

Referat fra Sentralt brukerutvalg i NAV, 21. september, 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

FFO (Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon), Lilly Ann Elvestad

Velferdsalliansen, Dag Westerheim - vara

Unge funksjonshemmede, Stine Mari Leirdal - vara

SAFO, samarbeidsutvalget for funksjonshemmedes organisasjoner, Arne Lein

RIO, Rusavhengiges interesseorganisasjon, Line Eikenes - meldt forfall, ingen vara

OMOD, Organisasjonen mot offentlig diskriminering, Akhenaton de Leon,

LNU, Norges barne- og ungdomsorganisasjoner, Stian Seland – forfall, ingen vara

Mental Helse Ungdom, Adrian Johannes Lorentsson, - meldt forfall

Arbeid - og velferdsdirektoratet:

Arbeids- og velferdsdirektøren: Sigrun Vågeng

Arbeids- og tjenstedirektør: Kjell Hugvik -

Assisterende Arbeids og tjenstedirektør: Lisbeth Fransplass

Arbeids- og ytelses direktør: Kjersti Monland

Direktør for NAV Kontaktsenter: Jørn Torbergesen

Kommunikasjonsstab, medieseksjonen: Andrea Kilen

Styringsavdelingen, Utviklingstaben: Lena de Faveri

Arbeids- og Tjenesteavdelingen, Oppfølging Christine Selnes

Arbeids- og Tjenesteavdelingen, stab: Kristin Skåre, sekretær for SBU, referent

	Velkommen v/ leder av Sentralt brukerutvalg, Elin Stoermann-Næss Inkluderingskonferansen – brukerhistorien viktig og god – kunne innledet konferansen som bakgrunn	12 00
Pkt 1	Godkjenning av dagsorden Godkjenning av dagsorden. Se referat fra AU, vedlegg 1. Referat fra forrige møte, 9. juni er sendt ut i form av innspillene SBU kom med til diskusjonsgrunnlaget på saken «Løsningsdyktige og myndige NAV-kontor»	

	Innspillene som kom i Kompetanseworkshopen 31. august er også sendt ut.	
Pkt 2	<p>Siguns kvarter v/Sigun Vågeng,</p> <p>Vi venter på statsbudsjettet, men regner med kutt. Vi må levere mer for mindre, og vi må styre etter brukernes opplevelser og forventninger.</p> <p>Rapporten om tolketjenesten er til behandling i ASD</p> <p>Litt om hovedutfordringer etter ett år som NAVs direktør.</p>	12 05 – 12 20
Pkt 3	<p>Omverdenanalyse for NAV – v/AV-dir, Andrea Kilen sa litt om hva det betyr å delta i arbeidet med omverdenanalysen for NAV.</p> <p>NAV ønsker Sentralt brukerutvalg med i arbeidet med ny omverdenanalyse, sier litt om hva det innebærer og inviterer SBU til en liten workshop (2-4 timer) i oktober.</p> <p>Om omverdensanalysen og oppdateringen</p> <p>Hensikten med omverdensanalysen er å se på hvordan sentrale utviklingstrekk og -trender vil kunne påvirke NAV og NAVs veivalg innenfor en 10-års periode fremover. Omverdensanalysen skal peke på de viktigste trekkene og konsekvensene av disse. For å øke bevisstheten og bidra til gode drøftinger, legges det opp til en rekke workshops rundt omkring i etaten som del av oppgraderingsprosessen.</p> <p>SBU: Det er viktig å få tilsendt den forrige omverdenanalysen, så man forstår hva dette skal munne ut i</p> <p>Orienteringssak</p>	12 20 – 12 30
Pkt 4	<p>Hvordan følger NAV opp ungdom? v/AV-dir, Arbeids- og tjenesteavdelingen, seksjonssjef Sonja Skinnarland</p> <p>En status på hvordan NAV jobber nå, som ett NAV – både statlig og kommunalt.</p> <ul style="list-style-type: none"> - kort orientering om ungdomsarbeidet i nav-kontorene - informasjon om ny ungdomssatsing og arbeidet med aktivitetsplikt. - innspill/dialog med brukerutvalget. 	12 30 – 13 10 40 min

