

Møte i brukerutvalget, 11. mars, 2019.

Til stede:

- Ragnhild Rossvær, FFO/Norsk revmatikerforbund
- Jøran Halvorsen, FFO/Mental Helse
- Haakon Wiig, Kreftforeningen
- Maj C. Stenersen Lund, Rådet for likestilling for funksjonshemmede
- Anders Nupen Hansen, SAFO/Norges Handikapforbund (NHF)
- Hege Christin Nilsson, SAFO/Norsk Forbund for Utviklingshemmede (NFU)
- Lola Buchengende, Velferdsalliansen
- Victoria Heimstad, Ungdommens fylkesting (UFT)
- Norun Fjellheim, NAV Kontaktsenter Innlandet
- Håvard Lauvås, NAV Hjelpemiddelsentral Innlandet
- Kristin Nilsen, NAV Innlandet, sekretær
- Nina Berg, NAV Innlandet
- Anita Patenmaizter, ledsager for Hege
- Per Morten Svenkerud, arbeid og ytelser, (familie og pensjon), (vara)
- Suhur Lorch Falch, Flerkulturelt Råd, Hedmark
- Ingrid Woldengen (Vara for Aaboen), FFO/Fibromyalgiforeningen

Forfall:

Reidun Skjelkvåle Aaboen, FFO/Norges Blindeforbund, (vara I. W. møtte).
Hilde Kristin Holtesmo, Kommunenes Sentralforbund (KS)
Ann-Margreth Jørgensen, NAV Kontroll, (vara P. M. S. møtte).

01/2019 Presentasjonsrunde

Alle brukerrepresentantene presenterte seg kort. Flere har bred erfaring fra tilsvarende arbeid.

02/2019 Rollen som brukerrepresentant – inkludert forventninger

Nina gikk gjennom rollen som brukerrepresentant. Hun viste til nye retningslinjer, som vi sender ut sammen med referatet. Det jobbes med en veileder som skal komme i løpet av dette året. Hun snakket også om hvilke andre måter vi kan involvere brukerne på.

NAV erfarer at det er vanskelig å involvere ungdom og de brukerne som ikke har egne organisasjoner i ryggen. Brukerne i læringsentrene, er det også vanskelig å få med i brukerutvalgene. Hva kan vi gjøre for å nå ungdom og flyktninger i større grad? Hva med de som nylig er blitt arbeidsledige?

NHO og LO har vært representert i brukerutvalget i Oppland, men ser ikke lenger at de har mulighet til å delta. De vil prioritere IA-utvalget, (utvalget for et mer inkluderende arbeidsliv).

Noen av deltakerne har bedt om at de faste møtene flyttes til 1030 til 1430, slik at tidspunktet passer bedre med rutetider for tog fra Lillehammer.

Hvordan skal vi bruke fagdager? Skal det være ren opplæring? Én anbefalte at det skal være tilstrekkelig opplæring til at deltakerne kan felte på en god måte. En fagdag der de lærer om NAV, kan være nyttig når de går tilbake til organisasjonen.

En annen mente at fagdagen skal handle om det brukerutvalget skal jobbe med. Forslaget om at vi tar utgangspunktet i strategier for hvordan NAV skal jobbe og ser hvordan det påvirker rollen til brukerutvalget, fikk tilslutning.

Det var enighet i møtet om at brukerutvalget må ha generell kunnskap om NAV, kunne vite hvor vi kan finne hjelp til hva. De må føle seg trygge på hvordan de kan fylle sin rolle i brukerutvalget.

Møteinnkallinger skal sendes ut senest 3 uker før møtene. Alle ble oppfordret til å melde inn saker. Det blir et eget punkt på hvert møte der organisasjonene forteller hva de er opptatt av og hvilke tema de opplever som viktige, temaer som leder og sekretær kan ta med i planleggingen av nye møter.

Dette er innspillene fra deltakerne i brukerutvalget på hvilke forventninger de har til arbeidet:

- Brukerutvalget er et viktig organ og det er interessant å være med å etablere noe nytt for NAV i Innlandet.
- Dette er et kjempeviktig forum med hensyn til ytelser og hjelpemidler for brukerne.
- Vi får informasjon om endringer i NAV.
- Vi forventer å bli hørt på vegne av de vi representerer. Vi forventer at ting meldes tilbake i systemet.
- Det er viktig at vi kan gi tilbakemelding til våre organisasjoner. NAV får mer kunnskap om sykdommer og plager. Vi er med på å heve kompetansen i NAV, noe som gir bedre brukermøter.
- Dette er et forum for tilbakemelding. Her kan vi belyse det som ikke fungerer så bra.
- Vi vil gjøre en forskjell.
- Det er viktig at vi også sier fra når ting fungerer bra, slik at vi kan bidra til å spre god praksis.

