



NAVs erfaringer med utvikling av Korona-løsninger

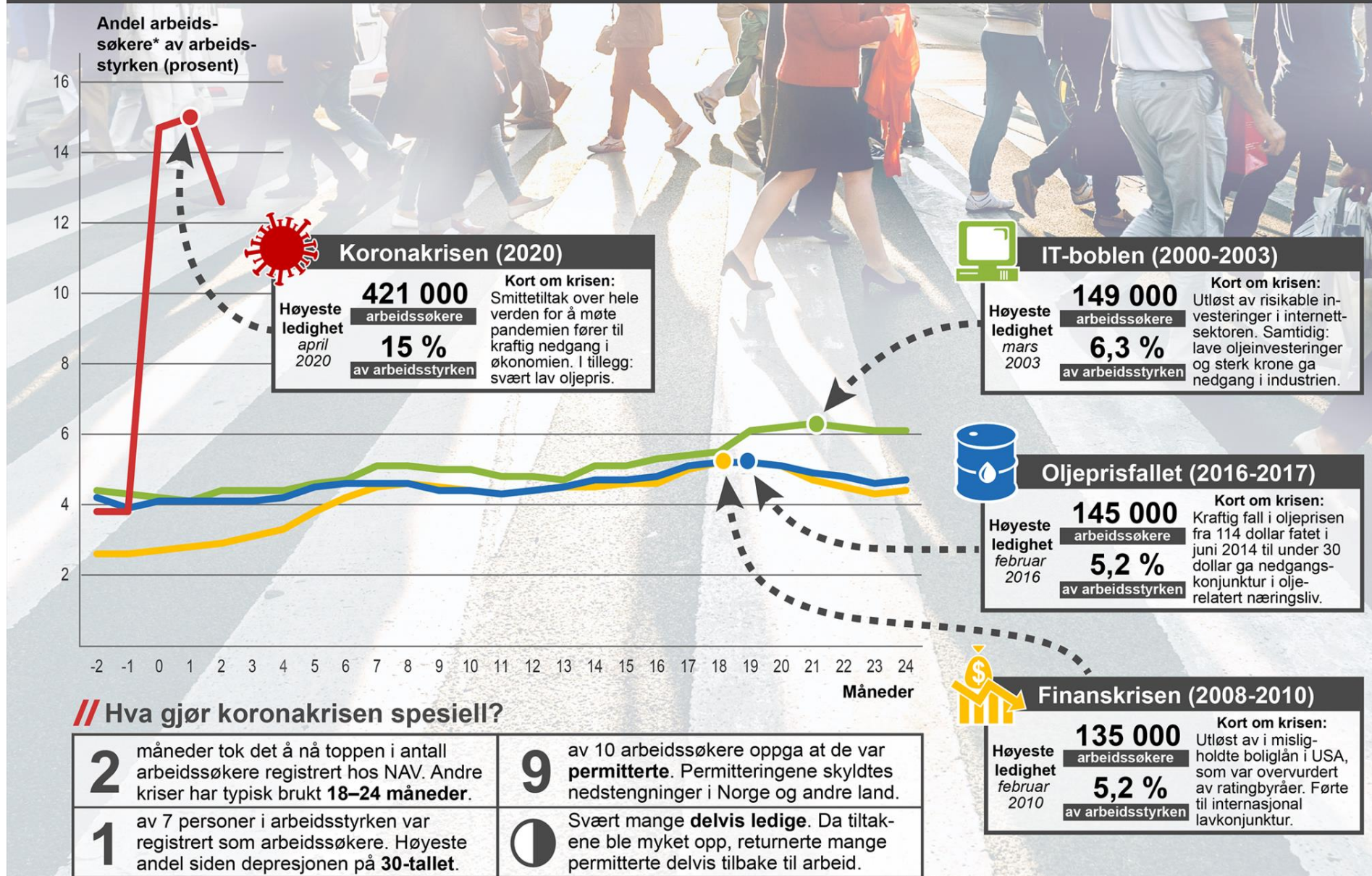
Innføringsmøte – informasjonsforvaltning
Digitaliseringsdirektoratet

