



Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon - FFO  
Samarbeidsforumet av Funksjonshemmedes Organisasjoner - SAFO  
Pensjonistforbundet Rogaland – NPF  
Kreftforeningen  
Fontenehuset  
A-Larm  
NAV Rogaland

Deres ref: Vår ref: 20/1644 Vår dato: 28.08.19

// Møtedato: 05.02.2020  
// Til stades: Birgit M. Hårvik, Mette Aske, Pål Berger, Merethe Prytz Haftorsen, Anita Gilje, Ruth Marie Kjeldsen, Synnøve Bården Lindanger, Monica Solberg Hansen, Nina Galta og Anne T. Sirevåg  
// Forfall: Helge Kvamme  
// Referent: Anne Sirevåg  
// Kopi til: Egil Tengs, Anneline Teigen, Janne Sigbjørnsen Eie, John Lende, Gerda Baustad Sirnes

#### **Agenda:**

##### 1. Presentasjon av medlemmane av utvalet

Alle representantane presenterer seg. Synnøve Bårdsen Lindanger, Ruth Marie Kjeldsen og Mildrid Espeland er nye representantar i brukarutvalet.

##### 2. Konstituering av brukarutvalet samt val av ny leiar

Synnøve Bårdsen Lindanger vart velt til leiar ved akklamasjon. Vi takker Metter Aske for innsatsen som leiar dei siste to åra.

##### 3. Presentasjon av «Klart språk»-prosjekt

NAV Rogaland ynskjer at brukarutvalet har som prosjekt å arbeide me klart språk. Me diskuterer korleis me kan gjere det på ein god måte.

Pål Berger seier at han synes det er dumt at brukarutvalet ikkje er teke med i arbeidet på eit tidlegare stadium. Nina Galte føreslår at tekstane òg kan sendast ut i organisasjonane for å få tilbakemelding frå fleire.

Me vart einige om at dette godt er noko me kan bruke litt tid på i møta framover. Det vil verta sendt ut tekstar til representantane som dei kan gje tilbakemeldingar på i møta.

##### 4. Kort presentasjon av NAV Rogaland

Me arbeider for at flest mogleg skal koma i arbeid. NAV-kontora består både av både ein statleg del og ein kommunal del. Det er 20 NAV-kontor i Rogaland. Ikkje alle kommunane har eigne NAV-

kontor, men tenestene vert levert frå ein annan kommune. NAV Rogaland skal støtte, styre og utvikle NAV-kontora i og følgje opp dei styringssignala som kjem frå Arbeids- og velferdsdirektoratet.

#### 5. Kort presentasjon av NAV Kontaktsenter

NAV Kontaktsenter er førstelineteneste for brukarar på telefon og skriftleg. Telefonar frå brukarar vert ruta til den som har vore ledig lengst. Dei har og ei Facebook-side for foreldrepenger, Facebook og Snapchat-konto for jobbløyst for unge der dei gjer tips, råd og svarer på spørsmål. Dei er og tilgjengelege på chat om mange tenester. Dei som kan bruke digitale tenester frigjer tid til dei som treng meir rettleiing direkte. Skjermdeling vert ofte for å vise brukarane korleis dei bruker nav.no. I 2019 hadde dei nesten 4,5 million samtaler.

Pål Berger spør kor stor del av dei som tek kontakt det er som ringer på telefon? Anita Gilje seier at 95 % av kontakten er på telefon, men dei har mål om å kome 15 % opp i digital kontakt. Kontaktsenteret opplever at mange handterer dei digitale løysingane godt.

Mildrid Espeland spør om det går raskast å få svar på telefon eller chat? Kontaktsenteret har som mål å ha 5 min svartid på telefon og 1 min på chat.

#### 6. Kort presentasjon av NAV Arbeid og Ytelser Karmøy

NAV Arbeid og Ytelser Karmøy er ein del av ytelseslinja. Dei driv med sakshandsaming innan sjukepengar, uføre, forsikringar og arbeidsavklaringspengar. Dette er arbeidsretta ytingar, så dei har tett samarbeid med NAV-kontora. Dei har ikkje direkte kontakt med brukarar, men på telefon og via søknadar. Nokre telefonar angåande alle fire ytingane går vidare frå kontaktsenteret.

Sjukepengar vert meir digitalt. Dei enklaste sakene skal gå meir automatisk. Gjer at nokre einingar vert nedlagte, men ingen av avdelingane i NAV Arbeid og ytelser Karmøy vert nedlagte.

Dei er 130 tilsette Rogaland.

#### 7. Avklare dato for opplæringsdag, v/Anne Torunn Sirevåg

Det vert opplæringsdag 24. mars kl. 09:00-15:00.

Møta framover vert flytta til første torsdag kvar andre månad kl. 09:30-11:30 med fast formøte frå kl. 09:00.

Datoane for møta i 2020:

- 2. april
- 4. juni
- 27. august
- 8. oktober
- 3. desember