|  |  |
| --- | --- |
| Arbeids- og velferdsdirektoratet |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  | Vår fil: B18-GC |
|  | Vårt Arkiv: 402 |
|  | Saksbehandler: Grete Crowo |

Oslo 15. September 2018

**Høringssvar til Strategi for brukermedvirkning i NAV**

FFO har gjennomgått Strategi for brukermedvirkning i NAV og spørsmålene som fulgte med høringen, og vi vil med dette avgi vårt høringssvar.

Det har vært en intern høring blant FFOs fylkeslag og medlemsorganisasjoner i forkant av utarbeidelse av høringssvaret. Dette høringssvaret er vedtatt av FFOs hovedstyre 14. september.

Vi har skrevet en generell kommentar til høringen, samt at noen sentrale problemstillinger og spørsmål i høringen er løftet frem i dette brevet. Svar på spørsmålene i høringen legges ved brevet, i tillegg til at de er lagt inn i svarskjemaet på Google.

**Generell kommentar**

For funksjonshemmedes organisasjoner vil brukermedvirkning i NAV være en del av likestillingsarbeidet for personer med funksjonsnedsettelser. NAV sitter på sentrale likestillingsvirkemidler for å sikre personer med nedsatt funksjonsevne rett til selvbestemmelse, deltakelse og et selvstendig liv. Både arbeidsdeltakelse, økonomiske ytelser, hjelpemidler og annen assistanse bidrar til dette.

FN konvensjonen for personer med nedsatt funksjonsevne, CRPDs Artikkel 4, punkt nr. 3 slår fast at:

*«I arbeidet med å utvikle og gjennomføre lovgivning og politikk som tar sikte på å gjennomføre CRPD, og andre beslutningsprosesser som gjelder spørsmål knyttet til mennesker med funksjonsnedsettelser, skal partene aktivt trekke inn og rådføre seg inngående med mennesker med funksjonsnedsettelser, også barn med funksjonsnedsettelser, gjennom de organisasjoner som representerer dem (CRPD Artikkel 4 nr 3).»*

Brukermedvirkning i NAV inngår også i retten til medvirkning der personer med funksjonsnedsettelse ikke er brukere av tjenester, men er borgere som skal ha innflytelse på hvilken politikk som utformes og beslutninger som tas i regelverksutforming og praksis.

FFO erfarer at personer med funksjonsnedsettelser ofte er avhengig av tjenester fra ulike sektorer og forvaltningsnivå. Livet leves på ulike arenaer, ikke separat og avgrenset. Livsområder inngår naturlig i hverandre, og det som skjer på ett område får konsekvenser for et annet. FFO er derfor opptatt av at velferdsordninger blir sett i sammenheng, og at ulike sektorer forvalter sitt ansvar i en helhet. Med bakgrunn i dette mener vi det er viktig at brukermedvirkningen i NAV søker å ivareta NAVs rolle *også* inn i et mer helhetlig og samordnet velferdssamfunn – både nasjonalt og lokalt. Det bør være en ambisjon at brukerne får anledning til å medvirke til en utvikling der tjeneste- og tiltaksutviklingen i NAV samspiller med andre velferdsordninger i andre sektorer. Om man i brukermedvirkningen kun fokusere på enkeltområder eller tiltak helt isolert i NAV, forsvinner viktige perspektiver og sammenhengen mellom områder.

*Representativ brukermedvirkning og brukerrepresentanter*

Representativt brukermedvirkning i betydningen at organisasjonene er representert på systemnivå og i utvalgene, må være hovedprinsippet for brukermedvirkningen i NAV. På samme måte som den representerende brukermedvirkningen er kjernen i organisasjonenes medvirkning i NAV. Representerende brukermedvirkning betyr at brukerrepresentanten på systemnivå representerer mer enn sin egen erfaring. Brukerrepresentanten henter saker ikke bare fra sin egen erfaringshverdag som bruker, men fra det brukermiljøet vedkommende representerer.

Brukerrepresentanten forventes å kjenne til hvordan andre har opplevd sin situasjon og ha reflektert over egne og andres erfaringer. Det skjer ved å møte andre, dele erfaringer og lytte til andres synspunkter og erfaringer. Brukerorganisasjonene utvikler også forslag til løsninger, som brukerrepresentantene tar meg seg inn i medvirkningsprosesser. Organisasjonene er interessebærere, og brukerrepresentanten er brukernes stemme på arenaen for brukermedvirkning.

Vi ber om at begrepet «brukerrepresentant» brukes i strategien når det vises til personer som på systemnivå skal oppnevnes, eller som deltar i utvalg og på ulike medvirkningsarenaer på vegne av sine organisasjoner.

*Brukermedvirker*

I strategien brukes begrepene «brukermedvirker» og «brukerrepresentant» om hverandre, muligens ubevisst. For FFO er det forskjell på de to begrepene, selv om en brukerrepresentant vil være brukermedvirker når man ivaretar sitt oppdrag. På mange måter betegner det en bruker som får medvirket. «Brukermedvirker» kan derfor brukes når rollen som aktiv medvirker er det som skal fremheves, og når representativ brukermedvirkning ikke er sentralt i den aktuelle sammenhengen.

