



**NAV - en offentlig innovasjon med stor IKT-avhengighet, hvordan tenke nytt og annerledes.**

---

## Om foredraget

---

- **Største forvaltningsreformen siden innføring av Folketrygden**
- **Transformasjonen over fire år**
- **Mange av svarene tar det lang tid før vi får**
- **Elektronisk samhandling, skalerbar ledestjerne**
- **Inkluderende arbeidsliv (IA)**

## Om NAV

- Reformen for samordning av offentlige velferdstjenester
- Fusjon mellom Aetat og Trygdeetaten ( 12.000 ansatte )
- Økonomisk sosialhjelp i kommunene inngår i et partnerskap (5.000 ansatte)
- Grunnleggende målsettinger:
  - Få flere i arbeid og aktivitet, og færre på stønad
  - Få en helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning
  - Forenkle for brukerne og tilpasse til brukernes behov
- 265 milliarder i stønader og tjenester gjennom NAV årlig
- Organisering
  - Førstelinjetjeneste - NAV-kontoret i hver kommune
  - Direktorat
  - Fylkesleddet
  - 69 spesialenheter
  - NAV Drift og Utvikling (NDU)

## Juridisk utfordring

- Taushetsplikten er knyttet til personer og ikke organer
- Personopplysninger tilgjengelig for kontoret, men bare for identifiserte personer som jobber der
- Utstrakt bruk av roller
- Unntaksbestemmelser med NAV-loven
  - Flere ansatte kan samarbeide om én sak og ha full tilgang til opplysningene i den
  - Det kan utveksles opplysninger mellom forskjellige saker

# God økonomi, høy yrkesdeltakelse og lav ledighet - men

- $\frac{1}{4}$  av befolkningen i yrkesaktiv alder midlertidig eller varig ute av arbeid
- Tre ganger høyere ledighet blant innvandrere
- Yrkesdeltakelsen blant funksjonshemmede lav og øker ikke
- Antall uføretrygdede er blant de høyeste i OECD, og tilgangen er fortsatt høy og stigende
- Forventet pensjoneringsalder går snarere ned enn opp
- Sykefraværet øker
- Sterk økning i antall personer på attføring og rehabilitering
- 100 000 lever i varig fattigdom uten tilknytning til arbeid

## Tre særlige utfordringer

- Etablere partnerskap med kommunene
- Fusjonere Aetat og Trygdeetaten
- Personvern kontra elektronisk samhandling
  - Samme innsatsområder som tidligere, men arbeid på tvers
  - Behandlingsrettigheter følger person og ikke organisasjon
  - Rollestyring
    - Utledet av oppgavene
    - Geografisk
    - Beskyttelsesbehov
    - Funksjonalitet
- Tre parallelle reformer

---

## Parallele reformer

---

- Etablering av NAV
- Pensjonsreformen
- Helserefusjonsreformen

## Reformens horisont

- **Sammenslåingen effektueres 1. juli 2007**
- **Pilotetablering høsten 2006**
- **110 kontor i 2007**
- **3-4 kontor per uke i 2008 og 2009**
- **Ukjent antall og type nye spesialenheter i 2007 til 2009**



