

Om innholdet i Nasjonal tjenestekatalog (NTK)

I

Ved å samle alle de utadrettede tjenestene og oppgavene som knytter seg til det brede spekteret av lover og forskrifter som styrer kommunal og offentlig virksomhet, skaper vi en unik oversikt som du ikke vil finne andre steder.

Database med beskrivelser

Nasjonal tjenestekatalog (NTK) - som du finner ved å gå inn på nettsiden www.nasjonaltjenestekatalog.no - er en database som inneholder beskrivelser av de tjenester som forvaltningen yter sine innbyggere. NTK representerer i første rekke et innhold som kommunen kan abonnere på og bruke for å publisere tjenestebeskrivelser koblet med lokal informasjon på sin egen nettside. Slik blir katalogen et oppslagsverk for innbygger, servicekontor og saksbehandler.

Innsikt i forvaltningen

Gjennom tjenestebeskrivelsene skapes en innsikt i forvaltningens gjøremål – som også innbyggeren kan bruke til å sammenligne sin egen kommune med for eksempel nabokommunen. Den stramme malen med korte tekster og felles struktur gjør at informasjonsmengden er håndterbar.

1. Hva inneholder NTK?

- Veiledningsnotatet som du leser nå
- Langt over 200 tjenestebeskrivelser på bokmål og nynorsk
- Et utvalg tjenestebeskrivelser oversatt til samisk, arabisk, engelsk, fransk, russisk og tyrkisk
- Innholdsmal for tjenestebeskrivelser. Malen legges til grunn når du skal lage en lokal tjenestebeskrivelse. Den inneholder bestemte felter og feltoverskrifter
- LOS-tekster (som er overordnede sammenbindende tekster knyttet til en felles emneordliste for offentlig sektor, se mer nedenfor)
- Registreringsfunksjon for brukere av NTK (teknisk ansvarlig, abonnementsansvarlig og ansvarlige for innholdet i kommunens tjenestebeskrivelser)
- Varsling om endringer i tjenestebeskrivelsene sortert på fagområde (e-post sendes til dem som er registrert i NTK)

Oppdatering

Siden mye av innholdet i tjenestebeskrivelsene styres av lover og forskrifter, vil det være et behov for å oppdatere beskrivelsene i tråd med de endringene som skjer i regelverket. Det kan dreie seg om mindre endringer i en enkelt beskrivelse eller tilføyelse av en helt ny tjenestebeskrivelse fordi forvaltningen blir pålagt en ny oppgave. Hvor mange endringer det vil være snakk om, er det ikke mulig å si.

Dette kan selvfølgelig også variere fra periode til periode. Hovedsaken er at den enkelte abonnent på Nasjonal tjenestekatalog skal være trygg på at informasjonen til enhver tid er oppdatert.

2. Begrepet "Tjenestebeskrivelse"

Lovpålagte tjenester

Statskonsult definerer en tjenestebeskrivelse som en beskrivelse av en lovpålagt tjeneste eller en tjeneste som publikum må søke om å få utført eller motta fra det offentlige. Dette kan også innbefatte tjenester som ikke strengt tatt er lovpålagte - såkalte frivillige tjenester.

Inviteres til å ta kontakt

Det er ikke alltid lett å skille de lovpålagte fra de frivillige tjenestene ettersom kommunen uansett har ansvaret for et forsvarlig totaltilbud. Vi har lagt vekt på at beskrivelsene er såpass generelle at innbyggeren ut fra det som står, inviteres til å ta kontakt med kommunen. For de tjenestene som det knytter seg en søknad til, er det uansett viktig å slå fast at det er forvaltningen som til enhver tid definerer hvilke ytelser man har krav på i det enkelte tilfellet. Selve vurderingen av hvorvidt en person er berettiget til en tjeneste eller ikke, må skje gjennom den individuelle søknadsbehandlingen. Avgjørelsene må treffes i samsvar med regelverket og for øvrig oppfylle kravene til rettssikkerhet.

Klage

Er innbyggeren uenig i avgjørelsen, kan vedkommende i de fleste tilfeller klage. Denne muligheten må gå fram av beskrivelsen og det må opplyses hvem som er klageinstans.

