// Møtedato: 28/09/20. Videomøte over Teams.
// Til stede: Mona Lersveen (FFO), Randi Nessemo (LO), Merethe Bue (Kreftforeningen), Agnar Moe (Pensjonistforbundet), Jostein Grimstad (KS), Frode Strømman (SAFO), Thomas Ngari-Wanjohi (INN), Kitty Angelica Semb (Brukerråd for ungdom), Hans Kristian Lilleberg (Brukerråd for ungdom), Bente Wold Wigum (NAV Trøndelag), May Beate Haugan (NAV Trøndelag), Ann Christin Fredriksen (NAV Trøndelag), Jan Arve Strand (NAV Trøndelag), Ulrik Sorte (NAV Falkenborg), Heidi Rygh (NAV Levanger), Linda Fjeldvær (NAV Kontaktsenter), Tor Edvard Aal (NAV Familie og pensjon), Margunn Midtbø (NAV Trøndelag Hjelpemiddelsentral), Marie Pauline Holtan (NAV Trøndelag)
// Forfall: Lars Woldmo (FFO)
// Referent: Marie Pauline Holtan
// Kopi til: May-Liz Flatholm (NAV Trøndelag), Elin Børset Eidissen (NAV Trøndelag) og nav.no

Møte i brukerutvalget for NAV Trøndelag

19/20 Godkjenning av innkalling, sakliste og referat.
Godkjent uten innspill.
Monas forslag om at referat fra nå av godkjennes på mail, ble godkjent av utvalget. Når referat sendes ut, har medlemmene 14 dager frist til å gi tilbakemeldinger. Om sekretær ikke får noen tilbakemeldinger, anses referatet som godkjent.

20/20 Samhandling mellom helse og NAV ved Magnus Finnbakk.
Foilene ligger som vedlegg.
Helse er et viktig område for våre brukere, noe som medfører behov for samarbeid. Vi i NAV er avhengige av medisinske vurderinger for å kunne gjøre gode avklaringer og tilrettelegginger. Vi trenger helse betraktninger rundt brukers situasjon. Vi samarbeider på mange områder, her nevnes: fastleger, rehabiliteringstjenesten, rus og psykiatri, fysioterapeuter og spesialist helsetjenesten. Vi i NAV trenger opplysninger fra helse for å kjenne bruker/pasient behov så godt som mulig. Mange utfordringer; ulike fag, ulike perspektiv, ulik informasjon, ulike regelverk, ulike IKT system, ulike kulturer og ulik tilgjengelighet. Hvordan opplever dere fra brukersiden av samhandlingen mellom NAV og helseinstanser er?

Innspill:
-Ansvarsgrupper; det er ulikt hvor aktiv NAV veileder er i dette fora rundt bruker. Mange brukere som har en uføregrad, blir for eksempel ikke revurdert. Vi bør sikre at en slik type revurdering gjøres årlig. Har bruker mulighet i jobb? NAV bør være en aktiv driver for å få slike refleksjoner i en ansvarsgruppe.
-Taushetsplikt; sette det en stopper i dette samarbeide? Er brukeren kjent med at det utveksles informasjon institusjonene seg imellom?
- vil anta at dette er personavhengig; har NAV et system for å «fange opp» veiledere/ansatte som er dyktige på dette? Slik at de personene kan få flere oppgaver knyttet til samarbeid med helse?
- NAV jobber kontinuerlig med forbedringer rundt det med taushetsplikt. Vi skal ikke dele uhemmet. Vi ser ofte at taushetsplikt ikke er til hinder, det handler i størst grad om at alle rundt en bruker ønsker å bistå brukeren til å nå sine mål.
-hva kan vi gjøre for å forbedre samhandlingen? Tenker at mye at dette handler om roller og rolleavklaringer og forventninger. Mange tilegner nok NAV en rolle de ikke har, på bakgrunn av at de ikke er kjent med NAV. Derfor må vi være flinke til å gi info om hvem som gjør hva.
- større samarbeid med helse og oppvekst, og utdanning; det bør være et satsningsområde for NAV? Mona tror at om vi går igjennom tallene for uførestatistikken i Trøndelag, kan vi finne mange funn og

