



NAV Kristiansand Brukerråd // REFERAT

// Møtedato: 10.03.2021 kl. 12-14 på Teams.

// Til stede: Astrid Tvedten (Leder og fra Safo), Charlotte Wesenberg (FFO), Jan Aron Stende (ungdomsrepr), Randi Torjussen (A-larm), Reidun Westergren (Kreftforeningen), Henrik Nissen nestleder, Heidy Døsvik NAV-leder, Anette Berg medlem av Stab og kontaktperson mot Brukerrådet.

//Fraværende: Helen Nygård fra (FFO)

// Referent: Anette Berg

Agenda for møtet:

Kl: 12:00- 12:15- Godkjenning av referat og dagsorden

Kl: 12:15 – 12:30: Sammensetningen av Brukerrådet?

Kl: 12:30- 13:15: Heidy ønsket i møtet 14. oktober 2020 gode innspill på disse sakene:

Hvordan skal NAV KRS gi en bedre brukeropplevelse? Hvordan ser en veldig god brukersamtale ut? Hva med medvirkningsmetoder – Har vi en reell medvirkning? De av dere som ikke svarte sist har dere fått sjekket ut dette nå?

Kl: 13:15- 13:45:

- Innspill til sak fra Charlotte
- Innspill til sak fra Astrid

Kl: 13:45 – 14:15: Eventuelt

- Innspill til sak fra Randi om saksgangen på sosialhjelp

Kl. 14:15- 14:30: Eventuelt og avrunding

Innspill til sak fra Charlotte:

Har fått innspill om at en av FFOs organisasjoner har sendt klage til Kristiansand kommune på manglende service på Nav. Mange opplever å bli avvist eller henvist til pc når de kommer og forteller at de ikke greier nav.no. Hva mener Nav om dette. Hva kan vi gjøre i form av informasjon innad i organisasjonene.

Innspill til sak fra Astrid:

Hopeful ideell organisasjon

Forslag til nytt arbeidsmarkedstiltak – sommerjobb for unge med bistandsbehov (høring 29.01.2021) Frist for å sende inn høringssvar er **15. mars 2021**

Veiledere i NAV Kristiansand hvordan følger de opp arbeidssøkere med funksjonsnedsettelse som har utfordringer å få/komme i jobb.

Se film fra NAV Vestby (ligger på intranett)

1. Godkjenning av referat fra møtet 09.12.2020

Velkommen til Reidun Westergren fra Kreftforeningen. Hun er ny i Brukerrådet og har sitt første møte i dag. Referatet er sendt ut og godkjennes sammen med dagsordenen.

2. Sammensetning av Brukerrådet

Vi skal ha et bredt sammensatt brukerråd. Innvandrerguppen er ønsket inn i gruppen Heidy tar en prat med kommunen for å finne noen. Hvor stort skal Brukerrådet være? Representant fra innvandrerguppen, arbeidsgivere og arbeidssøkere bør inn i Brukerrådet. En runde rundt bordet tas for å høre hva de tenker. Helen og Charlotte er fra FFO og det ble stilt spørsmål om de kan snakke sammen, og enes om hvilken av de som skal representere FFO i brukerrådet? Charlotte mener det bør kunne la seg gjøre.

FFO bør få mulighet til å ta dette opp og snakke sammen. De melder tilbake til Anette før neste møte om hvem som skal ha representasjon i brukerrådet framover.

3. Innspill fra møtet 14.10.20 på følgende spørsmål Hvordan skal NAV KRS gi en bedre brukeropplevelse? Hvordan ser en veldig god brukersamtale ut? Hva med medvirkningsmetoder – Har vi en reell medvirkning?

