



REFERAT FRA MØTE I BRUKERUTVALGET I NAV I INNLANDET

Tid: Tirsdag 19 – onsdag 20. mars 2024
Sted: Quality Strand Hotell, Gjøvik Teams

Følgende deltok på møtet:

- Maj Christin Stenersen, Rådet for personer med funksjonsnedsettelse – leder av Brukerutvalget
- Knut Arne Gravingen, Kreftforeningen
- Petter Larby, FFO
- Ingrid Woldengen, FFO
- Amanda Dybendal, SAFO
- Hege Christin Nilsson, SAFO
 - o Kari Anne Ringen Lunke – ledsager
- Mevlida Grabovica, Flerkulturelt råd (dag 1)
- Tone Meisdalen, RIO
- Eva Aurdal, NAV Arbeid og ytelser (dag 1)
- Erling Sørbøen, NAV Hjelpemidler og tilrettelegging
- Ola Ellingsberg, NAV Kontaktsenter
- Nina Vaage, NAV Innlandet
- John-Arne Birkeland NAV Innlandet – sekretariat

Forfall:

- NHO
- LO

Innledere:

- Ingjerd Thon Hagaseth, forsker
- Kristin Skåre, Arbeids- og velferdsdirektoratet (deltok på teams)
- Grete Crowo, sentral brukerutvalg (deltok på teams)
- Bjørn Lien, NAV Innlandet
- Karen Nyborg, NAV Narvik (deltok på teams)
- Barbro Holmstad, brukerutvalget i NAV Narvik (deltok på teams)
- Arne Skymoene, Brukerutvalget i NAV i Glåmdalen (deltok på teams)
- Kersti Grindalen, NAV Elverum (deltok på teams)
- Jarleif Haugen, NAV Sel (deltok på teams)
- Jørn André Stenseth, NAV Kongsvinger (deltok på teams)
- Jørgen Wien, SAFO

Følgende saker ble behandlet:

Sak 07/2024 Åpning og gjennomgang av tema for møtet

Utvalgets leder Maj Christin Stenersen åpnet møtet, ønsket alle velkommen på teams.
Det var ingen innspill til innkalling eller sakliste og det var heller ingen saker til Eventuelt.

Sak 08/2024 Formell godkjenning av referat fra møtet 26. februar 2024

Referatet ble gjennomgått uten at det fremkom merknader. Referatet ble deretter godkjent uten merknader og legges på nav.no.

Sak 09/2024 Hvordan få til best mulig brukermedvirkning på alle nivå i NAV i Innlandet?

Utvalgets leder innledet kort i saken.

Vi har et ønske om å få til brukermedvirkning på alle nivå. På møtet i dag ønsker vi å få belyst fra flere aktører hvordan brukermedvirkning kan bli best mulig på lokalt/regionalt nivå.

Det er viktig at stemmene til representanter fra lokale brukerutvalg i fremtiden blir hørt når vi skal diskutere om og hvordan vi skal ha slike utvalg. På møtet i dag vil vi høre fra forskning, fra NAV-ledere i Innlandet som har brukerutvalg, fra brukerrepresentant i lokalt brukerutvalg, fra Arbeids- og velferdsdirektoratet, fra brukerrepresentant fra det sentrale brukerutvalget, fra NAV-ansatt og fra brukerrepresentant og leder av brukerutvalget i NAV i Narvik, fra direktør i NAV i Innlandet og fra koordinator fra SAFO i Innlandet.

Det er et mål at vi gjennom innledninger og diskusjoner kan få mest mulig felles kunnskap, fakta og perspektiver slik at vi kan finne riktig måte å ha brukermedvirkning på.

Det er også viktig å få til et godt samarbeid mellom nivåene for brukermedvirkning i NAV.

Hva sier forskningen?

Ingjerd Thon Hagaseth redegjorde fra følgeevaluering av «Bedre brukermedvirkning med felles utvalg? – Erfaringer fra et interkommunalt brukerutvalg i NAV!»