Vi har registrert at det også er brukt begrepet: «Brukermedvirkningsrepresentant» i strategien - dette er et begrep som vi enten tenker er en feilskriving, hvis ikke er dette et begrep som ikke bør brukes.

*Ulike former for brukermedvirkning*

FFO støtter forslagene i strategien om at brukermedvirkningen kan organiseres på andre måter i tillegg til medvirkningen i brukerutvalgene, enten det er ad-hoc, som prosjekt, panel etc. Det er samtidig viktig å forankre dette øvrige brukermedvirkningsarbeidet i de faste utvalgene.

Brukerutvalgene må være med i prosessen slik at de er informert og involvert i den øvrige brukermedvirkningen, som foregår innenfor utvalgets «ansvarsområde». Selv om andre former for brukermedvirkning innebærer deltakelse fra andre enn dem selv eller de organisasjonene de representerer, må utvalget være med på råd når slike alternative brukermedvirkningsformer bestemmes og igangsettes. Når det er mulig og relevant for oppgaven som skal løses må den representative brukermedvirkningen legges til grunn også for medvirkning utenfor utvalgene.

Det er også viktig å overføre kunnskap og erfaringer som kommer fram i ad-hoc grupper/møter med brukerutvalget, slik at det faste brukerutvalget lærer av dette.

*Tilrettelagt arenaer for personer med funksjonsnedsettelse*

Gode arenaer for brukermedvirkning er et av innsatsområdene i strategien. FFO ber om at det innarbeides i strategien at arenaene skal tilrettelegge og være tilgjengelig for personer med funksjonsnedsettelse. Dette må gjelde brukermedvirkningen på alle arenaer, og både den representative brukermedvirkningen og andre former for brukermedvirkning.

Brukermedvirkere som er døve eller hørselshemmede, blinde og svaksynte, bevegelseshemmede eller som har andre tilretteleggingsbehov på grunn av sin funksjonsnedsettelse - skal kunne delta og være brukermedvirkere i NAV på linje med alle andre. Byggene og møterom må derfor være tilgjengelige, og det må blant annet være tilgang på døvetolker, teleslynge og andre hjelpemidler. Det bør også være aktuelt å bistå brukeren slik at vedkommende kan komme seg til og fra møteplassen hvor medvirkningen skjer, samt at det blir lagt til rette for dem som trenger ledsager. Digital kommunikasjon må være tilgjengelig for synshemmede og andre som trenger tilrettelegging knyttet til møtedokumenter etc.

*Struktur for brukermedvirkning (Figur 1)*

Figuren som viser strukturen for brukermedvirkningen helt grunnleggende for medvirkningsstrategien. Tabellen gir en god oversikt over de helt sentrale innsats- og kjerneområdene for brukermedvirkningen i NAV, og gir på den måten en struktur for spørsmål og problemstillinger. Samtidig er den noe uklar for når den skal leses som en matrise og når den leses som kolonner fra topp til bunn.

Det må også bli mer tydelig i tabellen på hva som er mål og hva som er resultater. «Økt kunnskap om brukerens behov» og «brukerdrevet tjenesteutvikling og samskapning» kan forstås som resultater, mens «bedre brukermøter og tjenester» bør inngå som et overordnet mål. «Bedre brukermøter og tjenester» bør derfor løftes opp i grønn boks som overbygning. Vi anbefaler at man isteden setter inn et nytt resultat knyttet til brukermedvirkning nederst i denne søylen. Forslag til nytt resultat er: «*Brukermedvirkningen utvikler og endrer i NAV*».

*NAVs ansvar for opplæring og kompetanse*

Det må komme tydelig frem i strategien at NAV har det overordnede ansvaret for kompetansebygging og skolering av brukermedvirkere. Strategien må være klar på hvem som står for opplæringen og skissere hvordan opplæringsopplegget skal utvikles og gjennomføres.

Opplæringen som gis NAV-ansatte og brukerrepresentanter må samordnes, og NAV må utvikle og kvalitetssikre obligatorisk opplæring for brukermedvirkere sammen med NAV-ansatte.

*Struktur for brukerutvalg (Figur 2)*

FFO mener det ikke må opprettes så mange Sentrale brukerutvalg som det foreslås med bakgrunn i organisasjonskartet. Dette vil medføre et uoversiktlig brukermedvirkningssystem sentralt, med uklare ansvars- og representasjonslinjer og uklart «representasjonshierarki».

Nåværende Sentralt brukerutvalg må ha overordnet utvalgsansvar for «NAV arbeid og ytelser», «NAV kontroll», «NAV Klageinstans» og «NAV kontaktsenter». Det bør vurderes hvorvidt Familie og pensjonsytelser skal ha et eget utvalg på pensjonsområdet. Problemstillinger knyttet til familie (foreldre, barn og pårørende) som ikke er rent regelstyrt, bør inngå i ansvarsområdet til det Sentrale brukerutvalget. Det bør i tillegg vurderes andre former for brukermedvirkning knyttet til alle styringsenhetene, f.eks. ad-hoc, nettverksgrupper, prosjekt, panel m.m.

