



Automatisering av saksbehandling av engangsstønnad

Forelesning 4/9-18 FINF1001 Digital forvaltning

Agenda

- Kort om NAV
- Hva er engangsstønad? Hvem er brukerne?
- Kontekst: Foreldrepengeprosjektet
- Prinsipper for automatisering
- Vi løser en enkel sak
- Videre utfordringer

Kort om NAV

- NAV forvalter om lag 1/3 av statsbudsjettet, det vil si ca 460 milliarder, eller om lag 14 500 NOK i sekundet/24/7/365!
- Det meste til stønadsregnskapet
- Noen tall (2017):
 - Gjennomsnittlig antall årsverk: 13670
 - Samlet tildeling post 01-99: 460 464 091 000 (460 milliarder)
 - Driftsutgifter: 12 320 914 000 (12 milliarder)

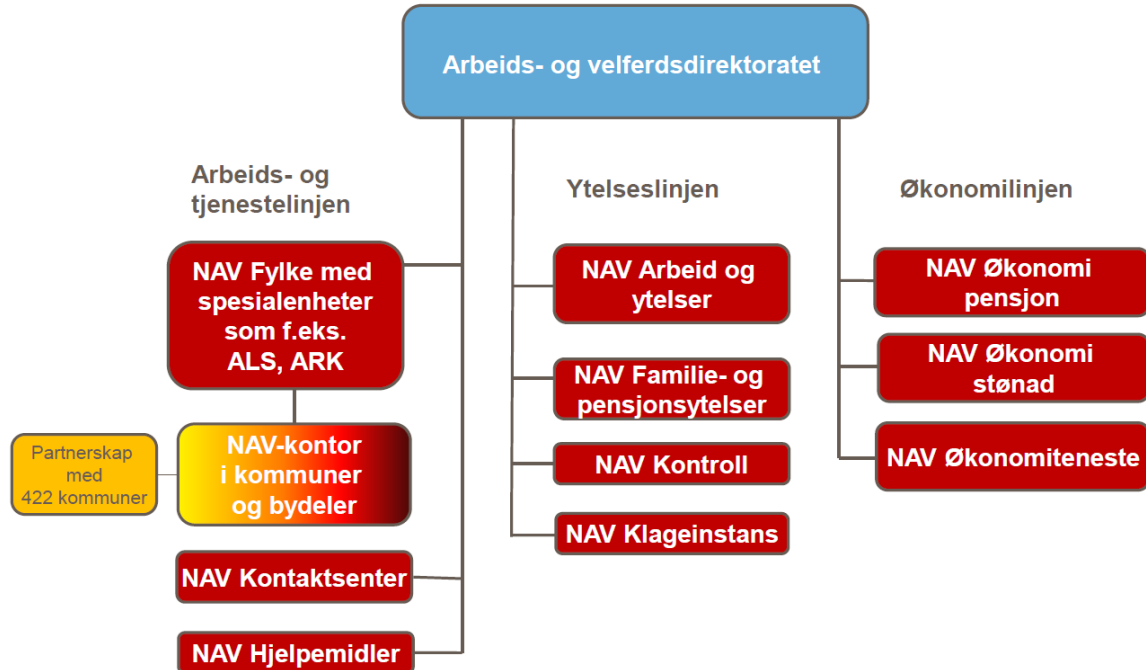
Samfunnsoppdraget

- Samfunnsoppdraget til NAV er å gi velferdstjenester til befolkningen
- Slagordet til NAV er: Vi gir mennesker muligheter!
- Støtteordninger fra vugge til grav og sikkerhetsnett når det butter (i samarbeid med kommunale tjenester)
 - Foreldrepenger, engangsstønad, barnetrygd, kontantstøtte, dagpenger, tiltakspenger, sykepenger, ordninger ved lengre tids sykdom, pensjoner og til og med gravferdsstønad

