

## Møte i Sentralt brukerutvalg i NAV, 12. juni, 2017

Tidspunkt: 12.00 – 15.00 (enkel lunsj klar fra 11.30)

Sted: Arbeids- og velferdsdirektoratet, Økernveien 94

Møterom: Tromsø, i underetasjen

### Dagsorden

	<b>Velkommen</b> v/ leder av Sentralt brukerutvalg, Elin Stoermann-Næss	12 00
Pkt 1	<b>Godkjenning referat og dagsorden</b>  Se referat fra Arbeidsutvalget (AU) vedlegg 1, og SBU 3.5.17, vedlegg 2	
Pkt 2	<b>Sigruns kvarter</b> v/Sigrun Vågeng,	12 05 – 12 20
Pkt 3	<b>Ønsket drøfting rundt dagens NAV</b> v/Kjell Hugvik, direktør for Arbeids- og tjenesteavdelingen vedlegg: RIO, Klassekampen, Pensjonistforbundet....  I forrige SBU-møte, 3. mai, presenterte direktoratet noen tanker, ideer og planer for hvor NAV er i dag og retning for digital utvikling og utviklingen av NAV-kontor.  Etter 3. mai har det blitt mye oppmerksomhet på hvordan brukerne møtes når de henvender seg til NAV nå. Svartider på NAV Kontaktsenter, åpningstider på NAV-kontor, osv.  NAV har mottatt bekymringsmeldinger fra RIO, SAFO, Pensjonistforbundet og flere saker har vært fremme i mediene. Direktoratet ønsker å drøfte dette i SBU.  Momenter tatt opp i AU-møtet 23. mai, se referat: *Hvor fort går utviklingen? *Må den gå i den takten? *Hvordan kommuniseres endringer til brukerne, hvordan samarbeider NAV med brukerne (på systemnivå) for å møte enkeltbrukerne på best	12 20 – 13 10  50 min

	<p>måte fremover?</p> <p>*NAV har veldig mange prosjekter på gang samtidig nå. Hvordan får vi det til å henge sammen? Tilgjengelighet i NAV-kontorene (åpningstider, hvordan brukere blir møtt «i døra», svartider på NAV Kontaktsenter)</p> <p>*Hva er situasjonen nå – hva blir gjort (tiltak) for å håndtere og forbedre dette overfor brukerne?</p> <p>*Hvordan kan vi utfordre de lokale brukerutvalgene til å drøfte situasjonen ved det enkelte kontor, og hvordan NAV og brukerrepresentantene kan samarbeide for best mulig utvikling fremover?</p>	
	<b>Pause</b>	13 10 – 13 20
Pkt 4	<p><b>Langtidsplan for NAV 2018-2021.</b> v/Geir Axelsen, direktør for Styringsavdelingen</p> <p>Flere i arbeid, bedre brukermøter og økt kompetanse står fast som mål for etaten i fireårsperioden.</p> <p>Avdelingene i direktoratet har gitt innspill til revideringen av langtidsplanen, og den skal diskuteres med sentralt MBA i arbeidsmøte 30. mai. Den skal opp på Topplederforum 7. juni, og i Sentralt brukerutvalg 12. juni.</p> <p>Deretter blir det ny runde med bearbeiding, behandling i Arbeids- og velferdsdirektørens ledergruppe, og drøfting i sentralt MBA 20. juni. Basert på dette håper vi å kunne beslutte endelig langtidsplan innen utgangen av juni.</p> <p>Sentralt brukerutvalg vil få tilsendt en foreløpig versjon av Langtidsplanen, samtidig med Topplederforum, fredag 2. juni.</p> <p>Brukerrepresentantene bes komme med innspill, spesielt knyttet til målet om bedre brukermøter.</p> <p><b>Drøftingssak</b> SBU gir innspill til endelig utforming av «Langtidsplanen».</p>	<p>13 20 – 14.00</p> <p>40 min</p>
	<b>pause</b>	14 00 – 14 10
Pkt 5	<p><b>Hvordan jobber vi i Sentralt brukerutvalg – Rolleforståelse mm</b> v/Elin Stoermann-Næss, leder av SBU</p> <p>Se mandat, på nav.no Vi tar utgangspunkt i erfaringene fra mediesaken fra RIO og SAFO.</p>	<p>14 10 – 14 40</p> <p>30 min</p>
Pkt 6	<p><b>Plan for arbeidet med strategi for brukermedvirkning</b> v/Elin Stoermann-Næss og Kristin Skåre</p>	<p>14 40 – 14 55</p> <p>15 min</p>

Pkt 8	<b>Eventuelt</b>	14 55 – 15 00