// Møtedato: 12.11.2020

// Tilstede:

Remi Hoholm, Kreftforeningen – møteleder

Ken Roger Gjøvik, Mental Helse

Elin M. Sabbasen, FFO Troms og Finnmark

Asbjørn Larsen, RIO

Nehal Afana, Flerkulturelt forum

Nina Nedrejord, SAFO Troms

Juliette Fagerheim, NAV Hjelpemiddelsentral Troms og Finnmark

Hanne K. Lorentsen, NAV Kontaktsenter

Svein Tore Dørmænen, NAV Troms og Finnmark

Eva-Lill J. Margit, NAV Troms og Finnmark

// Forfall:

Lis Østerbø, NAV Familie og pensjonsytelser

Einar Bjørn, NAV Hjelpemiddelsentral

// Referent: Eva-Lill J. Margit

Referat fra digitalt møte i Brukerutvalget 12.11.2020

**Sak 20/20: Godkjenning av møteinnkalling**

Godkjent

**Sak 21/20: Godkjenning av møtereferat fra møte den 24.09.20**

Godkjent

**Sak 22/20: Informasjon fra NAV Troms og Finnmark v/Svein Tore Dørmænen**

* Se egen presentasjon
* Kommentar vedr sak 5/2020 om samisk telefontjeneste: Svar fra direktoratet mottatt 09.10.2020: «Kommunikasjonsavdelingen jobber for tiden med justeringer på forsiden på nav.no. I sommer ble språkvalgene flyttet til bunnteksten, som er vanlig på mange nettsteder, med egne innganger til samisk og engelsk informasjon. Tidligere lå språkalternativer bak valget Language på toppen av siden. Vi analyserer alle endringer vi gjør på nav.no, slik at vi eventuelt kan gjøre tilpasninger hvis brukerne ikke finner det de leter etter».

Kommentar tatt til etterretning.

**Sak 23/20: Informasjon fra NAV Hjelpemiddelsentralen v/Juliette Fagerheim**

* NAV Hjelpemidler i korona-tid
* Siste nytt om funksjonsassistentordningen

Se egen presentasjon

SAFO spurte om funksjonsassistanseordningen også gjaldt de i VTA.

Svaret er at denne ordningen bare gjelder for de i ordinært arbeid, og ikke de som har et varig tilrettelagt arbeid.

Mere informasjon om hvem ordningen gjelder finnes i linken til Kunnskapsbanken.

**Sak 24/20: Spørsmål fra RIO (utsatt sak 4-2020):**

* Responstid i NAV
* Problemer med selvbetjeningsløsninger for noen grupper
* Ønske om en kontaktperson/direktenummer til veileder i NAV

Mange brukergrupper mangler PC og bank ID for å komme inn på digitale kommunikasjonsflater hos NAV. Særlig under korona oppleves dette vanskelig. Hva kan gjøres for å bedre dette?

Også fint om NAV kan sende påminnelser om avtalte timer på SMS til brukerne. Mange trenger en slik påminnelse.

Svar fra NAV:

* Selvbetjeningsløsningene våre er under kontinuerlig utvikling med tanke på forbedring og økt tilgjengelighet
* De som ikke kan benytte selvbetjening kan avtale time med sitt NAV kontor. Mange fordeler med avtalte møter.
* Åpningstider på NAV kontor kan variere fra sted til sted. Nødtelefon finnes for alle NAV-kontor.
* Fast kontaktperson med direktenummer: Alle kan kommunisere med sin veileder i NAV kontoret via chattefunksjon på din side (nettbasert). Ny brukerundersøkelse viser at stadig flere foretrekker en slik kommunikasjonsløsning. Direktenummer på telefon har vi ikke i NAV kontorene med unntak av nødtelefonen.
* NAV Kontaktsenter

NAV vil sjekke hva som er mulig å gjøre utover dette.

Vedlegg: Tilgjengelighet i NAV hentet fra Sentralt brukerutvalg

**Sak 25/20: Ungdomsrepresentasjon i Brukerutvalget v/Mental Helse**

* Hvordan skal brukerutvalget jobbe for å få unge til å delta i brukerutvalget?

NAV jobber for å få til brukermedvirkning fra ungdom. Har ingen konkrete løsninger pr dags dato, men oppfordrer organisasjonene til å foreslå kandidater.

