

Sammendrag

Prosjekt «Modell for brukermedvirkning i NAV» utføres av Fafo for FFO, og er finansiert av FARVE forsøksmidler i arbeid og velferd, NAVs program for forskning og forsøksvirksomhet.

Noen av de sentrale problemstillingene som besvares i rapporten er:

- 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?
- 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?

I prosjektet har vi studert brukermedvirkning på systemnivå. Rammene for prosjektet er tre sentrale begreper som til sammen gir noen førende prinsipper ved brukermedvirkning og brukerutvalg slik de er organisert i NAV. Disse er 1) sammensetning, 2) arbeidsform og 3) betydning. I rapporten drøfter vi konkrete problemstillinger knyttet til disse begrepene.

Representasjon i brukerutvalg handler både om bredde i sammensetningen og hvem det er brukerrepresentantene representerer. Et viktig tema er hvorvidt relevante brukergrupper er representert for det som tas opp i brukerutvalget? En utfordring knyttet til rekruttering til brukerutvalg handler om å komme i kontakt med andre brukergrupper enn de som vanligvis deltar fra de store veletablerte organisasjonene.

Vi drøfter samarbeidsform og innhold i utvalgsmøter, både med hensyn på organisering av møtene og hva som skal være innholdet, og ikke minst hvem som skal frambringe innholdet til saker i brukerutvalgsmøter. Når det vanligvis er inntil fire møter i brukerutvalget i året, blir det også avgjørende hvordan utvalgene evner å holde kontinuitet i arbeidet og etablere en samarbeidsform også mellom møtene.

Brukerutvalgene må ha en betydning utover seg selv, og vi drøfter hva dette innebærer i form av relevans for det enkelte utvalgsmedlemmet, for organisasjonen hun representerer og for NAV. Relevans for NAV handler i siste instans om hvorvidt brukermedvirkningen som skjer gjennom brukerutvalgene får en innflytelse på utformingen av tjenestene som NAV leverer. Denne innflytelsen avhenger også av hvilke rammevilkår som finnes i NAV og til dels i organisasjonene, som kan bidra til å legge til rette for aktiv, reell brukermedvirkning.

Rapporten drøfter nivåkopling som bidrar til å legge premisser for brukermedvirkning gjennom brukerutvalgene, altså hvordan NAV lokalt, på fylkesnivå og på direktoratsnivå evner å bidra til en tettere kopling og en sømløshet i behandlingen av saker som tas opp. Får det som diskuteres lokalt ringvirkninger på beslutningsprosesser lenger opp? Inviteres lokale utvalg til å komme med synspunkter på saker som initieres sentralt? Mens nivåene i NAV utgjør en vertikal kopling, finnes det også en horisontal kopling mellom organisasjonene, via brukerrepresentantene, til NAV. Vi diskuterer muligheter og barrierer for reell brukermedvirkning langs denne aksen. Et sentralt punkt i rapporten omhandler kunnskaps og kompetansebehovet om brukermedvirkning som er avdekket, både i organisasjonene og i NAV. Med andre ord er det et behov for opplæring for brukerrepresentantene, for organisasjonene de representerer og blant NAVs ansatte.

Rapporten diskuterer premisser for organisering av slik kompetanseheving. Til sist drøftes også betydningen av å synliggjøre brukerutvalgene og deres arbeid, både innad i NAV kontoret, og utad mot omverdenen og NAVs brukere.

Gjennom prosjektet har vi sett et stort engasjement blant NAV-ansatte og brukerrepresentanter for å forbedre måten utvalgene fungerer på. Sist i rapporten oppsummerer vi med en oversikt over gode grep som kan eller bør gjøres for å forbedre arbeidet i utvalgene og bidra til å sikre en større relevans for NAVs tjenesteutforming.