Brukerutvalgsmøte for NAV

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Sted: **NAV Nordland/ Hjelpemiddelsentralen**, **Haakon VIIs gt 98., Møterom Stetind, 1. etg.****Teamsmøte** | Møtedato | 08.02.2024, kl. 11.00 -14.30 |
| Referent | Åshild |
| Deltakere;* **Pensjonistforbundet; Anne Karine Innbjør**
* **Mental Helse; Ruth Johanne Pedersen**
* **FFO/Revmatikerforbundet; Unni Nygård Tangen**
* **Astrid Andreassen Svenning, Lærling**
* SAFO/Nfu; Lisbeth S Amundsen
* **Kreftforeningen; Lise Bygdnes**
* **NHO medlem/ISS leder Caroline**

 **Gjestemoen*** LO; Merete Hagenes
* **NAV Hjelpemiddelsentral; Mariann Høydahl**
* **NAV Arbeid og Ytelse; Beate B Setså; avd. dir.**
* **NAV Kontaktsenter, Grete Alstad, avd dir**
* **NAV Nordland; Cathrine Stavnes, dir.**
* **NAV Nordland; Åshild J Nordnes, rådgiver (sekretær BU)**
 | Kopi til:* NAV Nordland; Petter B Richardsen
* NAV Nordland; Erik Seljeås
* **FFO/Barnekreftforeningen;**

**Ola Arnfinn Loe, vara*** Mental Helse; Zoy Lillegard, vara
* Erfaringskonsulent/Ungrep; Alexandra Silbermann
* NHO; Børge Bøyum, FREM Bodø, vara
* SAFO/NHF NN; Barbro T. Holmstad, vara
* NAV Arbeid og Ytelse; Kjell Børge, vara
* NAV Kontaktsenter; Håvard Sivertsen, vara
 |  |
| **Gjester:** Hilde Myrbakk, NAV Nordland | **Uthevet** betyr at en var til stede i møtet. |  |

|  |
| --- |
|  |
| Sak 01Kl. 11.00 | **Velkommen** * og presentasjon av møteagenda og bakgrunnen for den. Brevet til leder, fra Bygdnes ble gjennomgått.
* Kort presentasjon av Hilde og Astrid.
 | **Ansvar, regi og innhold:**Leder Ruth J Pedersen |
| Sak 02Kl. 11.15 | **Dette forventes av oss i NAV i 2024**Se Cathrine sin ppt-presentasjon, vedlagt.Grete Alstad, NAV Kontaktsenter gav oss disse interessante linkene om NAV Jobblyst:<https://www.facebook.com/navjobblyst><https://www.snapchat.com/add/navjobblyst>Grete sjekker også til neste gang om nedgangen i bruk av chatboten. | Direktør Cathrine StavnesAvd. dir. Grete Alstad |
| Sak 03Kl 12.00- 12.45 | **Brukerundersøkelsene 2023****– utgangspunkt for sak som det skal jobbes med?****Personbrukerundersøkelsen:** tilfeldig utvalgte personbrukere som har søkt på en statlig ytelse fra NAV og/eller har fått en oppfølgingstjeneste. Omtrent 19 200 respondenter for hele landet, omtrent 480 i Nordland. Publisert november 2023**Arbeidsgiverundersøkelsen:** 3 290 svar fra virksomheter i hele landet, omtrent 190 i Nordland. Publisert oktober 2023**Oppsummering:**Presentasjonen er et ok grunnlag for hva vi må se videre på for å velge fokusområder. Fortsetter i neste, fysiske møte. PPT-en legges ved referatet. | SeniorrådgiverHilde Myrbakk |
| Sak 04Kl 13.00 | **Hva er reell medvirkning?**Video utarbeidet av Sentralt Brukerutvalg og Medvirkningsagentene**Hva er reell medvirkning:**<https://www.youtube.com/watch?v=LoosgePu66A&t=79s>**Oppsummering**Fikk et godt innspill på at denne filmen er tipset om før og noen har sett den. Det er veldig bra, men vi var usikker på om alle hadde sett den og valgte derfor å vise den nå. Viktig når vi skal diskutere på hvilke medvirkningsnivå vi skal legge oss på.  | Åshild/Ruth17 min |
| Sak 05Kl 13.20 | **Sak fra FFO - Pleiepenger** Se vedlagte sak til gjennomgang av Brukerutvalgets medlemmer.Hvordan kan/skal vi håndtere saken videre?**Oppsummering**Etter en god diskusjon ble Brukerutvalget enig om at saken skal bearbeides og forankres mer frem til neste møte. Da vurderes den for oversendelse til Sentralt Brukerutvalg. Allerede løftet innad i linjen i Nasjonalt Kontaktsenter. | FFO/Ola | Hva er reell medvirkning? |
| Sak 06Kl. 13.45  | **Work-shop: Dette vil vi ha på dagsorden og arbeide med i 2024**Ut fra de gjennomganger vi har hatt i dag, kommer vi frem til saker vi skal få til endring/forbedring på i 2024.Vi starter prosessen nå på Teams og fortsetter i fysisk møte 10. april i Bodø.**Oppsummering**Så langt har vi følgende tema som ligger an til nærmere oppfølging fra Brukerutvalget:* Pleiepenger (Ola)
* Tilgjengelighet (Anne Karine)
* Gode brukermøter/hvordan møter vi folk (Tillitsreformen)
* To saksbehandlere=> to ulike løsninger/Ett NAV? (Lise)

Sakene/tema som velges må være så konkret som mulig. | Ruth/Åshild |
|  | **NAV.no*** **Hvor finnes BU-dokumentene på nav.no**

[**Brukerutvalg NAV Nordland**](https://www.nav.no/no/lokalt/nordland/brukermedvirking/brukerutvalget-nav-nordland-2023--copy)**Neste møte: 10. april, fysisk møte i Bodø** | Åshild |
| Sak 07Kl. 14.15 | **Eventuelt**Hvis ønskelig, kan vi avtale tidspunkt for den enkelt til:**Individuell gjennomgang av praktiske rutiner og tilganger*** Innsending av refusjon reiseomkostninger
* Refusjon tapt arbeidsfortjeneste
 | Carina Østensen, HR NAV Nordland |