På hjelpemiddelområdet må det fortsatt være et eget sentralt brukerutvalg, da dette utvalget er svært spesialisert og direkte knyttet til brukergrupper som har behov for hjelpemidler. Samtidig må samspillet mellom dette sentrale brukerutvalget og Sentralt brukerutvalg bli bedre.

*Språkbruk i strategien*

Det bør være en bevissthet om å bruke språk og begreper i strategien som er mest mulig allment og forståelig. FFO har fått tilbakemeldinger om at enkelte begreper, som «fasilitering», «brukerreise», «tjenesteutvikling» kan være begreper som ikke er så lett tilgjengelig.

*Gjennomføring og evaluering av strategien*

Det må avsettes ressurser i NAV for å gjennomføre strategien, herunder ressurser som kan bidra til at organisasjonene og representantene kan gjennomføre opplæring og ivareta sine brukermedvirkningsoppgaver på en god måte.

Det bør vurderes om det skal innføres konsekvenser for ansvarlige i NAV om retningslinjer og pålegg som følger av strategien ikke følges opp. Gjennomføringen av strategien må evalueres etter 2 år.

Med vennlig hilsen

**FUNKSJONSHEMMEDES FELLESORGANISASJON**

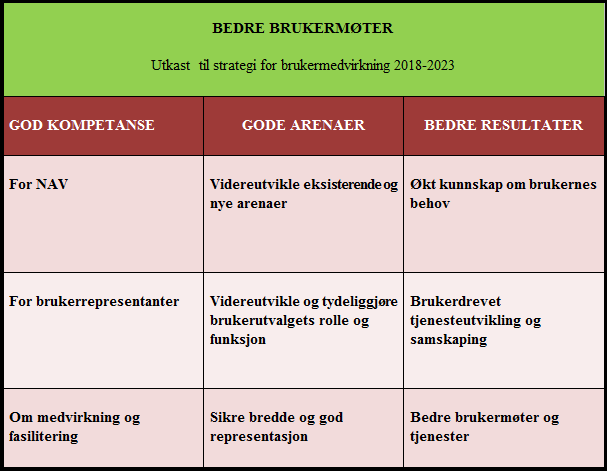
 

Eva Buschmann Lilly Ann Elvestad

Styreleder Generalsekretær

/: Se vedlagt svar på spørreskjema nedenfor

**Svar spørreskjema** – (er også fylt inn i elektronisk Google-skjema)



**Har dere innspill til figuren over?**

Tabellen gir en god oversikt over de helt sentrale innsats- og kjerneområdene for brukermedvirkningen i NAV, og gir på den måten en struktur for spørsmål og problemstillinger. Samtidig er den noe uklar for når den skal leses som en matrise og når den leses som kolonner fra topp til bunn.

Det må også bli mer tydelig i tabellen på hva som er mål og hva som er resultater. «Økt kunnskap om brukerens behov» og «brukerdrevet tjenesteutvikling og samskapning» kan forstås som resultater, mens «bedre brukermøter og tjenester» bør inngå som et overordnet mål. «Bedre brukermøter og tjenester» bør derfor løftes opp i grønn boks som overbygning. Vi anbefaler at man isteden setter inn et nytt resultat knyttet til brukermedvirkning nederst i denne søylen. Forslag til nytt resultat er: «Brukermedvirkningen utvikler og endrer i NAV».

FFO har mottatt tilbakemelding om at begrepet «god» er vanskelig å forholde seg til om en ikke setter et mål for hva som er «god kompetanse» eller «gode arenaer». I videre arbeid med å gjennomføre strategien bør det defineres hva som ligger i «god».

Det kan også synliggjøres tydeligere hvordan de ulike punktene og innsatsene i strategien virker inn på hverandre.

**Hva mener dere om følgende når det gjelder «God kompetanse for NAV»?:**

1. NAV må gjennomføre obligatorisk opplæring i brukermedvirkning for å få et større brukerfokus – for alle medarbeidere.

Ja. Det må være en bevisstgjøring i hva som er hovedmålet med et bedre brukerfokus.

Når det gjelder kompetanse om brukere med nedsatt funksjonsevne, er det viktig at også kronisk syke inngår som en del av opplæringen. Dette er en av brukergruppene som er representert i brukermedvirkningen.

1. Opplæring om brukermedvirkning må inn i nyansatt- og lederutviklingsprogram

Ja.

Det må legges opp en god struktur for å gjennomføre kompetansebyggingen hos ansatte.

Det er viktig at hver enkelt leder har et ansvar for å få til en utvikling av brukermedvirkningen. Samtidig må det skapes en felles holdning hos ledere på de forskjellige nivåene ved at dette tas opp som gjennomgående temaer på ledersamlinger.

1. Brukerrepresentantene bør delta i nyansatt- og lederutviklingsprogram og kan bidra med opplæring i hva utvalgene jobber med.

Ja. Dette kan være en utvalgt representant fra utvalget. Det må organisere slik at det er mulig å følge opp fra brukerrepresentantene mht hvor ofte det er aktuelt å stille opp.

1. Man må sette av tid til informasjon fra brukerutvalgene på leder- og medarbeidersamlinger.

Ja. Det må også legges opp et system for å ivareta råd og gjennomføre endringer basert på brukerråd/vedtak i brukerutvalg.