Kreftforeningen vil sjekke om de har noen i «ung-kreft-foreningen» som kan være aktuelle for vårt brukerutvalg

RIO foreslår ungdomskontakter i kommunene, ungdomsrådsrepresentanter, politiske ungdomsparti etc.

FFO jobber med å lage digitale brukerutvalgskurs, og her oppfordrer man medlemmer til å få inn ungdom.

Vedtak: NAV jobber videre med å få inn ungdomsstemmen i NAV, og oppfordrer samtidig organisasjonene om å komme med forslag til kandidater

**Sak 26/20: SAFO: Lokale brukerutvalg**

* Ønsker oversikt over lokale brukerutvalg i NAV Troms og Finnmark
* Ønsker redegjørelse for hva NAV gjør eller har planer om å gjøre for å etablere brukerutvalg lokalt

Saken har vært oppe til drøfting i 2019, og da kunne NAV informere om at det ikke eksisterer lokale brukerutvalg i regi av NAV i noen kommuner i Troms og Finnmark, men at det samarbeides med kommunale brukerutvalg i noen saker/områder.

Det er ingen endringer rundt dette i dag.

Det er ønskelig med lokale brukerutvalg, men har vist seg å være vanskelig å få til. NAV har nå organisert seg i 7 GEO-områder, og vil vurdere å få til brukerutvalg innenfor GEO i stedet for lokalt.

Det finnes forøvrig et eget brukerutvalg for bilområdet i regi av NAV Hjelpemidler. Dekker Nordland, Troms og Finnmark.

Vedtak: NAV vil undersøke muligheten for etablering av brukerutvalg innenfor det enkelte GEO-området

**Sak 27/20: Informasjon fra organisasjonene**

* FFO Troms og Finnmark:

FFO Troms og FFO Finnmark er slått sammen til en organisasjon; FFO Troms og Finnmark.

Jobber med å rigge den nye organisasjonen.

Elin Sabbasen er valgt som representant til vårt brukerutvalg, og vil sende informasjon om hvem som er vara.

* SAFO:

Konsekvenser av korona opptar organisasjonen nå. Mange opplever isolasjon og misforståelser med hjelpeapparatet.

* Kreftforeningen:

Kommer tilbake med informasjon på neste møte.

* Mental Helse:

Kjører månedlige møter på telefon i Mental helse. Planlegger også landsmøte digitalt kommende uke.

* RIO:

Tilbakemeldinger fra brukere om at de lider av «brakkesyke» etter behandling på sykehus. Etterlyser tilbud fra NAV.

Opplever at tilgang til rusmidler øker, herunder svært farlige stoffer med resultat i overdoser og død. RIO jobber for å informere og bidra med hjelp til de som sliter. Har møter med helsedirektoratet for samarbeid rundt farlige rusmidler.

Henstiller også til NAV om å bistå der de kan.

Kvinnelige rusmisbrukere opplever vold, og får ikke tilgang til krisesenter grunnet rus.

* Flerkulturelt forum

Har lav aktivitet grunnet korona. Planlagte prosjekter er utsatt til neste år. Ønsker å samarbeide tettere med NAV når det gjelder ungdomsprosjekter i regi av NAV for 2021 der det er naturlig.

**Sak 28/20 Møteplan neste år:**

* 3 februar
* 26. mai
* 22. september
* 17. november

SAFO: Ønsker flere fysiske møter som kan omgjøres til digitale om nødvendig. Flere stiller seg bak dette.

Ønsker at Grete Kristoffersen deltar på et møte, slik at brukerutvalget kan bli kjent med henne. Hun vil bli invitert.

**Sak 29/20 Eventuelt**

RIO:

* Midlertidig bolig i de store byene:

Opplever vanskeligheter med tilgang på nødboliger i de største byene. Også prisene på boliger er høye. Medfører at folk må bo på gata. Ønsker en plan for dette, både på kort og lang sikt. Hva kan NAV gjøre med dette?

Vedtak: NAV kommer tilbake med svar på neste møte (eller på mail raskere om mulig).

SAFO:

* Søknadsprosess for aktivitetshjelpemidler – hvordan foregår dette?

Svar fra NAV:

Den enkelte kan sende søknad elektronisk dersom det gjelder seg selv. Må søke på papir dersom man søker for andre. Viktig med tilstrekkelige opplysninger om funksjon og muligheter/begrensninger. Kommunen kan bistå i utfylling.

Møtetid: start kl. 10.00 - slutt kl. 13.00

Saksliste med referat legges ut på [www.nav.no](http://www.nav.no)