nav

2030

Virksomhetsstrategi

NAV 2030

NAV bidrar til sosial og økonomisk trygghet, og fremmer overgang til arbeid og aktivitet

1 UTRYDDE FATTIGDOM

3 GOD HELSE OG LIVSKVALITET

4 GOD UTDANNING

8 ANSTENDIG ARBEID OG ØKONOMISK VEKST

10 MINDRE ULIKHET

16 FRED, RETTFERDIGHET OG VELFUNGERENDE INSTITUSJONER

17 SAMARBEID FOR Å NÅ MÅLENE

nav 2030

NAV 2030

NAV bidrar til sosial og økonomisk trygghet, og fremmer overgang til arbeid og aktivitet

Vi mobiliserer arbeidskraft i et arbeidsliv i omstilling

- Vi beveger arbeidskraft dit behovet er.
- Vi synliggjør og realiserer ressursene hos dem som har utfordringer med å få eller beholde arbeid.
- Vi prioriterer stabil tilknytning til arbeid fremfor raskeste vei til jobb.
- Sammen med utdanningssektoren og arbeidsgiverne bidrar vi til kvalifisert arbeidskraft.
- Arbeidsgiverne er våre viktigste medspillere for å få folk i jobb, og arbeidsplassen er den viktigste arenaen for oppfølging.

Alle får pengene de har krav på – enkelt og forutsigbart

- Relevante endringer i livssituasjoner blir fanget opp, slik at brukerne får pengene de har krav på automatisk. Det er enkelt å søke når det er nødvendig.
- Alle får forståelig informasjon og veiledning om rettigheter og plikter.
- Saksbehandlingen er pålitelig, brukeren har innsikt i egen sak og resultatet er lett å forstå.
- Vi forvalter opplysninger og regelverk pålitelig, slik at samfunnet har tillit til NAV.

Sammen finner vi løsninger med dem som trenger det mest

- Alle blir møtt med tillit og respekt. Brukerne blir forstått og medvirker til at vi finner løsninger sammen.
- De som trenger flere og sammensatte tjenester, møter helhetlige løsninger som tilpasses deres livssituasjon.
- De som får tett oppfølging, opplever kontinuitet og forutsigbarhet i møtet med NAV.
- Brukerne møter helhetlige tjenester på tvers av NAV, helsesektoren og kommunesektoren.