1. Andre innspill eller kommentarer til "God Kompetanse - For NAV"
2. Øverst i skjemaet

Det må utvikles et strukturelt opplegg for hvordan opplæringen skal foregå.

Nav må konkretisere hva de forventer av brukerrepresentantene, og hva NAV forventer at brukerrepresentantene har av grunnkompetanse.

Det må settes av ressurser til dette arbeidet. Hvis en tenker at andre enn «pensjonister» skal kunne ha tid og anledning til dette arbeidet, så må tapt arbeidsfortjeneste dekkes. Mye av dette arbeidet må en også kunne ta utenom arbeidstiden til NAV-kontorene, dersom en tenker på å ha ungdom som brukerrepresentanter. Fraværsreglementet i skoleverket hindrer brukermedvirkning fra skoleungdommen.

**Hva mener dere om følgende når det gjelder «God kompetanse – for brukermedvirkere»?**

1. Det utvikles en veiviser for utvalgsarbeid, hvor man avklarer praktiske spørsmål, hvilke type saker man tar opp, et årshjul for utvalgsarbeidet og lignende.

Ja, og i det må inngå i dette at mandatet må være noe av det første som drøftes i utvalget.

Eksempler på saker som en bør ta opp er:

* I de første møtene om forventninger fra og til brukermedvirkerne, og om rollene deres, hva brukerne forventer av praktisk tilrettelegging for brukermedvirkning, og om hvordan man skal jobbe i brukerutvalgene (ad-hoc utvalg, arbeidet mellom møtene), og hvordan blir informasjonen/sakspapirer sendt ut.
* Brukerutvalget må tas med på råd dersom NAV-kontoret skal gi innspill til saker fra NAV-sentralt.
* Brukermedvirkning knyttet til virksomhetsplanlegging er en aktuell sak, samt deltakelse i enkeltprosjekter.
* Det må legges et løp i hver utvalg for hvordan man skal ivareta erfaringsutvekslingen med andre brukermedvirkere og organisasjoner.

1. Det må være obligatorisk med opplæring for brukermedvirkere, sammen med NAV-ansatte i brukerutvalgene

Ja.

Det må lages et strukturelt opplegg som sikrer mest mulig samordnet opplæring mellom ansatte og brukerrepresentanter. Det vil foregå mye læring i selve dialogen mellom ansatte og brukere, i tillegg til det som formidles i selve opplæringen.

Det må avklares hva brukerrepresentantene skal gjennom, som f. eks. hvor mange moduler.

NAV må sørge for at brukerrepresentantene har tilgang på nødvendige informasjonen om NAV-systemet og oppgavene NAV er ansvarlig for.

1. Etter endt opplæring bør man få et kompetansebevis, for på den måten også synliggjøre kompetanseheving.

Ja. Det er viktig at det er noen forutsetninger knyttet til kompetanse for brukerrepresentanter, men også for ansatte som deltar i brukerutvalgene.

Det må også avklares hvem som skal føre kontroll med kompetansebevisene, og om NAV vurderer å ha et register over godkjente representanter.

1. Organisasjonene må legge til rette for at representantene er godt forberedt.

Ja. Her forutsetter vi at «godt forberedt» betyr kompetansebygging, og ikke generelt forberedt til hvert møte. Vi mener det her må være en arbeidsfordeling mellom organisasjonene og NAV mht hvem som gir hvilken kompetanse. Organisasjonene må skoleres i grunnleggende rolleforståelse og hva det betyr å representere den gruppen de er representant for etc.

NAV bør opprette en mulighet til å søke midler for internopplæring i de ulike organisasjonene/paraplyene. All opplæring som NAV står for skal finansieres direkte av NAV.

1. Andre innspill eller kommentarer til "God kompetanse - For Brukermedvirkere"

Det må komme tydelig frem i strategien at NAV har det overordnede ansvaret for kompetansebygging og skolering av brukermedvirkere. Det må avklares hvem som står for opplæringen og hvordan den skal gjennomføres.

Det må være mulighet for å gjøre lokale tilpasninger i opplæringspakken for brukerrepresentantene.

Opplæringen som gis NAV-ansatte og brukerrepresentanter må samordnes og følge samme strategi. NAV må utvikle og kvalitetssikre obligatorisk opplæring for brukermedvirkere sammen med NAV-ansatte.

**Hva mener dere om følgende når det gjelder «God kompetanse – om medvirkning, metode og fasilitering»?**

1. 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.

Ja, og det må skapes en kultur for respekt for brukermedvirkningskompetansen.

1. I tillegg til hver enkelte leders ansvar, må direktoratet ha et kontaktpunkt som er ansvarlig for implementering av strategi for brukermedvirkning og opplæring.

Ja. I tillegg til dette må det gis årlige rapporteringer knyttet til hvert utvalg. Det skal gis en oversikt over konkrete råd og vedtak, samt om dette er fulgt opp eller ikke. Råd som er «avvist» bør begrunnes.

1. Det må opprettes en E-læringsportal for innføring i brukermedvirkning.

Ja. Denne må komme i tillegg til opplæring og kompetanse beskrevet over i strategien. Det er behov for samlinger, møter og kurs selv om man bygger opp en E-læringsportal. Det må avklares tydelig hvem som er målgruppe for portalen, og om det er både ansatte og representanter må den rigges slik at begge grupper har nytte av denne læringsplattformen.

