// Møtedato: 16/02/21. Videomøte over Teams.
// Til stede: Mona Lersveen (FFO), Jostein Grimstad (KS), Randi Nessemo (LO), Lars Woldmo (FFO), Merethe Bue (Kreftforeningen), Agnar Moe (Pensjonistforbundet), Frode Strømman (SAFO), Thomas Ngari-Wanjohi (INN), Hans Kristian Lilleberg (Brukerråd for ungdom), Bente Wold Wigum (NAV Trøndelag), Ann-Christin Fredriksen (NAV Trøndelag), Jan Arve Strand (NAV Trøndelag), Ulrik Sorte (NAV Falkenborg), Heidi Rygh (NAV Levanger), Gerd Navarsete (vara NAV Kontaktsenter), Per Roger Samstad (vara NAV Familie og pensjon), Marie Pauline Holtan (NAV Trøndelag)
// Forfall: Håvard Lauvås (NAV Hjelpemiddelsentralen), Kitty Angelica Semb (Brukerråd for ungdom), May Beate Haugan (NAV Trøndelag), Linda Fjeldvær (NAV Kontaktsenter)
// Referent: Marie Pauline Holtan
// Kopi til: May-Liz Flatholm (NAV Trøndelag), Elin Børset Eidissen (NAV Trøndelag) og nav.no

Referat fra møte i brukerutvalget for NAV Trøndelag

1/21 Godkjenning av innkalling og sakliste ved Mona Lersveen
Godkjent uten innspill.

2/21 Foreløpig mål og disponeringsbrev 2021 ved direktør Bente Wold Wigum
Foiler sendes ut.
Innspill:
-Hva er digital jobbklubb? Svar: digitalt kurs med tema som hvordan søke jobb, hvor finner man ledige stillinger, hvordan er det å være i ledighetssituasjon og lignende. NAV Lerkendal har gjennomført dette flere ganger, og det har vært stor deltakelse. Nå er det er laget nasjonale rammeavtaler på dette, og det vil være et kurs vi tilbyr fast.

- Videregående opplæring vil bli prioritert. Er det da slik at NAV finansierer utdanning for dem som ikke har fullført videregående skole? Svar: Vi har mulighet til å samarbeide tettere med fylkeskommunen som har fått midler til det. Frem til 01/07/21 er det også mulig å kombinere dagpenger og utdanning.

- Økt inkludering av utsatte grupper, opplæringstiltak og samarbeid; blir dette målt på noen måte. For eksempel dem som får lærekandidatordningen eller fagbrev? Svar: vi blir målt på dette. Mye er nytt for oss i NAV på dette område. Det blir blant annet opprettet fire nye stillinger på dette område.

- Ut fra mål og disponeringsbrev, ser vi at det er mye som skal gjøres i 2021, så her handler det om å komme raskt i gang. Mange områder, og helse går igjen. Samarbeid med helsevesenet er da kanskje enda viktigere enn tidligere. NAV: HelseIArbeid er et tiltak som nevnes i mål og disponeringsbrevet. På Levanger er vi godt igang og det blir i Trondheim om ikke lenge. En av utfordringene her er at sykehusene ikke har føringer som sier at dette skal prioriteres.

3/21 Omverdensanalysen ved avdelingsdirektør Jan Arve Strand
Ca 1230
Foiler sendes ut.
Analysen gir et overordnet perspektiv på utfordringsbilde vi står overfor, forhold som vil påvirke brukerne. Denne analysen er omfattende og tar for seg mange områder. I presentasjonen trekkes det ut det som er kanskje er mest interessant for utvalget; arbeidsmarkedet, demografi og brukerforventninger.

Innspill angående arbeidsmarkedet:

- Hva skal vi gjøre med de som ikke klarer å fullføre videregående skole? Hvordan møter vi dette problemet? Det er en stor andel brukere i utenforskapet. Dette krever virkningsfulle tiltak. NAV: dette er helt klart meget utfordrende for både NAV, arbeidsgivere og utdanningsmyndigheten. Vi har særskilt fokus på ungdommene. Alle lokale NAV kontor har organisert seg for å gi ungdom tilbud. Alle lokale NAV kontor har organisert seg for å gi ungdom tilbud. Vi er også opptatt av å bidra til at brukere kvalifiseres til den fagkompetanse som er etterspurt, og da er markedsarbeidet og samarbeidet med næringslivet sentralt. Dette stiller større krav til NAV ansatte, som må holde seg oppdatert på lokale forhold. Vi har fokus på hvordan vi skal jobbe med næringslivet, for å styrke inkluderingskompetansen til bedriftene. Fylkeskommunen har fått tildelt nye midler som også er øremerket brukere uten fullført videregående opplæring. I Innherredsregionen har vi en pilot om samhandling med fylkeskommunen og næringslivet, nettopp for å se hvordan vi kan jobbe tettere sammen.

