



FORNYINGS- OG  
ADMINISTRASJONSDEPARTEMENTET

Rapport

# Regjeringens innbyggerkonferanse 2007

20. mars 2007





FORNYINGS- OG  
ADMINISTRASJONSDEPARTEMENTET

Rapport

# Regjeringens innbygger- konferanse 2007

20. mars 2007



# Innhold

<b>Når innbyggjarane er med på laget .....</b>	<b>5</b>
<b>Videre oppfølging av innbyggernes innspill .....</b>	<b>6</b>
<b>1. Innledning.....</b>	<b>9</b>
1.1 Hensikten med konferansen .....	9
1.2 Metode .....	9
1.3 Utvalg .....	10
1.4 Om rapporten.....	10
<b>2. Hva kjennetegner gode tiltak/arenaer for brukermedvirkning? .....</b>	<b>11</b>
2.1 Møtet mellom innbyggerne og det offentlige må preges av gjensidig respekt .....	11
2.2 God informasjon og kommunikasjon .....	11
2.3 Internett/elektronisk kommunikasjon.....	12
<b>3. Eksempler på tiltak for brukerretting og brukermedvirkning som fungerer godt.....</b>	<b>15</b>
3.1 Skole og unge.....	15
3.2 Eldre.....	15
3.3 NAV-områdene .....	15
3.4 Helse .....	15
3.5 Funksjonshemmede .....	15
3.6 Andre arenaer/tiltak .....	16
<b>4. Tips til hvordan det offentlige kan tilrette-legge for god brukermedvirkning .....</b>	<b>17</b>
4.1 Kultur og holdninger.....	17
4.2 Om brukerråd, brukermedvirkere, ildsjeler og involvering.....	17
4.3 Servicekontor.....	18
4.4 Fast kontaktperson.....	18
4.5 Samarbeid og læring .....	18
4.6 Kommunikasjon .....	19
4.7 Universell utforming .....	20
4.8 Skole.....	20
4.9 Eldre.....	20
4.10 NAV-områdene.....	20
<b>5. Kvalitetskrav/spilleregler for bruker-medvirkning som gir innbyggerne reell innflytelse på offentlige tjenester .....</b>	<b>21</b>
5.1 Holdninger.....	21
5.2 Informasjon .....	21
5.3 Respekt og konsekvenser .....	21
<b>6. Hva kjennetegner en god kultur for brukerretting og brukermedvirkning?.....</b>	<b>23</b>
6.1 Kjennetegn på en god kultur for brukermedvirkning.....	23
6.2 Forslag til hvordan holdninger og atferd kan endres .....	23
6.3 Utfordringer .....	23

<b>7. Gode eksempler på offentlige etater/sektorer som har endret holdninger og atferd på en god måte .....</b>	<b>25</b>
<b>8. Hva er din beste oppskrift på god brukermedvirkning? .....</b>	<b>27</b>
<b>9. Egenopplevde hindringer for god kommunikasjon og forslag til løsninger.....</b>	<b>29</b>
<b>10. Egenopplevde konsekvenser av manglende samarbeid på tvers av offentlig sektor – forslag til områder hvor samarbeidet bør bedres.....</b>	<b>31</b>
<b>11. Offentlig sektor i 2017 .....</b>	<b>33</b>
11.1 Hva kjennetegner samhandlingen mellom offentlig sektor og brukerne i 2017? Hvordan har offentlig sektor blitt mer åpen og inkluderende? .....	33
11.2 Offentlige tjenester slik de omtales i media i 2017.....	34
11.3 Tiltak/arenaer/kanaler som betyr mest for brukermedvirkning i 2017 .....	35
11.4 Hvilke endringer har betydd mest for brukernes opplevelse av kvaliteten på offentlige tjenester? .....	35
11.5 Hva var de største hindringene underveis og hvordan ble disse løst? .....	36
<b>12. Oppsummering basert på hva som kom fram under intervjuene med et utvalg av bordverter/referenter og fra tankekartøvelsen .....</b>	<b>37</b>
<b>Vedlegg:.....</b>	<b>39</b>
Tankekart 1 – resultat .....	40
Tankekart 2 – resultat .....	42
Oppgave 1 .....	44
Oppgave 2 .....	45
Oppgave 3 .....	46
Oppgave 4 .....	47
Oppgave 5.....	48
Program for Regjeringens innbyggerkonferanse 2007.....	49
Fornyning med innbyggerne i sentrum.....	50
Deltakerliste .....	52

# Når innbyggjarane er med på laget

20. mars 2007 var ein spanande dag for meg og for dei rundt 150 andre som deltok på den fyrste innbyggjarkonferansen i Noreg. Dei fleste var vanlege innbyggjarar i ulike faser av livet, frå alle kantar av landet. Den eldste var 83 år, den yngste 17. Det var innbyggjarane sine tankar, ønskjer og meiningar om offentleg sektor som sto i sentrum denne dagen.

Det blei ein fin og interessant dag. Ingen lange talar og storslåtte presentasjonar. Det var små bord, gode samtalar og moglegheiter for refleksjon og diskusjon om kva som kan og lyt gjerast for at offentlege tenester skal bli betre. Ingen kan fortelle oss betre om kor skoen trykkjer enn den som har den på, og som dagleg møter det offentlege som brukarar og engasjerte innbyggjarar.

På konferansen var det også representantar frå departementa, andre offentlege verksemder og organisasjonar for dei tilsette. Først og fremst for å lytte, slik at dei kan ta med seg signala frå innbyggjarane attende til si eiga verksemd, og ikkje minst gje bidrag til fornying og forbedring. Det er nok av konferansar som ikkje fører til endring. Innbyggjarkonferansen var ikkje ein slik konferanse. Det er kva som skjer etter konferansen som er viktig.

For at flest mogleg skal kunne sjå kva innbyggjarane hadde på hjartet, har vi oppsummert dei innspela som kom i løpet av konferansen i denne rapporten. Regjeringa ønsker å bidra til ei open og inkluderande forvaltning. Det er ikkje gjort over natta, det er heller å samanlikne med ei reise utan å komme fram. Difor må vi utvikle oss heile tida, ta i bruk nye

arbeidsformer og virkemiddel, og vi må være viljuge til å ta på alvor det som kjem av framlegg og innspel. Innbyggjarkonferansen var i seg sjølv eit viktig bidrag, der vi tok nye arbeidsformer i bruk.

Skal vi klare jobben med å forbetre offentleg sektor i tråd med brukarane sine ønsker og behov, må vi lytte meir til innbyggjarane. Offentleg sektor er til for innbyggjarane, ikkje omvendt. Regjeringa legg derfor stor vekt på openheit og deltaking i utforminga av politikken. På bakgrunn av dette, er erfaringane frå innbyggjarkonferansen viktige å ta med seg. Eg snakka sjølv med mange av deltakarane. Sentralt sto innbyggjaren sitt møte med forvaltninga, og mange var særleg opptekne av språk, haldningar og kommunikasjon. Dei tok opp kjente og ukjente problem, og dei hadde framlegg til nye løysingar. Vi fekk ny kunnskap og ny innsikt.

I haust skal regjeringa legge fram sin strategi for fornying av offentleg sektor. Innspela vi fekk på innbyggjarkonferansen er naturleg nok også blitt ein del av arbeidet med fornyingsstrategien.

Denne rapporten gjer ei god oppsummering av det viktigaste som kom fram på konferansen. I tillegg er det mitt og regjeringa sitt ønske at både offentleg forvaltning og innbyggjarane, gjennom dei innspela som kom på konferansen, kan bli inspirerte til å gjere ting i si eiga verksemd som kan gje betre tenester.

Vi må alle gjere vårt for at offentleg sektor skal bli enda betre, og vi er på god veg.



Foto: Thomas Bjørnflaen

Med helsing

Heidi Grande Røys  
*Fornyings- og administrasjonsminister*

# Videre oppfølging av innbyggernes innspill

Når vi ber om råd fra innbyggere og andre som har meninger om og bryr seg om offentlig sektor, får vi ofte mange innspill. Sik var det også med Regjeringens innbyggerkonferanse 2007.

I etterkant av innbyggerkonferansen har vi gått gjennom og sett på hva deltakerne satte søkelyset på. Vi har også foretatt andre undersøkelser som kan gi oss en pekepinn på hva det er viktig at vi nå tar tak i.

Noen temaer har pekt seg ut. Under følger en presentasjon av disse temaene, der vi også sier noe om hvilke tema som kan tas tak i og følges opp. I jobben med å gjøre offentlig sektor bedre kan alle bidra. Innbyggerne har gitt sine signaler. Nå skal det offentlige følge opp. Fornyning av offentlig sektor skjer på mange måter. Det er store reformer som NAV-reformen, men også mindre ting som ikke krever økte ressurser.

I høst kommer regjeringens fornyingsstrategi. Der vil regjeringen komme nærmere tilbake til andre og mer omfattende forslag og planer for hvordan fornyingsarbeidet skal skje.

Departementene og andre statlige virksomheter har sammen med annen offentlig virksomhet en viktig jobb å gjøre slik at offentlig sektor møter befolkningen på den måten som forventes. Mange av de punktene som kom fram på innbyggerkonferansen handler konkret om hvordan forvaltningen og det offentlige kommuniserer med og opptre overfor innbyggere og brukere. Noen av punktene må imidlertid løses gjennom bevisstgjøring og holdninger.

Fornyings- og administrasjonsdepartementet (FAD) har det overordnede ansvaret for arbeidet med å fornye offentlig sektor. De punktene som er nevnt under, er forhold av mer generell karakter. Mange vil mene at noe er selvfølgeheter, men dersom dette ikke hadde vært noe problem, ville innbyggerne på konferansen neppe valgt å ta det opp.

Det er ønskelig og nødvendig at alle ledd i forvaltningen på eget initiativ starter et arbeid for å ta tak i de punktene som her er nevnt. Her kan det gjøres mye uten at det i forkant kreves lange utredninger. Noen



Fra innbyggerkonferansen

ganger kan det løses med enkle grep, andre forhold krever kanskje mer omfattende og kostnadsøkende løsninger.

Punktene som alle offentlige virksomheter nå bør ta tak i, er som følger:

## Folk skal bli møtt med respekt

Flere tok opp at det er viktig at det offentlige møter alle innbyggere med nødvendig respekt. Selv om de tjenester man yter overfor brukere gjør at brukere ikke får de svar de hadde håpet på, er det likevel nødvendig at brukernes møte med det offentlige preges av respekt. Som eksempler kan nevnes:

- Avslag på en søknad skal skje på en respektfull måte.
- De som har klager på tjenester eller på behandlingen de har blitt møtt med skal også bli møtt med respekt.
- Mennesker i en vanskelig situasjon har et særskilt behov for å bli møtt med respekt og forståelse, selv om deres ønsker ikke kan imøtekommes fullt ut.



### *Et enkelt språk er viktig*

Det finnes knapt noe mer frustrerende enn å få et brev som du ikke forstår. Har jeg fått avslag eller ja på søknaden? Hvilke rettigheter har jeg egentlig? Hva spør de egentlig etter? Et enkelt språk i offentlig informasjon ble etterlyst av innbyggerne.

- Er nettsidene til offentlige virksomheter så forståelige som de bør være, eller er språket vanskelig og lite tilgjengelig?
- Er skjemaene som brukerne må fylle ut så enkle og forståelige som de bør være?
- Er informasjonsmaterialet enkelt å forstå, eller er de preget av vanskelig språk?
- Er brevene som sendes ut fra offentlig forvaltning enkle og forståelige?

Fornyings- og administrasjonsdepartementet har startet et arbeid med å språkvaske enkelte skjemaer med sikte på forenkling av språket. Dette er også et område hvor hele forvaltningen må gjøre en innsats, og da innfor sine egne ansvars- og arbeidsområder.

### *Større åpenhet og mer samarbeid på tvers*

På innbyggerkonferansen kom det også klart fram et ønske om at offentlige virksomheter må bli flinkere til å samarbeide med hverandre. Det må hele tiden være innbyggere og brukere som skal settes i sentrum. Det er deres behov som skal løses, ikke byråkratiets behov.

### *Selvbetjeningsløsninger i et moderne informasjonssamfunn*

Det ligger en klar forventning hos innbyggerne om at Norge skal være i verdenstoppen når det gjelder selvbetjeningsløsninger. Ny og moderne teknologi gjør at folks forventninger hele tiden endrer seg. Offentlig sektor skal også være innovativ når det gjelder å finne nye muligheter, slik at f. eks. flere oppgaver kan løses via nettet og mobiltelefonen.

- Mens de fleste innbyggere før fylte ut selvangivelsen manuelt for hånd, leverer nesten alle nå ferdigutfylt selvangivelse.
- Studenter ordner sine søknader om studieplass på nettet gjennom samrodnaopptak.no.

- Elever som skal søke videregående opplæring bruker i portalen vigo.no når de søker om plasser.
- Gjennom Min Side har alle innbyggere i Norge en portal som skal inneholde informasjon og kontaktmuligheter for de tjenester hver og en trenger. Min Side bygges fortløpende ut ved at nye tjenester legges til.

Lista over hvilke muligheter innbyggerne i dag har til å kunne kontakte offentlig sektor over nettet kan bli mye lenger.

### *Brukermedvirkning og brukerundersøkelser*

Å bli tatt på alvor og bli hørt og sett er ikke nødvendigvis det samme som at man forventer at man alltid skal få det som man vil. Det er viktig å ha kanaler hvor man faktisk kan si fra og formidle sine synspunkter på de tjenester man benytter seg av. Brukerundersøkelser er innført som et viktig virkemiddel for at brukere skal kunne si fra om hva de synes om tjenestene.

Fornyings- og administrasjonsdepartementet vil, gjennom en åpen og inkluderende prosess, utarbeide en veiledning om brukerrodding og brukermedvirkning i offentlig sektor. Veiledningen vil etter planen bli ferdig i første halvår 2008. I tillegg vil det bli satt i gang nye nasjonale brukertilfredshetsmålinger for offentlige tjenester som vil gi økt kunnskap om hvor skoen trykker.

### **Nå må jobben gjøres**

Fornyings- og administrasjonsdepartementet vil gjerne høre om offentlige virksomheter som gjør endringer i sin måte å jobbe på knyttet til de punktene som her er nevnt. Det gjelder også selvsagt dersom de har satt i gang andre tiltak som fører til at innbyggerne får en bedre opplevelse av møtet med offentlig sektor, og til økt kvalitet på tjenestene.

Det ligger også et ansvar hos hver enkelt leder i offentlig virksomhet å sikre at den gjeldende virksomhet til enhver tid har fokuset rettet mot dem som virksomheten er til for. Derfor må arbeidet med å sikre en bedre offentlig sektor skje sammen med brukere og innbyggere.





# 1. Innledning

## 1.1 Hensikten med konferansen

Regjeringens ambisjon er at Norge skal ha verdens beste offentlige sektor. Mye er bra, men mye kan bli bedre. I regjeringens arbeid med å forbedre tjenestene står innbyggerne i sentrum. Derfor må vi lytte mer til brukerne når vi fornyer offentlig sektor. På Regjeringens innbyggerkonferanse 20. mars 2007 sto dialogen med innbyggere og brukere i fokus. I tråd med hensikten med konferansen fikk vi forslag til:

- 1) Konkrete tiltak for bedre brukerretting og brukermedvirkning.
- 2) Hvordan det offentlige kan tilrettelegge for god brukermedvirkning.

*Brukermedvirkning*, dvs innbyggernes deltakelse i utvikling og forbedring av offentlige tjenester, er forutsetningen for god brukerretting. *Brukerretting* av det offentlige tjenestetilbudet handler om å la behovene til de enkelte brukerne og brukergrup-

pene styre hvilke tjenester som skal ytes og hvordan de gis.