1. Andre innspill eller kommentarer til "God kompetanse - Om medvirkning, metode og fasilitering"

FFO har fått tilbakemelding i intern høringsrunde at begrepet «fasilitering» er vanskelig å forstå. Vi ser at det er forklart under begrepsavklaring. Det bør vurderes å bruke et annet begrep for lettere å kommunisere dette viktige grepet i strategien.

**Hva mener dere om følgende når det gjelder «Gode arenaer – videreutvikle nye og eksisterende arenaer?**

1. God brukermedvirkning er et lederansvar lokalt, regionalt og sentralt i alle styringslinjer

Det må forsøkes å gjøre det målbart hva man mener med «god brukermedvirkning». Det bør utvikles noen kriterier og indikatorer.

Dette må ikke bli noe som bare ledelsen holder på med, det er viktig at de ansatte ansvarliggjøres. God brukermedvirkning er alles ansvar, selv om det er et særskilt lederansvar i hele organisasjonen.

1. Alle styringsenheter i ytelseslinja og i arbeids- og tjenestelinjen, skal ha brukermedvirking og utvalg.

Se kommentar til figur om struktur.

Det bør rigges brukermedvirkning knyttet til alle styringsenhetene, ad-hoc, nettverksgrupper, prosjekt etc, men vi mener at antall sentrale brukerutvalg må begrenses. Sentralt brukerutvalg skal dekke opp for alle tjeneste- og funksjonsområder bortsett fra at det beholdes et eget sentralt brukerutvalg for hjelpemidler, og at det må utredes alternative modeller på Familie- og pensjonsområdet.

1. Minst en gang i året skal leder av lokal- og fylkesbrukerutvalg være på ledermøter, og leder av SBU være på direktørmøter.

Ja. Det må settes en klar sak på agendaen som sikrer gjensidig dialog og ikke bare enveis kommunikasjon enten fra brukerrepresentanten eller de ansatte.

1. Det skal være faste årlige møter mellom utvalgsleder og direktør/NAV leder, for å diskutere mål og status for brukermedvirkning i virksomhetsområdet

Ja, og de årlige møtene bør være mellom minst to fra utvalget og direktør/NAV-leder.

1. Brukerkonferanse mellom styringslinjene

Ja, og den bør gjennomføres minimum en gang i året. En må i strategien utdype og presisere hva en brukerkonferanse mellom styringslinjene innebærer. Se for øvrig innspill til «Struktur» for brukerutvalg».

1. Brukerutvalgene må ha en digital arena for å dele informasjon mellom seg og med NAV

Ja.

1. Brukerutvalgene skal ha lett tilgjengelige og lettleste sider på [nav.no](https://www.google.com/url?q=http://nav.no&sa=D&ust=1529324551943000&usg=AFQjCNFLSIjmTHsZqCzkoJ8rtOF8tVsATQ)

Ja. Det må presiseres hvordan man skal sørge for dette.

1. Nyhetsbrev til alle representanter et par ganger i året

Ja.

1. Andre innspill eller kommentarer til "Gode Arenaer - Videreutvikle eksisterende og nye arenaer"

Det er viktig at det bygges et system som også endrer kulturen i NAV og hos NAV-ansatte, slik at en reelt inkluderer brukermedvirkning og brukerrepresentantene som en «naturlig» del av organisasjonen. Dette er et felles ansvar for ledelse, ansatte og brukerrepresentanter.

Det forutsettes at NAV legger til rette for og har kunnskap om de forskjellige brukergruppene som bør være representert, at brukermedvirkere har en reell påvirkning, og at verktøyene som benyttes har en hensikt og er tilpasset de som er mottakere, og er tilrettelagt for best mulig resultat. Man bør være opptatt av at brukerutvalgene har tilgang til den informasjonen og opplæringen de trenger, som kan variere ut ifra representantene og situasjonen.

Utvalgsmedlemmene bør i hovedsak utnevnes fra representative organisasjoner som har innsikt i problemstillingene utvalget skal ivareta.

Brukerutvalgene må ha faste fellesmøter med brukerutvalgene til arbeidslivsorganisasjonene, i de fylkene eller regionene arbeidslivsorganisasjonene har egne brukerutvalg. Dette for å sikre et tettere samarbeid for å få flere ut i arbeid, med fokus på å få mennesker med funksjonsnedsettelser i arbeid.

**Hva mener dere om følgende når det gjelder "Gode Arenaer - Videreutvikle og tydeliggjøre Brukerutvalgenes rolle og funksjon"?**

**Rolle og Funksjon:**

1. Brukerutvalgene skal være rådgivende organ for NAV

Ja. Men det må legges opp saker som gir drøftinger og at tydelige råd gjengis i referatet, helst i form av klare vedtak. Det er viktig at brukerutvalgene tas med på prinsipielle diskusjoner som faktisk har betydning for valg etaten tar.

Rådene fra brukerutvalgene må tillegges vekt i NAV slik at brukermedvirkerne har en reell påvirkning. Det må være et klart mandat for brukerutvalgene der forventninger begge veier avklares.

