Brukerutvalget i NAV i Innlandet

**Referat fra digitalt møte 8. februar 2021, kl. 09:30 – 12:45**

**Til stede:**

* Haakon Wiig, Kreftforeningen (leder brukerutvalget)
* Reidun Skjekvåle Åboen, FFO – Blindeforbundet)
* Ragnhild Rossvær, FFO – Norsk Revmatikerforbund (NRF)
* Jøran Halvorsen, FFO - Mental helse
* Maj C. Stenersen Lund, Rådet for likestilling for funksjonshemmede
* Anders Nupen Hansen, SAFO/NHF
* Hege Christin Nilsson, SAFO/NFU Innlandet

+ ledsager Astrid Giil Spilling

* Osman Kawkabishad, Flerkulturelt råd
* Tone Meisdalen, RIO
* Victoria Heimstad, Ungdommens fylkesting (UFT)
* Norun Fjellheim, NAV Kontaktsenter
* Kristin Brevik, NAV Hjelpemiddelsentral Innlandet
* Ann-Margreth Jørgensen, NAV Kontroll/NAV Registerforvaltning
* Bjørn Lien, NAV Innlandet
* John-Arne Birkeland, NAV Innlandet – sekretær
* Nina Berg, NAV Innlandet – sak 03/2021
* Per Morten Nyeng, NABV Midt-Gudbrandsdal, sak 08/2021
* Vivian Andersen, NAV Innlandet, sak 09/2021

**Til stede som observatører:**

* Rolf Harald Dahl, FFO – LHL
* Petter Larby, FFO - PEF
* Mevlida Grabovica, Flerkulturelt råd

**Forfall:**

* KS
* Velferdsalliansen

Følgende saker var på agendaen:

**Sak 01/2021: Velkommen og opprop**Haakon Wiig ønsket velkommen til første møte i Brukerutvalget i NAV i Innlandet i 2021. Møtet ble gjennomført elektronisk og det var åpnet for at varamedlemmer kunne delta som observatører.

Innkalling med agenda samt informasjon om pålogging var sendt ut i god tid før møtet.

Bjørn Lien deltok fra NAV Innlandet som vara for Nina Vaage som nå er fast medlem etter Nina Berg. John-Arne Birkeland fra NAV Innlandet har overtatt som sekretær etter Vivian Andersen.

Erfaringsvis er det stor forskjell i eierskap til brukerutvalgene og i noen utvalg mangler brukerne opplæring og kompetanse og det er behov for opplæring.

**Sak 02/2021 Presentasjonsrunde**Det ble foretatt en kort presentasjon.

**Sak 03/2021 Nina takker for seg**Nina Berg var spesielt invitert til dette møtet. Hun har gått ut av utvalget fordi hun nå blir pensjonist. Haakon Wiig har overlevert en gave til Nina som synlig bevis på langt og godt arbeid i brukerutvalget.

Nina har vært med i brukerutvalget i NAV i Oppland og deretter NAV i Innlandet i 14 år, herunder mange år som leder. Arbeidet har vært meningsfylt og et godt arbeid i brukerutvalget betyr en forskjell for mange av våre brukere. I dette arbeidet har det også vært viktig å få etablert lokale/regionale brukerutvalg.

Nina ønsket utvalgte lykke til videre og var tydelig på at man fremdeles må stille spørsmål ved vedtatt sannheter.

Mange av medlemmene i brukerutvalget benyttet anledningen til å si noen gode ord til Nina, takke henne for arbeidet hun har gjort, og ønske henne lykke til videre i ny tilværelse.

Haakon understreket at det var svært nyttig at Nina var så fleksibel og at utvalget gjensidig kunne inspirere hverandre til saker og at hun var modig som lot utvalget ta opp saker og invitere personer som utfordrer NAV. Samarbeidet ble så bra at Haakon derfor også valgte å si ja til å være en oppstartsleder for nytt brukerutvalg i Nord og Midt Gudbrandsdalen. Nina imponerte sterkt i fleksibilitet og servicegrad.

**Sak 04/2021 Bjørn Lien informerer litt om sitt arbeid som midlertidig leder**

**av Ytelsesavdelingen i Arbeids- og velferdsdirektoratet**

Bjørn Lien ble i desember 2019 forespurt om å midlertidig gå inn i stilling som direktør for ytelseslinjen i Arbeids- og velferdsdirektoratet. Han startet i den stillingen 9. desember 2019 og gjeninntrådte som direktør ved NAV Innlandet 1. januar 2021.