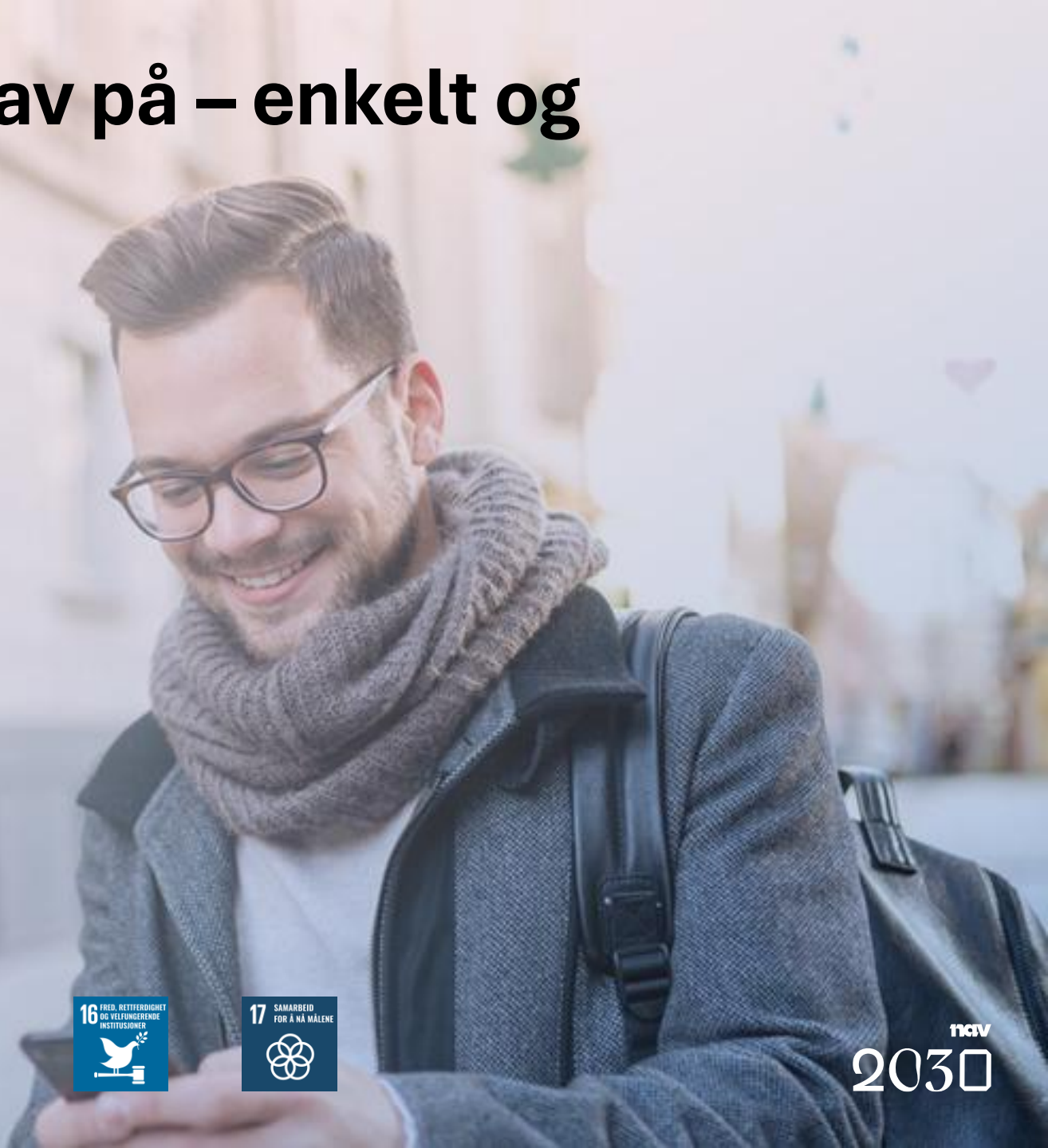
Sammen løser vi samfunnsoppdraget

- Vi samarbeider for å møte brukernes og samfunnets behov.
- Vi utvikler og leverer tjenester vi vet virker.
- Vi er en samfunnsaktør som setter dagsorden.
- Vi har kompetanse og systemer til å løse oppgavene våre med kvalitet.
- Vi ivaretar brukernes rettssikkerhet.
- Vi er en lærende organisasjon som skaper mestring.
- Vi tar ansvar og viser hverandre tillit.

nav 2030

Alle får pengene de har krav på – enkelt og forutsigbart

- Relevante endringer i livssituasjoner blir fanget opp, slik at brukerne får pengene de har krav på automatisk. Det er enkelt å søke når det er nødvendig.
- Alle får forståelig informasjon og veiledning om rettigheter og plikter.
- Saksbehandlingen er pålitelig, brukeren har innsikt i egen sak og resultatet er lett å forstå.
- Vi forvalter opplysninger og regelverk pålitelig, slik at samfunnet har tillit til NAV.



1 UTRYDDE FATTIGDOM
3 GOD HELSE OG LIVSKVALITET
4 GOD UTDANNING
8 ANSTENDIG ARBEID OG ØKONOMISK VEKST
10 MINDRE ULIKHET
16 FRED, RETTFERDIGHET OG VELFUNGERENDE INSTITUSJONER
17 SAMARBEID FOR Å NÅ MÅLENE

nav 2030

Samfunnsmålet for P4

«Flere i arbeid – enklere, raskere, bedre» skal bidra til at flere kommer i arbeid framfor å motta stønad, bidra til bedre brukermøter og sikre en pålitelig og effektiv ytelsesforvaltning.

En forutsetning for å lykkes med dette er at vi må avvikle dagens utdaterte løsninger Arena og Abetal. De ble innført i år 2000, har nådd sin levetid og må erstattes til fordel for nye fullverdige, moderne digitale løsninger for arbeidsrettede tjenester og ytelser. Dette i tråd med føringene fra Stortinget.

Hva skal P4 løse?

1. Vi skal lage fleksible IT-løsninger som kan justeres ved behov for regelverks- og organisasjonsendringer.
2. Vi skal lage løsninger som bidrar til digital veiledning og brukerinvolvering.
3. Vi skal sørge for sammenhengende tjenester for raskere overgang til arbeid.
4. Vi skal sikre bedre involvering og dialog med bruker.
5. Vi skal legge til rette for at automatisering av saksbehandlingen og enklere arbeidsprosesser kan bidra til reduserte kostnader.
6. Vi tror at nye IT-løsninger vil redusere antall feilutbetalinger og gi lavere feilutbetalingsbeløp, samt mindre trygdesvindel.

