



## REFERAT FRA MØTE I BRUKERUTVALGET I NAV I INNLANDET

Tid: Onsdag 30. august 2023 kl. 09:30 – 15:30.  
Sted: Møterommet «Konsertsalen», møteromsavdelingen NAV Innlandet,  
Triangelgården Hamar

### Følgende deltok på hele møtet:

- Maj Christin Stenersen, Rådet for likestilling for funksjonshemmede – leder av Brukerutvalget
- Knut Arne Gravingen, Kreftforeningen
- Tina Gjørvad, FFO
- Heidi Gulbrandsen, FFO
- Petter Larby, FFO
- Tone Meisdalen, RIO
- Hege Christin Nilsson, SAFO
  - o Kari Anne Ringen Lunke – ledsager
- Anders Nupen Hansen, SAFO
- Osman Kawkabishad, Flerkulturelt råd
- Kjetil Nordbye, NHO i Innlandet
- Håkon Gillerhaugen, LO i Innlandet
- Eva Aurdal, NAV Arbeid og ytelser
- Erling Sørboen, NAV Hjelpemidler og tilrettelegging
- Ola Ellingsberg, NAV Kontaktsenter
- Nina Vaage, NAV Innlandet
- John-Arne Birkeland NAV Innlandet – sekretariat

På sak 09/2023 – Opplæring for Brukerutvalget i NAV i Innlandet deltok følgende varamedlemmer:

- Grete Nordhagen, FFO
- Irene Richardsen Angen, FFO
- Anders Rune Norstad, SAFO
- Mevlida Gabrovica, Flerkulturelt råd i Innlandet
- Glenn Cato Furulund, NHO i Innlandet
- Tor Magne Storbæk, NAV Hjelpemidler og tilrettelegging

Følgende saker ble behandlet:

### **Sak 6/2023 Åpning og gjennomgang av sakliste**

Utvalgets leder Maj Christin Stenersen ønsket velkommen og åpnet møtet. Hun vektla viktigheten av at brukerutvalget må være tydelig på hvilken rolle de vil ha og ta. Hun ser sammensetningen av Brukerutvalget som riktig der det er spesielt viktig at arbeidslivets organisasjoner LO og NHO nå deltar fast i utvalget. I tillegg til vårt brukerutvalg ser hun det som særs viktig at det tas grep slik at vi får flest mulig regionale brukerutvalg «opp å gå» i Innlandet.

Det er satt opp fire møter i året, men dersom det er behov for møter adhoc, eksempelvis ved at det er saker i media som Brukerutvalget i NAV i Innlandet bør uttale seg om, settes det opp ekstraordinære møter.

Saklisten ble gjennomgått og godkjent.

### **Sak 7/2023 Formell godkjenning av referat fra møtet 15. mai 2023**

Referatet fra møtet 15. mai har vært sendt til gjennomlesning tidligere og er publisert på nav.no. Referatet ble gjennomgått og formelt godkjent.

### **Sak 8/2023 Mandat for Brukerutvalget i NAV i Innlandet 2023 – 2026**

Utkast til mandat var sendt ut på forhånd og ble gjennomgått punkt for punkt. Noen endringer ble foreslått og endelig mandat for Brukerutvalget i NAV i Innlandet 2023 – 2026 som ble vedtatt ser slik ut:

Brukerutvalget i NAV i Innlandet skal:

- Bidra til at NAVs overordnede mål om en arbeids- og velferdsforvaltning som er tilpasset brukernes behov nås.
- Bidra til NAV sin virksomhetsstrategi om at «NAV bidrar til sosial og økonomisk trygghet, og fremmer overgang til arbeid og aktivitet».
- Være et rådgivende organ for NAV Innlandet i saker som angår tjenestetilbudet til brukere.
- Være et samarbeidsforum for tilbakemelding fra brukere om erfaringer innenfor NAV i Innlandet sitt ansvarsområde.
- Være fast kontaktpunkt for gjensidig åpenhet og utveksling av informasjon som har særlig betydning for etatens brukere.
- Være rapportør på utilsiktede virkninger av regelverk og rutiner.
- Bidra til god medvirkning fra brukere og deres organisasjoner.
- Bidra så langt som mulig til at brukerkompetansen blir benyttet som grunnlag for planlegging, gjennomføring og evaluering av tjenestene.
- Være til støtte for de lokale brukerutvalgene og sikre samhandling og god dialog med de lokale brukerutvalgene.
- Følge intensjonene i «Strategi for brukermedvirkning i NAV»

