

Referat fra møtet i Brukerutvalget for NAV-kontorene i Trondheim 9. mai 2017 på NAV Midtbyen

Til stede: Ota Ogie, Sølvi Dahlen, Unni Valla Skevik, Kitty Angelica Seeb, Torgeir Sølsnes, Bjørn Bratvik (møteleder), Heidi Klokkervold, Dag Øyvind Antonsen (vara for John Jakobsen), Jorunn Aune, Thomas Akadim, Svein Otto Nilsen, Harald Solbu (sekretær).

Spesielt innkalt: Hilde Ciljan Jakobsen, avdelingsleder, Helse og Velferdskontoret (HVK) Midtbyen/Østbyen.

Fravær: Tore Solem, Vilde Coward, John Jakobsen, Cato Johannessen.

(Rød tekst er tekst som fulgte med innkallinga)

NB: HVK er en forkortelse som går igjen i vedtaket. Betyr Helse- og Velferdskontoret. HVK er ikke en del av NAV. Kontoret har ansvar for å sikre befolkningen nødvendige Helse- og velferdstjenester.

Sak 14/17: Godkjenning av innkalling og av referat fra forrige møte.

Innkalling og referat godkjent

Oppfølgingspunkter fra siste møte:

- Oppfølging fra sak 4/17: Se referat fra sak 17/17
- Oppfølging fra sak 8/17: Se referat fra sak 17/17
- Oppfølging av sak 9/17: «Brukerutvalget ønsker at det på neste møte informeres om bruken av og informasjonen rundt Individuell plan i disse to prosjektene»
 - Det ble ikke informert om dette på møtet, men det kan nevnes at 5 av ca. 100 brukere i prosjekt «Tett på voksne» i 2016 hadde Individuell plan, og 5 av ca. 200 brukere i prosjekt «Stabil i bolig» hadde Individuell plan.
- Oppfølging av sak 13c/17: «NAV jobber for å få lagret alle referatene fra brukerutvalget, fra brukerutvalget på fylkesnivå og på landsnivå i egen felles mappe.»
 - Referater fra alle brukerutvalgene (kontor, fylke, land) ligger nå tilgjengelig på nav.no, og utvalget fikk se hvordan man finner denne sida.
- Oppfølging av sak 10/17: «Brukerutvalget ber om å bli orientert om det videre arbeidet i Trondheim kommune om eget NAV-ombud.

- NAV hadde ikke nye opplysninger i saken, men Svein Otto Nilsen kjente til at det var gjort et vedtak i Trondheim bystyre om ombudsordningen i kommunen. Vedtaket legges ved referatet.

Sak 15/17: Vi hilser på de nye medlemmene fra Brukerrådet for ungdom

Kitty Angelica Seeb og Thomas Akadim ble ønsket velkommen inn i Brukerutvalget.

Sak 16/17: Hvordan jobber NAV-kontorene med familier, og hvordan samarbeider NAV og Helse- og Velferdskontoret (HVK) i arbeidet med utsatte familier?

Orientering fra NAV og HVK

- I saker der NAV eller HVK er bekymret for omsorgen til barna i familien er kontorene forpliktet til å sende bekymringsmelding til barnevernet (Barne- og familiekontoret).
- Når det er snakk om dårlig økonomi i familier jobber NAV i hovedsak med å sikre de voksne arbeid og arbeidsinntekt.
- I noen grad jobber NAV og HVK også aktivt for at barn i lavinntektsfamilier får delta i vanlige sosiale aktiviteter. Dette kan bl.a. gjøres gjennom økonomisk bistand til slike aktiviteter, eller ved å sikre at integreringsordninger i idrettslag og gratis kulturaktiviteter benyttes.
- NAV Lerkendal har hatt et familieprosjekt der 20 familier har blitt fulgt opp tett. Prosjektet har bl.a. ført til at behovet for økonomisk sosialhjelp i disse familiene er drastisk redusert. Lerkendal er nå med i et landsomfattende forskningsprosjekt sammen med 30 NAV-kontor. Poenget i prosjektet er å utvikle god metodikk i arbeidet med lavinntektsfamilier.
- Sentralt i familiearbeid: Felles innsats fra familien, NAV, Helse og Velferd og Barne og familietjenestene, og tydelig ansvarsfordeling mellom dem.

