Brukerutvalget i NAV i Innlandet

**Referat fra møte 29. november 2021 kl. 09:50 – 14:30**

**Møtested var Storstua, Triangelgården, Hamar. Noen deltakere var med via teams.**

Deltakere:

* Haakon Wiig, Kreftforeningen (leder brukerutvalget)
* Reidun Skjelkvåle Aaboen, FFO - Norges Blindeforbund (deltok på teams)
* Ragnhild Rossvær, FFO – Norsk Revmatikerforbund (NRF)
* Petter Larby, FFO – PEF vara for Jøran Halvorsen
* Maj C. Stenersen Lund, Rådet for likestilling for funksjonshemmede, Innlandet fylkeskommune (sak 27/2021 og store deler av sak 29/2021)
* Anne Wildhagen, vara for Maj C. Stenersen Lund (Sak 28/2029, deler av 29/2021, sak 31/2021 og sak 32/2021)
* Anders Nupen Hansen, SAFO/NHF
* Hege Christin Nilsson, SAFO/NFU Innlandet

+ ledsager Wenche Hårseth

* Mevlida Grabovica, Flerkulturelt råd i Innlandet – deltok på Teams
* Kristin Alfstad, Ungdommens Fylkesting
* Tone Meisdalen, RIO,
* Erling Sørbøen, NAV Hjelpemiddelsentral
* Norun Fjellheim, NAV Kontaktsenter Innlandet – deltok på Teams
* Ann-Margreth Jørgensen, NAV Kontroll/NAV Registerforvaltning
* Nina Vaage, NAV Innlandet
* John-Arne Birkeland NAV Innlandet – sekretariat

Forfall:

* KS

Innkalling med agenda samt dokumentasjon var sendt brukerutvalget i forkant av møtet.

Kristin Alfstad ble ønsket velkommen som ny representant for Ungdommens Fylkesting.

**Følgende saker var satt på saklisten:**

**Sak 27/2021 - Åpning med opprop**

Utvalgets leder åpnet møtet og redegjorde kort for agenda, herunder at møtet i all hovedsak ville omhandle sak om hvordan få flyktninger og innvandrer i jobb og aktivitet.

**Sak 28/2021 - Referat fra møtet 6. september 2021**

Referatet har vært gjort kjent tidligere og er publisert på nav.no.

Referatet ble godkjent uten merknader.

**Sak 29/2021 - Hvordan få innvandrere/flyktninger ut i jobb og utdannelse**

Del 1 – Innlegg fra Anastasia Pettersen v/NAV Gjøvik om hvordan NAV-kontoret arbeider med innvandrere/flyktninger. Anastasia deltok på Teams og foilserie legges ved referatet til utvalgets medlemmer. Nedenfor gjengis det viktigste fra gjennomgangen og fra diskusjonen.

I Gjøvik utgjør innvandrere 12,9 % av 30 000 er innbyggere. Alderen for denne gruppen er i hovedsak 20 – 40 år og disse har derfor lang tid i jobb foran seg, og det er derfor viktig med overgang til jobb for disse. Den største innvandrergruppen er fra Polen.

Alle som er bosatt i Gjøvik, er innbyggere i Gjøvik og håndteres av respektive avdelinger ved NAV Gjøvik (ingen egen avdeling for innvandrere).

Informasjonsbehovet håndteres av flyktningtjenesten i samarbeid med andre. Deres viktigste oppgaver er bosetting, oppfølging og kvalifisering.

Introduksjonsprogrammet skal bidra til integrering og til selvhjelp. Dette er et opplæringsprogram som skal forberede deltakere til det norske arbeidslivet. Målgruppe er flyktninger og deres familiegjenforente mellom 18 og 55 år. Det gis tilbud om programmet (er på fulltid) innen tre måneder etter bosettingstidspunktet og tilbudet er differensiert tid i programmet (etter flyktningenes bakgrunn og kompetanse). Deltagelse i programmet gir rett til introduksjonsstønad.

Det obligatoriske innholdet er

* Opplæring i norsk og samfunnskunnskap
* Livsmestring i nytt land
* Foreldreveiledningskurs

Det individuelt tilpassete innholdet består av:

* Grunnskole for voksne
* Videregående opplæring
* Forberedende kurs og utdanning for høyere utdanning
* Arbeidsmarkedstiltak i regi av NAV
* Praksis
* Arbeid på deltid

De som ikke kommer ut i jobb når introduksjonsprogrammet er ferdig, blir fulgt opp av NAV Gjøvik med fokus på jobb. De som ikke har fullført utdanning for tilbud om grunnskole for voksne, videregående skole (ungdomsrett og rett for voksne over 25 år) eller høyere utdanning.

