

Fagprat med Statsforvalteren i Trøndelag

Team Digisos / Arbeids- og velferdsdirektoratet
Fredag 31.januar

Kort søknad

The image displays three overlapping mobile app screens for the 'Kort søknad' (Short application) process. Each screen features the 'NAV' logo, a 'Logg ut' button, and a language selection dropdown menu. A progress indicator at the top of each screen shows four steps, with the current step highlighted in blue.

Behov
Hva søker du om penger til?
Eksempel på tekst: "Jeg søker om penger til livsopphold, husleie og strøm"
[Text input field]

Arbeid og familie
Arbeidsforhold
De siste tre månedene:
Arbeidsgiver: Arbeidsgiveren AS
Startet i jobben: 29. august 2012
Inntektsprosent: 100%
Tilført fra Arbeidsgiver- og trykstatakerregisteret)
[Kommenter](#)

Inntekter
Hvordan hente inntekten din fra arbeidstateren?
Hent informasjon
Hvordan hente informasjon om du har eller mottar bostøtte fra kommunen?
 Ja, hent informasjon
 Nei

Utfordringer med standard søknad

- Standard søknad er lang og generell
- Flesteparten av de digitale søkerne er flergangssøkere
- Flergangssøkere opplever det som frustrerende å bli bedt om å sende inn informasjon de allerede har sendt
- Overveldende å måtte levere så mange vedlegg hver gang en søker
- Mange faller av og ikke fullfører søknaden
- 18 % fullfører ikke søknaden, de fleste faller av på stegene for fritekst og vedleggsopplasting
- Høy gjennomsnittstid for å fullføre søknaden: ca 30 min

Mål med kort søknad

- Minske noen av utfordringene for flergangssøkere
- Gjøre det lettere å levere en søknad
- Gjøre det lettere å fylle ut og levere det essensielle for søknaden.
- Følge dataminimeringsprinsippet: minimere informasjon som blir hentet inn om det ikke er nødvendig for søknaden
- Passe på at det ikke blir vanskeligere for Nav-kontorene å saksbehandle
- Gi en læring på hvordan vi kan forbedre den standard søknaden

Første 2 ukene

- 27.09.24 Pilot i Oslo
- mange kategorier.
> fungerte ikke slik vi ønsket

Hovedproblemet: mange søkere huket av for nesten alle kategoriene -> merarbeid for saksbehandlere


Søknad om økonomisk sosialhjelp

1 2 3 4


Behov

Hva søker du om penger til?
Her er noen utgifter det er vanlig å søke om. Du kan skrive inn andre under "Annet". Du kan velge flere av kategoriene.

 Mat  Husleie

 Strøm og oppvarming

 Nødhjelp

 Lege og medisiner

 Tannlege

 Klær og utstyr

 Barnehage og SFO / AKS

 Fritidsaktiviteter for barn

 Andre utgifter til barn

 Transport

Søknad om økonomisk sosialhjelp

1 2 3 4


Arbeid og familie

Dine arbeidsforhold

For de siste tre månedene:

Arbeidsgiver: Arbeidsgiveren AS
Startet i jobben: 29. august 2012
Stillingsprosent: 100%

(Hentet fra Arbeidsgiver- og arbeidstakerregisteret)

[Kommenter](#)

Din sivilstatus

Du er gift eller registrert partner med:

Navn: Claudia Lopez
Fødselsdato: 23. november 1921
Har samme folkeregistrert adresse som deg: Ja

(Hentet fra Folkeregisteret)


Barn du har forsørgeransvar for

Vi har registrert at du har forsørgeransvar for:
1 barn under 18 år
(Hentet fra Folkeregisteret)

Navn: Barn Barnesen
Fødselsdato: 23. november 2012
Har samme folkeregistrerte adresse som deg: Ja

Søknad om økonomisk sosialhjelp

1 2 3 4


Inntekter

Vil du hente inntekten din fra Skatteetaten?

