



Rapport: Unge deler sine erfaringer med NAV 2021

NAV – UNGDOMSVENNLIG?



Det å kunne stå opp for seg selv, det å stå på sitt er bra, men kan også være vanskelig som ung.

NAV – UNGDOMSVENNLIG?

Utgiver: Voksne for Barn © 2021

I redaksjonen: Elisabeth Wold, Heidi Kristiansen og Birthe Bratvold

Illustrasjonsfoto: Colourbox og Heidi Kristiansen

ISBN: 978-82-8443-001-0 (trykk)

ISBN 978-82-8443-002-7 (PDF)

Forord

Voksne for Barn møter mange unge med vonde erfaringer som kan påvirke deres psykiske helse. Jeg er stolt av, og takknemlig for at disse elleve unge menneskene vil dele sine erfaringer med NAV.. Det krever mot å sette ord på hvor liten en kan føle seg. Ung, syk og alene, mot et kjempedigert system med mye makt. Makt til å lytte, forstå og å tilby den riktige hjelpen. Men makten kan også brukes til å påstå at ungdommen lyver, at de prøver for lite, og at legen eller psykologens vurdering overprøves. Ungdommene er helt entydige på at det er mennesket de møter, bak tittelen og det enorme veldet av lover og regler, som setter tonen for totalopplevelsen med NAV.

Voksne for Barn er opptatt av at tjenestetilbudet skal være tilrettelagt for unge brukere, og unges rett til medvirkning. Vi ser tydelig at tilbudet som blir gitt ikke er likt for alle. Tilfeldighetene bestemmer både tilgjengeligheten, planer og oppfølgingen den enkelte unge får. Ungdommene rapporterer om manglende kunnskap om psykisk helse og manglende samarbeid mellom NAV og andre hjelpetjenester.

Denne rapporten viser at det er mye å følge opp. Det lover vi å gjøre.

Oslo, 7. mai 2021

Signe Horn

Generalsekretær

→ OM VOKSNE FOR BARN

Vi har alle et voksenansvar. Et ansvar for å passe på. For å tilby en trygg hånd når det trengs. For å være voksne for barn.

Voksne for Barn er en ideell medlemsorganisasjon som i over 60 år har jobbet for god psykisk helse og trygge oppvekstvilkår for alle barn.

Vi ser, lytter til og lærer av barn, og gir oss ikke før de blir tatt på alvor

vfb.no

Bakgrunn for rapporten:

Gjennom vårt tiltak *Ungt nettverk* møter vi ungdom som av forskjellige årsaker, i en periode eller permanent, ikke kan gå på skole eller jobbe. Disse har gitt uttrykk for at det kan være utfordrende å være ung og avhengig av hjelp av NAV-systemet.

Vi ønsket å lytte til utfordringer de opplever i sin kontakt med NAV. Men også dele de gode erfaringene og innspill til hva som kan forbedre tjenesten og gjøre den mer ungdomsvennlig.

Dette er en del av prosjektet «Det handler om livet» som er støttet av Arbeids- og velferdsdirektoratet. Målet med prosjektet er å bedre unges livsvilkår i overgangen til voksenlivet når de er i behov av tjenester i NAV, gjennom å bidra til økt og styrket innflytelse fra denne brukergruppen.

→ OM UNGDOMMENE VI HAR INTERVJUET

- Rekruttert gjennom Ungt nettverk
- Bor i Oslo, Nordland, Vestfold og Telemark, Vestland, Agder og Møre og Romsdal fylke
- Ni jenter og tre gutter i alderen 19 til 31 år
- Fartstid i NAV-systemet, fra en måned til 15 år.

Innhold

DEL 1

→ OM STIGMA OG DEN VIKTIGE SAKSBEHANDLEREN, side 6

- Om møtet med NAV
- Egenskaper saksbehandler bør ha
- Er de noe de ikke skal spørre om?
- Lite kunnskap om psykisk helse
- Om planer drømmer og mål
- Mål for fremtiden

DEL 2

→ NAV – HJELPER ELLER MOTSTANDER? Side 12

- Helhetsinntrykket
- Samarbeid mellom flere instanser

DEL 3

→ ER NAV UNGDOMSVENNLIG? Side 16

- Tilgjengelighet under lockdown
- Om tilgjengelighet generelt
- Forslag til hvordan NAV kan bli mer ungdomsvennlig
 - Informasjon og tilgjengelighet
 - Systemforbedringer
 - Ønsker til saksbehandler/veileder

Del 1 – OM STIGMA OG DEN VIKTIGE SAKSBEHANDLEREN

Ungdommene gir klar melding om at møtet med NAV er veldig personavhengig. De etterlyser også mer kunnskap om psykisk helse hos den ansatte.



