



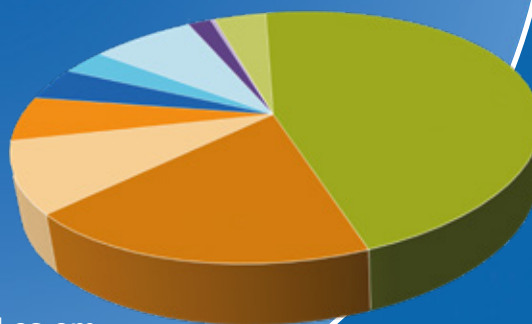
Kunstforeningen holder koken



#syktbrajobb har gitt
fremtidshåp, mot og mestring



Møt en av
Fridas AI-trenere



Les om
tall som teller

**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 dokumententer
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: 5000**Layout:** Margarethe Standberg**Trykk:** Trykkpartner AS

Travel høst med lokale lønnsforhandlinger

Leder: Øyvind Hov Randmæl

Det blir en travel høst, og mange har forventninger til de lokale lønnsforhandlingene. AVYOs dyktige tillitsvalgte skal nå prioritere krav, og dette er både en spennende, krevende og vanskelig oppgave. Det er viktig at medlemmene skriver gode krav ut fra de føringene som er gitt både sentralt og lokalt. Selv om mange fortjener lønnstillegg i de lokale forhandlingene, kan det også i år være noen som opplever at de ikke får dette. Derfor minner jeg om at i forhandlinger er det mange faktorer som spiller inn, og resultatet derfor ikke alltid er forutsigbart. De spørsmålene som kommer til tillitsvalgte i etterkant av forhandlingene, kan heller ikke besvares av de tillitsvalgte. Det som diskuteres rundt enkeltkrav, er alltid taushetsbelagt, og samtaler om den enkeltes lønn er det arbeidsgiver som har ansvaret for. Alle har krav på en lønnsamtale med sin leder. I en slik samtale kan det komme tilbakemeldinger på hva den enkelte må forbedre seg på, eller hvilken kunnskap vedkommende må tilegne seg for å bli prioritert. Derfor er det viktig at disse samtalene blir tatt i god tid før forhandlingene slik at den enkelte får tid til å utvikle seg slik at en kan bli prioritert. Hvorfor man fikk eller ikke fikk lønnstillegg, kan heller ikke nødvendigvis lederne svare på, for de har ikke vært med på forhandlingene selv om de har gjort sine prioriteringer og anbefalinger.

Jeg håper at vi vil oppleve at tillitsvalgte og arbeidsgiver er likeverdige parter under forhandlingene. Lykke til med den viktige jobben, til både medlemmer som skal skrive godt begrunnede krav og til dere som skal forhandle på våre medlemmers vegne.

Det har vært stortingsvalg, og YS ser frem til et godt samarbeid med Jonas Gahr Støre og de rødgrønne partiene. Skal vi bevare et godt, trygt og effektivt arbeidsliv med lav ledighet, må vi sørge for at alle arbeidstakere får delta i omstillingen vi er inne i. Vi har ikke råd til at flere faller utenfor, sier YS-leder Erik Kollerud. Han takket samtidig Erna Solberg og den avtroppende regjering for samarbeidet de siste åtte årene. Måten Solberg har loset landet gjennom det siste halvannet året med pandemi har vært imponerende. Kollerud understreker at partssamarbeidet betyr å involvere hele, og ikke bare deler av fagbevegelsen og minner den påtroppende regjering om at over halvparten av organiserte arbeidstakere i Norge er tilknyttet hovedorganisasjoner som ikke har adresse på Youngstorget. Både YS og AVYO forventer at regjeringen har et reelt samarbeid med hele fagbevegelsen. Erfaringer fra koronapandemien viser hvor viktig det er å ha fagbevegelsen med. Vellykket omstilling forutsetter involvering og aktiv medvirkning fra arbeidstakerne. Den norske modellen med utstrakt samarbeid i arbeidslivet, har gjennom historien vist seg å være nøkkelfaktor i omstillingsprosesser. Det må også gjelde lokalt på den enkelte arbeidsplass, slik at de som er berørt av omstillingen, kan ha innflytelse på sin egen fremtid.

NAV og Helfo har levert godt på samfunnsoppdraget under pandemien. Det har vært mange utfordringer, men til tross for unntakstilstand og utstrakt bruk av hjemmekontor har det tilsynelatende gått bedre enn forventet. Når vi nå går høsten i møte, er det en stor glede at vi kan møtes fysisk igjen, men det er også en omstilling i det at vi nå vil være mer på arbeidsplassen. Det er ikke tilbake til sånn som det var før, for vi har sett og erfart at det er mange spennende muligheter i måten vi samhandler på, og de tar vi med oss videre. Vi skal jobbe for å finne gode løsninger sammen med arbeidsgiver, gode løsninger for medlemmene våre og gode løsninger til beste for brukere våre.

Vennlig hilsen Øyvind

INNHOOLD



#syktbrajobb

5



6

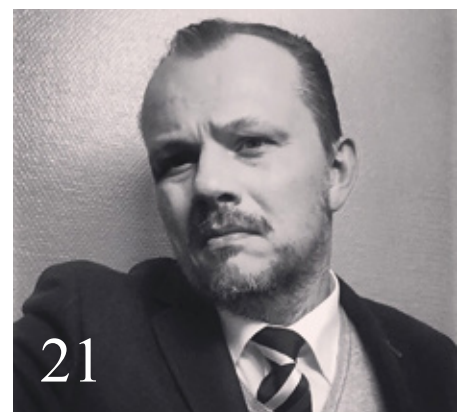


Tipstelefon
hos
Helfo
kontroll
16



Framtidsreisen
på hjelpemiddelområdet

8



21

Treffer godt

Fra å være et prøveprosjekt nesten ingen visste om, har NAV Bergenhus nå uføretrygdede på venteliste. #syktbrajobb har gitt fremtidshåp, mot og mestring.

TEKST: MARGARETHE STANDBERG



- #syktbrajobb er noe av det beste som kunne skje denne gruppen her. Vi møter personer som virkelig vil jobbe og som ikke ønsker å være uføretrygd. Vi treffer også mennesker som ønsker å jobbe noe, for de kjenner at de har en del å gi, sier Jarle Nymark Johannessen.

Han er jobbspesialist og metodeveileder i prosjektet som han jobber i sammen med tre andre veiledere ved NAV Bergenhus. Formålet med #syktbrajobb er å få flere unge mennesker med uføretrygd ut i ordinært lønnet arbeid. Dette gjøres gjennom å tilby en tjeneste basert på modellen Individuell jobbstøtte (IPS). Prosjektet ble startet ved NAV Bergenhus i 2019 etter tilbakemeldinger fra brukerorganisasjoner om at uføretrygdede ikke ble tilstrekkelig prioritert når de tok kontakt med NAV.

- Tidligere har ikke denne gruppa blitt prioritert godt nok. Ikke av vond vilje, men de som skulle hjelpe dem, jobbet gjerne med arbeidsavklaringspenger, og de hadde så mye å gjøre fra før. Da blir det ofte slik at de som må ha hjelp og ikke de som også bør få hjelp prioriteres.

Målgruppen for #syktbrajobb er uføretrygdede under 35 år bosatt i kommunene Bergen, Askøy eller Øygarden. Forskere fra Oxford research og NORCE har gjennomført en kartlegging og evaluering av #syktbrajobb.

Mot og mestring

Hovedfunn viser at forskerne vurderer at #syktbrajobb er et godt implementert IPS-tiltak.

- Forsøket virker i stor grad i tråd med intensjonene.
- Det viser til enkelte lovende indikasjoner på mer langsiktige utfall knyttet til arbeidsdeltakelse og reduksjon av ytelser.
- Resultatene viser positive endringer i bevissthet, holdninger og atferd blant deltakerne i prosjektet.
- Oppfølgingen ga fremtidshåp, mot og mestring og ga viktige erfaringer med arbeidslivet.

Jarle Nymark Johannessen forteller at det jobbes etter IPS metoden, og at det er viktig å følge denne på alle punkter.