2. september 2020 // Petter Hafskjold

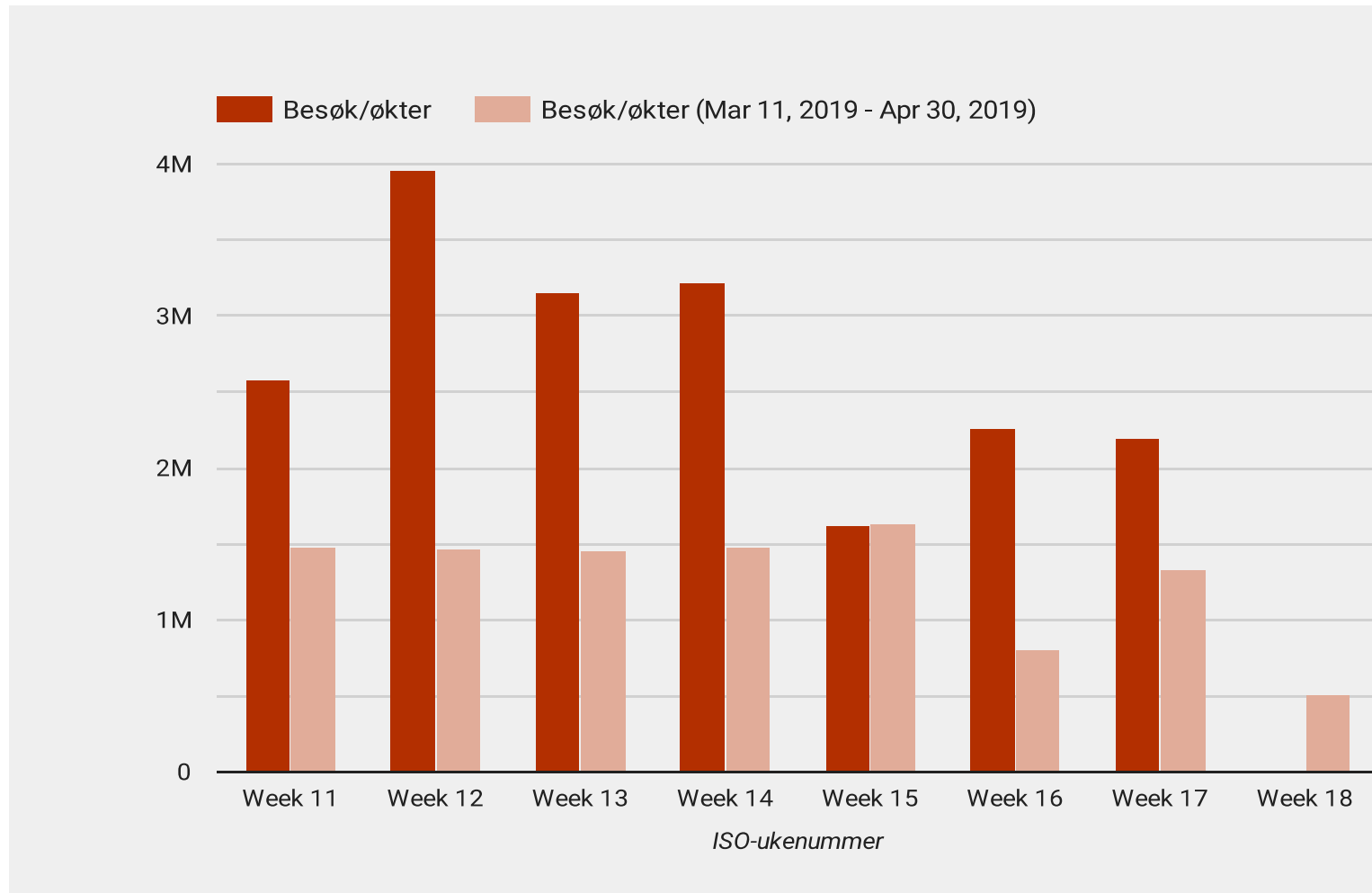


Slik har 2000-tallets kriser påvirket arbeidsmarkedet i Norge

Koronakrisen er uten sidestykke i Norges historie – rekordrask og himmelhøy



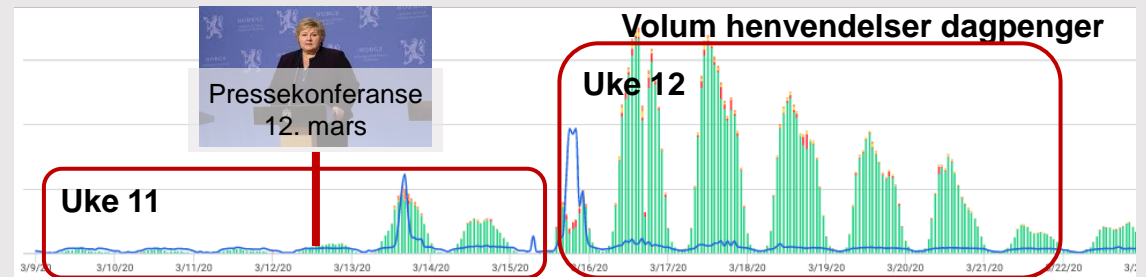
Historisk rekord 16. mars med over 858 000 besøk på nav.no



Tre forhold som inntraff samtidig ga krevende situasjon for de digitale tjenestene våre

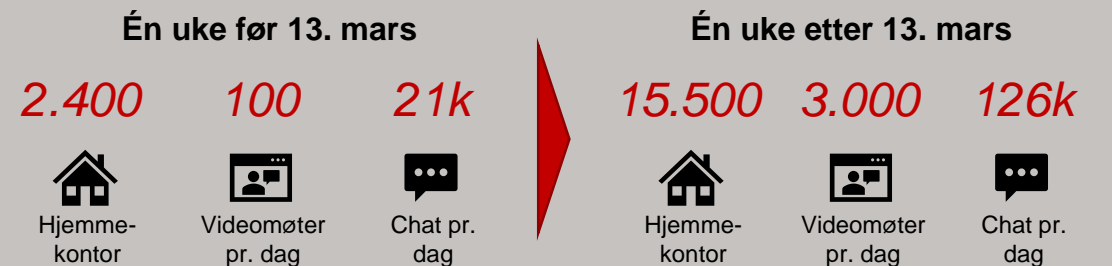
Økt trykk fra brukerne våre

Mangedobling i bruken av enkelte av NAVs tjenester «over natten».



NAV på hjemmekontor

Mangedobling i bruk av NAVs løsninger for mobilitet.



Høy endringstakt på IT-løsningene

Nye løsninger ble utviklet i langt høyere tempo enn normalt (kvelder og helger tatt i bruk).

Ukene før 13. mars

804



Antall systemendringer pr. uke

54 %



Ukene etter 13. mars

1.242



Antall systemendringer pr. uke

NAV har overordnet sett håndtert krisen på to områder

Sikre drift og saksbehandling

- Etablert en beredskapsorganisasjon
 - Oppfølging av driftssituasjon
 - Egen gruppe i IT for sikkerhet og tilgjengelighet
- Økt bemanning til saksbehandling og kontaktsenter med 500
