

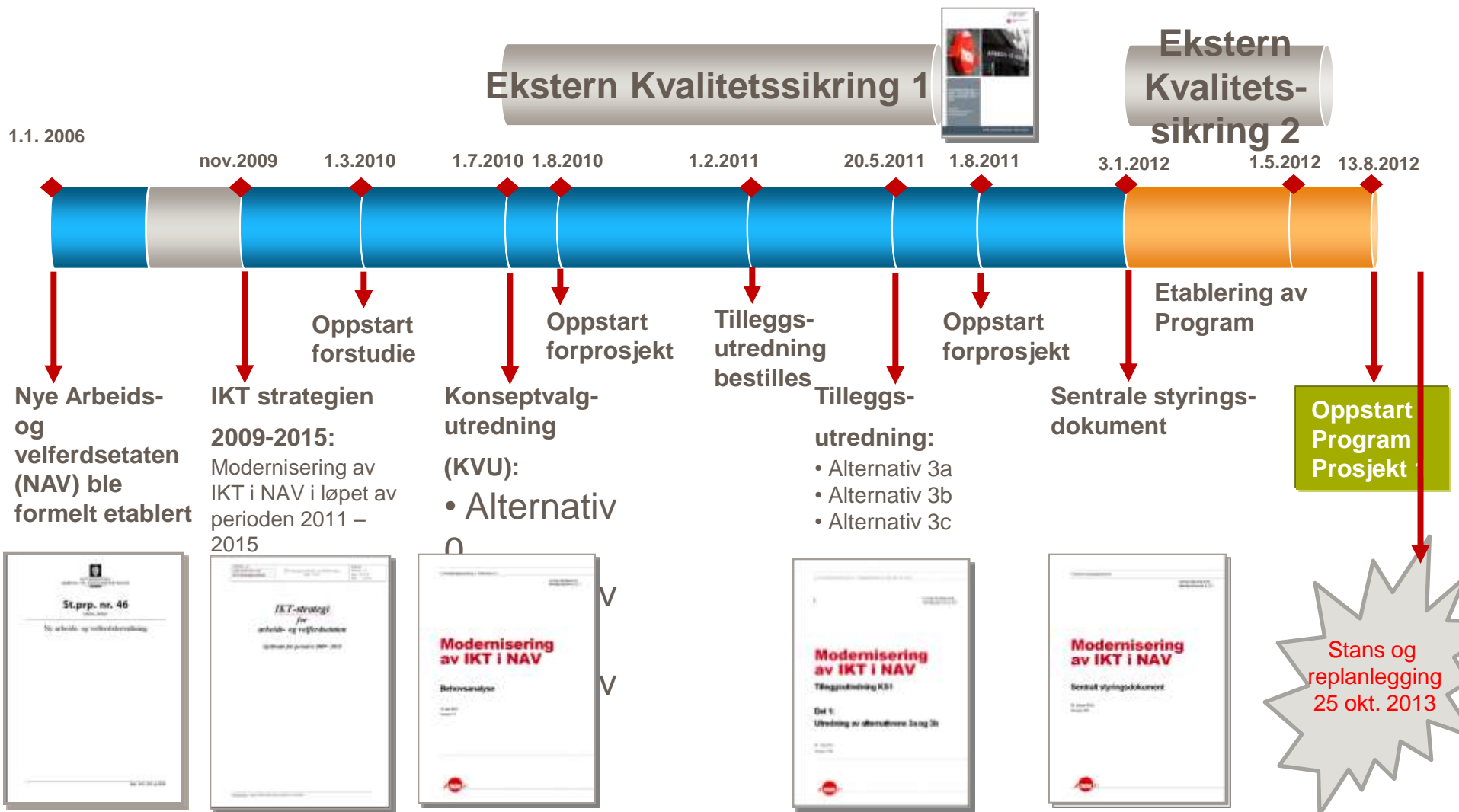


# Digitalisering i NAV – Hvorfor og hvordan

*Gry Hilde Nilsen, Prosjekt digital brukerdialog*

# Litt historie - et stort program....

## Moderniseringsprogrammets tidslinje



# Uansett størrelse og lengde...

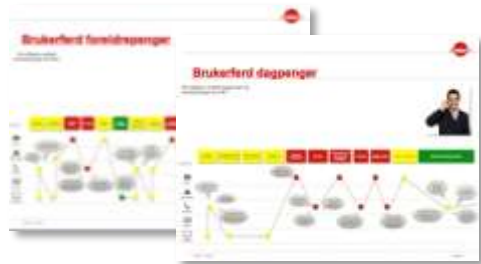
