



Tilgjengelighet i Nav og Nav kontaktsenter (NKS)

Hanne Kristin Lorentsen//19.09.25

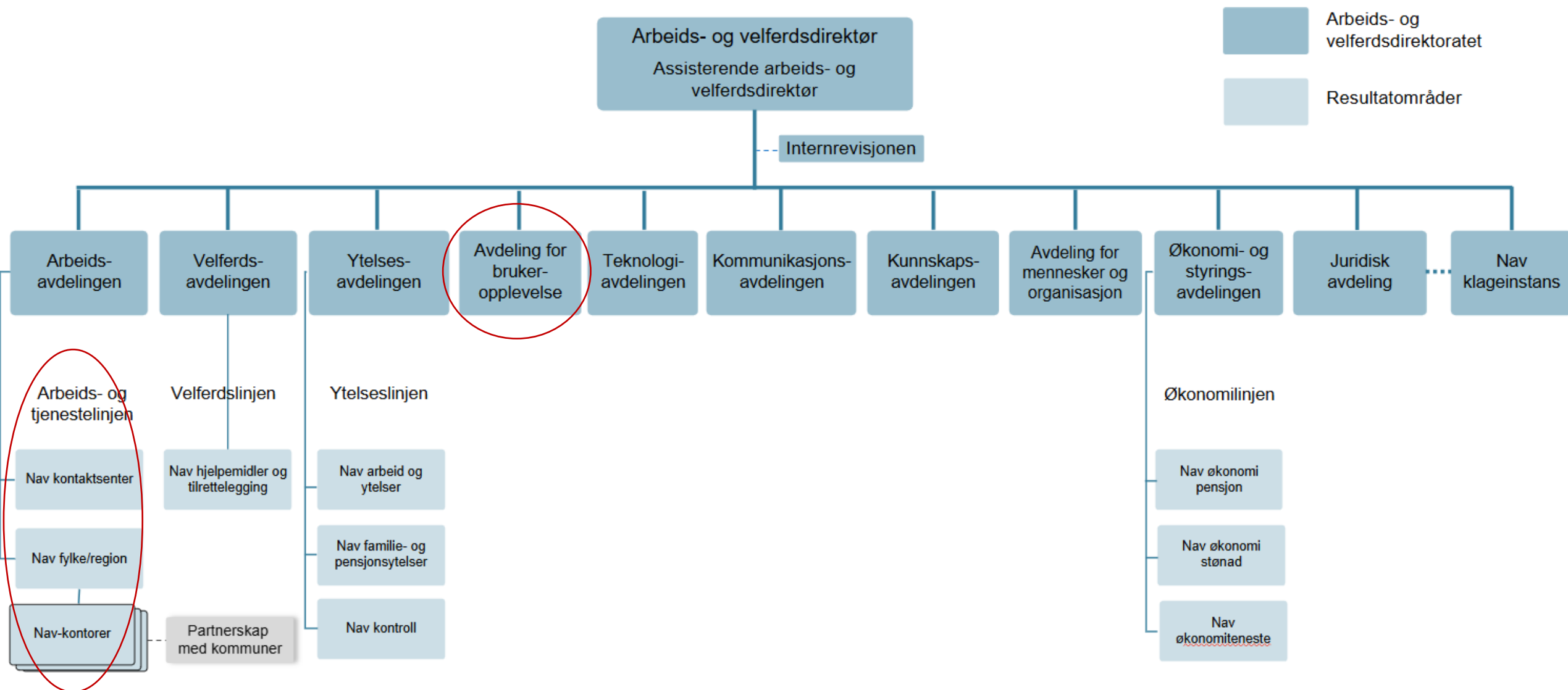


Navs ambisjon

- Å bidra til et inkluderende samfunn som gir mennesker muligheter.
- Det betyr at våre tjenester skal være tilgjengelig for så mange som mulig, uavhengig av funksjonsevne eller brukssituasjon

