



# Runde rundt bordet – Aktuelle saker - brukermedvirkning

NAV Øst-Viken - sak 12

Regionalt brukerutvalg 29.11.24

v/ Marita Kristiansen



# Arbeidsgivers innstilling

Ny avdeling for brukeropplevelse i direktoratet

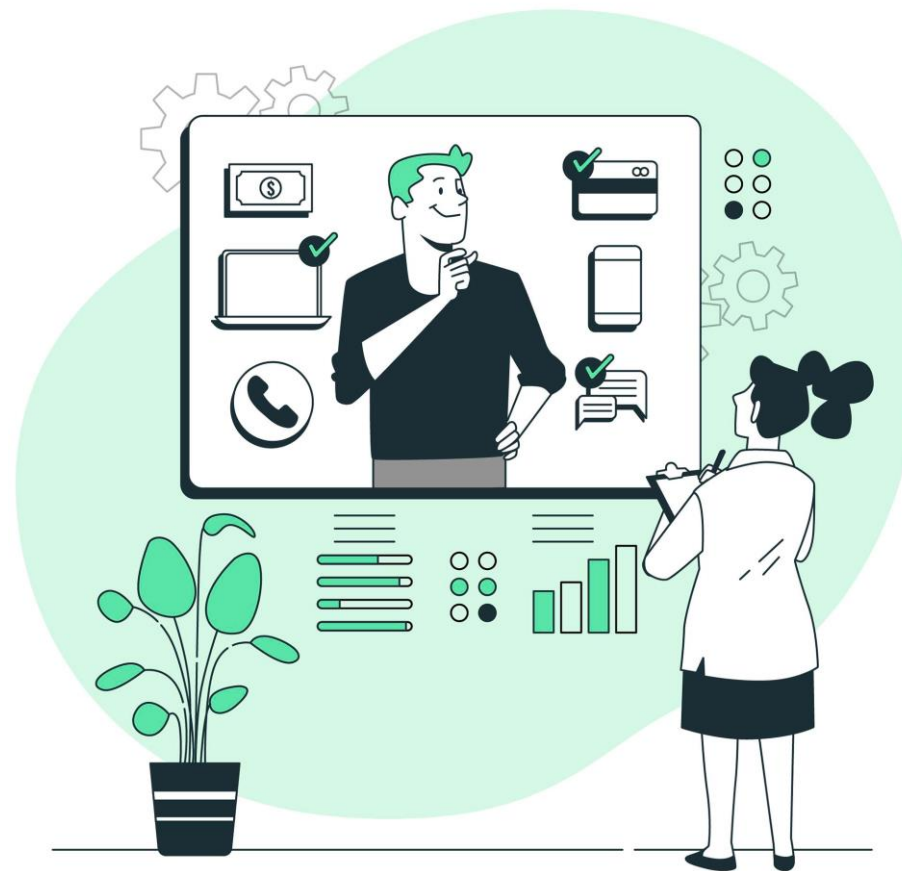
# Direktoratet vil styrke seg på brukeropplevelse for å støtte etaten i å jobbe systematisk med å bedre brukeropplevelsen med NAV

Jeg ønsker at vi styrker vårt helhetlige blikk på brukerkontakten vår. Jeg har snakket om bedre brukeropplevelser siden jeg kom til NAV i 2020, og er på jakt etter noe vi kan gjøre for å få mer kraft og fart.

Et tydelig miljø som kan holde i dette samlet, og som kan virke sammen med tjenesteområdene. Her må vi tydeliggjøre ambisjonen – det som er synlig på et organisasjonskart kan tydeliggjøre hva som er strategisk prioritert.

