



# Rapport om trafikkflytundersøkelsen på NAV-kontor 2017

---

Arbeids- og tjenesteavdelingen/Arbeids- og velferdsdirektoratet

28.5.2018 Sverre Friis-Petersen

**Arbeids- og velferdsdirektoratet**

Postadresse: Postboks 5, St. Olavs plass // 0130 OSLO

Besøksadresse: Akersgata 64-68 //

Tel: 21 07 00 00 // Fax: 21 07 00 01

[www.nav.no](http://www.nav.no) //

## Innhold

Oppsummering.....	3
1. Innledning.....	5
1.1 Bakgrunn.....	5
1.2 Innholdet i trafikkflyundersøkelsen.....	6
1.3 Utvalget av kontorer .....	6
2. Resultater .....	8
2.1 Hvem kontakter NAV-kontoret? .....	8
2.2 Hvordan tar brukerne kontakt med NAV-kontorene?.....	9
2.3 Hva personbrukerne henvender seg til NAV-kontoret om.....	13
2.4 Hvilke tjeneste/ytelse gjaldt henvendelsen?.....	15
2.5 Norskkunnskapen til personbrukerne som henvender seg til NAV-kontoret? .....	20
2.6 Hvor lang tid tar henvendelsene på NAV-kontoret? .....	23
2.7 Hva ble utfallet av henvendelsen .....	26
Vedlegg 1: Beregning av totalt antall henvendelser .....	28
Vedlegg 2: Registreringsskjema i trafikkflyundersøkelsen.....	29

## Oppsummering

Oktober/november 2017 ble den årlige trafikkflytundersøkelsen gjennomført ved 183 NAV-kontor. Direktoratet<sup>1</sup> har ansvaret for gjennomføringen, men det er de ansatte ved NAV-kontorene som gjør innsatsen med å registrere henvendelsene som kommer inn til kontorene. Undersøkelsen gjennomføres i samarbeid med KS. Samme undersøkelse ble også gjennomført i 2016. Undersøkelsen gir oss kunnskap om hvordan brukerne henvender seg til NAV-kontorene. Den viser i store trekk at arbeidsrettet brukeroppfølging øker, og at oppmøtet på NAV-kontor synker – blant annet fordi brukerne i større grad benytter selvbetjeningsløsninger og informasjon på nav.no eller ringer via NAV-kontaktsenter. Resultatene fra denne undersøkelsen peker i samme retning som statistikk over trafikken på nav.no, ressurskartlegging ved NAV-kontor 2017<sup>2</sup> og erfaringene fra endringer i tjenestetilbudet fra NAVs 1. linje (se nærmere omtale i 1.1. Bakgrunn).

Antallet registrerte henvendelser til NAV-kontorene i undersøkelsesperioden er lavere i 2017 enn i 2016-undersøkelsen. Undersøkelsesperioden, antallet kontor og sammensetning av kontor utfra størrelse er om lag den samme de to årene. Undersøkelsen indikerer en nedgang i antall henvendelser til NAV-kontorene fra 2016 til 2017 (jf vedlegg 1). Endringen kan ha sammenheng med at brukerne i større grad henvender seg til NAV Kontaktsenter eller bruker nav.no til informasjon eller bruker selvbetjeningsløsninger.

**HVEM henvender seg:** Størstedelen, 83 prosent, av henvendelsene inn til NAV-kontorene kommer fra personbrukere. 3-4 prosent av henvendelsene kommer fra henholdsvis arbeidsgivere, tiltaksarrangører og helsepersonell. Fra 2016 til 2017 er det ikke endring i hvem henvendelsene kommer fra.

**HVOR kommer henvendelsene:** Fra 2016 til 2017 er det en nedgang i andelen av henvendelsene ved oppmøte på NAV-kontorene (summen av «henvendelser i mottak» og «planlagt møte»). Nedgangen er størst ved de større kontorene. I 2017 er andelen av henvendelsene som skjer ved oppmøte på NAV-kontoret 50 prosent for de minste kontorene og 35 prosent for de største kontorene. Det har vært en økning i andelen henvendelser som er «Planlagt møte». Samtidig har det vært en større reduksjon i andelen henvendelser i mottak.

Økningen i henvendelser har særlig kommet på «Skriv til oss inn» («Beskjed til NAV») og på «Telefon inn», mens andelen av henvendelsene som er brev har gått noe ned. Andelen av henvendelsene som kommer via «Skriv til oss» er doblet fra 2016 til 2017. Trafikkflytundersøkelsen ble gjennomført før innføringen av digital aktivitetsplan i desember 2017, som gir en ny mulighet for digital kontakt mellom bruker og veileder ved NAV-kontoret. Dette har etter gjennomføringen av trafikkflytundersøkelsen ført til at bruken av «Skriv til oss» («Beskjed til NAV») har gått markert ned (ikke nærmere omtalt i rapporten).

**HVA dreier henvendelsene seg om:** Det har vært en økning i andel henvendelser fra personbrukere om «Arbeidsrettet veiledning og oppfølging» fra 2016 til 2017. Dette er i tråd med målet om å frigjøre ressurser ved NAV-kontorene til arbeidsrettet brukeroppfølging. Ressurskartleggingen ved NAV-kontor 2017 viser også at ressursene ved kontorene i større grad brukes til arbeidsrettet oppfølging. Nesten halvparten av

---

<sup>1</sup> Arbeids- og tjenesteavdelingen, Kommunikasjonsavdelingen og Kunnskapsavdelingen samarbeider om undersøkelsen. Undersøkelsen gjennomføres i samarbeid med KS.

<sup>2</sup> Formålet med undersøkelsen er å kartlegge tidsbruk knyttet til NAV-kontorenes sine primæroppgaver.

henvendelsene om «arbeidsrettet oppfølging og veiledning» kommer i forbindelse med forhåndsavtalte møter.

Samtidig ser vi en større nedgang i andelen henvendelser der noen leverer dokumenter til NAV-kontoret – i denne undersøkelsen definert som «mottak av dokumenter». Reduksjonen i «Mottak av dokumenter» er kommet på statlige tjenesteområder. Dette kan både ha en sammenheng med at det i 2017 skjedde flere endringer i tjenestetilbudet fra NAVs 1. linje mot bruker og bedre selvbetjente løsninger for flere statlige ytelser.

NAV-kontorene får omtrent like mange henvendelser på typiske ad-hoc henvendelser som «status i sak» og «utbetalingsopplysninger» i 2017 som i 2016.

**TJENESTER OG YTELSER:** Henvendelsene til NAV-kontorene er i 2017 jevnt fordelt på kommunale og statlige tjenester/ytelser. Fra 2016 til 2017 har andelen på kommunale tjenester/ytelser økt noe, mens andelen henvendelser på statlige tjenester/ytelser er redusert. Det er flest henvendelser fra personbrukerne på områdene økonomisk sosialhjelp, arbeidsavklaring/arbeidsavklaringspenger, oppfølging av arbeidsledige/dagpenger og sykefraværsoppfølging/sykepenger. Både på kommunale og statlige områder har det vært en markert reduksjonen fra 2016 til 2017 på andelen av henvendelsene fra personbrukere som kommer i mottaket.

**UTFALLET av henvendelsene:** De fleste av henvendelsene blir «ferdig besvart og avsluttet», men denne andelen har sunket fra 2016 til 2017. Samtidig er det en økning i andelen som registreres henvist til andre kanaler og andelen som følges opp videre ved NAV-kontoret. Familieytelser og pensjon har klart størst økning i andelen henvendelser som «henvises til andre kanaler» fra 2016 til 2017. Den økte andelen henvendelser «henvist til andre kanaler» kan blant annet ha sammenheng med endringer i tjenestetilbudet fra NAVs 1. linje mot bruker i 2017.

**TIDSBRUKEN ved NAV-kontorene** på de registrerte henvendelsene varierer med type henvendelse. Planlagte møter på NAV-kontoret tar langt mer tid enn andre henvendelser. Tidsbruken avtar med kontorstørrelse, det vil si at de minste kontorene gjennomsnittlig bruker lengre tid per henvendelse. Dette gjelder særlig på henvendelser «betjent i mottak», «planlagte møter» og «telefon inn».

**NORSKKUNNSKAPER:** «Introduksjonsprogrammet/bosetting» har størst andel henvendelser fra personbrukere som vurderes å ha svake norskkunnskaper (53 prosent). Andelen er også høy for «supplerende stønad» (tillegg til alderspensjon ved kort botid), bolig og enkelte familieytelser. På de tre største områdene med flest henvendelser - økonomisk sosialhjelp, arbeidsavklaring/arbeidsavklaringspenger og dagpenger - er det henholdsvis 20 prosent, 5 prosent og 20 prosent av henvendelsene fra brukere som vurderes å ha svake norskkunnskaper. Henvendelsene fra brukere med svake norskkunnskaper kommer i langt større grad i mottaket enn blant brukere med gode norskkunnskaper.

# 1. Innledning

## 1.1 Bakgrunn

NAV har behov for opplysninger om hvilke type henvendelser som kommer inn til NAV-kontorene. Dette fanges i liten grad opp i ordinær statistikk. I 2014 og 2015 ble det gjennomført en manuell kartlegging ved et utvalg av kontorer. I 2016 ble undersøkelsen lagt om, med større – og tilfeldig – utvalg av kontor, lengre kartleggingsperiode og endret spørreskjema. Undersøkelsen i 2017 har samme opplegg som 2016-undersøkelsen.

I 2017 er et tilfeldig utvalg på 183 NAV-kontor med i undersøkelsen. De utvalgte kontorene har kartlagt hva henvendelsene gjelder, hvor henvendelsene kommer, hvilken ytelse/tjeneste brukerne spør om, tidsbruk og språknivå blant de som henvender seg til kontoret.

Resultatene fra undersøkelsen gir oss en pekepinn om utviklingen i trafikkflyten ved NAV-kontorene på nasjonalt nivå. Men like viktig: hvert enkelt kontor som er med i undersøkelsen får tall fra sin undersøkelse, som de kan bruke i eget resultat- og utviklingsarbeid.

En viktig problemstilling er om vi, i tråd med NAVs kanalstrategi, ser en utvikling i retning av økt innslag av henvendelser om arbeidsrettet oppfølging ved NAV-kontorene og at brukerne i mindre grad tar kontakt med NAV-kontoret om henvendelser som kan tas via digitale kanaler eller på telefon til NAV Kontaktsenter.

I 2017 skjedde flere endringer i tjenestetilbudet fra NAVs 1. linje mot bruker. NAV ble tydeligere på å veilede og henvise brukerne til NAVs digitale tjenester og NAV Kontaktsenter fikk hovedansvaret for å gi brukerne informasjon om statlige ytelser. For brukerne skulle dette gi bedre og lettere tilgang til NAVs tjenester ved å lære å bruke nav.no og bli mer selvhjulpne. Når NAV Kontaktsenter fikk hovedansvar for informasjon om statlige ytelser, var det for bedre å sikre at brukerne fikk likelydende og korrekt informasjon på området. For de brukere som ikke var digitale, trengte hjelp til å bli mer digital, hadde problemer med å bruke telefon, trengte tolk mm, skulle NAV-kontoret bistå som digital veileder eller tilrettelegge telefonmøter med NAV Kontaktsenter. NAV-kontorets hovedoppgave ble å følge opp brukerne mot arbeid, aktivitet og sosiale tjenester. Disse endringene ble innført fra 3.4.2017.

NAV Kontaktsenter gjennomfører trafikkflytundersøkelser på telefoni-området om våren og høsten. Høstens undersøkelse gjennomføres i samme periode som undersøkelsen ved NAV-kontorene for å være sammenlignbar.

I tillegg gjennomføres det årlig ressurskartlegging ved NAV-kontorene. Formålet er å kartlegge hvordan de ansatte i NAV-kontorene disponerer arbeidstiden. Resultatene brukes blant annet til ressursfordelings- og budsjettmodeller, langtidsbudsjetter, langtidsplaner og produktivitets-undersøkelser. Resultatene viser bruk av tid og årsverk i NAV-kontorene, fordelt på statlig og kommunalt ansatte og kontorstørrelse. Hovedfunn fra ressurskartleggingen i 2017 er blant annet at:

- Ressursbruken til arbeidsrettet oppfølging har økt gradvis fra 2015 til 2017, med en dreining av ressursbruk mot brukere med nedsatt arbeidsevne.
- Økt ressursbruk til å bistå arbeidsgiver med å skaffe og beholde arbeidskraft i 2017.
- NAV-kontorene bruker stadig mindre ressurser på «veiledning til selvbetjening» og «Avklare bestilling og gi informasjon» fra 2014 til 2017.

## 1.2 Innholdet i trafikkflyundersøkelsen

Undersøkelsen skal kartlegge alle slags henvendelser som kommer **inn** til NAV-kontorene. Dette gjelder henvendelser i mottak, brev, e-post, telefon og planlagte møter. Fra 2016 har undersøkelsen vært gjennomført over en fire-ukersperiode. For å unngå sesongvariasjon gjennomføres undersøkelsen årlig i ukene 42-45. De utvalgte kontorene blir fordelt på fire puljer, hvor hver av puljene kartlegger henvendelser i én uke.

Opplegget er at alle veilederne i de utvalgte NAV-kontorene registrerer inn alle henvendelser i et Excel-basert verktøy. Dersom de ikke har PC/data tilgjengelig, skal de registrere henvendelsene på et papirskjema og etter-registrere dette i verktøyet.

I utgangspunktet skal henvendelsene registreres utfra følgende syv spørsmål:

1. **Hvor** kommer henvendelsen? (brev, telefon, epost, «beskjed til NAV» eller personlig oppmøte i mottaket på NAV-kontoret)
2. **Hvem** henvender seg? (personbrukere i ulike aldersgrupper, tiltaksarrangører, arbeidsgivere eller helsearbeidere)
3. **Hva** gjelder henvendelsen? (f.eks. spørsmål om status i saken eller om arbeidsrettet veiledning og oppfølging)
4. Hvilket **fagområde** gjelder henvendelsen? (tjenester eller ytelser)
5. Hva blir **utfallet** av henvendelsen for brukeren? (ferdig besvart henvendelse, anbefalt å bruke selvbetjeningsløsning, anbefalt å ringe NAV-kontaktsenter eller kontakte andre enheter i NAV)
6. Hvor lang **tid** tar henvendelsen?
7. Hvilke **språkferdigheter** har brukeren? (de ansattes vurdering av norskkunnskapene til personbrukerne henvendelsen kom fra)

For henvendelser i form av brev og gruppeinnkalling er det kun «hvor» henvendelsen kommer som registreres. For å forenkle kartleggingen blir det ikke stilt flere spørsmål om disse to typene henvendelser.

Oversikt over registreringsskjemaet med spørsmål og svaralternativer er i vedlegg 2.

