



Dato: 24. mai 2022 Fra/til: 13.00-14.30
Referent: Bente Hagerupsen Møteleder: Marte Mjøs Persen

Saksnr.:

Til stede: Statsråd Marte Mjøs Persen, AID
Cathrine Austrheim, Aleneforeldreforeningen / SF
Ann-Kirsti Brustad, Bikuben / SF
Honoratte Basemake NN Muhanzi, BibiAmka /SF
Alexandra Linnerud, Likestilling, Inkludering og Nettverk (LIN) / SF
Carl Eliassen, Marborg / SF
Camilla Vaccaro, Wayback / SF
Magnus Pedersen, Spillavhengighet Norge / SF
Åste Solheim Hagerup, Velferdsalliansen / SF
Caroline Bækkelund Ellingsen, Batteriet Oslo (sekretariat for SF)
Avdelingsdirektør Vibeke Trålim, AID / Velferdspolitisk avdeling
Seniorrådgiver Bente Hagerupsen, AID / Velferdspolitisk avdeling
Spesialrådgiver Espen Opjordsmoen, AID / Budsjett- og styringsavdelingen

Fraværende:

Kopi:

Referat fra møte 24. mai 2022 i Kontaktutvalget mellom regjeringen og representanter for sosialt og økonomisk vanskeligstilte

1. Velkommen

Statsråd Marte Mjøs Persen ønsket velkommen til møtet, som var hennes første i Kontaktutvalget. Hun sa hun er glad for at det finnes en møteplass der hun kan få tilgang til og lære av brukernes erfaringer. Hun sa at hun kjenner til flere av organisasjonene i Samarbeidsforum mot fattigdom fra sin tid som folkevalgt i Bergen.

Temaet for møtet var regjeringens tillitsreform. Statsråden viste til at regjeringen i Hurdalsplattformen har varslet en tillitsreform i offentlig sektor. Reformen handler om å gi den enkelte ansatte handlingsrom til å benytte sin faglighet og kompetanse. Målet er å gi brukerne bedre tjenester. Det å gi ansatte tid og tillit vil være felles for reformen på tvers av sektorer, men reformen vil ellers kunne få litt ulikt innhold i de ulike sektorene.

Arbeidet med tillitsreformen i arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV) starter opp i år. Tillitsreformen skal utformes i tett samspill med de ansatte, tillitsvalgte og brukerorganisasjoner. Reformen skal bygges nedenfra og opp. Statsråden sa at det å gi

tillit i stor grad handler om kultur, og at dette er et kontinuerlig arbeid. For NAVs del handler det også om å skape en kultur for å melde om, og å rette opp, feil. Et sentralt premiss for reformen er at NAV-kontorene og de ansatte i førstelinjen skal ha større handlingsrom til å benytte sin faglighet og kompetanse i arbeidet for å gi brukerne bedre tjenester. Det er også et premiss at utøvelsen av ledelse i NAV skal kjennetegnes av den norske modellen for samarbeid mellom arbeidsgiver og arbeidstaker. Reformen skal også utformes i samspill med brukerorganisasjonene, og i dialog med kommunene. Brukermedvirkning skal vektlegges både på individnivå og på systemnivå. Arbeids- og velferdsdirektoratet skal lage en konkret plan for hvordan de ulike aktørene skal engasjeres i arbeidet med tillitsreformen. Mål- og resultatstyringen i NAV skal gjennomgås med sikte på god balanse mellom behov for styring og handlingsrom til å utøve faglighet i førstelinjen. Det skal legges til rette for lokalt forankret tjenesteutvikling og etableres forsøk med større handlingsrom lokalt. Sluttmålet er at brukerne i større grad skal oppleve å møte NAV-ansatte som har tid til dem og har virkemidler som er tilpasset deres behov.

2. Presentasjon av Samarbeidsforum mot fattigdom og presentasjonsrunde rundt bordet

Cathrine Austrheim presenterte Samarbeidsforum mot fattigdom for statsråden. Samarbeidsforum er et nettverk av 10 landsdekkende bruker- og pårørendeorganisasjoner. Samarbeidsforum arbeider ut fra en årlig handlingsplan. For 2022/23 er boligsosialt arbeid et prioritert tema. Samarbeidsforum fronter felles interesser, og felles budskap inn i møtene i Kontaktutvalget. Brukerrepresentanter fra Samarbeidsforum deltar på 3-4 møter i Kontaktutvalget årlig. Samarbeidsforum arrangerer konferansen Makt og muligheter.

