

# Referat fra møtet i Brukerutvalget for NAV-kontorene i Trondheim 30. november 2017

Til stede: Svein Otto Nilsen, Heidi Ingeborg Klokkervold, Jorunn Aune, Bjørn Bratvik (møteleder), Unni Valla Skevik; Sølvi Dahlen, John Jakobsen, Kitty Angelica Semb, Harald Solbu (ref).

Fravær: Tore Solem, Ota Ogie, Cato Johannessen, Kine Nilsen Myre, Torgeir Sølsnes.

Vedlagt referatet følger en powerpoint med stoff til enkelte av sakene

## **Sak 32/2017: Godkjenning av innkalling og referat.**

Innkalling og referat godkjent.

Pleiepenger: Skrive hva som blir endring.

## **Sak 33/2017: Refleksjon rundt Brukerutvalgets aktivitet i perioden**

Dette er siste møte for Brukerutvalget i denne valgperioden (2015 – 2017). I innkallingen ble følgende tema satt opp:

- *Vi vurderer utvalgets aktivitet i perioden 2015 – 2017. Hva har vært nyttig og hva skulle vi gjort mer av (evt. mindre av)?*
- *Vi ser også på hva medlemmene og organisasjonene mener vi bør fokusere på i neste periode (2018 – 2019). I den sammenhengen hadde det vært fint om dere kunne ta med signaler fra de organisasjonene dere representerer.*
- *Videre vil vi drøfte om det er alternative måter å jobbe på i utvalget, i tillegg til de ordinære møtene.*
- *Sist, men ikke minst: Er det spesielle tema dere mener NAV-kontorene bør ha ekstra fokus på nå når de blir to kontor og organisasjonsstrukturen endres?*

a. Synspunkter fra de ulike organisasjonene.

- Kreftforeningen:
  - Mye positivt, spesielt det å være med på møter i NAV. Interessant å se driften av NAV-kontor «fra innsida».
  - Utvalget har funnet sin form, men det kan være mer aktivitet, og vi kunne fått mer innspill fra andre.
  - Sakene har vært riktig ut fra hva som har kommet i media.
  - Høringer: Folk kunne kommet og snakket, grupperinger komme og legge fram sitt syn på et område. Møter i regi av brukerutvalget. Vi ønsker jo dialog med brukere av NAV. Hva vi kan bli bedre på?
  - Kanskje gå videre med temaene flyktninger og ungdom, som vi hadde fokus på i fjor.
  - Hadde ønsket en årsoversikt over tema vi er inni.
- SAFO:
  - Ønsket tema:
    - Arbeid for unge funksjonshemmede.
    - Dette med bolig. Tilrettelegging.
    - Økonomi og ungdom. AAP. Hvor lenge, når over til uføre osv.
  - Gjerne bruke ungdommer fra handicapforbundet, evt. også ungdom i NFU. Også aktuelt for ungdom innen mental helse.
  - Avklare hva NAV rår over og hva vi ikke styrer.

- Gjerne diskutere ut fra noen case.
- LO:
  - Mye opplæring og info, nødvendig i starten. Viktig å komme fort over til reelle diskusjoner
  - Høring med folk inne: Invitere gjester. Invitere bredere en gang i året rundt konkrete tema.
  - Sette fokus på en ting i gangen.
  - Vært innom dette med ungdom mange ganger. Veldig viktig.
  - Bra å være med på møter i regi av NAV.
  - Kunne også vært invitert i større grad på opplæringsdager.
  - Også aktuelt å være med på NAV-dag?
- FFO:
  - Møte de andre brukerutvalgsrepresentantene i fylket.
  - Informasjon tar mye tid.
  - Har hatt noen saker med innspill som vi har jobbet videre med. Bra.
  - Møter med ungdom og innvandrere. Bra!
  - Være med på møter internt i NAV. Få mer kunnskap om NAVs hverdag.
  - Være mer kreativ.
  - Når vi har fått informasjon: Viktig å snakke om hva vi fikk ut av informasjonen. Er det noe vi kan følge opp videre?
  - Må begrense informasjonene for å rekke å gå i dybden i 1-2 saker pr. møte.
  - Vi er brukerutvalg for NA, ikke for NAV. Alt det som NAV gjør som ikke har direkte med arbeid å gjøre: Økonomiske tema, hjelp på andre områder. Dette er også viktige tema.
- Ungdomsrepresentant:
  - Fint å møte råd fra Nord-Trøndelag.
  - Mer aktiv og inni arbeidsgrupper i NAV
  - Mer ut og huske på å bli invitert.
  - Være med på fagdager og temamøter.
  - Mulig å invitere folk hit med tanker.
  - Sakene som taes opp må ha tilknytning til saker som er sentrale i nyhetene
  - Hvordan opplever ungdommene å bli et kontor?
  - Nytt ungdomsteam.
  - Hvordan oppleves det at NAV endrer siden sin på nettet
- Mental helse:
  - Veldig bra med flyktningetemaet/møtet.
  - Ønsker mer saker som kan sendes oppover, saker fra organisasjonene.
  - Hva har vært i media siden sist?
- NAV:
  - Brukerutvalget er for NAV, og ikke for hele velferdssystemet.
  - Mangler brukerrepresentasjon fra NAVs forvaltningstjenester.
  - For lite innspill fra organisasjonene
  - Skulle vært mer representasjon fra de som er de reelle brukerne av NAV-kontorene.
  - Gjerne færre saker, mer grundig. Kan bli litt heseblesende
  - Hva får vi igjen for tida vi bruker i brukerutvalget. Må være nyttig.
  - Hvordan bringes temaene videre inn i organisasjonene?
  - Vi er mest opptatt av NAV-kontoret, mens brukerutvalget ofte er interessert i saker som går ut over det.
  - Det er et brukerutvalg på fylkesnivå og landsnivå.

- Kan bruke partnerskapsmøte som et organ som saker kan sendes til, i tillegg til brukerutvalget på fylket/sentralt.

#### Rundt bordet:

- NAV er litt ulik fra kommune til kommune. Må holde oss til Trondheim.
- Kanskje sette opp en handlingsplan
  - Arbeid
  - Økonomi
  - Ungdom
  - Så får det andre komme hvis man trenger det
- Har mangfoldsrådet og andre råd. Mulig samarbeid
- Kan brukerutvalget være en høringsinstans? Saker som skal opp politisk?
  - Mest mulig kommunikasjon utad, sjekk derfor det!
  - Huskes på når det er relevante saker der vi kan komme med uttalelse.
  - Lufte det på partnerskapsmøtet.
- Hvordan skal vi få snakket med brukere.
  - Gå ut til brukergrupper.
  - Be om tilbakemelding fra brukerorganisasjoner
  - Kunne vært aktuelt å sende en mail til alle brukerorganisasjoner, der man ønsker innspill.
  - Organisasjonene kan få kopi av referatene. De kan sende videre.
  - Vi må tenke på hvordan vi når brukerne.
  - Komme hit: Ei gruppe brukere. Med noe lik problemstilling.
- Tema: Ungdom på AAP.
- Spørsmålene må være klar på forhånd.
- Ungdom med funksjonsnedsettelse.
- Sende til facebookgruppe i handicapforbundets ungdom. Sende referat.
- 

#### Oppfølging:

Aktuelle tema for neste brukerutvalg kan være:

- Være med på møter/fagdager i NAV-regi
- Trekke inn grupper av NAV- brukere i Brukerutvalgsmøter rundt konkrete tema
- Mer fokus på enkelte store tema (som ungdom og flyktninger). Mindre fokus på informasjon. Færre saker, gå mer i dybden. Gjerne bruke to møter på et tema: Første møte med gjester og presentasjoner, neste møte internt der vi diskuterer hvordan vi følger opp temaet videre.
- Aktuelle tema:
  - Ungdom
  - Flyktninger
  - Ungdom med funksjonsnedsettelse og deres mulighet til jobb
  - Boligtematikk
  - Følge opp sentrale mediesaker knyttet til NAVs tjenester
  - Om NAVs nettbaserte tjenester
- Diskutere NAVs tjenester ut fra case
- Jobbe med å bli invitert mer ut i ulike sammenhenger, bli en drøftingspartner i ulike møte og fag-sammenhenger.
- Flere saker som kommer fra organisasjonene, som evt. kan sendes «oppover i systemet».
- Forplikte oss til å formidle stoff tilbake til organisasjonene.
- Sende saker til drøfting i partnerskapsmøter (rådmannen og direktøren i NAV Trøndelag)
- Be om å få politiske saker til høring.

### **Sak 34/2017: Ungdom og aktivitet.**

Ungdom under 30 år som mottar sosialhjelp er forpliktet til å delta i en aktivitet dersom de er i stand til det.

Brukerutvalget ble presentert for en oversikt over hva de ca. 700 sosialhjelpsmottakerne under 30 år har av aktivitet eller mangel på aktivitet.

