



Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon - FFO
Samarbeidsforumet av Funksjonshemmedes Organisasjoner - SAFO
Kreftforeningen
Fontenehuset
Mental Helse Rogaland
Sandnes Innvanderråd
A-Larm
NAV Rogaland
NAV Arbeid og Ytelser Karmøy
NAV Kontaktsenter

Deres ref:

Vår ref: 20/1644

Vår dato: 15.09.2022

Innkalling til møte i brukerutvalget til NAV Rogaland

Tid: Torsdag 15. september 2022

Kl. 11:00 – 12:30 (forberedelsesmøte fra klokken 10:30. Medlemmene logger seg på samme møte fra 09:30) NB!: Leder Synnøve B. Lindanger er forhindret fra å delta på formøtet.

Sted: **Teams** (digitalt)

Til stede: Merethe P. Haftorsen, Birgit M. Hårvik, Anita Gilje, Synnøve B. Lindanger, Ruth Kjeldsen, Nina Galta, Sondre Tjørom, Shirish Awasthi, Razwana Jahangir

Agenda:

1. Velkommen til Sandnes Innvanderråd
2. Runden fra organisasjonene, v/alle
3. Status hos NAV Arbeid og ytelser, v/ Birgit M. Hårvik
4. Status ved NAV Kontaktsenter, v/Anita Gilje
5. Status ved NAV Rogaland, v/ (oppdateres)
6. Hvordan jobber NAV Rogaland ut mot bedrifter og virksomheter? v/ Cathrine Sjørdal
7. Ny virksomhetsstrategi i NAV, v/ Merethe P. Haftorsen
8. Eventuelt

Referat

Saker	
<u>1. Velkommen til Sandnes Innvanderråd</u>	Sandnes Innvanderråd er nye medlemmer av Brukerutvalget til NAV Rogaland. De er representert ved Razeana Jahangir og Shirish Awasthi. NAV Rogaland er svært glade for at de har takket ja til forespørselen. På

NAV ROGALAND // ARBEIDS- OG VELFERDSETATEN

Postadresse: Postboks 420 // 4002 STAVANGER

Besøksadresse: St. Svithunsgate 5 // Stavanger

Tel: 55 55 33 33 // Faks: 52 04 73 99

www.nav.no // nav.rogaland@nav.no

	den måten sikrer vi at innvandrere blir gitt en tydelig stemme inn i Brukerutvalget.
<u>2. Runden fra organisasjonen</u>	<p>SAFO ved Synnøve B. Lindanger: Den normale hverdagen er tilbake, og det betyr høyere aktivitet. NFU er i gang med kurs og samlinger, og det betyr mye for medlemmene.</p> <p>Fontenehuset ved Nina Galta: Fontenehuset var til stede under hele Arendalsuka. 90 personer fra hele landet deltok. Med en så stor delegasjon, var de svært synlige. De fikk gleden av å bli kjent med mange organisasjoner og fikk deltatt på debatter. De er allerede i gang med å planlegge deltakelse neste år.</p> <p>På hjemmebane er det fullt kjørt med mye aktivitet. De har blant annet arrangert turer, noe som har vist seg å være et populært tilbud.</p> <p>FFO ved Ruth Kjeldsen: I FFO er det igjen høy aktivitet etter en stille periode under pandemien. I høst skal det være samling i Haugesund en helg. Unge voksne fra hele landet med autisme deltar. Det er en gyllen anledning til å være sosial for medlemmene. Medlemsmassen er stor, og nå pågår det et arbeid med å få engasjert flere i arbeidet som gjøres i organisasjonen.</p> <p>Sandnes Innvandrerråd ved Shirish Awasthi: De er i gang med å planlegge Internasjonal dag i forbindelse med integreringsdagene i Sandnes.</p>
<u>3. Status hos NAV Arbeid og ytelse</u>	<p>Birgit M. Hårvik fra NAV Arbeid og ytelse: Arbeidsavklaringspenger: Det er stor inngang på antallet AAP-saker. Forklaringen skyldes delvis at det er mange unntakssaker som har blitt forlenget på grunn av pandemien. Sakene må behandles raskt for at de ikke skal gå over frist og at folk står uten penger. En betydelig andel avklares mot uføretrygd, resten mot arbeid eller videre oppfølging.</p> <p>1. desember blir det én nasjonal kø for behandling av AAP-saker. Felles kø betyr felles fokus på kvalitet og likebehandling, og vil sikre bedre praksis. Tidligere har NAV Arbeid og ytelse i Rogaland hatt egen geografisk tildeling av saker.</p> <p>Sykepenger: Fortsatt stor pågang av nye søknader. Tidligere i år ble ny løsning for behandling av sykepenger tatt i bruk. Alle problemer med ny løsning er ikke løst. Derfor må ansatte fremdeles jobbe i to systemer, og det sørger for at behandlingen går tregere enn planlagt. Men det går riktig vei, og vi nærmer oss at den nye løsningen er eneste systemet som behandler søknader.</p>