	<p>SBU: Hvordan kan erfaringer og kunnskap fra brukerorganisasjonene brukes?</p> <ul style="list-style-type: none"> - unge er veldig digitale – men de skjønner ikke forvaltningen! Vi forstår ikke at de ikke forstår dette. - Vi skal bygge på de gode eksemplene rundt omkring – det gjøres så mye bra! Jeg skulle ønske vi kunne bygge videre på dette! - Teamarbeidet som signaliseres i NAV – vel og bra. Er brukerne tjent med et team? Eller en kontaktperson? Hvilken kompetanse har NAV-veilederne? - Velferdsalliansen er i mot aktivitetsplikt. <p>AV.dir: Å jobbe i et slikt team er krevende. Eks Loop: mange som ikke er kommet i arbeid eller skole. De får prøvd seg i fire bedrifter hver. Samtidig viktig at vi driver med digitalisering og andre muligheter slik at det blir mer ressurser til de som trenger det.</p> <p>Sigrun Vågeng: Alle er vi styrt av politikere – politikere har noen satsinger – brukere kan komme inn å gi oss råd på hvordan vi kan gå videre Vi må ha tett og god kontakt med arbeidsgiverene – det er bare de som kan tilby vanlig arbeid –</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. arbeid først 2. gode ytelser 3. med riktig kompetanse <p>Vårt oppdrag blir å se hvilke muligheter har vi innenfor det vi blir pålagt å gjøre.</p> <p>Diskusjonssak</p>	
	<p>Pause</p>	<p>10 min</p>
<p>Pkt 5</p>	<p>Digisos – digitalisering av sosiale tjenester v/direktoratet, Arbeids- og tjenesteavdelingen, seniorrådgiver Hege Løchen</p> <p>Digisos er et samarbeidsprosjekt mellom 6 kommuner, KS (Oslo, Bergen, Trondheim, Stavanger, Bærum og Horten) og Arbeids- og velferdsdirektoratet. Prosjektet kom i gang januar 2016 for å finne tekniske løsninger som gjør det mulig for brukere av kommunale sosialtjenester i NAV å bruke digitale løsninger på nav.no.</p> <p>Prosjektet er godt forankret i deltakerkommunene og er nå i en planleggingsfase. For at kontorene skal kunne jobbe helhetlig med sakene har NAV-veiledere behov for oversikt over alle</p>	<p>13 20 – 13 55</p> <p>35 min</p>

	<p>pågående saker en bruker har med kontoret og kontorets kontakt med brukeren. Tjenester som det er aktuelt å utvikle er innsyn i egen sak via nav.no/ditt nav, mulighet for å sende elektronisk søknad og bedre informasjon om tjenestene.</p> <p>SBU:</p> <p>Utfordringen: hvor mye digitalisering fremfor den personlige kontakten? Hvordan legger man opp systemer som tetter igjen der digitaliseringen ikke strekker til?</p> <p>To utfordringer som kolliderer med dette:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. regner med et effektiviseringskutt. Vil man at ut gevinstene her i effektivisering, eller faktisk bedre tid til oppfølging? 2. færre NAV-kontor: lengre reisevei, ...vil det bli dekket? <p>AV-dir: Sigrun Vågeng til dette: 1. alle etater blir trukket ned. Vi må håndtere det. 2. hvis lengre reisevei – godt spørsmål – Volda/Østra hadde tilbudt transport, men ble ikke benyttet.</p> <p>Diskusjonssak</p>	
	Pause	10 min
Pkt 6	<p>Sak fra Kreftforeningen v/Kreftforeningen, Elin Stoermann-Næss og direktoratet ved Arbeids- og tjenesteavdelingen, seniorrådgiver Christine Selnes.</p> <p>Det er mange kreftpasienter som opplever å få senfølger av kreftbehandlingen, for eksempel kongnitiv svikt, angst/depresjon smerteproblematikk. Noen glemmer å sende inn meldekort. Pasienten har ikke mulighet til å søke om fritak for å sende inn meldekort. Når pasienten glemmer å sende inn meldekortet mister han/hun utbetaling for den aktuelle perioden. Resultatet blir da at det tar tid å komme inn i systemet igjen.</p> <p>Kreftforeningen ønsker å melde inn denne saken til Sentralt brukerutvalg da vi antar at problemstillingen rundt meldekortordningen også er gjeldene for andre grupper som, i kortere eller lengre perioder sliter med å huske å sende inn, for eksempel rusmisbrukere, psykisk syke og/eller andre med nedsatt funksjonsevne.</p> <p>Kreftforeningen ønsker at Sentralt brukerutvalg diskuterer hvilke muligheter og tiltak som kan bidra til å minimere utfordringene</p>	<p>14 05 – 14 30</p> <p>25 min</p>