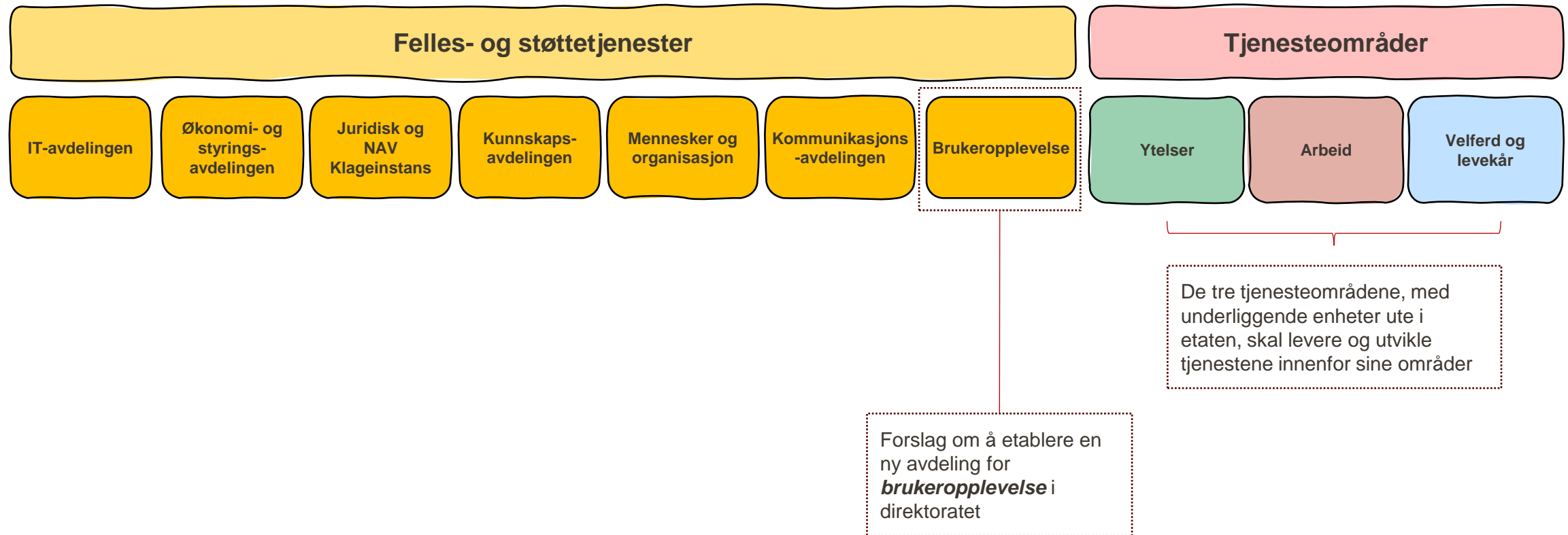
Denne enheten trenger også ha en fagrolle inn mot det som skjer ut mot brukerne i førstelinjen. En premissgiver inn i det arbeidet. Fag i denne sammenheng handler om ambisjonen om hvordan vi møter brukerne våre.

