

// Møtedato: 12.09.22

// Til stede:

Tommy Torseth
Tove Sagnes
Cathrine Hanssen
Ronny Wollert Andreassen
Reinert Eidshaug
Arve Harald Nordahl
Torill Grande
Evy Anne Bergin (Teams)
Marthe Mosand Viken (Teams)
Rigmor Valen Bratland

// Referent:

Evy Anne Bergin

Møte i brukerutvalget i Namdalen 12.09.22

Anne Grete Dahlen (NAV Trøndelag) og Atle Olav Sognli (brukerrepresentant i Brukerutvalget i NAV Trøndelag) gjennomførte opplæring i brukerutvalg i NAV.

Diskusjon til hvordan en får til dette på best mulig i NAV i Namdalen:

- Bør brukerutvalget møtes en liten time i forkant av møtene for å diskutere hva som kan være aktuelt å ta opp i neste møte
- Kan det være lurt å ta opp en sak pr møte som vi har som hovedtema og der innspillene fra brukerutvalget tas med videre inn i NAV-systemet
- Mange aktuelle saker – men viktig å få spisset sakene slik at det er det lett å drøfte saken og enkelt å ta med videre både for brukerorganisasjonene og NAV

Sak 6/2022 Orientering om serviceklager i NAV Namdalen v/Rigmor Valen Bratland

NAV v/ Rigmor orienterte om antall serviceklager i NAV i Namdalen. Det meste løses når en får snakket sammen. NAV har jobbet med bedre brukermøter over lang tid, og vi har veileder er veldig beviste sin rolle i brukermøtet. Kan være noe underrapportering da ikke alle brukere ønsker å sette fram en serviceklage.

Kommentarer/innspill:

- Bra resultat – få klager i Namdalen. Virker som det jobbes godt i kontorene
- Bra at sakene tas opp og gir endring

Sak 8/2022 Pakkeforløp hjem – hvor er NAV i dette prosjektet? v/Tove Sagnes

Saken utsettes på grunn av dårlig tid.

Sak 9/2022 Den økonomiske situasjonen i NAV v/Evy Anne Bergin

NAV v/Evy informert om den økonomiske situasjonen i NAV (statlig del) og hvordan dette påvirker NAV i Namdalen.

For NAV i Namdalen innebærer situasjonen at vi ikke kan erstatte veilederstillinger som blir vakante. I Indre Namdal vil det i løpet av 2022 forsvinne 2,5 veilederstillinger og 0,5 lederressurs som ikke blir erstattet. Den økonomiske situasjonen berører alle enheter i ulik grad. Færre veileder vil påvirke tjenestene til brukerne og åpningstiden i kontorene.

Kommentarer/innspill:

- Alvorlig og utfordrende situasjon
- Hvordan er inngangen av brukere i NAV som ikke er digitale?
- Opplever at det er mange brukere som sliter med digitale løsninger i NAV og trenger hjelp til dette
- Har NAV løsninger for å ha digitale møter med brukere for å frigjøre ressurser til de som ikke er digitale?
- Opplever som vanskelig å komme i kontakt med NAV via NAV kontaktsenter – viktig at det forbedres slik at det kan avlaste NAV-kontorene
- Situasjonen må være utfordrende for ansatte i NAV – hvordan forholde seg til dette?
- Skrive direkte til NAV bør være en mulighet – der spørsmålene kan rutet direkte til veileder saksbehandler på et område (f. eks familier som har barn med diabetes)

Tilbakemelding på spørsmål:

- NAV har gode digitale løsninger for de som mestrer dette. Vi har et sikkert system for videomøter med brukere, som har vært i bruk i noen år. Mange brukere opplever dette som bra. Viktig at møteform tilpasses den enkelte bruker.
- Når det er etablert kontakt med en veileder fungerer bruk av digitale løsninger bra, nye brukere kan oppleve det som vanskelig å bruke i starten (uklar bestilling, hvem er aktuell samarbeidspart)
- Ansatte opplever dette som utfordrende, men prøve å bistå med å finne gode løsninger. I morgen arrangeres det fellessamling for alle ansatte i NAV i Namdalen, for å ha en idemyldring på områder vi kan samarbeide om på tvers av kontorene. Mål å finne konkrete områder som gir effekt.

Sak 10/2022 Fremdrift nye lokaler NAV Midtre Namdal v/ Marthe Mosand Viken

I forbindelse med nye lokaler for NAV i Midtre Namdal ønsker Marthe innspill på utforming av publikumsmottaket. NAV ønsker å etablere en køordning i stedet for nåværende ordning med «sveveverter». Hva tenker brukertilvalget om dette? Gi innspill til Marte på epost. Orientering om status tas i neste møte.

Innspill i møtet:

- Støtter kølappsystem – viktig å sikre at numrene blir godt synlige på vegg og lapp
- I mottakssranken må en passe på at PC-skjermen ikke blir satt opp slik at bruker blir sittende/stående å se inn i ryggen på skjermen

Sak 11/2022 Eventuelt

Ungdommer som sitter hjemme v/Arve – utsatt på grunn av dårlig tid

Enighet om at brukerrepresentantene som ikke sitter i arbeidsutvalget sender mail til Tove eller Arve innen 30.oktober med forslag til saker til møte i brukerutvalget 14.11.22.