

## Referat fra møte i Brukerutvalget for NAV-kontorene i Trondheim, 4. oktober 2017 på NAV Lerkendal

Tilstede:

Medlemmer: Bjørn Bratvik (møteleder), John Jacobsen, Kine Røen, Svein Otto Nilsen, Heidi Klockervold, Frode Strømman (fra sak 29), Sølvi Dahlen, Unni Valla Skevik, Harald Solbu (ref).

Observatører: Kine Nilsen Myre (Bymisjonen), Therese Fjellheim (Helse-, velferds og oppvekstombudet i Trondheim kommune).

Fravær: Cato Johannessen, Tore Solem, Jorunn Aune Høyer, Kitty Angelica Semb, Ota Ogie, Torgeir Søsnes

1. Vedlagt følger powerpointserie med informasjon knyttet til de ulike punktene i sakslista. Denne ble vist under møtet.
2. **Tekst med rød skrift i referatet er tekst som fulgte med innkallingen.**

### **Sak 25/2017: Godkjenning av referat fra siste møte og godkjenning av innkalling til dette møtet.**

Innkalling og referat godkjent.

Svein Otto ba om at vedtak om NAV-ombud ble lagt ved referatet.

Trondheim bystyre fattet 26. april 2017 (sak 48/17) følgende vedtak (saken omhandlet evaluering av ordningen med kommunalt ombud for helse, omsorg og oppvekst, og det vises spesielt til punkt 3 og 4 i vedtaket):

1. Bystyret gir sin tilslutning til at dagens ombudsordning for helse, omsorg og oppvekst i Trondheim kommune videreføres som en fast ordning.
2. Bystyret ber rådmannen om å vurdere arbeidsmessige rammer og prioriteringer for ombudets arbeid, herunder grenseoppgangene mot pasient- og brukerombudet, elev- og lærlingombudet, Jusshjelpa og gatejuristene i Kirkens bymisjon. Bystyret presiserer at eventuelle endringer i rammer og prioriteringer må fremmes som politisk sak.
3. Bystyret er bekymret for mengden saker ombudet har som er knyttet til NAV, og ber derfor rådmannen gå i dialog med NAV for å se hvilke forbedringer som kan gjøres på systemnivå.
4. Antall henvendelser knyttet til NAV dokumenterer behovet for et eget NAV-ombud for brukernes rettigheter. Trondheim kommune må aktivt arbeide for at en slik ordning etableres. NAV er for øvrig pålagt å informere, veilede og bistå sine tjenestemottakere også i klagesaker.
5. Bystyret ber rådmannen bes legge frem en sak for formannskapet der ulike alternativer til fysisk lokalisering av ombudet vurderes.
6. Bystyret ber Rådmannen vurdere en oppbemanning av ombudet fram til budsjettbehandlingen.

7. Bystyret forventer årlig tilbakemelding fra ombudet i form av årsrapporter.

Rådmannen i Trondheim kommune har sendt en henvendelse til NAV-direktør/Arbeids- og velferdsdirektorat med henstilling til å oppnevne NAV-ombud.

### **Utsatt sak 22/2017: Nytt om pleiepenger**

Harald orienterte om endringer i regelverket, som er innført fra 1. oktober. Se bilder om temaet i vedlagte powerpointserie. De viktigste endringene er:

- Øvre aldersgrense endres fra 12 til 18 år.
- Pleiepenger kan også gis i forbindelse med tilsyn med barn som har alvorlig funksjonshemming
- Pleiepengene reduseres etter 1 år til 66% av lønn.

### **Konklusjon og oppfølging.**

Saken tas til orientering. Det forventes nå en politisk diskusjon sentralt om vedtatte endringer, spesielt knyttet til reduserte pleiepenger etter 1 år. Brukerutvalget ønsker at saken settes på kartet igjen om ca. 1 år når vi kjenner mer til konklusjonene fra disse drøftingene.

### **Sak 26/2017: Ny organisasjonsmodell i NAV-kontorene fra 1.1.2018.**

Modellen ble presentert på siste møte, og brukerutvalget bestemte da at modellen skal gjennomgås grundigere på neste møte, med tid til innspill og kommentarer.