Det har vært et felles brukerutvalg for NAV-kontorene i Gjøvikregionen og Hadeland. Følgeforskning fulgte brukerutvalget fra etablering i 2018 til digitale møter våren 2020 gjennom observasjon av utvalgsmøtene og intervjuer med brukerrepresentanter og NAV-representanter (både i og utenfor utvalget. Videre var det gjennomført intervjuer i koronatiden. Funn fra undersøkelsen understøtter tidligere større undersøkelser som er gjort av brukerutvalg i NAV, blant annet av professor Jan Andersen (HiNN) i 2011 og en undersøkelse som FaFo gjorde på oppdrag fra FFO i 2015.

Fra følgeforskningen:

- Behovet for hvem som sitter i utvalgene har endret seg med brukergruppene i NAV. De lokale brukerutvalgene kan av og til ikke tjene hensikten i så stor grad. De får ikke nødvendigvis tatt tak i de som faktisk har en betydning for tjenesteutviklingen vår. Det blir tatt på høyere hold.
- Det er mismatch i sammensetning av utvalget i forhold til NAV lokal sine brukergrupper og det er vanskelig å få representert «uorganiserte» grupper som jobbsøkere, ungdom, flyktninger og sosialhjelpsmottakere mv som er hovedmålgruppen for tjenestene på det lokale NAV-kontoret.
- Det har vært lite engasjement og få innspill fra brukerorganisasjonene inn i utvalget og lite å ta med tilbake fra utvalget som oppleves som relevant for de ulike organisasjonene.
- Det er liten kobling mellom nivåene av brukerutvalg
- Det var mye informasjon, lite dialog og lite anvendelse av brukerstemmen.

- Konkretisering gjennom case for å diskutere utfordringer og bedre diskusjoner og mer mening.
- Det var usikkert hva man faktisk kunne påvirke når så lite av saksbehandlingen faktisk skjedde på det lokale NAV-kontoret.
- Brukerne opplevde i liten grad å «gjøre en forskjell».
- Utvalget hadde symbolsk betydning og NAV opplevde at dette var noe man varer pålagt.
- Det var ikke noe som tydet på at det ble bedre brukervedvirkning med et felles brukerutvalg for flere NAV-kontor. Noe av begrunnelsen for dette var at større avstand og mindre nærhet til det kommunale, og mindre engasjement.
- Det var delte meninger om personbrugerrepresentanter og arbeidsgiverrepresentanter skulle være i samme utvalg.

Andre former for brukervedvirkning kan gi bedre resultater og mer reell påvirkning:

- Flere mindre (og kanskje mer ensartede) utvalg av brukergrupper som er brukere av NAV-kontoret.
- Ad-hoc-utvalg etter behov.
- Ansatte brukervedvirkere og erfaringskonsulenter.

Aktuelle prosjekter som vi har erfaringer med er «Best på aktivitetsplikt i Gjøvikregionen» og «Ung inkludering i Kongsvingerregionen».

Informasjon fra sentralt Brukerutvalg

Kristin Skåre fra Arbeids- og velferdsdirektoratet og brukerrepresentant Grete Crowo fra FFO informerte fra sentralt brukerutvalg, herunder om hvordan brukervedvirkning kan organiseres.

Sentralt brukerutvalg (SBU) er et rådgivende organ på strategisk nivå for etatens ledelse.

Aktuelle saker for SBU den siste tiden har vært:

- Tillitsreformen
 - o Tiltak om hvordan etaten kan bruke mer brukervedvirkning
 - o Hvordan NAV kan vise brukerne mer tillit
 - o Hvordan møte brukerne med tillit?
- NOU 2023:11 - Rask og riktig
- Forbedring av brev fra NAV til brukerne.
- Ungdomsgarantien og utenforskapet

Det er arbeidsutvalget (AU) i SBU som stort sett lager agenda til ulike møter.

Sentralt Brukerutvalg har faste plasser inn i sentrale prosjekt, på linje med blant andre tillitsvalgte og vernetjenesten.

Brukermedvirkning er mye mer etterspurt nå enn tidligere og det har kommet bestillinger på ulike tema, blant annet tverrsektorielt arbeid for barn og unge.

For å sikre at brukervedvirkning generelt faktisk fører til forbedringer, må vi få til dynamikken i samarbeidet mellom nivåene. Videre må vi få fatt i de rette folkene (brukere og ansatte) for de ulike temaene som det skal være brukervedvirkning om. Det må være brukervedvirkning til grunn for alle beslutninger/prosjekt.

