



REFERAT FRA MØTE I BRUKERUTVALGET I NAV I INNLANDET

Tid: Mandag 15. mai 2023 kl. 09:30 – 15:30.
Sted: Møterommet «Prøysenstua», møteromsavdelingen NAV Innlandet,
Triangelgården Hamar

Følgende deltok:

- Haakon Wiig, Kreftforeningen (leder brukerutvalget)
- Tina Gjørvad, FFO
- Ingrid Woldengen, FFO
- Hege Christin Nilsson, SAFO
 - o Kari Anne Ringen Lunke – ledsager
- Anders Nupen Hansen, SAFO
- Maj Christin Stenersen, Rådet for likestilling for funksjonshemmede
- Osman Kawkabishad, Flerkulturelt råd
- Tone Meisdalen, RIO
- Kjetil Nordbye, NHO (deltok på deler av møtet)
- Håkon Gillerhaugen, LO i Innlandet
- Per Morten Svenkerud, NAV Arbeid og ytelser
- Nina Vaage, NAV Innlandet
- John-Arne Birkeland NAV Innlandet – sekretariat
- Lisbeth Korsmo, NAV Innlandet – deler av sak 2
- Hanne Merete Dille, NAV Innlandet – deler av sak 5

Forfall:

- Petter Larby, FFO
- Kommunenes Sentralforbund
- NAV Kontaktsenter Innlandet
- NAV Hjelpemiddelsentral Innlandet

Følgende saker ble behandlet:

Sak 1/2023 Åpning og gjennomgang av sakliste

Brukerutvalgets leder ønsket velkommen til et nyoppnevnt brukerutvalg. Han vektla spesielt viktigheten av at arbeidslivets organisasjoner ved NOHO Innlandet og LO i Innlandet nå er med i brukerutvalget.

Videre ble arbeidet med tillitsreformen, herunder hvordan NAV møter brukerne og motsatt, spesielt nevnt som en viktig oppgave å arbeide med.

Det ble gjennomført en kort presentasjonsrunde der alle presenterte seg, hvor de kommer fra og hvilke saker de spesielt brenner for. Denne runder viste tydelig at det er mye god kompetanse og et brennende engasjement i Brukerutvalget i NAV i Innlandet.

Sak 2/2023 Brukerutvalget i NAV i Innlandet 2023 – 2025

Utvalgets sekretær, John-Arne Birkeland gjennomgikk kort:

- Brukerutvalgets sammensetning:

NAV Innlandet har vært i kontakt med aktuelle organisasjoner og de aller fleste brukerorganisasjonene er videreført inn i nytt brukerutvalg.

Oversikten vil også bli publisert på www.nav.no og distribuert til utvalgets medlemmer når den er oppdatert.

Det ble presisert at alle representantene må ha en vararepresentant. Videre er det viktig at brukerorganisasjonene blir orientert hvis medlemmer/varamedlemmer ikke møter eller melder forfall til møtene.

- Ledelse:

Haakon Wiig fra Kreftforeningen har ledet Brukerutvalget i NAV i Innlandet fra etableringen i 2019 og tidligere brukerutvalget i NAV i Oppland. Haakon ønsket nå avløsning og fortsetter ikke i Brukerutvalget i NAV i Innlandet.

Brukerrepresentantene oppnevnte Maj Christin Stenersen fra Rådet for likestilling for funksjonshemmede i Innlandet fylkeskommune.

- Mandat:

Utgangspunktet var mandatet fra 2019 og dette ble kort diskutert. Det er behov for noen mindre endringer og forslag til nytt mandat vil bli fremlagt for Brukerutvalget i forkant av neste møte. Samhandling med lokale brukerutvalg ble fremhevet som viktig samt at arbeidet med tillitsreformen vil prege både NAV og brukerutvalget fremover.

- Møte- og arbeidsformer

Det er ønskelig med fire fysiske møter pr. år samt ett kortere møte på teams. Rammetidene for møtene må tilpasses offentlig kommunikasjon, men utgangspunktet vil være 09:30 – 15:30. Hybride møter er ikke ønskelig, men hvis en eller noen representanter ikke har andre muligheter enn å delta på teams, vil dette være mulig.

