



## REFERAT FRA MØTE I BRUKERUTVALGET I NAV I INNLANDET

Tid: Torsdag 29. august 2024 kl. 09:30 - 15:00  
Sted: Møterom Prøysenstua, Triangelgården, Hamar

### Følgende deltok på møtet fra Brukerutvalget:

- Maj C. Stenersen, råd for personer med funksjonsnedsettelse, Innlandet fylkeskommune – leder av utvalget
- Knut Arne Gravingen, Kreftforeningen
- Grethe Nordhagen - FFO
- Petter Larby – FFO
- Heidi Gulbrandsen, FFO
- Anders Nupen Hansen SAFO
- Hege Christin Nilsson, SAFO
  - o Kari Anne Ringen Lunke – ledsager
- Tone Meisdalen, RIO
- Jostein Gulbrandsen, Velferdsalliansen
- Mevlida Grabovica, Flerkulturelt råd i Innlandet (på teams)
- Karianne B. Borchgrevink, NHO
- Håkon Gillerhaugen, LO
- Eva Therese Aurdal, NAV Arbeid og ytelser
- Ola Ellingsberg, NAV Kontaktsenter
- Erling Sørboen, NAV Hjelpemidler og tilrettelegging
- Nina Vaage, NAV Innlandet
- John-Arne Birkeland NAV Innlandet – sekretariat (kun deler av møtet)

### Følgende deltok som innledere:

- Unni Wang Sellin, fagdirektør NAV Innlandet (sak 21/2024)

### Forfall:

- KS

### **Følgende saker ble behandlet på møtet:**

#### **Sak 20/2024      Åpning og gjennomgang av sakliste**

Utvalgets leder Maj C. Stenersen startet møtet og ønsket Karianne B. Borchgrevink som nytt varamedlem for NHO velkommen til brukerutvalget. Det ble foretatt en kort presentasjonsrunde.

Utvalgets leder innledet kort om saken på agendaen om fremtidig organisering av brukerutvalget. Dette er en viktig sak som det er viktig at vi nå får tatt ned nå slik at utvalget også kan fokusere på andre viktige saker i tiden fremover.

Det hender at det er noe forfall til møter i brukerutvalget og dette er ikke unaturlig fordi brukerrepresentantene ofte har en diagnose som gjør at det kan bli litt «til og fra».

## **Sak 21/2024      Informasjon om kvalitetsrapport fra NAV Klageinstans 2023**

Fagdirektør Unni Wang Sellin ved NAV Innlandet gikk igjennom kvalitetsrapporten fra NAV Klageinstans for 2023. Hun informerte om at rapporten tar for seg NAV totalt i landet, men at det er ikke noe som tilsier at NAV Innlandet skiller seg fra Norge ellers. Videre sier rapporten kun noe om sakene som det faktisk er klaget på.

Sellin informerte om at NAV i Innlandet har hatt 30 veiledere på et studium på Høgskolen i Innlandet i forvaltningsrett. Nå jobbes det med å spre denne kunnskapen til kollegaene; fra individuell kompetanse til organisatorisk læring.

NAV Klageinstans har behandlet til sammen 30 584 (30 768) saker og stadfestet 84,6 (86,1) prosent av de påklagede vedtakene. Samlet omgjøringsprosent er 15,4 (13,3) prosent. Klageinstansen har gitt klager helt eller delvis medhold i 13,8 (10,1) prosent og opphevet førsteinstansens vedtak og sendt saken tilbake til ny behandling der i 1,6 (3,2) prosent av sakene. Økningen i samlet omgjøringsprosent skyldes i all hovedsak betydelig økt omgjøring i klagesaker om sykepengen og barnebidrag. Tallene i parentes er tallene fra 2022.

I forbindelse med NOU 2023:11 Raskt og riktig har klageinstansen endret praksis, slik at man i færre saker enn tidligere opphever førsteinstansens vedtak og sender saken tilbake til ny behandling der. Klageinstansen innhenter opplysninger som mangler i sakene man mottar til behandling, i enkelte tilfeller med bistand fra førsteinstans, før man fatter realitetsvedtak. Grunn- og hjelpestønad og sykepenge er de områdene der denne praksisendringen har fått størst betydning. Andel brukere som får medhold i klageinstans har økt noe som følge av endringen. Kvalitetsutfordringene i sakene klageinstansen har behandlet er i hovedsak de samme som tidligere.

