

SERVICEKLAGER - SAKSMENGDEOVERSIKT 2018

	Mottatte	Ferdig behandlet	Restanser, men innen frist	Restanser over frist (3 uker)
01 NAV Østfold	775	625	24	46
02 NAV Akershus	827	613	21	33
03 NAV Oslo	1073	863	27	57
04 NAV Hedmark	337	300	8	18
05 NAV Oppland	183	146	4	3
06 NAV Buskerud	481	365	15	29
07 og 53 NAV Vestfold	375	262	13	17
08 NAV Telemark	170	135	6	10
09 NAV Aust-Agder	159	128	4	3
10 NAV Vest-Agder	226	182	3	8
11 NAV Rogaland	582	382	15	24
12 NAV Hordaland	677	497	18	79
14 NAV Sogn og Fjordane	80	61	3	6
15 NAV Møre og Romsdal	290	221	8	20
15, 16, 17 57 og 04 NAV Trøndelag	494	369	17	32
18 NAV Nordland	200	133	6	37
19 NAV Troms	261	193	7	9
20 NAV Finnmark	188	138	6	10
41 NAV Kontaktsenter	1593	1669	31	8
42 NAV Klageinstans	260	217	6	10
44 NAV Arbeid og ytelser	4357	3548	97	74
45 NAV Kontroll	194	210	4	1
47 NAV Hjelpemidler og tilrettelegging	130	87	7	10
41 og 48 NAV Økonomi	449	60	9	5
48 NAV Familie- og pensjonsytelser	1730	1270	48	18
21, 28 og 29 Arbeids- og velferdsdirektoratet	591	520	20	34
28 Serviceklageteamet i NAV Klageinstans	89	26	2	2
94 NAV Innkreving	51	31	0	1
Totalsum	16822	13251	429	604

SERVICEKLAGER - SAKSBEHANDLINGSTID 2018

Målkravet er 21 dager	Gjennomsnittlig saksbehandlings tid	Antall saker ferdigstilt etter frist	Antall saker ferdigstilt innenfor frist
01 NAV Østfold	35	349	276
02 NAV Akershus	23	250	363
03 NAV Oslo	31	461	402
04 NAV Hedmark	38	163	137
05 NAV Oppland	21	46	100
06 NAV Buskerud	30	185	180
07 og 53 NAV Vestfold	35-29	148	114
08 NAV Telemark	26	59	76
09 NAV Aust-Agder	25	53	75
10 NAV Vest-Agder	24	79	103
11 NAV Rogaland	28	183	199
12 NAV Hordaland	35	278	219
14 NAV Sogn og Fjordane	34	34	27
15 NAV Møre og Romsdal	29	100	121
15, 16, 17, 57 og 04 NAV Sør-Trøndelag	13-44-27-42-212	197	172
18 NAV Nordland	45	76	57
19 NAV Troms	24	76	117
20 NAV Finnmark	34	75	63
28 Serviceklageteamet i NAV Klageinstans	28	7	19
41 NAV Kontaktsenter	15	236	1433
42 NAV Klageinstans	18	63	154
44 NAV Arbeid og ytelser	25	1520	2028
45 NAV Kontroll	34	136	74
47 NAV Hjelpemidler og tilrettelegging	33	46	41
44, 45 og 48 NAV Familie- og pensjonsytelser	8-11-13	76	1194
41 og 48 NAV Økonomi	14-25	14	46
94 NAV Innkreving	31	24	7
21, 28 og 29 Arbeids- og velferdsdirektoratet	198-82-32	284	236
Totalt		5218	8033

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

	2017					2018				
	NAV-ansattes oppførsel	Saksbehandlingstid og svartid	Tilgjengelighet	Veiledning, informasjon og oppfølging	Totalsum	NAV-ansattes oppførsel	Saksbehandlingstid og svartid	Tilgjengelighet	Veiledning, informasjon og oppfølging	Totalsum
AFP - Avtalefestet pensjon	3	7	6	9	25	2	12	12	10	36
Alderspensjon	14	89	97	119	319	17	87	75	88	267
Andre stønader/lover/tjenester	180	241	136	454	1011	179	227	189	470	1065
Arbeidsavklaringspenger	359	1002	295	1077	2733	400	1212	378	1217	3207
Arbeidsmarkedsloven	11	10	8	46	75	7	17	14	51	89
Barnebidragsområdet	35	215	37	147	434	45	189	28	138	400
Barnetrygd	19	138	11	68	236	13	138	20	63	234
Barns sykdom	5	17	3	11	36	5	9	4	5	23
Bil	3	4	1	12	20	2	10		2	14
Dagpenger	167	502	176	764	1609	127	356	125	587	1195
Eneforsørger	30	121	9	77	237	15	46	10	45	116
Foreldrepenger	39	510	30	167	746	42	328	22	191	583
Grunnstønad/hjelpestønad	4	55	2	27	88	11	66	11	27	115
Hjelpemidler	5	76	27	39	147	10	62	27	25	124
Medlemskap	2	157	6	10	175	2	174	9	10	195
Supplerende stønad	5	3	1	8	17	9	14		11	34
Sykepenger	187	1184	177	657	2205	255	1686	255	863	3059
Uføretrygd	53	336	87	244	720	89	427	110	269	895
Uspesifisert	202	156	330	459	1147	230	191	439	461	1321
Yrkesskade/yrkessykdom	6	68	9	39	122	4	120	10	32	166
Gjenlevende ektefelle	3	16	3	9	31	4	12	6	9	31
Kontantstøtte	2	212	2	14	230	4	51	4	18	77
Barnpensjon	1	3	1	1	6		1	1	3	5
Totalsum	1335	5122	1454	4458	12369	1472	5435	1749	4595	13251