Ved behov vil det bli innkalt til ekstraordinære møter.

Det vil bli utarbeidet en møteplan for 2023 før sommerferien og møteplan for neste år vil bli utarbeidet i løpet av høsten 2023.

Innkalling med agenda sendes normalt ut senest 14 dager før møtet og referat skrives kort tid etter møtet. Referatet sendes deltakerne for eventuelle endringer og godkjenning før det publiseres på www.nav.no.

- Opplæring

Det settes av en dag til opplæring tidlig i perioden.

- Praktiske ting

Møte- og reisegodtgjørelse gis regler og satser i Statens personalhåndbok. Møtegodtgjørelse eller dekning av tapt arbeidsfortjeneste utbetales til de som ikke har full lønn fra arbeidsgiver. Ledsager får dekket reise- og møtegodtgjørelse etter samme regler som øvrige deltakere,

For å kunne få dekket reise- eller møtegodtgjørelse, må den enkelte være registrert i NAV sitt system gjennom enhet for Økonomitjenester. Fremgangsmåte og praktiske tips og nyttige telefonnummer er gjengitt i foilserie «Brukerutvalg 2023» fra møtet.

- Saker behandlet i 2022:
Av sakene som ble behandlet i 2022 nevnes følgende.
 - o NAV sin virksomhetsstrategi
 - Her har det vært like muligheter for deltagelse underveis
 - o Flyktningssituasjonen
 - o EØS-saken
 - o Hvordan brukere opplever NAV sine digitale løsninger
 - o Brukermedvirkning ved utvikling av digitale tjenester
 - o Arbeidsformer og mål for brukerutvalget
 - o Tillitsreformen
 Noen av disse vil også være aktuelle i 2023.
- Mulige satsinger for året/perioden (hendelser som kan få stor betydning for NAV og NAV sine brukere):

- o Usikkerhet rundt omfang av flyktningssituasjonen og konsekvenser etter at introprogrammet er over.
- o Krav til sikkerhet og til tilgjengelighet
- o Personvern
- o Arbeidsgiveres behov for arbeidskraft
- o Stadig mer fokus på riktig organisering
- o Budsjettkutt, digitalisering, automatisering og kunstig intelligens
- o Eldrebølgen
- o Dyrtid under oppseiling – se rapport «Dyrtid under oppseiling II. Husholdernes økonomisk trygghet i 2022.

- Forventninger til arbeidet vi gjør
Det er viktig at partene i brukerutvalget representerer sine organisasjoner og har løpende kontakt med dem. Dette betyr at saker kan bringes begge veier og at brukerorganisasjonene kan løfte saker internt i egen organisasjon eller løfte dem til politisk nivå.

NAV sine representanter kan løfte saker internt i NAV linjevei.

Saker kan også løftes til sentralt brukerutvalg.

Det er ønskelig at brukerutvalget, etter at en sak er diskutert, blir enige om hvem som tar denne videre, hvordan dette gjøres og at det tilbakemeldes på neste møte.

- Samhandling med regionale brukerutvalg
Det skal være brukerutvalg i alle bo- og arbeidsregioner i Innlandet. Pr. nå er ikke ette tilfellet og det er også usikkert hvordan de regionale brukerutvalgene fungerer. NAV Innlandet vil sammen med leder av brukerutvalget ta kontakt med de regionale utvalgene. Der disse ikke er etablert, vil det bli tatt kontakt med leder av det regionale NAV-kontoret.

Sak 3/2023 Tillitsreformen – gjennomgang av samtalepakke

I forkant av behandling av denne saken ble det gitt informasjon om virksomhetsstrategien NAV 2030 samt om «det grønne sporet» (se sak 4 – Annen informasjon fra NAV)

Nina Vaage ledet gjennomgang av foilserie om samtalepakke for brukerutvalg. Denne var sendt utvalgets medlemmer i forkant av møtet.

