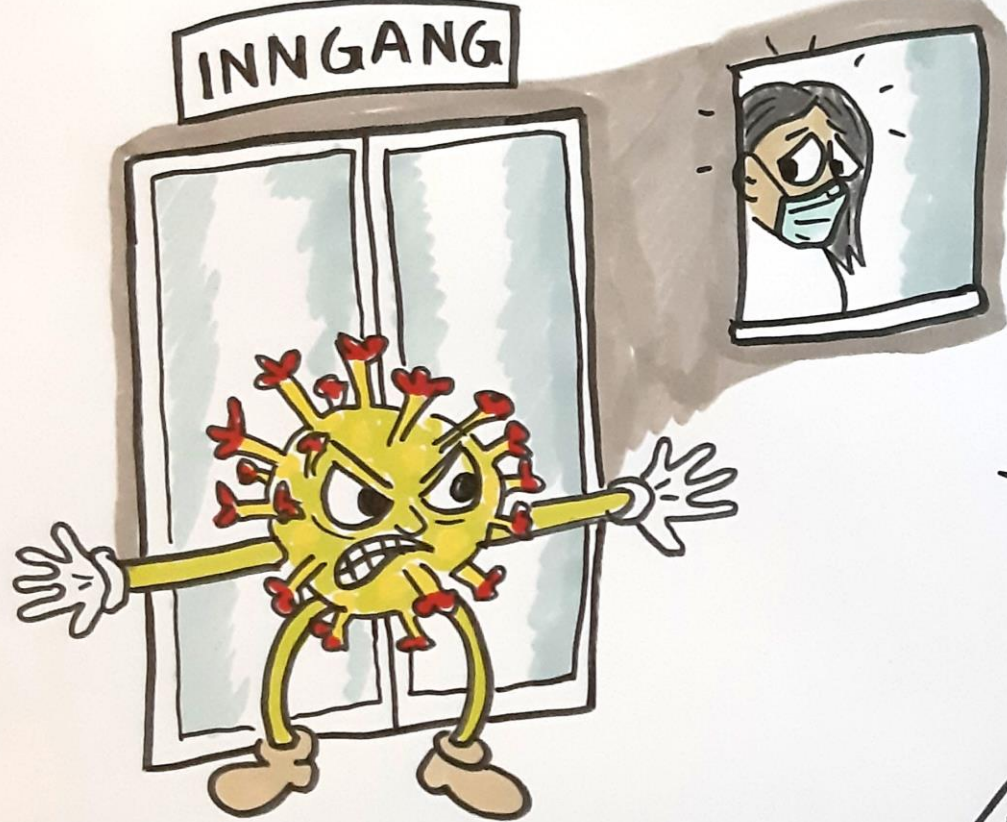


// NAV //



SBU

Sentralt Brukerutvalg i NAV

4.sept. 2020

ARBEIDSMØTE SBU

« TILGJENGELIGHET »

Arbeidsmøte

Tema: Tilgjengelighet

Fokus:



