

# Brukerutvalget i NAV i Innlandet

**Referat fra digitalt møte 10. mai 2021, kl. 09:30 – 13:30**

## Deltakere:

- Haakon Wiig, Kreftforeningen (leder brukerutvalget)
- Reidun Skjelkvåle Aaboen, FFO - Norges Blindforbund
- Ragnhild Rossvær, FFO – Norsk Revmatikerforbund (NRF)
- Petter Larby, FFO – PEF vara for Jøran Halvorsen
- Maj C. Stenersen Lund, Rådet for likestilling for funksjonshemmede, Innlandet fylkeskommune
- Anders Nupen Hansen, SAFO/NHF
- Hege Christin Nilsson, SAFO/NFU Innlandet  
+ ledsager Brit Flatemo
- Osman Kawkabishad, Flerkulturelt råd i Innlandet
- Tone Meisdalen, RIO,
- Victoria Heimstad, Ungdommens fylkesting (UFT)
- Norun Fjellheim, NAV Kontaktsenter Innlandet
- Kristin Brevik, NAV Hjelpemiddelsentral Innlandet
- Ann-Margreth Jørgensen, NAV Kontroll/NAV Registerforvaltning
- Nina Vaage, NAV Innlandet
- John-Arne Birkeland NAV Innlandet – sekretariat
- Astrid Gil Spilling, SAFO/NHF, varamedlem

## Forfall:

- Velferdsalliansen
- KS (Kommunesektorens organisasjon)

Innkalling med agenda samt dokumentasjon til to saker var sendt brukerutvalget 30. april.

## **Følgende saker var satt på saklisten:**

### **Sak 11/2021 - Åpning med opprop**

Haakon Wiig ønsket velkommen og redegjorde for dagens agenda og tidsplan. Det var ingen forslag til endringer i saklisten.

### **Sak 12/2021 - Referat fra møtet 8. februar 2021**

John-Arne Birkeland gjennomgikk kort referatet fra forrige møte. Referatet har vært sendt til gjennomlesning tidligere uten at det fremkom endringsforslag. Referatet er publisert på nav.no.

Brukerutvalget er samlet ansvarlige for at referatene gir god informasjon til alle lesere på nav.no.

### Oppfølging:

- Det kom spørsmål om funksjonshemmede er med i samarbeidsavtalen mellom NAV og Fylkeskommunen. Dette undersøkes og det gis en kort tilbakemelding på neste møte.

Referatet ble godkjent uten merknader.

## **Sak 13/2021 - Status fra brukerutvalgene i NAV i Innlandet**

Nina Vaage ga en kort orientering om lokale og regionale brukerutvalg i NAV i Innlandet.

- Sør-Østerdal  
NAV-lederne i Sør-Østerdal har arbeidet med å etablere et regional brukerutvalg som består av medlemmer som representerer dagens brukere av NAV, noe de finner utfordrende da de antar at deres brukere ikke nødvendigvis er medlem av en interesseorganisasjon. De mener det er viktig at medlemmer av brukerutvalget taler NAV sine brukere sine saker, samtidig som de kan videreformidle sin kunnskap og erfaring fra brukerutvalget til våre brukere.  
De har avholdt møte med kommunedirektørene i sin region og fått aksept for å danne et regionalt brukerutvalg.  
De har også avholdt møte med lederne i NAV Nord- og Midt Gudbrandsdal som er i sitt første driftsår med regionalt brukerutvalg for å få gode innspill til hvordan komme i gang på en god måte.  
Det er enighet om at Sør-Østerdal avventer etablering av regionalt brukerutvalg inntil erfaringer/evaluering av ordningen i Nord- og Midt Gudbrandsdals første driftsår foreligger.
- Hamar-regionen  
Det har vært brukerutvalg i Ringsaker, men det har ikke vært aktivitet i fjor eller i år. NAV Ringsaker har gjennomført et deltakerråd i regi av et interkommunalt prosjekt «Slå ring om hverandre» hvor flykninger i Hamarregionen ble invitert, nå i mars måned. Det deltok til sammen 6 representanter. De har en plan om å gjennomføre regelmessige møter i dette deltakerrådet og samtlige representanter ønsket å møte videre.  
Det har også vært brukerutvalg for Hamar, Stange og Løten for ungdom. Da blant annet flere av deltakerne der flyttet ut av kommunene i løpet av pandemien har man ikke klart å opprettholde aktivitet i det utvalget. Det er enighet med direktør for NAV Innlandet om å etablere nytt felles brukerutvalg for alle fire kommunene og leder for NAV Løten har fått i oppdrag å igangsette dette.
- Gudbrandsdalen  
Brukerutvalg for Gudbrandsdalen omfatter ni kommuner i Midt- og Nord-Gudbrandsdalen.  
De har hatt to møter hittil i år. Hovedsakene har vært etablering av brukerutvalget, presentasjon av medlemmene, refleksjon over mandat og oppgaver og opplæring av utvalget i NAV.  
De skal ha nytt møte 12. mai og ett planlagt møte til i høst.

