

Blikk på arbeidsmiljø

side 4-6





Hvor «ille» er det med NAV?

Det har vært stort mediefokus på NAV i hele reformperioden. Det må vi regne med når vi jobber i den etaten som har størst betydning for velferden til flest mennesker her i landet. Omstillingen har ført til at mye ikke fungerer, og det er naturlig at det blir rettet et kritisk lys på dette. De siste ukene har mediefokuset i hovedsak dreid seg om ventetid på behandling av dagpenger. I lang tid har det vært ventetider på andre ytelser. Penger til mennesker som ofte er i en mye vanskeligere livssituasjon enn de som nå venter på dagpenger. Det er ikke greit med lang behandlingstid på noen ytelser, men det er med undring jeg observerer at ventetid på f.eks uførestønad er av mindre interesse for media.

Media har stor betydning for hva som blir politisk dagsorden. Dette har NTL NAV Oslo utnyttet. De ønsket å sette fokus på en betydelig nedbemanning i Oslo, samtidig som de slet med svært stort arbeidspress, og utviklet i den forbindelse en mediestrategi. En pressemelding ble forfattet og distribuert til ulike medier. Dette opplegget lyktes de med til fulle. For godt mener nok noen. Jeg har fått tilbakemeldinger fra folk rundt i landet som synes det er synd at problemer innenfor noen områder i deler av landet har fått så stor oppmerksomhet. Noe som har ført til feil oppfatning av hva etaten faktisk leverer lokalt og uønsket endring for hele landet. Medieomtale kan bidra til at vi får økte ressurser. Samtidig kan for mye negativ omtale føre til at vi mister troen på at vi gjør en god jobb. Det kan lett bli fokus på det vi ikke klarer, i stedet for det vi faktisk får til.

Vi nærmer oss stortingsvalg, og krisa i NAV har blitt valgkamp. Regjeringen må vise handlekraft og har utsatt innføring av arbeidsavklaringspenger. Denne stønaden som skulle lette arbeidet vårt, gjøre oss mer effektive og bidra til å utvikle en helhetlig jobbing med brukerne. Dette var selve NAV-stønaden. Nå blir det et halvt års utsettelse, og vi får trøste oss med at også opplæringen blir utsatt tilsvarende. Statsråd Dag Terje Andersen har også gitt beskjed om at etatens midlertidige stillinger

blir videreført. NTL ønsker faste stillinger til etaten. Det har vi foreløpig ikke fått gjennomslag for. Høyres Jan Tore Sanner har også kastet seg ut i valgkampen og argumenterer for tjenesteutsetting av oppgaver som nå utføres av NAV. Løsningen på problemene i NAV er ikke privatisering. Det håper jeg både regjering og vår arbeidsgiver er tydelig på. Det er i alle fall ikke tvil om hvor NTL står i denne saken. Heldigvis har NTL klart å hindre tjenesteutsetting av etatens posthåndtering.

Mitt håp er at 2009 blir året for spennende fagutvikling. Med økt ledighet og fortsatt problemer med utbetalinger har sjefen vår, Tor Saglie, sagt at vi i 2009 skal prioritere forvaltningsoppgaver. Jeg synes det ser faretruende ut for det jeg brenner aller mest for, nemlig at vi skal jobbe med god oppfølging av våre brukere. Men jeg nekter å gi opp troen på at vi skal få til god fagutvikling dette året. Vi trenger justeringer av hvem som skal gjøre hva. Vi trenger å få unna forvaltningsoppgaver. Vi trenger å få orden på telefontjenestene våre. Men samtidig må vi få til utvikling av NAV-kontorene. Få til en helhetlig brukeroppfølgning på tvers av gamle etater. Utvikle faget sammen. Jeg ser at det drives mye godt arbeid rundt i landet. Nå må etaten se på hvorfor det fungerer godt mange steder, og bygge videre på dette. Etaten har store problemer, men bildet er mye mer nyansert enn det som kommer fram i media. Selv om mange har det «ille» i NAV for tiden har jeg fortsatt troen på at dette skal bli «ille bra», som man sier i Østfold.

Hanne Nordhaug

Hanne Nordhaug,
redaktør



«NAV er juvelen i den nordiske velferdsmodellen.»

Dag Terje Andersen, statsråd

7

Med mediene som våpen: NTL NAV Oslo har fått mediene til å rette søkelyset på nedbemanning.



12

NAV Pensjon: Den nye pensjonsenheten betjener 1,2 millioner stønadsmottakere. Gaiden har loddet stemmningen i Nord-Trøndelag



Arbeidsmiljø på dagsorden ►►

4

Send inn din mening (maks 35 linjer)

e-post: hanne.nordhaug@nav.no - Tlf: 33 14 17 41 – Mobil: 473 51 865

Postadresse: NAV Larvik Arbeid, PB 143, 3251 Larvik

FOTO: TERJE EVENSEN



Redaktøren	2
Arbeidsmiljø under lupen	6
Omsorg i Sør-Trøndelag	6
Statsbudsjettet 2010	6
Betenkt over utviklingen	7
Posthåndtering beholdes i NAV	8
Tillitsvalgt i Hordaland	9
Steinar Westin advarer politikerne	14
Rammeavtaler	14
Leserinnelegg	15
NTL i Malawi	16
Kryssord & sudoku	18
Siste stikk	19
Det sosiale hjørnet	20

Arbeidsmiljø

[Gaiden]
BLAD FOR MEDLEMMER I NTL NAV

Utgis av NTL NAV

Opplag: 9.000, fire ganger årlig

Redaktør

Hanne Nordhaug,
NAV Larvik Arbeid
Postboks 143, 3251 Larvik
Telefon: 33 14 17 41
Mobil: 473 51 865
hanne.nordhaug@nav.no

Redaksjonsutvalget:

Terje Evensen
Terje.Evensen@nav.no
Mobil: 416 79 751
Hans Olav Kirknes
hans.olav.kirknes@nav.no
Mobil: 402 11 227

Redaksjonen avsluttet:

13. mars 2009

www.ntl.no/nav

Layout og trykk:

LO Media, Oslo
Tlf: 23 06 22 79



Med arbeidsmiljø på dagsorden

I NAV er det for tiden stor oppmerksomhet knyttet til saksbehandlingstid og utbetaling. Er det rom for å drive et godt, helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid (HMS) under disse omstendighetene?

Terje Evensen (tekst og foto)

Dette spørsmålet stilte Gaiden til Hilde Topland og Kristin Blørstad, hovedverneombud for NAV i henholdsvis Aust-Agder og Vest-Agder. De var to av deltakerne da etatens hovedverneombud satte seg selv i stevne på Hell nylig. Bakteppet for denne samlingen var en etat

forteller at de kjenner igjen deler av dette. At medarbeiderne er vant til å være under press. Frustrasjonen som knytter seg til å ikke kunne gi gode forklaringer på fravær av utbetalinger. Brukere som ikke får den informasjon og oppfølging som forventes. Men de er også opptatt av å nyansere dette bildet. Hilde Topland forteller for eksempel om et synkende sykefravær i Aust-Agder mot slutten av 2008.

– Jeg kjenner ikke igjen et bilde av at medarbeiderne i stor grad er uheldige og desperate, forteller hun, samtidig som hun ikke ønsker å bagatellisere situasjonen for de ansatte.

– Det er helt klart at mange er slitne, men det er nok fylker som har det tøffere enn oss. Vi har en fylkesledelse som har etablert en god HMS-systematikk, noe vi også har fått gode tilbakemeldinger på fra etatens internrevisjon.

Kristin Blørstad kan på vegne av sitt hjemfylke stille seg bak en slik beskrivelse.

– Det er mye som fungerer bra i Vest-Agder. Fylkesleddet har et kontinuerlig fokus på hva som blir gjort på HMS-siden. Til tider er medarbeidere tett på bristepunktet, men kontorer hvor det har vært kriser, har fått aktiv bistand og jeg opplever at det går rette vegen i miljøarbeidet. Begge hovedverneombudene forteller om faste møtepunkter som fungerer, som arbeidsmiljøutvalg og et medbestemmelsesapparat hvor HMS er fast innslag.

Ikke noe som kommer av seg selv. Topland og Blørstad er samstemmige i at arbeidsmiljøet behøver kontinuerlig oppmerksomhet.

– Ingen kan sitte på sin plass og vente på at andre skal bidra til et godt arbeidsmiljø, mener Topland.

– Alle må bidra i det daglige og det han-

der gjerne om små drypp av oppmerksomhet. For eksempel at vi sier «god morgen» til hverandre når vi møtes og viser romslighet overfor hverandre. Blørstad opplever det sosiale og kollegiale samholdet å være bra.

– Jeg får få henvendelser fra lokale verneombud og sender ut informasjon på e-post eller tar en telefon. Jeg legger opp til å ha to samlinger i året med verneombudene, forteller hun.