**Samtale om og få
brukerperspektiver på hva
tilgjengelighet handler om i NAV**

**Utforske mulighetsrom for å øke
tilgjengeligheten i NAV fremover.**



Martine Antonsen
Mental Helse Ungdom

Arbeidsgruppa



Astri Klonteig,
Velferdsalliansen



Rune Jensen,
SAFO



Jon-Harald Thorsås,
NAV



Espen Sunde
NAV



KREFTFORENINGEN

Elin Stoermann-Næss

Gruppedeltakere



Sahardid Salad

Grete Crowo



Unge funksjonshemmede

Eivind Digranes



Honoratte Muhanzi

Astrid Klonteig



Ellen Trondsen



Ivar Borgen

Nina Hjertø Ingebrigtsen

Håkon Røstad

Ragnhild Kongsvoll

Gerd Andreassen



Kristin Kvanvig

Nina Strømmen

Kristian Munthe

Michael Nielsen



MENTAL
HELSE
UNGDOM

Martine Antonsen

Jan Hokstad

Ole Morten Pünther



Fasilitatorer

Karianne Jakobsen

Kjell Hugvik

Jon-Harald Thorsås

Miriam Begnum

Ståle Kjone

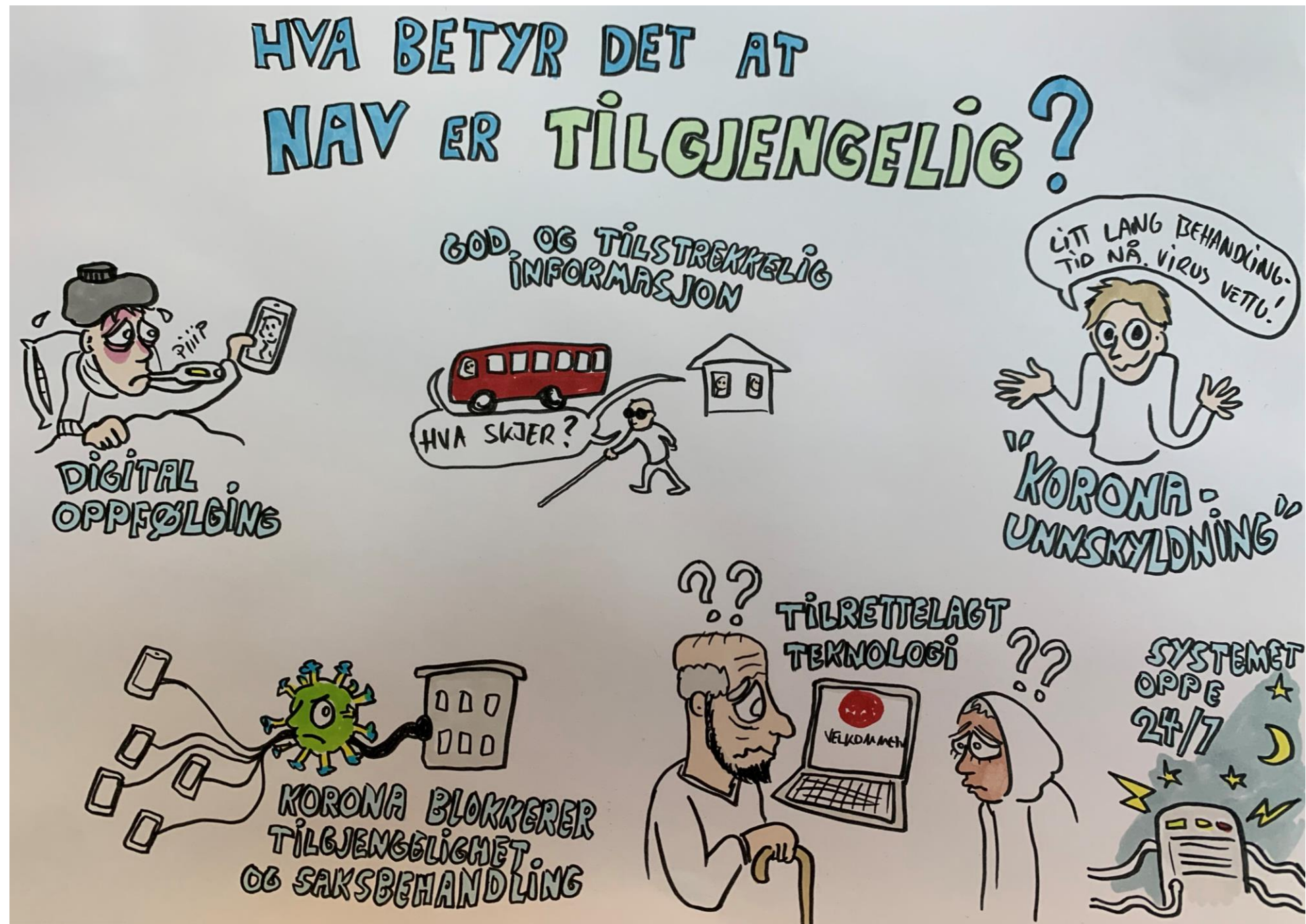
Benedicte Blix

Linn Julie Sandstrand

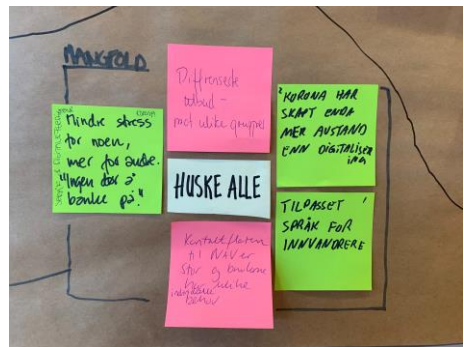
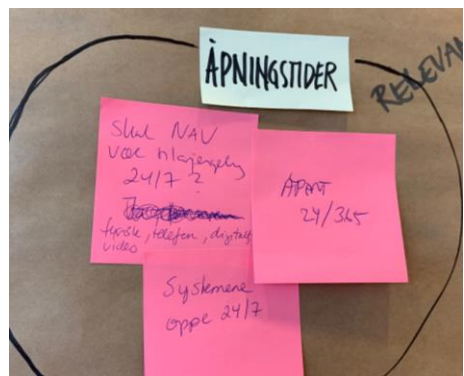
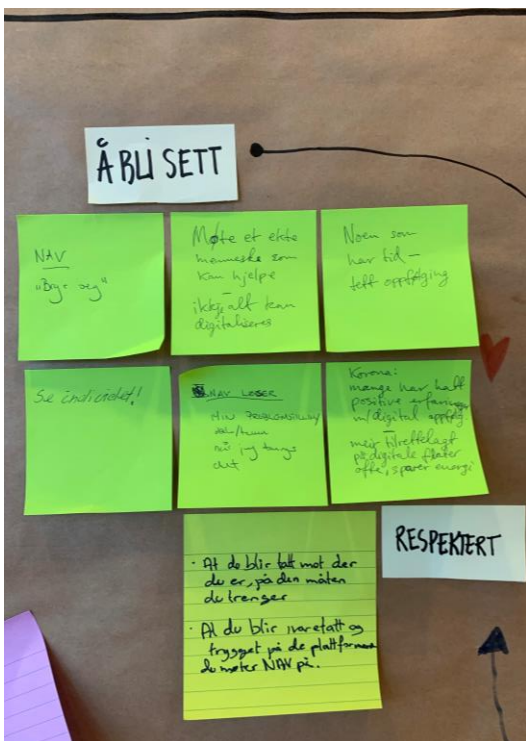
Kristin Meås Bye

Yngvil Starheim

1.
Hva betyr
det at
NAV er
tilgjengelig?



1. Hva betyr det at NAV er tilgjengelig?



Rosa lapper: NAV/KS. Grønne lapper: Brukere

NAV er på vei mot tilgjengelighet – men det er et **gap** mellom hva **NAV** har fokus på og **brukerne** sier gir god tilgjengelighet.

NAV assosierer tilgjengelighet med åpningstider (24/7). Ingen av brukerne trekker frem dette som sentralt ved tilgjengelighet.

Brukerne fokuserer på å bli sett og å føle seg respektert:

