

## Referat fra Sentralt brukerutvalg i NAV, 28. april, 2016

Tidspunkt: 09.00 – 12.00

Sted: Arbeids- og velferdsdirektoratet, Økernveien 94

**Kreftforeningen**, Elin Stoermann-Næss, leder av Sentralt brukerutvalg

**FFO (Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon)**, Sindre Børke, (Lilly Ann Elvestad – fraværende)

**Velferdsalliansen**, Honoratte Muhanzi Kashale

**Unge funksjonshemmede**, Torunn Brandvold

**SAFO, samarbeidsutvalget for funksjonshemmedes organisasjoner**, Kristine Vierli

**RIO, Rusavhengiges interesseorganisasjon**, Line Eikenes

**OMOD, Organisasjonen mot offentlig diskriminering**, Akhenaton de Leon,

**LNU, Norges barne- og ungdomsorganisasjoner**, Rode Margrete Hegstad

**Mental Helse Ungdom**, Adrian Johannes Lorentsson,

### Arbeid - og velferdsdirektoratet:

Arbeids- og velferdsdirektøren:

Sigrun Vångeng

Arbeids- og tjenestedirektør:

Kjell Hugvik

Assisterende Arbeids og tjenestedirektør:

Lisbeth Fransplass

Kommunikasjonsstab, medieseksjonen:

Andrea Kilen

Tjenesteavdelingen, Tjenestestaben:

Kristin Skåre, sekretær for SBU, referent

Sak nr	Tema - konklusjon
	<p><b>Velkommen</b> v/ leder av Sentralt brukerutvalg, Elin Stoermann-Næss</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sigrun Vångeng er i ASD og kommer siste timen – Arbeids- og tjenestedirektør Kjell Hugvik er med hele møtet</li><li>• Myndige NAV-kontor stort prosjekt – kommer tilbake til det under eventuelt.</li><li>• Det var konferanse på mandag om Partnerskapet i NAV (stat og kommune) – veldig bra!</li></ul> <p>Ett av temaene var brukerperspektivet for ungdom, 2 fra ungdomsrådet i Sør-Trøndelag – de ønsket jeg skulle ta med meg at drømmen var ungdomsråd i alle fylker – også med representanter som ikke var tilknyttet et organisasjon</p>
Sak 1	<p><b>Godkjenning av dagsorden</b> Dagsorden og referat ble godkjent. Referat fra AU: vedlagt. Oppfølging av saker fra tidligere møter:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SBU 17. februar, sak 4: se sak 3, utsatt fra forrige møte</li> <li>- SBU 17. februar, sak 5, brukerutvalg for NAV Forvaltning og Pensjon. NAV har besluttet at det ikke opprettes eget utvalg. SBU skal dekke disse områdene. Direktør for arbeids- og ytelseslinjen, og andre fra avdelingen i direktoratet, møter ved behov.</li> </ul>
Sak 2	<p><b>Sigruns kvarter</b> v/arbeids- og velferdsdirektør Sigrun Vångeng Vångeng kom på slutten av møtet fra møte i ASD. Snakket litt om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Statsråden legger merke til at det kommer flere positive saker om NAV i media nå.</li> <li>- PULS, NAVs lederopplæringsprogram som skal gå i to år.</li> <li>- Møter med enkeltbrukere er viktig. «Jeg må forstå hvordan det er å være bruker i NAV for å kunne gjøre jobben min.»</li> <li>- Temamøter i Sentralt brukerutvalg, slik AU foreslår, er en god ide.</li> </ul>
Sak 3	<p><b>Brukermedvirkning i NAV-prosjekt: Digitalisering av sykefraværsoppfølging - rekruttering av brukere/sykmeldte</b> v/direktoratet, ny foilserie vedlagt.</p> <p>Prosjektdirektør Ingrid Nikolic, leder av prosjektet DigiSYFO redegjorde for status i prosjektet og hvordan brukermedvirkning praktiseres og sikres. Det ble en runde med innspill til prosjektet og hvordan de best kan få god brukermedvirkning i prosjektarbeidet.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Digitalisering på dette området ble ønsket velkommen</li> <li>- SBU er glad for å høre at NAV er tydelig på brukermedvirkning i dette prosjektet</li> <li>- SAFO opplyste at de kan stille med testpersoner.</li> <li>- Viktig at NAV kommuniserer tydelig at løsningene i DigiSyfo vil komme gradvis, både hvorfor og hvordan.</li> <li>- God ide å ha en brukerrepresentant inn i prosjektarbeidet. De har brukerperspektivet og kan bidra til å sikre medvirkning på fylkes nivå og NAV-kontor også.</li> </ul> <p><b>Diskusjonssak</b></p> <p><b>Konklusjon:</b> <i>Line Eikenes, Rio – medlem av SBU ble utnevnt til å være med i prosjektarbeidet DigiSYFO, i direktoratet.</i></p>
Sak 4	<p><b>NAVs praksis og rutiner rundt omsorgslønn</b> RIO, Rusmisbrukernes interesseorganisasjon, hadde stilt følgende spørsmål til NAV:</p>