- Samtidig må vi på en måte være enda mer bevisst på metode, fordi vi mangler noe. Vi har ikke tilknytningen til helse slik den vanlige individuelle jobbstøtten har. Når vi ikke har dette, så scorer vi lavt der, og vi må score enda høyere på de andre punktene. Samtidig opplever vi at vi har mer rom for å gi brukerne tid. De skal få hjelp av oss så lenge de trenger den. Og vi ser at mange trenger nettopp tid før de er helt klare.

Prosjekter har vart i to og et halvt år, og i et og et halvt år har også de vært påvirket av pandemi og nedstegning, men tar vi en titt på instagram-kontoen NAV #syktbrajobb, så har det blitt noen søte, gledelige feiringer. De fire som jobber i prosjektet ved NAV Bergenhus, markerer med kake når deltakere begynner i jobb. For det er virkelig gøy å kunne hjelpe mennesker ut i jobb, enten det er heltid eller deltid.

For Jarle, som har jobbet i Nav siden



Bilde til venstre av Jarle Nymark Johannessen og til høyre Mira Kahrs, Jarle Nymark Johannessen, Johnny Engan og Ane Bysheim ved NAV Bergenhushus.

2018, så var muligheten for akkurat denne jobben, virkelig noe som traff han.

- Da jeg så den utlysningen, så kjente jeg at det var akkurat det jeg ønsket meg. Jeg tenkte på målgruppen og samfunnsoppdraget som ligger der. Hvis ikke vi lykkes med å få flere av de uføretrygdene i arbeid, så overlever ikke velferdsstaten vår som vi er så stolte av. Å få være med på noe som kan bidra til dette, og å kunne gjøre noe på dette området, var virkelig noe jeg ville.

I starten opplevde de det som utfordrende å få inn nok antall deltakere.

- Vi har brukt mye tid på å markedsføre oss og på å få ut budskapet vårt. Nå har det vart en stund, mange har vært involvert i det, og mange har hørt om det. Det skrives om det, og det er en jevn tilstrømning av mennesker som ønsker seg inn.

I starten hang de opp plakater på legekantor, og de holdt innlegg hos forskjellige organisasjoner. De møtte tilretteleggere for studenter ved universitetet.

- Vi forsøkte å synliggjøre oss i mange forskjellige fora. Det var litt som om å skyte i alle retninger og håpe på at vi treffer noe. Men vi traff, og vi traff godt. Etter hvert som resultatene kom, og deltakerne kom ut i jobb, så ble det artikler i aviser, kommunen skrev om prosjektet i Bergenseren, en avis som går til alle innbyggerne i kommunen, og det igjen ga et løft i antallet som ønsket å være med.

Likevel er det største antallet deltakere de som har hørt om prosjektet fra en saksbehandler i NAV.

- Nå er ikke lenger det å få nok deltakere inn noen utfordring. Nå er vi forbi det. For første gang har vi noen som står på venteliste, og jeg håper vi snart har plass til dem.

Etter at prosjektets prøveperiode var over, er det blitt forlenget.

- Og etter forlengelsen, så er tanken nå er at vi får dette implementert i normal drift om to år, og at vi også få utvidet #syktbrajobb til litt høyere aldersgrupper også, men dette er som alt annet avhengig av penger, sier Jarle Nymark Johannessen.



” Samtidig opplever vi at vi har mer rom for å gi brukerne tid. De skal få hjelp av oss så lenge de trenger den. Og vi ser at mange trenger nettopp tid før de er helt klare.

Verdensdagen for psykisk helse

På NAV Kontaktsenter Vestland er det tradisjon å markere dagen.

- Dette er samlende og bidrar til fellesskap, sier Sonja Henriksen.

- Vi har de siste årene hatt det som tradisjon å markere Verdensdagen for Psykisk helse her på NAV Kontaktsenter Vestland. Grunnen for dette er at psykisk helse er ett viktig tema å sette fokus på, på linje med luft, lys, temperatur og konkrete, fysiske plager som man gjerne forbinder mer med arbeidsmiljø. Gjennom å ha fokus også på det psykiske, håper vi å bidra til mer åpenhet rundt dette og kunnskap i forhold til at alle har en psykisk helse. Vi opplever at en slik markering også er samlende og bidrar til et fellesskap i seg selv, i tillegg til at det gir en veldig fin start på arbeidsdagen – både for initiativtaker og de ansatte, sier Sonja Henriksen.

Årets kampanjetema er livet under og etter en pandemi, og skal belyse hvor verdifulle vi er for hverandre for å forebygge ensomhet og utenforskap.

- Vi står midt i dette nå, med tilbakeføring til kontoret og med flere som ikke har sett sine kollegar på 1,5 år. Nye retningslinjer åpner også for videre bruk av hjemmekontor en viss andel av stillingen. Dette er positivt og ønsket for de fleste, samtidig som det kan by på nye utfordringer. Markeringen er derfor en kjempeflott anledning til å skape refleksjoner og bevisstgjøring rundt akkurat disse tingene.

Kaffe og giveaways

Sonja jobber som veileder på kontaktsenteret og er også verneombud.

- Hva skal skje?

- Vi er fremdeles i planleggingsfasen, men jeg kan røpe at det blir servering av kaffe og giveaways fra de første morgenfuglene ankommer rundt klokka 0730. Det blir forhåpentligvis også litt annet småsnacks å



Fra Inspirasjonshefte 2021: Forsidefoto: Ahmet Dogan



Sonja Henriksen

servere. Vi er opptatt av «kos» i Bergen, selv om dette er et alvorlig og viktig tema. I tillegg planlegger arbeidsmiljøutvalget å sende ut en anonym spørreundersøkelse, med særlig fokus på tema tilbakeføring.

- Hvorfor vil dere sende ut denne undersøkelsen?

- I Bergen har det på grunn av smittesituasjonen vært mer anbefalinger og påbud om bruk av hjemmekontor, enn ved mange andre kontaktsentre. Da Norge «gjen-åpnet» tidligere i høst, ble det omtrent samtidig enda en runde med påbud om hjemmekontor her i Bergen. Vi er derfor litt på etterskudd med tilbakeføring til kontoret, men planlegger dette gradvis etter høstferien. Det er flere som har hatt hjemmekontor siden mars i fjor på grunn av helsemessige årsaker, men også en fast gruppe som har vært på jobb på kontoret hele tiden. De aller fleste har hatt en kombinasjon av hjemmekontor og jobb.

Ifølge Sonja sier det seg selv at dette har endret jobb-hverdagen, selv om de utfører den samme jobben som før, og at de står ovenfor andre utfordringer.

- Vi har for eksempel ansatt flere nye som ikke alle har møtt. Det kan være at en person på hjemmekontor har avtalt å komme innom på jobb, og at det da ikke var noen kjente på jobb. Hvordan blir det fremover, når man gjerne avtaler og samordner med kollegar hvilke dager man går på jobb og har hjemmekontor? Kan dette føre til mer utenforskap, blant de som gjerne ikke har så nære kollegaer? Og kan man risikere at det er noen man sjelden eller aldri møter, fordi man ikke er der samtidig? Hvordan kan vi være til stede for hverandre uten at vi er fysisk samlet på samme sted?

Arbeidsmiljøutvalget er med

De har allerede hatt avdelingsvise møter med fokus på dette, og har i tillegg involvert AMU i markeringen av Verdensdagen.

- Det ble da konkludert med at man ønsket å lage en undersøkelse som kan gi en pekepinn på hva man ønsker seg når man skal tilbake på jobb. Hva kan man selv bidra med for at alle skal føle seg inkludert og del av et fellesskap på jobb, og hvordan skape et fellesskap når ikke alle er på jobb til samme tid, blir sentrale punkter her. Vi har ikke alt klart, og det blir spennende å se hva vi finner ut av dette.

- Hvordan har responsen på markeringen av dagen vært tidligere?

- Alle setter pris på at det skjer noe ekstra på jobb og å få servert kaffe på morgenen, og at psykisk helse settes på agendaen. Vi har delt ut reflekser, stresshjerter og flyers, i tillegg til at det har hengt plakater på toalettene og i heisen med PsykVettRegler. Jeg håper at det vi har gjort på jobb har bidratt til mer bevisstgjøring av temaet - også når kaffekoppen er tom og man går hver til sitt.