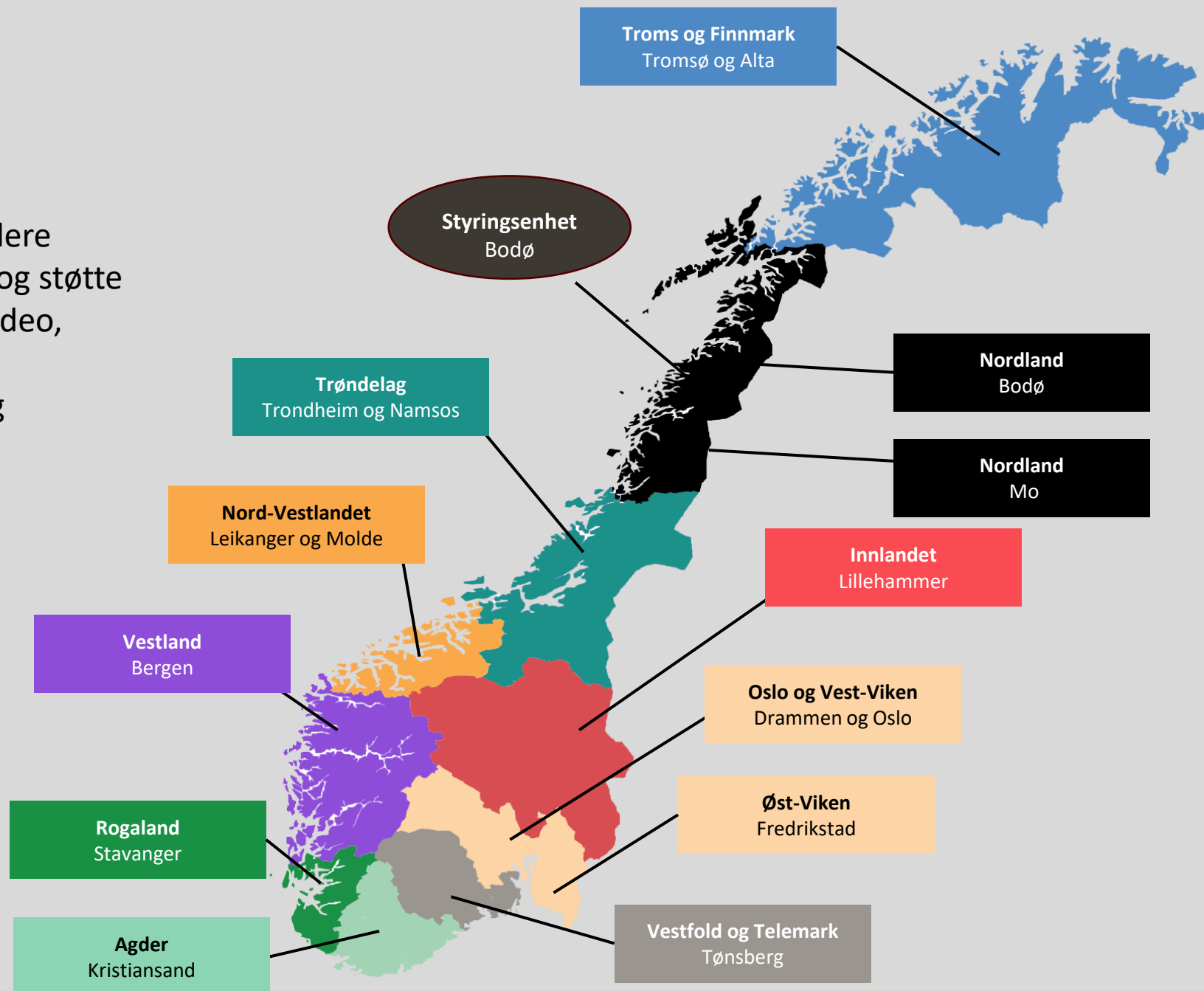


Arbeids- og velferdsdirektoratet med linjer

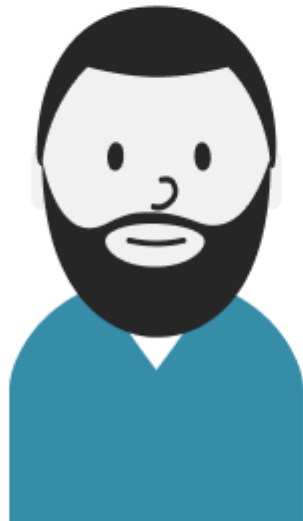
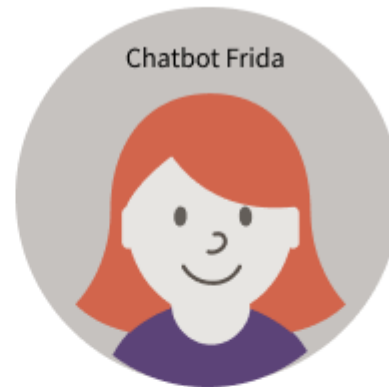


Hvor er vi?

12 enheter med ca 1 000 medarbeidere
Styringsenhet for trafikkplanlegging og støtte
innen fag, læring, kommunikasjon, video,
økonomi og HR
Organisert under arbeid i Arbeids- og
velferdsdirektoratet



Kanaler



Hvem er vi – hva gjør vi?

- Faglig førstelinje på telefon, chat, Skriv til oss og sosiale medier
- Vi besvarer innsynsforespørsler etter personopplysningsloven (GDPR-innsyn)
- Vi besvarer innsynsforespørsler etter forvaltningsloven (partsinnsyn)
- Vi har tjenester for familie og ungdom via Facebook
- Vi har ansvar for stillingsbasen/ledige stillinger på nav.no
- Vi har ansvar for Nav video og webinar.