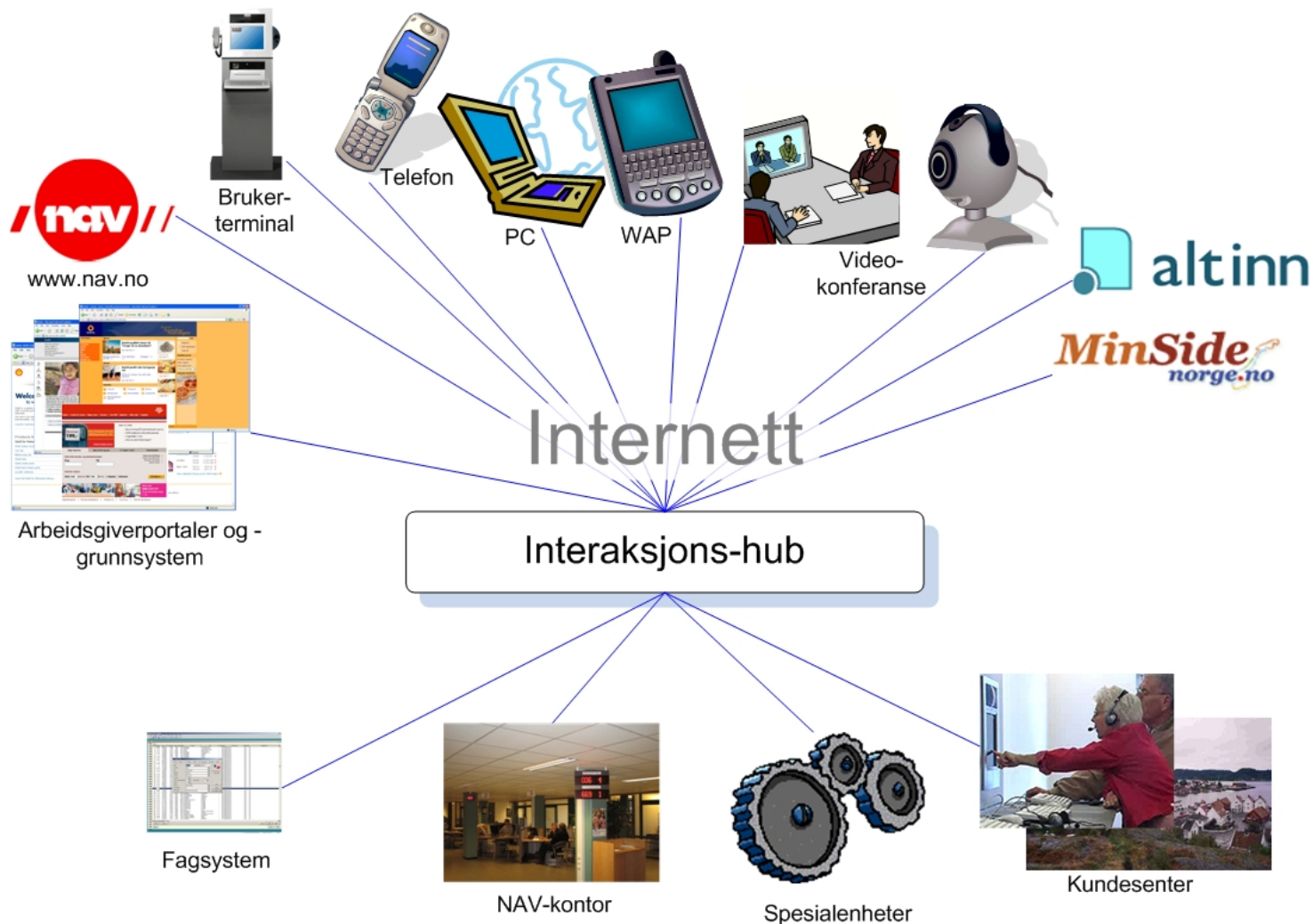
## Elektronisk grunnmur er etablert

- Alle trygdeetatens arbeidsstasjoner er fortynnet i 2006
- Landsdekkende nettverk for telefoni og data
- Personkortet
- Én desktop - én arbeidsstasjon
  - Mail
  - Kalender
  - Office
  - Tilgang til basis fagsystem
  - Tilgang til kommunal desktop
- Telefoni
- Videokonferanse

## Førstelinjen begynner hjemme i stua - fem premisser

1. Det store flertall av fremtidens brukere vil være teknologisk kompetente og forvente å få levert flest mulig tjenester gjennom elektroniske kanaler
2. Fremtidens bruker krever flere opplysninger og mer innsyn i egen sak og regelverk
3. Fremtidens brukere forventer å møte kompetente medarbeidere som kan bistå dem i å løse deres sak
4. Flytte flest mulig medarbeidere ut til oppgaver knyttet til samhandling med bruker
5. Det skal være et arbeids- og velferdskontor i alle kommuner

# NAVs kanallandskap



# Overordnede drivere for IKT-fremtiden

**Fleksibilitet**

**Mobilitet**

**Individualisering**

**Standardisering**

# Virksomhetsarkitektur og IKT reguleringsplan – et helhetlig grep er nødvendig fordi ...

- Konsolidering i stor skala planlegges og skal gjennomføres
- Nye system er under utvikling
- Problem å knytte kostnader til tjenester
- Driftskostnadene er høye
- Det er en utfordring å få IKT-systemene til å understøtte forretningsprosesser i endring
- Fragmenterte kilder til relevant datagrunnlag for viktige beslutninger
- Dobbelregistrering, dobbeltlagring og duplisering av system og funksjoner
- Behov for omfattende konsolidering