SBU vil ha samarbeid på alle nivå og fylkesvise brukerutvalg står fritt til å bruke/kontakte sentralt brukerutvalg.

De som skal aktivt delta i brukermedvirkning må ha grunnkompetanse/-kunnskap om de tema som er aktuelle, før de kan bidra aktivt. Før saker settes på agendaen i brukerutvalg, må det vurderes om brukerutvalget har kompetanse på feltet og hvordan grunnkompetanse kan gis.

Det kan være aktuelt for SBU å bruke underliggende brukerutvalg i konkrete brukermedvirkninger.

Det er behov for ungdomsråd der vi kan få til medvirkning over tid fra sak til sak. Ungdomsråd er bygget opp av unge mennesker som ikke er organisert og flere fylker har etablert slike råd. Det skal være en samling i Ålesund i juni 2024 der SBU ønsker å ha med unge brukere fra Innlandet, eller aktuelle koordinatorene. SBU kommer tilbake til dette.

Det er utarbeidet maler for mandat for brukerutvalg. Disse er gamle, og disse har kun vært maler/forslag og ikke en standard som skal benyttes.

Det har ikke vært pålagt at alle NAV-kontor må ha egne brukerutvalg, men det må være stabil struktur på fylkesnivå slik at man kan bygge opp gode lokale strukturer.

Hvordan tenker man andre steder i landet – Erfaringer fra brukerutvalget i NAV

Narvik

Karen Nyborg (koordinator for brukerutvalget) og brukerrepresentant og leder av utvalget, Barbro

Holmstad informerte om hvordan brukerutvalget i Narvik har blitt slik det har blitt nå.

Historikk

Brukerutvalget ved NAV Narvik ble opprettet første gang i oktober 2007 og bestod ved oppstart av 14 personer, fra til sammen 11 ulike lag, foreninger og organisasjoner. Det høye antallet medlemmer skyldtes hovedsakelig at det lokale NAV-kontoret etter reformen favnet om mange ulike områder og man ønsket at flest mulig av disse skulle være representert og ha en stemme inn i Brukerutvalget. Organisasjonen NAV var helt ny, og organisasjonene i Brukerutvalget hadde et stort behov for informasjon om alt det nye. Dette opplevdes som krevende for leder av Brukerutvalget/NAV da NAV samtidig var under etablering. Det var ikke gjennomført formell opplæring av medlemmene av brukerutvalget hverken ved oppstart eller senere. Fordelene med dette brukerutvalget var:

- Å kunne få innspill fra medlemmene til endringer som kunne gjøres lokalt
- Engasjerte medlemmer som også bytter på ledelse av Brukerutvalget
- Engasjerte medlemmer som formidler saker som kan berøre den enkelte organisasjons medlemmer

Ulempene var:

- Vanskelig i starten å unngå at enkeltsaker ble tatt opp
- Brukerutvalget ble for stort, med for mange medlemmer, gjorde det vanskeligere å få en samlet forståelse (kunne bli vanskelig både for den som ledet Brukerutvalget og for NAV-kontoret)
- Usikkert om medlemmene i Brukerutvalget var representative for den oppgaveporteføljen som lå i NAV.

Brukerutvalget var operativt til og med 2018 og det var ikke avholdt møte i 2019 og utvalget var dermed uformelt lagt ned fordi møter ble utsatt, agenda kom ikke, NAV-leder som ledet arbeidet hadde mye å gjøre og prioriterte ikke utvalgsarbeidet.

Nytt brukerutvalg fra 2021

Det var viktig med sammensetning fra ulike brukerorganisasjoner, ulik bakgrunn og erfaring og balansert kjønn- og alderssammensetning. Første møte var i august 2021 der man blant annet ble enige om retningslinjer. Deretter møter hver tredje måned.

NAV Narvik driver også brukermedvirkning på andre måter enn gjennom brukerutvalget.

Dette skjer gjennom ulike samarbeidsavtaler som blant annet:

- NAV i Sykehus
- NAV og Frivilligheten
- NAV i videregående skole
- NAV og Krisesenter mm.

Flere slike avtaler er i arbeid, for eksempel mellom NAV og UIT. For flere av disse samarbeidsavtalene er det faste operative møter, hvor NAV- veiledere møter brukere på brukers arena. For andre er det avtalt generell tilstedeværelse, uten at det er satt i et system. Via disse møtene kommer det innspill som bringes videre i strategiske møter tilhørende samme samarbeidsavtale. NAV i Sykehus skal bringe sine tanker direkte inn i møte i Brukerutvalget, og dette tenker vi også gjøre med flere av våre samarbeidspartnere.