SAKSBEHANDLEREN ER AVGJØRENDE FOR INNTRYKKET AV NAV

Det å oppsøke NAV oppleves som en ganske høy terskel og flere føler på skam når de kontakter NAV første gang, fordi det er knyttet stigma til å være en «naver».

- *Det er et veldig stigma rundt det. Så jeg forteller ikke det til andre, med mindre jeg må. Du blir ikke prioritert først av venner og familie hvis de vet at du får hjelp av NAV. De regner ikke med at du kan bli med på ting. Jeg er vokst opp med at når du «naver» så er du nederst på næringskjeden liksom.*
- *Det er jo sånn at man i samfunnet blir litt dømt når du er ung og får penger fra NAV. Som ung skal du liksom studere eller jobbe. Så andre unge forstår ikke helt.*

Alle ungdommene legger vekt på at den saksbehandleren de møter kan forsterke eller forminske følelsen av skam, alt ettersom hvordan de blir møtt.

- *Jeg er vokst opp med fordommer mot NAV, så det gikk litt tid før jeg tok kontakt. Men nå ser jeg at jeg at jeg har fått god hjelp.*

De forteller at historier de har hørt gjør at mange er ekstra på vakt i det første møtet. Disse fordommene har gjort at noen ikke tør å være helt ærlige når de snakker med sin saksbehandler.

- *Jeg føler at alle sliter litt med å være helt ærlige med saksbehandler, fordi det er så mye skrekkehistorier og dårlige rykter som går om NAV. Så man overselger historiene litt for å være sikker på at man får det man trenger. Nå er jeg vanligvis veldig ærlig, men ikke 100 % overfor NAV, nei.*

Det er bred enighet om at man opplever at møtet med NAV er veldig personavhengig, og helhetsinntrykket bestemmes veldig utfra hvordan man blir møtt av saksbehandler.

- *At de er hyggelige, jeg ønsker ikke å møte en som er sur og grinete.*

→ EGENSKAPER EN SAKSBEHANDLER I NAV BØR HA:

- Imøtekommenhet
- God lytter
- Nytenkende
- Tilpasningsdyktig
- Forståelsesfull
- Tålmodighet
- Menneskelighet
- Vennlighet
- Respektfull
- Forståelsesfull
- Empatisk
- Tillitsskapende

- *Jeg er fornøyd med nåværende saksbehandler. Hun er bra, jeg er fornøyd med hvordan hun gjør ting. Hun behandler meg som en vanlig person, og ikke en som ikke fortjener hjelp. Det har jeg hørt at andre har opplevd, at saksbehandler ikke bryr seg.*

Noen synes at kontakten blir vel overfladisk og ønsker å bli bedre kjent med saksbehandleren sin. Mer engasjement er også etterlyst.

- *Jeg skulle ønske mer respons tilbake. Det blir mye: «Mm, ja og tja».*

De som har fått dårlig førsteinntrykk har følt det som hemmende.

- *Jeg har opplevd at de kan være litt frekke, sånn at man ikke tør å si det man mener. Også opplever jeg at ikke alle blir helt hørt.*

