



Høring – frist 15. september, 2018

Strategi for brukermedvirkning i NAV

Vi vil gjerne invitere dere gi innspill til en ny strategi for brukermedvirkning på system- og tjenestenivå i NAV.

Fristen for å komme med innspill til strategien er **15.september 2018**.

Vi vil her kort gjøre rede for bakgrunn og oppbygging av strategien. I tillegg har det kommet inn mange forslag til hva som bør gjøres de kommende årene, og vi vil be om innspill på de forslagene som har kommet inn, og gi dere mulighet til å komme med nye eller utfyllende innspill.

Bakgrunn

Med etableringen av NAV i 2006 ble brukermedvirkning lovfestet. Det ble bestemt at det skulle opprettes brukerutvalg både sentralt (direktoratet), regionalt (fylkene) og på lokalt (i kommunene) nivå.

Brukermedvirkning er hjemlet i NAV lovens §6, der det står:

"Arbeids- og velferdsetaten skal sørge for at representanter for brukerne får mulighet til å uttale seg i forbindelse med planlegging, gjennomføring og evaluering av etatens tjenester."

Formålet med brukermedvirkning på systemnivå var å involvere brukerne for å sikre at NAV leverte tjenester som møtte brukernes behov. Brukerne skulle delta i «planlegging, gjennomføring og evaluering».

Brukermedvirkning var upløyd mark både for etaten og for brukerrepresentantene, noe som ble dokumentert i forskningsrapporten «Et bedre NAV for brukerne» fra FAFO i 2015. Der kom det frem det var store forskjeller på hvordan dette arbeidet fungerte. Rapporten viste at det var et stort potensiale for utvikling av brukermedvirkningen i NAV. Funnene viste at det var utfordringer knyttet til sammensetning, arbeidsform og betydning – og sist men ikke minst at over halvparten

av enhetene i NAV manglet velfungerende brukerutvalg.

Med bakgrunn i dette startet NAV et utviklingsarbeid for brukermedvirkningen i NAV

Metode

Denne strategien er utarbeidet på initiativ fra Sentralt Brukerutvalg, og har blitt utviklet sammen med brukere og ansatte i NAV. Gjennom to større workshops i 2017 og 2018, har det blitt samlet inn innspill fra over 150 representanter fra ulike brukerutvalg og ansatte fra ulike nivåer og linjer i NAV. Forslagene er bearbeidet av en bredt sammensatt strategigruppe i samarbeid med en sekretariatsgruppe, og sendes våren 2018 ut på høring til berørte organisasjoner og alle brukerutvalg i NAV. Strategien skal ferdigstilles i september 2018.

Strategigruppen er sammensatt av:

Elin Stoermann-Næss, Leder i Sentralt brukerutvalg
Line Eikenes Langsholt, Nestleder i Sentralt Brukerutvalg
Kirsten Isdahl Bakke, Leder for brukerutvalget i Tønsberg og i Vestfold
Kristin Skåre, Arbeids og Velferdsdirektoratet
Esther Gilen, NAV-leder Lillehammer-Gausdal/Eableringstøtteprosjektet
Bernhard Grønnevik, Kommunikasjonsrådgiver NAV Vestfold
Elisabeth Blørstad, Fylkesdirektør NAV Agder
Torgils Lutro/ Vibeke Johnsen, NAV Kontaktsenter Hordaland
Pål Isdahl Solberg, Medvirkningsagentene

Begrepsavklaring

Brukerdrevet tjenesteutvikling

Når tjenester blir utviklet i tetttest mulig samarbeid brukerrepresentanter, slik at tjenestene blir best mulig for begge parter

Samskaping

Samskaping handler om å involvere alle interessenter når tjenester skal utformes. Med samskaping bringer du viten, ressurser og kompetanser sammen fra innbyggere, sosiale entreprenører, foreninger og bedrifter og utvikler felles løsninger sammen med de involverte innbyggere, i stedet for til dem.

Fasilitering

Fasilitering er kunsten å tilrettelegge og lede møter. Å fasilitere vil si å gjøre det lettere for noen å nå et mål. En fasilitator legger til rette for at gruppe medlemmer skal utveksle ideer og finne løsninger, og gjennom ulike verktøy legge til rette for at man kan oppnå noe man ikke ville klart like bra på egen hånd.

