Brukerutvalget i NAV i Innlandet

**Referat fra møte 28. september 2022**

**Møtested var NAV Innlandet sine lokaler i Triangelgården, Hamar**

Deltakere:

* Haakon Wiig, Kreftforeningen (leder brukerutvalget)
* Anne Wildhagen, Rådet for likestilling for funksjonshemmede
* Anders Nupen Hansen, SAFO/NHF
* Tone Meisdalen, RIO
* Ola Ellingsberg, NAV Kontaktsenter Innlandet
* Erling Sørbøen, NAV Hjelpemiddelsentral
* Nina Vaage, NAV Innlandet
* John-Arne Birkeland NAV Innlandet – sekretariat

Forfall:

* Reidun Skjelkvåle Aaboen
* Kristin Alfstad
* Jøran Halvorsen
* Ann-Margreth Jørgensen
* Christine Nilsson
* Hilde K. Holtesmo
* Magnhild Rossvær
* Mevlida Grabovica

Innkalling med agenda samt dokumentasjon var sendt brukerutvalget i forkant av møtet.

**Følgende saker var satt på saklisten:**

**Sak 06/2022 Åpning og gjennomgang av sakliste v/Haakon Wiig**

Haakon Wiig ønsket velkommen til møtet og spesielt til innlederne fra Arbeids- og   
velferdsdirektoratet. Det er en veldig spennende sak som er på agendaen i dag om brukermedvirkning i utviklingen av digitale tjenester i NAV. Det er stort forfall til dette møtet og det er synd at ikke flere fra utvalget får muligheten til å høre om utviklingen av digitale tjenester samt få muligheten til å komme med direkte innspill.

Det ble foretatt en kort presentasjonsrunde av deltakere og innledere.

**Sak 07/2022 Brukermedvirkning ved utvikling av digitale tjeneste**

På denne saken deltok og innledet følgende fra Arbeids- og velferdsdirektoratet:

* Daniel Neegaard
* Tobias Mcvey
* Ingrid Kroken
* Anja Bergesen
* Michelle Yvonne Hoffener

Medarbeiderne fra NAV kommer fra IT- avdelingen og har titler som webanalytiker,

designresearcher, tjenestedesigner og produktdesigner. De ønsket å fortelle hva de arbeider med, men ønsket først og fremst å høre hva brukerutvalget er opptatt av. I dette ligger også hvordan NAV IT og Designseksjonen som har ansvar for at de løser de rette problemene, faktisk gjør det.

I og med at denne dagen var en blanding av innledning og praktisk arbeid i grupper og presentasjon av hvordan NAV IT arbeider med brukermedvirkning i test av IT-løsninger (reell brukertest), ble det heller ikke ordinær referatføring, men mer en fokusering på noen viktige påstander og realiteter.

Smidig utvikling, tverrfaglig team og produktområder skal gi en mer effektiv og målrettet forretningsdrevet utvikling basert på brukernes behov, og bidra til at brukerne slipper å forholde seg til hvordan NAV er organisert.

NAV sin visjon er «Vi gir mennesker muligheter». Visjonen skal skape stolthet og forpliktelse internt, samt fortelle brukere, samarbeidspartnere og resten av samfunnet hva vi ønsker å oppnå. Prinsippene for brukeropplevelser bygger på dette.

Folks møte med NAV handler ofte om mat på bordet, tak over hodet og muligheten til å forsørge familien sin.

55 prosent av innbyggerne som er på nav.no for å finne ut hva de har rett til i sin situasjon. FÅR DET IKKE TIL.

Det utvikles i dag for mange produkter og tjenester som ikke fokuserer på å løse reelle problemer.

Suksesskriterier for å utvikle riktige og gode digitale tjenester er:

* Et ekstremt tydelig mål
* Tydelig rollefordeling
* Mangfold
* Tverrfaglig, skikkelig tverrfaglig
* Faglig tyngde og menneskelig bredde
* Humor, respekt og åpenhet

NAV IT og Designseksjonen ønsker å komme i kontakt med alle som vil være med å lage bedre produkter og tjenester, et bedre velferdssystem og en bedre offentlig forvaltning. Brukerutvalget i NAV i Innlandet har en slik rolle.

Innlederne gjennomgikk hvordan de arbeider, herunder hvordan de kan sikre at brukerne finner det de leter etter og forstår sine rettigheter. I dette er det veldig mye testing og analyse av testresultater og slikt arbeid tar en del tid. Det er også viktig å unngå å bruke et språk som er vanskelig å forstå.

Sjekkliste for brukermedvirkning

1. Hvorfor setter vi i gang en medvirkningsprosess?
2. Er gjennomføringen av medvirkningsprosess forankret med relevante beslutningstakere?
3. Hvem skal delta i medvirkningen? Og hvilke stemmer mangler?
4. Hva kan påvirkes?
5. Er timingen riktig, og involveringen tilstrekkelig?
6. Hvilke metoder bruker vi i involveringen?
7. Forstår deltakerne metoden som brukes?
8. Har vi sørget for at innsiktene/innspille fra involveringen blir godt ivaretatt og formidlet videre i riktig format?
9. Har vi fulgt opp deltakerne i etterkant? Hvordan følges de opp

Det ble gjennomført en ordentlig kreativ økt i grupper der utfordringen var; Behovet er reell medvirkning i NAVs produktutvikling. Hvordan kan fremtidens brukerutvalg og NAV rigges for at vi skal få dette til sammen? NAV IT og Designseksjonen tok med seg alle innspillene til videre arbeid.

Medarbeiderne fra NAV IT hadde et tydelig ønske om å bruke engasjementet til vårt brukerutvalg i det videre arbeidet. Dette kan være ved at Nina Vaage fra NAV Innlandet og som dermed er fylkeskontorets representant i brukerutvalget, vurderes brukt i ulike grupper på sentralt nivå. Videre er det også aktuelt å bruke kompetansen og engasjementet til brukerutvalgets leder, Haakon Wiig. Det var også et ønske om at brukerutvalget og medarbeiderne fra NAV IT kan ha en tilsvarende arbeidsøkt en gang på nyåret. Dette siste kommer vi tilbake til.

**Sak 08/2022 Virksomhetsstrategi for NAV – informasjon**

Det ble kort nevnt at NAV sin nye virksomhetsstrategi nå er gjort kjent gjennom ulike fora som ledermøter og allmøter. NAV Innlandet kommer tilbake til denne saken på senere møte.

**Sak 09/2022 Tillitsreformen – presentasjon av sak til neste møte**

Denne saken settes opp som hovedsak på neste møte og fordi forfallet til dette møtet var så stort, ble det ikke brukt tid på forberedelser til neste møte.

**Sak 10/2022 Status fra NAV Innlandet**

Saken utgikk.

**Sak 11/2022 Avslutning og oppsummering v/Haakon Wiig**

Brukerutvalgets leder takket for et annerledes, men meget godt møte der deltakerne fikk godt innblikk i det arbeidet NAV IT gjør for at de digitale tjenestene skal bli best mulig og at disse utvikles på de riktige områdene. Brukermedvirkningen er meget viktig og blir absolutt tatt på alvor.

Hamar 13. oktober 2022

John-Arne Birkeland

Referent