

Brukerutvalget i NAV i Innlandet

Referat fra møte 3. – 4. mai 2022

Møtested var Scandic Hamar Hotell

Deltakere:

- Haakon Wiig, Kreftforeningen (leder brukerutvalget)
- Ingrid Woldengen, FFO – Norges Fibromyalgiforbund
- Ragnhild Rossvær, FFO – Norsk Revmatikerforbund (NRF)
- Maj C. Stenersen Lund, Rådet for likestilling for funksjonshemmede, Innlandet
- Hilde Kristin Holtesmo, KS
- Remi Johansen, SAFO/NHF
- Hege Christin Nilsson, SAFO/NFU Innlandet
+ ledsager Brit Flatemo
- Tone Meisdalen, RIO
- Kristin Alfstad, Ungdommens Fylkesting
- Ola Ellingsberg, NAV Kontaktsenter Innlandet
- Erling Sørbøen, NAV Hjelpemiddelsentral
- Ann-Margreth Jørgensen, NAV Kontroll/NAV Registerforvaltning
- Nina Vaage, NAV Innlandet
- John-Arne Birkeland NAV Innlandet – sekretariat

Forfall:

- KS
- FFO – PFF
- Flerkulturelt råd i Innlandet

Innkalling med agenda samt dokumentasjon var sendt brukerutvalget i forkant av møtet.

Det var felles middag om kvelden 3. mai.

Følgende saker var satt på saklisten:

Sak 01/2022 Åpning og gjennomgang av sakliste v/Haakon Wiig

Haakon Wiig åpnet møte med en kort presentasjonsrunde fordi det var en del vararepresentanter som møtte på dette møtet.

Sakliste og kjøreplan ble gjennomgått.

Sak 02/2022 Status fra NAV Innlandet v/Nina Vaage

- Virksomhetsstrategi
Det ble kort vist til arbeidet med revisjon av etatens virksomhetsstrategi frem til 2030. Det har vært mange mulige møteplasser og for å kunne komme med innspill og delta i arbeidet med virksomhetsstrategien, både for NAV-ansatte og for representanter i brukerutvalgene. Virksomhetsstrategien vil bli vedtatt i juni måned og deretter presentert for etaten og for omverdenen (på nav.no).
- Flyktnings situasjonen

Det ble informert som status pr. møtetidspunkt:

- Det er stort fokus fra media på situasjonen for flyktninger fra Ukraina og mye informasjon kommer i media før NAV og andre fagorgan er kjent med dette.
 - Håndteringen via etablert/ordinære strukturer er delt for mottak og ankomst og for bosetting. IMDi har tatt jobben med å fordele flyktninger til den enkelte kommunen.
 - Mange småkommuner kan få mange flyktninger bosatt uten å ha jobb tilby til disse når jobb er aktuelt for flyktningene.
 - Pr. 21. april var det på landsbasis registret 14 175 flyktninger og 7 033 av disse hadde fått vedtak om midlertidig beskyttelse. 45 var tildelt kommune og 210 var bosatte.
 - Føringerne så langt tyder på at prosessen med å få behandlet asylsaken samt bosetting vil skje raskt
 - Flyktninger fra Ukraina kan få midlertidig kollektiv beskyttelse for ett år, og gis da blant annet rett til å arbeide.
 - Statsforvalteren bistår kommunene når det gjelder mottak av personer som kommer fra Ukraina og samordner mellom aktører. De bistår også når det gjelder helsehjelp, registrering og skolegang for flyktningbarn.
 - Det foreligger nå et lovforslag om at plikten til introduksjonsprogram faller bort. Da vil disse kunne komme som bruker på NAV stat vesentlig tidligere enn normalt.
 - Pr. møtetidspunkt er det skissert 30 000 flyktninger fra Ukraina + 5 000 fra andre land, enn vi forberede oss på scenarioer på både 65 000 og 130 000 flyktninger.
 - Det kommer mange henvendelser til kontaktsenteret både på norsk, engelsk, russisk og ukrainsk.
 - NAV mottar henvendelser fra arbeidsgivere i hele landet som ønsker å rekruttere flyktninger. Kompetansekravet er som regel at de kan engelsk og gjelder både faglærte og ufaglærte. Det er både sesongarbeid og deltids- og heltidsarbeid og aktuelle bransjer er blant annet, jordbruk/grøntnæring, fiske, hotell- og reiseliv, industri, lager og transport, renhold, frisør og innen helse.
 - Det er viktig å forebygge ulik behandling mellom ukrainere og andre flyktninger.
 - En del barn som kommer er funksjonshemmete og det er viktig at disse gis gode og riktige tilbud samt riktig medisinsk hjelp umiddelbart.
- Resultater m.m.
- NAV-kontorene har tatt i bruk digitale løsninger i forholdsvis stor grad, også som en konsekvens av pandemien. Digital brukerkontakt fungerer godt og samhandling med bruker over teams oppleves som et godt alternativ til fysiske møter.
 - Det er få negative oppslag om NAV i media.
 - Profesjonaliseringen av NAV kan gi mer pålitelig forvaltning ved at riktig kompetanse samles, men kan også skape noen skott som gjør samhandling vanskeligere og at det kan være vanskeligere for bruker å vite hvor man skal henvende seg. Det skal gjennomføres rutineforbedringer i samhandlingen internt i NAV mellom ulike områder og styringslinjer.
 - Tilbakemeldinger og resultater viser at vi er blitt bedre på brukerveiledning.
 - NAV i Innlandet har jevnt over gode resultater på de områder vi blir målt på og måler oss selv på.

