

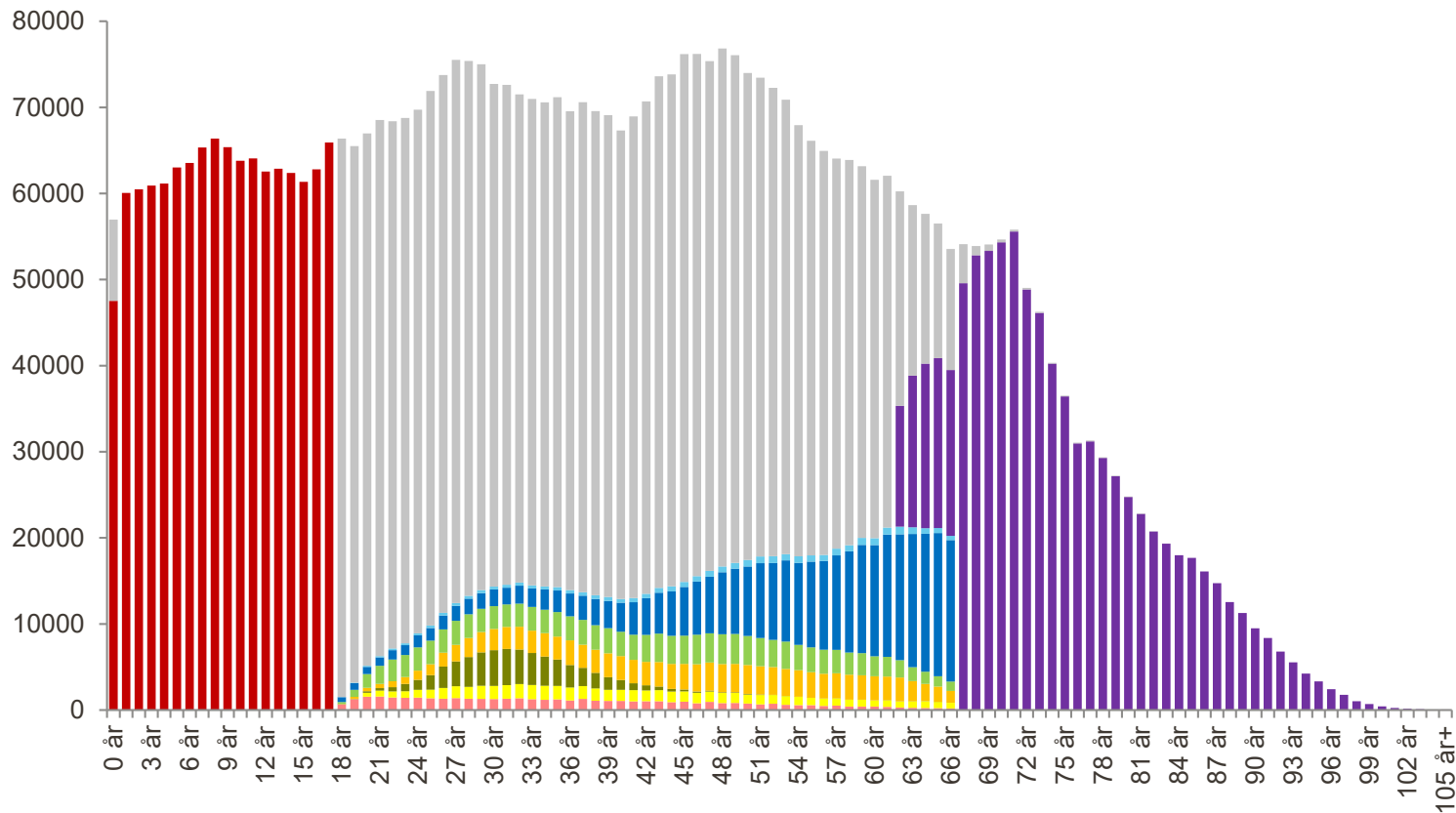


# Virksomhetsarkitektur i NAV

Nokios 2019 // 29. oktober 2019  
Håkon Røstad // NAV



# NAV leverer tjenester gjennom hele livet



# Virksomhetsarkitektur i NAV – hva er viktig

- Delt forståelse av omverden
- Enige om retning og prioritering
- Brukerdrevet produktutvikling