Austrheim uttrykte på vegne av Samarbeidsforum forventninger til møtene i Kontaktutvalget. Det forventes at statsråden selv deltar på møtene. Det forventes at innspill følges opp, og at statsråden orienterer om aktuelle saker som berører organisasjonene. Innspill til saker som sorterer under andre departementer forventes kanalisert til disse. Samarbeidsforum ønsker en ærlig og åpen dialog. Samarbeidsforums motto er «Ingenting om oss uten oss». Statsråden ble oppfordret til å ta i bruk erfaringene og brukerkunnskapen som forumet besitter.

Det ble tatt en presentasjonsrunde av møtedeltakerne, inkludert en kort orientering om organisasjonene disse representerer. Leieboerforeningen og RIO Rusmisbrukernes Interesseorganisasjon hadde ikke anledning til å være representert på møtet.

3. Innspill fra Samarbeidsforum mot fattigdom til regjeringens tillitsreform

Honoratte Muhanzi holdt innlegg på vegne av Samarbeidsforum mot fattigdom. Hun sa at Samarbeidsforum ønsker å sette spor på tillitsreformen.

Muhanzi viste til at tillitsreform som begrep har blitt brukt aktivt av regjeringen, både i valgkampen og i Hurdalsplattformen. Det kan finnes mange oppfatninger av hva en tillitsreform er og bør være. Som utgangspunkt for innlegget har Samarbeidsforum definert hva tillitsreform betyr for dem: Hva er de viktigste elementene i tillitsreformen,

og hva må bli gjort for at reformen skal få en effekt for de gruppene som forumet representerer? For Samarbeidsforum er det grunnleggende målet med reformen at deres brukergrupper opplever å motta bedre tjenester. Med bedre tjenester menes riktige tjenester, dvs. tjenester som er tilpasset brukerens behov, og tjenester som gis til riktig tid. Samarbeidsforum ønsker et NAV som er åpent og tilgjengelig, som ser potensialet hos den enkelte framfor begrensninger, og som er fleksibelt og lite byråkratisk. Samarbeidsforum ønsker et NAV som verdsetter medvirkning som en viktig ressurs i arbeidet med reformen, både fra brukere og bruker- og pårørendeorganisasjoner.

For at tillitsreformen skal være bærekraftig i et lengre perspektiv, må den - i tillegg til bedre tjenester – bidra til å utløse både menneskelige og økonomiske ressurser.

Noen av de viktigste elementene i tillitsreformen er ifølge Samarbeidsforum:

1. Medvirkning, 2. Språk og tilgjengelighet, 3. Helhetlig tilnærming, 4. Kompetanse, 5. Endringsvilje.

1. Medvirkning. En av bærebjelkene i tillitsreformen må være reell medvirkning for alle parter. For Samarbeidsforum er bruker- og pårørendeorganisasjonenes mulighet for medvirkning spesielt viktig. Brukermedvirkning og pårørendemedvirkning må bli et verktøy som benyttes systematisk og løpende for å utvikle tjenestene og NAV som etat. Det bør opprettes et brukerforum for innspill og dialog. Medvirkning fra brukere og pårørende bør være sidestilt med ansattes medvirkning. Erfaringskompetanse må gjøres til en integrert del av tillitsreformen. Pårørende besitter også verdifull kunnskap og kompetanse som må brukes.

2. Språk og tilgjengelighet. Et av målene med tillitsreformen må være at NAV oppleves mer tilgjengelig for brukerne. En av barrierene som skaper avstand mellom NAV og bruker er språket som brukes av NAV. Språket kan for mange oppleves som komplisert og fremmedgjørende. Språket må gjøres mindre byråkratisk. Det må brukes et språk som gjør det mulig å forstå innhold og konsekvenser. Personer med begrensede norskkunnskaper må selv få avgjøre om de trenger tolk, og hvilke krav tolkene må oppfylle. Er det behov for spesielle dialekter eller kulturell forståelse? Det er også behov for å styrke den relasjonelle kompetansen i NAV.

Det er viktig å sikre tilgjengelighet til NAV gjennom saksbehandler. Det må være enklere å få tilgang til saksbehandler, både på telefon og for fysiske møter. Videre må tjenestene tilrettelegges for personer som ikke har digital kompetanse, eller som har utfordringer med å navigere i det kompliserte NAV-systemet.