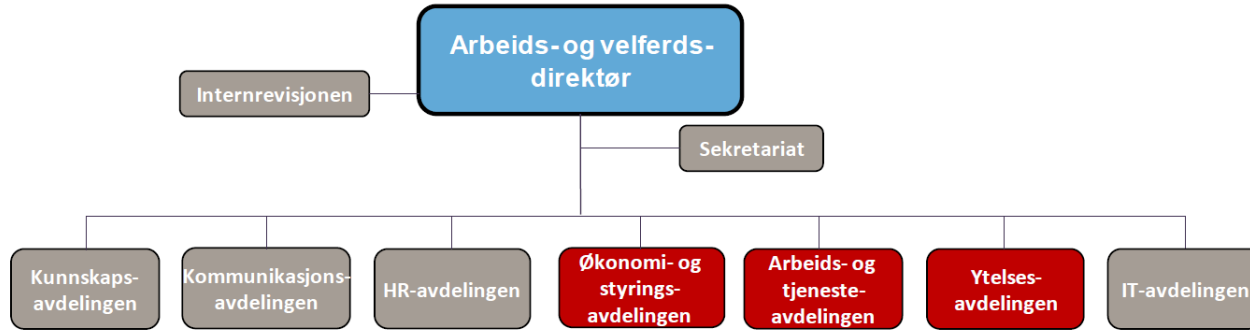
Effektivisering

- Forventning om at NAVs oppgaver skal utføres innen en økonomisk ramme som er redusert
- Strategier for å komme dit:
 - Ved å endre på regelverk og stramme inn på velferdsordninger slik at de treffer mer målrettet - en kontinuerlig politisk prosess
 - Spesialisering og automatisering av forvaltningen
 - Differensiering av målgrupper: mer eller mindre selvhjulpne
- Teknologeutviklingen gjør at man har bedre verktøy for å effektivisere. Automatisering må ses i denne sammenheng

Organisasjonskartet for NAV



Arbeids- og velferdsdirektoratet



= Øverste ledelse

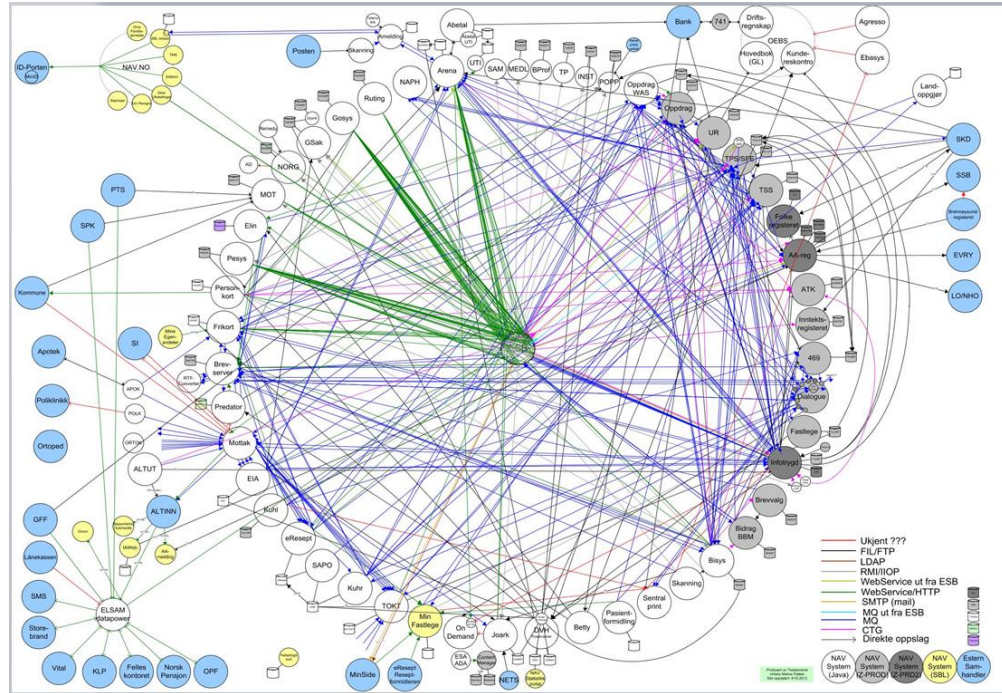


= Avdelinger som koordinerer, legger rammer og med støttefunksjoner på tvers av linjer



= Avdelinger med operativ styring av enheter i "ytre etat" (styringslinjer)

Avhengighetskart – NAV ca. 2013



Engangsstønad – hva er det?

- Når man får barn i Norge, og er medlem av Folketryden (eks: norsk statsborger som er bosatt i Norge), har man som kvinne rett på pengestøtte fra Staten:
 - Foreldrepenger – inntektssikring eller
 - Engangsstønad - engangsutbetaling

§ 14-17. Engangsstønnad

- Til en kvinne som føder barn eller adopterer barn under 15 år, men ikke har rett til foreldrepenger, ytes det engangsstønnad for hvert barn. Til mann som adopterer alene, ytes det engangsstønnad for hvert barn dersom han ikke har rett til foreldrepenger. Personer som etter første eller andre punktum har rett til foreldrepenger, kan i stedet velge å motta engangsstønnad. Stønadmottakeren kan ikke senere gjøre om på valget som er tatt. Adopsjon av ektefellens barn gir ikke rett til engangsstønnad.
- Engangsstønnad kan ytes også til person som har foreldreansvar når den andre av foreldrene dør, eller får tildelt foreldreansvaret i medhold av barneloven §§ [38](#) og [63](#), såfremt vedkommende har hatt mindre samvær enn tilsvarende barneloven [§ 43 andre ledd](#).
- Dersom moren dør i forbindelse med fødselen eller omsorgsovertakelsen, har faren rett til engangsstønnad. Det er et vilkår at han har omsorgen for barnet og at stønaden ikke allerede er utbetalt til moren.
- Faren har rett til engangsstønnad også dersom han i stønadsperioden har overtatt omsorgen for barnet med sikte på å overta foreldreansvaret alene etter barneloven [kapittel 5](#). Retten gjelder selv om moren har fått utbetalt engangsstønnad.
- Stortinget fastsetter engangsstønnadens størrelse.

