// REFERAT

Møte nr. 5/2022

// Møtedato: 16.11.2022

// Til stade:

Medlemmar:	FFO Vestland	Marianne Clementine Håheim
	SAFO Sørvest	Ingeleiv Haugen
	LO Vestland	Anders Nordanger – Nestleiar i utvalet
	FFO Vestland	Nina Sevaldsen
	FFO Vestland	Nounshine Zaeri Loolani
	F2F Hordaland	Warren S. Eversley
	Kreftforeningen	Nils Haugland
	NAV Vestland	Frode Storvik, avdelingsdirektør – Leiar av utvalet
	NAV Vestland	Lars Vagle Stangeland, seniorrådgjevar – sekretær i utvalet
	NAV Kontaksenter Vestland	Bente M. Brathagen, Avdelingsdiretør
	NAV Hjelpemiddelsentral Vestland, avd. Førde: Frode Hovland, Avdelingsdirektør	

Vara:

Forfall:	NAV Ytelseslinja	Anneliise Korttila Flodsand, Avdelingsdirektør
	SAFO Nordvest	Anne Pia Nygård
	proLARnett Norge	Alice Stensland
	FFO Vestland	Åslaug Kalstad
	FFO Vestland	Marita Aarvik
	Vestland Innvandrerråd	Inger Paulsen

// Referent:	Lars Vagle Stangeland	NAV Fylkeskontor Vestland

NAV VESTLAND // ARBEIDS OG VELFERDSETATEN
Postadresse: Postboks 284 // 5804 BERGEN

Besøksadresse: C. Sundtsgt. 29, 8. etg. // Bergen
Tel: 900 15 452 //

www.nav.no //

Møte i brukarutvalet 16.11.2022

	Sak	
23/22	Godkjenning av innkalling og referat Innleiing til møte	Frode Storvik ønskte velkommen til møtet og hadde ei kort innleiing om status i NAV. Derunder gav han skryt til einingane i NAV Vestland som hadde handtert ekstraarbeidet knytt til regelverksendringane om AAP. Det har vært krevjande oppgåver, og trass dette har alle brukarane fått det dei har krav på. Referat frå møtet 22/9-22 og innkalling til dagens møte blei godkjend. Innspel frå formøte om moglege tema til møta i brukarutvalet for 2023: - Tema knytt Friomsorga og dei de tek seg av. Bør desse vera representerte i møtet? - Hjelpemidlar; tida frå behovet oppstår til hjelpemiddelet blir levert. Det er også ulik praksis mellom sentralane. Frode Hovland vil ta dette med seg. - Psykisk helse og NAV; Problemstilling når man er innlagt og ikkje disponibel for NAV; krav om å sende meldekort og delta på møte for å ivareta økonomiske ytingar. - I samsvar med den nye verksemdsstrategien for NAV, skal fleire av NAV sine ressursar gå til dei som treng det mest, derunder rusavhengige. Krev heilt andre ressursar. Dette kan vera eit tema i brukarutvalet - Det blei referert til eit døme knytt til Utkasting frå kommunal bustad; Regelen er at bustøtta skal gå direkte til boligetaten, men i eit døme skal ein brukar ha fått feilutbetalt 36.000,- direkte til seg sjølv og som ho hadde brukt på andre ting. Dette førde til at ho blei kasta ut. Ho bur nå på hotell, betalt av NAV, noko som er mykje dyrare enn alle andre løysingar. Kvifor er det ikkje eit samarbeid som hindrar dette?
24/22	Kort orientering frå NAV kontaktsenter og NAV Hjelpemiddelsentral	**Bente Brathagen**, avdelingsdirektør NAV kontaktsenter Vestland: H peika også på at einingane i NAV Vestland har vært veldig flinke til handtere ekstraarbeidet med AAP-sakane knytt til endringane i regelverket. Ventetida på telefon til kontaktsenteret var i oktober 5 min og 30 sek. I november auka dette til 10 minutt. Likevel er det ikkje kome klagar på dette, noko som blir forklart med at call-back-systemet verker godt. Som elles i NAV, er det også reduserte budsjett for kontaktsenteret. Målet er trass dette å oppretthalde rimeleg ventetid, sjølv om det er færre til å handtere henvendingane. Dei vil prøve å stenge «Skriv til oss» på dagtid, og heller vise til Chat-tenesta. Kontaktsenteret har starte ein prosess med å få inkludert dei som ikkje er digitale; korleis kan kontaktsenteret handtere desse. Mellom anna dreier dette seg om språk. Dei jobber med ein strategi i denne samanheng. **Frode Hovland**, avdelingsdirektør, NAV Hjelpemiddelsentral Vestland: Også hjelpemiddelsentralane opplever budsjettkutt. Trass dette oppretthaldast tenestenivået ved at dei hentar ut gevinstar knytt til digitalisering. Men for å få full utteljing, er dei er avhengige av at til dømes kommunane tek i bruk Altinn for å kunne handtere digitale søknader til HMS. Internt i hjelpemiddelsentralane skjer det ei bevisstgjering på at dei ikkje skal nytte ressursar på oppgåver som dei ikkje har ansvaret for. Dei vil sikre sikre at ressursane nyttast der behova er.

25/22	NAV sitt system for å følgje opp kvalitet i tenestene frå tiltaksleverandørane	**Egil Arne Aas** som er tiltakskoordinator i NAV Vestland orienterte om dette, og det visast til presentasjonen som gir oversikt over tema for gjennomgangen hans. Denne ligg som vedlegg til dette referat. NAV har eit eige budsjett til å kjøpe tenester og arbeidsmarknadstiltak. Det blir kjøpt tiltak frå: - Enkeltarbeidsgjevarar - Ordinære kurs og skuleplassar - Gruppetiltak etter kravsspesifikasjonar frå NAV - Innkjøp av tiltak knytt til avtale med førehandsgodkjende verksemder etter kravsspesifikasjonar frå NAV Tiltaka det gjeld er: - Avklarings- og oppfølgingstiltaket - Arbeidsretta rehabilitering - Arbeidstreningstiltak - Tilskot til arbeidsgjevarar - Opplæringstiltak - Tiltak i skjerma verksemd Korleis sikrar NAV at tenestene blir levert i samsvar med NAV sine krav? - Resultatoppfølging; er resultata i samsvar med det NAV har kravd? I dei fleste høve er tiltaksleverandøren sitt oppdrag fullført når deltakar er komen i jobb. I nokre tilfelle følg vi deltakar for å sjå om tiltaket gir varige løysingar (i form av langvarig jobbtilknytting). Både i NAV sin nye verksemdsstrategi og føringar i foreløpig plannotat for 2023 går det fram at dette er eit særskilt mål for dei som står lengst frå arbeidslivet. Det er viktig at NAV følg opp også kvaliteten, ikkje berre kvantiteten. - Oppfølging av kompetansekrav hos leverandørar; Her kontrollerast om leverandør har den kompetansen som er kravd i kravsspesifikasjonen. - Oppfølging av rapportering, frist og innhald - Kapasitetsutnytting - Kvalitetsgjennomgangar. I ordskiftet etter gjennomgangen, kom mellom anna dette fram: - For dei tiltaka det blir gjort kvalitetsgjennomgang, blir både deltakarar på tiltak, og dei medarbeidarane i NAV som følg opp deltakarane, spurt om oppleving og kvalitet av tiltaket. - Når NAV anskaffar nye tiltak, blir kvalitet meir lagt vekt på som kriterium, enn pris. Dette er ei endring i høve tidlegare. - NAV har i lang tid kravd at tiltaksleverandørane skal legge fram CV-ar for dei medarbeidarane som skal jobbe med tiltaksdeltakarar. Kompetansen skal dokumenterast, og dette skal oppdaterast viss nokon sluttar, eller NAV krev ei kapasitetsauke. Dette er til dømes særskilt gjort i høve tiltak som er tilrettelagt for bestemte målgrupper, til dømes for målgruppa som har aspergers syndrom. - Det stillast krav til kvalitet i tiltaka, men det kan vera utfordrande å definere kvalitet eller finne indikatorar for kvalitet. NAV nytter her gjerne krav om bestemte metodar som kan borge for at det er kvalitet i tiltaket. Til dømes krav om å nytte SE-metodikk (Supported employment) som er ein velprøvd og anerkjent metode. Det er også viktig å dokumentere at dei avtalte metodane

		nyttast for alle deltakarane i eit tiltak, ikkje berre nokre. I nokre høve er tiltaksarrangørane bedne om å ta inn igjen deltakarar for å gjere ein betre jobb i samsvar med NAV sine krav. - Nav har sett at det å ha eit system for kvalitetskontroll, i seg sjølv fører til betre kvalitet. - NAV driv nokre tiltak internt med eigne medarbeidarar. Dette er mellom anna tiltak som også følgjer SE-metodikken, såk. IPS. Dette er krevjande jobber der medarbeidarane følg deltakarane tett. Erfaringa er at desse interne tiltaka gir gode resultat. Dette er tiltak som er i stabil jamn drift. - Det er sentrale føringar for kor stor del av tiltaka som skal anskaffast av eksterne leverandørar, og kor stor del som skal driftast internt. - I nokre tilfelle har det vært medieomtale av tiltaksleverandørar/arbeidsgjevarar som kan indikere at ikkje rett kvalitet er levert. Desse sakane er sjeldne, og i det heile er arbeidsgjevarane veldig ok og gode å samarbeide med. NAV følgjer veldig tett opp viss vi ser at arbeidsgjevarar ikkje følger opp det som er avtala/lova. - NAV tar med seg erfaringa med ulike verksemder, og ser at inkludering av brukarar med psykiske utfordringar, nedsett arbeidsevne elles, eller andre utfordringar ikkje alltid skjer like godt hos alle arbeidsgjevarar. Vi unngår da å nytte desse verksemdene for desse målgruppa. - Brukarar med nedsett arbeidsevne og som har gjennomført høgare utdanning, stiller på lik line med andre som har gjennomført same utdanning når det gjeld å søke jobb. Tiltak som til dømes lønstilskot kan ikkje nyttast som ein snarveg inn til attraktive jobbar. Vanleg karriereveg må følgjast av alle. Frode Storvik presiserte at det no er eit særskilt stramt arbeidsmarknad med stort behov for arbeidskraft. Arbeidsgivarar etterspør folk, ikkje tiltaksmidlar. Dette er ein situasjon som NAV er bevisst på å nytte. Den tilgjengelege arbeidskraftreserven ligg hos dei som står utanfor arbeidslivet. Der det er etterspurt kompetanse som ikkje finst, prøver vi å innrette tiltaka slik at arbeidskrafta får den kompetansen som arbeidsgjevarane treng.
26/22	Evaluering av møta i brukarutvalet 2022	Det blei gjennomført ein evaluering ved hjelp av mentimeter.com. Resultata blir sendt ut saman med dette referat der også resultatet frå fjorårets undersøking blir lagd ved. Det var elles semje om at det ved referatet også sendast ut mandat for brukarutvalet.
27/22	Møtekalender for 2023	Blei godkjent; men det blei bestemt at Brukarutvalet i møte den 19/4-23 avgjer om det skal vera møte den 14/6-23, eller ikkje. Møtedatoane blir såleis slik: 09/02-23 Kl. 12:15 19/04-23 Kl. 12:15 14/06-23 Kl. 12:15 (Blir bestemt i møtet den 19/4-23) 13/09-23 Kl. 12:15 22/11-23 Kl. 12:15 Medlemmene kan møte til uformell dialog ein halv time før det formelle møtet startar. Alle møta blir gjennomført som fysiske møte, med moglegheiter for digital deltaking. Vararepresentantar som ikkje stiller på vegne av medlemmene i utvalet med fråvær, kan delta digitalt som

		tilhøyrarar.
28/22	Val av redaksjonsråd, leiar og nestleiar i brukarutvalet for 2023	Anders Nordanger blei valt til leiar av brukarutvalet for 2023. Frode Storvik blei valt som nestleiar i brukarutvalet for 2023. Brukarutvalet valte dette redaksjonsrådet for 2023: Nils Haugland Anders Nordanger Marianne Clementine Håheim Frode Storvik Lars Vagle Stangeland (Sekretær) Etter møtet har sekretær sjekka mandatet for strategisk brukarutval i NAV Vestland (Blir lagt ved dette referat). Der kjem det fram at redaksjonsrådet skal bestå av 2 representantar for brukarorganisasjonane og 2 representantar frå NAV Vestland. Leiinga ved NAV Vestland tilrår at det valte redaksjonsrådet blir invitert til neste møte og at vidare handtering blir avgjort der. Det blei presisert at det er fint om brukarrepresentantane sikrar at vararepresentant kan ta del i utvalet viss ein er forhindra i å møte. Det er derfor viktig at alle brukarorganisasjonane har oppnemnt vararepresentant. Alle vararepresentantar som ikkje stiller på vegne av medlem i utvalet med fråvær, kan uansett ta del i møtet digitalt som frivillige tilhøyrarar, og vil få invitasjon til møta.
29/22	Avslutning	- Neste møte den 9/2-23; Redaksjonsrådet har møte ca 3 veker før dette.