- «At du blir tatt imot der du er, på den måten du trenger det»
- «Møte et ekte menneske som kan hjelpe - ikke alt kan digitaliseres»
- «At du blir ivaretatt og trygget på de plattformene du møter NAV på»

I tillegg **beskriver** brukerne hva som er viktig i møte med NAV:

- «At du blir tatt imot der du er, på den måten du trenger det»
- «Språk og digitale ferdighet skaper utfordringer»
- «Universelt utforma digitale løsninger»

Både **NAV** og **brukerne** påpeker at NAV må være **relevant**:

- «NAV gir meg noe når jeg ikke visste jeg trengte det» – Bruker
- «Kunne velge mellom flere kanaler når man henvender seg» – NAV
- «Kontaktflaten til NAV er stor og brukerne har ulike individuelle behov» – NAV
- «Komme igjennom til rett person for mitt problem.» - Bruker



6 brukerorganisasjoner svarte på spørsmålet

2. Hva kan **NAV** lære av de erfaringene **dere** har gjort?

2. Hva kan NAV lære av de erfaringene dere har gjort?

Det er mangelfull tilgjengelighet – både pga. sansetap/nedsatt funksjonsevne og korona.

NAV bør ha større fokus på de situasjonene der det er mer komplekst enn «vanlige» brukere.

Tilgjengelig informasjon er ekstra viktig når man er satt ut av spill.

Folk har behov for rettshjelpstjeneste i møte med NAV – det tilbyr vi.



2. Hva kan NAV lære av de erfaringene dere har gjort?

Dårlig språk gjør det vanskelig for mange å bruke NAVs nettsider.

Vi bruker mye tid på å tolke språket som kommer fra NAV.

Viruset rammer sosialt skjevt.
Vi har særlig ansvar for de som lever i fattigdom og sosial isolasjon.