Modellen ble presentert av NAV-lederne. Se vedlagte powerpointserie.

Fra 1. januar slås NAV Heimdal og NAV Lerkendal sammen og blir nye NAV Lerkendal, med lokaler i Trondheimsporten, Holtermannsvei 70. PÅ samme tidspunkt slås NAV Midtbyen og NAV Østbyen sammen og blir NAV Falkenberg, med lokaler i Falkenbergveien 28. Antall ansatte i hvert av kontorene blir i underkant av 200. Nye avdelinger i kontorene sammenlignet med dagens organisasjon er

- Kartleggingsavdeling
- Ungdomsavdeling
- Administrasjonsavdeling.
- Avdeling sosialfaglig arbeid

Her er noen stikkord fra samtalen rundt bordet:

- NAV ønsker å øke antallet jobbspesialister. Dette er veiledere som jobber med et begrenset antall brukere og som har spesiell kompetanse på å følge opp brukere med ulike utfordringer ute i vanlig arbeidsliv. NAV-kontorene forventer å få flere jobbspesialister til neste år. Pr. i dag har NAV Heimdal og NAV Østbyen ca. 15 til sammen.
- NAV-kontorene i Trondheim får alltid svært mange søkere til ledige stillinger i kontorene, ofte over 200. Til sosialfaglig avdeling er det mest aktuelt å tilsette personer med sosialfaglig utdanning, for øvrig ønskes et bredt spekter av fagutdanninger. Også viktig for NAV-kontorene å ha veiledere med god kompetanse på familiearbeid.

- Det er pr. i dag ikke planlagt noen egen satsing for de over 50 år, men i den nye avdelingen «Rekruttering og formidling» vil det løpende bli diskutert hvilke grupper som skal følges opp gjennom gruppeinnkallinger o.l.
- Vedr. NAVs ansvar i oppfølgingen av sykmeldte. NAV ønsker å jobbe mer innsatsbasert mot bedrifter med høyt sykefravær. Trondheim kommune er blant de med høyest sykefravær. Kommunen har plukket ut 10 barnehager og 10 helse- og velferdssenter der det skal være ekstra fokus på sykefraværet framover.
- NAV har på statssida en egen liten gruppe (ca. 6 ansatte) kalt NAV Intro som jobber med bistand i saker knyttet til innvandrere og flyktninger. Denne virksomheten blir fra nyttår lagt til NAV Falkenberg, men vil som nå ha et ansvar i hele regionen.
- NAV Klæbu flytter til Trondheimsporten fra 1.1.18. NAV-kontoret i Klæbu avvikles. Full integrering fra 1.1.20

#### Konklusjon:

Informasjonen om ny organisering av NAV-kontorene i Trondheim ble tatt til orientering.

#### **Sak 27/2017: Om digitalisering av tjenester og om kontakt med NAV.**

Temaet er tydelig i media i disse dager, og Arbeidsutvalget ønsker at temaet settes på dagsordenen i Brukerutvalget.

Mulige undertema kan være:

- Hvordan sikre at de som har problemer med å holde avtaler får nødvendige tjenester?
- Er det mulig å gjøre avtaler om å møtes andre steder enn på NAV-kontoret?
- Hvordan få kontakt med NAV-kontoret slik at vi får gjort avtale?
- Det oppleves vanskelig å få avtale med NAV på kort varsel.
- Er det sånn at de som står i skranken ikke kan sette bruker opp på time hos sin veileder, at du er nødt til å ringe for å få time?
- Blir det endringer i de nye husene rundt dette?