2.1 Serviceerklæring og brukergaranti

I tillegg til begrepet tjenestebeskrivelse benyttes i mange sammenhenger også begreper som serviceerklæring og brukergaranti. Det er en viss grad av overlapping mellom disse. I tråd med Statskonsults mal har vi valgt å bruke tjenestebeskrivelse som et overordnet begrep som også innebefatter serviceerklæring (du vil se at serviceerklæring inngår som en av de fem hoveddelene i en tjenestebeskrivelse). Selve serviceerklæringen inneholder en ytterligere konkretisering av hva en tjeneste faktisk skal inneholde og en nærmere angivelse av hvilket kvalitetsnivå en tjeneste skal ha. Det vil være mulig å måle om en tjeneste faktisk leveres, og erklæringen vil være moralsk forpliktende for tjenesteyteren. Den er derfor et politisk dokument og vedtas av det enkelte kommunestyre. Nasjonal tjenestekatalog inneholder av den grunn ikke serviceerklæringer.

Brukergaranti kan sies å være ytterligere forpliktende – det knytter seg en forventning om kompensasjon dersom garantien ikke oppfylles. (KS: "Serviceerklæringer og brukergarantier – en idéhåndbok for kommunal sektor", Kommuneforlaget 2004)

3. Begrepet "Tjeneste"

Rollen som tjenesteyter

Hva er en tjeneste? Vi trenger å knytte noen kommentarer også til dette begrepet. "Tjeneste" assosieres med at kommunen yter noe og innbyggeren får noe. Typisk er tjenester innen omsorg (helse og sosial) og oppvekst (barnehage og skole). For å si det enkelt: Kommunen har plikt til å yte og innbyggeren har rett til å få. Det fokuseres på kommunens rolle som tjenesteyter og innbyggerens rolle som kunde og forbruker av tjenester. Det å være tjenesteyter er nært knyttet til det å yte service – slik tanken med servicekontorene har vært. Der skal innbygger/publikum møte serviceinnstilte medarbeidere som kommuniserer på innbyggerens premisser.

3.1 Rettigheter og plikter

Rollen som myndighetsutøver

Men vi kommer uansett ikke bort ifra at forvaltningen har en viktig rolle som myndighetsutøver. Det betyr myndighet til å pålegge plikter / ilegge forbud og avslå søknader. Innbyggeren på sin side har selvfølgelig ikke bare rettigheter, men også plikter.

Innbyggerens plikter

Dette avspeiler seg også i Nasjonal tjenestekatalog. I utviklingen av NTK var det naturlig å starte med typiske velferdstjenester som hjemmehjelp og bostøtte. Etter hvert som vi gjennomgår regelverket, vil det komme flere beskrivelser av plikter som er pålagt innbyggeren, slik som arbeidsgiverens plikt til å innbetale skatt og gårdbrukerens plikt til å utarbeide miljøplan. Felles for beskrivelsene er uansett at det ligger en form for samhandling til grunn mellom innbygger og forvaltning og at beskrivelsen gir nyttig informasjon om hvordan eksempelvis innbyggeren/arbeidsgiveren/gårdbrukeren skal forholde seg. Av samme grunn avgrenser vi mot rent administrative oppgaver som forvaltningen har ansvaret for uten denne samhandlingen med innbyggeren.

4. Målformer og språk

Alle tjenestebeskrivelsene finnes på bokmål og nynorsk. Den personen i kommunen som er tildelt administratorrollen, kan gå inn på *Organisasjoner* og definerer hvilken målform kommunen skal benytte. Det finnes også et utvalg tjenestebeskrivelser på samisk.

I tillegg kan kommunen abonnere på tjenestebeskrivelser oversatt til følgende språk: arabisk, engelsk, fransk, russisk og tyrkisk. Antallet beskrivelser som er oversatt til disse fem språkene er 78 stk. Vi har valgt å begrense oss til velferdstjenester og tjenester innen skole.

5. Inndeling etter LOS-struktur

Vi har gruppert tjenestebeskrivelsene inn i totalt 14 hovedtemaer som igjen er inndelt i undertema og emneord, til sammen tre nivåer. Du finner en spalte med overskriften "Emneord" på forsiden av NTK. Vi har

for enkelhets skyld kalt alle tre nivåene for "Emneord". Ved å velge plusstegnet (og minustegnet) til venstre kan du bevege deg ned og opp i den tredelte nivåstrukturen og få treff på et større eller mindre antall tjenestebeskrivelser knyttet til det bestemte hovedtema/undertem/emneord som du har valgt.