På enkelte områder ser man noe bedring, blant annet når det gjelder stønad til enslig mor eller far, men på områder med mange klagesaker, som sykepenge og barnebidrag, ser man større utfordringer enn tidligere.

Kvaliteten i sakene om uføretrygd er så å si uendret. Man har registrert ett eller flere kvalitetsavvik i om lag 40 prosent av sakene. Det er flest avvik knyttet til vedtakene. Som i fjor har man registrert avvik i 1 av 5 vedtak.

Saksbehandlingstiden gjør at klageinstansen foreløpig ikke kan si noe sikkert om hvordan de tiltakene som er satt i gang for å bedre kvaliteten i saksbehandlingen og vedtakene i førsteinstans høsten 2023, for eksempel endringer i mangelbrevene på dagpengeområdet, har virket inn på kvaliteten. Klageinstansen rapporterer om følgende hovedfunn:

- Manglende oppfølging og endring når klageinstansen påpeker praksis i strid med loven
- Vedtak er ikke tilstrekkelig konkret og individuelt begrunnet
- Høy omgjøring og svakere kvalitet i klagesakene på barnebidragsområdet
- Noe endring i bruk av rådgivende overlege og kvalitet i trygdemedisinske vurderinger
- Mange feil og svak kompetanse i tilbakekrevingsaker

Fra Brukerutvalgets medlemmer kom enkelte spørsmål og innspill:

- Mange av organisasjonenes medlemmer opplever blant annet at bilgodtgjørelse og møtgodtgjørelse legges til inntekten deres og gjør at de kommer over inntektsgrensene. Flere opplevde at skatteregler og beregninger for inntekt er urimelige og urettferdige og er en belastning for medlemmene deres. Dette er i utfordringer som må meldes til politisk

nivå, som de vil gjøre, samtidig som NAV kan informere videre administrativt om opplevelsen organisasjonene har.

- Man hadde også en meningsutveksling rundt det som oppleves som svært uheldig knyttet til lengden på sykepengeperioden i Norge og kravene i forbindelse med overgang mellom sykepenger og arbeidsavklaringspenger.
- Det kom spørsmål om avtaler NAV har med andre land i EØS og utenfor EØS. Dette hadde NAVs deltagere ikke kunnskap til å kunne svare på og man vurderer om det er behov for å invitere spisskompetanse på dette til et senere møte.
- NAV poengterte viktigheten av å benytte seg av klagerettigheten fullt ut og få individuelle begrunnelser.

Gjennomgangen og diskusjonen ble tatt til orientering.

### **Sak 22/2024 Formell godkjenning av referat fra møtet 5. juni 2024**

Referat har vært lagt frem for brukerutvalget tidligere og det kom ingen forslag til endringer. Det legges derfor til grunn at referatet ble godkjent uten merknader.

### **Sak 23/2024 Fremtidig organisering av lokal brukermedvirkning i**

Nina Vaage la fram forslaget til organisering og redegjorde for hvorfor man fra fylkesdirektørens side har landet på det man har gjort. Brukerutvalget ble bedt om å komme med sine endelige råd til fylkesdirektøren. Et notat med forslagene og begrunnelser for forslagene var i forkant sendt til brukerutvalgets medlemmer. Forslagene kan oppsummeres til nedenfor stående:

- Regionale obligatoriske brukerutvalg (med representasjon fra organisasjoner), kombinert med mer ad hoc brukermedvirkning lokalt/regionalt ved f.eks. prosjekter, innovasjonsprosesser, utvikling av lokaler ol.
- Regioner som gjengitt i tabellen nedenfor:

Gjøvik-regionen og Valdres	NAV Gjøvik, NAV Land, NAV Østre Toten, NAV Vestre Toten, NAV Valdres
Lillehammer-regionen	NAV Lillehammer Gausdal, NAV Øyer
Nord og Midt-Gudbrandsdalen	NAV Lom og Skjåk, NAV Vågå, NAV Sel, NAV Lesja Dovre, NAV Midt-Gudbrandsdal
Hadeland	NAV Hadeland
Elverum og Østerdalen	NAV Elverum, NAV Trysil og Engerdal, NAV Stor-Elvdal, NAV Åmot, NAV Nord Østerdal
Kongsvinger-regionen	NAV Kongsvinger, NAV Odal, NAV Solør, NAV Eidskog
Hamar-regionen	NAV Hamar, NAV Ringsaker, NAV Løten, NAV Stange

- Antall organisasjoner representert i et brukerutvalg: minimum fire.
- Antallet fra NAV må balanseres opp mot antallet organisasjoner.

- Rekruttering: NAV Innlandet holder i kontakten med paraplyorganisasjonene og paraplyorganisasjonene oppnevner til regionale brukerutvalg.
- NAV-kontorene får beskjed om hvilke utvalgsmedlemmer de er «tildelt»
- NAV lokal finner representanter for arbeidsgivere i sin region.
- Leder av brukerutvalget er brukerrepresentant.
- En NAV-leder må alltid delta i møtene.
- Periode: Fire år. Bør følge valgperiodene til kommune- og fylkestingsvalg.
- NAV Innlandet dekker kostnader til brukerrepresentanter.
- En i NAV-kontor må være sekretær/sekretariat. Dette kan gå på omgang
- Kompetanseutvikling:
  - Brukerorganisasjonene står selv ansvarlig for opplæring av egne representanter i hva rollen som brukerutvalgsmedlem innebærer og hvordan jobbe med brukerutvalg.
  - NAV Innlandet gjennomfører en dag i året opplæring (via Teams) for alle brukerutvalgsmedlemmer og kontaktpersoner for brukerutvalg i NAV i Innlandet innen NAV-relaterte områder og brukerutvalgets rolle, myndighet og kompetanse.
  - NAV-kontor lokalt/regionalt gir opplæring etter behov knyttet til NAV-faglige spørsmål med utgangspunkt i sin region.
- Møter bør være minimum fire i året hvorav ett bør være fysisk
- Evaluering etter ca to til tre år

Tilbakemeldinger og råd som kom frem i diskusjonen:

- Prosessen har vært svært god. Brukerutvalget har trengt tid for å komme dit man er i dag, med de alternativene som er lagt fram i notatet som ble tilsendt i forkant av møtet.
- Det er svært positivt å se regionale obligatoriske brukerutvalg (med representasjon fra organisasjonene) i sammenheng med mer tidsbegrensede måter å få til mer målrettet brukermedvirkning på (ut fra behov for NAV-kontorene over tid). Sistnevnte målgruppe trenger ikke være deltagelse ut fra organisasjonsrepresentasjon, men kan hentes fra NAV-kontoret brukere direkte. De representerer da kun seg selv og sine erfaringer, og ikke en organisasjon.
- Man støttet at det bør være minimum fire brukerrådsrepresentanter i hvert formelle brukerutvalg, og at man må tilstrebe at ikke samme personer går igjen i flere utvalg. Dette for å få så mye lokal kompetanse som mulig inn i utvalgene. Enkelte ønsket at så mange møter som mulig skal være fysiske møter.
- Enkelte spilte inn at noen av regionene var for store, samtidig som flertallet støttet forslaget ut ifra at det er krevende å få til tilstrekkelig brukerdeltagelse i brukerutvalg jo mindre brukerutvalgets nedslagsfelt er geografisk.
- Det er krevende å finne representanter lokalt som har mulighet til å møte hver gang. En del har helseutfordringer som gjør at man på kort varsel ikke kan møte. NAV redegjorde for at skal NAV-kontorene kunne bruke så mye ressurser som det kreves, må minimum fire representanter organisasjonene/næringslivet møte på hvert møte.
- Hvordan få tak i ungdom ble diskutert, og utfordringene med å finne ungdom som representerer en organisasjon og ikke bare seg selv ble belyst. NAV spilte inn at i de formelle, regionale brukerutvalgene ønsker man representasjon og organisasjonene oppfordres til å finne ungdom i sin medlemsmasse.
- Organisasjonene må utarbeide gode rutine for hvordan kommunikasjonen mellom utvalgsmedlemmene og organisasjonene skal ivaretas.
- På spørsmål om opplæring i egen organisasjon ble der kort referat at FFO gjennomfører opplæring av sine aktuelle medlemmer nå i høst.
- Viktig at temaene i de regionale møtene er relevante for det nivået.

