

Møte i Sentralt brukerutvalg i NAV, 4. september, 2017

Arbeids- og velferdsdirektoratet, Økernveien 94

Tilstede:

Grete Crowo, FFO - Line Eikenes Langsholt, RIO – Sindre Børke, FFO – Dag Westerlund, Velferdsalliansen – Elin Stoermann-Næss, Kreftforeningen – Cecilie Haga, Unge Funksjonshemmede – Martine Antonsen, Mental Helse Ungdom -

Sigrun Vågeng, Sonja Skinnarland for Kjell Hugvik, Kjersti Monland, Jørn Torbergsen, Espen Sunde, Håkon Røstad, Kristin Skåre (ref)

Utkast referat

	<p>Velkommen v/ leder av Sentralt brukerutvalg, Elin Stoermann-Næss</p> <ul style="list-style-type: none">• Ønsket nye representanter velkommen: Martine Antonsen, landsleder i MHU, Cecilie Haga, Unge funksjonshemmede og Kari Mæland, ny seksjonsleder for Arbeidsgiverseksjonen i Arbeids- og tjenesteavdelingen i AV-dir.	12 00
Pkt 1	<p>Godkjenning referat og dagsorden</p> <p>Se referat fra Arbeidsutvalget (AU) vedlegg 1 (ettersendes), og SBU 12.06.17, vedlagt.</p> <p>Referat godkjent</p>	
Pkt 2	<p>Sigruns kvarter v/Sigrun Vågeng,</p> <p>Jørn Torbergsen sa litt om status på ventetider på NAV kontaktsenter. Opptatt hvordan vi kan unngå problemer når det topper seg med henvendelser.</p> <p>Innføring av tjenestepakker har gått seg veldig godt til.</p> <p>Sigrun: hvordan digitalisering treffer brukerne – OECD. Hvordan utvikler vi tjenestene for de som trenger det mest?</p>	12 05 – 12 20

	<p>Digisos er ett prosjekt som hjelper disse. Ref. fra Danmark. Refererte til innslag på NRK Dagsrevyen lørdag 2. september.</p> <p>Det signaliseres at Nav skal få gjøre mer i egen regi fremover. Konjunkturledigheten ser vi nå gå ned. Strukturledigheten – der har vi fortsatt utfordringer: Langtidsledige, langtidssykmeldte osv.</p> <p>Eks. arbeid med unge: vi jobber veldig sektor delt. Ser ut som vi begynner å tenke sammen nå</p> <p>Når vi får ny regjering viktig at vi spiller opp til denne helhetstanken. Uavhengig av regjering.</p> <p>Spørsmål – kommentarer?: Utdypning av elementer ved digital sykmelding</p>	
Pkt 3	<p>Hvordan få tydelig brukerstemme i styrings- og prioriteringsprosessene i NAV</p> <ul style="list-style-type: none"> - porteføljeaktivitetene og prioriteringen av disse - store satsinger innenfor og utenfor rammen (kapittel 604 og 605 i statsbudsjettet, og prosessen «store satsinger») <p>v/Grete Øwre for Geir Axelsen, direktør for Styringsavdelingen</p> <p>Redegjøring se notat og foilserie.</p> <p><i>Hensikt med saken:</i> å bygge opp en forståelse i SBU for dette for å sikre god brukermedvirkning fremover. Diskusjon om hvordan utvalget best mulig kan involveres i disse prosessene.</p> <p><i>Lesepakke:</i> Notat til sentralt brukerutvalg om styrings- og prioriteringsprosessene i NAV</p> <p>Drøfting i SBU:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grei god oversikt både den lineære og den siste «inngrips» bildet. Gir mulighet for å holde seg på overordnet nivå. Hvor er det vi er i utviklingslinjene. • Godt å ha en overordnet oversikt. Konkret: Omverdenanalysen – takker for invitasjon til å delta i denne. Få løfte inn både kortsiktige og langsiktige perspektiver. Bra med rutine på dette. • Virksomhetsstrategi – ønskelig å få den på høring hos organisasjonene, slik at de kan behandles i disse. • Langtidsplanene – FFO spiller inn politisk til Stortinget om flere sektorer/departement 	<p>12 20 – 13 20</p> <p>60 min</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Vi kan spille inn slik at dere/NAV vet hva org er opptatt av. • Dette er glimrende, ikke minst at det er NAVs initiativ at vi skal være med i prosessene. Viktig at vi jobber med dette: hvordan! «Hvordan skal vi drive god brukermedvirkning». • Flere org spiller inn nasjonalt, politisk overfor departementene. • Elin: Kreftforeningen og jeg, vil gjerne få noe som <p>Dir: i dette fora burde vi bli flinkere til å diskutere risiko og kommunikasjon i forkant.</p> <p>Vångeng: Hva er viktig for brukerne for at vi skal gi lage gode brukermøter? Hvordan opplever dere som brukere dette? Det er det viktigste for meg. Utfordringen for oss er at vi skal bruke dette forum, SBU, konstruktivt. Jo mer vi vet om hva som er viktig for dere – jo bedre kan vi prioritere.</p> <p>SBU: Har NAV fast ramme? Ja – sjelden vi får noe ekstra.</p> <p>Dir: 3,2 milliarder til å forbedre systemene våre. Midt i løpet nå. Gjenstand for omfattende kvalitetssikring. Det å få penger er kompliserte løp.</p> <p>SBU: viktig! Kommunikasjonen i forkant. Innvandrere er de mest til de minst ressurssterke. De minst – møter mest NAV.</p> <p>Dir: styrke at dere/org ser oss utenfra – vi må også få «ekte» brukere med i prosjektene (de som har skoa på). Hensikten med dette er at brukerorg er med i tidlige faser.</p> <p>Hvordan skal vi håndtere dette videre? Fast punkt på dagsorden? Diskutere det i AU. Og lage forslag</p> <p><i>Oppfølging:</i> hvordan SBU involveres videre? AU lager forslag til hvordan SBU kan ta del i disse prosessene.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fast punkt på dagsorden - Når og hvordan diskutere risiko - Når og hvordan diskutere kommunikasjon 	
	Pause	13 20 – 13 30
Pkt 4	AAP og arbeidet med regelverksendringene – Det kommer større endringer og prosjektet er i gang med å	13 30 – 14.30

