

Statens vegvesen

I innbyggerundersøkelsens første del svarte du at du hadde erfaring med Statens vegvesen i løpet av de siste 12 månedene. 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. Hvor mange ganger har du vært i kontakt med Statens vegvesen de siste 12 månedene?

Regn med alle former for kontakt: Både det å oppsøke en trafikkstasjon, det å gå inn på Statens vegvesens nettsider, det å sende brev/e-post til Statens vegvesen og det å ringe til Statens vegvesen.

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

2. I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Statens vegvesen de siste 12 månedene? Flere svar mulig

- Førerkort (utstedelse/fornyelse)
- Oppkjøring til førerprøven
- Øvelseskjøring (mengdetrening)
- Godkjenning og registrering av et kjøretøy
- Prøveskilter
- Trafikkinformasjon
- Informasjon om vegprosjekter
- Søknad om avkjørsel
- Søknad om byggetillatelse
- Annen sammenheng

3. Hva slags kontakt har du hatt med Statens vegvesen de siste 12 månedene? Flere svar mulig

- Snakket med en ansatt (ansikt til ansikt) ved en trafikkstasjon o.l.
- Snakket med en ansatt (ansikt til ansikt) ute på veien (teknisk kontroll o.l.)
- Snakket med en ansatt på telefonen
- Sendt/mottatt brev på papir til/fra Statens vegvesen
- Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)
- Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra Statens vegvesen
- Benyttet Statens vegvesens selvbetjeningsløsninger på vegvesen.no
- Vært i kontakt med Statens vegvesen via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)
- Brukt Statens vegvesens nettsider (vegvesen.no) til informasjonsinnhenting
- Annen kontakt
- Ingen kontakt

4. Hva har vært din mest brukte kontaktform med Statens vegvesen de siste 12 månedene? Ett svar mulig

- Kontakt ansikt til ansikt (ved en trafikkstasjon, ute på vegen o.l.)
- Telefonkontakt
- Brev på papir
- Brev over nett (sikker digital post)
- E-post, melding via webskjema eller lignende
- Selvbetjeningsløsninger
- Vært på Statens vegvesen nettsider

Tilfredshet med Statens vegvesen

5. Tenk på Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Statens vegvesen?

	Svært misfornøyd					Svært fornøyd		Vet ikke/Har ikke erfaring
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	
Tilgjengelighet								
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"/>
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 resepsjonen på regionvegkontoret eller trafikkstasjonen	<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"/>
Ventetiden på oppkjøring/utstedelse av førerkort/fornyelse av førerkort 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"/>
Ventetiden for kontroll av kjøretøy (på trafikkstasjonen)	<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								
Tilretteleggingen for funksjonshemmede på regionvegkontoret, trafikkstasjonen og utekontrollstasjonen	<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								
Mulighet 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 Statens vegvesen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trafikkinformasjon (køer, omkjøringer, ulykker 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"/>
Informasjon om vegprosjekter	<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								
Statens vegvesens 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"/>
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 (søknad om førerkort, tilhengerkalkulator 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"/>

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

	Svært vanskelig					Svært lett		Vet ikke/Har ikke erfaring
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	
Finne informasjon								
Å finne frem til informasjon om Statens vegvesen (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 Statens vegvesen på Statens vegvesens 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 Statens vegvesen på internett (f.eks. tidspunkt for EU-kontroll)	<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	<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 vegvesen.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 Statens vegvesen	<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 byggeprosjekter	<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 regler (det du har rett og plikt til) knyttet til Statens vegvesens oppgaver (utstedelse av førerkort, vegprosjekter 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"/>
- Hvordan skjemaer fra Statens vegvesen (tillatelser, søknader e.l.) 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 (søknad om førerkort, tilhengerkalkulator 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 om tillatelser e.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 Statens vegvesen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Statens vegvesen.

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

De ansattes service

Å behandle deg (brukeren) med respekt

Å lytte

Å forklare beslutninger

Å være imøtekommende

Å gi veiledning/råd

	Svært misfornøyd					Svært fornøyd		
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	Vet ikke/Har ikke erfaring
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"/>

8. Tenk på den erfaringen du har med de ansatte (saksbehandlerne)

i Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?

De ansattes evne til å løse oppgavene

De ansattes: - Faglige kompetanse til å løse oppgavene

- Evne til å informere deg om dine muligheter

- Evne til å følge deg (brukeren) opp

- Evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine behov

- Evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige

	Svært misfornøyd					Svært fornøyd		
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	Vet ikke/Har ikke erfaring
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 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 tilpasse tilbudet ut fra dine 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"/>

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

I hvilken grad mener du de ansatte:

De ansattes evne til å gi viktig informasjon

Gir deg nødvendig informasjon

Gjør det de kan for sikre det du har rett til

	I svært liten grad						I svært stor grad		
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	Vet ikke/Har ingen mening	
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 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

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

Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?

Innvilget (positivt svar)

Delvis innvilget

Avslått

Saken er ikke ferdig behandlet

Har ikke hatt noen søknad til behandling siste 12 måneder

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ➔ Gå til spørsmål 12

11. 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?

Informasjon om saksbehandlingstiden

Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett

Saksbehandlingstiden

Hvordan beslutningen ble forklart

	Svært misfornøyd					Svært fornøyd		
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	Vet ikke/Har ingen mening
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

12. Har du klaget på forhold ved Statens vegvesen i løpet av de siste 12 månedene?

Ja, skriftlig

Ja, både skriftlig og muntlig

Ja, muntlig

Nei, har aldri klaget ➔ Gå til spørsmål 14

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

Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage

Selve behandlingen av din klage

Svært misfornøyd	-3	-2	-1	0	+1	+2	Svært fornøyd	+3	Vet ikke/Har ingen mening
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<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 Statens vegvesen

14. På hvilken måte vil du omtale Statens vegvesen?

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

15. Tenk tilbake på de erfaringene du har med Statens vegvesen. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Statens vegvesen?

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

16. I hvilken grad pleier Statens vegvesen å innfri dine forventninger?

I svært liten grad	-3	-2	-1	0	+1	+2	I svært stor grad	+3	Vet ikke
	<input type="checkbox"/>	<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 deg et ideelt vegvesen. Hvor nær opptil dette idealet er Statens vegvesen?

Svært fjernt fra idealet	-3	-2	-1	0	+1	+2	Svært nær idealet	+3	Vet ikke
	<input type="checkbox"/>	<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. Hvor stor eller liten tillit har du til Statens vegvesen?

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