****

**Referat fra møte i brukerutvalget 7. desember 2021**

Tilstede; Merete Bergan, brukerrepresentant og leder av brukerutvalget, Anne Britt Forbord, brukerrepresentant, Jonas Waksvik, erfaringskonsulent og brukerrepresentant, Mustafa Gulen, erfaringskonsulent og brukerrepresentant, Trine Utzig, avdelingsdirektør ved NAV Vestfold og Telemark, Terje Tønnessen, direktør NAV Vestfold og Telemark og Bernhard Grønnevik, NAV Vestfold og Telemark. Stine Brekka Skoland, som er NAV leder i Midt Telemark måtte melde forfall grunnet koronautbrudd i kontoret.

Mustafa Gulen er nytt medlem i brukerutvalget. Han er både medlem i brukerutvalget og ansatt som erfaringskonsulent ved NAV Færder. Mustafa presenterte seg og fortalte at han har bodd på tre kontinenter og i 25 ulike land. Han kom til Norge sammen med familien i 2018.   
De øvrige medlemmene i utvalget seg for Mustafa.

**Nytt fra NAV**

Terje fortalte om arbeidet med ny virksomhetsstrategi i NAV. Hans Christian Holte er som kjent ganske ny i rollen som arbeids- og velferdsdirektør og har valgt å sette hele strategien under lupen, også etatens visjoner og målsettinger. I dette arbeidet har han lagt opp til og invitert til bred medvirkning. Dette er tid- og ressurskrevende, men gir økt sannsynlighet for å jobbe frem en strategi som er et godt redskap i møte med utfordringene etaten er satt til å møte.

I arbeidet med **ny virksomhetsstrategi** har man valgt å konsentrere seg om **11** områder.  
  
*Sikre brukerne støtte i krevende situasjoner. Samle tjenestene rundt brukerne. Mer fokus på brukerreisen.*  
  
*Bygge automatiske løsninger som sikrer innbyggerne trygghet.*  
*Å koble arbeidssøkere og arbeidsgivere sikrer sysselsetting og inkludering. Da er det viktig å   
jobbe med arbeidslivet og inkludering – må være klar over at lønnsomhet er en forutsetning for å kunne inkludere.*  
*Brukerne må møte myndige team som tar raske beslutninger. Som jobber samla for å hjelpe bruker. Også med aktører utenfor NAV. Hvis brukeren er registrert hos oss må vi organisere slikt samarbeid.*  
*NAV må møte mennesker der de er, når de trenger det  
Hvor? På kafe, på biblioteket eller? Møteplasser?*

*Ingen skal utelates (FNs bærekraftmål) - «no one left behind»*

*Innbyggerne skal enkelt få de ytelsene de har behov for. Ansvaret skal ligge nær brukerne.*

*Alt som kan gå av seg selv, skal gå av seg selv. Systemene skal «snakke» sammen.  
  
Færre og enklere ytelser til innbyggerne. Tre ytelser for inntekstsbortfall sykepenger, aktivitetspenger og varige lønnspenger.*  
*NAV er navet for brukeren, tar initiativ til samarbeid mellom aktører.  
  
De svakeste brukerne møter det sterkeste NAV*

***Er brukere riktig ord å bruke i omtalen av de som mottar tjenester fra NAV?***

Dette er et spørsmål mange har meninger om. NAV har valgt ordet bruker som betegnelse på mennesker i det tidsrommet de står registrert og benytter seg av etatens tjenester. Det er viktig at vi er bevisste på hvordan vi bruker betegnelsen, og hva vi legger i den. Holdningen vår er det viktigste. Hva vi legger i ordbruken er avgjørende. At NAV signaliserer «Brukeren i fokus» vitner om en positiv utvikling, og en positiv ladning i ordbruken.

Forholdet/relasjonen mellom NAV og brukerne er mindre maktprega enn den var tidligere. I utgangspunktet er maktforholdet i møte med NAV ubalansert. NAV veiledere forstår ikke til enhver tid brukernes situasjon. Ofte er det vanskelig å skape trygghet/trygge situasjoner. Noen veiledere er flinkere enn andre. Det er viktig å være seg bevisst at NAV har makt.

Viktig å gi brukerne tillit og tid. Brukerundersøkelser viser at NAV scorer for lavt på tillit og respekt.  
Ved flere av kontorene i Vestfold og Telemark er det ansatt erfaringskonsulenter. Det har påvirket kontorene positivt, har tilført nye perspektiver til veiledere og gitt økt trygghet til mange brukere. Hvor mye som er oppnådd har sammenheng med hvem erfaringskonsulentene er. Hvordan de har fylt og formet rollen har alt å si. Erfaringskonsulentene er viktige forbilder mange brukere kan identifisere seg med. De har vist at det er mulig å endre tankesett, selv om de har «ruglete» bakgrunn har de tatt grep i eget liv og vist at mye er mulig. De er gode rolle modeller som gir troverdige tips og råd, som utfordrer andre menneskers tanker, og har oppnådd mye i møte med andres fastlåste tankesett.

