



// REFERAT – Møte i Sentralt brukerutvalg

Møtedato: 28.11.2013

Tilstede: Eva Buschmann, FFO, Grete Crowo, FFO, Dag Westerheim FFO, Tone Bye, Norsk pensjonistforbund, Liv Eli Lundeby, Kreftforeningen, Solveig Tesdal, Unge funksjonshemmede, Vigdis Endal, SAFO.
Fra NAV: Bjørn Gudbjørgrud, Helge Ommundsen, Inger Johanne Stokke (sak 4), Jan E. Grunntjernlien (sak 5), Sonja Skinnarland (sak 6), Kjetil Woldmo (sak 3 b), Espen Sunde (sak 7), Andrea Kilen (sak 7).

Forfall: Anita Rathore, KIM

Referent: Hilde Wessel Clausen

Sak	Tema	Ansvarlig	Tidsfrist
1	<p>Velkommen v/Bjørn Gudbjørgrud.</p> <p>Direktoratet har mottatt kommentarer fra Kreftforeningen og SAFO til dagsorden hvor det uttales at det er bra at det skilles mellom hva som er orienteringssaker og hva som er diskusjonssaker. I diskusjonssakene må det presiseres hva NAV ønsker å diskutere med organisasjonene. Kreftforeningen og SAFO ønsker referater som i større grad konkluderer og oppsummerer hvordan sakene skal følges opp videre. Referatetene må skrives i en form hvor det fremgår hva man var blitt enig om og dersom det skal skje en oppfølging må det fremgå hvem som har ansvaret og eventuell tidsfrist. Et eksempel er sak 3 fra forrige møte (Rasmussen saken) hvor det ikke fremgår hvordan saken skulle tas videre.</p> <p>Bjørn Gudbjørgrud orienterte hva som er skjedd i saken.</p> <ul style="list-style-type: none">- NAV innfører ny opplæring i veiledning med trening for at NAV ansatte skal kunne veilede og samtale med brukerne på en profesjonell måte.- Vi er i ferd med å utvikle et nytt opplæringstilbud til nyansatte på NAV kontorene.- Nytt kurs i etikk er utviklet og gjennomføres nå. Obligatorisk for alle statlige ansatte og et tilbud til kommunalt ansatte.- Styrker arbeidet med serviceklager. Ny rutine skal sikre at alle klager blir fulgt opp på en skikkelig måte og at NAV tar lærdom av det det klages på.- Tydelige krav til lederne i NAV gjennom en ny ledelsesplattform for å sikre at brukerne får tjenester av god kvalitet.		

	<p>Konklusjon: Sentral brukerutvalg tar saken til orientering.</p>		
2	<p>Godkjenning av referat fra forrige møte. Kommentarer til sak 5. Her ønsker SAFO følgende inntatt i referatet: SAFO opplyser at de har laget skriftlig innspill til forbedring av brukermedvirkning. Kommentarer til sak 7. Referatet gir inntrykk av at alle organisasjonene var enig i det NAV gjør. SAFO ønsker at det skal stå at organisasjonene tok saken til orientering.</p> <p>Konklusjon. Referatet ble vedtatt med disse merknadene.</p>		
3	<p>Styrking av den systemrettede brukermedvirkning på NAV kontor.</p> <p>a) Oppsummering av tidligere innspill og orientering om hva som skal skje videre v/Helge Ommundsen. Ommundsen oppsummerte innspillene fra brukerorganisasjonene og hvordan direktoratet behandler saken videre. Direktoratet vil legge saken frem for D-møte for diskusjon. Innspillene fra Sentralt brukerutvalg vil bli innarbeidet i D-møte saken.</p> <p>Kommentarer fra organisasjonene: Velferdsalliansen påpekte at når det gjelder opplæring så har NAV et ansvar for å lære opp sine medarbeidere og brukerorganisasjonene har et ansvar for å lære opp sine representanter. FFO henviste til AFI rapport som konkluderer med at god opplæring av brukerrepresentantene er viktig for å få brukerutvalgene til å fungere godt. Flere av organisasjonene tok opp ressursene organisasjonene bruker i arbeidet med å rekruttere, lære opp og følge opp brukermedvirkere inn i ulike brukerfora i NAV. De ønsker at NAV gir organisasjonene midler til slike administrasjonskostnader. Det å rekruttere brukermedvirkere er en omfattende jobb for organisasjonene. Det skal koordineres mellom lokallag, fylkeslag, regioner når de får henvendelser fra NAV. Opplæringen skal bidra til at brukermedvirkere kan bringe nyttige innspill inn der de representerer. Dette krever både opplæring, oppfølging og oppdatering. SAFO vil sende oss en egen e-post om saken. Det ble nevnt at Helse Sør/Øst har gitt midler til</p>		