Krevende lederrolle. Hvorvidt HMS-arbeidet i NAV skal være en suksesshistorie, vil i stor grad avhenge av ledelsens hånd på rattet.

– Ledere som er eksternt rekruttert, har gjerne større vansker med å komme inn i det statlige systemet, mener Blørstad.

– Det er krevende å lede, særlig i de større kontorene. Medarbeiderne må faktisk støtte opp om lederne for at de skal lykkes. Til gjengjeld må lederne evne å se sine ansatte og være tilstede, utover den konkrete betydningen av begrepet.

Åpenhet og takhøyde. Hovedverneombudene har en kjepphest som går på betydningen av en kultur hvor det er åpenhet og takhøyde.

– Dette er noe jeg jevnlig repeterer i mitt arbeid, forteller Blørstad.

– Medarbeiderne må være trygge på at det er mulig å gi tilbakemeldinger, også om negative forhold på arbeidsplassen, uten at det skal bli brukt mot dem.

Ellers uttrykker Hilde Topland og Kristin Blørstad stor tilfredshet med at det er et godt rom for humor på arbeidsplassene og mener også dette representerer et forebyggende helsearbeid og er med på å bygge oppunder et godt arbeidsmiljø.



Hovedverneombudene Kristin Blørstad fra Vest-Agder og Hilde Topland fra Aust-Agder engasjerer seg sterkt i etatens arbeidsmiljø.

under et massivt press, med negative medieoppslag nærmest som en daglig rutine. Medarbeidere som føler at de ikke har ressurser til å få gjort et skikkelig arbeid. Fortvilte brukere som ikke får sine ytelser til rett tid.

Sammensatt bilde. Topland og Blørstad

Arbeidsmiljø i skyggen?

Hvordan står det til med arbeidsmiljøet i NAV? Dette er et stort spørsmål som er vanskelig å ha en klar oppfatning av.

Terje Evensen (tekst) Hanne Nordhaug (foto)

Hovedverneombudet i NAV, Else Kristine Husabø, hadde nylig gleden av å samle hovedverneombudene på driftsenhetsnivå til en felles konferanse. Ut fra tilbagemeldinger hun får, er det variasjoner i etatens arbeidsmiljø. – Men det store bildet er at det blir jobbet veldig godt. Mange av hovedverneombudene lokalt har fått til et godt samarbeid med arbeidsgiver og tillitsvalgte, noe som etaten naturligvis nyter godt av.

Manglende involvering. Husabø legger allikevel ikke skjul på at alt ikke har gått på skinner. – I omstillingsperioden har mye dreid seg om utforming av lokaler, erfarer hun. – Dette har mange steder skjedd uten at verneombudene har vært involvert. Om dette betyr at ledere ikke vet at vernetjenesten skal involveres eller ikke vil involvere vernetjenesten, vet jeg ikke. Men jeg har brukt mye tid på slike spørsmål.

Ellers er det ingen overraskelse å erfare at omstilling i seg selv er krevende. – Tryggheten som er knyttet til «det gamle» blir utfordret i omstillingsprosesser, mener Husabø. – Mange medarbeidere må forholde seg til nye arbeidsplasser og nye kolleger. Dette er i seg selv ikke negativt, men det kan skape usikkerhet.

Styringsdata. NAV har etter hvert fått personalverktøy som gir viktige data til bruk i arbeidsmiljøarbeidet. Sykefraværet er ett eksempel på dette. – Det registrerte sykefraværet i etaten viser også med all tydelighet et varierende bilde, forteller Husabø. – Enkelte fylker og spesialenheter har et sykefravær under måltallet på 6 %, mens det andre steder ligger rundt 9 %.

Når det gjelder medarbeidersamta-



Hovedverneombudet i NAV, Else Kristine Husabø holder et skarpt blikk på etatens arbeidsmiljø.

ler, ligger etaten langt unna måltallet som er 100 %. Else Husabø er usikker på om dette er reelt eller om det skyldes en underregistrering. – Ledere forteller at de gjennomfører medarbeidersamtaler, men når vi ikke kan lese dette av våre styringsdata, blir det et misforhold mellom påstander og statistikk.

Et annet viktig moment for arbeidsmiljøet, og som kan leses av styringsdata, går på vold og trusler om vold. – Når det i Oslo kun er registrert sju tilfeller, mener jeg at det er en klar underregistrering, sier Husabø.

Sentralt arbeidsmiljøutvalg fungerer bra.

Else Husabø forteller at innspill som hun får fra lokale hovedverneombud, ofte blir formidlet til det sentrale arbeidsmiljøutvalget (AMU). – Én av sakene jeg har meldt inn i den senere tid, går på et ønske om å kartlegge ressursene som blir brukt til vernearbeid, forteller hun. – Hovedverneombudene blir frikjøpt, men vi ser noen tilløp til at

dette skjer uten fritak fra andre arbeidsoppgaver. Allerede i interimperioden, ønsket min kollega Kåre Haugen og jeg å diskutere sentrale føringer på basisfrikjøpsordninger, uten at vi fikk gehør for dette. Det kan være tid for å lufte slike tanker igjen. Husabø vil uansett poengtere at sentralt AMU etter hvert fungerer bra. – Fra mitt ståsted har HR-direktør Johan Wroldsen et stort engasjement for arbeidsmiljøet og HMS-arbeidet i NAV, noe vi også ser ved at AMU er et organ som lever i beste velgående.

Prioriteringer er nødvendig. Nevnte HR-direktør var også til stede på konferansen for hovedverneombud. Wroldsen innrømmer at NAV sliter litt med å gi full oppmerksomhet til HMS-arbeidet. – Situasjonen i NAV tilsier at vi er nødt til å gjøre noen prioriteringer, mener han. – Førsteprioritet er rett ytelse til rett tid og dette har tatt veldig mye plass. Men det er ikke alle lederne som kan HR og medbestemmelse like godt og jeg har bedt om penger for å bøte på dette. Et jevnt påfyll av kompetanse i hele etaten er nødvendig.

Ny tilpasningsavtale. I forbindelse med at Hovedavtalen nå er reforhandlet, vil NAVs tilpasningsavtale bli gjenstand for tilsvarende oppmerksomhet. Tilpasningsavtalen som nå gjelder, legger opp til at arbeidsmiljø saker behandles med de tillitsvalgte i medbestemmelsesapparatet. Da Johan Wroldsen utfordret hovedverneombudene på om tilpasningsavtalen bør endres, slik at disse sakene overlates til arbeidsmiljøutvalget, var det en klar stemning i retning av at en slik endring bør skje. Dette handler etter hovedverneombudenes syn om å vie tilstrekkelig oppmerksomhet til et svært viktig tema.

«Vi må verre gla' ti kvartainner»

Terje Evensen (tekst)



Fylkesdirektør Bente Wold Wigum i Sør-Trøndelag

Ovenstående sitat er ytret av en ukjent medarbeider i Sør-Trøndelag og formidlet av fylkesdirektør Bente Wold Wigum på samlingen for etatens hovedverneombud i begynnelsen av mars. I anmodningen fra trønderen ligger kanskje noe av nøkkelen til et godt arbeids-

miljø, nettopp det å ha omsorg for hverandre gjennom turbulente arbeidsdager.

Wold Wigum var åpen på at utfordringene for NAV er mange. Det handler om følelse av å ikke mestre arbeidet. Når det er mulig å se lys i kontorvinduene til kl 23, strekker de ansatte strikken for langt. Medarbeidere og ledere er slitne, sykefraværet er for høyt. At økonomien er anstrengt gjør heller ikke situasjonen bedre.

Allikevel er ikke dette hovedinntrykket. At Sør-Trøndelag har kommet langt i etableringsløpet, bærer de fruktene av nå. Robuste fagmiljøer med bred kompetanse klarer seg bra og fylket er best i landet på restanser. Det er mye humor på arbeidsplassene som bidrar til å «lette på trykket».

Arbeidsmiljøet er fast tema for ledersamlingene i Sør-Trøndelag og Bente Wold Wigum formidlet noen tanker om hva som faktisk skaper et godt arbeidsmiljø:

- Systematisk jobbing
- Struktur
- Samhandling på tvers av fagområder, gode kompetanseplaner
- Tørre å ikke gjøre alt perfekt
- Ha toleranse for at ting tar tid og at ikke alle kan alt
- Lage løsninger som passer lokalt
- Være sammen om å gjennomføre beslutningene når de er tatt i de organ som har myndighet til å beslutte
- Lære nytt med åpen sinn og ha tro på egen evne til læring

Arbeidsmiljøet under lupen

Arbeidstilsynet saumfarer i disse dager arbeidsmiljøet i NAV. Funnene blir vi gjort kjent med senere dette året.

