



Digitalisering av de sosiale tjenestene i NAV

Informasjon til partnerskapet i kommunene

19. mars 2018 // Navn Navnesen



Pågående og planlagte digitaliseringstiltak som påvirker NAV-kontorene

Program for arbeidsrettede tjenester



Forenklet, arbeidsrettet oppfølging

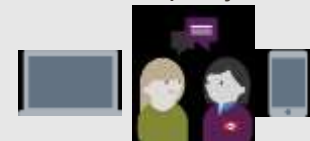


Ny løsning for CV, stilling og match



Statistikk- og styringsinformasjon

Mobilitetsprosjektet



Etableringsstøtteprosjektet



Digitalisering av hjelpemiddelområdet



Digisos

(digitalisering av sosiale tjenester)



Digitale tjenester for arbeidsgiver



Produktteam sykefraværsoppfølging



Nytt system for tiltaksøkonomi



Prosjekt Digisos

(digitale innbyggertjenester – sosiale tjenester i NAV)

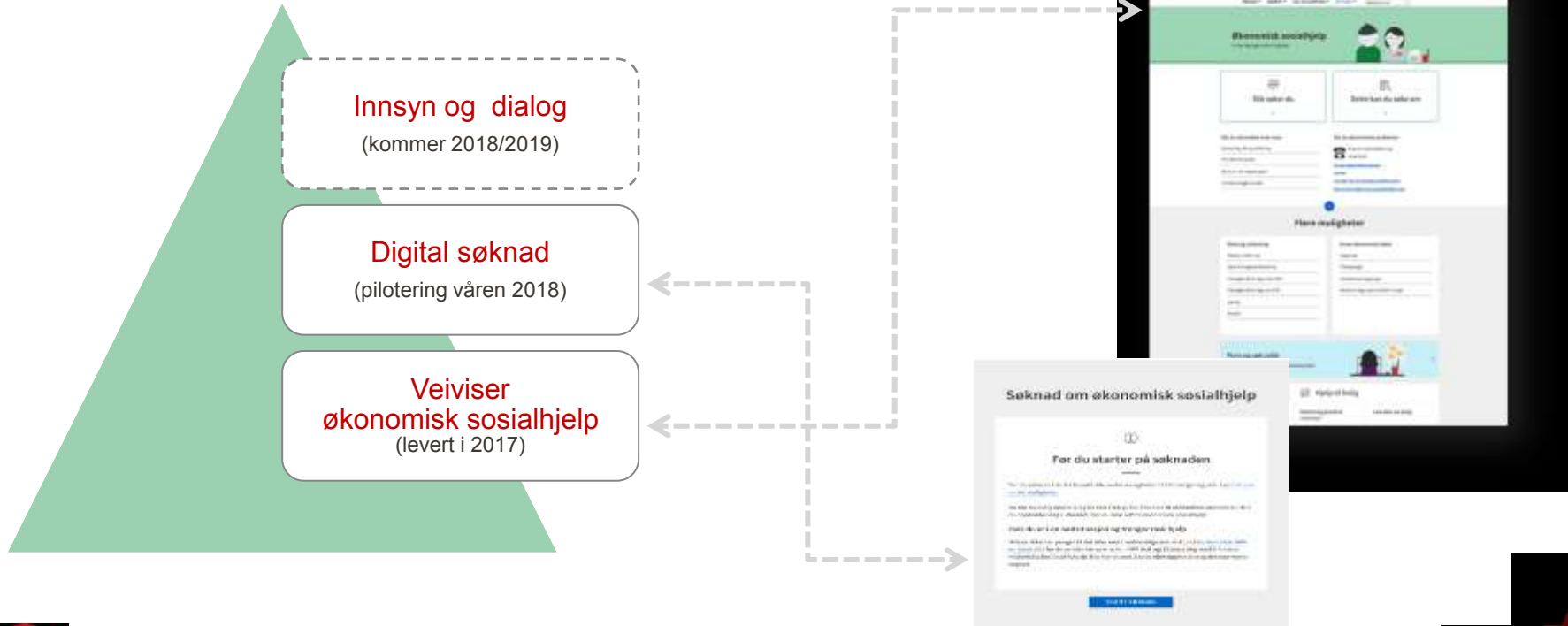
- Prosjekt Digisos utvikler digitale løsninger for de sosiale tjenestene på NAV-kontoret.
- Prosjektet er et samarbeid mellom Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV), KS og seks kommuner
 - Horten
 - Bærum
 - Bergen
 - Oslo
 - Stavanger
 - Trondheim
- Målet er å gi brukerne bedre tjenester.
- Alle brukere skal kunne kommunisere med NAV digitalt, uavhengig om de mottar statlige eller kommunale tjenester.