- Målbilder først
- Leveranser raskt
- Tilgjengelig kompetanse
- Hele tiden fokus på «produktet»
- Riktig utviklingstakt
- Mulighet for endring underveis
- Er vi modne ? Modne nok? Overmodne?



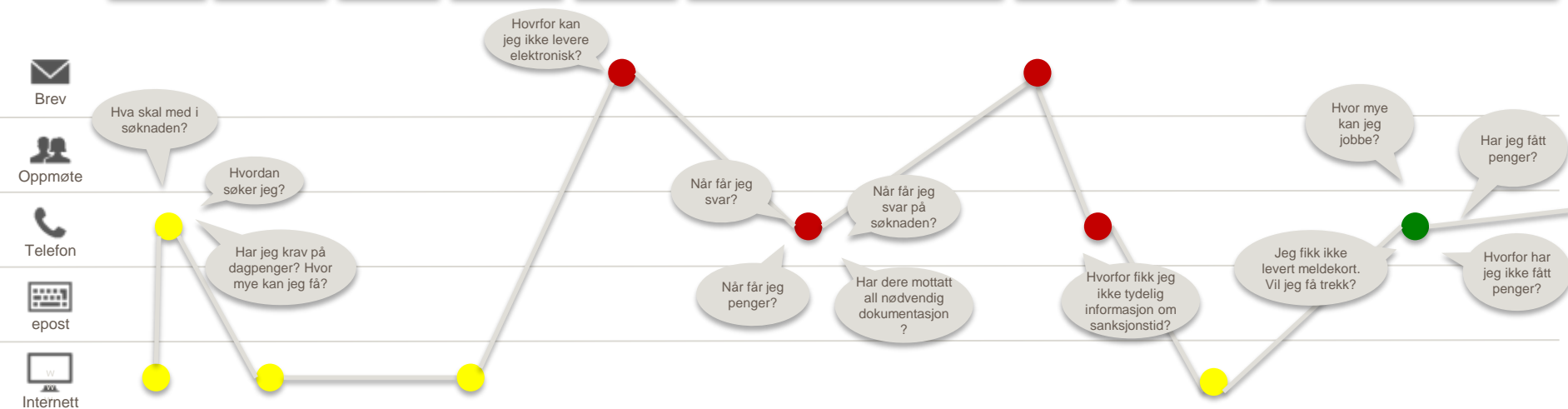
# Hva var og hva er behovet for brukere og NAV?

