



Oslo kommune
Bydel Stovner
Administrasjonen

Møteinnkalling 4/14

Møte: Helse- og sosialkomitéen
Møtested: Stovnerskogen Sykehjem
Møtetid: Mandag 07. april 2014 kl. 18.00
Sekretariat: Administrasjonen

SAKSKART

Åpen halvtime
Godkjenning av innkalling
Godkjenning av sakskart

Møtet innledes med en orientering om sykehjemmet fra Sykehjemsetaten ved områdedirektør Sølvi Karlstad og institusjonssjef Mette Noreng.

Saker til behandling

Sak 32/14 Protokoll HSK 10.03.2014
Sak 33/14 Brukerundersøkelse i NAV
Sak 34/14 Oppfølging fylkesmannens rapport ang. helsestasjonstjenesten for barn 0 - 6 år
Sak 35/14 Behov for tjenester og boliger til personer med funksjonshemninger i Bydel Stovner i perioden 2014-2018
Sak 36/14 Salgsbevilling etter eierskifte - REMA 1000 Haugenstua
Sak 37/14 Nøkkeltall HSK pr mars 2014
Sak 38/14 Orienteringssaker
Sak 39/14 Eventuelt

Tore Ludt
leder

Elisabeth Borrebæk
ass. bydelsdirektør

Sak 32/14 Protokoll HSK 10.03.2014

Arkivsak: 201400007

Arkivkode: 026.9

Saksbehandler: Stolpe Madelene

Saksgang

Helse- og sosialkomitéen

Møtedato

07.04.14

Saknr

32/14

PROTOKOLL HSK 10.03.2014

Vedlagt er protokoll fra møte i HSK 10.mars 2014.

Bydelsdirektørens forslag til vedtak

Protokoll fra møte i HSK 10.03.2014 godkjennes.

Madelene Stolpe
spesialkonsulent

Vedlegg

Sak 33/14 Brukerundersøkelse i NAV

Arkivsak: 201400008

Arkivkode: 026.9

Saksbehandler: Stolpe Madelene

Saksgang

Helse- og sosialkomitéen

Møtedato

07.04.14

Saknr

33/14

BRUKERUNDERSØKELSE I NAV

Det vil bli gitt en orientering om dette i møtet fra enhetsleder Mari Nysæter.

Bydelsdirektørens forslag til vedtak

Helse- og sosialkomiteen tar informasjonen til orientering.

Madelene Stolpe
spesialkonsulent

Vedlegg

Sak 34/14 Oppfølging fylkesmannens rapport ang. helsestasjonstjenesten for barn 0 - 6 år

Arkivsak: 201100293

Arkivkode: 204

Saksbehandler: Opsahl Jorunn

Saksgang

Helse- og sosialkomitéen

Møtedato

07.04.14

Saknr

34/14

OPPFØLGING FYLKESMANNENS RAPPORT ANG. HELSESTASJONSTJENESTEN FOR BARN 0 - 6 ÅR

Sammendrag:

Fylkesmannen har ført tilsyn med helsestasjonstjenesten 0- 6 år og avgitt rapport til bydelen 14.11.13. Det ble funnet et avvik. Bydel Stovner sikrer ikke at alle barn i aldersgruppen 0 til 6 år får forsvarlige helsekontroller.

I henhold til Fylkesmannens pålegg er det utarbeidet plan for forbedringstiltak med tidsramme igangsetting og gjennomføring.

Saksframstilling:

Helsestasjonstjenesten barn 0- 6 år oppfyller ikke statlige retningslinjer ved ikke å tilby hjemmebesøk til alle familier med nyfødt barn, ikke ha helsesøster på 6 mnd. kontroll, 8 mnd. kontroll og 18 mnd. kontroll på helsestasjonen.

Helsestasjonen har hatt tilbud om nyfødtsamtaler til alle og hjemmebesøk til nyfødt der det har vært behov for oppfølging. Helsestasjonen har tilbud om kostgruppe til alle foreldre når barnet er 8 mnd.

Helsestasjon og skolehelsetjenesten er i 2014 styrket med 2 helsesøsterstillinger og vil gjennom denne styrkingen av helsesøsterårsverk kunne lukke fylkesmannens avvik. Vi er godt i gang med prosessen og det er ansatt helsesøster i de nye stillingene med oppstart fra 01.05.14. Det er utarbeidet en fordelingsnøkkel av barn per helsesøster som innbefatter tilbud om hjemmebesøk til alle og gjeninnføring av helsekontroller på 6 mnd., 8mnd. og 18 mnd. Vi styrker med halv dag lege pr. uke på helsestasjonen fra 01.04.14 for å kunne følge opp barn som trenger ekstra oppfølging. Avviksrapportering i Kvalitetslosen skal gjennomgås med de ansatte før sommerferien. Det vil skje en gradvis innføring av de nye oppgavene da det krever omgjøring av hver enkelt helsesøsters timebok og ny romfordeling på helsestasjonen. Tilbud om hjemmebesøk er igangsatt og tilbud om nye helsekontroller vil bli iverksatt fortløpende med tidsfrist 01.09.14. Oppfølging skjer ved at det tas ut statistikk fra journalprogrammet Winmed på de enkelte helsekontroller og hjemmebesøk. Dette gjøres av enhetsleder en gang pr. mnd.

Bydelsdirektørens forslag til vedtak

HSK tar saken til orientering

Maria Brattebakke

Bydelsdirektør

Sak 35/14 Behov for tjenester og boliger til personer med funksjonshemninger i Bydel Stovner i perioden 2014-2018

Arkivsak: 201000355

Arkivkode: 371.2

Saksbehandler: Harlem Marthe Kari

Saksgang	Møtedato	Saknr
Helse- og sosialkomitéen	07.04.14	35/14
Råd for funksjonshemmede	09.04.14	
Arbeidsutvalget	10.04.14	
Bydelsutvalget	24.04.14	

BEHOV FOR TJENESTER OG BOLIGER TIL PERSONER MED FUNKSJONSHEMNINGER I BYDEL STOVNER I PERIODEN 2014-2018

Dokumentet er ikke ferdigbehandlet. Ettersendes/omdeles i møtet.

Sak 36/14 Salgsbevilling etter eierskifte - REMA 1000 Haugenstua

Arkivsak: 201100297

Arkivkode: 944.4

Saksbehandler: Beier Reidunn Myster

Saksgang	Møtedato	Saknr
Helse- og sosialkomitéen	07.04.14	36/14
Arbeidsutvalget	10.04.14	
Bydelsutvalget	24.04.14	

SALGSBEVILLING ETTER EIERSKIFTE - REMA 1000 HAUGENSTUA

Saken gjelder

Bydel Stovner mottok 26.3.2014 «Søknad om bevilling» i forbindelse ved eierskifte ved Rema 1000 Haugenstua, Garver Ytteborgs vei 98 (NAE-ref: SLAB-2014-00585).

Frist for uttalelse er fire uker etter mottakelse av sak til uttalelse.

Saksopplysninger

Det er mottatt søknadsskjema fra Næringsetaten om ny bevilling for følgende virksomhet:

Søker: Majdek Dagligvare AS.

Adresse: Rema 1000 Haugenstua, Garver Ytteborgs vei 98, 0977 Oslo

Bevillingssøker/Firma/organisasjon/avn: Majdek Dagligvare AS

Organisasjonsnummer: 913212789

Firmaet er relativt nylig registrert i foretaksregisteret (11.2.2014) og ledes av daglig leder Roger Andersen Madjek.

Hjemmelsgrunnlag

Ved vurdering skal det i hht alkoholloven § 1-7 a legges vekt på antall salgs- og skjenkesteder, stedets karakter, beliggenhet, målgruppe, trafikk - og ordensmessige forhold, næringspolitiske hensyn, og hensynet til lokalmiljøet for øvrig.

Bydelen uttaler seg i hht Helse- og omsorgsloven § 3-3 om helsefremmende og forebyggende arbeid, jfr Folkehelseloven § 5 om oversikt over helsetilstand og påvirkningsfaktorer i kommunen, 1 ledd c (*kunnskap om faktorer og utviklingstrekk i miljø og lokalsamfunn, som kan ha innvirkning På befolkningens helse*) - og skal uttale seg til stedets karakter og om det er kjente klager på støy og uro. Dersom det foreligger klager på støy og uro vedlegges kopi av slike.

Vurdering

Bydelsutvalget er vel kjent med de samfunnsmessige og individuelle skader alkoholbruk kan innebære, og således opptatt av det ansvar som ligger i salg av alkohol samt at aldersgrenser nøye overholdes.

Bydelsutvalget har i sin vurdering lagt til grunnalkoholloven § 1-7a hvor vekt legges på antall salgs- og skjenkesteder, stedets karakter, beliggenhet, målgruppe, trafikk- og ordensmessige forhold, næringspolitiske hensyn og hensyn til lokalmiljøet for øvrig.

Det legges til grunn for vurdering i saken at det ikke er kommet "merknader" som vil være Relevant for behandling etter Helse- og omsorgsloven eller folkehelseloven. Forhold som Reguleres i annet lovverk, er ikke relevant ved vurdering av alkoholloven §§1-7 og 1- 7a.

Firmaet er relativt nylig registrert i foretaksregisteret (11.2.2014) og ledes av daglig leder Roger Andersen Madjek. Det foreligger ikke opplysninger om foretaket av relevans for behandlingen i denne saken. Bydelsutvalget finner å kunne anbefale det nye tiltaket.

Bydelsdirektørens forslag til vedtak

Stovnerbydelsutvalg finner å kunne anbefale at følgende virksomhet får salgsbevilling:

Stedets navn	Rema 1000 Haugenstua
Adresse	Garver Ytteborgs vei 98, 0977 Stovner
Bevillingssøker/organisasjon/navn	Majdek Dagligvare AS
Organisasjonsnummer	913212789

Maria Brattebakke
bydelsdirektør

Johan Torper
bydelsoverlege

Vedlegg

Sak 37/14 Nøkkeltall HSK pr mars 2014

Arkivsak: 201400042

Arkivkode: 026.9

Saksbehandler: Stolpe Madelene

Saksgang

Helse- og sosialkomitéen

Møtedato

07.04.14

Saknr

37/14

NØKKELTALL HSK PR MARS 2014

Vedlagt er nøkkeltallene per 31.03.2014

Bydelsdirektørens forslag til vedtak

Helse- og sosialkomiteen tar nøkkeltallene til orientering.

Madelene Stolpe
spesialkonsulent

Vedlegg

Sak 38/14 Orienteringssaker

Arkivsak: 201400008

Arkivkode: 026.9

Saksbehandler: Stolpe Madelene

Saksgang

Helse- og sosialkomitéen

Møtedato

07.04.14

Saknr

38/14

ORIENTERINGSSAKER

Bydelsdirektørens forslag til vedtak

Helse- og sosialkomiteen tar informasjonen til orientering

Madelene Stolpe
spesialkonsulent

Sak 39/14 Eventuelt

Arkivsak: 201400009

Arkivkode: 026.9

Saksbehandler: Stolpe Madelene

Saksgang

Helse- og sosialkomitéen

Møtedato

07.04.14

Saknr

39/14

EVENTUELT

Bydelsdirektørens forslag til vedtak

X

Madelene Stolpe
spesialkonsulent



Oslo kommune
Bydel Stovner
Helse- og sosialkomiteen

Protokoll 3/14

Møte: Helse- og sosialkomiteén
Møtested: Bydelssalen, Karl Fossumsvei 30
Møtetid: Mandag 10. mars 2014 kl. 18.00
Sekretariat: Administrasjonen

Møteleder: Tore Ludt (SV)

Tilstede: Pia Cathrine Sandberg (A), Athithan
Kumarasamy (A), Ingelin Kristin Nord (H),
Grete Andberg (A), Hege Nålsund (V), Jan
Arild Linja (F)

I tillegg møtte: Avdelingssjef Bjørn Haraldsen

Møtesekretær: Ass. bydelsdirektør Elisabeth Borrebæk

Åpen halvtime. Det var ingen personer til stede
Innkalling godkjent
Sakskart godkjent

Saker behandlet under møte

Sak 25 /14 Protokoll fra HSK-møte 10.02.2014
Sak 26 /14 Utkast til Demensplan 2014 - 2017 for Bydel Stovner
Sak 27 /14 Orientering om hverdagsrehabilitering
Sak 28 /14 Årsrapport tilsynsutvalg II for 2013
Sak 29 /14 Nøkkeltallsrapportering
Sak 30 /14 Orienteringssaker
Sak 31 /14 Eventuelt

Sak 25 /14 Protokoll fra HSK-møte 10.02.2014

Vedtak (enstemmig)

Protokoll fra HSK-møte 10.02.2014 godkjennes

Sak 26 /14 Utkast til Demensplan 2014 - 2017 for Bydel Stovner

Bjørn Haraldsen orienterte. Planen er et foreløpig utkast som presenteres for Helse- og sosialkomiteen og Eldrerådet for innspill i planprosessen. Oslo kommune har under utarbeiding en overordnet plan for kommunen. Føringer fra denne vil innbakes i bydelens plan når de foreligger.

Etter gjennomgang av utkastet hadde komiteen en del innspill for vurdering av om disse kan innpasses i planen uten at det påvirker planens lengde. Planen vil bli forelagt komiteen i endelig form før sommeren.

Vedtak (enstemmig)

Det presenterte utkastet til «Demensplan 2014- 2017 for Bydel Stovner» tas til orientering. Komiteens innspill vurderes tatt inn i planen.

Sak 27 /14 Orientering om hverdagsrehabilitering

Avdelingssjef Bjørn Haraldsen orienterte. Hverdagsrehabilitering handler om at brukeren følges opp intensivt over en kortere periode i eget hjem på områder som gir opplevelse av egenmestring i hverdagen.

Aktuelle brukere vil være personer som skrives ut fra sykehus og korttidsopphold, eller brukere med plutselig oppstått funksjonssvikt, men som ved intens oppfølging kan unngå innleggelse.

Det planlegges etablert et tverrfaglig mestringsteam i hvert av hjemmetjenestens to distrikter.

Vedtak (enstemmig)

Helse- og sosialkomiteen tar informasjonen om hverdagsrehabilitering til orientering.

Sak 28 /14 Årsrapport tilsynsutvalg II for 2013

Vedtak (enstemmig)

Årsrapport fra tilsynsutvalg II og administrasjonens kommentarer tas til orientering. Tilsynsutvalget utfører et viktig arbeid ved å påpeke forhold og medvirke til bedre tjenester for brukerne.

Sak 29 /14 Nøkkeltallsrapportering

Nøkkeltallene ble gjennomgått.

Vedtak (enstemmig)

Helse- og sosialkomiteen tar nøkkeltallene til orientering med følgende kommentar:

Komiteen registrerer at igangsatte tiltak i sosialtjenesten så langt ikke har bidratt til reduksjon i antall klienter eller gjennomsnittlig utbetaling pr. klient. Komiteen er kjent med de nye tiltak som nå iverksettes i tjenesten, og ber om en gjennomgang av effekt av tidligere tiltak, og nye tiltak i neste planlagt møte med tjenesten.

Sak 30 /14 Orienteringssaker

- Byrådsavdelingen for eldre og sosiale tjenester planlegger å legge fram en sak om vold i nære relasjoner i løpet av 1.kvartal i år. Bydelene er bedt om å vente med å lage lokale planer.
- Det planlegges oppstart av støttekontakt i gruppe. Foresatte er invitert til møte
- Det ble sendt ut link til rullering av Sykehjemsbehovsplan, nyttig lesning!
- Yoga for ungdom (kvinner) er en del av tilbudet ved #biblo (samarbeid mellom biblioteket og bydelen), og har stor oppslutning.
- Hjemmetjenesten har fra 10.03.2014 innført arbeidstøy for ansatte. Bjørn Haraldsen demonstrerte antrekket.

Vedtak (enstemmig)

Helse- og sosialkomiteen tar informasjonen til orientering.

Sak 31 /14 Eventuelt

Grete Andberg (AP) hadde spørsmål knyttet til om bydelen har kvalitetsutvalg.

Bydelen har lokale kvalitetsutvalg i hjemmetjenesten og i enhet for bo- og dagtilbud (vedr. tiltak til funksjonshemmede og psykisk utviklingshemmede).

Vedtak (enstemmig)

Helse- og sosialkomiteen tar informasjonen til orientering.

Møtet ble avsluttet kl. 19.50
Stovner, 10.03.14

Tore Ludt
leder


Elisabeth Borrebæk
ass.bydelsdirektør

Omdelt:
Reviderte utgaver av informasjon om tilsynsutvalgene



Brukerundersøkelse ved NAV-kontor i Oslo 2013

Januar 2014

 The logo of Oslo kommune, featuring a circular emblem with a figure holding a staff and a crown above, surrounded by text.	<p>Oslo kommune Helseetaten</p>	<p>Arbeids- og velferdsetaten NAV Oslo</p>
--	-------------------------------------	---

Forord

Høsten 2013 ble det gjennomført en undersøkelse for å kartlegge brukernes opplevelse av kvaliteten på servicen de mottar i publikumsmottakene ved NAV-kontorene i Oslo. Undersøkelsen er utført på oppdrag av Oslo kommune ved Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester og Arbeids- og velferdsetaten i Oslo (heretter kalt NAV Oslo). Det er Helseetaten i Oslo kommune og NAV Oslo som har gjennomført undersøkelsen.

Resultatene presenteres på Helseetatens og NAV Oslos nettsider (www.hel.oslo.kommune.no og www.nav.no/oslo).

Spørreskjemaet som er brukt er det samme som i 2011. Da bidro representanter for brukerorganisasjoner med nyttige innspill i utformingen av skjemaet. Vi takker alle som har bidratt i gjennomføringen av undersøkelsen. Spesielt takker vi alle brukerne som har svart på undersøkelsen og som har delt med oss sine opplevelser av det å være bruker av et NAV-kontor.

NAV Oslo og Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester vil bruke resultatene fra undersøkelsen i sitt felles arbeid for å videreutvikle NAV-kontorene i Oslo.

Innhold

FORORD	2
OPPSUMMERING OG HOVEDFUNN.....	5
1 GJENNOMFØRING AV UNDERSØKELSEN	6
1.1 Spørreskjema.....	6
1.2 Oversettelse og bruk av skjema på andre språk.....	7
1.3 Populasjon og utvalg.....	8
1.4 Metode.....	8
1.5 Svarprosent og usikkerhet	8
1.6 Forklaring til figurpresentasjon i rapporten	9
2 SAMLEDE RESULTATER FOR ALLE NAV-KONTOR	11
2.1 Årsak til besøk	11
2.2 Tilfredshet ved publikumsmottakene samlet i Oslo	12
2.3 Drivere bak helhetlige vurderinger	13
2.4 Sammenheng mellom årsak til besøk og tilfredshet	13
3 RESULTATER FOR BYDELER	15
3.1 Sammenligning av helhetlig vurdering for alle NAV-kontorene	15
3.2 Resultater for NAV Frogner	17
3.3 Resultater for NAV St. Hanshaugen	19
3.4 Resultater for NAV Sagene	21
3.5 Resultater for NAV Grünerløkka	23
3.6 Resultater for NAV Gamle Oslo	25
3.7 Resultater for NAV Nordstrand	27
3.8 Resultater for NAV Søndre Nordstrand	29
3.9 Resultater for NAV Østensjø	31
3.10 Resultater for NAV Alna	33
3.11 Resultater for NAV Stovner	35
3.12 Resultater for NAV Grorud	37

3.13 Resultater for NAV Bjerke.....	39
3.14 Resultater for NAV Nordre Aker	41
3.15 Resultater for NAV Vestre Aker.....	43
3.16 Resultater for NAV Ullern	45
VEDLEGG A INVITASJONSBREV TIL BRUKERNE	47
VEDLEGG B SPØRRESKJEMA	48

Tabelloversikt

Tabell 1.2 Språkvalg	7
Tabell 1.5 Utvalg og svarprosent	8
Tabell 2.3 Drivere bak helhetlige vurderinger samlet i Oslo	13

Figuroversikt

Figur 2.1 Årsak til besøk ved publikumsmottakene samlet i Oslo.....	11
Figur 2.2 Tilfredshet ved publikumsmottakene samlet i Oslo	12
Figur 3.1 Andel som har svart svært fornøyd og fornøyd på helhetlig vurdering.....	16
Figur 3.2.1 Årsak til besøk ved NAV Frogner	17
Figur 3.2.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Frogner	18
Figur 3.3.1 Årsak til besøk ved NAV St. Hanshaugen.....	19
Figur 3.3.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV St. Hanshaugen.....	20
Figur 3.4.1 Årsak til besøk ved NAV Sagene	21
Figur 3.4.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Sagene	22
Figur 3.5.1 Årsak til besøk ved NAV Grünerløkka	23
Figur 3.5.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Grünerløkka	24
Figur 3.6.1 Årsak til besøk ved NAV Gamle Oslo	25
Figur 3.6.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Gamle Oslo	26
Figur 3.7.1 Årsak til besøk ved NAV Nordstrand.....	27
Figur 3.7.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Nordstrand.....	28
Figur 3.8.1 Årsak til besøk ved NAV Søndre Nordstrand	29
Figur 3.8.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Søndre Nordstrand	30
Figur 3.9.1 Årsak til besøk ved NAV Østensjø.....	31
Figur 3.9.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Østensjø.....	32
Figur 3.10.1 Årsak til besøk ved NAV Alna.....	33
Figur 3.10.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Alna.....	34
Figur 3.11.1 Årsak til besøk ved NAV Stovner	35
Figur 3.11.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Stovner	36
Figur 3.12.1 Årsak til besøk ved NAV Grorud	37
Figur 3.12.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Grorud	38
Figur 3.13.1 Årsak til besøk ved NAV Bjerke	39
Figur 3.13.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Bjerke	40
Figur 3.14.1 Årsak til besøk ved NAV Nordre Aker	41
Figur 3.14.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Nordre Aker	42
Figur 3.15.1 Årsak til besøk ved NAV Vestre Aker	43
Figur 3.15.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Vestre Aker	44
Figur 3.16.1 Årsak til besøk ved NAV Ullern	45
Figur 3.16.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Ullern	46

Oppsummering og hovedfunn

Undersøkelsen ble gjennomført blant besøkende i publikumsmottakene som benyttet seg av tjenester ved NAV-kontorene i Oslo i perioden 7.-11.oktober 2013. Til sammen har 2245 besøkende svart på undersøkelsen. Dette gir en svarprosent på 53.

Analysen av resultatene har gitt følgende hovedfunn:

- 77 prosent av brukerne av publikumsmottakene ved NAV-kontorene i Oslo er fornøyde eller svært fornøyde med servicen helhetlig sett.
- Mest fornøyd er brukerne som besøkte publikumsmottaket for informasjon/veiledning fra NAV og de som kom for jobbsøking. Av disse var henholdsvis 83 og 82 prosent fornøyd.
- Minst fornøyd er brukere som besøkte publikumsmottaket fordi de ikke kom fram på telefon. Av disse var 40 prosent fornøyd.
- Det er høyest ja-andel på spørsmålene om de ble møtt med respekt av de ansatte (89 prosent), og om det er lett å orientere seg i publikumsmottaket (84 prosent).
- Lavest ja-andel er det på spørsmålene om det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett (65 prosent), og hvorvidt det er mulig å legge frem saken sin uten at andre hører det (70 prosent).
- Enkeltforholdene som har størst betydning for helhetsinntrykket av publikumsmottaket på NAV-kontorene er om brukerne blir møtt med respekt av de ansatte, om de fikk hjelpen de har behov for, og om de er fornøyd med informasjonen de fikk.
- Brukertilfredsheten varierer mellom de ulike NAV-kontorene. Differansen på NAV-kontorene med den høyeste og laveste andelen brukere som er fornøyd eller svært fornøyd helhetlig sett, er 22 prosentpoeng.

