hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig: - Det er mulig å legge frem sin sak uforstyrret ved NAV-kontoret dersom man har behov for det



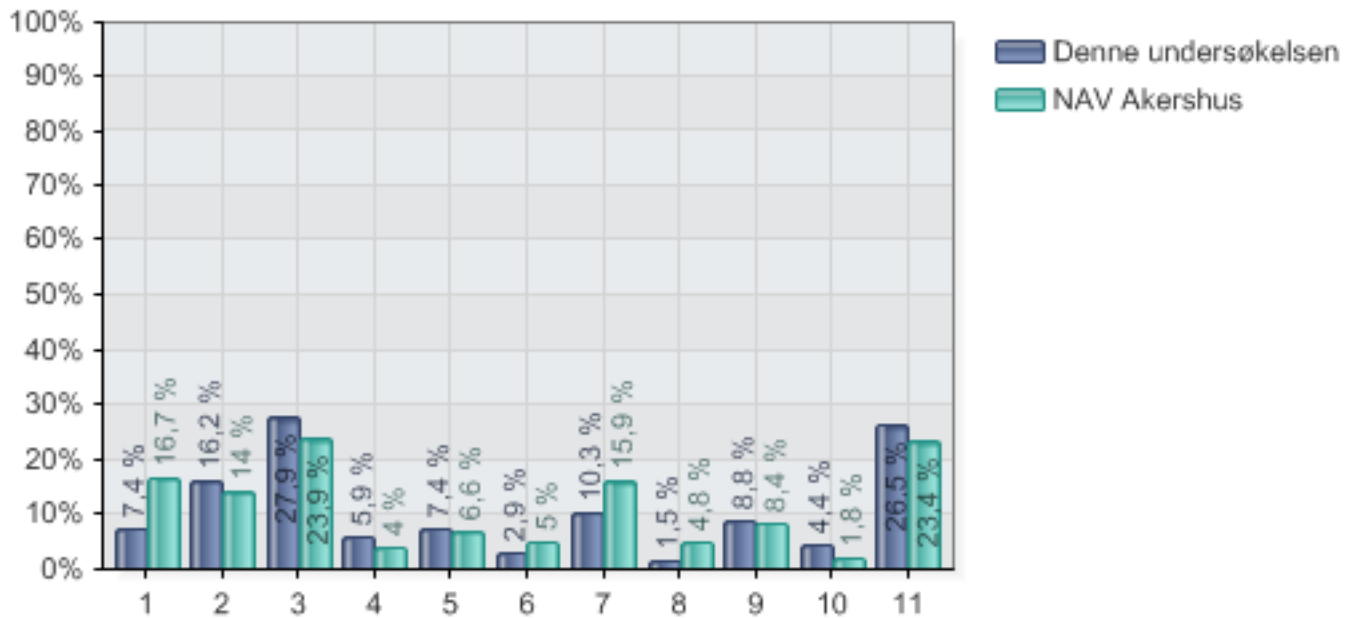
Alternativer	Denne undersøkelsen		NAV Akershus	
	Prosent	Verdi	Prosent	Verdi
1 Helt uenig 1	5,7 %	7	5,8 %	163
2 2	4,9 %	6	5,3 %	148
3 3	5,7 %	7	8,2 %	228
4 4	16,3 %	20	13,4 %	373
5 5	23,6 %	29	21,6 %	602
6 Helt enig 6	33,3 %	41	36,5 %	1018
-1 Vet ikke	10,6 %	13	9,3 %	260
Total		123		2792

