



Modell for brukermedvirkning i NAV

- evaluering og
videreutvikling

Prosjektet utføres på
oppdrag fra FFO og
finansiert av FARVE –
forsøksmidler i arbeid og
velferd

Anne Inga Hilsen og
Sol Skinnarland, Fafo

16. juni 2015

Problemstilling i prosjektet:

- Hvordan skal brukerutvalgene utformes for at de skal bidra til at brukerne skal få «større grad av selvbestemmelse og innflytelse på beslutninger som gjelder egen livssituasjon»? Brukerutvalg skal uttale seg om planlegging, gjennomføring og evaluering av etatens tjenester.
- Hvordan fungerer brukerutvalgene i dag?
 - Hva fungerer bra i dag?
 - Hva fungerer ikke bra i dag?
- Hvordan lykkes i å forbedre den erfarte nytten av brukermedvirkningen?
 - Hvilke vellykkede grep ser vi?
 - Forslag til tiltak (veileder/anbefalinger) for videreutvikling av brukermedvirkning
- Brukerutvalg tilknyttet hvert NAV-kontor/flere kontorer?
- Hvordan videreutvikle brukermedvirkningen slik at kunnskapspotensialet som ligger i brukermedvirkning i større grad kan omsettes i praksis?
 - Hvordan organisere brukermedvirkning slik at kunnskapen tas i bruk av ansatte i NAV?
- Hva er (skal være) merverdien av brukerutvalg for NAV?

Tre sentrale temaer med anbefalinger

- Sammensetning av utvalgene
 - Viktig at representasjonen matcher NAVs brukergrupper
- Arbeidet i utvalgene
 - Arbeidet i møtene og mellom møtene må fungere
- Betydning og informasjon
 - Betydning sikres gjennom relevante saker – i tide – på riktige nivåer
 - Informasjon om utvalget må ut til NAVs brukere, deres organisasjoner og til NAV-ansatte

Hva kan gjøres for at brukerutvalgene skal kunne fungere bedre? Sammensetning av utvalget.

Bør

- NAV bør kontakte brukergrupper som mangler i utvalgene, som ungdomsorganisasjoner og innvandrersorganisasjoner, for å rekruttere.
- Sammenslåing av brukerutvalg bør vurderes for å sikre bredere representasjon.

Kan

- Vurder å opprette kontakt med arbeidslivets aktører (partene i arbeidslivet, næringslivsaktører m.m.), enten som deltakere i utvalget eller i eget utvalg/brukerråd ved siden av.
- Vurder årlige møter med relevante brukerorganisasjoner og evt. arbeidslivets aktører m.fl.
- Vurder alternative former for involvering (f.eks. ad hoc-møter, besøk).

Hva kan gjøres for at brukerutvalgene skal kunne fungere bedre? Organisering og arbeid i utvalget.

Bør

- Sikre god rollefordeling, arbeidsfordeling og ansvarsfordeling gjennom mandat/retningslinjer
- Sikre god prosess i møtene gjennom forberedte møter, møteplan for året, NAV bør bruke utvalget til å få innspill FØR beslutninger er tatt, ikke bare informere i etterkant
- Det bør være en dedikert ansatt ved NAV-kontoret som tar ansvar for alt rundt brukerutvalget

- Rapportering fra brukerorganisasjoner som fast punkt på dagsorden

Kan

- Vurder å gjennomføre egenevaluering av utvalgsmøter
- Vurder om brukerrepresentanter kan brukes som støttefunksjon/-rådgivere for NAV som ressurspersoner/-»superbrukere» ved behov

Hva kan gjøres for at brukerutvalgene skal kunne fungere bedre? Betydning og informasjon.

Bør

- NAV-leder bør ha en strategi rundt bruken og betydningen av utvalget
- Sikre nødvendig opplæring av NAV og brukerrepresentanter
- Bedre kontakt mellom lokale utvalg og fylkesutvalgene, tilgang til referater, fylkes-samlinger o.l.
- Økt synlighet av brukerutvalget er viktig innad i NAV, overfor brukerne og innad i organisasjonene

Kan

- Vurder å arrangere fellesmøter med f.eks. ungdomsråd, eldreråd o.l., arrangere åpne møter, som bygdemøter, bydelsmøter el. l.
- Brukerrepresentanter kan inviteres på personalmøter i NAV for å orientere om brukermedvirkning og temaer som brukerorganisasjonene er særlig opptatt av

Kontaktinformasjon:

- Elektronisk rapport tilgjengelig på www.faf.no og med lenke fra FFO

Kontaktpersoner:
anne.inga.hilsen@faf.no

grete.crowo@ffo.no

