**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.** |