## 1.2 Metode

Konferansen ble avholdt 20. mars 2007 i Folkets Hus i Oslo. Dagsordenen følger som vedlegg. I alt 149 personer deltok, og de fleste av disse var innbyggere. I tillegg deltok politikere og embets- og tjenestemenn.

Denne rapporten er basert på besvarelsene av fem ulike oppgaver med fire – fem spørsmål innenfor hver oppgave, to øvelser med såkalte tankekart av oppsummerende og mer overordnet karakter, samt en kvalitativ spørreundersøkelse over internett, besvart av de fleste deltakerne i forkant av konferansen. I tillegg ble et utvalg av bordvertene på de 20 bordene intervjuet etter at gruppeoppgavene var ferdige.



Fra innbyggerkonferansen – arbeidet med ett av tankekartene

I øvelsene med tankekart ble deltakerne utfordret på:

- Hva ville du gjort hvis du kunne bestemme utviklingen av offentlige tjenester? Du er gitt makt, men ikke mer penger.
  - Hva kjennetegner verdens beste offentlige sektor?
- Tankekartene og de fem oppgavetekstene ligger som vedlegg til rapporten.

En oppsummering av noen av de viktigste poengene fra intervjuene samt det som kom fram i øvelsene med tankekartene er tatt inn i kapittel 12.

Fornyings- og administrasjonsdepartementet var konferansens vertskap på vegne av regjeringen. Kommunikasjonsrådgivningsfirmaet Alfa & Omega hadde ansvaret for den faglige gjennomføringen av konferansen. Statskonsult AS tok seg av rekruttering av deltakere og det praktiske arrangementet. På konferansen ble såkalt "kafébordmetodikk" benyttet, dvs at deltakerne ble inndelt i 20 grupper, og fordelt på fem oppgaver i fem soner tilsvarende de fem oppgavene. Alle byttet bord fire ganger innenfor egen sone under oppgaveløsningen. Denne arbeidsmetoden sikrer at deltakerne får diskutere oppgavene med mange andre deltakere, og at de fleste aspekter av problemstillingene blir berørt uten at synspunktene som kommer frem domineres av noen få enkeltpersoner.

### 1.3 Utvalg

Deltakerne som ble invitert til konferansen representerte hele landet og alle aldersgrupper, men de representerte kun seg selv som innbyggere. Dette betyr at de ikke representerte organiserte interesser. Statskonsult AS hadde oppdraget med å rekruttere innbyggere, og det ble lagt vekt på å invitere innbyggere som på ulike måter hadde vist lokalt engasjement i spørsmål knyttet til sektorene velferd, oppvekst og utdanning.

### 1.4 Om rapporten

I kapitlene 2 – 11 har vi oppsummert diskusjonene i arbeidsgruppene og det som kom fram i tankekartdiskusjonene, og titlene på kapitlene i rapporten reflekterer spørsmålene i kafébordoppgavene. Noen av oppgavene var overlappende temamessig, og noen poenger vil derfor av naturlige årsaker gå igjen i mer enn ett kapittel, men dette er forsøkt holdt på et minimum. Vi understreker at oppsummeringen er ment å gjengi det som kom fram på konferansen, og at FAD ikke har tatt stilling til innholdet i oppsummeringene.

## 2. Hva kjennetegner gode tiltak/arenaer for brukermedvirkning?

### 2.1 Møtet mellom innbyggerne og det offentlige må preges av gjensidig respekt

Møtet mellom innbyggerne og forvaltningen er sentral for opplevelsen av kvaliteten på offentlige tjenester og for hvordan brukermedvirkningen vurderes.

Det handler om ivaretagelsen av grunnleggende verdier som å *viser respekt for hverandre* ved at alle innbyggere, uavhengig av alder, brukergruppe og etnisk bakgrunn opplever at de blir tatt på alvor:

- At alle blir sett og hørt, at alles forslag blir seriøst vurdert og at man ikke blir mistenkeliggjort. Det gjelder også møtet mellom brukerråd<sup>1)</sup> og fagpersonell; hvis innspill fra brukerråd ikke følges opp vil folk miste troen på denne kanalen.
- Valgfrihet mht. tjenester og kvalitet, tilbud tilpasset individuelle behov.
- God informasjon, les: god tilgjengelighet, tilgang til løpende info om egen sak, hurtige og realistiske svar fra kompetente offentlige ansatte som også er tydelige på hva brukerne kan forvente å kunne påvirke.
- Kort beslutningsvei og beslutningstid, dvs. at den personen brukeren møter i første eller andre linje har kompetanse til å ivareta brukerens interesser slik at man unngår å bli kasteball i systemet.
- Individuelle planer som ser brukerne i et helhetlig og langsiktig perspektiv. Det krever godt samarbeid på tvers innen kommunene og for øvrig i offentlig sektor. Videre krever det at det skjer på brukernes premisser og med kontinuitet.
- At brukerne får anledning til å delta i prosessen med kommunal tjenesteutvikling.
- Viktig at timingen er riktig, dvs. at offentlig forvalt-

*For at individer eller grupper skal oppleve at de blir tatt på alvor må offentlige etater begrunne sine valg; dette er spesielt viktig når det offentlige går i mot brukerne/innbyggernes ønsker. Alle henvendelser må besvares.*

ning ikke driver med skinninvolvering, men tvert i mot inviterer innbyggerne til å bidra på tidspunkter og i prosesser hvor de har reelle muligheter til å påvirke.

- Gode arenaer for brukermedvirkning kjennetegnes av *god dialog* mellom offentlig forvaltning, brukerorganisasjoner og frivillige organisasjoner. Gode arenaer for brukermedvirkning ansvarliggjør brukerne, men ivaretar også svake gruppers interesser.

- Gode tiltak preges av universell utforming på bredt grunnlag.

### 2.2 God informasjon og kommunikasjon

Informasjonen og dialogen mellom innbyggere og offentlig forvaltning må bedres. Informasjon og kommunikasjon har stor betydning for *opplevelsen av kvaliteten* på offentlige tjenester, det gjelder både mht. hvilke kanaler som brukes, innbyggernes muligheter for å velge kanal, innhold, grad av åpenhet

og muligheter for dialog, samt raske, realistiske og godt begrunnede svar. Språket må forbedres, forenkles og tilpasses brukerne.

For at individer eller grupper skal oppleve at de blir tatt på alvor må offentlige etater begrunne sine valg; dette er spesielt viktig når det offentlige går i mot brukerne/innbyggernes ønsker. Alle henvendelser må besvares.

#### 2.2.1 Informasjon underveis/innsyn i egen sak

Innsyn i egen sak og informasjon om hvor langt i prosessen egen sak er kommet, er viktig uansett om det gjelder en byggesak eller søknad om barnehage eller sykehjemsplass. Alle ønsker rask informasjon

1) Brukerråd er en offentlig tjenestes formelle organ for brukermedvirkning. Representanter for brukerne skal gi råd i alle spørsmål som vedrører kvaliteten på tjenestene.

om det som gjelder dem selv, inkludert informasjon om lover og rettigheter. Det er viktig å kommunisere tydelig hvilke rettigheter innbyggerne har i ulike situasjoner; det må jobbes mer med språket.

”Når vi leverer inn en sak burde den få et nummer som gjør at vi kan følge saken hele veien. Er det ting i argumentasjonen som bør justeres så burde vi kunne gå inn og komme med kommentarer. Saker burde kunne jobbes fortere med.”

## 2.2.2 Valg av kommunikasjonskanal

Viktig å ta hensyn til målgruppen ved valg av kanaler; pc, mobiltelefon o.l. når ikke alle. Servicekontorer/Serviceorg er en viktig informasjonskanal. Det er derfor viktig å heve kompetansen til de som møter innbyggerne; de må ha god kjennskap til nettilbudet og rettigheter slik at de kan veilede innbyggerne.

Internett/elektronisk kommunikasjon har flere fordeler enn ulemper. Denne kommunikasjonsformen gir også de svakeste brukerne mulighet for å komme til orde og den muliggjør raske svar.

## 2.3 Internett/elektronisk kommunikasjon

### 2.3.1 Fordeler og eksempler på god bruk av internett/elektronisk kommunikasjon

Fordeler - overordnet:

- Nyttig informasjon kan publiseres raskt og nå et stort antall mennesker. Dette innebærer store besparelser.
- Informasjon via internett kan skreddersys og tilrettelegges ulike målgrupper (informasjon til innvandrere på flere språk).
- Elektroniske servicekontorer er et godt alternativ til de som ikke har internetttilgang hjemme.

*”Meldingsboka erstattes av e-post eller sms”*

Fordeler - skole:

- Storparten av barn og unge (og deres foreldre) har IKT-utstyr hjemme.
- Meldingsboka erstattes av e-post eller sms.
- E-post og sms kan benyttes i løpende dialog mellom lærer og foresatte (orientering om elevens progresjon, informasjon om lekser osv).

- Muliggjør kontinuerlig informasjon; god støtte til konferansetimer.

Eksempler på god brukerretting - skole:

- ”It’s learning”. Er i bruk og bør videreutvikles. Fungerer i dag mellom lærer og elev, bør benyttes også mellom foreldre og lærere.
- ”Innsikt-skoler”. Informasjon om skolen, klassen, undervisningsplaner bør være tilgjengelig for foreldre på nettet. Tilsvarende bør man kunne kommunisere elektronisk med skolen og lærerne.
- Som alternativ til skriftlig bekreftelse (eksempelvis fra barnehagen) kan slik informasjon sendes elektronisk til NAV direkte.

Fordeler - helse:

- Personer i psykiatrien kan ha betydelig hjelp av internetttilgang hjemmefra.
- SMS og annen elektronisk kommunikasjon når nye bukergrupper, eksempelvis døve.

Eksempler på god bruk - helse:

- Pasienter uten nettverk vil ha god hjelp av elektronisk kommunikasjon (ta kontakt med omverdenen, be om hjelp, kontakt med støttekontakt osv).
- Nettverksbygging via internett

Andre arenaer /tiltak for god bruk av internett:

- Jobsøking via kommunen er effektiv med elektronisk kommunikasjon. Dette kan overføres til andre områder.
- Det bør gjennomføres gode brukerundersøkelser blant ulike målgrupper som utgangspunkt for kompetanseplaner i etatene.
- Lederes rapportering på brukerundersøkelser kan gjøres elektronisk.
- Videreutvikling av søknader på nett (jobb, barnehageplass).
- En ”helpdesk-funksjon” i regi av det offentlige bør etableres; en hjelpetelefon for hjelp til tekniske spørsmål og navigering på nettet.

### 2.3.2 Ulemper/utfordringer ved bruk av internett/elektronisk kommunikasjon

Ulemper knytter seg ikke til internett som kommunikasjonsform *per se*, men til utfordringer knyttet til tilgang og tilgjengelighet:

- Kommunikasjon til eldre brukergrupper fordrer fortsatt kontakt ansikt-til-ansikt. Innføring av nettbaserte løsninger bør følges av kontratiltak i forhold til ”utenforgrupper” (i realiteten bygges de gamle løsningene ned).



- Elektronisk kommunikasjon som supplement – ikke som erstatning – til personlig kontakt.
- Sørge for at samtlige blir ivaretatt, at ikke grupper faller utenfor.
- Minoritetsgrupper har ofte ikke råd og/eller trenger opplæring.
- Det stilles store krav til teknisk kapasitet (ref. bredbåndsproblematikk i mindre sentrale strøk).
- Internett som kommunikasjonsform kan resultere i økt sentralisering; nedleggelse av lokale kontorer og mindre personlig og direkte kontakt/service.
- At ungdom er flinke til å navigere på internett betyr ikke nødvendigvis at de kan tilegne seg nødvendig informasjon og kunnskap.
- Utstrakt bruk av IKT i skolen fordrer økt kunnskap hos lærerne.

#### Opplæring og tilgjengelighet:

- Opplæring til spesielle grupper er helt nødvendig (eldre, funksjonshemmede, enkelte innvandrergupper, sosialt/økonomisk vanskeligstilte).
- Åpne skoler på kveldstid; bibliotekene har pc-er.
- Bruke dyktige elever og frivillige organisasjoner som undervisere.
- Bistand fra det offentlige til kjøp av IKT-utstyr til hjemmebruk.
- Viktig med en proaktiv atferd i det offentlige i forhold til å spørre om behov for opplæring.
- Panteordning for gammelt utstyr.



Fra innbyggerkonferansen





## 3. Eksempler på tiltak for brukerretting og brukermedvirkning som fungerer godt

### 3.1 Skole og unge

*Foreldremøte og FAU:* Gode steder for medvirkning/tilbakemelding.

*Brukerråd* på skole med foreldre, elever, rektor, lærere. Diskuterer alt som har med skolens ve og vel å gjøre. Innhold og til dels økonomi.

*Dialogkonferanser* mellom elev, lærer og foreldre.

*Elev- og lærlingeombud:* "Fylket har ansatt lønnet elev- og lærlingeombud på videregående nivå. Opplevs som positivt, som et slags eksternt tilsynsorgan".

*Ungdomsråd:* "Alle kommuner burde ha det - LOOK TO BØMLO".

Deltar på kommunestyremøter etter behov

Arrangerer tiltak for unge sammen med f.eks. skolen.

Samarbeider med politiet for å redusere bruk av rusmidler på sosiale arrangementer for unge.

Drøfter ungdomspolitikken med kulturretaten.

Oppretter all-aktivitetshus sammen med kommunen.

*Nettportaler for ungdom.* Sted for å stille spørsmål og få svar.

De unge opptatt av *miljøet*; egnet arena for brukermedvirkning lokalt (tilrettelegger/pressgruppe/pådriver).

### 3.2 Eldre

*Eldreråd:* nye pensjonister blir invitert til å møte brukerorganisasjoner for å få informasjon om hva de kan påvirke. Viktig premiss at rådmann og ordfører engasjerer seg.

*Pårørendegruppe/forening* innen eldreomsorgen.

*Datakurs for eldre* med ungdom som lærere i regi av skolen og Røde Kors.

### 3.3 NAV-områdene

*NAV:* "et viktig steg på veien". Bra for brukerne med mer koordinering mellom etatene. Veldig sammen-satte brukergrupper, en styrke og svakhet.

"Opplever at lokalt brukerutvalg for NAV er et reelt forum der brukerne blir hørt. LOOK TO BERGEN". "NAV Vestfold fungerer godt; brukernes råd blir satt i verk".

*Samarbeid mellom A-etat/NAV, bedrift for yrkeshemmede* og brukere. "Bruker involveres i å lage handlingsplan etter LØFT-metoden".

*Pasientkontakt på sykehus:  
"Egen pasientkontakt,  
tilgjengelig på mobiltelefonen,  
som kan følge en gjennom  
dagen/behandlingen, skaper  
trygghet".*

### 3.4 Helse

*Pasientkontakt på sykehus:* "Egen pasientkontakt, tilgjengelig på mobiltelefonen, som kan følge en gjennom dagen/behandlingen, skaper trygghet".

Pasientforening finansierte en person to dager i uka på Rikshospitalet som pasientene kan kontakte (diplomatroлле).

*Brukerråd i helseforetak:*

Brukeren blir i dag forespurt i større grad enn tidligere og har reell innflytelse. Helse Øst trekkes frem som godt eksempel, medlemmene i brukerråd opplever å bli tatt på alvor.

*Samlokalisering av rehabiliteringstilbud* til folk som både har psykisk lidelser og problemer med rus.

*Direktekontakt med tjenesteyter* (fastlege/hjemme-hjelp).

### 3.5 Funksjonshemmede

*Foreldersamarbeid for funksjonshemmede:* Felles bolig for funksjonshemmede etablert takket være godt samarbeid med kommunen og 7 foreldrepar. Kommunen sendte invitasjon til aktuelle deltakere i kommunen.

