//REFERAT

# Referat fra møte i regionalt brukerutvalg, Nav Øst-Viken

Dato: 16. mai 2025, kl.10
Møtested: Dronningens gate 1, Moss

De som møtte:

| Organisasjon/ samarbeidspartner | Navn |
|---|---|
| OneSubsea | Camilla Coucheron-Aamot |
| Kirkens Bymisjon | Pia Eline Ollila |
| Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon (FFO) | Kenneth Kronstad |
| Kreftforeningen/Barnekreftforeningen i Oslo og Akershus | |
| Indre Østfold kommune | Anita Toverød |
| Quality Airport Hotel Gardermoen | Frank Kaspersen |
| Mental Helse – Østfold | |
| Mental Helse – Akershus | Einar Madsen |
| Ryggforeningen og Søvnforeningen | |
| Nav Kontaktsenter Øst-Viken | Trond-Vidar Due Hansen |
| Nav Arbeid og ytelser Sarpsborg | Camilla Toll |
| Nav Hjelpemiddelsentral Øst-Viken | Famara Alieu Sanyang |

| |
|---|
| Fra administrasjonen:<br>Marita Kristiansen, avdelingsdirektør Nav Øst-Viken, møteleder<br>Gunvor Svandal, regionkontoret, Nav Øst-Viken, referent |
| Forfall:<br>Hanne Kristin Dokken, Kreftforeningen/ Barnekreftforeningen i Oslo og Akershus<br>Janka Damslora, Indre Østfold kommune<br>Connie Yven, Mental Helse – Østfold<br>Tove Malnes, Ryggforeningen og Søvnforeningen |

## Saksliste

### Sak 6/25 Velkommen og godkjenning av agenda

v/møteleder

- Presentasjonsrunde
- Saker til eventuelt

Alle representantene presenterte seg kort.
Eventuelt - endring av neste dato for brukerutvalgsmøtet til 12/9.
Agenda godkjent.

**NAV ØST-VIKEN**
Postadresse: Postboks 300 ALNABRU // OSLO

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

Tel: 55 55 33 33

www.nav.no

**Sak 7/25 Nye systemløsninger på AAP, dagpenger og sykepengeområdet.**

I 2025 skal Nav implementere nye systemløsning på store områder som AAP, dagpenger og videre utvikling på sykepengeområdet. Hva gjør vi for å sikre et godt omstillingsløp og andre grep vi tar for å samhandle bedre intern i Nav til beste for bruker.

Det ble dialog under presentasjonen.

Se vedlagt presentasjon.
v/ Camilla Toll.

**Sak 8/25 Runde rundt bordet**

**Stikkord:**

- **Hva er aktuelle saker inn i brukerutvalget fra den enkelte organisasjon/ arbeidsgiver og de ulike delene i Nav**
- **Hva ønsker brukerutvalget fra Nav (Nav Øst-Viken, Hjelpemiddelsentralen, Kontaktsenteret og Arbeid og ytelser)**
- **Hvilke forventninger har dere til brukerutvalgsmøtene?**
- **Hvordan skal vi arbeide i brukerutvalget?**
- **Hvordan kan vi få til best mulig samhandling og utbytte av disse møtene?**

Fra: **Mandat for brukerutvalgene for NAV fylke og styringsenhetene for NAV Forvaltning og NAV Pensjon, NAV Innkreving og NAV Kontaktsenter**

*Brukerutvalget er et rådgivende organ som skal medvirke til forbedring og kvalitetsutvikling av tjenestene i NAV på systemnivå. Brukerutvalget skal sikre at brukernes erfaringer med NAVs tjenester blir tatt hensyn til i utviklingen av virksomheten.*

**OneSubsea, Camilla Coucheron-Aamot**
Onesubsea har snart en samarbeidsavtale med Nav på plass.
Vi er opptatt av at arbeidsgiver blir holdt helt utenfor når arbeidstaker går over fra sykepenger til AAP eller uføre.
Arbeidsulykker – tar lang tid å få svar fra Helfo for den som er utsatt for arbeidsulykken.

