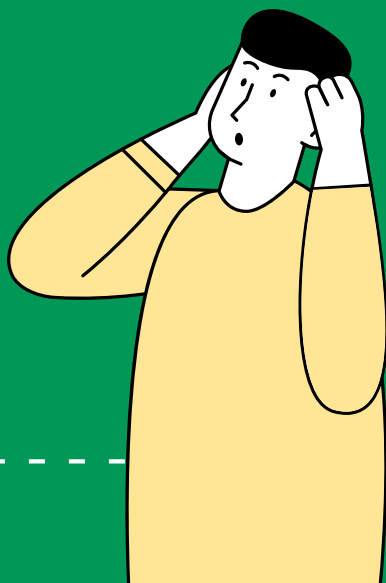




Hvordan  
forholde  
deg til

NAV

# Hvordan forholde deg til NAV





# Vær forberedt!

NAV skal være der for å hjelpe de av oss som trenger og har krav på hjelp. Og de aller fleste får det de skal ha. I 2021 behandlet NAV 1.600.000 søknader. 240.000 av dem ble avslått, men det var bare 67.000 av avslagene det ble klaget på. Det går altså greit for de fleste brukerne og vedtakene. Av de 67.000 klagene ble hele 40% omgjort ved første klagebehandling. Stort sett fordi saken fikk ny og bedre informasjon.<sup>1</sup>

Noen saker kan bli gående opp og ned til stadig nye behandlinger i en prosess som kan ta flere år. Nettopp derfor er et av våre viktigste tips at du forbereder deg så godt du kan før du ber om hjelp. Om du forbereder deg reduserer du risikoen for at prosessen trekker ut i tid. Fristene for første gangs saksbehandling er kort. Fristene for videre klagebehandling er mye lenger, og den blir lenger for hver ny klagebehandling. Tallene over sier at det går greit for de fleste. Om du forbereder deg, øker sjansen for at du blir en av dem. Dette heftet skal ikke fortelle om alle de forskjellige ytelsene NAV kan tilby. Det skal gi deg noen råd om hvordan du enklest mulig kan forberede deg og hvordan du best mulig kommuniserer med NAV for å få riktig resultat på første forsøk, og hvordan du forbereder deg best mulig i tilfelle det ikke går din vei på første forsøk.

Dette heftet er basert på en kurshelg for personer med nevromuskulære sykdommer, med bidrag fra både fagfolk og erfarne brukere. Selv om heftet har en vinkling mot behovene til personer med nedsatt funksjonsevne, vil det nok finnes nyttig informasjon for de fleste andre som skal forholde seg til NAV.

# Hva er NAV, kortversjonen

*«NAV (som opprinnelig sto for Ny arbeids- og velferdsforvaltning) ble opprettet 1. juli 2006 ved en sammenslåing av Aetat og trygdeetaten. NAV-kontorene overtok også ansvaret for økonomisk sosialhjelp.»*

*«NAV er en offentlig etat underlagt Arbeids- og sosialdepartementet som har ansvaret for organisering og finansiering av arbeidsmarkedstiltak, trygdeytelser og sosialhjelp.»*

SNL<sup>2</sup>

Alle norske kommuner har et NAV-kontor som samler både de lokalt ansatte i den statlige arbeids- og velferdsetaten og den kommunale sosialtjenesten. Hver kommune har sin egen avtale med NAV om hvilke tjenester NAV skal tilby i kommunen, så tjenestetilbudet er forskjellig fra kommune til kommune. Tross denne praksisen er det mye som er likt, spesielt fordi det finnes en del regler som er nasjonale.

Forvaltningsloven § 11 pålegger NAV en Veiledningsplikt. Denne plikten skal styres av dine behov, ikke NAVs. Forvaltningslovens forskrift §3 sier at NAV bør bidra med hjelp til å utfylle skjemaer og utarbeide klager eller andre relevante dokumenter når du har behov for det. Det er viktig at du husker på at veiledningsplikten og informasjonsplikten finnes.

<sup>2</sup> «NAV» artikkel snl.no, Store norske leksikon på nett

# Hvordan kontakter du NAV?

Brukerne møter NAV gjennom NAV-kontoret, sin egen arbeidsplass, nav.no, telefon 55 55 33 33, brev, epost og sosiale medier.

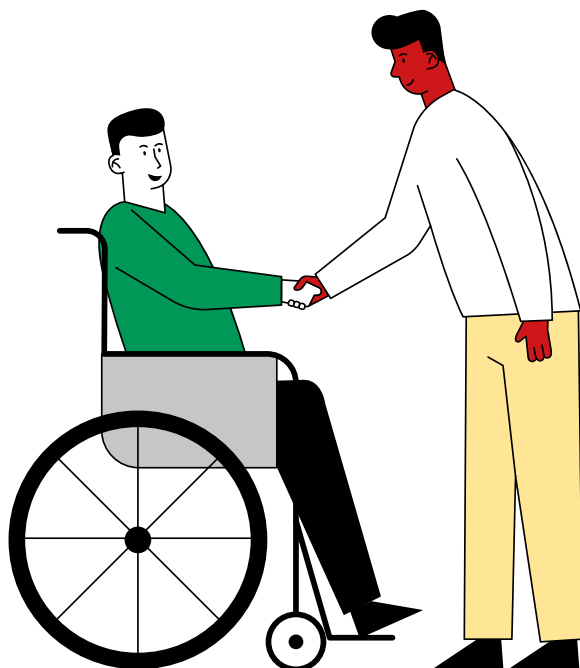
## Ditt NAV og nav.no

De fleste møter mellom NAV og bruker foregår via Ditt NAV på nav.no. Ikke mer enn fem prosent av møtene skjer fysisk og ansikt til ansikt. I tillegg skjer kontakt på arbeidsplassen, per telefon, e-post, brev og i sosiale medier. Mye av kontakten er så rutinemessig at de fleste vil synes at det er greiere å ta det via nav.no, som sending av meldekort, eller spørsmål om enkle problemstillinger.