17. Har du fått brev fra NAV de siste to månedene?



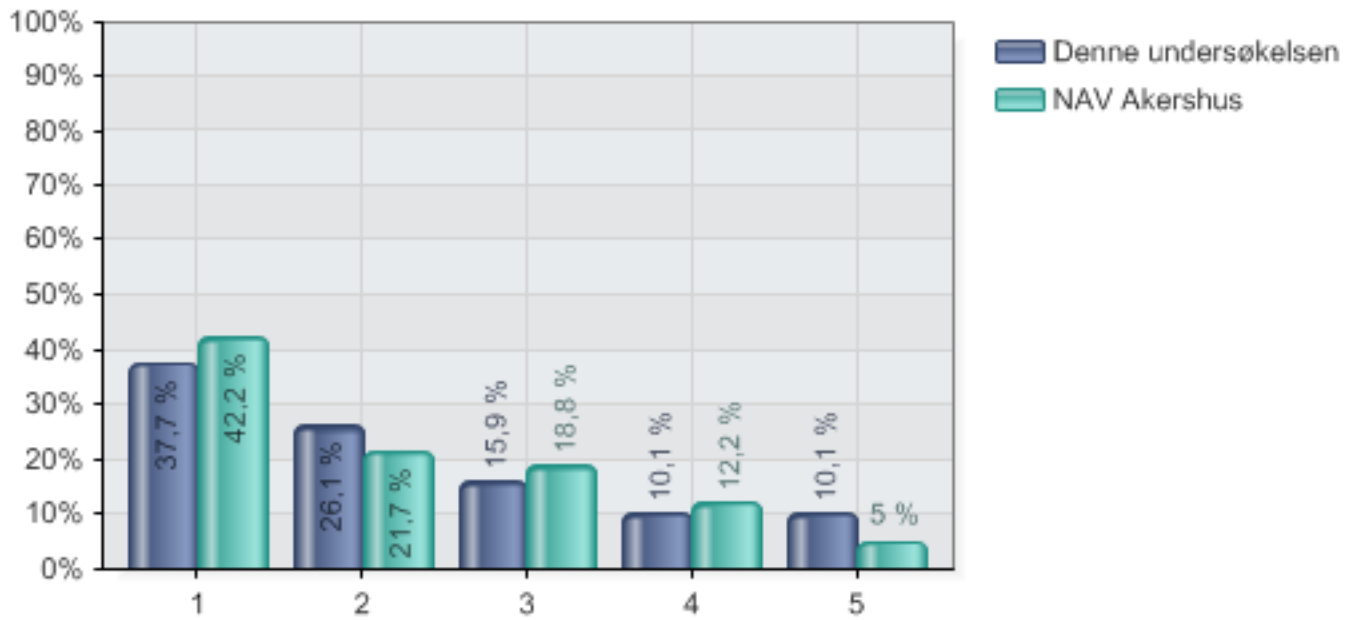
Alternativer	Denne undersøkelsen		NAV Akershus	
	Prosent	Verdi	Prosent	Verdi
1 Ja	55,9 %	71	63,6 %	1844
2 Nei	29,9 %	38	27,7 %	802
-1 Vet ikke/husker ikke	14,2 %	18	8,8 %	254
Total		127		2900