SERVICEKLAGER - UTVIKLING FERDIGBEHANDLEDE PR ORGANISASJON OG KLAGEÅRSÅK

	2017					2018				
	NAV-ansattes oppførsel	Saksbehandlingstid og svartid	Manglende tilgjengelighet	Veiledning, informasjon og oppfølging	Totalt	NAV-ansattes oppførsel	Saksbehandlingstid og svartid	Manglende tilgjengelighet	Veiledning, informasjon og oppfølging	Totalt
01 NAV Østfold	72	174	37	228	511	87	210	52	276	625
02 NAV Akershus	76	171	69	338	654	67	190	68	288	613
03 og 21NAV Oslo	123	202	100	474	899	135	200	93	435	863
04 NAV Hedmark	37	86	40	105	268	35	110	30	125	300
05 NAV Oppland	14	37	6	73	130	15	44	19	68	146
06 NAV Buskerud	44	85	38	172	339	54	88	61	162	365
07 og 53 NAV Vestfold	43	53	36	151	283	50	50	27	135	262
08 NAV Telemark	33	25	20	73	151	35	23	11	66	135
09 NAV Aust-Agder	29	24	15	68	136	20	23	19	66	128
10 NAV Vest-Agder	24	34	19	106	183	17	44	16	105	182
11 NAV Rogaland	63	90	48	186	387	61	95	42	184	382
12 NAV Hordaland	72	113	46	214	445	85	134	52	226	497
14 NAV Sogn og Fjordane	2	12	5	24	43	7	13	9	32	61
15 NAV Møre og Romsdal	27	55	12	108	202	37	62	21	101	221
16, 17, 57 og 04 NAV Trøndelag	46	79	31	142	298	57	103	41	168	369
18 NAV Nordland	22	49	14	73	158	20	49	14	50	133
19 NAV Troms	25	45	17	60	147	26	53	30	84	193
20 NAV Finnmark	27	33	11	70	141	14	31	22	71	138
28 Serviceklageteamet i NAV Klageinstans	1	6	155	32	194	5	4	5	12	26
41 NAV Kontaktsenter	385	34	594	605	1618	412	38	630	589	1669
42 NAV Klageinstans	7	128		23	158	12	179	2	24	217
44 NAV Arbeid og ytelser	99	2131	52	626	2908	157	2575	81	735	3548
45 NAV Kontroll	5	163	3	11	182	3	180	7	20	210
47 NAV Hjelpemidler og tilrettelegging	6	34	16	34	90	9	39	23	16	87
48 NAV Familie- og pensjonsytelser	34	1212	22	323	1591	36	860	28	346	1270
41 og 48 NAV Økonomi	2	21	4	77	104	4	18	4	34	60
94 NAV Innkreving	17	17	8	36	78	9	4		18	31
21, 28 og 29 Arbeids- og velferdsdirektoratet		9	36	26	71	3	16	342	159	520
Totalsum	1335	5122	1454	4458	12369	1472	5435	1749	4595	13251

