

**Referat regionalt brukerutvalg Gjøvik, Toten, Land og Hadeland**

**27.11.2020 kl. 09.00 – 11.00 på NAV Gjøvik**

Tilstede: Ellen Strande FFO Oppland

Elin Anita Lund Mental Helse

Johanna Eike Internasjonalt råd

Torkell Aass NHO, Nammo

Camilla Eide Kreftforeningen

Finn Erik Lystad leder NAV Søndre Land

Reidun Karlsen leder NAV Gjøvik

Frafall: Lars Wellin  Ungdomsråd

Hilde Kristin Holtesmo KS

Referent: Finn Erik Lystad

**TEMA for møtet:**

*Flyktninger og Innvandrere*

**Saker:**

**06/20** Godkjenning dagens agenda og referat fra 18.02.2020.

**07/20 Konsekvenser av Covid-19**

*En orientering fra NAV knyttet til konsekvensene av smitteverntiltakene, samt ønske om innspill og drøfting av de endringer som også ser ut til å bli permanente.*

* Økt mengde dagpengesøknader - omdisponeringen av ansatte
* Digitale løsninger for brukerne, samt ordning for forskudd på dagpenger ble raskt etablert og bidro til at situasjonen ble bedre enn fryktet.
* NAV Innlandet ble tilført 25 midlertidige stillinger for å håndtere økt arbeidsledighet/permitteringer. Disse er fordelt til kontorene i Innlandet, og forlenget første halvår 2021.
* Flere av brukerne er blitt digitale
* Økt kompetanse hos NAV i digital oppfølging
* Digisos (søknad om sosialhjelp på nav.no); det er blitt lettere å søke sosialhjelp og nødhjelp
* I NAV jobber vi med å øke bruken av videomøter, som et tilbud og alternativ til fysiske møter.
* Flere kontor har opprettet en «nødtelefon» til brukere som har hatt akutt behov for å komme i kontakt med NAV. I hovedsak henvendelser vedrørende sosialhjelp. Det har kommet svært få henvendelser på disse telefonene (i korona-perioden).
* Etter gjenåpning har vi redusert besøk og ikke mottatt klager på redusert åpningstid.
* Økning på bruk av tilgjengelige pc'r, printere og kopimaskin utenfor åpningstiden til drop-in. (ubetjent mottak på NAV Vestre Toten)

Innspill til NAV:

* Viktig at vi ikke får et B-lag av de brukerne som ikke håndterer digitale løsninger. Det må være opp til brukeren.
* Viktig at vi ivaretar de gruppene som aldri vil kunne bruke digitale løsninger.
* Kontakt via telefon har forbedret seg, god tilgjengelighet og service fra NAV kontaktsenter. Støttes av flere.
* Ikke enkelt å finne frem på nav.no på innlogget side som personbruker. Man må gi beskjeder til NAV på ulike sider. Kan det bli en (1) innboks for bruker? Slik at de ikke må forholde seg til flere innbokser og ulike kanaler henvendelser skal sendes i. NAV melder dette videre internt som et forbedringspunkt.
* Er de digitale løsningene brukervennlig for innvandrere? – de med dårlige norskkunnskaper.
* Klage på «stengt» mottak i åpningstiden; At de måte stå ute i kø før de slapp inn.
  + Svar: NAV må sikre at brukerne ikke kommer for tett på hverandre. At smittevernreglene overholdes. Dette kan være vanskelig å få til i mottakene hvis det blir for mange brukere inne på samme tid.
* Mange forholder seg nok til reglene i samfunnet og holder seg i større grad hjemme.
* Folk er takknemlig for det de har fått av støtteordninger. Kan ha betydning for mindre henvendelser i mottak/ad-hoc.
* Viktig at NAV er veldig obs på;
  + Psykisk helse hos brukerne.
  + Barn og unge
  + Tenk hele familien!

**08/20 Økonomisk Rådgivning**

Nye måter å jobbe på i NAV. En presentasjon av NAV Østre Totens Podcast ved Ørjan Gangnes, Leder NAV Østre Toten. Presentasjon vedlagt.

**09/20   Case – diskusjon**

Flyktninger og innvandrere

Det ble ikke tid/anledning til å gå gjennom case.

Johanna Eike har spilt inn et case. Dette suppleres fra NAV og sendes ut i forkant av neste møte som grunnlag for drøfting.

**10/20 Møtetidspunkter 2021**

Ikke gjennomgått. Kommer invitasjon fra NAV.

**11/20 Eventuelt**

Ikke gjennomgått.

**Vedlegg:** Presentasjon fra møtet, orientering Covid-19

Presentasjon av NAV Østre Totens podcast