For Nav er det helt klart en fordel at mest mulig går gjennom nav.no. For NAV er det mye mindre ressurskrevende, og det er en fordel med all kommunikasjon som lar seg registrere og dokumentere automatisk, slik som på nav.no. Akkurat det er viktig for deg også, at alt blir dokumentert. Samtidig er det ikke alltid like lett å få beskrevet situasjonen sin godt nok over nav.no. Om du føler at du ikke får kommunisert det du trenger kan det være lurt å be om et møte med NAV eller ta en telefon.

Om du bare har enkle spørsmål, og ønsker å være anonym, kan du bruke telefon eller chat på nav.no uten å logge deg inn.

Om du trenger tolk for å forstå eller formidle det du skal si, har NAV plikt til å bruke tolk. Dette gjelder om du trenger andre språk enn norsk, er døv, hørselshemmet eller døvblind.



## Veilederen din

Når du kontakter NAV for å få hjelp, får du tildelt en veileder. Veilederne har en vanskelig dobbeltrolle. De skal være samfunnets hjelpere for dem som er i vanskelige livssituasjoner, samtidig er de satt til å utøve kontroll over at det bare er de som har krav på hjelp som skal få det.

Veilederen din er underlagt både Forvaltningslovens § 11 om veiledningsplikt og § 17 om informasjonsplikt. Det betyr at veilederen både har ansvar for å gi deg den informasjonen og hjelpen du trenger og for å få inn den informasjonen som trengs i saken. Likevel ser vi jo at over 40% av alle førstegangsklager på et vedtak blir omgjort nettopp på grunn av nye opplysninger, så det er nok fortsatt et stykke igjen. Klaging og klagebehandling tar mye mer tid enn det å få saken ferdigbehandlet første gangen, så det er viktig å få det riktig første gangen. Uansett hvor

mye det er veilederens ansvar å hente inn all nødvendig informasjon, er det viktig å hjelpe til som best du kan selv.

Du kan måtte forholde deg til stadig nye veiledere, derfor kan det være en fordel å lage deg en oversikt over hvem du er i kontakt med, når og hva dere har blitt enige om og alle detaljene i saken din. Kall det gjerne en *NAV dagbok*. Vi kommer tilbake til hvordan du kan lage deg en slik oversikt senere i heftet. Når du får en ny veileder kan du vise dette til den nye veilederen som utgangspunkt for samtalene deres. Det kan høres ut som mye jobb, men kan gjøre kontakten med NAV lettere over tid.

Det kan finnes mange og kompliserte regler knyttet til saken din. Veilederen din har større forutsetning for å få oversikt og forståelse for disse enn deg. Nettopp derfor er det viktig at du ikke gir deg før også du skjønner hva det handler om. Vær åpen om at det er vanskelig, og at du trenger hjelp til å forstå, så øker sjansen for at dere kommer fram til best mulig løsning sammen. Sørg også for at det dere tar opp og det dere blir enige om blir dokumentert, gjerne ved at veilederen lager et referat som lagres på Ditt NAV. Husk å lese referatet. Gi beskjed om det er noe du er uenig i eller ikke skjønner. Sørg for at det også registreres, og at referatet eventuelt redigeres. Dette gjelder for så vidt all kommunikasjon du mottar fra NAV, alle brev, alle vedtak eller avtaler. Er du i tvil? Ta kontakt og få det avklart og dokumentert.

## Saksbehandleren din

I motsetning til veilederen din, er saksbehandleren vanligvis ikke noen du treffer. Likevel er saksbehandleren viktig, for det er saksbehandleren som skal behandle, forberede og kanskje til og med treffe vedtak i saken din. Nettopp derfor er det viktig at du får med all relevant dokumentasjon og informasjon i saken før den går til saksbehandleren. Sett gjerne opp en liste over hva du synes er viktig, og bruk informasjonsplikten og veiledningsplikten til veilederen din for det den er verdt.

# Brev fra NAV

Nav sender ut tre typer brev

Et **vedtaksbrev** kan være et innvilgelsesvedtak. Du har **fått** noe du har søkt om. Et vedtaksbrev kan også være et **avslag** på noe du har søkt om. I tillegg til å formidle vedtaket vil det følge informasjon om konsekvenser, rettigheter og plikter som følger. Det følger som oftest med informasjon om adgangen til å klage. Selve vedtaket kan av og til utgjøre en veldig liten del av brevet.

**Varselbrev** gir ofte beskjed om mulig stans av ytelse, eller at vedtak om en ytelse vil bli revurdert. Det viktigste er at det er noe du burde vite om, slik at du får mulighet til å uttale deg før de tar en avgjørelse. Varselbrev kan også ofte være et varsel om saksbehandlingstid. Det siste trenger du ikke å gjøre noe med.

**Universelle brev** kan for eksempel være innkalling til et møte eller handle om innhenting av informasjon.

*Brev fra NAV er ofte standardisert. Vanskelig å tyde hva de faktisk mener. Selv om vedtak er positivt så er det 3 sider som forklarer hvordan du kan klage.* ”

