



## REFERAT FRA MØTE I BRUKERUTVALGET I NAV I INNLANDET

Tid: Torsdag 3. oktober 2023 kl. 09:30 – 15:30.  
Sted: Møterommet Storsalen, NAV Gjøvik, Niels Ødegaards gate 4, Gjøvik

### Følgende deltok på møtet:

- Maj Christin Stenersen, Rådet for likestilling for funksjonshemmede – leder av Brukerutvalget
- Knut Arne Gravingen, Kreftforeningen
- Grethe Nordhagen, FFO
- Ingrid Woldengen, FFO
- Petter Larby, FFO
- Amanda Dybendal, SAFO
- Hege Christin Nilsson, SAFO
  - o Kari Anne Ringen Lunke – ledsager
- Kjetil Nordbye, NHO i Innlandet
- Eva Aurdal, NAV Arbeid og ytelser
- Erling Sørbøen, NAV Hjelpemidler og tilrettelegging
- Ola Ellingsberg, NAV Kontaktsenter
- Nina Vaage, NAV Innlandet
- John-Arne Birkeland NAV Innlandet – sekretariat

### Forfall:

- Flerkulturelt råd
- LO i Innlandet

### Innledere:

- Vladislav Meshvez, seniorrådgiver NAV Innlandet
- Reidun Karlsen, Leder av NAV Gjøvik
- Knut Rødningby, leder av NAV Vestre Toten

### **Følgende saker ble behandlet:**

#### **Sak 13/2023      Åpning og gjennomgang av sakliste**

Utvalgets leder Maj Christin Stenersen åpnet møtet, ønsket alle velkomne til Gjøvik og gjennomgikk innkalling og sakliste med en sak under Eventuelt.

#### **Sak 14/2023      Formell godkjenning av referat fra møtet 30. august 2023**

Et par ting ble korrigert og referatet ble godkjent uten merknader og legges på nav.no sammen med mandatet.

#### **Sak 15/2023      Innspill fra brukerutvalgets medlem fra Kreftforeningen**

Brukerutvalget har mottatt skriftlige problemstillinger som ønskes tatt opp i Brukerutvalget i NAV i Innlandet.

- **Tannhelse**

En del kreftpasienter har behov for hyppige behandlinger hos tannlege og egenandelene oppleves som høye. Videre er det ulikt fra tannlege til tannlege når det gjelder betaling av egenandeler. Høye egenandeler for helt nødvendig behandling oppleves som en ekstra økonomisk belastning i tillegg til selve sykdommen. En god del av de som har behov for denne behandlingen mottar ytelser fra folketrygden normalt i form av arbeidsavklaringspenger som i seg selv er en vesentlig reduksjon av den inntekt som har vært vanlig.

Det er mulig å søke om sosialhjelp for å få dekket tannbehandling som ikke dekkes av HELFO eller for høye egenandeler. Det er det enkelte NAV-kontor som avgjør slike saker ut fra det sosialbudsjettet kommunen har vedtatt. Det er ingen klare regler her og dette kan føre til at det kan være ulike dekningsgrader mellom kommunene.

Den statlige delen av NAV har ingen utgiftsdekninger til tannhelse.

Brukerutvalget i NAV i Innlandet vil lage notat som sendes sentralt brukerutvalg slik at de kan vurdere hvordan dette spørsmålet kan tas videre, herunder generelt spørsmål om egenandeler og om hvilke utgifter som dekkes av HELFO.

Problemstillingen er tatt opp av kreftforeningen, men vil være aktuelle for mange brukere med andre diagnoser.

Brukerutvalget anbefaler at Kreftforeningen og eventuelt andre foreninger arbeider videre med spørsmålet og gjerne kan ta det opp politisk.

- **Lengde på periode for sykepengen**

Veien tilbake til arbeidslivet etter alvorlige diagnoser og langvarige behandlinger og lang tid for restituering grunnet ettervirkninger, medfører at perioden for utbetaling av sykepenge er over lenge før man er klar for å komme tilbake til arbeidslivet, helt eller delvis. I veldig mange tilfeller går brukere over på arbeidsavklaringspenger som er en vesentlig inntektsreduksjon. Når man er ferdig med behandling er det ofte vanlig med ettervirkninger som ikke gjør det mulig å gå tilbake til arbeidslivet og i en del tilfeller kommer man ikke tilbake til sin opprinnelige jobb.

