



NAV Kontaktsenter



Arbeids- og velferdsdirektoratet

Hans Christian Holte
Arbeids- og velferdsdirektør

Arbeids- og tjenestelinjen

Partnerskapet/
sosiale tjenester

NAV-Kontor, NAV
Arbeidsrådgivning, NAV
Arbeidslivsenter, NAV Hjelpemidler

Ytelseslinjen

NAV Klageinstans, NAV Arbeid og
ytelser, NAV Familie og pensjon,
NAV Kontroll

Økonomilinjaen

Økonomienheter

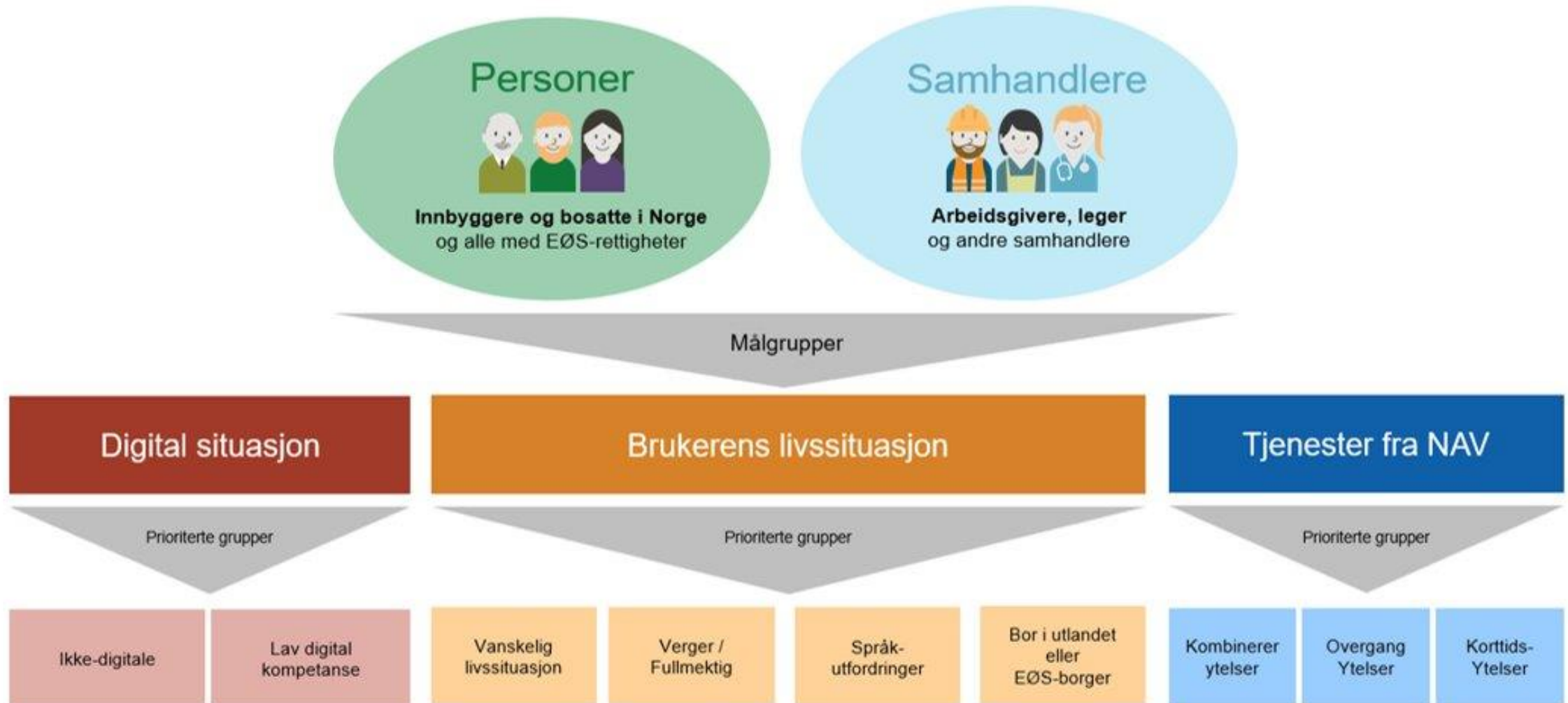
NAV Kontaktsenter

Brukere

Arbeidsgivere

Samhandlere

Prioriterte målgrupper for NAV Kontaktsenter



NKS sine serviceløfter



Jeg skal møte deg med