# Omverdensanalyse



**Folk flytter og eldes –  
velferdsstaten utfordres**



**Raskere  
omstillingstakt**



**Nye forventninger  
og muligheter**

# Hvordan når vi målene våre?

Flere i arbeid

Bedre brukermøter

Pålitelig forvaltning



Brukerdrevet utvikling



Synlig samfunnsaktør



Åpen og samhandlende



Fremtidsrettet virksomhet

Flere i arbeid

Bedre  
brukermøter

Pålitelig  
forvaltning

Våre tjenester til arbeidsgivere og personbrukere er tilpasset den enkeltes behov

Vi deler relevante data og kunnskap med samarbeidspartnere

Vi er pådriver for å utvikle kunnskap gjennom forskning, bruk av data og gjennom lokal tjenesteinvasjon

Våre virkemidler og regelverk brukes slik at vi oppnår ønsket effekt

Vi bruker primært ordinært arbeidsliv som arena for inkludering

Vi gir arbeidsgiver god støtte ved ansettelse av utsatte grupper og for å beholde disse i jobb

Vi er premissgivere i samfunnsdebatten for å få flere i arbeid

Vi gir brukeren innsikt til å ta valg i egen sak

Vi bidrar til å lette omstillingene på arbeidsmarkedet gjennom økt arbeidsmarkeds kunnskap og datadrevet beslutningsstøtte

Våre tjenester er sømløse der andre samarbeidspartnere er involvert

Vi bidrar til å sikre god samhandling mellom helse-, og utdanningssektoren, arbeidsgivere, samt videreutvikle partnerskapet

Vi slutter å sende fysiske brev til bruker

Vi skal sikre en sømløs opplevelse for bruker knyttet til livshendelser

Våre brukere opplever kortere saksbehandlingstid med riktig kvalitet

Vi forebygger feil, misbruk og svindel av trygdeytelser og tiltaksordninger

Vi kommuniserer slik at brukerne blir i stand til å ivareta sine rettigheter og plikter

Vi har hensiktsmessige systemer og styringsformer tilpasset gitte rammer

Vi har god kunnskap om brukerne, og kjenner deres behov

Vi leverer tjenester proaktivt og automatisert der det er relevant

Vi forvalter regelverket likt, uavhengig av enheter og nivåer

Vi bidrar til kunnskapsbasert politikkutvikling med vekt på forsøk og effektevurderinger.

Vi gjenbraker informasjon slik at bruker ikke blir spurt om informasjon vi allerede har eller kan få av andre

Våre medarbeidere og ledere utvikler og omstiller kompetansen løpende for å kunne imøtekomme brukernes forventninger

Vi legger til rette for personvern og rettssikkerhet i møtet med brukeren.

Vi er en lærende og innovativ organisasjon

Vi er pådriver for å utvikle regelverk som gjør digitalisering mulig

# Brukere



# Brukerdrevet produktutvikling

## BRUKERREISER

Arbeid

Helse

Familie

Pensjon

## ANSATTREISER

Teknisk  
plattform

Data-  
plattform

Virksomhet  
(NAV)



