

**Referat fra møte i  
Brukerutvalget for NAV-kontorene i Trondheim  
tirsdag 16. februar 2016**

<b>Sted</b>	NAV Midtbyen
<b>Tid</b>	Tirsdag 16. februar 2016
<b>Tilstede</b>	Bjørn Pettersen Bratvik, FFO (møteleder) Ota Ogie, Sør-Trøndelag felles innvandrerråd John Jakobsen, Mental helse Thorkild Lote, Kirkens bymisjon/Batteriet (observatør) Svein Otto Nilsen, Kreftforeningen Frode Strømman, SAFO (vara for Jorunn Aune) Dag Øyvind Antonsen (vara, Mental helse, deltok som observatør) Unni Valla Skevik, NAV Østbyen Hilde Merethe Bygland, NAV Midtbyen Sølvi Margrethe Dahlen, NAV Heimdal/NAV Lerkendal Harald Solbu, NAV-kontorene i Trondheim (sekretær) <ul style="list-style-type: none"><li>• Hanne May Bruheim, ombud for helse, omsorg og oppvekst i Trondheim kommune hadde innlegg under møtet og deltok som observatør under hele møtet.</li></ul>
<b>Fraværende</b>	Tore Solem, Trondheim Døveforening Heidi I. Klokkervold, LO Trine Foosnæs, Næringsforeningen Jorunn Aune, SAFO Cato Johannessen, RIO

### **Sak 1/16: Referat og innkalling godkjent.**

Til eventuelt: Kort om pleiepengene.

### **Sak 2/16: Møteplan for 2016.**

Liste framlagt Ingen forslag til endringer. Møtene i 2016 er da disse:

16. februar: Vanlig møte, Sted: Statens hus  
24. mai: Temamøte om flyktninger. Inviterte gjester. Sted: NAV Lerkendal  
06. september. Vanlig brukerutvalgsmøte. Sted: Ikke avklart.  
10. november: Brukerutvalgsmøte med hovedfokus på ungdommer. Sted: Ikke avklart.

- Vedr. temamøte om flyktninger:
  - Disse ble valgt inn i arbeidsgruppe som skal forberede møtet:
    - Ota Ogie
    - Dag Øyvind Antonsen
    - Frode Strømman.
    - Harald Solbu (innkaller)
  - Arbeidsgruppa ble oppfordret til å ta kontakt med mangfoldsrådet i kommunen og vurdere et samarbeid om møtet.

- Hovedtema: Hva NAV kan gjøre overfor brukerne, og hva brukerorganisasjonen kan bidra med.
- Vedr. møte om ungdom: Brukerutvalget må samsnakke med brukerråd for ungdom. Få til et møte med dem på forhånd.

#### **Konklusjon og oppfølging:**

- Forslag til møteplan godkjent.
- Arbeidsgruppe som skal forberede møte 24. mai valgt. Se over. Harald Solbu innkaller gruppa til møte.

#### **Sak 3/16: Brukerundersøkelsen 2015.**

- Powerpoint med resultater utsendt i forkant av møtet. Hilde Bygland orienterte om undersøkelsen og resultatene.
- Diskusjon rundt dette med forberedte samtaler kontra uforberedte. Det ble påpekt fra medlemmer at man må sikre at man har en mulighet for å møte folk på kontoret når brukeren er tilgjengelig for samtale.
- Sjekk: De som kommer for sosialhjelp, opplever de at de blir de møtt med respekt i samme grad som andre? Også se på i hvor stor grad de som kommer i forbindelse med økonomisk sosialhjelp er fornøyd med oppfølgingen fra NAV i forbindelse med jobbsøk.
- Hvor lang tid det tar før du får hjelp er ikke tydelig. Det er individuelle vurderinger. Kan deles på ulike typer tjenester. Dette kan vi ta inn neste gang.
- Ca. 25% ønsker å ha med en person. Utvalget ser dette som et høyt tall. Interessant å bryte den ned på type tjeneste. Og hvorfor ønsker de å ha med seg noen? Brukerrådet oppfordrer NAV til å se på brevformulærer etc. om det kan føyes på at man kan ha med seg en bekjent i møte. Brukerutvalget ber NAV-lederne ta det opp i personalmøter.
- Halvparten av de som mener å ha behov for tolk har ikke fått tolk. Vanskelig å vite om folk har sagt til NAV at de ønsker tolk. Kunne spurt: Er ditt behov for tolk meddelt NAV? Dette må vi se på til neste undersøkelse
- Trolig blir brukerundersøkelsen endret til høsten.

