

Referat fra Sentralt brukerutvalg i NAV, 3. mars 2017

Tidspunkt: 09.00 – 12.00

Sted: Arbeids- og velferdsdirektoratet, Økernveien 94

Kreftforeningen: Elin Stoermann-Næss, leder av SBU
FFO (Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon): Sindre Børke
FFO (Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon): Grete Crowo
Velferdsalliansen: Honoratte Muhanzi Kasha
Unge funksjonshemmede: Stine Mari Leirdal - vara
SAFO, samarbeidsutvalget for funksjonshemmedes organisasjoner: Gladys Sanchez
RIO, Rusavhengiges interesseorganisasjon: Line Eikenes
OMOD, Organisasjonen mot offentlig diskriminering: Anita Rathore (vara)
LNU, Norges barne- og ungdomsorganisasjoner: Stian Seland (forfall)
Mental Helse Ungdom: Adrian Johannes Lorentsson

Arbeid - og velferdsdirektoratet:

Arbeids- og velferdsdirektøren: Sigrun Vångeng
Arbeids- og tjenestedirektør: Kjell Hugvik
Arbeids- og ytelses direktør: Kjersti Monland
Direktør for NAV Kontaktsenter: Jørn Torbergsen
Kommunikasjonsstab, medieseksjonen: Andrea Kilen
Kunnskapsavdelingen: Erik Oftedal
Seksjon for virksomhetsarkitektur: Håkon Røstad
Arbeids- og Tjenesteavdelingen, Oppfølging: Christine Selnes - referent
Arbeids- og Tjenesteavdelingen, stab: Kristin Skåre, sekretær for SBU

NAV Oslo (observatør) Malin Ericson

	Velkommen v/ leder av Sentralt brukerutvalg, Elin Stoermann-Næss	09 00
Pkt 1	Godkjenning av dagsorden Godkjent	
Pkt 2	Velkommen til statsråd Anniken Hauglie v/Elin Stoermann-Næss og Sigrun Vångeng	09 05
Pkt 3	«NAV-meldingen» St. mld. 33. v/ statsråd Anniken Hauglie Diskusjonssak	09 10 – 10 00

Statsråden:

Setter pris på å få komme. SBU viktig – brukerne NAV sine viktigste kunder.

NAV meldingen: mottatt positivt – tiden overmoden for denne meldingen med dette perspektivet. Bygger på Ekspertutvalget. Forsiktig med å bruke ordet reform, heller en dreining mot noe annet. Se på hvordan NAV fungerer som organisasjon ut mot brukere.

Tettere oppfølging

- Frigjøring av tid til de som trenger det mest, eks kanalstrategi og digitalisering
- Se på hvordan man jobber internt, tungvinte og byråkratisk og hvordan forenkle
- Brukermedvirkning

NAV ansatte har ønske om å gjøre sitt beste for brukerne, det er derfor de har investert i utdanning

Styrke arbeidslinjen – gjenreise A'en i NAV

- Øke kompetansen på arbeidsmarked
- Innrette stønadene slik at de er mer arbeidsrettede – aktivitetskrav
- Arbeidsfokus i møte med brukerne

Unge på AAP – skremmende med diffuse plager. Skal kunne være veldig syk for ikke å være i arbeid. Aktivitet er en velsignelse for de fleste. Men skal kunne ta individuelle hensyn – terskelen kan være ulik.

Myndige NAV-kontor

Må være store nok for å løse oppgavene, for mye forlangt å kreve at små kontor kan utføre alt, jfr spekteret av oppgaver. Må kunne utføre samfunnsoppdraget, fagutvikling, innovasjon mm

Har besøkt Lillehammer og Gausdal som har fått større fagmiljø, mobile løsninger, sparer penger på drift ved å slå sammen tjenester. Det største NAV-kontoret er nav.no Ikke bygningene, men tjenestene som er det viktigste.

Ungdom

Utsatt gruppe – unge uføre blir i statistikken lenge. Burde være i arbeid da det er helsebringende. Derfor er det en kraftfull

satsning på tiltak for unge i meldingen. Mer forpliktelse fra NAV. Det har tatt tid før de falt ut, fra skole og drop out, til sofa og data. Kan ha gått år og ender med behov for f eks psykolog. Bør helst tilbake til skole, om ikke arbeid og aktivitet.

Meldingen er ellers godt mottatt også av Storting, NAV. Tiltak på gang.

SAFO:

Unge møter mange barrierer også i utdanningssystemet. De vil, men har opplevd mange nederlag underveis. Viser til mentorordningen for høyere utdanning: tar tid å få innvilget, uavklart hva som dekkes av mentor vs personlig assistent

Mental helse:

Blir glad av å høre en statsråd som er så engasjert. Ungdom er viktig.