## 1.3 Utvalget av kontorer

Utvalget av NAV-kontor til undersøkelsen ble trukket fra fem størrelsesgrupper, ut fra antall statlige ansatte på hvert kontor. Dette er gjort på tilsvarende måte som i ressurskartleggingen for NAV-kontorene. Selv om statlige årsverk er utgangspunktet for uttrekket av kontor, er alle ansatte med i kartleggingen - også kommunale veiledere.

Totalt sett ble det til undersøkelsen i 2017 tilfeldig trukket ut 190 NAV-kontorer. De minste kontorene (inntil fire ansatte) er noe overrepresentert i utvalget.

Av de 190 utvalgte NAV-kontorene i 2017 var det 183 som gjennomførte undersøkelsen. Andelen som gjennomførte undersøkelsen var noe lavere i 2016. Årsaker til at kontor ikke gjennomfører undersøkelsen er blant annet ekstra stor arbeidsbelastning eller organisatoriske endringer. Den prosentvise fordelingen av kontor utfra antall statlige ansatte er om lag den samme i 2016 og 2017.

Tabell 1: Antall kontorer etter antall statlige ansatte ved NAV-kontorene, 2016 og 2017

	Antall kontorer i undersøkelsen		Prosentvis fordeling	
	2016	2017	2016	2017
Gruppe 1: Inntil 4 ansatte	91	95	51 %	52 %
Gruppe 2: 5–9 ansatte	45	46	25 %	25 %
Gruppe 3: 10–25 ansatte	21	20	12 %	11 %
Gruppe 4: 26–39 ansatte	10	12	6 %	7 %
Gruppe 5: 40 ansatte eller mer	10	10	6 %	5 %
<b>Alle kontorer</b>	<b>177</b>	<b>183</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

I tabell 2 nedenfor er fordelingen av de registrerte henvendelsene i undersøkelsen gruppert etter antallet ansatte totalt ved kontorene. Vi ser her at de største kontorene (med mer enn 60 ansatte) registrerte halvparten av henvendelsene i undersøkelsen. Det er ingen endring i fordeling av registrerte henvendelser etter antall ansatte fra 2016 til 2017. Mens antall statlige ansatte er brukt i arbeidet med utvalget, er antall ansatte totalt (dvs både statlige og kommunalt ansatte) brukt i vårt arbeid med resultatene. Derfor er det annen inndeling i tabell 1 og tabell 2.

Tabell 2: Fordeling av registrerte henvendelser etter antall ansatte ved NAV-kontorene (statlige og kommunale), 2016 og 2017

	1-9 ansatte	10-25 ansatte	26-60 ansatte	Over 60 ansatte	Totalt	N
2016	13 %	18 %	18 %	51 %	100 %	50216
2017	13 %	19 %	17 %	50 %	100 %	43023

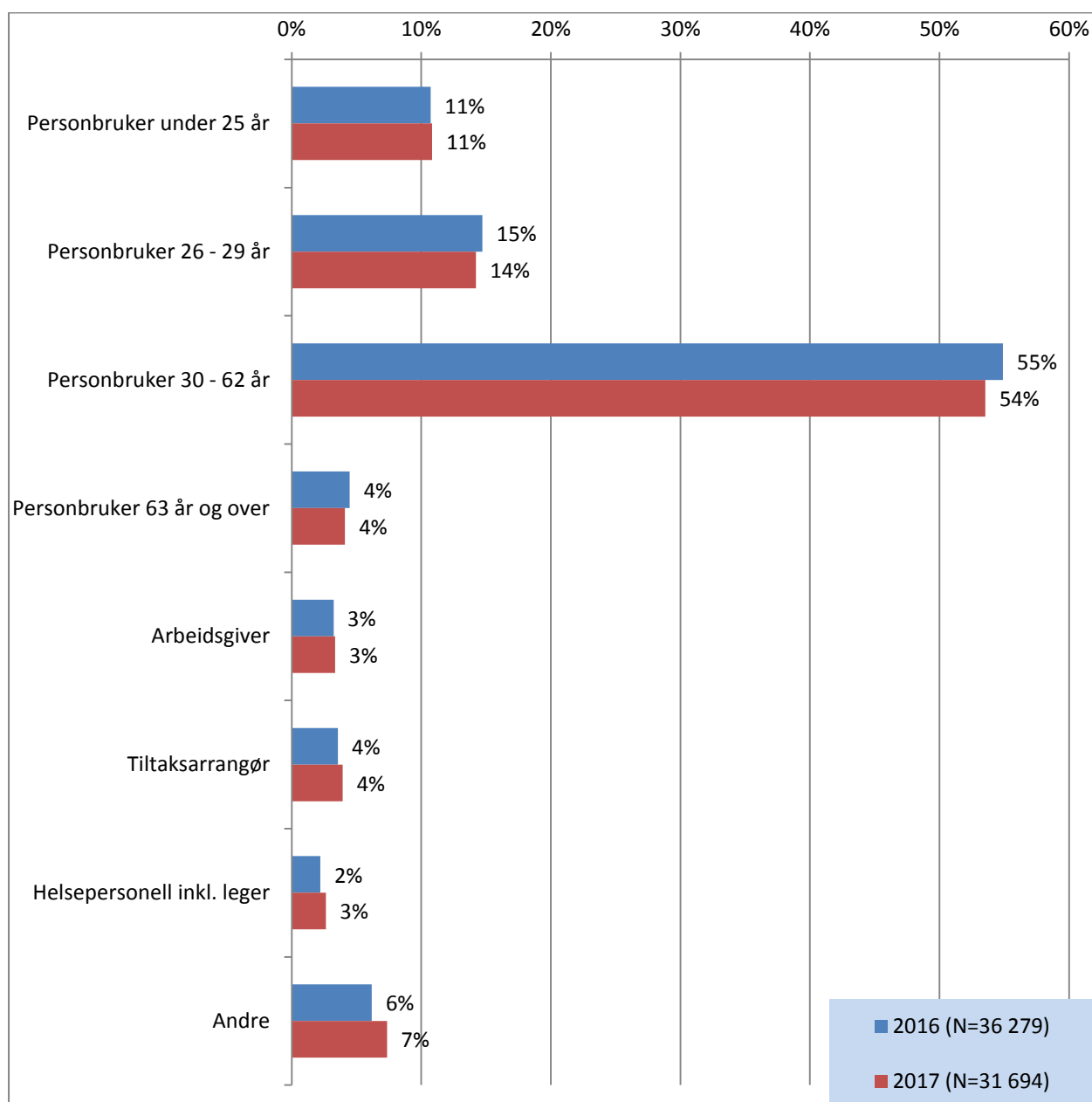
## 2. Resultater

### 2.1 Hvem kontakter NAV-kontoret?

Siden undersøkelsen ikke kartlegger hvem som deltar på gruppemøter eller hvem som sender inn brev, er omtalen av hvilke brukergrupper som tar kontakt basert på henvendelsene på NAV-kontoret, e-post, telefon og «skriv til oss».

Størstedelen, 83 prosent, av henvendelsene inn til NAV-kontorene kom fra personbrukere. 3-4 prosent av henvendelsene som ble registrert i 2017 kommer fra henholdsvis arbeidsgivere, tiltaksarrangører og helsepersonell (inkludert leger). Fra 2016 til 2017 er det ikke endring i hvem henvendelsene kommer fra.

*Figur 1: Hvem kontakter NAV-kontoret? Prosentvis fordeling av henvendelsene, 2016 og 2017*



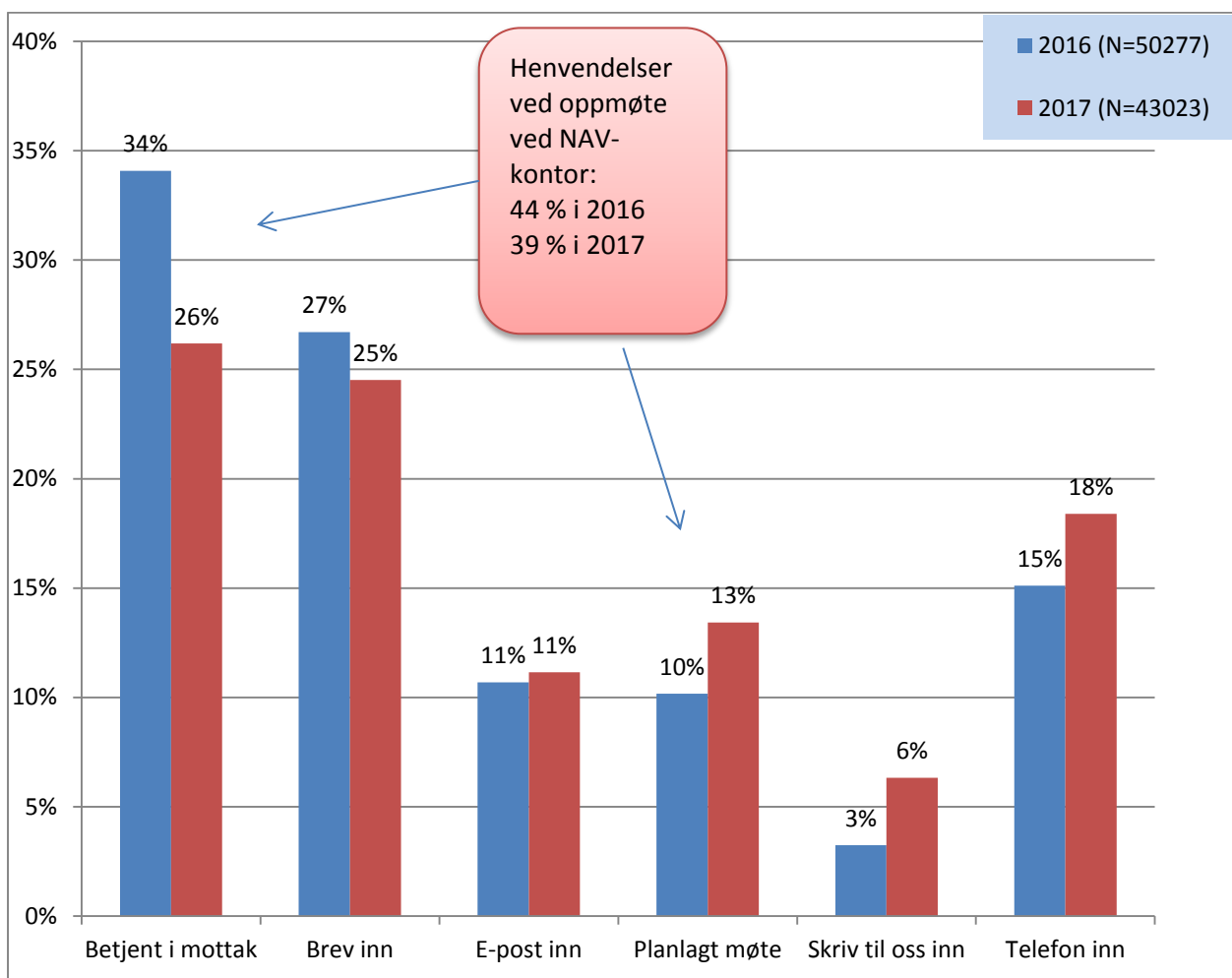


## 2.2 Hvordan tar brukerne kontakt med NAV-kontorene?

Fra 2016 til 2017 ser vi en markert nedgang i andelen av henvendelsene som kommer i publikumsmottaket («Betjent i mottaket»). Samtidig ser vi en økning i antallet henvendelser som er «Planlagt møte» men mindre enn reduksjonen i «henvendelser i mottak». Samlet har andelen av henvendelsene til NAV-kontoret i mottaket og avtalte møter, dvs henvendelsene ved oppmøte ved NAV-kontret, gått ned fra 44 prosent i 2016 til 39 prosent i 2017.

Henvendelsene til NAV-kontoret som ikke skjer ved oppmøte har gått tilsvarende opp siden i fjor. Økningen har særlig kommet på «Skriv til oss inn» og på «Telefon inn», mens andelen av henvendelsene som er brev har gått noe ned. Andelen av henvendelsene som kommer via «Skriv til oss» er doblet fra 2016 til 2017. «Skriv til oss» (også kalt «Beskjed til NAV») er en kanal for personbrukere og for helsepersonell. Her kan bruker sende beskjed om endringer som har betydning for saken og oppfølgingen fra NAV. Personbrukere kan for eksempel sende beskjed om endringer i inntekt, familiesituasjon, jobbsituasjon, opphold i utlandet eller ønske om kontakt med veileder. Trafikkflytundersøkelsen ble gjennomført før innføringen av digital aktivitetsplan (innført desember 2017), der det blir gitt en ny mulighet for digital kontakt mellom bruker og veileder ved NAV-kontoret.

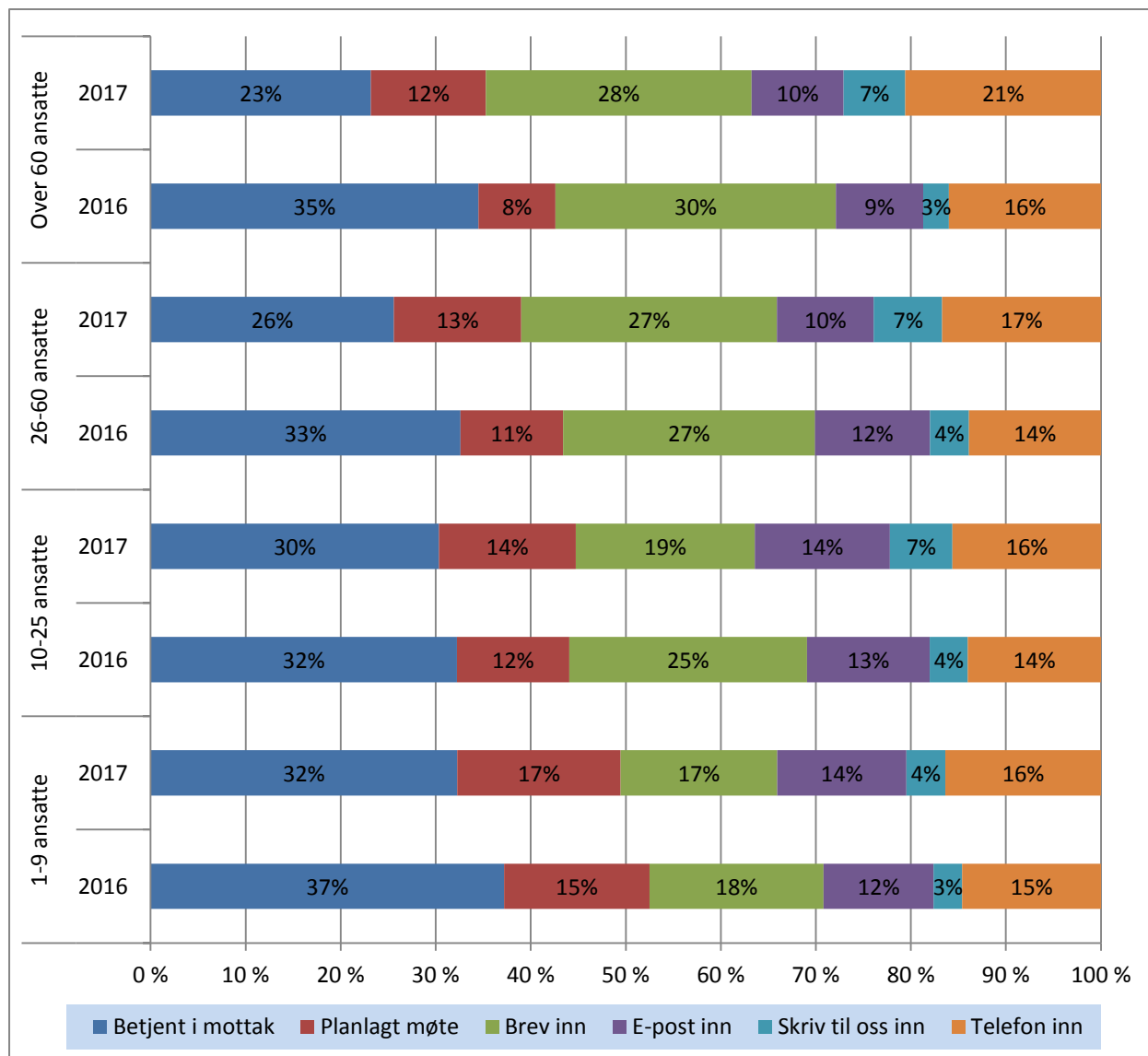
*Figur 2: Hvordan brukerne tar kontakt med NAV-kontorene, prosentvis fordeling av henvendelser, 2016 og 2017*



Det er en del forskjeller på hvordan brukerne tar kontakt med små og store NAV-kontor. I figuren nedenfor er størrelsen på kontoret definert utfra antall ansatte (både statlig og kommunalt ansatte). Hovedbildet er at nedgangen i andelen av henvendelsene ved oppmøte (henvendelser i mottak og forhåndsavtalte møter) fra 2016 til 2017 er størst ved de større NAV-kontorene. I 2017 er andelen henvendelser ved oppmøte på NAV-kontoret 50 prosent for de minste kontorene og 35 prosent for de største kontorene.

