// Møtedato: 28.11.2019

// Tilstede:

Remi Hoholm, Kreftforeningen

Asbjørn Larsen, RIO

Ken Roger Gjøvik, Mental Helse

Nihal Afana, Flerkulturelt forum

Elin M. Sabbasen, FFO Finnmark

Laila Edvardsen, FFO Troms

Henriette Andreassen, SAFO Troms

Juliette Fagerheim, NAV Hjelpemiddelsentral Troms og Finnmark

Lis Østerbø, NAV Familie og pensjonsytelser

Svein Tore Dørmænen, NAV Troms og Finnmark

Eva-Lill J. Margit, NAV Troms og Finnmark

// Forfall: Hanne K. Lorentsen, NAV Kontaktsenter

// Referent: Eva-Lill J. Margit

Referat fra møte i Brukerutvalget 28.11.2019

**Presentasjonsrunde**

Alle brukerrepresentantene presenterte seg. Noen nye fjes.

**06/2019: Godkjenning av møteinnkalling**

Godkjent

**07/2019: Godkjenning av møtereferat fra møte den 26.9.19.**

Godkjent

**08/2019: Informasjon og dialog rundt NAVs praktisering av EØS reglene, herunder hvordan kan BU bidra til omdømmebygging**

Svein Tore Dørmænen orienterer om fakta i saken. Se vedlegg.

Handler om at NAV har tolket og praktisert regelverket feil når det gjelder muligheten til å ta med seg ytelser til andre EØS land. Beredskapsteam er opprettet for å gjøre ny vurdering av alle saker som kan være feilbehandlet. Tilbakebetaling er igangsatt for de som har krav på ytelser. NAV er svært opptatt av å yte rettferdighet i saksbehandlingen, og har satt inn mye ressurser for å rydde opp.

Brukerutvalget er opptatt av at de som får igjen penger ikke får restskatt som følge av feilbehandlingen.

**09/2019: Informasjon og dialog om digitale verktøy og brukerdialog**

Svein Tore Dørmænen orienterer. Se vedlagte presentasjon.

NAV utvikler jevnlig nye digitale selvbetjeningsløsninger som skal gjøre det lettere for brukerne å ha innsyn i egen sak, aktivt innvirke i egen sak, samt være i dialog med NAV.

Tilbakemeldinger om bruken er jevnt over positiv. Mange brukere synes det er lettere å ha kontakt med sin veileder i NAV med de nye løsningene. Digitale løsninger skal ikke erstatte fysiske møter mellom NAV og bruker, men skal være et tillegg. Skal frigjøre tid til de brukerne som trenger fysiske møter og mer bistand fra NAV.

NAV Troms og Finnmark skal være pilot/testfylke for å sette i system brukerdialog ved hjelp av videomøter. Satt ned en gruppe for å planlegge hvordan dette kan gjøres på en sikker og god måte. Risikoanalyser og retningslinjer skal utarbeides.

Brukerutvalget er litt redd for at dette kan føre til avstand mellom NAV og bruker. Mange har utfordringer når det gjelder digital kompetanse. Også manglende språkferdigheter kan gjøre dette vanskelig for brukerne. Treghet i nett er også en utfordring som må hensynstas. NAV må ha en plan B når digitale løsninger viser seg å være vanskelig.

Også positivt at man slipper å oppsøke et NAV kontor for enkle tjenester. Mange har lang avstand til NAV kontoret, og det er derfor veldig bra at det finnes digitale løsninger for dem.

**10/2019: Informasjon og dialog om kontorstruktur i NAV**

Svein Tore Dørmænen orienterer. Se vedlagte presentasjon.

Stortingsmelding 33 omhandler «NAV i en ny tid». Der forventes det at NAV organiserer seg på en hensiktsmessig måte slik at vi kan løse kommende oppgaver i tråd med samfunnsendringer, og at vi leverer brukerrettede tjenester med god kvalitet. Det skal stimuleres til å bygge større NAV kontor for å støtte opp under dette. I region Troms og Finnmark er vi godt i gang. Hvilke kontor dette gjelder finnes i vedlagte presentasjon.

Brukerutvalget løfter inn opplevelser om at avstandene til NAV kontoret kan bli for stor dersom NAV kontor legges ned. Andre opplever at det er bedre tjenester etter sammenslåing.

Foreløpig få sammenslåinger i Finnmark, men det jobbes med samarbeid på tvers av kontor og i egne geografiområder i regionen. Se kart i vedlagte presentasjon.