Toppmøte i forrige uke viser at ungdom, arbeid, utdanning osv. er en utfordring som ikke statsråden kan løse alene, men må ha med andre dep. Drop out fører til psykiske vansker. Arbeidslinjen er lurt, men bekymring knyttet til arbeid til enhver pris.

Etterspørselen er etter høyt kvalifiserte, må gi kvalifisering til de andre slik at de får en mulighet. Hvilken type arbeid og rute viktig.

RIO:

Vet at statsråden er opptatt av rusavhengige. Viktig at hun sprer sine gode holdninger til rusavhengige i eget dep og NAV. Hun viser til AAP høringen, der det skinner gjennom at rusavhengige er en utfordring. De kan også være i arbeid. Bekymret for brukermedvirkning, viser til fjerning av interesser og ønsker fra arbeidsevnevurderingen. Ikke uenig i at folk må realitets orienteres.

Statsråden:

Interesser og ønsker viktig for arbeidsformidlingen, men ikke for ytelsen. Bidrag og gutter: utfordringer knyttet til rigide løsninger. Dette vil de se på videre.

FFO:

Har støttet opp om hovedlinjene i arbeidet.

Må ha raskere løp på AAP, har støttet innskjerpingen av helsekravet, men ønsker oppfølging. Positiv til at de ikke støttet AP sitt forslag på unge under 30. Større grad av parallellitet og samarbeid med helse i ordningen, er viktig. Må få til tettere samhandling. Personer over 30 trenger også oppfølging.

Ønsker unntak for visse grupper dersom varigheten innskjerpes.

Partnerskapet: må holde litt fast ved formålet med sammensatte behov. Rollen man har for disse er viktig. Hvordan jobber man med de som har behov på tvers?

Velferdsalliansen:

Imponert av måten hun møter problemene, men ønsker å løfte utfordringer knyttet til familieproblem. Savner litt engasjement med andre departement, ønsker mer samarbeid med helse og familiedep. Må vise hvordan de samarbeider med andre for å finne gode løsninger.

OMOD:

Representerer «diagnosen» innvandrere. Vanskelig å komme inn i arbeidsmarkedet. Prøver mange praksisplasser, men møter bare nederlag og holdning om at de ikke prøver å godt nok. Kan falle mer fra enn det de hadde trengt i utgangspunktet.

Før fikk man hjelp til jobb, nå møter man konsulenter som heier de fram, men de må gå veien alene. Jobben preges litt av 70-tallet, der alt var Blendahvitt. Hvordan sikre at alle er med i prosessene framover. Hvordan er kommunikasjonen med et mangfold i digitale kanaler.

Unge funksjonshemmede:

Godt av å være i arbeid, men må ha en arbeidsgiver. Skal ikke godta at unge står utenfor, samarbeid helse, utdanning mm. Ønsker ikke innskjerping på AAP. Oppfølging viktigere. Kan miste piffen på grunn av ventetid. Se på kvalitet i tiltakene, ikke minst utdanning. Aktivitetsplikt for sos stønad og ulike forsøk. Hvordan sikre gode løsninger/tiltak?

Kreftforeningen:

1. Arbeidslinjen: Noen blir fredet, men har behov og lyst til å jobbe. Må spørre og ikke si at du er for syk før arbeid er nevnt. Digitalisering kommer til nytte for mange brukere som ikke kommer seg på NAV-kontoret.
2. Myndige NAV-kontor – heter ikke det lenger. Koordinator funksjon, en som holder litt i trådene. Brukere er redd for å miste NAV-kontoret, men viktig at dette kommuniserer godt nok.
3. Samhandling med helse, utdanning og arbeid. Barn som ikke blir sett i dag er morgendagens uføre.

Statsråden:

Tidlig innsats lett å snakke om. Må alle trene oss opp i å se ungene som er rundt oss og som har utfordringer. Melde fra om

	<p>bekymring. Handler om holdninger til sykdom, innvandrere mm. Vi vet at det siste som skal skje når du er syk, er å være i fred. Arbeidsgivere oa må jobbe med holdninger.</p> <p>Aktivitetsplikt: må ta utgangspunkt i den unges utfordringer. Viser til eksempler fra Oslo. Må finne individuelle løsninger – se på hvor de er og hva de trenger i livet. Mentor, jobbstrategi, bidrag, noe vi kan se på. Samarbeid soleklart.</p> <p>Handlingsplan mot barnefattigdom – jobb er viktigste tiltak. Men kan være behov for tiltak mm først. Utfordringer knyttet til familier med innvandrerbakgrunn.</p> <p>Sigrun: Ga ut rykende fersk brukermelding Brukermedvirkning tema på Topplederforum i mars, det er også serviceklager. Skal se på hvordan vi lærer.</p> <p>KS blir med i SBU.</p>	
	pause	10 00 – 10 15
Pkt 4	<p>«Utviklingen av NAV-kontor» - tilråding til arbeids- og velferdsdirektøren v/Sigrun Vågeng</p> <p>Hva nå? Og hva kan vi oppnå med å trekke brukerne langt sterkere inn i tjenesteutviklingen?</p> <p>Hva vil NAV-direktøren legge hovedvekt på? Hvordan har NAV tenkt å bearbeide dette frem til beslutninger? Hvilken rolle skal SBU ha i dette?</p> <p>Diskusjonssak</p> <p>Hugvik innledet med bakgrunn for arbeidet.</p> <p>Noen perspektiver er viktige og det er ønske om dreining i tråd med meldingene som er kommet. Bidragene som har kommet har vært viktige.</p> <p>Brukt tid på begrepet «myndige» - den strenge eller kompetente? Må være større handlingsrom, noe som også gir større ansvar og som igjen krever kompetanse. Tre perspektiv: Bruker – hvordan snu og forbedre - ingen</p>	<p>10 15 – 11 05</p> <p>50 min</p>

