

Fafo



Avmakt og tillit

En studie av somalisk- og arabisktalende brukeres møte med Nav

Jon Horgen Friberg, Maria Volckmar-Eeg, Silje Andresen

Fafo, 07.03.2024

Tillit, motivasjon og motløshet: En studie av innvandrede brukeres møte med Nav Finansiert av Navs FOU-midler.

Publikasjoner fra prosjektet

- Friberg, Jon Horgen, Maria Volckmar-Eeg & Silje Andresen (2024). Avmakt og tillit. En studie av somalisk- og arabisktalende brukeres møte med Nav. Fafo-rapport 2024:01
- Andresen, Silje, Jon Horgen Friberg, Hanne Cecilie Kavli og Maria G. Volckmar-Eeg (2023). 15. Å bygge opp eller bryte ned? Tillit og brukerrelasjoner i møtet mellom innvandrere og Nav. I Fløtten, T., Kavli, H.C. & Trygstad, S. (red.) (2023). Ulikhetens drivere og dilemmaer. Universitetsforlaget.
- Andresen, Silje og Maria G. Volckmar-Eeg (2024). Veilederblikket: hvordan arbeidsbetingelser former nav-ansattes syn på brukerne og deres problemer. Artikkel under publisering i Tidsskrift for Samfunnsforskning
- Silje Andresen, Jon Horgen Friberg og Maria Gussgard Volckmar-Eeg (2024) Tillit og brukerrelasjoner i møtet mellom innvandrere og Nav. Fafo Faktaflak mars 2024



Fløtten, T., Kavli, H.C. & Trygstad, S. (red.) (2023). Ulikhetens drivere og dilemmaer. Universitetsforlaget. DOI: <https://doi.org/10.18261/9788215065403-23-15>

15. Å bygge opp eller bryte ned? Tillit og brukerrelasjoner i møtet mellom innvandrere og Nav

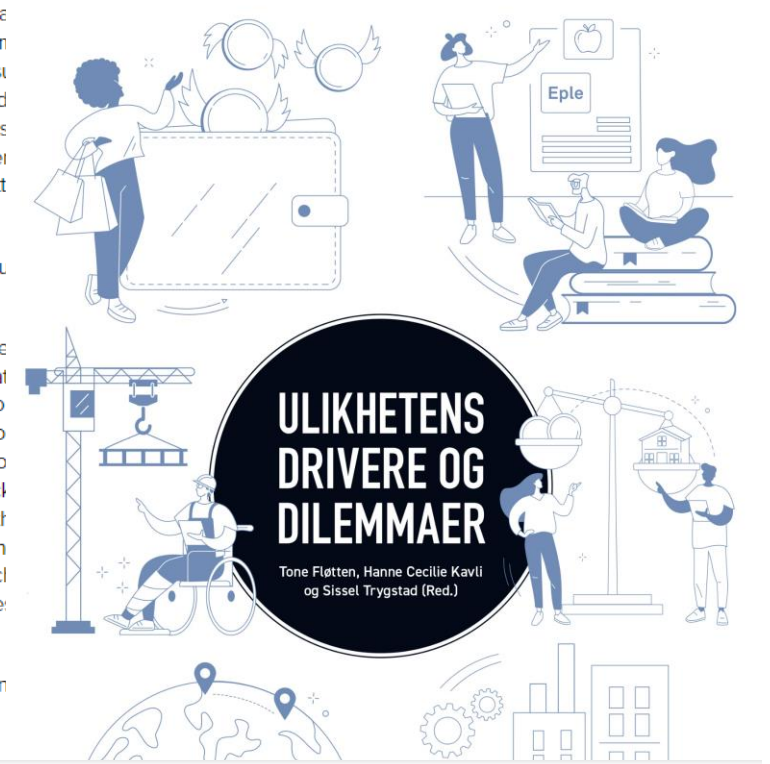
Silje Andresen, Jon Horgen Friberg, Hanne Cecilie Kavli og Maria G. Volckmar-Eeg

Sammendrag Som velferdsstatens ansikt i møte med nye borgere kan Nav bidra til å bygge tillit og tilhørighet i en mangfoldig befolkning. Men hvordan opplever innvandrere møtet med Nav? Innvandrere utgjør i dag en betydelig del av Navs brukere, men det har vært vanskelig å fange opp deres kelder. Her presenterer vi resultatene fra lisk- og arabisktalende Nav-brukere. Som grunn finner vi at respondentene i felts opplevelse av kontakten med Nav, både nytte av tiltakene og i relasjonen til saks norskerfardigheter, at mange har en bruker vitetsplikt, samt kulturelle erfaringer knytt

Nøkkelord tillit | Nav | innvandrere | bru

Abstract As the face of the welfare state trust and belonging in a diverse population meeting with Nav? Immigrants make up experiences are seldom captured through results from a new field survey among So red with users without an immigrant background more negative experience with Nav, both ved benefit and in the relationship with the weak Norwegian skills, a user profile of measures, as well as cultural experience

Keywords trust | social work | immigran



This work
To view

Silje Andresen, Jon Horgen Friberg og Maria Gussgard Volckmar-Eeg
Faktaflak mars 2024

Fafo

Tillit og brukerrelasjoner i møtet mellom innvandrere og Nav

Nav er velferdsstatens viktigste verkøy for å motvirke sosial ulikhet og sikre høy sysselsetting. Nav kan dessuten bidra til å skape tillit og tilhørighet i en stadig mer mangfoldig befolkning. Innvandrere utgjør en stor og økende andel av Navs brukere, og de som har størst behov for Navs bistand har ofte svake norskerfardigheter, lite formell utdanning og sammensatte utfordringer i arbeidsmarkedet. Mange ansatte i Nav opplever at det er krevende å få til gode brukerrelasjoner med denne brukergruppen, men det finnes lite systematisk kunnskap om hvordan brukergruppen selv opplever kontakten med Nav, og hva som påvirker deres tillit til Nav-systemet.

Fafos feltundersøkelse
Nav gjennomfører en årlig brukerundersøkelse, men denne har i liten grad fanget opp erfaringene til de delene av innvandrerbefolkningen som vi kan anta har de største utfordringene i møte med Nav. Dette er bakgrunnen for at Fafo våren 2022, som del av et prosjekt om brukerrelasjoner og tillit i møtet mellom innvandrere og Nav, gjennomførte en tilrettelagt spørreundersøkelse rettet mot somalisktalende og arabisktalende brukere med personlig oppmøte ved Nav-kontorer. Mer enn 500 brukere ble intervjuet ansikt til ansikt ved tre Nav-kontorer i Oslo. Intervjuene ble gjennomført muntlig på brukernes eget morsmål og deltakerne mottok en liten sum penger for å delta. Med en responsrate på 72 prosent er denne feltundersøkelsen unik ved at den har fanget opp erfaringene til brukere som ellers er lite tilbøyelige til å svare på spørreundersøkelser. Vi har sammenliknet svarene fra feltundersøkelsen med svarene fra brukere uten innvandrerbakgrunn i Navs personbrukerundersøkelse fra høsten 2021.