Ja, hent informasjon
 Nei

Vil du hente informasjon om du har søkt eller mottar bostøtte fra Husbanken?

Ja, hent informasjon
 Nei

Dine utbetalinger fra NAV

Utbetalt	Type	Beløp
23. juli 2023	Barnetrygd	1 500 kr
12. juli 2024	Dagpenger	2 300 kr
04. juni 2023	Dagpenger	500 kr

Endringer

endret fra kategorier til fritekstfelt

Søknad om økonomisk sosialhjelp

1 — 2 — 3 — 4


Behov

Hva søker du om penger til?
Her er noen utgifter det er vanlig å søke om. Du kan skrive inn andre under "Annet". Du kan velge flere av kategoriene.

 Mat  Husleie

 Strøm og oppvarming

 Nødhjelp

 Lege og medisiner

 Tannlege

 Klær og utstyr

 Barnehage og SFO / AKS

 Fritidsaktiviteter for barn

 Andre utgifter til barn

 Transport

 Høytid og merkedager



Søknad om økonomisk sosialhjelp

1 — 2 — 3 — 4


Behov

Hva søker du om penger til?
Eksempel på tekst: "Jeg søker om penger til livsopphold, husleie og strøm"

Antall tegn igjen 500

Hva er situasjonen din?
Har noe endret seg siden forrige gang du søkte, eller vil du fortelle mer om hvorfor du søker penger?

Antall tegn igjen 600

Dokumentasjon
Her kan du laste opp dokumentasjon om situasjonen din og utgiftene dine. Du kan ta bilder og skjermbilder.

[+ Last opp](#)

Hvem skal motta kort søknad?

Dagens kriterier for å regnes som flergangssøker:



Søkt siste 4 mnd



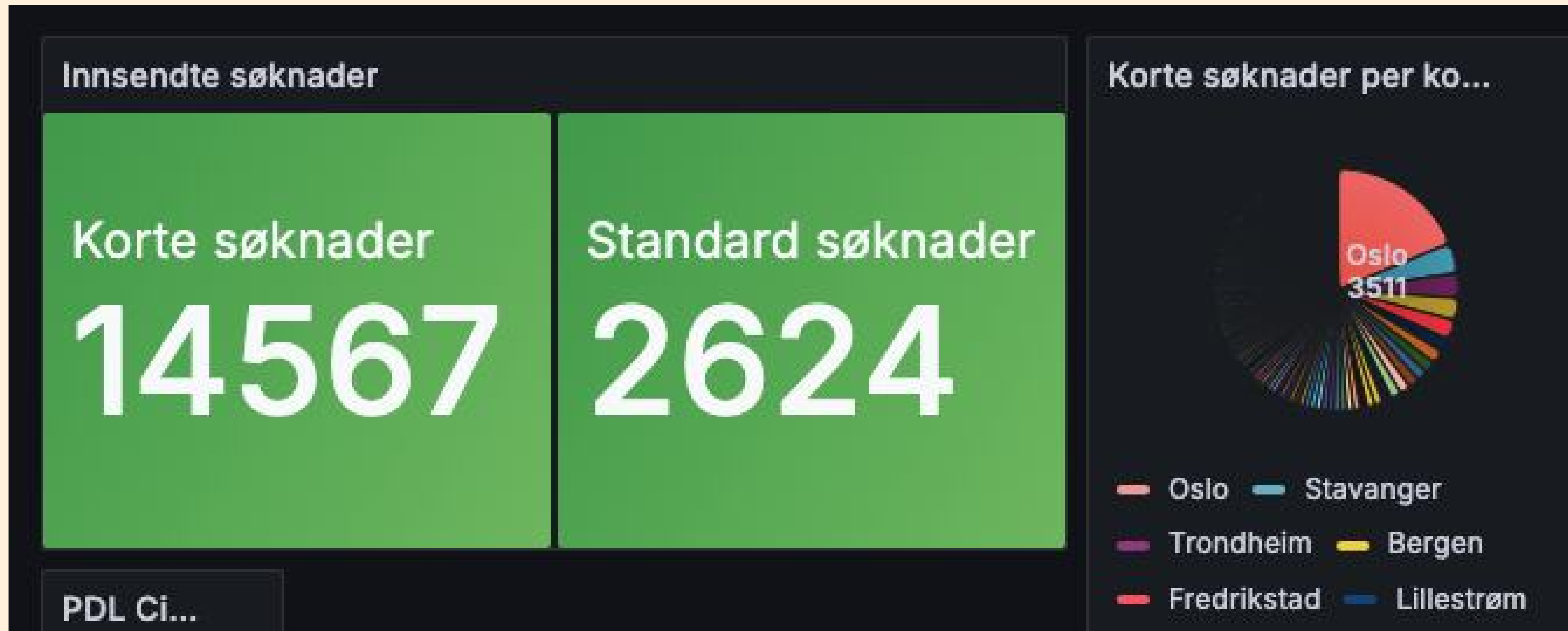
Mottatt utbetaling
siste 50 dagene



Søkt til samme
kommune som tidligere

Omfang

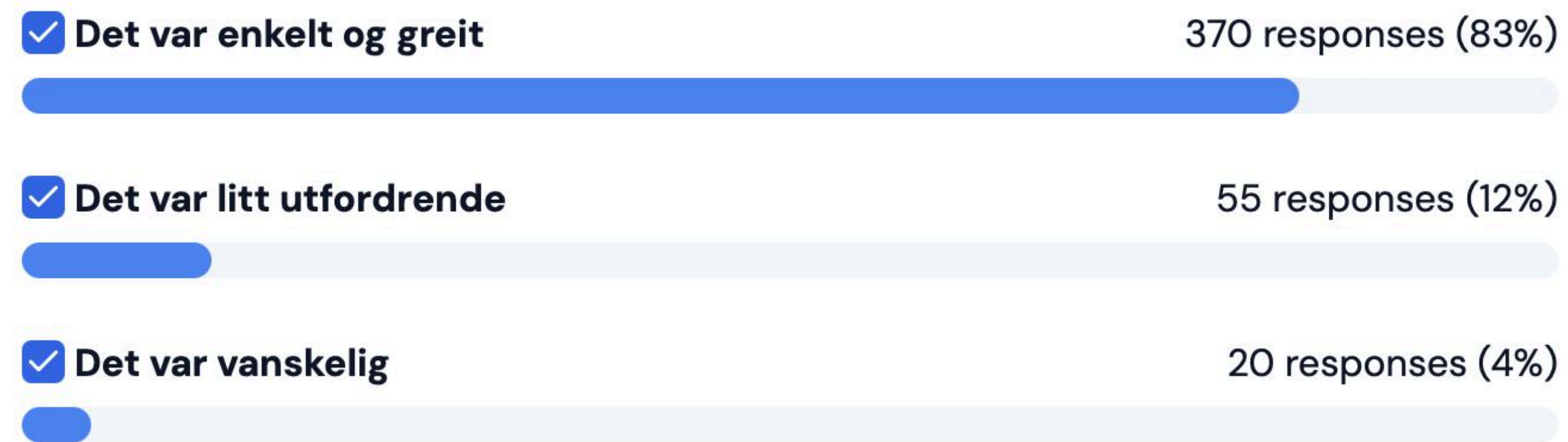
Andel korte søknader vs standard søknader i løpet av 7 dager



Søkerne mener

1. Hvordan var det å sende inn søknaden?


445 responses (100%)






Kristiansand sin erfaring



- Tett dialog med Kristiansand
- Fornøyd med kort søknad
- Merker liten forskjell i saksbehandlingsprosessen
- Vi skal teste færre kategorier i løpet av vår 2025

1 2 3 4


Behov

Hva søker du om penger til?
Her er noen utgifter det er vanlig å søke om. Trykk for mer informasjon. Du kan velge flere.

