

## HA-møte 30.09.2025

**Her kommer info fra HA-møte i Brukerdialog 30.09.25:**

### **Kvalitetsmåling i veiledningen**

For å sikre god kvalitet i veiledningen besluttet Brukerkontakt høsten 2024 å innføre flere kvalitetstiltak i 1:1-veiledningen. Et av tiltakene er en kompetansetest. I arbeidet med piloten for testen har det oppstått spørsmål knyttet til GDPR, som må avklares før testen kan rulles ut bredt. Det pågår nå et samarbeid med BD juridisk stab for å få dette på plass. Det ble understreket at det er viktig å håndtere og kommunisere dette på en god måte til medarbeiderne, da mange allerede opplever at det er mye overvåkning i førstelinjen.

### **Evalueringsav skattemeldingsperioden 2025**

Som forventet viser evalueringen svært gode resultater for årets SME-periode. Tiltakene som ble iverksatt både i forkant og underveis har hatt tydelig positiv effekt. SkL var særlig interessert i tilbakemeldingene knyttet til lederbruk på telefon. Ikke overraskende oppgir lederne at de har hatt begrenset tid til oppfølging, mens medarbeidere melder om utilgjengelige ledere. Dette ble kommentert i møtet, og det ble understreket at det er viktig å ta hensyn til disse tilbakemeldingene i planleggingen av neste periode. Bemanning ble også fremhevet som et viktig fokusområde fremover.

### **Tertialrapportering – 2. tertial**

Resultatene ved utgangen av 2. tertial er nå gjennomgått. Det ble orientert om rapporteringen som er sendt til SKD. Brukerdialog leverer fortsatt svært gode resultater – bedre enn noen gang tidligere. Samtidig gjenstår det noe arbeid før vi når grønn status på områdene merverdiavgift og klagebehandling.

### **Planprosessen for 2026**

Brukerdialog har startet planleggingen for 2026, inkludert gjennomføring av produksjonen. I møtet ble det gitt en kort orientering om status for planprosessen så langt, samt presentert produksjonsmålene for det kommende året.

Har dere spørsmål så bare ta kontakt 😊

Hilsen Marianne, Veronica og Hanne – HTV i Brukerdialog