Innspill rundt bordet:

- Mange foreldre får problemer med jobb når barn blir alvorlig syk. Mange får også samlivsproblemer da. Viktig for NAV å ha dette i tankene.
- Viktig at gode prosjekterfaringer blir tatt med inn i ordinær drift. Også viktig at prosjekter gjøres forståelig for brukere og brukerrepresentanter.
- NAV og HVK prøver nå i større grad enn før å etablere prosjekter som gjelder hele byen, ikke bare innen ett kontor/en bydel.
- Det drives grupper for barn av psykisk syke foreldre.
- Viktig med universelle ordninger som er tilgjengelig for alle barn.
- Unge uføre foreldre rammes sterkt økonomisk, må leve med dårlig økonomi hele livet.
- Idrettslag kan søke integreringstilskudd som kan brukes til å dekke treningsavgift etc. for barn i lavinntektsfamilier. Trondheim kommune utlyser velferdsmidler som organisasjoner som jobber med barn kan søke på.
- Viktig med god informasjon på nettsidene om arbeidet med familier.
- Gjeldsrådgivning er en viktig tjeneste i NAV for mange familier som sliter med dårlig økonomi. En god del har i og for seg bra inntekt, men har problemer med å disponere inntekta.

- Ikke glem familier som «stikker av til utlandet» på grunn av uoversiktlig økonomi. Der finnes ingen gjeldsordninger, og mange kommer tilbake med enda vanskeligere økonomi.

Konklusjon og oppfølging:

- NAV og Helse- og Velferdskontoret oppfordres til å sikre at gode erfaringer fra prosjekter videreføres, og spres til alle kontor.
- NAV og Helse- og Velferdskontoret oppfordres til å ha ekstra fokus på foreldre til alvorlig syke barn
- Temaet Gjeldsrådgivning settes opp på neste møte.

Sak 17/17: Tilgang til tjenester i de nye husene.

Stikkord:

- Hvordan når man ansatte i Helse- og Velferdskontoret når man kommer til de nye husene? Det er jo NAV som skal bemanne publikumstjenesten.
- Hvordan får man bestilt seg time?
- Er det mulighet for «akutttime» på dagen, slik som på legekontor?
- Hva med Drosjekupongordningen og ledsagerbevisordningen til kommunen (Helse og Velferd) i de nye husene?
- Blir det egne informasjonstjenester for hørselshemmede i de nye husene?
- Er det aktuelt å sende ut egen info-avis til kommunens innbyggere når NAV og Helse og Velferdskontorene skal flytte i nye hus?

Orientering fra NAV og Helse- og Velferdskontoret:

- NAV vil ha ansvaret for publikumstjenesten i de nye husene. De kan hente folk fra Helse- og Velferdskontoret når det er behov for det. For den vanlige bruker er det uinteressant om han/hun som står i mottaket er ansatt i NAV eller i HVK. Det skal fortsatt være en åpen dør slik at folk kan komme i mottakene, men alle oppfordres til å få gjort en timeavtale dersom de har behov for det.
- Generelt er det veldig få som henvender seg i mottakene for å snakke med Helse og Velferd, uten å ha avtale først.
- Viktig å få gode møter mellom brukere og ansatte på NAV og HVK, derfor ønsker NAV/HVK forberedte avtaler.
- Folk som trenger «akutt-avtale» på dagen får mulighet til det, både på NAV og HVK. Dette gjelder i hovedsak når det er snakk om akutt boligbehov.
- Man kan nå HVK på telefonen gjennom kommunens hovenummer 72540000. NAV nås på 55553333. Ved å ringe dette nummeret kan du be om å snakke med din veileder, eller du kan få lagt igjen beskjed til din veileder om at han/hun skal ringe deg.
- Drosjekuponger og ledsagerbevis: Ordningene vil bli overført til det nye huset på Falkenborg. HVK arbeider for at flere ansatte skal kunne administrere disse ordningene. For sårbart med bare en.
- NAV ønsker å oppnå tre ting med å endre servicenivå i mottakene:
 - Forberedte samtaler
 - Ikke bruker ressurser på de som klarer å få svar på sine spørsmål på nettet
 - Møte rett veileder i samtaler, ikke den som tilfeldigvis er i mottaket akkurat når brukeren kommer.