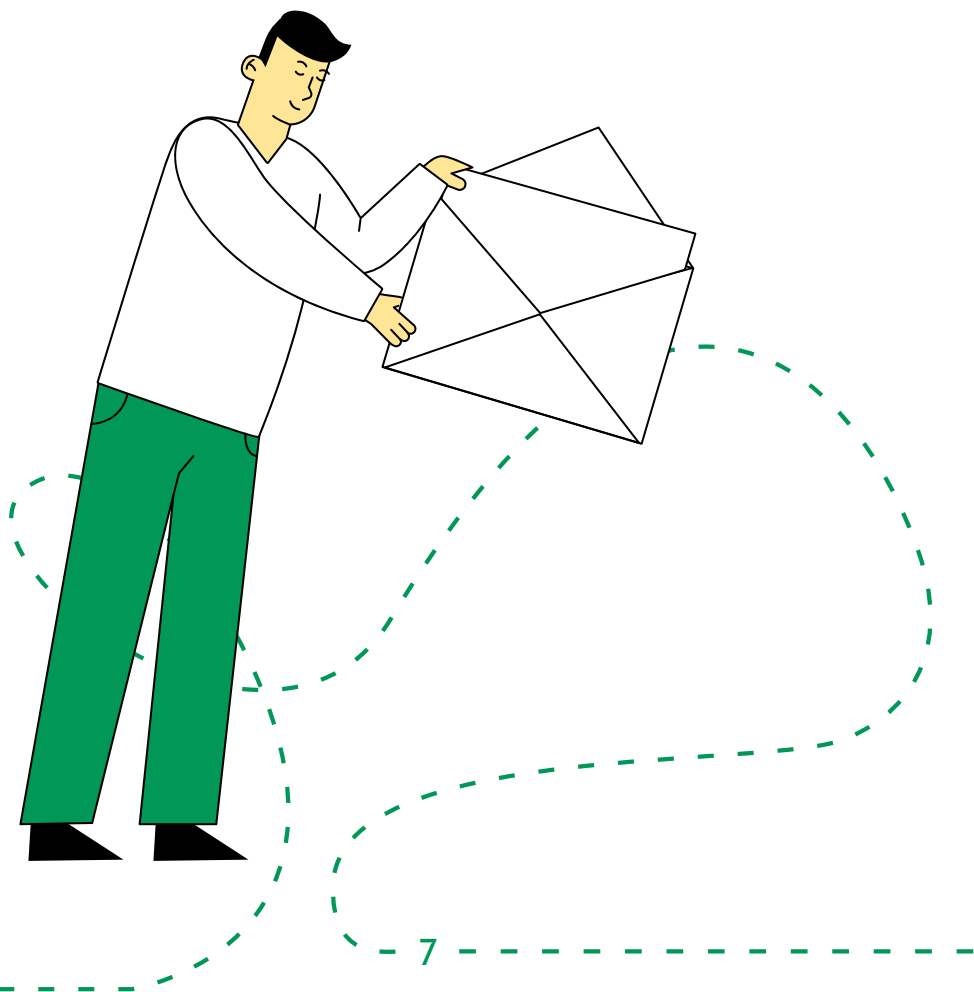
Bruker på *Hvordan forholde seg til NAV* workshop 2023

Ta deg tid til å se grundig gjennom, og prøv å finne ut hva som er det viktigste. Om det er noe i brevet du ikke skjønner, må du ta kontakt med veileder med én gang. Skriv konkret hva du ikke skjønner, og vis gjerne til konkrete setninger i brevet. Har du flere spørsmål bør du nummerere dem, eller skille dem fra hverandre såpass tydelig at det er separate spørsmål. Det øker sjansen for at du får de svarene du trenger.



## Hvordan sende brev *til* NAV

På [nav.no](http://nav.no) finner du en førsteside som du alltid bør bruke når du skal skrive brev til NAV. Denne førstesiden gir deg mulighet til å fylle ut viktig informasjon som bidrar til at brevet havner der det skal og blir fulgt opp på riktig vis. Det beste er å legge førstesiden øverst i papirbunken, skanne alt og sende det til NAV Skanning. Da er alt lagret digitalt, og du får kvittering på at det er sendt.



# Hvordan klage og anke

Søker du opp ordet klage på nav.no, får du opp alternativet «Klage, anke og ros». Det leder deg til en side der du får fire alternativer. Du kan velge å rose noen, og du kan velge å klage på feil på nav.no, viktigst av alt er nok mulighetene til å klage på vedtak eller på service.

I vedtaket skal det stå hvor klage skal sendes. Normalt er det til det NAV-kontoret som har truffet vedtaket. Når de mottar klagen, gjør de en ny vurdering av saken. Det kan bety omgjøring og medhold i klagen eller fortsatt avslag. Blir det ikke omgjøring, oversendes saken til NAV klageinstans. Blir det avslag der også, kan dette ankes inn til Trygderetten. Anken sendes til NAV klageinstans. Husk å klage innenfor klagefristen som er oppgitt i vedtaket!

Når du skriver klager er det viktig å være så saklig som mulig, og styr unna personlige følelser og karakteristikk. «Skriv så kort som mulig» er den klare anbefalingen fra FFOs rettighetscenter. Har du tid, bør du også la klagen hvile over natten og se på den en gang til før du sender den inn. Spør gjerne noen du stoler på om å se over også.

De vanligste grunnene til å levere serviceklager er henholdsvis lang saksbehandlingstid og misnøye med veiledning, informasjon og oppfølging. Inkludert i den siste gruppen er de som klager på problemer med saksbehandler eller veileder, det være seg manglende faglig kunnskap eller at klager mener å ha blitt møtt på en dårlig måte.

Å klage kan være ubehagelig, og det øker behovet for å holde tungen rett i munnen. «Lyspunktet med serviceklager er at mange forteller at det faktisk hjelper å sende serviceklage.»<sup>3</sup>

Under finner du noen grunnleggende punkter FFOs rettighetscenter mener det kan være greit å vite om hvis du vurderer å klage på et NAV-vedtak.

Det å anke en avgjørelse fra NAV inn for retten kan være dyrt. I utgangspunktet må du selv bekoste advokatutgiftene dine, selv om det er gode sjanser for at du kan få dekket hele eller deler av dem om du vinner. Om du taper kan du til og med bli ilagt å betale saksomkostningene til NAV. Om du har dårlig råd, finnes det en mulighet for å få dekket utgiftene dine til advokat:

*Søknad om fritt rettsråd kan innvilges til den som har inntekt og formue under bestemte grenser fastsatt av departementet, i følgende tilfeller:* ”

[...]

*6. i klagesaker etter folketrygdloven § 21-12.*

[...]

