



# Bacheloroppgave

**ADM650 Jus og administrasjon**

**I hvilken grad fungerer veiledere som jobber i NAV som støtte til unge som trenger hjelp til å komme ut i jobb?**

**Marie Ødegård Gjengstø**

**Totalt antall sider inkludert forsiden: 36**

**Molde, 20.05.2019**



## Obligatorisk egenerklæring/gruppeerklæring

Den enkelte student er selv ansvarlig for å sette seg inn i hva som er lovlige hjelpemidler, retningslinjer for bruk av disse og regler om kildebruk. Erklæringen skal bevisstgjøre studentene på deres ansvar og hvilke konsekvenser fusk kan medføre. Manglende erklæring fritar ikke studentene fra sitt ansvar.

Du/dere fyller ut erklæringen ved å klikke i ruten til høyre for den enkelte del 1-6:		
1.	Jeg/vi erklærer herved at min/vår besvarelse er mitt/vårt eget arbeid, og at jeg/vi ikke har brukt andre kilder eller har mottatt annen hjelp enn det som er nevnt i besvarelsen.	<input checked="" type="checkbox"/>
2.	Jeg/vi erklærer videre at denne besvarelsen: <ul style="list-style-type: none"><li>• ikke har vært brukt til annen eksamen ved annen avdeling/universitet/høgskole innenlands eller utenlands.</li><li>• ikke refererer til andres arbeid uten at det er oppgitt.</li><li>• ikke refererer til eget tidligere arbeid uten at det er oppgitt.</li><li>• har alle referansene oppgitt i litteraturlisten.</li><li>• ikke er en kopi, duplikat eller avskrift av andres arbeid eller besvarelse.</li></ul>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.	Jeg/vi er kjent med at brudd på ovennevnte er å <u>betrakte som fusk</u> og kan medføre annullering av eksamen og utestengelse fra universiteter og høgskoler i Norge, jf. <a href="#">Universitets- og høgskoleloven</a> §§4-7 og 4-8 og <a href="#">Forskrift om eksamen</a> §§14 og 15.	<input checked="" type="checkbox"/>
4.	Jeg/vi er kjent med at alle innleverte oppgaver kan bli plagiatkontrollert i Ephorus, se <a href="#">Retningslinjer for elektronisk innlevering og publisering av studiepoenggivende studentoppgaver</a>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.	Jeg/vi er kjent med at høgskolen vil behandle alle saker hvor det forligger mistanke om fusk etter høgskolens <a href="#">retningslinjer for behandling av saker om fusk</a>	<input checked="" type="checkbox"/>
6.	Jeg/vi har satt oss inn i regler og retningslinjer i bruk av <a href="#">kilder og referanser på biblioteket sine nettsider</a>	<input checked="" type="checkbox"/>

# Publiseringsavtale

Studiepoeng: 15

Veileder: Ingunn Gjerde

## Fullmakt til elektronisk publisering av oppgaven

Forfatter(ne) har opphavsrett til oppgaven. Det betyr blant annet enerett til å gjøre verket tilgjengelig for allmennheten (Åndsverkloven, §2).

Alle oppgaver som fyller kriteriene vil bli registrert og publisert i Brage HiM med forfatter(ne)s godkjenning.

Oppgaver som er unntatt offentlighet eller båndlagt vil ikke bli publisert.

Jeg/vi gir herved Høgskolen i Molde en vederlagsfri rett til å gjøre oppgaven tilgjengelig for elektronisk publisering:

ja  nei

Er oppgaven båndlagt (konfidensiell)?

ja  nei

(Båndleggingsavtale må fylles ut)

- Hvis ja:

Kan oppgaven publiseres når båndleggingsperioden er over?

ja  nei

Dato: 20.05.2019



## Forord

Denne oppgaven er skrevet etter å ha gått 3 år på Jus og Administrasjon ved Høgskolen i Molde.

Det begynte med at jeg drømte om å kunne klare dette, så fikk jeg et lite håp og så kom viljestyrken.

Det har vært en innholdsrik reise, og læringskurven disse årene har vært bratt. Ikke bare har jeg lært meg rollen som student, men jeg har også utviklet meg som person.

Jeg vil takke min veileder Ingunn Gjerde for uvurderlig hjelp og fantastisk god veiledning. Jeg vil også takke mine kjære venner for å ha heiet på meg i disse 3 årene jeg har holdt på.

Mamma, Pappa, Kjell og resten av min familie må også ha en takk for at de støtter meg i mine påfunn og ideer. Takk til mine informanter for gode intervju og interessante samtaler.

Sist men ikke minst, takk til kjæresten min Kristian. Takk for at du alltid har troa på meg.

Marie Ødegård Gjengstø

Molde

20.05.2019

## Sammendrag

Hensikten med denne bacheloroppgaven, var å finne ut hvordan en veileder i sin rolle kan bidra til at ungdommer kommer ut i jobb. Det var også å finne ut om aktivitetskravet hadde noen innvirkning på hverdagen hos de som jobber med dette hver dag, samt om dette møtte mye motstand i praksis.

For å finne ut dette gjennomførte jeg kvalitative intervjuer av de som jobber med tiltaket jobbStart på Nav. Dette tiltaket var det tiltaket som ble brukt for å dekke aktivitetskravet i denne kommunen.

Ut i fra funnene fra intervjuene, kom det frem at faktorer som var viktig i rollen som veileder var god dialog underveis, det kom også frem at det var viktig å se den enkelte å at man måtte tilpasse så godt man kunne ut i fra forutsetningen den enkelte bruker hadde. Det var også viktig at det ble satt vilkår som den enkelte kunne mestre og som kunne bidra til en god vei fremover i løpet mot eventuelt fast arbeid.

Utfordringene disse veilederne møter på er at de har et lovverk å forholde seg til, samtidig skal de oppfylle brukernes behov. Denne rollen oppleves som vanskelig og blir en dobbelt rolle. Det kunne til tider være vanskelig å balansere, og føre til at progresjonen kunne bli mindre.

Angående aktivitetskravet, var dette noe som fungerte greit, og møtte lite motstand. Mest motstand var det hos de som hadde en uavklart sak, da enten gjennom psykisk uhelse eller rus. Samtidig kom det frem i intervjuene at ved at det hadde kommet aktivitetskrav, fikk de fanget opp de som trengte ekstra støtte.

## Innhold

<b>1.0</b>	<b>Bakgrunn for valg av tema</b> .....	<b>1</b>
1.1	Sosialstønad og statistikk .....	1
1.2	Aktivitetsplikt .....	2
1.3	Om tiltaket Jobbstart .....	3
<b>2.0</b>	<b>Teori</b> .....	<b>5</b>
2.1	«Street level bureaucrats» .....	7
2.2	Samhandling innad i forvaltningen .....	8
2.2.1	«Collaboration».....	9
2.3	Terskelteori.....	9
<b>3.0</b>	<b>Metode</b> .....	<b>11</b>
3.1	Kvalitativt intervju .....	12
3.2	Informert samtykke og krav til privatliv .....	13
<b>4.0</b>	<b>Analyse</b> .....	<b>14</b>
<b>5.0</b>	<b>Konklusjon</b> .....	<b>20</b>
<b>6.0</b>	<b>Avslutning</b> .....	<b>22</b>
<b>7.0</b>	<b>Kildeliste</b> .....	<b>23</b>
<b>8.0</b>	<b>Vedlegg</b> .....	<b>25</b>
8.1	Intervjuguide .....	25
8.2	Godkjennelse fra NSD.....	26
8.3	Informertsamtykke .....	28

## 1.0 Bakgrunn for valg av tema

Jeg har valgt å spisse inn problemstillingen på unge som går på sosialhjelp og hvordan veilederne fra NAV spiller en sentral rolle her. Veilederne, og de som driver tiltak, er ofte dratt mellom det politiske nivået med mål og krav, og brukerne som har et behov de må få oppfylt, både økonomisk og når det kommer til arbeid. Dette tema valgte jeg fordi jeg synes det er interessant og samfunnsrelevant. En veileder er noe av det første de unge møter på NAV og en som kan legge føringer på hvordan veien fremover blir.

Jeg har selv vært i systemet å hatt en veileder fra NAV og sett og følt på kroppen, effekten det kan ha, effekten en god saksbehandler/veileder kan ha for motivasjon og håp for å komme seg opp og frem, og hvordan en dårlig veileder kan gjøre kan gjøre situasjonen verre. Gjennom arbeidet jeg har gjort på fritiden ved å holde foredrag for et Helseforetak for forskjellige brukergrupper som er i kontakt med NAV, vet jeg at en god veileder og en god relasjon med veileder kan hjelpe på prosessen.

