



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)



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

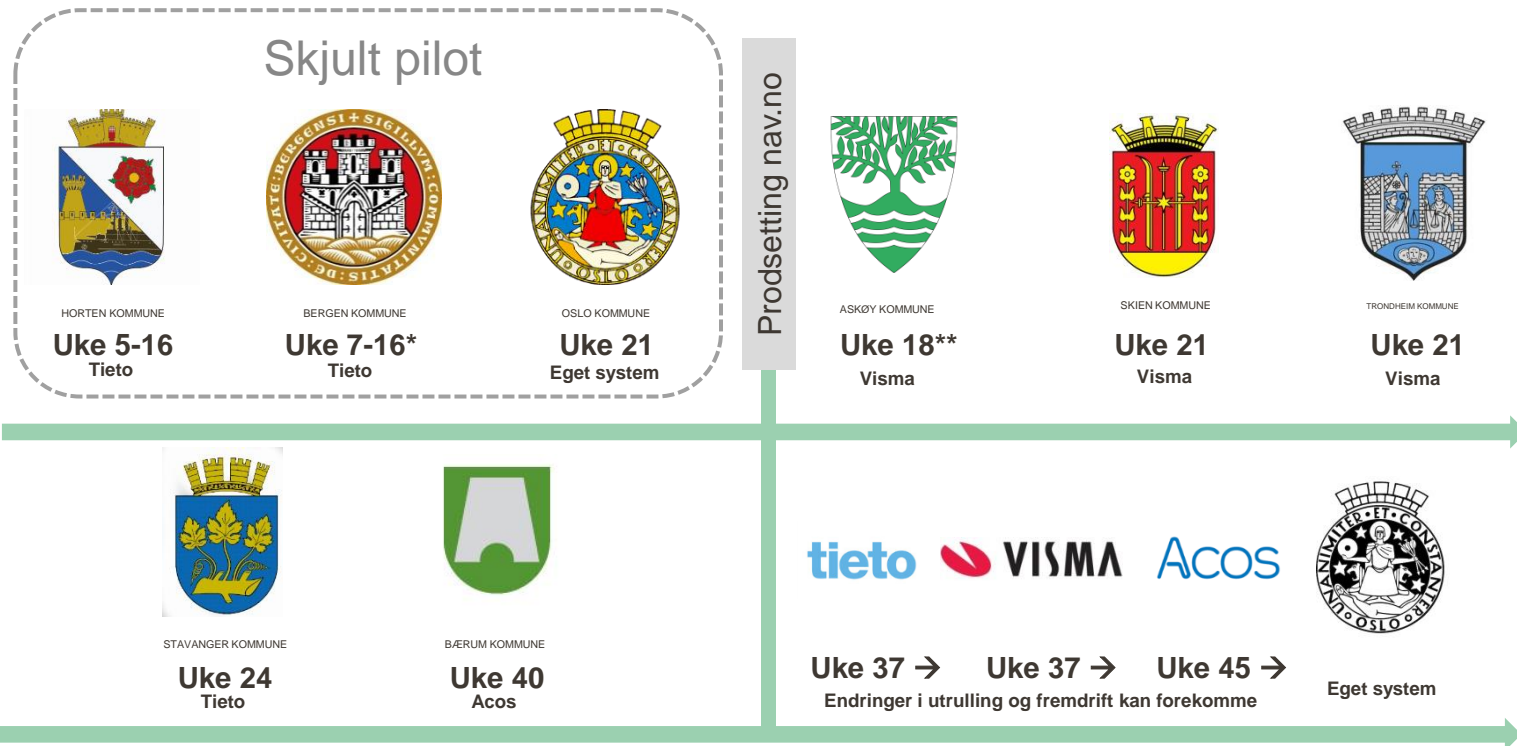
The screenshot shows the NAV website interface. At the top, there is a navigation bar with 'PERSON', 'BEDRIFT', 'NAV OG SAMFUNN', and 'DITT NAV'. Below this is a search bar with the text 'Søk på nav.no'. The main heading is 'Økonomisk sosialhjelp' with the subtitle 'Vi viser deg også andre muligheter.' Below the heading are two large buttons: 'Slik søker du' and 'Dette kan du søke om'. On the left side, there is a section titled 'Når du må snakke med noen' with a list of links: 'Opplysning, råd og veiledning', 'Finn ditt NAV-kontor', 'Når du er i en nødsituasjon', and 'Hvordan foregår et møte'. On the right side, there is a section titled 'Har du økonomi' with a list of links: 'Ring NAV Gje 55 55 33 39', 'Du kan også chatte m', 'Les om hvordan kan du søke', and 'Økonomisk rådgivning'. In the center, there is a modal window titled 'Søknad om økonomisk sosialhjelp' with a progress indicator (1-7) and a sub-heading 'Arbeid og utdanning'. Below this, there is a section titled 'Dine arbeidsforhold' with a list of links: 'Opplysninger om arbeidsforhold siste tre måneder', 'Arbeidsgiver: NAV Kontaktsenter Oslo og Akershus', 'Startet i jobben: 01.10.2017', 'Sluttet i jobben: [redacted]', 'Stillingprosent: 100%', 'Arbeidsgiver: NAV Kontaktsenter Buskerud', 'Startet i jobben: 23.09.2012', 'Sluttet i jobben: 30.09.2017', 'Stillingprosent: 100%', and 'Dersom dette ikke stemmer meld i fra til din arbeidsgiver og legg til en kommentar til veileder i NAV for denne søknaden?'. Below this is a text input field.