Denne temastrukturen er identisk med den såkalte LOS-strukturen. LOS er en informasjonsstruktur for offentlige tjenester og benyttes også i stadig større grad som navigasjonsstruktur på kommunale nettsider. For fagansvarlige/saksbehandlere vil denne temainndelingen gi en pekepinn om hvilke tjenestebeskrivelser som er relevante. Noen tjenestebeskrivelser vil gjenfinnes under flere hovedtemaer.

6. Los-tekster

Du kan klikke på dette ordet i menyen (den grønne rammen øverst). På et gitt nivå i LOS-strukturen (hovedtema, undertema eller emneord) hører det med en LOS-tekst. Denne teksten fungerer som et sammenbindende element for et gitt antall tjenestebeskrivelser som hører inn under dette nivået i LOS-strukturen.

Meningen er at kommunene kan benytte denne teksten (med eventuelle lokale tilføyelser) når tjenestebeskrivelsene publiseres på egen nettside. Slik blir informasjonen mindre fragmentert og det er enklere å orientere seg. Vi kan ta et eksempel. La oss si du er innbygger og går inn på LOS-strukturen (kommunens navigeringsstruktur) – og klikker deg ned til undertema PASIENTRETTIGHETER under hovedtema HELSE. Da får du opp en LOS-tekst (se grønn tekst) og et treff på to tjenestebeskrivelser (se rød tekst). Disse to beskrivelsene vises kun med tittel og ingress (den første biten av beskrivelsesfeltet). Kombinasjonen av LOS-tekst og overskrift/ingress på et gitt antall beskrivelser skal gi deg tilstrekkelig informasjon til å vite om du vil klikke deg videre til den enkelte tjenestebeskrivelse i fulltekst – om det er dette du søker.

Her er eksemplet:

Lov om pasientrettigheter skal blant annet bidra til å fremme tillitsforholdet mellom deg som pasient og helsetjenesten, enten du mottar tjenester fra kommunen eller du får behandling på sykehus.

Individuell plan - koordinering av helse- og/eller sosialtjenester

Du har rett til å få utarbeidet en individuell plan hvis du har behov for langvarige og koordinerte tjenester fra det offentlige hjelpeapparatet. **Les mer...**

Pasient- og brukerombudet

Du kan kontakte pasient- og brukerombudet hvis du er misfornøyd med den hjelpen du har fått på sykehuset eller av den kommunale helse- og sosialtjenesten. **Les mer...**

7. Generelt om språkbruk

Vårt mål er å gjøre tjenestebeskrivelsene tilgjengelige for innbyggeren uavhengig av hvilke forkunnskaper vedkommende måtte ha. Det er likevel ikke alltid lett å finne dagligdagse uttrykk som kan erstatte lovtekstens begreper uten at innholdet forandres og blir feil. Der hvor vi har funnet det mulig og naturlig, har vi vært mer direkte og uformell i tonen (slik som i tekster knyttet til individuelle ytelser). I andre tilfeller har det vært mer naturlig å la tekstene ha et noe formelt preg (slik som i tekster som omtaler kommunens rolle som kontrollør eller i tekster som omhandler tvang.) Typiske juridiske begreper som forvaltningslovens begrep "enkeltvedtak" har vi søkt å unngå.

8. Revisjon og versjon

Oppdatering av tjenestebeskrivelsene skjer enten ved at vi lager en ny *revisjon* eller en ny *versjon* av tjenestebeskrivelsen.

8.1 Revisjon

Detaljendringer

En revisjon lages når vi har behov for å gjøre detaljendringer av mer språklig/redaksjonell karakter eller fordi det har kommet mindre lovendringer som ikke endrer selve innholdet i en tjeneste (det kan for eksempel være navne- eller begrepsendringer i en lov eller forskrift). En revisjon kjennetegnes ved at endringene er av mindre karakter språklig og innholdsmessig.

