

Opplæring i brukervedvirkning i Arbeids- og velferdsetaten.

1. INNLEDNING:

Brukervedvirkning på systemnivå er et viktig virkemiddel for å oppnå god kvalitet i NAV sin oppgaveløsning. Med brukervedvirkning på systemnivå menes samhandling mellom etat og organisasjoner som representerer brukere i etaten i arbeide med planlegging, gjennomføring og evaluering av NAV sine tjenester.

For å få til en god samhandling mellom NAV og brukerorganisasjonene er det nødvendig å sikre at representantene har den nødvendige kunnskap som skal til for å ivareta brukernes interesser.

Dette dokumentet redegjør for etatens retningslinjer for opplæring i brukervedvirkning blant representanter i etatens brukerutvalg/områdeutvalg. Retningslinjene gjelder på fylkesnivå. Arbeids- og velferdsdirektoratet overlater til fylkene å drøfte med sine brukerutvalg om hva som er hensiktsmessig på lokalt nivå. Drøftingen om hva som er hensiktsmessig på lokalt nivå må skje innenfor rammene av det likeverdige partnerskapet mellom stat og kommune. Kommunesektoren har ikke fylkesnivå tilsvarende fylkesnivået i NAV, men kommunene har lovpålagte utvalg som eldreråd og råd for funksjonshemmede.

2. KRAV TIL OPPLÆRING AV BRUKERUTVALG

En forutsetning for god brukervedvirkning er åpenhet, god kommunikasjon og felles ansvar for å skape gode prosesser i etaten. En annen forutsetning er at brukerrepresentantene er bevisst at de representerer mer enn egne erfaringer. Det å være brukerrepresentant innebærer mye ansvar. Faglig sett i forhold til at den enkelte representant må være kjent med NAVs tjenester og se disse i lys av sin organisasjons fokusområder. Arbeidsformen kan i seg selv være krevende da det til tider kan forventes tett samarbeid med andre interesseorganisasjoner. For NAV er brukerrepresentantene en viktig kilde til informasjon og kunnskap i den konkrete utformingen av tjenestene, men også i den strategiske planleggingen av tjenesteutvikling.

Arbeids- og velferdsdirektoratet setter derfor krav til at brukerrepresentantene på fylkesnivå deltar i et opplæringsprogram. Både for å kunne bidra til et mer kvalitativt samarbeid mellom organisasjonene og etaten, men også for å øke rollen til brukerutvalget som en kvalitetssikrer av Arbeids- og velferdsforvaltningens tjenester. Ved å øke kompetansen hos brukerrepresentantene vil brukerutvalget kunne bli et reelt samarbeidsforum og et kvalifisert høringsorgan som aktivt bidrar med brukerkompetanse.

Opplæring i brukervedvirkning er også en konkret strategi for å innfri målene i Arbeids- og velferdsloven. Loven sier i §6 Brukervedvirkning at NAV skal sørge for at representanter for brukerne skal trekkes aktivt med. Under lovens beskrivelser av lokale NAV kontorer (§§14 og 15) legges det også betydelig vekt på brukerrepresentasjon og samarbeid med brukeren.

3. MODELL FOR OPPLÆRING PÅ FYLKESNIVÅ

Brukeropplæringen i arbeids- og velferdsetaten kan med fordel gjennomføres i 2 moduler, hvor organisasjonene har ansvar for modul 1 og Nav Fylke har ansvar for modul 2. En todelt modell synliggjør ulike roller samt ivaretar ulike behov. Begge modulene er obligatorisk for deltakerne i etatens brukerutvalg. Nedenfor vil de to modulene forklares nærmere.

3.1 Modul 1

En eller flere av organisasjonene fra det fylkesvise brukerutvalget skal ha ansvaret for å arrangere modul 1. Avhengig av kompetanse og ressurser kan en eller flere organisasjoner stå sammen om å arrangere modulen. For eksempel har SAFO og FFO erfaring i å arrangere slike kurs. FFO gjennomfører også såkalte instruktørkurs for sine brukerrepresentanter. Det viktigste er at hovedinnholdet av modul 1 skal omhandle hvordan det er å være brukerrepresentant samt øke kunnskapen om den enkelte organisasjon i det aktuelle brukerutvalget. Nedenfor følger en liste over aktuelle temaer som kan utgjøre en del av kurset.

