



NAV Kristiansand Brukerråd // REFERAT

// Møtedato: 16.06.2021 kl. 12.00-14.00 på Teams.

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

// Referent: Anette Berg

Agenda for møtet:

Saksliste:

1. Kl. 12:00-12:10 - Godkjenning av referat og dagsorden
2. Kl. 12:10- 13:00 - Kommunikasjonsrådgiver Asle Stalleland informerer om «Klart Språk- NAVs standard for språk og formidling».
 - Kl. 13:00 – 13:05 - Påfyll av kaffe
3. Kl.13:05 - 13:20 - Hvordan er sikkerheten for personvern når folk i Nav har Hjemmekontor? Flere har opplevd ubehageligheter og stiller seg spørsmålet. Har også fått et spørsmål om hvorfor ikke nav kan innhente opplysninger fra Altinn når det er behov for det?
4. Kl. 13:20 - 13:35 Runde og refleksjon etter opplæring NAV Agder 29 april 2021.
5. Kl: 13:35 - 14:05 NAV og jobbsøking for oss alle (med og uten hull i CV). Hva gjør NAV med jobbsøkerkurs? Kan vi gjøre ting annerledes slik Brukerrådet tenker? Hva gjør brukerorganisasjonen for sine deltakere? Jeg legger ved et par artikler som kan leses for grunnlag til refleksjonen.
6. Eventuelt
7. Avslutning

1. Godkjenning av referat og dagsorden

Referatet fra 10. mars 2021 ble godkjent uten merknader. Dagens dagsorden blir også godkjent med tillegg sak «eventuelt» da denne manglet på utsendt dagsorden. Randi og Astrid har saker til eventuelt i dagens møte.

2. Kommunikasjonsrådgiver Asle Stalleland informerer om «Klart Språk NAVs standard for språk og formidling»?

Kommunikasjonsrådgiver Asle Stalleland presenterer «klart språk NAVs standard for språk og formidling». Han innleder med at Nav og språk er det sikkert mange som tenker på i disse dager. Media har vært preget av en stor sak denne uken der en uførepensjonist mistet strømmen og det ble foreslått å låne/få grill. Vi hadde en diskusjon rundt språkbruk i dette vedtaket. I NAV Agder har vi jobbet med Klart språk lenge. Vi har en prosjektgruppe bestående av NAV kontor, NAV kontaktsenter, representanter fra Brukerutvalg, Arbeid og utvikling NAV Agder, Statsforvalteren og kommunikasjonsrådgiverne. Målet er enklere maler for NAV vedtak og forbedret språklig grunnkompetanse hos alle som jobber med formidling. Vi har en del hovedprinsipper som gir bedre brukerdiallog. Dette har det vært jobbet godt med i prosjektperioden. NAV kontorene jobber med språkverksteder der man jobber med forbedringer i kontoret. Fire brukerrepresentanter er med i en arbeidsgruppe der gruppen får vedtak de går igjennom for å sjekke ut om de forstår innholdet. Vi hadde diskusjoner rundt tekster i korte NAV -vedtak der representantene i Brukerrådet fikk si sine refleksjoner rundt vedtakene. Vi har podcast: på godt navsk.

Den ligger åpent ute for alle med 15-20 minutter episoder med språk og tips.

Tilbakemeldingen til Asle gikk på et veldig interessant foredrag med et lite ønske om at man jobber med søkerordene på nav.no også.

3. Hvordan er sikkerheten for personvern når folk i Nav har hjemmekontor? Flere har opplevd ubehageligheter og stiller seg spørsmålet. Har også fått et spørsmål om hvorfor ikke nav kan innhente opplysninger fra Altinn når det er behov for det?

Dette er en utfordring i forhold til ansatte. Sikkerheten for personvern skal være på lik linje som om vi er på jobb i Gyldengården. Vi jobber elektronisk så vi er på skjermen. Skal passe på hvem som ser hva som er på skjermen. Når vi sitter hjemme under pandemien så er dette vanskelig. Vi skal ikke snakke med personer som gjør at noen i nærheten kan skjønne hvem vi snakker om. Hvis vi har et teams møte med en bruker så skal ikke andre se skjermen med brukeren der. Høretelefoner skjermer hvem det snakkes med. Det kan skje at barn løper i bakgrunnen, og man må akseptere at det kan skje. Barnet vet ikke hvem det snakkes med og ser heller ikke skjermen.

