



# Trafikkflytundersøkelsen på NAV-kontor

2016

## Innhold

<b>1. Gjennomføring .....</b>	<b>4</b>
1.1 Bakgrunn .....	4
1.2 Beskrivelse av undersøkelsen.....	4
1.3 Utvalg og svarprosent.....	5
<b>2. Hovedresultater .....</b>	<b>6</b>
2.1 Innledning.....	6
2.2 Hvor kom henvendelsene? .....	6
2.3 Hvem er brukerne? .....	7
2.4 Hvorfor kommer brukerne til NAV-kontoret? .....	7
2.5 Hvilke fagområde gjaldt henvendelsen? .....	9
2.6 Hvordan er norskkunnskapen til brukerne som møter på NAV-kontoret .....	11
2.7 Hvor lang tid tar henvendelsene på NAV-kontoret.....	12
2.8 Hva ble utfallet av henvendelsen .....	14
<b>3. Vedlegg .....</b>	<b>15</b>
3.1 Beregning av totalt antall henvendelser .....	15
3.2 Registreringsskjema til trafikkflyundersøkelsen.....	17

## Sammendrag

Det er gjennomført en trafikkflyundersøkelse ved 170 NAV-kontorer i perioden uke 42 til uke 45. Formålet med undersøkelsen er å kartlegge antall og hvilken type henvendelser som kommer inn til kontorene.

Den store mengden henvendelser kommer fra personbrukere. Hele 85 prosent av henvendelsene gjelder denne gruppen mens tiltaksarrangører, arbeidsgivere og helsepersonell hver for seg utgjør to til fire prosent av henvendelsene.

Ad hoc-henvendelser er helt dominerende og utgjør om lag 90 prosent av alle henvendelser på NAV-kontoret. Av disse er henvendelser i mottaket og innsendte brev de største gruppene. Kontorene har dermed fremdeles en stor trafikk av henvendelser som burde ha vært håndtert via selvbetjeningsløsningene på nav.no eller telefon.

Mottak av dokumenter er den største typen henvendelser med 19 prosent. Også et omfattende antall henvendelser om generell veiledning og informasjon eller informasjon om status i sak.

Når henvendelsene fra personbrukerne blir fordelt på fagområde er det økonomisk sosialhjelp som er størst, med 24 prosent. Andre store fagområder er arbeidsavklaringspenger (14 prosent), dagpenger (11 prosent) og sykepenger (9 prosent).

Henvendelser som gjelder økonomisk sosialhjelp har en svært stor andel «mottak av dokumenter». Hele 35 prosent av henvendelsene til økonomisk sosialhjelp gjelder «mottak av dokumenter» og dette utgjør også 44 prosent av alle henvendelser som gjelder «mottak av dokumenter». Dette kommunale fagområdet står altså for stor del av denne type henvendelser ved NAV-kontorene.

Det er svakere norskkunnskaper for personbrukere i aldersgruppen 26–62 år enn for yngre eller eldre arbeidsgrupper. Dette er fordi arbeidsinnvandrere og flyktninger først og fremst er i denne aldersgruppen. Det viser seg også at 57 prosent på fagområdet «Introduksjonsprogrammet/bosetting» har svake norskkunnskaper. Andre fagområder som har høy andel med svake norskkunnskaper er «supplerende stønad» og familieytelser.

Avslutningsgraden til henvendelsene varierer betydelig, også når det gjelder kommunale fagområder. Det er flest henvendelser som blir avsluttet når det gjelder «forvaltning av enkeltpersoners økonomi (81 prosent). De henvendelsene som har lavest avslutningsgrad på NAV-kontoret gjelder «gjeldsrådgivning» (35 prosent) og «rus/psykiske helseproblemer» (27 prosent). Det er henvendelser som gjelder pensjon eller familieytelser som i størst grad blir henvist til andre kanaler (nav.no, skriv til oss, chat eller telefon).

## 1. Gjennomføring

### 1.1 Bakgrunn

NAV har behov for opplysninger om hvor mange og hvilke type henvendelser som kommer inn til NAV-kontorene. Dette er opplysninger som i liten grad fanges opp via de ordinære saksbehandlersystemene. I 2014 og 2015 ble det gjennomført en manuell kartlegging ved et utvalg av kontorer ved hjelp av et enkelt registreringsverktøy i Excel. I 2016 ble det valgt å utvide undersøkelsen, både med tanke på kartleggingsperioden og utvalgsstørrelsen. I tillegg gjennomgikk en arbeidsgruppe innholdet i undersøkelsen og gjorde noen justeringer i svaralternativene i undersøkelsen. Disse endringene gjør det vanskelig å sammenligne 2016-undersøkelsen med tidligere undersøkelser.

### 1.2 Beskrivelse av undersøkelsen

Formålet med undersøkelsen var å kartlegge alle henvendelser som kommer inn til NAV-kontorene. Dette gjelder henvendelser i mottak, brev, e-post, telefon og planlagte møter. Henvendelser fra kontorene til personbrukere og samarbeidspartnere ble ikke kartlagt da det ble vurdert at dette ville bli for komplisert å gjennomføre.

Det ble besluttet at 2016-undersøkelsen skulle gjennomføres over en fire-ukersperiode, vesentlig lengre enn i tidligere undersøkelser. For å unngå høstferie-uker valgte NAV å gjennomføre undersøkelsen i ukene 42-45. De utvalgte kontorene ble fordelt på fire puljer, hvor hver av puljene har kartlagt henvendelser i én uke.

I undersøkelsen skulle alle veilederne i NAV-kontorene registrere inn alle henvendelser i et Excel-basert verktøy. Dersom de ikke hadde PC/data tilgjengelig, skulle de registrere henvendelsene på et papirskjema og etter-registrere dette i verktøyet.

I utgangspunktet skulle alle henvendelsene registreres med følgende syv spørsmål:

1. Hvor kom henvendelsen?
2. Hvilke språkferdigheter hadde brukeren?
3. Hvem henvendte seg?
4. Hva gjaldt henvendelsen?
5. Hvilket fagområde gjaldt henvendelsen?
6. Hva ble utfallet av henvendelsen for brukeren?
7. Hvor lang tid tok henvendelsen?

Det første spørsmålet om hvor henvendelsen kom skulle vise i hvilken kanal henvendelsen kom; brev, telefon, spørsmål og svar eller personlig oppmøte i mottaket på NAV-kontoret. Det andre spørsmålet skulle beskrive norskkunnskapene til de som henvendte seg til kontorene. På spørsmål tre skulle de

ansatte registrere hvilke personer som kom med henvendelsen, personbrukere i ulike aldersgrupper, tiltaksarrangører, arbeidsgivere eller helsearbeidere.

