



NAV Agder Brukerutvalg // REFERAT

// Møtedato: 11. mai 2023, kl. 12:00 til 15:00

// Referent: Kristine Senum Knutsen

Saksnummer	Diskusjon/Konklusjon
Velkommen	Melvin Hjort Leder i NAV Agder Brukerutvalg, ønsket velkommen.
Innledning	Hilde Høyenes Assisterende direktør NAV Agder, informerte om arbeidet med Tillitsreformen i NAV Presentasjon vedlagt.
Sak 1: Refleksjonsoppgave: Hva skal til for å utvikle tilliten mellom NAV og bruker?	(Vi gjennomførte tre refleksjonsoppgaver. Først skrev alle ned sine innspill individuelt. Deretter ble innspillene diskutert i grupper på 4-5 og til slutt i plenum). Punkter som kom frem etter denne refleksjonsoppgaven: <ul style="list-style-type: none">• Husk at førsteinntrykket foreviges, det første møtet er meget viktig! Det må i utgangspunktet være bruker som har rett til å definere utfordringer og muligheter. NAV er den profesjonelle parten og bærer et noe større ansvar for å drive prosessen. Til sist er det NAV som forvalter lovverket og kan si hva som er mulig innfor det. For å oppnå tillit må den med mest makt være sin makt bevisst.• Senk skuldrene i møte med brukerne, vis empati og ikke vær autoritær.• Veileder må være bevisst på, og forstå sine egne fordommer.• Huske at forskjellige brukere kan trenge veldig forskjellig kompetanse hos veileder. Bruk også kompetansen brukeren har• Maktforholdet mellom bruker og NAV-ansatte, vær det bevisst.

NAV AGDER // ARBEIDS OG VELFERDSETATEN

Postadresse: Postboks 1853 Stoa // 4858 ARENDAL

Besøksadresse: Holthes vei 4 // Arendal

Tel: 22 82 20 00 // Faks:

www.nav.no/no/Lokalt/Agder //

<p>Sak 2: Refleksjons- oppgave: På hvilke områder trenger NAV å vise mer tillit mot brukerne?</p>	<p>Punkter som kom frem etter denne refleksjonsoppgaven:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kortere saksbehandlingstid og raskere beslutninger • Krav til dokumentasjon av varig svekkelse burde endres • Tydelig kommunikasjon • Fullmakten til veileder må være slik at de har stort nok handlingsrom til å legge en god plan med bruker • Ikke svare «tror», det må vites. Veileder må ha god kompetanse om dokumentasjonskrav og lovverk nasjonalt og innenfor EU • Fast veileder så langt det lar seg gjøre • Veileder må motivere bruker til å se muligheter f.eks. utdanning. Et nei er en avvisning, ingen realitetsorientering • Bedre tilgjengelighet på NAV sine nettsider f.eks. for synshemmede, spesielt utfylling av skjema •
<p>Sak 3 Refleksjons- oppgave: Hvordan kan brukerutvalg involveres i lokal tjenesteutvikling?</p>	<p>Punkter som kom frem etter denne refleksjonsoppgaven:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fagdag – Hvor brukerutvalget kan fortelle om brukers opplevelser og erfaringer • Brukerne må bruke stemmen sin og vite hvilke muligheter de har i sin rolle. Lære seg mer om hva det er brukerne kan påvirke lokalt. • Ta med brukerutvalget i alle prosjekter, endringer og utvikling, også de mindre • NAV kontoret må være mer åpne. «åpen dør politikk». • Mer brukermedvirkning med f.eks. skjema, språk o.l. (sentralt)

<p>Sak 4: Oppsummering</p>	<p>Til slutt oppsummerte vi innspillene som kom frem i refleksjonsoppgavene og snakket om hva brukerutvalget konkret ønsker å jobbe videre med:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ønsker å få til en fagdag, hvor brukerutvalget kan fortelle om brukers opplevelser og erfaringer. Eventuelt involvere brukerutvalget i den lokale delen av «Ny i NAV» eller andre fora hvor veilederne er. • Tydeliggjøre brukerutvalget på Navet og nav.no • Få til mer kommunikasjon med NAV-ombudet i Agder fylkeskommune og kanskje invitere vedkommende inn til fremtidige møter • Første møte mellom bruker og NAV er veldig viktig. Det må være god tilgjengelighet og nok tid. Møtet må helst være fysisk, man mister mye av inntrykkene ved digitale møter. <ul style="list-style-type: none"> ○ Veileder må huske navnet på bruker ○ Bruker må slippe å fortelle sin historie mange ganger. ○ Fysisk rom: Skal føle seg velkommen og respektert ○ Veileder må vær bevisst på maktforhold ○ Alle skal vise respekt og empati
<p>Sak 6: Eventuelt</p>	<p>Ingen saker på eventuelt.</p>