Målet er at alle skal tilbake i jobb, men når reduserte inntekter også blir en belastning, kan veien tilbake bli lenger enn nødvendig.

Lengde på periode for sykepenge er et politisk spørsmål. NAV Innlandet vil uansett sende problemstillingen videre til sentralt brukerutvalg slik at de kan se hvilke problemstillinger vårt brukerutvalg er opptatt av.

NAV Innlandet vurderer om en av de rådgivende legene i NAV Innlandet kan delta på et av våre møter og si noe om langvarige fravær knyttet til sykdom, behandling og ettervirkninger.

## **Sak 16/2023      Informasjon om sentralt Brukerutvalg**

Dagsorden med konklusjoner fra møter i sentralt brukerutvalg i NAV finnes på nav.no.:  
<https://www.nav.no/samarbeidspartner/brukermedvirkning>

I siste møte 14. september var følgende saker på agendaen:

- NAV-direktør informerer
- Hva har utvalget bidratt med siden sist?
- Tillitsreformen
- Flyktningers møte med arbeidslivet
- Innspill om ikke-digitale brukere

De faglige sakene (de tre siste strekpunktene) er viktige saker som alle har vært tema på møter i vårt brukerutvalg.

Det er ønskelig at alle i vårt brukerutvalg holder seg oppdatert på hvilke saker som behandles i sentralt brukerutvalg. Dette kan gi innspill til saker som vi også bør sette på agendaen hos oss. Vi kommer ikke til å ha agenda fra møter i sentralt brukerutvalg fast på vår agenda i tiden fremover, men vi kan bruke agendaen som inspirasjon til egne møter. Videre er det ønskelig å ha informasjon fra direktør i NAV Innlandet på våre møter.

Vi må følge med på det som skjer på tillitsreformen.

Når det gjelder flyktninger, må vi kanskje borre litt i introduksjonsprogrammet, herunder hva som skjer etter programmet.

Det kom spørsmål om samhandling mellom brukerutvalgene og nivåene i NAV. Vi har ingen føringer på hvordan vi skal forholde oss til sentralt brukerutvalg, vi kan sende saker til dem og vi kan ta kontakt med sentralt brukerutvalg om deltakelse hos oss i saker en/to ganger i året. På den formelle siden er vårt brukerutvalg sin vei inn i NAV via NAV Innlandet og direktør for NAV Innlandet.

NAV direktør Hans Christian Holthe deltar i det sentrale brukerutvalget og han sier han lytter til dem.

Det har ikke vært saker fra våre regionale utvalg til oss. Vi viser til sak 18/2023 fra dette møtet.

Vi må få til en annen type dynamikk mellom brukerutvalgene for at saker kan tas.

Hjelpemiddelsentralene har egne brukerutvalg. Ved behov kan saker fra dette utvalget bringe inn til oss.

Det har pr. nå ikke vært kontakt mellom lederne av fylkesutvalgene eller mellom dette nivået og sentralt brukerutvalg.

Vårt brukerutvalg har ikke arbeidsutvalg, men vil oppnevne grupper adhoc dersom det er behov for dette.

## **Sak 17/2023      Informasjon om ungdomsgarantien**

Seniorrådgiver Vladislav Meshvez fra NAV Innlandet innledet i saken.

Ungdomssatsingen er ikke ny, den kom i 2017, men ungdom var prioritert gruppe også før den tiden. Fra 1. juli i år har vi en egen ungdomsgaranti. Det skal sikres at alle unge 30 år som trenger hjelpe fra NAV for å komme i jobb skal prioriteres i dette arbeidet. Dette betyr stabil tilknytning til jobb eller få bistand til utdanning som er nødvendig for stabil tilknytning til arbeidslivet.

