Møte Brukerutvalget for NAV Trøndelag 07/12/22, kl 11-15, Hjørnebygget Trondheim

Til stede: Mona Breding Lersveen (FFO), Bente Anita Rødli (FFO), Randi Nessemo (LO), Atle O. Sognli (Kreftforeningen), Agnar Moe (Pensjonistforbundet), Frode Strømman (SAFO), Thomas Ngari Wanjohi (INN), Marte Abelsen (NAV lokal), Ellen Braarud (NAV Hjelpemiddelsentral innkommen sak), May Beate Haugan, Torbjørn Aas og Anne Grete Dahlen (NAV Trøndelag)

Meldt frafall: Beathe Sandvik Meland (KS) Paul Martin Bruvold (NAV Familie og pensjon) Per Roger Samstad (NAV Arbeid og ytelser) Linda Helen Fjeldvær (NAV Kontaktsenter), Jan Arve Strand og Harald Hustad (NAV Trøndelag)

Referent: Anne Grete Dahlen

Kopi: Elin B. Eidissen (NAV Trøndelag) nav.no

Sakliste:

30/22 Godkjenning av innkalling og sakliste

Mona ønsket velkommen. Innkalling og sakliste ble godkjent uten merknader

31/22 Personbrukerundersøkelsen 2022) (presentasjon vedlagt)

Eli Sektnan, seniorrådgiver NAV Trøndelag la fram årets personbrukerundersøkelse. I årets undersøkelse har NAV Trøndelag utvidet antall respondenter, dette gjør det mulig å se på resultat fordelt på ulike brukergrupper, aldersgrupper og på markedsområdene. Nær 2000 brukere i Trøndelag er spurt.
Hovedfunn: 3 av 4 brukere i Trøndelag er fornøyd med NAV helhetlig sett, mens 80% opplever å bli møtt med respekt. 70% har tillit til NAV i sin helhet. Resultatene er på nivå med fjoråret, som viste en tydelig bedring fra 2020. Lenke til hele undersøkelsen finnes her.

Innspill:

FFO: gjenkjennbart, spesielt det med fysisk møte og lettere å forstå info.

SAFO: brukere som har størst bistandsbehov er de som er mest stresset. Behovet for koordinering og omsorg er størst og løses best gjennom det fysiske møtet.

Kreftforeningen: det kunne vært interessant å få forespurt sosialhjelpsmottakere. Utdanningskrav kunne vært interessant. Ønskelig å få tilgang til hele rapporten.

Pensjonistforbundet: de som klarer seg selv, viktig at også de kan få kontakt med veileder og få et møte, dette vil gi en større trygghet.

NAV lokal: gjenkjennbart, de som er mest ressurssterke og skal klare seg selv er veldig på, er mest misfornøyd med at de ikke får info og bistand. Prøver å imøtekomme også de ressurssterke med CV hjelp og veiledning mot arbeidsmarkedet. Kan få en samtale på

telefon, men vi prøver så godt vi kan å prioritere vår ressursbruk.

