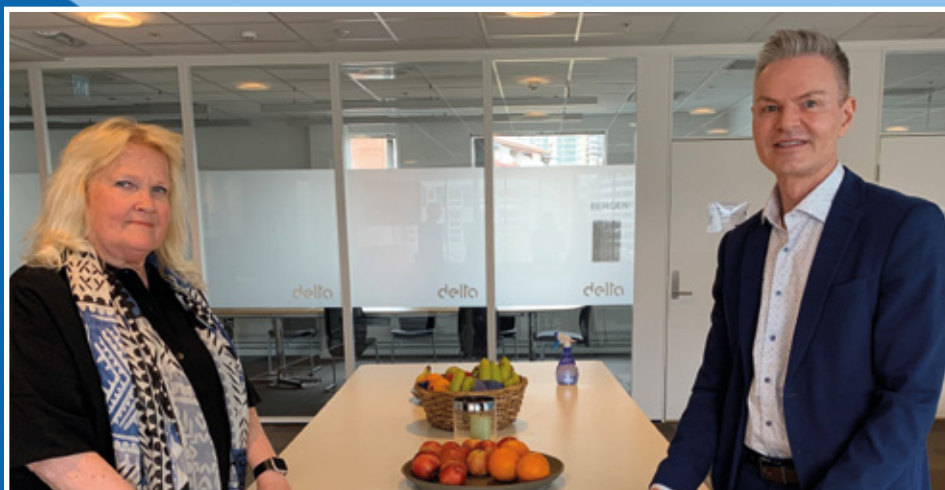




PROFILEN

MEDLEMSBLAD FOR AVYO

NR. 2– 2021



Styrke gjennom samspill

www.avyo.no

**Profilen utgis av:**

AVYOs sentralstyre v/Øyvind Hov Randmæl

Redaksjon: Sekterariatet**Sentralstyrets medlemmer:**

Leder
Øyvind Hov Randmæl – Oslo
Mobil 977 84 316
Sekretariatet AVYO
oyvind.randmal@avyo.no

Nestleder
Unni Sorter – Vest Viken
Mobil 94 18 50 51
NAV Asker
unni.sorter@nav.no

Styremedlem
Espen Frankmoen – Innlandet
Mobil 979 48 375
NAV Ringsaker
espen.frankmoen@nav.no

Styremedlem
Kristine Hauge Jameson – Hordaland
Mobil 411 72 486
NAV Hjelpemiddelsentral Vestland
kristine.hauge.jameson@nav.no

Styremedlem
Julie N. Nynes – Hordaland
Mobil 908 88 766
NAV Kontaktsenter Vestland
julie.njastad.nynes@nav.no

Styremedlem
Odd-Arne Tveito – Sogn og Fjordane
Mobil 916 20 136
NAV Økonomitjeneste
odd.arne.tveito@nav.no

Styremedlem
Karoline Nilsen – Vestfold
Mobil 930 92 008
HELFO dokumentcenter
Karoline.Nilsen@helfo.no

1. Varamedlem
Marita Borgersen – Øst-Viken
Mobil 41003794
NAV Kontaktsenter Øst-Viken
marita.borgersen@nav.no

2. Varamedlem
Lars Inge Brenna – Troms
Mobil 454 76 315
NAV Fylke – Troms og Finnmark
lars.inge.brenna@nav.no

3. Varamedlem
Line Jensen – Finnmark
Mobil 952 82 182
NAV Familie- og pensjonsytelser Vadsø
line.jensen@nav.no

Tilsattes rep. sentralstyret:
Hilde Gustavsen
Tlf 913 90 016
hilde.gustavsen@avyo.no

Redaksjonen avsluttet 04.06.2021
Opplag: 5100

Layout: Margarethe Standberg

Trykk: Trykkpartner AS



Det har tilsynelatende gått bedre enn forventet

Leder: Øyvind Hov Randmæl

Det er over et år siden Norge ble stengt ned grunnet Korona og både arbeidslivet og privatlivet vårt ble berørt av det. Vi var ikke forberedt på noe slikt og bekymringen var stor til hvordan vi skulle innrette oss for å få hjulene til å gå rundt. Privat har det vært vanskelig å ikke kunne møte familie, venner og bekjente, og vi har savnet å ikke kunne være sammen. Det er godt at det nå ser ut til å gå riktig vei og at samfunnet sakte men sikkert åpnes igjen. Stadig flere er vaksinert og det ser ut til at vi går mot en hverdag som ligner mer på hvordan vi hadde det før. Det gjelder også i arbeidslivet hvor mange skal tilbake til sine fysiske arbeidsplasser over sommeren med mindre det skjer noe uforutsett.

Mange har savnet å komme tilbake, og de har kjent på følelser rundt det å jobbe hjemmefra uten å kunne snakke med kollegaer om både trivielle ting i hverdagen, eller det å kunne diskutere faglige spørsmål uten at det nødvendigvis har vært planlagt på forhånd. Det vi ser er at det har tilsynelatende gått bedre enn forventet. NAV og Helfo leverer, og vi har fått til medbestemmelse og involvering til tross for at møtene har vært av større teknisk grad enn før. Vi har lært oss å være effektive, vi har stilt godt forberedt og tatt i bruk nye løsninger som har vist seg å fungere godt for å ha samhandling rundt oppgaveløsningen.

Sykefraværet har gått ned, og det kan være mange grunner til det. En grunn kan være at det er lettere å jobbe hjemmefra når en har plager som kan gjøre det vanskelig å forflytte seg fysisk til arbeidsplassen. En annen grunn kan kanskje være at en unngår noen konflikter med kollegaer og ledere? Det er bra at en søker å finne ut mer om dette, for da nærmer vi oss sårt tiltrengt kunnskap om hvordan vi kan få ned sykefravær på sikt. Vi vet at et godt arbeidsmiljø dreier seg om hvordan oppgavene løses og at det å styrke verdier som gir individer, grupper og organisasjoner mulighet for ansvar, delaktighet, mestring og kontroll over egen situasjon, er viktig.

Det blir spennende å følge med på hvordan sykefraværet påvirkes av at vi nå skal tilbake til en mer normal hverdag med fysiske oppmøter. Deretter må vi gjøre oss refleksjoner rundt dette med tanke på å legge til rette for at vi ser en varig nedgang i sykefraværet ut fra det vi har lært. For jeg tror vi har lært en del.

Mellomoppgjøret er i havn etter at oppgjøret gikk til mekling hos riksmekler. Vi er glad for at det ikke ble konflikt og at det ble et akseptabelt resultat sett i lys av situasjonen i arbeidslivet det siste året. Det er satt av midler til lokale forhandlinger til høsten i både stat og kommune, så det er bare å brette opp ermene og forberede seg godt. Alle ansatte har krav på lønnsamtaler med arbeidsgiver, så for de som ikke har hatt det, er det tid for å etterspørre dette.

AVYO fattet 21. april vedtak om å bli en selvstendig organisasjon i Delta etter prøveåret, og avtalen som sikrer alle våre medlemmer et solid organisasjonstilbud er underskrevet. Vi skal fortsette å utvikle oss til det beste for medlemmene i stat og kommune, NAV, Helfo og på tolkeområdet. Selv om vi nå har selve avtalen på plass, skal vi fortsette å spille hverandre gode både sentralt og lokalt.

Møter, seminarer, kurs og opplæring med tid til sosialt samvær er noe jeg lengter etter. Nå får vi bare håpe at det går rette veien, så kan vi alle se frem til høsten.

Inntil videre ønsker jeg dere alle en riktig god sommer!

Med vennlig hilsen Øyvind

Ingen streik i staten

Mellomoppgjøret endte
med en ramme på noe over 2,7 %



Forhandlingsleder for AVYO Hilde Gustavsven



Dette ble klart etter en krevende mekling, mange timer på overtid.

- YS Stat og AVYO har jobbet for at våre medlemmer i staten skal få sikret kjøpekraften, og det er godt at vi unngikk konflikt og at meklingen førte fram til et akseptabelt resultat, sier forhandlingsleder for AVYO Hilde Gustavsven.

- Etter mange timer på overtid fikk YS Stat et meklingsresultat som vi kan si oss fornøyd med, sier YS Stat-leder Pål N. Arnesen

- Arbeidsgiver møtte oss ikke fullt ut på vårt krav om opprettholdelse av kjøpekraften for alle av våre medlemmer. Ut fra den tøffe situasjonen som har preget norsk arbeidsliv i de siste 16 måneder, er vi bevisst vårt samfunnsansvar og har godtatt en ramme noe under det vi opprinnelig krevde, forklarer han.

- Ut fra resultatet vi nå oppnådde hadde det ikke vært forsvarlig å sende våre medlemmer ut i en streik, mener Pål N. Arnesen.

Mellomoppgjøret endte med en ramme på noe over 2,7 %, dette fordelte seg slik:

Generelt tillegg pr 1.mai

- et flatt tillegg på 0,9 % fra lønns-trinn 19 -101 og
- et flatt tillegg på kr 1.500 fra lønns-trinn 19 – 101, i tillegg
- et flatt kronetillegg på kr 4.000 fra lønns-trinn 19 – 50 og
- et kronetillegg fra lønns-trinn 51 på 3.800 kr, som blir til 3.600 kr i lønns-trinn 52, 3.400 kr i lønns-trinn 53...osv..ned til kr 100 i lønns-trinn 70

En slik innretning ivaretar og forsterker likelønn for YS Stats medlemmer.

Det er også satt av en pott til lokale forhandlinger på 1,8 % med virketidspunkt 1.juli.

I tillegg kommer et overheng fra 2020 på 0,6 % samt en anslått glidning for 2021 på 0,3 %

Det er YS Stat som forhandler på vegne av AVYO og alle andre forbund i YS som har medlemmer i staten.

YS Stat er en sammenslutning av følgende forbund som har statsansatte medlemmer: AVYO - en selvstendig organisasjon i Delta, Delta, Parat, BFO, Norsk Tollerforbund, SKL, Stafo, Kriminalomsorgens Yrkesforbund og Skolelederforbundet. Les mer på jegerstatsansatt.no

Drives hele tiden framover

- Du merker ikke endringene fra dag til dag, men vi har vært gjennom en enorm omstilling.

TEKST: MARGARETHE STANDBERG

Helfo kommunikasjon og servicetjenester

Helfo kommunikasjon og servicetjenester har ansvar for informasjon om helsetjenester og selvbetjeningsløsninger i digitale kanaler for innbyggere og helseaktører, samt veiledning og brukerstøtte i betjente kanaler. Styringslinjen forvalter også områder og tjenester innenfor fristbruddordningen og fritt behandlingsvalg.

Helfo kommunikasjon har ansvar for samfunnskontakt og media, innhold i digitale kanaler og brukerinnsikt.

Helfo servicetjenester har ansvar for å gi veiledning og brukerstøtte på helsenorge.no.

Helfo veiledning har ansvar for veiledning om regelverk, takstbruk og direkteoppgjør overfor helseaktører.

Helfo pasientformidling har ansvar for behandlingstilbud ved fristbrudd, og for godkjenning og oppfølging av leverandører som ønsker å bli eller er en del av ordningen fritt behandlingsvalg.

