

Forvaltning på høygir

side 4



Menneskene bak NAV

Gjennomføringen av NAV-reformen, med stor omstilling, har ført til økende restanser og mange misfornøyde brukere. Det har vært stort medie-trykk på NAV. Når mange mennesker ikke får pengene sine må vi forvente oppslag. Det som forundrer og forarger meg er likevel den ensidige negative vinklingen. Politikerne har gitt oss rammer, og det er politikerne som har hovedansvaret for den vanskelige situasjonen vi nå har i etaten. Jeg benekter ikke at det er mange brukere som lider under omstillingen, men dette er langt fra de fleste. Til tross for stor omstilling yter NAV god service til de aller fleste brukere. Dette kommer lite fram i debatten og oppslagene om NAV.

Som tillitsvalgt i landsforeningen og redaktør i Gaiden møter jeg ansatte i hele landet fra mange forskjellige arbeidsområder. Felles for disse er at de er dyktige, hardtarbeidende medarbeidere som virkelig bryr seg om brukerne. Medarbeiderne selv vet at de gjør en formidabel jobb, men får lite positiv omtale for denne innsatsen. Hva med alle de som i månedsvis har jobbet ekstra for å få utbetalt penger til brukerne og likevel kun får pepper i media? Eller alle de dyktige og serviceinnstilte menneskene i kundesenter og brukersenter som møter brukerne våre på en meget god måte? Gjennom oppfølging gir vi mennesker nye muligheter til å komme videre i livet. Selv om dette er arbeid som er blitt en salderingspost i omstillingen, jobbes det fortsatt godt med oppfølging av brukere. Brukerne møter ansatte med stort engasjement og medmenneskelighet.

Jeg møter kolleger på hjelpemiddelsentralene som forteller om hjemmebesøk og et sosialt engasjement som går langt over det å tilpasse hjelpemidler. Slik kunne jeg fortsatt med eksempler fra alle etatens enheter. De ansatte bryr seg virkelig om enkeltmenneskene og gjør sitt ytterste for brukerne. Da er det leit å høre kolleger fortelle at de i sosiale sammenhenger unnlater å fortelle hvor de jobber.

Vi kan være stolte av den jobben vi gjør, og skal med hevet hode kunne fortelle at vi jobber i NAV.

Politikerne har gitt oss rammer for hvordan vi skal utføre arbeidet vårt. Vi som ansatte skal og må jobbe innenfor de politiske intensjonene. Arbeidsmedisiner Ebba Wergeland utfordrer ansatte og tillitsvalgte i NAV til å aktivt gå ut mot arbeidslinja. Dette kan du lese om i dette nummer av Gaiden. Vi som jobber i NAV ser hvordan arbeidslinja fungerer i praksis, og kan gjerne komme med innspill i den offentlige debatten. NTL NAV gir også innspill til faglige høringer etc. Jeg liker imidlertid dårlig at Ebba Wergeland gjennom sine foredrag kritiserer ansatte i NAV for sin utøvelse av arbeidslinja. De ansatte må forvalte de vedtatte lover og regler.

Etter forrige nummer av Gaiden fikk jeg tilbakemelding fra en leser som var uenig i NTL NAVs standpunkt i en aktuell sak. Gaiden er NTL NAVs medlemsblad, og jeg som redaktør sitter også i NTL NAVs arbeidsutvalg. Dette gjør at de sakene som blir tatt opp i Gaiden er knyttet opp mot det som rører seg i landsforeningen og blant medlemmene i NTL NAV. Som redaktør står jeg imidlertid helt uavhengig av ledelsen/styret i NTL NAV, og tar opp tema på helt fritt grunnlag. Det er heller ikke redaktørens eller journalistens synspunkter som kommer fram i artiklene. Vi prøver å få fram flere sider av en sak gjennom våre reportasjer. Vinklingen bør ikke nødvendigvis være i tråd med NTL NAVs standpunkt, men veldig ofte vil landsforeningens holdninger komme fram gjennom intervju av sentrale tillitsvalgte. Jeg håper at temaene vi tar opp setter i gang debatter rundt om på arbeidsplassene, og utfordrer i tillegg leserne til å komme med synspunkter gjennom leserinnlegg.

Hanne Nordhaug

Hanne Nordhaug,
redaktør



«Vi må holde hodet kaldt og hjertet varmt.»

Jørn Torbergsen, direktør NAV servicetjenester

12

Kampen mot fattigdom: Kvalifiseringsprogrammet blir sett på som regjeringens viktigste virkemiddel for å bekjempe fattigdom



13

Arbeidslinja: Er arbeidslinja en hjelp for folk til en bedre hverdag, eller et brudd på etterkrigstidens sosialpolitikk?



**Arbeidsplass med god
teknisk tilrettelegging**

9

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



Arbeid

Redaktøren	2
Det er ingen skam å snu	4
Trivsel på fjernarbeidsplass	5
Produksjonsstyring	5
50 år på samme arbeidsplass	6
Juniorpolitikk	7
NAV Eures	8
Konsulentbruk	14
Levekår og sosiale tjenester	14
Leserinnelegg	15
Kryssord & sudoku	18
Siste stikk	19
Det sosiale hjørnet	20

[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:

6. oktober 2008

Layout og trykk:

Aktuell, Oslo

Tlf: 23 06 22 79



Det er ingen skam å snu

Terje Evensen (tekst)

Egil Osmundsen fra Arendal har nesten 20 års fartstid fra Aetat og nå NAV. Han jobbet mange år med utadrettet markedsarbeid ved Aetat i Arendal, men ble overført til mer forvaltningsrettede oppgaver i 2002. I mars 2007 ble han en del av NAV Forvaltning i Aust-Agder. Etter hvert begynte tvilen å melde seg. – Det ble så rart å jobbe for mennesker uten å snakke med dem, forteller Osmundsen. – Grensesnittet la opp til at all kontakt med brukerne skal skje ved NAV-kontorene. Miljøet ved forvaltningsenheten er godt, men arbeidsformen føltes ensom. Jeg ønsket derfor forandring.

I august 2008 var Osmundsen på plass på NAV Arendal. Han tok selv initiativ til dette og opplevde at det løste seg både raskt og smidig. Men han vil gjerne uttrykke noen hjer-tesukk når det gjelder oppgaveløsningen i NAV. – Forvaltningsenhetene skal være skjerm- for kontakt med brukerne. Så NAV-kontoret må være formidler av vanskelige økonomiske spørsmål fra brukerne. Dette er i utgangs- punktet ineffektivt og kunne gått kjappere, mener Osmundsen.

En delvis snuoperasjon er Elisabeth Engene i ferd med å gjennomføre. Hun arbeidet opprin- nelig ved Aust-Agders pilotkontor i Tvedestrand, men søkte seg til fylkeslinjas forvaltningsen- het. Hun begynte der i mars 2007. –Jeg angret ikke på dette, men merket at jeg savnet publi- kumskontakten, forteller Engene. – Jeg fikk ikke kjennskap til folk på den måten jeg hadde vært vant til og fremmet derfor et ønske om å arbeide kombinert ved forvaltning og NAV lokal. Dette ble ønsket velkommen av NAV lokal, men jeg fikk beskjed om at det fra sentralt hold var bestemt at en slik kombinasjonsløsning ikke var mulig.

Engene slo seg imidlertid ikke til ro med denne avvisningen. –Jeg holdt mitt ønske friskt hele vegen og har nå fått beskjed om at det er i ferd med å gå i orden, forteller hun. – Jeg begynner ved NAV Tvedestrand én dag i uka og skal ha samtaler med brukerne, samt drive opplæring. Det kan også bli aktuelt med en utvidelse til 50 %.

Elisabeth Engene er svært fornøyd med at hun på denne måten kan bruke sin kompe- tanse på tvers av enhetene i NAV.



NTLere ved forvaltningsenheten i Hedmark.. Fra venstre plassstillitsvalgt Anita Grøtnebø Evensen, nestleder Terje Wolla og leder Roy Skaug.

Forvaltning på høygir

Forvaltningsenhetene i fylkeslinja er preget av et stort arbeidspress og økende restanser. På Hamar meldes det allikevel om trivsel og arbeids- glede.