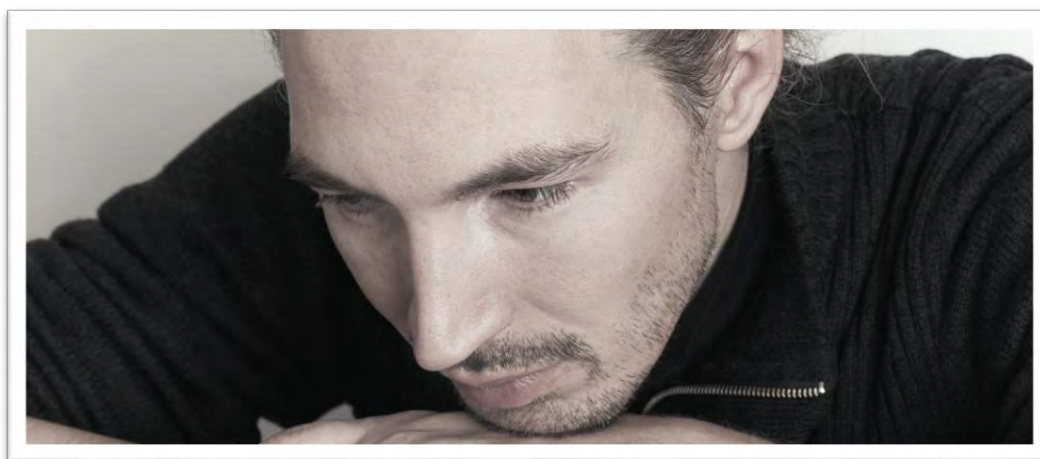
→ ER DET NOE SAKSBEHANDLER IKKE SKAL SPØRRE OM?

- *Jeg føler jo egentlig at de ikke spør om unødvendige ting. Men, selvfølgelig bør de ikke spørre om seksualitet, det kan lett føre til fordommer. Alt som kan lede til fordommer, egentlig, bør de ikke spørre om.»*
- *De trenger ikke si: Hvorfor er du syk? Hva er galt med deg? De må være veldig forsiktig hva de spør om.*
- *Ikke spør om jeg kan jobbe i en vanlig jobb, for det kan jeg jo ikke.*



Lite kunnskap om psykisk helse

En del av gruppa sliter med psykisk helse og opplever at dagsformen varierer. Dette trenger de forståelse for.



PSYKISKE VANSKER VISES IKKE VISES UTENPÅ

- *Jeg trenger en saksbehandler som kan forstå at det er ikke alltid en klarer å ta opp telefonen, at en kan være helt utmattet og rett og slett ikke klarer å snakke. Min saksbehandler er sånn. Hun er forståelsesfull*

Flere synes saksbehandlere og veiledere i NAV ikke har nok kunnskap om psykisk helse og at de dermed ikke blir møtt godt nok på dette.

- *Jeg ble møtt med: Du klarer deg jo så godt i samfunnet. Du virker jo så oppegående. De skjønnte ikke hvordan jeg hadde det, fordi de har for lite kunnskap om psykisk helse.*

Saksbehandlerne bes om ikke å anta hva den unge er i stand til å gjøre når det gjelder skole og jobb.

- *Jeg fortalte ikke hvor mye jeg egentlig slet med min mentale helse. Det var noe som det ikke var så lett å snakke om.*

Ei jente sier at hun ble sendt til en psykiatrisk utredning hun ikke følte seg klar for. Det gjorde at hun følte seg lite hørt av saksbehandler, fordi det var ikke det hun opplevde selv at hun hadde behov for akkurat på det tidspunktet.

- *Trå varsomt. Spør på en forsiktig måte slik at ungdommen føler seg ivaretatt og ikke tråkka på. Vis forståelse og respekt.*

Ungdommene forteller om høye krav til at man skal ha praksis i bedrift, men at om man har utfordringer med psykisk helse kan det være vanskelig å gjennomføre. For eksempel rapporterer en om at fravær fra praksisplassen ikke ble godkjent som gyldig hvis det gjaldt psykisk helse.

- *De burde visst mer om psykisk helse og hva det innebærer. De burde også ha forklart bedre hvilke rettigheter og plikter jeg har. Det står veldig dårlig forklart på nettet.*

De kritiserer også at NAV ikke har noe system på hva de skal gjøre hvis det ikke fungerer for den enkelte på praksisstedet. En undrer seg over at NAV bruker egne psykologer.

- *Det hadde vært lurt om de jobbet tettere med dem som mottar psykologisk hjelp. Og når det gjelder de som søker ung ufør, så er det litt merkelig at de bruker egne psykologer og ikke de fagpersonene som har jobbet tettest på ungdommen.*

Flere sier de ikke blir forstått på det med psykiske vansker, fordi det ikke synes utenpå.