Strategisk brukerutvalg 16.11.22

Arbeidsmarkedstiltak og bruk av tiltaksarrangører i NAV

Avdeling for tjenesteutvikling, Egil Arne Aas

Bruk av tiltaksarrangører i NAV

I hovedsak skjer dette gjennom:

- Avtaler med enkeltarbeidsgivere
- Bruk av ordinære kurs/skoleplasser
- Anskaffede gruppetiltak (Kravspesifikasjoner fra NAV)
- Avtaler med forhåndsgodkjente bedrifter (Kravspesifikasjoner fra NAV)

Grupper av arbeidsmarkedstiltak

- Avklarings- og oppfølgingstiltak
- Arbeidsrettet rehabilitering
- Arbeidstreningstiltak
- Tilskudd til arbeidsgivere
- Opplæringstiltak
- Tiltak i skjermet virksomhet

Avtaleoppfølging og kvalitetsevalueringer

Leveres tjenestene i henhold til NAV sine krav?

- Resultatoppfølging
- Oppfølging av kompetansekrav hos leverandør
- Oppfølging av rapportering, frist og innhold
- Kapasitetsutnyttelse
- Kvalitetsgjennomganger

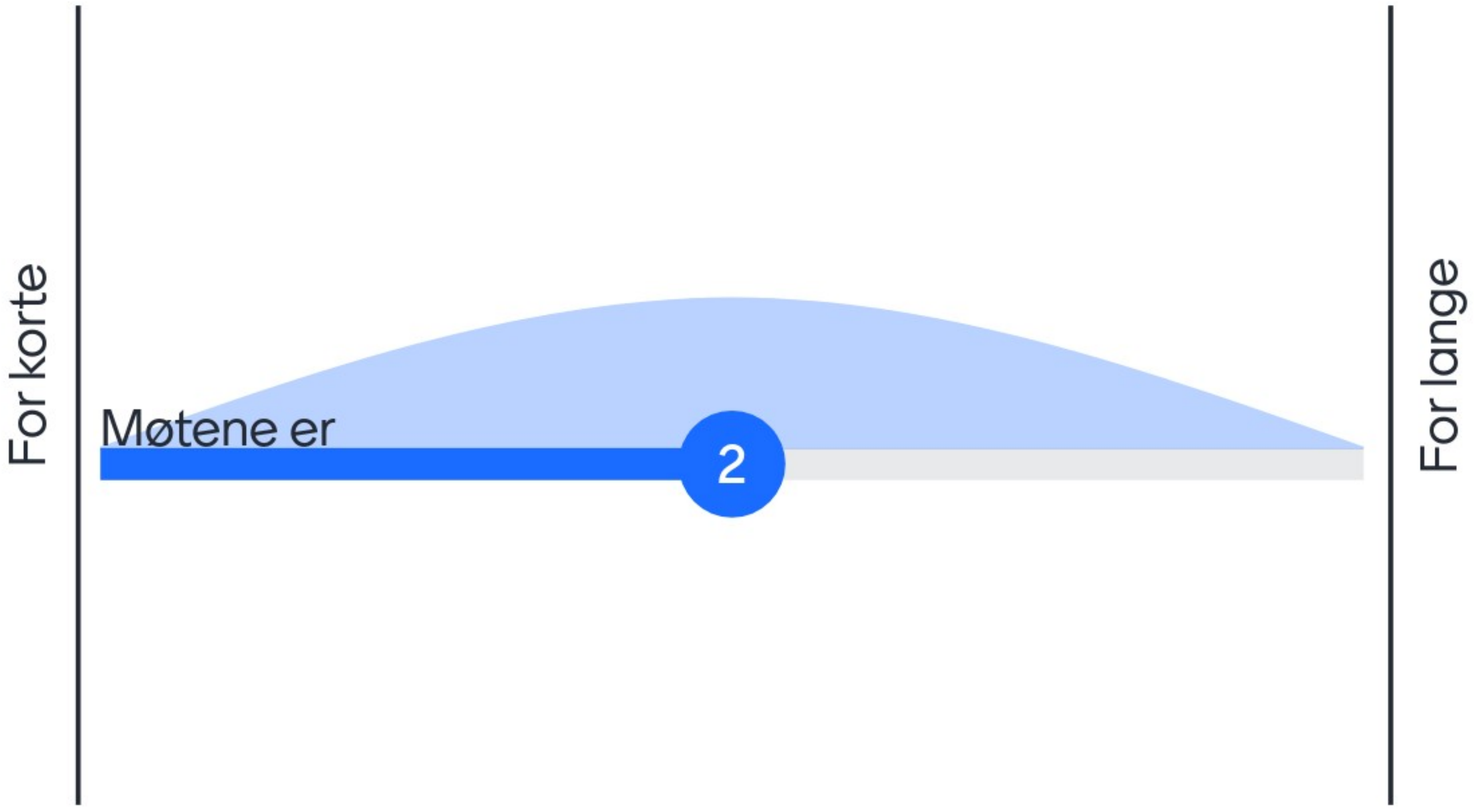
Kva forbinder du med ordet NAV?

2022

pensjon og økonomiske stø
opptatt av nytenkning
utfordringer
troverdig
gjelder alle
profesjonell
til stede
velferd
hjelpetiltak
støtte
utvikling
stort
effektivt
omsorg
system
arbeid

Lengda på møta i brukarutvalet

2022

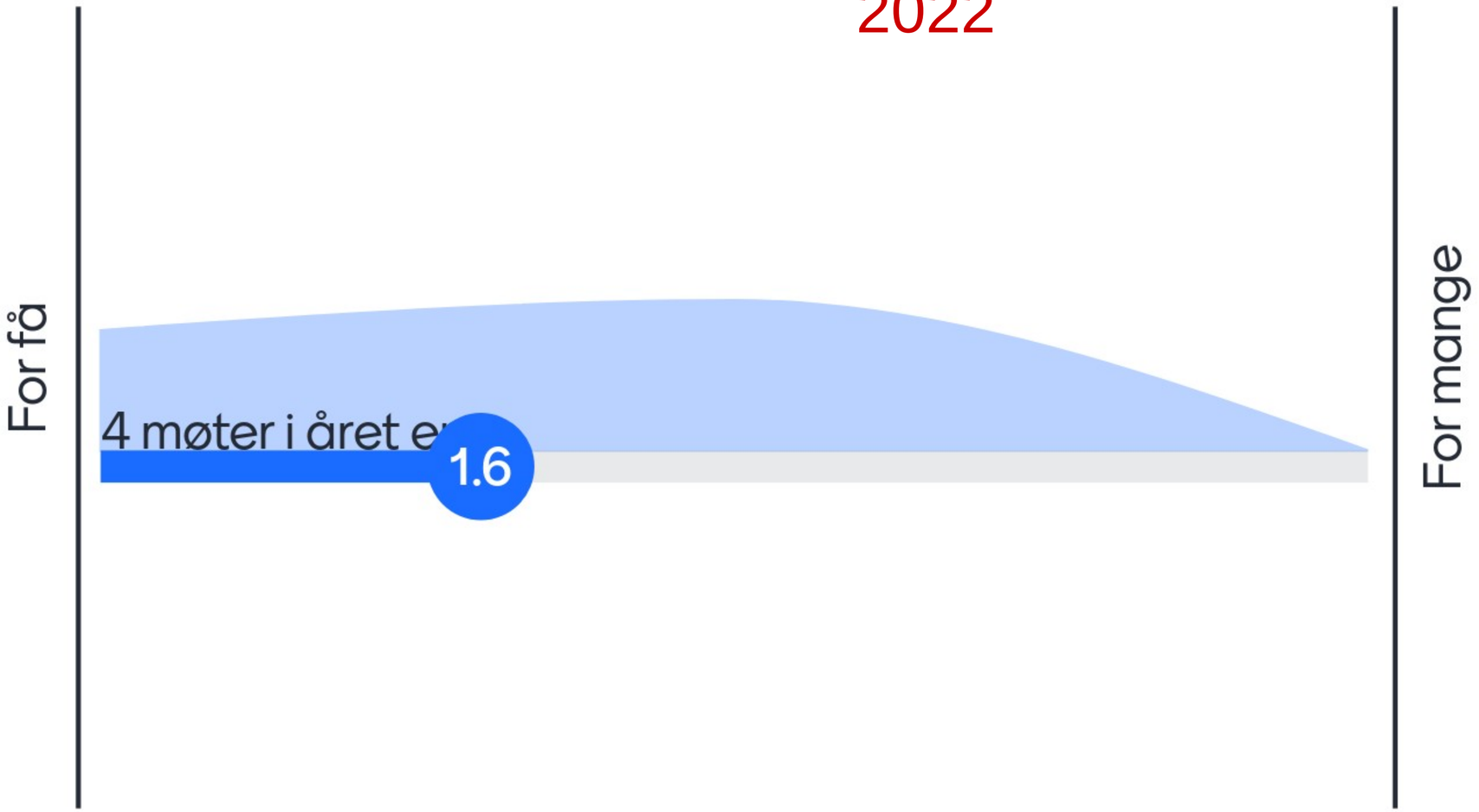


8

Er 4 møter i året passe?

