

Formidling i vinden side 8



Kamerater

Hvis man skulle angi noe tema for dette nummeret av Gaiden, så måtte det være hverdagsheltene. Vi har sett dem i et historisk perspektiv og vi har møtt dem på NAV-kontorene. Felles for disse er at de er folk som biter tenna sammen og står på for at verden skal bli et bedre sted å leve. Etter drapet på en kollega og tillitsvalgt ved NAV Grorud i sommer, fikk synet på jobben en annen innretning for de fleste av oss. Det ble vanskelig å skille på rollene vi har som mennesker og medarbeidere i NAV. Det har det vært for brukerne våre i lang tid også. Tydeligvis.

I kjølvannet av alle store mediasaker hvor NAV blir beskyldt for udugelighet, ser vi at klimaet i publikumsmottakene hardner til. Etter John Rasmussen-saken, Dagblad-journalisten som ikke fikk AAP automatisk etter at sykepengeperioden var utløpt, var det igjen fritt frem for å kalle alle NAV-medarbeidere for tullinger. De fleste har lavere terskel for å dra til en tulling enn et oppgående menneske, dermed øker nivået for trakassering, trusler og vold mot oss.

Ikke bare er det ensidig negativ framstilling av NAV-ansatte som avler vold, men vold avler også vold. Da jeg besøkte vara hovedverneombud i Oslo, Jens Eskedal, på kontoret hans, kunne han fortelle om en rekke, meget alvorlige trussel- og voldsepisoder ved kontorene i Oslo i uken etter drapet. Fra andre tillitsvalgte landet rundt, har vi også

fått meldinger om trusler og voldsepisoder i kjølvannet av dette. Dette sliter på oss. Ja, jeg sier oss. Vi føler med dere i førstelinja, vi som er sentralt tillitsvalgte. Dette går inn på oss. Så selv om det er dere som tar støytten, berører det som skjer også oss i stor grad. Vi prøver å ta grep overfor arbeidsgiver, vi prøver oss overfor media. Vi gir oss ikke.

Når vi blir angrepet i media, eller i publikumsmottaket, er det vi som enkeltmennesker som må ta støytten. Hvis det er en feil fra NAVs side, betyr dette for de fleste; en eller annen gjøk har rota det til. Slik er det ikke. Ingen spør hvorfor Jeppe drikker! Det er organiseringen av etaten som har skylda. Det er de 199 andre sakene som måtte gjøres først som har skylda. Det er politikerne som har vedtatt både NAV og de lovene vi er blitt satt til å håndheve. Ikke oss! Jeg kan ikke huske at vold, trusler og sjikane var noe problem av størrelse i Aetat eller i trygde-etaten. Nå er det det.





Kanskje du spør i angst, udekket, åpen: hva skal jeg kjempe med hva er mitt våpen?
Her er ditt vern mot vold, her er ditt sverd: troen på livet vårt, menneskets verd.

Nordahl Grieg

4

Drapet på en NAV-ansatt på Grorud har rystet etaten



12

Stortingsvalget er over og vi spør om hva vi kan vente oss



FOTO: JØRUND O. GUSTAVSEN

Industrihistorie på Klevfos

10

Send inn din mening

e-post: jorund.olav.gustavsens@nav.no - Tlf: 21 07 01 75 – Mobil: 928 12 649
 Postadresse: Arbeids- og velferdsdirektoratet, PB 5, St. Olavs plass, 0130 Oslo.

FOTO: JØRUND O. GUSTAVSEN



Redaktøren	2
Byen som ble omskolert	7
Lunsj med Lunch	14
NAV, jobben din og deg	16
Plunder og heft	16
Det går da vel over?	17
Siste stikk	19
Lekende lett	20

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20

[gaiden]

BLAD FOR MEDLEMMER I NTL NAV

Utgis av NTL NAV

Opplag: 9.200, fire ganger årlig

Redaktør

Jørund O. Gustavsens
 Arbeids- og velferdsdirektoratet
 Postboks 5, St. Olavs plass
 0130 Oslo
 Telefon: 21 07 01 75
 Mobil: 928 12 649
jorund.olav.gustavsens@nav.no

Redaksjonsutvalget:

Terje Evensen
terje.evensens@nav.no
 Mobil: 416 79 751

Torstein Brechan
torstein.brechan@nav.no
 Mobil: 949 70 794

Redaksjonen avsluttet:

12. september 2013
www.ntl.no/nav

Layout og trykk:

LO Media, Oslo
 Tlf: 23 06 22 79





– Vi setter pris på Securitas-vaktene våre. F.v. Audhild og Kjersti flankert av Securitasvaktene sine. Håkon lengst bort.

Sammen i sorgen

De er etterlatte, de som jobber på NAV Grorud. De mistet en god venn og kollega, da Anni Godager ble brutalt myrdet på jobb i mottaket. Kjersti Øyen og Audhild Røsberg forteller om hvordan de jobber seg gjennom sorgen og sjokket ved hjelp av gode kolleger.

Jørund O. Gustavsen (tekst og foto)

Kjersti og Audhild, som er henholdsvis plasstillitsvalgt og vara for NTL på NAV Grorud, er ulikt berørt av saken. Kjersti, som var på ferie da drapet fant sted, er nok mindre preget av sjokket enn Audhild. Så var da også drapsmannen Audhilds bruker. Hun forteller om en meget syk mann som var mottager av AAP, men som også hadde forvaltning av økonomien i regi av NAV. Han hadde henvendt seg på fredag ettermiddag for å få penger, men kom så kort før stengt for å få penger, men kom så kort før stengt for å få penger, men kom så kort før stengt for å få penger. Mandag morgen møter han opp på ny, kort tid etter klokken åtte. På det tidspunktet var ikke alle kommet på jobb, men den drepte tok imot ham på et samtalerom like innenfor inngangsdøren. Dette rommet ligger relativt langt fra skrankene hvor de øvrige kolleger og brukere befant seg.

Systemer virker. Når så galt har skjedd er det likevel godt at apparatet rundt fungerer. De rette instanser ble varslet og stilte opp umiddelbart. Politi og ambulanse kom raskt til åstedet. NAV-direktøren i Oslo, Hege Farnes Hildrum, kom umiddelbart, like etter vara hovedverneombud, Jens Eskedal. Bedrifts-

helsetjenesten (BHT) ble koblet inn og ytte en uvurderlig bistand i tiden som fulgte. De har snakket om reaksjoner og drevet sorgarbeid. I begynnelsen var de der hver dag og gav både individuell og gruppebasert bistand. Fokus har vært å komme raskt tilbake til normal drift. - Ansatte har reagert svært ulikt, forteller de, og de har dermed kommet ulikt langt i bearbeidingen. - BHT er her fremdeles en gang i uken og vi har fått god slakk fra ledelsen, slik at vi er her så mye vi orker. Informasjonen har vært god hele tiden og det har vært lagt opp til fellesaktiviteter

Kollegene. Det er uansett kollegene på eget og andre kontorer som har betydning mest for dem, i prosessen med å takle hverdagen etter drapet. De har fått fantastisk støtte fra kolleger ved andre Oslokontorer, spesielt fra Bjerke, som har steppet inn for dem da kontoret var stengt. Men også sympatierklæringer, hilsener og blomster fra hele landet har varmet.

Sikkerhet. Kjersti og Audhild er begge enige om at det vanskelig kan tenkes tiltak som ville forhindret drapet. Draps-

mannen hadde ikke vist noen tegn til aggressivitet da han møtte opp den fatale morgenen. Begge er enige om at dette ikke er noens feil. Ingen kan klandres for det som har skjedd. - Vi er til syvende og sist alene med brukerne i møtet med dem. Groruddalen DPS er like i nærheten. Det finnes et stort antall brukere i denne kategorien. De færreste utgjør noen trussel. Likevel føles det godt å ha en uniformert sikkerhetsvakt på plass i mottaket hele tiden. De får ikke fullrost Håkon, som passer på dem. De mener at sikkerhets spørsmålet i stor grad er ideologisk basert hos mange i NAV. Empatien overtar for sikkerhetstenkning.

Ikke redde. Audhild forteller at hun ikke er mer redd, men at hun likevel er mye mer aktsom. - Jeg må alltid sjekke før jeg møter noen. Være sikker på hvem jeg møter og at jeg vet nok om vedkommende. Jeg vurderer sikkerheten min først. Dette er jo egentlig bare god praksis, men tidspress ødelegger muligheten for å følge denne til vanlig. Med 200 brukere på AAP man skal følge opp, blir det den gode praksisen som blir lidende, særlig når mange av brukerne er så krevende. Begge er enige om at samarbeidet med psyki-

atrien må styrkes. Psykiatrien må varsle om ustabile brukere.