Randi melder inn følgende: Det er viktig at man blir møtt når man kontakter NAV og ting blir lagt til rette for brukerne hun representerer. Det er mange som ikke har PC og telefoner man kan ha møter på. De skal bli lyttet til og hvis de ikke akkurat kan møte tidlig på møte så skal de sees og høres på sine behov. Ventetiden før man får saksbehandler er ofte lang, og den bør det være fokus på. Veldig viktig at det er en saksbehandler man får en trygghet til. Saksbehandler bør kunne vise sårbarhet og vise at man ikke er så perfekt i alle situasjoner

Jan Aron melder inn følgende: Møte klienten med et smil, ta de godt imot og gjøre sitt for å få dem til å føle seg verdsatt og sett. Folk er veldig glad i oppmerksomhet og å føle de blir hørt og kan se at du ønsker å hjelpe dem fremfor å være moraliserende.

Eller når de forteller om problemet så har saksbehandler en plikt i å gjøre sitt for at problemet skal bli løst, eller ute av hans ansvar og over på noen som faktisk tar ansvaret. Den kritikken jeg har fått høre av NAV handler om hvor rigid og byråkratisk systemet er. Noen blir presset for hardt fordi de er lydige mens andre som ikke gidder heller ikke trenger og kunne egentlig.

Dessverre blir det for generaliserende å ta grupper, så alle trenger å bli møtt som individer og bli fulgt opp regelmessig for å se at fremdeles jobber så aktivt mot målet sitt/NAVs mål som de er i stand til.

Hvis noen kommer til deg med et problem uansett hva det er så betyr det at de ikke er i stand til å løse det på egenhånd, som vil si at du trenger å hjelpe dem med å løse det eller henvende dem til noen som kan.

Ikke alle er i stand til å ta imot og handle på henvendelser heller, som betyr at du kanskje bør hjelpe med å sette dem i kontakt, slik at du ikke gir deg før det neste leddet er i telefonen eller et planlagt møte med klienten.

Kun da vil det være tilstrekkelig kvalitet uten at folk blir oversett og faller mellom sprekke. Problemet vil jeg anta, er at det er både dyrt og tidkrevende, og NAV har kanskje ikke ressurser til å kunne etterfølge det.

Da må vi i så fall effektiviseres nok til at ressurser blir frigjort som kan brukes på det, ellers må vi bare leve med at NAV ikke kan bli en veldig god tjeneste. Den blir bare god nok, som vil si at den får dekket det meste for de fleste.

Charlotte melder inn følgende: I vår kommune er det flere mennesker som har problemer med den digitale hverdag. Søknader som skal skrives, og sendes inn, attester som skal hentes frem – i det hele tatt en mengde utfordringer for den som ikke behersker de nye elektroniske media. Dette kan gjelde eldre, synshemmede, hørselshemmede, mennesker med. I heletatt en god del mennesker som sliter litt i den daglige kommunikasjonen med offentlige kontorer og myndigheter som Nav, Politi, Kommunen, Skatteetaten o.s.v.

Naturligvis skal disse kontorer og etater være behjelpelige når de oppdager at noen ikke behersker de elektroniske og digitale kommunikasjonskanaler, men slik fungerer det ikke alltid. Vi hører at mennesker blir avvist med at de må få hjelp av familie, venner, barnebarn til å finne ut av de offentlige skjema eller søknadene. Ikke alle har lyst til å brette ut sine problemer for venner eller familie – kanskje de heller ikke har noen de kan be om hjelp.

Alle kontorer og etater som har kontakt med mennesker som har problemer med den digitale hverdag, må informeres om muligheten til å få hjelp. Vi henstiller derfor til ordføreren om å ta initiativ til å opprette et kontor i kommunal regi som kan være behjelpelig med de digitale utfordringer en del mennesker har i hverdagen. Det er nødvendig at kontoret har absolutt taushetsplikt.

Det meldes også inn fra gruppen at vedtakene er en utfordring å lese. Det ene er juristene som må ha med sine fastsatte ting i vedtakene. Viktig med god begrunnelse på hvorfor man har fått en eventuell innvilgelse. Gruppen var kjent med prosjektet Klart språk. Prosjektet går igjennom vedtakene slik at de kan bli mer forståelig.

Det ble stilt spørsmål om Brukerrådets representanter skal få et reelt innblikk i veileders hverdag og om de skal utveksle informasjon? Dette ønsker vi å holde ved når tiden er inne og man er ute av pandemien. Da kan gruppene snakke sammen, og veiledere kan informere om hvordan det jobbes på systemnivå.