	<p>organisasjonene til administrering av brukermedvirkning. Blant annet har de bidratt til etablering av en brukerbank som viser hvilke brukere som har interesse for å være brukerrepresentant og har fått opplæring. Direktoratet vil se på hvordan helsetjeneste har gjort dette og eventuelt ha et møte med Helse Sør/Øst om saken. Innspillene fra brukerorganisasjonene vil bli tatt inn i D-møtesaken.</p> <p>Konklusjon: Direktoratet utarbeider en sak til D-møtet hvor synspunktene fra organisasjonene også tas inn i saken. Dekning av administrasjonskostnader vurderes.</p> <p>b) Hvilke konsekvenser får det for stønader/ytelser fra NAV for personer som deltar i brukerutvalgsmøter når de mottar godtgjørelse fra Nav v/Kjetil Woldmo, Ytelsesavdelingen. Woldmo gjennomgikk reglene for dagpenger, AAP og uførepensjon. For dagpenger skal antall timer lønnet og ulønnet arbeid (arbeid som vanligvis er lønnet) oppgis på meldekortet. For AAP skal antall timer lønnet arbeid oppgis på meldekortet. Både dagpengeutbetalingen og AAP reduseres forholdsmessig ut fra antall arbeidstimer oppgitt på meldekortet. Når det gjelder uførepensjon, så gjelder ikke bestemmelsen om et års ventetid for en uførepensjonist som mottar godtgjørelse for tillitsverv i politiske organisasjoner. Det er en forutsetning at tillitsvervet ikke har preg av et vanlig arbeidsforhold, men forutsettes utført på fritiden. Møtegodtgjørelse for deltakelse i brukerutvalg faller inn under dette unntaket.</p> <p>Konklusjon: Sentralt brukerutvalg tok saken til orientering.</p>	Direktoratet	1.tertial
4	<p>Sikkerhet og tiltak i NAV kontor v/Inger Johanne Stokke. Arbeidsgruppen som er nedsatt for å samle fakta og kartlegge de sikkerhetsmessige utfordringene i NAV kontorene skal levere sin rapport til KS, Oslo Kommune, Arbeids- og velferdsdirektøren 18. desember. Rapporten vil beskrive hovedutfordringene på sikkerhetsområdet og komme med anbefalinger og konkrete forbedringstiltak. Arbeidsgruppen ser at det er behov for å se på taushetsplikt reglene når det gjelder samhandlingen mellom flere offentlige etater. Arbeidsgruppen skal ha møte med Helsedirektoratet/politi/påtalemyndighet om informasjonsdeling og om hvordan taushetspliktreglene kan praktiseres.</p>		

	<p>På spørsmål fra organisasjonene om det er kartlagt hva brukere måtte mene om hvordan sikkerheten bør ivaretas på NAV kontor så er dette ikke kartlagt. Det ble påpekt at tilgjengelighet er viktig, at alle brukere skal kunne komme inn og føle seg trygge på NAV kontoret. Det var et ønske fra organisasjonene om å få en tilbakemelding om hvordan NAV tenker seg saken videre og hvordan de praktiske løsninger skal utformes.</p> <p>Konklusjon: Direktoratet orienterer Sentralt brukerutvalg hva som skjer videre i saken.</p>	Direktoratet	1.tertial
5	<p>Utviklingen av arbeidsmarkedstiltak – hvordan sikre brukermedvirkning og hvordan brukes evalueringer i utviklingen av tiltak, fortsettelse fra forrige møte. Erfaringer med Tilretteleggingsgarantien v/Jan E. Grunntjernlien.</p> <p>I arbeidet med tiltaksutviklingen er det viktig å få tilbakemeldinger fra brukerorganisasjonene gjennom evalueringer, referansegrupper, ressursgrupper og brukergrupper. Dette kan være et viktig bidrag til at tiltakene blir tilpasset brukernes behov. I evalueringsarbeidet av pågående forsøk på tiltaksområdet som direktoratet har ansvar for, er brukerorganisasjonene representert.</p> <p>Tilretteleggingsgarantien (TG) er et skriftlig dokument som bekrefter at bruker og arbeidsgiver raskt får koordinert arbeidsrettet bistand fra NAV. Det er fylkeskoordinatorer for TG i alle fylkene og i alle Hjelpemiddelsentralene. TG er på dagsorden i alle forsøkene som dreier seg om ordinært arbeid.</p> <p>Det fremgår av Riksrevisjonens rapport at bruken av TG varierer betydelig mellom fylkene. Det er derfor viktig med riktig utforming av TG for å unngå forskjellig praksis og prioriteringer. Utfordringene er å få til gode relasjoner mot arbeidsgiver for dermed å sikre at flere brukere som trenger bistand kommer i arbeid, særlig for unge med funksjonsnedsettelse i Jobbstrategien. Det er viktig at NAV kontorene har god kunnskap om ordningen med TG som arbeidsmetode. Vi har utformer ny side på nav.no og Intranett for å gjøre innholdet tydeligere.</p> <p>Kommentarer fra organisasjonene: Det ble etterlyst evalueringer og statistikk for Tilretteleggingsgarantien. Tiltaket er for lite kjent og må markedsføres og gjøres mer</p>		

