



Personbrukerundersøkelsen 2025

Hovedresultater for Oslo

Om personbrukerundersøkelsen

- Arbeids- og velferdsdirektoratet gjennomfører personbrukerundersøkelsen årlig.
- De siste fire årene har Nav Oslo valgt å utvide det standardiserte utvalget for å kunne gjøre analyser på bydelsnivå. Omtrent 200 respondenter fra hver bydel har besvart undersøkelsen.
- Totalt har 2 984 respondenter fra Oslo svart på undersøkelsen i 2025.
- I undersøkelsen har respondentene svart på spørsmålet om tilfredshet på en skala fra 1 til 6 der 1 betyr svært misfornøyd og 6 betyr svært fornøyd. I rapporten presenteres primært resultatene i form av en indeks som er gjennomsnittet av disse verdiene for alle observasjonene*.

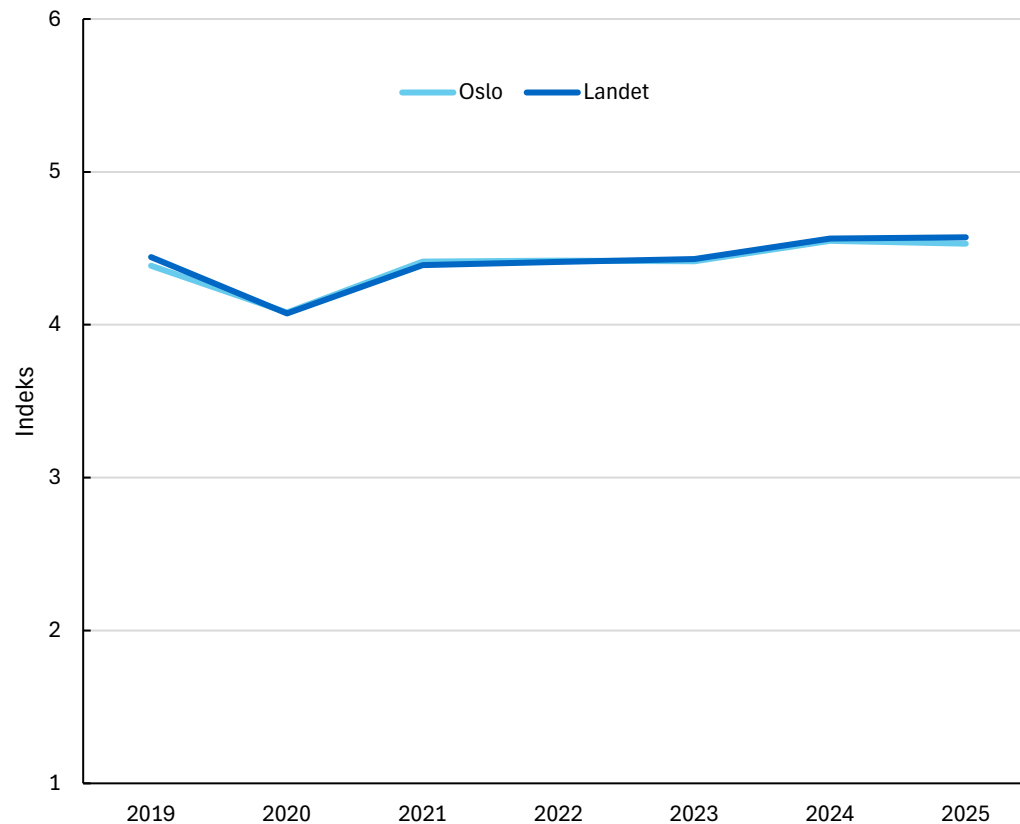
Overordnede resultater for Oslo

Tilfredshet, tillit og respekt

N=3 055 i 2025

Utviklingen i tilfredshet i Oslo og landet

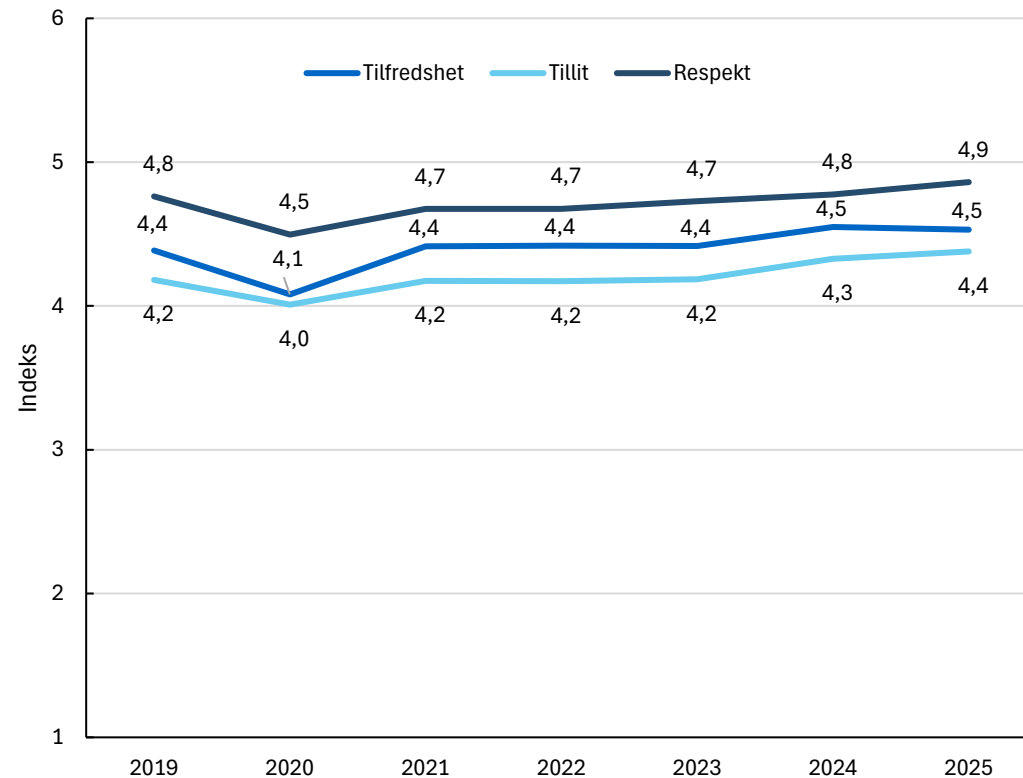
Utviklingen i tilfredshet i Oslo og landet mellom 2019 og 2025.



