



//REFERAT

Referat fra møte i regionalt brukerutvalg, Nav Øst-Viken

Dato: 6. mars 2026, kl.10

Møtested: Dronningens gate 1, Moss

De som møtte:

Organisasjon/ samarbeidspartner	Navn
OneSubsea	Camilla Coucheron-Aamot
Kirkens Bymisjon	
Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon (FFO)	Kenneth Kronstad
Kreftforeningen/Barnekreftforeningen i Oslo og Akershus	
Indre Østfold kommune	Janka Damslora
Quality Airport Hotel Gardermoen	
Mental Helse – Østfold	
Mental Helse – Akershus	Espen Gundersen
Ryggforeningen og Søvnforeningen	Tove Malnes
Nav Kontaktsenter Øst-Viken	Trond-Vidar Due Hansen
Nav Arbeid og ytelser, Tønsberg	Ulrikke Kase Evensen
Nav Hjelpemiddelsentral Øst-Viken	Famara Alieu Sanyang
Nav Øst-Viken	Marita Kristiansen, møteleder

Fra administrasjonen:

Marita Kristiansen, avdelingsdirektør Nav Øst-Viken, møteleder

Gunvor Svandal, regionkontoret, Nav Øst-Viken, referent

Heidi Johansen, Nav Kontaktsenter Øst-Viken,

Forfall:

Pia Eline Ollila, Kirkens Bymisjon

Hanne Kristin Dokken, Kreftforeningen/ barnekreftforeningen

Frank Kaspersen, Quality Airport Hotel Gardermoen

Connie Yven, Mental Helse – Østfold

Sak 1/26 Velkommen og godkjenning av agenda

v/møteleder

- Presentasjonsrunde rundt bordet
- Saker til eventuelt
 - Sak om endring av møtedato i mai og juni ble meldt inn og agenda ble godkjent.

NAV ØST-VIKEN

Postadresse: Postboks 300 ALNABRU // OSLO

E-postadresse: nav.dokumentsenter3.postmottak@nav.no

Tel: 55 55 33 33

www.nav.no

- Feilutbetalingane ved overgang frå arbeidsavklaringspengar (AAP) til uføretrygd. Brev fra Brukatutvalget i Vestland sendt 19.02.26 til Sentralt brukertvalg med bl.a kopi til fylkesvise/ regionale brukertvalg i Nav

Sak 2/26 Råd og veiledning

- generelt om status på temaet, gjennom tilsyn på området, sosialtjenesteloven og forvaltningsloven
- litt om status på klageområdet, omfang, trender osv

v/ Statsforvalteren, Hallvard Øren, fagleder

Det ble spørsmål og dialog om temaet i brukertvalget.
Presentasjonen ligger vedlagt.

Sak 3/26 Råd og veiledning - Empatisk kommunikasjon

Innlegg ved Nav Kontaktsenter Øst-Viken, Heidi Johansen

Det ble spørsmål og dialog om temaet i brukertvalget.

Sak 4/26 Råd og veiledning – hvordan Nav-kontorene øver på samtaler.

Simulering som metode i veiledning, arbeidsgiverkontakt og sikkerhet

Innlegg ved Marthe-Julie Lundeby, Nav Øst-Viken

Det ble spørsmål og dialog om temaet i brukertvalget.
Presentasjonen ligger vedlagt.

Sak 5/26 Intensjonsavtalen om ungdomsløftet

[intensjonsavtale-endelig-versjon.pdf](#)

De som har signert intensjonsavtalen

- Hovedsammenslutningene i arbeidslivet
- Brukerorganisasjoner:
SAFO, FFO, Unge funksjonshemmede og Mentale Helse Ungdom
- Arbeidsgivere:
Norgesgruppen, Reitan, Strawberry, Coop, IKEA, ISS, Jysk

Hva er ungdomsløftet? – Ungdomsløftet

Innlegg v/ Anne Live Nævdal, Nav Øst-Viken

Vi har representanter i brukerutvalget fra FFO og Strawberry, der disse organisasjonene har signert avtalen, og vi ber representantene undersøke hva som er gjort/ hva som planlegges i deres organisasjoner.

Konklusjon:

På grunn av liten tid til temaet ble saken utsatt til neste møte.

Sak 6/26 Runde rundt bordet

Stikkord:

- *Hva er den aktuelle organisasjon opptatt av nå – opp mot Nav sine tjenester*
- *Hva er aktuelle saker inn i brukerutvalget fra den enkelte organisasjon/ arbeidsgiver og de ulike delene i Nav*
- *Inntil fem minutter pr. representant, muntlig eller lag en eller to sider med presentasjon. Send gjerne eventuell presentasjon til sekretæren før møtet.*

Indre Østfold kommune

Har en strategisk partnerskapsavtale med Nav Øst-Viken. Erkjenner at vi stamper litt i det samarbeidet. Rekruttering ifht inkludering er vanskelig.

