**Årsmelding Brukerutvalget for NAV Troms og Finnmark 2019 og 2020**

Brukerutvalget for NAV Troms og Finnmark kom i gang i midten av 2019. Fra NAV deltar i tillegg til NAV Troms og Finnmark også representanter fra NAV Hjelpemidler, NAV Kontaktsenter og NAV Familie og pensjonsytelser. Vi har god arbeidsflyt, og jobber godt sammen med organisasjonene.

For NAV er det svært viktig med bred involvering fra Brukerorganisasjonene, og at organisasjonene har god informasjonsflyt videre inn i sine organisasjoner.

Vi har utfordringer med å få inn ungdomsrepresentant, og har til nå ikke lyktes med det.

Vi har lagt bak oss en tid med mye endringer i NAV, noe som også virker inn på brukerne. NAV utvikler kontinuerlig nye digitale arbeidsformer og verktøy, og det forventes at vi leverer bedre tjenester for mindre penger. Kravet til effektivitet ligger fast, og frigjort tid skal brukes til å ha tett og god oppfølging av de som trenger det mest.

Korona-epidemien har også påvirket tjenestetilbudet til våre brukere på godt og vondt. Det har tatt for lang tid å få penger ut til brukerne som følge av rask økning i ledigheten, og mye av dialogen med brukerne har vært digital. Digital kommunikasjon og gode selvbetjeningsløsninger har blitt tatt godt imot av mange, mens andre har ønsket mer fysiske møter.

Vi vet av sentrale brukerundersøkelser at majoriteten av brukere er svært fornøyd med de nye selvbetjeningsløsningene som NAV tilbyr, og mange gir uttrykk for at det er lettere å nå NAV via disse kanalene. Samtidig er det også eksempler på at NAV kan oppleves som mindre tilgjengelig, noe vi har diskutert i Brukerutvalget.

Utfordringene med NAV sitt tjenestetilbud under korona-epidemien har vært tema i flere brukerutvalgsmøter hos oss, og vi oppfatter medlemmene som forståelsesfulle og forventningsfulle til at vi strekker oss langt for å tilby gode tjenester.

Også brukerorganisasjonene har fortalt om avlyste planer, aktiviteter og møter som følge av korona.

EØS-saken og NAVs tolking av regelverket har også preget Brukerutvalget denne perioden. Vi oppfatter organisasjonene som svært villige til å bidra til oppbygging av NAVs omdømme og tillit, og vi har brukt tid på god informasjon om fakta i saken.

NAV takker Brukerutvalgets medlemmer for godt samarbeid og god innsats, og ser fram til fortsatt godt samarbeid i året som kommer.

**Brukerutvalgets sammensetning**

Inneværende periode har Brukerutvalget bestått av følgende organisasjoner/medlemmer:

*Kreftforeningen*

Remi Hoholm (Troms), som også leder Brukerutvalget

*Funksjonshemmedes fellesorganisasjon FFO*

Elin Mary Sabbasen (Finnmark)

Laila Edvardsen, (Troms)

*Rusmisbrukernes fellesorganisasjon RIO*

Fay Charlotte Ek (Finnmark)

Asbjørn Larsen (Troms) møtt i 2019

*Mental Helse*

Ken Roger Gjøvik (Finnmark)

*Flerkulturelt forum*

Jean Pierre Maniraguha (Troms)

Nehal Afana (Troms) Hun overtok for Maniraguha etter september 2020

*Samarbeidsforumet av funksjonshemmedes organisasjoner SAFO*

Nina Nedrejord (Finnmark)

*NAV Kontaktsenter Troms og Finnmark*

Hanne K. Lorentsen (Troms og Finnmark)

*NAV Hjelpemiddelsental Troms og Finnmark*

Einar Bjørn

*NAV Familie og pensjonsytelser Tromsø*

Lis Østerbø

*NAV Troms og Finnmark*

Svein Tore Dørmænen

Eva-Lill J. Margit, sekretær

**Møtevirksomhet**

Brukerutvalget for NAV Troms og Finnmark har hatt 2 møter i 2019 med en varighet på ca 4 timer pr møte. I 2020 har det vært 3 møter. Møtet som var planlagt i mai utgikk på grunn av koronautbruddet.

