lBrukerutvalget i NAV i Innlandet

**Referat fra møte 6. desember 2022**

**Møtet ble gjennomført på teams i tidsrommet 12.30 – 14:30**

Deltakere:

* Haakon Wiig, Kreftforeningen (leder brukerutvalget)
* Reidun Skjelkvåle Aaboen, FFO
* Ragnhild Rossvær, FFO
* Anders Nupen Hansen, SAFO/NHF
* Hege Christin Nilsson, SAFO/NFU
	+ Ledsager Brit Flatemo
* Mevlida Grabovica, Flerkulturelt råd i Innlandet – mye ute av systemet
* Hilde Kristin Holtesmo, KS – noe tilstedeværelse
* Ola Ellingsberg, NAV Kontaktsenter Innlandet
* Erling Sørbøen, NAV Hjelpemiddelsentral (sakene 12/2022 – 14/2022)
* Nina Vaage, NAV Innlandet
* John-Arne Birkeland NAV Innlandet – sekretariat

Forfall:

* Jøran Halvorsen, FFO
* Tone Meisdalen, RIO
* Maj J. Stenersen Lund, Rådet for likestilling for funksjonshemmede
* Kristin Alfstad, UFT
* Ann-Margreth Jørgensen, NAV Kontroll

Innkalling med agenda samt dokumentasjon var sendt brukerutvalget i forkant av møtet.

**Følgende saker var satt på saklisten:**

**Sak 12/2022 Åpning og gjennomgang av sakliste v/Haakon Wiig**

Utvalgets leder, Haakon Wiig, ønsket velkommen til møtet.

Innledningsvis ble det kort diskutert om økte priser på varer og tjenester (spesielt strøm) har ført til merkbar økning i behov for sosialhjelp. Det er ingen NAV-kontor som har meldt om noen stor økning og heller ikke merkbar økning i henvendelser via NAV Kontaktsenter. De som allerede er avhengig av sosialhjelp, har nok fått det betydelig verre nå. En del brukere vegrer seg nok for å oppsøke NAV for å søke om sosialhjelp, blant annet grunnet ordinære krav om hva man selv må gjøre før sosialhjelp er aktuelt. Det er ikke samme krav til «utlevering» hos humanitære/frivillige organisasjoner som deler ut blant annet matkasser og disse har opplevd en markant økning. Det er imidlertid viktig at de som ser at de kommer til å slite over tid, tar kontakt med NAV for blant annet bistand/veiledning fra NAV sine gjeldsrådgivere. Dette er vesentlig bedre løsning enn å løse løpende utfordringer via kredittkort eller andre kortsiktige løsninger. NAV kan markedsføre enda bedre at de er der for å hjelpe folk som nå trenger nødhjelp for en kortere tid. NAV har hyggelige og kompetente veiledere som vil hjelpe den enkelte bruker og det er trygt å kontakte NAV.

**Sak 13/2022 Oppsummering fra forrige møte om Brukermedvirkning ved utvikling av digitale tjeneste**

Nina Vaage ga en oppsummering av saken om brukermedvirkning ved utvikling av digitale

Tjenester.

Det var et annerledes, men veldig bra møte. Design-seksjonene i IT-avdelingen i Arbeids- og velferdsdirektoratet stilte med fem medarbeidere på dette møtet, herunder web-designere. IT-avdelingen i Arbeids- og velferdsdirektoratet er en av landets største IT-miljø med sine ca. 700 ansatte. Medarbeiderne fra designseksjonene var invitert for å gi brukerutvalget innsikt i hvordan de sikrer brukermedvirkning ved utvikling av digitale løsninger I NAV.

De har tatt utgangspunkt i en brukerundersøkelse litt tilbake i tid der 55 % av de som leter på nav.no, ikke fant det de søkte etter. IT-avdelingen stilte seg da spørsmålet om hvordan de kan løse de riktige problemene. Brukerne vet ikke alltid hva de har rett på, det er mye å lese og det man leser kan være vanskelig å forstå. I en god del tilfeller krevdes det forkunnskap for å komme videre. Det ble brukt mye energi på å gjøre mange undersøkelser.

Konklusjonen ble å bygge opp nettstedet rundt livssituasjoner. Dette gjør det lettere å navigere. De fortalte om sin jobb og om NAV sin “reise” for å få til smidig utvikling, etablere tverrfaglige team, satse på produktutvikling m.m. Videre må det gjøres nødvendige endringer underveis..

Anders Nupen Hansen fra brukerutvalget var testperson og refererte kort fra den sekvensen og han er betrygget når han fikk oppleve hvordan brukerne faktisk tas med i utviklingen. For oss andre i brukerutvalget var det spennende å se på storskjerm hvordan de arbeidet for å sikre at det var de reelle utfordringene som ble løst.

Brukerutvalget ble også tatt med på en kreativ økt der verktøyet «crazy 8» ble brukt og temaet var «Hvordan rigge fremtidens brukerutvalg og sikre bedre medvirkning». Dette var en spennende oppgave der resultatene vil bli tatt frem og brukt når brukerutvalget senere skal se på sitt eget arbeid.

