



# NAV Kontaktsenter

# Overordnet om NAV Kontaktsenter

- NAV Kontaktsenter (NKS) er NAVs faglige førstelinje på telefon, chatbot/chat, Skriv til oss og sosiale medier og har i overkant av 5 millioner henvendelser i året.
- Vi svarer på henvendelser innenfor arbeid, helse, familie, pensjon, sosiale tjenester og Internasjonale henvendelser. Vi har i tillegg egne tjenester for blant annet arbeidsgivere og leger/behandlere.
- NKS har empatiske og faglig dyktige veiledere som gir svar i første kontaktpunkt i omtrent 70 % av henvendelsene. De gir også veiledning og støtte i bruk av tjenestene NAV tilbyr på nett. Hvis du trenger å snakke med noen andre i NAV, setter de deg videre i kontakt med riktig person.
- Vi er 12 kontaktsentre fordelt på hele landet med omtrent 1 000 medarbeidere. NKS koordineres av en styringsenhet med hovedkontor i Bodø.

## NKS Øst-Viken

- 73 hoder som besvarer henvendelser
- Vi svarer på henvendelser ang. Arbeid, Helse, Pensjon, Sosial og Internasjonalt. Vi har egne veiledere som er Fagansvarlig på sitt felt og står ansvarlig for å oppdatere og veilede de andre.
- Arbeidsdagen består av å svare på skriftlige henvendelser på STO og Chat, men mesteparten av arbeidsdagen svarer vi telefonhenvendelser.
- 2 timer i uken er satt av til kompetanseheving.
- Vårt fokus er å møte brukerne med empatisk kommunikasjon, pålitelig forvaltning og for brukers sikkerhet; skrive referater sammen med bruker.

### Resultatkort NAV Kontaktsenter

Tilgjengelighet for brukermøter	Svartid telefon inkl. callback		Bruker	Snitt ventetid 6 min 60 % under 10 min
			Arbeidsgiver og samhandler	Snitt ventetid 3 min 90 % under 5 min
	Svartid Skriv til oss/BTO		2 dager	
	Svartid chat		Snitt ventetid 3 min	
Sykefravær		6,1 %		
Gode brukermøter	Telefon	Brukertilfredshet	90 % Helt & delvis	
		Løsningsgrad	85 % Helt & delvis	
	Skriv til oss	Brukertilfredshet	90 % Helt & delvis	
		Løsningsgrad	70 % Helt & delvis	
Chat	Brukertilfredshet	-		
	Løsningsgrad	-		
Chatbot	Andel overført	< 30 %	Overført til veileder	
	Løsningsgrad	> 30 %	Helt løst	
	Delvis løst/veiviser	< 40%	Delvis løst/Ikke løst	
Riktige brukermøter	Kanalmix	Telefon	68 %	
		Skriv til oss/BTO	10 %	
		Chatbot/chat	22 %	

// NAV

// NAV