32/22 Systematisk kvalitetsarbeid i NAV Trøndelag (presentasjon vedlagt)
Bente Sæther, seniorrådgiver NAV Trøndelag orienterte om arbeidet rundt kvalitetsarbeid i NAV i Trøndelag. Torbjørn opptatt av bla kvalitet når han tiltrådte som direktør. Nå igangsatt et arbeid med systematisk kvalitetsarbeid. Hva er godt kvalitetsarbeid for dere? System for kontinuerlig forbedring. Arbeidet kobles opp mot en analyse på AAP området i Trøndelag. Trøndelag har høyere andel AAP-mottakere under 30 år, enn snittet for landet. Vi må vite om arbeidet vi gjør gir ønsket effekt. Det skal gjennomføres en kvalitetsgjennomgang første halvår 2023 på AAP området, og jobbe med kontinuerlig forbedring i etterkant. Direktoratet har utarbeidet et kvalitetssystem for arbeidsrettet oppfølging som har en god timing for arbeidet i Trøndelag. Alle enheter skal delta i arbeidet. Kvalitetsarbeid er viktig i ny virksomhetsstrategi og også i målbildet for NAV Trøndelag for 2023. Hvordan kan bruker-utvalget bidra inn i dette arbeidet?
Innspill:
FFO: Vi har kjent selv, og snakker med mange folk som har kjent det på kroppen. Vi kan formidle det brukerne sier tilbake til NAV (prosjektet).
Kreftforeningen: involvere brukerrepresentant inn i ulike nivå i arbeidet, for eksempel i prosjektgruppe / referansegruppe. Utarbeiding av spørsmål.
SAFO: Veldig glad for at NAV arbeider faktabasert. Bra at dere jobber for å finne fakta og starter opp arbeidet derfra og at dere jobber med kontinuerlig og systematisk kvalitetsarbeid. Vi (brukerne) vet hvor skoen trykker. Viktig å benytte brukerstemmen.
NAV: Hva er viktigst fra et brukerperspektiv inn i kvalitetsarbeid?
Pensjonistforbundet: i Brukerutvalget møter jeg stadig høy kompetanse, det er godt arbeid som gjøres.
NAV: Kan vi ta inn kvalitetsarbeid i brukerutvalgsmøtene i 2023, eller referansegruppe?
SAFO: Brukerutvalget kan bidra på systemnivå. Vi er opptatt av at det skapes gode systemer som gir god rettssikkerhet.
Kreftforeningen: Er det aktuelt å involvere lokale brukerutvalg i kvalitetsundersøkelsen som skal gjøres ved de lokale kontorene?
NAV: Interessant å presentere funnene fra uttrekk av sakene enten i brukerutvalget eller i de lokale brukerutvalgene.
NAV: Vi starter med AAP området. Ønsker å utfordre brukerutvalget.
FFO: Takk for en god gjennomgang. Tidlig i idefase at vi får denne info. Veldig glad for at AAP området er prioritert i første omgang. Holdningsendring, kan dette bearbeides i noe

måte? Rettssikkerhet er svært viktig.
Mona inviterer brukerrepresentantene til et ekstraordinært digitalt møte for å diskutere hvordan brukerutvalget kan bidra.

33/22 Torbjørn's post (presentasjon vedlagt)
Torbjørn informerte om aktuelle ting som er viktig og har oppmerksomhet i organisasjonen:
-Utfordringsbildet
-408 jobbsøkere i Trøndelagsmodellen per nå i gang med kvalifisering mot fagbrev
-Helsetilsynets rapport, tilgjengelighet
-formidlingstall
-budsjett og bemanningssituasjonen
-sikkerhetsarbeid
-NAV 2030, strategiarbeid, Tillitsreformen
FFO: Ønskelig å se hvordan dette rammer de ansatte, som for eksempel sykefravær?
LO: Vi ser tillitsreformen litt annerledes enn hvordan det legges fram her. Går på tillitsvalgte.

34/22 Evaluering av arbeidet i brukerutvalget 010122- 311222
Mona utfordret brukerrepresentantene på hvordan tenker dere arbeidet i 2022 vært, og hvilke tanker har dere for 2023?
SAFO: gode orienteringer, men det er utfordrende å få til reell brukermedvirkning. Struktur, og hvordan BU drives er forbilledlig. Usikker på hvor stor brukermedvirkning vi reelt har. Godt å være her, trygt og inkluderende å være brukerrepresentant i NAV sitt brukerutvalg. Velferdssystemet viktig for alle.
Kreftforeningen: Kulturen i BU er veldig bra. Hva vil NAV Trøndelag med brukerutvalget? Mye informasjon, synes innlegg om kvalitetsarbeid var veldig bra, der vi blir spurt om hvordan vi kan bidra. Ønskelig med mer deltagende og innovasjonsdrevet brukermedvirkning. Litt kjedelig å bare få informasjon. Ønsker flere tema som kvalitetsarbeid, der vi blir invitert inn i tidlig fase og spurt om å komme med innspill.
Pensjonistforbundet: Kunnskapsgrunnlaget er for magert til at vi reelt kan vurdere/ gi innspill. Legge til rette for at vi får bedre grunnlag fra grasrota. Tror NAV er på riktig vei, vi har med LO, vi har ikke saksgrunnlaget. Hvis vi ikke kommer på møter må vi si ifra, også om vi kommer. Det er det minste ansvaret vi må ta.
INN: Sitter på 2 steder. Har fått bedre inntrykk av NAV, jeg fikk nesten ikke hjelp da jeg var arbeidssøker-jeg hadde høy utdanning og NAV forventet at du klarer deg selv. Jeg hadde behov for hjelp fra NAV. Bidrar med kunnskap om NAV inn i mitt arbeid. Her deltar