 - Utvidet åpningstid og brukerstøtte og redusert systemvedlikehold
- Bedret digitale løsninger for å sikre god kommunikasjon med bruker
 - Forbedringer og aktiv bruk av nav.no
 - Chat på NAV kontaktsenter som supplement
- I samarbeid med Digdir etablert MinID Passport
- Nedprioritert og skjøvet på oppgaver
 - Endringsfrys på sentrale løsninger
- Økt kapasitet på infrastruktur
 - Økt båndbredde, videokapasitet, økt kapasitet fagsystemer

Iverksette 12 anmodningsvedtak

- Utviklet et stort antall digitale løsninger på rekordtid - jobbet hypotesebasert
- Samarbeid om regelverksendringer med ASD parallelt med utvikling av saksbehandlingsløsninger
- Tverrfaglig samarbeid mellom forretnings, juridisk, IT og kommunikasjon

Beredskapsorganisasjon

Operativ
beredskapsgruppe

Logg- og
tavlefører

Websak/Arkiv

Kommunikasjon

HR

Rekruttering/
opplæring

Økonomi- og
styringsavdelingen

Ytelsesavdelingen

Arbeids- og
tjenesteavdelingen

NAV Kontaktsenter

IT

Regelverk

Digital utvikling

12 av 12 anmodningsvedtak levert

20. mars, Stortinget vedtar midlertidige endringer i lover og forskrifter til håndtering av Covid-19, NAV får ansvar for 12 anmodningsvedtak.