Har innvandrede brukere mer negative opplevelser av møtet med Nav?
Erfaringene med Nav kan analyseres langs tre dimensjoner. For det første: hvordan man opplever kommunikasjonen med Nav. Har man fått mulighet til å forklare sin situasjon? Er det vanskelig å forstå hva veilederen mener? Får man møte veileder når de har behov for det? For det andre: hvordan de vurderer Nav som system. Opplever tiltakene som nyttige? Opplever de ansatte som kompetente? Opplever de at Nav behandler folk rettferdig, uavhengig av bakgrunn? For det tredje: hvordan man opplever sin egen relasjon til Nav. Misliker man hvordan veilederne snakker? Opplever man at man har innflytelse på oppfølgingen? Føler man at Nav er for opptatt av å kontrollere aktiviteter og opplysninger?

På alle spørsmålene har vi bedt respondentene svare på en skala fra svært negative erfaringer til svært positive erfaringer. Når vi ser på hvem som har mest negative erfaringer langs disse tre dimensjonene finner vi et ganske entydig mønster: Langs alle tre dimensjonene er det betydelig flere av de innvandrede brukerne i Fafos feltsurvey som rapporterer om negative opplevelser. Dette gjelder særlig de somalisktalende brukerne, men også de arabisktalende brukerne rapporterer om mer negative erfaringer enn brukere uten innvandrerbakgrunn.

Nav som velferdsstatens ansikt i møte med nye borgere

Hvordan bygge tillit og tilhørighet i en stadig mer mangfoldig befolkning?

- Innvandrere utgjør en stor og økende andel av Navs brukere
- Personer med svake norskferdigheter, lite formell utdanning og sammensatte utfordringer i arbeidsmarkedet krever mye innsats, oppfølging og ressurser i Nav-systemet
- Dette er en gruppe som mange Nav-ansatte opplever at det er krevende å bygge tillit og gode brukerrelasjoner med
- Vi vet imidlertid lite om hvordan de selv opplever møtet med Nav
- Ordinære brukerundersøkelser fanger i liten grad opp de mest sårbare gruppene

Feltsurvey som metode for å nå sårbare brukergrupper

Innvandrede brukere med personlig oppmøte ved Nav-kontor

- Tre Nav-kontorer i Oslo som betjener mange innvandrede brukere
- Somalisk- og arabisktalende brukere
- Flerspråklige intervjuere og personlige intervjuer på eget morsmål
- Målgruppe: Alle som befant seg i mottaket (personlig oppmøte)
- Responstrate på 76 %

Tabell 2.1 Beskrivelse av utvalget i Fafos feltsurvey. Andel i prosent.

Språkgruppe	Største landgrupper	Andel kvinner	Andel menn	Svarprosent	Netto-utvalg
Somalisktalende	Somalia	60	40	55	176
Arabisktalende	Syria, Irak og Marokko	41	59	86	344
Alle		48	52	76	520
Urdutalende brukere ble utelatt fra studien grunnet lav deltakelse					22

Litt om hvordan vi presenterer tallene...

- I rapporten: Sammenlikninger etter landbakgrunn, sosialhjelpsmottak osv, i begge undersøkelsene – både fordeling og snitt-score
- I dag: Kun enkel sammenlikning av Fafos feltsurvey med personer uten innvandrerbakgrunn i Navs personbrugerundersøkelse (PBU)

Tabell 4.1 Tenk på den siste søknaden. Hvor vanskelig eller enkelt var det å forstå informasjonen om ordningen (f.eks. regler og plikter)? På en skala fra 1 til 6. Prosent.

	Snitt score	Vanskelig 1-2	Middels 3-4	Enkelt 5-6	Alle	n
Fafos feltundersøkelse						
Arabisktalende	3,8	15	53	32	100	341
Somalisktalende	3,9	27	28	45	100	162
Alle	3,8	19	45	36	100	522
Navs personbrugerundersøkelse						
Uten innvandrerbakgrunn	4,0	16	42	42	100	11 069
Med innvandrerbakgrunn	4,3	13	37	50	100	4798
Arabisktalende land	4,3	16	32	52	100	296
Somalia	4,4	17	28	55	100	47
Alle	4,1	15	40	44	100	15 867
Kun mottakere av sosialhjelp						
Fafos feltundersøkelse	3,7	21	46	33	100	361
PBU: Uten innvandrerbakgrunn	3,9	19	38	44	100	446
PBU: Med innvandrerbakgrunn	4,2	13	33	54	100	363

