

Referat fra Sentralt brukerutvalg i NAV, 3. mai 2017

Tidspunkt: 12.00-15.00

Sted: Arbeids- og velferdsdirektoratet, Økernveien 94

Kreftforeningen	Elin Stoermann-Næss, leder av SBU
Kreftforeningen	Elin Wilson Horn
FFO (Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon)	Sindre Børke
FFO (Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon)	Grete Crowo
Velferdsalliansen	Dag Westerheim
Unge funksjonshemmede	Stine Mari Leirdal
SAFO, (Samarbeidsutvalget for funksjonshemmedes organisasjoner)	Gladys Sanchez
RIO, (Rusavhengiges interesseorganisasjon)	Line Eikenes
OMOD, (Organisasjonen mot offentlig diskriminering)	Anita Rathore (forfall)
LNU, (Norges barne- og ungdomsorganisasjoner)	Stian Seland (forfall)
Mental Helse Ungdom	Adrian Johannes Lorentsson
Arbeids- og velferdsdirektør	Sigrun Vågeng
Arbeids- og tjenestedirektør	Kjell Hugvik (meldt frafall)
Seksjonssjef for Resultatseksjonen	Ole Morten Pünther (på vegne av Hugvik)
Arbeids- og ytelsesdirektør	Kjersti Monland
Direktør for NAV Kontaktsenter	Jørn Torbergsen (meldt frafall)
Kommunikasjonsrådgiver NAV Kontaktsenter	Therese Simonsen (på vegne av Torbergsen)
Leder for Kanalseksjonen	Espen Sunde
Fung.seksjonssjef for Seksjon for arbeidsgivere	Anita Ingebrigtsen
Avdelingsdirektør i KS	Åse Snare
Arbeids- og Tjenesteavdelingen, Oppfølging	Christine Selnes
Arbeids- og Tjenesteavdelingen, stab	Kristin Skåre, sekretær for SBU (meldt frafall)
Seksjonssjef for virksomhetsarkitektur	Håkon Røstad
Prosjektleder DigiSyfo	Ingrid Nikolic
Seksjon for arbeidsgivere	Hildegunn M. Før Sund

Dagsorden

Velkommen v/ leder av Sentralt brukerutvalg, Elin Stoermann-Næss Presentasjon av nye deltagere, deriblant Åse Snare, avdelingsdirektør helse og velferd i KS. Filming av innleggene har fått positive tilbakemeldinger fra fylkene. Nevnte et prosjekt; Ung stemme ved NAV Tønsberg, der man har som mål å øke brukermedvirkning hos unge. Dette vil SBU komme tilbake til.

	<p>Høringssvaret om regionalisering er sendt. Når det gjelder strategi for brukervedvirkning har dette vært tema på Topplederforum, «Åpen Arena» og i «Participation matters». 12. juni legges det fram en plan for arbeidet i SBU. Det planlegges en workshop i slutten av august. Strategien skal være klar til siste møte i desember. Målet er at den kan implementeres fra 1. januar neste år.</p>
Pkt 1	<p>Godkjenning av dagsorden og referat Godkjent</p>
Pkt 2	<p>Sigruns kvarter v/Sigrun Vångeng</p> <p>Det har kommet mange høringssvar fra flere hold på arbeidet med regionalisering. Arbeidsgruppen skal snart levere innstilling til Vångeng før det tas videre til statsråden.</p> <p>Viktig at SBU er med når det gjelder hvordan NAV møter brukerne våre og tilgjengelighet. Vi har også arbeidsgivere som brukergruppe og ikke bare 2,8 mill. personbrukere. Arbeidsgiverkontakt er viktig, KS kommer inn som eier i SBU, men man jobber fortsatt med arbeidsgiverrepresentant. Det vil da være ønskelig med en bedrift som bruker og ikke en arbeidsgiverorganisasjonene.</p> <p>Mulighetskonferansene i gang og Vångeng var i Stavanger. På disse konferansene har man læringsverksted der man eks ser på hvordan vi møter brukere og tilgjengelighet. Det er ønskelig at Ytelses- og økonomilinja er med. Statsråden møter på alle 3 konferansene.</p> <p>Rio: ga innspill på at kanskje læringsverkstedene kunne være noe for brukere som foredragsholdere.</p>
Pkt 3	<p>Tema: Reisen mot den digitale visjonen og hvordan blir NAV sin personlige service i dette?</p> <p>1. Det store bildet: digital agenda, omverdensanalysen, NAV sin digitale visjon og mulighetene vi ser, tverrsektorielt samarbeid: arbeid, helse, utdanning</p> <p>Innledning ved Håkon Røstad: Utgangspunkt i omverdensanalyse med viktige trender:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Flere brukere - Raskere omstillingstakt - Digitalisering gir muligheter

Ser på brukernes behov. Digitalisering vil endre samfunnet og digitalisering vil endre NAV.

Digitaliseringstrender med mobile løsninger, automatisering, kunstig intelligens, åpne data, helse og velferdsteknologi mm.