Terje Evensen (tekst og foto)

Forvaltningsenheten i Hedmark har vært i drift i nærmere ett år. Roy Skaug er medlem av NTL og leder en enhet som er vidt spredt i fylket. –Vi har nærmere 40 medarbeidere på Hamar og har ellers en avdeling på Kongsvinger, samt fjernarbeidsplasser i Trysil og på Tynset, for- teller Skaug. Han mener det er en utfordring å ha medarbeidere langt unna, men stedlige teamledere bidrar godt i ledelsesutøvelsen.

Restansene øker. Det er også store utfordrin- ger knyttet til å holde tritt med saksinnngan- gen. –Restansene ligger omtrent på lands- gjennomsnittet, men vi opplever nå at ytre grense og normtid øker, erkjenner Skaug. –Litt uklart grensesnitt har medført noe dob- belt arbeid rundt arkivering og postbehandling, men vi har nå fått en mer enhetlig praksis i fylket på registrering av saker. Vi er dessuten pilot på mål- og styringsprosessen for pro- duktjonsstyring, et sentralt prosjekt styrt fra fagstøtteprosjektet i NDU, og har god tro på at dette skal gi resultater. Dette innebærer blant annet en arbeidsmetodikk med daglige teamsamlinger og daglige resultatmål.

Fellesskap. Det blir jobbet målrettet med restansenedbygging. Skaug forteller at for- valtningsenheten har ansatt tre vikarer på heltid, de har benyttet en skoleelev og en student, de benytter fem pensjonister og har leid inn fire fra NAV lokal. Skaug vil også flagge det gode fellesskapet de har på tvers av styringslinjene. –Kundesenteret i Hedmark har jobbet med kontantstøtte for oss i august og september, noe de har gjort innenfor van- lig arbeidstid. Dette har medført at vi har oppnådd måltallene på dette fagområdet. Dessuten har vi fått tilbud fra forvaltnings- enheten i spesiallinja om bistand til overtid, forteller Skaug som ønsker mindre belastning på de ansatte. – Vi benytter såpass mye over- tid at det nå vil være nødvendig å komme inn i et annet spor. Derfor søker vi kontinuerlig den gode arbeidsmetodikken, slik at vi kan redusere overtidsbelastningen.

God trivsel. Det er ikke til å stikke under en stol at medarbeiderne kjenner stresset og presset. Skaug har allikevel inntrykk av at de trives, noe som er bekreftet gjennom med- arbeiderundersøkelse. –Det er en god tone medarbeiderne i mellom og dugnadsånden er det ingenting i vegen med, mener Skaug.

Gaiden treffer én av disse medarbeiderne. Randi Johannessen har lang fartstid fra Åmot trygdekantor og reiser nå 12 mil daglig til og fra arbeid. – Men jeg stortrives på arbeidsplassen og har ikke angret en dag på at jeg begynte her, forteller hun.

Fagopplæring. Ved innføring av nasjonalt grensesnitt, vil forvaltning få mer arbeid med innhenting av opplysninger, mens lokalkontorene skal bruke frigjort tid til oppfølging. Teamleder Anne Lise Engeskaug forteller at de vil tilby fagopplæring i regionene. – Men for eksempel innenfor uføreområdet, er det først og fremst oppfølgingskompetanse som behøves. Gjennom god oppfølging, og bevisst-

het rundt behandling og attføring, vil utfallet av en uføresak ofte gi seg selv, mener Engeskaug.

Stor interesse fra NAV-kontorene. Hele sykepengeområdet skal nå fases inn i forvaltningsenhetene. I løpet av årets siste kvartal vil enheten i Hedmark få åtte nye medarbeidere. Leder Roy Skaug forteller at det ikke har vært noe problem å skaffe interesserte og kompetente medarbeidere. – Ansatte i NAV-kontorene har signalisert stor interesse for å arbeide her. For oss er det positivt at vi framstår som en attraktiv arbeidsplass og vi vil møte utfordringene med optimisme og tro på gode resultater.

Trivsel i Trysil

NAV Forvaltning i Hedmark har to fjernarbeidsplasser i Trysil. Ida Holden Enemo er meget fornøyd med dette.

Terje Evensen (tekst) Egil Enemo (foto)

Holden Enemo begynte ved Trysil trygdekantor i 1978. Da personelløpet i NAV ble igangsatt, ytret hun et ønske om å arbeide med forvaltningsoppgaver, under forutsetning av at dette kunne skje fra fjernarbeidsplass. Hun registrerte aldri noen antydning om at hun måtte flytte. – Sammen med min kollega Anne Ryen, fikk jeg muligheten til å sitte på fjernarbeidsplass, forteller Holden Enemo, og utdyper at dette fungerer veldig bra. – Vi tar hånd om barnetrygd for hele Hedmark og har i tillegg barnebidrag og omsorgspoeng. Med tanke på at vi er kun to i fylket som jobber med barnetrygd og at barnebidrag er et papirløst arbeidsområde, egner dette seg godt for fjernarbeidsplass, mener hun.

Godt ivaretatt. Holden Enemos nærmeste overordnede sitter på Kongsvinger, 17 mil unna, men opplever ikke at dette er et problem. – Jeg har jevnlig kontakt med min leder, mest gjennom e-post og noe telefonisk, og føler meg godt ivaretatt. Vi deltar dessuten på fagmøter gjennom videokonferanser og har god kontakt med våre kolleger. Jeg var spent på forhånd, men synes det fungerer bedre enn jeg trodde.



NTL-medlemmene på fjernarbeidsplassen i Trysil trives godt. Ida Holden Enemo (sittende) og Anne Ryen.

Kommet for å bli? Det er også et pluss for Holden Enemo at hun på fjernarbeidsplassen kan opprettholde kontakten med tidligere kolleger. – Jeg er veldig fornøyd med at jeg fikk denne muligheten og trives utmerket. Derfor håper jeg virkelig at ordningen har kommet for å bli. Innenfor Forvaltning ville alternativet vært å arbeide på Hamar, men dette er for langt unna, synes Ida Holden Enemo, som poengterer at Gaiden må formidle at dette er en udelte positiv historie.

Produksjonsstyring – fæle greier?

Terje Evensen (tekst)

Produksjonsstyring er et begrep som nærmest i det stille har sneket seg inn i den NAVske hverdagen, særlig i den nasjonale styringslinjen for spesialenhetene. Begrepet bringer assosiasjoner til en ideologi NTL NAV ikke vil bekjenne seg til, at individets prestasjoner på produksjonsområdet skal overvåkes og at disse prestasjonene i større eller mindre grad skal knyttes til lønnsutvikling. Eller for den saks skyld fravær av lønnsutvikling.

Da direktør for spesialenhetene, Tone Mørk, nylig besøkte NTL NAVs avdelingslederkonferanse i Trondheim, var det en gylden anledning til å utfordre henne til å gjøre rede for hva produksjonsstyring egentlig er. Hun trakk fram klage og ankenhetene som eksempel. Der er det innført individuelle planer for den enkelte medarbeider. Dette innebærer en dialog mellom medarbeider og leder hvor man kartlegger hva som er rimelig å forvente av produksjon i en definert periode. Her vil man ta høyde for utenforliggende forhold som kan begrense arbeidskapasiteten, for eksempel helse eller andre private forhold. Tone Mørk poengterte at hensikten med en slik produksjonsstyring ikke er at det skal produseres mest mulig, men å få en oversikt over enhetenes forutsetninger for å håndtere inngangen av saker. Medarbeiderne skal kunne levere forskjellig, det handler om å skape forutsigbarhet. Det har også skapt grunnlag for å flytte saker mellom enhetene. Produksjonsstyringen skal ikke kobles til lønn og karriereutvikling. Mørk understreket at produksjonsstyring også kan benyttes i team.

Landsforeningens leder, Erling Mathisen, uttrykte overfor Tone Mørk en frykt for hvordan produksjonsstyringen kan brukes. Han er redd for en tabloidisering av begrepet hvor opprinnelige tanker forsvinner og blir erstattet av kontroll og overvåkning av medarbeiderne. Erling Mathisen lovet at NTL NAV vil følge nøye med på dette.

Helga Hansson,
benytter 50 års
kompetanse i sin
jobb ved NAV
Forvaltning.

FOTO: ERLEND
MALMO,
NAMDALSAVISA



50 år på samme arbeidsplass

Helga Hansson fra Lierne i Nord-Trøndelag startet i trygdeetaten i 1958. Nå feirer hun 50 år hos samme arbeidsgiver.