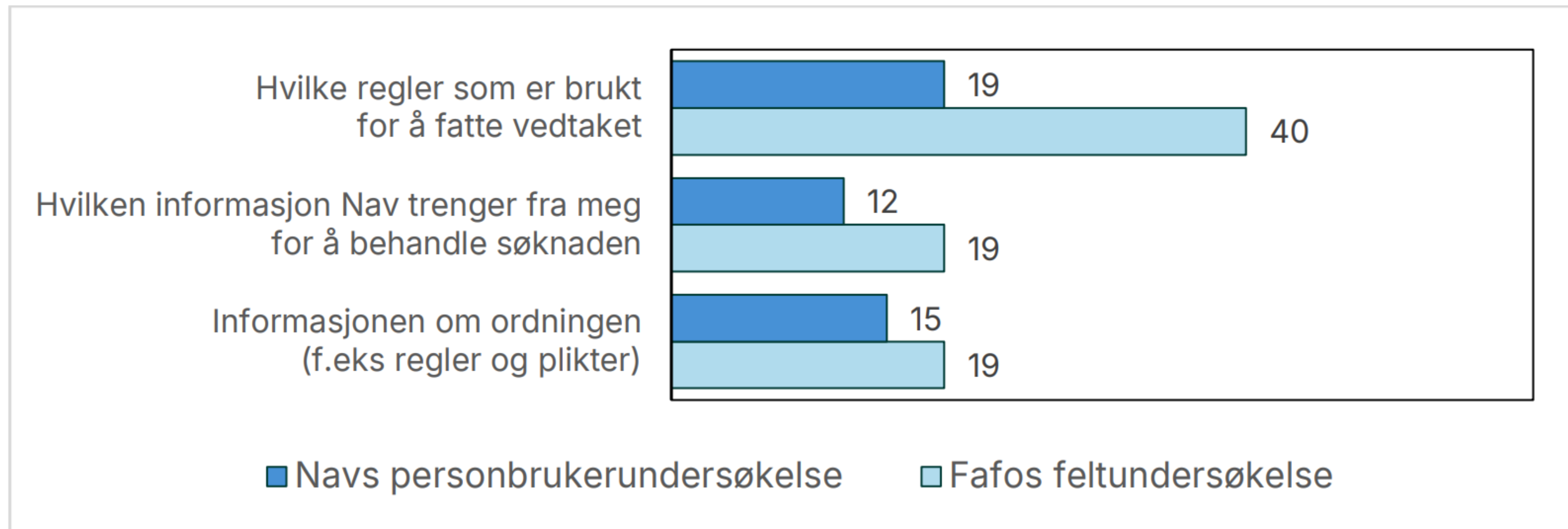


Spørsmål

- Hvordan opplever innvandrede brukere møtet med Nav?
 - Kommunikasjonen med Nav
 - Brukermedvirkning
 - Opplevelse av kvalitet og nytte av tjenestene
 - Tilfredshet med veileder
- I hvilken grad har innvandrede brukere tillit til Nav?
- Hva påvirker brukererfaringer og tillit til Nav blant innvandrere?

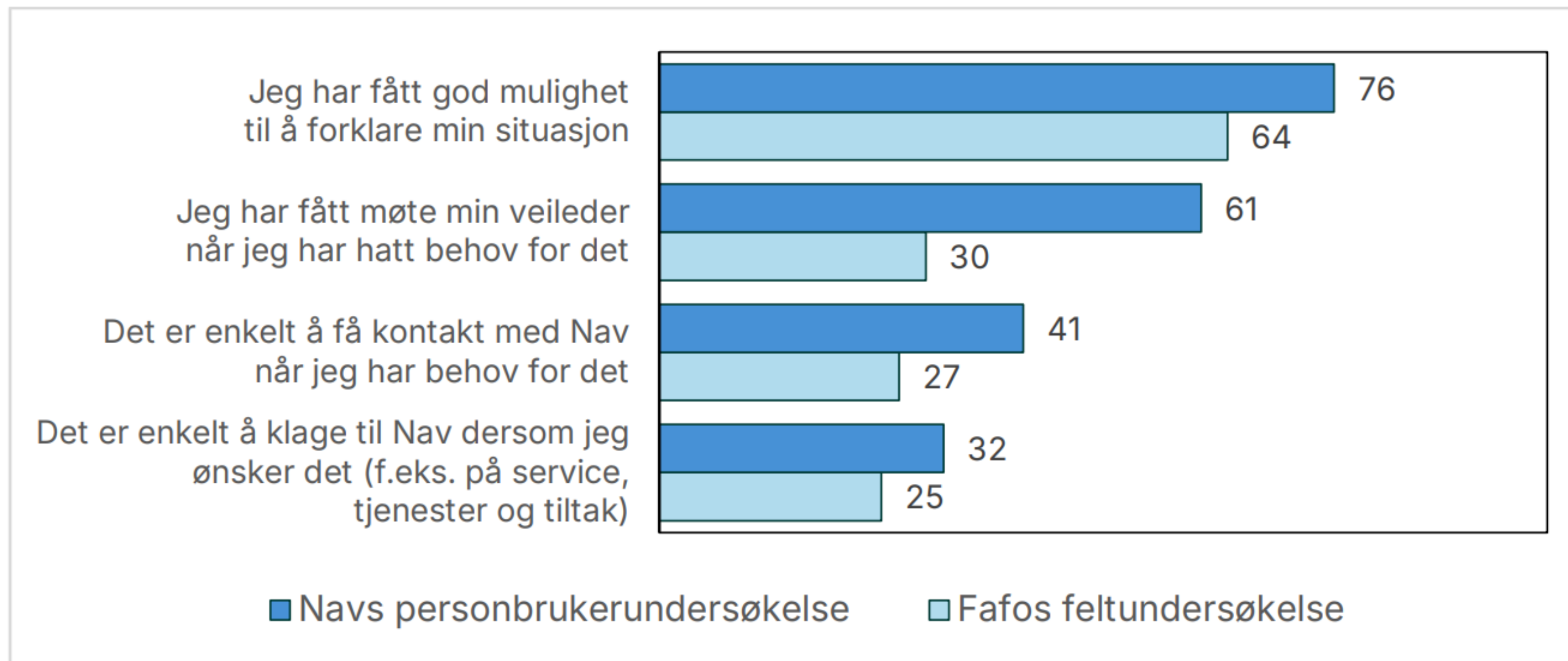
Kommunikasjon

Figur 4.1 Andel som synes det er vanskelig å forstå ulike sider ved kommunikasjonen fra Nav