*I saker som nevnt i annet og tredje ledd, kan det innvilges fritt rettsråd selv om de økonomiske vilkår i annet ledd ikke er oppfylt dersom utgiftene til juridisk bistand blir betydelige i forhold til søkerens økonomiske situasjon.*

Lov om fri Rettshjelp § 11

*Inntektsgrensen for fri rettshjelp er kr 350 000,- for enslige og kr 540 000,- for ektefeller og andre som lever sammen med felles økonomi. Formuesgrensen for fri rettshjelp er kr 150 000,-* ”

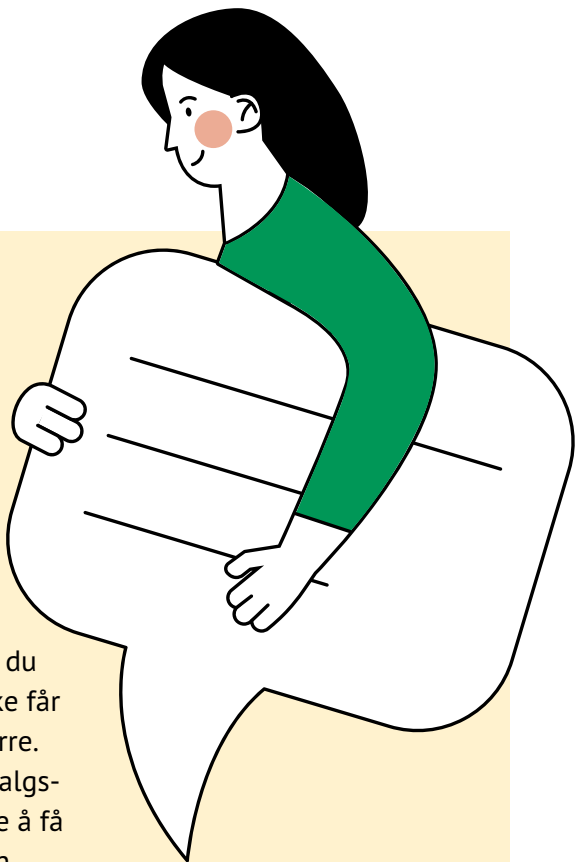
Forskrift om fri rettshjelp § 1-1.

Disse beløpene vil nok endre seg etter at dette heftet er skrevet, så det kan være greit å sjekke selv.

# Hvordan forbereder du deg til å ringe eller møte NAV

- Skriv ned en liste med oversikt over hva du vil frem til med samtalen. Sjekk mot denne mot slutten av samtalen for å sikre at du ikke har glemt noe viktig.
- Tenk gjennom om det er noen informasjon du burde ha tilgjengelig, slik at du ikke må utsette deler av det du vil ta opp til et senere møte. Dette kan være erklæringer eller attester fra lege, fysioterapeut, ergoterapeut, arbeidsgiver eller andre. Det er også nyttig å ha lest gjennom disse i forkant, så du ikke får noen overraskelser.
- Spesielt om du skal ringe, er det lurt å sette av tid. Køen kan være lang, så det kan være greit med tilgang til noe å drikke eller lese mens du venter.
- Vær positiv når du kommer gjennom. Det kan ha tatt lang tid, men det er ikke den som svarer sin skyld. Vær høflig og hyggelig. Dette er kanskje det viktigste tipset som går igjen. Du kommer langt med god folkeskikk. Selv når du ikke føler at samtalen går din vei, har du alt å hente på å holde deg så positiv og høflig som du klarer. Prøv så godt du kan å være imøtekommande, og ikke gå ned i noen skyttergrav om det buttrer imot.

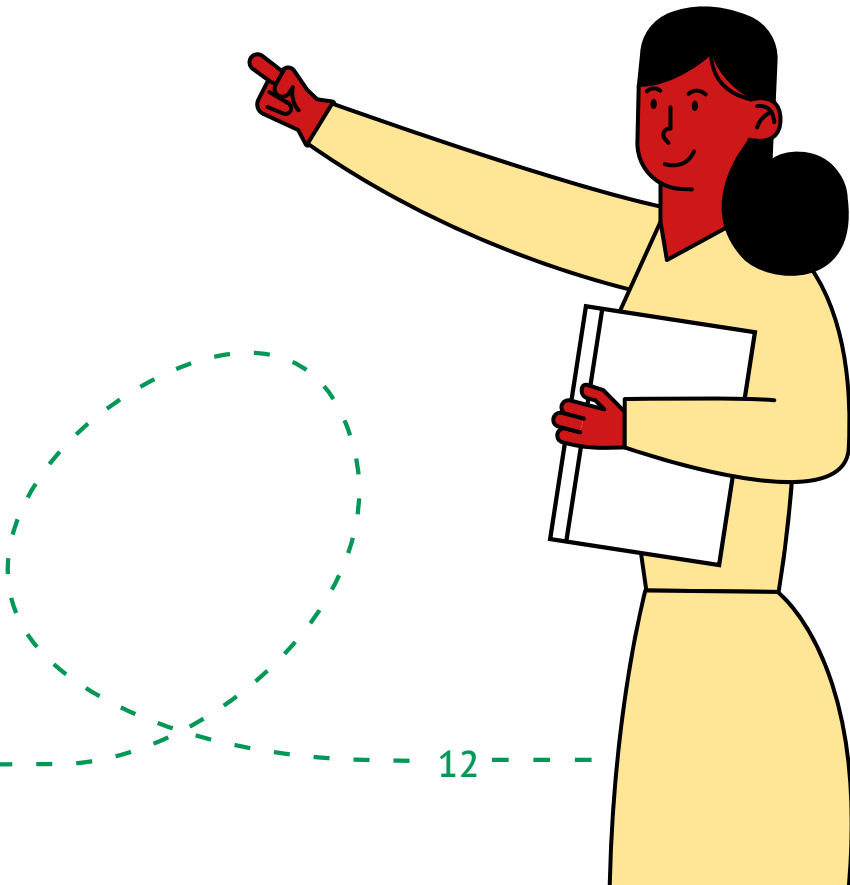
- Om du synes det er skummelt eller vanskelig å møte opp på NAV alene, kan du vurdere å ta med deg noen du stoler på. Det er tillatt og kan være veldig nyttig.
- Skriv ned navnet på den du får prate med. Om du ikke får det med deg, bør du spørre. Be også om direkte innvalgsnummer, så det er lettere å få tak i vedkommende igjen.
- Be om å få tilsendt en oppsummering av hva dere kom frem til med samtalen.
- Om dere avtaler at den du prater med skal ringe tilbake eller ta kontakt på annet vis, og det ikke skjer i løpet av to til tre virkedager, er det greit å ringe opp igjen eller spørre via *Ditt NAV*. Du kan ha blitt glemt.