- Man kan chatte med sin saksbehandler på NAV gjennom nav.no

Innspill rundt bordet:

- Det er for lang ventetid på telefonen til NAV nå! Mange legger på fordi de ikke har tid til å vente.
- NAV må informere publikum om sammenslåinga og flyttinga til nyttår.
- Viktig å ta vare på de som ikke klarer å snakke i telefonen, og de som har problemer med å komme til riktig avtaletidspunkt.
- Ikke alle har pc, eller klarer å utnytte mulighetene på nav.no
- Arbeidet med å digitalisere søknadsbehandling til ulike søknader i kommunen må prioriteres.
- Viktig at brukerutvalget blir invitert med på diskusjoner om hvordan ulike brukergrupper skal ivaretas.
- Må ikke bagatellisere at mange ikke kan bruke en smarttelefon til å gjennomføre oppgaver på nettet.
- Viktig at man kan få avtaler utenfor ordinær åpningstid når det er behov for det.

Konklusjon og oppfølging:

- NAV og Helse- og velferdskontoret oppfordres til å sikre at personer som har problemer med å forholde seg til avtaler også får nødvendige tjenester
- Brukerutvalget poengterer at personer som ikke har tilgang til tjenester på nett må sikres nødvendige tjenester på annen måte.

Sak 18/17: Bistand til personer med omfattende utfordringer.

- Hvordan samarbeider Helse- og Velferdskontorene og NAV-kontorene rundt brukere med omfattende utfordringer?
- Hvordan sikres brukermedvirkning?
- I hvor stor grad brukes Individuell plan?

Orientering fra NAV og HVK:

- Vi snakker her om personer som for eksempel har problemer med å forholde seg til avtaler, som har utfordringer med å stå i arbeid over tid, som kanskje har problemer med langsiktig planlegging, personer som er vanskelig å gjennomføre planer sammen med. Mange av disse har i tillegg utfordringer med avhengighet/psykisk helse.
- Godt samarbeid mellom NAV og HVK i mange slike saker
- Individuell plan (IP) brukes i liten grad, men mange har ansvarsgrupper, der NAV og HVK er med. Mange brukere er ikke interessert i IP. En IP skal ikke lages før bruker vil ha det.
- NAV og HVK trenger brukerorganisasjoners hjelp til å informere om IP
- HVK arbeider nå med en ny mal for IP, som er svært enkel og oversiktlig, og som oppdateres jevnlig ut fra møter i ansvarsgruppa.
- Det er HVK som er hovedansvarlig i Trondheim kommune for at IP etableres.
- Det finnes nettløsninger for IP som har fått lite gjennomslag («sampro»).

Innspill rundt bordet:

- Mange unge opplever IP mer som et krav enn som en hjelp eller en rett.

- Viktig at brukeren er aktivt med i utviklingen av planer som gjelder seg selv.
- Mange unge er sendt på tiltak uten å ha vært med i diskusjonen på forhånd om hvilke tiltak som er aktuelle.

Konklusjon og oppfølging:

- NAV og HVK oppfordres til å sikre at brukeren er aktivt med i alle planer som lages og alle tiltak som foreslås

Sak 19/17: Om aktivitetskravet for ungdom som mottar sosialhjelp.

Utvalget har bestemt at temaet skal stå på dagsorden på alle møtene framover i 2017.

- Vi gjennomgår status og drøfter mulige tiltak.
- Fokus på samarbeid med de videregående skolene.
- Hvordan kan vi få gode samarbeidsavtaler med næringslivet om arbeidet med ungdom?