- Vårt og NAV sitt hovedfokus er å gi brukerne bistand til å komme i arbeid og aktivitet.
 - Det er forventet noe større press på økonomisk sosialhjelpen som en konsekvens av økte priser på mat, strøm og drivstoff, men så langt har det ikke vært store utslag.
 - Det er fremdeles noe å gå på når det gjelder å få til effektiv statlig og kommunal samhandling og styring.
- Innspill fra brukerutvalget
- Det er størst utfordringer for brukere med sammensatt behov, herunder de med individuell plan og at det er fra denne gruppen som er gjengangere hos NAV som de får flest henvendelser fra. Denne gruppen er viktig for brukerorganisasjonene og for NAV.
 - Samarbeidet mellom kommunene og NAV har blitt bedre, men også her er det gruppen med individuell plan som det kan være utfordringer for. Koordinator i dette arbeidet trenger ikke være NAV.
 - Det fungerer ofte på det organisatoriske nivået og på ledernivå, men når brukere klager, er det fordi det ikke fungerer på deres nivå.
 - Barnevernsreformen som er en oppvekstreform, trådte i kraft i år. Denne reformen er viktig også for NAV fordi svekket økonomi hos foreldre grunnet bortfall av jobb eller grunnet sykdom, også får konsekvenser for barna.
 - Utfordringen er å riktig hjelp også til de som ikke vet at de trenger det.
 - Når brukere havner i en krise, kan de bli irrasjonelle og ha «kortere lunte». Dette kan skape uønskede situasjoner.

Sak 03/2022 EØS-saken

Magne Fladby har vært leder for innsatsteam for EØS-saker og har hatt ansvar for "lede opprydningsarbeidet i NAV etter feiltolkning av EØS-regelverket og han innledet i denne saken. Foilserie brukt i møtet blir gjort tilgjengelig for brukerutvalget.

Praksis har vært at man som hovedregel må oppholde seg i Norge for å motta AAP, SP og pleiepenger. I 2017 begynte Trygderetten avsi kjennelser hvor de la til grunn at trygdeforordningen gir rett til ytelser under midlertidig opphold i andre EU-/EØS-land. Ved gjennomgang fant NAV at de har tolket regelverket feil og fra juni 2019 endret NAV praksis hvilket vil si at opphold i EU-/EØS-land sidestilles med opphold i Norge. 27. oktober 2019 besluttet Arbeids- og velferdsdirektøren at tidligere saker skal gjennomgås, tilbake til 1. juni 2012.

Folketrygdlovens øvrige vilkår gjelder imidlertid fortsatt som krav til helse – eller arbeidsrettet oppfølging.

NAV har ansvaret for å rydde opp i forvaltningssakene. Det betyr å fatte nye vedtak til de personene som er berørt av feiltolkningen, og foreta utbetaling + renter til disse personene. Videre har NAV ansvaret for å utbetale erstatning på grunn av økonomisk tap som personer har hatt på grunn av feiltolkningen.

De som er berørt av feiltolkningen er:

- Domfelte og anmeldte personer
- Brukere som har fått tilbakebetalingskrav

- Brukere som har fått avslag eller stans av ytelsen på grunn av opphold i andre EU-/EØS-land

NAV har vurdert sakene til ca. 62 500 personer og av disse gjelder 2 500 henvendelser fra brukerne.

