

**REFERAT FRA MØTE I BRUKERUTVALGET I NAV I INNLANDET**

Tid: Onsdag 5 juni 2024 kl. 10:00 – 14:30.

Sted: Konsertsalen møterom, Triangelgården, Hamar

Følgende deltok på møtet fra Brukerutvalget:

* Maj C. Stenersen, råd for personer med funksjonsnedsettelse, Innlandet fylkeskommune – leder av utvalget
* Knut Arne Gravingen, Kreftforeningen
* Grethe Nordhagen - FFO
* Petter Larby – FFO
* Ingrid Woldengen, FFO
* Anders Nupen Hansen SAFO
* Hege Christin Nilsson, SAFO
  + Kari Anne Ringen Lunke – ledsager
* Tone Meisdalen, RIO
* Jostein Gulbrandsen, Velferdsalliansen
* Kjetil Nordbye, NHO
* Håkon Gillerhaugen, LO
* Petter Lauritsen Rusten, KS
* Eva Therese Aurdal, NAV Arbeid og ytelser
* Nina Vaage, NAV Innlandet
* John-Arne Birkeland NAV Innlandet – sekretariat

Følgende deltok som innledere:

* Bjørn Lien, direktør NAV Innlandet (sak 13-/2024)
* Vivian Andersen, seniorrådgiver NAV Innlandet (sak 15/2024)
* Oddvei Iren Ernes-Skaug, rådgiver NAV Innlandet (sak 16/2024)
* Silje Aasvang, seniorrådgiver NAV Innlandet (sak 17/2024)

Forfall:

* NAV Kontaktsenter Innlandet
* Flerkulturelt råd, Innlandet fylkeskommune
* Per Morten Svenkerud
* NAV Hjelpemiddelsentral Innlandet

**Følgende saker ble behandlet på møtet:**

**Sak 11/2024 Åpning og gjennomgang av sakliste**

Utvalgets leder Maj C. Stenersen startet møtet og ønsket Jostein Gulbrandsen og Petter Lauritsen

Rusten fra henholdsvis Velferdsalliansen og KS velkommen til Brukerutvalget i NAV i Innlandet.

Det ble foretatt en kort presentasjonsrunde.

**Sak 12/2024 Formell godkjenning av referat fra møtet 19. – 20. mars**

**2024**

Referatet har vært ute til godkjenning uten at det var innspill og referatet ble godkjent uten merknader.

**Sak 13/2024 Ungdomsgarantien og annet aktuelt fra NAV Innlandet**

Direktør ved NAV Innlandet, Bjørn Lien, innledet i saken. Foilserie brukt i møtet gjøres tilgjengelig

for Brukerutvalget i etterkant av møtet.

Fra gjennomgangen og diskusjonen gjengis følgende:

* **Sykefraværet i Innlandet**

Det gjennomsnittlige sykefraværet i Innlandet er på ca 6,5 prosent som er litt over landsgjennomsnittet (nå som tidligere). Kvinner har et høyere sykefravær (8,4 %) enn menn (5,0 %).

Sykefraværet i helse- og sosialsektoren er på 8,9 % som, selv om det er veldig høyt, er det en marginal nedgang fra fjerde kvartal 2023 til første kvartal 2024. reduksjon. Denne gruppen vil ganske sikkert få økt oppgavemengde fremover og det er derfor viktig med søkelys på denne gruppen.

Forskning sier at ca 1/3 av sykefraværet er arbeidsrelatert og dette må vi tørre å ta inn over oss og finne gode løsninger på arbeidsplassen.

* **Arbeidsledigheten i Innlandet**

Arbeidsledigheten er fremdeles litt lavere i Innlandet enn i landet for øvrig. Det har vært en økning i andel permitterte selv om andelen er lav (0,5 %). Denne gruppen får stor oppmerksomhet i media. Det har videre vært en økning i arbeidsledigheten spesielt innen bygg og anlegg. Videre er det økning innen industri og i serviceyrker.