Kari Pettersen jobber ved Helfo pasientformidling, på fristbruddområdet. Fristbrudd handler om at hvis du har fått en frist for helsehjelp og ikke har mottatt helsehjelpen innen fristen, så har du rett til å få tilbud ved et annet behandlingssted. Ved fristbrudd tar sykehus eller behandlingsinstitusjon kontakt med Helfo pasientformidling, og de kan finne et tilbud hos en annen behandler.

- Dagene er som vanlig hektiske. Mange saker blir meldt inn, og det er stor variasjon i sakene. Mye av arbeidshverdagen handler også om utvikling og omstilling sier hun.

Kontinuerlig forbedring

Helfo jobber for å forbedre tjenestene. Økende digitalisering og effektivisering med brukerne i fokus er en rød tråd her som i andre etater. På avdelingen Kari jobber, er de til sammen 17 personer pluss leder. Fristbrudd, anskaffelser og fritt behandlingsvalg er hovedområdene.

- De tre går inn i hverandre, men fristbrudd og brukerinnsikt er hovedområdene mine nå. Brukerinnsikt handler blant annet om å finne ut hvor digitale brukerne våre er. Det kan være lett å anta noe, men her får vi sjekket ut hvordan det står til. Innsikten brukes som grunnlag for kontinuerlig forbedring.

- Hvordan er det å være med på?

- Det er veldig spennende, og jeg lærer så mye. Brukerinnsikt er en stor oppgave. Den spenner veldig vidt, og vi samler tråder. Å bruke faktabasert kunnskap i stedet for å tro eller anta, å finne ut av hvilken informasjon brukerne våre trenger, og å være med på å utforme veien videre, er spennende. Dette gjelder for alle ledd i digitaliseringen av helse-

Norge, og det er stort fokus på samhandling. Det skal bli en sømløs reise for brukerne våre.

En enorm omstilling

Kari har vært i Helfo siden 2007. Den gangen het etaten NAV Helsetjenesteforvaltning. Da hun startet i servicetjenester, var det mye manuelt arbeid med post og kvitteringer.

- Det er ikke så lenge siden egentlig, og du merker ikke endringene fra dag til dag. Fra jeg startet og til i dag, har vi vært gjennom en enorm omstilling. De store endringene går hånd i hanske med utviklingen i samfunnet. Det er derfor vi endrer oss, for å utvikle oss til det bedre for brukerne våre og for de samfunnsøkonomiske gevinstene.

Nå skal hun og kollegene i Fredrikstad snart inn nye lokaler. De skal stå ferdig i juni.

- Lokalet ligger ved elven med fin utsikt, så kanskje vi får lyst til å være på jobb hele tiden. Vi gleder oss til å se hverandre igjen selv om jeg opplever at hjemmekontorhverdagen går fint for de ansatte. Vi holder produksjonen i gang. Vi har fått mye informasjon blant annet på allmøter. Jeg må skryte litt av Helfo, sier hun og forteller:

- De var raskt ute med godt teknisk utstyr og gode stoler til oss. Det setter medlemmene stor pris på. Det er bra med informasjon på Helfos interne sider «Helfo-nettet» om det som skjer. De hovedtillitsvalgte innkaller til tillitsvalgtsmøter på tvers i hele Helfo. Møtene er fine å få med seg, og jeg opplever at det er god informasjonsflyt. Avdelingene har funnet sine egne måter å holde kontakten på. Vi her har møte hver morgen hvor vi



skravler litt, fordeler oppgaver og avgjør hvordan vi skal organisere dagen.

Tar pulsen på organisasjonen

Som avdelingstillitsvalgt er Kari med i medbestemmelsesapparatet i Helfo pasientformidling, med møter stort sett en gang i måneden. I tillegg er hun med i styret i AVYO Østfold og Helfos representant inn der.

- Da jeg ble tillitsvalgt første gang, visste jeg at jeg ville bli kjent med flere tillitsvalgte, og som tillitsvalgt får du tatt pulsen på organisasjonen. Du får være bindeleddet mellom leder og ansatte og bidra til å skape forståelse for hverandre. Det er så viktig å være fagorganisert. Fagbevegelsen har vært så sentral for velferden i landet vårt, og det er veldig viktig å være organisert framover i all endring og utvikling vi er i.

- Hva trives du aller mest med ved å jobbe i Helfo?

- Det føles meningsfylt å hjelpe mennesker til å få tilbud om helsehjelp. Samtidig er det moro å jobbe på et område som det er mye blest om i media. Det er stort politisk fokus på ordningen. Kollegene mine er også veldig viktige. Vi har mange gode diskusjoner og vi får mye tillit. Det er høyt under taket, trygt og godt. Det er stort fokus på trygghet, takhøyde og trivsel og på å være rause

med hverandre. Arbeidsmiljøet har vært godt fra dag en. Jeg har jobbet med mye forskjellig og spennende på ulike arbeidsområder.

Helfo betjente i fjor informasjonstelefonen for korona og besvarte 330.000 telefonsamtaler, og Kari var en av mange ansatte som svarte på henvendelser.

- Ja, Helfo og jeg fikk nye oppgaver i forbindelse med koronaen, blant annet med denne landsdekkende informasjonstelefonen. Det er viktig at vi kan snu oss rundt og sette inn kompetanse der det er behov. Vi fikk mange ulike spørsmål. I starten handlet mange av henvendelsene om at folk var redde og engstelige. Det å besvare spørsmål, kunne berolige dem og eventuelt henvise dem til andre instanser, var givende. Det er også fint å kjenne på at vi er en del av historien knyttet til det å hjelpe i pandemisituasjonen.

Ros fra Helsedirektoratet

Helsedirektoratet er fornøyd. I Helsedirektoratets årsrapport til Helse- og omsorgsdepartementet står det: «Helsedirektoratet er godt fornøyd med at Helfo har levert god måloppnåelse på de fleste områder i et annerledes år. Pandemien har medført endringer i saksmengde og – sammensetning, oppgaveløsning fra hjemmekontor og nye oppdrag. Helfo har betjent Informasjonstelefon for korona med høy kvalitet og

besvart 330.000 telefonsamtaler. Det har krevd stor innsats og fleksibilitet i hele organisasjonen».

- Det var bra at vi fikk på plass denne tjenesten. Som ansatt betyr det mye å få ros av Helsedirektoratet.

- Hvordan ser du for deg tiden framover?

- Politiske vedtak kan påvirke ordningene, og arbeidsoppgaver vil endres. Jeg jobber nok ikke akkurat slik jeg gjør i dag, og det håper jeg ikke heller. Jeg ønsker å bidra til effektivisering. Bruken av digitale løsninger vil øke enda mer. Framtiden er at vi fortsetter å jobbe på, og med mer brukerinnsett og kunnskap som bakteppe, vil vi nok få flere nye eller andre oppdrag. Vi vil hele tiden drives framover, og tempoet går raskere og raskere.

”

De store endringene går hånd i hanske med utviklingen i samfunnet. Det er derfor vi endrer oss, for å utvikle oss til det bedre for brukerne våre og for de samfunnsøkonomiske gevinstene

Tillit til Helfos evne til å løse samfunnsoppdraget

God måloppnåelse og høy kvalitet

Helsedirektoratet er svært fornøyd. I Helsedirektoratets årsrapport til Helse- og omsorgsdepartementet står det:

«Helsedirektoratet er godt fornøyd med at Helfo har levert god måloppnåelse på de fleste områder i et annerledes år. Pandemien har medført endringer i saksmengde og – sammensetning, oppgaveløsning fra hjemmekontor og nye oppdrag. Helfo har betjent Informasjonstelefon for korona med høy kvalitet og besvart 330.000 telefonsamtaler. Det har krevd stor innsats og fleksibilitet i hele organisasjonen.

Det fremheves også at Helfo har hatt god kontroll på restansene på legemiddelområdet i et år med omfattende økning i saksinnang, endringer i forutsetningene for ny søkeportal og automatisering samt en krevende bemanningssituasjon.

God måloppnåelse har vært mulig som følge av stor arbeidsinnsats i hele organisasjonen og god risiko- og produksjonsstyring. Målinger viser at Helfo har en generell høy brukertilfredshet i 2020 til tross for noe manglende måloppnåelse for tilgjengelighet for noen av servicetjenestene».

Sitatet fra Helsedirektoratets årsrapport til Helse- og omsorgsdepartementet er hentet fra artikkelen «Helsedirektoratets vurderinger av Helfos måloppnåelse i 2020» på Helfos interne sider Helfo-nettet.

Helfo er Helsedirektoratets ytre etat. Samfunnsoppdraget er å ivareta rettighetene til helseaktører og privatpersoner og å gi informasjon og veiledning om helsetjenester.



Resultater for tjenesteområdene:

Service-tjenestene

Helfo har prioritert ressurser til håndteringen av informasjonstelefonen. Antall henvendelser til tjenesten har i perioder hatt stor variasjon, og mobiliseringen av kapasitet for å sikre best mulig tilgjengelighet har påvirket tilgjengeligheten for øvrige servicetjenester. En stor andel av brukerne benytter selvbetjentløsningene. Gjennomførte brukerundersøkelser for servicetjenestene indikerer at tjenestene oppleves å være av god kvalitet.

Behandlingsrefusjon

Antall refusjonskrav fra helseaktører har økt.

Tilgjengeligheten på veiledningstelefonen for helseaktører har vært stabil i 2020, og ventetiden har vært lavere enn for 2019. Saksbehandlingstiden på utlandsområdet har vært på nivå med eller litt dårligere enn for 2019. Andelen digitale brukermøter ligger også i 2020 på et meget høyt nivå – 96,7 prosent. Gjennomførte brukerundersøkelser for helseaktørene viser at disse er fornøyde eller svært

fornøyde med veiledningstjenesten – dette gjelder både telefon og e-post.

Legemiddel og medisinsk forbruksmateriell

Saksmengden på legemiddelområdet har økt med 18 prosent i 2020, en økning på over 30 000 saker. For at brukerne ikke skulle oppleve uakseptable saksbehandlingstider, ble det gjennomført flere tiltak høsten 2020. Tiltakene har hatt ønskede effekter.

Ny kontorstruktur

I tråd med regjeringens beslutning i 2018 ble flere mindre kontorsteder lagt ned i 2020. Endringene i kontorstruktur, med besluttet oppgavesammensetning og tilhørende bemanning, ble gjennomført i tråd med vedtatte planer i 2020. Regjeringen har besluttet at Helfo fra 2021 skal ha kontorer i Tønsberg, Fredrikstad, Sola, Ørsta, Mo i Rana og Kirkenes.

Enklere digitale tjenester (EDiT)

EDiT-programmet er et program som skal bidra til enklere digitale tjenester for innbyggere og helseaktører. Helfo har bidratt med betydelige ressurser i arbeidet med EDiT i nært samarbeid med Helsedirektoratet.

Prøveåret er over: AVYO har valgt Delta



AVYO BLIR I DELTA. Delta-leder Lizzie Ruud Thorkildsen og AVYO-ledere Øyvind Hov Randmæl signerer avtalen som sikrer medlemmene i begge organisasjoner er enda bedre organisasjonstilbud. Foto: Gunhild Lervåg

- Nå skal vi styrke det lokale samarbeidet og fullt ut bruke felles kompetanse og ressurser til det beste for medlemmene, jubler forbundslederne i Delta og AVYO.

