Møtedato: 22/11/21 kl 11:30-15:00 / Fysisk møte ved NAV Falkenborg

Til stede: Randi Nessemo (LO), Merethe Bue (Kreftforeningen), Agnar Moe (Pensjonistforbundet), Lars Woldmo (FFO), May Beate Haugan (NAV Trøndelag) Linda Fjeldvær (NAV Kontaktsenter), Ellen Braarud (NAV Hjelpemiddelsentral) Anne Grete Dahlen (NAV Trøndelag)

Fravær: Mona Lersveen (FFO), Torbjørn Aas (NAV Trøndelag), Frode Strømman (SAFO), Thomas Ngari Wanjohi (INN), Jostein Grimstad (KS), Heidi Rygh (NAV Levanger), Ulrik Sorte (NAV Falkenborg) Ann-Christin Fredriksen (NAV Trøndelag), Jan Arve Strand (NAV Trøndelag),Tor Edvard Aal (NAV Familie og pensjon) Hans Kristian Lilleberg (Representant fra Brukerråd for ungdom), Kitty Angelica Semb (Representant fra Brukerråd for ungdom)

Referent: Anne Grete Dahlen

Kopi til: May-Liz Flatholm (NAV Trøndelag), Elin Børset-Eidissen (NAV Trøndelag), nav.no

Referat fra møte i brukerutvalget for NAV Trøndelag 22/11/21

26/21 Godkjenning av innkalling og sakliste Randi Nessemo ledet møtet for Mona B. Lersveen. Innkalling og saksliste ble godkjent.

27/21 Forsterket innsats i NAV på kvalifisering og utdanning, Trøndelagsmodellen

Marie Holtan v/ NAV Trøndelag, redegjorde for en viktig utfordring vi står overfor i Trøndelag; det er færre i yrkesaktiv alder samtidig som 1 av 5 i alderen 20-66 år står utenfor arbeidsmarkedet. Flere bransjer mangler folk, og Bedriftsundersøkelsen 2021 viser at 4130 stillinger står ubesatt. Det er et stort behov for faglært arbeidskraft. Trøndelagsmodellen er NAV Trøndelag og Trøndelag fylkeskommune sin felles nye strategi for å redusere utenforskapet i Trøndelag.
NAV går mot en dreining mot livslang læring, i stedet for korteste vei til jobb. Målsetting om 500 kandidater inn i opplæringsløp mot fagbrev i 2022. Målgruppa er arbeidssøkere i NAV, voksne i voksenopplæring og ungdom med brutte lærlingeløp. Opplæring sys ut fra den enkeltes behov. Modellen har blitt testet ut i Levanger/Verdal/ Inn-Trøndelag.
Innspill:
LO - rådgiverne spiller en viktig rolle i dette arbeidet.
NAV - Karrieresenteret er en viktig aktør som ressurs og kompetansesenter for veiledere og rådgivere i vgs og ungdomsskole.
Pensjonistforbundet: 1 av 5 sier noe om enorme ressurser som befinner seg i utenforskap. Viktig at denne satsinga blir kjent. Individet det handler om som vi skal gi tilbud.
FFO: Veldig spennende å høre om denne satsinga, noe av det mest spennende vi har hørt om i Brukerutvalget. Svært opptatt av de med nedsatt funksjonsevne.
NAV HMS: vi ønsker gjerne å bli koblet på for eksempel de med kognitiv svikt.
NAV Trøndelag: Vi endrer måten vi jobber på systemnivå. Ambisjon om 500 løp i 2022. Trøndelagsmodellen som tema for å redusere utenforskapet.
Kvalifisering er en satsing i hele landet, Trøndelagsmodellen er vår modell å jobbe etter. Flere ønsker at satsinga rundt Trøndelagsmodellen blir tema i senere brukerutvalgsmøter.

28/21 Personbrukerundersøkelsen 2021

Eli Sektnan v/ NAV Trøndelag presenterte Personbrukerundersøkelsen 2021. Undersøkelsen gjennomføres av Arbeids og velferdsdirektoratet årlig. 17 334 brukere fra hele landet har svart på årets undersøkelse, herav 711 i Trøndelag. Hovedinntrykket er økt brukertilfredshet og tillit etter et år med pandemi. 80% av brukerne i Trøndelag opplever å bli møtt med respekt. 77% er fornøyd med servicen de har fått hos NAV helhetlig sett og 73% har tillit til NAV i sin helhet. De mest fornøyde brukerne helhetlig sett er mottakere av foreldrepenger og uføretrygd.
Undersøkelsen viser at unge brukere i arbeidsrettet oppfølging er mindre fornøyde med NAV enn de eldre og de unge mener i mindre grad enn de eldre at de blir tatt på alvor av veileder. Yngre foretrekker chat og meldinger i større grad enn eldre, men foretrekker i mindre grad enn eldre selvbetjening på nav.no. Tidligere undersøkelse har vist at en del unge synes det er vanskelig «å forstå NAV» som kanskje kan ha sammenheng med om man foretrekker selvbetjening på nav.no eller ikke
Innspill:
Pensjonistforeningen: Ønskelig å bryte den ned til lokale forhold.
NAV: Jobbes mye med klarspråk i NAV, det er utfordrende å forstå offentlig forvaltning generelt. Behov for å forsikre seg om at det de har gjort er riktig (utfylling av skjema for eksempel).