Utvalget rakk ikke å behandle saken. Saken settes opp først på neste møte.

Sak 20/17: Vi gjennomgår det nye organisasjonskartet for NAV-kontorene.

Det er vedtatt ny organisering av NAV-kontorene fra 1. januar 2018.

- Hvilke utfordringer kan den nye organiseringen gi når det gjelder brukermedvirkning?
- Får den enkelte bruker fast veileder gjennom hele «løpet» eller blir det hyppige skiftinger av veileder?
- NAV-lederne la fram det nye organisasjonskartet over NAV-kontorene, som innføres fra 1. januar 2018 (ved flytting i nye hus og sammensmelting av Midtbyen/Østbyen og av Heimdal/Lerkendal). Kartet følger referatet som eget vedlegg.
- Egen kartleggings- og avklaringsavdeling. Det har i mange år i NAV vært snakket om at kontorenes kartleggingsarbeid er for dårlig, med den følgen at tiltakene som foreslås i de enkelte saker ofte ikke baserer seg på en helhetlig plan.
- Det blir også en egen ungdomsavdeling som skal gi oppfølgingstjenester til alle ungdommer under 25 år som trenger bistand fra NAV.
- Organisasjonen legger opp til at du skal ha en fast veileder gjennom din «NAV-karriere»

Konklusjon og oppfølging:

- Organisasjonskartet sendes ut sammen med referatet.
- Det ønskes mer tid på et senere møte til å drøfte organisasjonsmodellen.

Sak 21/17: Hva er status når det gjelder boliger til personer med omfattende utfordringer (rus/psykisk helse).

- Helse og Velferdskontoret orienterer.

Utvalget rakk ikke å behandle saken.

Sak 22/17: Noe nytt om pleiepenger?

Dette temaet har vært oppe i utvalget tidligere, og arbeidsutvalget ønsker en oppdatering på om det har skjedd noe nytt vedr. rettigheter til pleiepenger.

Utvalget rakk ikke å behandle saken, men legger ved en orientering om endringene i eget vedlegg.

Sak 23/17: Forskning på oppfølging av sykmeldte.

Rådgiver Heidi Fossen (NAV Sør-Trøndelag) orienterte.

- NAV ønsker å gjennomføre et forskningsprosjekt for å finne ut om NAV jobber godt nok med oppfølging av sykmeldte.
- Brukere skal deles i 4 ulike grupper å få ulik type oppfølging.
- Bruken av metoden «Motiverende intervju» er sentral i forskningen.

Heidi Fossen ønsket brukerutvalgets syn på tekst i brev som sendes ut til de sykmeldte som inviteres inn i prosjektet.

Synspunkter fra utvalget:

- Innholdet i brevet er i utgangspunktet godt og forståelig
- Utvalget fokuserer på at anonymiteten må sikres.
- Det må tydeliggjøres at forskerne som er inne i prosjektet har taushetsplikt.
- Målsettingen i prosjektet må presiseres nærmere i brevet.
- Det ble gjort noen justeringer i brevet ut fra innspill fra Brukerutvalgsmedlemmene.

Sak 24/17: Eventuelt.

Eventuelsaker foreslått i starten av møtet ble behandlet inne i de øvrige sakene (telefonid, ventetid, uforutsigbar utbetalingsdato for trygd i mai).

Saker til senere møter:

- Om aktivitetskravet for ungdom som mottar sosialhjelp
- Boliger til personer med omfattende utfordringer. Status i Trondheim kommune.
- Info om gjeldsrådgivning.

Vedlegg:

- Orgkart
- Orientering om endringer i regler vedr. pleiepenger
- Vedtak i Trondheim bystyre om ombudsordningen i kommunen.

Nytt om representanter i utvalget:

- **Vilde Coward** (kirkens bymisjon) går ut av brukerutvalget. Hun har fått jobb ved hoffet!
- **Thomas Akadim** går ut av utvalget. Han erstattes av vararepresentant **Kine Frostad Røen** som går inn som fast medlem.