

Referat fra møte i Sentralt brukerutvalg i Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Tid: Fredag 8. juni 2012.

Sted: Arbeids- og velferdsdirektoratet, Akersgaten 64/68.

Tilstede:

Fra organisasjonene: Arne Lein (SAFO), Eva Buschmann (FFO), Espen Lahnstein (FFO), Mads Andreassen (Unge funksjonshemmede).

Forfall: Tone Bye (Norsk pensjonistforbund), Dag Westerheim (Velferdsalliansen), Liv Eli Lundebj (Kreftforeningen), Anita Rathore (KIM).

Fra direktoratet: Joakim Lystad, Ingrid Nikolic, Erik Oftedal, Sverre Friis-Petersen, Hilde Wessel Clausen.

Sak 1. Velkommen.

Det ble foretatt en kort presentasjonsrunde. Organisasjonene uttrykte ønske om at skriftlig materiell/presentasjoner som skal brukes, blir sendt organisasjonene i forkant av møtene.

Sak 2. Referat fra forrige møte.

Referatet fra forrige møte ble godkjent.

Sak 3. Kvalitetssystem i NAV.

Joakim Lystad presenterte de overordnede prinsippene for prosjektet Kvalitetssystem i NAV.

Kvalitetssystemet skal bidra til bedre styring og kvalitet i alle kjerne-, støtte- og styringsprosesser, entydig plassering av ansvar og roller, synliggjøre og øke «det vi har felles i NAV», åpne for bevisste forskjeller i kvalitetssystemet der det er hensiktsmessig og gi effektiviseringsgevinster. Retningslinjene skal være basert på beste praksis og etterleves slik at vi gjør det riktig første gang og hver gang. Kvalitetssystemet skal bidra til å etablere en organisasjonskultur for kvalitet og forbedring.

Ingrid Nikolic orienterte om standarden for arbeidsrettet brukeroppfølgning og viste hvordan standarden er bygget opp. Målet med standarden er å sikre arbeidsretting i brukeroppfølgningen for å få flere i arbeid og aktivitet, sikre lik praksis og få en mer enhetlig arbeidsprosess i oppfølgingen av brukerne og bedre kvalitet i oppfølgingsarbeidet. Standarden er ikke et saksbehandlingssystem, men en prosess for systematisk jobbing med arbeidsrettet oppfølgingen av brukerne.

Organisasjonene uttalte at det er viktig at brukerne har innsikt i prosessen og forstår de begrepene som benyttes slik at de føler seg ivaretatt. Brukerne vil da lettere kunne delta aktivt i prosessen med å se nye muligheter i sin situasjon.

Det ble også reist spørsmål om behovet for hjelpemidler på arbeidsplassen er tenkt på i utarbeidelsen av standarden for arbeidsrettet brukeroppfølgning. Slik standarden er i dag er det ikke direkte lenker mot hjelpemiddelområdet. Det er derfor viktig at veilederne på NAV kontoret har god kompetanse på området hjelpemidler.

Organisasjonene var av den oppfatning at NAV på dette området har forbedringsmuligheter.

Sak 4. Orientering om årets personbrukerundersøkelse.

Sverre Friis-Petersen orienterte om resultatene fra årets personbrukerundersøkelse. NAV gjennomfører årlige personbrukerundersøkelser med rundt 7000 respondenter. Respondentene er trukket gjennom tilfeldig valg i NAVs brukerregistre. Undersøkelsen er gjennomført av Opinion i perioden februar/mars.

Resultatene fra årets brukerundersøkelse viser gjennomgående en økt tilfredshet med NAV. Det er fremgang i samtlige fylker og i nesten alle brukergrupper. Vi ser en klar økning i tilfredsheten blant brukerne som har hatt samtale med en NAV-veileder. Økningen i tilfredshet er i tråd med utviklingen i resultatene i lokale brukerundersøkelser. Mer om resultatene fra undersøkelsen ligger på nav.no.

Sak 5. Modernisering.

Erik Oftedal orienterte om innholdet i moderniseringen og hva som kommer de 3 neste årene.

Hensikten med modernisering er at NAV skal bli bedre.

Det skal bli lettere tilgang til personlige data gjennom mitt NAV. Selvbetjeningsløsninger skal føre til at det blir lettere å søke ytelser og stønader. Løsningen skal ha innebygget veiledning i søkeprosessen. Det skal også føre til en automatisert behandling som gir raske og riktige svar. Dette vil gi brukeren økt innsyn, bedre service på nettet og en mer effektiv hverdag for de ansatte.

Organisasjonene pekte på at det i det nye opplegget må tas hensyn til personer med sansetap når selvbetjeningsløsningene skal utformes.

Det var enighet om at modernisering er et tema til dialogarenaen til høsten. Dersom det etter dialogarenaen er behov, kan det arrangeres flere møter om temaet.

Sak 6. Ønske fra organisasjonene om egne kontaktpersoner i direktoratet.

Arne Lein (SAFO) som hadde fremmet saken, ønsket ikke at den skulle tas opp nå. Han ønsker å ha et eget møte med direktoratet før saken kommer opp i Sentralt brukerutvalg.

Sak 7. Mulige temaer til neste møte i Sentralt brukerutvalg.

Det var et ønske fra organisasjonene at direktoratet på neste møte orienterer om omorganiseringsprosessen i NAV.