

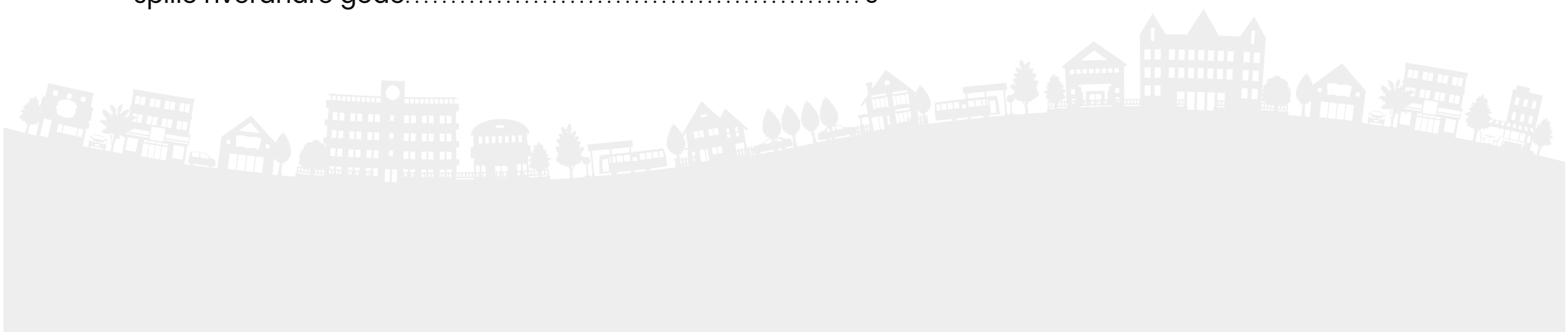


Sammen for brukerne

Statens pensjonskasses strategi

Innhold

Forord	3
Utfordringer framover	4
Våre strategiske ambisjoner	5
1. Vi skal gjøre det enkelt for medlemmene å ta opplyste pensjonsvalg	6
2. Vi skal gjøre det lettere for medlemsvirksomhetene å administrere pensjonsøkonomien sin	7
3. Vi skal bruke data, analyse og ny teknologi på en smart måte.....	8
4. Vi skal utnytte kompetansen vår og spille hverandre gode.....	9



Forord

Samfunnsoppdrag:

Statens pensjonskasse (SPK) leverer pensjon, forsikring og boliglån til ansatte i staten, skoleverket og virksomheter som har en tilknytning til det offentlige. Som forvaltningsorgan skal vi iverksette og gjennomføre vedtatt politikk innenfor våre ansvarsområder.

Vi skal bidra til:

- å sikre økonomisk trygghet for medlemmer i alle livets faser
- at medlemmer kan ta opplyste valg utfra sin livssituasjon
- at flere jobber lenger
- at staten oppfattes som en attraktiv arbeidsgiver

Hovedmål:

- Sikre rettigheter gjennom god forvaltning
- Tilgjengelige tjenester med god service
- Være effektive og skape merverdi for samfunnet

Strategien setter retning for hva vi skal satse på i årene som kommer, og vil være førende for retningsvalg og prioriteringer. Den tar utgangspunkt i samfunnsoppdraget vårt, og setter rammene for hvordan dette skal løses i årene framover.

Vi skal fortsatt levere gode tjenester og høy kvalitet til medlemsvirksomhetene og medlemmene. Vi skal være en kostnadseffektiv virksomhet, som også evner å løfte blikket mot hva som er samfunnseffektivt. Nye utfordringer og muligheter gjør at SPK må planlegge godt, utvikle seg i takt med omgivelsene, og samtidig ta høyde for uventede endringer. Offentlige budsjetter blir strammere framover, og vil kreve tøffe prioriteringer.

Pensjonsreformen skal motivere folk til å jobbe lenger. Vårt viktigste bidrag er å synliggjøre verdien for den enkelte av å stå lenger i jobb, samt å øke befolkningens bevissthet og kunnskap om pensjon. Dette er viktig både for å sikre pensjonssystemets bærekraft over tid, og for å opprettholde tilliten til systemet.