Deretter gjelder spørsmål fire hva henvendelsen gjaldt; var det for eksempel spørsmål om status i saken eller var det et ønske om arbeidsrettet veiledning og oppfølging. Spørsmål fem skulle avklare fagområdet til henvendelsen. Dersom registreringen på spørsmål fire var «status i sak», ville spørsmål fem vise fagområdet dette gjaldt; var det for eksempel arbeidsavklaringspenger eller dagpenger?

Til slutt vil spørsmål seks og syv vise hva som ble utfallet av henvendelsen og hvor lang tid det tok å behandle den.

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

### 1.3 Utvalg og svarprosent

NAV-kontorene ble delt inn i fem størrelsesgrupper, ut fra antall statlige ansatte på hvert kontor. Dette er gjort på tilsvarende måte som i etatens ressurskartlegging. Selv om statlige årsverk var utgangspunktet for oppdelingen i grupper, var alle ansatte med i kartleggingen, også kommunale veiledere.

Det ble trukket et tilfeldig utvalg av kontorer innenfor hver størrelsesgruppe. Totalt sett ble det trukket ut 190 NAV-kontorer. Hedmark fylke ble utelatt fra denne undersøkelsen siden de allerede hadde gjennomført en egen undersøkelse i januar. De minste kontorene (inntil fire ansatte) er noe overrepresentert i utvalget.

Av de utvalgte NAV-kontorene var det 13 som av ulike årsaker ikke kunne delta i undersøkelsen. Svarprosenten fra kontorene ble dermed 93 prosent. I tabellen nedenfor vises svarprosenten innenfor de ulike kontor-gruppene.

*Tabell 1: Antall kontorer i utvalget og svarprosent*

	Antall kontorer i utvalget	Antall kontorer som har registrert henvendelser	Svarprosent
Gruppe 1: Inntil 4 ansatte	100	91	91 %
Gruppe 2: 5–9 ansatte	46	45	98 %
Gruppe 3: 10–25 ansatte	22	21	95 %
Gruppe 4: 26–39 ansatte	12	10	83 %
Gruppe 5: 40 ansatte eller mer	10	10	100 %
Alle kontor	190	177	93 %

## 2. Hovedresultater

### 2.1 Innledning

Denne rapporten presenterer de viktigste resultatene fra årets trafikkflytundersøkelse. I del 2.2 beskrives det i hvilken kanal de ulike henvendelsene kommer inn. I del 2.3 beskrives hvilke brukere som tok kontakt med NAV-kontoret. Her har vi ikke med opplysninger fra innsendte brev eller de som møtte opp på gruppeinnkallinger. For å forenkle kartleggingen ble det ikke stilt ytterligere spørsmål som gjaldt disse to typene henvendelser.

Fra punkt 2.4 til 2.8 fokuserer denne rapporten på å beskrive resultater kun for personbrukere.

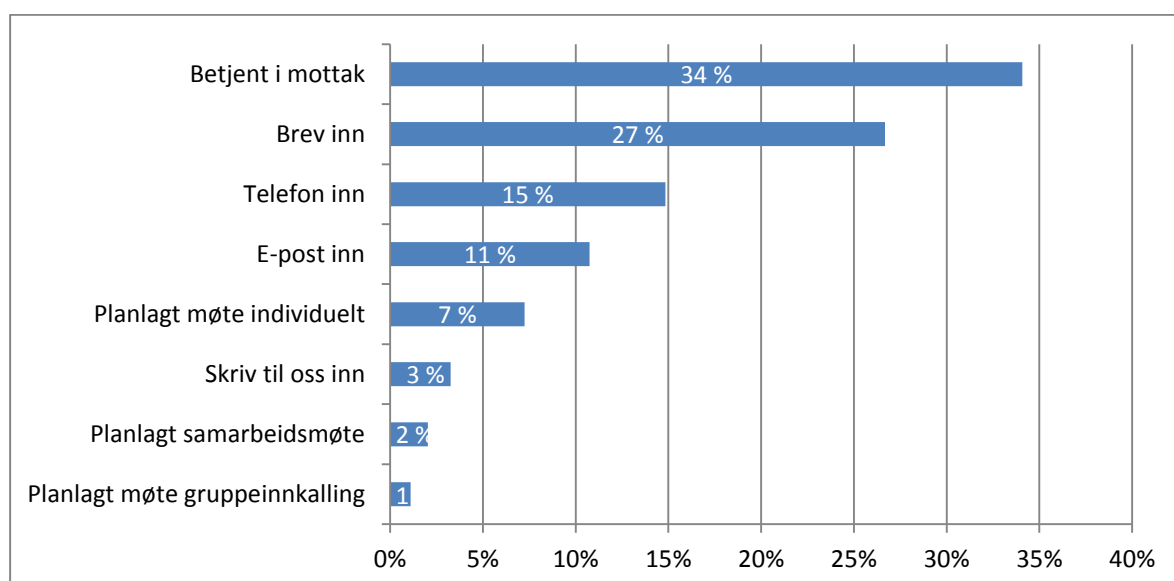
### 2.2 Hvor kom henvendelsene?

34 prosent av alle henvendelsene fra personbrukere kommer i publikumsmottaket. Mange henvendelser til NAV-kontorene kommer også som brev (27 prosent). Telefon inn er også en kanal hvor brukerne tar mye kontakt. Planlagte møter, enten individuelt møte, gruppeinnkalling eller samarbeidsmøte, utgjør samlet sett kun ti prosent av henvendelsene.

Det er en del brukere som fremdeles bruker e-post. Det er på fagområdene økonomisk sosialhjelp og arbeidsavklaringspenger at e-post er mest brukt.