Delta-leder Lizzie Ruud Thorkildsen og AVYO-leder Øyvind Hov Randmæl signerte onsdag 21. april avtalen som sikrer alle medlemmer i de begge forbundene et solid organisasjonstilbud.

Enstemmig vedtak

AVYOs landsmøte fattet tidligere på dagen enstemmig vedtak om bli en selvstendig organisasjon i Delta når prøveåret er over 30. april.

– Jeg er veldig glad for at AVYO nå blir en del av Delta, slik at vi i fellesskap kan ivareta våre medlemmer i både stat og kommune. Jeg ser frem til det arbeidet vi nå skal gjøre, både lokalt og sentralt,

sier forbundsleder i Delta, Lizzie Ruud Thorkildsen.

– AVYO har spisskompetanse på NAV og solid kompetanse på det statlige lov- og avtaleverket, mens Delta er sterk på det kommunale lov- og avtaleverket. Nå kan vi bruke vår felles kompetanse og våre felles ressurser til det beste for medlemmene, sier Deltas forbundsleder.

NAV, Helfo og tolkeområdet

– Jeg er veldig glad for dette historiske vedtaket. Fra vi inngikk samarbeidsavtalen med Delta for snart fem år siden, og gjennom hele prøveåret som selvstendig organisasjon i Delta, har vi samarbeidet godt på veldig mange og stadig flere områder, sier AVYOs leder Øyvind Hov Randmæl.

– Vi har en spennende tid med mye ar-

Dette er AVYO og Delta fra 30. april 2020:

AVYO

AVYO er en selvstendig organisasjon i Delta og organiserer ansatte i NAV og i Helfo, samt frilanstolker for døve og døvblinde

Delta

Delta er det største forbundet i YS med nesten 90.000 medlemmer innenfor offentlig tjenesteyting. Medlemmenes oppgaver spenner fra helse- og omsorg til forvaltning og drift av en rekke statlige, kommunale og private tjenester. Bransje-, yrkes- og medlemsorganisasjoner ivaretar medlemmenes yrkesfaglige interesser.

beid foran oss, og det ser jeg veldig fram til. Med all den erfaringen vi nå har gjort oss fra samarbeidet og prøveåret så langt, skal vi fortsette å utvikle oss til det beste for medlemmene våre i stat og kommune, i NAV, i Helfo og på tolkeområdet, sier Randmæl.

Styrke det lokale samarbeidet

Tilbakemeldingene fra medlemmer og tillitsvalgte i løpet av prøveåret er at samarbeidet er positivt, selv om det i koronaåret har vært vanskelig å få til felles samlinger og møteplasser.

– Framover vil vi styrke det lokale samarbeidet. Vi skal sørge for at tilbudene våre blir enda mer synlige og tilgjengelige for eksisterende og nye medlemmer. Delta og AVYO har gjennom hele prosessen spilt hverandre gode, og det skal vi fortsette med, sier forbundslederne.

Flere utdanner seg

*Pandemien har økt nordmenns lyst til å ta etterutdanning.
En av fire nordmenn sier at det er aktuelt å etterutdanne seg.*

Norsk koronamonitor fra Opinion har det siste året spurt over 19.000 nordmenn følgende: Regjeringen har lagt frem den nye kompetansereformen, som vil gjøre det lettere å ta etterutdanning. Er etterutdanning aktuelt for deg?

En av fire nordmenn ja til at etterutdanning er aktuelt (26 %). Dette er 10 prosentpoeng mer enn i april i fjor, da regjeringen fremla sin kompetansereform (16 %).

- Under pandemien er nordmenn blitt mer opptatt av etter- og videreutdanning, sier seniorrådgiver Nora Clausen i Opinion.

Det er over ett år siden regjeringen la frem sin kompetansereform. Statsministeren sa at Norge uavhengig av

koronakrisen er i omstilling og at vi må jobbe og utdanne oss hele livet. Nora Clausen sier at Norsk koronamonitor begynte målingene samme dag som myndighetene fremla kompetansereformen og kanskje litt nerdete fortsatte målingene. Resultatet er at vi faktisk nå har målt et helt pandemiår med kompetansereform.

Lære hele livet

Målet med kompetansereformen var ifølge regjeringen at ingen skal gå ut på dato på grunn av manglende kompetanse – alle skal få en ny sjanse. Enkelte mente dog at reformen primært oppsummerte gamle tiltak.

- Pandemien har fått mange til å bli mer opptatt av utdanning, etterutdanning og personlig omstilling i arbeidslivet. Dette er blitt viktigere for folk i

år enn i fjor, sier Clausen.

Interessen for etterutdanning økte i sommeren i fjor og spesielt fra februar til nå i år. Viljen til å ta etterutdanning ligger 4 prosentpoeng høyere så langt i år sammenlignet med fjoråret. Gjennom pandemien er det ingen kjønnsforskjeller knyttet til ønske om etterutdanning, ei heller geografiske forskjeller. Andelen som ønsker etterutdanning, faller med økt alder i befolkningen. Andelen som sier ja til at mer etterutdanning er aktuelt, er dobbelt så høy blant de som er i arbeid enn de utenfor. En forskjell er også blant befolkningen med og uten innvandringsbakgrunn, hvor 33 prosent blant de med innvandringsbakgrunn sier ja i år, mot 24 prosent i resten av befolkningen.

Kilde: Opinion.no



Vokser med kompetanse

For Einar Hermo handler det om å øke sjansene og å tilfredsstillte egne ambisjoner

TEKST: MARGARETHE STANDBERG



Einar Hermo jobber ved NAV Midtre Namdal – Namsos, er hovedtillitsvalgt for AVYO i NAV Trøndelag og studer HR-management. HR-management er et studie innenfor moderne personalledelse og inneholder blant annet organisasjonspsykologi og kompetanseledelse. I juni i år er det eksamen, og hele løpet er ferdig i 2023.

- Studiet er en erfaringsbasert master innenfor ledelse. Jeg kobler det på en tidligere bachelor og erfaringene mine fra arbeidslivet. For meg handler det om å øke sjansene og tilfredsstillte egne ambisjoner om en lederposisjon med personalansvar som er målet. Jeg søker ikke på noe akkurat nå, men jeg har absolutt et håp om en slik mulighet i NAV.

- Hva er det mest interessante så langt i studiet?

- Til nå er det endringsledelse. Om hvordan det er å være i kontinuerlige endringer. Det å klare å identifisere hvordan vi mennesker tåler endringer ulikt, er spennende. Hvordan kan vi lede en gruppe mot et felles mål? En leder

har gjerne mange forskjellige ansatte som håndterer endring ulikt, og alle må med i endringsprosessene. Vi erfarer det hele tiden i NAV, så det er veldig relevant å være interessert i disse temaene.

- Får du brukt studiene i jobben?

- Jeg har blitt enda mere bevisst. Noen mennesker er passive og uttalt negative til endringer, men det trenger ikke bety at de egentlig er det. Det handler om følelser og dreier seg om at det ligger dypt i mange av oss at vi ikke er glade i endring. Reaksjonene mange viser, er helt grunnleggende.

- Hvordan er det å kombinere jobb og studier?

- Jeg får studier gjennom arbeidsgiver, og det fungerer godt. Samtidig krever det egeninnsats. Jeg må jobbe inn tiden til studier, men jeg får permisjonsdager til samlinger, studiedager og eksamen.

- Du er også hovedtillitsvalgt i NAV Trøndelag, påvirker det studiene?

- Dagene er travle, og jeg kjenner at jeg noen ganger må si nei til noe. Samtidig er det viktig å være strukturert i hverdagen. Slik kan jeg yte hundre prosent på de ulike arenaene jeg er tilstede på. Når jeg er hovedtillitsvalgt, så er jeg det, og så kobler jeg av den rollen og gjør noe annet.

- Hva har AVYOs stipend betydd for deg?

- For meg har det betydd mye, for den økonomiske belastningen blir mindre. Jeg gjør dette av egeninteresse, men med økonomisk støtte går det ikke ut over privatøkonomien. Det ligger også en forpliktelse i det. Jeg får penger, og jeg kjenner på et større ansvar. Det er ikke like lett å hoppe av studiet som det kanskje ellers ville vært.

- Pandemien har fått mange til å bli mer opptatt av etterutdanning og personlig omstilling i arbeidslivet. Har den påvirket deg?

- Nei. Jeg har lenge ønsket å ta en mastergrad og studere spennende og relevante fag innenfor ledelse.





Har fått drømmejobben nå

For Beate Trovik handler det om å selv ville velge hvor hun skal jobbe, og mange steder i NAV kreves det master.

Beate Trovik er avdelingsleder ved NAV Bergen Årstad Bydel og studerer demokratibyging.

15. januar i år startet Beate som avdelingsleder for denne nye avdelingen.

- Jeg er leder for 16 ansatte og det er hektiske dager med både jobb og studier. Da jeg var ferdig med bachelorstudiene, kjente jeg at jeg ville ta en master. Jeg gikk gjennom tilbudene ved høyskolene, og jeg dette studiet ved universitetet i Bergen traff meg virkelig. Det inneholder så mange spennende tema.

Masterprogrammet i demokratibyging handler om politisk utvikling, demokrati og menneskerettigheter; om å bygge fredelige samfunn der innbyggerne blir hørt gjennom deltagelse i demokratiske prosesser.

- Jeg er på tredje året nå og holder på med prosjektbeskrivelse. Det skal bli himla deilig å bli ferdig. Det er ingen som er så glad som jeg er til jul. Å kjenne på å ha levert inn eksamen, og så er det jul.

- Hvorfor ville du ta master?

- Jeg har kjent på at jeg selv vil velge hvor jeg skal jobbe, og master kreves mange steder både i NAV og ellers. Jeg valgte studiet ut fra personlig interesse, men temaene er så aktuelle i NAV også. Jeg tror en medvirkende grunn til at jeg fikk denne jobben, er disse studiene. Og jeg har virkelig fått drømmejobben nå. I tillegg gir det så mye ved å studere utenfor jobb. Selv om undervisningen nå er på zoom, får du møte andre med samme interesse som deg. Samtidig har de gjerne andre arbeidsgivere, og det skaper givende diskusjoner og erfaringsutveksling.

- Hvordan er dette aktuelt for NAV?

- Menneskerettigheter omfatter så mye. Jeg er opptatt av de ubevisste holdningene vi alle har med oss, og hvor viktig det er å bli bevisst på dem. Det gjelder både når det kommer til rekruttering og forhold knyttet til arbeidsmiljøet vårt. Dette er så spennende, og det er viktig innfor ledelse å være obs på egne holdninger og å kunne utvikle seg selv. I tillegg handler dette



om organisasjonsbygging. Det er viktig med åpenhet om hva vi holder på med, og det handler om hvordan vi kommuniserer og hvordan vi samhandler.

- Hvordan er det å kombinere jobb og studier?

- Jeg vet nesten ikke om noe annet, men jeg kjenner på en slitasje innimellom. Det har gjort meg mer strukturert, og jeg er tydeligere på å sette av bestemte tider til studier. Jeg ønsker å levere godt begge steder, og da gjelder det å strukturere dette på en god måte.