Terje Evensen (tekst) Hanne Nordhaug (foto)

NAV ble i november 2008 kjent med at Arbeidstilsynet ville foreta tilsyn med etatens arbeidsmiljø og arbeidsmiljøarbeid. Bakgrunnen var at Arbeidstilsynet hadde mottatt varsler om uheldige arbeidsmiljøbelastninger, blant annet knyttet til omstilling, som hadde ført til sykdom og fravær ulike steder i etaten. Tilsynets formål er være å støtte opp om NAVs egne tiltak og prosesser for å bedre miljøet og tjenesteytingen.

I tilsynsperioden, som begynte i januar, er det planlagt tilsyn i tre fylkeskontorer, tre NAV-kontorer i hvert av de tre fylkene og én forvaltningsenhet. Arbeidstilsynet vil i tillegg være observatør i arbeidsmiljøutvalgsmøter. Tilsynsbesøkene er lagt opp etter omtrent følgende mal: Først et møte med lokalt arbeidsmiljøutvalg i én til halvannen time (eller leder og verneombud på NAV-kontorer hvor det ikke er arbeidsmiljøutvalg). Deretter vil Arbeidstilsynet snakke med 5-7 medar-



beidere uten formelle roller i arbeidsmiljøarbeidet, før det blir et avsluttende møte med Arbeidsmiljøutvalget.

Det er i begynnelsen av mai planlagt nytt møte med sentralt arbeidsmiljøutvalg hvor det blir gitt en muntlig tilbakerapportering. Den endelige tilsynsrapporten med eventuelle varsler om pålegg vil bli avgitt ca 1. juni. Men Arbeidstilsynet planlegger oppfølging gjennom dette året, samt 2010 og 2011.

Statsbudsjettet 2010

Arbeidet med neste års statsbudsjett er godt i gang. NTL NAV krever vesentlig økning i ressursene til NAV.

Hanne Nordhaug (tekst)

Etaten må gis en vesentlig høyere grunnfinansiering enn i dag. Dette må til for å holde et drifts- og aktivitetsnivå som er i samsvar med NAV-reformens mål og etatens samlede oppgaver, mener rådgiver i NTL NAV, Jostein Hegli. NTL NAV krever at etaten får finansiering til å gjøre de midlertidige stillingen om til faste. Midlertidige tilsetninger vil ikke være tilstrekkelig for å dekke etatens merbelastning som følger av økt arbeidsledighet.

Sykefraværsoppfølging, arbeidsevnevurdering og kvalifiseringsprogrammet krever ressurser. NTL NAV krever derfor en økonomisk styrking av NAV-kontorene tilsvarende 500 stillinger. Hegli forteller at NTL NAV også er opptatt av at det avsettes tilstrekkelige midler til å dekke kommunenes merkostnader

knyttet til kvalifiseringsprogrammet og kvalifiseringsstøtten. Det er også behov for fornying og opprusting på hjelpemiddelområdet. NTL NAV mener at alle fylker skal gis reell mulighet til å innføre kundesenter så snart som mulig og derfor styrkes med 200 millioner. Videre vil det også i 2010 være behov for store ressurser til kompetanseoppbygging.

Det vil bli økte driftskostnader i 2010, bl.a. som følge av økte eiendomskostnader. Midler må avsettes til nødvendig modernisering av etatens IKT-portefølje. Hegli forteller at NTL NAV har vært tydelige i sine innspill om at det fortsatt er behov for betydelige ressurser for å kunne løse NAVs oppgaver på en god måte. Det forutsettes at gevinster som oppnås gjennom effektivisering og kortere saksbehandlingstid, kanaliseres til individuell oppfølging og veiledning.

Med mediene som våpen

I Oslo sto NAV i en situasjon med trusler om massiv nedbemanning. Det ville ikke NTL-avdelingen i hovedstaden sitte stille og se på.

Terje Evensen (tekst)

I slutten av januar ble organisasjonene i NAV Oslo, i møte med fylkesledelsen, presentert en nedbemanning med langt over 100 årsverk i 2009. Med tanke på at dette utgjør mer enn 10 % av arbeidsstokken, ville det være et drastisk grep med store konsekvenser for både ansatte og brukere. – NTLs medlemmer i Oslo følte at de ikke lenger hadde ressurser til å løse oppgavene NAV står overfor, forteller avdelingsleder og fylkestillitsvalgt Dagfinn Vestby. – Vår bekymring for brukerne er stor og det blir sterkt beklagelig når vi ikke lenger er i stand til å innfri de forventningene samfunnet har til NAV-reformen.

Mediestrategi. NTL NAV i Oslo var sterkt bekymret for effektene av en slik nedbemanning. Gjennom et ekstraordinært styremøte valgte de å informere mediene om denne dramatiske situasjonen. – Gjennom en pressemelding uttrykte vi bekymring over at arbeidet med å hjelpe brukerne tilbake i arbeid ville bli skadelidende, forklarer Vestby og legger til at pressemeldingen også fokuserte på bekymringen over å ikke innfri forventningene befolkningen har til NAV-reformen. Pressemeldingen utløste en eksplosjon av interesse fra mediene. NRK, både TV og radio, Klassekampen og Aftenposten bidro til at saken verserte som en føljetong og tillitsvalgte i Oslo ble yndete intervjuobjekter. Mandag 11. februar startet for eksempel med at NAV-medarbeider og NTL-tillitsvalgt Jørund O. Gustavsen ble intervjuet av NRK Dagsnytt. I intervjuet nevnte han den lange behandlingstiden på dagpengesøknader som et område hvor publikum ble rammet. Senere samme dag måtte arbeids- og inkluderingsministeren gjøre rede for disse problemene i Dagsnytt 18 og Dagsrevyen.

Tåkelegging. Regjeringens krisepakke, som ble lansert i slutten av januar, gav 320 ekstra årsverk til NAV. – Oslo sin andel av krisepakken



For leder i NTL NAV Oslo, Dagfinn Vestby har media vært en god støttespiller i kampen for økte ressurser.

har blitt utvidet til 48 årsverk mot opprinnelig 32 i det første anslaget, forteller Dagfinn Vestby. – Selv etter dette ville vi stå overfor en nedbemanning på 90-100 årsverk. Disse årsverkene har partene i Oslo, gjennom en protokoll, blitt enige om kan avvikes over lengre tid enn 2009. Da arbeids- og velferdsdirektøren kommuniserte at den faktiske nedbemanningen i 2009 ville bli på 50 årsverk, opplevde vi dette som en tåkelegging av realiteten; at vi i en gitt periode ville bli nødt til å nedbemanne med et nærmest tresifret antall. Dette gjorde vi rede for i en e-post til arbeids- og inkluderingsministeren og finansministeren i midten av februar og viste til dramatikken som ligger i slike kutt.

Nytter det? – Vi kan selvsagt ikke føre bevis for at strategien vår virker, men vi tror og håper det. Vi er godt fornøyd med at vi har satt system- og ressurskrisa i NAV på dagsordenen, og håper at vi har bidratt til å presse fram en politisk løsning. Gjennom vår vinkling håper vi også at publikum har fått forståelse for at dette er ei system- og ressurskrise, og at NAVs problemer ikke skyldes enkeltmedarbeidere. Vi har fått gode tilbakemeldinger fra kolleger på alle nivåer, fra kontormedarbeidere til enhetsledere, fra medlemmer og ikke-medlemmer.

Dessverre har vi sett at politiske krefter som aldri har vært fagbevegelsens venner har prøvd å utnytte situasjonen, men dette må vi leve med. I denne saken står NTL trygt på egne ben.

Betenkt over utviklingen

Med 50 års fartstid i arbeidslivet er Jan Espeland vant til forandringer. Men han liker ikke alt ved forandringene han er vitne til nå.



Terje Evensen (tekst og foto)

Jan Espeland, NAV Nordstrand

Den 19. januar i 1959 begynte Espeland, tidligere trygdesjef ved Nordstrand i Oslo, sin yrkeskarriere ved Hauge Sund trygdekontor. –Jeg sluttet på skolen for å begynne å arbeide, forteller Espeland. –At trygdekontoret ble min arbeidsplass, var tilfeldig og jeg visste ikke hva jeg gikk til. Men du kan jo si det sånn at jeg ble fanget.

Som så mange andre var Espeland forventningsfull til NAV-reformen da denne var på tegnebrettet. –Høsten 2005, da planleggingen var i en tidlig fase, satt jeg med en følelse at det lokale NAV-kontoret ville være en førende enhet i den framtidige arbeids- og velferdsetaten. I dag opplever jeg derimot et vingestekket lokalkontor, et kontor som mer fungerer som sekretariat for videreformidling av saker. Gjennom innplasseringen i forvaltnings- og pensjonsenhetene har også lokalkontorene tapt mye verdifull kompetanse, mener Espeland, som hevder at dette er en medvirkende faktor til at restansene har vokst så mye. –Med krav til ny læring, nye rutiner og byråkratiske IKT-systemer, som kommer i tillegg til krav om effektiv saksbehandling og nedbygging av restanser, blir det vanskelig å få en hardt presset organisasjon til å gå rundt, legger han til. Han mener dessuten at det har vært en sterkt beklagelig sendrekthet i å gripe fatt i utfordringer som har ligget klart i dagen, noe han definerer som et styrings- og ledelsesproblem.