Figur 1 under viser prosentfordeling av hvordan brukerne tok kontakt med NAV:

*Figur 1: Hvordan brukerne tok kontakt med NAV-kontorene*



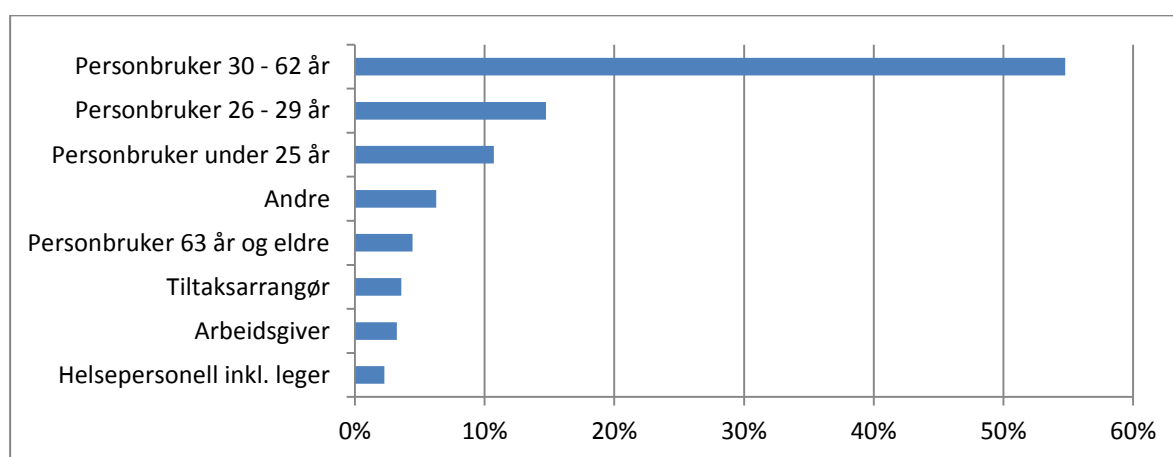
## 2.3 Hvem er brukerne?

Undersøkelsen kartlegger ikke hvem som deltar på gruppemøter eller hvem som sender inn brev<sup>1</sup>. Beskrivelsen av brukerne er derfor basert på alle de andre henvendelsene som kom inn via mottaket, e-post, telefon og «skriv til oss».

Det er naturlig nok personbrukerne som utgjør den gruppen som tar mest kontakt med NAV-kontoret. Personbrukerne utgjør 85 prosent av henvendelsene til NAV. De som er under 29 år utgjør 26 prosent av de som kommer.

Arbeidsgiverne står for tre prosent av kontakten, tiltaksarrangørene fire prosent og samhandlerne to prosent av alle henvendelsene. Figur 2 viser prosentfordelingen av hvem som tar kontakt med NAV-kontoret.

*Figur 2: Hvilke brukere som henvendte seg til NAV-kontorene*



## 2.4 Hvorfor kommer brukerne til NAV-kontoret?

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

De fleste personbrukerne kommer på grunn av ad-hoc-henvendelser. En ad-hoc-henvendelse er et ikke avtalt møte. Det vil si at mottaket av dokumenter, generell informasjon og veiledning og status i saken er ad-hoc-henvendelser. Som vi ser i figuren over, er det de ikke planlagte møtene som utgjør den største prosenten av alle henvendelsene til NAV-kontorene.

De aller fleste henvendelsene handler om å levere noe, at brukerne kommer fordi de trenger mer informasjon og veiledning og status i saken sin.

<sup>1</sup> Det ble vurdert for ressurskrevende for kontorene å registrere inn alle brev og gruppeinnkallinger på alle spørsmål i undersøkelsen, og disse typene henvendelser ble derfor kun registrert på det første spørsmålet «Hvor kom henvendelsen?».

19 prosent av brukerne kommer for å levere dokumenter. De fleste av disse gjelder økonomisk sosialhjelp, men det leveres en del dokumenter også når det gjelder en del av de statlige ytelsene. Dette gjelder spesielt sykepenger.

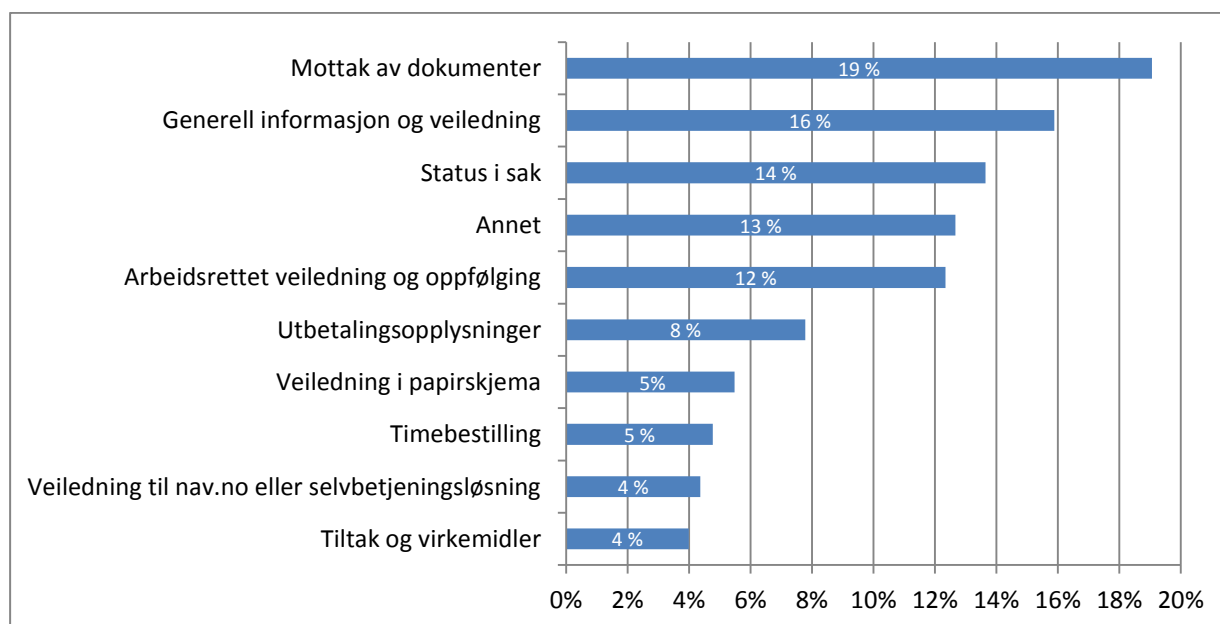
Mange brukere kommer i publikumsmottaket for de trenger mer informasjon og veiledning. 15 prosent av brukerne kommer også på grunn av status i saken sin. Det gjelder både kommunale og statlige henvendelser. Intervjuer<sup>2</sup> har vist at mange av disse henvendelsene handler om at brukerne trenger en bekreftelse eller trygghet fra NAV på at de har sendt inn riktig dokumenter eller at de lurte på når saken er ferdig behandlet.

Denne undersøkelsen viser noen grove kategorier på hvorfor brukerne tar kontakt med NAV. I videre undersøkelser er det behov for å vite mer om hvilke spørsmål brukerne kommer med i kategoriene «generell informasjon» og «veiledning og status i sak».

«Generell informasjon» og «veiledning og status i sak» er også de vanligste henvendelsene fra brukerne til NAV Kontaktsenter.