- Valdres  
NAV Valdres har brukerutvalg som omfatter hele bo- og arbeidsregionen. Brukerutvalget har 4 møter pr. år, 2 i hvert halvår. Medlemmene i brukerutvalget er lite aktive til å bidra med saker inn. Utviklingsarbeid, styringsdokumenter, utvikling i arbeidsmarkedet, er eksempler på saker leder av NAV Valdres setter på agendaen. Utvalget ledes imidlertid av brukerrepresentant.
- Kongsvingerregionen  
Det er nå etablert brukerutvalg for NAV i Kongsvingerregionen. Det er avviklet to møter i år – siste 5. mai.
- Gjøvikregionen  
Det var gjennomført to møter i 2020. Det planlegges møter i 2021, men tidspunkt er ikke satt p.t.
- Nord-Østerdalen  
Det er etablert et brukerutvalg, men det har ikke vært noen møter i 2020/2021. Det er planlagt et møte før sommerferien I år.

Det oppleves at kan være vanskelig å komme i gang med lokale og regionale brukerutvalg. NAV Innlandet ser klare fordeler med regionale utvalg og tror det vil være enklere å få til gode utvalg på regionalt nivå. Ansvar for brukerutvalgene er tillagt de lederne i NAV Innlandet (fylkeskontoret) som har ansvar for partnerskapene i kommunene. Pr. nå er dette direktør Bjørn Lien, avdelingsdirektør Hans Petter Emilsen og avdelingsdirektør Nina Vaage. Det er naturlig at ledelsen i NAV i Innlandet og Brukerutvalget i NAV i Innlandet diskuterer hvordan man enklest kan komme i gang med regionale brukerutvalg. Det kan eksempelvis utarbeides en mal for drift av utvalgene og for mulig innhold på saklister. Det gis tilbakemeldinger på at det er vanskelig å få med brukerrepresentanter. Videre tilbakemeldes det at det er lite engasjement knyttet til å sette riktige saker på dagsorden.

Brukerutvalget i Gudbrandsdalen har kommet godt i gang og øvrige utvalg under etablering ser til dette brukerutvalget for å få råd og tips.

#### Oppfølging:

- NAV Innlandet er ansvarlig for at sidene om lokale/regionale brukerutvalg på nav.no skal oppdateres og holdes ajour.
- Saken vurderes satt på dagsorden på hvert møte i Brukerutvalget i NAV i Innlandet.
- Brukerutvalget i Valdres har fungert godt, men det er ønske fra flere medlemmer i brukerutvalget om at valgt leder får hovedansvaret for å sette dagsorden og lede møtene slik det var tidligere. Dette følges opp av NAV Innlandet

Gjennomgangen og innspillene tas med i det videre arbeidet.

### **Sak 14/2021 - Saker til fremtidige møter**

Deltakerne var utfordret på å komme med saker de ønsker satt på dagsorden på fremtidige møter i Brukerutvalget i NAV i Innlandet og/eller i regionale brukerutvalg. Det kom mange gode forslag og følgende gjengis:

- Hvordan jobber NAV konkret med arbeidsinkludering av mennesker med funksjonsnedsettelse?

