

Brukermedvirkning på systemnivå i Arbeids- og velferdsetaten.

1. INNLEDNING:

Arbeids- og velferdsetaten skal legge til rette for kontakt med representanter for etatens brukergrupper.

Brukermedvirkning på systemnivå er et viktig virkemiddel for å oppnå god kvalitet i etatens oppgaveløsning. Med brukermedvirkning på systemnivå menes samhandling mellom etat og organisasjoner som representerer brukere i etaten i arbeide med planlegging, gjennomføring og evaluering av tiltak. På systemnivå omfatter etatens brukere trygde- og arbeidssøkere. Ved gjennomføring av arbeidsmarkedspolitikken inngår også arbeidsgivere og bedrifter i brukerbegrepet

Gjennom brukermedvirkning skal etaten:

- drøfte og få innspill til innretning av tjenestetilbud og virkemidler, metodeutvikling og kompetansetiltak for medarbeidere
- bidra til legitimitet og forståelse for beslutninger som tas
- få identifisert og belyst utviklingsområder for etaten

Dette dokumentet redegjør for etatens overordnede retningslinjer for arbeidet med brukermedvirkning.

2. FORUTSETNINGER FOR GOD BRUKERMEDVIRKNING:

Åpenhet, god kommunikasjon og felles ansvar for å skape gode prosesser

En åpen, likeverdig og involverende dialog der etaten og brukerorganisasjonene jobber sammen for å utvikle kvaliteten i arbeidet, skal ligge til grunn for all brukermedvirkning.

Lederforankring

Brukermedvirkning skal forankres i ledelsen på alle nivåer. Den enkelte leder har ansvar for å forankre brukermedvirkning i egen enhet.

Brukerrepresentanter som representerer mer enn egen erfaring

Brukerorganisasjonene peker ut brukerrepresentanter i organisasjonene. Brukerrepresentantene skal bidra med kompetanse basert på bearbejdede brukererfaringer.

3. BRUKERUTVALG

Brukerutvalg skal være arena for samhandling med fast representasjon både på etats- og brukersiden.

Enheter i etaten som legger premisser for strategisk utviklingsarbeid og enheter som har direkte kontakt med brukerne, skal som hovedregel ha egne brukerutvalg.

Brukerutvalget skal jobbe med å identifisere og følge opp viktige innsatsområder og skal bidra til å sikre brukermedvirkning innenfor tjenesteområder i organisasjonen som har betydning for brukerne. Samhandling mellom brukere og etat på systemnivå skal forankres i brukerutvalget.

Planer

Brukerutvalgene skal legge planer for virksomheten i utvalget. Planprosessen skal inngå som element i den ordinære planprosessen i etaten.

Sammensetning av brukerutvalg

Brukerutvalgene skal bestå av representanter for landsdekkende brukerorganisasjoner. Der det er etablert paraplyorganisasjoner er det disse som oppnevner brukerrepresentanter.

Arbeidsgivere og bedrifter kan være representert i brukermedvirkningsfora, enten ved faste representanter, eller ved representanter som tiltrer utvalget ved behandling av saker som gjelder gjennomføring av arbeidsmarkedspolitikken.

Deltagelse fra brukersiden skal gjenspeile brukergruppene i NAV

Ledelse og drift

Arbeidet skal ledes av en leder i den aktuelle enheten utvalget er tilknyttet.

4. ANDRE FORMER FOR BRUKERMEDVIRKNING/ INVOLVERING

Alle enheter i NAV, også de som ikke har egne brukerutvalg skal på egnet måte knytte til seg relevant brukerkompetanse der dette har betydning for utforming av tjenestetilbud til brukerne.

Dette kan eksempelvis skje i form av:

- Høringer
- Konferanser
- Aktiviteter i ”områdeutvalg” (fora opprettet for å sikre brukerkompetanse på spesielt definerte tjenesteområder)
- Deltakelse i utredninger og arbeidsgrupper
- Kvalitetsforbedringsarbeid
- Utviklingsarbeid
- Etc.

Det understrekes at etablering av slike arenaer/gjennomføring av aktiviteter som nevnt ikke skal være en begrunnelse for å unnlate å opprette brukerutvalg. Der enhetene har brukerutvalg, er slike arenaer/aktiviteter et supplement som skal gis en forankring i brukerutvalget.

