



Sak 8 - gjennomgang av mandat og oppgaver til brukerutvalget

Tanja Koritzinsky og Gunvor Svandal

06.09.24

eksporter til Excel



Hensikt med gjennomgangen

- Bakgrunn:

- Tema på brukerutvalgsmøte 8/3, se pp høyre side
- Har hatt brukerutvalg i NAV Øst-Viken i fem år, første møte høsten 2020

- Hensikt:

- Kort evaluere arbeidet i brukerutvalget så langt, opp mot mandatet
- Bidra til å kvalitetssikre de justeringer som det legges opp til framover

Brugerrepresentasjon i brukerutvalget:

Presentert på brukerutvalget 8/3-24:

- Status:

- OneSubsea
- Kirkens bymisjon
- Funksjonhemmedes Fellesorganisasjon (FFO)
- Kreftforeningen/ Barnekreftforeningen i Oslo og Akershus
- Brukerombudet i Fredrikstad

- Tanker:

- Alle medlemmene bør ha stedfortredere
- Få inn 2-3 flere arbeidsgivere, for eksempel fra strategiske partnere
- Få inn noen fra ungdomsorganisasjoner, jfr. Ungdomsgarantien
- Er det noen andre organisasjoner (landsdekkende, store) vi bør kontakte?

- Funksjonstid – for 2 år av gangen, max 6 år, jfr. mandat

- Gjennomgang av mandat og retningslinjer for brukerutvalg

Brukermedvirkning

Tre ulike nivåer

- Brukermedvirkning på **individnivå** handler om den enkeltes rettigheter og muligheter til å ha innflytelse på sitt individuelle støtte- eller behandlingstilbud. Det betyr at den enkelte skal påvirke forhold som gjelder seg selv og egne behov.
- Brukermedvirkning på **tjenestenivå** innebærer at brukerrepresentanter inngår i et likestilt samarbeid med fagpersoner fra tjenesteapparatet. De er aktivt deltakende ved utveksling av kunnskap og erfaringer for å endre behandlingstilbud og tjenester.
- Brukermedvirkning på **systemnivå** er en arbeidsform hvor brukergrupper og brukerorganisasjoner involveres i planlegging av tiltak og tjenester som har allmenn betydning og deltar i råd eller utvalg på styringsnivå.



Mandat for brukerutvalgene for NAV fylke og styringsenhetene for NAV Forvaltning og NAV Pensjon, NAV Innkreving og NAV Kontaktsenter

- Bestemmelser om brukermedvirkning er nedfelt i § 6 i Lov om Arbeids- og velferdsforvaltningen: ”Arbeids- og velferdsetaten skal sørge for at representanter for brukerne får mulighet til å uttale seg i forbindelse med planlegging, gjennomføring og evaluering av etatens tjenester.”
- Brukerutvalget er et rådgivende organ som skal medvirke til forbedring og kvalitetsutvikling av tjenestene i NAV på systemnivå. Brukerutvalget skal sikre at brukernes erfaringer med NAVs tjenester blir tatt hensyn til i utviklingen av virksomheten.



Brukerutvalgets rolle er å være:

- Et rådgivende organ for NAV fylke i saker som angår tjenestetilbudet til brukere.
- Et forum for tilbakemelding fra brukere om erfaringer innenfor NAV fylkes/enhetenes ansvarsområde.
- Et samarbeidsforum mellom NAV fylke/enhetene og brukerorganisasjonene.



Brukerutvalgets formål er å:

- Arbeide for gode og likeverdige tjenester til alle NAVs brukere uavhengig av alder, kjønn, bosted, etnisk opprinnelse, sosial status og funksjonshemming.
- Bidra til at tjenestetilbudet i Arbeids- og velferdsforvaltningen har god kvalitet
- Bidra til god medvirkning fra brukere og deres organisasjoner
- Bidra til at brukerkompetansen blir benyttet som grunnlag for planlegging, gjennomføring og evaluering av tjenestene.

