



REFERAT FRA MØTE I BRUKERUTVALGET I NAV I INNLANDET

Tid: Fredag 16. februar 2024 kl. 11:30 – 14:00.
Sted: Teams

Følgende deltok:

Maj C. Stenersen, Rådet for personer med funksjonsnedsettelse – leder av utvalget
Knut Arne Gravingen, Kreftforeningen
Petter Larby – FFO
Anders Nupen Hansen SAFO
Hege Christin Nilsson, SAFO
○ Kari Anne Ringen Lunke – ledsager
Mevlida Gabrovica, Flerkulturelt råd
Øystein I. Høiby, RIO
Kjetil Nordbye, NHO (fra ca. 12:00)
Håkon Gillerhaugen, LO
Ola Ellingsberg, NAV Kontaktsenter Innlandet (fra ca. 12:00)
Erling Sørbøen, NAV Hjelpemiddelsentral Innlandet
Eva Therese Aurdal – NAV Arbeid og ytelser
Nina Vaage, NAV Innlandet
John-Arne Birkeland NAV Innlandet – sekretariat
Vivian Andersen, NAV Innlandet (sak 03/2024)

Følgende varamedlemmer deltok på sak 03/2024 – Status i arbeidet med Klartspråk:

- Britt Kværness
- Irene Richardsen Angen
- Heidi Gulbrandsen
- Amanda Dybendal
- Anders Rune Norstad

Forfall:

Grete Nordhagen, FFO
Ingrid Woldengen, FFO

Følgende saker ble behandlet:

Sak 01/2024 Åpning og gjennomgang av sakliste

Nina Vaage ønsket velkommen til møtet og gjennomgikk kort saklisten herunder at varamedlemmer var invitert til sakk 3/2024 om Klartspråk i NAV. Saklisten ble godkjent og det var ikke meldt inn saker til Eventuelt.

John-Arne Birkeland informerte om noen endringer i Brukerutvalget

- Britt Kværness erstatter Anne Wildhagen som varamedlem fra Rådet for likestilling for funksjonshemmede
- Mevlida Gabrovica erstatter Osman Kawkabishad som medlem fra Flerkulturelt råd
- Johanna Eike erstatter Mevlida Grabovica som varamedlem fra Flerkulturelt råd

Sak 02/2024 Formell godkjenning av referat fra møtet 20. desember 2024

Referatet var sendt ut kort tid etter møtet og det har ikke vært meldt inn forslag til endringer. Referatet ble kort gjennomgått og deretter godkjent uten endringer

Sak 03/2024 Status i arbeidet med Klartspråk i NAV

Til denne saken er alle varamedlemmer invitert.

Vivian Andersen, seniorrådgiver kommunikasjon, NAV Innlandet, innledet i saken og ville komme inn på status i klarspråkarbeidet i NAV både nasjonalt og her i Innlandet samt hvordan vi ligger an og hvordan følger vi Språkloven som kom i 2022.

Når vi snakker om klarspråk så mener vi stort sett tekst og tekst/skrivearbeid. Skriftlig formidling henger nøye sammen med hvordan vi ordlegger oss muntlig for eksempel i veiledningssamtaler med brukerne. En muntlig veiledningssamtale munner ofte ut i for eksempel et referat med tekst, chatdialog med tekst mellom bruker og veileder og et oppfølgingsvedtak og brev med tekst. Muntlig og skriftlig språk må henge sammen med for eksempel bruk av de samme ordene og begrepene. Dårlig språk fører til mye misnøye, frustrasjon og det stjeler tid og krefter også for oss i NAV.

Det er viktig med brukermedvirkning i klarspråkarbeidet for å sikre at brukerne forstår det vi skriver, jf. ny språklov fra 2022. NAV er avhengig av at de som ikke forstår det vi sier og skriver, faktisk gir melding om dette. Ikke alle brukere er like digitale, og vi skal treffe alle brukergrupper med brev og tekster vi sender fra oss.