Brukerutvalget bør ledes av en brukerrepresentant.

1. Det skal i strategiperioden legges vekt på styrke lokale utvalg

Ja. Det må presiseres hvordan utvalgene skal styrkes.

1. Det skal være et klart mandat for brukerutvalgene, og roller og forventninger og handlingsrom må være avklart begge veier.

Ja.

1. Brukerutvalgene må inn i organisasjonskartet til NAV

Ja, og det må ligge lett tilgjengelig på nav.no

**Samspill mellom NAV og brukerutvalg**

1. Brukerutvalgene skal møtes jevnlig, og minst fire ganger i året.

Ja. Samtidig forutsettes det at utvalgene møtes hyppig nok til at nødvendige saker behandles, og at kompetanse og opplæring utvikles. Ett av møtene bør være et evalueringsmøte.

1. Ledergruppen skal være tilgjengelig for brukerutvalget ved behov

Ja.

1. Ansatte skal kjenne til saker som tas opp i brukerutvalget.

Ja.

1. Veiledere og brukere skal drøfte tjenesteutvikling sammen.

Ja. Det må utvikles en egen strategi og tiltak for hvordan man skal få dette til.

1. Det skal være god kontinuitet hos representantene i utvalget, og det skal sørges for kompetanseoverføring ved utskiftning

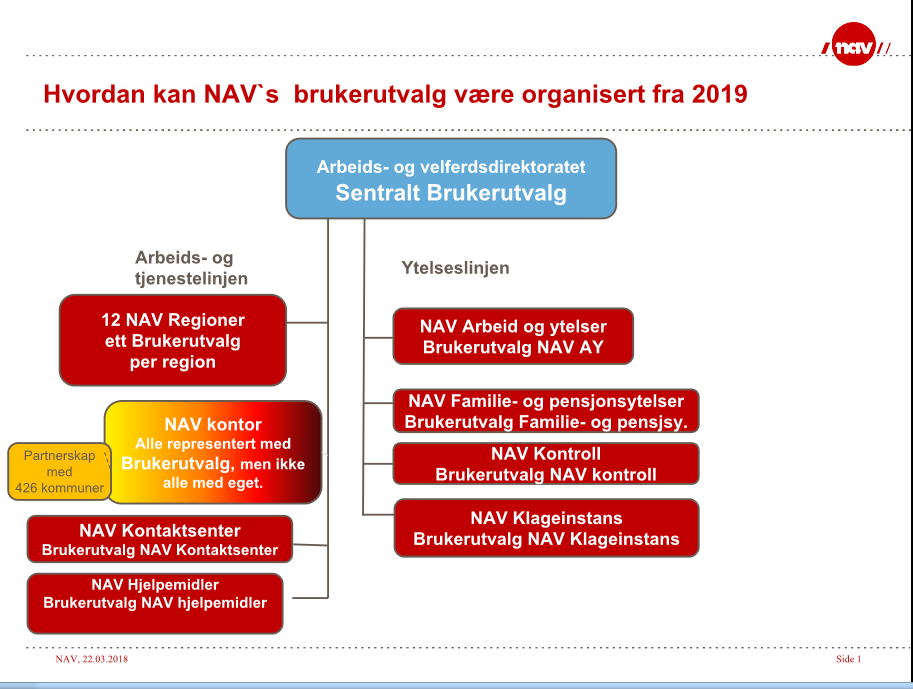
Det må gis nærmere retningslinjer for dette. En modell kan være å ikke ha alle på valg samtidig. Det kan være brukermedvirkere som ikke kan/vil binde seg opp for mer enn ett år av gangen, f.eks. unge eller personer med nedsatt funksjonsevne og kronisk syke. Dette må ikke stenge for at de stiller som brukerrepresentant i en periode.

Punkt 6 og 7 er tillegg fra FFO:

1. Det må legges til rette for at brukerrepresentanter som er i jobb, kan delta i brukerutvalget. Ofte handler det ikke om tapt arbeidsinntekt, som man får refundert - men om selve fraværet. Dette gjelder spesielt for brukerrepresentanter fra barneorganisasjoner, der pårørende ofte har mye fravær fra jobb grunnet kronisk og/ eller alvorlig sykt barn. Da kan det være vanskelig med ytterligere fravær fra jobben fordi møtene foregår på dagtid.
2. Det er en forutsetning for god samhandling og meningsfull informasjonsutveksling at det finnes gode digitale løsninger. All informasjon må være godt tilgjengelig i et trygt system.

I situasjoner der det kan være aktuelt må det stilles samme krav til personvern for brukerrepresentanter og ansatte.

**Struktur for brukerutvalg**

for 

1. Hvordan kan NAV`s brukerutvalg være organisert fra 2019 (se figur over).

FFO mener det ikke må opprettes så mange Sentrale brukerutvalg som det foreslås med bakgrunn i organisasjonskartet. Dette vil medføre et uoversiktlig bruker- medvirkningssystem sentralt, og med uklare ansvars- og representasjonslinjer og uklart «representasjons hierarki».