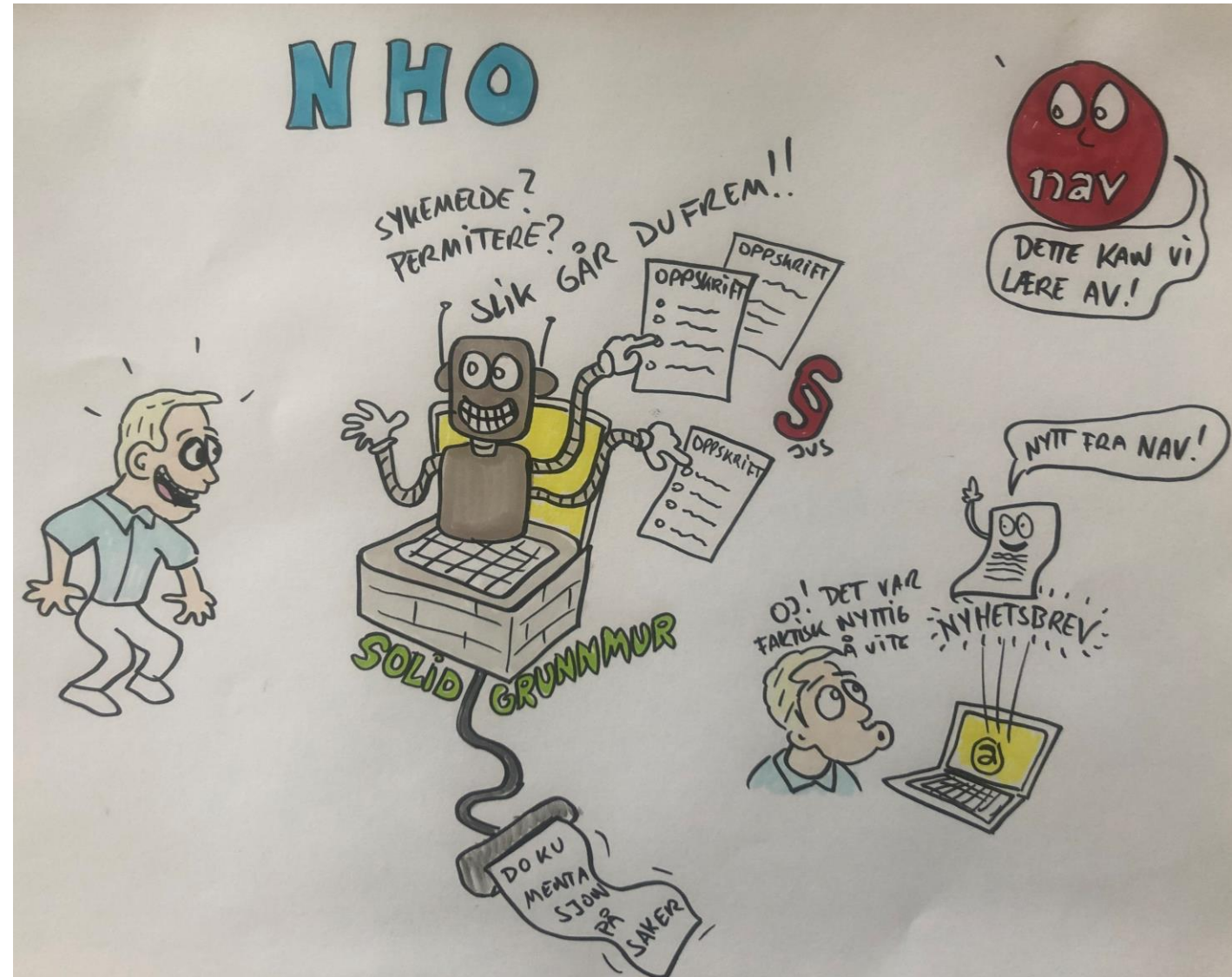
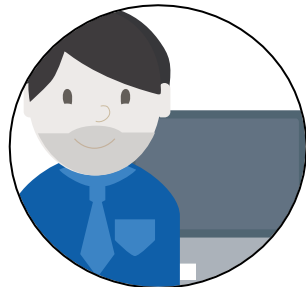
NAV kan spille andre organisasjoner gode – samarbeid gir flere hjelp.