Rapport fra Riksrevisjonen fastslår at NAV ikke følger alle Språkrådets anbefalinger til klartspråk samt at NAV har utfordringer med å tilpasse språket til brukernes behov. Videre påpekes det at NAV har svake systemer for internkontroll av klarspråkarbeidet.

Sivilombudsmannen har i sin rapport påpekt at vedtakene er vanskelige å forstå for mottakerne, og gir ikke mulighet til å vurdere om det er grunn til å klage. Videre er vedtakene skjematisk og knappe og dermed vanskelige å etterprøve og forstå hva de bygger på.

NAV har god dialog med både Riksrevisjonen og Sivilombudet i forbindelse med disse prosessene og diskuterer veivalgene videre. De forstår kompleksiteten i NAV og deltar konstruktivt i løsninger. NAV lærer også mye av andre offentlige organisasjoner.

De to nevnte rapportene er statlige, men tilbakemeldinger viser at det ikke er myrer enklere å lese kommunale vedtak der begrunnelsene også kan være for svake.

NAV må anerkjenne sine brukere og dette kan gjøres gjennom empatisk kommunikasjon. Vi må anerkjenne det brukerne i sin kommunikasjon med oss, mener er viktig. Empatisk kommunikasjon er snarveien til tillit. Ved å bygge tillit raskt sikrer vi at samtalen blir lettere for både brukeren og for NAV. NAV er avhengig av tillit for å formidle sitt fag.

Det kom innspill om at brev fra NAV som inneholder faste maler, kan få en identifikasjon som gjør det enklere for bruker å gi konkrete tilbakemeldinger på teksten ved at identifikasjonen letter gjør det mulig å finne aktuell mal/tekst. Det kan være vanskelig å forstå hva informasjonen egentlig betyr, og hva bruker egentlig skal med den. Innspillet tas med videre og det er viktig at det øverst i alle brev må

fremkomme hva dette faktisk gjelder, på en forståelig måte.

Podcasten «på godt Navsk» anbefales og det er viktig å dele det gode arbeidet som gjøres.

All kommunikasjon skal være tilgjengelig for bruker og alt skal være sporbart.

Arbeids- og velferdsdirektoratet har satt sammen en tverrfaglig gruppe der de har jobbet fram en ny forretningsstandard for brev i NAV. Dette er en modell som tydelig tar inn over seg prinsipper for klart språk.

Vi ser resultater av konkrete innspill til tekster etc. jf. brukerutvalgsmøtet der det var med folk fra direktoratet som arbeidet med dette.

NAV har ulike hjelpeverktøy for bedre språk, blant annet «Aksel» som er en intern språkhjelp. Veileder har imidlertid alltid ansvar for brukers individuelle behov. Videre har vi «Klarspråkhjelperen» som har som formål å gjøre det enkelt og gøy å skrive klart.

Det kom innspill om at innvandrere har problemer med språket i NAV. Noen klarer ikke å lese seg til hvor mye de skal få av støtte, eller hvor ofte de skal få det. Videre må det fremkomme om det er noe som kan føre til brudd eller reduksjon i utbetalinger. Det er videre ønskelig at NAV-veilederne bruker den målformen som er gjeldende i aktuell kommune i muntlig dialog med bruker. Innvandrere lærer bokmål, ikke dialekt. Det kan være mulig å ha differensierte språkmaler eksempelvis for de som ikke har norsk som morsmål. Språkloven sier at loven skal forklares, men vi skal ikke legge inn mye juridisk tekst midt i avsnitt eller brev.

NAV-kontoret eller NAV-kontaktsenter skal gi hjelp til innvandrere som ikke forstår kommunikasjonen med NAV.

Brukerutvalget diskuterte kort bruk av tolk og det er et underforbruk av denne tjenesten. Nyankomne innvandrere må gjøres kjent med at tolk kan bestilles av NAV. Det er også viktig å ha med seg at ulike kulturer kan oppfatte samme innhold på ulik måte,

Oppsummert er det viktig at brukerutvalget holdes oppdatert om klarspråkarbeidet og kan gi innspill fra sine organisasjoner til forbedringer. NAV har som mål å gjøre språkkulturen sin bedre det at språkarbeidet blir naturlig del av ulike veiledningskompetansetiltak.

