



Informasjonsskriv nr. 1/2020 – statistikk 2019

**Antall klagesaker behandlet i 2019 fordelt på NAV-kontor i Oslo og Viken
(Lov om sosiale tjenester i NAV og forvaltningsloven)**

Oslo

Navn	Antall
Nav Vestre Aker	15
Nav Østensjø	31
Nav St. Hanshaugen	46
Nav Grunerløkka	31
Nav Gamle Oslo	85
Nav Søndre Nordstrand	38
Nav Nordstrand	6
Nav Nordre Aker	23
Nav Alna	51
Nav Frogner	54
Nav Bjerke	39
Nav Stovner	64
Nav Grorud	22
Nav Sagene	19
Nav Ullern	12
Totalsum	536



Viken

Navn:	Antall
Nav Ski	18
Nav Lørenskog	87
Nav Ullensaker	49
Nav Oppegård	5
Nav Aurskog-Høland	9
Nav Rælingen	17
Nav Frogn	3
Nav Nittedal	10
Nav Skedsmo	58
Nav Bærum	14
Nav Enebakk	13
Nav Nes	16
Nav Ås	6
Nav Nannestad	3
Nav Nesodden	5
Nav Asker	28
Nav Eidsvoll	14
Nav Sørum	8
Nav Gjerdrum	3
Nav Askim	17
Nav Fredrikstad	94
Nav Drammen	56
Nav Nedre Eiker	17
Nav Sigdal	2
Nav Sarpsborg	23
Nav Eidsberg	8

Navn	Antall
Nav Røyken	11
Nav Ringerike	15
Nav Hobøl/Spydeberg	4
Nav Moss	34
Nav Vestby	4
Nav Lier	7
Nav Halden	23
Nav Rakkestad	7
Nav Trøgstad	5
Nav Rygge	7
Nav Hole	2
Nav Numedal (Rollag)	10
Nav Råde	6
Nav Skiptvet	3
Nav Hurum	2
Nav Modum	12
Nav Kongsberg	12
Nav Øvre Eiker	13
Nav Ål	2
Nav Marker	1
Nav Gol og Hemsedal	5
Nav Nes (Buskerud)	2
Nav Våler	2
Nav Aremark	1
Totalsum	773

Totalt for Oslo og Viken

1309

Gjennomsnitt saksbehandlingstid. Fra NAV-kontoret mottok klagesaken og frem til oversendelse av saken til Fylkesmannen

Oslo

Navn	Gj.snitt
Nav Vestre Aker	4,6
Nav Østensjø	3,2
Nav St. Hanshaugen	3,9
Nav Grunerløkka	2
Nav Gamle Oslo	3
Nav Søndre Nordstrand	4,6
Nav Nordstrand	2,4
Nav Nordre Aker	1,6
Nav Alna	5
Nav Frogner	4
Nav Bjerke	2,4
Nav Stovner	5
Nav Grorud	4,9
Nav Sagene	4,4
Nav Ullern	4
Totalsum	3,8

Viken

Navn	Gj.snitt
Nav Ski	5,5
Nav Lørenskog	2,1
Nav Ullensaker	2,4
Nav Oppegård	2,9
Nav Aurskog-Høland	2,1
Nav Rælingen	4,2
Nav Frogn	1,1
Nav Nittedal	5,7
Nav Skedsmo	2,5
Nav Bærum	4,1
Nav Enebakk	2,9
Nav Nes	1,7
Nav Ås	7,5
Nav Nannestad	1,2
Nav Nesodden	4,6
Nav Asker	4,7
Nav Eidsvoll	5
Nav Sørum	3,9
Nav Gjerdrum	2,3
Nav Askim	1,4
Nav Fredrikstad	2,7
Nav Drammen	2,1
Nav Nedre Eiker	0,8
Nav Sigdal	1,1
Nav Sarpsborg	9,6
Nav Eidsberg	1,6