Mentimeter

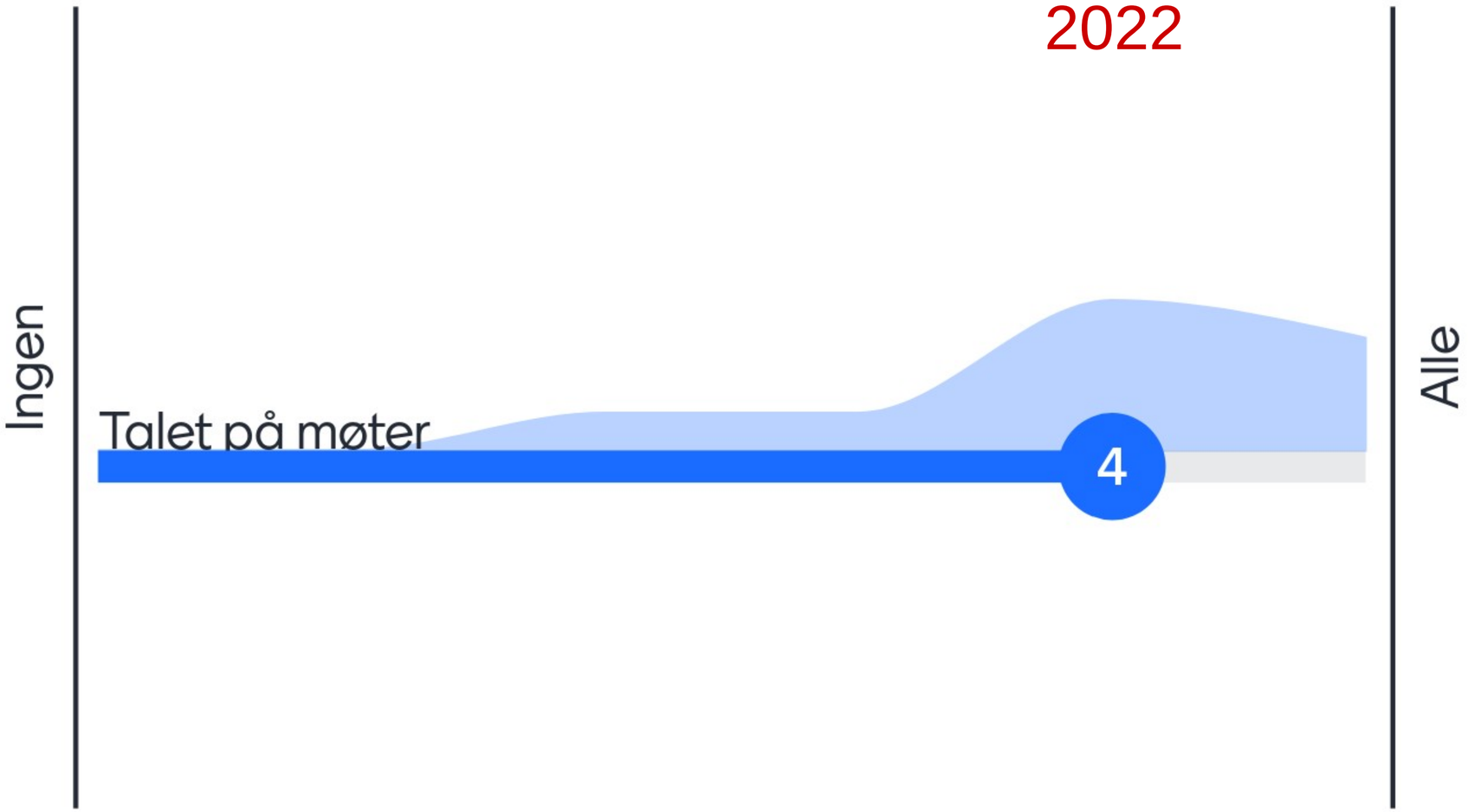
2022



10

Kor mange av møta skal vera fysiske?