18. Hva gjaldt brevet (dersom flere brev, det siste brevet)? Flere svar mulig



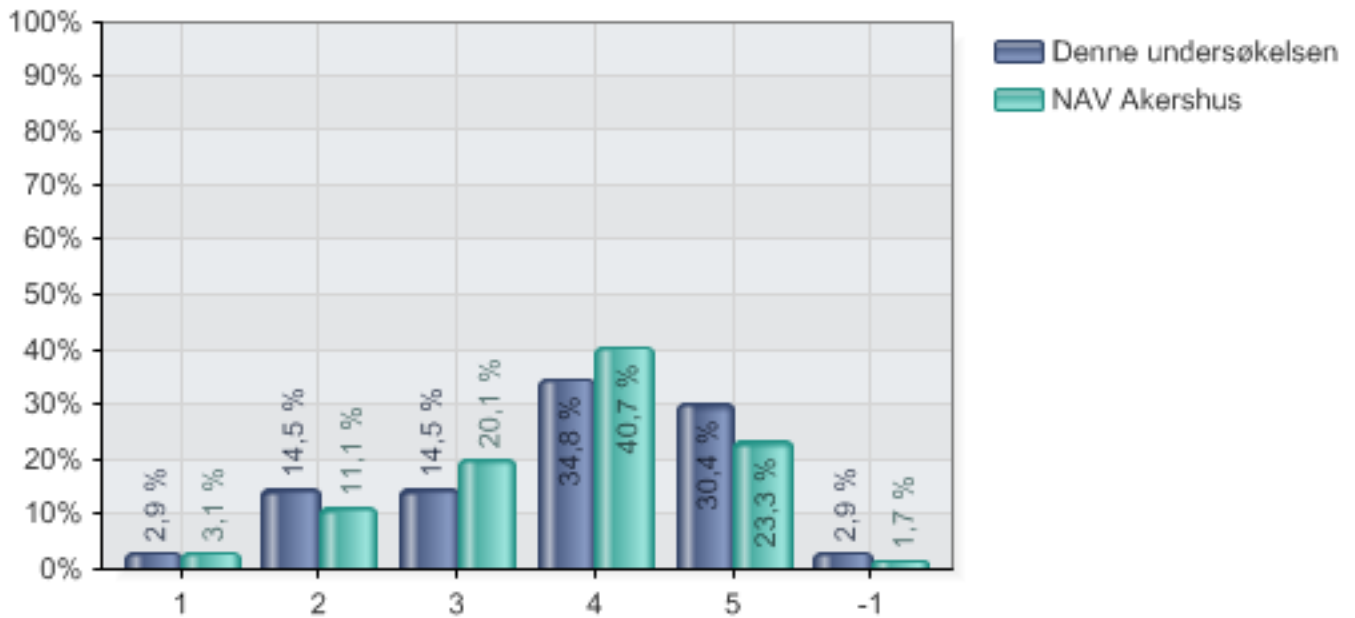
Alternativer	Denne undersøkelsen		NAV Akershus	
	Prosent	Verdi	Prosent	Verdi
1 Dagpenger	7,4 %	5	16,7 %	300
2 Sykepenger	16,2 %	11	14,0 %	251
3 Arbeidsavklaringspenger (AAP)	27,9 %	19	23,9 %	429
4 Foreldrepenger	5,9 %	4	4,0 %	72
5 Barnetrygd	7,4 %	5	6,6 %	118
6 Barnebidrag	2,9 %	2	5,0 %	90
7 Økonomisk sosialhjelp	10,3 %	7	15,9 %	285
8 Kvalifiseringsprogrammet	1,5 %	1	4,8 %	87
9 Andre sosiale tjenester	8,8 %	6	8,4 %	151
10 Varsel om feil utbetaling	4,4 %	3	1,8 %	33
11 Annet, spesifiser	26,5 %	18	23,4 %	421
Total		68		1797

19. Hvor raskt forstod du innholdet i dette brevet?



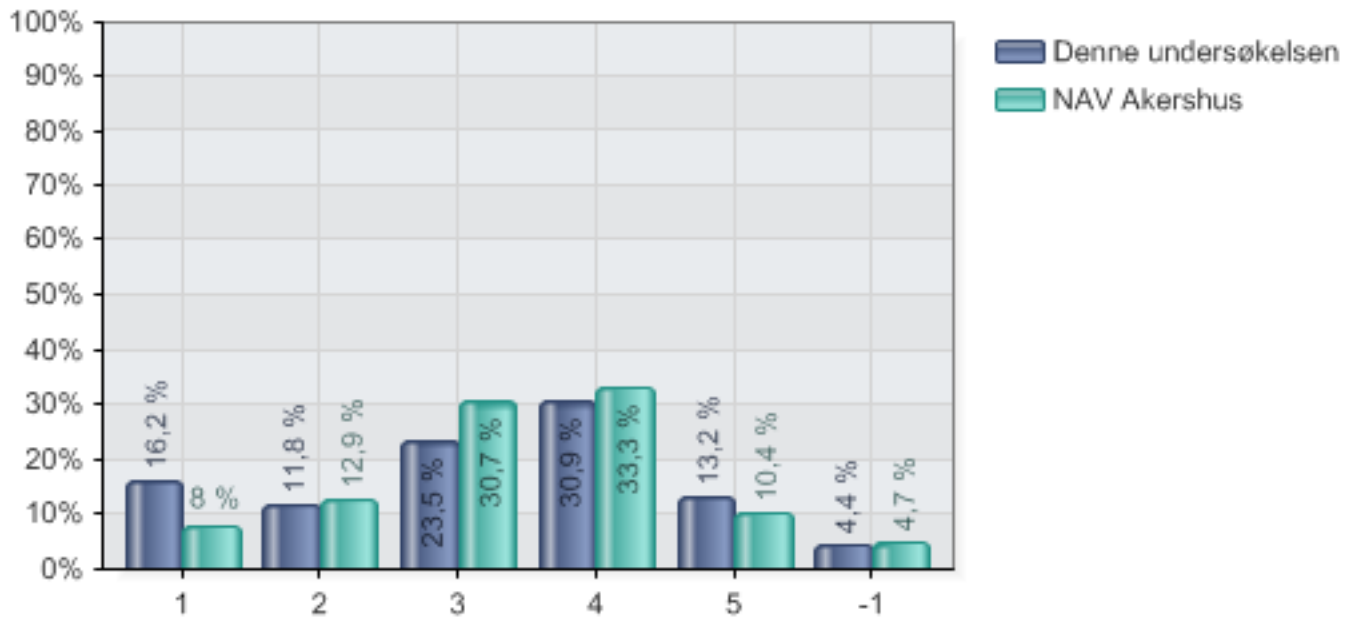
Alternativer	Denne undersøkelsen		NAV Akershus	
	Prosent	Verdi	Prosent	Verdi
1 Med en gang jeg leste overskriften	37,7 %	26	42,2 %	754
2 Etter å ha lest deler av brevet	26,1 %	18	21,7 %	388
3 Etter å ha lest hele brevet	15,9 %	11	18,8 %	336
4 Etter å ha lest brevet flere ganger	10,1 %	7	12,2 %	218
5 Jeg er ennå ikke sikker på hva brevet handler om	10,1 %	7	5,0 %	90
Total		69		1786

