



## // REFERAT

// Møtedato: 26.05.2021

// Tilstede:

Remi Hoholm, Kreftforeningen – møteleder  
Vilde Lenning, Ung Kreft  
Ken Roger Gjøvik, Mental Helse  
Kjell Tore Nordaas, RIO  
Nina Nedrejord, SAFO Troms  
Marit Myklevoll, FFO Troms og Finnmark  
Einar Bjørn NAV Hjelpemiddelsentral Troms og Finnmark  
Hanne K. Lorentsen, NAV Kontaktsenter  
Lis Østerbø, NAV Familie og pensjonsytelser (frem til kl. 12.00)  
Svein Tore Dørmænen, NAV Troms og Finnmark (frem til kl. 11.00)  
Eva-Lill J. Margit, NAV Troms og Finnmark

// Forfall:

Elin M. Sabbasen, FFO Troms og Finnmark  
Nehal Afana, Flerkulturelt forum  
Asbjørn Larsen, RIO

// Referent: Eva-Lill J. Margit

## Referat fra digitalt møte i Brukerutvalget 26.05.2021

Sak 9/21: Godkjenning av møteinnkalling  
Godkjent

Sak 10/21: Godkjenning av møtereferat fra møte den 16.02.2021  
Godkjent

---

### NAV TROMS OG FINNMARK // ARBEIDS- OG VELFERDSETATEN

Postadresse: Postboks 6070, Langnes // 9290 TROMSØ

Besøksadresse: Grønnegata 122, 9008 Tromsø // W. Andersensgt. 6, 2. etg., 9800 Vadsø  
Tel: 22 82 20 00 // Faks:

www.nav.no // nav.troms.og.finnmark@nav.no

Sak 11/21: Omverdensanalysen til NAV Troms og Finnmark v/ Oddmund Klæbo og Viviann Ekanger

Se vedlegg

Sak 12/21: Ungdomsrepresentasjon i Brukerutvalget v/ Eva-Lill J. Margit

Vilde Lenning fra Ung Kreft er ny representant i vårt Brukerutvalg. Velkommen 😊

I NAV Tromsø er det ansatt en «erfaringskonsulent» med flere år bak seg som bruker av NAV sine tjenester. Han skal bidra til å sikre at ungdomsstemmen høres ved utvikling av NAVs tjenestetilbud. Han vil bli invitert til vårt neste møte.

Sak 13/21: Ungdomsinnsatsen v/ Frank Fredheim

- Ungdom er NAVs viktigste satsingsområde i 2021 og forsetter også i 2022
- Har ungdomskoordinatorer på plass i alle GEO-områdene våre. I tillegg jobbes det med å få en ungdomskontakt i alle NAV kontor som koordinator kan spille på lag med.
- Ønsker brukerstemmen mer inn i utvikling av NAV tjenester for ungdom
- Viktigste mål med ungdomsinnsatsen er å få folk ut i jobb, stå i jobb, beholde jobb, utdanne med tanke på jobb
- Forsterket tilbud til ungdomsgruppa
- Komme tidlig inn med tett oppfølging, bygge på styrker og interesser
- Behovet for utdanning er stort
- Vi kartlegger utdanning til alle ungdommene
- Vi styrker utdannings- og veiledningskompetansen til veilederne som jobber med ungdom
- Inkluderingskompetansen styrkes i enkelte NAV kontor. Skal ut til alle kontor etter hvert
- Vi bruker målrettede tiltak og virkemidler, slik som for eksempel mentor og tilrettelegging
- Forsøker å bygge på ungdommenes interesser og hobby, eks gaming
- Samarbeider tett med arbeidsgivere
- Psykisk helse er noe vi jobber mye med, da mange ungdom sliter (årsaken til at mange unge ikke er i jobb). Ønsker at flere kombinerer behandling med arbeidsrettet tiltak/jobb med tett oppfølging fra NAV
- FAFO-rapport (se link i chatten)

Sak 14/21: Informasjon fra NAV Troms og Finnmark v/Svein Tore Dørmænen  
Se vedlegg

Sak 15/21: Informasjon fra organisasjonene

- FFO Troms og Finnmark:  
Jobbet mye med sammenslåing av Troms og Finnmark. Har hovedkontor i Alta. Koronapandemien demper noe av aktiviteten fortsatt. Skal ha årsmøte nå i mai, og vil se nærmere på hvordan man skal jobbe etter koronapandemien, samt i forbindelse med valget til høsten.
- SAFO:  
Har jobbet med uenighetsprotokoll i forbindelse med lønnsoppgjøret. Jobber med boligsituasjon for personer med psykisk utviklingshemming. Ca 1000 bor hjemme hos sine foreldre fordi de ikke kommer inn på boligmarkedet.  
Jobber med inkludering i skolen.  
Forbereder aktiviteter i forbindelse med valget til høsten.
- Kreftforeningen:  
Rolig under pandemien.  
Glad for å få Vilde fra Ung Kreft med på laget. Vil samarbeide tett med henne fremover.  
Vil ta opp samarbeide med Kreftforeningen både regionalt og i sentralt brukerutvalg, og ta videre saker derfra som kan passe inn i vårt brukerutvalg.  
Ønsker at ungdom og utdanning (lavterskel og lærlinger) kan være tema på neste brukerutvalgsmøte. Eva-Lill følger opp.
- Mental Helse:  
Planlegger årsmøte i juni. Lite aktivitet grunnet pandemien.
- RIO:  
Har vært en del møter, men aktiviteten er lavere enn ellers grunnet pandemien.
- Flerkulturelt forum  
Ikke tilstede

Sak 16/21      Informasjon fra NAV Hjelpemiddelsentralen v/ Einar Bjørn

- Grunnet smitteutbrudd i Hammerfest er aktiviteten der noe lavere for øyeblikket. Har kun avtalefesta møter med brukerne. Ellers driftes det som normalt. Praktiserer hjemmekontor. Godt samarbeid med kommunene.
- Har fått på plass flere nettbaserte tjenester til brukerne, bl.a digitale søknader på noen hjelpemidler. Smidig utvikling. Effektivisering.

Sak 17/2021      Møteplan fremover:

- 22. september i Vadsø
- 17. november i Tromsø

Sak 18/2021      Eventuelt

Informasjon fra NAV Kontaktsenter v/ Hanne K. Lorentsen

- Brukt mye tid på informasjon om regler og regelendringer som følge av koronapandemien.
- 65 % foretrekker telefon når de tar kontakt, 20 % bruker chat.
- Det er de komplekse sakene som folk ringer inn/chatte om. De enkle sakene klarer brukerne stort sett å finne ut av selv via informasjon på nettet.
- Flere fornøyde kunder. Lettere å chatte enn å snakke i telefonen.
- Gjennomfører månedlige brukerundersøkelser, og brukertilfredsheten er på 95 %.
- Kjører en pilot sammen med NAV Balsfjord/Storfjord som handler om «Et NAV». Målet er at det skal være hips om hvern hvem bruker tar kontakt med i NAV. De skal få gode svar på det de spør om uansett hvem de kontakter, og skal ikke oppleve å bli «kasteballer» i systemet.

Møtetid: start kl. 10.00 - slutt kl. 12.30

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