****

**Referat fra møte i brukerutvalget 22. mars 2023**

Tilstede:
Merete Bergan, leder av brukerutvalget – brukerrepresentant
Anders Anundsen, direktør NAV Vestfold og Telemark

Trine Utzig, avdelingsdirektør NAV Vestfold og Telemark
Anne Britt Forbord, brukerrepresentant
Stine Brekka Skoland, NAV leder i Midt Telemark og Nome

I saken om erfaringskonsulenter deltok også:
Martine Cakal Pedersen, erfaringskonsulent ved NAV Bamble
Christian Kaldager, erfaringskonsulent ved NAV Holmestrand
Paulina Sagvolden, Arbeidsrådgivningskontoret
Jon Ivar Løkkemyhr, veileder NAV Holmestrand

Merete ønsket velkommen. Med ny direktør på plass, og flere deltakere med begrenset kjennskap til hverandre, ble det gjennomført en presentasjonsrunde før rollen som erfaringskonsulent ble belyst.

**Erfaringskonsulenter**

 **Bamble**
Paulina har jobbet sammen med erfaringskonsulentene i både Bamble og Skien. Hun fortalte at de har vært viktige bidragsytere, ikke minst i arbeidet i nettverksgruppene.

*Nettverksgruppene er samtalegrupper hvor unge brukere som synes det er krevende å være i kontakt med NAV, som sliter med sosial angst og ofte står langt fra arbeidslivet, møtes til samtaler i trygge rammer.*

For mange er deltakelse i nettverksgruppene først steg ut av en tilværelse i isolasjon. Erfaringskonsulentene, med sin ballast, med sine erfaringsbakgrunner, har vært viktige for å bygge tillit og gode relasjoner i gruppene, og styrke relasjonen mellom gruppedeltakerne og NAV. Martine er et forbilde for deltakerne i nettverksgruppa i Bamble. Hun er et levende og nært eksempel som viser at det er mulig å få til et annet liv. Resultatet er at mange av de unge deltakerne har tatt viktige steg på veien mot utdanning og arbeid. Noen har sågar fått jobb.

Martine fortalte at jobben som erfaringskonsulent har vært viktig også for henne. Hun har lært mye, fått økt selvtillit og har lagt planer for veien videre i livet. Nå tar hun opp fag fra videregående og satser på høyskoleutdanning fra neste høst. Om brikkene hadde falt like godt på plass uten jobben som erfaringskonsulent? Det er langt fra sikkert.

I tillegg til oppgavene i nettverksgruppa, jobber Martine i publikumsmottaket og er aktiv i en turgruppe som møtes hver fredag. Et populært tilbud hvor opp mot 16 mennesker er med. Dette er mennesker som trenger noen å være sammen med, som må bygge relasjoner og nettverk. Munnhellet «ut på tur aldri sur» står seg. Mange fruktbare samtaler finner sted underveis. Samtaler om saker og ting det er fruktbart å bygge videre på. Med sin bakgrunn, sin personlighet og sine erfaringer er Martine med på å bygge ned barrierene mellom NAV og brukerne. Hun er flink til å møte folk på en måte som gir trygghet, fortalte Paulina.

Det ble også fortalt at NAV Bamble jobber med feedback baserte tjenester. Kort fortalt handler det om å jobbe på en måte som gir brukerne økt innflytelse over tjenestene de får fra NAV. Dette arbeidet forskes det på.

**Holmestrand**

I Holmestrand deltar opp mot 20 deltakere i nettverksgruppa. Som i Bamble er dette et tilbud til mennesker som synes det er krevende å finne sin plass i samfunnet, ikke minst med det å håndtere ulike sosiale arenaer og møte til avtaler. Christian har brukt mye tid på å snakke med dem og motivere til deltagelse. Den tillitsbaserte praten med Christian har for mange vært faktoren som har ført til at de møter opp i nettverksgruppa. Noen har Christian hentet hjemme, delvis på grunn av dårlig kollektivtilbud i deler av nye Holmestrand kommune, mye på grunn av sosial angst. Å møte i nettverksgruppa er en stor seier for mange, og et første steg på veien mot jobb. (Så langt referenten har klart å bringe på det rene har fire av deltakerne i nettverksgruppa fått jobb).

