



**Asgeir Solstad**  
Førstelektor  
ved Fakultet for  
Samfunnsvitenskap,  
Universitetet i  
Nordland  
asgeir.solstad@uin.no



**Hanne Thommesen**  
Førsteamanuensis  
ved Fakultet for  
Samfunnsvitenskap,  
Universitetet i  
Nordland  
hanne.thommesen@  
uin.no



**Sveinung Horverak**  
Førsteamanuensis  
ved Fakultet for  
Samfunnsvitenskap,  
Universitetet i  
Nordland  
sveinung.horverak@  
uin.no

## Nav – en god mellomlanding for «Ungdom i svevet»?

**Unge vi har intervjuet sier de er fornøyd med Nav, men de uttrykker samtidig til dels sterk kritikk. Vi mener vår undersøkelse viser at dette kan forklares med lave forventninger til Nav. Undersøkelsen viser også at ungdom ikke synes Nav er gode nok på oppfølging og tilrettelegging, og peker på at ansattes kompetanse i forhold til både det å møte brukere og å finne riktig tiltak, er svært ujevn.**

Illustrasjon: Eldbjørg Ribe

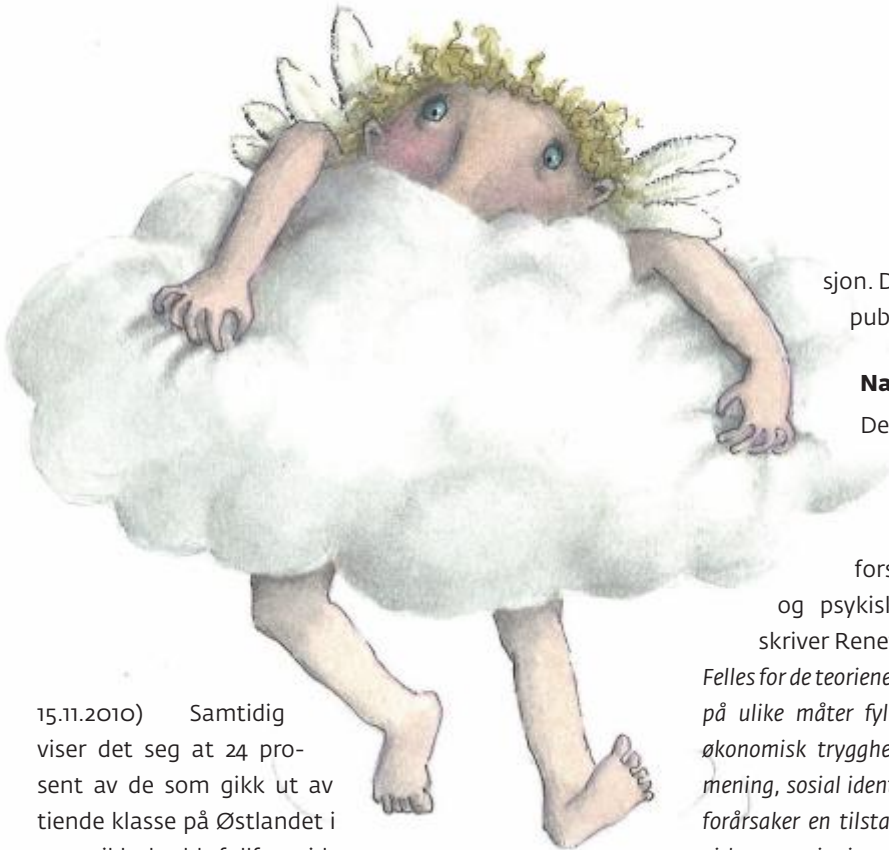
**N**i kommuner i Nordland, Fylkesmannen i Nordland og Universitetet i Nordland har arbeidet sammen om prosjektet «Ungdom i svevet». Prosjektet varte fra 2007 til 2010, og handlet om å finne ut hva som er «(...) virksomme tilnæringsmåter, metoder og samarbeidsformer overfor ungdom i sviktsonen» (Ungdom i svevet 29.08.2011). Ordet «svev» er et ord med mange gode assosiasjoner til flyt, positiv spenning og glede. Men svevet kan også oppleves som en tilværelse uten bakkekontakt, og uvisshet om retning og mål. Svevet kan følge av at grunnen svikter, og oppleves som et fall. Prosjektet søkte altså å legge for dagen hva som er virksomme veier til gode svev for ungdom som: (Ungdom i svevet 29.08.2011).

*«(...) har droppet ut, eller er på drift bort fra skole, jobb, ordinære fritidstilbud, lokalmiljø, familie og venner. Deres bakgrunn er ofte preget av omsorgssvikt, fattigdom, sviktende skolegang og sosiale problemer.»*

Det er stadig flere unge som erfarer å være i slike sviktsoner. Arbeidsledighet og «dropout» fra skole og arbeid er eksempler på situasjoner som kan lede inn i slike situasjoner. Ved utgangen av 2009 var arbeidsledigheten i aldersgruppen 20-24 år på 7,7 prosent, noe som er en økning på 66 prosent i forhold til året før (SSB

**ASGEIR SOLSTAD,  
HANNE THOMMESEN,  
SVEINUNG HORVERAK**

*Nav – en god mellomlanding  
for «Ungdom i svevet»?*



15.11.2010) Samtidig viser det seg at 24 prosent av de som gikk ut av tiende klasse på Østlandet i 2002, ikke hadde fullført videregående opplæring fem år senere (Markussen og Sandberg 2006). Denne undersøkelsen bekrefter funn i en undersøkelse fra Statistisk sentralbyrå om elever som gikk ut av tiende klasse i 2003. Her viste det seg at hele 19 prosent av elevene etter fem år var ute av videregående opplæring uten å ha fullført noen utdanning (SSB 29.08.11).

Denne situasjonen utfordrer hele hjelpeapparatet, men særlig Nav, til å se på hvordan man kan skape en best mulig mellomlanding mellom to ulike svev: Det uvisse, grenseløse svevet og det gode svevet, preget av flyt og livsutfoldelse. Nav er en forkortelse for «Ny Arbeids- og Velferdsordning», og er statens og kommunenes organisasjon for inntektssikring, bistand og tilrettelegging av arbeid eller aktivitet for mennesker som faller utenfor arbeidslivet. Nav forvalter også pen-

sjon. Det finnes Nav-kontorer, åpne for publikum, i alle norske kommuner.

