

Referat fra Sentralt brukerutvalg i NAV 30. november 2016

Tidspunkt: 12.00 – 15.00

Sted: Arbeids- og velferdsdirektoratet, Økernveien 94

Kreftforeningen: Elin Stoermann-Næss, leder av SBU
FFO (Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon): Sindre Børke (meldt forfall)
FFO (Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon): Lilly Ann Elvestad (meldt forfall)
Velferdsalliansen: Honoratte Muhanzi Kashale
Unge funksjonshemmede: Stine Mari Leirdal - vara
SAFO: Arne Lein
RIO, Rusavhengiges interesseorganisasjon: Line Eikenes
OMOD, Organisasjonen mot offentlig diskriminering: Akhenaton de Leon (forfall)
LNU, Norges barne- og ungdomsorganisasjoner: Stian Seland (forfall)
Mental Helse Ungdom: Adrian Johannes Lorentsson

Arbeid - og velferdsdirektoratet:

Arbeids- og velferdsdirektøren: Sigrun Vågeng
Arbeids- og tjenestedirektør: Kjell Hugvik
Arbeids- og ytelses direktør: Kjersti Monland
Direktør for NAV Kontaktsenter: Jørn Torbergsen
Kommunikasjonsstab, medieseksjonen: Andrea Kilen
Arbeids- og Tjenesteavdelingen, Oppfølging: Christine Selnes - referent
Arbeids- og Tjenesteavdelingen, stab: Kristin Skåre, sekretær for SBU (meldt forfall)

	Velkommen v/ leder av Sentralt brukerutvalg, Elin Stoermann-Næss Møtестrukturen er endret med informasjon fra NAV i første time, deretter saker. Det vil bli sendt ut lesepakker på forhånd som forberedelse. Statsråden er invitert tilbake i SBU. ASD vil komme tilbake med dato.	12 00
Pkt 1	Godkjenning av dagsorden	
Pkt 2	Siguns kvarter v/Sigrun Vågeng <i>Stortingsmeldingen</i> er på plass og den vil gi retning for tildelingsbrev. Budsjettarbeidet er på gang og det vil ikke være penger til alt. Endelig budsjett vil komme rett før jul. Gevinstrealisering er et viktig tema. <i>Håndtering av personopplysninger:</i> rapport viser at det gjøres unødvendige oppslag på brukere og dette tar NAV på største	12 05 – 12 20

	<p>alvor. Vil ansette personvernombud og NAV gjennomgår opplæringsrutiner, hvordan vi praktiserer når ansatte gjør oppslag og hvordan vi følger opp. Dette jobbes det med på alle nivå.</p> <p><i>Artikkel i Aftenposten om «Kjære dagpengemottager» der en ansatt har kommentert arbeidssituasjonen. Det er et stort trykk på grunn av økende arbeidsledighet. Situasjonen er også løftet med de tillitsvalgte.</i></p>	
Pkt 3	<p>SBU's rolle fremover v/Elin Stoermann-Næss, Sigrun Vågeng og Kjell Hugvik</p> <p>Tema var SBU på et strategisk, overordnet og politisk nivå. Bør NAV ha en enkel strategi framover i stedet for retningslinjer? I dette arbeidet bør det være en arbeidsgruppe som tar utgangspunkt i dagens retningslinjer. Deltagere i SBU melder sin interesse på mail til leder. Det er også ønskelig at møteplan settes opp utfra de strategiske tidspunkt, eks langtidsplanlegging, meldingsarbeid mv.</p> <p>Vurderer ellers samling for alle på fylkesnivå neste år.</p> <p>AV-dir: Brukermedvirkning viktig i selve prosessene og ikke etter at beslutning er tatt. Man kan hente slikt strategiarbeid fra andre, eks helse. Må endre perspektivet til bruker – hvilke tjenester trenger bruker? Må snu verdikjeden.</p> <p>SBU: Veldig positive til dette. Betydningen av å stille enkle spørsmål kan være større enn man tror. Hva er viktig for deg? Arbeidsgiverne må være med som brukerrepresentanter. Positive også til KS da partnerskapet er todelt. For mange kan det være vanskelig å forstå hva partnerskapet er.</p> <p>Det ble stilt spørsmål om arbeidet i helse og hva dette har ført til. Helsedirektoratet skal ha strategi, ikke brukerne. Brukerrepresentantene skal fortelle hva de kan bidra med. NAV må bestemme hva de vil med brukerutvalgene. Brukerrepresentantene kan komme med forslag, ikke lage strategien. Se på ulike konstellasjoner. Se på «rød tråd» jfr. pakkeforløp.</p> <p>AV-dir: NAV skal ikke ha copy – paste fra andre, men lære og se på innspill. NAV må ha mye samarbeid med helse for å få overgang til arbeid. For øvrig er arbeidsgivere like ulike som brukere.</p>	12 20 – 13 05

