



## // REFERAT – Møte i Sentralt brukerutvalg

Møtedato: 13.03.2015  
Tilstede: Lise Connelly, FFO (Funksjonshemmedes fellesorganisasjon)  
Martin Kaasgaard Nielsen, FFO (Funksjonshemmedes fellesorganisasjon)  
Elin Stoermann-Næss, Kreftforeningen  
Eyvind Frilseth, Norsk Pensjonistforbund  
Kristine Vierli, SAFO, samarbeidsutvalget for funksjonshemmedes organisasjoner  
Benedikte Vivaas Kise, Unge funksjonshemmede  
Dag Westerheim, Velferdsalliansen (vara)

Fra NAV: Joakim Lystad, Lisbeth Fransplass, Guro Thune Sundklakk, Håkon Sverdrup, Ståle Tjone, Anne Nørstenes og Eirik Brekke og Kristin Skåre

Fraværende: ingen

Referent: Guro Thune Sundklakk, Kristin Skåre

Sak	Tema	Ansvarlig	Tidsfrist
	<b>Velkommen.</b> v/Joakim Lystad.		
Sak 1	<b>Dagsorden godkjent.</b>		
Sak 2	<b>Orientering ved Joakim Lystad</b> Lystad hadde en gjennomgang av arbeidet i arbeidsgruppen vedrørende ledelse av Sentralt brukerutvalg. Arbeidsgruppen har ett møte igjen. Man har sett på Intensjon og deltagelse, rolle og arbeidsform, mandat, ledelse, brukermedvirkning og kommunikasjon. Kreftforeningen har innspill til nytt mandat, og dette vil bli sendt på e-post til sekretær i arbeidsgruppen. Når det gjelder eventuelle brukerutvalg i andre styringslinjer i NAV, må man også se på hensiktsmessigheten i antall møter. Slik at man ikke blir «låst» til ett gitt antall møter –fleksibilitet.  Når det gjelder videre modernisering av NAV ligger dette i departementet for videre kvalitetssikring  <b>Konklusjon:</b> orienteringssak		
Sak 3	<b>Brukskvalitet og universell utforming</b> v/direktoratet, foiler var vedlagt  Kontor for Brukerdialog ga en kort presentasjon og praktisk demo med vekt på hvordan brukermedvirkningen har vært og vil være i prosjektet.  Direktoratet ønsket synspunkter fra rukerorganisasjonene på		

	<p>prosjektet og hvordan organisasjonene kan trekkes inn i det videre arbeidet.</p> <p><b>Konklusjon:</b> Nav må legge til rette for at eventuelle testsituasjoner hvor brukere involveres også kan inkludere f eks døvblinde, personer med kognitive problemer mv slik at man kan utvikle helhetlige løsninger</p>		
Sak 4	<p><b>Status for Moderniseringsarbeidet i NAV og drøfting av hvordan brukerutvalget ønsker å bli involvert i moderniseringen av foreldrepengeområdet</b> v/direktoratet, foiler var vedlagt</p> <p>Forprosjektet for prosjekt 2 ga en generell oversikt over moderniseringsarbeidet som pågår og en noe mer spesifikk beskrivelse av hva som skal gjøres i Prosjekt 2 hvor løsninger for foreldrepengeområdet skal moderniseres. Involveringen vil tidligst kunne skje høsten 2015, kanskje ikke før våren 2016 da Prosjekt 2 etter planen starter.</p> <p>Direktoratet ønsket synspunkter fra brukerorganisasjonene på prosjektet og hvordan organisasjonene kan trekkes inn i det videre arbeidet.</p> <p><b>Diskusjonssak - Tilbakemeldinger:</b> Viktig å se på overgangen mellom ytelser og ikke bare ytelsen foreldrepenger isolert (f eks sykepenger til foreldrepenger, AAP til foreldrepenger, dagpenger til foreldrepenger). Sentralt brukerutvalg ønsker å være løpende orientert og involvert:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gjennom de faste møtene med Arbeid- og velferdsdirektoratet</li> <li>- Gjennom eget brukerpanel som Prosjekt 2 tar initiativ til å etablere</li> <li>- Gjennom brukertesting av løsninger og tekster i brev, nettløsninger, kampanjer mv.</li> </ul>		
Sak 5	<p><b>Orienteringssaker</b> v/direktoratet</p> <p><b>Ny brukermelding</b> Ref. sak 3 i forrige møte. Utkast var sendt representantene i uke 9, og meldingen var distribuert da møtet fant sted. Direktoratet redegjorde kort for prosessen og ba om korte tilbakemeldinger på produktet. Drøfting av erfaringene fra brukerinvolveringen og arbeidet med Brukermeldingen 2014 tas opp som egen sak i neste møte 8. mai.</p> <p>Tilbakemeldinger: Alt i alt en fin melding, men følgende kan gjøres bedre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Farger</li> <li>• Bedre kontraster</li> <li>• Punktvis oppsummering av tema, slik at også de med kognitive utfordringer kan få med seg budskapet</li> </ul>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definere hvem brukermeldingen er for</li> <li>• Ved brukersak, hva har vi lært og hva gjør man med det</li> <li>• Moe mer om linjer, retning i NAV</li> <li>• Mer variert bildebruk, ikke bare etnisk nordmenn</li> <li>• Mere oppfordring til at brukerne skal bruke «stemmen» sin – aktiv del i egen sak</li> <li>• Hvem er brukermeldingen for, eksternt vs internt</li> <li>• En sak kan synes som om hvis man ikke får gjennomslag går man til media, kan virke uheldig</li> </ul> <p><b>Trafikkflytundersøkelsen</b> Direktoratet orienterte om telling av henvendelser og intervjuer av brukere på en rekke NAV-kontorer i landet 10-12. mars</p>		
Sak 6	<b>Eventuelt</b> – ingen saker		