



Om brukerutvalg i NAV

Hvem skal være med i brukerutvalget?

Brukerutvalg i NAV vil vanligvis ha en annen sammensetning enn det brukerorganisasjonene er vant med fra for eksempel helsetjenesten. I NAV er også arbeidsgivere definert som en brukergruppe. Det betyr at representanter for arbeidsgivere kan ha plass i brukerutvalget i tillegg til representanter for ulike brukerorganisasjoner, Jfr Retningslinjer for brukermedvirkning i NAV. Sammensetningen av brukerutvalget vil sannsynligvis påvirke hvilke saksområder som får fokus i brukerutvalget.

NAVs *sentrale* brukerutvalg er sammensatt av oppnevnte representanter fra en del brukerorganisasjoner, og representanter fra NAVs ledelse. Det ligger til grunn at arbeids- og velferdsdirektøren deltar på møtene i brukerutvalget.

Den konkrete sammensetningen av brukerutvalget er som følger:

FFO	2 representanter
SAFO	1 representant
Norsk Pensjonistforbund	1 representant
Velferdsalliansen	1 representant
NHO	1 representant
LO	1 Representant
Kontaktutvalget mellom innvandrerbefolkningen og myndighetene	1 representant
NAV	Møter med representanter for ledelsen

På møte i brukerutvalget i NAV 13. juni 2007 var det enighet om at fylkene bør vektlegge sammensetningen av det sentrale brukerutvalget som retningsgivende ved sammensetningen av de fylkesvise brukerutvalgene. Dette kan det være hensiktsmessig å til en viss grad hensynta også ved sammensetningen av NAV-kontorenes brukerutvalg.

Et sentralt element er uansett at NAV-kontoret har en bred brukergruppe. Brukerutvalget må ha oppmerksomhet rundt ulike behov og utfordringer brukerne av NAV-kontoret har. En utfordring kan derfor være å speile bredden i brukererfaringer, og skaffe seg tilstrekkelig kompetanse om brukernes situasjon. Brukerutvalget kan anbefale at NAV-kontoret trekker inn bestemte brukergrupper i utviklingsarbeid eller prosjekter, eventuelt gjør bruk av brukerpanel, lokale brukerundersøkelser eller andre metoder for å fange opp variasjon i brukererfaringer. Brukerutvalget kan også anbefale at det stilles ressurser til disposisjon for brukerorganisasjoner om å systematisere erfaringer for NAV-kontoret.

Brukerutvalg er ikke den eneste måten brukermedvirkning på systemnivå kan ivaretas på i NAV. Andre eksempler kan være egne brukerkonferanser, bilaterale



møter mellom NAV og brukerorganisasjoner, samt andre fellesarrangementer i regi av NAV og en eller flere brukerorganisasjoner. Imidlertid er det fornuftig at alle de øvrige måtene å ivareta brukermedvirkning på systemnivå i NAV på forankres i brukerutvalget.

Hvem tar initiativ til etablering av brukerutvalg?

NAV-kontoret har plikt til å ta initiativ til å drøfte brukermedvirkning med de lokale organisasjonene. Hvordan brukermedvirkning skal skje skal beskrives i den lokale partnerskapsavtalen. Etablering av brukerutvalg er anbefalt i Etableringshåndboken, som beskriver etableringsprosessen for NAV-kontoret.

Brukerorganisasjonene kan på eget initiativ ta kontakt med NAV-kontoret, og etterspørre hva som skjer, samt fremme synspunkter på hvordan brukermedvirkning skal skje lokalt.

Dersom det er etablert kommunalt råd for funksjonshemmede i kommunen, kan dette bidra i prosessen.

Utforming av mandat

Det vanlige er at NAV-kontoret utformer utkast til mandat, som drøftes med brukerorganisasjonene. Mandatet vil legge føringer på ansvar og myndighet for brukerutvalget, og setter rammene for brukerutvalgets arbeid. Brukerutvalgets mandat vil vanligvis være definert som et rådgivende organ overfor ledelsen av NAV-

kontoret. Hensikten med brukermedvirkning på systemnivå er å utvikle kvaliteten i tjenesteytingen, slik at brukerne får et kvalitativt godt tilbud innenfor de rammene som NAV-kontoret er underlagt. Det er derfor viktig å drøfte hvordan innspill fra brukerutvalget kan få gjennomslag i forvaltningen.