# NAV-dagbok / Logg

Det meste av kontakten din med NAV lagres automatisk på *Ditt NAV* på nav.no. Det er nyttig, men det er ikke alt som blir lagret der automatisk. Spesielt ikke slikt som blir sagt muntlig mellom deg og veilederen din. Dessuten kan du oppleve å måtte bytte veileder flere ganger. Derfor er det å anbefale at du lager en slags dagbok over kontakten din med NAV.

Skriv ned hvem du har vært i kontakt med, dato, hva du har spurt om, informasjon du har mottatt og hva dere har blitt enige om. Dette kan være veldig nyttig å ha lett tilgjengelig og kunne vise til når du får en ny veileder.



# Allierte kan hjelpe med dokumentasjon

Det er ikke bare du som må prøve å snakke samme språk som NAV. Det finnes også noen som kan bidra på dine vegne, som har en fagkunnskap og et språk det er lettere å få NAV til å høre på.

*Lurt å bruke ergoterapeut i kommunen. De kan «språket» til NAV. De som har brukt hjelp har oftest fått det de søker om. De vet også hva som finnes og ofte finner de noe som dekker ditt behov bedre enn den hjelpemiddel du selv plukket ut. Erfaringer fra søknader sendt av for eksempel Beitostølen eller Sunnaas blir innvilget. De snakker også NAV-språk.* ”

Innspill fra bruker-arbeidsgruppe på *Hvordan forholde seg til NAV* workshop 2023

## Kommunal ergoterapeut

Trenger du hjelpemidler er en kommunal ergoterapeut den fremste allierte du kan skaffe deg. Om du ringer eller sender e-post til service-torget eller lignende i kommunen din, vil de sette deg i kontakt med en ergoterapeut som vil hjelpe deg. Det er ergoterapeutens jobb å vurdere behovene dine og hvilke hjelpemidler som er best egnet for deg. Ergoterapeuten kjenner til hva det er mulig å få og hvordan dette skal beskrives på en måte NAV forstår. Stort sett gir ikke NAV hjelpemidler uten en anbefaling fra en kommunal ergoterapeut, så det er her du begynner. Mange opplever også at ergoterapeuten kommer med forslag til bedre hjelpemidler og løsninger enn man selv så for seg. Har du ergoterapeuten med på laget er du et godt stykke på vei, selv om det fortsatt er en saksbehandler i NAV som skal ta avgjørelsen.

## Fastlege

Fastlegen din er din viktigste allierte når du skal dokumentere at du er syk eller har nedsatt arbeidsevne. Likevel er det slik at når noe er utenfor det fastlegen er spesialist på, kan han henvise deg til leger som er spesialister på et annet medisinsk fagfelt, til rehabilitering eller annen behandling. Om dette er tilfellet, kan det være nyttig å få nødvendig dokumentasjon fra disse.

## Legespesialist

For å få time med en spesialist må du henvises av fastlegen din. I mange sammenhenger kan en dokumentasjon fra en spesialist som har undersøkt eller behandlet deg veie tyngre enn dokumentasjon fra en fastlege som er spesialist i allmenntilleggsmedisin.

## Rehabiliteringsinstitusjoner

Om du har vært til rehabilitering, vil også dokumentasjon fra lege, fysioterapeut eller annet fagpersonell ved rehabiliteringsstedet kunne være viktig dokumentasjon til saken din hos NAV. Flere deltakere på kurset som dette heftet er basert på fortalte at søknader sendt av eller med dokumentasjon fra slike rehabiliteringssteder hadde lettere for å bli innvilget.

## Rettighetscenteret

Dette avsnittet er nok bare relevant for deg som har en funksjonsnedsettelse. Rettighetscenteret er en del av Funksjonshemmedes fellesorganisasjon, FFO. Der har de eksperter på rettighetene til personer med nedsatt funksjonsevne. De kan hjelpe deg med å få vite hva som er den faktiske rettstilstanden, hva har du krav på og hvor du finner hjemmelen for at du har denne rettigheten. Rettighetscenteret kan bare tilby råd og veiledning – du må selv ta saken din videre og følge opp. Du står likevel mye sterkere når du vet hva du har rett på, hvilken lov, regel eller paragraf du skal henvise til og hvordan du skal gå frem for å få det.



