

## SERVICEKLAGER - SAKSMENGDEOVERSIKT 2015

	Mottatte	Ferdig behandlet	Restanser, men innen frist	Restanser over frist (3 uker)
01 NAV Østfold	320	301	11	13
02 NAV Akershus	391	339	7	13
03 NAV Oslo	500	432	15	25
04 NAV Hedmark	198	154	9	9
05 NAV Oppland	126	102	3	4
06 NAV Buskerud	277	227	10	6
07 NAV Vestfold	151	133	3	7
08 NAV Telemark	92	88	2	2
09 NAV Aust-Agder	85	86	5	
10 NAV Vest-Agder	97	94	3	2
11 NAV Rogaland	193	151	8	10
12 NAV Hordaland	232	200	11	9
14 NAV Sogn og Fjordane	34	25	3	2
15 NAV Møre og Romsdal	131	111	5	11
16 NAV Sør-Trøndelag	112	109		2
17 NAV Nord-Trøndelag	64	51	2	4
18 NAV Nordland	109	92	3	9
19 NAV Troms	84	67	1	2
20 NAV Finnmark	91	78	2	6
21 NAV Internasjonalt	204	180	6	3
28 Serviceklageteamet i NAV Klageinstans	255	148	7	6
41 NAV Kontaktsenter	351	338	5	3
42 NAV Klageinstans	74	52	2	1
44 NAV Forvaltning	810	777	25	7
44 NAV Kontroll	12	10		1
47 NAV Hjelpemidler og tilrettelegging	79	73	1	2
48 NAV Pensjon	46	49	2	2
48 NAV Økonomi pensjon	30	12		
94 NAV Innkreving	44	31	1	
28 Arbeids- og velferdsdirektoratet	4	3		
<b>Totalsum</b>	<b>5196</b>	<b>4513</b>	<b>152</b>	<b>161</b>

## SERVICEKLAGER - SAKSBEHANDLINGSTID 2015

	Gjennomsnittlig saksbehandlings tid	Antall saker produsert etter frist	Antall saker produsert innenfor frist
01 NAV Østfold	26	148	153
02 NAV Akershus	19	107	232
03 NAV Oslo	25	204	228
04 NAV Hedmark	30	87	67
05 NAV Oppland	21	37	65
06 NAV Buskerud	22	86	141
07 NAV Vestfold	22	60	73
08 NAV Telemark	29	39	49
09 NAV Aust-Agder	27	41	45
10 NAV Vest-Agder	21	32	62
11 NAV Rogaland	25	68	83
12 NAV Hordaland	25	91	109
14 NAV Sogn og Fjordane	28	14	11
15 NAV Møre og Romsdal	51	46	65
16 NAV Sør-Trøndelag	28	42	67
17 NAV Nord-Trøndelag	27	26	25
18 NAV Nordland	25	40	52
19 NAV Troms	28	23	44
20 NAV Finnmark	31	39	39
21 NAV Internasjonalt	22	73	107
28 Serviceklageteamet i NAV Klageinstans	16	27	121
41 NAV Kontaktsenter	11	27	311
42 NAV Klageinstans	15	9	43
44 NAV Forvaltning	19	238	539
44 NAV Kontroll	13	3	7
47 NAV Hjelpemidler og tilrettelegging	24	28	45
48 NAV Pensjon	23	24	25
48 NAV Økonomi pensjon	16	3	9
94 NAV Innkreving	21	11	20
28 Arbeids- og velferdsdirektoratet	61	2	1
<b>Totalt</b>		<b>1675</b>	<b>2838</b>

