



## // REFERAT

### Referat fra møte i Sentralt brukerutvalg i Arbeids- og velferdsdirektoratet 6. september 2013.

#### Til stede:

Fra organisasjonene: Eva Buschmann, FFO, Svein Grindstad, FFO, Dag Westerheim, Velferdsalliansen, Liv Eli Lundeby, Kreftforeningen, Solveig Tesdal, Unge funksjonshemmede, Vigdis Endal, SAFO, Tone Bye, Norsk pensjonistforbund.  
Anita Rathore, KIM, møtte ikke.

Fra direktoratet: Joakim Lystad, Anne Lieungh, Helge Ommundsen, Marianne Pedersen, Inger-Johanne Stokke (sak 2 på dagsorden), Anita Sivertsen (sak 3 på dagsorden), Jan Erik Grundtjernlien (sak 6 på dagsorden), Ellen Chr. Christiansen (sak 7 på dagsorden), Hilde Wessel Clausen.

#### Sak 1. Velkommen.

Joakim Lystad ønsket velkommen.

#### Sak 2. Den alvorlige hendelsen på NAV Grorud og sikkerheten på NAV kontorene.

Joakim Lystad innledet. På bakgrunn av den alvorlige hendelsen på NAV Grorud har det vært et møte mellom Arbeids- og velferdsetaten, Oslo kommune og de ansattes representanter for å se på sikkerheten på NAV kontor.

Inger-Johanne Stokke orienterte om at det er nedsatt en arbeidsgruppe, som består av Arbeids- og velferdsdirektoratet, Oslo Kommune, KS, de kommunalt ansattes organisasjoner og hovedverneombudet på statlig side, som skal gjennomgå sikkerheten på NAV kontor. Gruppen skal legge frem sine forslag før jul. Det vil være viktig å finne frem til tiltak som ivaretar en riktig balanse mellom trygghet for de ansatte og at brukerne ikke følger seg stengt ute eller føler seg utrygge. Det kan være aktuelt underveis i arbeidet og ta kontakt med representantene i Sentralt brukerutvalg for å få innspill.

Organisasjonene var enig om at det er viktig med åpne NAV kontor og at brukerne og veilederne følger seg trygge, bruk av sikkerhetsvakter kan være betryggende. Det kan også vurderes spesielle tiltak i forhold til å håndtere ustabile brukere. For å få kunnskap om hva brukerne mener, kan det være en ide å spørre brukerne om hvordan de mener sikkerheten bør ivaretas.

#### Sak 3. Hvordan sikre kvaliteten i vårt møte med og oppfølging av brukerne, jf Rasmussen saken i Dagbladet.

Joakim Lystad innledet. Utgangspunktet for saken var overgangen fra sykepenger til avklaringspenger og hvordan Dagblad journalist John Rasmussen slet med å komme frem med opplysninger i sin sak. Lystad påpekte at brukerne ikke skal oppleve NAV slik. Den behandlingen han har fått er uakseptabel. Brukerne skal møtes med høflighet og respekt slik at de får gode opplevelser i kontakten med NAV. Målet for NAV er at det skal bli færre slike saker. Vi har siden 2010 innført elektronisk kontroll av sakspapirene, landsdekkende kontaktsenter som skal svare raskere og bedre på telefon og fått på plass en serviceklageordning.

Direktoratet vil komme med konkrete tiltak om hvordan man kan forbedre saksbehandlingen. Aktuelle tiltak er kompetanseheving, herunder spesialisering, se på serviceklageordningen og hva vi kan lære

av disse sakene og forbedring av våre brev til brukerne. Vi ønsker brukerorganisasjonenes erfaringer og brukerutvalget vil trekkes inn i det videre arbeid.

Organisasjonene pekte på at opplæringen av de ansatte må bli bedre, foruten fagkompetanse, er etikk, høflighet og kunnskap om alvorlige sykdommer, viktige elementer i opplæring. Kreftforeningen opplyste at de har utviklet et kurs om hvordan man møter personer i sorg og kriser. Flere NAV fylker har gjennomført kurset og mener at kurset har gitt dem god kompetanse på dette området. Det ble videre fremhevet at det er viktig at veilederne ser behovet for å kunne mer om hvordan en persons diagnose arter seg for dermed bedre å kunne forstå den enkelte brukers oppfølgingsbehov. Det ble også fremhevet at det er viktig at NAV ringer tilbake til bruker når de har lovet dette.

Brevene som NAV sender ut kan være vanskelig å forstå. Mange brukere tør heller ikke si at de ikke forstår vedtakene. Foruten standardtekst i brevene må saksbehandler også ha mulighet til beskrive de skjønsmessige vurderingene som er gjort i saken.

Det ble også påpekt at Kontaktsentrene ikke har innsyn i sossialsaker, de kan derfor ikke fullt ut svare på saksgangen i disse sakene. Direktoratet opplyste at taushetspliktbestemmelsene er til hinder for dette, men at vi ønsker en lovendring slik at dette kan bli mulig.

Det ble også uttalt at serviceklagene må brukes systematisk i læringsprosessene.

Organisasjonene uttalte at det er viktig at de kan komme med viktige innspill i prosessene og ikke bare i møtene i Sentralt brukerutvalg.

Direktoratet redegjorde for pleiepengereglene med bakgrunn i en sak fra media hvor det ble reist spørsmål om antall dager det kan utbetales pleiepenger for. Rundskrivet har blitt tydeliggjort og det er lagt inn eksempler.

Direktoratet opplyste at det jobbes med å se på formuleringer i brev som kan oppleves som provoserende og uklare for brukerne, med sikte på å gjøre brevene mer forståelig.