Kommune jobber også med oppgavedeling, dvs særlig på helsedelen. Andre enn f.eks. sykepleiere kan gjøre en del helseoppgaver og da kan en rekruttere ansatte med annen kompetanse.

Språkopplæring – hvor langt skal kommunen strekke seg? Intro-løpet er korta inn.

Det samarbeides bedre med fastlegekontorene og har hatt ett møte med fastlegene i samarbeid med Nav Indre Østfold.

IA - Indre Østfold kommune har akkurat nå et spesielt fokus på kvinnehelse – har laga informasjonsmateriell om dette ifbm med 8. mars.

Nav Arbeid og Ytelser

Vi har for lange saksbehandlingstider for flere av våre ytelser. Vi jobber for tiden mye med virksomhetsutvikling, for å kunne levere bedre tjenester til brukerne våre. Det har blitt opprettet prosjektenheter på sykepenger og dagpenger/lønnsgaranti i denne forbindelse med varighet på inntil 2 år. Vi jobber også mye med kvalitet der vi har fokus på riktig vedtak til bruker første gang. Vi ser også at saksbehandlingen har blitt mer kompleks på noen områder med større tilsnitt av utenlandsproblematikk. Arbeid og ytelser har hatt et pågående samarbeid siden i fjor høst med Kontaktsenteret, der de har bidratt med saksbehandling for å få ned restanser på sykepengeområdet.

Ryggforeningen og Søvnforeningen

Representanten har fått tilbakemeldinger fra brukere om at tekst på brevene som gjelder barn som har dødd er veldig rett på sak og ikke empatiske i det hele tatt. Det er et ønske om at det endres.

Innspill: Bytte av Nav-veileder på lokalt Nav-kontor er slitsomt, og en må gjenta mye og bygge opp ny relasjon.

FFO

Ønske om å få flere utføre ut i en liten stillingsprosent. Hvordan kan vi gjøre noe for å få det til? Samarbeid med noen arbeidsgivere som har noen slike stillinger?

Svar fra administrasjonen:

Det viktigste er å ta kontakt med sitt lokale Nav-kontor for å komme i dialog for å se på mulighet for å kunne ha en deltidsstilling.

Hjelpemiddelsentralen

Demografisk utvikling. Vi får flere eldre og færre barn.

De prioriterte områdene er: unge, arbeid og demografisk utvikling med flere eldre.

Østfold Hjelpemiddelsentralen - får Follo-området inn i sitt ansvarsområde (seks kommuner) fra 01.01.27, dvs. 40 % økning. Ny hjelpemiddelsentral i Moss (som er tilpasset nytt geografisk ansvarsområde) er ikke ferdig før midten av 2027. Det blir en utfordring i overgangsperioden.

Hjelpemiddelsentralen har eget brukerutvalg og der har nå temaet ombruk/ gjenbruk kommet på dagsorden. Det er viktig pga ressurs situasjonen at flere hjelpemidler kan brukes igjen.

Kontaktsenteret

Ventetid – køen har holdt seg stabilt lav i det siste. Nå er vi under fem minutter, som er kravet. Den største delen er (ca 60 000 pr. måned) samtaler på kommunal side. Vi jobber mye med å flytte folk fra ett fagområde til et annet med kompetanseheving.

Omorganisering er ett tema i Nav og hvor skal kontaktsenteret ligge organisatorisk, sammen med Arbeid og ytelser eller fylkene/ Nav-kontorene.

Nav Øst-Viken

Mål og disponeringsbrev 2026 er mottatt.

Ungdom er vår første målgruppe, så sykefraværsoppfølging og så arbeidsmarkedstiltak med bruk og styring av tiltakene.

Vi jobber med:

Intensjonsavtale om å få flere unge i jobb 2025–2030, se sak 5/26.

Avtalepartene skal arbeide sammen for å skape flere jobbåpninger og mestringsarenaer for unge. Målet er å inkludere flere unge i arbeidslivet.

Dette er en del av Ungdomsløftet

Det er en intensjonsavtale med en del organisasjoner.

Dette blir tema på neste møte.

Sak 7/26 Eventuelt

- Vedr. innspill om endring av møtedatoer i mai og september. Det er ikke så lenge til mai og den måneden har mange «inneklemte» dager, så vi lar datoen for mai stå, men for septembermøtet tar vi opp på neste brukerutvalgsmøte om 04.09.26 kan være en alternativ dato for brukerutvalgsmøtet.
- Feilutbetalingene ved overgang fra arbeidsavklaringspenger (AAP) til uføretrygd. Brev fra Brukatutvalget i Vestland sendt 19.02.26 til Sentralt brukerutvalg med bl.a kopi til fylkesvise/ regionale brukerutvalg i Nav. Dette ble tatt til orientering.
- Saker til neste møte – evt. oppnevning av komite for å sette agenda til neste møte.
Kenneth Kronstad ble utpekt for å delta i arbeidet med å sette agenda til neste møte sammen med leder og sekretær.
- Evaluering av møtet – pga tidsmangel ble det ingen evaluering av møtet

Gunvor Svandal, referent