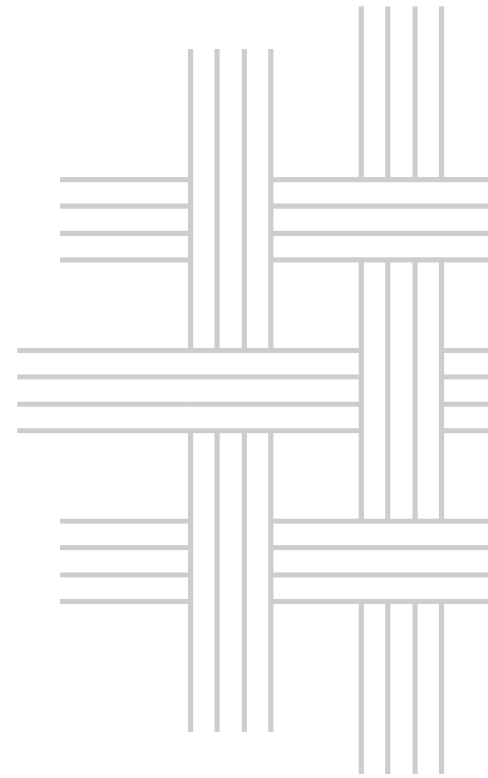




Høgskolen
i Innlandet



**Mona Stokke, Jim Skarli og Ingjerd Thon
Hagaseth**

**-Du må faktisk jobbe på NAV, for å
skjønne hvordan du skal gå på NAV**

En følgeforskning av prosjektet «Best på aktivitetsplikt»
i Gjøvikregionen



Skriftserien 24 - 2023



østlandsforskning
Eastern Norway Research Institute

© Forfatter/ Høgskolen i Innlandet

ISBN elektronisk versjon: 978-82-8380-437-9

ISSN trykt/elektronisk versjon: 2535-4140

Oppdragsgiver: Kommunesektorens organisasjon (KS)

Prosjektleder: Mona Stokke

Emneord: NAV, følgeforskning, aktivitetsplikt,
brukermedvirkning, tjenesteutvikling, Gjøvikregionen

Dato: September 2023

FORORD

Denne rapporten bringer resultatene fra følgeforskningen av prosjektet «Best på aktivitetsplikt i Gjøvikregionen». Forskningsarbeidet er gjennomført av forskerne Jim Skarli og Mona Stokke ved Høgskolen i Innlandet (HINN) og Ingjerd Thon Hagaseth som er koordinator for samarbeidet mellom NAV og HINN.

Prosjektet handler om utprøving av en modell for brukermedvirkning, hvor formålet er å utvikle et godt tilbud til unge sosialhjelpsmottakere som er omfattet av aktivitetsplikten i Gjøvikregionen.

Følgeforskningen av prosjektet kom i stand gjennom den strategiske samarbeidsavtalen mellom NAV og HINN. Avtalen ble inngått i 2017 og varer til 2026, og målet med avtalen er å bidra til innovasjon av tjenestene i NAV. HINN ble forespurt om å følge prosjektets utvikling og samle erfaringer underveis.

Kompetansesenter for offentlig innovasjon (KOI) ved HINN har inngått en avtale med Kommunesektorens organisasjon (KS) som har finansiert forskningen med kr. 400 000.

Vi vil takke ungdommene som har deltatt som brukermedvirkere i prosjektet. Det har vært spennende å følge dere. Takk også til de andre aktørene i prosjektet som også har stilt velvillig opp under datainnsamlingen. Vi har bare møtt åpne dører.

Lillehammer, 30. juni 2023

Tonje Lauritzen (sign.)

instituttleder

Mona Stokke (sign.)

prosjektleder

SAMMENDRAG

Formål:	Formålet med følgeforskningen er å utforske en modell for brukermidvirkning som er prøvd ut i Gjøvikregionen, og systematisere erfaringer fra utprøvingen.
Problemstilling:	Hvordan har brukermidvirkning blitt benyttet som kilde til tjenesteutvikling og innovasjon, og hva har man oppnådd med brukermidvirkningen?
Design og metoder:	Følgeforskningen baserer seg på en kvalitativ tilnærming med en kombinasjon av individuelle intervju, gruppeintervju og observasjon med uformelle samtaler.
Resultater:	<p>Brukermidvirkning gir et utenfra-blikk fra en sårbar og lite hørt gruppe, noe som kan bidra til å utvikle NAVs tjenester. Brukermidvirkerne fremhever særlig betydningen av å kunne påvirke systemet, og være til nytte for andre, ved å gjøre sin stemme hørt.</p> <p>Anerkjennelse og likeverd er viktige forutsetninger for brukermidvirkning. Det bidrar til å skape gode relasjoner som muliggjør at brukernes ressurser skal bli aktivert i samskappingsprosessene. Brukernes opplevelse av at deres meninger har betydning i det å sammen skape forandring, og til å kunne hjelpe andre, kan både forstås som en viktig forutsetning for reell brukermidvirkning, så vel som en positiv effekt av brukermidvirkningen på individnivå.</p> <p>Når brukere møter tjenesteapparatet er det en grunnleggende asymmetri mellom partene, når det kommer til faktorer som kunnskap, ferdigheter, kompetanse og ikke minst makt. Ressursgruppa kan forstås som en arena med større grad av symmetri mellom deltagerne, noe som bidro til at brukerne opplevde fellesskap og aksept på en likeverdig arena.</p> <p>Aktivering av brukernes ressurser og kompetanse er ofte avhengig av at brukerne settes i stand til å forstå NAV-systemet. Den daglige prosjektledelsen har forklart hvordan ting henger sammen, og på denne måten også redusert asymmetrien mellom brukermidvirkerne og NAV. Brukermidvirkerne fremhever at tilrettelegging av en flat struktur og den daglige prosjektledelsens tydelige engasjementet for prosjektet, har vært motiverende. At den daglige prosjektledelsen har fremstått som trygge og imøtekommende, har bidratt til at brukermidvirkerne har åpnet seg og delt både gode og vanskelige erfaringer. Videre har forutsigbarhet i rammene over tid vært en sentral faktor for å lykkes med å aktivere brukernes ressurser og kompetanse.</p> <p>Med prosjektet har man utviklet en ny modell for brukermidvirkning som er annerledes enn de ordinære brukerutvalgene. Det er de fem kommunenes egne brukere som medvirker, noe som knytter brukermidvirkningen tettere opp mot tjenestene som leveres til denne målgruppa fra de aktuelle NAV-kontorene. Dette gir en anledning til å fokusere brukermidvirkningen på lokale problemstillinger og tjenester.</p> <p>Blikket utenfra, det vil si hvordan brukermidvirkerne opplever ulike sider ved NAVs praksis, har gitt økt bevissthet om hvordan kontakten med NAV oppleves. Brukermidvirkerne har også utformet materiell, blant annet en praktisk veileder og en brukerundersøkelse. Særlig betones den praktiske veilederen «Sjekkliste for veiledere» som er et verktøy for første møte med bruker.</p>

	<p>Både brukermedvirkerne og de NAV-ansatte er særlig opptatt av hvordan prosjektet har påvirket ledere og veileders forståelse av aktivitetsplikten og behovet for individuell tilpasning. Tilbudet må legge et grunnlag for meningsfull videre utvikling for den enkelte. Et felles jobbhus, lokalisert på ved NAV Gjøvik, vil kunne bidra til bedre tilpasning av aktivitetsplikten.</p> <p>Brukermedvirkerne er særlig opptatt av hva deltakelsen har gjort med dem og flere knytter dette til en følelse av stolthet, økt selvtillit, mestringsfølelse, personlig trygghet og følelsen av å ha verdi. Brukermedvirkerne har også fått økt kompetanse om NAV-spesifikke forhold, altså om hvordan NAV-systemet og forvaltningen fungerer. Dette beskrives som å gå fra stor frustrasjon til trygghet.</p> <p>Når det gjelder utfordringer, knyttes dette til eierskap, rammer og ressurser. De fleste mener at det er gjort mye riktig i prosjektet, men det er flere som tar opp at eierskapet har vært størst i Gjøvik. Engasjementet var størst i begynnelsen av prosjektperioden, men utskifting av folk og frafall til møtene har vært en utfordring, noe som har påvirket forankringen i negativ retning.</p> <p>Prosjektet har gått raskere frem enn hva NAV ute i kommunene har vært klare til å håndtere. Dette framstår som uheldig fordi prosjektet kommer inn i en takt hvor man holder på med utviklingen av noe som de lokale kontorene skal implementere i etterkant. Derfor, sier flere informanter, at det noen ganger har vært nødvendig å bremse prosjektet, slik at driften henger med.</p> <p>Når det gjelder brukernes mulighet til å påvirke tjenestene som NAV leverer, vises det til en spesifikk utfordring. Det handler om at noen av tjenestene som NAV leverer lokalt på et NAV-kontor, er styrt av overordnede føringer. Dette gjelder spesielt den delen av tjenestene som er statlig styrt. Av den grunn pekes det på at denne formen for brukermedvirkning er mer egnet for den delen av NAV som er kommunalt styrt.</p> <p>Noe som kan være til hinder for å kunne implementere den utprøvde modellen er organiske rammer og ressurser ved det enkelte NAV-kontor.</p>
Konklusjoner:	<p>Vi finner tre hovedtyper av effekter som er oppnådd med brukermedvirkning og samskaping i dette prosjektet.</p> <p>Den første kan knyttes til å skape kanaler som legger til rette for medvirkning fra sårbare brukergrupper. Etableringen av ressursgruppa i dette prosjektet kan forstås som en slik supplerende kanal, som har gitt brukere som ellers ikke blir hørt, en tilpasset kanal for å fremme deres brukerstemmer inn mot tjenesteapparatet i NAV.</p> <p>Den andre hovedtypen av positive effekter er knyttet til betydningen av brukernes stemme for utvikling av tjenestene. Her viser resultatene seg gjennom en ny modell for brukermedvirkning som gir anledning til å fokusere på spesifikke utfordringer og konkrete tjenesteområder, slik som aktivitetsplikten i dette prosjektet. Et viktig resultat er en ny forståelse av aktivitetsplikten. Et annet resultat er knyttet til samarbeid på tvers av kommunegrensene som gjør det mulig å benytte aktivitetstilbud i andre kommuner enn den brukeren er bosatt i.</p> <p>Den tredje hovedtypen av effekter er knyttet til den positive påvirkningen medvirkning og deltagelse har hatt for den enkelte brukeren. Ved å skape trygghet og mestring gjennom relasjonsbygging over tid, har en evnet å skape en likeverdig arena og et fellesskap. Brukermedvirkerne opplever stolthet, økt selvtillit, mestringsfølelse, personlig trygghet og følelsen av å ha verdi.</p>

INNHold

1	BAKGRUNN	4
1.1	PROSJEKTET «BEST PÅ AKTIVITETSPLIKT I GJØVIKREGIONEN»	4
1.1.1	<i>Avlønnede brukermedvirkere i kombinasjon med ressursgruppe</i>	5
1.1.2	<i>Organisering</i>	5
1.2	FORSKNINGSAKTIVITETER OG DIALOGER MED ULIKE INTERESSENER	6
2	FORSKNINGSSPØRSMÅL, BEGREPER OG PERSPEKTIVER	8
2.1	FORSKNINGSSPØRSMÅL	8
2.2	BRUKERMEDVIRKNING	8
2.3	HVORFOR BRUKERMEDVIRKNING?	9
2.3.1	<i>Konsumentdiskursen</i>	9
2.3.2	<i>Demokratidiskursen</i>	9
2.3.3	<i>Samskapingsdiskursen</i>	10
2.4	SAMSKAPING	10
2.5	SÅRBARE BRUKERE	11
3	METODE	13
3.1	FØLGEFORSKNING	13
3.2	DATAINNSAMLING	14
3.3	BEARBEIDING OG ANALYSE AV DATA	14
4	ANALYSE	16
4.1	HVORFOR BRUKERMEDVIRKNING?	16
4.1.1	<i>Et utenfra-blikk fra en sårbar og lite hørt gruppe</i>	16
4.2	BRUKERMEDVIRKNING I PRAKSIS	17
4.2.1	<i>Grunnleggende verdier</i>	17
	Anerkjennelse og likeverd	17
	Fra maktesløshet til aktiv og kompetent bidragsyter	19
4.2.2	<i>Medvirkningsprosessen</i>	20
	Ansatte brukermedvirkere og ressursgruppa	20
	En opplevelse av trygghet og stabilitet	22
	Personlige historier er alfa og omega	23
4.3	HVA HAR MAN OPPNÅDD MED BRUKERMEDVIRKNING?	24
4.3.1	<i>En modell for brukermedvirkning</i>	24
	Inkludering av brukere som ellers ikke blir hørt	24
	Spisset brukermedvirkning og strategisk rekruttering	25
	Ressursgruppa gir en viss bredde i oppfatninger	25
	Hvor lenge er brukererfaringene gyldige?	26
4.3.2	<i>Påvirkning på NAVs tjenester</i>	26
	Forståelse – tiltak med mening	26
	Praksis – kontakt med brukere	27
	Samarbeid – nye tiltak og regionalt jobbhus	28
4.3.3	<i>Påvirkning på den enkelte bruker</i>	29
	NAV-spesifikk kompetanse	29
	Personlig trygghet og følelsen av å ha verdi	29
4.4	NOEN UTFORDRINGER OG LÆRINGSPUNKTER	30
4.4.1	<i>Forankring og eierskap</i>	30
4.4.2	<i>Ressurser</i>	32

5	OPPSUMMERING OG AVSLUTNING	34
6	LITTERATURLISTE	37
	VEDLEGG	I
A.	PROSJEKTETS ORGANISERING.....	I
B.	INTERVJUGUIDER	II
	Intervju med ansatt brukermedvirker, våren 2021	ii
	Gruppeintervju ressursgruppa, våren 2021.....	ii
	Intervju med daglig prosjektledelse, våren 2021.....	ii
	Gruppeintervju med ressursgruppa, høsten 2022.....	ii
	Intervju med daglig prosjektledelse, våren 2023.....	v
C.	SJEKKLISTE FOR VEILEDERE	VI
D.	FAKTAARK OM JOBBHUS GJØVIKREGIONEN	VII

Figurer

Figur 1: Styring, ledelse og gjennomføring av prosjektet.....	6
Figur 2: Aktiviteter og dialoger i prosjektet	7
Figur 3: Følgeforskningsprosessen	13

Tabeller

Tabell 1: Oversikt over planlagt og gjennomført datainnsamling.....	14
---	----

1 BAKGRUNN

Det har de senere år vært betydelig satsing på å systematisere og anerkjenne brukeres erfaringskunnskap. Å identifisere og nyttiggjøre seg denne kunnskapen bidrar til et mer brukerrettet, helhetlig og treffsikkert tjenestetilbud i NAV (Karlsson, Borg, Ogundipe, Sjøfjell, & Bjørlykhaug, 2017, s. 150; Perkins & Repper, 2003). På vegne av NAV-kontorene i regionen har Statsforvalteren i Innlandet gitt NAV Gjøvik midler til det treårige prosjektet «Best på aktivitetsplikt i Gjøvikregionen». Dette er et brukerstyrt prosjekt som omfatter fem kommuner, hvor formålet er å utvikle et godt tilbud til unge sosialhjelpsmottakere som er omfattet av aktivitetsplikten.

1.1 Prosjektet «Best på aktivitetsplikt i Gjøvikregionen»

Prosjektet startet høsten 2020. Bakgrunnen var at det eksisterende aktivitetstilbudet knyttet til aktivitetsplikten for unge sosialhjelpsmottakere i regionen ble opplevd som fragmentert, lite koordinert og for lite gjennomtenkt i forhold til formålet med aktivitetsplikten (Alm Andreassen, 2009; Hilsen & Skinnarland, 2015).

Kravet til aktivitetsplikt for sosialhjelpsmottakere under 30 år ble innført i 2017 (lov om sosiale tjenester § 22 a). Aktivitetsplikten skal være et tilbud for å styrke den enkeltes muligheter for overgang til arbeid eller utdanning, eller å bli selvforsørget på annen måte. Samtidig som at loven stiller vilkår om at aktiviteten skal ha en nær sammenheng med vedtaket, påhviler det NAV-kontoret å tilby en bredde i type innhold slik at aktivitetstilbudet virker etter hensikt og treffer behovet den enkelte har. Flere forskningsrapporter som er publisert etter at aktivitetsplikten ble innført i 2017, har konkludert med at unge sosialhjelpsmottakere ofte er positive til aktivitetsplikt som vilkår for å få sosialhjelp. Imidlertid viser det seg å være vanskelig for NAV-kontorene å tilby meningsfulle aktiviteter til de ulike brukerne (Hernæs, 2021; Lidén & Trætteberg, 2019).