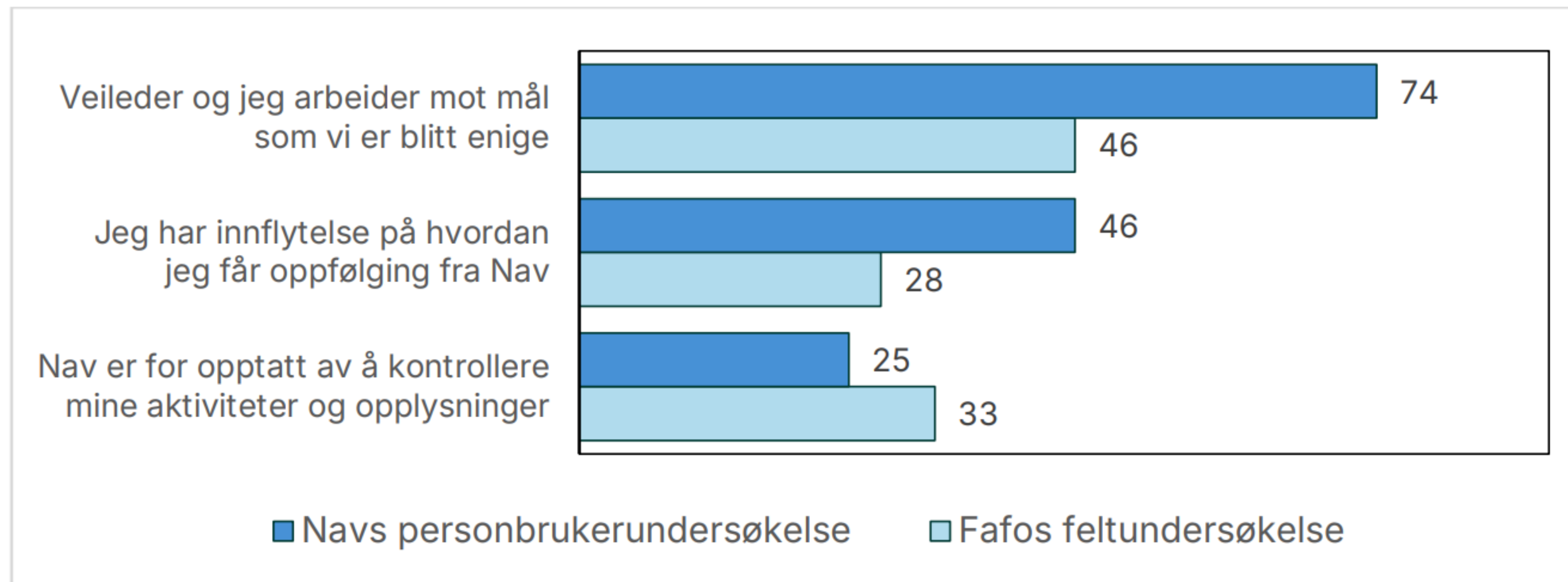
Kommunikasjon

Figur 4.3 Andel som er enige i følgende påstander om kommunikasjonen med Nav. Prosent.