13 prosent av brukerne kommer på grunn av arbeidsrettet veiledning og oppfølging. Noen av disse henvendelsene kommer i publikumsmottaket, men de fleste er planlagte møter. Figur 3 viser prosentfordeling av hvorfor brukerne kommer på NAV-kontoret.

*Figur 3: Hvorfor personbrukerne henvendte seg til NAV-kontoret*



<sup>2</sup> Samtidig med at av trafikkflyundersøkelsen ble gjennomført, ble det gjennomført personlige intervjuer av brukere som henvendte seg til NAV-kontoret. Dette skjedde kun ved et mindre antall NAV-kontorer.

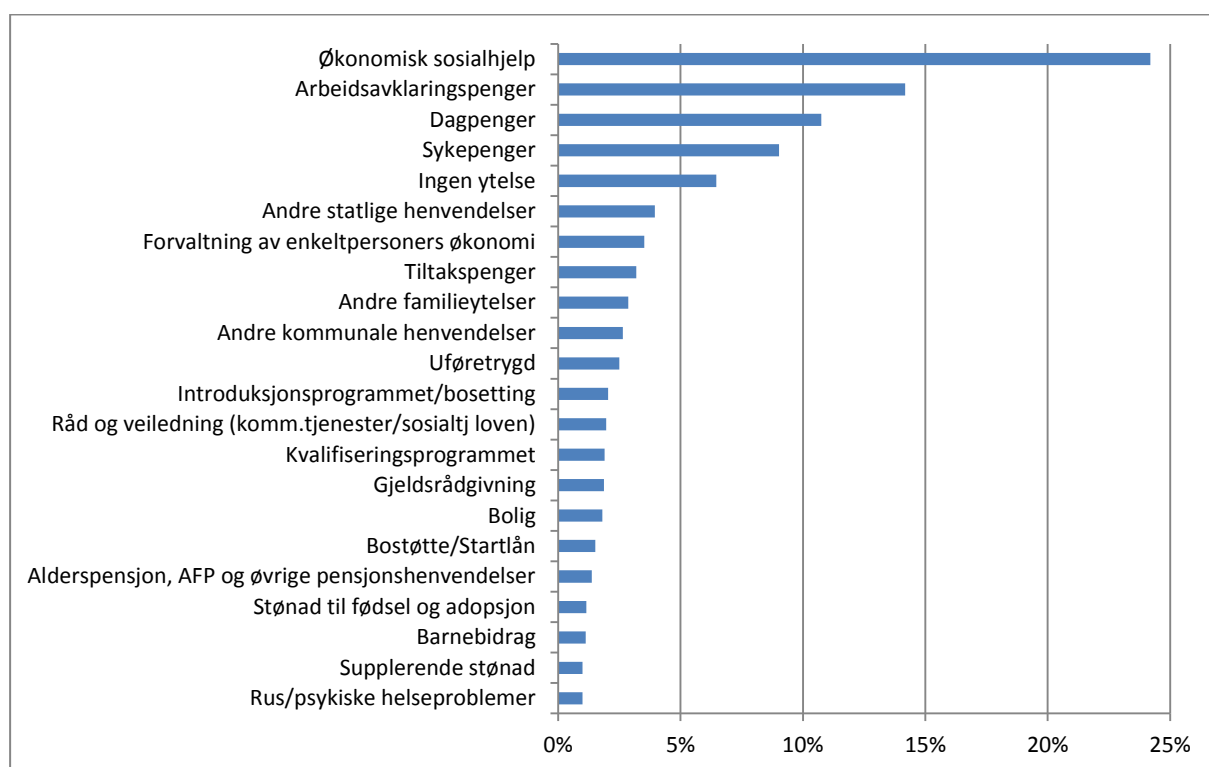


## 2.5 Hvilke fagområde gjaldt henvendelsen?

Vi ser her på hvordan henvendelsen fordeler seg på ulike typer fagområder i undersøkelsen. Fagområder er et begrep som brukes for å beskrive bakgrunnen til de som retter henvendelsen til NAV-kontoret. Dersom henvendelsen gjelder for eksempel «status i sak», er det interessant å kunne se hvilken ytelse dette gjelder. Det er imidlertid noen som henvender seg til NAV-kontoret som ikke nødvendigvis har rett til statlige ytelser eller andre kommunale tjenester/ytelser som bostøtte / økonomisk sosialhjelp. Disse er registrert i kategorien «Ingen ytelse».

Det er flest henvendelser fra personbrukerne på fagområdet «Økonomisk sosialhjelp». Denne ytelsen utgjør 24 av henvendelsene fra personbrukerne. I alt utgjør kommunale henvendelser 42 prosent av alle henvendelsene. Det er 52 prosent av henvendelsene som gjelder statlige områder og 6–7 prosent som ikke kan knyttes til statlige eller kommunale områder (dette gjelder gruppen med «ingen ytelse»). Det største området på statlig side er arbeidsavklaringspenger (14 prosent), dagpenger (11 prosent) og sykepenger (9 prosent).

Figur 4: Oversikt over andel henvendelser til NAV-kontor fordelt på fagområde



I figur 5 kombineres opplysninger om fagområde med hva saken gjaldt for de tolv største fagområdene/ytelsene ved NAV-kontorene.

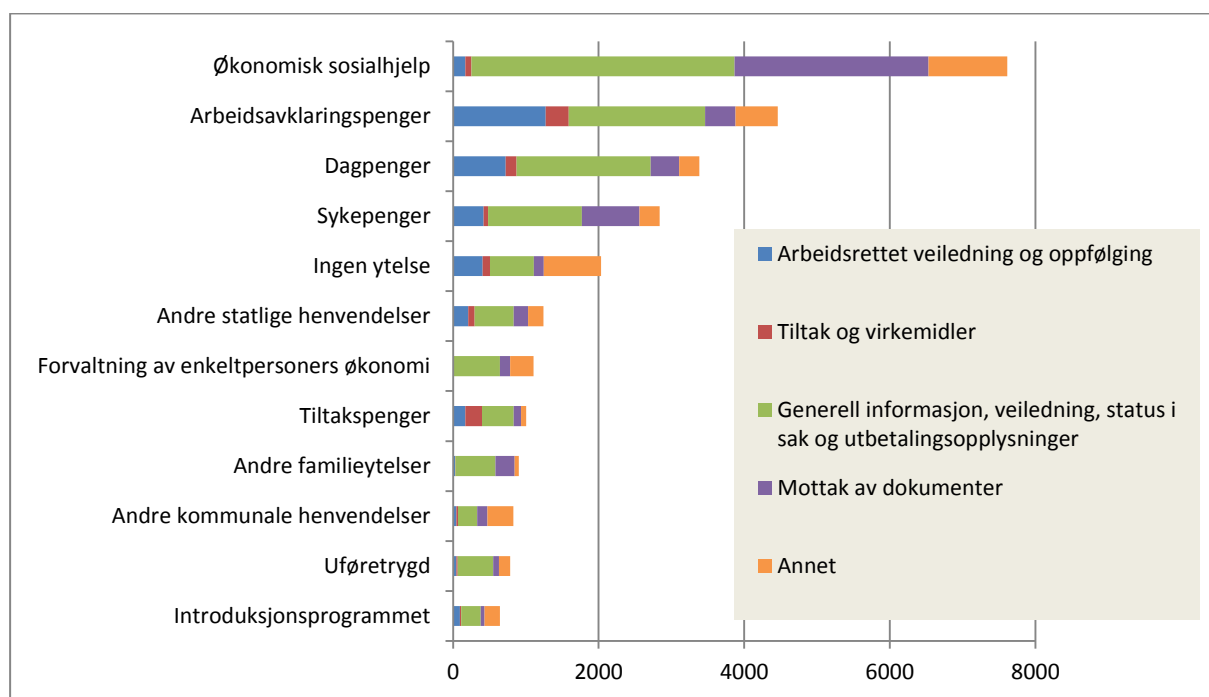
Økonomisk sosialhjelp er som tidligere nevnt det klart største fagområdet, men figuren viser også at en svært stor andel av henvendelsen på dette området gjelder mottak av dokumenter (35 prosent).

