

# Møte i Sentralt brukerutvalg i NAV, 16. oktober 2017

## Tilstede:

<b>Kreftforeningen:</b>	Elin Stoermann-Næss, leder av SBU
<b>FFO (Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon):</b>	Sindre Børke (frfall)
<b>FFO (Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon):</b>	Grete Crowo (frfall)
<b>Velferdsalliansen:</b>	Dag Westerheim (vara)
<b>Unge funksjonshemmede:</b>	Cecilie Haga (frfall)
<b>SAFO, samarbeidsutvalget for funksjonshemmedes organisasjoner:</b>	Gladys Sanchez (vara)
<b>RIO, Rusavhengiges interesseorganisasjon:</b>	Line Eikenes (frfall)
<b>OMOD, Organisasjonen mot offentlig diskriminering:</b>	Anita Rathore
<b>Mental Helse Ungdom:</b>	Martine Antonsen

## Arbeid - og velferdsdirektoratet:

Arbeids- og velferdsdirektøren:	Sigrun Vågeng
Arbeids- og tjenestedirektør:	Kjell Hugvik
Arbeids- og ytelses direktør:	Kjersti Monland
Direktør for NAV Kontaktsenter:	Jørn Torbergsen
Kanalseksjonen	Merete Brekke
Leder for Kanalseksjonen:	Espen Sunde
Fung seksjonssjef for Seksjon for arbeidsgivere	Anita Ingebrigtsen
Avdelingsdirektør i KS:	Nina Hjertø Ingebrigtsen (vara)
Arbeids- og Tjenesteavdelingen, stab:	Kristin Skåre, sekretær for SBU (referent)
Seksjonssjef for virksomhetsarkitektur	Håkon Røstad

## Referat

	<b>Velkommen</b> v/ leder av Sentralt brukerutvalg, Elin Stoermann-Næss  Elin ønsket velkommen, reflekterte over forrige ukes arbeidsmøte om digitalisering og service. Råutkast av referat er distribuert. Kommentar om at møtene kanskje kommer litt tett.  Hadde også heldagsmøte i strategigruppen, vil ha noe å presentere 6. desember.	12 00
Pkt 1	<b>Godkjenning referat og dagsorden</b>  Se referat fra Arbeidsutvalget (AU) 21.09.17 , og SBU 04.09.17, ettersendes.	

	Mangler foreløpig et referat fra 4.9 Ingen kommentarer til referat 21.09.	
Pkt 2	<p><b>Sigruns kvarter</b> v/Sigrun Vågeng,</p> <p>Statsbudsjett og åpning av stortinget preget siste uke. Reflekterte om samfunnsoppdraget vi har i NAV.</p> <p>Noe mindre midler til tiltak, knyttet til nedgang i ledighet. Dobling av beløp til arbeid i egen regi. 531000 er borte fra arbeidslivet foruten de arbeidsledige, 1 av 5 i arbeidsfør alder er ikke på jobb (NEETS). Det er viktig for NAV å sørge for at disse kan komme seg i gang igjen, særlig de som er «permanent» utenfor.</p> <p>Det skal nedsettes et sysselsettingsutvalg, med partene i arbeidslivet, det hilser NAV hjertelig velkommen. Hvordan kan vi sammen løse utfordringene og skape arbeidsplasser? Hvordan unngår vi de passiviserende ytelsene, hvordan gi folk incentiver til å komme seg i jobb?</p> <p>Budsjettdiskusjoner rundt pleiepenger, fedrekvote, slippen til pensjonister. Legger til grunn at hovedlinjene i budsjettet står fast. Det årlige nedtrekket er krevende over tid, nå står det på 0,5% eller 56 millioner kroner.</p> <p>Glad for hvert eksempel på at vi får folk i gang. Så er siste nummer av A-magasinet relevant for oss alle å lese tvers i gjennom. Både brukerrepresentanter og NAV-ledere må forstå dette, og tempoet det skjer i. Det handler om at brukere av NAV skal få bedre tjenester fra NAV. Hvordan levere gode tjenester, med mennesket i sentrum?</p>	12 05 – 12 20
Pkt 3	<p><b>Utlysningen på FoU-midler og innretningen av de tematiske forskningsområdene</b> -innspill på innretning på FoU-porteføljen v/Nils Wulfsberg, Kunnskapsavdelingen (for Kristel Skorge)</p> <p>NAV lyser hvert år midler til forskning og forsøk. I tråd med Langsiktig plan for FoU og evaluering i arbeids- og velferdsetaten lyses midlene ut innen de tematiske satsingsområdene</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeidsinkludering</li> <li>• Interaksjon med bruker</li> <li>• Arbeid og helse</li> <li>• Innovasjon og læring.</li> </ul> <p>For nærmere beskrivelse av FoU-satsingen og de tematiske områdene,</p>	12 20 – 12 55  35 min

