**Referat NAV Vest-Vikens ungdomsråd**

Dato: 27. april kl. 16.30 – 18.00

**Til stede**: Marita Elsoma, Pernille Smith, Zahra Jamalzadah, Espen Werner, Sverre Uthus-Sævarang, Leni Fjellestad og Tone Mortensen (NAV Vest-Viken)

**Fraværende**: Nikolai Øygard, Joshua Pratt og Waldimar L. Rikheim

|  |  |
| --- | --- |
| **Sak** | **Tema**  |
| Sak 12/21 | **Velkommen og dagsorden v/Marita** Dagsorden og referat ble godkjent med en korrigering.  |
| Sak 13/21  | **Hovedtema - Første møte med NAV v/Marita****Før møtet – Hva vi forventer av oss selv og av de ansatte i NAV?*** At veileder har informasjon om hva den enkelte kan ha rett på, at veileder leser seg opp på diagnose, kan informere om rettigheter til opplæring, ytelser, mentor, etc.
* Mange unge trenger hjelp for å komme i arbeid og er usikre på hva de mestrer. Lete etter gode grep gjennom f.eks. jobbklubb. Mulighet til å prøve seg ut.
* Skriftlig beskjed i forkant av møtet om hva vi trenger av dokumentasjon. Da kan vi komme mer forberedt til møtet.
* Anbefaling som passer til unge som har funksjonsnedsettelse og gjerne med flere alternativer.
* Huske på at ikke alle unge som har støtte fra foreldrene.
* *Hva forventer vi? En ferdig plan? Ta det der og da? Har vi for mange forventninger?*
* Kan det være greit å finne noe på en nettside? Bruke nav.no som ei hjelpeside. Kan være både for bruker og veileder. Opplever at informasjonen på nav.no ikke er lett å forstå.
* Hva tenker vi om en slags rettighetsavdeling i NAV? Det kan være vanskelig å finne hvilke rettigheter en har.

**Under selve møtet**Trenger vi en fast struktur på møtene for å få den informasjonen vi trenger?* Hva må en fast struktur inneholde?
	+ Kort presentasjon av hvem vi er og hva en trenger.
	+ Hva trenger du hjelp til?
	+ Informasjon om hva som finnes av tilbud til deg?
* Et kort *Hei-møte* første gang for de som er usikre på hva de vil. Hvilke muligheter har jeg?
* Bli kjent – skape en god relasjon – særlig viktig når en er helt ny og ikke er sikker på hva en trenger.
* Varsel i forkant om at du får en telefon med informasjon om hva NAV ønsker med møtet, hvorfor du blir kontaktet og hvem som ringer. Da har bruker anledning til å være mer forberedt. Informasjon om hva du trenger å ha med deg til møtet.
* Det å få beskjed over telefon er ikke tilstrekkelig for alle. Bør også få skriftlig beskjed om hva en trenger å ta med til møtet. Vil føre til mindre rot, at vi er mer forberedt og at vi bruker kortere tid.
* Registrerer seg som ny og har sendt søknad. Opplever at en ofte bare får en telefon fra NAV. Ofte tidlig på morgenen og uten beskjed i forkant. Bedre å få beskjed i forkant med når du blir kontaktet og hvilke spørsmål du vil få.
* Det er forskjell på de som møter opp hos NAV. Noen vet hvilken vei de ønsker å gå og kjenner til hva de trenger av dokumentasjon. Andre er mer usikre og trenger kanskje lengre tid for å finne det ut.
* To i ungdomsrådet har brukt dialogmelding. Fungerer godt med dialog gjennom *Ditt NAV*.

*Hva med referater fra samtaler på NAV?** Greit at det er referat fra alle møter med NAV. Erfarer at det skrives referat, men at veileder har glemt en del før de rekker å skrive. Hva med å ta opp samtale?
* For eksempel kunne veileder lese opp/gjennomgå det som er tatt opp i møtet helt på slutten av møtet.
* Skal ha tilgang til referatene i etterkant på *Ditt NAV* og referatene skal godkjennes av bruker.

**Kontakten mellom møtene*** Hyppighet på møtene og kontakt mellom møtene er individuelt ut fra den enkeltes behov og ønsker.
* Fordel hvis veilederne kunne jobbe i team slik at bruker slipper å forholde seg til mange veiledere ved for eksempel fravær.
* Viktig at ny veileder har mulighet til å sette seg inn i saken ved skifte av veileder.
* OBS på ofte bytte av veileder innad i kontoret. Viktig at bruker får informasjon om et evt. bytte i god tid.

**Hvordan er det å få kontakt med veilederen sin?*** Erfaring med at veileder har egen mobil som jeg kan nå vedkommende på.
* Bruker dialogmelding og har god erfaring med dette. Får som regel raskt svar fra veiler. Skal svare innen 48 timer.
* Lettere å ringe, men vanskelig når en ikke har direkte nummer til sin veileder.
* For svaksynte er det vanskelig med chat. Lettere med telefon.
* Opplevd at jeg har direktenummer, men at veileder ikke svarer. Får ikke alltid kontakt, at veileder ikke hører. Kunne for eksempel sendt en melding *«Jeg er opptatt, ringer deg <tidspunkt> …»*
* Tips: få en bekreftelse på en nærmere angitt tidspunkt – f.eks. mellom kl. og kl. på onsdag – slik at en slipper å vente i flere dager på en telefon.

Hva med tverrfaglig avdeling basert på brukers behov og som har mindre porteføljer? De fleste NAV-kontor har ungdomsteam eller ungdomskontakter for unge voksne opp til 30 år (tidligere opp til 25 år). Unge uføre opplever at de ikke får den samme oppfølgingen fra NAV-kontoret.  |
| Sak 14/21  | **Eventuelt**Til neste møte i ungdomsrådet:* Dele informasjon fra Mulighetskonferansen 5. - 6. mai. Det lages et kortere opptak av konferansen.
* Hovedtema for neste møte er videre oppfølging:
	+ Hva er neste steg/gang i møte med NAV?
	+ Hva skal bruker gjøre i mellomtiden? Hva skal NAV gjøre?
 |
|  | **Neste møte er tirsdag 8. juni kl. 16.30 – 18.00.**  |