1 Gjennomføring av undersøkelsen

På oppdrag fra Oslo kommune ved Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester og NAV Oslo, ble det høsten 2013 gjennomført en felles brukerundersøkelse blant besøkende ved NAVs publikumsmottak i alle bydeler i Oslo. Hensikten var å måle brukeropplevelsen til de som besøkte det enkelte NAV-kontor i en valgt undersøkelsesperiode; med andre ord hvor tilfredse brukerne var med blant annet imøtekommenhet, service og tilgang på informasjon ved publikumsmottaket.

Brukerundersøkelsen ble gjennomført på tilnærmet lik måte, og med samme spørreskjema som i 2011. Spørreskjemaet ble den gang utviklet i samarbeid med representanter fra ulike brukerorganisasjoner, og alle brukerutvalg ved NAV-kontorene i Oslo hadde anledning til å komme med innspill.

Samtidig har det blitt gjort noen endringer med hensyn til den praktiske gjennomføringen. For det første var årets undersøkelse begrenset til en periode på en uke mot to uker i 2011. Dette gir færre svar og dermed noe større usikkerhet knyttet til resultatene i årets undersøkelse. Undersøkelsen ble også gjennomført på et annet tidspunkt i måneden enn i 2011. Utbetaling av stønader følger faste datoer, og dette kan ha en innvirkning på hvilke brukergrupper som er innom kontoret til ulike tidsrom i måneden. Dette er forhold som må tas hensyn til ved sammenligning av resultatene fra forrige undersøkelse. Videre ble alle spørreskjemaene i årets undersøkelse besvart på papir, og deretter samlet inn og sendt til optisk lesing. Som et ledd i at spørreskjemaet ble tilpasset optisk lesing, ble det i årets undersøkelse brukt et tosidig spørreskjema mens det i 2011 var et ensidig skjema. Dette ser ikke ut til å ha påvirket svarprosenten eller andelen ubesvarte spørsmål.

1.1 Spørreskjema

Følgende spørsmål ble stilt i undersøkelsen. Spørsmålene er gruppert i fire hovedområder: brukervennlighet, respektfull behandling, informasjon og helhetlig vurdering. Se vedlegg B for fullstendig presentasjon av spørreskjemaet.

1. Hvorfor har du oppsøkt publikumsmottaket i dag? (Kan sette flere kryss)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Timeavtale | <input type="checkbox"/> Kopiere dokumenter |
| <input type="checkbox"/> Jobbsøking | <input type="checkbox"/> Leverer noe |
| <input type="checkbox"/> Informasjon/veiledning fra NAV | <input type="checkbox"/> Bruke PC/internett |
| <input type="checkbox"/> Kom ikke fram på telefon | <input type="checkbox"/> Ærend annet sted enn hos NAV |
| <input type="checkbox"/> Annet | |

BRUKERVENNLIGHET

2. Er det lett å orientere seg i publikumsmottaket?
3. Var ventetiden akseptabel?
4. Fikk du den hjelpen du hadde behov for?

RESPEKTFULL BEHANDLING

5. Ble du møtt med respekt av de ansatte?
6. Er det, ved behov, mulig å legge frem saken din uten at andre hører det?

INFORMASJON

7. Er du fornøyd med den informasjonen du har fått?
8. Er det enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på Internett?

HELHETLIG VURDERING

9. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett?

1.1.1 Firedelt skala

For hvert spørsmål kunne respondenten svare på en firedelt skala. Svarkategoriene på spørsmål 2 til 8 var ”ja, absolutt”, ”ja, delvis”, ”nei, ikke helt” og ”nei, ikke i det hele tatt”. På spørsmål 9 var de fire svarkategoriene ”svært fornøyd”, ”fornøyd”, ”misfornøyd” og ”svært misfornøyd”. I tillegg kunne de svare ”vet ikke/ikke aktuelt” på alle spørsmål med unntak av spørsmål 1. Den firedelte skalaen samsvarer med tidligere brukerundersøkelser i sosialtjenesten i Oslo kommune. Valget av de fire svarkategoriene var et kompromiss mellom å gjøre besvarelsen så brukervennlig som mulig, og samtidig få frem nyanser i respondentens vurderinger.

Avslutningsvis hadde respondenten mulighet til å komme med forslag til hvordan publikumsmottaket kan bli bedre i et kommentarfelt. Om lag 33 prosent av respondentene benyttet muligheten til å komme med forbedringsforslag. Disse oversendes de respektive NAV-kontorene.

1.2 Oversettelse og bruk av skjema på andre språk

Med mål om å øke deltakelsen på undersøkelsen ble oversetting av spørreskjema til andre språk vurdert som et godt virkemiddel. Mange av publikumsmottakets besøkende snakker ikke norsk, og kan lettere forstå spørsmålene dersom de er oversatt til et mer nærliggende språk. Spørreskjema på flere språk ville også kunne forhindre en underrepresentasjon av personer med svake norskkunnskaper.

Spørreskjemaet ble oversatt til i alt syv språk: *engelsk, spansk, polsk, somali, arabisk, urdu og tyrkisk*. I tabellen under ser vi hvor mange som har besvart undersøkelsen på de ulike språkene. Omtrent 17 prosent av besvarelsene ble besvart på annet språk enn norsk.

Tabell 1.2 Språkvalg

	Antall svar samlet for bydelene	Andel svar samlet for bydelene
Norsk	1869	83,3 %
Arabisk	44	2,0 %
Engelsk	164	7,3 %
Polsk	46	2,0 %
Somali	59	2,6 %
Spansk	27	1,2 %
Tyrkisk	8	0,4 %
Urdu	28	1,2 %
Samlet utenlandsk	376	16,7 %
Svar i alt	2245	100,0 %

1.3 Populasjon og utvalg

Populasjonen i denne undersøkelsen er besøkende i publikumsmottakene som har benyttet tjenester ved NAV-kontorene i perioden 7.-11.oktober 2013. Ekskludert fra undersøkelsen er for eksempel ansatte ved NAV, leger, advokater, ansatte i barnevernet, venner/venninner, ektefeller eller andre personer som følger med en besøkende, men som ikke selv benyttet tjenester ved NAV-kontoret. Personer som ikke behersket norsk, eller et av de syv andre språkene, ble også ekskludert fra undersøkelsen. For de minste kontorene ble alle besøkende inkludert i utvalget, mens det på de større kontorene var etablert en prosedyre der man valgte hver andre eller hver tredje besøkende. Utvalget ble trukket ut etter endt besøk ved publikumsmottaket. Besøkende omtales også som brukere og respondenter i denne rapporten.

1.4 Metode

Det ble gjennomført en opplæring av intervjuere fra hvert NAV-kontor i forkant av undersøkelsesperioden. Intervjuerne var ansvarlige for uttrekket av respondenter, og for å registrere hvor mange som svarte på undersøkelsen og hvor mange som unnlot å svare. Av hensyn til habilitet rekrutterte intervjuerne respondenter til undersøkelsen på andre kontorer enn der de arbeider til daglig. De ble informert om at det var frivillig å svare, og at man svarte anonymt. Som et incentiv for å øke deltakelsen i undersøkelsen, fikk alle som besvarte undersøkelsen muligheten til å delta i trekningen av et universalt gavekort til en verdi av kr. 1.000,-. Det ble trukket ut en vinner av et gavekort på hvert kontor.

1.5 Svarprosent og usikkerhet

Tabell 1.5 viser bruttoutvalget i undersøkelsen. Det vil si at antallet personer som ble ekskludert fra undersøkelsen ikke er inkludert i oversikten. I tillegg til antallet som besvarte undersøkelsen og antallet som ikke ønsket å delta, viser oversikten også hvor mange besøkende som intervjueren ikke oppnådde kontakt med. Dette kan typisk være personer som intervjuerne ikke rakk å henvende seg til før de forlot publikumsmottaket, eller personer som var opptatt i telefonsamtaler da de forlot publikumsmottaket.

Tabell 1.5 Utvalg og svarprosent

	Antall som har svart	Antall som ikke har svart	Antall ikke kontakt	Totalt utvalg	Svarprosent
NAV Frogner	130	133	30	293	44 %
NAV St. Hanshaugen	156	150	21	327	48 %
NAV Sagene	124	102	4	230	54 %
NAV Grünerløkka	150	103	9	262	57 %
NAV Gamle Oslo	125	163	36	324	39 %
NAV Nordstrand	178	104	25	307	58 %
NAV Søndre Nordstrand	214	129	16	359	60 %
NAV Østensjø	149	122	23	294	51 %
NAV Alna	193	210	12	415	47 %
NAV Stovner	211	147	21	379	56 %
NAV Grorud	111	70	1	182	61 %
NAV Bjerke	115	90	5	210	55 %
NAV Nordre Aker	130	135	17	282	46 %
NAV Vestre Aker	116	70	26	212	55 %
NAV Ullern	143	41	14	198	72 %
Samlet for bydelene	2245	1769	260	4274	53 %

Av totalt 4274 personer i bruttoutvalget besvarte 2245 personer undersøkelsen. Dette gir en svarprosent på 53. Lavest svarandel var det på NAV Gamle Oslo med 39 prosent, og høyest svarandel på NAV Ullern med 72 prosent.

Fordi dette er en utvalgsundersøkelse vil resultatene være beheftet med feilmarginer. For resultatene samlet i bydelene kan vi med 95 prosent sannsynlighet si at de riktige resultatene ligger innenfor $\pm 2,1$ prosentpoeng ved et resultat på for eksempel 50 prosent. Bryter vi resultatene ned på bydeler øker feilmarginene ved et slikt resultat til mellom $\pm 6,7$ og $\pm 9,3$ prosentpoeng, avhengig av størrelsen på utvalget. Feilmarginene reduseres jo mer prosentresultatet avviker fra en andel på 50 prosent.

1.6 Forklaring til figurpresentasjon i rapporten

I rapporten presenteres samlede resultater for NAV-kontorene og resultater for hvert enkelt NAV-kontor. Fordi alle besøkende ble inkludert i utvalget på de små kontorene, mens hver andre eller tredje besøkende ble inkludert på de større kontorene, medfører dette at respondenter fra små kontorer er overrepresentert i utvalget. I de samlede resultatene vektet utvalget etter størrelse på populasjonen ved de enkelte NAV-kontorene. Vektingen hadde liten betydning for resultatene.

Der det i undersøkelsen kartlegges hvorfor man har oppsøkt publikumsmottaket, ble respondenten gitt mulighet til å velge flere svaralternativer. I presentasjonen av resultatene for årsaken til besøk i publikumsmottaket (figur 2.1 for Oslo samlet og tilsvarende figur for bydelene) vises fordelingen av antall avkryssede alternativer. Til sammenligning er resultatene fra undersøkelsen som ble gjennomført i 2011 gjengitt i smalere søyler under årets resultat.

I analysen av sammenhengen mellom årsak til besøk og vurdering av den helhetlige servicen (figur 2.4), kategoriseres respondentene ettersom de har krysset av for ett eller flere alternativ. Respondenter med kun ett alternativ kategoriseres etter årsaken for besøk i publikumsmottaket. Respondenter som har flere avkryssede alternativer er kategorisert i gruppen med flervalg. Til sammenligning er resultatene fra undersøkelsen som ble gjennomført i 2011 gjengitt i smalere søyler under årets resultat.

I presentasjonen av resultatene på de fire hovedområdene: brukervennlighet, respektfull behandling, informasjon og helhetlig vurdering, vil vi i hovedsak vise hele svarfordelingen (figur 2.2 for Oslo samlet og tilsvarende figur for bydelene). Til sammenligning er resultatene fra undersøkelsen som ble gjennomført i 2011 gjengitt i smalere søyler under årets resultat. I diskusjonen av resultatene slås imidlertid kategoriene "ja, absolutt" og "ja, delvis" sammen til en ja-andel og "svært fornøyd" og "fornøyd" slås sammen til andelen fornøyde brukere. Sistnevnte kategorisering benyttes også i presentasjonen og i diskusjonen av sammenligningen av helhetlig vurdering for alle NAV-kontorene (figur 3.1).

Det presenteres også en enkel statistisk analyse for å avklare hvilken samvariasjon det er mellom svarene på enkeltpørsmålene og vurderingen av den helhetlige servicen ved NAV-kontorene (tabell 2.3). Analysen er gjennomført ved bruk av Pearsons korrelasjonstest (Pearsons r). Korrelasjon på \pm sier noe om styrken på samvariasjonen. En korrelasjon på -1 er maksimal negativ samvariasjon, 0 gir uttrykk for ingen samvariasjon, mens 1 angir at det er maksimal positiv samvariasjon mellom verdiene på de aktuelle variablene. I den sammenheng presenteres også en gjennomsnittscore på spørsmålet om helhetlig vurdering, der "svært

misfornøyd” er gitt verdien 1, ”*misfornøyd*” verdien 2, ”*fornøyd*” verdien 3 og ”*svært fornøyd*” verdien 4. Respondenter som svarte ”*vet ikke/ikke aktuelt*” er utelatt i denne analysen.

Prosentfordelingene i figurene er avrundet. Det betyr at prosentfordelingene i figurene som viser tilfredshet ved publikumsmottakene vil kunne avvike fra 100 prosent. Når det gjelder årsak til besøk har respondenten hatt anledning til å avgi flere svar. Summen av prosentfordelingen i presentasjonen av disse resultatene vil derfor overstige 100 prosent.

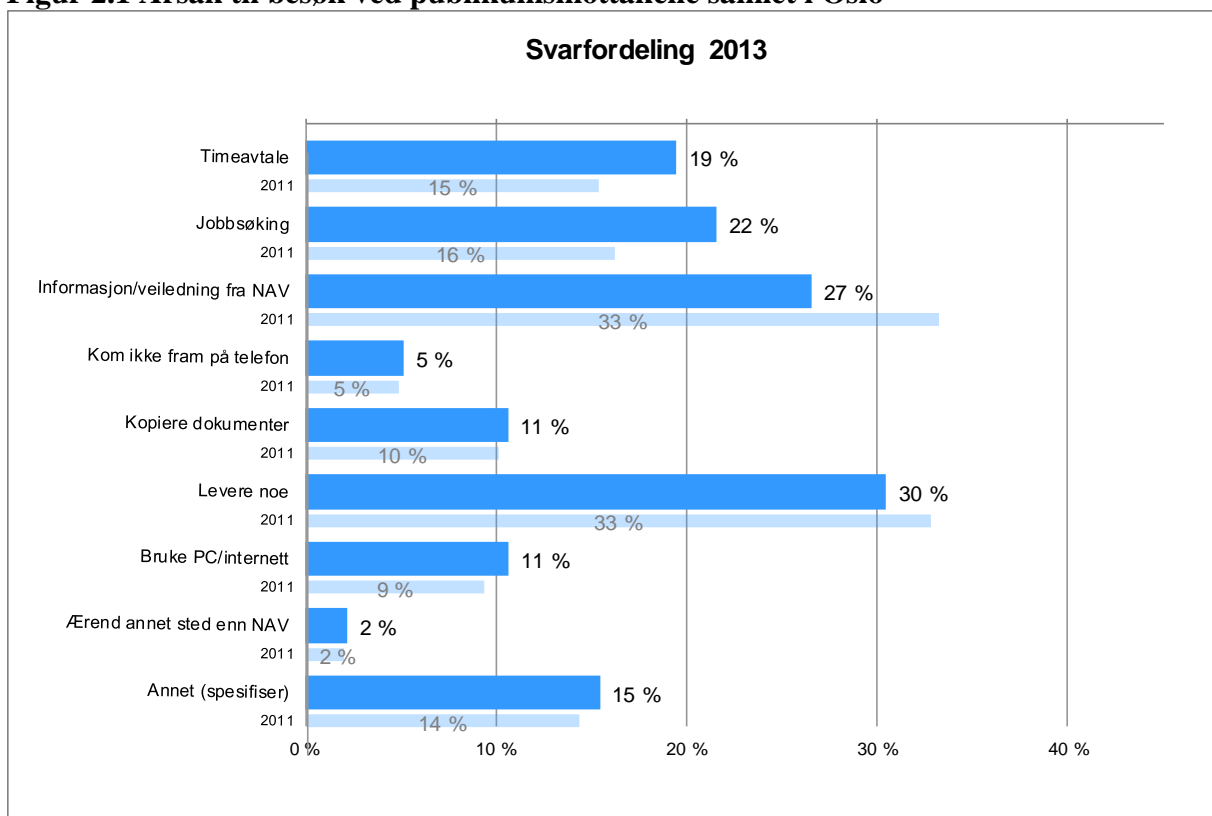
2 Samlede resultater for alle NAV-kontor

I dette kapitlet presenteres de samlede resultatene for brukerne av publikumsmottakene på de 15 NAV-kontorene. Det gis innledningsvis en oversikt over svarfordelingen på det første spørsmålet i undersøkelsen, som presenterer hvorfor respondentene oppsøkte NAVs publikumsmottak. Videre presenteres en oversikt over svarfordelingene på de fire hovedområdene, målt i prosent av alle brukerne som har svart. For å gi et helhetlig bilde, er andelen som har svart "vet ikke/ikke aktuelt" inkludert i fordelingen. De fullstendige spørsmålsformuleringene og en nærmere beskrivelse av svarkategoriene er tilgjengelig i kapittel 1.1. Deretter presenteres en enkel statistisk analyse for å avklare hvilken samvariasjon det er mellom svarene på enkeltspørsmålene og vurderingen av den helhetlige servicen ved NAV-kontorene. Avslutningsvis vises en oversikt over årsaken til besøk og vurdering av den helhetlige servicen i publikumsmottaket.

2.1 Årsak til besøk

Figur 2.1 presenterer resultatene på spørsmålet om hvorfor man har oppsøkt publikumsmottaket.

Figur 2.1 Årsak til besøk ved publikumsmottakene samlet i Oslo

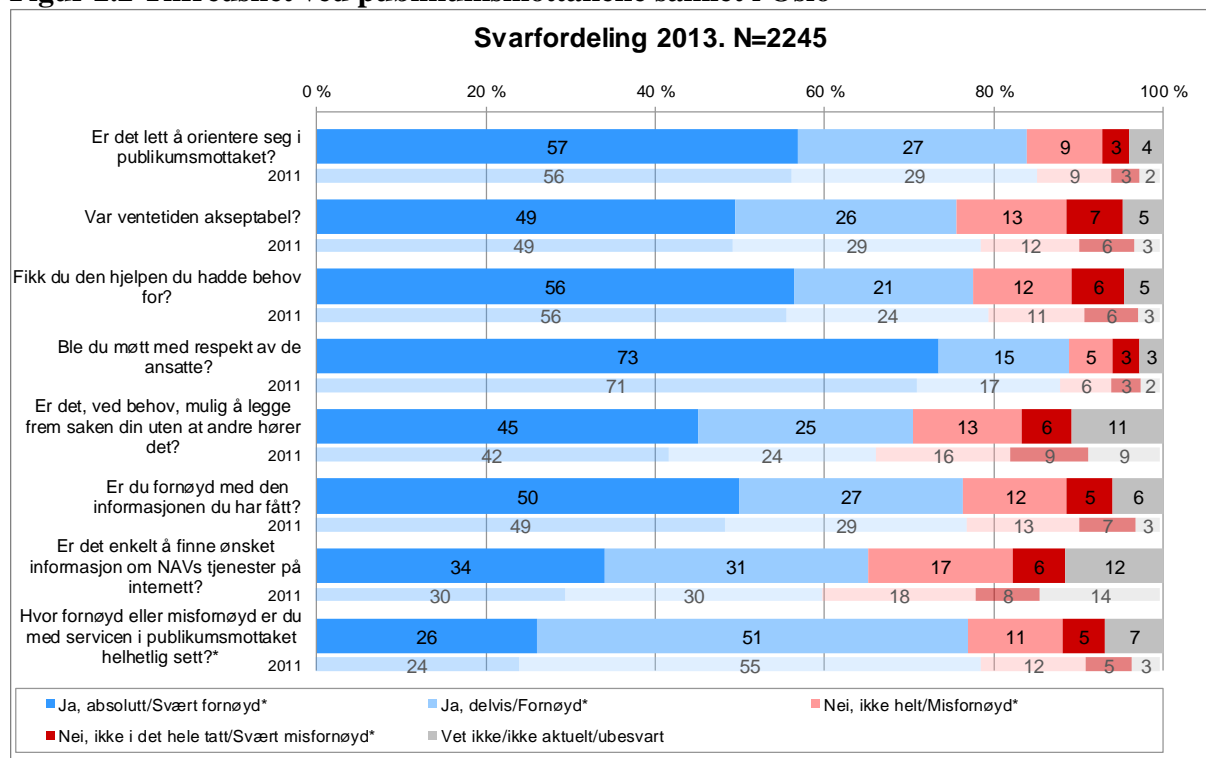


Årsaken som flest oppgir for sitt besøk ved publikumsmottakene i NAV-kontorene i Oslo, er for å få levere noe (30 prosent) og for informasjon/veiledning fra NAV (27 prosent). Deretter oppgir 22 prosent at de har oppsøkt publikumsmottaket for jobbsøking. Det er en del endringer i årsak til besøk ved publikumsmottakene fra 2011. En mulig forklaring kan være at undersøkelsen er gjennomført på en annen tid i måneden enn i 2011, og at det derfor kan være endringer i gruppen besøkende.

2.2 Tilfredshet ved publikumsmottakene samlet i Oslo

Fra figur 2.2 ser vi at det er høyest ja-andel for brukerne samlet i Oslo på spørsmålene om de ble møtt med respekt av de ansatte (89 prosent), og om det er lett å orientere seg i publikumsmottaket (84 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett (65 prosent), og hvorvidt det er mulig å legge frem saken sin uten at andre hører det (70 prosent).

Figur 2.2 Tilfredshet ved publikumsmottakene samlet i Oslo



Den lave ja-andelen på spørsmålene om det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett, og om det – ved behov – er mulig å legge frem saken sin uten at andre hører det, må sees i sammenheng med en større andel som har svart vet ikke/ikke aktuelt. En mulig årsak til en høyere andel ”vet ikke/ikke aktuelt” på disse spørsmålene, kan være at respondenten ikke har søkt etter NAVs tjenester på internett, eller ikke hatt behov for å legge frem saken sin ved sitt besøk i publikumsmottaket. På alle andre spørsmål er andelen ”vet ikke/ikke aktuelt” lavere.

75 prosent av brukerne mener at ventetiden var akseptabel. Selv om dette er en forholdsvis høy ja-andel, har flere brukere forslag til hvordan ventetiden kan reduseres. I kapittel 2.1 så vi at 30 prosent av de som besøker publikumsmottakene er der for å levere noe. I noen av uttalelsene blir det nevnt at dersom det hadde vært en hurtigkasse, skuff eller en postboks for innlevering av utfylte søknadsskjemaer, kunne man slippe å trekke lapp for stå i kø bare for å levere noen papirer.

77 prosent av brukerne i Oslo oppgir at de er fornøyd med servicen i publikumsmottakene helhetlig sett. Det er to prosentpoeng lavere enn fornøydheden blant brukerne i 2011.