Etterspillet. - Vi forventer nå at det blir en diskusjon om sikkerhet, men også om ressurser. Ledelsen må gå inn og vurdere hvor det trengs mest og sette inn ressursene der. Per i dag stemmer ikke det kartet med terrenget. Bydelsoverlegen er også savnet. Vi finner det ganske spesielt at bydelsoverlegen ikke har vist seg etter at en kommunalt ansatt er drept av en av innbyggerne i bydelen. Vedkommende burde også ta en vurdering av helsetjenestene i bydelen for å se om disse fungerer.

Videre. Vi må nå se videre, sier våre to tillitsvalgte. Det som har skjedd, har skjedd. Vi har mistet en god kollega i Anni. Hun var flink i jobben, en god økonom, hun var mye brukt i opplæring og sist men ikke minst var hun tillitsvalgt for Fagforbundet. (Det ligger et minneord om Anni Godager på Navet.) Brukerne har vært noe tilbakeholdne, men nå er det fullt trykk igjen, så nå må vi komme tilbake til normalen igjen. - Vi stoler på at dette nå blir håndtert, men, avslutter Audhild, jeg er så trøtt av å bli trakassert.

Ansvaret

Det er tøft å sitte med lederansvar i en slik situasjon. John Markant er NAV-leder på Grorud og har vært nødt til å lede kontoret gjennom sjokket og sorgen i etterkant av drapet.

Jørund O. Gustavsen [tekst og foto]

- Først av alt vil jeg si at folk stiller opp. De stiller opp for hverandre her på kontoret og kolleger fra andre kontor har stilt opp for oss. Jeg tror dette er grunnen til at folk kommer på jobb. Jeg har gitt medarbeiderne mulighet til å komme og gå, litt ut i fra hva de selv har orket. Ved at vi har tatt oss noen pauser inimellom har vi unngått sykmeldinger.



John Markant i publikumsmottaket på Grorud.

Åstedet. John Markant tok selv i bruk kontoret i mottaket hvor drapet fant sted. - Jeg grua meg til å se kontoret, og antok at de andre følte det på samme måten. Nå sitter han der daglig for å bidra til normalisering. NAV Grorud åpnet igjen allerede dagen etter drapet, men med

ekstern hjelp. - Vi har gått fra krisepsykiatri til «hvordan skal jeg klare å komme tilbake?»

Sikkerhetsarbeid. - Vi har allerede før dette gjennomført to sikkerhetsøvelser i år. Jeg mener det har vært med å begrense skadene. Vi har også hatt beredskaps-etaten i Oslo kommune her for å snakke om hva vi gjør når alarmen går. Vi har trent på aggresjoner. I dette tilfellet fikk vi ingen forvarsler, ingen alarm ble utløst. Ting har fungert i ettertid, mener John Markant. Vi har hatt møter med alle ansatte, vi delte oss i tre grupper og diskuterte beredskapen. Alle forslag ble tatt med. Vi begynner her med det vi kan gjøre noe med. Resten sender vi videre til høyere instanser. Det som er viktig nå er at andre lærer noe av dette, avslutter han. >>>

Går i dybden

Etter tragedien på Grorud vil NAV nå ta en grundig gjennomgang av sikkerhetssituasjonen i etaten. Etatens hovedverneombud, Stein Bjarne Larsen, blir naturlig nok involvert i dette arbeidet.

Terje Evensen (tekst) Jørund O. Gustavsen (foto)

Før Stein Bjarne ble valgt til hovedverneombud på nyåret, var han i flere år NTLs representant i det sentrale arbeidsmiljøutvalget (AMU). Han forteller at sikkerhet på ingen måte er et nytt tema. – Det er altfor mange trussel- og voldshendelser i NAV og utviklingen i antallet alvorlige tilfeller, altså fysisk angrep, bekymrer meg. Medarbeiderne i NAV er preget av den tragiske hendelsen i Oslo og mye negativ omtale i pressen.

Holdninger. – Vi har ulike holdninger til hva vi skal akseptere av trusler og vold og vi har ulike rutiner for å forebygge og følge opp trussel- og voldshendelser, sier Stein Bjarne, og legger til at sentralt AMU flere ganger har oppfordret enhetene lokalt til å sette sikkerhetsspørsmålet på dagsordenen og øve på hendelser. – NAV Grorud har gode rutiner, både når det gjelder forebygging og oppfølging. De har også øvet mye og involvert blant annet bedriftshelsetjenesten og beredskapsstaten. Likevel skjer det fatale på Grorud. Vi vil aldri kunne sikre oss 100 % mot at dette kan skje igjen, men vi må virkelig gjøre det vi kan for at det ikke skal skje. Jeg er derfor svært tilfreds med at NAV nå retter et kraftig søkelys på sikkerheten i vår etat.

Positiv forventning. Den nye arbeidsgruppen som er nedsatt skal gjennomgå sikkerhetssituasjonen knyttet til trusler og vold rettet mot medarbeidere og brukere i arbeids- og velferdsforvaltningen. Stein Bjarne har en positiv forventning til dette



arbeidet. – Nå har vi anledning til å gå i dybden på sikkerhetsutfordringene og jeg håper at vi skal komme fram til flere konkrete tiltak som skal bidra til færre misfornøyde og aggressive brukere og tryggere medarbeidere.

Bemanning. Stein Bjarne forteller at han hadde flere innspill til arbeidsgruppens mandat. – Mitt viktigste innspill, bemanningen i etaten, er tatt inn i mandatet. Andre spørsmål jeg vil følge opp i arbeidsgruppen, som jeg også har stilt spørsmål om i AMU tidligere, går på om NAV-kontorene er riktig organisert for å møte bru-

kerne på en god og sikker måte, om kontorene og medarbeiderne har eller har tilgang på nødvendig kompetanse og om enhetene øver nok på beredskap. Arbeidsgruppen består av, foruten hovedverneombudet, av deltakere fra Kommunenes sentralforbund, Oslo kommune, de ansattes organisasjoner i kommunen og organisasjonsdirektøren i NAV. De skal legge fram sin rapport med forslag til tiltak den 18. desember. Stein Bjarne tilkjenner sin overordnede målsetting med sikkerhetsarbeidet. – Medarbeiderne i NAV skal føle seg trygge på sin arbeidsplass.

Byen som ble omskolert

Historien om Mo i Rana er blant annet en historie om et industri-samfunn som måtte omstilles. For ikke å glemme en solskinns-historie om NAV Servicesenter.

Terje Evensen (tekst og foto)

Industrihistorien i Rana skriver seg enn 200 år tilbake i tid. Med rike forekomster av jernmalm, var det et godt grunnlag for å skape arbeidsplasser og vekst. Etter andre verdenskrig ble Norsk Jernverk og Norsk Koksverk etablert som lokale hjørnesteinsbedrifter, etter hvert med flere tusen arbeidsplasser da de var på sitt største. Men alt har sin ende og både jernverket og koksverket ble lagt ned i 1988. Med dette startet historien om lokalsamfunnet som måtte omstilles.

AMO-kurs. På NAV Servicesenter møter vi avdelingsdirektør Stig Magne Øie og seksjonslederne Ståle Klubnes og Kristin

Djuplasti, sistnevnte kjent for et mangeårig engasjement som tillitsvalgt og styremedlem i NTL. Disse forteller gladelig om etableringen av arbeidsplassen i 1991, om hvordan denne har vokst og om hvor viktig det er med arbeidsmiljø og trivsel. Ståle minnes at NAV Servicesenter sin opprinnelse var et AMO-kurs med 14 deltakere. – Det var politisk korrekt å opprette arbeidsplasser her som følge av omstillingen. Vi fikk Statens Innkrevingsentral, Nasjonalbiblioteket, NRK lisenskontor og Billettservice, forteller han.

Så var det altså et AMO-kurs som førte til at NAV Servicesenter så dagens lys. Den spede begynnelsen var etableringen av Arbeidsformidlingens grønne linje, en tjeneste som skulle gi arbeids- og utdanningssøkende en profesjonell informasjonstjeneste og lette telefonpresset ved arbeidskontorene.