Der god administrativ struktur i planlegging og gjennomføring av møter i brukerutvalget og det skrives gode referater. I møtene er det blant annet saker fra medlemmene, ulik informasjon fra inviterte innledere og presentasjon av de ulike organisasjonene.

Publisitet er viktig- uten tvil! Det er viktig å være synlig, både internt i NAV- kontoret og eksternt. Flest mulig må vite at brukerutvalget finnes og kjenne til hva vi arbeider med og vite hvordan de kan være med å påvirke. Lokalavisen ble brukt for å få «den unge stemmen» inn i utvalget. Det er stor takhøyde i brukerutvalget og forståelse for at vi er en blanding av personer både fra NAV, brukerorganisasjoner og næringsorganisasjoner.

For å bli kjent med lokalene og de ansatte ved NAV Narvik har brukerutvalget fått en omvisning på hele kontoret. Dette var en fin mulighet til å få fortelle mye om vår arbeidshverdag, herunder om sikkerhet og taushetsplikt og at brukerutvalget fikk hilse på de som jobber på NAV-kontoret. Brukerutvalget har blitt introdusert for ulike fagområder ved NAV Narvik, for å øke kunnskap og forståelse. Hvert enkelt fagområde har presentert seg selv og det var satt av tid til spørsmål og svar. I tillegg har NAV Hjelpemiddelsentral Nordland deltatt på møte og har presentert hva Hjelpemiddelsentralen kan tilby eller hjelpe til med.

Suksesskriterier

- Kontinuitet og verdien av dette
- Opplæring av alle medlemmer ved oppstart av Brukerutvalget, herunder i brukerutvalgets rolle
- Forventningsavklaring på roller, hvilke saker som kan tas opp osv.
- At medlemmene blir kjent med det lokale NAV- kontoret
- Tålmodighet
- Ta vare på hverandre, vise interesse og gjennom det skape et godt team
- At man tørr å være kreativ, tenke nytt og by på seg selv
- Utvikler oss kontinuerlig SAMMEN
- Finner stadig nye måter å gjøre ting på som blir bedre, både store og små ting som kan gi forbedringer

- Det skal være interessant og givende å være medlem i brukerutvalget, og medlemmene skal føle at deres innspill blir hørt og at deres stemme betyr noe
- God informasjon om rettigheter som medlem i Brukerutvalget, med tanke på møtegodtgjørelse, reiseregning osv.

Annet viktig

- Brukerutvalget ledes av en av brukerrepresentantene
- Egen koordinator ved NAV-kontoret gjør at NAV- leder ikke må innkalle til møter, sette opp saksliste samt lede møtet.
- Færre medlemmer gjør det enklere å skape en felles forståelse
- Det er viktig å påse at man har de rette medlemmene
- Medlemmene i de ulike organisasjonene må i større grad komme med innspill til utvalgte.
- Få fatt i ungdom.

Tanker fra direktør i Innlandet, Bjørn Lien

Bjørn Lien representerer NAV i partnerskapene for stort sett de største kommunene/kontorene i Innlandet og han har prøvd å få fokus på etablering av lokale brukerutvalg.

Han har deltatt i sentralt brukerutvalg når han var konstituert som ytelsesdirektør i Arbeids- og velferdsdirektoratet. Det sentrale brukerutvalget hadde behov for å jobbe seg sammen og finne rett arbeidsform. Han var også i brukerutvalget i NAV i Hedmark og så samme behov for å jobbe seg sammen der.

Under gjengis informasjon fra direktør samt innspill til diskusjon.

Vi må stille oss spørsmål om det viktigste er at vi har lokale brukerutvalg (for ett eller flere NAV-kontor) eller å få til reell brukermedvirkning.

NAV-lederne har synes det har vært vanskelig å få til lokale brukerutvalg med god representasjon, god kontinuitet og god aktivitet. Det har gjerne blitt slik at møter har gått med til informasjon fra NAV og dette fører i liten grad til brukermedvirkning eller brukermedbestemmelse. Direktør har ikke ønske om å pålegge etablering av utvalg som ikke fungerer etter intensjonene. Dette vil være ressurskrevende og gå på bekostning av andre prioriterte oppgaver.