2.3 Drivere bak helhetlige vurderinger

Tabell 2.3 viser en rangering av enkeltspørsmålene i undersøkelsen etter hvilken betydning de har for helhetsinntrykket. Verdier opp til 0,2 er svak korrelasjon, verdier mellom 0,2 og 0,5 er moderat og verdier over 0,5 er sterk. I tabellen ser vi at hvorvidt de ble møtt med respekt av de ansatte er av størst betydning for hvordan brukerne vurderer den helhetlige servicen i publikumsmottakene. Vi ser også at det å få hjelpen man har behov for, og om de er fornøyd med den informasjonen de har fått, er av betydning for hvordan brukerne vurderer den helhetlige servicen. Av mindre betydning for vurderingen av den helhetlige servicen, er det om det er mulighet – ved behov – å legge frem saken sin uten at andre hører det.

Tabell 2.3 Drivere bak helhetlige vurderinger samlet i Oslo

	Korrelasjon	Gjennomsnitt
Ble du møtt med respekt av de ansatte?	0,552*	3,6
Fikk du den hjelpen du hadde behov for?	0,547*	3,3
Er du fornøyd med den informasjonen du har fått?	0,546*	3,3
Er det lett å orientere seg i publikumsmottaket?	0,484*	3,4
Var ventetiden akseptabel?	0,466*	3,2
Er det enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett?	0,303*	3,1
Er det, ved behov, mulig å legge frem saken din uten at andre hører det?	0,287*	3,2

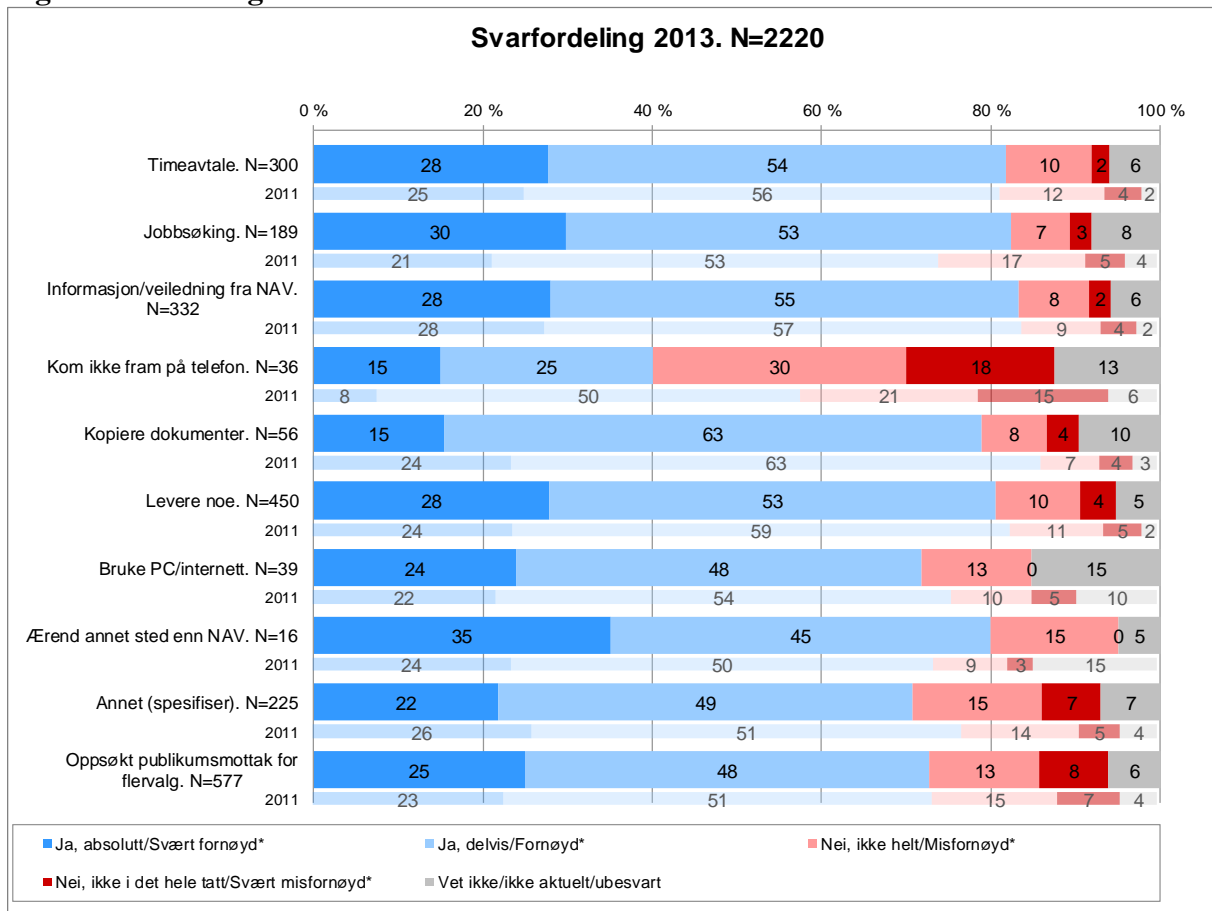
*Resultatene er signifikante på 0,01-nivå

I oversikten er det også av interesse å sammenligne rangeringen av enkeltspørsmålene, med tanke på hvor fornøyd eller misfornøyd brukerne er på det enkelte området. Områder med høy korrelasjon og høy gjennomsnittsscore representerer styrker ved tjenesten. Områder med høy korrelasjon og lav gjennomsnittsscore bør vurderes som prioriterte områder.

2.4 Sammenheng mellom årsak til besøk og tilfredshet

Figur 2.4 viser at det er høyest andel brukere som er fornøyd med servicen helhetlig sett blant de som kom for å få informasjon/veiledning fra NAV (83 prosent) og personer som kom for jobbsøking (82 prosent). Ikke overraskende er brukere som måtte oppsøke publikumsmottaket fordi de ikke kom fram på telefon minst fornøyd (40 prosent). Det er imidlertid svært få i denne kategorien av brukere. Nest lavest andel fornøyd brukere er det i gruppen som har krysset av for annet (71 prosent).

Figur 2.4 Helhetlig tilfredshet for brukere samlet i Oslo



3 Resultater for bydeler

I dette kapitlet presenteres resultatene på hvert enkelt NAV-kontor. Det gis innledningsvis en sammenligning av den helhetlige vurderingen brutt ned på de ulike NAV-kontorene. Deretter vises en oversikt fra hvert enkelt NAV-kontor over svarfordelingen på det første spørsmålet, som presenterer hvorfor respondentene oppsøkte NAVs publikumsmottak. Videre presenteres en oversikt over svarfordelingene på de fire hovedområdene, målt i prosent av alle brukerne som har svart. For å gi et helhetlig bilde, er andelen som har svart "vet ikke/ikke aktuelt" inkludert i fordelingen. For hvert av NAV-kontorene gis det en beskrivelse av de viktigste funnene som har fremkommet i bearbeidelsen av resultatene fra undersøkelsen. Deretter omtales de resultatene som skiller seg mest fra totalen i Oslo samlet sett.

3.1 Sammenligning av helhetlig vurdering for alle NAV-kontorene

Resultatene i undersøkelsen kan brytes ned på de enkelte NAV-kontorene. Figuren under viser en rangering av NAV-kontorene etter helhetlig tilfredshet med servicen i publikumsmottaket. Undersøkelsen viser at det er forholdsvis store forskjeller mellom kontorene. Differansen mellom NAV-kontorene med den høyeste og laveste andelen fornøyde brukere er 22 prosentpoeng.

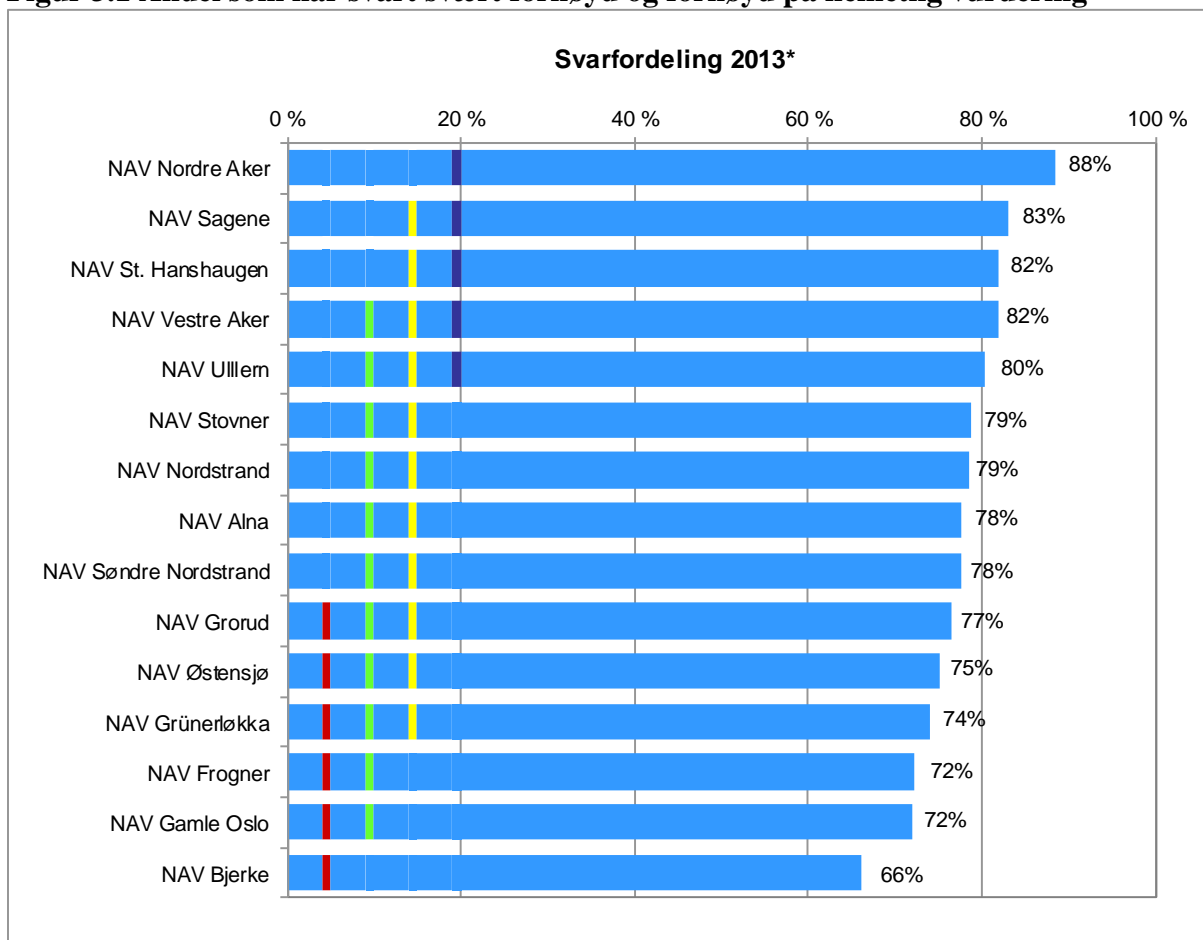
Som nevnt i kapittel 1.5 vil resultatene i en utvalgsundersøkelse alltid være beheftet med feilmarginer. Brutt ned på bydelsnivå, øker feilmarginene ytterligere fordi utvalgene er mindre. Dette medfører at det ikke er mulig å si at det er signifikante forskjeller mellom NAV-kontorene med forholdsvis like resultater. Fargekodene i figuren under illustrerer hvilke bydelers resultater som er signifikant forskjellige, og hvilke som ikke er signifikant forskjellige fra hverandre¹. Kontorer med like farger på søylen er ikke signifikant forskjellig fra hverandre, men er signifikant forskjellig fra kontorer med andre farger.

Dette betyr at for eksempel NAV Nordre Aker, som har blå fargekode, ikke er signifikant forskjellig fra de andre 4 kontorene med samme farge. NAV Nordre Aker er imidlertid signifikant forskjellig fra de 10 kontorene som ikke har denne fargekoden. Ser vi på søylen til NAV Alna, som har både grønn og gul stripe, er dette kontoret ikke signifikant forskjellig fra kontor med en eller flere av de samme fargene. NAV Alna vil imidlertid være signifikant forskjellig fra NAV Bjerke og NAV Nordre Aker som ikke har en grønn eller gul stripe.

I tillegg til forhold ved NAV-kontorene, kan det også være andre årsaker til forskjellene mellom kontorene i denne undersøkelsen. Det er for eksempel store forskjeller blant brukere av NAV-kontorene i bydelene. Andre brukerundersøkelser har vist at ulike grupper i varierende grad er fornøyde med servicen hos NAV helhetlig sett.

¹ En statistisk signifikanttest sier noe om den forskjellen man ser (her mellom NAV-kontor) er reell, eller om den er så liten at den kan være tilfeldig.

Figur 3.1 Andel som har svart svært fornøyd og fornøyd på helhetlig vurdering



*Hver farge viser grupper av kontorer som ikke er signifikant forskjellig fra hverandre på 0,05-nivå

3.2 Resultater for NAV Frogner

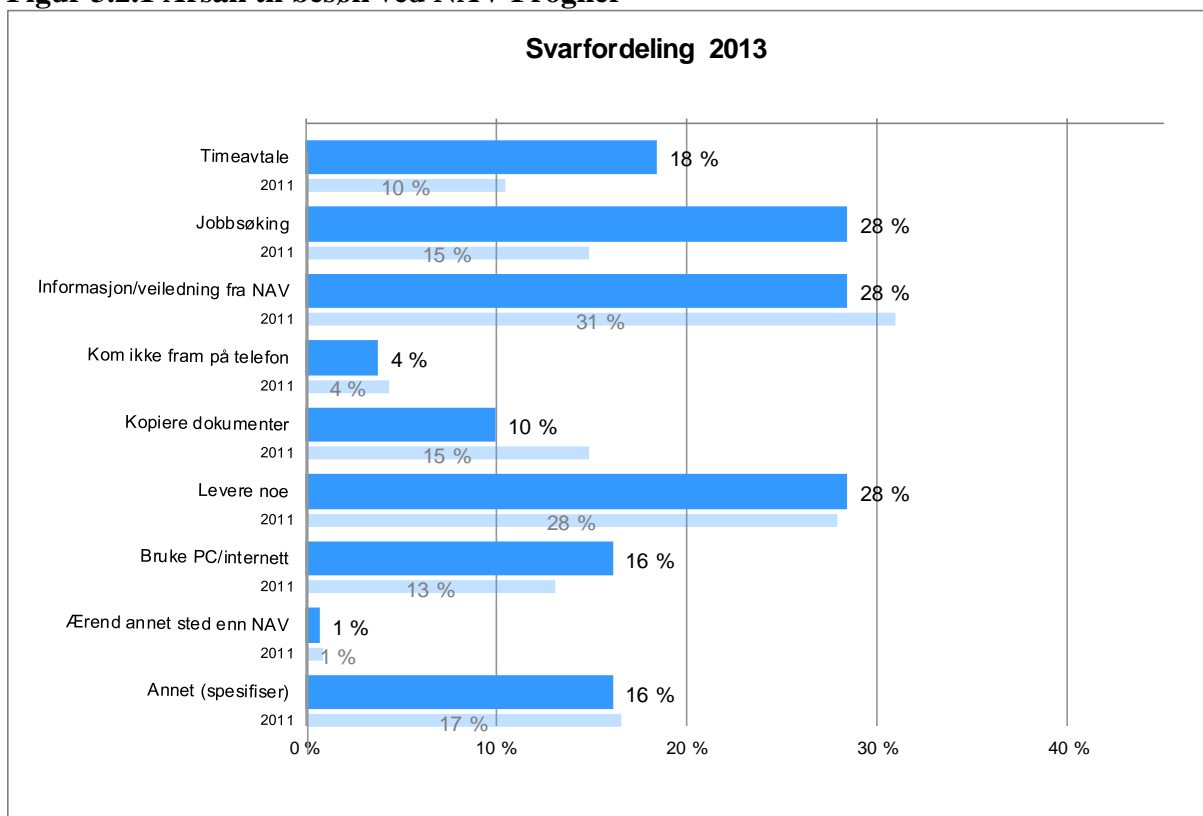
I dette kapitlet presenteres resultatene for brukere av publikumsmottaket ved NAV Frogner. I alt deltok 130 av et utvalg på 293 personer. Dette gir en svarprosent på 44.

25 prosent av brukerne valgte å besvare undersøkelsen på andre språk enn norsk. Det er høyere enn for undersøkelsen som helhet. De mest benyttede språkene, i tillegg til norsk, var engelsk, spansk og somali.

3.2.1 Årsak til besøk

Figur 3.2.1 presenterer resultatene på spørsmålet om hvorfor man har oppsøkt publikumsmottaket. Årsaken som flest oppgir for sitt besøk i publikumsmottaket ved NAV Frogner er jobbsøking, informasjon/veiledning fra NAV og for å levere noe (28 prosent).

Figur 3.2.1 Årsak til besøk ved NAV Frogner



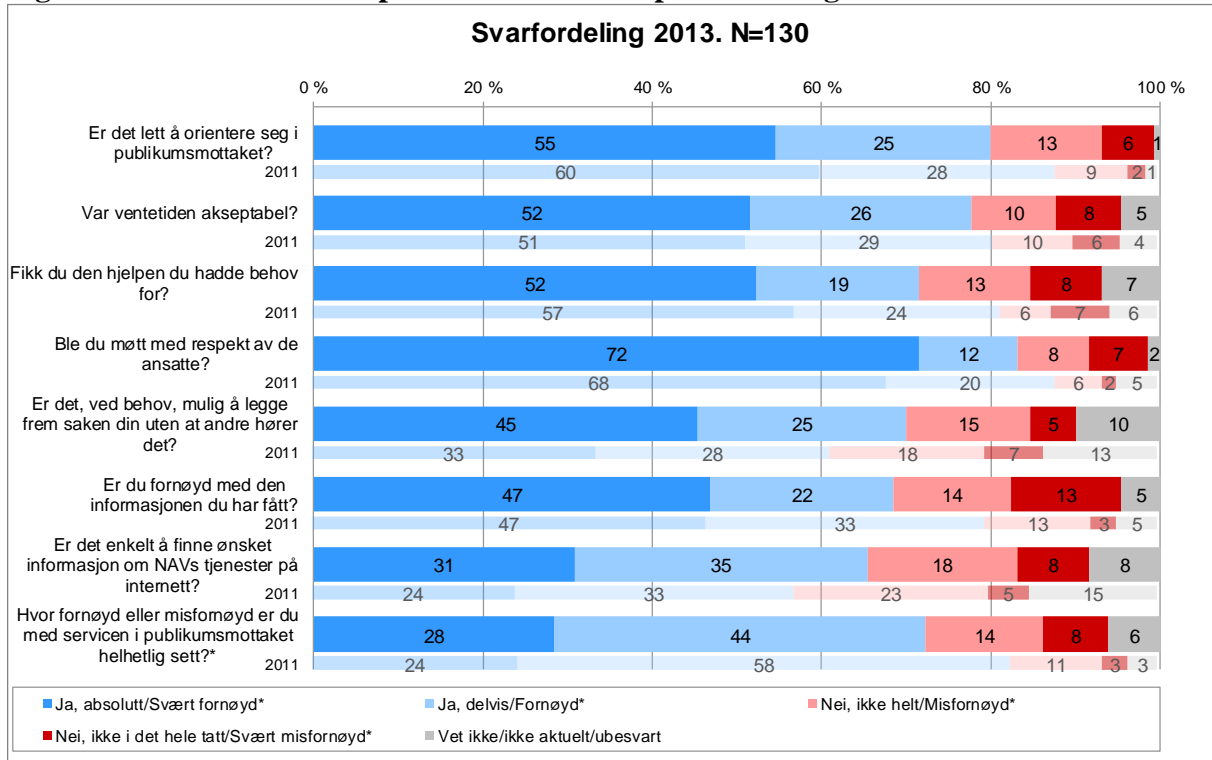
3.2.2. Tilfredshet ved publikumsmottaket

Fra figur 3.2.2 ser vi at det er høyest ja-andel ved NAV Frogner på spørsmålene om de ble møtt med respekt av de ansatte (83 prosent) og om det er lett å orientere seg i publikumsmottaket (80 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett (65 prosent), og hvorvidt de er fornøyd med den informasjonen de har fått (68 prosent).

På de fleste spørsmålene er ja-andelen lavere på NAV Frogner enn ja-andelen samlet i Oslo. På spørsmålet om ventetiden var akseptabel er imidlertid ja-andelen noe høyere på NAV Frogner (2 prosentpoeng), enn for Oslo som helhet.

72 prosent av brukerne på NAV Frogner oppgir at de er fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett. Dette er 5 prosentpoeng lavere enn andelen samlet i Oslo. Det er en nedgang på 10 prosentpoeng fra 2011, da 83 prosent av brukerne ved NAV Frogner var fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett.

Figur 3.2.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Frogner



3.3 Resultater for NAV St. Hanshaugen

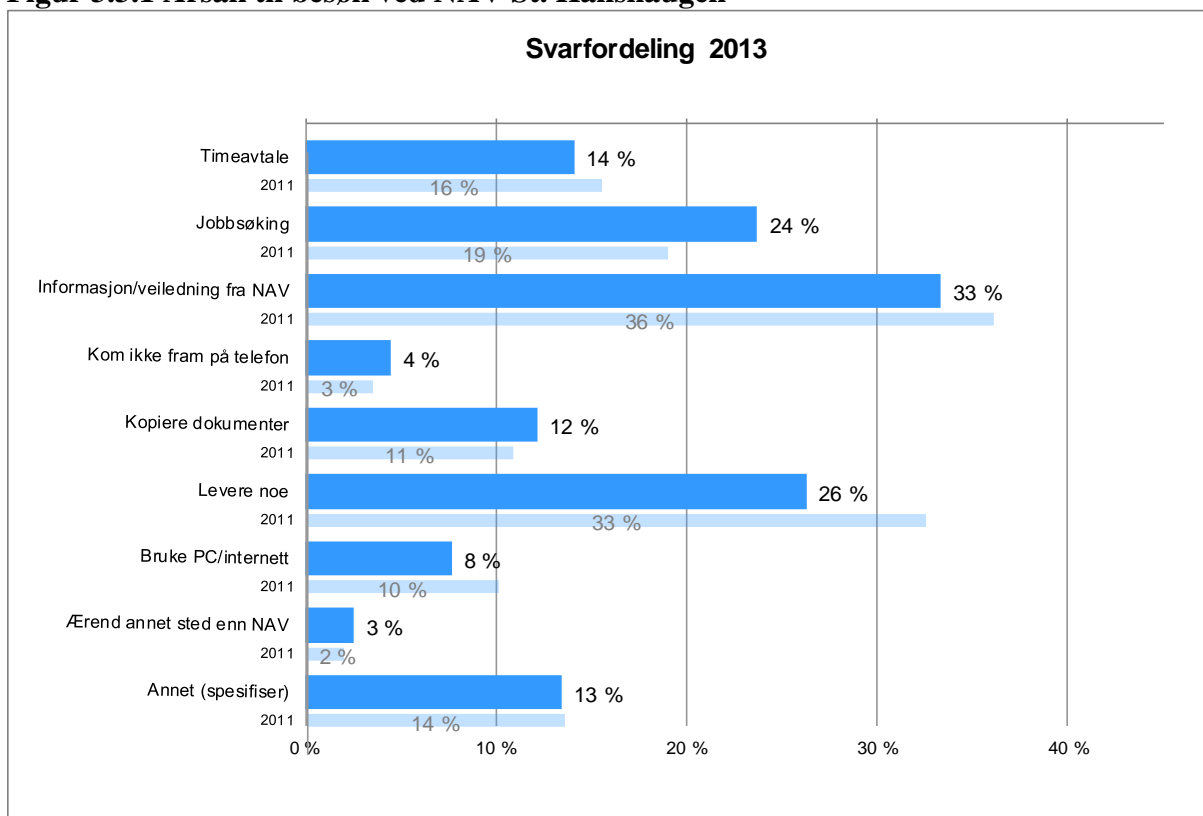
I dette kapitlet presenteres resultatene for brukere av publikumsmottaket ved NAV St. Hanshaugen. I alt deltok 156 av et utvalg på 327 personer. Dette gir en svarprosent på 48.