Ja-mentalitet. De opprinnelige 14 fikk raskt selskap av flere. Høsten 1992 ble sentralisert stillingsregistrering lagt til enheten, og i 1993 ble Meldekortsentralen lagt til

Mo. I dag har NAV Servicesenter et stort mangfold av fagområder, som intern brukerstøtte for Arena, de er førstelinje for EURES, driver økonomirådgivningstjenesten 800GJELD, stillingsregistrering, deler av Arbeidsgivertelefonene til NAV og tjenesten «Raskere tilbake» i samarbeid med Helsedirektoratet. Det er nå nærmere 250 medarbeidere på huset, da inkludert NAV Økonomi Stønad som tidligere var en del av NAV Servicesenter, men som nå tilhører en egen styringslinje. Ståle mener at det har vært måten de har tatt imot utfordringer på som forklarer denne veksten. – Vi har hele tiden hatt en ja-mentalitet her og det har gjort det lett å spørre oss når nye oppgaver skal ivaretas.

Lav turnover. Stig Magne forteller at det av de som var med på oppstarten i 1991, fortsatt er sju som jobber på NAV Servicesenter. – Det er veldig lav turnover her og vi opplever at det alltid er en enormt god søkermasse når vi lyser ut stillinger. De som søker stilling her har hørt om vårt arbeidsmiljø og den beste markedsføringen er fornøyde ansatte, mener Stig Magne som også er opptatt av å ha en uhøytidelig stil, at lederne ikke skal være opphøyde, men synlige blant de ansatte. – Vi har tiltro til våre ansatte og vet at de leverer.

Åpne dører. At NAV Kontaktsenter, som servicesenteret er en del av, er opptatt av de tillitsvalgte, vet Kristin en god del om. – Jørn (Torbergesen, direktør for NAV Kontaktsenter; red. anm.) vil ha ledere som ser de tillitsvalgte som en ressurs og har signalisert at vi skal være romslige.

Begrepet «mermedbestemmelse» er en del av kulturen i NAV Kontaktsenter og Stig Magne mener at dette har spart arbeidsplassen for mye intern uro. – Vi har naturligvis formelle medbestemmel-sesmøter, men hos meg er det uansett åpne dører. Det er uformelt og det er en god dialog. Vi har alt å tjene på dette, erfarer Stig Magne, som er veldig bevisst på at lederne skal se medarbeiderne, kjenne dem og vite hva som interesserer dem. – De små grepene gir enormt i den andre enden.



Avdelingsdirektør Stig Magne Øie (bak), NTLs Tove Kristin Hansen og seksjonsleder Ståle Klubnes har mye pent å si om NAV Servicesenter.



Endelig jobbfokus

Randi Kydland har jobbfokus på Jæren.

Mange har følt at markeds-kunnskap og formidlingsarbeid gikk tapt med NAV-reformen. Representantskapet i NTL NAV vedtok å sette det på dagsorden. I Rogaland ser det ut til at det skjer positive ting på området.

Jørund O. Gustavsen (tekst og foto)

Midt på det langstrakte Jæren ligger NAV Hå. Det er der Randi Kydland driver sitt IPS-prosjekt, kalt «Rett i jobb». Dette er et tiltak for psykiatriske pasienter som ønsker å gå ut i arbeid. IPS betyr Individual Placement and Support, på godt norsk tilsvarer det arbeid med bistand (AB) men med tett samarbeid med psykiatrisk helsepersonell. Det gledelige er at oppfølginga i dette tilfellet skjer av NAVs egne ansatte, uten å trekke inn tredjepart - som oftest en arbeidsmarkedsbedrift.

Samarbeid. Prosjektet er et samarbeid mellom Psykisk Helse i kommunene Time og Hå, Jæren DPS og NAV. Det er et teamarbeid hvor bruker får psykiatrisk behandling samtidig som han eller hun er i arbeid. Dette representerer egentlig et skifte i måten å behandle psykiatripa-

sientene på, sier Randi. Før var regelen at man skulle være ferdig behandlet, ha bolig og livet for øvrig på stell, før man begynte å tenke jobb. Mange blir aldri klar, fortsetter hun, de blir i stedet påvirket av holdningene til hjelpeapparatet, som sier at du må bli bedre først. Dermed sitter det en hel gjeng med 40 – 50 åringer som har ventet i årevis på å bli klare. Dette fungerer dårlig.

Jobb først. – Nå begynner vi i den andre enden, forklarer Randi. Vi avklarer i samtale med bruker hva de kan tenke seg å jobbe med. Så kontakter vi aktuelle arbeidsgivere ut i fra deres ønske. Enkelte søker selv på ordinært vis, med søknad og CV, men de fleste kommer inn via arbeidspraksis. Hun opplever arbeidsgiverne som generelt meget positive. Vår teori er at tilfriskning skjer forttere når man føler seg normal, er i kontakt med normale ting som jobb og arbeidskame-rater, ikke tiltaksplasser og andre tiltaks-deltagere. Brukerne får tett oppfølging når de er i arbeid, både fra psykiatrisk helsetjeneste og fra NAV. Det er helse-tjenesten som skiller tiltaket fra AB, samt det at det er NAV i samarbeid med det ordinære arbeidslivet som gjør jobben.

Resultater. Randi har bare jobbet med dette tiltaket siden februar, og det er klart

at i mange tilfeller er det for tidlig å si noe om resultatene. Hun er imidlertid optimistisk og ser allerede begynnende suksesshistorier. En av brukerne mine har en vanskelig diagnose med schizofreni og rus, men vi satte i gang et samarbeid mellom bruker, DPS og meg, forteller Randi. – Første møtet ble avbrutt av bruker som forlot oss i sinne etter ti minutter. Deretter skulle bruker, psykologen og Randi besøke en aktuell arbeidsgiver. Bruker ville gjerne jobbe der og det ble avtalt arbeidspraksis i bedriften. Randi følger opp en gang pr. uke og psykologen tilsvarende. Bruker bor i kommunal bolig og noen derfra er innom for å vekke hver morgen. Bruker har en meget alvorlig diagnose, konkluderer Randi, men fungerer likevel i en jobb innenfor produksjonsarbeid. Hun har tro på at dette fører til ordinær ansettelse, og oppfølgingen vil foregå helt ubegrenset i tid.

Spennende jobb. Randi er selvsagt svært fornøyd med prosjektets innretning. Hun har tidligere jobbet ved en arbeidsmarkedsbedrift og hun ser styrken i dette konseptet framfor AB. Randi er utdannet ergoterapeut og kjenner dermed prinsippene for tilrettelegging. Hun har videreutdanning innen arbeidspsykologi og Supported Employment. Selvsagt er hun NTL-medlem.

Formidling

Mens formidling og markedsarbeid har vært lidende under store deler av organisasjonen siden etableringen av NAV, jobber man systematisk på området i Rogaland.

Jørund O. Gustavsen (tekst og foto)

Truls Nordahl er direktør for NAV Rogaland og han forteller om et vedvarende fokus på markedsarbeidet. Det er en forutsetning for å lykkes, fortsetter han. Vi har tre markedsenheter i fylket, i tillegg skal det være en dedikert rekrutteringsperson på hvert kontor. Denne skal ringe opp de stillingene som er ledige innenfor de kategoriene vi har registrerte arbeidsledige. Da skal arbeidsgiverne tilbys søk i NAVs database. Vi tilbyr ikke kvalitetssikring, så kandidatene stiller på lik linje med dem som har søkt på ordinær måte.



Truls Nordahl er fylkesdirektør i NAV Rogaland.

Volum. Vi har en 15 – 1600 stillinger hver måned, sier Truls Nordahl, en tredjedel av disse er aktuelle. Det betyr at ca 500 arbeidsgivere blir oppringt hver måned. De får da også forslag om å inngå en skriftlig avtale med NAV om kostnadsfri arbeidsformidling. I tillegg har vi en egen øremerket telefon for arbeidsgivere. Her har vi vaktjeneste, så denne blir alltid tatt.

Markedskunnskap. Truls Nordahl hevder at alle har markedskunnskap, selv om de mener den kunne vært bedre. – Leser du lokalavisa eller hører på radioen, får du vite hva som skjer i det lokale næringslivet. Det er markedskunnskap. Vi får medarbeiderne til å ta bilder av oppslag i butikker om deltidsstillinger. Dette kan vi utnytte overfor folk med redusert arbeidsevne. Vi har store forventninger til markedsarbeidet, avslutter Truls Nordahl, diskusjonen er om vi har tid og ressurser. Viljen er der!



Trine B. Steffensen skriver ut jobbresepter.