- *Det er viktig at den NAV-ansatte har generell kompetanse i psykiske diagnoser. Det å vite hva den som sliter med psykisk helse trigges av. Du gjør det lettere for den personen du skal jobbe med, hvis du kan følge den litt i det som er vanskelig. Det er viktig at den NAV-ansatte og psykologen har et samarbeid.*

Noen av deltagerne savnet at saksbehandlerne som hadde vært i «gamet» en stund, holdt seg oppdatert på nyere forskning rundt psykisk helse generelt og ungdomshelse spesielt. To av de spurte mente at yngre veiledere ofte hadde mer tidsrelevant kompetanse.

- *Jeg tenker at det ville være bra med en saksbehandler som er veldig nylig utdanna innenfor generell psykisk helse. Folk som har utdannelse for 20 år siden har ikke fått med seg de nyeste tingene. Blant annet hvordan man snakker om ting. Det at de har denne nye utdanningen gjør det enklere for ungdommen å fortelle om sine psykiske utfordringer.*

Om planer, drømmer og mål

Vi spurte om ungdommene deler drømmer med sin saksbehandler, og hvordan de i så fall blir møtt på det.



DRØMMER KAN BLI VIRKELIGHET – ELLER KNUST

- *Ja, jeg deler drømmene mine, og blir hørt på det. Jeg har jo fått god oppfølging i de tiltakene jeg har vært i. Fått skryt og. Jeg har også vært ærlig på mine fremtidsutsikter.*

Noen hadde delt drømmene sine og opplevd det positivt, mens andre opplevde at drømmene deres ikke ble tatt seriøst.

- *Ja, jeg deler det jeg har lyst til å få til, for eksempel det å få til en jobb der jeg også har overskudd etterpå.*
- *Jeg nevnte vel noen drømmer, ja. Hun sa at det var en fin drøm, men det kommer nok aldri til å skje.*

Ikke alle ungdommene synes at det gis rom for å dele drømmer i møte med NAV. Noen er også redde for å bli møtt med for høye forventninger.

- *Ikke push! Da får man ikke håp. Ellers synes jeg ikke man skal gi for mye håp heller, vær forsiktig med det. Drømmer og håp kan fort bli knust.*

Mål for fremtiden

Ungdommene har ulike erfaringer når det gjelder å sette seg mål for fremtiden sammen med NAV. Det varierer fra ingen konkrete mål til egne mål som en blir hørt og fulgt opp på.

- *Vi gikk gjennom de målene jeg hadde skrevet i skjemaet. Også snakket vi om hvordan jeg etter hvert kunne nå dem.*

De som følte at målet var saksbehandlers, og ikke noe som kom fra dem selv, følte ikke eierskap til målsettingen.

- *For det meste er det saksbehandlers mål, og det har jo ikke gått så bra. Jeg har prøvd å si at det ikke er mitt mål, men ble ikke hørt av saksbehandler. Akkurat nå har vi ikke satt opp noe mål, på grunn av korona.*

Ønsket om å bli sett og hørt og tatt på alvor går igjen, også her.

- *Veilederen fra ungdomsteamet hadde som mål at jeg skulle komme meg mer og mer i arbeid. Når jeg ikke klarte å jobbe så mange timer som hun ønsket, ble det mye styr. Og hun sluttet å høre etter hva jeg ønsket.*
-

Noen beskriver hvordan de opplever styrkeforholdet.

- *I mitt tilfelle ble jeg ikke hørt på mitt ønske om å gå på skole. Jeg følte at de så ned på meg når jeg sa at jeg ville gå på skole. De burde vært mer "open-minded". De burde fulgt sin veiledningsplikt og informert meg at jeg faktisk kunne ha kombinert skole og jobb.*

Det fremkommer ganske ulik praksis på å følge opp målene som settes for ungdommen.

- *Ja, jeg har jo delt mine jobbdømmer, og noe får jeg gehør for, men vi har ikke laget noe plan for å gjennomføre det.*

DEL 2: NAV – HJELPER ELLER MOTSTANDER?

Flere av ungdommene er delte i spørsmålet om de opplever NAV som sin motstander eller hjelper.