Espeland valgte å ikke søke på lederstillingen ved NAV Nordstrand. –Jeg har ikke hatt inntrykk av at trygdeerfaring har vært noe poeng når NAV Oslo har rekruttert nye ledere, uttrykker han forsiktig. –Et flertall av lederne er rekruttert eksternt. Derfor fant jeg det riktig å trappe ned. Fra mars er jeg på plass ved NAV Forvaltning Oslo, i avdeling for kontroll og feilutbetaling.



Jostein Hegli er svært fornøyd med at NAVs posthåndtering ikke privatiseres.

Posthåndtering beholdes i NAV

NAV har vurdert å legge posthåndtering ut på anbud. Etter sterkt press fra NTL er det nå besluttet å beholde disse oppgavene i etaten.

Hanne Nordhaug (tekst og foto)

Arbeidsgiver har hatt ønsker om å tjenestutsette postmottak i NAV, noe NTL har vært helt uenig i. Rådgiver i NTL NAV, Jostein Hegli, forteller at NTL er opptatt av at etaten trenger varierte oppgaver. Posthåndtering hører naturlig hjemme i etaten, og er tett integrert i de øvrige fag- og saksbehandlingsprosessene. Posthåndtering hos private leverandører ville skape enda flere grensesnitt- og personvernutfordringer enn vi allerede har innad i etaten. Hegli mener også at en tjenestutsetting vil kunne føre til en monopolisering, og at det på sikt kunne blitt dyrere for etaten. Vi må også se ut over egen etat når slike beslutninger skal fattes. NTL skal bidra

til å opprettholde en sterk offentlig sektor for å sikre en rettferdig fordeling av verdiskapningen og en god bruk av felles ressurser.

Sentralt postmottak i NAV. Gjennom dialog med arbeidsgiver har NTL fått gjennomslag for sine argumenter, og det er nå underskrevet protokoll om at posthåndtering skal utføres internt i NAV. Det skal opprettes egen skanningsentral for håndtering av fagpost. Foreløpig er det ikke avklart hvor denne geografisk skal plasseres.

Utfordringer. NAV har lite erfaring med slikt arbeid, og spesielt i slikt omfang det her er snakk om. Det vil derfor bli behov for ekstern bistand i en oppstart-

periode. Det forventes et sterkt redusert volum av papirbasert post i løpet av noen få år. Noe som gjør at det på sikt kan bli behov for endringer i dimensjonering av postmottak.

God prosess. Hegli berømmer arbeidsgiver for en god prosess. Vi har hatt flere møter med arbeidsgiver og vi har kommet med skriftlige innspill. Vi i NTL har hele tiden vært tydelig på hvor vi har stått i denne saken. Arbeidsgiver har vært lydhør for våre argumenter og vist vilje til fleksibilitet. Det har nok også hjulpet at vi i denne saken har jobbet sammen med forbundet og benyttet det faglig-politiske samarbeidet.

Ei bjørnemor på Osterøy

NAV Hordaland har hatt begivenhetsrike tider. Slik kjenner en fylkestillsvalgt på kroppen.

Terje Evensen (tekst) Clarence Kalleklev (foto)

Merethe Engstrøm fra Osterøy er avdelingsleder og fylkestillsvalgt for NTL NAV i Hordaland. Til tross for at hun ennå ikke har fylt 40 år, har hun etter hvert opparbeidet seg en viss fartstid innenfor det offentlige.

– Jeg begynte på Osterøy trygdekontor i 1988, den tiden det var mulig å få innpass i arbeidslivet med kun videregående skole, minnes Engstrøm.

– Med unntak av at jeg har vært på Åsane to perioder, er det Osterøy som har vært arbeidsplassen min disse årene. I og med at det er et lite kontor, har det gitt meg anledning til å jobbe med det meste.

Engasjert. Den aktive NTL-karrieren startet for Merethe Engstrøm sin del i 1995.

– Da ble jeg studieleder for trygdeetatens NTL-avdeling i Hordaland. To år senere ble jeg valgt til leder for samme avdeling, forteller Engstrøm og legger til at det er kun to år, inkludert ett års fødselspermisjon, som har gitt et avbrudd i ledervervet. Hun har i tillegg vært fylkestillsvalgt i sju og et halvt år.

– Jeg har tenkt at det kanskje er på tide å gi seg, men jeg føler meg veldig engasjert i dette arbeidet og avdelingsstyret har vært opptatt av kontinuitet.

Sliter ut direktører? Lederskapet i trygdeetaten og NAV i Hordaland har ikke vært preget av kontinuitet. Gjennom sju og et halvt år som fylkestillsvalgt har Engstrøm forholdt seg til sju direktører og fungerende direktører.

– Jeg har lurt på om det er jeg som tillsvalgt for en stor organisasjon som sliter ut direktørene, sier hun og ler.

– Spøk til side, det er påfallende hvor hyppige utskiftninger det har vært i ledelsen, mens de tillsvalgte har representert stabilitet og kontinuitet. Gevinsten ved dette er at NTL har stor respekt.



På ledersamlinger blir jeg gjerne konfektet av ledere som ønsker mine synspunkter i saker. De kjenner meg og er trygg på meg.

Markerer NTL. Det er viktig for Engstrøm at hun overfor nye direktører så tidlig som mulig kan bygge en god relasjon.

– Jeg vil ganske raskt markere NTLs synspunkter og verdier, hva vi står for, forteller hun. De som kjenner Merethe Engstrøm, kjenner et fredsommelig menneske med et sprudlende humør.

– Jeg er ikke av typen som hisser meg opp og bruker ikke store bokstaver når jeg kommuniserer. Men når jeg sier nei, er ikke dette til å misforstå. Jeg er veldig bestemt når det er nødvendig.

Bekymret. De siste månedene har vært turbulente for NAV i Hordaland. Store medieoppslag knyttet til millionunderskudd har vært dyster lesning som det er umulig å være uberørt av.

– Jeg blir veldig lei meg på mine medlemmers vegne, med tanke på hva som skjer i etaten, sier Engstrøm.

– Det er 400 NTL-medlemmer i Hordaland og jeg blir nesten som en personlrådgiver for disse. Den uretten som disse menneskene blir utsatt for gjennom all den negative oppmerksomheten, berør

er meg sterkt. Da kjenner jeg at jeg blir som en bjørnemor som må beskytte dem. I private sammenhenger forsvarer jeg NAV og de ansatte og er opptatt av at problemene må opp på et høyere nivå. For jeg er bekymret over at det er mange slitne mennesker nå. Vi får ikke rekruttert vikarer ved sykdom og det er veldig frustrerende at dialogen med fylkesledet ikke fører til gode nok løsninger.

Behøver støtte. I rollene som avdelingsleder og fylkestillsvalgt, er Engstrøm avhengig av at hun ikke skal føle seg ensom.

– Jeg opplever å få god støtte fra Landsforeningen, fra eget styre og ikke minst fra egen nestleder. Jan Terje Kallstad var tidligere leder i NTL Arbeid og vi har i lang tid, også før sammenslåingen, hatt et suverent samarbeid. Den støtten han som nestleder har gitt meg og det samarbeidet vi har hatt, har betydd mye for min egen trygghet i krevende tider.

Støtte hjemmefra. Merethe Engstrøm forsøker å gjøre mest mulig innenfor normal arbeidstid for å kunne ha et familieliv.

– Men det er ikke til å unngå at jeg tar med arbeidet hjem. Jeg skal være tilgjengelig for mine medlemmer og de skal vite at de kan finne støtte og bistand hos meg, erklærer hun.

– Den fritiden jeg har til rådighet bruker jeg med familien. Jeg er dessuten glad i å lese bøker. Ellers ser jeg veldig fram til våren, da jeg kan komme ut i hagen og se det spire og gro. Avslutningsvis forteller Merethe Engstrøm at situasjonen i NAV heller ikke har gått hennes niårige datter forbi.

– Når min datter ser negative nyhetsoppslag som handler om NAV, blir hun veldig lei seg. Da vil hun trøste sin mor og sier at det er mange snille folk som arbeider i NAV.

Full fart i Næ

Fylkestillitsvalgt Merethe Engstrøm har opplevd at gasspedalen har vært tråkket til bunns en god stund. Men hun vil rette blikket framover, holde en stø hånd på rattet og bidra til å manøvrere trygt gjennom et kronglete landskap.



TV Hordaland



NAV Pensjon er i gang

NAV Pensjon er nå i drift som etatens nye spesialenhet. I Steinkjer og Trondheim ligger de ikke på latsiden.

