

NAV – Kontorene mangler ikke bare teleslynge, men kunnskap om hørselshemming og døvhet.

Det kommer fram fra ***funn og anbefalinger fra Riksrevisjonens undersøkelse*** at to av tre NAV – kontorer mangler skrankeslynge / teleslynge. Verken NAV – kontorene eller andre offentlige bygg tilrettelegger tilstrekkelig nok for personer med funksjonsnedsettelse, mener Riksrevisjonen.

Saksbehandlere har dessverre ikke nok kunnskap om hørselshemming eller døvhet når personer som oppsøker NAV – kontorene som ønsker å få hjelp. Det skulle være for oss helt unødvendig å måtte fortelle at en har faktisk et hørselsproblem eller at man er døv. Dette lar seg ikke kurere med en "heksedrikk". Den er faktisk vedvarende, og det er heller ikke en smittsom sykdom. En blir heller ikke hørende igjen dessverre, selv om en skulle ha ønsket dette. Saksbehandler har inne på sine databaser alt det de trenger av opplysninger om oss brukere hvis de bruker litt av sin tid på å finne dette fram på sine skjermer. Dessverre opplever en ofte at dette er vanskelig å få gjennomført, selv om det bør og skal være en enkel sak som overhode ikke skal by på noen form for problemer.

Hørselshemmede opplever og av egen erfaring at teleslyngen/skrankeslyngen ikke er i bruk. Dette fører til kommunikasjonsproblemer. Når en så påpeker dette til saksbehandler vet de ansatte ikke hvordan dette skal brukes. Døve må ha tolk med seg, eller at alt må skrives ned på papir, og en må ha avtalt time på forhand. Veldig stor frustrasjon for oss brukere.

Riktig utstyr fører til at bruker og saksbehandler kan føre en normal samtale med et normalt stemmevolum.

En opplever at når dette svikter, bruker saksbehandler å heve stemmen noe hakk høyere, som ikke er noe hyggelig opplevelse for brukere. Ofte er NAV – kontorene fult av folk, masse støy rundt, og ikke minst en radio som står på og surrer. Åpne luker med bare små skjermer slik at en kan høre sidemannen prate.

Hvor er diskresjonen blitt av?

Svært ofte opplever også brukere at det ikke finnes kunnskap innen hørselshemming og døvhet når det gjelder om sitt eget hendikep fra saksbehandlere.

Det er svært viktig og nødvendig om en skal få til en bedre kommunikasjon mellom bruker og saksbehandlere i de ulike offentlige bygge og på NAV – kontorene at en har gjensidig forståelse for hverandre.

Dette letter sakens gang mye bedre.

En bruker bør få kunne slippe å gjenta seg selv at en ikke har oppfattet hele budskapet.

Lengre samtaler mellom bruker og saksbehandlere på NAV – kontorene bør gjøres på egne møterom, hvor her og bør tilrettelegges for hørselshemmede og døve. Det står at dette skal være et krav om at det skal være teleslynge på et av møterommene.

Det bør ivareta behovet til hørselshemmede og døve som oppsøker NAV – kontorene på en mye bedre måte, enn hva det er pr. i dag.

Dessverre er det kun 10 kontorer som har installert teleslynge på et møterom, og dette er altfor dårlig.

Norge innførte Diskrimineringslov og tilgjengelighetslov den 1. januar 2009 som sier at det er forbudt å diskriminere personer med nedsatt funksjonsevner.

Når skal vi hørselshemmede og døve bli ivaretatt på lik linje som hørende personer?

Med vennlig hilsen
Hilde-Jannecke Hellestvedt
Bergen 8. mai 2009