respekt og høflighet

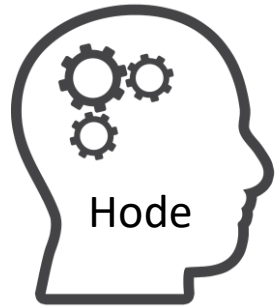


Jeg skal avklare effektivt sammen med
deg hva du trenger hjelp til



Jeg skal gi deg riktig veiledning
i rett kanal

Vi skaper gode brukermøter



Vi gir bruker konkrete opplysninger om saken



Vi viser empati og forståelse



Vi gir bruker løsningsalternativer ut fra sin sak, uten å gi urealistiske forventninger

Brukerhenvendelser 2021


Telefon
3 433 461



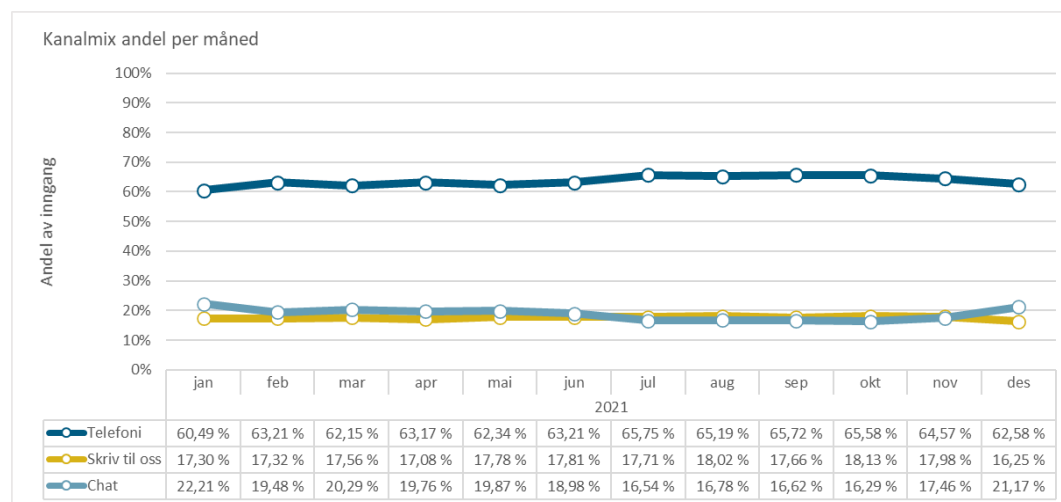
Skriv til oss
952 119



Chat og chatbot
1 020 886



Stillingsregistrering
549 218
367 122 (2020)