Smidig utvikling

Nav bruker smidig utviklingsmetodikk med arbeid i tverrfaglige team og utviklingen er forretningsdrevet.

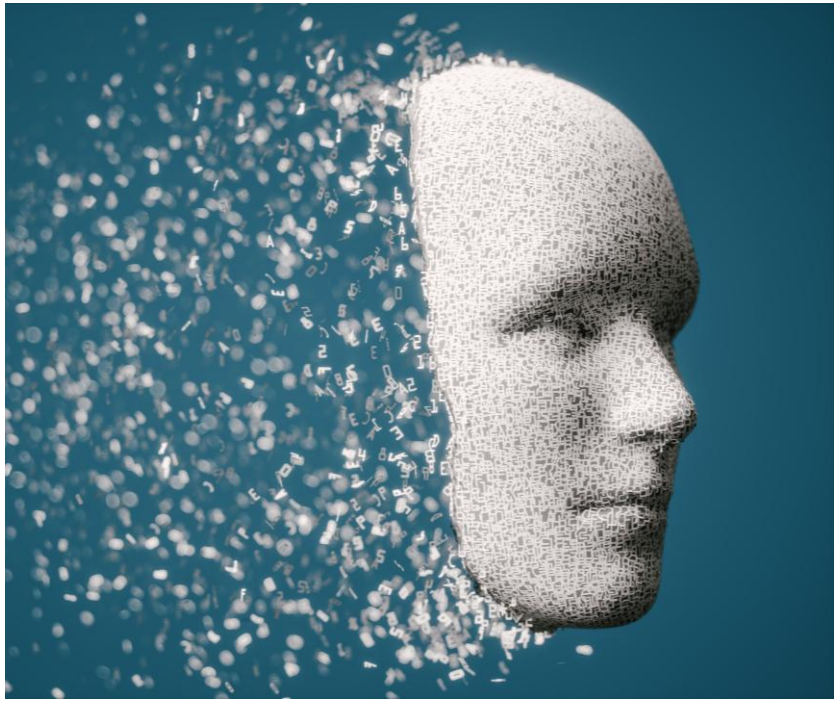
Å jobbe smidig innebærer gradvise leveranser med fortløpende tilbakemeldinger fra brukerne. Det er en forutsetning for videreutviklingen at det gis tilbakemeldinger på det som er levert.

Å jobbe smidig gir muligheter for rask tilpasning og hyppige justeringer. Det kan igjen medføre at planlagte leveranser kommer både før og senere enn først antatt.

Løsningene som lanseres er ikke alltid ferdige. De skal videreutvikles og forbedres til brukerens beste. Det kan medføre at medarbeidere i en periode må ha toleranse for at leveransene kan ha feil og mangler, eller at arbeidet må utføres flere systemer.

Vi står foran en stor omstilling

Hovedoppgaven til NAV Arbeid og Ytelser (NAY) er å vurdere brukerens rett til ytelser. Dette innebærer å innvilge,
avslå, opphøre eller tilbakekreve ytelser, avhengig av den enkeltes situasjon.



Nye systemløsninger betyr en ny måte å jobbe på
Nav Arbeid og ytelser står overfor betydelige omstillinger på både digitalt og organisatorisk nivå for å møte fremtidige krav. Det byttes nå saksbehandlersystem på følgende ytelser:

- Sykepenger: Fra Infotrygd til Speil (ca. 425 saksbehandlere)
- Dagpenger: Fra Arena til nytt system (ca. 245 saksbehandlere)
- Arbeidsavklaringspenger: Fra Arena til nytt system (ca. 180 saksbehandlere)

Nav har egne produktområder som utvikler de nye løsningene. Leveranseplanen tilsier at drift, utvikling og oppskalering i nytt system skal skje side om side.