se vedlagte FoU-rapport for 2016. I fjor lyste vi ut innen områdene Interaksjon med bruker og Innovasjon og læring, mens tema i 2015 var Arbeidsinkludering og Interaksjon med bruker. I år ønsker vi å lyse ut innen det siste området Arbeid og helse (se vedlegg).

*Hensikt med saken:* SBU inviteres til å gi innspill på utkast til utlysning som her foreligger og til å kommentere på den strategiske innretningen av FOU-virksomheten i NAV som fremkommer av vedlagte FoU-rapport

*Lesepakke:* FoU-rapporten 2016, og utkast tematisk satsingsområde Arbeid og Helse. Vedlagt.

### **Drøfting**

Tidligere hadde NAV Farve midler, hvor det var et utvalg som kunne bidra i prioritering? Er disse midlene i den potten det redegjøres for? Finnes det andre arenaer for brukermedvirkning?

Svar: Farve-midlene er inne i FoU, og det er SBU som er arena for brukermedvirkning. NAV har også dialog med ASD.

Da oppleves brukermedvirkning som svekket, premissene er allerede lagt. Lurer også på hvordan NAV følger opp kunnskap og erfaring fra forskning. Hvordan implementeres den gode politikken, hvem tar ansvar for hva? Det skjer sikkert, men kunne vært synliggjort bedre.

Svar: FoU er ikke en pott man kan søke på, det er stramme rammer for bruken. Dette diskuteres i møter med arbeidslivets parter, og brukerutvalget. Midlene skal understøtte målene vi skal nå, trenger forskning til å bidra på innretning. Arbeid, helse, kunnskap – her må vi øke vår kunnskap. Det brukes og implementeres inn i arbeidet i NAV. Det er kjempeviktig at vi klarer å implementere endringene som forskningen viser er viktig. Egenregi er et eksempel på at vi implementerer forskningsresultater knyttet til kjerneoppgaver.

Det er enormt vanskelig å ha oversikt, også for oss i NAV. Det er laget en egen plan for formidling av kunnskap, nav.no/kunnskap gir en oversikt.

Poenget er å se hvilke grep ledelsen tar. Det er ikke bare å formidle forskning, men å se hva som skal endres, og evaluere det senere. Det kan godt hende dette skjer, men det er vanskelig å få tak i det.

Innspill til tematisk satsningsområde. Langvarig sykdom og samarbeid helse/kommune/nav er en utfordring. Er det noen