 Livsopphold  Husleie  Strøm og oppvarming


 **Nødhjelp** 

Du kan søke nødhjelp hvis du ikke har penger til det mest nødvendige det neste døgnet

Har ikke penger til mat i dag

Har ikke et sted å bo i natt

Strømmen er stengt, eller stenges i dag eller i morgen

 Når du søker nødhjelp er det viktig å være tilgjengelig på telefon.

Her kan du skrive om annet du søker om

Tilbakemeldinger

- Felt for saldo og opplastning av kontooversikt på søknadstidpunktet -> **Kommer**
- Ønske om et felt for boutgifter
- Se mer på kriteriene for hvem som får kort søknad
- Generelt for begge søknadene: Flere automatiske innhentinger av informasjon om søker
- **Utfordring:** søkere med avslag for manglende dokumentasjon på standard søknad, får kort søknad.
Spørsmål: kommer en søker til å fylle ut mer neste gang de søker om de får lang søknad på nytt eller spiller det egentlig ikke noe rolle hvis de utgangspunktet leverer for lite dokumentasjon?

Nye endringer i kort søknad som kommer snart

Tydeliggjør hva søker burde laste opp

1 2 3 4

Behov

Hva søker du om penger til?
Eksempel på tekst: "Jeg søker om penger til livsopphold, husleie og strøm"

Antall tegn igjen 500

Har noe endret seg i situasjonen din siden sist du søkte?
Beskriv hva som har endret seg og fortell mer om hvorfor du søker penger.
Eksempel: "Husleien har økt".

Antall tegn igjen 600

Dokumentasjon
Her kan du laste opp dokumentasjon knyttet til utgiftene dine.
Forslag:

- Husleiefaktura
- Boutgifter
- Strømfaktura
- Annet

Du kan ta bilder og skjermbilder.

+ Last opp

1 2 3 4

Inntekter

Vil du hente inntekten din fra Skatteetaten?

Ja, hent informasjon

Nei

Vil du hente informasjon om du har søkt eller mottar bostøtte fra Husbanken?

Ja, hent informasjon

Nei

Dine utbetalinger fra NAV

Utbetalt	Type	Beløp
23. juli 2023	Barnetrygd	1 500 kr
12. juli 2024	Dagpenger	2 300 kr
04. juni 2023	Dagpenger	500 kr

Ved nødsstiasjon, legg gjerne ved saldo
Oppgi saldo for hver konto

Saldo

+ Legg til konto

Last opp kontooversikt (på søknadstidspunktet)

+ Last opp

Dokumentasjon
Her kan du laste opp dokumentasjon du tenker er viktig for situasjonen din.
Forslag:

- Lønsslipp
- saldo
- Introduksjonsstønad
- Annen inntekt

Du kan ta bilder og skjermbilder.

+ Last opp

Felt for saldo og forslag på relevant dokumentasjon

Ved nødsstiasjon, legg gjerne ved saldo
Oppgi saldo for hver konto

Saldo

+ Legg til konto

Last opp kontooversikt (på søknadstidspunktet)

+ Last opp

Dokumentasjon
Her kan du laste opp dokumentasjon du tenker er viktig for situasjonen din.
Forslag:

- Lønsslipp
- saldo
- Introduksjonsstønad
- Annen inntekt

Du kan ta bilder og skjermbilder.

+ Last opp

Digital klage og forbedring av innsynsløsningen

Klageskjema

- I dag blir det enten levert inn en skriftlig klage på papir eller vedlegg i en søknad.
- Mange fyller ut søknaden for å sende klage. Både digitalt og på papir.
- Saksbehandlere hjelper til med å fylle ut klagen ved behov

Bilde av PDF-versjon av klageskjema fra nav.no

Klage - Økonomisk sosialhjelp



Har du fått eit svar på søknaden din og er usamd i vedtaket, kan du klage. Du skal sende klaga til NAV-kontoret som behandla søknaden din. Klagefristen er 3 veker frå du får eit svar på søknaden.