Fokuset i denne oppgaven vil omhandle de som går på sosialstønad, det vil også bli avgrenset til å gjelde de mellom 18-30 år.

Oppgavens spørsmål blir da:

- *Hvordan kan veileders rolle for sosialhjelpsmottakere bidra med å hjelpe de ut i jobb?*
- *Hvordan har aktivitetskravet fungert for de mellom 18-30 år?*

### 1.1 Sosialstønad og statistikk

Sosialhjelp kan sees på som et sikkerhetsnett, som andre tiltak ikke oppfyller. Tidligere ble dette kalt fattighjelp og forsorgshjelp, og den har beholdt mange av disse trekkene.

Kommunen er den som administrerer og finansierer sosialhjelp, og det er et vidt spillerom for skjønn. Sosialhjelp reguleres av loven om sosiale tjenester, og NAV er de som administrerer sosialhjelpen. Skal en person få sosialhjelp er hovedargumentet at personen ikke kan sørge for sitt livsopphold. Det er ikke noe som sier hvor omfattende stønaden skal være, men det finnes gjennom Arbeids- og sosialdepartementet veiledende retningslinjer.



Derimot har den som mottar søknaden fra brukeren plikt til å bruke skjønn, de satsene som er satt i retningslinjene er ikke bindende viss man mener det her er gode grunner for at brukeren skal få mer eller mindre hjelp. I 2016 var det 53000 personer som hadde sosialstønad som sin hovedinntekt (Hatland, Kuhnle, Romøren, 2014 s.124).

Disse kan kategoriseres som de som trenger hjelp bare for en stund, mens de venter på en annen ytelse eller venter på å få en jobb. Derimot har vi de som faller mellom to stoler, de som ikke er syke nok verken for trygd eller andre tiltak, men som samtidig ikke mestrer å jobbe. For disse er sosialhjelpen den viktigste kilden til inntekt. I 2017 ble det stilt krav til de under 30 år som mottar sosialhjelp at de skulle ha en aktivitet (Hatland, Kuhnle, Romøren 2018).

Tabell 1: Sosialhjelpsmottakere, etter alder, statistikkvariabel og år

	Sosialhjelpsmottakere	
		2017
18-24 år		25 935
25-29 år		20 688

(statistisk sentralbyrå 2019)

Tabell 1 viser oversikt over sosialhjelpsmottakere i alderen 18-29 år over hele landet, for 2017. Som tabellen viser er andelen 18-24 år høyere enn 25-29 år. Skal jeg gjøre meg opp en ide om hvorfor det er slik, vil jeg tro at det er fordi mange av de fra 18-24 år er i en overgangsfase mellom videregående og jobb. Det vil også i stor grad, variere ut fra hvor i landet de bor med tanke på næringsliv og etterspørsel. Noen av disse er kanskje også i en overgangsfase mellom andre stønader å derfor blitt satt på sosialstønad inntil videre.

## 1.2 Aktivitetsplikt

Ifølge lov om sosialtjenesteloven §20a som tredde i kraft 1.januar 2017, skal det settes krav til aktivitetsplikt til de som er under 30 år for å motta sosialstønad så fremt det ikke er tungtveiende grunner til å slippe det.

Aktivitetsplikten ble innført 1. januar 2017. Målet med denne plikten var at det skulle styrke sosialstønadsmottakerens muligheter til fast arbeid og aktivitet slik at personen kunne bli økonomisk uavhengig. Det var meningen at den skulle bidra til å motivere til å få mennesker ut av en vanskelig livssituasjon. Man argumenterte med at de unge som hadde en passiv tilværelse måtte komme seg ut. Det er forskjellige måter å gjennomføre aktiviteten på, enten via kommunale tiltak, statlige tiltak eller utdanning.

Når man skal tildeles økonomisk stønad må man oppfylle visse vilkår, det vil si at det knyttes en plikt eller en begrensning til dette.

Vilkår for aktivitet kan være:

- Aktivitetstiltak som har arbeid som et langsiktig mål og usikkert mål
- Tilrettelagte tiltak som også er kompetansehevende
- Aktiviteter som fører til arbeid for personer som har arbeidsevne, men der det er behov for å vedlikeholde kompetansen man innehar.

Er det tungtveiende grunner skal det ikke stilles krav om aktivitet. NAV skal følge opp med støtte viss det er mulig å tilrettelegge for at deltakeren kan klare å ha en aktivitet, hvis det tungtveiende grunnlaget faller vekk, kommer aktivitetsplikten på plass igjen. Holder ikke deltakeren sin aktivitetsplikt, kan NAV holde tilbake stønaden. Når dette skjer skal NAV finne ut hva som er årsak til brudd på plikten og ta hensyn til dette, de har derimot ikke lov til å redusere stønaden til et uforsvarlig nivå (regjeringen 2017).

### **1.3 Om tiltaket Jobbstart**

I 2012 ble tiltaket JobbStart etablert, i tillegg til JobbStart, har de 3 andre ulike arbeidstiltak, dette er organisert i Ressurstjenesten, en egen enhet i kommunen. (Molde kommune 2016). Jobbstart er et tilbud for unge sosialstønadsmottakere i alderen 18-29 år (Molde kommune 2019).

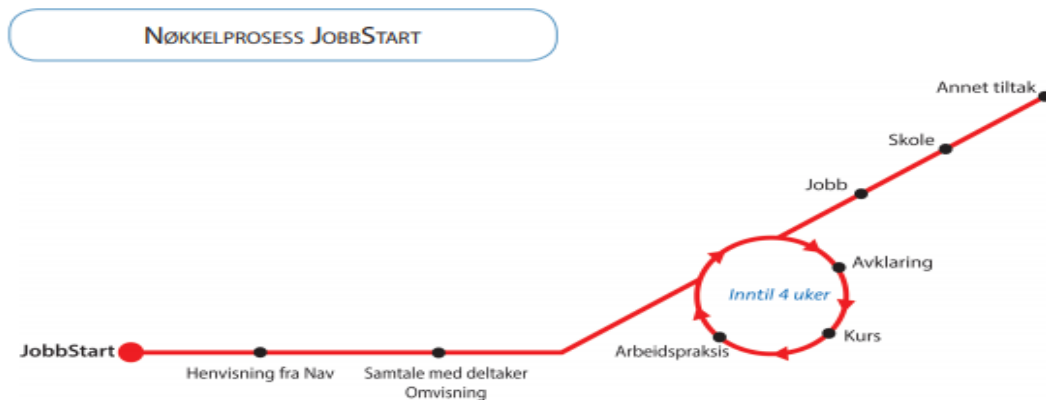
Tiltaket Jobbstart er for de som ikke har noe tilfredsstillende tilbud. Tiltaket har 12 plasser i den kommunen jeg fokuserer på, og NAV er de som tildeler plassene. Selv om det er NAV i kommunen som tildeler alle plassene, samarbeider enheten som har tiltaket og NAV. Dette tiltaket er beregnet for de som har behov for en utprøving/avklaring, eller at de får et arbeids- og kurstilbud som de kan ha i hverdagen.

Målet med dette tiltaket er at det skal utarbeides en helhetlig handlingsplan. Gjennom denne skal man få en avklaring rundt videre arbeid/tiltak. En viktig faktor i dette er at den som deltar må være aktiv og at det blir engasjerende for den enkelte.

Dette gjøres ved å ha opplegg som kan omfatte følgende:

- Kurs
- Arbeidspraksis
- Fysisk aktivitet/Friluftsliv
- Individuell oppfølging

Jobbstart kan også sende henvisning til aktuelle hjelpeinstanser.