Nåværende Sentralt brukerutvalg må ha overordnet utvalgsansvar for «NAV arbeid og ytelser», «NAV kontroll», «NAV Klageinstans» og «NAV kontaktsenter». Det bør vurderes hvorvidt Familie og pensjonsytelser skal ha et eget utvalg på pensjonsområdet. Problemstillinger knyttet til familie (foreldre, barn og pårørende) som ikke er rent regelstyrt bør inngå i ansvarsområdet til det Sentrale brukerutvalget. Det bør heller vurderes andre former for brukermedvirkning knyttet til alle styringsenhetene, f.eks. ad-hoc, nettverksgrupper, prosjekt, panel m.m.

På hjelpemiddelområdet må det fortsatt være et eget sentralt brukerutvalg, da dette utvalget er svært spesialisert og direkte knyttet til brukergrupper som har behov for hjelpemidler. Samtidig må samspillet mellom dette sentrale brukerutvalget og Sentralt brukerutvalg bli bedre.

Det er også svært viktig å sikre samspill og samhandlingen mellom utvalgene på de ulike nivåene. Brukerrepresentanter som har tatt opp saker lokalt, kan i dagens situasjon ha blitt avvist fordi det pekes på at dette er noe som er bestemt eller ivaretas sentralt. Slike saker bør en oversende til den rette enheten med anbefalinger, slik at denne enheten ser hva som er problemet og kan følge det opp.

Det bør avklares hvordan skal rekrutteringen/oppnevningen skal foregå, anbefalt sammensetning og antall i hvert utvalg, samt hvilke organisasjoner som bør være representert.

1. Bruke fylkesbrukerutvalgene i sentrale prosesser og bruke de lokale brukerutvalgene i regionale prosesser

Ja. I tillegg kan fylkesbrukerutvalgene involveres i lokale prosesser.

Det bør vurderes å endre navn fra fylkesutvalg til regionutvalg.

1. Det må opprettes ungdomsråd i hvert fylke og ungdommer må inn i brukerutvalgene

Ja. Dette arbeidet må organiseres på ungdommens premisser jfr. skolehverdagen deres eller andre utfordringer de måtte ha om de f.eks. er på institusjonsopphold.

1. Det skal være en brukerutvalgsstrutur på alle kontor og enheter, enten som eget utvalg eller i samarbeid med andre kontor og enheter.

Ja. Det som oppleves som størst utfordring i dag er å få lokale NAV-utvalg til å fungere. Gode lokale utvalg forutsetter at lokale ledere har kunnskap og interesse for utvalgsarbeidet.

Lokale utvalgsmedlemmer kan opplever at det er utfordrende å finne relevante og aktuelle saker til utvalgene.

1. Det må legge til rette for at brukerutvalgene kan ta opp saker på tvers av styringslinjer

Ja.

1. Sentralt, fylkes- og lokale brukerutvalg må samarbeide i en struktur, med god informasjons- og saksflyt mellom nivåene.

Ja. Hva som er «god» informasjons- og saksflyt må defineres.

1. Andre innspill eller kommentarer til "Gode Arenaer - Videreutvikle og tydeliggjøre brukerutvalgenes rolle og funksjon".

**Hva mener dere om følgende når det gjelder «Gode arenaer – sikre bredde og god representasjon»?**

1. Representasjonen i utvalgene må reflektere de utfordringene NAV står ovenfor, dette kan være ulikt på nasjonalt, fylke og lokalt nivå og i ulike enheter.

Ja. Representasjonen skal også reflektere de utfordringene brukere står overfor. Tidvis vil disse utfordringene sammenfalle, men ved «interessekonflikt» bør brukernes behov veie tyngre enn NAVs egne behov.

1. 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.

Ja. FFO støtter forslagene i strategien om at brukermedvirkningen kan organiseres på andre måter i tillegg til medvirkningen i brukerutvalgene, enten det er ad-hoc, som prosjekt, panel etc. Det er samtidig viktig å forankre dette øvrige brukermedvirkningsarbeidet i de faste utvalgene.

Brukerutvalgene må være med i prosessen slik at de er informert og involvert i den øvrige brukermedvirkningen, som foregår innenfor utvalgets «ansvarsområde». Selv om andre former for brukermedvirkning innebærer deltakelse fra andre enn dem selv eller de organisasjonene de representerer, må utvalget være med på råd når slike alternative brukermedvirkningsformer bestemmes og igangsettes. Når det er mulig og relevant for oppgaven som skal løses må den representative brukermedvirkningen legges til grunn også for medvirkning utenfor utvalgene.

Det er også viktig å overføre kunnskap og erfaringer som kommer fram i ad-hoc grupper/møter med brukerutvalget, slik at det faste brukerutvalget lærer av dette.

Det er viktig at brukermedvirkningen ikke bare skjer på dagtid, slik at man stenger for deltakelse for personer som er opptatt med jobb eller utdanning. Arenaene må derfor gjøres tilgjengelig når brukermedvirkerne har mulighet til å delta.

1. Andre innspill eller kommentarer til "Gode Arenaer -Sikre bredde og god representasjon"

Innspill fra ulike arenaer og grupper som driver brukermedvirkning med egen brukererfaring, bør kunne knyttes til hva slags tjenester, ordninger, livsfaser eller situasjon deltakerne er/var i (anonymt og generelt).