NAVN	Gj.snitt
Nav Røyken	2,4
Nav Ringerike	2,3
Nav Hobøl/Spydeberg	1,2
Nav Moss	3,5
Nav Vestby	5,5
Nav Lier	3
Nav Halden	4,6
Nav Rakkestad	2,7
Nav Trøgstad	2,2
Nav Rygge	1,9
Nav Hole	1,7
Nav Numedal (Rollag)	0,6
Nav Råde	1,8
Nav Skiptvet	2,4
Nav Hurum	2,8
Nav Modum	0,8
Nav Kongsberg	3,1
Nav Øvre Eiker	2,5
Nav Ål	2,6
Nav Marker	1,1
Nav Gol og Hemsedal	1,9
Nav Nes (Buskerud)	0,9
Nav Våler	1,4
Nav Aremark	2
Totalsum	3



Fylkesmannen i Oslo og Viken

Antall klagesaker pr. bydel – utfall av klagebehandlingen pr. 31.12.2019

	Avvist	Innvilget	Opphevet	Stadfestet	Endret	Delvis endret	Avslag	Totalsum
Nav Vestre Aker	1		3	9	2			15
Nav Østensjø			1	27	3			31
Nav St. Hanshaugen	1		3	40	1	1		46
Nav Grunerløkka			1	28	1	1		31
Nav Gamle Oslo		1	10	58	11	4	1	85
Nav Søndre Nordstrand			1	30	7			38
Nav Nordstrand			1	4	1			6
Nav Nordre Aker	1			19	3			23
Nav Alna			5	38	5	3		51
Nav Frogner		1	1	45	5	1	1	54
Nav Bjerke	1		6	27	4	1		39
Nav Stovner	2		6	43	11	2		64
Nav Grorud			3	13	6			22
Nav Sagene			1	18				19
Nav Ullern		1	2	7	2			12
Totalsum	6	3	44	406	62	13	2	536

Antall klagesaker pr. bydel. Utfall av klagebehandlingen pr. 31.12.19 i %

	Avvist	Innvilget	Oppevet	Stadfestet	Endret	Delvis endret	Avslag	Totalsum
Nav Vestre Aker	6,67 %	0,00 %	20,00 %	60,00 %	13,33 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Østensjø	0,00 %	0,00 %	3,23 %	87,10 %	9,68 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav St. Hanshaugen	2,17 %	0,00 %	6,52 %	86,96 %	2,17 %	2,17 %	0,00 %	100,00 %
Nav Grunerløkka	0,00 %	0,00 %	3,23 %	90,32 %	3,23 %	3,23 %	0,00 %	100,00 %
Nav Gamle Oslo	0,00 %	1,18 %	11,76 %	68,24 %	12,94 %	4,71 %	1,18 %	100,00 %
Nav Søndre Nordstrand	0,00 %	0,00 %	2,63 %	78,95 %	18,42 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Nordstrand	0,00 %	0,00 %	16,67 %	66,67 %	16,67 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Nordre Aker	4,35 %	0,00 %	0,00 %	82,61 %	13,04 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Alna	0,00 %	0,00 %	9,80 %	74,51 %	9,80 %	5,88 %	0,00 %	100,00 %
Nav Frogner	0,00 %	1,85 %	1,85 %	83,33 %	9,26 %	1,85 %	1,85 %	100,00 %
Nav Bjerke	2,56 %	0,00 %	15,38 %	69,23 %	10,26 %	2,56 %	0,00 %	100,00 %
Nav Stovner	3,13 %	0,00 %	9,38 %	67,19 %	17,19 %	3,13 %	0,00 %	100,00 %
Nav Grorud	0,00 %	0,00 %	13,64 %	59,09 %	27,27 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Sagene	0,00 %	0,00 %	5,26 %	94,74 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Ullern	0,00 %	8,33 %	16,67 %	58,33 %	16,67 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Totalsum	1,12 %	0,56 %	8,21 %	75,75 %	11,57 %	2,43 %	0,37 %	100,00 %