Noen eksempler: Forenklet oppfølging sykefraværsplattform, plattform for arbeidsmarkedet. Foreldrepenger, regionalisering og kontorutvikling, robotisering (dette går mer på internt arbeid og saksbehandling)

Tar utgangspunkt i «Brukerreiser» som et verktøy i utviklingen.

Velferdsalliansen:

Har man strategi for de som er langt fra arbeidsmarkedet? Man ser sosionomer bruker 60 % av arbeidstiden på å fatte vedtak om sosialstønad, dette er ikke riktig bruk av kompetanse.

AV-dir:

Vi ønsker å frigjøre tid til å hjelpe de som ikke klarer seg selv. Vi får flere og flere oppgaver og vi må frigjøre tid til de som trenger det. Mer av saksbehandlingen kan robotiseres.

FFO:

Når det gjelder gjenbruk av informasjon, må det synliggjøres hvor man har hentet info fra. Viktig at bruker vet hvilke opplysninger som blir brukt til hva. Da vet bruker hvordan han/hun skal svare.

Ellers er det viktig at begrepene formidles på riktig måte: eks inntekt vs. lønn.

AV-dir:

På en del av områdene vi tenker digitalisering er det viktig med lovarbeid samtidig. På pensjon er 70 % automatisert, men må være sikre på at grunnlagsinformasjon er riktig.

Kreftforeningen:

Det råder en misforståelse om at de mobile løsningene betyr at nå skal NAV «hjem til meg». Det må klargjøres bedre.

AV-dir:

Ikke alle synes det beste er å komme på NAV-kontor. Arbeidsgivere, unge, gjør at vi trenger andre måter å møte bruker på. Her må vi finne trygge arenaer.

RIO:

Digitalisering er i utgangspunktet fantastisk. Men det kan forekomme systemfeil og det kan ta tid å finne feilen. For brukerne er NAV tungvint når ting skjærer seg.

	<p>AV-dir: Dette må NAV jobbe mer med. Men det lages løsninger der brukere kan rette selv, for eksempel i sykefraværsoppfølgingen.</p> <p>SAFO: Digitalisering har kommet for å bli. Men savner at det kommer fram at det er for at brukere skal få mer bistand. Bør komme tydeligere fram som en målsetting, Det ble vist til svensk praksis.</p> <p>Unge funksjonshemmede: Når man snakker om brev mener man her brev eller digitalt? Svaksynte vil ha vansker med å lese brev i posten.</p> <p>AV-dir: Vi ønsker å gå bort fra brev, men heller å ha korte tekster. Det er laget situasjonsbeskrivelser på nav.no som skal gjøre det enklere å finne info som treffer den enkeltes situasjon. Målet er å lage så gode løsninger at man ikke trenger å måtte spørre. Men her har vi en større jobb å gjøre. Når det gjelder ikke-digitale brukere er det ulike utfordringer, men å møte på NAV-kontoret er ikke alltid den beste løsningen. NAV Kontaktsenter har den beste kompetansen på alderspensjon. Det er ellers et arbeid på gang når det gjelder sosiale tjenester, DigiSos.</p> <p style="text-align: center;">2. Eksempel på brukersentrert metodikk og «mindset»: DigiSyfo</p> <p>Gjennomgang av hva som er levert for sykmeldte, arbeidsgivere og NAV siden forrige møte. Er i pilot «live» - at reelle brukere og veiledere tester ut løsningene. Når det gjelder brukermedvirkning og hvordan dette gjøres i prosjektet, er dette gjennom Innsiktsarbeid, brukertesting i nav.lab.no, pilotering og brukerundersøkelser</p>
	<p>3. Hvordan blir NAVs personlige service i dette: Kanalstrategi og digitalisering av tjenestene, inkludert Tjenestepakker i lys av ny digital samhandling, hva betyr dette for ulike brukere? Ved Arbeids- og Tjenesteavdelingen og NAV Kontaktsenter</p> <p>Innledningsvis litt om bakgrunnen med gamle grensesnittrutiner mellom enhetene laget i en tid der det var liten mulighet for å søke digitalt. NAV måtte oppdatere disse rutinene og lage rutiner for statlige ytelser uten aktivitetskrav.</p> <p>Det ble en større jobb og de nye rutinene ble pilotert på 7 kontor med evaluering og med egne lokale brukerundersøkelser. Evalueringen var positiv og det har ikke kommet serviceklager knyttet til dette. Hatt flere møter med ulike aktører. En del omhandles ikke av tjenestepakkene, men lokale forhold. Eksempelvis er avtaler om drop-in og kølappsystem ikke en</p>

del av tjenestepakkene.

Formål:

Frigjøre tid og ressurser for oppfølging. Gi bedre service til brukerne. Ikke all kompetanse er på NAV-kontoret og derfor viktig at de med kompetanse svarer.

Ny evaluering påtenkt, fått mange tilbakemeldinger.

Det er lagt noen prinsipper til grunn for Tjenestepakkene, der nav.no og NAV Kontaktsenter skal være førstevalget.