OM DET BLIR UENIGHET SÅ ER STYRKEFORHOLDET AVKLART PÅ FORHÅND

- *Før tenkte jeg at hverken NAV eller helsevesenet ønsket å hjelpe meg. Men nå når jeg har fått uføretrygd etter virkelig ha prøvd å jobbe, føler jeg meg hørt.*

Det virker likevel som at de fleste tenker på NAV som en hjelper når de endelig er kommet i mål med den hjelpen de trenger. Men beskrivelsene avdekker tydelig at på veien dit så har systemet opplevdes som en ganske så tøff motstander.

- *Er man heldig får man riktig hjelp. Jeg opplevde litt begge deler. Jeg måtte kjempe litt. Jeg fikk blant annet ikke noen god informasjon om at det er aldersgrenser på uføretrygd. De burde sjekke ut at ungdommen har skjønt hva de sier. Jeg måtte ha med meg en voksen for at han kunne være mine ekstra ører på et sånt møte*

Ungdommene vi har intervjuet opplever det å motta hjelp fra NAV på ulike måter. Flere av dem trekker frem at det er fint å kunne få økonomisk hjelp når man ikke er i stand til å tjene penger selv.

- *Økonomisk, ja, men ikke resten. Jeg vil jo gjerne jobbe, men har skader som gjør at jeg ikke kan jobbe. Det burde blitt tilpasses bedre.*

Av svarene leser vi at NAV oppleves å være veldig opptatt av diagnoser, at manglende diagnoser gjør at du ikke har nok dokumentasjon på at du trenger hjelp. Selv om saksbehandlerne opplevdes imøtekommende stoppes de ofte av lover og regler.

- *De hjelper når jeg kommer med nok dokumentasjon på å ha rettigheter. Når rettighetene ikke er helt klare, så er de firkanta og lite fleksible.*

Som ung har en ikke en lang historikk og stor mappe som kan dokumentere de vanskene en har. Ungdommene føler derfor at de må «bevise» mer, og utprøves lenger i jobber de egentlig ikke fungerer i. De synes derfor at NAV-systemet ikke er særlig ungdomsvennlig.

- *Noen saksbehandlere er gode hjelpere, men noen har jeg kranget med. Ofte stopper det opp. Jeg føler meg ikke helt sett av systemet.*

Vi finner også at noen har følt seg helt/veldig rettferdig behandlet i møte med NAV-systemet.

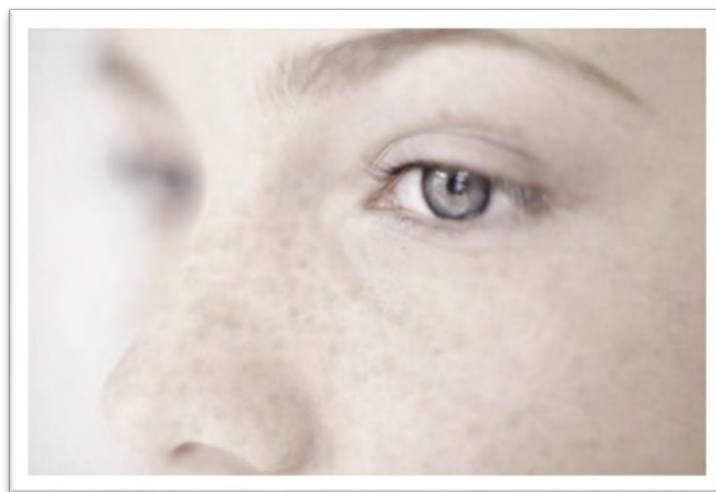
- *Jeg opplever at NAV behandler alle helt likt, og at hvis jeg kommer med lege- og psykologpapirer, at alt er dokumentert, så får jeg det jeg har krav på. For eksempel nå så skal jeg søke om ekstra stønad i forbindelse med en diagnose jeg har, og regner med at så lenge jeg kommer med nødvendig dokumentasjon så ordner det seg.*

Opplevelsen av systemet forsterkes av hvordan de møtes på det menneskelige planet. Flere sier at de er opptatt av at de vil snakke mer med sin saksbehandler, ikke bare bli vurdert utfra henvisninger og skriftlig dokumentasjon.