*"Mappa mi"* for barn med "spesiell informasjon som bør følge barnet" fungerer godt. "Kommunen bør i større grad prøve å følge den enkelte person gjennom hele livet, jf. "mappa mi". Det offentlige må ta mer hensyn til neste stasjon i systemet."

God brukerretting sikres ved å involvere f.eks. Rådet for funksjonshemmede tidlig i prosessen.

### 3.6 Andre arenaer/tiltak

*Servicekontor/servicetorg* sentralt i kommunen, lett tilgjengelig både med bil og kollektivt.

Bruke *folkemøter* som arena. I noen situasjoner er folkemøter veldig viktig for å få fram synspunkter, men dette avhenger av tema. "I Vestvågøy ga diskusjon om mobbing i skolen 'stinn brakke' og stort engasjement".

*SLT* "bør brukes mer". "Kommunale SLT-koordinatører gjør at lokale kriminalitetsforebyggende tiltak fungerer godt. LOOK TO RØYKEN" <sup>1)</sup>

Godt samarbeid mellom offentlige etater og *interesseorganisasjoner*.

*Politisk aktivitet* er en kanal som ofte blir glemt – her kan man engasjere seg, noe som i seg selv er positivt og helsefremmende

*Universell utforming*. Dette er et felt der mange mener det er veldig langt frem, selv om det har blitt strengere krav i forbindelse med nybygg osv.

1) SLT = Samordning av lokale kriminalitetsforebyggende tiltak.



Forningsminister Heidi Grande Røys sammen med Arthur Danielsen fra Farsund og Gry Holme fra Sogndal, konferansens eldste og yngste deltaker

## 4. Tips til hvordan det offentlige kan tilrettelegge for god brukervedvirkning

### 4.1 Kultur og holdninger

*Jobbe planmessig med holdninger og bedriftskultur:*

Viktig å jobbe med holdninger og bedriftskultur slik at hvordan du blir møtt ikke blir så personavhengig. Viktig å sikre at systemet/strukturene støtter ønsket atferd.

Det handler om opplæring og bedriftskultur og om å fjerne strukturelle hindringer for god brukerorientering. I dag er det stort spenn mellom enkelte ansatte med positiv vilje og en brukerorientert holdning, og organisatoriske strukturer som hindrer samarbeid på tvers.

*Kulturen i det offentlige må være løsningsorientert:* Ved negative tilbakemeldinger eller avslag på søknader osv. bør man *uoppfordret* få veiledning i hvordan en sak kan gå igjennom.

*Skape en kultur for åpenhet og involvering:* Det offentlige må erkjenne at også andre – spesielt privat sektor – kan ha noe å bidra med.

Det offentlige må vise at de har konkrete ting de ønsker å diskutere med innbyggeren. Må vise at man ønsker et nettverk.

*Profesjonalitet i kundefront:* "Skranken" mottar klager og havner i forsvarsposisjon. Viktig at man kan formidle en klage videre og forstå at den ikke er rettet til deg som person.

*"Oppsøkende" virksomhet:* Det offentlige må møte folk der de er – vise at man ønsker folks innspill. Oppsøke kafeer og steder der folk møtes.

*Forutinntatthet i offentlige instanser:* Få bukt med forutinntatthet mht. kjønnsroller. (Behandling av barnetrygd til enslig far krevde ekstra lang saksbehandling.)

*Fokus på holdningsskapende arbeid bør styrkes:* Holdningsskapende arbeid viktig for integrasjon. Integrasjon ikke bare viktig i forhold til innvandrere,

men også til grupper med spesielle behov (funksjonshemmede, eldre). Når du henvender deg til det offentlige skal du bli tatt på alvor.

### 4.2 Om brukerråd, brukervedvirkere, ildsjeler og involvering

*Opplæring av brukervedvirkere:* Viktig å drive opplæring av brukervedvirkere. Bør være et permanent tilbud og fungere slik at brukerne lærer seg å navigere i kommuner, etater mv. Det ble gitt eksempel på god erfaring med opplæring av elevråd (effektivt to dagers kurs om rettigheter, diskusjonsteknikk, bli kjent med administrasjonen osv).

*Eierforhold til tjenestene:*

Påvirkning på områder som man føler angår seg og sine egne. Innflytelse på egen barnehage/skole. Folk engasjeres når noe angår dem.

*Etablere fora for meningsutveksling:* Kommunen bør ta initiativ til informasjonsmøter og etablere fora for meningsutveksling. Det viser at det offentlige virkelig ønsker innspill.

**Etablere fora for meningsutveksling:** Kommunen bør ta initiativ til informasjonsmøter og etablere fora for meningsutveksling. Det viser at det offentlige virkelig ønsker innspill.

*Institusjonaliserte arenaer for brukervedvirkning:* Fokusgrupper, brukerutvalg, dialogmøter, direkte høringsuttalelser levert over nettet, forslagskasser (fysiske og nettbaserte). Forslagskasser på alle arenaer med krav om systematisk gjennomgang av forslag.

*Brukergrupper og fokusgrupper:* Bør opprettes. Viktig å føle at man får gehør. Etatene bør samarbeide; et forslag i en sektor bør kunne gjelde for andre sektorer. Det kan arrangeres møter mellom innbyggere og folk med makt, f.eks. Politikertorget i Stavanger.

*Fjerne hindringer i forbedringsarbeide, både systemhindringer og kulturelle hindringer:* La vanlige brukere forelese for saksbehandlere om hvordan ting bør

gjøres, snu ting opp ned for å sikre at innbyggernes syn kommer frem (eksempelvis en mor, en elev/elevrådet).

Involvere brukerne på planleggingsstadiet ved f.eks. kommunale utbyggningsprosjekter.

Etablere flere brukerforum. Forslag om egne prosjekter på brukermedvirkning for å forebygge. Viktig også å sette krav til innbyggerne, ansvarliggjøre. Inngå konkrete avtaler som følges opp.

*Motivere ildsjeler:* Gi priser, heder og ære til ildsjeler. Viktigere enn å lønne. Utdeling av "ildsjelpriser" vil sikre kontinuiteten.

*"Motivere ildsjeler: Gi priser, heder og ære til ildsjeler"*

*Sikre effekt på individnivå:* Hente erfaringer fra barnehagesektoren. Dette er en arena hvor ting fungerer godt, man er bruker på individnivå hver dag (henting, levering, det formelle er ivaretatt). Den individuelle interessen er på plass og opprettholdes ved at man er innom barnehagen hver dag. Grunnskolen er også god på dette punktet. Utfordringen består i at grupper med et dårligere utgangspunkt ikke er representert i sentrale organ. Brukere har erfaring på individnivå, men vi må sørge for å trekke erfaringene opp på høyere nivå. Spennet må sikres.

*Involvere innvandrere:* Innvandrere må ses på som ressurs. De har erfaringer som ikke er godt nok kjent og ikke benyttes. Innvandrere involveres i forhold til mangfoldsaktiviteter og kultur, men på arenaer som skoleverk, helse, politi, jus er kjennskapet for dårlig. Det er altfor mange etater innvandrere ikke kjenner til. Informasjon til innvandrere fungerer godt i forhold til trygd o.l., men er for dårlig eksempelvis ifht sykdom (hvor går man, hvem henvender man seg til, hvordan skaffer man en tolk osv).

*Engasjere svakstilte innbyggere:* Et problem at grupper med dårligere utgangspunkt ikke er representert i representative organ. Barn med foreldre med lite initiativ får mindre innflytelse.

*Brukermedvirkning viktigst på områder hvor skjønn er styrende:* På de områder hvor reglene ikke er detaljerte treffes beslutninger på bakgrunn av skjønn.

Særlig på disse områdene bør brukermedvirkningen være tilstede.

*Brukerråd bør innebære reell makt/innflytelse:*

Brukerråd i sykehus fungerer bra som et råd, men den reelle makten er liten eller ingen. Dette bør være en instans med reell makt.

*Brukerråd til fordel for brukerundersøkelser?* Tilliten til brukerundersøkelser er begrenset. Råd er minst like effektive og fungerer godt.

### 4.3 Servicekontor

*Profesjonalisere servicekontorene og utvide tjenestetilbudet (to grupper):* Profesjonalisere servicekontorene; fast kontaktperson (ref. fastlege-ordningen) lage maler for standardbrev, klagebrev mm.

Utvide tjenestetilbudet: byggesaker, anmelde mindre tyveri, utstede førerkort – etablere et senter/supermarked for offentlige tjenester. Utvide åpningstider: kartlegge hvilke områder som har behov for døgnåpent tilbud.

### 4.4 Fast kontaktperson

*Tilby koordinatører og faste kontaktpersoner innenfor flere områder:* Koordinatorer innen psykisk helse.

En kontaktperson og livsfase-journaler for funksjonshemmede.

"Jeg ønsker å kunne forholde meg til kun én ansatt som kjenner min situasjon og aktuelt regelverk, og tenker praktisk" (jf. også individuell plan).

Informere om tilbudet som finnes (ref. rusmisbrukere som har rett til individuell tilrettelegging/plan).

### 4.5 Samarbeid og læring

*Motivere til samarbeid på tvers – etablere læringsarenaer:* Utvikle en nasjonal strategi for samplasser, etablere flere samplasser, fora hvor flere grupperinger møter hverandre. Samarbeide mer på tvers lokalt, f.eks. NAV, andre etater, bedrifter for yrkeshemmede o.l. La arbeidsløse være med hjemmehjelpene på jobb og f.eks. arbeide som sosiale støttekontakter. Sikre at ulike styringsgrupper lærer av hverandre.

*"Ta initiativ til bedre samarbeid mellom frivillige og kommunen/offentlig forvaltning"*



*Ta initiativ til bedre samarbeid mellom frivillige og kommunen/offentlig forvaltning:* Behov for mer samarbeid mellom frivillige og ansatte i kommunen. Engasjement i lokalmiljøet er viktig for fellesskapet, som f.eks. å melde fra til kommunen om farlige, fall-eferdige bygninger. Et alternativ til bruk av en tradisjonell politimann kan være at beboere i lokalområde tar et større delansvar for ro og orden ("eie mer av gata" jf. bofellesskap og natteravner).

Forslag om å ansette personer som tar seg av de myke verdiene, f.eks. "lønnet frivillighetskoordinator" eller "lønnet bestemor" (erstatning for den gode naboen?).

#### 4.6 Kommunikasjon

*Informasjon må gjøres tilgjengelig og forståelig:* God informasjon om hvor og hvordan på lettfattelig og

intuitivt norsk. Nettsider må være funksjonelle og inneholde en forklaring på hvordan de skal brukes.

*Enklere og bedre offentlig kommunikasjon:* Offentlig kommunikasjon må gjøres enklere og bedre. Alle tilgjengelige kanaler må tas i bruk for å sikre at alle har like god tilgang på informasjon. Muligheten til å *kommunisere med* det offentlige må også være lik for alle. Informasjon må gis i et tidløst og forståelig språk. Språket må være løsningsorientert og gi klare svar.

Begrepsbruk: Fra *bruker* til *innbygger*, ordet "bruker" kan assosieres med misbruker. Bør man ha et annet ord på de som kontakter det offentlige?

*Øke fokuset på det som er bra:* Eksempel: Livsglede for eldre i Farsund.

Dette gjelder for innholdet i det som gjøres, men



Fra innbyggerkonferansen

også for hvilke ord vi bruker; ordvalg og vinklinger påvirker våre holdninger.

#### 4.7 Universell utforming

*Universell utforming er aldri negativt:*

”Det som er helt nødvendig for noen grupper er godt for alle”

Det anbefales å opprette egen pressgruppe for universell utforming.

#### 4.8 Skole

*Motivere sektorer som ikke har tradisjon for det, til å bli brukerorientert:* Involvere elevene i videregående skole mer. ”Elevene må få komme mer til, de må trekkes mer inn i skolens arbeid og få bestemme mer av sin egen hverdag”.

*Uavhengig kontrollutvalg/ombud for elever:* Et uavhengig organ gir elever/foreldre anledning til å ta opp saker uten frykt for ”hevn” fra andre lærere/elever. Eksempel på aktuelle problemstillinger: mobbing, elever som ikke fungerer godt nok, overgrep osv.

Et elevombud bør finnes for hver kommune/region. Ombudet bør også ta opp ting som fungerer godt.

*Skolen må endres:* 5-års læreplaner for lange. Personallederfunksjon nødvendig for en bedre organisert skole. Store kommunale forskjeller en utfordring.

*Beste praksis-eksempler i håndtering av mobbing:* Rutiner for håndtering av mobbing må være kjent for alle. Beste praksis-historier vil kunne være til hjelp.

Skal bekjempelse av mobbing være FAU sin oppgave?

*Sikre god kommunikasjon/dialog i skolen:* Ved kommunikasjonsproblemer i skolen bør det vurderes å trekke inn eksternt hjelp.

Det må legges til rette for at kreativitet kan skapes i skolen. Kreativitet krever styring.

#### 4.9 Eldre

*Tilrettelegge for en mer aktiv alderdom med større valgfrihet:* Tilrettelegge for at de eldre ressurser brukes på en konstruktiv måte, både for den enkelte og fellesskapet.

Offentlig sektor må ta de eldre og deres differensierte behov mer på alvor. Flere aktiviserende tiltak; ”Vi trenger en offentlig samordnet tilbudspakke overfor de eldre, jf. legebisøker, biblioteket, kino... og et tilrettelagt transportopplegg.”

Ta hensyn til individuelle behov ved utvikling av hjemmetjenesten, dette er for sterkt definert i dag.

#### 4.10 NAV-områdene

*Hjelpemidler en integrert del av NAV:* Trygd og hjelpemidler er splittet, men bør slås sammen igjen. Dette vil skape bedre forutsetninger for økt arbeidsdeltakelse blant funksjonshemmede.

*NAV Partnerskapsmøte* gjennomføres i dag mellom NAV og kommunen. Her bør ansatte og brukere være representert.

## 5. Kvalitetskrav/spilleregler for brukermedvirkning som gir innbyggerne reell innflytelse på offentlige tjenester

(Se også kapittel 2, Hva kjenne-tegner gode tiltak/arenaer for brukermedvirkning.)

### 5.1 Holdninger

- Ta folk på alvor = vise respekt.
- Være løsningsorientert.

### 5.2 Informasjon

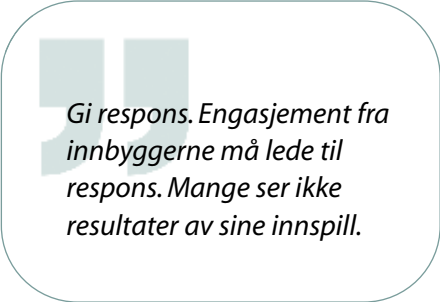
- Minimere svartiden.
- Bruke et forståelig språk.
- Bedre informasjon.
- Flere fysiske møtepunkter.
- Gjøre innsyn i egen sak enklere.

### 5.3 Respekt og konsekvenser

God brukerretting forutsetter respekt. Det vil si:

- Bort med arroganse og inn med ydmykhet og serviceinnstilling.
- Lytte (gi folk en opplevelse av å bli hørt).
- Ydmykhet (gjøre det tydelig at folk blir tatt på alvor).
- Vise at man setter pris på innspill.
- Gi respons. Engasjement fra innbyggerne må lede til respons. Mange ser ikke resultater av sine innspill.
- Begrunne sine svar.
- Gi en tidsfrist som kan holdes.
- Oppleve reell innflytelse. Brukerutvalg oppleves som symbolpolitikk av enkelte.
- Gjøre det tydelig at din sak jobbes med. Få bukt med et inntrykk av at noen bare "sitter på saken".

Å utvise respekt sikres ikke av økt kunnskap. Respekt er et spørsmål om holdninger. Å møte folk med respekt handler om å møte folk som mennesker. Det er respektløst kun å henvise folk videre. Saksbehandler har mye makt i denne sammenhen-



*Gi respons. Engasjement fra innbyggerne må lede til respons. Mange ser ikke resultater av sine innspill.*

gen. Kravet om respekt gjelder ikke minst her.