Lillehammerregionen har laget årsplaner der de samlet brukerrepresentanter med tema to ganger i året:

- En dag med arbeidsgivere
- En dag med ungdom og da med fokus på hvordan de opplever NAV.

NAV i denne regionen mener dette har fungert bedre, men de har ikke den kontinuiteten som kan være ønskelig. De har imidlertid fått gode tilbakemeldinger på at dette oppleves som brukermedvirkning.

Gjøvikregionen har gjennomført prosjektet «Best på aktivitetsplikt» med god, direkte og reell brukermedvirkning, men ikke gjennom brukerorganisasjonene.

Hamarregionen har prøvd seg med ungdomsråd. Dette fungerte ett skoleår, men de som var med dette året forsvant og grunnplanken falt ut. Både NAV Hamar og NAV Ringsaker har fått midler til å jobbe sammen med frivilligheten og dette er en helt annen måte enn ordinær

brukermedvirkning. I NAV i Ringsaker skal markedsteamet jobbe enda tettere opp mot arbeidsgivere som gir en annen form for brukermedvirkning fra en viktig samhandlingspart for NAV.

Det var et forsøk for noen år siden med et samarbeid mellom OsloMet og NAV Elverum der NAV Elverum ble utfordret til å finne brukere innen rus/sosialhjelp. Det deltok ca 25 brukere på en dagssamling som fikk gode tilbakemeldinger. Det var imidlertid veldig mye arbeid som skulle til for å få dette til.

Det er viktig at man er klar over at NAV-kontorene er et partnerskap mellom den enkelte kommune eller kommunene (der det er vertskommune samarbeid) og staten. Det innebærer at styringen av NAV-kontorene er helt annerledes enn det man er vant til ellers i samfunnet. Det innebærer blant annet at fylkesdirektør ikke har styringsrett på et NAV-kontor alene og kan ikke beslutte hvordan driften av kontoret skal gjøres/endres uten at dette er akseptert av den kommunale partneren. Derfor vil NAV-kontor ha en mer selvstendig rolle og et større selvstendig handlingsrom enn vi er vant til fra andre offentlige forvaltningsorganer. Og at fylkesdirektørens instruksjonsmyndighet er mer avgrenset.

Andre eksempler er at brukerutvalget i Sykehuset Innlandet har to dialogmøter der de inviterer ulike brukerorganisasjoner. Kommunenes egne utvalg har andre agendaer enn brukerutvalgene i NAV. Disse er lovpålagte for eldre, unge og for personer med funksjonsnedsettelse.

Det meste av etatens utvikling på systemer skjer etter samhandling mellom Arbeids- og velferdsdirektoratet og arbeidsgivere og brukere i brukerpanel.

Direktør ønsker å ta inn/med brukere i utviklingsprosesser og vårt fylkesdekkende brukerutvalg bør kunne brukes mer inn i utvikling/samhandling i NAV i Innlandet.

Deler av brukerutvalget i NAV i Innlandet var tydelig på at det er ønskelig med egne utvalg for enkelte kommuner (av en viss størrelse) og det ble vist til at når det var slik for en del år siden, fungerte disse godt og brukergruppene hadde en kanal inn mot NAV og var også etterspurt av kommunestyret.

Det viktigste i arbeidet videre må være å vurdere ulike modeller samtidig som vi må forholde oss til det som er lovpålagt (brukermedvirkning). Det bør utarbeides lokale mål som vil være avgjørende for hvordan brukermedvirkningen kan organiseres. I prosjekter, ombygginger eller lignende, bør adhoc-medvirkning brukes.

Brukerutvalget i NAV i Innlandet vil være med og løfte NAV og dette må være målet for all brukermedvirkning. Det vil også være relevant at det en gang pr. år rapporteres fra hvert NAV-kontor/NAV-region i Innlandet på gjennomført brukermedvirkning på systemnivå.

Det kan være mulig å lage system for tilbakemelding på hva det enkelte NAV-kontor eller region har gjort for å bedre brukermedvirkningen og skape bedre resultater.