### **Nav og ungdom i sviktsonen**

De unge som faller utenfor arbeids- og utdanningsmarkedet står overfor betydelige utfordringer. I en oppsummering av forskning omkring arbeidsledighet og psykisk helse blant unge i Norden, skriver Reneflot og Evensen (2011:18):

*Felles for de teoriene vi har gjennomgått er at arbeid på ulike måter fyller grunnleggende behov som økonomisk trygghet, struktur, sosialt fellesskap, mening, sosial identitet osv., og at arbeidsledighet forårsaker en tilstand av deprivasjon og tap som virker negativt inn på den psykiske helsen.*

En annen risiko er å måtte streve med fattigdom. Data fra SSB viser at 21,5 prosent av de ca. 110.000 som mottok økonomisk sosialhjelp i 2009 var i alderen 18-24 år. (SSB 15.11.2010). Fattigdom knyttes også til rusproblemer. I en undersøkelse omkring unge, bruk av rusmidler og arbeidsledighet, konkluderer Hammer og Hyggen (2010:99) med at:

*Looking at it from another viewpoint, it seems that dropping out of school, early unemployment, cannabis use and mental health problems in youth increase the probability of receiving social assistance when young.*

Disse forskningsfunnene illustrerer at tiltak som kan bedre overgangen mellom grunnutdanning og arbeidsliv eller videre utdanning for flere unge, er vesentlig for livskvalitet og en effektiv sosialpolitikk.

Dette erkjenner også Nav. Mange prosjekter i deres regi med ungdom som målgruppe er knyttet til denne overgangen. Slike prosjekter finnes i de fleste fylker, og er ofte knyttet til ulike samarbeidsløsninger mellom Nav, karrieresentre, Oppfølgingstjenester (OT) og arbeidslivets organisasjoner.

I tilknytning til dette har Nav også gitt uttrykk for at de ser ungdom med psykiske helseproblemer som en særskilt målgruppe. I forbindelse med ungdomssatsingen i «Nasjonal strategiplan for arbeid og psykisk helse» (AID/ HOD 2007:22), sies det:

*Vi vet imidlertid at det er behov for å systematisere samarbeidet mellom skole, Nav-kontor, Oppfølgingstjeneste og fastlege, at utdannings- og helseaktørene i større grad må fokusere på arbeid som et alternativ, og at kontaktflaten mot arbeidslivet bør styrkes. Å sikre at mennesker med psykiske lidelser fanges opp tidlig, og at de får nødvendig tilrettelegging for å kunne gjennomføre opplæring og utdanningsløp, er viktig for senere inntreden i arbeidslivet.*

Nav synes altså å være aktiv i forhold til unge som strever i overgangen mellom utdanning og arbeidsliv. Og innsatsen er i stor grad knyttet til å finne samarbeidsløsninger i et felt med mange aktører på ulike forvaltningsnivåer. Likevel har Nav åpenbart vansker med å bidra effektivt til å snu den negative utviklingen vi har beskrevet.

### **Ungdom og oppfølging**

Det er noen generelle trekk ved ungdom som stiller krav til hvordan et hjelpeapparat bør innrettes for å fungere overfor denne gruppen. Ungdomstiden er en tid preget av omfattende personlige utviklingsløp, hvor det skal gjøres mange valg fram mot det å bli voksen (Snoek 2002). Og dagens unge har langt flere valg å ta i forhold til utformingen av livet enn tradisjonelle samfunn bød på. (Kvelling 2008). Dette er på mange måter positivt. Men det stiller samtidig individet overfor ansvar og kompliserte vurderinger det tidligere var delvis fritatt fra. Presset fra disse utfordringene er særlig merkbart for våre unge informanters livssituasjon. For hjelpeapparatet betyr dette at kvaliteten på veiledning og oppfølging blir særlig viktig.

Men hva betyr ord som «veiledning» og «oppfølging» i denne sammenhengen? Rambøll, som har evaluert prosjektet «Tettere Individuell Oppfølging» (TIO – prosjektet) (AV dir./ Rambøll 2008: 17), bruker følgende definisjon:

*Tettere individuell oppfølging er en måte å arbeide på som i stor grad legger vekt på brukermedvirkning. Det dreier seg om skreddersydd oppfølging av den enkelte, godt forankret i den enkeltes motivasjon*

Her vektlegges brukermedvirkning som helt sentralt, noe som må sees i lys av at det er forutsetningen for både «skreddersøm», individuell tilpasning av tiltak, og at brukeren skal være motivert for tiltaket som iverksettes. En slik oppfølging har sitt utgangspunkt i tillit i relasjonen mellom saksbehandler og bruker. Nina Skjefstad (2007), som skriver om tiltaksarbeid og selvutvikling, viser til sosiologen Anthony Giddens begrep om «pure relationships» som en beskrivelse av et refleksivt forhold, hvor partene forhandler seg fram til et godt innhold for relasjonen. Forhandlingenes mål i denne sammenhengen er en tillit mellom partene som gjør at relasjonen blir hensiktsmessig for brukeren i forhold til å gjennomføre aktiviteter som kan gi arbeid eller utdanning. En rimelig forventning knyttet til en tillitsfull relasjon omkring slike mål, ville være at partene gjensidig kontakter hverandre, og tar ansvar for at prosessen er effektiv. Men dette ansvaret hviler i særlig grad på saksbehandleren som hjelper i denne relasjonen.

Navs arbeid med «Kvalifiseringsstøtten», hvor erfaringene fra «TIO»-prosjektet er tatt i bruk, har gitt Nav erfaringer med tettere oppfølging. Betydningen av tett kontakt og samarbeid mellom brukere og Nav understrekes også av både Nav-kontorer og tiltaksarrangører i forbindelse med gjennomføring av kvalifiseringsprogram (Reichborn- Kjennerud 2011). Men presset fra forvaltningsoppgaver, og utfordringene i møte mellom veiledningstradisjonene i de tre tidligere etatene, er krevende i denne prosessen (Røysum 2009; Dyhr-Nielsen/ Sagatun 2010). Dette kan ha svekket Navs forutsetninger for å møte de unge brukernes behov ved at organisasjonen ikke har fått kapasitet til å utvikle samarbeidssystemer og nødvendig tverrfaglighet for å løse disse utfordringene (Arntzen og Grøgaard 2011).

En utfordring i denne sammenheng ligger i det å legge til rette for tettere oppfølging når tiltaksarbeid handler om virksomhet på to ulike arenaer. Den ene er møtet mellom bruker og den enkelte saksbehandler i Nav. Her legges viktige premisser om innhold og vilkår omkring tiltak. Men det er vanligvis ikke Nav som gjennomfører det. Den andre arenaen er altså oftest en ekstern instans som for eksempel en arbeidsmarkedsbedrift. Det betyr at den daglige oppfølgingen av brukeren skjer der. Det innebærer at det kan være ansatte i disse bedriftene som både kjenner brukeren best, og står for det meste av oppfølgingen – ikke saksbehandleren i Nav. Denne situasjonen stiller krav til Nav og eksterne tiltaksarrangører om gode rutiner for rapport og dialog som inkluderer brukeren.

På bakgrunn av situasjonen vi nå har beskrevet, mener vi det blir viktig å vite noe om hvordan det er å være ung og bruker av Navs tjenester. Synes ungdommene at de får den hjelpen de mener de trenger? Og hvordan opplever de møtene med de ansatte i Nav? Er ungdommene fornøyde med Nav? Som en del av forskningen i «Ungdom i svevet» snakket vi med femten unge brukere av Nav om disse spørsmålene.