### **Sak 9/2023 Opplæring for Brukerutvalget**

Formålet med opplæringen var å

- gi litt innsikt i hva NAV driver med, herunder litt fakta om NAV i Innlandet
  - o 30 NAV-kontor som dekker våre 36 kommuner
  - o 8 etablerte vertkommunesamarbeid samt at NAV Solør etableres 1. september 2023
- gi noe informasjon om brukermedvirkning i NAV
- få til diskusjoner som bidrar til at vi lærer hverandre å kjenne

Det ble innledningsvis også gitt litt statistikk om ulike brukergrupper. Innlandet har litt lavere arbeidsledighet enn gjennomsnittet for landet. Andel brukere på arbeidsavklaringspenger er omtrent på landsgjennomsnittet (marginalt under pr. nå). Andel på uførepensjon er imidlertid høyt i Innlandet sammenlignet med gjennomsnittet for landet (14,2 % mot 10,5 %).

I forkant av møtet var alle oppfordret til å se filmen «Hva NAV er satt til gjøre». Som en del av opplæringen diskuterte to og hva man satt igjen med etter å ha sett filmen. Fra diskusjonen knyttet til filmen og generelt i opplæringssekvensen, gjengis følgende som er viktig innspill for brukerutvalget å ta med videre:

- Mange innvandrere forstår ikke hvordan de skal komme i kontakt med NAV. Dette fordi språket er vanskelig og fordi det i stor grad er lagt opp til digital kommunikasjon.
- Det er viktig at brukerutvalgene faktisk blir hørt og at de har reell mulighet for påvirkning. Det er ikke tilstrekkelig at de blir invitert til å delta eller komme med uttalelse (slik at det kan «krysses» av» at de er tatt med på råd). Innspillene må faktisk bli tatt alvorlig og det må bli gitt tilbakemelding til brukerutvalgene.
- Det er ønskelig at NAV skal ha myndiggjorte medarbeidere med stor faglighet og beslutningsmyndighet.
- Klart språk var diskutert mye, herunder viktigheten av at NAV også er bevisst sitt interne språk fordi det språket vi snakker internt, også automatisk kan bli benyttet eksternt. Vi må ikke ha så vanskelig språk at brukere stenges ute.
- Brev fra NAV må bli kortere slik at de er lettere å forstå.
- Tolketjeneste må brukes når det er behov for dette.
- Samhandlingen mellom den enkelte bruker og NAV ved veileder på NAV-kontor er viktig. Bruker må få god veiledning og bli møtt i forhold til sine behov og får fremmet sitt syn.
- Det må være god nok tilgjengelighet for de ikke-digitale.

Brukerutvalget så filmen «Hva er reell brukermedvirkning» sammen. Her ble det vist til fire nivå av medvirkning:

- Nivå 0 – Ikke medvirkning og symbolsk medvirkning
- Nivå 1 – Informasjon
- Nivå 2 – Rådgivende og deltagende
- Nivå 3 – Delegert makt

Reell medvirkning handler om å være på rett nivå og informasjon (nivå 1) er viktig for å kunne komme på ønsket nivå som er nivå 2 som er «rådgivende og deltagende».

Mulighetsrommet for brukerutvalget er stort, og vi må bli bevisst dette og faktisk bruke mulighetene. Tillitsreformen bør medvirke til større medvirkning.

### **Sak 10/2023 Tillitsreformen – Status**

Under denne saken deltok Silje Andersen og Anders Thorgersen fra Arbeids- og velferdsdirektoratet på teams.