Brukergruppen som søker om engangsstønnad

- Det fødes om lag 60 000 barn i Norge hvert år
- Det er ca 10 000 personer som søker om engangsstønnad hvert år (anslagsvis 99,9% ved fødsel)
- Kvinner uten jobb, eller med en liten stilling
- Kvinner som har kommet til landet som flyktninger, familieegjenforente osv.
- En del studenter

Hva skal saksbehandlingen avdekke?

- Om vilkårene i kap. §14-17 er oppfylt:
 - Er bruker medlem av Folketrygden?
 - Finnes det dokumentasjon på at søker er gravid (antall uker), eller har født barn? Eller:
 - Finnes det dokumentasjon på at søker har adoptert, overtatt omsorgen eller foreldreansvaret for et/flere barn?
 - Har bruker søkt i tide?
 - Har bruker opplyst saken godt nok?

Eks: Lise og Petter

- Lise og Petter skal ha barn om en måned, de er studenter
- Lise har jobbet litt ved siden av studiene, men ikke nok til å ha krav på foreldrepenger. Det samme gjelder for Petter.
- Hun søker om engangsstønad (norsk statsborger, bosatt i Norge, hun er medlem av Folketrygden), legger ved Helsekort for gravide hvor siste kontakt med jordmor var for to uker siden, og får innvilget engangsstønad på kr. 63 140.

FØR: Gammel løsning fram til 2/2-18

- Engangsstønad i samme system som veldig mange andre ytelser
- «Helmanuell» behandling: - mange stopp-punkter
 - Automatisk journalføring
 - Søknaden arkivert i arkivsystemet
 - Oppgave om at det var kommet en søknad i oppgavesystemet
 - Saksbehandler gjorde alle vurderingene selv: så på søknaden og vurderte om det skulle innvilges eller ikke, evt innhente flere opplysninger
 - Søknadens opplysninger kom aldri inn strukturert eller som PDF i saksbehandlersystemet, bare henvisning til at det lå i arkiv/oppgavesystem
 - Støtte til å skrive brev (mye preutfylt, men redigerbart)
 - Manuell utbetalingsrutine
 - Automatisk overføring til økonomisystemene
- En del saker tatt ut til kontroll (økonomireglementet)
- Etterkontroll en rutine noen steder – barn født?

Oppgavesystem med visning fra arkivet (brukes fortsatt)

Gosys

Du er logget inn som: F_Z991479 E_Z991479 Enhet: 4800 NAV/ Familie- og pensjonsytelser styringsenhet [Logg ut](#)

// oppgaveliste // oversiktsbilde // personoversikt // arbeidsgiveroversikt //

// Hjel

Personoversikt

Opprett oppgave

Hent ny person (fnr)

Lag førsteside person

- Brukertype: Person 0219 - NAV Bærum
Bostedskommune

Brevmeny

Henvendelser
Siste dato Temagrupper Tema Henvendelsestype Enhet

Saksoversikt

Bruker kan ha flere henvendelser i Modia Personoversikt [Gå til Modia Personoversikt](#)

Arena notat og oppgaver

Oppgaver

Personhistorikk

Oppgave	Start	Registrert dato	Frist	Tema	Gjelder	Oppgavetype	Ansvarlig saksbehandler	Enhet	Enhetmappe	Registrert av
		25.08.2018	27.08.2018	Foreldre- og svangerskapspengene	Engangsstønad	Vurder dokument i VL		4842		4842
		30.08.2018	31.08.2018	Foreldre- og svangerskapspengene	Engangsstønad	Behandle sak i VL		4842		4842

Utenlandsk ID

[Vis ferdigstilte og feilregistrerte oppgaver](#)

Familieforhold

Dokumentoversikt

Vis uten vedlegg [Vis med kvittering](#)

Medlemskap

J.post	Dok	Dok	Reg/sendt	Saksid	Tema	Avsender/Mottaker	Dokumentbeskrivelse	Status
<input type="checkbox"/>		U	25.08.2018	135697216	Foreldre- og svangerskapspengene		Vedtak om engangsstønad	Ferdig og klar for sentral utskrift
<input type="checkbox"/>		I	23.08.2018	135697216	Foreldre- og svangerskapspengene		Soknad	Journalført
<input type="checkbox"/>		I	23.08.2018	135697216	Foreldre- og svangerskapspengene		Terminbekræftelse	
<input type="checkbox"/>		I	23.08.2018	135697216	Foreldre- og svangerskapspengene		Soknad	Journalført
<input type="checkbox"/>		U	02.07.2018	135697216	Økonomi		MASKERT_FELT	Ferdig og klar for sentral utskrift