20. Hvor lett eller vanskelig syntes du det var å forstå språket i dette brevet?



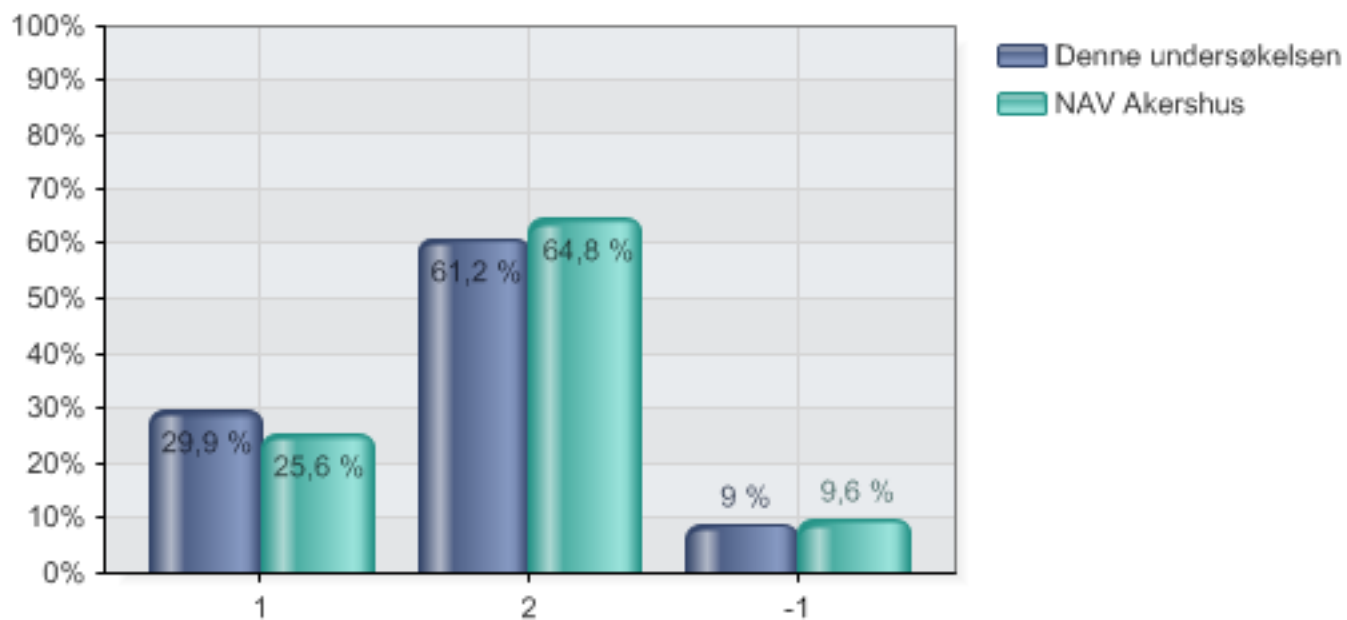
Alternativer	Denne undersøkelsen		NAV Akershus	
	Prosent	Verdi	Prosent	Verdi
1 Svært vanskelig	2,9 %	2	3,1 %	55
2 Vanskelig	14,5 %	10	11,1 %	200
3 Verken eller	14,5 %	10	20,1 %	361
4 Lett	34,8 %	24	40,7 %	732
5 Svært lett	30,4 %	21	23,3 %	419
-1 Vet ikke/Husker ikke	2,9 %	2	1,7 %	31
Total		69		1798