21 prosent av brukerne valgte å besvare undersøkelsen på andre språk enn norsk. De mest benyttede språkene, i tillegg til norsk, var engelsk, somali og arabisk.

3.3.1 Årsak til besøk

Figur 3.3.1 presenterer resultatene på spørsmålet om hvorfor man har oppsøkt publikumsmottaket. Årsaken som flest oppgir for sitt besøk i publikumsmottaket ved NAV St. Hanshaugen er informasjon/veiledning fra NAV (33 prosent) og for å levere noe (26 prosent). Deretter oppgir 24 prosent at de har oppsøkt publikumsmottaket for jobbsøking.

Figur 3.3.1 Årsak til besøk ved NAV St. Hanshaugen



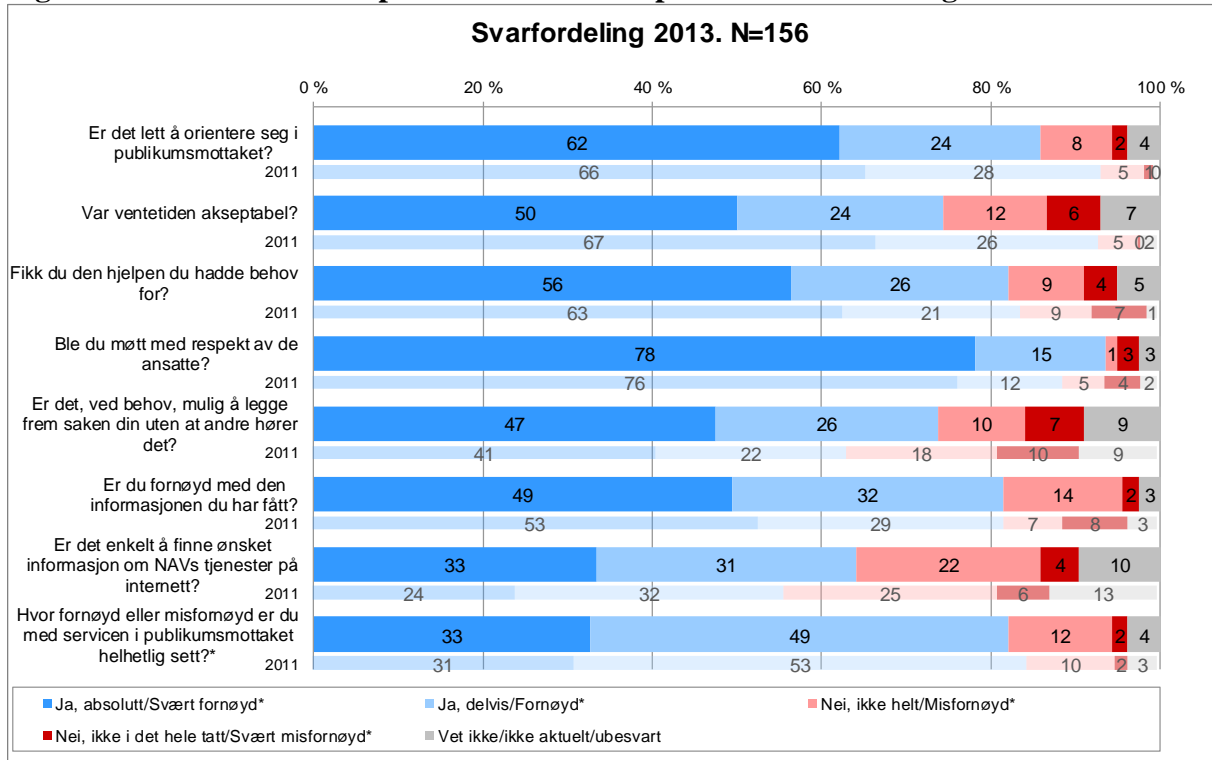
3.3.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket

Fra figur 3.3.2 ser vi at det er høyest ja-andel ved NAV St. Hanshaugen på spørsmålene om de ble møtt med respekt av de ansatte (94 prosent) og om det er lett å orientere seg ved publikumsmottaket (86 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett (64 prosent), og hvorvidt det er mulig å legge frem saken sin uten at andre hører det (74 prosent).

På de fleste spørsmålene er ja-andelen høyere på NAV St. Hanshaugen sammenlignet med totalen for Oslo. Størst forskjell er det på spørsmålet om hvor fornøyde eller misfornøyde de er med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett (5 prosentpoeng høyere).

82 prosent av brukerne på NAV St. Hanshaugen oppgir at de er fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett. Dette er 5 prosentpoeng høyere enn andelen samlet i Oslo. Det er en endring på 2 prosentpoeng fra 2011, da 84 prosent av brukerne ved NAV St. Hanshaugen var fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett.

Figur 3.3.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV St. Hanshaugen



3.4 Resultater for NAV Sagene

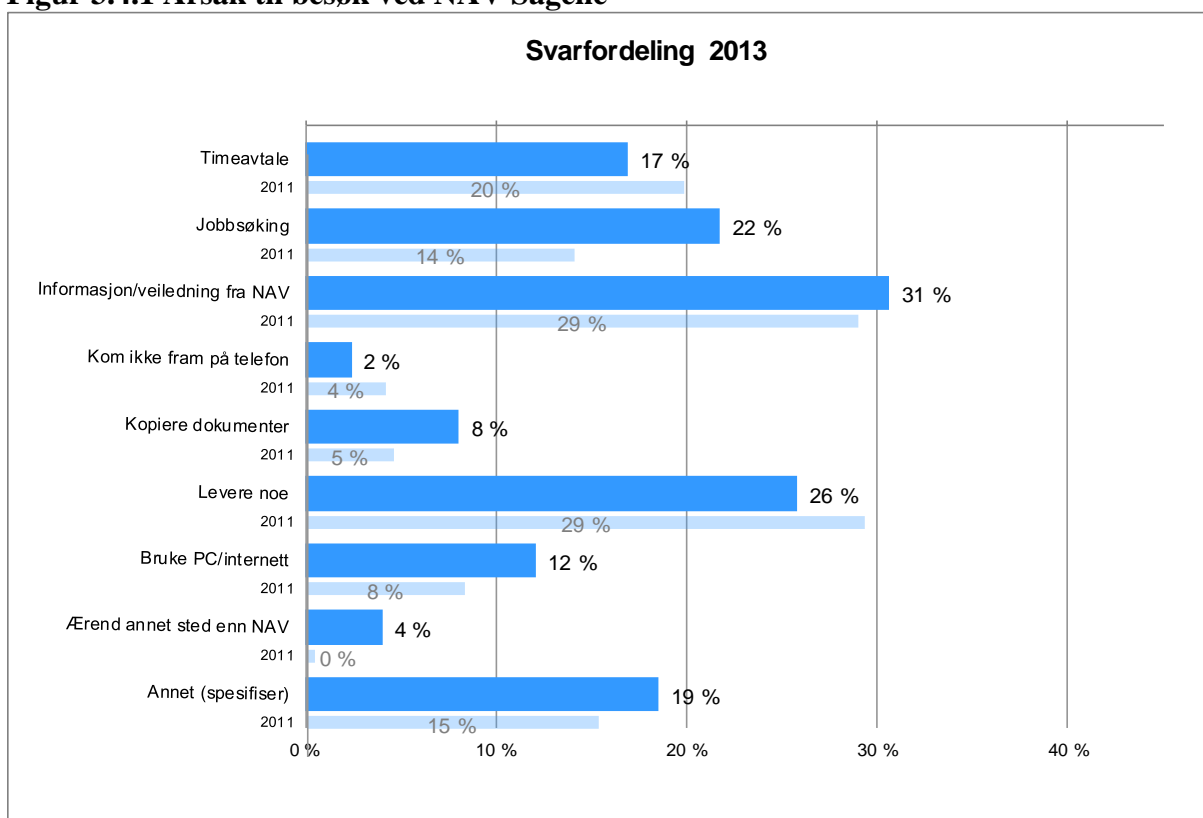
I dette kapitlet presenteres resultatene for brukere av publikumsmottaket ved NAV Sagene. I alt deltok 124 av et utvalg på 230 personer. Dette gir en svarprosent på 54.

13 prosent av brukerne valgte å besvare undersøkelsen på andre språk enn norsk. De mest benyttede språkene, i tillegg til norsk, var engelsk, polsk og somali.

3.4.1 Årsak til besøk

Figur 3.4.1 presenterer resultatene på spørsmålet om hvorfor man har oppsøkt publikumsmottaket i dag. Årsaken som flest oppgir for sitt besøk i publikumsmottaket ved NAV Sagene er informasjon/veiledning fra NAV (31 prosent) og for å levere noe (26 prosent). Deretter oppgir 22 prosent at de oppsøker publikumsmottaket for jobbsøking.

Figur 3.4.1 Årsak til besøk ved NAV Sagene



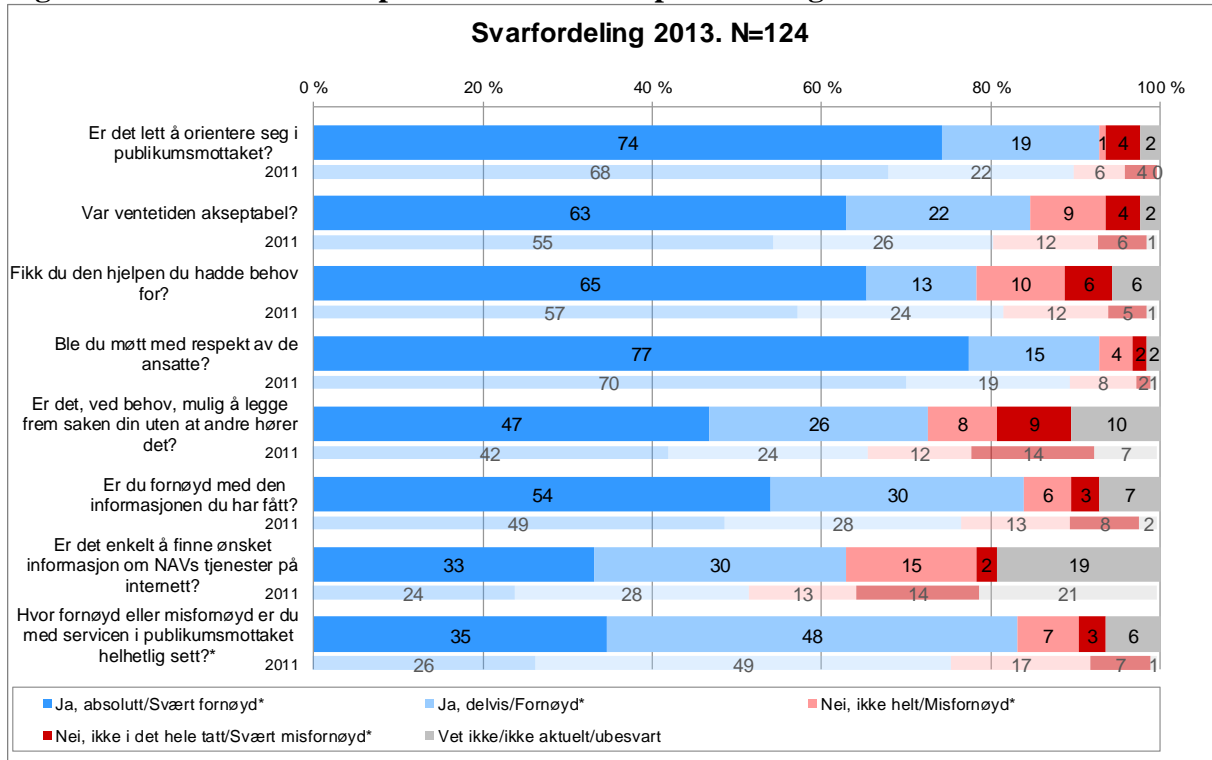
3.4.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket

Fra figur 3.4.2 ser vi at det er høyest ja-andel ved NAV Sagene på spørsmålet om det er lett å orientere seg i publikumsmottaket (93 prosent), og om man ble møtt med respekt av de ansatte (93 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett (63 prosent), og hvorvidt det er mulig å legge frem saken sin uten at andre hører det (73 prosent).

På de fleste spørsmålene er ja-andelen høyere på NAV Sagene enn ja-andelen samlet i Oslo. På spørsmålet om ventetiden var akseptabel var ja-andelen 9 prosentpoeng høyere på NAV Sagene enn for Oslo som helhet.

83 prosent av brukerne på NAV Sagene oppgir at de er fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett. Dette er 6 prosentpoeng høyere enn andelen samlet i Oslo. Det er en endring på 7 prosentpoeng fra 2011, da 76 prosent av brukerne ved NAV Sagene var fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett.

Figur 3.4.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Sagene



3.5 Resultater for NAV Grünerløkka

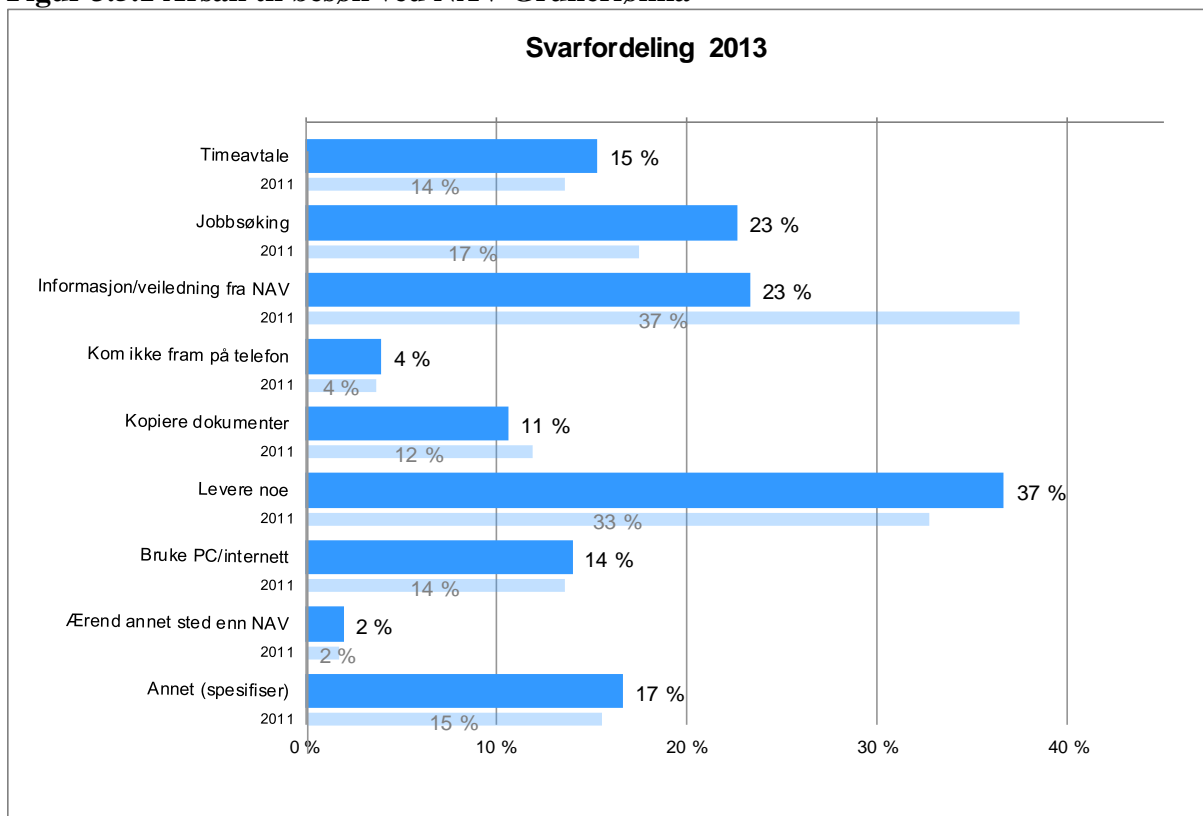
I dette kapitlet presenteres resultatene for brukere av publikumsmottaket ved NAV Grünerløkka. I alt deltok 150 av et utvalg på 262 personer. Dette gir en svarprosent på 57.

16 prosent av brukerne valgte å besvare undersøkelsen på andre språk enn norsk. De mest benyttede språkene, i tillegg til norsk, var engelsk, somali og arabisk.

3.5.1 Årsak til besøk

Figur 3.5.1 presenterer resultatene på spørsmålet om hvorfor man har oppsøkt publikumsmottaket. Årsaken som flest oppgir for sitt besøk i publikumsmottaket ved NAV Grünerløkka, er for å levere noe (37 prosent). Deretter oppgir 23 prosent at de har oppsøkt publikumsmottaket for informasjon/veiledning fra NAV og for jobbsøking. Det er forøvrig en nedgang fra 37 prosent som besøkte NAV Grünerløkka for informasjon/veiledning i 2011.

Figur 3.5.1 Årsak til besøk ved NAV Grünerløkka



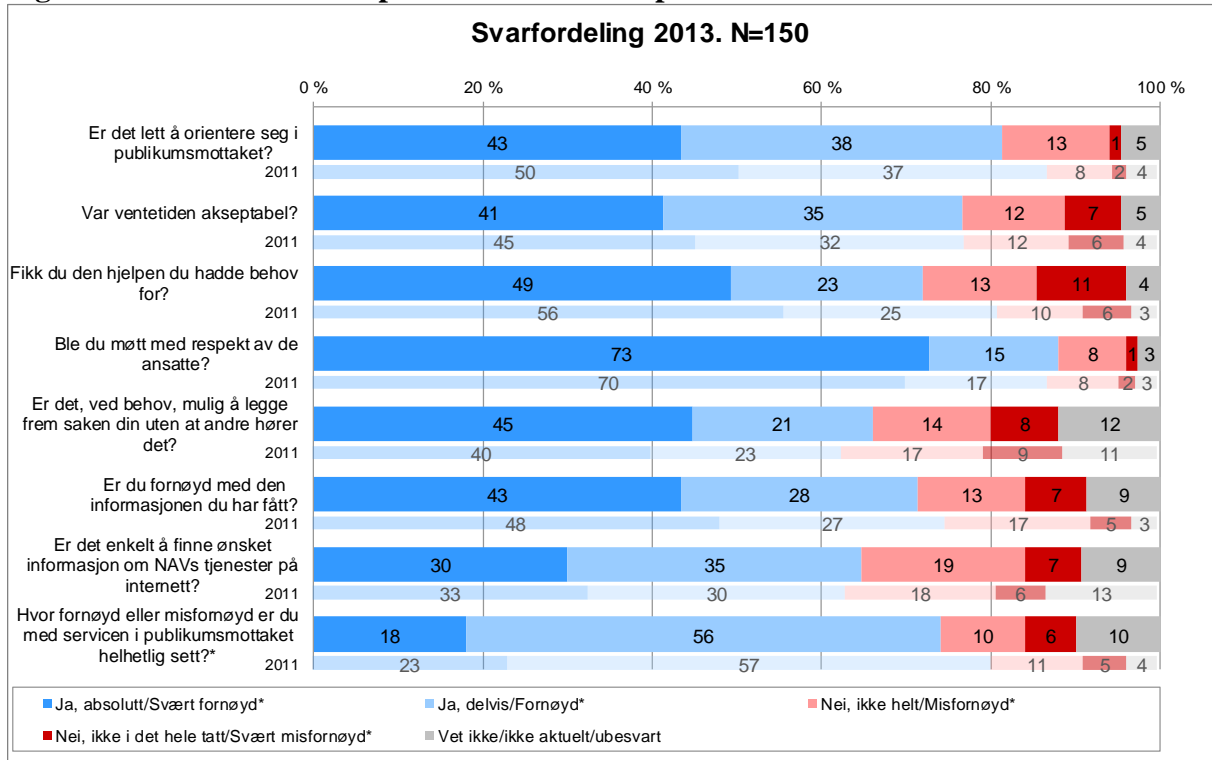
3.5.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket

Fra figur 3.5.2 ser vi at det er høyest ja-andel ved NAV Grünerløkka på spørsmålene om de ble møtt med respekt av de ansatte (88 prosent), og om det er lett å orientere seg ved publikumsmottaket (81 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på Internett (65 prosent), og hvorvidt det er mulig å legge frem saken sin ute at andre hører det (66 prosent).

På de fleste spørsmålene er ja-andelen noe lavere på NAV Grünerløkka enn ja-andelen samlet i Oslo. Størst forskjell er det på spørsmål om du fikk den hjelpen du hadde behov for, som er 6 prosentpoeng lavere, enn for Oslo som helhet.

74 prosent av brukerne på NAV Grünerløkka oppgir at de er fornøyd med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett. Dette er 3 prosentpoeng lavere enn andelen samlet i Oslo. Det er en nedgang på 6 prosentpoeng fra 2011, da 80 prosent av brukerne ved NAV Grünerløkka var fornøyd med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett.

Figur 3.5.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Grünerløkka



3.6 Resultater for NAV Gamle Oslo

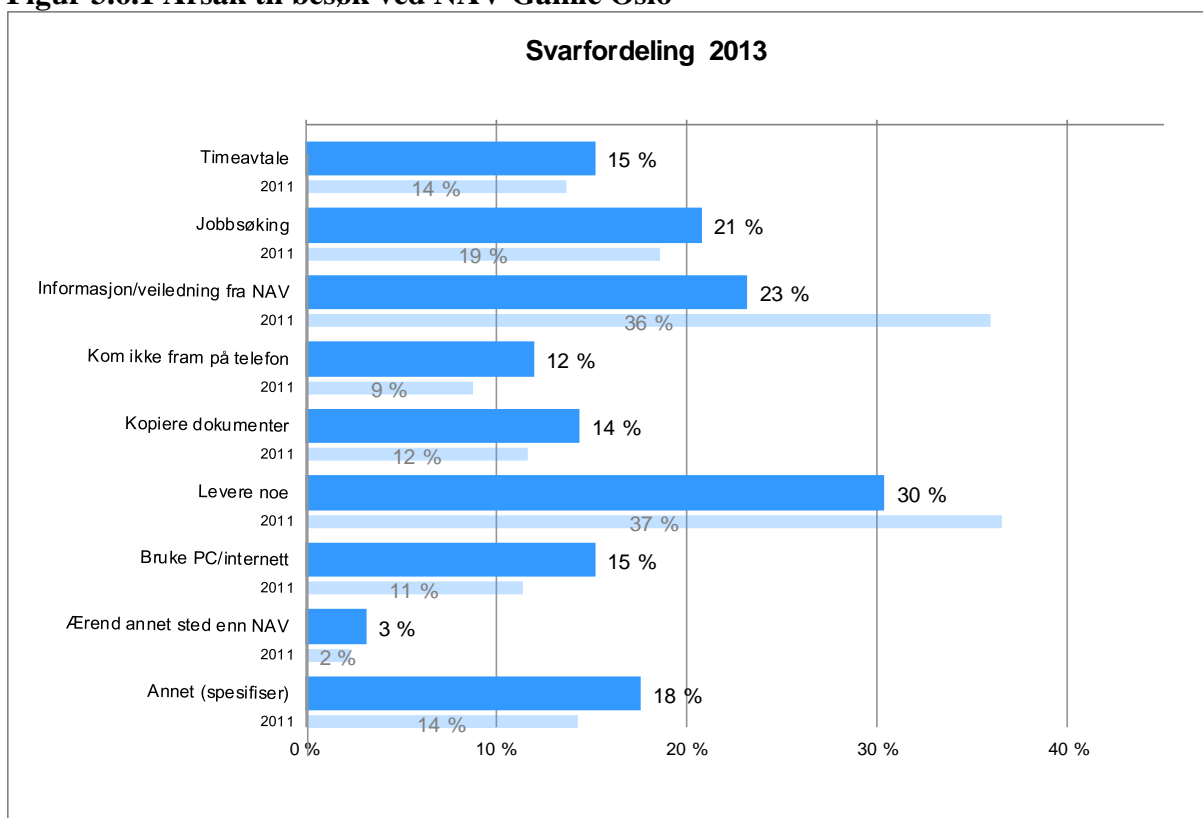
I dette kapitlet presenteres resultatene for brukere av publikumsmottaket ved NAV Gamle Oslo. I alt deltok 125 av et utvalg på 324 personer. Dette gir en svarprosent på 39, som er den laveste av alle NAV-kontor i Oslo

30 prosent av brukerne valgte å besvare undersøkelsen på andre språk enn norsk. Det er høyere enn for undersøkelsen som helhet. De mest benyttede språkene, i tillegg til norsk, var somali, engelsk, spansk og arabisk.