- For de som har Lokal tjenestekatalog, vil oppdatering av teksten gjennom en ny revisjon skje automatisk uten at man behøver å utføre noen oppgaver (for de kommunene som benytter andre verktøy må dette avklares spesielt med den enkelte leverandør)
- Det sendes ikke ut et eget varsel som informerer om den faktiske endringen som er gjort, men det kan gis et generelt varsel hvis det er aktuelt

8.2 Versjon

Viktige endringer

En ny versjon av en tjenestebeskrivelse opprettes når det skjer en lovendring som vi vurderer som betydningsfull for tjenestebeskrivelsen / innholdet av en tjeneste. Det kan for eksempel være at målgruppen for en tjeneste utvides eller innsnevres.

En ny versjon kjennetegnes ved at den inneholder viktige endringer i tjenestebeskrivelsen som kommunen må være klar over.

- Oppdatering til ny versjon skjer ikke automatisk. Kommunen må hente opp en ny versjon. Det sendes ut et eget varsel som informerer om den faktiske endringen som er gjort i tjenestebeskrivelsen
- Den nye versjonen får en gyldighetsdato fra det tidspunktet en gitt lovendring trer i kraft, mens den gamle versjonen får en utløpsdato fra samme tidspunkt (det betyr at det samtidig kan foreligge to publiserte versjoner av samme tjenestebeskrivelse fra Kommuneforlaget, men med ulik gyldighetsperiode). Vi anbefaler at din kommune velger å publisere kun en versjon om gangen, og deretter bytte den ut med ny versjon når ikrafttredelsestidspunktet for den nye endringen inntreffer.

NB! Spesielt for NTK Versjon 4.05 (lansert 30. april 2010) gjelder at vi har laget nye versjoner av alle tjenestebeskrivelsene som stammer fra en viss dato og tilbake i tid. Vi har gjort en språklig og strukturmessig forenkling som ytterligere bedrer tilgjengeligheten. Det betyr at du vil finne at mange tjenestebeskrivelser foreligger i to publiserte versjoner fra NTK uten gyldighetsdato fra et gitt tidspunkt. Når du skal velge å publisere en tjenestebeskrivelse som foreligger i to versjoner – velg da den siste versjonen (som i mange tilfeller men ikke alltid, har versjonsnummer 2).

Varsel

Det sendes med jevne mellomrom ut varsel i form av e-post til de som har registrert seg i Nasjonal tjenstekatalog. Foruten de tilfellene som er nevnt over, sendes det selvfølgelig også ut varsel når det foreligger nye tjenestebeskrivelser.

Varslets innhold

I varselmeldingen vil det først stå en generell melding om det som er nytt eller endret i tjenstekatalogen. Deretter får du en oversikt over nye tjenestebeskrivelser, eventuelt nye versjoner eller revisjoner fra en gitt dato. Tittelen på tjenestebeskrivelsen vises i halvfet. Deretter står det hvilken versjon og revisjon det er. Når det kommer en helt ny beskrivelse, vil det stå versjon 1, revisjon 1 (dette tilsvarer tallet 1.1 under kolonnen *Versjon* hvis du går inn i Nasjonal tjenstekatalog på *Beskrivelser*.) Så kommer målform og publiseringsdato. Til slutt står emneordet som tjenestebeskrivelsen er merket med (nivå 3 i LOS-strukturen).

Utvalgte hovedtema/emneord

Du kan velge å motta varsler på alle eller bare på noen utvalgte hovedtema eller emneord. Er du saksbehandler og ansvarlig for tjenestebeskrivelser innen helse og sosial, ønsker du kanskje bare å motta varsler som gjelder dette fagfeltet. Arbeider du på servicetorget, vil det være nyttig å motta varsler på alle tema.

Det vil naturlig være abonnementsansvarlig som sørger for at den enkelte medarbeider/saksbehandler blir registrert som bruker med fagområde i NTK.

9. Kommuneforlagets bruk av mal

Standardiserer informasjon

Som nevnt benytter vi en mal som Statskonsult utarbeidet i 2002. Fordelen med å bruke en mal er at vi langt på vei standardiserer hvilken informasjon som hører hjemme i en tjenestebeskrivelse og lar det enkelte informasjonsfeltet ha faste overskrifter – slik som *Beskrivelse*, *Målgruppe* og *Kriterier/vilkår*. Det skaper god oversikt. Samtidig må en slik mal brukes med fornuft. Det er ikke alle emner i en tjenestebeskrivelse som helt ut passer til malen. Det er særlig tilfellet for felter under *Søknadsprosess* som først og fremst passer for søkbare tjenester, slik som omsorgslønn og støtte til tros- og livssamfunn, men ikke for oppgaver som arbeidsgiverkontroll eller generelle rettigheter som allemannsretten. De feltene vi faktisk benytter skal ha samme overskrift og type innhold, men der hvor et felt ikke er relevant, så bruker vi det ikke. Lengden på en beskrivelse og antall felt som benyttes vil derfor variere. Det er ingen grunn til å gjøre ting mer kompliserte enn de er!