21. Bidro brevet til at du forstod din sak bedre?



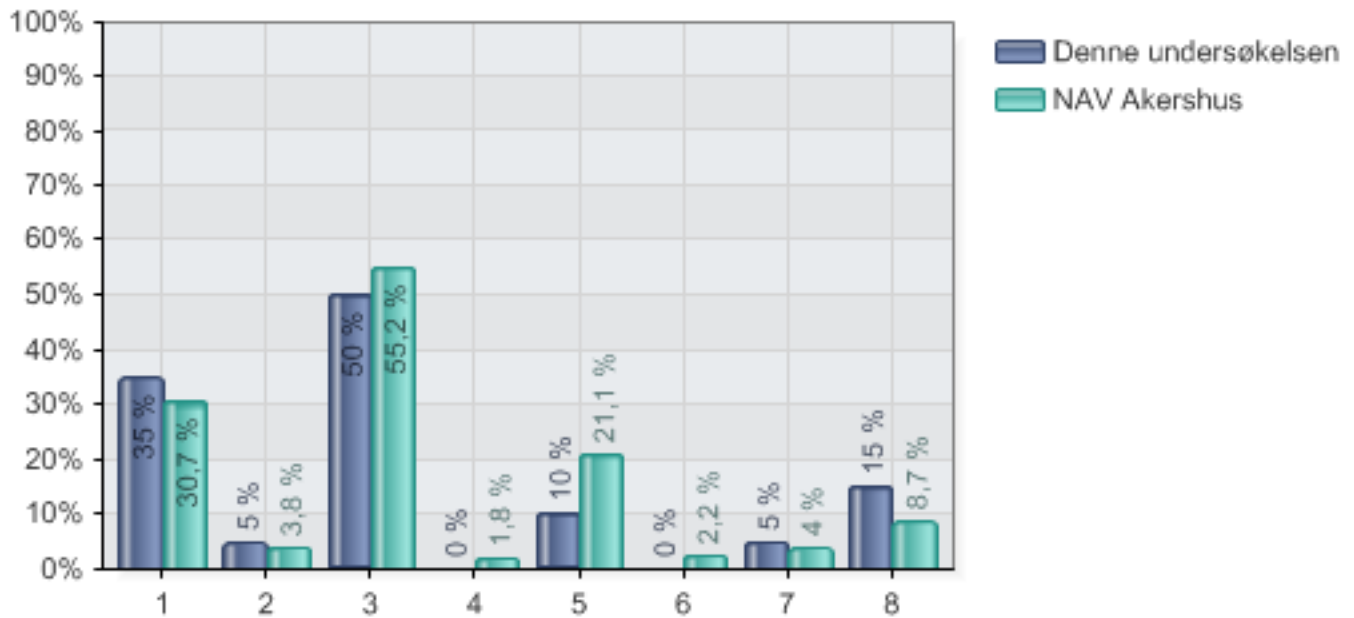
Alternativer	Denne undersøkelsen		NAV Akershus	
	Prosent	Verdi	Prosent	Verdi
1 svært liten grad	16,2 %	11	8,0 %	144
2 liten grad	11,8 %	8	12,9 %	230
3 Verken eller	23,5 %	16	30,7 %	549
4 stor grad	30,9 %	21	33,3 %	596
5 svært stor grad	13,2 %	9	10,4 %	186
-1 Vet ikke/Husker ikke	4,4 %	3	4,7 %	84
Total		68		1789