Respekt har sammenheng med språkbruk som er kulturelt nedfelt; i helsevesenet omtales du ofte som en diagnose eller et nummer og ikke som den personen du faktisk er.

Ivaretagelsen av respekt som grunnholdning er i stor grad et lederansvar. Lederen må på sin side stille krav til sine medarbeidere og gi oppfølging. Dette krever kunnskap, og tilbud om undervisning bør gis ledere i det offentlige.

*Innsyn i egen sak:* Brukerne må få bedre innsyn i sitt behandlingsforløp. Lovverket er sterkt, men implementeringen er dårlig. Sykehus og brukere burde samarbeide mer.

*Løsningsorientering:* Handler om respekt. Dersom man mottar et negativt vedtak burde det eksistere et pålegg om at man skal motta et alternativt løsningsforslag og få hjelp til argumentasjonen. Det bør åpnes opp et rom for kreativitet i NAV (sy sammen pakker, finne ut hva som er bra for deg).

*Klagemuligheter i helse:* Reelle klagemuligheter og raskere responstid. Handler om respekt. Verdsetting av pasienter bør være lik uavhengig av geografi.

*Interne konflikter/uenigheter:* Skal ikke gå utover bruker.

*Styre forventninger:* Viktig ikke å love mer enn man kan holde. Respektløst å love noe man ikke har tro på vil la seg gjennomføre. Brukerne bør få informasjon om hva de selv kan påvirke og hvilke resultater som kan forventes.

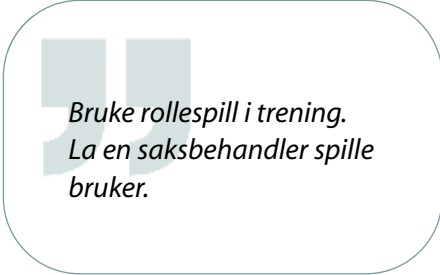




## 6. Hva kjennetegner en god kultur for brukerretting og brukermedvirkning?

Flere innbyggere vil engasjere seg i utvikling og forbedring av offentlige tjenester dersom kvalitetskravene for brukermedvirkning innfris. Innfris disse kvalitetskravene vil vi få en god kultur for brukermedvirkning i offentlig sektor.

En god kultur for brukermedvirkning kjennetegnes av noen av de samme faktorene som gode tiltak for brukerretting. Svarene dreide seg primært om brukermedvirkning.



*Bruke rollespill i trening.  
La en saksbehandler spille bruker.*

### 6.1 Kjennetegn på en god kultur for brukermedvirkning

- Profesjonalitet i kundefront: alle blir møtt av medarbeidere som får en til å føle seg velkommen, gir tid og rom, ser den enkelte.
- Tar alle på alvor: preges av gjensidig respekt (unngår "vi og de"-holdninger).
- Åpen og kundeorientert; lytter og yter service, tilpasser tjenestene til kundebehov, lærer av hverandre og andre. Alle må vite hvor de skal henvende seg, f.eks. til et servicetorg.
- Løsningsorientert: gir gode råd uoppfordret. Tar initiativ, viser at man ønsker folks innspill.
- Ledere som tar ansvar for kulturen i egen organisasjon/enhet, ikke bare for hva som gjøres, men hvordan det gjøres.
- Faste og kompetente kontaktpersoner som sikrer at alle med samme rettigheter får samme tilbud uavhengig av hvor de bor og hvem de møter i det offentlige. Kontaktpersoner som har tilstrekkelig kompetanse til å hjelpe den enkelte videre i systemet – uavhengig av om tjenesten er statlig eller kommunal.
- Enkelt og tydelig språk som sikrer at alle kjenner og forstår hvilke rettigheter de har/ikke har, beslutningsprosessene de er en del av og utfall av egen sak. Tydelig kommunikasjon som reduserer misforståelser og tilhørende misnøye.

- Brukerutvalg innen ulike sektorer (uten gjengangere som dominerer) som: har jevnlig møter og diskutere seg frem til løsninger som er til det beste for brukerne, og som involverer brukerne i sitt arbeid.
- Bedre interkommunalt samarbeid: saksbehandlere som kjenner til helheten i saksgangen/prosessen.
- Godt samarbeid med frivillige organisasjoner som kjenner nærmiljøet godt. En slik politikk vil automatisk involvere flere innbyggere og brukere på områder som engasjerer dem.

### 6.2 Forslag til hvordan holdninger og atferd kan endres

Dialogmøter med ledelsen og brukerutvalget. Medarbeidersamtaler mellom ledelse og ansatte hvor holdninger tas opp. Bruke rollespill i trening. La en saksbehandler spille bruker.

### 6.3 Utfordringer

Personlige egenskaper hos ansatte. Hyppige endringer i offentlig sektor (spesielt innenfor skolesektoren), herunder regelverk, arbeidsmåter, organisering mv. fører til at de ansatte er mye borte på opplæring og kurs. Større kontinuitet i arbeidsformer blir derfor viktig for å kunne jobbe systematisk med væremåte og omgangsformer. Mer tid er viktig. Få personer skal utføre for mange arbeidsoppgaver. Dette bidrar ikke til gode holdninger og atferd - heller til stress og misnøye. Forventningene fra innbyggerne i tilknytning til at det offentlige skal gi god service, øker. Involvere den store gruppen med ressurspersoner som ikke naturlig er med i noen brukerfora, dvs. personer som er ferdige med barn, men friske og raske.



## 7. Gode eksempler på offentlige etater/ sektorer som har endret holdninger og atferd på en god måte

Politiet og NAV nevnes som gode eksempler. Deltakerne nevner ikke konkrete kulturendring-sprosesser og hva som er gjort. De fokuserer på konkrete forbedringer av tjenester som etter deres mening kan være resultat av kulturendring.

*Politiet som samfunnsaktør:* Politiet i henholdsvis Oslo og Bodø trekkes frem som gode eksempler. Begge steder deltar politiet mer i forebyggende arbeid og har god kontakt med skolene. Deltakerne opplever at det har skjedd en holdingsendring; politiet har blitt mer serviceorientert og er ikke bare ute etter "å ta deg". I Bodø har politiet opprettet et serviceteam.

*NAV:* NAV-modellen honoreres og samordning burde vært overført til flere sektorer. Styrken ved NAV er prinsippet om en fast kontaktperson som har kompetanse til å hjelpe den enkelte slik at man slipper å bli sendt videre. En kontaktperson som også kan ansvarliggjøre bruker. Kompetanse trekkes fram som den viktigste faktoren for å få NAV og eventuelle andre helhetlige tilbud til å fungere.

*Tjenestetorg:* Bodø kommune har opprettet Tjenestetorget. Konsekvens: enklere tilgjengelighet, ett kontaktpunkt, redusert saksbehandlingstid, kompetente og positive medarbeidere.

*Serviceerklæringer/brukergarantier:* Konsekvens: garantiene sier hva som kan forventes, gir bedre service og kvalitet og klagerett til brukerne. For medarbeiderne i det offentlige betyr det kompetanseutvikling, samarbeid på tvers, større fleksibilitet og bredde og vilje til å lære av kundeklager. Innbyggerne har også en rolle som kvalitetssikrere. Man har klagerett. Man har innsynsrett. Man har en moralsk plikt til å si ifra på en konstruktiv måte hvis man mener at det er gjort feil.

*NAV-modellen honoreres og samordning burde vært overført til flere sektorer. Styrken ved NAV er prinsippet om en fast kontaktperson som har kompetanse til å hjelpe den enkelte slik at man slipper å bli sendt videre.*



## 8. Hva er din beste oppskrift på god brukermedvirkning?

*Frivillighet som forsterkes (delfinansieres) av det offentlige*

- Frivillighetssentraler.
- Naboskap.
- Natteravnene.
- Miljøvaktmester (eks. fra Holmlia).
- Det stilles spørsmål ved om betalt frivillighet er en nødvendig følge av profesjonaliseringen?

*Offentlig engasjement som*

- Sikrer at folk fungerer i nærmiljøet.
- Fører til medvirkning og deltakelse.
- Motiverer til kooperative tiltak og sikrer bruk av etablerte kooperasjoner som borettslag og Obos.
- Sikrer nytenking, dvs. mindre rigid tenking, forskyvning av arbeidstid (ref. biblioteket som

endret åpningstider, før holdt de bare åpent når folk var på jobb).

*Holmlia-prosjektet*

Samlet alle borettslagene i 1988, samarbeider med bydelsadministrasjonen, er høringsgruppe for utviklings- og utbyggingsspørsmål, står bak et mangfold av aktiviteter, har nært samarbeid med idrettslaget. Resultat: Stort engasjement og entusiasme blant beboere, politikere, og administrasjonen. Holmlia-prosjektet har ambisjon om å bygge en FN-park og har vært i kontakt med UD for å få til dette. Viktig å skape felles entusiasme, ha felles mål og jobbe sammen. I slike saker må man også sette grense for hva som er det offentliges ansvar. Lokalt eierskap er nødvendig.

”  
Utfordringen for det offentlige blir å svare ordentlig. Her er man foreløpig ikke så trent. Det bør være kommunikasjonsopplæring av offentlige ansatte.



Fra innbyggerkonferansen

### *Internett*

Deltakerne mener at det ligger en viktig medvirkningsmulighet i riktig bruk av internett. Man kan ha dialog på nettet og legge ut informasjon.

Utfordringen for det offentlige blir å svare ordentlig.

Her er man foreløpig ikke så trent. Det bør være kommunikasjonsopplæring av offentlige ansatte.

Det bør etableres forslagskasser på internett, hvor status på forslag systematisk rapporteres.

### *Følge Arbeidstilsynets oppskrift*

Innhenter info etter samtale med partene.

Foreslår deretter forbedringspunkter.

Beslutter hva som skal gjøres innen gitt tidsfrist.

### *Regelmessig bruk av representative fokusgrupper for å*

- Få tilbakemeldinger om hvordan ulike tiltak fungerer.
- Sikre at man får til jevnlig små forbedringer.

### *Oppskrift på respekt*

- Informasjon om rettigheter både direkte fra medarbeidere i det offentlige og gjennom brosjyrer og internett.
- Direkte linje inn til de som behandler saken.
- Informasjon underveis om hvor saken står.

### *Oppskrifter for å senke terskelen for å ta kontakt med det offentlige*

Fellesforum, dvs. at flere går sammen og danner en gruppe. Da kan noen i gruppa hjelpe; man slipper å føle at man står alene.

Ordføreren eller annen myndighetsperson bør ta en time eller to på en benk/pub i byen – ”her er jeg og her kan jeg snakke med alle som vil”.

### *Problemstillinger som kan ødelegge gode oppskrifter*

Samrøre mellom politikere og offentlige ansatte.

Flertall av offentlige ansatte i kommunepolitikken.

Misforstått lojalitet (”Det er problematisk med offentlige ansatte som er for lojale mot systemet”).

Manglende handlekraft fra kommunal side.



## 9. Egenopplevde hindringer for god kommunikasjon og forslag til løsninger

### *Hindringer og mulige tiltak for god kommunikasjon (på et overordnet nivå)*

#### Hindringer:

- Holdninger og atferd: Offentlige ansattes oppførsel overfor innbyggerne:
- Arroganse ("ovenfra og ned"-holdning, "vi er ekspertene"....)
- Negativ atferd forklares med rammebetingelser (eksempelvis dårlig tid).
- Innvandrere opplever å bli dårlig behandlet og mener at det skyldes manglende kompetanse, men også misforståelse forårsaket av språkproblemer, liten tilgang på informasjon på eget språk og dårlige rutiner for bruk av tolk. Særlig innvandrerkvinner berøres av dette.
- Byråkratisk og problemfokuset.

#### Informasjon og kommunikasjon (overordnet nivå)

- Tilgjengelighet; vanskelig å vite hvor man skal henvende seg.
- Automatisk innvalg skaper avstand.
- Byråkratisk og vanskelig språk skaper misforståelse og avstand.
- For eldre kan det være en barriere å ta i bruk internett, viktig å opprettholde andre parallelle informasjonskanaler.

#### Mulige tiltak for å bedre dialogen på overordnet nivå:

##### Rekruttering og opplæring:

- Større vektlegging av personlige egenskaper ved ansettelser.
- Opplæring av saksbehandlere i rolle- og brukerorientert atferd.
- Hospitering og rullering mellom posisjoner og etater.

#### Arenaer og kanaler som vil fremme en bedre dialog:

- Arrangere "byfrokost" for innbyggerne.
- Arrangere lokale innbyggerkonferanser etter mal av den nasjonale.

- Iverksette "feltdager" der for eksempel ordføreren banker på døren til innbyggerne for å høre hvordan de har det.
- Etablere brukerkontorer i hver kommune.
- Evaluerings-, bruker-, og kartleggingsundersøkelser brukes i større grad. Stille publikum spørsmål oftere. Resultatene bør kobles til kompetanseutvikling i etatene.
- Innbyggerkonferansen har en bra form. Overfør tanken til lokalplanet i den enkelte kommune.

- Bruke biblioteket aktivt som arena for medvirkning.

### *Hindringer og mulige tiltak for god kommunikasjon i skolen*

#### Hindringer:

- Ungdommen opplever at de ikke blir tatt på alvor når det gjelder viktige ting som tilrettelegging av undervisningssituasjonen.
- Mange er usynlige i skolen, skolen må tilpasse sin kommunikasjon også til de foreldrene som ikke møter eller er tause på skolens møteplasser.

- Vanskelig å håndtere situasjoner hvor læreren mobber.
- Savner en "personalsjef" som tar ansvaret for utvikling av lærer og organisasjonsutvikling.

#### Mulige tiltak/aktiviteter:

- Foreldre – elevombud.
- Innføring av personalsjef i skolen.
- Gjennomføre foreldresamtaler i hjemmet.
- Bruke ressurser på individuelle konferansetimer fremfor felles foreldremøte.
- Individuelle løsninger.
- Brukerundersøkelser som forebygger og fanger opp maktmisbruk.
- Rådgiver med rådgiverkompetanse, ikke lærer.
- Tilby utvidet leksehjelp med foreldre og andre voksne som ressurs.
- Samordne kommunale ressurser til kultur og fritidsaktiviteter gjennom SFO.



- Etablere vurderingsteam i skolen som et bindeledd mellom skolen og foreldrene. En hovedoppgave er å se barn som har problemer og hindre mobbing og utstøting.

*Hindringer og mulige tiltak for god kommunikasjon mellom offentlige etater og funksjonshemmede*

Hindringer:

- Manglende kompetanse om spesialutstyr for funksjonshemmede.
- Manglende teknisk tilgjengelighet og for lite personale i helsesektoren oppleves også som en hindring for god kommunikasjon.

Mulige tiltak/aktiviteter:

- Ansette flere assistenter for å hjelpe funksjonshemmede.
- Styrke hjemmesykepleien.

*Hindringer god kommunikasjon mellom brukere og barnevernet*

- Unge nyutdannede saksbehandlere som ikke evner å se hele mennesket. Medarbeidernes egenskaper burde vektlegges høyere i slike yrker.

- Vanskelig å forholde seg til stadig nye saksbehandlere.
- For tette skott mellom de ulike delene av hjelpeapparatet (skole, lege, barnevern, arbeidsetat) hindrer helhetlige vurderinger. Personvernet gjør dialogen vanskelig.

*Hindringer for god kommunikasjon mellom helsevesenet og innbyggere med psykiske problemer*

- Manglende respekt for psykisk syke, blir sett på som sak, ikke menneske.
- Liten kunnskap og åpenhet om psykiske lidelser.

*Mulige tiltak for god kommunikasjon med ungdom*

- Etablere alternative møteplasser med unge hvor tema som diskuteres er tilpasset målgruppen. Gjerne uformell setting med servering av pizza el.
- Fellesmøter tilsvarende denne innbyggerkonferansen.