Tanker fra brukerrepresentant fra brukerutvalget i NAV i Glåmdalen

Arne Skymoen har mange års erfaring fra brukerutvalg i NAV samt i Sykehuset Innlandet og i andre utvalg. Han har tidligere ledet brukerutvalget i NAV i Åsnes.

Brukerutvalget skal være et rådgivende og samarbeidende organ og være kontaktpunkt mellom brukerne (gjennom organisasjonene) og NAV.

Han var tydelig på at når han går inn i et utvalg på vegne av brukere, må han gå grundig gjennom mandatet og analysere for å finne ut hva som skal til for at han skal kunne gjøre en god jobb. For å få utført jobben, må han få opplæring og få tilført kunnskap. Han viser til etatens strategiplan og opplæring for brukerutvalg med likt materiell til alle brukerutvalg. Dette mener han har sviktet lokalt og at de som representerer brukerne lokalt ikke kunnskap om de oppgaver de skal utføre. For å kunne gi råd, må de ha kunnskap og vite om aktuelle saker. Brukerrepresentantene må også få innspill fra sine brukerorganisasjoner slik at brukerrepresentantene kan være reelle kontaktpunkt.

Det er viktig at leder av utvalget er seg bevisst hvilke oppgaver vedkommende har og hvilke oppgaver det stilles krav om at skal bli gjort. Det er utvalgets leder som må kalle inn til møter.

Brukerutvalget burde eksempelvis være tatt med i prosesser med ombygginger, endringer, organisasjonsendringer. Ett eksempel er etablering av NAV Solør og ny lokasjon. Her burde brukerne vært representert og da normalt gjennom brukerutvalget når det er et slikt utvalg i regionen.

Det er helt vesentlig med lik og samtidig opplæring av alle deltakerne i brukerutvalget, uavhengig av hvem de representerer (brukerorganisasjoner, arbeidsgivere eller NAV). Opplæring av representanter på begge sider.

Tanker fra lederne av NAV Kongsvinger (Brukerutvalget i NAV i Glåmdalen, Kersti Grindalen (brukerutvalget i NAV i Sør-Østerdalen) og Jarleif Haugen (Brukerutvalget i NAV i Gudbrandsdalen ekskl. Lillehammer, Gausdal og Øyer)

- NAV i Glåmdalen

NAV-leder tar med seg innspill om brukermedvirkning i byggeprosjekt for NAV Solør.

Status og erfaringer:

- Brukerutvalget har i liten grad kommet med saker i forkant av møtene, stort sett har saker kommet opp under møte.
- Oppmøte har vært varierende, og preget av en del fravær.
- Brukerrepresentantene har vært engasjert når de møter.
- Tema som bringes inn i møte har ikke alltid dreid seg om NAV sitt virkeområde.
- I august 2023 ble det opplyst å bli nyvalg av representanter til utvalget, men etter seks måneder er det ikke kommet noen meldinger om nyvalg.
- Erfaringer er ganske lik det som fremkommer i rapport fra Brukerutvalget i Gjøvikregionen.

Mål for lokal brukermedvirkning er bedre brukermøter gjennom

- God kompetanse
 - NAV skal vite hva som er virksomt
 - Bruker er ekspert på eget liv
- Gode arenaer
 - Det må være trygge og brukervennlige arenaer for deling, læring og utvikling av tjenestetilbudet
- Bedre tjenester

- Skal være effekten av en god delings- og læringskultur
- Skal være treffsikre og av god kvalitet

Det er ønskelig å lage undersøkelser som brukerutvalget bør involveres i og det er også et mål å få etablert et ungdomsråd.

Opplæring bør gis av brukerutvalget i NAV i Innlandet.

Det kom innspill om at agenda for møtene bør settes opp i samarbeid mellom NAV og brukerutvalgets leder.