10. Kommunen fyller ut med lokal tekst

Felles + lokale varianter

Nasjonal tjenstekatalog inneholder tekst som er felles og kan publiseres av alle kommuner på sin egen nettside. Vi har derfor sørget for at teksten inneholder et "minste felles multiplum" som er riktig uansett hvilken lokal informasjon som føyes til. Gir lovverket kommunen rom for å gjøre noe på den ene eller den andre måten, opplyser vi gjerne om det i feltet *Interne opplysninger* (se nærmere om dette feltet under). Eksempel på dette er *Boligtilskudd til etablering* som i internopplysningsfeltet angir hvilke valg kommunen må gjøre knyttet til denne type saker og som igjen bestemmer hvilke lokale tilføyelser kommunen gjør i nettopp denne tjenestebeskrivelsen.

Vær derfor spesielt oppmerksom på internopplysningsfeltet når du skal legge til lokal tekst i din kommunes beskrivelser!

11. Felt for felt i tjenestebeskrivelsen

I tillegg til de generelle kommentarene som står over, kan det være behov for å knytte noen opplysninger til hvert av feltene i tjenestebeskrivelsen.

Tjenestebeskrivelsen består av fem hoveddeler som befinner seg under hver sin fane. Avhengig av hvor du står i tjenestebeskrivelsen, vil den enkelte fane bli markert.

1. Generelt
2. Serviceerklæring
3. Lover og retningslinjer
4. Om søknadsprosessen
5. Andre opplysninger

11.1 Generelt

Navn på tjenesten / alternativt navn

I de fleste tjenestebeskrivelsene er det bare én tittel.

Hovedordet/nøkkelordet kommer først. Deretter kan det eventuelt komme et forklarende ord etter en tankestrek (som bestemmer temaet ytterligere eller angir en type ytelse eller plikt slik som *Tilskudd* eller *Meldeplikt*).

I noen tilfeller vil det være behov å angi en alternativ tittel til en hovedtittel. Et eksempel er hovedtittel *Hjemmehjelp* med alternativ tittel *Praktisk bistand i hjemmet*. Ordet *hjemmehjelp* finnes ikke i sosialtjenesteloven. Her er den vanlige, folkelige betegnelsen (hovedtittel) supplert med lovens uttrykk (alternativ tittel). Uansett hvilke av disse to betegnelsene du søker på, skal du komme til samme tjenestebeskrivelse. Både hovedtittel og alternativ tittel er markert med rød stjerne når du står på forsiden i NTK og velger *Vis alle beskrivelser* i høyre spalte.

Beskrivelse

Dette er en generell beskrivelse av tjenesten som skal kunne passe for alle kommuner og gi tilstrekkelig informasjon. Her kan du føye til lokal informasjon som for eksempel konkretiserer og eksemplifiserer tjenesten ytterligere eller sier noe om hvor den ytes.

Målgruppe

Vil være dekkende i de fleste tilfeller, men kan suppleres lokalt.

Kriterier/vilkår

Vil være dekkende i de fleste tilfeller, men kan suppleres lokalt.

Pris for tjenesten

I de tilfeller der kommunen ikke har adgang til å ta seg betalt for tjenesten, står det opplyst. For øvrig vil det her være aktuelt å legge inn lokal informasjon eller lenke til egen prisliste.

Brosjyrer, dokumenter, kart og liknende

Utfylles eller suppleres med lokal informasjon eller lenke til lokale dokumenter o.l.

Samarbeidspartnere

Utfylles eller suppleres med lokal informasjon.

Beslektede tjenester

Vi har utfyllt beslektede tjenester med de som er aktuelle i NTK. Kan suppleres med lokale, frivillige tjenester.

Kontaktinformasjon

Personer og avdeling. Dette fylles ut lokalt av kommunen.