Andelen av henvendelsene «betjent i mottak» varierte i 2016 i liten grad utfra kontorstørrelse. Fra 2016 til 2017 har andelen «betjent i mottak» gått ned og andelen avtar i 2017 med kontorstørrelse. Henvendelsene betjent i mottak utgjør 32 % ved de minste kontorene og 23 % ved de største kontorene. Det indikerer at endringene i løpet av 2017 i tjenestetilbudet fra NAVs 1. linje mot bruker, i størst grad påvirker fordelingen av henvendelser ved de største kontorene. Andelen henvendelser som er «planlagte møter» er begge årene høyest ved de minste kontorene. «Skriv til oss» utgjør lavest andel av henvendelsene ved de minste kontorene. «Brev inn» utgjør om lag samme andel av henvendelsene som i 2016. Andelen «telefoner inn» har økt noe fra 2016 til 2017, og særlig for de største kontorene.

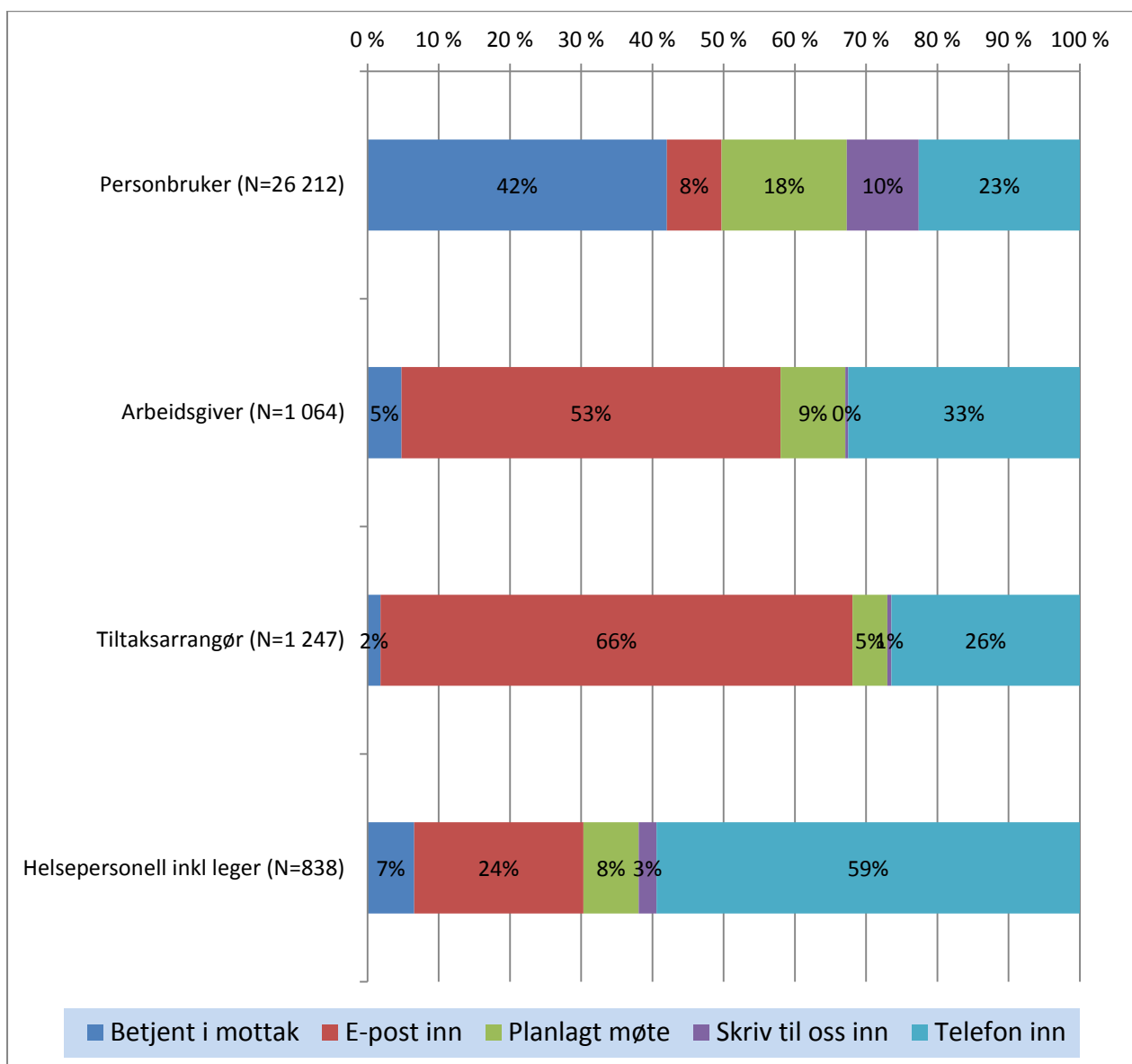
*Figur 3: Hvordan brukerne tar kontakt med NAV-kontorene, prosentvis fordeling av henvendelser etter antall ansatte ved kontorene, 2016 og 2017. (2016 N=50 216, 2017 N=43 023)*



I kartleggingen av henvendelser avsluttes registreringen av brev etter at de er registrert inn. Dermed legges det i undersøkelsen ikke inn annen informasjon om brev. I figuren nedenfor der vi ser på hvordan de ulike brukergruppene tar kontakt med NAV er dermed ikke brev med i tallene.

60 prosent av henvendelsene fra personbrukere kommer gjennom oppmøte på NAV-kontor («betjent i mottak» og «planlagt møte»). Henvendelser «betjent i mottak» utgjør 42 prosent i 2017, men utgjorde hele 55 prosent i 2016. Reduksjonen oppveies av 3-4 prosentpoengs økning på både «planlagt møte», «skriv til oss inn» og «telefon inn». Andelen henvendelser fra personbrukere via «skriv til oss» doubles fra 5 prosent til 10 prosent fra 2016 til 2017. Fra både arbeidsgivere og tiltaksarrangører kommer mer enn halvparten av henvendelsene på e-post. Helsepersonell har klart høyest andel på «telefon inn», nesten 60 prosent.

*Figur 4: Fordeling av henvendelser fra personbrukere, arbeidsgivere, tiltaksarrangører og helsepersonell på hvor henvendelsene kommer, 2017 (brev ikke inkludert)*



Om lag 20 prosent av telefonene til NAV Kontaktsenter viderekobles til NAV-kontor. Tabell 3 nedenfor viser prosentvis fordeling av henvendelser fra ulike brukergrupper inn til NAV Kontaktsenter, fordelingen på brukergrupper for de telefonene som viderekobles fra NAV Kontaktsenter til NAV-kontor (kilde: trafikkflyundersøkelsen ved NKS) og fordelingen på de telefonene som kommer inn til NAV-kontoret (kilde: trafikkflyundersøkelsen ved NAV-kontor). **Personbrukerne** står for om lag samme andel av telefonene inn til NAV-kontaktsenter og av telefonene som viderekobles til NAV-kontoret, mens personbrukerne står for lavere andel av de telefonene som totalt kommer til NAV-kontoret. Dette skyldes antagelig at personbrukere i mindre grad enn andre brukergrupper ringer direkte til veileder ved NAV-kontoret. **Arbeidsgivere** står for en høyere andel av telefonanropene inn til NAV-kontaktsenter enn andelen av anropene som viderekobles til NAV-kontor. Dette skyldes at anrop fra arbeidsgivere i stor grad blir avsluttet ved NAV Kontaktsenter og at mange anrop fra arbeidsgivere settes over til NAV Arbeid og ytelser. **Tiltaksarrangører og lege/behandlere** har klart høyest andel anrop som blir satt over fra NAV Kontaktsenter til NAV-kontor. Dette ses i tabell 3 ved at disse gruppene står for høyere andel av anrop som er viderekoblet til NAV-kontor enn andelen av anrop inn til NAV Kontaktsenter. **For arbeidsgivere, tiltaksarrangører og helsepersonell** er det i større grad enn for personbrukere mulig å ringe rett til veileder ved NAV-kontoret. Dette ser vi i tabell 3 ved at andelen av anrop inn til NAV-kontoret for disse gruppene er høyere enn andelen av anrop som er viderekoblet fra NAV Kontaktsenter.

Tabell 3: Fordeling av henvendelser via telefon på brukergrupper ved Trafikkflyundersøkelsen ved NAV Kontaktsenter og Trafikkflyundersøkelsen ved NAV kontor (begge oktober 2017)

	Telefonanrop inn til NAV-kontaktsenter (Trafikkflyundersøkelsen NAV-kontaktsenter høsten 2017)	Telefonanrop viderekoblet til NAV-kontor fra NAV-kontaktsenter (Trafikkflyundersøkelsen NAV-kontaktsenter høsten 2017)	Telefon inn til NAV-kontor (Trafikkflyundersøkelsen NAV-kontor 2017)
Personbruker	83 %	84 %	75 %
Arbeidsgiver	8 %	3 %	4 %
Tiltaksarrangør	1 %	3 %	4 %
Lege eller behandler	2 %	4 %	6 %
Andre	6 %	6 %	10 %
Totalt	100 %	100 %	100 %

### 2.3 Hva personbrukerne henvender seg til NAV-kontoret om

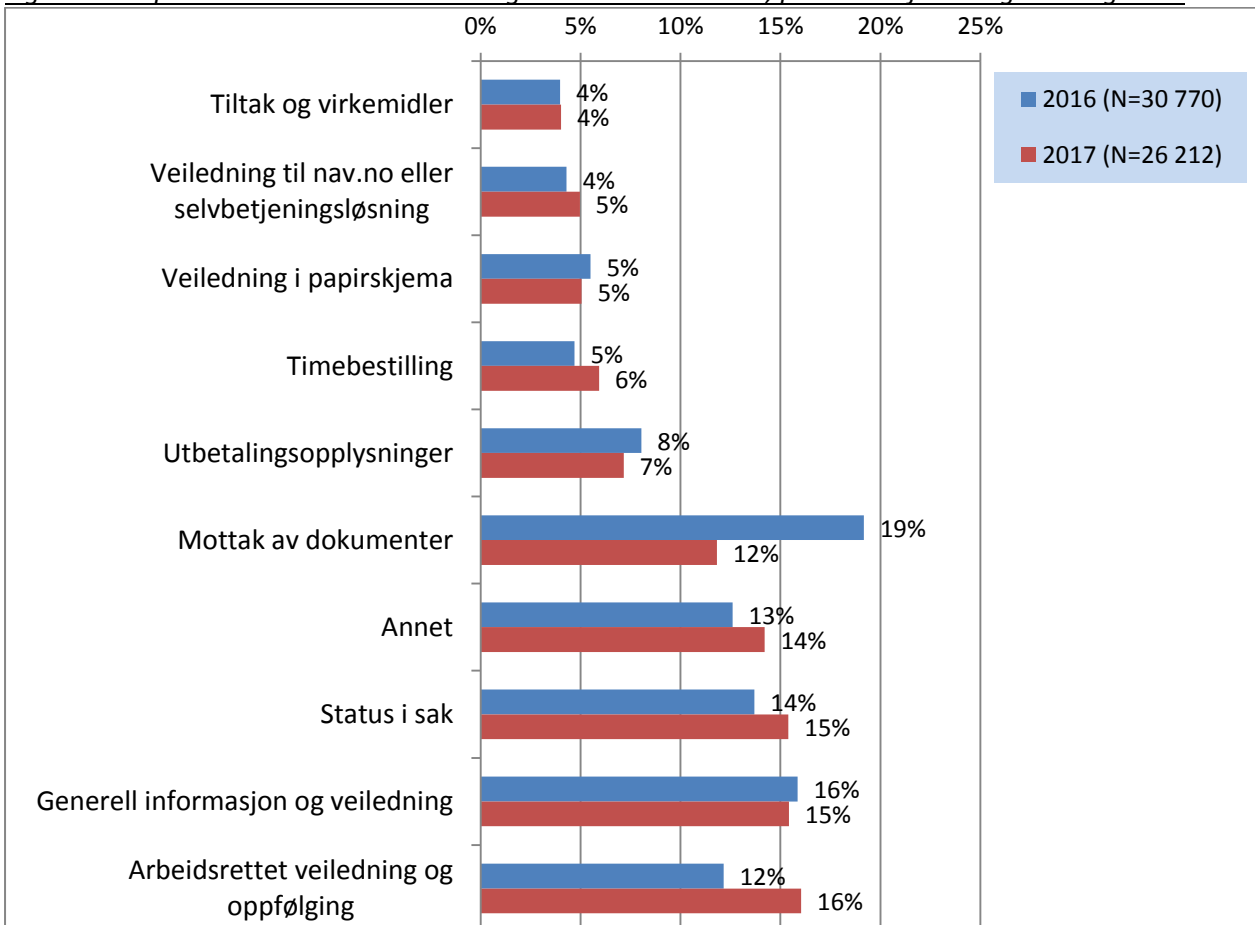
Vi vil nå se nærmere på hva personbrukerne henvender seg til NAV-kontoret om. Vi ser nå og i følgende kapittel bort fra henvendelsene fra andre enn personbrukerne (tiltaksarrangørene, arbeidsgiverne og helsepersonell med flere).