Gjøre det lettere å snakke åpent

Verdensdagen for psykisk helse har som mål å spre kunnskap og gjøre det lettere å snakke åpent og formidlingsfritt om psykisk helse. Den psykiske helsen vil bli utfordret gjennom livet. Det å slite psykisk i perioder er normalt, og halvparten av oss har eller vil få en psykisk lidelse i løpet av livet. Nettopp fordi det angår så mange, er det nødvendig at vi er klar over hva vi kan gjøre i hverdagen for å bygge motstandskraft, men også hvilke verktøy vi har for å møte psykiske utfordringer, skriver verdensdagen.no.

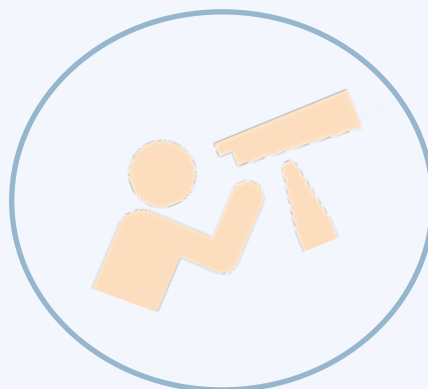
Folkehelseinstituttet sin undersøkelse om smittevern-tiltak, livskvalitet og psykisk helse fra vinteren 2020, viste at flere har slitt med ensomhet og psykiske plager i denne perioden. Unge og aleneboende har hatt den største psykiske belastningen, og spesielt i områder hvor smitteverntiltakene har vært mest omfattende.

God psykisk helse handler om motstandskraft. De som opplever å ha venner og et fellesskap er bedre rustet til å takle store omveltninger i livet. Sosial støtte er forebyggende, samtidig som det øker sjansen for å søke om og få hjelp når det buttrer. Samtidig henger det ofte sammen med opplevelsen av nærhet til andre, som for mange har vært utfordrende i en tid med større avstand til dem vi vanligvis har rundt oss. Pandemien har tatt bort flere viktige møteplasser og kontaktpunkter som vi før tok for gitt, men det har ikke tatt bort alle. Det gjør at vi må tenke nytt om hvordan følger opp oss selv og hverandre, som enkeltmennesker og som samfunn. Oppfordringen fra verdensdagen.no er å bruke anledningen til å skape møteplasser, gode samtaler og interessante debatter om tiden vi er i og året som var.

Verdensdagen markeres mange steder i hele landet, og flere steder i NAV, blant annet NAV Arbeidslivssenter Vestland, NAV Andøy, NAV kontaktsenter Oslo og Vest-Viken avd. Drammen, NAV Kontaktsenter Rogaland, NAV Kontaktsenter Agder – Arendal og NAV Lillestrøm.

Du kan lese mer på verdensdagen.no

Framtidsreisen



Å tenke seg inn i framtiden, er ikke like lett, men det er helt sentralt i HoT 25. HoT 25 handler om leveranser, men også om så mye mer. Mest av alt om opplevelser.

TEKST: MARGARETHE STANDBERG



Grunnpilaren i utviklingsarbeidet på hjelpemiddelområdet i NAV, som har fått navnet Hot 25, er at hjelpemiddelsentralene skal bli bedre på tjenesteutvikling og på gode og effektive bruker- og tjenesteopplevelser.

- Dette er veldig spennende jobbing, men vi har holdt på med utviklingsarbeid en god stund i form av det innsiktsarbeidet som var oppstarten til digitaliseringen, sier Liv Welde Johansen, som er direktør i NAV Hjelpemidler og tilrettelegging.

Nytt mindset

I digitaliseringsarbeidet er det nye systemet for bestilling av tolk lansert. Dette er en ny digital løsning for bestillinger og formidling av tolkeoppdrag basert på smidig

utvikling, hvor bruker nå har en enklere bestillingsløsning.

- Digitalisering er aldri et mål i seg selv, men et verktøy for å nå de målene vi har satt oss, sier hun og utdypet:
- Noe av det viktigste vi gjør nå er å skape et mindset hvor vi beskriver framtidens tjenesteopplevelser. Mange kan nok kjenne på følelsen av å bli litt matt over at de ikke vet helt hva som kommer til å skje og hvor den digitale utviklingen er om fire år. Men vi vet at vi får en stor økning i antall brukere, og vi har en ambisjon om å ha brukernære tjenester. Da er vårt mindset at i 2025, da skal brukeropplevelsen være at vi er nær. Vi skal levere enda bedre tjenester til enda flere. Så hva må vi gjøre da?

For å finne de gode svarene på dette har det vært viktig å snakke med både ansatte, brukerorganisasjoner og samarbeidspartnere for å få et best mulig bilde av nåsituasjonen. Sammen med det bildet må en også ta inn over seg hva som ligger framover i løypa når det gjelder utviklingstrekk.

- Vi må enes om hva våre felles ambisjoner er. Dette skal modnes hos oss alle, og ingen sitter med fasiten alene. Vi jobber med dette sammen. Vi kan ikke beslutte dette uten å ha snakket med de som skal oppleve tjenestene, nemlig våre brukere og samarbeidspartnere.

I tillegg er samarbeid med de tillitsvalgte viktig.

”

Det var alle mann til pumpene. Det vil bli interessant å se hvilket enormt potensiale vi kan utløse framover. Jeg gleder meg til å ta i bruk alle verktøy vi har, til å bli digitale der vi kan, og å bruke ressursene til å jobbe tettere opp mot brukerne.

- I mitt medbestemmelsesapparat kjenner vi hverandres intensjoner og grunnverdier godt. Vi har gode diskusjoner som driver oss framover. De tillitsvalgte er viktige endringsagenter, og det forplikter også meg slik at de tillitsvalgte er trygge som målbærere og budbringere. Jeg opplever dem som både bevisste og modne i rollen sin.

En helhetlig opplevelse

I NAVs omverdensanalyse ligger særlig stram økonomi, brukervekst, endrede og økte forventninger og krav og kompetanseutfordringer som utfordringsbilde.

- Vi kan lene oss på omverdensanalyser og framtidsbeskrivelser, men det å sette seg inn i 2025, og se for seg tjenestene våre, er en ny måte å jobbe på. Tjenesteopplevelser er det viktige nøkkelordet, for inn under det hører både kultur, kompetanse, organisering og digitalisering. En tjenesteopplevelse er en helhetlig opplevelse.

Liv Welde Johansen ble direktør i NAV Hjelpemidler og tilrettelegging i 2006, og på femten år har det skjedd mye.

- Det som har vært mest spennende, er utviklingen fra å være enheter som mottak oppdrag til å være aktive og framoverlente kompetansemiljø. Det handler om å bry seg med og om områder hvor vi tradisjonelt ikke har vært en sentral aktør. Jeg opplever at våre ansatte nå fyller en større rolle på mange arenaer, for eksempel arbeidsplassstilrettelegging. Vi har utvidet rollen vår som en stadig viktigere samfunnsaktør og synliggjør vår kompetanse i

samarbeid med andre. Det har vært veldig spennende.

- Har noe overrasket deg spesielt i dette endringsarbeidet?

- Det har overrasket meg hvor vanskelig det kan være å beskrive hvordan verden og vi ser ut om noen år. Det å forestille seg framtiden kan fort kalle på de kreative i oss, men det skal være både realistisk og praksisnært. Samtidig skal vi ha ambisjoner. Det som har imponert meg, og særlig nå i koronatiden, er den omstillingsdyktigheten både brukerne og våre ansatte har vist. Nye midlertidige løsninger kom raskt på plass. På tolkeområdet har vi brukt mye mer skjerm enn før, og det har vært en stor omstilling for mange. Vi fikk god hjelp fra blant annet NAVs IT-avdeling. Det var alle mann til pumpene. Det vil bli interessant å se hvilket enormt potensiale vi kan utløse framover.

- Jeg gleder meg til å ta i bruk alle verktøy vi har, til å bli digitale der vi kan, og å bruke ressursene til å jobbe tettere opp mot brukerne.

Mye handler også om arbeid opp mot kommunene. De er vår førstelinje og har kommet ulikt i sitt omstillingsarbeid. Det krever fleksibilitet og tilpasningsevne av våre medarbeidere.

- Vi må også levere gode tjenester til de som ikke er digitale. Hele vårt utviklingsarbeid sees i sammenheng med NAVs nye virksomhetsstrategi. Vi skal være åpne og samhandlende, være en synlig samfunnsaktør, jobbe med brukerdrevet utvikling og være en fremtidsrettet virksomhet.