Det dominerende bildet er at flertallet av informantene på mange måter er fornøyde med Nav. Samtidig forteller intervjuene om flere forhold informantene er misfornøyde med. Noen av disse forholdene framstår som ganske alvorlige brudd på hva Nav krever av seg selv, og hva vi vanligvis forventer av forvaltningen. Men det forandrer ikke bildet av rimelig tilfredshet hos flertallet. Det er imidlertid en gruppe på fem av 15 informanter som er svært kritiske til måten Nav har møtt dem på. Vi skal senere se nærmere på hva som ligger i dette.

I denne artikkelen skal vi se nærmere på hva informantene sier seg tilfreds med, og hva misnøyen knytter seg til. Dette danner grunnlag for en drøfting av hvordan uttrykket for tilfredshet kan være så klart når misnøyen også er så tydelig. Fokuset er satt på hvordan en kan forstå informantenes beskrivelse av hvordan de blir møtt av den velferdsforvaltningen som er til for dem nå. Det innebærer å se nærmere på noen sider ved Nav og hvordan ulike utfordringer møtes. Men artikkelen drøfter ikke nærmere sammenhenger knyttet til organiseringen eller innhold i Nav.

### **Datamateriale og metode**

Vi valgte et kvalitativt design for arbeidet (Ryen 2002; Thagaard 1998). Informantene kommer fra fire ulike kommuner, hvorav to er kommuner med under 2.000 innbyggere, og to er kommuner med mellom 7.000 og 14.000 innbyggere. Fem av informantene kom fra de to minste kommunene, mens de ti øvrige kom fra de to større kommunene. Ti av informantene er deltakere på kurs som Nav er ansvarlig for, oftest gjennom kjøp av kurs fra attføringsbedrifter. Fire av de øvrige er i tilrettelagt arbeid ved samme type bedrifter. Alle disse 14 mottar hva Nav kaller individstønad. Den 15. hadde akkurat fått innvilget midlertidig uførepensjon på intervjudtidspunktet. Av de 15 informantene oppgir cirka halvparten at de tidligere enten har mottatt økonomisk sosialhjelp, eller mottar supplerende økonomisk sosialhjelp på intervjudtidspunktet.

Vi brukte semistrukturerte intervjuer (Rubin & Rubin 1995: 5) fordi vi hadde ønsket om å få informantens syn på noen bestemte forhold. Til dette formålet var en spørsmålsguide til hjelp. I tillegg la vi til rette for å forfølge temaer som informantene vektla, som det kanskje ikke var gitt plass til i guiden. Dette ble ivare tatt ved oppfølgende spørsmål utenom guiden. Intervjuene ble gjennomført sommeren 2009.

En slik tilnærming til datainnhenting assosieres med naturalistiske tradisjoner (Hammersley og Atkinson 1996; Ryen 2002). Det er en målsetting å formidle informantens synspunkter slik de selv har framsett dem. Samtidig er vi innforstått med forskningens refleksive karakter (Hammersley og Atkinson 1996). Dette bygger på erkjennelsen av at alle ledd i prosjektets prosesser er påvirket av forståelser og rammer hos forskerne, og formet av samhandlingen mellom informanter og forskere. Refleksiviteten kommer blant annet til uttrykk i analysen av det som informantene forteller, og i de metodiske refleksjonene nedenfor.

Informantene i vårt utvalg har utfordringer som er vanlige blant unge i en marginal situasjon i forhold til arbeid og utdanning. Ingen har erfaring fra langvarige arbeidsforhold, og bare to av informantene har gjennomført videregående opplæring. Nå er ikke helseforholdene til informantene systematisk beskrevet. Likevel gir cirka halvparten uoppfordret uttrykk for helse-

problemer som de antar har betydning for deres utdannings- og yrkesmuligheter. En av dem var ufør.

Det er en av forfatterne som har foretatt innsamling av data. Disse er så samlet i et kompendium som de to øvrige forfatterne har fått tilgang til. Forsker-teamet representerer ulike innfallsvinkler til temaet. En av oss har sin spesialitet i rehabilitering, en annen i barnevern og den tredje i sosialpolitikk, noe som har gitt tilgang til flere innfallsvinkler til materialet. Denne styrken ved bruk av team i forskning er også påpekt av andre. (Olesen m.fl. 1994). Det er forskernes kritiske lesning, identifisering av viktige temaer og begreper, samt den påfølgende refleksjonen som har dannet grunnlaget for analysen. Samspillet mellom refleksjonen og stadig tilbakevending til dataene har vært analysens forløp og metode.

Ingen av våre konklusjoner kan fortelle noe definitivt om hva alle unge brukere synes om Navs tjenester. Når vi forsøker å gjøre antakelser om våre datas gyldighet utover de informantene vi har, gjør vi dette når våre funn utdyper og forsterker funn i andre undersøkelser.

I samfunnsvitenskapelig forskning vil det ofte være forhold ved utvalg av informanter og datainnhenting som kan være av betydning for hva dataene forteller. I denne undersøkelsen vil vi trekke fram to slike momenter. Det handler om rekkefølgen på spørsmål i guiden og størrelsene på kommunene informantene er rekruttert fra.

I de fleste av intervjuene ble det tidlig spurt om den enkelte generelt var fornøyd med hjelpen hun eller han fikk fra Nav. Først senere i intervjuet ble spørsmålene knyttet til mer spesifikke forhold. Det kan tenkes at informanter som svarte positivt på spørsmålet om tilfredshet med Nav først, ville svart annerledes om de hadde blitt spurt om dette til slutt, etter å ha tenkt over de temaene spørsmålene som fulgte dekket.

Størrelsen på kommunene og tjenestene i undersøkelsen kan også ha påvirket bildet. De små kommunene har for eksempel ikke egne ungdomsteam eller kuratorer med ungdom som spesialitet. Disse informantene har derfor ikke erfaring med dette, slik informanter fra de større kommunene har. På den annen side vet vi at små kommuner har kvaliteter som kort

ventetid på time, bedre muligheter for personlig kontakt og noe bedre tilgang til uformell hjelp (Småkommuneprosjektet 2005) Disse ulike variablene kan ha påvirket dataene uten at det er vist eksplisitt.

Vi skal nå gå inn på de erfaringene informantene har hatt i sine møter med Nav. Denne presentasjonen har vi valgt å dele opp i emner vi fant sentrale i informantenes beretninger. I presentasjonen har informantene fått fiktive navn.

### **Penger og saksbehandling**

Av de 15 informantene er det få som forteller om feil i utbetalinger eller uakseptabel saksbehandlingstid. Tvert imot roses Nav for rask og grei behandling av de fleste informanter. En av disse er Roger, som opplevde Nav som mye raskere enn det tidligere sosialkontoret, og fortsetter:

*«Det er raskere. Der har det ikke tatt så lang tid. I hvert fall når jeg har vært inne i tiltak, da. Da har du fått hjelp til å skrive inn all informasjon for å få individstønad og da går det vanligvis kjapt.»*

Fredrik søkte om penger til kurs i truckkjøring: «De støttet det, og det gikk på under ei uke!»