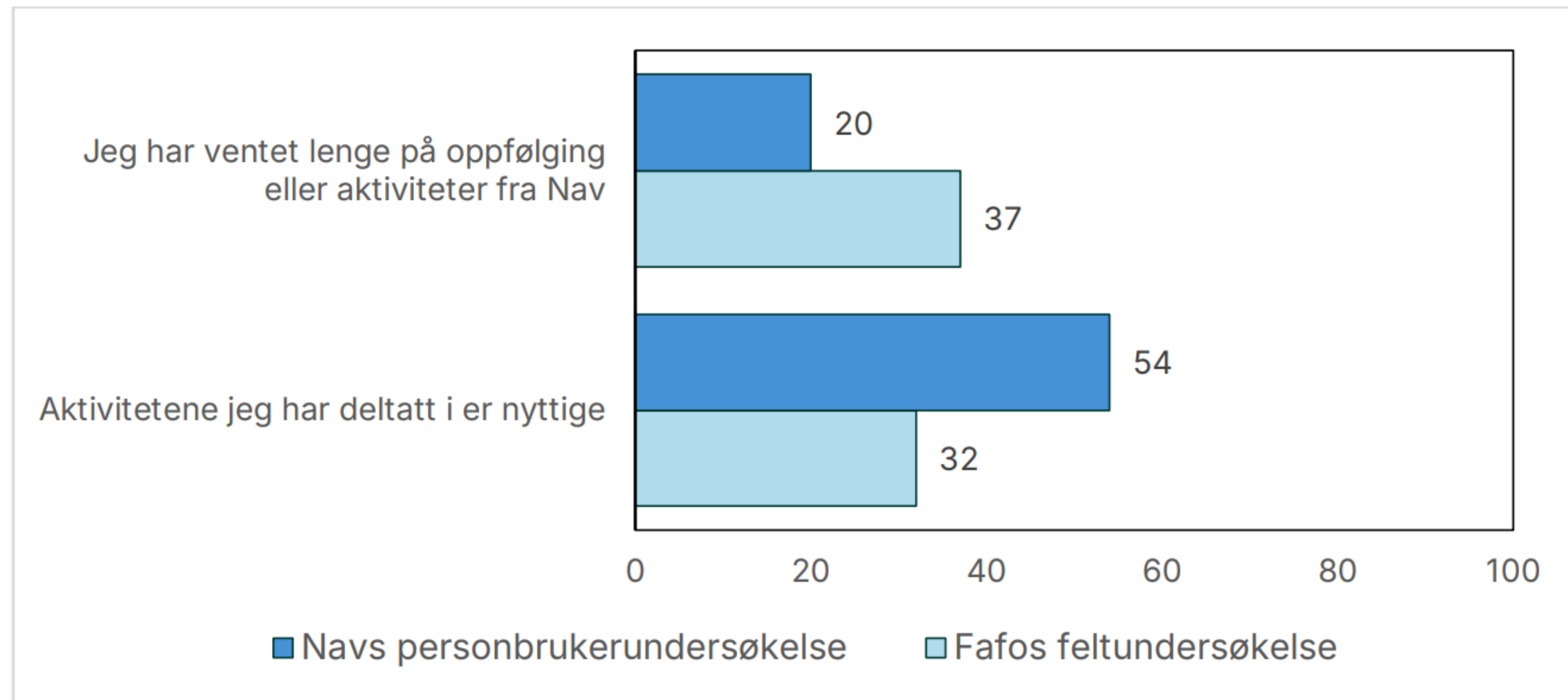
Brukermedvirkning

Figur 4.5 Andel som er enige i følgende påstander om brukermedvirkning



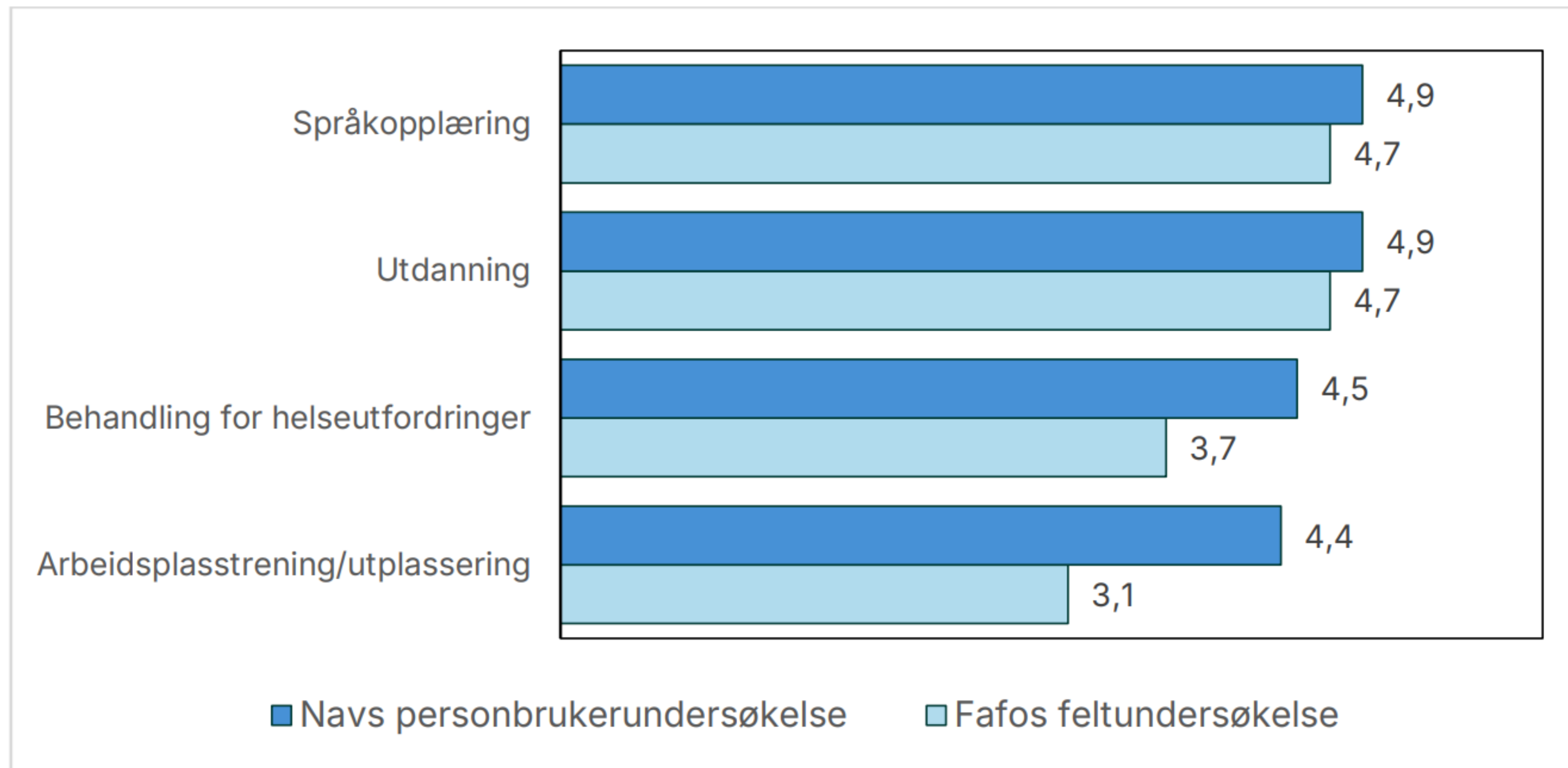
Opplevelse av kvalitet og nytte av tjenestene

Figur 4.7 Andel som er enige i to påstander om nytte og ventetid i oppfølgingen fra Nav. Prosent.



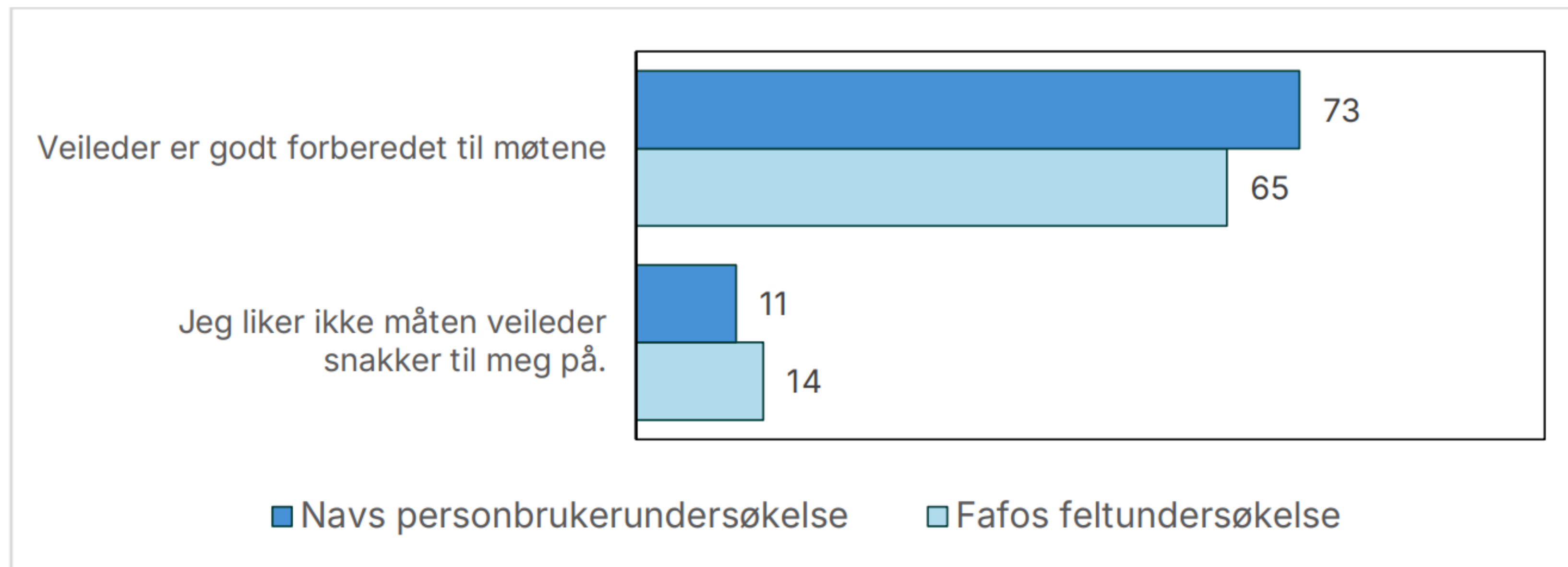
Opplevelse av kvalitet og nytte av tjenestene

Figur 4.9 I hvilken grad opplever brukerne at bestemte aktiviteter har vært nyttig for dem. Gjennomsnitt på en skala fra 1 (helt uenig) til 6 (helt enig).



Tilfredshet med veileder

Figur 4.10 Andel som er enige i to påstander om veileder. Bare brukere som har hatt møter med veileder. Prosent.



Hvem har de dårligste brukererfaringene?