*Mulige tiltak for god relasjon med barnehagen*

- Barnehagedekning ved foreldres sykdom – fleksibilitet i tilbudet.

## 10. Egenopplevde konsekvenser av manglende samarbeid på tvers av offentlig sektor – forslag til områder hvor samarbeidet bør bedres

### *Konsekvenser av mangel på samarbeid*

Brukerne opplever å bli sendt fra en etat til en annen. Tjenesteyterne må også rettes – ikke bare systemet. Problemer må løses når de oppstår. Mer fleksibilitet og utvidet tilgjengelighet i det offentlige etterlyses. Det pekes på tette skott mellom barnevern, sosialtjeneste, skolehelsetjeneste og trygdeetat. For stort hensyn til personvern? Gjemmer saksbehandlerne seg bak taushetsplikten i stedet for å bidra til at de aktuelle problemer blir løst?

### *Skole*

Bedre samarbeid mellom barne- og ungdomsskoletrinnet; evaluering av barneskolene ved overgang til ungdomsskoletrinnet og tilsvarende for overgang til videregående skole.

Ved overgang til ny skole vil det være en fordel om informasjon kunne overføres slik at forhold kan legges til rette for den enkelte elev fra starten. Skolesektoren kommuniserer tidvis for dårlig med kommunens administrasjon.

### *Barnevern*

Fungerer for ”lukket om seg selv”. Uklare ansvarsforhold (ref. for eksempel ”Er dette en politisak eller barnevernsak?”)

### *Andre arenaer/tiltak*

- ”Brukernes hus”. På annonserte tidspunkt samles fagfolk fra ulike etater (politi, skole, sosial). Her kan man avtale treffetid.
- Opprette brukerkontorer i kommunene, eksempelvis utvide servicesentrene med brukerkompetanse; brukerne kan hjelpe hverandre; behovet for møteplasser er til stede.
- Større samordning i forbindelse med byggesaker.
- Økt bruk av fadderordninger på arbeidsplasser i det offentlige som tiltak for å sikre at nyutdannede får et bredere perspektiv.
- Et mindre ”vi - de” fokus; bryte ned psykologisk skille mellom tjenesteyter og bruker.

*Ved overgang til ny skole vil det være en fordel om informasjon kunne overføres slik at forhold kan legges til rette for den enkelte elev fra starten.*



# 11. Offentlig sektor i 2017

## 11.1 Hva kjennetegner samhandlingen mellom offentlig sektor og brukerne i 2017? Hvordan har offentlig sektor blitt mer åpen og inkluderende?

### Organisering og struktur

- Folks ressurser blir bedre brukt (ansvarliggjøring og eierskap). Det er bedre lagt til rette for at folk kan gjøre ting selv. Folks ressurser og engasjement mer effektivt ivaretatt. Ubalansen mellom byråkrater og innbyggere er utlignet.
- Betalt frivillighet. Foreldre med funksjonshemmede barn mottar permisjon med lønn ved deltakelse i nødvendige møter.
- Helhetlig satsing. Færre isolerte prosjekter, bedre samordning i de offentlige tjenestene.
- Kontinuerlig forbedring ved hjelp av brukerundersøkelser. Brukermedvirkningen er blitt bedre og mer kontinuerlig og sikrer løpende korreksjoner.
- Tydelig ledelse.
- Skreddersøm og individuelle løsninger.
- Økt individuell tilpasning. Det offentlige har lært av det private.
- Bedre samarbeid. Mindre avstand mellom forvaltning, innbyggere og deres lokale interesseorganisasjoner. Det offentlige er integrert.
- Universell utforming i alle offentlige bygg.
- Forvaltningen preget av kompetanse og et objektivt system med god kvalitetssikring.
- Lavterskeltilbud og nære tjenester er langt mer tilgjengelige og individuelt tilpasset (flyttet fra fylke til kommune).

### Holdninger


- Raskere service (i forkant). Det offentlige er "raskere på avtrekkeren".
- Åpenhet og respekt. Kommunikasjonen er i stor grad elektronisk, men den menneskelige kontakten er ivaretatt. Brukerne tas på alvor, møtes med respekt. Forvaltningen er åpen, systematisk, troverdig og driver korrekt saksbehandling. Samhandlingen kjennetegnes av åpenhet, respekt, likeverd, involvering, initiativ og balansert

toveiskommunikasjon mellom byråkraten og innbyggeren. Innbyggeren møtes med velvilje og tilrettelegging – initiativet er innbyggeren sitt, men når det er tatt, er det lagt til rette for et godt møte.

- Kundeorientering. Fra "klient til kunde" (kunden har rett – vi betaler tjenestene og har rett til å kreve noe tilbake).
- Skreddersøm og individuelle løsninger. Behovene man fremmer møtes ikke av regler, men behandles i dialogform med fokus på muligheter. Det offentlige har jevnt over større forståelse for folks behov.

### Bedre samarbeid.

- Høyt servicenivå og forvaltningsetikk. Innbyggerne føler seg ivaretatt av det offentlige.
- Giver og mottaker av tjenester har likere forventninger til resultatet enn tidligere.
- Offentlig sektor har høyere status (høyere lønn, bedre arbeidsvilkår og høyere kompetanse).
- Tjenestetyter er en yter og ikke en maktperson.



*Høyt servicenivå og forvaltningsetikk. Innbyggerne føler seg ivaretatt av det offentlige.*

### Kunnskap

- God kompetanse og kvalitet, medarbeidere som ser helheten.
- Alle har sitt kontaktpunkt som er tilstrekkelig kompetent, har gode kommunikasjonsevner og fullmakter på flere områder.
- Førstelinja har høyere status.
- Språkkompetansen i det offentlige er hevet.
- Kompetansepersoner er i større grad ute blant brukerne.
- Tilsvarende fastlegeordningen har innbyggerne sin egen "offentlige generalist".
- Ledere er blitt tydeligere.

### Informasjon og kommunikasjon

- Enklere språk. Informasjonen er enkel og umiddelbar og tilpasset målgruppe.
- Mangfold av kommunikasjonskanaler. Raske svar ved e-posthenvendelser.

- Økt tilgjengelighet. Utvidede åpningstider på nett og fysiske arenaer. Alle kommuner har et informasjonssenter. Fysiske møtepunkter og menneskelig kontakt tilgjengelig.
- Systematisk og kontinuerlig forvaltning av innbyggernes synspunkter.
- Det eksisterer møteplasser der politikere treffer folk.
- Byråkratene har kommet seg ut av kontorene. Flere tjenester kommer hjem til brukerne.

*“Utvidede åpningstider på nett og fysiske arenaer”*

## 11.2 Offentlige tjenester slik de omtales i media i 2017

### *IKT*

- “Alle under 60 betaler regningene sine på nett”

### *Arbeid*

- “Alle som vil og kan er i arbeid”
- “Alle unge funksjonshemmede er i full- eller deltidsjobb”

### *NAV*

- “Flere omorganiseringer som NAV – tettere samordning og ett kontaktpunkt!”

### *Kommunikasjon*

- “Alle vedtak begrunnes og formidles i et språk som mottakeren forstår”

### *Måloppnåelse*

- “Forvaltningen nådd viktige mål innen psykiatrisatsingen”
  - “Forvaltningen nådd viktige mål innen utdanningssektoren”
  - “PC-opplæring oppnådd til alle!”
- (Omsorgstjenester tilpasset den enkelte – resulterer i flere gladhistorier)

### *Kvalitet*

- “Jeg møttes med respekt og forståelse for mine behov” (Ikke: “Jeg møttes med vrangvilje og paragrafer”)

*“Jeg møttes med respekt og forståelse for mine behov” (Ikke: “Jeg møttes med vrangvilje og paragrafer”)*

### *Generelt*

- Media kjennetegnes av nyanserte framstillinger.
- Forvaltningen er blitt mer profesjonell i formidlingen av sine produkter og resultater. Forvaltningen er en aktiv bidragsyter her.

### *Mulighetenes dialog*

- Tjenestetilbudet for de som står utenfor arbeidslivet omtales som “mulighetens dialog” – dialog på grunnlag av muligheter, ikke regler.
- “Økt tilgjengelighet, bedre læring. Oppsøkende tjenester i helsevesenet godt bemannet”

### *Forebyggende arbeid*

- “Eldre bestemmer selv”
- “Betydelig forbedring i forebyggende arbeid blant ungdom og eldre”

### *Tilbud til eldre*

- “Eldreboliger og fellesskap godt tilrettelagt med tett oppfølging”
- “Flere bor lengre i egen bolig, mindre press på sykehjemsplasser”

### *Skole*

- “Godt vedlikeholdte skoler med svømmebassenger og sanitærutstyr. Som fungerer”

### *Rusmisbrukere*

- “Rusmisbrukere også innbyggere” (ikke brukere)

### *Hele mennesker og helhetlige løsninger*

- “Det offentlige interesserer seg mer”
- “Flere diagnoser håndteres samtidig”
- “Lettere å få hjelp av dyktige byråkrater”
- “Ulike grupper integrert i kommunen”
- “Upopulære avgjørelser krever gode begrunnelser, krever dyktige medarbeidere”
- “Nå ser vi løsninger over kommunegrensene”
- “Mer midler tilgjengelig til ettervern”
- “Nå sier vi våre meninger og oppsøker offentlige etater uten frykt”
- “Større likevekt mellom kommunene og innbyggerne”
- “Dialogforum og folkemøter mellom innbyggere og det offentlige utbredt over hele landet”

### 11.3 Tiltak/arenaer/kanaler som betyr mest for brukermedvirkning i 2017

#### *Arenaer/kanaler*

##### DIALOGFORUM:

Dette er et folkemøte på samme måte som Stortingets spørretime. Skriftlige spørsmål rettes de ansvarlige. Spørsmålene offentliggjøres.

##### FELLESFORUM:

Signalene gis videre til kommunen – sterkere rettigheter for offentlig ansatte.

##### SPØRRETID:

Etablere spørretimer i bydels- og kommunestyre. Større mulighet for direkte kontakt mellom innbyggere, politikere og forvaltningen.

##### PERSONLIG KONTAKT PÅ NETT/IKT:

”Personlig” kontakt tilgjengelig på nett. Den som formidler informasjon er bevisst den makt dette innebærer. Informasjonen er åpen og tilgjengelig. Offentlige er profesjonelt til stede på nett, svakere grupper er sikret assistanse.

#### *Tiltak*

Enklere organisering og økt delegering:

- Kortere saksbehandlingstid; rask, fleksibel og ubyråkratisk organisering som fjerner unødvendig venting og forsinkelser.
- Delegering av makt og myndighet, flere beslutninger flyttes fra statlig til lokalt nivå, tas nær brukeren.
- Bydelsproblemer løses i og av nærmiljøet; det etableres nærmiljøsentraler, innbyggerarenaer og innbyggerråd der borettslag, ulike grupper og foreninger går sammen med det offentlige uten at det politiske nivået alltid må så sterkt fram.

Langsiktig systemtenking:

- Systemtenking i et langsiktig fokus. Unngå populisme i beslutningsgrunnlaget og for mange taktske politiske beslutninger. Langsiktig systemtenking der de tause gruppene kan bli ivaretatt og hørt.

Prioritere tjenester og brukermedvirkning:

- Prioritere brukemedvirkning i viktige tjenester som berører innbyggerne f.eks. eldreomsorg, helse, skole, barnehage. Ikke prioritere brukermedvirkning i tekniske tjenester som vann, kloakk, renovasjon osv.
- Privatisere tjenester som ikke anses som viktige.

”Dette er et folkemøte på samme måte som Stortingets spørretime”

### 11.4 Hvilke endringer har betydning mest for brukernes opplevelse av kvaliteten på offentlige tjenester?

#### *Organisering og struktur*

- Bedre samarbeid, også over kommunegrensene, vertskommunemodellen. Lytteposter i byråkratiet – ”kunden har alltid rett” – samarbeid er alltid mulig – finner samarbeidsområde framfor konfliktområde.
- Gjennomføring og oppfølging av brukerundersøkelser har blitt en fast del av jobben. Brukergrupper er etablert, også med næringslivet og 3. sektor.
- Universell utforming. Fysiske miljø tilrettelagt og tilgjengelig for alle.
- Økte ressurser til viktige offentlige tjenester, mer hender i omsorg og pleie, mer ressurser i skolene – individuell tilpassing. Barnehager med nok plasser og med kvalifisert personale.
- Betalt frivillighet som sikrer at små og svake grupper blir hørt gjennom etablering av fellesforum i og for nærmiljøet. Styret for forumet/rådet tar rollen som lyttepost for kommune og stat.

#### *Holdninger*

- Ikke bare profesjonalisering av omsorgsyrkene, men også avslapping og menneskelighet. ”Langsommere” tjenester.
- Kunde- og løsningsorientert: kunden i sentrum, raskere saksbehandling. Offentlige ansatte er faglig dyktig som kan og vil. Dialogen mellom det offentlige og kundene er mer preget av muligheter.
- Mindre regelstyring og mer skjønn.
- Likeverd og dialog; grensen mellom bestiller-utfører er visket litt ut. Innbyggerne/brukerne er kommet tettere på det offentlige.

#### *Kunnskap*

- Styrket kompetanse, faglig trygghet og åpenhet.
- Kompetanseutvikling prioriteres; bygge profesjonelle, kompetente fagmiljø som kan håndtere innbyggernes komplekse behov.
- Medarbeiderne anser det som svært interessant å jobbe nærmere brukerne.
- Du møter et helhetlig, forutsigbart og kompetent tilbud.
- Generalistkommuneprinsippet ble opphevet.



### *Informasjon/kommunikasjon*

- Dialog på en slik måte at forvaltningen faktisk henvender seg til deg og ikke alltid omvendt. Svakere grupper og enkeltpersoner kommer fram til stat og kommune med sine klager og vurderinger. Aksjonister blir hørt.
- Et kvalitetsombud på lavt organisatorisk nivå, som det er lett å kontakte og få i tale.
- Rettighetene til individuell plan er blitt kjent og fulgt.
- Faste kontaktpunkt i kommunen som løser deg gjennom systemet. En som kan være et talerør og øke helhetsforståelsen.

### **11.5 Hva var de største hindringene underveis og hvordan ble disse løst?**

#### *Organisering, struktur og økonomi*

- Kortsiktig fokus; Politikernes behov for å bli valgt og selge resultatet – gjør det vanskelig å utvikle gode og forutsigbare tjenester.
- Økte utgifter pga flere livsstilsplasser, dvs flere som faller utenfor "normen" som IKT-samfunnet setter.
- En større gruppe innbyggere som både har behov for og forventninger til et individuelt tilpasset tjenestetilbud.
- Flere kravstore grupper utfordrer forvaltningen på mange områder, både i forhold til organisering og kompetanse. Det blir en stor utfordring å senke terskelen for "arbeidsførhet" – inkludere disse gruppene.
- Bedre samarbeid; også over kommunegrensene, vertskommunemodellen. Lytteposter i byråkratiet – "kunden har alltid rett" – samarbeid er alltid mulig – finner samarbeidsområde framfor konfliktområde.

- Gjennomføring og oppfølging av brukerundersøkelser har blitt en fast del av jobben. Brukergrupper er etablert, også med næringslivet og 3. sektor.
- Universell utforming – fysiske miljø tilrettelagt og tilgjengelig for alle.
- Økte ressurser til viktige offentlige tjenester; mer hender i omsorg og pleie, mer ressurser i skolene-individuell tilpassing. Barnehager med nok plasser og med kvalifisert personale.
- Betalt frivillighet som sikrer at små og svake grupper blir hørt gjennom etablering av fellesforum i og for nærmiljøet. Styret for forumet/rådet tar rollen som lyttepost for kommune og stat.