	<p>ordninger som er til hinder for arbeidsdeltagelse? Legestanden fremmes som et eksempel, mange ønsker å arbeide både under og etter et sykdomsforløp. Det er også slik at NAV freder noen, det mangler ofte treveis kommunikasjon som kan bidra til å holde folk i arbeidslivet. Tidskonto for sykepenger kan være en mulig løsning for de som kan jobbe gradert, med større fleksibilitet for de som kan jobbe innen en to-års periode med langvarig, kronisk sykdom. Trenger nytenkning.</p> <p>Avslutning (NAV) Er det ting vi kan trekke inn knyttet til arbeid og helse, det er komplekst, og vi er særs åpne for innspill.</p> <p>Spørsmål Noen av oppdragene kunne like gjerne vært gjort av departementet. Svar. Ja, noen oppdrag får vi fra dep, noe gjøres i huset, annet settes ut. Vi gjør begge deler. Ønsker også å koordinere godt for å unngå dobbeltarbeid.</p> <p>Kommentarer til forskningsspørsmålene – de virker veldig interessante. Det at man kan se på arbeid som noe som kan gjøre frisk er aktuelt og interessant.</p> <p><b>Oppfølging:</b> Alle oppfordres til å sende innspill til <a href="mailto:fou@nav.no">fou@nav.no</a> innen en drøy uke. Der kan alt som er relevant sendes, også andre innspill.</p>	
	<b>Pause</b>	12 55 – 13 05
Pkt 4	<p><b>Statsbudsjettet 2018 – konsekvenser for NAV</b> v/Grete Øwre, Økonomi- og styringsavdelingen</p> <p>Hensikt med saken: drøfte konsekvenser og veivalg som følge av budsjettrammene og føringer for 2018</p> <p><i>Lesepakke:</i> Statsbudsjettet, så snart det er klart.</p> <p><b>Innledning ved Grete Øwre:</b></p> <p>Arbeids- og velferdsetaten har et budsjett på 441.64mrd, og tildeler også midler fra andre.</p> <p>Gjennomgikk endringer i driftsmidler på kap605 post 01 på 11.511MNOK. Vi får også budsjetterte midler til Prosjekt 2.</p> <p>Omdisponeringsfullmakt for arbeidsmarked dobles til 200MNOK slik at NAV kan følge opp fleire brukere i egen regi. Disse midlene</p>	13 05 – 13 30  25 min

	<p>kan brukes til tiltaksplasser i egen regi. Noe går til kompetanseheving, noe til nye stillinger/team.</p> <p>ABE kuttet kan muligens bli doblet, noe som vil få konsekvenser hvis det skjer.</p> <p>Glade for satsning på ungdom og langtidsledige. Utfordring at staten gir og tar. Vi får nye oppgaver, mens drift kuttes og vi må prioritere tøft.</p> <p>NAVI flyttes til Skatteetaten som det er, så arbeider Skatteetaten med egen organisering over tid. Slik samles statlig innkreving i en etat.</p> <p>Kan ikke finne bevilgning knyttet til pleiepenger, på kontaktsenter, ytelser og IT. Mulig at pleiepenger endres igjen. Det som er i revidert (7MNOK) nulles, videreføres ikke.</p> <p><b>Drøfting</b> Når budsjett blir endelig fastsatt i Stortinget er det et ganske stramt regime på føringer, beløp og tøffe prioriteringer. Til slutt avgjøres det i Arbeids- og velferdsdirektørens ledergruppe. Dette er forventede endringer i en retning som har vært klar en tid.</p> <p>NAV møter endringene med effektivisering, digitalisering og utvikling av de tjenester brukerne trenger. Vi arbeider langsiktig, og hvert år. Digitalisering er avgjørende fremover, hvis den blir reversert, hvilke konsekvenser får det da? Lønnslipp gir signaleffekt. Vi må kunne avslutte.</p> <p>Kan noen fortelle hva ostepøvelen er – likt kutt for all statlig virksomhet på 0,5% som kalles Avbyråkratiserings og effektiviseringskutt. Kunne gi mening hvis det ikke også går utover operativ virksomhet ute i landet. NAV-kontoret oppfattes ikke av oss som byråkrati, men et produksjonsapparat. Det blir ganske store summer. Vi ser at andel lønn i NAV har økt de siste årene, fordi vi kutter på andre steder.</p> <p>Hvordan kan NAV synliggjøre konsekvenser av kutt? SBU kan bidra til å støtte i en slik debatt.</p> <p><b>Oppfølging: drøftes under pkt 5</b></p>	
Pkt 5	<p><b>Mål og disponeringsbrev for 2018</b> v/ Kjell Hugvik, direktør Arbeids- og tjenesteavdelingen</p>	13 30 – 14 10