Hanne Nordhaug (tekst)

Helga Hansson begynte å jobbe ved Nordli trygdekasse i Lierne som 19 åring. Dette har vært hennes arbeidsplass gjennom 50 år. Nå er hun innplassert ved forvaltningsenheten, men med fjernarbeidsplass i Lierne. Gaiden møtte et engasjert og fornøyd NTL-medlem. Hun forteller at hun har vært organisert i NTL omtrent like lenge som hun har vært ansatt, og har i lange perioder vært plasstillitsvalgt ved kontoret.

Store endringer. Helga Hansson har vært med på store forandringer, og NAV-etableringen er langt fra den største endringen gjennom hennes yrkeskarriere. Folketrygdloven som kom i 1967 var en stor forandring, likeså har hun vært gjennom en formidabel teknisk utvikling. Hun kan fortelle at da hun startet i etaten ble utbetalinger skrevet manuelt på skrivemaskin. Det var en

stor teknisk nyvinning da adresse-maskinen kom, og man slapp mye skrivearbeid. Eller noen år senere, da man kun fylte inn utbetalingsbeløp i skjema som ble sendt for bearbeiding. Hun synes innføring av data gikk greit, og kan fortelle at hun har vært positiv til utviklingen som har lettet arbeidet. Egentlig synes hun alle nyvinningene har vært positive.

Positiv til NAV-reformen. 69-åringen har også tro på NAV-reformen. Nå er det mye omstillinger for de ansatte, og opplæringsbehovet er stort. Vi er underveis til noe bra, men trenger litt tid til å få alt på plass. Selv er hun meget fornøyd med å jobbe i forvaltningsenheten. Nå bruker sine kunnskaper innenfor uføreområdet, og trives godt med å jobbe på fjernarbeidsplass.

God tilrettelegging. Helga Hansson kan også fortelle at selv om NAV-reformen er krevende, har hun tidligere vært

utsatt for langt større arbeidspress. I 2003 førte dette til sykemelding, og hun berømmer arbeidsgiver for at arbeidet ble tilrettelagt på en slik måte at hun klarte å komme tilbake i jobb. Hansson føler virkelig at NAVs visjon om å gi mennesker muligheter også gjelder for henne. NAV har gitt henne muligheter til å få tilpasset sin arbeidsplass. Hun koser seg på kontoret sitt med arbeidsoppgaver hun trives med, og hun får benyttet sin kompetanse. Planen er at hun skal fortsette for fullt fram til hun blir 70 år. Etter dette stiller hun gjerne opp og tar et tak med nedbygging av restanser eller for å hjelpe til på andre områder hvor det er behov for hennes kompetanse og arbeidskraft. Gaiden er overbevist om at 50 års kompetanse er gull verdt for NAV også i årene fremover.

Juniorpolitikk i NAV

Seniorpolitikk er et offisielt satsningsområde i NAV.

I Telemark er det også tatt grep i en langt tidligere fase i livssyklusen.

Terje Evensen (tekst)

Elise Røe fra Bamble i Telemark er 15 år. Ved inngangen til årets sommerferie ble hun plutselig stående uten sommerjobb. Dette er ingen ideell situasjon for en ungdom, men når nøden er stor, er gjerne hjelpen nærmest. Det kan gi løsninger som kanskje ikke er vanlig for ungdom i samme alder.

Mor var innblandet. Noen ord må nevnes om Elises mor. Hun heter Anne Tømmervåg Røe og har lang fartstid fra NAV, før dette Aetat, og har sin arbeidsplass på NAV Bamble. Hun er også et engasjert og trofast NTL-medlem, som fra Aetats tid kan sette avdelingsleder og styremedlem i landsforeningen på sin CV. Nå er hun vararepresentant i landsforeningens styre. Det var moren som lanserte tanken om at Elise kunne ta sommerjobb på NAV Bamble. Deretter skjedde det fort. Hun var i kontakt med lederen av kontoret, fikk tilbud om jobb og begynte kort tid etter.

Trivdes veldig godt. Den første uka fikk Elise effektiv opplæring gjennom at hun fulgte andres utførelse av arbeidet. Dette gav innblikk i regelverk og arbeidsrutiner. Hva slags oppgaver hadde hun så i sommer?

– Jeg arbeidet mye med egenandelskort og reisererefusjoner, pluss at jeg fikk oppgaver som å vanne blomster og kjøpe frukt, forteller Elise, som understreker at det var en flott arbeidsplass.

– Jeg trivdes veldig godt. Det var behagelig å jobbe med voksne mennesker og ikke bare omgås jevnaldrende. Jeg synes det var et kjempegodt miljø



Elise Røe, et ungdommelig innslag ved NAV Bamble i sommer.

på NAV Bamble og de ansatte der var veldig hjelpesomme overfor meg.

Politisk engasjert. Elise Røe forteller om et stort politisk engasjement.

– Jeg er aktivt medlem i AUF Telemark. I utgangspunktet er jeg svært opptatt av skolepolitikk og internasjonal politikk, men gjennom min sommerjobb i NAV, har jeg lært masse om velferdspolitikk. Dette har blitt mer interessant nå og det har gitt langt bedre forutsetninger for å mene noe om temaet, forteller Røe.

LO-organisert. Hun er nå elev ved Bamble videregående skole. Hun har gjort seg tanker om hva hun vil bli når hun blir stor, tanker som går i retning av å studere statsvitenskap og sosiologi. Det

er heller ingen overraskelse når hun forteller at hun kan tenke seg å jobbe på politisk nivå, innen et departement.

– Ved siden av videregående skole, jobber jeg på TM-huset, i et temmelig mislikt arbeid som telefonselger. Som min mor er jeg LO-organisert, ikke innen NTL, men Handel og kontor, forteller Røe.

Elise Røe forteller Gaiden at hun svært gjerne tar seg arbeid i NAV igjen dersom hun får en sjanse til dette. Mens Gaiden for sin del vil oppfordre andre enheter i NAV til å gi ungdommen muligheter på denne måten. Dette handler om å skape bedre grunnlag for framtidig rekruttering.

NAV EURES krysser grenser

En del av NAV som muligens ikke blir så hyppig omtalt, er EURES. Men aktivitetsnivået og engasjementet er det ingenting i veien med.

Terje Evensen (tekst og foto)

Historien om NAV EURES skriver seg tilbake til 1994. Da ble EU-landene enige



EURES Manager Berit Alfsen leder arbeidet med formidling over landegrensene.

om å lage et verktøy for å øke mobiliteten i Europa. Norge ble en del av dette verktøyet gjennom EØS-avtalen. Før NAV-reformen var EURES en del av Aetat og er nå en del av fylkeslinja.

Behov for utenlandsk arbeidskraft. Det er EURES Manager Berit Alfsen som tar imot Gaiden for å presentere sin organisasjon. Som denne internasjonale yrkestittelen indikerer, er hun øverste leder av EURES.

– I det norske arbeidsmarkedet er det behov for utenlandsk arbeidskraft. Her kommer vi inn i bildet. NAV EURES formidler kontakt mellom arbeidsgivere og arbeidstakere på tvers av landegrensene, sier Alfsen. Hun forteller at en viktig del av denne formidlingen skjer gjennom den såkalte EURES-portalen. Dette er en elektronisk tjeneste som gir tilgang til 312 000 CVer. 18 000 arbeidsgivere i Europa, herav 1 470 norske, er brukere av basen. –At en såpass stor andel av arbeidsgiverne er norske tar vi gjerne æren for, erklærer Alfsen. –Våre medarbeidere jobber aktivt med å markedsføre tjenesten og bistår arbeidsgiverne med å registrere seg i EURES-portalen.

På siden av NAV. Etter at NAV Finnmark nylig har ansatt EURES-rådgiver, er nå alle fylkene dekket av tjenesten. NAV EURES er organisert i fylkeslinja, men Alfsen forteller at de i noen grad føler seg på siden av NAV. –Markedsarbeid og arbeidsgiverkontakt er nedprioritert i fylkesleddene. Dette skaper en følelse av at vi lever vårt eget liv. Men fylkene er veldig tilfredse med at vi tar hånd om

et arbeid de selv ikke fullt ut har kapasitet til på dette tidspunktet.

«Det lille ekstra». Alfsen forteller med innlevelse om svært spennende og utfordrende arbeidsoppgaver og mener at EURES-medarbeiderne må ha «det lille ekstra».