sammenhenger. Hva om vi ser på mødre som har kronisk syke barn, vil jeg tro har muskel og skjelettsykdom, eller psykiske lidelser. Dette tror Mona er en sammenheng.
- FFO mener vi må fokusere på å få gode legeerklæringer som svarer på det som blir etterspurt. Dette fordrer at NAV bestiller så konkret som mulig. FFO har et inntrykk av at det er vanskelig å snakke med fastlegene om NAV, da det er mange som er negativt innstilt overfor NAV. Derfor er det viktig med god dialog mellom NAV og fastlegene. FFO ser at det er ulik praksis på NAV kontorene npr det gjelder det å be om spesialisterklæringer. De fleste forholder seg til fastleger, men kanskje har spesialisten et bredere grunnlag for å uttale seg. Kanskje bør det være en lavere terskel for å innhente uttalelser fra spesialister. FFO mener også at man se på tiltaksplassene og ta i bruk dem for å prøve ut restarbeidsevnen. Noen er gode på å finne relevante tiltaksplasser.
- LO har ikke mange tilbakemeldinger fra sin organisasjon, men det har kommet noen. Det gis gode tilbakemeldinger. Det er spesielt rus og psykisk helse som kan være aktuelt innenfor dette feltet, og her fremhever flere at faste møter hver 14 dag med arbeidsgivere og NAV som gode eksempler. Oppfølgingen er satt i en fast struktur, og her er rolleavklaringen utført så alle kjenner hverandres rolle.
- Pensjonistforbundet: kjernen i samhandlingen er dialog. Om den ikke er der går det ut over brukeren. Agnar har et inntrykk av at det nå er mange fastleger som kommer fra utlandet eller har hatt sin utdanning i utlandet. Her kan språkproblemer være gjeldende og mulig påvirke samhandlingen. Dette må det ses på. Samtidig kan det være elementer i utenlandsk utdanning som ikke gir studentene kunnskap om norske forhold, dette bør det også holdes fokus på. Kan NAV bistå i denne opplæringen?

May Beate: Gode tilbakemeldinger på et viktig område for oss i NAV. Vi skal forsterke og styrke samhandlingen, noe som er avgjørende for den enkelte brukeren. Derfor har vi i år prioritert å få på plass avtaler med helseforetakene, og vi ser på hvordan vi skal få til sømløse pasientforløp. Dette er en jobb det skal arbeides videre på, og da er alle innspill fra dere viktige.

Magnus: Det gjøres mye på mange nivå. Det er blant annet mange eksempler på gode lokale treffpunkt mellom helse og NAV, vi har rådgivende leger som kurses i Trygdemedisin og det gjøres mye på områdene tiltak, arbeid og helse.

Ulrik: Gode erfaringer med samarbeid med helsevesenet. Å komme tidlig inn i prosessen er det viktigste. Å etablere et samarbeid i starten hvor man gjort forventningsavklaringer. Erfaringen viser at vi ofte kommer for sent inn. Målet vårt for våre brukere er alltid jobb, og innsats rettet mot det må alltid skje i samsvar med helsesituasjonene til den enkelte. Vi har for eksempel opprettet en «hot-link» til DPS nettopp for å etablere samarbeidet så tidlig som mulig.

21/20 EØS rapporten og Brukerundersøkelsen ved Jan Arve Strand
Foilene ligger som vedlegg.

Kontorene er ikke direkte berørt av denne saken, og heller ikke fylkeskontoret. Det som legges frem her er med utgangspunkt i en gjennomgang fra Arbeids- og velferdsdirektoratet. Det er læringspunktene som er sentrale for hvordan det videre arbeides for å hindre at dette kan skje igjen. Det er gjort feil over mange år, noen hevder over 7-8 år, mens andre hevder at det har pågått i opptil 26 år. Det er mange juridiske miljøer som burde oppdaget feilen.

Jussen NAV jobber med er komplisert, og det er lite forskning på trygderett. Det er få saker for domstolene og Trygderettens kjennelser publiseres i for liten grad. NAV har få tunge profesjonelle motparter, det er ikke mange som er trygde-/EØS-spesialiser. Der Trygderetten eller domstolene legger til grunn en annen rettsoppfatning enn Nav, må Nav enten utfordre lovforståelsen videre i rettssystemet eller endre praksis for å sikre reell likebehandling. NAV kan ikke avklare rettsforståelse

med departement eller internt i byråkratiet, dette må utfordres i rettssystemet. Trygderetten avsier ca 4000 kjennelser på NAVs områder årlig. Kun 10-20% av Trygderettens kjennelser blir publisert på Lovdata.
NAV må ha tydeligere rutiner for oppfølging av kjennelser som påpeker rettsanvendelsesfeil. Nav og Trygderetten må ha en bedre dialog. Det må etableres bedre faglige nettverk for samhandling om EØS problematikken. Ansatte må tilføres nødvendig EØS kompetanse. Den stønadsrettslige fagkompetansen/ansvaret i direktoratet må styrkes og forenes med forvaltningsrettslig- og EØS-rettslig kompetanse slik at dette blir til ett samlet sterkt fagmiljø.

