

Referat fra møte i Brukerutvalget for NAV-kontorene i Trondheim,

| | |
|-------------------|--|
| Sted | NAV Østbyen |
| Tid | Tirsdag 26. mai 2015 |
| Tilstede | Bjørn Pettersen Bratvik, FFO Ota Ogie, Sør-Trøndelag felles innvandrerråd Anne Marie Dahl, SAFO (vara) Thorkild Lote, Kirkens bymisjon/Batteriet (observatør), til og med sak 11/15 Tore Solem, Trondheim Døveforening Svein Otto Nilsen, Kreftforeningen Heidi I. Klokkervold, FO, til og med sak 11/15 Unni Valla Skevik, NAV Østbyen Hilde Merethe Bygland, NAV Midtbyen Sølvi Margrethe Dahlen, NAV Heimdal/NAV Lerkendal Harald Solbu, NAV-kontorene i Trondheim (sekretær) |
| Fraværende | Trine Foosnæs, Næringsforeningen John Jakobsen, Mental helse Jorunn Aune Høyer, SAFO Cato Johannessen, RIO |

Sak 6/15: Godkjenning av innkalling og av referat fra forrige møte.

Saken ble behandlet etter sak 7/15.

Kommentarer:

Bjørn Bratvik har Pettersen som mellomnavn.

Konklusjon:

- Innkalling og referat godkjent.

Sak 7/15: Valg av leder, nestleder og sekretær.

Følgende hadde meldt seg som interessert i vervene som leder og nestleder:

- Ota Ogie
- Bjørn Pettersen Bratvik
- Svein Otto Nilsen

Under møtet trakk Svein Otto Nilsen sitt kandidatur, da han var redd for at kombinasjonen (mulig framtidig) bystyreprerentant og leder/nestleder i Brukerutvalget kunne være uheldig. Det er sjekket at det ikke er noe til hinder for dette juridisk.

Bjørn Pettersen Bratvik og Ota Ogie argumenterte for sine ønsker om å stille som leder, evt. nestleder. BPB har lang erfaring som tillitsvalgt for FFO og astma og allergiforbundet, og sitter nå som leder av brukerutvalget på St. Olav. Er spesielt interessert i helsespørsmål.

OO har vært leder for flere kulturelle nettverk og har jobbet lenge med integreringsarbeid. Sitter i styret for Sør-Trøndelag felles innvandrerråd.

Det ble gjennomført skriftlig valg der det ble avklart på forhånd at den som fikk flest stemmer av BPB og OO ble valgt som leder, den andre som nestleder.

Konklusjon:

- Bjørn Brattvik ble valgt som leder av Brukerutvalget, og Ota Ogie som nestleder. Harald Solbu er bedt av NAV-lederne om å være sekretær for utvalget.
- Tidsperioden ble ikke nevnt under møtet, men valget gjelder foreløpig ut 2016. Kan bli aktuelt med forlengelse ut 2017 slik at brukerutvalgets fungeringsperiode kommer i takt med fungeringsperioden til øvrige brukerutvalg i NAV.
- Bjørn Pettersen Bratvik leder møtene heretter, fra og med neste sak.

Sak 8/15: Status nye NAV-kontor i Trondheim (bygg og organisasjon). Mulig deltakelse fra brukerutvalget i byggruppe og organisasjonsgruppe.

a. Hus.

Det er politisk besluttet at dagens NAV-kontor skal inn i to hus. Det er valgt hus for NAV Lerkendal/Heimdal: Trondheimsporten. Dette er et hus som skal ligge bak (øst for) Fjellanger Widerøbygget rett nordvest for dagens NAV Lerkendal. I dette huset er det også tenkt å gi plass til Enhet for voksenopplæring og Kvalifiseringsssentret for innvandrere (INN). Det planlegges byggestart til høsten.

Det er ikke endelig avklart hvor NAV Midtbyen/Østbyen skal ligge. Her utredes to alternativer: Bassengbakken 1, der NAV Østbyen og NAV Sør-Trøndelag ligger, og et nybygg ved siden av Sirkus shopping. Disse to alternativene utredes nærmere. Når det gjelder Bassengbakken må flere av dagens aktiviteter i huset ut dersom det skal bli plass til både NAV Midtbyen og NAV Østbyen, og det må sjekkes ut om det er mulig å få et godt publikumsareal i første etasje.

Brukerutvalget ønsker at utvalget er representert med to medlemmer i framtidig byggruppe.

b. Organisasjon.

