

**Referat fra møte i  
Brukerutvalget for NAV-kontorene i Trondheim  
15. februar 2017**

**NB. Tekst i rød farge fulgte med innkallingen.**

Til stede:

Torgeir Søsnes, Heidi Klokkervold, Vilde Coward (t.o.m. sak 3), John Jakobsen, Tore Solem, Jorunn Aune, Sølvi Dahlen, Unni Valla Skevik, Harald Solbu (ref)

Fraværende: Bjørn Bratvik, Ota Ogie, Cato Johannessen, Svein Otto Nilsen.

**Sak 1/17:**

**Godkjenning av Referat fra møtet 6.12.16, og godkjenning av innkalling.**

Konklusjon og oppfølging:

- Referat godkjent
- Innkalling godkjent
- Fint at møtedeltakerne får en påminning/purring om neste møte noen dager før møtet.

**Sak 2/17:**

**Om ungdomsrepresentanter i Brukerutvalget.**

**Vi har sendt en forespørsel til det nye brukerrådet for ungdom i NAV i Sør-Trøndelag der vi spør om de kan oppnevne to representanter til vårt Brukerutvalg.**

Vi har pr. i dag ikke fått tilbakemelding fra Brukerrådet for ungdom. Dersom de er villig til å stille med representanter bør dette være noen som bor i Trondheim. LO har et aktivt ungdomsutvalg. Kan også være aktuelt å hente representant derfra. Også aktuelt å spørre de andre organisasjonene om de har aktuelle ungdomsrepresentanter.

Konklusjon og oppfølging:

- Vi avventer nærmere beskjed fra Brukerrådet for ungdom om de kan velge representanter til vårt brukerutvalg.
- Når vi får svar fra dem vurderer vi behovet for å spørre organisasjonene som er representert i vårt utvalg om de har ungdomsrepresentanter.
- Settes opp som sak til neste møte.

**Sak 3/17:**

**NAV sitt arbeid med flyktninger.**

**Vi har fått svar på vår henvendelse til Rådmannen i saken. Legger ved både vår henvendelse og rådmannens svar. Er det mer vi skal gjøre?**

Fra diskusjonen i utvalget:

- Opplever at mange flyktninger blir isolert på sin arbeidsplass. Viktig å få trening i språk. Gjelder ikke spesifikt kommunen, men på ulike arbeidsplasser.

- NAV ønsker flere innvandrere i jobb, slik at ansatte speiler befolkningen. NAV følger opp rådmannens krav om at innvandrere skal innkalles til intervju når de er kvalifisert for stillingen som utlyses.

#### Konklusjon og oppfølging:

- Brukerutvalget tar svaret fra Rådmannen til orientering.
- Det kan være aktuelt å sette temaet på dagsorden på et senere møte.

#### Sak 4:

##### Om de nye NAV-husene.

##### NAV-lederne har med tegninger

NAV-lederne viste fram tegninger og gjennomgikk hvordan de nye NAV-kontorene er bygd opp.

I Trondheimsporten skal NAV Heimdal/Lerkendal ha kontor i 5. etasje. Andre som skal inn i bygget er

- Enhet for voksenopplæring (Trondheim kommunes voksenopplæring for språk og for grunnskole) og fylkeskommunens voksenopplæring
- Helse og velferdskontoret for Heimdal og Lerkendal
- Enhet for psykisk helse og rus (Ephor)
- Kvalifiseringssentret for innvandrere

I bygget på Falkenborg ved Sirkus Shopping skal NAV Østbyen/Midtbyen og Helse og velferdskontoret for Østbyen og Midtbyen. Dette er et mye mindre hus enn Trondheimsporten.

#### Fra samtalen:

- Uklart om når Klæbu kommune kommer inn. Klæbu blir formelt en del av Trondheim kommune fra 2020.
- Opplevs av og til forvirrende hva som er NAV, NAV kommune og andre ting i kommunen. Viktig med god skilting.
- Sentralt at folk skal ha avtale på forhånd. NAV ønsker å bruke mindre ressurser på å ta i mot folk som møter uten avtale. De som møter uten avtale må forvente å måtte komme tilbake på en oppsatt avtale senere, slik at man kommer til sin faste veileder og at samtalen kan bli godt forberedt.
- NAV legger ikke opp til at man skal gi service for andre instanser, men vil ta kontakt med for eksempel Helse og Velferd hvis det kommer noen og spør om tjenester derfra. Helse- og velferdskontorene har egne mottakstjenester. Publikum/brukere blir satt over til en mottakstelefon hvis man ringer hovednummeret til kommunen.
- Brukerutvalget ønsker at Helse og Velferd kommer og orienterer om hvordan de skal møte publikum i de nye husene.
- Ledsagerbevis og drosjekuponger. Bilde, legeerklæring. Dette er nå på Helse og Velferdskontoret (HVK) på Midtbyen. NAV sjekker status på dette, og om dette skal flyttes til nyhuset på Falkenborg.
- De geografiske grensene endres ikke, men to og to kontor slås sammen.
- Noen har behov for å få snakket med hjelpere direkte uten å gå via telefon. Må unngå at det skjer kritiske situasjoner fordi man ikke får møte en person direkte. Alltid unntak fra hovedregelen om å ha avtale. Må huske at ikke alle klarer å forklare seg godt nok på telefon eller via data.