	<p>tilgjengelig. TG blir ikke brukt fordi det tar for lang tid å få det på plass. Det ble påpekt at det er mye papirarbeid i forbindelse med TG for arbeidsgivere. Arbeidsrettede tiltak blir lite brukt av kreftpasienter, mange har vanskeligheter med å forstå at det kan være et aktuelle tiltak for dem, nav.no gir ikke god nok informasjon. TG skal være individtilpasset, det bør ikke være for mange tiltak/virkemidler da det er lett for at noen av dem kan forsvinne i mengden og man mister da lett muligheten til å skreddersy. SAFO tilbød seg å være med på å gjøre TG mer kjent, feks i sitt medlemsblad mm Sett fra arbeidsgiversiden er NAV litt for lite tilgjengelig og det ble stilt spørsmål om hvor arbeidsgiver skal henvende seg for informasjon. Bjørn Gudbjørgrud markedsførte blant annet arbeidsgivertelefonen. Eva Buschmann, FFO, som tok opp spørsmålet, vil på neste møte orientere om hvordan det har gått.</p> <p>Direktoratet mener at TG er et koordinerende virkemiddel som må prioriteres og som krever et tett samspill mellom bruker, NAV og arbeidsgiver.</p> <p>Bjørn Gudbjørgrud orienterte om tiltaksnivå for 2014. Tiltaksnivået er for ordinært ledige erlavere enn for 2013. Det betyr at vi må prioritere strengt. Det er en nedgang i ordinære tiltak og en liten økning i tiltakene for personer med nedsatt arbeidsevne.</p> <p>Konklusjon: Sentralt brukerutvalg tok saken til orientering.</p>	FFO	1.tertial
6	<p>Langsiktig plan for oppfølging av brukere i Arbeids- og velferdsetaten v/Sonja Skinnarland. Sonja Skinnarland presiserte at planen tar opp hva NAV kan bli bedre på når det gjelder oppfølging av brukerne og hva vi bør starte med for å heve kvaliteten på oppfølgingsarbeidet i NAV. Handlingsplanen for 2014 skal inn i mål- og disponeringsbrevet til fylkene og embedsoppdraget til fylkemannen. Planen inneholder ikke alt, men fremhever pågående og planlagte innsatser som skal løfte oppfølgingsarbeidet. Selve den langsiktige planen skal vare i 3-5 år- skal være dynamisk og evalueres etter 2 år.</p> <p>Kommentarer fra organisasjonene: Møte med personer i</p>		

	<p>sorg/kriser må ha veiledning som er tilpasset deres situasjon og det må ikke gå for lang til før man arbeidsretter innsaten. Det er viktig med et tett samarbeid mellom helsesektoren og NAV. Det er også viktig med tilgjengelighet og at brukeren får det vedkommende trenger og at samarbeidet mellom ulike etater fungerer godt.</p> <p>Det ble reist spørsmål om NAV har ressurser nok til å følge opp brukere og arbeidsgivere.</p> <p>Mange brukere trenger lange løp. NAV må ikke bli så ivrig på arbeidsretting at man ikke lar brukeren prøve seg på utdanning. Det ble også pekt på at samarbeidet med legene må bli bedre. Kreftforeningen stilte spørsmål om hva som blir resultatet for brukerne. Standard forløp passer ikke for kreftpasientene og hvordan sikre at de likevel får oppfølging?</p> <p>Bjørn Gudbjørgrud orienterte om at Arbeids- og velferdsdirktoratet skal ha et møte med Legeforeningen før jul for å diskutere samarbeid og forsøke få et sterkere arbeidsfokus inn på helsesiden.</p> <p>Konklusjon: Sentralt brukerutvalg tok saken til orientering.</p>		
7	<p>Ny versjon av nav.no v/Espen Sunde.</p> <p>I arbeidet med ny nav.no, har det vært gjennomført en bred brukerkartlegging hvor bla blinde og personer med kognitive problemer har deltatt i testingen. Vi har fått mange positive tilbakemeldinger på at nav.no har blitt bedre, men vi har fortsatt en jobb å gjøre når det gjelder innholdet. Skjemaer som ligger på nav.no kan nå sendes elektronisk istedet for pr. post. Det vil også komme en forbedret versjon av dagpengesøknaden. Veien videre er at tilbakemeldinger fra brukerne er med og avgjøre hvordan nav.no skal utformes. Vi gjennomfører brukertesting i testlab. Utforming og designendringer skal følges opp med Klart språk. Universell tilgjengelighet har høy prioritet. Tjenestene på nav.no må også løftes inn i nytt design. Lanseringen blir i 2014.</p> <p>Konklusjon: Sentralt brukerutvalg tok saken til orientering.</p> <p>Policy i enkeltsaker v/Andrea Kilen.</p> <p>Utgangspunktet har vært at NAV ikke har kommentert enkeltsaker. For å få enkeltsaker bedre opplyst, ønsker vi nå en ny policy på dette området. Vi vil nå kommenterer enkeltsaker i de tilfellene hvor bruker fritar oss fra taushetsplikten. Et unntak</p>		