Det er vedtatt at 4 NAV-kontor skal bli til 2 NAV-kontor: Heimdal/Lerkendal og Østbyen/Midtbyen. Stillingene som NAV-ledere skal lyses ut, og det jobbes videre med organisasjonsprosessen når disse nye lederne er på plass. Pr. i dag er planen at de to kontorene skal ha lik hovedstruktur, med tre avdelinger: a. Markedsavdeling, b. oppfølging av personer med arbeidsgiver (sykefraværsoppfølging) og c. oppfølging av personer uten arbeidsgiver.

Brukerutvalget ønsker ikke deltakelse i framtidig organisasjonsgruppe.

Konklusjon og oppfølging:

- Brukerutvalget ønsker å ha med to medlemmer i den/de framtidige byggruppen(e): Jorunn Aune Høyer og Ota Ogie.
- Brukerutvalget definerer følgende tema som spesielt viktige når det gjelder framtidige bygg:
 - Bruke nødvendig tid.
 - Lytte til brukerorganisasjoner, og sikre at disse får stoff til uttalelse
 - Ivaretagelse av universell utforming
 - Gode og oversiktlige arealer for publikum
 - Sikkerhet for brukere og ansatte
- Brukerutvalget ønsker ikke å delta i de framtidige organisasjonsgruppene.

Sak 9/15: Brukerundersøkelsen 2014

Følgende tekst sto i møteinvitasjonen:

Den årlige brukerundersøkelsen i NAV-kontorene i Sør-Trøndelag ble gjennomført i oktober 2014. Vi nevnte den kort på forrige møte, men utvalget ønsket at vi skulle bruke mer tid på undersøkelsen. Vi ser på og reflekterer rundt resultatene. Er det momenter brukerutvalget mener NAV-kontorene (eller enkelte av dem) bør jobbe videre med?

På grunn av tidspress bestemte brukerutvalget at vi ikke skulle gå i detalj på dette punktet. Følgende ble besluttet:

Konklusjon og oppfølging:

- Vi ser på spørsmålene på neste møte og vurderer da om vi vil ha med lokale spørsmål i tillegg. Det må være fokus på at servicen på NAV-kontoret fører til jobb. Må også se på temaet rundt språkproblematikk. Må sikre at spørsmålsstillingene angir sier noe om kvaliteten på tjenestene.
- Brukerutvalget vil ha utsendt spørsmålsstillingene i brukerundersøkelsen sammen med innkalling til neste møte.

Sak 10/15: Om pleiepenger. Sak fra medlem Svein Otto Nilsen.

Følgende tekst sto i møteinvitasjonen:

Nilsen viser til sak i Byavisa der en mor blir trukket i pleiepenger når datteren er på skolen.

Pleiepenger er en ytelse etter *lov om folketrygd §9*, og gjelder stønad til foreldre når barn er alvorlig syk.

Under dette punktet vil rådgiver Heidi Fossen orientere kort om ordningen med etablering av fast kontaktpersoner for familier med barn med mangfoldige behov.

Det kan nevnes at Fylkets brukerutvalg også vil drøfte temaet.

Nilsen hadde sendt inn følgende skriv til brukerutvalget:



Pleiepenger for
alvorlig syke barn.doc

Vedlagt følger powerpoint-serien Heidi Fossen benyttet:



15.05.11
Brukerundersøkelsen...

Ordningen med kontaktpersoner til familier med barn med mangfoldige behov er en pilotordning, og etter evaluering er det ment at denne ordningen skal bli landsomfattende.

Det ble videre orientert om at reglene for pleiepenger nå blir gjennomgått av arbeids- og sosialdepartementet, og nye regler vil bli sendt ut på høring.

Alle saker/søknader om pleiepenger fra brukere i Sør-Trøndelag blir behandlet av NAV forvaltning Aust-Agder.

Brukerutvalget var opptatt av følgende:

- Ønske om at liste over kontaktpersoner på hvert kontor til familier med barn med mangfoldige behov offentliggjøres på NAV Sør-Trøndelags nettsider under nav.no.
- Viktig med godt samarbeid mellom NAV og sosionomtjenesten på St. Olav.
- Viktig å ha et spesielt fokus på innvandrerfamilier med barn med funksjonsproblematikk. Her vil språkproblemer ofte skape store ekstra utfordringer.
- Viktig at brukernes synspunkter taes med i evalueringen av pilotforsøket
- I disse sakene er det ofte nødvendig å etablere Individuell plan.