Uansett samarbeidsform, skal innspill og tilbakemeldinger fra brukere ha en ”adresse” i det lokale kontoret. Innspill skal vurderes og tas hensyn til ved planlegging, utvikling og evaluering av virksomheten.

Ved behandling av saker som angår avgrensede målgrupper eller er knyttet til mennesker i bestemte livssituasjoner, kreves mer spesifikk brukerkompetanse. NAV må da bestille brukerrepresentanter som har den ønskede kompetansen.

5. BRUKERUTVALG PÅ DIREKTORATSNIVÅ

Direktoratet i NAV vil ha et tydelig strategifokus. Viktige saksområder er strategiske vurderinger knyttet til verdiforankring, strategiutvikling, ressursdisponering, overordnede prioriteringer, etatsutvikling, styring, etc .

Brakerutvalget på direktoratsnivå skal:

- være et fast kontaktpunkt for gjensidig informasjon og diskusjoner i saker som angår tjenestetilbud og service i NAV
- påse at brukervedvirkning innarbeides som arbeidsform, ved å utvikle systemer for rapportering og formidling av erfaringer fra medvirkningsprosesser både på individ- og systemnivå
- drøfte alternative metoder (ref generell eller spesifikk medvirkning) for medvirkning – og gi NAV-forvaltningen råd om arbeidsform ut fra problemstilling og mål.
- bidra til å utvikle gode styringsparametre for å sikre at brukervedvirkning får prioritet både på individ- og systemnivå
- gjennomgå og analysere data fra brukerundersøkelser og andre brukererfaringer, og gjøre konklusjoner tilgjengelig som grunnlag for planlegging og styring
- sørge for at brukerne/brukerorganisasjonene gir innspill om virkemiddelbruken i NAV for å støtte intensjonen om mulighet til arbeid og aktivitet
- stimulere til metodeutvikling, evaluering og kompetanseutvikling knyttet til medvirkningsprosesser

6. BRUKERUTVALG PÅ FYLKESNIVÅ

Brakerutvalg på fylkesnivå skal:

- være et fast kontaktpunkt for gjensidig informasjon og diskusjoner i saker som angår tjenestetilbud og service i fylket
- bidra til at brukervedvirkning innarbeides som arbeidsform i NAV både på individ- og systemnivå
- stimulere til og støtte gode medvirkningsformer i de ulike NAV-kontorene
- gjennomføre metodeutvikling, evaluering og kompetanseutvikling knyttet til medvirkningsprosesser i fylket
- innspill til system for kvalitetsutvikling og rapportering
- drøfte og følge opp resultater fra brukerundersøkelser og andre brukererfaringer i eget fylke
- sørge for at brukerne/brukerorganisasjonene gir innspill om virkemiddelbruken i NAV for å støtte intensjonen om mulighet til arbeid og aktivitet
- behandle saker knyttet til arbeidsmarkedet med konsekvens for brukerne
- følge opp at lokale NAV-kontor tar innspill fra brukere på alvor (serviceklager og andre tilbakemeldinger).
- sørge for at brukerne / brukerorganisasjonene gir innspill til oppfølging av skjønnsutøvelse i forvaltningen

7. BRUKERMEDVIRKNING PÅ LOKALT NIVÅ.

Brukermedvirkning skal være formalisert, også på lokalt nivå. Form må diskuteres mellom partene (stat og kommune) og representanter for brukerne, og skal nedfelles i lokal samarbeidsavtale. I en del kommuner er organisasjonene svakt representert. I tillegg til lokale brukerorganisasjoner, er kommunalt råd for funksjonshemmede en aktuell diskusjonspartner. Organisasjonene på fylkesnivå kan bistå i å finne en form i kommuner der de ikke har representanter. Interkommunalt samarbeid for å sikre formalisert brukermedvirkning kan avtales.

En fast arena for brukermedvirkning på lokalt plan skal sikre at lokalt nivå får tilbakemeldinger om hvordan brukerne opplever tjenestene og derigjennom bidra til utvikling av det lokale tjenestetilbudet. Etat og brukerorganisasjoner skal sammen legge til rette for å få fram relevant brukererfaring og -kompetanse gjennom for eksempel dialogkonferanser, brukerpanel, deltakelse i utviklingsarbeid og prosjekter mv.