Samtidig er det forholdsvis stor etterspørsel etter arbeidskraft i mange næringer, også innen bygg og anlegg. NAV Innlandet har ikke oversikt over hvordan det står til med lærlingeplassene i NAV i Innlandet nå. Det faktum at det er en stor økning i andel som velger yrkesrettet utdanning, vil kunne føre til større etterspørsel etter lærlingeplasser. NAV arbeider imidlertid tett sammen med Innlandet fylkeskommune for å finne løsninger for også denne gruppen. Videre kan situasjonen innen bygg og anlegg skape ekstra utfordringer for lærlinger og andre unge i denne næringen.

Tall fra Statistisk sentralbyrå (arbeidskraftundersøkelsen) viser litt høyere andel arbeidsledige enn de tall NAV har. Dette er fordi den undersøkelsen også fanger opp de som ikke er registrert hos NAV.

* **Ungdomsgarantien**

Ungdomsgarantien ble vedtatt og trådte i kraft sommeren 2023. Det er Regjeringens forventning at vi skal arbeide mer med ungdommen (unge under 30 år) enn med de over 30 år. Ungdomsgaranti er både en ungdomsinnsats, men også et oppfølgingstiltak i egenregi i NAV og ungdomsgarantien er en rett de unge under 30 år har til å få hjelp og støtte fra NAV.

Målet med garantien er å få flere unge i utdanning og arbeid og det er for mange unge som står utenfor. Mange av de unge brukerne i NAV har ikke fullført videregående opplæring og/eller har psykiske helseutfordringer. Det er et tap for den enkelte, men også for det norske samfunnet som trenger de unges arbeidskraft både nå og i fremtiden. «De unge brukerne» er ikke en homogen gruppe og det må derfor brukes differensierte tiltak. Utdanning er svært viktig for å sikre stabil tilknytting til arbeidslivet.

Ny opplæringslov trer i kraft 1. august 2024 og er en videreføring av tidligere lov, men inneholder også en del endringer knyttet til blant annet utvidet rett til videregående opplæring, utvidet rett til omvalg og rett til yrkesfaglig rekvalifisering.

Selv om det nå er flere som er omfattet av ungdomsgarantien, er målet selvsagt at antallet skal bli mindre som følge av at flere kommer ut i utdanning og i arbeid.

Alle NAV-kontor har egne ungdomsveiledere og disse skal ha færre (maks 50 brukere) i sin portefølje slik at de som er omfattet av ungdomsgarantien skal få tettere og bedre oppfølging.

Markedsarbeidet i NAV støtter opp om arbeidet med å styrke unges muligheter i ordinært arbeidsliv og det er derfor viktig at NAV har et godt samarbeid med arbeidsgivere. NAV-kontor tilbyr nødvendig oppfølging og veiledning til arbeidsgivere som ansetter unge under ungdomsgarantien. NAV har virkemidler for å hjelpe de unge og bistå arbeidsgiver, f.eks. med inkluderingstilkudd, mentor, arbeidstrening eller lønnstilskudd. Vi er tilgjengelig hvis det oppstår, eller er i ferd med å oppstå, en vanskelig situasjon på arbeidsplassen og vi hjelper de unge å snakke med arbeidsgiver om utfordringer som er nødvendig å fortelle om for å kunne stå i arbeid.

NAV Hjelpemidler og tilrettelegging bidrar til at unge med nedsatt funksjonsevne fullfører utdanning og/skal eller kommer i ordinært arbeid.

NAV Arbeidsrådgivning bidrar særlig til implementering av ungdomsgarantien ved å gi faglig støtte til ungdomsveiledere i NAV-kontorene ved oppfølging av unge med psykiske helseutfordringer. Denne gruppen er økende. Til høsten vil vi gjennomføre en jobbtreff for unge med psykiske helseutfordringer med fokus på inkludering og tilrettelegging.

Samarbeidet med arbeidsgivere, samhandling med helsetjenestene, utdanningssektoren, barnevernstjenesten og øvrige kommunale tjenester styrkes og utvikles videre for å gi unge muligheter og koordinerte tjenester i henhold til ungdomsgarantien.