Mentimeter

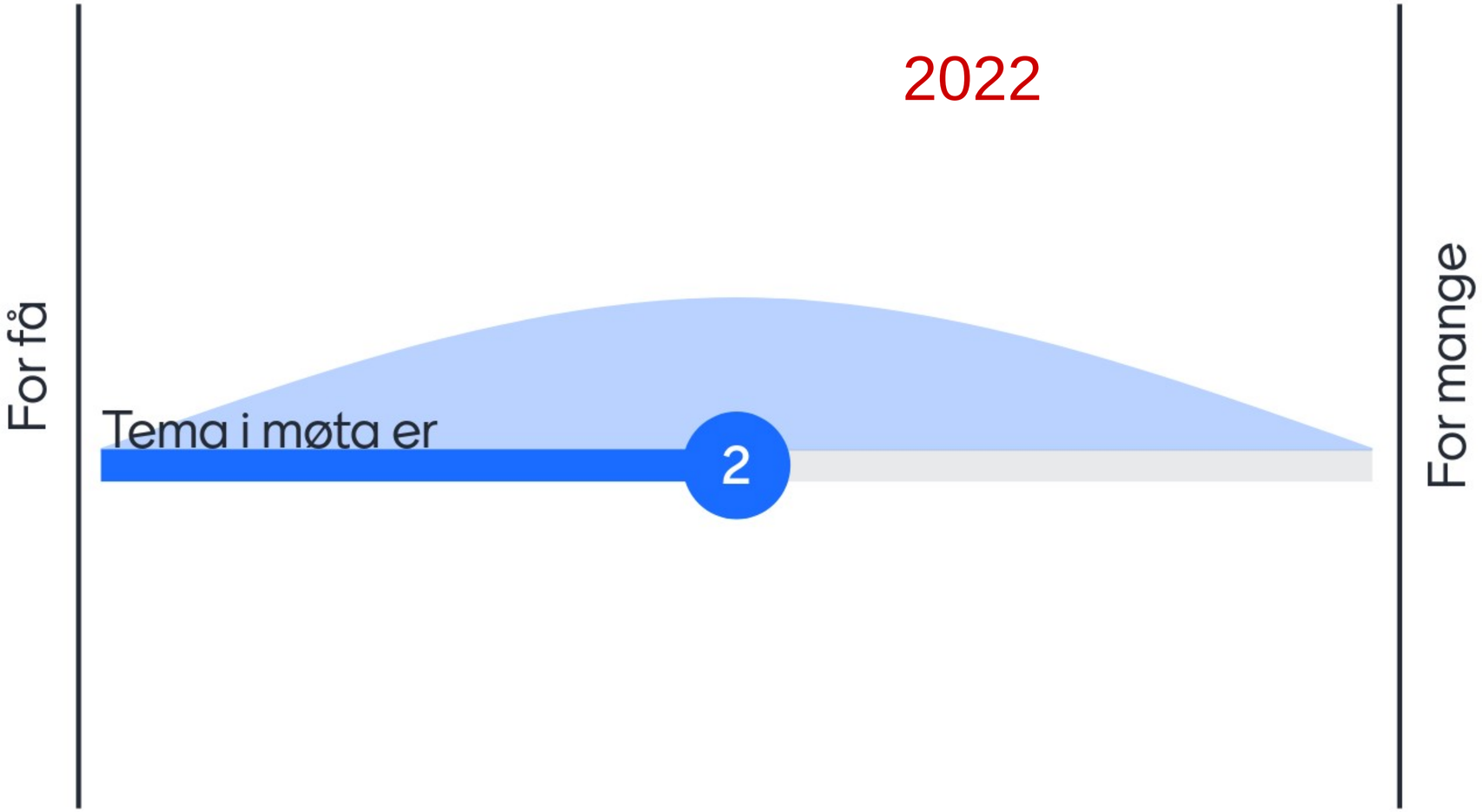


9

Talet på tema i møta er

Mentimeter

2022



9

Tid til diskusjon og spørsmål er

Mentimeter

2022

For lite

Tid til diskusjon og dialog e

2

For mye

9

Eg får tilbakemelding på mine innspel i brukarutvalet

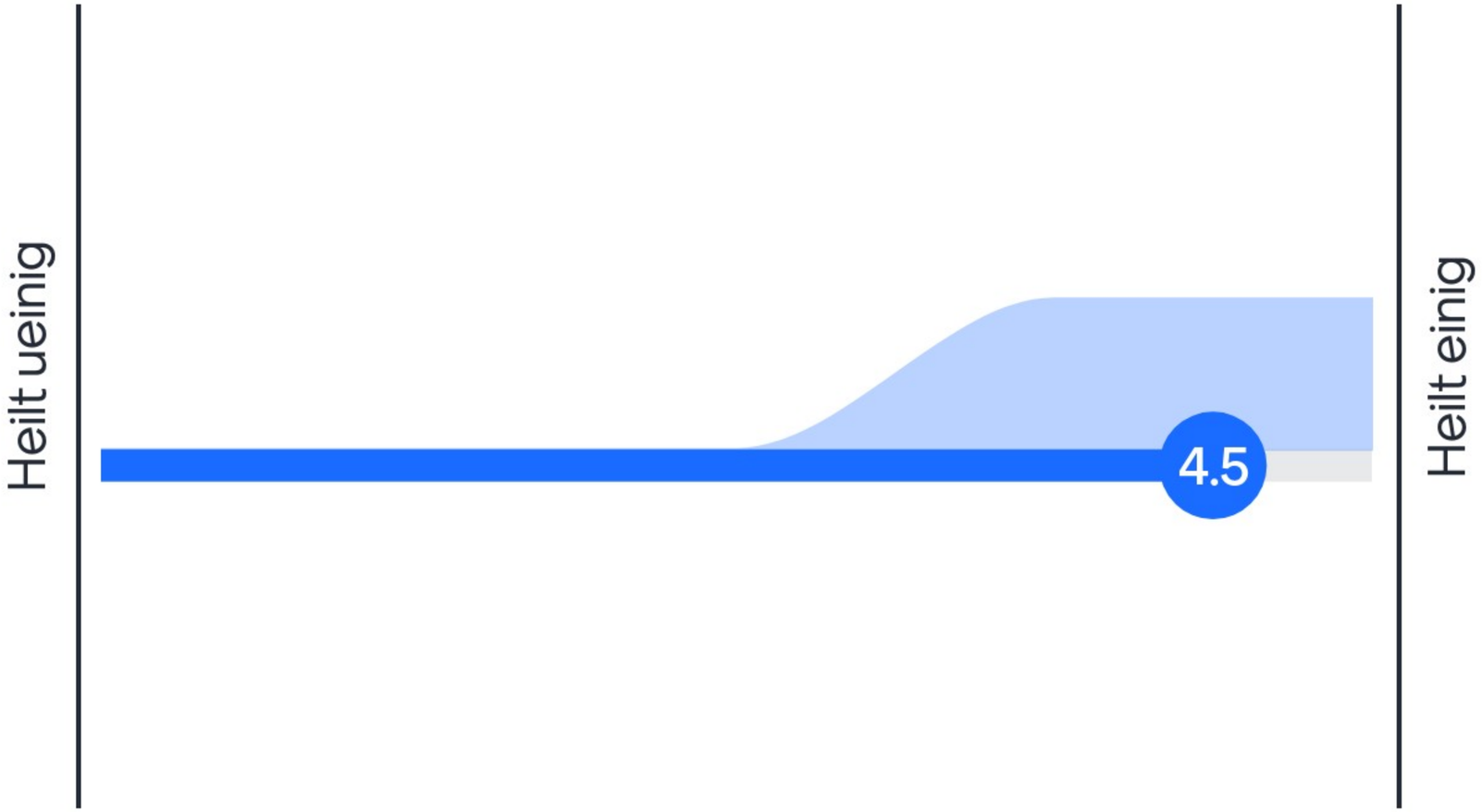
Mentimeter

2022

8

Innkalling og dokumentasjon sendt ut før møta er god nok

2022

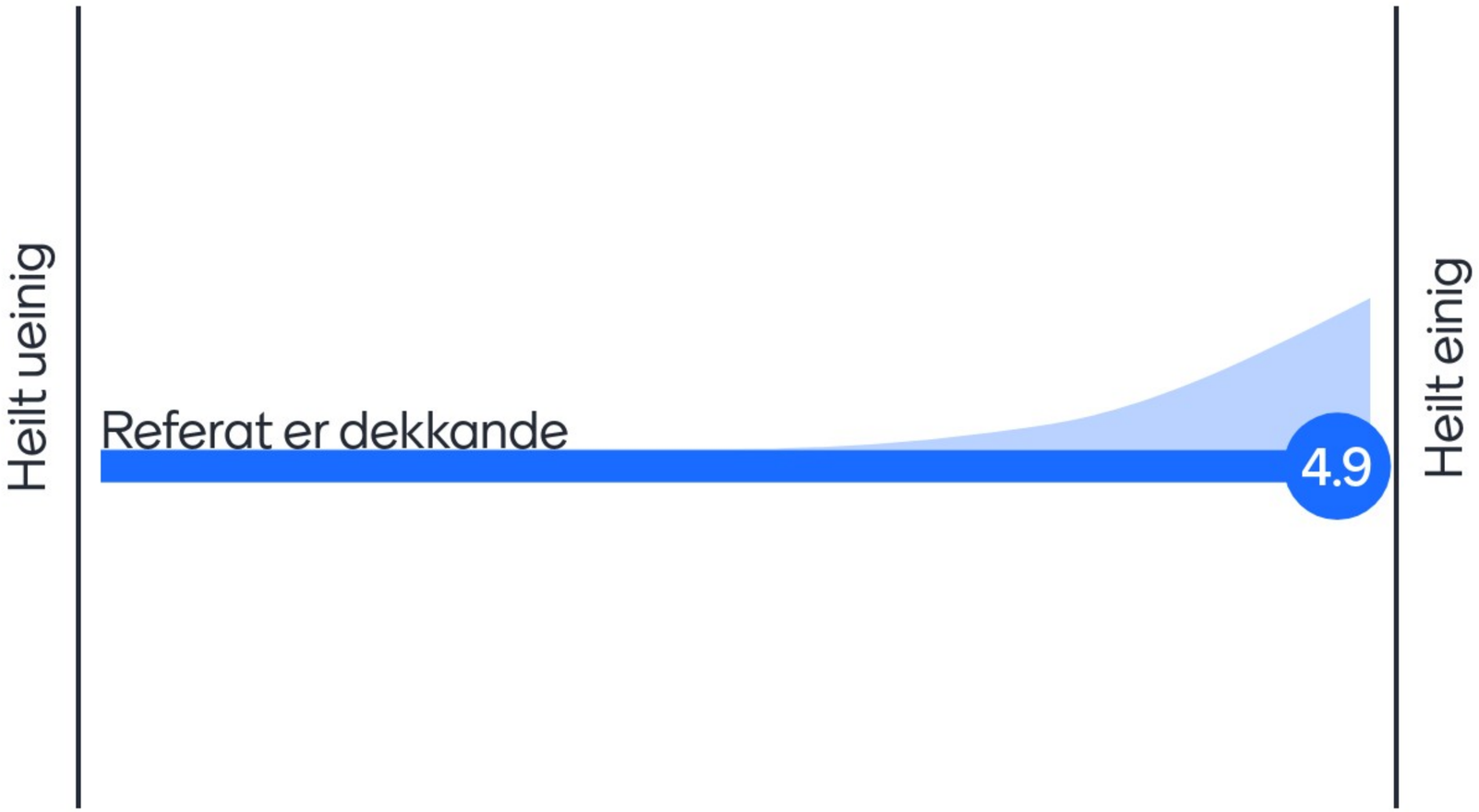


8

Referat og dokumentasjon frå møta er dekkande

Mentimeter

2022

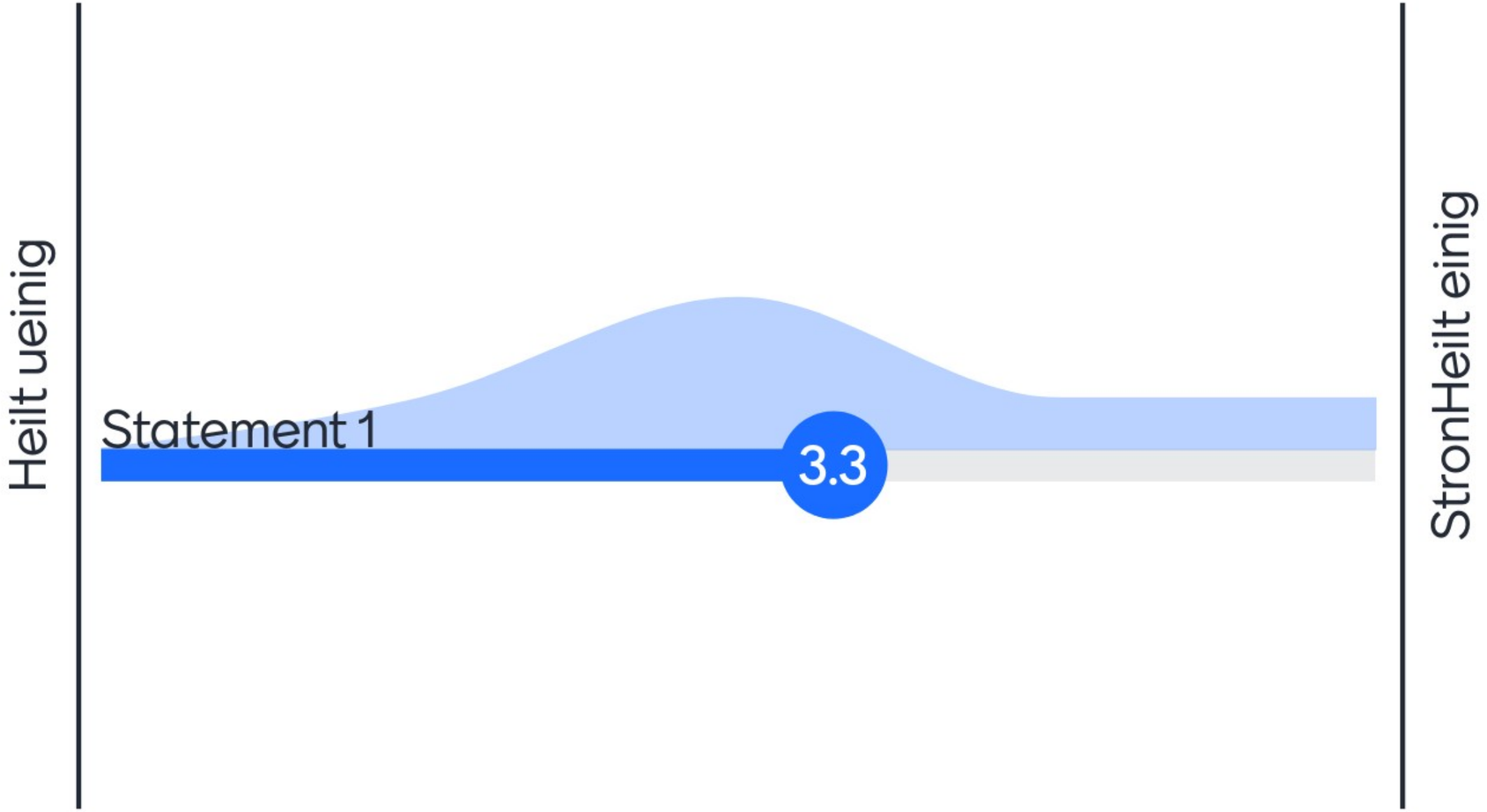


8

Eg har eit godt system for å få inn sakar til brukarutvalet frå organisasjonen eg representerar

Mentimeter

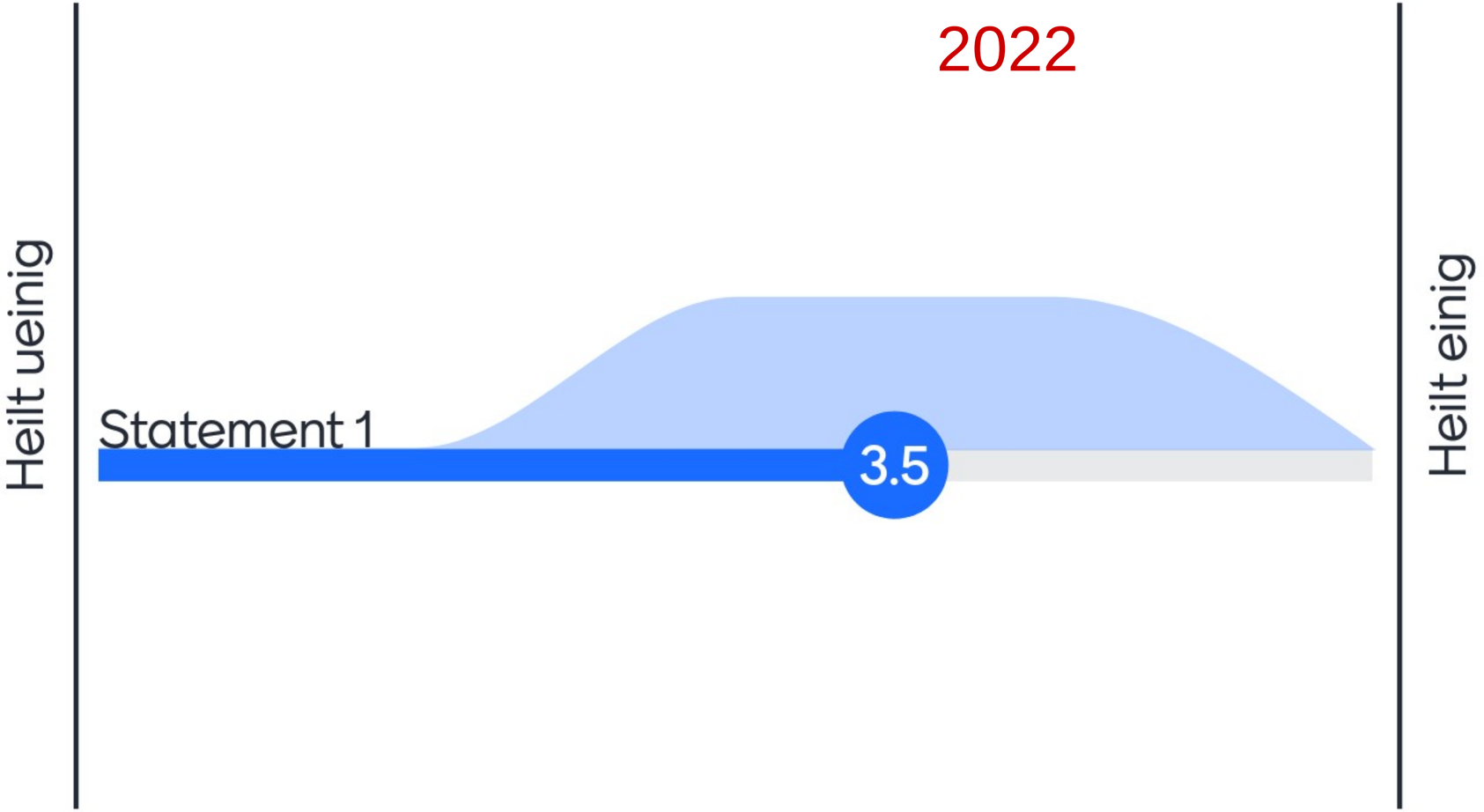
2022



8

Eg har eit godt system for å dele informasjon frå brukarutvalet med organisasjonen eg representerar

