// Referat

Referat NAV Vest-Vikens brukerutvalg

Dato: fredag 24. januar 2020, kl. 9 - 12

Sted: NAV-huset (Smithestrøm 3, 7. etasje), Grønland 55, Drammen

Til stede: Nina Jakobsen (Hæhre Entreprenør), Runar Slinning (Kreftforeningen), Runar Landsverk (Fellesforbundet), Britta Gulbrandsen (FFO/ADHD), Hutheil Alhefel (Kirkens Bymisjon Drammen), Cathrine Bergan (SAFO), Linda Tangen (Mester Grønn), Karianne Jakobsen (NAV Kontaktsenter Oslo og Vest-Viken), Bjørn Hassel (NAV Familie- og pensjonsytelse), Kristina Waksvik (NAV Hjelpemiddelsentral Vest-Viken), Inger Anne Speilberg, Magnar Deila og Tone Mortensen (NAV Vest-Viken)

Fraværende: Elevorganisasjonen

Sak 1/2020	**Velkommen v/ Britta** Kristin Skåre fra direktoratet deltok som observatør i møtet. Hun er kontaktperson for NAV sentralt brukerutvalg. - Referat godkjent - Ingen saker til eventuelt, men noen spørsmål ble tatt opp av FFO til slutt.
Sak 2/2020	**Inger Annens kvarter – orientering** - Se presentasjon.
Sak 3/2020	**Prioriteringer og føringer for 2020, og strategiske prioriteringer i regionen v/ Inger Anne og Magnar** Se presentasjon. Positiv tilbakemelding på å ta barnefattigdom inn som strategisk prioritering. For eksempel gjennom samarbeid mellom frivillige organisasjoner, idrettslag og NAV. Kirkens Bymisjon kan være med å diskutere dette som tema.

	Flere har spørsmål om den nye IA-avtalen og bransjeprogrammene. Tas som eget tema i et senere møte i brukerutvalget. **Prioritering og føringer Kontaktsenteret v/Karianne** Kontaktsenteret har tre prioriterte områder: gode brukermøter, riktige brukermøter og tilgjengelighet. **Gode brukermøter** Kontaktsenteret opplever at samtalene er lengre enn tidligere. De som ringer til kontaktsenteret, har i dag mer kompliserte og sammensatte spørsmål enn tidligere. De aller fleste vil få svar på spørsmål via nav.no eller chat. Kontaktsenteret gjennomfører en månedlig SMS undersøkelse som sendes ut til ca. 30 prosent av de som har ringt inn på en gitt dag (hvor fornøyd er du med servicen og om du opplevde å få løst saken din). Kontaktsenteret skal i 2020 også måle service og tilgjengelighet på *Skriv til oss* tjenesten. Chat skal utvides til alle områder i løpet av 2020. **Riktige brukermøter** Kontaktsenteret prioriterer brukere med lav digitale kompetanse, dårlige norsk ferdigheter og de som har flere ytelser fra NAV. Det har blitt bedre oversikt for bruker i egen sak på Ditt NAV. Det ble stilt spørsmål om arbeidsgivere kan se status på sykepengebehandling på nav.no. Karianne sjekker. **Tilgjengelighet** Gjennomsnittlig ventetid på telefon skal være under fem minutter. I 2019 var ventetid på telefon gjennomsnittlig mellom to og tre minutters unntatt for november og desember da ventetiden økte (seks til syv min). Kontaktsenteret opplever også at antall serviceklager øker ved lengre ventetid på telefon. Det ble stilt spørsmål om retningslinjene for signering av brev i NAV. Flere har mottatt brev der det kun står NAV som avsender. Bjørn Hassel informerte om at det er forskjell mellom automatiske vedtak og manuelle vedtak. Ved automatiske vedtak blir brevet signert av NAV som organisasjon. Ved manuelt vedtak skal brevet signeres av rådgiver som har behandlet saken.
04/2020	**Sykefraværsprogrammet - Prosjekt samarbeid med legene v/prosjektleder Wenche Simensen** Se egen presentasjon.

	Prosjektet er helt i oppstarten. Det skal gjennomføres en kartlegging av fastlegene og veiledere i NAV-kontorenes opplevelse av samarbeidet som et utgangspunkt for å definere forbedringsområder. <u>Konklusjon</u>: Brukerutvalget ønsker å få presentert resultatene fra kartleggingen i et senere møte.
05/2020	**Råd til lokale brukermedvirkningsarena v/Britta** Hvordan kan regionalt brukerutvalg støtte etableringen av lokale brukerutvalg i NAV-kontorene? Vi har fått tilgang til "fem + fem" råd til lokale brukerutvalg. Rådene er utarbeidet av to representanter fra brukerutvalget i NAV Vestfold/Telemark. Rådene kan brukes som utgangspunkt til brukermedvirkningsarenaer i NAV Vest-Viken lokalt. Rådene ligger lagret i Teams under filer/møter/20.01.24. Kristin Skåre informerte om at det er etablert ungdomsråd i Trøndelag, Møre og Romsdal og Hamar for å sikre ung medvirkning. <u>Konklusjon</u>: Tilbakemeldinger på rådene til lokale brukerutvalg sendes i egen chat på Teams løpet av fire uker, med frist fredag 21. februar.
06/2020	**Eventuelt** Britta informerte om at det har kommet flere spørsmål til FFO på følgende områder: - Karens tid på AAP etter tre år og lovligheten av å begrense stønad til medlem av folketrygden (regelverk) - Rollen til rådgivende overleger i NAV (forstå rolle) - Prosessen ved er behov for ny bil og andre store hjelpemidler (nå må bruker søke helt på nytt) <u>Konklusjon</u>: Spørsmålene følges opp til neste møte .
	Neste møte er 6. mars kl. 9.00 – 12.00