A-linntekt

[Vis uten vedlegg](#)

[Vis feilregistrerte og avbrutte](#)

Engangsstønad i tidligere system: Infotrygd

```
0219 REG SAK                      OPPDATERING OK. START SKRIVER ( 2 SIDER)
[REDACTED] IA
Sak E01 Beh.enh. NFE 4842 Gr. 01 Sb. KJA4800 Status FB Svartid      1( 1)
                                                5( 5)
Saksblokk E Saksrapp N Velg blokk                                Fjern
Sak Mottatt Saken gjelder          Ru Kode  Type I1 I2 Nivå  Res Vedtak Iverks
E01 310818 FØDSEL ENGANGSSTØNAD    FA FE NA S                TK    I 010918

BLOKK/RU      A: BA/BA  B: EF/EF  C: KS      D: KS/KS          Flere

S/B  Dato    Mottaker      Opplysning          Sakoppf  Purret  Retur
A    010918  TRY [REDACTED] S Innvilgelse engangsstønad 00

        Ønskes kvitteringsbilde      Til GE FM          Flere

Rutine/bilde SB      Søk _          Beh.Ktr 4842      KJA4800
```


Et manuelt vedtak

```
0219 REG  MANUELLE VEDTAK FA                                01(01)
```

Id.dato	Utbfo	Utbfo	Ytelse
310818	310818	310818	Engangsstønad fødsel

Identdato _ Ytelse
Detaljer:ENTER Avbryt:F3 Forrige:F7 Neste:F8
Rutine/bilde FA Søk Beh.Ktr 4842 KJA4800

Hva vi oppnår med mer automatisering?

- Raskere og mer effektiv saksbehandling
 - Bra for brukerne: kortere saksbehandlingstid
- Bedre rettspraksis, like saker behandles likt
- Behov for færre ansatte til å gjøre jobben
- Større behov for spesialkompetanse knyttet til de sakene som fortsatt må behandles manuelt
- Er et ledd i digitaliseringen

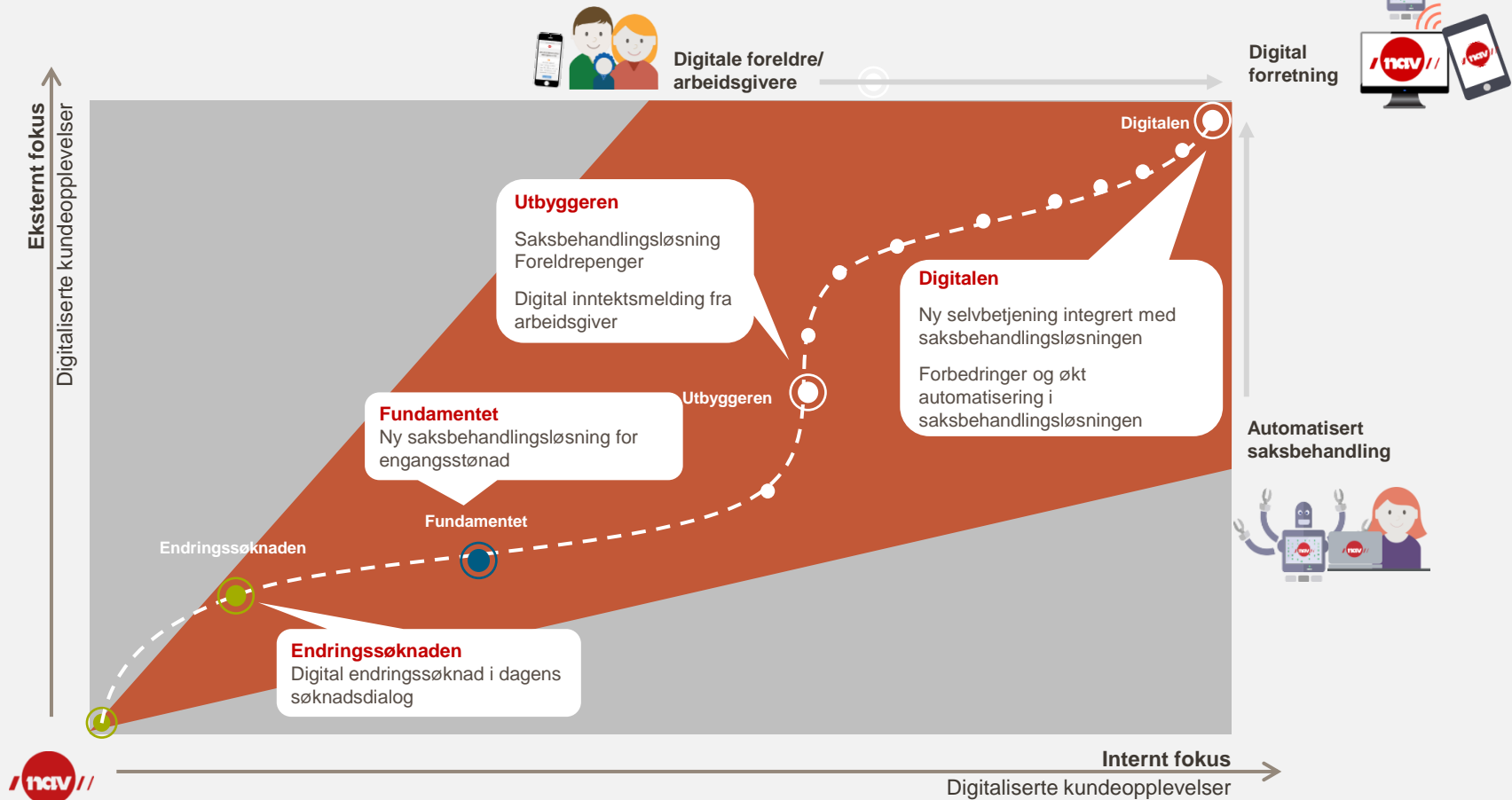
Hva må til for å kunne automatisere?

