

Møte i Sentralt brukerutvalg i NAV, 12. juni 2017

Tilstede:

Kreftforeningen:	Elin Stoermann-Næss, leder av SBU
FFO (Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon):	Sindre Børke (frafall)
FFO (Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon):	Grete Crowo
Velferdsalliansen:	Dag Westerheim (vara)
Unge funksjonshemmede:	Stine Mari Leirdal
SAFO, samarbeidsutvalget for funksjonshemmedes organisasjoner:	Gladys Sanchez (vara)
RIO, Rusavhengiges interesseorganisasjon:	Line Eikenes
OMOD, Organisasjonen mot offentlig diskriminering:	Anita Rathore
Mental Helse Ungdom:	Adrian Johannes Lorentsson (frafall)

Arbeid - og velferdsdirektoratet:

Arbeids- og velferdsdirektøren:	Sigrun Vågeng
Arbeids- og tjenstedirektør:	Kjell Hugvik
Arbeids- og ytelses direktør:	Kjersti Monland
Direktør for NAV Kontaktsenter:	Jørn Torbergsen
Leder for Kanalseksjonen:	Espen Sunde
Fung seksjonssjef for Seksjon for arbeidsgivere	Anita Ingebrigtsen
Avdelingsdirektør i KS:	Åse Snare (frafall)
Arbeids- og Tjenesteavdelingen, Oppfølging	Christine Selnes
Arbeids- og Tjenesteavdelingen, stab:	Kristin Skåre, sekretær for SBU (referent)
Seksjonssjef for virksomhetsarkitektur	Håkon Røstad
Seksjon for arbeidsgivere	Hildegunn M. Førstund

Dagsorden

	Velkommen v/ leder av Sentralt brukerutvalg, Elin Stoermann-Næss Det har vært et spennende arbeidsomt år. LNU har valgt å trekke seg ut, Vågeng vil vurdere hvem som evt. skal inn.
Pkt 1	Godkjenning referat og dagsorden Innspill til referatets side 4 fra SAFO. Det viktigste er at ingen blir avvist når de møter opp på NAV-kontor. Tas inn i referatet. Dagsorden godkjent.
Pkt 2	Sigruns kvarter v/Sigrun Vågeng, Brukerne og NAV skal sammen utvikle enda bedre NAV-kontor. Valgkampen begynner snart og mye er oppe til diskusjon. Det er ulike syn på hvorvidt det er lurt å få «utbetalingslipp» eller ikke. Dette ble nedstemt i Stortinget jfr. dok. 8. Vågeng har nylig møtt flere pensjonister og det kan være vanskelig dersom man er verge. Ellers mente de at det ville gå seg til. Flere søker pensjon digitalt, i fjor var det 65 %, mens nå er det 75 %.

	<p>Det har vært diskusjoner helt opp i Stortinget om digitalisering og sentralisering – hvordan vi gir mennesker trygghet og muligheter i dette. Dette blir noen av de største diskusjonene fremover i mange sektorer.</p> <p>NAV Oslo har hatt kompetansedag og kick-off for nye regionale utvalg med bredere representasjon. De jobber for å representere flere brukere i ulike kategorier. Opplegget var basert på det som ble brukt i SBU 31. august 2016. og som fylkene nå bruker til opplæring.</p> <p>Vågang har ellers fått rapporten om regionalisering og denne skal leveres videre til statsråden. Det har kommet høringsuttalelser fra flere, blant annet alle fylkeskommunene, SBU mm.</p> <p>NAV har vunnet Difi sin Digitaliseringspris for DigiSyfo.</p>
Pkt 3	<p>Ønsket drøfting rundt dagens NAV v/Kjell Hugvik, direktør for Arbeids- og tjenesteavdelingen Hva er fakta nå?</p> <p>Det er lett at interne begrep som gir mening for oss internt fungerer dårlig ut. De kan da bli etiketter på dårlig service.</p> <p>For 10 år siden var definisjonen på god service hvor lenge et kontor var åpent, men veldig mye skjedd siden dette og det har vært en digital transformasjon. Vi er vant til å bruke digitale løsninger og forlanger det. Før var det en dør inn (fysisk), men veien inn til NAV i dag går gjennom veldig mange kanaler.</p> <p>Kompetanse flyttes fra NAV-kontor til andre enheter, for eksempel NAV Kontaktsenter eller nav.no. Videre går nav.no fra å være en informasjonskanal til også å være en samhandlingskanal. De som er i en akutt vanskelig situasjon skal selvfølgelig få hjelp. Men vi som er i stand til å ordne ting selv, skal ikke ta ressursene fra de som ikke kan gjøre det selv.</p> <p>Innføringen av tjenestepakken får gode tilbakemeldinger i NAV-kontorene. Kontorer som mediene har fremstilt som stengt har IKKE endret åpningstidene sine.</p> <p>Vi har en jobb å gjøre slik at det som skal fylles ut på nett blir mer intuitivt slik at bruker lett kan gjøre dette riktig.</p> <p>NAV Kontaktsenter har fått 50 nye ansatte fra påske. Har hatt flere ulike tekniske problemer og har ikke vært gode nok i perioder. Har jobbet og jobber på tvers for å finne løsninger sammen. «Skriv til oss» ble en langt større suksess enn forventet, noe som skapte enormt trykk. Viktig å vurdere hva som er den beste skriftlige kanalen mellom NAV og bruker.</p> <p>Når det gjelder åpningstidene i NAV-kontor så besluttes disse lokalt i partnerskapet NAV-kommunen.</p> <p>Viktige spørsmål er hvordan jobber vi sammen med brukerne med å redefinere vårt servicebegrep? Hvordan får NAV de store prosjektene</p>