Jobb resept

Rogaland har også et konsept som heter Jobb resept. Dette er et opplegg under Vilje Viser Vei og ligger under Oppfølgingsplan for psykisk helse som er videreført i år.

Jørund O. Gustavsen (tekst og foto)

Trine B. Steffensen er fylkeskoordinator for Arbeid og psykisk helse i Rogaland. Hun beskriver satsinga som et paradigmeskifte innen arbeidsretta oppfølging og psykisk helse. Før, under yrkesretta attføring, var det om å gjøre å fylle opp tiltaksplasser. Brukerne skulle få avklart arbeidsevnen, for så å finne høvelig arbeid. Helst skulle psykisk syke ha gjennomført behandling også. Nå derimot, er det fokus på brukernes behov og ønsker. Direkte kontakt med arbeidsgiver og oppfølging ute på arbeidsplassene.

Helsetjenesten. Jobb resept er et samarbeid mellom NAV Rogaland og spesialhelsetjenesten. Det skiller seg lite fra «Rett i jobb» da det også er et IPS-prosjekt. Her går NAV inn og finansierer to stillinger innen helsetesenet. Dette er psykiatrisk sykepleiere som med sin kompetanse går ut og støtter unge voksne som er i jobb. NAV på sin side forestår kontakt inn mot arbeidsgiver og bruker den markedskompetansen de har for å finne arbeidsplasser for brukerne.

Suksess. Trine kan notere seg for bra resultater i denne satsningen. 60 % av deltagerne i arbeid i 2012. Det er ikke mange AB-tiltak som kan skille med samme. Poenget er å finne ut hvordan brukerne kan fungere i arbeidslivet med de utfordringene de har, det være seg rus eller psykiatri. Dette må avklares med arbeidsgiver. Dermed er det helt nødvendig med et godt nettverk i næringslivet og tilstrekkelig markedskunnskap.



Arbesdaer, en amatørteaterforestilling om arbeidslivet på Klevfos, framført i de gamle industrilokalene.



Avskjed på grått papir

I 1976 stengte sistemann på skiftet døren til Klevfos Cellulose & Papirfabrik. Arbeidsmiljølovens krav ble for strenge og manglende teknologisk utvikling kunne ikke bære lønnskostnadene. Kan NAV lære noe av denne delen av industrihistorien?

Torstein Brechan (tekst) Jørund O. Gustavsen (foto)

Ett produkt. Da fabrikken stengte stod den siste papirrullen igjen i papirmaskinen, og det gjør den fremdeles. I 1986 åpnet Klevfos Industrimuseum med et intakt fabrikkmiljø fredet av Riksantikvaren. Klevfos hadde ett produkt å tilby, og det var gråpapir. Dette prosaiske og beskjedne produktet var et viktig innslag i tidligere tiders dagligliv. Husmødre, handelsstanden og industrien kunne

simpelthen ikke klare seg uten. Isopor-kuler, bobleplast og pappesker er nymotens greier. Skulle man pakke inn ting før i tiden benyttet man brunt kraftpapir. Historien om Klevfos er norsk industrihistorie i miniatyr. Treforedling utgjorde tidligere en av våre største eksportnæringene. Kombinasjonen av stabil råvaretilgang, billig kraft og fremskreden teknologi var en suksessoppskrift.

Tariff er drivakselen. I Norge har vi et instrument som straffer fabrikkeiere som ikke effektiviserer produksjonen. Dette instrumentet er den sentrale lønnsdannelsen. En gang i året blir partene enige om hva arbeidskraft skal koste. Eksemplarer av hovedavtalen inngått mellom LO og NHO lå igjen i lokalene. Nedstøvet, men historisk relevante. Når prisen på arbeidskraften blir satt til et gjennomsnitt av lønnsvevnen i industrien må den enkelte fabrikk effektivisere. Bedre teknologi øker produksjonsvolumet og opprettholder evnen til å betale en stigende pris for arbeidskraften. Det er av dette stoffet

overskudd blir til. Dersom man ikke utvikler seg, faller man fra.

Kroken på døren. På midten av 70-tallet var det stopp. I de foregående årene hadde man operert på dispensasjon fra Arbeidstilsynet. Maskineriet, som var nær uforandret siden 1910, ble ansett som en arbeidsmiljøfare med valser og transportbånd i full dur nært innpå arbeiderne. Årsproduksjonen var på 800 tonn, tilsvarende det man nå får unnagjort før lunsj ved moderne fabrikker. Manglende investering i produksjonskapasitet, medførte at inntektene ikke kunne dekke tariffen. Avvikling ble løsningen, fremfor en sikker konkurs.

Mann eller maskin? I motsetning til Klevfos kan NAV hverken gå konkurs eller nedlegges i all enkelhet. Men vi kan velge hvilke grep vi vil ta for å effektivisere vår egen drift.

Før vi tok ferie fikk vi vite at fremdriften i moderniseringsprogrammet var stanset, og da vi kom tilbake fra ferien hadde pro-



Den strevsomme arbeidsvegen

gramdirektøren fått andre oppgaver. Programmet omtales nå som «rest-modernisering».

Dersom man ikke effektiviserer maskineriet, er man tvunget til å effektivisere dem som driver det. Den nærliggende løsningen blir å effektivisere deg og din arbeidshverdag. Gjennom Lean-prosjekter i etaten blir arbeidsdagen vår studert med lupe for å pågripe tidstyver som kaffepausen, kontormøtet, kollegasamtalen på nabokontoret og faglig fordypning. Kort sagt de tingene som er med på å gjøre jobben både ålreit og interessant.

Hvis du hadde valget mellom å knipe inn på kaffepausen, eller gi brorparten av medarbeiderne i NAV et saksbehandlingssystem som unngår å gjøre den mest grunnleggende byråkratiske handlingen – å sende et brev – til en øvelse av bysantinske proporsjoner, tror jeg jeg vet hva du ville valgt.

Blant fabrikkenes kvinner og menn på Klevfos, var Kristian Lien i mange år. Han brukte tre timer hver dag til fots for å gå til og fra arbeid.

Terje Evensen (tekst og foto)

Kristian Lien ble født i 1865 og bodde på gården Lien i Romedal i det som nå er Stange kommune. Omkring århundreskiftet fikk han arbeid på Klevfos, seks og en halv kilometer lenger nord. Med datidens begrensede transportmuligheter var det apostlenes hester som ble Kristian Liens framkomstmiddel. 13 km til fots hver dag. Den lokale turistforeningen har gjort ære på en hedersmann og merket en tursti mellom Klevfos og Lien, Kristian Lien-stien. Jeg fikk lyst til å prøve å sette meg inn i hva slags ferd han hadde daglig for å tjene til sitt og familiens daglige brød.

15 timer. Jeg starter turen på Klevfos og er framme på Lien etter halvannen

time og kan lett gi turen terningkast 6. Nydelig vær. Idyllisk og stort sett lettgått skogsterrang. De myrlendte områdene var tørrlagt etter en nedbørsfattig sommer. Jeg fullførte uten å slite meg ut. Da tenker jeg på Kristian Lien som gikk strekningen to ganger hver dag. Som hadde 12 timers arbeidsdag fram til 1918 og som dermed måtte tilbringe 15 timer hjemmefra for å være i arbeid. Etter innføringen av åtte timers arbeidsdag holdt han det gående på Klevfos fram til han ble pensjonist på midten av 30-tallet. Han gikk denne turen året rundt, uansett vær og føre. Begrepet hverdags-helt får en helt ny mening for meg. Kristian Lien fikk Kongens fortjenestemedalje i sølv etter at han sluttet i arbeid. Denne var særdeles velfortjent.

Jeg har fullført halvannen time i skogens ro og tenker plutselig med gru på at jeg skal gå tilbake samme vegen. Dagen etter er det godt å benytte bilen på den fire kilometer lange vegen til kontoret. Kristian Lien var åpenbart av en annen støpning enn meg.

Blåmandag

Torstein Brechan (tekst) Jørund O. Gustavsen (foto)

Under valgkampen minnet forbundet medlemmene på at noen valg er viktigere. Gaiden ba om en prat med John Leirvaag for å høre om hvilke valg NTL må ta fremover.

Blir vervet ditt mer strevsomt nå som gårsdagens valgresultat foreligger?

– Jeg frykter for konsekvensene av en liberalisering av adgangen til å tilsette midlertidig og videre grenser for arbeidstiden.