- Tilgang på strukturert dokumentasjon (som «maskina» kan forstå)
 - Helst fra alle involverte (søker, helsepersonell, NAVs registre, registre utenfor NAV)
- Mulighet for å operasjonalisere loven:
 - Lovens vilkår: ja/nei vilkår vs skjønnsmessige vilkår som krever vurderinger
 - Vil det kreve noen forenklinger?
 - Kan noen vurderinger kategoriseres?
- Viktig å vite noe om brukergruppen – hvordan automatisere/rekkefølge
 - Hvor stor er den?
 - Hva er situasjonen til brukerne?
 - Er de digitale? Kan de påvirkes til å bli mer digitale?

Foreldrepengeprosjektet

- Foreldrepengeprosjektet en del av moderniseringen i NAV
- Startet i 2016, før det et forprosjekt
- Store summer: om lag 1,3 milliarder NOK (2016-2019)
- Har vært delt opp i 3 hovedleveranser
 - Fundamentet: engangsstønad produksjonssatt 5.2.18
 - Utbyggeren: foreldrepenger fra 1.1.19 (nytt regelverk)
 - Digitalen: videre digitalisering av det som er levert
- Antall involverte: p.t. om lag 210 personer

Den digitale reisen



Automatisering i en kontekst – en pilot

- De som søker om engangsstønad tilhører en liten brukergruppe
 - grei pilot, hvordan fungerer det nye systemet?
- Brukernes situasjon er ganske forskjellig – en del variasjon:
 - noen norske
 - noen må man bruke en del ressurser for å avklare medlemskap/oppholdstillatelse
 - stor variasjon i digitale ferdigheter
- Ikke behov for å ha kontakt med arbeidsgivere og gjøre beregninger for å fastsette et grunnlag – enkel beregning
- Likevel behov for å etablere en stor del av grunnmuren til løsningen som også skal gjelde for foreldrepenger

Prinsipper for automatisering

- Noen prinsipper:
 - Saksbehandler skal kun inn å gjøre noe når automatikken ikke klarer å komme videre. Saksbehandler hjelper løsningen
 - Løsningens øyne: Kontroll av ustrukturerte dokumenter
 - Vurderinger/skjønnsutøvelse
 - Behandlingen er automatisk så langt som mulig, og danner oppgave til saksbehandler
 - Saksbehandler skal ikke vurdere hele saken, men løse opp i et aksjonspunkt
 - Der hvor saksbehandler vurderer eller endrer faktagrunnlag, vil det komme en kontrolloppgave til en annen saksbehandler (rolle som beslutter). Vi kaller dette 2-trinns kontroll