The screenshot shows the 'Søknad om økonomisk sosialhjelp' application form. At the top, there is a progress indicator (1-7) with step 1 highlighted. Below this is the heading 'Personopplysninger'. The form is divided into three sections: 'Personalia', 'Kontaktinformasjon', and 'Bankinformasjon'. The 'Personalia' section contains the following information: 'Navn: Fornavn Mellomsavn Etternavn', 'Fødselsnummer: 01.01.81.12345', and 'Statsborgerskap: Afganistan'. The 'Kontaktinformasjon' section contains the following information: 'Adresse: Skogveien 123A', 'Postnummer: 3181', 'Poststed: Horten', 'Telefonnummer: 999 99 999', and a link 'Endre kontaktinformasjon for søknaden'. The 'Bankinformasjon' section contains the following information: 'Kontonummer: 1234.00.12345' and a link 'Endre kontonummer for søknaden'. At the bottom of the form, there are three buttons: 'GÅ VIDERE', 'TILBAKE', and 'Avbryt'.

- 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.

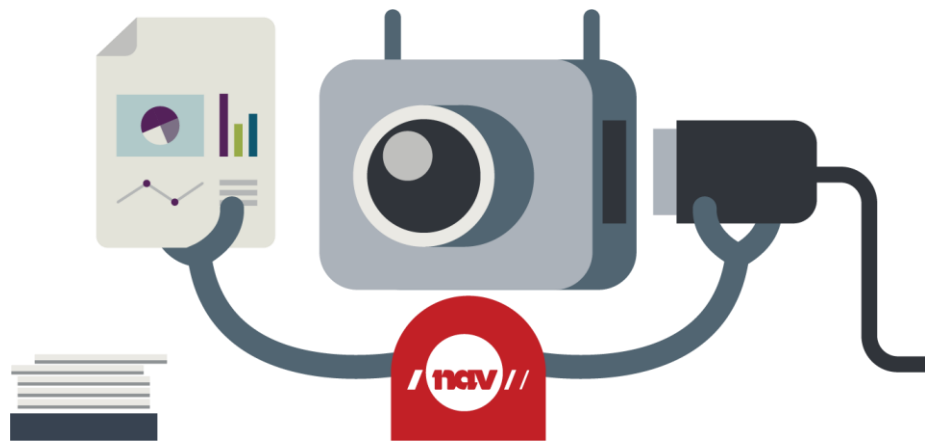
Slik skjer utrulling av løsningen

(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!