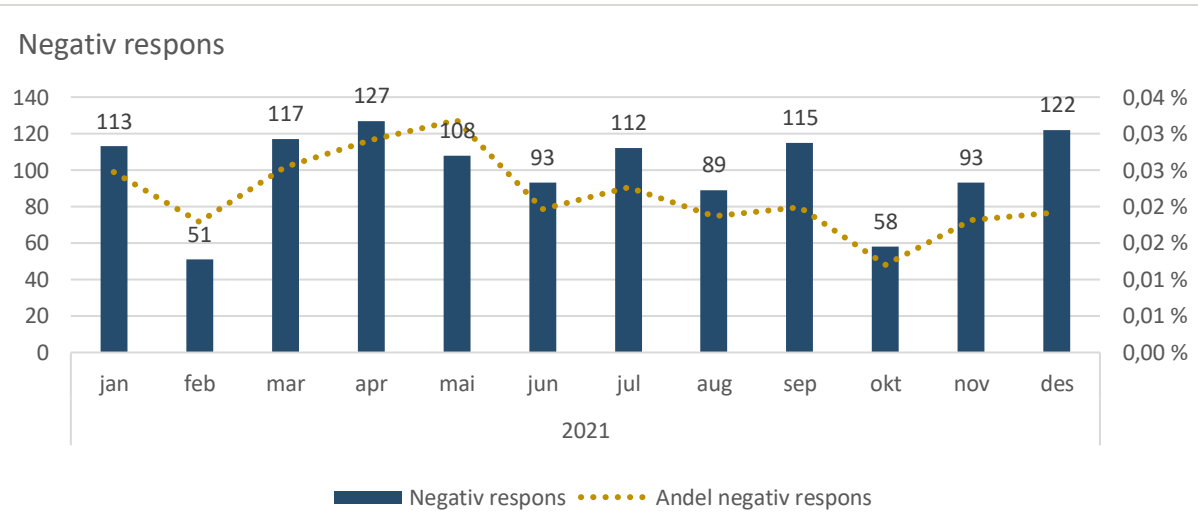
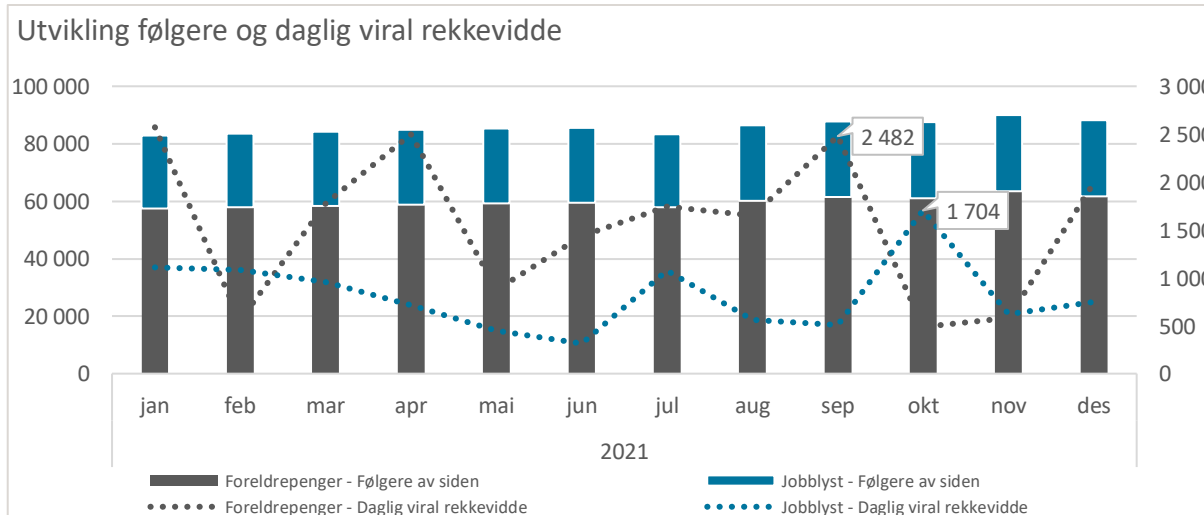