#### **Oppfølging:**

- NAV sjekker hva ulike grupper har svart på spørsmålene om respekt, om hvor fornøyd du er med ventetid før hjelp, og om det å ha med seg en person.
- Vi tar opp temaet igjen på første møte til høsten for å se hvilke spørsmål vi da ønsker å ha med.
- NAV-lederne oppfordres til å ta opp med sine ansatte at de skal tydeliggjøre overfor brukerne at de kan ha med en bekjent i møtene på NAV.

#### **Sak 4/16: Mandat for brukerutvalget.**

Saken ble utsatt pga tidsmangel. Vil bli satt opp senere.

#### **Sak 5/16: Brukerombudet i Trondheim kommune.**

Hanne May Bruheim orienterte. Powerpoint sendes ut sammen med referat. Her er stikkord fra hennes orientering:

- Ikke en lovpålagt oppgave å ha ombud.
- Ombudet skal sikre rettigheter og forbedre tjenestekvalitet.

- Henvendelser om NAV: Gjelder i hovedsak sosiale stønader. NAVs kommunale tjenester er innenfor stillingens ansvarsormåde, mens NAVs statlige tjenester ikke er det.
- Det er innen råd og veiledning og kommunikasjon det kommer mest klager på NAV. Mangel på kjemi etc.
- Mange utlendinger tar kontakt. Kontorene bør i mange sammenhenger skjønne behovet for tolk selv om folk ikke etterspør dette. Mange har ikke forstått sine rettigheter og ofte heller ikke sine plikter, selv om de ikke uttrykker dette på NAV-kontoret
- Melding fra rådmannen: Tolk er et knapphetsgode.
- Også mye rus og psykiatri blant de som henvender seg.
- I vedtaksmalen har det fram til i år stått at man kan ta kontakt med brukerombudet dersom man ønsker å klage. Dette er tatt bort fra 2016.
- Burde vært ei gruppe som kunne vært med brukere på NAV.
- Kjernen i mange saker er at saken ikke er godt nok opplyst.
- Savner at NAV-veilederne er mer nysgjerrig på å få mer helhetlige opplysninger i saken.
- Kunnskapen om sosiale rettigheter og hvordan man blir møtt: Ting har blitt mye bedre. Men fortsatt en utfordring når det gjelder de brukerne med de største utfordringene.
- Uklare grenser etter at NAV fikk 10 stillinger fra oppfølgingstjenesten. Rådmannen mener at tjenesten til ungdom har blitt bedre. Det er ombudet enig i, men tjenestene til de tyngste eldre brukere har blitt vanskeligere.
- Noen klager burde vært unngått ved at ansatte hadde hatt nok kunnskap om andre stønadsordninger. Kan NAV ha en liste over tjenester, ytelser og tiltak som er knyttet til aktuelle fagområder.
- De fleste sakene kommer innenfor økonomisk sosialhjelp. Mange klagesaker fra frustrerte enslige forsørgere der de ønsker at barna skal fortsette på fritidsaktivitetene, men der forsørger ikke har råd. Fører til forskjeller blant unger, spesielt når det gjelder idrettsaktiviteter
- Ønsker at NAV skal være enda tettere på skolene!
- Mangel på lærlingeplasser er et stort problem.
- Savner ofte tverrfagligheten. Se på området «mellom stolene» som et fellesområde for mange tjenester
- Merker at en del skifter over til AAP fra sosialhjelp. Bra økonomisk men ofte dårlig for oppfølgingsintensiteten.
- Midlertidig bolig: Problem med feilplasseringer og med muntlige avslag. Også eksempler på at folk får beskjed om at det ikke er noen vits i å levere søknad.
- Må forbedre praksis rundt utkastelser og ivaretagelse av innbo i den sammenhengen.
- Brukermedvirkning er viktig for å øke kvalitet på tjenestene. Uten å frata NAVs faglige ansvar.
- Har mange forespørsler rundt uførereformen. Dette er utenfor mandatområdet.
- Brukerutvalg og ombud kan løfte felles erfaringer.
- Ombudet sitter i brukerrådet for ungdom.
- Oppfordring til å google prosjektet «praksis og kunnskapsutvikling i NAV». Hr er det mye bra!
- Ved muntlige avslag: Bruker oppfordres til å gå tilbake for å få et vedtak slik at det kan klages på. Dette går stort sett alltid i orden.