– Det er ingen 9 til 16-jobb. Vi er representert på jobbmesser i hele Europa, noe som innebærer at det blir tunge reiser og sene kvelder. Medarbeiderne må være synlige og derfor positive til å eksponere seg. De er en del av et nettverk hvor det er helt vesentlig å stille opp. Jeg erfarer at de trives veldig godt, men det har dessverre vært noe lekkasje av medarbeidere. Dette handler ikke om mistriksel, men at de går til bedre betalte jobber, forteller Alfsen.

Norske fortrinn. Gjennom et eget ingeniørprosjekt har NAV EURES bidratt til rekruttering av 145 ingeniører, hovedsakelig til oljeindustrien.

– Norge har noen fortrinn som gjør at det går relativt greit å rekruttere utenlandsk arbeidskraft. Vi har trygghet og ordnede forhold som gjør det mulig å kombinere arbeid med familie og fritid på en god måte. Dette er et meget positivt utgangspunkt for vårt arbeid, mener Alfsen. Ellers vil hun også poengtere at de er opptatt av å være tilgjengelige for NAV-kontorene.

– Når NAV-kontorene for eksempel møter brukere som kan tenke seg arbeid utenlands, står EURES svært gjerne til tjeneste, forteller Berit Alfsen som er stolt over jobben som rådgiverne og konsulentene i EURES gjør.

Spennende jobb på NAV Kundesenter

33 år gamle Anne Marthe Westgaard jobber på NAV Kundesenter i Østfold. Dette er en arbeidsplass med god teknisk tilrettelegging.

Hanne Nordhaug (tekst) Terje Evensen (tekst og foto)

Gaiden har invitert seg selv til Kundesenteret i Østfold. Dette for å se litt nærmere på hvordan de har tatt i bruk nødvendige virkemidler for å gjøre arbeidsplassen tilgjengelig for alle. Gaidens utsendte medarbeider møter opp hjemme hos Anne Marthe Westgaard tidlig om morgenen for å slå følge med henne og hennes faste følgesvenn, labrador retrieveren Aro, til arbeidsplassen.

Riktig kompetanse. Da NAV Kundesenter i Østfold trengte folk ble Westgaard fristet til å søke. Kundesenteret ligger i Sarpsborg hvor hun vokste opp, og hun ønsket å flytte tilbake til hjembyen. Hennes utdanning som sosionom med videreutdanning i gruppemetode gjorde også at hun synes jobben virket faglig interessant. Hun kontaktet leder Eva Pehrson for å høre mer om jobben. Under denne samtalen opplyste Pehrson at de hadde et spesielt ansvar for å innkalle søkere med innvandrerbakgrunn og funksjonsnedsettelse, og hun lurte på om Westgaard kom inn under noen av disse gruppene. Hun berømmer arbeidsgiver for å følge regelverket på dette punktet. Westgaard er blind, og regnet med at hun selv måtte påse at tekniske hjelpemidler kom på plass hvis hun ble ansatt. Nå var arbeidsgiver mest opptatt av hennes kompetanse, og kunne fortelle at de ville ta hensyn til nødvendig tilrettelegging hvis hun fikk jobben.

Veldig løsningsorientert. I tilsettingsprosessen opplevde ikke Westgaard at hennes funksjonsnedsettelse var tema i det hele tatt. –Lederen spurte tidlig «hva



Anne Marthe Westgaard trives godt på NAV Kundesenter i Østfold.

må vi gjøre for å legge forholdene til rette» og tok ut fra dette arbeidsgiveransvaret. Holdningen var at «dette skal vi fikse», minnes en fornøyd Westgaard. –Det var så ukomplisert. Eva Pehrson tok kontakt med brukerstøtte i NDU som gav raske og konkrete tilbakemeldinger. Utstyret var på plass 14 dager før jeg begynte i jobben. Pehrson understreker overfor Gaiden at hun er meget fornøyd med bistanden fra NDU. – Terje Andre Olsen fra brukerstøtte i NDU fulgte opp tilretteleggingen, noe som var en rask og ukomplisert prosess, forteller Pehrson, som også vil berømme Hjelpemiddelsentralen i Østfold for raske avklaringer i forhold til nødvendig utstyr.

Rask og effektiv. Den dagen Gaiden følger Westgaard, er hun på plass kl 0745. Etter en gjennomgang av telefonlister er hun et kvarter senere klar for å møte kundene. Det er påfallende hvor få hjelpemidler hun har. Når hun ikke kan lese noe på dataskjermen, har hun i stedet en såkalt lese-liste foran tastaturet. Det

som står på skjermen kommer på lese-listen i form av punktskrift. Ellers har hun to små bokser, en som hun bruker til å ta notater og en som gir informasjon i form av lyd. Denne bruker hun mest som klokke. Raskt og effektivt formidler Anne Marthe Westgaard informasjon til de som ringer. Hun veksler mellom skjermbildene som hvilken som helst medarbeider med synet i behold. Outlook, kalender, infotrygd, remedy, personkort og nav.no blir brukt uten reserverasjoner.

Interessant jobb. Westgaard trives godt i jobben på kundesenteret, og har en kompetanse som er viktig for kundesenteret. Arbeidet på et kundesenter i NAV handler mye om å kartlegge folks behov og her har jeg god nytte av min sosionomutdanning. Jeg må sørge for at vegen fra henvendelse til problemløsning er kortest mulig, og det handler også om å raskt kunne identifisere hva brukeren faktisk ber om, forteller Westgaard. Hun ser også verdien av at både kundesentrene og andre enheter i NAV har ansatt personer med forskjellig kompetanse. Dette gjør at vi kan tilføre hverandre kunnskap og ha forskjellig måter å tilnærme oss en sak på.

Gaidens utsendte har hatt en spennende dag på Kundesenteret i Østfold. Anne Marthe Westgaard har satt oss godt inn i hvordan hverdagen på et kundesenter fungerer. Vi har møtt en engasjert medarbeider på en arbeidsplass hvor arbeidsgiver har tatt sitt arbeidsgiveransvar og gjort de nødvendige tilretteleggingene. Min funksjonsnedsettelse vil alltid være der, men når jeg er på jobb har jeg ingen funksjonshemming, avslutter Anne Marthe Westgaard

En arbeidsdag på kundesenter



Til lunch. Anne Marthe Westgaard og Livi Marit Hansen.



Aro har en avslappet dag på jobb.



Informasjon fra dataskjermen hentes ut på leselist.



Faglig diskusjon mellom Anne Marthe Westgaard og Roy Arntsen.

et

Anne Marthe Westgaard og Aro underveis til jobb



Kampen mot fattigdom

FOTO: COLOURBOX.COM

Kvalifiseringsprogrammet blir sett på som regjeringens viktigste virkemiddel for å bekjempe fattigdom. Fortsatt står mange tiltaksplasser ubenyttet.

Hanne Nordhaug (tekst og foto)

Det er store politiske forventninger til kvalifiseringsprogrammet, og det er lagt sterkt press på NAV kontorene for å øke aktivitetsnivået på dette tiltaket. Målet er at det innen utgangen av året skal være 5400 personer på programmet. Ved utgangen av august var det kun registrert 1200 tiltaksdeltakere. Dette er langt fra målet, men likevel langt bedre enn for noen måneder siden.

Mediefokus. Et av regjeringens største løfter i Soria Moria-erklæringen var å avskaffe fattigdom. I flere medier kan vi lese at dette har mislykkes. Antall reduserte fattige knyttes her direkte opp mot antall deltakere på kvalifiseringsprogrammet.

Tverrfaglig metodikk. Anne Lise Norum er prosjektmedarbeider i kvalifiseringsprogrammet i Nord-Trøndelag. Hun har stor tro på den tverrfaglige metodikken som ligger bak kvalifiseringsprogrammet. Nå må stat og kommune samarbeide mye mer for å få gode resultater.



Nestleder i NTL NAV Telemark Ester Romme Bakka.

Norum tror dette tiltaket er med på å raskere tenke helhetlig på NAV kontoret. Tiltaket representerer egentlig ikke noe veldig nytt. Virkemidlene har vært tilstede hele tiden. Likevel mener Norum kvalifiseringsprogrammet er et godt tiltak for brukerne. Det jobbes nå mye bedre for denne gruppen, og brukerne etterspør å være med i programmet. Hun synes det er synd det har blitt så mye negativ omtale, og at fokus først og fremst er på måltall.

