

**SYA 6. mai 2009**

---

---

# Service og kvalitet for SYAs brukere

*Stian Oen, FFOs sekretariat*



# Hva gir god kvalitet for bruker i møtet med SYA?

---

---

- Saksbehandler besitter svært god innsikt i regelverk, arbeidsmetodikk, prosesser og rammer
- Bruker besitter den beste kunnskapen som finnes om egen livssituasjon og egen motivasjon
- Når samspillet mellom disse to ressursene fungerer godt opplever bruker god kvalitet



# Brukermedvirkning på systemnivå

---

---

- Brukernes representanter deltar i planlegging, gjennomføring og evaluering av tiltak og virksomhet
- Viktig at det er ledelsen som møter brukernes representanter
- Naturlig at både brukere og NAV melder inn saker
- Brukermedvirkningen må være integrert i driften – ikke staffasje



# Brukermedvirkning på individnivå i NAV

---

---

- Bruker og saksbehandler utformer *sammen* det gode, individuelt tilpassede oppfølgingsopplegget for den enkelte
- Bruker deltar i planlegging, gjennomføring og evaluering
- Når tjenestebehovet er sammensatt
- ”Spille på” alle involverte tjenesteytere



# Et arbeidsredskap

---

---

- Brukermedvirkning på individnivå er et arbeidsredskap, for å sikre et best mulig tjenestetilbud til den enkelte
- Brukermedvirkning på systemnivå også et arbeidsredskap
  - Ikke minst for å legge til rette for brukermedvirkning på individnivå
  - Men også for å oppnå andre målsetninger
- Og så har brukermedvirkning selvsagt også et demokratiaspekt



# De nye verktøyene innen NAV gjør brukermedvirkning mer nødvendig

---

---

- Arbeidsevnevurdering, arbeidsavklaringspenger og aktivitetsplaner
  - Nye verktøy, som alle forutsetter kontakt og samarbeid mellom bruker og saksbehandler
- Utviklingen går bort fra regelstyring, og i retning av mer skreddersøm, individuell tilpasning og brukernærhet i oppfølging og tiltaksutforming



# Fokus på brukers motivasjon

---

---

- Brukers motivasjon helt avgjørende å få kartlagt
  - Det klassiske er fokus på vurderte barrierer og begrensninger, istedenfor på den enkeltes opplevelse av seg selv og sine egne ønsker/planer
- Forutsetter kompetanse og innsikt hos saksbehandler
  - I regelverk
  - Men også i å kunne innpasse brukers motivasjon i regelverket



# ”Nødvendig og hensiktsmessig”

---

---

- I realiteten brukes kravet om hensiktsmessighet ofte til å overkjøre brukere
  - Bruker ønsker for eksempel jobb som forutsetter fire år på utdanningstiltak som attføring
  - Men kan få jobb ved å ta et mye billigere og kortere kurs



# Brukermedvirkning er ikke:

---

---

- Orienteringsmøter/informasjon
- Tilfeldig sammensatte brukerpanel
- Tilfeldig involvering av bruker i egen sak
- Store brukerkonferanser
- Kompetente og særlig inviterte enkeltbrukere
- Noe NAV kan velge fritt når de vil ha og ikke ha



# Kompetansen på brukermedvirkning mangelvare i NAV?

---

---

- Behov for mer/bedre brukermedvirkningskompetanse i tjenesteapparatet
  - Brukerne opplever – og har ofte rett i – at brukermedvirkningen kun er staffasje
- Tjenesteapparatet må tørre – og også stadig utfordres på – å slippe brukerne til
- Samtidig som dette naturligvis må gjennomføres innenfor rammene av forvaltningens spilleregler



# Lanseres 13. mai

---

---