	<p>SBU: Brukermedvirkning handler ikke om at brukerne har rett, men at de har blitt lyttet til. Må ha en strategi for å evaluere effektene. Det kom også innspill på at det handler om medvirkning og å være medansvarlig. Organisasjonene må ta ansvar for egenrapportering og vise hva de får til. Må ha kompetente medlemmer i organisasjonene og her har organisasjonene ansvar.</p> <p>AV-dir: Må se dette både på system og individnivå. Være tydelig på hva man kan forvente av NAV – i dette ligger det mye læring.</p>	
Pkt 4	<p>SINTEF rapport om omgjøring av vedtak i førsteinstans v/direktoratet</p> <p>I vår bestilte NAV en rapport fra SINTEF hvor de kom opp med sine vurderinger på omgjøring av vedtak i første instans.</p> <p>Spørsmål løftet i SBU:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gir rapporten gir mening ut fra de tilbakemeldingene medlemmene i brukerutvalget har fått fra brukere av NAV? • Rapporten tar opp en rekke forbedringsforslag og disse må prioriteres innbyrdes, da vi ikke har mulighet til å få til alt. Hva tenker brukerutvalget er de gode tiltakene? <ul style="list-style-type: none"> ○ Vi er særlig interessert i å få innspill på hvordan NAV kan bedre brukerdialogen <p>Lenke til Sintef-rapporten: http://sintef.no/prosjekter/omgjoring-av-vedtak-i-nav/. Her kan den lastes ned og leses. (aktivere lenke)</p> <p>Diskusjonssak - innspill</p> <p>Organisasjonene kjenner seg igjen i rapporten og bildet bekreftes. Må ikke fatte vedtak for å få fart på saken. Språkbruk ble tatt opp, deriblant begrepet “produksjonskrav” som fører til at produksjonen blir det sentrale. NAV må se på dokumentasjon og ikke si at vi gir avslag og at bruker kan klage. Man bør se på mangelbrevene. Det er viktig å etablere god kommunikasjon. Selv om det ikke er mange klager av det totale antallet, kan konsekvensene være store for de det gjelder. Behandlingstiden er lang og dette får også konsekvenser. Eks barnebidrag. Kan raskt gå ille. Hvor klager vi når NAV ikke gir svar innen fristen? Å få frem alle opplysningene helhetlig er viktig.</p> <p>Andre innspill knyttet til raske vedtak, er at man ser at arbeid er</p>	13 15 – 14 00

