Mandat for brukerutvalget i Nav Agder

Behandlet i brukerutvalget 6. oktober 2026, besluttet av fylkesdirektør i Nav Agder 20. oktober 2026.

Brukerutvalget i Nav Agder skal bidra til reell brukermedvirkning på systemnivå, i tråd med § 6 i lov om arbeids- og velferdsforvaltningen. Utvalget skal gjøre brukerstemmen synlig i utviklingen av Nav Agders tjenester, slik at tjenestene i større grad treffer innbyggernes behov og bidrar til arbeid, aktivitet, mestring og samfunnsdeltakelse.

1. Formål

Brukerutvalget skal være en arena for tidlig, likeverdig og målrettet medvirkning i saker som har betydning for brukere av Nav Agders tjenester. Utvalget skal bidra med erfaringskompetanse, kunnskap fra brukerorganisasjonene og perspektiver som kan styrke Navs arbeid med tjenesteutvikling og brukeropplevelse. Brukerutvalget er ikke et beslutningsorgan.

2. Hovedoppgaver

- Gi innspill til utvikling, planlegging, innføring og evaluering av tjenester innenfor Nav Agders ansvarsområder.
- Bidra til at Nav Agder får innsikt i brukernes behov, erfaringer og utfordringer på systemnivå.
- Løfte saker fra brukerorganisasjonene som kan bidra til bedre tjenester, bedre brukeropplevelser og mer treffsikre prioriteringer.
- Gi innspill til relevante styrings- og utviklingsprosesser, for eksempel virksomhetsplanlegging, tjenesteutvikling og brukerundersøkelser.

3. Prinsipper for arbeidet

- *Tidlig involvering:* Brukerutvalget skal involveres så tidlig som mulig i saker der brukerperspektivet kan påvirke retning, innhold eller gjennomføring.
- *Likeverdighet:* Nav Agder og brukerorganisasjonene er likeverdige parter i prosess og medvirkning. Begge parter har ansvar for å bringe relevante saker inn på agendaen.
- *Effektiv brukermedvirkning:* Brukerutvalget skal bruke tiden på saker Nav Agder kan påvirke direkte.
- *Vi gir tilbakemeldinger:* Nav Agder gir tilbakemelding på hvordan innspill fra brukerutvalget er vurdert og brukt, og begrunner det når vi velger å ikke ta noe til følge.
- *Systemnivå:* Utvalget skal jobbe med mønstre, erfaringer og forbedringsområder som gjelder grupper av brukere eller tjenester som helhet, ikke enkeltsaker.

- *Samskaping og læring:* Arbeidet skal bygge på gjensidig kunnskapsdeling, tydelige bestillinger og felles forståelse av utfordringsbildet.

4. Saker brukerutvalget skal prioritere

Brukerutvalget skal prioritere saker der brukerorganisasjonenes erfaringer kan bidra til bedre beslutninger, bedre tjenester eller mer treffsikre tiltak. Sakene skal være innenfor Nav Agders handlingsrom og knyttet til temaer der det er mulig å påvirke retning, prioritering eller gjennomføring.

5. Arbeidsform

Brukerutvalget skal ha en praktisk og fleksibel arbeidsform.

Saker som fremmes av Nav Agder skal ha en tydelig bestilling: hva det ønskes innspill på, hva som kan påvirkes, og hvordan innspillene skal brukes (drøftingssaker). Informasjonssaker bør begrenses, med mindre de er nødvendige for å gi et felles kunnskapsgrunnlag. Brukerorganisasjonene skal bidra med innspill fra egen organisasjon og løfte saker som er viktige for organisasjonen. Brukerutvalget blir enige om hvilke frister som gjelder for innmelding av saker.

6. Sammensetning og representasjon

Brukerutvalget skal samlet sett representere bredden i Navs porteføljer og brukergrupper. Det skal legges vekt på erfaringskompetanse og tilhørighet i aktuelle brukerorganisasjoner. Oppnevningen skjer i dialog med mellom Nav Agder og brukerorganisasjonene. Samtidig som vi sikrer bredde er det viktig at ikke brukerutvalget blir for stort, slik at vi kan legge til rette for god dialog.

Brukerrepresentantene oppnevnes

- Nav Agder inviterer medlemmer til brukerutvalget etter en samlet vurdering av kompetanse, representasjon og behov for bredde.
- Representantene har ansvar for å sikre dialog med egen organisasjon, både før og etter møter i brukerutvalget.
- Representantene har selv ansvar for å kalle inn vara ved fravær.
- Funksjonsperioden for medlemmer er to år.
- Medlemmer kan sitte i maksimalt tre perioder.

7. Roller og ansvar

Nav Agder har ansvar for å legge til rette for at brukerutvalget blir involverte i relevante saker, får tydelige bestillinger og nødvendig kunnskapsgrunnlag.

Nav Agder er sekretariat for brukerutvalget. Sekretariatet har ansvar for å sende ut innkalling og samarbeider med leder om agenda.

Nav Agder har ansvar for å gi tilbakemelding på hvordan innspill fra brukerutvalget er vurdert og brukt.

Leder velges for to år, og blir pekt ut av brukerrepresentantene.

Brukerutvalgets leder har ansvar for å:

- Lede møtene
- Få inn saker fra brukerorganisasjonene og formidle dette til sekretariatet

Dersom leder er fraværende ledes møtet av Navs fylkesdirektør.

Brukerorganisasjonene har ansvar for å bringe inn erfaringer, behov og å løfte inn saker fra egen organisasjon.

8. Opplæring

Nav Agder har ansvar for å gi nødvendig opplæring om Nav og om brukerutvalgets rammer og arbeidsformer.

Organisasjonene har ansvar for å forberede representantene på rollen som brukerrepresentant.

9. Avgrensning

Brukerutvalget skal ikke behandle enkeltsaker, klager eller personsensitive opplysninger. Saker som tas opp i utvalget skal løftes til systemnivå og handle om forbedringsmuligheter, utviklingstrekk, brukeropplevelser eller behov som kan ha relevans for flere brukere.

10. Evaluering og læring

Brukerutvalgets arbeid evalueres jevnlig. Evalueringen skal se på om utvalget bidrar til tidlig involvering, flere relevante saker fra brukerorganisasjonene, bedre brukeropplevelser og konkrete forbedringer i Nav Agders tjenester og prosesser.

- Brukerorganisasjonene opplever at de får påvirke saker tidlig nok.
- Nav Agder kan vise til konkrete prosesser der brukerutvalget har bidratt.
- Innspill fra brukerutvalget brukes i utvikling, prioritering eller forbedring av tjenester.
- Dialogen mellom Nav Agder og brukerorganisasjonene styrker felles forståelse og læring.
- Opprettholde høy brukertilfredshet i Navs årlige personbrukerundersøkelse.