<p>Hensikt med saken: drøfte arbeidet med dette i lys av statsbudsjettet for 2018</p> <p><i>Lesepakke:</i> Mål og disponeringsbrevet for 2017 er sendt ut tidligere.</p> <p><b>Innledning ved Kjell Hugvik og Ole Morten Punther:</b>  Alle tre linjer har et MD-brev, som beskriver oppdraget basert på en fordeling av oppgaver i tildelingsbrevet til NAV fra ASD. Hver avdeling kan igjen lage MD-brev til egne enheter, slik det gjør i Arbeid- og tjenesteavdelingen.</p> <p>Vi har også arbeidet med langtidsplan til 2021, og det ønskes at 2018 MD-brev synliggjør prioriteringer i langtidsplan, noe som vil endre formen på MD-brev neste år. Foreløpig er det ikke noe riss av neste års MD-brev. Vi kommer til SBU nå for å få innspill tidlig.</p> <p>Hvordan kan SBU påvirke MD-brevet? Selve brevet skrives i et ganske kort vindu, tett før jul, fordi endelig tildelingsbrev fra ASD kommer sent. Må ses i forhold til ressurser som er til rådighet. MD-brev sier mye om hva som skal prioriteres, men lite om hva som skal prioriteres ned / hva man kan la være å gjøre.</p> <p>Ytelse har en prosess hvor de har fått innspill fra spesialiserte resultatområder, og har en lignende prosess som ATA, men veldig ulike MD-brev til ulike resultatområder. Skal realisere betydelige gevinster som følge av digitalisering og spesialisering, som gir nedtrekk samtidig som antall saker øker og det er økende restanser og for lang saksbehandlingstid, for mange serviceklager og forvaltningsklager. Vi må øke effektivitet og levere bedre. På mange områder skal det også endres regelverk, helst fra 1.1.18, noe som gir tidspress og er vanskelig å levere på. Dette gir store omlegginger, også inn mot kontaktsenter. Det blir tøft å klare 80MNOK kutt + ABE-kutt. Det er stor omstilling på kort tid. Leveranseiver og ansvarsfølelse er stor, men marginene er strukket kraftig i perioder. Vi liker dårlig økte serviceklager, og gir innspill tilbake til økonomi- og styring.</p> <p><b>Drøfting</b>  NAV er presset, og situasjonen vil ikke bli bedre. I rollen som representant for NAVs brukere – kan man få de første NAV-møtene bedre, slik at en sparer tid og ressurser senere i prosessen? Det er avgjørende for totalen. Dette er i tråd med satsningen på bedre brukermøter.</p> <p>Rapporten om bedre NAV-kontor tar opp noe om dette.</p> <p>Allerede til Sagli ble det sagt at kompetanse ute er viktig å bygge, mye kompetanse er flyttet inn i spesialiserte enheter, noe som gir dobbeltbehandling og feil kommunikasjon i lokalkontoret. Velferdsalliansen mener at mer brukerstøtte og forvaltningsansvar bør ligge i lokalkontor.</p>	<p>40 min</p>
---	---------------

Svar. Det finnes neppe ett svar, NAV jobber mye med å få det første møtet til å bli best mulig. Styrket kvalitet på skjønnsmessig vurdering i første møte, øke kompetanse hos veileder, til å forstå sin rolle. Et problem er at det er alt for mange første-møter i nav-kontorer, i forhold til de som egentlig trenger det. Vi må lage digitale tjenester /kontaktsenter som tar unna behovet for informasjon til brukere. Hvordan få en fornuftig fordeling, en dør inn til allmektig, allvitende veileder har aldri vært realistisk. Lokalkontor kan raskt komme til å gi feil veiledning. Men for arbeidsrettede ytelser kan ofte veiledningen med hell flyttes ut til lokalkontor, eksempelvis gjør vi mye på AAP knyttet til skjønnsmessige vurderinger, vilkårsvurdering og veiledning. Kanskje skal mer flyttes nærmere brukere, men vi vil vinne erfaringer med AAP først for å se om vi får en beslutning nærmere bruker som får bruker raskere i jobb. Ressurser som brukes på arbeidsrettet oppfølging økte i fjor med innføring av tjenestepakker, og vi ser frem til ny kartlegging i slutten av oktober. Vi håper den viser at vi flytter ressurser i riktig retning. Dette går over tid, og vi er også nødt til å tydeliggjøre brukers eget ansvar, de som kan klare seg selv må gjøre det, ikke benytte dyre skattebetalte ressurser til noe de kan klare selv. Digitale løsninger er del av løsningen.

Spm.

På generelt grunnlag drøfter vi informasjon fra offentlige etater. Hvorfor informerer dere ikke, at NAV skal gjøre endringer, det vil medføre endringer og være vondt for enkelte brukergrupper. Med bedre informasjon i forkant vil antall serviceklager reduseres i etterkant.