# Hvordan forklare fatigue

*Fatigue er en overveldende utmattelse som ikke blir bedre av søvn eller hvile. Fatigue kan være fysisk, psykisk eller begge deler. Det er et symptom som er vanlig ved mange sykdommer.* Norsk helseinformasjon, nhi.no

*Mange som har fatigue sliter med at omgivelsene tror de er late, men fatigue er faktisk noe som legger begrensning for hvor mye man klarer å gjøre. I hverdagslig norsk kan man si at fatigue betyr utmattelse. Mange har tilstander som gjør at de blir lettere utmattet enn andre. På toppen av det hele kan det ta mye lengre tid å hente seg inn igjen.*

«Du ser da frisk ut! Fatigue for muskelsyke og alle andre» Foreningen for Muskelsyke (2023)

Noe som ofte er vanskelig å forklare, for muskelsyke og mange andre, er hvordan helsetilstanden din tapper deg for krefter. Dette gjelder spesielt de med mer usynlige funksjonsnedsettelse. Av og til kan det være viktig å forklare for veilederen eller saksbehandleren din at det finnes en rekke oppgaver du kan klare å gjennomføre hver for seg, men at selv enkle oppgaver kan medføre at du blir så sliten at du må kutte ut andre oppgaver i løpet av dagen. Batteriene er rett og slett ikke store nok, og de lades ikke like fort som hos andre. Om du sliter med fatigue er det ikke bare å «ta seg sammen». Er det ikke nok krefter, så er det ikke mer å hente. Det kan være skadelig å presse seg selv for hardt også. Foreningen for muskelsyke har gitt ut heftet «Du ser da frisk ut! Fatigue for muskelsyke og alle andre.» Her finner du informasjon om fatigue som kan være nyttig for deg i hverdagen. Heftet kan også være til hjelp når du vil kommunisere hva denne utmattelsen fører til for deg, slik at NAV best mulig kan forstå situasjonen din og bidra.

*Det er tøft å male ut om den verste dagen og alt en ikke kan. Vi vil ofte være bedre enn vi er.*

Bruker på «Hvordan forholde seg til NAV»-workshop 2023

# Aktivitetsdagbok

For deg med nedsatte krefter anbefaler forfatter og coach Kristina Vedel Nielsen å lage en aktivitetsdagbok for å dokumentere arbeidsevnen din. Selv om du har krefter til å gjennomføre forskjellige oppgaver hver for seg, er det ofte slik flere kan bli mye, og de kan påvirke muligheten til å gjøre andre og viktigere aktiviteter.

Av og til kan det være viktig å vise både veileder og saksbehandler hvilke prioriteringer du kan være nødt til å gjøre.

Det kan være nyttig å dele oppgavene du bruker krefter på i kategorier. Vedel Nielsen bruker følgende kategorier:

- Sove
- Hvile
- Spise
- Familie/barn/venner
- Avtaler (NAV, lege, fysioterapeut, jobb m.m.)
- Aktiviteter

Nielsen har valgt å bruke et ruteark med dager delt inn i tidssoner der hun bruker fargekoder for hver av disse kategoriene. I tillegg bruker hun en siste farge, svart, for å markere symptomforverringar som søvnforstyrrelser, smerter, utmattelse og så videre. Om du selv ønsker å bruke ruteark og farger, eller bare å føre dette i et slags dagbokformat er opp til hva du føler deg komfortabel med.

Om du vil vise hvordan valg av hva du bruker krefter på påvirker hverdagen din, kan en enkel aktivitetsdagbok være nyttig. Velg deg noen dager over en periode. Vis hva du har gjort. Forklar hva hver enkelt oppgave tar ut av deg og litt om hvilke oppgaver du ikke rekker over.

Her er noen punkter du kan vurdere å skrive om:

- Hvordan blir du påvirket av forskjellige aktiviteter?
- Hvilke symptomer har du hele tiden? Hvilke symptomer kommer bare etter visse aktiviteter eller når du blir for sliten?
- Hvilke aktiviteter gir størst utslag på symptomene dine?
- Trenger du å hvile i løpet av dagen? Hvor lenge per gang? Kan anstrengelse gjøre at det tar enda lenger tid å hente deg inn igjen?
- Er det oppgaver eller aktiviteter du klarte å gjennomføre før som du nå er nødt til å prioritere vekk?
- Hvor lenge kan du holde på med kognitivt arbeid som å lese eller skrive før det går ut over konsentrasjonsevnen din. Blir det vanskeligere å fokusere øynene? Stokker bokstaver seg?

En slik aktivitetsdagbok kan være med å vise hvilke behov du har i hverdagen og hva som må til for at mulighetene dine og prioriteringene ikke skal være for urimelige.<sup>4</sup>



# Å snakke samme språk

Rådgivere i NAV bruker i stor grad et fagspråk som ikke alltid samsvarer med det språket du bruker i dagligtale. Til dels er dette fagspråket nødvendig, for det er viktig at de bruker et språk som er klart og presist. Det skal ikke være tvil om hva de mener når andre i NAV skal se over hva som blir notert og eventuelt vedtatt i saken din. Det vil si at hva du søker om blir omtalt med de samme ordene som står i regelverket saken skal behandles etter. Ikke minst er det viktig at det er de riktige ordene som brukes for å beskrive om du oppfyller vilkårene.

*Da jeg skulle søke om en tilpasset sykkel, oppdaget jeg at det var viktig at jeg ikke skrev treningshjelpemiddel. Jeg måtte skrive aktivitetshjelpemiddel.<sup>5</sup>*

”

Ordningen for aktivitetshjelpemidler skal hjelpe personer med nedsatt funksjonsevne å kunne delta i fysisk aktivitet. Da må du argumentere med hvilke aktiviteter du kan gjennomføre med det nevnte hjelpemiddelet, som du ikke kunne gjort ellers. Jo mer språket du bruker tilsvare det NAV bruker, jo bedre sjanse er det for at det du ønsker deg blir innvilget. Selvfølgelig er det slik at NAV-ansatte ofte kunne bruke mer tid på å snakke ditt språk, men noe av det lureste du kan gjøre er å prøve å notere hvilke ord og betegnelser veilederen din bruker om noe du trenger.