Alle innspill tas med videre inn i språknettverket.

Saken settes på agendaen i brukerutvalget to ganger i året.

Sak 04/2024 Status og planlegging av prosessen for hvordan vi skal jobbe videre med Brukerutvalgene i NAV i Innlandet

NAV-loven § 6 sier: "Arbeids- og velferdsetaten skal sørge for at representanter for brukerne får mulighet til å uttale seg i forbindelse med planlegging, gjennomføring og evaluering av etatens tjenester». Brukerutvalg på fylkes- og lokalt nivå omtales i henholdsvis mandat for brukerutvalg for NAV Fylke fra 2025 og strategi for brukermedvirkning av 2018.

Brukerutvalget for NAV i Innlandet (fylkesnivå) er velfungerende, men det er utfordrende å få etablert og driftet brukerutvalg på regionale nivå (bo- og arbeidsregionene) i fylket. Noen regioner har fått dette til, noen har pr. nå ingen løsninger, mens andre har valgt andre løsninger for brukermedvirkning.

Saken har vært tema på møter i Brukerutvalget i NAV i Innlandet på tre møter siden saken først var opp 30. august når vi i opplæringen av brukertutvalget drøftet hvilken medvirkning vi faktisk ønsker. I møtet 4. oktober 2023 redegjorde lederne av NAV-kontorene i Gjøvik og Vestre Toten for vurderinger som de har gjort når de har valgt å gå bort fra ordinært brukertutvalg.

Øvrige fylker har i stor grad de samme utfordringene vi ser med etablering og drift av lokale/regionale brukertutvalg i Innlandet. Flere fylker vurderer alternative organiseringer av brukermidvirkning.

NAV Innlandet skal ha møte med kontaktperson for brukertutvalgene i Arbeids- og velferdsdirektoratet 21. februar 2024 for blant annet å

- få et bilde av hvordan brukermidvirkning fungerer i landet totalt sett
- høre direktoratets forventninger til oss (fylkesvise brukertutvalg)
- høre direktoratets planer for arbeidet videre, herunder oppdatering styringsdokumenter

Brukermidvirkning vil være hovedtema på møte i brukertutvalget i NAV i Innlandet 19. – 20. mars i år. NAV Innlandet arbeider fremdeles med få på plass innledere fra vår etat og fra brukertutvalg/organisasjoner utenfor NAV-systemet som kan fortelle om:

- hva de har gjort for å få lokale/regionale brukertutvalg til å fungere godt
- alternative løsninger lokalt
- eksempelvis bruk av ungdomsråd
- annet

På møtet i mars vil vi skissere mulige veier videre for å få til best mulig brukermidvirkning slik at vi kan påvirke for at våre brukere skal få bedre tjenester. Dette innebærer også at vi må definere hva et velfungerende brukertutvalg er, og hva god brukermidvirkning er. Det kom også spørsmål om samarbeide med kommunale brukertutvalg. Pr. nå har ikke dette vært tema, men vi skal «snu alle steiner» for å finne de beste løsningene. I dette arbeidet inngår også diskusjon om hvem de ulike brukertutvalgene skal bestå av og representere.

Det er ønskelig å konkludere på møte i brukertutvalget i mai 2024.

Sak 05/2043 Tillitsreformen – Status og hva vil vi jobbe med hos oss

Tillitsreformen var på agendaen i brukertutvalget vårt i første og siste møte i 2023 og det vises til referat fra møtet i brukertutvalget 20. desember 2023.

Målet med bedre tjenester til brukerne og en forutsetning for dette er at det er tillit internt i NAV og mellom NAV og Brukerne. Dette gjelder både organisatorisk og relasjonell tillit.

Brukerutvalget har en viktig rolle i arbeidet med å komme med innspill som kan bedre tilliten mellom NAV og brukerne og på den måten bidra til bedre tjenester.