innvandrere i INTRO- program over 2 år, og underveis og etter gjennomført program kommer en del av deltagerne i kontakt med NAV.
LO: innholdsrikt år. Vært med på opplæring av de lokale brukerutvalgene. Reell brukermedvirkning? Dette kan variere ut fra hvilke saker som gjelder. Synes vi blir involvert i de sakene vi kan involveres i. For eksempel tatt med på råd for utforming av O2 bygget, arbeidet med tilgjengelighet i NAV, prosjektet om kvalitetsarbeid som ble presenterte for oss i dag. Mener vi har livets rett og at vi kan være med å bidra. Kunnskap demper støy. Ønsker vi endringer, må vi starte med oss selv. Hvem representerer vi? Ikke oss selv, vi har en organisasjon i ryggen, ta med sakliste, referat osv å få til mer dialog fra vår organisasjon.
FFO: fersk i dette arbeidet. Mye god informasjon. Lærer mye og denne kunnskapen kan jeg bruke opp imot de som jeg har i min krets/organisasjon.
FFO: Det blir litt informasjon, men dette er også nødvendig for at vi skal kunne ha et kunnskapsnivå å utøve reell medvirkning på. Vi kan alle være flinkere til å melde inn saker, saker vi er opptatt av. NAV er flink til å melde inn saker og informere oss tidlig i prosesser. Vi må gripe sjansen når vi får den. God takhøyde i utvalget.
NAV: god tone i BU, god takhøyde. NAV kan sikkert bli enda flinkere til å informere / involvere tidligere. BRU benyttes i saker som angår ungdom spesielt.
NAV lokal: Godt fora med stor takhøyde. Hvor mye går videre fra rommet her? Prøver å ta med videre i mitt kontor.
NAV: I forhold til reell brukermedvirkning, info og kunnskapsgrunnlag til å forstå; Brukerutvalget må kanskje spisse seg inn imot noen få områder, for eksempel kvalitetsområdet, Mål og disponeringsbrev-kanskje kan landsorganisasjonene engasjeres? styringsdokument i fylket.
Pensjonistforbundet: det faglige vi skal fokusere på. Å legge rammer ligger til noen andre.
LO: betinger mer saksarbeid i forkant av møtene og utsending av informasjon slik at vi er forberedt når møtene kommer og diskusjonene kan komme i utvalgsmøtene.
Kreftforeningen: God diskusjon om hvilken retning skal vi gå! Foreslår å invitere Kristin Skåre som koordinerer arbeid med brukermedvirkning i direktoratet for å få innspill hvordan brukermedvirkningsarbeid drives rundt om.
Pensjonistforbundet: Hvor vil vi, når skal vi være fornøyde?
NAV: Vi ansatte er opptatt av arbeidet vi gjør i NAV. Fint å få tilbakemeldinger fra brukerutvalget på arbeidet som gjøres. Positivt med tilbakemeldinger om deltagelse i møter.
Mona: Viktig at alle gir beskjed om du kommer eller ikke. Varamedlemmene har sagt OK til å distribuere kontaktopplysninger og det er OK for de fremmøtte. Liste med kontaktinfo distribueres til representantene og vara.