Det er åpenbart at vi ikke får den samme tilgangen til politikerne i regjering som vi har hatt med den sittende regjeringen. Dette gjelder spesielt på de områder der vi har en etablert fagligpolitisk dialog, som for eksempel på NAV-området og i forsvars- og kultursektoren, men også på andre områder.

I løpet av valgkampen har NTL påpekt at vi ikke deler Høyre og Frps holdning til offentlig sektor. Hvordan skal forbundet utøve politisk innflytelse fremover?

– Flertallet av velgerne har bestemt at de ønsker et regjeringsskifte. Dette er en del av demokratiet. Vår målsetting om offentlig tjenester av god kvalitet som er tilgjengelig for alle, ligger fast.

«Vi vil fortsette arbeidet med større styrke, så får vi håpe at det når frem.»

Vi vil selvsagt søke å påvirke også denne regjeringen i retning av en politikk som er i tråd med NTLs målsettinger.

Dette vil vi gjøre gjennom dialog med representanter for både regjering og storting. LO er fortsatt landets største og mest representative arbeidstakerorganisasjon, og vi forventer at også denne regjeringen lytter til det vi har å si.

Mye er ennå uklart hva angår regjeringsforhandlingene. Hvor mange partier og hvilke som blir en del av en ny regjering

vil påvirke tyngdepunktet i politikken. De fire borgerlige partiene har til dels ulike løsninger på en del områder.

Det nye stortingsflertallet åpner for økt konkurranseutsetting og privatisering av offentlige oppgaver. I hvilke sektorer frykter du at vervepotensialet kan minske?

– Det er vanskelig å si, nettopp fordi de borgerlige partiene ikke har utviklet en felles plattform for sitt regjeringsalternativ, og vi vet dermed ikke hvilke konkrete løsninger som vinner frem.

Store endringer og reformer tar tid, og det handler også om hvor lenge en regjering blir sittende. Jeg frykter imidlertid økt bruk av kjøper-selger-modeller, og samferdselssektoren ligger utsatt til.

Når det gjelder verving, så er det jo riktig at færre ansatte i offentlig sektor vil minske vervepotensialet. Samtidig kan man tenke seg en motsatt effekt, der flere av de som er i offentlig sektor vil velge seg NTL eller et LO-forbund når de ser realiteten i politikken til en borgerlig regjering. Undersøkelser har jo vist at folk stort sett er fornøyde med utviklingen i landet, og at det også er villighet til å betale mer skatt for å få mer velferdstjenester.

I mange år har NTL ropt varsku om bruken av mål- og resultatstyringen i staten, men det er først i de siste årene at vi har begynt å få gehør. Frykter du at påvirkningsarbeidet må rykke tilbake til start?

– Vi vil fortsette arbeidet med større styrke, så får vi håpe at det når frem. De borgerlige kan jo virke nærmest allergiske mot byråkrati, så vi må jo legge vekt i argumentasjonen om at den type mål- og resultatstyringsbyråkrati som vi har sett i staten ikke er effektivt eller hensiktsmessig. Det er heller ingen grunn til å tro at det blir mindre byråkrati om man velger private løsninger. NTL må derfor advare mot kutt i offentlige arbeidsplasser.



for NTL?

Stortingsvalget er over og Jens Stoltenberg har søkt avskjed for den rødgrønne regjeringen. Det knytter seg mye spenning til hva et regjeringsskifte vil føre til og hvilken betydning det vil få for oss.

Torstein Brechan (tekst) Ole Palmstrøm (foto)

Gaiden tok en prat med lederen i NTL NAV dagen etter valget for å høre hennes tanker om hva resultatet kan bety for etaten og NTL NAV.

– Vi har fått et storting med et solid borgerlig flertall, hva kan følgene bli for NAV?

– Jeg tror dette kan få store konsekvenser for NAV. Spesielt for en del av de menneskene som er avhengig av bistand fra oss. Jeg er redd vi får en regjering som ønsker å stramme inn på vilkårene for våre brukere. Jeg har tro på motivasjon og god individuell oppfølging for å fremme arbeid og aktivitet framfor reduserte ytelser og mer standardiserte krav. Flertallet på den borgerlige siden er dessverre ikke enig med meg i dette.

Det er også varslet økt bruk av midlertidige tilsetninger. Dette er noe jeg mener vil gjøre det vanskeligere for en del av våre brukere å komme i varig arbeid.

– I løpet av de siste årene har vi hatt tett kontakt med Arbeidsdepartementets

politiske ledelse og oppnådd gode resultater blant annet med forsøksprosjektet om tilbakeføring av tjenester. Hvordan skal det politiske arbeidet opp mot en eventuell borgerlig regjering føres?

– Fordelen med en rødgrønn regjering er at de ønsker dialog og har hatt et spesielt godt samarbeid med LO. For vår del har dette bl.a. ført til at vi har hatt en egen NAV-gruppe i LO, hvor vi har hatt faste møter med statssekretæren og arbeiderpartipolitikere i arbeids- og sosialkomiteen.

For oss er det viktig å oppnå gjennomslag i saker av betydning for NAV og for våre brukere. Vi er en politisk styrt etat. Da må vi være i dialog med den politiske ledelsen uavhengig av partitilhørighet.

– Høyre har i sitt valgprogram lovet å sikre at NAV behandler saker raskere enn i dag. Har du noen forslag som kan hjelpe de eventuelle nykommerne i regjeringskontorene med å oppnå dette?

– Ja, absolutt. Vi har mange innspill til forbedringer som vil kunne påvirke saks-

behandlingstiden. Mindre mål- og resultatstyring, myndige NAV-kontor og myndige medarbeidere, nok ressurser til å løse oppgavene og endringer i tiltaksbudsjettet er noen av tiltakene som vil kunne gi brukerne raskere og bedre bistand.

– Ifølge prinsipp- og handlingsprogrammet har NTL NAV som mål at NAV-kontorene blir statlige. Ser du nye muligheter i det politiske landskapet etter valget?

– Fremskrittspartiet ønsker statlige NAV-kontor og statlig sosialstønad. Vi vil nok få en regjering som er mer positiv til statliggjøring av NAV-kontorene enn den rødgrønne regjeringen har vært. Men mye avhenger nok også av hvem som får statsrådsposten i den borgerlige regjeringen. Som første skritt ønsker vi lovpålagt enhetlig ledelse av NAV-kontorene. Det blir interessant å se om en borgerlig regjering tør å ta dette skrittet.

– Høyrepartiene har tradisjonelt ikke vært pådrivere for å bygge ut velferdsstaten, mens NTL NAV slår ring om den. Frykter du at medlemmene settes til å bygge ned, det vi ønsker å bevare?

– Generelt er jeg svært bekymret for nedbygging av velferdsstaten blant annet gjennom privatisering, redusert omfang og kvalitet på velferdstjenester, større ulikheter i velferdstilbudet og økt egenbetaling. Jeg tror dette i størst utstrekning vil ramme skole, helse og omsorg. Høyres Torbjørn Røe Isaksen har tidligere uttalt at han er positiv til forsøk med oppfølgings- og avklaringstiltak i egen regi i NAV. Jeg håper derfor at også de borgerlige ser verdien av at NAV utfører flest mulig av oppgavene selv og at de heller ikke reduserer bistanden NAV skal gi til befolkningen. Men med en regjering som ideologisk ønsker økt privatisering av offentlige oppgaver frykter jeg at også NAV vil merke en kursendring ved dette valget.



Lunsj med

LUNCH

Det er en blandet opplevelse å beskjeftige seg med kontoryrket. Vi er til så stor inspirasjon for humoristene.

Terje Evensen (tekst og foto)

Kontoret som arena for tull og tøys er ikke noe nytt fenomen. Det har gått over ti år siden den britiske TV-serien *The Office* så dagens lys. Her i Norge har Atle Antonsen gitt oss innsikt i både det kommunale og statlige byråkratiet med *Etaten* og *NAV*, mens den absurde tegneserien *Dilbert* har stått på trykk i aviser og blader i mange år. På denne arenaen har det dukket opp en 40 år gammel industridesigner fra Sauda og *Lunch* skaper latter blant kontorister i både innland og utland.

Selvopplevd. Med *Lunch* skildrer Børge Lund et miljø han har god kjennskap til fra eget yrkesliv. – Det er enklere å plukke idéer fra miljøer jeg selv kjenner. Jeg kunne ikke lagd *Lunch* uten å ha sittet i åpent landskap, mener Børge som ikke har tenkt så mye på at kontor som tema er benyttet av humorister tidligere. – Jeg har hevet meg over dette og gått løs på det jeg kan. Men jeg har sluttet å lese *Dilbert* for å holde litt avstand til beslektede serier.