**SERVICEKLAGER - FERDIGBEHANDLEDE  
PR STØNADSOMRÅDE OG KLAGEÅRSÅK  
2015**

	NAV-ansattes oppførsel	Saksbehandlings tid og svartid	Manglende tilgjengelighet	Veiledning, informasjon og oppfølging	Totalsum
AFP - Avtalefestet pensjon	4	3	1	3	11
Alderspensjon	6	28	15	30	79
Andre stønadsområder/lover/tjenester	97	55	39	206	397
Arbeidsavklaringspenger	278	313	99	573	1263
Arbeidsmarkedsloven	9	10		30	49
Barnebidragsområdet	30	58	3	72	163
Barnetrygd	4	27	2	23	56
Barns sykdom	3	8		8	19
Bil	2	9	1	12	24
Dagpenger	79	115	46	311	551
Eneforsørger	20	13	3	24	60
Foreldrepenger	16	60	13	86	175
Grunnstønad/hjelpestønad	6	10	1	21	38
Hjelpemidler	11	21	9	23	64
Medlemskap	1	12	2	4	19
Supplerende stønad	8	2	1	7	18
Sykepenger	121	180	26	238	565
Uføretrygd	45	174	24	143	386
Uspesifisert	172	48	99	207	526
Yrkesskade/yrkessykdom	2	13		11	26
Gjenlevende ektefelle	3	6		4	13
Kontantstøtte	1	1		6	8
Barnepensjon		1		2	3
<b>Totalsum</b>	<b>918</b>	<b>1167</b>	<b>384</b>	<b>2044</b>	<b>4513</b>

**SERVICEKLAGER - FERDIGBEHANDLEDE  
PR ORGANISASJON OG KLAGEÅRSÅK  
2015**

	NAV-ansattes oppførsel	Saksbehandlings tid og svartid	Manglende tilgjengelighet	Veiledning, informasjon og oppfølging	Totalt
01 NAV Østfold	57	67	19	158	301
02 NAV Akershus	81	56	27	175	339
03 NAV Oslo	114	63	32	223	432
04 NAV Hedmark	30	33	23	68	154
05 NAV Oppland	28	20	7	47	102
06 NAV Buskerud	59	33	21	114	227
07 NAV Vestfold	32	17	7	77	133
08 NAV Telemark	35	8	1	44	88
09 NAV Aust-Agder	18	14	1	53	86
10 NAV Vest-Agder	14	14	7	59	94
11 NAV Rogaland	38	22	17	74	151
12 NAV Hordaland	41	32	26	101	200
14 NAV Sogn og Fjordane	4	4	1	16	25
15 NAV Møre og Romsdal	32	11	10	58	111
16 NAV Sør-Trøndelag	25	15	12	57	109
17 NAV Nord-Trøndelag	6	9	3	33	51
18 NAV Nordland	31	16	6	39	92
19 NAV Troms	16	15	7	29	67
20 NAV Finnmark	11	27	7	33	78
21 NAV Internasjonalt	5	133	5	37	180
28 Serviceklageteamet i NAV Klageinstans	4	15	91	38	148
41 NAV Kontaktsenter	111	34	24	169	338
42 NAV Klageinstans	7	27	2	16	52
44 NAV Forvaltning	97	408	19	253	777
44 NAV Kontroll		9		1	10
47 NAV Hjelpemidler og tilrettelegging	11	27	7	28	73
48 NAV Pensjon	3	27	2	17	49
48 NAV Økonomi pensjon		3		9	12
94 NAV Innkreving	8	6		17	31
28 Arbeids- og velferdsdirektoratet		2		1	3
<b>Totalsum</b>	<b>918</b>	<b>1167</b>	<b>384</b>	<b>2044</b>	<b>4513</b>