Feil fokus. Telemark er det fylket som har kommet lengst når det gjelder å nå måltallet. Nestleder i NTL NAV Telemark, Ester Romme Bakka, synes det er positivt at det har blitt satt fokus på denne brukergruppa. Hun er imidlertid kritisk til at det er for lite fokus på kvaliteten i tiltaket. Politikere, media og etatens måltall vurderer kun antall deltakere i kvalifiseringsprogrammet. Det viktigste er å få hevet livskvaliteten for de menneskene som sliter, mener Bakka. Dette gjøres nå ved at de blir tettere fulgt opp enn de gjorde før. Kvalifiseringsstønad er så lav, at mange likevel trenger supplerende sosialstønad. Dette gjelder særlig personer under 25 år. Hun synes også det ser ut til å være arbeidsrettede tiltak som blir prioritert, mens det kanskje er større behov for helt andre tiltak. Bakka nev-

ner blant annet at fysisk aktivitet kan være et godt tiltak for å bygge opp personene i målgruppa. Når det blir for stort fokus på arbeidsrettet aktivitet er det en fare for at de som i utgangspunktet har størst mulighet på arbeidsmarkedet også blir prioritert i kvalifiseringsprogrammet. Er det slik vi skal bekjempe fattigdommen, undrer Ester Romme Bakka.

Kvalifiseringsprogrammet - fakta

- Gjelder for personer som kommer inn under Lov om sosiale tjenester § 5A.
- Programmet skal inneholde arbeidsrettede tiltak og arbeidssøking.
- Kan også omfatte tiltak som støtter opp og forbereder overgang til arbeid.
- Innholdet skal tilpasses den enkeltes behov og forutsetninger.
- Programmet skal være helårig og på full tid.
- Kan gis for en periode på ett år, med mulighet til forlengelse.
- NAV-kontoret har hovedansvar for oppfølging.
- Deltakelse gir rett til kvalifiseringsstønad.
- Stønden utbetales av kommunen, og refunderes delvis av NAV.

Arbeidslinja – til det beste for NAVs brukere?

Arbeidslinjas tankegang er at det skal lønne seg å jobbe. Er dette en hjelp for folk til en bedre hverdag, eller et brudd på etterkrigstidens sosialpolitikk?

Hanne Nordhaug (tekst og foto)

Arbeidslinja tar utgangspunkt i at arbeid og aktivitet skal være førstevalget til folk, og vår arbeidsmarkedspolitikk er bygd på dette. Ved tilfredsstillende tilrettelegging og oppfølging vil de aller fleste ønske å delta i arbeidslivet. Den enkelte foretrekker i utgangspunktet ikke en tilværelse som passiv stønadsmottaker. Det er stor tverrpolitisk tro på denne tilnærmingen. Organisering av NAV, regelverk og tiltak bygger opp under disse prinsippene.

Kritisk. Spesialist i arbeidsmedisin, Ebba Wergeland er kritisk til arbeidslinja, og har vært aktiv i denne debatten. Nylig holdt hun foredrag på NTLs landsstyremøte om dette tema, og oppfordret her tillitsvalgte og ansatte i NAV om kollektivt å gå mot arbeidslinjas budskap. Wergeland liker ikke at det skal stilles krav og vilkår for å få en ytelse. Hun mener tankegangen bak arbeidslinja er at om man straffer folk økonomisk, lar de seg styre inn på riktig vei. Hun er forundret over den tverrpolitiske enigheten rundt dette, og hevder at arbeidslinja er et brudd på etterkrigstidens sosialpolitikk. Wergeland viser til budskapet som formidles av myndighetene: «Hvis støtteordningene bare blir litt dårligere og livet ditt litt vanskeligere, så vil du nok komme deg i arbeid. Du kan hvis du vil.»



NTL tillitsvalgt Khurshid Ahmad diskuterer gjerne arbeidslinja, men ser ingen andre gode alternativer.

Deltakelse viktig. Khurshid Ahmad er NTL-tillitsvalgt i direktoratet og NDU. Han synes Ebba Wergeland har en interessant vinkling, men at hennes utsagn er løstrevet fra sin kontekst. Han understreker at deltakelse i arbeidslivet er viktig for de aller fleste. Dette gir livskvalitet både gjennom sosial tilhørighet og ved å selv bidra til egen inntekt. Det er viktig å motivere til arbeid, og han mener det vil være vanskelig å gjøre dette på annen måte enn bl.a. gjennom økonomiske tiltak. Arbeidslinja er et instrument for å fremme sysselsetning. Noe som er positivt både for enkeltindivider og samfunnet generelt.

Berømmer de ansatte. Khurshid Ahmad mener Ebba Wergeland gjerne kan kritisere systemet, men at det blir feil å kritisere NAVs medarbeidere. De ansatte er satt til å utføre jobben innenfor politiske gitte rammer. Han berømmer imidlertid de ansatte for å vise stor grad av



Spesialist i arbeidsmedisin Ebba Wergeland er svært kritisk til arbeidslinja.

individuell vurdering og mye omsorg for de enkeltmenneskene som er i kontakt med etaten. Derfor synes han det er svært uheldig at Ebba Wergeland også «tar» de ansatte i NAV når hun kritiserer arbeidslinja.

Ønsker debatt. Khurshid Ahmad synes det er viktig at NTL NAV er med og diskuterer forhold ved velferdspolitikken og arbeidslinja. Det er svært viktig at NTL NAV som den største fagforeningen i NAV har et kontinuerlig og bevisst forhold til velferdspolitiske spørsmål. NTL NAV må gi innspill på uheldige virkninger og praktisering av arbeidslinja, samt ha tydelige holdninger til både strukturelle og innholdsmessige forhold ved reformen og dens intensjon. Ahmad tar gjerne en diskusjon rundt arbeidslinja, men er ikke villig til å trekke konklusjonen om at ansatte og tillitsvalgte skal gå imot arbeidslinja.

NAVs konsulentbruk under lupen

Hanne Nordhaug (tekst og foto)

FAFO gjennomfører på oppdrag fra NTL en undersøkelse av ekstern konsulentbruk i tre statlige etater. Dette for å kartlegge omfanget av konsulentbruk, samt hva som er drivkraften og motivasjonen for å benytte konsulenter i stedet for fast ansatte. NAV er en av etatene som er med i undersøkelsen.



Johan Wroldsen er HR-direktør i NAV. Han ønsker å kartlegge etatens konsulentbruk.

NAVs HR-direktør Johan Wroldsen forteller at NAV ble forespurgt, og takket ja til å være med i undersøkelsen. Han ser at det i virksomheter i stor forandring trengs ekstern ekspertise, og at det kan være behov for spesiell kompetanse i en periode. Dessuten vil det på noen områder være vanskelig å matche markedets lønnsnivå. Da kan eksterne konsulenter være løsningen. Wroldsen ønsker egentlig ikke konsulenter i langvarige oppdrag, og deltakelse i undersøkelsen vil kunne bidra til å kartlegge om NAV benytter konsulenter på en god måte. Direktoratet vil avvente FAFO-rapporten før de ser mer på konsulentbruken i etaten.

NTL-tillitsvalgt i direktoratet, Synneva Aga, er opptatt av at konsulenter ikke blir gående på kontrakter i årevis. Det må dessuten være en bevisst kompetanseoverføring fra konsulentene til de ansatte i etaten. Hun tror årsaken til den høye turnoveren i direktoratet og NDU kan være at eksterne konsulenter har fått mange av de mest spennende faglige oppgavene.

Aga er også svært kritisk til at eksterne konsulenter blir benyttet som ledere med personalansvar. Wroldsen mener dette er helt greit i en kortere periode for å få ting på plass, og henviser til at dette ikke er uvanlig verken i statlige eller private virksomheter.

Leder i NTL NAV, Erling Mathisen, er skeptisk til ekstern konsulentbruk og ønsker å minimere dette. Han synes det er bra at NTL har tatt initiativ til denne undersøkelsen og at arbeidsgiver stiller seg positiv til å delta.