	<p>vil være brukere som er i en sårbar situasjon. Vi vil lære opp kommunikasjonsrådgivere i håndtering av denne type saker. Den nye policyen skal praktiseres med stor varsomhet. Det vil ligge et skjema på nav.no til bruk ved fritak fra taushetsplikten.</p> <p>Konklusjon: Sentralt brukerutvalg tok saken til orientering.</p>		
8	<p>Orientering om hvordan NAV planlegger å løse oppfølgingen av brukere på AAP som har mottatt ytelsen i fire år 1. Mars 2014 v/Helge Ommundsen.</p> <p>Fylkene jobber på spreng med denne gruppen. Mange personer når makstid 1. mars 2014. Fylkene har rapportert til direktoratet hver måned, men fra nytt år skal de rapportere ukentlig. Fylkene har fått midler til å kunne betale overtid og helgearbeid, noe som benyttes fullt ut. Dette arbeidet er krevende driftsmessig da det kommer på toppen av annet oppfølgingsarbeid. Direktoratet lager nå lister på individnivå til de enkelte NAV kontor.</p> <p>Kommentarer fra organisasjonene: Det ble stilt spørsmål om det foreligger noen foreløpige estimater over hvem som går til hvilke løsninger og om det er laget noen tips og råd til brukerne? Kreftforeningen uttalte at de ønsket å legge ut informasjon på sine hjemmesider om saken.</p> <p>Bjørn Gudbjørgrud uttalte at mange vil gå over på uføretrygd, men at flest mulig prøves mot arbeid. Det er viktig for saksbehandlingen at dersom brukere som trenger oppdatert legeerklæring, ber om dette for å slippe ekstra ventetid. Vi har gått ut med informasjon til fastlegene.</p> <p>Konklusjon: Direktoratet vil se på muligheten for mer informasjon til målgruppen.</p>		
9	<p>Nytt Sentralt brukerutvalg for perioden 2014-2015.</p> <p>Direktoratet vil oppnevne nytt utvalg. Vi vil sende en henvendelse til brukerorganisasjonene om dette. Dag Westerheim tok opp spørsmålet om sammensetningen av utvalget.</p> <p>Konklusjon: Direktoratet vil sende et brev til organisasjonene hvor vi ber om at det oppnevnes en representant til Sentralt brukerutvalg. Vi vil</p>	Direktoratet	Des.

	<p>også sammen med utvalget se på sammensetningen på et senere tidspunkt.</p> <p>Nytt Redaksjonsråd 2014. I 2013 har FFO/Ungfunksjonshemmede og Velferdsalliansen sittet i Redaksjonsrådet. Plassene i Redaksjonsrådet ruller og det er nå Kreftforeningen og SAFO som står for tur.</p> <p>Konklusjon: Direktoratet informerer om dette i brevet til organisasjonene.</p>	Direktoratet	1.tertial
10	<p>Eventuelt. Kreftforeningen informerte om filmene som er laget i samarbeid med NAV og om brosjyren "I arbeid under og etter kreft". Dette er eksempler på godt samarbeid mellom Kreftforeningen og NAV, en annen form for brukermedvirkning.</p> <p>Dag Westerheim ønsker informasjon om nedleggelsen av Moderniseringsprogrammet og hva som skjer videre.</p>	Direktoratet	Des.