Ekspertutvalget før Vångutvalget mente at mer kan skje der ute. Mange ytelser kan fastsettes lokalt med riktig kompetanse. Tror det er lurt å satse på generell informasjon, selv om alle har hørt om NAV er det mange som ikke vet nok. Generell informasjon, gjerne i forkant. Bankene informerer eksempelvis godt Aksjesparekonto også til de som ikke trenger kunnskapen. Hva gjør NAV? I tillegg øke kvaliteten på første møte for å spare masse ressurser.

I forlengelse av hvor man får informasjon. Vi snakker om innvandrere og mangfold. NAV har mye ulik språkbakgrunn i førstelinjen, hvordan kan denne brukes bedre til å betjene brukere som ikke kan språket godt nok? Hvordan uttrykkes mangfoldet i samfunnet i tjenestene? Spesielt når man har internt kompetanse.

Svar

Mange interessante betraktninger. Vi har tradisjonelt kjørt informasjonskampanjer i forbindelse med store reformer, og ser det virker. Utover det har vi ikke tradisjon på det, men vi diskuterer det, og ser at ungdom spesielt forstår ikke forvaltning veldig godt.

Hvor skal myndighet til vedtak ligge, hva er utgangspunktet for opprettelsen av NAV? Det skjer i hovedsak i spesialiserte enheter. Nav kontorer er rigget for veiledning og arbeidsgiverdialog. Men vi er ikke

	<p>godt nok utviklet på digitale løsninger enda, eksempelvis for dagpenger. Det stiller større krav til bruker, kan fungere på dagpenger, men ikke på andre områder med mindre ressurssterke brukere.</p> <p>Språkkompetanse er aktuelt i forbindelse med nedleggelse av NAV internasjonal. Medarbeidere bruker egen språkkompetanse som privatperson, men er ikke sertifisert eller kvalitetssikret. Må bruke godkjent tolk for å ivareta de enkeltes rettigheter og rettssikkerhet. Innebærer utfordring både for forvaltning og førstelinje.</p> <p>Kommunikasjon diskuteres mye, vi er bedre på konkrete prosjekt, og har kjørt noen store kampanjer, men generell informasjon til mange fungerer ganske dårlig, og koster mye. Vi tenker mer film og visuelle virkemidler i kontekst, der det passer situasjonen. Rettet inn mot konkrete situasjoner. Også å sette opp veiledere og kontaktsentere på det som kommer.</p> <p>Spm.</p> <p>Det er viktig med mer visuell kommunikasjon. Interaktiv, smart og visuell kommunikasjon trenger NAV mer av. Nettsidene er litt byråkratiske og tunge tekstsider hvor folk blar og går seg bort. Hvis man tenker gode digitale løsninger som er veldig visuelle i forhold til informasjon, prosesser, valg så vil det spare NAV for midler.</p> <p>Svar. Du har rett i at NAV i dag består av veldig mange elementer, som ikke alltid er god sammenheng. Vi tester ut en del hypoteser for å få ting til å bli bedre. Vi jobber også med det visuelle, og enkle videoer som er situasjonsbetinget. Vi trenger også å endre fronten.</p> <p>Vi må fortsette reisen vi har startet på, gjøre informasjon tilgjengelig, ikke forvirre bruker, lage gode veivisere. Ikke bare på nav.no men også på sosiale medier. Dette må vi jobbe mye mer med i vår digitale transformasjon. Så må vi jobbe med målrettede kampanjer, ditt NAV, hva kan man få gjort på ditt NAV hvor du treffer saksbehandler direkte digitalt. Dette er råd vi skal ta med oss videre, vi er slettes ikke gode nok på kommunikasjon.</p> <p><b>Oppfølging</b></p> <p>Innspill til MD-brev og prosess kan sendes direkte til <a href="mailto:ole.morten.punther@nav.no">ole.morten.punther@nav.no</a></p> <p>MD-brev bør settes opp som tema første møte i 2018, eller 6 desember 2017.</p>	
Pkt 6	<p><b>Trakassering av NAV-medarbeidere v/Jørn Torbergsen, direktør for NAV Kontaktsenter</b></p> <p>Hensikt med saken:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vi ønsker at SBU skal få en innsikt i de dilemmaene vi står i som arbeidsgiver og gi oss råd på hvordan vi på best mulig måte skal ivareta bruker slik vi alle ønsker samtidig som vi ivaretar våre</li> </ol>	14 10 – 14 40 30 min



veiledere.