#### *Holdninger*

- Maktarroganse hos politikere og byråkrati – dette har vi prøvd før, dette vet vi best, dette er best for deg, samrøre mellom politikere og byråkrati – for lenge i maktens korridorer.
- Viktig at statsråden holder det hun har lovet og følger det opp!

#### *Kunnskap*

- Bedre opplæring og mer ressurser i det offentlige. Dette bør være en kontinuerlig prosess. En saksbehandler bør følge brukeren hele veien.
- De beste generalistene må sitte i førstelinjen. Menneskelighet, kompetanse, imøtekommenhet og ydmykhet er viktig. Brukerne må føle tillit og trygghet til førstelinjen. Kan saksbehandleren ikke svare, er det greit at vedkommende ringer tilbake.

## 12. Oppsummering basert på hva som kom fram under intervjuene med et utvalg av bordverter/referenter og fra tankekartøvelsen

Gjennomgående temaer:

### 1. Det fysiske møtet innbyggerforvaltning

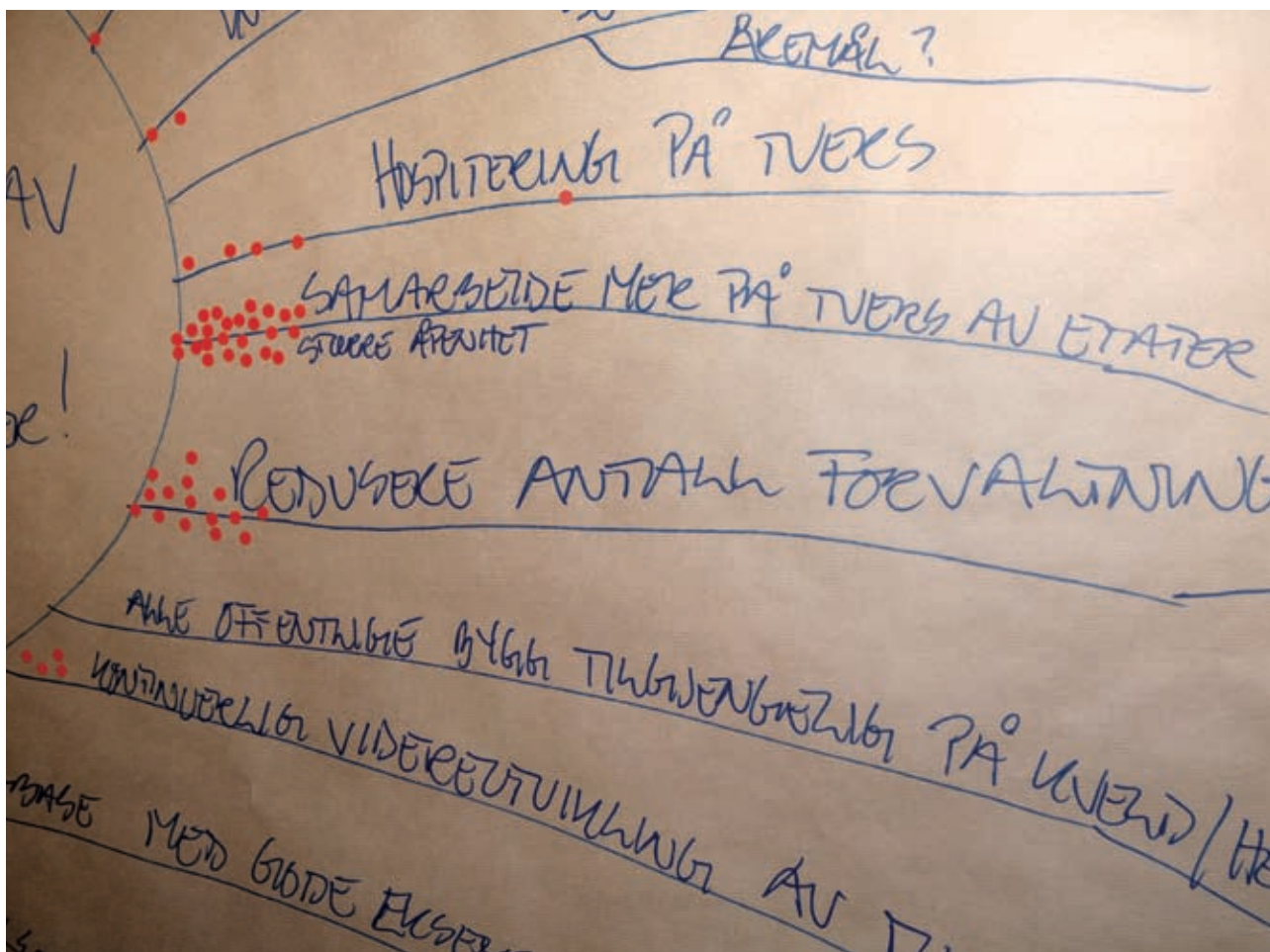
Dette gikk mye på hvilke holdninger og hvilken adferd innbyggeren møter i 1. linja. Dette igjen dreier seg om kulturen blant de ansatte i offentlig sektor, og deres kompetanse både til å løse problemer og behandle folk. Mange var opptatt av at innbyggerne må møtes med stor grad av respekt. Ovenfra- og ned-holdninger er ikke akseptabelt. Innbyggerne må behandles helhetlig, ikke bare ut fra et spesielt behov.

### 2. Myndiggjøring av 1. linja

Viktig at front-tjenesten har tilstrekkelig beslutningsmyndighet til å løse oppgaver der og da. De som møter innbyggerne ansikt til ansikt må få høyere status/anerkjennelse. Mindre regelstyring og mer handlingsrom lokalt må til for å oppnå dette.

### 3. Myndiggjøring av innbyggerne/brukerne

Brukerne må settes i stand til å ivareta egne interesser, god informasjon er nødvendig. På noen områder er det aktuelt med en egen koordinator som følger brukeren gjennom systemet. Innbyggeren trenger ofte en egen "advokat"/talsperson.



Utdrag fra resultatet av en en tankekartøvelsene

For eksempel innen utdanning kan det være nødvendig med en uavhengig instans man kan henvende seg til ved behov, som ikke har for sterke egeninteresser i den enkelte sak.

#### *4. Organisering*

Innbyggernes behov og interesser må bestemme hvordan offentlig sektor er organisert, ikke andre interesser. Det er fortsatt stort behov for mer samordning av ulike tjenester, og mer og bedre samarbeid på tvers.

Tjeneste- og servicestandarder bør brukes som virkemiddel på flere områder.

IKT er viktig for å nå brukerne/innbyggerne med informasjon og tjenester, men fysisk tilgjengelighet er fortsatt nødvendig.

#### *5. Kommunikasjon*

IKT har åpnet helt nye muligheter for kontakt mellom innbyggere og forvaltning. Skriftlig informasjon må være på et språk og en form som gjør den lett tilgjengelig. Kommunikasjonen må ellers være

likeverdig mellom forvaltningen og innbyggerne, så ingen må oppleve å stå med "lua i handa".

Kommunikasjonen må preges av at forvaltningen er til for innbyggerne, ikke omvendt.

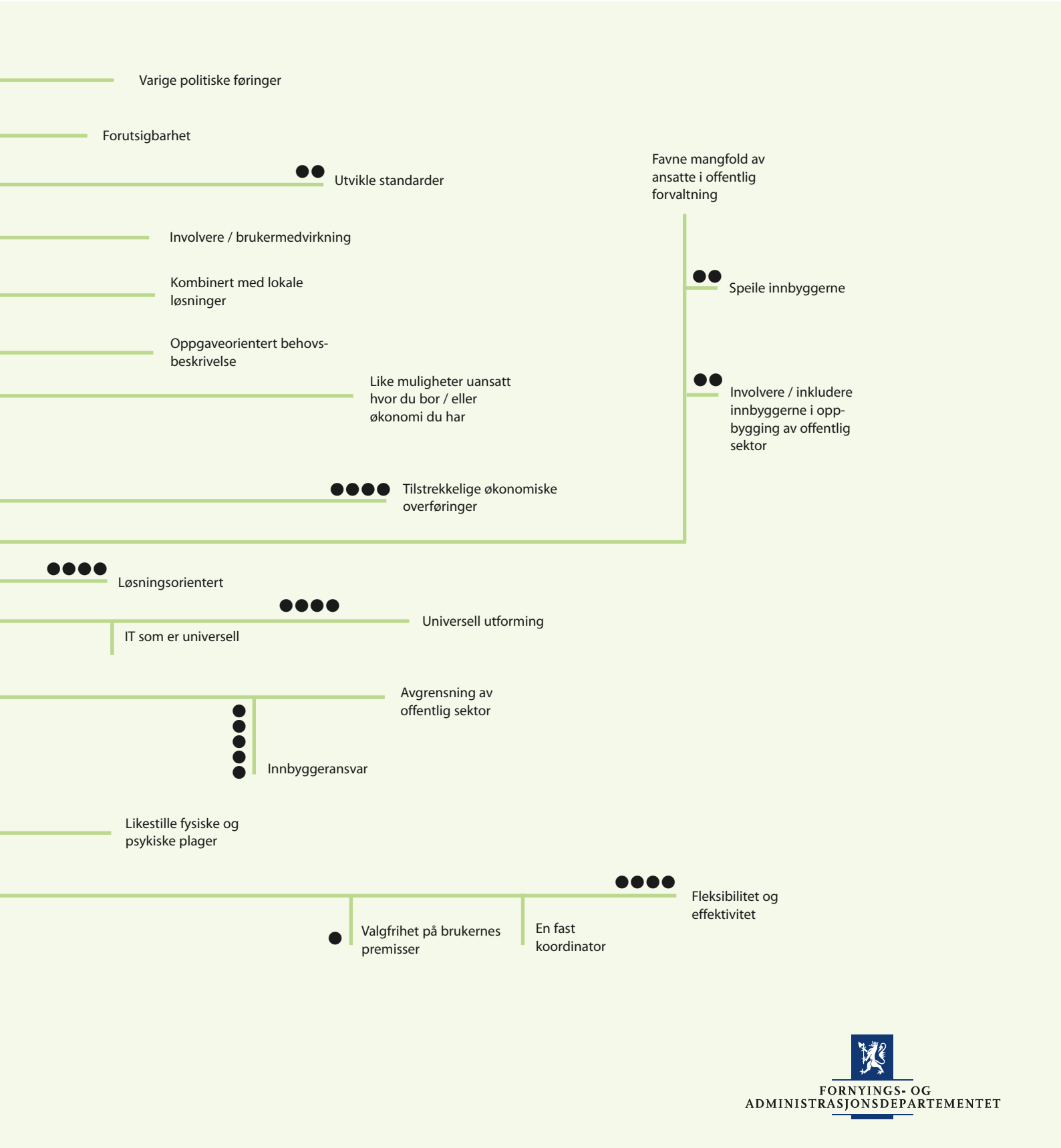
I tankekart 1 (se vedlegg) var oppgavene hva som kjennetegner verdens beste offentlige sektor.

Deltakerne på konferansen valgte ut disse stikkordene som de viktigste: respekt, enkle ord/enkelt språk, verden beste selvbetjeningsløsninger, vurdere helhetlig – ikke skape kasterballer, fjerne udugelige medarbeidere, og forebygge, ikke reparere.

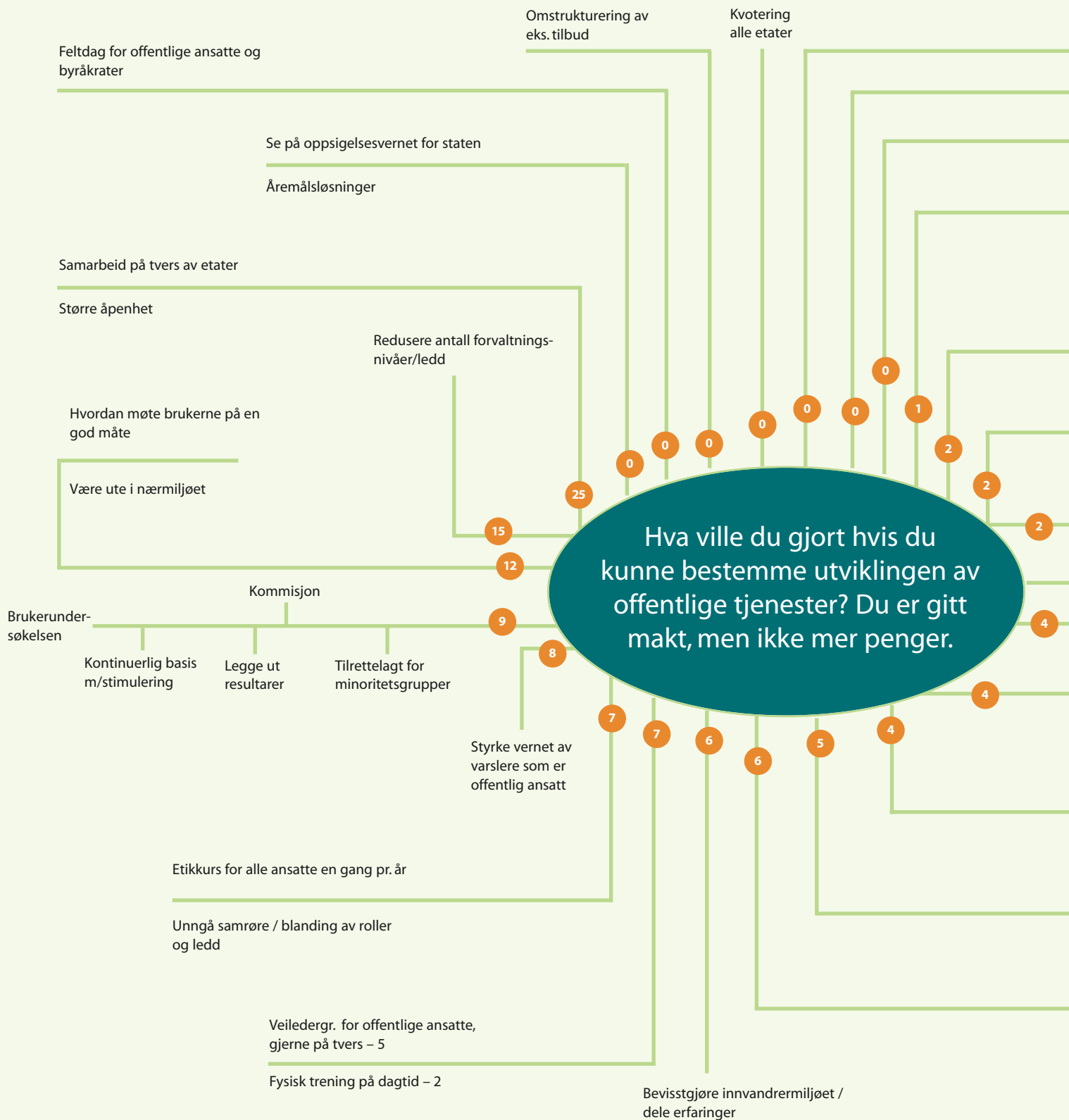
I tankekart 2 (se vedlegg) var oppgaven hva du ville gjort hvis du kunne bestemme utviklingen av offentlige tjenester. Du er gitt makt, men ikke mye penger. Deltakerne valgte ut disse stikkordene som de viktigste: samarbeid på tvers av etater/større åpenhet, redusere antall forvaltningsnivåer/ledd og hvordan møte brukerne på en god måte/være ute i nærmiljøet.