Medarbeidere fra IT-avdelingen i Arbeids- og velferdsdirektoratet er villige til å komme tilbake til brukerutvalget i Innlandet fordi de ønsker kontakt med dem som både kan få og gi påfyll.

Nina Vaage var invitert og deltok på en dag i IT-avdelingen i Arbeids- og velferdsdirektoratet direktoratet der alle avdelingens medarbeidere var invitert. Det ble da fortalt om dagen i brukerutvalget i NAV i Innlandet.

Det er mulig at noen av de medarbeiderne som besøkte vårt brukerutvalg vil reise mer rundt til andre brukerutvalg for å innhente erfaringer og ønsker. Brukerutvalget i NAV i Innlandet vil invitere disse medarbeiderne igjen på et senere tidspunkt.

Det ble poengtert fra brukerutvalget at IT-avdelingen i Arbeids- og velferdsdirektoratet bruker smidige metoder i sitt utviklingsarbeid der det kommer nye versjoner i løpet av veldig kort tid og endringene ikke medfører opplæringsbehov.

**Sak 14/2022 Virksomhetsstrategi for NAV**

Virksomhetsstrategien angir retning for hvordan etaten skal utvikles de kommende årene. Den nye virksomhetsstrategien strekker seg frem til 2030. Virksomhetsstrategien består av fire ambisjoner:

* Vi mobiliserer arbeidskraft i et arbeidsliv i omstilling.
* Alle får pengene de har krav på, enkelt og forutsigbart.
* Sammen finner vi løsninger med dem som trenger det mest.
* Sammen løser vi samfunnsoppdraget (intern ambisjon).

Vi mobiliserer arbeidskraft i et arbeidsliv i omstilling.

Det er viktig at arbeidskraften må være tilgjengelig der behovet for arbeidskraft er. Arbeidstakerne må kunne beholde sitt arbeid og dette betinger kompetansedreininger i befolkningen samt videreutdanning. Videre er stabil tilknytning til arbeidet viktigere enn å komme kjapt inn på markedet. For å få til dette er arbeidsplassen den viktigste arenaen.

Fra brukerutvalgets refleksjoner gjengis følgende der den økonomiske situasjonen mange er i, fikk stor oppmerksomhet:

* Vi er i en uvant situasjon når flere arbeidstakere og bedrifter sliter med høye utgifter. For bedriftene er strømstøtte viktig for at de skal kunne opprettholde sine arbeidsplasser og unngå permitteringer/oppsigelser. Om noen blir permittert, er det store muligheter for at de kan komme tilbake i jobb til sommeren.
* Kunne vi hatt en form for enkel nødhjelp til brukere som er i en vanskelig situasjon, slik strømstøtten er? Dette for å unngå at brukere kommer i mer langvarige vanskelige økonomiske situasjoner. Det må være mulig å få hjelp raskt uten frykt å selge alt man har. Slike tiltak kan føre til at færre blir sosialhjelpsmottakere over tid.
* Det er samme veileder som møter brukerne uavhengig av hvilke ytelser som er aktuelle og veileder vil se flere muligheter for hjelp til å «komme over kneiken». Det er noen politiske valg som må tas for å kunne ta i bruk flere virkemidler enn i dag.
* Det er vanskelig for de fleste flyktninger. De som får sosialhjelp, men jobber, mister lett sosialhjelp eller bostøtte, hvis de øker inntekten litt. De føler at de straffes om de gjør litt ekstra for å bedre egen situasjon. Systemet oppleves som rigid når det gjelder kutt i ytelser.
* Arbeidslivet er i omstilling og det er viktig å se på egnethet og ikke nødvendigvis kun formell utdanning og kompetanse.
* Noen grupper med enkelte funksjonshemninger sliter ekstra med å komme inn på markedet og det er ikke noe som tyder på at dette vil endre seg på kort sikt. Her er det ønske om større fleksibilitet fra NAV og i arbeidslivet.
* Kan NAV ta bedre vare på hele mennesket?
* Vi kan få et veldig todelt arbeidsmarked der det vil være større kamp om de med rette kvalifikasjoner i en god del bransjer. Samtidig vil det også være bransjer der det ikke trengs veldig mye formell kompetanse. Presset på disse bransjene vil bli stort fordi det vil være her en del av våre brukere som står langt unna arbeidslivet, vil ha størst muligheter.

Alle får pengene de har krav på, enkelt og forutsigbart.

Fra brukerutvalgets refleksjoner gjengis følgende:

* Det vil komme flere automatiseringer som gjør at denne ambisjonen kan nås bedre enn i dag. Det kan være både fordeler og ulemper ved dette, men vi tror at det er flest fordeler.
* Det er viktig at alle får det de har krav på og at de vet at det de får er korrekt.
* Det er viktig at flyktninger forstår hva de får og hvorfor de får det samt hva som kan føre til at de får reduksjoner eller bortfall i sine ytelser.
* NAV-språket kan være vanskelig for mange, ikke bare for fremmedspråklige.

Sammen finner vil løsninger med dem som trenger det mest.