3.6.1 Årsak til besøk

Figur 3.6.1 presenterer resultatene på spørsmålet om hvorfor man har oppsøkt publikumsmottaket. Årsaken som flest oppgir for sitt besøk i publikumsmottaket ved NAV Gamle Oslo, er for å levere noe (30 prosent) og informasjon/veiledning fra NAV (23 prosent). Det er for øvrig en nedgang fra 36 prosent som besøkte NAV Gamle Oslo for informasjon/veiledning i 2011. Deretter oppgir 21 prosent at de har oppsøkt publikumsmottaket for jobbsøking.

Figur 3.6.1 Årsak til besøk ved NAV Gamle Oslo



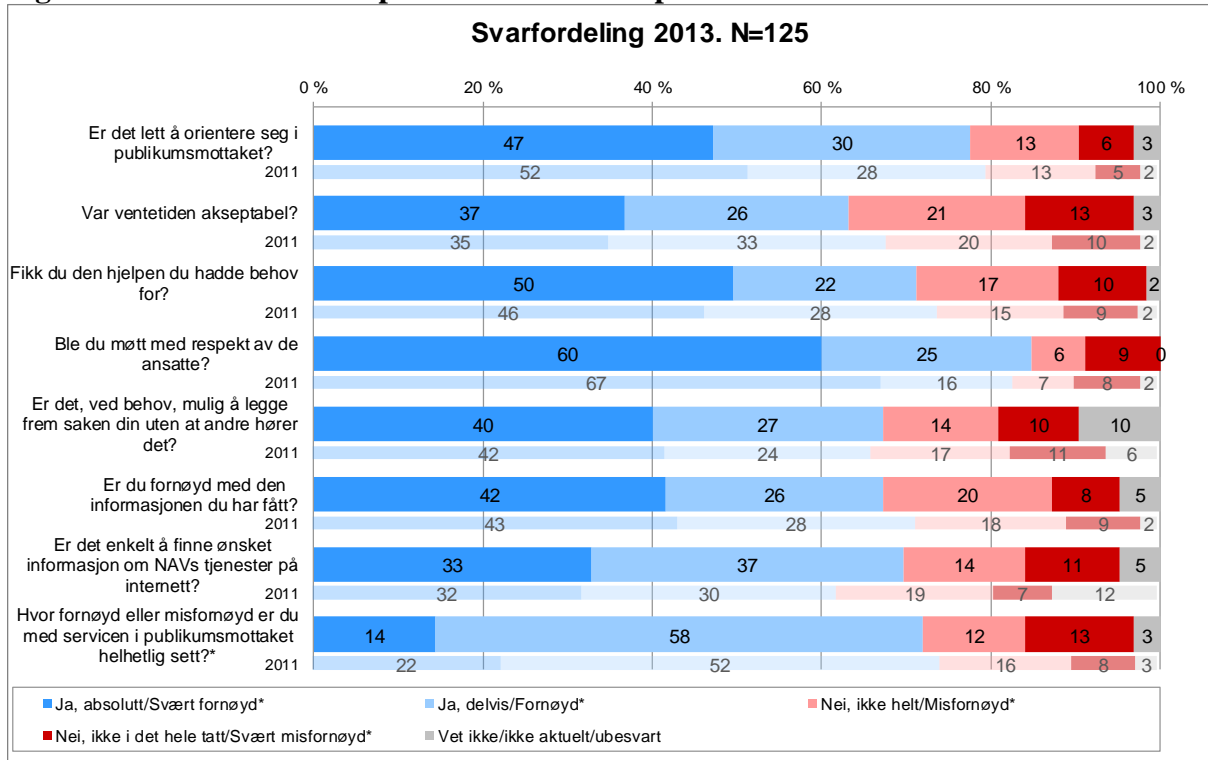
3.6.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket

Fra figur 3.6.2 ser vi at det er høyest ja-andel ved NAV Gamle Oslo på spørsmålene om de ble møtt med respekt av de ansatte (85 prosent), og om det er lett å orientere seg ved publikumsmottaket (78 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om det er mulig å legge frem saken sin uten at andre hører det (67 prosent), og hvorvidt de er fornøyd med den informasjonen de har fått (67 prosent).

NAV Gamle Oslos resultater er gjennomgående lavere på nesten alle spørsmål sammenlignet med totalen for Oslo. På spørsmål om det er enkelt å finne informasjon om NAVs tjenester på Internett, er ja-andelen imidlertid 5 prosentpoeng høyere ved NAV Gamle Oslo, enn for Oslo samlet sett.

72 prosent av brukerne på NAV Gamle Oslo oppgir at de er fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett. Dette er 5 prosentpoeng lavere enn andelen samlet i Oslo. Det er en endring på 2 prosentpoeng fra 2011, da 74 prosent av brukerne ved NAV Gamle Oslo var fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett.

Figur 3.6.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Gamle Oslo



3.7 Resultater for NAV Nordstrand

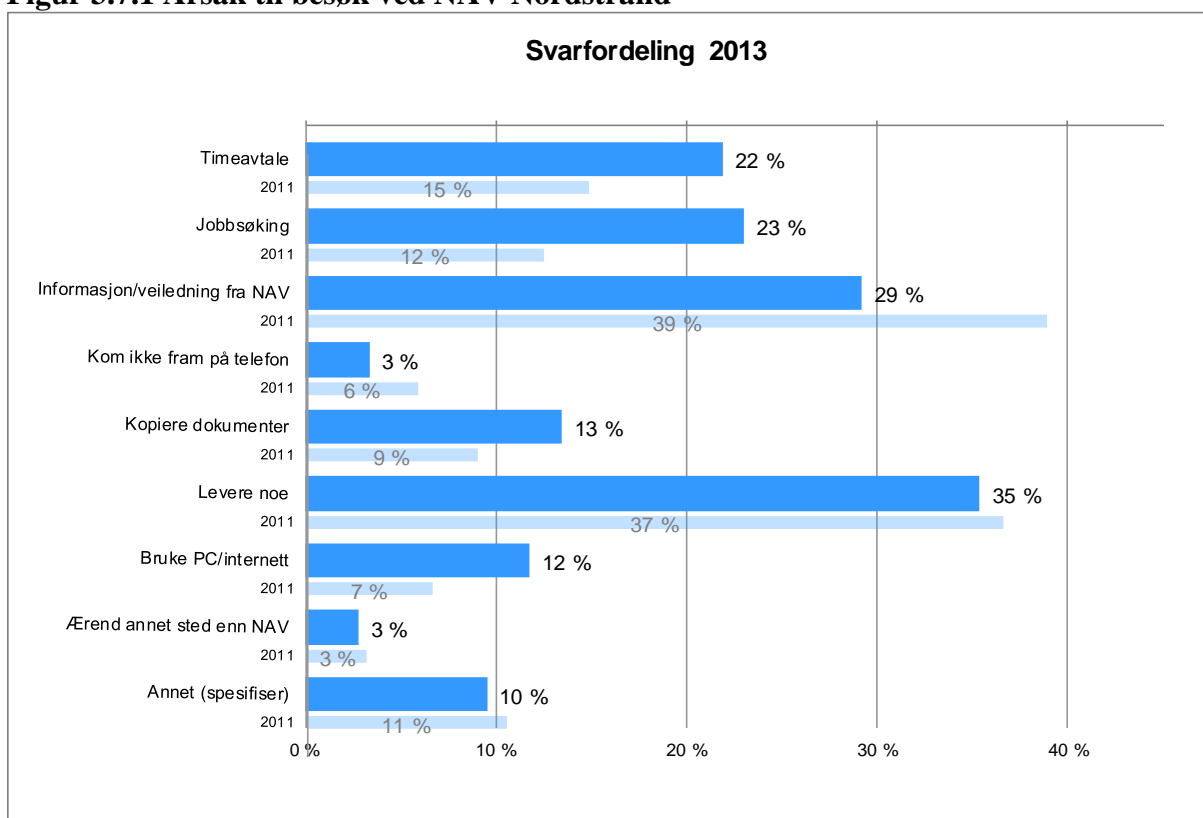
I dette kapitlet presenteres resultatene for brukere av publikumsmottaket ved NAV Nordstrand. I alt deltok 178 av et utvalg på 307 personer. Dette gir en svarprosent på 58.

12 prosent av brukerne valgte å besvare undersøkelsen på andre språk enn norsk. De mest benyttede språkene, i tillegg til norsk, var engelsk, somali, polsk og urdu.

3.7.1 Årsak til besøk

Figur 3.7.1 presenterer resultatene på spørsmålet om hvorfor man har oppsøkt publikumsmottaket. Årsaken som flest oppgir for sitt besøk i publikumsmottaket ved NAV Nordstrand, er for å levere noe (35 prosent) og informasjon/veiledning fra NAV (29 prosent). Deretter oppgir 23 prosent at de har oppsøkt publikumsmottaket for jobbsøking.

Figur 3.7.1 Årsak til besøk ved NAV Nordstrand



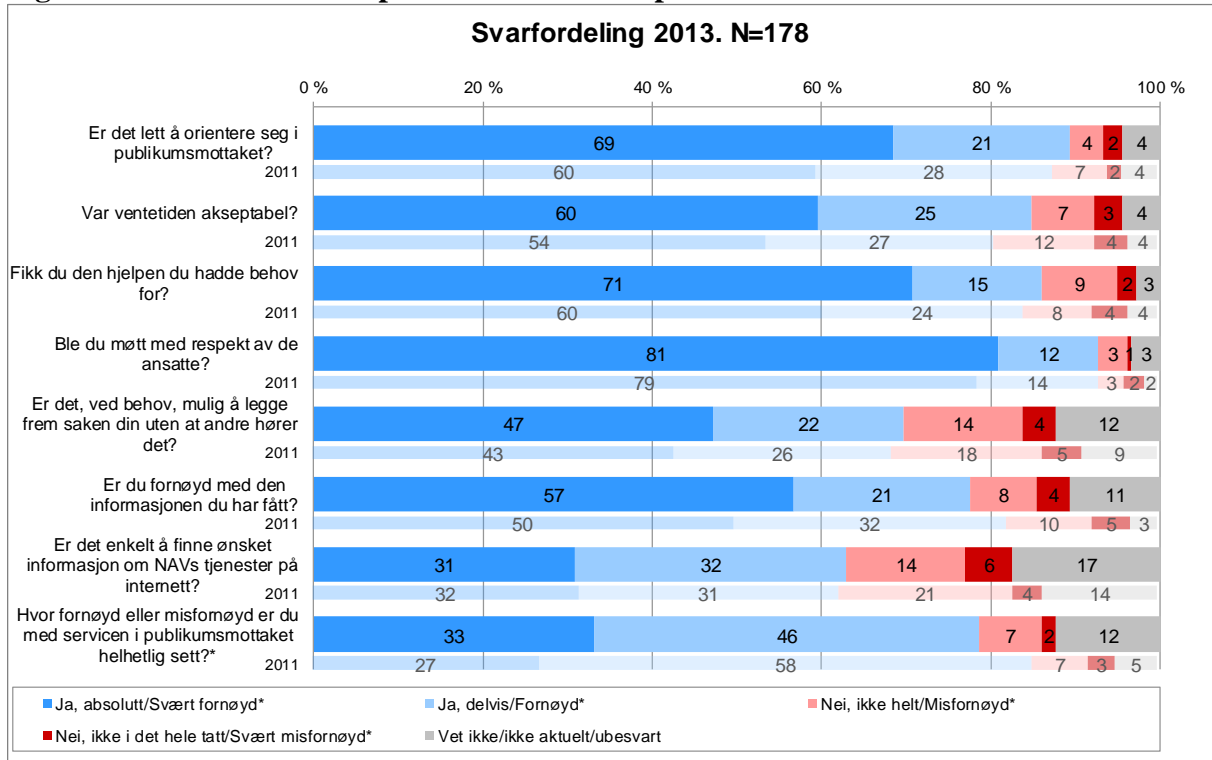
3.7.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket

Fra figur 3.7.2 ser vi at det er høyest ja-andel ved NAV Nordstrand på spørsmålene om de ble møtt med respekt av de ansatte (93 prosent), og om det er lett å orientere seg ved publikumsmottaket (89 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett (63 prosent) og om det er mulig å legge frem saken sin ute at andre hører det (70 prosent).

På de fleste spørsmålene er ja-andelen høyere på NAV Nordstrand enn ja-andelen samlet i Oslo. Størst forskjell fra totalen er på spørsmålet om ventetiden var akseptabel, hvor ja-andelen er 9 prosentpoeng høyere på NAV Nordstrand enn for Oslo samlet sett.

79 prosent av brukerne på NAV Nordstrand oppgir at de er fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett. Dette er 2 prosentpoeng høyere enn andelen samlet i Oslo. Det er en nedgang på 7 prosentpoeng fra 2011, da 85 prosent av brukerne ved NAV Nordstrand var fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett.

Figur 3.7.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Nordstrand



3.8 Resultater for NAV Søndre Nordstrand

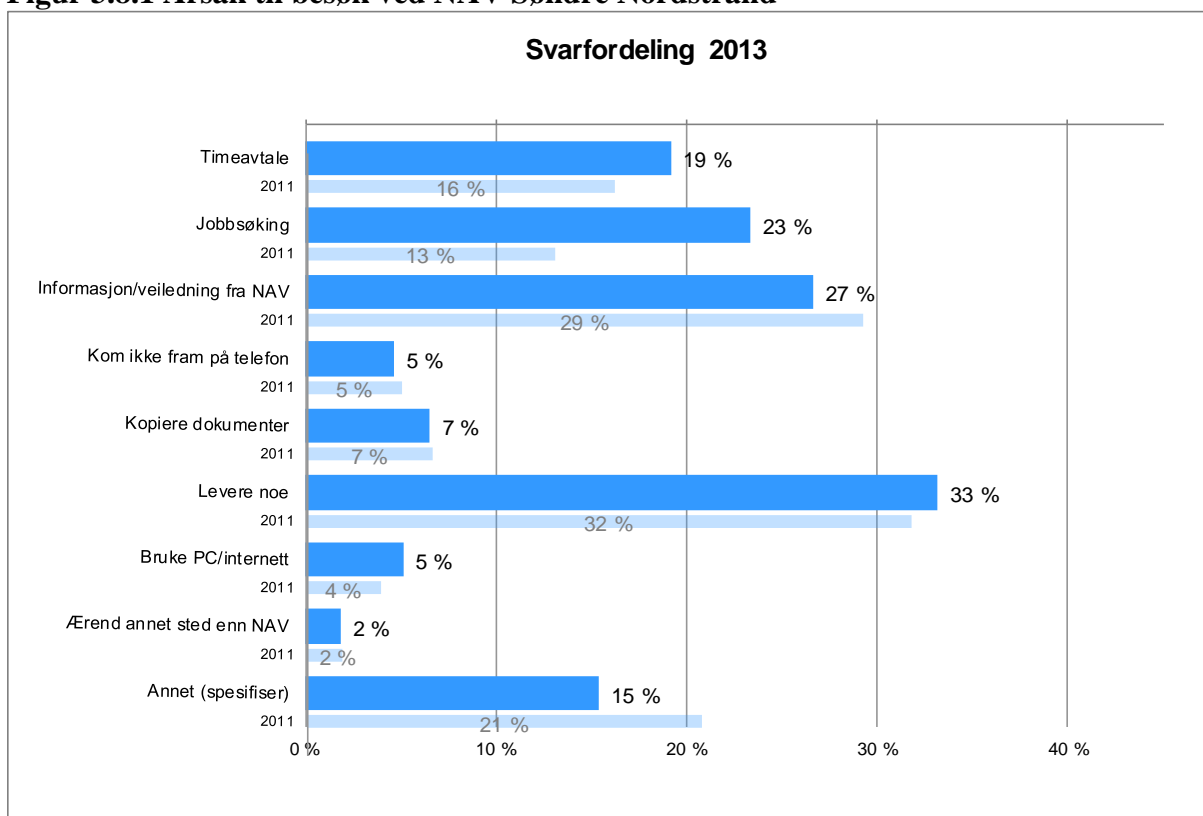
I dette kapitlet presenteres resultatene for brukere av publikumsmottaket ved NAV Søndre Nordstrand. I alt deltok 214 av et utvalg på 359 personer. Dette gir en svarprosent på 60.

18 prosent av brukerne valgte å besvare undersøkelsen på andre språk enn norsk. De mest benyttede språkene, i tillegg til norsk, var engelsk, polsk, arabisk og urdu.

3.8.1 Årsak til besøk

Figur 3.8.1 presenterer resultatene på spørsmålet om hvorfor man har oppsøkt publikumsmottaket. Årsaken som flest oppgir for sitt besøk i publikumsmottaket ved NAV Søndre Nordstrand, er for å levere noe (33 prosent) og for informasjon/veiledning fra NAV (27 prosent). Deretter oppgir 23 prosent at de har oppsøkt publikumsmottaket for jobbsøking.

Figur 3.8.1 Årsak til besøk ved NAV Søndre Nordstrand



3.8.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket

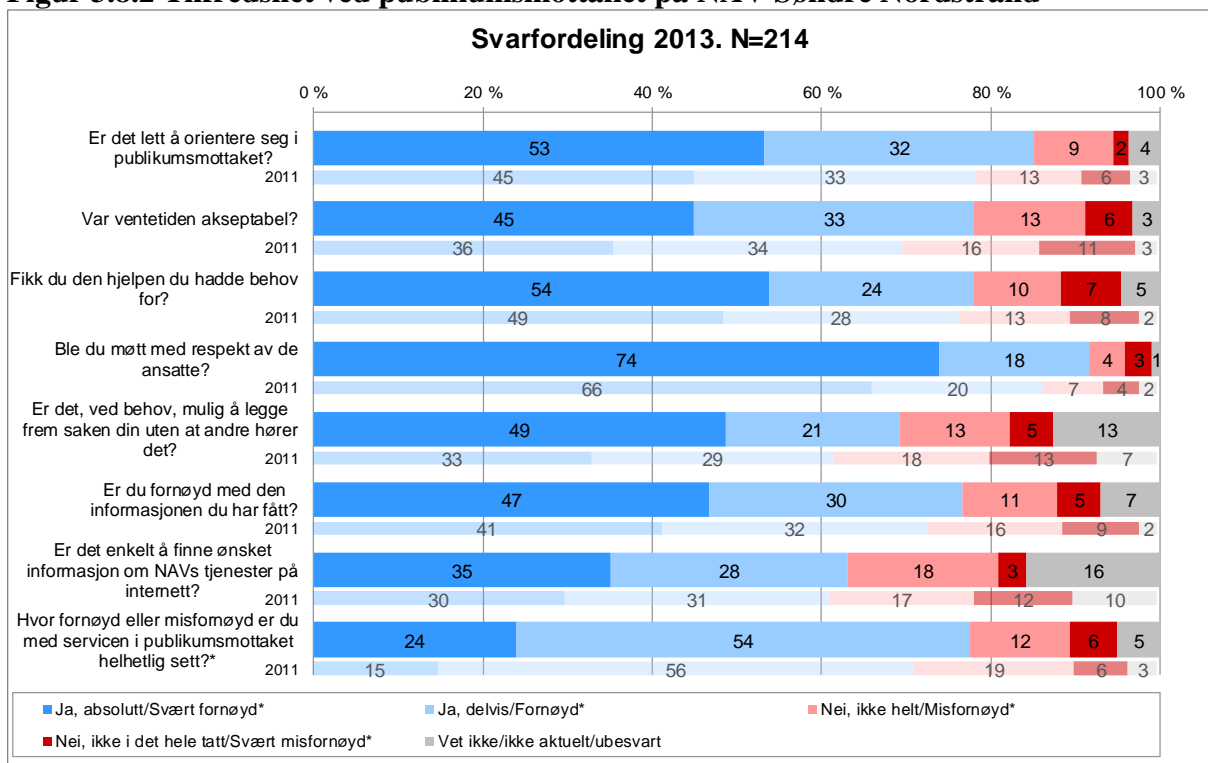
Fra figur 3.8.2 ser vi at det er høyest ja-andel ved NAV Søndre Nordstrand på spørsmålene om de ble møtt med respekt av de ansatte (92 prosent), og om det er lett å orientere seg ved publikumsmottaket (85 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett (63 prosent), og hvorvidt det er mulig å legge frem saken sin uten at andre hører det (69 prosent).

På de fleste spørsmålene er ja-andelen høyere på NAV Søndre Nordstrand enn ja-andelen samlet i Oslo. Størst forskjell fra totalen er på spørsmålet om du ble møtt med respekt av de

ansatte, hvor ja-andelen er 3 prosentpoeng høyere på NAV Søndre Nordstrand enn for Oslo samlet sett.

78 prosent av brukerne på NAV Søndre Nordstrand oppgir at de er fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett. Dette er 1 prosentpoeng høyere enn andelen samlet i Oslo. Det er en endring på 6 prosentpoeng fra 2011, da 71 prosent av brukerne ved NAV Søndre Nordstrand var fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett.