22. Hadde du behov for hjelp for å forstå innholdet i brevet?



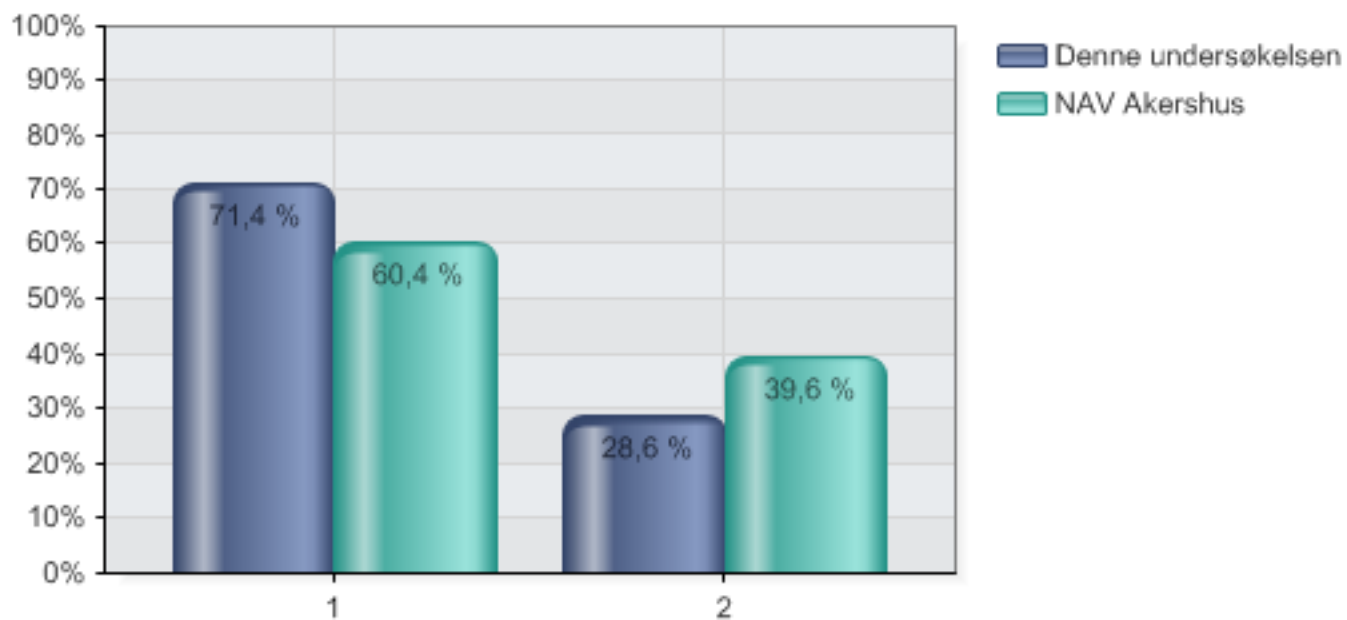
Alternativer	Denne undersøkelsen		NAV Akershus	
	Prosent	Verdi	Prosent	Verdi
1 Ja	29,9 %	20	25,6 %	457
2 Nei	61,2 %	41	64,8 %	1156
-1 Vet ikke/Husker ikke	9,0 %	6	9,6 %	171
Total		67		1784