Å gå fra gamle til nye saksbehandlersystemer på en trygg og effektiv måte **krever god endringsledelse , økt kapasitet og kraft på omstilling og endring.**

Endringsbeskrivelse av overganger til nye systemer

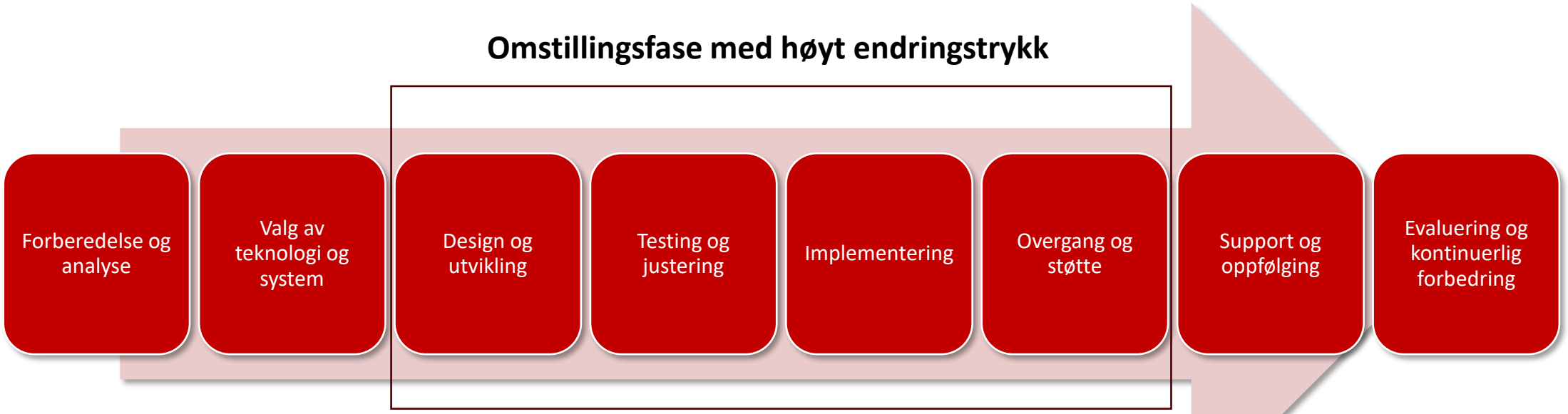
Hva vi skal oppnå	Hva det innebærer	Hvem som blir berørt

Trygg og effektiv overgang til nye saksbehandlingssystemer er hovedmålet, samtidig som overgangsfasen med to systemer håndteres godt.
 	
• Økt automatisering gir mer effektiv saksbehandling for innbygger
• Bedre etterlevelse og kvalitet
• Høyere brukertilfredshet
• Reduserte restanser
	Overgangen til de nye systemene innebærer:
	• Opplæring i nye arbeidsmetoder og avlæring av gamle vaner
	• Tillit til økt automatisering
	• Innføring av nye rutiner og arbeidsmåter
	  • Hvordan saksbehandle i nytt system?
	  • Hvordan drive fag i nytt system?
	  • Hvordan lede i nytt system?
	• Nye måter å produksjonsstyre på
	• Nye måter å drive opplæring- og kompetanseheving på
		Endringene med nye saksbehandlersystemer påvirker ikke bare saksbehandlerne, men også ledere og støttespillere.
		
		De nye systemene krever tilpasninger i hvordan arbeidet ledes, styres og organiseres for å sikre høy kvalitet og brukertilfredshet.

De ulike fasene i en digital transformasjon

En vellykket digital transformasjon krever en systematisk tilnærming som involverer alle relevante aktører og som er tilpasset organisasjonens spesifikke behov og mål.

Digital transformasjon fra et gammelt til et nytt saksbehandlersystem innebærer flere faser som går gjennom endringer både teknologisk og organisatorisk. Her er de viktigste fasene i prosessen:



Vi står midt i transformasjonen med utvikling, testing, implementering og overgang. Dette er den mest ressursintensive og komplekse delen av transformasjonen. Perioden kan by på menneskelige reaksjoner som må ivaretas av ledere som står trygt i endringen.

NAY oppretter dedikerte omstillingsteam på ytelsene Sykepenger, Dagpenger og AAP

Roller i teamet

Omstillingsleder
Prosess og systemrådgiver
Statistikk og evaluering
Fagrådgiver
Nettverksdriver

Hvorfor omstillingsteam?

