



# Strategi for brukermedvirkning i NAV

på system- og tjenestenivå

# Brukermedvirkning på Individ- system- og tjenestenivå

Brukermedvirkning er et mangfoldig begrep, med en rekke ulike definisjoner. I stortingsmelding nr.34 (1996-199), kapittel 7.3.8 defineres brukermedvirkning slik:

*«Brukermedvirkning vil si at de som berøres av en beslutning, eller er brukere av tjenester, får innflytelse på beslutningsprosesser og utforming av tjenestetilbud».*

Det er vanlig å skille mellom brukermedvirkning på tre nivåer, henholdsvis individ-, tjeneste- og systemnivå. Strategien gjelder for tjeneste- og systemnivå.

- ! 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 brukergupper og brukerorganisasjoner involveres i planlegging av tiltak og tjenester som har allmenn betydning og deltar i råd eller utvalg på styringsnivå.»*

*(Britt Sandvin Olsson, André Vågan, 2016)*

# Bedre brukermøter

Strategi for brukermedvirkning er et verktøy for å oppnå målene i ny virksomhetsstrategi

Ett av hovedmålene der er bedre brukermøter

Delmål er:

- / Brukerdrevet utvikling
- / Åpen og samhandlende



Bedre brukermøter

God kompetanse

Gode arenaer

Bedre tjenester

## God kompetanse

- For NAV
- For brukarmedvirkere
- Om medvirkning og fasilitering



## Gode arenaer

- Videreutvikle eksisterende arenaer
- Videreutvikle og tydeliggjøre brukerutvalgets rolle og funksjon
- Sikre bredde og god representasjon



## Bedre tjenester

- Økt kunnskap om brukerens behov
- Brukerdrevet tjenesteutvikling og samskaping
- Skape en kultur for medvirkning og utvikling



# God kompetanse

## For NAV

- Ansatte i NAV har god kompetanse om medvirkning, og hvilke muligheter som ligger i god brukermedvirkning

## For brukermedvirkere

- Brukermedvirkere får god kompetanse om NAV og medvirkning i NAV

## Om medvirkning og fasilitering

- NAV fortsetter å øke sin kompetanse om medvirkning, og legge til rette for at man har gode metoder og verktøy for samarbeid og samskaping



# Gode arenaer

## Videreutvikle eksisterende og nye arenaer

- God brukermedvirkning er et ledelsesansvar, og det legges til rette for god samhandling mellom NAV og brukermedvirkere
- Man unytter de mulighetene som ligger i digital samhandling mellom brukerutvalg, brukermedvirkere og NAV

## Videreutvikle og tydeliggjøre brukerutvalgets rolle og funksjon

- Brukerutvalgenes rolle og funksjon tydeliggjøres, og det er forutsigbare rammer for medvirkningsarbeidet
- God kommunikasjon mellom de ulike nivåene av brukerutvalg, og brukerutvalgene kan ta opp saker på tvers av styringslinjer

## Sikre bredde og god representasjon

- Bredden av brukermedvirkere i brukerutvalg og andre former for medvirkning, reflekterer de utfordringene NAV står ovenfor
- Ung medvirkning er et satsingsområde



# Bedre tjenester

## Økt kunnskap om brukernes behov

- Kunnskap om brukerens behov kartlegges i samarbeid med brukere.

## Brukerdrevet tjenesteutvikling og samskaping

- Tjenester utvikles på en systematisk måte sammen med brukererepresentanter og brukermedvirkere, og man skaper nye løsninger sammen

## Kultur for medvirkning og utvikling

- NAV har en kultur for medvirkning, og medvirkning er en viktig del av en lærende og fremtidsrettet organisasjon







# Hvordan skal vi gjøre det

Fra strategi til handling

# God kompetanse

## Ansatte i NAV har god kompetanse om medvirkning, og hvilke muligheter som ligger i god brukermedvirkning

### Hvordan skal vi få til dette:

- Obligatorisk opplæring i brukermedvirkning– for alle medarbeidere
- Opplæring om brukermedvirkning inn i nyansatt- og lederutviklingsprogram
- Brukerrepresentantene bidrar med opplæring i hva utvalgene jobber med i nyansatt- og lederutviklingsprogram
- Det settes av tid til informasjon fra brukerutvalgene på leder- og medarbeidersamlinger
- Det utpekes nøkkelpersoner ved NAV-kontoret som gis særskilt opplæring og kompetanse på hvordan brukermedvirkning og samskaping skal skje. NAV ansatte som har brukermedvirkning som ansvar, må ha et klart mandat og oppgaver