Mentimeter



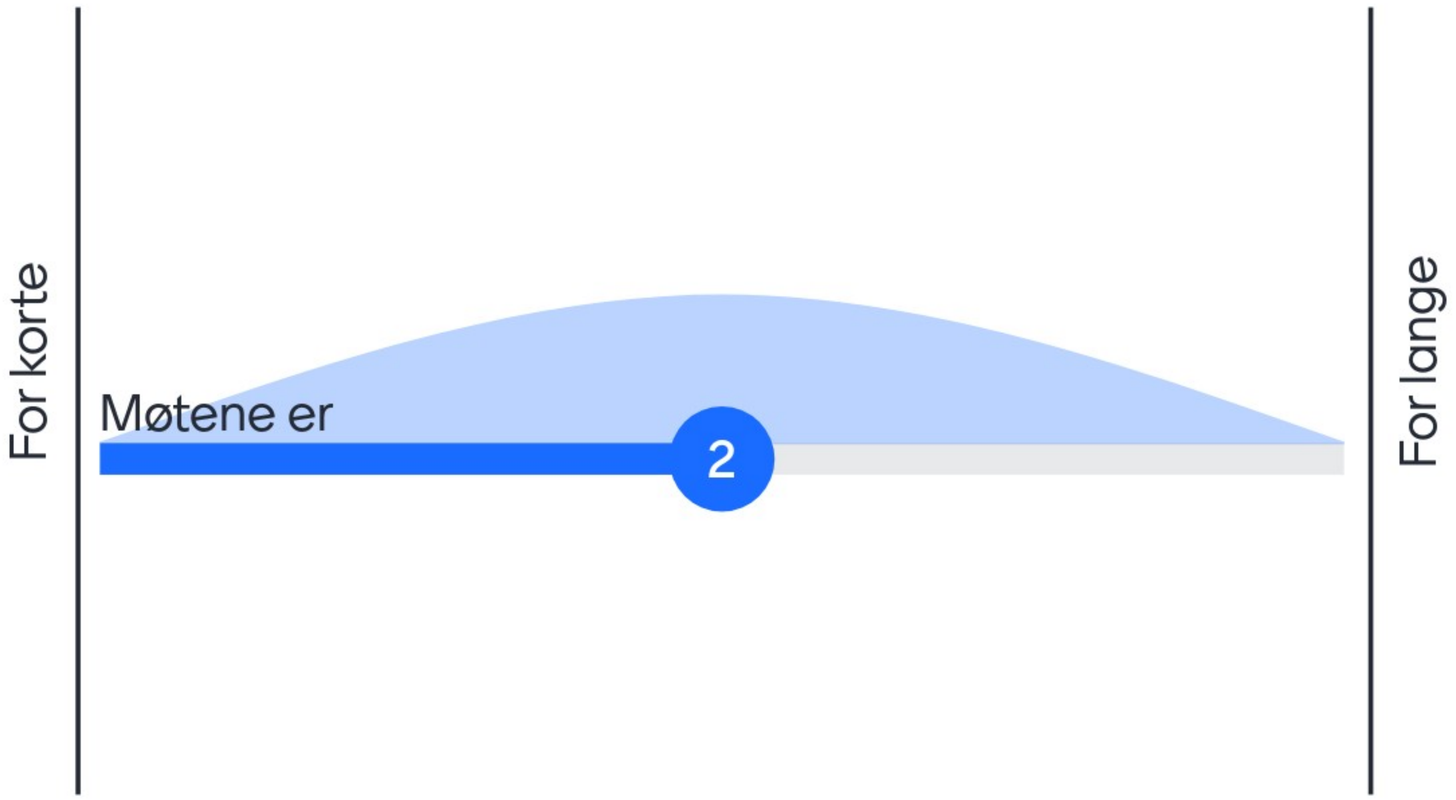
9

Kva forbinder du med ordet NAV?

2021

Lengda på møta i brukarutvalet

2021

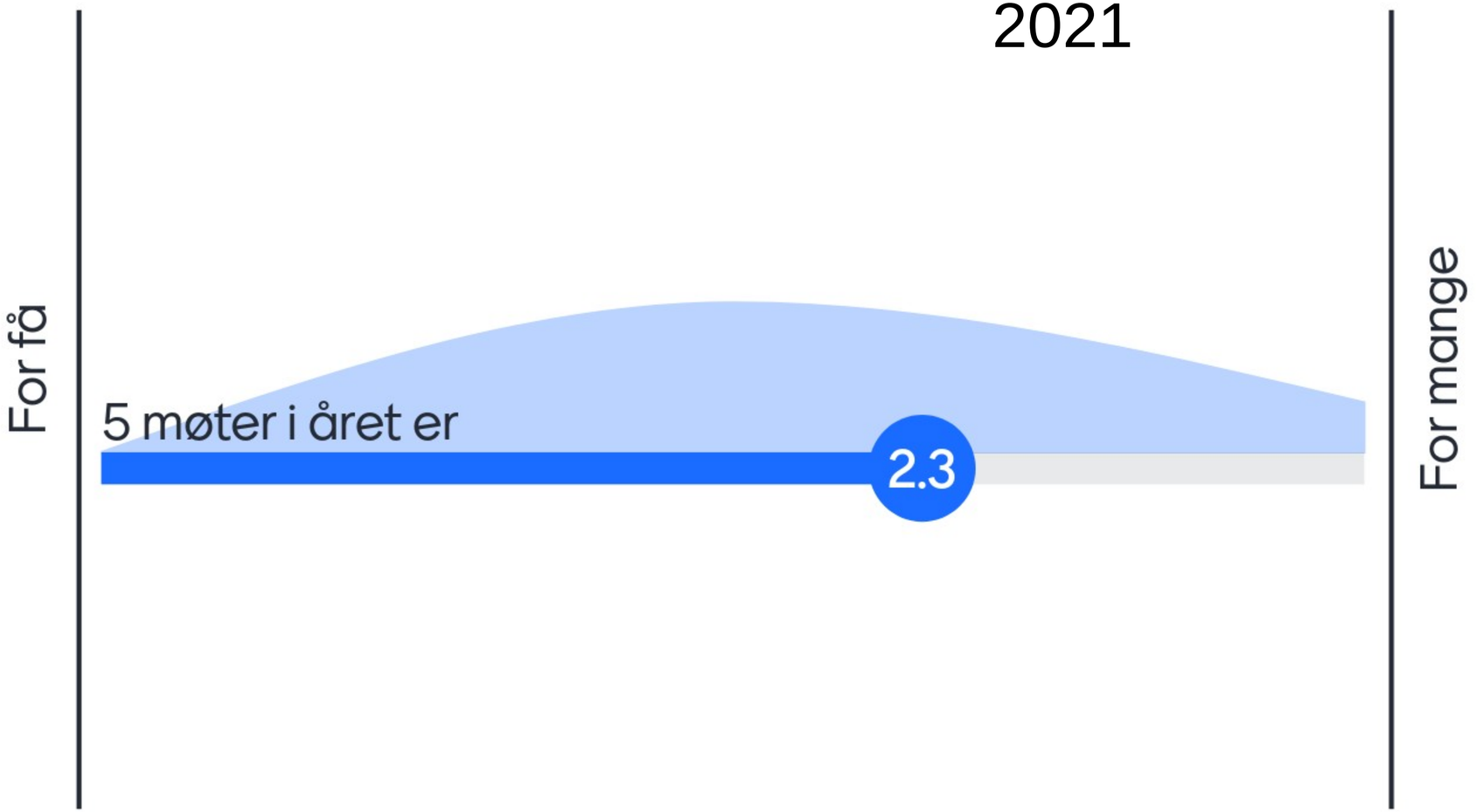


8

Er 5 møter i året passe?

Mentimeter

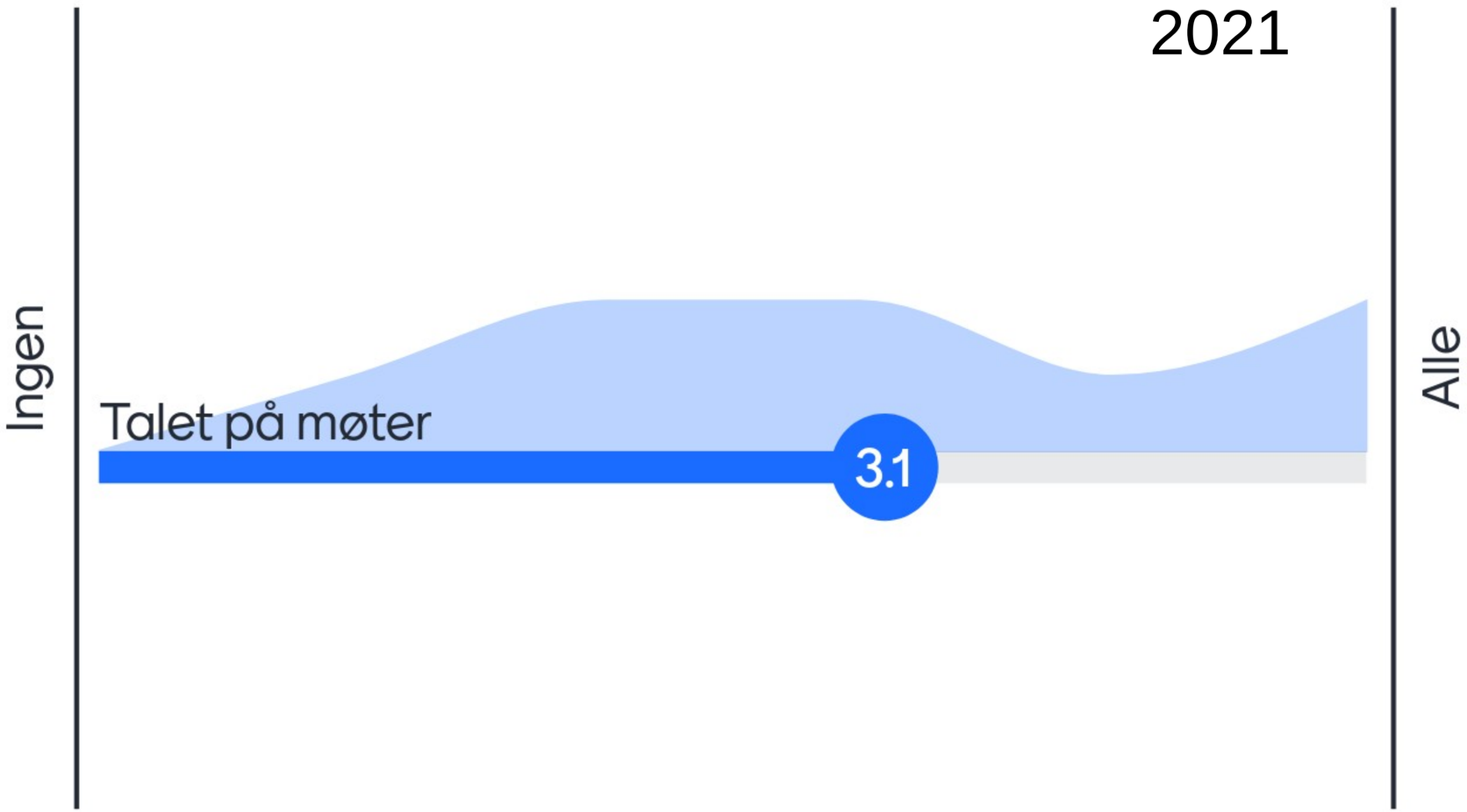
2021



8

Kor mange av møta skal vera fysiske?