Det er høyest andel henvendelser fra personbrukere om «Arbeidsrettet veiledning og oppfølging». Her har det vært en markert økning fra 12 prosent av henvendelsene i 2016 til 16 prosent av henvendelsene i 2017. Denne økningen er i tråd med målet om at NAV-kontorets ressurser i større grad skal brukes til arbeidsrettet brukeroppfølging (jf kanalstrategien og endringer i tjenestetilbudet fra NAVs 1. linje mot bruker). Erfaringene fra endringer i tjenestetilbudet fra NAVs 1. linje mot bruker er også at ressursene ved kontorene i større grad brukes til arbeidsrettet oppfølging etter innføringen.

Samtidig ser vi en større nedgang i andelen som kommer for å levere dokumenter («mottak av dokumenter»). Reduksjonen i andelen på «Mottak av dokumenter» er kommet på statlige fagområder (fagområder er nærmere om talt på side 14). Dette kan blant annet også ha en sammenheng med endringene i løpet av 2017 i tjenestetilbudet fra NAVs 1. linje mot bruker og bedre selvbetjente løsninger for flere statlige ytelser.

NAV-kontorene får omtrent like mange henvendelser på typiske ad-hoc henvendelser som «status i sak» og «utbetalingsopplysninger». Dette kan ha sammenheng med at henvendelser på de store tjenesteområdene «arbeidsavklaringspenger» og «økonomisk sosialhjelp» har økt i andel. Det er der andelen henvendelser om «status i sak» og «betalingsopplysninger» er høyest.

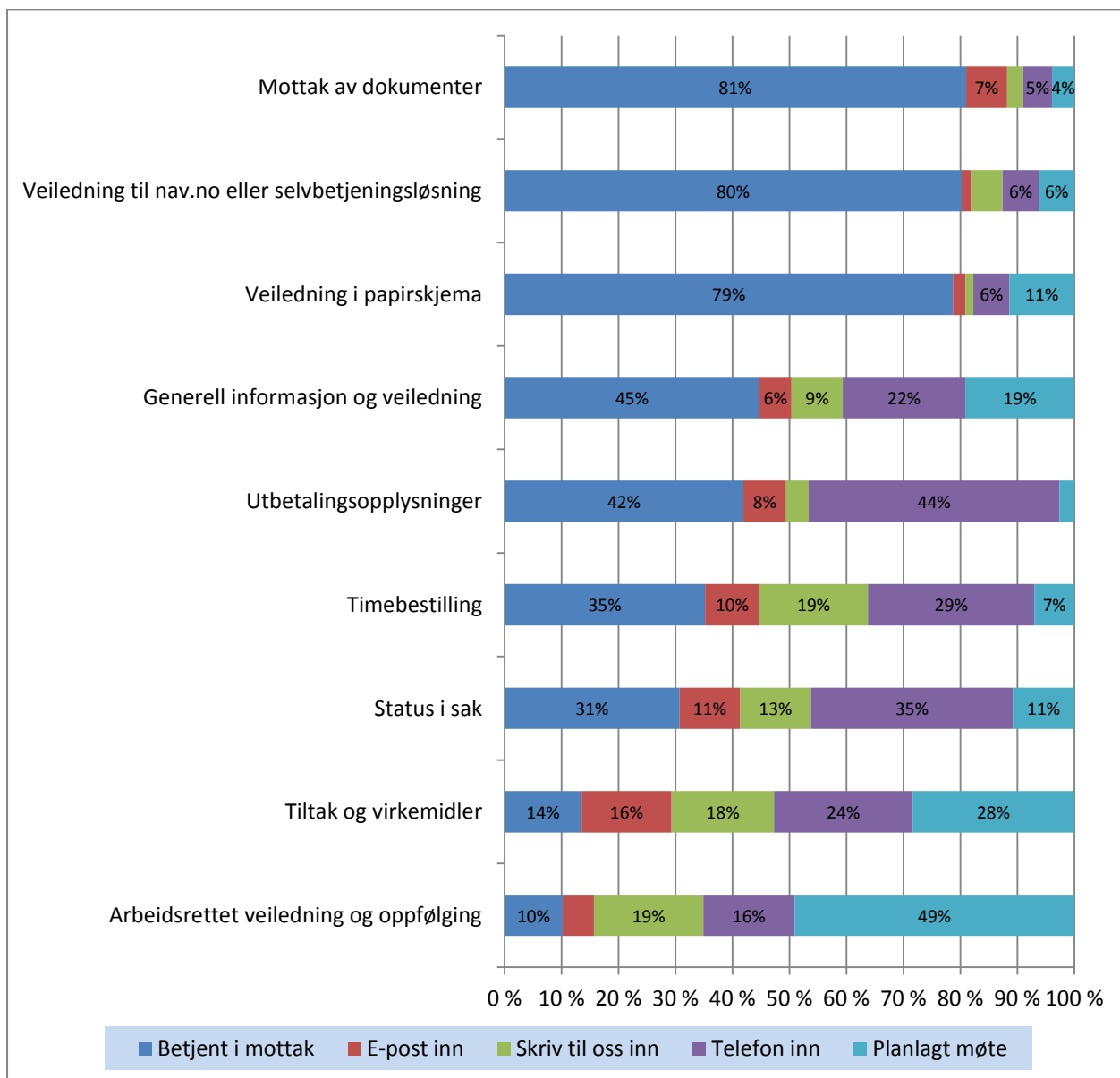
Figur 5: Hva personbrukerne henvendte seg til NAV-kontoret om, prosentvis fordeling 2016 og 2017



I figuren nedenfor ser vi hva personbrukerne henvendte seg til NAV-kontoret om, etter hvor henvendelsen kom. Nesten halvparten av henvendelsene om arbeidsrettet oppfølging og veiledning er knyttet til planlagte møter. Også henvendelser om «tiltak og virkemidler» har høy andel planlagte møter.

Høyest andel av henvendelsene som betjenes i mottak er ved «mottak av dokumenter», «veiledning til nav.no eller selvbetjening» og «veiledning til papirskjema». Fra 2016 til 2017 har andelen av henvendelsene som betjenes i mottak gått ned på de fleste områder. For «arbeidsrettet oppfølging og veiledning» er andelen av henvendelsene som betjenes i mottak gått markert ned, fra 17 til 10 prosent.

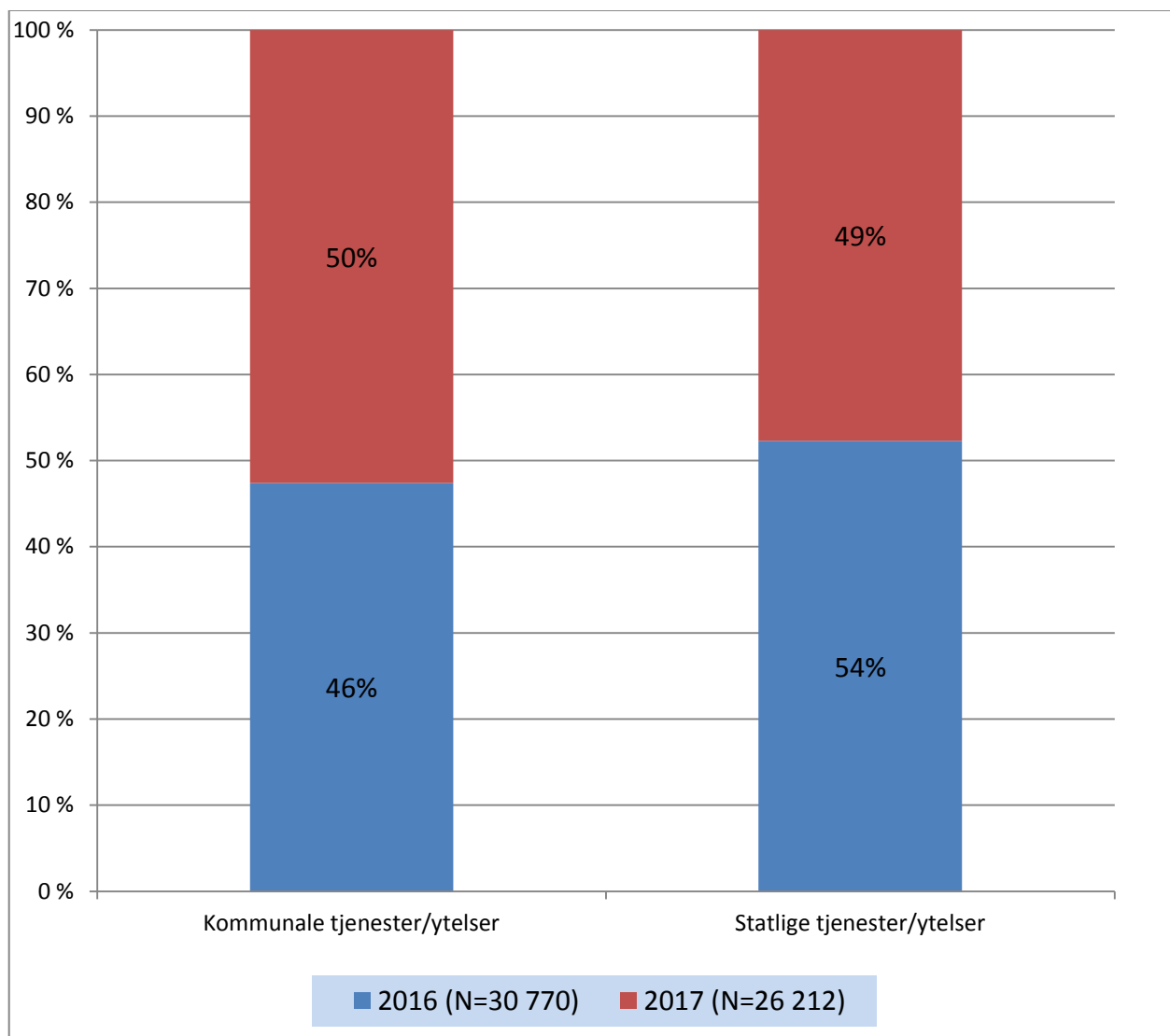
*Figur 6: Hva personbrukerne henvendte seg til NAV-kontoret om, prosentvis fordeling etter hvor henvendelsen kom, 2017 (N=26 212)*



## 2.4 Hvilke tjeneste/ytelse gjaldt henvendelsen?

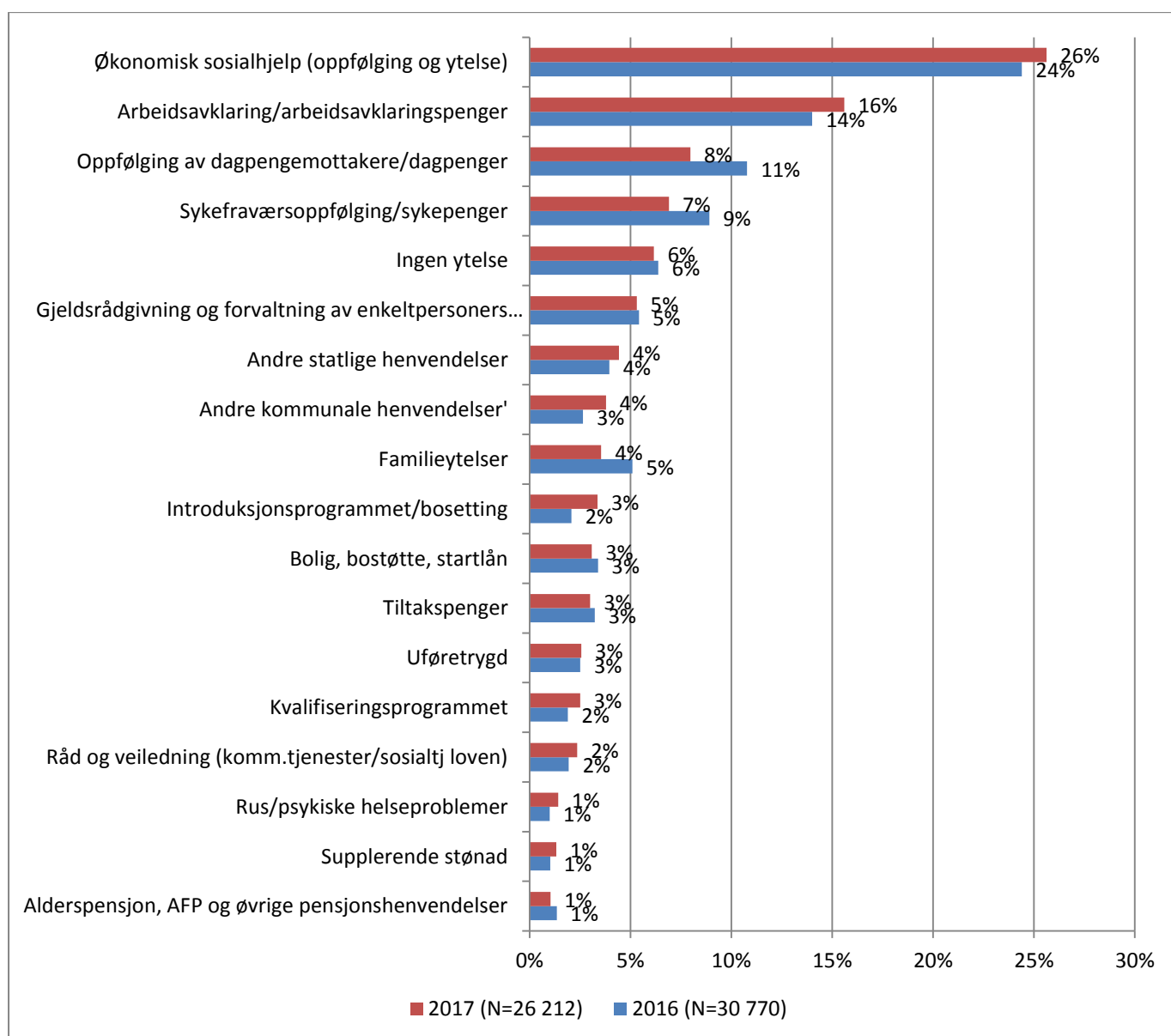
Henvendelsene til NAV-kontorene er jevnt fordelt på kommunale og statlige tjenester/ytelser. Fra 2016 til 2017 har andelen henvendelser på kommunale tjenester/ytelser økt noe. Det har som nevnt i innledningen antagelig skjedd en reduksjon i det totale antallet henvendelser ved NAV-kontorene fra 2016 til 2017. Det ser ut til at det meste av denne reduksjonen har kommet på statlige tjenester/ytelser.