Liv Welde Johansen

Hot 25

Utviklingsarbeidet på hjelpemiddelområdet i NAV,

Skal bli bedre på tjenesteutvikling og på gode og effektive bruker- og tjenesteopplevelser.

Tjenesteopplevelser er det viktige nøkkelordet, for inn under det hører både kultur, kompetanse, organisering og digitalisering.

En tjenesteopplevelse er en helhetlig opplevelse.

Tall som teller

Han dykker dypt på jobben. Langt ned i NAVs hav av tall. Han holder 70-80 foredrag hvert år om NAVs brukere, ytelser og pengesekk. Han heter Ulf Andersen og er statistiksjeff i NAV.

TEKST: MARGARETHE STANDBERG



De urovekkende tallene publiseres jevnlig. Tallene om utenforskap, om arbeidsledighet, om antall uføretrygdede i landet vårt. Da det smalt den 12. mars i fjor, var NAV raskt på banen med viktige tall. En av de viktigste og største leverandørene av statistikk i Norge, er nettopp NAV.

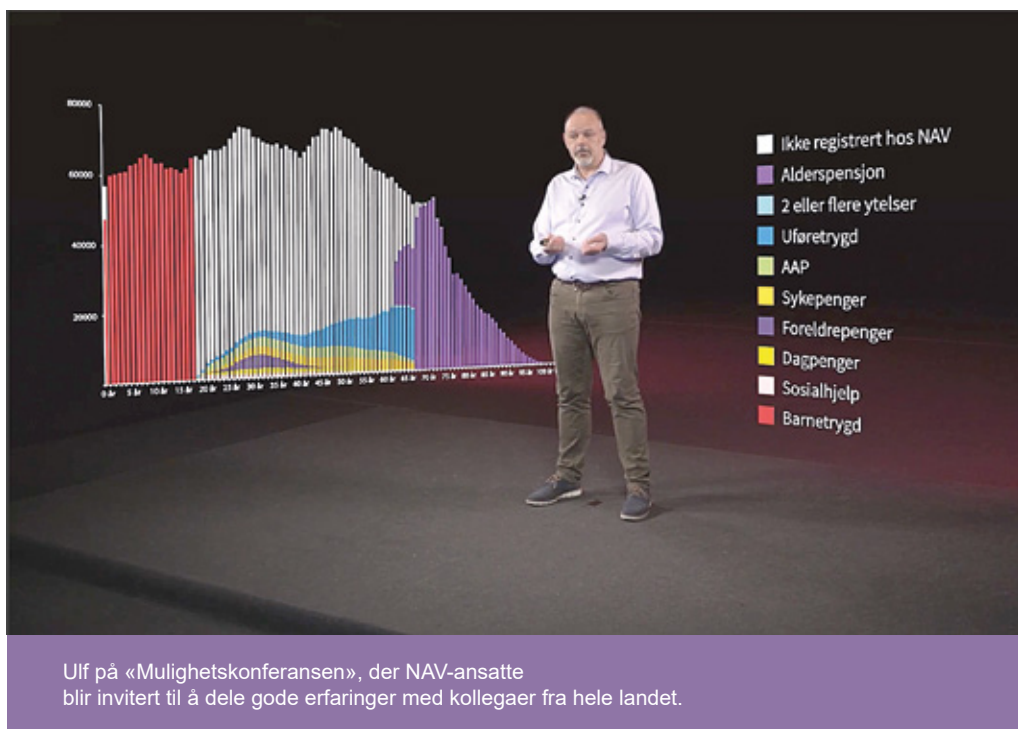
- Fra tirsdagen etter publiserte vi ukentlig statistikker om arbeidsledighet og sykemeldinger. Ingen andre kunne gjort det. Denne regelmessige informasjonen var helt avgjørende for både regjeringen og Norges Bank da de skulle iverksette tiltak, sier Ulf Andersen.

Som statistiksjeff i NAV er han og gjengen hans ansvarlig for NAVs eksterne tall. Det vi si tall om brukerne, om ytelsene og om pengesekken. Det som går inn under den offisielle statistikken. I tillegg har NAV en gruppe mennesker som arbeider med intern statistikk, og mange innenfor IT i NAV jobber også med statistikk. Til sammen er de rundt 50 personer. Bare Statistisk Sentralbyrå er større en NAV på statistikk i Norge.

- Mange har jobbet veldig mye. I mars i

”

- Vi graver ofte for å avkrefte myter, eller vi dykker ned i ulike tall for å sjekke påstander og hypoteser. Ulike sidespor kan overraske og fascinere.



Ulf på «Mulighetskonferansen», der NAV-ansatte blir invitert til å dele gode erfaringer med kollegaer fra hele landet.

fjor fikk vi en situasjon på arbeidsmarkedet som vi ikke hadde sett tidligere. Det vekket nysgjerrigheten min for å finne ut mer: Hva skjer, med hvem skjer det og hvordan utvikler dette seg?, sier han.

Avdekke fakta

Det ligger til NAVs samfunnsoppdrag å opplyse om fakta, og for statistiksjeffen ligger det også en genuin nysgjerrighet der på å finne tall og å formidle tall, og han er opptatt av at statistikk skal være spennende.

- Jeg kan se at statistikk kan være dørgende kjedelig hvis den legges fram på feil måte. Med masse tabeller og grafer blir gjerne essensen borte, og publikum skrur av. Vi i NAV er veldig opptatt av hvordan vi kommuniserer statistikk. Vi bruker gjerne et bilde, en historie eller en

sammenlikning for å formidle det som er viktig. Her ligger nøkkelen.

- Hva er mest spennende ved jobben din?

- Å avdekke fakta. Hvor mange mennesker er i en gitt situasjon? Det er det spennende å finne svar på. Jeg motiveres også av å finne og oppdage tall som er av stor interesse for andre. Særlig å kunne formidle tall som ingen har sett før, slik at de kommer til nytte for de som trenger dem. Det er moro. Det er også gøy å finne sammenhenger.

Og sammenhengene er mange. Et eksempel er helseforløpet med tallene som viser antall mennesker som ikke kommer tilbake til arbeid etter sykefravær. De som fortsetter på arbeidsavklaringspenger og ender på uføretrygd.

- Dette avdekker en kjede, og mange debatter i mediene handler om uføretrygd. Men utfordringene knyttet til uføretrygd starter ikke her. De starter lenge før. Skal vi gjøre noe med dette, må grepene settes inn tidlig. Statistikk og analyser har avdekket det. Ved å gjøre det rette på de riktige tidspunktene, kan vi gjøre situasjonen bedre for mange.

Hans jobb er å framskaffe ulike fakta, og så er det andres jobb å debattere dem. I tillegg til å grave og dykke dypt etter tall, holder Ulf foredrag, han er ute i meda og svarer på spørsmål og han skriver analyser.

- Norge har en velferdsstat som er helt unik, og ingen andre land har noe liknende. Det skal vi være stolte av. Det er viktig å gjøre folk bevisst på valgene som tas eller ikke tas. Det er viktig at de kan se hvordan ting henger sammen, og hva dette koster. Det er viktig at folk blir klar over dette, og det er min og mange andres jobb i NAV å gjøre dem mer bevisst. Jeg opplever at vi har funnet gode måter å kommunisere dette på. Mange blir sjokkerte når de får vite at halve befolkningen får en utbetaling fra NAV i løpet av et år, og disse tallene viser også bredden i ytelsene fra NAV.

Fjerne stigma

Statistikksjefen er også opptatt av å fjerne stigma.

- Når noen snakker nedsettende om navere, så trekker jeg gjerne fram hvor mange mennesker som trenger NAV hvert år. Det er de fleste av oss. Og jeg spør om tror de klarer en hel yrkeskarriere uten noe støtte fra NAV. Selv om jeg sjelden snakker til folk flest, vet jeg at mye det jeg legger fram, fortelles videre og tas opp i andre sammenhenger. Budskapene våre spres sakte, men sikkert. Å gjøre statistikk interessant for ulike grupper, vil være med på å bygge NAVs omdømme, sier han og utdyper:

- Vi gjør det på flere måter. NAV har et mål om å være med på å opplyse om det som skjer på våre områder. Mange av pressemeldingene som går ut fra

”
Jeg brenner for NAVs samfunnsoppdrag, og jeg trives godt med å møte mennesker. I tillegg liker jeg å stå på en scene.