- NAV har en rolle, men her har også arbeidsgivere og andre samfunnsaktører et ansvar. Det er ofte en motsetning at jo tøffere det er i arbeidslivet, jo flinkere er man til å produsere. En bedrift kan tilføres mye med å ha et allsidig og mangfoldig arbeidsmiljø. Arbeidslivet må tilpasses livet til folk. Vi bør ha en debatt hvor toleranse og mangfold blir promotert.

- En annen faktor i denne sammenhengen er utdanning og dimensjonering i utdanningene. Rådgivere må settes i stand til å kunne gi individuell rådgivning. Elevene må finne en utdanning som gjør at de kommer seg igjennom løpet i utdanninger som fører til jobb, og her må det til et samarbeid på tvers av etater.

- Kvalifiserte og dedikerte ansatte må jobbe med dette. Konsekvensen av arbeid er velferd og livskvalitet. Og ha noe å gå til er viktig. Mye erstattes av digitale plattformer, noe som kan føre til at man i mindre grad treffer kollegaer fysisk. VI må forsvare kvaliteten på selve arbeidsplassen og fremme verdien av å møte opp fysisk på arbeidsplassen.

<u>Brukerforventninger</u>:
Analysen viser til at offentlige, digitale løsninger og systemer trolig vil dele mer informasjon mellom seg automatisk. Dette kan gi gode tjenester til brukerne, men det kan ha sine bakdeler. Dette kan på en side øke skepsisen blant brukerne, men på en annen side kan det bedre tjenester til brukerne.

<u>Innspill om brukerforventninger:</u>
- bruken av velferdsteknologi er på mange måter en god og nyttig utvikling. I mange hjem kan enslige få bistand fra teknologien. En brukergruppe som ofte ikke kommer frem i samfunnsdebatten, er demente. Hva gjøres for å sikre at denne brukergruppen blir ivaretatt slik at digitale løsninger blir gode, uten at man er avhengig av pårørende? Svar: ytelser man pr i dag for må søke på, kan med fremtidens usynlige tjenester for eksempel føre til at man kan få ytelser uten søknad for den enkelte. Da er man avhengig av at informasjon kan deles mellom etater/instanser.

- digitale, offentlige tjenester krever at brukerne har digital kompetanse. Mange eldre har ikke denne kompetansen, og for å tilegne seg denne kompetansen må man bruke og erfare digitale tjenester. Vi vil stå igjen med en brukergruppe som er avhengige av pårørende. Her bør det offentlige sørge for at man får opplæring i bruk av digitale verktøy. Svar: det er viktig at vi ivaretar de brukerne med mangelfulle digitale ferdigheter.

- lett å se på det digitale tjenester som negativt, men om man får rett bistand vil det føre godt med seg. Det er mange tjenester som er utrolig gode, noe om er positivt for brukergruppene som ikke klarer seg alene. Når brukerne ser at det fungerer, bygger det tillitten til det offentlige. Vi må kommunisere at dette gir mulighetene og ikke hindre.

4/21 Koronasituasjon – og oppfølging av våre brukere ved avdelingsdirektør Ann-Christin Fredriksen, NAV leder Heidi Rygg og Ulrik Sorte
Foiler sendes ut.
Vi har hatt smitte i lokalkontor og har dermed testet våre beredskapsplaner. Konklusjonen er at de virker som planlagt.

I de lokale kontorene overholdes alle nasjonale, statlige og kommunale føringer.
Språk og digitale ferdigheter skaper barrierer, selv om mange er digitale så vet vi at det er en del som av språkgrunner sliter. Det samme gjelder de som ikke har tilstrekkelige digitale ferdighetene. Disse brukerne må vi følge opp spesielt. Vi vurderer og evaluerer underveis, og tilstreber å finne gode løsninger. Vi vurderer de individuelle behovene, og har et helhetsperspektiv. Vi I tiltakene HelseIArbeid og IPS som har arbeidsplassen sin på sykehuset, har et godt samarbeid med sykehusene når det gjelder oppfølging av brukere. For å yte god oppfølging av brukere trenger vi relasjons- og inkluderingskompetanse. Vi må også ha god markedskompetanse, for å kunne følge opp slik at brukerne kommer seg i arbeid. For å kunne gi god oppfølging, er innspillene til brukerutvalgene verdifulle.

Vi ser at vi har vært godt rustet til å håndtere koronasituasjonen og det som kreves for å gi god oppfølging. Brukerne vi er bekymret for er dem som er vanskelige å få tak i. Brukerne som var vanskelig å nå før korona, har kanskje blitt enda vanskeligere å nå i koronasituasjon. Vi er bevisste på at denne gruppen brukere er de som kanskje blir hardest rammet. Samarbeid med de kommunale enhetene samt andre aktører rundt brukerne, er sentral her.