Tillitsreformen er regjeringens satsing på å gi tilbake tillit til de som jobber i førstelinja i hele offentlig sektor, både ved å detaljstyre mindre og øke deres handlingsrom. Målet er å gi mer velferd og bedre tjenester til innbyggerne, og til rett tid.

I NAV handler tillitsreformen om at alle ansatte skal få tillit, bruke sin faglighet og ha et handlingsrom til å finne gode løsninger sammen med brukerne. Vi skal sammen finne de riktige tiltakene for nå målet med reformen.

Hensikten med samtalepakken er å engasjere brukerutvalgets medlemmer i hva tillitsreformen betyr for eget brukerutvalg og identifisere forbedringsområder. Samtalene skal gi et grunnlag for å jobbe med tillit over tid. Tema for samtalepakken er hvordan vi skal videreutvikle tilliten internt og i møte med brukerne ved å legge til rette for lokale prosesser for utvikling av tillit. Det ønskete resultatet er at konkretisering av handlingspunkter som brukerutvalget skal jobbe med videre.

Intensjonen med tillitsreformen vil vi finne igjen flere steder i virksomhetsstrategien og tillitsreformen vil kunne bidra til å realisere virksomhetsstrategien. Formålet med både tillitsreformen og virksomhetsstrategien er å gi bedre tjenester til brukerne.

Representantene for brukerorganisasjonene og arbeidslivets organisasjoner reflekter først hver for seg og deretter to og to (eller tre og tre). Her gjengis spørsmål og svar fra brukerutvalget og det første spørsmålet var knyttet til opplevelse av situasjonen i dag.

- Opplevd situasjon i dag
 - Brukerne forstår ikke hva NAV sier eller skriver
 - NAV krever noe av meg som bruker som jeg ikke får til
 - Jeg skal klare meg selv uten hjelp fra NAV
 - Bruker stoler ikke alltid på at NAV vil de vel
 - Det er usikkert om handlingsrommet vil kreve lov- og regelendringer
 - Skjønnsutøvelse har fått en ny renessanse og da er ikke forenklinger der alle skal gjennom samme mal, riktig
 - Dårlige mediesaker gir NAV mistillit
 - For å få større handlingsrom, må noen fortelle at det vi har, er for lite.
 - Gråsoneproblematikken er fremdeles aktuell
- Hva skal til for å utvikle tilliten mellom NAV og bruker?
 - De første tretti sekundene av en samtale, eksempelvis «Hei... hva kan jeg gjøre for deg». Gode kommunikasjon og et godt smil
 - Godt samarbeid med bruker
 - Ha empati
 - Raske troverdige og tydelige svar
 - Tillit er bli trodd og være trygg på dette
 - Skape trygghet i møtesituasjonen og dermed skape gode relasjoner
 - Noen trenger mer tid (god tid) – de få det gjelder, må få det (både bruker og ansatt)
 - Tilgjengelighet
 - Når noe har blitt negativt – hva skulle vært gjort for at dette ikke skulle blitt negativt – kan dette være en form for forskning. Dette svaret er meget spennende, og brukerutvalget vil følge dette opp spesielt.
 - Mange har lese- og skrivevansker og det må NAV ha respekt for og finne løsninger for at bruker skal forstå innholdet i samtaler, krav og forpliktelser.
- På hvilke områder trenger NAV å vise mer tillit mot brukerne?
 - Spesielt for brukere med store utfordringer – avgjørende for deres livskvalitet
 - I saker der det ofte er negative holdninger til NAV
 - Til folk i krise
 - Ved å sende forståelige brev til brukerne (Klartspråk)
 - I samarbeid med bruker og arbeidsliv – avklare restarbeidsevne og tiltak
 - Gi ungdom større muligheter til gratis «Prøve»-arbeidsplasser