Mange enheter har allerede etablert egne ungdomsteam. Dette betyr at det er egne veiledere som arbeider med unge. Disse skal ha færre brukere å følge opp, enn det andre veiledere har.

Unge er i stor grad tilfreds tilfredse med de tjenestene de får fra NAV. Det er mange av disse som ikke har fullført videregående skole. En del av disse har også psykiske utfordringer. For disse gruppene er det viktig med rask hjelp og avklaring slik at man kommer i gang med riktig tiltak så kjapt som mulig.

NAV har kun oversikt over de som er registrert i NAV og det er flere som pr. nå ikke er registret hos NAV, men som kan bli det på sikt og da har det allerede gått lang tid uten meningsfulle og arbeidsrettete aktiviteter. Dette kan være unge som blir ivaretatt av familie eller på andre måter. NAV klarer ikke å fange opp alle, men NAV skal arbeide forebyggende og må i den forbindelse samarbeide med instanser som kan ha kontakt med disse unge. Dette kan være helsevesenet, skoleverket/lærere, kommuner eller andre.

Utenforskap blant unge vil være en sak brukerutvalget kommer til å ha fokus på og innledningen ble tatt til orientering.

## **Sak 18/2023      Lokale/regionale brukerutvalg**

På denne saken innledet Reidun Karlsen. Hun er leder av NAV Gjøvik og har erfaring fra brukermedvirkning tilbake til 2010, den gang i NAV Øyer. Videre deltok også Knut Rødningsby som er leder ved NAV Vestre Toten.

Reidun Karlsen har erfart både ved NAV Øyer og NAV Gjøvik at de lokale/regionale brukerutvalgene ikke var sammensatt slik at førte til utvikling av NAV lokalt, dette mye fordi deres brukere ikke var de som var i NAV sine prioriterte brukergrupper.

De ønsket å ha et brukerutvalg som kunne representerer mulighetsrommet hos både arbeidsgiver og individbrukere, Det ble i Gjøvikregionen etablert nytt brukerutvalg i 2018. For å få dette til, trengte de hjelp for å nå nasjonale organisasjoner. De fikk med seg KS og NHO, men fikk ikke med eksempelvis RIO som ikke var interessert i å bruke ressurser inn i denne regionen. Det var videre viktig å få inn representanter fra mental helse og fra de unge. I starten var det god oppslutning, men etter hvert var det utfordringer i forhold til god nok deltakelse. Det ble arbeidet med mandat og hvordan samhandlingsformen skulle være. Høgskolen i Lillehammer var med fra starten og i alle møter for å se hvordan dette fungerte.

I 2020 fikk vi pandemi, men stort sett alle møter ble gjennomført som fysiske møter (med et par unntak som var digitale).

De slet med å få på banen ungdomsrepresentant og det var ustabil fremmøte.

Brukerorganisasjonene slet med å finne nye representanter når noen gikk ut. Det var for lite

utveksling av informasjon mellom medlemmene og deres brukerorganisasjoner. Medlemmene representerte i stor grad seg selv og det var krevende å ha tilstrekkelig kompetanse. Dette førte til at ble mye enveis informasjon fra NAV for at brukerne skulle forstå utfordringene.

NAV fikk ikke innspill til de prosessene de var i. Utviklingen gikk (og går) fort og det var vanskelig å få brukermedvirkning i kortvarige prosesser. Representantene fra Mental helse, kreftforeningen og internasjonalt råd har vært mest stabile. Ungdom og KS møtet aldri.

Høgskolen i Innlandet har fulgt brukerutvalget i perioden 2018 frem til Pandemiens slutt i 2022. Følgforskningen konkluderer i rapporten «Bedre brukermedvirkning med felles brukerutvalg» (2022) med blant annet:

- Vi klarer ikke å omsette innsikt og kunnskap fra brukerrepresentanter til forbedringsarbeidet i våre tjenester.
- Ikke tett nok kobling mellom utvalgsmedlemmene og lokale tjenester.
- Ingen kobling mellom nivåene i NAV – brukerutvalgene.
- Det anbefales å utvikle mer målrettede brukergrupper, ad hoc grupper, møtevirksomhet som er rettet mot enkelttjenester eller gjennomføre konkrete utviklingsprosjekter med særskilt brukermedvirkning.
- I presentasjonsmøte av rapporten til brukerutvalget i april, var det en unison enighet om rapportens innhold, og at det er en arena som kun eksisterer fordi det er pålagt.

NAV i Gjøvikregionen ønsker å få en **kunnskapsbasert tilnærming** gjennom forskningsbistand knyttet til

- å forsterke, videreutvikle og øke sin kompetanse om brukermedvirkning, og
- å videreutvikle gode metoder for samarbeid og brukerdrevet tjenesteutvikling basert på brukernes og prosjektets erfaringer

(Forskningsrapporten foreligger ikke pr.dd, kun en foreløpig.)

NAV i Gjøvikregionen opplever at de har tatt brukermedvirkning på alvor – og virkelig forsøkt, men lykkes ikke med **denne** formen. Dagens lokale/regionale brukerutvalg blir en arena tilsvarende fylkesnivået, mens lokalt kontor ønsker brukerinvolvering som er rettet mot ungdom, flyktninger og rusrelatert arbeide, som er arenaer hvor vi kan påvirke og drive tjenesteutvikling.

Det er svært god erfaring med brukerinvolvering i regionalt ungdomsprosjekt:

- utvalgte representative brukerrepresentanter (unge sosialhjelpsmottakere) ble direkte involvert i planlegging, utvikling og gjennomføring av et prosjekt. (ressursgruppe + brukerrepresentant i 10% stilling)
- samarbeidet og brukernes synspunkter ble ivaretatt i tjenesteutvikling og formidlet til veilederne
- brukerrepresentantene bidro til kompetanseheving både på individ- og organisasjonsnivå

NAV i Gjøvikregionen ønsker derfor at vi i NAV kan involvere brukerne på nye, hensiktsmessige måter knyttet til de områdene vi utvikler lokalt. NAV Innlandet og brukerutvalg på fylkesnivå kan etterspørre/få rapportering fra følgforskningen for å sikre gjennomføring.

Den foreløpige forskningsrapporten anbefaler mer bruk av adhoc-grupper rettet inn mot mer spesifikke prosjekter der det kan bli reell brukervedvirkning. Brukerutvalget i Gjøvikregionen har vært enige i funnene og konklusjonene i den foreløpige rapporten. Ordinære brukerutvalg ble mer betraktet som et pålegg som ikke ga ønsket effekt.

#### Kort om Prosjekt «Best på Aktivitetsplikt».

NAV i Gjøvikregionen ville bruke ungdomserfaring med NAV og erfaring fra å være jobbsøkere for å bedre NAV sine tjenester. 10 ungdommer ble engasjert til prosjektet, herav en i 10 % stilling. Dette var gjort med bakgrunn i lokalt behov for annen type brukervedvirkning og tettere samhandling med de som blir berørt av prosjekter/satsinger m.m. Brukerrepresentantene var med på fagdager der de fikk møte NAV sine veiledere som fikk tilbakemelding på hva som var viktig for ungdommene. Ungdommene som var med i dette prosjektet var i brukergruppen (unge som gikk på sosialhjelp over tid).

KS var inne med midler i prosjektet og KS er eier av rapporten på «Best på aktivitetsplikt».

#### Veien videre for brukervedvirkning i Gjøvikregionen

NAV ønsker å bruke brukere inn i konkrete utviklinger. Når de nå skal inn i nytt bygg etableres det arbeidsgruppe med ansatte for å se på hvordan kontorene skal være. Når det gjelder jobbsenteret (mottaket), vil de ha med et par brukerrepresentanter som kan vurdere hva som er riktig utforming.

NAV i Gjøvikregionen kan rapportere på det som har vært gjort. Kan også bruke NAV i Innlandet sitt brukerutvalg for å få innspill på representanter inn i ulike prosjekt.