Fra brukerutvalgets refleksjoner gjengis følgende:

* Brukerutvalget har møtt NAV-ledere som ser helheten hos brukerne. Det er viktig at den kompetanse disse lederne og veilederne sitter med, brukes av resten av etaten.
* Hvordan kan NAV «reklamere» for å komme tidligere på banen? Dette for å unngå at brukere venter for lenge med å ta kontakt og på den måten kan komme i enda vanskeligere situasjoner samtidig som de kan gå glipp av viktig hjelp.
* Det er viktig at NAV stadig får til litt mere. Slike små forbedringer kan bli til store endringer for brukerne og samfunnet på sikt.
* Det er viktig med fleksibilitet. Mange brukere med funksjonshemninger er fornøyde, men de som ikke er det, strever med å kunne formidle sine behov slik at de blir forstått og dermed kan få riktig hjelp.
* Flere av de eksisterende ordningene må markedsføres slik at flere vet hvor de kan få hjelp. Dette gjelder også internt i NAV fordi alle ikke kan vite alt. Søkemotoren på nav.no fungerer ikke godt nok.
* Det har vært en økning i lettere psykiske lidelser og enda flere kan få problemer som igjen gir seg utslag i denne diagnosegruppen. Er det noen hypoteser på hvorfor det er slik, eller er dette trender?
* De unge har det jevnt over godt, men det er en økning i antall som sliter. Det er viktig at disse blir møtt med tillit og respekt slik at terskelen for å ta kontakt blir lavere. Noen vegrer seg kanskje for å ta kontakt når de selv har det vanskelig fordi de har hørt at de ikke blir møtt med respekt og at NAV er vanskelige.

Brukerutvalget har nå gjennomgått strategien og ambisjonene i den og det har kommet gode innspill. Ett av de viktigste innspillene var at det viktig med ordninger som gjør at brukere enkelt kan «komme over kneiken» uten å ha behov for mer langvarige ytelser.

Det er viktig at brukerrepresentantene tar denne gjennomgangen med seg til sine nettverk.

Når NAV skal være en viktig samfunnsaktør, er det naturlig at det er NAV som tar med seg innspillene videre. NAV vil gjøre dette, men det er viktig at også brukerorganisasjonene er med og setter dagsorden. NAV sine interne veier kan være mer hierarkiske enn de veiene brukerorganisasjonen kan bruke.

**Sak 15/2022 Brukerutvalget i NAV i Innlandet i 2023**

Mandat for brukerutvalget i NAV i Innlandet, datert 17. juni 2019 fastslår at mandatet skal revideres hvert fjerde år og dette vil derfor komme på agendaen i 2023. Det fremkommer videre at representantene i utvalget oppnevnes for fire år av gangen og at leder av utvalget velges av brukerorganisasjonene.

I oversikten fra 2019 fremkommer det hvilke brukerorganisasjoner og deler av NAV som utgjør brukerutvalget i NAV i Innlandet.

Brukerutvalget ønsker at NAV Innlandet sender brev til/tar kontakt med aktuelle brukerorganisasjoner (paraplyorganisasjoner som igjen tar kontakt med sine underliggende organisasjoner) og ber om oppnevning/reoppnevning for fire nye år. I dette ligger også vurdering om det er andre organisasjoner som bør invitters, herunder fra arbeidslivet. Videre bør ikke brukerutvalget bli altfor stort.

Haakon Wiig har meldt at han ønsker å trekke seg som leder, men han er villig til å inneha posisjonen frem til nye leder er på plass. Det er bred enighet om at brukerutvalget bør ledes av brukerrepresentant og ikke av representant fra NAV. Hvis dette ikke lar seg gjøre, må NAV ta lederposisjonen inntil det er enighet om ny leder.

Hvis det blir store utskiftinger i brukerutvalget, må det brukes tid på å bli kjent og det må gjennomføres opplæring. Det er fornuftig at dette er på plass før konstituering av leder.

Brukerrepresentantene bør representere NAV sine viktigste brukergrupper og det er viktig med god breddekompetanse. De som sier ja til å delta i brukerutvalget i fire år, må være villig til å sette av nødvendig tid til dette og til å prioritere møtene.

Dersom det ikke er mulig å få representanter for våre største brukergrupper, kan det være aktuelt å invitere konkrete brukere til noen av møtene.

Det er viktig at brukerutvalget føler at de kan gjøre en forskjell. Resultat av gruppearbeid på brukerutvalgsmøtet i september 2022 kan være et bidrag inn i diskusjonen om hvordan brukerutvalget kan fungere best mulig.

Brukerrepresentantene må vurdere hvordan de best skal samhandle med sine brukerorganisasjoner i forkant og eventuelt i etterkant av møter i brukerutvalgene.

NAV Innlandet vil sammen med leder av utvalget ble enige om møteplan for neste år, samt møteformer. Det er uansett viktig at første møte er fysisk.

**Sak 16/2022** **Oppsummering og avslutning**

Brukerutvalgets leder takket for møtet og avsluttet med å takke fro samarbeidet i året som har
gått og ønsket alle en Riktig God jul og et Godt Nytt År.

Stange, 15. desember 2022

John-Arne Birkeland

Referent