- Hvordan kan brukerutvalg involveres i lokal tjenesteutvikling?
 - Dra inn NAV-kontor i brukerutvalgene og motsatt.
 - Dele og bruke de gode eksemplene
 - Sikre at vi når ut med at det fortsatt foregår noe på endringssiden i NAV. Vi må formidle at det pågår arbeid for å gjøre NAV mer tilgjengelig, gi trygghet og være tydelige på at NAV er førstevalget (før matkøer)
 - Bistå med å få fatt i arbeidskraftreserven.
 - Arbeidslivets organisasjoner må være med i brukerutvalgene
 - Brukerrepresentantene må få god opplæring
 - NAV-kontor kan ta opp spørsmål med brukerutvalget om egne måter å arbeide på, organisere seg på etc. (eksempelvis hvordan de kan bedre tjenestene til flyktninger). Brukerutvalget eller en eller flere fra brukerutvalget kan brukes som erfaringskonsulent i lokale prosess. Dette kan også være en arbeidsgiver for å bedre samarbeidet med arbeidsgiverne.
 - Brukerrepresentantene må tidlig inn i prosesser, helst når de er «på tegnebrettet»
 - Bruke enkelthenvendelser/case som «stresstest»

- Hvordan kan brukerutvalget bidra i jobbingen med tillitsreformen i NAV i Innlandet?
 - Det interne siden må ikke bli for opptatt med seg selv.
 - Brukerutvalget må kjenne til NAV sin kommunikasjonsstrategi
 - Vi må bli flinkere til å fremsnakke eksempelvis en god sak som tillitsreformen
 - Sette NAV som tema i egne organisasjoner, gjerne bruke arbeidet med tillitsreformen
 - Komme med gode innspill
 - Burde det vært omtrent lik representasjon i regionale som fylkesvise brukerutvalg?

- Annet som nødvendigvis ikke passer inn i spørsmålene over:
 - Det er viktig å påpeke at det er en viss tillit i at NAV er pilot innen tillitsreformen
 - Det er viktig å få avklart hvem som skal ivareta de som ikke er i skole eller hos nav eller i arbeidslivet. Det er viktig å fange disse opp tidlig.
 - Bruke lærdom fra ett NAV-kontor til å forbedre andre NAV-kontor?
 - Det er fordommer – noen tror ikke det finnes relevant arbeidskraft i utenforskapet
 - Næringslivet må senke listen lit på inntak av arbeidskraft

Besvarelsene sammenfattes i tilbakemelding til Arbeids- og velferdsdirektoratet fra Brukerutvalget i NAV i Innlandet.

Brukerutvalgets leder Maj Christine Stenersen vil representere Brukerutvalget i NAV i Innlandet på storskalasamling om tillitsreformen i Oslo 31. mai 2023.

Sak 4/2023 Annet fra NAV

Det ble informert om følgende aktuelle tema:

Virksomhetsstrategien

Nina Vaage gjennomgikk foilserie og det ble vist en korte filmer om nåsituasjonen og trender samt om ambisjonene i ny strategi.

Virksomhetsstrategien og de tre-årige prioriteringene ble gjennomgått.

Fra diskusjonen i brukerutvalget gjengis følgende:

- Den beskrevne nåsituasjonen er gjenkjennbar.
- NAV har mange brukere, mange er fornøyde, men de som ikke er det, er en veldig sammensatt gruppe.
- Det finnes en del lokale utfordringer, også på kompetanse.

- Brukerne oppfatter NAV som veldig stort med lite internt samarbeid og at brukerne dyttes fra sted til sted i systemet.
- Kan brukerutvalget arbeide politisk?
- I pandemien kom det tydelig frem at det er en del uten bank-id og disse fikk store vansker.
- Det er rammene til NAV vi må gjøre noe med. NAV gjør jobben sin, de, ut fra sine rammer. Det finnes imidlertid handlingsrom som er viktig å utfordre og å bruke.
- Funksjonshemmede får ikke sykepenger (kanskje de tjener for lite). Denne sjekke NAV Innlandet.
- Brukerne må forstå de meldinger/beskjeder de får fra NAV.
- Brukerne blir frustrerte nå de ikke vet hvorfor de ikke får det de tror de skal få.