Figur 3.8.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Søndre Nordstrand



3.9 Resultater for NAV Østensjø

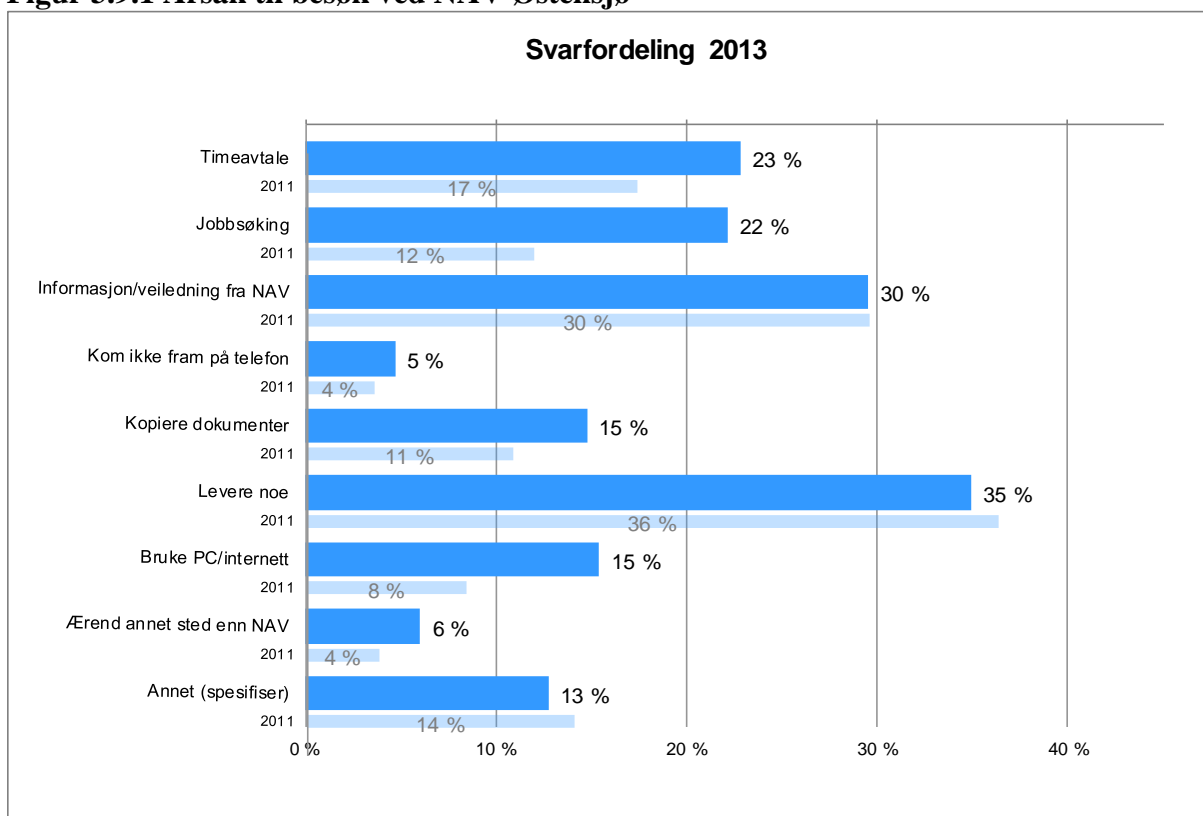
I dette kapitlet presenteres resultatene for brukere av publikumsmottaket ved NAV Østensjø. I alt deltok 149 av et utvalg på 294 personer. Dette gir en svarprosent på 51.

14 prosent av brukerne valgte å besvare undersøkelsen på andre språk enn norsk. De mest benyttede språkene, i tillegg til norsk, var engelsk og somali.

3.9.1 Årsak til besøk

Figur 3.9.1 presenterer resultatene på spørsmålet om hvorfor man har oppsøkt publikumsmottaket. Årsaken som flest oppgir for sitt besøk i publikumsmottaket ved NAV Østensjø, er for å levere noe (35 prosent) og informasjon/veiledning fra NAV (30 prosent). Deretter oppgir 23 prosent at de har oppsøkt publikumsmottaket for timeavtale.

Figur 3.9.1 Årsak til besøk ved NAV Østensjø



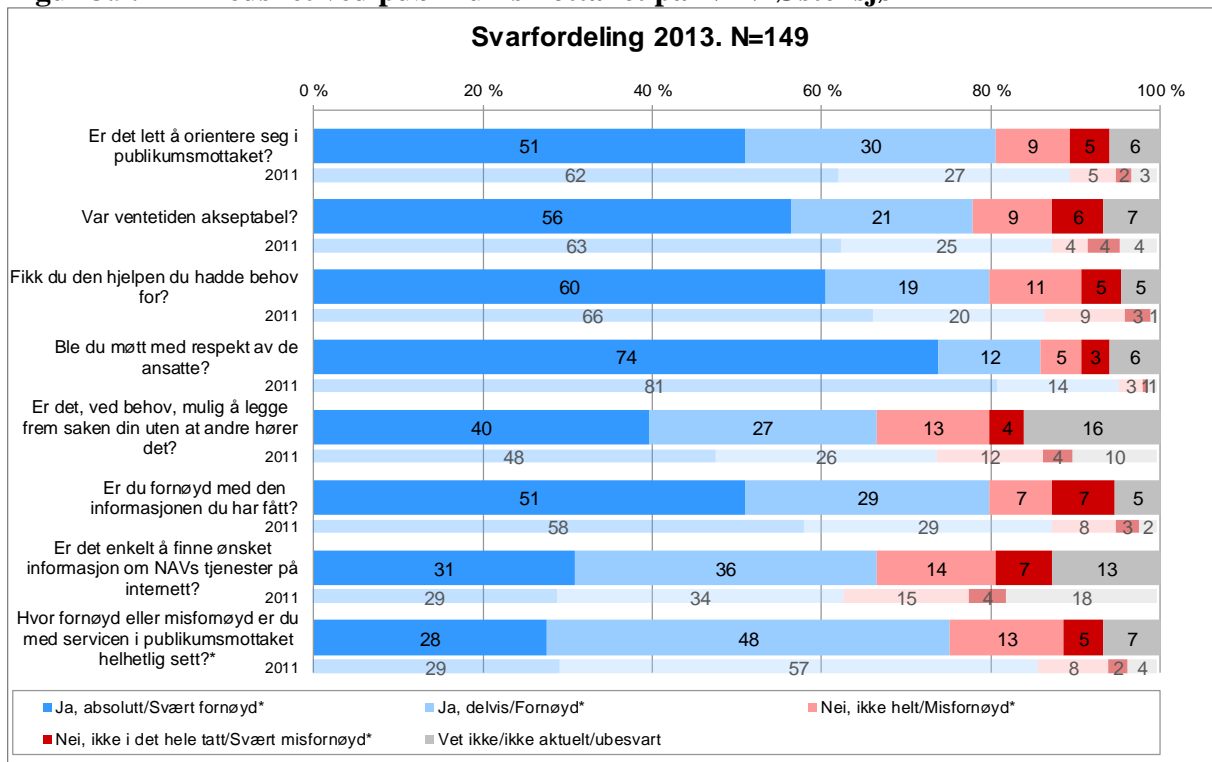
3.9.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket

Fra figur 3.9.2 ser vi at det er høyest ja-andel ved NAV Østensjø på spørsmålene om de ble møtt med respekt av de ansatte (86 prosent), og om det er lett å orientere seg i publikumsmottaket (81 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om det er enkelt å finne informasjon om NAVs tjenester på internett (66 prosent) og om det er mulig å legge frem saken sin uten at andre hører det (66 prosent).

75 prosent av brukerne på NAV Østensjø oppgir at de er fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett. Dette er 2 prosentpoeng lavere enn andelen samlet i Oslo.

Det er en nedgang på 11 prosentpoeng fra 2011, da 86 prosent av brukerne ved NAV Østensjø var fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett.

Figur 3.9.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Østensjø



3.10 Resultater for NAV Alna

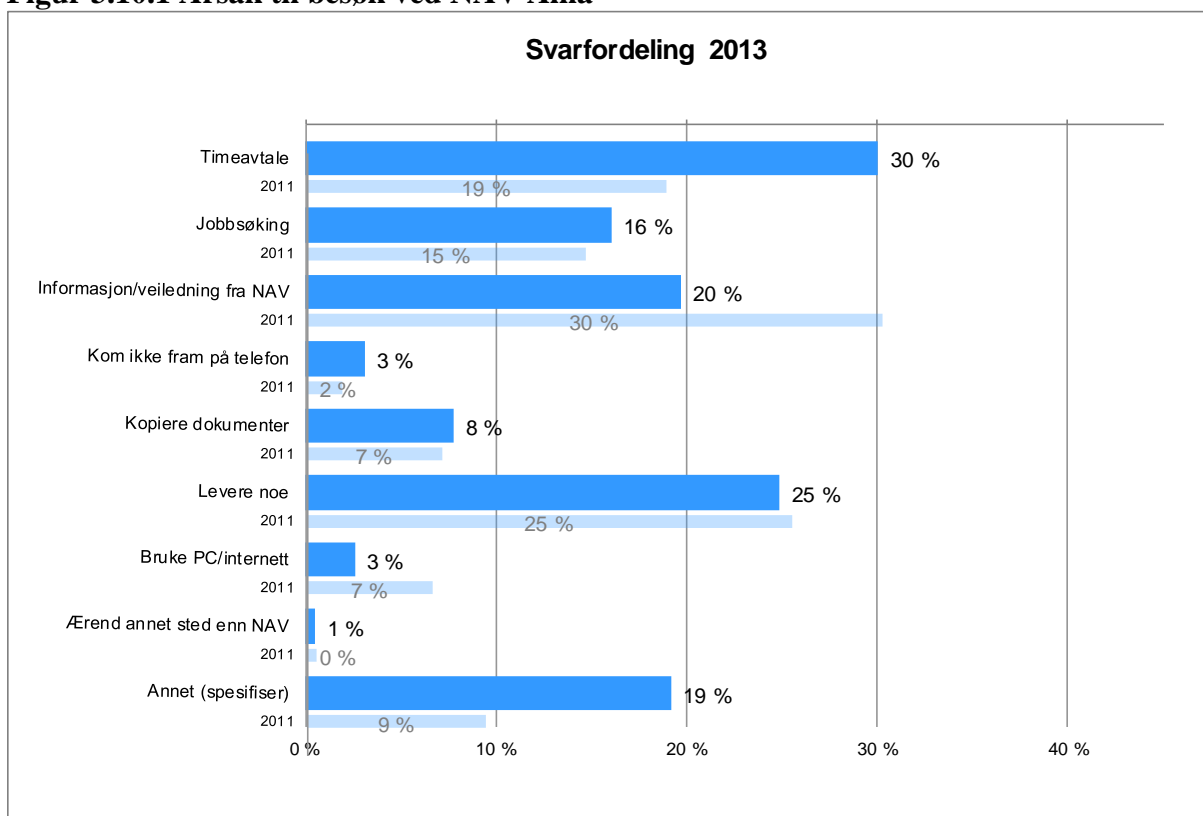
I dette kapitlet presenteres resultatene for brukere av publikumsmottaket ved NAV Alna. I alt deltok 193 av et utvalg på 415 personer. Dette gir en svarprosent på 47.

11 prosent av brukerne valgte å besvare undersøkelsen på andre språk enn norsk. De mest benyttede språkene, i tillegg til norsk, var engelsk, arabisk og urdu.

3.10.1 Årsak til besøk

Figur 3.10.1 presenterer resultatene på spørsmålet om hvorfor man har oppsøkt publikumsmottaket. Årsaken som flest oppgir for sitt besøk i publikumsmottaket ved NAV Alna, er timeavtale (30 prosent) og for å levere noe (25 prosent). Deretter oppgir 20 prosent at de har oppsøkt publikumsmottaket for informasjon/veiledning fra NAV.

Figur 3.10.1 Årsak til besøk ved NAV Alna



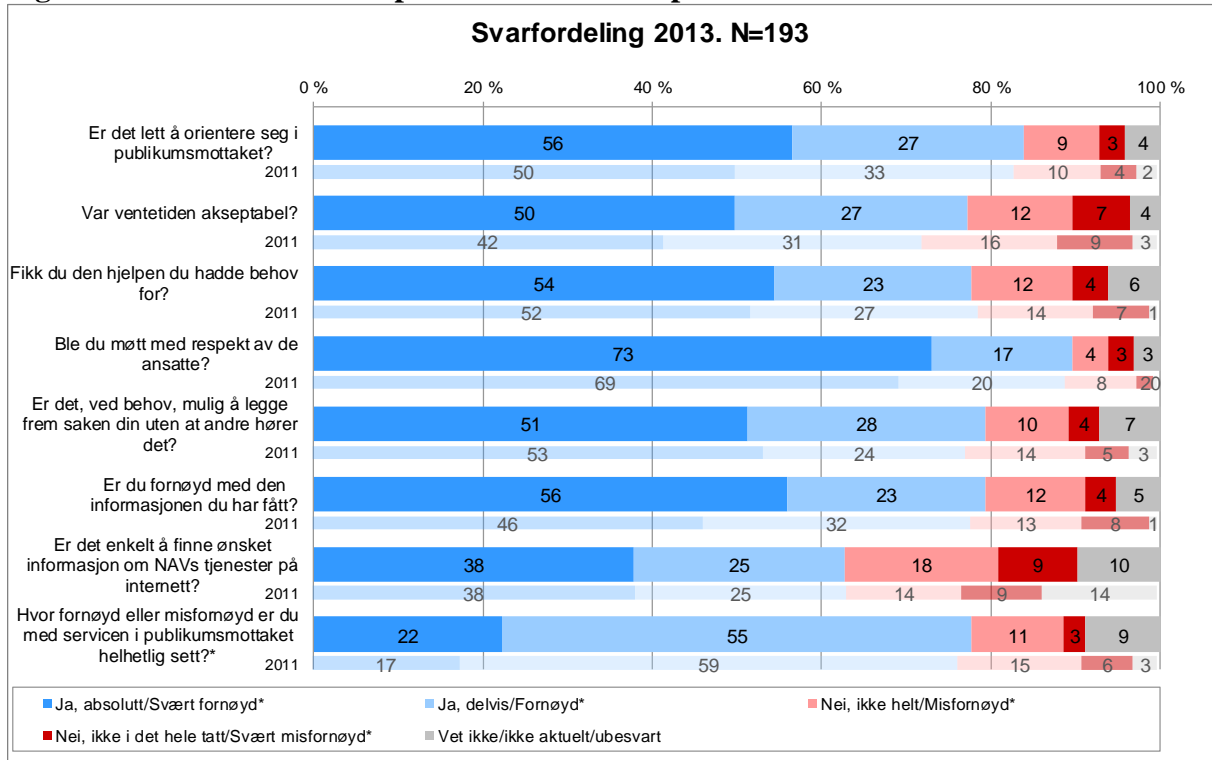
3.10.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket

Fra figur 3.10.2 ser vi at det er høyest ja-andel ved NAV Alna på spørsmålene om de ble møtt med respekt av de ansatte (90 prosent), og om det er lett å orientere seg ved publikumsmottaket (84 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett (63 prosent), og hvorvidt ventetiden var akseptabel (77 prosent).

På de fleste spørsmål er ja-andelen noe høyere på NAV Alna, enn ja-andelen samlet i Oslo.

78 prosent av brukerne på NAV Alna oppgir at de er fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett. Dette er 1 prosentpoeng høyere enn andelen samlet i Oslo. Det er en endring på 1 prosentpoeng fra 2011, da 76 prosent av brukerne ved NAV Alna var fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett.

Figur 3.10.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Alna



3.11 Resultater for NAV Stovner

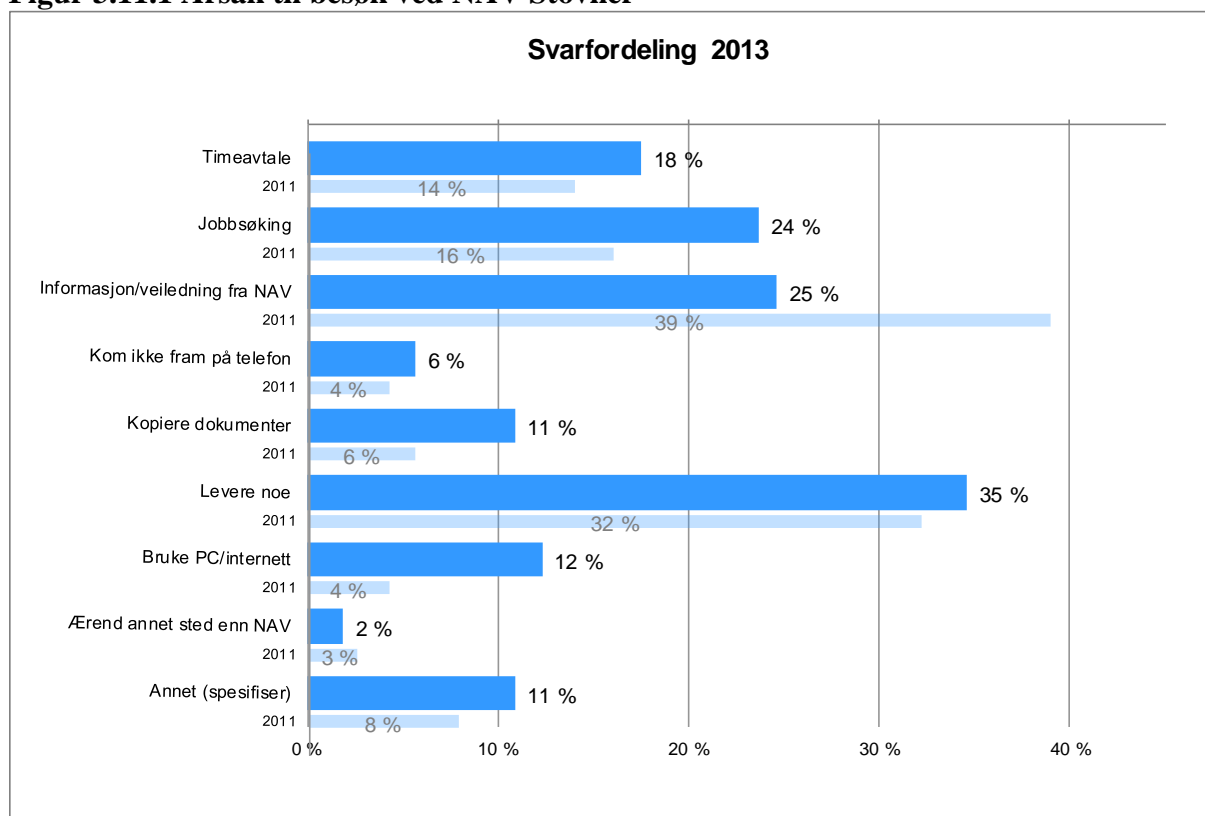
I dette kapitlet presenteres resultatene for brukere av publikumsmottaket ved NAV Stovner. I alt deltok 211 av et utvalg på 379 personer. Dette gir en svarprosent på 56.

14 prosent av brukerne valgte å besvare undersøkelsen på andre språk enn norsk. De mest benyttede språkene, i tillegg til norsk, var arabisk, engelsk og polsk.

3.11.1 Årsak til besøk

Figur 3.11.1 presenterer resultatene på spørsmålet om hvorfor man har oppsøkt publikumsmottaket. Årsaken som flest oppgir for sitt besøk i publikumsmottaket ved NAV Stovner, er for å levere noe (35 prosent) og informasjon/veiledning fra NAV (25 prosent). Deretter oppgir 24 prosent at de har oppsøkt publikumsmottaket for jobbsøking.

Figur 3.11.1 Årsak til besøk ved NAV Stovner



3.11.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket

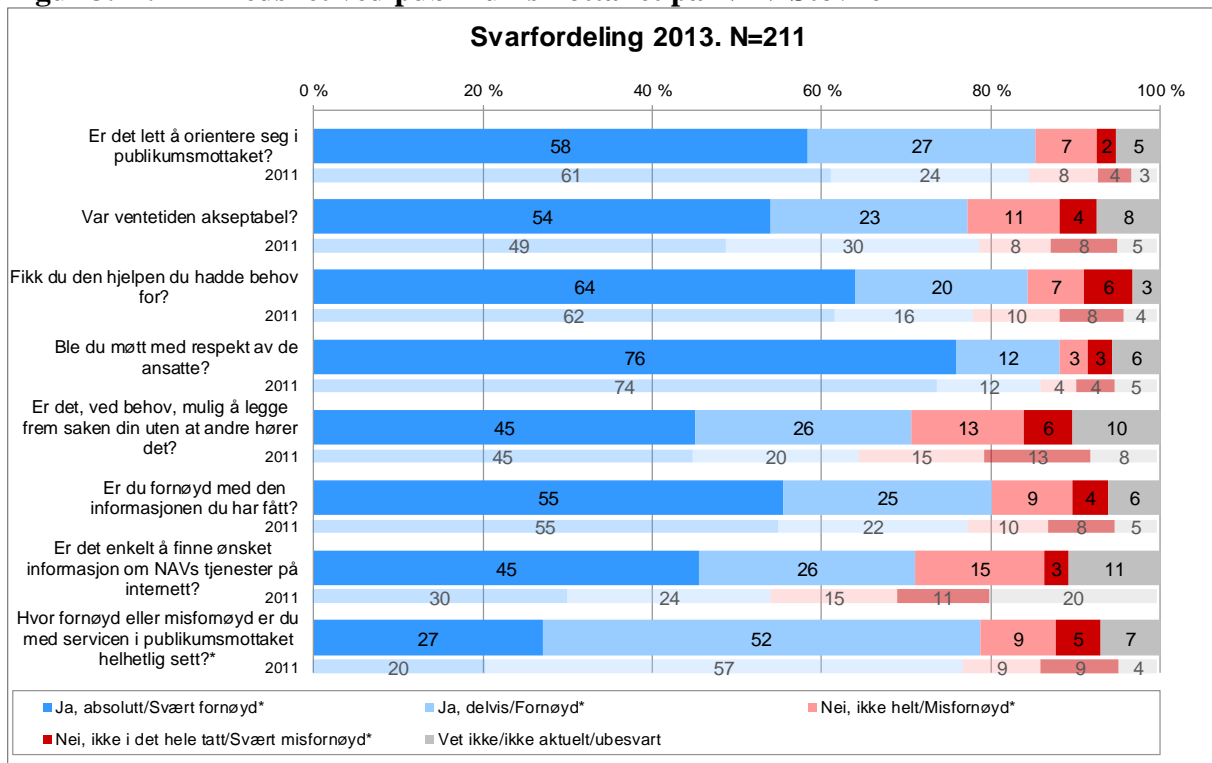
Fra figur 3.11.2 ser vi at det er høyest ja-andel ved NAV Stovner på spørsmålene om de ble møtt med respekt av de ansatte (88 prosent), og om det er lett å orientere seg ved publikumsmottaket (85 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om det er mulig å legge frem saken sin uten at andre hører det, og hvorvidt det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett (begge 71 prosent).

På de fleste spørsmålene er ja-andelen høyere ved NAV Stovner, enn ja-andelen for Oslo samlet sett. Størst forskjell fra totalen er det på spørsmålet om en fikk den hjelpen en hadde

behov for, hvor ja-andelen er 7 prosentpoeng høyere på NAV Stovner enn for Oslo samlet sett.

79 prosent av brukerne på NAV Stovner oppgir at de er fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett. Dette er 2 prosentpoeng høyere enn andelen samlet i Oslo. Det er en endring på 2 prosentpoeng fra 2011, da 77 prosent av brukerne ved NAV Stovner var fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett.