- Dedikerte ressurser som jobber sammen og skal være bindeleddet mellom produktområdene og enhetene
- Bidra til at NAY fremstår helhetlig og kommuniserer likt mot produktområdene og ut mot saksbehandlerne
- Tydeligere ansvar og roller i omstillingsfasen
- Bidra til at vi har tilstrekkelig endringskraft og kompetanse på endringsledelse
- Støtte de lokale ressursene som bidrar inn i omstillingsfasen
- Ansvar for kommunikasjon- og involveringstiltak
- Omstillingsteamet vil tilhøre styringsenheten organisatorisk

Suksesskriterier:
Dedikerte ressurser med tydelige stillingsprosenter og definerte ansvarsområder

Det koster å være i omstilling

- **Organisering og struktur:** Effektiv organisering er essensielt for å unngå dobbeltarbeid og unødvendige runddanser og energilekkasjer. Nøkkelen for å lykkes, er støtte fra ledelsen og riktig tilførsel av ressurser med kapasitet og kompetanse til å bære omstillingsarbeidet.
- **Ekstra ressurser, tid og lederstøtte:** Overgangen fra et gammelt til et nytt system, krever ekstra ressurser, tid og lederstøtte til å håndtere smertepunkter som motstand for endring, uenigheter og konflikter. Å følge opp mennesker som står i endring er krevende.
- **Endringskapasitet og slitasje:** En krevende drift tar allerede mye kapasitet, men å håndtere endringsarbeid i tillegg, gir en enorm slitasje på eksisterende ressurser. Spesielt om omstillingen ikke organiseres og ledes på en effektiv måte og med gradvise kulturendringer.
- **Kompetanse og kommunikasjon:** Overgangen til Speil krever betydelig investering i kompetanseheving og kommunikasjon. Dette er svært tid- og ressurskrevende aktiviteter, særlig med ønske om sterk medvirkning fra ulike roller og medarbeidere i prosessene.
- **Endringsledelse er avgjørende:** Uten dedikerte ressurser til å drive endringsledelse og sette overordnede rammer og strukturer, er risikoen stor for at vi jobber i siloer uten å tenke helhetlig. Dette kan raskt koste mer enn å gjøre de nødvendige investeringene fra start av.

Omstillingsteamets ansvar

Totalansvar

- Sikrer at både drift i system, utvikling og endringer ivaretas, både med hensyn til kort og lang sikt
- Synliggjør når valg i produktutviklingen vil ha konsekvenser for NAY sin drift. Lager gode underlag.
- Er en tydelig og god samarbeidspartner med tjenesteenheter i direktoratet og ytelsen
- Bidrar til god balanse mellom kvalitet og produktivitet i saksbehandlingen

Produksjonsstyring

- Bidrar til helhetlig produksjonsstyring i nytt og gammelt system
- Jobber strategisk, datadrevet og hypotesebasert (læring)

Informasjon og samarbeid

- Kommuniserer en tydelig visjon for omstillingsarbeidet
- Tar ansvar for informasjonsflyt om omstillingen
- Gir kraft til trekantsamarbeidet
  - Er bindeledd til interessentene
  - Støtter deres endringsreiser
  - Sikrer forankring og forståelse for endringer

Tilretteleggere/pådrivere

- Fange opp ytelsesfaglige problemstillinger som flere interessenter bør uttale seg om, f. eks. avdelingsledergrupper, fagnettverk og coacher
- Jobber tverrfaglig for å avdekke felles behov for nye rutiner, arbeidsflyt, og opplæring- og kompetanseheving

Målbilde 2025

Åpenhet

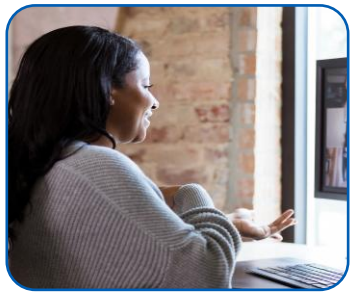
kjennetegner NAV Arbeid og ytelser.

Vi skal:

- Skape verdi
- Være tilgjengelige
- Utvikle kompetanse

Foto: Unsplash

Vi har åpnet opp



Drop-in teamsmøter

AAP

Sykepenger

Dagpenger

Enslig mor eller far

Løsningsteam

Løsningsteam er et videomøte mellom veileder ved Nav-kontor og saksbehandler på Nav Arbeid og ytelser. Hensikten med møtet er å bli enige om videre plan for å sikre at avklaringen til uføretrygd skjer effektivt, mer forutsigbart og til det beste for brukeren.

Direktekontakt med bruker, arbeidsgiver og andree samhandlere

Vi tar direkte kontakt via telefon eller melding i modia fremfor å sende brev

natv