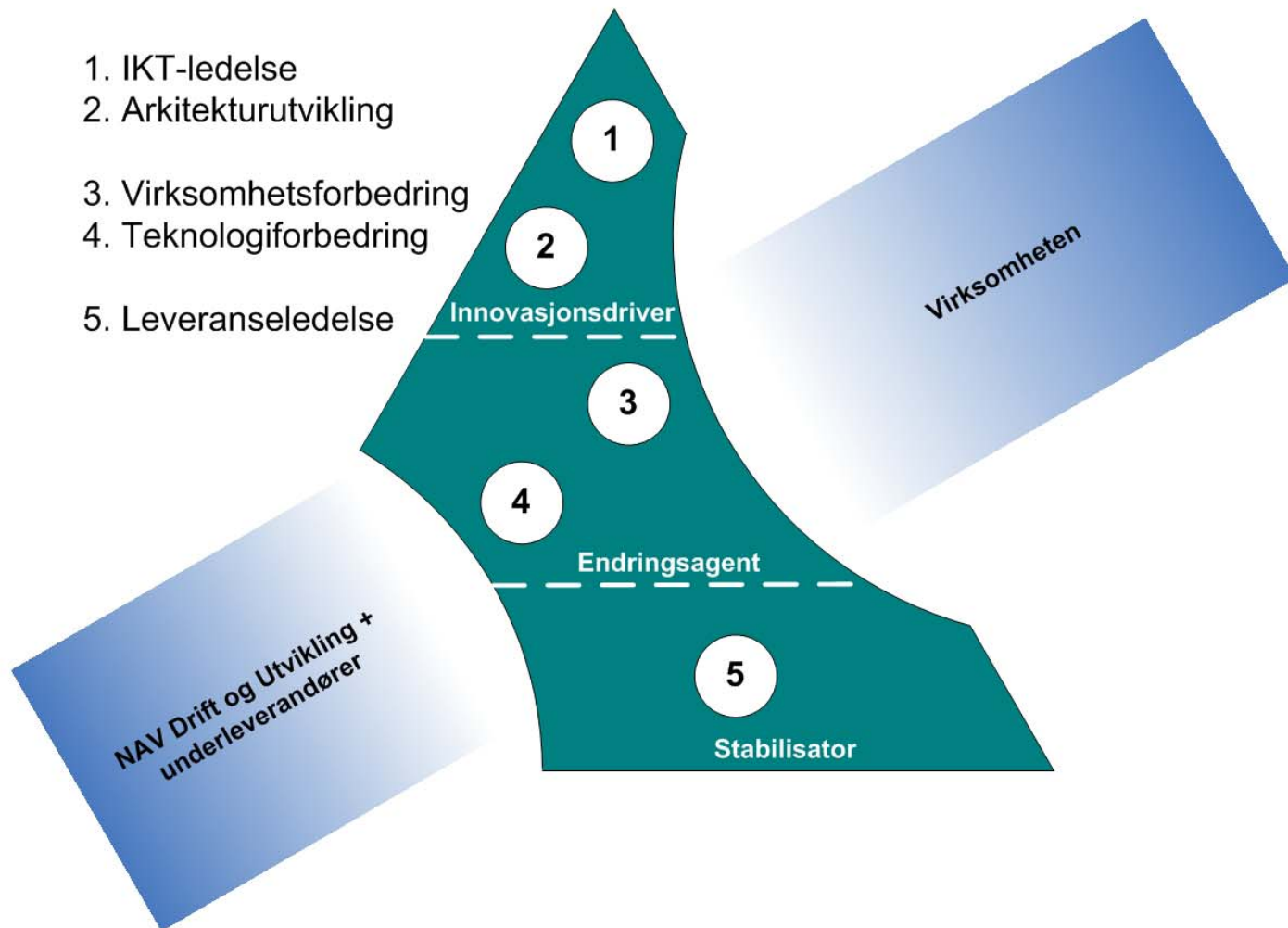
## Porteføljestyring er et hovedvirkemiddel