2. Herunder ønsker vi innspill på hva som er viktigst for bruker når de møter våre veiledere på telefon eller i digitale kanaler (chat, facebook, beskjed til NAV mv).
3. Vi vil også spørre om råd rundt veileders bruk av navn i ulike kanaler (fullt navn, kun fornavn, kun enhet).

### **Innledning v. Merete Brekke**

Arbeider i SOL – Service og opplæring

Gjennomgikk presentasjon.

Har økende antall serviceklager, spesielt får en hopp i perioder med lang ventetid på telefon. Kontaktsenter arbeider systematisk med service og holdninger, men opplever allikevel enkelte utfordringer, trusler og trakassering.

Oppgir i dag fullt navn på telefon og DittNAV, fornavn på Chat og Facebook. MBA ønsker å kun oppgi fornavn på DittNAV.

Uttestengelser benyttes til enkelte brukere, som da får en fast kontaktperson i NAV, og ikke kan kontakte kontaktsenter.

Spørsmål om det er regionale ulikheter, eller om hvordan det er i forhold til lokalkontorer. Antall alvorlige hendelser går ned både på kontaktsenter og lokalkontor. Skilles det mellom ulike brukergrupper/tjenestekonsumenter?

Tilbakeringing kommer snart, og kan bidra til å redusere brukers frustrasjon.

Sosiale medier gjør at medarbeidere kan bli trakassert døgnet rundt.

---

### **Drøfting**

Min første tanke er at noe med bare fornavn er mer personlig, men har ikke tenkt på dette med rettssikkerhet. Har flere historier fra MHU hvor man opplever å ikke bli trodd på at man ikke kan ha en jobb. Det er viktig for bruker å få en opplevelse av at de blir trodd.

Har et konkret eksempel fra Kreftforeningens rettighetstjeneste – hvor vi har bare fornavn. Det er en generasjonsgreie, unge mennesker reagerer ikke på fornavn, noe eldre mennesker kan gjøre. Innringer trenger ikke å oppgi sitt navn. Vedtaksbrev må selvsagt ha fullt navn. Det viktigste er at folk opplever seg sett og hørt

I forhold til telefon handler det om ansvarliggjøring av den

	<p>informasjon som gis, en person sier noe, en annen noe annet. Hvis møtet blir konfliktfylt eller det oppstår uenighet er fullt navn bedre. I andre kanaler er fornavn mer uformelt. Den i midten, skal man bare bruke fornavn. Tallmaterialet indikerer ikke et veldig stort trusselbilde. I den grad man opplever en trussel, politiet eksempelvis opererer med tjenestenummer. Da kan folk bli aggressive hvis de blir spurt. Å ha saksbehandler er viktig, å møte hele personen.</p> <p>NAV opererer med alias for de som føler seg veldig utrygg. Kan også oppgi id-nummer.</p> <p>Enig i at det er veldig viktig å oppgi fullt navn for å skape tillit og trygghet. Det er minimums folkeskikk.</p> <p><b>Oppsummering</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vi fikk hele spekteret</li> <li>- Problemstillingen er gammel</li> <li>- Det kan være ulikheter mellom generasjoner</li> <li>- Kjernen er hvordan man blir møtt, og rettsikkerhet</li> <li>- Her skal NAV arbeide med å dempe og komme lengst mulig. Så kommer man av og til dit at det står mellom ansattes sikkerhet og hensyn til bruker.</li> </ul>	
Pkt 7	<p><b>NAV har fått personvernombud</b> v/personvernombud Anders Holt</p> <p>Hensikt med saken: presentasjon av Anders Holt og hva et personvernombud gjør</p> <p><i>Orienteringssak – saken utsatt til senere møte</i></p> <p><b>Punktet utgår i dette møtet, utsettes til neste møte.</b></p>	<p>14 40 – 14 55</p> <p>15 min</p>
Pkt 8	<p><b>Eventuelt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intet.</li> </ul>	14 55 – 15 00