1

Lønnskompensasjonsordning ved permittering

Staten overtar 18 dager fra arbeidsgiverperioden, 9. juni

9

Omsorgspenger for næringsdrivende

Ny løsning 30.mars

2 og 3

Regelverksendringer for dagpenger

Økt beløp og redusert inntektskrav, 30. mars

10

Inntektssikring næringsdrivende og selvstendige

Ny løsning som kompenserer inntektsbortfall, 4. mai

4

Dagpenger for lærlinger

Ny ordning som gir lærlinger inntektssikring, 10. mai

11

Aktivitetskrav stilt i bero

Rutineendring gjennomført 20. mars

5

Endring i arbeidsgiverperiode for sykepenger

Ny manuell løsning 7.april og automatisert løsning 20. april

12

Forlengelse av perioden for tidsavgrensede ytelser (bl.a. AAP)

Regelendring gjennomført 23. mars

6

Sykepenger for næringsdrivende og frilansere

Ny løsning 1. april

ekstra

Utvide Digisos – digital sosialhjelp til nesten alle kommuner

Sikret forenklet behandling i samarbeid med KS og fylkeskommuner

7 og 8

Omsorgspenger, doblet ordning og redusert arbeidsgiverperiode

Ny manuell løsning 30.mars og automatisert løsning 11. april

ekstra

Forskuddsløsning for utbetaling av dagpenger

Ny løsning som ble ferdigstilt i løpet av 4 dager, 30. mars

Antall i produktteamene

20. mars, Stortinget vedtar midlertidige endringer i lover og forskrifter til håndtering av Covid-19, NAV får ansvar for 12 anmodningsvedtak.

1	Lønnskompensasjonsordning ved permittering Staten overtar 18 dager fra arbeidsgiverperioden, 9. juni	25	9	Omsorgspenger for næringsdrivende Ny løsning 30.mars	35
2 og 3	Regelverksendringer for dagpenger Økt beløp og redusert inntektskrav, 30. mars	30	10	Inntektssikring næringsdrivende og selvstendige Ny løsning som kompenserer inntektsbortfall, 4. mai	12
4	Dagpenger for lærlinger Ny ordning som gir lærlinger inntektssikring, 10. mai		11	Aktivitetskrav stilt i bero Rutineendring gjennomført 20. mars	
5	Endring i arbeidsgiverperiode for sykepenger Ny manuell løsning 7.april og automatisert løsning 20. april	27	12	Forlengelse av perioden for tidsavgrensede ytelser (bl.a. AAP) Regelendring gjennomført 23. mars	
6	Sykepenger for næringsdrivende og frilansere Ny løsning 1. april		ekstra	Utvide Digisos – digital sosialhjelp til nesten alle kommuner Sikret forenklet behandling i samarbeid med KS og fylkeskommuner	
7 og 8	Omsorgspenger, doblet ordning og redusert arbeidsgiverperiode Ny manuell løsning 30.mars og automatisert løsning 11. april		ekstra	Forskuddsløsning for utbetaling av dagpenger Ny løsning som ble ferdigstilt i løpet av 4 dager, 30. mars	15

Totalt omlag 150 personer i produktteam for anmodningsvedtakene
En rekke flere team og personer involvert