Begrepet brukermedvirkning er mangfoldig, og det eksisterer en rekke ulike definisjoner. Det er vanlig å skille mellom brukermedvirkning på tre nivåer, henholdsvis individ-, tjeneste- og systemnivå

Brukermedvirkning på individnivå handler om den enkeltes rettigheter og muligheter til å ha innflytelse på sitt individuelle støtte- eller behandlingstilbud. Det betyr at den enkelte skal påvirke forhold som gjelder seg selv og egne behov.

Brukermedvirkning på tjenestenivå innebærer at brukerrepresentanter inngår i et likestilt samarbeid med fagpersoner fra tjenesteapparatet. De er aktivt deltakende ved utveksling av kunnskap og erfaringer for å endre behandlingstilbud og tjenester.

Brukermedvirkning på systemnivå er en arbeidsform hvor brukergrupper og brukerorganisasjoner involveres i planlegging av tiltak og tjenester som har allmenn betydning og deltar i råd eller utvalg på styringsnivå.

Brukermedvirkning på tjeneste- og systemnivå anvendes når lærings- og mestringstilbud skal utvikles, etableres eller forbedres. Brukermedvirkning på individnivå står sentralt når deltakere bidrar til å tilpasse tilbudet til den enkeltes ønsker og behov.

(Ann Britt Sandvin Olsson, André Vågan, 2016)

Representasjon

Å sikre god bredde og representasjon i et utvalg er utfordrende, og det er flere hensyn som må tas. Det ene knytter seg til å sikre en god bredde, det vil si at så mange som mulig av de som er berørt blir hørt. Det andre knytter seg til representativitet, det vil si man har et mandat til og representerer noe mer enn seg selv, og snakker på vegne av en gruppe.

Disse to kriteriene kan av og til være vanskelig å oppfylle. Det kan finnes viktige grupper som ikke har en organisasjon i ryggen som for eksempel ungdom etter endt skolegang, deltidsansatte, permitterte eller korttidsarbeidsledige. For mange av disse gruppene finnes det ikke en naturlig organisasjonstilhørighet, og de kan derfor bare uttale seg på egne vegne og ikke representere en gruppe. Samtidig kan noen av disse grupperinger være så sammensatte at det er vanskelig for en representant å representere bredden. For ungdom og korttidsledige kan utfordringene være svært ulike, og spenne fra å være midlertidig mellom to jobber til sammensatte sosioøkonomiske utfordringer med svak tilknytting til arbeidsmarkedet.

Samtidig finnes det viktige brukergrupper som har sterke og gode organisasjoner i ryggen, og som har mandat til å snakke på vegne av sine organisasjoner. Disse organisasjonene har ofte en bred medlemsmasse, og representerer grupper som ofte har en varig tilknytting til NAVs tjenester.

For å sikre både god bredde og god representasjon, kan det være nødvendig å lete etter andre måter å høre de gruppene som det av en eller annen grunn er vanskelig å rekruttere inn i brukerutvalgene. I dag gjøres dette noen steder gjennom ulike ad-hoc grupper, hvor man samler en gruppe med felles utfordringer, og henter innspill fra dem til behandling i brukerutvalgene utvalg eller i NAV.

Verdigrunnlag

Med Virkning, respekt og tillit

Oppbygging

BEDRE BRUKERMØTER		
Utkast		til strategi for brukermedvirkning 2018-2023
GOD KOMPETANSE	GODE ARENAER	BEDRE RESULTATER
For NAV	Videreutvikle eksisterende og nye arenaer	Økt kunnskap om brukernes behov
For brukerrepresentanter	Videreutvikle og tydeliggjøre brukerutvalgets rolle og funksjon	Brukerdrevet tjenesteutvikling og samskaping
Om medvirkning og fasilitering	Sikre bredde og god representasjon	Bedre brukermøter og tjenester

Figuren oppsummerer essensen fra workshopene som har ledet frem til utkastet til strategi. Den illustrerer at god kompetanse om medvirkning og fasilitering, både hos brukerrepresentantene og i NAV, er en forutsetning for å få til god brukermedvirkning (illustrert ved kolonne 1 fra venstre i figuren).