(Figur1: Nøkkelprosess Jobbstart (Molde kommune 2016)

Prosessen begynner med at NAV mottar søknad om sosialstønning, deretter må NAV vurdere om søkeren er rett til Jobbstart. Søker får informasjon at han/hun har fått plass og CV og informasjon sendes til Jobbstart. Deltakeren får så informasjon om det som skal skje i tiltaket. Deltakeren får også en deltakermappe. Gjennom 4 uker skal deltakeren gjennom både praksis, kurs og eventuelt avklaring. Kurset som er to ganger i uken er det NAV som har ansvaret for, der blir det gjort oppgaver som å skrive søknad, øve på intervju og hvilke krav man kan forvente å møte i arbeidslivet. De resterende dagene er det de som har tiltaket som har ansvar for deltakerne. De dagene kan deltakeren delta på oppdrag som bilpleie, butikkdrift, flytteoppdrag, kjøkkenoppgaver, renhold og skogsarbeid. Når det

kommer til veien videre blir dette avklart sammen med deltaker, NAV og jobbstart. Mulighetene her kan være både ordinær jobb, praksisplass eller skole, eventuelt kan det være snakk om overføring til et annet tiltak. Blir det en praksisplass internt i kommunen er dette noe som jobbStart følger opp, er det en ekstern plass er dette NAV sin oppgave. (Molde kommune 2016)

## 2.0 Teori

Både Jobbstart og NAV er det vi kaller menneskebehandlingstiltak, disse er avhengige av hverandre, dette på grunn av at de løser opp i menneskelige problemer som er sammensatte og kan være vanskelige (Vabø 2014) Nav har også en oppgave med å tjene allmennheten, de demokratiske prinsippene blir til gjennom politikk. Hood & Jackson (1991) mener at for å skape en god offentlig forvaltning må 3 trekk balanseres:

1. *sparsommelighet/kostnadseffektivitet:*

Felleskapets ressurser som den offentlige forvaltningen forvalter. Disse må forvaltes med forsiktighet, de bør forbeholdes til det som ligger innenfor det offentlige ansvars område. Setter vi dette hensynet høyest, vil det si at vi gjør en organisasjon slank og opptatt av mål. Er det noe som ikke anses som et mål for bedriften blir dette sett på som sløseri. Kontrollen hviler her på prestasjonsmålinger og kvalitetsmål.

2. *forutsigbarhet/åpenhet:*

i denne gruppen kommer demokratiske verdier om åpenhet, innsyn og forutsigbarheten vi kjenner igjen fra forvaltningen. Borgerne er her i fokus, de har rettighetene, og skal stilles likt for loven, like rettigheter, forutsigelig, og en grundig behandling. Weber mente at når disse verdiene settes i høgssete blir det en byråkratisk organisasjon, og når det er en byråkratisk organisasjon er det etter Webers syn klare kriterier, prosedyrer og fremgangsmåte på hvordan ting skal gjøres. Her er det *hvordan* ting gjøres som står i fokus.

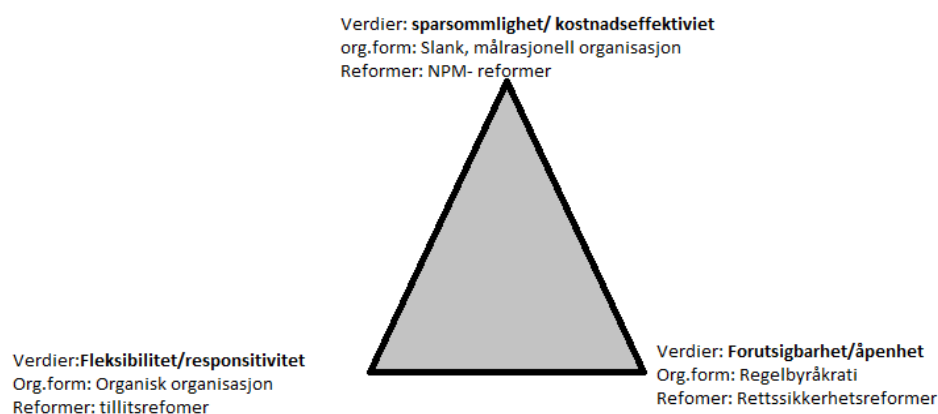
3. *Fleksibilitet/responsivitet*

Selv om den offentlige institusjonen kan ha vanskelige omstendigheter, skal den fungere etter sin hensikt. Tilliten vi har til institusjonen og når vi møter institusjonen face til face. I denne kategorien finner vi ofte skandaler og sårbare

hendelser slik som Barnevernet når de ikke griper inn tidlig nok. Hood (1991:14) mener skandaler er individet sin feil og ikke systemet sin feil.

Den organiske organisasjonen er en kontrast til den mekanistiske organisasjonen der vi ser at spesialiserte deler i organisasjonen fungerer som en maskin. I den mekanistiske organisasjonen er situasjonen tilpasset av stabile omgivelser, den organiske organisasjonen er skiftende og dynamisk. Den mekanistiske organisasjonen er slank og opptatt av mål, mens den organiske har et spillerom, der man kan prøve og feile, her kan man også gjøre skjønnsmessige tilpasninger til hendelser som dukker opp som kan være uvanlige og uforutsigbare. (Vabø 2014)

Menneskebehandling organisasjoner må altså forholde seg til både sparsommelighet og effektivitet, byråkratisk grundighet, innsyn og kontroll. De skal også klare å håndtere menneskelige problemer og være fleksible. (Vabø 2014)



Figur 2.1: Konkurrerende forvaltningsverdier/organisasjonsformer (Vabø 2014, s.22)

Det som her er blitt ramset opp er rammene rundt de forskjellige offentlige tiltakene. Tiltakene vil i ulik grad være preget av verdiene, en forvaltning skal etter teorien være åpne, tilgjengelig og fleksibel. Samtidig skal den være sparsom og effektiv både når det kommer til økonomi og tid. Dette er ofte veldig motstridene krav som kan gjøre at saksbehandlere i eks. Nav kan føle seg dratt mellom forskjellige behov. Dette er noe jeg ønsker å få frem, og hvordan dette hører med under terskelteoriene, hvordan det både på

godt og vondt ikke alltid er like lett i praksis som i teorien når man jobber med mennesker og deres behov.

## 2.1 «Street level bureaucrats»

Lipsky (1980) retter søkelyset i sin bok: *Street level Bureaucracy. Dilemmas of individual in Public Services*, mot de som jobber med mennesker på bakkenivå. De som jobber her, møter menneskene direkte. Disse blir kalt for bakkebyråkrater. De som jobber som bakkebyråkrater havner i en mellomposisjon, der de har målene fra politikerne på den ene siden, og et ønske fra en klient å oppfylle på den andre siden. Disse kravene og ønskene kan ofte være motstridene.

Hverdagen til de som jobber som bakkebyråkrater, handler om å foreta vurderinger etter skjønnsmessige modifikasjoner, disse modifikasjonene er satt fra de som jobber over bakkebyråkratene. Det vil aldri være mulig å realisere idealene for den tjenesten de leverer fullt ut. Dette kan vi forklare med at, det er høy etterspørsel, arbeidsmetodene er usikre og det er lite ressurser.

For at noen idealer skal få utspring, må andre forlates. Man kan også si det slik at summen av jobben bakkebyråkratene gjør, får politiske konsekvenser. Kritik og krav om synliggjøring samt at de må demonstrere sin ansvarlighet, er dagligdags. Dette kan vi se i sammenheng med at vurderingene som blir gjort, ikke alltid lever opp til de politiske idealene. (Vabø 2014, s.30)

*«Lipsky beskriver hvor vanskelig det er for administrative ledere å kontrollere yrkesutøvere som jobber ute i felten. Det forutsettes at de skal:*

- *Forutse hvilke prioriteringer yrkesutøvere bør foreta i konkrete situasjoner,*
- *Kontrollere yrkesutøvernes prestasjoner,*
- *Sammenligne yrkesutøvernes prestasjoner med hverandre i henhold til gitte kriterier og*
- *Ha incentiver og sanksjoner som er i stand til å disiplinere yrkesutøverne, det vil si som er i stand til å fortrenge andre incentiver og sanksjoner som er i virksomhet.»* (Vabø 2014, S.30-31).

Lipsky mener at faren ved å skape ordninger som dette som gir mer kontroll, er at de blir ineffektive og at de individuelle valgene blir innskrenket. Dette er med på å undergrave klientens beste. Derimot vil forvaltningen aldri kunne forutse hva klienten trenger, derfor

er det å stille forvaltningen til ansvar selvmotsigende. Samtidig mener også Lipsky at «ikke-styring» også er problematisk (Vabø 2014, s.31).

## **2.2 Samhandling innad i forvaltningen**

Hvorfor trenger vi en mer samhandlende forvaltning?

En av grunnene til at vi trenger det, er fordi vi har fått en mer fragmentert forvaltning, dette kan sees i utviklingen av spesialiserte tjenestetilbud, utviklet av velferdsstaten. De siste årene har det vært, både en vekst samtidig som det har vært oppdeling i den statlige forvaltningen. Tar man en titt på velferdstjenesten kan man se at det er blitt mer konkurranseutsatt, og at private aktører og sivilsamfunnsaktører er inne og utfører tjenester. Dette har gitt en forvaltning preget av spesialisering og en mer sektororientert forvaltning.