#### Kommentarer:

- Stor turnover! I brukergruppa, snitt på 4 måneders periode på sosialhjelp
- En del ungdommer opplever at de sendes fra aktivitet til aktivitet. Opplever lite mestring. Aktivitetene varer ikke over tid. Mange mangler videregående skole.
- Noen bedrifter shopper.
- Mange ungdommer klarer ikke å presentere seg godt nok.
- Viktig med kompetanse. Mange enkle jobber er borte.
- Like sentralt som jobb: Ende opp med utdanning.
- Menn i helse en viktig og bra måte å jobbe på.
- NAV prøver å svare ut dette med at mange har alt for mange looper i systemene. Ny kvalifiseringsavdeling og ny ungdomsavdeling på hvert av nykontorene. Jobbe med færre brukere.
- Menn i helse/menn i barnehage: Hvem kan bestemme utvidelse av tiltaket? Kapasitet på tiltak og på skolene. Tilsvarende: Kurs for blikkenslagere
- Aktivitet blant uføre: Vært på kurs for pårørende til personer med aspergers syndrom. Ønske om at NAV tar tak i unge uføre og kartlegger dem på nytt. Ofte vet de ikke hva de vil når de er helt ung. Burde vært kartlagt på nytt etter 5 år.

#### Oppfølging:

- En oppfordring til NAV om å ha mer fokus på unge med funksjonsnedsettelse. Sikre at de som ønsker det kan få ny kartlegging/avklaring for å vurdere arbeidsevnen noen år etter innvilget uføre.

### **Sak 35/2017: Klagesaker:**

Utgangspunktet for at saken ble satt på sakskartet var en mediasak om at antallet klagesaker til NAV har skutt i været siste år.

Det ble lagt fram en oversikt over klagesaker knyttet til serviceklager i den statlige delen av NAV Sør-Trøndelag. Se vedlegg. Det er også enkelte serviceklager i det kommunale tjenesteområdet, men det finnes ikke samme totaloversikt her.

#### Kommentarer rundt bordet:

- Mange saker løser seg ved å ta en telefon
- Veldig enkel kanal inn til NAV via nav.no, derfor lett å sende klager.
- Av og til klage fordi vi krever aktivitet av brukeren.
- Overraskende lite klager på manglende tilgjengelighet.
- Kan fylket gjøre noe for å få kommunetall?
- Har vi fulgt opp det med telefon og tilgjengelighet? Ikke samme ventetid nå. Sjekk: Er det bedring i ventetid. Gjennomsnittlig ventetid. Tilgjengelighet.
- Fra mandag: Mye enklere dialog med bruker på nett. Digital aktivitetsplan.
- Kan chatte til NAV på noen områder. Bl.a. på foreldrepenger. Dette er under utvikling.
- Få søyler over tid.

**Oppfølging:**

- NAV sjekker muligheten for tilsvarende statistikk på kommunesida.
- Sjekk status når det gjelder ventetid på telefon.
- Ønsker statistikk over tid.

**Sak 36/2017: Prosjekter:**

Det ble informert om følgende prosjekter:

- Forsøk med NAV-veileder på videregående skole (NAV Heimdal og Tiller vgs) (prosjektmidler fra Arbeids- og velferdsdirektoratet)
- Tett på voksne (prosjektmidler fra Helsedirektoratet)
- Stabil i bolig (prosjektmidler fra Arbeids og velferdsdirektoratet)
- Uttalelse om månedlig utbetaling av AAP.

**Oppfølging:**

Brukerutvalget ønsker at arbeidsutvalget skal forberede en uttalelse om problemene med mange utbetalinger pr måned til enkelte brukere, spesielt de som mottar arbeidsavklaringspenger. Brukerutvalget ønsker å sende denne uttalelsen «oppover».

**Sak 37/2017: Vedtaksformuleringer.**

Et eksempel på vedtaksformulering i sak vedr. økonomisk sosialhjelp var sendt ut på forhånd.

Vi rakk ikke å behandle saken.

**Sak 38/2017: Eventuelt.****a. Nytt brukerutvalg.**

Perioden for dagens brukerutvalg går ut 2017. NAV er i ferd med å rekruttere medlemmer til neste brukerutvalg, for perioden 2018 – 2019.

Følgende er på møtetidspunktet klar for neste utvalg:

- FFO: Bjørn Bratvik
  - SAFO: Steinar Johnsen
  - LO: Heidi Klokkervold
  - Kreftforeningen: Svein Otto Nilsen
  - Håndverkerforeningen (arbeidsgiverrepresentant): Kristian Dahlberg Hauge.
  - Mental Helse: John Jacobsen (avklart etter møtet)
  - Rusmisbrukernes interesseorganisasjon: Ikke avklart
  - Sør-Trøndelag Felles innvandrerråd: Ikke avklart.
  - Kirkens bymisjon (observatør): Kine Nilsen Myre
  - Fra ungdommens brukerråd: Ikke avklart.
  - Døveforeningen: Signe Bekkvik (avklart etter møtet).
- 
- Fra NAV møter fortsatt NAV-lederne Sølvi Margrethe Dahlen og Unni Valla Skevik. Fagkoordinator Harald Solbu fortsetter som sekretær.

Takk for innsatsen til «gamle» medlemmer, vel møtt til nytt brukerutvalg til nye medlemmer og til de som går videre!