For å oppnå et mer tilpasset tilbud, ønsket man å gjennomføre et prosjekt i regi av NAV-kontorene i Gjøvikregionen. Prosjektet skulle prøve ut en ny modell for brukermedvirkning for denne brukergruppa, men som også kunne anvendes for andre brukergrupper. Reell brukermedvirkning skulle være en del av alle fasene i prosjektgjennomføringen. Dette for å sikre at kunnskapsgrunlaget som benyttes i tjenesteutviklingen i NAV er basert på unge brukeres erfaringer. Følgforskningen har primært konsentrert seg om utprøvingen av denne modellen.

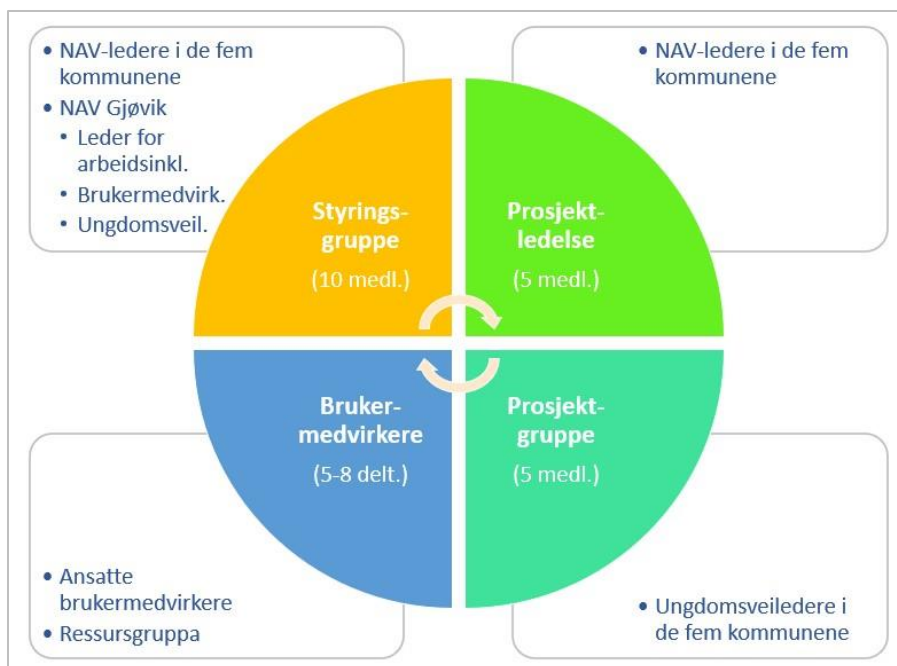
1.1.1 Avlønnede brukermedvirkere i kombinasjon med ressursgruppe

Ved prosjektets oppstart ble det jobbet aktivt for å rekruttere ungdom som ønsket å medvirke. En stillingsutlysning ble kunngjort på NAV-kontorene, hos tiltaksarrangørene og i lokale medier. Det var tolv søkere til stillingene. Disse ble intervjuet og til slutt satt prosjektet igjen med en gruppe på sju ungdommer som dannet «ressursgruppa». Flere rapporter, blant annet *Brobyggere – med livet som kompetanse*, har fastslått at brukersansettelser i mange tilfeller kunne tilføre de eksisterende tjenestene større bredde, nye innfallsvinkler og andre prioriteringer (Stensrud, 2012). Styringsgruppa hadde besluttet at to av deltakerne i ressursgruppa skulle knyttes tettere til prosjektet ved at de fikk en arbeidsavtale med timebasert avlønning. De avlønnede brukermedvirkerne har vært viktige som bindeledd mellom prosjektet og ressursgruppa. De har bidratt til involvering av gruppa, samtidig som de har vært talspersoner for gruppa. Ressursgruppa har møttes hver 14. dag gjennom hele prosjektperioden.

1.1.2 Organisering

Prosjektansvaret ligger hos lederne ved de fem involverte NAV-kontorene (Gjøvik, Nordre Land, Søndre Land, Vestre Toten og Østre Toten). Disse inngår også i styringsgruppa sammen med leder for avdeling for arbeidsinkludering, en prosjektmedarbeider ansatt på prosjektmidler fra NAV Gjøvik, samt en av brukermedvirkerne.

Prosjektet er dessuten sett i sammenheng med andre pågående og relevante utviklingsprosjekter i regionen, og har derfor hatt samme styringsgruppe som prosjektet «Tett på». Begge prosjektene har vært en del av arbeidet med å utvikle et regionalt jobbhus. Det er også etablert en prosjektgruppe med veiledere fra de fem kommunene som hver har fått frigjort 10 prosent av sin stilling. Som nevnt ble det i tillegg til de ansatte brukermedvirkerne etablert en ressursgruppe med brukere, til sammen 5-8 personer. Et tett samarbeid med ressursgruppe og ansettelse av to brukerrepresentanter, er et grep i brukermedvirkning i NAV som ikke har blitt forsøkt på denne måten før.



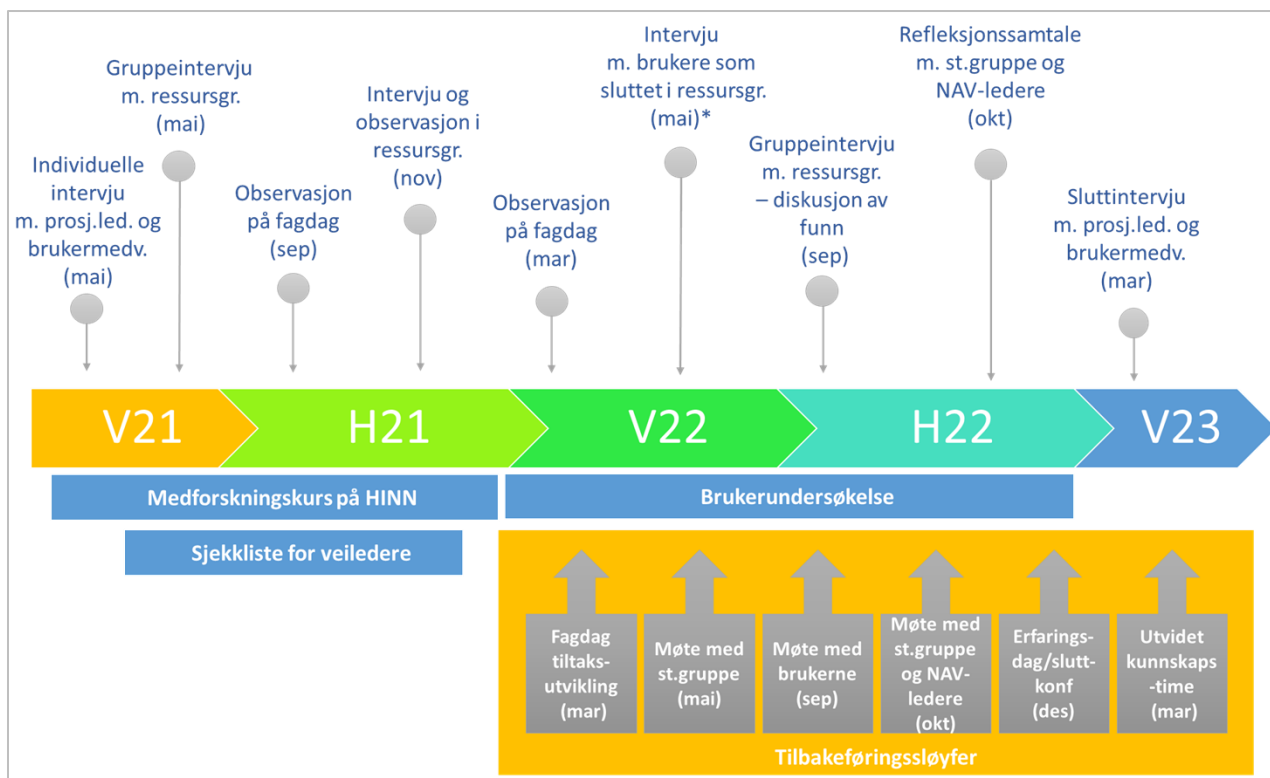
Figur 1: Styring, ledelse og gjennomføring av prosjektet

Som vist i modellen er det lederne ved de fem NAV-kontorene som utgjør prosjektledelsen. Merk at for enkelhetsskyld vil vi det følgende benytte betegnelsen «daglig prosjektledelse» når vi omtaler avdelingsleder ved NAV Gjøvik og prosjektmedarbeider som har hatt det daglige ansvaret i prosjektet. En oversikt over organiseringen finnes i vedlegg A.

Gjennom den strategiske samarbeidsavtalen mellom NAV og Høgskolen i Innlandet (HINN), ble HINN forespurt om å følge prosjektets utvikling og samle erfaringer underveis. Etter en dialog med Kommunesektorens organisasjon (KS), ble det besluttet å gjennomføre en følgeforskning rettet mot erfaringene med utviklingen av alternative modeller og former for brukermedvirkning for målgruppa unge brukere. Det er KS som har finansiert forskningen.

1.2 Forskningsaktiviteter og dialoger med ulike interessenter

HINN ble koblet på som følgeforskere en stund etter at prosjektet «Best på aktivitetsplikt i Gjøvikregionen» hadde startet opp, nærmere bestemt i mai 2021. Følgeforskningen er gjennomført av to forskere fra Østlandsforskning og koordinator for samarbeidsavtalen mellom NAV og høgskolen. Forskerne skulle følge og dokumentere prosjektets erfaringer, organisering og prosesser, sett i lys av prosjektets mål. Forskergruppa skulle også gi faglige innspill til prosjektet basert på kunnskap og kompetanse på feltet. Her har tilbakeføringsløyfer vært en viktig komponent. Det har vært lagt til rette for dialog med de ulike interessentene i prosjektet underveis, blant annet gjennom deltakelse på fagsamlinger og styremøter. Dette illustreres i figuren nedenfor. Modellen viser også tidspunkter og arenaer for datainnsamling.



Figur 2: Aktiviteter og dialoger i prosjektet

2 FORSKNINGSSPØRSMÅL, BEGREPER OG PERSPEKTIVER

Prosjektet «Best på aktivitetsplikt i Gjøvikregionen» bygger på målsetninger i NAVs strategi for brukermøtevirksomhet. Ett av hovedmålene i strategien er bedre brukermøter som er basert på brukerdrevet utvikling og et åpent og samhandlende NAV (NAV, 2019). Strategien ble bestilt av Sentralt brukerutvalg (SBU) i 2017 og endelig versjon ble lagt frem for arbeidsministeren i 2018. En del av det strategiske arbeidet er blant annet skreddersøm for unge brukere, slik at de får riktig veiledning, oppfølging og tiltak for å komme i jobb. I strategien sidestilles brukerkompetanse og fagkompetanse i arbeidet for riktigere tjenester på de arenaer der brukerne møter NAV. Brukermedvirkning står også sentralt i NAVs virksomhetsplan for 2023-2030 (NAV, 2023).

2.1 Forskningsspørsmål

Erfaringer gjort gjennom NAVs strategi for brukermøtevirksomhet, viser at det er viktig å sidestille fagkompetanse og brukerkompetanse i NAV. Dette vil føre til bedre brukermøter, og mer riktige tjenester for den enkelte. I prosjektet «Best på aktivitetsplikt i Gjøvikregionen» er det prøvd ut en modell for brukermøtevirksomhet, hvor systematisk samarbeid med en ressursgruppe er den sentrale komponenten sammen med ansettelse av to brukerrepresentanter.

Følgende hovedproblemstilling er belyst i følgeforskningen av utprøvingen av modellen:

Hvordan har brukermøtevirksomhet blitt benyttet som kilde til tjenesteutvikling og innovasjon og hva har man oppnådd med brukermøtevirksomheten?

Delproblemstillinger som følger av dette spørsmålet, er presentert i kapittel 3 som tar for seg metodisk gjennomføring.

2.2 Brukermedvirkning

Brukermedvirkning er et sentralt begrep og mål i de norske velferdstjenestene (Askheim & Andersen, 2023), (Alm Andreassen, 2005, 2009; Chudasama, 2017; Ekspertgruppen, 2014, 2015; Olsen, 2009). Begrepet kan dekke over ulike former for medvirkning og det skilles gjerne mellom brukermøtevirksomhet på individ- og på systemnivå (Rønning & Solheim, 1998). Det førstnevnte handler om at den enkelte brukeren har muligheten til å påvirke sine egne tjenester, mens på systemnivå innebærer brukermøtevirksomhet at brukere påvirker

utformingen av velferdstjenestene mer generelt (Alm Andreassen, 2005; Askheim & Andersen, 2023). Brukermedvirkning berører også dimensjoner som samarbeid, maktforhold, myndiggjøring og ansvarliggjøring (KS, 2011).

Brukermedvirkning i NAV på systemnivå er hjemlet i en egen brukermedvirkningsparagraf, § 6 i NAV-loven. På individnivå vil muligheter for brukermedvirkning i NAV skje gjennom den samhandlingen etaten har med den enkelte individuelle personbruker. Samhandlingen kan skje gjennom de ulike kanalene som NAV benytter for å kommunisere med brukere, digitalt og fysisk. For personbrukerne er brukermedvirkningen knyttet både til rettigheter og muligheter for påvirkning og innflytelse på forhold som gjelder vedkommende selv. Brukermedvirkning på tjeneste- og systemnivå handler om brukergruppenes mulighet til å påvirke tjenestene som leveres fra NAV, ofte løst i NAV gjennom lovpålagt brukerutvalg. Hilsen og Skinnarland (2015) ser på modeller for brukermedvirkning i NAV og diskuterer blant annet om relevante brukergrupper er representert og hvordan NAV kan komme i kontakt med andre brukergrupper enn de som vanligvis deltar fra de store veletablerte organisasjonene.

2.3 Hvorfor brukermedvirkning?

Forståelsen av og begrunnelsene for brukermedvirkning varierer og kan knyttes til ulike brukermedvirkningsdiskurser, som igjen gjenspeiler ulike syn på brukeren (Askheim & Andersen, 2023). Ofte skilles det mellom en konsument- og en demokratidiskurs, hvor brukeren fortrinnsvis betraktes som en konsument eller en borger (Askheim & Andersen, 2023; McLaughlin, 2009).

2.3.1 Konsumentdiskursen

Konsumentdiskursen kjennetegnes av at individet har rett og frihet til å foreta valg knyttet til sitt eget liv. Tjenestene skal derfor legge til rette for og tilby tjenestetilbud, som best ivaretar brukernes interesser, hvor brukerne selv bestemmer hvilke av disse tjenestene de ønsker å benytte. Konsumentdiskursen ble særlig synlig i de offentlige velferdstjenestene på 1980-tallet, ved at mer markedsorienterte modeller ble adoptert av det offentlige i mange land, gjennom innføring av prinsipper fra New Public Management (NPM) i (Hartley, Sørensen, & Torfing, 2013; Radnor & Osborne, 2013; Windrum & Koch, 2008). Forståelsen av brukerenes rolle som konsument kom blant annet til uttrykk gjennom konkurranseutsetting og privatisering av offentlige tjenester (Jenhaug, 2020). Her ble brukerne i stor grad betraktet som forbrukere av tjenester og tjenestekvalitet ble knyttet til brukernes mulighet til å velge mellom ulike tjenestetilbydere (Pestoff, 2016).

2.3.2 Demokratidiskursen

Demokratidiskursen knyttes derimot i større grad til vestlige demokrati- og borgerrettstradisjoner, hvor individets rettigheter og utjevning av sosiale forskjeller understrekes (Egilson, Dybbroe, & Olsen, 2018) Brukerens rettigheter som likeverdig

samfunnsborger har utgangspunkt i individets demokratiske rett til å ha innflytelse over sitt eget liv, i kraft av å være fullverdig samfunnsborger. Brukermedvirkning forstås her både som et mål i seg selv og som en anerkjennelse av brukeren som borger, men også som et virkemiddel for å nå dette målet, hvor brukernes rettigheter og menneskeverd skal sikres gjennom velferdstjenestene (Askheim, 2017). Rollen som samfunnsborger, med tilhørende plikter og rettigheter, er derfor grunnleggende innenfor demokratidiskursen (Askheim & Andersen, 2023).

2.3.3 Samskapingsdiskursen

I de siste tiårene har også en tredje diskurs, som betrakter brukeren som en samskaper, fått stadig større oppmerksomhet i velferdstjenestene (Osborne, 2020; Tortzen, 2019). Samskapingsdiskursen står i opposisjon til forståelsen av tjenesteyterne som de aktive ekspertene og brukeren som en passiv klient eller mottaker av tjenestene. Samtidig tar samskapingsdiskursen avstand fra forståelsen av brukeren som en konsument av tjenester (Hunter & Ritchie, 2007; Pestoff, 2006). I stedet sees brukeren som en kompetent samfunnsborger og en likeverdig medskaper eller medprodusent av tjenester, som har kompetanse og ressurser som kan utfylles tjenesteyternes og bidra til å gjøre tjenestene bedre (Askheim & Andersen, 2023; Skarli, 2022).

I denne rapporten er samskapingsforståelsen lagt til grunn, noe som utdypes i det følgende.

2.4 Samskaping

Samskaping er en form for brukermedvirkning som har fått stadig større plass både i faglitteratur, politikk og offentlige styringsdokumenter, ikke minst utover 2000-tallet (Askheim, 2017). Samskaping har fokus på relasjonene som skapes i samarbeidsprosessene mellom brukere, tjenesteutøvere og andre aktører. Krogh et al. definerer samskaping (samskabelse) som «processer, hvor to eller flere aktører indgår i et tverrgående og ideelt sett likeværdigt samarbejde med henblik på at skabe nye og bedre løsninger på fælles problemer eller udfordringer» (Krogh, Sørensen, & Torfing, 2020, s. 52). I dette ligger det en samarbeidsrelasjon, der både offentlige aktører og andre er involverte. Det gjør at samskaping skiller seg fra outsourcing, der offentlig sektor overlater en oppgave til andre. Det er også noe mer enn høringer og ulike prosedyrer for at borgerne kan si sin mening om en sak da samskaping forutsetter at både offentlig sektor og sivilsamfunn og/eller private aktører inngår som aktive deltakere i en prosess der verdi skapes.

Samskapingsprosessen kan foregå på ulike måter, hvor forskjellige aktører kan være inne til ulike tider eller faser i prosessen (co-design) eller de samme aktørene arbeider sammen fra begynnelse til slutt, i et mer varig og helhetlig samarbeid (co-production). Samskapingsprosessene kan og foregå på ulike nivå. Eksempler her kan være på individnivå mellom en bruker og veileder/tjenesteyter, på gruppenivå team av veiledere eller ledere som jobber med en gruppe brukere eller representanter for interesseorganisasjoner, eller på kollektivt

nivå hvor fylkeskommunen, direktorat, eller departement involverer innbyggere i de forskjellige fasene i en samskappingsprosess. Fasene i slike prosesser kan defineres som igangsette, designe, levere og evaluere (Nabatchi, Sicilia, & Sancino, 2017).

Samskaping er en sentral del av innovasjonsprosesser. Det betyr imidlertid ikke at samskaping alltid resulterer i en innovasjon. Andre ganger kan samskapingen i seg selv være en innovasjon. En vanlig definisjon på innovasjon er nye eller vesentlig forbedrede varer, tjenester, prosesser, organisasjons- og styringsformer eller konsepter som tas i bruk for å oppnå verdiskaping og samfunnsnytte (Forskningsrådet, 2021). For at noe skal være en innovasjon er det ikke nok at det er en ny oppfinnelse. Den må også være gjennomført i praksis og nyttiggjøres slik at den skaper verdi i et samfunn eller i en organisasjon.

2.5 Sårbare brukere

Samskappingsbegrepet markerer opposisjon mot en hierarkisk tilnærming i tjenesteutformingen, der tjenesteyterne ses som aktive eksperter og brukerne inntar en passiv mottaker- eller klientrolle (Askheim & Andersen, 2023). Et hovedpoeng i den sammenhengen er at brukerne sees som fullverdige og kompetente samfunnsborgere med rett til å påvirke tjenester som angår dem selv. Samtidig som de har ressurser og kompetanse som utfyller tjenesteapparatets kompetanse og kan gjøre tjenestene bedre (Askheim, 2017).

Samskaping kan derfor forstås som en ressursintegrasjonsprosess mellom leverandør og bruker (McColl-Kennedy, Cheung, & Ferrier, 2015; Vargo & Lusch, 2008; Aarikka-Stenroos & Jaakkola, 2012), som antar et interaktivt og dynamisk forhold, hvor positive effekter nettopp skapes i dette samspillet (Osborne, 2018).

Reell brukermedvirkning forutsetter at brukere må bidra kognitivt eller atferdsmessig, noe som forutsetter informerte, aktive brukere (Askheim, 2016). Derfor er det også nødvendig at brukerne har tilstrekkelige ferdigheter, kunnskap og motivasjon til å fylle rollen som aktive, kompetente brukere (Kaartemo & Känsäkoski, 2018). I forbindelse med samskaping er dette viktig, fordi det underbygger at forståelsen av slike samarbeids- og brukermedvirkningsprosesser angår deltagerens evne og vilje til å samarbeide, dele ideer og utveksle viktige ressurser (Bekkers, Tummers, & Voorberg, 2013; Skarli, 2022). Samtidig er et reelt samarbeid mellom partene en forutsetning for at en skal lykkes i slike prosesser (Sørensen & Torfing, 2009).

Ideen om at brukere er deltakende og aktive samarbeidspartnere når det gjelder sine egne tjenester, er sentral i de politiske strategiene for norske helse- og velferdstjenester (Bikova & Christensen, 2022). Denne forståelsen av brukeren som en grunnleggende aktiv, deltagende og likeverdig partner gjenspeiles i det som Askheim og Andersen (2023) betegner som den «korrekte» brukerrollen. Samtidig er det slik at brukerne av velferdstjenester ikke alltid vil

være i stand til å fylle denne rollen sånn uten videre. Dette fordi velferdstjenestene jo i stor grad er rettet mot det som gjerne betegnes som sårbare brukere.

I denne sammenhengen refererer sårbarhet til en eller annen grad av maktesløshet i samhandling med det offentlige tjenestesystemet (Røhnebæk & Bjerck, 2021) og kan ha ulike årsaker og forstås på ulike måter. For eksempel kan flyktninger forstås som sårbare brukere, fordi de ofte mangler språkkunnskaper og ikke er kjent med kulturelle koder. Andre eksempler kan være svekket kognitivt, psykisk eller fysisk funksjonsnivå, for eksempel gjennom somatisk eller psykisk sykdom, eller kombinasjoner av disse (Skarli, 2022). I denne konteksten er det likevel ikke diagnoser som i seg selv er viktig. Poenget er at det illustrerer at brukere kan ha ulike forutsetninger og muligheter for å delta i samskapingsprosesser (Dietrich, Trischler, Schuster, & Rundle-Thiele, 2017). Sårbarhet kan både være et hinder for deltagelse samt redusere motivasjonen for å delta (Hamalainen & Rosti-Otajarvi, 2016; Sharbafshaaer, 2018; Skarli, 2022).

Sårbarhet kan ofte knyttes til manglende ressurser hos, eller egenskaper ved brukerne som reduserer evnen til å forstå, vurdere og anvende informasjon for å kunne treffe kunnskapsbaserte beslutninger knyttet til egne tjenester. Altså, ganske tett opp mot det som gjerne defineres som helsekompetanse (jfr. Baker, 2006). I en del tilfeller kan det også være sånn at det ikke bare handler om at brukeren nødvendigvis mangler ressurser, men det kan også være at det ikke legges god nok til rette for at disse kan bli brukt i samskapingsprosessene på en slik måte at brukerens kompetanse og ressurser blir aktivert (Skarli, 2023).

Samskaping forstås ofte som en mulighet til å styrke brukernes innflytelse på tjenestene (Sørensen & Torfing, 2009). Policydokumenter tar ofte for gitt at en forståelse av brukeren som en aktiv, deltagende og ansvarlig tjenestebruker er i den enkelte brukerens interesse (Andersen, 2020). Når det gjelder sårbare brukere er det ikke gitt at brukerne klarer å leve opp til til idealet om å være aktive og likeverdige brukere (Røhnebæk & Bjerck, 2021; Skarli, 2022), noe som potensielt kan forsterke allerede eksisterende ulikheter mellom grupper av brukere. Dette ved at de ressurssterke deltar, mens de mest sårbare brukerne kan få mindre innflytelse, fordi de ikke klarer å innfri forventningene vi har til dem (Skarli, 2023). Derfor blir det også svært viktig å finne gode løsninger og metoder for å involvere sårbare brukere i samskapingsprosesser. Dette både for å skape gode prosesser og gode resultater av disse.

3 METODE

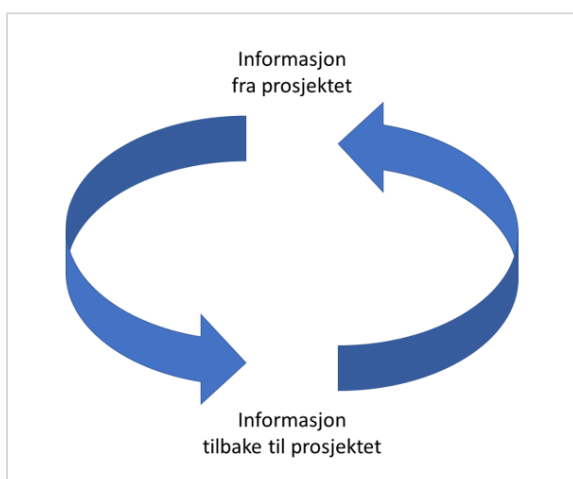
Med følgeforskningen ønsker vi å utforske modellen for brukermedvirkning som er benyttet i prosjektet «Best på aktivitetsplikt i Gjøvikregionen». Som nevnt i kapittel 1 er hovedproblemstillingen i følgeforskningen formulert slik:

Hvordan har brukermedvirkning blitt benyttet som kilde til tjenesteutvikling og innovasjon og hva har man oppnådd med brukermedvirkningen?

3.1 Følgeforskning

Begrepene følgeevaluering og følgeforskning benyttes noen ganger om hverandre, mens andre skiller dem som to komplementære strategier (Lysø & Sletterød, 2018). At strategiene er komplementære betyr at enhver følgeevaluering og følgeforskning alltid har islett av elementer fra hverandre i seg. For begge gjelder det at forskningen er formativ, det vil si at den setter søkelys på prosessene, og her er dialogen en viktig del.

Figuren under illustrerer en fram-og-tilbake-prosess mellom å gå inn i prosjektet og gjøre undersøkelser, og å trekke seg tilbake og analysere resultater som forskerne så bringer tilbake igjen til prosjektet. Det er dette som er essensen i slike tilnæringer. En slik prosess innebærer at det foregår en kunnskapsoverføring mellom aktørene gjennom prosjektperioden, ikke bare i etterkant av forskningsprosessen.



Figur 3: Følgeforskningsprosessen

Det er dog et hovedskille mellom følgeforskning og følgeevaluering. Skillet viser seg gjennom roller, styring og kunnskapsutvikling. Vår hovedtilnærming i dette prosjektet er

følgforskning. Det betyr at vår rolle ikke er å kvalitetssikre eller optimalisere resultater av prosjektet. Det er altså forskningsinteressen som primært er styrende. Det betyr at det er NAV som har ansvaret for å utnytte og aktualisere det vi som forskere bringer inn i dialogen.

3.2 Datainnsamling

Følgforskningen baserer seg på en kvalitativ tilnærming med en kombinasjon av individuelle intervju, gruppeintervju og observasjon med uformelle samtaler.

Tabell 1: Oversikt over planlagt og gjennomført datainnsamling

	V21	H21	V22	H22	V23
Uformelt intervju (1)	Bruker-medvirker (1 pers)		<i>Brukere som sluttet i gruppen*</i>		
Gruppeintervju (7)	Daglig prosjektansvar (2 pers) Ressursgruppen (5-8 pers)	Ressursgruppen (5-8 pers)		Ressursgruppen (5-8 pers) Styringsgruppen (10 pers)	Daglig prosjektansvar (2 pers) Bruker-medvirkere (2 pers)
Observasjon og uformelle intervju (2)		Fagdag Ressursgruppen (5-8 pers)	Fagdag		

Det ble gjennomført ett individuelt intervju med ansatt brukermedvirker og til sammen åtte gruppeintervju med de som hadde det daglige prosjektansvaret (2), ansatte brukermedvirkere (1) ressursgruppen (4) og styringsgruppen (1). Intervjuguidene finnes i vedlegg B.

Som oversikten viser, planla vi også å intervju brukere som gikk ut av ressursgruppen i løpet av prosjektperioden. Hensikten var å lære mer om årsaker til at enkelte gikk ut av opplegget. Alle som hadde valgt å slutte, ble derfor invitert til et individuelt intervju. Imidlertid var det ingen av de forespurte som svarte på invitasjonen.

Observasjonene og uformelle intervju ble gjort på fagdager og på sluttkonferansen.

3.3 Bearbeiding og analyse av data

Intervjuene som ble gjennomført våren 2021 ble tatt opp ved hjelp av verktøyet «Nettskjema diktafon»¹ og transkribert i sin helhet. Dataene fra disse intervjuene ble

¹ Nettskjema diktafon: <https://www.uio.no/tjenester/it/adm-app/nettskjema/hjelp/diktafon.html>

organisert og analysert ved hjelp av verktøyet NVivo.² Slik kom vi frem til noen hovedtemaer som ble benyttet som utgangspunkt for samtale og refleksjon i påfølgende intervjuer høsten 2022 (se vedlegg B).

Øvrige data fra intervjuene baserer seg på intervjunotater og er altså ikke transkribert i sin helhet. Under disse intervjuene hadde en forsker hovedansvaret for samtalen med informantene, mens den andre dokumenterte det som ble sagt i form av intervjunotater.

Under observasjonene og de uformelle intervjuene ble det gjort notater.

² NVivo: <https://alfasoft.com/no/programvare/statistikk-og-dataanalyse/qda-kvalitativ-dataanalyse/nvivo/>

4 ANALYSE

I analysen av dataene har vi strukturert materialet etter noen analysespørsmål som omhandler ulike aspekter ved modellen for brukermedvirkning som er benyttet, samt utfordringer man har erfart i prosjektet:

- Hvorfor er brukermedvirkning egnet for å utvikle tjenester for målgruppen unge brukere?
- Hvilke praksiser synes å fremme brukermedvirkning?
- Hva har man oppnådd med brukermedvirkning?
- Hvilke læringspunkter er verd å ta med seg videre?

4.1 Hvorfor brukermedvirkning?

Ett av spørsmålene vi har ønsket å belyse i dette prosjektet er hva prosjektledelsen og brukerrepresentantene mener man oppnår med brukermedvirkning.

Analysespørsmål:

Hvorfor er brukermedvirkning egnet for å utvikle tjenester for målgruppen unge sosialhjelpsmottakere?

I svarene omtales både faktorer som kan knyttes til utvikling av NAVs tjenester og betydningen av å kunne påvirke ved å gjøre sin stemme hørt.

4.1.1 Et utenfra-blikk fra en sårbar og lite hørt gruppe

Prosjektledelsen uttrykker at brukermedvirkning gir et utenfra-blikk som ellers ikke er tilgjengelig for NAV. Dette innebærer en forståelse av at brukerne har ressurser og kompetanse som utfyller tjenesteapparatets kompetanse og dermed kan gjøre tjenestene bedre (Askheim, 2017).

Denne oppfatningen underbygges også av brukermedvirkerne. På spørsmål om hva brukermedvirkerne mente var grunnen til at de ble invitert inn i prosjektet, var det generelle svaret at NAV skal bygge på deres erfaringer som brukere i arbeidet med å utvikle tjenestene.

Vi har jo, holdt på å si, blitt fortalt at det er i hovedsak fordi det er jo våre erfaringer det skal, på en måte, bygge på, at det er en ting med at de som jobber her ser at det skulle kanskje vært gjort noe annet, men med oss som faktisk har den erfaringa med

ting som har blitt gjort ikke så bra og også ting som har blitt gjort bra. At vi kan da bidra med at det her funker ikke, konkret funker ikke, og det her kan dere gjøre mer av, og det her burde dere kanskje ha litt mer.

Mer spesifikt forteller en bruker at fordi hun hadde brukererfaring fra flere NAV-kontor og fra ulike steder i Norge, kunne hennes erfaringer være nyttig. En annen tror det hadde betydning at vedkommende hadde vært bruker i NAV over svært lang tid.

En informant fra prosjektledelsen peker på at unge mottakere av sosialstønad er en gruppe som ikke er like synlig som andre grupper, og at mange opplever seg stigmatisert som late og uvirksomme. Det er ingen kjemper for deres sak:

I tillegg er dette en gruppe med få rettigheter og stor stemme, ala AAP-opprøret. Stigmaet 'å komme seg opp om morran'. De er ikke som de som går i fakkeltog og ingen går i fakkeltog for dem heller.

For NAV-veiledere kan det være utfordrende å oppnå god nok kontakt og dermed tilstrekkelig innsikt i den enkeltes situasjon. Fra intervjuene med brukermedvirkerne ser vi at det oppleves som motiverende å delta, særlig fordi det kan hjelpe andre brukere som er i kontakt med NAV.

4.2 Brukermedvirkning i praksis

I denne delen vil vi ta for oss praksiser i prosjektet som synes å fremme god brukermedvirkning. Her vil vi trekke frem hva som synes å være et viktig fundament for praksis, nemlig anerkjennelse og likeverd.

Analysespørsmål:

Hvilke praksiser synes å fremme brukermedvirkning?

Med hensyn til praksis, er det også noen trekk ved organiseringen og medvirkningsprosessen som er særlig verd å belyse, noe som også tas opp i det følgende.

4.2.1 Grunnleggende verdier

Analysen av datamaterialet synliggjør at det er noen verdier som særlig trekkes frem som betydningsfulle, nemlig anerkjennelse og likeverd. Disse verdiene stimulerer igjen brukernes følelse av å ikke lenger være maktesløse i møte med NAV, men kompetente bidragsyttere som kan gjøre en forskjell.

Anerkjennelse og likeverd

Fra prosjektledelsens side fortelles det at brukermedvirkerne har blitt anerkjent for den kompetansen de har som brukere i NAV. Dette ved at man i tjenesteutviklingene har fokusert på brukernes erfaringer fra møter med NAV. Anerkjennelse knyttes ikke bare til betydningen av brukernes erfaringer, men også til likeverd som posisjon mellom mennesker

som samhandler. Av dataene ser vi at likeverdighet har vært en grunnleggende verdi i samarbeidet. Her pekes det blant annet på en underliggende maktforskjell mellom brukermedvirkere og ansatte i NAV. Dette har den daglige prosjektledelsen vært bevisst på og man har jobbet mye med å utjevne maktforholdet.

Når det kommer til brukermedvirkerne, beskrives dialogen med de NAV-ansatte som «likestilt». En likestilt kommunikasjon viser seg gjennom medmenneskelighet og at prosjektledelsen ikke har inntatt en ovenfra og ned holdning til dem, utdyper en informant:

Altså, det er vel den helt vanlig, holdt på og si, medmenneskeligheten. De rett og slett bare snakker til oss, – som vi er likestilt. At det er ikke noe ovenfra og ned holdninger. Vi bare har en samtale og snakker om hva som skjer hjemme, eller ikke sånn veldig dypt, men at det er helt vanlige mennesker som kommuniserer sammen, liksom.

Videre formidles det at de unge opplever avstand til NAV som system, men fordi de to ansatte som har drevet prosjektet i det daglige har behandlet brukermedvirkerne som likeverdige partnere, har dette bidratt til en «menneskeliggjøring» av systemet. Det er den unges liv som er tema, og brukermedvirkerne opplever at de får mulighet til å formidle sin virkelighet, systemet til tross.

Det ligger ikke noe imellom, liksom. Og det og er jo liksom en del av den viktigheten som vi prøver å få fram da. At selv om det er et system så går det an å liksom menneskeliggjøre det litte grann.

I tråd med en samskapingstilnærming, står disse funnene i kontrast til en mer hierarkisk tilnærming, hvor NAV anses som aktive eksperter og brukerne inntar en passiv mottaker- eller klientrolle (Askheim & Andersen, 2023). Et viktig poeng i samskaping er nettopp at brukerne skal være både aktive og likeverdige partnere, hvilket fordrer et reelt samarbeid mellom de involverte for å lykkes med samskaping (Sørensen & Torfing, 2011). Som Bekkers et al. (2013) påpeker, er vilje til samarbeid grunnleggende. Brukermedvirkernes opplevelse av en likestilt dialog, peker nettopp i retning av at den daglige prosjektledelsen gikk inn i prosessene med en grunnleggende vilje til å lytte og til å utveksle ressurser.

Viktigheten av likeverd er noe som understrekes av brukerrepresentantene. For det første fremhever flere av dem likeverd som en særlig viktig forutsetning for brukermedvirkning. Reell brukermedvirkning forutsetter at brukere må bidra kognitivt eller atferdsmessig (Kaartemo & Känsäkoski, 2018). Dette forutsetter i stor grad at det legges godt nok til rette for at brukeren nettopp kan bidra på en likeverdig måte (Skarli, 2022).

En av brukerrepresentantene sier at det å oppleve at man gjennom å dele egne erfaringer kan være til nytte for NAV og andre brukere, er noe som bidrar til følelsen av likeverd. Dette illustrerer viktige effekter av opplevelsen av å være til nytte (Neech, Scott, Priest, Bradley, & Tweed, 2018). For det første viser det, i tråd med Safran (2003), at det å styrke sårbare brukere i deres egen tjeneste, bidrar til å øke følelsen deres av tilfredshet. For det andre,

underbygger det som påpekt av Sharma et al. (2017), at en viktig effekt av å engasjere seg i samskaping som gir verdi for andre mennesker, ofte vil gi individet en større følelse av mening og hensikt. Dette illustrerer at brukernes opplevelse av at deres meninger har betydning i det å sammen skape forandring, og til å kunne hjelpe andre, både kan forstås som en viktig forutsetning for reell brukermedvirkning, så vel som en positiv effekt av brukermedvirkningen på individnivå.

Fra maktesløshet til aktiv og kompetent bidragsyter

Når en annen bruker forteller om konsekvensene av å være bruker i NAV over lang tid, benytter hun beskrivelsen «undermenneske», altså det motsatte av likeverd. Nå når hun har fått muligheten til å delta som brukermedvirker og kan bidra med sin stemme, føler hun seg nyttig.

Grunnleggende er likeverd en grunnpilar. Når vi har gått og følt på at vi er undermennesker lenge, så gjør det noe med deg. Sliten hele døgnet. Et hav med ulike bølgelengder. Skuffet over seg selv fordi en ikke får det til med NAV. Du må ha på deg en rustning eller en smilemaske når du er ute blant folk. Det sitter i kroppen og gjør vondt. Når du får en stemme som er viktig, får du selvtillit og trua på deg selv. Det gjør noe med deg med en slik struktur. Godt å være sammen. Jeg har blitt rustningsfri, jeg!

Denne beskrivelsen illustrerer hvordan brukere kan oppleve maktesløshet i samhandlingen med NAV, noe som er et uttrykk for det vi har betegnet som sårbarhet. Samtidig viser det at opplevelsen av grunnleggende likeverd, har en fundamental positiv effekt på den enkeltes selvfølelse og syn på seg selv. Her kan tilretteleggingen for disse positive effektene forstås som en helt nødvendig faktor for at brukers kompetanse og ressurser faktisk skal kunne bli aktivert i samskapingsprosessene, slik Skarli (2023) argumenter for. Brukermedvirkerne beskriver at det å bli møtt på et likeverdig grunnlag, bidrar til å skape gode relasjoner som nettopp muliggjør at deres ressurser skal bli aktivert. Dette gjennom å skape tilstrekkelig trygghet slik at den enkelte tør å bidra aktivt i samskapingsprosessene. Viktige poenger som brukerne trakk frem her, var at de følte at de kunne åpne seg og snakke, at de ikke ble «dømt for det de har i livet» og at de ikke var redde for «å si noe feil som stenger dører» hos NAV.

Flere av brukermedvirkerne har deltatt som sparringspartnere til NAV-veiledere under faglige diskusjoner, og på ulike arenaer. At deres personlige historier har betydning, har for brukermedvirkerne vært svært betydningsfullt da de ofte har opplevd å befinne seg nederst på den sosiale rangstigen.

Og det de beskriver er, det er jo veldig sånn hierarkisk syn på det, for de føler seg nederst på rangstigen, så for dem var det veldig stort det å få muligheten til å snakke til NAV og til NAV-veiledere, for de ser en veldig forskjellig på seg og dem.

En informant trekker frem at de unge har stor respekt for «systemet» og derfor kan ikke NAV forvente at den enkelte ungdommen stiller krav. Det er heller ikke sikkert at de vet hva NAV kan hjelpe dem med, eller hva de faktisk kan kreve.

... Og at vi blir kjent og det er faktisk den enkelte ungdom som tar litt styringa på hvordan den oppfølginga her skal være og at dem blir tatt med i sin egen prosess, da. Og får god informasjon om hva faktisk NAV kan hjelpe dem med. For det, vi tenker at det er så ... Jeg tror vi glemmer litt hvor unge og uerfarne ungdom vi faktisk har med å gjøre og at det er vi som sitter med kompetanse på hva NAV kan tilby. Vi kan ikke forvente at ungdommene kommer til oss og krever. For ikke tror jeg de vet hva de kan kreve, også tror jeg ikke de tør heller, fordi de har en veldig respekt for at du er en ... det er maktposisjoner dem møter.

Brukerne beskriver medvirkningsprosessen som en opplevelse av «å gå fra være en belastning til en ressurs». Forskning på samskaping med sårbare brukere har funnet at hvis brukerne selv opplever at de ikke klarer å bidra på en god måte innenfor de rammene som tjenesteapparatet setter for brukerens medvirkning, kan dette ha betydelig negativ påvirkning på brukernes opplevelse av selve samskappingsprosessene. Brukerne kan oppleve det som krevende, belastende og i noen tilfeller også som nedverdiggende å skulle delta, når de selv opplever at de ikke evner å gjøre dette. Det er noe som igjen kan føre til at brukerne heller ikke ønsker å delta (Skarli, 2021). Sårbarhet kan derfor både være et hinder for deltagelse samt redusere motivasjonen til å delta (Hamalainen & Rosti-Otajarvi, 2016; Sharbafshaaer, 2018; Skarli, 2022).

4.2.2 Medvirkningsprosessen

Modellen som er testet ut var fast samarbeid med ressursgruppa med to ansatte brukerrepresentanter som fungerte som bindeledd mellom ressursgruppa og prosjektet.

Medvirkningsprosessen handler på den ene siden om hvordan NAV har klart å ta i bruk erfaringer og kompetansen til brukermidvirkere i samhandlingen med tjenesteyterne i NAV, skape relasjoner og oppnå likeverd. På den andre siden handler modellen om etableringen av ressursgruppa, brukernes opplevelse av trygghet og stabilitet i prosjektet, samt det å ta utgangspunkt i brukernes personlige historier. At ansatte brukermidvirkere har fungert som bindeledd mellom NAV og ressursgruppa har utviklet tillit mellom aktørene og trygghet i ressursgruppa.

Ansatte brukermidvirkere og ressursgruppa

Ansatte brukermidvirkere representerer ressursgruppa i det de er bindeleddet mellom ressursgruppa og NAV. Ressursgruppa besto av NAV-brukere med forskjellig bakgrunn. De delte mange erfaringer, men hadde også helt unike erfaringer som de brakte inn i diskusjonene og refleksjonene i gruppa. Ressursgruppa har vært en viktig nøkkel for å få til reell brukermidvirkning. Noen av deltakerne har delvis vært i jobb eller i tiltak, og det var et

ønske fra gruppa om å legge til rette for møter på ettermiddagen. NAV har derfor tilrettelagt slik at møtetid holdes utenom arbeidstiden.

Gruppa har vært en nøkkel. Vi har spilt mye på hverandre og de andre i gruppa. Det har vært en fin måte å få til en reell brukermedvirkning.

I denne sammenhengen snakker informantene om at å dele erfaringer i ressursgruppa bidrar til å *bekreft*e hverandre, noe som kan tolkes som at deltakerne opplever at når de deler erfaringer blir de hørt og forstått av de andre i gruppa. Det snakkes og om å føle tilhørighet til gruppa, og å ha omsorg for hverandre, selv om alle er forskjellige. Når brukere møter tjenesteapparatet er det en grunnleggende asymmetri mellom partene, når det kommer til faktorer som kunnskap, ferdigheter, kompetanse og ikke minst makt (Skarli, 2021). Ressursgruppa kan derimot forstås som en arena med større grad av symmetri mellom deltagerne i utgangspunktet, noe som bidro til at brukerne opplevde fellesskap og aksept på en likeverdig arena.

Tilhørighet. Jeg passer inn selv om vi er veldig forskjellige og vi hadde nok ikke vært sammen utenom denne gruppa. Vi står sammen og får bekreftelser. Lettere å relatere til hverandre. Vi støtter hverandre og bryr oss om hverandre.

Litteraturen påpeker at suksessfull medvirkning og samskaping avhenger av at deltagerne er forberedt på og i stand til å til å utnytte de mulighetene som er tilgjengelige (Grönroos & Voima, 2013; Vafeas, Hughes, & Hilton, 2016). Brukermedvirkning kan forstås som en ressursintegrasjonsprosess mellom de ulike involverte deltagerne (Vargo & Lusch, 2008; Aarikka-Stenroos & Jaakkola, 2012). Det innebærer at god tilrettelegging for brukermedvirkning må redusere denne asymmetrien for å gjøre det mulig for brukerne å delta effektivt. Både involveringen av de ansatte brukermedvirkerne og opprettelsen av og arbeidet i ressursgruppa, kan i stor grad forstås som en vellykket tilrettelegging i denne sammenhengen. Dette gjennom å skape en likeverdig arena og et fellesskap, som la til rette for reell medvirkning fra brukerne. Samtidig ble det skapt et eierskap til gruppa over tid, som både bidro til at brukerne opplevde økende trygghet, både til hverandre og til de arbeidsoppgavene de skulle jobbe med.

Eierskapet fra gruppa har litt å si. Vi har vokst med prosjektet og også fått mye kunnskap selv. Vi har åpnet oss mye etter hvert. Vi satt ikke med svaret første dagen. Mulig å ta det opp senere også. Jeg stoler på alle i gruppa og føler at jeg kan dele.

Brukerne opplevde gruppa som en trygg arena med «stor takhøyde». Selv om to av deltakere var ansatt som brukermedvirker og to NAV-ansatte driftet prosjektet i det daglige, opplevdes strukturen som flat.

At [navn på brukermedvirker] har betalt, har ikke vært noen utfordring. Ingen ting er hemmelig. Gruppa er prosjektet. Det er bare det rundt som er formalisert. Åpenhet og takhøyde fra dag én har hatt alt å si.

I løpet av prosjektperioden endret noen av brukermedvirkerne status fra å være aktiv jobbsøker til avklart utfør, eller til å være helt eller delvis i arbeid. Blant disse har noen gått ut av gruppa, mens andre har ønsket å være med videre. Dette indikerer at brukerne opplevde at deltagelsen i gruppa hadde en verdi i seg selv, ikke bare knyttet til opplevelsen av å bidra og å være til nytte, men også fordi gruppa ble en viktig arena for fellesskap og forståelse.

En opplevelse av trygghet og stabilitet

At den daglige prosjektledelsen har fremstått som trygge og imøtekommende, fremheves av flere. Ikke minst er dette er viktig for at man som brukermedvirker i det hele tatt skal klare å åpne seg og dele erfaringer. Dette underbygger Skarli (2023) sitt poeng om viktigheten av at det legges godt nok til rette for at brukernes kompetanse og ressurser blir aktivert. I hvor stor grad de ansatte evner å skape trygge rammer som gjør at brukerne får lyst til å delta, er et fundamentalt element i tilrettelegging for reell brukermedvirkning.

I denne sammenhengen peker brukermedvirkerne på at forutsigbarhet i rammene er viktig for å lykkes. Her er stabilitet i prosjektledelsen nevnt som en vesentlig faktor. Dette er et sentralt poeng, fordi det sier noe om at brukernes opplevelse av trygghet ikke bare er avhengig av måten de blir møtt på og ivaretatt der og da. I tillegg er opplevelsen av forutsigbarhet over tid en sentral faktor for å lykkes med å aktivere brukernes ressurser og kompetanse og dermed selve samskapingsprosessene.

En annen faktor som brukermedvirkerne er opptatt av er god rekruttering. De uttaler at det er de riktige menneskene som har fått jobben med å «drifte» prosjektet sammen med dem. Brukermedvirkerne har blitt tatt seriøst, og som en av dem sa har det vært tydelig at det ikke var et «leke-prosjekt».