*Figur 7: Andel henvendelser fra personbrukere fordelt på kommunale og statlige tjenester/ytelser, 2016-2017*



Figuren nedenfor viser fordelingen av henvendelser fra personbrukere etter tjenester/ytelser i 2016 og 2017. Det er flest henvendelser fra personbrukerne på «Økonomisk sosialhjelp» (inkludert både på ytelsen og på oppfølging av brukerne). Dette området utgjør 26 prosent av henvendelsene fra personbrukerne i 2017, med en liten økning fra i fjor. På de statlige områdene er det mest henvendelser om «arbeidsavklaring/arbeidsavklaringspenger», «oppfølging av dagpengemottakere/dagpenger» og «sykefraværsoppfølging/sykepenger». «Arbeidsavklaring/arbeidsavklaringspenger» har økt fra 2016 til 2017, mens «oppfølging av dagpengemottakere/dagpenger» og «sykefraværsoppfølging/sykepenger» i 2017 utgjør en lavere andel av henvendelsene i 2017 enn i 2016. Reduksjonen i andelen henvendelser om «oppfølging av dagpengemottakere/dagpenger» kan i tillegg til endringer i tjenestetilbudet fra NAVs 1. linje mot bruker knyttes til lavere ledighetsnivå og/eller bedre selvbetjeningsløsninger. Nedgangen i andelen henvendelser på «sykefraværsoppfølging/sykepenger» kan utover endringer i tjenestetilbudet i 1. linjen henge sammen med bedre selvbetjeningsløsninger. Av de kommunale tjenester/ytelser har blant annet «introduksjonsprogrammet» og «kvalifiseringsprogrammet» økt siden i fjor.

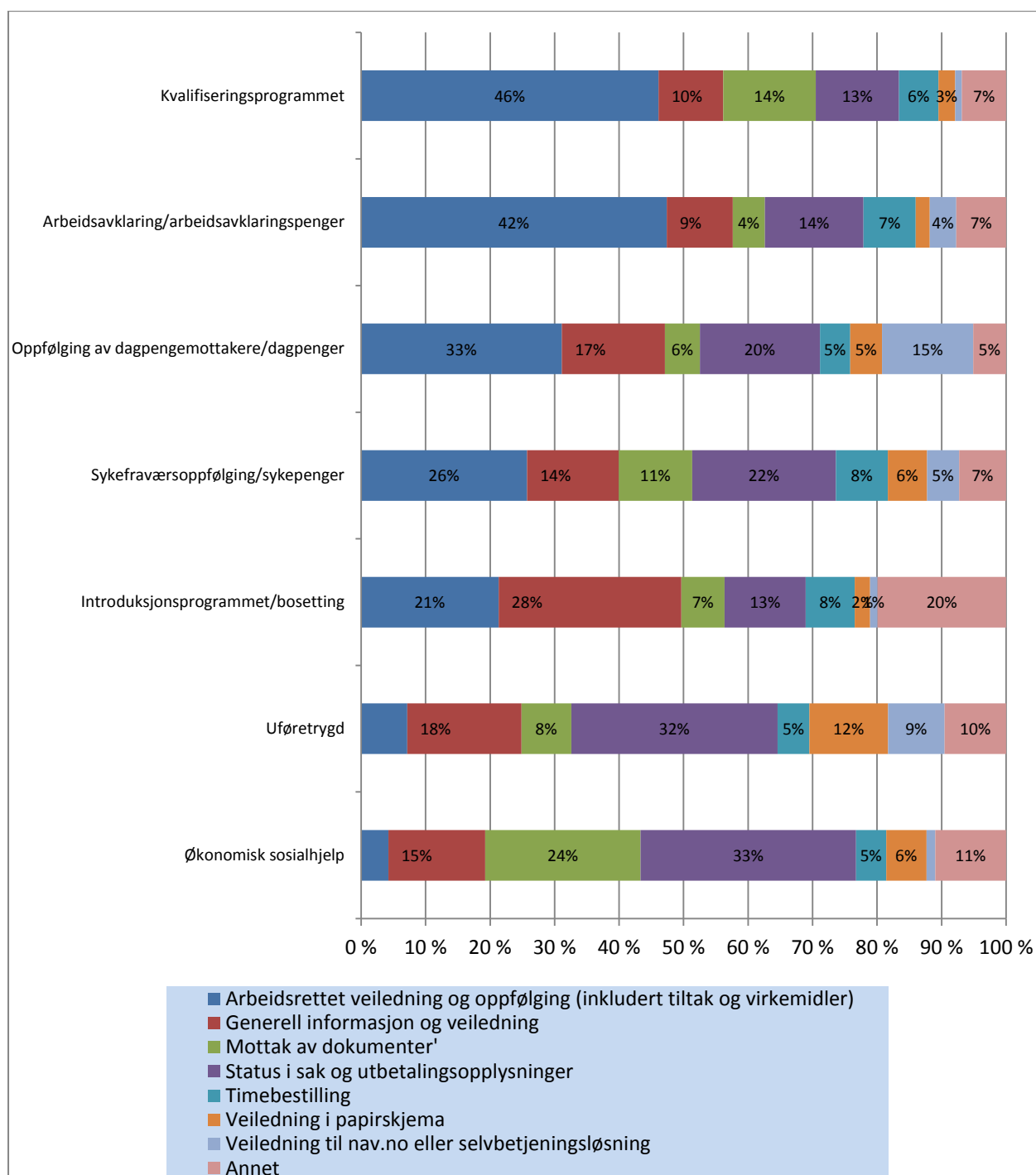
*Figur 8: Andel henvendelser til NAV-kontor fra personbrukere fordelt på tjenester/ytelser, 2016 og 2017*





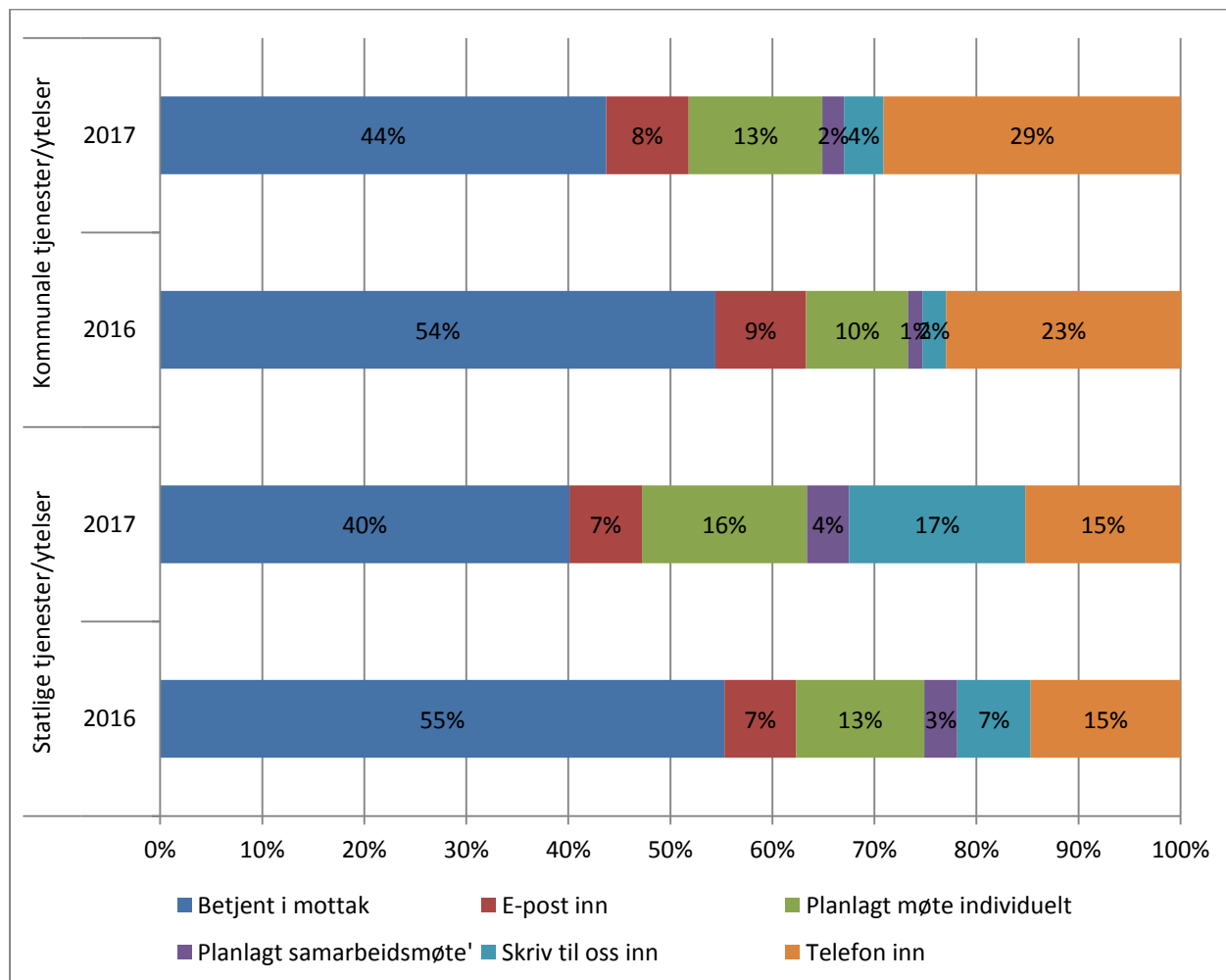
Når vi ser på **hva henvendelsene gjaldt** utfra tjeneste/ytelse, er det høyest andel «arbeidsrettet veiledning og oppfølging» på henvendelser på «kvalifiseringsprogrammet», de statlige arbeidsrettete områdene og «introduksjonsprogrammet/bosetting». Henvendelser som gjaldt «Status i sak og utbetalingsopplysninger» utgjør høyest andel på områdene uføretrygd og økonomisk sosialhjelp. «Veiledning til nav.no eller selvbetjeningsløsning», som står sentralt ved endringer i tjenestetilbudet fra NAVs 1. linje mot bruker i 2017, utgjør størst andel av henvendelsene på «oppfølging av dagpengemottakere/dagpenger», «uføretrygd», «pensjon» og «familieytelser» (de to siste er ikke i figuren).

**Figur 9: Henvendelser fra personbrukere på et utvalg av tjenester/ytelser, prosentvis fordeling på hva saken gjaldt, 2017 (N=26212)**



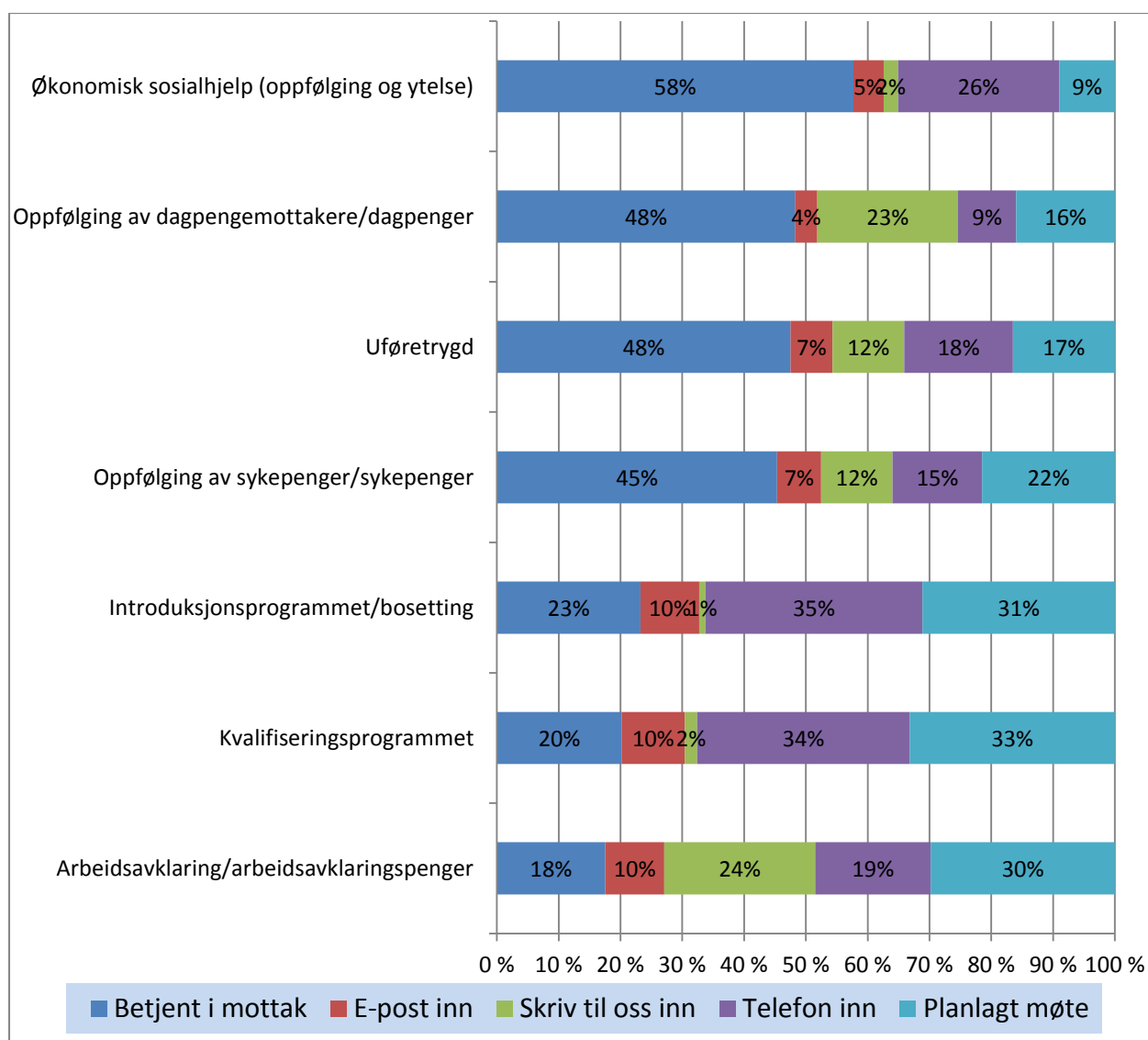
Både på kommunale og statlige tjenester/ytelser har det vært en markert reduksjonen fra 2016 til 2017 på andelen av henvendelsene fra personbrukere som kommer i mottaket. Reduksjonen har vært noe større på statlige tjenester/ytelser.

**Figur 10: Henvendelser fra personbrukere på statlige og kommunale tjenester/ytelser, prosentvis fordeling på hvor henvendelsen kom, 2016 og 2017, (N 2016=30770, N 2017=26 212)**



Henvendelser på områdene «økonomisk sosialhjelp», «oppfølging av dagpengemottakere/dagpenger», uføretrygd og «sykefraværsoppfølging/sykepenger» kommer i stor grad i mottaket. Henvendelser via «Skriv til oss» er i størst grad på områdene «arbeidsavklaring/arbeidsavklaringspenger» og «dagpengemottakere/dagpenger», samt en del på uføretrygd og «sykefraværsoppfølging/sykepenger». Bruken av «skriv til oss» gikk for øvrig ned etter innføringen digital aktivitetsplan (med mulighet for digital dialog) i desember 2017, dvs kort tid etter gjennomføringen av denne undersøkelsen. De kommunale tjenestene/ytelsene ligger gjennomgående høyest på «telefon inn». Dette skyldes antagelig blant annet at brukerne på disse områdene har direkte kontakt med veiledere og at henvendelsene oftere er av akutt karakter. NAV Kontaktsenter svarer på kommunale tjenester/ytelser, men har begrensede muligheter til å håndtere det brukerne tar opp. «Arbeidsavklaring/arbeidsavklaringspenger», «kvalifiseringsprogrammet» og «introduksjonsprogrammet» har høyest andel av henvendelsene som er «planlagt møte». Henvendelser på «rus» og «psykiatri» har også en høy andel henvendelser som er avtalte møter (ikke i figuren).