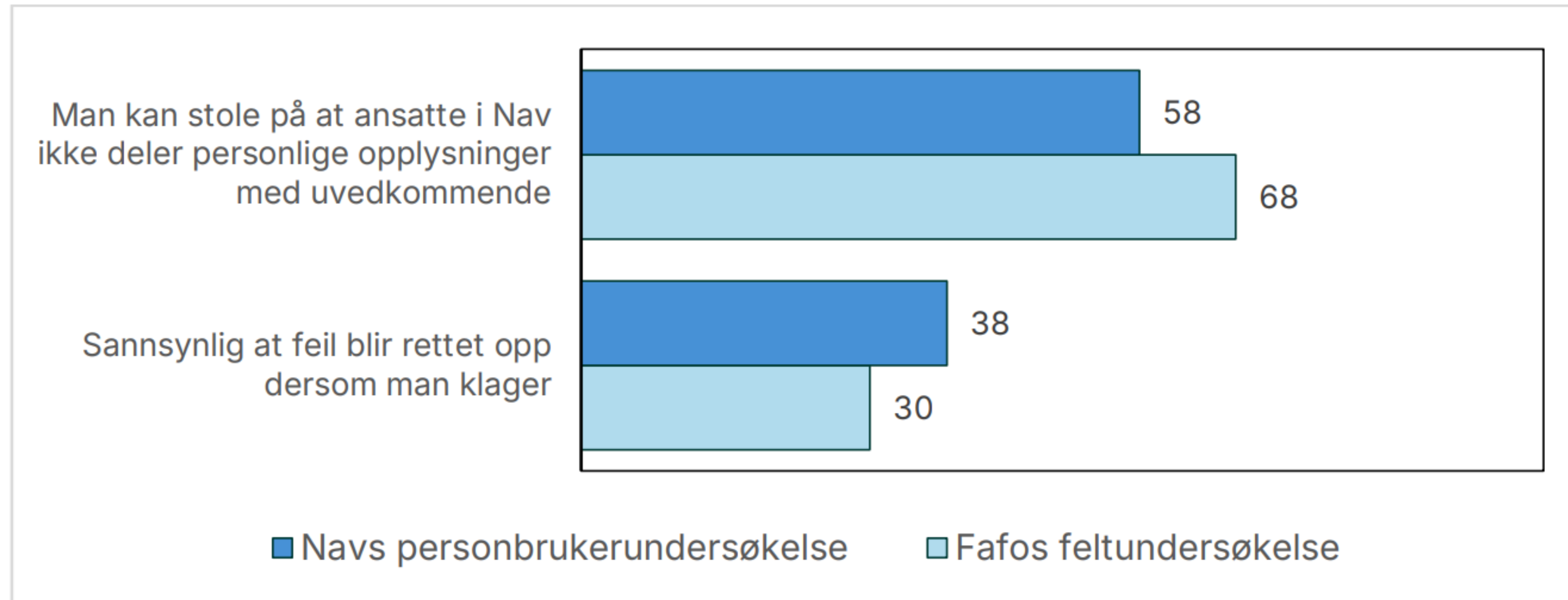
Regresjonsanalyse, indeks over dårlige brukererfaringer, m/ kontroll for kjønn, bosettingsår og hvorvidt siste søknad ble innvilget

Faktorer som predikerer dårlige brukererfaringer:

- Svake norskferdigheter
 - Vanskeliggjør kommunikasjon og begrenser tid til oppfølging
- Lite formell utdanning
 - Aktivitetene bedre tilpasset personer med norsk grunnutdanning
- Brukerprofil preget av aktivitetsplikt og behovsprøving
 - Oppfølging preget av kontroll og mistillit
- Lav sosial tillit til fremmede
 - Kulturell erfaringsbakgrunn som gjør det mer krevende å etablere tillit

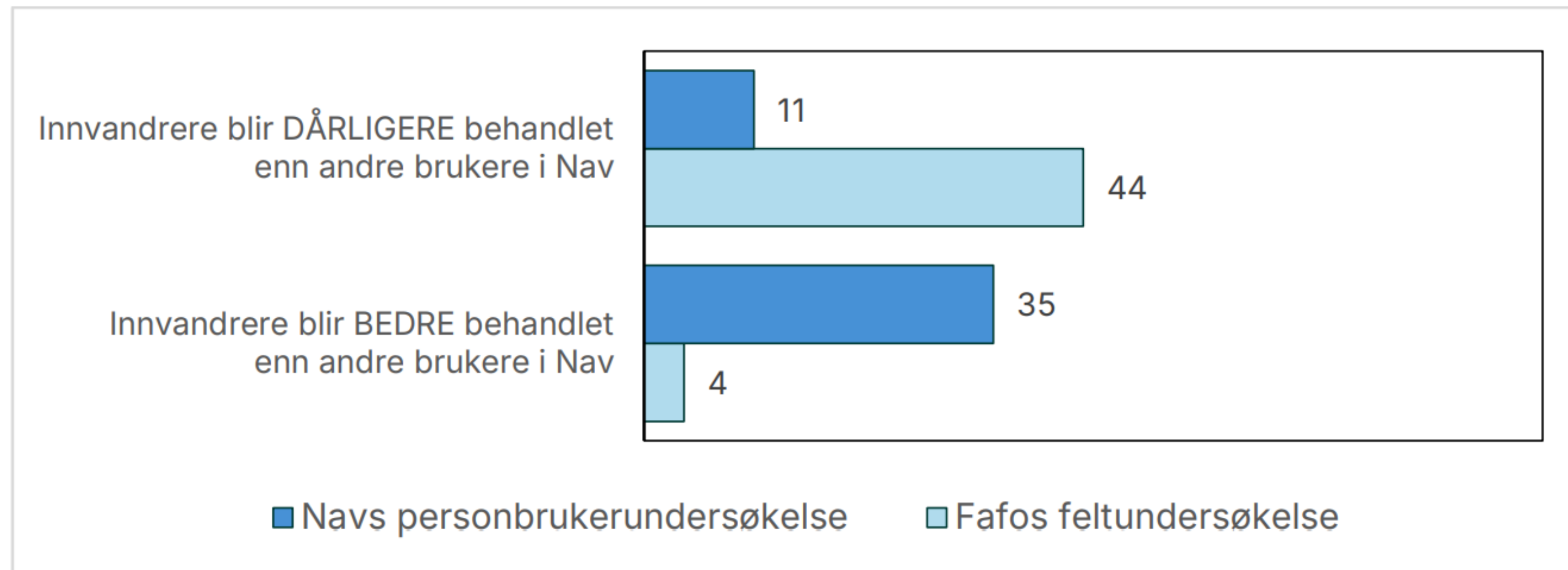
Tillit til Nav: personvern og etterrettelighet

Figur 5.1 Andel som mener det er sannsynlig at feil blir rettet opp dersom man klager og som er enige i at man kan stole på at Nav ikke deler personlige opplysninger med uvedkommende. Prosent.