Mentimeter

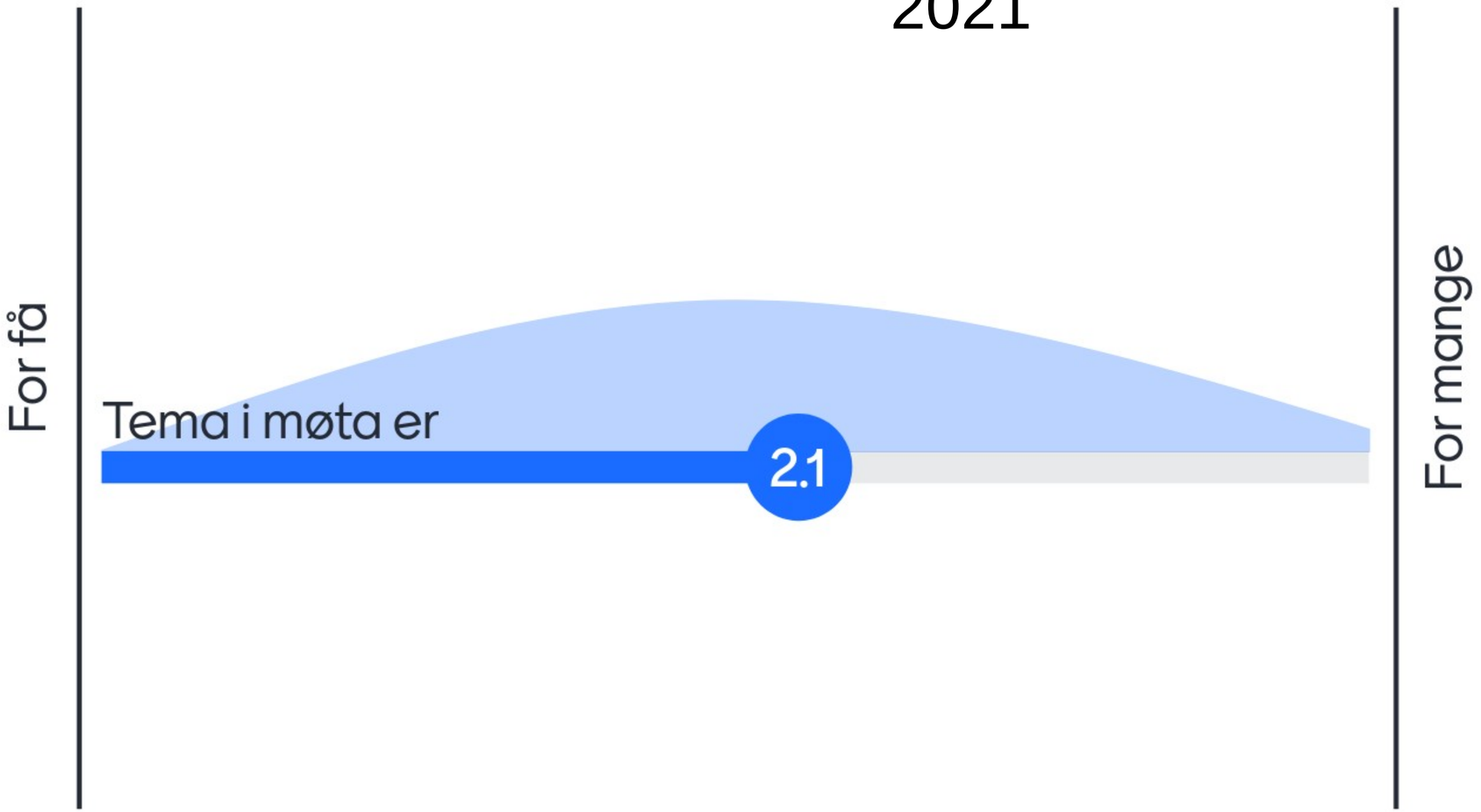


8

Talet på tema i møta er

Mentimeter

2021

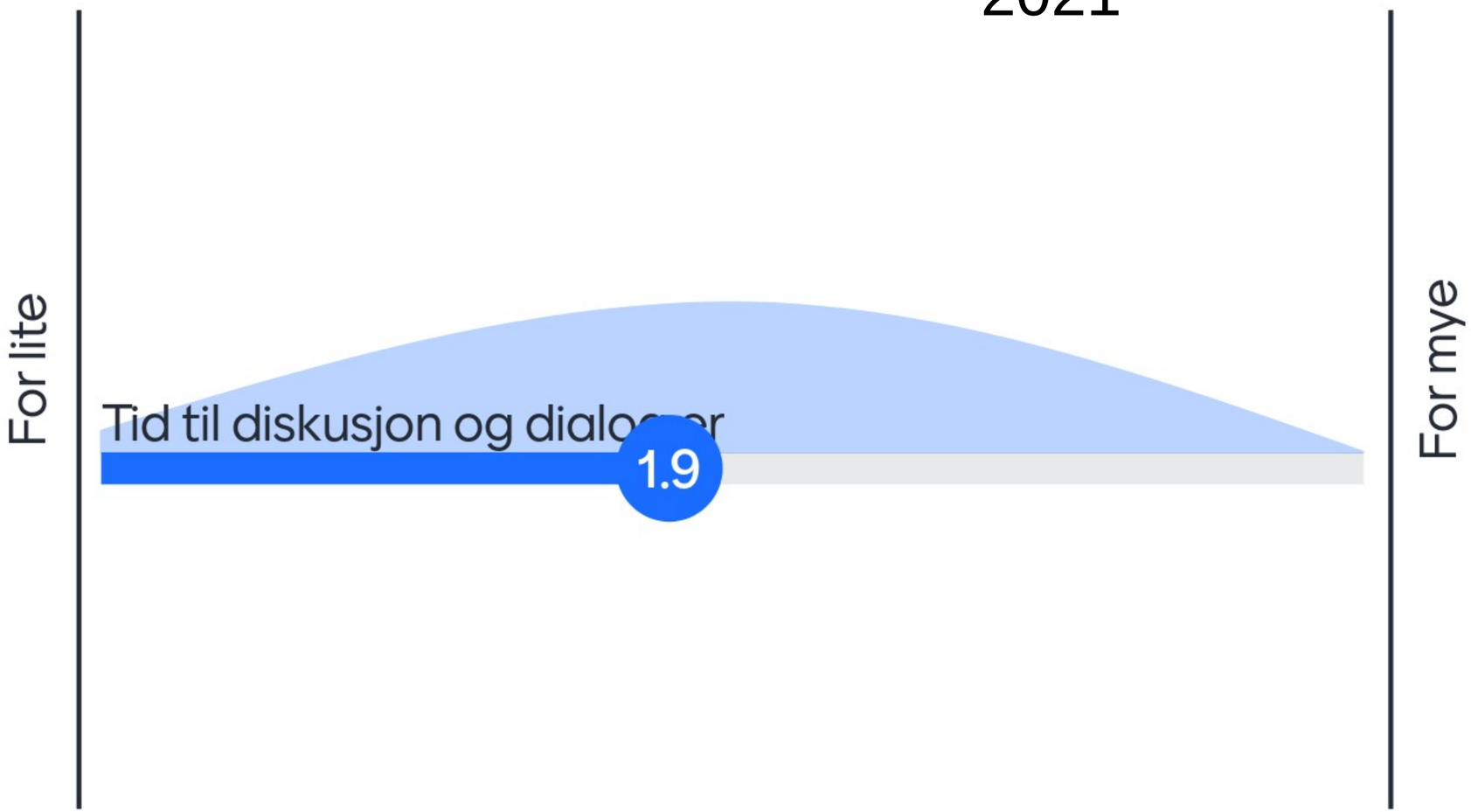


8

Tid til diskusjon og spørsmål er

Mentimeter

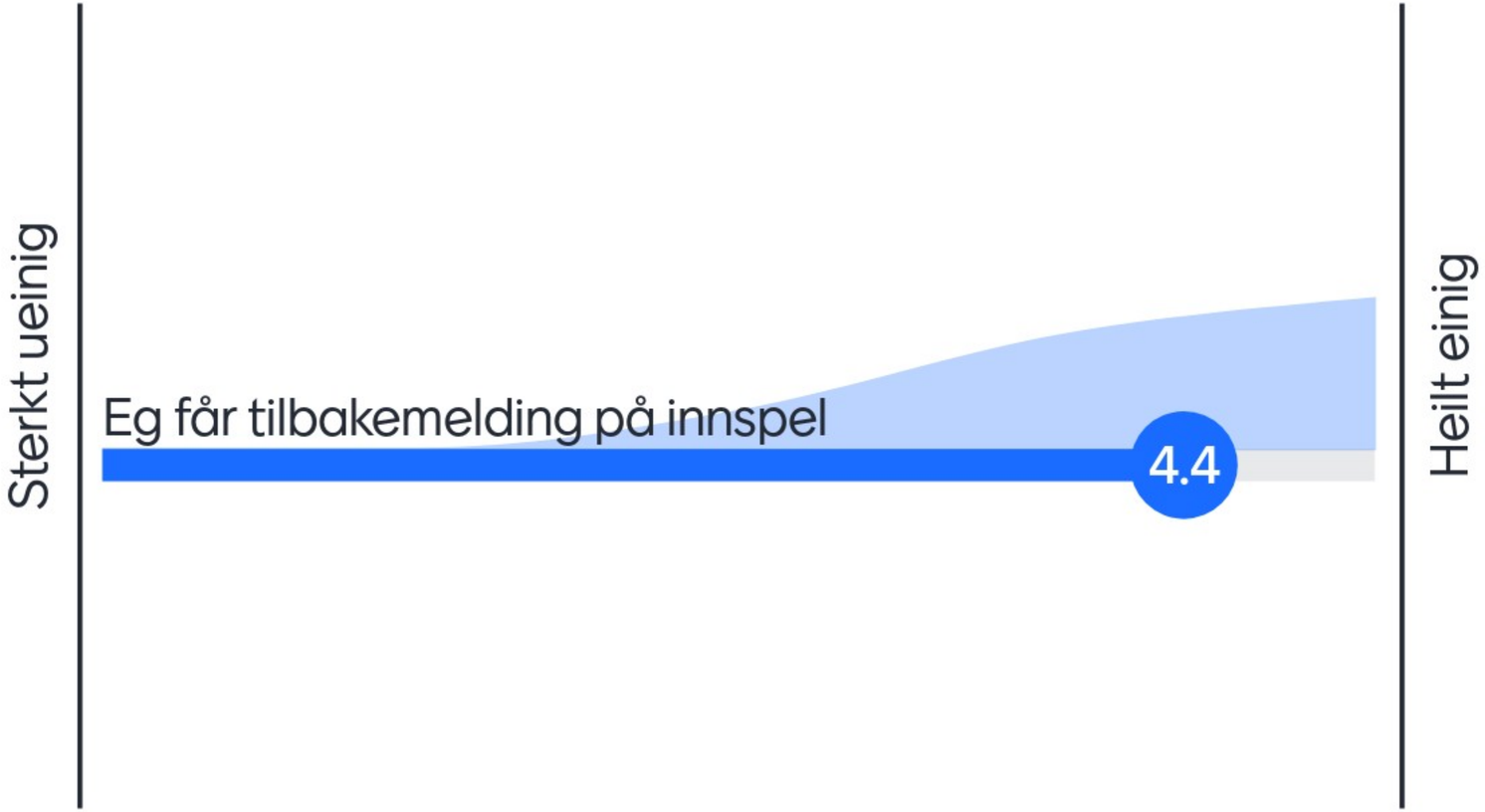
2021



8

Eg får tilbakemelding på mine innspel i brukarutvalet

2021



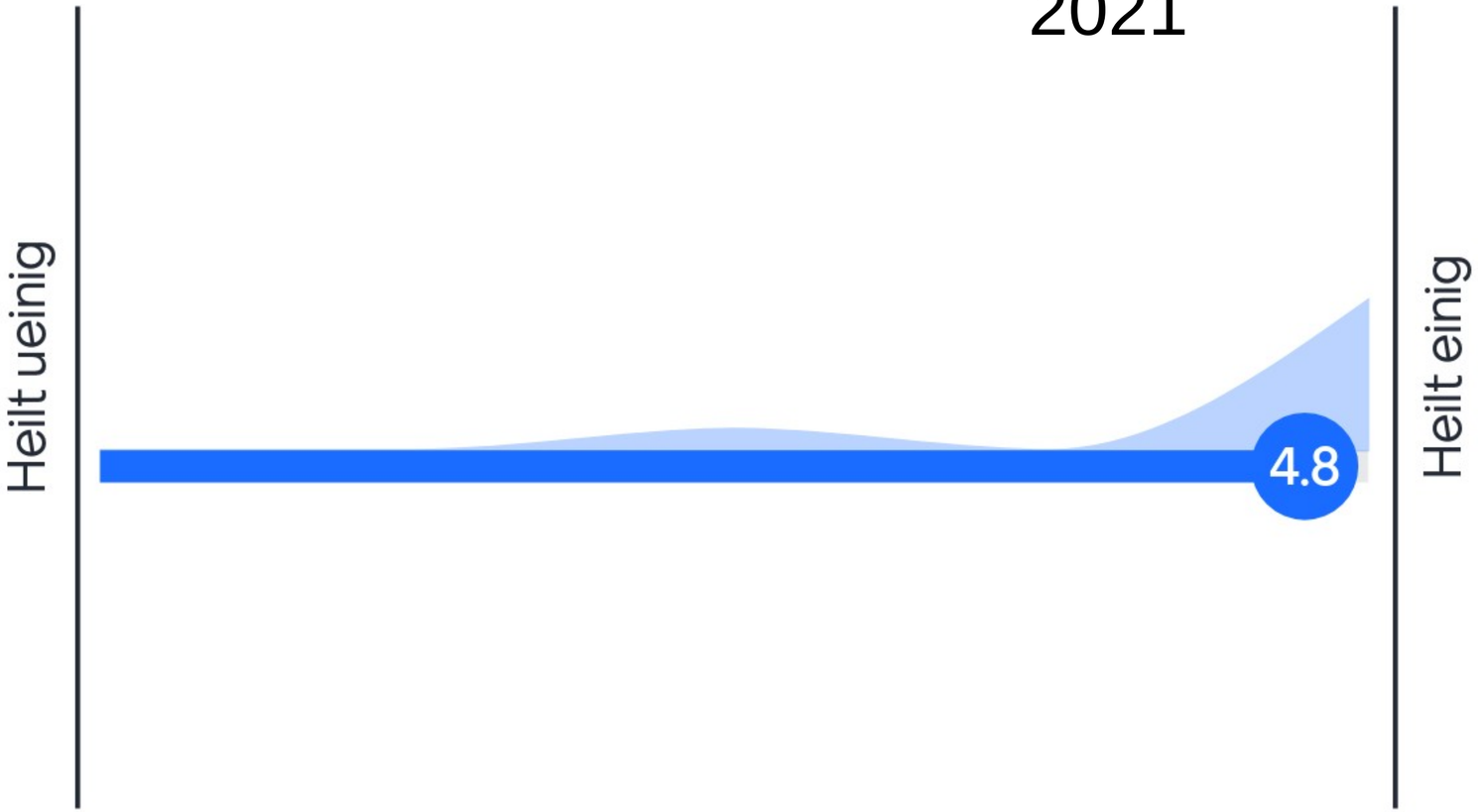
