**Referat NAV Vest-Vikens brukerutvalg – ekstra møte**

Dato: fredag 3. april 2020, kl. 10.00 – 11.30

Sted: Teams

Til stede: Britta Gulbrandsen (FFO/ADHD), Runar Landsverk (Fellesforbundet), Runar Slinning (Kreftforeningen), 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 og Tone Mortensen (NAV Vest-Viken)

Fraværende: Nina Jakobsen (Hæhre Entreprenør), Hutheil Alhefel (Kirkens Bymisjon Drammen), Magnar Deila (NAV Vest-Viken) og Elevorganisasjonen

|  |  |
| --- | --- |
| Sak 13/2020 | **Velkommen v/Britta** |
| Sak 14/2020 | **Status fra NAV vedr. Korona krisen**  Se egen presentasjon fra Inger Anne. Det viktigste nå er å unngå smitte og følge opp den økende ledigheten, samt mobilisere arbeidskraft. nav.no er den viktigste kilden til informasjon. Det er en særlig bekymring for oppfølging av de med en helsemessig utfordring.  NAV ved ytelseslinja forskutterer dagpenger før påske. Ytelseslinja jobber med å klargjøre søknadene mens NAV venter på forskrift fra departementet. Fagsystemene er ikke tilpasser situasjonene, så det jobbes med tilpasninger. Bjørns enhet avgir personell til håndtering av dagpengesøknader. På bidragsområdet forventes det en økt pågang på grunn av endringer i inntektsgrunnlaget for mange ledige. Fastlegene har meldt om ledig kapasitet og gir derfor uttalelser til NAV ved behov.  Kontaktsenteret har klart å redusere ventetid på telefon fra nesten en time den 13. mars til om lag fem minutter p.t. Dette har kontaktsenteret klart ved å dreie brukerne til digitale kanaler. Roboten Frida svarer på om lag 10 000 henvendelser per dag. Om lag 30 prosent av henvendelsene går videre til kontaktsenteret. Kontaktsenteret har fått 70 ansatte fra andre enheter i NAV til å håndtere «Skriv til oss»-tjenesten.  P.t. har kontaktsenteret god kontroll på «Skriv til oss»-tjenesten og telefon. Kontaktsenteret opp bemanner i disse dager.  Hjelpemiddelsentralen håndterer en spesielt sårbar brukergruppe. Hjelpemiddelsentralen har forberedt seg ved å ha skiftordninger (morgen- og kveldsskift) for å gjøre seg mindre sårbare ved evt. stort internt fravær. For å være betjent har hjelpemiddelsentralen bemannet med teknisk akuttvakt og tegntolk tjenester per telefon. Det er per nå utfordringer med leveranser av utstyr og reservedeler på grunn av at hjelpemiddelsentralen er avhengig av leveranser fra utlandet. Det er bl.a. en utfordring knyttet til sykesenger p.t. Nesten alt av utstyr produseres i dag i utlandet. Hjelpemiddelsentralen er urolig for hvordan vi skal håndterer denne situasjonen over lengre tid. Det er et godt samarbeid med hjelpemiddelsentralene i kommunene, men kommunene melder om redusert kapasitet på grunn av smitteverntiltak.  Det er et lavere sykefravær i NAV enn vanlig. Om lag 3 prosent mot vanligvis 6 – 7 prosent. Ytelseslinja er bekymret for et høyere sykefravær på sikt på grunn av høy arbeidsbelastning og lite tilrettelagte arbeidsplasser på hjemmekontor.  Der ble stilt spørsmål om tilgjengelighet til NAV-kontorene opplevdes som dårligere siden de fleste nå er stengt for drop-in. Brukerorganisasjonen har ikke fått tilbakemelding på at dette er problematisk. |
| Sak 15/20 | **Runde rundt "bordet" v/alle**  SAFO/NHF; mye er satt på vent i kommunene knyttet til utprøving og valg av hjelpemidler noe som påvirker de som er avhengig av utstyr. Får tilbakemelding fra medlemmene om at mange takler det psykiske ved isolasjon godt, men at de opplever det fysiske som mer utfordrende. Mange er avhengig av behandling av fysioterapeut, o.l. for å fungere godt.  Kreftforeningen; stilte spørsmål rundt kapasitet i digitale systemer for å takle den store økningen i søknader. Det er ikke meldt om problemer rundt kapasitet. NAV jobber med å automatisere bl.a. ytelsesbehandlingen. Mobilitetsløsningen fungerer også bra.  Fellesforbundet; det har kommet tilbakemeldinger fra arbeidstakere om at permisjonsordningen misbrukes av enkelte arbeidsgivere spesielt innen hotellbransjen. NAV har fått lignende tilbakemeldinger.  Mester Grønn; tok opp at språk er en utfordring for mange. Bruker mye tid til å veilede permitterte for å fylle ut meldekort, etc. Dette bekreftes av Fellesforbundet.  Mester Grønn; har permittert mange delvis eller helt og har valgt å forskuttere de første 20 dagene. Arbeidsgiver stilte spørsmål om beregningsgrunnlaget. Det forskutteres for en måned der 25 prosent holdes tilbake til skatt. Det kommer inn mange tilsvarende spørsmål til kontaktsenterets arbeidsgivertelefon.  FFO/ADHD; får en del spørsmål om AAP ytelsen under korona-krisen. Mange er bekymret fordi de ikke får opprettholdt behandlingen som er en betingelse for ytelsen. |
| Sak 16/20 | **Eventuelt**  Det var ingen saker til eventuelt. |
|  | **Neste møte fredag 24. april kl. 9.00 – 10.30 på Teams. Tema blir status om situasjonen og AAP.** |