- Hvor lenge må man vente på samtale med NAV. NAV-lederne presiserer at det normalt vil kunne settes opp en samtale i løpet av få dager.
- Det foreslås at det lages en avis i forkant av åpningen av de nye husene. Vi tar dette inn i styringsgruppa.
- Mange hørselshemmede innvandrere må ivaretas. Kan man ha en skjerm ved inngangen med tegnspråk som forklarer situasjonen for hørselshemmede. NAV må tenke også på det. Tenke på hvordan man tar imot hørselshemmede.
- Intensjonene i NAV-reformen var én dør, vi må passe på at ikke dørene innenfor der er stengt!
- Brukerutvalget bekymrer seg for hvordan man skal nå Helse og Velferd. Vi kan be Helse og Velferdslederne til å komme neste gang og forklare hvordan man skal komme i kontakt med dem.

#### Konklusjon og oppfølging:

- Brukerutvalget ønsker at lederne for Helse- og velferdskontorene inviteres til neste møte i brukerutvalget for å orientere om hvordan man kan komme i kontakt med dem. Brukerutvalget uttrykker bekymring for at det blir vanskelig å nå Helse og Velferdskontorene i de nye husene.
- NAV sjekker status når det gjelder administrering av drosjekuponger og ledsagerbevis (har til nå ligget hos Helse og Velferdskontoret på Mditbyen)
- NAV vurderer muligheten for å lage en spesiell informasjonstjeneste for hørselshemmede i publikumsområdet i de nye husene.
- NAV vurderer muligheten for å få laget en informasjonsavis som deles ut til alle innbyggerne i forkant av innflytting i de nye husene, der det informeres om flyttingen og om innholdet i de nye husene.

#### **Sak 5/17: Hvordan jobber NAV med brukere over 50 år.**

Mange godt voksne arbeidssøkere opplever at det er vanskelig å få seg jobb når man har passert 50 år. NAV-kontorene i Trondheim gjennomførte våren 2016 et opplegg for ei gruppe arbeidssøkere over 50 år. Vi ser på opplegget og hvilke resultater det har gitt. Hva tenker Brukerutvalget om temaet og hva som bør gjøres?

Harald Solbu orienterte om arbeidet med/i gruppa med arbeidssøkere over 50 år våren 2016. De fleste i gruppa hadde vært arbeidsledig i mer enn et halvt år (dvs det NAV kaller «langtidsledig»). Gruppa ble satt i gang dels på grunn av fokuset som brukerutvalgets representant Svein Otto Nilsen satte på temaet.

Om gruppa: Møttes hver mandag i 9 uker våren 2016. Ca. 3 timer hver gang. NAV v/Harald Solbu var ansvarlig for gruppa, og hadde med seg representanter fra de ulike kontorene på møtene. Fokus på jobbsøking, på å inspirere hverandre og på å tydeliggjøre styrkene til arbeidssøkere over 50 år. Pr. i dag er 12 av de 18 som deltok i gruppa for et år siden i jobb eller utdanning.

Fra samtalen:

- Brukerutvalget anbefaler at dette gjøres på nytt.
- Unge folk mer bevisst på å selge seg inn enn det godt voksne er.

- Mange godt voksne har en formell kompetanse som har «gått ut på dato», fra en skole/utdanning som ikke finnes lengre. Derfor kan det være ekstra utfordrende for personer i disse aldersgruppene å bli ledig.
- Arbeidssøkere over 50 år er i seg selv ikke en prioritert gruppe å jobbe spesielt med i NAV. I NAV er det først og fremst ungdom og flyktninger som har prioritet. Men langtidsledige i alle aldre har en prioritet framfor nyledige.
- NAV ønsker i framtida å vurdere muligheten for å kjøre ulike grupper ala dette, og også jobbe for å gjøre slike grupper mer selvgående. Dette er et tema som blir drøftet i forbindelse med de organisasjonsendringene som skjer pr. 1. januar 2018.

#### Konklusjon og oppfølging:

- Brukerutvalget anbefaler at NAV viderefører opplegget med egen gruppe for arbeidssøkere over 50 år.
- NAV vil fortløpende vurdere hvilke grupper som skal kjøres i egen regi framover.