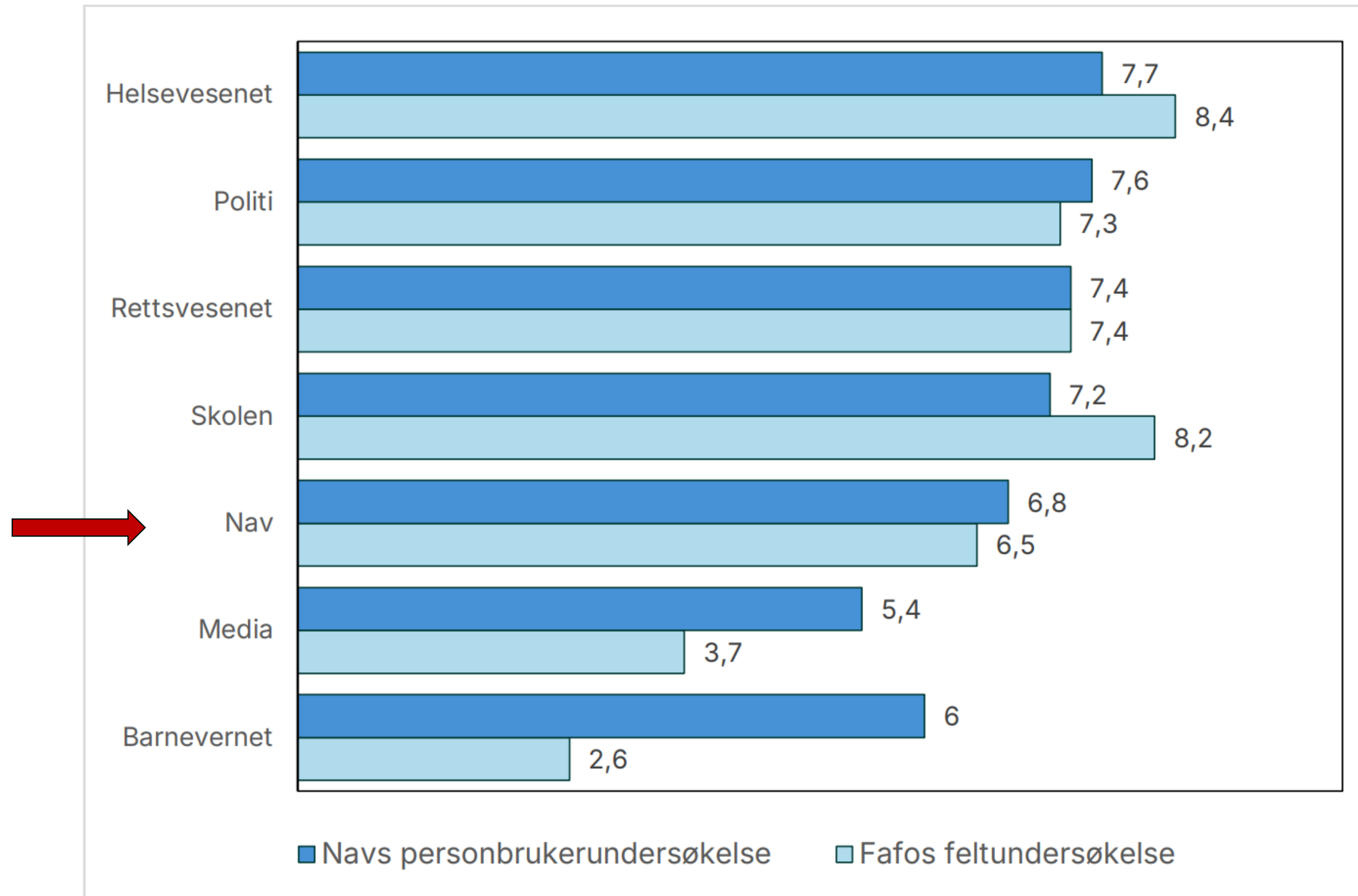
Tillit til Nav: Likebehandling og diskriminering

Figur 5.3 Andel som er enige i at innvandrere blir henholdsvis dårligere eller bedre behandlet enn andre brukere i Nav. Prosent.



Tillit til Nav sammenliknet med andre institusjoner

Figur 5.5 Alt i alt, hvor stor tillit har du til disse institusjonene i det norske samfunnet? 0 betyr ingen tillit i det hele tatt, mens 10 betyr full tillit.



Hva påvirker tilliten til Nav?

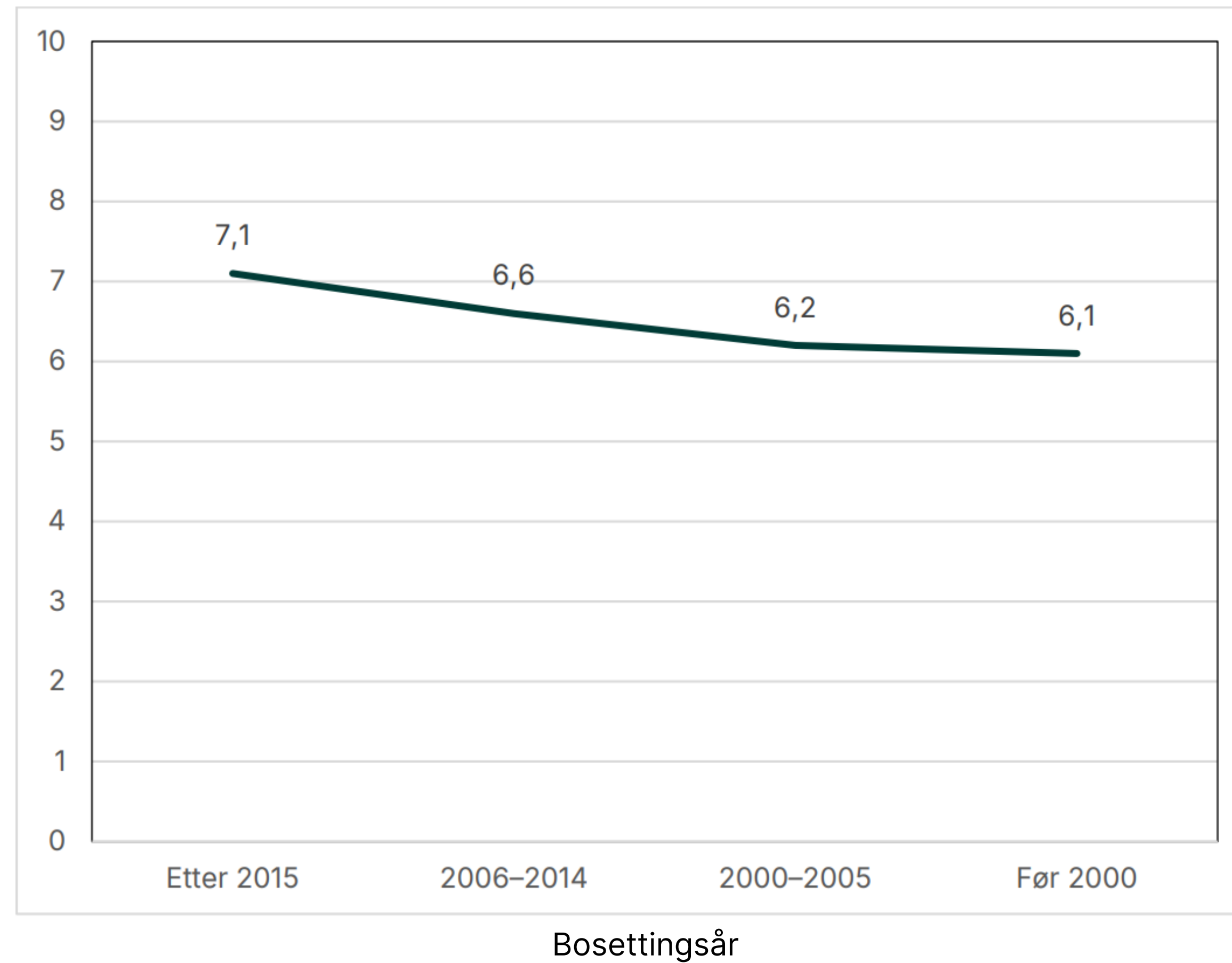
Regresjonsanalyse m/ kontroll for kjønn, bosettingsår og hvorvidt siste søknad ble innvilget