**Figur 11: Henvendelser fra personbrukere på et utvalg av tjenester/ytelser, prosentvis fordeling på hvor henvendelsen kom, 2017, (N=26 212)**

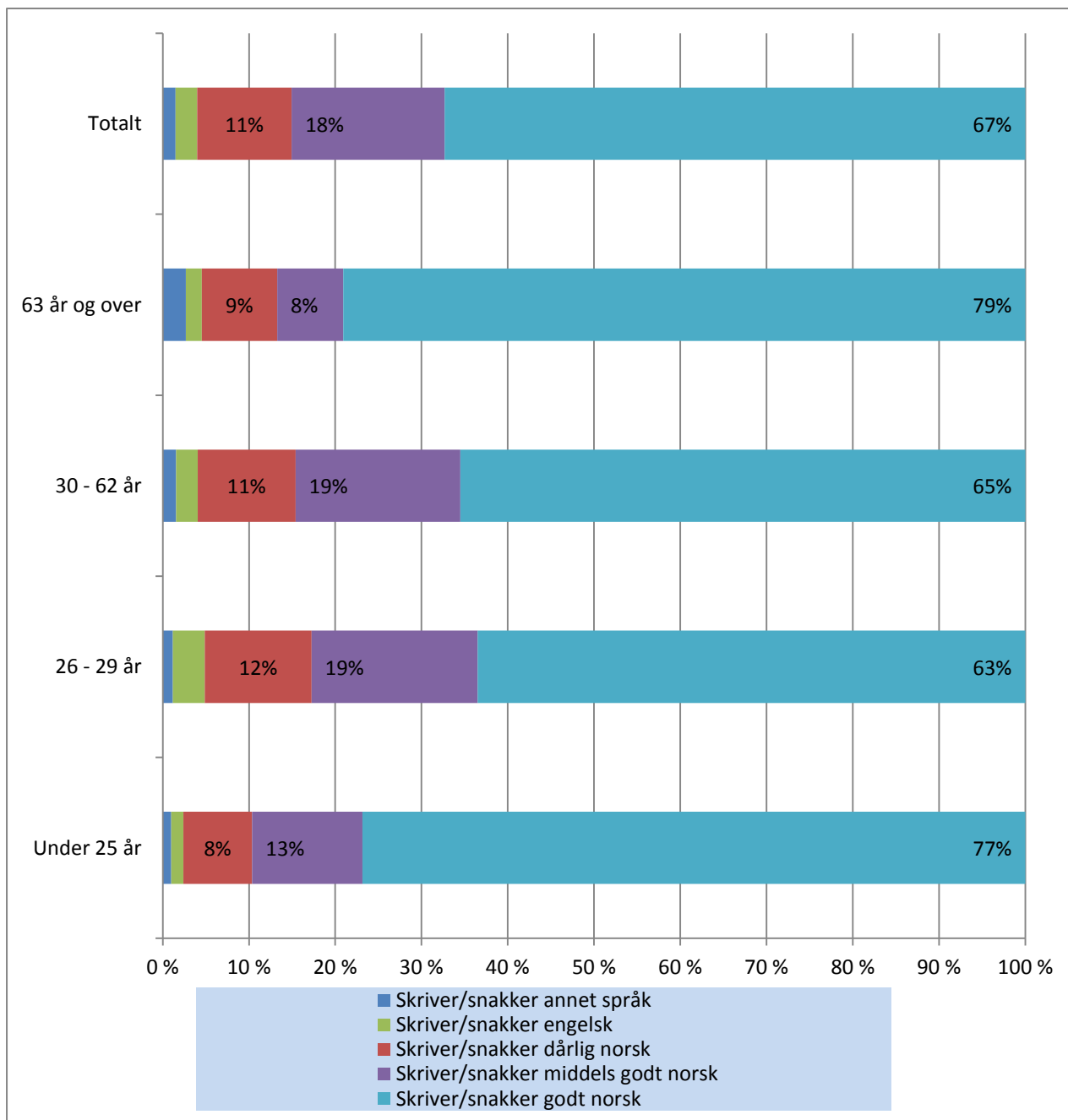


## 2.5 Norskkunnskapen til personbrukerne som henvender seg til NAV-kontoret?

I undersøkelsen registreres språknivået til dem som henvender seg til kontoret. Blant personbrukerne er det en relativt lav andel blant unge under 25 år og eldre 63 år eller mer som har svake norskkunnskaper. Andelen er større i de midtre aldergruppene, og det er her den store tyngden av arbeidsinnvandrere og flyktninger er.

Fra 2016 til 2017 er det ikke endring på fordelingen av henvendelser til NAV-kontoret utfra brukernes norskkunnskaper (ikke i figur).

*Figur 12: Norskkunnskapen til personbrukere som henvender seg til NAV-kontoret, 2017, (N=26 212)*

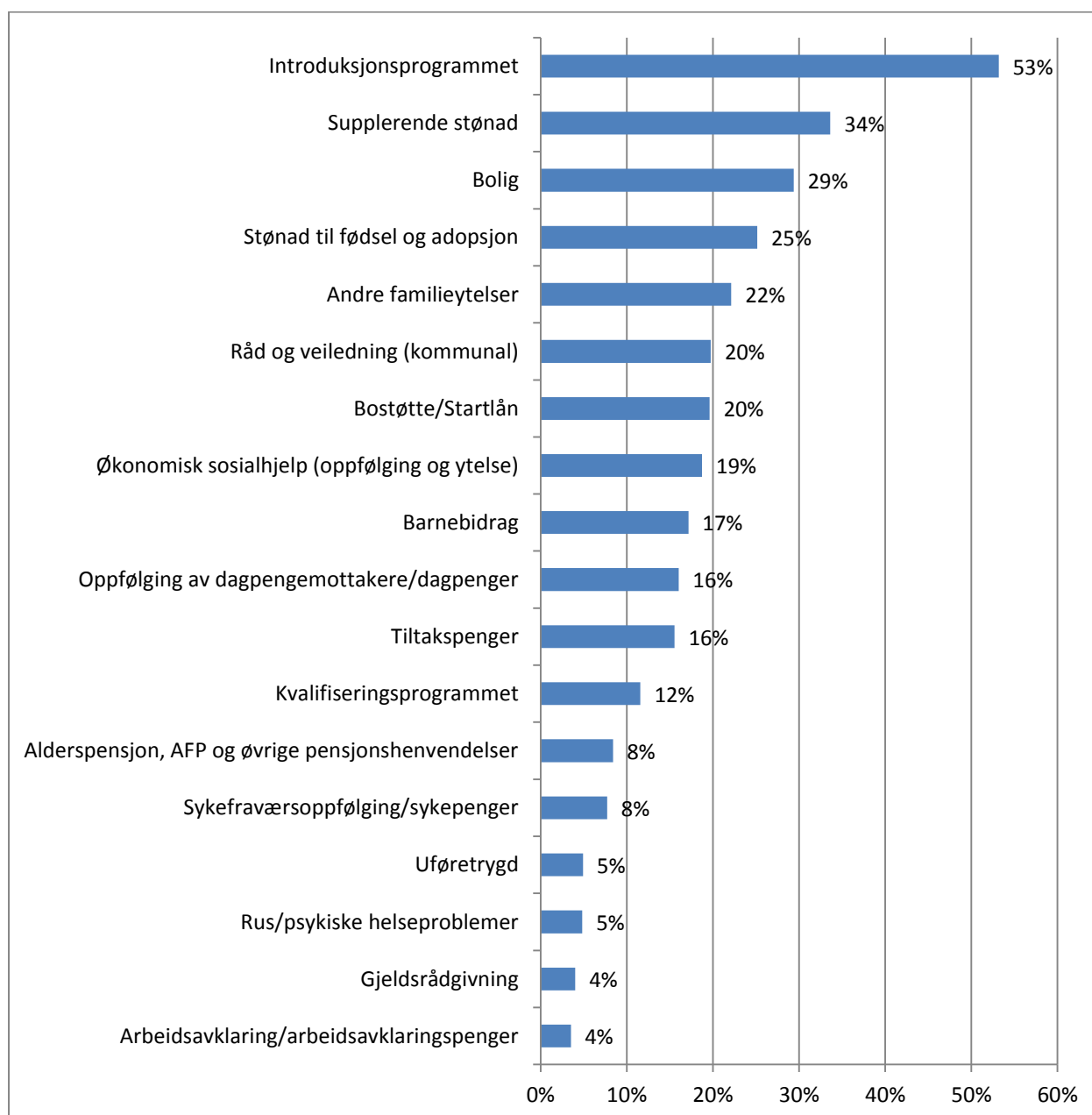


Figur 13 nedenfor viser andelen av henvendelser som kommer fra personbrukere med dårlige norskkunnskaper. Svake norskkunnskaper er her avgrenset til svaralternativene «Skriver/snakker annet språk», «Skriver/snakker engelsk» og «Skriver/snakker dårlig norsk».

Ikke overraskende er det «Introduksjonsprogrammet/bosetting» som har størst andel med 53 prosent. Andelen er også høy for «supplerende stønad» (tillegg til alderspensjon ved kort botid), bolig og enkelte familieytelser.

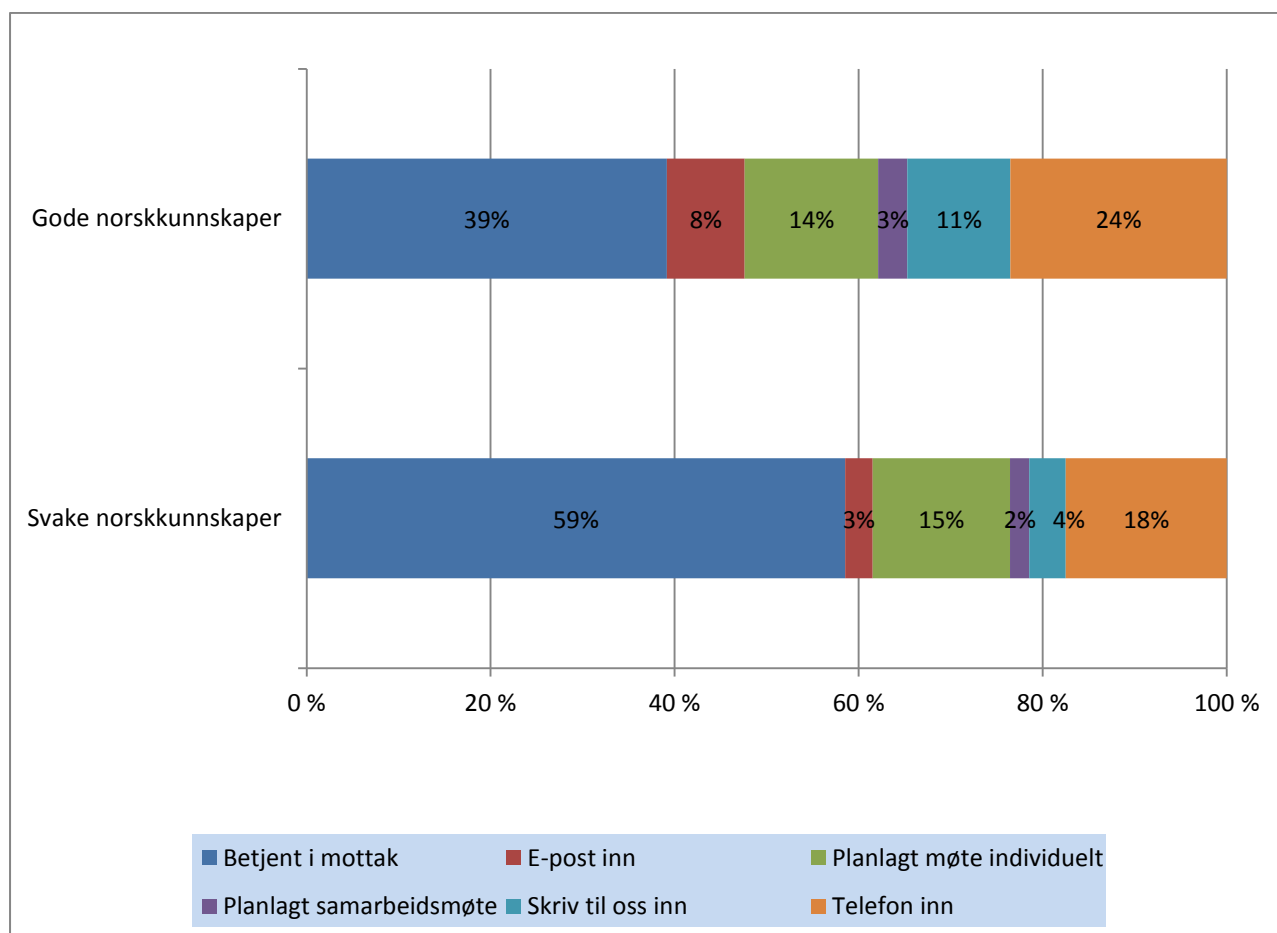
På de tre største områdene på tjenester/ytelser - økonomisk sosialhjelp, arbeidsavklaringspenger og dagpenger - er det henholdsvis 20 prosent, 5 prosent og 20 prosent med svake norskkunnskaper.

*Figur 13: Andelen av henvendelser fra personbrukere med «svake norskkunnskaper» etter tjenester/ytelser, 2017 (N=3 918)*



De som henvender seg til NAV-kontoret med svake norskkunnskaper kan ha behov for en litt annen oppfølging enn de med gode norskkunnskaper. Ved endringene i løpet av 2017 i tjenestetilbudet fra NAVs 1. linje mot bruker er erfaringen at det ofte kan være sammenfall mellom å ha dårlige norskkunnskaper og ha vansker med å bruke digitale kanaler i kontakt med NAV eller å ringe NAV Kontaktsenter. For disse brukerne er det gjerne behov for veiledning fra ansatte ved kontoret for å benytte digitale løsninger, og en del har behov for tolketjenester. Figur 14 nedenfor viser at 59 prosent av henvendelsene fra brukere med svake norskkunnskaper (svaralternativene «Skriver/snakker annet språk», «Skriver/snakker engelsk» og «Skriver/snakker dårlig norsk») kommer i mottaket, mens 39 prosent av henvendelsene fra brukere med gode norskkunnskaper (svaralternativene «Skriver/snakker godt norsk» og «Skriver/snakker middels godt norsk») kommer i mottaket. Henvendelser fra brukere med svake norskkunnskaper kommer i mindre grad via telefon, epost og «skriv til oss inn». Fra 2016 til 2017 har det vært en stor reduksjon i andelen av henvendelsene som kommer i mottaket, enten brukerne har svake eller gode norskkunnskaper. Begge gruppene har økning i andelen henvendelser som kommer via «skriv til oss», men økningen er størst for de med gode norskkunnskaper. Andelen henvendelser som kommer via telefon har økt både for brukere med svake og gode norskkunnskaper fra 2016 til 2017, men økningen har vært størst for de med svake norskkunnskaper.