Vi har over 4,4 millioner brukermøter hvert år



Prioriterte målgrupper for Nav kontaktsenter



Målgrupper

Digital situasjon

Prioriterte grupper

Ikke-digitale

Lav digital kompetanse

Brukerens livssituasjon

Prioriterte grupper

Vanskelig
livssituasjon

Verger /
Fullmektig

Språk-
utfordringer

Bor i utlandet/
EØS-borger

Tjenester fra NAV

Prioriterte grupper

Kombinerer
ytelser

Overgang
ytelser

Korttids-
ytelser

*Brukerhenvendelser 2024

*Totalt 4 484 687 brukermøter på telefon, skriv til oss og chat

Telefon
3 124 706

3 215 221 (2023)



Skriv til oss
697 369

779 345 (2023)



Chat og chatbot
662 612

557 449 (2023)



Stillingsannonser
registrert

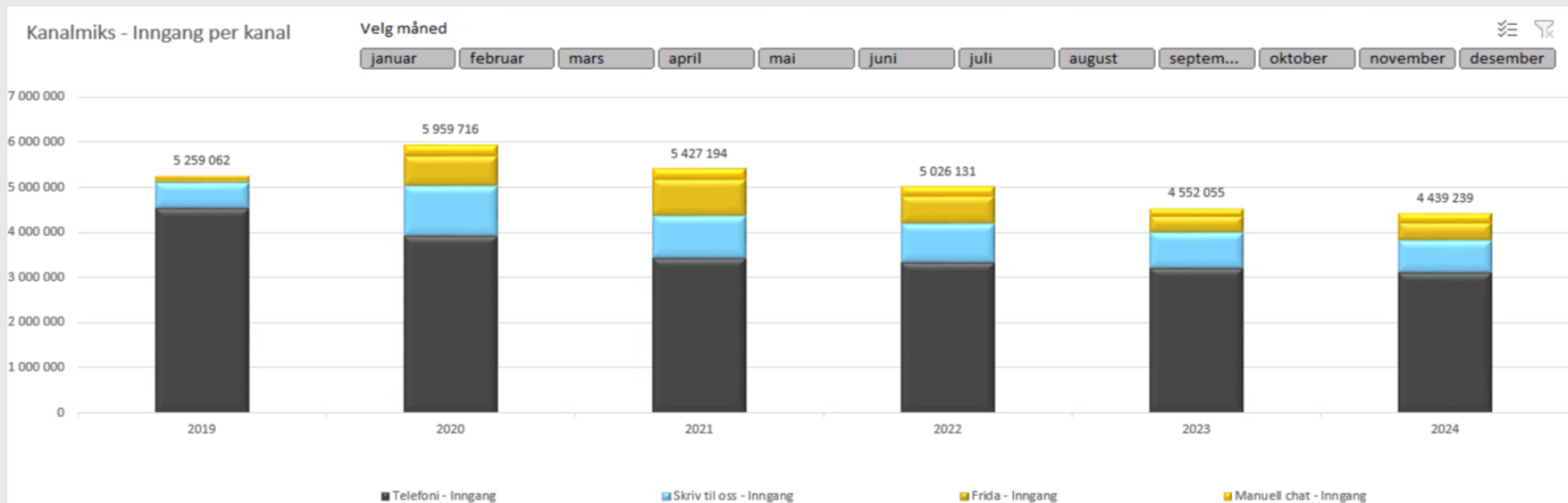
247 916

242 999 (2023)



Partsinnsyn

32 555



Tilgjengelighet i 2025

Krav	Mål	Hele året
Snitt ventetid besvart - Telefon - Personbruker	innen 7 minutter	✓ 06:04
Andel besvart innen 10 minutter - Telefon - Personbruker	>60 % av besvart	✓ 80,0%
Snitt ventetid besvart - Telefon - Samhandler	innen 3 minutter	✓ 02:16
Andel besvart innen 5 minutter - Telefon - Samhandler	>90 % av besvart	✓ 91,1%
Snitt ventetid besvart - Skriv til oss - STO	innen 2 virkedager	✓ 0,8
Snitt ventetid besvart - Skriv til oss - BTO	innen 2 virkedager	✓ 0,8
Snitt ventetid besvart - Chat - Personbruker	innen 3 minutter	✓ 02:18
Snitt ventetid besvart - Chat - Samhandler	innen 3 minutter	✓ 02:32
Brukerundersøkelse - Andel fornøyd - Telefon - Løsning (5 eller 6)	≥85 % fornøyd	83,5%
Brukerundersøkelse - Andel fornøyd - Telefon - Service (5 eller 6)	≥90 % fornøyd	✓ 90,6%