Ytelseslinjen er 100 % statlig i arbeids- og velferdsetaten og består av hovedavdelingene:

* NAV Arbeid og ytelser – fatter vedtak og utbetaler i saker om dagpenger, sykepenger m.m.
* NAV Familie og pensjon – fatter vedtak og utbetaler i saker om pensjon, barnetrygd m.m.
* NAV Klageinstans
* NAV Kontroll der også NAV Registerforvaltning på Hamar inngår

Det er til enhver tid ca. 20 – 30 regelendringer som skal implementeres i etaten.

NAV hadde kommet langt med digitalt arbeid før koronakrisen inntraff i mars 2020. Dette har vært ekstremt viktig for at etaten har kunne arbeide på den måten som den har gjort i den krisen vi har vært i nå.

Når koronakrisen inntraff økte antall arbeidsledige til over 400 000 i løpet av kort tid. Ordinære dagpengesøknader kunne ikke løses elektronisk, men kun gjennom manuell saksbehandling. Tilskudd til bedrifter og forskudd på dagpenger ble løst med automatisert saksbehandling og responstiden på disse områdene var derfor meget kort. Det ble gjort noen forenklinger på behandling av søknader om dagpenger, men ikke slik at saksbehandlingen ble uforsvarlig. Samlet sett ble det behandlet ca. 600 000 søknader om dagpenger i 2020. Antall medarbeidere som arbeidet på dette feltet økte fra 200 til 650 i 2020.

NAV hadde en god beredskapsplan og det var dermed enkelt å få opp beredskapsorganisasjon med nødvendige roller, men planen tok ikke opp i seg alt. Det er læring i slikt arbeid og det ble utarbeidet en egen beredskapsplan for omdisponering av ressurser.

Normalt er spesialisering viktig og riktig, men den situasjonen vi har vært i nå, viser at det er nødvendig med flere medarbeidere med breddekompetanse.

Arbeids- og velferdsetaten har nå utarbeide en omverdensanalyse. Dette er et forholdsvis stort og omfattende dokument. NAV Innlandet vil utarbeide egen analyse for Innlandet. Det anbefales at denne kan presenteres på eksempelvis neste møte i brukerutvalget.

**Sak 05/2021 Satsingsområder i NAV i Innlandet 2021**

Satsingsområder for NAV i Innlandet utgjør virksomhetsplanen for NAV i Innlandet i 2021. Denne bygger på kommunebrevet og på Mål og disponeringsbrev fra Arbeids- og velferdsetaten til fylkene i NAV. Virksomhetsplanen er utarbeidet i tett samarbeid med statsforvalteren i Innlandet. Vår virksomhetsplan/våre satsinger dekker ikke helheten, men de fem områdene som er vurdert som de viktigste.

Alle lokale enheter, herunder alle NAV-kontor, skal utarbeide egen lokal virksomhetsplan. I dette arbeidet ved NAV-kontorene er selvsagt den kommunale delen godt ivaretatt og kommunene er delaktige også gjennom partnerskapene. Partnerskapene skal godkjenne lokal virksomhetsplan.

KS (Kommunenes Sentralforbund) i Innlandet er ikke part i arbeidet med virksomhetsplan/satsinger for NAV i Innlandet. NAV Innlandet har, uten involvering fra KS eller partene i arbeidslivet, arbeidet veldig godt med sin virksomhetsplan.

De fem satsingene er:

* Arbeid først understøttet av pålitelig forvaltning

Denne satsingen er et stort prosjekt som er utarbeidet i samarbeid med HiNN som kvalitetssikrer. I arbeidet er også saksbehandlingsdelen implementert. Det viktigste med dette arbeidet er at kvaliteten i veiledning overfor brukere skal styrkes og at kompetansen hos den enkelte veileder skal økes for å få flere brukere inn i arbeid som er NAV sin viktigste jobb. Alle NAV-kontorene er med i dette arbeidet.

* Barne- og familieperspektivet

Dette er et særdeles viktig område for statsforvalteren. Det er en del usikkerhet knyttet til denne satsingen og hva man konkret kan få til, eksempelvis med overgang til arbeid, også for de som får forholdsvis stor økonomisk støtte grunnet blant annet store barnetillegg.

* Styrket markedsarbeid

Det ble påpekt at det er viktig å få til prosjekter knyttet til det å gi ungdommen sommerjobb. Vi har hatt egne prosjekter på dette i Innlandet og Arbeids- og velferdsdirektoratet er veldig opptatt av dette.

* Målrettet tiltaksbruk og tjenester for brukere

Det er viktig at det er stor tydelighet på vilkårene for arbeidstiltakene. I 2020 var det bevilget 7 milliarder til dette i hele landet og det ligger an til en økning på ytterligere en milliard i 2021. det er her viktig med målrettete fagkurs som fører til arbeid. Den enkelte veileder må kjenne sine brukere for å vite hvilke tiltak som er relevante og kan føre til arbeid.

* Ledelsesutvikling

Ledelse er viktig i alt utviklingsarbeid for å bli bedre og medarbeiderutvikling er en naturlig del av ledelsesarbeidet.

Fra diskusjonen gjengis følgende som tas med i det videre arbeidet:

* Brukerutvalget representerer folk med helseutfordringer og for mange av de vi representerer oppleves det spesialt viktig å få dekket de nødvendige primærbehovene før arbeid er aktuelt.

Kanskje må NAV «sette noen på pause» i noen måneder og i denne pausen prioritere de som står nærmere arbeidsmarkedet. Etter pausen må man ta opp igjen kontakten med disse brukerne, men de må ikke tape rettigheter på dette.

* En del brukere, spesielt innvandrere, opplever å gå seks måneder på tiltak uten å få fast jobb og at det ene tiltaket avløser det andre, men man er fremdeles uten fast jobb. Det å være i slike tiltak kvalifiserer uansett for å kunne få en jobb senere og er vesentlige bedre enn å være uten aktiviteter. Temaet er uansett viktig, og det er vesentlig at ikke arbeidsgivere spekulerer i dette.
* Innvandrere er ikke nevnt i noen av satsingene. Integrering er en viktig del og NAV Innlandet har gjennomført en egen analyse av arbeidet med innvandrere. NAV skal arbeide mer med denne gruppen samt med ungdom. Disse gruppene er viktige i alle våre satsinger. Selv om spesifikke større eller mindre grupper ikke er nevnt, er alle grupper omfattet av virksomhetsplanen,
* NAV må arbeide sammen med arbeidsgivere for at de skal ansette innvandrere, unge samt de med redusert funksjonsevne.
* Innvandrere opplever å ikke ha en egen stemme inn mot NAV i en del områder i Innlandet fordi det ikke er utvalg de er representert i. Dette tas med i det videre arbeidet med lokale/regionale brukerutvalg.

**Sak 06/2021 Kort info om oppstart av NAV Brukerutvalg i Gudbrandsdalen**

Den 20.1.2021 ble det startet et felles brukerutvalg for Nord og Midt Gudbrandsdalen. Haakon Wiig leder dette nyopprettete utvalget og vil være midlertidig leder som en «starthjelp». Utvalget består av 8 «brukere» det vil si representanter for brukere av NAV. Utvalgets oppgave er å gjøre NAV bedre i samarbeide med NAV-kontorene. Utvalget skal gi råd basert på egne og andre brukeres erfaringer med NAV og deres egen livserfaring. Alle som er med, har et bredt kontaktnett gjennom de disse representerer og medlemmene er konstruktive i sin tilnærming til arbeidet.

Brukerutvalget i NAV i Innlandet vil bli orientert om arbeidet i brukerutvalget i Gudbrandsdalen og ønsker dem lykke til i det viktige arbeidet fremover.

**Sak 07/2021 Rapport vedr. tilgjengelighet i NAV**Haakon Wiig gjennomgikk foiler fra rapport om tilgjengelighet. Det viktigste for brukerne er nødvendigvis ikke NAV-kontorets åpningstider, men hvordan den enkelte blir sett og hørt og at man får møte et «ekte» menneske som kan hjelpe. Det er viktig at ikke all kontakt digitaliseres. Videre er det viktig med fast veiler/saksbehandler i NAV slik at man kan bygge relasjoner og på den måten også stå nærmere gode løsninger.

Språk er viktig, og det ble luftet mulighet for at NAV har språkeksperter som kan brukes på tvers av kommunegrenser ut fra brukers behov.

Hovedpunktene fra gruppen er:

* NAV må bli bedre på å se den enkelte, og gjøre rettighetene og mulighetene til vedkommende enklere å forstå
* NAV må sette sårbare grupper høyere opp på prioriteringslisten – det er de som tar den verste støyten normalt sett, og spesielt under kriser.
* Dersom digitale hjelpemidler benyttes, må disse være så godt utformet at de oppleves meningsfulle – og ikke blir en barriere som hindrer folk i å få den hjelpen de har behov for.