Den andre grunnen, er at de samfunnsutfordringene som vi nå ser, finnes det nå en nasjonal politisk vilje til å gripe fatt i. Disse samfunnsutfordringene går ofte over flere sektorer, dette gjør at man må samarbeide på tvers for å klare å løse eller å hjelpe til med problemene. Vi har ikke sikker kunnskap om disse problemene, vi har heller ikke sikre løsninger. Adekvate tiltak er her vanskelig å sette inn, grunnen til dette er fordi problemet er vanskelig å definere. Det er utfordrende å møte disse problemene, gjennom tradisjonelle byråkratier og en sektordelt forvaltning. Det er ingen som har konkrete løsninger på klimautfordringene vi har, folkehelseutfordringer og lignende.

Velferdsforvaltningen slik vi kjenner den, er tilpasset problemer som vi har løsninger på og hvor en standardprosedyre kan løse disse problemene.

Samhandling og behovet som eksisterer, gjelder både mellom offentlige myndigheter og innad i offentlige myndigheter. Det har de siste årene vært behov for samhandling på tvers av forvaltningsnivåer, og at de finnes samordningsarenaer som fører til god samhandling.

Den siste faktoren som påvirker behovet som finnes for samhandling er størrelsen på kommunen. Det er viktig at kompetansemiljøene ikke er for små og sårbare, igjen så er den

faktoren at kommunene er små at det fører til økt samarbeid mellom kommunene og de instansene som representerer kompetansen. (Hanssen, Helgesen, Vabo 2018)

### 2.2.1 «Collaboration»

To begreper som kan sees som en strategi for integrering i ulike deler av helse- og velferdstjenesten er *samarbeid* eller *samhandling*. Disse handlingene skjer mellom aktører som er avhengig av hverandre for at de skal nå mål, men som ikke står over eller under hverandre (Hanssen, Helgesen, Vabo 2018)

## 2.3 Terskelteori

Denne teorien kan brukes for å forklare hvordan fordelingen av offentlige goder gjennom forvaltningen i enkelte tilfeller vris bort fra det brukeren har behov for. (Jacobsen, Jensen, og Aarseth 1982) Den forklarer også hvorfor fordeling rammer de svakeste i samfunnet. Effektene av tersklene kan også gjøre at treffsikkerheten i tiltakene blir redusert. Det er en hindring når det kommer til å realisere de ideelle målene som vi finner i offentlig politikk, spesielt i velferdssektoren.

I det man går inn på et NAV kontor eller et annet kontor hvor man registrerer seg blir man en klient. Det er forskjellige terskler en bruker er nødt til å forsere for å komme i mål.

#### *Registreringsterskelen:*

I møte med denne terskelen blir brukerne registrert. Noen ønsker ikke å la seg registrere, eller ikke har ressurser til å la seg registrere, disse ønsker ikke eller ber ikke om noe. Det personene her sliter med, har det offentlige løsninger for, dette kan være stønader eller tiltak. Personene i denne kategorien, føler på at de ikke trenger noe støtte eller at de ikke fortjener å motta de godene som finnes. Det kan også dreie seg om personlige verdier der noen ønsker å greie seg selv og ikke ønsker å be om hjelp.

Flere forhold som kan gjøre at behov ikke blir registrert som etterspørsel:

- Det mangler ressurser
- Tid
- Energi er fraværende å hindrer en i å ta kampen

Oppsøkende virksomhet kan hjelpe en over terskelen til registrering, og bidra til at det blir bedre informasjon om det eksisterer tiltak.



### *Kompetanseterskelen:*

Selv om man registrer seg er det ikke noen selvfølge at det fører til behovsdekning, det stilles krav til mottakere, mottakerne må også ta initiativ og følge opp. Dette fører oss videre til *kompetanseterskelen*. Ved denne terskelen er det fordel viss den som er klient både kan se, høre, snakke og bevege seg. Samtidig er det en fordel å kunne mestre sosiale ferdigheter, lese og skrive. Det er en stor fordel vis man også kan legge frem problemet sitt på en måte slik at tjenestemannen forstår. Når det kommer til tildelingen blir det belønnet viss klienten har realistiske forestillinger, når det kommer til hva en kan få.

En fordel er å kunne kjenne reglene i systemet. Når det kommer til reglene, er det å vite hva de legger vekt på, positivt. Dette kan være med på å utgjøre utfallet av en sak. Kjenner man systemet, og argumenterer samtidig med når det er behov for noe, og vet når det lønner seg å legge frem sine rettigheter, er dette best. Skal man få kompensert for manglende kompetanse, er det viktig at tjenestemannen opptrer som veileder. Det varierer fra sektor til sektor, hvor god tjenestemannen er til dette.

En faktor som kunne motvirket en slik skjevfordeling, som kompetansesvakhet kan føre til er et enklere språk og saksbehandling, samtidig som de får hjelp av veiledere.

Både *registrering* og *kompetanse*, er nødvendig for at tildeling skal skje, derimot er ikke dette alltid like tilstrekkelig.

### *Effektivitetsterskelen*

Som navnet sier, så handler denne terskelen om effektivitet. Nærmere bestemt effektivitets normene hos tjenestemennene. I dette tilfellet kan det komme en reduisering i stønaden, eller i verste fall en avvisning, vis ikke dette innfrir det de har sett for seg eller følelsen av hvor tilgjengelige ressursene best bør fordeles. Vi kan også si det slik at har brukeren et behov som kommer i konflikt med normen om effektivitet, kan avvisning skje. Alt kommer an på hva tjenestemennene ser for seg, og hvordan de føler ressursene som er tilgjengelig skal deles ut. Det vil si at, de som er ressurssterke er de som det blir jobbet mest med. Dette handler igjen som vi også så ved kompetanseterskelen om å mestre

forvaltningens spill. En bruker som tar initiativ og viser kompetanse, tilfredsstillende forvaltningens krav i motsetning til en som ikke gjør det.

Konflikts grunner:

- Saken mottakeren kommer med, passer ikke til beslutnings eller behandlingsprogrammet organisasjonen fører.
- Behovet hos mottakeren, tilsvarer større behovsdekning enn flere vanlige mottakere. I dette tilfellet må det sterke grunner for å satse på den som tar mer av potten enn de andre (Jacobsen, Jensen, Aarseth 1982).

### 3.0 Metode

Metode vil si at man samler inn empiri. Denne empirien blir da et hjelpemiddel for å beskrive virkeligheten. (Jacobsen 2015) Det jeg ønsker å finne ut her er hvordan Nav og JobbStart jobber sammen, for å kunne tilby brukerne som havner under aktivitetsplikten et verdig tilbud som eventuelt vil føre frem til jobb/avklaring eller kurs. For å finne ut det, skal jeg utføre kvalitative intervjuer av veilederne på NAV som jobber med JobbStart opplegget. De som jobber med JobbStart på NAV har ansvar for det faglige, samt ansvar for prosessene, mens de som jobber på JobbStart er med og driver tiltaket. Derfor ble det etter en samtale mellom JobbStart og meg enighet at det var best at veilederne som jobbet på NAV, og hadde ansvar for opplegget på JobbStart når det kommer til det faglige, samt prosessene, derfor ble vi enig om at veilederne på NAV er de som tar intervjuet.

Utfordringene her, har vært at det har tatt tid å få svar. Jeg skulle nok ha satt en svarfrist slik at svaret kom tidligere. Det har gått med mye tid i venting på svar. Jeg trodde det var smart da jeg sendte SMS slik at det var skriftlig informasjon fram og tilbake. Jeg skulle nok ha vært mere på og ringt også. Det jeg også oppdaget, var at rollene som jeg hadde sett for meg var ganske klare og avgrenset, viste seg å være flytende. Med flytende mener jeg her, at rollene gikk over hverandre og at de hadde flere ansvarsområder.

Når det kommer til undersøkelsen jeg har gjort, er det viktig at denne tilfredsstillende to krav når det kommer til empiri. Det første er at empirien skal være gyldig og relevant, det andre

er at den skal være pålitelig og troverdig. Det er viktig at empirien vi samler inn gir svar på det vi spør om. Det må være dekning for de konklusjonene man trekker, dette går på *intern gyldighet*. Når jeg nå skal samle inn for NAV og JobbStart, kan dette også være gyldig i andre organisasjoner som ligner på disse, dette kalles *ekstern gyldighet* og *relevans*. Undersøkelsen må også kunne stoles på (Jacobsen 2015).