- Hva har AVYOs stipend betydd for deg?

- Det har gitt ekstra motivasjon. Det er en anerkjennelse av at det er viktig å utdanne seg, og det skaper en lojalitet til AVYO. Jeg forteller om stipendet til andre. Det er viktig med slike ordninger, og det ligger en påskjønnelse i det.

- Hva skjer når masteroppgraden er levert?

- Jeg skal lære meg fransk, sier hun og utdyper:

- Jeg drømmer om en feriebolig i Frankrike - så får vi se om det blir en realitet en dag.

Stadig flere studenter innen IT og økonomi synes NAV er en attraktiv arbeidsplass



NAV klatrer på listen over Norges mest attraktive arbeidsgiver blant studenter. NAV går opp 12 plasser til 27. plass blant IT-studentene, og 7 plasser til 40. plass blant økonomistudentene, og er dermed «Årets klatrer» i disse to kategoriene.

Målingene er gjort av Universum, som hvert år undersøker hvilke arbeidsgivere studenter ved høyskoler og universiteter mener er Norges mest attraktive. I år har i underkant av 14.000 studenter sagt sin mening.

– Veldig fornøyd

I fjor var NAV for første gang på listen over de 100 mest attraktive arbeidsplassene blant de som studerer økonomi og IT, og tidligere år har NAV stått på listen over attraktive arbeidsplasser blant studenter innen humaniora og ingeniørfag.

Arbeids- og velferdsdirektør Hans

Christian Holte er glad for at stadig flere studenter får øynene opp for NAV som en attraktiv arbeidsplass.

– NAV har en stor bredde av oppgaver og har et svært viktig samfunnsoppdrag. Jeg er veldig fornøyd med at så mange av dagens mange studenter innenfor IT og økonomi har fått med seg at vi har mange spennende arbeidsoppgaver, sier Holte.

Stolt av at NAV har gjort et byks på listen

NAV's IT-direktør, Jonas Slørdahl Skjærpe, er naturligvis stolt av at NAV har gjort et byks 12 plasser opp på listen blant IT-studenter.

– Rekruttering av nyutdannede og sommerstudenter er et viktig og langsiktig arbeid som vi bruker en del ressurser på. Vi har jobbet målrettet med å posisjonere oss blant studentene de siste årene, og

blir selvfølgelig veldig glade når vi ser resultater som dette, sier Skjærpe.

Trenger flinke og motiverte folk

Også økonomi- og styringsdirektør Marianne Fålun er fornøyd med at NAV for andre år på rad anerkjennes som en attraktiv arbeidsplass blant økonomistudenter.

– Vi trenger flinke og motiverte folk, og det er veldig stas at studenter har lyst til å jobbe hos oss. Jeg skjønner det godt, fordi NAV er et spennende sted å jobbe for økonomer. Det er meningsfylt å få jobbe et sted som har betydning for over halve Norges befolkning og som forvalter over en tredjedel av statsbudsjettet, sier Marianne Fålun.

KILDE: MEMU



Vi minner om Delta Direkte som svarer på spørsmål om jobben



Alle hverdager kl. 08-20

Du som er medlem i AVYO kan kontakte Delta Direkte for å få svar på dine spørsmål.

Vi er inne i en krevende tid. Mange er bekymret, både for jobben, økonomien og smittespredning.

Kan du bli pålagt andre arbeidsplaner enn avtalt?
Hva med varslingsfrister og kompensasjon?
Kan arbeidsgiver avlyse din fastsatte ferie?
Hva med sykepenger og omsorgspenger?
Og hva hvis du blir permittert?

Har du spørsmål eller trenger råd og bistand?

Som medlem i AVYO kan du alltid kontakte tillitsvalgt eller rådgivningstjenesten Delta Direkte.

Ring 02125
E-post: direkte@delta.no
Samtaleprisen til Delta Direkte avhenger av hvilket abonnement du har og hvilken teleoperatør du bruker.

Dette kan Delta Direkte hjelpe deg med

Lønn, arbeidstid, ferie, permisjonsrettigheter, ansettelse, oppsigelse m.v.

Yrkesvalg, studier, jobbutvikling, karriere, etter- og videreutdanning

Medlemskap, medlemsfordeler og medlemsoppfølging

Utarbeidelse av jobbsøknad, CV og tips og råd knyttet jobbsamtalen og -intervjuet.



NAV oppsummerer:

Digitale løsninger bidro til å sikre tilgjengeligheten til NAVs tjenester. Det viser årsrapporten som resymerer 2020.



Dialogen og samhandlingen med brukere ble i 2020 i stor grad flyttet til digitale flater. Digital aktivitetsplan og digitale oppfølgingsmøter ble også brukt mer.

Tilgjengelige tjenester med god service

De digitale løsningene bidro til å sikre tilgjengeligheten til NAVs tjenester selv om mange NAV-kontor til tider var helt eller delvis stengt. I perioden mars til desember 2020 hadde nav.no mer enn 83 millioner besøk. Dette var 40 prosent mer enn i samme periode i 2019.

Den sterke ledighetsveksten førte til stor etterspørsel etter NAVs tjenester, og dette gav utfordringer for tilgjengeligheten. I NAV Kontaktsenter økte ventetiden for personbrukere til nærmere 14:30 minutter i mars. Ventetiden ble gradvis redusert frem mot sommeren og høsten blant annet fordi NAV fikk brukere over på digitale løsninger og bruk av chat, og fordi kontaktsenteret fikk rekruttert midlertidige ansatte.

Resultatene fra brukerundersøkelsen i

2020 viser at andelen personbrukere som var tilfreds med NAV, sank i 2020. Nedgangen i tilfredsheten skyldes i hovedsak lange ventetider på dagpenger, som følge av stor saksinnngang. I påvente av saksbehandling var det mulig å få forskudd på dagpenger.

Blant arbeidsgivere var tilfredsheten omtrent som i 2019. NAVs nye digitale løsninger ble godt mottatt av virksomhetene. Antall innsendte serviceklager gikk ned med 4,4 prosent fra 2019 til 2020.

Tilgjengelighet på NAV-kontoret

Av 6 582 reelle serviceklager i 2020 var kun 311 klager relatert til tilgjengelighet.

Våren 2020 var inntil halvparten av NAV-kontorene helt stengt for publikumsbesøk, i tillegg var mange stengt for besøk uten avtale. I løpet av sommeren ble det bedre fysisk tilgjengelighet i NAV-kontorene. Per 31. desember var alle NAV-kontorer igjen åpne for besøk, men om lag 10 prosent av kontorene var fortsatt stengt for besøk uten avtale.

Nådde mål på 14 av 18 områder

Til tross for en svært krevende situasjon, nådde etaten målene for gjennomsnittlige saksbehandlingstider på 14 av 18 områder for nasjonale saker og 5 av 11 utlandsområder. Men saker over ytre grense for saksbehandlingstid økte gjennom 2020. Den økte saksinnngangen, samt omdisponeringen av ansatte førte også til økte saksbehandlingstider på klage- og ankeområdet og nedprioritering av kontrollområdet.

For å håndtere det store volumet av nye brukere, prioriterte NAV oppfølging av ledige uten arbeidsgivere, mens oppfølging av personer med arbeidsforhold og IA-arbeidet fikk mindre oppmerksomhet.

Koronapandemien fikk konsekvenser for gjennomføringen av inkluderingsdugnden og ungdomssatsingen. Mot slutten av året ble tiltaksnivået trappet opp. NAV klarte å opprettholde prioriteringen av unge i tiltaksgjennomføringen i 2020 til tross for den ekstraordinære situasjonen.

I flere av AVYOs avdelinger ble det valgt ny leder på årsmøtet Hva brenner avdelingslederne for? Hva tenker de om veien videre?

Vi vil styrke oss gjennom å vokse som organisasjon

Anders Burkey Ellefsen jobber ved NAV Kontaktsenter Oslo og Vest-Viken og er ny leder i AVYO Oslo.



- Jeg ønsket å stille til ledervervet fordi jeg ville lære noe nytt. Jeg har gått veien via plasstillitsvalgt først og startet fra scratch. Jeg synes tillitsvalgtvervet var så interessant, og jeg så på dette som en mulighet til å utvikle meg videre.

Anders har vært nestleder i Oslo-avdelingen.

- Jeg har gitt innspill som jeg mener er til det beste for medlemmene våre, og fått godt innblikk i hva et styrearbeid går ut på. Dette er jo annerledes enn å være plasstillitsvalgt, men erfaringene fra styret har gjort meg trygg på å ville forsøke dette. Jeg ser fram til å lære meg mer om å lede og å få enda mer kunnskap om og erfaring med organisasjonsarbeid som er så viktig for arbeidslivet vårt. Både når det gjelder lover og avtaler, krav og plikter. Jeg har blitt kjent med mange mennesker både lokalt og sentralt og opplever at vi kommuniserer godt. Jeg ønsker å lede på en strukturert måte, at vi følger planer som er lagt, og at vi jobber for å nå de målene vi har satt. For meg er det viktig at vi er tydelige, jobber i lag og trekker i riktig retning. Jeg er opptatt av

”

Jeg ser fram til å lære meg mer om å lede og å få enda mer kunnskap om og erfaring med organisasjonsarbeid som er så viktig for arbeidslivet vårt.

å gi folk tillit og å bidra til vi har et godt samarbeid i styret.

- Hva er de viktigste planene framover?

- Å styrke oss gjennom å vokse som organisasjon. Avdelingen skal fokusere spesielt på verving av nye medlemmer. Vi opplever litt nedgang, og det har ikke vært så lett med verving under pandemien. Vi vil legge en god plan for å styrke oss med flere medlemmer, og styrke de plasstilltsvalge i ververollen. Mange synes det er utfordrende, og vi vil gjerne finne gode måter, tips og råd de kan bruke når de henvender seg til potensielle nye medlemmer. Særlig når det kommer nyansatte til arbeidsplassen. Det bør være rom for å presentere fagforeningene, fortelle om hvem vi er og hva vi jobber for, og at dette blir en fast, naturlig del av en prosess.

- Hva har vært en spesielt god opplevelse så langt i styrearbeidet?

- Det var en artig og god opplevelse å oppleve digitalt landsmøte i fjor. Vi i Oslo-delegasjonen satt sammen og fulgte med. Vi var ivrige i diskusjonene oss imellom. Det var interessant og spennende å være med på.

Vil utvikle fagforeningsarbeidet og veiene videre i NAV

Hans Kristian Opsahl ved NAV Drammen er ny leder i AVYO Vest-Viken.



- Tidligere var jeg styremedlem i AVYO Akershus. I fjor fikk jeg forespørsel om

jeg kunne tenke meg å være med i styret i AVYO Vest-Viken, og det syntes jeg var kjempeinteressant. Jeg tenkte ikke da først og fremst på lederrollen, men ledervervet blir en veldig spennende utfordring framover. Jeg ønsker å være med og bidra, og til å påvirke og utvikle både fagforeningsarbeidet vårt og veiene videre i NAV. Det er så mye spennende som skjer, og påvirkningsarbeid knyttet til organisasjonsutvikling brenner jeg for. Jeg ønsker å være en tilstedeværende leder, og jeg er opptatt av å være tilgjengelig og raus og se medlemmene fra deres ståsted.

