

Referat fra styremøte nr. 1-24, 25.01, kl. 10:00 – 16:00, Husbanken, Drammen

Innkalles:	Forfall:
Styreleder Terese Olstad Bjerke, Oslo kommune Nestleder Torgeir Endre Torgersen, Skattedirektoratet Styremedlem Espen Sunde, NAV// Arbeids- og velferdsdir Styremedlem Marlene Uvsløkk, Tromsø kommune Styremedlem Anna Holm Vågsland, KS Styremedlem Eva Hille, Bergen kommune Styremedlem Mona Hovland Jakobsen, Politiet Varamedlem Astrid Elisabeth Jørgensborg, Eigersund kommune Daglig leder Torbjørn Vinje (ref), Forum for offentlig service	Varamedlem Hanne Krogh Lyng Sundbø, Husbanken

Saksliste

1-24.1. [Referat fra styremøte nr. 5-23](#)

Vedtak: Godkjent.

1-24.2. Orienteringssaker

- a. [Medlemsoversikt og -utvikling](#)
- b. [FOS: Arrangementskalender](#)
- c. *Økonomi*

[Regnskap 2022, regnskap og budsjett 2023, prognose og budsjett 2024](#)

[Resultat – prosjekter 2023](#)

Regnskapet for 2023 nærmer seg avslutning. Det ligger an til et resultat tilnærmet i balanse.

1-24.3. Digitalt utenforskap og veiledning

Saken løftet fra orienterings- til behandlingssak. Noen sentrale momenter fra en lengre diskusjon:

- Om lag 20 % av befolkningen opplever digitalt utenforskap i større eller mindre grad.
- Hvor skal innbyggerne få hjelp med sine digitale spørsmål i framtida? Hvor ønsker vi å være som samfunn om 5 år?
- Er digitalt utenforskap den rette betegnelsen, eller kan det føre til et slags stigma som at enten er du innenfor eller utenfor? Det handler om at innbyggerne skal ha likeverdige tjenester, uavhengig av hvor hen er i livet.
- Kan vi hente lærdom, inspirasjon eller samarbeide mer med de andre nordiske landene (Sverige og Danmark) og/eller private aktører som f.eks. DNB (jfr Finans Norge på konferansen i 2023)?

- Bibliotekene har en sentral rolle, i samsvar med målene i [Digital hele livet](#). De får mange spørsmål om NAV og Skatt, men som regel er det bare de helt enkle spørsmålene bibliotekene kan hjelpe til med. I små kommuner har de ikke ressurser; et folkebibliotek har kanskje bare en bibliotekar i en halv stilling.
- Forespørsler om hjelp har muligens delvis beveget seg fra generell digital kompetanse til f.eks. bruk av Apple Watch. Spørsmålet er om slike henvendelser er et samfunnsansvar?
- Hva gir læring? Praksis viser at det er veiledning en-til-en i en konkret situasjon! Vi antar at mange av kursene ikke fungerer så godt. Det er ofte de samme personene som stiller gang på gang.
- Nærtjenester kan være én vei å gå (jfr prosjektet som er satt i gang), som Kinn kommune med datahjelp i butikk eller andre eksempler i [Merkur](#)-programmet.
- Ansatte på NAV-kontone har ikke forvaltningskompetanse, Kontorene er sammensatt for å hjelpe med de forskjellige ytelsene, det er ikke et NAV-problem, det er et samfunnsproblem.
- Vi må ha mer samhandling mellom de som skal hjelpe og de som skal hjelpes, og partene må møtes fysisk. Dette handler om hvordan vi utvikler tjenestene, og tilrettelegger oppfølgingsarbeidet basert på møter og kartlegging.
- I nye digitaliseringsprosjekt må det tas med som et utgangspunkt at 20 % ikke klarer å bruke tjenestene på egen hånd. Det er fort gjort å gå rett på løsning. Dette problemet (20 % med utenfoskap) kommer til å være vedvarende, pga. at alle blir eldre, opplever kanskje kognitiv svikt, vi har nye landsmenn med manglende språkforståelse, kunnskap om forvaltningen etc.
- Telefonfunksjonene må gjøres mye mer tilgjengelige og med reell hjelp; de som ringer må få svar med én gang (eks. til Helsenorge).
- Det er ikke behov for nye utredninger; vi har nok kunnskap om digitalt utenforskap og hva som må til. Kunnskapen må «bare» omsettes til praktisk handling. Det må også bli en mer felles problemforståelse; kanskje spesielt i mindre kommuner graver de seg ned i sektorene og ser ikke helheten, at det er et samfunnsproblem.
- Vi må tenke utenforskap generelt, og ikke bare digitalt.
- Vi må huske på de verktøyene vi har som uu, klart språk...
- *Fysisk organisering* med nærhet mellom førstelinjen og faglandet kan ofte være viktig; noen ganger kan det bare være svar på et kjapt spørsmål som skal til for å hjelpe en innbygger i førstelinjen.
- Én innbygger én plan!
- Styrets medlemmer er sentralt plassert i sine virksomheter. Hva kan vi gjøre for å tilgjengeliggjøre kunnskapsgrunnlaget?
- Vi må etterlyse tiltakene som står i handlingsplanen til *Digital hele livet*, f.eks. evaluering av det som er gjennomført skulle vært gjort i 2023.

Vedtak: Anna og Terese lager et diskusjonsnotat til neste styremøte, som grunnlag for det som kan bli forumets handlingsplan på området.

1-24.4. [Service- og tjenestekonferansen 2024](#)

Innspillene i idédugnaden er innarbeidet i felles arbeidsdokument.

Programkomité: Torbjørn, Astrid E., Mona, Terese, Torgeir, Anna, Hanne.

Første møte i komitéen: 09.02 kl 1400-1530.

1-24.5. [Aktivitetsplan 2024](#)

Møter for året er bestemt.

1-24.6. [Eventuelt](#)

Ingen saker.