3. Helhetlig tilnærming. Det er i stadig større grad behov for samtidighet i tjenester og samhandling mellom ulike aktører og miljøer. For at brukeren skal oppleve bedre tjenester og få en helhetlig oppfølging er det viktig at samarbeidet mellom ulike tjenester og kompetansemiljøer i NAV fungerer godt. Det gjelder også samarbeidet mellom NAV opp mot den enkelte kommune, fylkeskommune, spesialisthelsetjeneste, næringsliv og tiltaksarrangør. Det må være tillit til at den enkelte ansatte kan gjøre gode vurderinger ut fra sin kjennskap til brukeren og dennes behov. Det må også være tillit til brukerens

medisinske behandler. Overprøving av medisinsk grunnlag fra NAVs spesialister må opphøre.

4. Kompetanse. Systematisk og kontinuerlig utvikling av de ansattes kompetanse er en nøkkel til å løse NAVs samfunnsoppdrag nå og i tiden som kommer. Det kreves mer av veiledere for å forstå kompleksiteten i tjenesteapparatet og for å kunne navigere og koordinere tjenester til brukernes beste. NAV som arbeidsgiver må tiltrekke seg gode kandidater ved rekruttering, samt gi ansatte utviklingsmuligheter. De ansatte må få rom til å utøve skjønn, men dette må samtidig ikke føre til forskjellsbehandling. Ved å gi mer tillit og handlingsrom til den enkelte ansatte øker muligheten for både feil og forskjellsbehandling. Det er behov for et NAV-ombud for å få en ekstern evaluering og sikre tillit og likebehandling. Med mer tillit og rom vil de ansatte bruke mer tid på den enkelte bruker, og det vil derfor være behov for mer ressurser i NAV.

5. Endringsvilje. Uten vilje til endring er det ikke mulig å komme videre. En reform innebærer at det skal skje vesentlige endringer i måten ting gjøres på. Mer rom og tillit til de ansatte er ingen garanti for at de ansatte i NAV vil bruke det handlingsrommet de får. NAV-ledere er nøkkelpersoner i arbeidet for å få til endring. Det må jobbes dedikert med endringer i både system og kultur for å oppnå en vellykket reform. Samarbeidsforum ønsker at tillitsreformen har en forpliktende ordlyd som sikrer endring. Reformen krever holdningsendring, og dette tar tid. Det er avgjørende å skape engasjement og få med de ansatte.

Samarbeidsforum mot fattigdom mener at det er helt essensielt at ansatte i NAV samarbeider tett med bruker- og pårørendeorganisasjonene. På den måten kan man sammen utforme skreddersydde tjenester og tilbud til ulike brukergrupper. Organisasjonene vet hvor skoen trykker og hva brukergruppene trenger. Det er viktig med økonomiske rammevilkår som gir organisasjonene stabilitet slik at de kan bidra inn i arbeidet med reformen.

4. Dialog

Statsråden takket for et godt innlegg. Hun sa seg enig i at de fem elementene som Samarbeidsforum trakk fram i sitt innlegg er viktige for tillitsreformen; medvirkning, språk og tilgjengelighet, helhetlig tilnærming, kompetanse, og endringsvilje. Hun påpekte at det også kan være noen dilemmaer, bl.a. større rom til å utøve skjønn versus likebehandling. Mange av ytelsene som NAV forvalter er dessuten regelstyrte. I den kommunale delen er det mer rom for skjønnsutøvelse. Medvirkning er viktig. Hvordan kan en sikre brukermedvirkning og reell innflytelse? Sosialarbeidere har både skjønnsutøvelse og brukermedvirkning som en del av sin faglighet. Det er også viktig å ha en forskningsbasert tilnærming – hva virker?

Magnus Pedersen sa seg enig i at reformen må bygges nedenfra og opp. Organisasjonene har verdifull kompetanse i likemannsarbeid og kjenner systemet, og det bør trekkes veksler på dette i arbeidet med reformen.

Åste Solheim Hagerup sa at verdier og perspektiver som tillit, handlingsrom og det å se muligheter framfor begrensninger, bør innarbeides også i rammeplanene for utdanning. Det er behov for å bringe tilbake den sosialfaglige kompetansen.

