

**Brukerutvalget NAV Nordland i 2023; møte 23.05.23**

**Oppsummering av work-shoppen, tre grupper:**

**Temaet «samtale om Tillitsreformen» sto på agendaen til Brukerutvalg NAV Nordland, med påfølgende workshop. Gruppen ble delt i tre og alle grupper fikk tre, like refleksjonsoppgaver. Etterpå ble innspillene oppsummert i plenum.**

1. **Hva skal til for å utvikle tilliten mellom NAV og bruker?**

* NAV må ha et bedre system for å bli mer synlig. Må samle inn og dele gode historier og bruke disse i egen markedsføring.
* I møtene med innbygger må man bli flinkere til å skape en god atmosfære som bidrar til gode relasjoner og tillit. Bruk tydelig og enkelt språk.
* En må sette av tilstrekkelig TID og møte med samme saksbehandler i neste møte. Muligens rigge et lite team omkring innbygger slik at en blir mindre sårbar for fravær hos NAV.
* En må tidlig parkere de økonomiske utfordringene, slik at innbyggeren blir i stand til å se fremover.
* NAV må få en god situasjonsforståelse og balansere sine rammebetingelser mot måloppnåelse for innbyggeren.
* Det må være takhøyde for tilbakemeldinger slik at NAV kan justere inn det som eventuelt er en utfordring.
* Få frem de gode historiene, god praksis som videreføres. Det er like viktig som de «avvikende» historiene.
* Har NAV noen «bestilling» til brukerutvalget? Skal vi forberede noen case i forkant av BU-møtet som organisasjonene kan «behandle» i egen organisasjon, før vi møtes i BU for gjennomgang?

1. **På hvilke områder trenger NAV å vise mer tillit mot brukerne?**

* Innen yrkesskadesaker bør en bli bedre – sakene tar lang tid.
* Brukermøtet, se over.
* Hvordan kan vi gjøre det enklere, for eksempel når en trenger et hjelpemiddel?
* Flere områder, men fiks et «team» rundt innbyggeren, som skrer nødvendig trygghet.

1. **Hvordan kan brukerutvalg involveres i lokal tjenesteutvikling?**

* En må våge å sette de rette sakene på agendaen.
* Bli inspirert av andre brukerutvalg, eks Troms/Finnmark. Sette felles, viktige saker på agendaen. Sterkere sammen. Eks reisegodtgjørelse – Helfo?
* Legge til rette i brukerutvalget for å bli bedre kjent med hverandre, da blir en rausere med hverandre og lettere å få øye på og dele hverandres kompetanse.
* Hva vil NAV spørre BU om?
* Hva er BUs ambisjon og hva er mulig å få til?
* Det har vært et godt møte i dag. Lover godt.
* NAV må bli bedre til å ta imot kritikk. Eks; spørre organisasjonene om hvordan din organisasjon vil bli møtt i NAV, også NHO. Bestilling fra NAV i Nordland.
* Forberede møtene med spørsmål knyttet til konkrete endringer?
* Sette serviceklager på agendaen?

|  |  |
| --- | --- |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |