

**Hvordan ivaretar veiledere på Nav  
brukermedvirkning i forbindelse med aktivitetsplikt  
for unge sosialhjelpsmottakere.**



---

Universitetet  
i Stavanger

**Det helsevitenskapelige fakultet  
Master i Helsevitenskap  
Masteroppgave (50 studiepoeng)**

**Student: Ingrid Bergesen**

**Veileder: Førsteamanuensis, Margareth Kristoffersen**

**24. Mai. 2019**

## **Forord**

Det har vært en spennende og kjekk prosess og skrive denne oppgaven, med både med oppturer og nedturer. Takk til min veileder Margareth Kristoffersen ved Universitetet i Stavanger, som gjennom god veiledning har hjulpet meg i mål. Etter 2 lærerike år på masterstudiet i Helsevitenskap, med fokus på brukermedvirkning, kan jeg nå ta med meg kunnskapen og ferdighetene som jeg har fått ut i feltet.

Jeg vil også takke Nav kontorene som deltok i denne studien. Jeg vil takke lederne på kontorene som var positive til min studie og som ga meg tilgang til forskningsfeltet. Videre vil jeg takke veilederne som stilte opp i intervjuene. De satt med masse god erfaring og kunnskap, som bidro til å berike denne studien.

I tillegg vil jeg takke venner, familie og medstudenter som gjennom denne prosessen har vært gode støttespillere for meg. Gjennom samtaler og diskusjoner har de bidratt med mye oppmuntring og god inspirasjon.

En ekstra takk til min samboer som tålmodig har støttet meg og holdt motivasjonen min oppe gjennom hele prosessen.

Ingrid Bergesen

Stavanger, mai 2019

## INNHALDSFORTEGNELSE

<b>1.0 Introduksjon</b>	<b>s. 6</b>
1.1. Bakgrunn for valg av tema	s. 6
1.1.1. Unge sosialhjelpsmottakere	s. 6-8
1.1.2. Nav-reformen og arbeidslinja	s. 9
1.1.3. Aktivitetsplikt	s. 10-12
1.1.4. Brukermedvirkning i Nav	s. 13-16
1.2. Studiens formål og forskningsspørsmål	s. 16
1.3. Masteroppgavens oppbygning	s. 17
<b>2.0 Teoretisk utgangspunkt</b>	<b>s. 18</b>
2.1. Brukermedvirkning	s. 18-19
2.2. Empowerment	s. 20-21
2.3 Begrensninger av brukermidvirkning	s. 21-22
<b>3.0 Metode og metodiske overveielser</b>	<b>s. 23</b>
3.1. Forskningsdesign	s. 23
3.2. Utvalg	s. 23-24
3.3. Innsamling av data	s. 25
3.4. Analyse	s. 26-27
3.5. Forskningsmessig kvalitet	s. 28-30
3.6. Forskningsetiske vurderinger	s. 31
<b>4.0 Resultater</b>	<b>s. 32</b>
4.1. Kartlegge brukerens situasjon	s. 32-34
4.2. Tilrettelegge oppfølging og aktivitet	s. 35-40
4.3. Informasjon	s. 41-45
4.4. Ansvarliggjøre brukeren	s. 45-49
<b>5.0 Diskusjon</b>	<b>s. 50</b>
5.1 Kartlegge brukerens situasjon	s. 50-52
5.2 Tilrettelegge oppfølging og aktivitet	s. 53-57
5.3 Informasjon	s. 58-60

5.4 Ansvarliggjøre brukeren	s. 60-62
5.5 Implikasjoner	s. 63
5.6 Videre forskning	s. 64
<b>6.0 Avslutning</b>	<b>s. 65</b>
<b>7.0 Referanser</b>	<b>s. 66-70</b>

## **Vedlegg**

Vedlegg 1: Informasjonsskriv til leder

Vedlegg 2: Informasjonsskriv til veileder

Vedlegg 3: Skjema for bakgrunnsinformasjon

Vedlegg 4: Samtykkeskjema

Vedlegg 5: Intervjuguide

Vedlegg 6: Godkjenning fra NSD

Vedlegg 7: Utdrag fra analyseprosessen

## Abstrakt

**Introduksjon:** Viktigheten av høy sysselsetting i samfunnet vårt er vektlagt. Dette kommer frem gjennom Nav-reformen og arbeidslinja. Unge sosialhjelpsmottakere fokuseres mye på, og det er viktig at disse kommer ut i arbeidslivet og blir selvstendige. Aktivitetsplikten for unge sosialhjelpsmottakere under 30 år er et bidrag til dette og den innebærer at veiledere på Nav skal stille vilkår om deltakelse i en arbeidsrettet aktivitet. Brukermedvirkning skal vektlegges i dette arbeidet.

**Mål og hensikt:** Målet med studien var å beskrive hvordan brukermedvirkning ivaretas i forbindelse med aktivitetsplikten. Hensikten var å øke kunnskapen om hvordan brukermedvirkningen blir ivaretatt av veiledere på Nav. Økt kunnskap om dette kan være med på å forbedre brukermedvirkningen i forbindelse med aktivitetsplikten fremover. Problemstillingen i oppgaven er: Hvordan ivaretar veiledere på Nav brukermedvirkning i forbindelse med aktivitetsplikt for unge sosialhjelpsmottakere.

**Metode:** Studien har en kvalitativ metode med en hermeneutisk tilnærming. Som datainnsamlingsmetode ble det benyttet intervju, og det var 7 veiledere som var ansatt på Nav fra 3 forskjellige kommuner som deltok. Dataen ble analysert ved å bruke innholdsanalyse.

**Resultat:** Resultatene i studien viste at veilederne ivaretok brukermedvirkningen ved å kartlegge brukerens situasjon, tilrettelegge oppfølging og aktivitet, informere og ansvarliggjøre brukeren.

**Konklusjon:** Studien konkluderer med at aktivitetsplikt ikke er en hindring for brukermedvirkning. Veilederne ved Nav kontorene legger til rette for at brukermedvirkningen skal bli ivaretatt i arbeidet med aktivitetsplikten. I enkelte tilfeller kan aktivitetsplikten til og med bidra til å ivareta brukermedvirkningen. Aktivitetsplikten har ført til at Nav kontorene har utarbeidet rutiner utover det lovverket krever av medvirkning og individuelle vurderinger, noe som har økt brukernes medvirkning og involvering i Nav.

## **1.0 Introduksjon**

I denne studien vil jeg undersøke hvordan veiledere på Nav ivaretar brukermedvirkningen i forbindelse med aktivitetsplikt for unge sosialhjelpsmottakere under 30 år. Aktivitetsplikten for unge sosialhjelpsmottakere ble iverksatt i 2017 og går ut på at veiledere skal stille vilkår om at unge sosialhjelpsmottakere skal delta i en arbeidsrettet aktivitet. Med ordet plikt kan det se ut som det ikke er mye handlingsrom for verken bruker eller veileder. Dersom brukeren ikke ønsker den aktiviteten som Nav tilbyr, må brukeren likevel oppfylle vilkårene om å være i aktivitet. Dette kan skape uenigheter mellom bruker og veileder og brukermedvirkningen kan være vanskelig å ivareta. Det er dette motsetningsfylte forholdet mellom plikter og rettigheter hos brukeren som jeg ønsker å forske videre på.

### **1.1. Bakgrunn for valg av tema**

I dette kapittelet vil jeg gjøre rede for bakgrunnen for valg av temaet. Jeg vil starte kapitlet med å se på arbeidsledigheten og gjøre rede for hvem de unge sosialhjelpsmottakerne er. Deretter skal jeg gjøre rede for Nav-reformen og arbeidslinja. Videre vil jeg se på aktivitetsplikten og brukermedvirkningen i Nav.

#### **1.1.1. Unge sosialhjelpsmottakere**

I Europa har arbeidsledigheten gradvis sunket fra 6.9 prosent i mai 2018 til 6.4 prosent i mars 2019 (Eurostat, 2019). I Norge har vi en høy sysselsetting med 2 800 000 personer i alder 15-74 år i arbeid, mens antall arbeidsledige i samme aldersgruppe er 108 000 personer (Statistisk sentralbyrå, 2019). Arbeidsledigheten hos unge mennesker mellom 15-29 år inkluderer de som ikke er i utdanning eller i arbeid. Statistikken viser at unge arbeidsledige har hatt en stabil nedgang fra 74 000 i 2015 til 66 000 i 2018 (Statistisk sentralbyrå, 2019).

Arbeidskraften er samfunnet vårt sin viktigste ressurs, og er grunnlaget for vår velferd. Arbeid gir mennesker muligheter til sosial inkludering og selvrealisering og et selvstendig økonomisk grunnlag. At vi har flere i arbeid, virker mot fattigdom og utjevner forskjeller i økonomi og sosialt. Deltakelse i arbeidslivet gir også medbestemmelse og spredning av makt. Den aktive

arbeidsmarkedspolitikken legger til rette for at flere skal komme i arbeid og hindrer at folk blir utstøtt fra arbeidslivet (Arbeidsdepartementet, 2013, s. 5).

Kunnskap om hvordan man kan redusere arbeidsledighet er viktig, da høy arbeidsledighet kan føre til både kortsiktige og langsiktige problemer på flere nivåer. Fra et samfunnsperspektiv står arbeidslinja høyt og samfunnets bærekraft er avhengig av en høy sysselsetting. Med tanke på at vi er en sjenerøs velferdsstat må vi ha nok mennesker i arbeid som skaper verdier, for å blant annet sikre utbetalinger av ytelser og trygder (Arbeidslivet, 2017). Dersom flere blir arbeidsledige og avhengige av velferdsytelser, kan dette bli en samfunnsmessig utfordring (Reichborn-Kjennerud, 2011, s. 107). Fra et individperspektiv har det vist at å være arbeidsledig over lengre tid kan få negative konsekvenser for den enkelte. Blant annet viser forskning at mennesker som er arbeidsledige over lengre tid har generelt dårligere fysisk og psykisk helse enn sysselsatte (Kinicki, McKee-Ryan, Song & Wanberg, 2005).

Unge sosialhjelpsmottakere er en mangfoldig gruppe med ulike utfordringer som hindrer deres deltakelse i utdanning eller på arbeidsmarkedet. I et arbeidsmarked som stadig krever mer faglært arbeidere kan det være vanskelig for unge uten utdanning å komme inn i arbeidsmarkedet (OCED, 2018, s. 36). I likhet med OCED (2018) er det flere som vektlegger viktigheten av å fullføre videregående skole. Forskning viser at sannsynligheten for å motta sosialhjelp reduseres fra 25% til 10% dersom man fullfører videregående skole (Lorentzen og Nielsen, 2008, s. 34). Flere av de som mottar sosialhjelp har ikke fullført videregående skole, noe som øker sannsynligheten for at man går arbeidsledig (Stjernø & Øverbye, 2012, s. 137).

I tillegg til mangel på utdanning finnes det andre forklaringsmåter for unges sosialhjelpsmottak. Noen mener at det er individuelle årsaker som personlighet og holdninger hos den unge som er forklaringen, ettersom vi i Norge har lik tilgang på utdanning. Holdningen til de unge kan hemme deres muligheter, og dersom de havner utenfor skole kan rutiner være utfordrende. Dette kan øke sannsynligheten for at de blir passive mottakere av sosialhjelp (Andreassen & Fossetøl, 2011, s. 114).

Sosial arv kan også være en forklaringsmåte for unges sosialhjelpmottak. Forskning viser at unge som kommer fra familier som har mottatt sosialhjelp over lengre tid, har 25% sannsynlighet for selv å motta sosialhjelp (Lorentzen og Nielsen, 2008, s. 34). I andre undersøkelser viser resultatene at 85% av sosialhjelpsmottaket til unge skyldes arv og oppvekstmiljøet (Reichborn-Kjennerud, Torvik, Ystrøm & Ørstavik, 2016, s. 5). Statistikker viser at Norge er et av de få landene hvor unge kvinner har mindre sannsynlighet enn unge menn til å falle utenfor utdanning og arbeidslivet (OCED, 2018, s. 38). Etnisitet kan også være en faktor ved at unge mennesker som er født utenfor Norge har 50% større sannsynlighet enn etnisk norske for å havne utenfor utdanning og arbeidslivet (OCED, 2018, s. 40). Helseproblemer er også en utfordring som trekkes frem. Unge utenfor arbeid og utdanning har seks ganger større sannsynlighet for å føle seg deprimert og ni ganger større sannsynlighet for å rapportere dårlig helse (OCED, 2018, s. 9).

Vi ser med dette at unge sosialhjelpsmottakere ofte kommer fra familier med sosialhjelpshistorikk, de har ofte ikke fullført videregående og har lite arbeidserfaring. Det er likevel viktig å understreke at grunnene til at unge mottar sosialhjelp varierer, og det finnes ingen fasit. Det unge sosialhjelpsmottakere har til felles, uavhengig av situasjonen sin, er at de ikke har opparbeidet seg rettigheter i folketrygden og ikke har andre midler til å sørge for et forsvarlig livsopphold (Sosialtjenesteloven, 2009, §18). Dette er nemlig vilkåret for at man skal ha rett på økonomisk sosialhjelp. Retten til livsopphold forvaltes gjennom sosialtjenesteloven §18 og sier *“De som ikke kan sørge for sitt livsopphold gjennom arbeid eller ved å gjøre gjeldende økonomiske rettigheter, har krav på økonomisk stønad. Stønnen bør ta sikte på å gjøre vedkommende selvhjulpen”*. (Sosialtjenesteloven, 2009, §18). Dette er den lovbestemmelsen der arbeidslinjens forrang er mest tydeliggjort (Kjønstad & Syse, 2014, s. 433).

Ifølge siste oppdaterte tall fra statistisk sentralbyrå var det 49 581 personer i alder 18 til 29 som mottok sosialhjelp i 2017 (statistisk sentralbyrå, 2018). Unge sosialhjelpsmottakere er en sårbar gruppe som fokuseres mye på da de kan havne i en negativ spiral som gjør det vanskeligere for dem å komme seg ut igjen. På grunn av dette vil regjeringen øke fokuset på unge sosialhjelpsmottakere, å hindre at de faller utenfor arbeidslivet (Regjeringen, 2017a).



### 1.1.2. Nav-reformen og arbeidslinja

I 2006 bestemte Stortinget for at velferdsforvaltningen skulle få en ny organisering og kalles for Ny arbeids og velferdsforvaltning (Nav). Denne reformen kalles Nav-reformen (Regjeringen, 2017b). Omorganiseringen handlet om at det som tidligere var trygdekontoret, arbeidskontoret og sosialkontoret skulle slås sammen og hensikten var at det skulle være en felles dør for brukerne (Andreassen, 2010, s. 18). Tidligere kunne brukerne risikere å bli kasteballer i systemet fordi den ene etaten mente at det ikke var de som hadde ansvaret (Andreassen, 2010, s. 19). Med omorganiseringen har de ansatte i Nav kunnskap om hvordan forvaltningen er organisert, hvordan den fungerer og styres, noe som gjør det lettere å gi helhetlige og koordinerte tjenester til brukerne (Andreassen, 2010, s. 21).

NAV-reformen har tre politisk gitte mål som handler om arbeidsretting, brukerretting og effektivitet (Jenssen, 2012, s. 44):

- flere i arbeid og aktivitet, færre på stønad
- enklere for brukere og tilpasset brukernes behov
- en helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning

Vi kan se at det første målet i reformen handler om at det skal være flere i arbeid og færre på stønad. Dette kalles for *arbeidslinja* og er sentral i arbeids- og velferdspolitikken. Arbeidslinja representerer et forsøk på å få flere i arbeid og færre på trygd, og består av en rekke virkemidler for å styrke arbeidsmotivasjonen (Stjernø & Øverbye, 2012, s. 18). Gjennomføring av arbeidslinja er lagt til Nav (Kane & Köhler-Olsen, 2015, s. 270).

Målet til Nav, gjennom Nav-reformen og iverksetting av arbeidslinja, er å få mennesker ut i jobb og redusere arbeidsledigheten i Norge. Dette kan være utfordrende når det kommer til de unge sosialhjelpsmottakerne som har havnet utenfor både utdanningssystemet og arbeidslivet (Andreassen & Fossetøl, 2011, s. 107). I de senere årene er det iverksatt flere sentrale reformer og tiltak for å støtte opp om arbeidslinja og målet om arbeid for alle. Det fremste virkemiddelet i arbeidslinja har vært økt bruk av aktive vilkår, for å få noe må man gjøre noe (Stjernø & Øverbye, 2012, s. 19). For unge sosialhjelpsmottakere er et av disse tiltakene aktivitetsplikt.

### 1.1.3. Aktivitetsplikt

Stortinget vedtok å innføre plikt om aktivitet for unge sosialhjelpsmottakere fra 1 januar 2017 og det ble da innført en ny lov i sosialtjenesteloven (Regjeringen, 2017a). Dette er §20a *Bruk av vilkår for personer under 30 år* og loven sier ”*Det skal stilles vilkår om aktivitet for tildeling av økonomisk stønad til personer under 30 år, med mindre tungtveiende grunner taler mot det*” (Sosialtjenesteloven, 2009, §20a).

Før lovendringen kom hadde veiledere hjemmel til å stille vilkår i sosialtjenesteloven §20 *Bruk av vilkår*. Denne loven omhandler generelle vilkår som blant annet at bruker må levere husleiekontrakt før utbetaling av husleie, dokumentere inntekter og utgifter eller at bruker må sende meldekort (Kjønstad & Syse, 2014, 452). Med denne loven kunne veilederne stille vilkår om aktivitet dersom de vurderte at dette var hensiktsmessig. Med den nye lovendringen er ordlyden annerledes og det står at det skal stilles vilkår om aktivitet, med mindre tungtveiende grunner taler mot det. Det er ikke lenger opp til den enkelte veileder, men det har blitt en regel at alle som er mellom 18-29 år skal ha en aktivitet (Dahl & Lima, 2018, s. 20).

Formålet med en lovfestet aktivitetsplikt for unge stønadsmottakere er å styrke den enkeltes muligheter for å komme i arbeid og bli selvforsørget. Dette kan bidra til å hjelpe unge ut av en passiv tilværelse. Det må foretas en individuell vurdering av hvilke aktiviteter som er hensiktsmessig for den enkelte og som styrker personens muligheter for å få arbeid (Arbeids- og sosialdepartementet, 2016, s. 7). Hva aktivitetsplikten skal inneholde, hvilken aktivitet, hyppighet og varighet, bestemmes av hver enkelt kommune (Dahl & Lima, 2016, s. 116). Departementet sier at å delta i en arbeidsrettet aktivitet er et godt virkemiddel for unge for å komme seg ut i arbeid. Ved å ha en plikt om at unge skal være i en aktivitet, kan man hindre at unge mottar sosialhjelp over lengre tid. Samtidig kan plikten fremme arbeidslinja, istedenfor at noen unge ikke deltar i noen aktivitet (Kane & Köhler-Olsen, 2015, 268).

Forskning viser at vilkår om aktivitet har god effekt ovenfor unge sosialhjelpsmottakere. På bakgrunn av dette kom regjeringen frem til at det var hensiktsmessig å innføre aktivitetsplikt for unge sosialhjelpsmottakere under 30 år (Arbeids- og sosialdepartementet, 2016, s. 6). Dahl & Lima (2016) har gjennomført en undersøkelse hvor de studerte innføringen av vilkår om

aktivitet i fire utvalgte kommuner i perioden 2012-2014. Dataen i studien ble hentet fra de ulike kommunene gjennom spørsmål sendt på epost. Studien ble gjennomført før iverksetting av aktivitetsplikten, og hovedmålet var å se hvordan vilkår om aktivitet praktiseres. Resultatene i studien viste at å stille vilkår om aktivitet medførte en betydelig reduksjon i antall mottakere av sosialhjelp. I to kommuner var andelen unge sosialhjelpsmottakere redusert med hele 30 prosent. I de to andre kommunene fant de ingen effekt, noe de konkluderte med ble påvirket av hvordan vilkårene ble praktisert (Dahl & Lima, 2016, 115). Innledningsvis gjorde de rede for tidligere forskning, som viste at strengere bruk av aktivitetsplikt i perioden 1994 til 2004 reduserte antall unge sosialhjelpsmottakere, og flere fullførte videregående skole (Hernæs, 2016, sitert i Dahl & Lima, 2016, s. 116). Dette ble også studert i Sverige, hvor en innføring av aktivitetsplikt førte til en reduksjon av sosialhjelpsmottakere og økt arbeidsdeltakelse (Dahlberg, 2009, sitert i Dahl & Lima, 2016, s. 116).

Videre gjorde de rede ulike grunner til at aktivitetsplikten kunne føre til færre sosialhjelpsmottakere. Aktivitetsplikten kunne stille krav om at unge skal delta i tiltak, hvor de fikk kompetanse som økte overgangen til arbeid og plikt om oppmøte kunne også gi unge mer struktur i hverdagen. Aktivitetsplikten kunne også avdekke hvem som har et reelt behov for økonomisk støtte ved at de som hadde andre alternativer ville heller nyttiggjøre disse, som for eksempel å fullføre videregående skole (Dahl & Lima, 2016, s. 117).

Dahl & Lima (2018) gjennomførte også en surveyundersøkelse etter aktivitetsplikten ble innført. Her undersøke de Nav kontorenes erfaring med aktivitetsplikt for unge sosialhjelpsmottakere. De innhentet 1 svar per kontor. Resultatene viste at Nav kontorene stilte seg positive til aktivitetsplikten og lovendringen som kom i 2017. I undersøkelsen var 70-78% av de ansatte helt eller delvis enig i at brukerne kom seg ut av en passiv tilværelse på grunn av aktivitetsplikten. I tillegg viste resultatene at man raskere kunne avklare brukeren og avklare om tiltakene ga brukerne verdifull kompetanse (Dahl & Lima, 2018, 19). En felles utfordring som ble trukket frem ved flere Nav kontorer var at det manglet gode kommunale tiltak, som hadde resultert i at noen av Nav kontorene ikke hadde startet med aktivitetsplikt for unge sosialhjelpsmottakere, da de ikke hadde mottatt ekstra midler eller ressurser for å iverksette dette (Dahl & Lima, 2018, 31).

Annen forskning så på om det faktisk er nødvendig med en aktivitetsplikt. Kane og Köhler-Olsen (2015) gjennomførte en undersøkelse hvor de stilte seg spørsmålet om det er aktivitetsplikt eller aktivitetstilbudene som fremmer overgang fra sosialhjelp til arbeid. Datainnsamlingen i deres var intervjuer av tolv saksbehandlere ved tolv tilfeldig utvalgte Nav kontor. Selv om lov om aktivitetsplikt ikke trådte i kraft før 2017, var det likevel et tema allerede i 2015. Kane og Köhler-Olsen mente at aktivitetsplikten kunne virke stigmatiserende for de som ikke klarte å gjennomføre aktivitetene. Den politiske prosessen i forkant av lovendringen bidro til stigma gjennom blant annet avisoppslag om "navere" som "må komme seg opp om morran" og "sparte millioner på å få de unge opp om morran" (Kane og Köhler-Olsen, 2015, 289).

Resultatene i studien viste at saksbehandlerne hadde god erfaring med bruk av arbeidsrettede aktiviteter. Saksbehandlerne vektla at hver avgjørelse om deltakelse i aktivitet måtte bygge på forsvarlig individuell kartlegging og vurdering. Saksbehandlerne la aktivitetene frem til brukerne som et tilbud NAV kunne tilby, fremfor en plikt bruker måtte gjennomføre (Kane og Köhler-Olsen, 2015, 285). Resultatene viste at overgang fra sosialhjelp til arbeid ble fremmet av tilstrekkelige og hensiktsmessige aktivitetstilbud, forsvarlig utredning og oppfølging tilpasset brukeren. Konklusjonen deres var at sosialhjelpsmottakere hovedsakelig samtykket til arbeidsrettede aktiviteter som de ble tilbudt. De mente derfor at en universell plikt som skulle gjelde for alle under 30 år kun var hensiktsmessig ovenfor et forholdsmessig lite antall personer. De foreslo at istedenfor aktivitetsplikt kunne loven endres til at det skal særlig vurderes om det skal settes som vilkår at mottakeren tar imot tilbud om aktivitet i stønadsperioden (Kane & Köhler-Olsen, 2015, 275).

En utfordring som flere saksbehandlere trakk frem i studien, handlet om å ha tilstrekkelig med aktivitetstilbud i forhold til den enkelte persons behov. Flere kontorer hadde ulike lavterskeltilbud som brukerne kunne delta på, men flere saksbehandlere ønsket seg en "bank" som kunne inneholde alle tilbudene som de hadde tilgjengelig. En større variasjonsbredde av aktiviteter kunne bidra til at vilkåret om aktivitet passet den enkeltes behov, som kunne styrke den enkeltes motivasjon og mulighet for arbeid. Det ble nevnt at en slik variasjonsbredde ville kreve mer ressurser (Kane og Köhler-Olsen, 2015, 276).

#### 1.1.4. Brukermedvirkning i Nav

Begrepet "bruker" kan beskrives som en person som benytter et offentlig tjenestetilbud (Jenssen, 2012, s. 45). Med brukere av Navs tjenester mener man personer som får tjenester eller ytelser fra arbeids- og velferdsforvaltningen (Andreassen, 2010, s. 26). Brukere har rett til å medvirke mens de ansatte på NAV har plikt til å la brukerne medvirke. Brukermedvirkning innebærer at brukeren betraktes som en likeverdig part i diskusjoner og beslutninger som angår brukerens problem (Helsedirektoratet, 2017). I Nav er brukermedvirkning omtalt som den innflytelse bruker har i forhold til beslutningsprosesser og utforming av tjenestetilbudet vedkommende selv er berørt (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2012).

Brukermedvirkning som begrep kom inn i forvaltningens språkbruk på 1960 og 1970- tallet (Jenssen, 2012, s. 42). Brukermedvirkning i helse- og sosialtjenestene kan sies å handle om en relasjon mellom tjenestemottakere og tjenesteutøvere, der den som mottar tjenester involveres, deltar aktivt og har innflytelse på beslutninger som angår egen helse og velferd (Hanssen, 2015, s. 154).

Brukermedvirkning har lenge vært et politisk mål i helse- og velferdspolitikken. Likevel er det først de siste årene, med blant annet Nav-reformen, at brukermedvirkning er blitt utbredt (Andreassen, 2010, s. 20). Jeg har tidligere sett på de tre politiske målene som NAV-reformen har. Mål nummer to i reformen handler om at Nav skal bli enklere og mer tilpasset for bruker, noe som øker brukermedvirkningen i Nav (Jenssen, 2012, s. 44). Å gjennomføre brukermedvirkning i arbeidet med brukere krever kunnskap og erfaring, og det er derfor viktig at brukermedvirkning settes fokus på.

Den kommunale sosialtjenesten er preget av lovverk og politiske føringer. I lovverket er føringene og forventningene til praktiseringen av brukermedvirkning tydelige (Jenssen, 2012, s. 43). Kommunen skal imøtekomme kravet om brukermedvirkning etter Lov om pasient- og brukerrettigheter (Pasient- og brukerrettighetsloven, 1999, §3-1). I første ledd står det at bruker har rett til å medvirke ved gjennomføring av helse- og omsorgstjenester. (Kjønstad & Kyse, 2014, s. 192). Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (2009) gir føringer utover forvaltningslovens generelle bestemmelser.

I §42 står det at man har plikt til å rådføre seg med tjenestemottaker og at *tjenestetilbudet skal så langt som mulig utformes i samarbeid med tjenestemottaker. Det skal legges stor vekt på hva vedkommende mener* (Sosialtjenesteloven, 2009, §42).

Anne Grethe Jenssen (2009) skrev en avhandling som handlet om brukermedvirkning i sosialtjenesten. Studien bygde på data som var samlet inn gjennom et samarbeidsprosjekt mellom Universitetet i Stavanger og en kommunal sosialtjeneste. Datainnsamlingen besto av intervjuer, dokumenter, feltnotater og prosjektrapporter. Studien tok sted i 2009, altså før aktivitetsplikten for unge sosialhjelpsmottakere ble iverksatt. Det er likevel interessant og se på resultatene om hva som fremmet og hemmet brukermedvirkning i sosialtjenesten. Resultatene viste at det som fremmet brukermedvirkning var brukers nærvær, informasjon til brukerne og sosialarbeideres motivasjon for å fremme medvirkning. Det som hemmet brukermedvirkning var saksbehandling uten brukers nærvær, når sosialarbeideren så på seg selv som ekspert og sosialarbeidernes mangel på tid og vansker med å prioritere (Jenssen, 2009). Sosialarbeiderne hevdet at brukerne ikke kunne få avgjørelsesmyndighet, da de trodde at brukerens avgjørelser ville overskride rammer og retningslinjer som Nav er underlagt (Jenssen, 2009 s. 207). Det ble også trukket frem at sosialtjenesten var pålagt en del oppgaver og underlagt en del føringer og rammer som ikke nødvendigvis lot seg kombinere med brukermedvirkning (Jenssen, 2009, s. 228).

Hanssen (2015) har gjennomført en studie som blant annet undersøkte brukermedvirkning i sosialtjenesten. Studien ble gjennomført i tidsrommet 2007 til 2009, og var et delprosjekt i Høgskole og universitetssosialkontorprosjektet i Stavanger. Studien hadde en kvalitativ tilnærming og en deltakerbasert forskningsdesign (Hanssen, 2015, s. 153). Bakgrunnen for studien var et ønske om å få mer kunnskap om brukerens mulighet for medvirkning i og innflytelse på sosialtjenestens beslutninger i egen sak. Vilkår for sosial stønad ble valgt som et konkret saksområde og studere (Hanssen, s. 152, 2015). Studien ble gjennomført før aktivitetsplikten for unge sosialhjelpsmottakere kom, som betyr at studien undersøkte bruken av generelle vilkår hjemlet i §20 og ikke nødvendigvis vilkår knyttet til arbeidsrettet aktivitet som man i dag finner i §20a. Jeg har likevel valg å ta denne undersøkelsen med da resultatene er relevante for min studie.

Resultatene viste at saksbehandlerne hadde liten mulighet til å bli godt nok kjent med den enkelte bruker og til å diskutere spørsmål vedrørende vilkår med brukerne. Saksbehandlerne ga likevel uttrykk for at de la vekt på å involvere brukerne, spesielt med hensyn til å gi informasjon, men også i form av bevisstgjøring og forberedelse når det gjaldt sanksjoner dersom vilkår ikke ble fulgt opp. Saksbehandlerne sa at det kunne bli uenighet mellom dem og bruker, men dette syntes å bli løst enten ved at saksbehandler valgte å bruke standardoppsett for vilkår og derved unngå diskusjon, eller ved å bruke et "vi prøver det du sier så ser vi hvordan det går" argument. I undersøkelsen viste ingen av saksbehandlerne eksempler på dialog som del av en aktiv involvering av brukeren, og det kunne virke tilfeldig om brukeren ble involvert eller ikke (Hanssen, 2015, s. 168).

Denne undersøkelsen var annerledes enn de andre, da dette var den eneste undersøkelsen jeg fant som intervjuet brukerne også. Resultatene viste at ingen av brukerne hadde forventninger om å bli involvert i utforming av vilkår. Brukerne oppfattet at dette var noe som saksbehandler bestemte og som de måtte godta for å få penger. Brukerne som hadde mottatt sosialhjelp over lengre tid fortalte at prosessen for å få penger var å levere skriftlig søknad som de fikk skriftlig svar på. Det var ikke alltid brukerne hadde møte med saksbehandleren. Brukerne mente at vilkår oftest gjaldt dokumentasjon av inntekter og utgifter. En bruker fortalte at han hadde fått bestemme om husleien skulle gå direkte til utleier eller om pengene skulle overføres til hans egen konto (Hanssen, 2015, s. 169).

Med ett unntak var det ingen av de unge sosialhjelpsmottakerne som hadde noen klar oppfatning av at det var knyttet vilkår til sosialhjelpen utover det å melde fra om endring i økonomisk situasjon og dokumentasjon av økonomien sin. Dette ble ikke oppfattet av brukerne som vilkår, men som noe de måtte gjøre for å få penger. På spørsmål om de hadde fått informasjon om vilkår, svarte de fleste brukerne at de verken kunne huske at det hadde vært snakk om det, eller om det sto noe om det i vedtaket. Flere fortalte også at de ikke hadde lest vedtaket. En av brukerne fortalte at han hadde fått beskjed om at han måtte søke på jobber, men det var ikke noe vilkår. En annen fortalte at han måtte fylle ut meldeskjema, men hadde ikke fått noen informasjon om at dette var et vilkår som var knyttet til stønaden (Hanssen, 2015, s. 170).

Studien konkluderte med at brukerne i liten grad hadde innflytelse på utforming av vilkår i egen sak. Når saksbehandlerne snakket om medvirkning var det informasjon som ble vektlagt. Brukerne på sin side syntes ikke å ha oppfattet denne informasjonen (Hanssen, 2015, s. 178). Hanssen gjør rede for begrepet brukermedvirkning og sier innledningsvis i sin studie at grad av innflytelse og medvirkning vil kunne variere, fra informasjon som det laveste nivå for involvering til brukerstyring som det høyeste nivået for involvering. Det ble argumentert om at informasjon ikke var en del av begrepet brukermedvirkning, men heller en forutsetning for at brukeren skal kunne medvirke (Hanssen, 2015, s. 155).

Gjennomgangen av disse to studiene viser variasjon i resultatene. Hanssen fant i sin studie at brukerne i liten grad hadde innflytelse på utforming av vilkår i egen sak (Hanssen, 2015, s. 178). Jenssen sine resultater viste at brukermedvirkning var mulig, men at en rekke forutsetninger måtte være tilstede. Blant annet ble brukerens nærvær og dialog med brukerne over tid trukket frem som avgjørende (Jenssen, 2009, s. 255) og mangel på tid ble trukket frem som det største hinderet for brukermedvirkning (Jenssen, 2009, s. 200).

## **1.2. Studiens formål og forskningsspørsmål**

Formålet med denne studien er å beskrive hvordan brukermedvirkningen ivaretas i forbindelse med aktivitet som plikt for unge sosialhjelpsmottakere. Det antas at brukermedvirkning kan være vanskelig å ivareta når det er snakk om plikter og vilkår ovenfor brukeren.

Hensikten med studien er økt kunnskap om hvordan brukermedvirkning ivaretas av veiledere på Nav, noe som kan være med på å forbedre brukermedvirkning i forbindelse med aktivitetsplikten fremover. Økt kunnskap om dette er viktig fordi veiledere arbeider direkte med brukerne og kan derigjennom bidra til å redusere arbeidsledighet hos unge sosialhjelpsmottakere.

Problemstillingen som jeg vil undersøke er: Hvordan ivaretar veiledere på Nav brukermedvirkning i forbindelse med aktivitetsplikt for unge sosialhjelpsmottakere.



### **1.3. Masteroppgavens oppbygning**

Jeg har nå gjennomgått kapittel 1 i oppgaven, som handler om bakgrunnen for valg av tema. Med dette har jeg vist hvorfor høy sysselsetting i samfunnet er viktig og at unge sosialhjelpsmottakere fokuseres mye på. I arbeidsrettet oppfølging av unge sosialhjelpsmottakere skal veiledere på Nav ivareta både brukermedvirkningen og aktivitetsplikten.

Kapittel 2 i denne oppgaven handler om studiens teoretiske utgangspunkt. Her vil jeg gjøre rede for begrepene brukermedvirkning og empowerment. Videre i kapittel 3 skal jeg gjøre rede for studiens metode ved å blant annet gjennomgå forskningsdesign, utvalg, datainnsamlingsmetode, analyse og metodiske overveielser. I kapittel 4 er blir studiens resultater presentert. Resultatene presenteres gjennom tema som er bygget opp av kategorier, og består av analytisk tekst og sitater fra deltakerne. I kapittel 5 diskuteres studiens resultater og sammenlignes med tidligere forskning og teori. Kapittel 6 er studiens avslutning og konklusjon.

## **2.0 Teoretisk utgangspunkt**

I dette kapitlet skal jeg gjøre rede for studiens teoretiske utgangspunkt. Begrepene jeg skal definere og gjøre rede for er brukervedvirkning og empowerment. Avslutningsvis i kapitlet vil jeg trekke frem noen begrensninger av brukervedvirkningen.

### **2.1. Brukervedvirkning**

I offentlige dokumenter er brukervedvirkning definert som at de som berøres av en beslutning eller er brukere av tjenester, får innflytelse på beslutningsprosesser og utforming av tjenestetilbudet (Jensen, 2012, s. 50). Et grunnleggende prinsipp i helse- og omsorgstjenester er at brukere har rett til å medvirke. På bakgrunn av informasjon og veiledning fra tjenesteyter, kan brukeren selv vurdere konsekvensene av ulike tiltak. Det skal legges stor vekt på hva brukeren mener og involvering er svært viktig (Helse- og omsorgsdepartementet, 2016a, s. 28). Brukervedvirkning er en metode eller en prosess hvor det hentes inn synspunkter fra de som berøres av tiltakene. Brukervedvirkning bygger på etiske prinsipper om enkeltindividets frihet, autonomi og retten til å ta beslutninger som angår ens eget liv og helse (NOU 2018:16, 2018, s. 119).

I faglitteraturen kan brukervedvirkning beskrives som en åpen og systematisk prosess der veileder på NAV og brukers argumenter og synspunkter leder frem til en faglig ansvarlig og begrunnet beslutning (Hansen, Humerfelt, Norheim, Kjellebold & Sommerseth, 2015, s. 31). Det betyr at bruker skal få være med i avgjørelser og beslutninger, brukers stemme skal bli hørt og brukers meninger skal vektlegges. Det betyr ikke at veilederen sitt ansvar forsvinner, men at man må ta brukeren på alvor. På denne måten kan man få kunnskap om brukeren og brukers situasjon som kan gi bedre og mer individuelt tilpasset hjelp. Brukervedvirkning kan også føre til at kvaliteten på tjenestene som veileder gir blir bedre.

Offentlige utredninger sier at brukervedvirkning bør skje på både individnivå og systemnivå (Helse- og omsorgsdepartementet, 2016b, s. 46). Brukervedvirkning på individnivå reguleres av Lov om pasient- og brukerrettigheter, og gjelder både for komme og spesialisthelsetjenesten (Bakke, 2009). På individnivå handler brukervedvirkning om den enkeltes muligheter og rettigheter til å påvirke sitt individuelle tilbud (Andreassen, 2010, s. 27).

Dette skjer når brukeren selv får anledning til å delta i utformingen av tjenestene. Her får veilederen kunnskap om brukerens helse, ønsker og erfaringer som er viktig når man skal ivareta den enkeltes behov (NOU 2018:16, 2018, s. 119). Brukermedvirkning på systemnivå i kommunen reguleres i Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester §3-10 (Bakke, 2009). På systemnivå handler brukermedvirkning om at brukere av offentlige tjenester involveres i diskusjoner om hvordan tjenestenes virksomhet, ordninger og organisering bør utformes slik at den møter brukernes behov. (Andreassen, 2010, s. 27). Dette kan skje gjennom at kommunene har eget brukerråd for helse- og omsorgstjenester for å sikre innhenting av brukernes erfaringer. Andre måter å sikre brukermedvirkning på systemnivå er blant annet brukerundersøkelser eller brukerutvalg (NOU 2018:16, 2018, s. 119).

Graden av brukermedvirkning kan variere. Hansen (2007) forklarer dette ved å bruke en skala hvor graden går fra lite medvirkning til mye medvirkning. Nivåene i skalaen kalles brukerperspektiv, brukerdeltakelse, brukerinnsflytelse og brukerstyring (Hansen, 2007, s. 104). Brukerperspektiv handler om at tjenesteutøveren definerer behovene til brukeren og vurderer hvordan disse behovene skal ivaretas. Det er ikke brukeren som bestemmer, men tjenesteutøveren definerer behovene som brukeren har (Hansen, 2007, s. 105). Brukerdeltakelse handler om de situasjonene der brukeren får være med i diskusjoner og beslutningsprosesser, men det er tjenesteutøveren som tar beslutningene. Dette kan være for eksempel når brukeren kan uttale seg i forbindelse med ytelser som brukeren kan ha rett på, men det er tjenesteutøveren som avgjør om vilkårene er oppfylt (Hansen, 2007, s. 105). Brukerinnsflytelse er at brukeren både deltar og har innflytelse på avgjørelser. På denne måten har brukeren myndighet til å ta avgjørelser på egenhånd (Hansen, 2007, s. 105). Brukerstyring betyr det at det er tilnærmet ingen rammer og brukeren tar alle beslutningene selv. Det er brukeren som har styringen (Hansen, 2007, s. 106).

## 2.2. Empowerment

Empowerment er et mye brukt begrep, men som også har varierende definisjoner og anvendelser. På en enkel måte kan man si at empowerment referer til prosessen hvor man skal få større kontroll over ens liv og omstendigheter (Thompson, 2000, s. 120). På norsk brukes ofte begrepet myndiggjøring, men det engelske ordet empowerment er mer omfattende med en tre-delt betydning. I offentlige dokumenter forklares empowerment som: å gi makt eller autoritet til, å gjøre i stand til og å tillate (NOU 1998:18, 1998, s. 10).

Empowerment fikk fotfeste i helsetjenesten på 1960-70 tallet. Det ble da definert som oppnåelse av en flerdimensjonal deltakende kompetanse, et konsept som involverte maktfordeling (Friend & Sieloff, 2018, s. 356). I dag brukes begrepet empowerment i helsetjenesten som en individuell prosess med selvbevissthet og aktualisering (Friend & Sieloff, 2018, s. 358).

Empowerment handler om å styrke den enkelte (Askheim, 2012, s. 12). Gjennom å bygge opp individuell styrke og selvtillit blir den enkelte i stand til å realisere sine ressurser. Dette fører til at den enkelte tilegner seg mer makt eller kontroll over sitt eget liv, noe Adams omtaler som "self-empowerment" (Askheim, 2012, s. 36). For å hjelpe noen til å nå målene sine og oppnå en endring, må den enkelte selv være motivert for dette. Ved å ta utgangspunkt i den enkeltes situasjon og erfaringer er det mulig å finne frem til det som kan skape indre motivasjon for endring (Helgesen, 2011, s. 383).

I sosialt arbeid skal veilederne ta hensyn til eventuell stigmatisering eller undertrykkelse som brukerne kan oppleve. Her innebærer empowerment at man skal hjelpe brukerne med å ruste seg mot utfordringene og ulempene som situasjonen deres kan medføre (Thompson, 2000, s. 120). Solomon (sitert i Thompson, 2000, s. 121) definerer empowerment som en prosess hvor personer som tilhører en stigmatisert sosial kategori, kan bistås til å utvikle og øke ferdighetene sine. Thompson definerer begrepet videre og sier at empowerment handler om å hjelpe mennesker med å få større kontroll over livene sine og hjelpe de med å takle problemer og utfordringer de kan møte. Dette gjelder spesielt om de utfordringene som handler om å motvirke eller overvinne diskriminering og undertrykkelse (Thompson, 2000, s. 121).

Empowerment handler ofte om å hjelpe andre mennesker med å fjerne barrierer som står i veien deres og som hindrer fremgang. I sosialt arbeid kan slike barrierer undergraves ved at veilederne hjelper brukerne til å hjelpe seg selv, så såkalte hjelp-til-selvhjelp prinsippet (Thompson, 2000, s. 122).

Videre handler begrepet empowerment om maktoverføring, som vil si at den som mottar tjenester skal tilføres makt og myndighet over egen situasjon (Hanssen, Helgesen & Vabo, 2012, s. 341). Dette innebærer at tjenesteutøver skal legge til rette for situasjoner som skaper muligheter for kommunikasjon og selvbestemmelse, og muligheter for at brukeren kan realisere sine egne valg. Her må tjenesteutøveren være en ressurs, istedenfor en ekspert, på brukerens premisser (Hanssen, Helgesen & Vabo, 2012, s. 341).

### **2.3. Begrensninger av brukermedvirkning**

Det kan i noen tilfeller være utfordrende å ivareta brukermedvirkning. Eksempler på dette er brukermedvirkning i arbeid med rusmisbrukere eller i situasjoner der brukeren ikke ønsker å medvirke. Brukermedvirkning bygger på et humanistisk syn hvor mennesket sees på som fornuftig og godt. Grunntanken handler om at alle kan og vil sitt eget beste dersom forholdene blir tilrettelagt for dette (Askheim, 2012, s. 154). Men er det alltid slik at hvis vi legger forholdene til rette så tar brukeren den riktige avgjørelsen?

De som jobber i helse- og omsorgstjenesten, vet at ikke alle brukerne alltid kjenner sitt eget beste og de tar gjerne ikke de beste avgjørelsene selv om tjenesteutøver legger til rette for det. Noen ganger må tjenesteutøver ta beslutninger for brukeren fordi tjenesteutøver, på grunn av sin kunnskap og kompetanse, tenker at dette er best. Eksempler på slike situasjoner hvor det kan være vanskelig å ivareta brukermedvirkningen er dersom brukeren er kaotisk og aktivt ruser seg (Fischer & Neale, 2009, s. 163).

Det kan også være vanskelig å ivareta brukermedvirkningen dersom brukeren ikke ønsker å medvirke. Dette kan blant annet være fordi brukeren henvender seg til tjenesteutøver og forventer ekspert hjelp. Brukeren kan ha liten tro på seg selv og mener at tjenesteutøveren er den som sitter på fasiten (Askheim, 2012, s. 150).

Brukermedvirkning er en rettighet som brukeren har, som vil si at brukeren ikke er pliktet til å medvirke. På samme måte som at brukeren har rett til å bli involvert, har brukeren rett til å ikke bli involvert (Brady, Copello, Evans, PercySmith, Templeton, Toner & Watson, 2018). Man kan ikke tvinge brukeren til å medvirke og være involvert dersom brukeren ikke ønsker dette. Dette betyr likevel ikke at man bare skal legge bort hele brukermedvirkningen, men man må også være forsiktig slik at man ikke presser brukermedvirkning på brukeren (Fischer & Neale, 2009, s. 174).

### **3.0. Metode og metodiske overveielser**

I dette kapitlet vil jeg gjøre rede for studiens metode og metodiske overveielser. Jeg vil gjennomgå studiens forskningsdesign, utvalg, datainnsamlingsmetode, analysemetoden og prosessen, forskningsmessig kvalitet og forskningsetiske vurderinger.

#### **3.1. Forskningsdesign**

Studien har en kvalitativt design med intervju som datainnsamlingsmetode. Dette design er brukt fordi min studie skal undersøke hvordan veiledere på Nav ivaretar brukermedvirkning i forbindelse med aktivitetsplikten for unge sosialhjelpsmottakere. Kvalitative design brukes ofte når man vil vite mer om menneskelige erfaringer, opplevelser, tanker, forventninger og motiver (Malterud, 2017, s. 31). Med kvalitative metoder kan man belyse spørsmål som "hva er", "hva betyr" eller "hvordan foregår". Metoden kan brukes der kunnskapsgrunnet i utgangspunktet er tynt, der problemstillingen skal utforskes og der vi stiller oss åpne for et mangfold av mulige svar (Malterud, 2017, s. 32). Studien har også et eksplorerende design ettersom det ikke finnes mye forskning om hvordan veiledere ivaretar brukermedvirkning i forbindelse med aktivitetsplikten (Sander, 2017).

Fordi studien er kvalitativ og eksplorerende, har jeg også hatt en hermeneutisk tilnærming. Dette innebærer en tolkning av tekster og benyttes av forskere til å analysere intervjuer som tekster (Brinkmann & Kvale, 2012, s. 67). Ved å bruke en hermeneutisk fortolkning i studien betyr dette kontinuerlig å gå frem og tilbake mellom deler og helhet av teksten. Dette er ifølge den hermeneutiske sirkel, hvor man tar utgangspunkt i en tekst, som kan fremstå som uklar, og fortolker de ulike delene. Ut ifra disse fortolkningene settes de ulike delene inn i helheten igjen. (Brinkmann & Kvale, 2012, s. 216).

#### **3.2. Utvalg**

Studiens utvalg er strategisk (Jacobsen, 2015, s. 114). Det vil si at jeg ønsket å rekruttere deltakere som jeg mente kunne gi god og interessant informasjon i forhold til problemstillingen (Jacobsen, 2015, s. 114). Inklusjonskriteriene ved rekrutteringen var veiledere som var ansatte

på Nav, de skulle ha erfaring fra arbeid med unge sosialhjelpsmottakere og aktivitetsplikten for brukere under 30 år. Deltakerne skulle ha minst 60% stilling. Jeg stilte ingen krav til alder, kjønn eller utdanning.

Det ble rekruttert 7 deltakere. Deltakerne var i alderen 26 til 54 år og alle var kvinner. Utdanningsbakgrunnen til deltakerne varierte. Fire av deltakerne hadde sosialt arbeid som bakgrunn. To andre deltakere hadde bakgrunn som henholdsvis sykepleier og barnevernspedagog. En av deltakerne hadde ikke helse- og sosialfaglig utdanning, men hadde erfaring fra administrasjon.

Det var stor variasjon i hvor lenge deltakerne hadde vært ansatt på Nav. Noen hadde jobbet på flere Nav kontorer, og hadde til sammen vært ansatt på Nav i 5 og 6 år. To av deltakerne hadde tidligere erfaring fra ungdomsinstitusjon og barne- og ungdomsarbeid og hadde vært ansatt i ca. 1 år. En av deltakerne jobbet på Nav i en prosjektstilling som fokuserte på ungdom. En deltaker hadde tidligere jobbet innenfor administrative yrker.

Nav kontorene deltakerne arbeidet ved hadde opprettet egne ungdomsteam, og alle deltakerne var ansatt som veiledere og/eller saksbehandlere for unge sosialhjelpsmottakere under 30 år. Titlene som deltakerne hadde varierte mellom førstekonsulent, saksbehandler, veileder og sosialkonsulent, men alle deltakerne hadde tilnærmet lik stillingsbeskrivelse.

For å rekruttere deltakerne tok jeg kontakt med 4 ulike NAV kontor i 4 forskjellige kommuner. Jeg ringte først til lederne ved de ulike Nav kontorene og presenterte meg selv, fortalte om mitt forskningsprosjekt og spurte om jeg kunne intervju 2-3 av veilederne på kontoret. Av de 4 kontorene var det 3 kontorer som svarte ja til å delta i studien. På to av Nav kontorene ble det rekruttert 2 deltakere og på det andre kontoret 3 deltakere. Lederne fikk tilsendt informasjonsskriv om forskningsprosjektet på e-post (se vedlegg 1) etter telefonsamtalen. Lederne videresendte e-posten min til de veilederne som lederne mente oppfylte inklusjonskriteriene. På denne måten kunne de deltakerne som ønsket å delta ta kontakt direkte med meg. De fleste deltakerne tok kontakt med meg på e-post, mens to av deltakerne tok kontakt på telefon. Sammen med hver individuell deltaker avtalte jeg tid og sted. Alle intervjuene ble holdt på samtalerom på Nav kontorene til deltakerne.



### 3.3. Innsamling av data

For å samle inn data i min undersøkelse, valgte jeg å bruke intervju. I et forskningsintervju konstrueres det kunnskap i samspill mellom intervjueren og den intervjuede og tilnærmingen er spørre-og-lytte orientert (Jakobsen, 2010, s. 22). For å vite hvordan noen erfarer noe må man spørre de, og på denne måten kan man avdekke personens opplevelser og få innsyn i deres side (Brinkmann & Kvale, 2012, s. 21).

Jeg brukte et semistrukturert intervju, som kan være med på å åpne intervjuet og gi rom for at deltakerne kan få fritt spillerom og uttrykke seg på den måten de vil og med de ordene de vil (Jacobsen, 2015, s. 56). Semistrukturert intervju defineres som en planlagt og fleksibel samtale som har som formål å hente beskrivelsen av intervjupersoners erfaring med henblikk på fortolkning av meningen med de fenomener de beskriver (Brinkmann & Kvale, 2012, s. 325). I motsetning til strukturerte intervjuer som er rigide med lite tilpassede spørsmål til den enkelte, brukes semistrukturert intervju oftere når man skal gå i dybden og har lite forhåndskunnskap om området som skal undersøkes (Malt, 2015).

Jeg hadde på forhånd utarbeidet en intervjuguide med de spørsmålene som jeg ønsket å få svar på (se vedlegg 5). Dette betydde ikke at jeg måtte følge denne guiden slavisk, men den ble brukt som en huskeliste på hva jeg ville gjennomgå. Med semistrukturert intervju betyr det ikke at jeg "lukker" intervjuet mitt, men at enkelte aspekter ved intervjuet blir satt i fokus (Jacobsen, 2015, s. 91). Flere av spørsmålene i starten av intervjuet var åpne, noe som førte til at deltakerne noen ganger svarte på flere spørsmål på en gang. Andre ganger snakket veilederne seg inn på andre spørsmål som ikke kom før senere i intervjuguiden. For å holde en fin flyt i intervjuet og for at det heller skulle føles ut som en naturlig samtale, spurte jeg da spørsmålene fra intervjuguiden ut ifra intervjuets naturlige orden. Jeg stilte også spørsmål som ikke var i intervjuguiden, men som var relevant ut ifra det som deltakerne snakket om. Dette kunne blant annet være oppfølgingsspørsmål til det deltakerne sa. Under intervjuet ble det brukt taleopptaker. I ettetid ble alle intervjuene transkribert etter taleopptakene.

### **3.4. Analyse**

Metoden jeg har valgt for å analysere mine data var innholdsanalyse som er inspirert av Graneheim og Lundman (2004). Innholdsanalyse er en metode som forenkler data ved at man skaper oversiktliggheit og beriker data ved at man plasserer dem i en større sammenheng (Jacobsen, 2015, s. 130).

Et kjennetegn for denne analysemetoden er at den fokuserer både på åpenbare og beskrivende innholdet så vel som det latente og fortolkende innholdet (Graneheim, Lindgren & Lundman, 2017). I teksten handler det åpenbare innholdet om innholdsaspekt og beskriver de synlige og åpenbare komponentene. Det latente innholdet handler om at man skal tolke den meningen som er underliggende i teksten (Graneheim & Lundman, 2004, s. 106). Studien har en induktiv forskningstilnærming, noe som betyr at analysearbeidet er data-drevet (Graneheim, Lindgren & Lundman, 2017, s. 30). For å vise hvordan jeg har analysert mine data, vil jeg nå gjøre rede for analyseprosessen (se vedlegg 7).

#### 1. Bli kjent med intervjuene

Første delen i analysen var å velge enheter i intervjuene som skulle analyseres (Graneheim & Lundman, 2004, s. 106). Jeg startet først med å lese alle intervjuene for å få en oversikt over hva hvert av intervjuene handlet om. Mens jeg leste, identifiserte jeg grove innholdsområder i hvert intervju som var relevante for min problemstilling. Konkret var dette en del eller et avsnitt av intervjuteksten. På denne måten fikk jeg en bedre oversikt over innholdet i intervjuene, noe som gjorde at det fortsatte analysearbeidet ble lettere.

#### 2. Identifisere meningsenheter

I andre analysefase ble meningsenheter identifisert (Graneheim & Lundman 2004, s. 106). Graneheim og Lundman (2004) beskriver meningsenheter som avsnitt, setninger eller ord som inneholder aspekter relatert til hverandre gjennom deres kontekst og innhold. Også i denne fasen jobbet jeg enkeltvis med intervjuene. Meningsenhetene ble identifisert i hvert intervju for seg ut ifra de grove innholdsområdene.

### 3. Kondensere meningsenhetene

I tredje analysefase ble de identifiserte meningsenhetene kondensert (Graneheim & Lundman, 2004). Graneheim og Lundman (2004) sier at innholdet i meningsenheten da blir beholdt samtidig som utsagnet forkortes (Graneheim & Lundman, 2004, s. 106). Meningsenhetene ble kondensert ved at jeg tok vekk alle muntlige ord som "liksom" og lydhermende ord som "ehh". Videre ble meningsenhetene kondensert ved å forkorte innholdet, uten at dette gikk ut over meningsinnholdet i det som ble sagt. Etter kondenseringen, ble innholdet kodet for å kunne enkelt og oversiktlig se hva meningsenheten inneholdt.

### 4. Kategorisere

I den fjerde analysefasen ble de kondenserte meningsenhetene i hvert intervju sortert. Dette innebar at jeg leste gjennom intervjuene på nytt og meningsenhetene som hadde likt meningsinnhold ble sortert sammen. Hver sortering inneholdt flere meningsenheter. Deretter ble meningsenhetene i hvert intervju sortert på tvers av alle intervjuene. Dette vil si at meningsenhetene ble kategorisert. Graneheim og Lundman (2004) beskriver en kategori om en gruppering av innhold som er likt eller som har likheter. Kategoriene refererer til et beskrivende nivå av innholdet i teksten og derfor kan en kategori bli forstått som et uttrykk for det åpenbare innholdet i teksten (Graneheim & Lundman, 2004, s. 107). I denne delen av analysen ble de identifiserte meningsenhetene som har et innhold som er likt, sortert i kategorier og beskrevet.

### 5. Tematisere

I siste del av analyseprosessen abstraherte jeg kategoriene i temaer. Graneheim og Lundman (2004) ser på temaer som en beskrivelse av underliggende betydning gjennom kategorier på et tolkningsnivå (2004, s. 107). Mens kategoriene representerer det manifeste innholdet i teksten, representerer temaer det latente innholdet i teksten (Graneheim & Lundman, 2004, s. 111). Det latente innholdet ble analysert frem ved å lete gjennom teksten en gang til. Temaene presenterer kategoriene på et mer abstrakt nivå. Det vil si at flere i kategorier inngår i beskrivelsen av studiens tema. Fire temaer ble formulert, og disse temaene blir beskrevet i neste kapittel som studiens resultater.

### 3.5. Forskningsmessig kvalitet

I all forskning må man sikre både validitet og reliabilitet, og dette gjelder gjennom hele forskningsprosjektet. Validitet handler om studiens gyldighet og relevans (Jacobsen, 2015, s. 20). Validiteten går blant annet på om at vi studerer det vi tror vi studerer (Jacobsen, 2015, s. 21).

Studiens validitet påvirkes av forarbeidet som gjøres. Viktig i mitt forarbeid var søk etter tidligere forskning. Jeg gjorde et grundig litteratursøk i databaser som blant annet Cinahl, Norart, Scopus og Academic search premier. Søkordene som ble brukt for å finne litteratur om min problemstilling og spesifikt knyttet til unge sosialhjelpsmottakere, aktivitetsplikt og brukermedvirkning var blant annet «social relief», «social welfare», «welfare recipient», «financial assistance», «young adults», «user participation», «user involvement», «shared decision making» og «empowerment» med ulike kombinasjoner og and/or i søkene. Søkeresultatene viste at i internasjonal forskning var det flere artikler om brukermedvirkning, men lite om sosialhjelpsmottakere og aktivitetsplikt. På grunn av få resultater i litteratursøket valgte jeg å skrive tidligere forskning sammen med introduksjonen i denne studien. Dette gjorde presentasjonen av tidligere forskning mer oversiktlig og ga et innblikk i hva vi vet om problemstilling.

For å sikre validiteten under intervjuene, benyttet jeg en intervjuguide. Jeg formulerte mest mulig konkrete spørsmål for å unngå misforståelser. For å få så innholdsrik informasjon som mulig om problemstillingen, fikk deltakerne spørsmål om blant annet hvordan de involverte brukere, hvordan de lot brukerne medvirke og være med i avgjørelser. Underveis i intervjuene stilte jeg oppfølgingsspørsmål til det deltakerne fortalte om. Dette bidro til å forebygge misforståelser.

Intervjuene ble foretatt i private og rolige samtalerom på Nav kontorene. På denne måten var det ingen avbrytelser eller forstyrrelser under intervjuene som kunne påvirke kvaliteten på intervjuene. Veilederne samtykket til bruk av taleopptaker, og det virket ikke som taleopptakeren hadde noen negativ innvirkning på intervjuene eller svarene til deltakerne. Flere spørkte om taleopptakeren i starten, men det virket som om de fleste glemte taleopptakeren ut i intervjuet.

Studiens utvalg påvirker hvilke sider av saken vi kan si noe om. All forskning forutsetter utvalgsstrategier som fører til at materialet inneholder data om forskningsproblemet (Malterud, 2017, s. 57). Informasjonsstyrken er bestemmende for hvordan problemstillingen vil kunne bli belyst i analysefasen. Dersom man vet lite om det man vil undersøke før datainnsamlingen begynner, kan utvalget gi magre og tilfeldige data (Malterud, 2017, s. 67). I studien ble validiteten ivaretatt ved at jeg intervjuet veiledere som jobbet med unge sosialhjelpsmottakere, da de hadde god kunnskap om temaet og ga data som kunne svare på problemstillingen.

Validitet handler også om resultatene er gyldige i andre sammenhenger, som kalles generalisering (Jacobsen, 2015, s. 21). Ettersom mitt utvalg består av 7 veiledere ved 3 kontorer i sør Norge, kan ikke mine resultater generaliseres. Dette er fordi utvalget er for lite til at jeg med sikkerhet kan si at resultatene gjelder for alle veilederne i Norge. Studien er dessuten kvalitativ og da er kontekstavhengighet, som betyr en bevegelse fra generalisering til kontekstualisering (Brinkmann & Kvale, 2012, s. 265) like viktig. Det kan det være mer hensiktsmessig å bruke begrepet kontekstualisering eller overførbarhet, som anviser betingelser og grenser for hvordan funnene gir ny innsikt som andre kan ha nytte av i andre sammenhenger enn der prosjektet ble utført (Malterud, 2017, s. 66). Det er ut ifra min studie rimelig å anta at veiledere på andre Nav kontor, som i samme kontekst jobber med unge sosialhjelpsmottakere, kan ha lik erfaring med brukermedvirkning i forbindelse med aktivitetsplikten, men det kan ikke generaliseres til å gjelde alle.

Det viktig i forskning at man er klar over egen forforståelse. Forforståelse kan beskrives som sentrale historiske og individuelle forutsetninger og erfaringer som mennesker har med seg som bevisste eller ubevisste deler av sitt tolkningsgrunnlag (Malterud, 2017, s. 44).

Forforståelsen man bringer med seg inn i forskningsprosjektet, påvirker måten man samler, leser og tolker data på. Forforståelsen kan være det som motiverer for å sette i gang forskningen på et bestemt tema, men den kan også føre til at man går inn i arbeidet med en begrenset forståelseshorisont (Malterud, 2017, s. 44).

Da jeg selv har arbeidserfaring hos Nav, var det viktig at jeg hadde bevissthet om min egen forforståelse. Fordelene med å undersøke en problemstilling man selv har erfaring med, er blant annet at det er lettere å få tilgang til informasjon, man vet hvilke uformelle strukturer som finnes og man kjenner til organisasjonens historie (Jacobsen, 2015, s. 22). Ulempene er blant annet at det kan være vanskelig og ha en nødvendig avstand til det man skal studere, enkelte kan oppfatte forskeren som partisk og man føler at man må "legge bånd på seg" (Jacobsen, 2015, s. 22). For å redusere mulige ulemper, informerte jeg ikke deltakerne om min kjennskap til feltet. Dette var fordi jeg ville unngå sjargong, altså fag-språk, og for å unngå at deltakerne utelot viktige detaljer fordi de antok at jeg var klar over denne informasjonen. På denne måten vurderte jeg at deltakerne ville fortelle mer nyansert om problemstillingen. Deltakere ble heller ikke rekruttert fra Nav kontorene hvor jeg selv har jobbet. Mulig kjentskap til tidligere kollegaer skulle ikke påvirke intervjuene og informasjonen fra deltakerne.

Reliabilitet handler om at studien må være pålitelig og troverdig, som betyr at studien må være til å stole på (Jacobsen, 2015, s. 21). Det handler også om hvorvidt et resultat kan reproduseres på et senere tidspunkt av andre forskere. Reliabilitet gjelder gjennom hele forskningsprosjektet blant annet med at ledende spørsmål under intervjuet kan svekke reliabiliteten så vel som valg av kategorier og temaer i analyseprosessen (Brinkmann & Kvale, 2012, s. 250).

En systematisk og transparent fremstilling av studiens ulike kapitler, styrker studiens reliabilitet (Graneheim & Lundman, 2004, s. 109). Masteroppgaven min gir leseren innsikt og forståelse i det som har blitt gjort. Studiens relevans har blitt beskrevet, analyseprosessen er gjort rede for, datainnsamlingsmetoden forklart og utvalget og rekrutteringen er beskrevet (Graneheim & Lundman, 2004). Et eksempel på hvor reliabiliteten kunne styrkes eller svekkes, var måten meningsenheter ble valgt ut på. For lange meningsenheter kan føre til at viktig informasjon faller bort under kondenseringen, og korte meningsenheter kan medføre uheldig fragmentering. Videre spilte også valg av tema og kategorier inn på forskningsresultatenes troverdighet. Dette gikk blant annet ut på at jeg ikke måtte ta bort data som kunne være viktig eller at jeg ikke måtte ta med data som ikke var relevant for min studie (Graneheim & Lundman, 2004, s. 110).

### 3.6 Forskningsetiske vurderinger

Prosjektet ble meldt til Norsk senter for forskningsdata (NSD) og ble godkjent der før oppstart av datainnsamling (se vedlegg 6). Dette er lovpålagt for å sikre blant annet personopplysninger, informasjon og samtykke (nsd, 2018). På nettsidene til De nasjonale forskningsetiske komiteene (2016) finnes en oversikt over forskningsetiske retningslinjer som jeg må forholde meg til når man skal undersøke og forske. Her finnes de generelle forskningsetiske retningslinjene som er blant annet respekt, gode konsekvenser, rettferdighet og integritet ovenfor deltakerne gjennom studien. I tillegg må jeg forholde seg til de fagspesifikke retningslinjer som er utformet for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi (NESH). Disse retningslinjene legger vekt på menneskeverdet, personvernet, ansvaret for å informere, samtykke og informasjonsplikt, konfidensialitet og lagring av personopplysninger (De nasjonale forskningsetiske komiteene, 2016). Med å følge disse retningslinjene under hele forskningsprosjektet sikrer jeg at prosjektet er forskningsetisk forsvarlig.

Før intervjuene fikk deltakerne tilsendt et skjema for bakgrunnsinformasjon (se vedlegg 3). De fikk også tilsendt informasjonsskriv (se vedlegg 2) for å blant annet ivareta informasjonsplikten som finnes i retningslinjene ovenfor deltakerne. Skrivet inneholdt blant annet informasjon om studien, hva deres deltakelse innebar og hvilke rettigheter de hadde i forhold til deltakelse.

Deltakerne fikk også informasjon om hvordan personvern og anonymitet ville bli ivaretatt gjennom studien og at opplysningene ble behandlet konfidensielt i samsvar med personvernregelverket. For å sikre deltakernes personvern ble all informasjon om deltakerne kryptert og anonymisert. I beskrivelsen av deltakerne ble noen personopplysninger omformulert, uten at det ville ha betydning for beskrivelsen av utvalget, da det ble vurdert at disse opplysningene kunne øke sannsynligheten for å identifisere noen av deltakerne.

Personvernet ble også ivaretatt ved at deltakerne skriftlig samtykket til å delta.

Samtykkeskjema (se vedlegg 4) ble tilsendt deltakerne før intervjuet fant sted. I samtykkeskjema ble deltakerne informert om hvor lenge opplysningene ville bli oppbevart, og i informasjonsskrivet fikk de informasjon om at de når som helst kunne trekke samtykket tilbake uten å måtte oppgi noen grunn.

#### 4.0. Resultat

I dette kapitlet vil jeg presentere de resultatene som jeg har funnet i min undersøkelse. Kapitlet består av tema som bygges opp av resultatkategorier som representerer hovedfunnene. Hver resultatkategori blir presentert ved å bruke analytisk tekst, som er min sammenfatning og abstraksjon, og ved å bruke utvalgte sitater fra deltakerne som illustrerer ulike dimensjoner av hovedfunnene (Malterud, 2017, s. 89).

#### 4.1. Kartlegge brukers situasjon

Dette tema bygges opp av to kategorier. Disse kategoriene er: Avdekke bistandsbehovet og Finne ut hva brukeren ønsker.

##### *Avdekke bistandsbehovet*

Alle veilederne nevnte kartlegging som noe viktig og grunnleggende i arbeidet deres med brukerne. Det var i kartleggingen de fikk all informasjonen om brukeren som var nødvendig for en god og helhetlig oppfølging. Kartleggingen var også nødvendig for å finne ut hvilken situasjon brukeren var i slik at de kunne hjelpe brukeren på den beste måten. Veilederne fortalte at i kartleggingen begynte de helt på starten og kartla hele situasjonen til brukeren. Veilederne kartla alt ifra økonomi, bosituasjon, tidligere utdanning og arbeidserfaring, interesser og ønsker for fremtiden.

*Da begynner jeg å kalle inn personen og så kartlegger vi hele situasjonen til ungdommen, både helse og rus og alt det er og økonomi. (2)*

*Vi har kartleggingssamtale før saken blir behandlet for å kartlegge brukeren. Og da er det alt fra bosituasjon, barn, inntekt, erfaring, helse, rus, alt som blir kartlagt fra starten av. (3).*

Kartleggingen var viktig for videre arbeid med brukeren og det kunne gjøre det lettere for veilederen å gi den riktige oppfølgingen ut ifra brukers behov. Dette handlet blant annet om bistanden ble gitt ut ifra den rekkefølgen brukeren hadde behov for. Det kunne også være at det kom frem i kartleggingen at brukeren ikke hadde en plass og bo. Da måtte bistanden fra Nav starte her. Det er lite hensiktsmessig å lete etter arbeid når det mest grunnleggende hos bruker ikke er på plass.



*Noen har ikke bolig en gang, så da må vi begynne der. (3)*

I kartleggingen kunne det komme frem at brukeren hadde andre utfordringer, som for eksempel psykiske problemer, noe som gjorde at arbeidsoppfølging ikke var hensiktsmessig enda. Angst og depresjon ble trukket frem som en utfordring blant de unge, og noen av de hadde gjerne gått over lengre tid uten at dette var blitt oppdaget.

*Ofte så er det jo helsemessige problemer, for eksempel depresjon, angst og den type problematikk som gjør at de synes egentlig at det å være hjemme er fint, ingen stiller krav til de. Det er greit. Så er det ofte sånn, vi ser jo at det ligger noe bak. Vi ser jo ofte at hvis vi begynner å kartlegge ting så kommer det alltid ting frem (6)*

Veilederne fortalte at i kartleggingen så prøvde de å få brukeren til å være så åpen og ærlig som mulig. Dersom brukeren ikke ville fortelle veilederen at de hadde sosial angst, kunne det blitt problematisk dersom de hadde blitt påmeldt et tiltak som besto av store grupper. Veilederne fortalte at de prøvde å forklare brukerne at dersom de er ærlige så får de en bedre oppfølging ut ifra de behovene de hadde og den situasjonen som bruker var i.

*Vi spør jo alltid i forhold til er det noe som vil være til hinder for at du kan delta i en daglig aktivitet, og da pleier jeg alltid å si at her er det veldig fint om du tør å være ærlig, for da kan vi gi deg den beste oppfølgingen i forhold til din situasjon (2).*

At underliggende problemer som helse eller rus ble avdekket i kartleggingen var positivt. Dette gjorde at veilederne kunne henvise til riktig instans slik at brukeren kunne få hjelp med sine problemer. Det var viktig at unge mennesker som hadde helseproblemer ikke ble tvunget ut i arbeid, da dette kunne forverre deres helsetilstand.

*Helse tenker jeg er veldig viktig for vi ser jo at det er en god del ungdommer som har psykiske utfordringer, den er jo litt farlig å presse for langt, så den har vi veldig fokus på. (3)*

*Finne ut hva brukeren ønsker*

En del av kartleggingen gikk også på å høre med brukeren om hva han/hun ønsket å gjøre. Dette handlet om hvilke planer de hadde fremover, hva de ønsket å jobbe med, hva de ville oppnå osv.

*I kartleggingen spør jeg alltid hva de har lyst til å gjøre. Og hvis de har lyst til å jobbe i barnehage så prøver jeg å hjelpe de mot den retningen de vil (5).*

Veilederne fortalte at de var interessert i å høre brukerens synspunkter og meninger om situasjonen de var og hva de ønsket å gjøre videre. Ved å lytte til brukerne å høre deres erfaringer, fikk veilederne et bedre innblikk i brukerens situasjon og hva de trengte hjelp til.

*Jeg føler at vi er veldig interessert i deres situasjon, at vi på den måten får avdekket behov og hva de ønsker hjelp til, at vi blir med på deres plan videre så godt det lar seg gjøre (3)*

Brukerens historikk ble også vektlagt i kartleggingen. Dette handlet om at veilederne kartla hva de hadde gjort før, hva bruker hadde av tidligere utdanning, hadde brukeren fullført videregående skole, hvor mye arbeidserfaring har brukeren osv. Dette kunne ha stor betydning for hvilke tiltak veilederen kunne foreslå videre. Dersom brukeren manglet litt skole eller læretid, kunne veilederen oppmuntre til å fullføre fagbrevet eller lignende.

*Da legger vi vekt på hva de har gjort, hva de har på en måte fullført av skole og sånn. Og hva de kan tenke seg og hva de jobber mot, hva målet deres er, hva ser de for seg at de skal gjøre. Jeg prøver å finne ut hva de har lyst til å gjøre, hva de synes er kjekt, hva motiverer de, og så hjelper jeg de mot den retningen (5).*

Brukerne henvendte seg til Nav fordi de trengte hjelp til noe. Noe som kunne motivere de unge til å oppsøke Nav kunne være den økonomiske bistanden de fikk. Veilederne la vekt på at de ønsket å hjelpe med mer enn bare det økonomiske. Målet deres var å få unge ut i arbeid slik at de var selvforsørget, og da trengte de unge ofte mer bistand enn kun det økonomiske.

*Det er jo mennesker i endring som er i NAV systemet og alle som kommer her kommer fordi de er i en situasjon som ikke er optimal og de kommer her fordi de trenger hjelp. Så må vi bygge det ned til det nivået at vi faktisk klarer å hjelpe de, med mer enn å bare overføre penger hver måned (4).*

## 4.2. Tilrettelegge oppfølging og aktivitet

Dette tema bygges opp av fire kategorier. Disse kategoriene er: Tilrettelegge oppfølging, Tilrettelegge aktivitet, Vektlegge brukerens ønsker og Unntak fra aktivitet.

### *Tilrettelegge oppfølging*

For at brukeren skulle få den beste oppfølgingen var det viktig at veilederne tilrettela ut i fra brukerens situasjon. Det var ikke nødvendigvis slik at den oppfølgingen som fungerte for en bruker var den riktige oppfølgingen for neste bruker. Veilederne sa at de ofte måtte foreta individuelle vurderinger, som innebar at vurderingene skulle gjøres etter brukerens ønsker, behov og evner. Mye av tilretteleggingen ble lagt på grunnlag av det som kom frem gjennom kartleggingen. Gjennom samtaler kunne veilederne spørre brukerne hva de trengte hjelp til og om det var noen utfordringer som måtte tas hensyn til.

*Jeg spør hvilke utfordringer de har, om det er noe vi skal legge til rette for eller hva de tenker seg og at de er med på å bestemme veien videre selv (1).*

Noen av brukerne hadde behov for tettere oppfølging enn andre. Det var ofte de brukerne som var lengst borte fra arbeidslivet og som hadde minst arbeidserfaring som hadde behov for tettest oppfølging. Tett oppfølging kunne blant annet være at veilederen ringte oftere for å høre hvordan det gikk eller spørre hvordan jobbsøkingen hadde vært siden sist. Det kunne også være at veilederen var litt tettere på i forhold til fravær i forbindelse med tiltak.

*Det er litt sånn, hvis jeg snakker med de og de sier de ikke trenger så mye hjelp så sender jeg kanskje en melding av og til og hører hvordan det går. Mens noen trenger mye mer oppfølging og trenger at noen passer på at de gjør det de skal, de kommer gjerne innom kontoret oftere (5).*

Noen brukere hadde god kunnskap om jobbsøking, mens andre hadde lite erfaring. Veilederne da at de prøvde å tilrettelegge oppfølgingen ut ifra brukerens behov og hadde tettere kontakt med de som stod lengst fra arbeidslivet. Mye av veilederne sitt arbeid handler om å gi råd og veiledning, Likevel vurderte veilederne at det i noen tilfeller var bedre for brukeren at veileder satte seg ned og hjalp med spesifikke oppgaver, istedenfor å bare gi veiledning.

*I dag var det en som skulle på intervju, så da brukte vi litt tid på det med intervju. Vi sier jo at det er deres arena. Vi kan hjelpe de med det som de ønsker innenfor det med jobbsøking da (6).*

#### *Tilrettelegge aktivitet*

Veilederne fortalte at det var viktig å tilrettelegge aktiviteten som brukeren skulle delta i. Denne tilretteleggingen kunne handle om aktivitetens omgang og hyppighet. For å best vite hvordan veilederne skulle tilrettelegge aktivitetene som brukerne skulle gå på, spurte de brukerne hva de mente.

*Det blir jo hele tiden en dialog om hva som blir best å gjøre. Hvis de sier de har noen problemer eller dette klarer jeg ikke eller jeg må gjøre noe fysisk, så tilbyr vi jo det (2).*

Det var ikke alltid at tilretteleggingen måtte være så omfattende. Ofte kunne det dreie seg om små endringer, som allikevel kunne ha stor betydning for brukeren. Denne tilretteleggingen kunne handle om oppstart om morgningen eller at brukeren bare trengte å møte tre dager istedenfor fire.

*Vi har tilrettelagt med tanke på oppstart om morgningen. Litt i forhold til bussforbindelse og litt i forhold til hvis man har hatt en langvarig rutine med søvnproblem, sover lite eller det er vanskelig å stå opp, så er det mulig å tilrettelegge med tidspunkt og sånn (3).*

For at veileder skulle tilrettelegge aktiviteten brukeren gi en begrunnelse og tilretteleggingen måtte være hensiktsmessig. Veilederne fortalte at de ofte var litt strengere med brukerne som sto langt fra arbeidslivet og fremsto som umotiverte. Dette var for å hindre at noen brukere gikk passive på sosialhjelp over lengre tid.

*Jeg ser det litt an hvem jeg snakker med. Hvis det er en gutt på 22 år som bare ikke gadd å jobbe og hadde hørt at det gikk an å søke sosialhjelp, så er vi gjerne litt mer strenge (4).*

Hvor brukerne var ressurssterke og nærme arbeid kunne veileder vurdere at de fortsatt skulle gå på tiltak, men at de ikke behøvde å gå hver dag. Da kunne veileder tilrettelegge med at de dagene brukeren ikke skulle på tiltak, kunne brukeren søke på jobber hjemme.

*Om det er noen som er i deltidsjobb eller har vært i jobb, de har fullført videregående skole, og fortiden deres tilsier at de får ting til og de egentlig bare var uheldige akkurat nå, så kan aktiviteten deres være at de skal legge inn ti jobber som de har søkt på eller gi tilbakemelding i slutten av uken at de har gjort det og det (5).*

Tilretteleggingen kunne også handle om at man byttet tiltak til et som passet bedre for brukeren. Flere kontorer hadde et lavterskeltilbud som var fra mandag til torsdag hvor brukeren skulle søke på jobber hver dag. Noen kontorer hadde som praksis å sende alle nye sosialhjelpsmottakere til dette tiltaket i første omgang. Dette var fordi jobbsøking var det tiltaket som passet best for nye sosialhjelpsmottakere, så kunne man evaluere hvordan dette tiltaket var for den enkelte bruker etter hvert.

*Slik som vi jobber nå er at først så starter bruker i tiltaket, så møter de arbeidsoppfølgeren førstkommande mandag der oppe. Da kan de snakke mer om hva som kan være videre aktuelt, så ikke de skal gå der så lege, at det skal bli mer tilpasset for de etter hvert. Men at det er der de begynner. (2)*

Dette lavterskeltilbudet kunne også brukes som en avklaring av brukeren. Dersom bruker ikke møtte, hadde høyt fravær eller ikke klarte å være i tiltak med store grupper kunne dette avdekke underliggende problemer som ikke ble fanget opp i kartleggingen. Da kunne veilederen ha samtale med bruker og finne et annet tiltak som passer bedre eller som ikke hadde møteplikt like ofte. Dette kunne føre til større oppmøte slik at brukeren ikke mistet hele stønaden sin gjennom sanksjoner på grunn av fravær.

*Noen vil ikke på tiltak og som sier at de får heller bare klare seg med mindre penger. Og det har vi følt blir litt feil. Det er ikke det vi ønsker å oppnå, at noen har mindre penger og ikke noen aktivitet å gå til for da forsvinner man bare enda lengre vekk fra arbeidslivet. Så vi har avsluttet tiltaket og prøvd et annet tiltak istedenfor. For det er ingen sin hensikt at bruker bare skal bli straffet uten å komme seg videre (3).*

En slik avklaring gjennom tiltak kunne også avdekke andre helsemessige problemer og utfordringer som ikke hadde blitt avdekket tidligere under kartleggingen. Dette kunne for eksempel hende dersom brukeren i samtaler sa at det ikke var noe som hindret han/henne i å delta på daglige aktiviteter, som i ettertid viste seg at ikke stemte.

*Ofte kan være noe mer der som man finner ut etter prosessen med en oppmøteplikt eller aktivitetsplikt. Så vi ser en veldig god avklaring i det. (3)*

Fordelen med denne avklaringen er at underliggende problemer kanskje ikke hadde blitt fanget opp ellers. Noen brukere kunne synes det var skummelt å innrømme for veilederen at de hadde et rusproblem og forsøker heller å skjule problemene. Slike situasjoner med rusproblematikk ble ofte avdekket når det blir stilt krav til brukeren om å delta på en aktivitet hver dag fra morgningen av.

*Så må det sies at noen av de som er registrert må vi avklare litt i forhold til oppmøte, i forhold til alt mulig og der har jo arbeidstreningssesjonen blitt en avklaring. Dette kan være i forhold til å møte på tiden, møte opp, rus eller noe annet underliggende. Vi kommer ikke alltid i posisjon til å finne interesseområdene med en gang fordi man først må avklare hvordan situasjonen er med tanke på søvn, rus og oppmøte (3)*

Å delta på et jobbsøkerkurs kunne være umotiverende og virke lite hensiktsmessig for noen brukere. Veilederne fortalte at noen av brukerne hadde ikke fullført videregående skole og de hadde tilnærmet ingen arbeidserfaring. Det kunne i slike tilfeller være vanskelig for disse brukerne å skrive søknad og CV flere dager i uken. Dersom jobbsøkerkurset hadde blitt prøvd uten å ha noen nytte, kunne veilederen finne en aktivitet som passet bedre.

*Hvis det ikke funker for de å sitte i ro hele dagen og søke så kan vi tilby at vi kombinerer det med andre tiltak som er litt mer fysiske. Der kan de gjøre mer fysiske oppgaver for kommunen for eksempel flytting, rydding og andre oppdrag. Så for noen passer det bedre å blande jobbsøking med fysisk arbeid og da får de også referanse fra han som jobber der med de oppdragene (2).*

### *Vektlegge brukernes ønsker*

Brukernes innspill ble vektlagt når veilederne skulle finne et tiltak som passet for brukerne. På denne måten kunne veilederne finne et tiltak som var mer tilpasset deres ønsker og behov. I tillegg mente de at det var bedre dersom brukeren var enig med veilederen eller selv fikk velge et tiltak som brukeren ville på selv.

*For det som vi ser er at hvis de blir presset inn en plass som de ikke ønsker, så får det ikke mange ganger før de ikke møter. Så vi har vel sett at det er mest hensiktsmessig å få de med på laget (6).*

Dersom brukeren selv hadde gode forslag som var forenelig med veiledernes vurdering og innenfor Nav sitt rammeverk, var veilederne positive til dette. Fordelen med at brukeren fant løsninger på egen hånd, var at brukerne fikk delta på aktiviteter som de selv ønsket og hadde interesse, og det var da større sannsynlighet for at aktiviteten hadde god effekt.

*Vi hadde en ungdom som kom forrige uke og han var helt ny. Han hadde en onkel som drev et taxifirma og han kunne få jobb der dersom han fikk taxi kurs av oss, og det hadde han veldig lyst til. Så da begynte han på det kurset (2).*

Når det gjaldt arbeidstrening eller praksisplasser sa veilederne at de la mest vekt på hva brukeren selv ønsket å gjøre. Hensikten med arbeidstrening var at brukeren på sikt skulle få jobb der, og derfor var det viktig at de selv ønsket å være der.

*Når vi hjelper de ut i jobb, så er det alltid ut ifra hva de ønsker å drive med. Så jeg ville aldri sendt noen i en arbeidstrening i butikk dersom de sier at de ikke trives rundt folk og synes det er skummelt å snakke med folk på grunn av at de har sosial angst. Da finner vi heller noe annet (6).*

### *Unntak fra aktivitet*

En annen form for tilrettelegging av aktivitet, handlet om at veilederne kunne vurdere unntak fra aktivitetsplikten. Hovedregelen var at alle skal være i aktivitet, men likevel kunne veilederne i enkelte tilfeller vurdere at det forelå tungtveiende grunner for at brukeren ikke skulle være i aktivitet.

*Men hele sosialtjenesteloven og aktivitetsplikten og det feltet er jo veldig skjønnsbasert. Så det er alltid individuelle vurderinger. Så det er veldig mye vi kan gjøre innenfor det lovverket. Men det jeg jeg ikke uten videre, det gjør jeg ikke (4).*

Selv om veilederne kunne vurdere unntak fra aktiviteten, var dette noe de sjeldent gjorde. I hovedsak ga de unntak fra aktivitet dersom det var helsemessige utfordringer som kunne forverres dersom brukeren deltok i en arbeidsrettet aktivitet. Likevel ga veilederne uttrykk for at det fantes ingen automatikk i å gi unntak fra aktivitet. Selv om noen slet med psykiske problemer, kunne det være sunt for brukeren å være i arbeidstrening eller lignende.

*Hvis det er helsemessige begrensninger, det er gjerne noen som har angst eller depresjoner. Da prøver vi å finne ut på en måte hva de kan gjøre som passer deres situasjon (5).*

Dersom helseutfordringene var for store, vurderte veilederne unntak. På denne måten tilrettela veilederne aktiviteten ut ifra brukerens situasjon, ved at brukeren ikke skulle ha en aktivitet. Ved at brukeren har unntak fra aktivitet betyr ikke at de ikke skal gjøre noe, men at arbeidsrettet aktivitet ikke er aktuelt for øyeblikket. I mellomtiden er det gjerne behandling eller vilkår om å gå til legen som er deres individuelle aktivitetsplikt.

*Og vi har jo mange som vi unntar aktivitetsplikt. Men da er det jo igjen som jeg nevnte med at det må ligge noe helse utfordringer eller noe i bunn for det (2).*

*Jeg har noen få unntak. Alle skal i ha aktivitetsplikt, og vi har strenge vurderinger på unntak. Det må for eksempel være helse (3).*



### 4.3. Informasjon

Dette tema bygges opp av tre kategorier. Disse kategoriene er: Plikter og rutiner, Aktivitetsplikt og Lovverket.

#### *Plikter og rutiner*

For å ivareta brukermedvirkningen i forbindelse med aktivitetsplikten for unge sosialhjelpsmottakere mente veilederne det var viktig å gi informasjon. På denne måten kunne brukeren kunne være med å ta beslutninger. Veilederne fortalte at de ga mye informasjon til brukeren allerede i den første samtalen om blant annet hvilke rettigheter og plikter brukerne hadde, hva som ble forventet av de og hvordan sosialhjelp fungerte.

*Så informerer vi særlig om sosialhjelp og om hva vi forventer av de, hva vi kan hjelpe med, med gruppeaktiviteter, veiledningsmøter, informerer om aktivitetsplanen osv. (5).*

Det ble også informert om tilgjengelighet, at veilederne ønsket at brukerne skulle ta kontakt med de. Dette mente de kunne senke terskelen for at brukerne tok kontakt dersom noe ikke var greit, istedenfor at brukerne forsvant. Veilederne mente det var viktig at brukerne fikk sagt hva de ønsket og hadde behov for, å at en lav terskel for å ta kontakt ville være et godt virkemiddel for dette.

*Vi gir de alle kanalene som de kan kontakte oss på, enten mobil, andre telefonnummer eller i dialogen. Så jeg tror at det å åpne dørene og hvert fall vite hvor de kan nå oss, og oppfordre de til å ta kontakt hvis det er noe (4).*

#### *Aktivitetsplikt*

Det ble også gitt mye informasjon om aktivitetsplikten. Med tanke på at aktivitetsplikten påvirker deres utbetalinger, mente veilederne at det var viktig at brukerne hadde forstått hva aktivitetsplikten gikk ut på.

*Først informerer jeg om hva sosialhjelp er og at alle andre muligheter må være prøvd osv. Så gir de meg masse informasjon om seg selv. Så informerer jeg om aktivitetsplikten, hva det innebærer og at de vil få ukentlige utbetalinger av livsopphold. Jeg forklarer at dersom de ikke møter så blir ugyldig fravær trukket dag for dag (2).*

Når veilederne informerte om aktivitetsplikten, hadde de opplevd at noen brukere hadde trukket søknaden sin. De fortalte at det var ikke alle nye brukere som var klar over forventningene Nav hadde om egeninnsats, noe de trodde skremte vekk noen brukere. Veilederne var likevel ikke bekymret, da de mente dette luket bort de brukerne som bodde hjemme og som egentlig ikke hadde behov for økonomisk sosialhjelp.

*Vi har opplevd at noen har trukket søknaden på grunn av aktivitetsplikten, uten at de har prøvd det eller vet hva det er. På denne måten luker også plikten vekk de som ikke egentlig trenger hjelp. (3)*

Veilederne fortalte at de prøvde å legge frem aktivitetsplikten som noe positivt for brukerne. På denne måten kunne brukerne se på aktivitetsplikten som noe de kunne ha nytte av, istedenfor å se på det som en straff eller som et vilkår for å få utbetaling.

*Det er en plass hvor du kan møte opp å få tett oppfølging, hjelp til cv og søknad. Og eventuelt arbeidstrening og få kollegaer. Og at det er obligatorisk å delta på å motta sosialhjelp. Så jeg legger det frem som om at det ikke er en straff, men at det er til hjelp for de. Jeg forteller at det kan høres kjipt ut, men at jeg tror det er en god plass for de å gå, og forteller gjerne positive sider med det (5).*

Veilederne trakk frem det positive med aktiviteten som de skulle delta på, og fortalte om godene de kunne få av deltakelsen. Dette mente de kunne bidra til at brukeren selv ønsket å gå på tiltaket, ettersom de kunne vinne noe på det selv. Dette kunne føre til større oppmøte på tiltaket som igjen kunne føre til at brukeren kom raskere ut i jobb.

*Jeg prøver å legge mye vekt på det positive, det er ikke det at du skal komme en plass hver dag for å spa grus, men en skal faktisk være i aktivitet og man får kartlagt, blir bedre kjent med bruker, og så selvfølgelig raskere ut i jobb som er hovedmålet (4).*

Brukerne som kommer til Nav ønsker å komme ut i jobb, men har gjerne urealistiske forventninger om hvor raskt dette vil skje. Veilederne mente da at det var viktig å gi informasjon om hvilke tiltak de kunne tilby.

*Det er jo en realitetsorientering. At man på en måte sier slik er det her, og nå må vi jobbe utover og heller forklare de at der er fint de har ønsker og drømmer, men drømmejobben kommer sjeldent i fanget så man må jobbe steg for steg. Og at vi kan hjelpe de litt i gang (6).*

#### *Lovverket*

Veilederne fortalte at de ofte informerte om lovverket rundt aktivitetsplikten. Dette mente de økte kunnskapen og forståelsen til brukeren og de mente at brukerne var veldig opptatt av lovverket. I tillegg mente veilederne at det skapte mindre diskusjon dersom det var lovverket som bestemte det og ikke noe veilederen hadde bestemt.

*Hvis de bare sier nei det gidder jeg ikke, jeg vil bare være hjemme så må vi informere om at det ikke er sånn det fungerer. At det er en aktivitetsplikt og det er noe de skal ifølge loven (5).*

Lovverket ble ofte brukt av veilederne som et argument dersom brukerne ikke ønsket å være i noen aktivitet.

*Da er det på en måte p bare ta frem den strenge tonen og si at det er faktisk sånn lovverket er, så hvis man vil ha den ytelsen så er det det en må forholde seg til (6).*

I tillegg til å informere om aktivitetsplikten, informerte veilederne om plikter de selv hadde. På denne måten fikk brukerne mer kunnskap om hva de selv hadde rett på, noe som er viktig dersom brukerne skal kunne medvirke og være med i beslutningsprosesser.

*Og det sier vi også i møtet at de har plikter ovenfor oss, men vi har også plikter ovenfor de til å gi de individuell vurdering og å hjelpe de mot arbeid (3)*

Veilederne informerte også om at siden brukerne har en plikt om å være i en aktivitet, har kommunen en plikt til å finne en aktivitet. På denne måten viste veilederne at lovverket gjaldt begge veier. Dette kunne også være en sikkerhet for brukeren ved at brukeren hadde rett på å få et tilbud om en aktivitet når han/hun henvendte seg til Nav.

*Jeg begynner vel ofte med å si at det er lovpålagt. Det er jo en plikt vi har, det er ikke bare at de har rett på det men det er en plikt vi har til å gi aktivitet (4).*

Veilederne fortalte at de fleste brukerne aksepterte og viste forståelse for at det var knyttet et vilkår til utbetalingene deres. Brukerne forsto at dersom man skal motta hjelp fra sosialtjenesten så ville det være forventninger til de.

*Jeg føler de fleste er innforstått med at de ikke bare kan komme å få peger uten å gjøre noen ting, uten å ha mål og mening. Man skal komme videre og det er jo det som er målet vårt – å få de ut i jobb (1).*

De fleste hadde forståelse for at Nav systemet var lagt opp på en slik måte at det var forventninger til egeninnsats, uansett hvilken ytelse man mottok. På samme måte som at det stilles vilkår for en person på sykepenge, var de fleste brukerne klar over at det ville være noen kriterier eller vilkår for sosialhjelpen.

*Egentlig så føler jeg de fleste er på en måte innforstått med det at det er på en måte et kriterie for å få ytelsen, at da slår den aktivitetsplikten inn. At det er på en måte noe enn må gjøre for å få utbetaling (6).*

Veilederne uttrykket at de syntes det var positivt at aktivitet var blitt en plikt for unge sosialhjelpsmottakere. Noen av veilederne sa at dersom det var opp til hver enkelt veileder så kunne det blitt større diskusjon når bruker måtte møte på et tiltak som de syntes var kjedelig. Det kunne stilt veilederen i en vanskelig situasjon hvor han/hun måtte forsvare sin egen vurdering for hvorfor han/hun mente brukeren skulle i en aktivitet.

*Da ville det vel blitt en større diskusjon tenker jeg, og vi måtte brukt mer tid på å diskutere hvorfor bruker viste at det var en mulighet for at de kunne få penger uten å gjøre noe (1).*

Det at aktivitetsplikten har kommet sørget også for at det var lik praksis i kommunene og på de ulike kontorene. Dersom aktivitetsplikten var opp til det enkelte kontoret kunne det vært store forskjeller i hvor strengt det enkelte kontoret praktiserte plikten. Dette kunne bydd på utfordringer dersom en bruker byttet kontor, kommune eller det var to kompiser som tilhørte to ulike kontorer. Det kunne fort bli oppfattet som urettferdig, enten for den brukeren som måtte gå når han/hun ikke ville eller for den brukeren som ikke ble tilbudt noen aktivitet.

*Det skumle med at det ikke er en plikt et er at da blir det jo veldig avhengig av veileder og kontor til kontor hvordan de vil vurdere det. Det hadde blitt litt rart og urettferdig hvis det var veldig forskjellig fra kommunene (4).*

Veilederne fortalte også at de i perioder kan ha det veldig travelt, og hver veileder hadde mange brukere som de skal følge opp. At alle skal ha en aktivitet å gå til, og ha tett oppfølging, er veldig tid- og ressurskrevende. Dersom man har en travel hverdag kunne man risikert at aktivitet ikke ble prioritert hos alle brukerne rett og slett fordi veilederen ikke følte at hun/han hadde tid.

*Jeg tror at når det hadde blitt mye å gjøre så tror jeg kanskje vi hadde brydd oss litt mindre om plikten. Og at de som fikk aktivitetsplikt ble liksom sånn, hvorfor må jeg og ikke de. Jeg tror i en travel hverdag hvis det ikke var noe vi måtte så hadde vi kanskje ikke prioritert det (5).*

#### **4.4. Ansvarliggjøre brukeren**

Dette tema bygges opp av tre kategorier. Disse kategoriene er: Stille krav, Aktiv i egen sak og Involvere.

##### *Stille krav*

Veilederne fortalte at de ansvarliggjør brukerne. Brukermedvirkning handlet om at brukerne skulle medvirke og være delaktige, noe som ble ivaretatt ved at veilederne ansvarliggjorte brukerne. En måte dette ble gjort på var å stille krav til brukerne, blant annet gjennom å stille vilkår. Dette gjorde de for å unngå at brukerne gikk passivt på sosialhjelp over lengre tid. Dersom brukerne brøt vilkåret som veilederne hadde satt, ble dette sanksjonert ved å trekke brukeren i stønad.

*Da er det jo at vi må jo sanksjonere hvis de ikke møter. At vi må trekke de penger. Hvis de ikke møter så pleier jeg å ta kontakt med de å prøve å motivere de, snu de litt. Og hvis det ikke går så blir vi nødt til å sanksjonere. Så får de mindre penger (6).*

Veilederne mente at det var positivt at aktivitetsplikten stilte krav til brukerne. Dette gjorde blant annet at brukerne ble mer aktive, ble mer engasjerte og diskuterte med veilederne og de kom ofte med ønsker og meninger.

*Å være i aktivitet kan føre til arbeid senere. Så får en hvert fall kommet seg ut og begynt en plass. Så jeg tenker det er bra at det blir stilt litt krav for brukere og at man har forventinger til han (1).*

Vilkårene ble også brukt for å gjøre brukerne mer involverte og mer aktive. Veilederne stilte vilkår fordi de ønsket at brukerne skulle være mer ansvarlige å selv prøve å finne løsninger på sine egne problemer. Veilederne understrekte at det er brukernes liv og det er brukerne som må ta ansvar for å komme seg videre.

*Det er deres liv, de må ta ansvar for at de skal komme seg videre. Og det vil vi hjelpe de med, men samtidig så er sosialhjelp en midlertidig ytelse og det følger med vilkår. Det er vilkår de må følge på en eller annen måte (5).*

#### *Aktiv i egen sak*

Ved at brukerne tok mer ansvar for sin egen sak og var med i avgjørelsene, kunne dette gi bruker en større motivasjon for å komme seg ut i arbeid å bli selvstendig. Veilederne mente det kunne gi en god selvfølelse når de bestemte over seg selv fremfor at veilederne skulle ta avgjørelser for de.

*At bruker får medvirke er viktig. Så det er jo å føle at man bestemmer over sitt eget lov, og da er jo motivasjonen også større enn om man bare får beskjed om at sånn og sånn skal du gjøre. Så jeg tenker motivasjonen blir større (1).*

Veilederne mente det var lite hensiktsmessig dersom de fortalte brukerne hva de skulle gjøre. De mente at det var brukeren som kjente seg selv best og viste hva han/hun trengte hjelp med. Det var derfor viktig for veilederne at de var med på brukeren sin plan, og ikke at brukeren var med på veilederen sin plan.

*Jeg tenker at det er viktig at de eier sin egen sak, at de ikke kommer noen vei med då gjøre det vi ber de om uten at de er med i prosessen og er enige i hva vi skal gjøre. At vi på en måte må ha de samme målene, og følge den samme stien for å nå målene. Ja altså involvere bruker i hele prosessen (3).*

Veilederne mente at den beste måten å hjelpe brukerne med å bli selvstendige, var å gi de ansvar og å la brukerne gjøre ting selv. Dersom veilederne gjorde bjørnetjenester for brukerne hele tiden, risikerte man bare at brukerne var avhengige av hjelp over lengre tid.

*Det er de som må gjøre jobben selv og vi forventer en egen innsats. Å det er ikke jeg som skal gjøre alt og sende søknadene for de. Da får de ikke noe eierforhold til det, så de må liksom ta del i det og ikke bare passivt vente på at de på NAV skal finne et kurs til de (5).*

#### *Involvere*

Veilederne mente at det ga bedre resultater når man involverte brukerne. De fortalte at det var lettere å involvere de brukerne som var motiverte for å komme seg ut i arbeid og som selv ønsket en endring.

*Det er jo lettere når de er motiverte og vet litt selv hva de vil. Har litt klare meninger og er litt åpne, da er det lettere å få ting til (2).*

Dersom brukerne hadde mange interesser og ønsker var det lettere å finne aktiviteter som kunne passe for de. Når brukeren hadde et ønske eller et mål, var det lettere for veilederne å gi råd og veiledning ettersom de hadde noe konkret å gå ut ifra.

*Det er kjekt når de har et mål og et bilde av hva som er interessen og hva planen er. Det kan være et langsiktig mål eller en drøm og så må man begynne å jobbe med at ok vi når kanskje ikke den drømmen med en gang, men vi kan prøve å jobbe videre mot det (3).*

De brukerne som var vanskeligere å involvere, var de som var umotiverte og ikke hadde noen planer selv om hva de kunne gjøre for å komme i arbeid. Veilederne hadde inntrykk av at brukerne kom til Nav i håp om at veilederne satt med alle svarene.

*“Jeg vet ikke, jeg vet ikke”. De synes jeg er veldig vanskelig å involvere på grunn av at de ikke vet hva de vil. Jeg sliter litt i de samtalene når personer ikke vet hvilke jobber han vil søle på, “nei ikke den jobben, ikke den heller”. Og da blir det litt sånn at vi må gjette oss frem (3).*

Dersom brukeren ikke hadde noen mål eller ønsker, hadde heller ikke veilederne noe utgangspunkt å jobbe ut ifra. Dette gjorde jobben til veilederne vanskeligere når de skulle finne en aktivitet som passet for brukeren.

*De har på en måte ingen forhold til sin egen fremtid eller motivasjon til å komme videre. Hvis vi prøver å snakke med de så kommer det liksom ingenting, og de sitter bare der fordi de må (2).*

I noen tilfeller var det brukere som ikke ønsket å være i aktivitet, men det forelå heller ingen tungtveiende grunner til at brukerne skulle ha unntak fra aktivitetsplikten. I disse tilfellene fortalte veilederne at de måtte være litt strenge med brukerne, slik at de fikk de ut i en aktivitet.

*Noen av ungdommene trenger litt hardt mot hardt tror jeg selv om det er vanskelig og det kan bli mye frustrasjon. Men etterpå så ordner vi opp i det, at de kan forstå hvorfor vi gjør det slik som vi gjør. Det er jo litt sånn med oppdragelse, du må sette grenser samtidig som du er der og du vil forstå de (4).*

Ofte viste det seg at det vanskeligste var å starte. Veilederne fortalte at de ofte erfarte at når brukerne først har prøvd aktiviteten og vet hva aktiviteten innebærer, så synes mange av brukerne at det egentlig er greit likevel.

*Med aktivitetsplikten så kan du på en måte tvinge de litt inn i en aktivitet, og jeg ser jo ofte at hvis de bare møter opp første gang så synes de jo det er veldig greit etter hvert (6).*

Veilederne sa at de alltid var åpne for å tilrettelegge aktivitetene, men dersom brukeren ikke ville gjøre noen ting og ikke kom med noen forslag til aktivitet så valgte veilederne aktivitet for de.

*For at du skal få penger her ifra så er du faktisk nødt til å gå der. De har faktisk ikke så mye de skulle sagt, fordi vi må sikre oss at de blir gående passive. Det er viktig for oss at de ikke går rundt uten innhold i dagen (2).*



Veilederne ønsket ikke å tvinge brukerne ut i aktivitet, men de kunne ikke la være å ha en aktivitet fordi de ikke ville noe. Dersom brukeren ikke ønsket å være i aktivitet, ansvarliggjorde veilederne brukerne ved å spille ballen tilbake å spørre hvilke forslag de hadde for å ivareta aktivitetsplikten.

*Hvis brukeren ikke vil noe så sier jeg at du har en plikt så hva tenker du da. Du har prøvd våre tilbud, hvis det ikke er det du ønsket så må du nesten komme med forslag du også. Altså du må på en måte få brukeren på banen og ta ansvar for sin egen situasjon. (3).*

Veilederne fortalte også at det kan i noen tilfeller være vanskelig for noen å medvirke. Nye brukere hadde lite kjennskap til systemet og tiltakene som Nav hadde, og det kunne da være vanskelig å medvirke.

*Det er alltid rom for at bruker kan medvirke. Det er heller spørsmål om ungdommen er i stand til å medvirke, vet hva det innebærer eller har lyst til å medvirke. Det er alltid rom for det, men for de passive ungdommene som ikke mener noe kan det være vanskelig å medvirke. Men de kan hvis de vil (3).*

## **5.0 Diskusjon**

I dette kapitlet vil jeg diskutere hvordan veiledere på Nav ivaretar brukermedvirkning i forbindelse med aktivitetsplikten for unge sosialhjelpsmottakere.

Resultatene viser at veilederne ivaretok ved å kartlegge brukerens sin situasjon, tilrettelegge oppfølging og aktivitet, informere og ansvarliggjøre brukeren.

### **5.1. Kartlegge brukerens situasjon**

Studiens resultat viste at veilederne ivaretok brukermedvirkning i forbindelse med aktivitetsplikten ved å kartlegge brukerens situasjon. Veilederne fortalte at de kartla blant annet brukerens mål, ønsker, planer, helse, behov, økonomi og bosituasjon. Ved å samle inn informasjon om brukerens situasjon kunne veilederne finne ut hvilke utfordringer og bistandsbehov brukeren hadde.

Kartleggingen var grunnleggende for å kunne gi brukeren tett, god og individuell oppfølging tilpasset deres behov og situasjon. Her blir brukermedvirkningen ivaretatt med at brukeren er med i prosessen og involveres med tanke på hvilke tiltak som skal settes inn i forhold til brukerens situasjon. Veilederen og brukeren skal samarbeide om å samle inn informasjon som beskriver de faktiske omstendighetene til brukerens situasjon (Hanssen, Humerfelt, Kjellevoll, Norheim & Sommerseth, 2015, s. 37). På denne måten får brukeren oppfølging på de områdene som brukeren faktisk trenger hjelp til.

I tidligere undersøkelser har brukerens tilstedeværelse blitt trukket frem som en forutsetning for brukermedvirkning (Jenssen, 2009). Jenssen (2009) viste at grunnlaget for brukermedvirkning var svakt i behandlingen av økonomiske søknader, da de fleste søknadene ble behandlet uten at sosialarbeideren snakket eller møtte brukeren før saksbehandlingen. Uten brukernes nærvær ble individuelle saker da behandlet etter oppsatte rutiner og regler. Det innebar at bruker ikke kunne medvirke da behandling av søknaden skjedde uten samtaler eller involvering av brukeren.

Dersom man ikke kartlegger situasjonen til brukeren, får man heller ikke kunnskap om brukerens situasjon. Hanssen (2015) sa i hennes studie at en konsekvens at dette kunne være at veilederne foretok standard avgjørelser vedrørende brukerne, uten individuelle hensyn (Hanssen, 2015, s. 174). Lite kunnskap om brukeren gir liten mulighet for tilrettelegging ut ifra behov, nettopp fordi veilederne ikke har nok grunnlag for å foreta avveininger av individuelle hensyn (Hanssen, 2015, s. 174). Saksbehandlerne i studien ga uttrykk for at de hadde for dårlig kunnskap om brukerne sine, noe som førte til at brukerne ikke fikk medvirket i utformingen av vilkår og tiltak (Hanssen, 2015, s. 173).

Ettersom min studie viste at veilederne ved Nav hadde kartleggingssamtaler som en del av sine rutiner, tyder mye på at de arbeider med unge sosialhjelpsmottakere på en måte som avviker fra funn i studien hos både Jenssen (2009) og Hanssen (2015). Det er imidlertid nødvendig å nevne at disse studiene ble gjennomført før aktivitetsplikten kom. Dette kan indikere at aktivitetsplikten har medført et strengere krav om en grundigere kartlegging av brukernes situasjon før det fattes vedtak. Ettersom brukerne er pliktet til å være i en aktivitet, må veilederne kartlegge brukerens situasjon for å finne ut hvilket tiltak brukeren skal delta i.

Ved å ha rutiner om kartlegging, sikrer veilederne ved Nav kontorene at alle brukerne får kartlagt sin situasjon. Dette trakk veilederne i min studie fram som noe som ivaretok brukermedvirkningen. Studiens resultat viste at vilkår om aktivitet ble satt etter kartleggingssamtalen fant sted, og ut ifra informasjon fra kartleggingssamtalen kunne veilederne i samarbeid med brukerne vurdere hvilke vilkår som var hensiktsmessige. Likevel kan det stilles et kritisk spørsmål til om kartlegging som en del av rutinene ved Nav kontoret, medfører at brukermedvirkning blir ivaretatt primært fordi rutinene på kontoret tilsier det og bygger opp under ivaretagelsen av brukermedvirkning knyttet til kartlegging av brukernes situasjon.

Veilederne ved Nav kontorene styres av lovverket, som sier at veilederne skal tidligst mulig avklare brukerens helhetlige behov og tjenestetilbudet skal så langt som mulig utformes i samarbeid med brukeren (Nav-loven, 2006, §15). Sosialtjenesteloven sier at veilederne har plikt til å rådføre seg med brukerne (Sosialtjenesteloven, 2009, §42). Videre sier rundskrivet at

kartlegging av behov vil være nødvendig for å kunne gi veiledning i den konkrete situasjonen. I tillegg må kontorene sørge for at tjenestemottaker får mulighet til å legge frem sin situasjon og uttale seg om egen sak ved å skape rom for dialog (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2012).

På andre siden, studiens resultat indikerte ikke at brukermedvirkningen ble ivaretatt kun fordi lovverket sier det. Det var for eksempel ingen av veilederne ved Nav kontorene som ga eksplisitt uttrykk for dette eller refererte til lovverket i spørsmål om hvordan de ivaretok brukermedvirkningen. Samtidig som det stilles spørsmål om brukermedvirkning ble ivaretatt fordi lovverket sa det, kan resultatene i studien tyde på at brukermedvirkningen ble ivaretatt fordi veilederne mente dette var viktig kvalitet i deres sosialfaglige arbeid.

Veilederne viste derimot hvordan de ivaretok brukermedvirkningen som gikk utover det lovverket krever. Det kom frem i studien at noen av ungdomsteamene hadde egen telefon som kun sosialhjelpsmottakere under 30 år hadde nummeret til. Dette hadde de for å være lettere tilgjengelige og for å senke terskelen for de unge sosialhjelpsmottakerne. Ved å legge tilgangen, kan det medføre at brukerne oftere tar kontakt dersom det er noe de lurer på eller som synes vanskelig, istedenfor å avslutte tiltaket eller bare forsvinne fra NAV.

Andre veiledere vektla at de var fleksible på hvor de hadde møtene med unge sosialhjelpsmottakere. Dersom brukerne syntes det var ubehagelig eller skummelt å komme på Nav kontoret, kunne brukerne bestemme hvor møtet skulle holdes. Dette kunne for eksempel være på en kafe eller lignende, som i sin tur sikret at brukeren ble involvert i prosessen.

Her er det relevant å føye til at fleksibilitet i møte med unge sosialhjelpsmottakere inngår som en del av retningslinjene i Sosialtjenesteloven (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2012). Det står at det kan være aktuelt å ha møtene utenfor Nav kontorene for brukere med spesielle behov, som for eksempel vanskeligstilt ungdom. Likevel fremsto det på måten veilederne fortalte det som at fleksibiliteten i forhold til møtested var noe de gjorde for at brukerne lettere kunne være involvert. Det ble ikke formidlet i intervjuet som om de viste at dette sto i rundskrivet.

## 5.2. Tilrettelegge oppfølging og aktivitet

Studiens resultat viste at veilederne ivaretok brukermedvirkning i forbindelse med aktivitetsplikten ved å tilrettelegge oppfølgingen og aktivitetene. Etter at brukerens situasjon er blitt kartlagt, kan veilederne ut ifra informasjonen de har fått i kartleggingen, tilrettelegge oppfølgingen og aktivitetene etter brukerens behov og situasjon. Aktivitetsplikten handler som at alle sosialhjelpsmottakere under 30 må være i en aktivitet (Sosialtjenesteloven, 2009, §20a). Det er ikke hensiktsmessig at alle brukerne deltar på det samme tiltaket, ettersom brukernes behov og situasjon varierer. Et tiltak som passer for noen, passer gjerne ikke for andre som har en annen problematikk. Det må foretas en individuell vurdering av hvilke aktiviteter som er hensiktsmessig for den enkelte brukeren (Arbeids- og sosialdepartementet, s. 7)

I rundskrivet til sosialtjenesteloven (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2012) står det at Nav kontorene skal vurdere hvilke råd og veiledningsbehov den enkelte har, og tilpasse tjenestene ut ifra dette. Begrunnelsen er at det er brukeren som kjenner best sine egne behov og hva som kan bidra til at brukeren kommer ut av en vanskelig situasjon. Et sentralt prinsipp i sosialt arbeid er at tjenestetilbudet så langt det er mulig skal utformes med utgangspunkt i brukerens behov og ønsker, og brukeren skal medvirke og ha innflytelse på utformingen og tilretteleggingen av tjenestetilbudene (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2012). Når veilederne skal tilrettelegge aktivitetene ut ifra brukers situasjon, åpner veilederne for at brukeren kan komme med innspill, ønsker og meninger. På denne måten kan veilederen ta utgangspunkt i hva brukeren selv ønsker, for så å finne en aktivitet som passer til brukerens behov. Dette øker brukernes medvirkning i prosessen, ved at brukerens stemme blir hørt når veilederen skal finne et passende tiltak.

Studien viser at tilretteleggingen av aktivitetene som brukerne måtte delta på, innebar også å tilrettelegge aktivitetens omfang og hyppighet ut ifra brukernes behov og evner. For noen unge sosialhjelpsmottakere som har stått lenge utenfor arbeidslivet kan det være vanskelig å delta i tiltak 37.5 timer i uken. Innledningsvis ble det gjort rede for unge sosialhjelpsmottakere som viste at flere ikke hadde fullført videregående skole, og kunne gått lenge uten rutiner

(Andreassen & Fossestøl, 2011, s. 114). Dette kan gjøre det vanskelig å delta i et tiltak som ikke er tilrettelagt ut ifra deres evner og forutsetninger.

Manglende tilrettelegging av aktivitetene kan føre til at brukeren bryter tiltaket og ender opp med følelsen av å ikke mestre noe. Resultatene viste at å skape slike følelser hos brukeren kan føre til at de trekker seg lenger vekk og viser mindre initiativ, i frykt for å mislykkes en gang til. For å skape mestringsfølelse og mersmak hos brukerne må man gi de aktiviteter som man vet at de mestrer, noe som forutsetter at aktiviteten er individuelt tilpasset deres evner og behov. Betydningen av å oppleve mestring, ble også dokumentert i Jenssen (2009) sin studie.

Sosialarbeiderne var opptatt av at brukerne ikke måtte settes i situasjoner som brukerne ikke kunne mestre. De mente at brukerne hadde nok erfaring med å ikke mestre ulike situasjoner, og det brukerne trengte nå var mestringsopplevelser (Jenssen, 2009, s. 137). Jenssen referer til Csikszentmihalyi (2000) sin flyt-teori som sier at dersom utfordringene står i stil med evnene, kan man oppleve flyt i forhold til kontroll og trivsel i situasjonen. For store utfordringer fører til engstelse, mens for små utfordringer vil føre til kjedsomhet (Jenssen, 2009, s. 139).

Det kom fram at veilederne ved Nav vektet å finne en balanse mellom brukerens ønsker og oppfyllelse av aktivitetsplikten, samtidig som man måtte holde seg innenfor Nav sitt rammeverk. Konkret betyr dette at brukerne kan komme med ønsker om aktiviteter, men disse ønskene må samsvare med aktiviteter Nav kan tilby. Brukerne kan ikke velge bort aktivitet. Da trer aktivitetsplikten inn. Brukerne kan ikke velge bort aktivitet fordi deltakelse i arbeidsrettet aktivitet kan føre til at unge sosialhjelpsmottakere kommer raskere ut i arbeidslivet (Arbeids- og sosialdepartementet, 2016, s. 7).

Veilederne fortalte at de hadde et lavterskeltilbud som de meldte alle nye sosialhjelpsmottakerne på. Dette var et enkelt tiltak hvor brukerne møtte opp mandag til torsdag og søkte på jobber. Lavterskeltiltak ble også brukt som en avklaring av brukernes situasjon og evner. Avklaringen kunne avdekke blant annet oppmøte, motivasjon eller annen underliggende problematikk som ikke ble fanget opp tidligere i kartleggingsfasen. Denne avklaringen kunne gi informasjon om hvilken tilrettelegging brukerne hadde behov for. Dersom lavterskeltiltaket ikke passet for brukeren, kunne veilederne finne et annet tiltak som er mer

individuell tilpasset ut ifra informasjonen som kom frem gjennom avklaringen. For at veilederne skal finne aktiviteter som er individuelt tilpasset til brukeren, forutsetter dette at kommunene har nok tiltak å tilby.

Manglende tiltak var en utfordring som gikk igjen i flere tidligere undersøkelser. I studien til Jenssen (2009) ga sosialarbeiderne uttrykk for at de ikke hadde nødvendige og tilstrekkelig med tiltak i sitt arbeid med brukerne (Jenssen, 2009, s. 231). Dahl & Lima (2018) fant mangel på gode kommunale tiltak som en felles utfordring på flere Nav kontorer. Dette hadde resultert i at noen kontorer ikke hadde iverksatt aktivitetsplikt for unge sosialhjelpsmottakere (Dahl & Lima, 2018, 31). I undersøkelsen til Kane og Köhler-Olsen (2015) mente saksbehandlerne at det var utfordrende å ha tilstrekkelig med aktivitetstilbud som var hensiktsmessige i forhold til formålene og brukernes behov, og en universell aktivitetsplikt fordret tilstrekkelig tilgang til hensiktsmessige tilbud.

I min studie var veilederne positive til aktivitetsplikten, men også de mente at plikten forutsatte tilstrekkelig med tiltak for brukerne. Veilederne mente at ressurser og tid kunne være begrensende for en større variasjon av tiltak og at det var vanskelig å gå til et tiltak som passet for alle. Etersom flere veiledere både i min studie og tidligere forskning uttrykket et ønske om et mer variert tilbud kan dette indikere at kommunene har for få og for lite variasjon i tiltakene. Manglende tiltak kan føre til at valgfriheten til brukerne reduseres, noe som svekker brukermedvirkningen. I tillegg kan det være vanskelig for veilederne å tilrettelegge tiltakene, noe som kan føre til at brukeren ikke mestrer tiltaket.

Studien viste at dersom det ikke forelå noen tungtveiende grunner som ga unntak fra aktivitetsplikten, måtte alle brukerne i en aktivitet. Ved diskusjoner henviste veilederne til lovverket og forklarte at dette var noe brukerne måtte gjøre for å få utbetaling. Veilederne understrekte at i tilfellene hvor brukerne nektet å delta på aktivitet ble det ofte avdekket underliggende problematikk, som blant annet rus eller psykiske problemer, som førte til at brukeren fikk unntak fra aktivitetsplikt.

Det kan med dette diskuteres om det er nødvendig med en aktivitetsplikt. Noen mener at det ikke er være nødvendig med en plikt om aktivitet ettersom sosialhjelpsmottakerne hovedsakelig samtykker til arbeidsrettede aktiviteter som de blir tilbudt (Kane og Köhler-Olsen, 2015, 289). Istedenfor en aktivitetsplikt foreslo de heller at "det skal særlig vurderes om det skal settes vilkår at sosialhjelpsmottakeren skal ta imot tilbud om aktivitet i stønadsperioden" (Kane og Köhler-Olsen, 2015, 289). Kane og Köhler-Olsen (2015, s. 286) mente at plikten om at alle unge sosialhjelpsmottakere skulle delta i en aktivitet kunne virke stigmatiserende for brukerne. Å bli introdusert for tiltak som en plikt kan virke umyndiggjørende, og brukeren kan få inntrykket av at det ikke er de som bestemmer over sin egen situasjon. Dette strider da mot hensikten om at veilederne skal hjelpe brukerne å bli selvstendige.

Selv om det er blitt diskutert om aktivitet bør være en plikt, viser forskning at aktivitetsplikt har stor effekt. Forskning har funnet ut at strengere bruk av vilkår reduserte bruken av sosialhjelp blant unge (Dahl & Lima, 2016, s. 116; Arbeids- og sosialdepartementet, 2016, s. 7). I tillegg viser andre undersøkelser at de ansatte på Nav kontorene stiller seg positive til aktivitetsplikten og lovendringen som kom i 2017 (Dahl & Lima, 2018, 19). Dette samsvarer med resultatene i min undersøkelse, hvor veilederne var positive til aktivitetsplikten. Veilederne mente at aktivitet burde være en plikt og ikke en skjønnsmessig vurdering.

Dersom aktivitet var en skjønnsmessig vurdering som veilederne skulle foreta, kunne man risikert en mye større forskjell mellom kontorene. Noen kontorer kunne bli oppfattet som strenge dersom de satset på aktivitetsplikten, mens andre kontor som ikke prioriterte aktivitetsplikten kunne virke greie. Veilederne understrekte at det ikke burde være store forskjeller mellom kontorene eller kommunene, og at aktivitetsplikten sørget for at det var lik praksis på kontorene. Dette er også viktig med tanke på de brukerne som ønsker å være i aktivitet, men som kanskje ikke får tilbudet. Veilederne i min undersøkelse sa at aktivitetsplikten sikret at brukerne fikk en aktivitet, som de kalte for "tiltaksgaranti". Brukerne kunne være trygge på at de ble tilbudt et arbeidsrettet tiltak når de henvendte seg til Nav.



Veilederne mente også at dersom aktivitet ikke var en plikt kunne aktivitet bli nedprioritert i travle perioder. De hadde ofte store arbeidsmengder og mangel tid kunne være en hindring for godt arbeid. Aktivitetsplikten krevde mye tid og ressurser ettersom veilederne måtte ha flere samtaler med brukerne for å finne riktig tiltak og det krevde en tettere oppfølging. Ettersom aktivitetsplikten og oppfølgingen som kom med krevde mer ressurser og tid, kunne aktivitetsplikten være en av de første tingene som ble nedprioritert i travle perioder. Å finne et tiltak for at brukeren skulle oppfylle aktivitetsplikten, krevde blant annet kartlegging og tilrettelegging. Gjennomføring av aktiviteten som brukerne deltar på, krevde tett og god oppfølging. Dette er en tidkrevende prosess. En generell regel om at alle Nav kontorene må ivareta aktivitetsplikten, sørger derfor for at veilederne ikke kan velge bort aktivitetsplikt selv om de hadde det travelt.

I studien til Jenssen (2009) ble også mangel på tid trukket frem som en utfordring, men det handlet da om at mangel på tid gikk utover brukermedvirkningen. Resultatene i denne undersøkelsen viste at den største hindringen for brukermedvirkning handlet om sosialarbeidernes mangel på tid og vansker med å prioritere (Jenssen, 2009). Denne studien ble riktignok utført for aktivitetsplikten kom i 2017.

I dag kan det se ut som at aktivitetsplikten ivaretar brukermedvirkningen i situasjoner hvor veilederne må prioritere arbeidsoppgaver på grunn av mangel på tid, fremfor å være en hindring. Vilkår om aktivitet innebærer en tettere oppfølging av brukeren. Veilederne må ta foreta individuelle vurderinger om hvilke aktiviteter som er hensiktsmessige, og brukerens behov, synspunkter og ønsker skal tas med i vurderingene. Når lovverket pålegger brukerne å være i aktivitet, skjerpes kravene til den konkrete og individuelle vurderingen som veilederne foretar (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2012). I min studie var det ingen av veilederne som trakk frem mangel på tid som en hindring for brukermedvirkning i arbeid med unge sosialhjelpsmottakere. Dette kan være fordi aktivitetsplikten har skapt rutiner på kontorene som krever tett oppfølging og tilrettelegging for brukerne, som fører til ivaretagelse av brukermedvirkningen. På denne måten sørger aktivitetsplikten for at veilederne må sette av nok tid til hver bruker, som skaper rom og muligheter for at brukeren kan få medvirke.

### 5.3. Informasjon

Studiens resultat viste at veilederne ivaretok brukermedvirkning i forbindelse med aktivitetsplikten ved å gi informasjon til brukerne. Det kan være vanskelig for brukeren å medvirke i en sak dersom brukeren har lite forhåndskunnskaper. Ved å gi informasjon øker man brukerens kunnskaper om Nav og tiltakene som finnes. Dette gjør at brukeren lettere kan være med å medvirke i avgjørelser om sin egen prosess og ta informerte valg, som igjen øker brukerens eierskap til sitt eget problem. Dermed blir informasjon og kunnskap også en forutsetning for brukermedvirkningen.

Brukerne som henvender seg til Nav har rett til informasjon om Nav sine tjenester og ytelser (Nav-loven, 2006, §15). Videre står det i rundskrivet til sosialtjenesteloven at for at medvirkningen skal være reell, må Nav kontorene holde brukerne informert gjennom hele stønadsprosessen. All informasjon skal tilpasses brukerens forutsetninger, og veilederne må forsikre seg om at brukeren og veilederen har en felles forståelse av den informasjonen som blir gitt (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2012).

I studien kom det frem at veilederne ga informasjon allerede i den første kartleggings samtalen. Informasjonen handlet om å informere om Nav som system, blant annet gjennom å informere om rutiner, plikter og forventinger. Resultatene viste at informasjonen ble gitt da veilederne oppfattet dette som en forutsetning for at brukeren kunne være med på å ta beslutninger om egen sak og eventuelle tiltak. Også tidligere forskning vektlegger viktigheten av å gi informasjon til brukerne (Jensen, 2009). Brukerne kunne ofte ha forventninger og mål som sosialarbeiderne ikke kunne innfri. Sosialarbeiderne i undersøkelsen mente at brukerne måtte informeres slik at de kunne forstå hva sosialarbeiderne hadde å forholde seg til, og hvordan systemet fungerer. Sosialarbeiderne ga uttrykk for at de trodde at en større grad av informasjon til brukerne ville bidra til en større grad av brukermedvirkning. (Jensen, 2009, s. 129).

I andre undersøkelser har man fått innsikt i brukernes perspektiv (Hanssen, 2015). Brukerne viste lite kunnskap om systemet og rutinene, noe som kan bety at de ikke hadde fått tilstrekkelig med informasjon. Resultatene i undersøkelsen viste at brukerne ikke hadde noen forventninger om at de skulle bli involvert (Hanssen, 2015, s. 169). I tillegg var det med et

unntak ingen av brukerne som hadde noen klar oppfatning av at det var knyttet vilkår til sosialhjelpen. Brukerne kunne ikke huske om de hadde fått informasjon om vilkår, og noen av brukerne fortalte at de heller ikke hadde lest vedtaket de hadde fått (Hanssen, 2015, s. 170,).

Resultatene i undersøkelsen tyder på at brukerne verken ble involvert i prosessen og at de ikke hadde fått tilstrekkelig informasjon. Med dette ser vi at brukerne har hatt liten grad av brukermedvirkning. Igjen trekkes det frem at denne undersøkelsen ble gjennomført i perioden 2007 – 2009, altså før aktivitetsplikten kom som var i 2017. Ut ifra resultatene i min studie er det rimelig å anta at graden av informasjon som blir gitt til unge sosialhjelpsmottakere har økt etter den nye lovgivningen. Resultatene fra Hanssen sin studie er likevel relevante, da det viser viktigheten av å gi riktig og tilstrekkelig informasjon til brukerne.

Når veilederne stiller krav om aktivitet som et vilkår for å få utbetaling av en ytelse som brukerne har rett på, stiller det strenge krav til saksbehandlingen. Veilederne må sikre at risikoen for misforståelser og uenighet om vilkår og konsekvensene av brudd blir så liten som mulig (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2012). I studien fortalte veilederne at de informerte om lovverket generelt i sosialtjenesten, da de mente at flere brukere var opptatt av hva loven sier. Veilederne mente at økt kunnskap om lovverket kunne redusere eventuelle diskusjoner med brukerne. I tillegg la veilederne mye vekt på viktigheten av å informere om aktivitetsplikten. Veilederne informerte brukerne om hva aktivitetsplikten handlet om, at det var en lov som gjaldt alle unge og at dersom de ikke møtte ville fravær bli sanksjonert. De ga uttrykk for at de fleste brukerne var klar over at det ville bli stilt vilkår til ytelsen, og de godtok at de måtte i en aktivitet. Med dette ser man at brukerne responderer på det som blir sagt og kommer med tilbakemeldinger. Dette kan forstås som at brukerne har oppfattet og forstått informasjonen som ble gitt om aktivitetsplikten. Veilederne

Det er blitt argumentert om at informasjon ikke er en del av begrepet brukermedvirkning, men er heller en forutsetning for å kunne medvirke (Hanssen, 2015, s. 155). Regjeringen legger likevel vekt på viktigheten av informasjonen. De sier at på bakgrunn av informasjon og veiledning fra tjenesteyter kan brukeren selv vurdere ulike tiltak (Helse- og omsorgsdepartementet, 2016a, s. 28). På bakgrunn av dette kan man si at informasjon er en del

av brukermedvirkningen, ved at det er noe av det mest grunnleggende som må være på plass for at brukeren skal få kunne medvirke. Det er likevel ikke tilstrekkelig å kun gi informasjon, da brukermedvirkning innebærer mer enn dette. Informasjon kan da sees på som nødvendig for brukermedvirkningen, men samtidig det laveste nivået av brukermedvirkning (Hanssen, 2015, s. 155; Hansen, 2007, s. 104).

#### **5.4 Ansvarliggjøre brukeren**

Studiens resultat viste at veilederne ivaretok brukermedvirkning i forbindelse med aktivitetsplikten ved å ansvarliggjøre brukeren. Ansvarliggjøringen skjer ved at veilederne stiller krav til og involverer brukeren, samtidig som brukeren må være aktiv i egen sak. På denne måten styres brukeren, og brukeren får mer eierskap til sin egen sak. Når man snakker om ansvarliggjøring av brukerne og at brukerne skal eie sin egen sak, kan man trekke inn begrepet empowerment. Dette handler nettopp om at brukeren skal styrkes (Askheim, 2012, s. 12) og gis makt eller autoritet til (NOU 1998:18, 1998, s. 10).

Det kom frem i studien at veilederne ansvarliggjorde brukerne ved å involvere de. Da fikk brukeren selv sagt mer om hva brukeren hadde behov for, noe som gjorde samarbeidet mellom veilederen og brukeren lettere. En slik ansvarliggjøring kan handle om en maktoverføring, hvor brukerne får myndighet over sin egen situasjon. Når veilederne involverer brukerne, skaper veilederne situasjoner for selvbestemmelse og kommunikasjon, slik at brukerne kan realisere egne valg (Hanssen, Helgesen & Vabo, 2012, s. 341). Veilederne trakk frem at det var lettere å involvere de brukerne som selv var motivert for endring. Indre motivasjonen for er viktig for at bistanden og oppfølgingen fra Nav skal ha langvarig effekt. Dersom endringen kun kommer av ytre motivasjon, som for eksempel utbetaling av økonomisk sosialhjelp, er det større sannsynlighet for tilbakefall. Når veilederne tar utgangspunkt i brukernes situasjon er det mulig å finne frem til det som kan skape indre motivasjon for endring, som kan redusere sannsynligheten for tilbakefall i endringsprosessen (Helgesen, 2011, s. 383).

I studien kom det frem at veilederne ansvarliggjorde brukerne ved å stille krav til de. Kravene som veilederne stilte, kunne være i form av vilkår eller plikt om aktivitet. Det kunne også handle om at veilederne delegerte oppgaver til brukerne som brukerne måtte gjennomføre på egen

hånd, med andre ord at de måtte prøve først selv. Dette kunne for eksempel være at brukeren måtte ringe selv til arbeidsgiver hvis det var snakk om arbeidstrening eller praksisplass. Denne måten for ansvarliggjøring kunne hindre at enkelte brukere gikk passive over lengre tid på sosialhjelp. Ved at veilederne stilte krav viste de at de hadde tro på at brukerne kunne klare ting på egenhånd, mens veilederne skulle være støttespillere.

Ved å stille krav til brukerne, kan veilederne styrke brukerne som fører til at de får mer makt eller kontroll over sin egen situasjon (Askheim, 2012, s. 36). Veilederne skal i arbeidet med brukerne styrke deres muligheter for å mestre egen livssituasjon, og baseres på aktiv involvering og deltakelse fra brukerne (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2012). Thompson (2000, s. 120) legger vekt på at brukerne kan møte stigmatisering og diskriminering i forbindelse med situasjonen som de er i, når han snakker om empowerment. Unge sosialhjelpsmottakere kan oppleve stigma i forhold til den situasjonen de er i. Også Kane og Köhler-Olsen (2015) sier at unge sosialhjelpsmottakere kan oppleve stigmatisering, men denne stigmatiseringen kan i hovedsak komme fra aktivitetsplikten. De mener at en plikt om aktivitet kan virke stigmatiserende for brukerne. I tillegg hevdet de at lovendringen i forbindelse med aktivitetsplikten med ord som "navere" og "få brukerne opp om morran" kan føre til mer stigma.

I min studie fortalte veilederne at aktivitetsplikten førte til mer ansvar hos brukerne. De ga ingen inntrykk for at aktivitetsplikten virket stigmatiserende for brukeren. Brukerne er allerede i en stigmatisert situasjon ved at de mottar økonomisk sosialhjelp og er avhengig av hjelp fra Nav systemet. En aktivitetsplikt vil nødvendigvis ikke føre til mer stigma. Det kan da se ut som at aktivitetsplikten heller fører til mer ansvarliggjøring av brukeren, noe som øker deres medvirkning. Dette kan igjen føre til at de lettere kan komme seg ut av den stigmatiserte situasjonen de allerede er i.

Thompson (2000, s. 122) sier empowerment i sosialt arbeid handler om å fjerne barrierer som står i veien for fremgang og endring gjennom hjelp-til-selvhjelp prinsipper. Hjelp til selvhjelp nevnes også av Jenssen (2009). Hun sier at et sentralt prinsipp i sosialt arbeid er å myndiggjøre brukeren ved å yte hjelp til selvhjelp (Jenssen, 2009, s. 243). Ved å ansvarliggjøre brukerne blir

mer myndiggjort (empowered). I min studie fortalte veilederne at det var brukerne sitt liv, og det var de som var ansvarlige for at de kom seg ut av situasjonen de var i. Veilederne skulle hjelpe brukerne med å bli selvstendige og selvforsørget. På denne måten jobber veilederne ut ifra prinsippet om hjelp til selvhjelp når de ansvarliggjør brukerne. Dette kan bare skje ved at brukerne tar del i prosessen og blir involvert. Studien viste at veilederne ansvarliggjorde brukerne ved å la brukerne være aktive i sin egen sak. De mente at det var bruker som kjente sin situasjon best, og visste best selv hva de hadde behov for av oppfølging og aktivitet. Likevel kan det være utfordrende å la brukeren medvirke, ettersom det er veilederen som blir sett på som eksperten og har mest erfaring med hva som kan føre til at man kommer raskere ut i arbeid.

Empowerment forenkler ikke forholdet mellom veilederen og brukeren. Det er brukerens ressurser som skal hentes frem, og brukeren skal ta kontroll over eget liv. Veilederne er i en maktposisjon og har ansvaret for at dette kan skje. Ofte settes realisering av brukernes valg til side til fordel for konkrete målsettinger, som endringer i loven eller i ressursituasjonen. Dette krever at veilederne engasjerer seg på flere nivåer for at brukeren skal involveres (Hanssen, Helgesen & Vabo, 2012, s. 342). Som nevnt er det viktig at brukerne medvirker i blant annet avgjørelser av hvilket tiltak som er mest hensiktsmessig, da dette hindrer frafall fra tiltak og gir større sannsynlighet for at brukeren kommer i arbeid. Man ser da at det er motsetninger ved at realisering av brukernes valg settes til side til fordel for konkrete målsettinger, dersom målsettingene er å få flere i arbeid.

I Jenssen sin studie (2009) tok sosialarbeiderne for gitt at forvaltningens rutiner var umulige å endre. Resultatene viste at det var brukeren som måtte tilpasse seg forvaltningen, ikke at forvaltningen skulle tilpasse seg brukerens behov. I kontrast til dette viste resultatene i min studie at oppfølgingen og aktivitetene måtte tilpasse seg brukeren behov. Brukeren kjente sin situasjon best, og veilederne skulle brukes som en ressurs for brukeren til å komme seg i arbeid. Veilederne skulle følge brukeren sin plan, det var ikke brukeren som skulle følge veilederen sin plan. Sammenligner man studiene kan det se ut som at tilnærmingen til veilederne i min studie fokuserer mer på at brukeren er aktøren i sitt liv, og brukeren ansvarliggjøres ved å ha en større rolle i avgjørelser som blir tatt.

## 5.5. Implikasjoner

En implikasjon av resultatene i min studie er at kommunene må ha flere tiltak for unge sosialhjelpsmottakere. Brukermedvirkningen ble ivaretatt av veilederne ved å kartlegge brukerens situasjon, tilrettelegge oppfølging og aktivitet, informere og ansvarliggjøre brukeren. Veilederne mente at det var alltid rom for medvirkning, men i noen tilfeller kunne det være vanskelig for brukeren å medvirke og da kunne den største hindringen være manglende tiltak. Når kommunene har få tiltak, blir valgmuligheten og medvirkningen til brukerne redusert. For at brukerne skal kunne medvirke, forutsetter dette nok tiltak å velge mellom. Selv om veilederne legger til rette for medvirkning, er det valgmulighetene som avgjør graden av medvirkning.

En annen implikasjon er at tiltakene i kommunen må ha større variasjon. Brukerne har ulike utgangspunkt, ferdigheter, evner, ønsker og interesser. For at brukeren skal ha en meningsfull og hensiktsmessig aktivitet, må denne aktiviteten være tilpasset brukerens situasjon. Dersom det ikke finnes noen tiltak som passer for den enkelte brukeren i den gjeldende kommunen, kan det være riktig å spørre om tiltakene som kommunene har er tilstrekkelige. Så lenge brukerne er pliktet til å delta på en aktivitet, og veilederne er pliktet til å finne en aktivitet, forutsetter dette større variasjon og flere tiltak å velge mellom.

En tredje implikasjon for praksis er at veilederne i større grad må kunne tilrettelegge for at brukerne ikke trenger å delta på et tiltak som ikke passer deres behov og situasjon. Manglende tiltak i kommunene kan gi svært uheldige konsekvenser for brukerne som er langt ifra formålet og hensikten med aktivitetsplikten. Det kan føre til at brukerne har høyt fravær og ikke oppnår den ønskede effekten fra tiltaket. Det kan også medføre at brukeren ikke møter på tiltaket i det hele tatt. Aktivitetene brukerne deltar på skal være hensiktsmessig, noe som ikke er forenelig dersom de deltar på en aktivitet som ikke er tilpasset deres situasjon.

## 5.6 Videre forskning

Studiens forslag til videre forskning handler om spørsmålet som har reist seg gjennom forskingsprosessen vedrørende manglende tiltak i kommunene for brukerne.

Med dette kan videre forskning rettes mot å undersøke hvilke tiltak veilederne som jobbet med unge sosialhjelpsmottakere savnet i sin kommune. Ut ifra veiledernes kompetanse og erfaring kunne kommunene fått nyttig informasjon. Veilederne kunne bidratt med eventuelle forslag om hvilke tiltak kommunene kan legge til rette for å tilfredsstille etterspørselen etter aktivitet for unge sosialhjelpsmottakere.

Det kunne også det vært hensiktsmessig og fått høre brukernes perspektiv om hvilke aktiviteter de opplever mangler og eventuelt hva tiltakene skulle inneholdt for at det skulle vært interessant å delta. Ettersom det er brukerne som skal delta på aktivitetene er det vesentlig å lytte til deres stemmer og meninger.



## 6.0 Avslutning

I denne studien har jeg undersøkt problemstillingen "Hvordan ivaretar veiledere på Nav brukermedvirkning i forbindelse med aktivitetsplikt for unge sosialhjelpsmottakere".

Tidligere forskning har vist at aktivitetsplikt for unge sosialhjelpsmottakere synes å ha effekt og oppfyller formålet sitt, som handler om å styrke sosialhjelpsmottakernes muligheter for overgang til arbeid. Gjennom arbeidsrettet aktivitet og oppfølging hjelper veiledere på Nav unge sosialhjelpsmottakere i prosessen mot arbeid og bort fra sosialhjelp, som står i tråd med arbeidslinja.

I tillegg til aktivitetsplikten, skal veilederne på Nav kontorene ivareta brukermedvirkningen til unge sosialhjelpsmottakere. Brukermedvirkningen handler om at brukerne skal få medvirke i avgjørelser og prosesser, bli involvert og være aktive i sin egen sak. Brukermedvirkningen skal ivareta av hensyn til brukerens integritet og for at det er viktig for deres endringsprosess.

Studiens resultater viste at veilederne ivaretok brukermedvirkningen i forbindelse med aktivitetsplikten for unge sosialhjelpsmottakere ved å kartlegge situasjonen til brukeren. På denne måten kunne veilederne få kjennskap til brukerens situasjon og behov. Ut ifra brukerens situasjon og behov kunne veilederne ivareta brukermedvirkningen ved å tilrettelegge oppfølgingen og aktivitetene. Brukermedvirkningen ble også ivaretatt ved å gi informasjon, slik at brukerne fikk kunnskap som fremmet medvirkning og involvering. Å ansvarliggjøre brukeren ved å blant annet stille krav og øke deres involvering ble trukket frem som en siste måte å ivareta brukermedvirkningen.

Studien konkluderer med at aktivitetsplikten ikke er en hindring for brukermedvirkning. Veilederne på Nav legger til rette for at brukermedvirkningen skal bli ivaretatt i arbeidet med aktivitetsplikten. I enkelte tilfeller kan aktivitetsplikten til og med bidra til å ivareta brukermedvirkningen, ved at veiledere ikke kan velge bort aktivitet i perioder med store arbeidsmengder og tidspress. Aktivitetsplikten har medført økt fokus på unge sosialhjelpsmottakere slik at Nav kontorene har utarbeidet rutiner utover det loverket krever av medvirkning og individuelle vurderinger. Dette har medført at brukernes medvirkning og involvering har fått større plass i Nav og veiledernes arbeid med unge sosialhjelpsmottakere.

## 7.0 Referanser

Andreassen, T. A. (2010) *Brukermedvirkning i NAV*. Gyldendal akademisk: Oslo.

Andreassen, T. A. & Fossetøl, K. (2011). *NAV ved et veiskille: Organisasjonsendring som velferdsform*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.

Arbeidslivet (2017, 10. oktober). *Sysselsetting og arbeidsledighet i Norge*. Hentet fra <http://www.arbeidslivet.no/Arbeid1/Arbeidsmarkedet/Sysselsetting-og-arbeidsledighet-i-Norge/>

Arbeidsdepartementet (2013). *Flere i arbeid*. (St. meld. 46. 2012-2013). Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld-st-46-20122013/id733259/sec3>

Arbeids- og sosialdepartementet (2016). *Endringer i sosialtjenesteloven, folketrygd loven og enkelte andre lover (aktivitetsplikt for unge mottakere av stønad til livsopphold mv.)* (Prop. 13 L, 2016-2017). Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/prop.-13-l-20162017/id2518665/sec1>

Arbeids- og velferdsdirektoratet (2012). *Hovednr. 35 – Sosialtjenesteloven*. (Rundskriv hovednr. 35 – 06/2012). Hentet fra: <https://www.nav.no/rettskildene/Rundskriv/hovednr.35-lov-om-sosiale-tjenester-i-nav>

Askheim, O.P. (2012). *Empowerment i helse- og sosialfaglig arbeid*. Gyldendal akademisk: Oslo.

Bakke, T. (2009). *Brukermedvirkning på tre ulike nivå*. Hentet fra: <https://www.helsebiblioteket.no/kvalitetsforbedring/brukermedvirkning/brukermedvirkning-pa-tre-ulike-niva>

Brady, L. M., Copello, A., Evans, D., Percy-Smith, B., Templeton, L., Toner, P., & Watson, J. (09.01.2018). Involving young people in drug and alcohol research. *Drugs and alcohol today*, 18(1), 28-38. Hentet fra: <https://www-emeraldinsight-com.ezproxy.uis.no/doi/pdfplus/10.1108/DAT-08-2017-0039>

Brinkmann, S. & Kvale, S. (2012). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Dahl, E. S. & Lima, I, A, Å. (2016). Krav om å stå opp om morra'n: virker det? *Arbeid og velferd*, 2016(3). s. 115 – 130. Hentet fra: <https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Kunnskap/Analyser+fra+NAV/Arbeid+og+velferd/Arbeid+og+velferd/krav-om-%C3%A5-st%C3%A5-opp-om-morra-n-virker-det>

Dahl, E. S. & Lima, I, A, Å. (2018). Nav kontorenes erfaringer med aktivitetsplikt for unge sosialhjelpsmottakere. *Arbeid og velferd*, 2018(4). s. 19 – 35. Hentet fra: <https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Kunnskap/Analyser+fra+NAV/Arbeid+og+velferd/Arbeid+og+velferd/nav-kontorenes-erfaringer-med-aktivitetsplikt-for-unge-sosialhjelpsmottakere>

De nasjonale forskningsetiske komiteene (2016, 27. April). *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi*. Hentet 06.05.18 fra <https://www.etikkom.no/forskningsetiske-retningslinjer/Samfunnsvitenskap-jus-og-humaniora/>

Eurostat. (2019). *Labour market in the EU*. Hentet 12. Mai 2019 fra: <https://ec.europa.eu/eurostat/web/lfs/visualisations>

Friend, M, L. & Sieloff, C, L. (2018). *Empowerment in Nursing Literature: An update and Look to the Future*. *Nursing Science Quarterly*. 31(4) 355-361. Hentet fra: <https://journals-sagepub-com.ezproxy.uis.no/doi/pdf/10.1177/0894318418792887>

Fischer, J. & Neale, J. (2009). Involving drug users in treatment decisions: An exploration of potential problems. *Drugs: Education, Prevention and Policy*, 2008(15), 161-175. Hentet fra: <https://www-tandfonline-com.ezproxy.uis.no/doi/full/10.1080/09687630701391604>

Graneheim, U. H., Lindgren, B. & Lundman, B. (2017). Methodological challenges in qualitative content analysis: A discussion paper. *Nurse Education Today*, 56, 29-34. Hentet fra: <https://www-sciencedirect-com.ezproxy.uis.no/science/article/pii/S0260691717301429>

Graneheim, U. H. & Lundman, B. (2004). Qualitative content analysis in nursing research: concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. *Nurse Education Today*, 24, 105-112. Hentet fra: <https://www-sciencedirect-com.ezproxy.uis.no/science/article/pii/S0260691703001515>

Hansen, G, V. (2007). *Samarbeid uten fellesskap. Om individuelle planer i kommunalt psykisk helsearbeid*. Karlstad: Universitetsstrykkeriet

Hanssen, H. (2015). Faglig skjønn ved utforming av vilkår for sosial stønad. I H. Hanssen (Red), *Faglig skjønn og brukervedvirkning i helse og velferdstjenestene* (s. 151-180). Bergen: Fagbokforlaget

Hanssen, H., Humerfelt, K., Kjellevold, A., Norheim, A. & Sommerseth, R (2015). Faglig skjønn i utøvelse av profesjonelt helse- og sosialarbeid. I H. Hanssen (Red), *Faglig skjønn og brukervedvirkning i helse og velferdstjenestene* (s. 17-48). Bergen: Fagbokforlaget

- Hanssen, G. S., Helgesen, M. K. & Vabo, S. I. (2012). *Politikk og demokrati. En innføring i stats- og kommunalkunnskap*. Oslo: Gyldendal Akademisk
- Helgesen, L. A. (2011). *Menneskets dimensjoner. Lærebok i psykiatri*. Kristiansand: Høyskoleforlaget AS.
- Helsedirektoratet. (2017, 17 oktober). *Brukermedvirkning*. Hentet fra: <https://www.helsedirektoratet.no/tema/brukermedvirkning>
- Helse- og omsorgsdepartementet (2016a). *Verdier i pasientens helsetjeneste – melding om prioritering*. (St. meld. 34, 2015-2016). Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-34-20152016/id2502758/>
- Helse- og omsorgsdepartementet (2016b). *Fremtidens primærhelsetjeneste – nærhet og helhet*. (St. meld. 26, 2014-2015). Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-26-2014-2015/id2409890/>
- Jacobsen, D. I. (2015). *Forståelse, beskrivelse og forklaring*. Kristiansand: Høyskoleforlaget
- Jenssen, A. G. (2012) Brukermedvirkning – hva er så det? I Jenssen, A. G. & Tronvoll, I. M. (Red), *Brukermedvirkning. Likeverd og anerkjennelse* (s. 42-51). Oslo: Universitetsforlag.
- Jenssen, A. G. (2009). *Brukermedvirkning i sosialtjenesten. En studie av sosialarbeidernes perspektiv* (Doktorgradsavhandling). Universitetet i Stavanger. Hentet fra: <https://www.napha.no/multimedia/1861/Brukermedvirkning-i-sosialtjenesten-2009.pdf>
- Kane, A. A. & Köhler-Olsen, J. (2015). Aktivitetsplikt for sosialhjelpsmottakere. *Tidsskrift for erstatningsrett, forskningsrett og velferdsrett*, 2015(4), 262-291. Hentet fra: [https://www.idunn.no/tidsskrift\\_for\\_erstatningsrett\\_forsikringsrett\\_og\\_velferdsrett/2015/04/aktivitetsplikt\\_for\\_sosialhjelpsmottakere\\_har\\_lovgiveren](https://www.idunn.no/tidsskrift_for_erstatningsrett_forsikringsrett_og_velferdsrett/2015/04/aktivitetsplikt_for_sosialhjelpsmottakere_har_lovgiveren)
- Kinicki, A. J., McKee-Ryan, F. M., Song, Z., & Wanberg, C. R. (2005). Psychological and physical well-being during unemployment: A meta-analytic study. *Journal of Applied Psychology*, 90(1), 53-76. Hentet fra: <https://asu.pure.elsevier.com/en/publications/psychological-and-physical-well-being-during-unemployment-a-meta->

Kvittingen, I. (2017, 17. oktober). *Arbeidsledig ungdom får dårligere helse som voksne*. Hentet fra <https://forskning.no/helse-forebyggende-helse-samfunn-arbeid-barn-og-ungdom/2017/10/arbeidsledig-ungdom-far-darligere>

Kjønstad, A. & Syse, A. (2014). *Velferdsrett 1. Grunnleggende rettigheter, rettssikkerhet og tvang*. Oslo: Gyldendal Juridisk

Lorentzen, T. og R. A. Nielsen (2008). *Går fattigdom i arv? Langtidseffekter av å vokse opp i familier som mottar sosialhjelp* (Fafo-rapport 2008:14). Hentet fra: <http://www.fafoarkiv.no/pub/rapp/20056/20056.pdf>

Malt, U. (2015). Strukturert intervju (red). *Det store norske leksikon*. Hentet fra: [https://snl.no/strukturert\\_intervju](https://snl.no/strukturert_intervju)

Malterud, K. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder for medisin og helsefag*. Oslo: Universitetsforlaget.

Nav-loven (2006). Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen. (LOV-2006-06-16-20). Hentet fra: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2006-06-16-20>

Norsk senter for forskningsdata (NSD). (2018, 22. Januar). Personvernombudet for forskning. Hentet 01.04.19 fra [https://nsd.no/personvernombud/hjelp/informasjon\\_samtykke/](https://nsd.no/personvernombud/hjelp/informasjon_samtykke/)

NOU 1998:18 (1998) *Det er bruk for alle. Styrking av folkehelsearbeidet i kommunene*. Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-1998-18/id141324/>

NOU 2018:16 (2018) *Det viktigste først. Prinsipper for prioritering i den kommunale helse- og omsorgstjenesten og for offentlig finansierte tannhelsetjenester*. Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2018-16/id2622153/>

OECD (2018), *Investing in Youth: Norway*, OECD Publishing, Paris. Hentet fra: [https://read.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/investing-in-youth-norway\\_9789264283671-en#page4](https://read.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/investing-in-youth-norway_9789264283671-en#page4)

Pasient- og brukerrettighetsloven (1999). Lov om pasient- og brukerrettigheter (LOV-1999-07-02-63). Hentet fra: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-63>

Regjeringen (2017a, 02. mai). *Aktivitetsplikt for mottakere av sosialhjelp*. Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/tema/pensjon-trygd-og-sosiale-tjenester/innsikt/sosiale-tjenester/okonomisk-sosialhjelp/aktivitetsplikt-for-mottakere-av-sosialhjelp/id2009224/>

Regjeringen. (2017b, 10 januar). *Bakgrunnen for Nav-reformen*. Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/tema/pensjon-trygd-og-sosiale-tjenester/nav-reformen/Bakgrunnen-for-NAV-reformen/id606533/>

Reichborn-Kjennerud, K. (Red). (2011). *NAV ved et veiskille*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Reichborn-Kjennerud, T., Torvik, F, A., Ytrøm, E. & Ørstavik, R., & (2016). *Social inequalities in reception of social welfare support: A population based twin study*. 26(1-2), 57-61. Hentet fra: <https://www.ntnu.no/ojs/index.php/norepid/article/view/2016>

Sander, K. (2017). *En gjennomgang av induktive og deduktive studier og hva som er forskjellen på disse to fremgangsmåtene for å studere virkeligheten*. Hentet fra: <https://estudie.no/induktiv-deduktiv/>

Sosialtjenesteloven (2009). Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (LOV-2009-12-18-131). Hentet fra: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2009-12-18-131>

Statistisk sentralbyrå, (2018, 5. juli). *Økonomisk sosialhjelp*. Hentet 12 mai 2019 fra: <https://www.ssb.no/soshjelpk/>

Statistisk sentralbyrå (2019, 30. april). *Arbeidskraftundersøkelsen*. Hentet 12. mai 2019 fra: <https://www.ssb.no/aku>

Stjernø, S. & Øverbye, E. (2012) *Arbeidslinja: Arbeidsmotivasjonen og velferdsstaten*. Oslo: Universitetsforlaget

Thompson, N. (2000). *Understanding social work*. New York: Palgrave

## VEDLEGG 1

*Ingrid Bergesen*  
01.09.18



## **Forespørsel om tilgang til forskningsfelt for masterprosjektet om**

*hvordan ivaretar veiledere brukermedvirkning i forbindelse med aktivitetsplikten for unge sosialhjelpsmottakere*

**Dette er en forespørsel til deg som leder ved NAV kontoret om å få tilgang til forskningsfelt i forbindelse med min masterutdanning i helsevitenskap ved Universitetet i Stavanger. Jeg ønsker å rekruttere veiledere ansatt ved NAV som deltakere i mitt forskningsprosjekt. Dersom jeg får tilgang, setter jeg pris på hjelp fra deg til å rekruttere deltakere.**

### **Formål med studien**

Målet med denne studien er å få økt kunnskap om hvordan veiledere arbeider med unge sosialhjelpsmottakere og aktivitetsplikten. Med dette vil jeg undersøke hvordan veiledere ansatt på NAV ivaretar brukermedvirkning i forbindelse med aktivitetsplikten.

### **Hvem spør jeg?**

Til forskningsprosjektet søkes det etter veiledere som ønsker å dele sine tanker og erfaringen om brukermedvirkning i forbindelse med aktivitetsplikten.

Kriterier for å kunne delta er at de har erfaring fra arbeid med unge sosialhjelpsmottakere og aktivitetsplikten, helst den plikten for unge under 30 år som trådte i kraft januar 2017. Jeg ønsker at veilederne jeg spør har minst en 60% stilling. Jeg ønsker å rekruttere deltakere som liker å fortelle om sitt arbeid og har variert bakgrunn, og det stilles derfor ikke krav til alder, kjønn eller utdanning.

### **Hva innebærer deltagelse i forskningsprosjektet?**

Hvis noen av dine ansatte velger å delta i prosjektet, innebærer det at de deltar i et individuelt intervju. Det vil bli satt av ca. 60 minutter. Intervjuet inneholder spørsmål om aktivitetsplikten, brukermedvirkning og arbeid med unge sosialhjelpsmottakere. Deres svar fra intervjuet vil bli tatt opp på bånd og transkribert i ettertid.

### **Tilbakemelding**

Dersom det ved ditt NAV kontor er ansatt veiledere som innfrir inklusjonskriteriene, vil det være fint om du først kan informere muntlig om forskningsprosjektet. **Vedlagt ligger informasjonsskrivet som gis til de veiledere som takker ja til å motta skriftlig informasjon om forskningsprosjektet.**

De veiledere som er interesserte i prosjektet, tar selv direkte kontakt med meg dersom de ønsker å delta.

Etter at du har mottatt denne forespørselen, vil jeg kontakte deg på telefon for å forsikre meg om at forespørselen er mottatt og for å svare på eventuelle spørsmål.

Har du spørsmål til forskningsprosjektet, kan du kontakte meg på telefon: 99255957 eller på mail:

[io.bergesen@stud.uis.no](mailto:io.bergesen@stud.uis.no)

Du kan også kontakte prosjektleder og min veileder ved Universitetet i Stavanger, førsteamanuensis Margareth Kristoffersen på epost: [margareth.kristoffersen@uis.no](mailto:margareth.kristoffersen@uis.no)

**Håper på positiv tilbakemelding.**

*Med vennlig hilsen*

*Ingrid Bergesen  
Student ved UiS*

*Margareth Kristoffersen  
Prosjektansvarlig*



## VEDLEGG 2

*Ingrid Bergesen*

01.09.18



# Forespørsel om å delta i forskningsprosjekt om *hvordan ivaretar veiledere brukermedvirkning i forbindelse med aktivitetsplikten for unge sosialhjelpsmottakere*

Til deltakere

### **Bakgrunn og formål**

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt om hvordan veiledere ved NAV arbeider med unge sosialhjelpsmottakere og aktivitetsplikten. Du blir spurt om å delta fordi du har erfaring med arbeid og veiledning av unge sosialhjelpsmottakere. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Målet med denne studien er å få økt kunnskap om hvordan veiledere arbeider med unge sosialhjelpsmottakere og aktivitetsplikten. Hensikten med studien er å beskrive hvordan brukermedvirkning i forbindelse med aktivitetsplikten blir ivaretatt.

Studien er et forskningsprosjekt i forbindelse med min masterutdanning i helsevitenskap ved Det helsevitenskapelige fakultet, Universitetet i Stavanger.

### **Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?**

Ansvarlig for forskningsprosjektet ved Universitetet i Stavanger er min veileder førsteamanuensis Margareth Kristoffersen. Mitt navn er Ingrid Bergesen og jeg har en bachelorutdanning i sosialt arbeid og holder nå på med min masteroppgave i helsevitenskap.

### **Hva innebærer det for deg å delta?**

Hvis du velger å delta i prosjektet, innebærer det at du deltar i et individuelt intervju. Dette intervjuet vil vare i ca. 60 minutter. Intervjuet inneholder spørsmål om hvordan du samarbeider om aktivitetsplikten med unge sosialhjelpsmottakere. Dine svar fra intervjuet vil bli tatt opp på lydbånd og transkribert i ettertid. Sted for intervjuet kan være ditt arbeidssted og avtales ut fra dine ønsker.

Fordelen ved å delta er at du får muligheten til å fortelle om ditt arbeid med unge sosialhjelpsmottakere og aktivitetsplikten. Ulempen ved deltakelsen kan være at du må bruke din tid til å fortelle en utenforstående om ditt arbeid

### **Det er frivillig å delta**

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykke tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle opplysninger om deg vil da bli anonymisert. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg, hvis du trekker deg fra deltakelsen.

### **Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger**

Vi vil bare bruke personopplysningene om deg til formålet vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

Det vil bare være forsker som har tilgang til personopplysningene.

For å sikre at ingen uvedkommende får tilgang til de opplysningene du gir under intervjuet, vil jeg erstatte navn og kontaktinformasjonen din med en kode som lagres adskilt fra øvrige data. Denne koblingsnøkkelen oppbevares i et låsbart skap. Når studien publiseres vil man ikke kunne gjenkjenne deg som deltaker.

All informasjon du gir under intervjuet vil bli lagret på en bærbar datamaskin som er beskyttet med passord. Informasjonen vil ikke bli lagret sammen med personopplysninger og datamaterialet vil da være aidentifisert.

### **Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?**

Prosjektet skal etter planen avsluttes 31.06.2019. Kontaktinformasjon om deg og opptak fra intervjuet vil etter prosjektslutt slettes.

### **Dine rettigheter**

Du har rett til å få innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg. Du kan også få endret eller slettet personopplysninger etter ønske. Videre har du rett til å få utlevert en kopi av dine personopplysninger.

Dersom du ønsker å klage har du mulighet til å sende klage til personvernombudet eller Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

### **Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?**

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Universitetet i Stavanger har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

### **Hvor kan jeg finne ut mer?**

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, kan du ta kontakt med:

Universitetet i Stavanger ved førsteamanuensis Margareth Kristoffersen, telefon 51834173 eller epost: [margareth.kristoffersen@uis.no](mailto:margareth.kristoffersen@uis.no)  
Masterstudent, Ingrid Bergesen. Telefon: 992 55 957 eller epost: [io.bergesen@stud.uis.no](mailto:io.bergesen@stud.uis.no)  
Vårt personvernombud: Kjetil Dalseth ([personvernombud@uis.no](mailto:personvernombud@uis.no))  
NSD – Norsk senter for forskningsdata AS, på epost ([personvernombudet@nsd.no](mailto:personvernombudet@nsd.no)) eller telefon: 55 58 21 17.

### **Tilbakesending av svar**

Ønsker du å delta, tar du direkte kontakt med meg på enten telefon: 992 55 957 eller epost: [io.bergesen@stud.uis.no](mailto:io.bergesen@stud.uis.no)

Til intervjuet ønsker jeg at du på forhånd fyller ut vedlagt skjema om bakgrunnsinformasjon og undertegner også samtykkeerklæringen på neste side, og bringer dette med deg til intervjuet.

Med vennlig hilsen

Ingrid Bergesen  
Masterstudent

Margareth Kristoffersen  
Prosjektansvarlig

### VEDLEGG 3

## Skjema for bakgrunnsinformasjon

- til forskningsprosjektet " "Hvordan ivaretar veiledere på Nav brukermedvirkning i forbindelse med aktivitetsplikten for unge sosialhjelpsmottakere"

*Vennligst fyll ut skjema og ta det med til intervjuet. Du trenger bare å svare kort på hvert punkt.  
Vennligst skriv med blokkbokstaver.*

<b>Navn og alder:</b>
<b>Telefonnummer og/eller epost:</b>
<b>Utdanning etter videregående:</b>
<b>Arbeidserfaring etter bachelorutdanning:</b>
<b>Nåværende stilling og stillingsbeskrivelse på NAV:</b>

## VEDLEGG 4

# Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet "Hvordan ivaretar veiledere på Nav brukermedvirkning i forbindelse med aktivitetsplikten for unge sosialhjelpsmottakere", og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet, ca. 31.06.19

-----  
(Signert av prosjektdeltaker, dato)

## VEDLEGG 5

### Intervjuguide til forskningsprosjekt

*“Hvordan ivaretar veiledere brukermedvirkning i forbindelse med aktivitetsplikten for unge sosialhjelpsmottakere?”*

1	Jeg ønsker å høre deg fortelle hvordan du ivaretar brukermedvirkning i ditt arbeid med aktivitetsplikten for unge sosialhjelpsmottakere?
2	Hvordan legger du til rette for at unge sosialhjelpsmottakere medvirker i arbeidet du gjør med aktivitetsplikten?  Gir du informasjon til de unge om brukermedvirkning?
3	Hvilken innflytelse har de unge i beslutningsprosesser knyttet til aktivitetsplikten?
4	Hvordan tilrettelegger du bistanden du gir ut ifra den enkelte unge sosialhjelpsmottaker sitt ønske og behov?
5	Hva vektlegger du i samarbeidet med unge sosialhjelpsmottakere for å tilpasse aktivitetsplikten til den enkeltes ønsker og behov?
6	Hvordan involverer du unge sosialhjelpsmottakere i arbeidet med aktivitetsplikten? Når er det lett å involvere unge sosialhjelpsmottakere i dette arbeidet? Når er det vanskelig å involvere unge sosialhjelpsmottakere i dette arbeidet?
7	Hvilke tiltak iverksetter du for å aktivere unge sosialhjelpsmottakere som viser lite initiativ?
8	Kan du si noe mer om hva som er dine erfaringer med brukermedvirkning i forbindelse med aktivitetsplikten. Hva er positivt med denne plikten til aktivitet? Hva er negativt med denne plikten til aktivitet?

## VEDLEGG 6

### NSD sin vurdering

#### Prosjekttittel

Brukermedvirkning og aktivitetsplikt på NAV

#### Referansenummer

846629

#### Registrert

12.09.2018 av Ingrid Ognedal Bergesen - io.bergesen@stud.uis.no

#### Behandlingsansvarlig institusjon

Universitetet i Stavanger / Det helsevitenskapelige fakultet

#### Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Margareth Kristoffersen, margareth.kristoffersen@uis.no, tlf: 51834173

#### Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

#### Kontaktinformasjon, student

Ingrid Bergesen, residens\_bergesen@hotmail.com, tlf: 99255957

#### Prosjektperiode

08.08.2018 - 30.06.2019

#### Status

29.10.2018 – Vurdert

#### Vurdering (1)

##### 29.10.2018 – Vurdert

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet med vedlegg 29.10.2018, samt i meldingsdialogen mellom innmelder og NSD. Behandlingen kan starte.

**MELD ENDRINGER** Dersom behandlingen av personopplysninger endrer seg, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. På våre nettsider informerer vi om hvilke endringer som må meldes. Vent på svar før endringer gjennomføres.

**TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET** Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 30.06.2019.

**LOVLIG GRUNNLAG** Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake. Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a.

**PERSONVERNPRINSIPPER** NSD finner at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om: - lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen - formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke behandles til nye, uforenlige formål - dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet - lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet

**DE REGISTRERTES RETTIGHETER** Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: åpenhet (art. 12), informasjon (art. 13), innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), underretning (art. 19), dataportabilitet (art. 20). NSD vurderer at informasjonen om behandlingen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13. Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

**FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER** NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1 f) og sikkerhet (art. 32). For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og/eller rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

**OPPFØLGING AV PROSJEKTET** NSD vil følge opp behandlingen ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Lykke til med prosjektet!

Kontaktperson hos NSD: Belinda Gloppen Helle  
Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)



## VEDLEGG 7

### Utdrag fra analyseprosessen

Utdraget inneholder deler av analyseprosessen av to kategorier: Tilrettelegging og Tilpasse aktiviteten. Disse to kategoriene ble sammen med flere kategorier abstrahert i tema Tilrettelegge oppfølging og aktivitet.

#### Tilrettelegging

Deltaker	Meningsenhet	Kondensert meningsenhet	Kode
1	hvis det er noe så må de ringe til meg så kan vi evt. Lage en ny plan med oppfølgeren. At de ikke bare forsvinner ut ifra systemet, for hvis de slutter å møte så får de heller ikke utbetaling. Man må kanskje finne andre alternativer hvis det ikke fungerer slik som det er. Så det er vel det som er det viktigste med brukermedvirkning da	Hvis det er noe så må de ta kontakt. Man må finne alternativer hvis det ikke fungerer.	Tilrettelegge ut ifra brukerens behov og evne
1	at man spør hvilke utfordringer de har, om det er noe vi skal legge til rette for eller hva de tenker seg og at de er med på å bestemme veien videre selv og da er det jo brukermedvirkning	Spør om utfordringer eller hva som må tilrettelegges. De er med på å bestemme selv.	De er med og bestemmer
2	Så det blir jo hele tiden en dialog om hva som blir best å gjøre. Hvis de sier de har noen problemer eller dette klarer jeg ikke eller jeg må gjøre noe fysisk, så tilbyr vi jo det.	Hele tiden i dialog om hva som er best å gjøre, så tilbyr vi det	Tilpasse ut ifra brukers behov og ønsker
3	vi har tilrettelagt med tanke på oppstart om morgningen. Litt i forhold til bussforbindelse og litt i forhold til hvis man har hatt en langvarig rutine med søvnproblem, sover lite eller vanskelig å stå opp, så er det mulig å tilrettelegge med tidspunkt og sånn	Vi har tilrettelagt med tanke på oppstart. Så det er mulig å tilrettelegge med tidspunkt og sånn.	Tilrettelegge ut ifra hva bruker ønsker
3	ikke har lyst til det som bare ser at de får heller klare seg på lite penger. For det er ikke noe for de. Og det har vi også følt litt på at det blir jo litt feil det og, for det er jo ikke det vi ønsker å oppnå at en	Noen har ikke lyst og heller bare klarer seg på lite penger. Det er ikke det vi ønsker å oppnå. Så da har vi avsluttet tiltaket og heller prøvd å få til andre	Tilrettelegge ut ifra brukers behov og evne

	<p>skal ha mye mindre penger og ikke har noen aktivitet å gå til for da forsvinner man kanskje enda mer vekk fra arbeidslivet. Så vi har avsluttet, dette er jo 4 + 4 uker opplegg der med avklaring og videreføring så det blir vurdert hele veien om man skal være med videre, og da har man og tenkt ok den og den har ikke møtt så den kan man prøve å få i gang og når den muligheten ikke har gått så har vi prøvd å få til andre aktiviteter istedenfor. For det er ingen sin hensikt at det skal være, bli straffet uten å komme seg videre</p>	<p>aktiviteter istedenfor. For det er ingen sin hensikt at de ikke skal komme seg videre.</p>	
4	<p>Hva skal jeg si. Litt begrenset. Men hele sosialtjenesteloven og aktivitetsplikten og det feltet, den siden av, er jo veldig skjønnsbasert. Så det er alltid individuelle vurderinger. Så det er veldig mye vi kan gjøre innenfor det lovverket. Men jeg gjør det ikke uten videre, det gjør jeg ikke</p>	<p>Det er alltid individuelle vurderinger, så det er mye vi kan gjøre. Men jeg gjør det ikke uten videre</p>	<p>Tilrettelegging skal begrunnes</p>
5	<p>Mens de som trenger mye mer oppfølging og trenger at noen passer på at de gjør det de skal og at de er kanskje gjerne oftere her, trenger hjelp til mer i form av form av samtaler og komme inn og fortelle liksom, eller fortelle ha møte på nav, komme å fortelle hva de har gjort siden sist, hva var vanskelig eller de synes det er vanskelig å skrive en søknadstekst for eksempel kanskje jeg setter med ned og skriver med de</p>	<p>Hvis de trenger mye oppfølging, er de kanskje her oftere på samtaler eller jeg hjelper de med å skrive søknader</p>	<p>Tilpasse oppfølgingen</p>
6	<p>I dag var det en som skulle på intervju, så da brukte vi litt tid på det med intervju. Vi sier jo at det er deres arena liksom. Vi kan liksom hjelpe de med det som de ønsker innenfor det med jobbsøking</p>	<p>Vi sier at det er deres arena. Vi kan hjelpe med det de ønsker</p>	<p>Tilrettelegge ut ifra brukers ønsker</p>

Tilpasse aktiviteten

Deltaker	Meningsenhet	Kondensert meningsenhet	Kode
1	ja altså det henger jo mye sammen med å finne riktig tiltak som passer og det er jo brukerne som er veldig masse med og forteller hva så kan fungere, hva erfaringene er, hva de kan tenke seg og. Så det, hvordan det fungerer med aktivitetsplikt det blir jo som at man finner rett tiltak og tiltaket er jo aktivitetsplikten	Finne riktig tiltak som passer og det er brukeren som forteller hva som kan fungere, hva de har erfaring med, hva de kan tenke seg	Finne tiltak som passer
1	det blir jo på en måte ikke helt det, altså i for min del så har det ikke kommet til noe sånn ultimatum for at man har kanskje funnet andre alternativer da. Det har aldri vært sånn "ja men det er det eneste tilbudet du får, og hvis du ikke gjør det så får du ikke penger"	Det blir ikke ultimatum fordi man finner alternativer når bruker ikke vil	Finne alternativer
2	Og mens vi snakker med de, hva de synes høres best ut. Som sagt så er det da noen som tenker at de heller vil være på fysisk eller sitte på pc, og da tilbyr vi det. Det er jo alltid lettere når de har vært med på å bestemme det selv. Da er det mer sannsynlig at de går, kanskje hvert fall i begynnelsen	Snakker med de hva de synes høres best ut. Det er lettere når de er med å bestemme selv, da er det mer sannsynlig de møter	Finne tiltak sammen med bruker
2	Og sånn som et annet eksempel på brukermedvirkning hadde vi jo nå en ungdom som kom forrige uke, helt ny. Og sa at han har en onkel som driver med taxi firma og han kan få jobb der hvis han får taxi kurs av oss, og det hadde han veldig lyst på. Så da begynte han på det kurset påfølgende onsdag	Han kan få jobb der hvis han får kurs av oss, og det hadde han lyst til	Bruker foreslår tiltak
2	Men slik som vi jobber nå så er det mer sånn, startet du og så møter du arbeidsoppfølgeren der oppe neste mandag f.eks. og da snakker de mer om hva som kan være videre aktuelt, så ikke de skal gå der så lenge, at det skal bli mer tilpasset for de etter hvert.	Starter der så snakker de om hva som kan være videre aktuelt, det skal bli mer tilpasset	Finne tiltak som passer bruker

3	noen blir vurdert med en gang i samtalen. Hvis man finner ut i samtalen at bruker ikke har noe å gå til og ja ikke, vi ser at noen har jo når de søker sosialhjelp har vært på lokale tiltak tidligere og på en måte ikke blitt eller hvis tiltaket har blitt nyttiggjort tidligere så søker man ikke bruker inn på nytt på det samme	Hvis tiltaket ikke har blitt nyttiggjort tidligere så søker vi ikke bruker inn på nytt på det samme	Finne riktig aktivitet
3	Vi har jo en aktivitetsplan, og der kan vi vise hva jobber vi søker på og legge inn stillinger som er søkt osv. men iv har på en måte ikke den kontrollen då, hvilken aktivitet som er gjort, når den er gjort og hvor mye tid de bruker. Så helt lovmessig vet jeg ikke om det er nok til å opprettholde plikten i forhold til aktivitet. Men når det er helt ordinære søkere så kan det også komme til individuelle samtaler være en aktivitet eller et vilkår som vi kan legge inn i søknaden	Men når det er helt ordinære søkere så kan det å komme til individuelle samtaler være en aktivitet eller et vilkår som vi kan legge inn i søknaden	Tilpasse aktiviteten etter brukerens behov
4	Men det er klart at hvis noen kommer til meg og sier du det er ingen hensikt at jeg går på dette, det er aldri noen stillinger som passer til meg på de 5 månedene jeg har vært der for eksempel så er det kanskje ikke noen hensikt i det hele tatt. Da er det ikke vits å bare sitte der. Så	Hvis noen sier det er ingen hensikt at jeg gjør dette, da er det ikke vits å bare sitte der	Tilpasse ut ifra brukers ønsker og behov
4	og jeg sa hvis du møter den ene dagen. Følger du opp aktivitetsplikten. Da er det greit	Hvis du møter den ene dagen, da er det greit	Tilpasse ut ifra evne
4	sånn strengt tatt så kan vi jo utføre aktivitetsplikt med at de skal komme inn her å ha en samtale med oss og, hver uke. Det er en aktivitet det også. Sånn at det, vi kan jo finne noe som passer for alle men det kan ta lengre tid enn det det gjør med andre for å forstå hva det er de trenger	Vi kan jo finne noe som passer for alle, men det kan ta lengre id for å forstå hva det er de trenger	Finne riktig tiltak krever avklaring

5	Og det ser vi litt an hvem jeg snakker med. Hvis det er en gutt på 22 som bare ikke gadd å jobbe og bare hadde hørt at det gikk an å søke sosialhjelp, så er vi gjerne litt mer strenge	Hvis det er en gutt som ikke gadd å jobbe og bare vil gå på nav, så er vi litt mer strenge	Tilpasse aktiviteten ut ifra brukers situasjon
5	Men når vi hjelper de mot arbeidstrening og hjelper de i jobb, så er det alltid ut ifra det de har lyst til å drive med. Så jeg vil aldri sendt noen i arbeidstrening på butikk hvis de sier at de ikke trives rundt folk og synes det er skummelt å snakke med folk gjerne, sier de har sosial angst. Så. Så finner vi noe annet	Vi hjelper de alltid ut ifra hva de har lyst til å drive med. Jeg ville aldri sendt noen på tiltak hvis de sier de ikke trives rundt folk på grunn av angst. Så vi finner noe annet.	Tilpasse aktivitet ut ifra brukers ønsker
5	om det er noen som er, har vært i jobb, de har fullført videregående studier og at de liksom, fortiden tilsier at de får ting til og de liksom bare var uheldig akkurat nå, så kan aktivitetsplikten være at de skal legge inn ti jobber de har søkt på eller liksom gi med tilbakemelding i slutten av uken at de har gjort det og det	Hvis fortiden tilsier at de får til ting, de var bare uheldig nå, så kan aktivitetsplikten være å registrere jobber de har søkt på	Tilpasse aktivitet ut ifra brukers evner
5	Men hvis det er helsemessige begrensninger, det er gjerne noen som har angst eller depresjon. Da prøver vi å finne ut på en måte hva de kan gjøre som passer	Hvis det er helsemessige begrensninger prøver vi å finne ut hva de kan gjøre som passer	Tilpasse aktivitet ut ifra brukers evner
5	Og det går an å ivareta brukermedvirkningen i form av at du kan tilpasse, for eksempel ATS begynner halv 8 men jeg klarer ikke å komme med dit før kl 9 pga bussen	Kan ivareta brukermedvirkning i form av at du kan tilpasse tidene på tiltaket	
6	eller så bruker vi jo andre, f.eks. arbeidstrening bruker vi jo en del. Hvis vi ser at det på en måte er med hensiktsmessig	Vi bruker tiltak hvis vi ser at det er hensiktsmessig	Aktivitet må være hensiktsmessig
6	For det som vi ser er at hvis de blir presset inn en plass som de ikke ønsker, så er jo, så går det ikke mange ganger før de ikke møter	Hvis de blir presset en plass går det ikke mange ganger før de ikke møter	Bruker må være enig i aktiviteten

	opp. Heheh. Så vi har vel sett at det er mest hensiktsmessig å få de med på laget	opp. Mest hensiktsmessig å ha de på laget.	
6	Og så prøver jeg å finne at vi sammen, så sier jeg jo at vi sammen kan finne en passende aktivitet, og så nevner jeg kanskje det med jobbmuligheten, se om det er andre, ser litt på hvordan de responderer på det	Sier at vi sammen kan finne en passende aktivitet, ser litt på hvordan de responderer	Samarbeide for å finne aktivitet