Figur 3.11.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Stovner



3.12 Resultater for NAV Grorud

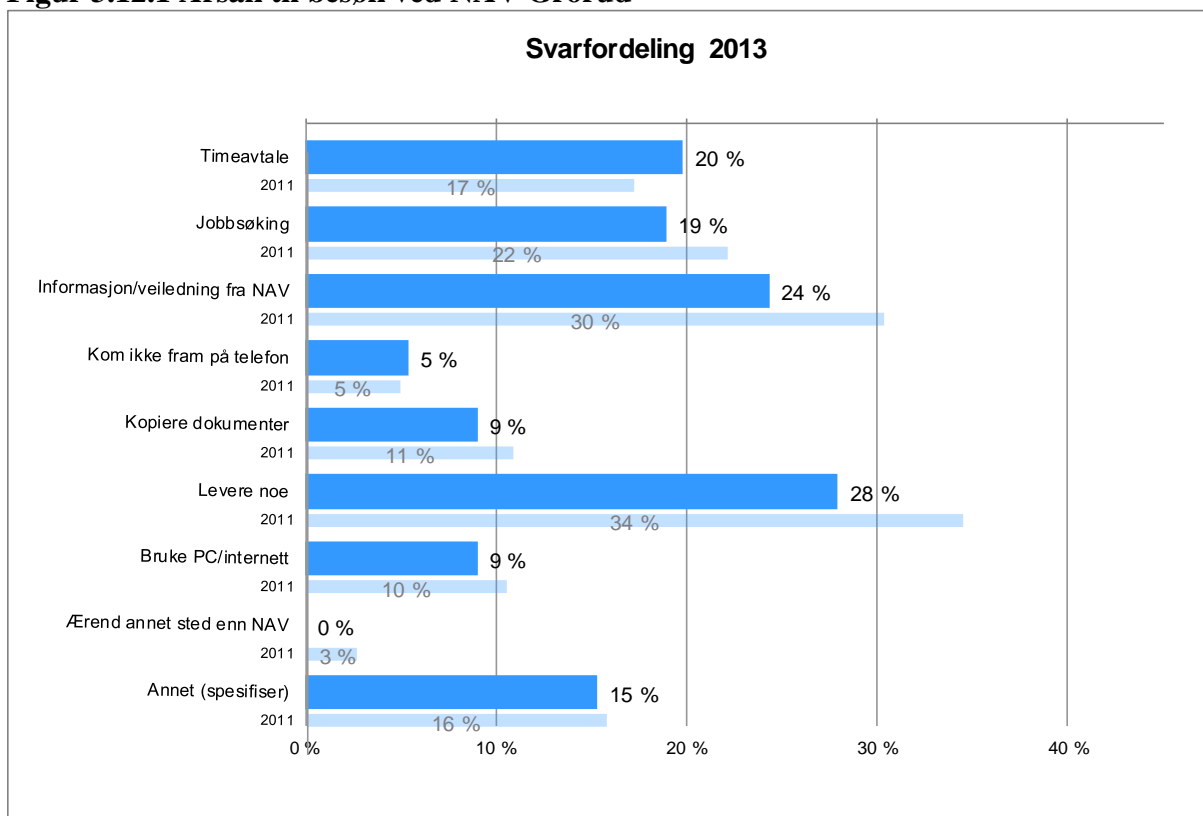
I dette kapitlet presenteres resultatene for brukere av publikumsmottaket ved NAV Grorud. I alt deltok 111 av et utvalg på 182 personer. Dette gir en svarprosent på 61.

14 prosent av brukerne valgte å besvare undersøkelsen på andre språk enn norsk. De mest benyttede språkene, i tillegg til norsk, var engelsk, somali og urdu.

3.12.1 Årsak til besøk

Figur 3.12.1 presenterer resultatene på spørsmålet om hvorfor man har oppsøkt publikumsmottaket. Årsaken som flest oppgir for sitt besøk i publikumsmottaket ved NAV Grorud, er for å levere noe (28 prosent) og informasjon/veiledning fra NAV (24 prosent). Deretter oppgir 20 prosent at de har oppsøkt publikumsmottaket for timeavtale.

Figur 3.12.1 Årsak til besøk ved NAV Grorud



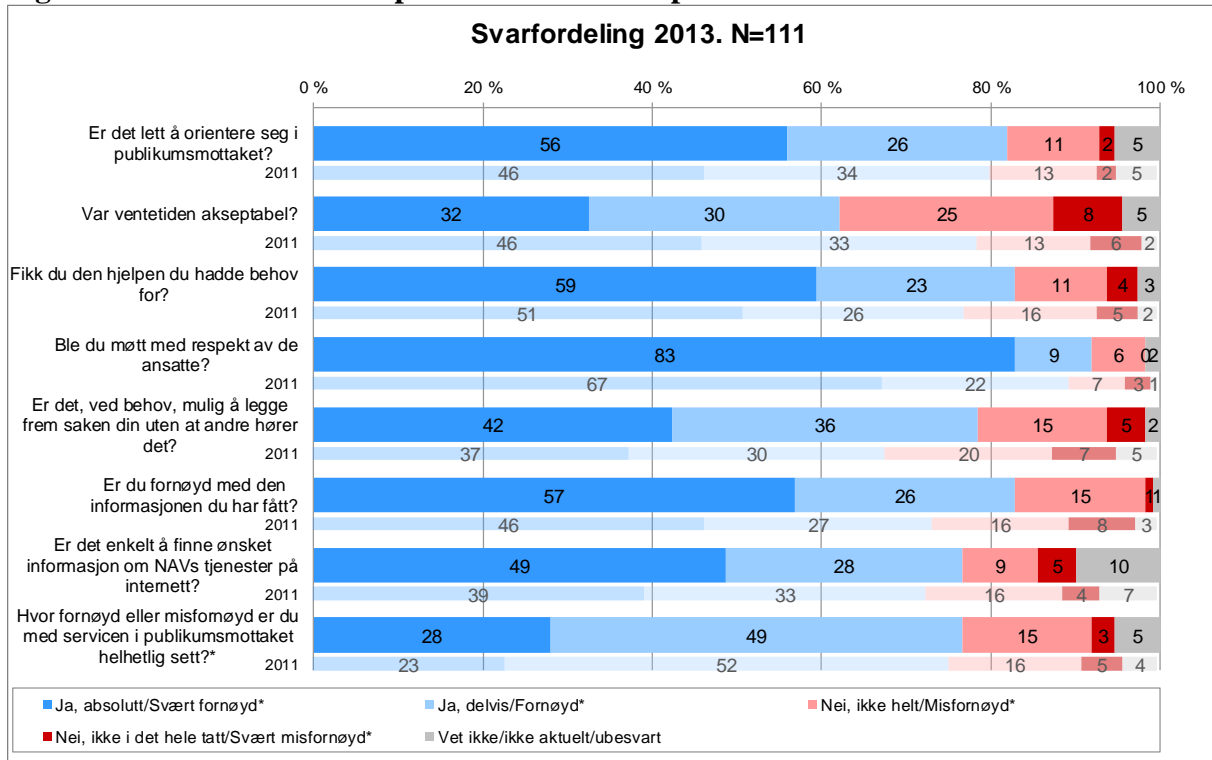
3.12.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket

Fra figur 3.12.2 ser vi at det er høyest ja-andel ved NAV Grorud på spørsmålene om de ble møtt med respekt av de ansatte (92 prosent), om de fikk den hjelpen de hadde behov for og om du er fornøyd med den informasjonen du har fått (begge 83 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om ventetiden var akseptabel (62 prosent), og hvorvidt det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett (77 prosent).

To spørsmål skiller seg ut ved NAV Grorud. På spørsmål om ventetiden var akseptabel er ja-andelen 13 prosent lavere ved NAV Grorud, enn ved Oslo samlet sett. Ja-andelen på spørsmålet om det er lett å finne informasjon om NAVs tjenester på internett, er imidlertid 11 prosentpoeng høyere, enn ja-andelen samlet sett for Oslo.

77 prosent av brukerne på NAV Grorud oppgir at de er fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett. Det er samme som for Oslo totalt sett. Det er en endring på 1 prosentpoeng fra 2011, da 75 prosent av brukerne ved NAV Grorud var fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett.

Figur 3.12.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Grorud



3.13 Resultater for NAV Bjerke

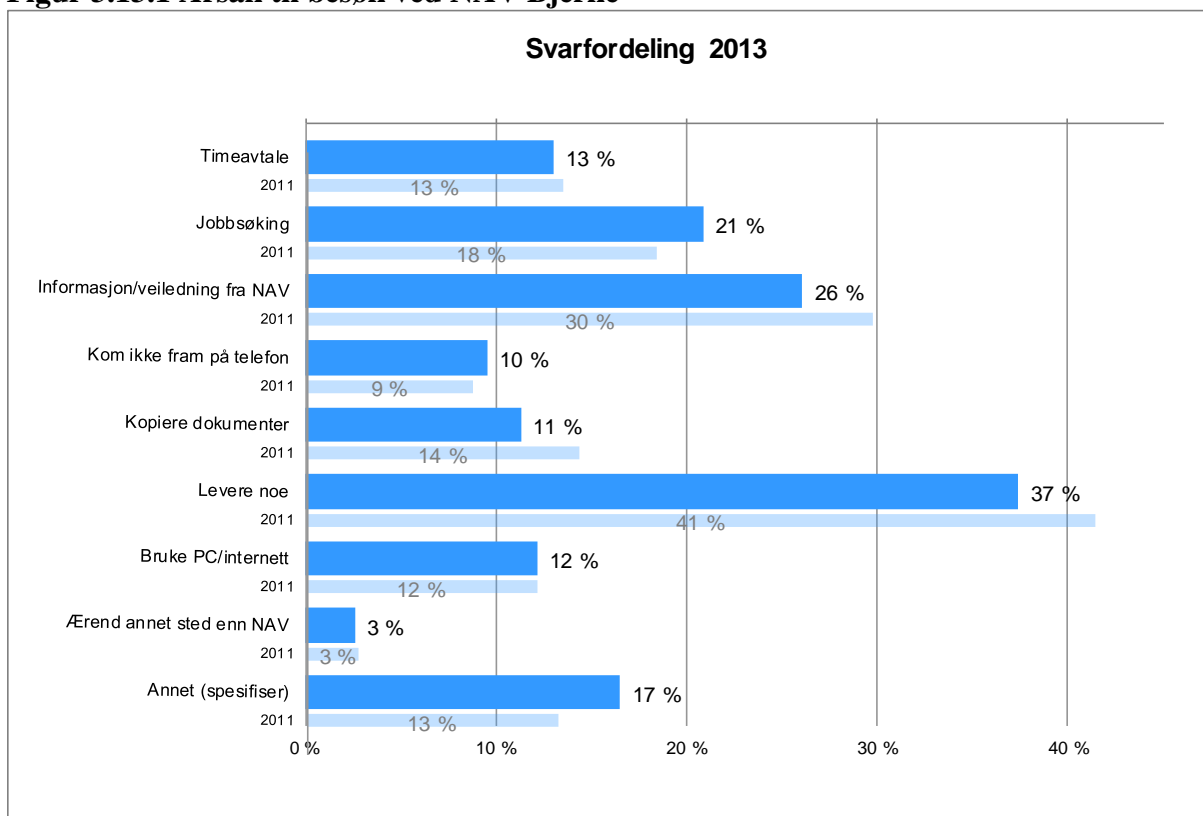
I dette kapitlet presenteres resultatene for brukere av publikumsmottaket ved NAV Bjerke. I alt deltok 115 av et utvalg på 210 personer. Dette gir en svarprosent på 55.

15 prosent av brukerne valgte å besvare undersøkelsen på andre språk enn norsk. De mest benyttede språkene, i tillegg til norsk, var engelsk og somali.

3.13.1 Årsak til besøk

Figur 3.13.1 presenterer resultatene på spørsmålet om hvorfor man har oppsøkt publikumsmottaket. Årsaken som flest oppgir for sitt besøk i publikumsmottaket ved NAV Bjerke, er for å levere noe (37 prosent) og informasjon/veiledning fra NAV (26 prosent). Deretter oppgir 21 prosent at de har oppsøkt publikumsmottaket for jobbsøking.

Figur 3.13.1 Årsak til besøk ved NAV Bjerke



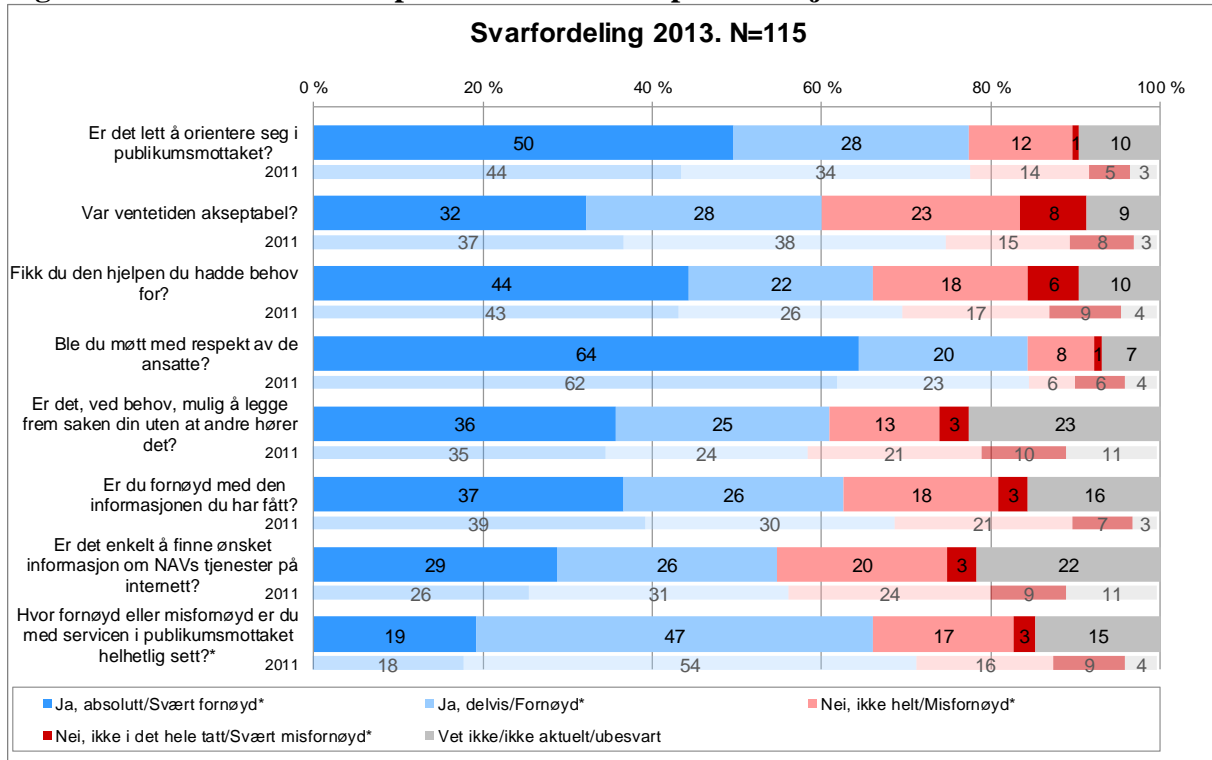
3.13.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket

Fra figur 3.13.2 ser vi at det er høyest ja-andel ved NAV Bjerke på spørsmålene om de ble møtt med respekt av de ansatte (84 prosent), og om det er lett å orientere seg ved publikumsmottaket (77 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett (55 prosent), og hvorvidt ventetiden var akseptabel (60 prosent).

NAV Bjerkes resultater er gjennomgående lavere på alle spørsmål sammenlignet med totalen i Oslo. Størst forskjell fra ja-andelen i Oslo samlet sett er det på spørsmålet om ventetiden var akseptabel, som er 16 prosentpoeng lavere ved NAV Bjerke.

66 prosent av brukerne på NAV Bjerke oppgir at de er fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett. Dette er 11 prosentpoeng lavere enn andelen samlet i Oslo. Det er en endring på 6 prosentpoeng fra 2011, da 72 prosent av brukerne ved NAV Bjerke var fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett.

Figur 3.13.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Bjerke



3.14 Resultater for NAV Nordre Aker

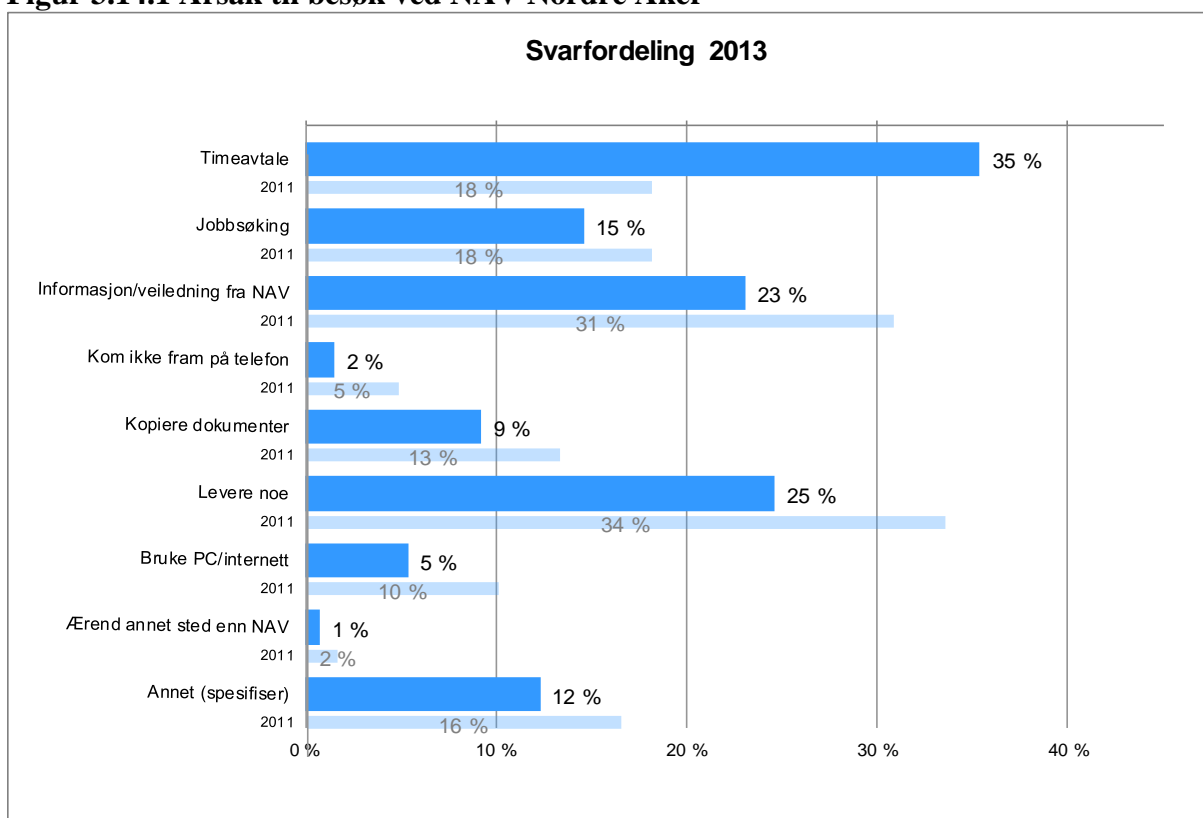
I dette kapitlet presenteres resultatene for brukere av publikumsmottaket ved NAV Nordre Aker. I alt deltok 130 av et utvalg på 282 personer. Dette gir en svarprosent på 46.

11 prosent av brukerne valgte å besvare undersøkelsen på andre språk enn norsk. Det mest benyttede språket, i tillegg til norsk, var engelsk.

3.14.1 Årsak til besøk

Figur 3.14.1 presenterer resultatene på spørsmålet om hvorfor man har oppsøkt publikumsmottaket. Årsaken som flest oppgir for sitt besøk i publikumsmottaket ved NAV Nordre Aker, er timeavtale (35 prosent) og for å levere noe (25 prosent). Deretter oppgir 23 prosent at de har oppsøkt publikumsmottaket for informasjon/veiledning fra NAV.

Figur 3.14.1 Årsak til besøk ved NAV Nordre Aker



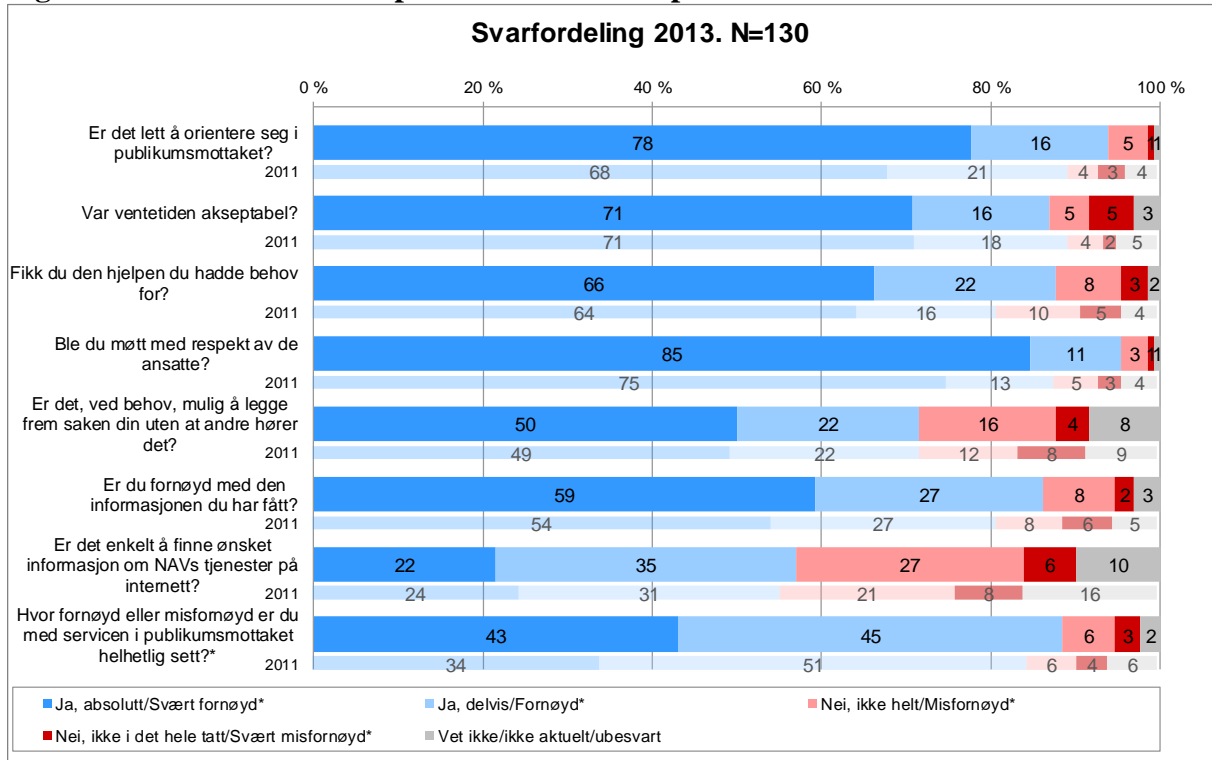
3.14.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket

Fra figur 3.14.2 ser vi at det er høyest ja-andel ved NAV Nordre Aker på om de ble møtt med respekt av de ansatte (95 prosent) og om det var lett å orientere seg i publikumsmottaket (94 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett (57 prosent) og om det er mulig å legge frem saken sin uten at andre hører det (72 prosent).

På de fleste spørsmål er ja-andelen høyere på NAV Nordre Aker enn ja-andelen samlet i Oslo. På spørsmålet om det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett, er imidlertid ja-andelen 8 prosentpoeng lavere enn for Oslo som helhet.