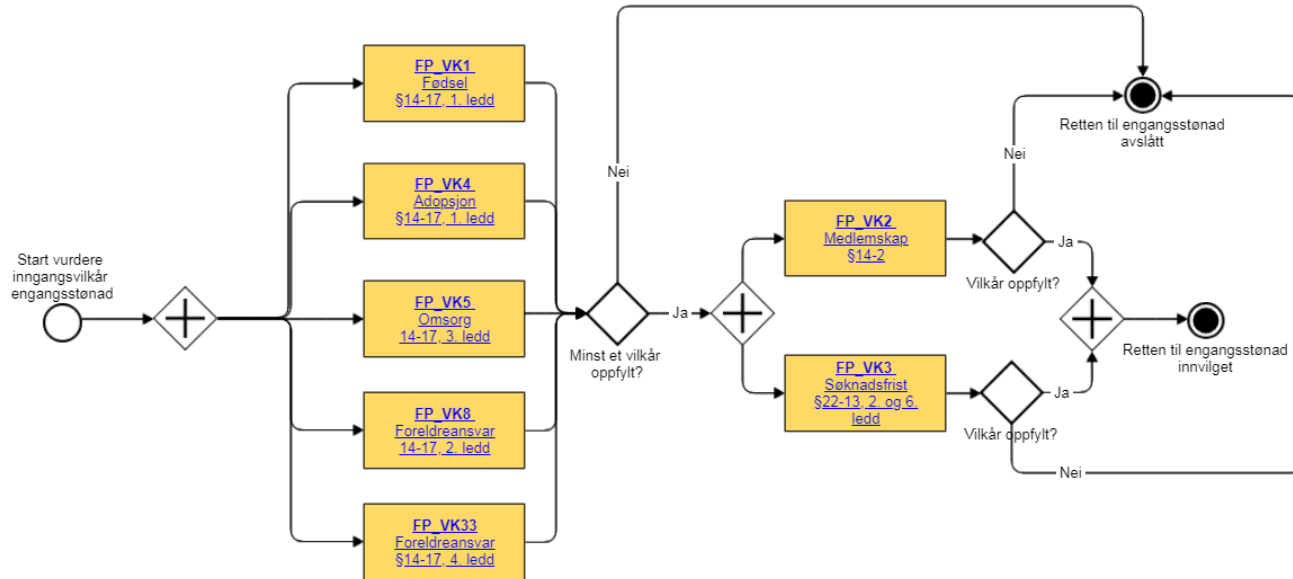
Noen prinsipper

- Brevene som sendes ut er automatiske, noen få steder er det mulighet for å legge inn fritekst (søknadsfrist og klagebehandling/oversendelse)
 - Mål at brevene som går ut skal være like, er også Klart språk-vasket
- For å sørge for at vi har mulighet for unntakshåndtering, har vi en overstyringsfunksjonalitet, målet er at den skal brukes så lite som mulig. Dette for å kunne ha mulighet til å behandle alle typer saker, selv de som inntreffer en gang i skuddåret. Bruk av overstyring vil trigge 2-trinnsbehandling

Rekkefølge

- Avklare fakta: etablere fakta for behandlingen, hva ligger til grunn?
- Automatisk lovanvendelse på faktagrunnlaget
- Vedtaksfatting
- Iverksetting (brev og økonomi)

Regelflyt for engangsstønad



Vi løser en typisk sak – søknad om ES på termin/fødsel

Hva saksbehandler skal gjøre

Hva saksbehandler skal sjekke

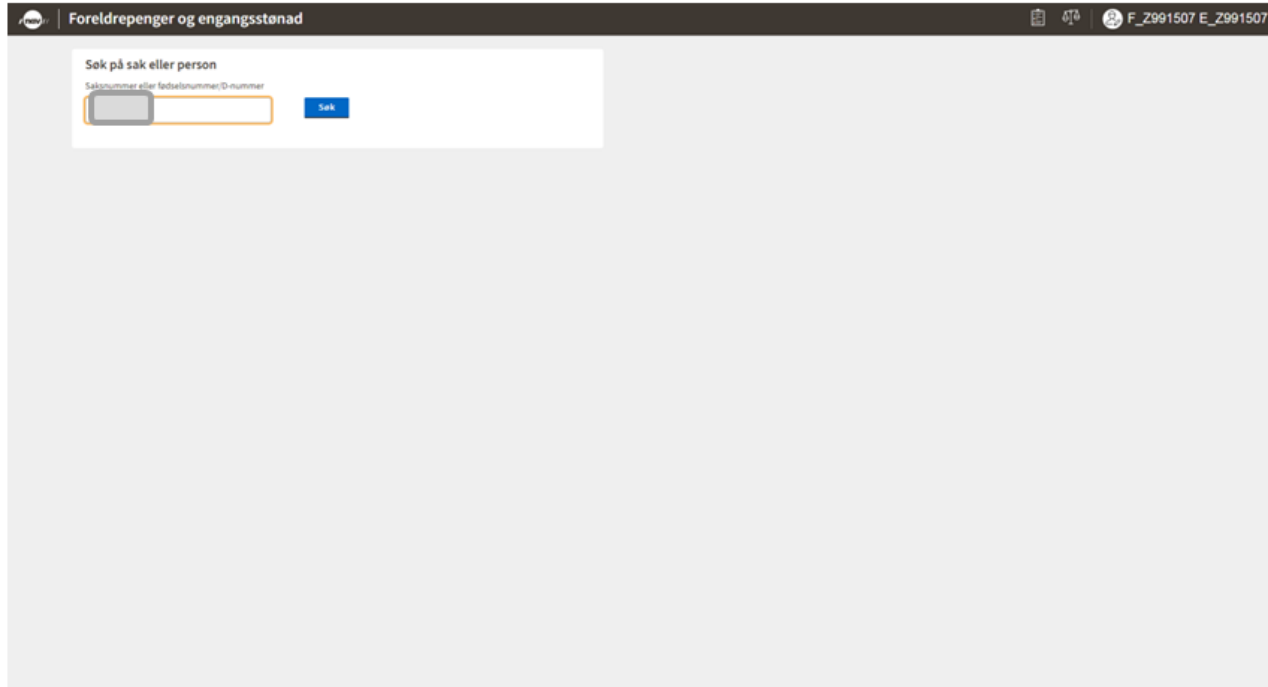
The screenshot shows a web interface for 'Foreldrepenger og engangstønad'. The main content area is titled 'Fakta om fødsel' and contains a warning message: 'Kontroller mot opplysningene i terminbekreftelsen'. Below this, there is a section 'Opplysninger om termin oppgitt i søknaden' with three fields: 'viststed dato' (01.08.2018), 'Termin dato' (01.09.2018), and 'Antall barn' (1). A blue button 'Bekreft og fortsatt' is visible. The right sidebar shows 'Engangstønad' details, including 'Førstegangsbehandling' and a 'Behandlingsmeny' dropdown. The 'Historikk' section shows a record for '30.08.2018 - 09:26 // Søker' with a status of 'Søknad mottatt' and tags '#Søknad' and '#Vedlegg'.