og de digitale endringene til å henge sammen? Hva mener organisasjonene er utfordringene?

SBU: Begrepsbruk er viktig, kanskje heller å bruke begrepet «åpent» i stedet for «stengt sånn og sånn»? Det blir ellers enda viktigere at riktig person møter brukeren. Hvis det møtet går bra – så går gjerne resten av samarbeidet bra. Man merker godt om man møter den gode veileder eller ikke, og hvordan øke kompetansen her.

Det ble også uttrykt bekymring for at staten har et system som flytter seg raskt, noe som ser bra ut teoretisk, men der de sosiale tjenestene skal fange opp der de statlige tjenestene kommer til kort. Hvem tar ansvaret når kontoret er stengt? F eks akutt tak over hodet.

Vi må følge med på om dette går forsvarlig for seg. Går det bra for brukerne? Det som er bra for ansatte er ikke alltid bra for brukerne. Hvordan ivaretar man at det første møtet blir godt? Viktig at ikke frigitte ressurser på NAV-kontor flyttes ut av dem, men at de brukes til oppfølging i kontoret for de som trenger det.

Vi tviler ikke på at NAV gjør det dere kan for å forbedre tjenestene. Men sitter med følelsen av at NAV tar utgangspunkt i de sterkeste brukerne. Hvordan ivaretas brukere med spesielle behov – eks kan ikke holde en telefon? En organisasjon hadde fått mange henvendelser etter forrige møte, der det rapporteres på at man ikke hadde fått svar.

Organisasjonene representerer sårbare grupper, som rammes av innstramminger i «drop-in» tiden. Det har vært diskusjon i hovedstyret i FFO på hvordan det kommuniseres til brukerne, der endringer og omlegginger er det viktigste. Den ekstra tjenestepakken for de mest sårbare brukerne, hvordan vil den markedsføres? De trenger nettopp god informasjon om denne da de trenger god oppfølging. Digital læring er en utfordring for veldig mange av disse.

Utbetalingslippene: FFO fremstod negative sist, men har akseptert dette. Særlig i lys av prislappen på dette og hva man heller kan gjøre av bedre oppfølging for disse pengene.

Det ble også uttrykt bekymring for minimumsoppfølgingen som er på brukere som mottar AAP.

AV-dir: Vi må bruke positiv kommunikasjon. Driver kollegaveiledning for å få de gode brukermøtene og dette skal videreutvikles. Kompetansen om «Ingen beslutning om med uten meg» må finnes hos vertene og veilederne.

NAV-kontoret er også kontoret for sosiale tjenester i kommunene. Dette ansvaret kan vi ikke løpe fra, derfor skal det diskuteres i partnerskapene. Viste ellers til Digisos der man skal kunne logge inn gjennom alle de kommunale plattformene. Vi har ikke boliger, men vi skal hjelpe til å skaffe bolig. Dersom vi ikke gjør dette, vil fylkesmannen se dette i tilsyn.