I alle leveransene våre skal vi fortsette å sette brukerne i sentrum for alt vi gjør, og gjøre gode kost / nytte vurderinger. Det nye pensjonsregelverket gir mange valgmuligheter, men krever også at det enkelte medlem forstår konsekvensene av egne pensjonsvalg. Endringer i premiemodellen vår betyr at medlemsvirksomhetene har fått et større ansvar for sine pensjonskostnader, og de trenger å forstå hva som påvirker kostnadene.

Vi skal være en synlig, trygg og forutsigbar pensjonsleverandør av offentlig tjenstepensjon. Medlemmene og medlemsvirksomhetene våre skal få god informasjon og veiledning fra oss når de trenger det. Samtidig skal vi ta et aktivt samfunnsansvar for å gjøre pensjonsinformasjon tilgjengelig for befolkningen, blant annet gjennom mer samarbeid med andre aktører.

Det er dette vi legger i visjonen vår
– **vi gjør pensjon enkelt.**

Verdiene våre skal kjennetegne måten vi jobber på, og alle oss som jobber i SPK:

- Vi kjenner brukernes behov og skaper gode og helhetlige brukeropplevelser
– **vi er brukerorienterte.**
- Vi er til å stole på og holder det vi lover. Vi er en del av felleskapet, er etterrettelige og effektive
– **vi er pålitelige.**
- Vi er engasjerte og spiller på lag med kollegaer, brukerne og samfunnet. Vi søker gode fremtidsrettede løsninger – **vi er fremoverlente.**

Vi har valgt å ikke ha en eksakt tidsavgrensning for strategien vår. Den evalueres årlig, og justeres ved behov.



Tomas Berg, administrerende direktør
Statens pensjonskasse

Utfordringer framover



Samfunnet endrer seg raskt, og vi lever i en tid preget av stor usikkerhet og trangere økonomiske rammevilkår. Samtidig øker forventningene fra både brukere og sentrale myndigheter til hva vi skal levere av tjenester. For oss vil dette kreve tydelige prioriteringer, god kost/nytte-styring og mer strategisk og planmessig jobbing. Vi må derfor utvikle både tjenestene våre og vår egen organisasjon.

Den største innsatsen vår vil i overskuelig framtid dreie seg om ny offentlig tjenstepensjon og medlemmer født i 1963 eller senere. Samtidig vil de fleste pensjonister de nærmeste årene få pensjon etter det gamle regelverket. Disse må vi også ivareta på en god måte.

Gjennom pensjonsreformen har borgerne fått større fleksibilitet, men samtidig et større ansvar for å orientere seg og ta egne valg om pensjon. For at medlemmene skal kunne ta opplyste pensjonsvalg, trenger de samlet informasjon om den totale

pensjonen sin. For å få til dette, må vi se våre egne tjenester og prosesser i sammenheng med andre aktører. Det forutsetter et økt eksternt samarbeid.

Teknologiske nyvinninger gir oss nye muligheter til å utvikle brukervennlige tjenester for medlemmene og medlemsvirksomhetene. Vi vet foreløpig ikke nok om hvordan medlemmene vil forholde seg til det nye regelverket, og vi må derfor jobbe tett sammen med dem i utviklingsarbeidet framover. Vi skal ha en utforskende tilnærming til ny teknologi og deling av data, og ta i bruk løsninger som forbedrer tjenestene til brukerne og reduserer kostnadene våre.

I en verden med et økende trusselbilde blir det stadig viktigere med oppmerksomhet på sikkerhet og beredskap. Dette gjelder ikke minst for oss, som forvalter store mengder data og økonomiske rettigheter til en betydelig andel av befolkningen. Vi må sørge for at dataene våre beskyttes og forvaltes på en trygg måte.

Gjennom samfunnsoppdraget vårt bidrar vi til FNs bærekraftsmål. Framover skal vi jobbe mer systematisk med bærekraft, og vi innfører egne bærekraftsmål for virksomheten vår.