NAV-kontaktsenter (NKS):

Fra fysisk til digital kundereise. Kort om NKS og rolle. De snakker med 6 mill. brukere i året. Samtalene har høy avslutningsgrad. Stor mulighet for å få kontakt. www.nav.no er den nye døren inn og ikke NAV-kontoret. Sett på hvordan samfunnet har endret seg, vi som brukere vil bli mer selvstendig. Bruker derfor mye tid på å utvikle nav.no.

Kanalstrategien har et mål om at nav.no skal ha mange flere tjenester. Det skal fortsatt være mulig å møte opp på NAV-kontor for de som trenger det. De som kan klare det selv henvises til nav.no, eks ved spørsmål om utbetalinger.

Hva krever befolkningen av det offentlige når det kommer til selvbetjeningsløsninger? Enkle brukervennlige løsninger, tilpasset veiledning og viktig å fortsette å utvikle digitale tjenester.

Brukerundersøkelser bidrar til utviklingen av NKS, men man kunne kanskje hatt mer brukermedvirkning underveis.

FFO:

Kan man se for seg at man kan erstatte fysisk dialogmøte?

Hva med de 9000 som avbrøt sykmelding? Går det da melding til behandler?

Ellers veldig flott med digitalisering.

Brukerutvalg lokalt kan ha: drop-in tid på NAV-kontor og lokale løsninger som tema. Viktig også med involvering av partnerskapet.

NKS:

Forutsetter at alt som er lagt ut er tilrettelagt med tanke på synshemmede mm. Ofte er det generasjonsforskjeller og ikke andre årsaker som gjør det vanskelig.

RIO:

Blir positiv av å høre innleggene. Nå kan det kanskje bli mer tid til oppfølging. Viktig at avgrensningen med statlige ytelser uten aktivitetskrav kommuniseres ut. At NAV-kontoret ikke skal motta søknad

	<p>om ytelser skaper utrygghet når man ikke vet om man har fylt ut riktig. Må være tilgjengelig veiledning på dette på NAV-kontoret. Eks at man ikke har sendt med forsiden. Må få rask tilbakemelding på at noe mangler.</p> <p>Unge funksjonshemmede: Hvordan sikrer man at de som er i kontakt er digitale? Hvilke tjenester blir levert på sosiale media?</p> <p>Mental helse ungdom: Kjenner seg igjen i problemstillingene som RIO reiser. Det gjelder også utfylling av meldekort og noen har høy terskel for skjema. Er ellers svært positiv til det som rører seg på digitaliseringssiden. Tar NAV på ordet når tid skal frigjøres til oppfølging. Finnes det gode løsninger for «vinduskonvoluttangst»? Har ellers spørsmål om det går melding til lege dersom pasienten avbryter sykmelding.</p> <p>Kreftforeningen: Spilt inn forslag om en koordinatorfunksjon på lokalkontorene for de som har sammensatte utfordringer og behov.</p> <p>AV-dir: Kommunikasjon til behandlingsapparat – kan ikke gi informasjon ut, men jobber med å lage en løsning som bruker og arbeidsgiver kan bruke. Utfordrende å få legene med. Kan ellers tenke seg at man kan avholde videomøter. Teknologi og sikkerhet er sentrale moment. Ved avbrutt sykmelding går det ikke melding til legen i og med at NAV ikke kan dele info ut. Kan evt lage en spørreundersøkelse til disse.</p> <p>Det anbefales ellers at man bruker de digitale løsningene der man kan, da slipper man førsteside og får veiledning. Man får heller ikke sendt inn uten at søknaden er komplett. Man kan fortsatt levere søknader på NAV-kontoret, men det vil ta lengre tid.</p> <p>Digitale søknader skal være universelt utformet. Når det gjelder utbetalingsopplysninger, jobber NAV med vergeløsning.</p> <p>Foreldrepenger og NAV Jobblyst er på sosiale medier. Her får man info på generelt grunnlag.</p>
Pkt 4	<p>Tema fortsetter med drøfting i SBU: Ved Elin Stoermann-Næss</p> <p>Dette er viktige tema - hvordan involvere de lokale brukerutvalgene i disse temaene? Sentral brukerutvalg kan invitere fylkene til å tenke hvordan dette kan gjøres.</p> <p>FFO:</p>

	<p>Arrangere eks brukermøter med brukerutvalgene med digitalisering som tema.</p> <p>AV-dir: «Det er nå toget går». Det er store krav til hva som forventes av oss som innbyggere og så må NAV levere tjenester. Når det gjelder utbetalingsslipper, så blir vi mer og mer nettbrukere. Ikke sikkert at det er generasjonsskille, men vi må sikre at vi har et tilbud. Det blir støy når vi gjør endringer. Det er NAV-kontoret og partnerskapet som bestemmer hvordan de vil ha det. Det handler om å gjøre tjenestene bedre. Sosiale tjenester er en utfordring da de følger de kommunale grensene. Mange store spørsmål. Har tastevalg på sosiale tjenester – i dag avsluttes 5 av 10.</p>
Pkt 8	<p>Eventuelt FFO har laget et hefte om digitalisering, dette sendes på nytt til organisasjonene i SBU.</p> <p>Digisyfo: Det er utarbeidet kort tekst som brukerorganisasjonene kan benytte eks på Facebook. Dette ble positivt mottatt.</p>