

# Referat Brukerutvalg NAV Værnes

Tid: Torsdag 15. juni kl 1300 - 1445

Sted: NAV Værnes, Stjørdal Rådhus

## Agenda:

- Godkjenning av innkalling og dagsorden
- Godkjenning av protokoll for møtet den 6. april 2017
- Innspill fra leder. Dette besvares i møtet.
- Justering av organisasjon Nav Værnes. Orientering gis i møtet.
- Eventuelt

## Deltakere:

Karen Uthus FFO Selbu, Johan Lutdal FFO Frosta, Leif Ekren FFO Stjørdal, Steinar Haugen leder Blindedeforbundet Nord-Trøndelag, Johan Sussegg, Fellesforbundet Stjørdal, Magnhild Ophaug, Rådet for eldre og funksjonshemmede, Mari-Ann Lilleby, Nav Værnes.

## Innkalling og dagsorden – godkjent

**Referat** fra siste møte er godkjent, men det kom følgende kommentarer til dette punktet:

Brukerutvalget ønsker at referatene blir sendt ut innen rimelig etter møtene.

## Innspill fra leder

I forkant av møtet var det innsendt en del spørsmål som ble besvart i møtet. Innspill og svar gjengis i sin helhet:

## Møte i brukerutvalg for NAV Værnes 15.06.2017

\*Sosialhjelpsdelen i virksomheten: Har for eksempel alle kommuner samme reglement/satser for utbetalinger, eller er det fortsatt forskjeller mellom kommunene? Hvordan er utviklingen innen denne delen for NAV Værnes? Antall brukere, økonomi mm.

**Satsene for sosialhjelp følger statens satser for livsopphold. Eks. enslig person kan motta kr 5.950,- pr måned i sosial stønad.**

**Når det gjelder stønad til husleie vurderes dette i hvert enkelt tilfelle.**

## Utvikling utbetaling av sosial stønad:

**Meråker og Tydal – fin utvikling halvering av forbruk i 2016 ift i 2015.**

**Frosta og Selbu – på budsjett**

**Stjørdal – økning på 5 mill i 2016 sammenlignet med 2015. Vi ser den samme utviklingen i år.**

\*Sist var vi innom dette med å få leger i tale/i møte. Har lest Avmakt og NAVmakt - en bekymrings-melding av lege Harald Sundby, tidligere kommunelege i Selbu. Det er en annen vinkling, men interessant lesning. Finnes lett tilgjengelig på nettet.

NAV er velferdsstatens viktigste institusjon. Tillit er viktig, tillit til NAV har hvilt på møtet mellom mennesker, og *skjønn* er vel fortsatt en del av bildet. Hvor blir skjønnnet av uten den menneskelige kontakten?

\*Har NAV gjort noen erfaringer med endringer i tilgjengelighet, dvs overgang til timebestillinger/ praktisk hjelp/reell tilgang for alle brukere?

**Det ble gjort rede for Kanalstrategien i Nav – hensikten med denne, hvordan vi innfører denne og erfaringer knyttet til innføringen. Hovedpoenget med endringen er at Nav skal få frigjort tid og ressurser til å følge opp brukere som står langt fra arbeid og aktivitet.**

\*Hva med erfaringer rundt stopp i utsending av papirutgaver for div utbetalinger? Ser NAV noen tendenser her, eller er det for tidlig?

**Beslutningen om å gjøre denne endringen ligger ikke i lokalkontorene, men vi erfarer at det er få som klager på den nye ordningen.**

\*Det var litt bråk i mai om endring i utbetalingsdato fra NAV. Skjer det ofte?

**Nei – dette skjer veldig sjeldent.**

\*Brukerundersøkelser – Leser på nettet at NAV Nord-Trøndelag gjennomfører brukerundersøkelse for service/oppfølging. Hva med Værnesregionen – gjøres dette her?

**I nav Nord-Trøndelag (og nasjonalt) har det tidligere vært gjennomført brukerundersøkelser. En eventuell ny brukerundersøkelse er ikke noe Nav lokalkontor gjennomfører, dette vil i så fall gjøres i regi av direktoratet. Det er ikke kjent for oss om det skal gjennomføres en undersøkelse i nær framtid.**

\*Presentasjon av dagens brukerutvalg – nettet viktig. Fikk opp et bilde av utvalget tatt for 4-5 år siden. Noen legger ut møteprotokollene også. Obs!! Ser i mandatet for brukerutvalg NAV at protokoll skal sendes NAV fylke, og at de skal legge ut sakene.

**Det jobbes med å få ting lagt ut på Nav.no. og innen neste møte i utvalget skal dette være på plass.**

Oversikt over evt klagesaker, antall klager, antall innvilget/ikke imøtekommet pr år?

**Det er to typer klager som håndteres av lokalkontoret:**

- 1. Serviceklager som gjelder f.eks. klage på service, ønske om å bytte veileder, oppfølging osv. Vi har mottatt ca 8 klager hittil i år.**

## **2. Klage på øk. sosialhjelp. Her har vi mottatt ca 6 hittil i år.**

\*Og – burde vi hatt en ungdomsrepresentant, eller burde de ha et eget utvalg-?

**Nav Værnes undersøker om det kan være noen fra ungdomsrådet i kommunen som kan stille som representanter i Brukerutvalget. I tillegg finner vi ny representant for gruppen flyktninger.**

\*NAV Værnes fikk arbeidsmiljøprisen i 2015!!! Fortjener en forsinka gratulasjon! 😊

### **Eventuelt**

Møtetidspunkt for neste møte er flyttet fra den 28.09. til den 21.09. kl 1200.

Medlemmene i utvalget etterlyser møtegodtgjørelse. Stedfortreder for Nav leder undersøker om dette er utbetalt for forrige møte. Utbetaling fra begge møtene skal skje så snart det lar seg gjøre.

Stjørdal 20.06.2017

Mari-Ann Lilleby

referent