<p>utarbeide kommunikasjonsplan. Viktig å få innspill fra SBU i dette arbeidet.</p> <p>v/ Sonja Skinnarland, seksjonssjef Arbeids- og tjenesteavdelingen og Odd Arne Lindstrøm, Ytelsesavdelingen, prosjektleder AAP 2018.</p> <p><i>Lesepakke: St.prp nr 74 L (2016-2017)</i></p> <p>Få innspill og tanker nå til kommunikasjonsplan. Skulle tatt dette i SBU før. Vi skal ha 7 regionale samlinger for innføringsansvarlige, som igjen skal lære opp ansatte på NAV-kontor (statlige og kommunalt ansatte). Opplæring sammen – «Ett NAV».</p> <p>Dir: gjennomgang av endringene Spørsmålrunde - hva tenker dere?</p> <p>SBU: viktig mellom bruker og veileder er at det du synes er meningsfull aktivitet er greit. Eks de som har aktivitet i lokallag MHU, får det godkjent som aktivitetsplikt.</p> <p>Hva er relevant OG hva er viktig for deg, hva er drømmene dine! Veileder må ha kompetanse på å stille de gode spørsmålene.</p> <p>MÅ vurdere å ha minst en brukerrepresentant i slike prosjektgrupper som denne. Vår brukerstemme er det viktigste dere kan formidle, men da må dere bruke oss.</p> <p>Må være brukermedvirkning i valg av aktivitet.</p> <p>Dersom dere skal få kloke innspill, må vi kunne gjort en hjemmelekse. Det må vi evt komme tilbake til.</p> <p>Hvordan kommuniserer dere at veilederne nå skal få rom til å følge opp de brukerne som har behov? Hvordan rigger NAV organisasjonen for dette?</p> <p>Dir: det viktigste blir oppfølging til arbeid. Er og blir hovedområdet.</p> <p>SBU: hadde kritikk på måten vi kommuniserte om tjenestepakken – negativt. Nå AAP endringer – fokus på å gi noe som bruker IKKE har rett på. Ingen frykt for å gi for mye.</p> <p>Fra 4 til 3 år er et tydelig krav til at det må skje noe med en gang. NAV for opptatt av å passe pengene. Bedre med fokus på det bruker har rett på.</p>	<p>60 min</p>
---	---------------

	<p>Får ikke aktivitetsplan, truet som gruppe for vurdering om vi er syke nok. Bra med fokus på det bruker har rett til, endringer i favør av bruker. Vi må kunne stille krav til brukere. Ikke stakkarsliggjøre. Skal vi jobbe må vi tåle at det stilles krav.</p> <p>Dir: ha med brukere på andre samlinger.</p> <p>Dir: det som sies om å ha med brukere i arbeidsgrupper..... er kjempeviktig og vi tar det med i Strategi-arbeidet.</p> <p>Ja og dette skal vi drøfte videre i arbeidsmøtet 9. oktober.....</p> <p>SBU: hente inn brukerorg som har kjempet for disse endringene, det vil gjøre endringer levende, bestille innlegg,</p> <p>Og vi vil gjerne høre fra brukerrepr som har vært tilstede på NAVs samlinger.</p> <p><i>Oppfølging:</i> SBU har følgene innspill til kommunikasjonsplan: - skulle vært tatt opp i SBU mye tidligere - AV-dir må vurdere nøye når og hvor brukerepresentanter kan være med i arbeid med kommunikasjonsplan, og selve opplæringen.</p>	
Pkt 5	<p>«Forenklet oppfølging» sett i sammenheng med «Utviklingen av NAV-kontor» , en orientering</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ny form for samhandlingsprosess – kontinuerlig samhandlingsprosess - Hva leveres når og hvordan <p>v/Sonja Skinnarland, seksjonsjef Arbeids- og tjenesteavdelingen</p> <p>Dir: Hva tenker dere om å ha en slik digital oversikt? SBU: veldig bra, positive erfaringer fra parallelle ting. Hovedfokus at det skal bli sømløst. Gjelder alle arbeidssøkere. En av de gode sidene ved digitalisering. En struktur, god å holde seg til for brukere. Hvis man vil søke jobb så må man kunne forholde seg til en aktivitetsplan. Eliminerer problemene med å få gitt beskjed til NAV. Og stadig større gruppe som er glad i å chatte. Engelsk? Andre språk? Gjør oppmerksom på gapet mellom mål med dette/arbeidsretting og at det kanskje ikke finnes jobber.</p> <p>Dir: gjør lettere oversikt over muligheter i arbeidsmarkedet.</p>	<p>14 30 – 14 50</p> <p>20 min</p>

	<p>Språk - foreløpig ikke tenkt på dette.</p> <p>SBU: Lære av erfaringene med IP (Individuell plan) og gjøre aktivitetsplanen til brukers plan. At varsel om endringer går begge veier.</p> <p>Oppfølging: hvordan sørger vi for brukermedvirkning i innføringsfasen?</p>	
Pkt 6	<p>Eventuelt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personvernombud – første dag i dag. • Samlokalisering – Fyrstikkalleen 1, Helsefyrt • Arbeidsmøter – første 9. oktober • Pleiepengelov ny trer i kraft 1. oktober 	14 50 – 15 00