

## Referat fra møte i regionalt brukerutvalg, NAV Øst-Viken

**Dato:** 16. juni, kl. 09.00-12.00.

**Møtested:** Digitalt møte i teams.

**Medlemmer:**

Organisasjon/samarbeidspartner	
Rockwool Firesafe Insulation	Camilla Coucheron-Aamot (CCA)
Kreftforeningen	Anne-Grethe Ødegård (AGØ)
Kirkens Bymisjon	Anne-Marie Kvarme (AMK)
Funksjonshemmedes fellesorganisasjon (FFO)	Kenneth Kronstad (KK)
NAV Kontaktsenter, Øst-Viken	Trond-Vidar Due Hansen (TVDH)
NAV Arbeid og ytelser, Sarpsborg	Camilla Toll (CT)
NAV Hjelpemiddelsentral Øst-Viken	Eva S. Kjølstad (ESK)
Brukerombudet i Fredrikstad	Anne Eilen Temte (AET)
<b>Fra administrasjonen:</b>	
Lise Westly, NAV Øst-Viken (LW), møteleder	
<b>Forfall:</b>	
Sverre Jespersen, Camilla Toll	
<b>Referent:</b>	
Karen Longva, NAV Øst-Viken (KL)	

**Saksliste:**

### Sak 6/21 Velkommen og godkjenning av agenda v/Lise Westly o Saker til eventuelt

Nytt medlem i brukerutvalget. Brukerombudet i Fredrikstad, v/Anne Eilen Temte forteller om hva brukerombudet jobber med. Vedlagt presentasjon.

AGØ lurer på hvorfor dette bare er i Fredrikstad.

AET handler om politiske prioriteringer. Må være politisk enighet om at dette er nyttig for innbyggerne våre.

CCA Fortsatt slik at det er makstid på 3 år på AAP?

AET En del har fått utvidet perioden med AAP i covid perioden.

### Sak 7/21 Presentasjon Tilgjengelighet i NAV, rapport fra arbeidsgruppe i sentralt brukerutvalg v/Anne-Grethe Ødegaard, Kreftforeningen o Refleksjoner og avklaringer

Presentasjon er vedlagt møteinnkallingen og sendt pr. e-post.

LW Flere perspektiver her som det er viktig at vi jobber videre med. Brukermedvirkning står sentralt i NAVs virksomhetsstrategi. Flere av innspillene er prioriterte utviklingsområder i mål og disponeringsbrev 2021.

ESK Hjelpemiddelområdet har eget brukerutvalg. Kan ha felles brukerutvalg med NAV, men representantene vil ha et eget. Kan vi benytte det som kommer frem i presentasjonen til AGØ allerede nå? -Og hvordan?

AMK Opptatt av hvordan man definerer tilgjengelighet, spesielt med tanke på digitalisering. Urolig for hvordan tilgjengeligheten blir når NAV skal utvikle større NAV-kontorer. Måten man møter folk på går på kompetansen til veileder, men også på arbeidspresset som legges på de som jobber i NAV.

ATE Kjenner seg godt igjen i presentasjonen. Vi har skrevet litt om digitalisering i årsmeldingen for 2020. Tilgjengelighet blir vanskeligere for den lille prosentandelen av innbyggere som er langt fra tjenestene/ikke er digital.

TVDH Vi ser på utviklingen av tilgjengeligheten. Jobber med kommunikasjonen for å dempe gapet mellom brukers oppfatning og NAVs oppgave.

AMK Hva har kontaktsenteret tenkt å gjøre med brukere som ikke når frem til NAV pga lange køer på tlf? Bestillingen fra NAV til tiltaksarrangøren er å få folk ut i jobb. Samme hva som feiler deg så skal du motiveres til å komme i jobb. Skulle ønske at NAV kunne åpne mer for at noen skal gå ut av systemet som ufør. Bruker må først bli trodd på at hen er dårlig.

TVDH Om man må få hjelp av andre til å kontakte oss på nett, så registrerer systemet at du er digital. Viktig å oppfordre folk til å ikke få hjelp til å bruke systemet. Kan ikke svare på tilgjengelighet i NAV-kontor. Svaret på avklaring mot uføre er et godt samarbeid mellom helse og NAV-kontor.

AGØ Det er ikke motivasjon for å jobbe som er problemet for de fleste. Det er helsa. NAV må forstå forskjell på bakgrunn. Hvis personen har et langt arbeidsliv bak seg, så er det ikke motivasjonen som er problemet, men sykdommen.

AET Flere av de som kommer til oss er i jobb, men er i livskriser som gjør at de står i økonomiske vanskeligheter. Det er kun sosialhjelp som er digitalisert. Hvis brukerne ønsker arbeid når de går på sosialhjelp, får de ikke tilgang til kvalifiseringsprogram.

LW Det er fortsatt en vei å gå mhp digitalisering av alle statlige og kommunale tjenester i NAV, men vi er godt i gang. På statlig side, er digitalisering av tjenester høyt prioritert. Det skjer også mye utvikling på kommunal side.

CCA Opplever at arbeidsgiver ikke er tilstrekkelig involvert. Vår jobb er å kartlegge restarbeidsevne og få folk tilbake i jobb. NAV må være tidlig på banen. Arbeidsgiver føler seg alene.