Mentimeter

8

Innkalling og dokumentasjon sendt ut før møta er god nok

Mentimeter

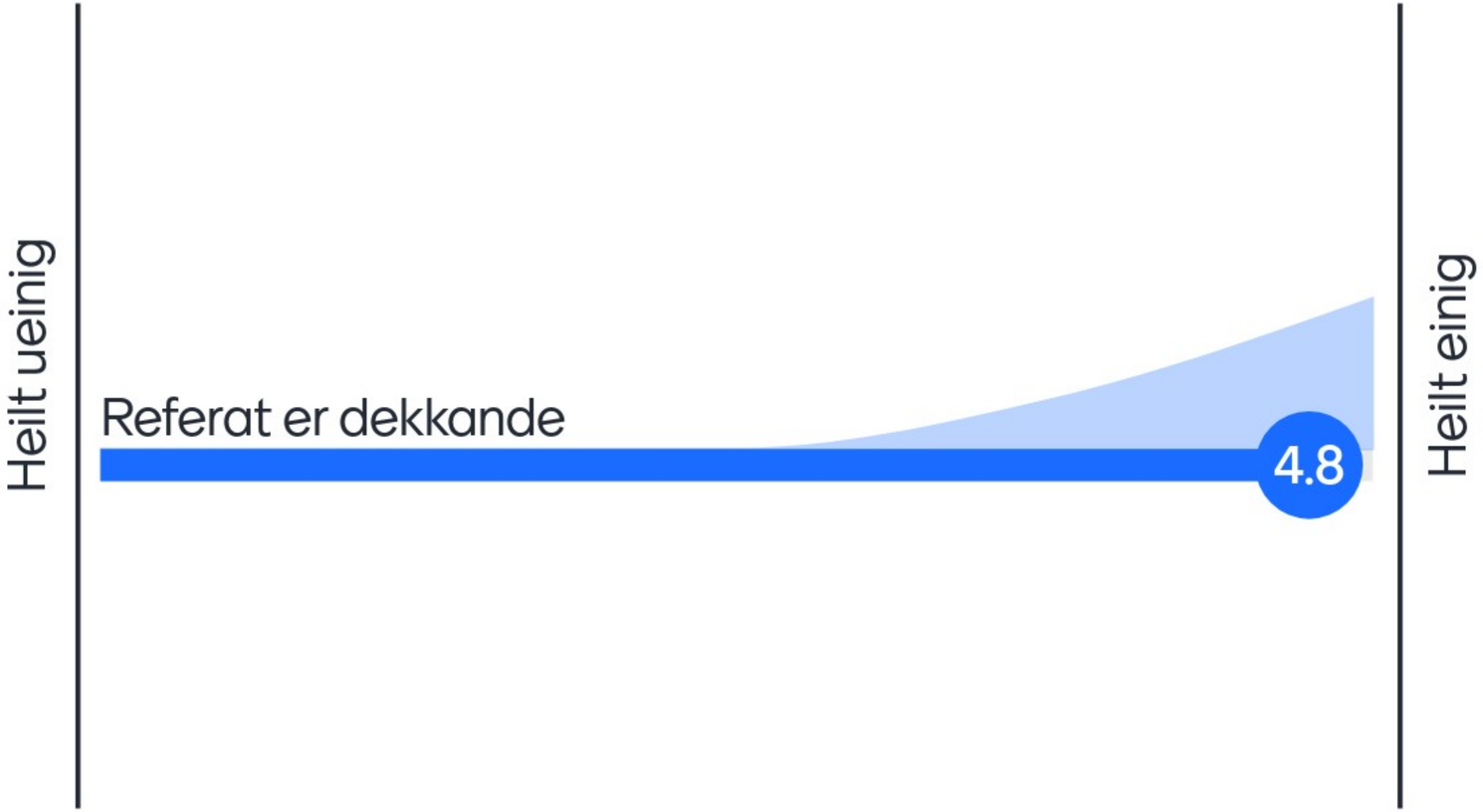
2021



8

Referat og dokumentasjon frå møta er dekkande

2021

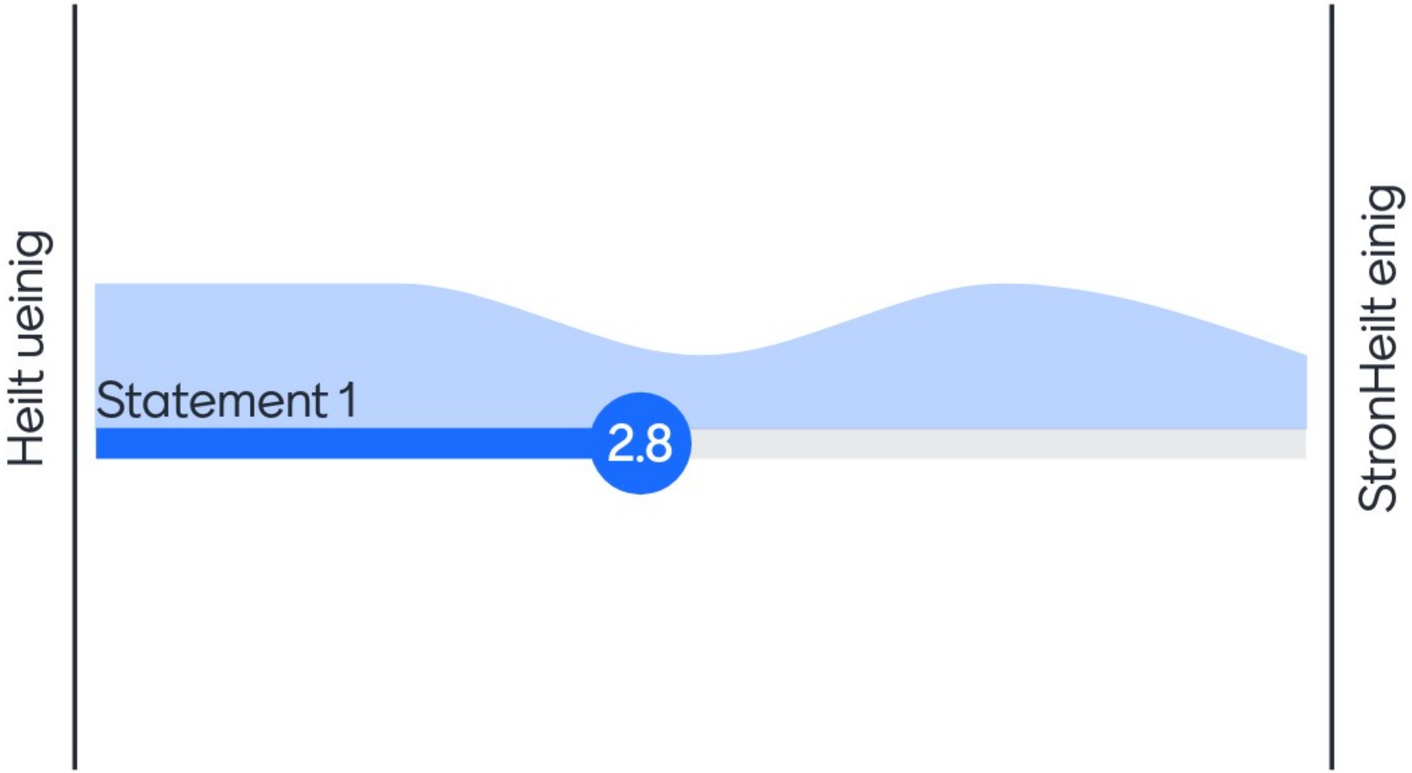


Mentimeter

Eg har eit godt system for å få inn sakar til brukarutvalet frå organisasjonen eg representerar