Det ble gitt en status fra medarbeiderne fra Arbeids- og velferdsdirektoratet på hvor arbeidet står nå. Prosjektet knyttet til tillitsreformen avsluttes i oktober 2023, men reformen er ikke ferdig og arbeidet med den vil fortsette på alle nivå.

For å få et best mulig grunnlag for å kunne utnytte kraften i det lokale handlingsrommet til beste for brukerne, er det gjennomført:

- Dokumentanalyse
- Kartlegging av eksisterende kunnskapsgrunnlag
- Spørreundersøkelse til alle ansatte
- Dybdeintervjuer
- Arbeidsmøter/storskalasamling
- Samtalepakker

Ut fra funn fra alle kartleggingene, er det tydelig at en god del fungerer godt, men at det er utviklingspotensial på mange områder. Mange områder ble kort gjennomgått, men i referatet fokuseres det på oppsummering fra samtalepakker fra brukerutvalgene (Brukerutvalget i NAV i Innlandet har gitt sine innspill). Følgende er samlet fra det som ble diskutert av brukerutvalgene:

- Språk og kommunikasjon
  - o Det er avgjørende for tilliten mellom NAV og bruker at kommunikasjonen er klar og tydelig, respektfull, inkluderende, empatisk og positiv
- Dialog med veileder
  - o Tillit tar tid og det er derfor krevende å bytte veileder og bør unngås så langt det lar seg gjøre.
  - o Det er viktig med gode samtalereferater slik at man ikke trenger å begynne på nytt, og gir bruker et godt inntrykk
- Regelverk
  - o Regelverk kan være komplisert både for veileder og bruker, det er derfor viktig at regelverk formidles tydelig og klart.

Disse oppsummeringene er veldig i tråd med det Brukerutvalget i NAV i Innlandet ønsker å ha fokus på.

Følgende er forslått å arbeide videre med:

- Kommunale og statlige stønader
  - o Forskjellig utbetalingstidspunkt kan gjøre det krevende å holde oversikt og kan skape negative konsekvenser for eksempel for bostøtte i måneder der det er tre utbetalinger
- Involvering av brukerutvalg
  - o Inkludere brukerutvalget inn på for eksempel fagdager, «Ny i NAV» etc.
  - o Viktig at brukerorganisasjonene er aktive og drar NAV i riktig retning
- Dokumentasjonskrav
  - o Enkelte dokumentasjonskrav kan oppleves som meningsløse og gjentakende

Første del (leveranse 1) er veldig etatsintern.

I det videre arbeidet (leveranse 2) skal etaten komme med anbefalinger på hvordan lokale/regionale/fylkesvise brukerutvalg kan involveres i tjenesteutvikling som direkte treffer brukerne.

Brukerutvalget har stor forståelse for at det er te regelverk i bunn for alt arbeid i NAV, men det må samhandles bedre på alle nivå. Innspill må komme nedenfra for å gjøre NAV bedre på alle nivå

Brukerutvalget vil følge arbeidet med tillitsreformen videre.

### **Sak 11/2023 Eventuelt/Andre saker**

- Status på personers/familiers behov for økonomisk bistand  
 Det var ønskelig med en tilbakemelding på utvikling av bruk av økonomisk sosialhjelp og spesielt ut fra overskrifter om at flere i ordinær jobb og flere familier som må søke sosialhjelp. NAV Innlandet sendte forespørsel til våre 10 største NAV-kontor om situasjonen og utviklingen hos dem. Ut fra de svarene vi fikk, kan vi si at det var relativt stor økning gjennom hele 2023 – økning både blant flyktninger (størst økning her, men dette varierer) og andre grupper (noen steder er det nedgang i andre grupper). Økte utbetalinger til norske brukere skyldes blant annet at barnetrygd holdes ute av beregningsgrunnlaget. Det er usikkert om det er flere familier som nå mottar økonomisk sosialhjelp, men to store kontor melding om en viss økning (henholdsvis 7 og 17 prosent). Det faktum at barnetrygd holdes utenom beregningene, kan ha ført til at en del av familiene som har sosialhjelp som hovedinntektskilde, har fått det litt mer romslig og at det dermed ikke er en økning blant disse. Brukergruppen er delt i de som kun har sosialhjelp og de som har dette som supplement til andre ytelser eller deltidsjobb. Flyktninger har ofte behov for supplement til introduksjonsstønad. Økte priser oppleves å være hovedårsak til ordinær økning i søknader. Det er relativt få med heltidsjobb som søker sosialhjelp, men denne grupper øker en god del noen steder (men er fortsatt liten). Noen steder er det økning i antall unge som søker sosialhjelp.

