

Referat NAV Vest-Vikens brukerutvalg

Dato: 15. oktober 2021, kl. 09.00–12.00

Sted: NAV-huset, Drammen

Til stede: Britta Gulbrandsen (FFO/ADHD), Runar Slinning (Kreftforeningen), Cathrine Bergan (SAFO), Linda Tangen (Mester Grønn), Runar Landsverk (Fellesforbundet), Kristina Waksvik (NAV Hjelpemiddelsentral Vest-Viken), Karianne Jacobsen (NAV Kontaktsenter Oslo og Vest-Viken), Bjørn Hassel (NAV Familie- og pensjonsytelse) og Tone Mortensen (NAV Vest-Viken)

Fraværende: Nina Jacobsen (Hæhre Entreprenør), Adrian Ramberg Westgård (Elevorganisasjonen Viken), Hanan Bousseta, Magnar Deila og Inger Anne Speilberg (NAV Vest-Viken)

Sak	Tema
Sak 26/21	Dagsorden og godkjenning av referat v/Britta Dagsorden og referatet ble godkjent.
Sak 27/21	Inger Annes kvarter Punktet utgikk på grunn av fravær.
Sak 28/21	Resultater fra personbrukerundersøkelsen v/Christian Hillestad, NAV Vest-Viken Se vedlagt presentasjon fra undersøkelsene. Undersøkelse gjennomføres årlig i juni. NAV Vest-Viken har betalt for ekstra respondenter for å kunne få et større utvalg i undersøkelsen. Det er et eksternt byrå som gjennomfører undersøkelsen for NAV. 75 prosent av brukerne er fornøyd med tilbudet (likt med resten av landet). De unge er mindre fornøyd med NAV, men virker ikke å være mindre fornøyd med oppfølgingen. Tilfredsheten falt under korona (2020) men er tilbake på samme nivå som i 2019 nå i 2021. Mange brukere er fornøyd med veileder og veiledningen. Tilfredshetsindikatoren har sunket under pandemien, mens tillitt til NAV er relativt uendret.

	<p>Arbeidsgiverne opplever at det er vanskeligere å komme i kontakt med NAV, mens personbrukere skårer noe høyere på tilgjengelighet.</p> <p>Brukerne opplever at mulighetene på arbeidsmarkedet er påvirket negativt av pandemien.</p> <p>Det er et ønske fra brukerutvalget å se nærmere på tall over avslag/ikke avslag på forskjellige ytelser, samt svar fra ulike målgrupper. Finnes det for eksempel tall på antall uføre som har deltid, eller uføre som ønsker å jobbe men ikke blir fulgt opp etter innvilget uførepensjon?</p>
Sak 29/21	<p>NAV i Vest-Viken børster støv av NAV-lovens §14a v/Kjersti Indresand og Heidi Johnsrud, NAV Vest-Viken</p> <p>Se vedlagt presentasjon.</p> <p><i>Hvorfor tørker vi støv av NAV-lovens §14-a?</i></p> <p>Det er et viktig vedtak både for enkeltpersoner og for NAV (prioritering av ressurser). Erfaringene er at vedtaket har lav status i NAV og at personbrukerne ikke alltid skjønner hva vedtaket innebærer eller skal brukes til.</p> <p>Alle som henvender seg til NAV skal få vurdert sitt behov for oppfølging. I vedtaket vil det fremgå hvilket innsatsbehov den enkelte har, og vedtaket gir klagerett for bruker. Det er innsatsbehovet som styrer hva personen har rett på fra NAV. Det er svært få som klager på vedtaket, noe som kan skyldes at brukeren ikke skjønner hva det innebærer. Virkemidlene til NAV er fordelt etter innsatsbehov, medvirkning i egen sak er sentralt.</p> <p>For NAV er det et verktøy for å avgjøre hvem som skal prioriteres for tett oppfølging. Det er en vurdering av hva skal til for å komme i eller beholde arbeid sett i forhold til behov i arbeidsmarkedet. Vurderingen ender i et oppfølgingsvedtak som er hjemlet i NAV-loven §14-a. De aller fleste som søker bistand fra NAV skal få et slik oppfølgingsvedtak med noen få unntak som for eksempel behov for kortvarig sosialhjelp.</p> <p><i>Hva gjør vi?</i></p> <p>Vi har oppstartsmåned i oktober med bl.a. opplæring og informasjon. Webinar om arbeidsgiver- og brukermedvirkningsperspektivet kan være aktuelle for brukerutvalget å se på.</p> <p>Mange kjenner ikke til hvilke rettigheter de har. Det arbeides med en bedre løsning og et mer forståelige vedtak. I de nye digitale løsninger vil det bli lettere å se oppfølgingsvedtaket.</p> <p><i>Innspill:</i></p> <p>Det ble stilt spørsmål om hvilket språk vedtaket blir gitt på. Vedtaket er enten på bokmål eller nynorsk. Direktoratet vurderer om vedtak skal gis på flere språk.</p> <p>Forenkling og digitalisering; det er et ønske om å måtte slippe å søke på nytt hvert år for ulike ytelser og hjelpemidler.</p>

	<p>NAV kontaktsenteret jobber mye med bedring av språk. Mange ringer fordi de ikke forstår brevene de får fra NAV – hva med de som ikke tar kontakt fordi de ikke skjønner vedtakene eller språket? Samtalereferatet skal skrives på norsk eller engelsk.</p>
Sak 30/21	<p>Eventuelt Brukerutvalget fikk en kort informasjon om Fremtidens møteplasser og invitasjon til å delta i NAVs Idésprint i uke 45.</p> <p>Evaluering av felles samlingen på Sundvollen hotell 24. september</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bra samling med god gruppesammensetning mellom NAV, brukermedvirkere og unge medvirkere. - Gode verter for dagen. - Bra med arbeid i grupper. Trenger enda mer tid til å diskutere i grupper. Det må være enda tydeligere hva gruppeoppgavene innebærer med færre spørsmål. - Få inn alle aldre på samlingen - spesielt de unge. Viktig med de unges stemme (forebyggingsperspektivet). - Skal vi invitere pårørende til unge brukere til neste samling? - Alltid benytte mikrofon.
<p>Neste møte er fredag 3. desember 2021 kl. 9 – 12</p>	