Kampen om arbeidskraft er en utfordring i årene fremover. Vi forvalter et stadig mer komplekst regelverk, tar i bruk nye teknologiske løsninger og møtes av høye krav fra brukerne våre. Denne utviklingen krever en større dreining av den samlede kompetansen vår. Vi må sørge for å være en attraktiv arbeidsplass, og vi må legge til rette for at medarbeiderne våre får videreutvikle seg og blir værende i SPK.

Våre strategiske ambisjoner



Vi skal gjøre det enkelt for medlemmene å ta opplyste pensjonsvalg



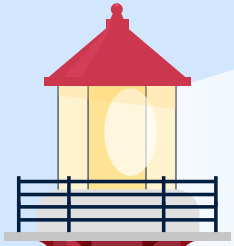
Vi skal gjøre det lettere for medlemsvirksomhetene å administrere pensjonsøkonomien sin



Vi skal bruke data, analyse og ny teknologi på en smart måte



Vi skal utnytte kompetansen vår og spille hverandre gode



1 Vi skal gjøre det enkelt for medlemmene å ta opplyste pensjonsvalg

Med ny offentlig tjenstepensjon blir pensjon annerledes enn før. Regelverket stimulerer til at det lønner seg økonomisk å jobbe lenger, og medlemmene får flere pensjonsvalg. Samtidig framstår samlet pensjonsinformasjon som temmelig fragmentert. Framover er det forventet at medlemmene skal ta mer ansvar for sine pensjonsvalg. Da er det avgjørende at de ser helheten og forstår rettigheter, muligheter og konsekvenser av egne valg.

Tjenestene våre skal ta utgangspunkt i brukernes behov, og vi skal møte medlemmene med informasjonen de trenger, når de trenger det. Tjenestene skal være trygge, helhetlige og brukervennlige. Medlemmene våre skal i stor grad betjene seg selv, men når de har behov for hjelp skal de oppleve oss som en imøtekommende etat som søker å løse saken raskt.

Brukerne skal oppleve en rød tråd både i brukerreise og kommunikasjon fra oss. En sentral endring er at vi skal gå fra massekommunikasjon, til mer skreddersøm for den enkelte målgruppe. Gjennom aktiv, relevant og målrettet kommunikasjon skal vi gjøre pensjon enklere å forstå. Med bruk av flere kanaler

skal vi motivere medlemmene til å sette seg inn i egen pensjonsinformasjon i god tid før viktige valg skal tas.

Vi skal ta nødvendige initiativ til samarbeid og informasjonsutveksling med andre aktører når vi ser at det kan bidra til forenkling og/eller sammenhengende tjenester for brukerne. Der det er hensiktsmessig deler vi også tjenester med andre aktører, til brukernes beste og for effektiv bruk av fellesskapets ressurser. Dette vil også bidra til å bevare den høye tilliten medlemmene og befolkningen har til SPK.





2 Vi skal gjøre det lettere for medlemsvirksomhetene å administrere pensjonsøkonomien sin

I framtiden må flere jobbe lenger enn før. Medlemsvirksomhetene spiller en viktig rolle for den enkelte medarbeiders valg om å jobbe ut over det som inntil nylig har blitt regnet som vanlig pensjonsalder. De må forholde seg til ansatte med ulike modeller for pensjonsopptjening, og til kombinasjoner av regelverk og overgangsordninger.

Alle medlemsvirksomhetene betaler en virksomhetsspesifikk og hendelsesbasert premie, som innebærer at de blir ansvarliggjort egne pensjonskostnader. Dette var nytt for statlige virksomheter i 2022, og i en innføringsfase vil premiemodellen framstå som krevende å forstå.

Gjennom god veiledning og målrettet kommunikasjon mot ulike segmenter av virksomheter, skal vi gjøre det enklere for dem å forstå hva som påvirker premiekostnadene. Vi skal skaffe oss bedre innsikt i deres behov og lage tjenester basert på denne innsikten.

Vi skal også bidra til at medlemsvirksomhetene kan være en god støtte overfor sine ansatte. Virksomhetene skal vite hvilken informasjon vi gir medarbeiderne deres, og de skal få økt kunnskap om det nye pensjonsregelverket.



