// Referat

Referat fra møte i NAV Vest-Vikens brukerutvalg

Dato: Fredag 22. november kl. 09.00 – 12.00

Til stede: Nina Jacobsen (Hæhre Entreprenør), Britta Bech Gulbrandsen (leder NAV Vest-Vikens brukerutvalg, FFO/ADHD), Linda Tangen (Mester Grønn), Runar Landsverk (Fellesforbundet), Karianne Jakobsen (NAV Kontaktsenter Oslo og Vest-Viken), Kristina Waksvik (NAV Hjelpemiddelsentral Buskerud), Inger Anne Speilberg (direktør, NAV Vest-Viken), Magnar Deila (NAV Vest-Viken), Tone Mortensen (NAV Vest-Viken)

Fraværende: Cathrine Bergan (SAFO), Bjørn Hassel (NAV Familie- og pensjonsytelse), Runar Slinning (Kreftforeningen), Philip Mathias Kollstrøm (Elevorganisasjonen Buskerud), Hutheil Alhefel (Kirkens Bymisjon Drammen).

Sak	Tema
14/19	**Godkjenning av agenda og referat** Agenda og referat ble godkjent. Det kom ingen saker til eventuelt.
15/19	**Inger Anne sitt kvarter – orienteringssak** Gjennomgang av EØS-saken. Se egen presentasjon. NAV gjennomgår alle aktuelle områder i forbindelse med EØS saken. Det er bl.a. satt ned et innsatsteam sentralt som gjennomgår alle EØS saker. Det er mange henvendelser til kontaktsenteret på grunn av EØS saken og andre henvendelser. Det har medført lang ventetid både på telefon og svar på skriftlige henvendelser. Det er satt i gang tiltak for å få ned ventetiden. Antar at det fortsatt kommer til å ta tid med mange henvendelser bl.a. pga. usikkerhet rundt dagpenger. FFO; mange medlemmene er sinte på NAV systemet. Det er mye læring i denne saken om å ta hensyn til de som er avhengige av ytelser fra NAV. Viktig at det nå blir en gjennomgang av NAV-systemet og EØS saken.

	Annet: Nye NAV Drammen har hatt intervju med åtte brukere av NAV for å få innsikt til å gjøre forbedringer (helhetlig brukeroppfølging).
16/19	**Arbeidsmetodikk i brukerutvalg** v/Britta Hvordan skal vi jobbe framover? Hvordan kan vi påvirke? Forventninger til hva vi skal bidra med: • Spille inn saker før møtet • Bruke Teams aktivt underveis • Hente inn kunnskap • Gi innspill / stille spørsmål til sentralt brukerutvalg. Viktig å ivareta brukerstemmen inn i prosjekter og utviklingsarbeid som bl.a. sykefraværsprogrammet. En problemstilling som ble løftet fram er hvordan ivareta brukere som ikke er digitale. Hæhre entreprenør opplever at sykmeldte arbeidstakere strever med digitale løsninger (mangler epost, etc.). Representantene i brukerutvalget er invitert til å delta på "med-lytt" hos Kontaktsenteret.
17/19	**Arbeidsgiver- og personbrukerundersøkelsen** v/Tor Erik Nyberg, Arbeids- og velferdsdirektoratet Gjennomgang av spørsmål i undersøkelsen. Se egen presentasjon. Jobber med å stille spørsmål ut fra arbeidsgiveres og personbrukeres perspektiv. Undersøkelsen sendes ut i februar eller mars. Det vurderes å legge inn generelle spørsmål rundt EØS saken innledningsvis. Tilfredshetsspørsmål vurderes å skiftes ut med et spørsmål om brukers erfaringer med NAV (mer finmasket). Undersøkelsen skal også speile verdiene til NAV og formålsparagrafen i NAV-loven. Vurderer å ta inn spørsmål om samarbeidspartnere og andre tjenester i NAV.
18/19	**Omverdensanalyse** v/Per Erik Bårnås, NAV Vest-Viken Gjennomgang av omverdensanalysen. Se egen presentasjon. Det sendes ut spørsmål i Forms for innspill til temaer/områder i omverdensanalysen.
19/19	**Temaer for 2020** - Innledning og diskusjon v/Britta Følgende forslag ble spilt inn: - Unge og innvandrere. - Holdninger til uføre.

	- EØS saken følges opp framover. 24. januar blir det opplæring. Alle legger inn andre aktuelle saker i Teams.
20/19	**Eventuelt** - Sammenheng mellom utvalgene (avventer tilbakemelding fra direktoratet) - Opplæring av representantene i brukerutvalg (gjennomføres 24. januar)
	Neste møte er fredag 24. januar kl. 9.00 – 12.00