Brukermedvirkernes motivasjon for å delta i samskapingsprosessene er et annet moment. Denne motivasjonen kan ikke tas for gitt. Alford (2002) påpeker at brukeres motivasjon for å delta kan avhenge av en rekke ulike faktorer og derfor er det viktig å forstå hva som påvirker motivasjonen (Alford, 2014; Van Eijk & Gasco, 2018). For å sikre brukerdeltagelse, må tjenestene anerkjenne hva som faktisk er viktig for brukerne, og så gi dem dette tilbake (Alford, 2016). I dette prosjektet fremhever brukermedvirkerne at tilrettelegging av en flat struktur og den daglige prosjektledelsens tydelige engasjementet for prosjektet, har vært motiverende. Dette er illustrert i sitatet under:

Komfortabelt med [navn] og [navn] og hver enkelt og i det vi driver med. De synes også det er morsomt og spennende, deres engasjement er viktig. Gjensidig motivasjon. Jeg blir motivert av [navn], [navn] og [navn].

Som tidligere beskrevet forstås sårbarhet i denne konteksten som knyttet til opplevelsen av maktesløshet i samhandling med tjenesteyterne. En måte dette særlig kommer til uttrykk på, er det at brukerne opplever at NAV-systemet er vanskelig å forstå og navigere i. Her er et byråkratisk språk og vanskelig tilgjengelig informasjon en særlig barriere for kommunikasjon

og medvirkning. Aktivering av brukernes ressurser og kompetanse er derfor ofte avhengig av brukerne settes i stand til å forstå NAV-systemet generelt, språket som benyttes og informasjonen som gis til brukere. En brukermedvirker forklarte på illustrerende vis at:

Først når man jobber i NAV at man skjønner hvordan det er å være bruker i NAV. Jobba fra innsida i over to år og [det] har hjulpet meg mye i forhold til NAV-delen min. Hva som fungerer, hva som ikke fungerer og ikke minst hva jeg vil skal fungere på andre måter. Slik at jeg kan påvirke og si fra.

I denne sammenhengen understreker brukermedvirkerne den daglige prosjektledelsens rolle som «oversettere» av språket som brukes i NAV, til noe som brukerne opplever som forståelig og gripbart. Den daglige prosjektledelsen har forklart hvordan ting henger sammen og på denne måten redusere asymmetrien mellom brukermedvirkerne og NAV. Brukermedvirkerne fremhever også at den daglige prosjektledelsen har hjulpet dem med å ikke skli ut av temaene som diskuteres og dermed bidratt til å holde fokus i arbeidet.

Personlige historier er alfa og omega

Da brukermedvirkerne møttes første gang benyttet de lek som metode for å bli bedre kjent. På bakgrunn av denne aktiviteten delte deltakerne sine historier med hverandre.

Det er jo også, for det har vi faktisk jobba ganske mye med. Fordi første gang vi møtte de, da lekte vi. Voksne liker å leke vi og ikke sant ... så bare å bli kjent. Og så begynte vi ganske fort å jobbe med hvilke historier har dere å fortelle. Fortell om en god, for vi var jo litt redd for at det skulle bli historier med bare fokus på elendighet, så hent fram en god historie, en god opplevelse i møte med NAV og finn en historie hvor du tenker at dette kunne vært gjort bedre, altså.

De NAV-ansatte som har hatt det daglige ansvaret, forteller at det har vært avgjørende å starte med brukermedvirkernes konkrete erfaringer. Når brukermedvirkerne setter ord på sine historier, gjøres de tilgjengelige for ansatte i NAV, og kan utnyttes i forbindelse med utvikling av både politikk og praksis.

Også må jo kanskje vi omsette, men for de fleste responderer jo best på konkrete, faktiske opplevelser ikke sant. Selv kommunepolitikere synes jo det er mye lettere å forholde seg til enn svære dokumenter.

Mens man med de ordinære brukerutvalgene er opptatt at man ikke skal behandle personlige historier (Alm Andreassen, 2005; Thon Hagaseth & Salicath Halvorsen, 2022), har det i dette prosjektet vært essensielt å vise at personlige erfaringer kan brukes til å belyse mer generelle problemstillinger. Ved å sammenligne og generalisere, kan man komme frem til det som er felles (Alm Andreassen, 2005). Det kan fungere som eksempler på utfordringer som har oppstått i møtet med NAV og som ikke bare gjelder den enkelte. Brukerne sier at etter å ha delt sine historier med hverandre, kom det fram at mange hadde lignende erfaringer fra sitt første møte med NAV. Erfaringene ble brukt som utgangspunktet for

utviklingen av et verktøy for NAV-veiledere, om hva de bør være oppmerksomme på når bruker kommer til sitt første møte hos NAV.

4.3 Hva har man oppnådd med brukervedvirkning?

Så hva har man oppnådd med formen for brukervedvirkning som er gjennomført i dette prosjektet?

Analysespørsmål:

Hva har man oppnådd med brukervedvirkning?

For å svare på dette spørsmålet er det hensiktsmessig å sammenligne modellen i dette prosjektet med brukervedvirkning. Videre ser vi på prosjektets påvirkning på NAVs tjenester. En annen viktig påvirkning som har kommet tydelig frem i datamaterialet gjelder brukerne selv. Hvordan prosjektet har påvirket dem, tas opp til slutt i dette delkapitlet.

4.3.1 En modell for brukervedvirkning

Dette prosjektet har testet ut en ny modell for brukervedvirkning. To sentrale elementer er som tidligere beskrevet et tett samarbeid med en ressursgruppe og ansettelse av to brukervedvirkning. De ansatte brukervedvirkningene har fungert som bindeledd mellom ressursgruppa og prosjektet. Her er det utstrakt samhandling mellom de ansatte brukervedvirkningene og de som deltar frivillig i ressursgruppa med brukere.

Inkludering av brukere som ellers ikke blir hørt

I datamaterialet tematiseres forskjellen mellom praksisen med lovpålagte brukervedvirkning og modellen som prøves ut i dette prosjektet, –en modell flere betegner som mer «skreddersøm».

NAV er pålagt å organisere brukervedvirkning gjennom brukervedvirkning både lokalt, på fylkesnivå og sentralt (NAV, 2019). Brukervedvirkning i NAV består av brukervedvirkning fra ulike brukervedvirkning, ofte delvis med de samme brukervedvirkningene på alle tre nivåene. Brukervedvirkningens legitimitet ligger i at vedkommende er valgt av sine egne og kan uttale seg på vegne av flere (Hilsen & Skinnarland, 2015). NAV har siden etableringen i 2006 hatt disse brukervedvirkningene på systemnivå, men flere av informantene mener at slik brukervedvirkning ikke fungerer så godt for å få til brukervedvirkning lokalt. Dette kommer også frem av tidligere utredninger (Haualand & Hilsen, 2014; Hilsen & Skinnarland, 2015; Thon Hagaseth & Salicath Halvorsen, 2022). Hilsen og Skinnarland viser til at for eksempel jobbsøkere er typisk en gruppe som ikke er organisert, men som kan ha viktige erfaringer og synspunkter på hvordan NAV forvalter sine tjenester (2015, s. 18).

I vårt datamateriale finner vi for det første beskrivelser av praksisen med brukervedvirkning som at den er «rigid» og «generell». For det andre når man ikke mindre grupper med svakere stemmer, noe som også tematiseres i forskningen (Alm Andreassen, 2005, s. 113; Hilsen &

Skinnarland, 2015, s. 19). Fordi målgruppen unge sosialhjelpsmottakere ikke har en egen brukerorganisasjon som kan representere dem, kan etablering av en ressursgruppe fange opp viktige brukerstemmer og supplere brukerorganisasjoner (Thon Hagaseth & Salicath Halvorsen, 2022).

Spisset brukermedvirkning og strategisk rekruttering

Til forskjell fra ordningen med brukerutvalg, innebærer modellen som er testet ut i Gjøvikregionen at det er de fem kommunenes *egne brukere* som medvirker, noe som knytter brukermedvirkningen tettere opp mot tjenestene som leveres til denne målgruppa fra de aktuelle NAV-kontorene. Dette gir en anledning til å fokusere brukermedvirkningen på lokale problemstillinger og tjenester. I evalueringen av det regionale brukerutvalget i Gjøvikregionen, som ble gjennomført av Hagaseth og Halvorsen (2022), vises det til at å rekruttere brukermedvirkere som kan bidra med erfaring og kompetanse knyttet til konkrete problemstillinger eller spesifikke tjenesteområder, kan være en hensiktsmessig. En ressursgruppe med unge sosialhjelpsmottakere, slik som det er benyttet i dette prosjektet, gir anledning til en slik konkretisering og spissing.

I sammenheng med dette, peker informanter fra styringsgruppen på at rekruttering av brukermedvirkere må være formålstjenlig for problemstillingen som skal løses. Dette kan innebærer at faste grupper ikke er hensiktsmessig, men at man bør legge opp til en form for «strategisk rullering», som et medlem i styringsgruppa kalte det. Det ble sagt at det er viktig at NAV bruker tid på å vurdere hva man vil oppnå med brukermedvirkning i det enkelte tilfellet, før man vurderer hva som er en egnet modell for brukermedvirkning.

Ressursgruppa gir en viss bredde i oppfatninger

Brukermedvirkere skal være like dem de representerer, men også speile bredden av brukererfaringer (Alm Andreassen, 2005). Brukermedvirkning i tjenesteutvikling i NAV må bygges på at man sikrer en nødvendig bredde i brukergruppene (Alm Andreassen, 2009). Dette var noe medlemmer av styringsgruppa tok opp. Hvordan skal man rekruttere for spissing mot tjenesteområder og samtidig sikre en viss grad av representativitet? Her ble bruken av ressursgruppa i tillegg til de to ansatte brukermedvirkerne sett på som et hensiktsmessig grep.

I løpet av prosjektperioden var det noen brukerrepresentanter i ressursgruppa som sluttet og nye kom til. Det var ulike årsaker til dette. Noen fikk jobb underveis og ønsket derfor ikke å prioritere deltakelse i gruppa. Andre syntes at reiseveien til Gjøvik var for lang, mens noen opplevde å ha nok med å håndtere sin egen hverdag. En av informantene peker på det siste som et tankekors:

Det er et tankekors – de som ikke klarer å tilpasse seg rammer faller fra. Det er jo de vi jobber lengst med og bør ha stemmen til. Du skal passe inn, men det er en rekke ting som hindrer det, og som vi gjerne skulle ha i tale.

Samtidig mener en annen at frafall er noe som ligger i sakens natur, fordi det her er snakk om en sårbar brukergruppe. Det påpekes at det kan være vanskelig å lage systemer som ivaretar det å møte sårbare brukeren der vedkommende er i sitt liv. Her kan det reises et spørsmål om brukermedvirkerne kan representere de mest sårbare (Alm Andreassen, 2005), for eksempel brukere som har vansker med å tilpasse seg struktur og rammer. Disse kan ende opp med å ikke bli representert og NAV vil gå glipp av viktige erfaringer fra særlig sårbare brukere.

Hvor lenge er brukererfaringene gyldige?

Når det kommer til det å ansette brukere som avlønnende medarbeidere, slik som det er gjort med to brukere i dette prosjektet, reiser informanter fra styringsgruppa et spørsmål om erfarings- og brukerkompetansens gyldighet over tid og stillingens varighet. Tilsvarende diskusjon kan også reises rundt ansettelsene av erfaringskonsulenter som kan bidra med et utenfra-blikk. Hvor lenge vil en slik kompetanse kunne være gyldig, og når blir brukermedvirkeren en integrert del av tjenesten? (Thon Hagaseth & Salicath Halvorsen, 2022). Problemstillinger knyttet til kompetansens gyldighet over tid, er relevant å diskutere ved innføring av nye modeller for brukermedvirkning i NAV. Som en følge av dette må man vurdere hvor lenge brukermedvirkeren skal være ansatt. Enkelte i styringsgruppa trakk frem at avlønnende brukermedvirkere bør rekrutteres til det spesifikke prosjektet og innenfor rammen av prosjektets varighet.

4.3.2 Påvirkning på NAVs tjenester

Vi vil også belyse på hvilke måter brukermedvirkning har bidratt til å styrke utviklingen av NAVs tjenester.

Blant lederne vi har snakket med, kommer det tydelig frem at sammenlignet med de tradisjonelle lokale brukerutvalgene, gir denne måte å drive brukermedvirkning på noe kvalitativt annerledes. Dette forklares med at tjenesteutviklingen fokuserer på langt mer konkrete problemstillinger og som er i tråd med selve målgruppa unge sosialhjelpsmottakere.

I intervjuene med brukermedvirkerne forteller de om ulike aktiviteter de har hatt ansvar for og hva medvirkningen har bidratt til i utvikling av NAVs tjenester. Det kommer også tydelig frem at brukermedvirkningen har påvirket dem selv betydelig, noe som tas opp i avsnitt 4.3.3.

Forståelse – tiltak med mening

I datamaterialet er både brukermedvirkerne og NAV-ansatte særlig opptatt av hvordan prosjektet har påvirket ledere og veileders forståelse av aktivitetsplikten og behovet for individuell tilpasning. En NAV-leder uttalte at:

Vi behandler alle sosialsøkere som om de skulle være samme type skrue. Så vi går nå med samme type verktøy uansett. Også er det ingen av oss som er stolte av det. Vi tenker at ungdom fortjener å bli møtt på behovene sine mer enn på at, skal du få penger, så skal du moralsk stille opp, ikke sant.

Det pekes på at med aktivitetsplikten er det en forventning om at dersom du skal motta stønad, skal du yte noe tilbake. Men målsetningen med aktiviteten må være forståelig for den unge, ha et innhold som passer den enkeltes behov og som hjelper brukeren videre mot arbeid eller utdanning. Også brukermedvirkere er opptatt av dette. En sa at brukermedvirkning innebærer at man snur på hvordan aktivitetsplikten kan forstås. Det vil si at man ikke bare ser på den unges plikt overfor NAV, men også at NAV plikter å gi brukere hensiktsmessige tilbud. Hensiktsmessige tilbud knytter brukerne til at tilbudet må legge et grunnlag for meningsfull videre utvikling:

Ingen vits i at jeg er på tiltak som gjør at jeg ikke kommer videre i livet. Ikke bli på samme sted over år. Viktig at det man gjør er med på å skape noe videre. Motivasjon til videre prioriteringer. Ikke bli stående på samme stasjon. Det går an for en periode, men jeg går lei når det ikke har mening i forhold til det jeg skal gjøre framover.

At tiltak har mening for den enkelte bruker, innebærer at NAV må sette individet i sentrum. Informantene er opptatt av at for å oppnå dette, må veileder bruke tid på å bli kjent med den unge. Sårbare brukere kan ha svært ulike ønsker, preferanser, ressurser og hjelpebehov. Derfor trenger de ofte betydelig individuell tilpasning og tilrettelegging både for å kunne bidra og for at tjenestene skal skape positive effekter for dem. Dette synliggjør viktigheten av den enkelte brukers stemme både knyttet til selve utformingen av tjenestene og selve medvirkningsprosessen (Skarli, 2018, 2022). Derfor kan være nødvendig med skreddersøm, det som gir mening for den enkelte. Det krever at man blir bedre kjent, at veileder spør: «Hvem er du?».

Muligheten til å tilpasse er større nå når aktivitetsplikten kan tilbys ikke bare i brukers hjemkommune. Fordi prosjektet omfatter fem kommuner, har det ført til økt bevissthet om dette, ikke bare blant veilederne, men også hos tiltaksarrangørene.

Tiltaksarrangørene har vi hatt med inn. De har blitt mye mer opptatt av dette. Veilederne har vært opptatt av dette, [at det] skal være individuelt, men tiltaksarrangørene har vokst i tilbud på denne tida. De har fått spredd hva de driver med, mye besøk hos hverandre. Fått mer innsikt på grunn av prosjektet.

Praksis – kontakt med brukere

Som en del av samskapingsprosessen har de unge brukermedvirkerne utformet workshops og seminarer for NAV-ansatte. På disse møteplassene har de formidlet erfaringer og arbeidet i prosjektet har blitt diskutert. Denne dialogen har involvert både de unge brukermedvirkerne, veilederne og lederne i alle de fem NAV-kontorene.

Brukermedvirkerne har blant annet utformet materiell som NAV-veiledere kan bruke i veiledningen, nemlig «Sjekkliste for veiledere» (se vedlegg C) og en spørreskjemabasert brukerundersøkelse. På den siste workshopen ble ulike tiltaksarrangører invitert inn og innspill fra ressursgruppa ble formidlet av en ansatt brukermedvirker i samarbeid med den daglige prosjektledelsen. Oppfølgingen av dette var rettet mot målet om bedre og bredere tilbud knyttet til aktivitetsplikten som for eksempel et regionalt jobbhus som tilbud på tvers av kommunene.