- NAV kontaktsenter har mottatt pris for god og empatisk kundeservice. Det er ønskelig at brukerutvalget får informasjon om denne prisen, herunder hva de har gjort for å oppnå slike resultater og om dette kan ha synergieffekt for andre områder i NAV.
- Kan brukerutvalget få kunnskap om hvor det blir av de som går ut av AAP-ordningen?
- Kan digitalisering skape utfordringer for eksempelvis blinde og svaksynte?
- Hvordan hjelpe ungdom med psykiske lidelser til utdanning eller arbeid? Her kan eksempelvis ett av NAV sine IPS-miljø være gode innledere.
- Bør vi ha en fast sak som eksempelvis kan hete «Dagsaktuelt fra NAV»?
- Det kan også være aktuelt å gå litt i dybden i de brukergruppene som er spesielt nevnt i NAV og NAV i Innlandet sine styringsdokument, herunder ungdom, innvandrere, familier som over tid lever under fattigdomsgrensen og langtidsledige.

#### Oppfølging:

Innspillene tas med i det videre arbeidet med å utarbeide saklister til de neste møtene.

### **Sak 15 / 2021 - Ideer til «NAV-veiledere»**

Haakon Wiig informerte fra brukerutvalgsmøtet i NAV Midt- og Nord-Gudbrandsdalen der det kom opp en god ide om å lage «NAV-veiledere», alternativt WEB-sider der brukeren guides gjennom hvilken hjelp NAV tilbyr hvis du for eksempel:

- Er arbeidssøker
- Skal over på arbeidsavklaringspenger
- Har fått en alvorlig sykdom som kreft osv.

Brukerutvalget i Gudbrandsdalen ønsker å lage utkast til noen få slike veiledere som eksempler på hva en slik veileder er og kan inneholde.

Det er et ønske at vi som brukerutvalg kan være med å lage/foreslå en form for veileder/dokument og komme med gode forslag. Kanskje kan det lages noen videoer som kan lede i riktig retning. I noen tilfeller må det veiledes til hjelpe utenfor NAV fordi hjelpen ligger utenfor NAV sitt område.

Fra diskusjonen gjengis følgende:

- Åpningssiden nav.no er egentlig veldig oversiktlig, men det er selvsagt mulig at den kan bli enda bedre.
- Skal noe utvikles, må det ikke heter «veileder» da dette begrepet har en annen betydning i NAV.
- Det kan eksempelvis være noe som heter «jeg er alvorlig syk, men i jobb...».
- Det må være mulig å bygge på det som finnes.
- Det finnes en god del slik informasjon som vi diskuterer, også med filmer – utfordringen er hvordan alle, uavhengig av brukergrupper, skal klare å finne frem.
- Brukermedvirkning er viktig og utvalget må gjerne komme med forslag til utbedringer, men da med utgangspunkt i nettsiden slik den er i dag. Vi bør ikke lage noe i tillegg, da en slik jobb blir alt for stor.
- Det er en realitet at det er Norges største IT-miljø som har utviklet nav.no, og det er derfor ikke sikkert at vi kan utarbeide noe bedre.
- Det er reelt at ikke alle finner frem og et slikt forslag bør derfor sees på.
- Man kan prøve å utarbeide en bedre oversikt med fornuftig tematikk slik at det oppleves enklere for de som har utfordringer med dette i dag. Dette kan gjøre det enklere for noen å finne frem og kan dermed være en supplerende hjelp.

- En slik «veileder» vil være veldig fin for ungdom.

#### Oppfølging:

Når brukerutvalget i Gudbrandsdalen har laget sine forslag, kan Brukerutvalget i NAV i Innlandet se på det de lager før vi bestemmer noe mere.

### **Sak 16/2021 - Status fra NAV Innlandet**

Nina Vaage fra NAV Innlandet gjennomgikk foilserie med en del statistisk materiale samt annen aktuell informasjon. Foilserien sendes utvalgets medlemmer sammen med referatet.

#### - EØS-saken

Dette gjelder feiltolkningen av EØS-reglene, for de som har mottatt arbeidsavklaringspenger, sykepenger og pleiepenger. Myndighetene har klare forventninger om at NAV skal rette opp i svakhetene som ble avdekket i forbindelse med EØS-saken.