SERVICEKLAGER - FERDIGBEHANDLEDE PR ORGANISASJON OG STØNAD 2018

	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		1	61	365	21	1				22	1	1	1	64	22	63	1			1				625
02 NAV Akershus		2	57	318	1	1	1			49	2	2		84	18	72	2	1		3				613
03 og 21 NAV Oslo		1	135	393	16			1		71	5		2	90	24	124			1					863
04 NAV Hedmark		2	25	162	3	1	1			16	1	2	1	21	27	34	2		1			1		300
05 NAV Oppland			20	50	2	1				7			1	20	9	33	1		1	1				146
06 NAV Buskerud	1	2	57	171	4	1				18	1	1		27	17	62				3				365
07 og 53 NAV Vestfold			46	86	3	1				30	2			47	12	35								262
08 NAV Telemark			20	46						13				13	10	30			1	1	1			135
09 NAV Aust-Agder		1	27	57	1					9				12	4	16				1				128
10 NAV Vest-Agder			20	78	3	1				11	1			19	11	36				1	1			182
11 NAV Rogaland		1	57	141	4	2				44	1	3		56	9	58	3		2	1				382
12 NAV Hordaland		1	102	191	3	2	1	1		31	2	2		62	23	75				1				497
14 NAV Sogn og Fjordane	1		5	29						6				8	2	8				1		1		61
15 NAV Møre og Romsdal		2	28	75	2	1				25	1			28	16	40			1	2				221
16, 17, 57 og 04 NAV Trøndelag			65	135	8	2	2			11	1	1		45	14	74	1			10				369
18 NAV Nordland			13	52			1			9	1			20	8	26	1			2				133
19 NAV Troms			28	117	2	1	1			6		1		8	7	21				1				193
20 NAV Finnmark			11	75		1	1			8	1			9	14	15			2		1			138
28 Serviceklagetteamet i NAV Klageinstans		1	2	4									2	2	4	10	1							26
41 NAV Kontaktsenter	14	114	102	219	13	65	21	7		197	16	100	7	457	171	110	11	5	16	2	12	8	2	1669
42 NAV Klageinstans		5	11	61	2	18	5		3	15	9	5		21	24	4	23	3	7		1			217
44 NAV Arbeid og ytelser		5	27	373	1			15		581	69		32	1896	424	41			81	2		1		3548
45 NAV Kontroll			19	1						1				1		3		185						210
47 NAV Hjelpemidler og tilrettelegging								10					76		1									87
48 NAV Familie- og pensjonsytelser	17	98	22	1		272	194				2	456		3		3	118	1			15	66	2	1270
41 og 48 NAV Økonomi	2	23	4	2			3					1	1	3	16	4			1					60
94 NAV Innkreving			2			23						1			3	2								31
21, 28 og 29 Arbeids- og velferdsdirektoratet	1	8	99	5		6	3			15		7	1	43	5	322	2		1	1			1	520
Totalsum	36	267	1065	3207	89	400	234	23	14	1195	116	583	124	3059	895	1321	166	195	115	34	31	77	5	13251

SERVICEKLAGER
Resultat kategori NAV ansattes oppførsel
2018

	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	6	25	53	3	87
02 NAV Akershus		25	40	2	67
03 og 21 NAV Oslo	15	21	97	2	135
04 NAV Hedmark	2	10	22	1	35
05 NAV Oppland		7	7	1	15
06 NAV Buskerud	3	23	28		54
07 og 53 NAV Vestfold	5	9	33	3	50
08 NAV Telemark		8	27		35
09 NAV Aust-Agder	1	4	14	1	20
10 NAV Vest-Agder	5		11	1	17
11 NAV Rogaland	7	13	41		61
12 NAV Hordaland	4	22	59		85
14 NAV Sogn og Fjordane		3	4		7
15 NAV Møre og Romsdal	3	11	22	1	37
16, 17 og 57 NAV Trøndelag	5	7	43	2	57
18 NAV Nordland	1	3	15	1	20
19 NAV Troms	4	7	15		26
20 NAV Finnmark	1	2	11		14
28 Serviceklageteamet i NAV Klageinstans	4		1		5
41 NAV Kontaktsenter	238	68	105	1	412
42 NAV Klageinstans			12		12
44 NAV Arbeid og ytelser	65	25	64	3	157
45 NAV Kontroll			3		3
47 NAV Hjelpemidler og tilrettelegging	2		7		9
48 NAV Familie- og pensjonsytelser	6	5	25		36
41 og 48 NAV Økonomi	1	3			4
94 NAV Innkreving	6	2	1		9
21, 28 og 29 Arbeids- og velferdsdirektoratet	1	1	1		3
Totalsum	385	304	761	22	1472

