

Medlemmer i brukerutvalget

Til stede fysisk:

Ken Roger Gjøvik (mental helse)  
Lis Østerbøl (NAV familie og pensjon)  
Hanne Kristin Lorentsen (Nav Kontaktsenter)  
Einar Bjørn (NAV Hjelpemiddelsentral)  
Remi Hoholm (Kreftforeningen)  
Eva Lill Margit Johansen (NAV Troms og Finnmark)  
Siri Einvoll Dahl (NAV Troms og Finnmark)

Til stede digitalt:

Nina Nedrejord (SAFO)  
Vilde Lenning (Ung kreft)

Deres ref:

Vår ref:

Vår dato:  
29.08.22

## Referat NAV Troms og Finnmarks brukerutvalg 29.08.22

**Dato:** 29.08.22

**Tid:** 10.00 – 14.00

**Sted:** Grand Hotel

Vi ønsker velkommen til møte i NAV Troms og Finnmarks brukerutvalg.

Agenda for møtet:

Sak 25/22: Godkjenning av møteinnkalling

Møteinnkalling er godkjent

Sak 26/22: Godkjenning av møtereferat fra møte den 07.06.22

Møtereferat godkjent

Sak 27/22: Informasjon fra NAV Kontaktsenter v/Hanne K. Lorentsen  
Har lavere budsjett og generelle nedtrekk. Lykkes videre med brukers kontakt, men med lavere budsjett. Fokus er å hjelpe de som trenger det, de som kan hjelpe seg selv gjør det.

Merker kriser i landet veldig godt, strøm, krig, drivstoff osv. Vi merker det også internt i NAV, våre ansatte er lik som resten av landet, uavhengig av arbeidsplass. NKS trener på empatisk kommunikasjon, møter følelser med følelser, har god effekt av dette. Ønsker et forskningsprosjekt på bruken av empatisk kommunikasjon, og ønsker innlegg om dette flere plasser, det er mange som kan ha nytte av å lære empatisk kommunikasjon. Har i dag innlegg hos politiet for hvordan møte brukerne.

Hva er empatisk kommunikasjon? Bare små endringer på å anerkjenne følelsene rundt saken. Ikke revolusjon, men store, viktige endringer i samtalen f.eks. «Du har mye å stri med, det kan ikke være lett». Dette er et satsningsområde i NKS

Tilgjengelig for alle brukerne, også de med utfordringer, hørsel, syn, kognitive

Hva betyr ny virksomhetsstrategi – likhet i statlige og kommunale tjenester. Tillitsreformen, har gått bort fra detaljstyring, og mot mer handlingsrom

Åpningstider på telefon, chat, skriftlig – går til direktoratet med ei anbefaling om å opprettholde dagens åpningstider, så vil direktoratet ta endelig beslutning, også utvikling, ansattes kompetanse osv.

Sak 28/22: Gruppeoppgave: Hvordan jobbe i brukerutvalget

- Hva kan vi gjøre som medlemmer i brukerutvalget?

utsettes til neste møte

Sak 29/22: Informasjon fra NAV Familie og pensjonsytelser v/ Lis Østerbøl

Hva er vi opptatt av for tiden: komme a jour etter korona, mange som fortsatt er utlånt til andre enheter. Jobber med å bli bedre på bidragsområdet. Har mange klagesaker, og litt for lang saksbehandlingstid, hvordan gjøre dette mer effektivt og bedre. Jobber med klarspråk. Kjører språkverksted. Engasjerer de ansatte, og får en bedre brukeropplevelse ved å gjøre det

Virksomhetsstrategien – ny start og endret fokus, gi energi internt. Intern prosess for å følge opp det som skjer sentralt.

Digitalisering – men samtidig oppnå gode brukeropplevelser. Hvordan ivareta ikke-digitale brukere?

Sak 30/22: Informasjon fra organisasjonene

- FFO Troms og Finnmark:  
Ikke til stede
- SAFO:  
Ikke noe nytt siden sist – se på de behovene vi har, at alle instanser er obs på de behovene vi har, og komme oss i møte. Funksjonshemming er mer enn bare å sitte i rullestol, går på alle sanser.
- Kreftforeningen:  
Skal i møte om en måned i hele Norge, stafett for livet 10.09. Benytte sjansen å snakke med kreftforeningen om ulike spørsmål som dukker opp gjennomgående.
- Ung kreft:  
Hadde første større samling etter korona. Har fått tilbakemelding om å finne informasjon om ung ufør. Hva er dette. Hvilke rettigheter har man som ungdom. Alder 15-35. Får mange spørsmål om dette, vanskelig prosess, vanskelig å navigere. Får hjelp fra kreftforeningen og sosionom. Hadde vært fint å ha informasjon som er rettet direkte mot ungdom. Mange har ikke arbeidserfaring. Hvordan regnes for eksempel pensjon/penger. AAP og utdanning kan være vanskelig. Hvordan er denne prosessen
- Mental Helse:  
Har vært i kurs i brukermedvirkning (snakker om det neste møte)
- RIO:  
Ikke til stede
- Flerkulturelt forum  
Ikke til stede

Sak 31/22: Informasjon fra NAV Hjelpemiddelsentralen v/ Einar Bjørn  
Se vedlegg

Sak 32/22: Møteplan fremover:

Digitalt møte 19.10

Digitalt møte 15.12

Sak: 33/22: Eventuelt

Nedtrekk i tiltaksbudsjettet

Ikke-digitale brukere – hva med åpningstider på nav.kontorene? Forskjell på åpningstider og tilgjengelighet, kan fortsatt få fysiske møter som må innkalles på forhånd.

Hva med informasjon om tilgjengelighet – hvordan informere? Plakater på NAVkontor? Diskusjon om tilgjengelighet - «du kan også bestille time utenom åpningstid» - synlig på NAVkontor

Klart språk – Reklame for klart språk hos KS:

<https://youtu.be/AKS1iVxNQ28>

<https://youtu.be/zDS074zAbc8>

Saker til neste møte:

- Informasjon fra Senskadesenteret v/Heidi Albrigtsen - lege
- Tillitsreformen v/ Svein Tore Dørmænen
- Gruppeoppgave: Hvordan jobbe i brukerutvalget (sende link om film til alle)
- Virksomhetsstrategien?
- Samisk kulturkompetanse

Vi håper alle kan stille til møtet, og ber om at dere bekrefter i outlook. De som er forhindret fra å møte melder fra til sin organisasjon/vara, samt til oss i NAV v/ Siri Einvoll Dahl;

[siri.einvold.dahl@nav.no](mailto:siri.einvold.dahl@nav.no)

Vennlig hilsen

Kristin Røymo

Direktør

Svein Tore Dørmænen

Avdelingsdirektør