- 10 560 saker er saksbehandlet på nytt
 - 7490 personer er berørt av feiltolkningen
 - 1089 personer med tilbakekrevingsvedtak
 - Hvorav 86 domfelte
 - 6401 personer med stans, avslag og trekk i utbetaling av stønad
 - (ca. 2/3 gjelder trekk i utbetaling av ytelse)
 - 6990 brukere har fått utbetalt ca. 270 millioner kroner, inklusive renter.
 - 3070 personer har fått sine saker saksbehandlet, men vedtak opprettholdt.

Det økonomiske omfanget er på ca. 365 millioner:

- Ca. kr 269 millioner er utbetalt
 - Hvorav ca. kr 40 millioner er renter
- Ca. kr 90 millioner er avskrevet gjeld
- Ca. kr 6 millioner er utbetalt i erstatning

For Innlandet gjelder følgende:

3964 personer er vurdert

- 642 personer har fått sine saker saksbehandlet på nytt
 - 437 personer er berørt
 - 59 personer med krav om tilbakebetaling
 - 378 personer med avslag, stans og avkortning
 - 3 domfelte personer er berørt.
 - 420 personer har fått utbetalt ca. 16 millioner kroner
- 37 personer er vurdert for forhold før 1.6.2012
 - 20 personer er berørt
 - 13 personer med krav om tilbakebetaling

Personer som har hatt et økonomisk tap på grunn av NAVs feilpraktisering av EØS-regelverket, kan ha rett til erstatning etter de vanlige regler. Det kan være inntekter de har gått glipp av eller utgifter de er påført. NAV har for eksempel gitt erstatning for kapitalutgifter, boutgifter, reiseutgifter, tap ved salg av bolig og advokatutgifter. Krav om erstatning for «tort og svie» har vi avslått, fordi sakene etter NAV sin vurdering ikke fyller vilkåret for erstatning for skade av ikke-økonomisk art etter skadeserstatningsloven. §§ 3-5, 3-6 og 3-6a. Den uavhengige klagenemnda for EØS-saker som er opprettet av Regjeringen, har støttet NAV sin vurdering i sine vedtak. NAV har imidlertid fått kritikk for at det ikke er gitt noen form for erstatning for «tort og svie».

Det var forventet stort trykk på telefonen når saken ble kjent og det kom mange henvendelser om EØS-saken som dreide seg vel så mye om rettigheter/plikter frem i tid, og andre spørsmål som ikke var relevante i forhold til feiltolkningen. Noen brukere var misfornøyd med kontakten med NAV i saken, særlig muligheten til å få snakke med den som behandlet deres sak. En egen vakttelefon ble satt i drift 13.januar 2020.

NAV sine kontaktpunkter med brukerne har vært:

- Henvendelser til NAV Kontaktsenter

- Informasjon fra Innsatsteam EØS om saken er aktuell for ny vurdering, eller at den ikke omfattes av feiltolkningen
- Anmeldte og domfelte som er hardest rammet ble oppringt av NAV.
- Informasjon om midlertidig stans av innkreving hvis det var løpende innkreving
- Informasjon om saksbehandlingstid
- Brev om vedtak og beregning, hvor det også ble informert om:
 - muligheter for klagebehandling og erstatning
 - særlig rettshjelpstiltak der vedtak ikke ender med full omgjøring av det opprinnelige vedtaket og eventuelt krav om erstatning

I tillegg til ovennevnte, ble det opprettet egne sider på Navet om feiltolkning av EØS-reglene.

Regjeringen besluttet at personer som er berørt av feiltolkningen før 1. juni 2012 må henvende seg til NAV

- Informasjon på NAV sine nettsider ligger på forsiden på NAV.no.
- Arbeids- og velferdsdirektøren har i media oppfordret berørte til å melde seg.

NAV leter etter de personene som kan være sterkest berørt:

- Gode oversikt over anmeldte og domfelte personer for perioden 2008 – 2012.
- Går gjennom anmeldte personer tilbake til 1994.
- Går gjennom saker som er sendt til Trygderetten tilbake til 1994.