<p>beslutning om meg, uten meg. I hvor stor grad skal vi finne arbeid eller motivere?</p> <p>Noen områder må flyttes nærmere bruker, for eksempel Ftrl § 11-5 og aktivitetskrav. Klagene bør behandles av de som kjenner saken.</p> <p>57-58 forslag – noe er på gang, mens andre trenger mer tid og mer utredning.</p> <p>Partnerskapet må ta større eierskap – må være et fellesoppdrag og lokale prioriteringer i tråd med handlingsrommet. Arbeidsintegrering et slikt viktig tema.</p> <p>Sigrun: Hatt samtaler med KS og vi har mye å gå på ifht partnerskapet. Ser at det er viktig at kommunene selv tar initiativ eks Lillehammer-Gausdal, Værnes. Ser ulikt engasjement rundt om.</p> <p>En bruker bryr seg ikke om det er kommunal eller statlig tjeneste. Gjør ikke dette for å bygge ned, men lage kompetansemiljø til beste for bruker.</p> <p>Serviceklager: vi kommer alltid til å få klager, jf antall henvendelser. 7000 av 14 mill setter det litt i perspektiv. Må kunne svare på utfordringene – må ta brukerperspektivet inn. Dette skal inn i alt vi gjør.</p> <p>Valgår: ser at dette blir et tema. Viktig at det vi utvikler er til beste for brukerne. Stortinget er enige, men ting kan endres.</p> <p>SAFO: På den ene siden har man gode ambisjoner, men så er det ulike utfordringer. Eks kanalstrategi og at alle skal ta i bruk de digitale løsninger. Kan være ulike grunner og ulike grupper. Trenger møte med NAV, eks ungdom, innvandrere, mm. Lite refleksjon rundt disse gruppene og deres utfordringer. Møter barriere, ønsker dialog.</p> <p>Elin: har vært diskutert mye. Skal ikke stå at alle skal, men at det for de som kan det bør være førstevalget.</p> <p>FFO: Trenden at man vil overlate mer til kommunene. Den statlige delen dominerer NAV-kontoret og da kan det være vanskelig å overlate mer til kommunene. Skal direktoratet hjelpe med å finne arbeid og ikke inntekt? Noe om formuleringer som kan gjøre at de som ikke kan jobbe blir de fattige.</p>	
---	--

Prioritering: unge, sammensatte problemer, men ingenting om prioritering mellom gruppene og hva som ligger i målingene og hva man skal måles på. Står det nok om hvordan måle i arbeidet? Måler på det man blir prioritert på.

FFO:

AAP behandlingen til større NAV-kontor og ser bakgrunnen for det. Så også fordeler ved spesialisering ved selve ytelsesforvaltningen. Viktig å skille dobbeltrollen mellom oppfølging vs. forvalter.

Har savnet mer dialog mellom de som beslutter på AAP og utføre. Åpnes det for mer brukerdiallog dersom dette endres?

Innsatsgruppene: kategorisering og grovsortering for ulik kompetanse og ressursbruk for de ulike. Kan ikke måles likt i og med at brukerne har ulike behov.

RIO:

Bra og solid lesning.

Øver seg på å tenke på at NAV er en universell etat. RIO aldri vært i mot myndigbegrepet – har heller vært med på å løfte dette fram. Men det er alltid en bakside: den du møter i førstelinjen skal også behandle søknaden din. Kompetanse viktig og det savnes kompetansefelt som finnes i brukerorganisasjonen og hvordan trekke inn dette i kompetanseheving. Hva gjør vi videre og hvordan få dette implementert med brukermedvirkning? Dette vil kunne henge tett sammen med strategien for brukermedvirkning.