23. Hva gjorde du da du ikke forstod brevet?



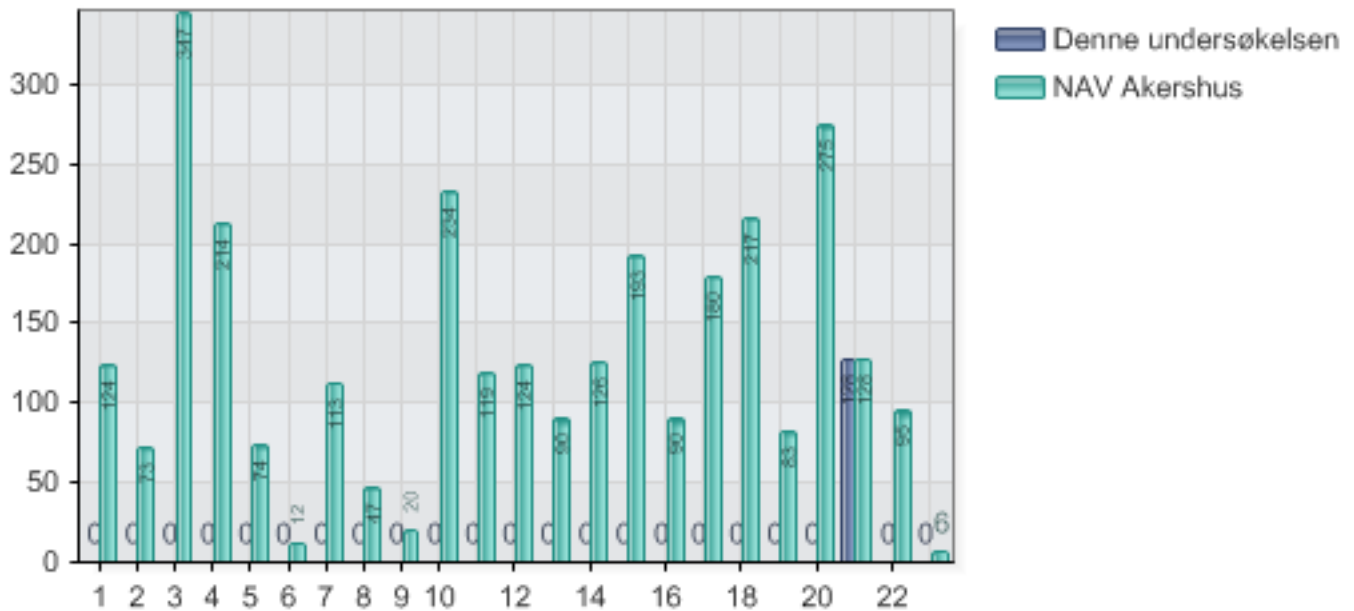
Alternativer	Denne undersøkelsen		NAV Akershus	
	Prosent	Verdi	Prosent	Verdi
1 Jeg ringte NAV	35,0 %	7	30,7 %	137
2 Jeg sendte e-post til NAV	5,0 %	1	3,8 %	17
3 Jeg møtte opp personlig på mitt NAV-kontor	50,0 %	10	55,2 %	246
4 Jeg har ikke tatt kontakt med NAV ennå, men planlegger å gjøre det snart	0,0 %	0	1,8 %	8
5 Jeg spurte noen jeg kjenner om hjelp til å forstå (familie, venner og lignende)	10,0 %	2	21,1 %	94
6 Jeg tror ikke jeg vil gjøre noe mer når det gjelder det brevet	0,0 %	0	2,2 %	10
7 Jeg vet ikke hva jeg skal gjøre	5,0 %	1	4,0 %	18
8 Annet, spesifiser	15,0 %	3	8,7 %	39
Total		20		446

24. Hvor lenge har du mottatt økonomisk sosialhjelp?



Alternativer	Denne undersøkelsen		NAV Akershus	
	Prosent	Verdi	Prosent	Verdi
1 Under 6 måneder	71,4 %	5	60,4 %	198
2 Over 6 måneder	28,6 %	2	39,6 %	130
Total		7		328

25. NAV-kontor



Alternativer	Denne undersøkelsen		NAV Akershus	
	Prosent	Verdi	Prosent	Verdi
1 NAV Asker	0,0 %	0	4,2 %	124
2 NAV Aurskog-Høland	0,0 %	0	2,4 %	73
3 NAV Bærum	0,0 %	0	11,6 %	347
4 NAV Eidsvoll	0,0 %	0	7,2 %	214
5 NAV Enebakk	0,0 %	0	2,5 %	74
6 NAV Fet	0,0 %	0	0,4 %	12
7 NAV Frogn	0,0 %	0	3,8 %	113
8 NAV Gjerdrum	0,0 %	0	1,6 %	47
9 NAV Hurdal	0,0 %	0	0,7 %	20
10 NAV Lørenskog	0,0 %	0	7,8 %	234
11 NAV Nannestad	0,0 %	0	4,0 %	119
12 NAV Nes	0,0 %	0	4,2 %	124
13 NAV Nesodden	0,0 %	0	3,0 %	90
14 NAV Nittedal	0,0 %	0	4,2 %	126
15 NAV Oppegård	0,0 %	0	6,5 %	193
16 NAV Rælingen	0,0 %	0	3,0 %	90
17 NAV Skedmo	0,0 %	0	6,0 %	180
18 NAV Ski	0,0 %	0	7,3 %	217
19 NAV Sørum	0,0 %	0	2,8 %	83
20 NAV Ullensaker	0,0 %	0	9,2 %	275
21 NAV Vestby	100,0 %	128	4,3 %	128
22 NAV Ås	0,0 %	0	3,2 %	95
23 NAV Sogn og Fjordane	0,0 %	0	0,2 %	6
Total		128		2984