Antall klagesaker pr kommune, utfall av klagebehandlingen pr. 31.12.19

	Avvist	Innvilget	Opphevet	Stadfestet	Endret	Delvis endret	Avslag	Totalsum
Nav Ski			2	11	5			18
Nav Lørenskog	2		7	72	5	1		87
Nav Ullensaker	2		7	35	4		1	49
Nav Oppegård				4	1			5
Nav Aurskog-Høland			1	8				9
Nav Rælingen			3	10	3	1		17
Nav Frogn	1			2				3
Nav Nittedal			1	8		1		10
Nav Skedsmo	1	1	4	43	4	5		58
Nav Bærum			1	11	2			14
Nav Enebakk			2	7	4			13
Nav Nes			1	14	1			16
Nav Ås				5	1			6
Nav Nannestad			1	2				3
Nav Nesodden			2	1	2			5
Nav Asker			2	22	3	1		28
Nav Eidsvoll			1	11	2			14
Nav Sørum	2		1	5				8
Nav Gjerdrum				2	1			3
Nav Askim	1		1	14		1		17
Nav Fredrikstad	2	3	15	56	15	3		94
Nav Drammen			6	42	5	3		56
Nav Nedre Eiker	1		1	14		1		17
Nav Sigdal			1	1				2

Nav Sarpsborg			3	17	3			23
Nav Eidsberg			2	5	1			8
Nav Røyken			4	7				11
Nav Ringerike			1	13		1		15
Nav Hobøl/Spydeberg				4				4
Nav Moss		1	3	27	3			34
Nav Vestby				3	1			4
Nav Lier			1	5	1			7
Nav Halden	1		2	18	1	1		23
Nav Rakkestad			2	4		1		7
Nav Trøgstad				5				5
Nav Rygge	1		1	4		1		7
Nav Hole				1		1		2
Nav Numedal (Rollag)				9	1			10
Nav Råde			1	5				6
Nav Skiptvet				3				3
Nav Hurum			1	1				2
Nav Modum		1	1	9		1		12
Nav Kongsberg			1	9	2			12
Nav Øvre Eiker		1		10	2			13
Nav Ål			1			1		2
Nav Marker				1				1
Nav Gol og Hemsedal			1	2	2			5
Nav Nes (Buskerud)			1	1				2
Nav Våler	1			1				2
Nav Aremark				1				1
Totalsum	15	7	86	565	75	24	1	773

Antall klagesaker pr. kommune. Utfall av klagebehandlingen pr. 31.12.19 i %

Nav Ski	0,00 %	0,00 %	11,11 %	61,11 %	27,78 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Lørenskog	2,30 %	0,00 %	8,05 %	82,76 %	5,75 %	1,15 %	0,00 %	100,00 %
Nav Ullensaker	4,08 %	0,00 %	14,29 %	71,43 %	8,16 %	0,00 %	2,04 %	100,00 %
Nav Oppegård	0,00 %	0,00 %	0,00 %	80,00 %	20,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Aurskog-Høland	0,00 %	0,00 %	11,11 %	88,89 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Rælingen	0,00 %	0,00 %	17,65 %	58,82 %	17,65 %	5,88 %	0,00 %	100,00 %
Nav Frogn	33,33 %	0,00 %	0,00 %	66,67 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Nittedal	0,00 %	0,00 %	10,00 %	80,00 %	0,00 %	10,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Skedsmo	1,72 %	1,72 %	6,90 %	74,14 %	6,90 %	8,62 %	0,00 %	100,00 %
Nav Bærum	0,00 %	0,00 %	7,14 %	78,57 %	14,29 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Enebakk	0,00 %	0,00 %	15,38 %	53,85 %	30,77 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Nes	0,00 %	0,00 %	6,25 %	87,50 %	6,25 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Ås	0,00 %	0,00 %	0,00 %	83,33 %	16,67 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Nannestad	0,00 %	0,00 %	33,33 %	66,67 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Nesodden	0,00 %	0,00 %	40,00 %	20,00 %	40,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Asker	0,00 %	0,00 %	7,14 %	78,57 %	10,71 %	3,57 %	0,00 %	100,00 %
Nav Eidsvoll	0,00 %	0,00 %	7,14 %	78,57 %	14,29 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Sørum	25,00 %	0,00 %	12,50 %	62,50 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Gjerdrum	0,00 %	0,00 %	0,00 %	66,67 %	33,33 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Askim	5,88 %	0,00 %	5,88 %	82,35 %	0,00 %	5,88 %	0,00 %	100,00 %
Nav Fredrikstad	2,13 %	3,19 %	15,96 %	59,57 %	15,96 %	3,19 %	0,00 %	100,00 %
Nav Drammen	0,00 %	0,00 %	10,71 %	75,00 %	8,93 %	5,36 %	0,00 %	100,00 %
Nav Nedre Eiker	5,88 %	0,00 %	5,88 %	82,35 %	0,00 %	5,88 %	0,00 %	100,00 %
Nav Sigdal	0,00 %	0,00 %	50,00 %	50,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Sarpsborg	0,00 %	0,00 %	13,04 %	73,91 %	13,04 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %

Nav Eidsberg	0,00 %	0,00 %	25,00 %	62,50 %	12,50 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Røyken	0,00 %	0,00 %	36,36 %	63,64 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Ringerike	0,00 %	0,00 %	6,67 %	86,67 %	0,00 %	6,67 %	0,00 %	100,00 %
Nav Hobøl/Spydeberg	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Moss	0,00 %	2,94 %	8,82 %	79,41 %	8,82 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Vestby	0,00 %	0,00 %	0,00 %	75,00 %	25,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Lier	0,00 %	0,00 %	14,29 %	71,43 %	14,29 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Halden	4,35 %	0,00 %	8,70 %	78,26 %	4,35 %	4,35 %	0,00 %	100,00 %
Nav Rakkestad	0,00 %	0,00 %	28,57 %	57,14 %	0,00 %	14,29 %	0,00 %	100,00 %
Nav Trøgstad	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Rygge	14,29 %	0,00 %	14,29 %	57,14 %	0,00 %	14,29 %	0,00 %	100,00 %
Nav Hole	0,00 %	0,00 %	0,00 %	50,00 %	0,00 %	50,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Numedal (Rollag)	0,00 %	0,00 %	0,00 %	90,00 %	10,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Råde	0,00 %	0,00 %	16,67 %	83,33 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Skiptvet	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Hurum	0,00 %	0,00 %	50,00 %	50,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Modum	0,00 %	8,33 %	8,33 %	75,00 %	0,00 %	8,33 %	0,00 %	100,00 %
Nav Kongsberg	0,00 %	0,00 %	8,33 %	75,00 %	16,67 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Øvre Eiker	0,00 %	7,69 %	0,00 %	76,92 %	15,38 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Ål	0,00 %	0,00 %	50,00 %	0,00 %	0,00 %	50,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Marker	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Gol og Hemsedal	0,00 %	0,00 %	20,00 %	40,00 %	40,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Nes (Buskerud)	0,00 %	0,00 %	50,00 %	50,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Våler	50,00 %	0,00 %	0,00 %	50,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Nav Aremark	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Totalsum	1,94 %	0,91 %	11,13 %	73,09 %	9,70 %	3,10 %	0,13 %	100,00 %

Alle behandlede saker med utfall, fordelt på de ulike type saksområder i 2019

Saksområder	§ kode	Stadfestet	Opphevet	Innvilget	Avvist	Endret	Delvis endret	Avslag	Totalsum
Nav § 1-2 – Personer uten oppholdstillatelse (Forskrift § 3 – personer uten fast bopel i Norge)	4	48	8			12			68
Nav § 3 – Oppholdskommunens ansvar	4,1	12				4			16
Nav §26 – Krav i refusjon (Trygd/AAP)	4,5	19	4		1	2	2		28
Forvaltningslovens § 36	5			10				3	13
Andre forvaltningslovssaker (§§ 34, 35 m.m)	6	8	104		6				119
Nav § 18 og 19 – økonomisk stønad	4,2	854	10		14	111	31		1019
Nav § 27 – Midlertidig botilbud	4,6	5				1			6
Nav § 29 - Kvalifiseringsprogrammet	4,8	11	1			2			14
Nav § 20 – Vilkår	4,3	8	1			2	1		12
Nav § 23 – Uriktige opplysninger	7					1			1
Nav § 21 - Stønadsform	4,4	1				2	3		6
Nav § 17 – opplysning, råd og veiledning	8	3							3
Nav § 20 a – Vilkår under 20 år	4,31	2	2						4
Totalsum		971	130	10	21	137	37	3	1309