- Hva er de viktigste planene framover?

- Koronaen har jo påvirket oss alle det siste året, og vi vil prioritere medlemspleie framover. Det er viktig å være der for medlemmene, særlig i en kre-

vende tid. Årsmøte og medlemsseminar tidligere i år gikk bra på teams, men vi håper jo på fysiske samlinger hvor vi opplever at vi har bedre tid til alle de gode diskusjonene. Vi vil gjerne finne på noe bra sammen med de nye kommunale medlemmene våre. Det er viktig at de blir kjent med oss, hva vi gjør og står for, og at vi blir kjent med dem. Verving og hvordan vi best mulig kan jobbe med synliggjøring og medlemsvekst framover, er også viktig for oss.

- Hva har vært en spesielt god opplevelse i AVYO-sammenheng?

- Jeg har opplevd mye fint, og husker spesielt godt AVYOs Landsmøte i 2017. Daværende NAV-direktør Sigrun Vågeng holdt et spennende innlegg, og jeg ble så motivert for å jobbe i NAV. I stort er det å oppleve godt samholdet og fellesskap.

Et best mulig tilbud til medlemmene

Renate Madvig Hansen ved NAV Sør-Varanger er ny leder i AVYO Finnmark.



- Jeg har vært leder, nestleder og sekretær i AVYO Finnmark tidligere, og jeg synes det var både fint og artig å bli

spurt nå. Jeg takket ja fordi det er godt å kunne bidra inn mot medlemmene våre i AVYO, og det er en spennende rolle å ha. Jeg får treffe medlemmene våre i Finnmark og i andre fylker, og det er veldig lærerikt å møte både medlemmer og andre tillitsvalgte. Å lytte til erfaringene deres, lære av dem og å kunne bruke det til å videreutvikle vår egen avdeling slik at medlemmene får et best mulig tilbud. Vi har mange nye medlemmer i styret for denne perioden, og vårt første styremøte etter årsmøtet var et veldig godt møte. Alle var engasjerte og delte innspill og meninger. Med personer med mye forskjellig erfaring fra tillitsvalgsarbeid, så kan det gi oss et godt grunnlag for videre samarbeid, læring og utvikling.

- Hva er de viktigste planene framover?

- Vi planlegger fagsamlinger for plasstillitsvalgte sammen med AVYO

Troms. Og vi ønsker å få til en plasstillitsvalgtssamling sammen med styret i 2021. Vi ser også på hvordan vi kan få til en seminarturné i 2022. Vi håper på flere fysiske møter etter hvert. Vi har satt i gang prosesser på hvordan vi kan få involvert de plasstillitsvalgte enda mer i forhold til medlemspleie. Det er store avstander her, og ikke så lett å bare ta en svipp innom en arbeidsplass for et møte, men i samarbeid med de plasstillitsvalgte kan vi få til noe bra. Vi ønsker å være en enda bedre samarbeidspartner for de tillitsvalgte.

- Hva har vært en spesielt god opplevelse så langt i styrearbeidet?

- De beste er de fysiske møtene med andre i AVYO, med avdelingsstyrer og medlemmer. Møter med den gode dialogen, hvor vi drar nytte av hverandres erfaringer og gode relasjoner skapes.

Det er så viktig at fagforeninger har en stemme inn og at vi får sagt vår mening

Eline Halsne ved NAV Rennesøy og Finnøy er ny leder i AVYO Rogaland



- Da jeg fikk spørsmålet om å stille til ledervervet, syntes jeg det hørt veldig spennende ut. Jeg har kjent på ønsket om å engasjere meg mer, og når jeg nå fikk denne muligheten, ville jeg være med og bidra. Det er så viktig at fagforeninger har en stemme inn og at vi får sagt vår mening. Med meg på laget her i Rogaland har jeg et godt etablert styre som har vært drevet så bra i så mange år. Jeg er del av et velfungerende maskineri. Tidlige leder og de andre i styret har vært veldig tilgjengelige for overføring av kompetanse og for å svare på spørsmål.

Eline er helt fersk inn i styret i AVYO Rogaland, men det å være leder er ikke ukjent for henne.

- Jeg har vært leder på lokalkontor i forbindelse med sammenslåing av kontorer, og det siste året som omdisponert på sykepenger, var jeg leder for et team der. Denne ledererfaringen er nyttig å ta med inn i styrearbeidet. Jeg har også vært mange år i etaten nå og jobbet med mye forskjellig. Etter over et år med hjemmekontor ser vi en helt annen helhet knyttet til det å jobbe i NAV. Det er spennende å gå mer inn i dette fra lokalavdelingsledersiden og være med på diskusjoner om hvordan NAV skal fungere best mulig. Vi jobber tett opp mot NAV Arbeid- og ytelser, NAV Direktoratet og lokalkontor, og vi ser viktigheten av å tenke helhet.

- Hva er de viktigste planene framover?

- Det blir viktig så langt det lar seg gjøre å fortsette å ha de samlingene vi har hatt. Vi planlegger en plasstillitsvalgtsamling med tema lønn og AVYO-Delta, og et medlemsmøte med tema pensjon. Tema som er aktuelle for alle i NAV. Vi håper jo på mer fysiske møter framover. Jeg ønsker å bli kjent med alle medlemmene i Rogaland. Det ser jeg veldig fram til, sier hun og utdyper:

- Å komme ut på arbeidsplassene, høre om hvordan året har vært og hvordan de har blitt ivaretatt. Få innsikt i hvordan det er på arbeidsplassene og kjenne på temperaturen. Det er forskjell på hvordan store kontor og de mindre kontorene driftes. Jeg er også opptatt av at det skal være lav terskel for medlemmer og tillitsvalgte for å ta kontakt med meg. Jeg har nok ikke alle svarene, men skal forsøke

å finne ut av det. Sammen skal vi i styret også kartlegge hva vi er gode på, finne en god balanse i arbeidsoppgavene og få dekket de oppgavene vi skal ha kontroll på og gjennomføre.

- Hva har vært en spesielt god opplevelse så langt som leder?

- Det siste året som leder for et team på landsbasis, har vært veldig givende. Vi bygget en sterk relasjon og team-følelse, og jeg vektla at det skulle være kort vei til meg, og at vi skulle bli godt kjent med hverandre slik at det skulle være trygt å ta kontakt. Jeg er også blitt tatt veldig godt imot av alle de flinke folka i styret Rogaland, og jeg ser veldig fram til fortsettelsen.

” Etter over et år med hjemmekontor ser vi en helt annen helhet knyttet til det å jobbe i NAV. Det er spennende å gå mer inn i dette fra lokalavdelingsledersiden og være med på diskusjoner om hvordan NAV skal fungere best mulig

Med et godt lag kan vi ivareta medlemmene våre på en trygg og profesjonell måte, og vi må tenke fremtidsrettet

Marit Sivertsen ved NAV Familie- og Pensjonsytelser er ny leder i AVYO Hordaland



- Jeg har vært engasjert i ulike verv i AVYO i mange år, og engasjementet mitt for at medlemmene skal ha gode og ryddige arbeidsforhold ligger som et fundament hos meg. God medlemspleie

og at medlemmene opplever oss som en relevant organisasjon, er viktig for meg. Det er viktig at flere organiserer seg, og det er viktig vi er synlige og attraktive.

Marit har vært leder i avdelingen tidligere, vært vara hovedtillitsvalgt, vara verneombud og plasstillitsvalgt. Det siste siden 2007.

- Som avdelingsleder vil jeg bidra med god og ryddig formidling. Det er viktig med et styre hvor alle kan bidra med sin kunnskap slik at vi blir et godt lag sammen. Med et godt lag kan vi ivareta medlemmene våre på en trygg og profesjonell måte. Vi må også tenke fremtidsrettet. Hvilke forventninger har for eksempel en med lang fartstid i NAV til oss, kontra en som er nytilsatt? Dette må vi diskutere.

- Hva er de viktigste planene framover?

- Å komme i normalt gjenge i igjen. Medlemmene savner de fysiske samlingene våre. Mange etterspør medlemsseminarene. Medlemsverving blir også

veldig viktig framover. Mange medlemmer går av med pensjon. Vi må styrke de tillitsvalgte i deres rolle. Den jobben som gjøres av de tillitsvalgte ute på arbeidsplassen er så viktig. De er vårt ansikt utad. Styret koordinerer, men det er de tillitsvalgte som må være synlige og trygges med god opplæring. Hjertet mitt brenner for de tillitsvalgte og å styrke dette nettverket. AVYO er gode her. Det er lett å få tak i gode diskusjonspartnere, og de har tilbudt god opplæring. Trygge og kompetente tillitsvalgte er nøkkelen til å få flere medlemmer.

- Hva har vært en spesielt god opplevelse så langt i AVYO-sammenheng?

- Jeg har vært med på mye, og selvsagt opplevd mye fint for meg privat, men fellesskapet og den tryggheten som er i AVYO, er nok aller viktigst. Du vet at noen er der for deg. Tryggheten i at du har noen i ryggen i kamper du står i, og i tillegg den tryggheten du får nettopp ved at du har den kompetansen du trenger for å være trygg i rollen din.

AVYOs avdelinger:

Avdelingsstyret utgjør den politiske og administrative ledelse og drifter avdelingens økonomi.

Avdelingen skal drive medlemsaktiviteter og være aktiv i den politiske diskusjonen.

Avdelingene utarbeider handlingsplan for året som blant annet inneholder, årsmøte, styremøter, medlemsmøter, plasstillitsvalgsamlinger, arbeid med profilering og verving med mer.



Brenner for trivsel og inkludering og vil bidra til at medlemmene opplever mestring og trivsel på jobb

Christin Navarsete Leithe jobber ved NAV

Midtre Namdal - Namsos og er ny leder i AVYO Trøndelag Nord



- Jeg har vært med i styret i seks år, og vært nestleder det siste året. Det har vært veldig interessant, og med et så positivt styre, har det har vært lett å ha et godt

samarbeid. Jeg var først litt i tvil om jeg skulle stille til valg som leder, for det tar tid ved siden av mange andre baller jeg har i luften. Men jeg landet på at dette får vi til, og vi får det til sammen.

I følge Christin er styrearbeid veldig lærerikt opp mot etaten.

- Du ser gjerne mest av det du selv jobber med på egen arbeidsplass, men ved å ha medlemmer i styret som representerer ulike områder i NAV, så blir du både kjent med dem, med hvordan de jobber og hvordan ting gjøres andre steder. Vi jobber forskjellig, men alt henger likevel sammen. Det har vært veldig lærerikt. Jeg har nå det overordnede ansvaret for at ting blir gjennomført i styret, men med et så bra styre, vil dette arbeidet flyte godt. Vi har som nevnt et veldig godt samarbeid og det skal vi fortsette å ha.

- Hva er de viktigste planene framover?

