

# Digitalisering av saksbehandlerrollen i Nav

Kristin Alsos og Anne Hege Strand

Fafo

De siste årene har mer og mer av saksbehandlingen i Nav blitt delautomatisert. Dette har endret hverdagen for saksbehandlerne i ytelseslinja. Fra før å følge en sak fra den kommer inn til vedtak er gjort, har rollen blitt mer fragmentert ved at saksbehandlerne nå løser aksjonspunkter som maskinene ikke kan håndtere. Sammen med delautomatiseringen har også andre endringer påvirket hverdagen til saksbehandlerne. Det gjelder blant annet overgangen til en nasjonal kø av saker, og hvordan arbeidet til saksbehandlerne måles. I dette paperet undersøker vi hvordan delautomatiseringen og tilknyttede endringer påvirker saksbehandlerrollen i Nav, og hvorvidt disse endringene utfordrer rettsikkerheten til brukerne. Vi gjør dette gjennom å bruke beregning av ytelser til brukere med kombinasjonsinntekter som case. Dette er brukere som kombinerer lønns- og arbeidsinntekt, og hvor beregning av ytelser følger egne bestemmelser i folketrygdloven. Dette er regler som enkelte av saksbehandlingssystemene kan ha utfordringer med å behandle maskinelt. Til grunn for analysene ligger kvalitative intervjuer med saksbehandlere og ledere innenfor til sammen sju enheter samt styringsenhetene på ytelsesområdene foreldrepenger, omsorgspenger for barn og sykepenge. Prosjektet som paperet bygger på er finansiert av Navs Fou-midler.