*Figur 14: Henvendelser fra personbrukere med svake og gode norskkunnskaper fordelt på hvor henvendelsen kommer, 2017, (N=3 918)*

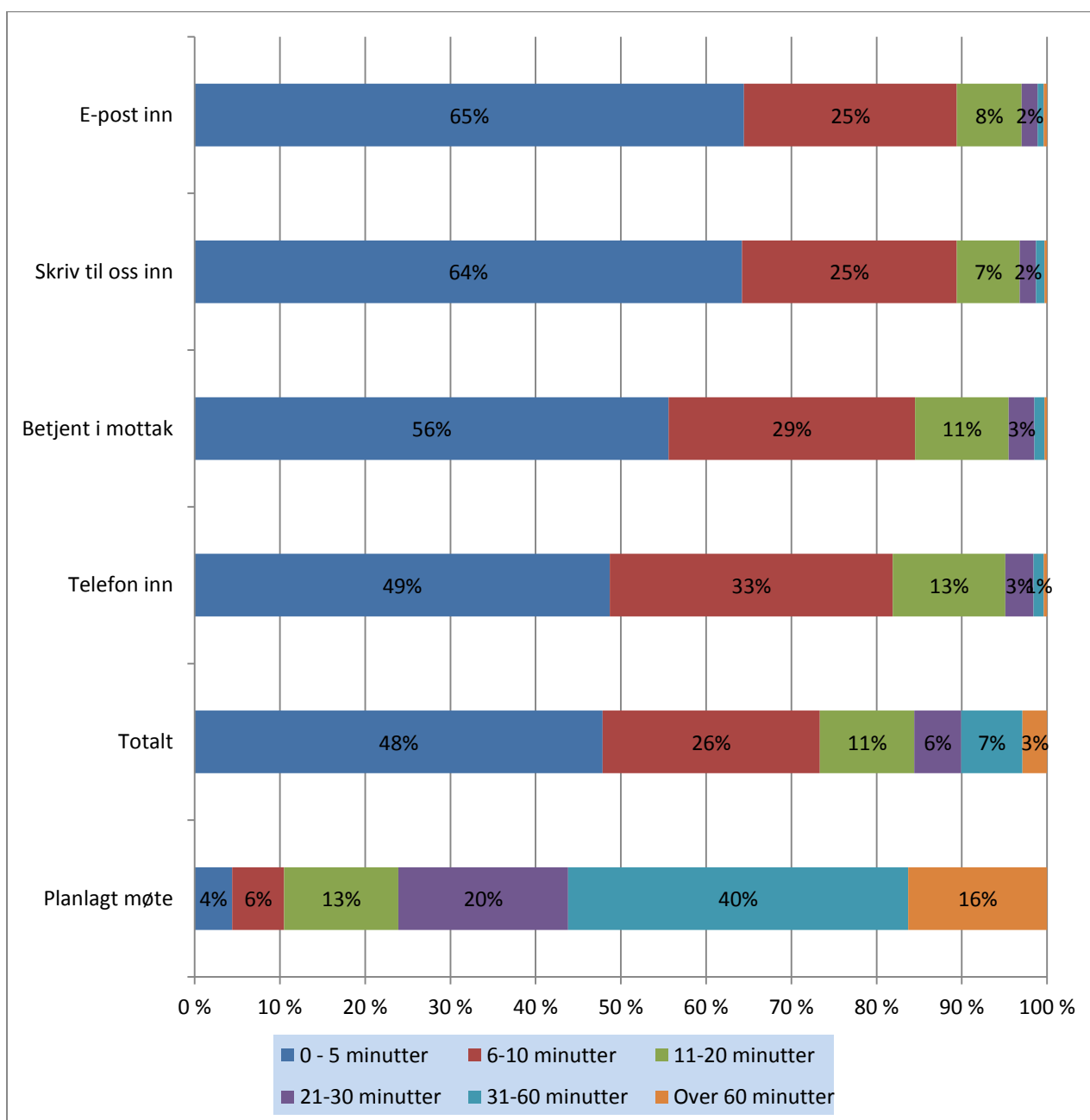


## 2.6 Hvor lang tid tar henvendelsene på NAV-kontoret?

I trafikkflytundersøkelsen kartlegges det også hvor lang tid det tar å behandle en henvendelse. Tidsbruken varierer med type henvendelser, og spesielt planlagte møter på NAV-kontoret tar vesentlig mer tid enn andre henvendelser.

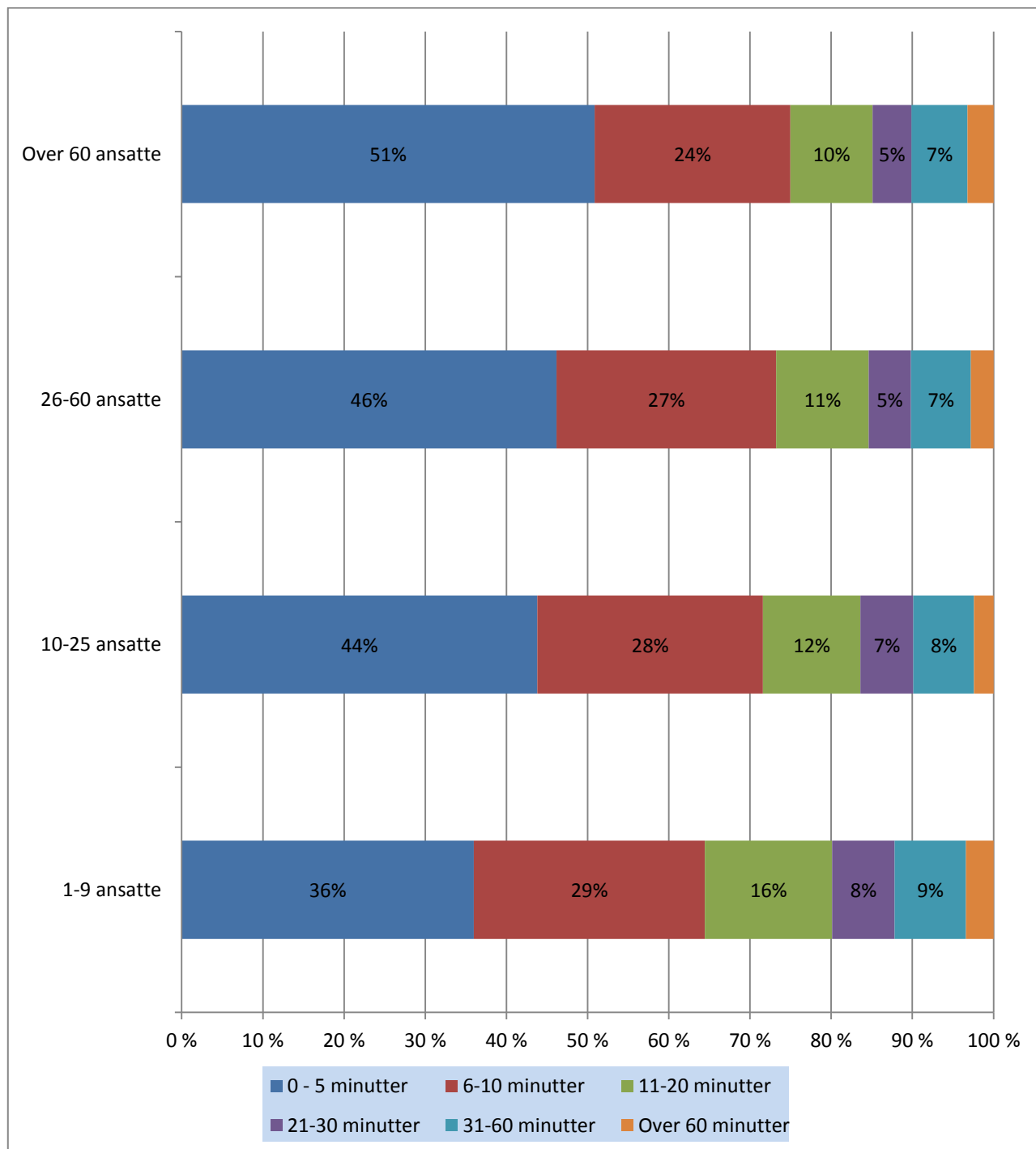
I 2017-undersøkelsen er det behandling av e-post og henvendelser via «skriv til oss» som tar kortest tid. Behandling av telefonsamtaler tar noe lengre tid enn henvendelser i «skriv til oss» eller henvendelser i mottaket på NAV-kontoret. Fra 2016 til 2017 er den største endringen at mottak av telefoner tar noe kortere tid.

*Figur 15: Tidsbruk på alle henvendelser, fordelt på kanal, 2017 (N=31 694)*



Tidsbruken ved NAV-kontorene avtar med kontorstørrelse, se figuren nedenfor. Dette kan blant annet skyldes ulikheter ved de innkomne henvendelsene, men kan også ha sammenheng med at de ansatte ved de mindre kontorene har mer tilgjengelig tid. Vi ser at den avtagende tidsbruken etter kontorstørrelse går igjen på henvendelser i de fleste kanalene, særlig i «betjent i mottak» «planlagte møter» og «telefon inn» (ikke i figur).

*Figur 16: Tidsbruk på henvendelser totalt fordelt på antall ansatte ved NAV-kontoret (statlig og kommunalt ansatte), 2017 (N=31 694)*



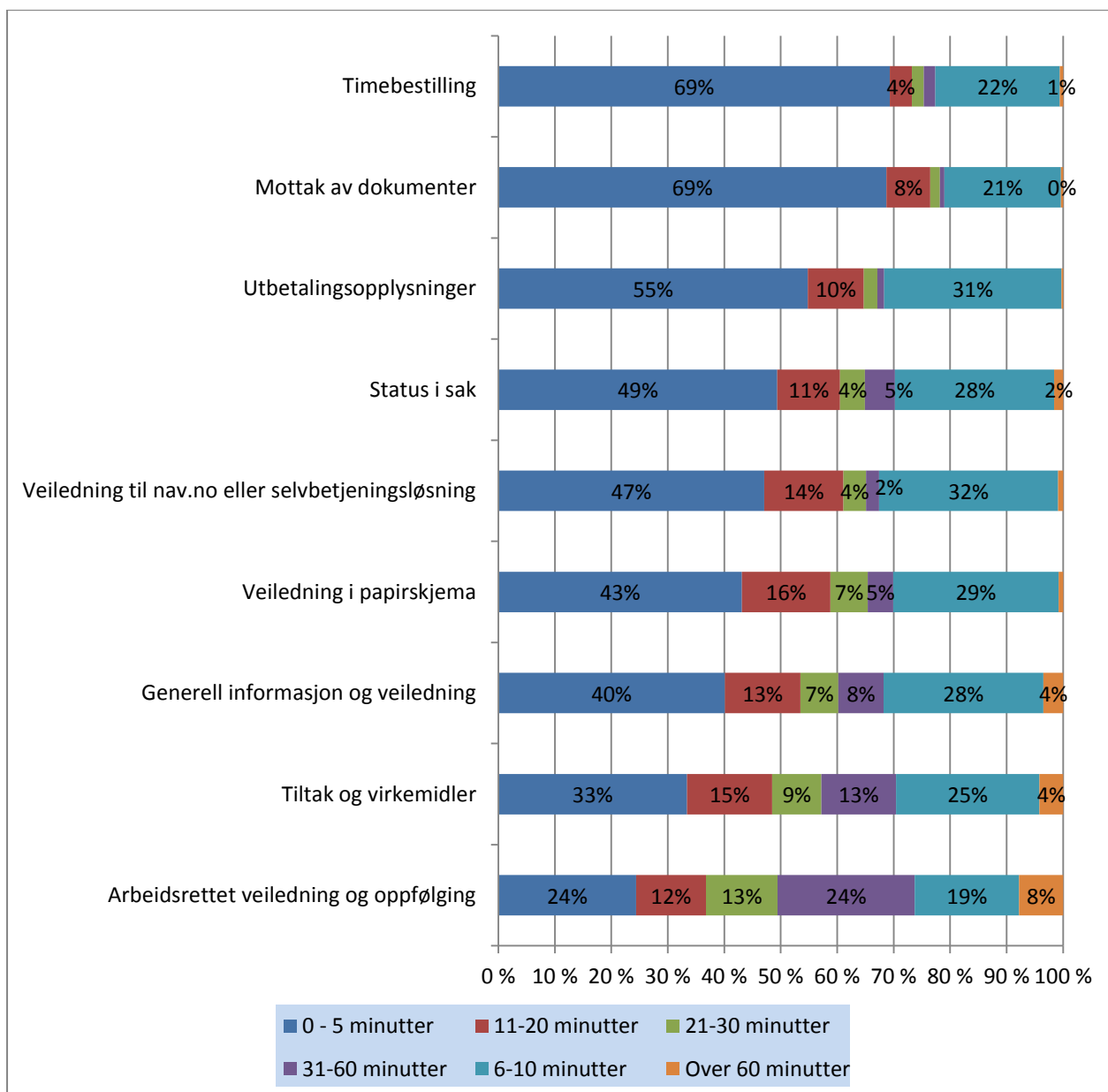


Ser vi på tidsbruken om hva henvendelsen gjaldt, brukes det ikke uventet kortest tid til mottak av dokumenter eller bestilling av time.

Veiledning på nav.no og selvbetjeningsløsningene ligger midt på skalaen, men har noe lavere tidsbruk enn for eksempel «generell informasjon» eller «veiledning i papirskjema».

Henvendelser som gjelder «arbeidsrettet veiledning og oppfølging» eller «tiltak og virkemidler» tar lengre tid. Dette er i stor grad oppgaver som er planlagte møter.