Her er momenter fra diskusjonen rundt bordet:

- Hovedtanken er at den enkelte bruker som har behov for det skal ha kontakt med sin egen veileder. Jfr. fastlegeordninga. Det sikrer best kvalitet på tjenestene
- Eksempel på hvordan digitale løsninger også forbedrer kvaliteten på tjenestene: NAV lager en aktivitetsplan sammen med hver bruker. Denne har nå blitt et dynamisk dokument som kan sendes fram og tilbake mellom bruker og veileder.
- Det er viktig at NAV har fokus på de nesten 300.000 som mangler digitale ferdigheter, og sikre at de får gode tjenester.
- Også viktig – når det er så stort fokus på å ringe for å ordne med avtale – at det er kort ventetid på telefon. Det utvikles nå tilbakeringingsfunksjon på flere typer henvendelser.
- Selv om NAV har krav på seg til å ringe tilbake innen 48 timer prøver NAV-veilederne å ringe så fort de har muligheten. De fleste henvendelsene besvares lenge før denne fristen går ut.
- Viktig å skille diskusjonene: Hva er økt digitalisering, hva er spisset kompetanse.

- Fordobling av antallet klager i NAV på landsplan. 40% går på saksbehandlingstid, 36% på veiledning og oppfølging, resten i stor grad på tilgjengelighet. Brukerutvalget ønsker å se tall for klager i Sør-Trøndelag, for bl.a. å kunne se om disse avviker fra landsnivået.
- En del med rusmisbrukere får store problemer med å få god kontakt med NAV. Har ikke mobil, forstår ikke skjema osv. Viktig at disse blir tatt imot når de kommer på kontoret.
- Viktig for NAV å høre på tilbakemeldingene, lytte, stadig prøve å bli bedre.
- Burde også sett på innholdet i vedtakene, se om de kan forbedres. Skaper mye behov for å oppsøke NAV fordi de ikke forstås. Burde fornorsket vedtakene. Det er et prosjekt i NAV som kalles «Klart språk», der man ser på mulighetene for forenkling i brev og andre formularer. NAV lokalt kan ikke gjøre så mye med de statlig formulerte brev og vedtak, men vi kan se nærmere på de kommunale vedtakene (sosialhjelp, KVP, råd og veiledning).
- Noen klarer ikke forholde seg til avtaler. Hva gjør NAV med dem?
  - Da trenger NAV ofte hjelp fra andre instanser
  - MO-senter (mottaks- og oppfølgingscenter for personer med rusproblemer) åpnes nå. Vi kan ha tjenester der.

#### Konklusjon og oppfølging:

- Brukerutvalget oppfordrer NAV til å ha spesielt fokus på brukere
  - med lav digital kompetanse
  - som er redd for å bruke telefon
  - som har store problemer med å holde avtaler.
 Det er viktig å sikre at disse får gode og stabile tjenester.
- Brukerutvalget ber om å få seg forelagt oversikt over klager til NAV i Sør-Trøndelag.
- Brukerutvalget ønsker å se eksempler på vedtak etter Lov om sosiale tjenester, for å drøfte mulighet for å gjøre språket i vedtakene mer lettforståelig.

#### **Sak 28/2017: Om økonomirådgivning og gjeldsrådgivning i NAV-kontorene.**

Brukerutvalget ønsket på siste møte at dette temaet ble satt på dagsordenen (se referatet, sak 16).

Vi orienterer om hvordan vi jobber med temaet, og drøfter om det er områder i dette arbeidet som bør ha større fokus.

Det ble orientert om hvilke tjenester NAV i Trondheim har når det gjelder økonomirådgivning og gjeldsrådgivning. Se powerpointbilder.

Følgende ble nevnt i samtalen rundt bordet:

- Mange har bra inntekt, men stor spillegjeld. Disse kan få god hjelp enten gjennom individuell rådgivning eller ved å delta på kurs gjennom NAV.
- Folk kan melde seg på kurs gjennom kommunens nettside.
- NÅ har Namsmannen i Oslo fått satt i gang en ordning med gjeldssanering for folk med stor gjeld som «har flyktet» til utlandet utlandet.

**Konklusjon:**

Informasjonen om NAVs arbeid med økonomirådgivning og gjeldsrådgivning ble tatt til orientering.

**Sak 29/2017: Om aktivitetskravet for ungdom som mottar sosialhjelp.**

Vi gjennomgår kort status på området. Blir trolig liten tid til drøfting.

