

From: Hilde Magelssen
Sent: Mon, 27 Jan 2025 14:33:44 +0100
To: Marit Mathisen; Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (firmapost@nkom.no)
Subject: Re: Informasjon om høring på utkast til Prinsipper for inkluderende ekomtjenester

Hei

Jeg har følgende innspill fra et brukerperspektiv:

1. Når en brukermedvirker er inkludert/involvert bør det være med prinsipper om godtgjørelse i arbeidet. Timesbetaling, dekning av transportkostnader og/eller gavekort for å inkludere god brukerkompetanse uavhengig av personens personlige økonomi.
2. Opplæring av ansatte med personlig kontakt med brukere om ulike språkvanser, både skriftlig og muntlig, hos kunden. Hva består faktisk kundens utfordring i muntlig eller digitalt når de søker hjelp?
3. Bruk korte setninger. Bruk dagligtale på ord og uttrykk og unngå «fagspråk».
4. Inkluder brukermedvirkning så tidlig som mulig i prosessene.

Mvh
Hilde Magelssen