88 prosent av brukerne på NAV Nordre Aker oppgir at de er fornøyd med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett. Dette er 12 prosentpoeng høyere enn andelen samlet i Oslo. Det er en endring på 4 prosentpoeng fra 2011, da 85 prosent av brukerne ved NAV Nordre Aker var fornøyd med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett.

Figur 3.14.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Nordre Aker



3.15 Resultater for NAV Vestre Aker

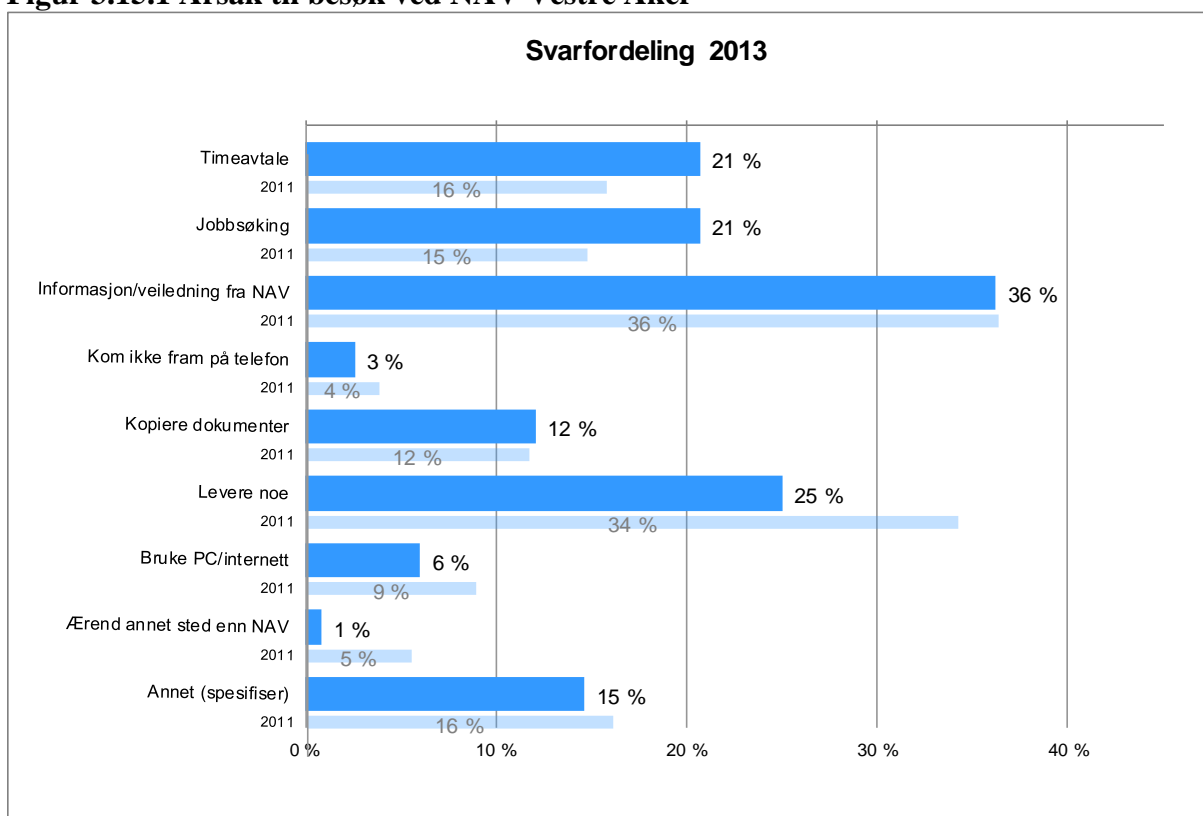
I dette kapitlet presenteres resultatene for brukere av publikumsmottaket ved NAV Vestre Aker. I alt deltok 116 av et utvalg på 212 personer. Dette gir en svarprosent på 55.

18 prosent av brukerne valgte å besvare undersøkelsen på andre språk enn norsk. De mest benyttede språkene, i tillegg til norsk, var engelsk, polsk og arabisk.

3.15.1 Årsak til besøk

Figur 3.15.1 presenterer resultatene på spørsmålet om hvorfor man har oppsøkt publikumsmottaket. Årsaken som flest oppgir for sitt besøk i publikumsmottaket ved NAV Vestre Aker, er informasjon/veiledning fra NAV (36 prosent) og for å levere noe (25 prosent). Deretter oppgir 21 prosent at de har oppsøkt publikumsmottaket for timeavtale og for jobbsøking.

Figur 3.15.1 Årsak til besøk ved NAV Vestre Aker

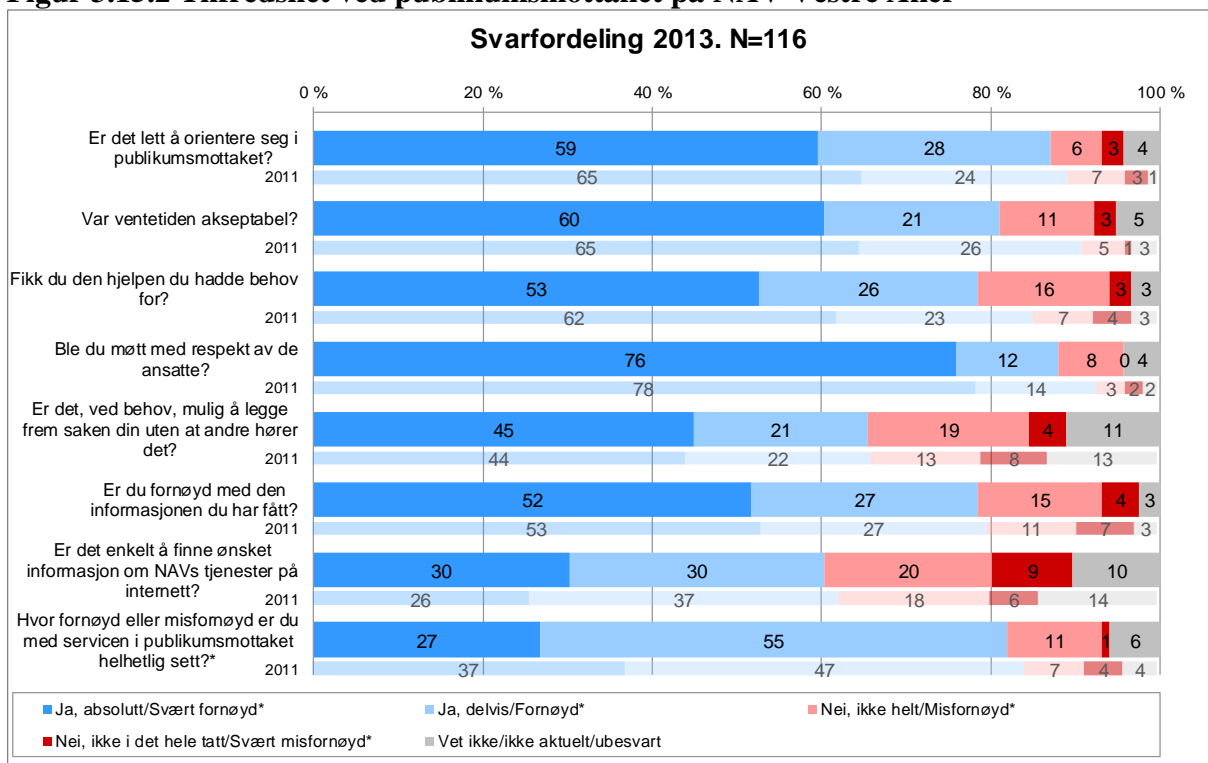


3.15.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket

Fra figur 3.15.2 ser vi at det er høyest ja-andel ved NAV Vestre Aker på om de ble møtt med respekt av de ansatte (88 prosent), og om det er lett å orientere seg i publikumsmottaket (87 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett (60 prosent), og hvorvidt det er mulig å legge frem saken sin uten at andre hører det (66 prosent).

På de fleste spørsmålene er ja-andelen høyere på NAV Vestre Aker, enn ved Oslo som helhet. På spørsmål om det, ved behov, er mulig å legge fram saken din uten at andre hører der er imidlertid ja-andelen 5 prosentpoeng lavere ved NAV Vestre Aker enn for Oslo samlet sett. 82 prosent av brukerne på NAV Vestre Aker oppgir at de er fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett. Dette er 5 prosentpoeng høyere enn andelen samlet i Oslo. Det er en endring på 2 prosentpoeng fra 2011, da 84 prosent av brukerne ved NAV Vestre Aker var fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett.

Figur 3.15.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Vestre Aker



3.16 Resultater for NAV Ullern

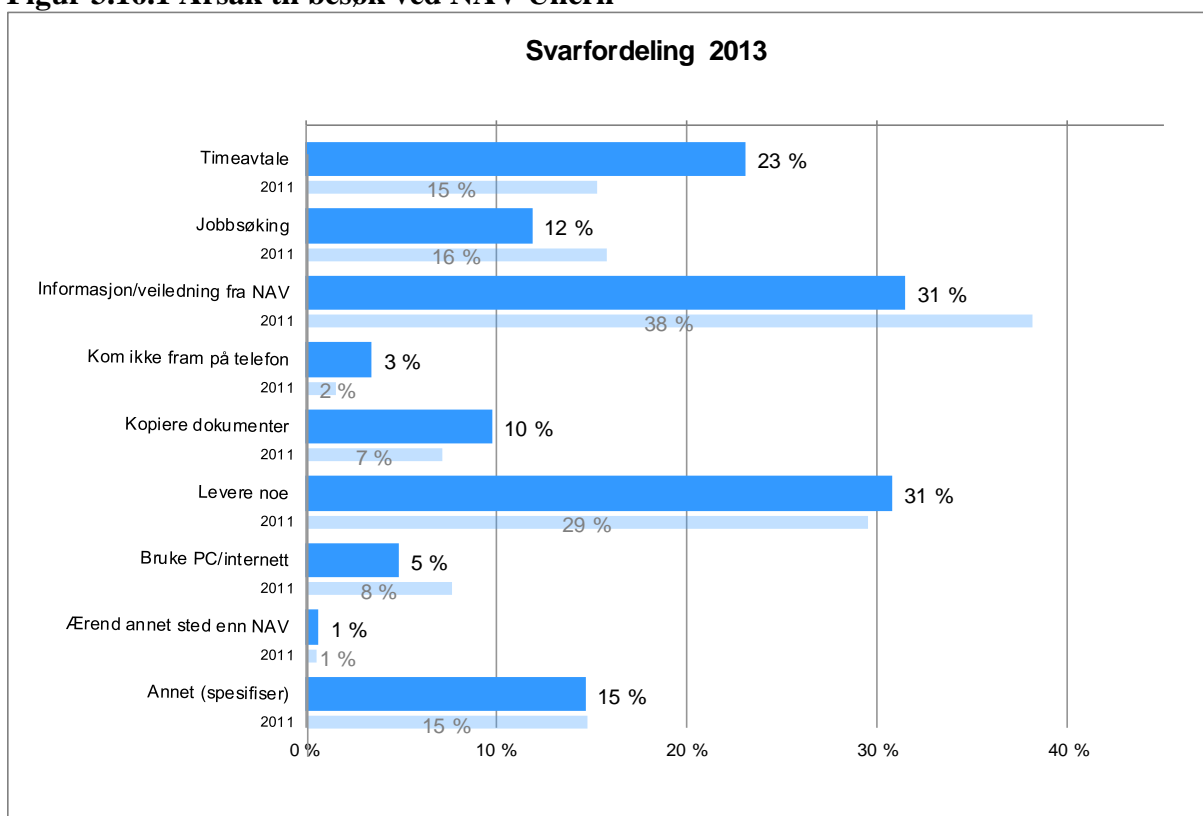
I dette kapitlet presenteres resultatene for brukere av publikumsmottaket ved NAV Ullern. I alt deltok 143 av et utvalg på 198 personer. Dette gir en svarprosent på 72.

24 prosent av brukerne valgte å besvare undersøkelsen på andre språk enn norsk. Det er høyere enn for undersøkelsen som helhet. De mest benyttede språkene, i tillegg til norsk, var engelsk, polsk og somali.

3.16.1 Årsak til besøk

Figur 3.16.1 presenterer resultatene på spørsmålet om hvorfor man har oppsøkt publikumsmottaket. Årsaken som flest oppgir for sitt besøk i publikumsmottaket ved NAV Ullern, er informasjon/veiledning fra NAV (31 prosent) og for å levere noe (31 prosent). Deretter oppgir 23 prosent at de har oppsøkt publikumsmottaket for timeavtale.

Figur 3.16.1 Årsak til besøk ved NAV Ullern



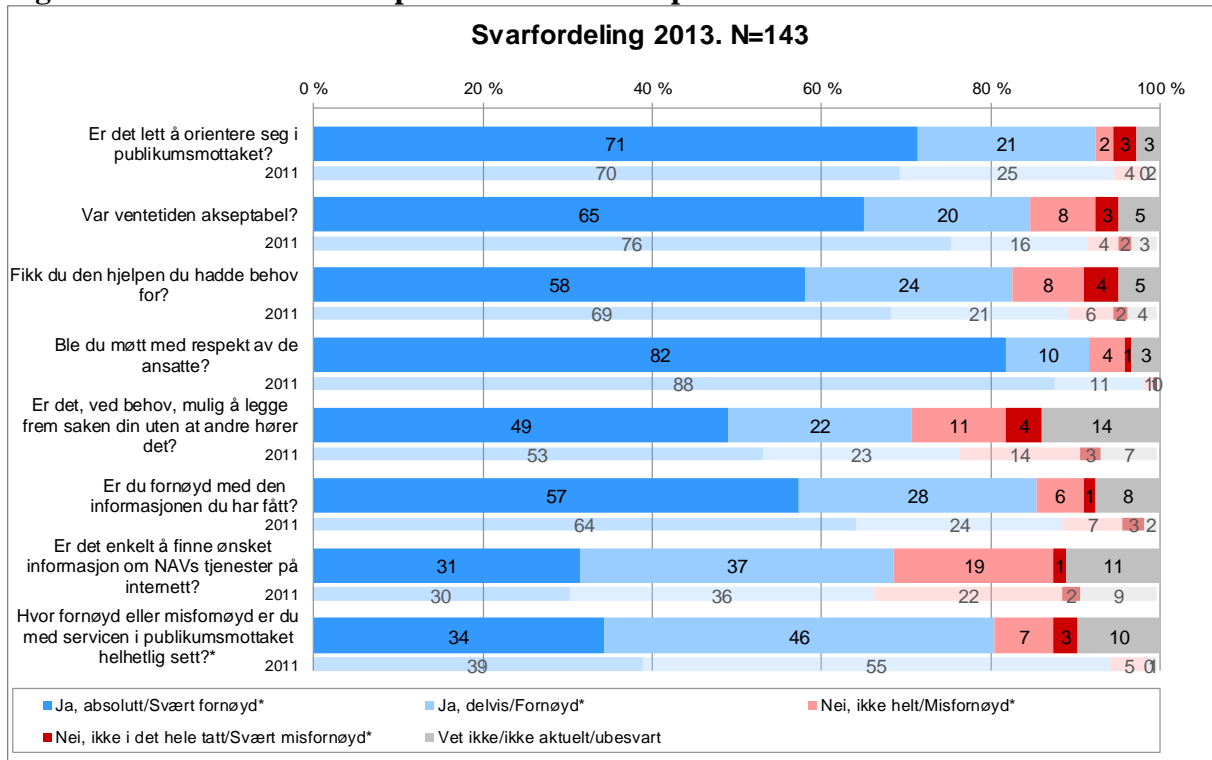
3.16.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket

Fra figur 3.16.2 ser vi at det er høyest ja-andel ved NAV Ullern på spørsmålet om det er lett å orientere seg i publikumsmottaket (92 prosent), og om de ble møtt med respekt av de ansatte (92 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett (69 prosent), og hvorvidt det er mulig å legge frem saken sin uten at andre hører det (71 prosent).

På alle spørsmål er ja-andelen høyere på NAV Ullern sammenlignet med Oslo som helhet. På spørsmål om ventetiden var akseptabel, er ja-andelen på NAV Ullern 9 prosentpoeng høyere enn andelen for Oslo samlet sett.

80 prosent av brukerne på NAV Ullern oppgir at de er fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett. Dette er 3 prosentpoeng høyere enn andelen samlet i Oslo. Det er en nedgang på 14 prosentpoeng fra 2011, da 94 prosent av brukerne ved NAV Ullern var fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett.

Figur 3.16.2 Tilfredshet ved publikumsmottaket på NAV Ullern



Vedlegg A Invitasjonsbrev til brukerne

Bli med og si din mening! Hjelp oss å gjøre NAV-kontoret stadig bedre

NAV Oslo og Oslo kommune arbeider med å skape bedre publikumsmottak ved NAV-kontoret. Da er det viktig for oss å vite hva du som bruker mottaket synes om det.

Vi gjennomfører derfor en brukerundersøkelse i en periode på 7 dager. Det vil ta deg ca. 3 minutter å svare på undersøkelsen. Deltagelse i undersøkelsen er frivillig, og du svarer helt anonymt på spørsmålene. Jo flere som svarer, jo bedre oversikt får NAV Oslo og Oslo kommune over hva vi bør bli bedre på. Dersom du deltar i undersøkelsen har du muligheten til å vinne et gavekort på 1000 kroner. Trekning av vinneren gjøres i etterkant av undersøkelsen.

Resultatet av undersøkelsen vil bli publisert på internett (NAV Oslo og Oslo kommune sine internettsider) vinteren 2014.

Vi håper du på denne måten vil hjelpe oss å lage en bedre tjeneste.

På forhånd tusen takk for hjelpen!

Brukerundersøkelse på NAV publikumsmottak

1 Hvorfor har du oppsøkt publikumsmottaket i dag? Her kan du sette flere kryss

- Timeavtale
- Jobbsøking
- Informasjon/veiledning fra NAV
- Kom ikke fram på telefon
- Kopiere dokumenter
- Leverer noe
- Bruke PC/Internett
- Ærend annet sted enn hos NAV
- Annet

Brukervennlighet

2 Er det lett å orientere seg i publikumsmottaket? Sett ett kryss

- Ja, absolutt
- Ja, delvis
- Nei, ikke helt
- Nei, ikke i det hele tatt
- Vet ikke/ikke aktuelt



3 Var ventetiden akseptabel? Sett ett kryss

- Ja, absolutt
- Ja, delvis
- Nei, ikke helt
- Nei, ikke i det hele tatt
- Vet ikke/ikke aktuelt

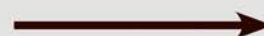
4 Fikk du den hjelpen du hadde behov for? Sett ett kryss

- Ja, absolutt
- Ja, delvis
- Nei, ikke helt
- Nei, ikke i det hele tatt
- Vet ikke/ikke aktuelt

Respektfull behandling

5 Ble du møtt med respekt av de ansatte? Sett ett kryss

- Ja, absolutt
- Ja, delvis
- Nei, ikke helt
- Nei, ikke i det hele tatt
- Vet ikke/ikke aktuelt





6 Er det, ved behov, mulig å legge frem saken din uten at andre hører det? Sett ett kryss

- Ja, absolutt
- Ja, delvis
- Nei, ikke helt
- Nei, ikke i det hele tatt
- Vet ikke/ikke aktuelt

Informasjon

7 Er du fornøyd med den informasjonen du har fått? Sett ett kryss

- Ja, absolutt
- Ja, delvis
- Nei, ikke helt
- Nei, ikke i det hele tatt
- Vet ikke/ikke aktuelt



8 Er det enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på Internett? Sett ett kryss

- Ja, absolutt
- Ja, delvis
- Nei, ikke helt
- Nei, ikke i det hele tatt
- Vet ikke/ikke aktuelt

Helhetlig vurdering

9 Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett? Sett ett kryss

- Svært fornøyd
- Fornøyd
- Misfornøyd
- Svært misfornøyd
- Vet ikke/ikke aktuelt

10 Kom gjerne med forslag til hvordan publikumsmottaket kan bli bedre!

Takk for hjelpen!





Stovner
postmottak@bsr.oslo.kommune.no

Dato: 26.03.2014

Deres ref.: Vår ref. (saksnr.): Saksbeh: Arkivkode:
SLAB-2014-00585 Throndsen, Synnøve 00766

SØKNAD OM BEVILLING

Det vises til vedlagte detaljskjema vedrørende søknad fra Majdek Dagligvare AS om salgsbevilling etter eierskifte ved Rema 1000 Haugenstua, Garver Ytteborgs vei 98.

I h.h.t. alkohollovens § 1-7 a kan kommunen ved vurderingen av om bevilling bør gis bl.a. legge vekt på antallet salgs- og skjenkesteder, stedets karakter, beliggenhet, målgruppe, trafikk- og ordensmessige forhold, næringspolitiske hensyn og hensynet til lokalmiljøet for øvrig.

Oslo kommune har ikke satt begrensninger i antall serverings- og skjenkesteder, eller fastsatt områdebegrensninger eller regulert konseptvurderinger.

Næringsetaten ber om at bydelen, som utøver av kommunens helse- og omsorgstjenester, jf. Helse- og omsorgstjenesteloven § 3-3, jf. Folkehelse-loven § 5, 1. ledd c), uttaler seg om stedets karakter og oversender kopier av eventuelle klager på støy og uro.

Forhold som reguleres av plan- og bygningsloven og Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven er ikke relevant i forhold til vurdering av alkoholloven §§ 1-7 og 1-7 a.

Der bydelsutvalget anbefaler søknaden avslått ber etaten om at det vedlegges kopi av saksprotokollen, eventuelt bydelsutvalgets begrunnelse hvor den ikke fremkommer av protokollen.

Med bakgrunn i det ovenstående ber vi om at bydelsutvalget så snart som mulig og senest 4 uker innen mottakelsen av dette brev avgir en uttalelse i forhold til søknaden. I den forbindelse minner vi bydelen på verbalvedtak fattet i Bystyret 11.12.2013, H73. **Frist for høringsuttalelse på søknader om salgs- og skjenkebevillinger** Sosialtjenesten, ved bydelsutvalg eller bydelsadministrasjon, skal avgi høringsuttalelse på søknader om salgs- og skjenkebevillinger til Næringsetaten innen 28 dager. Fristen kan forlenges ved behandling av prinsipielle eller ukurante søknader forutsatt at Næringsetaten varsles. Fristen gjelder ikke for høringsuttalelser ved fornyelse av alle salgs- og skjenkebevillinger hvert fjerde år.

Med hilsen

Synnøve Throndsen
saksbehandler



**DETALJER OM SØKNAD OM SALgsBEVILLING VED FORESPØRSEL
OM SOSIALTJENESTEN / BYDELSUTVALGETS UTTALELSE**

Saksnr:	00766
----------------	--------------

1. BEVILLINGSSTEDET		
Stedets navn Rema 1000 Haugenstua	Telefon	
Gateadresse Garver Ytteborgs vei 98	Postnr. 0977	Bydel Stovner

2. SØKER			
Firma/organisasjon/navn Majdek Dagligvare AS	Organisasjonsnr/Personnr søker 913212789		Selskapsform
Postadresse c/o Rema 1000 Haugenstua	Postnr. 0977	Poststed OSLO	Telefon

3. SØKNADSDETALJER			
Søknad om Salgsbevilling etter eierskifte		Beskrivelse Salgsbevilling etter eierskifte	
Åpningstid inne	Skjenketid inne	Åpningstid ute	Skjenketid ute

Vedlegg: Plantegning for lokalene / serveringsområdet det søkes bevilling for

Godkjent og ekspedert elektronisk