



29.08.2017

(godkjent i
brukerutvalget)

Mandat for brukerutvalg for Region Sentrum

(NAV St. Hanshaugen, NAV Sagene, NAV Grünerløkka og NAV Gamle Oslo)

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 for NAV-kontor 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-kontor i saker som angår tjenestetilbudet til brukere.
- Et forum for tilbakemelding fra brukere om erfaringer innenfor NAV-kontorets ansvarsområde.
- Et samarbeidsforum mellom NAV-kontor 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 på NAV-kontoret 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-kontorets 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-kontor og øvrige brukerutvalg i NAV.
- Evaluere sitt arbeid i løpet av hver fungeringsperiode.

Sammensetning av brukerutvalget

Brukerutvalget skal representere bredden av brukere av Arbeids- og velferdsetatens tjenestetilbud ved NAV-kontoret, og skal i hovedsak bestå av representanter for paraply- og/eller landsdekkende brukerorganisasjoner.

Organisasjonene inviteres til å foreslå medlemmer og varamedlemmer fra sine respektive organisasjoner. De som foreslås må ha et nødvendig mandat fra egen organisasjon, slik at saker som fremmes og problemstillinger som diskuteres i brukerutvalget, er godt forankret. Utvalgets medlemmer og varamedlemmer skal oppnevnes av NAV-kontoret på bakgrunn av sine erfaringer, kompetanse, verv og organisasjonstilknytning.

Leder for NAV-kontoret deltar i utvalgets møter. I tillegg møter andre representanter for NAV-kontoret avhengig av hvilke saker som behandles.

Små NAV-kontor kan ha vanskeligheter med å etablere eget brukerutvalg. Små NAV-kontor kan derfor gå sammen om å danne område- eller regionutvalg.

Ledelse

Brukerutvalget skal i utgangspunktet ledes av en representant fra en av brukerorganisasjonene som er representert i utvalget, men dette kan brukerutvalget selv avgjøre fra periode til periode. Funksjonstiden for leder er satt til ett år med mulighet til forlengelse ett år (til sammen to år). Funksjonstiden for øvrige medlemmer i brukerutvalget er to år.

Leder for brukerutvalget skal lede møtene, og godkjenne forslag til agenda, som er foreslått fra brukerutvalgets redaksjonsråd/arbeidsutvalg, i samarbeid med NAV-kontor.

Arbeidsform

- NAV-kontor og brukerrepresentantene har et likeverdig ansvar for å melde inn saker til behandling. Utvalget må utarbeide gode rutiner for innkalling, dagsorden og referat, det gjelder også for saker som meldes inn. Det kan opprettes et eget redaksjonsråd som planlegger møter og agenda og sikrer gjennomføring av oppfølgingspunkter.
- Brukerutvalget skal involveres tidlig i prosesser for å sikre at brukervedvirkningen blir reell.
- NAV-kontoret/ene har ansvar for å stille tilstrekkelig sekretariatsfunksjon til rådighet.
- Utvalget anbefales å møtes fire ganger pr år eller oftere ved behov.
- Saker som framlegges brukerutvalget før de er offentlig tilgjengelige, skal behandles med fortrolighet. Kravet om fortrolighet vil bli presisert de gangene det gjelder.
- Referat fra møtene skal sendes NAV Oslo (fylke), som legger disse ut på nav.no

Funksjonstid

Funksjonsperioden for brukertutvalget er to år. Representantene kan oppnevnes for flere perioder, men ikke sammenhengende mer enn tre perioder.

Ved oppnevning av nytt brukertutvalg, skal det tas hensyn til både kontinuitet og fornyelse av brukertutvalget.

Opplæring

Opplæringen av brukerrepresentantene og NAVs ansatte skal holdes jevnlig. NAV har ansvaret for å formidle til brukerrepresentantene nødvendig kunnskap om NAV slik at disse til enhver tid har den kunnskapen som er nødvendig for å kunne utøve sin rolle på en god måte. NAV og organisasjonene samarbeider om opplæringen som tar for seg NAVs oppgaver, ansvar og hvilke forventninger brukerne kan ha til NAV.

Godtgjørelse

Brukerrepresentantene skal gis kompensasjon for tapt arbeidsfortjeneste, reise og møtegodtgjørelse. Kompensasjonens størrelse diskuteres i partnerskapet og nedfelles i Samarbeidsavtalen som er inngått mellom NAV og kommunen. Kompensasjonen gis etter reglene i Statens personalhåndbok eller kommunale bestemmelser.