- Vi ønsker å få til et medlemsseminar og gi noe tilbake til de flotte medlemmene

våre, samtidig så må vi se an koronasituasjonen. Det har vært så begrenset hvor mye vi har kunne møttes fysisk det siste året. Men vi vil fortsette vårt tette samarbeid med de tillitsvalgte og bidra til å styrke dem i rollen sin. I tillegg har jeg alltid vært engasjert i at folk skal trives på jobb, og at de skal mestre jobben sin. I kollega-veiledningsstudiet som jeg gjennomfører nå, lærer vi blant annet om stressmestring. Hva gjør det for eksempel med oss å over tid møte syke folk i jobbhverdagen? Jeg brenner for trivsel og inkludering og vil gjerne bidra til at medlemmene våre opplever mestring og trivsel i jobbene sine.

- Hva har vært en spesielt god opplevelse så langt i styrearbeidet?

- Å oppleve samholdet i styret og i organisasjonen. Samholdet på tvers av kommunegrenser, linjer og enheter. Det er så godt. I tillegg vil jeg trekke fram årsmøtene og medlemsamlingene med mye erfaringsutveksling og etablering av nye nettverk. Det er så mange bra folk i AVYO.

Vi er et verktøy for medlemmene våre og skal sørge for god medlemspleie

Gry Gjerstad Glittum ved NAV Familie- og Pensjonsytelser Porsgrunn er ny leder i AVYO Telemark.

Før Gry ble leder i AVYO Telemark, var hun nestleder, og hun har også vært styremedlem i en del år.

- Jeg har alltid vært engasjert og interessert i å videreutvikle AVYO. Da jeg ble nestleder, var dette et naturlig steg

videre. Jeg har denne fine gjengen i styret sammen med meg. Vi er mange både erfarne og nye folk i styrerollene, og alle sitter på god kompetanse. For meg som leder er det viktig at vi i styret skal være der for medlemmene våre. Vi er et verktøy for den, og vi skal sørge for god



medlemspleie. Min jobb er å ha oversikten og hovedansvaret, og sørge for at medlemmene får det de skal og bør få

- Hva er de viktigste planene framover?

- Vi setter opp aktiviteter i de rammene som lar seg gjøre. Vi planlegger et medlemsseminar, og vi ønsker å få arrangert det med en gang det lar seg gjøre. Vi gleder oss veldig til vi kan samle medlemmene våre igjen. Det er noe av det mest givende og morsomme for oss. Å arrangere seminarer eller kurs med spennende tema. Vi opplever at det gir medlemmene merverdi. Vi legger opp innhold etter det som til enhver tid er aktuelle tema. Det kan handle om hva som skjer i det daglige arbeidet, om hovedavtalen, om hvilke rammer vi har å jobbe innenfor, og det kan handle om lønn, og om jobbengasje-

ment. Vi har hatt mange flotte kursholdere opp gjennom årene. NAV er så stort, så det gjelder å finne tema som treffer alle og det handler gjerne om samfunnsoppdraget vårt, og om jobben vår både innad og utad i NAV.

- Hva har vært en spesielt god opplevelse så langt i styrearbeidet?

- Jeg var med på AVYOs Landsmøte i 2017, og det er et veldig fint minne. Det var interessante og givende dager. Jeg lærte så mye mer om AVYO som organisasjon, og det var også invitert mange interessante kursholdere. Blant andre Sigrun Vågeng. I tillegg til dette vil jeg trekke fram de samlingene vi har i avdelingen. De gir en boost både til jobbingen i AVYO - sammenheng og i arbeidshverdagen ellers. Det er her vi

møtes, utveksler erfaringer, og det er her vi kjenner på NAV-følelsen i det vi møtes på tvers av linjer og områder. Det er så godt å høre om hvordan andre har det, og det er gode tema vi diskuterer. I det daglige jobber vi gjerne med hvert vårt, men når vi møtes og snakkes, så er det da denne vi-følelsen kommer enda sterkere.

”

I det daglige jobber vi gjerne med hvert vårt, men når vi møtes og snakkes, så er det da denne vi-følelsen kommer enda sterkere.

Mer enn 1.000 følgere

facebook

Følg oss gjerne -
få nyheter og oppdateringer



Sentralt samarbeid om arbeidsmiljø

Med på å sette arbeidsmiljø på dagsorden

TEKST: MARGARETHE STANDBERG

Annet hvert år er en fra arbeidstakersiden leder for utvalget. I år er det Julie N. Nynes som leder møtene i sentralt arbeidsmiljøutvalg (AMU) i NAV. Sentralt AMU i NAV skal arbeide for et fullt forsvarlig arbeidsmiljø i virksomheten, være et samarbeidsorgan og et forum for diskusjoner og anbefalinger.

Arbeids- og velferdsdirektoratet og linjene i NAV har egne, lokale arbeidsmiljøutvalg. Hovedsatsningene i utvalgenes arbeid og aktiviteter det siste året er blant annet problemstillinger knyttet til smittevern, plan for tilbakeføring til kontorene og utfordringer knyttet til det psykososiale arbeidsmiljøet på hjemmekontor.

- Da pandemien slo inn, var sentralt AMU koblet på NAVs beredskap og bidro med innspill knyttet til hjemmekontor, smittevern og nedstigning. Men det er de lokale AMU-ene som selv avgjør hvordan de innretter seg, og det var forskjellige måter å løse problemstillingene på. Sentralt AMU treffer ikke lokale avgjørelser, men for oss gjelder det

”

Det er viktig å synliggjøre godt arbeid. Vi jobber med det, å få fram enda flere gode eksempler, og å skape en kultur hvor vi bygger hverandre opp



Julie N. Nynes

å legge forholdene til rette slik at NAV har et overordnet rammeverk og egne lokale handlingsrom. Sentralt AMU skal ivareta arbeidsmiljøet til de ansatte, og i det ligger det å peke på utfordringer og muligheter, følge med på at arbeidsmiljøet er fullt forsvarlig, diskutere og å komme med anbefalinger.

Da landet stengte ned og nesten samtlige ansatte skulle jobbe hjemmefra, hadde AMU ukentlige møter. Nå møtes sentralt AMU en gang i måneden.

Likeverdige

Sentralt arbeidsmiljøutvalg i NAV skal være et likeverdig organ og har fem representanter fra arbeidsgiversiden og fem

representanter fra arbeidstakersiden.

- Min jobb her er å ivareta arbeidstakerne og å være deres stemme inn som arbeidstakerrepresentant sammen med de tre andre representantene og hovedverneombud og vara hovedverneombud. Vi er med på å sette dagsorden, og vi skal representere alle de ansatte uansett om og hvor de er fagorganisert eller ikke. Noe av arbeidet er knyttet til årshjul og handlingspunkter for utvalget, for det er viktig med systematikk i HMS-arbeidet. Vi ønsker også å synliggjøre den gode arbeidsmiljø-jobbingen som gjøres så mange steder i NAV på en enda bedre måte.

En måte sentralt AMU gjør det på, er å



dele ut den årlige arbeidsmiljøprisen. Den skal synliggjøre systematisk arbeid og målrettede tiltak for å skape et trygt og inkluderende arbeidsmiljø som fremmer mestring, helse og trivsel. Vinner for 2020 er fagnettverkene i NAV Kontaktsenter, fagkoordinatorer og fagansvarlige.

- Det gjøres så mye godt arbeid i NAV, og det kom inn mange gode kandidater. Det er viktig å synliggjøre godt arbeid. Vi jobber med det, å få fram enda flere gode eksempler, og å skape en kultur hvor vi bygger hverandre opp. En kultur for å melde ifra og også melde ifra om det som fungerer godt. Dette kan for eksempel være måter det er jobbet godt på for å få ned sykefraværet.

Taklet situasjonen godt

På det meste jobbet 91% av alle ansatte helt eller delvis fra hjemmekontor i 2020. To spørreundersøkelser blant ansatte viste at de:

- Taklet situasjonen godt til tross for savn og dårligere ergonomi
- Opplevde økt autonomi og selvledelse
- 82 % ønsker fleksibilitet med hjemmekontor framover
- Det ble igangsatt tiltak for arbeidsmiljø, faste møtepunkter og digitale sosiale aktiviteter
- Tallene viser lavere sykefravær

- Vi utarbeidet spørreundersøkelser for å kartlegge hvordan de ansatte hadde det, og dette vil vi jobbe videre med framover. Økt digitalisering og automatisering og nye muligheter når det gjelder fleksibilitet knyttet til arbeidssted, vil påvirke hvordan lederrollene blir framover.

Hvordan lede best mulig? Dette handler også om arbeidsmiljø. Det har lenge vært snakket om den nye normalen, og post-korona handler om hvordan vi skal innrette oss videre.

Andre lokale arbeidsmiljøspørreundersøkelser hos ansatte i NAV i forbindelse med pandemien, resultatene derfra og oppfølgingsprosesser, har vært tema i AMU. Problemstillinger knyttet til omsstillingsprosesser, produktorganisering og arbeidsmiljøkonsekvenser etter EØS-saken diskuteres også.

Årlig arrangeres det felles fagdag for sentralt AMU og sentralt medbestemmel-sesapparat i NAV.

- Arbeidsmiljøet handler om arbeidet, og det er viktig med god dialog mellom de som er i de forskjellige foraene. Fagdagen arrangeres for å dele kunnskap og for å gi faglig påfyll og inspirasjon. Ting henger sammen. Vi kan sitte og tenke gode tanker, men det er de ute som kjenner situasjonen best. Så det er veldig bra om de melder tilbake til oss. Vi oppfordrer til det.

- Hva brenner du aller mest for?

- Å kunne bidra til at alle ansatte har et helsefremmende arbeidsmiljø, og at vi opplever at vi er et lag i NAV. Slik kan vi lære av hverandre, gi rom for tilbakemeldinger, og sammen drive hverandre og etaten videre framover. AMU skal ha et bredt perspektiv, men jeg brenner spesielt for at alle skal et arbeidsmiljø de kan trives i før, under og etter omstilling.

Sentralt AMU i NAV

- Skal arbeide for et fullt forsvarlig arbeidsmiljø i virksomheten

- Skal være et samarbeidsorgan og et forum for diskusjoner og anbefalinger.

- Skal legge forholdene til rette slik at NAV har et overordnet rammeverk og egne lokale handlingsrom.

- Skal peke på utfordringer og muligheter, følge med på at arbeidsmiljøet er fullt forsvarlig, diskutere og å komme med anbefalinger

- Skal være et likeverdig organ og har fem representanter fra arbeidsgiversiden og fem representanter fra arbeidstakersiden.

- Årlig arrangeres det felles fagdag for sentralt AMU og sentralt medbestemmel-sesapparat i NAV.

Nasjonal akuttvaktteneste



- Jeg må være klar og på, for det haster. Når noe skjer midt på natten, må jeg ringe og vekke en tolk. Noen ganger må jeg tolke selv, for det haster så veldig, sier Linda L. Jespersen akuttvakttolk ved Tolketjenesten i Rogaland.

TEKST: MARGARETHE STANDBERG

Akuttvakttenesten er en døgnåpen, nasjonal teneste for hørselshemmede, døde og dövblinde. Uansett hvor i landet eller når på døgnet det oppstår et akutt behov for tolkehjelp, kan brukerne kontakte tenesten på ett nummer. Tenesten er lagt til NAV Hjelpemiddelsentral Rogaland.