Hege Christin Nilsson jobber i et prosjekt som heter «Medforskerne». Prosjektet ledes av Høgskolen i Innlandet, ved forsker Frank Jarle Bruun. Hun foreslår at han kan bli med på et møte og fortelle litt om hva de gjør. Tema er i forskningsprosjektet er arbeid for utviklingshemmede

03/2019 Bli kjent med NAV: styringssignaler og satsingsområder

Nina gikk gjennom oppbyggingen av NAV.

NAV Innlandet består av et fylkeskontor, NAV arbeidslivssenter, NAV Tiltak og NAV-kontorene.

NAV er i tillegg representert med NAV kontaktsenter, Nav Kontroll og NAV hjelpemidler og tilrettelegging. Disse enhetene er organisert i egne linjer.

NAV kontaktsenter i Hedmark og Oppland ble én enhet fra 01. mars 2019. De vil først flytte sammen i Lillehammer i 2021. I dag er de i underkant av 60 medarbeidere i Hamar og 50 i Lillehammer.

NAV Hjelpemidler i Oppland og Hedmark er foreløpig ikke vedtatt slått sammen. De samarbeider likevel, og ser på hvordan de kan samhandle mer effektivt.

NAV Arbeid og ytelser jobber med krav om ytelser. De jobber uavhengig av geografi, selv om de er plassert ute i fylkene. De skal gjennom en stor omstilling, digitalisering og effektivisering av tjenestene medfører de vil bli færre ansatte fordelt på færre lokasjoner.

Nina presenterte NAVs virksomhetsstrategi.

En av deltakerne kommenterte hovedmålet til NAV om «flere i arbeid». Hva med de som ikke kan jobbe? Arbeidslinja kan gi de som likevel ikke klarer det, dårligere selvtillit, påpekte han.

Nina viste til hovedmålet om at Nav skal ha en «pålitelig forvaltning», som ivaretar disse brukerne. Hun viste i tillegg til det interne tiltaket Individuell jobbstøtte (IPS), som bidrar til at de som ikke har trodd at de kan jobbe, likevel klarer det.

Brukerdrevet utvikling er nå inne som ett av fire hovedsatsingsområder. Nina fortalte om inkluderingsdugnaden, og hva den innebærer. Målgruppen er personer med nedsatt arbeidsevne, innvandrere fra Asia og Afrika, og unge med hull i CV-en.

Hva mener vi med arbeid i inkluderingsdugnaden, spurte en av deltakerne. I inkluderingsdugnaden snakker vi om tiltak og reelt arbeid i ordinært arbeidsliv. Det er likevel viktig at vi tilpasser til den enkeltes behov og muligheter. NAV jobber aktivt med hvordan vi kan bidra til at arbeidsgiverne og NAV-veilederne får tro på at brukerne har muligheter til jobb.

Målbildet til NAV Innlandet:
Møtet diskuterte NAVs tilgjengelighet 24 timer i døgnet.

04/2019: Oppfølging av brukerne i NAV-kontoret

Inger Berget som er innføringskoordinator i NAV Innlandet, fortalte om hvordan «det digitale skiftet» treffer brukerne våre og oss i NAV.

De brukerne som kan gjøre mye selv, gjør det, og vi frigir tid til de som trenger det. Én spurte om hvilke kriterier vi har for hvem som trenger bistand.

Inger svarte at noen trenger kvalifisering, noen trenger oppfølging på grunn av helse eller andre forhold.

Brukerne som registrerer seg i NAV, svarer nå selv på om de ønsker å snakke med NAV, og om de har utfordringer med helse eller andre forhold.

Hovedkanalen inn til NAV er nav.no. De fleste kan finne informasjonen selv der. Der frigjør tid til at vi kan ha flere møter med de som trenger det mest.

En som skal skifte jobb, får for eksempel mer støtte på nav.no. De som har større utfordringer, kan få hjelp av veileder i tillegg.

Vi skal fortsatt gjennomføre møter ved oppmøte, eller fysiske møter. I tillegg kan vi i større grad møtes på videomøter, skype eller telefon. NAV mener de planlagte møtene gir bedre effekt for brukerne, og vil derfor i mindre grad være tilgjengelige på ad hoc-møter. Når det haster, kan også de planlagte møtene gjennomføres på kort varsel.