- Det har vært likt nivå og utvikling for landet og Oslo siden 2019.
- For både Oslo og landet har tilfredsheten vært stabil i årene etter pandemien, mens den har økt noe mellom 2023 og 2024.
- Tilfredsheten i 2025 er på samme nivå som i 2024.

Utvikling i tilfredshet, tillit og respekt for Oslo

Utviklingen i tilfredshet, tillit og respekt for Oslo mellom 2019 og 2025.



- Det er en liten oppgang i tillit og respekt, mens tilfredshet er som tidligere nevnt stabil.
- Resultatene i 2025 er de sterkeste i hele perioden for tillit og respekt.

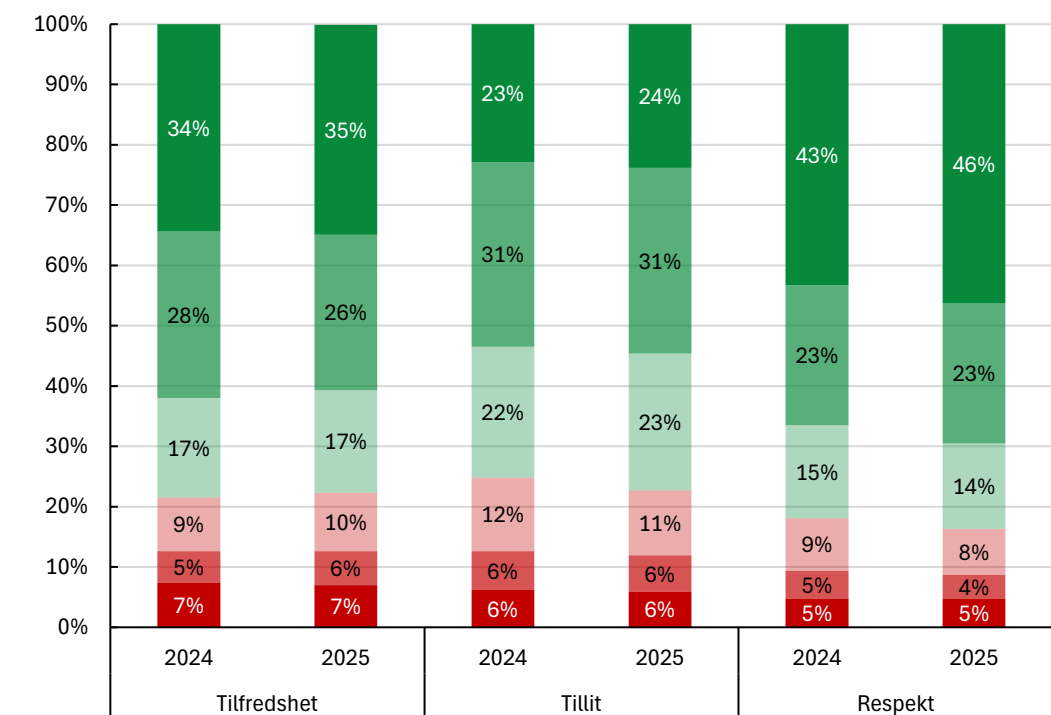
Spørsmål: Hvor fornøyd er du med Nav helhetlig sett?

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

Jeg blir møtt med respekt fra Nav

Andeler for hovedspørsmålene 2024-2025

Svarfordelingen for tilfredshet, tillit og respekt for Oslo i 2024 og 2025.



■ 1 Svært misfornøyd/svært liten tillit/helt uenig ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 Svært fornøyd/svært stor tillit/helt enig

- I 2025 vurderer brukerne Nav høyest på spørsmålet om de blir møtt med respekt. Nesten halvparten er helt enig i dette.
- I 2025 vurderes Nav lavest på spørsmålet om tillit av de tre. Likevel har over halvparten svart 5 eller 6 på spørsmålet.
- Andelen som er enig (4,5,6) har økt med to prosentpoeng for respekt og tillit.