Drøfting av mandat og fortolkning av mandatet bidrar til å etablere felles kjøreregler og avklare forventninger til de som skal bidra.

Hvem melder inn saker?

Både NAV og brukerorganisasjonene kan melde inn saker. NAV mottar innspill på saker fra brukerorganisasjonene, og utformer agendaen for møtet. En utfordring kan i så måte selvsagt være å sikre at sakene brukerorganisasjonene melder inn gis tilstrekkelig rom på dagsorden sett i forhold til sakene NAV ønsker å drøfte.

Hvordan fremmes saker for brukerutvalget?

Tidligere erfaringer med brukerutvalg har vist at det er viktig at brukerutvalget har et sekretariat, hovedregelen er at det er NAV-kontoret som sørger for dette. Det er leder av brukerutvalget som har ansvar for at dagsorden for møtet settes opp, og sørger for at sakene er tilstrekkelig forberedt. En sekretær kan utføre disse oppgavene i samarbeid med leder i utvalget.



Brukerutvalget kan sette frister for når saker skal være innmeldt, samt når sakspapirer og dagsorden for møtet skal sendes medlemmene slik at de får forberede seg.

Det er viktig at brukerrepresentantene er seg bevisste sin anledning til selv å reise saker i brukerutvalget. Det bør unngås at det utvikler seg en praksis der det kun er NAV som fremmer sakene.

Representanter for brukerne kan konferere med sine organisasjoner på forhånd, for å være best mulig forberedt. I noen saker kan brukerrepresentanter ha formøter for å konferere med hverandre og avklare synspunkter. Dette er noe representantene selv må vurdere behovet for og organisere.

Drøftinger i forkant av møtet kan også være en metode for å få frem saker som oversendes brukerutvalget. En rettesnor kan være at jo mer aktive brukerrepresentantene er i forhold til å fremme saker på vegne av sin brukergroupe, desto større påvirkningskraft blir resultatet.

Det hører med til forberedelsene for representantene å sette seg grundig inn i sakene som skal behandles. Dette innebærer ikke minst å gjøre seg kjent med måten NAV arbeider på, og rammene som er satt for virksomheten. Det er bortkastet arbeid å fremme en sak for NAV, som NAV ikke har innflytelse over.

Saker som behandles

Det er enighet i det sentrale brukerutvalget om at saker som behandles skal ha prinsipiell karakter, og være av betydning for etatens overordnede drift. Det betyr eksempelvis at enkeltsaker i hovedsak ikke bør gjøres til gjenstand for behandling i brukerutvalget. Unntaket er selvsagt hvis en eller flere enkeltsaker kan ha åpenbar relevans for etatens overordnede drift, eller reiser sentrale problemstillinger av prinsipiell karakter. Det kan være fornuftig for de lokale NAV-kontorene å ta utgangspunkt i samme praksis.

Brukerutvalgene skal lage egne planer for virksomheten som skal foregå i utvalgene.

Hvor kommer sakene fra?

Mange saker kommer fra NAV-kontoret selv. Det kan være ønsket om å diskutere utformingen av kontoret i etableringsfasen, eller måten NAV-kontoret møter sine brukere på. Det kan være spesielle arbeidsmetoder NAV ønsker tilbakemelding på, eller måter å organisere kontoret på.

Brukerne har mange saker, men ofte mangelfulle metoder og kanaler for å få fram sakene. En kanal for å få fram brukererfaringer er likemannsarbeidet i organisasjonene.

Brukerrepresentantene vil oftest måtte finne fram sakene selv, gjennom å delta i brukerorganisasjonenes møter, kurs eller snakke med enkeltbrukere og deres familier. Enkelthistorier er noen ganger nettopp det, et enkelt tilfelle. Noen ganger er en enkelthistorie en måte å reise et prinsipielt spørsmål på, da er det



prinsippspørsmålet som skal stå i fokus og ikke historien i seg selv. Brukerrepresentantene anbefales å være tilbakeholden med å snakke om sin egen brukerhistorie, fordi du da lett oppfattes som bruker og ikke brukerrepresentanten som representerer mange brukeres erfaringer og behov.