## Et eksempel: Freds brukerferd

Har tidligere mottatt dagpenger og foreldrepenger fra NAV

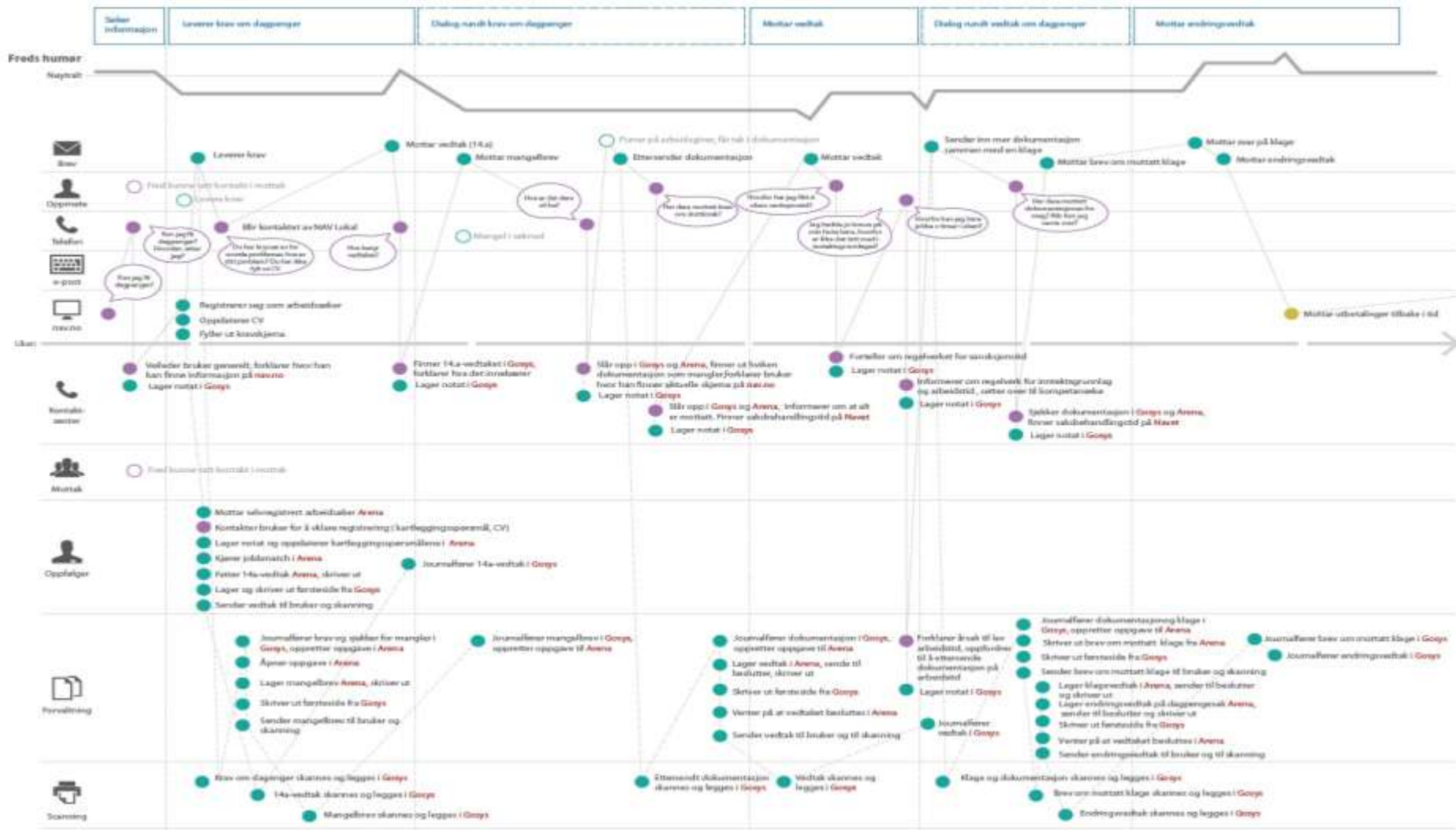


- Fred sa opp jobben sin for to måneder siden, og regnet med å finne en ny jobb relativt raskt.
- Han vet at det er sanksjonstid for dagpenger dersom man selv har sagt opp jobben
- Tiden går og Fred står fremdeles uten jobb. Han søker om dagpenger for å være på sikre siden.
- Fred venter nå på sin første utbetaling, kontakter NAV for å høre hvor det blir av pengene