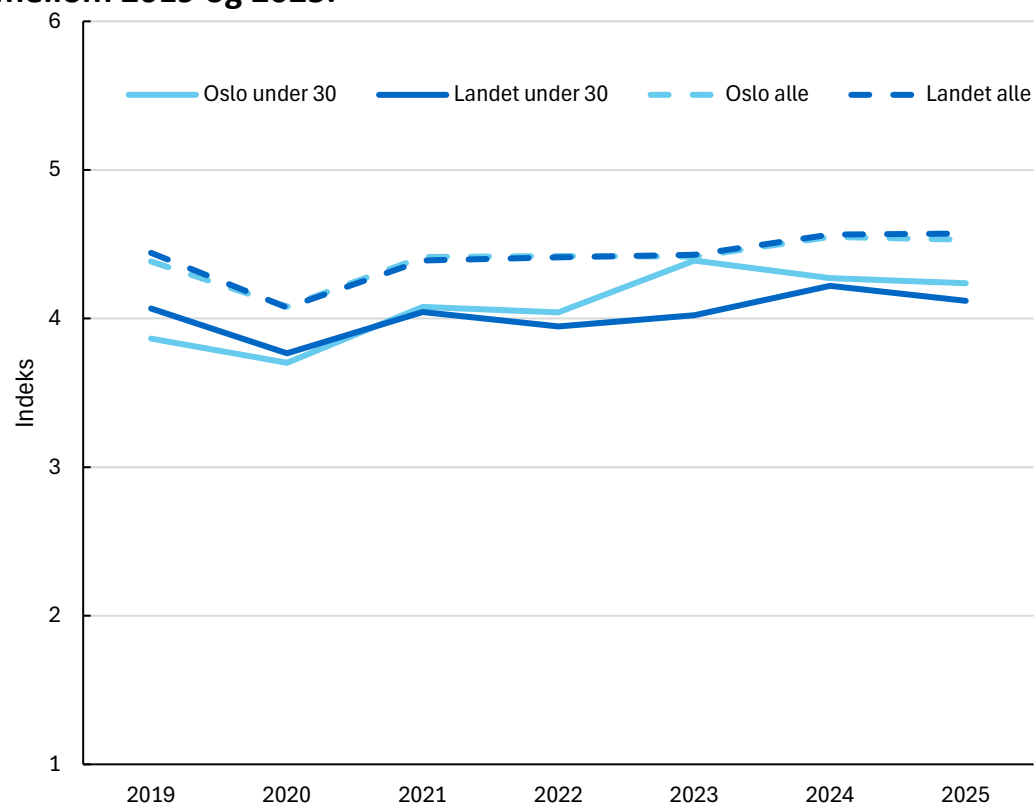
Personer under 30 år

Tilfredshet, tillit og respekt

N=219 i 2025

Utviklingen i tilfredshet for personer under 30 år i Oslo og landet

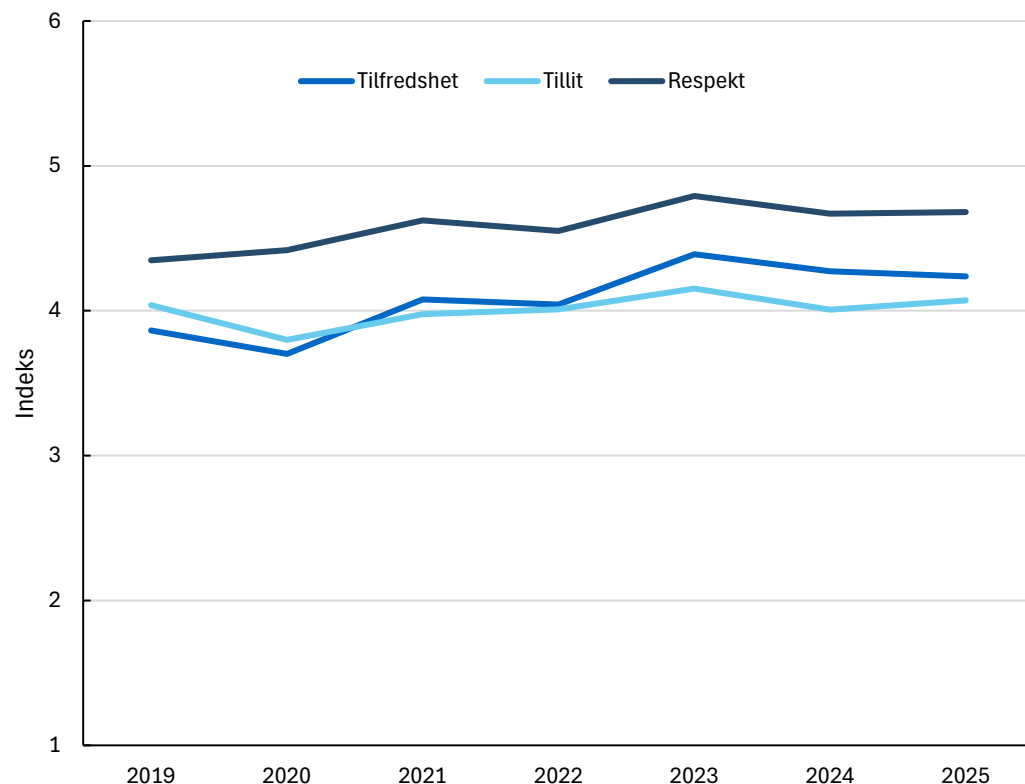
Utviklingen i tilfredshet for personer under 30 år i Oslo og landet mellom 2019 og 2025.



- Tilfredsheten for unge voksne under 30 år i Oslo har gått noe ned siden 2023.
- I 2025 har unge voksne i Oslo en tilfredshet på 4,2. Unge voksne i Oslo er dermed noe mindre fornøyde med Nav enn det alle i Oslo er (4,5).
- Unge voksne i hele landet har på lik linje med unge i Oslo hatt en svak nedgang mellom 2024 og 2025. Unge i Oslo har en tilfredshet i 2025 på nivå med unge i landet.
- Resultatene for unge voksne i Oslo må tolkes med varsomhet på grunn av et lite utvalg.

Utvikling i tilfredshet, tillit og respekt for personer under 30 år i Oslo

Utviklingen i tilfredshet, tillit og respekt for personer under 30 år i Oslo mellom 2019 og 2025.



- Unge voksne vurderer Nav høyst på respekt og omtrent likt på tilfredshet og tillit.
- Siden 2024 har det vært relativt stabil utvikling for respekt, mens det har vært en svak økning i tillit.