### **Sak 8/21 Evaluering av regionalt brukerutvalg, NAV Øst-Viken v/Lise Westly o Rask gjennomgang og kommentarer**

Presentasjon er vedlagt møteinnkallingen og sendt pr. e-post.

LW Hvordan kan vi organisere det videre arbeidet i vårt regionale brukerutvalg?

AMK Dette møtet er sånn jeg tenker at det bør være. En stemme til fra brukersiden. Det er delt ting på forhånd. Det er satt av mer tid til drøfting og diskusjoner.

AGØ Har diskutert i kreftforeningen. Vi har ingen brukerrepresentanter på lokalt nivå. Ønsker å få dratt med ting som rører seg ute og sett på hvordan det kan tas med i dette foræet.

AET Vi må være pådriver for lokale brukerutvalg. Stor region, rommer mye. Må få saker fra dem i tillegg til de regionale. Vi trenger spesialistene fra NAV på hver sak/hvert område. Vi kan snakke litt om klarspråk og hvordan vi snakker med brukere.

CCA Er enig i at vi trenger spesialistene fra NAV som kan svare.

LW Har CCA innspill på arbeidsgiver som kan være aktuelt medlem i brukerutvalget?

CCA skal tenke på innspill til arbeidsgivere.

AET NEXANS kan være en mulighet.

AMK Hvilke saker kan vi få opp som er så viktige å ta frem at NAV tar det med seg videre?

AGØ Interessert i å vite hvordan NAV tar sakene videre fra brukerutvalget.

LW Regionledelsen spiller inn aktuelle saker oppover mot direktoratet. Det jobbes ulikt med tjenesteutvikling og hvordan brukerne involveres lokalt i regionen. NAV Øst-Viken har fokus på innovasjonsprosesser og ivaretagelse av brukermedvirkning i dette arbeidet. Evaluering av regionens brukerutvalg ble gjennomført for ca ett år siden. Denne sier at det primært er NAV som er «driver» i brukerutvalgene. Evalueringen viser også at sammensetningen av brukerutvalgene ikke gjenspeiler NAVs prioriterte målgrupper, og at det kommer få innspill fra brukerorg. Dvs at det er NAV som oftest løfter frem saker til brukerutvalgsmøter. Hvordan kan vi få til at dette fungerer bedre fremover?

ESK Vanskelig å få inn gode og generelle saker, og problemstillinger i hjelpemiddelsentralens brukerutvalg. Forventninger om at alle bringer saker inn hver gang.

LW Kan vi få til bedre dynamikk ved at brukerrepresentantene driver møtene videre? Evt. behov for strukturelle endringer?

AET Godt forslag at det går på omgang hvem som leder brukerutvalget, men at NAV stiller med sekretariat. Sikre deltakelse og større eierskap.

AMK Usikker på om det har noe å si hvem det er som leder. Usikker på hvordan det blir når vi skal ha med spesialisert fra NAV.

LW Dette kan ivaretas gjennom brukerutvalgets sekretariat.

CCA Bør begynne med sakene som har kommet frem under siste evaluering.

AGØ Litt tidlig å bytte leder nå. Har kommet langt og bør fortsette med at NAV leder møtene en stund til.

LW Lar ledelsesspørsmål ligge til senere evaluering.

CCA Vi må bli bedre kjent i brukerutvalget før ledelse av dette endres.

LW Et redaksjonsråd vil kunne fremskaffe saker, finne vinkling, forberede saker til møtene. Ønsker vi dette?

AMK Kan dette tas løpende? Bli enige om dette fra gang til gang?

ESK Hvordan er balansen i brukerutvalget? Hvem finner evt en arbeidsgiver?

AGØ Balansen nå er bra.

Enighet om å sende forslag på arbeidsgivere til LW.

### **Sak 9/21 Videre organisering av regionalt brukerutvalg, NAV Øst-Viken o Plenumsdiskusjon o Oppsummering av diskusjon v/Lise Westly Ref. evaluering over og info. på nav.no**

TVDH Utvikling av tastevalg hos kontaktsenteret jobbes med og skal endres til høsten. Bruker skal ringes opp hvis kontantkortet går tomt. Brukerrepresentanter skal være med å teste ut.

AMK Sak til neste gang. Kan vi ta opp tilgjengelighet på nytt, og sette saker som har med dette å gjøre sammen?

CCA Burde ha med noen som kan AAP.

ESK Dialog blir viktig når spesialist fra AAP kommer. At det går begge veier. Ikke bare forklaring fra dem.

LW Skal vi ha to temaer på neste møte?

KK og AMK går sammen om sak om ME som tas som tema i et senere brukerutvalgsmøte. Lager en pp om temaet som tar tak i de vanlige problemstillingene.

AGØ og AMK jobber sammen om tema tilgjengelighet.

AGØ Vil starte med ufør, så ta tilgjengelighet neste gang.

CCA Veien til AAP er interessant.

Etter diskusjon, ble det enighet om at hovedtema neste gang bli veien til AAP og uførhet. AMK, CCA, KK og KL (sistnevnte som sekretariat). Tar et arbeidsmøte etter sommeren. AMK tar initiativ til møtet. NAV finner spesialister som kan delta og svare på spørsmål.

Enighet om at neste møte blir fredag 1.okt. kl 09:00-12:00. Er det mulighet for fysisk møte, så tar vi det.

Det er enighet om at ME bør være et separat tema.

Tilgjengelighet og ME blir saker til senere møter.