Inntrykket til utvalget er at avstanden mellom førstelinjen, de saksbehandlerne som har direkte kontakt med brukeren, og de saksbehandlerne som fatter vedtak, oppleves som stor. Videre sier de at det i høy grad sendes standardiserte vurderinger og at det mangler dokumentasjon for hvilke råd brukerne fikk på NAV kontoret. Når vi lager nye elektroniske søknadsdialoger, nye saksbehandlingsløsninger –må vi følge opp at de gir den ønskede effekten for brukerne og samfunn; Innbyggerne skal lett forstå hva de har krav på, og det skal være enkelt å oppnå dette.

Dette er en omfattende rapport. Sender med link til rapporten når referatet sendes ut.

Innspill:
- LO: har gitt høringssvar på flere forhold i rapporten, og flere uheldige faktorer i granskingen og stiller spørsmålstegn ved om granskingen ikke har fått hele innsikten. Spesielt det med at de som er objekt for kontroll/granskingen har hatt kontroll på hvilke dokumenter som granskingen har fått innsikt i. Har da utvalget hatt forutsetning for å gi en god utredning/granskning
- SAFO: komplisert sak. Tok rapporten for seg andre juridiske punkter? Viktig at saker blir tatt opp i domstoler og ikke kun bli vurdert internt.
-Pensjonistforbundet/Agnar: er opptatt av denne saken og er kritisk til flere faktorer. EØS saken er beskrevet tidligere i flere sammenhenger. Agnar uttaler at han ser en tydelig sammenheng mellom det politiske flertallets ønske om å tolke regelverket og måten det har blitt tolket på. Dette kan tyde på at det er en villet feiltolking; de har blant annet ikke gått tilbake til EØS for å høre om tolkingen Norge har hatt har vært riktig til tross for at enkelte har påpekt dette i flere sammenhenger. Rapporten er ikke grundig nok.

<u>Brukerundersøkelsen</u>
Foilene ligger som vedlegg.
Denne er slik den ser ut preget av korona. Det er en nedgang på tilfredshet fra 77 % til 67 % i Trøndelag. Den viser en generell nedgang.

Innspill:
- Bente: Denne undersøkelsen kan vi ikke dele opp/bryte ned til kontorer, men kan dele opp i fylker. Denne undersøkelsen omhandler også alle tjenester NAV leverer. Om vi skal vite noe mer spesifikt og få variabler for hvert kontor må vi lage det selv, noe som er gjort tidligere. Det vil bli vurdert om dette skal gjennomføres i løpet av neste år.
- SAFO: viktig å ha fokus på systemnivået. Hva er de bakomforliggende årsaker til at man skårer lavt på deler. Det er viktig å være systemkritisk. Systemene skal gi de ansatte de beste forutsetninger for hvordan oppgaver skal løses.
-May Beate: Nå kommer vi i gang med et forskningsprosjekt for å teste evalueringer av brukersamtalen, noe som også vil gi oss kunnskap om brukers erfaringer med NAV.
- Linda: De individuelle serviceklagene er også en måte å få tilbakemeldinger på.

22/20 Orientering fra NAV
<u>Hva rører seg i organisasjonen siden sist møte? Ved Bente Wold Wigum</u>

