

Rettferdig behandling er viktigst for innbyggernes tillit til forvaltning

Innbyggernes tillit til den offentlige forvaltningen har gått klart ned de siste årene.

En ny analyse har sett på hvilke forhold som har størst betydning for tilliten.

[DFØs Innbyggerundersøkelse](#) viste at andelen innbyggere som i 2025 oppga å ha tillit til den offentlige forvaltningen er 51 prosent. Det er en nedgang på 11 prosentpoeng fra 2021. Nivået er fremdeles høyere enn gjennomsnittet i OECD-land.

– Innbyggernes tillit til forvaltningen er helt grunnleggende for at demokratiet skal fungere godt og ha legitimitet. For å styrke tilliten er det viktig at forvaltningen både har kunnskap om hva som har betydning for tilliten og hvor skoen trykker, sier direktør Nina Kulås i DFØ.

Flere forhold har betydning

Analysen har sett på 21 relevante spørsmål i undersøkelsen, og finner at 11 av spørsmålene har statistisk sammenheng med tillit til den offentlige forvaltningen.

Det som i størst grad har betydning for tilliten, er innbyggernes tro på å bli behandlet rettferdig når de søker om hjelp og støtte fra det offentlige. Innbyggere som tror de blir behandlet rettferdig, har høyere tillit til forvaltningen.

Videre har innbyggere som er trygge på at beslutninger er basert på best mulig kunnskap, forskning og statistikk, høyere tillit til forvaltningen enn andre.

Et annet viktig forhold er troen på at tjenester blir forbedret hvis mange klager. Dette forholdet har økt i betydning fra 2023 til 2025, og er klart [viktigere i Norge enn andre OECD-land](#).

– Dette kan skyldes at befolkningen har høye forventninger til offentlig sektor i Norge, og at vi dermed i større grad forventer at tilbakemeldinger blir hørt. Økt oppmerksomhet om brukervedvirkning kan også være en forklaring, sier Nina Kulås.

Kunnskapsbaserte beslutninger og respons på klager

Mens andelen innbyggere som opplever å bli rettferdig behandlet er nokså høy (58 prosent), er det i større grad mulig å forbedre andelen som opplever at beslutningene er kunnskapsbaserte (43 prosent) og at tjenester forbedres dersom mange klager (30 prosent).

– For å styrke innbyggernes oppfatning av at beslutninger er kunnskapsbaserte, er åpenhet viktig. Gode tiltak vil være å synliggjøre begrunnelser for beslutninger og jobbe med klarspråk slik at innbyggerne forstår innholdet i kunnskapsgrunnlaget, sier Kulås.

For å forbedre tjenestene og styrke innbyggernes opplevelse av å bli hørt, må offentlig sektor jobbe systematisk med innovasjon og kontinuerlig tjenesteutvikling.

– I utformingen av tjenester tyder undersøkelsen på at innbyggerne i større grad ønsker å være involvert. To viktige oppgaver for forvaltningen blir å synliggjøre muligheter for å komme med innspill og hvordan innspillene blir brukt, sier Kulås.

Hva bygger tillit til den offentlige forvaltningen?

[Les analysen](#)

Publisert: 19. oktober 2026