Oppsummert ser det ut til at det er noe bedre situasjon i Innlandet enn i andre deler av landet, men dette kan endres seg og NAV Innlandet vil følge utviklingene og orientere Brukerutvalget et par ganger i året.

- Status for lærlinger i Innlandet.

Her var representantene fra LO og NHO oppfordret til å si noe ut fra sitt ståsted.

NHO i Innlandet har som mål at Innlandet skal være det beste fylke når det gjelder unge i arbeid eller utdanning. Faktum er imidlertid at 3 av 10 ikke fullfører videregående skole samtidig som det er stort kompetansebehov i næringslivet. Hovedbildet er at situasjonen for lærlinger i Innlandet er i all hovedsak god. Det er læreplass til de aller fleste (9 av 10 søkere får kontrakt i år, men det er noe variasjon mellom de ulike fagene) og mange bedrifter mangler faglært kompetanse. Bedriftene i Innlandet er meget positive til å ta inn lærlinger på ulike ordninger. Partene i arbeidslivet er imidlertid bekymret for at det er en del ungdom som ikke er i utdanning og ikke i arbeid. Disse blir fort en del av utenforskapet og når disse etter hvert ønsker seg inn i arbeidslivet, vil det være en vesentlig lengre og tyngre prosess for å få dette til fordi de da står vesentlig lenger unna ordinært arbeid.

Seniorrådgiver Maj Sandum Thrane fra NAV Innlandet ga en status om NAV sitt arbeid på dette området.

Alle fylker har fått midler til 4 opplæringskoordinatorer. Disse skal være ressurspersoner for NAV-veiledere, ha god oversikt over kvalifiseringstilbudet og bidra med kompetanseutvikling overfor veiledere på NAV-kontor. Videre skal de legge til rette for økt bruk av opplæring som arbeidsmarkedstiltak i eget fylke. De skal også bidra til utvikling av gode opplæringstiltak som treffer behovene til NAVs prioriterte målgrupper og behovene i arbeidsmarkedet og følge opp og styrke samarbeid mellom NAV og fylkeskommune. I dette siste ligger også å finne gode modeller som sikrer flyt og fremdrift i samarbeidet mellom sektorene. Det er rom for å øke bruk av fag- og yrkesopplæring som tiltak for blant annet unge under 30 år.

Bedriftsundersøkelsen viser at det er størst mangel på arbeidskraft innen yrker som helsefagarbeidere, sykepleiere, andre helseyrker, tømrer, snekker og kokk.

Brukerutvalget vil følge med på utvikling og spesielt med tanke på økning av personer i utenforskap.

- Tema som kan være aktuelle på senere møter i brukerutvalget:

- Bruk av ungdomsråd – sak fra Friomsorgen i Vestfold
- Utenforskap, først og fremst blant unge i et senere møte
- Informasjon fra NAV Tiltak Innlandet – om bruk av ulike tiltak i NAV
- NAV Hamar har ansatt innovasjonsrådgiver – kan det være aktuelt å invitere denne til et brukerutvalgsmøte for å informere om dennes oppgaver?
- Bruk av KI (Kunstig intelligens i NAV)

**Sak 12/2023 Oppsummering og avslutning v/Maj Stenersen/**

Leder av utvalget takket for et godt møte med viktige saker og god involvering. Det er mange saker som vil bli tatt opp igjen og som brukerutvalget vil følge videre. Utenforskap er en stor bekymring og vil bli hovedtema på et senere møte.

Møte ble avsluttet kl. 15:20.

John-Arne Birkeland  
Referent