Det finnes noen eksempler på lang saksbehandlingstid, og det informantene har opplevd som feil i utbetalinger. Men det er bare to av informantene som uttrykker frustrasjon over slike forhold.

Informantene synes også fornøyd med stønadsnivået. Det er bare et par informanter som mener individstønaden er for lav.

### **Gode og dårlige saksbehandlere**

Flertallet av informantene i denne undersøkelsen uttrykker som nevnt tilfredshet med Nav. Når de begrunner hva de er tilfreds med, knyttes argumentene i hovedsak til saksbehandleren og kontakten de har med denne. De viser for eksempel til at saksbehandlerne er høflige, og har forståelse for situasjonen brukeren er i, slik Kurt forteller:

*«Ja, jeg har bare gode ting å si om Nav egentlig. Alle jeg har hatt kontakt med i Nav har bare vært hyggelige og har vært hjelpsomme på alle måter. Jeg føler jeg har vært kjempeheldig med de folkene.»*

De mener også at de evner å finne tiltak og hjelp, og

det er en utbredt oppfatning at det er lett å få kontakt for en samtale når man ønsker det.

Dessuten har alle informantene et klart bilde av å ha en fast saksbehandler. Selv om de har fått tildelt en annen kontaktperson i bedriften de er tilknyttet, vet de hvem deres saksbehandler ved Nav-kontoret er. Likevel er det slett ikke alle som har kontakt med denne saksbehandleren. Årsakene varierer fra at de oppgir ikke å ha trengt vedkommende, til at vedkommende har vist seg vanskelig å få tak i. Det er ingen som forteller at de er blitt kalt inn til samtale med sin saksbehandler i Nav, heller ikke blant de kursdeltakerne i utvalget som bare hadde tre uker igjen før de, så langt informantene ga uttrykk for at de visste, var uten noe tilbud.

Utover i samtalene med ungdommene kommer det også fram flere forhold som de enten beskriver som problematiske eller potensielt vanskelige. Et slikt forhold er betydningen av hvem saksbehandleren er som fagperson. For informantene har en klar forståelse av at kvaliteten på saksbehandlerne varierer. Roger, som er 20 år, presenterte følgende erfaring:

*«Det virker ikke som om saksbehandlerne har samme kontakten med alt som skjer rundt, virker det som. For når jeg var til den første saksbehandleren så var det nesten sånn at, jeg kan ikke hjelpe deg, det var nesten svaret jeg fikk. Så gikk hun ut i ferie og så fikk jeg (en ny saksbehandler (min forklaring))... og da var det med en gang masse muligheter, med en gang jeg skiftet.»*

Per på 24 år oppsummerer følgende erfaring:

*«Det går vel under det at man er forskjellige folk, i forskjellige kontor i forskjellige kommuner. Du kan jo være uheldig og treffe på en skikkelig 'hestkuk'.»*

Andre stiller ikke bare krav om høflighet og oversikt. Kari på 26, som også beretter om å ha psykiske vansker, stiller et klart krav til saksbehandleren:

*«Ja jeg er veldig sånn der, jeg må ha et menneske som jeg møter og kan stole 100 prosent på.»*

Materialet viser at informantene synes det er viktig å ha en saksbehandler som både har kunnskaper om muligheter, og har kontakter som kan realisere disse. Samtidig forventer de at saksbehandleren viser forståelse for dem, og at han eller hun gir dem nødvendig til-lit.

På disse områdene har informantene både gode og mindre gode erfaringer. Noen forteller om en kommunikasjon som de erfarte som nedverdiggende. Lillian, som ønsket å få sin lærlingtid ved en attføringsbedrift, forteller følgende fra en samtale med Nav:

*«Så fikk jeg et rart spørsmål, om jeg var mongoloid. Fordi de mente, hun som jeg snakket med, at hvis du jobbet på (en slik (min forklaring)) bedrift så var du mongoloid.»*

Carina forteller om det å ringe til Nav:

*«Nei, når man spør om ting eller ringer og forklarer hvordan saken er og blir hånliret opp i ansiktet, så er det ikke noe artig å ringe tilbake. I hvert fall ikke når man blir kallet for en ustødig idiot og, for jeg har blitt kallet veldig mye stygt.(.....). Jeg gruer til å ta den telefonen.»*

Per, som vi siterte ovenfor, mener å ha truffet vanskelige saksbehandlere:

*«Nei, de er i hvert fall ikke imøtekommande og hjelpelig. Det høres ut som om man kommer og søker livsopphold ut av deres egen lomme og...»*

Dette innebærer at bytter av saksbehandlere blir viktige begivenheter, enten det handler om å slippe unna en saksbehandler man ikke klarer å samarbeide med, eller det er reaksjoner på tap av en god relasjon. Jens på 22, som strevde med forholdet til sin saksbehandler, forteller om sin løsning på vanskene:

*«Nei, jeg fikk ikke til å prate med henne og fikk ikke noe fortgang i sakene. Så jeg fikk moren min til å være med for å se om hun fikk noe ut av det her. Da var vi i møte med to stykker fra Nav og da ble det ordnet opp i at jeg skulle få en annen.»*

På tross av at slike bytter fra Navs synspunkt er lite ønskelige, er de like fullt ganske hyppige. Av de 15 personene som er intervjuet, er det bare tre som oppgir at de ikke har skiftet saksbehandler en eller flere ganger. Av de tolv som har byttet saksbehandler, er det seks som oppgir å ha hatt to eller flere bytter av saksbehandlere.

Informantene ble spurt om de trodde alle ble like godt behandlet i Nav. Her var svaret et helt entydig nei. De aller fleste mente at hvordan du ble behandlet av Nav, var avhengig av hvem som var saksbehandleren din. Behandlingen er et resultat av hva slags kunnskaper og ferdigheter saksbehandleren har, og hva vedkommende velger å legge av innsats i saken.



### **Manglende oppfølging fra Nav**

Et annet tema som er drøftet med ungdommene er oppfølging. Informantene forteller at det er hver enkelt av dem som er ansvarlig for kontakten med Nav. Ingen kan fortelle at de er blitt kontaktet av Nav og innkalt til samtaler, eller har avtaler om regelmessige samtaler med saksbehandler.

Dette knytter an til at flere av informantene betegner Nav som passiv. Flere i utvalget viser til at de har droppet ut av videregående skole uten at noen har spurt etter dem. Andre har erfaringer med å gå lenge på passive ytelser uten at de er utfordret til noen form for aktivitet. Et annet utslag av den samme passiviteten kommer til uttrykk i forhold til den gruppen av informantene som i løpet av en tre ukers periode etter intervjuet ville ha fullført kurset de gikk på. Vi spurte om de visste hva som skulle skje etterpå. Det var det ingen som visste. Kanskje ble det nytt kurs eller praksisplass. Men ingenting var diskutert med Nav i sakens anledning. Samtidig uroet ikke dette informantene. De regnet bare med at det ville ordne seg på et eller annet vis.