Ann-Kirsti Brustad sa at det er rundt 800 000 personer som er pårørende. Dette er skjulte tall i NAV. NAV-veilederne bør stille brukeren konkrete spørsmål som kan avdekke om vedkommende har tyngende omsorgsoppgaver. For pårørende er det en stor oppgave å koordinere bistand fra ulike deler av hjelpeapparatet. Brustad trakk fram at det kan være vanskelig å få tilgang til gjeldsrådgiver i kommunen. Det er behov for flere gjeldsrådgivere, da det mange steder er ventetid.

Camilla Vaccaro sa at enkelte NAV-kontor jobber godt og helhetlig med brukergupper, og at en bør se på hvordan disse har organisert seg. Det er ulike yrkesgrupper i NAV, ikke kun personer med sosialfaglig utdanning. Det bør være felles retningslinjer og verdier for hvordan de ansatte møter brukerne. Det bør kunne varsles hvis tjenestene til brukerne ikke er gode nok. Statsråden sa at måten den enkelte blir møtt på og fulgt opp av NAV bør bygge på et helhetlig menneskesyn og tilnærming til bruker. En bør ta med seg de gode eksemplene og erfaringene inn i arbeidet med tillitsreformen.

Cathrine Austrheim sa at det er stor variasjon mellom kommunene. Hun trakk fram Lillestrøm som en kommune som jobber helhetlig med familier, og har «åpen dør». Bærum kommune baserer seg mer på digitale løsninger. Statsråden sa at mange opplever at det er en terskel for å søke hjelp og sette seg i kontakt med hjelpeapparatet, og at det er stor etterspørsel etter digitale tjenester. Det gjelder imidlertid å finne den rette balansen mellom gode digitale løsninger og muligheten til å ta fysisk kontakt. Austrheim sa at det kan være vanskelig å få til en avtale med NAV-veileder. Mange har også flere hjelpebehov og har behov for tjenester fra ulike deler av NAV.

Magnus Pedersen påpekte at der brukermedvirkning skjer, blir tjenestene bedre. Hvordan kan brukermedvirkning sikres? Hvordan lage arenaer der brukermedvirkning forankres i førstelinjen og på alle nivåer i NAV?

Åste Solheim Hagerup sa at mer tillit og handlingsrom for den enkelte ansatte gir risiko for forskjellsbehandling. Hun stilte spørsmål om status for arbeidet med et NAV-ombud. Statsråden sa at hun vil komme tilbake til dette.

Statsråden viste til møtet 15. februar i Kontaktutvalget, der Kriminalomsorgen var et tema. Hun stilte spørsmål om organisasjonenes erfaringer med NAV. Camilla Vaccaro sa at disse varierer fra sted til sted, men at det gjennomgående er mangel på ressurser. Sosialkonsulentene har mange innsatte hver som de følger opp. Løslatelsesdato er ofte ikke kjent god tid i forveien, noe som vanskeliggjør tilbakeføringsarbeidet. Dersom dato for løslatelse gjøres kjent i god tid, kan en planlegge tilbakeføringen og koble på nødvendige tjenester. Enkelte steder er det egne team som jobber med denne brukerguppen, eksempelvis har Asker kommune et fengselsteam. Dette teamet har vedtaksmyndighet. Wayback jobber også helhetlig med tilbakeføring, og har

erfaringskonsulenter. Det er ofte en utfordring å komme i kontakt med NAV-veileder. Austrheim sa at NAV Asker også jobber helhetlig med barnefamilier.

Ann-Kirsti Brustad sa at en bør se på utforming av meldekortene. Det kan være vanskelig for bruker å vite hva man svarer ja/nei på og ev. konsekvenser. Det er viktig å unngå brudd i ytelser.

5. Eventuelt

Det var ikke meldt inn saker til eventuelt.

6. Oppsummering og avslutning

Statsråden takket for viktige og nyttige innspill fra Samarbeidsforum til regjeringens tillitsreform, og dialogen.

Neste møte er berammet 17. oktober. Statsråden oppfordret Samarbeidsforum til å spille inn tema for møtet. Det vil kunne være aktuelt med problemstillinger innenfor integreringspolitikken, eller knyttet til sysselsetting. Det kan også tas opp temaer på andre departementers områder. Regjeringen skal utarbeide en ny handlingsplan mot rasisme, ekstremisme og radikalisering, og statsråden sa at hun gjerne vil drøfte denne med Samarbeidsforum ved anledning. Statsråden sa at hun også kan kontaktes utenom møtene.