*Jeg søkte om å få en rullestol med «ståfunksjon» fordi det er sunnere for meg å kunne bytte stilling. Det er blant annet godt for skjelettet og fordøyelsen. Det ble helt feil. Du må argumentere med hva vi kan mestre med hjelpemiddelet du trenger.... Det blir altfor lett å prate forbi hverandre.<sup>6</sup>*

”

NAV har ikke hjemmel for å gi deg helsehjelp, men de har hjemmel for å gi deg hjelpemidler for til å kunne gjennomføre nødvendige aktiviteter. Det er nok ikke noen i NAV som synes det er et problem at et hjelpemiddel kan gi deg bedre helse, men det gir dem ikke lov til å innvilge hjelpemiddelet. Hjelpemidler som gjør det lettere for deg å være i arbeid kan være lettere å få innvilget, men det finnes også annet som kan hjelpe. En gruppe brukere foreslo å «*Bruke ord som å bidra og bety noe viktig for andre. Det er god samfunnsøkonomi*». Du skal leve et liv og ha muligheter til å bidra sosialt og på andre måter.

Det blir altså viktig å finne ut hva det du trenger kalles i «NAV-språket» og hva som er vilkåret for å få dette. Heldigvis vil det ofte være noe fastlegen din eller ergoterapeuten din kan hjelpe deg med. Hvis ikke er det lurt å spørre saksbehandleren direkte, skriv det ned og lag din egen lille ordbok.

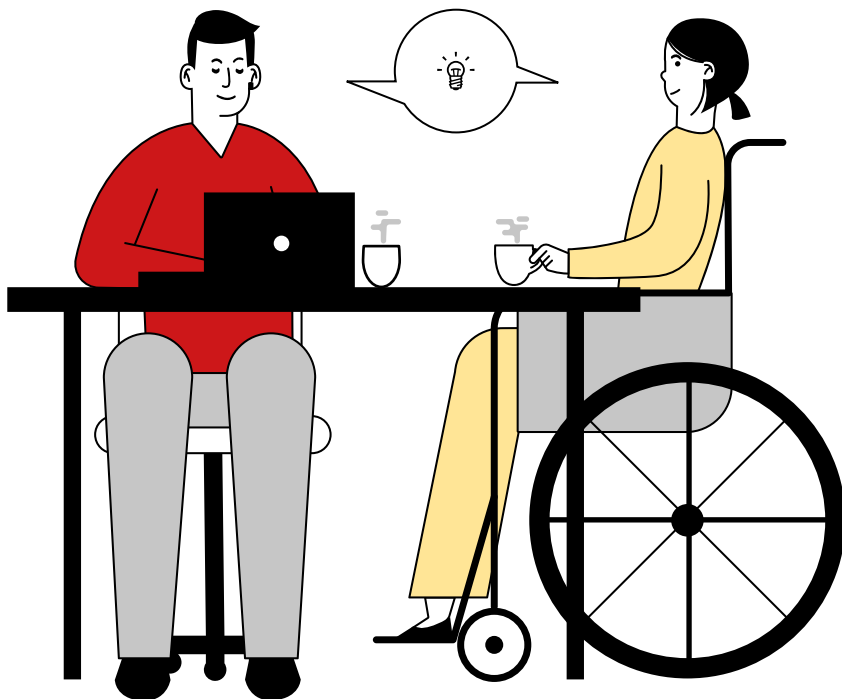
*Rådgivere har et fagspråk for å være sikker på hva de snakker om sammen, men de kan bli flinkere til å legge om språket i kontakt med brukerne. [...] Vi tror det er viktig å snakke med et positivt utgangspunkt, være høflige.<sup>7</sup>* ”

Det er nok ikke alltid like enkelt å gå inn i en samtale med et positivt utgangspunkt, spesielt om man har hatt en eller flere dårlige erfaringer. Likevel fikk vi flere tilbakemeldinger om at dette hjelper. «*Og så må vi aldri gå i skyttergraven*.» Selvfølgelig er det frustrerende om kommunikasjonen med veilederen din ikke fungerer som du skulle ønske, men det er mer fruktbart å prøve å finne en løsning enn å sette seg på bakbeina.

*Ofte opplever vi nedlatende språk fra NAV. Som fordi vi sitter i rullestol så skjønner vi ingenting.*<sup>8</sup>

”

Dette er nok en erfaring flere kjenner seg igjen i, og om det er tilfellet er det greit å gjøre det klart at funksjonsnedsettelsen din ikke har noen innvirkning på dine kognitive evner. Tenk deg likevel om et lite øyeblikk først. Er det mulig at veilederen din bare prøver å forklare noe uten bruk av det omtalte fagspråket? Er du fortsatt sikker må du si ifra. Det er viktig at veilederen skjønner hvilket nivå du er på.



# Andre råd fra brukerne

«Husk NAVs vilkår. Det hjelper ikke å be om et hjelpemiddel fordi det er godt for helsa di, når det avgjørende ordet for å få aktivitetshjelpemidler er aktivitet.»

«Et tips er å bruke chat/melding funksjon. Erfaring viser at å ringe er ikke så lurt bestandig. Man får feil informasjon fra NAV og man har ingen bevis at du har fått feil informasjon. Har man det skriftlig så har du bevis, samtidig så eliminerer det lettere misforståelser. Heldigvis hadde dette ingen økonomisk betydning for personen, bare litt ekstra arbeid. Når man allerede er sliten av sykdom så er det greit å unngå sånne ting.»

«Ta fastlegen med på møter i NAV og i helse og omsorg i kommunen for praktisk bistand. Legen lærte også mye av det.»

«Som bruker må du være ydmyk, ikke en besserwisser.»

«I tillegg til nav.no vil jeg anbefale å se på nettsiden kunnskapsbanken. net.» Nettsiden blir drevet av fagfolk i NAV. Den er kanskje litt faglig i språket, og mest rettet mot ansatte i NAV og andre fagfolk, men det finnes mye god informasjon der.

«Når du skal forklare hva du trenger må du bruke den tyngste dagen som eksempel. Den dagen helsen din er dårligst.»