Børge Lund bekrefter en antakelse om at selvopplevde erfaringer har inspirert til en del av innholdet. – En god del er selvopplevd, i hvert fall i begynnelsen av mitt arbeid med *Lunch*.

En god porsjon flaks. Historien om *Lunch* skriver seg fra 2007 da Børge Lund sendte inn noen bidrag til en tegneseriekonkurranse i *Dagbladet*. At det har blitt en suksesshistorie og et levebrød, handler ikke om en drøm som har gått i oppfyllelse. – Det er vanskelig å sette seg mål å bli tegneserieskaper da dette vil avhenge en god porsjon flaks. Jeg meldte meg til konkurransen med *Lunch* mest for moro

Børge Lund livnærer seg på *Lunch*



skyld og opplevde at dette åpnet noen dører for meg, selv om jeg ikke vant. Oppskriften på suksess må ellers være å få nok publiseringssteder og ha et innhold som skaper nok «buzz» til at folk sprer det. Gjenkjenning er absolutt et nøkkelord her.

Det er altså ikke første gang kontoret inspirerer til humor. – Kontoret er egentlig et litt absurd sted der du må tilbringe masse tid sammen med folk du selv ikke har valgt å tilbringe tid med. Det blir et slags spill du selv deltar i og ved å observere dette og vri litt på kjente situasjoner, har jeg en utmerket kilde til inspirasjon.

Kjell. Hovedpersonen i Lunch heter Kjell. Kjell er en usympatisk og arbeidssky slask og en pine for både kolleger og ledere. Finnes han i virkeligheten? – Kjell er ikke bygd på en ekte person, men jeg tror han finnes, sier Børge. Ved å gjøre en ordinært ansatt til seriens sorte får, skiller han seg fra skaperne av The Office

og Dilbert som i langt sterkere grad latterliggjør lederne. – Jeg synes lederne generelt er bedre enn sitt rykte og oppfatter dem som stort sett hardtarbeidende og velmenende, så jeg skapte Lunch uten håpløse ledere. Men jeg måtte etter hvert

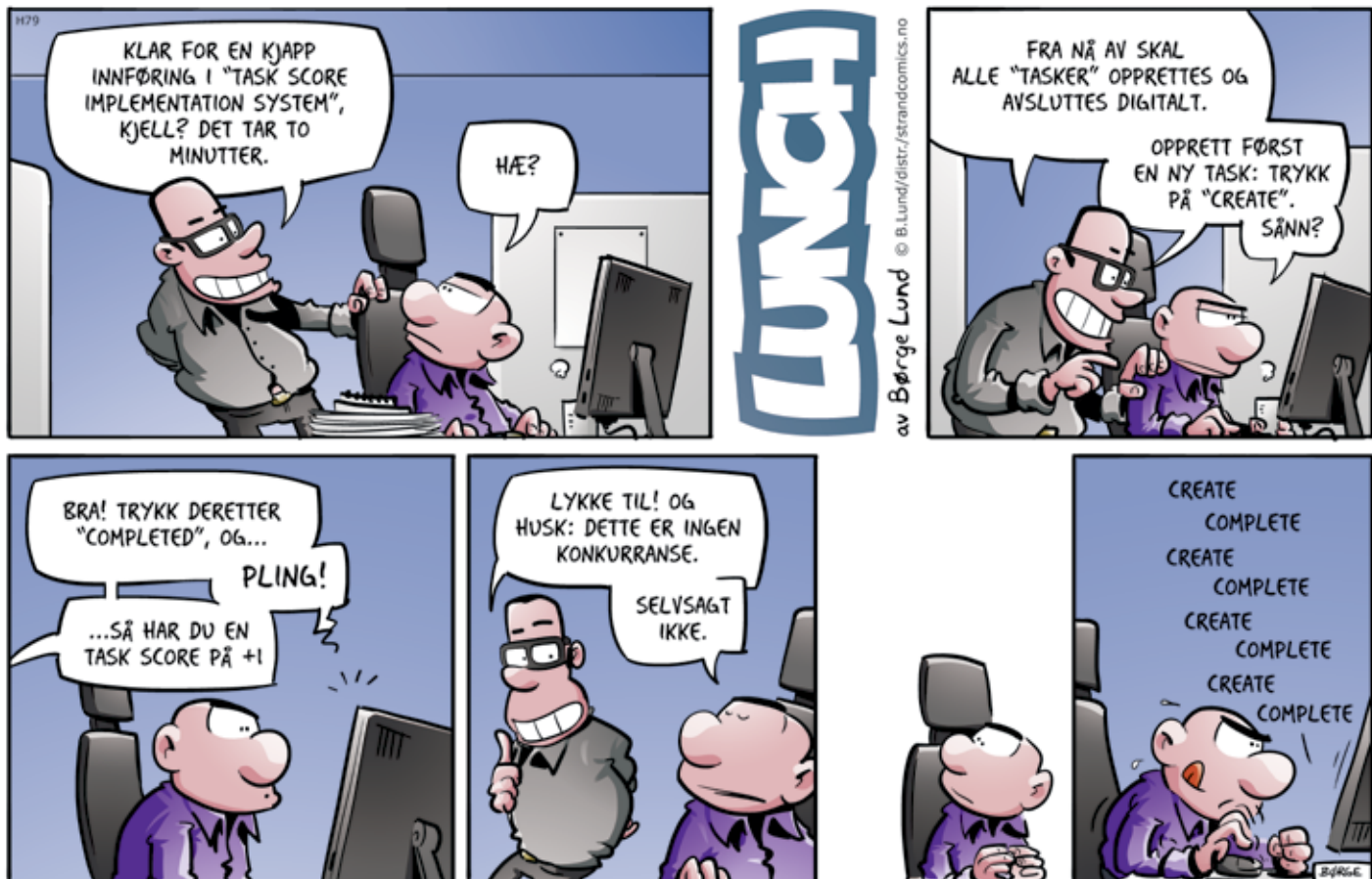
«En god del er selvopplevd, i hvert fall i begynnelsen av mitt arbeid med Lunch»

krype til korset og få med den håpløse lederen Bache. Utover dette har det vært viktig å ha med en normal mellomleder, nemlig Thorsen, og skape kontraster til denne.

Disiplin. Børge Lund har foreløpig valgt å se bort fra at det neppe vil være mulig

å utvikle nye idéer og holde det gående med Lunch til evig tid. – Den største faren nå ville vært å miste kontakten med arbeidslivet. Derfor har jeg leid en kontorpass for å møte andre mennesker og finne inspirasjon til Lunch. Å være tegneserieskaper er et mye mer strukturert yrke enn du skulle tro. Jeg er avhengig av å ha faste tider og så mye disiplin som mulig.

Så når vi ved avslutningen av intervjuet spør Børge om hva han vil gjøre med livet sitt hvis han en dag opplever idétørke, møter veggen med Lunch og må på NAV for å få hjelp til omskolering, ler han og har ikke noe klart svar for hånden. – Jeg har forelsket meg litt i å være min egen sjef og skulle funnet en måte å fortsette med det.



NAV, jobben din og deg

Torstein Brechan (tekst)

Å være ansatt i Arbeids- og velferdsetaten kan medføre noen ekstrabelastninger i ny og ne. I selskapslivet hender det du får servert personlige brukerhistorier om uleselige brev, uforståelige regler eller den ikke helt godkjente arbeidsinnsatsen til en av dine 14 000 kolleger. Det er også nok av bekjente som gjerne ønsker å ta en diskusjon om NAV på generelt grunnlag. De føler at det er mye å ta tak i. Du prøver å forklare, og forsvare arbeidsplassen din, om hverandre.

Dersom du holder avis, får du ikke sjeldent en dose jobbnytt til frokost allerede før kjernetiden begynner. Godt nytt er ikke normen. En bruker står frem og beskriver skuffelsen over «sin saksbehandler», som om han hadde eierskap til vedkommende.

Når du kommer på jobb, hender det du føler at brukerne henvender seg til deg som en tilfeldig person som har gjort dem urett, og ikke som en statlig ansatt som er satt til å forvalte et regelverk som gjelder for alle.

Dersom du mottar en serviceklage, konfronteres du som en tjenestemann av sjefen, men føler det på kroppen som en privatperson.