**Nav Kontaktsenter Øst-Viken, Trond-Vidar Due Hansen**
Det er ca. 1 000 ansatte ved Kontaktsenteret og særlig når det er påske og helligdager merkes det at det blir lengre køer. Kontaktsenteret har ca 55 - 60 000 samtaler per måned på sykepenger og ca. samme antall samtaler på sosialhjelpsområdet.
Det ligger an til at Kontaktsenteret skal hjelpe Nav Arbeid og ytelser i 3 uker med å låne ut ca. 100 ansatte for å jobbe med saksbehandling og derav redusere saksbehandlingstidene. Det betyr at det i mai/juni kan bli lengre kø for å få svar på kontaktsenteret.
I gjennomsnitt tar det nå 7,5 minutter for å nå fram til kontaktsenteret, målet er 5 minutter
I tillegg til telefon besvarer også kontaktsenteret Skriv til oss funksjonen og chat-funksjonen. Noen brukere er utålmodige og bruker alle kanaler for å nå oss, chat, Skriv til oss og ringer inn, og da blir det kø i alle kanaler og lite effektiv ressursbruk.

Dersom det er ekstra lang kø, tar kontaktsenteret bort call-back-funksjonen. Call-back-funksjonen kommer som et valg etter 5 minutter i kø.

Kontaktsenteret ønsker å få tilbakemeldinger i brukerutvalgsmøtene, både gode og dårlige. Om Kontaktsenteret ikke kan svare direkte, kan en sjekke i organisasjonen etter møtet og komme tilbake med informasjon på et senere møte.

I møtet fikk Kontaktsenteret god tilbakemelding fra Kirkens bymisjon og Subsea på at de får god hjelp når de ringer.

**Nav Hjelpemiddelsentral Øst-Viken, Famara Alieu Sanyang**
Hjelpemiddelsentralen har eget brukerutvalg som er fokusert på hjelpemidler.
Det er fint å delta i dette brukerutvalget som er mer overordna, som ser mer på samhandling internt i Nav og som også har arbeidsgiverrepresentanter.

Hjelpemidler er mer enn bare de synlige hjelpemidlene som blant annet rullestol. Det er hjelpemidler/ tiltak for hørsel, syn og kognitive utfordringer. Disse temaene kan være et aktuelt tema på brukerutvalget.

**Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon (FFO), Kenneth Kronstad**
En liten refleksjon rundt:
Hva skal / kan vi prate om her? Det er viktig å være bevisst dette.
Er dette rette forum? Hvilke saker er politiske, hvilke saker skal vi ta via vår egen brukerorganisasjon og hvilke saker skal vi løfte via brukerutvalget?

**Mental Helse – Akershus, Einar Madsen**
Organisasjonen er opptatt av arbeid og psykisk helse i samspill.

Organisasjonen oppfatter at det største problemet er at våre brukere ikke blir tatt på alvor – og hvordan kan en få endre/ lage tiltak på det?
Representanten hadde erfaring som leder i attføringsbedrift og hadde erfart at som bruker er det regler/ grenser for mye du kan jobbe før du blir trukket i pensjon. Det er vanskelig å ha oversikt over det for den enkelte, og så får du kanskje utgifter på toppen, som for eksempel transportutgifter til en jobb. Da kan regnestykket om at det er lønnsomt å jobbe rakne.

