

FFO

15.08.18

Høringsinnspill til «Strategi for brukermedvirkning i NAV.»

«God kompetanse for NAV»

Stoffskifteforbundet støtter forslaget om obligatorisk og kontinuerlig opplæring i brukermedvirkning for alle ledd i organisasjonen, det forutsettes av at NAV legger til rette for at alle pasientgrupper er representert, også kronisk syke.

«God kompetanse – for brukermedvirkere»

Stoffskifteforbundet støtter forslaget om økt og god kompetanse for brukermedvirkere. Det forutsettes at NAV utvikler og kvalitetsikrer obligatorisk opplæring for brukermedvirkere **sammen** med NAV ansatte.

«God kompetanse – om medvirkning, metode og fasilitering.»

Stoffskifteforbundet støtter forslaget om økt kompetanse om medvirkning, det forutsettes at NAV tar en sentral rolle, og ansvarliggjøres i forhold til å legge til rette for at brukermedvirkning foregår på en god og riktig måte. Dersom e-læring skal benyttes bør dette være i tillegg til fysisk kurs i samsvar med punkt 3 under «god kompetanse – for brukermedvirkere».

«Gode arenaer – videreutvikle nye og eksisterende arenaer.»

Stoffskifteforbundet mener at god brukermedvirkning er alles ansvar og bør konkret tilpasses den enkelte situasjon og være et særskilt lederansvar lokalt, regionalt og sentralt i alle styringslinjer.

Det forutsettes at NAV legger til rette for og har kunnskap om de forskjellige brukergruppene som bør være representert, at brukermedvirkere har en *reell påvirkning*, og at verktøyene som benyttes har en hensikt og er tilpasset de som er mottakere, og tilrettelagt for best mulig resultat. Man bør være opptatt av at brukerutvalgene har tilgang til den informasjon og opplæring de trenger, som kan variere utifra representantene og situasjonen.

«Gode arenaer – Videreutvikle og tydeliggjøre brukerutvalgenes rolle og funksjon.»

Stoffskifteforbundet mener det er en forutsetning at brukermedvirkerne har en reell påvirkning og at et klart mandat for brukerutvalgene der forventninger begge veier avklares.

«Samspill mellom NAV og brukerutvalg.»

Stoffskifteforbundet forutsetter at utvalgene møtes hyppig nok til at nødvendige saker behandles, og at kompetanse og opplæring utvikles.

«Gode arenaer - Sikre bredde og god representasjon.»

Stoffskifteforbundet mener at representasjonen i utvalgene må reflektere de utfordringene NAV og ikke minst brukerne står ovenfor. Tidvis vil disse utfordringene sammenfalle, men det understrekes at NAV plikter å tilpasse brukerne fremfor egne behov.

«Bedre resultater – økt kunnskap om brukernes behov.»

Stoffskifteforbundet er positive til at NAV skal systematisere gode og dårlige brukererfaringer og serviceklager, dette gjelder særlig de dårlige brukererfaringene som ikke bare bør systematiseres, men også benyttes i betydelig grad for videre utvikling. Brukerne bør for øvrig informeres i betydelig større grad enn i dag om muligheten for serviceklager.

«Bedre resultater - brukerdrevet tjenesteutvikling.»

Stoffskifteforbundet mener at NAV plikter å informere tydelig om muligheten for serviceklage. Det bør sørges for at samtlige blir informert skriftlig om denne muligheten i begynnelsen og underveis i sin kontakt med NAV, og at dette blir brukt for å bedre brukernes erfaringer samt NAV's systemer.

Det må være klare retningslinjer for alle involverte, også NAV – ansatte i prosjekter og utviklingsarbeid.

«Bedre resultater – bedre brukermøter og tjenester.»

Punkt 1 tolker Stoffskifteforbundet dit hen at språket forstås av mottaker. I så tilfelle støttes behovet for et enkelt og forståelig språk som tydelig informerer om plikter, rettigheter og vedtak. Stoffskifteforbundet mener også at NAV plikter å informere om brukerreisen og hvilke rettigheter og plikter man har, slik at brukeren vet hva man kan forvente. Nav plikter å informere om serviceklager allerede fra begynnelsen, og underveis i brukerreisen.

Vennlig hilsen



Eddy Kjær
Generalsekretær