Brukerutvalget tar med seg disse innspillene og vurderer hvilke av disse det er viktigst at vi arbeider videre med. Mange av disse passer godt inn i de satsingene som var diskutert under sak 2.

Organisering av NAV «Det grønne sporet»

Arbeids- og velferdsdirektør Hans Christian Holte har tidligere i år formidlet at det er tre hovedgrunner til at det er igangsatt et arbeid med å vurdere organiseringen av NAV:

- NAV har avdekket en rekke smertepunkter i måten vi følger opp brukerne våre i arbeidet med den nye virksomhetsstrategien. De er vi nødt til å ta tak i.
- NAV skal sette den nye virksomhetsstrategien og tillitsreformen ut i livet.
- NAV har i store trekk hatt samme organisering de siste ti årene. Samfunnet er i endring og NAV må endre seg med det. Derfor må NAV med jevne mellomrom vurdere og diskutere egen organisering.

I midten februar ble det etablert seks arbeidsgrupper som de første ukene fikk i oppdrag å fri seg fra det vi vet om dagens organisering: Hvordan kunne NAV vært organisert hvis vi startet med blanke ark?

Blant problemstillingene som ble løftet frem av flere arbeidsgrupper var:

- hvordan sikrer vi helhetlige brukerreiser?
- hvordan kan vi forenkle organisasjonen?
- hva skal et NAV-kontor være, og hvordan skal dagens fylkesfunksjoner håndteres?
- hvordan leverer vi tjenestene våre når brukeren settes i sentrum?
- hvordan skal vi plassere ansvaret for tjenesteutviklingen?
- hvordan få til bedre samhandling med eksterne?
- hva skal direktoratets rolle være?

Tiden frem til sommeren vil bli brukt til å utrede alternative modeller for organiseringen av NAV. Disse vil bli vurdert opp mot kriterier som definerer hva vi mener vil være gode egenskaper i en fremtidig organisasjon. Dette vil danne utgangspunkt for diskusjonen om eventuelle fremtidige organisasjonsjusteringer.

Det er viktig at brukerutvalget vet om prosesser som pågår slik at brukerutvalget har mulighet for å komme med innspill før beslutninger tas.

Konsekvenser av økte priser/rente m.m.

Det ble gitt en kort status av nåsituasjonen og prognosene fremover knyttet til rentenivå og priser på matvare og strøm.

Inflasjonen er vesentlig høyere enn målet om to prosent og økte lønninger og lav arbeidsledighet kan være drivere for at målet ikke nås.

Med stabil lav arbeidsledighet er det fortsatt høyt trykk i økonomien.

Undersøkelser viser at vi er bekymret for økte renter og priser, men kjøpemønsteret for flertallet er ikke endret i vesentlig grad. Mange sparte penger under pandemien og vi nærmer oss tidspunktet for når sparepengene er brukt opp. For de som har sparepenger, er det viktig at disse er buffer mot mulige renteøkninger.

NAV-kontorene merker økte utbetalinger, spesielt til flyktninger.

Flyktningsitasjonen

Hanne Merete Dille fra NAV Innlandet innledet i saken og gjennomgikk en foilserie. Hu er ressursperson på flyktningsområdet og hennes oppgave er først og fremst å koordinere kompetanse til NAV-kontorene på området.

NAV sine ambisjoner fra virksomhetsstrategien gjelder også for arbeidet med flyktninger:

- Vi beveger arbeidskraft dit behovet er
- Vi synliggjør og realiserer ressursene hos dem som har utfordringer med å få eller beholde arbeid
- Vi prioriterer stabil tilknytning til arbeid fremfor raskeste vei til jobb
- Sammen med utdanningssektoren og arbeidsgiverne bidrar vi til kvalifisert arbeidskraft
- Arbeidsgiverne er våre viktigste medspillere for å få folk i jobb, og arbeidsplassen er den viktigste arenaen for oppfølging

NAV sin rolle i integreringsarbeidet;

- Innvandrere fra land utenfor EØS skal prioriteres for oppfølging og bruk av arbeidsmarkedstiltak
- Markeds- og integreringsarbeid skal knyttes tettere sammen
- Arbeids- og velferdsetaten skal samarbeide med kommunene om oppfølging av deltakere både i og etter endt introduksjonsprogram
- NAV skal samarbeide med andre aktører og legge til rette for bedre koordinerte tjenester

I 2002 ble Innlandet anmodet om å bosette 2790 flyktninger. Av disse ble 2500 bosatt i fjor. I år er det anmodet om å bosette 2775 + 690 flyktninger.