- Ann Christin Fredriksen er ansatt som avdelingsdirektør i Administrasjonsavdelingen.
- Vi er fortsatt preget av Korona. Vi er opptatt av ledighetstallene, og de er ikke så høye som fryktet. Men allikevel er det flere ting som bekymrer ift ledigheten. Nå er det mange som går over til å bli langtidsledige da de har vært ledige i 6 mnd. Vi har utfordringer med å følge opp de som er delvis permitterte, her er det mange vi ikke har oversikten over; det er mange brukere som ikke registrerer infoen. Noe har et ansettelsesforhold, og jobber delvis, men hva trenger de? Det er gjennomført flere digitale møter for brukerne med fokus på markedet, muligheter for jobb, rettigheter etc. Vi har gode formidlingstall i Trøndelag, og vi ser at det lyses ut mange stillinger innen flere bransjer.
-Det er et økt fokus på opplæring og kvalifisering. Vi har et samarbeid med skolene; både høgskole, fagskoler, Fylkeskommunen. Høyt fokus på at dem som ikke har fullført videregående opplæring skal kunne fullføre. Vi ser at ungdom og innvandrergruppa er sårbar, og personer med nedsatt arbeidsevne. For å kunne satse mer på opplæring og kvalifisering, har vi tatt ned noen tiltaksplasser. Regjeringen har også gitt mer penger til opplæring, så her er det mye som skjer.
-Det er gjort en undersøkelse på Ungdomssatsingen i NAV, og den ser ut til å virke.
-Vi skal også i gang med å planlegge 2021, blant annet med strategisamling neste uke hvor mange parter er invitert. Vi får også besøk av vår nye direktør Hans Christian Holte.
-Det er en del byggevirksomhet for NAV ved flere steder i Trøndelag; på Orkanger, i Steinkjer og i Trondheim, og Heim har fått ny avtale om lokaler.
-Når det gjelder økonomi har vi litt mindre forbruk, og vi har fått ekstra koronamidler som er brukt til ansettelser.
- Det skal ansettes nye ledere ved NAV Melhus og NAV Røros, Os og Holtålen samt ved ARK.

<u>Opplæringen i de lokale brukerutvalgene ved Mona Lersveen og Marie Holtan</u>
Det er nå gjennomført opplæring for alle de lokale brukerutvalgene i fylket. I alt er det 11 utvalg, og i opplæringen er noen sammenslått, så det er gjennomført i alt 7 opplæringsdager rundt om. Det vurderes å tilby digital opplæring til de som ikke fikk med seg opplæringen.

Tilbakemeldingene som er gitt både digitalt og underveis i gjennomføringen har vært gode. Det er en sammenfallende respons at det har vært positivt at opplæringen har foregått i mindre fora enn alle samlet i ett som det i utgangspunktet var planlagt i mars 2020. Dette har resultert i at vi har blitt bedre kjent, vi hadde mulighet til å tilpasse opplæringen mer spesifikt etter dialog med utvalgene i forkant. Nå gleder vi oss til opplæring for BU og brukerutvalget på fylket som blir gjennomført på Hotell Quality Stjørdal.

23/20 IA avtalen: hva inneholder den og hvordan er det organisert i Trøndelag ved Sidsel Dahl Bjørkvik og Torill Rebbestad ved Arbeidslivssenteret i Trøndelag
Foilene ligger som vedlegg. Sjekk regjeringen.no for hele IA avtalen.
Dette er et oppdrag for hele NAV. NAV ALS har ansvaret på systemnivå og det forebyggende arbeidet i virksomhetene, men lokalkontorene har ansvaret for brukeroppfølgingen. NAV ALS og lokalkontorene skal samarbeide gjennom erfaringsutveksling og å utvinne kompetanse seg imellom. Helse i Arbeid er et fagfelt hvor helsedirektoratet og Arbeids og velferdsdirektoratet samarbeider. Dette arbeidet består av et individ-tiltak og et bedriftstiltak. Individtiltaket er etablert på Levanger. På bedriftstiltaket er det blant annet planlagt tre moduler sammen med helseforetaket; smertemestring, arbeidsmiljø og psykisk helse og muskel og skjellet. NAV følger virksomheten over tid, og sykmeldte blir meldt inn. Det er ekstra satsning på psykisk helse og muskel og skjellet nettopp på grunn av at dette ofte er årsaken til sykefravær.

NAV ALS er lokalisert 7 steder i Trøndelag; Røros, Orkanger, Ørlandet, Stjørdal, Steinkjer, Namsos og Trondheim.

Innspill:

-LO: er det mange bedrifter som spør etter dere? Hvordan går dere frem i å nå bedriftene?
Svar: Før var dette mer tydelig da det var et skille mellom de som hadde IA avtale og ikke. Nå omfatter avtalen alle bedrifter. VI har god oversikt over hvilke bedrifter som skiller seg ut når det gjelder sykefravær. Dette ser vi på sammen med lokalkontorene. Kommunal sektor arbeider kontinuerlig med sykefraværs- oppfølging og – forebygging. I alle bedrifter handler det om å skape gode arbeidsmiljø. Partsammensatte grupper er viktig i dette arbeidet, spesielt for å jobbe «nedpå», og ikke bare teoretisk. Vi ser at den nye avtalen utfordrer oss med tanke på å komme inn i bedrifter, vi må selge kompetansen vår på en annen måte enn ved den gamle IA avtalen. Vi tar direkte kontakt. Tidligere hadde vi tilretteleggingstilskuddet vi kunne tilby i arbeidet, men det er endret. Nå er det ekspertbistand som vi kan tilby.