Blikket utenfra, det vil si hvordan brukermedvirkerne opplever ulike sider ved NAVs praksis, har gitt økt bevissthet om hvordan kontakten med NAV oppleves. For eksempel har det vist seg at chatte-funksjonen i Modia, som NAV opplever som effektiv, ikke oppleves slik for brukeren. En ny praksis ved kontoret på Gjøvik og i enkelte av de andre kommunene som deltar i prosjektet, er at veiledere gir brukerne tilgang til deres mobiltelefonnummer, noe som gjør det enklere å ta kontakt. Det pekes på at nærhet til prosjektet nok har hatt betydning for i hvor stor grad praksisen er endret.

All aktivitet i prosjektet har hatt utgangspunkt i Gjøvik, og ergo vil eierskapet og forankringen være tettere på Gjøvik. Lederforankringen er god, men de er ikke like tydelig når du kommer til veiledernivået på de ulike kontorene.

Informanten sier at utviklingen vil skje gradvis og at når noen endrer praksis bidrar det til at man påvirker også de andre.

Samarbeid – nye tiltak og regionalt jobbhus

Flere av informantene sier at prosjektet har bidratt til å snu perspektivet på aktivitetsplikt. Det handler ikke bare om at den unge plikter å være i aktivitet, men like mye handler det om at NAV må levere gode og meningsfulle tilbud til de unge.

Styringsgruppa ble intervjuet i slutfasen av prosjektet. I dette intervjuet kom det frem at det som vil være særlig krevende fremover er det å se aktivitetstilbudene som regionale, ikke kun kommunale. Fra intervjuene kommer det frem at et felles jobbhus, lokalisert ved NAV Gjøvik, vil kunne løse mange av de utfordringene som de fem kommunene har i dag.

Et tidligere tiltak, «Stampeveien», ble lagt ned i starten av prosjektperioden. På ett av de første møtene med ressursgruppa ble dette et tema hvor det var ulike erfaringer med tilbudet, både gode og mindre gode. Dette ble også reflektert i ressursgruppas delte oppfatninger om nedleggelsen. Jobbhus Gjøvikregionen som ble etablert som en erstatning for Stampeveien, ble et tema i senere samtaler, både med ressursgruppa og med de ansatte brukermedvirkerne. Jobbhuset skal ha en portefølje med tilbud som er individuelt tilpasset. En informant sier at erfaringene med jobbhuset er at dette tiltaket møter den unge der den unge er, og man kan finne løsninger som passer den enkelte.

Det overordnede målet med prosjektet var at kommunegrensene ikke skulle begrense muligheten til å tilby de unge differensierte aktivitetstilbud. Denne delen framstår som krevende siden det innebærer politisk behandling i alle de fem kommunene. For eksempel pekes det på at det vil være nødvendig å omdisponere kommunenes midler til jobbhuset for å kunne få et regionalt nedslagsfelt.

Prosjektet har kartlagt hvilke aktivitetstilbud som finnes i de fem kommunene og utredet hvordan NAV kan benytte tilbudene på tvers av kommunegrensene. Det er også kartlagt hvilke nye tilbud som kan være aktuelle, og både de ansatte brukervedvirkerne og ressursgruppa har deltatt i utformingen av hva innholdet og tilbudet i jobbhuset skal være.

Ifølge intervjuene har det vært lite kontakt mellom ungdomsveiledere på tvers av kommunegrensene i Gjøvikregionen. Flere informanter sier at dette prosjektet har bidratt til økt kontakt. Dette ses på som en viktig effekt av prosjektet.

4.3.3 Påvirkning på den enkelte bruker

Noe annet som kommer klart frem av datamaterialet fra brukerintervjuene er hva deltakelsen som brukervedvirker har betydd for den enkelte.

NAV-spesifikk kompetanse

Brukermedvirkeres evne til å ha med seg et dobbelt perspektiv i utviklingsarbeidet er viktig. Dette fordi brukervedvirkerne blir i bedre stand til å vurdere hva som er relevant å bringe inn og hva som er på siden (Alm Andreassen, 2005). I denne forbindelsen snakker brukerne om at de har fått økt kompetanse om NAV-spesifikke forhold, altså om hvordan NAV-systemet og forvaltningen fungerer. En av dem beskriver det som «å gå fra stor frustrasjon til trygghet». Tilegnelse av NAV-spesifikk kompetanse innebærer også at brukerne ser NAVs perspektiv bedre nå, enn tidligere.

Personlig trygghet og følelsen av å ha verdi

Men ikke minst er brukervedvirkerne opptatt av hva deltakelsen har gjort med dem. Flere knytter dette til en følelse av stolthet, økt selvtillit, mestringsfølelse, personlig trygghet og følelsen av å ha verdi, noe som er bekreftet i andre studier (se f.eks. Neech et al., 2018; Restall, 2015). For eksempel forteller flere at angstproblematikk har preget deres liv, noe som har ført til at det har vært vanskelig å stå frem og være synlig med sine oppfatninger.

Bare at jeg snakker er en stor forskjell. Har gitt meg ekstremt mye personlig. Slitt mye med angst, å tørre å ta plass og ha en mening ... tørre å stå i det. Kunne si noe uten å være redd for at noen stiller spørsmål ved det.

En brukervedvirker peker på at hun har fått en annen forståelse av seg selv. Informanten forklarer at fordi hun har vært tilknyttet NAV svært lenge, har hun følt seg verdiløs i samfunnet.

Også er det litt det med at man, hvis man har gått lenge på NAV da, så føler man seg litt sånn 'worthless' og litt sånn der 'NAV-er'. Så da når man kommer hit så føler man det at man faktisk bidrar til noe, som på en måte er bidrag i samfunnet da, når man har gått lenge og kanskje følt nesten at man ikke har bidratt. For jeg har jo også hatt masse utredningsprosesser og sånne ting, så for meg, jeg føler at jeg bidrar til samfunnet ved å være her.

En annen sier at han har utviklet seg med tanke på å dele personlige erfaringer og følelser med andre. Fordi ressursgruppa har vært en arena hvor dette har vært mulig, har vedkommende blitt mer sikker på seg selv og mer åpen om slikt. Å være en del av ressursgruppa har dessuten betydd at man har hatt en sosial møteplass, noe som har vært verdifullt i seg selv (Restall, 2015).

Er ikke herfra og fint å kunne ha en slik plass å møtes. Stort at man har vært med på en slik forandring. Jeg er stolt av å være med i gruppa – vi er et team.

Gjennom å dele erfaringer, bygger man seg selv, sier en av informantene. En informant bruker betegnelsen «det er bare meg følelsen» når hun snakker om at gruppa avhjelper dette og bidrar til at man ikke føler seg alene om å ha negative erfaringer.

Så tenker jeg og at kanskje noen og kan få, ved å snakke ut om det, ha opplevelsen av at du er ikke aleine om det her og det her er noe vi kanskje burde tenke at vi burde jobbe med, da. For jeg tenker jo egentlig og at spesielt ting som folk føler at det her er jeg aleine om, for det er også noe som gjelder flere, det er hvert fall ting man burde jobbe med da, så man ikke skal få sånn her 'det er bare meg følelsen'.

Brukermedvirkerne forteller også at medlemmene i ressursgruppa har vokst og utviklet seg sammen, og at det har vært inspirerende å være med på å påvirke hverandres utvikling.

4.4 Noen utfordringer og læringspunkter

Til slutt vil vi løfte frem noen punkter som informantene har lagt frem som utfordringer i prosjektet, nemlig forankring, eierskap og ressursbruk.

Analysespørsmål:

Hvilke læringspunkter er verd å ta med seg videre?

4.4.1 Forankring og eierskap

Selv om datamaterialet som helhet vitner om at de fleste mener at det er gjort mye riktig i prosjektet, er det flere som tar opp dette med eierskap. Flere nevner at eierskapet til prosjektet har vært størst i Gjøvik, og at dette har vært tydelig. I denne sammenhengen tas temaet forankring opp. I utgangspunktet har prosjektgruppa, som består av en veileder fra hver av de fem kommunene, hatt møter hver tredje uke. Engasjementet var størst i

begynnelsen av prosjektperioden, men utskifting av folk og frafall til møtene har vært en utfordring, noe som har påvirket forankringen i negativ retning.

Utskiftninger av personer i prosjektgruppa har også påvirket. Prosjektet har hatt møte med dem i utgangspunktet hver tredje uke, men forfall og noen ikke møter på seks møter på rad, blir det jo ikke forankring av det.

I denne sammenhengen sier en av informantene at de i større grad burde ha stilt krav og tydeliggjort forventninger til ungdomsveilederne som utgjorde prosjektgruppa. Det påpekes at det også er et lederansvar å bidra til at de frikjøpte ressursene til prosjektet blir utnyttet.

Prosjektgruppa har vært litt fra og til. Variert litt hvor mye de faktisk har anvendt frikjøpet av de 10 prosent ressursene på det enkelte kontor. Vi burde involvert og stilt flere krav og forventninger til dem. De burde vært mer på i hele prosjektperioden, og ikke bare i starten. Dette er også et lederansvar, og prosjektet har i tillegg hatt et selvstendig ansvar for å informere og koble på.

Samtidig peker et medlem av styringsgruppa på at prosjektet har gått raskere frem enn hva NAV ute i kommunene har vært klare til å håndtere. Dette framstår som uheldig fordi prosjektet kommer inn i en takt hvor man holder på med utviklingen av noe som de lokale kontorene skal implementere i etterkant. Derfor, sier flere informanter, har det vært nødvendig å bremse prosjektet noen ganger, slik at driften henger med.

At prosjektledelsen består av lederne ved NAV-kontorene på Gjøvik, Nordre Land, Søndre Land, Vestre Toten og Østre Toten, synliggjør utfordringen med at så mange som fem NAV-kontor har vært involvert i prosjektet.

At vi er fem NAV-kontor er også en utfordring, ansvaret lagt til prosjektledelsen. Den bevisstheten er viktig

Et annet element som er knyttet til forankring og eierskap handler om involvering av økonomiteamet. I NAV er det ungdomsteamet som veileder brukere om aktivitetstilbud og tiltak, mens den økonomiske siden av dette håndteres av økonomiteamet. En informant fra styringsgruppa peker på behovet for å se dette i sammenheng, for eksempel når det gjelder måten brukerne blir møtt på.

Det er mulig dette har vært tema før, men det jeg har savnet litt har vært en involvering på et eller annet nivå i forhold til økonomiteamet. De mener det ikke jobbes bra nok, og det er litt lite forståelse fra begge sider ungdomsteam og økonomiteam. For eksempel i forhold til hvordan du blir møtt (...)

Når det gjelder oppfølging av brukerens sak i NAV, skilles det mellom veiledning mot jobb eller utdanning og økonomisk støtte. Sitatet over peker på at de unge må møtes med samme tilnærming og mål, enten det er ungdomsteamet eller økonomiteamet i NAV de er i kontakt

med. Det er ikke nødvendigvis slik at NAV snakker med samme stemme eller har samme måten å tilnærme seg saken og løsninger på.

Brukermedvirkerne har tatt tak i problemstillinger som handler om relasjonen mellom bruker og NAV, og med det settes NAV-veilederen i fokus. Som nevnt har brukermedvirkerne utarbeidet en sjekklister som veiledere kan bruke i det første møtet med bruker. Flere informanter sier at denne har påvirket praksis. Samtidig hevdes det at for enkelte NAV-veiledere har det vært vanskelig at noen fra «utsida» har påpekt hvordan de skal gjøre jobben sin.

Det var det som gjorde litt vondt. Brukerrepresentantene har gitt konkrete innspill på hvordan oppfølgingen bør skje. Spørreundersøkelse blant unge som har hatt sitt første møte med NAV. [Det er] tett knyttet til veilederne som utfører tjenesten ute i de fem NAV-kontorene. Det som har vært ekstra krevende for Gjøvik som kontor, [er at] noen få prosjektmedarbeidere skal komme og fortelle hvordan de skal gjøre jobben sin. Avdelingsleder har derfor blitt med inn i arbeidet mer og har også blitt en del av styringsgruppa.

En konkret endring av praksis dreide seg om det å gi brukerne tilgang til veiledernes mobiltelefonnummer. Dette førte til en stor diskusjon, noe informantene mente var positivt da prosjektet har ført til mange gode diskusjoner som ellers ikke ville blitt tatt. At brukermedvirkernes innspill tas hensyn til og utnyttes i tjenesteutviklingen, er et lederansvar.

Når det gjelder brukernes mulighet til å påvirke tjenestene som NAV leverer, vises det til en spesifikk utfordring. Det handler om at noen av tjenestene som NAV leverer lokalt på et NAV-kontor, er styrt av overordnede føringer. Dette gjelder spesielt den delen av tjenestene som er statlig styrt. Av den grunn pekes det på at denne formen for brukermedvirkning er mer egnet for den delen av NAV som er kommunalt styrt. Dette er erfaringer som kommer fram også i andre undersøkelser og som kan bidra til å hindre en reell brukermedvirkning fra brukerne av de aktuelle tjenestene på NAV-kontoret (se f.eks. Thon Hagaseth & Salicath Halvorsen, 2022).

4.4.2 Ressurser

Å omforme tjenestene slik at de samsvarer med målgruppas behov, kan innebære at man må endre de økonomiske rammene og at nye team, avdelinger eller instanser trekkes inn i samarbeidet (Alm Andreassen, 2005). Modellen for brukermedvirkning som er testet ut i dette prosjektet har fått ekstra ressurser gjennom prosjektmidler. Informantene fra NAV, enten det er fra prosjektets daglige prosjektledelse, prosjektgruppe eller styringsgruppe, er samstemte på at erfaringene med denne modellen for brukermedvirkning er gode og har tatt brukermedvirkning til et nytt nivå. Samtidig er flere inne på at det er utfordringer knyttet til ressursmessige og organisatoriske rammer ved det enkelte NAV-kontor. Dette

framstår for flere som et hinder for å praktisere den formen for brukermedvirkning som modellen i prosjektet legger opp til.

Som tidligere beskrevet, har den daglige prosjektledelsen hatt en avgjørende betydning for modellens fungering, ikke minst når det gjelder oppfølgingen av ressursgruppa. Det pekes på at det for NAV er utfordrende å finne ressursene som er nødvendig for å implementere og eventuelt tilpasse en slik modell i den daglige driften. På bakgrunn av dette kan en mer avgrenset modell, med ansatte brukermedvirkere, være et alternativ å vurdere.

5 OPPSUMMERING OG AVSLUTNING

Denne følgeforskningen har søkt å kaste lys over hvordan man i prosjektet «Best på aktivitetsplikt i Gjøvikregionen» har benyttet brukermedvirkning som kilde til tjenesteutvikling og innovasjon. I prosjektet har man søkt å utvikle tjenestene for unge sosialhjelpsmottakere i regionen ved hjelp av en ny modell for brukermedvirkning. Her er systematisk samarbeid med en ressursgruppe den sentrale komponenten, sammen med ansettelse av to brukerrepresentanter.

Til grunn for brukermedvirkning ligger en holdning om at brukerne har ressurser og kompetanse som utfyller tjenesteapparatet og som kan utnyttes i tjenesteutviklingen (Askheim, 2017). Ett av hovedmålene i NAVs strategi for brukermedvirkning er bedre brukermøter som er basert på brukerdrevet utvikling og et åpent og samhandlende NAV (NAV, 2019). Det er viktig å stille spørsmål om hvordan NAV kan involvere brukerne i beslutninger som angår dem. Medbestemmelse og selvbestemmelse er viktig i en hjelpe- og samhandlingssituasjon. Ut fra dette er brukermedvirkning et særlig viktig grep. Gruppen det her er snakk om, unge sosialhjelpsmottakere, oppfattes som sårbar og det er ingen som representerer i gruppen i de ordinære brukerutvalgene. På denne måten har brukerne bidratt med et nødvendig utenfra-blikk som ellers ikke er tilgjengelig for NAV.

