

# Referat fra møte i brukerutvalget for NAV-kontorene i Trondheim, 1. september 2015.

<b>Sted</b>	NAV Østbyen
<b>Tid</b>	Tirsdag 1. september 2015
<b>Tilstede</b>	Bjørn Pettersen Bratvik, FFO (møteleder) Ota Ogie, Sør-Trøndelag felles innvandrerråd Tore Solem, Trondheim Døveforening Svein Otto Nilsen, Kreftforeningen Heidi I. Kløkkervold, LO John Jakobsen, Mental helse Cato Johannessen, RIO Unni Valla Skevik, NAV Østbyen Hilde Merethe Bygland, NAV Midtbyen Sølvi Margrethe Dahlen, NAV Heimdal/NAV Lerkendal Harald Solbu, NAV-kontorene i Trondheim (sekretær)
<b>Fraværende</b>	Trine Foosnæs, Næringsforeningen Jorunn Aune Høyer, SAFO Thorkild Lote, Kirkens bymisjon/Batteriet (observatør)

Ombud for Helse, velferd og oppvekst i Trondheim kommune, Anne Mari Bruheim var tilstede på møtet som observatør.

## Sak 16/15: Godkjenning av innkalling og referat fra siste møte.



Referat fra møte i  
Brukerutvalget for NAV

### Konklusjon og oppfølging:

- Referat fra møtet godkjent.
- Referatene legges nå på nettsidene til NAV og Trondheim kommune
- Brukerutvalget oppfordrer til at det legges link til referatet i kommunens faste annonse i Adressa og i Byavisa

## Sak 17/15: Status bygg og organisasjon, framtidens NAV-kontor i Trondheim.

Sølvi Dahlen orienterte om situasjon på byggsida:

- NAV Heimdal og NAV Lerkendal: Skal inn i et nytt bygg som skal bygges rett nedenfor der NAV Lerkendal er i dag. Innflytting trolig mot slutten av 2017. Avtale signert.
- NAV Midtbyen og NAV Østbyen: Her sjekker man nå mulighetene i Bassengbakken 1 (det bygget NAV Østbyen er i i dag). Et mulig alternativ kan også være nybygg på tomt ved Sirkus shopping. Ingen avtaler signert. Flytting inn i felles bygg vil trolig ikke skje før om ca. 5 år, pga dagens husleieavtaler for Østbyen og Midtbyen

- Unni Valla Skevik orienterte om status organisasjonsutvikling
  - Ny arbeidsgruppe skal etableres. Denne skal konkretisere framtidig organisering av tjenestene i de to byggene/kontorene. Organisasjonsprosessen skal gå parallelt for Heimdal/Lerkendal og for Midtbyen/Østbyen, selv om Midtbyen/Østbyen trolig vil bli etablert som felleskontor i felles lokaler flere år etter Heimdal/Lerkendal . Ikke endelig landet hvordan den prosessen går videre.

#### Konklusjon og oppfølging:

- Brukerutvalget er informert om aktuell status når det gjelder bygg og organisasjonsutvikling for NAV-kontorene i Trondheim.
- Temaet settes opp på hvert brukerutvalgsmøte framover

#### Sak 18/15: Brukerundersøkelsen høsten 2015.

- Hvilke spørsmål ønsker vi å legge til de forhåndsbestemte spørsmålene?

Tekst i blått ble sendt ut til utvalget sammen med innkalling:

- Brukerutvalget har ønsket å kunne stille lokale spørsmål, og det er det åpnet for.
- I rammen under gjengir vi de spørsmålene som ble stilt ved siste brukerundersøkelse høsten 2014.

#### Spørsmål i brukerundersøkelsen 2014:

- Hvorfor kom du til NAV-kontoret i dag (avkryssing ut fra liste)
- Hva gjaldt henvendelsen (avkryssing ut fra liste)
- Hvis henvendelsen gjaldt ytelse: Hvilken ytelse (avkryssing ut fra liste)
- Omtrent hvor mange ganger har du vært i kontakt med NAV siste 6 mnd? (5 valg)

(De neste spørsmålene skal brukeren angi et tall fra 1 til 6, der 1 er helt uenig/misfornøyd, og 6 er helt enig/svært fornøyd)