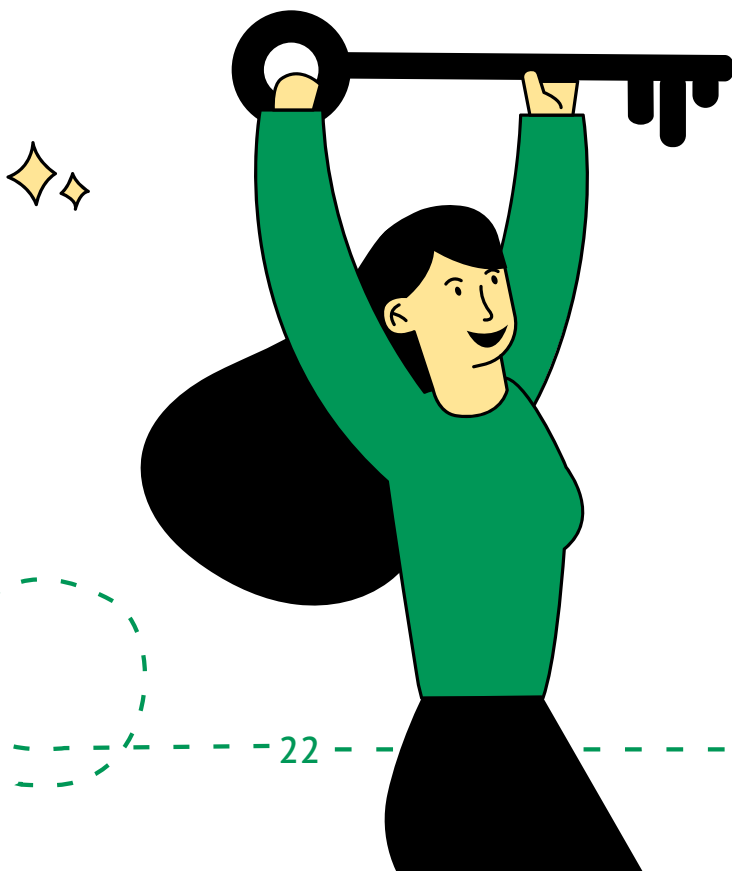
«Det er ikke bare de dagene du er i god form du skal klare deg.»

«Det er tøft å male ut om den verste dagen og alt en ikke kan. Vi vil ofte være bedre enn vi er.»

*«Det virker som om NAV ikke tør satse hvis de opplever at en med funksjonsnedsettelse ikke får til å jobbe. De tør ikke satse på neste mann. De slutter å prøve hvis de opplever en deltaker som de ikke får ut i arbeid. Det er kun én, mange kan det gå bra med. De må ikke gi opp, men alltid tenke på den det gikk bra med.»*

Om du møter en slik holdning blir det desto viktigere for deg å forklare hvorfor akkurat du kommer til å kunne klare å jobbe om du får den hjelpen du trenger.

*«Bort med håndbrekket og inn med gasspedalen – funksjonshindrede vil arbeide»*





# Gode erfaringer med NAV

Mange av brukerne som bidro i dette prosjektet fortalte om vanskeligheter og frustrasjoner i samhandlingen med NAV, men for ikke å svartmale: Det kom noen positive også.

*«Kom for å diskutere framtida for høyere utdanning, og NAV foreslo bolig og trygd. Den NAV ansatte ble inspirert av min entusiasme og gav tilskudd til kjøring, bøker med mer. «Det var en øyeåpner.» sa den ansatte. Det at noen ikke får til, betyr ikke at andre med samme utfordring ikke får det til.»*

*«Praksisplasser er viktig for å avklare om de kan jobbe og hvor mye. Noen blir positivt overrasket over at en i rullestol har ansvar for praksisplassen. Det viser at det går an å få til mer enn det kan se ut som.»*

*«Omskolering som ga kontorjobb med utfordrende og interessante arbeidsoppgaver. Mulighet til å ta en bachelor. NAV betalte trygd (attføring og senere AAP) under skolegangen, stipend til bøker, og dekket reise til og fra utdanningssted (billigste)»*

*«Når man slet litt med søknader og CV og ikke ble kalt inn til intervjuer så tilbød NAV jobbsøkerkurs som var veldig bra. Jobbing med CV og søknader med tips og hjelp. Trening på intervjusituasjoner med filming og gjennomgåelse av spørsmål man kunne få. Kurset gjorde at jeg ble endelig innkalt til intervjuer og fikk jobb.»*

*«Uføretrygd avgjort fra det ble sendt i posten til vedtak på nav.no på kun 3 uker.»*

*«Alltid god hjelp på NAV hjelpemiddelsentralen Buskerud.»*

Dette heftet er utarbeidet etter et kurs Foreningen for muskelsyke arrangerte med finansiering fra Helsedirektoratet og faglige bidrag fra NAV Vest-Viken, Rettighetssenteret til Funksjonshemmedes fellesorganisasjon samt forfatter og coach Kristina Vedel Nielsen.



Funksjonshemmedes  
fellesorganisasjon



Helsedirektoratet

## Litteratur- og referanseliste

*Brukererfaringer fra Rettighetssenteret* Foredrag av Live Krokenes Berg på *Hvordan forholde seg til NAV* workshop, Scandic Asker 22.-24. oktober 2023

Tilbakemeldinger fra brukere på *Hvordan forholde seg til NAV* workshop, Scandic Asker 22.-24. oktober 2023

*Den lille røde bok for deg som møter NAV*  
Kristina Vedel Nielsen og Roger Pihl, 2022

Lov om behandlingsmåten i forvaltningsaker  
(forvaltningsloven)

Lov om folketrygd (folketrygdloven)

*Raskt og riktig – En helhetlig gjennomgang av klage- og ankestrukturen i Arbeids- og velferdsetaten og Trygderetten*, NOU 11:2023

*Du ser da frisk ut! Fatigue for muskelsyke og alle andre*. Foreningen for Muskelsyke, 2023

kunnskapsbanken.no

nav.no

”

*Vi synes at denne helgen har hjulpet oss til så snakke med NAV på en annen måte enn det vi har gjort til nå, og at vi får mer informasjon som hjelper oss.*

Bruker på «Hvordan forholde seg til NAV»-workshop 2023