## BLIR ARBEIDSLEDIG > TRENGER BISTAND > TILBAKE I JOBB

HENDELSE



Arbeidsgiver  
forbereder seg



Blir sagt opp



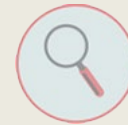
Orienterer seg



Søker arbeid



Starter dialog  
med NAV



Får innsyn



Får ny jobb

## ARBEIDSGIVER NEDSKALERER > OMSTILLER > OPPSKALERER

HENDELSE



Forberede



Permittere



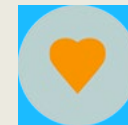
Håndtere krise



Planlegge



Oppskalere



Får nye oppdrag

## ER I ARBEID > BLIR SYKEMELDT > BLIR FULGT OPP > TILBAKE I ARBEID

HENDELSE



I arbeid



Blir  
sykemeldt



Blir fulgt opp



Mottar  
sykepenger



Deltidsjobb/  
rehabilitering

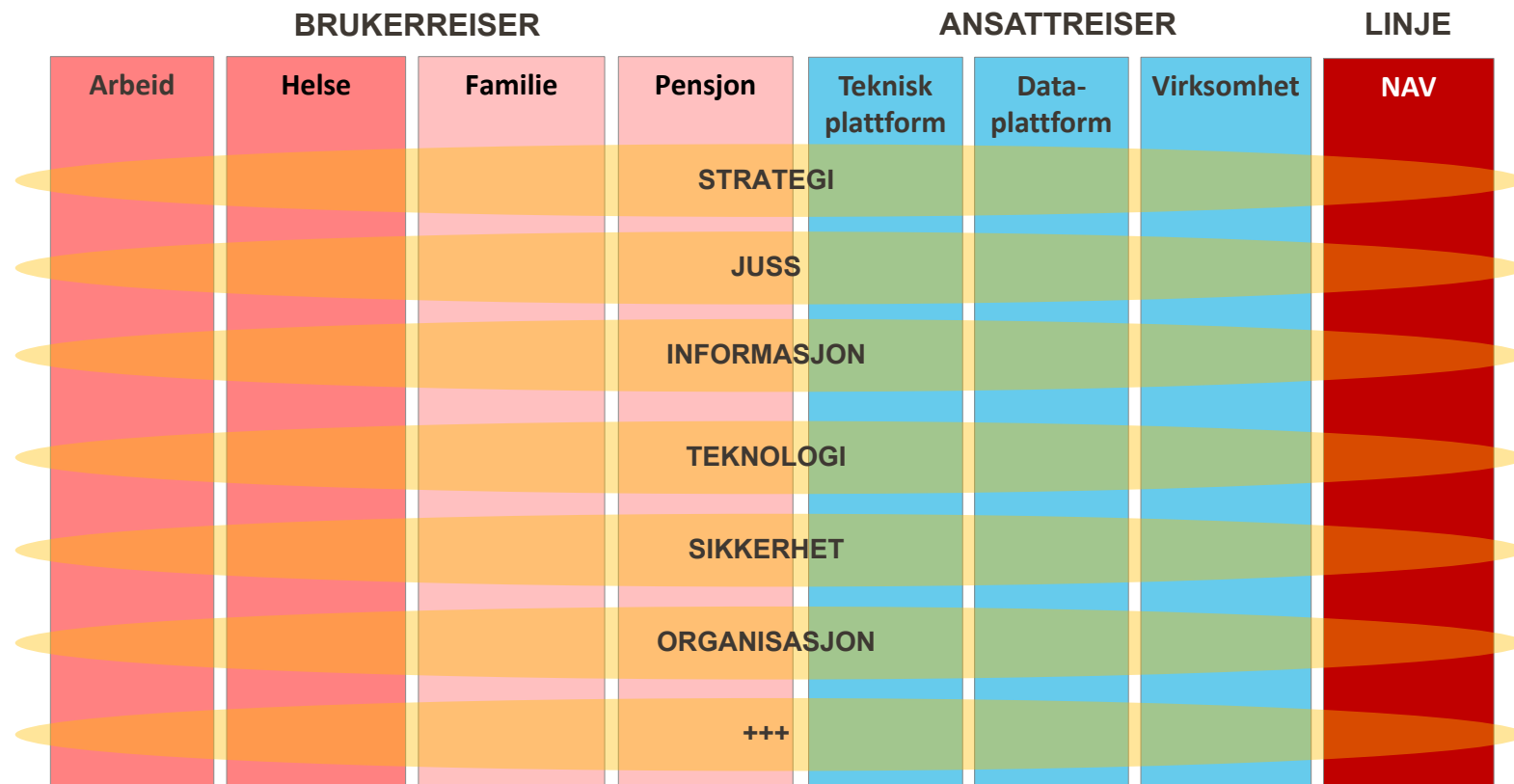


Ny vurdering



Tilbake i jobb

# Arkitektur – samordning



# Livshendelser – brukerdrevet økosystem



# Virksomhetsarkitektur i NAV – hva er viktig

- Delt forståelse av omverden
- Enige om retning og prioritering
- Brukerdrevet produktutvikling



Takk for oppmerksomheten!