Det har vært tatt opp 14 saker i 2019 og 29 saker i 2020 med hovedvekt på informasjon om endring og utvikling i NAV.

Godkjenning av innkalling og foregående referat, nytt fra NAV og nytt fra organisasjonene er faste punkter på sakslisten. I tillegg har brukerutvalget hatt følgende saker på agenda:

September-møtet 2019**:**

* Konstituering og gjennomgang av Brukerutvalgets mandat og sammensetning
* Forventninger og roller i utvalget, herunder representasjon fra begge fylker
* Informasjon om NAV Troms og Finnmark som ny region
* Under eventuelt ble Ungdomsrepresentasjon samt ivaretakelse av samiske brukere løftet inn til diskusjon

November-møtet 2019**:**

* Informasjon og dialog rundt NAVs praktisering av EØS-reglene, herunder hvordan kan BU bidra til omdømmebygging
* Informasjon og dialog om digitale verktøy og brukerdialog
* Informasjon og dialog om kontorstruktur i NAV
* Under punktet om informasjon fra NAV ble svar på innsendte spørsmål om tiltak i NAV drøftet og besvart. Også spørsmål om rutiner rundt trekking av trygdeytelser samt spørsmål om faste kontaktpersoner og spørsmål om lokale brukerutvalg i NAV ble drøftet.

Februar-møtet 2020:

* Informasjon om sammenslåing av NAV Hjelpemiddelsentral Troms og Finnmark
* Samisk telefontjeneste
* Siste status i EØS-saken
* Informasjon om satsinger nedfelt i Virksomhetsplan 2020 for NAV Troms og Finnmark
* FFO informerte om planene for sammenslåing av egen organisasjon til felles for Troms og Finnmark
* Informasjon om nye retningslinjer for NAV hjelpemiddelsentralens brukerpass

Mai-møtet 2020:

Ble avlyst grunnet korona-utbruddet

September-møtet 2020:

Ble lagt opp til å kunne møte digitalt om ønskelig. Kun en møtte fysisk.

* Informasjon om NAV hjelpemiddelsentralens brukerpass
* Informasjon om hvordan NAV jobber i korona-tiden
* FFO informerte om at sammenslåingsprosessen til felles organisasjon for Troms og Finnmark er gjennomført
* Drøfting av fysiske kontra digitale møter i brukerutvalget.

November-møtet 2020:

Digitalt møte grunnet korona-restriksjoner

* Informasjon om plan og budsjettgrunnlag, herunder tiltak og virkemidler i NAV for 2021
* Beredskap korona
* Funksjonsassistent-ordningen hos NAV Hjelpemiddelsentral
* Responstid og tilgjengelighet hos NAV
* Ungdomsrepresentasjon i brukerutvalget
* Lokale brukerutvalg
* Sammenslåing av FFO Troms og FFO Finnmark til FFO Troms og Finnmark
* Under eventuelt ble sak om midlertidige nød-boliger i større byer løftet inn til diskusjon
* Søknadsprosess for aktivitetshjelpemidler ble også løftet inn som sak under eventuelt

**Økonomi**

*Se årsmelding fra Troms tidligere med oversikt over budsjett og regnskap hentet fra økonomirapporten*

**Innkallinger og referater**

I 2019 har det vært 14 saker inkl. godkjenning av innkalling og referat.

I 2020 har det tilsvarende vært 29 saker.

NAV Troms og Finnmark har sekretærfunksjon og er også tilrettelegger for møtene i brukerutvalget. Utkast til referat sendes leder av brukerutvalget og avdelingsdirektør i NAV Troms og Finnmark for godkjenning før utsendelse til medlemmene. Referatene legges også ut på [www.nav.no](http://www.nav.no)

Referatene fra møtene er oppbevaringspliktig og arkiveres i web-sak hos NAV Troms og Finnmark. Referatene skal gjengi innhold i møtene i stikkordsform og skal ikke være sitatnivå.