Veien videre:

For de mennesker som NAV er her for å hjelpe, er det viktigste å føle at man blir sett, hørt og møtt der man er.

Har disse behovene havnet i skyggen av kravene som NAV har på seg til å bli mer effektive – blant annet gjennom digitalisering?

NAV har et tydelig ønske om å være tilgjengelig – men har fokus blitt for mye på hvilke virkemidler som benyttes?

NAV har fått innspill til mange tiltak som kan hjelpe oss til å forstå og møte behovene til utsatte og sårbare grupper.

**Sak 08/2021 Innslag fra NAV Gudbrandsdalen om hvordan de har løst tilgjengelighet** Under denne saken deltok leder for NAV Midt-Gudbrandsdal, Per Morten Nyeng.

Per Morten Nyeng redegjorde for hvordan de arbeider i NAV Midt-Gudbrandsdal. Åpningstid oppleves ikke som veldig viktig. Det er viktigere at bruker kan gjøre avtale med NAV slik at NAV er godt forberedt til møtet med bruker. De aller fleste brukere kan bestille møte digitalt eller over telefon. NAV-kontoret har generalister slik at bruker får en fast veileder å forholde seg til, uavhengig av bistandsbehov.

NAV-kontoret har også fast tilstedeværelse på eksempelvis læringssentre og møter også på andre lokasjoner som legekontor, kommunehus, arbeidsplass etc. etter behov. Videre har enheten egen jobbspesialist med spesielt fokus på flyktninger.

Det brukes mye midler på tolketjeneste fordi det er viktig med objektive og gode tolker.

Redegjørelsen blir tatt med videre og mange NAV-kontor har noe å lære av organiseringen ved NAV Midt-Gudbrandsdal.

Det kom spørsmål om muligheten for at noen, eksempelvis NAV, kan utarbeide en oversikt over alle tjenester som kan være tilgjengelig for de som har slike behov. Dette vil i så fall dekke mange offentlige etater og spesielt mange kommunale tjenester. Dette er forsøkt gjennom Norge.no, men er vanskelig å få fullstendig og vanskelig å vedlikeholde.

**Sak 09/2021 Status klart språk**

Vivian Andersen deltok og innledet på denne saken.

Det vises til foilserie sendt ut i forkant av møtet. Det skjer mye i det nasjonale nettverket i NAV på dette området. Pr. nå ar det tekster innen AAP-området som gjennomgås. Disse er omfattende og kan dermed lett bli utilgjengelige for mange brukere. Det sentrale brukerutvalget er «testpersoner» på nye tekstforslag.

Arbeidet med klart språk har ført til at det nå er færre som henvender seg til NAV med tekster/brev de ikke forstår enn det var tidligere.

Ragnhild Rossvær har deltatt i sentral arbeidsgruppe. Ragnhild ønsker ikke å fortsette i denne gruppen. Brukerutvalget vil på neste brukerutvalgsmøte vurdere annen deltaker fra seg inn i arbeidet. Det må også avklares med arbeidsgruppen om de fremdeles har behov for deltakelse fra oss.

Det vil ganske sikkert være muligheter for å være med på medlytt i verksteder for klart språk.

**Sak 10/2021 Eventuelt**

* Det ble kort informert om to brev sendt Arbeids- og velferdsdirektoratet og som det ikke var kommet svar på. Tilbakemeldinger på brevene kan bli tema på neste møte i brukerutvalget. Noe av innholdet i brevene kan også bli besvart av prosjektet «Dumper i vegen» som NAV-direktør Hans Christian Holte nå har igangsatt.
* Maj C. Stenersen Lund hadde tre konkrete problemstillinger knyttet til tre brukere i tre ulike situasjoner som hun ønsket å diskutere i utvalget på et senere tidspunkt.

Det vurderes om 100 % anonymiserte case kan tas opp senere som konkrete eksempler der ulike etater må arbeider bedre sammen.

**Vedlegg i forkant av møtet:**

* Referat fra forrige møte, tidligere også sendt ut til alle
* Sak 5 - Info om Satsningsområder, kommer fra NAV, erstatter tidligere midlertidig dokument
* Sak 7 - Info om tilgjengelighet i NAV, fra sentralt brukerutvalg
* Sak 9 - Info om Klart svar fra Vivian

Stange, 11. februar

John-Arne Birkeland

Referent