

Referat NAV Vest-Vikens brukerutvalg

Dato: Fredag 2. desember 2022, kl. 9.00 - 12.00

Til stede: Britta Bech Gulbrandsen (FFO/ADHD), Runar Slinning (Kreftforeningen), Linda Tangen (Mester Grønn), Runar Landsverk (Fellesforbundet), Ann-Christin Gjerdalen (Hæhre Entreprenør), Karianne Jacobsen (NAV Kontaktsenter Oslo og Vest-Viken), Inger Anne Speilberg (NAV Vest-Viken), Kristina Waksvik (NAV Hjelpemiddelsentral Vest-Viken) og Tone Mortensen (NAV Vest-Viken)

Fraværende: Cathrine Bergan (SAFO), Kristoffer Bakke Hære (NAV Familie- og pensjonsytelse) og Magnar Deila (NAV Vest-Viken)

Sak	Tema
Sak 35/22	<p>Godkjenning av agenda og referat v/Britta Agenda og referat ble godkjent.</p> <p>Ingen saker til eventuelt.</p>
Sak 36/22	<p>Inger Annes kvarter Se egen presentasjon.</p> <p>Det er fortsatt lav arbeidsledighet i regionen (1,4 prosent). Det er stor etterspørsel etter arbeidskraft.</p> <p>Det er et noe økende sykefravær i regionen (4,3 prosent, 4,6 prosent i landet) og det er økt andel som mottar arbeidsavklaringspenger (AAP). Det er også et høyt sykefravær internt i NAV.</p> <p>NAV-kontorene har denne høsten brukt mye tid på AAP for å rekke avklaring for de aller fleste innen 31. oktober.</p> <p>Sikkerhet og tilgjengelighet er høyt prioritert. NAV skal oppleves som tilgjengelige og samtidig ivareta sikkerheten til de ansatte.</p> <p>NAV skal alltid ta hensyn til barn i våre vurderinger. Det er krav til samhandling med andre velferdsetater i sammensatte saker. Ny veileder for «Samarbeid om tjenester til barn, unge og deres familier» fra 1. august 2022.</p>

	<p>NAV-kontorene er for tiden særlig opptatt av mottak av flyktninger og press på sosialhjelp. Mange kommuner har tatt imot mange flyktninger i 2022 og opplever at det er stort press på bolig, sosialhjelp, m.m. Kommunene samarbeider med frivilligheten for å finne gode løsninger.</p> <p>Det er også et stort fokus på markedsarbeid. Det jobbes med et strategisk samarbeid med arbeidsgivere som ønsker et tettere samarbeid om inkludering.</p> <p>NAV-kontorene opplever at flere har problemer med økonomien. Trygdeytelsen har ikke blitt justert i takt med økte kostnader. Det er også fare for konkurser på grunn av krevende økonomi.</p>
Sak 37/22	<p>Hva er nytt hos oss? v/alle Dette punktet utgikk denne gang.</p>
Sak 38/22	<p>Årets brukerundersøkelser v/ Christian Hillestad, rådgiver NAV Vest-Viken Se egen presentasjon.</p> <p>Arbeidsgiverundersøkelsen og brukerundersøkelsen til NAV gjennomføres årlig. Undersøkelsen omfatter arbeidsgivere og personbrukere som har fått en tjeneste fra NAV. Resultatene viser at både arbeidsgivere og personbrukere er gjennomgående mer fornøyd med NAV enn tidligere.</p> <p>Tilliten til NAV er lavere blant unge under 30 år enn blant eldre. Det kan ha sammenheng med at unge generelt har tillitsutfordringer til offentlige institusjoner.</p> <p><i>Personbrukere</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Tilgjengelighet. 40 prosent opplever at det er vanskelig å komme i kontakt med NAV. - Samarbeid internt i NAV oppleves dårligere enn samarbeid med andre samarbeidspartnere. - 67 prosent opplever at åpningstider dekker deres behov. Dette har ikke endret seg selv om drop-in tidene er justert i en del kontor. - Flertallet er svært fornøyd med sin veileder. - Veilederbytter – kun 8 prosent opplever at det er for mange veilederbytte. De som kun har hatt en veileder, eller der det har vært behov for veilederbytte, er mer fornøyd. <p><i>Arbeidsgivere</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Arbeidsgiverne blir mer og mer fornøyd med bistanden fra NAV. - Arbeidsgivere opplever at det er utfordrende å komme kontakt med NAV. - 58 prosent av arbeidsgiverne er fornøyd med bistand til oppfølging av sykmeldte. - Arbeidsgiverne opplever at NAV forstår deres behov og får en kandidat som passer til virksomheten (jobbmatch). <p>Undersøkelsen viser at selv om flertallet er fornøyd med NAV på individnivå er det et forbedringspotensial på systemnivå. Personbrukerne er stort sett fornøyd med veilederen sin, de opplever å bli møtt på en god måte og har tillit til veileder.</p> <p>Neste års undersøkelse vi sette søkelys på:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tilgjengelighet - De som trenger oss mest (økonomi, tiltak, veiledning og hjelpemidler). Lite digitale ferdigheter.

Sak 39/22	<p>Statens helsetilsyns rapport - Tilgjengelighet til sosiale tjenester i NAV v/ Audun Langli, avdelingsdirektør Organisasjonsutvikling</p> <p>Se egen presentasjon.</p> <p>Bakteppet for temaet er Statens helsetilsyns landsomfattende undersøkelse av tilgjengelighet til sosiale tjenester i NAV. Rapporten ble publisert 25. oktober.</p> <p>Tilgjengelighet handler om både den fysiske og digitale tilgjengeligheten. De tre store NAV-kontorene har åpen for drop-in fem dager per uke. Ellers er det to-tre dager i uken. Et av de minste kontorene har ikke åpent for drop-in, men kun for avtalte møter. Informasjon om drop-in tidspunktene er tilgjengelig på nav.no. Alle er tilgjengelig for nødhjelp.</p> <p>Det er per i dag for tilfeldig hvor tilgjengelig NAV er på vakt-telefon. Dette jobbes det med i NAV-kontorene. Kontaktsenteret tar kontakt med vakttelefon i NAV-kontoret hvis det er akutt. NAV Vest-Viken har svært god svarprosent på disse telefonene.</p> <p>Arbeidsgivere opplever at det tar tid å få levert inntektsopplysninger til rette instans. Når NAV ringer tilbake og arbeidsgiver ikke kan svare akkurat da, går det fort i loop. Noe som dessverre gjøre at det er lett å gi opp både for arbeidsgivere og personbrukere. Brukere som har veileder, får ofte direktenummer til sin veileder.</p>
Sak 40/22	<p>Eventuelt Ingen saker til eventuelt.</p>
<p>Neste møte er fredag 20. januar kl. 9 - 12 i NAV-huset</p>	