- Rollen som brukermedvirker
 - Gissel eller påvirker
- Brukerrollen i praksis
 - Slik opplever jeg det
 - Forventninger fra din organisasjon
 - Bli kjent med de andre organisasjonene
- Faglig fordypning
- Teamarbeid
 - Roller og adferd
 - Hvordan tolker vi signaler
 - Samspill i praksis
- Brukermedvirkning som ressurs
 - Representative representanter?
 - Forpliktelsen
 - Ansvar –krav –forventninger til og fra organisasjonene
- Evaluering av kurset

3.2 Modul 2

Nav Fylke er ansvarlig for gjennomføring av modul 2. Målgruppe for kurset er representanter som sitter i det fylkesvise brukerutvalget, både representanter fra de ulike brukerorganisasjonene og fra Nav (fylkesleddet, spesialenheter og eventuelt NAV lokalt).

I modul 2 er hovedinnholdet innføring i Nav som organisasjon og de leveranser Nav har til brukerne. Modulen bør også inneholde en drøfting av arbeidsformen i det aktuelle brukerutvalget og NAVs forventninger til samarbeidet med brukerrepresentantene.

Det er viktig at det settes av god tid til presentasjoner, diskusjoner, samhandling og refleksjon. Det er en forutsetning for læring av brukerrepresentantene at de aktivt trekkes inn i konkrete diskusjoner om NAV og etatens mål, leveranser og brukerorientering.

Lederforankring er en forutsetning for god brukermedvirkning. Lederforankring viser at man tar brukerne og brukernes representanter på alvor. Det er derfor viktig at fylkesledelsen og ledere av ulike NAV enheter deltar under opplæringen.

Nedenfor følger en liste over aktuelle temaer som kan utgjøre en del av kurset.

- NAVs visjon, verdier og mål
 - Arbeids- og velferdsforvaltningens forankring i de ulike lovene som NAV forvalter
 - De overordnede mål og strategier for NAV
- NAV – organisering
 - Rammer for forholdet mellom kommune og stat innenfor Arbeids- og velferdsforvaltningen
 - Oppbygging av Arbeids- og velferdsetaten
 - Samarbeidsavtaler og lokale NAV kontorer
 - Roller, ansvar og samhandling mellom de ulike enhetene i NAV
 - Veilder mottak og veilder oppfølging som sentrale roller for brukerne
- NAV sine tjenester til brukerne
 - En oversikt over bredden i NAV sine leveranser/tjenester
 - En konkretisering av NAV sine tjenester gjennom eksempler på sentrale leveranser fra NAV
 - Gjennomgang av hvordan brukere kan finne informasjon om NAV sine tjenester (nav.no, telefoni, personlig fremmøte i NAV kontor)
- Arbeidsformen i NAVs brukerutvalg
 - Mandat, roller og ansvar i det fylkesvise brukerutvalget. Dette omfatter blant annet avklaringer knyttet til:
 - møtehyppighet
 - møteform
 - hvem initierer saker
 - samhandling utenom brukerutvalgsmøtene
 - mulighetene til å gjøre utredninger sammen
 - godtgjørelse og rammer for dette
 - forventninger om oppmøte og aktiv deltakelse i møtene
 - mandat, roller og ansvar i andre aktuelle utvalg og prosesser (som for eksempel områdeutvalg og utviklingsprosesser)
- Organisasjonene presenterer seg og sine forventninger til NAV
- Evaluering av kurset

Det er viktig at brukeropplæringen bygger på noen felles rammer, men det er helt nødvendig at man legger opp til et innhold i opplæringen som er tilpasset det enkelte fylke og de behov og organisatoriske rammer som gjelder der.

4. KRAV TIL DELTAKERNE I BRUKERUTVALGET

Etter å ha gjennomført 2 moduler med opplæring skal det settes krav til deltakerne om følgende:

- ha kjennskap til hverandre som organisasjoner
- bidra med mer enn egne erfaringer
- ha kjennskap til Navs visjon, verdier og mål
- ha kjennskap til Nav som organisasjon

- ha en overordnet kjennskap til Nav sine leveranser og hvor man kan finne informasjon om disse
- vite hva som forventes av den enkelte som representant i brukerutvalget herunder mandat, roller og arbeidsform

5. GODTGJØRING VED DELTAKELSE I BRUKEROPPLÆRING

Arbeids – og velferdsetaten har utarbeidet egne retningslinjer for godtgjørelser i utvalg. De bygger i hovedsak på statens personalhåndbok, kap.10.14.2.

NAV legger til grunn at brukerorganisasjonene gjennomfører og dekker kostnadene til modul 1. Det kan likevel drøftes om NAV fylke kan støtte enkelte organisasjoners deltakelse for å sikre at alle blir med på modul 1. Det er ikke alle organisasjoner som arrangerer egen opplæring og da blir det viktig at disse kan delta på andre sine kurs.

Modul 2 dekkes av NAV fylke. Dette inkluderer reise og opphold for brukerrepresentantene.

NAV fylke må sikre at alle brukerrepresentanter kan få tilgang til modul 1 opplæring og sikre brukermedvirkning i den konkrete utformingen av modul 2.