- NAV i Sør-Østerdalen

- Ved etableringen i november 2022 ble det hentet erfaringer fra brukerutvalgene i Glåmdalen og Gudbrandsdalen fordi det var lite lokale erfaringer fra egen region.
- Utvalget består foruten NAV av Mental helse, Kreftforeningen, FFO og erfaringskonsulent fra Elverum kommune. Det tok lang tid å få på plass brukerrepresentanter.
- Mandatet er i tråd med sentrale føringer.
- Av saker brukerutvalget har behandlet etter etableringen (seks møter), kan nevnes:
 - Hvordan rekruttere flere medlemmer til brukerutvalget
 - Hvordan gjøre brukerutvalget kjent (blant annet plakater med kontaktinformasjon på NAV-kontorene)
 - Nasjonal brukerundersøkelse i NAV
 - Ny virksomhetsstrategi i NAV
 - Hvordan arbeider vi med tillitsreformen i regionen
 - Ett NAV-kontor stengt for brukermøter og status ved gjenåpning.
 - Vurderinger i forhold til samtykkekompetanse
 - Muligheter for bytte av veileder ved dårlig kjemi
 - Flerkulturell representasjon i brukerutvalget
 - Styringssignaler i kommunebrev og statlig mål og disponeringsbrev

Det er et mål å få representasjon fra prioriterte målgrupper for NAV som unge og minoriteter og på den måten utvide brukerutvalget. Det er ikke flerkulturelt råd i noen av kommunene og derfor ingen som representanter denne gruppen.

Det er leder av brukerutvalget som sammen med NAV-lederne utarbeider agenda og da ofte med saker fra NAV-lederne.

- NAV i Gudbrandsdalen (fra Ringeby og nordover)

Det har vært varierende fungerende brukerutvalg over flere år (lokalt og i begge regionene)

- Nåværende brukerutvalget for NAV i Gudbrandsdalen ble opprettet i 2020 med første møte i 2021
- Vi har hatt 3-4 møter pr. år
- Brukerutvalget har bestått av personer fra
 - NHO
 - Videregående skole/Karrieresenteret
 - Pasient-/brukerorganisasjoner
 - Politiet
 - Fremmedkulturelt råd
- Flere medlemmer har trukket seg siden i fjor sommer og NAV har bedt aktuelle virksomheter/organisasjoner om å finne erstatninger.

- I møtene har det vært mye av representantenes egne erfaringer og egen interesse som har blitt frontet. Dette kan skyldes manglende samlet kompetanse om arbeidet i brukerutvalget.

Kort oppsummert etter innleggene og diskusjonen:

Det er i hovedsak det enkelte medlem i brukerutvalget sin stemme som høres, og i mindre stemmen/politikken fra den organisasjonen de tilhører. Det er viktig med tilbakemeldinger til SAFO, FFO og andre organisasjoner om at de som oppnevnes til brukerutvalg, skal representere sin organisasjon, og er de usikre på hva organisasjonen står for i ulike saker, må dette sjekkes ut.

Det kan være aktuelt å innkalle lokale brukerrepresentanter til møter i brukerutvalget i NAV i Innlandet.

Hvordan ser Brukerorganisasjonene for seg best mulig brukermedvirkning og hvilken rolle har de?

Koordinator Jørgen Wien fra SAFO i Innlandet innledet.

SAFO er en liten paraplyorganisasjon med fire primærorganisasjoner og har brukermedvirkere i diverse råd og utvalg som sykehus, kommuner, fylkeskommuner og NAV. Det er viktig at brukermedvirkerne fra SAFO har alle fire organisasjonene og representere disse fire, ikke egen situasjon/diagnose.

Brukermedvirkning skal være bindeledd mellom organisasjon og eksempelvis NAV og representantene i brukerutvalg skal ha gjennomført god opplæring, og det må avklares hvem som er ansvarlig for slik opplæring.

Rekruttering skjer gjennom nettverk og blant tillitsvalgte i medlemsorganisasjonene og det blir ofte gjenbruk av travle tillitsvalgte. Man spør gjerne om det er noen som kjenner noen, og dette kan være riktig, men det må sikres at de har tilstrekkelig kompetanse eller at de kan gis god nok opplæring til at de kan bli gode brukermedvirkere. Det er utfordrende å finne folk som er interessert og som har tid (en del roller krever ganske mye av den som representerer og dette må ikke underkommuniseres). Det er også utfordrende å finne folk som har nok erfaring til å representere hele SAFO-paraplyen. Dersom organisasjonen ikke har aktuelle kandidater, må de kjapt si fra om dette. Det oppleves frafall fordi man opplever at det ikke foregår reell brukermedvirkning i ulike råd og utvalg. Det må være respekt for at alle sitter på ulik kunnskap og formidler kunnskapen på ulike måter. Det er viktig med tidlig dialog før nye oppnevningprosesser. SAFO har ikke mulighet til å oppnevne representantene til lokale utvalg i alle kommuner.

