

NAV

I innbyggerundersøkelsens første del svarte du at du hadde erfaring med NAV i løpet av de siste 12 månedene. Hvis du har både personlig erfaring som bruker og erfaring som pårørende, ber vi deg svare ut fra din erfaring som personlig bruker.

Noen spørsmål vil kanskje være vanskelige å svare på, og i så fall kan du krysse av for "Vet ikke". Spørsmålene har svaralternativer gradert fra -3 til +3, der -3 er dårligste poeng og +3 er beste poeng. Sett et kryss i den ruten som best passer med det du mener. Bruk blå eller sort kulepenn.

Slik: Ikke slik: Krysser du i feil rute, fyll inn hele ruten slik: og sett nytt kryss i riktig rute.

Din bakgrunn og erfaring

1. Hvordan besvarer du spørreskjemaet?

- Ut fra min erfaring som bruker
- Ut fra min erfaring som pårørende

2. Hvor mange ganger har du vært i kontakt med NAV de siste 12 månedene? Regn med alle former for kontakt: Både det å oppsøke et NAV-kontor, det å gå inn på NAVs nettsider, det å sende brev/e-post til NAV og det å ringe til NAV.

- 1 gang
- 2-5 ganger
- 6-12 ganger
- 13 ganger eller flere

3. I hvilke sammenhenger har du oppsøkt NAV de siste 12 månedene? Flere svar mulig

- Veiledning om arbeid og aktivitet
- Oppfølging for sykefravær/sykdom
- Dagpenger
- Sykepenger
- Arbeidsavklaringspenger (AAP)
- Familie og omsorg (foreldrepenger, barnetrygd, barnebidrag, kontantstøtte e.l.)
- Stønad til enslig forsørger
- Alderspensjon, AFP
- Uførepensjon
- Grunnstønad, hjelpestønad
- Hjelpemidler
- Økonomisk sosialhjelp
- Andre sosiale tjenester
- Gjeldsrådgivning
- Annen sammenheng

4. Hva var den viktigste grunnen til at du hadde kontakt med NAV de 12 siste månedene?

Ett svar mulig

- Veiledning om arbeid og aktivitet
- Oppfølging for sykefravær/sykdom
- Dagpenger
- Sykepenger
- Arbeidsavklaringspenger (AAP)
- Familie og omsorg (foreldrepenger, barnetrygd, barnebidrag, kontantstøtte e.l.)
- Stønad til enslig forsørger
- Alderspensjon, AFP
- Uførepensjon
- Grunnstønad, hjelpestønad
- Hjelpemidler
- Økonomisk sosialhjelp
- Andre sosiale tjenester
- Gjeldsrådgivning
- Annen grunn

5. Hva slags kontakt har du hatt med NAV de siste 12 månedene? Flere svar mulig

- Snakket med en ansatt på NAV-kontoret (ansikt til ansikt)
- Snakket med en ansatt på telefonen
- Sendt/mottatt brev på papir til/fra NAV
- Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)
- Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra NAV
- Benyttet NAVs selvbetjeningsløsninger på nav.no
- Vært i kontakt med NAV via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)
- Brukt NAVs nettsider (nav.no) til informasjonsinnhenting
- Annen kontakt
- Ingen kontakt

6. Hva har vært din mest brukte kontaktform med NAV de siste 12 månedene? Ett svar mulig

- Kontakt med ditt lokale NAV-kontor (ansikt til ansikt/oppmøte)
- Telefonkontakt
- Brev på papir
- Brev over nett (sikker digital post)
- E-post, melding via webskjema eller lignende
- Selvbetjeningsløsninger
- Vært på NAVs nettsider

Tilfredshet med NAV

7. Tenk på NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene:

Tilgjengelighet

| | Svært misfornøyd | | 0 | | Svært fornøyd | | Vet ikke/Har ikke erfaring | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|
| | -3 | -2 | -1 | 0 | +1 | +2 | +3 | |
| Åpningstidene | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Avstanden til NAV-kontoret fra der du bor | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ventetiden på telefonen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ventetiden i publikumsmottaket på NAV-kontoret | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ventetiden for å få svar på brev/e-post | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Materielle forhold

| | | | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Lokalenes generelle standard | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tilretteleggingen for funksjonshemmede | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tilgangen til pc ved NAV-kontoret | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Tilpasning

| | | | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Muligheten til å få løst din sak raskt | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Din mulighet til å påvirke tjenesten fra NAV | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tiden du fikk til å forklare din situasjon | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tilgangen til tolk | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Å få løst din sak over telefonen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Tjenester på nett

| | | | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| NAVs internettsider (nav.no) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon, beregne pensjon o.l.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Veiledningen fra de ansatte ved NAV i bruken av selvbetjeningsløsninger | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

8. Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?