Klaga kan du ta bilete av eller skanne, og sende inn digitalt som eit vedlegg til den digitale søknaden din om økonomisk sosialhjelp. Du kan også levere den til NAV-kontoret som behandla søknaden din. NAV-kontoret ditt kan hjelpe deg viss du treng hjelp til å skrive klaga.

Personopplysningar

Namn: _____ Fødselsnummer (11 siffer): _____

Adresse: _____ Telefonnummer: _____

Postnummer og poststad: _____

Klaga gjeld vedtaket

Vedtaksdato: _____ Saksnummer: _____

Forklar kva du er usamd i og kva du ønskjer endra.

Legg gjerne ved dokumentasjon du tenkjer er viktig.

Dato: _____ Signatur: _____

Hvorfor digital klage

- Ny løsning
 - Etterspurt av både innbyggere og Nav-veiledere
 - Økt tilgjengelighet og rettsikkerhet
 - Papirskjema på nav.no tilgjengelig for dem som ikke bruker digitale løsninger
-
- Besluttet som oppgave for Digisos i 2025

Innsikt

- Gjennomført brukertester på Nav-kontoret
- Tilbakemeldinger gjennom brukerpanel med 7 veiledere
- Vist skisser og fått tilbakemeldinger fra statsforvaltere 22.10.24
- Sett på hele klageprosessen fra brukerens ståsted med Halogen og hvordan den kan bli med en digital løsning
- Planlagt flere brukertester
- Pilotering: mulig å få til i løpet av 2025

Bilde av hvordan digital klageskjema kan se ut.

SKISSE



Klage på vedtak

Klagen sendes til NAV Hamar



Livsopphold og husleie

Vedtak: Delvis innvilget

Hva du får

Du har fått delvis innvilget stønad, det vil si at du ikke får alt du søkte om, men deler av det. Les vedtaket for å se begrunnelsen.

Uenig med vedtaket?

Dersom du er uenig i vedtaket, har du rett til å klage. Les mer om dine [klagerettigheter](#).

Trenger du hjelp til å fylle ut klagen?

Dersom du ønsker kan veilederen din hjelpe deg med å fylle ut klagen. Du må fortsatt sende denne klagen for å få hjelp.

Jeg trenger hjelp til å fylle ut klagen

Hva ønsker du endret med vedtaket?

Forklar hva du ønsker endret og hva som gjør at du er uenig med vedtaket

Dokumentasjon

Last opp dokumenter du tenker er viktig for klagen din.

+ Last opp

Slett klage

Send klage

Dagens forside

Privat Arbeidsgiver Samarbeidspartner Meny Søk →] L

de > Økonomisk sosialhjelp

Økonomisk sosialhjelp

Dine utbetalinger
Se dine utbetalinger av økonomisk sosialhjelp >

Dine søknader Ny søknad

- Ferdig behandlet • sist oppdatert 2. januar 2024
Livsopphold, husleie, og nødhjelp >
- Ferdig behandlet • sist oppdatert 22. desember 2023
Livsopphold, husleie, og strøm >
- Ferdig behandlet • sist oppdatert 12. oktober 2023
Livsopphold, husleie, og strøm >
- Ferdig behandlet • sist oppdatert 2. mai 2023
Livsopphold, husleie, og strøm >

Relatert informasjon

Meld fra om endringer
Du må melde fra om situasjonen din endrer seg >

Klagerettigheter
Har du fått vedtak av oss du mener er feil, kan du klage >

Personopplysninger
Hvordan vi behandler dine personopplysninger >

NYHETER OG PRESSE
[Nyheter, pressemeldinger og pressekontakt](#)

ANDRE SPRÅK
[English](#)
[Samegiella](#)

NAV OG SAMFUNN
[Statistikk, analyse og FoU](#)

Personvern og infomasjonskapsler
[Tilgjengelighet](#)
[Del skjerm med veileder](#)