- Med et nummer og en døgnåpen teneste, blir det enklere for brukerne. De kan ringe et nummer uansett tid på døgnet. Tidligere var det regionale numre. Målet er en best mulig teneste for brukerne, og at de ikke skal bruke tid og energi på å finne ulike telefonnumre. De lokale tolketjenestene har forskjellige åpnings-tider. Vi kan videresende brukere dit i åpningstiden, og særlig hvis det viser seg at behovet ikke var så akutt likevel, men ved akutte kriser, kan vi hjelpe dem uansett tid på døgnet.

- Hvordan er arbeidshverdagen på akuttvakten?

- Å jobbe her er veldig spennende. Vi snakker med så mange forskjellige mennesker. Vi møter mennesker i krise, og får da naturligvis oppdrag som haster.

” Det er så spennende nå med denne nasjonale akuttvakten. Vi trenger alltid å utvikle oss, og med dette arbeidet får vi mange nye utfordringer

Vi snakker også med så mange hyggelige folk, både brukere, sykepleiere og politi. Folk er så kjekke! Det er også tolkene vi kontakter. Å være på akuttvakttolkelister er frivillig. Tolkene er så hjelpelige, Jeg kan ta det, sier de. De kan stå med middagen, men de stiller likevel opp. De er klare og vil gjerne gjøre en innsats. Det betyr så mye for oss. Vi ringer dem gjerne på natten og det kan kjennes ubehagelig for oss å vekke dem. Men de er så positive.

Nye utfordringer

Linda har selv vært tolk siden 1995 og jobbet ved tolketjenesten i 23 år.

- Det er så spennende nå med denne nasjonale akuttvakten. Vi trenger alltid å utvikle oss, og med dette arbeidet får vi mange nye utfordringer. Vi har mange møter og samarbeider godt med koordinerende team på tolkeområdet og fagsenteret om ulike oppgaver. Vi utvikler oss ved å gjøre nye ting. Det er variert og spennende. Når du er med på å få ordnet disse oppdragene som er knyttet til kriser, får du en stor mestringsfølelse. I koronatiden er også tolketjenesten blitt mer digital. Med skjermtolking får bruker tolken opp på telefon eller PC.

- I grisgrendte strøk har dette vært en positiv utvikling. Det sparer tolkene for lange reiseveier. Vi hadde det før også, men nå fungerer det enda bedre. Når noen sier at de må ha oppmøtetolk, prøver vi å skaffe det. Vi har fylkesansvarlige som passer på å oppdatere lister med tilgjengelige tolker for oss. Listene viser blant annet hvor lang reisevei de forskjellige tolkene har til sykehus, legevakt og politi. Da vet vi hvem som kan



møte raskest hvis noe haster. Vi har godt samarbeid med tolketjenestene.

- Hvordan er det å stadig møte mennesker i krise?

- Vi er fem vakter som rullerer. Vi har møter hvor vi overfører informasjon om det som har skjedd på vakt. Vi kan snakke om oppdrag som pågår ved et sykehus for eksempel og hvilke tolker som kjenner saken. Da er det lettere for neste vakt hvis personen fortsatt er innlagt. Situasjonene mange mennesker står i, setter spor, men det hjelper å kunne bistå med å skaffe tolk. Dette er også en del av å akkurat denne jobben, og vi venner oss til det. Vi klarer å legge det til side selv om det påvirker oss. Når det er krise, så er det meningsfullt å være på jobb. Du føler at du bidrar. Brukerne får hjelp.

Akuttvakt-tjenesten

Akuttvakttjenesten på tolkeområdet ble fra 7. september en nasjonal tjeneste

Behovet regnes som akutt når det å vente til neste virkedag får alvorlige konsekvenser for brukeren. Det kan for eksempel være ved alvorlig sykdom, skader eller kontakt med politi.

Brukere kan kontakte akuttvakten ved å ringe, sende en melding eller videoanrop til 99 48 18 10. Telefonen er betjent av erfarne tolker som også kan ta imot henvendelser på tegnspråk.

Finner vekten en ledig tolk, blir nødvendig tolkehjelp enten gitt ved at tolken møter opp på avtalt sted eller ved skjermtilking.

Den nasjonale akuttvakt-tjenesten er lagt til NAV Hjelpemiddelsentral Rogaland. Akuttvakttjenesten er betjent hele døgnet, men innenfor tolketjenestens åpnings-tid blir akutte bestillinger videresendt til brukerens lokale tolketjeneste.

En mer helhetlig tjeneste

Ifølge avdelingsleder og prosjektleder for akuttvakten, Hilde-Gunn Sander, har tiden med en nasjonal akuttvakttjeneste vært bra, samtidig som det har vært mye nytt å sette seg inn i. Både når det gjelder regelverk, tekniske løsninger og servicenivået.

- Vi visste ikke hvor stor arbeidsbelastning det nå ville bli på den enkelte. Noen uker er det veldig stor pågang, mens det andre uker er mindre. Vi var spent på om dette ville jevne seg ut nå som tjenesten er nasjonal, men det topper seg noen perioder.

Det har vært mye forberedelser og mange diskusjoner i forkant av at tjenesten ble nasjonal, og nå er veldig mye kommet på plass.

- Tjenesten blir mer helhetlig og lik når den nå er nasjonal. Vi kan nå lettere se hvordan behovet er, og vi kan synliggjøre oss bedre eksternt overfor brukerorganisasjoner. Ansvar og informasjonen blir mer samlet nå. I tillegg er det en veldig kjekk tjeneste å lede med flinke folk.

Tidligere hadde Rogaland ansvaret for region Sør-Vest, og medarbeidere har lang erfaring både som tolk og som akuttvakt i regionen.

- De visste hva de gikk til. Denne gjengen har gått inn i dette fordi de ønsker å gjøre denne jobben og å gjøre den godt. Vi høster positive erfaringer så langt, og tolkene som står på tilkallingslistene, er også så positivt innstilt. Jeg tror det handler mye om den følelsen av at du er med på å gjøre noe nyttig for andre mennesker i en krise. Den følelsen er en god pådriver.

- Er det noe det er spesielt viktig å være bevisst på?



- Vi må ha en balanse mellom tjenestenivå og grad av belastning på den enkelte akuttvakten. Arbeidshverdagene er uforutsigbare. Det svinger brått fra færre henvendelser og mindre å gjøre til veldig mye. Å være bevisst på denne uforutsigbarheten er viktig. Hvilket ansvar som ligger til denne jobben, er det også viktig å være bevisst på. Vi møter mennesker i krise, og det ligger et ansvar på våre skuldre om å skaffe nødvendig tolkehjelp. Det skal være en god balanse her, og den legger vi opp til blant annet i lengden på turnusvaktene for den enkelte. Det handler også om at det skal være trygt og godt for alle å ringe inn til oss. Uansett hva henvendelsen gjelder, og om den viser seg å være akutt eller ikke, så skal brukerne møtes på en god måte. Brukere som er i en akuttsituasjon, er gjerne sterkt preget av følelser, og de skal møtes på en god og respektfull måte. Det er viktig at de føler seg trygge når de kontakter oss.

Priser til NAV Kontaktsenter

NAV Kontaktsenter er vinner av eksternt kundeservicepris «Årets prestasjon» og fagnettverkene til NAV Kontaktsenter er vinner av årets Arbeidsmiljøpris i NAV.

Årets prestasjon 2021

En av nyhetene i Kundeserviceprisen 2021 var spesialprisen «Årets prestasjon». Prisen gikk til et selskap som virkelig har stått i stormen i forbindelse med korona-pandemien og har opplevd en enorm økning i antallet «kunder». Dette har gitt en del ventetid og med tanke på situasjonen de fleste brukerne er i, er det derfor viktig at kundebehandlerne, eller veilederne som de kalles, er dyktige i kommunikasjonen med brukerne. Med en score for prestasjonsområdet Kundebehandleren på meget gode 91,8 er det tydelig at det NAV kaller «empatisk kommunikasjon» er levende hos dem, står det på kundeserviceprisen.no



AVYOs hovedtillitsvalgt ved NAV Kontaktsenter, Marita Borgersen.

”

Kontaktsenteret er litt i vinden. Prisen er en ekstra anerkjennelse for den jobben som gjøres. NAV Kontaktsenter står i frontlinja, og dette bidrar til ekstra synliggjøring av oss og den gode jobben som gjøres i NAV. Det er en gjev pris å få og betyr mye for NAV Kontaktsenter. Empatisk kommunikasjon er med på å skape en bedre inngang på samtaler

og handler om hvordan vi møter brukerne i kanalene våre, og hvordan vi er tilgjengelige for dem ved å møte dem der de er, sier AVYOs hovedtillitsvalgt ved NAV Kontaktsenter, Marita Borgersen.

«Mystery Shopping»

Hvert år deler SeeYou ut ulike typer kundeservicepriser. Metoden de bruker er såkalt «Mystery Shopping», som betyr at de gir seg ut for å være en reell person når de kontakter et kundesenter. 156 kundesentre var med i Kundeserviceprisen 2021.

I koronaårene 2020 og 2021 ringte de NAV Kontaktsenter 15 ganger og benyttet chatten 10 ganger. Gjennomsnittsscoren på prestasjonsområdet «Kundebehandleren» var hele 91,8 prosent, og det mener SeeYou uten tvil kvalifiserer til å vinne den nyopprettede prisen «Årets prestasjon».

NAV-direktør Hans Christian Holte uttaler til NAVs nettmagasin MEMU:

– Den forteller mye om kvaliteten på tjenestene NAV Kontaktsenter leverer. Koronaperioden har vært helt spinnvill med tanke på trykket NAV har opplevd og alle regelendringene veilederne ved kontaktsentrene har måttet oppdatere seg på. Jeg synes de har gjort en fantastisk prestasjon og er imponert over innsatsen deres, sier Hans Christian Holte.

Direktør for NAV Kontaktsenter, Jørn Torbergsen er stolt.

– Det har virkelig vært en dugnadsånd. Vi hadde ikke klart det hvis ikke medarbeiderne i NAV Kontaktsenter hadde hatt en enorm vilje til å stå på for folk som er rammet av pandemien. Jeg er kjempestolt av dem, sier han til MEMU.



Empatisk kommunikasjon

Kjetil Fosse, avdelingsleder NAV Kontaktsenter Vestfold og Telemark sier til MEMU at NAV Kontaktsenter lenge har vært flinke til å forklare regelverk, men at de i for stor grad har vært for sak-orienterte.

– «Avklare sak» var oppgaven vi skulle hake av på tidligere. Nå lytter vi også etter følelser. Vi må vise forståelse for situasjonen til den som kontakter oss. Da skaper vi en relasjon som gjør at det blir lettere å ta imot informasjon om regelverk.

– Det er gøy å se at det virker, vi har fortsatt stor mulighet for utvikling, men vi har fått til utrolig mye. Veilederne våre fortjener virkelig denne anerkjennelsen. Jeg håper hele NAV blir stolt av prisen.

Om arbeidsmiljøprisen i NAV

Arbeidsmiljøprisen deles ut av det sentrale arbeidsmiljøutvalget i NAV (AMU), og skal synliggjøre systematisk arbeid og målrettede tiltak for å skape et trygt og inkluderende arbeidsmiljø som fremmer mestring, helse og trivsel.