Formålet med tillitsreformen er konkretisert i fem mål:

- Mål- og resultatstyringen sikrer en god balanse mellom lokalt handlingsrom og behov for styring, krav til kvalitet, likebehandling og god forvaltningspraksis.
- Vi styrker partsamarbeidet i Arbeid- og velferdsetaten og partsamarbeidet skal skje på alle nivåer i tråd med intensjonen i Hovedavtalen i staten og med etatens tilpasningsavtale.
- Vi gir våre medarbeidere større rom til å utvikle og bruke sin faglighet og kompetanse til å finne riktig løsning sammen med brukerne.
- Det legges til rette for lokalt forankret tjenesteutvikling og etableres forsøk med større handlingsrom lokalt.
- Vi videreutvikler tilliten vi viser i møte med brukerne. Arbeidet med klartspråk kan naturlig plasseres inn i dette målet.

Det er mest naturlig at vårt brukerutvalg har størst oppmerksomhet på de to siste målene. I dette arbeidet er det viktig å styrke samarbeidet med brukerorganisasjonene og med kommunepolitikere fordi disse er de fremste tillitsvalgte for alle innbyggerne i kommunene.

Det kom erfaringer fra brukerutvalg utenfor NAV har gjort. Det er et mål om å lage et forum i kreftforeningen for å arbeide med dette. Andre foreninger oppfordres til det samme slik at erfaringer kan samles og deles.

Innledningen og innspillene tas med i det videre arbeidet og tillitsreformen blir satt på agendaen på senere møter i brukerutvalget vårt.

Sak 06/2024 Oppsummering og avslutning

Knut Arne Gravingen informerte fra møte på teams med Arbeids- og velferdsdirektoratet der han fokuserte på overgang fra sykepengen til arbeidsavklaringspenger. Han ønsker en forenkling slik at man ikke trenger å svare flere ganger på samme spørsmål. Videre ønsker han at brukere som deltar på ulike tiltak kan få større forutsigbarhet enn tre måneder som er det vanlige. Dette skaper usikkerhet og man kan unngå dette ved å ha større langsiktighet, eksempelvis 6 – 12 måneder.

Det er positivt at våre brukere blir brukt på individnivå, men det er også viktig å avklare hvordan vi kan til dette på systemnivå. Forutsigbarhet for brukerne er viktig.

Det var gode tilbakemeldinger på temaene på møtet og det er viktig å få innsikt i arbeidet til NAV i Innlandet og NAV både når det gjelder klarspråkarbeidet og tillitsarbeidet.

Det kom innspill om:

- også varamedlemmene bør innkalles til møtet i mars. NAV Innlandet vurderer dette.
- tillitsvalgte og brukerrepresentanter bør inn i partnerskapene. Dette vil være signal om tillit.
- vi bør lage kronikk eller serie med kronikker om tillitsarbeidet. Det står på «blokken» for det vi har planer om i løpet av året. Her kan vi ta fatt i arbeid som er gjort etter at ulike skandaler har oppstått, slik at inntrykket ikke blir at ingenting er gjort.
- vi bør ha en informasjonsstrategi for å øke tilliten i befolkningen?
- Innspill til lokalpolitikere fordi det er mange av de som ikke vet hva NAV eller brukerutvalg driver med. Noen av våre NAV-ledere er aktive inn i kommunestyre og alle NAV-ledere skal være på tilbudssiden her. Er det mulig å oppfordre kommunestyrene til å invitere NAV?
- At det er viktig at det informeres om NAV i et tillitsreformperspektiv i de ulike brukerorganisasjonene. Brukergrupper og -organisasjoner har også en vei å gå.

I tillegg til sak om brukermedvirkning på våre to neste møter, kom det innspill om fortsatt å ha tillitsreformen på agendaen samt hvordan NAV sine ikke-digitale brukere kan involveres.

Møteslutt 14:00

Stange, 25. februar 2024

John-Arne Birkeland
Referent.