- Fornøyd med ventetid i mottak
- Fornøyd med ventetid for å få kontakt med rett person ved kontoret
- Fornøyd med å legge fram sin sak uforstyrret
- Fornøyd med hvor lett det er å orientere seg i kontoret
- Fornøyd med måten du ble tatt i mot på
- Jeg har fått den oppfølgingen fra NAV som jeg har behov for i forbindelse med jobbsøking
- Veileder la vekt på det jeg hadde å si
- Veileder var interessert i å finne gode løsninger sammen med meg.
- Fornøyd med veiledningen i bruk av selvbetjeningsløsninger
- Jeg blir møtt med respekt når jeg henvender meg til NAV-kontoret
- Jeg får den servicen jeg trenger fra NAV-kontoret
- Jeg er trygg på at mine rettigheter blir ivaretatt på NAV-kontoret
- Jeg får den informasjonen jeg har behov for

(De neste spørsmålene skal det svares ja eller nei på)

- Har noen på NAV-kontoret snakket med deg om muligheten til å komme i

arbeid / eller komme tilbake i arbeid Har noen på NAV-kontoret orientert deg om arbeidsrettede tiltak

- Har du inntrykk av at de ansatte har god kunnskap om arbeidsmarkedet og ledige stillinger

### **Konklusjon og oppfølging:**

Brukerutvalget ønsker følgende ekstraspørsmål til høstens brukerundersøkelse:  
(NB. Utvalget drøftet ikke konkrete svaralternativer, så oppsettet i parentesene er sekretærens forslag)

1. Ønsker du å ha med en venn/bekjent som kan være sammen med deg på ditt neste møte med NAV? (ja – nei – vet ikke )
2. Er du fornøyd med ventetid fra du tar kontakt med NAV til du får hjelp av NAV? (1 – 6)
3. Er du fornøyd med muligheten til å treffe din veileder på telefonen? (1 – 6)
4. Til fremmedspråklige: Har du fått tilbud om tolk når du trenger det? (Ja, nei)
5. Har du forstått den informasjonen du har fått i dag? Ja, nei, noe, vet ikke
6. Er du fornøyd med den hjelpen du fikk av NAV i dag? (1 – 6)
  - a. Hva er du mest fornøyd med? (Skriv)
  - b. Hva er du minst fornøyd med? (Skriv)
7. Har du og NAV en klar avtale om hva du skal gjøre før neste møte med NAV? (Ja, nei, vet ikke)

(NB. Spørsmålene er oversendt NAV Sør-Trøndelag. Spørsmål 5 er såpass likt allerede eksisterende spørsmål om det å forstå informasjonen, at spørsmålet blir tatt ut. Øvrige spørsmål tas inn).

## **Sak 19/15: Oppfølging av FAFO-undersøkelsen om brukerutvalgenes organisering og innhold.**

Tekst i blått ble sendt til utvalget sammen med møteinnkalling:

Arbeidsutvalget i brukerutvalget har bedt medlemmene i brukerutvalget komme med tanker rundt hvilke tema fra undersøkelsen som de mener det er viktig å jobbe videre med.

Vi har fått inn følgende tema som det er ønskelig å gå videre på (to medlemmer har svart):

- Vurder hvordan man best kan sikre at brukerrepresentanter opprettholder aktiv kontakt med organisasjonene sine for å kunne oppdatere brukerutvalget om saker de arbeider med.
- Brukerutvalg kan informere i lokalaviser ved å la seg intervju eller se etter andre infokilder i lokalmiljøet.
  - Hva med å bruke en spalte jevnlig i Adresseavisen som Trondheim kommune gjør i dag for info...?
  - En avis kan distribueres med info, slik det ble gjort da NAV åpnet 4 Nye Nav kontor.

- Vurdering av årlige møter med relevante brukerorganisasjoner, arbeidslivets aktører, lokal næringslivs forening og partnere i arbeidslivet mfl.
- Lokale brukerutvalg møter på tvers av byer, kommuner osv for å dele erfaringer og lære av hverandre.

På møtet tar vi en kort gjennomgang av forslagene til FAFO, og blir enige om hvilke tema vårt brukerutvalg mener det er viktigst å jobbe videre med.