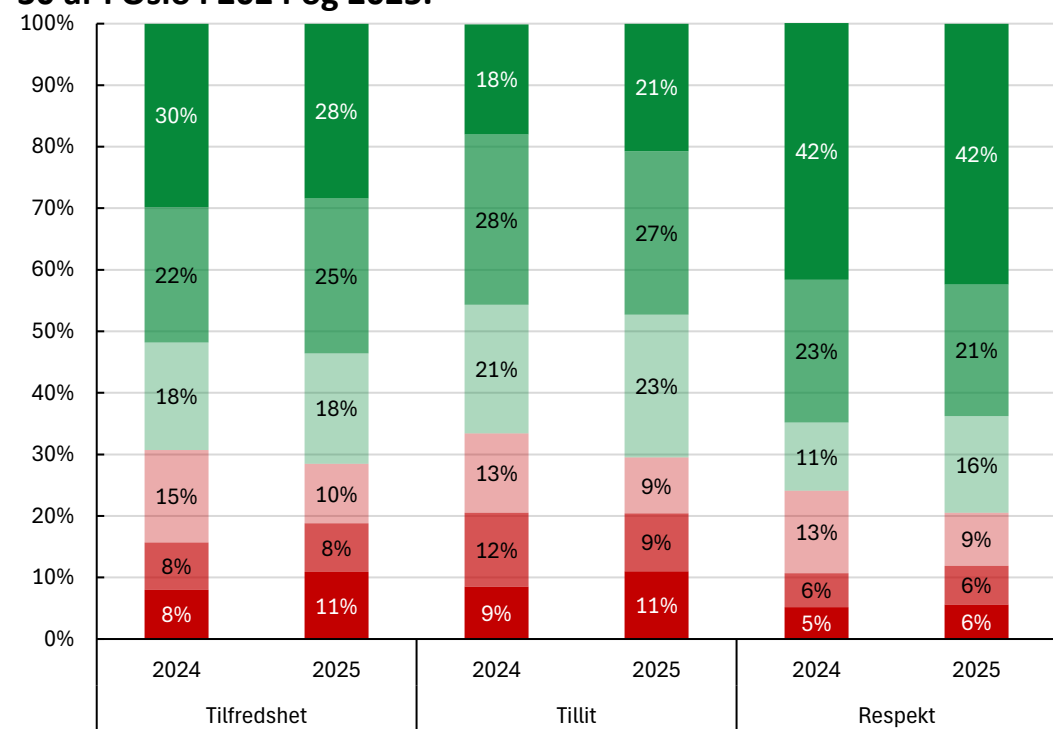
Spørsmål: Hvor fornøyd er du med Nav helhetlig sett?

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

Jeg blir møtt med respekt fra Nav

Andeler for hovedspørsmålene 2024-2025 for personer under 30 år

Svarfordelingen for tilfredshet, tillit og respekt for personer under 30 år i Oslo i 2024 og 2025.

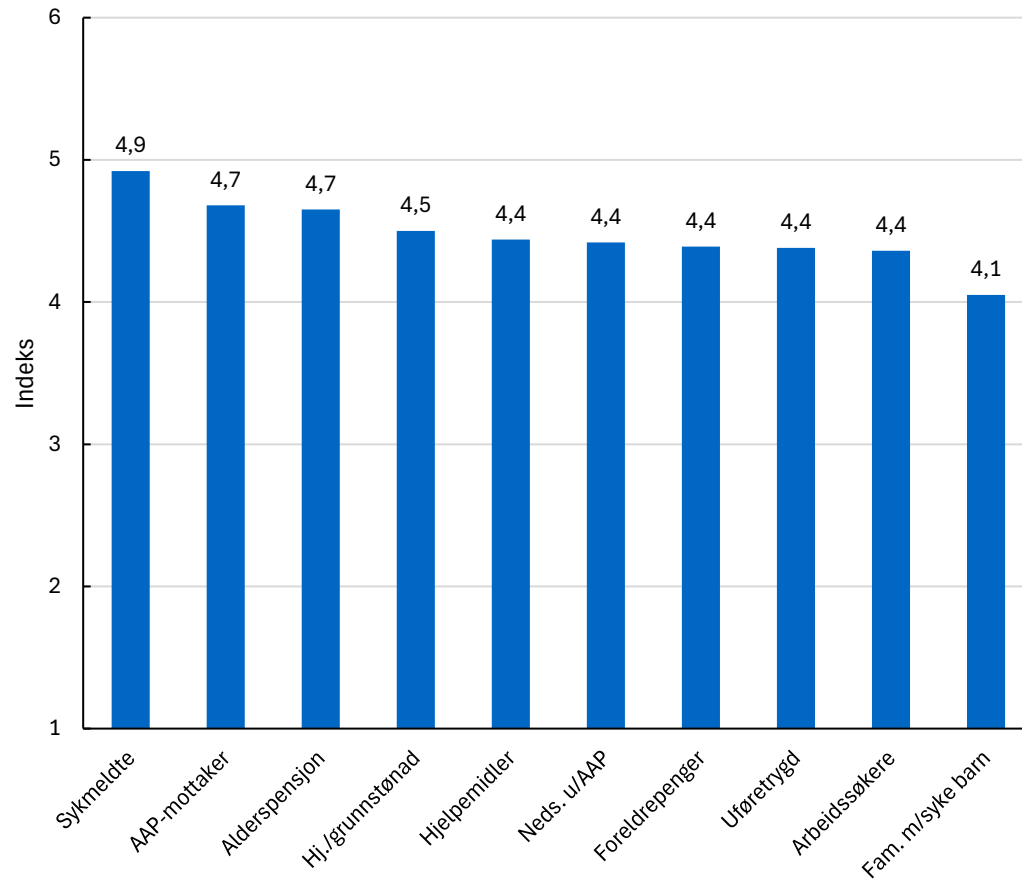


■ 1 Svært misfornøyd/svært liten tillit/helt uenig ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 Svært fornøyd/svært stor tillit/helt enig

- På lik linje med alle i Oslo, vurderer unge voksne Nav sterkest på spørsmålet om respekt. 80 prosent har svart 6, 5 eller 4 på spørsmålet.
- Tillit er spørsmålet som får svakest vurdering, men nesten halvparten svarer 5 eller 6.