3 Vi skal bruke data, analyse og ny teknologi på en smart måte

Økt bruk av teknologi betyr at arbeidsoppgavene over tid vil endre seg for mange ansatte i SPK. Vi jobber mot heldigitale tjenester med flest mulig automatiserte oppgaver. Dette krever blant annet gode kost / nytte vurderinger, høy kvalitet på dataene våre og at regelverket tilpasses mål om økt digitalisering.

Vi skal jobbe for å sikre riktig data første gang. Det forutsetter at vi jobber godt sammen med de vi mottar data fra. Vi må også ha kompetanse på å forbedre dataene, og hvordan data kan brukes på nye måter for å skape verdi i egne og andres prosesser. Dataene våre skal forvaltes trygt, og vi skal ivareta personvernet på en god måte.

Vi skal bruke felleskomponenter og gå foran i samarbeid med andre for å sikre at brukerne i størst mulig grad får sammenhengende tjenester. Et mer omfattende samarbeid mellom aktørene som jobber med pensjon i Norge vil være nødvendig for å lykkes med dette. Gjennom å dele data og samhandle med andre bidrar vi også til at brukerne ikke trenger å oppgi informasjon til det offentlige mer enn én gang.

Utviklingsarbeidet skal kobles enda tettere på brukerne våre. Vi skal benytte smidige arbeidsmåter og teste underveis i utviklingsløpet. Vi bygger kunnskap om hva som påvirker brukernes handlinger, og vi handler når vi får ny innsikt underveis. Økt bruk av data og analyser gir oss innsikt til å ta bedre beslutninger i tjenesteutviklingen, saksbehandlingen og driften vår.

Vi skal utnytte mulighetene som ligger i ny teknologi og deling av data. Vi skal i større grad utforske bruk av kunstig intelligens, maskinlæring og skybaserte løsninger i oppgaveløsningen for å kunne tilby effektive og brukervennlige tjenester til medlemmene og medlemsvirksomhetene.





4 Vi skal utnytte kompetansen vår og spille hverandre gode

I årene framover må vi dreie den samlede kompetansen vår mot et mer komplekst regelverk, nye teknologiske løsninger og høye krav fra brukerne våre. Kort sagt – vi skal sørge for at vi har riktig kompetanse på rett sted.

Engasjerte ansatte som jobber sammen på tvers av fagmiljøer er en forutsetning for å levere på samfunnsoppdraget og realisere ambisjonene i strategien vår. Vi skal være en inkluderende og trygg arbeidsplass, med ansatte som utforsker nye muligheter og tar ansvar for egen utvikling.

Alle i SPK skal se sin egen rolle og arbeidsoppgaver som del av en større helhet. Vi skal jobbe sammen mot en samarbeids- og delingskultur, der vi lærer av hverandre og spiller hverandre gode. Da sparer vi også ressurser og får bedre resultater. Ikke bare internt, men også i samarbeid med andre aktører.

For å sikre at medarbeiderne er rustet til å løse framtidens oppgaver, må vi jobbe mer strategisk og målrettet med kompetanseutvikling. Økt intern mobilitet skaper læring på tvers, og gir utviklings- og karrieremuligheter for den enkelte medarbeider. Slik bidrar vi også til å gjøre SPK til en attraktiv arbeidsplass i konkurransen om de beste hodene.

I SPK skal vi ha ledere som setter mål, synliggjør overordnede rammer og kommuniserer en tydelig retning. Lederne har tillit til sine ansatte, og følger opp på effekter og resultater. De motiverer medarbeiderne sine til endring og samarbeid, og bidrar til at kompetanse kan settes inn der den trengs mest i organisasjonen.

Ledere må i større grad våge å prioritere enkelte oppgaver foran andre, og være tydelige på hva som er «godt nok». Målet er ikke alltid perfektjon, men snarere et trygt arbeidsmiljø med rom for å utforske ulike løsninger, og hvor vi lærer av våre feil.