Pr. 3. mai 2021 er 5119 personer identifisert som rammet av EØS-saken. Tallene er ikke brutt ned på fylkesnivå. Arbeids- og velferdsdirektoratet har følgende fem prioriterte tiltak for å unngå lignende situasjoner:

- Tydeliggjøre de juridiske funksjonene i NAV
- Styrke direktoratets faglige og koordinerende rolle
- Skape bedre samhandling
- Forenkle regelverk
- Styrke klarspråk

#### Oppfølging:

NAV Innlandet vil holde brukerutvalget oppdatert i denne saken.

#### - CV-saken

NAV har gjort mange arbeidssøkeres CV-en tilgjengelig for arbeidsgivere på arbeidsplassen.no. Det er gjort en vurdering om dette er lov, og Arbeids- og velferdsdirektoratet har kommet frem til at delingen er et brudd på personvernet til innbyggerne. Direktoratet har meldt bruddet på personvern til Datatilsynet og har stengt muligheten for arbeidsgiver til å se innbyggeres CV. Alle dette gjelder vil bli varslet. Ansatte i NAV er informert om bruddet, og etaten fortsetter å belyse konsekvensene dette kan ha hatt for den enkelte.

Jobbskiftere og andre som ikke mottar ytelser fra NAV kan fremdeles gjøre sin CV kjent for arbeidsgivere.

Det er omdisponert ressurser internt i etaten til dette arbeidet og NAV i Innlandet bidrar med tre medarbeidere.

CV-saken gjelder ikke for personer som «bare er» jobbsøkere, de som ikke mottar støtte fra NAV, men som kun er ute etter ny jobb. Deres CV kan fortsatt sees av arbeidsgivere.

Utvalgets leder påpekte at veldig få arbeidsgivere ansetter folk de ikke har informasjon om, så det bør bli en mulighet for alle som ønsker at NAV skal hjelpe dem, å aktivt tillate at CV-en legges ut for arbeidsgivere som logger seg inn på nav.no og leter etter folk å ansette.

#### - Status klart språk

- Samtlige NAV-kontor i Innlandet har hatt språkverksted eller har fått dato i nær framtid. Det er gode tilbakemeldinger på disse verkstedene.
- Oppfølgingsverksteder er i gang med alle enheter. Dette sikrer kontinuitet, motivasjon, erfaringsdeling og resultater.

- Det gjennomføres samarbeidsmøter og det er etablert egen arbeidsgruppe med Statsforvalteren om klarspråk på sosialfaglige områder.
- Det er videre eget språknettverk i Innlandet for erfaringsdeling, innspill og dialog. Dette er åpent for alle ansatte inkludert ansatte hos Statsforvalteren.
- Det er planlagt samarbeid med Høgskolen i Innlandet om klarspråk for sosionomstudentene fra høsten 2021.
- Klarspråk er en del av Ny i NAV-programmet i Innlandet for alle nytilsatte.
- Det er samarbeid med veiledningssatsningen og nettverket for fagressursene er koblet på språkarbeidet og har hatt eget språkverksted.

- Statistikk

Det ble gitt informasjon om utviklingen på ulike områder:

- Arbeidsledigheten i Innlandet er fremdeles på et nivå høyt over det vi hadde før pandemien, men er lavere enn gjennomsnittet for landet. Det samme gjelder ungdomsledigheten. Ledigheten er høyest blant menn i aldersgruppen 20 – 24 år. Det er store forskjeller mellom regionene.
- Det ble gitt en god redegjørelse for hvor stor andel av sykmeldte som går over på AAP (56 %) eller direkte til uførepensjon (8 %). 6 % går over på alderspensjon. Av de som går over på AAP går 47 % til uførepensjon. Dette betyr at for å redusere andelen på uførepensjon, må det arbeides enda mer aktivt for å redusere sykefraværet. Det har vært en markant økning i antall personer på arbeidsavklaringspenger i Innlandet fra mai i fjor. Utviklingen for de under 30 år er omtrent identisk.
- Antall uføre i NAV i Innlandet har økt jevnt fra 2013. Utviklingen for de under 30 år er enda tydeligere.