Momenter fra møtediskusjonen:

- LO sin representant forteller at Landsorganisasjonens representanter i brukerutvalg i NAV i Sør-Trøndelag møtes et par ganger i året. Oppfordrer andre organisasjoner til å gjøre dette. Ser bl.a. på hvilke saker de bør være opptatt av og bringe fram til brukerutvalgene. Her skjer også opplæring av representantene.
- Kreftforeningen har også opplæring av brukerutvalgsrepresentantene.
- Flere presiserte at vi må huske at vi representerer alle som har behov for hjelp av NAV, ikke bare de som er i samme organisasjon.
- Fokus på å «vurdere årlige møter med relevante brukerorganisasjoner og evt. Arbeidslivets aktører/næringsforening/partene i arbeidslivet. « For eksempel hvordan flere innvandrere kan få jobb. Ta med aktuelle brukerorganisasjoner.
- Forslag om et felles møte med Malvik, Melhus, Klæbu og Skaun. Ikke for tidlig, sjekk om de er interessert.
- Kan se mot Helse (St. Olav). Se på hva som er viktig å ta tak i for at brukermedvirkning fungerer på en ekte måte. Bjørn foreslår ei egen tenkegruppe, utvide AU. Et par møter. Se nærmere både på mandat og arbeidsmetodikk.
- Bruke liste fra FAFO som ideliste for AU i oppsetting av møtepunkter.

### **Konklusjon og oppfølging:**

Brukerutvalget ønsker å ha fokus på følgende tema fra FAFO-rapporten framover:

- «Vurder hvordan man best kan sikre at brukerrepresentanter opprettholder aktiv kontakt med organisasjonene sine for å kunne oppdatere brukerutvalget om saker de arbeider med». Konkret oppfordres til samlinger for organisasjonens brukerutvalgsmedlemmer der man har fokus på opplæring og på aktuelle saker for brukerutvalgene.
- «Vurdere årlige møter med relevante brukerorganisasjoner og evt. arbeidslivets aktører/næringsforening/partene i arbeidslivet». Et konkret tema for et slikt møte kan være: Hvordan få innvandrere i jobb?
- «Lokale brukerutvalgsmøter på tvers av byer, kommuner osv. for å dele erfaringer og lære av hverandre». Brukerutvalget ber om at det taes initiativ til et felles brukerutvalgsmøte med Melhus, Malvik, Klæbu og Skaun.

Brukerutvalget bestemte også:

- Utvalget skal se nærmere på hvordan utvalget i helse Midt-Norge fungerer og hente ideer herfra. Det kan være aktuelt med et utvidet AU for å se på dette temaet. Arbeidsutvalget arbeider videre med dette.
- Lista fra FAFOs rapport brukes fortløpende som ideliste for å vurdere aktuelle saker til brukerutvalget.

## Sak 20/15: Mål for NAV-kontorene i Trondheim 2015, og innspill til virksomhetsplanene for 2016.

Tekst i blått ble sendt brukerutvalget i møteinnkallingen:

Vi gjennomgår målene for NAV-kontorene i Trondheim for 2015, og har en første runde med innspill til kontorenes virksomhetsplaner for 2016. Vedlagt følger et «styringskort», dvs. et oversiktsark der det viktigste målene og prioriteringene både fra statsida og kommunesida framkommer.



Styringskort.docx

(Det blir også anledning til å komme med innspill til virksomhetsplanene for 2016 i neste møte.)

NAV-kontorene får årlig styrings/målbrev både fra stat og kommune, og dette blir igjen bearbeidet i et felles dokument. Det vedlagte styringskortet er viktige stikkord fra disse. Styringskortet ble gjennomgått av NAV-lederne.

Fra møtediskusjonen:

- Det kan være en utfordring at ungdom som går over fra økonomisk sosialhjelp til AAP får mindre hjelp der enn på sosialhjelp.
- Vi kan se nærmere på utviklinga på ungdom på sosialhjelp og AAP.
- Vi kan også se nærmere på hva forskning viser om hva som fungerer i arbeidet med ungdom («Sintef-rapporten»).
- Det ønskes også en gjennomgang av «NAV i skole»
- Ungdom kan være et eget tema på et møte senere.
- NAV i skole har et prosjekt i Midtre Gauldal via Tordenskjoldstiftelsen. Kan vi sjekke ut dette?
- Frafall i vgs. Ingenting skjer. Hvorfor? Ha med det som eget tema.
- NAV Heimdal får fortsette sitt forsøk med å jobbe direkte med å få folk i jobb (5 ulike kontor i landet som har dette forsøket).

### Konklusjon og oppfølging:

- Ha ungdom som eget tema på et senere møte. Hva gjør vi, hva sier forskning om hva som hjelper.
- Brukerutvalget ønsker at vi på senere møter plukker fram enkeltmål og går mer inn i disse.
- Brukerutvalget ønsker en statusrapportering på hvert møte rundt måloppnåelse i målekort, med tilsending av stoff i forkant av hvert møte

## Sak 21/15: Avissak før sommeren der en flyktningefamilie fikk lite penger.

NAV-leder på Østbyen Unni Valla Skevik orienterte om hvordan NAV tenker i slike saker.