NAV Innlandet vil komme tilbake til Brukerutvalget om et års tid og sier noe om status for ungdomsgaratinen og gjerne med fokus på læringer m.m.

**Arbeidsrettede tiltak**

Arbeidsmarkedstiltak er en viktig del av arbeidet med ungdom og med fordrevne fra Ukraina. Pr. nå har NAV i Innlandet et overforbruk på tiltaksmidler, men dette er ønsket og akseptert. Ved utgangen av mai i år hadde NAV Innlandet brukt ca 260 millioner på tiltaksbudsjettet.

Ca tre av fire av de som gjennomførte arbeidsmarkedstiltak, var brukere med nedsatt arbeidsevne og dette er en ønsket prioritering. Nesten ett av tre tiltak er knyttet til personer under 30 år og økningen av de som gjennomfører tiltakene har økt betydelig.

Gjennomgangen tas til orientering og diskusjonene tas med i det videre arbeidet.

**Sak 14/2024 Status for prosessen for hvordan vi skal jobbe videre med**

**Brukerutvalgene i NAV i Innlandet**

Bakgrunn for undersøkelsen sendt til brukerorganisasjonene, Innlandet fylkeskommune og

arbeidslivets organisasjoner i brukerutvalget i NAV i Innlandet er et ønske om å få til bedre

brukermedvirkning på NAV-kontor-nivå.

Ved fristens utløp var det kommet innen svar fra fem av ni respondenter. De som ikke har svart vil bli

purret i løpet av kort tid. NAV Innlandet vil i løpet av juli strukturere de svar som da er kommet inn

og komme med forslag til konklusjon. Forslaget vil bli diskutert grundig på neste møte i

brukerutvalget og det vil da bli konkludert i saken.

Det ble informert om at FFO har bedt alle sine organisasjoner om skriftlig innspill, samt at det er gitt muligheter for teamsmøter. FFO har også fått svar fra organisasjoner som ellers ikke har for vane å komme med tilbakemeldinger. Svarene fra FFO anses derfor som signifikant.

Informasjonen ble tatt til orientering.

**Sak 15/204 Hvilke NAV-saker er aktuelle i media for tiden og hvordan NAV i Innlandet arbeider med media**

Seniorrådgiver Vivian Andersen ved NAV Innlandet innledet i saken. Foilserie brukt i møtet gjøre tilgjengelig for brukerutvalget i etterkant av møtet.

Det er viktig at NAV, på alle nivå, er en viktig samfunnsaktør og dette skjer gjennom møter med politikere, samarbeidspartnere, i næringslivsarenaer og ikke minst i media.

De aller fleste sakene i media er nøytrale, og det er noen flere positive enn negative saker i media. Andel negative saker svinger imidlertid en del ut fra hva som kommer i nasjonale media.

Det ble vist en oversikt over antall saker i media (aviser) i Innlandet så langt i år og det er naturlig nok fleste saker i avisene knyttet til de største byene/nedslagsfeltene. Så langt i år har det vært 1020 saker i media i Innlandet. I hele 2023 var det 2329 saker.

NAV i Innlandet har en strategi for bruk av media:

* Bruke pressemeldingene mer aktivt for å få saker i mediene.
* Utarbeide månedlige pressemeldinger om arbeidsmarkedet
* Utarbeide og bruke kvartalsvise pressemeldinger om sykefravær
* Ha et spesifikt tema hver måned; eks sommerjobb, inkluderingsarbeid, etc.
* Øke innsolgte saker til media. Oppfordre NAV-enheter til å selge inn lokale og regionale saker. Knytte sak opp mot tema i pressemeldingen – koble på de lokale markedskoordinatorene i NAV-kontorene
* Utarbeide kronikker tilknyttet månedlig tema – 8-10 ganger i året.
* Innsalg av saker på fylkesnivå koblet til tema og case.
* Tilby innsalgskurs/medietrening for talspersoner.
* Vi gir alltid tilbakemelding til de som har hatt medieoppslag.
* Tilby minikurs og hjelp til å skrive kronikk/debatt-innlegg.
* Utarbeide budskapsnotat og kommunikasjonsstrategier/-planer