NAV, handler om statistikk og er med på å sørge for at de som er interessert og har behov for det, har tilgang til og bruker de samme tallene. Da vet de mer om hvordan velferdsstaten er skrudd sammen, hvordan NAV bruker penger og hvor mange mennesker som bruker ordningene.

Før han startet med å bevisstgjøre NAV-ansatte og helsemyndigheter, før han holdt foredrag om viktigheten av jobben som gjøres det året noen er sykemeldt, før han snakket om viktigheten av å hindre utenforskap, og om rett innsats på rett sted til rett tid, jobbet han også med statistikk. Ulf forteller at han vokste opp i Norsk Gallupinstitutt, og at han så var administrerende direktør i Markeds- og mediainstituttet (MMI), før han startet i NAV, hvor han nå har vært i sju år.

- Etter mange år i NAV, finner du fremdeles tall som overrasker?

- Vi graver ofte for å avkrefte myter, eller vi dykker ned i ulike tall for å sjekke påstander og hypoteser. Ulike sidespor kan overraske og fascinere. Da vi for eksempel så at utbetalingen av svangenskapspenger var størst i Østfold, måtte vi sjekke dette. Det viste seg at de hadde orientert mye om denne stønaden, og at den da ble brukt mer enn andre steder. Andre spørsmål kan være: Hvorfor er det færre minstepensjonister et sted og ikke et annet? Forklaringer utenfor det åpenbare er fascinerende. Selv om vi er et ganske homogent samfunn, er likevel



Ulf Andersen

NAV publiserer en rekke analyser og statistikk. NAV har inndelt statistikken etter følgende hovedområder:

- Koronavirus – statistikk fra NAV
- Arbeidssøkere og stillinger
- Sykefravær
- Arbeidsavklaringspenger, nedsatt arbeidsevne og uføretrygd
- Familie
- Pensjon

forskjellene store mellom kommuner, fylker og landsdeler i landet vårt.

- Finner dere alltid forklaringer?

- Som oftest gjør vi det. Vi har mye data, og jeg ringer gjerne NAV-ledere og fylkesledere og spør også, for jeg er nysgjerrige av natur.

Uten å overdrive så har NAV veldig mye data. De har kopi av folkeregisteret, de har arbeidsgiver-arbeidstaker-register og data knyttet til alle stønader. Statistikk-sjefen har visualisert mengden en gang: Hvis du tar alle bøker, alle manuskript og aller dataene i kongressbiblioteket i Washington og digitaliserer dette, så er NAVs datavarehus likevel mye større.

Så når noen kommer med påstander eller hypoteser, da kan statistikkfolket sjekke dette. Et eksempel er at tidligere Østfold fylke hadde høy grad av uføretrygdede. En teori var at mange uføre flyttet dit.

- Vi sjekket det, men tallene viste at uføre flyttet ikke dit.

Utenforskapet

Noen av konklusjonene i NAVs omverdensanalyse for 2021 viser at vi fram mot 2035 kan vente oss mangel på arbeidskraft, økt risiko for at flere havner utenfor arbeidslivet og høyere omstillingstakt på grunn av koronapandemien.

- Jeg er bekymret for muligheten

framover til å finansiere velferdsstaten slik vi kjenner den i dag. Jeg ønsker å bidra til debatt om dette, for vi må ta grep. Vi vet at det blir vanskelig, og at det er tøft å ta tak i, men det er viktig å ikke dytte det foran oss. Mange er på helserelaterte ytelser, og vi sliter med å unngå den kjeden hvor mennesker havner i utenforskap. Med enda bedre hjelp, behandling og bistand, kunne flere ha jobbet. Arbeidsmarkedet roper også etter yrkesfagutdannede, men mange får ikke lærlingeplass. Også her er risikoen for utenforskap stor, så det er mye vi må snakke om. Statistikk er med på at debatten føres på riktig sted, og at vi diskuterer de riktige temaene.

Ulf Andersen holder 70-80 foredrag hvert år, og er utenom korona, en omreisende taler.

- Jeg brenner for NAVs samfunnsoppdrag, og jeg trives godt med å møte mennesker. I tillegg liker jeg å stå på en scene. Det er mye jobb, men jeg får legge fram mitt syn på velferdsstaten og bidra til kunnskap og innsikt.

En gang snakket han for eksempel med 300 barnehage- og barneskolelærere om ungdom som faller utenfor.

- Om jeg kan motivere til at de igjen kan gi motivasjon til noen som står i fare for å falle ut, så er det fint. Kanskje det kan bidra til at noen får det lettere, og at verden blir et litt bedre sted for noen.

Eksempel på foredrag i løpet av en måned med blant annet følgende tema:

- Forelese for UD's aspirantkurs om velferdsstaten
- Foredrag for næringslivsforeningen i Drammen om velferdsstatens bærekraft
- Foredrag for nyansatte i NAV om velferdsstaten i stort
- Forelesning på trygde medisinsk kurs om sykefravær og helseforløp
- Foredrag for KS om inkludering av unge voksne
- Foredrag for NAV Troms og Finnmark om regionalt ungt utenforskap
- Foredrag for Statsforvalteren i Vestfold og Telemark om tverrfaglig innsats for utsatte barnefamilier

En helsekrise som raskt ble til tidenes arbeidsmarkedskrise.

Ulf på inkluderingskonferansen.

Nordea Direct



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!

Dette 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.

delta

Priseks:

Boligstart 85 % 2 mill., o/25 år, nom. rente 1,25 %, eff. rente 1,31 %, tot.: 2 344 783,-.
Pris pr. 10.02.21 for nye lån og kan bli endret. Gjelder YS-medlemmer.

AVYO omfattes av Deltas stipendordning

AVYO har tildelt stipend til sine medlemmer for første halvår 2021.

Medlemmer i AVYO ble omfattet av Deltas stipendordning fra 1. august 2021.

Stipendordningen har som formål å bidra til økt yrkesrettet kompetanseutvikling og skal stimulere til faglig utvikling som gir medlemmer best mulighet til å møte nye kompetansebehov i arbeidslivet.



Ordinært betalende medlemmer kan søke stipend etter fem måneder. De to månedene med gratis medlemsskap teller med i dette.

Hvor ofte?

Medlemmer kan søke ett stipend pr. kalenderår.

Medlemmer kan søke om stipend hele året, og tildelingen skjer løpende.

Frist

Søknad om stipend må sendes Delta senest tre måneder etter at kurset/utdanningen er avsluttet.

For at behandling og utbetaling av stipend skal skje før nyttår, må søknad og godkjent dokumentasjon

være inne innen 10. desember.

Hvor mye kan du få i stipend?

Det er mulig å få opptil 18.000 kroner i stipend for formell utdanning. For uformell utdanning er det mulig å få opptil 6.000 kroner i støtte.

Innkjøp av PC kan støttes med inntil 2500 kroner.

Ekstra støtte på kr 500 til tillitsvalgte som innvilges som stipend.

Dette kommer på toppen av maksbeløpet.

Det har vært et krav om NOKUT-godkjenning av tilbud utenfor universitet/høyskole for at utdanningen skal anses som formell og gi stipend tildelt etter høyeste sats.

Etter en konkret vurdering kan nå også utdanningstilbud som er godkjent av andre offentlige myndigheter enn NOKUT gi rett til stipend etter høyeste sats.

Det gis en oppholdsstøtte (overnatting) på inntil kr 600 innenfor maksbeløpet.

Nedre søknadsgrense er kr 1000.

Mer informasjon

Du finner mer informasjon om retningslinjer, om tilskudd og behandling, om tilleggskbidrag, søknadsskjema, bekreftelse og dokumentasjon både på avyo.no under *alle medlemsfordeler* og på delta.no under *alle medlemsfordeler og rabattavtaler*.

Nytt innovasjonsprosjekt i Helfo

Skal lage gode, datadrevne kontrollsystemer.



også involvert for å sikre læring og erfaringsutveksling på tvers av offentlig sektor, sier direktør for Helfo kontroll Gry Hege Ahlgren i pressemeldingen på helfo.no

– Gjennom dette prosjektet skal vi utvikle nye verktøy for å avdekke feil og økonomisk kriminalitet i helserefusjonsordningen, uten at det pålegger helseaktørene en ekstra byrde. Disse verktøyene vil kunne fortelle oss hvor det er mest sannsynlig at feilene vil oppstå, slik at vi treffer godt med de kontrollene vi gjør, sier hun.