God brukermedvirkning er et felles ansvar hos både brukerorganisasjonene og i NAV. Det må gjøres forventningsavklaring med nye (og gamle) brukermedvirkere og det må være god kommunikasjon fra NAV til brukerrepresentant og til brukerorganisasjon og vice versa. Dette oppleves ikke optimalt i dag. Videre må det enkelte medlem vite hvilke saker som passer inn hvor. For å vite dette, kreves god bredde kompetanse. Vi kan ikke ta for gitt at alle medlemmer ulike steder har nødvendig kompetanse på alt, herunder på stammespråk og forkortelser. Brukerrepresentantene må spille tilbake til sine organisasjoner hvis noe ikke fungerer og det samme må NAV gjøre til brukerorganisasjonene.

Det er viktig at brukerutvalgene tar muligheten for å komme med innspill og ikke bare sier i ettertid at de ikke fikk medvirke. Dette krever aktivitet og initiativ fra brukerutvalgets medlemmer.

Utfordringene til SAFO er veldig gjenkjennbart for andre organisasjoner og for NAV. SAFO ønsker en organisering som fungerer og som de kan spille inn de rette representantene til.

Kort om status for organisering av brukerutvalg i NAV

Nina Vaage redegjorde kort for status ut fra informasjon lagt ut på nav.no. Dette betyr at det kan være flere brukerutvalg enn det oversikten viser.

Det er fylkesvise brukerutvalg i alle NAV-fylkene, men med noe ulik representasjon. FFO er med i alle disse utvalgene og SAFO og kreftforeningen er representert i mange av disse. Noen få fylker har ungdomsråd/-utvalg. Ut fra oversikten er Innlandet det fylket der det kan dokumenteres aktivitet i flest lokale utvalg.

Kort status og veien videre

Det er enighet om at NAV trenger brukerne og brukerne trenger NAV og vi må derfor få opp brukermedvirkning og brukerutvalg. Tilbakemeldinger fra ulike utvalg viser at det kan være vanskelig å få til rett representasjon og dermed få til god brukermedvirkning. Brukerutvalget i NAV Narvik fungerer godt, men det har krevd mye for å få dette til. Opplæring er viktig og det å avklares hvordan man sikrer at medlemmene har god nok kompetanse og at de representerer sine organisasjoner og har jevnlig kontakt med disse.

Det er pr. nå ulike oppfatninger om hva som er riktig fremtidig organisering. Den ene løsningen utelukker den andre. Målet er få til best mulig brukermedvirkning for å få til et bedre NAV. Vi må ha et bredere beslutningsgrunnlag før vi beslutter. Brukerutvalget tar med alle innspill og kunnskap fra dette møtet inn i det videre arbeidet.

Veien videre:

Se på muligheter som tas inn i organisasjonene, diskuteres i organisasjonene og kommer tilbake til BU.

Med utgangspunkt i det vi har hørt, ble det foreslått at NAV og brukerutvalgets leder utarbeider et fremlegg som brukerrepresentantene tar med seg til sine respektive organisasjoner. Organisasjonene gir skriftlige tilbakemeldinger til sekretariatet for brukerutvalget slik at dette fortrinnsvis kan behandles på møte i brukerutvalget 5. juni (flyttet fra 15. mai).

Sak 10/2024 Diverse

Det ble informert om at KS i Innlandet vil bli representert i Brukerutvalget vårt fra neste møte. Deres representant vil være seniorrådgiver Petter Rusten. Videre ønsker Velferdsalliansen å bli representert i utvalget og de har kommet med forslag på representant. Velferdsalliansen har tidligere vært representert i brukerutvalget i NAV i Hedmark. NAV vurderer denne representasjonen.

Innkalling til møtet 5. juni sendes i Outlook i løpet av kort tid og møtet blir i NAV sine lokale i Triangelgården.

Sak 11/2024 Avslutning

Utvalgets leder Maj Christin Stenersen takket for et aktivt og godt møte med mange ulike innspill som er verdifulle inn i det videre arbeidet med organisering av brukermedvirkning lokalt i NAV i Innlandet.

Stange, 5. april
John-Arne Birkeland
Referent