	<p>Hva har NAV gjort for å :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rydde opp i de uklare føringene rundt hvorvidt omsorgslønn skal regnes som inntekt</li> <li>- Informere kommunene om problematikken, samarbeide om god informasjon</li> <li>- skjerpe rutiner og praksis rundt informasjon om dette til aktuelle brukere i NAV</li> <li>- skjerpe rutiner og praksis i forhold til å dokumentere at denne informasjonen er gitt</li> <li>- følge opp saken og dermed kontroller at de eventuelle tiltakene blir gjennomført, og at de virker</li> </ul> <p>Ytelsesavdelingen i direktoratet redegjorde for saken: Omsorgslønn er pensjonsgivende inntekt etter skatteloven. Det er kommunene som forvalter ordningen med omsorgslønn. Enkelte av ytelsene fra NAV avkortes dersom bruker har annen arbeidsinntekt. Tilsvarende gjelder også for omsorgslønn.</p> <p>Det er viktig at brukerne får god informasjon om at omsorgslønn har betydning for enkelte ytelser fra NAV. Dette må både kommunene og NAV informere om.</p> <p>NAV gjennomgår sin informasjon for å sikre at brukerne og våre veiledere får kunnskap om dette. NAV vil også melde til kommunene om at de må gi tilsvarende informasjon i kontakt med brukere som mottar omsorgslønn. Dette kan bla gjøres i det årlige kommunebrevet fra NAV.</p> <p>Brukere som har fått utbetalt for mye i stønad fra NAV fordi det ikke er tatt hensyn til omsorgslønn skal få feilutbetalingssaken sin vurdert individuelt. Det må bla vurderes i hvilken grad det er dokumentert at bruker i dialog med NAV har fått informasjon om at ytelser avkortes mot omsorgslønn.</p> <p>Vi vil komme tilbake til SBU og presentere de forbedringene som gjøres</p> <p><b>Informasjonssak og runde med innspill</b> <i>Konklusjon: AV-dir tar innspillene med i sitt videre arbeid med saken, og kommer tilbake til SBU og presenterer de forbedringer som gjøres.</i></p>
Sak 5	<p><b>Spesialiseringsprosjektet</b> v/AV-dir, prosjektleder Anne Lieungh</p> <p>Gjennomføringen av prosjektet skjer fra nå, men størstedelen skjer ikke før ved årsskiftet 2016/2017. Her er litt generell informasjon om hva prosjektet gjør: Spesialiseringsprosjektet utgjør sammen med Foreldrepengeprosjektet hoveddelene av etatens program for modernisering av IKT, Prosjekt 2. NAV skal effektivisere forvaltningen og utbetalingen av ytelser, for å kunne satse mer på oppfølging av brukere og dialog med arbeidsgivere. I tillegg gir faktorer som økt andel eldre i befolkningen, globalisering og økt antall utlandssaker, utviklingen i arbeidsmarkedet og økte forventninger om selvbetjente løsninger et</p>