	<p>Når det gjelder tjenstepakker for de med spesielle behov og hvordan vi skal utvikle dette videre, er dette så viktig at vi gjerne jobber sammen med organisasjonene om hvordan det fungerer og hva vi kan gjøre. Disse «pakkene» er under løpende utvikling selv om de er innført. Hvis vi ikke bruker den kompetansen vi har i NAV-kontorene – utfra det brukerne forteller, gjør vi ikke jobben vår. Mange kontor føler de takler dette godt, men det kan hende vi ikke får det til slik vi ønsker likevel. Kjørers ellers undersøkelse til alle ledere og alle medarbeidere på NAV-kontorene i forhold til dette. Når det gjelder brukerne så har vi de nasjonale og lokale brukerundersøkelsene hvert år. Kanskje vi må bruke disse slik at vi kommer enda mer i dybden.</p> <p>Det er viktig at Fylkesutvalgene bruker undersøkelsene og drøfter disse og får de drøftet og gjennomgått lokalt.</p> <p>Ved NAV Kontaktsenter har det vært ventetid på opp mot 30 min. I dag er det 10 min og det er for lenge. Men det skyldes ikke tjenstepakkene. For å forbedre brukerservicen ser man på flere ting, blant annet tekniske løsninger. Ser ellers at rettsikkerheten bedres, da flere nå henvender seg og ikke er enige i det som står i referat.</p> <p>Det planlegges ellers «kanaldag». Vi har lite ressurser og vi ser at tett oppfølging er den beste måten å hjelpe de som trenger det. Viktig at ressursene brukes godt.</p> <p>Vågang: NAV må gå gjennom tilbakemeldingene med ydmykhet. Hva er bra og hva kan vi gjøre bedre. Vi lyktes ikke 100 % på kommunikasjon og dette skal vi se på. Vi må ta læring av det vi har gjort nå – og se hvordan vi bedre kan koordinere. Viktig at vi bruker ord som folk skjønner. «Svevevert» og « kanaldag» er eksempler på ord som ikke er forståelige.</p> <p>Men det er riktig å gjøre det vi gjør nå. Vi gjør dette for at de som trenger det mest skal få best mulig oppfølging. Det vil være noen «dårlige eksempler» og vi blir mer sårbare for dem når vi står oppe i dem. Av og til svarer våre medarbeidere dårlig også, noe vi må ta innover oss. Oppspill og innspill fra dere er uvurderlige! Håper de er for at vi skal forbedre oss.</p>
Pkt 4	<p>Langtidsplan for NAV 2018-2021. v/ Grete Øwre, Styrings- og utviklingsseksjonen.</p> <p>Begrepet brukerreise fikk kritikk. Brukerløp er kanskje bedre. De digitale løsningene må være så bra at brukerne VIL bruke dem. Planen endres underveis mot 2021 og det vil hentes inn innspill fra SBU.</p> <p>Innspill fra SBU: Når det gjelder «flere i arbeid» er det en pedagogisk utfordring på hvordan dette kan formuleres for å favne flest mulig. Hva betyr det at NAVs utvikling er hendelses drevne? Brukere skal ikke måtte søke på ting alle vet skjer, eks foreldrepenger. Nå skal vi plutselig gå fra brukermedvirkning til samskaping , men hvordan skal vi kunne være med på samskaping når vi ikke har vært</p>

	<p>med på brukermedvirkning? Første møte er det viktigste, men NAV legger vekt på kanalstrategi.</p> <p>SBU gir innspill til endelig utforming av «Langtidsplanen» innen 19. juni.</p>
Pkt 5	<p>Hvordan jobber vi i Sentralt brukerutvalg – Rolleforståelse mm v/Elin Stoermann-Næss, leder av SBU</p> <p>Innledning ved leder. Hvem skal uttale seg på vegne av SBU? Representantene skal være vaktbikkjer for organisasjonene. Men skal det være de samme personene som sitter i SBU, som uttaler seg offentlig på vegne av organisasjonene? En fare er at man lett kan referere fra møtene. I SBU er det høyt under taket og det er viktig at vi er lojale mot hverandre og at vi er profesjonelle. Det er ellers viktig at man gir beskjed om man ikke kommer osv.</p> <p>Diskusjon SBU: Vi er interesseorganisasjoner og vi representerer målgrupper – vi er her for å si fra. Når leder uttaler seg på vegne av SBU forutsetter vi at alle er enige i det. Organisasjonene kan gå til media dersom organisasjonen er bekymret for kontakten med NAV. Samme person kan sitte i SBU og snakke med media, men dette må gjøres på en ryddig måte og skille organisasjon og SBU. Dersom leder skal uttale seg på vegne av SBU, må det være omforent. Ellers er en god regel som å lese gjennom hva journalister skriver.</p> <p>Vågang: Vi utfordrer dere i brukerutvalget, til ikke bare å være vaktbikkje, men vi trenger konstruktive råd. Hvordan kan dere med de erfaringene dere har, gi oss gode, konstruktive råd? Jfr. Forandningsfabrikken – NAV proffer; «hva kan jeg fortelle av min egen erfaring som kan gjøre tjenestene bedre for mange andre?» Hvordan klarer dere å tenke dere inn i situasjonen til andre brukere?</p> <p>SBU: Når SBU tar opp noe som ikke fungerer, bør vi ha tenkt gjennom en mulig løsning. I tråd med mandatet skal vi påvirke strategisk utvikling. Derfor må vi jobbe mer med å gi mer konstruktive innspill. Vi er en annen type utvalg enn «hverdagsutvalgene».</p> <p>AV-dir: Det er verdifullt å få innspill på hva problemene, så skal vi jobbe sammen om å finne løsningene.</p>
Pkt 6	<p>Plan for arbeidet med strategi for brukermedvirkning v/Elin Stoermann-Næss og Kristin Skåre</p> <p>SBU: Se på tidligere erfaringer og undersøke hvor mange lokale utvalg vi har og hvordan disse fungerer.</p> <p>AV-dir: Det skal være brukerutvalgssamling for fylkene i februar. Hvor mange som kan delta fra hvert utvalg er ikke avgjort. Avhenger blant annet av budsjett.</p>
Pkt 8	<p>Eventuelt. Ingen saker</p>