Det har vært klare forventninger om at vi skal gjøre noe med svakhetene som ble avdekket i forbindelse med EØS-saken. Arbeids- og velferdsdirektøren har definert 10 tiltak:

- Tydeliggjøre de juridiske funksjonene i NAV
- Styrke direktoratets faglige og koordinerende rolle
- Legge til rette for bedre samhandling
- Forenkle regelverk
- Styrke klarspråk
- Styrke NAVs juridiske kompetanse
- Styrke NAVs forvaltningskultur
- Gjennomgå struktur og form for utarbeidelse av rundskriv
- Styrke samhandlingen med departementet
- Klargjøre rammene for kontakt mellom NAV, Trygderetten og Påtalemyndigheten og påse at rutineene følges

Alle disse tiltakene er NAV enten ferdige med, eller er godt i gang med.

Det ble tydeliggjort at det ikke er noen saksbehandlere i NAV som har gjort noe feil i EØS-saken.

Fra brukerutvalget sine innspill, gjengis følgende:

- Det virker litt «smålig» at det ikke er gitt noen erstatning for «tort og svie».
- Når regelverk skal forenkles og det skal utformes brev til brukere, er det viktig at brukerrepresentanter blir koblet på. Hvis dette hadde vært gjort. Kunne en del misforståelser vært unngått.
- Det er viktig at innspill eller «drypp» om at noe ikke er som det skal, faktisk tas alvorlig og tas videre i systemet. NAV skal ha system for dette slik at man raskt kan gjøre nødvendige undersøkelser, herunder sjekke om det er gjort systematiske feil.
- Arbeidet i NAV går over i ordinær linje fra ca. juli 2022, det vil si at når det er «tom pult» legges det ekstra organet som har hatt ansvaret i EØS-saken ned. Det er imidlertid ingen foreldelsesfrist i denne saken, bortsett fra tre års foreldelsesfrist for erstatning.

- Det faktum at det er samme aktivitetsplikt om bruker er i et EØS-/EU-land eller er i Norge, bør kommuniseres tydelig. Det bør vurderes om teksten på meldekort er god nok.
- Kan den nyopprettete juridiske avdelingen fungere som en «gråsone-avdeling», jf. brukerutvalgets tidligere henvendelser til Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Det var en særs nyttig og god faglig gjennomgang som ga brukerutvalget bedre innsikt i hva saken dreier seg om, hva som er gjort og om omfanget av saken.

Sak 04/2022 Hvordan opplever NAV sine brukere NAV sine digitale løsninger?

Ann-Mari Lofthus er postdoktor ved Høgskolen i Innlandet og har skrevet avhandling om hvordan NAV sine brukere med utfordringer innen rus og psykiatri opplever NAV sine digitale løsninger. Hun innledet i saken.

Forskningsprosjektet bygger på dybdeintervju med et begrenset antall brukere (25 brukere i målgruppen 20 – 65 år) innen målgruppen. Noe av bakteppet for avhandlingen var Stortingsmelding 33 (NAV i en ny tid) fra 2015-2016.

NAV har endret sin kommunikasjonsstrategi med brukerne til å i økende grad kommunisere via ulike digitale kanaler. Prosjektet har fokusert på hvordan NAVs tjenestemottakere med psykisk helse utfordringer og rusproblemer har erfart å bruke disse? Forskningsprosjektet har tatt utgangspunkt i den økte digitaliseringen av tjenester til brukere i NAV. Eksempler på digitale tjenester er utfylling av elektroniske meldekort, chat-tjenesten og kommunikasjonen på «min side».

Intensjonen har vært å øke kunnskapsgrunnlaget om brukernes erfaringer med digitale tjenester ved å ta utgangspunkt i å belyse digitaliseringen av tjenestene «nedenfra», det vil i denne sammenheng si fra brukernes ståsteder.

Funnene viser at digitalisering av tjenestene i NAV innebærer et skifte fra ansikt-til-ansikts kontakt til en ansiktsløs digital interaksjon. Dette innebærer nye former for kommunikasjon og interaksjon.

Brukere synes det er komplisert å forholde seg til de digitale systemene, og det skaper usikkerhet og distanse til NAV som system. Åpningstidene er redusert, og brukeren må i større grad navigere på nettsidene til NAV og egen brukerkonto. Denne ansiktsløse interaksjonen og kommunikasjon, erfarte informantene som usikkert. De opplevde å bli mer overlatt til seg selv. Dette gjaldt spesielt i langvarige og komplekse saker. I slike saker opplevde informantene at samhandlingen med NAV kunne være uforutsigbar. Det var vanskelig å få kontakt med saksbehandler og flere opplevde usikkerhet rundt hvem som var saksbehandler.