Faktorer som påvirker tilliten til Nav:

- Svake norskferdigheter har ingen betydning for tilliten til Nav
- De med lite formell utdanning stoler faktisk MER på Nav!
- Botid har stor betydning: Nyankomne innvandrere har høy tillit til Nav, men tilliten synker over tid
- Brukererfaringer: negative brukererfaringer senker tilliten til Nav
- Lav sosial tillit til fremmede → Lav tillit til Nav
- Brukerprofil har litt effekt, men forsvinner med kontroll for brukererfaringer

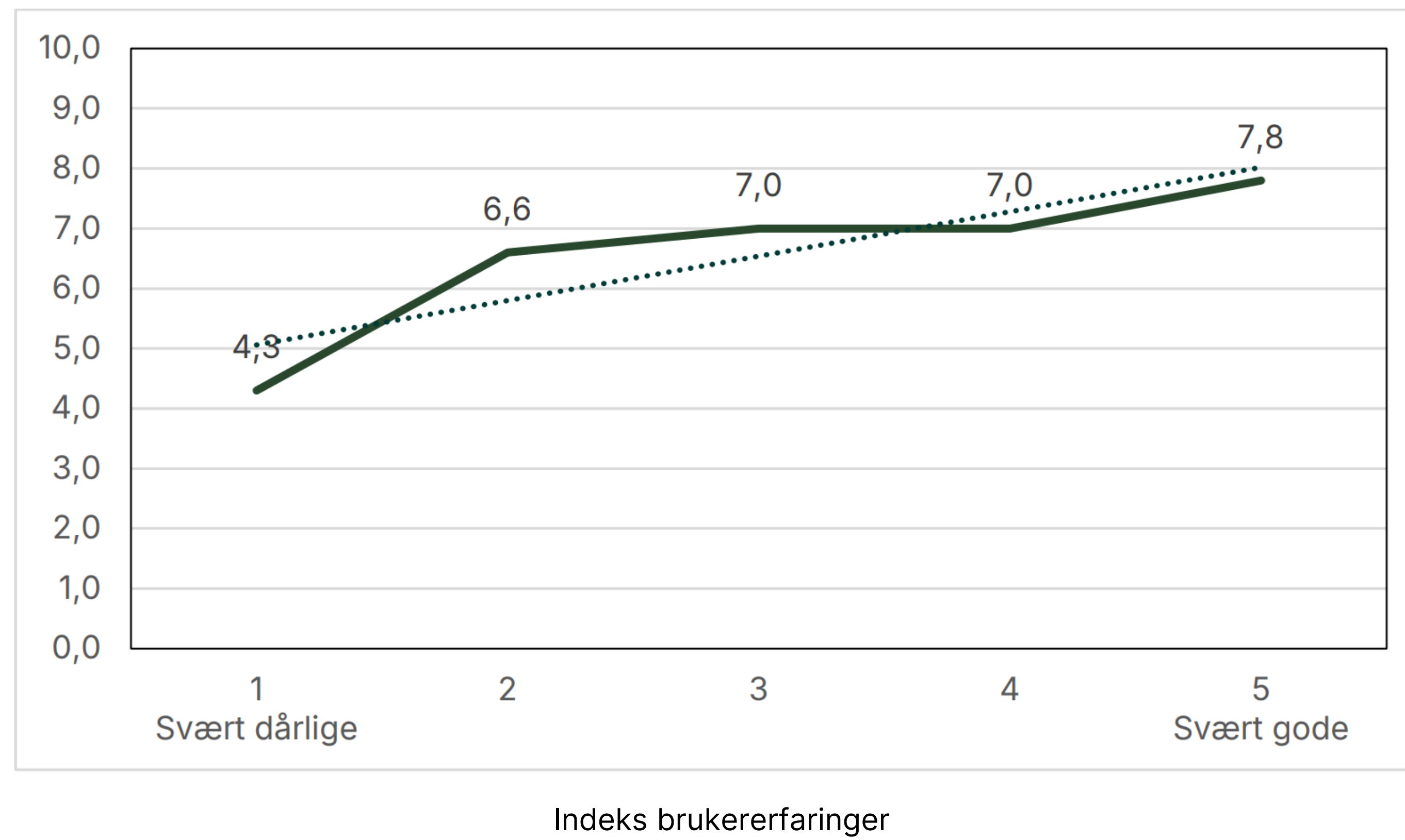
Tilliten til Nav er i utgangspunktet høy, men synker over tid

Figur 5.8 Tillit til Nav på skala fra 0-10, etter botid



Jo mer negative brukererfaringer, jo lavere tillit til Nav

Figur 5.6 Tillit til Nav på en skala fra 0 til 10, etter 5-delt indeks over brukererfaringer. Fafos feltsurvey.



Oppsummering

- Arabisk- og somalisktalende brukere har betydelig dårligere brukererfaringer
 - For lite tid til personlig oppfølging fra veileder
 - Lite brukermedvirkning og opplever å bli utsatt for mye kontroll
 - Aktiviteten oppleves ikke som nyttige
- Dårligere brukererfaringer er knyttet til språkproblemer, lite formell utdanning (dårlig tilpassede tjenester), brukerprofil (kontrollregime), og lav sosial tillit
- Innvandrere med lite utdanning og svake norskferdigheter har i utgangspunktet høy tillit til Nav, men dårlige brukererfaringer bidrar til å bryte ned tilliten over tid