### 3.1 Kvalitativt intervju

Kvalitativt intervju egner seg best når man skal undersøke noe man er interessert i. Noe som man ønsker å undersøke nærmere i hva som ligger i, i dette tilfellet fenomenet sosialstønad og unge. Det jeg ønsker å finne ut er *hvordan* de forstår situasjonen, situasjonen med at det nå er kommet aktivitetsplikt og at de får en mer aktiv rolle i det hele med oppfølging og gjennomføring. Det vi må huske på når vi har kvalitativt intervju er at personene, vi intervjuer er i en spesiell kontekst. Nav veilederne er i en spesiell kontekst fordi de driver dette opplegget og dermed vil fronte det (Jacobsen 2015).

Selv om jeg har valgt å stille en del spørsmål som jeg har satt opp på forhånd, må jeg være klar over at intervjuet kan ta en uventet vending (Jacobsen 2015). Dette er jeg åpen for og tenker at dette trenger ikke å være noe negativt.

Skal vi se på fordelene ved et kvalitativt intervju, er det at det gir en åpenhet. Man går inn i en naturlig samtale med den man skal intervjuer. Nærhet kommer også inn, det er viktig å få med den undersøktes oppfatning og mening om fenomenet. Man kan si at kvalitative tilnærminger har *høy relevans*, fordi den riktige versjonen kommer frem. Med åpne data, kan man også si at vi får et nyansert syn på det vi skal undersøke. En annen fordel er fleksibiliteten kvalitative intervjuer har. Dette er også noe å være obs på, for dette kan også være en ulempe: en problemstilling kan forandre seg underveis, dette faller inn under fleksibilitet, samtidig kan det være dyrt eller komplisert å gå tilbake å endre problemstillingen. Dette er en av ulempene (Jacobsen 2015).

En annen ting som også er ulempen med kvalitative intervjuer, er at det ofte er ressurskrevende. Allerede har jeg fått kjent litt på det, siden det ble en misforståelse i kommunikasjonen mellom meg og instansene. Dermed ble det en forskyvning av tiden som igjen førte til dårligere tid. Igjen er dette noe man er nødt til å regne med når man skal

ha intervju. Man vet det heller aldri på forhånd hvordan ting kommer til å bli. (Jacobsen 2015)

Struktureringsgraden er lagt opp til middels, og det skal være individuelle intervju, dette med strukturingsgraden kan forandre seg underveis i intervjuet. Samtidig tenker jeg at det er lurt at et er litt fastsatt slik at man får med all relevant info. Igjen ønsker jeg at viss det kommer andre synspunkter fra NAV veilederne og dette er nyttig så skal det få komme med i analysen. Intervjuet blir tatt på kontoret til NAV veilederne. Grunnen til dette er tidsaspektet og at det skal være en sikker plass for de som skal bli intervjuet. Intervjuet vil bli ca. 40 minutter, igjen så er dette noe som kan forandre seg etter hvor mye som kommer frem (Jacobsen 2015).

### **3.2 Informert samtykke og krav til privatliv**

Det er frivillig til å delta i undersøkelsen, den som undersøkes her vet om farene og gevinstene av å la seg undersøke (Jacobsen 2015). Da jeg leverte ut informert samtykke, var jeg nede hos NAV og forklarte hvem jeg var og forklarte om opplegget, hva det handlet om, jeg forklarte også nærmere om informert samtykke samtidig som jeg svarte på spørsmål som måtte komme opp angående oppgaven. Det er viktig med full informasjon, både hensikt, ulemper og fordeler. Jeg gjorde klart at jeg var åpne for spørsmål vis de lurte på noe. Veilederne på NAV fikk da utlevert informert samtykke skjema som de skulle skrive under som skulle bli sendt inn til NSD, oppgaven inneholder personopplysninger så dette at oppgaven har meldeplikt. Samtykke skjemaet inneholdt alle opplysninger de trengte (se vedlegg). Det var også informert om at det var frivillig og at de kunne trekke seg når som helst. Dette skal skje uten noe press fra andre

Man har også rett på privatliv, dette vil si at jeg må tenke over hvor følsom informasjonen jeg skal samle inn er. Slik som enkelte arbeidsrutiner i NAV kan være et følsomt tema. Det vil også bli anonymisert både by og kommune samt NAV kontor, dette for at det ikke skal være mulig å identifisere personene som gir intervju. Det er også viktig at vi presenterer dataene vi finner så riktig som mulig, respondenten har krav på at det blir rett gjengivelse. En annen viktig faktor er at det blir gjennomført slik at det blir rett for undersøkelsene, ikke slik at oppdragsgiverne vil like det (Jacobsen 2015).

## 4.0 Analyse

I dette kapitlet ønsker jeg vise frem funnene fra intervjuene som ble gjort, og drøfte funnene opp mot problemstillingen og teori.

Informantene kunne fortelle at, prosessen starter ved at de registrerer seg på NAV.no som arbeidssøker og søker om sosialhjelp, de får da tildelt en veileder. Denne veilederen henviser til JobbStart, veilederne som i første omgang henviste kan også være den veilederen som er på JobbStart sammen med brukeren. Er det en annen veileder som har henvist gis det tilbakemeldinger fra veilederne på jobbStart til den veilederen som brukeren har, noen ganger kan man ha overføringsmøte. Når man går over på jobbStart er dette et tiltak på NAV og de går da over på tiltakspenger, men mange av de kan komme fra lange opphold på sosialstønad av forskjellige grunner. JobbStart er det tiltaket som blir brukt av kommunen angående aktivitetskravet. Det er 3 veiledere som har funksjon som veileder også på jobbStart i tillegg til sin rolle som veileder på NAV kontoret. Brukerne har NAV dager mandager og onsdager, på disse dagene er det jobbsøking og arbeidsmarkedet som står i fokus. Tirsdag, torsdag og fredag er det praksis, enten i bruktbutikken eller forefallende arbeid.

Jeg begynte med å ta opp hvilke roller de hadde angående tiltaket jobbStart. Informantene er alle veiledere og en var koordinator på jobbStart. Koordinatoren har ansvar for å gi tilbakemelding til teamet på NAV om tiltaket jobbStart. JobbStart er som sagt noe de tar på seg ekstra. Veilederne har forskjellig bakgrunn og dette gir et mangfold og gjør at de kan se ting fra forskjellige synsvinkler.

Det første jeg spurte om var hvordan aktivitetsplikten som kom i 2017 hadde påvirket arbeidsdagen som veileder, før var det krav om vilkår for aktivitet kunne informantene fortelle.

Merket de noe forskjell, og har dette gitt positive eller negative virkninger? Veilederne synes det var positivt at aktivitetsplikten kom, og at det satte krav til ungdommene. Aller

viktigst er at de kunne fange opp de som trengte hjelp tidligere, ved at de nå kom på JobbStart og dermed kan det bli oppdaget viss det også er andre tiltak som må settes inn. Det satte også krav til at kommunen og NAV skulle ha noe å tilby brukerne.

*«Hjelper ungdommen med å komme bedre i gang. Blir fanget opp tidligere om de også kan ha andre behov. Får vi de inn på JobbStart blir vi kjent med de på en helt annen måte enn viss vi skulle hatt samtale en gang hver 14. dag eller 1 gang i måneden»* (informant 3)

Knytter vi dette opp mot terskelteorien og nærmere sagt registreringsterskelen, ser vi her at det offentlige har løsninger for det disse personene sliter med. Informantene fortalte også at mange av de som kommer, uttrykte at de foreksempel bare trengte hjelp med jobbsøking eller ønsket en plass og være. Det kunne være at de trengte hjelp med døgnrytmen og få en struktur på hverdagen. Det offentlige har her kommet opp med et tiltak, ikke bare et som fungerer for å dekke aktivitetsplikten men også hvor man kan «fange» opp de som trenger hjelp og støtte i hverdagen. Veileder har i dette tiltaket en viktig funksjon siden de kan henvende sine brukere til jobbStart, å få de over terskelen med å hjelpe til i registreringen. Registreringen blir her også en rutine, ved at det går automatisk når de registrerer seg på nav.no. Informant 1 kunne også fortelle at de har samhandlet med andre kommuner for å høre hvordan praksisen hos andre fungerte, for å ta læring av dette. Dette kan sees på som at de styrker sitt kompetansemiljø slik at det ikke blir små og sårbare.