# God kompetanse

## Brukermedvirkere får god kompetanse om NAV og medvirkning i NAV

### Hvordan skal vi få til dette:

- Obligatorisk opplæring for brukerrepresentanter, sammen med NAV-ansatte i brukerutvalgene
- Opplæringen og opplæringsmateriellet bør være likt uavhengig av hvor du hører til i landet, og NAV har det overordnede ansvaret for gjennomføring av opplæring
- Brukermedvirkere på andre arenaer enn i brukerutvalgene mottar nødvendig informasjon for å kunne medvirke, og det skal klart kommuniseres hva resultatene skal brukes til
- God kontinuitet hos representantene i utvalgene, og det sørges for kompetanseoverføring ved utskiftning



# God kompetanse

**NAV fortsetter å øke sin kompetanse om medvirkning, og legge til rette for at man har gode metoder og verktøy for samarbeid og samskaping**

**Hvordan skal vi få til dette:**

- NAV må utvikle kunnskap og metodikk knyttet til brukerdrevet tjenesteutvikling
- Direktoratet bør opprette et sekretariat/ressursgruppe eller liknende, som er ansvarlig for implementering av strategi for brukermedvirkning og opplæring
- Det opprettes en E-læringsportal for innføring i brukermedvirkning for brukere og ansatte



# Gode arenaer

**God brukermedvirkning er et ledelsesansvar, og det legges til rette for god samhandling mellom NAV og brukermedvirkere både i brukerutvalgene og i alle andre fora for brukermedvirkning**

## **Hvordan skal vi få til dette:**

- Tydeliggjøre at god brukermedvirkning er et lederansvar lokalt, regionalt og sentralt i alle styringslinjer.
- Leder av NAV kontor, fylkesdirektør og direktør er ansvarlig for å utpeke sine brukerutvalg
- Minst en gang i året møter leder av lokal- og fylkesbrukerutvalg på ledermøter, og leder av sentralt brukerutvalg møter på direktørmøter.
- Faste halvårlige møter mellom utvalgsleder og direktør/NAV leder, for å diskutere mål og status for brukermedvirkning i virksomhetsområdet
- Brukerutvalgene møtes jevnlig, minst fire ganger i året



# Gode arenaer

## Mulighetene som ligger i digital samhandling mellom brukerutvalg, brukermedvirkere og NAV utnyttes

### Hvordan skal vi få til dette:

- Brukerutvalgene får en bedre digital arena for å dele informasjon mellom seg og med NAV
- Brukerutvalgene har lett tilgjengelige, tilrettelagte og lettleste sider på nav.no
- Brukermedvirkning står sentralt i utvikling av digitale tjenester, og man må tilrettelegge for god og tilpasset medvirkning i systemutviklingsarbeidet



# Gode arenaer

## Brukerutvalgenes rolle og funksjon tydeliggjøres, og det er forutsigbare rammer for medvirkningsarbeidet

### Hvordan skal vi få til dette:

- Det utvikles en veiviser for utvalgsarbeid, hvor man avklarer praktiske spørsmål, hvilke type saker man tar opp, et årshjul for utvalgsarbeidet og lignende
- Det legges vekt på å styrke lokale utvalg
- Mandatet for brukerutvalgene revideres, slik at roller, forventninger og handlingsrom er avklart begge veier på alle nivåer.
- Brukerutvalgene synliggjøres som et rådgivende organ i organisasjonskartet til NAV



# Gode arenaer

## God kommunikasjon mellom de ulike nivåene av brukerutvalg, og brukerutvalgene kan ta opp saker på tvers av styringslinjer

### Hvordan skal vi få til dette:

- Alle linjer er representert i sentralt brukerutvalg (SBU) og i fylkesutvalgene
- Brukerutvalgene på fylkesnivå dekker et samlet NAV, KS representerer partnerskapet sammen med NAV i fylkene og i SBU
- Det skal være brukerutvalg på alle kontor og enheter, enten som eget utvalg eller i samarbeid med andre kontor og enheter
- Sentralt, fylkes- og lokale brukerutvalg må samarbeide med god informasjons- og saksflyt mellom nivåene. Det legges til rette for at brukerutvalg på fylkes- og lokalt nivå blir konsultert i saker som angår dem
- Sentralt brukerutvalg har ansvaret for kontakt med fylkesutvalgene. Tilsvarende har fylkesutvalgene et ansvar overfor de lokale utvalgene
- Systemet med egne brukerutvalg på hjelpemiddelområdet videreføres