Terje Evensen (tekst og foto)

Nærmere 50 medarbeidere bekler pensjonsenheten i Steinkjer. Dette tallet inkluderer 18 mennesker på fjernarbeidsplass i Trondheim. Da Gaidens utsendte inviterte seg selv for å lodde stemningen hos NAV Pensjon, var trønderne velvilligheten selv, i Steinkjer representert ved vara tillitsvalgt og NTLs representant i tilsettingsrådet, Roger Ødegård.



Roger Ødegård er tillitsvalgt for NTL ved NAV Pensjon Steinkjer.

Flott omstillingsprosess. På arbeidsplassen i Steinkjer kommer de fleste medarbeiderne fra den gamle lønssentralen i Aetat.

– Vi kjempet i sin tid for å beholde lønssentralen i Steinkjer. Dette viste seg å være en tapt kamp og lokaliseringen av pensjonsenheten kunne for vår del ligne en form for politisk kompensasjon, mener Roger Ødegård.

– Når det er sagt havnet vi rent omstillingsmessig i en unik posisjon. Før denne etableringen har vi fått høyskolestudium på etatens bekostning. Vi har fått lære mye om grunntanken i NAV, fått opplæring i pensjonsfaget og har hatt god tid til omstillingen. Dermed får den opprinnelige tvangen stor grad av frivillighet over seg.

Mange utfordringer. I møtet med NTL-medlemmene på arbeidsplassen, er det lett å fornemme frustrasjon over det de opplever som «aldri en normal arbeidsdag».

– Vi driver stort sett bare med brann-slokking, som Ødegård beskriver arbeidsdagen.

– Alle oppgavene vi får, haster og skulle helst vært gjort i går. Stadig må vi spørre oss hva som haster enda mer og må prioriteres. Mange smådrypp av oppgaver medfører ekstraarbeid og at vi hele tida er på etterskudd. Ødegård og hans kolleger forteller at de jobber mye ekstra og at dette er et samvittighetsspørsmål, mer enn basert på tvang. Men de reagerer på at det formidles som en gladnyhet når Pesys er åpent til kl 21 og på lørdager.

– Det har allikevel blitt merkbart mindre overtid, forteller Ødegård.

– Dette har ikke noe med uvilje fra de ansatte å gjøre. Vi etterspør mer aktiv styring og mener at målrettet overtidsbruk må være et ledelsesansvar.

Automatiserte rutiner fungerer ikke. At IKT-løsningene ikke går helt på skinner, er heller ikke uproblematisk for medarbeiderne ved pensjonsenheten. De beskriver et merarbeid som følge av at oppgaver som var automatisert i det gamle systemet, ikke er det nå. Det er dermed mye som må gjøres manuelt. Rutiner som skulle vært automatisert, for eksempel opphør ved dødsfall, fungerer ikke. Samtidig forteller de at selve saksprosessen har blitt mye bedre og at det er et stort potensial i det nye systemet. Når de etter hvert slipper det manuelle ekstraarbeidet som de har nå, må det nødvendigvis bety en sterkt redusert belastning.

Kjeft av kolleger. Alderspensjon og avtalefestet pensjon blir beskrevet som greie saker å behandle, mens det nærmest havarerer på uføreområdet på grunn av saksmengden. Det tapper mye energi å sitte i telefonen. Brukere får ikke pengene sine og er naturligvis fortvilte av den grunn.

– Dette forstår vi så godt og må bare beklage overfor brukerne, forteller en medarbeider.

– Vanskeligere er det å forholde seg til kjeften vi får av kolleger i andre deler av NAV-organisasjonen, som lurar på hvorfor det ikke er utbetalt ytelser. Vi har ikke opplevd kulturforskjeller på vår arbeidsplass, men det er til tider vanskelig å betrakte organisasjonen som en helhet, selv om vi arbeider mot et felles mål.

Statusen for pensjonsområdet. Et hjertesukk fra medarbeiderne i Steinkjer, er knyttet til undring over hva slags status pensjonsområdet egentlig har i NAV. På en viktig informasjonskanal som Navet, må de lete etter saker som relaterer seg til pensjon. De anmoder sterkt om at viktige forhold som NAV Pensjon sliter med, må langt mer effektivt formidles til lokalkontorene.

Enormt bra miljø. Oppe i alle disse utfordringene, er det uansett et utmerket humør hos medarbeiderne i Steinkjer.

– Trøndere mister ikke fatningen, som én sier det.

– Vi vet at vi gjør så godt vi kan og overlever også på vår galgenhumor. Roger Ødegård bekrefter at det er et enormt bra miljø og at det er ingen som ville gått tilbake til tidligere arbeidsplasser.

– Dette er en arbeidsplass som ikke kommer til å stivne på mange år og vil være veldig spennende for de som liker at noe skjer. Vi har på ingen måte mistet troen på at dette skal bli veldig bra, men noe bedre oversikt skulle vi gjerne hatt.

Alt i alt går det bra. NAV Pensjon betjener 1,2 millioner stønadsmottakere. –Om det er 10-15000 kriser med utbetalinger, er dette dramatisk for de det gjelder, men i den store sammenhengen er det en liten andel, mener Ødegård.

– Mange mennesker ringer for å takke for god service. Én bruker mente til og med at vi fortjente en tur til Syden. Ut fra alt vi faktisk får til, må vi si at det alt i alt går forbausende bra.



582 år med pensjonserfaring

Det rapporteres om et godt arbeidsmiljø ved NAV Pensjons fjernarbeidsplass i Trondheim. Stort arbeidspress fratar ikke disse NTL-medlemmene troen på at NAV Pensjon blir veldig bra.

NAV Pensjon Steinkjer har en fjernarbeidsplass i Trondheim. Høy kompetanse, lang fartstid, godt arbeidsmiljø og et enormt arbeidspress er kjennetegn på denne arbeidsplassen.

Terje Evensen (tekst og foto)

Som en del av NAV Pensjon i Steinkjer, sitter det i Trondheim 18 medarbeidere med lang fartstid på pensjonsområdet. Seksjonslederen i Trondheim, Eva Jåsund, mener at de hadde et godt utgangspunkt for etableringen av pensjonsenheten.

– NAV Sør-Trøndelag samlet i september 2007 pensjonskompetansen i én enhet, forteller hun.

– For vår del var dette et lurt grep. Rent kompetansemessig har vi god kontroll på utfordringene og som leder er jeg kjempeheldig som har all denne kompetansen her.

Kulturbygging. Leder og medarbeidere forteller om at de også hadde et godt utgangspunkt gjennom at det var drevet en god kulturbygging ved pensjonsenheten.

De har i opplærings sammenheng hatt mye hospitering fra medarbeiderne i Steinkjer og har blitt godt kjent med disse. I omstillingsprosessen var det flere sosiale arrangementer, hvor de jobbet mye med verdiene. Dette arbeidet har bidratt til en god kulturbygging.

Det går i turbofart. Selv om kompetansen er utmerket, stikker de ikke under en stol at arbeidspresset er formidabelt.

– Jeg har aldri vært med på noe som dette, forteller Jåsund.

– Vi er fra tidligere vant til å levere god kvalitet til riktig tid, men det som nå skjer, er helt sprøtt. Det har gått i turbo helt siden oppstart. Det aller meste er mengdeproblematikk. Vi betjener syv fylker og 189 kommuner og pensjonsenheten merker det veldig godt når 14 forvaltningsenheter har dognad på utføreområdet.

Manglende nærhet. Sissel Nicolaisen er hovedtillitsvalgt for pensjonsenheten. Medbestemmelsen blir i all hovedsak ivarettatt gjennom telefoniske møter med leder i Steinkjer.

– Av hensyn til samspillet med ledelsen, hadde jeg foretrukket flere fysiske møter, men skjønner at geografi og økonomi gir begrensninger, forteller Nicolaisen. Blant saker hun er opptatt av som tillitsvalgt, nevner hun arbeidstiden.

– Det er vedtatt at vi skal ha sommertid med arbeidstid til kl 15. Samtidig betjener vi et ringenettverk på pensjonsområdet som skal være åpent til 1530. Dette blir et paradoks for oss. Vi ønsker å ha en ordinær arbeidstid til kl 1530, som nyetablerte NAV-kontor i Trondheim, eller et ringenettverk med åpningstid til kl 15, men vi har ikke fått gehør hos ledelsen.

Ringennettverket skaper frustrasjon. Både i Steinkjer og Trondheim nevner de NAV Pensjons ringenettverk som en kilde til frustrasjon.

– Vi saksbehandler kun for de syv fylkene vi har ansvaret for. Da er det svært frustrerende å måtte besvare henvendelser fra brukere i for eksempel i Oslo og måtte beklage lang svartid og uteblitte utbetalinger. Dette er saker som vi uansett ikke får gjort noe med, uttrykker Nicolaisen.

– Kanskje kunne en slik belastning vært mindre dersom NAVs lokalkontorer hadde bedre pensjonskompetanse. Vi merker at det er for dårlig kompetanse ute og mener at denne må bygges opp.