I fjor ble regninger på over 800 millioner stoppet i automatiske kontroller på grunn av en eller annen feil ved kravet. Helfo krevde dessuten over 56 millioner kroner tilbake av utbetalt refusjon til helseaktører.

– Selv om de fleste helseaktørene ønsker å følge regelverket, skjer likevel utbetalinger på feil grunnlag. Årsakene er misforståelser eller tekniske feil, men det kan også være overlatt økonomisk misbruk og bedrageri, sier Gry Hege Ahlgren.

Innovasjonsprosjektet tar i bruk stordata og maskinlæring for å utvikle digitale verktøy som skal forhindre feilaktig utbetaling av helserefusjoner og sikre mer effektiv ressursbruk.

Helfo samarbeider med Norges miljø- og biovitenskapelige universitet (NMBU), Folkehelseinstituttet og Universitetet i Agder om innovasjonsprosjektet «Lærende kontrollvirksomhet». Prosjektet skal hindre feil og misbruk og gjøre jobben med etterkontroll mer effektiv.

Staten betaler årlig ut over 36 milliarder til leger, fysioterapeuter, tannleger, psykologer og andre helseaktører gjennom direkteoppgjørordningen, som forvaltes av Helfo. Direkteoppgjørordningen er en avtale som sørger for at alle helseaktører med offentlig avtale kan få dekket sine regninger direkte fra folketrygden. Denne ordningen er i stor grad tillitsbasert.

Nav kontroll, Skatteetaten, Lånekassen og Nora (Norwegian Artificial Intelligence Research Consortium) er med i en referansegruppe.

– Målet er å bruke maskinlæring og avansert analyse til å gjøre jobben med etterkontroll mer effektiv. De skal automatisk identifiserer hvilke krav som bør granskes nærmere. Flere etater er

Om prosjektet

«Lærende kontrollvirksomhet for å sikre riktig refusjon fra helserefusjonsordningene» er et innovasjonsprosjekt i offentlig sektor.

Prosjektet går over tre år, fra 2021 til 2023

Målet for prosjektet er å sørge for riktig bruk av fellesskapets midler gjennom å utvikle prediktive modeller i helsedata.

Prosjektet eies av Helfo, og samarbeidspartnerne er NMBU, Folkehelseinstituttet og Universitetet i Agder.

Sørger for riktig bruk av folketrygden

Når tipstelefonen ringer hos Helfo kontroll, er Linda Pedersen en av dem som svarer.

TEKST: MARGARETHE STANDBERG



tilsynet eller NAV. Dersom feilene er spesielt alvorlige, kan Helfo anmelde helseaktøren til politiet.

Over en million krav

I fjor mottok Helfo i overkant av en million refusjonskrav fra helseaktører. Til sammen er de ca. 50 ansatte på Helfo kontroll som skal forebygge, avdekke og reagere på misbruk og bedrageri innenfor

Mange tror at arbeidshverdagen i Helfo kontroll bare handler om å finne feil, men Helfo kontroll skal også ivareta tillit, bidra til økt etterlevelse av regelverk, lage bedre systemer for riktig bruk av folketrygden og skape flyt og samarbeid mellom andre deler av Helfo, andre etater og virksomheter. En viktig oppgave er å ta imot og behandle tips fra publikum i forhold de synes Helfo bør vite om. Og når tipstelefonen ringer, er Linda Pedersen en av dem som svarer.

Helfo sitt utgangspunkt er at de fleste helseaktører sender inn riktige refusjonskrav: At de aller fleste ønsker å gjøre rett, men i alle tillitsbaserte systemer er det også risiko for feil. Helfo kontroll skal forebygge, avdekke og reagere økonomisk misbruk og bedrageri.

Linda Pedersen har jobbet i Helfo siden 2008.

- Jeg jobbet som sykepleier i hjemmesykepleien, og en mamma på fotballaget til sønnen min, tipset meg

om en ledig stilling, og jeg startet på det som den gangen het oppgjørsavdelingen. I dag jobber jeg mye med innkomne tips. Tipsene kan komme fra andre helseaktører som leger og psykologer, andre etater, men også pasienter. Dersom vi velger å gå videre med tipset og oppretter en kontrollsak, innhenter vi mer informasjon, og så sys dette sammen til et helhetlig bilde. Det er viktig å formidle at det ikke nødvendigvis har blitt gjort feil selv om noen tipser oss, men det er en indikator på at vi skal undersøke saken.

- Hvordan er det å jobbe med dette?

- Hver sak er forskjellig, og det har vært en stor utvikling på kontrollsystemer. Det er både en veldig spennende jobb, og det er meningsfullt å jobbe i en kontrolletat med et så viktig samfunnsoppdrag, men det kan også være litt trist når en gjør funn der man ser at tilliten er misbrukt med overlegg. Noen av våre saker får store konsekvenser for mange mennesker, både de som har gjort noe ulovlig, men også familiene rundt og pasientene.

I enkelte kontroll saker kan Helfo varsle andre offentlige etater som statsforvalteren, Skatteetaten, Helse-



Linda Pedersen

” Det kan også være litt trist når en gjør funn der man ser at tilliten er misbrukt med overlegg. Noen av våre saker får store konsekvenser for mange mennesker

helserefusjonsordningen. Kontrollene som gjennomføres, skal bidra til at refusjonen som er utbetalt, er korrekt, og at folketrygdens midler forvaltes riktig, både underveis og i etterkant av at refusjonene har blitt utbetalt. Helfo kontroll har også ansvar for å formidle kontrollresultatene slik at de bidrar til økt etterlevelse og bygger tillit. Styringslinjen består av tre seksjoner som jobber med etterkontroll gjennom prosessene finne, kontrollere og formidle.

- Blant oss ansatte på Helfo kontroll er vi både jurister, de som jobber med analyse og helsefaglige rådgi-vere som er sykepleiere i bunn, slik som jeg. I tillegg så er det rådgivende overlege, tannleger og andre saksbehandlere.

Helfo kontroll er lokalisert i Fredrikstad, og de ansatte har nettopp flyttet inn i nye, moderne lokaler.

- Det er herlig å komme i nye lokaler. Her er det stor plass og romslig i gangene, store vinduer med mye lys.

Helfo er i en omstillingsprosess når det gjelder digitale tjenester.

- Vi jobber annerledes enn før, mer teambasert. Når det røde skiltet blinker mest, ved avanserte og tunge saker, er det møysommelig arbeid. Da må ulike team og ekspertise jobbe sammen.

- Hvordan er det å være med på alle endringene i Helfo?

- Det er spennende, og vi opplever god involvering og god informasjon fra lederne med mulighet for å gi innspill før noe besluttes endelig.

Stort engasjement

Linda var varatillitsvalgt tidligere og er nå verneombud.

- Som tillitsvalgt og verneombud får jeg ikke så mange henvendelser, men jeg jobber aktivt ute og kjenner på stemningen. Dersom noen

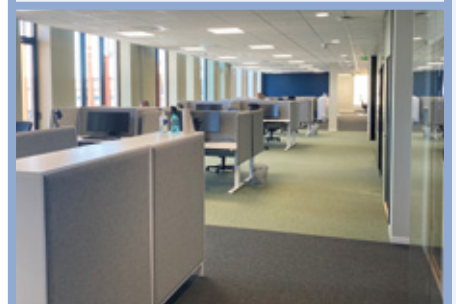
problemstillinger går igjen, kan jeg bringe dette videre, og eventuelt finne tiltak dersom det trengs. Som verneombud har jeg et godt samarbeid med både ledere og direktør. Jeg opplever at vi har et veldig godt arbeidsmiljø, med stort engasjement hos de ansatte. Vi er vant til litt forskjellige retningslinjer fra tidligere, og ulike fagområder med litt ulikt språk skal komme til enighet. Noen kan oppleve endringer som litt skummelt også, men vi videreutvikler kompetansen vår. Dersom noe skurrer, er det viktig at man sier ifra. Det er viktig for trivselen, og vi vil jo hverandre vel. Jeg synes det er spennende å jobbe med arbeidsmiljø, og jeg brenner for at alle skal ha det bra. Vi har det fint sosialt. Pandemitiden var spesiell, men vi har vært oppmerksomme og opptatt av arbeidsmiljøet hele veien. Vi har opprettet en miljøgruppe, en joggegruppe og skal komme med små overraskelser på som skaper hyggelig stemning.