For 2020 har AMU bedt juryen legge vekt på arbeidet med å skape gode arbeidsforhold under koronasituasjonen, for eksempel ved å motvirke slitasje og belastninger.

Juryens begrunnelse

Det var ikke mangel på lovord i juryens begrunnelse av årets vinner: «Årets vinner er noen av våre dyktige kollegaer som under koronasituasjonen har bidratt til faglig trygghet og mestring for medarbeiderne i førstelinja i NAV».

Tiltak har vært:

- God opplæring i regelverk og hyppige regelverksendringer
 - Tilgjengelighet og støtte i det daglige arbeidet
 - Hyppige faglige oppdateringer av intern svarberedskap
 - Raske avklaringer i NAV-systemet
- Hovedtillitsvalgte og HVO beskriver at årets vinner har nedlagt et enormt arbeid under koronasituasjonen noe som har bidratt til å skape:
- Faglig trygghet hos medarbeiderne
 - Mestring av arbeidsoppgavene
 - Gode resultater og oppgaveløsning

Juryen vil fremheve at fagnettverkene i NAV Kontaktsenter har gjort en uvurderlig innsats i en svært krevende arbeidssituasjon og synliggjort hvor viktig god organisering og faglige rammer er for arbeidsmiljøet.

Ny og bedre avtale med Gudbrandsdal Energi

YS sentralt har fremforhandlet en enda bedre avtale med strømleverandøren Gudbrandsdal Energi. Som medlem i et YS-forbund har du nå tilgang til en av markedets beste medlemsavtale på strøm. Fordelen med denne strømvartalen er at den er svært god på pris, langsiktig og dermed mer forutsigbar. Som kunde er du garantert en god og varig strømvartale.

Bestiller du ny strømvartale hos Gudbrandsdal Energi i løpet av juni vil du også få en velkomstbonus på 500 kroner. Se <https://www.ge.no/ys>



Boliglån til
1,25 %

Få råd til mer med lav rente

Er du YS-medlem får du et av landets beste banktilbud, og bankens laveste rente på lån til første bolig, til 1,25 % nom. rente!

Det er gode nyheter for deg som:

- skal kjøpe din første bolig uansett alder
- har førstehjemslånet i en annen bank og ønsker å flytte det til Nordea Direct
- ønsker å hjelpe barna inn på boligmarkedet som medlåntaker eller kausjonist (forutsetter at dere begge er medlemmer)

De gode medlemsfordelene gjelder ikke bare for de unge - alle medlemmer får **medlemsrente**.

Les mer om de ulike lånene på nordeadirect.no og send oss en søknad.

Det kan lønne seg å bli kunde i medlemsbanken.

*Vi ønsker alle en
riktig god sommer*





*Sjekk våre produkter i
AVYOs profilbutikk
avyo.shop.idegroup.no*



YS-fordelene



Over 64 % av medlemmene i YS-forbundene bruker Gjensidige-avtalen.

Sjekk hvordan du kan sikre økonomisk trygghet for deg selv og dem du er glad i med blant annet:

- YS Innbo
- YS Hytteinnbo
- YS Uføreforsikring Pluss
- YS Livsforsikring
- YS Familieulykkesforsikring

I tillegg får du YS-rabatt på individuelle private skadeforsikringer.

Det er enkelt å bytte forsikringsselskap, så her kan du raskt spare mye penger.

AVYOs sentrale tillitsvalgte

ØSTFOLD

Leder Hege Christensen
NAV Sarpsborg
Mobil 47 31 43 60
hege.christensen@nav.no

AKERSHUS

Leder Hege Ekra
NAV Lillestrøm
Mobil 97 07 06 55
hege.ekra@nav.no

OSLO

Leder Anders Burkey Ellefsen
NAV Kontaktsenter Oslo og Vest-Viken
Mobil 45404288
anders.burkey.ellefsen@nav.no

INNLANDET

Leder Espen Frankmoen
NAV Ringsaker
Tlf 979 48 375
espen.frankmoen@nav.no

VEST-VIKEN

Leder Hans Kristian Opsahl
NAV Drammen
92246841
hans.kristian.opsahl@nav.no

VESTFOLD

Leder Line Christine Nord
NAV Larvik
Mobil 93 41 89 63
line.nord@nav.no

TELEMARK

Leder Gry Gjerstad Glittum
NAV Familie- og Pensjonsytelser
Porsgrunn
Mobil 41695851
gry.gjerstad.glittum@nav.no

AGDER

Leder Sølve Leiros Kristensen
NAV Kristiansand
Mobil 97 08 60 25
solve.leiros.kristensen@nav.no

ROGALAND

Leder Eline Halsne
NAV Rennesøy og Finnøy
92486310
eline.halsne@nav.no

HORDALAND

Leder Marit Sivertsen
NAV Familie- og Pensjonsytelser
Bergen
Mobil 41270501
marit.sivertsen@nav.no

SOGN OG FJORDANE

Leder Marie Austrheim
NAV Økonomiteneste
Mobil 92 01 76 03
Marie.austrheim@nav.no

MØRE OG ROMSDAL

Leder Roar Mortensen
NAV Ålesund
Mobil 91 37 30 15
roar.mortensen@nav.no

TRØNDELAG avd. Sør

Leder Rune Horgmo
NAV Falkenberg
Mobil 45 28 50 50
rune.horgmo@nav.no

TRØNDELAG avd. Nord

Leder Christin Navarsete Leithe
NAV Midtre Namdal - Namsos
Mobil 97092106
christin.navarsete.leithe@nav.no

NORDLAND

Leder Julie Olsen
NAV Mosjøen
Mobil 47 63 48 46
julie.olsen@nav.no

TROMS

Leder Geir Edvard Johannessen
NAV Familie- og pensjonsytelser
Tromsø
Mobil 97 54 87 76
geir.e.johannessen@nav.no

FINNMARK

Leder Renate Madvig Hansen
NAV Sør-Varanger
Mobil 90979171
renate.madvig.hansen@nav.no

HOVEDTILLITSVALGT:

NAV ØST-VIKEN

Hege Christensen
NAV Sarpsborg
Mobil 47 31 43 60
hege.christensen@nav.no

NAV OSLO

Mona Ludvigsen
NAV Nordre Aker
Mobil 4793440224
mona.ludvigsen@nav.no

NAV INNLANDET

Espen Frankmoen
NAV Ringsaker
Mobil 97 94 83 75
espen.frankmoen@nav.no

NAV VEST-VIKEN

Arve Smehaugen
NAV Arbeidslivssenter Vest-Viken
Mobil 91 30 07 31
arve.smehaugen@nav.no

NAV VESTFOLD OG TELEMARK

Erik Syvertsen
NAV Sandefjord
Mobil 92 28 24 68
erik.syvertsen@nav.no

NAV AGDER

Tor Mindreboe
NAV Arbeidslivssenter Agder
Mobil 99 43 35 85
tor.mindreboe@nav.no

NAV ROGALAND

Janne Rafshol
NAV Rogaland
Mobil 97 56 09 93
janne.rafshol@nav.no

NAV VESTLANDET

Inger Lise Træen
NAV Bergen nord
Mobil 95 28 40 57
Inger.Lise.Treen@nav.no

NAV MØRE OG ROMSDAL

Sissel Beate Grønvik
NAV Ålesund
Mobil 98 86 53 41
sissel.beate.gronvik@nav.no

NAV TRØNDELAG

Einar Hermo
NAV Midtre Namdal - Namsos
Mobil 93089204
einar.hermo@nav.no

NAV NORDLAND

Anne Lise Eriksen
NAV Narvik
Mobil 90 80 98 00
anne.lise.eriksen@nav.no

NAV TROMS OG FINNMARK

Lars-Inge Brenna
NAV Tiltak Troms og Finnmark
Mobil 45 47 63 15
Lars.inge.brenna@nav.no

NAV Direktoratet

Daniel Engehagen
NAV IKT
Mobil 48 40 01 62
daniel.engehagen@nav.no

NAV Arbeid og ytelse

Nina Firing
NAV Arbeid og ytelse Tønsberg
Mobil 48 24 87 89
nina.firing@nav.no

NAV Hjelpemidler og tilrettelegging

Eva Nodeland
NAV Hjelpemidler og tilrettelegging
Mobil 92 21 34 25
eva.nodeland@nav.no

NAV Økonomi stønad (NØS)

Elsa-Birgitte Nilsen
NAV Økonomi stønad
Mobil 91131018
elsa-birgitte.nilsen@nav.no

NAV Klageinstans

Vidar Håland
NAV Klageinstans Sør
Mobil 99 71 17 10
vidar.haland@nav.no

NAV Kontaktsenter

Marita Borgersen
NAV Kontaktsenter Øst-Viken
Tlf 410 03 794
marita.borgersen@nav.no

NAV Kontroll

Else-Margrethe Nielsen
NAV Kontroll Medlemskap og avgift
Mobil 98 41 00 54
else-margrethe.nielsen@nav.no

NAV Familie- og pensjonsytelser

Line Jensen
NAV Familie- og pensjonsytelser Vadsø
Mobil 952 82 182
line.jensen@nav.no

NAV Økonomi pensjon (NØP)

Cecilie Ødegaard
NAV Økonomi pensjon
Mobil 97 71 35 65
cecilie.odegaard@nav.no

NAV Økonomiteneste (NØT)

Odd Arne Tveito
NAV Økonomiteneste Leikanger
Mobil 91 62 01 36
odd.arne.tveito@nav.no

HELFO

Aina Hæhre
Mobil 48 29 31 87
aina.hehre@helfo.no

Henvendelser til AVYO via e-post skal skje til post@avyo med kopi til saksbehandler

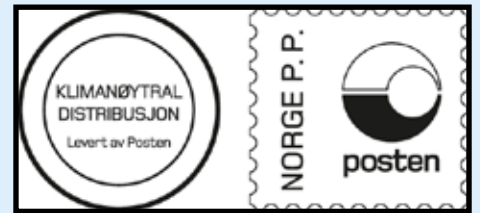
SEKRETARIATET

Besøksadresse:
Lakkegt. 23, 0187 Oslo

Postadresse:
Postboks 9214
Grønland, 0134 Oslo

E-post: post@avyo.no
www.avyo.no

Leder Øyvind Hov Randmæl, tlf. 977 84 316oyvind.randmal@avyo.no
Nestleder Unni Sorter, tlf. 941 85 051.....unni.sorter@nav.no
Seniørrådgiver Anne S. Henriksen, tlf. 913 90 017.....anne.s.henriksen@avyo.no
Seniørrådgiver Hilde Gustavsen, tlf. 913 90 016hilde.gustavsen@avyo.no
Seniørrådgiver Steinar Ekhaugen, tlf. 407 27 391... ..steinar.ekhaugen@avyo.no
Rådgiver Barbro Mangen, tlf. 97512863barbro.mangen@avyo.no
Informasjonsrådgiver Margarethe Standberg, tlf. 950 26 335.....margarethe.standberg@avyo.no



Avsender:
AVYO-Profilen, Postboks 9214 Grønland
0134 Oslo



I AVYO nyter du godt av kompetanse,
ekspertise og gode medlemsfordeler.

- Ikke medlem?

Les mer om våre medlemsfordeler
og meld deg inn på avyo.no