Ny medarbeidere fra Sosial- og helsedirektoratet ønskes velkomne under medlemsmøte i NTL i Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Levekår og sosiale tjenester inn i direktoratet

NAV har fått nye arbeidsoppgaver. 40 personer er flyttet fra Sosial- og helsedirektoratet til Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Esther Van Veen (tekst og foto)

I januar i år bestemte daværende arbeids- og inkluderingsminister Bjarne Håkon Hansen at levekår og sosiale tjenester (LST) skulle inn i Arbeids- og velferdsdirektoratet. Bakgrunnen for dette var å få inn et sosialfaglig perspektiv i NAV og å styrke kommuneperspektivet. AID hadde et ønske om at det likeverdige partnerskapet mellom kommune og stat ved NAV-kontorene, også skulle gjenspeiles i direktoratet. Førte personer fra det tidligere Sosial- og helsedirektoratet ble overført til Arbeids og velferdsdirektoratet. Medarbeiderne har blitt delt inn i to grupper med rundt 20 personer i direktoratet og rundt 20 i NDU. Denne prosessen har også bidratt til at vår søsterorganisasjon i LO, FO, nå er representert i direktoratet.

Positive medarbeidere. Tillitsvalgt for dem er Ingunn Grande, som forteller at det er et stort spekter av oppgaver LST jobber med. Oppgavene spenner fra kvalifiseringsprogrammet til arbeid mot menneskehandel. Medarbeiderne fra LST flyttet fysisk sammen med sine kolleger ved åpningen av den nye direktoratsbygningen. – Det var veldig bra å flytte inn samtidig med resten av direktoratet, sier Grande, bygningen var ny for alle og det gjorde prosessene med å gjøre oss kjent lettere. Det er en veldig positiv stemning til å være en del av NAV i avdelingen vår, for vi ser verdien av samarbeid på tvers av fagområder på alle nivå i NAV. Hva

har utfordringene vært? – NAV er et stort system, og vi blir veldig små i forhold til den statlige delen. Både vi og resten av NAV må jobbe aktivt for å fremme kommuneperspektivet og brukerperspektivet. Hva med den "berømte" kulturforskjellen, som det snakkes mye om i forhold til NAV-kontorene, har dere merket noe i forhold til dette? Kulturforskjellene er ikke så veldig store i forhold til vår situasjon i Sosial- og helsedirektoratet, (nå Helsedirektoratet). Også der var vi små, men der var det legene og helse som var i fokus. Der måtte vi påvirke et helsefaglig miljø mens her må vi påvirke det statlige NAV.

Samspill med kommunene. – Jobber dere annerledes enn de som alltid har jobbet i en statlig linje? Vi er vant til å jobbe mer i samspill med kommunene, det er en annen type relasjon enn innad i stat. Vi påvirker utviklingen i kommunene, men vi må huske på at kommunene er selvstendige demokratiske enheter, som gjør sine egne valg. Det er ikke så hensiktsmessig for oss å skulle skille mellom en strategisk rolle i direktoratet og utøverrolle i NDU, fordi vi har et strategisk utviklingsperspektiv på alle våre oppgaver. På våre områder er det i stor grad kommunene og til dels fylkesmannsembetene som er utøverne. Men jeg har forstått det slik at denne organiseringen der det forsøkes å skille mellom strategi og gjennomføring, ikke er spikret for evigheten. Nå gjennomlever vi erfaringene sammen med resten av direktoratet, og ser positivt på å være en del av endringsprosessene i hele NAV-systemet. Jeg tror at utfordringene vi møter i direktoratet gjenspeiler dem som man ser både på lokale NAV-kontor og på fylkesnivået, og at alle har mye å lære av disse prosessene.

Når kompetanse ikke teller

Med interesse har jeg lest juniutgaven av [gaiden] der jeg får et innblikk i utfordringene som ligger i lederrollen i NAV. Den viktigste oppgaven er, slik jeg ser det, å legge til rette for oppbyggingen av NAV-faget og kompetansen på kontoret.

NAV-faget er omfattende og krever god innsikt, både organisatorisk og faglig. Hvilke krav skal vi stille til en leder som skal ha denne oppgaven? Hva skal til for at ikke fagkompetanse skal undervurderes i det nye NAV-kontoret? Hvordan skal vi sikre oss at NAV-lederen stiller med en viss kompetanse om faget vårt?

Selv var jeg i vår og sommer enhetsleder i en overgangsperiode. Med 13 års bakgrunn fra NAV trygd og arbeid, og med god faglig kunnskap, søkte jeg jobben som NAV-leder i eget kontor. Jeg søkte fordi jeg hadde tro på at min ballast ville være verdifull som NAV-leder, og fordi jeg mente tiden var inne til å søke nye utfordringer. Det var ingenting i utlysningsteksten som skulle indikere at min bakgrunn ikke var relevant. Dessverre viste det seg at min søknad ikke var verdt å bruke tid på. Jeg var ikke en gang verdig en prat.

NAV Hordaland satset nytt og la seg på

linjen «null NAV-erfaring» da de tilsatte ny leder ved kontoret. Dette kunne vært vel og bra dersom dette dreide seg om et stort kontor med flere mellomledere. Nå gjelder dette et lite kontor med 3-4 ansatte. Historisk sett har lederrollen ved dette kontoret vært om lag 10 % ledelse, resten har vært ren veiledning og saksbehandling. En NAV-leder i et lite lokalkontor må derfor beherske faget også, helst fra dag en, siden det vil fylle omtrent 90 % av stillingen.

Selv har jeg tatt konsekvensen av at jeg ikke er noen lederkandidat og har sagt opp arbeidsforholdet mitt. Dette har jeg gjort i ren protest til tilsettings- og personalpolitikken. Jeg vet at jeg er en av mange som ikke får være leder, og at mange tidligere ledere ikke får være i jobben sin når kontoret blir NAV-kontor. Dette dreier seg likevel om noe annet. Det dreier seg om kompetanse i NAV-faget, som jeg mener er mye viktigere enn tidligere ledererfaring. Disse tankene håper jeg også NTL er enig i. Fagforeninger har, så vidt meg bekjent, en rolle å spille i forbindelse med tilsettinger. I mitt tilfelle var ikke NTL til stede.

VIBEKE PRESTMO VALESTRAND,
tidl. NAV Masfjorden

Skråblikk på dataverktøy

NAVs saksrestanser har de siste månedene blitt viet oppmerksomhet. De fleste som har arbeidet noen år i etaten vet at restanser også fantes før, men i samme omfang? Hvordan var det egentlig før dataverktøy og arbeidsbenk?

Folketrygdkloven kom i 1967 og har kun gjennomgått mindre endringer siden da. Lovverket kan altså sies å være noenlunde likt da som nå. Videre må en kunne fastslå at gårldagens saksbehandlere arbeidet omtrent like mye som dagens saksbehandlere. Antall ansatte ved Trondheim Trygdekontor på slutten av 60-tallet anslås til om lag 170 personer, i dag er det ca 200 ansatte. Arbeidsoppgavene var svært annerledes før, med føring av personkort, manuell beregning, egen kasse med manuell utbetaling. I dag har vi fått dataverktøy, nyere dataverktøy og enda nyere dataverktøy og stadig forenklinger av rutiner som i sum burde gi raskere og enklere saksbehandling.

Ved Trondheim Trygdekontor på slutten av 60-tallet hadde en ikke særlige restanser, arbeidsmengden var imidlertid også da såpass stor at overtid var velkjent og brukt

jevnlign. I dag benyttes også overtid, ikke jevnlig, men likevel ofte. Antall medarbeidere er i dag litt høyere enn før, dette kan imidlertid forklares gjennom økte krav til saksbehandling og at tidligere Aetat nå har blitt en fullstendig integrert del av de fire bydelskontorene. Hvorfor har vi da såpass store restanser i dag? Foruten ovenstående forandringer, som er forklart, er det en stor forandring som har skjedd med etaten, nemlig innføring av dataverktøy. Kan det være slik at det er dataverktøyet som gjør at vi har såpass store restanser i dag? Har vi vært for lite oppmerksomme på at tekniske løsninger ikke bare medfører forenklinger, men vel så ofte medfører kompliserende nye rutiner/arbeidsmetoder? Har vi som etat et uforløst potensial ovenfor IT-avdeling og diverse datakonsulenter med tanke på å bli bedre til å forklare hvordan vi ønsker effektive og gode datasystemer? Innføring av Arena, nye pensjonsprogram med mer kan kanskje tyde på at morgendagen blir lettere for oss alle, eller?