Når jeg bekrefter:

The screenshot shows a web interface for 'Foreldrepenger og engangsstønad'. A notification box in the center reads: 'Vedtaket ble automatisk fattet og blir nå iverksatt. Du kommer nå til forsiden' with an 'OK' button. The background interface includes a 'Vedtak' section with details like 'Vedtaket er innvilget' and 'Søkt engangsstønad: 62 240 kr'. To the right, there is a table for 'Engangsstønad' with columns for 'Historik', 'Sendt/mottatt', and 'Status'. The table contains one entry with a date of '23.08.2018 - 10:00'.

Historik	Sendt/mottatt	Status
	23.08.2018 - 10:00	

Hvis jeg går inn igjen:



The screenshot shows a web application window with a dark header bar. On the left of the header is a logo, and in the center is the text "Foreldrepenger og engangsstønad". On the right of the header are icons for a document, a refresh symbol, and a user profile icon with the text "F_Z991507 E_Z991507". Below the header is a white search box with the title "Søk på sak eller person". Inside the search box, there is a label "Saksnummer eller fødselsnummer/D-nummer" above a text input field. The input field contains a greyed-out placeholder. To the right of the input field is a blue button with the text "Søk".

Vedtak er fattet, vedtak iverksettes

Foreldrepenger og engangsstønad

Opplysningsstøtte Fødsel Medlemskap Søknadsfrist Beregning Vedtak

Vedtak

Resultat

Beregnet engangsstønad 63 140 kr

Antall barn 1

Fakta om fødsel

Fakta om medlemskap

Engangsstønad 135697216 - Under behandling

Behandlingsmeny

Førstegangsbehandling 4842 NAV Familie- og pensjonsytelser Større

Opprettet 25.08.2018 Avsluttet

Behandlingsstatus hørksetter vedtak

Historikk Send melding Dokumenter

25.08.2018 - 14:05 // Vedtaksløsningen Melding er sendt #Fødsel/vedtak/bev

25.08.2018 - 14:04 // Vedtaksløsningen Vedtak fattet og iverksatt: innvilget Vedtak

25.08.2018 - 13:59 // Søker Søknad mottatt #Søknad

Automatisk
fattet vedtak

Den nye arbeidshverdagen for saksbehandlerne

Steg før behandlingen starter

Steg i behandlingen

1. JOURNALFØRE
SØKNAD

2. REGISTRERE
SØKNAD

3. OPPLYS
SAK

4. VURDERE
INNGANGS-
VILKÅR

5. BEREGNE
ENGANGS-
STØNAD

6. FATTE
VEDTAK

7. IVERKSETTE
VEDTAK

Scenario 1:
De fleste



Behandle sak
oppgave
(terminbekreftelse)



Scenario 2:
Søknad
etter fødsel



Scenario 3:
Aksjons-
punkter



Behandle sak
(faglig vurdering)



Beslutter oppgave

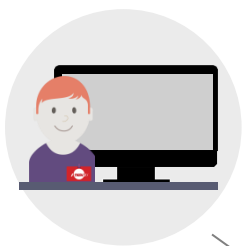


Automatisering med effektiv oppgaveutførelse

Oppgave opprettes til saksbehandler og beslutter når noe ikke gjøres automatisk

” Jeg får
beskjed om min
kompetanse
trengs.

