



Invitasjon til dialogkonferanse

Samarbeid om digitalt løft for sosialtjenestene



Innhold

Introduksjon.....	2
Om markedsdialogen.....	2
Om sosiale tjenester og Nav-kontoret.....	3
Utfordringer i Nav-kontoret.....	4
Digitalisering en del av løsningen.....	5
Dagens situasjon.....	5
Praktisk informasjon om dialogkonferansen.....	6

Introduksjon

KS er i startfasen av en utredning om hvordan kommunesektoren kan møte utfordringene i de sosiale tjenestene – inkludert kommunens tjenester i Nav-kontorene – ved hjelp av digitalisering. “Samarbeid om digitalt løft for sosialtjenestene” er et svar på kommunenes behov for bedre digitale systemer, samtidig som kompleksiteten er stor og den enkelte kommunes ressurser ikke strekker til. Formålet med utredningen er derfor å undersøke hva kommunesektoren kan gjøre sammen for å lykkes på området.

Utredningen skal sluttføres i løpet av 2025. Resultatet skal inneholde et forslag til felles tilnærming for kommunal sektor for å styrke digitaliseringen i de sosiale tjenestene, med anbefaling av hva sektoren kan samarbeide om.

Om markedsdialogen

Som en del av innsiktsarbeidet i utredningen ønsker vi å få fram leverandørmarkedets innspill, erfaringer og vurderinger. Dette vil bli et sentralt bidrag for å kunne beskrive mulige strategiske alternativer. Gjennom aktiv markedsdialog ønsker vi å få et bilde av hvilke muligheter som finnes for å gi systemstøtte til dette området, og hvordan ulike deler av leverandørmarkedet kan bidra. Noen spørsmål vi særlig ønsker belyst er:

- Gitt utfordringene som blir presentert: Hva tenker leverandørene at kommunene etterspørre fra markedet?
- Hvilke erfaringer, gjerne fra andre sektorer, har leverandørene gjort, som kan være overførbare til utfordringene på dette området?
- Hvilke suksesskriterier og fallgruver vil leverandørene peke på når kommunene skal velge felles tilnærming til dette området?
- Hva er viktig for å sikre et fungerende leverandørmarked på området, med rom løpende konkurranser i takt med nye/endrede behov og muligheter?

Dialogkonferansen er første del av markedsdialogen, og vil bli fulgt opp av skriftlig dialog og 1:1-møter med utvalgte leverandører.

Målgruppen er alle leverandører som tilbyr digitale tjenester som kan være relevant for å støtte hele eller deler av kommunenes sosiale tjenester. Det inkluderer både fagsystemer, saksbehandlingssystemer og mer avgrensede komponenter.

Merk at utredningen ikke er en del av en planlagt anskaffelsesprosess. KS har heller ikke mandat til å gjennomføre noen konkurranse på vegne av våre medlemmer. I leverandørdialogen forholder vi oss uansett til reglene i forskrift om offentlige anskaffelser §§ 12-1 og 12-2. Ved behov, vil KS dele innholdet i dialogen med KS Digital.

Om sosiale tjenester og Nav-kontoret

Kommunene har ansvar for tjenester som skal hjelpe personer med økonomiske eller sosiale utfordringer. Tjenestene inkluderer blant annet:

- rådgivning, økonomisk sosialhjelp
- ulike boligvirkemidler
- individuell plan for de som trenger koordinert hjelp
- kvalifiseringsprogram for å hjelpe folk til arbeid
- introduksjonsprogram rettet mot flyktninger

Alle disse tjenestene må sees i sammenheng med øvrige tjenester som:

- barnevern
- rusomsorg
- psykisk helse

Målet er å sikre økonomisk og sosial trygghet, forebygge problemer, og fremme inkludering og likeverd. Kort sagt skal sosiale tjenester bidra til at vanskeligstilte får bedre levekår og kan leve tryggere og mer selvstendige liv.

Kommunenes virkemidler er ment å virke sammen med flere statlige virkemidler som arbeidsrettede ytelser og tjenester.

Nav-reformen fra 2006 skulle legge til rette for å se flere av virkemidlene i sammenheng. Kjernen i reformen var å etablere lokale Nav-kontor, som drives i et partnerskap mellom kommunen og staten. I partnerskapet bestemmes det blant annet hvordan kontoret skal ledes og hvilke tjenester som skal inkluderes i Nav-kontoret. Nav-loven angir et minimum av kommunale tjenester som skal inkluderes – ofte omtalt som «minimumsløsningen». Men flere tjenester – som for eksempel kommunale boliger og introduksjonsprogram for flyktninger – er i noen kommuner organisert under Nav-kontoret. Tjenester som inngår i minimumsløsningen, er vist under.

Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV-loven) • § 14a Vurdering av behov for bistand for å beholde eller skaffe seg arbeid og rett til aktivitetsplan • § 15 Individuell plan, med tilhørende forskrift • § 15a samarbeid med andre offentlige organer og tjenesteytere (samarbeidsplikt)	Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (sosialtjenesteloven) • § 13.Samarbeid med andre offentlige organer og tjenesteytere og samordning (samarbeidsplikt) • § 17 Opplysning, råd og veiledning • § 18 (19) Økonomisk stønad (inkludert §§ 20 og 20a om vilkår) • § 27 Midlertidig bolig • § 28 Individuell plan, med tilhørende forskrift • §§ 29-40 Kvalifiseringsprogram
Lov om arbeidsmarkedstjenester (arbeidsmarkedsloven) • § 12 Arbeidsmarkedstiltak, Tiltaksforskriften og forskrift om oppfølgingstiltak i egenregi	Lov om folketrygd (folketrygdloven) • Kap. 8. Sykefraværsoppfølging • Kap. 11 Medisinske inngangsvilkår på AAP

Når vi her snakker som «sosiale tjenester» er det altså ikke begrenset til tjenester i Nav-kontoret, men er ment som en udefinert samling av kommunale tjenester, som alle har til hensikt å hjelpe innbyggerne med ulike sosiale utfordringer.

Litt forenklet snakker man om at Nav-kontoret skal være «én dør inn» – at innbygger skal kunne gå ett sted, og få nødvendig hjelp uten å vite om det er statlig eller kommunal tjeneste. På samme måte skal alle aktuelle Nav-tjenester vurderes på tvers av stat og kommune, uansett hvem som tilfeldigvis blir kontaktet først. Skal innbyggerens behov møtes med hjelp som virker, må imidlertid også øvrige kommunale tjenester koordineres, selv om de er organisert utenfor Nav-kontoret.

Utfordringer i Nav-kontoret

Av flere årsaker kan det ofte være praktisk å begrense diskusjonen til tjenester i Nav-kontoret. Det er en forenkling, som kan bidra til vesentlige blindsoner. Vi vil likevel konsentrere diskusjonen rundt Nav-tjenestene i første omgang. Utfordringene i Nav-kontoret som vi vurderer er særlig interessante med tanke på digitalisering er:

- **Organisatorisk / praktisk:** To styringslinjer i Nav-kontoret (stat og kommune) øker risikoen for motstridende styringssignaler, og bidrar til flere praktiske utfordringer i organisering av arbeidet på kontoret.
- **Oversikt og koordinering:** Innbyggerens aktuelle livssituasjon, tidligere tiltak og evalueringer - og andres vurderinger er tidkrevende for veileder å få oversikt over. Det er nødvendigvis heller ikke lagret strukturert. Det gjør det ressurskrevende å få gode beslutningsgrunnlag.
- **Taushetsbestemmelser og personvernregler:** Opplysninger lagres fragmentert eller blir ikke gjort tilgjengelig på tvers av forvatningsnivåer og tjenester. Det fører til at

innbygger må gi samme opplysninger flere ganger, eller at viktige opplysninger innbygger har gitt ett sted, ikke blir lagt til grunn et annet sted.

- **Tidkrevende saksbehandling:** Saksbehandling av økonomiske ytelser går på bekostning av oppfølgingen av innbygger. Et anslag er at veilederne bruker ca. 70 prosent av tiden til forvaltning av økonomiske ytelser.
- **Ulike digitale muligheter for innbygger:** Selv om det er ett kontor og i noen tilfeller den samme veilederen som innbygger forholder seg til, vil de digitale mulighetene for deltakelse og kommunikasjon avhenge av om det er kommunal eller statlig tjeneste.
- **Analyse / resultatoppfølging:** Det er vanskelig å vite hvilke tiltak som gir effekt, både individuelt og på systemnivå. Det er også krevende å se sammenhenger på tvers av stat/kommune.

Konsekvensen er at innbyggere for ofte opplever tjenesteapparatet som forvirrende og ukoordinert, og at tjenestene som tilbys ikke bidrar til endring slik man ønsker.

Digitalisering en del av løsningen

Begrensninger i dagens digitale systemer gjør det ekstra krevende å adressere utfordringene. Det blir spesielt tydelig når man ønsker å jobbe med organisering, fag- og tjenesteutvikling som vil kreve endringer i de digitale systemene.