EINAR KYRRE NORDLI, Trondheim

Kontrakter til besvær

Terje Evensen (tekst)

Sommeren 2008 kunne by på en morsom føljetong, i alle fall for de med en viss fotballinteresse. Nemlig det såkalte «sirkus Ronaldo». En av verdens desidert beste fotballspillere, Cristiano Ronaldo, var mettet på suksess i Manchester United og ønsket overgang til Real Madrid. Slikt tok seg dårlig ut for mange, all den tid han var kontraktsbundet til Manchester United. Sirkuset nådde sine høyder da presidenten i det internasjonale fotballforbundet, Sepp Blatter, i tilknytning til saken, uttrykte at det var for mye moderne slaveri innen fotballen. At han trakk paralleller mellom spillerkontrakter og slaveri, skapt mildt sagt engasjement.

Spillerkontrakter i lagidretten skal formodentlig bidra til at det blir lettere for klubbene å holde på sine arbeidstakere. I NAV derimot, ser vi nå en viss oppblomstring av en annen form for kontrakter som neppe har samme hensikt. I ett fylke er det lansert utkast til en avtale mellom lokal NAV-leder og partnerskapet. Denne avtalen skal knyttes til leders måloppnåelse på eget kontor og bidra til å ha kjente og forutsigbare prosedyrer for drøfting av manglende samsvar mellom vedtatte mål og oppnådde resultater. Avtalen legger også opp til at avlønningen kan tas opp til vurdering.

Hva er nå dette? Ved første øyekast kan det ligne et forsøk på å svinge piskene over lederne. Er tilliten til lederne så dårlig at slike kontrakter er nødvendig for å mane dem til innsats? Er det et forsøk fra fylkets ledelse på å skaffe en angrefrist hvis de foretar feilansettelser? Bli dette godtatt for ikke å bli satt i bås som illojal. Avtaleutkastet overser tilsynelatende at vi har et lov- og avtaleverk som regulerer rettigheter og plikter i arbeidslivet. Vi har en arbeidsmiljølov og en tjenestemannslov. Vi har en hovedtariffavtale som gir forhandlingsrett på lønn. Dette må gå foran enhver sinnrik avtale som blir inngått i vår etat.

Det er kanskje inspirasjon fra det private næringsliv og «tidens melodi» som ligger til grunn for slike avtaler. Om det bidrar til bedre arbeidsforhold og bedre resultater, vet jeg rett og slett ikke. Men i en krevende reformperiode, hvor samsvaret mellom oppgaver og ressurser skaper store utfordringer for ledere og medarbeidere, tror jeg ikke at piskene er det mest egnede verktøyet for å oppnå resultater.

Kundesentrene har nådd sine mål

Nytt bemanningsverktøy har ført til bedre tilgjengelighet. En god løsning både for brukere og ansatte.

Hanne Nordhaug (tekst og foto)

Kundesentrene har krav og forventninger om å besvare telefonhenvendelser raskt, men har slitt med å oppnå målene. I mai startet de utprøving av et nytt bemanningsverktøy. Allerede etter første dag fikk man positive resultater. Direktør NAV Servicetjenester, Jørn Torbergsen, forteller om et enkelt og effektivt system. Tidligere var kundebehandlerne logget på telefonen hele arbeidsdagen. Nå har vi i stedet laget en plan hvor telefonen bemannes ut fra forventet trafikk, og hver enkelt kundebehandler har mindre telefontid enn tidligere. Man konsentrerer seg om å besvare telefonhenvendelser den perioden man er innlogget, og får frigjort tid til å løse andre oppgaver resten av arbeidstiden.

Alle fornøyd. Torbergsen forteller at han ble overrasket over hvor raskt de fikk gode resultater. Dette gjorde at de implementerte nytt bemanningsverktøy langt tidligere enn planlagt i alle kun-



Direktør Jørn Torbergsen er stolt over at kundesentrene nå leverer svært gode resultater.

desentrene. Entusiastisk forteller han om en løsning hvor både brukere, ansatte og arbeidsgiver er strålende fornøyd. På kort tid klarte vi å nå målene våre i alle enhetene. I april ble kun 52 % av henvendelsene besvart innen 30 sekunder. Septembertallene viser at hele 78 % av de innkommende samtaler nå har en svartid på under 30 sekunder.

Bedret arbeidsmiljø. NTL-tillitsvalgt ved

kundesenteret i Østfold, Per Hugo Samuelsen, bekrefter at de ansatte er svært tilfreds med det nye verktøyet. Arbeidsdagen er mer forutsigbar, med mindre stress og flere møtepunkt mellom kolleger. Han forventer også redusert sykefravær, og ser allerede nå en positiv trend. Bemanningsplanen kaller Samuelsen tilbake til telefonen, den tilmålte tid til andre gjøremål er over. Før han haster videre forteller Per Hugo Samuelsen at det nye bemanningsverktøyet er det beste arbeidsmiljøtiltaket som har vært i kundesentrene.

Deler kompetanse. Jørn Torbergsen opplyser om at kundesentrene gjerne deler sin kompetanse. Vi kan bistå med å få til gode løsninger for brukerkontakt på telefon, og han ser også at erfaringene med nytt bemanningssystem kan overføres til andre områder. Vi kan mye om struktur og planlegging. Det å være i forkant og planlegge ut fra hvor trykket kommer er viktig. Vi har svingninger innenfor dag, uke, måned og årstid. Nå er vi forberedt og planlegger bemanning, opplæring, møter og annen aktivitet ut fra disse svingningene. Dette mener direktøren absolutt kan være overførbart til andre fagområder i etaten.

Perspektiv

Vi flytter alle sakene mine over til noe som er annerledes.

Alle tingene mine blir løfta hit. De står her på dette gulvet

i lyset fra de høye vinduene. Vi står i en klump

midt i det digre rommet. Vi er rare og nye.

Trine Ness



Fra prinsipper til handling og omstillingskurs

NTL NAV har til nå gjennomført omstillingskurs i 15 fylker. Kurset bidrar til erfaringsutveksling og kompetanseheving.

Esther Van Veen (tekst)

NAV går gjennom flere tøffe reformer, og 2008 må sies å ha vært det hardeste året så langt. I prinsipp- og handlingsprogrammet til NTL NAV står det blant annet at NTL NAV skal jobbe for at de ansatte skal gis trygghet og gode vilkår under omstilling, at NTL NAV skal være best på kurs og opplæring og at NTL NAV skal ha fokus på medbestemmelse. Det er viktig for tillitsvalgte i landsfore-

ningen å ha god kontakt med medlemmene ute i «det virkelige arbeidslivet». Tillitsvalgte ønsker i tillegg å bidra med motivasjon i en utfordrende hverdag. Med bakgrunn i dette satte landsforeningen i gang med å planlegge omstillingskurs høsten 2007 - og disse har til nå vært holdt i 15 fylker.

Hovedmålet med omstillingskursene er å bidra til at tillitsvalgte og medlemmer får utveksle erfaringer og får kompetanse til å håndtere en krevende omstilling, men samtidig er NTL også interessert i at både forbundet og landsforeningen får med seg kunnskap tilbake. Kursene har utviklet seg til å få mer form av konferanser, der erfaringsutvekslinger er viktige bidrag til å sette ulike tema på dagsorden. En slik måte å holde kurs på har ført til at selv om

det har vært en rød tråd i alle kursene, så har kursene også blitt tilpasset de lokale forholdene i fylkene til en hver tid. Erfaringene, utfordringene og løsningene som har kommet frem på kursene/konferansene har resultert i en omfattende tilbakemelding til arbeidsgiver, som både inkluderte funn og forslag til løsninger. NTL NAV kommer til å følge opp disse innspillene ovenfor direktoratet fremover.

En annen viktig side ved omstillingskursene har vært at flere fylkesavdelinger har holdt kursene sammen. Dermed har tillitsvalgte fra ulike fylker fått anledning til å bli kjent med hverandre, og håpet er at dette bidrar til å skape bånd og nettverk mellom medlemmene.