I dag fungerer lokalt/regionalt brukerutvalg som et sted der de gis informasjon og agenda settes av NAV. NAV ønsker reell brukervedvirkning, ikke bare utsjekk på at brukerutvalg har vært informert.

Brukerutvalget i Gjøvikregionen består av regionens fem NAV-kontor Samt NAV Hadeland. Det er med to ledere fra NAV-kontor i alle møter. Det er og har vært en utfordring å få med representanter som faktisk møter.

Brukerutvalget i Innlandet er imponert av det Gjøvik-regionen har gjort og den jobben krevde mer enn fire møter i året.

#### Fra diskusjonen gjengis følgende:

Kan brukervedvirkning i prosjekt ble mer styrt av NAV og ut fra de er interessert i og ikke ut fra brukerne? Det blir viktig å sikre brukers perspektiv inn i Gjøvikregionen sin modell. Ått til reell brukervedvirkning hvis brukerutvalgene hadde fungert. Ungdom er viktig og prioritert gruppe for NAV, men det er vanskelig å få dem på banen til tradisjonelt utvalgsarbeid.

Lovverket sier ikke noe om brukerutvalg, men om brukervedvirkning. Det blir undersøkt om dette i praksis betyr at brukerutvalg er pålagt eller ikke. I NAV sin strategi fremkommer det imidlertid at det skal være brukerutvalg lokalt eller i samarbeid mellom kommuner (regionale brukerutvalg). Vi må ikke la strukturen bli målsettingen.

Det er uansett riktig å ha brukerutvalg på fylkesnivå.

Hvis brukerrepresentanter skal representere FFO, SAFO m.m., skal disse ha vært gjennom kursing. Tilbakemeldinger tyder imidlertid på at brukerrepresentanter ikke har rett kompetanse fordi deres kompetanse er på systemnivå. I forkant av arbeid i brukerutvalg eller i brukermedvirkning må forventinger må være avklart og de må være riktige.

Det var veldig gode tilbakemeldinger fra brukerutvalget i Hadeland ved etablering av NAV. Da fikk man inn mye av det brukerrepresentantene sto for og mente. Skolering av de som skal arbeide med brukermedvirkning er veldig viktig og nødvendig. Brukerrepresentanter må være villige til å bruke tid og ressurser.

Tillitsreform er et eksempel på brukermedvirkning i innovasjonsarbeid.

Brukerrepresentantene i utvalget i NAV i Innlandet vil tilbake til egne organisasjoner og få innspill på representasjon og på arbeidet videre.

Det er mulig å innhente representanter gjennom brukernes organisasjoner, men det er ikke sikkert at alle brukergrupper er representert i disse organisasjonene.

#### Situasjonen i dag i Innlandet

NAV Innlandet ga en gjennomgang av status i de ulike regionene (de som har meldt tilbake til NAV Innlandet etter forespørsel):

- I Kongsvinger regionen er det brukerutvalg, men antall møter er redusert og det er for dårlig fremmøte.
- Hamarregionen har ikke ordinært brukerutvalg, men satser på direkte brukerrepresentasjon i aktuelle prosjekter.
- Lillehammerregionen har ikke ordinært utvalg, men har etablert et opplegg for å innhente reelle brukerstemmer som grunnlag for tjenesteutviklingen.
- Brukerutvalget i Sør-Østerdal fungerer godt.
- Valdresregionen har brukerutvalg som møtes to ganger i året.

NAV Hadeland rekrutterte i sin tid erfaringskonsulent der det var et kriterie at denne måtte ha brukererfaring. Erfaringene ble brukt for å utvikle arbeidet i kontoret.

Oppsummert får vi ikke til arbeidet i de lokale brukerutvalgene annet enn i varierende grad.

Brukerrepresentantene går nå tilbake til sine organisasjoner. Hvis tilbakemeldinger tyder på at vi skal åpne for at det ikke må være formelle brukerutvalg, vil dette bli spilt inn til sentralt brukerutvalg for vurdering.

