Møtedato: 12/05/21 kl 11:00-15:00 / Videomøte over Teams

Til stede: Mona Lersveen (FFO), Randi Nessemo (LO), Merethe Bue (Kreftforeningen), Agnar Moe (Pensjonistforbundet), Lars Woldmo (FFO), Frode Strømman (SAFO), Jostein Grimstad (KS), Bente Wold Wigum (NAV Trøndelag), Jan Arve Strand (NAV Trøndelag), Linda Fjeldvær (NAV Kontaktsenter), Tor Edvard Aal (NAV Familie og pensjon), Margunn Midtbø (NAV Hjelpemiddelsentral), Marie Pauline Holtan (NAV Trøndelag), Anne Grete Dahlen (NAV Trøndelag)

Fravær: Thomas Ngari Wanjohi (INN), Heidi Rygh (NAV-kontor), Ulrik Sorte (NAV-kontor) Ann-Christin Fredriksen (NAV Trøndelag), May Beate Haugan (NAV Trøndelag), Håvard Lauvås(NAV Hjelpemiddelsentral) Hans Kristian Lilleberg (Representant fra Brukerråd for ungdom), Kitty Angelica Semb (Representant fra Brukerråd for ungdom)

Referent: Marie Pauline Holtan / 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

08/21 Godkjenning av innkalling og sakliste ved Mona Lersveen

Innkalling og saksliste godkjent.

Sak innmeldt fra BRU; Tiltakspenger. Det er behov for mer opplysninger før vi kan ta saken videre. Møtereferat fra sist møte i BU er godkjent på epost. Anne Grete Dahlen (NAV Trøndelag) går inn i Arbeidsutvalget for Marie Holtan.

09/21 Tilgjengelighet i NAV

Dialog rundt henvendelse fra sentralt brukerutvalg

-Hva betyr det at NAV er tilgjengelig

-Hva kan NAV lære av de erfaringene dere har gjort

Marie Holtan innledet. Foiler sendes ut.

Mona Lersveen utfordret organisasjonene hva betyr det at NAV er tilgjengelig?

KS: NAV og kommunen har de samme innbyggerne. Å forhindre utenforskap er viktig for oss begge. Samhandling mellom NAV og de kommunale oppgavene er viktig lokalt i kommunen.

På regionalt nivå er tilgjengelighet fra fylkeskontoret viktig for eksempel under store omstillingsprosesser.
NAV Kontaktsenter: viktig med tilgjengelighet på telefon og chat når NAV-kontorene har redusert åpningstiden i kontoret. Det kan være språkutfordringer på telefon, her planlegger vi å gjøre en kartlegging av språkkompetanse hos ansatte for å imøtekomme innbyggere med språkutfordringer.
SAFO: Situasjonen rundt en bruker er et samarbeidsprosjekt. Viktig med NAV deltagelse på ansvarsgruppemøter. Får tilbakemelding fra medlemmene at NAV er fysisk tilgjengelig. Toalett mm oppleves greit, må være store nok rom slik at rullestol har mulighet til å rigge seg til godt. Kølappsystem, hvis du har dårlig syn kan dette være utfordrende. Hvordan ivaretar NAV veiledningsplikten ved klage? Chat/telefontjeneste; viktig at de som ikke er komfortabel med å uttrykke seg gjennom disse kanalene får mulighet til fysiske møter.
FFO: Data kan være en utfordrende kanal for de over 60 år. Gode tilbakemeldinger når de først har fått møte/kontakt.
Pensjonistforbundet i Trøndelag: Hvilke treffpunkt er det mellom pensjonistene og NAV?
Svar fra NAV Kontaktsenter: det er mange henvendelser som omhandler pensjon og utgjør ei viktig målgruppe hos NAV. Pensjon har eget telefonnummer og 95% av innkomne samtaler avsluttes i NAV Kontaktsenter. Gode tilbakemeldinger.
Svar fra NAV familie og pensjon: 75% søker alderspensjon gjennom digital søknad. Det er en god samhandling mellom våre enheter; vi får melding fra NAV Kontaktsenter på saker som de ikke klarer å løse. Vi prøver å bistå innbyggerne med behov for bistand så godt som mulig. Får mange gode tilbakemeldinger.
LO: Lite tilbakemeldinger fra medlemmene på utsendt henvendelse om tilgjengelighet. Erfaring med NAV gjennom å bistå en i familie. Utfordrende å finne fram på nettsidene til NAV og opplevde lang ventetid ved telefonisk henvendelse. Prøvde på nytt, og fikk da hjelp.
NAV Hjelpemiddelsentral: Å være tilgjengelige for hverandre. NAV Hjelpemiddelsentral skal være tilgjengelige gjennom kommunen. Bra at tilgjengelighet blir satt på dagsorden.
FFO v/Mona: ønskelig med flere tilbakemeldinger på utsendt forespørsel. Det tar lang tid å få reparert hjelpemidler, rullestoler, leselister mm. Tilgjengelighet til å få reparert innen rimelig tid.

Skulle gjerne vært opplæring på hvordan en bestiller og kan benytte tolk. Når en ikke mestrer dette, blir det heller ikke tilgjengelig. Åpningstidene blir kanskje endret når pandemien slipper taket? Det bør være en mulighet til å levere papirsøknad og ikke kun digital søknad.
Virkemidler, tilskudd og aktiviteter: Lønnstilskudd i bedrift for funksjonshemmet bruker, bør være en plan og dokumenteres. Kronglete for mange å få vite om sine rettigheter.
Klagesaker; hvordan er et avslagsbrev formulert? Noen tør ikke å gå videre ved avslag, språk og formuleringer gjør at noen frykter å sende klage på grunn av redsel for å miste sine ytelser / bistand.
SAFO: Det kan bli utydelig med en kommunal del og en statlig del, ulike tjenester blir skjøvet mellom etatene. Det offentlige må henge sammen, viktig at innbygger får de tjenestene de har krav på.
NAV Trøndelag: Det er svært mange tjenester som er ønskelig at skal være tilgjengelige for hver enkelt bruker. Offentlig sektor må fremstå tydelig. Utvikling framover går i retning av at ytelser vil innvilges ut fra rettigheter en har krav på, uten søkeprosess.

Mona Lersveen oppsummerte med at mange gode og viktige perspektiv har kommet fram; NAV er god på mange områder og alt som er bra kan alltid bli bedre. Stort potensiale.
Aksjonspunkt: Brukerrepresentanter inviteres av Randi og Mona til et ekstra møte (uten NAV) for å diskutere videre og jobbe videre med innspill til læringspunkter til NAV. Svar er ønskelig før neste brukerutvalgsmøte.

10/21 Oppfølging - brukere i de prioriterte målgruppene
Innlegg fra NAV kontor. Drøftinger og refleksjoner

Arnt Hove, NAV Oppdal og Rennebu
NAV Oppdal og Rennebu har to kommuner med ca 10000 innbyggere. Vi er 13 ansatte.
Vi mottar årlig Mål og disponeringsbrev som ligger til grunn for vår Virksomhetsplan. Det er viktig at vår plan samsvarer med kommunens planer. Vi er opptatt av å utvikle samarbeids-arenaer både på helse og utdanningsområdet/VGO for å finne gode løsninger for våre prioriterte grupper. Det er viktig at jeg som enhetsleder er tett på veiledere og har oversikt over brukerportefølje. NAV kontorene følges opp gjennom Styrings og utviklingsdialog og

resultatkort/ måleindikatorer. Det har vært et travelt år, vi har mange små og mellomstore bedrifter som heller ikke har opplevd pandemien tidligere. Under korona har vi ikke kunne møttes fysisk, dette blir viktig når pandemien slipper taket. Samarbeidet med næringslivet er viktig for å lykkes med oppdraget, samt videreutvikling av samarbeid med helse, utdanning og fastleger. Det er et spenn mellom prioriterte grupper og de andre. Som leder må jeg si noe om handlingsrom og ressurser for å prioritere disse gruppene. NAV Oppdal og Rennebu har ressurser tilstrekkelig til å kunne gjøre prioriteringer. Mange utfordringer i det å planlegge individuelle løp, dette er tids og kompetansekrevende, utfordrende, vanskelig og givende! God støtte fra kommunen med representanter fra ruspolitisk og bopolitisk handlingsplan med i samarbeidsfora.
Vi hadde eget lokalt brukerutvalg, dette ble vanskelig å drive på grunn av rekruttering av representanter. Nå har vi felles brukerutvalg sammen med Midtre Gauldal, Skaun og Melhus. Dette fungerer bra. Brukerutvalg kan bidra med erfaringsutveksling innen andre instanser i kommunen. NAV ønsker gjerne å være på tilbudssida mot brukerutvalg.

Turid Eidem Olsen, NAV Falkenborg

NAV Falkenborg har 260 ansatte fordelt i 8 avdelinger. Et stort NAV kontor der det er behov for tid på å samordne oss internt i kontoret. Vi forholder oss til styringsdokument fra både statlig og kommunale eiere.
Prioriteringer i 2021 er ungdom under 30 år og innvandrere utenfor EU/EØS. Begge disse målgruppene er sterkt rammet av pandemien. Vi skal også prioritere langtidsledige, barnefattigdomssatsing (eget familieprosjekt), sykmeldte (prosjekt sammen med NTNU - metodikk i tidlig sykdomsforløp), brukere som mottar arbeidsavklaringspenger, ledige og permitterte som er rammet av konsekvensene av korona.
Medbestemmelsesapparatet ble i 2020 enige om ei satsing som nå er prøvd ut og skal evalueres der ungdom i alle avdelinger skal ha prioritet og satsing.
Dette innebærer bla egen avdeling som følger ungdom under 25 år (veiledere med færre ungdommer i porteføljen) og Jobbhus for ungdom.

Ungdom mellom 25-30 år utgjør ei stor gruppe hos oss. Vi har et eget innvandrerteam under kartleggingsavdelinga vår, der deltagere som er ferdig i Introduksjonsprogram følges opp.

Vi er avhengige av et godt samarbeid med ulike aktører som blant annet helse og velferds- og barne- og familiekontor i kommunen. Det er god dialog mellom vår NAV leder og kommuneledelse der prioriteringer inngår. Det er svært mange i de prioriterte gruppene.
Vi har fått økte ressurser under pandemien og har tilsatt nye ansatte. Vi har stort fokus på å ta imot og lære opp både nye medarbeidere og samtidig trygge alle ansatte for å kunne gjøre en god jobb. NAV Falkenborg arrangerer hvert år intern kompetanseuke med ulike tema, eks innvandrerområdet, psykisk helse mm. Det har vært utfordrende å ha et godt system fra Dag 1 av pandemien. Måtte omfordele ressurser og låne ut medarbeidere til andre enheter i NAV.
Innspill:
SAFO: nyttig med innblikk i prioriteringene. Offensiv holdning til samarbeidsparter i kommunen. Positivt med ønske om samarbeid til brukernes beste.
LO: NAV har taklet pandemien bra, situasjonen tatt i betraktning.

11/21 Innkomne saker: sakspapirer se vedlegg

-Klagesaker

Innlegg ved Anne Mette Apeland, jurist ved NAV Familie og pensjon

Foiler sendes ut.

Innspill:
SAFO: Behandling i Trygderetten kan få kostnader hvis du har benyttet advokat. Hvis folk gjør feil, må de betale tilbake til NAV. Hvis NAV gjør feil, hva skjer da?
NAV: NAV har i saker etterbetalt ytelser som søker har hatt krav på. Eksempel på etterbetalingssaker begge veier i millionsaker. Hvis du har hatt et økonomisk tap som følge av feil i saksbehandlingen hos NAV, bør du framstille et krav om erstatning til NAV.
NAV skal veilede for innbyggere slik at det blir forståelig hva som er en forvaltningsklage eller serviceklage.
LO: formuleringer kan være harde/tvetydige, kan med fordel gå gjennom formuleringer.
NAV: Det er en kontinuerlig prosess med utforming av standardbrev og det jobbes fortsatt med klarspråk. Noen vedtak fattes automatisk. Disse skal kunne påklages og det er derfor viktig at de er klare.

12/21 Informasjon om Kanalstrategien ved Jan Arve

Jan Arve orienterte om ny kanalstrategi i NAV. Foiler sendes ut.

Kanalstrategi betyr hvordan NAV møter innbyggerne. NAV har en kanalstrategi for 2014-2020 og før det lages en ny, er nå den inneværende under evaluering. NAV sin Omverdensanalyse er bla viktig å se på når ny strategi skal utformes.

13/21 Orienteringer fra NAV

NAV Kontaktsenter: Rekruttert ansatte og gjennomfører opplæring for å være godt rustet til å ta imot henvendelser. Regjeringen vedtar ordninger, det tar tid før regelverk og system er utarbeidet, vi må rigge oss for å informere innbyggere. NAV Kontaktsenter mottatt Arbeidsmiljøpris i NAV, gode tilbakemeldinger fra brukere i brukerundersøkelse.