Det har vært mange positive saker knyttet til det å få brukere (blant annet ungdom og ukrainere) i jobb samt om brukere som har fått økonomisk rådgivning av NAV. Typiske nøytrale saker er pressemeldinger, tall og fakta. Negative saker har gjerne vært knyttet til tilsynsrapporter og mangel på sosialhjelp samt nasjonale saker om manglende utbetalinger m.m.

NAV Innlandet har utarbeidet er årshjul som viser hvilke saker vi vil selge inn til media hver måned.

Det ble vist til mange eksempler på saker i media og en god del av disse fremkommer i foilserien som ble brukt.

Gjennomgangen ble tatt til orientering.

Når NAV får svar på personbrukerundersøkelsen, er det ønskelig at Brukerutvalget i NAV i Innlandet har en kommentar/uttalelse. Det kan også være aktuelt for Brukerutvalget å ha uttalelser til andre saker som eksempelvis omverdensanalysen og ungdomsgarantien.

**Sak 16/2024 Bedriftsundersøkelsen i Innlandet**

Oddvei Iren Ernes-Skaug fra NAV Innlandet innledet i saken og foilserie brukt i møtet, gjøres

tilgjengelig for Brukerutvalget i etterkant av møtet.

Bedriftsundersøkelsen er en utvalgsundersøkelse der bedriftene i utvalget er trukket slik at det

er tilfeldig og representativt. Undersøkelsen gir et øyeblikksbilde siden tidshorisonten kun er

ett år frem i tid og tre måneder tilbake i tid. Den kartlegger

* bemanningsbehov
* etterspørsel etter arbeidskraft
* mangelen på arbeidskraft i ulike yrker og næringer
* årsaker til mangelen på arbeidskraft

Utvalget bestod av 1 073 bedrifter og 995 bedrifter besvarte undersøkelsen. Dette gir en svarprosent på 89 som er meget godt.

De største næringene i Innlandet er Helse- og sosialtjeneste (25 %), Varehandel og motorvognreparasjoner (12 %), Bygg- og anleggsvirksomhet (9 %) og Industri (9 %).

Det er noen færre arbeidsgivere som forventer økt arbeidskraftbehov i 2024 enn de to foregående årene. Samtidig er det også noen færre som forventer redusert arbeidskraftbehov sammenlignet med 2023. Det er en del variasjon mellom de ulike regionene og andelen som forventer arbeidskraftsbehov er størst i Nord-Gudbrandsdal og minst i Gjøvikregionen. Andelen som forventer redusert arbeidskraftbehov, er størst i Hadelandsregionen (består av Lunner og Gran kommune) og minst i Midt-Gudbrandsdalen.

Av næringer, er det produksjon av elektriske og optiske produkter og produksjon av metallvarer som forventer størst arbeidskraftbehov. Det er innen undervisning det forventes mist arbeidskraftbehov.

Det er innen helse- og sosialtjeneste og innen produksjon av metallvarer det har vært vanskeligst å rekruttere de siste tre månedene og det er også i disse bedriftene det er ansatt medarbeidere med lavere eller annen kompetanse enn ønsket.

Mangelen på arbeidskraft er størst for sykepleiere (525), helsefagarbeidere (400) og legespesialister (175). Det er stor økning i behov for medarbeidere innen plante- og husdyrprodusenter der det tidligere ikke har vært utfordringer.