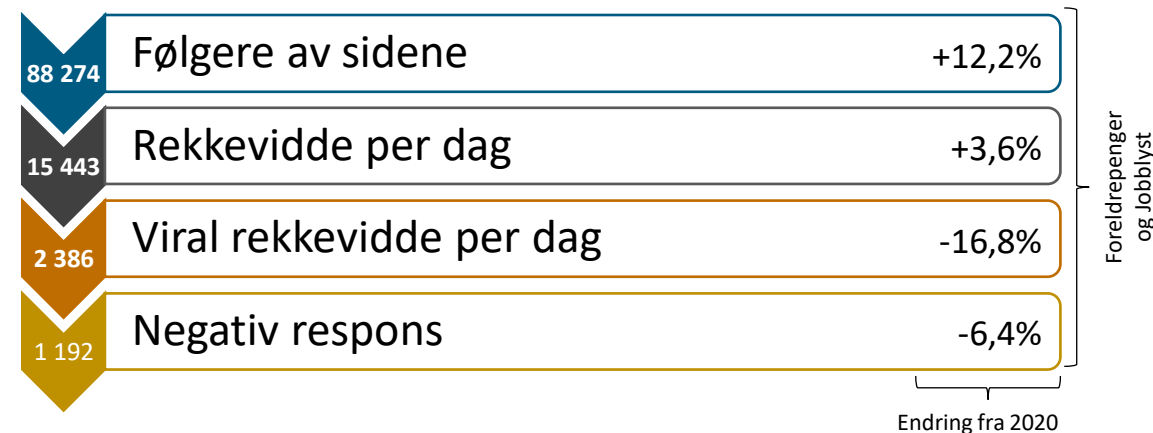
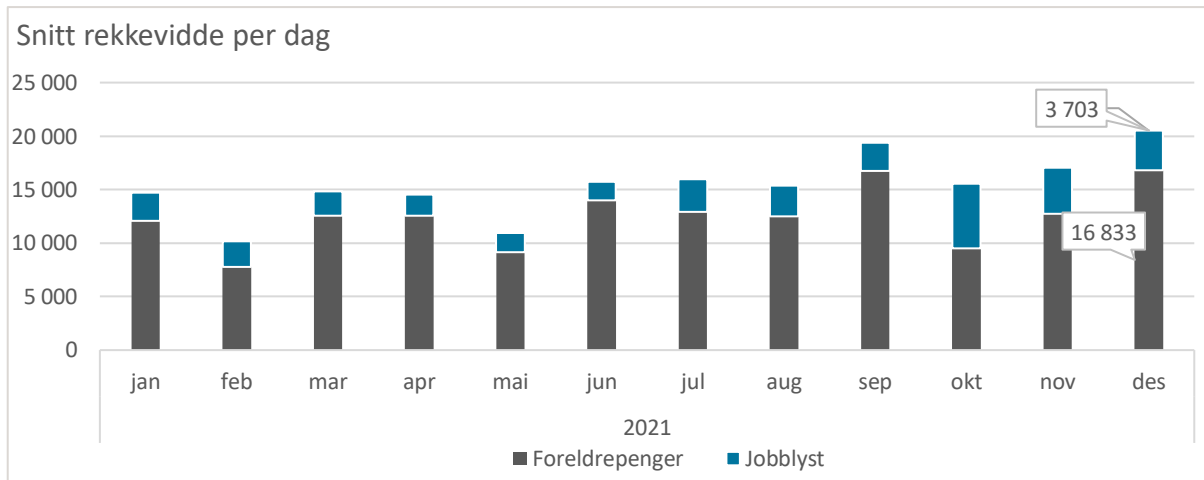