- Organisasjonene må jobbe med å markedsføre brukerutvalgene.

Totalt støtter brukerutvalget for forslagene som er gjengitt over og at evaluering skjer våren 2027 slik at man kan justere før neste valgperiode

På slutten av saken ble det redegjort litt for vegen videre:

- NAV Innlandet inviterer paraplyorganisasjoner m.fl. til å finne medlemmer og varamedlemmer til de regionale brukerutvalgene. Leder av brukerutvalget hjelper til med å sette opp listen over hvem som inviteres til å foreslå medlemmer. Brukerutvalget i NAV i Innlandet sine medlemmer i de ulike organisasjonene får kopi av vår henvendelse til «deres» organisasjon.
- Organisasjonene melder tilbake til NAV Innlandet om hvem de foreslår som medlemmer og varamedlemmer fra sine rekker
- NAV Innlandet setter opp en liste over hvem som blir brukerutvalgsmedlemmer hvor med vara
- NAV Innlandet lager informasjon som kan sendes medlemmer om hva som forventes av et brukerutvalgsmedlem i et regionalt brukerutvalg i Innlandet
- NAV lederne får vite hvem som er oppnevnte medlemmer og finner selv medlemmer fra næringslivet
- NAV-lederne inviterer til første møte i løpet av 1. kvartal 2025
- NAV-innlandet lager en intern struktur i Teams for de regionale utvalgene slik at man lett kan lære av hverandre og følge med på andres agendaer og referater. NAV Innlandet legger ut referatene på nav.no.
- NAV Innlandet vil holde oversikt over at møter gjennomføres og hvem som deltar eller har forfall på møtene. Ved hyppige fravær fra brukerrepresentanter kan brukerorganisasjonen kontaktes.

## **Sak 24/2024      Saker til neste møte**

Det ble ort diskutert hvilke saker som kan være aktuelle for brukerutvalget høsten 2024. Det er foreløpig berammet to møter; 14. oktober og 20. november.

Følgende mulige tema gjengis fra diskusjonen om tema og møteform for møtet 14. oktober.

- Rapporten fra Riksrevisjonen
  - o Ungdomsgarantien, herunder hvordan NAV skal nå alle.
  - o Hva er forventningene i ungdomsgarantien?
  - o NAV Innlandet undersøker om noen NAV-ledere som kan si hvordan de arbeider med ungdomsgarantien.
  - o Hvordan bidrar arbeidslivets organisasjoner inn i arbeidet med ungdomsgarantien?
  - o NAV Innlandet undersøker om det er mulig å få med en eller flere ungdommer til dette møtet.
  - o Hvordan ser lærlings situasjonen ut? Kan fylkeskommunen bidra på dette spørsmålet?
- Møtet 14. oktober er planlagt på Lillehammer fra 09:30 – 13:00. NAV Innlandet kommer tilbake til sted.

Brukerutvalgets leder og NAV Innlandet møtes i løpet av kort tid for å planlegge møtehyppigheten fremover, herunder mulige tema på de neste møtene etter oktober-møtet.

### **Sak 25/2024      Eventuelt**

Maj Stenersen og Knut Gravingen orienterte om kronikk blant annet i Oppland Arbeiderblad 1. august om «Sommerferie for alle?» Kronikken legges ved referatet til brukerutvalgets medlemmer. Temaet er at det er ikke alle som får ytelser fra NAV som får ferie samt innspill om sykepengeperiodens lengde.

### **Sak 26/2024      Avslutning**

Utvalgets leder avsluttet møtet og takket for gode debatter og stort engasjement. Hun understreket viktigheten av å finne arbeid til ungdom som står utenfor jobb og utdanning samt til funksjonshemmede som ønsker å arbeide fullt eller litt.

Hamar, 4. september 2024

Nina Vaage/John-Arne Birkeland  
Referenter