*Brukerutvalget ønsker at det gjennomføres brukerundersøkelser i de områdene hvor kontorsammenslåing finner sted. De bør være med på å utforme en slik undersøkelse. AU (leder Remi Hoholm, nestleder Ken Roger Gjøvik, Nihal Afana og Henriette Andreassen) jobber med en slik undersøkelse i samarbeid med NAV.*

*Enstemmig vedtatt.*

**11/2019: Møteplan videre**

25.2.2020 i Tromsø

12.5.2020 i Tromsø

22.9.2020 i Vadsø

24.11.2020 i Tromsø

Brukerutvalget ønsker fysiske møter det første året. Dette for å bli best mulig kjent.

**12/2019: Informasjon fra organisasjonene**

FFO: Jobber med organisasjonssammenslåing Troms og Finnmark. Tar mye tid.

De andre organisasjonene hadde intet å melde.

**13/2019: Informasjon fra NAV**

* Svar på innsendte spørsmål om tiltak: Asbjørn fra RIO innleder. Avdelingsdirektør fra NAV Kjell Eliseussen svarer.

Hvor mange er i arbeidsrettet tiltak i NAV?

I overkant av 7 milliarder kroner skal brukes til arbeidsrettede tiltak i landet i 2020. 360 mill er tildelt NAV Troms og Finnmark.

2.448 tiltaksdeltakere i tiltak i gjennomsnitt pr måned i Troms og Finnmark i 2019.

Mange ulike typer tiltak:

Avklaringstiltak, opplæringstiltak, mentor, arbeidstrening, arbeidsrettet rehabilitering, lønnstilskudd og opplæringstiltak.

Er det mange som blir stående lenge i tiltak?

De ulike tiltakene har ulik varighet. De aller fleste har en maksperiode. Skal ikke føre til «innelåsing», men skal bidra til å styrke mulighetene for å få et arbeid.

Utnyttes tiltaksdeltakere av arbeidsgivere?

Noen kan oppleve det, men hensikten er at brukerne skal få anledning til å prøve seg ut i et yrke. Skal være til hjelp for bruker, styrke muligheten for å komme i varig arbeid.

Har man samme rettigheter som andre arbeidstakere når man er i tiltak?

Tiltaksdeltakere er omfattet av arbeidsmiljøloven, men har ikke krav på fast ansettelse med unntak av de på lønnstilskudd. Der er man i et ansettelsesforhold i bedriften.

Dersom man er i tiltak over flere år, har man krav på fast ansettelse?

Lønnstilskudd innebærer fast eller midlertidig ansettelse i bedrift, men i de øvrige tiltakene har man ikke krav på fast ansettelse.

Hvilke tiltak finnes for å få unge ut i arbeid/aktivitet, særlig unge som har droppa ut av videregående skole?

Opplæringstiltak, arbeidstrening, fag- og yrkesopplæring, høyere utdanning m.flere. NAV og fylkeskommunen samarbeider om flere av disse tiltakene. Viktig med veiledning tilbake til skolegang for de som har/er i ferd med å droppe ut.

* Spørsmål om trekking av trygdeytelser: Remi innleder.

Brukere kan plutselig få trekk i ytelser uten at de har fått beskjed på forhånd. Hvorfor får de ikke beskjed?

Svar fra NAV familie og pensjonsytelser v/ Lis Østerbø;

Dersom du har bidragstrekk foregår dette automatisk. Brukere må varsle de som har lagt inn påleggstrekkene dersom de er uenige. NAV er bare den som utfører.

* Spørsmål om faste kontaktpersoner i NAV for brukere: Remi innleder

Brukerne savner faste kontaktpersoner/veiledere i NAV. Det savnes også direktenummer til veilederne.

NAV svarer:

Modia (digital kommunikasjonskanal) er en enkel måte å ha dialog mellom bruker og veileder. Vi måler responstid ukentlig. NAV Troms og Finnmark ligger blant de beste i landet pr dags dato når det gjelder å svare på henvendelser i Modia.

Jobbspesialister, markedskontakter og enkelte veiledere i NAV kontor har oppgitt direktenummer, men ikke alle.

NAV Hjelpemidler har egne kontaktpersoner for barn og unge med funksjonshemming.

*Brukerutvalget ønsker at NAV Kontaktsenter kan informere om hvordan bruke elektroniske løsninger i NAV, f. eks hvordan logge inn på Din side. Ønsker å løfte dette inn som sak til neste møte.*

* Spørsmål om godtgjørelse til forberedelsesarbeid:
  + NAV utbetaler ikke godtgjørelse til forberedelser til møte. Forberedelser av større omfang som må løses i AU innebærer møtegodtgjørelse for faktisk medgått tid.
* Spørsmål om lokale brukerutvalg:
  + Eva-Lill informerte om at det pr i dag ikke eksisterer lokale brukerutvalg i regi av NAV i noen kommuner, men det samarbeides med kommunale brukerutvalg i noen saker/områder.
  + Det finnes et eget brukerutvalg for bilområdet i regi av NAV Hjelpemidler.

**14/2019: Eventuelt**

Ingen saker

Møtet sluttet kl. 14.15

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