Videre at det er viktig med gode arenaer hvor brukerrepresentantene og NAV møter hverandre som likeverdige parter for å dele erfaringer og råd med det formål å utvikle enda bedre tjenester. Brukermedvirkningen i NAV må videreutvikles og brukerutvalgenes rolle og funksjon tydeliggjøres. En tilbakevendende utfordring er å sikre bredde og god representasjon. Løsningen

ligger trolig i mer samarbeid for å skape arenaer hvor ulike brukergrupper samles for å dele erfaringer og fremme innspill.(kolonne 2 i figuren)

Kombinasjonen god kompetanse om hverandre og gode arenaer hvor NAV møter brukerne, vil tilføre mer kunnskap om brukernes behov, og være en kilde for god tjenesteutvikling. Målet er bedre tjenester som gir bedre brukermøter og fører til bedre resultater.(kolonne 3 i figuren)

GOD KOMPETANSE

For NAV

- NAV må gjennomføre obligatorisk opplæring i brukermedvirkning for å få et større brukerfokus – for alle medarbeidere.
- Opplæring om brukermedvirkning må inn i nyansatt- og lederutviklingsprogram
- Brukerrepresentantene bør delta i nyansatt- og lederutviklingsprogram og kan bidra med opplæring i hva utvalgene jobber med.
- Man må sette av tid til informasjon fra brukerutvalgene på leder- og medarbeidersamlinger

FOR BRUKERMEDVIRKERE

- Det utvikles en veiviser for utvalgsarbeid, hvor man avklarer praktiske spørsmål, hvilke type saker man tar opp, et årshjul for utvalgsarbeidet og lignende.
- Det må være obligatorisk med opplæring for brukerrepresentantmedvirkere, sammen med NAV-ansatte i brukerutvalgene.
- Opplæringen og opplæringsmateriellet bør være likt uavhengig av hvor du hører til i landet.
- Etter endt opplæring bør man få et kompetansebevis, for å på den måten også synliggjøre kompetanseheving.
- Organisasjonene må legge til rette for at representantene er godt forberedt

OM MEDVIRKNING / METODE / FASILITERING

- NAV må fortsette å øke sin kompetanse om medvirkning, og legge til rette for at man har gode metoder og verktøy for samarbeid og samskaping.
- I tillegg til hver enkelte leders ansvar, må direktoratet ha et kontaktpunkt som er ansvarlig for implementering av strategi for brukermedvirkning og opplæring.
- Det må opprettes en E-læringsportal for innføring i brukermedvirkning.

GODE ARENAER

VIDEREUTVIKLE EKSISTERENDE OG NYE ARENAER

Samhandling

- God brukermedvirkning er et lederansvar lokalt, regionalt og sentralt i alle styringslinjer
- Alle styringsenheter i ytelseslinja og i arbeids- og tjenestelinjen, skal ha brukermedvirkning og utvalg.
- Minst en gang i året skal leder av lokal- og fylkesbrukerutvalg være på ledermøter, og leder av SBU være på direktørmøter.
- Det skal være faste årlige møter mellom utvalgsleder og direktør/NAV leder, for å diskutere mål og status for brukermedvirkning i virksomhetsområdet
- Brukerkonferanse mellom styringslinjene

Digital samhandling

- Brukerutvalgene må ha en digital arena for å dele informasjon mellom seg og med NAV
- Brukerutvalgene skal ha lett tilgjengelige og lettleste sider på nav.no
- Nyhetsbrev til alle representanter et par ganger i året

VIDEREUTVIKLE OG TYDELIGGJØRE BRUKERUTVALGENES ROLLE OG FUNKSJON

Rolle og funksjon

- Brukerutvalgene skal være rådgivende organ for NAV
- Det skal i strategiperioden legges vekt på styrke lokale utvalg
- Det skal være et klart mandat for brukerutvalgene, og roller og forventninger og handlingsrom må være avklart begge veier.
- Brukerutvalgene må inn i organisasjonskartet til NAV