Sak 6: Måling av arbeidsledighet.

Spørsmålet om hvordan arbeidsledighet måles har vært oppe i nyhetene i det siste. Vi ser på temaet og drøfter situasjonen.

NAV-lederne orienterte:

På Nyhetene har det vært snakk om at NAV jukser med ledighetstall.

De som er på tiltak og de som går på arbeidsavklaringspenger (AAP) defineres ikke inn i ledighetstallene. Det er politisk bestemt, og det gjøres i mange land.

Internasjonal standard. Norge har fulgt denne standarden i alle år, mens Sverige har en noe annen standard. De som er på AAP er i et løp mot å kvalifisere seg for jobb, men under løpet er de ikke definert som ledige.

De som er på NAV-tiltak meldes som et eget tall.

Brukerutvalgsrepresentant ba om opplysninger om den såkalte

«tilretteleggingsgarantien.» Den heter nå oppfølgingsgaranti. ER knyttet til personer med funksjonsutfordringer. Da kan man få en kontaktperson i NAV, og NAV-kontoret samarbeider da gjerne med hjelpemiddelsentralen. Garantien skal sikre at personen med funksjonsutfordringer får god oppfølging ut i arbeid og på arbeidsplassen. Skal også sikre at arbeidsgiveren får god oppfølging. Brukeren kan om nødvendig få en ordning som kalles «kronisk syk» der sykefravær fra jobb kan skje uten kostnad for arbeidsgiver.

#### Konklusjon og oppfølging:

- Informasjonen ble tatt til orientering.

**Sak 7/17: Om aktivitetskravet for ungdom under 30 år som mottar sosialhjelp.**  
 Hvordan jobber NAV-kontorene med dette kravet, og hva er status i dag?

NAV-lederne informerte om ordninga.

Regjeringen innførte fra 1.1.18 en ordning der alle ungdommer under 30 år som mottar sosialhjelp skal være i en aktivitet dersom de er i stand til det (Lov om sosiale tjenester i NAV, 20a). I Trondheim er det ca. 700 mottakere av sosialhjelp i denne aldersgruppa. Ca. halvparten av disse er aktuelle for aktivitet. De andre har enten

sosialhjelp som et tillegg til en annen ytelse (lønn, arbeidsavklaringspenger, uføretrygd etc), eller har så store helseproblemer at de ikke kan være i aktivitet. NAV ønsker så langt det lar seg gjøre at ungdommene som skal være i aktivitet er ute i arbeidspraksis i det vanlige arbeidslivet, gjerne i private bedrifter som kan gi dem jobb etter en treningsperiode.

NAV-kontorene har fått i alt ca. 9 millioner i budsjettstyrking til å gjennomføre aktivitetskravet.

Fra samtalen:

- Vi trenger arbeidsgivere som ser ressursene til denne gruppa. Mange gjør det!
- Viktig å motivere dem til å gjennomføre videregående skole, men mange har skolegang «langt opp i halsen».
- Politisk sak om noen uker som skal si noe om budsjettstyrkingen skal brukes.

Konklusjon og oppfølging:

- Brukerutvalget tar informasjonen til orientering.

**Sak 8/17:**

**Hvordan skal innbyggerne ha kontakt med NAV?**

NAV har en såkalt «kanalstrategi», som sier noe om hvordan innbyggerne i Norge skal ha kontakt med NAV. De tre hoved-«kanalene» er digitalt, telefonisk og gjennom oppmøte på NAV-kontor. NAV ønsker at så mange som mulig kan forholde seg digitalt til NAV, dette er førstevalget. Mange kan få svar på sine spørsmål enten ved å lese seg opp på nav.no, eller ved å stille spørsmål om sin sak enten telefonisk eller ved å chatte med sin veileder gjennom «mitt NAV». NAV ønsker at antallet personer som møter opp på NAV-kontoret skal reduseres, og at alle møter på NAV-kontoret mellom en bruker og en NAV-veileder skal være et forberedt og avtalt møte.

Vi gjennomgår denne strategien. Hva tenker Brukerutvalget?

NAV-lederne informerte om temaet.

Kommentarer fra Brukerutvalget

- Det må finnes muligheter til å komme i kontakt med NAV for de som vegrer seg for data og som ikke liker å snakke i telefonen.
- Viktig å hjelpe folk med en gang når det er mest effektivt.

Konklusjon og oppfølging:

- Brukerutvalget ber NAV sikre at brukere som ikke kan benytte data og/eller som har problemer med å snakke i telefonen kan komme på NAV-kontoret for å snakke om sin sak.