KS og Arbeids- og inkluderingsdepartementet (AID) signerte høsten 2024 en felles strategi for digitalisering i Nav-kontoret. Hensikten er at digitale systemer kan åpne for nye måter å møte utfordringene på, og at digitaliseringen understøtter en løpende fag- og tjenesteutvikling. Strategien følges opp i en samarbeidsarena, der Arbeids- og velferdsdirektoratet og to kommuner er representert, i tillegg til AID og KS. Selv om strategien er for Nav-kontor, mener vi at den er relevant også for sosiale tjenester utenfor Nav.

Strategien peker på seks mål:

- Det er utviklet hensiktsmessige digitale løsninger for de sosiale tjenestene i NAV-kontoret.
- Innbyggernes mulighet for digital kontakt med NAV-kontoret er uavhengig av om tjenestene det gjelder er kommunale eller statlige.
- Digitalisering bidrar til at NAV-kontorene kan gi koordinerte tjenester til brukerne.
- Digitalisering bidrar til likebehandling av innbyggerne, økt rettsikkerhet og en effektiv forvaltning.
- Digitalisering bidrar til en forenklet arbeidssituasjon for NAV-veiledere og tilrettelegger for målrettet og helhetlig oppfølging av brukere.
- NAV-kontoret og eierne har tilgang til samlet styringsinformasjon om statlige og kommunale tjenester og ytelser som grunnlag for å følge opp og utvikle tjenestene basert på lokale behov.

Dialogkonferansen tar utgangspunkt i det første målet – at det skal finnes hensiktsmessige digitale løsninger for de (kommunale) sosiale tjenestene i Nav-kontoret. Men det må selvsagt gjøres på en måte som bidrar til øvrige mål.

Dagens situasjon

Det ligger til den enkelte kommune å skaffe nødvendige verktøy for å levere tjenestene de er ansvarlig for. Det gjelder også ansvar for digital støtte. I dag har alle kommuner flere fagsystemer,

der hvert fagsystem gir støtte til en eller flere av de sosiale tjenestene. Støtten består i elementer som f.eks.

- mottak av søknader
- søknadsbehandling
- vedtak, journal/dokumentasjon
- utsending av brev
- arkiv (integrasjon med)
- bankutbetaling
- overføring til lønnssystem (for ytelser som skal utbetales som lønn)
- klientregnskap
- låneforvaltning

Listen kan gjøres atskillig lenger og mer detaljert.

Det er i dag tre fagsystemer som alle dekker de kommunale tjenestene i minimumsløsningen i Nav.

To av fagsystemene er kommersielle, mens det siste eies, utvikles og brukes av Oslo kommune. I tillegg kommer systemer som støtter tjenester utenfor minimumsløsningen i Nav. Bare unntaksvis er disse systemene under 10 år gamle. Flere er betydelig eldre, og har vesentlige tekniske begrensninger. I hovedsak driftes dagens fagsystemer «on-prem».

Støtte for de statlige tjenestene i Nav-kontoret utvikles av Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Det er ingen integrasjoner mellom kommunale og statlige saksbehandlingsløsninger eller oppfølgingsverktøy.

Innbyggere kan søke om økonomisk sosialhjelp via nav.no, og se status på sin sak der. Utover det er det ikke noen digitale innbyggertjenester for de kommunale tjenestene i Nav-kontoret.

Praktisk informasjon om dialogkonferansen

Dato: 24. juni 2025

Tid: kl. 09.00 – 11.00

Dialogkonferansen foregår digitalt. Lenke til arrangementet sendes til alle påmeldte dagen før.

Påmelding til dialogkonferansen [gjøres fra denne siden](#).

Program

09:00 Velkommen

Om digitalisering i kommunesektoren og mål for utredningen v/Asbjørn Finstad, KS

09:20 Verdien av dialog v/Johan Englund, LUP (Leverandørutviklingsprogrammet)

- 09:30 Om utfordringer i Nav-kontoret v/Mette Simonsen Vollset, prosjekt «Oppfølging fra Nav-kontor»
- 09:50 Pause
- 10:00 Dagens digitale hverdagen rundt de sosiale tjenestene v/(TBD)
- 10:15 Spørsmål og innspill fra leverandører
- 10:55 Praktisk info om videre dialog

Spørsmål om markedsdialogen kan enten rettes til:

Roy Bøhmer, spesialrådgiver i KS: Roy.bohmer@ks.no eller til: Line Gaare Paulsen, spesialrådgiver strategisk leverandøroppfølging i KS: Lgp@ks.no