- Maksimere verdien og minimere risiko
- Forbedre kommunikasjon mellom IKT og virksomhet/fag
- Sikre at det tenkes helhet, ikke isolerte initiativ
- Transparent prioritering
- Effektiv ressursplanlegging
- Unngå redundante prosjekt
- Fjerne ”råtten frukt”
- Bedre økonomistyring

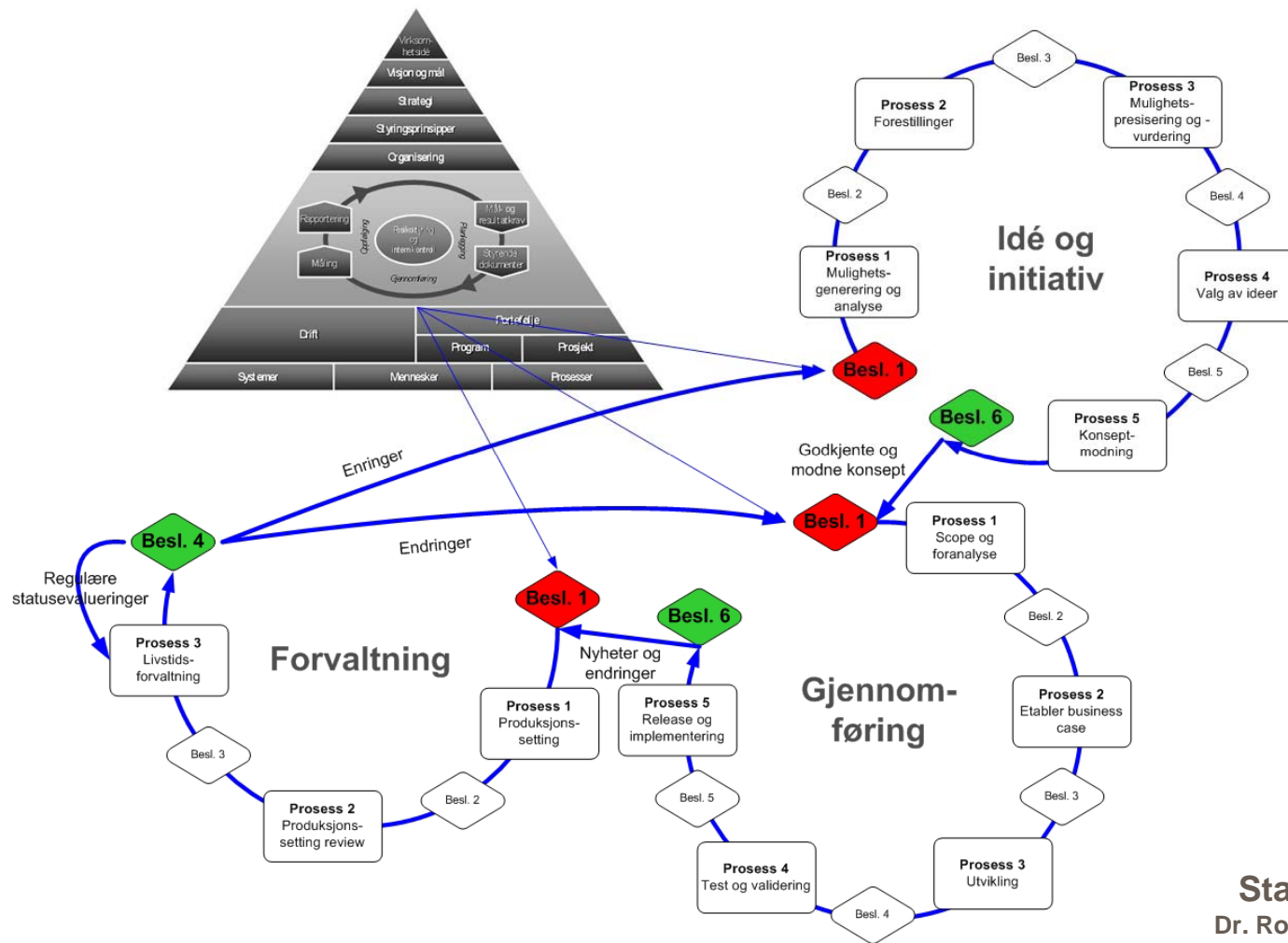
Samlet IKT-budsjettet	700.000,-
Pensjonsprosjektet	300.000,-
Omstilling reform	600.000,-
Helserefusjon	Ukjent