Brukerutvalgets oppgaver er å:

- Bidra i NAV fylkes/enhetenes mål- og strategiarbeid, budsjett og omstillingsprosesser, som angår tjenestetilbudet til brukerne.
- Bidra til utvikling og evaluering av brukerundersøkelser.
- Arbeide for god kontakt mellom brukerutvalget på NAV fylke/enheten og øvrige brukerutvalg i NAV.
- Evaluere sitt arbeid i løpet av hver fungeringsperiode.
- NAV fylke har ansvar for å arrangere erfaringssamlinger for brukerutvalgene i sitt fylke, hvert annet år.
- Brukerutvalg for resultatområder deltar på erfaringssamlinger i regi av direktoratet



Arbeidsform

- NAV fylke/enheten og brukerrepresentantene har et likeverdig ansvar for å melde inn saker til behandling. Sakslisten forslås av et redaksjonsråd som er sammensatt av deltakere fra brukerutvalget og ledelsen på NAV fylke.
- Brukerutvalget skal involveres tidlig i prosesser for å sikre at brukermedvirkningen blir reell.
- NAV fylke/enheten har ansvar for å stille tilstrekkelig sekretariatsfunksjon til rådighet.
- Utvalget møtes minimum fire ganger pr år, eller oftere ved behov.
- Saker som legges fram for brukerutvalget før de er offentlig tilgjengelige, skal behandles med fortrolighet. Kravet om fortrolighet vil bli presisert de gangene det gjelder.
- Dagsorden og referat skal legges ut på nav.no

Funksjonstid

- Funksjonsperioden for brukerutvalget er to år.
- Representantene kan oppnevnes for flere perioder, men ikke sammenhengende mer enn tre perioder. Ved oppnevning av nytt brukerutvalg, skal det tas hensyn til både kontinuitet og fornyelse av brukerutvalget.



Evaluering av brukerutvalget opp mot mandatet

1. Hva har fungert bra i brukerutvalget vårt så langt?

2. Hva kan bli bedre?

- Rolle og oppgaver (jamfør mandatet)
- Temaer
- Møtestruktur (hyppighet, tidsbruk mm)
- Arbeidsform i møtene
- Andre ting?

- *Diskutere to og to (20 min)*
- *Skrive på grønne (fungert bra) og rosa lapper (bli bedre)*
- *Vær konkrete, foreslå gode grep*
- *Dele i plenum, lapper på tavla (20 min)*
- *Vi lager oppsummering i etterkant*



Hva har fungert bra

- Godt organisert, god struktur
- God takhøyde
- Oppgavefordeling av møtelederfunksjonen har vært god – rullering mellom NAV og bruker-/ arbeidsgiver-representant
- Bra med runden rundt bordet
- Gjensidig tillit og respekt
- Nytt fast punkt, liten runde på: hva er siste nytt/ hva er aktuelt fra alle
- Positive til å øke antallet i gruppa
- Opprettholde fysiske møter og hyppighet

Hva kan bli bedre

- Ved avlysning av møte – sette opp nytt møte
- For mye enveis informasjon fra NAV
- Mer fra brukerorganisasjonene
- Er fire timer nok tid på møtet?
- Agendaen er bra, men må formes på veien for å få tid til gode refleksjoner
- Støtter flere brukerrepresentanter inn i utvalget
- Ønsker tilbakemelding på hvordan saker meldes videre. En oppsummering i neste møte.
- Viktig å få fram alle perspektiver i rommet. Ha få temaer for å skape god tid og rom for diskusjon/ refleksjon/ medmenneskelighet.
- Agenda/ tema bør i størst mulig grad settes etter ønske fra brukerrepresentantene (belyses fra alle kanter)
- Tidlig(ere) involvering/ informasjon om nye «saker»/ arbeidsmetoder
- Møtet burde starte senere på dagen (kl. 10-14)