**Fagdag erfaringskonsulenter**Jonas Waksvik fortalte kort om bakgrunnen for ideen om å arrangere en fagdag hvor erfaringskonsulentene deler fra sine livshistorier, forteller om sin vei ut av rusen og hvordan de opplevde å bli møtt av NAV, både på godt og vondt. De ønsker å gi sine råd om hva som er viktig i møte med mennesker som ruser seg, fortelle hvordan rusavhengige tenker, og orientere om de mange tilbudene som finnes for å hjelpe mennesker ut av rusen. Med bakgrunn både som rusmisbrukere, og senere som ansatte i NAV har de sett, hørt og erfart etaten fra høyst ulike ståsteder. Spennet i disse erfaringene ønsker de å formidle til NAV veiledere.

Trine fortalte hvordan NAV i Vestfold og Telemark jobber for å styrke veiledningskompetansen hos de ansatte. De fleste NAV kontorene er i gang med gjennomføringen av et læringsverktøy hvor det tas utgangspunkt i filmen "Alt det jeg er", en personlig og hardtslående dokumentarfilm hvor unge Emilie viser hvordan hennes liv har blitt etter at hun ble utsatt for seksuelle overgrep fra sin stefar i barndommen. Læringsverktøyet er utviklet som et ledd i prosessen med få til mer kompetansedeling i NAV, samtidig som det bygger opp under målet om å jobbe mer kunnskapsbasert.

Fagdagen erfaringskonsulentene har planlagt supplerer, og har potensiale, til å styrke læringsverktøyet som er utviklet med utgangspunkt i «Alt det jeg er». På grunn av smittesituasjonen er fagdagen utsatt til situasjonen tillater at den gjennomføres.   
På litt sikt kan det bli aktuelt å arrangere en fagdag innvandrere i regi av brukerutvalget ved NAV Vestfold og Telemark.

**Fra lokalkontorene**

Merete fortalte at hun nå opplever at det en positiv utvikling på gang på brukermedvirkning.  
Flere NAV leder og NAV kontor planlegger brukerpaneler, konkret NAV Midt-Telemark og NAV Horten. Lokale utvalg settes og ambisjonene er på stigende kurs. Merete har besøkt mange utvalg. Er tatt godt imot. Mye nysgjerrighet.  
  
Brukerpanel – viktig å samle de som har gått på prosesslederkurs. Legge planer for hvordan vi kan ta vare på, vedlikeholde og videreutvikle kompetansen deltakerne tilegnet seg. Viktig å Invitere med Merete. Målsetting er at alle NAV kontor skal gjennomføre brukerpanel.

Merete fortalte at hun har lyst til å samle alle brukerrepresentantene og snakke om fremtidens brukerutvalg. Hun ønsker å ha en idedugnad for å legge en plan. Terje foreslo en fysisk samling høsten 2022.

Stor variasjon i sammensetningen av de ulike brukerutvalgene. Det er blitt godt mottatt at det er forbedret kontakt mellom de lokale brukerutvalgene og brukerutvalget på fylket.

Merete ønsker opplæring i teams. Det er et nyttig verktøy i arbeidet som leder av brukerutvalget. Bernhard setter Merete i kontakt med en person som er flink på teams.

Da Merete besøkte brukerutvalget i Midt-Telemark ble resultatene fra brukerundersøkelsen 2021 presentert. På flere av parameterne kommer Vestfold og Telemark heller dårlig ut.  
Hvorfor? Hva gjøres? Terje fortalte at han snakker mye med NAV lederne om dette. Tillit og respekt er hovedårsak til problemet. God brukermedvirkning kan klaste lys over årsaker og godt samspill med brukerne gjør det lettere å finne riktige tiltak. Sammen har vi gode forutsetninger for å finne svar på hvorfor det er slik. Det blir forsøkt med en lokal undersøkelse i Porsgrunn. Lignende undersøkelser kan det være aktuelt å gjennomføre i samarbeid med de lokale brukerutvalga.

**Nytt fra erfaringskonsulentene**

Pia er ny erfaringskonsulent i NAV Porsgrunn. Jonas Waksvik har fått fast jobb som erfaringskonsulent i psykiatrien, DSP på sykehuset. Han slutter som erfaringskonsulent ved årsskiftet.   
Han har fylt en viktig rolle. Vært delaktig i netteverksgruppa hvor mange av deltakerne sliter med angst. Ikke minst har han drevet treningsgrupper. Nå er det krevende for talenthuset å opprettholde dette tilbudet. Har opplevd frafall i gruppen etter at Jonas fortalte at han har fått ny jobb. Han har hatt mye ansvar i en så usikker stilling, hva skjer med tilbuda nå?  
Christian Kalaker har en stund fungert som teamansvarlig av veiledningssenteret i NAV Holmestrand.  
NAV Holmestrand har drevet nettverksgruppe i 1,5 mnd.   
  
Morten Fossan Hagen er ansatt i ***Heimat at.*** Et kommunalt prosjekt hvor han skal tilrettelegge for best mulig for tilbakeføring til arbeidslivet for mennesker som slipper ut etter soning i fengsel.

Vi må lære av de erfaringene som er gjort de siste to årene og ta hensyn til disse når det ansettes nye erfaringskonsulenter. Det blir fort sårbart. Derfor må vi få på plass bedre systemer. Midlertidighet er en av utfordringene. Må ivareta den enkelte personen. Legge planer for hver enkelt erfaringskonsulent og sikre god oppfølging av hver enkelt erfaringskonsulent

Møtedatoer 1. halvår 2022:  
  
15. mars 1200-1500   
10. mai 1200-1500

Referent  
Bernhard