Når det kommer til informasjon om tiltaket, lurte jeg på om det kom godt nok frem, og om deltakerne forsto hva det innebar. Informantene kunne her fortelle at de en gang i måneden hadde informasjonsmøte med de nye som hadde registrert seg på NAV.no. På dette møtet fikk brukerne møte sine veiledere, og på de 15 minuttene så kunne man informere om tiltaket jobbStart, og brukerne fikk også et ansikt på sin veileder. Noen av utfordringene som informantene kunne nevne var at ikke alle leser informasjonen de får eller klarer å forstå. Samtidig klarer man ikke alltid å forstå hva et tiltak innebærer før de er kommet dit, og ser hva tiltaket omhandler. Veilederen hjelper her brukeren både over registreringsterskelen og kompetanseterskelen, ved at de kan gi beskjed muntlig til de som har utfordringer med å lese og skrive. Veileder tar seg også tid til å informere om tiltaket, og besvarer spørsmålene som kommer underveis. Informantene kunne også fortelle at det var mulighet for å ta kontakt digitalt på NAV.no via dialogen på nettsiden, og via SMS og

telefonsamtale. Veilederne er her tilgjengelig for brukeren og behjelpelig på spørsmål og svar (Jacobsen, Jensen, Aarseth 1982).

Når brukerne har fått registrert seg og de har kompetanse om hva dette innebærer samt skjønner hvordan de skal gå frem, kan tildeling av tiltak og økonomisk ytelse skje. Nå begynner prosessen med å få tilpasset opplegget til hver enkelt.

Standardisering var også et tema jeg ønsket å belyse, jeg lurte på om de fikk tilpasset opplegget nok til hver enkelt. I dette legger jeg blant annet tid og om de kunne tilpasse når de så at det var noen som trengte noe annet enn det tiltaket kunne tilby.

*«NAV er der mandager og onsdager, da er det tema man går gjennom. Sist hadde vi om frivillig arbeid. Snakket om hvorfor det er bra å være med.» (informant.1)*

Informant 1 kunne fortelle at de har tema man går gjennom. Nå er det snart sommer og da er det mange som ikke har noe å gjøre eller lurer på hva de skal gjøre. Derfor ble frivillig arbeid tatt opp og hvorfor det er bra. Informant 1 kunne også fortelle om at de bruker tema fra NAV sine nettsider, og videoer som viser kroppsspråk viss man for eksempel skal på jobbintervju. Tid var noe som ble tatt frem, informant 2 kunne fortelle at de kan forlenge utover de 4 ukene som er satt opp, viss det er behov for det. De var ganske fleksible på det, og så an hver enkelt i den situasjonen de var i. Brukerne av tiltaket har også felles måltider hvor de kan utveksle erfaringer angående jobb og det som ellers de ønsket og snakket om. Informant 3 kunne fortelle at dette var en positiv forsterker da mange kan være ensomme, og at for mange er det måltidet de får den dagen deres første måltid. Informant 3 kunne også bekrefte det at man tilpasset til hver enkelt. De dagene hvor det var Nav dager sitter man ofte ved siden av de som trenger litt ekstra slik at de får det til, det kan være alt fra setningsoppbygging til hvordan man skal gå frem for å skrive en jobbsøknad. De andre dagene hvor de har praksis, får de også tilpasset etter hva de kan. Det er for eksempel ikke alle som kan ha flytteoppdrag pga tunge løft, da kan de stå i butikken i stedet og øve seg på salg og service som kan være nyttig for en fremtidig butikkjobb. Jeg spurte og om det var mulig, om de kunne ha en praksisplass utenom? Dette var ikke mulig fordi de er der i en så kort periode. Det er også et opplegg som er standard for at det skal fungere på den korte tiden som er til rådighet. Vi ser her at veilederne tilrettelegger så mye som det lar seg gjøre på den korte tiden de har. Også her kommer kompetanseterskelen inn hvor tjenestemannen

veileder de som har manglende kompetanse i grunnleggende ferdigheter, og veileder slik at de kommer seg videre (Jacobsen, Jensen, Aarseth.1982).

Når det kommer til praksisen for hvordan tiltaket fungerer, og om det er noen utfordringer angående gjennomføringen, er informantene enig om at det er et standardisert opplegg.

*«Det er et standardisert opplegg. Det er 12 individer med hver sine behov og utgangspunkt og sine behov. jobbStart er ikke mirakelkur. Kommer an på brukers behov, språkproblemer da kan det være en utfordring» (informant 2)*

Det er ble også ytret ønske om flere interne praksisplasser. Informant 3 fortalte at det ble gitt referat fra praksisdagene til veilederen på Nav, og at en god dialog var viktig for en god prosess. Tiden skal strekke til for å få til de gode treffpunktene, informant 3 kunne fortelle at dette hadde vært fokus i det siste og at dette hadde en god effekt både på brukere og veiledere.

Ser man på overgangene fra Nav kontoret til jobbStart, så er disse overgangene glidende. Informantene kunne informere om at de ofte hadde samme bruker på jobbStart, som de også var fast veileder for. Dette gjorde at de fikk følge brukeren gjennom hele løpet. Er det en bruker som ikke har sin veileder på jobbStart, får veilederen som brukeren har referat, samt at brukeren har ansvar for å skrive inn i sin aktivitetsplan vis det er noe som skjer. Det kunne også være oppfølgingsmøte viss det var behov for det, eller midtveismøte. Også her fortalte informantene at de tilpasser etter hvert behov. Ser vi på noen av trekkene som må være tilstede for at det skal være en god offentlig forvaltning, er forutsigbarhet en av dem. Veilederne er her med på å oppfylle en verdi som må være tilstede for en god forvaltning, ved at de har prosedyrer på *hvordan* det skal gjøres i det enkelte tilfelle. De har rapporter og dialoger underveis og klare rutiner på hvordan en utfordring skal løses om det kommer opp med midtveismøter og/eller oppfølgings møter.

I en prosess som dette, må man også regne med at man møter på de som har falt mellom to stoler og har nedsatt arbeidsevne, de som ikke fyller kravene for AAP men som havner på sosialstønad. Hvordan tilrettelegges det for disse? Informant 1 forteller at de har en del som er innom som ikke klarer å stå i jobb, og at man får også inn de som man må sitte ved siden av hele tiden og fortelle bokstavene. Igjen kan disse være rågod på det praktiske.



Informant 2 fortalte at jobbStart passet ikke alle, og at man skulle ha en viss prosent arbeidsevne for å være med, hvor mye har man ikke en fasit på. Informantene fremhever også her, at det handler om å legge til rette for hver enkelt og se hva den enkelte mestrer. Det kommer også an på hva brukeren selv sier, og det er fullt mulig å lage et alternativt opplegg viss de ser at det er en helsemessig situasjon som tilser det. Det at et tiltak som dette er standardisert, kan vi knytte sammen med effektivitetsterskelen. Gjør ikke brukeren det som stilles som vilkår når det kommer til aktivitetskravet, eller finner andre løsninger, blir det kutt i stønaden og/eller avvisning.

Det neste jeg spurte om, var om de følte at aktivitetskravet møtte mye motstand?

*«Setter ikke mye krav til at du skal på JobbStart. Fungerer ikke å være der viss du ikke har mål om arbeid. De fleste som vi snakker med har et ønske om å gjøre noe. Noen blir skeptiske. Andre synes det er topp, men trenger ikke hjelp til å søke jobb. Må selge det inn»*

(informant 1)

De andre informantene var enig her med informant 1 om at det ikke var noe krav til at de skulle på jobbStart, men at man måtte ønske det selv, de var også enige om at de ikke møter mye motstand og de fleste synes det var greit. Litt motstand kunne man møte på, dette gjaldt mest de som hadde en uavklart sak, da enten med psykisk uhelse eller rus. Da henger det gjerne sammen med at de ikke vet hvorfor de står uten inntekt. Informant 3 fortalte at det var sjeldent at de opplevde at det var sterk motstand mot det.

Både jobbStart og NAV er menneskebeholdende organisasjoner, hvordan oppleves det, å jobbe med mennesker og samtidig måtte forholde seg til kravene som settes oven ifra? Da snakker jeg om de kravene som lovverket setter.