I HKI-undersøkelsen spør arbeidsgiver deg om du er stolt av å jobbe i NAV. Det er et ganske rart spørsmål. Det kan synes som om arbeidsgiveren din finner det mer interessant å vite om du er stolt av systemet du jobber i, enn om hvordan du har det på jobb.

I den siste tiden har det vært for mye forvirring om forskjellen på NAV, jobben din og deg.

Det er viktig å holde de tre tingene atskilt. For pressen, for politikerne, for arbeidsgiveren din, for brukerne, og ikke minst for deg selv.

I sommer forsvant forskjellen på hvem du er, hva du gjør og hvem som betaler deg for å gjøre det, på et NAV-kontor i Oslo.

Vi må bli flinkere til å fortelle om hvor viktig den forskjellen er, og hva den krever av de som har et eller annet med Arbeids- og velferdsetaten å bestille.

Plunder og heft

På midtsidene i denne utgaven av Gaiden kan du lese om inntrykkene redaksjonsutvalget gjorde seg etter bedriftsbesøket på Klevfos Cellulose & Papirfabrik på Løten. Kristian Lien var en hverdagshelt. Hverdagshelter kjennetegnes ofte ved lavmælt livsførsel, til tross for betydelige utfordringer i hverdagen. Den typen finnes det en god del av i NAV også.

Hverdagsutfordringene våre antar forskjellige størrelser, og noe plunder og heft er nok kommet for å bli. Mens vi venter på at moderniseringsprogrammet igjen skal få luft under vingene, trykker vi her et utdrag fra rutinebe-

skrivelser for innkommende og utgående posthåndtering med selvpåførte instruktive krysskoblinger. Redaksjonsutvalget anser både forfatterne og brukerne av rutinene for ekte hverdagshelter.

Rutine 3
Mottatt skjema og/eller dokumenter stemples med mottatt dato:

- 1) Hvis bruker kun leverer skjema og/eller dokumenter, uten å gi eller motta muntlige opplysninger, skal dokumentene sendes til skanning med førsteside fra GOSYS. Hvis bruker har med seg førsteside fra nav.no skal denne følge med øverst.
- 2) Hvis bruker ikke har D-nummer, skal bruker få opplyst at saken ikke kan behandles før skatteetaten har tildelt brukeren et D-nummer. Henvis bruker til skatteetaten eller rekvirer D-nr for bruker.
- 3) Hvis bruker kommer til samtale/oppløpings-samtale:
 - Notatføre hvilke opplysninger som er gitt til mottatt fra brukeren.
 - Notatføre hvilke dokumenter som er mottatt.
 - Sørg for at bruker underskriver alle skjema og at vedlegg medfølger.
 - Send dokumentene til skanning med førsteside fra GOSYS.

skjema/dokumenter ikke sendes til skanning før D-nr foreligger.
Preparering av forsendelser til skanning, se rutine 4b

Rutine 4
All post og e-post mottatt i løpet av dagen skal stemples med mottatt dato og sorteres i forhold til videre behandling etter postgruppe. E-post skal sorteres som vanlig post nedenfor, dersom ikke annet er opplyst på annen måte.

Dokumenter som må oppbevares på papir av NAV, se rutiner 4c og 8b

Videre behandling av Gosys-post (Postgruppe 1):

- Dersom forsendelsen har førsteside fra nav.no (altså skulle vært sendt direkte til skanning) kan posten videresendes rett til skanningsenheten.
- Hvis ikke, ta ut førsteside fra Gosys med fødselsnummer, tema, skjema og eventuelt send til skanning samlet hver dag. Hvis du har fødselsnummer eller tema, kan du sende til skanning.

Rutine 4b
Forsendelser må være i formatet A4, A5 eller A6

- Vedlegg i mindre/annet format må teipes opp på A4 ark i toppen og på begge sider (ikke i bunnen)
- Binders, stifter og strikker må fjernes, ark må ikke være limt sammen
- Skader på ark, f.eks etter fjerning av stifter, må tapes slik at det ikke er synlige rifter i arket. Spesielt viktig ved skader i øvre kant av arket
- Alle ark må ligge samme vei (tsidig dokumenter er skannbare), og må ikke være brettet
- Kontrollere at originaler som tilhører avsender ikke er med i forsendelsen. Dersom originaler er vedlagt, ta kopi og send originalen tilbake til avsender.
- Kontrollere at originaler som må oppbevares på papir hos NAV ikke er med i forsendelsen til skanning.
- Hefter og falsede ark (for eksempel A3 ark som er brettet til A4) må splittes i ryggen
- Kontrollere at førstesiden ligger øverst i hver forsendelse
- Listedokumenter må tilpasses/annonseres i henhold til rutine 10

Rutine 4c

Farskapsdokumenter skannes i Leikanger og behandles i BISYS, etter etablerte rutiner.

Dersom saksbehandler oppdager at farskapsdokumenter som IKKE har særskilte krav til arkivering ligger i GOSYS, tas det utskrift som sendes Leikanger for skanning.

Dersom saksbehandler oppdager at farskapsdokumenter med særskilte krav til arkivering ligger i GOSYS, må saksbehandler bestille originaler fra skanningsleverandør, **se rutine 8b**.

Rutine 6j

Utgående brev skal i størst mulig grad produseres i Infotrygd.

Notater skal skrives i Gosys.

Ved produksjon av brev i Infotrygd:

1) Sjekk saksblokk og sakslinje (f.eks. G04):

Sjekk at du er på samme saksblokk og sakslinje som inngående dokumenter når du henter opp brev/vedtak fra brevmalen i Infotrygd, slik at alle dokumenter knyttes til riktig sak/samme sak.

Rutine 6h

Utgående brev skal i størst mulig grad produseres i Arena og Infotrygd, **se rutine 6j**.

Knytt dokumentet til korrekt sak

Journalfør dokumentet

Ta ut førsteside fra journalpostbildet

Preparer dokumentet for skanning, **se rutine 4b**

Legg førstesiden opp på dokumentet

Samles og pakkes i solide konvolutter

Sendes med A-post til adressen som fremkommer av førstesiden

Utgående brev skal sendes samtidig til mottaker og til skanning.

Rutine 8b

Dersom det i en journalføringsoppgave fremkommer at innskannet dokument/fil ikke er Gosys-post (helt eller delvis) gjøres følgende: Dokumenthåndtering beholdes som Normal

Gå tilbake til oppgavelisten/personoversikten, gå inn i oppgavebildet og skriv følgende opplysninger inn i beskrivelsesfeltet: Hvilke(n) side(r) av filen som ønskes utplukket. Oppgi de tre siste sifrene i endørsnummeret (står loddrett i margen til venstre) i alle sidene i dokumentet som skal plukkes ut.

Detaljer om dokument|Opprett oppgave på tema Generell, oppgavetype Bestill original| beskrivelsesfeltet fylles det ut:

Hvilke(n) side(r) av filen som ønskes utplukket. Oppgi de tre siste sifrene i endørsnummeret (står loddrett i margen til venstre) i alle sidene i dokumentet som skal plukkes ut.

Hvilken NAV enhet som skal utplukket tilsendes?

Rutine 10

Listedokumenter behandles som før. De er å anse som administrativ post, og skal derfor ikke skannes og arkiveres i GOSYS.

Ved saksbehandling hvor bruker klager på konsekvens for ytelse på bakgrunn av informasjon fra listedokumentasjon:

Foreligger relevant listedokument må opplysninger om eventuelle andre brukere/personer anonymiseres

Ta kopi av listedokumentet

Anonymiser andre brukere/personer på kopien

Ta ut førsteside fra GOSYS med personnummer, tema og ev. enhet

Send anonymisert kopi til skanning, **se rutine 4b**

Det går da vel over?

Terje Evensen (tekst)

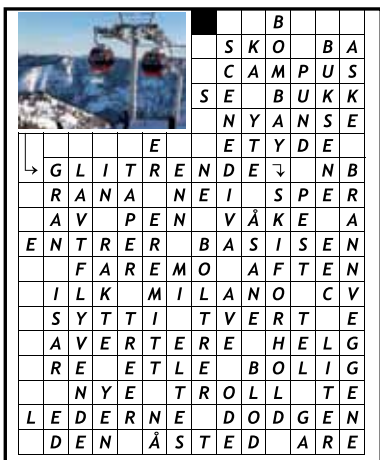
Jeg har i sterkt varierende grad tatt innover meg at vi lever i 2013. Jeg sliter fælt med å forholde meg til nymotens fenomener og teknologiske nyvinninger. Årsaken til dette er nok en blanding av at jeg er utstyrt med begrenset begavelse på en del områder og kanskje enda mer at jeg er en uheldredelig nostalgiker. Når det gjelder eksempelvis kaffe, har jeg i mitt hjem ikke kommet lenger enn den kokmalte varianten på kjele. Kaffetrakteren har ikke fått innpass og de såkalte kapselmaskinene er på grensen til science fiction for meg. Kaffekjelen derimot, det er trygt og godt. Det lukter fantastisk og smaker simpelthen best.