Digisos

(digitalisering av sosiale tjenester)



Digitalisering av de sosiale tjenestene i NAV



Dette får vi med digital søknad om økonomisk sosialhjelp

- Vi åpner en ny kanal – vi stenger ingen
 - Nav.no skal være en felles inngang til NAVs tjenester, uavhengig av om brukerne trenger kommunale eller statlige tjenester – eller begge deler
- Bedre tjenester til brukerne av sosiale tjenester
- Søkingen går raskere dersom brukeren benytter digital søknad
- NAV-kontorene kan spare tid
 - Mulig å styrke oppfølgingen av de som trenger det mest
- Løsningen testes i pilotkommunene til og med juni 2018
- Når innsynsløsning og digital dialog kommer i neste fase: Brukerne får oversikt over egen sak og enklere dialog med NAV



Nytteverdi av digitalisering av sosiale tjenester

Brukerne



- NAV blir mer tilgjengelig. Brukeren må ikke oppsøke NAV-kontoret , alt samlet på nav.no
- Søknaden blir enklere å fylle ut og får høyere kvalitet
- Brukeren får spørsmål som er relevant for egen situasjon.
- Får god hjelp underveis i løsningen med gode hjelpetekster
- Søknadsprosessen går raskere
- Større sannsynlighet for at søknaden blir komplett med en gang.

Veiledere og NAV kontaktsenter



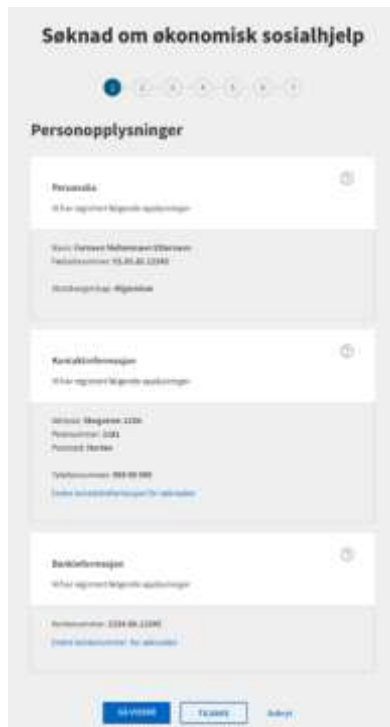
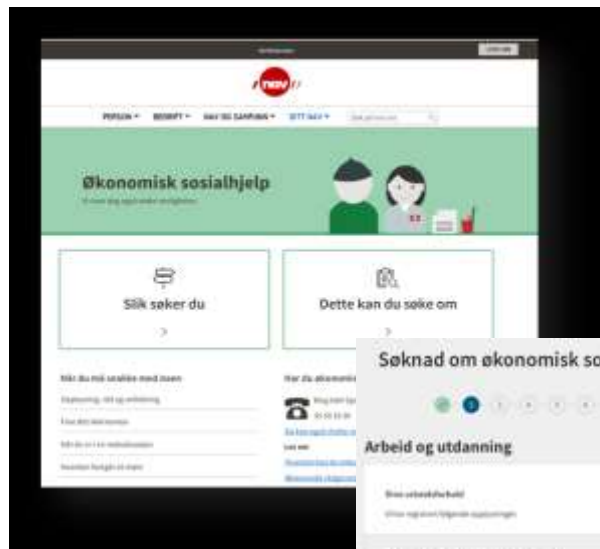
- Mindre tid på administrasjon, skanning og kontroll
- Høyere kvalitet på informasjonen fra brukerne
- Vi får mer informerte og forberedte brukere.
- Kan bruke mer tid på de som trenger oss mest.
- Samme digitale skjema for alle kommuner.
- Kontaktsenteret kan lettere bistå brukeren og dermed avlaste førstelinjen.