# Hva skjer i NAV når Fred søker dagpenger?



# Hva er problemene som må løses?

1. Vanskelig søknadsprosess



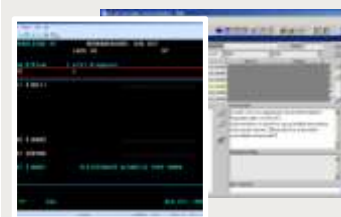
2. Uoversiktlig nav.no



3. Lite tilgjengelige og kostbare brukermøter



4. Krevende å finne korrekt informasjon



5. Dialog i usikker kanal



Problemene hindrer:

- Brukers kapasitet til å ha fokus på arbeid
- NAVs tid til veiledning mot arbeid
- NAVs tid til saksbehandling og normtider



**Brukerdialog**  
Ditt.NAV og Modia

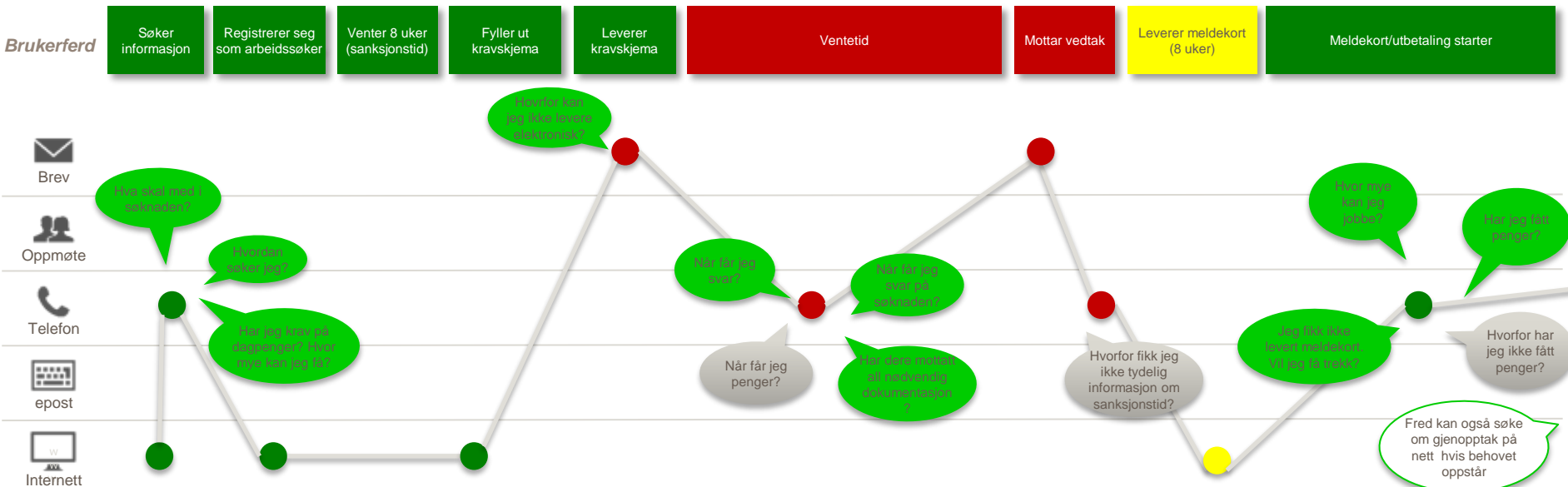


# Trinnvis oppover digitaliseringstrappen med hyppige leveranser

Eksempel på gjenbruk i søknadsdialogen



# Dagpenger Freds brukerferd – ble enda bedre i 2015



## Informasjon og veiledning



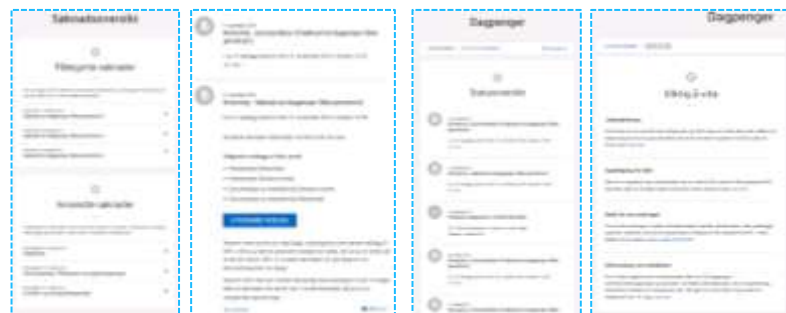
## Søknadsdialog



## Dialog med bruker

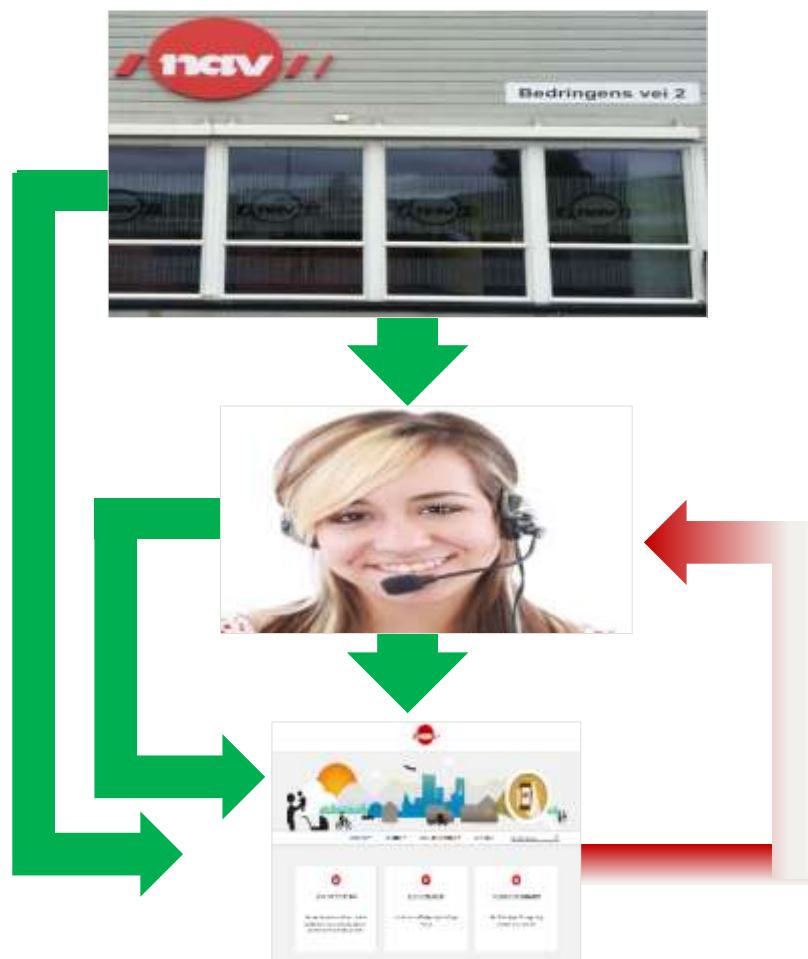


## Innsynstjenester





# Henvendelser flyttes til mer kostnadseffektive kanaler



## Telling før lansering Ditt NAV/Modia

- 11 millioner e-post
- 16 millioner brev ut/inn
- 8 millioner telefoner
- 7 millioner oppmøte

## Hva har vi sett til nå?

- 270.000 spørsmål er sendt fra nav.no (Skriv til nav)
- 50 % av spørsmålene sendes utenom ordinær åpningstid
- 155.000 digitale dagpengesøknader er sendt inn siden lansering i 2014
- Andelen digitale dagpengesøknader har passert 74 %
- Mangelbrev på dagpenger er redusert med 50 %
- Klageandelen dagpenger er redusert med 20 %\*
- Henvendelser til NKS med tema foreldrepenger er redusert med ca. 10 % fra mars til august i år
- Median tid for å fylle ut en foreldrepengesøknad for bruker ligger på 30 min
- 18300 ansatte har i dag tilgang til dialogløsningen