	<p>viktig for psykiske lidelser. Mange kan jobbe som ikke jobber idag. Men problemet er langt fra så enkelt som “kom deg i arbeid”. NAV og helse kan med fordel jobbe sammen. NAV har en dobbeltrolle som hjelper og forvalter – denne dobbeltrollen må håndteres med varsomhet. Mange tør ikke å jobbe fordi de er redd for å miste ytelsen. Behov for at noen fanger deg opp dersom man faller. Her er samarbeid med helse viktig.</p> <p>Det kom også spørsmål om juristene er plassert riktig. Kan de flyttes fra standardiserte til spesialiserte vedtak? Det er viktig med vedtakskompetanse, at man ikke fatter vedtak på sviktende grunnlag, og med grundighet ved innhenting av dokumentasjon.</p> <p>Andre innspill var om samhandling med klageinstansen, også i forhold til oppdatering av regelverk. NAV Arbeid og ytelser kan hospitere på NAV-kontorene. Tilgjengelighet ble også nevnt, det er ikke lett å få dialog og folk må skjønne vedtakene.</p> <p>Det hender at NAV etterlyser dokument som allerede kan være sendt inn på en annen sak. Her må det være begrunnelse på hvorfor man må sende på nytt.</p> <p>AV-dir: Det er tilgangskontroll også på ytelser – og ansatte har ikke tjenstlig behov for å se alle saker. AV-dir vil ellers komme tilbake dersom det er behov for mer informasjon.</p>	
Pkt 5	<p>Saker til innspill – informasjon sendt ut i forkant v/direktoratet</p> <p>1. Prosjekt 2 er i en fase hvor nye foreldrepenge løsninger designes og bygges. Det arbeides både med å utvikle nye tekniske løsninger, endre lovverk og spesialisere saksbehandling. Det vil bli levert bedre selvbetjente tjenester til brukerne, og både regelverk og grunnstruktur skal gjenbrukes inn mot nye løsninger for sykepenge. Prosjektet ønsket å diskutere med SBU hvordan de ønsker å være involvert i arbeidet, samtidig som prosjektet kan dele noen tanker om utvikling og planlagt brukertilpasning av løsningene.</p> <p>Er et program – tar digitaliseringen på alvor.</p> <p>SBU: Kunne tenke seg en lenke til prosjektet for å kunne informere ut til andre. Det er ellers viktig at NAV fanger opp de som har de største utfordringene med å lese brev, eks dyslektikere og personer med kognitive utfordringer. Dette gjelder all digitalisering.</p>	14 10 – 14 35

	<p>Men det kan være lurt at organisasjonene tipser om hvem som kan være aktuelle. Prosjektet kan ellers se til utførereformprosjektet og måten det ble gjort på der.</p> <p>AV-dir: Viktig at alle organisasjoner rekrutterer testere, alle organisasjonene, uavhengig av «diagnose», har foreldre blant sine medlemmer. Dette gir et bredere testgrunnlag.</p> <p>Prosjektet bør sette av midler til å teste etter at løsningen er iverksatt.</p> <p>2: Digisyfo</p> <p>Diskusjonssak Sykmeldinger kan nå sendes elektronisk, men ikke alle behandlere er koblet på. I den nye løsningen ligger en spørreundersøkelse og inntrykket er positivt.</p> <p>SBU: Det er ikke kunnskap nok om denne muligheten. Ønske om en infonutt som kan legges ut eksempelvis på organisasjonenes Facebook-sider for å øke kunnskapen. Gjennom dette kan man nå mange.</p> <p>AV-dir: Måten man jobber på i Digisyfo gir større muligheter for å justere underveis og det er en effektiv måte å jobbe på. Digisyfo kommer gjerne tilbake til SBU.</p>	
Pkt 6	<p>Valg av leder av Sentralt brukerutvalg – ny periode 2017 Elin Stoermann-Næss enstemmig gjenvalgt for 2017.</p>	14 35 – 14 50
Pkt 7	<p>Eventuelt</p> <p>1. Hva har skjedd mht saken om omsorgslønn og skattetrekk? Hvordan er informasjonen fra kommunal side? Informasjon på nav.no blir nå oppdatert. SBU ønsker løpende informasjon om saken og at dette tas opp igjen på neste møte.</p> <p>2. Undersøkelse viser at antall arbeidsledige med funksjonshemming øker. Hvilken beredskap har NAV rundt dette? Dette kan være et eget, litt bredt tema senere.</p> <p>3. Annet: Ønske om at lesepakker og informasjon sendes i en tråd. Det er også ønske om at referat sendes ut tidligere enn har vært vanlig hittil.</p>	14 50 – 15 00