



Møtedato: 080523

// REFERAT

Tilstede: Trond Bertheussen, Gunhild Salvesen, Jon-Andrè Haugen, Kersti Grindalen, Hans P. Nergård  
Forfall: Mona Nordhaug, Eva K. Hangård  
Referent: Hans Petter Nergård  
Kopi til:

## Møte i Brukerutvalget Sør-Østerdal

### 1. Tillitsreformen – gjennomgang av samtalepakker

Samtalepakken for tillitsreformen rettet mot brukerutvalgene ble gjennomgått før man jobbet med de tre refleksjonsspørsmålene. Brukerutvalget hadde følgende innspill:

- Hva skal til for å utvikle tilliten mellom NAV og bruker?
  - Bruker må få kunnskap om hva NAV faktisk kan hjelpe med.
  - Navigering på nav.no kan være vanskelig. Det digitale tilbudet fra NAV kan for mange være vanskelig å buke og forstå. Det må være enkelt å etablere den første kontakten med NAV
  - Sikre fysisk tilgjengelighet da ikke alle har telefon/PC.
  - NAV må bruke et enklere språk.
  - De som trenger det bør få en egen kontaktperson.
- På hvilke områder trenger NAV å vise mer tillit mot brukerne?
  - Ting må forenkles på alle nivåer.
  - NAV må bruke et enkelt og forståelig språk.
  - Muligheter brukerne har for å få hjelp fra NAV må løftes frem i stedet for at det fokuseres på rettigheter/plikter.
- Hvordan kan brukerutvalgene involveres i lokal tjenesteutvikling?
  - Brukerutvalgene må bli kjent for brukerne.
  - Arbeidet i brukerutvalgene må nå ut til organisasjoner og foreninger som representerer brukere av NAV.

---

#### NAV Trysil

Postadresse: Korsbergsvegen 2, 2420 Trysil

Besøksadresse: Korsbergsvegen 2, 2420 Trysil

// [www.nav.no](http://www.nav.no)

## **2. Orientering om status i forhold til gjennomåpning av NAV Stor Elvdal**

NAV-leder i Stor Elvdal fortalt at det siden 2016 har vært jobbet med å bygge om kontorlokalene til tilfredsstillende sikkerhetsnivå, jf. minimumsstandarden for sikkerhet ved NAV-kontor. Utfordringen ved kontoret er brukere i dag kan komme direkte inn til saksbehandlere. Det finnes ingen sikker sone eller muligheter for adgangskontroll ved eksisterende lokaler.

Kontoret ble formelt stengt for brukermøter 010123. Dette har gitt økt fokus og man er nå i gang med ombygging slik at man kan gjennomføre avtalte brukermøter. Foreløpig ikke mulig med drop-in, dette jobbes det med.

Flyktnings situasjonen. Foreløpig tilsynsrapport beskriver lovbrudd rundt gjennomføring av introduksjonsprogram. Flyktingene har fått eller fått tilbud om det de har krav på. Alle i målgruppen har sagt fra seg retten, men dette er ikke dokumentert på god nok måte, jf. forvaltningslovens bestemmelser. Det er dette lovbruddet går på.

## **3. Hvor langt har man kommet med å rekruttere flere inn i brukerutvalget**

Det har ikke kommet forslag på nye medlemmer til brukerutvalget siden sist møte. Kersti har vært i kontakt med flerkulturelt råd for Innlandet. Ingen av deres medlemmer er hjemmehørende i Sør-Østerdal. Det jobbes videre med å få representasjon i brukerutvalget fra gruppen med minoritetsbakgrunn. I forhold til representasjon fra arbeidsgiversiden så har det vært kontakt med NHO, men de har ingen representant i regionen.

## **4. Status plakat/oppslag med informasjon om brukerutvalget**

Forslag til plakat ble gjennomgått og etter noen forenklinger er denne nå klar for bruk. Plakaten distribueres til nav-kontorene i regionen for oppslag i publikumsmottakene ved kontorene, samt eventuell publisering på kommunenes hjemmesider.

## **5. Informasjon om brukerutvalget på nav.no**

Informasjon om brukerutvalget ligger nå ute på nav.no. Brukerutvalget ønsker at oversikten skal oppdateres med kontaktinformasjon til medlemmene.

## **6. Møtegodtgjørelse**

NAV har tatt i bruk et nytt system for utbetaling av reise- og møtegodtgjørelse. Notat som er delt med brukerutvalget i Teams ble gjennomgått.

## **7. Saker til møtet i brukerutvalget i september-2023**

- Tilbakemeldinger på plakat/oppslag fra brukere
- Status tillitsreformen
- Flerkulturell representasjon i brukerutvalget

## **8. Innkomne saker**

Ingen saker

## **9. Eventuelt**

Ingen saker