NAV Familie og pensjon: mange har bidratt (også fra andre enheter) inn på dagpengeområdet for å ta unna den store tilstrømmingen av saker under pandemien. Sykepengeområdet, systemene moderniseres, noe som gjelder hele ytelsesområdet. Tilsatt mange nye medarbeidere (pandemien), kompetansesatsing slik at alle ansatte får påfyll. De ansatte har stått på ufattelig bra, med stor vilje til å levere godt til brukerne. NAV Familie og pensjon på Levanger og Steinkjer skal samlokaliseres inn i nye lokaler på Steinkjer, O2 huset. Her skal også andre NAV enheter inn.

NAV Trøndelag: Det jobbes svært godt ute i kontorene, nesten 400 personer formidlet til jobb i april, mange av disse er personer med redusert arbeidsevne. Høyt tiltaksnivå. Landbruk har høyt fokus. Tilgjengelighet tema i mange partnerskapsmøter.

Nye leieavtaler. Ny standard på areal gjør at NAV kan virke tøffere i prisforhandlinger. Sommerjobbtiltak for unge lanseres nå. Inkluderingsdugnad statlige virksomheter. AFT tiltaket (Arbeidsforberedende trening), dette er tatt ned 13 plasser. Bedriftsundersøkelsen 2021 presenteres 200521 kl 0900. Undersøkelsen sier noe om arbeidsgivernes forventinger til sysselsetting i Trøndelag i 2021. Bente Wold Wigum blir pensjonist og har siste arbeidsdag 120521. Fungerende direktør er May Beate Haugan.

NAV Hjelpemiddelsentral: Økt samarbeid mellom hjelpemiddelsentral og NAV Trøndelag. Mål og disponeringsbrev; digitalisering av hjelpemiddelområdet. Jobber med godt planlagte

overganger for barn og unge, samt nedsatt funksjonsevne. Økende etterspørsel på kognitive utfordringer i ungdomsgruppa (hindre frafall i vgs).

14/21 Orienteringer fra organisasjonene

Kreftforeningen: Stengt kontor, arbeidet fra hjemmekontor.
Pensjonistforbundet: fokus på redusering av ensomhet blant målgruppa pga korona. Fått midler av statsforvalter. Folk lever lengre, flere får alzheimer-diagnose, dette byr på utfordringer hvordan de blir møtt.
SAFO: preget av at vi må ha digitale møter, ser fram til en normalisering og vi kan ha fysiske møter. Årsmøtetid med nytt styre. Skal arrangere sommerleir med støtte fra BUFdir slik at flere kan få et ferietilbud.
KS: Pandemihåndtering. Kommunene ansvar for krisehåndtering. Kommunene får gode skussmål fra korona-utvalg. Sommerskoler, tilbud til ungdom som ikke skal være for digitale, fysisk oppmøte. Valg til høsten, ivaretagelse av kommuner. Må rigge et opplegg både for digitalstemming og fysisk oppmøte. Revidert nasjonalbudsjett kommet. Etter pandemien, hvordan vil det se ut da? Barnevernreformen (Trøndelag-Oppvekstreformen)
Fødes for lite barn i Trøndelag. Blir en stadig eldre befolkning. Å ha en tilstrekkelig kompetanse i kommunene blir en stor utfordring framover.
LO: hjemmekontor på Steinkjerkontoret, begynner å komme tilbake i Trondheim. Valg til høsten. Valgkamp hovedfokus framover. Sommerpatruljen-Ungdom og sommerjobb. Litt spent på hvordan dette skal foregå mtp smittesporing. Vi benytter Youtube-kanal og sosiale media der vi forteller hva vi driver med.
FFO v/Lars: Likemannsaktiviteter, 5 digitale sonemøter. Etablere LHL Trøndelag som en organisasjon. Ser fram til å komme i gang med fysiske møter.
FFO Trøndelag v/Mona: ny ansettelse på kontoret, 60% stilling. Mye digital aktivitet, de fleste er i risikogruppa. Brukermøter 2 ganger per år, sist i går. Arrangere grunnkurs i bruker-medvirkning for å få flere brukerrepresentanter. Hovedsaker: stortingsvalg, skole og arbeid.

15/21 Eventuelt

Trønderdebatt, Mona Lersveen har skrevet innlegg her: https://www.tronderdebatt.no/vi-opplever-a-bli-tatt-pa-alvor-nar-vi-kommer-med-vare-synspunkter-og-at-ansatte-i-nav-tar-til-seg-det-vi-sier/o/5-122-21703

Gratulerer med arbeidsmiljøpris til NAV Falkenborg på Mulighetskonferansen.

Mona Lersveen takket av Bente Wold Wigum for godt samarbeid.