SAKSBEHANDLER



” Jeg får
beskjed om min
godkjenning er
nødvendig.

BESLUTTER



” Jeg prøver til enhver tid
å automatisere så mye
som mulig.

AUTOMATISK PROSESS

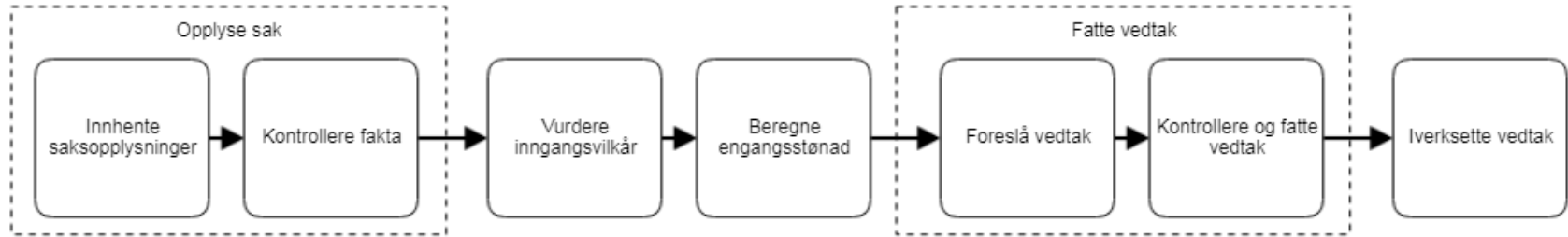


SØKNAD



SVAR

Prosess for saksbehandling av engangsstønad



Medlemskap – hvordan automatisere?

- Det finnes ingen medlemskapsregister per se
 - Det vil si: vi har et unntaksregister, står man der stort sett enkelt
- Vurderer indirekte ved hjelp av:
 - Statsborgerskap
 - Adresse/utlandsadresse
 - Status i Folkeregisteret (bosatt/utvandret)
 - inntekt i Norge
 - Tilknytning til annen person i Norge
 - Oppføring i MEDL (unntaksregister medlemskap)

Forarbeider

- Knyttet til regelverk
 - Man kan bare velge en ytelse. Tidligere kunne bruker ombestemme seg. I noen få saker kan det være tvil om hva som er mest gunstig å søke om. Nå vil vi kun endre i de tilfellene hvor bruker rent faktisk har gjort en feil, det skjer og. Da må de klage først
 - Samordning med sykepenger er tatt bort
 - Fjernet muligheten for å utbetale differensen mellom engangsstønad og utbetalte foreldrepenger

En fullt ut automatisert sak

- Sara har født et barn, hun er ikke i jobb
- Hun tar opp sin telefon tirsdag, finner nav.no og sender en søknad om engangsstønad kl. 13.30
- Saksbehandlingsløsningen henter opplysninger som trengs i behandlingen fra andre systemer automatisk:
 - Er det registrert et barn i Folkeregisteret? (Ja)
 - Er Sara norsk/nordisk eller 3-landsborger med oppholdsrett? (Ja)
 - Har hun oppholdt seg i Norge i 12 mnd før fødsel, på fødselstidspunktet og har planer om være i Norge de neste 12 mnd også? (Ja)
 - Har Sara fått utbetalt enten foreldrepenger eller engangsstønad tidligere for samme barn? (Nei)
 - Har Sara søkt innen barnet er 6 mnd gammelt? (Ja)
- Sara får svar innenfor 2 min.

Framover, hva kan bli bedre?

- Flere strukturerte kilder:
 - E-terminbekreftelse
 - Integrasjon mot UDI (datakvalitet)
 - Bedre oversikt over EØS-borgere
 - Strukturert dokumentasjon på adopsjon

Andre utfordringer

- Systemet skal kunne behandle «alle» typer saker, ikke et problem næringslivet har
- Digitalt enevalg for søknader? Formkrav?
- Detaljert lovverk ikke alltid velegnet for strukturerte svar
- Håndtering av personer under vergemål
- Personer uten adresse og kontonummer
- Fortsette å se etter hva lovverket faktisk tillater – modning/avlæring

Framtiden er kunnskapsbasert

- En god ting: vi lærer av systemet
 - Hvor oppstår det aksjonspunkter – hvor må saksbehandler inn?
 - I hvilke situasjoner brukes overstyring – for ofte?
- Svarene på spm over kan brukes til å prioritere endringer
- Utvikling: en kontinuerlig prosess