En annen kritikk er valg av arbeids- eller opplæringsplass. Datamaterialet viser flere eksempler på at informanter er blitt satt inn på arbeidsplasser der de har oppfattet at det ikke var behov for dem, eller at hel-sen deres ikke tålte kravene på arbeidsstedet. Noen har også startet på kurs som de definerer som rene «ventetiltak». Det betyr at de gjør noe i påvente av en utdanning eller et tiltak som passer for planen de har for arbeid eller utdanning. Reaksjonene på dette varierer. To av informantene gir uttrykk for en tydelig irritasjon over dette. De øvrige har få kommentarer til det.

### **Noen forteller om konfliktfylte møter med Nav**

Utvalget kan deles i to grupper. Den ene gruppen, hvor ti av informantene inngår, formidler både gode og dårlige erfaringer med Nav. Men det er i denne gruppen man finner de som uttrykker mest tilfredshet med tjenestene fra Nav. Det betyr ikke at kritikken er fraværende, men den er knyttet til enkeltepisoder, som de hevder har løst seg etter hvert. Men blant disse er det også uttalelser som indikerer at de trekker seg unna, eller framstår likegyldige til hva Nav styrer med rundt

dem. På spørsmål om Nav forsøker å finne ut hva han vil gjøre, sier Jostein på 19 for eksempel:

*«Nei, ikke så mye om hva jeg har lyst til. Jeg vet ikke hva jeg har lyst til, så det blir litt vanskelig. Jeg tar det nå som det kommer...»*

Robert på 20 sier om det å bli sendt fra kontor til kontor:

*«Det har vært mye att og fram, det har det jo. Men det er ikke så mye jeg kan gjøre med det. Jeg er ikke den som blir forbanna og kjefter på de. Jeg tar det bare til meg.»*

Gruppen er altså uensartet, men disse informantene formidler ikke belastende opplevelser i intervjuene.

Den andre gruppen med fem informanter har beretninger hvor fokuset settes på negative erfaringer med Nav. Det betyr ikke at intervjuene ikke rommer positive erfaringer med Nav. Det kan for eksempel være at brukeren opplever seg hørt i forhold til bytte av saksbehandler. Men disse kommer i skyggen av de negative historiene. Fire av de fem i denne gruppen har kroniske lidelser, som både fører til behov for tilpassede tilbud, og en langvarig kontakt med Nav. De aktuelle diagnosene er slike som ikke «vises utenpå» personen. Forskjellen mellom disse fem informantene og de øvrige ti kan oppsummeres med at misnøyen, konfliktene og skuffelsen over Nav er mer omfattende og mangesidige hos de fem.

De forteller alle at en av utfordringene er å få saksbehandleren til å tro på dem. Det kan handle om å bli trodd i forhold til en diagnose, eller på behov som knytter seg til det å leve med diagnosen. Carina, som vi siterte ovenfor, hvor hun beskrev det hun opplevde som nedlatende behandling fra Nav, sier:

*«Ikke bare skal man kjempe mot sin egen sykdom, men man skal kjempe mot de som skal hjelpe deg og. Det er tøft, for er man sterk psykisk så blir man kjørt ned psykisk. Men jeg har bitt sammen tennene, for jeg skulle vise at jeg er et menneske jeg og.»*

Kari, som vi siterte ovenfor om betydningen av å kunne stole på saksbehandleren, skildrer det samme slik:

*«Enten det gjelder fysisk eller psykisk så på en måte føler du at du blir sparket på når du ligger nede. I*

*hvert fall hadde jeg det inntrykket når jeg skulle over på midlertidig ufør.»*

Aksel, som har leddgikt, beskriver det slik:

*«Man mister motet. Jeg var så giret og nå sitter jeg med følelsen, hva er vitsen. Det med skolegang vil jeg gjøre for det er det rette, men jeg har ikke lyst lenger.»*

Hovedbildet er at deres opplevelse av ikke å bli trodd, eller tatt alvorlig, rammer deres selvtillit og selvrespekt.

Aksel, som har leddplager, forteller for eksempel at han fikk et tilbud han forsto han vanskelig kunne avslå, selv om han visste at det ville bli vanskelig å lykkes. Det dreide seg om bilvask i rom med lav temperatur, noe han etter kort tid måtte erkjenne at helsen hans ikke tålte.

Fredrik – en annen av de fem informantene som har en revmatisk lidelse, forteller at attføringsbedriften han var i en gang avga en positiv rapport om hans virke i bedriften til Nav:

*«De skrøt selvfølgelig av meg og sa jeg gjorde en god jobb. Og da var jeg plutselig en frisk ungdom igjen, enda når jeg var seks år så fikk jeg en sykdom som gikk på ledd og alt det der. Så da var jeg plutselig frisk og hun (saksbehandler hos Nav) ville ha meg vekk i fra (bedriften) igjen og da grep lege og (bedriften) inn igjen.»*

Carina, som vi har sitert ovenfor, har en sjelden medfødt stoffskiftelidelse, og beskriver sitt forhold til Nav som «en kamp». Hun har oppsummert noe av sin erfaring med Nav slik:

*«Det avhenger av hva slags sykdom man har. Det er lettere å komme med en brukket fot, det vises på det ytre, enn hvis det ikke vises. Det er to forskjellige behandlingsmåter, dessverre, for det har jeg erfart. Jeg fikk mer hjelp da jeg kom på krykker enn da jeg ikke kom på krykker.»*

To av disse informantene hevder at saksbehandlerne ikke har den kunnskapen som er nødvendig for å forstå deres behov, og derfor fatter avgjørelser som kan forsinke rehabiliteringen, eller forverre helsetilstanden.

Oppsummeringen av dette er at de fleste unge vi intervjuet opplever at Nav håndterer noen rammer

bra. Nav sørger for at hver enkelt har en fast saksbehandler, som stort sett er høflig og imøtekommende. Og Nav klarer å finne kurs eller midlertidig sysselsetting og en liten, men forutsigbar inntekt. Dessuten erfarer de fleste at det tilhører unntakene at rutinene for utbetalinger svikter. Dette gir samlet sett trygghet. Informantene er i aktivitet, møter andre og får inntekt.

Men i den store gruppen på ti finnes det også eksempler på beskrivelser av dårlige erfaringer med Nav. Det kan ha vært opplevelse av passivitet, lite kunnskap, vonde kommentarer eller uvisshet om planene framover. Men det er ikke dette informantene legger hovedvekten på.

Erfaringene til de fem gir et annet bilde. Selv om også disse opplever at rutiner fungerer, er det de negative og smertefulle erfaringene som dominerer deres beretninger. De hevder å ha møtt mistro, lite interesse for tilrettelegging, åpenbar mangel på kunnskap og til dels grove etiske overtramp fra saksbehandlere i Nav.