**Konklusjon og oppfølging:**

- Saken ble tatt til orientering

**Sak 22/15: Vågengutvalgets innstilling.**

Tekst i blått sendt til brukerutvalget i møteinnkallingen:

Vågengutvalget har jobbet med hvordan NAV kan bli bedre. De leverte sin innstilling i mai, og har følgende hovedoverskrift:

***-Bedre brukermøter, større handlingsrom, og tettere på arbeidsmarkedet.***

Utvalget foreslår bl.a:

- Færre NAV-kontorer med større kompetansemiljøer
- Arbeidslivssentrene må overføres NAV-kontorene for å styrke NAVs samlede markedsarbeid ut mot arbeidsgiver og sikre mer koordinerte og helhetlige tjenester til arbeidsgiver.
- NAV bør få i oppdrag å sikre en nasjonal base med tilgjengelige data for stillingsmarkedet.
- NAV må komme i tettere kontakt med arbeidsmarkedet og bør selv gjennomføre en vesentlig del av tiltakene som innebærer oppfølging av brukere/arbeidsgivere i ordinært arbeidsliv. NAV bør fortsatt kjøpe tiltak som krever spesiell kompetanse eller tilrettelagte produksjonsmiljøer.
- Klarere krav til kompetanse til veiledere i NAV-kontor som skal løse krevende oppgaver
- Både styring og rapportering må i større grad legge vekt på resultater for brukerne og mindre på telling av gjennomførte aktiviteter.
- Mindre styring fra sentralt hold og mer myndighet lokalt må følges opp med et lederprogram for ledere i NAV-kontorene.

Vi ser på hva dette konkret vil kunne bety for oss, og vi ser på høringsuttalelse fra Trondheim kommune.

Fra møtediskusjonen:

- Lite tid på møtet til drøfting. Derfor bare noen korte synspunkter:
  - NAV-lederne Kjenner seg ikke igjen i beskrivelsen i rapporten der det påstås at NAV er fjernt fra arbeidslivet. De mener de har tett og god kontakt med bedrifter i Trondheim.
  - Ønske om at for eksempel Prima kan komme og orientere om sine planer?
  - Behandle saken på nytt på neste møte. Høre om begrunnelser for de enkelte punktene.
  - Forberedes av AU.

**Konklusjon og oppfølging:**

- Saken settes opp på neste møte, slik at det blir mer tid til å gå inn i de enkelte punktene.

## **Sak 23/15: Deltakelse i aktiviteter i kontorene.**

Tekst i blått sendt til brukerutvalget i møteinnkallingen:

NAV-lederne vil legge til rette for at medlemmer av utvalget på frivillig basis kan delta på ett eller to møter på NAV-kontor. Dette kan være interne fagmøter/personalmøter eller møter med grupper av brukere. Hensikten er at medlemmene gjennom dette kan skaffe seg mer kunnskap og kompetanse om «livet på NAV-kontoret», og ta med sine opplevelser fra møtene tilbake til brukerutvalget til drøfting.

### **Konklusjon og oppfølging:**

- Vi setter opp et forslag til minst 1 møte på hvert kontor.
- Deltakelse i disse møtene skjer i forkant av neste møte i brukerutvalget, altså før 27.10.
- Harald Solbu sender ut invitasjon til konkrete møter så snart som mulig.
- Erfaringene fra møtene drøftes på neste møte i brukerutvalget.

## **Sak 24/15: Nytt fra NAV-kontorene.**

Det var lite tid til temaet. Det ble helt kort orientert om prosjektmidler som kontorene har fått, og om at det nå er i ferd med å legges til rette for at brukere kan kommunisere dirkete med sin veileder på nav.no.

### **Konklusjon og oppfølging:**

- Tatt til orientering
- Det ønskes mer tid til disse temaene på neste møte.

## **Sak 25/15: Eventuelt.**

### **Konklusjon og oppfølging:**

- Det presiseres at alle skal levere signert taushetserklæring.
- Adresseavisen ønsker å være tilstede på neste møte, for å lage en reportasje om Brukerutvalgets arbeid. Brukerutvalget ønsker avisa velkommen!
- Brukerutvalget ønsker følgende tema m/innleder fra NAV til neste møte: «**Hvordan slår uførereformen ut? Hvilke grupper vinner, hvilke taper**»?