Arbeids- og velferdsetaten

Ny forside - skisse

NAV Privat Arbeidsgiver Samarbeidspartner Meny Søk →] Logg ut

Nav.no > Min side > Økonomisk sosialhjelp

Økonomisk sosialhjelp

Vil du starte en ny søknad?
Start en ny søknad

Søknader >

Utbetalinger >

Klager >

Relatert informasjon

Meld fra om endringer
Du må melde fra om situasjonen din endrer seg >

Klagerettigheter
Har du fått vedtak av oss du mener er feil, kan du klage >

Personopplysninger
Hvordan vi behandler personopplysninger >

[Til toppen](#)

KONTAKT
[Kontakt oss](#)
[NAV i ditt fylke](#)
[Kurs fra NAV](#)
[Klage, tilbakemelding og ros](#)

NYHETER OG PRESSE
[Nyheter, pressemeldinger og pressekontakt](#)

NAV OG SAMFUNN
[Statistikk, analyse og FoU](#)
[Lover og regler](#)
[Om NAV](#)

ANDRE SPRÅK
[English](#)
[Samegiella](#)

Personvern og infomasjonskapsler
[Tilgjengelighet](#)
[Del skjerm med veileder](#)

Arbeids- og velferdsetaten

Dagens forside

Privat Arbeidsgiver Samarbeidspartner Meny Søk →]

de > Økonomisk sosialhjelp

Økonomisk sosialhjelp

Dine utbetalinger

Se dine utbetalinger av økonomisk sosialhjelp >

Dine søknader

Ny søknad

- Ferdig behandlet • sist oppdatert 2. januar 2024
Livsopphold, husleie, og nødhjelp >
- Ferdig behandlet • sist oppdatert 22. desember 2023
Livsopphold, husleie, og strøm >
- Ferdig behandlet • sist oppdatert 12. oktober 2023
Livsopphold, husleie, og strøm >
- Ferdig behandlet • sist oppdatert 2. mai 2023
Livsopphold, husleie, og strøm >

Relatert informasjon

- Meld fra om endringer**
Du må melde fra om situasjonen din endrer seg >
- Klagerettigheter**
Har du fått vedtak av oss du mener er feil, kan du klage >
- Personopplysninger**
Hvordan vi behandler dine personopplysninger >

NYHETER OG PRESSE
[Nyheter, pressemeldinger og pressekontakt](#)

ANDRE SPRÅK
[English](#)
[Samegiella](#)

NAV OG SAMFUNN
[Statistikk, analyse og FoU](#)

lding og ros [Personvern og informasjon](#)

Ny forside - skisse

NAV Privat Arbeidsgiver Samarbeidspartner Meny Søk →] Logg ut

Nav.no > Min side > Økonomisk sosialhjelp

Økonomisk sosialhjelp

Husk å sende dokumenter

NAV Hamar trenger mer dokumentasjon for å behandle søknaden din.

Frist: 20. desember 2024

Se etterspurte dokumenter

Søknader

>

Utbetalinger

>

Klager

>

Vil du starte en ny søknad?

Start en ny søknad

Relatert informasjon

- Meld fra om endringer**
Du må melde fra om situasjonen din endrer seg >
- Klagerettigheter**
Har du fått vedtak av oss du mener er feil, kan du klage >
- Personopplysninger**
Hvordan vi behandler personopplysninger >