# VEDLEGG





## Tankekart 2:



Bruke brukernes  
realkompetanse

Database med gode eksempler

Alle offentlige bygg tilgjengelig  
på kveld/helg

Mal for gode brev

Sikre lik tolking av lovverket

Bruke foreldre som ressurser  
f. eks som lærere

Brukerråd

Minoritets rådgivere

Kvalitetsombud på lokalt nivå

Brukerkontorer

3

Utnytte kompetanse

Mer åpenhet / offentliggjøring

Kontinuerlig videre  
utvikling av tilbudene

Hva skal det offentlige måles på

Hospitering på tvers

Tilrettelegge for beslutning basert  
på skjønn

Stimulerer til en kultur hvor dette  
premieres



FORNYINGS- OG  
ADMINISTRASJONSDEPARTEMENTET



## Oppgave 1

Regjeringens ambisjon er at Norge skal ha verdens beste offentlige sektor. Mye er bra. Mye kan bli bedre. I regjeringens arbeid med å forbedre tjenestene står innbyggerne i sentrum. Derfor må vi lytte mer til brukerne når vi fornyer offentlig sektor. I dag ønsker vi å gå inn i en konstruktiv dialog med dere, lytte og lære, få direkte tilbakemeldinger og forslag til forbedringer.

### Formål med innbyggerkonferansen:

- Få forslag til konkrete tiltak for bedre brukerretting og brukermedvirkning i offentlig sektor.
- Få ideer til hvordan det offentlige kan tilrettelegge for god brukermedvirkning.

Brukermedvirkning, dvs innbyggernes deltagelse i utvikling og forbedring av offentlige tjenester er forutsetningen for god brukerretting. Brukerretting av det offentlige tjenestetilbudet handler om å la behovene til de enkelte brukerne og brukergruppene styre hvilke tjenester som skal ytes og hvordan de gis.

### Gode praktiske eksempler

Vi ønsker dine svar på spørsmålene nedenfor.

1. Hva kjennetegner gode tiltak/arenaer for brukermedvirkning?
2. Bruk 2-3 minutter på å notere egenopplevde eksempler på god brukermedvirkning og brukerretting før diskusjonen i gruppen starter.

### Eksempler på god praksis:

3. Noen eksempler du ønsker å dele med andre?  
Fortell! Sammen med resten av gruppen fyller du inn i disposisjonen nedenfor.

- Hvilket område og/eller tema handler eksemplet om?
- Hvem var involvert?
- Hva var situasjonen eller utfordringen som de løste?
- Hvordan løste de den, hva gjorde de helt konkret?
- Hva oppnådde de og hva kan vi lære av det?
- Hvilket område og/eller tema handler eksemplet om?
- Hvem var involvert?
- Hva var situasjonen eller utfordringen som de løste?
- Hvordan løste de den, hva gjorde de helt konkret?
- Hva oppnådde de og hva kan vi lære av det?
- Hvilket område og/eller tema handler eksemplet om?
- Hvem var involvert?
- Hva var situasjonen eller utfordringen som de løste?
- Hvordan løste de den, hva gjorde de helt konkret?
- Hva oppnådde de og hva kan vi lære av det?

## Oppgave 2

Regjeringens ambisjon er at Norge skal ha verdens beste offentlige sektor. Mye er bra. Mye kan bli bedre. I regjeringens arbeid med å forbedre tjenestene står innbyggerne i sentrum. Derfor må vi lytte mer til brukerne når vi fornyer offentlig sektor. I dag ønsker vi å gå inn i en konstruktiv dialog med dere, lytte og lære, få direkte tilbakemeldinger og forslag til forbedringer.

### Formål med innbyggerkonferansen:

- Få forslag til konkrete tiltak for bedre brukerretting og brukermedvirkning i offentlig sektor.
- Få ideer til hvordan det offentlige kan tilrettelegge for god brukermedvirkning.

Brukermedvirkning er ikke noe nytt, men det er ikke alltid den fungerer etter intensjonen. Når brukermedvirkning fungerer godt får brukernes erfaringer og synspunkter en sentral plass i arbeidet med planlegging, utvikling og drift av offentlige virksomheter. Brukerne får reell innflytelse på utforming av offentlige tjenester.

Riksrevisjonens undersøkelse om brukerretting av offentlige tjenester, overlevert Stortinget 9.januar i år, slår fast at de færreste av virksomhetene som har gjennomført brukerundersøkelser, har brukt slike undersøkelser til å utvikle tjenestene videre. Vi ønsker derfor at dere skal svare på spørsmålene nedenfor.

### Brukermedvirkning – alibi eller realitet?

1. List opp de tiltak/arenaer for god brukermedvirkning som dere umiddelbart kommer på.
2. Prioriter de 3-5 viktigste tiltakene/arenaene
3. Begrunn prioriteringen (start med gruppens førsteprioritet).
4. Hva kjennetegner gode tiltak/arenaer for brukermedvirkning? Tiltak/ arenaer som sikrer innbyggerne reell innflytelse. Hvordan kan vi bruke arenaer som f.eks. brukerråd enda bedre?
5. Skriv ned 3-5 kvalitetskrav eller spilleregler for brukermedvirkning som gir innbyggerne reell innflytelse på offentlige tjenester.

## Oppgave 3

Regjeringens ambisjon er at Norge skal ha verdens beste offentlige sektor. Mye er bra. Mye kan bli bedre. I regjeringens arbeid med å forbedre tjenestene står innbyggerne i sentrum. Derfor må vi lytte mer til brukerne når vi fornyer offentlig sektor. I dag ønsker vi å gå inn i en konstruktiv dialog med dere, lytte og lære, få direkte tilbakemeldinger og forslag til forbedringer.

### Formål med innbyggerkonferansen:

- Få forslag til konkrete tiltak for bedre brukerrorettning og brukermedvirkning i offentlig sektor.
- Få ideer til hvordan det offentlige kan tilrettelegge for god brukermedvirkning.

Brukermedvirkning, dvs innbyggernes deltagelse i utvikling og forbedring av offentlige tjenester er forutsetningen for god brukerrorettning. Brukerrettning av det offentlige tjenestetilbudet handler om å la behovene til de enkelte brukerne og brukergruppene styre hvilke tjenester som skal ytes og hvordan de gis.

Vi vet alle at måten vi blir møtt på bestemmer vår opplevelse av kvaliteten på den tjenesten vi får. Vi ønsker derfor dine synspunkter på holdninger og atferd i offentlig sektor som fremmer brukermedvirkning

### Kultur for brukermedvirkning

1. Hvordan kan vi få flere innbyggere til å engasjere seg i utvikling og forbedring av offentlige tjenester?
2. Hva kjennetegner en god kultur for brukermedvirkning i offentlig sektor? Gi eksempler på holdninger og atferd som fremmer brukermedvirkning.
3. Kjenner du til hvordan en sektor har grepet fatt i og endret medarbeidernes holdninger og atferd på en god måte? Beskriv hva de har gjort og hvordan.
4. Hvis du ikke har konkrete eksempler, bruk besvarelsen på spm 2 og beskriv hva som skal til for å komme dit.
5. Hva er din beste oppskrift på god brukermedvirkning

## Oppgave 4

Regjeringens ambisjon er at Norge skal ha verdens beste offentlige sektor. Mye er bra. Mye kan bli bedre. I regjeringens arbeid med å forbedre tjenestene står innbyggerne i sentrum. Derfor må vi lytte mer til brukerne når vi fornyer offentlig sektor. I dag ønsker vi å gå inn i en konstruktiv dialog med dere, lytte og lære, få direkte tilbakemeldinger og forslag til forbedringer.

### Formål med innbyggerkonferansen:

- Få forslag til konkrete tiltak for bedre brukerretting og brukermedvirkning i offentlig sektor.
- Få ideer til hvordan det offentlige kan tilrettelegge for god brukermedvirkning.

Brukermedvirkning, dvs innbyggernes deltagelse i utvikling og forbedring av offentlige tjenester er forutsetningen for god brukerretting. Brukerretting av det offentlige tjenestetilbudet handler om å la behovene til de enkelte brukerne og brukergruppene styre hvilke tjenester som skal ytes og hvordan de gis.

Vellykket brukerretting og brukermedvirkning avhenger av god kommunikasjon mellom innbygger og tjenesteyter. Vi må redusere avstanden mellom brukerne og offentlige myndigheter ved å etablere rutiner, informasjonskanaler, arenaer (post, internett, brosjyrer, brukerråd, samtaler e.l.) for dialog. Det må etableres enkle veier for informasjonsflyt til og fra befolkningen. Samarbeidet mellom offentlige etater må styres av innbyggernes behov.

### Samarbeid og god kommunikasjon en forutsetning for en enklere hverdag

1. Vi ønsker dine praktiske tips og råd til hvordan dialogen mellom brukere og offentlige myndigheter kan bedres. Start med å liste opp egenopplevde problemområder og diskuter deretter hvordan disse kan løses.
2. Bruk av internett og elektronisk kommunikasjon oppleves av mange som positivt, andre mener elektronisk kommunikasjon kan skape avstand. List opp fordeler og ulemper ved bruk av internett og elektronisk kommunikasjon.
3. Vi ønsker dine innspill og eksempler på hvordan internett og elektronisk kommunikasjon kan brukes på en god måte for å forenkle og bedre kommunikasjonen.
4. Samarbeid i offentlig sektor påvirker utvilsomt evnen til brukerretting. Har du opplevd mangel på samarbeid mellom offentlig etater? Vi ønsker dine forslag til områder hvor samarbeidet bør bedres.
5. Det er ofte førstelinja/tjenesteyter som møter innbyggerne ansikt til ansikt eller på telefonen. Har du noen eksempler på saker som førstelinja burde kunne avgjøre der og da? Gjelder saker som man i dag må gå videre med for å løse

## Oppgave 5

Regjeringens ambisjon er at Norge skal ha verdens beste offentlige sektor. Mye er bra. Mye kan bli bedre. I regjeringens arbeid med å forbedre tjenestene står innbyggerne i sentrum. Derfor må vi lytte mer til brukerne når vi fornyer offentlig sektor. I dag ønsker vi å gå inn i en konstruktiv dialog med dere, lytte og lære, få direkte tilbakemeldinger og forslag til forbedringer.

### Formål med innbyggerkonferansen:

- Få forslag til konkrete tiltak for bedre brukerretting og brukermedvirkning i offentlig sektor.
- Få ideer til hvordan det offentlige kan tilrettelegge for god brukermedvirkning.

Brukermedvirkning, dvs innbyggernes deltagelse i utvikling og forbedring av offentlige tjenester er forutsetningen for å sikre god brukerretting. Brukerretting av det offentlige tjenestetilbudet handler om å la behovene til de enkelte brukerne og brukergruppene styre hvilke tjenester som skal ytes og hvordan de gis.

I denne oppgaven ønsker vi at dere skal være ambisiøse og tegne fremtidsbildet for verdens beste offentlige sektor.

### Fremtidsbilde for verdens beste offentlige sektor

Vi er i 2017. Sett dere ti år fram i tid og beskriv fremtidsbildet for verdens beste offentlige sektor ved hjelp av spørsmålene nedenfor.

1. Hva kjennetegner samhandlingen mellom offentlig sektor og innbyggerne i 2017? Hvordan har offentlig sektor blitt mer åpen og inkluderende?
2. Hvordan omtales offentlig tjenester i media av viktige brukergrupper? (Gruppen velger selv hvilken brukergruppe eller tjeneste de vil representere).
3. Hvilke tiltak/arenaer/kanaler betyr mest for brukermedvirkning i 2017?
4. Hvilke endringer har betydd mest for brukernes opplevelse av kvaliteten på offentlige tjenester?
5. Hva var de største hindringene underveis og hvordan ble disse løst?



FORNYINGS- OG  
ADMINISTRASJONSDEPARTEMENTET

**Program 20. mars 2007**

# Regjeringens innbyggerkonferanse 2007 for brukerretting og brukervedvirkning

Oslo kongressenter Folkets Hus BA

## **Formål:**

- Få forslag til konkrete tiltak for bedre brukerretting og brukervedvirkning i offentlig sektor.
- Få ideer til hvordan det offentlige kan tilrettelegge for god brukervedvirkning.

Kl. 09.00 – 09.05	Velkommen
Kl. 09.05 – 09.35	Oppvarming og bli kjent
Kl. 09.35 – 09.45	Åpning ved statsråd Heidi Grande Røys
Kl. 09.45 – 11.30	Kafébordoppgaver brukerretting og brukervedvirkning m/pause
Kl. 11.30 – 12.30	Lunsj
Kl. 12.30 – 13.45	Kafébordoppgaver fortsetter
Kl. 13.45 – 14.00	Pause
Kl. 14.00 – 15.00	Tankekart
Kl. 15.00 – 15.15	Pause
Kl. 15.15 – 15.30	Oppsummering av resultater
Kl. 15.30 – 15.45	Teaterimprovisasjon
Kl. 15.45 – 16.00	Sluttord fra statsråden

Vedlegg:

## Fornyning med innbyggerne i sentrum

*Av statsminister Jens Stoltenberg og fornyings- og administrasjonsminister Heidi Grande Røys  
(Kronikk i Dagbladet 20. mars 2007)*

**Regjeringens ambisjon er at Norge skal ha verdens beste offentlige sektor. Mye er bra. Mye kan bli bedre. I regjeringens arbeid med å forbedre tjenestene er det innbyggerne som står i sentrum. Derfor må vi lytte mer til brukerne når vi fornyer offentlig sektor.**

I dag avholder regjeringen en stor “innbyggere møter myndighetene”- konferanse i Folkets Hus i Oslo. Der skal politikere, embetsverk og offentlige etater møte nærmere 100 innbyggere fra hele landet, ansikt til ansikt, for å få innspill og ideer til videre fornying og brukerrorettning av offentlig sektor. Dette er ikke representanter for organiserte interesser, men folk som selv på en eller annen måte har hatt erfaring med, vist interesse for eller hatt behov for offentlige tjenester som skole, barnehage eller omsorgstjenester. Eller som noen av deltagerne som kommer den lange veien fra Lyngen kommune til Oslo denne dagen; folk som har deltatt i kommunens brukerråd – en lyttepost mot brukere av offentlige tjenester som kommunen har ansvaret for. Deltagerne på konferansen skal gi oss direkte og klare tilbakemeldinger om hvor skoen trykker. Hvordan opplever de kvaliteten på offentlige tjenester og ytelser som utdanning og trygd, sosialhjelp, passkontorer og det å være bilist? Og hva kan bli bedre?

Regjeringen Bondevik iverksatte flere reformer og forsøkte å modernisere og effektivisere staten gjennom ukritisk å ta i bruk avanserte ledelses- og styringsteorier med forbilder og tankegods ensidig hentet fra privat sektor. De forsøkte å gjøre privatisering, konkurranseutsetting og kommersiell valgfrihet, dvs valg mellom tilbydere i markeder og “lik-som”-markeder til den eneste forutsetning for økonomisk effektivitet og forbedring av kvaliteten på offentlige tjenester. Du skulle være “kunde” av offentlige tjenester – og dermed velge bort de som ikke leverer godt nok på din bestilling. Vi mener at denne modellen ikke virker godt når det gjelder mange av de viktigste offentlige tjenestene, særlig helse, utdanning og omsorg. En Sintef-rapport (2002) viser for øvrig at Bærum, som har privatisert mer enn Oslo på dette feltet, verken har spart penger eller styrket kvaliteten etter at hjemmetjenesten ble satt bort til et svensk firma. Folk flest ønsker ikke på

samme måte som i kjøpesentrene å være “kunder” når de bruker viktige velferdsgoder. De ønsker gode, tidsmessige løsninger tilpasset deres behov – først og fremst levert fra felleskapsfinansierte virksomheter – der likebehandling, innsyn, åpenhet og medvirkning er viktige ledetråder.

Den rød-grønne regjeringen legger derfor større vekt på å stimulere til konstruktiv dialog med innbyggere, ansatte og fagfolk for å trekke dem inn i utviklingen av offentlige tjenester, og dermed sikre at de blir utformet i henhold til innbyggernes behov. Fagfolkene kjenner helheten i tjenestene inngår i og hvilket idégrunnlag som bør gjelde for service og tjenestekvalitet. Innbyggerne på sin side vet best hvilke behov som er viktigst å møte og dermed på konkret sammensetning og hvordan tjenesten oppleves. Denne type forståelse må også trekkes inn når tjenestene skal utformes og fornyes.