29/21 Evaluering av samling 17.11.21 for lokale brukerutvalg, Brukerutvalget for NAV Hjelpemiddelsentral, BRU og Brukerutvalget for NAV Trøndelag

NAV Hjelpemiddelsentral: Betimelig tema på samlinga, hvordan kan vi gjøre brukerutvalgsarbeidet på en annen måte (kan fort bli enkeltsaker) inspirasjon til nye måter å jobbe på er bra.
FFO: skuffet over at Sentralt Brukerutvalg ikke prioriterte å komme. Føler at jeg skal representere de funksjonshemmede, men blir litt mye informasjon fra NAV. Balansegang. Litt lite tid til diskusjoner i gruppearbeidet. Viktig at innlegg er tydelige og klare, noe utfordrende å høre.
Pensjonistforeningen: NAV har et veldig bredt nedslagsfelt. Brukerne en representerer kan bli snevert i denne sammenhengen. Viktige tema for å forstå samfunnsdebatten.
NAV Trøndelag: Det er viktig at hvert enkelt kontor får jobbet godt med kvalitet i tjenestene. Trøndelag prøver ut en pilot, der bruker gir tilbakemelding på samtalen med veileder. Serviceklager kan avdekke ting som ikke fungerer. Klage kan gå til statsforvalter.
Samlinga var en fin dag i stort. Gode vekslinger gjennom innspill og diskusjon i gruppene. Ta med oss disse innspillene i det videre arbeidet.

30/21 Evaluering av brukerutvalgsperioden 010120 - 311221

NAV Hjelpemiddelsentral: Vi må stille en fast person fra NAV HMS i disse møtene. Fint at vårt brukerutvalg fikk delta på samlinga den 17.nov.
Pensjonistpartiet: Nyttig fordi deltagelse gir forståelse for samfunnet. Imponert over at ledere i toppsystemet har satt av tid til å møte brukerrepresentantene. Trolig et viktig forum for NAV også, NAV opplever Brukerutvalgsmøtene som nyttig og positivt.
Kreftforeningen: Mottar mye informasjon og synes det er spennende.
NAV Trøndelag: Se på hvilke saker som tas inn i dette forumet slik at vi får diskusjon. Godt klima i dette brukerutvalget. Bra og nyttig for NAV.
Gi gjerne innspill på saker som er ønskelig å sette fokus på.
NAV Kontaktsenter: Hvordan sikre og dele den informasjonen som har vært oppe i møtene. Viktige ting bør deles med enheten eller organisasjonene.
LO: gir mye å være med i brukerutvalg, glad for å være med videre. Mange forventninger som NAV ikke kan eller skal oppfylle.

31/21 Møteplan 2022

Forslag til utsendt møteplan ble godkjent:

Dato	Klokkeslett	Hva
Onsdag 02/03/22	1100-1500	Brukerutvalgsmøte
Torsdag 19/05/22	1100-1500	Brukerutvalgsmøte
Torsdag 15/09/22	1100-1500	Brukerutvalgsmøte
		Konferanse «Bruker møter etat»
Onsdag 07/12/22	1100-1500	Brukerutvalgsmøte

32/21 Orienteringer fra NAV

NAV HMS: Mye jobbing med digitalisering, frigjøre mer tid til brukermøtene. Kommunene vil ha størst gevinst av dette arbeidet. På flere hjelpemidler kan spesialister nå gå rett inn i en digital søknad. Flytter myndighet til kommunene, nærmere bruker. Brukere kan etter hvert gå inn i saken og se hvor saken/hjelpemiddelet er. Jobber for å fremstå som en hjelpemiddelsentral mot 2025. Tillitsbasert styring, mindre kontroll.
NAV Kontaktsenter: mange som tar kontakt. Oversikten per i dag viser at 1000 henvendelser i dag omhandler pensjon. Alderspensjonister mest fornøyd.
10 min ventetid på henvendelser i dag. Mye endringer, vi jobber for å forberede svarberedskap.
NAV Trøndelag: Hurdalsplattformen; styrking av NAV som organisasjon, både drift og tiltak. Ny sentral strategi mot 2035, tillitsreform. Hva betyr dette for oss?
Har gått fra rekordhøy ledighet til lav ledighet, nå er det kampen om arbeidskrafta. Selv om det er lav ledighet, er det mange i utenforskap, 57000 i Trøndelag mellom 20 til 65 år. Kontorene er i gang med planprosesser for 2022, de prioriterte gruppene står seg; ungdom, innvandrere utenfor EU/EØS og nedsatt funksjonsevne.

33/21 Orienteringer fra organisasjonene

FFO: i gang på fylkesnivå, ikke full fart ennå etter pandemien. Eget lag-samling i oktober på Singsås der 116 personer deltok.
Pensjonistforbundet: Samlinger der vi går gjennom de sentrale føringene. Tema pasientreiser, kortløse reiser. Søknader til statsforvalter har gått inn, og vi kan gjennomføre bussreiser, sosiale tilstelninger mm. Statsforvalter tilsatt person som informerer om Stortingsmelding 15 «Leva hele livet» ute i kommunene. Enslige pensjonister har fokus. Trøndelag har kommet seg godt gjennom sammenslåinga.
Kreftforeningen: Alt har vært stengt, åpnet litt forrige måned. Invitert til regional samling for bruker medvirkerne, denne ble avlyst grunnet nytt utbrudd.
LO: Full aktivitet etter at samfunnet åpnet igjen etter pandemien. Deltatt i turne, LO favør, ei uke med program hver kveld fra Oppdal i sør til Namsos i nord. Nådde mange personer, 3-400 personer. 3 ulike utvalg: LO favør, LO ungdom, LO likestilling. LO-koordinatorer på store prosjekt (Nye Veier, bygg og anlegg, havbruk).

34/21 Eventuelt

NAV Kontaktsenter: Hvordan foregår opplæring av nye brukerrepresentanter/brukerutvalg?

Er det mulig å utarbeide et informasjonsdokument til brukerrepresentantene, både om NAV og fra brukerorganisasjonene? Organisasjonene, hvordan er disse satt sammen, presentasjon for nye brukerutvalg.