**Sak 9/17:**

**Kort gjennomgang av status i prosjektene «Stabil i bolig» og «Tett på voksne».**

Dette er prosjekter vi har orientert om tidligere. NAV-kontorene har fått prosjektmidler fra Arbeids- og velferdsdirektoratet og fra Helsedirektoratet til disse prosjektene, og i begge prosjekter fokuseres det på brukermedvirkningen.

Harald Solbu orienterte om prosjektene, som skal sikre at NAV i prosjektperioden skal bygge opp god kompetanse og god metodikk når det gjelder arbeidet med

- a. personer som mangler bolig eller står i fare for å bli uten bolig, og

- b. personer som har omfattende livsproblemer, i hovedsak knyttet til psykisk helse og/eller rus.

Kommentarer fra Brukerutvalget:

- Viktig å opplyse om mulighetene for å lage en individuell plan (IP), noe som er en lovbasert rettighet for alle som har behov for tjenester fra flere instanser. NAV sjekker status på dette i disse prosjektene til neste møte.

Konklusjon og oppfølging:

- Brukerutvalget tar informasjonen til orientering.
- Brukerutvalget ønsker at det på neste møte informeres om bruken av og informasjonen rundt Individuell plan i disse to prosjektene.

**Sak 10/17:  
Om NAV-ombud.**

Seniorrådet i Trondheim kommune har fremmet forslag om et eget NAV-ombud. Vi orienterer om status.

Ikke noe nytt i denne saken

Konklusjon og oppfølging:

- Brukerutvalget ber om å bli orientert om det videre arbeidet i Trondheim kommune om eget NAV-ombud.

**Sak 11/17:  
Resultater for NAV-kontorene i Trondheim 2016.**

Vi gjennomgår kort de viktigste resultatene. Hva er kontorene gode på, og hvor er forbedringsområdene størst?

Resultatene for NAV-kontorene for 2016 ble gjennomgått. Bildene som ble framvist følger som vedlegg til referatet.

Fra samtalen:

- Brukerutvalget ønsker mer informasjon om NAVs arbeid med familier med lav inntekt.

Konklusjon og oppfølging:

- Resultatene følger som vedlegg til referatet.
- Brukerutvalget ønsker at NAVs arbeid med familier med lav inntekt settes opp som tema på neste møte.

**Sak 12/17:  
Tema for møtene framover.**

Vi planlegger å gjennomføre i alt 4 møter a tre timer i 2017. Arbeidsutvalget ønsker innspill til tema til møtene. Skal vi ha egne temamøter også i år?

Konklusjon og oppfølging:

Følgende tema settes opp på møtene framover:

- NAVs arbeid med familier med lav inntekt.

- Hvordan jobber NAV med Individuell plan.
- Hvordan kommer brukere i kontakt med Helse og Velferdskontorene

### **Sak 13/17:**

#### **Eventuelt:**

Følgende tema ble drøftet under Eventuelt:

#### **a. Snoking i brukersaker.**

Det har kommet opp i pressen at NAV-ansatte ikke har lov til gå inn i saker gjennom sine dataprogrammer for å se hva som står der, dersom de ikke har en faglig grunn til å gjøre dette. Det er mulig å spore hvem som har gått inn i saken og lest.

Sjekker NAV om NAV-ansatte snoker i saker de ikke har noe å gjøre i?

NAV-lederne svarer:

- Det snakkes mye om temaet på kontorene og på personalmøter. NAV kan foreta stikkprøver, men dette kan ikke gjøres fra det enkelte kontor
- NAV-lederne melder at de til sammen har hatt fire saker der brukere har tatt kontakt med mistanke om oppslag/»snoking». NAV-lederne bestiller da en tjeneste fra arbeids- og velferdsdirektoratet, der ansatte i direktoratet kan sjekke om påstanden fra brukerne medfører riktighet. Ikke i noen av disse fire sakene er det avdekket snoking i sakene fra ansatte på NAV-kontorene i Trondheim.

#### **b. NAV i media. Bjarne Brøndbo.**

Bjarne Brøndbo hadde et oppslag i media for et par uker siden om folk som lever på stønad fra NAV men er frisk nok til å jobbe. Mange har kommentert oppslaget, halvparten støttende og halvparten kritisk. Noen har stått fram.

NAV-lederne mener det er viktig at myter blir møtt og kommentert og at mest mulig fakta kommer fram. En utfordring for mange med helseutfordringer er at helseproblemene ikke vises på dem, og at smerter og andre utfordringer gjerne kommer i bølger og i perioder.

#### **c. Referater fra brukerutvalg.**

Ønskelig at referatene både fra vårt utvalg, fra brukerutvalget på fylkesnivå og på landsnivå lagres på ei felles mappe.

Konklusjon og oppfølging:

- NAV jobber for å få lagret alle referatene fra brukerutvalget, fra brukerutvalget på fylkesnivå og på landsnivå i egen felles mappe.