- *Behandle meg som en ordentlig person. Forstå at alle er forskjellige. Det er ikke sikkert alle har samme grenser. Det er ikke alltid at NAV tar høyde for sånt.*

Flere forteller at de kan føle seg som en kasteball i systemet. Det er mye utskiftning av personell i NAV og derfor bør det være en glidende overgang fra «gammel» til «ny» saksbehandler når man må bytte. Det er uheldig med brå overgang.

- *Hvis noe skulle vært annerledes så hadde jeg ønsket at de hadde vært enklere å få tak i, og systemet er for strengt. Jeg føler at i alle årene jeg har vært i NAV så har jeg måttet kjempe.*



DET ER VONDT OG FRUSTRERENDE Å IKKE BLI TRODD

De negative opplevelsene dreier seg hovedsakelig om følelsen av å ikke bli hørt eller trodd. En av de intervjuede opplevde NAV *kun* som en motstander og at samtalene hun hadde med saksbehandler og veileder forverret hennes psykiske helse. En annen ble ikke godt nok informert om rettigheter han hadde, og måtte undersøke selv for å finne frem til hva han hadde krav på.

- *Det er viktig å ikke ta med disse antagelsene, og ta alle under samme kam. Alle har jo sin historie. Ikke ha fokus på de få som har utnyttet systemet. De fleste som trenger hjelp fra NAV gjør det på grunn av oppvekst og traumer. De må klare å se enkeltindividet.*

Det kommer klart frem geografiske forskjeller når det gjelder fysiske åpningstider og tilgjengelighet. Noen av ungdommene opplever at NAV-kontoret på hjemstedet sjeldent har åpent, bare noen timer i uken. Det gjør saksbehandleren vanskelig å få tak i.

- *NAV bør forresten sende ut en påminnelseslapp om hva man skal ha med seg til timen av papirer. Det ble en del forsinkelser fordi jeg ikke hadde de rette papirene med meg.*

Varierende hvordan samarbeid fungerer

En ansvarsgruppe er sammensatt av personer som bidrar med tjenester eller annen hjelp til en pasient/bruker med behov for langvarige og sammensatte tjenester. Det kan for eksempel være barnevern, psykisk helsevern, fastlege og NAV. Noen av de spurte har hatt ansvarsgruppe, og har dermed vært i møte med NAV sammen med de andre «hjelperne» de treffer.

- *Ja, fastlegen min og en terapeut hadde samarbeid med saksbehandleren. Det var et samarbeid som var positivt for meg.*

Det er ulikt hvordan de opplever nytteverdien av slike møter. Noen synes at det har hjulpet dem fordi de opplever at en eller flere av hjelperne har talt deres sak, mens andre har følt seg «liten» og ikke opplevd at det som var viktig kom frem.

- *En gang skulle fastlegen og NAV samarbeide, men det funket ikke fordi NAV aldri svarte på henvendelser fra fastlegen. Det viste seg at fastlegen hadde tatt kontakt med feil person i NAV, men ingen hadde informert fastlegen om dette. Det skulle egentlig ha vært et samarbeidsmøte mellom NAV og fastlege eller psykolog, men det ble aldri noe av.*

I verste fall er det ikke noe samarbeid i det hele tatt, og den unge blir sendebud mellom de ulike instansene.

- *De burde hatt kontakt med legen min i forkant, sånn at de hadde fått vite hva jeg sliter med.*



UNGDOMMENE ØNSKER AT NAV TAR MER ANSVAR FOR SAMARBEID

- *Nei, til nå har det vært slik at jeg ofte må være mellomledd mellom instansene. De er dårlige på samarbeid seg imellom. Jeg følte at det var greit nok, men at de konsentrerte seg om utfordringer som ikke er så viktig for meg. Jeg prøvde å si noe om det, men følte at jeg ikke ble helt hørt. Møtet skal jo handle om meg, men jeg følte at jeg ikke hadde så mye så mye jeg skulle sagt i forhold til de som liksom er høyere over meg.*

Noen har positive opplevelser med å ha kontakt med ungdomsrådgivere i NAV, mens andre ikke opplevde at systemet alltid var tilpasset ungdom til tross for at de mottok hjelp fra NAV sitt ungdomsteam.