- Opplevde dere endringer i arbeidsmengde under koronapandemien?

- Det kom mange nye takster på e-konsultasjon som vi måtte forholde oss til i saker, men vi fikk mye god informasjon slik at vi skulle være sikre på at det ble rett. Ellers har vi klart å holde produksjonen oppe, og vi er fornøyd med hva vi har klart å utrette i denne vanskelige tiden.

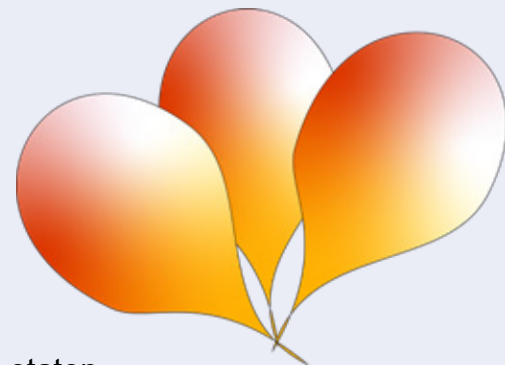
- Hvis du skulle sett inn i glasskulen, hvor ser du for deg Helfo kontroll?

- At dataverktøy blir enda bedre på å sile ut feilaktige utbetalinger og videreutvikling av digitale tjenester til helseaktører og innbyggere. At vi utvikler et system som skal gjøre det enkelt for helseaktører å gjøre riktig første gang. Helfo jobber med mange forskjellige utviklingsområder. Vi jobber for å få på plass enda bedre systemer rundt håndtering av tips, og vi jobber med nye kontrollmetoder. Mange nye prosesser og mennesker skal være med å forme Helfo kontroll videre.



Bilder fra de nye lokalene. Stig Grønvold som også er AVYO medlem stiller som modell.

40 års jubilanten



Line Jensen jobber ved NAV Familie- og pensjonsytelser Vadsø, er AVYOs hovedtillitsvalgt i NAV Familie- og pensjonsytelser og vara sentralstyremedlem i AVYO. Nå er det 40 år siden hun startet i etaten.

TEKST: MARGARETHE STANDBERG

3. august var det 40 år siden hun startet i etaten. Da var det 40 år siden hun begynte i jobben ved Hammerfest og Sørøysund Trygdekantor, og at mye har skjedd i etaten siden den gang, er ingen overdrivelse. Selv oppsummerer Line årene slik:

- 40 flotte år med masse utfordringer, spennende arbeidsoppgaver, utrolig flotte kollegaer, og jeg har fått masse venner. Har mange gode og artige minner.

Dele gleden

NAV Familie- og pensjonsytelser Vadsø har i dag rundt 40 medarbeidere, fordelt på kontorsted i Vadsø og Alta. På dagen 3. august vanket det blomster, telefonhilsener og mange gratulasjoner på facebook til jubelanten. Noen stor fest og markering har det ennå ikke blitt, men Line skal møte kolleger i Vadsø når hun kommer tilbake fra en sen sommerferie.

- Jeg ser fram til både til ferie og til å møte kolleger. Jeg vil gjerne dele gleden med dem.

Men hvordan startet det hele? Når vi spoler 40 år tilbake i tid, så er Line ferdig på gymnaset og jobber i televerket, og sammen med henne jobber kona til trygdesjefen. Selv om Line ønsket noe annet akkurat da enn å gå mer på skole, tenkte hun først at hun ikke skulle søke på vikariatet i trygdeetaten som hun hadde fått tips om.

- Da jeg var ung og skulle reise til Bodø for å få tannregulering, og det etterpå skulle leveres reiseoppgjør, sto det ikke noe til-fra sted på taxikvitteringen, så vi fikk ikke refundert penger. Moren min sa da at hun skulle ikke gå på trygdekonto- ret mer, husker jeg.

Men selv med dette i minnet, så ble det likevel til at hun sendte inn en søknad,



for kanskje hadde trygdekantoret blitt bedre, tenkte Line. Og etter et års vikariat fikk hun fast jobb.

Den 3. august 1981 skulle hun starte opp, men det gikk ikke helt knirkefritt. Trygdesjefen fikk hjerneblødning på søndagen og var ikke tilstede da hun kom. Og der sto Line utenfor døren uten at så mange visste at hun skulle begynne. Til sammen var de ni stykker på kontoret Hammerfest og Sørøysund, men da Line startet opp var det også ferietid.

- Jeg husker at vi hadde alle mulige ytelser, og at jeg en stund satt alene i skranken. Jeg var ikke så høy i hatten der jeg satt, og akkurat det snakker vi jo om

” Det er så herlig. Mange av de jeg har møtt, er blitt gode venner.

nå også i NAV. At det bør være de med mye erfaring som sitter i mottak.

- Men jeg har trivdes, og jeg har vært med på mye forskjellig opplæring og kurs. Ja, jeg har vært med på mye i løpet av denne tiden.

Engasjementet hennes er stort. Ikke bare for ytelser, for kolleger og for brukerne, men også for fagforeningsarbeid.

- Jeg meldte meg inn i AVYO, jeg har vært fylkestillsvalgt i Finnmark, ja hva er det jeg ikke har vært?, spør hun.

Mange roller

I tillegg til å være tillitsvalgt, har hun hatt ulike roller i AVYO Finnmark, og hun har vært sentralstyremedlem i AVYO. Det har vært landsmøter, landsstyremøter, mange, mange årsmøter, medlemsseminarer, møter i medbestemmelsesapparatet, lønnsforhandlinger, reiser i inn- og utland.

- Vi er ganske mange medlemmer i AVYO Finnmark og mange i NAV Familie- og pensjon. Det er engasjerte mennesker i styret, og det er viktig å slippe ungdommen til. Jeg er der på bakrommet, hvis de trenger meg, sier jeg til dem nå.

- Som hovedtillitsvalgt må man gjerne stå i noen tøffe forhandlinger og konflikter, hvordan har det vært å være med på?

- Hvis du er ryddig og holder deg til fakta, opptrer ordentlig og profesjonelt, så bruker det å ordne seg. Jeg går sjelden

inn i noe, og tenker at dette ikke går. Det meste ordner seg som oftest. I og med at jeg også har vært leder, har jeg sett ulike sider og måtte ta avgjørelser som ikke alltid har vært populære.

- Hvor kommer engasjementet ditt fra?

- Jeg tror jeg alltid har vært samfunnsengasjert. Vi har en klaseside for oss som gikk sammen på skolen, og de sier til meg «kan du innkalle til et møte?». Det er jeg som gjør det, som vil ordne. Jeg var tillitsvalgt i klassen på skolen, og når noe arrangeres her i Hammerfest sammen med venner, så er det gjerne her hjemme hos oss. Velkommen til sosialboligen vår, sier vi da.

De fleste kjenner hverandre

Line er også en som ikke legger jobben helt fra seg når arbeidsdagen er over, og i Hammerfest kjenner de fleste hverandre,

- Når noen lurere på noe om NAV, så spør de gjerne meg. Det er underforbruk av noen ytelser i NAV. Jeg har blant annet holdt innlegg om grunn- og hjelpestønad i Hammerfest Demensforening. Jeg brenner for at det skulle vært enda mer informasjon om NAVsine ytelser. Det blir for enkelt å si at du finner det på nett, så jeg hjelper gjerne folk.

- Har du et beste minne fra trygdeetaten og AVYO?

- Det har vært mange artige episoder. Jeg har trivdes overalt, men alle vennskapene jeg har fått, har nok betydd mest. Jeg har fått være med på mye, og jeg ikke vært redd for å si ja. Jeg husker prosjekt raskere svartid, da ansatte i Rikstrygdeverket var besøk i Finnmark og jeg hadde de på omvisning. Når jeg tenker tilbake, så tenker på så mange flotte folk jeg har møtt, så mange fine kolleger jeg har hatt

over hele landet. Det er så herlig. Mange av de jeg har møtt, er blitt gode venner.