Det er mange suksesskriterier for å lykkes slik at den det gjelder kommer ut i jobb og kan bli selvforsørget som de selv ønsker. Av disse kriteriene nevnes motivasjon, ressurser, tid, treffsikre tiltak og aktiviteter, kontinuitet i kvalifiseringen samt samarbeid internt og på tvers av tjenester.

Jobbspesialistene i NAV er en del av verktøyene som kan brukes. En del av det som jobbspesialistene gjør, er også tatt inn av ordinære veiledere i NAV slik at dette kan tilpasses den enkelte.

Det samarbeides også med Røde kors om “flyktingevenn” som er norske som har fungert som mentorer. Videre har man sett etter fadderfamilier og etter leksehjelp.

Det er utfordrende å lære norsk språk på 3 – 6 måneder, også for de med høy utdanning, men for å studere videre må de bestå B2-testen, men vi har ikke sett mange slike resultat ennå. Introduksjonsprogrammet kan utvides til ett år og de må ha nok tid til å lære språk. Det er viktig for videre integrering at det er innvandrere representert i de aller fleste yrker.

I tillegg til programmet for innvandrere, er det viktig med generell folkeopplysning for at det skal bli gode resultater gjennom god integrering.

Del 2 – Innlegg fra rektor Marie Holem Bakken assisterende rektor Aina Hagen fra Hamar Læringssenter.

Foilserie brukt under møtet legges ved referatet til utvalgets medlemmer. Nedenfor gjengis det viktigste fra gjennomgangen og fra diskusjonen.

Hamar Læringssenter:

* Underviser norsk og samfunnsfag for flyktninger og fremmedspråklige
* Underviser grunnskole for fremmedspråklige
* Har kveldskurs på forskjellige nivå (A1- B2)
* Gjennomfører praksis
* Har ca. 20 ansatte, 100% rektorstilling, 100% assisterende rektor stilling.
* Ca. 150 deltakere/elever
* Har ansvar for spesialundervisning for voksne

Læringssenteret har et tett og godt samarbeid med NAV med faste samarbeidsmøter, tilstedeværelse fra programrådgivere (veiledere fra integreringsteamet ved NAV Hamar) på læringssenteret en time hver dag, samarbeid om individuelle planer m.m. Programrådgiver er brukers veileder og utarbeider individuell plan sammen med flyktningen. Programrådgiver følger opp i forhold til fravær m.m.

Det ble også kort redegjort for hvordan det arbeidet Hamar læringssenter gjør, er organisert i Ringsaker kommune, Stange kommune og i Løten kommune. Alle kommunene melder om godt samarbeid med NAV.

Det er også samarbeid med frivillige organisasjoner som Røde kors og da spesielt i forhold til lavterskeltilbud som å gå turer sammen med deltakere fra læringssenteret.

Det er veldig store individuelle forskjeller i hva som motiverer den enkelte deltaker og det er behov for å investere mer tid i den enkelte deltakere for å øke muligheten for bedre resultat.

Det tilrettelegges for flyktninger som har spesielle behov (syn, hørsel m.m.). Til dette kan integreringsteamet søke IMDI om tilskudd.

En del deltakere blir ferdige med introduksjonsprogrammet uten å ha lært nok språk. Selv med bistand fra NAV, har de vansker med å få jobb og da blir etter hvert sosialhjelp eneste mulighet. Når det er behov for det, bistår programrådgiverne med å søke om utsettelse og deltakerne har en normal rett i fem år. Det er viktig at tydeliggjøres at dette ikke kun er en rett, men også en plikt.

Del 3 – Innlegg fra integreringsrådgiver Andrea Ihler Evensen i Sør-Odal kommune – Fra bosatt til ansatt. Andrea deltok på Teams og foilserie legges ved referatet til utvalgets medlemmer. Nedenfor gjengis det viktigste fra gjennomgangen og fra diskusjonen.

I sin innledning om hvordan Sør-Odal kommune arbeider for å oppfylle målsettingen «Fra bosatt til ansatt», redegjorde Andrea for hvordan arbeidet er organisert i kommunen. Flyktningkonsulentens oppgaver er

* Planlegge bosetting
* Ta imot og etablere
* Guide i nytt land
* Målet er å gjøre selvstendig
* Tverrfaglig samarbeid
* Koordinerings- og oppfølgingsansvar i 5 år
* Forvalter integreringsloven/introduksjonsloven
* Ansvar for introduksjonsprogrammet

Starten planlegges før flyktningene ankommer kommunen. Flyktningene blir hentet av flyktningkonsulenten på Gardermoen og kjørt til huset deres der de er bosatt.