- Totalt 5.411.809 brukermøter på telefon, skriv til oss og chat
- I 2020 gjorde kanalmiksen store dreininger mot en mer skriftlig kommunikasjon. I 2021 har kanalmiksen vært stabil på samme nivå.

Facebook

Foreldrepenger og Jobblyst

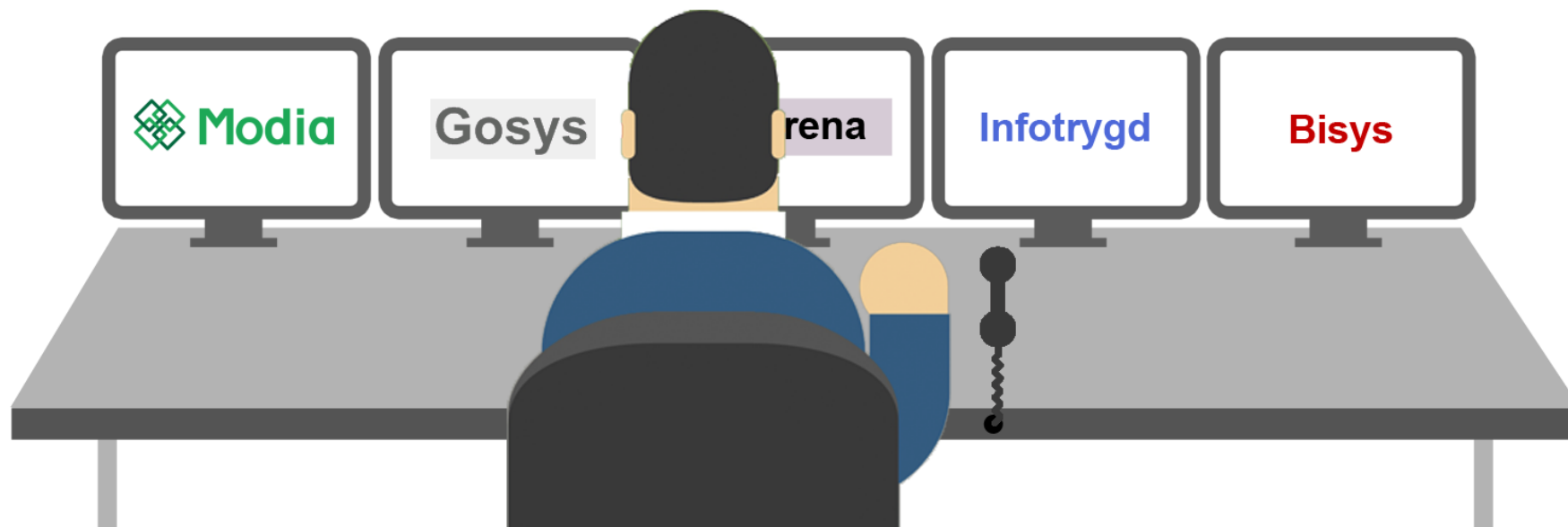
- Rekkevidde for et innlegg:** Antall personer som har blitt vist et av innleggene fra siden.
- Viral rekkevidde for et innlegg:** Antall personer som har fått vist et innlegg fordi venner:
- Liker eller følger siden.
 - Samhandler om et innlegg.
 - Deler et bilde av siden.
 - Sjekker inn på siden.