### Tjenester med svakheter

Vi skal nå forsøke å sette de dataene vi har presentert inn i ulike sammenhenger. Til tross for den dokumenterte tilfredsheten, vil vi sette fokus på noen av de negative erfaringene. Informantene forteller at de aldri blir innkalt til samtale. Nav synes ikke å forvente noe, eller stille krav utover den aktiviteten som er knyttet til rett til utbetaling. Dette reflekterer at Nav ikke lykkes i å behandle brukerne individuelt, eller vektlegge etablering av en relasjon av tillit, slik erfaringene fra bl.a. «TIO» (AV dir./Rambøll 2008) viser, og Skjefstad (2007) peker på som vesentlig. Dette kan gi inntrykk av et Nav som er litt likegyldig til disse brukerne, noe som forsterkes av informantenes fortellinger om mangelen på initiativ for forutsigbarhet og langsiktig planlegging.

Informantene gir også inntrykk av at saksbehandlerne har en svært ujevn kompetanse, og en varierende evne til å handle etisk riktig. Dette kommer til uttrykk gjennom konkrete historier. Men det viser seg også på en annen måte. Mange mener de er «heldige» når de har en grei saksbehandler. Og de regner med at



folk blir behandlet ulikt, noe som også betyr at mange i deres øyne blir dårlig behandlet.

At dette oppleves som savn ved de Nav-tjenestene informantene benytter, kommer også til uttrykk i hvordan de ønsker at Nav skal endre seg. De peker særlig på tre forhold. De ønsker at Nav skal bli mer lyttende og imøtekommende i forhold til den enkelte. Og de ønsker et Nav som er dyktigere på å følge opp brukerne under tiltak. De mener også at Nav må bli bedre på å plukke opp folk tidlig, slik at de unge unngår å gå i passivitet.

Disse poengene, som bygger på data fra alle informanter, indikerer at det å arbeide i relasjoner preget av å lytte, gjensidig tillit, basert på brukermedvirkning og med selvutvikling som viktig mål, er vanskelig for Nav. Dermed mistes tilgang til det som er tiltaksarbeidets kanskje viktigste ressurs: Den enkeltes egne ønsker og drømmer. Dette har mange gjort erfaring med som grunnleggende for et vellykket tiltaksarbeid. (Abderdeenfoyer 15.11.10; Navigatorcentrum 15.11.10; BLI 2010). Også Nav understreker at samarbeid med utsatte unge er viktig. Dette kommer bl.a. til uttrykk i heftet *«Ingen kan alt, alle kan noe»* (Nav 2010), som presenterer ulike tiltak for ungdom som strever i overgangen mellom grunnutdanning og videre utdanning eller jobb.

Den hjelpen disse informantene får er fragmentert, noen ganger tilfeldig og uten noen tydelig plan. Som vi har vist ovenfor i beskrivelsen av utsatte unges behov, og hva en mener er vilkår for god utvikling, vil dette neppe gi gode resultater.

I utvalget er det, som vi har vist, en gruppe på fem informanter som forteller om flere negative erfaringer med Nav enn de øvrige ti. Fire av disse fem beskriver sine helsesituasjoner slik at det er åpenbart at de har større behov for tjenester fra Nav enn de øvrige i utvalget synes å ha. Det utelukker ikke at andre kan være i like kompliserte situasjoner, men det kom ikke fram under intervjuene. Deres negative erfaringer kan indikere at de påstøtte svakhetene i disse Nav-tjenestene i forhold til målgruppen, blir sterkere jo større kravene til faglighet og tjenestekvalitet blir.

Det negative og krevende møtet med velferdstjenestene synes typisk for hva unge uføre erfarer. I en

undersøkelse fra Universitetet i Agder og Agderforskning beskrives livet til unge uføre i fire ulike fylker (Olsen m.fl. 2009:75). Her hevdes det om tiltak i Nav-regi at:

*«...det (er) en del frustrasjon over mangel på tiltak som treffer godt, og at en del attføringstiltak blir mer pliktløp som man må gjennom for å oppfylle attføringskravet.»*

I en annen undersøkelse, utført av De Facto (Nordrik 2008:4) omkring unge uføre og deres kontakt med Nav, hevdes det at:

*«Selv om de fleste har erfart avgangen fra arbeidslivet som vanskelig (...), er det imidlertid samhandlingen med arbeids- og velferdsetatens saksbehandlere som de beskriver som hardest. Resultatet av samhandlingen og tiltakene de ble pålagt beskrives i form av en svekket selvforståelse. I neste omgang betyr dette at de gjennom forløpet har fått en redusert tro på egne evner og muligheter – noe som gjør at de vurderer reaktivering som mer eller mindre ønskelig og reelt.»*

De impliserte Nav-tjenestene i denne undersøkelsen synes å ha vansker med å innfri noen viktige forutsetninger for et effektivt tiltaksarbeid med målgruppen i forhold til hva forskning viser er viktig i møte med unge i sviktsonen. Dette er basert på hvordan et utvalg av brukere i gruppen beskriver samhandlingen med tjenestene. Likevel er hovedinntrykket at brukerne formidler tilfredshet med tjenestene fra Nav. Hvordan kan dette forklares?

### **Begrensede forventninger til Nav?**

Vi mener svaret på spørsmålet kan ligge i at informantene har begrensede forventninger til Nav, og at de måler sin tilfredshet ut ifra disse forventningene. Nav innfrir i forhold til grunnleggende behov i hverdagen. Informantene har fått en inntekt på et greit nivå som kommer til konto som forutsatt. De får aktivitet, noe læring, rytme i hverdagen og sosial omgang. Dette gir grunn til tilfredshet.

Men de ser at Nav kunne vært noe mer og annerledes. Dette kommer til uttrykk gjennom hvordan de tenker seg at Nav kan forbedres i retning av tettere oppfølging. Men dette synes å ligge utenfor rekkevidde for

vurdering i forhold til tilfredshet. Et annet forhold som kan styrke en slik antakelse er holdningen til informantene som ikke visste hva som skulle skje om tre uker. Ingen av dem problematiserte det. De bare regnet med at det ville ordne seg med noe gjennom Nav, og ergret seg ikke over at ikke Nav hadde tatt kontakt.

Om informantene hadde opplevd et Nav som var mer proaktivt, og stilte større, eller kanskje bare mer synlige krav til både dem og tjenestene som leveres, kan man tenke seg at terskelen for tilfredshet også vil vært høyere. Det kunne igjen gitt grunnlag for en mer forankret kritikk enn hva flertallet i utvalget formulerer.

Dette kan være et moment i forhold til gruppen på fem som er mer kritisk. De beskriver situasjoner hvor de har behov for aksept for individuelle tilpasninger og særlige tilrettelegginger. Ifølge dem er ikke Nav i stand til å innfri på disse punktene – i alle fall ikke uten kamp. Det er i denne kampen mistroen og bruddene mellom Nav og informantene kommer. Disse informantenes erfaringer kan framstå som eksempler på at de som uttrykker tilfredsheten, har rett: Man kan ikke forvente mer av Nav.