Christian er også leder av brukerutvalget ved NAV Holmestrand, han har egen portefølje og gjennomfører brukermøter. Jon fortalte at brukerne mange ganger er ærligere og åpnere i møtene med Christian enn de er med «tradisjonelle» veiledere. Når Christian møter brukere kjenner han ofte igjen «greia». Han har vært i lignende (beslektede) situasjoner selv og klarer ofte å finne løsninger sammen med brukeren.

«Jeg skjønner ofte hvordan brukeren har det. Jeg er ærlig om hvem jeg er. Det gjør at brukerne syns det lettere å snakke med meg. At jeg deler av egne erfaringer gir trygghet. Mange har takket for at de fikk møte en de kan identifisere seg med,» fortalte Christian.

**Et initiativ i Vestfold og Telemark**

Ansettelsen av erfaringskonsulenter har vært en satsing initiert av brukerutvalget og NAV Vestfold og Telemark. Tilbakemeldingene vitner om at dette har gitt positive effekter både for veilederne, og direkte overfor brukerne. Flere av NAV kontorene har hatt, eller har, erfaringskonsulenter. Dette er midlertidige stillinger, noe som oppleves som frustrerende. Dersom kontorene skal ha erfaringskonsulenter i fremtiden må de prioritere dette av eget budsjett. NAV Vestfold og Telemark har ikke holdt av midler, men fordelt hele den tilgjengelige potten til NAV kontorene.

**Nytt fra NAV**

Anders fortalte at NAV har fått et nedtrekk i budsjettet, noe som til en viss grad kompenseres av ekstrabevilgningen i forbindelse med ungdomsgarantien. Disse midlene skal brukes (er øremerket som det heter) til å redusere porteføljene til ungdomsveilederne. Sagt på en annen måte må det foretas interne omdisponeringer blant veilederne for å innfri.

I Vestfold og Telemark er det satt i gang et kvalitetsprosjekt hvor målsettingen er at NAV kontorene skal jobbe likere. Det skal ikke være slik at kvaliteten på tjenestene avhenger av hvilke NAV kontor en innbygger besøker. Man skal kunne forvente samme nivå på tjenestene i alle NAV kontorene i fylket.

NAV Vestfold og Telemark jobber også for å utvikle et ledelsesperspektiv hvor lederne i større grad må løfte blikket, og fokusere på hvordan vi i fellesskap kan få til mer for brukerne. Det er hva vi samla får til som er viktig. Alle må innse at de er del av noe større enn seg selv og sitt kontor.

Arbeidet med tillitsreformen er på trappene. Det er ulike oppfatninger om hva reformen innebærer og hva den handler om. Ansatte, arbeidsgivere, brukere og tillitsvalgte har hver sine forventninger. Da må man snakke sammen for å bli enige om hva man ønsker å oppnå.

På den nasjonale arenaen skjer det mye. Blant annet jobbes det for å finne ut hvordan man skal organisere etaten for å møte fremtidens utfordringer på en best mulig måte. Dette er et viktig arbeid, ikke minst i lys av at offentlig pengebruk skal ned og alle etater må forvente trangere budsjetter i årene som kommer. De utfordringene dette gir må finne løsninger som sikrer brukerne gode tjenester.

Arbeidsledigheten er ventet å øke noe på kort sikt. I et lengre perspektiv vil knapphet på arbeidskraft fortsatt være den store utfordringen.

Merete påpekte at det er 100 000 funksjonshemmede utenfor arbeidslivet som ønsker arbeid. Hun synes det er på tide at det gjøres mer for å utnytte de arbeidskraftreserven de representerer.

I forbindelse med ungdomsgarantien blir unge uføre nevnt som en av gruppene som skal få bedre oppfølging. Kampen for heltidsstillinger er legitim og viktig. Samtidig er det viktig at den ikke resulterer i stigmatisering av de som ikke kan jobbe fulltid. Det vil i så fall ramme inkluderingsarbeidet. Det ble stilt spørsmål ved om den rådende oppfatningen om at alle må ha fagbrev har gått for langt. Er det virkelig slik at alle trenger fagbrev? Hva med de som ikke klarer å ta et fagbrev, men som på tross av det kan gjøre en god jobb?