24/20 Orientering fra de ulike enhetene og organisasjonene
Kreftforeningen: Lite aktivitet grunnet korona.
Pensjonistforbundet: Lite aktivitet. Opptatt av pasientreiser og enslige minstepensjonister.
KS: Høy aktivitet, men annerledes aktivitet enn det det bruker å være på denne tiden grunnet korona. Det handler om å unngå smitte. Spent på Statsbudsjettet. I forhold til NAV og kommune; kan det være aktuelt å se på forslaget til ny integreringslov i utvalget?
LO: Det er forbund som er under oss som streiker, vi håper på rask løsning. Vi planlegger LO kongress 2021, og vi skal ha en region konferanse. Usikker på hvordan og evt hvor enda.
BRU: Har i hele perioden hatt digitale møter. Har to nye medlemmer. Ser frem til opplæring.
Kontaktsenteret: Var til tider lang ventetid, men med ekstra ressurser har vi nå gode ventetider. Nå er det mye spørsmål om forskudd på dagpenger. De tilbyr chat funksjon, og får gode tilbakemeldinger på det. Kontaktsenteret har ikke tilganger for å kunne gå inn i enkeltsaker. Dette jobbes det for å få til, da det vil gi bedre grunnlag for å hjelpe brukerne. Noe organisatoriske endringer; kontaktsentrene skal få felles leder som er Linda. Positive holdninger til det, og det er gode prosesser i gang.
- Ytelseslinja: De utlånte medarbeiderne kommer tilbake fra 01/10. De har bistått kontaktsenteret. Det er en krevende situasjon, nytt regelverk fører til endringer. Blant annet kom den årlige G-reguleringen nå, noe som medfører noe manuelt arbeid. Vi har fortsatt hjemmekontor. Klargjøring for flytting går som planlagt.
- Lokalkontor ved Ulrik: mye arbeid i forhold til Korona, og opplever godt samarbeid og samhandling med fylket og AV dir. Fokus nå er kvalifisering, så det er viktig at vi er oppdatert på mulighetene som blant annet nytt lovverk gir. VI har også fokus på samarbeid med helse, og tilstreber å få til så tidlig samarbeid som mulig. I november skal vi ha en uke som vi kaller kompetanseuke, hvor vi skal se nærmere på arbeidsmarkedet og hva som blir viktig fremover.
- Hjelpemiddelsentralen: Ny direktør, Håvard Lauvås. Frode Selbo er lånt ut til nasjonal enhet for NAV Hjelpemiddel. Vi jobber for å få helhetlige tjenester, og det er utarbeidet en strategi for hjelpemidler og tilrettelegging. Her ligger Trøndelag et stykke foran sammenlignet med andre. De er en del av arbeid og helse avtalen, hvor barn og unge, kommuner og utdanning og arbeid er satsningsområder. Korona har påvirket utviklingsarbeidet, men det har vært full drift i hele perioden på lager og for teknikere. Det ble lagt om til skiftarbeid for å minske smitten. Tolketjenester og rådgivere har jobbet digitalt. Vi ser et stort potensial i å ta i bruk slike digitale arbeidsmetoder, og vil nok gjøre det videre også.
- Fylkeskontoret: Ann Christin Fredriksen presenterte seg. Hun ble ansatt som avdelingsdirektør i administrasjonsavdelingen 01.september. Hun har god erfaring med brukerutvalg fra sin tidligere jobb som leder ved NAV Melhus.
- SAFO: mange medlemmer opplever at mye er satt på vent pga korona. Mange tiltak er satt på vent og SAFO er opptatt av at NAV som oppdragsgiver sørger for at tilbud blir opprettholdt.
- INN: de bruker tiden på blant annet å opplyse om Korona, og å gjøre informasjonen tilgjengelig på flere språk.

- FFO: Har gjenopptatt mange aktiviteter, blant annet har de arrangert opplæring for sine medlemmer som sitter i brukerutvalg. De skal markere Verdensdagen for psykisk helse, invitasjon sendes med referatet. FFO skal arrangere rettighetskonferansen digitalt.

25/20 Eventuelt
Ingen saker.

Møte ble avsluttet 14:55.