NAV i Innlandet la til noen spørsmål knyttet til rekruttering i bedriftsundersøkelsen. Svarene viser at 441 bedrifter (43 % av bedriftene) ønsker å samarbeide med NAV om inkludering. Dette dreier seg om

* å fungere som opplæringsarena (354 bedrifter)
* Tilrettelegge arbeidstid (340 bedrifter)
* Tilrettelegge arbeidshverdagen (302 bedrifter)  
  Tilrettelegge for språkutfordringer (278 bedrifter)
* Fysisk tilrettelegging (197 bedrifter

Bedriftene som ønsker å samarbeide med NAV om inkludering, har et spesielt engasjement for følgende målgrupper:

* Unge under 30 år (364 bedrifter)
* Hull i CV (297 bedrifter)
* Lite eller ingen utdanning (272 bedrifter)
* Lite eller ingen arbeidserfaring (253 bedrifter)
* Seniorer 50+ (237 bedrifter
* Kommer fra land utenfor EØS (229 bedrifter)

Bedriftens engasjement gir NAV muligheter for å kunne tilbyd arbeidsplasser og tiltak til våre viktigste grupper. Bedriftenes om har sagt ja til inkludering, har også sagt ja til å kunne bli kontaktet av lokale NAV-kontor når de har bruke som kan være aktuelle for bedriftene.

Gjennomgangen ble tatt til orientering.

**Sak 17/2024 Serviceklager for NAV i Innlandet**

Silje Aasvang ved NAV Innlandet innledet i saken og foiler brukt i møtet gjøres tilgjengelige

for Brukerutvalget i etterkant av møtet.

En serviceklage er

* En klage på opplevelsen av den servicen man får/har fått hos NAV
* En klage som uttrykker misnøye med hjelpen som er mottatt eller mangelen på hjelp
* En klage som uttrykker misnøye med måten vedkommende er møtt på i NAV

Eksempler på serviceklager:

* Manglende kunnskaper om rettigheter/plikter hos ansatte
* Saksbehandlers opptreden overfor brukeren
* Tilgjengeligheten hos NAV-kontor
* For lang saksbehandlingstid
* Manglende oppfølging, respons eller misnøye etter møte med NAV

Negative ytringer per telefon eller over disk behandles som en serviceklage dersom brukeren ønsker å formalisere den. Den mest vanlige måten å fremmeserviceklage på er via nav.no der det er enkelt å finne valget «Klage på service» (Har du blitt møtt på en dårlig måte? Eller hatt en annen negativ opplevelse i møte med NAV?)

Serviceklager skal behandles likt uavhengig av hvordan de fremmes.

De fleste serviceklagene som mottas av lokale NAV-kontor eller NAV Innlandet omhandler NAV-ansattes oppførsel, de neste kategoriene er «Veiledning og oppfølging mot arbeid» og «Informasjon». Det er en forholdsvis stor «Annet-post» og denne omhandler sammensatte klager og klager det ikke er mulig å sette til andre kategorier. Det er få klager på tilgjengelighet og nesten ingen klager på funksjonalitet i NAV-løsninger.

Ved gjennomgang av serviceklagene blir det store flertallet vurdert som at regler/frister er fulgt og at NAV har ivaretatt bruker godt. Unntaket er ventetid der bruker oftest burde vært informert bedre.

Fra januar 2021 og fram til tidlig mai i år var det innkommet 581 serviceklager. I dette tallet er ikke klager til eksempelvis NAV Arbeid og ytelser tatt med og det er kun «statlige» klager. Klager knyttet til kommunale ytelser, håndteres i sin helhet av den enkelte kommune. Der kan det være større antall klager på eksempelvis lang saksbehandlingstid hos NAV Arbeid og ytelser.

Vi må lære av klagene vi får ved å diskutere dem og komme frem til hva vi kunne gjort annerledes for å unngå at brukerne klager på oss. Læringen av innkomne klager skjer ute på det enkelte NAV-kontor.

Det er store variasjoner mellom enhetene våre på antall serviceklager og om de i det hele tatt har fått serviceklager. Det kan også være enkelte brukere som kommer med mange serviceklager i løpet av kort tid. Dette kan gi store utslag for den enkelte enhet.