	<p>Økt press på ytelsesforvaltningen. For å få til en mer effektiv forvaltning, er vi nødt til å endre organiseringen i ytelseslinja. Spesialiseringsprosjektet skal legge til rette for dette.</p> <p>Spesialiseringsprosjektet skal utvikle en mer effektiv saksbehandling, med forutsigbare saksbehandlings- og svartider til brukerne og med bedre kvalitet. Dette skal gjøres ved å samle fagmiljøene i forvaltningen i færre og mer robuste enheter, uavhengig av hvor brukeren bor. Det betyr at ytelseslinjen og Ytelsesavdelingen i direktoratet skal omorganiseres. For eksempel skal utlandssaker fremover behandles i de samme fagmiljøene som behandler nasjonale saker.</p> <p>Spesialiseringen vil også være viktig for å forberede etaten på de digitaliserte løsningene som skal utvikles.</p> <p>Spørsmål som ble stilt fra SBU:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvordan ivaretas personer som ikke snakker norsk?</li> <li>- Hva er konsekvensene for bruker?</li> <li>- Hvordan fremstår NAV som ett NAV?</li> <li>- Hvordan viderutvikles kompetansen på «møte med mennesker» hos NAV-ansatte i førstelinjen? Spesielt med tanke på rus, psykisk helse?</li> <li>- Flere spørsmål og betraktninger gjelder partnerskapet i NAV (stat og kommune). Dette er eget tema på neste møte i SBU.</li> <li>- Bør NAV tenke på å ha brukermedvirker med i spesialiseringsprosjektet også?</li> </ul> <p><b>Informasjonssak</b>  <i>SBU satte pris på å få en orientering for å forstå litt mer om utviklingen i NAV fremover.</i></p>
Sak 6	<p><b>Arbeidet med neste brukermelding – 2016</b>  v/ AV-dir, Andrea Kilen</p> <p>Direktoratet ønsket å drøfte hvordan vi best kan videreutvikle Brukermeldingen, med SBU:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hva synes brukerorganisasjonene om Brukermeldingen 2015?</li> <li>- Hva bør være annerledes i 2016-meldingen?</li> <li>- Hvordan skal vi jobbe med den?</li> </ul> <p>Innspill fra SBU:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- «Endelig synes det NAV gjør. NAV er ikke så hemmelige lenger»</li> <li>- Litt mye glad-saker</li> <li>- Viktig med informasjon om problemstillinger som ikke er løst enda</li> <li>- Ønsker med tall som er nyttige</li> <li>- Spørre brukerorganisasjonene, arbeidsgiver- og arbeidstakerorganisasjonene om utviklingen i NAV</li> <li>- Ta med brukerorganisasjonene i arbeidet med meldingen</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Synliggjøre endringer som er skjedd som følge av brukermedvirkning</li> <li>- Kan vi være sammen om meldingen (brukerorganisasjonene og NAV)?</li> <li>- Viktig å gjenspeile mangfold i bilder og historier</li> <li>- Kan den lages som BLOGG? Dvs en «levende» melding?</li> </ul> <p>NAV:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vi ønsker å lage noe som viser at vi lærer mye av brukere, både positivt og negativt</li> <li>- Jobber mye med hvor vi kan finne de gode, representativer sakene</li> <li>- Brukermeldingen brukes intern i mange ulike fora</li> <li>- Et verktøy for hvordan vi kan bli bedre</li> <li>- Vi ønsker å løfte sakene på Twitter for eksempel.</li> </ul> <p><b>Drøftingssak</b>  <i>Konklusjon: Innspill fra Sentralt brukerutvalg tas med i det videre arbeidet.</i>  <i>Brukerrepresentant Adrian Lorentsson, blir med i redaksjonsgruppa for Brukermeldingen 2016.</i></p>
Sak 7	<p><b>Ny sak:</b>  Hvordan bruker vi brukermedvirkning som verktøy?  Hvordan jobber din organisasjon med brukerrepresentantene på fylkesnivå?  v/Elin Stoermann-Næss</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Innledning: Jeg sa i forrige møte at jeg mener vi i SBU har en plikt til å sørge for at informasjon om SBU og saker også nådde fylkesleddet. Da jeg begynte å se i egen organisasjon så jeg at det stod varierende til med hvordan de hadde det i funksjonen. Noen var nye, men hadde tatt det på strak arm og noen hadde vært med i årevis og forstod fortsatt ikke hvorfor de var der. Flere opplevde møtene som rene informasjonsmøter fra NAV. Dette gjorde at jeg så på hvordan vi i Kf støttet og utfordret fylkesrepresentantene. Nå er jeg i 2016 på en nasjonal «sjarmoffensiv» til våre distriktskontor. De er bedt om å invitere/samle brukerrepresentantene i fylkesutvalgene som sogner til dem - til et dialogmøte hvor jeg også er med – informerer om SBU, svarer på spørsmål, trygger dem i rollen etc. Jeg har lært mye, våre distriktskontor har lært mye og fylkesrepresentantene har lært mye!</li> </ul> <p><b><i>Hvordan er det med brukermedvirkning som verktøy i dere organisasjoner? Hvordan involverer dere fylkesleddet?</i></b></p> <p><b>Drøftingssak</b>  <i>Det ble en bred erfaringsutveksling rundt bordet.</i>  <i>Konklusjon. Enighet om at brukerorganisasjonene må løfte dette sammen. Alle sender sitt stoff om brukermedvirkning, plattformer, opplæringsopplegg osv. til AU. Dette danner grunnlag for workshopen 31. august, se under eventuelt, sak 8.</i></p>