Det er en pilot som evaluerer brukersamtalen, noe vi kan få presentert når datainnsamlingen er over. Her får vi gode data når det gjelder kvaliteten på oppfølging og kan med det se videre på hvilke læringspunkter vi i NAV må jobbe med for videreutviklingen her.

5/21 Orientering fra de ulike enhetene i NAV
- Ytelseslinja:
Koronaen har truffet oss med et brak, da vi har ansvaret for dagpenger. Vi har saksbehandlet 0,5 mill søknader på dagpenger. Med det trykket var saksbehandlingstidene en periode lang, men dette bedret seg i utgangen av august. Det har vørt en stor mobilisering og omdisponert personell og fått midlertidig ansatte. I Trondheim var vi før koroan ca 40 ansatte, men 250 ansatte etter mars 2020. For å løse vårt oppdrag for 2021/2022, skal vi ha fokus på kvalitet og gode vedtak, og kunne saksbehandle så raskt som mulig. Det er viktig med et godt samspill med andre i NAV, spesielt på områdene arbeidsavklaringspenger og uføre.

- Lokalkontor:
Det er en god del kommuner som har det svært vanskelig økonomisk, noe som påvirker partnerskapet mellom stat og kommunen. NAV kontorene står midt i dette. På Levanger er det mye arbeid i forbindelse med flytting til nye lokaler fra 1.mai. Da skal vi ha cellekontor samt noen i store, åpne kontor. Det nye er at ingen skal ha faste plasser.

Ved Falkenborg har vi opprettet mange nye team som følge av korona. Vi er omstillingsdyktige. For tiden arbeider vi med virksomhetsplanen som skal forankres i kontoret. Hver avdeling kartlegger potensielle utfordringer og iverksetter tiltak som skal bidrar til at vi gir den bistanden de prioriterte målgruppene trenger. Brukerne skal ha jobb, og vi har god kontakt med arbeidsmarkedet. Vi ser at det er nyttig med analyser.

- Fylkeskontoret:
Vi jobber for å få avklart og fordelt ekstra bevilgningene med stillinger og innsats knyttet til pandemien. Det er også mange bygg som er under planlegging. I partnerskapet opplever vi flere

steder at kommunene har betydelige utfordringer økonmisk, noe som påvirker NAV kontorene for eksempel når det gjelder finansiering av stillinger, innkjøp av møbler etc. Vi bruker mye tid på dialog med statsforvalteren. Mål og disponeringsbrevet som dere fikk en gjennomgang av gjelder NAV stat, og kan hende det er relevant å se nærmere på kommunebrevet ved en senere anledning.

- Kontaktsenteret:
Kontaktsenteret betjener både stat og kommune, noe som ikke er så godt kjent . Vi er opptatt av å være tilgjengelig. Vi blir mye brukt og noen ganger har vi lange ventetider, noe som medfører at brukerne må vente. Vi jobber for å begrense ventetiden, og utvikler tjenester for å være mer tilgjengelig. For eksempel har vi en facebookgruppe for foreldrepenger.
Vi jobber også med å kunne tilby chatfunksjon på sosiale tjeneste. For at vi fortsatt skal kunne ha chat på sosiale tjenester, må det foreligge en databehandlingsavtale med alle kommuner. For 2021 har vi har som mål å svare innen to dager på skriftlige henvendelser, på chat skal vi svare innen to minutter og på telefon er målet at ventetiden ikke er over 5 minutter. Vi har også som mål at 65 % av henvendelsene kommer via telefon, 25 % på chat og 10 % skriv til oss.

Vi ønsker å bidra til at brukerne er selvstendig i digitale tjenester. For å gjøre det, kan vi i samtaler med brukere vi dele skjerm, slik at vi konkret kan veilede i bruken av digitale tjenester. Dette håper vi å utvikle enda mer.

Hjelpemiddelsentralen deltok ikke i møtet.

6/21 Orientering fra de ulike organisasjonene
Kreftforeningen:
Har mange digitale møter, ca 3- 4 pr uke. Det er ikke så enkelt når digitale løsninger ikke fungerer. Kreftforeningen er bekymret for at mange kreftpasienter ikke blir registrert, og dette er noe vi jobber med.

Pensjonistforbundet:
Vi er opptatte av at mange opplever ensomhet på grunn av korona. Pensjonsitforbundet betyr mye for medlemmene selv om vi ikke får ti lå gjennomføre fysiske møter. Vi har digitale møter. Av saker er spm er aktuelle nå er vi opptatt av ambulansetjenestene, og følger med fylkets helseutvalg. Organisasjonens interessefelt er litt annerledes enn for de som er yrkesaktiv alder. Vi er godt fornøyde med hvordan NAV ivaretar eldre.