Oppfølging:

- NAV Innlandet vil oppdatere brukerutvalget i EØS-saken på neste møte.
- NAV Innlandet gir status om «Klart språk» under sak om informasjon i alle møter fremover.
- NAV Innlandet gir statistisk informasjon på møtene fremover.

Gjennomgangen ble tatt til orientering.

## **Sak 17/2021 - Når NAV kommer til kort.**

I denne saken innledet

- Geir Morten Brandhaug, advokat med NAV-saker som spesialitet.
- Magnhild Vole, Leder NAV Vågå
- Linda Græsby, Ringsaker kommune, leder av bestiller-kontoret

Geir Morten Brandhaug fra Lillehammer-advokatene redegjorde kort for hvilke saker han som advokat blir involvert i. Dette er første og fremst for brukere som vil påklage vedtak fra NAV, men i noen tilfeller er det også brukere som vil saksøke NAV. Han bidrar også som forsvarer i misbrukssaker. Den andre gruppen brukere er de som «ikke orker mer» og som ikke får til samhandling med NAV. Disse vet ofte ikke hva de kan søke på eller hva de kan ha rett til. Disse er opptatt av å få en økonomisk ytelse fra NAV. Manglende samhandling kan skyldes mangelfull veiledning eller at bruker ikke har satt seg inn i egen sak.

Brandhaug informerte om at NAV kan oppleves lite tilgjengelig med korte åpningstider og vanskelig å nå gjennom på telefon.

Magnhild Vole som er NAV leder i Vågå redegjorde for sine opplevelser som NAV-leder og hvordan NAV-kontorene jobber for å sikre brukere den veiledningen og hjelpen de har behov for. I saker nevnt av Geir Morten Brandhaug vil det ofte være saker der NAV og bruker ikke er enige om veien videre.

Dette kan skyldes dårlig tilgjengelighet og/eller kommunikasjon og manglende tydelighet i budskapet, herunder hva som er målet til NAV og hvordan NAV jobber for å nå dette. Målet bør ideelt sett være det samme som brukere har og dette bør avklares så tidlig som mulig.

Linda Græsby får blant annet søknader fra brukere som trenger hjelp for å stå i prosesser med NAV.

Det var mange innspill og eksempler fra medlemmene i brukerutvalget på saker der det går lang tid uten at bruker kommer noen vei og at det i slike tilfeller som strekker seg over år, bør finnes løsninger som er forutsigbare for brukere.

Fra diskusjonen videre gjengis følgende:

- Det kan oppleves vanskelig å finne ut hva som er mulig for brukere, herunder hvordan få til meningsfull hverdag.
- Det er ikke sikkert at 100 % uførepensjon er den beste løsningen for brukere med psykiske lidelser. Forskning og erfaringer fra IPS viser at mange brukere med psykiske lidelser blir friskere av å være i aktivitet og jobb.
- Lang saksbehandlingstid skaper utfordringer for brukere.
- NAV sine veiledere er samvittighetsfulle og gjør så godt de kan, men de kan ha for mange brukere i sin portefølje.
- Hvis en veileder eksempelvis blir syk eller slutter i rollen, må det være systemer slik at andre veiledere kan overta.
- Brukere kan bli syke av lang saksbehandlingstid, uviss fremtid og det faktum at de ikke har penger til mat.
- Sosialstønad er et absolutt minimum. NAV arbeider hele tiden med å finne ut hva som er behovet til brukere til enhver tid. Dette er spesielt viktig for de med små barn der barna må få delta i aktiviteter og sosialt liv på like linje med andre barn. NAV må også finne gode løsninger på hvordan sosialhjelp skal utbetales (hvor ofte) og om brukere må ha bistand til å håndtere egne penger. NAV har frivillig forvaltning der NAV oppretter konto som NAV lokalt disponerer og brukere leverer sine regninger og NAV betaler dette av kontoen og porsjonerer ut det brukere selv skal disponere. Ingen tilfeller er like. Dette hjelper brukere, men målet er at brukeren skal ta over styringen av egen økonomi. Tvungen forvaltning kan brukes hvis frivillig forvaltning ikke virker etter hensikten. Tvungen forvaltning brukes kun for sosialstønad (der dette er eneste ytelse eller tilleggstyelse til annen ytelse/stønad).
- Brukere kan ha med seg advokat i møte med NAV, men dette er lite utbredt.
- NAV Arbeid og ytelse (de som fatter endelig vedtak om ytelse) har ikke møter med brukere.
- I noen tilfeller er brukere redd for å oppsøke NAV eller andre instanser. Disse brukerne vet gjerne ikke hva de har krav på. I en del slike tilfeller kan leger, andre behandlere, hjemmesykepleien eller andre, ta kontakt med NAV.
- Bestiller-kontoret i kommunen opplever god samhandling med NAV og at de får til god dialog.
- Det er vanskelig å konkret si hva NAV kan bli bedre på. Det er få som har mulighet til å ta kontakt med advokat og det er et tydelig faresignal hvis brukere faktisk må ha advokathjelp for å få det de har krav på.
- Noen digitale tjenester er lite tilgjengelig for alle brukerne. Eksempelvis har ikke alle bankident.
- NAV skal veilede brukere til å finne frem og til å få sine rettigheter og til å klage på avslag. NAV Bidrar også i saker for at brukere skal bli hørt og at NAV sitt vedtak kan bli overprøvd. omgjort. NAV må vise at de står opp for brukerne.
- Det er gjort mye nå i pandemitiden for at brukere ikke skal «ramle utenfor» og de aller fleste fanges opp. I dette arbeidet er det ikke forskjeller mellom store og små kommuner fordi oppdraget er det samme.
- Er det fornuftig å avklare stønadsrett så tidlig som mulig slik at brukere har økonomisk forutsigbarhet og deretter vurdere om brukere kan arbeide eller ikke?

- NAV sin veiledningsplikt også når det økonomisk rådgivning, er ganske sterk – parallelt med arbeidsretting.
- Arbeidsevnevurdering skrives av NAV lokalt og er ett av grunnlagene for at NAV Arbeid og ytelser skal fatte vedtak. Det er uforståelig for bruker at det kommer avslag fordi det ikke er enighet mellom NAV-lokalt og NAV Arbeid og ytelser.
- Trygderetten kan gjøre om vedtak, men kan også be om at saker startes på nytt.
- NAV-kontoret lokalt har dialogen med bruker og må derfor dokumentere saken best mulig. NAV Arbeid og ytelser forholder seg kun til det som finnes av skriftlig dokumentasjon. Det er derfor viktig at all dokumentasjon følger med saken. NAV Arbeid og ytelser ringer ofte til NAV-kontoret og man blir da som regel enige. Bruker er ikke med i møte med NAV Arbeid og ytelser - brukers stemme skal komme frem i arbeidsevnevurderinger. NAV-kontoret har god kontakt med bruker. Det kan tenkes at NAV-kontoret ikke får formidlet alt de skal til NAV Arbeid og ytelser, men dette er i veldig få saker og det er veldig få saker som blir overprøvd og går til klage.
- Fra advokatens side ble det poengtert at det ikke er mulig å se for seg annet enn skriftlig behandling her. Man ser ikke brukere før eventuelt i lagmannsretten.
- I NAV er brukere definert som ungdom til man er 30 år og NAV har godt fokus på denne gruppen blant annet med tiltaksgaranti. Det er viktig å få ungdom til å se muligheter. Mange gode historier starter med arbeidspraksis.
- Også Brandhaug opplever som advokat at det kan være vanskelig å komme i kontakt med NAV og brev er ofte eneste mulighet. Noen brukere har ikke tiltro til NAV, men de må forholde seg til NAV. Advokater møter selvsagt brukere som ikke har noen rettigheter.
- Hvordan fange opp de som faktisk lever dårligst, men ikke selv tar kontakt med NAV? – Her må man motta bekymringsmeldinger og kommunene er flinke til å finne ut av slikt og til å hjelpe folk. I slike tilfeller er alle avhengig av godt tverrfaglig samarbeid. I slik samarbeid er det ofte helsevesenet som først kommer inn. På NAV-kontoret fordeles oppgaver og brukere ut fra hvilke veiledere som har den rette kompetansen.