**Quality Airport Hotel Gardermoen, Frank Kaspersen**
Hotellet har inngått strategisk partneravtale med Nav Øst-Viken.
Det er mange yrker innen samme tak på hotellet, og mange muligheter for tilretteleggingstiltak.
Hoteller har et godt og tett samarbeid med Nav. For eksempel arrangerte Nav speedintervju, der ledere ved hotellet intervjuet opp til 120 personer. Ledere fikk se og snakke kort med personene først og så kom eventuelt CV-ene. Hotellet har en dedikert kontaktperson fra Nav. Hotellet jobber også med det interne sykefraværet på hotellet. Nav var til stede på et allmøte for ansatte på hotellet. Det ble informert om de fire mest vanlige sykdommene, og hvordan gå videre med de ulike smertene/ diagnosene (HelseI Arbeid). Hotellet ser en halvering av sykefraværet så langt i år. Ser at det kan være et forbedringspunkt ifht det enkelte lokale Nav-kontoret der sykefraværssakene stopper litt opp (HelseIArbeid).

Hotellet bruker noen ressurser på avtalen/ forpliktelsene, men hotellet får hjelp og ser at en bruker mindre ressurser nå enn tidligere og spesielt ved at sykefraværet er redusert.

**Kirkens Bymisjon, Pia Eline Ollila**
Fra neste møte er det ny representant for Kirkens Bymisjon.
Kirkens Bymisjon jobber med en gruppe mennesker med rus- og psykiske utfordringer. Det er vanskelig å ha samhandling med Nav for denne gruppa. Motivasjonen for en person er der kanskje en dag, men når Kirkens Bymisjon har fått til møte med Nav, så er kanskje ikke motivasjonen der.

Hvordan få tilgang til digitale tjenester når en bruker og Kirkens Bymisjon kommer til Nav-kontoret?
Ønsket fra Kirkens Bymisjon er: En rutine for Nav for å møte ikke digitale bruker. Disse brukerne er ikke helt A4 og som kanskje stikker av på veien til å få nye kodebrikker fra banken.

**Nav Arbeid og ytelser Sarpsborg, Camilla Toll**
Brukerutvalget i Øst-Viken har tidligere løftet saker inn sentralt blant annet sak om ulike utbetalingstidspunkter (bostøtte, AAP osv) som kan føre til trekk i ytelser. Camilla vet at denne saken jobbes det med å få løst sentralt. Vi ser at brukerutvalget kan gjøre en forskjell.

Ellers kan Nav Arbeid og ytelser ta med inn informasjon om saksbehandlingstider inn i brukerutvalget.

**Indre Østfold kommune, Anita Toverød**
Kommunen har inngått strategisk partneravtale med Nav Øst-Viken.
Kommunen ser at vi trenger flere hender i helse. Vi må tenke annerledes, få helsefagarbeidere til å gjøre deler av det som ble definert som sykepleieroppgaver, og så må kommunen fylle opp med å ansette flere assistenter. Her samarbeider vi med Nav.
Som arbeidsgiver er vi avhengig av å ha tett og godt samarbeid med Nav og er en bedre arbeidsgiver med Nav.
Kommunen jobber strategisk med IA-arbeidet vårt.
Har dedikerte IA-rådgivere fra Nav. Sykefraværsarbeid er ferskvarearbeid, så det må jobbes kontinuerlig med sykefravær. Det er arbeidsgiver som har ansvaret for å følge opp ansatte.

**Nav Øst-Viken, Marita Kristiansen**
Arbeidsindikatoren, se vedlagt presentasjon.

**Sak 9/25 Eventuelt**

- Neste møte i brukerutvalget ble flytta til 12/9-25.
- Kenneth Kronstad sammen med leder og sekretær i brukerutvalget setter opp agendaen til neste møte.

- Evaluering av møtet

Godt og konstruktivt møte - og nyttig.
Fint møte og mange viktige temaer som jeg håper blir fulgt opp.
Godt møte, fint med samtalen
Fint første møte – blir det fulgt opp – må gi noe verdi
Godt møte og syns jeg har bidratt
Godt møte, interessante problemstillinger
Takke for at alle, særlig de nye at dere har vært åpne – friskt med nye øyner som ser på ting.
Godt å være flere enn i tidligere møter.