Vi skal derfor la oss utfordre mer av innbyggerne, og de skal kunne stille krav og komme med innspill. Vi skal ta i bruk den beste kunnskapen om behov og muligheter som finnes blant ansatte og innbyggere, og gjennom dette forsterke den positive utviklingen av kvaliteten på tjenestene som kontinuerlig pågår. Vi ser en klar trend i Europa i retning av slik åpen og inkluderende politikktutvikling, og dette er i tråd med vår oppfatning av effektiv og demokratisk styring og hvordan den nordiske velferdsmodellen bør fungere. Folk er først og fremst innbyggere – ikke brukere og klienter. De skal lyttes til og tas på alvor.

Denne dialogkonferansen er bare ett ledd i regjeringens arbeid med å sikre medvirkning og deltagelse i fornyingsarbeidet. Blant annet har vi gjennomført en større fornyingsdugnad blant bedrifter, interesseorganisasjoner, ansatte og brukere av offentlige tjenester. Vi har fått inn godt over 200 forslag til hvordan vi kan gjøre offentlig sektor og deres tjenester bedre for innbyggere og næringsliv. Disse vurderer vi for



tiden med stor interesse. Nå går vi videre i vår rød-grønne fornyingsplan og trekker innbyggerne direkte og aktivt inn som deltagere i fornyingsarbeidet. Vi er overbevist om at deltagelse øker legitimiteten til våre offentlige tjenester og at det gir folk kunnskaper og nettverk som bedre setter dem i stand til å styre mest mulig selv. Det er et stykke arbeid igjen før vi når våre overordnede mål om verdens beste offentlige sektor, men vi mener at veien går gjennom sterkere brukerretting av tjenestetilbudet.

Innbyggernes behov er forskjellige. En brukertilpasset offentlig sektor skal ta hensyn til dette. Noen ganger er det lite som skal til for å tilpasse tjenestene bedre til brukernes behov og forventninger, for eksempel som da Trygdeetaten (nå NAV) begynte å fortelle folk omtrent hvor lang tid det kan påregnes

for å behandle saken. Andre ganger kan det være nødvendig med store reformer, som sammenslåing av Trygdeetaten, Aetat og sosialtjenesten for å sikre at hele systemet endres. Regjeringen er uansett ikke redd for å ta i mot utfordringene og gå i forpliktende dialog med innbyggerne. Uten deres medvirkning klarer vi ikke skape en sterk offentlig sektor med varig legitimitet i befolkningen.

Dagens innbyggerkonferanse er et viktig bidrag i regjeringens arbeid. Sammen med kunnskap og innspill vi har fått fra etater, ansatte, innbyggere og interesseorganisasjoner vil vi ta med oss det som kommer fram i dagens dialogkonferanse inn i det videre arbeidet med å fornye og forbedre offentlig sektor.

# Deltakerliste

Nr.	Etternavn	Fornavn	Innbygger - Stillingstitel	Hjemkommune - Arbeidssted
27	El-Mesbahi	Meriam	Innbygger	Bergen kommune
28	Ernaus	Ann Sissel	Innbygger	Kvænenen kommune
29	Eng	Bente	Innbygger	Larvik kommune
30	Engen	Synnøve	Innbygger	Solund kommune
31	Evebø	Linda	Rådgiver	Justisdepartementet
32	Fimreite	Mari	Innbygger	Sogndal kommune
33	Flusund	Merethe Hjertø	Innbygger	Hørøy kommune
34	Frisø	Tove	Avdelingsdirektør	Barne- og likestillingsdepartementet
35	Frisenbergt	Ellinor	Innbygger	Gol kommune
36	Gjennestad	Paal	Underdirektør	Finansdepartementet
37	Gjerstad	Ingbjørn	Innbygger	Vestvågøy kommune
38	Gjestland	Haavard	Innbygger	Porsgrunn kommune
39	Gram-Johannessen	Eivind	Avdelingsdirektør	Barne- og likestillingsdepartementet
40	Grannes	Eise Anette	Rådgiver	Fornyings- og administrasjonsdepartementet
41	Grøndahl	Hans Arild	Innbygger	Sørrom kommune
42	Gundersen	Marit	Innbygger	Bømlo kommune
43	Hansen	Astrid	Førstekonsulent	Sekretariatet
44	Hansen	Annar	Innbygger	Politidirektoratet
45	Haugeto	Ase Kari	Prosjektleder	Teknologirådet
46	Hellan	Birger	Adm. direktør	Lyngen kommune
47	Henden	Andrea-Marie	Innbygger	Sogndal kommune
48	Holme	Gry	Innbygger	Sogndal kommune
49	Horn	Signe	Kommunikasjonssjef	Fornyings- og administrasjonsdepartementet
50	Hovland	Lars	Innbygger	Bømlo kommune
51	Høydal	Lars Arne	Innbygger	Gran kommune
52	Haaland	Turid	Innbygger	Fredrikstad
53	Håven	Jan Olav	Innbygger	Oslo kommune
54	Indrebø	Lise	Rådgiver	Nærings- og handelsdepartementet
55	Jacobsen	Frode	Seniorrådgiver	Fornyings- og administrasjonsdepartementet
56	Jahr	Siv	Rådgiver	Samferdselsdepartementet
57	Jenvin	Odd	Omstillingstillitsvalgt	Akademikerne
58	Jevanord	Nina	Innbygger	Re kommune
59	Johansen	Harley	Innbygger	Bodø kommune
60	Johansen	Hege	Avdelingsdirektør	Kunnskapsdepartementet

**Regjeringens innbyggerkonferanse 2007**  
**Oslo kongressenter Folkets Hus BA**  
**Tirsdag 20. mars 2007**

Nr.	Etternavn	Fornavn	Innbygger - Stillingstitel	Hjemkommune - Arbeidssted
1	Adde	Abdullah Hassan	Innbygger	Bergen kommune
2	Arnesen	Pal	Leder av YS-Stat	YS-Stat
3	Astad	Bjørn	Leder Servicetorg	Fornyings- og administrasjonsdepartementet
4	Bastrup	Morten	Innbygger	Asker kommune
5	Berg	Gumar	Innbygger	Røros kommune
6	Berglund	Irene	Rådgiver	Lyngen kommune
7	Bergseth	Berit	Seniorrådgiver	Sekretariatet
8	Bersås	Liv Marit	Seniorrådgiver	Sekretariatet
9	Bjerke	Espen R.	Skuespiller	Utlendingsdirektoratet
10	Bjerkvoll	Gro	Servicekoordinator	Bodø kommune
11	Bratland	Elisabet	Innbygger	Fornyings- og administrasjonsdepartementet
12	Bredal	Tore	Seniorrådgiver	Kristiansand kommune
13	Brox	Knut	Innbygger	Fornyings- og administrasjonsdepartementet
14	Bråtevit	Kleng	Innbygger	Stavanger kommune
15	Chodhry	Ijaz M.	Avdelingsdirektør	Statens lånekasse for utdanning
16	Cowan	Ingunn	Innbygger	Nøtterøy kommune
17	Dahlstrøm	Solbjørg	Rådgiver	Statens helsestusyn
18	Damsgaard	Hanne	Innbygger	Farsund kommune
19	Danielsen	Arthur	Avdelingsdirektør	Fornyings- og administrasjonsdepartementet
20	Dyrstad	Terje	Innbygger	Sarpsborg kommune
21	Eikenes	Line	Innbygger	Asker kommune
22	Eknes	Per Rune	Innbygger	Vestvågøy kommune
23	Ellingsen	Bjarte	Innbygger	Vestvågøy kommune
24	Ellingsen	Anita	Innbygger	Vestvågøy kommune
25	Ellingsen	Brit	Innbygger	Vestvågøy kommune
26	Ellingsen	Magnus	Innbygger	Vestvågøy kommune

Nr.	Efternavn	Fornavn	Innbygger - Stillingstitel	Hjemkommune - Arbeidssted
61	Johansen	Odd Einar	Avdelingsdirektør	Direktoratet for arbeidstilsynet
62	Jonsmoen	Ola	Innbygger	Alvdal kommune
63	Jordal	Marie Helene	Innbygger	Bergen kommune
64	Karlsruud	Terje	Innbygger	Melhus kommune
65	Khalid	Kadidja	Ungdomsrepresentant	Barneombudet
66	Killi	Terje	Underdirektør	Foibrukerrådet
67	Kristiansen	Elin	Innbygger	Oslo kommune
68	Kristoffersen	Grete	Innbygger	Tromsø kommune
69	Kåsin	Vidar	Rådgiver	Kunnskapsdepartementet
70	Laberg	Toril	Avdelingsdirektør	Sosial- og helsedirektoratet
71	Langås	Heidi	Innbygger	Heise- og omsorgsdepartementet
72	Lunde	Jan Erik	Innbygger	Porsgrunn kommune
73	Lyngholm	Wenche	Statssekretær	Fornyings- og administrasjonsdepartementet
74	Løchen	Hege	Innbygger	Asker kommune
75	Lähne	Idun Klette	Rådgiver	Utdanningsdirektoratet
76	Mathisen	Toril Bøhn	Innbygger	Asker kommune
77	Meibø	Finn	Ekspedisjonsjef	Fornyings- og administrasjonsdepartementet
78	Mittet	Hans Petter	Innbygger	Trondheim kommune
79	Moe	Bjerg Tysdal	Varaordfører	Kommunenes Sentralforbund
80	Moen	Dag	Innbygger	Grimstad kommune
81	Moheim	Evelyn	Innbygger	Vegårdshel kommune
82	Monsrud	Even	Seniorrådgiver	Sekretariatet
83	Mozfeldt	Sissel C.	Seniorkonsulent	Statskonsult
84	Myklebust	Ragnhild	Innbygger	Ringsaker kommune
85	Myrene	Elisabeth	Innbygger	Hareid kommune
86	Myrmet-Johansen	Lars-Henrik	Ekspedisjonsjef	Fornyings- og administrasjonsdepartementet
87	Møland	Nils Petter	Skuespiller	Alta kommune
88	Nergård	Kristian	Innbygger	Oslo kommune
89	Nilsen	Bente	Innbygger	Vegdirektoratet
90	Nordby	Liv	Innbygger	Fornyings- og administrasjonsdepartementet
91	Nordås	Knut Ove	Rådgiver	Oslo kommune
92	Norum	Berit	Innbygger	Fornyings- og administrasjonsdepartementet
93	Nyland	Jan-Egil	Seniorrådgiver	administrasjonsdepartementet

Nr.	Efternavn	Fornavn	Innbygger - Stillingstitel	Hjemkommune - Arbeidssted
94	Olsen	Yngve Holte	Innbygger	Asker kommune
95	Olsen	Oddny T.	Innbygger	Vestvågøy kommune
96	Paulsen	Gro	Styreleder	Norsk Lektorlag
97	Paulsen	Bjarne	Innbygger	Vestvågøy kommune
98	Petersen	Finn	Innbygger	Vestvågøy kommune
99	Peterson	Geir	Rådgiver	Nærings- og handelsdepartementet
100	Rasch-Olsen	Nina Beate	Seniorrådgiver	Arbeids- og inkluderingsdepartementet
101	Rasmussen	Thale	Rådgiver	Arbeids- og inkluderingsdepartementet
102	Riis	Cæcille	Avdelingsdirektør	Fornyings- og administrasjonsdepartementet
103	Risnes	Trude	Seleksjonsjef	Norge no
104	Rivenes	Fredrik	Seniorrådgiver	Kommunal- og regionaldepartementet
105	Rolland	Asle	Seniorrådgiver	Statistisk sentralbyrå
106	Rondung	Jack	Innbygger	Vestvågøy kommune
107	Røberg	Margit Wifig	Innbygger	Molde kommune
108	Røisland	Karin Moe	Departementsråd	Fornyings- og administrasjonsdepartementet
109	Røys	Heidi Grande	Statsråd	Fornyings- og administrasjonsdepartementet
110	Sandbekk	Ole Willy	Ekspedisjonsjef	Fornyings- og administrasjonsdepartementet
111	Sandbu	Sigrd	Innbygger	Sør-Varanger kommune
112	Sandbæk	Elfrid	Innbygger	Asker kommune
113	Sandnes	Richard	Innbygger	Vestvågøy kommune
114	Sandaaker	Tone Mette	Innbygger	Lyngen kommune
115	Sedler	Geir Leo	Rådgiver	Fornyings- og administrasjonsdepartementet
116	Sefland	Svein	Seniorrådgiver	Fornyings- og administrasjonsdepartementet
117	Seim	Sigurd	Innbygger	Bergen kommune
118	Sekse	Sigve Taklo	Innbygger	Leikanger kommune
119	Simonstad	Lars	Innbygger	Vegårdshel kommune
120	Skamo	Svein-Erik	Underdirektør	Sekretariatet
121	Skar	Kjell	Innbygger	Gjøvik kommune
122	Skjæggerud	Hans-Erik	Omstillingstillitsvalgt	YS-Stat
123	Skramstad	Rolf-Magnar	Innbygger	Løvanger kommune
124	Skara	Ove	Avdelingsdirektør	Datatilsynet
125	Solbrekke	Arve	Innbygger	Rakkestad kommune

Nr.	Ettternavn	Fornavn	Innbygger - Stillingstittel	Hjemkommune - Arbeidssted
126	Stabell	Olga	Innbygger	Horten kommune
127	Stensaker	Randi	Omstillingsutvalgt	LO-Stat
128	Stokkeland	Kirsti	Seksjonssjef	Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet
129	Storm-Hexeberg	Tore	Rådgiver	Integrerings- og mangfoldsdirektoratet
130	Strømseth	Kjetil T.	Innbygger	Oslo kommune
131	Stykket	Anne Grete	Daglig leder	Alfa & Omega
132	Swensen	Kari Marie	Innbygger	Ski kommune
133	Sævik	Linn Therese	Innbygger	Herøy kommune
134	Tandberg	Nina	Innbygger	Froland kommune
135	Taylor	Ana Isabel López	Innbygger	Bamle kommune
136	Thandrup	Søren	Innbygger	Tromsø kommune
137	Thorgersen	Anders	Seniorrådgiver	Arbeids- og velferdsdirektoratet
138	Tranås	Odd	Innbygger	Lyngen kommune
139	Trettenes	Marianne	Innbygger	Alta kommune
140	Tunås	Hege	Informasjonsdirektør	Toll- og avgiftsdirektoratet
141	Vardanyan	Aida	Innbygger	Bømlo kommune
142	Vassbotn	Monica	Innbygger	Bodø kommune
143	Vigdal	Ole Henrik	Innbygger	Luster kommune
144	Viltstvedt	Helen	Skuespiller	Bø kommune
145	Vreim	Heige	Innbygger	Skien kommune
146	Wærner	Line	Ledsager	Alfa & Omega
147	Øvrum	Thor	Innbygger	Fylkesmannen i Rogaland
148	Aamotsmo	Hege	Konsulent	
149	Aasland	Tora	Fylkesmann	

Utgitt av:  
Fornyings- og administrasjonsdepartementet

Offentlige institusjoner kan bestille flere  
eksemplarer av denne publikasjonen fra:  
Departementenes servicesenter  
Kopi- og distribusjonsservice  
[www.publikasjoner.dep.no](http://www.publikasjoner.dep.no)  
E-post: [publikasjonsbestilling@dss.dep.no](mailto:publikasjonsbestilling@dss.dep.no)  
Telefaks: 22 24 27 86

Oppgi publikasjonskode: P-0937 B  
Bilde på side 5: Thomas Bjørnflaten  
Alle andre bilder: John Petter Reinertsen, Samfoto

Trykk: Departementenes servicesenter - 09/2007 - 800