SERVICEKLAGER						
Resultat kategori saksbehandlingstid og svartid						
2018						
	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	Totalsum
01 NAV Østfold	123	11	25	44	7	210
02 NAV Akershus	111	8	31	33	7	190
03 og 21 NAV Oslo	107	5	54	27	7	200
04 NAV Hedmark	68		22	16	4	110
05 NAV Oppland	22	1	9	7	5	44
06 NAV Buskerud	41	1	24	15	7	88
07 og 53 NAV Vestfold	28	1	12	5	4	50
08 NAV Telemark	13	1	4	4	1	23
09 NAV Aust-Agder	10	2	3	6	2	23
10 NAV Vest-Agder	23	2	8	8	3	44
11 NAV Rogaland	53	7	15	13	7	95
12 NAV Hordaland	64	8	32	25	5	134
14 NAV Sogn og Fjordane	7		4	2		13
15 NAV Møre og Romsdal	26	2	14	17	3	62
16, 17 og 57 NAV Trøndelag	55	8	11	27	2	103
18 NAV Nordland	34	3	6	6		49
19 NAV Troms	34	2	7	9	1	53
20 NAV Finnmark	18		5	7	1	31
28 Serviceklagetteamet i NAV Klageinstans	1		3			4
41 NAV Kontaktsenter	9	8	21			38
42 NAV Klageinstans	62		55	59	3	179
44 NAV Arbeid og ytelser	1154	45	958	407	11	2575
45 NAV Kontroll	149	2	21	7	1	180
47 NAV Hjelpemidler og tilrettelegging	17	3	7	12		39
48 NAV Familie- og pensjonsytelser	465	24	251	111	9	860
41 og 48 NAV Økonomi	12		2	4		18
94 NAV Innkreving	1		2	1		4
21, 28 og 29 Arbeids- og velferdsdirektoratet	4	3	7	2		16
Totalsum	2711	147	1613	874	90	5435

SERVICEKLAGER
Resultat kategori tilgjengelighet
2018

	Det er ikke mulig å spore hva som har skjedd	NAVs tilgjengelighet er i henhold til enhetens vedtatte rutiner	NAVs tilgjengelighet har vært for dårlig	NAVs tilgjengelighet er i henhold til enhetens vedtatte rutiner, men burde vært bedre tilpasset brukers behov	Totalsum
01 NAV Østfold	2	16	24	10	52
02 NAV Akershus	4	22	32	10	68
03 og 21 NAV Oslo	7	32	27	27	93
04 NAV Hedmark		8	16	6	30
05 NAV Oppland	3	10	3	3	19
06 NAV Buskerud	4	17	30	10	61
07 og 53 NAV Vestfold	1	6	14	6	27
08 NAV Telemark		6	4	1	11
09 NAV Aust-Agder		7	8	4	19
10 NAV Vest-Agder		3	9	4	16
11 NAV Rogaland	2	15	15	10	42
12 NAV Hordaland	6	18	16	12	52
14 NAV Sogn og Fjordane	1	6	1	1	9
15 NAV Møre og Romsdal	2	9	7	3	21
16, 17 og 57 NAV Sør-Trøndelag	2	16	10	13	41
18 NAV Nordland	1	1	11	1	14
19 NAV Troms	1	11	11	7	30
20 NAV Finnmark	2	5	11	4	22
28 Serviceklageteamet i NAV Klageinstans	3	2			5
41 NAV Kontaktsenter	91	271	115	153	630
42 NAV Klageinstans		1		1	2
44 NAV Arbeid og ytelser	14	37	16	14	81
45 NAV Kontroll		7			7
47 NAV Hjelpemidler og tilrettelegging		6	14	3	23
48 NAV Familie- og pensjonsytelser	10	13	1	4	28
41 NAV Økonomi pensjon	1	2		1	4
21, 28 og 29 Arbeids- og velferdsdirektoratet	72	27	122	121	342
Totalsum	229	574	517	429	1749

SERVICEKLAGER					
Resultat kategori veiledning, informasjon og oppfølging					
2018					
	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	12	118	116	30	276
02 NAV Akershus	23	111	105	49	288
03 og 21 NAV Oslo	35	190	148	62	435
04 NAV Hedmark	6	39	57	23	125
05 NAV Oppland	2	26	31	9	68
06 NAV Buskerud	10	73	57	22	162
07 og 53 NAV Vestfold	9	59	45	22	135
08 NAV Telemark	4	28	30	4	66
09 NAV Aust-Agder	2	24	29	11	66
10 NAV Vest-Agder	8	39	45	13	105
11 NAV Rogaland	7	100	64	13	184
12 NAV Hordaland	16	115	75	20	226
14 NAV Sogn og Fjordane	2	10	15	5	32
15 NAV Møre og Romsdal	9	44	33	15	101
16, 17, 57 og 04 NAV Trøndelag	10	69	71	18	168
18 NAV Nordland	4	24	13	9	50
19 NAV Troms	5	37	31	11	84
20 NAV Finnmark	5	20	30	16	71
28 Serviceklagetteamet i NAV Klageinstans	2	9		1	12
41 NAV Kontaktsenter	186	247	86	70	589
42 NAV Klageinstans	6	14	3	1	24
44 NAV Arbeid og ytelser	57	362	224	92	735
45 NAV Kontroll	1	11	7	1	20
47 NAV Hjelpemidler og tilrettelegging	1	4	7	4	16
48 NAV Familie- og pensjonsytelser	17	216	65	48	346
41 og 48 NAV Økonomi	2	13	14	5	34
94 NAV Innkreving	1	13	3	1	18
21, 28 og 29 Arbeids- og velferdsdirektoratet	52	35	59	13	159
Totalsum	494	2050	1463	588	4595