Serviceklager skal behandles innen tre uker, men vi ser at denne fristen ikke alltid holdes. I NAV i Innlandet er gjennomsnittlig saksbehandlingstid for saker eldre enn tre uker, på 24 dager. Dette er høyt antall dager, men forholdsvis lavt når vi sammenligner med landet for øvrig.

NAV Innlandet følger opp saksbehandlingstiden i det enkelte NAV-kontor.

Gjennomgangen ble tatt til orientering.

**Sak 18/2024 Informasjon fra partene i arbeidslivet**

Partene i arbeidslivet (NHO, LO og KS) var utfordret til å komme med en status for hvordan

de samarbeider med NAV.

Representanten fra LO vil komme tilbake med informasjon derfra på neste møte.

NHO ser følgende store utfordring i tiden fremover:

* Vi står foran en stor eldrebølge der vi i Innlandet i 2050 vil ha 33 400 flere seniorer (over 67 år) samtidig som det vil være 13 400 færre personer i yrkesaktiv alder (20 – 66 år). I dag er det 3,8 yrkesaktive bak hver person over 67 år, men det i 2050 vil være 2,4 yrkesaktive bak hver person over 67 år. Vi kan dekke opp for dette gjennom å:
  + Ta ansvar for egen alderdom
  + Flytte folk fra utenforskapet og inn i helsefagstillinger. Vi har lav arbeidsledighet, men 25 % av alle i yrkesaktiv står utenfor arbeidslivet. Dette tilsvarer 50 000 personer.
  + Bedre teknologi og digitalisering for å hjelpe
  + Flere unge må flytte til innlandet

Arbeidskraftløftet gjennom NHO, NAV og Regjeringen fastslår følgende:

* + Å øke tilgangen på kompetent arbeidskraft for næringslivet og skape et mer bærekraftig og vekstfremmende arbeidsliv.
  + Øke sysselsettingen fra 68 til 72%.
  + Ruste unge for arbeidslivet
  + Utvikle arbeidstakernes kompetanse
  + Redusere sykefravær og frafall fra arbeid
  + Legge til rette for bærekraftig rekruttering
  + Stimulere til flere år i arbeid

Helse er veldig komplisert, og i en del tilfeller bør det ryddes en del internt før man kan ta fatt i selve helseutfordringene.

For å kunne inkludere flere i arbeidslivet når markedet er slik det er nå, er det viktig at bedriftene faktisk vurderer om de bør senke krav til formell utdanning og krav til relevant erfaring slik at flere kan være kvalifisert til stillingene. Erfaringer viser at en god del medarbeider kvalifiseres gjennom å arbeide forholdsvis kort tid i bedriften.

* KS ser følgende utfordringer nå:
  + Vil være en knapphet på arbeidskraft og dette vil treffe helsesektor og andre sektorer i kommunene ganske kraftig.
  + Det er en del å gå på når det gjelder omstilling og endret oppgavedeling
  + Har mye å gå på hvis vi klarer å senke sykefraværet innen helsetjenester og på andre områder i kommunal sektor
  + Se på kvalifikasjonskravene og gjøre unntak fra kvalifikasjonsprinsippet når det er mulig
  + Det er viktig med partssamarbeid

**Sak 19/2024 Avslutning**

Utvalgets leder takket for et godt møte med mange spennende saker der informasjonen styrker kompetansen til utvalgets medlemmer.

På neste møte vil organisering av brukermedvirkning være den viktigste saken. Utover dette bør vi få diskutert:

* Hvordan brukerutvalget skal følge opp ungdomsgarantien.
* Inkludering i bedrifter, herunder hvordan strukturen på dette er. Brukerutvalget vil være med i denne diskusjonen. Vi kan sette opp sak om hvordan NAV samarbeider med næringslivet og ressursperson fra NAV Innlandet kan innlede i slik sak.

Det må vurderes om vi kan invitere noen ungdomsrepresentanter til ulike saker fremover.

Utvalgets leder ønsket alle en Riktig God Sommer.

Oslo, 12. juni 2024

John-Arne Birkeland

Referent