

## Referat fra møte i Brukerutvalget NAV i Oslo Fylkes- og kommunenivå

**Tidspunkt: 15. februar 2024 kl. 12.00 – 15.00**

**Sted: Oslo Rådhus, møterom 5**

**Møteleder: Synnøve Nordeng – FFO Oslo**

Deltagere:

Brukerrepresentanter: Kirsten Magnus – NFU Oslo, Sadia Jabeen Iqbal – Rådet for flerkulturelle minoriteter, Veronica Sæther - ME foreningen, Iren Mei Yu – Slagrammedes Forening i Oslo, Synnøve Nordeng – FFO Oslo

Oslo kommune, v/ byrådsavdeling for arbeid, integrering og sosiale tjenester: Marianne Arneberg Saltvik – sekretariat  
Nav Oslo: Ingfrid Milje – avdelingsdirektør, Johanna Bäckman-Nygaard - sekretariat, Geir Arntzen – sekretariat

Fraværende: Kurt Ekerhaugen – Møller medvind, Maria Tvergrov Kalvatn – ROS, Marita Brennsund – enhetslederne i Nav Oslo, Marlene Ramberg – Løvemammaene, Ola Heien – A-larm, Tayyab M. Choudri – Internasjonal helse- og sosialgruppe,

Sak	Tema	Om saken	Tidsramme og ansvar
	Velkommen	Velkommen	Synnøve Nordeng
33/23	Agenda	Gjennomgang av agenda	Synnøve Nordeng
34/23	Behandle forespørsel om møtedeltagelse - Pasient- og brukerombudet i Oslo kommune	<ul style="list-style-type: none"><li>- Marianne prerte saken og erfaringer fra deltagelse i brukerutvalget i Nav Trondheim.</li><li>- Brukerutvalget drøftet saken, og vedtok enstemmig at om ombudet skal få delta på møtene i brukerutvalget som observatør med talerett. Det ble presisert at ombudet ikke skal sette agendaen i møtene, og viktigheten av at brukerrepresentantene er bevisst å ikke bringe enkeltsaker inn i møtene.</li><li>- Ingfrid og Marianne følger opp med et møte med ombudet om hensikt og rolle før deltakelse i brukerutvalgsmøtene.</li></ul>	Marianne Arneberg Saltvik og Synnøve Nordeng
	Pause		
35/23	Presentasjon av organisasjonene	Fortsettelse fra tidligere presentasjonsrunde 30. november 2023. Presentasjon fra NFU og Løvemammaene gjenstår.	Marlene Ramberg og Kirsten Magnus

Ut fra et NAV perspektiv og tjenester som leveres fra lokalkontor i Oslo. Hva er dere som organisasjon opptatt av? Beskriv en til tre områder som er viktige for dere. (5 minutter per brukerrepresentant):

**Slagrammedes forening i Oslo v/ Iren Mei Yu:**

- Representerer medlemmer som ofte svært overraskende må forholde seg til Nav pga. akutt, uforutsett sykdom og funksjonsfall. Ikke nødvendigvis eldre.
- Hjelpemidler og svartid fra Nav er ofte en utfordring for denne gruppen mennesker
- En gruppe som opplever at det er krevende å påvirke – lite overskudd og ressurser til dette pga. helsesituasjonen
- Nav kan gjerne tilrettelegge mer for å ta opp fag for slagrammede
- Har vært under paraplyorganisasjonen Norsk forening for slagrammede, men har meldt seg ut. Søker etter en ny paraplyorganisasjon.

**Norsk forening for utviklingshemmede (NFU) v/ Kirsten Magnus:**

- Målgruppen: funksjonshemmede og omsorgspersoner (kognitiv funksjonshemming). Målgruppen er variert.
- Opptatt av menneskeverd til likestilling, bolig -og arbeid til funksjonshemmede.
- Opptatt av å sikre at ungdomsgarantien også kommer funksjonshemmede til gode – med tett og tilpasset oppfølging. Står ikke noe om dette i forskriften.
- Opptatt av hjelpemidler og at økonomisk bilstøtte må komme flere til gode. Gjelder p.t. bare de som er i skole eller jobb. Mister også muligheten til å få parkeringsbevis eller bompengestøtte.
- Opptatt av omsorgsstønad og sykepenger: gjelder yrkesaktive med funksjonshemmede barn. Får ikke sykepenger om de er 100% sykmeldte.
- Automatisk uføre er et stort problem for unge utviklingshemmede.