| | Svært vanskelig | | -1 | 0 | +1 | Svært lett | | Vet ikke/Har ikke erfaring |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|
| | -3 | -2 | | | | +2 | +3 | |
| Finne informasjon | | | | | | | | |
| Å finne fram til informasjon om NAV (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Å finne informasjon om NAVs tjenester på NAVs internettsider | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til NAV på NAVs internettsider (nav.no) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Å finne informasjon om arbeidsmarkedet og ledige stillinger på NAVs internettsider (nav.no) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kontakt | | | | | | | | |
| Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål/din sak | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Å legge frem din sak uforstyrret | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Forstå | | | | | | | | |
| Å forstå: - Informasjonen på nettsiden nav.no | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Hva som blir sagt på telefonen/i møter med ansatte | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Brev/e-post fra NAV | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Informasjon om reglene knyttet til NAVs tjenester | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Hvordan skjemaer fra NAV skal fylles ut | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Utføre oppgaver | | | | | | | | |
| Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon, beregne pensjon o.l.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Å søke på stønad eller ytelser fra NAV (dagpenger, pensjon, arbeidsavklaringspenger o.l.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Å fremføre en klage til/på NAV | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

9. Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i NAV.

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til:

| | Svært misfornøyd | | -1 | 0 | +1 | Svært fornøyd | | Vet ikke/Har ikke erfaring |
|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|
| | -3 | -2 | | | | +2 | +3 | |
| De ansattes service | | | | | | | | |
| Å behandle deg (brukeren) med respekt | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Å lytte | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Å forklare beslutninger | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Å være imøtekommende | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Å gi veiledning/råd | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

10. Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (veilederne) i NAV. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?

| | Svært misfornøyd | | -1 | 0 | +1 | Svært fornøyd | | Vet ikke/Har ikke erfaring |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|
| | -3 | -2 | | | | +2 | +3 | |
| De ansattes evne til å løse oppgavene | | | | | | | | |
| De ansattes: - Faglige kompetanse til å løse oppgavene | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Evne til å informere deg om dine (brukerens) muligheter | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Evne til å følge deg (brukeren) opp | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Evne til å henvise deg til andre relevante tjenester | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine (brukerens) behov | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

11. Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i NAV.

I hvilken grad mener du de ansatte:

De ansattes evne til å gi viktig informasjon

| | I svært liten grad | | -1 | 0 | +1 | I svært stor grad | | Vet ikke/Har ingen mening |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|
| | -3 | -2 | | | | +2 | +3 | |
| Gir deg nødvendig informasjon | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Gjør det de kan for sikre det du (brukeren) har rett til | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Saksbehandlingsprosessen

**12. Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene:
Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?**

| | |
|---|---|
| Innvilget (positivt svar) | <input type="checkbox"/> |
| Delvis innvilget | <input type="checkbox"/> |
| Avslått (negativt svar) | <input type="checkbox"/> |
| Saken er ikke ferdig behandlet | <input type="checkbox"/> |
| Har ikke hatt noen søknad til behandling siste 12 måneder | <input type="checkbox"/> ➔ Gå til spørsmål 14 |

13. Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene:

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?

| | Svært misfornøyd | | 0 | | Svært fornøyd | | Vet ikke/Har ingen mening | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| | -3 | -2 | -1 | 0 | +1 | +2 | +3 | |
| Informasjon om saksbehandlingstiden | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Saksbehandlingstiden | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Hvordan beslutningen ble forklart | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Klagebehandling

14. Har du klaget på forhold ved NAV i løpet av de siste 12 månedene?

| | | | |
|---------------|--------------------------|-------------------------------|---|
| Ja, skriftlig | <input type="checkbox"/> | Ja, både skriftlig og muntlig | <input type="checkbox"/> |
| Ja, muntlig | <input type="checkbox"/> | Nei, har aldri klaget | <input type="checkbox"/> ➔ Gå til spørsmål 16 |

15. Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende?

| | Svært misfornøyd | | 0 | | Svært fornøyd | | Vet ikke/Har ingen mening | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| | -3 | -2 | -1 | 0 | +1 | +2 | +3 | |
| Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Selve behandlingen av din klage | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Samlet tilfredshet med NAV

16. På hvilken måte vil du omtale NAV?

| Svært negativt | | 0 | | Svært positivt | | Vet ikke | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| -3 | -2 | -1 | 0 | +1 | +2 | +3 | |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**17. Tenk tilbake på de erfaringene du har med NAV.
Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med NAV?**

| Svært misfornøyd | | 0 | | Svært fornøyd | | Vet ikke | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| -3 | -2 | -1 | 0 | +1 | +2 | +3 | |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

18. I hvilken grad pleier NAV å innfri dine forventninger?

| I svært liten grad | | 0 | | I svært stor grad | | Vet ikke | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| -3 | -2 | -1 | 0 | +1 | +2 | +3 | |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

19. Tenk deg en ideell NAV-tjeneste. Hvor nær opptil dette idealet er NAV?

| Svært fjernt fra idealet | | 0 | | Svært nær idealet | | Vet ikke | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| -3 | -2 | -1 | 0 | +1 | +2 | +3 | |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

20. Hvor stor eller liten tillit har du til NAV?

| Svært liten tillit | | 0 | | Svært stor tillit | | Vet ikke | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| -3 | -2 | -1 | 0 | +1 | +2 | +3 | |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Takk for hjelpen!