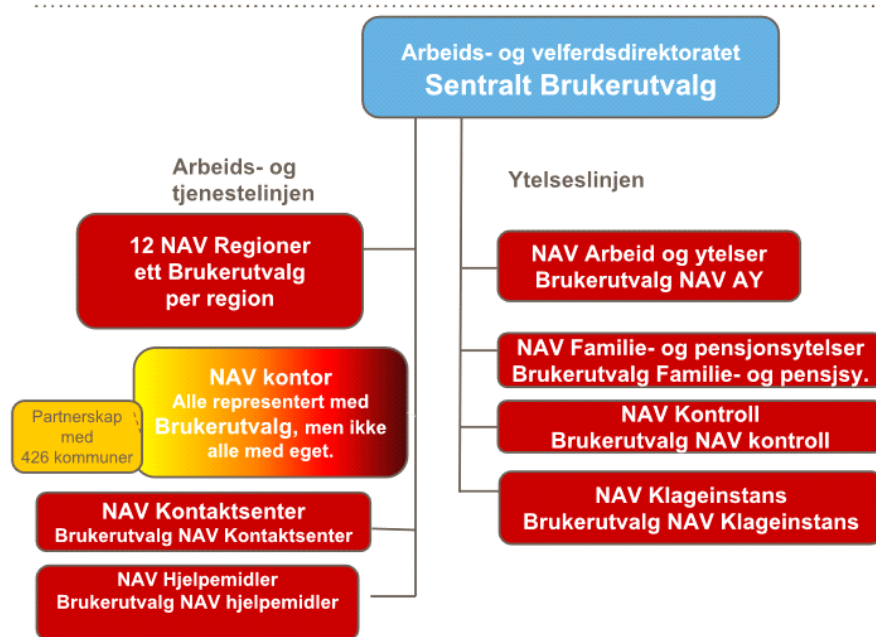
Samspill mellom NAV og brukerutvalg

- Brukerutvalgene skal møtes jevnlig, og minst fire ganger i året.
- Ledergruppen skal være tilgjengelig for brukerutvalget ved behov
- Ansatte skal kjenne til saker som tas opp i brukerutvalget.
- Veiledere og brukere skal drøfte tjenesteutvikling sammen.
- Det skal være god kontinuitet hos representantene i utvalget, og det skal sørges for kompetanseoverføring ved utskiftning

Struktur for brukerutvalg



Hvordan kan NAV's brukerutvalg være organisert fra 2019



NAV, 22.03.2018

Side 1

- Bruke fylkesbrukerutvalgene i sentrale prosesser og bruke de lokale brukerutvalgene i regionale prosesser
- Det må opprettes ungdomsråd i hvert fylke og ungdommer må inn i brukerutvalgene
- Det skal være en brukerutvalgsstruktur på alle kontor og enheter, enten som eget utvalg eller i samarbeid med andre kontor og enheter.
- Det må legges til rette for at brukerutvalgene kan ta opp saker på tvers av styringslinjer
- Sentralt, fylkes- og lokale brukerutvalg må samarbeide i en struktur, med god informasjons- og saksflyt mellom nivåene.

SIKRE BREDDE OG GOD REPRESENTASJON

- Representasjonen i utvalgene må reflektere de utfordringene NAV står ovenfor, dette kan

være ulikt på nasjonalt, fylke og lokalt nivå og i ulike enheter.

- For å ivareta bredden må man jobbe i en kombinasjon av brukerutvalg og andre ad hoc utvalg som ekspertgrupper, brukerpanel, digitale løsninger, fokusgrupper eller andre fasiliterte møter rettet mot spesifikke grupper eller problemstillinger.

BEDRE RESULTATER

ØKT KUNNSKAP OM BRUKERNES BEHOV

- NAV skal gjennomføre gode kvalitative og kvantitative brukerundersøkelser som gir kunnskap om brukernes behov, og brukere må involveres i arbeidet både før og etter undersøkelser.
- NAV skal hente kunnskap om brukernes behov fra serviceklager, og det utarbeides en anvendelig rapport som skal tas opp i brukerutvalgene.
- Det må lages gode digitale løsninger for å få raske tilbakemeldinger om brukernes behov.
- Brukere må evaluere tiltak de deltar på, resultatene fra undersøkelsen går via brukerutvalgene
- NAV må systematisere brukererfaringer, både gode og dårlige

BRUKERDRETVET TJENESTEUTVIKLING

- Det skal være fokus på brukerdrevet tjenesteutvikling i alle linjer.
- Brukerdrevet tjenesteutvikling krever god fasilitering, og må skje sammen med brukere. Det må være systematisk brukermedvirkning i tjenesteutvikling.
- Det må være klare retningslinjer for brukermedvirkning i prosjekter og utviklingsarbeid
- NAV ansatte som har brukermedvirkning som ansvar, må ha et klart mandat og oppgaver
- I brukerdrevet tjenesteutvikling må man også legge vekt på å lytte til og få innspill fra veiledere, og skape gode arenaer for samskaping mellom brukere og veiledere

BEDRE BRUKERMØTER OG TJENESTER

- Enklere språk – Lettlest – Ett språk – Brukertestet språk
- Et åpent NAV
- Synliggjøre Brukerreisen - Det må være tydelig for brukere hvordan deres reise i NAV systemet vil se ut, og hvilke tjenester de kan vente seg underveis
- God medvirkning vil bidra til en lærende organisasjon