*«Noen ganger så føler du at vil gi og hjelpe, andre ganger tenker man at det er bra med et regelverk fordi at viss man bare skulle gi og hjelpe så blir man ikke selvforsørget. Man er en forvalter av lovverket og da må man også avklare roller, jeg er ikke nav eller regelverket men jeg er veileder så jeg kan hjelpe den brukeren med å forstå regelverket, jeg kan vise til lovverket og fortelle at dette er kravene.»* (informant 1)

Dette er en av de vanskeligste faktorene, dette er alle informantene enige om. Det er bra med et regelverk, men samtidig ønsker man å gi. Det alle informantene er enige om er at de er veiledere som kan hjelpe brukeren med å forstå lovverket. En av informantene forklarte at man har en dobbeltrolle, du skal gi men samtidig har du et lovverk som puster deg i nakken. Samtidig nevner også informant 1 at når de setter vilkår, ser de an personen. Et vilkår kan være alt i fra å møte opp på et møte til å kunne betale husleie, da har du satt vilkår som brukeren må gjennomføre for å få en økonomisk ytelse, samtidig som du har hjulpet brukeren i å ha fått en vane med at han/hun skal betale sin husleie på den datoen det gjelder. Informant 2 forteller at når du har vært veileder over tid har du blitt godt kjent med brukeren og fått en god relasjon. Deretter kan det være noe som ikke går an å gjennomføre, som vedkommende ønsker. Dette kan skape en manglende progresjon. Informant 2 forteller også, at det er ikke bare er det å forstå regelverket men det å forstå rettigheter. Vi ser her at veiledere er i en såkalt mellomposisjon, hvor de har lovverket på den ene siden, og brukerens rettigheter og ønsker på den andre siden. Dette er en av de vanskeligste sidene ved menneskebehandling organisasjoner og spesielt for dem som jobber med brukerne face to face. De må forholde seg til både sparsommelighet og effektivitet, byråkratisk grundighet, innsyn og kontroll. Samtidig må de være fleksible, når en bruker ønsker noe som kan gi brukeren progresjon fremover, eksempel utdanning eller de må håndtere menneskelige problemer som rus og psykisk uhelse, eller andre ting som skjer i livet til brukeren. Informant 3, nevnte også at det er en grunn til at regelverket er som det er, og det er for at sosialstønad skal være en midlertidig ytelse. Det skal ikke være en «hvilepute» over tid, det skal være akkurat her og nå mens man peiler veien videre.

Disse veilederne befinner seg i en organisasjon som er skiftende og dynamisk, samtidig som de har et lovverk og mål fastsatt politisk de må forholde seg til. Hverdagen er uforutsigbar, med brukere der du må sjonglere rettighetene og lovverket.

Deretter spurte jeg veilederne om de synes at jobbStart fungerte til sitt formål eller om det var noe de skulle ønske var annerledes? Informant 3, kunne her fortelle at det er et tiltak som har utviklet seg over tid. Her kom også lokasjon opp, det kom frem at nærhet til sentrum var viktig for at brukerne kunne ha nytte av det. En god dialog er viktig, særlig når brukerne har hatt praksis. Også her ble det tatt opp at det er viktig, å se styrkene til den enkelte og hvor det kan brukes i arbeidslivet. En som har utfordring med å lese og skrive,

men som kan være kjempeflink praktisk bør få en jobb der det praktiske blir brukt, men ikke en jobb der man må lese og skrive mye. Det ble også nevnt at før var de og besøkte bedrifter, dette var noe som kunne vært ønskelig å tatt opp igjen. På den måten kunne man knyttet næringslivet sammen med tiltaket på en bedre måte. De unge som lurer på hvordan en jobb er eller gjennomføres, kunne også på denne måten ha fått sett hvordan det er, og fått dannet seg et bilde over mulighetene som finnes.

Informant 2 tok frem at det var ønske om en portefølge med bedrifter som man kunne kontakte for arbeidspraksis og etter endt tiltak. Et sterkere samarbeid med kommunen og tiltak for praksisplasser er også et ønske. Ut i fra funnene fra dette spørsmålet kan vi antyde et ønske om mer samhandling for å få til bedre tilbud for brukeren.

Det kunne her ha vært mer samhandling på tvers, og det kunne vært gått inn avtaler for å få til en bedre samhandling mellom enhetene. Slik kunne man fått knyttet sammen tiltaket med kommunen, samtidig som man kunne ha utviklet det til å bli mer arbeidsrettet.

Samtidig er dette noe som kan være utfordrende fordi man aldri vet hvor mange som møter opp den dagen det gjelder. Brukerne kan når som helst avslutte tiltaket viss de finner seg jobb eller annen aktivitet, dette gjør at brukergruppen på jobbStart er skiftende.

Samtidig nevnte informant 3 at det hadde vært ønskelig med mer frigitt tid for å kunne planlegge tiltaket. Som jeg har skrevet tidligere er dette noe veilederne tar på seg frivillig utenom sin veilederrolle på nav kontoret. De er alle enige om at det er et bra tiltak, men det er et dyrt tiltak og det lures på hva kost/nytte verdien er og om det lønner seg.

## **5.0 Konklusjon**

Bakkebyråkratene er de som sitter med informasjonen om brukerne, de har monopol på den, og dette bruker de når de avgjør enkeltsaker. Man skal ikke gå for langt for å møte brukernes behov, samtidig er det viktig at man møter noen av behovene for at det ikke skal bli misnøye. Det skal ytes mest mulig tjenester, til den laveste prisen. For å tilfredsstille både forvaltningen og klienten, kan bakkebyråkratene finne løsninger som passer både forvaltningen og klienten (Rønning, Lesjø 2015)

Veilederne blir her dratt mellom både forvaltningens mål og krav og brukernes behov. En veileders rolle for å få de unge ut i jobb når de går på sosialstønad, blir å guide de gjennom

lovverket og gjøre de klar over sine rettigheter, samtidig som det kom frem i intervjuet, så er en god dialog viktig. Det er viktig med tiltak som kan tilpasses til den enkelte, selv om det også er noen det ikke passer for. Funnene fra intervjuet, ga også en pekepinn på at vilkårene må settes til hver enkelt bruker, og hva den brukeren kan mestre og har behov for der og da. Sosialstønad skal ikke brukes som en hvilepute men for å finne en vei fremover. I intervjuet kom det også frem at motstand til aktivitetskravet, kommer aller mest frem hos de som har en uavklart sak. Dette tyder på at det er viktig å avklare saken. Når det kommer til tersklene man må over som Jacobsen, Jensen og Aarseth viser til i sin terskelteori, har veilederne her gjort grep for å hjelpe brukerne til å mestre de enkelte tersklene. De sitter ved siden av de som trenger hjelp til å lese og skrive, de gir informasjon om registrering og hvor man kan henvende seg, de er tilgjengelige og synlige for brukerne. Samtidig er det ikke alle tiltaket passer for og tiden er knapp. Som nevnt skal ikke sosialstønad være en hvilepute, å det handler om å være effektiv å finne en vei fremover som kan fungere. Det viktige jeg konkluderer med her ut i fra funnene, er at veilederne også her spiller en viktig rolle ved å se den enkelte.

Som nevnt i intervjuet er det mange som kommer for at de trenger struktur på dagen sin, dette kan være en god hjelp for å mestre arbeidslivets rutiner. Veilederne har her også skapt en sosial arena og en delingsplass hvor gode verdier skapes å veien fremover går i takt med tiltaket.

Veilederne ønsker å gi brukerne det beste, de ønsker å hjelpe, de ønsker å få de opp og frem. Samtidig har de et lovverk og med det kommer også vilkår. De skal forholde seg til sparsommelighet/kostnadseffektivitet, som vi fikk vite i intervjuet er dette et tiltak som koster mye, igjen så får man ved dette tiltaket jobbet med en problemstilling i samfunnet. Man får jobbet med å få de som har vært lenge på sosialstønad over i jobb eller skole. Veilederne må hele tiden tenke at de forvalter en verdi, de skal bruke de økonomiske midlene på en god måte, og ta valgene på en god måte, hvem skal få og hvem skal ikke? De skal også være effektive, når de helst kunne tenkt seg og brukt enda mer tid enn det som er satt av for å hjelpe brukeren, tid koster penger. Lovverket gir en forutsigbarhet, med at det forteller veilederne *hvordan* man skal gå frem i en saksbehandlingsprosess, de kan ønske mye utenom, men til syvende og sist er det lovverket som bestemmer, vilkårene settes deretter.

Veileders oppgave blir her å sette vilkår som den enkelte kan mestre, men som samtidig oppfyller verdiene som forvaltningen setter, de må hele tiden balansere sine avveielser, opp mot lovverk, og sparsommelighet/kostnadseffektivitet, samtidig som de må være fleksible. Som en av informantene sa så hjelper krav/vilkår ungdommen fremover, på den måten kan vi si at aktivitetsplikten er bra.