Oppfølging:

- NAV Sør-Trøndelag oppfordres til å offentliggjøre lista over kontaktpersoner til familier med barn med mangfoldige behov på fylkets hjemmesider under nav.no. **(NB: Dette finnes allerede!! Sjekk nav.no. Klikk på «NAV i ditt fylke» nederst til høyre. Klikk Sør-Trøndelag. Klikk «kontaktpersoner for foreldre....» under «nyttig å vite» nederst på sida. Klikk boksen «relatert innhold» på siden av tekstboksen om kontaktpersonene. Da kommer det opp navn og bilde på alle kontaktpersonene!)**
- NAV Sør-Trøndelag oppfordres til å ha fokus på språkproblematikk blant innvandrerfamilier med funksjonshemmede barn
- NAV Sør-Trøndelag og NAV-kontorene i Trondheim oppfordres til å sikre god dialog med sosionomtjenesten ved St. Olav.
- NAV Sør-Trøndelag må sikre at brukernes synspunkter er sentral når pilotforsøket med kontaktpersoner skal evalueres.

(Innholdet i gul ramme over er sendt til fagledelsen ved NAV Sør-Trøndelag).

Sak 11/15: Pilotprosjekt for å bedre tilliten til NAV. Sak fra medlem Svein Otto Nilsen

Følgende tekst sto i møteinvitasjonen (sitat fra et avsnitt i vedlegget):

Det har på et tidligere møte med brukerrepresentanter i NAV-Trondheim vært diskutert om det burde ha vært lønnet tilkallingshjelp (medhjelpere) som kan bli med brukerne i viktige møter på NAV-kontoret. Bruk av disse medhjelperne er ved spesielle behov.

Dette kan være løsningen for at enkelte brukere kan få bedre tillit til NAV-ansatte og NAV-systemet samt unngå konflikter i betente saker.

Her er skrevet fra Nilsen:



Pilotprosjekt for å bedre tilliten til NAV.

I møtet presiserte Nilsen:

- En ordning med medhjelper kan være et godt sikkerhetstiltak både for ansatte og brukere
- Kunne vært aktuelt å prøve å få til et pilotprosjekt i Trondheim.
- Ikke snakk om fast lønn, men godtgjøring pr. oppdrag.
- Brukerombudet for helse og velferd i Trondheim har ikke kapasitet til å ha en slik rolle

Momenter fra drøftingene i utvalget:

- Betenkelighet: Hvem skal velge ut disse personene?
- NAV må lære ansatte til å oppfordre brukere til å ha med en venn/familiemedlem eller andre til møtene med NAV
- Hvordan skal disse medhjelperne bli ivaretatt? De har ingen organisasjon i ryggen.
- Kan frivillighetssentralen ha en rolle?
- Vi bør «tygge på det» til neste møte.
- Arbeidsutvalget oppfordres til å komme med et konkret forslag til neste møte.
- Det må avklares om vi skal henvende oss til NAV Sør-Trøndelag eller til rådmannen (eller begge deler).

Konklusjoner og oppfølging:

- Brukerutvalget ber arbeidsutvalget komme med konkret forslag til videre arbeid med sak om medhjelpersystem til neste møte.

Sak 12/15: Om ekspertutvalget.

Følgende sto i møteinvitasjonen:

Et ekspertutvalg kom rundt påske med konkrete forbedringsforslag når det gjelder framtidens NAV. Her er noen stikkord:

- Færre NAV-kontor med større kompetansemiljøer
- Arbeidslivssentrene må overføres til NAV-kontorene
- NAV må sikre en nasjonal base med tilgjengelige data for stillingsmarkedet.
- Tettere kontakt med arbeidsmarkedet. NAV-kontorene må i større grad selv jobbe med oppfølging av arbeidssøkere i det ordinære arbeidslivet.
- Klarere kompetansekrav til veiledere som skal løse krevende oppgaver i kontoret
- Mer fokus på resultater og mindre på telling av aktiviteter.
- Mindre detaljstyring og mer ansvar til lokalt nivå.

Vi ser på lista og vurderer om det er tema brukerutvalget skal gå nærmere inn på framover.

Brukerutvalget drøftet kort de nevnte overskriftene. Ekspertutvalgets forslag skal nå ut til høring og vedtok at vi tar temaene tilbake i utvalget når det skjer mer rundt videre oppfølging av ekspertutvalgets forslag.

Konklusjon/oppfølging:

- Brukerutvalget ber om at aktuelle saker fra ekspertutvalget settes opp på saklister til framtidige møter i utvalget etter hvert som det skjer mer rundt ekspertutvalgets forslag.

Sak 13/15: Om kvalitet i arbeidet på NAV-kontor. Sak fra leder Bjørn Pettersen Bratvik.

Følgende tekst fra Bjørn Pettersen Bratvik fulgte møteinvitasjonen:

Rapporten om NAV den tror jeg vil bli av stor betydning.

Har denne betydning for de nye kontorene og hva med omliggende kommuner?

Kvalitetskriterier for eksempel hvor mange samtaler med kunder som også har inkludert arbeidsgiver over en bestemt tid.