Flere beskrev videre usikkerhet om hvorvidt viktige saksdokumenter var kommet frem, og hvordan de kunne komme i kontakt med saksbehandlere, både fysisk og på telefonen. Utilgjengeligheten var utfordrende og skapte mye frustrasjon. Flere beskrev også at de savnet å bli sett av NAV.

Studien viser også, at for de av informantene som håndterte de digitale tjenestene i NAV godt, bidro digitaliseringen til å slippe å forholde seg til korte åpningstider, avtaler med saksbehandlere, samt at digitale beskjeder opplevdes som enklere enn fysiske møter. Det er likevel viktig å påpeke at alle informantene i dette studiet var usikre på om de hadde fylt ut korrekte skjema til de ulike tjenestene de hadde behov for, og at denne usikkerheten var en utfordring og ikke minst til frustrasjon i deres ansiktsløse interaksjon med NAV.

Studien viser at det er et behov for å utvikle mer kunnskap om hvordan digitale tjenester påvirker tjenestetilbudet og innholdet overfor ulike brukergrupper i NAV. Noe av begrunnelsen for kanalstrategien i NAV har vært å effektivisere tjenester for å øke ressursene til mennesker som har behov for langvarig oppfølging fra NAV. Studien viser ikke at denne gruppen har fått mer oppfølging etter innføringen av digitale tjenester i NAV. Studien viser økt behov for brukervennlig opplæring til å håndtere digital kommunikasjon og interaksjon.

Det er videre nødvendig å belyse hvorvidt de tekniske løsningene hindrer eller støtter individuell brukermedvirkning for brukere som har behov for langvarig oppfølging i NAV. I studien etterlyses det mer forskning rettet mot de uintenderte konsekvensene av digitaliseringen av tjenestene i NAV.

Studien viser også et økt behov for å utvikle mer kunnskap om digital etikk. Det er viktig at forskere også ser på etiske utfordringer i anvendelsen av digital teknologi og hvilke konsekvenser dette har for den enkelte bruker og samfunnet.

Respondentene med avklarete saker var mer positive enn de som ikke hadde fått sine saker avklart.

En del av brukerne i målgruppen har ikke Bank-ID og da stopper hjelpen opp og det er en etisk debatt om ikke-digitale brukere faktisk får det de har krav på. Man kan stille seg spørsmålet om digital kunnskap genererer et klasseskille mellom NAV sine brukere

Brukerutvalget ser også for seg at det er andre eksempelvis demente og andre grupper som ikke har bank-id eller på andre måter ikke kan bruke digitale løsninger og spørsmålet er hva som kan gjøres for å sikre disse gruppene det de har krav på fra NAV og fra andre som har digitale tjenester.

Det er også mange funksjonshemmede som er innom NAV og har digitale utfordringer og det er viktig å ha med oss at ikke alle er like digitale som vi er.

Gjennomgangen viste at det er noen etiske dilemmaer som med fordel kan belyses bedre og følges opp videre.

Sak 05/2022 Avslutning m oppsummering av møteform og innhold og kort om neste møte

Kort evaluering av møtet (møteform og innhold)

- Det har vært et godt tilrettelagt møte og det har vært spennende å høre innleiderne.
- Det har vært veldig interessante temaer, men det blir mye å ta inn over seg av informasjon.
- Det var positivt at vi kunne komme kvelden før og ha middag sammen.

- Det var mer aktivitet rundt bordet denne gangen og når man er fysisk samlet på hotell, får man også snakket litt mer sammen uformelt.

Veien videre

- To møter i året oppleves som lite
- Vi bør vurdere både fysiske og digitale møter
- Noen ønsker ikke digitale møter

Brukerutvalgets leder og NAV Innlandet, vil tidlig i juli, komme med en plan for møter og tema til høsten.

Det er gode innledninger og tilsvarende gode diskusjoner i møtene i brukerutvalget, men det er viktig å være avstemte i hvordan kunnskapen tas videre. NAV forventer at brukerrepresentantene deler sin kompetanse med sine respektive brukerorganisasjoner. Å samme måte forventer brukerutvalget at NAV tar innspill og diskusjoner opp internt i NAV. Det er viktig at vi har en felles forståelse av hvordan saker kan tas opp fra NAV Innlandet og hvordan saker kan tas opp av brukerutvalget da dette er to litt ulike veier når det gjelder formaliteter.

Hamar 19. mai 2022

John-Arne Birkeland

Referent