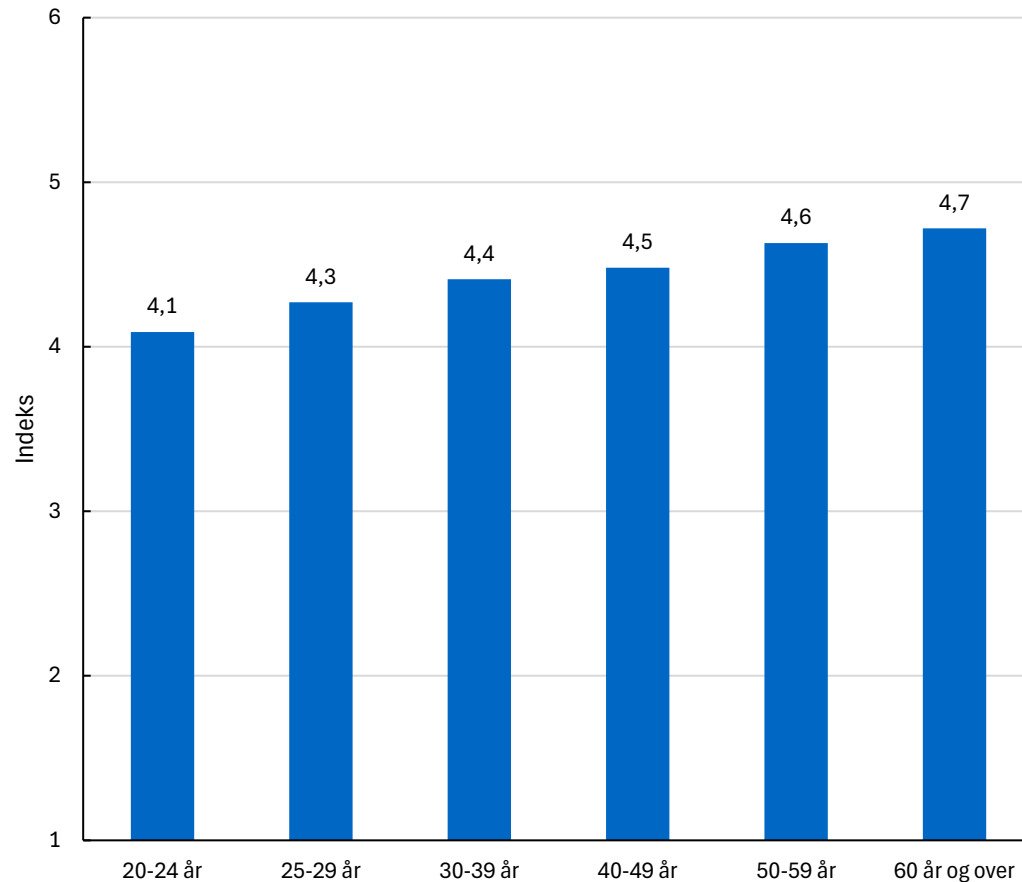
Tilfredshet blant ulike brukergrupper

Tilfredshet for brukergrupper



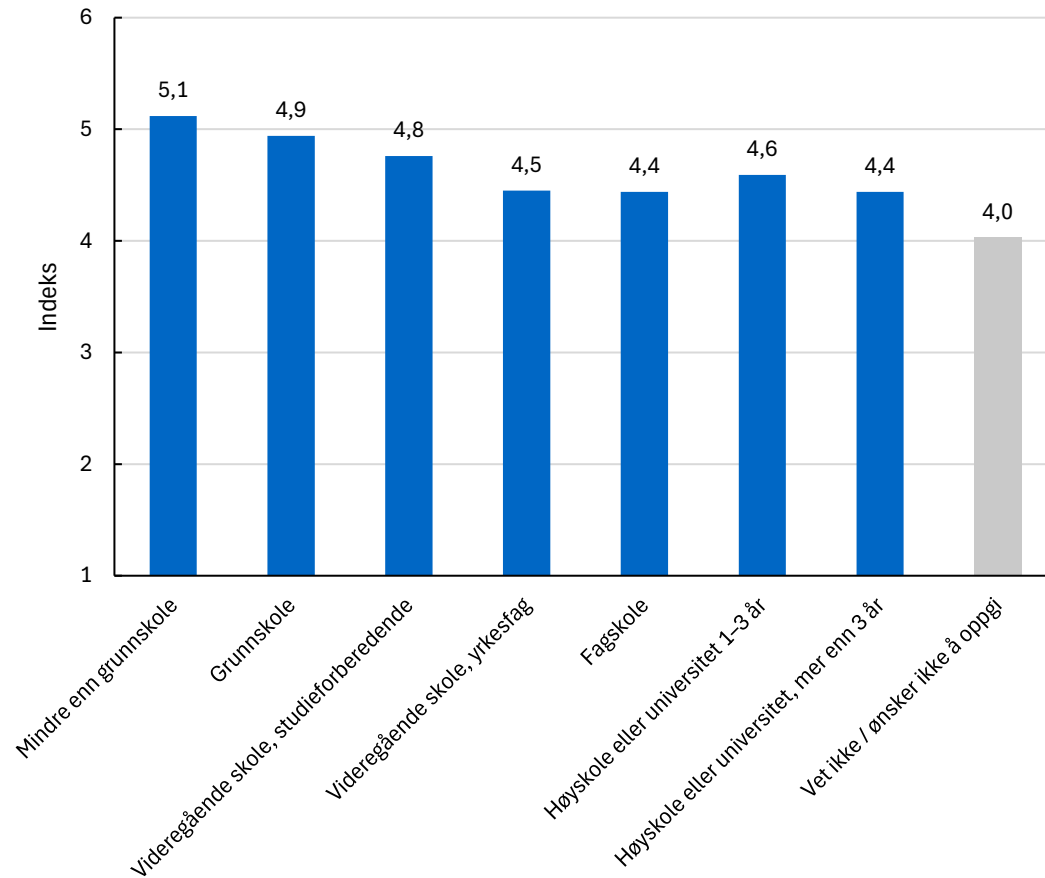
- Sykemeldte har høyest tilfredshet.
- Respondenter som er i kontakt med Nav i forbindelse med syke barn har lavest tilfredshet.
- Kun resultatene for gruppene med 30 respondenter eller mer er presentert.