Fra gjennomgangen og diskusjonen gjengis følgende:

- Det er kommunene som skal integrere (bosette og gjennomføre introduksjonsprogram) flyktingene som kommer.
- Fylkeskommunene skal gi karriereveiledning.
- NAV har ikke noe formelt ansvar, men skal samhandle for å få brukere ut i arbeid/aktivitet. Det er ulik organisering av flyktnings-tjenesten i eller utenfor NAV-kontoret. Organiseringer besluttes politisk i hver enkelt kommune. NAV kan bistå med lønnstilskudd, inkluderingstilskudd og mentortilskudd og NAV skal også koble på helseapparat og andre samarbeidsparter ved behov.
- Det settes individuelle mål i hver enkelt sin integreringsplan.
- I Innlandet er 38 % av de registrerte arbeidssøkere innvandrere. Dette er lavere enn på landsbasis der tallet er 46 %. Andel innvandrere som er arbeidsledige er likevel høyere i Innlandet enn i landet ellers.
- Psykiske lidelser kommer ofte etter at flyktingene har kommet til Norge.
- Det er handlingsrom for ukrainske flyktninger slik at de kan kombinere introduksjonsprogram og arbeid. Det er kommunen som følger opp og betaler introprogrammet. Det er differensiert lengde på introprogrammet som nå er seks pluss seks måneder, men det er forslag om ytterligere seks måneder.
- Eksempler på gode grep i Innlandet:
 - Ansatt egne ressurser- integreringskoordinatorer
 - Flere kontor har veiledere fra NAV som er til stede fysisk ukentlig hos intro
 - Jobbmesser – ofte arrangert i samarbeid med lokal næringsforening

- Fagdag om utdanning for flyktninger og innvandrere
 - Arrangere CV- verksteder hos intro. programmet
 - Markedskoordinatorer jobber tett med veiledere og flyktningtjenesten
 - Gruppeundervisning om arbeidsmarkedet
- Flaskehalsen i arbeidet med integreringer er blant annet muligheten for bolig og barnehageplass.
 - Det er etablert arbeidsgruppe for å arbeide mot rasisme, herunder hets mot ulike grupper (ikke bare flyktninger).
 - De frivillige organisasjonene har vært helt nødvendige med å gi den bistand det offentlige ikke kan gi. Det kan imidlertid være noen utfordringer knyttet til systematikken i det frivillige arbeidet. Språkhjelp er alltid viktig. I Innlandet er det Bente Pettersbakken i fylkeskommunen som koordinerer frivilligheten.

Gjennomgangen og diskusjonen ble tatt til orientering.

Sak 5/2023 Oppsummering og avslutning

Nina Vaage fra NAV Innlandet overrakte blomsterbukett og takket av Haakon Wiig, mangeårig leder av Brukerutvalget i NAV i Innlandet og før den tid i NAV i Oppland. Haakon har hatt et glødende engasjement og gjort en meget god innsats for brukerne i NAV i Innlandet. Hans engasjement har smittet over på de øvrige i brukerutvalget og han har aldri vært redd for å si fra eller for store arbeidsmengder. Han har nytt stor respekt i og utenfor brukerutvalget.

Medlem av brukerutvalget Hege Christin Nilsson takket også Haakon for den gode jobben han har gjort.

Ny leder av brukerutvalget, Maj Christin Stenersen, oppsummerte møtet med at det er mange viktige saker å ta fatt i, men med den kompetansen og det engasjementet hun ser i utvalget, vil dette være et spennende arbeid fremover.

Møte ble avsluttet kl. 15:20.

John-Arne Birkeland
Referent