Brukermedvirkning som samskaping fokuserer på relasjonene som skapes i samarbeidsprosessene mellom brukere og tjenesteutøvere (Krogh et al., 2020). Det har vært et tett samspill mellom de to ansatte brukermedvirkerne, ressursgruppa og den daglige prosjektledelsen. Samarbeidet har pågått i to år. En underliggende maktforskjell i relasjonen mellom NAV-ansatte og brukermedvirkere er noe som kan hindre samskaping. I dette prosjektet ser vi at man har vært bevisst dette og jobbet for å utligne maktforskjellen. Anerkjennelse og likeverd er viktige verdier og helt grunnleggende i samskapingen. Det er også trygghet og tillit mellom partene. Av datamaterialet ser vi at dette er forutsetninger for at brukernes ressurser i det hele tatt skal kunne utløses slik at NAV kan ta nytte av kompetansen brukerne bringer inn. Brukernes opplevelse av å gå fra å være en belastning til en ressurs, underbygger at en har lyktes med et helt fundamentalt moment i prosjektet, nemlig at brukerne opplevde det som verdifullt og meningsfullt å delta og dermed også var motivert for å delta.

Vi har også belyst hva man har oppnådd med brukermedvirkningen. Vi finner tre hovedtyper av effekter som er oppnådd med brukermedvirkning og samskaping i dette prosjektet.

Den første kan knyttes til å skape kanaler som legger til rette for medvirkning fra sårbare brukergrupper. Et sentralt spørsmål i denne sammenhengen er hvem som vil være de rette brukermedvirkerne. I dette prosjektet er de «riktige» brukermedvirkerne kanskje like mye de som ellers ikke blir hørt. Det er NAVs oppgave å legge til rette for at brukerne er i stand til å delta og medvirke på de premissene som settes, samt være villige til å legge ned innsatsen som kreves. Dette framstår som en del av suksessen i dette prosjektet hvor man har fanget opp brukere som ellers ikke hadde blitt hørt. De sårbare brukerne har betydelige individuelle forutsetninger og behov, men representativitet i denne sammenhengen kan handle om fellestrekk knyttet til sårbarhet (kunnskap, evner og utrygghet).

Brukerutvalg er ett av flere virkemidler for å nå NAVs ambisjon om forbedring gjennom brukermedvirkning. Hagaseth og Halvorsen (2022) stiller spørsmål ved om disse intensjonene operasjonaliseres på en hensiktsmessig måte gjennom et brukerutvalg for NAV lokalt. Her påpekes det at det derfor kan være naturlig å utvikle andre metoder og kanaler for å innhente brukernes stemme på systemnivå lokalt, som kan supplere brukerutvalgene. Blant annet vises det til kanaler som er rettet mot utvalgte brukergrupper, spesielt uorganiserte brukergrupper som ungdom. Forfatterne påpeker at det også kan være aktuelt å etablere mer ad-hoc-pregede grupper, samt ha møter som er målrettet mot enkelttjenester. Etableringen av ressursgruppa i dette prosjektet kan forstås som en slik supplerende kanal, som har gitt brukere som ellers ikke blir hørt, en tilpasset kanal for å fremme deres brukerstemmer inn mot tjenesteapparatet i NAV.

Den andre hovedtypen av positive effekter er knyttet til betydningen av brukernes stemme for utvikling av tjenestene. Alt dette handler om brukermedvirkning på systemnivå, hvor brukernes ressurser og kompetanse utnyttes for å skape bedre tjenester. Her viser resultatene seg gjennom en ny modell for brukermedvirkning. Til forskjell fra de lovpålagte brukerutvalgene gir denne modellen anledning til å fokusere på spesifikke utfordringer og konkrete tjenesteområder, slik som aktivitetsplikten i dette prosjektet. Et viktig resultat av prosjektet er en ny forståelse av aktivitetsplikten. Der man tidligere har vært opptatt av brukerens plikter overfor NAV, har man med prosjektet snudd på dette. Like viktig er NAVs forpliktelse overfor brukerne, og da særlig at tiltak må ha mening for den enkelte. Man må sette individet i sentrum og det vil være nødvendig med tilpassede tiltak og skreddersøm. Endringer i hvordan man har kontakt med brukerne er et annet resultat.

Brukermedvirkningen har synliggjort nye muligheter, som å møte brukerne på et annet sted enn NAV-kontoret, for eksempel hjemme eller på cafe. Det er også etablert en ny praksis på enkelte av kontorene, ved at brukere får tilgang til veilederens mobilnummer.

Et annet resultat er knyttet til samarbeid på tvers av kommunegrensene. Samarbeidet gjør det mulig å benytte aktivitetstilbud i andre kommuner enn den brukeren er bosatt i. Det er også etablert et regionalt jobbhus for Gjøvikregionen. Jobbhusets innhold og tilbud er noe som er etablert gjennom tett interaksjon med brukerne.

Den tredje hovedtypen av effekter er knyttet til den positive påvirkningen medvirkning og deltagelse har hatt for den enkelte brukeren. Sårbarhet kan ofte knyttes til manglende ressurser hos brukeren, eller egenskaper som gjør medvirkning og deltagelse vanskelig. I samskaping kan dette føre til negative effekter hvis det ikke tilrettelegges godt nok for at brukernes ressurser og evner blir aktivert, slik at de kan delta effektivt i samskappingsprosessene Skarli (2022); (Skarli, 2023). Ved å skape trygghet og mestring gjennom relasjonsbygging over tid, har en evnet å skape en likeverdig arena og et fellesskap. Det hadde en svært positiv effekt på den enkelte bruker. Fordi brukerne opplevde denne tryggheten og mestringen ble det samtidig lagt til rette for de kunne medvirke reelt i samskappingsprosessene.

6 LITTERATURLISTE

- Alford, J. (2002). Why Do Public-Sector Clients Coproduce? Toward a Contingency Theory. *Administration & Society* 34(1), 32-56. <https://doi.org/10.1177/0095399702034001004>
- Alford, J. (2014). The Multiple Facets of Co-Production: Building on the work of Elinor Ostrom. *Public Management Review*, 16(3), 299-316. <https://doi.org/10.1080/14719037.2013.806578>
- Alford, J. (2016). Co-Production, Interdependence and Publicness: Extending public service-dominant logic. *Public Management Review*, 18(5), 673-691. <https://doi.org/10.1080/14719037.2015.1111659>
- Alm Andreassen, T. (2005). *Brukermedvirkning i helsetjenesten : arbeid med brukerutvalg og andre medvirkningsprosesser*. Gyldendal akademisk.
- Alm Andreassen, T. (2009). *Brukermedvirkning i NAV : når velferdsforvaltningen og brukerorganisasjonene skal jobbe sammen*. Gyldendal akademisk.
- Andersen, J. (2020). The scope of possibilities for user influence in Norwegian municipal care services. *Journal of Social Policy*, 49(4), 810-828.
- Askheim, O. P. (2016). Samproduksjon som velferdssektorens kinderegg. *Tidsskrift for omsorgsforskning*, 2(1), 24-36.
- Askheim, O. P. (2017). Brukermedvirkningsdiskurser i den norske velferdspolitikken. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 20, 134-149. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2017-02-03>
- Askheim, O. P., & Andersen, J. (2023). *Brukermedvirkningens mange ansikter* (1. utg.). Fagbokforlaget.
- Baker, D. W. (2006). The meaning and the measure of health literacy. *Journal of General Internal Medicine*, 21(8), 878.
- Bekkers, V., Tummers, L. G., & Voorberg, W. H. (2013). From public innovation to social innovation in the public sector: A literature review of relevant drivers and barriers. I (Vol. 320090, s. 1-38). Rotterdam: Erasmus University Rotterdam.
- Bikova, M., & Christensen, K. (2022). Samproduksjon i mulighetsrommet for brukermedvirkning i norske helse- og omsorgstjenester. *Tidsskrift for omsorgsforskning*, 8(1), 1-13. <https://doi.org/10.18261/tfo.8.1.9>
- Chudasama, K. M. (2017). *Brukermedvirkning og sosialt arbeid i NAV*. Universitetsforlaget.
- Dietrich, T., Trischler, J., Schuster, L., & Rundle-Thiele, S. (2017). Co-designing services with vulnerable consumers. *Journal of Service Theory and Practice*.
- Egilson, S. P., Dybbroe, B., & Olsen, T. (2018). Brukermedvirkning og velferdstjenester. *Nordisk välfärdsvetenskap*, 3(1), 4-6. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-4161-2018-01-01>
- Ekspertgruppen. (2014). *Brukernes møte med NAV*. (Delrapport fra ekspertgruppen som gjennomgår NAV). A.-o. sosialdepartementet. <https://kudos.dfo.no/documents/4918/files/4780.pdf>
- Ekspertgruppen. (2015). *Et NAV med muligheter. Bedre brukermøter, større handlingsrom og tettere på arbeidsmarkedet* (Sluttrapport fra ekspertgruppen som gjennomgår NAV). A.-o.

- sosialdepartementet.
https://www.regjeringen.no/globalassets/departementene/aid/dokumenter/2015/sluttrapp-ort-ekspertgruppen-nav_9.4.15.pdf
- Forskningsrådet. (2021). *Innovasjonsprosjekt i offentlig sektor*. <https://www.forskningsradet.no/sok-om-finansiering/hvem-kan-soke-om-finansiering/offentlig-sektor/innovasjonsprosjekter-i-offentlig-sektor/>
- Grönroos, C., & Voima, P. (2013). Critical service logic: making sense of value creation and co-creation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 41(2), 133-150.
<https://doi.org/10.1007/s11747-012-0308-3>
- Hamalainen, P., & Rosti-Otajarvi, E. (2016). Cognitive impairment in MS: rehabilitation approaches. *Acta Neurol Scand*, 134(S200), 8-13. <https://doi.org/10.1111/ane.12650>
- Hartley, J., Sørensen, E., & Torfing, J. (2013). Collaborative Innovation: A Viable Alternative to Market Competition and Organizational Entrepreneurship. *Public Administration Review*, 73(6), 821-830. <https://doi.org/10.1111/puar.12136>
- Haualand, H., & Hilsen, A. I. (2014). *Brukermedvirkning i NAV-hvor er vi nå* (Fafo-notat 2014:05). <https://www.fafo.no/images/pub/2014/10192.pdf>
- Hernæs, Ø. M. (2021). *Delrapport 2: Kvantitativ evaluering av innføring av plikt for kommunene til å stille vilkår om aktivitet til sosialhjelpsmottakere under 30 år* (Rapport 3/2021). https://www.frisch.uio.no/publikasjoner/pdf/rapp21_03.pdf
- Hilsen, A. I., & Skinnarland, S. (2015). *Et bedre NAV for brukerne : modell for brukermedvirkning i NAV* (Fafo-rapport 2015:33). <https://www.fafo.no/images/pub/2015/20438.pdf>
- Hunter, S., & Ritchie, P. (2007). Introduction: With, not to: Models of co-production in social welfare. *Research Highlights In Social Work*, 49, 9-18.
- Jenhaug, L. M. (2020). *Samskaping og brukerdrevet innovasjon i offentlige omsorgstjenester i et maktperspektiv* [Ph.d. Innovasjon i tjenesteyting i offentlig og privat sektor (INTOP), HINN]. <https://hdl.handle.net/11250/2688845>
- Karlsson, B. E., Borg, M., Ogundipe, E., Sjøfjell, T. L., & Bjørlykhaug, K. I. (2017). Aspekter ved samarbeidsrelasjoner mellom erfaringsmedarbeidere og brukere i psykisk helse-og rustjenester: En kvalitativ studie. *Nordisk tidsskrift for helseforskning*, 13(2).
- Krogh, A. H., Sørensen, E., & Torfing, J. (2020). Samskabelse af innovative offentlige løsninger. I L. Fuglsang, E. Willumsen, & A. Ødegård (Red.), *Samskaping: Sosial innovasjon for helse og velferd* (s. 45-65). Universitetsforlaget.
- KS. (2011). Brukermedvirkning i helse og omsorgssektoren. I.
- Kaartemo, V., & Käsäkoski, H. (2018). Information and Knowledge Processes in Health Care Value Co-Creation and Co-Destruction. *SAGE Open*, 8(4), 215824401882048.
<https://doi.org/10.1177/2158244018820482>
- Lidén, H., & Trætteberg, H. S. (2019). *Aktivitetsplikt for unge mottakere av sosialhjelp* (Forskningsrapport, Issue 2019:12). <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/forskningsrapporter-og-evalueringer-finansiert-av-nav/sosiale-tjenester-rapportarkiv/aktivitetsplikt-for-unge-mottakere-av-sosialhjelp>
- Lysø, R., & Sletterød, N. A. (2018). *Akset kultur- og skolesamfunn* (TFoU-rapport 2018:18). https://urn.nb.no/URN:NBN:no-nb_digibok_2020032748083

- McColl-Kennedy, J. R., Cheung, L., & Ferrier, E. (2015). Co-creating service experience practices. *Journal of Service Management*, 26(2), 249-275. <https://doi.org/10.1108/JOSM-08-2014-0204>
- McLaughlin, H. (2009). *Service-User Research in Health and Social Care*. SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9780857028068>
- Nabatchi, T., Sicilia, M., & Sancino, A. (2017). Varieties of Participation in Public Services: The Who, When, and What of Coproduction. *Public Administration Review* 77(5), 766-776. <https://doi.org/10.1111/puar.12765>
- NAV. (2019). *Strategi for brukervedvirkning i NAV på system og tjenestenivå*. Retrieved from <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/om-nav/brukervedvirkning/strategi-for-brukervedvirkning-i-nav>
- NAV. (2023, 31. mai 2023). *NAV's strategi*. Retrieved 17.08.23 from <https://www.nav.no/strategi>
- Neech, S. G. B., Scott, H., Priest, H. M., Bradley, E. J., & Tweed, A. E. (2018). Experiences of user involvement in mental health settings: User motivations and benefits. *J Psychiatr Ment Health Nurs*, 25(5-6), 327-337. <https://doi.org/10.1111/jpm.12466>
- Olsen, B. C. R. (2009). Om å vite best, sammen : brukervedvirkning i helse- og sosialsektoren. I M. A. Stamsø & V. Hjelmtveit (Red.), *Velferdsstaten i endring : norsk sosialpolitikk ved starten av et nytt århundre* (s. 144-176). Gyldendal akademisk.
- Osborne, S. P. (2018). From public service-dominant logic to public service logic: are public service organizations capable of co-production and value co-creation? *Public Management Review*, 20(2), 225-231. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1350461>
- Osborne, S. P. (2020). *Public Service Logic: Creating Value for Public Service Users, Citizens, and Society Through Public Service Delivery*. Taylor and Francis. <https://doi.org/10.4324/9781003009153>
- Perkins, R., & Repper, J. (2003). Social exclusion, discrimination and social isolation. I B. Hannigan & M. Coffey (Red.), *The Handbook of Community Mental Health Nursing* (s. 54-66).
- Pestoff, V. (2006). Citizens and co-production of welfare services: Childcare in eight European countries. *Public Management Review*, 8(4), 503-519. <https://doi.org/10.1080/14719030601022882>
- Pestoff, V. (2016). *Co- production at the crossroads of public administration regimes- Implications for generic definitions?* ISTR- Conference, Stockholm.
- Radnor, Z., & Osborne, S. P. (2013). Lean: a failed theory for public services? *Public Management Review*, 15(2), 265-287.
- Restall, G. (2015). Conceptualizing the outcomes of involving people who use mental health services in policy development. *Health Expectations*, 18(5), 1167-1179. <https://doi.org/10.1111/hex.12091>
- Røhnebak, M., & Bjerck, M. (2021). Enabling and Constraining Conditions for Co-production with Vulnerable Users: A Case Study of Refugee Services. *International Journal of Public Administration*, 44(9), 741-752. <https://doi.org/10.1080/01900692.2021.1908355>
- Rønning, R., & Solheim, L. J. (1998). *Hjelp på egne premisser? Om brukervedvirkning i velferdssektoren*. Universitetsforlaget.
- Safran, C. (2003). The collaborative edge: patient empowerment for vulnerable populations. *International Journal of Medical Informatics*, 69(2-3), 185-190. [https://doi.org/10.1016/S1386-5056\(02\)00130-2](https://doi.org/10.1016/S1386-5056(02)00130-2)