**SERVICEKLAGER - FERDIGBEHANDLEDE  
PR ORGANISASJON OG STØNAD 2015**

	AFP - Avtafestet pensjon	Alderspensjon	Andre stønader/lover/tjenester	Arbeidsavklaringspenger	Arbeidsmarkedsloven	Barnebidragsområdet	Barnetrygd	Barns sykdom	Bil	Dagpenger	Eneforsørger	Foreldrepenger	Hjelpemidler	Sykepenger	Uføretrygd	Uspesifisert	Yrkesskade/yrkessykdom	Medlemskap	Grunnstønad/hjelpestønad	Supplerende stønad	Gjenlevende ektefelle	Kontantstøtte	Barnepensjon	Totalsum
01 NAV Østfold			45	123	7	3				19	5	2		32	11	53				1				301
02 NAV Akershus	1		25	146	3	2		1		47	1	5		41	16	50				1				339
03 NAV Oslo			49	190	16	3				61	4	7		31	18	46		1	1	2	2	1		432
04 NAV Hedmark		2	6	76	2	2				9	2			21	9	24				1				154
05 NAV Oppland			12	40		1	1			10		1		14	6	14				2		1		102
06 NAV Buskerud			24	105	1	2				12				19	15	47			2					227
07 NAV Vestfold		1	18	48	2					29		1		12	4	14				4				133
08 NAV Telemark			15	31	3	1		1		9	1			11	3	13								88
09 NAV Aust-Agder			9	41	4	1				14	2			7	4	4								86
10 NAV Vest-Agder		1	15	22	2	2				13	1	2		9	3	23							1	94
11 NAV Rogaland			9	49	1					24	3	4		11	10	38	2							151
12 NAV Hordaland		3	24	70	1	3				23	3	3		21	22	24	1	1			1			200
14 NAV Sogn og Fjordane			5	9		1		1		1	1	1		2	2	2								25
15 NAV Møre og Romsdal			11	39	2		2			13	2	2		13	8	18				1				111
16 NAV Sør-Trøndelag	1		13	27		1	1			19		2		8	1	33	1		1	1				109
17 NAV Nord-Trøndelag			8	16						7	1			6	4	9								51
18 NAV Nordland			10	39		4				3				8	8	19					1			92
19 NAV Troms			7	27	1					6				8	6	11				1				67
20 NAV Finnmark			9	38	4	1				3	1	1		9	5	7								78
21 NAV Internasjonalt		1	12	7		5	2	1		14		18	2	44	57	5		10	2					180
28 Serviceklageteamet i NAV Klageinstans		14		25		1	2	1		29		12	2	4	19	31	5	1	1		1			148
41 NAV Kontaktsenter	3	12	50	35		6	8	2	1	57	9	38	3	63	17	20	1	1	5	3	2	2		338
42 NAV Klageinstans		1	2	10		1	1	4	1	4	2		2		16	3	3		2					52
43 NAV Internasjonalt																								
44 NAV Forvaltning		2	13	48		101	39	11		125	22	75	1	171	118	8	10	5	24	1		3		777
44 NAV Kontroll			2													5	3							10
47 NAV Hjelpemidler og tilrettelegging								19					54											73
48 NAV Pensjon	6	34																			6		3	49
48 NAV Økonomi pensjon			8												3	1								12
94 NAV Innkreving			3	2		21						1			1	3								31
28 Arbeids- og velferdsdirektoratet			1			1										1								3
<b>Totalsum</b>	<b>11</b>	<b>79</b>	<b>397</b>	<b>1263</b>	<b>49</b>	<b>163</b>	<b>56</b>	<b>19</b>	<b>24</b>	<b>551</b>	<b>60</b>	<b>175</b>	<b>64</b>	<b>565</b>	<b>386</b>	<b>526</b>	<b>26</b>	<b>19</b>	<b>38</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>4513</b>

