

## Referat brukerutvalgsmøte

**Dato:** 8. april, kl. 09.00-12.00 (flyttet fra 30. november 2020 grunnet Koronasituasjonen)

**Møtested:** Digitalt møte på Teams

**Tilstede:**

Organisasjon/samarbeidspartner	
Rockwool Firesafe Insulation	Camilla Coucheron-Aamot (CCA)
Kreftforeningen	Anne-Grethe Ødegård (AGØ)
Kirkens Bymisjon	Anne-Marie Kvarme (AMK)
Funksjonshemmedes fellesorganisasjon (FFO)	Kenneth Kronstad (KK)
NAV Kontaktsenter, Øst-Viken	Trond-Vidar Due Hansen (TVDH)
NAV Arbeid og ytelser, Sarpsborg	Camilla Toll (CT)
NAV Hjelpemiddelsentral Øst-Viken	Anne Mette Følkner (AMF)
<b>Fra administrasjonen:</b>	
Steinar Hansen, NAV Øst-Viken (SH) Lise Westly, NAV Øst-Viken (LW), møteleder	
<b>Forfall:</b> Sverre Jespersen	
<b>Fasilitator:</b> Christine Prebensen, NAV Øst-Viken (CP)	
<b>Referent:</b> Karen Longva, NAV Øst-Viken (KL)	

### Saksliste:

#### **Sak 1/21 Velkommen og godkjenning av agenda v/avdelingsdirektør Lise Westly o Saker til eventuelt**

Presentasjonsrunde, agenda godkjent, ingen saker til eventuelt.

#### **Sak 2/21 Presentasjon av NAV Øst-Vikens Personbrukerundersøkelse 2020 v/seniorrådgiver Stine R. Otterbekk (utsatt sak fra møte 7. september 2020) o Spørsmål og avklaringer. (Se egen presentasjon)**

Det kom spørsmål under presentasjonen på svarprosent og utvalg, undersøkelsen er sendt ut til ca 40 000 brukere, svarprosent er 16%.

TVDH Resultatene på tilfredshet fra kontaktsenteret er gode, men ventetiden er fortsatt høy.

Flere tilbakemeldinger på resultatene om at de er bedre enn ventet.

AGØ vil ta opp sak om tilgjengelighet, samhandling med veiledere og tillit, i neste møte.

CCA fornøyd med permitteringsbistand fra NAV i koronasituasjonen.

#### **Sak 3/21 Mål og strategier 2021, NAV Øst-Viken v/direktør Steinar Hansen o Spørsmål og avklaringer (Se egen presentasjon)**

AMK Spørsmål om større og mer kompetente NAV kontor og brukers nærhet til NAV er en selvmotsigelse.

SH Større og mer kompetente NAV kontor gir bedre og mer robuste fagmiljøer og vi vil møte brukere der de er, i større grad.

KK Spørsmål om ikke de som går over på AAP er syke.

SH NAV bruker skjønn i vurderingene. Det er en sammenheng mellom det å være ledig og det å gå over på AAP.

KK Spørsmål om arbeidstakere som har hatt tilrettelegging der de jobber og når de blir sagt opp går de over på AAP av den grunn at de har vært syke. Gjennomsnittlig varighet på AAP-sak tar 8 år, men i dagens regelverk må man være ferdig avklart på 2-3 år.

CT Det enkelte NAV kontor er på ulike steder i innstrammingene. Kan ta det opp som sak i neste møte.

CCA Erfarer også at de har arbeidstakere som har behov for tilrettelegging som de ikke har råd til å beholde når de må permittere/nedbemanne.

AMK Spørsmål om hvordan man jobber med utenforskap i NAV.

LW Det er et stort tema og AMK kan løfte dette inn i gruppediskusjonen etterpå og vurdere om dette er tema for et senere møte.

**Sak 4/21 Saker til regionalt brukerutvalg, prosess v/seniorrådgiver Christine Prebensen o Innspill til hvilke saker/temaer det er naturlig at regionalt brukerutvalg jobber med o Oppsummering og veien videre v/avdelingsdirektør Lise Westly**

AMK Tilbakemelding på at det er for få som representerer brukerne, for mange fra NAV. Lite drøfting av saker, får mer svar fra NAV på hvorfor det er sånn det er. Etterlyser en mer åpen holdning til at vi skal drøfte det brukerutvalget tar opp. Formen på møtet er et problem – avsatt for lite tid til drøfting. Kanskje møtene er for sjeldent satt opp.

CP Spørsmål, hva kan du bidra med inn i brukerutvalget?

AMK Det å ha lav digital kompetanse, hva det betyr for den enkelte.

AGØ Innspill på at det er viktig at vi får mulighet til å diskutere det som blir lagt frem, slik at det ikke bare blir enveis kommunikasjon.

CP Spørsmål, hva har du lyst til å bidra med?

AGØ Har lyst til å få frem det som kommer frem i nyhetsbildet, det som snakkes om i sosiale medier.

KK Engasjerer seg for AAP saken, innskrenking av AAP og utenforskap. Mye press på å bli ferdig avklart, ikke å bli frisk.

CP Spørsmål, hva har du lyst til å bidra med i brukerutvalget?

KK Bidrar med en stemme for dem som sitter i den situasjonen (AAP). Finne gode og alternative løsninger på dette problemet.

TVDH Flere brukere opplever å bli avvist med dialogmøter rett før man skal avslutte AAP. Hele løpet, før og etter AAP - behov for drøftinger rundt dette.

AMK Det er større behov for å dele ut mat til folk i disse dager. Familiefattigdom.

CCA Innspill på å ta inn en arbeidsgiver til. Som ikke har så mange ansatte.

LW Foreslår å sende ut en evaluering i etterkant av møtet.

EK Når evalueringen sendes ut, er det fint om mandatet legges ved, slik at det kan vurderes hva som er hensikten med brukerutvalg.

### **Sak 5/21 Eventuelt o Møtedatoer**

LW Spør hva brukerutvalget mener om møtefrekvens.

AGØ Foreslår å ha møte hver andre måned. Enighet om det i resten av brukerutvalget.

LW Sender ut innkalling til møte i første halvdel av juni.