Hans Christian

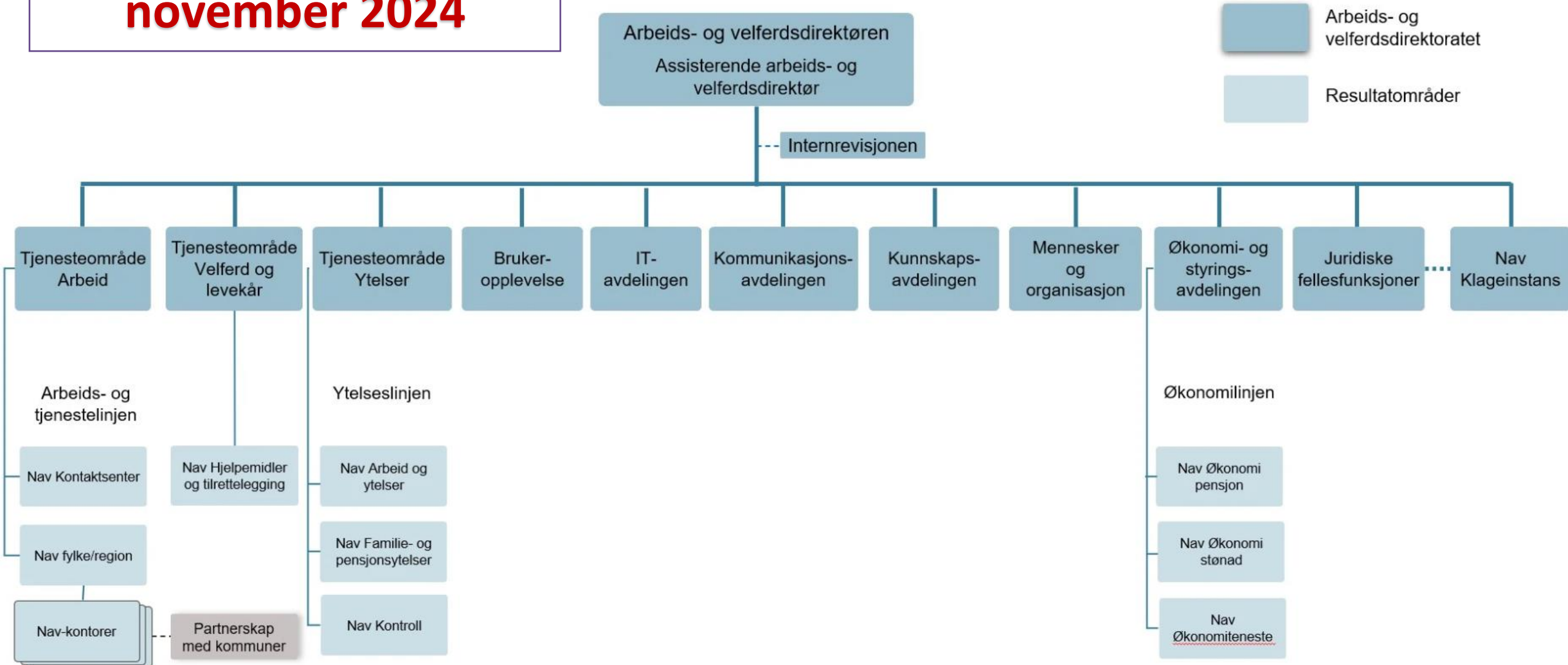




# Arbeidsgivers posisjon for tjenesteområder og felles- og støttetjenester – det etableres en ny avdeling for *brukeropplevelse*



# Vedtatt organisering november 2024

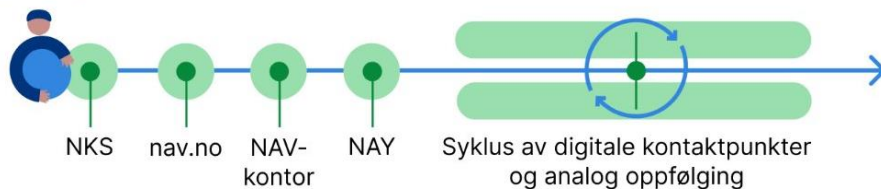


# Brukeropplevelsen i en tjenestereise er sammensatt – den kan både skje digitalt, på telefon, i brev og i fysiske møter. Vi må påvirke alle elementene for at summen av opplevelsene skal bli god



Lete, søke, vente,  
få utbetalinger og  
oppfølging

Overgang til annen  
ytelse og tjeneste  
eller avslutning



# Brukermedvirkning

- **Se e-post datert 29/9-24**, vedlagt agendaen fra Kristin Skåre, Koordinator for Sentralt brukerutvalg
- Direktoratet og Sentralt brukerutvalg har behov for å få bredest mulig brukerrepresentasjon i ulike sammenhenger og utviklingsarbeider fremover.
  - Sentralt brukerutvalg har heldagsarbeidsmøter/workshops en gang i halvåret. Da inviterer vi ofte inn flere brukerrepresentanter avhengig av tema. 15. oktober skal sentralt brukerutvalg ha høstens arbeidsmøte om "Navs tillit til bruker".
- Vi håper å få til en samling for alle utvalgene i 2025 - med erfaringsutveksling osv.