



Brukerundersøkelse NAV-kontor:

Nordre Aker på topp, Østensjø mest fremgang

Bydel Nordre Aker hadde flest fornøyde brukere av NAV-kontoret i 2014, men det er Bydel Østensjø som har størst fremgang. Totalt i byen er 77 prosent av brukerne fornøyd eller svært fornøyd med servicen på NAV-kontoret sett under ett.

– Dette er gledelige tall, sier byråd for helse og sosiale tjenester, Øystein Eriksen Søreide (H). – Vi ser at brukere som besøkte publikumsmottaket for informasjon og veiledning fra NAV, og at de som kom for å levere noe, er fornøyd, opplyser han. Av disse var henholdsvis 85 og 83 prosent fornøyd.

Bydel Nordre Aker scorer best i brukerundersøkelsen med 90 prosent. Og fra 2013-2014 øker Bydel Østensjø med 11 prosentpoeng, til 86 prosent. I hele byen svarer brukerne også ja på spørsmålene om de ble møtt med respekt av de ansatte (87 prosent), og om det er lett å orientere seg i publikumsmottaket (83 prosent).

– Likevel kan NAV-kontorene bli bedre på tilgjengelighet, mener byråd Eriksen Søreide. Brukerne som besøkte publikumsmottaket er minst fornøyd fordi de ikke kom fram på telefon, sier han. Av disse var bare 41 prosent fornøyd.

– Vi må derfor se enda mer på hvordan tilgangen til tjenesten kan forbedres. Det er jo ikke god service om man må dra på NAV-kontoret fordi man ikke kommer frem på telefon, eller da får den veiledningen man har behov for.

Brukertilfredsheten varierer også mellom NAV-kontorene i bydelene. Andelen brukere som er fornøyd eller svært fornøyd, varierer med 24 prosentpoeng.

– Samtidig er andelen fornøyde brukere ved NAV over tid stabil, avslutter byråd Øystein Eriksen Søreide.

Til sammen 2 291 besøkende på NAV svarte på undersøkelsen. Svarprosenten var på 48. Undersøkelsen ble gjennomført i oktober 2014.

Kontaktpersoner:

Øystein Eriksen Søreide, byråd for helse og sosiale tjenester, tlf.: 951 80 523
Bjørn Ove Fjellandsbø, byrådssekretær, tlf.: 930 56 317