#### **Sak 4. Referat fra forrige møte.**

Kreftforeningen ønsket en tilføyelse i referatet under sak 4. Planlegging 2014. Kreftforeningen la vekt på at i prioriteringer i forhold til budsjett så må ikke kompetansetiltak, som gjelder veileders evne til å kommunisere godt med brukere nedprioriteres, spesielt når det gjelder mennesker i sorg og krise. Referatet med denne merknaden ble vedtatt.

#### **Sak 5. Forslag til å styrke den systemrettede brukermedvirkning på NAV kontor, jf undersøkelsen om brukerutvalg på NAV kontor og møte i Sentralt brukerutvalg 5. juni.**

Helge Ommundsen innledet.

Direktoratet har utarbeidet et forslag med tiltak som har blitt forelagt Sentralt brukerutvalg.

Tilbakemeldingene fra Sentralt brukerutvalg, er at det må legges mer vekt på målet med brukerutvalg, som må være at man i brukerutvalgene skal jobbe sammen om forbedringsarbeid. Mandatet bør fremstå som universelt, men med rom for lokale tilpasninger. Dette må komme klart frem av mandatet. For å få til gode brukerutvalg kan det være aktuelt å samarbeide med andre brukerutvalg, eks helseutvalg i kommunene. SAFO opplyser at de har laget skriftlig innspill til forbedring av brukermedvirkning.

Det er viktig med opplæring og at NAV bør ta et større ansvar på dette område. NAV ledere på lokalt nivå trenger også opplæring på hva som er godt brukerutvalgsarbeid. For å få brukerutvalgene til å

fungere er det viktig med god ledelse av utvalget, gode prosesser hvor brukerorganisasjonene kommer tidlig inn og brukerorganisasjonene må involveres i reelle diskusjoner.

Handlingsrommet må tydeliggjøres – hvilke type saker skal brukertutvalget behandle.

Det må også skrives referat fra møtene.

Det ble også reist spørsmål om møtegodtgjørelse vil komme til fratrekk når det gjelder ytelser fra NAV. Direktoratet vil undersøke dette nærmere og komme med en tilbakemelding.

På bakgrunn av diskusjonen i utvalget vil direktoratet justere notatet og vurdere hvordan saken skal tas videre i direktoratet.

### **Sak 6. Utvikling av arbeidsmarkedstiltak – hvordan sikre brukermedvirkning og hvordan brukes evalueringer i utviklingen av tiltak.**

Jan Erik Grundtjernlien innledet. Han redegjorde kort for NAVs tiltak og virkemidler, om forsøk på tiltaksområdet og hvordan brukermedvirkning ivaretas i tiltaksutviklingen. Aktuelle tiltak for å bedre brukermedvirkningen kan være at brukerorganisasjonene i møter i Sentralt brukertutvalg blir holdt orientert om status på forsøk og endringer av tiltak, brukerorganisasjonene deltar i referansegrupper som gjelder forsøk mm på tiltaksområde. På lokalt nivå vil innspill fra det lokale brukertutvalget være viktig i planleggingen av tiltaksporteføljen for NAV kontor.

Det ble stilt spørsmål fra organisasjonene om brukerne systematisk er med i utviklingen og utprøvingen av tiltak og evalueringer av disse. Brukerstemmen må høres. Det ble også påpekt at dialogarena mellom direktoratet og brukerorganisasjonene har fungert godt. I dialogarena blir et tema tatt opp og mer grundig diskutert.

Tilbakemelding på hvordan brukerorganisasjonene kan benyttes i tiltaksutvikling og evaluering tas opp på neste møte i Sentralt brukertutvalg.

### **Sak 7. Spesialisering i forvaltningsenhetene i fylkene, herunder hvilken betydning dette har for saksbehandlingen i NAV.**

Ellen Chr. Christiansen orienterte.

Grunnen til spesialisering er å etablere robuste fagmiljøer for dermed å sikre likebehandling og bedre kvalitet i saksbehandlingen, utjevne saksbehandlingstiden på tvers av geografi, mindre sårbarhet ved fravær, skape rom for større fleksibilitet i den daglige produksjonsstyringen og effektivisere saksbehandlingsprosessene. Det skal etableres fagkoordinatorer som skal sikre lik praksis og kompetansebygging. En utfordring ved spesialiseringen, er at saker ikke lenger automatisk blir behandlet i brukers eget fylke.

Lik saksbehandling kan oppleves som ny praksis (både som innstramming og utvidelse). Dette er trolig mest aktuelt for uførepensjon/pleiepenger/dagpenger. Det er viktig at bruker forstår formålet med ytelsen feks pleiepenger, at bruker forstår forutsetning for å motta uførepensjon og at det ikke bare er en diagnose som er avgjørende, men at arbeidsevnen må være redusert. Det er også viktig at bruker forstår for at regelverket er vedtatt politisk.

Organisasjonene tok opplegget som ble presentert til orientering. Brukere med sammensatte behov må møte veiledere som ser sammenhengen i deres sak. Det er viktig at saksbehandlingstiden blir kortere, normtiden må kunne kommuniseres bedre og skjønnet i saken og nærhet til brukerne ivaretas. Det ble også stilt spørsmål om hvordan man vil sikre at bruker får snakket med sin veileder.

Det er besluttet at veiledningen skal være slik som i dag dvs på NAV kontoret, men at nye måter å kommunisere på mellom bruker, NAV kontor og NAV forvaltning for eksempel trekantsamtale på video, skal kunne benyttes.

**Sak 8. Eventuelt.**

Neste møte i Sentralt brukerutvalg er torsdag 28. november kl. 11 30 – 13 30.