I våre dager er det mange veier til fagbrev. Det åpner muligheter, ikke minst for de menneskene som ikke får skolehverdagen til å fungere. En viktig oppgave er å gjøre arbeidsgiverne oppmerksomme på alle mulighetene som er tilgjengelige, og ta i bruk det handlingsrommet dette gir. Mangelen på fagfolk er stor i mange bransjer. Arbeidsgivere som kjenner mulighetene og ser verdien av å inkludere og utdanne folk i egen regi har de beste kortene på hånd.

Anders fortalte om den jobben som er gjort for å høyne kvaliteten på arbeidsavklaringspenger (AAP). Der har man sett på hvilke utfordringer brukerne støter på i forbindelse med AAP. Det er kartlagt hva man kan og må forbedre, og det er avdekket store forskjeller mellom NAV kontorene. Alle har forbedringspotensial. Til høsten settes ungdomsinnsatsen under lupen.

**Årsmelding for brukerutvalget**
Tatt til etterretning med en rettelse. NAV Midt Telemark og Nome gjennomførte brukerpanel i 2022.

**Lokale brukerutvalg**

Merete fortalte at det er vanskelig å få de lokale brukerutvalgene til å fungere slik vi ønsker. Flere sliter med å finne ut av hva de skal jobbe med. Hun la til at det er strekk i laget. Noen er godt i gang, mens andre har laber aktivitet. Brukerrepresentantene etterspør mer kompetanse og kursing.

**Oppdrag til de lokale brukerutvalgene**

Det ble lagt frem et utkast med forslag til to oppdrag NAV Vestfold og Telemark ønsker at de lokale brukerutvalgene svarer på.

Det ene er *hvilke tiltak som kan gjøres/settes i gang lokalt for å gjøre brukerne mer fornøyde med NAV? Prioriter tiltak det er mulig å gjøre i regi av lokalkontoret innen rammen av ressursene som ligger der.*

Det andre er *hvordan de lokale brukerutvalgene kan involveres i arbeidet med tillitsreformen.*

Det ble besluttet at det andre spørsmålet, det som omhandler tillitsreformen sendes de lokale utvalgene nå, med svarfrist 1. mai.

Spørsmålet om hvilke tiltak som kan gjøres/settes i gang lokalt for å gjøre brukerne mer fornøyde med NAV? Sendes brukerutvalgene noe senere denne våren.

**Brukerpanel**

To NAV kontor arrangerte brukerpanel i 2022. NAV Midt-Telemark og Nome og NAV Horten.
Brukerpanelene er gjennomført med vekslende grad av vellykkethet. Det som så langt har gitt mest utbytte ble gjennomført i regi av NAV Notodden høsten 2021.

Anne Britt delte erfaringer fra de gjennomførte brukerpanel i Larvik. Hun fortalte at de ikke hadde fått det til uten at NAV lederen tente på ideen. NAV leders engasjement er en kritisk suksessfaktor.

Anders spurte retorisk hvordan vi skal klare å utvikle NAV hvis vi ikke oppmuntrer og får brukerne til å fortelle om sine opplevelser. Og spør vi om brukernes tilbakemeldinger må vi ta tilbakemeldingene på alvor. I neste møte i brukerutvalget vil Anders diskutere hvordan vi kan systematisere arbeidet for å sikre brukerperspektivet den plassen det må ha i NAV.

**Eventuelt/diverse**

Stine fortalte at de i NAV Midt Telemark og Nome jobber systematisk for å utvikle måten man snakke med brukerne på. De benytter aktivt et sett med veiledningsmoduler utviklet i regi av NAV Vestfold og Telemark. Disse ligger på intranettsidene, fungerer godt og bidrar til utvikling. Viktig å få til mer lik arbeidsform veilederne imellom. De bruker gode historier, gode eksempler for å lære.

Merete har laget utkast til en håndbok for brukerutvalg. Denne ønsker hun å sende på høring til de lokale brukerutvalgene. Da blir sluttproduktet felleseie, og sjansen for at den blir et nyttig verktøy som tas i bruk øker.

Bernhard fikk i oppdrag å lage en oversikt over hvem i NAV i Vestfold og Telemark som har kompetanse på fasilitering.

Neste møte ble berammet til 25. mai 0900-1200.

Bernhard