Oppgaver og samtalereferat

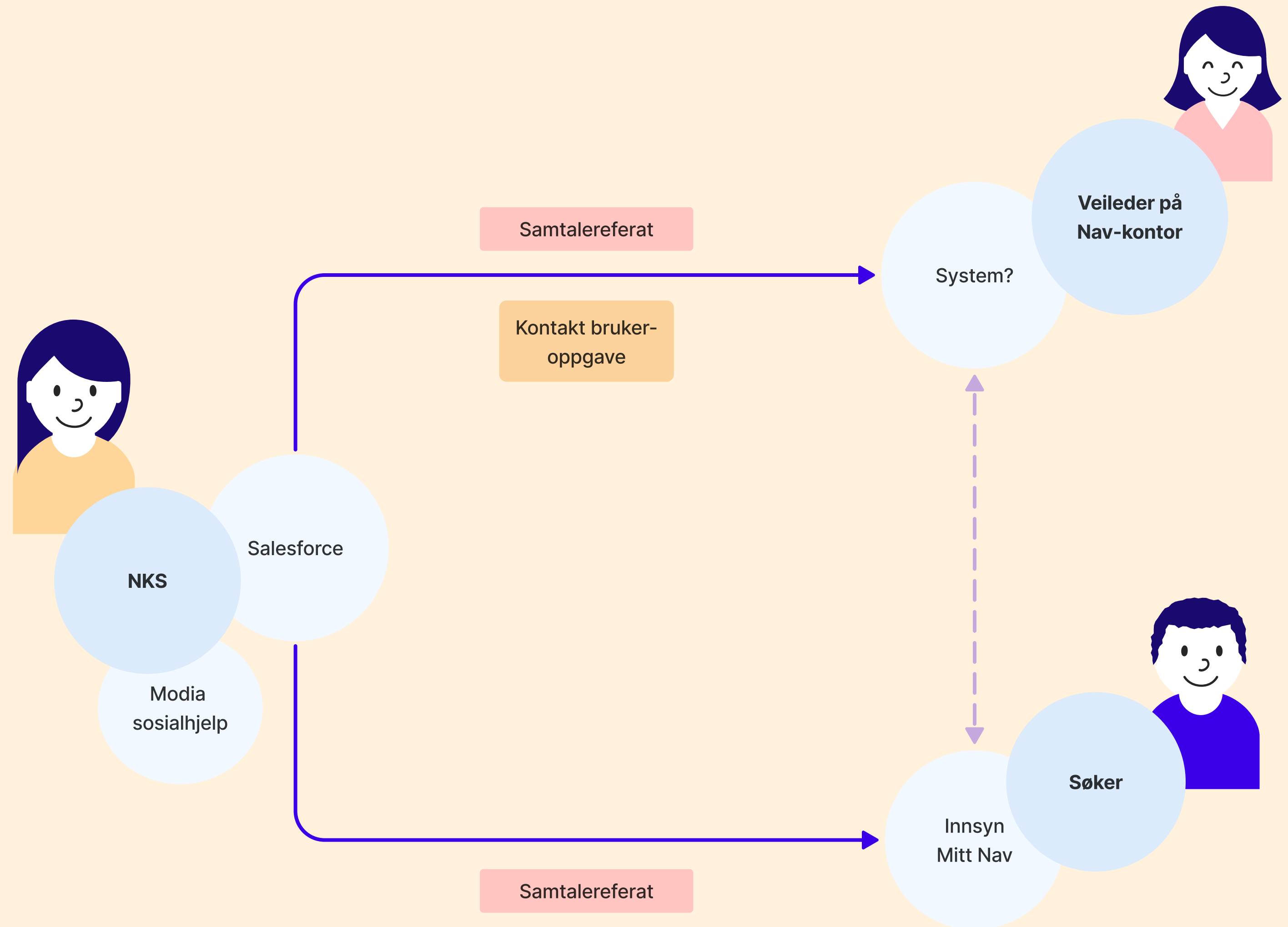
mellom Nav Kontaktsenter (NKS) og Nav-kontor

Samtalereferat

- Skriftlig kommunikasjon mellom NKS og Nav-veileder
- Gjøre det mulig for NKS å formidle skriftlig til Nav-kontoret hva de har snakket med bruker om

Kontakt bruker-oppgaver

- Sette opp en oppgave
- Forklare hvorfor bruker ønsker å snakke med veileder
- Erstatte Gosys



Veien videre

- Fokus på oppgaver i første omgang
- Avklare arkitekturen og systemvalg
- Teknisk avklaring
- Testing

Spørsmål?