# Gode arenaer

## Bredden av brukermedvirkere i brukerutvalg og andre former for medvirkning, reflekterer de utfordringene NAV står ovenfor

### Hvordan skal vi få til dette:

- Representasjonen i utvalgene må reflektere de utfordringene NAV står ovenfor, dette kan være ulikt på nasjonalt, fylke og lokalt nivå og i ulike enheter
- Brukerutvalgene skal i hovedsak bestå av brukerrepresentanter fra paraply- og/eller landsdekkende brukerorganisasjoner. Samtidig må det sikres at utvalgene ivaretar bredden av brukere i NAV, det åpnes derfor for brukermedvirkere som ikke er organisert.
- For å ivareta bredden må man jobbe i en kombinasjon av brukerutvalg og andre metoder for å hente inn brukerkompetanse, som ekspertgrupper, brukerpanel, digitale løsninger, fokusgrupper eller andre fasiliterte møter og arenaer rettet mot spesifikke grupper eller problemstillinger. Dette arbeidet må forankres i brukerutvalgene
- Ung medvirkning og samskaping er et satsingsområde i NAV, både på systemnivå og i tjenesteutvikling. Det bør opprettes ungdomsråd i hvert fylke, og ungdom må i større grad være representert i brukerutvalgene.
- Alle arenaer hvor NAV samarbeider med brukermedvirkere må være universelt utformet, og man må tilrettelegge møtepunktene på en måte som bidrar til å bryte ned barrierer for deltagelse, slik at brukerkompetansen kommer best mulig til nytte



# Bedre tjenester

## Kunnskap om brukers behov kartlegges i samarbeid med brukere

### Hvordan skal vi få til dette:

- Brukermedvirkere involveres i arbeidet både i forberedelser og evalueringer av brukerundersøkelser.
- NAV henter kunnskap om brukernes behov fra serviceklager, og det utarbeides en anvendelig rapport som skal tas opp i brukerutvalgene.
- Gode digitale løsninger for å få raske tilbakemeldinger om brukernes behov.
- Brukere evaluerer tiltak de deltar på, og resultatene fra en slik undersøkelse tas opp i brukerutvalgene og inn i tjenesteutviklingsarbeidet.



# Bedre tjenester

**Tjenester utvikles på en systematisk måte sammen med brukere, og man skaper nye løsninger sammen**

## **Hvordan skal vi få til dette:**

- Brukerdrevet tjenesteutvikling styrkes i alle linjer og kanaler. Det må være systematisk brukermedvirkning i tjenesteutviklingen
- Brukerdrevet tjenesteutvikling og samskaping krever god fasilitering, og må skje sammen med brukere
- Det må være klare retningslinjer for brukermedvirkning i prosjekter og utviklingsarbeid, som ivaretar etikk- og personvern hensyn
- I brukerdrevet tjenesteutvikling og samskaping må man også legge vekt på å lytte til og få innspill fra NAV ansatte, og skape gode arenaer for samskaping mellom brukermedvirkere og ansatte i NAV



# Bedre tjenester

## En kultur for medvirkning i NAV, og medvirkning som en viktig del av en lærende og fremtidsrettet organisasjon

### Hvordan skal vi få til dette:

- God medvirkning inngår som en systematisk del av NAVs arbeid som en lærende organisasjon
- Økt bevissthet om et enklere, lettest og brukertestet språk
- Et åpent og samhandlende NAV - Åpenhet og samhandling må stå sentralt, informasjon må være tilgjengelig og transparent
- Interesseutvekslinger mellom brukere og NAV skal kunne kommuniseres trygt, tilbakemeldinger og dialog skal skje i åpenhet slik, at det trygt kan tas opp krevende temaer i brukerutvalgene
- Det skal være tydelig kommunisert hva brukere kan forvente av NAV, og hva NAV kan forvente av brukere
- Brukerutvalg og andre former for medvirkning må være en egen budsjettpost på alle nivå. Dette vil bidra til at brukermidvirkning blir en naturlig del av NAVs arbeidskultur