Faktisk er en stor del av henvendelsene som gjelder innlevering av dokumenter er knyttet til økonomisk sosialhjelp. Det ser ut til å være like mange slike henvendelser på økonomisk sosialhjelp, som på de elleve andre fagområdene til sammen. For denne gruppen er det en relativt liten andel av henvendelsene som gjelder arbeidsrettet oppfølging eller tiltak/virkemidler<sup>3</sup> (tre prosent av henvendelsene).

Ikke overraskende er det personer med arbeidsavklaringspenger, dagpenger eller sykepenger som i stor grad henvendelser knyttet til arbeidsrettet veiledning og oppfølging eller tiltak og virkemidler.

Det er også et betydelig antall henvendelser fra en gruppe brukere som ikke har statlige eller kommunale tjenester/ytelser (svaralternativet «ingen ytelse»). Dette er sannsynligvis i stor grad personer som er arbeidsledige, men som ikke har opptjent rettigheter til dagpenger (unge som er ferdige med studier/skolegang eller eldre som har gått ut dagpengeperioden). Denne gruppen har også en betydelig andel med henvendelser angående arbeidsrettet veiledning, oppfølging eller tiltak (25 prosent).

*Figur 5: Antall henvendelser fordelt på de største fagområdene og hva saken gjaldt*

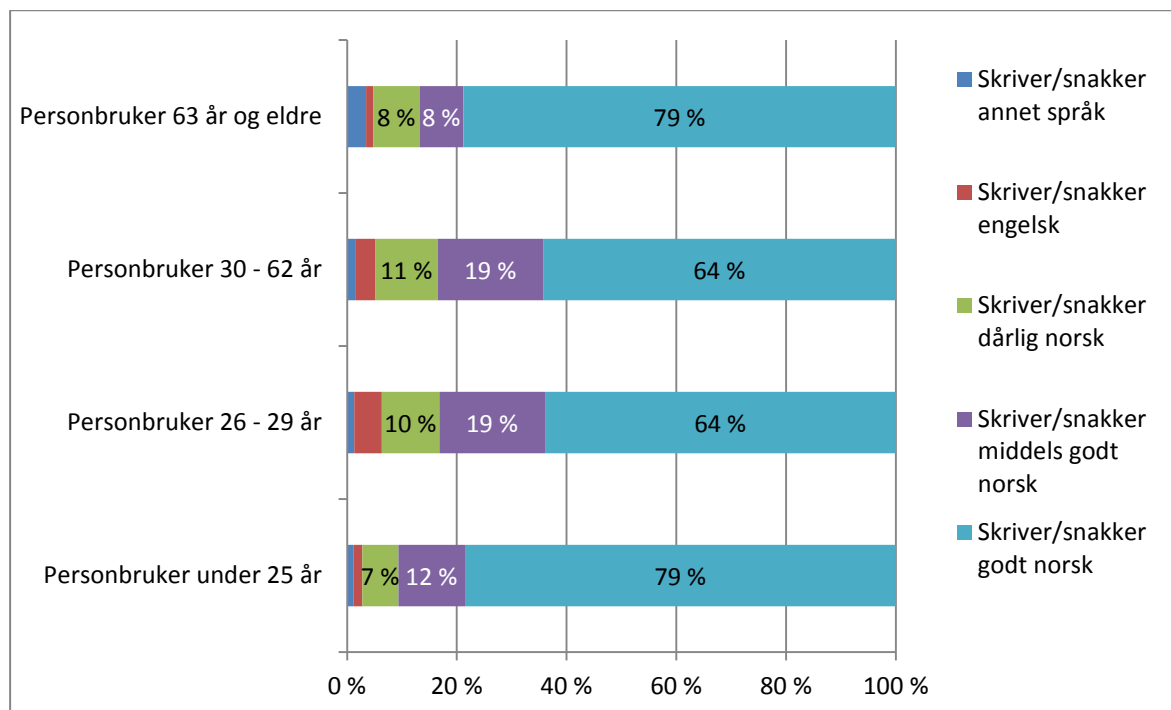


<sup>3</sup> Her må det presiseres at denne undersøkelsen måler henvendelser som kommer inn til kontoret. Aktive handlinger fra NAV-kontoret til brukeren (via brev, telefon) blir ikke målt.

## 2.6 Hvordan er norskkunnskapen til brukerne som møter på 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 og mer som har språkvansker. Andelen er større i de midtre aldergruppene, og det er her den store tyngden av arbeidsinnvandrere og flyktninger er.