**SERVICEKLAGER**  
**Resultat kategori NAV ansattes oppførsel**  
**2015**

	Det er ikke mulig å spore hvem som har hatt kontakt med bruker	Erkjennes at NAV-ansattes språkbruk/ oppførsel var uheldig/ uønsket	NAV-ansattes språkbruk/ oppførsel vurderes som akseptabel	Erkjennes at NAV-ansatte var uforberedt til avtalt møte	Totalsum
01 NAV Østfold	5	11	41		57
02 NAV Akershus	3	23	51	4	81
03 NAV Oslo	11	29	73	1	114
04 NAV Hedmark	4	8	18		30
05 NAV Oppland	1	7	19	1	28
06 NAV Buskerud	4	11	41	3	59
07 NAV Vestfold	1	10	21		32
08 NAV Telemark	1	8	26		35
09 NAV Aust-Agder		7	10	1	18
10 NAV Vest-Agder	2	5	7		14
11 NAV Rogaland	3	12	22	1	38
12 NAV Hordaland	3	6	32		41
14 NAV Sogn og Fjordane			3	1	4
15 NAV Møre og Romsdal	1	7	23	1	32
16 NAV Sør-Trøndelag	1	5	19		25
17 NAV Nord-Trøndelag		2	4		6
18 NAV Nordland	3	4	21	3	31
19 NAV Troms	2	2	11	1	16
20 NAV Finnmark		3	7	1	11
21 NAV Internasjonalt	1	1	3		5
28 Serviceklagetteamet i NAV Klageinstans	3		1		4
41 NAV Kontaktsenter	42	36	33		111
42 NAV Klageinstans	2	3	2		7
43 NAV Internasjonalt					
44 NAV Forvaltning	24	19	54		97
44 NAV Kontroll					
47 NAV Hjelpemidler og tilrettelegging		7	4		11
48 NAV Pensjon	1	1	1		3
48 NAV Økonomi pensjon					
94 NAV Innkreving	1		7		8
<b>Totalsum</b>	<b>119</b>	<b>227</b>	<b>554</b>	<b>18</b>	<b>918</b>

**SERVICEKLAGER**  
**Resultat kategori saksbehandlingstid og svartid**  
**2015**

	Bruker har ikke fått svar innen frist	Det er ikke mulig å spore hva som har skjedd	Frist er ikke passert	Frist ikke passert, men bruker burde fått raskere svar	Prøvd å få kontakt med bruker, men uten å lykkes	Totalt
01 NAV Østfold	33	1	16	10	7	67
02 NAV Akershus	30	2	11	10	3	56
03 NAV Oslo	45	2	7	5	4	63
04 NAV Hedmark	19		5	7	2	33
05 NAV Oppland	8	1	5	4	2	20
06 NAV Buskerud	19	4	3	5	2	33
07 NAV Vestfold	8		5	3	1	17
08 NAV Telemark	5		3			8
09 NAV Aust-Agder	6		4	3	1	14
10 NAV Vest-Agder	4	3	5	2		14
11 NAV Rogaland	10	1	5	6		22
12 NAV Hordaland	14	3	8	5	2	32
14 NAV Sogn og Fjordane	2	1	1			4
15 NAV Møre og Romsdal	4	2	2	3		11
16 NAV Sør-Trøndelag	10	1	2	2		15
17 NAV Nord-Trøndelag	7	1		1		9
18 NAV Nordland	8	2	3	2	1	16
19 NAV Troms	10	3	1	1		15
20 NAV Finnmark	16	1	5	4	1	27
21 NAV Internasjonalt	81	3	22	20	1	127
28 Serviceklageteamet i NAV Klageinstans	2	3	10			15
41 NAV Kontaktsenter	16	2	11	3	2	34
42 NAV Klageinstans	15	1	5	6		27
43 NAV Internasjonalt	4		2			6
44 NAV Forvaltning	193	37	126	49	3	408
44 NAV Kontroll	1		7	1		9
47 NAV Hjelpemidler og tilrettelegging	12	4	6	3	2	27
48 NAV Pensjon	15		6	5	1	27
48 NAV Økonomi pensjon	2			1		3
94 NAV Innkreving	1	2		3		6
21 Arbeids- og velferdsdirektoratet	2					2
<b>Totalsum</b>	<b>602</b>	<b>80</b>	<b>286</b>	<b>164</b>	<b>35</b>	<b>1167</b>