2. Hva kan NAV lære av de erfaringene dere har gjort?

NAV bør gi informasjon på nett som gir svar på det meste – uten at det er nødvendig å ta kontakt, de må løse problemer innen gitt frist, gi innsyn og dokumentere beslutninger.

NAV kan bli flinkere å behandle folk som kunder.



NAV 2021

LETTE OG EFFEKTIVLE
LØSNINGER



NAV.NO
FØRST MØTE
FOR BRUKER



BEHOVSANVENDNING
RASKE!



VO TILPASSER
TID OG BEHOV



BRUKERTESTE



SAMRÅD
- BIDE MED
"SMÅ"
BEDRIFTER
OG ARBEIDSGIVERE

3.

Læringspunkter
for NAV

3. Læringspunkter for NAV

Folk forstår ikke hva NAV skriver.

nav.no må være knallbra, når vi henviser folk dit for å få hjelp

Tenke igjennom hvem en er tilgjengelig for, sørge for at minoriteter, sårbare, funksjonshemmede ikke blir utstøtt.

Bredden i behov er kjempestor

Tilgjengelighet handler om mer enn kanaler. Handler også om hvordan kanalen benyttes og om dialogen mellom bruker og NAV

Korona gjør det enda vanskeligere for de som strevde fra før

Gruppene trakk frem hovedpunkter:

- NAV må bli bedre på å se den enkelte, og gjøre rettighetene og mulighetene til vedkommende enklere å forstå.
- NAV må sette sårbare grupper høyere opp på prioriteringslisten – det er de som tar den verste støytten normalt sett, og spesielt under kriser.
- Dersom digitale hjelpemidler benyttes, må disse være så godt utformet at de oppleves virkningsfulle – og ikke blir en barriere som hindrer folk i å få den hjelpen de har behov for.

4. Tiltak for å bedre tilgjengeligheten i NAV



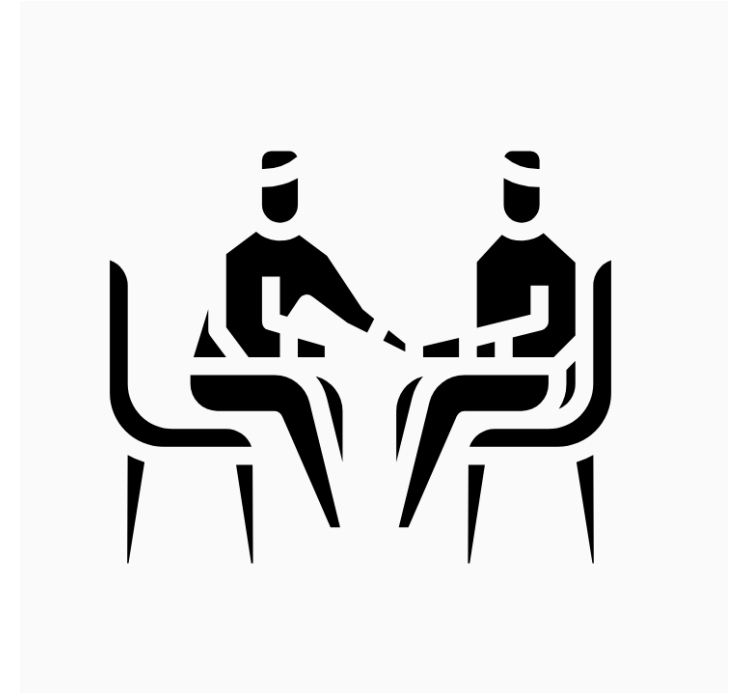
Veien videre

For de menneskene som NAV er her for å hjelpe, er det viktigst å føle at man blir sett, hørt og møtt **der man er**.

Har disse behovene havnet i skyggen av kravene som NAV har på seg til å bli mer effektive – blant annet gjennom digitalisering?

NAV har et tydelig ønske om å være tilgjengelig – men har fokus blitt for mye på hvilke virkemidler som benyttes?

NAV har fått innspill til mange tiltak, som kan hjelpe oss til å forstå og møte behovene til utsatte og sårbare grupper.



OPPSUMMERT

VI MÅ VÆRE
RELEVANTE FOR BRUKER!!



ÅPNINGSTIDER KONTOR
DIGITAL PORTAL
ÅPEN 24/7

NAV

...MEN JEG MÅ
BLI SETT OG LYTTET
TIL !!!



BRUKER