Brukerutvalget skal påse at brukermedvirkning skjer. En måte å få fram sakene på er å be om rapporter, delta i utforming av brukerundersøkelser, arrangement av brukerpanel, eller igangsetting av prosjekter.

Brukerutvalget vil få seg forelagt en rekke dokumenter om hvordan NAV arbeider. Hvordan brukernes tilbud påvirkes i positiv eller negativ retning som følge av organisering, faglige metoder, bruk av ressurser, samhandling internt i NAV vil sannsynligvis være det største tilfanget av saker for brukerutvalget. Det krever at brukerrepresentantene må evne å stå i en dobbeltposisjon: Å se saken fra brukernes perspektiv og også kunne se saken fra NAV sitt perspektiv. Å synliggjøre brukernes perspektiv i NAV er en viktig oppgave for brukerrepresentanten.

Gjennomføring av møtet

Leder av brukerutvalget vil vanligvis lede møtene. I starten av møtet går leder igjennom dagsorden for møtet, og avklarer om det er saker til eventuelt-punktet. Tidsrammen for møtet er ofte gitt på forhånd.

Den som har fremmet en sak gis vanligvis ordet først for å redegjøre for bakgrunnen for at saken er tatt opp.

Kommunikasjonsformen i møtet

I møtet kan ulike måter å kommunisere på observeres; dialog, forhandling, debatt kan veksle i ett og samme møte. Som brukerrepresentant må du vurdere hvilken form som er mest hensiktsmessig, og hvordan din form påvirker de andre deltakerne. Kanskje ble du for utydlig, og må spisse budskapet ditt? Kanskje var du for hissig, og fikk motstand du ikke var forberedt på? Hvem er det du kan danne allianser med? Hvem er det som har gjennomslagskraft og hva er grunnlaget for denne makten?

Du er en del av brukerutvalget og har mulighet til å påvirke tonen i møtet og sette dagsorden. Hvordan du bruker denne muligheten, er opp til deg. Hvor stort handlingsrom du har, bestemmes av brukerutvalgets mandat og samhandlingen med de andre i utvalget, din egen erfaring og kompetanse, og den brukergruppen du representerer. Som brukerrepresentant må du ikke undervurdere din egen rolle og mulighet til innflytelse.

Konklusjon og vedtak

Sakene som legges fram og drøftes, skal ende ut i en form for konklusjon.

Brukerutvalget må påse at saker følges opp, slik at rutiner for tilbakemelding til brukerutvalget er ivaretatt.



Referat fra møtet

Det er en fordel om referatet kommer raskt etter møtet. Representantene plikter å gå gjennom referatet, og påse at det er i tråd med det som skjedde i møtet. Dersom noe er mangelfullt i referatet, eller feil, kan representantene sende skriftlig melding om det eller ta det opp i begynnelsen av neste møte når referatet godkjennes.

Rapport tilbake til din organisasjon

Referatet kan danne grunnlag for din rapport tilbake til organisasjonen. Som oftest er det du som representant som må be om å få rapportere dersom det er viktige saker som kommer opp. Noen organisasjoner har utformet et rapportskjema som du leverer ved årets slutt, og som nyttes i utforming av årsrapport/årsmelding.

Evaluering av arbeidet i brukerutvalget

Etter å ha fungert en tid som brukerutvalg, er det hensiktsmessig å evaluere arbeidet i brukerutvalget. Hvordan har sakene blitt behandlet? Hva har skjedd med sakene? Hvem har vært aktive med å fremme saker? Hvilken kompetanse har brukerutvalget? Hvordan fungerer møtene? Hvordan fungerer saksforberedelsen? Dette er bare noen av spørsmålene som kan stilles.

Kanskje er det behov for å ha et høringsmøte med organisasjonene, om hvordan brukerutvalget fungerer sett fra deres synsvinkel og for å gi informasjon tilbake til organisasjonene.