Oppsummert var dette en viktig diskusjon med mange refleksjoner og nyttige innspill.

#### Oppfølging:

I senere møter kan brukerutvalget diskutere konkrete case (produserte og nær opptil reelle, men anonymiserte og omskrevne slik at brukere ikke kan gjenkjennes). Det kan være mye lærdom i at vi ser hvilke deler at det totale hjelpeapparatet i velferdsstaten som har ansvar for hva, og hvordan slike brukere kan fanges opp. NAV Innlandet vil sammen med utvalgets leder utarbeide aktuelle case.

### **Sak 18/2021 - Eventuelt**

- Møteformer videre  
Brukerutvalget diskuterte møteformer videre når pandemien er over og situasjonen tilsier at fysiske møter igjen er mulige.
  - o Oppfølging:  
Det var enighet om at brukerutvalget skal ha fysiske møter, men at det åpnes for at innledere og medlemmer som ønsker det, kan delta digital.
- Tilbakemelding på to brev sendt Arbeids- og Velferdsdirektoratet  
To brev fra Brukerutvalget i NAV i Innlandet 9. september 2020 ble besvart fra Arbeids- og velferdsdirektoratet i ett brev datert 21. oktober 2021. Svaret er distribuert til brukerutvalgets medlemmer  
Innholdet i brevene fra Brukerutvalget i NAV i Innlandet var:



- På bakgrunn av det som har kommet fram i granskingsrapporten om EØS-saken ber NAV brukerutvalg Innlandet med dette om at NAV skriftlig redegjør for hvilke systemer NAV har/vil opprette for å sørge for at ulike typer av varsler/bekymringsmeldinger blir ivaretatt på en tilstrekkelig seriøs måte.
- NAV må opprette en egen avdeling «NAV GRÅSONE»

Når blir en sak en gråsoner? Hva er aktuelle områder akkurat nå?

Brukerutvalgets tanke med brevet om gråsoner var å spørre NAV hvordan slike saker behandles av NAV nå? Man faller mellom stoler fordi lovverket er uklart og når man får ulike svar fra ulike saksbehandlere.

NAV Innlandet redegjorde for at i de tilfeller en veileder eller saksbehandler er usikker, skal man søke råd hos kollegaer og ledere. Finner man ikke svar i jussen, tar man dette oppover i systemet. NAV Innlandet bruker fagnettverk internt eller oppover i Arbeids- og velferdsdirektoratets ulike avdelinger. Direktoratet tolker også. I noen tilfeller (EØS-saken) kan man tro at man tolker rett, men at det senere viser seg at tolkningen ikke er riktig. I de tilfeller det kun er jussen som er uklar, vil problemstillinger bli løftet til direktoratet.

Svaret knyttes opp til EØS-saken, men direktoratet åpner i sitt svar for mer fyldige svar til brukerutvalget vårt og vi ser at de arbeider med saken. Vi må ta dette til etterretning og sette saken på agendaen på et senere tidspunkt.

Utvalgets leder savner svar om midlertidig system og synes det er rart at NAV ikke har midlertidige løsninger som kan tas i bruk.

Det er med mange områder i NAV med komplekse regelverk og det er iverksatt et stort og omfattende arbeid med klargjøring av juridiske funksjoner i NAV. Inntil dette er på plass, løfter NAV Innlandet saker internt i eget system og direktoratet kan også ta problemstillinger opp med politisk nivå.

Brukerutvalget vil følge dette opp fordi dette til slutt har med brukernes rettigheter å gjøre. Siden vi er brukernes rør inn i NAV, må vi ta fatt i disse sakene. Dersom det ikke er lovmessig mulig, må dette løftes til det nivå der lover kan endres.

- Oppfølging:  
NAV Innlandet følger opp gråsoner-problematikken og EØS-saken og holder brukerutvalget informert når det er noe mer å informere om.

Møtet ble avsluttet med at utvalgets leder takket for et godt møte.

Stange, 16. mai 2021

John-Arne Birkeland

Referent