En annen tilnærming kan være at noen av informantene har et ambivalent forhold til Nav. På den ene siden gir Nav en trygghet for det grunnleggende, og etaten kan representere en åpning mot bedre muligheter for den enkelte. Samtidig kan Nav kreve at man må delta i ting man ikke ønsker, eller vet man ikke klarer. Eller man kan risikere at Nav ikke bryr seg og ikke følger opp. Man kan også få en dårlig saksbehandler, bli misforstått, eller i verste fall ikke få penger på grunn av feil. Da må man være fornøyd om en kan unngå slikt ved ikke å stille større krav.

Det vi ikke vet, er hva dette gjør med ungdommene. Vi vet noe om ungdommenes bakgrunn, slik vi pekte på ovenfor. De har bred erfaring med situasjoner, knyttet til å se seg selv som mindre vellykket og mindre verdt. Og det er grunn til å tro at skuffelser og negative møter med Nav kan føre til at slike negative trekk i et selv bilde forsterkes.

Men den begrensede forventningen kan også henge sammen med at informantene vet at Nav er under etablering, og at de er kjent med vanskene i implemente-

ringen av reformen. De kan tenke at inntil prosessen er kommet lengre, kan en ikke vente mer av Nav.

Dette kan i sum framstå som en situasjon hvor man er fornøyd med Nav fordi en får det en trenger. Men ungdommen synes ikke å regne med at verken Nav eller ungdommen selv representerer noen troverdige alternativer for endring. Og jo mindre en forlanger av både seg selv og Nav, jo mindre blir risikoen for opplevelse av Navs eller egen utilstrekkelighet.

### **Ungdommene vil framstå som kyndige**

Ungdom ønsker, slik de fleste gjør, å framstå som folk som mestrer institusjoner og ordninger de er del av. Og det er sannsynligvis en opplevelse av slik mestring i det å avgrense forventningene til Nav og kunne uttrykke tilfredshet med tjenesten.

Samtidig kan det å hevde seg misfornøyd med Nav innebære risiko for å framstå som mislykket. Det er kanskje nederlag stort nok at en er blitt avhengig av bistand fra Nav, om en ikke også skulle tilkjenne at en ikke mestrer disse rammene. En slik tilnærming finner vi igjen i Erving Goffmans (1992) analyser i «Vårt rollespill til daglig», hvor et av hans hovedpoenger er å vise til de ulike teknikker mennesker bruker for å kontrollere inntrykket de gir av seg selv overfor andre. Det handler om å opptre slik at ens selvrespekt kan bevares. For å lykkes i dette må den enkelte lese samhandlingen hensiktsmessig, og tro at de andre gjør det samme, og innretter sin opptreden etter dette. Når den enkelte informant har møtt intervjuer, vil det å hevde seg fornøyd med Nav også kunne formidle at informanten mestrer en viktig arena. Slik kan den unges selvforståelse i forhold til Nav bekreftes. I det minste kan utilstrekkeligheten eller frustrasjonen i forhold til Nav skjules.

Men denne tilnærmingen er naturligvis ikke dekkende. Så mye som en tredjedel av informantene framfører kritikk av hvordan de er blitt møtt av Nav. Dette uttrykker både selvbevissthet og rettferdighetstrang, og kan sees som krav om sterkere grad av brukermedvirkning.

De refleksjoner vi har tilkjenne gitt omkring de begrensede forventningene til Nav, og unges behov for å framstå som kyndige, peker mot betydningen av gode rutiner og systemer for brukermedvirkning i Nav.

Å tilrettelegge for deltakelse og brukermedvirkning, er i seg selv en måte å motvirke fattigdom og marginalisering på. Dette er påpekt i flere rapporter (Nuland m.fl. 2010; BLD 2009) og representerer klare utfordringer til Nav.

### Avslutning

I denne artikkelen har vi presentert hvordan et utvalg unge brukere har erfart sin kontakt med Nav. Disse erfaringene har vi sett i sammenheng med hva forskning viser til som nødvendige kvaliteter ved en tjeneste som skal bistå unge inn i arbeid eller utdanning. Et hovedinntrykk er at mange informanter er fornøyde med de tjenester de har fått fordi de grunnleggende rutiner i forhold til stønad, aktivitet og service fungerer bra. Vi har kalt dette for en tilfredshet basert på en begrenset forventning fra de unge til hva Nav kan være for dem.

Samtidig viser de kritiske merknadene fra informantene, og særlig fra den tredjedelen av informantene som uttrykker sterkest misnøye, at Nav i mange tilfeller ikke lykkes i å skape gode samarbeidsrelasjoner med unge brukere. Nav framstår for passiv i oppfølgingen, og lykkes ikke nok i å skape tillitsfulle rela-

sjoner hvor brukermedvirkning har en sentral plass. Så vel forskning (Navigatorcentrum 15.11.10; Aberdeenfoyer 15.11.10; Barne, Likestillings og Inkluderingsdepartementet (1) 2010; Barne, Likestillings og Inkluderingsdepartementet (2) 2010; Thrana m.fl. 2009) som informantene i denne undersøkelsen, hevder at dette er nødvendig i arbeid med unge i sviktsonen. Og det blir viktigere jo mer sammensatte behov den unge har.

Informantene reiser også spørsmål ved kompetansen hos de ansatte og knytter kompetansemangel til risiko for ulikebehandling. Dette kan sees i lys av de utfordringene Nav har i å skape en forent veiledningskultur av de tre ulike etatene i samarbeidet. Nav står midt i denne prosessen, og har utfordringer i det å implementere den fagligheten som kommer til uttrykk i dokumenter de selv har lagt til grunn for veiledningen.

Vi tror disse momentene til sammen legger grunnen for begrensede forventninger til Nav, som innfris når Nav klarer å skaffe saksbehandler, tilbud og penger. Men Navs rådgivning må utvikles videre om organisasjonen skal bli en viktig aktør i det å gjøre vonde svev til gode svev for unge.

## SUMMARY

*This article is based on data from a research project, where fifteen young users of Nav (New Work and Welfare Services) in Norway were asked if they were satisfied with their contact and the services they get from Nav. We found that the majority were satisfied, though there were some obvious weaknesses in these services. There was also a group of five users that was very critical about the help they got. The article concludes that the satisfaction may be seen as a result of two aspects. One is the fact that the respondents get basic needs covered, such as income and something to do. The other may be what we call limited expectations to these services. It seems like they think that you can't expect anything better. The data also seem to confirm what other research has shown: Nav needs to improve their ability to follow-up young users more closely.*

## REFERANSER

**Aberdeenfoyer** (2010): <http://foyer.websites.bta.com/level3.asp?level3id=194> (hentet 15.11.2010)  
**Arbeids- og inkluderingsdepartementet/Helse- og omsorgsdepartementet** (2007):

*Nasjonal strategiplan for arbeid og psykisk helse 2007-2012*

**Arbeids- og velferdsdirektoratet**, Avdeling levekår og sosiale tjenester/Rambøll management (2008): *Evaluering av programmet. Tettere*