# Innovasjonsdriver, endringsagent, stabilisator



# Ta vare på de gode idéene





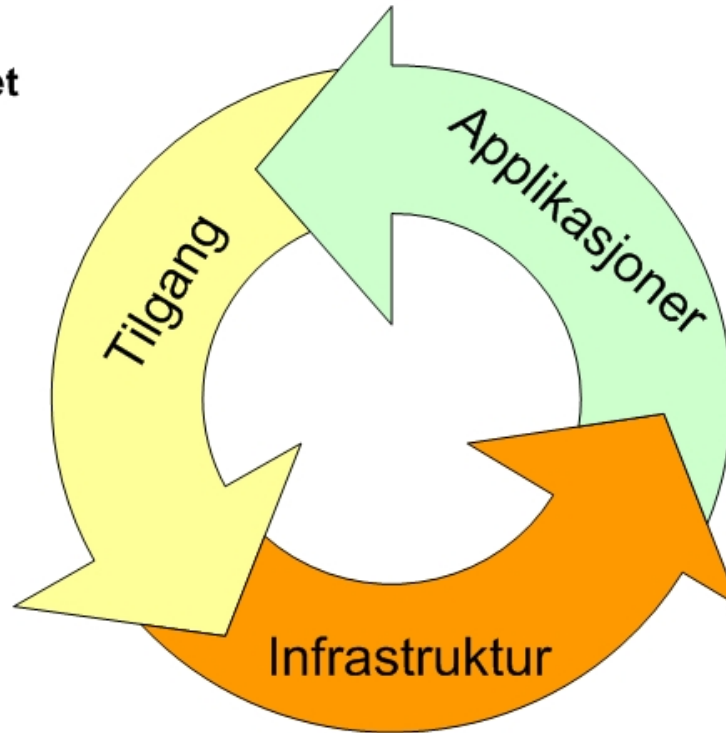
# Muliggjørere

- Internett
- Bidra til å realisere mål i "eNorge 2009"
- Elektronisk basert samhandling
- Effektivitet i interne prosesser
- Integrering og standardisering av offentlige elektroniske tjenester
- Forenkling av arbeidslivets bruk av offentlige tjenester

# Hvorfor er internett så sentralt?

## Tilgang

- **Tilgjengelighet**
  - På jobben
  - Trådløse soner
  - Fiber hjem
  - 3G mobil
- **Beständig på**



## Applikasjoner

- **Nettverksfølsom**
- **Innholdsfølsom**
- **Individuelt tilpasset**
- **Smart bruk av båndbredde**
- **Ressursutnyttelse**
- **Skalerbar**

## Infrastruktur

- **Internett er del av kommersiell handel**
- **Massiv utbygging av fibernett**
- **Optisk båndbredde dobles hvert år**
- **Caching og replisering**
- **Halvparten av alle organisasjoner i verden er tilknyttet**

# Internett skal være førstevalg for brukerne på flere områder

- All generell informasjon (regelverk/ordninger, informasjon om arbeidsmarkedet, ledige stillinger/arbeidssøkere),
- Enkle søknader (helsetrygdkort, skifte fastlege, kontantstøtte)
- Registrering av personlig informasjon (blant annet registrering av kompetanse/ arbeidserfaring/jobbønsker)
- Utbetalingstjenester (helserefusjoner, refusjoner til helsepersonell) som er sterkt regelstyrte

## Elektronisk basert samhandling

- Bygge på et ekspansivt prinsipp om elektronisk basert samhandling
- Spare tid og kostnader gjennom bedre prosesstøtte, raskere og automatisert datafangst
- Fremme nye tjenester og nye distribusjonsmetoder for eksisterende tjenester
- Faglige gjennombrudd gjennom bedre og mer effektive analyser

# Hvordan vil dette materialisere seg?

- **Selvbetjening**
- **NAV-kontor**
  - Fullstendig integrert løsning
    - Saksbehandling
    - Individtilpasset prosessflyt
    - Elektronisk basert samhandling
  - Papirfattig
- **Virtuelle servicetorg**
- **Elektronisk samhandling med arbeidsgiverne**
  - Automatisert innrapportering fra arbeidsgivere
  - Elektronisk dialog mellom etaten og arbeidsgiverne

# Gevinst kommer en tid etter etablering