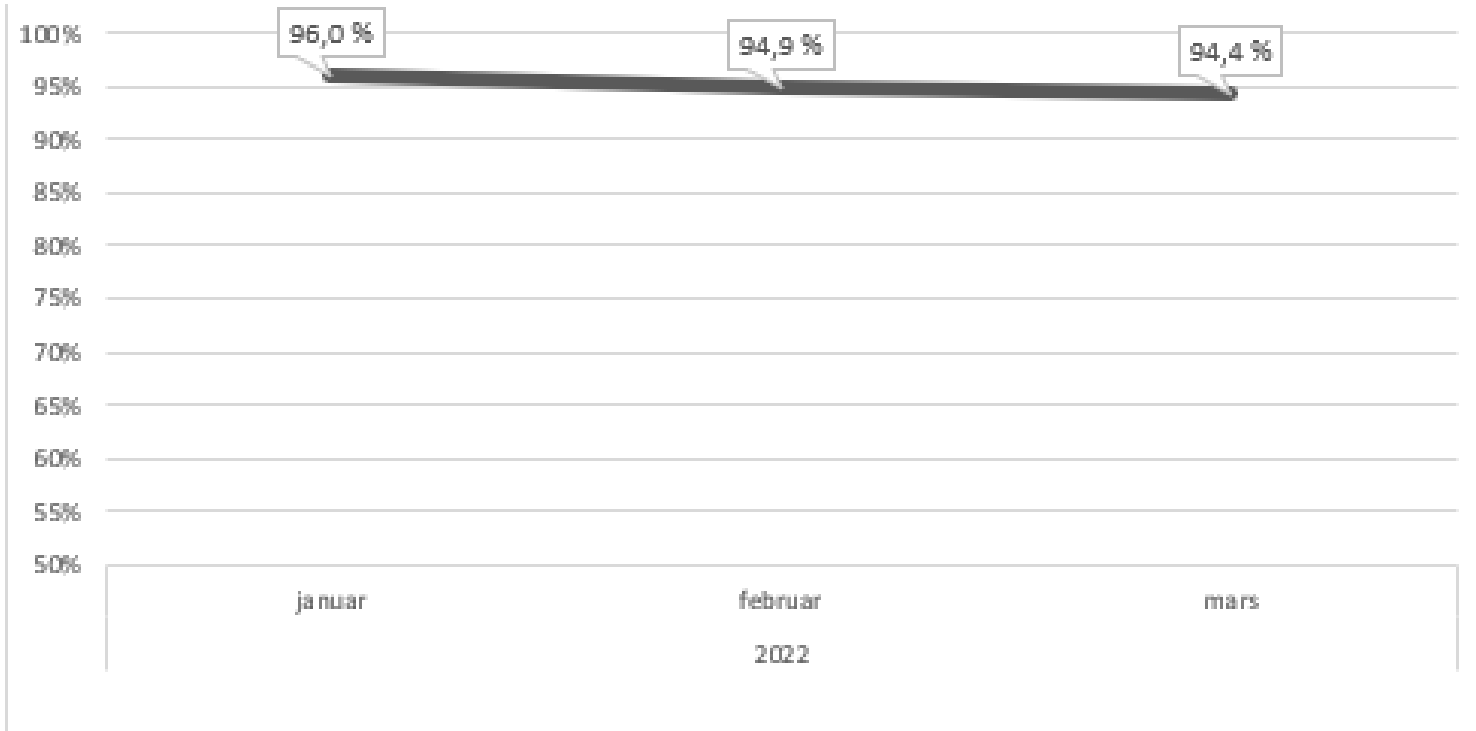
Minst 7 av 10 henvendelser avsluttes

NAV Kontaktsenter har tilgang til alle fagsystemer

- 70 % avslutningsgrad i gjennomsnitt for alle tjenester
- 90 % avslutningsgrad for enkelte tjenester