	<p>Uføretrygd: 4 måneder saksbehandlingstid for øyeblikket. De aller fleste har en ytelse i bunn, og man har god oversikt over køen.</p>
<p><u>4.Status ved NAV Kontaktsenter</u></p>	<p>Anita Gilje fra NAV Kontaktsenter Rogaland: Ambisjonen om å ha en svartid på 5 minutter innfris ikke for tiden. Gjennomsnittlig ventetid på telefon har vært 11 minutter i de siste ukene. Det er ikke godt nok, og det jobbes kontinuerlig med å få redusert ventetiden.</p> <p>I sommer fikk nav.no ny layout og chatboten Frida ble fjernet midlertidig. Det har ført til flere henvendelser på telefon og dermed økt ventetid. Samtalene er ofte lange, fordi brukerne har komplekse problemstillinger. Det jobbes stadig med empatisk kommunikasjon i disse samtalene. NAV ser at det har god effekt. Imidlertid er det litt mer krevende å formidle empatisk kommunikasjon i skriftlige kanaler.</p> <p>NAV Kontaktsenter er i gang med en tolkepilot på ulike språk. Til nå er 55 samtaler gjennomført på 22 ulike språk – mest polsk, spansk og thai.</p>
<p><u>5.Status ved NAV Rogaland</u></p>	<p>Merethe P. Haftorsen fra NAV Rogaland: Unntakssaker på AAP har stor oppmerksomhet. Alle NAV-kontor har dette som sin viktigste prioritet, slik at alle saker er ferdig behandlet innen fristen 31. oktober.</p> <p>Planlagte møter med brukere er en viktig satsing for NAV. Vi ser at møter som er planlagte, har større effekt og gir bedre resultater enn uplanlagte møter. Ambisjonen er at alle møter skal avsluttes med å avtale et nytt møte. På den måten får bruker mer eierskap til egen sak og vet samtidig hva som står på agendaen til neste møte, og hva bruker må gjøre frem til da.</p> <p>Arbeidsmarked: Det er fortsatt rekordlav ledighet i fylket kombinert med et høyt antall utlyste stillinger. NAV forventer at ledigheten vil krype oppover utover vinteren som følge av høye energipriser, renter og inflasjon.</p> <p>Virksomhetsstrategi: I august gikk startskuddet for den nye virksomhetsstrategien til NAV. NAV-kontorene er nå i gang med å se på hva den nye strategien betyr for hvert enkelt kontor. Det er viktig å påpeke at dette er et endringsarbeid som vil ta tid, og at strategien tar for seg hvor NAV skal være i 2030. Medlemmene fikk en grundig innføring i de viktigste fra strategien.</p>
<p><u>6.Hvordan jobber NAV Rogaland ut mot</u></p>	<p>Cathrine Sjørdal fra NAV Rogaland: Sjørdal ga et innblikk i hvordan NAV Rogaland jobber strategisk for å identifisere arbeidsgivere som har et sterkt ønske om å inkludere personer</p>

<p><u>bedrifter og virksomheter</u></p>	<p>som står utenfor i arbeidslivet. For å lykkes med arbeidet, har NAV-kontorene tatt i bruk en markedsplan. Markedsplanen skal være et styringsverktøy som skal legge grunnlaget for et koordinert og strategisk markedsarbeid i NAV.</p> <p>Markedsplanen er grunnlaget for markedsaktiviteten i kontorene/markedsenhetene. Alle NAV-kontor skal ha egen markedsplan. Markedsenheten lager en koordinert plan som støtter om kontorenes satsningsområder.</p> <p>Det er utarbeidet en segmenteringsmodell med tre nivå av partnerskap/samarbeid med arbeidsgivere: Strategisk partner er det øverste nivået. Dette er arbeidsgivere som representere en viktig eller kritisk bransje i regionen, og som tar samfunnsansvar.</p> <p>Utvidet partner er små og mellomstore virksomheter som har sporadiske behov for arbeidskraft.</p> <p>Selvbetjent partner er virksomheter som har takket nei til bistand fra NAV.</p>
---	---