	<p>med å levere meldekort i særlig utfordrende perioder – samt på hvilken måte/om hvilke løsninger organisasjonene selv kan informere sine brukergrupper om.</p> <p>Direktoratet: se foiler Forenkla brukeroppfølgning har forslag til varsler på meldekort – en mulighet for at de kan se på det videre.</p> <p>SBU:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Syke, eks kreftsyke, ta kontakt med veileder hvis det er vanskelig å levere meldekort. - Kan en hjelper ta den kontakten? De kan få fullmakt. - Elin: vil utfordre NAV til å jobbe videre med en varslig: eks sms, <p>AV-dir: De som blir sykere i en AAP-periode som det gjelder. De må ta kontakt med NAV-kontoret slik at man får fritak.</p> <p>Leder SBU: må få varsling på når fritaket opphører for å få nytt fritak.</p> <p>Diskusjonssak</p>	
Pkt 7	<p>Utfasing av utbetalingsmeldinger på papir v/direktoratet, Geir Akselsen, dir for økonomi og styringsavdelingen og ass.dir for Sigrun Økonomi- og styringsavdelingen // Stab, seniorrådgiver Harald Falsen</p> <p>Formålet med prosjektet er effektivisering gjennom digitalisering av utbetalingsinformasjonen, utfasing av utbetalingsmeldinger på papir, ivaretagelse av lovkrav samtidig som bruker får økt tilgjengelighet og kvalitet på sin utbetalingsinformasjon.</p> <p>Målet er å stanse utsendelsen av utbetalingsmeldinger på papir for alle brukere i løpet av 2016. Bruker vil i så fall kun finne utbetalingsinformasjonen digitalt.</p> <p>Dette ble diskutert med brukerrepresentantene: Er det utfordringer vi ikke har tenkt på?</p> <p>SBU:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hvorfor ikke fortsette å sende til digital postkasse? <p>AV-dir: en utbetalingslipp er enveiskommunikasjon - vi ønsker å rute brukeren dit de kan ha toveiskommunikasjon.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rart at staten sier vi skal kommunisere på ett sted. Og så gjør dere ikke det. 	<p>14 30 - 14 50</p> <p>20 min</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Behov for mer informasjon om hva dette er. <p>AV-dir: dilemma vil har diskutert masse. Fått st. melding om Digital agenda. Samtidig 34 % av befolkningen som har digital post. Vi har landa på denne løsningen – og håper vi klarer å orientere godt nok.</p> <p>Godt forslag å ta kontakt med brukerorganisasjonene/-gruppene for å finne ut hvordan slik informasjon best kan gis.</p> <p>Diskusjonssak</p>	
Pkt 8	<p>Eventuelt Serviceklager og håndteling av dem. ved Andrea Kilen, kommunikasjonsavdelingen.</p> <p>Kilen deltok på møte i Serviceteam, et team på tvers av de tre linjene og komm som følger opp serviceklageområdet. Det er besluttet hovedtema for høstens serviceklageseminar, - hvordan lærer vi av serviceklagene - og vi ønsker at brukertvalgets leder og / eller Adrian Lorentsson som er med i redaksjonsgruppen for brukermeldingen skal holde innlegg om deres forventninger til NAVs læring og oppfølging av serviceklager på seminaret.</p> <p>Seminaret er 20. oktober.</p> <p>SBU:</p> <ul style="list-style-type: none"> - FFO har et rettighetscenter, Kreftforeningen også. Kan de inviteres inn? <p>Av-dir: Ja – en fra hver.</p> <ul style="list-style-type: none"> - God ide å la oss i sbu få andres stemmer på hvordan NAV oppleves på godt å vondt. Særlig fra praksis-feltet. - Særlig erfaringer fra de gruppene – så får NAV kombinere det med hva/hvem de vil. 	14 50 – 15 00