Innspill som måtte komme vedrørende disse spørsmålene fra 14.10.20 bes innsendt til: anette.berg@nav.no. Vi tar disse opp på et senere tidspunkt for å jobbe videre med disse.

4. Innspill på saker fra Charlotte

Har fått innspill om at en av FFO sine organisasjoner har sendt klage til Kristiansand kommune på manglende service på Nav. Mange opplever å bli avvist eller henvist til pc når de kommer å fortelle at de ikke greier nav.no. Hva mener Nav om dette. Hva kan vi gjøre i form av informasjon innad i organisasjonene.

- Digitaliseringen har skutt fart og dette utgjør store forskjeller i samfunnet vårt. Heidy tar denne utfordringen med seg videre. Vi kan ta ut det som er direkte relatert til NAV Kristiansand ved en senere anledning.

Innspill til sak fra Astrid:

Hopeful ideell organisasjon??

- Samarbeid med NAV på lik linje med veldig mange andre organisasjoner. VI kan ikke dra ut en spesifikk organisasjon da vi har mange tiltaksarrangører som bistår NAV i hverdagen. Det vi kan tenke er å få inn en fra NAV som kan si litt om tiltak og fordelingen av tiltaksmidler. Vi har samarbeid med mange tiltaksarrangører og vi har arbeidssøkere i aktivitet som bli fulgt opp der de måtte være. Neste gang innhenter vi en oversikt over tiltaksplasser NAV har tjenester i, så vi kan informere om til Brukerrådet.

Forslag til nytt arbeidsmarkedstiltak – sommerjobb for unge med bistandsbehov (høring 29.01.2021) Frist for å sende inn høringssvar er **15. mars 2021**

- Vi får månedlig inn statistikker med oversikter over arbeidssøkere med funksjonsnedsettelse. Tilgangen på sommerjobber og spesielt jobber med fokus på tilrettelegging er veldig høyt på prioriteringslisten til NAV. Arbeidsgivere får et tilskudd til tilrettelegging. Arbeidsgivere og arbeidssøkere blir tett fulgt opp av veiledere for at dette skal fungere. Heidy nevner at sommerjobbprosjektet det her refereres til har vært nevnt av Fylkesdirektøren i NAV. Har vært sommerjobbprosjekt i kommunen gjennom flere år. Har hatt arbeidsledere også som har følger dem opp. Dette har vært ungdom som har stått langt utenfor arbeidslivet. Oppfølgingen har et høyt fokus i kontoret.
- Spørsmål om ikke leder av Næringsforeningen bør inn å snakke for Brukerrådet. Heidy nevner at foreningen sitter i prosjektet Arbeid for alle og dette er i støpeskjeen. Når dette er satt inviteres Næringsforeningen inn.

Veiledere i NAV Kristiansand hvordan følger de opp arbeidssøkere med funksjonsnedsettelse som har utfordringer å få/komme i jobb.

Se film fra NAV Vestby (ligger på intranett)

- De følges tett opp med en veileder som ser og hører arbeidssøkerens sak. Utvidet oppfølging er et eget team vi har som har 16 brukere hver som skal ut i arbeidslivet. Vi ser og hører den enkelte og den enkeltes behov med tanke på jobb.

5. Eventuelt

- Innspill til sak fra Randi om saksgangen på sosialhjelp?

Vanligvis tar en søknadsperiode 4 uker. Dersom dette endrer seg vil vi informere brukerne om dette via en forvaltningsmelding når de søker. Vi har 6 uker saksbehandlingstid under fellesferien. Dette opplyses det om i forvaltningsmeldingen. Hvor lenge et vedtak varer er veldig individuelt. Det kan være alt fra noen dager til 6 måneder eller mer. «vanlig» stønadslengde er alt fra 2-6 mnd.

Husk neste møte onsdag 16 juni kl. 12-15

10.03.2020 - Anette Berg