Det er mangel på brukerrepresentanter fra barneorganisasjoner i brukerutvalgene i NAV. Det er en gruppe som ofte blir glemt, og en gruppe som har krav på at noen taler deres sak. Det bør derfor være et mål at en representant for barn deltar i utvalget.

**Hva mener dere om følgende når det gjelder «Bedre resultater - Økt kunnskap om brukerenes behov"?**

1. NAV skal gjennomføre gode kvalitative og kvantitative brukerundersøkelser som gir kunnskap om brukerenes behov, og brukere må involveres i arbeidet både før og etter undersøkelser.

Ja.

Disse undersøkelsene må også kobles til NAVs øvrige FoU-arbeid, og ikke bare til tjenesteutviklingen.

Brukerundersøkelsene bør legges ut på nettsidene til NAV.no, slik at flere får mulighet til å delta, om man samtidig kan sikre at det er aktive NAV-brukere som svarer og at dette kan gjøres anonymt.

Det må sikres at spørsmål knyttes til problemstillinger som er sentrale for brukermedvirkerne. Undersøkelsene bør derfor utformes ved hjelp av brukermedvirkning.

1. NAV skal hente kunnskap om brukerenes behov fra serviceklager, og det utarbeides en anvendelig rapport som skal tas opp i brukerutvalgene.

Ja. Brukere må informeres bedre om muligheten for serviceklager.

1. Det må lages gode digitale løsninger for å få raske tilbakemeldinger om brukerenes behov.

Ja. Men det må utdypes hva som menes med brukernes behov. Dette må konkretiseres og problematiseres.

1. Brukere må evaluerer tiltak de deltar på, resultatene fra undersøkelsen går via brukerutvalgene.

Ja.

1. NAV må systematisere brukererfaringer, både gode og dårlige.

Ja. Det må presiseres hvordan dette kan gjøres. NAV må sørge for at alle utvalg får en rapport som basert på disse brukererfaringene som blir publisert.

De dårlige brukererfaringene må danne grunnlag for videre utvikling i NAV.

1. Andre innspill eller kommentarer til "Bedre resultater - Økt kunnskap om brukerenes behov".

Det er helt avgjørende at NAV innhenter denne kunnskapen på en objektiv og «etterrettelig» måte slik at reell og nyttig kunnskap om behov kommer fram. Dette må være kunnskap som kan brukes til endring i NAV.

**Hva mener dere om følgende når det gjelder "Bedre resultater - Brukerdrevet tjenesteutvikling"?**

1. Det skal være fokus på brukerdrevet tjenesteutvikling i alle linjer.

Ja. NAV plikter å informere tydelig om muligheten for serviceklage. Det bør sørges for at samtlige blir informert skriftlig om denne muligheten i begynnelsen og underveis i sin kontakt med NAV, og at dette blir brukt for å bedre brukernes erfaringer samt NAV’s systemer.

1. Brukerdrevet tjenesteutvikling krever god fasilitering, og må skje sammen med brukere. Det må være systematisk brukermedvirkning i tjenesteutvikling.

Ja.

1. Det må være klare retningslinjer for brukermedvirkning i prosjekter og utviklingsarbeid

Ja. Det må være klare retningslinjer for alle involverte, også NAV–ansatte i prosjekter og utviklingsarbeid.

1. NAV ansatte som har brukermedvirkning som ansvar, må ha et klart mandat og oppgaver

Ja. Opplæring og mandat til NAV-ansatte bør standardiseres for å få mest mulig likebehandling ved de mange NAV-kontorene.

1. 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.

Ja.

1. Andre innspill eller kommentarer til "Bedre resultater - Brukerdrevet tjenesteutvikling"

Begrepet «brukerdrevet tjenesteutvikling er definert kort innledningsvis i strategien, men dette er så sentralt og viktig bærende «grep» og «metode» i strategien at det bør defineres og forklares mer utfyllende.

Det må foretas en årlig evaluering av brukerdrevet tjenesteutvikling.

Bedre resultater - Bedre brukermøter og tjenester

**Hva mener dere om følgende når det gjelder "Bedre resultater - Bedre brukermøter og tjenester"?**

1. Enklere språk – Lettlest – Ett språk – Brukertestet språk

Ja.

1. Et åpent NAV

Ja, og samtidig må det presiseres hva som menes med «et åpent NAV».

Det er også viktig å etterstrebe et oversiktlig NAV, det kan være komplisert å vite hvilke etater og tjenesteområder som har ansvar for hva.

1. 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

Ja. Her må oppfølgingen av brukeren komme tydelig fram.

NAV plikter å informere om brukerreisen og hvilke rettigheter og plikter man har, slik at brukeren vet hva man kan forvente. Nav plikter å informere om serviceklager allerede fra begynnelsen, og underveis i brukerreisen.

Det må forklares hva som menes med en «brukerreise», og noen brukere kan oppleve ordet «reise» som lite treffende for deres tid og erfaringer i NAV-systemet.

1. God medvirkning vil bidra til en lærende organisasjon

Ja. I tillegg er det viktig med en lyttende organisasjon.

1. Andre innspill eller kommentarer til "Bedre resultater - Bedre brukermøter og tjenester"