- Fylkesmannen påpeker at kriseovernatting ikke tilfredsstillende til kravet til midlertidig bolig. Det skal være mulighet til å dusje og til å lage mat, og til å oppholde seg på rommet hele døgnet.

#### **Konklusjon og oppfølging:**

- Brukerutvalget tok ombudets gjennomgang til orientering.
- Arbeidsutvalget vil se på om det er enkelte tema som skal settes på dagsordenen i framtidige møter i brukerutvalget.

#### **Sak 6/16: Brukermøte på NAV Heimdal**

Bjørn og Svein Otto har deltatt på et møte for nye arbeidssøkere på NAV Heimdal. De hadde følgende kommentarer til gjennomføringen av møtet:

- Alt i alt et veldig bra møte («fantastisk oppløftende møte»)
- Fin forsamling, ikke for stor
- Hun som hadde det var veldig dyktig
- Brukerne fikk mulighet til individuelle samtaler etter møtet. Bra!
- Alt var konsist og rett på. Brukerne var engasjert.
- Bjørn kommer til å spørre St. Olav hvorfor de ikke bruker NAV til rekruttering.
- Forståelig språk!
- Bjørn og Svein Otto fikk etter møtet en god redegjørelse om forsøksprosjektet på Heimdal der veilederne selv jobber med avklaring og oppfølging av brukere i stedet for å kjøpe denne tjenesten av eksterne leverandører.

#### **Konklusjon og oppfølging:**

- Ros til NAV Heimdal for sitt fellesmøte med nye arbeidssøkere. Bør kunne fungere som mal for slike møter også på andre kontor.

#### **Sak 7/16: Status på kontorene.**

Unni Valla Skevik orienterte om arbeidet med virksomhetsplanen. Stoff sendes ut sammen med referatet. Her er de viktigste stikkordene:

- Ikke veldig mange store nye ting i 2016, men vi jobber hele tida med å bli bedre, hva kan vi lære av hverandre.
- På statlig side har NAV følgende hovedoverskrifter for 2016:
  - Flere i arbeid
  - Bedre brukermøter
  - Økt kompetanse.
- Hovedprioriteringer på statlig side:
  - Økt kontakt med og bistand til arbeidsgivere
  - Tidlig og individuelt tilpasset oppfølging
  - Treffsikker bruk av tiltak og hjelpemidler.
  - Forbedring av veiledningskompetansen.
  - Inkluderingskompetanse
- Brukergrupper som skal prioriteres:
  - Sykmeldte
  - Personer med nedsatt arbeidsevne
  - Ungdom
  - Innvandrere

- Langtidsmottakere av ytelse
- Personer med boligproblematikk.
- Familier.
- Ellers vil arbeidet med ny organisering og nye NAV-hus ha stor oppmerksomhet.
- På kommunal side er arbeidet rundt ungdom og innvandrere et hovedfokus, sammen med familier.

Kommentarer fra utvalget:

- For lite fokus på voksne arbeidssøkere 55+.
  - Forsøkt med «ta sjansen» på Østbyen der arbeidsgivere har møtt på voksne/eldre brukere på NAV.
- Brukerutvalget ønsker at verdiene til NAV skal komme tydeligere fram i ulike sammenhenger.

#### **Konklusjon og oppfølging:**

- Brukerrådet tok NAV-ledernes gjennomgang av arbeidet med virksomhetsplanene til orientering.
- Utvalget oppfordrer NAV-lederne til å ha noe større fokus på hva som kan gjøres overfor arbeidssøkere 55+.
- Brukerutvalget ber NAV-lederne synliggjøre NAVs verdier i flere sammenhenger.

#### **Sak 8/16: Brukerutvalget for ungdom. Hva gjør de og hvem er de? Kan vi samarbeidet?**

Saken utsatt da ingen kunne møte fra brukerrådet for ungdom.

Brukerrådet for ungdom vil bli invitert når Brukerutvalget har ungdom som tema på sitt møte til høsten.

#### **Sak 9/16: Fra organisasjonene.**

Saken ble utsatt pga tidsmangel

#### **Sak 10/16: Om prosessen rundt Trondheimsporten.**

Saken ble utsatt pga tidsmangel

#### **Sak 11/16: Eventuelt**

Vedr. pleiepengene:

Svein Otto Nilsen lurte på om det var noe nytt i denne saken.

- Det forventes en endring i regelverket, men det er ikke kjent når dette vil skje.