Saken ble utsatt pga. mangel på tid, men i powerpointpresentasjonen er det et bilde med oversikt over antallet ungdom under 30 år mottok sosialhjelp i september 2017, fordelt på ulike aktivitetskategorier.

**Sak 30/2017: Om temaplan for arbeid mot fattigdom i Trondheim.**

Kommunen har en «fattigdomsplan» for perioden 2013 til 2017. Denne skal nå fornyes. Rådmannen ønsker innspill til ny fattigdomsplan. Hva er det viktigste NAV kan gjøre for å hindre fattigdom?

Seniorrådgiver Ingvild Heggstad i rådmannens fagstab deltar på dette punktet.

Marthe Kjerkol Brede møtte fra rådmannens fagstab. Det vises også her til powerpointbilder i vedlegget.

Fra Marthes informasjon:

- Mange planer i kommunen handler om å forebygge fattigdom
- I denne planen fokuseres på lav inntekt.
- I Trondheim følger vi EU sin definisjon: på fattigdom: Inntekt under 60% av medianinntekt. Man skal være i situasjonen i tre år eller mer for å ette med
- 2013 – 2015 i Norge: Ca. 10% av innbyggerne opplever fattigdom.
- Stor forskjell på norskfødte (7%) og innvandrere (27%).
- Fattigdom i Trondheim: 10,2%. Altså litt mer enn landsgjennomsnitt. Svak økning på 5 år
- 8,6% av barn under 18 år lever i en husholdning som er definert som fattig.
- 38.000 barn til sammen i Trondheim, 3.300 barn i Trondheim er i denne kategorien.
- Hvis 50% av medianinntekt: 5,8%.
- Veksten kan ha sammenheng med å bosette mange flyktninger.
- Økonomisk sosialhjelp er et viktig virkemiddel. Også KVP. Gode resultater.
- Ungdom går på sosialhjelp i snitt i 4 måneder. Sosialhjelp skal være en midlertidig ytelse. På jakt etter mer varige tiltak
- Ekstra satsing på ungdommer og familier både i NAV-kontorene og i andre instanser
- Barnetillegg bare for 2 barn i uføretrygda, endring fra før. Det drøftes om det kan lages en kompensasjonsordning i Trondheim for dette.
- Barn av uføre med lav uføretrygd. Skjer ofte at de faller ut når det er aktiviteter med egenandeler.
- Sosial ulikhet i helse skal forebygges. Tilgjengelige tjenester for alle innbyggere.
- Må legges til rette for at alle skal kunne ha forebyggende helsetiltak
- Ved mer satsing innen idrett for litt eldre ungdommer blir det ofte dyrt og mange faller av lasset. Kostnader på mange tusen årlig til utstyr, turer og aktiviteter. Må

- være mer generøs i tilskuddene til barnefamilier. Viktig at idrettslagene informerer godt.
- Begrepsforvirring. Brukerrådgivning er noe annet enn brukermedvirkning.
    - Vi holder på med brukerrådgivning på systemnivå, ikke brukermedvirkning på individnivå.

#### Konklusjon og oppfølging

- Forslag til aktuelle tema i den nye fattigdomsplanen:
  - Tannhelse burde vært lagt under kommunehelsetjenesten.
  - Måltid i skolen
  - Hva med borgerlønn? Problemet kan være at det ikke havner hos barna.
  - Kanskje det må være skolene som er linken inn til frivillige gratisordninger i idrettslag etc.
  - Begrense antallet utbetalinger pr. mnd fra offentlige instanser

#### **Sak 31/2017: Eventuelt.**

Ingen saker.

NB. Neste møte er torsdag 30. november kl. 13.00 på NAV Østbyen, Bassengbakken 1, 5. etg. Møterom «Elvehavna».

Aktuelle saker til dette møte bes meldt til meg snarest!

Fra møtet 4. oktober tar vi med oss følgende saker til neste møte:

- Aktivitetskrav for ungdom som mottar sosialhjelp (sak 29)
- Klagesaker til NAV Sør-Trøndelag
- Eksempler på vedtakstekster vedr. sosialhjelp og andre tjenester etter Lov om sosiale tjenester i NAV.