Sterke i troen. Sissel Nicolaisen forteller at hun drømmer databilder om nettene. Men selv om dette skjer som en følge av arbeidspresset, fratar det verken henne eller kollegene troen på at NAV Pensjon blir veldig bra.

– Det er imponerende hvordan folk står på og hjelper hverandre. Det er tøft å stå i et så stort trøkk over så lang tid, men vi har et minimalt sykefravær. Når IKT-løsningene blir bedre automatisert og systemene kommuniserer bedre, må det skape bedre arbeidsdager for oss. I mellomtiden må vi prise oss lykkelige over at folk stort sett er veldig tålmodige med oss.

NAVs mange rammeavtaler

Det er inngått et stort antall rammeavtaler om innkjøp til etaten. Avtale om kjøp av vikar- og rekrutteringstjenester skaper reaksjoner.

Hanne Nordhaug (tekst)

Oversikten over inngåtte rammeavtaler i NAV er lang. Her finnes møbelavtaler som skal sikre enhetlig utforming av NAV-kontorene, rabatt på taxi fra Gardermoen, avtaler om diverse kontorrekvisita, strømleverandør, annonser, forskjellige avtaler om innkjøp av tiltaksplasser for å nevne noe. Mange avtaler som gjør at etaten reduserer kostnader og effektiviserer innkjøp. Etter det Gaiden har blitt gjort kjent med, skaper en del av rammeavtalene frustrasjon. Innkjøpsavtaler gir lite fleksibilitet i valg av leverandør. NAV får mindre mulighet til å benytte og støtte lokalt næringsliv. Enkle innkjøp blir mer kompliserte. Det blir mindre variasjon i vareutvalg. I noen tilfeller gjør rammeavtalene innkjøp dyrere. Andre melder om dårlig service hos leverandør. Innkjøp av planter og gardiner er eksempler på områder hvor rammeavtaler kan skape mer frustrasjon enn nytte.

Nå er det også inngått rammeavtaler for vikar- og rekrutteringstjenester til NAV. Avtalen gjelder for Arbeids- og velferdsdirektoratet og NAV drift og utvikling. Øvrige enheter i NAV har opsjon på inngåelse av samme avtale. Lisbeth Hushovd og Kirsten Jomås Bendiksen jobber med rekruttering ved NAV Arendal. De stiller seg svært kritisk til at NAV har inngått rammeavtale på tjenester innenfor etatens kjerneoppgaver. Dette er tjenester som etaten leverer til arbeidsgivere over hele landet. Vi prøver så godt vi kan å markedsføre at NAV leverer disse tjenestene vederlagsfritt. Etaten ønsker å være en viktig bidragsyter i rekrutteringsarbeidet. Gjennom gode relasjoner til arbeidsgivere får vi innpass for brukergrupper som trenger litt mer bistand for å komme tilbake til arbeidslivet. Vi konkurrerer med de private aktørene i dette vikar- og rekrutteringsmarkedet. Det blir vanskeligere for oss å argumentere for at eksterne arbeidsgivere skal bruke NAV til denne tjenesten, når etaten selv velger å inngå rammeavtaler med private aktører på markedet. De påpeker også at dette må være unødvendig ressursbruk. Øk heller overføringene til internt rekrutteringsarbeid, er budskapet.

NAV må bli «litt vårt»

Fastlege og professor i sosialmedisin Steinar Westin mener velferdsstatens viktigste kapital er tillit mellom befolkningen og NAV. Han advarer politikerne mot å gamble med denne tilliten.

Hanne Nordhaug (tekst)

NAV reformen krever store omveltninger. Westin uttrykker bekymring for at dette kan bidra til å undergrave tilliten og den lokale forankringen som har kjennetegnet trygde-etaten. Han forteller at han gjennom tallrike samarbeidsmøter gjennom årene lærte å kjenne de kyndige ansatte på trygdekontorene som nøytrale, men likevel empatiske i forhold til pasientene. De ansatte forvaltet folketrygden strengt og rettferdig, men legen fikk også noen ganger melding om at det finnes noe med liten skrift som kunne komme pasientene til nytte. Denne byråkratiske kyndigheten var grunnmuren i folketrygdens kompliserte system.

Høyere konfliktnivå. Trygderetten har åpenbart vært en effektiv konfliktløser. Westin påpeker at tilliten til trygdesystemet har vært en vesentlig årsak til at det har vært lite advokatmat å hente derfra. Han liker ikke det han nå hører på nyhetene, hvor det trues med sivile søksmål og rettssaker mot NAV. Et høyere konfliktnivå og svekket tillit til at NAV vil oss vel, kan svekke oppslutningen om selve velferdsstaten som sosial ordning.

Fattigdomstenkning. OECD mener stadig vi bør tilbake til fattigdomstenkningen. Der rår de nyliberale økonomene og ideologene som gjør det de kan for å bevise at de nordiske velferdsstatene med så omfattende ordninger ikke er bærekraftige. De påstår at humla ikke kan fly, mens vi ser det motsatte. Ikke minst i disse krisetider, der de nordiske velferdsstatene både har virkemidler og en dynamikk som virker bedre enn i land med svak og såkalt målrettet velferd. Westin er urolig for at den store fusjonen mellom trygd, arbeid og sosial undergraver de universelle og rettighetsbaserte stønadene i folketrygden. Stønader som man har hatt rett på, uten å måtte bli fattig først.



Steinar Westin er fastlege og professor i sosialmedisin, og pendler mellom Tempe legesenter og NTNU. Han er aktiv i samfunnsdebatten, og har i det siste kommentert situasjonen i NAV både i NRK og Dagbladet.

Blikk for helheten. Westin mener det har vært for stort fokus på Aetat, trygde-etaten og arbeidslinja når årsaker til det økende antall mennesker på passive stønader skal forklares. Politikere har stirret seg blinde på det siste leddet i kjedene av hendelser som øker risikoen for at folk jages ut av arbeidslivet. Han påpeker at det nå er mye god forskningsbasert dokumentasjon på at ufri-villig tap av jobb skyldes omorganiseringer, nedbemanning, outsourcing, virksomhets-overdragelse eller privatisering i effektivitetens navn. Også i offentlig sektor, som politikerne selv rår over. Han synes det er påfallende at det ikke blir reist spørsmål om hvor alle kandidatene til attføring kommer fra. Som i den gamle kinesiske legenden: Når du ser et økende antall druknede komme seilende nedover langs elva, kan du få fatt i flere livreddere. Men det kunne være en bedre idé å sende noen oppover langs elva for å se hvem som puffer dem uti.

Hvor ble det av arbeidslinja?

Da NAV-reformen kom var det arbeidslinja som skulle stå i fokus. «Flere i arbeid – færre på trygd» var hovedsaken. Reformen skulle gi flere saksbehandlere ut mot brukerne. I stedet har det motsatte skjedd.

Først tapper man NAV lokal for kompetanse, da spesielt innen det gamle trygdeområdet, og overlater vesentlige oppgaver innen disse områdene til NAV forvaltning. Deretter setter en i gang en telefonløsning i Oslo som gjør at saksbehandlere fra de forskjellige lokalkontorene skal besvare telefoner på alle fagområder, og fra hele Oslo. Det betyr at undertegnede skal sitte telefonvakt ca 11 timer pr uke. Hvilken opplæring har så min arbeidsgiver gitt meg – ingen. Som vanlig har man fra direktoratet og nedover i organisasjonen skjøvet dette ansvaret så langt ut man bare kan – til NAV lokal (dere får klare dere som best dere kan).

Maken til ansvarsfraskrivelse har jeg aldri tidligere opplevd. Trøsten får være at man bare skal svare på det som står på «fakta-arkene», sier de som forstår seg på sånt. Problemet er

bare at vi som jobber ut mot brukerne vet av erfaring at når man ringer til en saksbehandler har man større forventninger til svar enn det som står i «fakta-arkene».

Telefonløsningen har vært prøvd ut ved to kontorer her i Oslo, og det fungerer glimrende, hører vi fra fylkesledelsen. Men snakker du med dem som har prøvd dette på kroppen, hører man noe helt annet. «Det er et H.....» er ordlyden som blir brukt.

På grunn av manglende kompetanse har man mye etterarbeid å gjøre når vekten er over. Dette vil si at undertegnede tilnærmet må bruke halve arbeidstiden på denne løsningen.

Med dagens prioriteringer, som er ytelser og telefoni, ser det ut til at arbeidslinja nå er forlatt.