Hvis vi skal ha adhoc brukerrepresentasjon, kan vi be om rapportering til vårt brukerutvalg. Vi kan også få til tettere dialog med NAV-ledere om hva som skjer og hvordan samhandling kan skje. Vi kan tilby støtte, herunder tilby tilgang til aktuelle medlemmer/brukermedvirkere. Adhoc er arbeidsform og ikke en struktur.

Det kan vurderes å ha en spørreundersøkelse ut fra null-punkt.

Uavhengig av metode er det enighet om at vi må ha noe som fungerer også lokalt slik at det kan føre til bedre tjenester for brukerne.

Vi kan også ha brukermedvirkere i vårt brukerutvalg, og vi må da vurdere hvilke saker/prosesser dette kan være aktuelt for.

NAV-ledere ønsker å få redegjøre inn i kommunestyremøter/formannskap. Der møter de representanter for alle kommunenes innbyggere gjennom de folkevalgte. Dette kan være meget god brukermedvirkning.

Brukerorganisasjonene skulle gjerne hatt en resept for hvordan få med oss flere brukerrepresentanter. De har mange medlemmer, men veldig få som er godkjente brukerrepresentanter. Brukerorganisasjonene må sette dette på agendaen. Det må arbeides lokalt med å få mer folk – rekruttere og skolere og gjerne ha forlengelse av eksisterende opplæring.

Brukerutvalget i NAV i Innlandet vil ha tilbakemelding i februar og så setter vi den opp igjen til konklusjon i april/mai (andre møte neste år).

## **Sak 19/2023      Eventuelt og avslutning**

### **Klart språk**

Språket i vedtak og i informasjon fra NAV er et større problem enn antatt. NAV bruker mye ressurser på dette og det meste av arbeidet skjer i Arbeids- og velferdsdirektoratet. Det samarbeides fremdeles med statsforvalterne i dette viktige arbeid. Videre arbeides det i enkelte nav-kontor sammen med den enkelte kommune fordi det skrives mange kommunale vedtak. Mye har blitt bedre, men mye arbeid gjenstår. Det arbeides nå konkret med at vedtak skal endres slik at konklusjonen (som er det viktigste for bruker) kommer i starten av vedtaket. Samtidig er det forvaltningsmessige krav til at det rettslige grunnlaget fremkommer.

### **Tilsyn ved NAV Kongsvinger**

I avisen Glåmdalen fremkommer det at tilsyn fra Statens helsetilsyn har avdekket lovbrudd på arbeidet med sosialhjelp til familier. Dette har medført at familier ikke har fått økonomisk støtte som de burde ha. Det har ikke vært gode nok rutiner for hva som skal legges til grunn for å gjøre vurderinger.

Det er kommunene som mottar disse rapportene. Statsforvalteren gjennomfører en del kompetanseheving for at sakene skal løses i tråd med rutiner. Det skal gjøres vurdering som omfatter barn for barn. Kommunaldirektør tar så en dialog med NAV-lederne. Vi hører om dette i partnerskapsmøtene. Alle i NAV har fokus på dette og våre veiledere må forstå tekst likt og handle likt.

Det kan være aktuelt for brukerutvalget å invitere statsforvalteren til oss på et senere tidspunkt.

### **Brukerstyrt personlig assistent.**

Har NAV noen med dette å gjøre eller er det kommunene? I slike tilfeller må det søkes om tildeling fra den enkelte kommune. Funksjonsassistanse er riktig hjelpemiddel når det gjelder arbeid og dette er et hjelpemiddel fra NAV Hjelpemidler og tilrettelegging (hjelpemiddelsentralene). Dette kan også omfatte lese/sekretærhjelp et visst antall timer.



**Fastlegeordningen og problemer med å få fastleger.**

Dette merkes i NAV ved at legeerklæringer som NAV og bruker har behov for, tar til dels veldig lang tid å få. Kommer man få sent inn til lege, kan det få følger for sykdomsforløp. Temaet er opp i partnerskap.

Brukerutvalgets leder avsluttet med å takke for et godt, aktivt og konstruktivt møte der flere saker er spilt inn.

Møte ble avsluttet kl. 15:20.

John-Arne Birkeland  
Referent