Tilfredshet for aldersgrupper



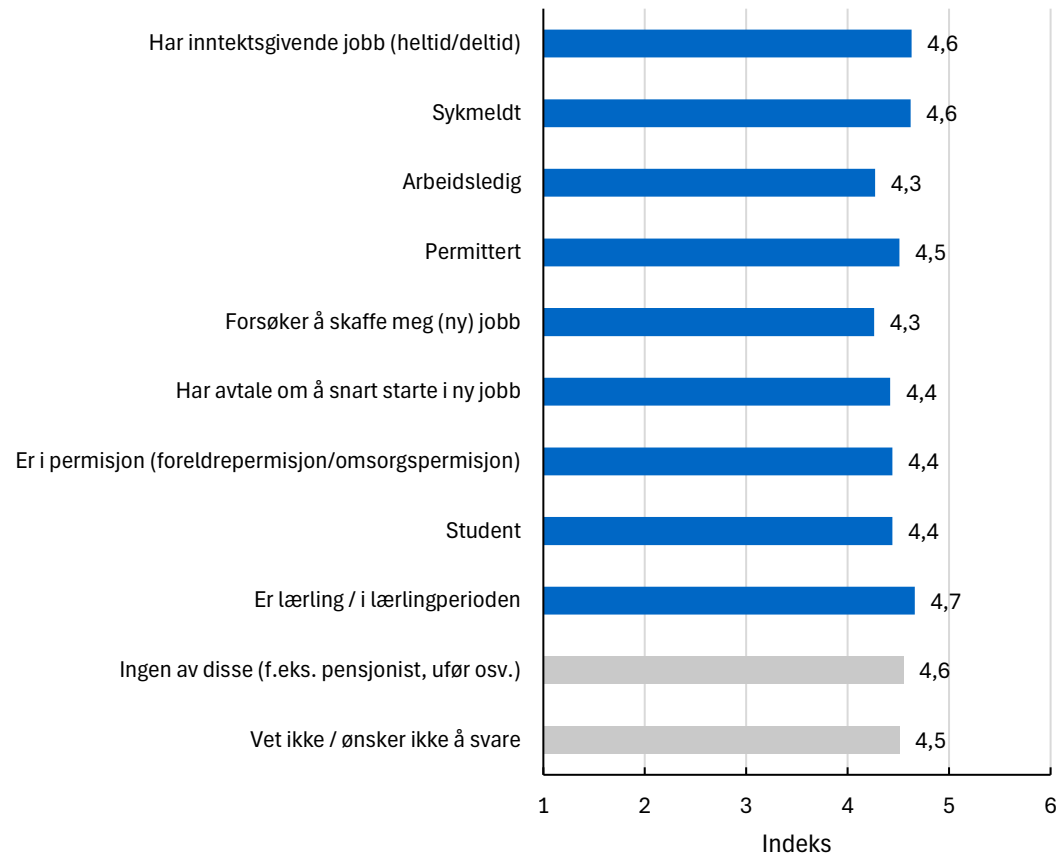
- Den mest tilfredse aldersgruppene er 60 år og over.
- De minst tilfredse aldersgruppene er 20-24 år.
- Tilfredshet har en positiv sammenheng med alder, dvs. jo høyere alder, jo mer tilfredse er brukerne i gjennomsnitt.
- Resultatene for aldersgruppen 19 år og under presenteres ikke grunnet lavt utvalg.

Tilfredshet for utdanningsnivå



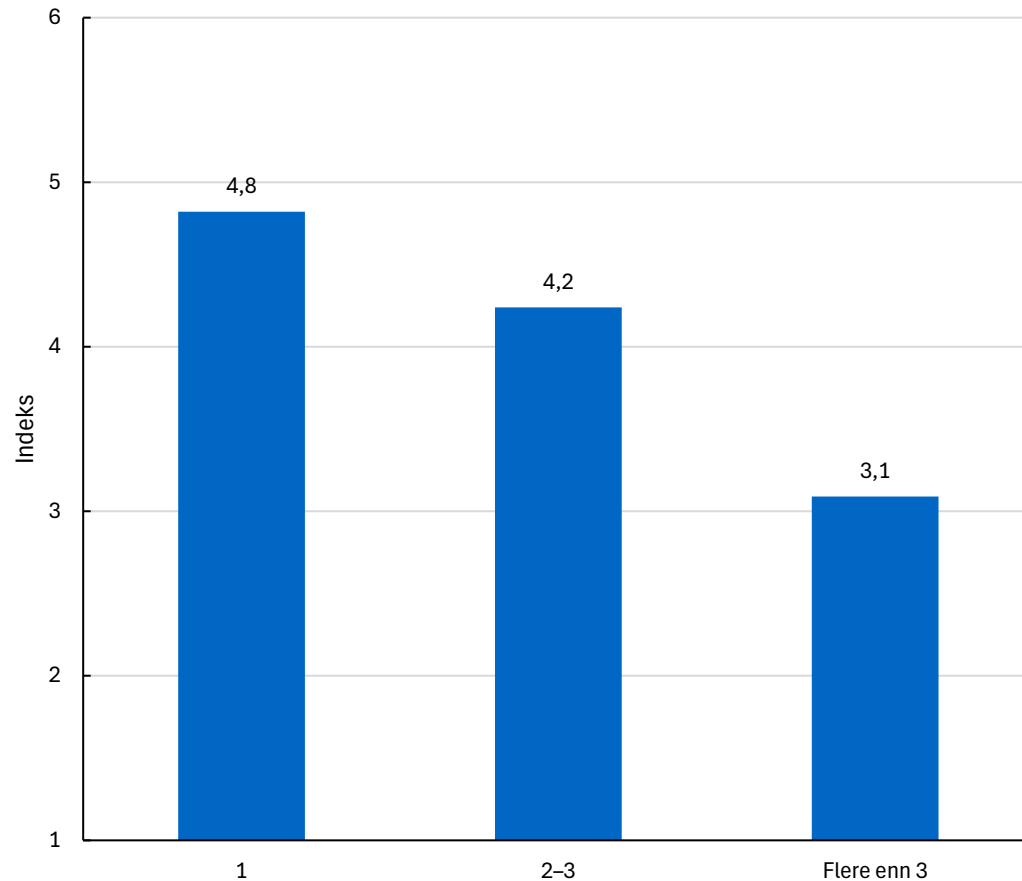
- Respondenter med mindre utdanning enn grunnskole har høyest tilfredshet.
- Respondenter med fagskole og høyere utdanning mer enn tre år har lavest tilfredshet.

Tilfredshet for arbeidsmarkedsstatus



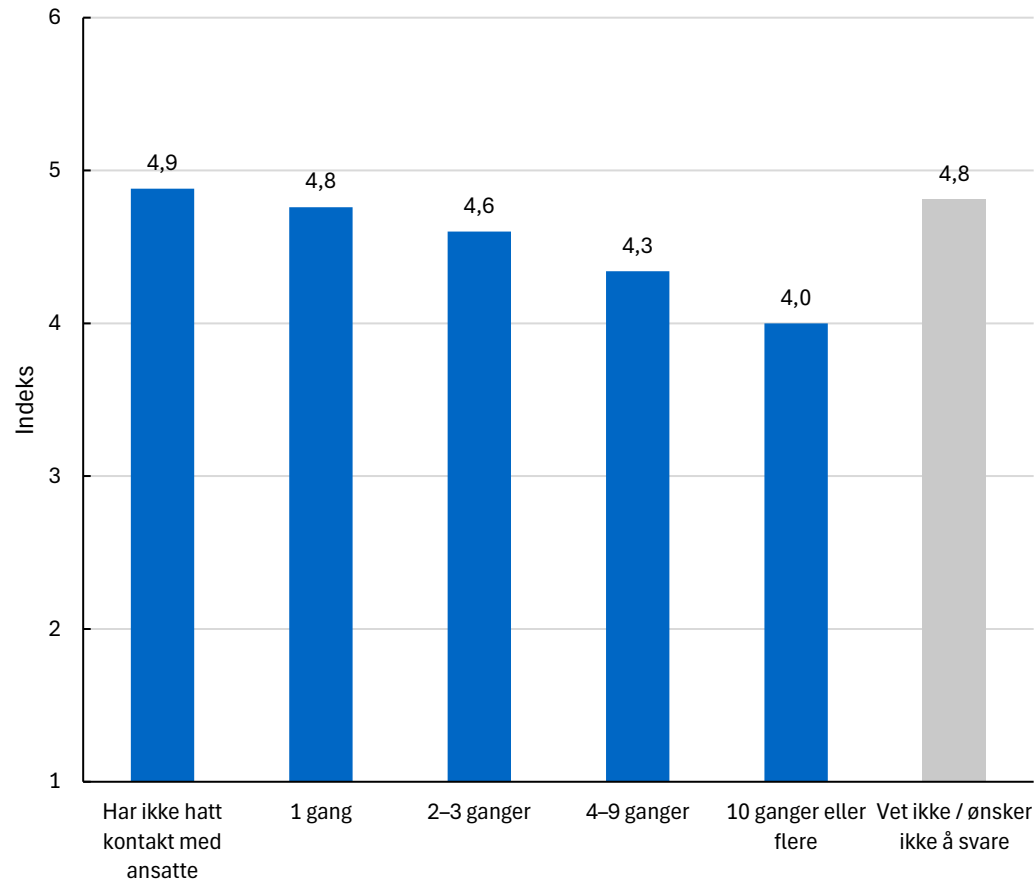
- Respondenter som er lærling, har inntektsgivende jobb eller er sykmeldte har høyest tilfredshet.

Tilfredshet for kontakt med antall veiledere



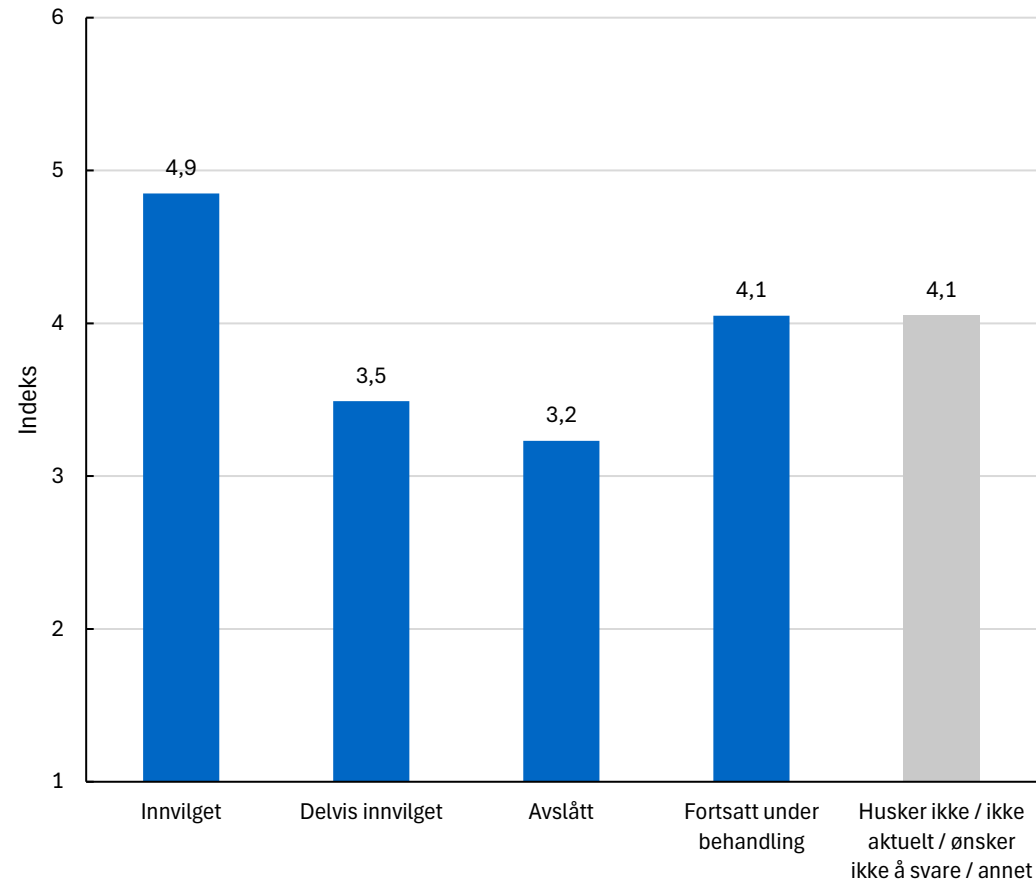
- Det er en tydelig negativ sammenheng mellom antall veiledere respondentene har vært i kontakt med og tilfredshet.