Funnene tyder også på at de får plukket opp flere som trenger det ved at det nå er blitt stilt krav til aktivitet for å få oppfylt vilkåret om sosialstønad. Dette kan vi også se på som en hjelp til å komme ut i jobb og videre i livet. Samtidig må veilederne være fleksible og finne løsninger som fungerer for den enkelte bruker, løsningen de finner må igjen oppfyller vilkårene i lovverket, og de må holde seg til det som er målet. I en veileders hverdag er alle disse legitimitetskravene noe de må balansere imellom.

## **6.0 Avslutning**

Videre bør det forskes mer på hvordan man kan skape praksisplasser, og få til samhandling på tvers og imellom etatene. Det bør også forskes på hvordan man kan knytte næringslivet sammen med tiltaket for å skape et mer bærekraftig tiltak som gagnar alle parter.

## 7.0 Kildeliste

Dahl Jacobsen Knut, Jensen Thor Ø, Aarseth Turid: *Fordelingspolitikens forvaltning*. Sosiologi i dag 3/1982.

Hanssen Gro Sandkjær, Helgesen Marit Kristine, Vabo Signy Irene.2018: *Politikk og demokrati. En innføring i stats- og kommunalkunnskap*. Oslo. Gyldendal. 4.utg.

Hatland Aksel, Kuhnle Stein, Romøren Tor Inge.2018: *Den norske velferdsstaten*. Oslo. Gyldendal. 5.utg.

Jacobsen Dag Ingvar.2015: *Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo. CAPPELEN DAMM AS. 3.utg.

Molde kommune.2019. «Jobbstart- Hva tilbyr vi?»  
<https://www.molde.kommune.no/alle-tjenester/helse-og-omsorg/psykisk-helse-og-rus/arbeid/jobbstart/> (lest. 16.05.2019)

Molde kommune.[2016]. «Virksomhetsbok. Molde Arbeid og Kvalifisering»  
<https://docplayer.me/27433242-Virksomhetsbok-molde-arbeid-og-kvalifisering.html>  
(20.05.2019)

Regjeringen.2017. «aktivitetsplikt for mottakere av sosialhjelp»  
<https://www.regjeringen.no/no/tema/pensjon-trygd-og-sosiale-tjenester/innsikt/sosiale-tjenester/okonomisk-sosialhjelp/aktivitetsplikt-for-mottakere-av-sosialhjelp/id2009224/>  
(lest.08.03.2019)

Rønning Rolf, Lesjø Jon Helge.2015: *Vårt politiske Norge. En innføring i stats- og kommunalkunnskap*. Lillehammer.FAGBOKFORLAGET. 4.utg.

Sosialtjenesteloven. *Lov om sosialetjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen*  
<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2009-12-18-131> (lest 08.03.19)

Statistisk sentralbyrå.2019. «Sosialhjelpsmottakere, etter alder, statistikkvariabel og år»  
<http://www.ssb.no/statbank/sq/10023079/> (lest 20.05.2019)

Vabø Mia, Vabo Signy Irene.2014: *Velferdens organisering*. Oslo. Universitetsforlaget.  
1.utg.

## 8.0 Vedlegg

### 8.1 Intervjuguide

#### Intervjuguide veildere

1. **Starter med å fortelle om bacheloroppgaven og opplegget**
2. Hva er din rolle her?
3. Hvordan oppleves aktivitetsplikten i det daglige?
4. Kommer informasjonen om tiltaket godt nok frem til deltakeren? Forståelse, informasjonsskriv osv.
5. Standardisering
  - Får man tilpasset opplegget nok til hver enkelt med tanke på tiden man har?
6. Hvordan fungerer praksisen?
  - Gjennomføringen
  - utfordringer
  - Effektivitet
7. Hvordan fungerer overgangen fra NAV- kontoret til jobbStart?
8. Hvordan tilrettelegges det, for de med nedsatt arbeidsevne som havner mellom to stoler, som ikke fyller kravene for AAP og må over på sosialstønad?
9. Hvordan fungerer aktivitetskravet i praksis, og møter det mye motstand?
10. Hvordan opplever dere, det med å jobbe med mennesker å samtidig måtte forholde dere til kravene?
11. Fungerer JobbStart slik dere ønsker? I såfall, hva kunne dere ønske var annerledes, hvordan kunne det vært bedre?



## 8.2 Godkjenning fra NSD

 Skriv ut

### NSD sin vurdering

#### Prosjekttittel

I hvilken grad fungerer en kontaktperson fra NAV og Ressurstjenesten som støtte til unge som trenger hjelp til å komme i jobb?

#### Referansenummer

452095

#### Registrert

25.04.2019 av Gjengstø Marie Ødegård - marie.o.gjengsto@stud.himolde.no

#### Behandlingsansvarlig institusjon

Høgskolen i Molde / Avdeling for økonomi og samfunnsvitenskap

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

Ingunn Gjerde, Ingunn.Gjerde@hiMolde.no, tlf: 71214209

#### Type prosjekt

Studentprosjekt, bachelorstudium

#### Kontaktinformasjon, student

Marie Ødegård Gjengstø, marjapie@hotmail.com, tlf: 95217651

#### Prosjektperiode

01.01.2019 - 21.05.2019

#### Status

29.04.2019 - Vurdert

#### Vurdering (1)

---

##### 29.04.2019 - Vurdert

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet den 29.04.19 med vedlegg. Behandlingen kan starte.

#### MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilke type endringer det er nødvendig å melde:

[https://nsd.no/personvernombud/meld\\_prosjekt/meld\\_endringer.html](https://nsd.no/personvernombud/meld_prosjekt/meld_endringer.html)

Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres.

#### TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 21.05.19

#### LOVLIG GRUNNLAG

Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres.

#### TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 21.05.19

#### LOVLIG GRUNNLAG

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

#### PERSONVERNPRINSIPPER

NSD vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om:

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

#### DE REGISTRERTES RETTIGHETER

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: åpenhet (art. 12), informasjon (art. 13), innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), underretning (art. 19), dataportabilitet (art. 20).

NSD vurderer at informasjonen om behandlingen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13.

Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

#### FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1 f) og sikkerhet (art. 32).

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og/eller rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

#### OPPFØLGING AV PROSJEKTET

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

Lykke til med prosjektet!

Kontaktperson hos NSD: Silje Fjelberg Opsvik  
Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)

## 8.3 Informertsamtykke

### Vil du delta i forskningsprosjektet

#### *"I hvilken grad fungerer en kontaktperson fra NAV som støtte til unge som trenger hjelp til å komme i jobb?"*

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å avdekke prosessen med unge sosialstøttemottakere. I dette skrevet gir jeg deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

#### Formål

Formålet med denne bacheloroppgaven er hvordan prosessen og jobben med å hjelpe unge sosialstøttemottakere videre fungerer, helt i fra de kommer og registrer seg på NAV til de går ut av prosjektet JobbStart. Dette i forhold til at det kom aktivitetsplikt i 2017. Hvordan har dette påvirket prosessen og hvordan merkes dette? Det skal ikke gå på enkeltpersoner men generelt om prosessen.

#### Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Høgskolen i Molde er ansvarlig for prosjektet.

Ingunn Gjerdø er veileder.

#### Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du har blitt trukket ut i henhold til din rolle som veileder. Du får spørsmål om å delta fordi du har innsikt i dette temaet og innehar en kompetanse som kommer godt med for å få et nyansert syn på dette.

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

- Hvis du velger å delta, blir det et intervju på ca 40-45 minutter. Dette vil foregå som en samtale med noen stikkord.

#### Det er frivillig å delta

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

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

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrevet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernerverket.

- Kommunen vil bli anonymisert
- Opplysningene blir gjort om slik at det ikke skal kjennes igjen hvor eller hvem det kommer fra, dere blir kalt respondent 1,2.

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

Prosjektet skal etter planen avsluttes 21.05.2019. Notatene slettes.

#### Dine rettigheter

- Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:
- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg
  - å få rettet personopplysninger om deg
  - få slettet personopplysninger om deg
  - få utlevert en kopi av dine personopplysninger (dataportabilitet), og
  - å sende klage til personvernombudet eller Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

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

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Høgskolen i Molde har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernerverket.

#### Hvor kan jeg finne ut mer?

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

- Høgskolen i Molde ved Ingunn Gjerdø
- Vårt personvernombud: Merete Ludviksen
- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS, på epost ([personvernjenester@nsd.no](mailto:personvernjenester@nsd.no)) eller telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Prosjektansvarlig  
Ingunn Gjerdø

Gjengatto Marie Odle

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

End of document

### Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *I hvilken grad fungerer en kontaktperson fra NAV og Ressurstjenesten som støtte til unge som trenger hjelp til å komme i jobb*, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju
- At det tas notater fra intervjuet

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet, ca. 21.05.2019