Ikke mulighet for å innhente informasjon fra Altinn. Brukerne må gi oss dette. På Altinn er det mye tilgang til informasjon vi ikke skal ha.

Brukere har fått beskjed om å sende papirer flere ganger til saksbehandler/veileder, med unnskyldning om at de er på hjemmekontor. Dette tar vi med oss i kontoret.

4. Runde og refleksjon etter opplæring NAV Agder 29 april 2021.

Opplæring er vel og bra å få. Det var en opplæring som var dårlig forberedt med mye opplesning og rotete og ustrukturert. Det var ingen god opplevelse. Det har vært bedre tidlige og mer strukturert, og med flere muligheter tidlige for å diskutere saker. Lite matnyttig opplæring totalt sett. Det virket ikke som om folk kunne det de skulle presentere og det ble lest opp. Det var ikke gjennomtenkt hva de skulle gi videre. Representantene virket uforberedt.

5. NAV og jobbsøking for oss alle (med og uten hull i CV). Hva gjør NAV med jobbsøkerkurs? Kan vi gjøre ting annerledes slik Brukerrådet tenker? Hva gjør brukerorganisasjonen for sine deltakere? Jeg legger ved et par artikler som kan leses for grunnlag til refleksjonen.

Jobbhuset eller jobbskolen har fire ukers kurs med oppstart hver 5 uke, der fokuset er jobbsøkervektøy og ulike veier mot fagbrev samt karrierekartlegging. Dette er et tilbud for brukergruppen under 30 år.

Digitalt oppfølgingstiltak for arbeidsledige for arbeidsledige og permitterte kjøres av Frisk utvikling. Tiltaket er et kortvarig digitalt oppfølgingstiltak som skal gi digital/ nettbasert karriereveiledning. Dette er et 8 ukers tiltak med sikte på lønnet arbeid.

NAV Kristiansand har et tett samarbeid med UIA om produksjonen av ulike video snutter på Nav.no. Der ligger det flere videoer om følgende innhold:

- Jobbrettet egen aktivitet
- CV
- Søknad
- Intervjuer
- Vaner
- Den gode starten
- Utdanningsmuligheter under dagpenger
- Hverdagsøkonomi
- Arbeidsavklaringspenger
- Kunsten å forstå mentale prosesser

Disse finnes kun på norsk og vi tar dette med oss dette videre. Videoene/webinarer finner dere her: <https://vimeo.com/videoogwebinar>

6. Eventuelt

1. Ansatte som bli langtidssykemeldte eller flytter- hva skjer hvis beskjeden ikke går ut til arbeidssøker om dette? Hvis du slutter i NAV lyses det ut ny stilling og nyansatt kommer inn. Leder har ansvar å følge opp om at brukerne overføres til andre i en mellomperiode. Det er ingen som ikke gjør noe med det. Dette er et lederansvar å følge opp. Alle søknader er registrert i vårt fagsystem og blir gått igjennom uansett bortfall av veileder/saksbehandler eller ei.
2. Saksbehandler eller veileder i en sak- er det begrenset hvor lenge en saksbehandler/veileder kan ha en sak? Vi har frister, 4 uker innen kommunale tjenester, vi skal svare opp en sak. Det er tidsfrister i alle saker og fristene varierer avhengig av statlig eller kommunalt område. Hvor lenge kan jeg ha saken til vedkommende? Vi har en turnover i kontoret og situasjonen er ikke ønskelig. Det er ønskelig å ha en veileder som skal følge saken. Vi har organisert oss slik at du skal slippe å bytte saksbehandler så ofte. Når veiledere slutter eller går i permisjon må andre inn i saken.
3. Fylkestinget vedtok i går 15 juni at Agder skal få et NAV ombud. Det skal i funksjon så raskt det lar seg gjøre. Ingen aldersgrense for å ta kontakt med et slikt ombud.

7. Avslutning

Leder ba representantene om å bringe inn saker til Brukerrådet. Det er behov for flere saker. Meld også inn ønske om opplæring. Randi ønsket at vi hadde fokus på tilgjengelighet i NAV og vurderer foredragsholdere innen temaet til neste møte i oktober. Spesialenheten kan også være interessante å ha inne for å snakke om bl.a dysleksi. Mange som havner utenfor arbeidslivet har diagnosen. Vi vurderer dette også til neste møtet.

Vi ønsker alle en riktig god sommer 😊

Neste møte er onsdag 13 oktober kl, 12-15

16.06.2021 - Anette Berg