Tilfredshet for hyppighet av kontakt med Nav



- Det er høyest tilfredshet blant respondentene som ikke har hatt kontakt med ansatte.
- Det er lavest tilfredshet blant de som har vært i kontakt med Nav over 10 ganger.
- Det er en negativ sammenheng mellom hyppigheten av kontakt med Nav og tilfredshet.

Tilfredshet for resultat av søknad



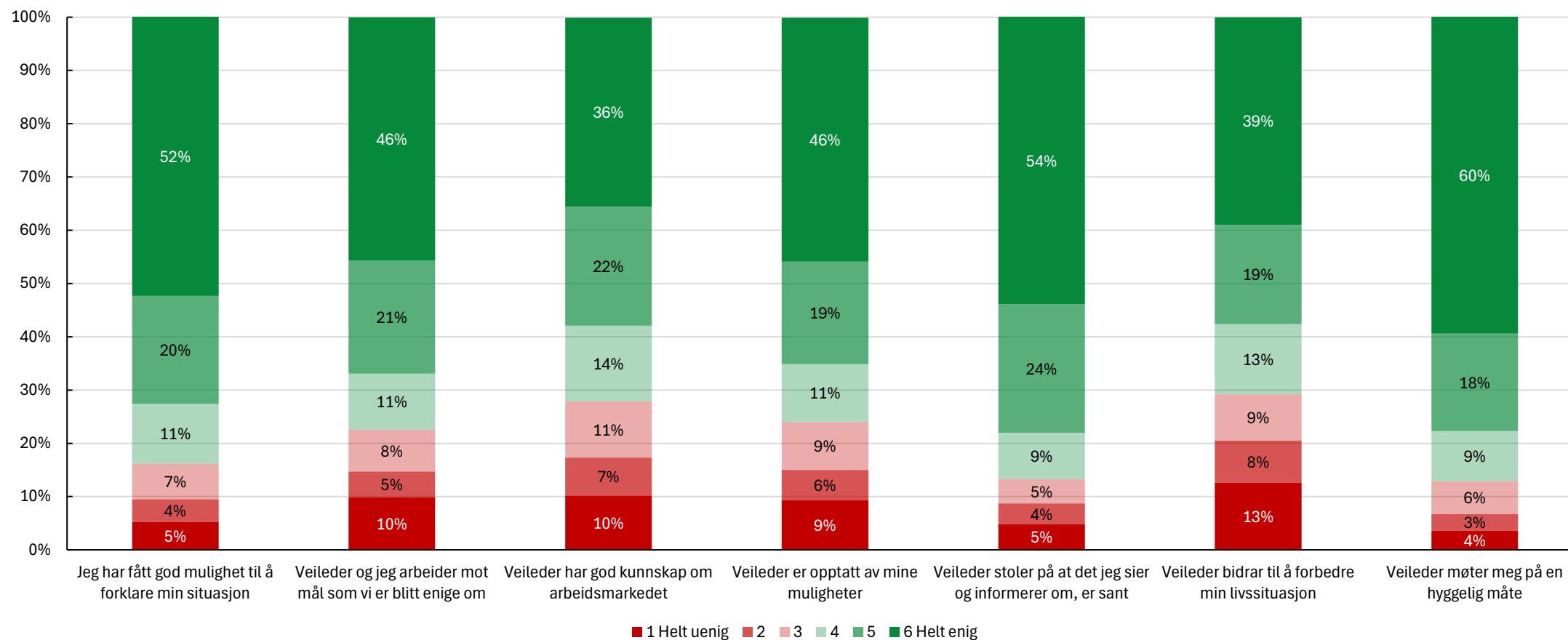
- Respondentene som har fått søknaden innvilget har betydelig høyere tilfredshet.
- Respondentene som har fått søknaden avslått har relativt lav tilfredshet.

Utvalgte spørsmål fra veiledningsdel

Besvart av respondenter som tidligere har svart at de i løpet av de siste seks månedene har vært i kontakt på følgende måter

- Brukte nav.no for å kommunisere med en ansatt
- Brukte nav.no til å gjøre noe
- Brukte nav.no til å finne informasjon
- Ringte Navs kontaktsenter
- Snakket med ansatt på det lokale Nav-kontoret
- Kontakt med hjelpemiddelsentralen i min kommune

Tenk på den veilederen fra Nav som du har hatt mest kontakt med de siste seks månedene. Hvor enig eller uenig er du i følgende: N=1 259



Hvor enig eller uenig er du i følgende? N=1 140