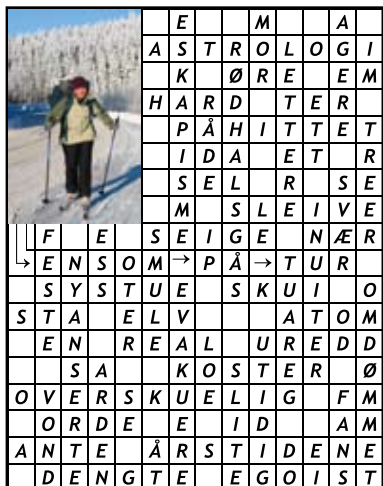
BLI MEDLEM AV NTL (NB! Skriv med tydelige bokstaver)

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:	

				BA-ROKK-MALER	SKATT MÅNE	▼	BINDER	SKOGS-GUD	▼	MINK-ENDE	URO ... OG VANN	▼		
				▶										
				SUPER-MAKT				ROM-FARTØY						
								VISE						
				LEV-NING					GRÅTER	UBRUKT SALT				
				MESSE VIDE										
				▶				BRYGG KUN						
				LUFT-PENSEL										
SPILLE	NAKEN-BILDE			ÅTE						FISK				
MARINE-FARTØY	▼	BÅT-UTSTYR	▼	KLOKKE-SLETT	TRE-SLAG	▶				PÅ DØR MEGET				
▶				STRÅ	▼			JAKKE-DEL DEFILERE			SKIKK			
FRØ EN HAREIDE				NASJON PASSA-SJERSKIP					HORN-STOFF	MYLDRE				
▶				GRIPE KLEBE-MIDDEL		↗					FIRES			
SOVE-STEDET		STOPPE FONN								FOR-LYST-ELSE NEVNE BØYDE				
▶					AMMER	▶				VÆR PÅ UTKIKK				
SUKK	↘					↗		SOLO						
DE TO FØRSTE	↘			TRÅD-STING ART.				HYPO-TETISK SLAGSTED						
▶					BYGE		SYKKEL-LØPET							
MAT-FISK										SVELLE				
SAUSEN														

Navn:
 Adresse: Postnr./Sted:



VINNERE AV FORRIGE KRYSSORD:

ANNA STUBBE, Inderøy
KIRSTEN-TURID KVALØY,

Hundhamaren

KJERSTI SÆTERDAL, Arnatveit

Frist for innsending av kryssordløsning er **15. november 2008**.

Konvolutten merkes med «Gaiden

oktober -08» og sendes til: NTL

NAV v/Hanne Nordhaug, NAV

Larvik Arbeid, PB 143, 3251

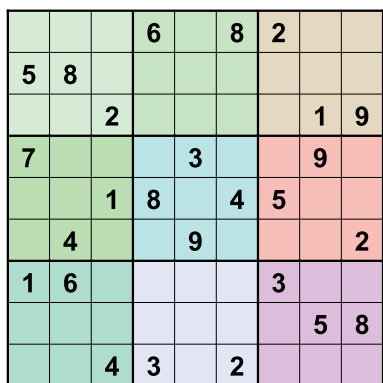
Larvik. Vi trekker ut 3 vinnere som

får henholdsvis 5, 3, og 2 flax-lodd.

Her kan det være store gevinster å

hente. Lykke til.

Sudoku



© Kryssquiz / Bulls

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

Løsning:

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

Takk for meg

Så er tiden kommet for å takke for meg som leder av NTL NAV. Den 1. november overlater jeg ledergjerningen til Jarle Berge og ved nyttår gir jeg meg som tillitsvalgt helt og holdent. Det har vært en utrolig engasjerende og utviklende tid å få lov til å jobbe som tillitsvalgt for NTL, og jobben har gitt meg utfordringer og muligheter som jeg neppe ville fått noe annet sted. Så derfor vil jeg benytte anledningen til å takke medlemmene for den tilliten som er blitt vist meg gjennom disse årene.

Til tross for de enorme utfordringene NAV-prosessen har gitt for store deler av vår medlemsmasse, har presset på fagforeningen vært til å leve med i denne perioden. Vi har hatt mye å gjøre, men vi har i liten grad måttet håndtere vanskelige konflikter knyttet til medlemmenes opplevelse av reformen. Jeg sier ikke med dette at ikke mange har opplevd omstillingene som svært vanskelige, men jeg våger den påstand at de massive forflytningene av ansatte til nye arbeidsplasser har utløst langt mindre uro enn mange, inkludert meg selv, hadde fryktet.

I disse dager må vi tåle mye uro knyttet til NAV. Avisene er fulle av historier fra fortvilte brukere som klager på papirer som blir borte, vedtak de må vente svært lenge på, penger som ikke kommer, telefoner som ikke besvares og ansatte som ikke kan jobben sin. Det fryktelige er jo at vi ikke kan avvise dette som tøv, det er mye sant i det som kommer fram, og som ansatte er vi selvsagt dypt fortvilt over hele situasjonen. Vi må likevel ikke miste motet. De fleste brukerne er fornøyde med jobben vi gjør, og de feil vi kritiseres for jobbes det hardt for å rette opp. Dette gjelder ikke minst restansenedbygging og kompetansegap. Men vi må i tillegg få på plass post- og arkivsystem som muliggjør en sikrere håndtering av dokumenter. Dette haster. Likedan må telefonkøene tas på ytterste alvor raskt. NTL NAV etterlyser nå kundesenterstrategien som forsvant. Vi må få den på opp på bordet igjen, og gå nøye gjennom hvilke konsekvenser en slik satsing vil gi.

I disse dager er det om å gjøre å ikke ta kritikken man utsettes for personlig. Alle gjør så godt de kan innenfor de rammebetingelsene som er gitt, og det er ikke de ansatte som er NAVs problem, selv om det tidvis kan se slik ut i media.

Ved å ta tiden og stadig nye elektroniske hjelpemidler til hjelp vil NAV om noen år være en stabil og sikker leverandør av velferdstjenester. Vi må fortsatt regne med at veien fram dit kan være litt vanskelig til tider, men fram kommer vi – forutsatt at vi har politisk støtte helt til mål.

Dermed har jeg sagt mitt, tiden min i NTL er omme. Jeg takker for godt kameratskap og samhold, og ønsker dere alle lykke til videre.

Erling Mathisen

Erling Mathisen
Leder NTL-NAV

siste stikk



Kretssykekassens
dannede trupp. Fra v.:
Jorunn Eli, Dordy Lybæk,
Anne-Mette Juel, Ingunn Asla
og Gerd Myrhaug.

«No business like showbusiness»



NTL NAVs avdeling i Sør-Trøndelag har den sunne vanen å arrangere treff for sine medlemmer et par ganger i året.

Terje Evensen (tekst) Jostein Hegli (foto)

Årets høstarrangement ble avviklet i Trondheim, nærmere bestemt i Sjetne grendahus i slutten av september.

At 106 medlemmer valgte å bruke av fritida på en fredagskveld, forteller om et svært populært arrangement. Fylkesledelsen og landsforeningen var til stede for å kaste glans over arrangementet med noen bevingede ord. Det skal allikevel ikke stikkes under en stol at rosinen i pølsa var en revy, skrevet og iscenesatt av Kretssykekassens dannede trupp. Dette er en revygruppe etablert i 1992 og bestående av fem NAV-ansatte, og NTL-medlemmer, i Sør-Trøndelag.



Gjenkjennelseeffekt. Revyen hadde med sine sanger og sketsjer mange spark til NAV-reformen. Grensesnittet mellom NAV lokal, pensjonsenhet og forvaltningsenhet fikk gjennomgå. At brukerne fortsatt er kateballer gikk ikke upåaktet hen og Arena var også utmerket revymateriale. Latteren satt meget løst hos publikum som helt åpenbart

kjente seg igjen i poengene som ble servert fra scenen.

Stående applaus. Revyen presenterte mange fine karakterer. Anne Mette Juel tok for eksempel for seg Robert Stoltenbergs figur, finske Piirka, som ikke har fått pengene sine, hva slags stønad det enn måtte være. Det kan også bli misforståelser for den som ikke har erfaring med Arena når ledelsen sender e-post om at arbeidsbenken må ryddes. Mange i salen sang med da sangen «Arena, Arena, Arena», fritt etter «Marina, Marina, Marina», avsluttet revyen. En ytterst velfortjent, stående applaus ble Kretssykekassens dannede trupp til del. Det var fristende å hevde at dette var «the best treff ever» i Sør-Trøndelag.

Nye bestillinger. Revygruppen møtte også opp da NTL NAV arrangerte avdelingslederkonferanse i Trondheim noen dager senere. Begeistringen var like stor der og gruppen fikk bestillinger på sin forestilling fra alle kanter av landet. Så dette er en stor honnør til kreative krefter som vet å utfolde sine talenter og gi NTL-medlemmene en kulturell opplevelse som gleder og inspirerer.