ROLF METHLIE,
NAV Frogner

Korstog mot NAV

Jeg har registret at stortingspolitiker Jan Tore Sanner fortsetter sitt korstog mot NAV. Denne gangen gjennom et forslag om å la private aktører hjelpe NAV, slik at vi får behandlet dagpengesøknadene tidsnok. Det er prisverdig at mange personer engasjerer seg i forhold til NAV og flott at mange nye tanker tenkes, men jeg må advare mot ideene om en privatisering av NAV. Jeg kan ikke se at verken samfunnet, brukerne eller de ansatte er tjent med en slik utvikling. Samfunnet har et særlig ansvar i forhold til velferdsgodene i vårt land. Det kan ikke være riktig at vi skal gi ytterligere innpass til personer/virksomheter som har et formål/målsetning om mest mulig overskudd til sine eiere. At slike forslag skal kunne dukke opp med bakgrunn i en midlertidig opphoping av dagpengekrav i noen fylker rundt Oslo,

synes for undertegnede som det reneste nonsens. Med hele Norge som målområde, møter NAV folk/virksomheter, behandler stønadssaker innen Folketrygdlov og Lov om sosiale tjenester samt mye mer, i et betydelig omfang. Kun en svært liten del omfatter dagpengekrav fra Oslo/Akershus. Undertegnede blir videre bekymret da den type forslag kan dukke opp, uten noen som helst debatt eller forarbeid. Jeg håper virkelig ikke dette er vanlig arbeidsmetodikk på Stortinget og innen partigrupperingene.

EINAR KYRRE NORDLI,
Sør-Trøndelag

Gammel sliter holder stand

Terje Evensen (tekst)

Nå skal jeg ikke snakke om Åge Aleksandersen (60), som 43 år etter at han vant Namdalsmesterskapet i pop, fortsatt er en aktiv herremann, både i studio og på scene. Ei heller om Roar Strand (39), som nok en sesong knytter på seg fotballskoene, 20 år etter sin debut i toppserien for Rosenborg.

Det er mange gamle slitere jeg ikke skal snakke om. Den gamle sliteren jeg skal snakke om så dagens lys på slutten av 70-tallet, i en tid det knapt nok fantes dens like. En sliter på ingen måte feilfri. Ofte utskjelt og ønsket dit pepperen gror. Men fortsatt blant oss. Jeg snakker om Infotrygd.

Etter at trygdeetaten innførte IKT-løsninger i bred skala på midten av 80-tallet, hadde systemene Nortrygd og Infotrygd nærmest en kappestrid om etatens gunst. Noen år senere var Nortrygd historie. Tidlig på 90-tallet var Tress-90 en fanebærer for det som, i alle fall på tegnebrettet, skulle bli trygdeetatens IKT-revolusjon. Tress-90 maktet aldri å komme lengre enn tegnebrettet, men ble i stedet en fiasko som kostet hundrevis av millioner kroner og kanskje noen hoder på kjøpet.

Men Infotrygd levde videre. Ganske så traust og tungvint i formen, på ingen måte uten lyter og aldri på høyden i popularitetsmålinger. Men det leverte stort sett varene. Da NAV-reformen var i støpeskjeen tenkte jeg, og mange med meg, at dette vel måtte bety Infotrygds endelikt. NAV-reformen skulle representere noe nytt, ny kompetanse og nye og smartere arbeidsmetoder. Det var da nærliggende å forvente noe nytt og smartere enn Infotrygd.

Men Infotrygd lever videre. Sammenhengene med Aetat har brakt med seg Arena. Vi har fått Bisys, Gosys og Pesys. Alt dette er formentlig vel og bra, men paradokset er merkbart når medarbeidere forteller at den gamle sliteren Infotrygd for eksempel håndterte pensjonsberegning bedre enn nye systemer. Og medarbeidere ved pensjonshetene forteller at de savner tidligere tilganger i Infotrygd da dette kunne gjort arbeidsdagen enklere.

Kanskje er Infotrygds overlevelsessevne et symptom på at steinalderen er undervurdert. For steinalderen og omkringliggende tider skapte nyvinninger som klart viste at de hadde mye å fare med tidligere. Nyvinninger som hjulet. Og ilden. Og Infotrygd.

NTL yter bistand til Malawi

I 2007 besluttet NTL å opprette et samarbeid med fagbevegelsen i Malawi. Så langt har dette resultert i felles fagforeningsseminar og rent vann.

Hanne Nordhaug (tekst) Terje Kalheim (foto)

Nylig var en delegasjon fra NTL i Malawi. NTL fikk nyttig informasjon om fagforeningenes arbeidsvilkår i landet, noe som skal resultere i nye tiltak og økt samarbeid mellom fagbevegelsen i Norge og Malawi. Besøket ble brukt til felles fagforeningsseminar med erfaringsutveksling og opplæring. Delegationen fikk også æren av å åpne en brønn finansiert av NTL.

Fattigdom. Carolyn Semboja fra NTL NAV var en av delegatene i Malawi. Hun kan fortelle at Malawi er et fattig land og et ungt demokrati. Lønnsnivået er lavt, og det er ikke mulig å leve av en lønn som offentlig ansatt. Men Malawi er også et land med mange positive utviklingstrekk. Økonomi og demokrati er i utvikling.

Uformelt arbeidsmarked. Nå arbeider ca 13 % av arbeidsstokken i det formelle arbeidsmarkedet, og størstedelen av arbeidstakerne er uten arbeidsverntiltak. Det uformelle arbeidsmarkedet har et svært lavt lønnsnivå. Organisering av arbeidstakere er vanskelig. Fagforeningene i Malawi ser spesielt utfordringer i forhold til barnearbeid og traficking, lovgiving og organisasjonsrettigheter, samt lav organisasjonsgrad. Organisasjonene



Carolyn Semboja fra NTL NAV har vært i Malawi for å bistå landets fagforeninger med organisasjonsutvikling. Her sammen med NTLs Torill Nustad og Hilde Thorkildsen.

er også avhengig av hjelp utenfra for å klare å bygge opp fagforeningen.

NTL bidragsyter. NTLs nestleder, John Leirvåg, forteller at det er her NTL ønsker å være bidragsyter. Vi ønsker ikke å gå inn med direkte pengestøtte. Vårt bidrag vil være å gi vår søsterorganisasjon kompetanse og støtte til utvikling og oppbygging av organisasjonen. Leirvåg forteller også at NTL og LO har tatt et spesielt ansvar for å hjelpe de offentlige forbundene i Malawi inn i hovedsammenslutningen. Nå er dette forbeholdt de private fagforeningene.

Positiv utvikling. Leirvåg opplyser at det har vært en stor økning i antall fagforbund og mange kollektivavtaler er inngått. Det er også en svært god kvinneandel blant de tillitsvalgte. Kvinnene i Malawi har mye erfaringer som vi i NTL kan dra nytte av. Her kan vi gjennom erfaringsutveksling gjøre hverandre gode.

Vannprosjekt. Et annerledes og positivt innslag under oppholdet i Malawi var besøk i landsbyen Ketelina. Her har NTL

bevilget penger til et borehull. NTL NAVs Carolyn Semboja forteller at delegasjonen ble møtt av en festpyntet landsby. Her var både landsbyhøvdinger, fagforeningen TOTAWUM og dens kvinnegruppe tilstede under den offisielle brønnåpningen. Hun forteller hvor viktig dette vannet er for kvinnene i området. Tidligere var det fire timer til nærmeste vannhull. Kvinnene måtte stå tidlig opp for å rekke å hente vann. Det forekom også at de ble utsatt for vold på veien.

Ros til NTL. Semboja forteller at NTL har fått ros for å engasjere seg i brønnprosjektet. Dette er solidaritet i praksis. Et problem i Malawi er arbeidsgivernes negative holdning overfor tillitsvalgte. I landsbyen Ketelina oppfordrer høvdingen innbyggerne til å organisere seg. Han er en av de første i Malawi som har gått med på å trekke kontingent fra lønna til arbeiderne. Camilla Houeland har hovedansvaret for Malawi i LO. Hun mener NTLs engasjement er viktig for Malawi. Det at NTL prioriterer kompetanse er viktigere og krever mer enn ren pengestøtte.



Stor feststemning under offisiell åpning av NTL-finansiert borehull. Endelig får landsbyen rent vann.

LOs medlems- debatt 2008-2009

Foran stortingsvalget i 2009 vil LO spørre de politiske partiene om hvordan de vil bidra til å skape et godt arbeidsliv.

Hva mener du skal være LOs viktigste krav til politikerne for et godt arbeidsliv? Alle som deltar i debatten før 1. april er med i trekningen av tre reisegavekort fra Folkeferie á kr. 10 000,-.