NAV-kontorene



- Færre brukere oppsøker mottaket for å søke om økonomisk sosialhjelp.
- Frigjort tid til dem som trenger det mest

Nyttig funksjonalitet i digital søknad om økonomisk sosialhjelp



- Søknad tilgjengelig fra veiviser for økonomisk sosialhjelp på nav.no.
- Brukerne får bare spørsmål som er relevant for egen situasjon.
- Vi gjenbraker informasjon brukeren har gitt oss før. Systemet henter fram data og forhåndsutfyller der det er mulig.
- Vi viser brukerne andre muligheter.
- Vedlegg sendes digitalt.
- Personlig og empatisk søknadsdialog med gode hjelpetekster.

Slik skjer utrulling av løsningen

(alle datoer med forbehold, oppdatert per 1. mars 2018)



Hvordan kan kommuner som ikke er piloter ta i bruk løsningen?

- Hver enkelt rådmann må beslutte om kommunen ønsker å knytte seg til tjenestene som utvikles
- Tilknytting fra fagsystemet på NAV-kontoret skjer via FIKS (KS' egen integrasjonsplattform)
- Det vil komme et eget utrullingsløp og mer informasjon om hvordan kommuner kan ta i bruk løsningen etter at den er pilotert første halvdel av 2018



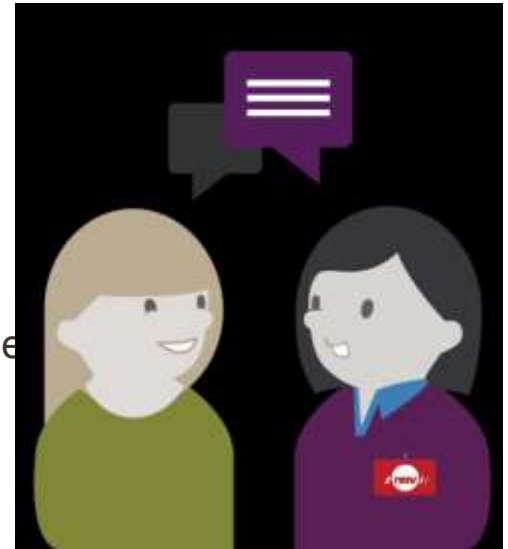
Viktig med gode forberedelser i NAV-kontorene

God informasjon til alle involverte:

- Brukere
- Medarbeidere
- Samarbeidspartnere (tiltaksarrangører, andre kommunale instanser osv.)

Lederne i NAV-kontorene har ansvar for å diskutere med sine medarbeidere hva digitalisering av sosiale tjenester vil innebære:

- Hvordan skal NAV-kontorene sikre god brukerservice når den digitale løsningen tas i bruk i kommunen?
- Hvordan organisere publikumsmottaket?
- Hvordan bistå brukerne som ikke er digitale?
- Hvis løsningen gjør at kontoret bruker mindre tid på søknader om økonomisk sosialhjelp, hva skal den frigjorte tiden brukes på?



Trenger du mer informasjon?

Det er ikke meningen at hver enkelt kommune skal ta kontakt med NAV-kontorene i pilotkommunene.

Prosjektet utarbeider informasjon og lederpakker, basert på erfaring fra pilotperioden.

[Les mer på prosjektsidene på Navet](#)





TAKK!