AV-dir:

Kanalstrategi: de som ikke kan bruke løsningene, skal ivaretas. Vi kan være tilstede selv om NAV ikke har fysisk kontor. De fleste ønsker bedre løsninger digitalt. Vi ønsker å frigjøre tid til oppfølging av de som trenger det, jf Forenklet oppfølging. Ønsker å følge opp de som faller mellom.

Eks Lillehammer og Gausdal med de mobile løsninger.

Skal ha fokus på å komme i arbeid, men inntektssikring viktig for de som ikke klarer det. Nivået er politisk bestemt.

AAP- den skjønnsmessige vurderingen av arbeidsmulighetene gjøres best av de som er nærmest bruker. Forvaltning skal fortsatt beregne osv. Må ha kompetanse og sikkerhetsnett bak for kvalitet. Det er en utredning på gang for å se på om rettsikkerheten er ivaretatt.

FO skal forsøke å erstatte AEV- brukermedvirkning viktig for å finne utfordringene. Innsatsgruppene hadde sitt formål, men det

	<p>er de individuelle vurderingene som er det viktige.</p> <p>Mental helse ungdom: Ser at brukermedvirkning virker. Viser til perverse insentiver – gjør en ting med en hensikt, men så skjer noe annet. Nevner eks fra Sykehusvesenet. Mener at man derfor være forsiktig med målstyring og overgang til jobb. Man bør heller måle etter to år og ikke umiddelbart.</p> <p>AV-dir: Temaene som tas oss er dilemmaene som er i NAV. Nærhet vs likhet, osv. Dette er forsøkt belyst i rapporten. Tror at ting kan løses lokalt med tilstrekkelig kompetanse.</p> <p>AV-dir: Tenker å peke ut noen spydspiss kontor innen noen av områdene f. eks brukerperspektivet, partnerskapet, kompetanse og hvordan organisere tjenester. Ønsker å fange opp erfaringene for å kunne bruke de videre.</p>	
Pkt 5	<p>Regionalisering av Arbeids- og tjenestelinjen i NAV v/prosjektleder og fylkesdirektør Bjørn Lien</p> <p>Prosjektet ble presentert for å gi SBU bakgrunnskunnskap før høringsrunden i tidsrommet fra 20. mars til 28. april 2017. SBU er høringsinstans.</p> <p><i>Informasjonssak</i></p> <p>Kort presentasjon av arbeidsgruppen og mandat.</p> <p>Oppstart april 2016- jobber til sommeren 17. Skal levere til Sigrun for videre beslutninger. Viser til utsendte dokumenter. SBU er høringsinstans – hvordan skal dette tas praktisk i og med at det ikke er møter under høringsperioden.</p> <p>Formål: Frigjøre ressurser til oppfølging i NAV kontorene – mer innsats nærmere bruker.</p> <p>Hvordan organisere dette ved overgang til regioner.</p> <p>Ulike faser – er nå i fase 4 høringsgrunnlaget.</p> <p>Utredet flere modeller, men anbefaler et forslag på 11 regioner – eneste statlige organ som følger fylkesgrensene. Ser det i sammenheng med status i Stortinget.</p>	11 10 – 11 35

	<p>To prinsipper</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selvstendige regioner • Oppgavedifferensierte regioner, eks utvikling, kompetanse, oa. <p>Ikke organisert regionkontorene, dette blir opp til det lokale handlingsrom.</p> <p>Tenkt iverksetting fra 1.1.2020– gir rom for gode implementeringsløp.</p> <p>Ønsker at SBU ser på:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hva kan dette bety for brukerne? • Hva er det beste for brukerne? • Gjerne med noen problemstillinger. <p>SBU: Sender inn forlag på forhånd før møte for gjennomgang til felles høringsforslag. Det er viktig med bred høring fra flere instanser. Og at man øver i og med at man ikke har utarbeidet felles svar tidligere.</p> <p>AV-dir: Høringen er mer intern ifht strukturering. Ulike delrapporter legges til grunn. Vil bli lagt ut på nav.no. Trenger heller ikke være konsensus i gruppen.</p>	
Pkt 6	<p>Arbeidet med strategi for brukermedvirkning på systemnivå i NAV Orientering ved leder av SBU.</p> <p>Det er satt ned en arbeidsgruppe bestående av Elin Stoermann-Næss, Line Eikenes, Elisabeth Blørstad, Bernhard Grønnevig, Ester Gilen, Jørn Torbergsen, Kristin Skåre, samt en fra et fylkesutvalg. Kjell vil delta ved behov.</p> <p>Utkast til strategi skal være ferdig til juni.</p>	11 35 – 11 45
Pkt 7	<p>Formelt tilslutning til to nye medlemmer i AU, inkludert vara for leder av SBU. v/leder av SBU</p> <p>Godkjent. Må oppdatere deltakerlisten på nav.no.</p>	11 45 – 11 55
Pkt 8	<p>Eventuelt Referat godkjent.</p>	11 55 – 12 00