**SERVICEKLAGER**  
**Resultat kategori tilgjengelighet**  
**2015**

	Det er ikke mulig å spore hva som har skjedd	NAV's tilgjengelighet er i henhold til enhetens vedtatte rutiner	NAV's tilgjengelighet har vært for dårlig	NAV's tilgjengelighet er i henhold til enhetens vedtatte rutiner, men burde vært bedre tilpasset brukers behov	Totalsum
01 NAV Østfold	1	9	6	3	19
02 NAV Akershus		10	10	7	27
03 NAV Oslo	3	7	12	10	32
04 NAV Hedmark		14	6	3	23
05 NAV Oppland		1	6		7
06 NAV Buskerud	2	8	6	5	21
07 NAV Vestfold		5	1	1	7
08 NAV Telemark			1		1
09 NAV Aust-Agder				1	1
10 NAV Vest-Agder	1	3	3		7
11 NAV Rogaland	2	2	11	2	17
12 NAV Hordaland	1	11	12	2	26
14 NAV Sogn og Fjordane	1				1
15 NAV Møre og Romsdal	1	2	3	4	10
16 NAV Sør-Trøndelag	1	2	5	4	12
17 NAV Nord-Trøndelag		2	1		3
18 NAV Nordland	1	2	2	1	6
19 NAV Troms		5	1	1	7
20 NAV Finnmark		2	4	1	7
21 NAV Internasjonalt		2	1	1	4
28 Serviceklage teamet i NAV Klageinstans	29	59	2	1	91
41 NAV Kontaktsenter	5	6	9	4	24
42 NAV Klageinstans	1	1			2
43 NAV Internasjonalt				1	1
44 NAV Forvaltning	2	11	2	4	19
45 NAV Kontroll					
47 NAV Hjelpemidler og tilrettelegging		1	3	3	7
48 NAV Pensjon		2			2
48 NAV Økonomi pensjon					
94 NAV Innkreving					
28 Arbeids- og velferdsdirektoratet					
<b>Totalsum</b>	<b>51</b>	<b>167</b>	<b>107</b>	<b>59</b>	<b>384</b>



## SERVICEKLAGER

### Resultat kategori veiledning, informasjon og oppfølging 2015

	Det er ikke mulig å spore hva som har skjedd	Veiledning/ informasjon/ oppfølging har vært i henhold til standarder og rutiner	Veiledning/ informasjon/ oppfølging har vært i henhold til standarder og rutiner, men burde likevel vært bedre tilpasset brukers behov	Veiledning/ informasjon/ oppfølging har vært mangelfull/feil, samt brudd på etatens standarder og rutiner	Totalsum
01 NAV Østfold	11	72	59	16	158
02 NAV Akershus	7	79	69	20	175
03 NAV Oslo	13	93	85	32	223
04 NAV Hedmark	8	27	24	9	68
05 NAV Oppland	3	22	18	4	47
06 NAV Buskerud	8	49	41	16	114
07 NAV Vestfold	9	30	30	8	77
08 NAV Telemark	2	21	13	8	44
09 NAV Aust-Agder	2	34	16	1	53
10 NAV Vest-Agder	8	26	20	5	59
11 NAV Rogaland	6	28	29	11	74
12 NAV Hordaland	10	54	25	12	101
14 NAV Sogn og Fjordane	3	4	7	2	16
15 NAV Møre og Romsdal	3	23	22	10	58
16 NAV Sør-Trøndelag	5	32	13	7	57
17 NAV Nord-Trøndelag	2	5	19	7	33
18 NAV Nordland	2	19	13	5	39
19 NAV Troms		14	12	3	29
20 NAV Finnmark	4	12	9	8	33
21 NAV Internasjonalt	2	11	14	7	34
28 Serviceklageteamet i NAV Klageinstans	6	27	2	3	38
41 NAV Kontaktsenter	46	44	39	40	169
42 NAV Klageinstans	2	10	2	2	16
43 NAV Internasjonalt	1	1	1		3
44 NAV Forvaltning	40	105	64	44	253
45 NAV Kontroll		1			1
47 NAV Hjelpemidler og tilrettelegging		13	7	8	28
48 NAV Pensjon	2	9	5	1	17
48 NAV Økonomi pensjon	4	4		1	9
94 NAV Innkreving		11	3	3	17
28 Arbeids- og velferdsdirektoratet		1			1
<b>Totalsum</b>	<b>209</b>	<b>881</b>	<b>661</b>	<b>293</b>	<b>2044</b>