Flyktningkonsulenten er egentlig guide for de som kommer og skal gjøre dem så selvstendige som mulig og det er veldig ulikt fra bosatt til bosatt på hvor mye hjelp de trenger.

Av de som kommer, er mange asylsøkere og det er flest overføringsflyktninger, herav ofte barnefamilier. De har gjerne helseutfordringer og kan ha med seg ulik «bagasje» og kan ha dårlige forutsetninger.

Overføringsflyktninger som er en politisk styrt kvote, har fått kurs i hjemlandet før de kommer til Norge. I slike kurs inngår blant annet det å akseptere homofili og kvinners rettigheter.

De som blir bosatt, blir ikke det grunnet arbeidsevne, men har ofte dårlige forutsetninger for å gå rett inn i arbeid. De som kommer, ønsker å tjene penger selv og arbeid er veldig inkluderende og er nøkkelen til integrering.

Det arbeides hele familien, men først og fremst med de voksne, herunder kartlegging av ønsker og behov. Flyktningkonsulentene er imildertid med i introduksjon i barnehage m.m. De har ansvar for de voksne, og de voksne har ansvar for sine barn.

En del av introduksjonsprogrammet er normalt enten et utdanningsrettet løp eller et arbeidsrettet løp.

Deltakerne mottar økonomisk støtte i introduksjonsprogrammet og får trekk i ytelse hvis de er fraværende uten gyldig grunn.

Det oppnås beste resultater for

* De etterspurte som har en formell utdanning, lærer seg norsk raskt og som har en etterspurt kompetanse
* Skoleelever som er i et utdanningsrettet løp, kvalifiserer seg til arbeid og blir lånekassefinansiert
* Arbeidskarene som ikke trives med teori og kan slite med språket, men som alltid har jobbet.

De man lykkes mindre med, er

* De overkvalifiserte med formell utdanning og lang karriere, men blir ikke innkalt til intervju/får ikke jobb i stil med sin kompetanse og må ta til takke med noe de egentlig ikke ønsker
* Drop-uten som- er ungdom gjerne uten familie i Norge og som ikke har eller mister motivasjonen. Disse blir plukket opp igjen av NAV.
* Uføre som ikke mestrer skole og som skiller seg ut fra arbeidskarene. Her må man ha et godt tverrfaglig samarbeid for å finne mulige løsninger.

Suksessfaktorene er

* Tidlig kartlegging
* Bruke god tid på introduksjonsprogrammet
* Migrasjonskompetanse
* Tenke langsiktig foran kortsiktig – varig arbeid
* Tverrfaglig samarbeid
* Helhetsvurderinger

Del 4 – Innlegg fra Tsegayehailu Balcha som fortalte om hvordan han som frivillig bistår og informerer andre innvandrere og flyktninger. Tsegayehailu deltok på Teams.

Tsegayehailu har fortsatt kontakt med de han har blitt kjent med fra asylmottak og gir bistand med det som for oss fremstår som enkelt.

NAV-språket er vanskelig, og mange er skeptiske til brev fra UDI eller fra NAV. Noen slike brev blir ikke åpnet, i motsetning til brev fra kommune, sykehus og bank.

I sin kommunikasjon på asylmottakene bruker han mye engelsk og «tegnspråk», men dette blir ikke like lett når de er bosatt og de ikke kjenner så mange der de nå bor.

Han prøver å fortelle at NAV er der for alle og at NAV ikke er skummel, men er en nødvendig hjelper. Mange vil klare seg selv for å unngå kontakt med NAV.

Det er vanskelig å forstå det norske samfunnet i starten, og detter er noe det må være en aksept for.

Denne formen for frivillig arbeid, er meget verdifull og avlaster de formelle apparatene samtidig som slik kontakt også er et bindeledd mellom flyktninger og det norske hjelpeapparatet.