*Figur 6: Norskkunnskapen til de som henvender seg til NAV-kontoret*

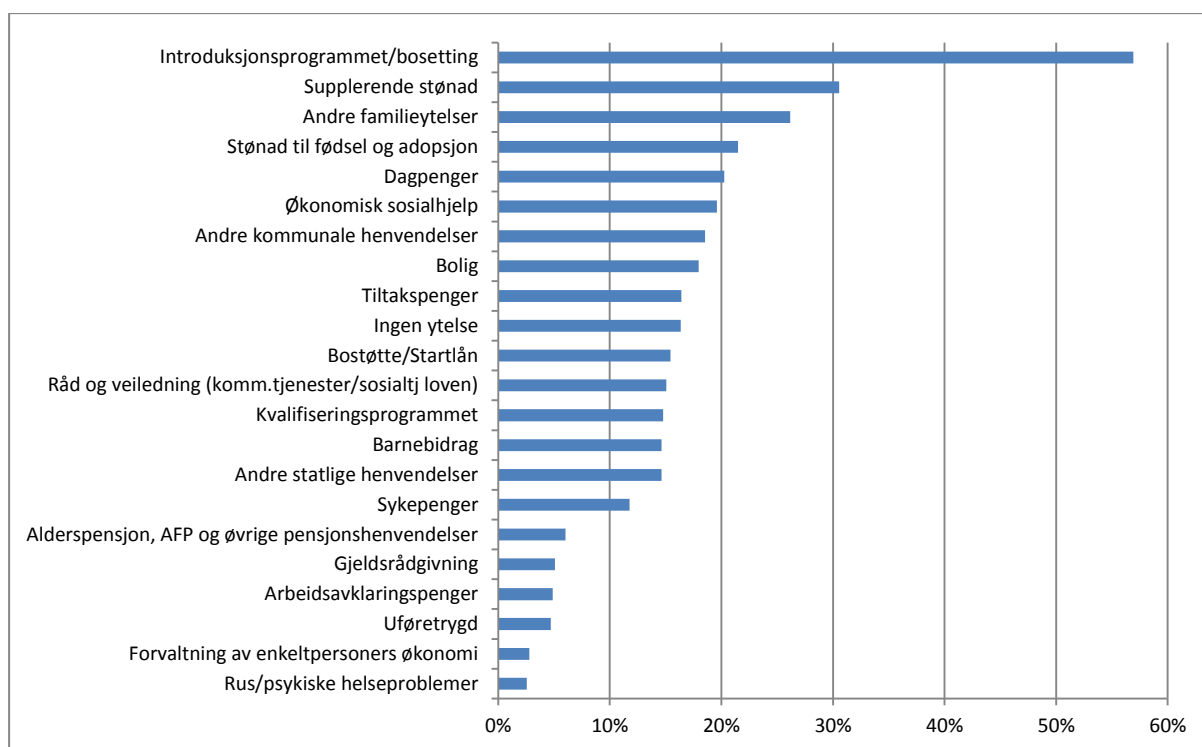


Figur 7 nedenfor viser andelen av henvendelser som kommer fra personbrukere med dårlige norskkunnskaper. Svake norskkunnskaper er her avgrenset til svaralternativene «Skriver/snakker annet språk», «Skriver/snakker engelsk» og «Skriver/snakker dårlig norsk».

Ikke overraskende er det fagområdet «Introduksjonsprogrammet/bosetting» som har størst andel med 57 prosent. Andelen er også høy for «supplerende stønad» og enkelte familieytelser.

På de tre største fagområdene, økonomisk sosialhjelp, arbeidsavklaringspenger og dagpenger, er det henholdsvis 20 prosent, 5 prosent og 20 prosent med svake norskkunnskaper.

*Figur 7: Henvendelser fra personbrukere med svake norskkunnskaper fordelt på fagområde*

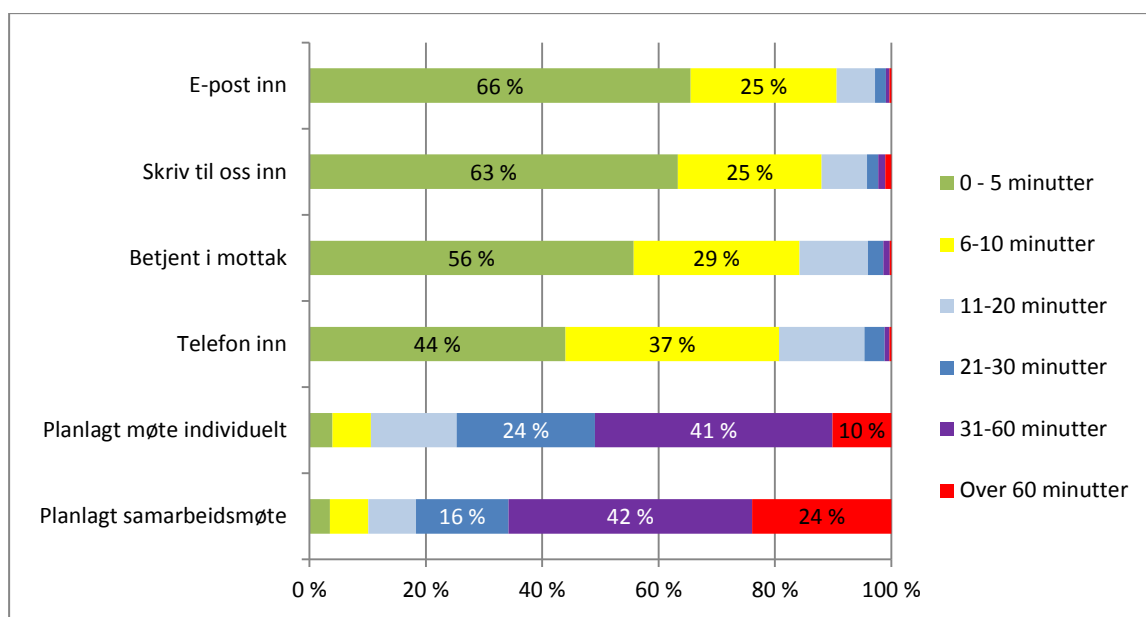


## 2.7 Hvor lang tid tar henvendelsene på NAV-kontoret?

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.

Ifølge 2016-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.