11.2 Serviceerklæring

NTK inneholder ikke tekst under denne overskriften. Du vil se at alle feltene er blanke. En serviceerklæring er et politisk dokument som vedtas av den enkelte kommune. Serviceerklæringen vil ha et detaljeringsnivå som gjør det mulig å måle om tjenesten faktisk leveres. Dermed er den også moralsk forpliktende for tjenesteyteren. Det er naturlig å ta utgangspunkt i tjenestebeskrivelsen når serviceerklæringen skal formuleres.

11.3 Lover og retningslinjer

Gjeldende lov- og regelverk

Her vil det normalt opplyses om tjenesten er lovpålagt eller ikke (dette er ikke relevant i alle sammenhenger). Det opplyses gjerne kort hvilke særlige bestemmelser man bør være klar over. Også hjemler for frivillige tjenester oppgis der hvor det eksisterer.

Lenke går direkte til Lovdata - til starten på dokumentet, enten det er en lov eller en forskrift. Feltet kan suppleres med lokale retningslinjer der det er aktuelt.

11.4 Om søknadsprosessen

Veiledning – hvordan få utført eller motta tjenesten

For tjenester man kan søke om, har vi skrevet en generell tekst som blant annet opplyser at man kan få hjelp av kommunen til å søke. Suppleres med lokal informasjon ved behov. For en rekke tjenester, slik som *Betaling for kommunale tjenester* eller *Ordensreglement i grunnskolen*, vil ikke feltet være relevant.

Søknadsskjema

Her vil det normalt være aktuelt å opplyse om det finnes et søknadsskjema som skal fylles ut, og eventuelt legge en lenke til et elektronisk skjema. Der hvor det finnes skjemaer fra statlige instanser, opplyser vi om det og legger eventuelt en lenke dit. Dette er særlig aktuelt for beskrivelser innen landbruk og bolig.

Vedlegg

Det kan være aktuelt å opplyse om vedlegg som skal følge med søknaden. Kommunen kan supplere dette når det er behov for det.

Søknadsfrist

I de fleste tilfeller vil det ikke være søknadsfrist og vi har da satt feltet til status "Uaktuelt", I noen tilfeller vil det være faste, felles frister (gjørne der staten er inne i bildet). Da har vi fylt inn det. Suppler for øvrig med lokal informasjon ved behov.

Søknaden sendes til

Kommunen fyller selv ut lokal informasjon.

Søknadsbehandling

For en rekke tjenester vil det bli fattet et skriftlig vedtak. Saken skal være godt opplyst og forvaltningen har plikt til å begrunne vedtaket etter forvaltningslovens regler. Vi anbefaler en generell tekst her.

Saksbehandlingstid

For de fleste tjenestene vil forvaltningsloven § 11 a gjelde. Vi har gjort en lett omskriving av lovtekstens ordlyd.

Klagemulighet

I mange tilfeller vil forvaltningsloven kapittel VI Om klage og omgjøring gjelde. Vi har formulert noen standardsetninger med utgangspunkt i dette. Klageinstans vil variere med hvilken særlov som kommer til anvendelse. For frivillige tjenester kan det være aktuelt for kommunen å beslutte hvilken klageadgang som skal gjelde. Dette må kommunen i så fall opplyse om spesielt.

11.5 Andre opplysninger

Feltene *Intern saksgang* og *Servicekontorets ansvar* fylles ut av kommunen.

Interne opplysninger

Dette feltet går bare til kommunen internt og inneholder informasjon som vi mener er unødvendig for innbyggeren å se. Det kan være informasjon om opplysninger i bestemte tjenestebeskrivelser som kommunen selv må fylle inn i felter som vi har latt stå åpne (og der det er umulig å si noe generelt som skal gjelde alle kommuner) eller det kan være henvisninger til rundskriv eller aktuelle nettsteder. Kan suppleres med lokal informasjon.

Emneord

Fylles ut av Kommuneforlaget.

12. Kommentarer til Nasjonal tjenestekatalog?

Vi er glade for å få kommentarer til Nasjonal tjenestekatalog. Er det noe du synes er bra eller som du mener bør forbedres? Har du erfaringer med bruken? Send gjerne en e-post til kirsten.oien@kommuneforlaget.no.

Vennlig hilsen
Kommuneforlaget
v/ansvarlig redaktør for Nasjonal tjenestekatalog
Kirsten Øien