KS:
Vi bruker mye tid på å håndtere pandemien. Vi arbeider blant annet med å planlegge valget til høsten, noe som vil ha andre betingelser i år grunnet pandemien. Et annet viktig oppdrag kommunene har arbeidet med er vaksineprogrammet. Alle kommuner har lagt gode planer, og er istand til å håndtere dette. Beboere på sykehjem har fått to doser med vaksine, noe som er en viktig milepæl. Når det gelder økonomi, ser vi at mange kommuner har det tøft. Kommuneloven forplikter kommunen til å gå i økonomisk balanse, uavhengig av pandemien.

LO:
Representantskapet i LO sentralt behandler i dag noen innkomne forslag. Siden kongressen er utsatt til 2022, er vi nødt til at høgst nødvendige saker blir tatt i representantskapet frem til sommeren. Uttalelsene i forhold til mellomoppgjøret ligger offentlig ute. Alle i LO har hjemmekontor, noe som fungerer bra. Vi skal ha digital regionkonferanse i begynnelsen av mars så vi jobber med programinnhold.

Vi har en pågående streik fagforening i Fagforbundet. Det gjelder de som jobber i private bedrifter, og at de har dårligere betingelser enn offentlige organisasjoner. I den streiken har NHO stevnet LO

for arbeidsretten, da NHO hevdet av streiken var ulovlig. Vi fikk enstemmig medhold om at det var en lovlig streik.

Tidligere har vi arrangert frokostmøter, nå har vi erstattet det med det vi kaller Faglig fredagsprat. Dette er digitalt og link til det legges i referatet. Temaet neste fredag er konsekvensene av nedbygging og kutt i offentlig sektor.

Vi går inn i forhandlinger utover våren, noe som også må gjøres digitalt. Her bistår vi organisasjoner om det trengs. Vi har også fokus på høstens valg.

SAFO:
Har siden sist hatt et møte om brukermedvirkning i NAV hvor Marie Holtan deltok med innlegg og orienterte. Her fikk vi gode diskusjoner. Vi som er medvirkere i NAV for SAFO vil samarbeide mer fremover, da mange opplever at det er ensomt å jobbe i utvalgene til NAV. Vi har eller ikke hatt noen møter. Det er tid for årsmøte både i lokallag og fylkeslag. Det skal også være landsmøte i NFU og handicapforbundet. Av saker som vi er spesielt opptatte av nå, er kommuneøkonomien. Innsparinger rammer tjenestene til våre brukere. Sentralt er det en del oppmerksomhet på vergemål og menneskerettigheter. Elektonisk ID er utfordrende. Idet er ikke alle som kan ha bankID, noe som medfører problemer for verger og andre. Dette er løftet opp til ministernivå.

FFO:
Alle møter skal gjennomføres digitalt da vi er i risikogruppen og mange er redde for smitte. FFO tilbyr kurs i bruk av teams til alle tillitsvalgte, noe som vil øke den digitale kompetansen hos våre medlemmer. Vi er opptatte av brukermedvirkning i forskning, og arrangerer webinar i samarbeid med kreftforeningen. Disse er tilgjengelige på hjemmesiden vår. FFO har også arrangert kurs om brukers rettigheter.

INN:
Dialogsenteret jobber med å hjelpe organisasjoner for innvandrere med å forstå det med korona. Vi samarbeider med kommunene, og gir info til organisasjonene. Nå jobber vi med å gi informasjon om vaksinering i samarbeid med smittevernlege og kommunene. Hovedsakelig; opptatt av å skape tillitt blant innvandrerorganisasjoner på det som omhandler korona og vaksinering. Kommunene er glad for vårt bidrag.

BRU:
Første møte 1.februar. Siden sist møte har vi fått ny leder; Kitty Angelika Semb. I siste møte diskuterte vi blant annet tilgjengelighet. Vi er med i et prosjekt med direktoratet om NAV ung. Vi er i en veldig tidlig fase enda.

7/21 Eventuelt
Aktuelle saker til senere.
- Vergemål. Kontaktsenteret kan ha innlegg om elektronisk id, og vise hvilke muligheter som finnes.
- Har dere andre saker dere vil ta opp, så send det til Marie. Helst innen to uker før utvalgsmøtet, da kan vi se nærmere på det i arbeidsutvalget.

Tilgjengelighet
Sentralt brukerutvalg har utfordret alle fylkesutvalg om å jobb med tilgjengelighet. Arbeidsutvalget har ikke landet på hvordan vi konkret skal gjøre det. Det blir sendt ut informasjon på mail.

Møtet avsluttet kl 15:35