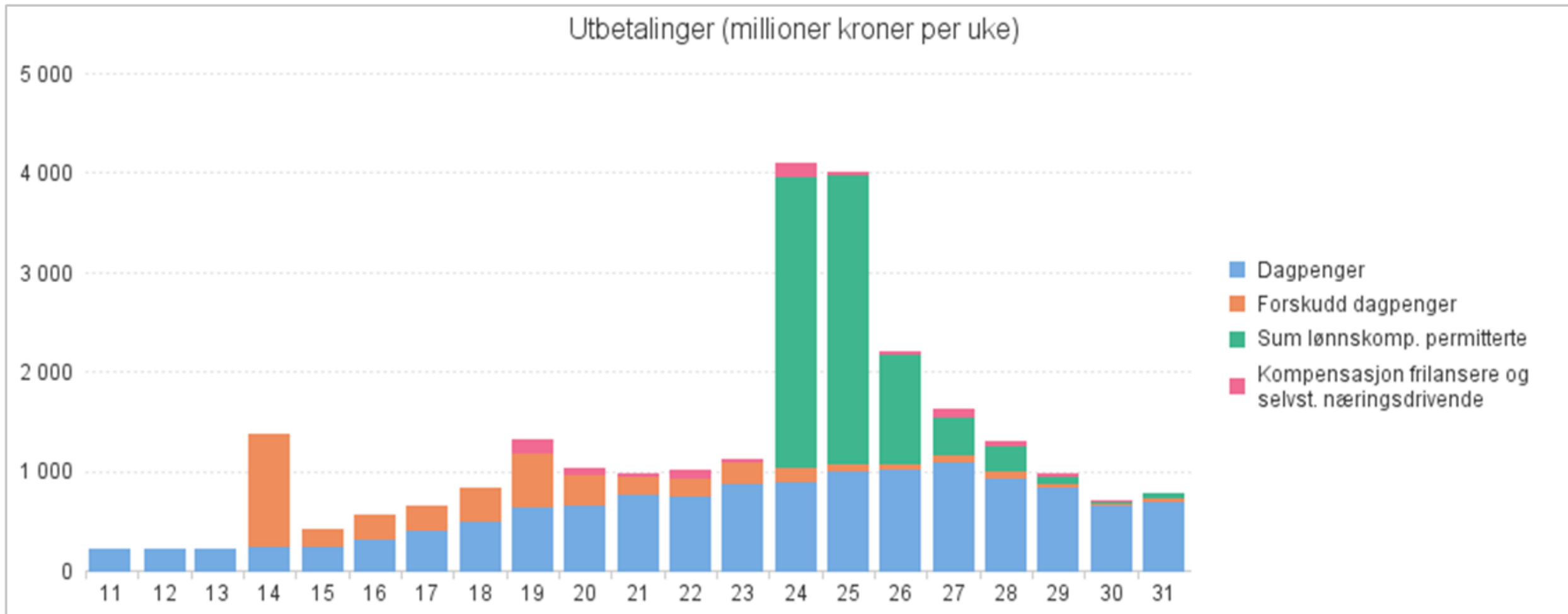
Utbetalinger

20. mars, Stortinget vedtar midlertidige endringer i lover og forskrifter til håndtering av Covid-19, NAV får ansvar for 12 anmodningsvedtak.

1	Lønnskompensasjonsordning ved permittering Staten overtar 18 dager fra arbeidsgiverperioden, 9. juni	7,8 mrd	9	Omsorgspenger for næringsdrivende Ny løsning 30.mars	220 mnok
2 og 3	Regelverksendringer for dagpenger Økt beløp og redusert inntektskrav, 30. mars	12,6 mrd	10	Inntektssikring næringsdrivende og selvstendige Ny løsning som kompenserer inntektsbortfall, 4. mai	775 mnok
4	Dagpenger for lærlinger Ny ordning som gir lærlinger inntektssikring, 10. mai		11	Aktivitetskrav stilt i bero Rutineendring gjennomført 20. mars	
5	Endring i arbeidsgiverperiode for sykepenger Ny manuell løsning 7.april og automatisert løsning 20. april	236 mnok	12	Forlengelse av perioden for tidsavgrensede ytelser (bl.a. AAP) Regelendring gjennomført 23. mars	
6	Sykepenger for næringsdrivende og frilansere Ny løsning 1. april		ekstra	Utvide Digisos – digital sosialhjelp til nesten alle kommuner Sikret forenklet behandling i samarbeid med KS og fylkeskommuner	
7 og 8	Omsorgspenger, doblet ordning og redusert arbeidsgiverperiode Ny manuell løsning 30.mars og automatisert løsning 11. april		ekstra	Forskuddsløsning for utbetaling av dagpenger Ny løsning som ble ferdigstilt i løpet av 4 dager, 30. mai	4,1 mrd

Totalt ca 25 milliarder kroner
og nær 1 million vedtak

Utbetaling dagpengeområdet og kompensasjon selvstendig næringsdrivende





Erfaringer

Beredskapsorganisasjonen i NAV har fungert godt



HJEMME MED VIRUS: Arbeids- og sosialminister Torbjørn Røe... mer

Nye Nav-regler fra Røe Isaksen: Velferdsstaten har aldri vært så presset

- Vi fulgte våre beredskapsplaner og improviserte ved behov:
 - Beredskapsorganisasjon med tverrgående team
 - Etablerte ett kontaktpunkt mot ASD: Koronakassa
 - Daglig oppdatert styringsinformasjonspakke
 - Målsetninger: Kontroll, mobilisering, raske beslutninger, samhandling, kreativitet og tydelig aktør
- Lokal beredskap ved underliggende enheter har fungert bra
- Tett og god samhandling med ASD

Hva har fungert bra?