Musikk er et annet område. Etter at jeg tok avskjed med kassetene og gikk over til vinylplater på slutten av 1970-tallet, har jeg ikke sett meg tilbake, men det er også bare så vidt jeg har sett framover. Jeg har holdt på vinylplaten. Jeg liker lyden og jeg liker formatet og alt annet blir bare simple erstatninger. CD-platene finnes i mitt hjem, men jeg laster aldri ned musikk, verken på lovlig eller ulovlig vis.

Det går også svært sakte å utvikle musikksmaken. Min siste konsert var med 70 år gamle Roger Waters. Mine fire neste blir Bob Dylan (72 år), Status Quo (dannet 1962), Black Sabbath (dannet 1968) og Deep Purple (dannet 1968).

Når det dukker opp nye fenomener, som discomusikk, Bokløv-stilen, internett, mobiltelefoner, saggebukser og induksjonskomfyrer, er min spontanreaksjon at det må da vel gå over. Noen fenomener avviser jeg fullstendig og kommer aldri på andre tanker, som for eksempel med saggebukser. Mens det tok lang tid før jeg kastet ut fasttelefonen og fikk mobilkontakt med omverdenen.

Moderniseringsprogrammet er et annet fenomen som virket fryktelig skummelt. Jeg har prøvd å forstå den teknologiske rekkevidden av dette, men powerpointpresentasjonene om temaet lammer hjernen min og begrepsbruken virker fremmedgjørende. Jeg har krøpet inn i mitt skall og håpet at det går over. Men det viser seg nok med moderniseringsprogrammet, som med det meste nye som kommer, at det er kommet for å bli. Uansett kan jeg trøste meg med at vinylplatene lever i beste velgående og er mer populære enn på 15 år.



VINNERE AV FORRIGE KRYSSORD:

Edith Woldstad, Åndalsnes
Anne Lise Flataker, Hommelvik
Bjørnar Kaspersen, Evenskjer

Frist for innsending av kryssord-løsning er 1. desember 2013. Konvo-lutten merkes «Kryssord Gaiden september 2013» og sendes til: NTL NAV v/ Jørund O. Gustavsen, Arbeids- og velferdsdirektoratet, Postboks 5, St.Olavss plass, 0130 Oslo. 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

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

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

Løsning:

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

Vi bryr oss

Vi som er ansatt i NAV er nok mer enn gjennomsnittlig opptatt av mennesker. De aller fleste av oss har valgt å jobbe i NAV fordi vi ønsker å bidra til å gjøre hverdagen litt enklere for de som har behov for våre tjenester. Da er det vondt når de som ønsker å hjelpe, selv blir utsatt for vold, trusler og sjikane.

Denne sommeren opplevde vi å miste en god kollega. Hun ble drept av en av dem hun ønsket å hjelpe. Drapet har preget oss alle. Vi føler sterkt med de pårørende og de nærmeste kollegene. Samtidig har dette også satt nytt fokus på sikkerheten generelt i NAV. Hvor trygg er arbeidsplassen vår? Vi skal ikke være redde for å gå på jobb, men samtidig vet vi at vi aldri vil kunne sikre oss hundre prosent. Vi må legge til rette for at sikkerheten blir best mulig. Dette handler både om fysisk sikring, opplæring, god nok bemanning, åpningstider, god informasjon flyt og samhandling internt og eksternt.

Vi ønsker god dialog med brukerne. Møter hvor de skal føle seg velkomne, hvor vi skal skape tillit og ha de gode samtalen. Dette kan vi ikke gjøre bak glassvegger. Sikkerhet handler derfor om mer enn fysiske tiltak, og noe risiko vil det alltid være. Men både vi som medarbeidere, arbeidsgiver og politikerne må gjøre grep for å minimalisere risikoen for vold og trusler, og bidra til at volds-episoder både blir færre og mindre alvorlige.

Media har heller ikke vært hyggelige mot medarbeiderne i NAV den siste tiden. Sosiale medier inneholder mye sjikane, og mange negative brukeropplevelser har vært omtalt i media. Vi vet at mye kunne vært gjort bedre i NAV. Mye av dette handler om interne rutiner, organisering, målstyring, ressurser og lover og regler. Men slik som media omtaler problemene virker det som om det er medarbeiderne i NAV som ønsker å gjøre det vanskelig for folk. Det er vondt for alle de engasjerte medarbeiderne med masse empati som ønsker å bidra til det beste for brukerne, å bli omtalt på denne måten.

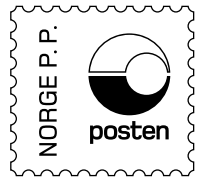
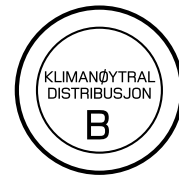
Samme hvor godt NAV fungerer vil det alltid være noen negative brukeropplevelser, og vi må tåle å høre noen av disse. Men nå har mediehetens mot NAV ført til at flere igjen vegrer seg for å fortelle at de jobber på NAV. Slik skal det ikke være. Vi skal være stolte av den jobben hver og en av oss gjør for å bidra til at de menneskene som har behov for våre tjenester blir ivarett på en god måte.

Dere må fortsette med det gode arbeidet dere gjør i hverdagen for at brukerne våre skal få best mulig hjelp, så skal vi tillitsvalgte fortsette vår kontinuerlige jobb overfor arbeidsgiver og politikere for å forbedre NAV.

Og heldigvis tror jeg mange har det slik som min gode kollega på NAV Larvik. Hun fortalte meg at den negative medieomtalen ikke påvirket henne. Det hun tilla vekt var alle de positive tilbakemeldingene som kom gjennom samtaler med og tilbakemelding fra de brukerne hun til daglig jobbet med.

Hanne Nordhaug
Leder NTL NAV





Lekende lett

Anne Birgit Nilsen (tekst og foto)

Fagkoordinator feilretting & analyse NAV Økonomi pensjon står det under navnet til NTL NAV sin plassstillingsvalgte på NAV Økonomi pensjon i Harstad, Tom-Inge Nilsen. I kjelleren på NAV Økonomi pensjon er det plassert fire hardtarbeidende. Tom-Inge deler kontor med Owe Alexander, Martin har sitt eget kontor og Veronica, som eneste jente i gruppa, har sitt midt i mellom.

Kontoret til Tom-Inge og Owe ser mer ut som en mellomting mellom Legoland, en leketøysbutikk og et skikkelig rotete gutterom enn et kontor i en offentlig etat hvor en driver med avstemminger og konsistenskontroller. Her er legofigurer i hundrevis. Noen sirlig plassert i monstre bak glass, noen i et salig rot på hyller

og skap mens andre igjen som ser ut til å være under montering. Her er legobiler, Star Warsfigurer, filmplakater og store plastskytevåpen som spytter ut gummipiler. – Hva skal det være godt for, spør vi litt bestyrtet. – Disse bruker vi fra tid til annet, flirer Tom-Inge, når vi skal «treffe noen kolleger».

Vi får en leksjon i Lego Minifigs. – Det finnes ti ulike serier med 16 figurer i hver, forteller Tom-Inge. Martin har nesten samtlige, mens jeg og Owe fremdeles har en del å få tak i. Vi supplerer ved å lete på nett, dog ikke i arbeidstida, legger han til, eller ved å besøke leketøys- eller bruktbutikker rundt om i landet. Tjenestereiser er glimrende anledninger, smiler han. Owe har app'en Lego Minifigs Collector. Her har han oversikt over de figurene han har og hvilke han mangler.

Guttene mener bestemt at samlemaniaen og utstillingene er positivt for arbeidsmiljøet. Og de hevder hardnakket at det overhodet ikke går ut over arbeidsoppgavene de skal utføre. – Vi har nesten ikke sykefravær i seksjonen, vi synes kontorene er triveligere å være i, og legoen stimulerer til kreativiteten, sier Tom-Inge, og flere av de besøkende har gitt uttrykk for at det er de kuleste kontorene de har sett.