*individuell oppfølging. Sluttrapport*, juni 2008

**Arntzen, Annett, og Jens Grøgaard** (2011): *Utfordringer for samarbeidet mellom Nav-kontorene og utdanningssystemen*

i Alm-Andreassen, Tone, Fosstestøl, Knut (2011): *Nav ved et veiskille. Organisasjonsendring som velferdsreform*, Gyldendal akademisk, Oslo

**Barne- og likestillingsdepartementet** (2009): *Ungdoms fritidsmiljø/ Ungdom, demokratisk deltakelse og innflytelse*. Utredning fra ekspertgruppe nedsatt av Barne- og likestillingsdepartementet januar 2008

**Barne, likestillings- og inkluderingsdepartementet** (1) (2010): *Veier tilbake til skole og jobb – eksempler fra arbeid med ungdom i åtte kommuner og bydeler*

**Barne, likestillings- og inkluderingsdepartementet** (2) (2010): *Det magiske øyeblikket. Hvordan komme i kontakt med ungdom som sliter*

**Dyhr-Nielsen, Reidun og Solveig Sagatun**, (2010): *Bruk av begreper om praksis i Nav/sosialtjenesten: likhet og ulikhet i forståelser*, Bind nr. 151 i skriftserie, utgitt av Universitetet i Agder, Kristiansand

**Fylkesmannen i Nordland** (2010): *Ungdom i svevet*: <http://www.fylkesmannen.no/hoved.aspx?m=29788&amid=1670256> (Hentet 15.11.2010)

**Fylkesmannen i Nordland**, prosjektet *Ungdom i svevet* (2010): *Navigatortrondheim*: <http://www.fylkesmannen.no/hoved.aspx?m=29659&amid=2330919> (Hentet 15.11.10)

**Goffman, Erving** (1992): *Vårt rollespill til daglig: En studie i hverdagslivets dramatik*, Pax forlag

**Hammer, Torill, og Christer Hyggen**, (2010): *Lost in transition? Substance abuse and risk of labour market exclusion from youth to adulthood* i *Norsk epidemiologi* 2010:20(1): 93-100

**Hammersley, Martyn, og Paul Atkinson** (1996): *Feltmetodikk. Grunnlaget for feltarbeid og feltforskning*, Ad Notam, Gyldendal, Oslo

**Kvellido, Øvind** (red.) (2008): *Oppvekst. Om barn og unges utvikling og oppvekstmiljø*, Gyldendal forlag, Oslo

**Markussen, Eifred og Nina Sandberg** (2006): *Stayerne, slutterne og returnerte*.

*Om 9.756 ungdommer på Østlandet og deres karriere i videregående opplæring frem til midten av det tredje skoleåret*, Norsk institutt for studier av innovasjon, forskning og utdanning (NIFU), Oslo

**Nav** (2010): *Arbeid og psykisk helse. Ingen kan alt, alle kan noe. Fra erfaring til inspirasjon. Om å gjøre mer av det som fungerer for ungdom som trenger nye muligheter i skole og arbeid*.

**Nordrik, Bitten** (2008): *Curriculum vitae: Ung og ufør. Om unge uføres erfaringer avgang fra arbeidslivet og deres fremtidsvurderinger*, De Facto, Oslo

**Nuland Bjørn Richard, Kaja Reegård og Hans Christian Sandlie**, (2010): *Tiltak for fattige barn og unge: Evaluering av fattigdomstiltakene innenfor tilskuddsordningen Barne- og ungdomstiltak i større bysamfunn*, Fafo-rapport nr. 19/ 2010, Oslo

**Olesen, Virginia** (m.fl.) (1994): *Analyzing together: Recollections of a team approach*, i Bryman, Alan og Robert G. Burgess: *Analyzing Qualitative Data*, Routledge, London, Stobritannia

**Olsen, Torunn S., Nina Jentoft og Hanne Cecilie Jensen** (2009): *Et liv jeg ikke valgte. Om unge uføre i fire fylker*, FoU-rapport nr. 9/2009, Universitetet i Agder og Agderforskning

**Reichborn-Kjennerud, Kristin** (2011): *Unge sosialhjelpsmottakere – utenfor og umotiverte i Tone Alm-Andreassen og Knut Fossetøl, Nav ved et veiskille. Organisasjonsendring som velferdsreform*, Gyldendal akademisk, Oslo

**Reneflot, Anne og Miriam Evensen**, (2011): *Arbeidsledighet og psykisk helse blant unge i Norden. En kunnskapsoversikt*, NHVs Rapportserie 2011:1

**Rubin, Herbert J. og Irene S. Rubin**, (1995): *Qualitative Interviewing. The Art of Hearing Data*, Sage publications, Thousand Oaks, California, USA

**Ryen, Anne** (2002): *Det kvalitative intervjuet. Fra vitenskapsteori til feltarbeid*, Fagbokforlaget, Bergen

**Røysum, Anita** (2009): *Ulike forståelser av helhetlig oppfølging i Nav?*

*Tidsskrift for velferdsforskning*, nr. 3, 192-206, Fagbokforlaget, Bergen

**Skjefstad, Nina og Edgar Marthinsen** (2007): *Tiltaksarbeid i sosialtjenesten og Nav: tett på*, Universitetsforlaget, Oslo

**Småkommuneprosjektet** (2005): *Med nærhet som styrke*, Fylkesmannen i Nordland, Bodø

**Snoek, Jannike Engelstad** (2002): *Ungdomspsykiatri*, 2. utgave, Universitetsforlaget, Oslo

**Statistisk sentralbyrå**: *Statistisk årbok 2010* (2010): *Elever som startet i grunnkurs1 for første gang høsten 2003, etter fullført videregående opplæring med studie- eller yrkeskompetanse i løpet av fem år*, present: <http://www.ssb.no/aarbok/fig/fig-168.html> (Hentet 15.11.2010)

**Statistisk sentralbyrå** (2010): *Sosialhjelpsmottakarar etter talet på kommunar kor dei har motteke økonomisk sosialhjelp og alder*. 2009: <http://www.ssb.no/emner/03/04/soshjelpk/tab-2010-06-29-03.html> (Hentet 15.11.2010)

**Statistisk sentralbyrå**: *Statistisk årbok 2010* (2010): *Arbeidsledige (AKU), etter kjønn og alder. Årsgjennomsnitt*. 1.000 og prosent <http://www.ssb.no/aarbok/tab/tab-224.html> (Hentet 15.11.2010)

**Thagaard, Tove** (1998): *Systematikk og innlevelse*, Fagbokforlaget, Bergen

**Thrana, Hilde Marie, Cecilie Høy Anvik, Trond Bliksvær, og Tina Luther Handegård**, (2009): *Hverdagsliv og drømmer: for unge som står utenfor arbeid og skole, NF-rapport (Nordlandsforskning) nr. 6/2009*

**Ungdom i svevet**: <http://fylkesmannen.no/hoved.aspx?m=29788&amid=1670256> (Hentet 29.08.11)