Hvordan er kontakten inn i organisasjonen?
SAFO- Har jevnlig kontakt med sekretær i SAFO, i lokale bu fungerer det ikke bestandig like godt. Kom inn en sak til dette møtet, og da har jeg sjekket ut med min organisasjon.
Kreftforeningen: flest brukerrepresentanter opp mot helse, men også noen i NAV, sender ofte mail og spør de. Bruker person i sentralt brukerutvalg. Har forbedrings-potensial.
Pensjonistforbundet: Forteller til styret fra møtene vi har. Sammenfallende tema – utenforskap. Anbefaler å ha en referansegruppe og ta med info/saker tilbake til BU.
INN: Informerer på kontoret og til innvandrere og får info fra de tilbake.
LO: har mange innganger. Har ikke et fast system i dag. Skal høre med de jeg representerer hvordan de ønsker det. Jeg får stort sett høre fra brukerrepresentanter om saker.
FFO: Orienterer i Namsos, til de som kjenner meg- revmatikerforeningen og ADHD.
FFO: Deler og tar imot i de utvalgene jeg sitter i, nasjonalt og på fylke. Hatt kontakt med en del av organisasjonene.
NAV: Forslag om digitalt møte på Mål og disponeringsbrev 2023 med presentasjon og innspill. Det vil bli opp til NAV om vi vil lytte til innspillene.
Pensjonistforbundet: alle har mulighet til å melde inn sak til AU, og hvis saken er interessant nok, kan det vurderes om det settes opp ekstra møter. Må ha et sterkt fokus på kvalitetsheving. Rammene er lagt, det er innenfor disse rammene å jobbe for forbedring.

35/22 Møteplan 2023

Når	Hva	Hvor
Torsdag 2.mars	Brukerutvalgsmøte	Steinkjer
Onsdag 24.mai	Brukerutvalgsmøte	Trondheim
Torsdag 14.september	Brukerutvalgsmøte	Steinkjer
Onsdag 22.november	Brukerutvalgsmøte	Trondheim
?	Bruker og etat møtes	Stiklestad?

36/22 Innkomne saker: Sak fra Brukerutvalget for NAV Inn-Trøndelag / Innherred som opplever ulik praksis knyttet til brukerpass ved henvendelse til NAV Hjelpemiddelsentralen i Levanger eller i Trondheim. Ellen orienterte kort om hvordan henvendelser inn til NAV Hjelpemiddelsentral tas imot. Det er felles telefonnummer til Levanger og Trondheim, og alle sitter på samme telefonsløyfe, både serviceavdelingen og teknisk vakt. Litt vanskelig å ta saken videre uten at den er mer spesifisert. Saken oversendes brukerutvalget til NAV Hjelpemiddelsentral. Mona (FFO) orienterer brukerrepresentantene i NAV Hjelpemiddelsentral sitt brukerutvalg fra FFO om saken.

37/22 Orienteringer fra NAV

Orienteringssaker ble avtalt sendt på mail for så å bli tatt med skriftlig i referatet.

38/22 Orienteringer fra organisasjonene

LO:
Har vært en aktiv høst for hele organisasjonen, ungdommene jobber med studenter og lærlinger, orienterer om rettigheter og plikter i arbeidslivet.
Vi har frokostmøter med ulike tema, bl.a. har vi hatt statsministeren på besøk, hvor hovedtema var ungdom, unge tillitsvalgte og Trøndelags arbeidskraftbehov og ungdommens vei inn i arbeidslivet. Vi har avholdt regionkonferanse for tillitsvalgte fra hele fylket med ulike relevante tema, det jobbes med familie- og likestillingspolitikk, her kan nevnes likelønn, vold i nære relasjoner, pride og mye mer. Det har vært besøk og aksjoner i forbindelse med Røykvarslerens dag, og vi har arrangert LO-uka, en samling for alle forbund hvor det har vært tatt opp både felles og forbundsvise tema, over 200 medlemmer og tillitsvalgte var samlet i tre dager.
Nå går vi inn for landing for i år, med beretninger og avslutninger for året, og planlegginga av neste år er allerede påbegynt. God jul ønskes alle!

39/22 Eventuelt

Mona refererer til epost hun har mottatt fra leder ved et lokalt brukerutvalg. De opplever utfordringer med å få brukerutvalget til å fungere (mandat, hva skal en jobbe med, rollefordeling og ansvar) og stiller spørsmål om behovet for brukermedvirkning på dette nivået (lokalt nivå)? Mona ber brukerrepresentantene kontakte sin paraplyorganisasjon for å få tilbakemelding på hvordan de lokale brukerutvalgene fungerer, og inviterer brukerrepresentantene til et eget digitalt møte for å diskutere saken.