- *Jeg føler at de mangler erfaring på å snakke med ungdom. Det var ikke tilrettelagt for unge, selv om de hadde et ungdomsteam. Hun jeg hadde som veileder der hadde ikke alltid forståelse for mine vansker.*

DEL 3: ER NAV UNGDOMSVENNLIIG?

Voksne for Barn er opptatt av om NAV oppleves tilgjengelig og ungdomsvennlig. Også når Covid-19 endrer det meste.



Å NAVIGERE I NAV KAN VÆRE UTFORDRENDE

- *Man kan si at pandemien på en måte åpnet opp øynene til folk, fordi flere ble pålagt hjemmekontor. Det at folk ble tvunget til å være inne gikk etter hvert utover den psykiske helsen til folk, og da får man mer forståelse for de som trenger hjelp fra NAV, blant annet på grunn av psykiske utfordringer.*

De fleste forteller at de etter hvert fikk alle tjenester tilbake etter lockdown i mars 2020, men at kontakten med saksbehandler ikke lenger er fysisk. Møtene med saksbehandler foregår nå på telefon eller på videomøte. Noe som ser ut til å være greit for de unge.

- *For de som for eksempel har sosial angst og helseangst er jo dette en fordel. Jeg håper at dette kan fortsette, at man kan ha dette som valg også etter pandemien.*

Det var kun én av de spurte som hadde opplevd at kontakten hadde stoppet helt opp. Det var også en som nevnte at arbeidstreningen preges av koronaen fordi det er så mange regler man må følge.

- *Etter koronaen så stoppet kontakten med saksbehandler opp, men jeg får jo det jeg trenger.*

Om tilgjengelighet generelt

De fleste opplever at de får god nok tid hos saksbehandleren. Kun én i gruppa rapporterer at hun får for kort tid, kun 20 minutter hver gang. Hun opplever også at saksbehandleren er vanskelig å få tak i. De øvrige oppgir at de får den tiden de har behov for, mellom 40 minutter og en time.

- *Da jeg møtte opp første gangen, var inngangsdøren stengt. Da var jeg redd for at jeg hadde møtt opp på feil sted. Jeg ventet utenfor, og heldigvis kom saksbehandleren ut og hentet meg. Men sånne ting, som at døren er låst, burde man få vite om før man kommer.*

Flere av de som er mest fornøyd med NAV forteller blant annet at de har mulighet til å sende SMS eller melding på nett saksbehandleren. Det gjør terskelen for kontakt lavere, også om de har glemt noe og trenger kontakt i ettertid av et møte. Flere var også fornøyd med telefonkontakten de har med saksbehandler.

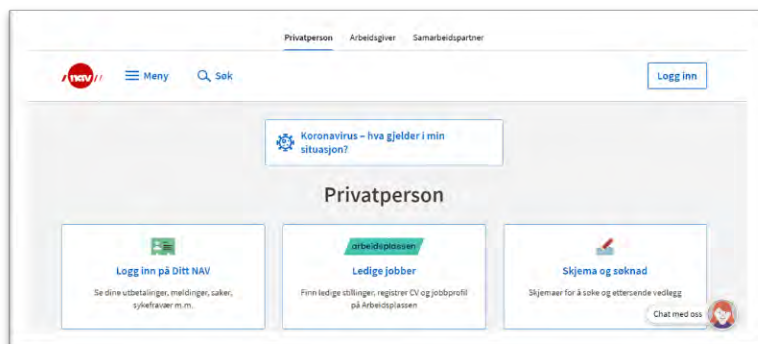
- *99 prosent av kontakten min med saksbehandler er på telefon, og det var det før pandemien og. Det passer meg veldig bra.*

Et innspill som kom når det gjelder informasjon, var at unge selv kan støtte andre unge ved å være åpen og dele erfaringene sine med NAV. Blant svarene ser vi også at noen ikke kan kontakte sin saksbehandler direkte, kun gjennom NAV.no. Og skulle det være noe som burde vært sagt i møtet som akkurat er avsluttet, er eneste løsning å trekke ny kølapp.