Fra oppsummering etter fire innledere gjengis følgende:

* NAV-språket er komplisert, og det er veldig viktig at dette språket blir bedre. Mange ulike vedtak gjør at brukerne kan bli frustrert (hva er for eksempel et inkassovarsel). Det er i slike situasjoner viktig å ha naboer eller andre frivillige å spørre om hjelp. Det er veldig viktig at denne gruppen får tillit til NAV.
* Hjelpemiddelsentralen kan bistå, men den det gjelder må (med hjelp) være klar over behov og hva det kan søkes om. Det er mulig å få hjelp også før man får fødselsnummer/D-nummer. Noen kan ha barn med veldig store hjelpemiddelbehov og ha heldøgnsomsorg for disse barna. Det er viktig å informere om avlastning. Når man er i asylmottak, får man enkle hjelpemidler fra ordinært hjelpemiddellager i den enkelte kommune. Har man behov for mer tekniske hjelpemidler, søker man hjelpemiddelsentralen.
* Alle skal få samme tilbud om hjelpemidler og kommunene kan søke IMDI om dekning av ekstraordinære utgifter, eksempelvis personlig assistent, spesialundervisning, VTA-plass m.m. Kommunene skal uansett tilby dette, men kan som sagt få refundert utgifter fra IMDI.
* Det er viktig at de individuelle planene ikke blir så statiske at de blir en tvang i stedet for en fleksibel løsning. Planene skal og må endres underveis og den skal senest hvert halvår gjennomgås og revideres.
* Det er ulikt om flyktningtjenesten er en del av NAV eller ikke og det er ulik motivasjon for de valg den enkelte kommune tar når det gjelder organisering. Der flyktningtjenesten ikke er en del av NAV, ser de på seg selv som en opplæringsdel på siden av NAV og at de har vårt eget løp. Det samarbeides uansett mye og konkret med NAV, spesielt når arbeid er målet.
* Det aller beste for flyktningkonsulentene er de løpene der de de henter familier på Gardermoen og ser at alt ordner seg, barna begynner på skole, foreldre får jobb, de kjøper bil og hus.
* Det er veldig mange reguleringer og føringer i Norge, og dette må alle forholde seg til. Flyktninger blir forberedt veldig godt allerede i flyktningeleir.

**Sak 30/2021 Fremtidens brukermøter**

Saken ble utsatt

**Sak 31/2021 Arbeid i Brukerutvalget 2022, herunder møteform og -tid**

Det ble vedtatt å endre møtestrukturen til to møter i året. Møtene blir fra ettermiddag første dag til arbeidsdagens slutt andre dag. Møtene blir på hotell og utgangspunktet er at alle overnatter slik at vi også får brukt tid etter ordinær møteslutt første dag, til å bli bedre kjent og til uformell prat.

NAV Innlandet vil komme tilbake til sted og tid, men det legges opp til ett møte i halvåret.

Ved behov innkalles det til ekstramøter (fysiske eller på Teams).

**Sak 32/2021 Status og dagsaktuelt fra NAV Innlandet**

* Klart språk

Det kan være skummelt å få brev fra NAV. Det er imidlertid viktig at alle har nødvendig tillit til NAV som et offentlig forvaltningsorgan. Hvis tilliten forsvinner, er det en trussel mot det offentlige Norge. Klart språk er en forutsetning for å bygge slik tillit.

* Plangrunnlag for 2022

Plangrunnlaget er forløperen til Mål og disponeringsbrevet fra Arbeids- og velferdsdirektoratet til blant annet fylkene. Plangrunnlaget er et kort dokument som sier noe om forventede satsinger for neste år og det er ikke store endringer sammenligner med de satsingene vi har i år.

* Tillitsreformen

Tillitsreformen kommen og denne kan være tema på senere måte. Dette med tillit er viktig også for norske brukere. Hva skal til for at tilliten blir værende. NAV-skandalen har heller ikke bygget opp under tilliten til NAV.

* Rapport etter Årstad-saken

Rapporten etter drapet på en ansatt på NAV-kontoret på Årstad i Bergen er klar og det er en del tydelige krav til hvordan sikkerheten på NAV-kontor kan ivaretas på en bedre måte.

* Brukermøter

Brukermøter en del av NAV sin virksomhetsstrategi og hvordan skape gode brukermøter vil være viktig del av arbeidet med revidering av virksomhetsstrategien.

* Språkkunnskap

Det er ikke sikkert at NAV har god nok kompetanse på fremmedspråk. På store kontor har de dedikerte medarbeidere. På mindre kontor er dette ikke spesialisert. Det er lokal frihet for hvordan arbeidet organiseres. Tolkehjelp brukes aktivt.

**Avslutning v/Haakon Wiig**

Utvalgets leder takket for et godt møte der vi gjennom fire gode innledere har fått god kjennskap til hvordan det arbeides med flyktninger fra NAV, flyktningtjenesten og læringssentrene. I den arbeidsrettete jobbingen er samarbeidet veldig viktig og utvalget sitter igjen med en god følelse av at dette tas på alvor til beste for de med både mindre og større behov.

Vi ønsket hverandre god jul og godt nytt år og ser frem til på møtes på en litt annerledes måte neste år.

Hamar 10. desember 2021

John-Arne Birkeland

Referent