

Møte i Sentralt brukerutvalg i NAV, 13. juni, 2018

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

Sted: Arbeids- og velferdsdirektoratet, Økernveien 94

Møterom: 5214, 5. etasje (evt U241 Tromsø hvis behov)

Dagsorden

	Velkommen v/ leder av Sentralt brukerutvalg, Elin Stoermann-Næss	12 00 – 12 05
Pkt 1	Godkjenning referat og dagsorden Referat fra 7.2.18 ikke sendt ut pga sykdom - Noe til eventuelt?	12 05 – 12 10
Pkt 2	Noen ord fra Kjell Hugvik, Arbeids- og tjenestedirektør Sigruns kvarter går ut. Hun er på reise.	12 10 – 12 15 5 minutter
Pkt 3	Tema: Helhetlig oppfølging og ett digitalt NAV for alle brukere v/Direktoratet, Arbeids- og tjenesteavdelingen Innlegg og drøftinger Status i Digisosprosjektet Digital søknad om økonomisk sosialhjelp har vært utprøvd med utvalgte brukere i fra januar 2018. Fra slutten mai, er søknaden tilgjengelig på nav.no for innbyggere i Horten, Bergen Oslo, Askøy og Skien, til sammen 25 NAV-kontor. De neste pilotkommunene som tar i bruk digital søknad er Bærum, Stavanger og Trondheim. Prosjektet avslutter første fase av prosjektet 1.juli. Deretter går prosjektet inn i ny utviklingsfase for å utvikle innsynsløsninger for brukerne og digitale dialogløsninger mellom brukere og NAV. Utviklingsarbeidet i Digisos bygger på innsikt i brukeres og veiledernes behov for systemstøtte, tilbakemeldinger om funksjonalitet, utprøving og nye tilpasninger. Prosjektet samarbeider med andre prosjekter i NAV som utvikler digitale tjenester for brukere, NAV-kontor og NAV kontaktsenter. <i>Konklusjon og oppfølging:</i>	12 15 – 13 00 45 min

	Pause	10 min
Pkt 4	<p>Tema fortsetter: Utvikling av nytt nav.no.... - Brukerinnsikt i arbeidet med nytt nav.no v/Diretorkatet, Helhetsteamet (på tvers av avdelingene) Innlegg og drøftinger</p> <p>Nav.no er en kompleks nettside og flere nye tjenester skal utvikles. NAV ønsker å skape en enklere og mer helhetlig opplevelse for brukerne. For å forstå hvorfor brukerne sliter på nav.no, er det gjort mange intervjuer og brukertester. De som har gjort kartleggingene vil dele hovedfunnene og si litt om hvordan dette skal brukes for å forbedre nav.no.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultater av innsiktsarbeidet – hva vi ser som mønstre? • Hva viser det oss og hva gjør vi? • Innsiktsarbeidet og annen brukerinvolvering i dette utviklingsarbeidet fremover <p>Lesepakke: rapporten sendes dere i løpet av et par dager, når den er klar</p> <p><i>Konklusjon og oppfølging:</i></p>	13 10 – 13 50 40 min
	pause	10 min
Pkt 5	<p>Brukerundersøkelse på arbeidsrettet oppfølging v/ Direktoratet, Arbeids- og tjenesteavdelingen Innlegg og drøftinger</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hva er deres tanker om brukerundersøkelser som en metode for å få tilbakemelding fra brukerne • Hva mener brukerutvalgene om resultater av denne undersøkelse? • Hvordan kan vi involvere brukerutvalgene i utforming av undersøkelsene? • Hva er viktig å spørre brukerne om? • Hvordan kan vi bruke resultatene på en bedre måte inn i tjenesteutviklingen i NAV? <p>Lesepakke: foiler vedlagt</p> <p><i>Konklusjon og oppfølging:</i></p>	14 00 – 14 30 30 min

Pkt 6	<p>Strategi for brukervedvirkning i NAV - høring</p> <p>Presentasjon av høringsutkastet v/Pål Solberg, Elin, Line og Kristin</p> <p>Høringsfristen er 15. september. Endelig utkast legges frem for Sentralt brukerutvalg i oktober, dato ikke fastsatt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvordan vi har tenkt • Spørsmål og innspill til høringsinstanser og prosessen? • Noe som er uklart i selve strategien? <p>Lesepakke: se egen mail – om høring – med utkast til strategi</p> <p><i>Konklusjon/oppfølging:</i></p>	<p>14 30 – 14 50</p> <p>20 min</p> <p>45 min</p>
Pkt 7	Eventuelt	14 50 – 15 00