- Tydelige mål og klar prioritering
 - Sikker og stabil drift
 - Anmodningsvedtak
 - Endringer som understøtter sikker og stabil drift og anmodningsvedtakene
- Tverrfaglige produktteam og produktområder
 - Faglig sterke team som har jobbet tverrfaglig med utvikling av både regelverk og løsning
 - Team som ikke var direkte involvert i anmodningsvedtakene tok ansvar og gjennomførte forbedringer i egne løsninger for å bidra i situasjonen
- Digitaliseringsvennlig regelverk
 - Tett samarbeid med Arbeids- og sosialdepartementet for utvikling av digitaliseringsvennlig regelverk for nye ordninger
- Smidig utvikling, kontinuerlig leveranser og målinger
 - Raskt ut med minimumsløsning (MVP) og kontinuerlig leveranse av forbedringer
 - Moderne applikasjonsplattform med automatisert testing
 - Kontinuerlig måling for å avdekke hvor skoen trykker
- Brukt hele bredden av løsninger
 - Flere løsninger laget i de gamle monolittene og de har vist at de også leverer raskt og godt

Forbedringsområder

- Rett på løsning, ikke nok analyse av problemene og mulige løsninger
 - Nye ytelser – mål, antatt effekt og innretning i liten grad diskutert
 - Tilgang til data og kvaliteten av data
- Digitaliseringsvennlig regelverk
 - Dagens regelverk er vanskelig å automatisere og lik behandling mellom manuell og automatisk behandling er en ekstra dimensjon
 - Krevende å gi slipp på kontroller i saksbehandlingen – en del kontroller er enkelt manuelt, men krevende digitalt
- Ikke utnyttet alle som har ønsket å delta
 - Kunne vi fordelt ansvar bedre?
- Tid eller etterlevelse av lovverk
 - Tid tydelig prioritert, men hvor stort er handlingsrommet innen områder som personvern, forvaltningslov og økonomireglement?
 - Til tider mye diskusjon og papirøvelser hvor det å starte utvikling kanskje ville gitt bedre svar og mer konkrete diskusjoner
- Lønnskompensasjon
 - Ny ordning som ingen hadde fagkompetanse på
 - Første innretning, arbeidstaker søker selv, var vanskelig å automatisere og i praksis ikke gjennomførbar på kort tid
 - krevende problemstilling å formidle
 - Vi fikk ikke til godt nok tverrfaglig samarbeid og ikke god nok kommunikasjon
- Dagpenger
 - Regelverk som er vanskelig å automatisere hvor det fortsatt er manuell saksbehandling
 - Forenklinger i saksbehandlingen har kompensert noe
 - Kunne vi tenkt smartere? Klart å automatisere behandling av enkle saker? Funnet andre løsninger?

Det høye tempoet på utviklingsarbeidet medfører en del opprydningsarbeid for de nye løsningene

- Sikre funksjonalitet for og behandling av klage- og ankesaker
- Foreta og forbedre kvalitetsundersøkelser og kontroller
- Jobbe med forebygging av trygdemisbruk og feilutbetalinger
- Dokumentasjonsarbeid
- Nedbygging av teknisk gjeld

Selv om NAV har levert på alle anmodningsvedtakene vil det fortsatt være en del gjenstående opprydningsarbeid for å sikre/dokumentere etterlevelse av alle lover og regler og interne retningslinjer.

Utfordringene fremover

Økt ledighet:

- Unge og eldre rammes særskilt
- Stor risiko for mange langtidsledige etter sommerferien
- Utsatte grupper kommer ennå lenger unna arbeidsmarkedet

Behandle et stort antall søknader:

- Dagpenger – klare å holde saksbehandlingstid nede
- Nye ordninger – nye behov for ny situasjon

Opprydding

- Tilbakebetaling av forskudd
- Feilutbetalinger
- Tilpasninger i systemene til justering i regelverk
- Fjerne «gamle» løsninger
- Gjøre det som har blitt utsatt i 2020





Takk for meg!