



// REFERAT

## Brukerutvalget i NAV Møre og Romsdal

**Tid:** 22. mars 2022 kl. 10.00 – 14.00

**Sted:** NAV Kontaktsenter, Molde

**Til stede:** Marie Ødegård Gjengstø, Rådet for ung medvirkning NAV Møre og Romsdal  
Bengt Gustav Eriksson, Pensjonistforbundet  
Nils Petter Sjøholt, Kreftforeningen  
Stein A. Veland, direktør NAV Møre og Romsdal  
Olav Amund Myklebust, NHF  
Eli Stene, FFO  
Arne Volden, Fagforbundet  
Stein A. Veland, direktør NAV Møre og Romsdal  
Tor Steinar Misund, NAV Møre og Romsdal  
Trond Måseide, NAV Kontaktsenter  
Anne Birgit Hole, NAV Kontaktsenter

**Forfall:** Hans Joakim Riise, FFO Frode Lyse, FFO  
May Kristin Sildnes, avd. direktør NAV Arbeid og Ytelser  
Hallgeir Holen, avd. direktør NAV Hjelpemiddelsentral Møre og Romsdal

**Referent:** Tove M. Gustad, NAV Møre og Romsdal

### SAKSLISTE

**Sak 11-22** Godkjenning av referat og sakliste

**Sak 12-22:** Møte og omvisning hos NAV Kontaktsenter i Molde

Avdelingslederne Trond Maaseide og Anna Birgitte Hole tok imot brukerutvalget i nyoppussede lokaler i Verftsgata.

Informasjon og veiledning er sentrale oppgaver i NAV Kontaktsenter og de er en faglig tjeneste i førstelinje med søkelys på god brukerservice.

NAV Kontaktsenter gir hjelp til selvhjelp, generell informasjon og opplyser brukeren om status i egen sak.

NAV Kontaktsenter i Molde er organisert sammen med Leikanger og har ca. 80 ansatte og ca. 40 medarbeidere jobber i Molde.

Spørsmål om arbeid, helse, uføre, sosiale tjenester og gjeld er arbeidsområdene og de svarer via telefon og chat. De svarer også på skriftlige henvendelser via tjenestene «skriv til oss», chat og chatbot.

En praktisk detalj er at de som ringer får svar fra den medarbeideren som har vært lengst ledig, uavhengig av hvor i landet de ringer i fra.

Arbeidsdagen er nøye planlagt for å kunne møte forventet trafikk og for å unngå for lange ventetider. Viktige grunnpilarer er hvordan møte brukerne med respekt og ivareta personvernet.

Se vedlegg for presentasjonen som NAV Kontaktsenter delte.

## **Sak 13-22      Innspill fra organisasjonene**

### FFO, Afasiforeningen

Ny organisering i foreningen med arbeidsgruppe. Det er usikkerhet med aktivitet fremover, også med bakgrunn i pandemien, men det er planer om en tur.

### NHF

Utfordringer med å få levert hjelpemiddel som kjøretøy og leveringstidene er utfordrende. Fare for sykmeldinger på grunn av manglende levering av kjøretøy hos brukerne. Jobber med denne saken.

### Fagforbundet

Årsmøte og ikke så mye nytt siden sist.

### Rådet for ung medvirkning

Delte erfaringer fra oppdrag med NAV Hustadvika og medvirkning. NAV Arena Ung er en digital samarbeidsarena for ungdomsveiledere i NAV og unge medvirkere. Arrangeres i april hvor medlemmer fra Rådet for ung medvirkning også deltar.

Nyttårskonferansen arrangeres i april for ledere i offentlige virksomheter, med innlegg fra Rådet, og i april gjennomføres North West i Ålesund 28.-29. april 2022 med tema utenforskap med deltagelse og involvering i selve arrangementet [https://www.thenorthwest.no/en/startpage/digital-events/innanfor-eller- utanfor/](https://www.thenorthwest.no/en/startpage/digital-events/innanfor-eller-utanfor/).

### Pensjonistforbundet

Ny leder for forbundet er valgt og det er Anne Lise Hessen Følsvik. Spørsmål om status på helse plattformen som kommunene innfører. NAV vil komme tilbake med svar om vi vil ha en rolle med dette.

### Kreftforeningen

Melder om utfordringer fra medlemmene om oppfølgingen fra NAV. Gjelder blant annet de som er for syke og som må få restarbeidsevne vurdert og andre som får krav om å holde seg oppdatert på situasjonen med NAV med mere. Kreftforeningen avtalte at de vil komme tilbake med konkret henvendelse til NAV på dette slik at vi kan vurdere forbedringer på dialogen.

## **Sak 14–22      Informasjon fra NAV**

Stein delte status og utfordringer om flyktnings situasjonen i Ukraina og hvordan denne berører NAV og kommunene. Noen få kommuner i fylket har allerede tatt imot flyktninger i mottak.

1. april 2022 avvikles de midlertidige koronareglene og vi går tilbake til de vanlige reglene for dagpenger, les mer her om hva det betyr for de som mottar dagpenger: <https://www.nav.no/arbeid/avvikling>.

Mulighetskonferansen gjennomføres 4. og 5. mai 2022 i NAV. Faglig konferanse som gjennomføres digitalt for alle i NAV. Vil avklare om hvordan brukerrepresentantene kan delta.

Minner også om Konferanse om fremtidens møteplasser med NAV 8. april 2022 kl. 09.00-12.00. Målgruppen er medarbeidere i NAV og brukerrepresentanter, alle som har deltatt i aktivitetene, samt ledelsen i NAV. På konferansen vil du få høre om resultater fra innovasjonsprosjektet og hva brukerrepresentanter og medarbeider i NAV i fellesskap har utviklet av kunnskap og ideer.

Lenke til deltagelse er lagt til gruppen på Teams.

## **Sak 15-22      Handlingsplan for lokale brukerutvalg**

Leder orienterte om at brukerutvalget ønsker bedre synlighet slik at flere vil kjenne til rollen og oppgavene som brukerutvalgene har. Forslag om presentasjon til lokale brukerutvalg om hvordan etablere egne utvalg.

Leder og sekretær vil se på tiltak.

Diskusjon om kontor kan ha felles brukerutvalg og aktuelle kontor vil bli kontaktet om dette.

## **Sak 16-22      Planer fremover**

Vurdere lokasjoner i fylket for gjennomføring av møter.  
Utfordring til brukerrepresentanter om å komme med forslag til både dette og aktuelle saker samt personer som kan delta i møtene med erfaringer og innlegg.

## **Sak 17-22      Eventuelt**

Arbeidsutvalg skal ha møter 1,5 uke før utvalgsmøtene for å planlegge innhold og gjennomføring. Møtene blir på Teams og sekretær vil invitere til planleggingsmøtene.