Mentimeter

2021

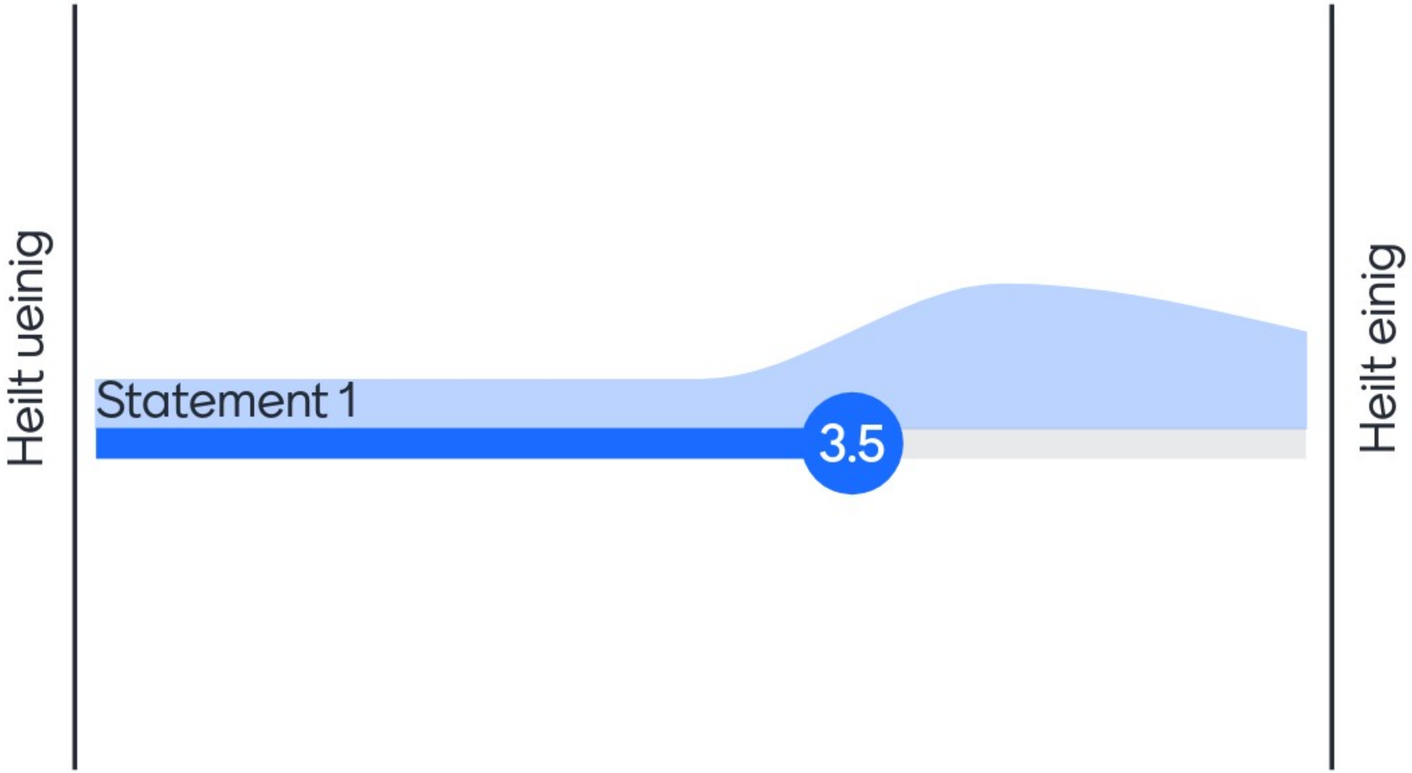


8

Eg har eit godt system for å dele informasjon frå brukarutvalet med organisasjonen eg representerar

Mentimeter

2021



8

Eg ønskjer at mellom anna dette bør vera tema i brukarutvalet i 2022:

Ja gode spm til en påminnelse om hva som forventes av begge parter

Muligheter for entreprenørskap som tiltak

Brukerorganisasjonene presenterer særskilte problemstillinger eller erfaringer som andre kan lære av

Gode eksempler fra fylket

Arbeidet med klarspråk

De største utfordringene for medlemmene i de ulike brukerorganisasjonene.

Bør det være et tak på hvor lenge en person skal være bi NAV systemet før en er ferdig klarert?

Møteledelse på omgang?

Tiltak som fungerer godt i NAV Vestland. Mangfoldet

Eg ønskjer at mellom anna dette bør vera tema i brukarutvalet i 2022:

Workshop av en slag?

Innkaallese og referat sendes både repr og vararepr

Ulike brukerreiser

Kort informasjon fra alle deler av NAV som er representert i utvalget.

Pårørende

Framlegg til møtekalender i Strategisk brukarutval for NAV Vestland 2023

9/2-23	Kl. 12:15
19/4-23	Kl. 12:15
14/6-23	Kl. 12:15 (Blir bestemt i møtet den 19/4-23)
13/9-23	Kl. 12:15
22/11-23	Kl. 12:15

Utkast til mandat og retningsliner for brukarutval NAV Vestland

19.03.2019

Bestemmingar om brukarmedverknad i NAV er nedfelt i § 6 i Lov om Arbeids- og velferdsforvaltninga: "Arbeids- og velferdsetaten skal sørgje for at representantar for brukarane får muligheit til å uttale seg i forbindelse med planlegging, gjennomføring og evaluering av etatens tenester."

Brukarutvalet er eit rådgivande organ som skal medverke til forbetring og kvalitetsutvikling av tenestene i NAV på systemnivå. Brukarutvalet skal sikre at brukarane sine erfaringar med NAV sine tenester blir teke omsyn til i utvikling av verksemda.

Brukarutvalet si rolle er å vere:

- Eit rådgivande organ for NAV Vestland i saker som vedkjem tenestetilbodet til brukarane.
- Eit samarbeidsforum mellom NAV Vestland og brukarorganisasjonane.

Brukarutvalet sitt formål er å:

- Arbeide for gode og likeverdige tenester til NAV Vestland sine brukarar uavhengig av alder, kjønn, bustad, etnisk opphav, sosial status og funksjonsevne.
- Bidra konstruktivt og reelt til at brukarmedverknad blir innarbeidd som arbeidsform i NAV Vestland både på individ- og systemnivå.

Brukarutvalet sine oppgåver er å:

- Bidra i NAV Vestland sitt mål- og strategiarbeid, budsjett og omstillingsprosessar.
- Bidra til utvikling og evaluering av brukarundersøkingar.
- Gå igjennom årsrapporten for serviceklager for å komme med forslag til aktuelle tiltak.
- Utvikle retningsliner for brukarmedverknad i prosjekt og utviklingsarbeid i NAV Vestland.
- Arbeide for god kontakt mellom brukarutvalet i NAV fylke og andre brukarutval i NAV Vestland.
- Bidra til at brukarar/brukarorganisasjonar gir innspel til verkemiddelbruken i NAV Vestland for å støtte intensjonen om muligheit til arbeid og aktivitet.
- Representantar frå brukarutvalet skal delta på erfaringssamlingar i regi av direktoratet

NAV VESTLAND // ARBEIDS OG VELFERDSETATEN
Postadresse: Postboks 284 // 5804 BERGEN

Besøksadresse : C. Sundtsgt. 29, 8. etg. // Bergen
Tel: 22 82 20 00

www.nav.no

- Vurdere ulike metodar for brukarmedverknad for å sjå om dei kan implementerast for å oppnå reell brukarmedverknad i NAV kontora/regionane.
- Medverke til etablering av brukarutval på regionnivå i dei 9 regionane.
- Evaluere utvalet sitt arbeid annan kvart år.

NAV fylkeskontor Vestland sine oppgåver er å:

- Arrangere erfaringssamlingar for brukarutvala i sitt fylke, annan kvart år.
- Påverke at direktoratet koordinerer samarbeid og kommunikasjon mellom dei fylkesvise brukarutvala og brukarutvala i andre styringsliner i NAV.

Samansetning av brukarutvalet

Brukarorganisasjonane blir invitert til å foreslå medlemmar og varamedlemmar, frå sine respektive organisasjonar. Dei som blir føreslegne må ha nødvendig mandat frå eigen organisasjon, slik at saker som blir fremma og problemstillingar som blir diskutert i NAV fylkeskontor Vestland sitt brukarutval, er godt forankra.

Utvalet sine medlemmar og varamedlemmar skal veljast på bakgrunn av erfaringar, kompetanse, verv og organisasjonstilknyting.

Organisasjonane skal jobbe med å få representantar frå sine ungdomsorganisasjonar inn i brukarutvalet. I tillegg er det eit mål å finne løysningar for å få representantar for underrepresenterte grupper, som korttids- og deltidstilsette og permitterte, inn i utvalet.

Representantar frå fylkesleiinga deltek i brukarutvalet ut frå dei saker som skal behandlast i utvalet.

Leiing av brukarutvalet

Leiar av brukarutvalet skal veljast årleg.
Leiar av brukarutvalet skal i utgangspunktet vere ein representant frå ein av brukarorganisasjonane som er representert i utvalet. Det er brukarutvalet sjølv som avgjer frå periode til periode kven som skal vere leiar. Funksjonstida for leiar er satt til eit år med muligheit til forlenging i eit år til (til saman to år).

Leiar for brukarutvalet skal leie møta og godkjenne forslag til agenda i samråd med redaksjonsrådet/arbeidsutvalet.

Arbeidsform

- NAV fylkeskontor Vestland og brukarrepresentantane har eit likeverdig ansvar for å melde inn saker til rådsmøtene. Redaksjonsrådet som er samansett av 2 brukarrepresentantar frå brukarutvalet og 2 representantar frå NAV fylkeskontor Vestland, utarbeider sakliste.
- Brukarutvalet skal involverast tidlig i prosessar/prosjekt for å sikre at det blir reell brukarmedverknad i aktuelle prosjekt.
- NAV fylkeskontor Vestland har ansvar for sekretariatsfunksjonen.
- NAV fylkeskontor Vestland må sørgje for å ha tilgjengeleg ein kontaktperson brukarrepresentantane kan vende seg til ved spørsmål og innspel til sakslista.
- Utvalet har møter minimum fire gongar pr. år, eller oftare ved behov.
- Saker som blir lagt fram for brukarutvalet før dei er offentlig tilgjengelege, skal behandlast med fortrulegheit. Kravet om fortrulegheit vil bli presisert når dette er naudsynt.
- Dagsorden og godkjent referat skal leggast ut på nav.no.
- Lokale som skal brukast til møta skal ha universell utforming
- Sakspapira skal sendast ut 10 kalenderdagar før møta.

Funksjonstid

Representantar i utvalet kan oppnamnas for fleire periodar, men ikkje samanhengande i meir enn 2 periodar. Ved oppnemning av nytt brukarutval, skal det takast omsyn til både kontinuitet og fornying av brukarutvalet.

Opplæring

Det skal arrangerast årleg opplæring av brukarrepresentantane. Opplæringa skal planleggast og gjennomførast i samarbeid mellom NAV og brukarorganisasjonane. NAV har ansvar for å gje brukarrepresentantane nødvendig kunnskap om NAV slik at representantane til ei kvar tid har den kunnskapen som er naudsynt for å kunne utøve oppgåva dei har teke på seg på en god måte. NAV og brukarorganisasjonane skal samarbeide om opplæringa som skal ta føre seg NAV sine oppgåver, ansvar og kva forventningar brukarane kan ha til NAV. Organisasjonane må sikre at eigne brukarrepresentantar får opplæring i å vere brukarrepresentant og kva det betyr å jobbe i eit brukarutval på systemnivå. Slik skal representantane vere godt førebudde til å representere sin organisasjon i brukarutvalsmøta.

Godtgjersle

Brukarrepresentantane får kompensasjon for deltaking i møtene i brukarutvalet; tapt arbeidsforteneste, reise og møtegodtgjersle. Kompensasjonen blir gitt etter reglane i Statens personalhandbok.