Finnes det andre kvalitetsindikatorer?

Hva med funksjonshemmede og noe som kalles VTA plasser (jeg vet ikke hva dette er) samarbeide med kommunen og arbeidsgivere

Skal brukerutvalget se på de andre aktivitetene som NAV arbeider med?

Vi kan vel ikke snakke om alt dette på neste møte, men jeg synes dette er av interesse.

Det ble presisert av Bratvik at det er ekspertutvalgets rapport det er snakk om. Han poengterte at han er opptatt av at NAV må ha tydelige kvalitetskriterier og kvalitetsmål, og ikke bare mål som måler aktivitet.

Konklusjon og oppfølging:

- Det vises til sak 12/15 og oppfølgingen av denne saken.
- I framtidige drøftinger i Brukerutvalget rundt NAV-kontorenes mål er det viktig å ha fokus på mål som viser kvalitet i arbeidet

Sak 14/15: Gjennomgang av målekortet for NAV-kontorene i Trondheim.

Brukerutvalget hadde bet om en gjennomgang av målekortet for NAV-kontorene i Trondheim. Målekortet angir hvilke mål som er satt opp for arbeidet i kontorene.

Det ble ikke tid til denne gjennomgangen. Brukerutvalget ønsker at en oversikt over målene sendes ut foran neste møte, og målene drøftes da.

Konklusjon og oppfølging:

- Oversikt over mål i målekortet sendes ut før neste møtet, og temaet settes opp som sak til dette møtet

Sak 15/15: Saker til neste møte + eventuelt.

- **Åpne møter/referat/saklister:**
 - Spørsmål om møtene er åpne og om sakliste og referat vil bli lagt ut. Begge deler bekreftes, men det kan ta litt tid til det tekniske er på plass.
- **Om Brukerutvalg på hjemmesidene til NAV.**
 - Det vil bli orientering om Brukerutvalget på NAV-kontorenes hjemmesider. Det jobbes nå for å få etablert hjemmesider for NAV på Trondheim kommunes nettsider. Der vil det blant annet bli orientert om brukerutvalget. Brukerutvalgets medlemmer må tenke gjennom om de vil stå med epost og telefonnummer, eller

bare med navn. Harald går ut med formell forespørsel om dette via mail.

- **Taushetserklæring.**
 - Det ble etterspurt om medlemmene har signert taushetserklæring. NAV har ikke sørget for utsending av skjema. Dette vil bli gjort umiddelbart.
- **Papirer som kommer bort på NAV-kontorene.**
 - Svein Otto Nilsen vil at temaet settes opp som sak til neste møte.
- **Sak fra Ota Ogie.**
 - Ota Ogie hadde til møtet sendt inn følgende eventuellsak:
 - Hvordan kan samarbeid mellom NAV, arbeidsmarked , utdanningsmyndighetene og helsetjeneste bidra til at arbeidsledige ungdom og voksne få jobb og er aktive brukere? Hva er indikatorer som viser hvilke samarbeid, satsingsområder og aktiviteter som virker og bidrar til at NAV når sine mål: flest mulig ungdom og voksne skal skaffe og beholde arbeid, være selvforsørget og kunne leve aktive, meningsfylte liv?

Konklusjon og oppfølging:

- Medlemmene vil bli spurt om de vil ha offentliggjort epostadresse og/eller telefon på oversikten over Brukerutvalgsmedlemmer på NAVs nettsider.
- Status rundt etablering/utvikling av NAV-kontorenes hjemmesider taes opp på neste møte
- Taushetsskjema vil bli utsendt.
- Temaet om «papirer som kommer bort på NAV-kontorene» settes opp som sak til neste møte
- Sak fra Ota Ogie taes med til arbeidsutvalget.
- Arbeidsutvalget har møte 24.6. kl. 12.00 på Statens Hus

Saker til neste møte:

Fra sak 09/15:

Gjennomgå spørsmålene i brukerundersøkelsen og vurder om vi skal foreslå lokale spørsmål i tillegg. Fokus på om servicen på NAV fører til jobb. Også fokus på språkproblematikk.

Fra sak 11/15:

Brukerutvalget ber arbeidsutvalget komme med konkret forslag til videre arbeid med sak om medhjelpersystem til neste møte.

Fra sak 12/15 og 13/15:

Sjekk om det har skjedd noe med (noen av) ekspertutvalgets forslag. Hvis ja, sett det opp på saklista.

Fra sak 14/15:

Gjennomgå målene i NAV-kontorenes målekort. Send ut en oversikt over målene på forhånd.

Fra sak 15/15:

- Papirer som kommer bort på NAV-kontor
- Evt. sak fra Ota Ogie.