Sak 8

**Eventuelt –**

Leder av sentralt brukerutvalg tok opp følgende:

- I månedsskiftet august/september inviteres SBU til en 3 timers workshop hvor temaet er noe rundt kompetanse i brukermedvirkning på systemnivå – med underpunkter som «hvordan skal SBU brukes? Hvordan være med og få et konstruktivt samarbeid? Hvilken funksjon skal brukermedvirkning ha i utviklingen av NAV?» Loven er tydelig men overordnet. «Hvordan sikrer vi brukermedvirkning på systemnivå i NAV» **Workshop foreslått onsdag 31. august.**
- Prosjekt myndige NAV-kontor ; 5 hovedområder etter rapport ekspertutvalg 1)rykke nærmere arbeidsmarked og arbeidsgiver, 2)større lokal frihet til å tilpasse tjenester til brukerens behov, 3)mindre styring og mer ledelse, 4)økt oppmerksomhet på brukeren, ikke systemet, 5)sikre kunnskapsbaserte tjenester og kompetanse i møte med brukerne.  
**Elin er med i arbeidsgruppen. Hennes mandat, i tillegg til det opplagte å ha brukerperspektivet inn i arbeidet, er å sikre god involvering av brukerorganisasjonene gjennom SBU.** Her kan man blant annet se for seg SBU som en høringsinstans hvor fokuset vårt er «Hva betyr dette for brukermøtene? Altså se det utenfra!! Vi må ha en grundig gjennomgang og god før-forståelse før SBU kan ha en mening.
- AU foreslår en litt ny måte å organisere SBU-møtene på. I stedet for å få informasjon fra AV-dir litt stykkevis og delt har vi et forslag om å gjøre de tre neste møtene til temamøter – altså at relevante temaer rundt et emne presenteres/tas opp samlet (flere aktører – bredde på informasjonen) slik at det blir lettere for oss å se helheten og dermed komme med gode innspill.

Eksempler på temaene som er foreslått er:

**9.juni – Myndige NAV kontor/Partnerskapet i NAV** (kommune og stat) – disse to temaene henger nøye sammen  
21.september – arbeidsinkludering  
30.november – brukeropplevelser og digitalisering

Vi har allerede flere saker vi har flyttet til 2017 pga stor pågang!!

*Konklusjon: SBU støtter forslaget om temamøter. Samtidig må det settes av tid til løpende saker.*