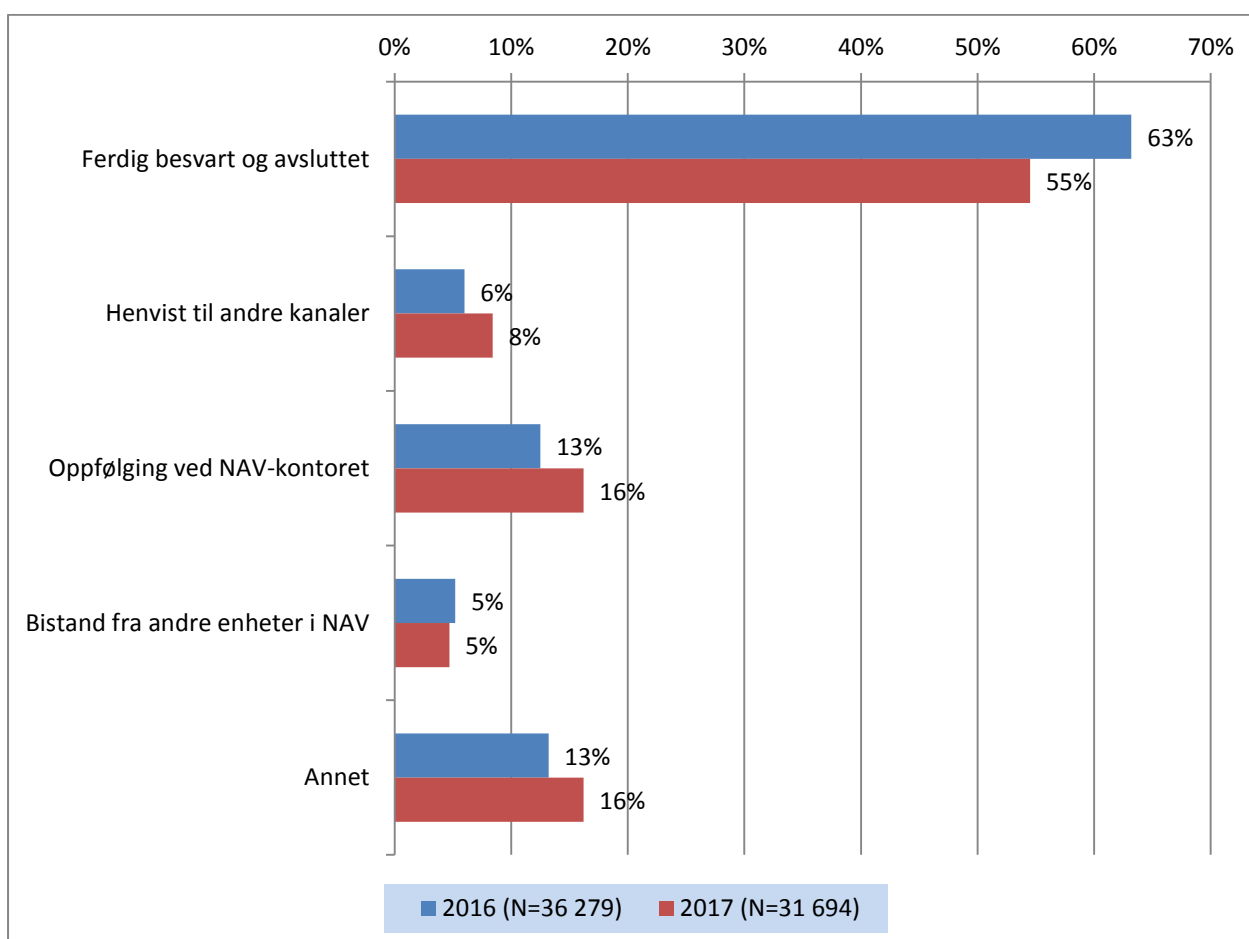
*Figur 17: Tidsbruk på henvendelser fra personbrukere, fordelt på hva henvendelsen gjaldt (N=26 212)*



## 2.7 Hva ble utfallet av henvendelsen

De fleste av henvendelsene blir «ferdig besvart og avsluttet», men andelen har sunket fra undersøkelsen i 2016 til undersøkelsen i 2017. Samtidig er det en økning i andelen «henvist til andre kanaler» og andelen henvendelser som følges opp videre ved NAV-kontoret. Bak disse gjennomsnittstallene er det på noen områder stor økning i henvisningene til andre kanaler fra 2016 til 2017. Dette gjelder i størst grad familieytelser og pensjon. Dette kan blant annet ha sammenheng med endringene i løpet av 2017 i tjenestetilbudet fra NAVs 1. linje mot bruker (brukerne blir i større grad informert og veiledet til å ringe NAV Kontaktsenter eller bruke selvbetjeningsløsninger). På noen områder har både andelen henvendelser henvist til andre kanaler og andelen som ble fulgt opp videre ved NAV-kontoret økt. Dette gjelder blant annet sykepenger og økonomisk sosialhjelp.

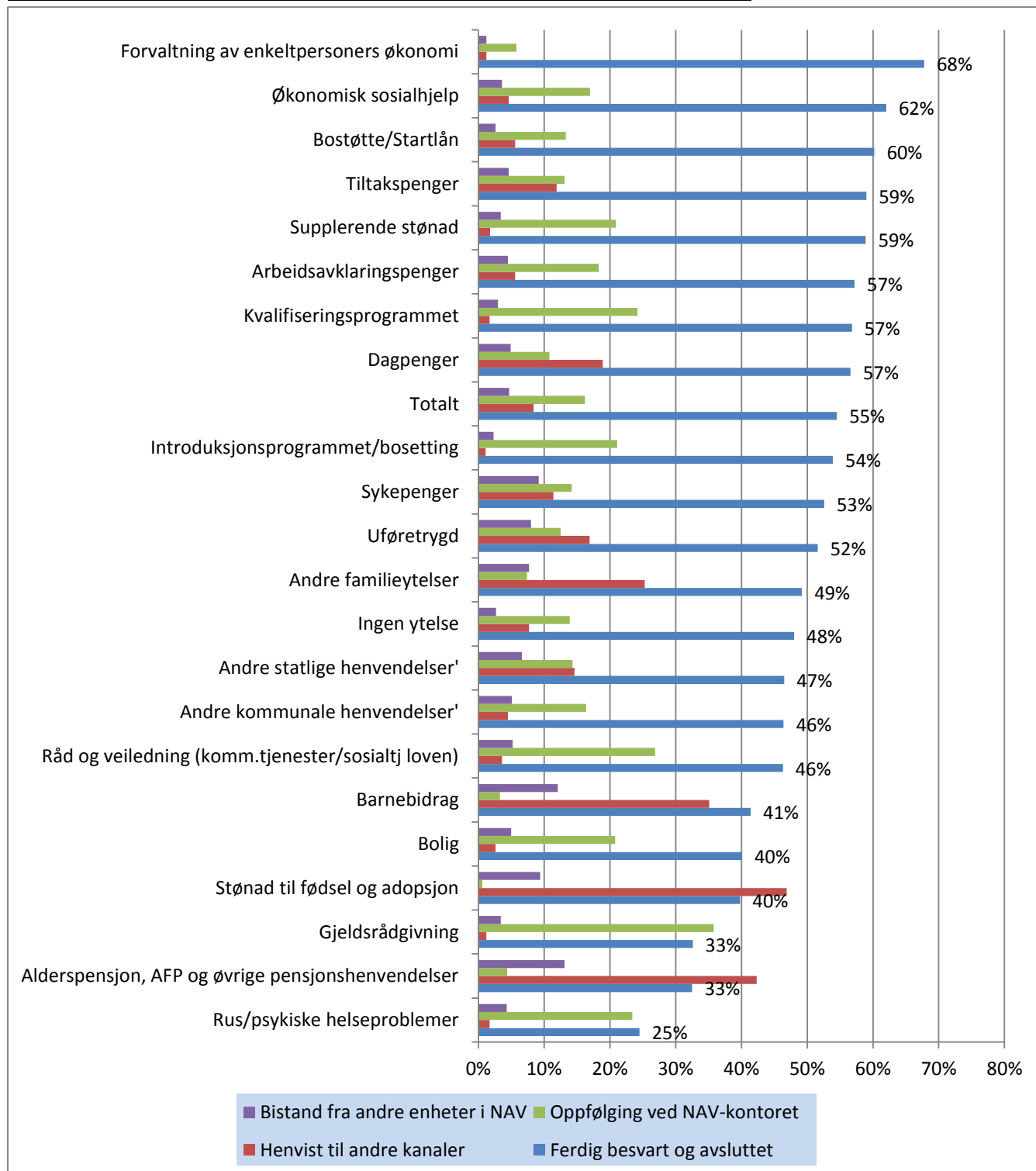
*Figur 18: Utfallet av henvendelser, prosentvis fordeling, 2016 og 2017*



Når vi ser nærmere på utfallet av henvendelser i 2017-undersøkelsen utfra fagområder, er det store forskjeller på andelen «ferdig besvart og avsluttet». Grovt sett er mønsteret at en del statlige ytelser har lav avslutningsgrad fordi mange henvendelser henvises til andre kanaler. Dette gjelder som nevnt særlig pensjon og familieytelser. På disse områdene har avslutningsgraden sunket kraftig fra 2016 til 2017. På de fleste statlige områdene er det høyere andel som henvises til nav.no enn til telefon, men henvendelser på alderspensjon og uførestønad henvises i større grad til telefon enn til nav.no.

Samtidig er det en del kommunale tjenester der det er lav avslutningsgrad. Lavest er det på områdene «rus/psykiske helseproblemer», «gjeldsrådgivning» og «bolig». På de kommunale områdene er det lav andel av henvendelsene som er «henvist til andre kanaler». Den lave avslutningsgraden er knyttet til at en stor del av henvendelsene går til «oppfølging ved NAV-kontoret». På de kommunale tjenesteområdene har ikke henvisningen til andre kanaler økt fra 2016 til 2017, jf at endringer i tjenestetilbudet fra NAVs 1. linje mot bruker i 2017 særlig gjelder statlige tjenester/ytelser.

Figur 19: Andel henvendelser etter utfall, fordelt på faqområde, 2017 (N=31 694)



## Vedlegg 1: Beregning av totalt antall henvendelser

Ut fra de registreringene som er gjort i trafikkflytundersøkelsen har det vært laget estimater på hvor mange henvendelser som mottas på alle NAV-kontorene i løpet av et år. Trafikkflytundersøkelsen kartlegger antall henvendelser i løpet av en fireukersperiode og et estimat må forutsette at denne fire-ukersperioden er representativ for hele året, og at de ansatte som representative for samtlige ansatte. Antallet registrerte henvendelser i undersøkelsen vil i et estimat gjøres om til årstall og til å gjelde samtlige NAV-kontor.

Resultatene til beregningene oppsummeres i tabellen nedenfor. Beregningene er basert på at NAV-kontorene totalt sett har om lag 12 000 ansatte (både kommunalt og statlige ansatte). Anslagene som er gjengitt i tabellen indikerer stor nedgang i antall henvendelser til NAV-kontorene fra 2016 til 2017, men det er en betydelig usikkerhet knyttet til denne beregningen. Den største usikkerheten er knyttet til hvor stor andel av de ansatte ved kontoret som registrerer i undersøkelsen, både om de registrerer og om de registrerer hele uka. Det er også mulighet for at en del av de som registrerer gjør det på vegne av flere ansatte. Det er også noe usikkerhet ved om kartleggingsperioden er representativ for hele året.

Tabell 4: Estimert antall henvendelser i løpet av et år

	Antall henvendelser i kartleggingsperioden		Estimert antall henvendelser ved alle NAV-kontor i løpet av hele året	
	2016	2017	2016	2017
<b>Alle henvendelser inkludert brev og planlagte møter på NAV-kontor</b>	<b>51 426</b>	<b>43 023</b>	<b>8 502 307</b>	<b>6 235 418</b>
Av disse:				
Betjent i mottak	17 528	11 266	2 873 901	1 632 806
Brev inn	13 717	10 548	2 296 393	1 528 745
Telefon inn	7 629	7 915	1 255 485	1 147 138
E-post inn	5 531	4 795	905 961	694 950
Planlagt møte individuelt	3 726	3 890	620 246	563 786
Skriv til oss inn	1 679	2 721	280 072	394 361
Planlagt samarbeidsmøte	1 049	1 107	173 923	160 440
Planlagt møte gruppeinnkalling	567	781	96 326	113 192
<b>Henvendelser fra personbrukere (uten brev og planlagt gruppeinnkalling)</b>	<b>30770</b>	<b>26212</b>	<b>5 175 022</b>	<b>3 798 963</b>
Av disse:				
Mottak av dokumenter	5 901	3 099	984 838	449 145
Generell informasjon og veiledning	4 879	4 045	827 218	586 251
Status i sak	4 214	4 036	700 598	584 946
Arbeidsrettet veiledning og oppfølging	3 740	4 202	647 011	609 005
Utbetalingsopplysninger	2 475	1 878	399 226	272 183
Veiledning i papirskjema	1 692	1 323	283 410	191 745
Veiledning til nav.no eller selvbetjeningsløsning	1 323	1 301	227 089	188 557
Tiltak og virkemidler	1 222	1 053	205 128	152 614

## Vedlegg 2: Registreringsskjema i trafikkflytundersøkelsen

NAV-kontor 2016	
<b>Hvor kom henvendelsen?</b> Brev inn E-post inn Telefon inn Skriv til oss inn <b>Betjent i mottak</b> Planlagt møte individuelt Planlagt møte gruppeinnkalling Planlagt samarbeidsmøte	<b>Hvilket fagområde gjaldt henvendelsen?</b> Dagpenger Tiltakspenger Sykepenger Arbeidsavklaringspenger Uføretrygd Alderspensjon, AFP og øvrige pensjonshenvendelser Supplerende stønad Stønad til fødsel og adopsjon Barnebidrag Andre familieytelser <b>Økonomisk sosialhjelp</b> Kvalifiseringsprogrammet Råd og veiledning (komm. tjenester/sosialtj loven) Gjeldsrådgivning Forvaltning av enkeltpersoners økonomi Bolig Bostøtte/Startlån Introduksjonsprogrammet/bosetting Rus/psykiske helseproblemer Andre statlige henvendelser Andre kommunale henvendelser Ingen ytelse
<b>Språkferdigheter?</b> Skriver/snakker godt norsk <b>Skriver/snakker middels godt norsk</b> Skriver/snakker dårlig norsk Skriver/snakker engelsk Skriver/snakker annet språk	<b>Hva ble utfallet av henvendelsen for bruker?</b> Bomtut - ikke NAVs område <b>Ferdig besvart og avsluttet</b> Henvist nav.no Henvist telefon Henvist til chat/skriv til oss Henvist til samtalerom Ny timeavtale på NAV-kontor Videre bistand fra andre enheter i NAV Registreres senere Annet
<b>Hvem henvendte seg?</b> Personbruker under 25 år <b>Personbruker 26 - 29 år</b> Personbruker 30 - 62 år Personbruker 63 år og eldre Helsepersonell inkl. leger Arbeidsgiver Tiltaksarrangør Andre	<b>Hvor lang tid tok henvendelsen?</b> <b>0 - 5 minutter</b> 6-10 minutter 11-20 minutter 21-30 minutter 31-60 minutter Over 60 minutter
<b>Hva gjaldt henvendelsen?</b> <b>Mottak av dokumenter</b> Utbetalingsopplysninger Status i sak Veiledning i papirskjema Veiledning til nav.no eller selvbetjeningsløsning Generell informasjon og veiledning Arbeidsrettet veiledning og oppfølging Tiltak og virkemidler Timebestilling Annet	<b>Registrer</b>
<b>Oppsett</b>	<b>Avslutt</b>