*Figur 8: Tidsbruk på alle henvendelser, fordelt på kanal*

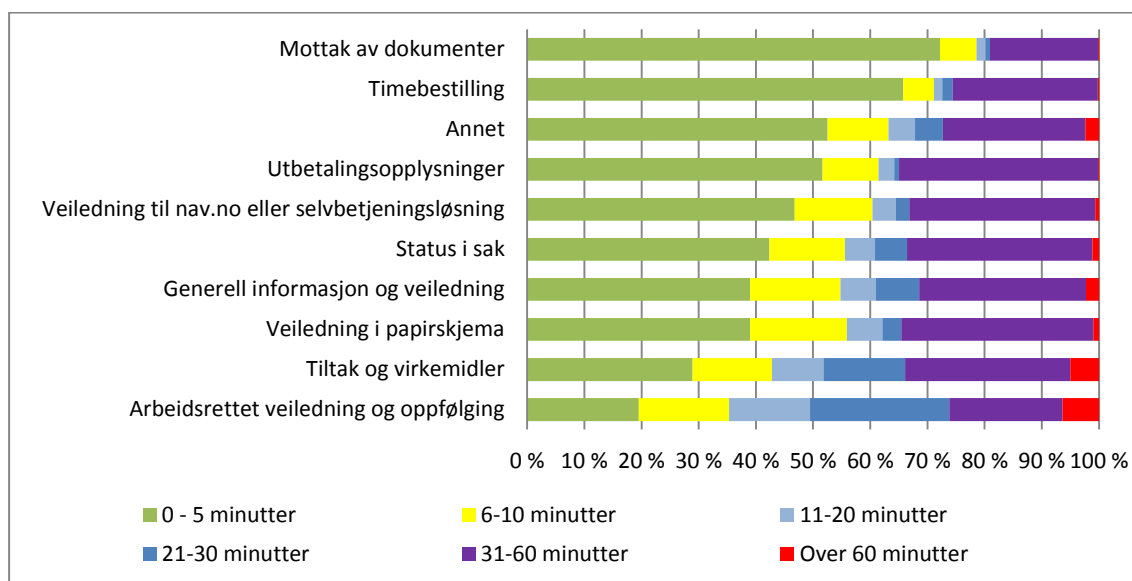


Ser vi på tidsbruken om hva henvendelsen gjaldt, brukes det selvfølgelig kortest tid til mottak av dokumenter eller bestilling av time.

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 gjennomgående lengre tid, og dette er jo i stor grad oppgaver som er planlagte møter, ikke ad-hoc-samtaler i mottaket på kontoret.

*Figur 9: Tidsbruk på henvendelser fra personbrukere, fordelt på hva henvendelsen gjaldt*

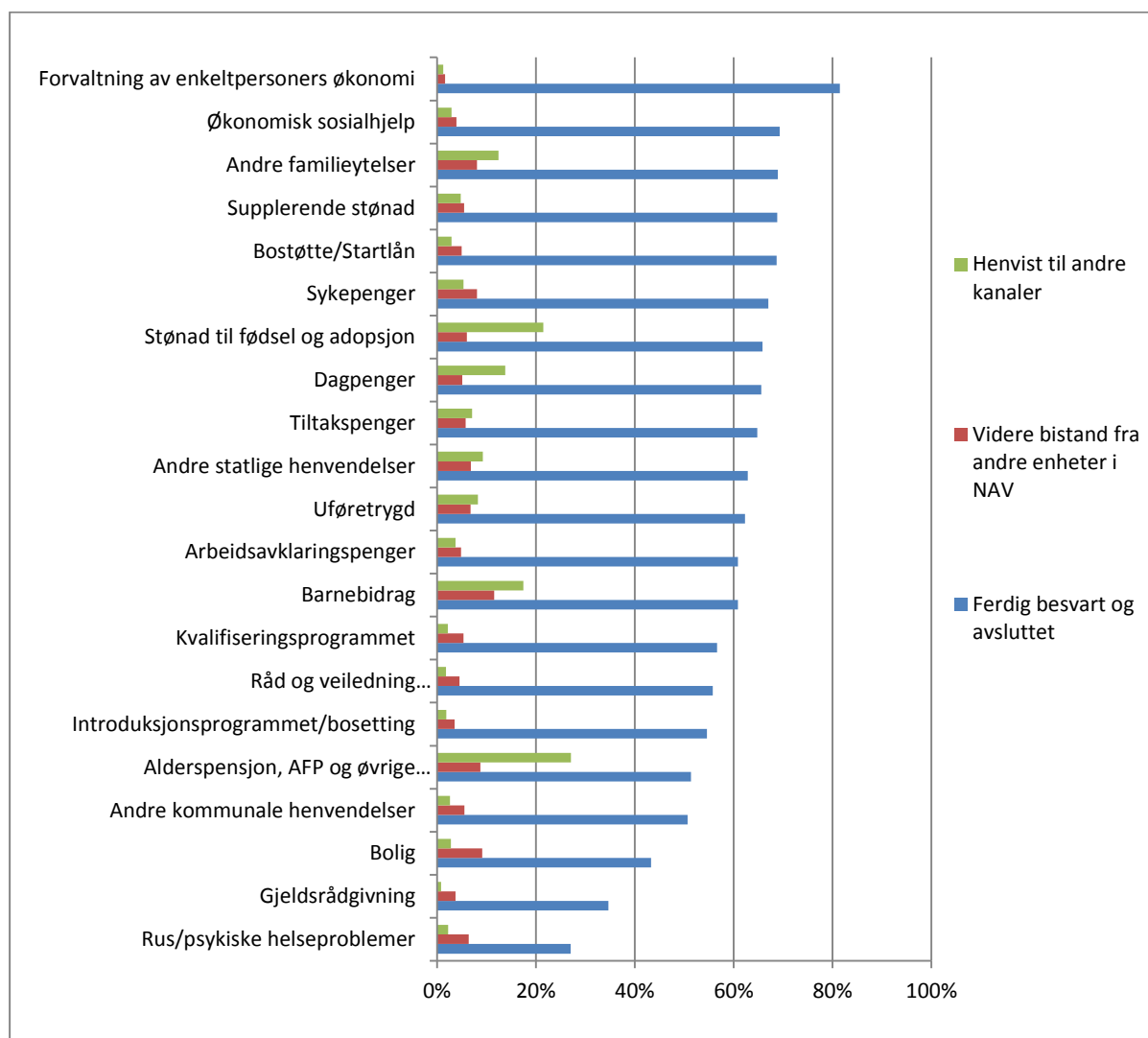


## 2.8 Hva ble utfallet av henvendelsen

De fleste av henvendelsene som gjelder forvaltning av enkeltpersoners økonomi blir ferdig besvart og avsluttet. Av disse henvendelsene blir 81 prosent besvart og avsluttet, 4 prosent får en ny timeavtale, 2 prosent blir henvist til andre enheter i NAV, 1 prosent blir henvist til andre kanaler (telefon til Kontaktsenteret, nav.no, chat eller skriv til oss). Henvendelser som gjelder bolig, gjeldsrådgivning eller rus/psykiatriske helseproblemer blir i langt mindre grad besvart og avsluttet (andelen er henholdsvis 43, 35 og 27 prosent).

Det er først og fremst på fagområder som alderspensjon eller familieytelser at en stor andel av henvendelsene blir henvist til andre kanaler.