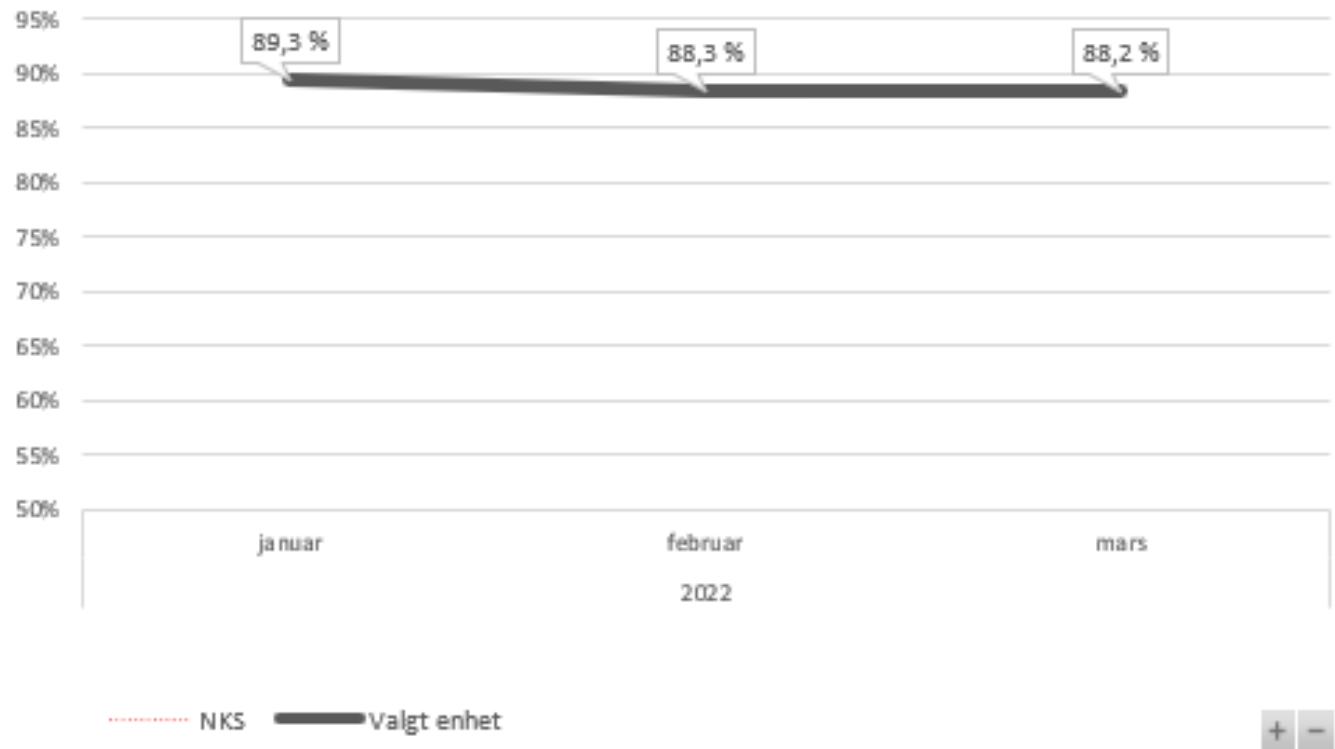


Ble du møtt på en hyggelig måte?



- 12 000 utsendelser
- Ca 4500 svar per måned

Fikk du svar på det du lurte på?



- 12 000 utsendelser
- Ca 4000 svar per måned

Aktuelt

Hvilke koronatiltak forlenges?

Regjeringen forlenger en rekke koronaordninger ut mars, og noen ordninger gjelder ut juni 2022. Les mer om forlengelser under de forskjellige ordningene.

Sist oppdatert: 08-02-2022 kl. 08:52

Endring eller stans av dagpengene dine

Sist oppdatert 22. mars 2022 15:29



Kort fortalt

1. april 2022 avvikles de midlertidige koronareglene og vi går tilbake til de vanlige reglene for dagpenger. Her kan du lese hva det betyr for deg som mottar dagpenger.

Privatperson ▾

Jeg ønsker jobb

Sendt



Hvis du ønsker oppfølging fra NAV for å komme deg ut i jobb, registrerer du deg som arbeidssøker på nav.no.

Du registrerer deg her:

[Registrer deg - nav.no](#)

[Jobseeker - nav.no](#)

Hvis du av ulike grunner ikke får registrert deg, sender du oss ei melding, slik at vi kan hjelpe deg videre.

Send melding

For å få vurdert om du har rett til dagpenger, søker du.

[Dagpenger - nav.no](#)

0/110

Start på nytt

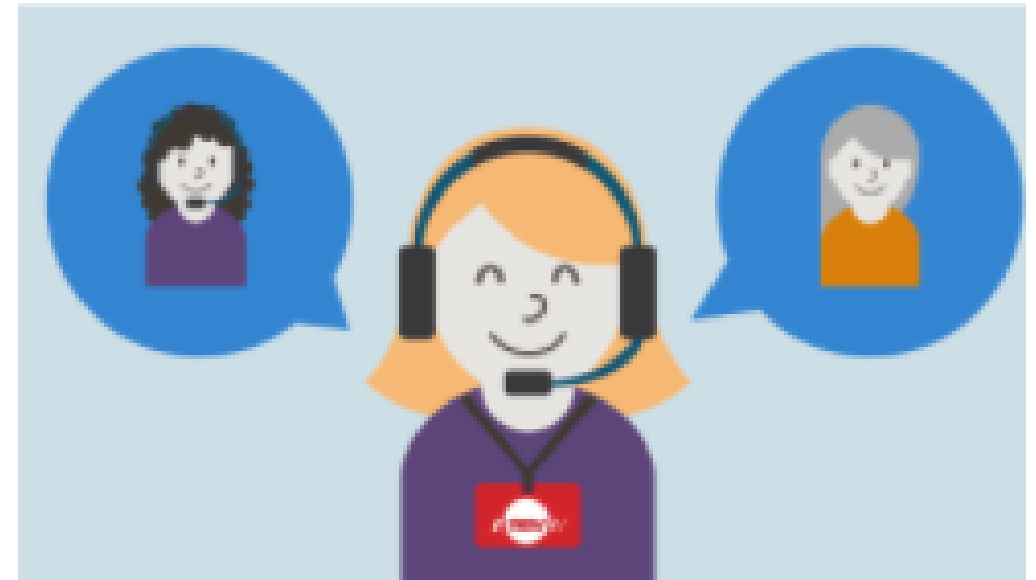
SEND

Pågående piloter

- Tilbakering



- Språktolk





Takk for oppmerksomheten 😊