NAV ønsker å involvere brukerne mer i vår tjenesteutvikling. Fra å spørre om hvordan brukerne opplever servicen til NAV, til at vi i tillegg tar brukerne med inn i utviklingen av tjenestene. Dette gjør vi i digitaliseringsprosjektene.

Inger fortalte litt om den nye, digitale aktivitetsplanen, og hvordan den har åpnet for en større medvirkning og aktivitet for brukeren. Brukeren har dialog med veilederen sin i planen, og avtaler aktiviteter direkte i planen.

En spør; hva når det er uavklart hva du kan gjøre, du vet ikke hvor lang tid det vil ta, for eksempel for en med kreft? En annen legger til at de har fått tilbakemelding i sin organisasjon om at det kan være vanskelig å vite hva man skal skrive om mål i aktivitetsplanen når situasjonen er uavklart.

Inger svarte at veilederne må støtte den enkelte på dette, og at de som trenger det, kan bruke lenger tid på å sette et arbeidsrettet mål i planen.

En spurte om noen brukere kan bli glemt, for eksempel når noen bytter veileder? Et eksempel han har hørt om 4 år tilbake tydet på dette. Med ny aktivitetsplan og ny oversikt for veilederen fra 2018, skal det være enklere for veilederne å følge opp selv om brukeren flytter eller får ny veileder. Vi minte samtidig om at brukerne som opplever at de ikke får den servicen de skal ha, kan sende serviceklage. Da kommer det fram også for fylkeskontoret, som kan følge opp at brukeren får svar og at saken løses.

En annen spurte om brukerne som har tjenester hjemlet i sosialtjenesteloven kan bruke planen. De kan avtale arbeidsrettede aktiviteter, men det kan ikke komme fram at de har kommunale tjenester. Det er unntak for brukerne som har kvalifiseringsprogram. Det kan legges inn i planen.

En spurte om hvordan vi sikrer at brukeren er enig i referatet som skrives i planen. Inger svarte at det beste er at veilederen leser forslaget til referat i samtalen. Et alternativ er at de sender dialog gjennom planen i etterkant og ber brukeren gi tilbakemelding om de er enige.

Møtet diskuterte svartidene til NAV. NAV jobber med å få svartidene ned. Norun fra kontaktsenteret fortalte at når brukerne purrer på svar til kontaktsenteret, medfører det at NAV bruker dobbelt så mye tid på å svare. Ofte ber kontaktsenteret brukeren om å purre selv i planen. De vurderer hva henvendelsen gjelder hva som vil være mest effektivt, og hva brukeren har behov for støtte til.

En spurte Håvard fra hjelpemiddelsentralen om det er planlagt forenklinger når du skal søke om brukerpass. Hjelpemiddelområdet har ikke vært prioritert for forenklinger til nå, men det settes av økonomiske midler for utvikling av digitale løsninger for hjelpemiddelområdet nå framover.

På spørsmål om hvordan brukeren ser at veilederen har sendt henvendelse i aktivitetsplanen, svarte Inger at brukeren får en SMS, med en melding om å gå inn på nav.no. Vi fikk tilbakemelding fra andre i møtet om at det fungerer bra.

05/2019 Valg av leder av Brukerutvalget NAV Innlandet 2019-2022

Haakon Wiig presenterte seg, sin bakgrunn og tanker for brukerutvalget. Han foreslo at vi kan ha en hovedsak for hvert møte, slik at deltakerne kan gi innspill i forkant og være mer forberedt.

Han kommenterte samtidig at brukerutvalgene i NAV-kontorene fungerer svært ulikt, noen driver veldig godt, andre har egentlig ikke kommet skikkelig i gang. De ser ut til å fungere best når også NAV-lederen selv er pådriver for å få dem skikkelig i gang.

Haakon viste til eksempler på saker som har vært behandlet i hans tid som leder av brukerutvalget i NAV i Oppland, der de har fått gjennomslag og bidratt til endring.

Haakon ble valgt ved akklamasjon.

06/2019 Møtedatoer 2019

Følgende datoer ble vedtatt i møtet:

- Mandag 17. juni, kl. 1030- 1430
- Mandag 2. september, kl. 0930-1530, (fagdag/opplæring), også for vararepresentanter
- Mandag 25. november, kl. 1030- 1430

Sted: NAV Innlandet, møterom konsertsalen.

07/2019 Eventuelt

Ingen saker.