**Kommentarer etter gjennomgangene:**

- Avklaring etter presentasjon: SAFO og FFO sitter i brukerutvalget til hjelpemiddelsentralen
- Nav er for raske på å si at man unge søke om uføretrygd – samfunnet går glipp av gode ressurser og menneskene det gjelder går glipp av andre rettigheter. Nav presenterer ofte en lite nyansert løsning når uføre blir bragt på banen.
- Flere opplever at Nav overprøver spesialisthelsetjenestes vurderinger, særlig utviklingshemmede.
- For ME-foreningen er det motsatt. Nesten umulig å få ung ufør. Opplever også at de ikke blir tatt på alvor og at Nav ikke hører ikke på deres leger. Nav-løpet med mye press kan også gjøre diagnosen mer alvorlig.
- Blinde ungdommer får fritak fra undervisning, men får ikke vite at de ikke får et fullstendig vitnemål.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beslutningsstøtte er viktig og dette må Nav ha fokus på. Alle skal ha mulighet til å medvirke i sin egen sak (særlig når det gjelder uføre)-</li> <li>- Uføre ved overgang til voksenalderen er problematisk slik det gjøres i dag</li> <li>- Saksbehandlere må møte menneskene bak diagnosene: høre på hva brukerne sier</li> <li>- Nav får ikke til tilrettelegging for unge – samarbeid om hjelpemidler og tilrettelegging tidlig</li> <li>- Nav må ikke se seg blind på diagnosen</li> </ul>	
30/23	<b>Orientering om serviceklager</b>	<p><b>Leif Konrad v/Nav presenterer serviceklager for Nav i Oslo for 2023:</b> Presentasjon følger vedlagt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kan man ha inn en kategori serviceklager som handler om digitale verktøy? Leif Konrad mener det kommer inn under en av de eksisterende kategoriene:</li> <li>- 60 – 65 000 får oppfølging fra Nav i Oslo pr. mnd</li> <li>- Det påpekes av brukerrepresentantene at det er få klager sammenlignet hvor mange brukere som har kontakt med Nav</li> <li>- Serviceklager kan føre til store endringer i hvordan Nav jobber og er viktige tilbakemeldinger for Nav</li> <li>- Nedgang i antall klager i alle kategorier fra 2022 til 2023</li> <li>- Det er en terskel for å sende serviceklager</li> <li>- Det er mest klager på ansattes oppførsel og veiledning til arbeid.</li> <li>- Veilederens veiledningskompetanse påvirker brukernes opplevelse av tjenesten</li> <li>- Brukerutvalget stiller spørsmål om hvilket fokus Nav har på veilederens kompetanse: både ved ansettelse og i opplæringsøyemed. Det svares ut at det er i økende grad høyt fokus på dette.</li> <li>- Brukerutvalget spør: Kan Nav også systematisere ros til Nav, som en kilde til læring om hva som fungerer og hva brukerne vil ha mer av?</li> <li>- Ingfrid foreslår å sette personbrukerundersøkelsen på agendaen til neste møte</li> </ul>	Ingfrid Milje
	<b>Pause</b>		
31/23	<b>Informasjon fra møte med brukerutvalg Region Nord</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Johanna og Synnøve deltok på møte i brukerutvalget region nord: informerte om hvordan vi jobber i det sentrale brukerutvalget.</li> <li>- Synnøve og Ingfrid deltok i møte med velferdsalliansen 12.02.24: Velferdsalliansen jobber for bekjempelse av fattigdom. Synnøve og Ingfrid informerte om brukerutvalgets arbeid. Velferdsalliansen opplever det utfordrende å finne medvirkere til bla.a. brukerutvalg og har i den sammenheng utviklet et eget opplæringsopplegg: <a href="https://classroom.google.com/c/NjQ0NjU0MDAzODAw?cjc=hep6dde">https://classroom.google.com/c/NjQ0NjU0MDAzODAw?cjc=hep6dde</a></li> </ul>	Synnøve Nordeng

32/23	<b>Eventuelt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Godtgjørelser til representantene i brukerutvalget: Johanna informerer om rettigheter og mulighet til å ta kontakt om spm. Bruksanvisning for å registrere godtgjørelse sendes med referatet. I bruksanvisningen står et telefonnummer somrepresentantene kan ringe til ved behov for veiledning. Satsene har gått opp: 545 kr. for medlemmer, 721 kr. for leder.</li> <li>- Det er ønske om at alle skal ha vara for å utnytte effekt av brukerutvalget da vi er sårbare når vi ikke er fulltallige medlemmer. Beslutning: Sette opp mandatet som en sak neste gang. Alle undersøker mulighetene for å ha en vara til disse møtene.</li> <li>- Neste møte er 25. april. Kl. 12 – 15. Kommer tilbake til agenda og møtested.</li> <li>- Forslag som arbeidsutvalget jobber med som saker inn mot neste møte: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Har Nav vurdert «secret shopper»-modellen for evaluering av Navs arbeid.</li> <li>○ Kan vi f.eks. høre fra et Nav-kontor hvordan de jobber med ungdomsgarantien?</li> </ul> </li> </ul>	Synnøve Nordeng
-------	------------------	--	-----------------