Gå inn på www.lo.no



BLI MEDLEM AV NTL (NB! Skriv med tydelige bokstaver)

Sendes til Norsk Tjenestemannslag, Møllergata 10, 0179 Oslo, eller faks til: 23 06 15 55

Navn:		Fødsels- og personnummer (11 siffer):	
Adresse:		Postnr. /Sted:	
E-postadresse:	Tlf. privat:	Tlf. arbeid:	Tlf. mobil:
Arbeidssted:			
Adresse arbeidssted:			
Får lønn utbetalt av:		Lønnstrinn/Årslønn:	
Er du medlem i annet LO-forbund/eller forbund utenfor LO? ☐ Ja ☐ Nei	Hvis ja – hvilket og når opphører medlemskapet:		
Vervet av (navn og adresse):		Ønsket vervepremie:	
Sted/dato:		Underskrift:	

						BIL-MODELL	▼	VILL-MANN	▼	SI	▼
						LEIT		LOJAL		LIKE FULLT	
						SNØRER					
						▶					
						HØY-BÅRNE					
						EN PRØY-SEN		KJERNE-VED			KAHYT-TER
								USTØ			
AFRI-KANER	↓	▼	FRÅDE	SJAKK-BRIKKE	KAN FJES VÆRE	▼	FARGE			LAGER-BYG-NING	
▶			KORN-BUNT				NØD-STILT		DEL-STAT I USA	FUGE	
										LAND I ASIA	
DAMPER					MUD-DER		ORDNER SENGEN	→			
OM-FORMER							▼	HAR NAVNE-DAG 27.02			
TONE											
▶			FOR-KASTE	GLEDE SEG MED				FISK			
				FLOD							
HOVED-STAD	↘							↓	INSEKT		FOR-VALT-NING
	BÅTRIPEN										
▶						PANELE	SPEKER				
							ÅSSIDE				
LENG-SEL					VARM					FIBER	MÅNE
					SKA-VANK						TORPE-DERE
▶			VRØVL								
			GLØDE								
FISK				BØNN-FALLE			VEL-FØDD		ROM-STERE	▶	
AVSLAG				ATOM							
ER AL QAIDA		FORENE				KOSTE				LIKE	GRÅTE-TOKT
		PADLE				REKKE					
▶											
SOMME					SLUKTE		TALL	↑	HOLDE I HÅNDEN		



Navn:

Adresse: Postnr./Sted:



VINNERE AV FORRIGE KRYSSORD:

TOR MAGNUSSSEN, Kristiansand
TERJE FJELLANGER, Lindås
LIV JOHANSEN, Trondheim
 Frist for innsending av kryssord-løsning er 4.mai 2009. Konvolutten merkes med "Gaiden mars 2009" og sendes til: NTL NAV v/Hanne Nordhaug, NAV Larvik, PB 143, 3251 Larvik. Vi trekker ut 3 vinnere som får henholdsvis 5, 3, og 2 flax-lodd. Her kan det være store gevinster å hente. Lykke til.

Sudoku

3				5		6		
8	2							
	7						1	4
	3		4		1	7		
6			3		5			9
		9	6		2		3	
1	4						8	
							6	7
		3		4				2

© Kryssquiz / Bulls

Fyll inn de tomme feltene slik at hver rad og rekke inneholder alle tall fra 1 til 9. Hvert stortfelt på 3x3 feltene må også inneholde alle tall fra 1 til 9. Tallene kan kun en gang per rekke, rad eller stortfelt.

Løsning:

3	9	1	7	5	4	6	2	8
8	2	4	1	3	6	9	7	5
5	7	6	8	2	9	3	1	4
2	3	8	4	9	1	7	5	6
6	1	7	3	8	5	2	4	9
4	5	9	6	7	2	8	3	1
1	4	2	9	6	7	5	8	3
9	8	5	2	1	3	4	6	7
7	6	3	5	4	8	1	9	2

Krisa i NAV

I siste nummer av Gaiden skreiv eg at 2009 kom til å bli eit år med mykje hardt arbeid for å få NAV reforma vel i hamn. Aldri hadde eg trudd at eg skulle få så rett i denne spådommen! Det har blitt ein hektisk start på året der NAV omtrent dagleg blir omtalt i media. Det er tøft for tilsette i NAV å stå i søkjelyset kvar dag. Negative oppslag gjer noko med omdømmet til NAV og det gjer noko med den enkelte si oppleving av det å jobbe i NAV. Lat det likevel vere klart; krisa i NAV skuldast ikkje oss tilsette, men ei reformkrise. Reforma er stor og kompleks, kanskje større og meir kompleks enn nokon kunne ane på førehand. I tillegg har det dukka opp «barnesjukdommar» som ein vanskeleg kunne sjå på førehand.

Det positive med alt ståket og bråket rundt NAV er at politikarane har begynt å engasjere seg – og politikarar kan dele ut friske pengar. Det har politikarane gjort i to rundar. Først ved krisepakke 1, 26. januar, der vi fekk tildelt 320 stillingar. Krisepakke 2 kjem 20. mars. Den ventar vi spent på, men allereie no veit vi at bemanningsnivået NAV hadde ved årsskiftet 2008/2009 skal vidareførast. Dette er ei positiv nyheit for NAV, ikkje minst for mange i mellombelse stillingar som får sine engasjement forlenga. Det andre positive med oppstyret rundt NAV er at vi må setje eit kritisk søkjelys på vår eiga organisering. NTL NAV vil ikkje ta omkamp på organisasjonsmodellen vi har forhandla fram, men det er likevel grunn til å sjå om oppgavedelinga, eller det såkalla grensesnittet, fungerer optimalt. Vi kan heilt sikkert gjere små, eller store grep, som vil bety ei langt meir effektiv saksbehandling. Dette er bra både for oss jobbar i NAV og for våre brukarar.

Det som skal ha hovudprioritet i 2009 er rett stønad til rett tid! Målet er at NAV skal komme ned på eit restansenivå som vi hadde i 2006 ved utgangen av 2009. I dette arbeidet får vi ønskje oss alle lukke til!

NTL NAV har prøvd å spele ei aktiv rolle i forhold til media. Vi har laga pressemedling og vi har blitt kontakta av heile hovudstadspressa og ein del regionsaviser. Eg har prøvd å svare balansert, understreka alvoret i situasjonen samstundes som det har vore viktig å ikkje krisemaksimere. Den 24. mars arrangerer NTL NAV saman med NTL Forbundet ein stor konferanse i Oslo. Denne konferansen har undertittelen «Vi skal få det til». Denne undertittelen fordi vi framleis er stolte av arbeidsplassen vår og fordi vi framleis trur på NAV-reforma.

Jarle Berge
 Leder NTL NAV



Olympisk mester

Det blir hevdet at nordmenn er født med ski på bena. Noen er født med gode kort på hånden.

Terje Evensen (tekst og foto)

Tankesportens olympiske leker ble avviklet i Beijing i oktober 2008. Der ble det konkurrert på ypperste nivå i velkjente spill som sjakk, dam og bridge. Med 74 nasjoner på startstreken ble Norge beste nasjon i bridge og det er en glede for Gaiden å rapportere om at et av medlemmene i NTL NAV var en viktig brikke i denne triumfen.

Tidligere Europamester. Det nærmer seg 40 år siden Lars Eide, nå bosatt på Hamar, ble aktiv bridgespiller. Han rakk å bli Europamester i Tel Aviv i 1980 før han året etter trappet ned og gjorde andre prioriteringer. Blant annet flyttet han til Hamar for å begynne i ny jobb i arbeidsmarkedsetaten. Men med fire sønner som alle utviklet interesse for bridge, ble Eides egen interesse vedlikeholdt og etter hvert utviklet.

– De siste 11 årene har jeg hatt et stort engasjement for ungdomsbridgen, forteller Eide.

– Jeg har fulgt utviklingen til unge spillere gjennom flere år og da noen av disse skulle til Beijing for å delta i olympiske leker, mente både jeg og andre at jeg kunne ha noe å bidra med.

Kaptein og coach. Under lekene fikk Eide ansvar som leder for U28-laget. Han utdyper om hva et slikt ansvar innebar.

– Jeg var en lagkaptein og en coach som skulle legge forholdene til rette for



NTL NAVs Lars Eide var lagleder for bridgelaget som tok OL-medalje i Beijing.

spillerne. Dette gikk på praktiske forhold som måltider og overnatting. Det gikk på motivasjon, få spillerne til å dra lasset sammen. Jeg evaluerte spillene underveis og kom med innspill til justeringer, langt på veg som en trener i andre idretter. U28-laget kunne etter et jevnt og tett finalespill, hente hjem gullmedaljen.

Psykologi. Eide har vært en aktiv tillitsvalgt i NTL. Fra tiden i Aetat har han vært leder og fylkestillitsvalgt, mens han i NAV var hovedtillitsvalgt for forvaltning i spesialenhetene, inntil disse ble overført til fylkeslinjen. Han ser klare paralleller mellom oppgavene som tillitsvalgt og som leder for bridgespillere.

– Når vi møter andre mennesker for å oppnå et best mulig resultat, er taktiske disposisjoner og psykologi veldig viktig. Det er viktig å kjenne de du kommuniserer med og å finne en balanse mellom det å være kamerat og autoritet, mener Eide.

– Et bridgespill, og en forhandlings-situasjon, handler om kunnskap, sannsynlighetsvurderinger og psykologi. Så jeg er ikke i tvil om at mye av det bridgen har tilført meg, har jeg hatt nytte av som tillitsvalgt.