- Sharbafshaaer, M. (2018). Impacts of cognitive impairment for different levels and causes of traumatic brain injury, and education status in TBI patients. *Dement Neuropsychol*, 12(4), 415-420. <https://doi.org/10.1590/1980-57642018dn12-040012>
- Sharma, S., Conduit, J., & Rao Hill, S. (2017). Hedonic and eudaimonic well-being outcomes from co-creation roles: a study of vulnerable customers. *Journal of Services Marketing*, 31(4/5), 397-411.
- Skarli, J. (2018). *Etablering og gjennomføring av dag-, aktivitets- og treningstilbud til personer med neurologiske skader og sykdommer - En oppsummering av kunnskap*. S. f. omsorgsforskning.
- Skarli, J. (2021). Creating or destructing value in use? Handling cognitive impairments in co-creation with serious and chronically ill users. *Administrative Sciences* 11(1), 16. <https://doi.org/10.3390/admsci11010016>
- Skarli, J. (2022). *Det hender det er noen konflikter» : Et offentlig tjenestelogikkperspektiv på sårbare brukere og deres pårørende som aktører i samskaping* [Ph.d., HINN]. Lillehammer. <https://hdl.handle.net/11250/2995846>
- Skarli, J. (2023). *Refleksjoner rundt brukermedvirkning i konteksten av sårbare brukere* [Faglig foredrag. Paper presented at the Kunnskapstimen].
- Stensrud, G. (2012). *Brobyggere - med livet som kompetanse*.
- Sørensen, E., & Torfing, J. (2009). Making governance networks effective and democratic through metagovernance. *Public Administration*, 87(2), 234-258. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2009.01753.x>
- Sørensen, E., & Torfing, J. (2011). Enhancing Collaborative Innovation in the Public Sector. *Administration & Society*, 43(8), 842-868. <https://doi.org/10.1177/0095399711418768>
- Thon Hagaseth, I., & Salicath Halvorsen, G. (2022). *Bedre brukermedvirkning med felles utvalg? Erfaringer fra et interkommunalt brukerutvalg i NAV*. <https://hdl.handle.net/11250/3059438>
- Tortzen, A. (2019). Samskabelse af velfærd. Muligheder og faldgruber. *Hans Reitzels Forlag*.
- Vafeas, M., Hughes, T., & Hilton, T. (2016). Antecedents to value diminution: A dyadic perspective. *Marketing Theory*, 16(4), 469-491. <https://doi.org/10.1177/1470593116652005>
- Van Eijk, C., & Gasco, M. (2018). Unravelling the co-producers: who are they and what motivations do they have? I T. Brandsen, T. Steen, & B. Verschuere (Red.), *Co-production and Co-creation* (s. 63-76). Routledge. <https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9781315204956-8>
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2008). Service-dominant logic: continuing the evolution. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36(1), 1-10. <https://doi.org/10.1007/s11747-007-0069-6>
- Windrum, P., & Koch, P. M. (2008). *Innovation In Public Sector Services : Entrepreneurship, Creativity And Management*. Edward Elgar.
- Aarikka-Stenroos, L., & Jaakkola, E. (2012). Value co-creation in knowledge intensive business services: A dyadic perspective on the joint problem solving process. *Industrial Marketing Management* 41(1), 15-26. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2011.11.008>

VEDLEGG

A. Prosjektets organisering

Brukermedvirkerne er anonymiserte (sladdet tekst).

Prosjektledelse	
Reidun Karlsen	Leder, NAV Gjøvik
Finn Erik Lystad	Leder, NAV Søndre Land
Kim Raymond Nilssen	Leder, NAV Nordre Land
Knut Rødningsby	Leder, NAV Vestre Toten
Ørjan Gangnes	Leder, NAV Østre Toten
Styringsgruppe	
Eystein Gleditsch	Leder for arbeidsinkludering, NAV Gjøvik
██████████	Brukermedvirker, NAV Gjøvik
Oda Kristine Sveen	Veileder, NAV Gjøvik
Reidun Karlsen	Leder, NAV Gjøvik
Mari-Anne Øyhaugen	Avdelingsleder Skaffe Arbeid under 30 år, NAV Gjøvik
Finn Erik Lystad	Leder, NAV Søndre Land
Kim Raymond Nilssen	Leder, NAV Nordre Land
Knut Rødningsby	Leder, NAV Vestre Toten
Ørjan Gangnes	Leder, NAV Østre Toten
Gyrid Løkken Roaldsøy	Avdelingsleder, NAV Østre Toten
Brukermedvirkere	
██████████	Ansatt brukermedvirker, NAV Gjøvik
██████████	Ansatt brukermedvirker, NAV Gjøvik (frem til juli 2021)
██████████	Ansatt brukermedvirker, NAV Gjøvik (fra august 2021)
8 brukere	Ressursgruppe med brukermedvirkere (2 kvinner og 6 menn)
Prosjektgruppe med veiledere	
Britt Huva Stenseth	Veileder, NAV Søndre Land
Grethe Bjørke	Veileder, NAV Nordre Land
Marie Engen	Veileder, NAV Gjøvik
Ingrid Johansen	Veileder, NAV Østre Toten (frem til mars 2022)
Johanne Karenstuen	Veileder, NAV Østre Toten (fra mars 2022)

B. Intervjuguider

Intervju med ansatt brukermedvirker, våren 2021

Temaguide:

- Fortell oss litt om deg selv
- Hvorfor ble du interessert i denne jobben?
- Hvordan har du opplevd å være med så langt?

Gruppeintervju ressursgruppa, våren 2021

Temaguide:

- Hvorfor er dere invitert til å være med?
- Hvilke forventninger har dere?
- Hva gjør dere helt konkret?
- Forhold til aktivitetsplikten
- Tanker om hva som kan være gode aktiviteter
- Hva er viktig for at ungdom skal være og bli i aktivitet?

Intervju med daglig prosjektledelse, våren 2021

Temaguide:

Om prosjektet

- Prosjektet
- Bakgrunnen
- Forventninger
- Erfaringer så langt
- Hva er planen for workshops? Innhold? Deltakere? Mål?

Om brukermedvirkning

- Hvordan forstås det?
- Tror de på det? (hvorfor/hvorfor ikke)
- Hva kan det bidra til?
- Hvordan bruke ungdommenes erfaringer til tjenesteutvikling?

Gruppeintervju med ressursgruppa, høsten 2022

Dette gruppeintervjuet tok utgangspunkt i resultatene fra den første analysen av data hvor vi benyttet NVivo for å organisere dataene. Under intervjuet reflekterte vi sammen med ungdommen over noen utvalgte temaer som vi fant særlig interessante.

1) Brukermedvirkning

Hvordan det føles å bidra

Bygger deg selv ved å dele egne erfaringer

Jeg ble veldig glad av det

Det gjør noe med selvtilliten

Hva som motiverer

Å skape forandring sammen

At det jeg sier har betydning

Fortelle om hvordan det er å leve med sykdom

Standardisering en fare

Worhtless NAVer

At jeg kan hjelpe andre

Det er bare meg følelsen

Tosidighet - ser også NAVs perspektiv bedre

2) Ressursgruppa

Frafall fra gruppa

Livet kommet i veien

Redd for at gå utover ny jobb

Reisevei

Vi lagde grupperegler

Alle aktive

Føle at vi jobber mot et mål

Liten presentasjon for fokus

Står på bar bakke hvis vi ikke beveger oss

Å være så samlet som vi kan

Endret tidspunkt for å tilpasse

3) Likeverd

Fra belastning til ressurs

At du ikke blir dømt for det du har i livet

Redd for å si noe feil som stenger dører

Du føler du kan åpne deg og prate

Man glemmer at de er NAV-ansatte

4) Samskaping

10 skritt til bedre veileder

Nye møteplasser

Første møte med bruker

Utforming av workshops og seminarer

Starte smått i store NAV

Viktig å samle informasjon først

5) Invitasjon til brukermedvirkning

Hvordan kjent med muligheten

Så utlysningen

Tipset av Stampeveien

Via NAV

Erfaring fra flere kontor

Fordi det er våre erfaringer de skal bygge på

Jeg har vært mye i NAV og forskjellige NAV

6) Aktivitetsplikt

Kunne ønske NAV hadde hørt på meg første gangen

Omtalte tiltak

Stampeveien

De har verksted der

Jobbhus

Jeg er mer praktisk av meg

Jobbhus tar bort aktivitetsplikt

Hva er tiltak med mening

Hva trenger brukeren

Subjektet i sentrum

Best på aktivitetsplikt

Gruppeintervju med styringsgruppa, høsten 2022

Temaguide:

Aktivitetsplikt

- På hvilken måte har prosjektet (så langt) bidratt til oppfatningen av aktivitetsplikten ved ditt kontor?
- Hvilken effekt har prosjektet på praksis ved ditt kontor så langt?

Merverdi av ungdomsmedvirkning

- Hva har dere opplevd som positivt?
- Hva kunne vært gjort annerledes?
- Hvilke erfaringer fra brukerinvolveringa vil du ta med deg inn i framtidige utviklingsarbeid?

Overføring til drift

- Hensikten med prosjektet er å skaffe nye erfaringer for så å overføre disse til drift. Hva tenker dere er de største utfordringene knyttet til implementering og hvordan vil du ivareta dette?

Intervju med daglig prosjektledelse, våren 2023

Temaguide:

- Erfaringer i etterkant, hva har skjedd?
- Etter prosjektet – hva har dere oppnådd med brukermedvirkning?
- Erfaringer mht. praksiser som har fungert
- Hva ville dere gjort annerledes?
- Hvilke erfaringer kan overføres?

C. Sjekkliste for veiledere

SJEKKLISTE FOR VEILEDERE

FORBEREDELSE FØR FØRSTE MØTE

- Ta kontakt med bruker før første møte. Presenter deg. Sjekk med bruker hvor hen ønsker å møte deg.
- Si litt om formålet med samtalen. Hør med bruker om det er særskilte temaer hen ønsker å ta opp.
- Gi bruker mulighet til å ha med seg en støtteperson inn i samtalen om det er aktuelt for hen.
- Minn bruker på å ta med seg bank-ID til møtet.
- Send skriftlig invitasjon til møtet. Presenter tema/agenda for møtet.

GJENNOMFØRING FØRSTE MØTE

- Finn ut av hva som er viktigst her og nå.
- Bistå med veiledning til skjemaer og søknader ved behov.
- Gjennomgå hvilke rettigheter og plikter hen har.
- Vis aktivitetsplanen og hvordan den benyttes. Vær tydelig på at bruker er eier av denne.
- Informer om at møtet blir referatført og at bruker kan kommentere/endre.
- Få en bekreftelse på at bruker har forstått formålet og innholdet med samtalen.
- Gi telefonnummer til jobbtelefon.
- Bli enige om hvordan dialogen skal foregå; SMS, telefonsamtale, Modia.
- Avtal neste samtale; tidspunkt, tema, hvordan og hvor møtet skal foregå.

TILRETTELEGGE OG PLANLEGGE VIDERE SAMARBEID

- Finn ut av og bli enig med bruker om hvor tett oppfølging det er behov for. Hvor ofte dere skal møtes og om det skal være kontakt mellom møter.
- Lag en plan for veien videre sammen med bruker med fokus på individuelle behov og ønsker.
- Forklar hva aktivitetsplikt er og hvorfor det kan være nyttig.
- Få en bekreftelse på at dere er enige om hva samarbeidet skal føre til.

SIKRE AT TILTAK ER I TRÅD MED BRUKERS BEHOV

- Informer om ulike tiltak og at det er mulig å finne andre alternativer dersom tiltaket viser seg å ikke være riktig.
- Bruk tid på å finne et tiltak, utdanning eller arbeid som bruker ønsker. Fokus på stabilitet og varighet, ikke raskeste veg ut.
- Ved et aktuelt tiltak, bli med bruker på omvisning for å se om det er noe bruker fortsatt ønsker og om det står til forventningene.
- Bli enig med bruker om hvor tett oppfølgingen skal være og hvor ofte det skal være møter mellom bruker, veileder og tiltak.

SIKRE OVERGANG TIL UTDANNING/ARBEID/ANNET TILRETTELAGT TILTAK

- Forklar det praktiske rundt det å være arbeidstaker. Eks: skattekort, lønninger, egenmelding, legeerklæring, sykmelding osv.
- Hjelp bruker med å tilrettelegge for eventuell tilrettelegging i arbeid/utdanning/tiltak.
- Gi tilbud om videre kontakt.
- Finn ut av om bruker har behov for en gradert overgang fra tiltak til arbeid.
- Ved avslutning av tiltak; avslutningssamtale med bruker og tiltak.

D. Faktaark om Jobbhus Gjøvikregionen



Faktaark

- Beliggenhet:** Folkets hus, Hunndalen
Lett tilgjengelig med rutebuss Toten
- Lokaliteter:** Nyoppussede lokaler med skjermet kontoravdeling, møterom, datarom, undervisningsrom, aktivitetsrom med kjøkken og sofagrupper
- Målgruppe:** unge sosialhjelpsmottakere (16 – 30 år) med vedtak om aktivitetsplikt
Åpent for drop-in tre dager i uka – ingen begrensninger i målgruppe
- Tilbud:** Tett oppfølging av brukere med fokus på ordinært lønnet arbeid eller utdanning
Jobbsøkerkurs
Livsmestringskurs

Arbeidsmetodikk:

Kartlegging med påfølgende kontakt med arbeidsgivere med formål arbeidspraksis/ordinært arbeid
Samarbeid med arbeidsgivere om muligheter til ordinært lønnet arbeid.
Oppfølging etter oppstart i praksis/jobbe uten tidsbegrensning
Hvis ikke ordinært arbeid er mulig, finne egnet aktivitetstilbud eks på Isiflo/Lepro eller hos frivillige/ideelle organisasjoner.

Samarbeidspartnere:

Tett samarbeid med og oppfølging av arbeidsgivere når deltakere kommer ut i jobb.
Tett samarbeid med opplæringskontoret og karrieresenteret
Tett samarbeid med kommunehelsetjeneste og spesialisthelsetjeneste
Tett samarbeid med Isiflo og Lepro
Tett samarbeid med frivillige / ideelle lag og foreninger

Kapasitet:

Hvert årsverk kan følge opp 16 – 20 deltakere.

Interkommunalt samarbeid:

Hvert kontor avsetter en stillingsressurs. Denne jobber fra Jobbhuset med en porteføljestørrelse tilsvarende stillingsprosent. Kommunes stillingsressurs jobber med deltakere fra sin kommune.
Kommunen beholder arbeidsgiveransvaret for sin ressurs.
Fagansvaret for Jobbhuset ivaretas av Gjøvik.
Det etableres et samarbeid på ledernivå.

Driftsutgifter: Årlige driftsutgifter er ca kr. 340.000,-. Disse fordeles på det antall årsverk som totalt betjener Jobbhuset. Den enkelte kommune er ansvarlig for driftsutgifter tilsvarende stillingsprosent de har avsatt til Jobbhuset.

Denne rapporten bringer resultatene fra følgeforskningen av prosjektet «Best på aktivitets-plikt i Gjøvikregionen». Prosjektet handler om utprøving av en modell for brukermedvirkning, hvor formålet er å utvikle et godt tilbud til unge sosialhjelpsmottakere som er omfattet av aktivitetsplikten i Gjøvikregionen.

Det er funnet tre hovedtyper av effekter som er oppnådd med brukermedvirkning og sam-skaping i dette prosjektet. Den første kan knyttes til å skape kanaler som legger til rette for medvirkning fra sårbare brukergrupper. Etableringen av ressursgruppa i dette prosjektet kan forstås som en slik supplerende kanal, som har gitt brukere som ellers ikke blir hørt, en tilpas-set kanal for å fremme deres brukerstemmer inn mot tjenesteapparatet i NAV.

Den andre hovedtypen av positive effekter er knyttet til betydningen av brukernes stemme for utvikling av tjenestene. Her viser resultatene seg gjennom en ny modell for brukermed-virkning som gir anledning til å fokusere på spesifikke utfordringer og konkrete tjenesteområ-der, slik som aktivitetsplikten i dette prosjektet. Et viktig resultat er en ny forståelse av aktiviti-tetsplikten. Et annet resultat er knyttet til samarbeid på tvers av kommunegrensene som gjør det mulig å benytte aktivitetstilbud i andre kommuner enn den brukeren er bosatt i.

Den tredje hovedtypen av effekter er knyttet til den positive påvirkningen medvirkning og deltagelse har hatt for den enkelte brukeren. Ved å skape trygghet og mestring gjennom relasjonsbygging over tid, har en evnet å skape en likeverdig arena og et fellesskap. Bruker-medvirkerne opplever stolthet, økt selvtillit, mestringsfølelse, personlig trygghet og følelsen av å ha verdi.

Følgeforskningen av prosjektet kom i stand gjennom den strategiske samarbeidsavtalen mellom NAV og HINN. Avtalen ble inngått i 2017 og varer til 2026, og målet med avtalen er å bidra til innovasjon av tjenestene i NAV. HINN ble forespurt om å følge prosjektets utvikling og samle erfaringer underveis.

Det er Kommunesektorens organisasjon (KS) som har finansiert forskningen gjennom en avtale med Kompetansesenter for offentlig innovasjon (KOI) ved HINN.