Figur 10: Andel henvendelser ferdig avsluttet eller henvist til andre kanaler



### 3. Vedlegg

#### 3.1 Beregning av totalt antall henvendelser

Ut fra de registreringene som er gjort i trafikkflyundersøkelsen er det mulig å lage estimater på hvor mange henvendelser som mottas på alle NAV-kontorene i løpet av et år. Kontorene som deltar i undersøkelsen er tilfeldig utvalgt og dekker hele landet. Trafikkflyundersøkelsen kartlegger antall henvendelser i løpet av en fireukersperiode og vi antar her at denne fire-ukersperioden er representativ for hele året.

Med dette som utgangspunkt kan vi estimere antall henvendelser i løpet av ett år på følgende måte:

Finne totalt antall henvendelser i kartleggingsperioden:

Henvendelser i kartleggingsuka \* antall ansatt på alle kontorene / antall ansatte i utvalgskontorene

Finne antall henvendelser i løpet av et år:

Summere henvendelsene i fire kartleggingsuker \* antall uker i året / uker i kartleggingsperioden

Resultatene til beregningene oppsummeres i tabellen nedenfor. Beregningene er basert på at NAV-kontorene totalt sett har 11 800 ansatte (både kommunalt og statlige ansatte).

Tabell: Estimert antall henvendelser i løpet av et år

	Antall henvendelser ved utvalgskontorene i kartleggingsperioden	Estimert antall henvendelser ve alle NAV-kontor i løpet av hele året
Alle henvendelser inkludert brev og planlagte møter på NAV-kontor	51 426	8 502 307
Av disse:		
Betjent i mottak	17 528	2 873 901
Brev inn	13 717	2 296 393
Telefon inn	7 629	1 255 485
E-post inn	5 531	905 961
Planlagt møte individuelt	3 726	620 246
Skriv til oss inn	1 679	280 072
Planlagt samarbeidsmøte	1 049	173 923
Planlagt møte gruppeinnkalling	567	96 326
Henvendelser fra personbrukere (uten brev og planlagt gruppeinnkalling)	31 471	5 175 022
Av disse:		
Mottak av dokumenter	6 000	984 838
Generell informasjon og veiledning	4 999	827 218

Status i sak	4 294	700 598
Arbeidsrettet veiledning og oppfølging	3 885	647 011
Utbetalingsopplysninger	2 450	399 226
Veiledning i papirskjema	1 724	283 410
Veiledning til nav.no eller selvbetjeningsløsning	1 374	227 089
Tiltak og virkemidler	1 256	205 128

Det er en betydelig usikkerhet knyttet til denne type beregninger. Det forutsetter at kartleggingsperioden er representativt for hele året. Dette vet vi ikke er tilfelle for skriv til oss. Dette er en type henvendelse som har gradvis økt gjennom hele 2016 og det vi kartlegger i fire uker i oktober/november vil ikke være representativt for tidligere perioder i 2016. Skulle tallene i tabellen være representative for de siste 12 månedene burde skriv til oss være vesentlig lavere og noen av de andre kanalene vesentlig høyere.



### 3.2 Registreringsskjema til trafikkflytundersøkelsen

NAV-kontor 2016
✕

<p><b>Hvor kom henvendelsen?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Brev inn</li> <li>E-post inn</li> <li>Telefon inn</li> <li>Skriv til oss inn</li> <li style="background-color: #4F81BD; color: white;">Betjent i mottak</li> <li>Planlagt møte individuelt</li> <li>Planlagt møte gruppeinnkalling</li> <li>Planlagt samarbeidsmøte</li> </ul> <p><b>Språkferdigheter?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Skriver /snakker godt norsk</li> <li style="background-color: #4F81BD; color: white;">Skriver /snakker middels godt norsk</li> <li>Skriver /snakker dårlig norsk</li> <li>Skriver /snakker engelsk</li> <li>Skriver /snakker annet språk</li> </ul> <p><b>Hvem henvendte seg?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Personbruker under 25 år</li> <li style="background-color: #4F81BD; color: white;">Personbruker 26 - 29 år</li> <li>Personbruker 30 - 62 år</li> <li>Personbruker 63 år og eldre</li> <li>Helsepersonell inkl. leger</li> <li>Arbeidsgiver</li> <li>Tiltaksarrangør</li> <li>Andre</li> </ul> <p><b>Hva gjaldt henvendelsen?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li style="background-color: #4F81BD; color: white;">Mottak av dokumenter</li> <li>Utbetalingsopplysninger</li> <li>Status i sak</li> <li>Veiledning i papirskjema</li> <li>Veiledning til nav.no eller selvbetjeningsløsning</li> <li>Generell informasjon og veiledning</li> <li>Arbeidsrettet veiledning og oppfølging</li> <li>Tiltak og virkemidler</li> <li>Timebestilling</li> <li>Annet</li> </ul>	<p><b>Hvilket fagområde gjaldt henvendelsen?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dagpenger</li> <li>Tiltakspenger</li> <li>Sykepenger</li> <li>Arbeidsavklaringspenger</li> <li>Uføretrygd</li> <li>Alderspensjon, AFP og øvrige pensjonshenvendelser</li> <li>Supplerende stønad</li> <li>Stønad til fødsel og adopsjon</li> <li>Barnebidrag</li> <li>Andre familieytelser</li> <li style="background-color: #4F81BD; color: white;">Økonomisk sosialhjelp</li> <li>Kvalifiseringsprogrammet</li> <li>Råd og veiledning (komm. tjenester/sosialtj loven)</li> <li>Gjeldsrådgivning</li> <li>Forvaltning av enkeltpersoners økonomi</li> <li>Bolig</li> <li>Bostøtte/Startlån</li> <li>Introduksjonsprogrammet/bosetting</li> <li>Rus/psykiske helseproblemer</li> <li>Andre statlige henvendelser</li> <li>Andre kommunale henvendelser</li> <li>Ingen ytelse</li> </ul> <p><b>Hva ble utfallet av henvendelsen for bruker?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bomtut - ikke NAVs område</li> <li style="background-color: #4F81BD; color: white;">Ferdig besvart og avsluttet</li> <li>Henvist nav.no</li> <li>Henvist telefon</li> <li>Henvist til chat/skriv til oss</li> <li>Henvist til samtalerom</li> <li>Ny timeavtale på NAV-kontor</li> <li>Videre bistand fra andre enheter i NAV</li> <li>Registreres senere</li> <li>Annet</li> </ul> <p><b>Hvor lang tid tok henvendelsen?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li style="background-color: #4F81BD; color: white;">0 - 5 minutter</li> <li>6-10 minutter</li> <li>11-20 minutter</li> <li>21-30 minutter</li> <li>31-60 minutter</li> <li>Over 60 minutter</li> </ul>
---	---

Registrer

Oppsett

Avslutt