# Hva er effekten og når begynner dette å virke?

Et eksempel:  
Digital søknad gir  
resultater over  
gevinstmålet

## Gevinstmål: Hva vi skulle oppnå (i løpet av et år)

- Redusere den store andelen ukomplette søknader med 33 %
- Stanse veksten i klager
- Redusere henvendelser knyttet til veiledning i søknaden med 10 %
- Redusere saksbehandlingstid totalt
- Øke andelen søknader behandlet innen normert tid

## Resultat: Hva har vi oppnådd

- Halvannet år etter lansering er ukomplette søknader redusert med 50 %
- Klageandelen har falt med 20 % det siste året
- Henvendelser per søknad er redusert med ca. 10%
- Bortfall av postgang har redusert saksbehandlingstid for de som søker med 3-5 dager.
- I tillegg har andelen søknader som blir behandlet innen normert tid blitt forbedret med ca. 10%



=



+

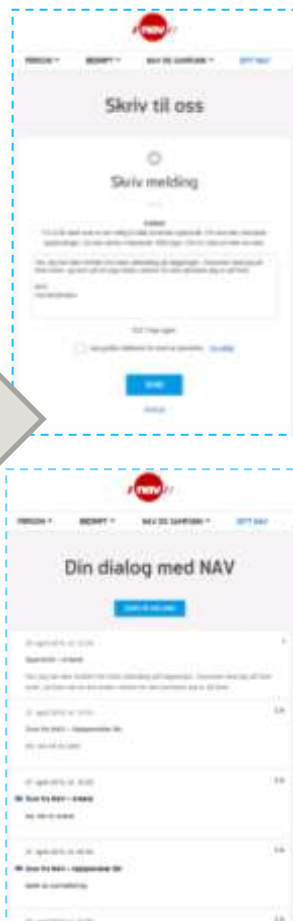


# Fra problem til større gevinst

Dialog i usikker kanal- 11 mill. e-post pr. år



Ingen samlet oversikt over brukers dialoger med NAV

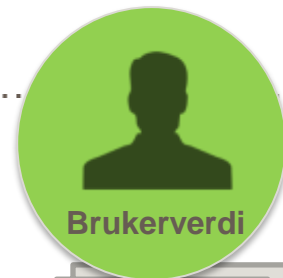


Løsning

Effekt

Potensiale

- Fjerne usikker e-post
- Samle dialog ett sted
- Redusere antall ad-hoc henvendelser
- Innsyn i tidligere dialoger
- Brukeren er informert og trygg
- Økt tilgjengelighet med digital tjeneste
- Øke avslutningsgraden på 1. linje
- Øke sporbarheten på samtaler
- Enkel arkivering.
- Rask tilgang til saksrelevant informasjon
- Fleksibel organisering i NAV



Brukerverdi

Prosess A

Prosess B

Prosess X

Prosess Z

=

**Gevinst**

# Suksess fordi..

## Vi er forretningsdrevet fra A-Å

- Produkteiere erfarne og dyktige (og interne) med evne til å se helhet og vilje til å prioritere

## Vi jakter på effekter og gevinster

- Bra med «små» løsninger for store volum
- Løsninger som kan benyttes i mange arbeidsprosesser gir god avkastning på investeringen
- Innføring og opplæring en viktig faktor

## Vi tenker langsiktig, men agerer raskt

- Hyppige leveranser til sluttbruker

## Vi setter bruker i sentrum

- Møter brukeres forventninger der det er mulig
- For hele tiden å skape forbedring også på prosessnivå
- For å gjøre riktige prioriteringer – bruker først ( og det viktigste for bruker først)

## Tett samarbeid mellom forretning og ikt

- Avklarte roller og tillit til hverandre