- *De kan gjøre skjemaene sine lettere å forstå, med enklere språk. De kan også bruke nettsiden sin litt mer, for eksempel gjøre det lettere å nå saksbehandleren sin på chat der.*

Samtlige elleve nevnte dette med nettsiden til NAV. At det er vanskelig å finne frem og at de vanligste temaene bør flyttes til forsiden, slik at det går raskere å finne frem. Flere opplever at informasjonen både på nett og i skjema har vanskelig og gammeldags språk.

- *Til og med busskort heter ikke busskort der!*



NAV.NO FÅR «SLAKT» FRA UNGDOMMENE

De ber om flere felt å kunne krysse av på, blant annet for psykisk sykdom. Det ble også bemerket at skjema og informasjon er veldig A4, men at det er jo få mennesker som er A4. Et konkret forslag som ble fremlagt er at det utvikles en app der all nyttig informasjon fra NAV beregnet for unge er samlet.

- *Når de skal gi informasjon bør de tenke at det er mormor de skal gi informasjon til. Det må være kortfattet, enkelt og oversiktlig.*

Ungdommene ønsker seg også en erfaringskonsulent som hjelpe dem med å finne frem i NAV-systemet. En som selv har fått hjelp fra NAV som ung vil også være nyttig når det gjelder å gi *håp* til andre unge i NAV-systemet.

- *Alle de skjemaene man må fylle ut er utrolig kompliserte. Jeg måtte ha hjelp fra venner for å fylle de ut. De burde spurt om jeg trengte hjelp til sånne ting.*



SPRÅKET TIL NAV FÅR KLART TOMMELEN NED

FORSLAG TIL HVORDAN NAV KAN BLI MER UNGDOMSVENNLIG

Ungdommene har konkrete forslag og ønsker til hvordan NAV kan bli en bedre medspiller.

→ TILGJENGELIGHET OG KOMMUNIKASJON

- Lag en app for unge i NAV
- Mer oversiktlige nettsider
- Klarspråk i møter, brev og på nett
- Enklere skjema
- Vær tydeligere på hvilke rettigheter jeg har
- Gi beskjed om hvilke papirer jeg skal ha med meg til møter
- SMS-kontakt med saksbehandler
- Få med psykisk sykdom som avkryssingsmulighet
- Send meg lenkene om det er informasjon jeg trenger lese på nett

- *Jeg opplevde ikke å delta i «Folk i arbeid» som ungdomsvennlig. Det er et tiltak for å få folk i arbeid som passet mer for de oppi åra enn for oss som er unge.*

→ SYSTEMET

- Ansett egen erfaringskonsulent for ungdom
- Sørg for overlapp når det er utskifting av ansatte
- Ta ansvaret for samarbeid mellom instanser/hjelpere, ikke overlat det til meg
- Bedre kompetanse på å snakke med ungdom
- Mer kunnskap om psykisk helse
- Sett av nok tid
- Tilpass tiltakene til meg
- Raskere behandlingstid på søknader

- Om NAV er ungdomsvennlig? Både ja og nei. Det er ikke alltid jeg forstår hva de sier.

→ ØNSKER TIL SAKSBEHANDLER/VEILEDER

- Lytte og se meg, ikke bare saken min
- Møt meg med respekt
- Bygg tillit
- Spør om jeg har forstått alt før du avslutter
- Hjelp meg å bevare håp og drømmer
- Husk at jeg må involveres i planene om min fremtid
- Gi tydelige beskrivelser av praktiske forhold
- Raskere respons på henvendelser via nettsiden
- Gi meg bedre oppfølging når jeg har jobbpraksis, legg ikke ansvaret for kontakt over på meg
- Vær varsom! Vi har alle forskjellige grenser
- Ikke anta at jeg er en av dem som prøver å jukse
- Se enkeltindividet
- Ta meg og mine behov på alvor
- Jevn ut styrkeforholdet ved din væremåte
- Tilby meg hjelp med å fylle ut skjemaer

DINE NOTATER:





ER "UNGT NETTVERK" NOE FOR DEG?

"Ungt nettverk" er for ungdom som er mellom 16 og 25 år.
Som har «opp og ned» dager, og ønsker et sted der du kan
være deg. Du kan dele erfaringer med andre ungdommer, finne
triks som hjelper...

Vi hører gjerne fra deg!

Les mer: <https://vfb.no/produkter-og-tjenester/ungt-nettverk/>