Da trygdeetaten ble til NAV, var Line litt i tvil på hva hun skulle gjøre. For hun har var skeptisk til NAV, til å slå sammen Atetat og trygdeetaten. Hun var trygdesjef fra 1997 til og med oktober 2007, og gikk da over til NAV Forvaltning og så NAV Familie- og pensjonsytelser.

- Jeg er strålende fornøyd her jeg er. Jeg elsker jobben min.

- Og jeg skal gå av når jeg fyller 62, legger hun til.

- Men hvorfor det, når du trives så godt?

- Jeg har så mange jern i ilden. Jeg er leder for Hammerfest Demensforening, og jeg har startet med keramikk som jeg gjerne vil bruke mer tid på enn jeg har mulighet til i dag.

Mer enn 1.000 følgere

facebook



Følg oss gjerne -
få nyheter og oppdateringer

På trening med Frida

Han har vært med på det hele. Fra starten ved tegnebrettet og fram til den suksessen Frida har blitt. Frida vil på sikt være en av de største kanalene for NAV. John Tungen er IT-rådgiver ved NAV Kontaktsenter og en av Fridas AI-trenere.

TEKST: MARGARETHE STANDBERG

A I kan brukes for å betegne all slags type kunstig intelligens, men uttrykket blir stadig brukt i forbindelse med chat-roboter, og de som jobber med å lære chat-roboten, kalles chatbot-trener eller AI-trener.

- Hvordan er det å jobbe som AI-trener?

- Vi jobber etter en ukeplan. Den inneholder alt fra å implementere nye svar, forbedre svar og å lese samtalene som brukerne har hatt med Frida. Det er en veldig viktig del av jobben og en verdifull måte å sjekke ut hvordan det står til med Frida og hvordan hun svarer. Å lese samtalerne er ifølge John den beste måten å få vite om alt fungerer som det skal, og om Frida svarer på det brukerne faktisk spør om. Svarer hun riktig på det det spørres om, eller mangler det noe? Og i så fall hva? Er spørsmålene forståelige nok eller må svarene bygges opp på en annen måte?

Stort potensiale

Skrur vi tiden ca. fire år tilbake, så var NAVs foreldrepengeprosjekt igangsatt i regi av direktoratet, og det ble da sjekket ut hva chatbot egentlig handlet om. En gruppe studenter ble engasjert til å jobbe med og drodle problemstillinger rundt dette. Det var også de som kom opp med navnet Frida. Prosjektet så at her lå det et stort potensiale. Tid og ressurser ble satt av til å teste ut mer, og en ny gruppe som skulle jobbe med dette fram mot lansering, ble etablert. Her var John og noen fra NAV Familie- og pensjonsytelser primus motorer.



Alle svarene til Frida har et visst antall treningsmeldinger.

- Jeg hadde vært med siden starten da NAV sin facebookside for foreldrepenge ble lansert, og jeg hadde jobbet med chat på NAV Kontaktsenter siden den startet. Med mye erfaring og kompetanse på å kommunisere skriftlig og å forstå media, så ble jeg spurt om jeg kunne bidra inn i dette.

- Hvordan har det vært å være med på?

- Det har vært et eventyr. Å få være med på det hele, fra tegnebrettet og fram til den suksessen det har vært, er en formidabel reise. Jeg har ikke angret et sekund. Det er gøy å være med på å gjøre noe nytt. Først med oppstarten av NAV Foreldrepenge

på Facebook, så chat-tjenesten til NAV kontaktsenter og nå chatbot. Reisen fra å svare innbyggere på e-post i 2010 til å jobbe med chatbot og AI i 2021 har vært fantastisk å være med på og ikke minst veldig lærerikt.

Samarbeid på tvers

Fridas læremestere er i dag et team som består av seks chatbot-trenere, fordelt på tre lokasjoner. John og kollegaen hans i Bergen samhandler med to chatbot-trenere i Leikanger og to i Trondheim. Arbeidsoppgavene er fordelt i forskjellige fagfelt, pluss kombinerte ytelser og det som kalles den generelle delen. Den delen som ikke er fagspesifikk, men som

”
Det har vært et eventyr. Å få være med på det hele, fra tegnebrettet og fram til den suksessen det har vært, er en formidabel reise

handler om utbetalinger, ditt NAV, om søknader og om skattekort. Samarbeid er essensielt når Fridas svar bygges opp.

- Hvordan er Frida på empatisk kommunikasjon og klarsråk?

- Vi skriver svarene, så det er vår oppfatning av tone, språk og empati som hun viser. Vi jobber aktivt med klarspåk. Det stiller krav til oss. Men vi skriver ikke alene, vi samarbeider med fagkoordinatorer, og nye svar skal gjennom ulike godkjenningprosesser, både når det gjelder det faglige og presentasjonen av svarene.

«Komplekse arbeidsoppgaver»

Alle svarene til Frida har et visst antall treningsmeldinger. Treningsmeldingene er ulike måter å stille spørsmål som skal lede til et gitt svar. Det kan for eksempel være åtte ulike måter å spørre om når barnetrygd utbetales. Åtte ulike, men samtidig naturlige spørsmål. Frida «trener» ved å stille spørsmål til seg selv for å se hvor godt hun treffer svarer. Disse spørsmålene kalles testdata og er variasjoner av treningsmeldingene. De kan inneholde dialekter, skrivefeil og ord som ikke er relevant for spørsmålet. Synonymer er en annen arbeidsoppgave som er viktig for at Frida skal kunne forstå spørsmål og gjøre jobben på en god måte. Nye svar skal gjennom mange steg før innbyggere får de fra Frida. Mange spørsmål som blir stilt, kan ha flere

betydninger, og da kan Frida stille avklaringsspørsmål for å kunne gi rett svar. I takt med at Frida kontinuerlig utvider kunnskapsbasen sin og svarer på flere spørsmål, blir arbeidet med avklaringer stadig viktigere. Det hele kan virke enkelt, men det ligger med andre ord mye arbeid bak, og prosessen er tidkrevende.

Mer enn nok å gjøre

I starten av 2018 ble NAVs chatbot Frida lansert. Til å begynne med svarte hun på spørsmål på foreldrepengeområdet, men nå svarer hun på det aller meste. På de dagene med mest trykk under koronasituasjonen, håndterte hun henvendelser som tilsvarer kapasiteten til 165 NAV-veiledere.

- Hvordan har Frida det nå?

- Hun har mer enn nok å gjøre, men for halvannet år siden hadde det nok blitt veldig dramatisk uten Frida i front for å håndtere den enorme mengden henvendelser som kom, både i slutten av mars, men også i april. Selv med Frida var det lange ventetider. Det kom mange tusen henvendelser hver dag. Vi kan vel ane hvordan det hadde sett ut uten henne, så vi var heldige som hadde kommet i gang og bestemt at Frida var noe NAV skulle satse på. Det var en veldig viktig beslutning som ble tatt da hun ble tatt med videre fra studentprosjektet.

Frida vil på sikt være en av de største kanalene for NAV. Når det gjelder avanserte, komplekse problemstillinger er likevel mennesker og de menneskelige møtene klart suverene for å gi best mulig hjelp.

- Frida skal svare på grunnleggende spørsmål og markedsføre selvbetjeningsløsningene. Men hun er ikke så god på avklaring som det et menneske er, og for noen kan det være nytt og utfordrende å stille spørsmål til en robot. Det vil med andre ord være behov også for å få snakke



John Tungen og Fridas andre læremestere er et team på seks chatbot-trenere.

med mennesker. Frida vil derfor alltid kunne sette bruker videre i kontakt med en veileder i NAV kontaktsenter. Når Frida raskt kan svare brukere på store volum av spørsmål, vil det også frigjøres tid til at veilederne på telefon eller i fysiske møter kan gi enda bedre hjelp til mer komplekse problemstillinger.

At folk i så stor grad ønsker å bruke chatboten og prøver der først, er gledelig, synes John.

- Å innføre ny teknologi og nye måter å møte mennesker på, er ikke enkelt. Vi har opplevd mange teknologiske kvantesprang under pandemien, og mennesker har lært seg i større grad enn før å bruke Frida. Vi får også vist at vi virkelig ønsker å gi mennesker god og rask hjelp der det er mulig. Det er nettopp innbyggere vi er der for, for å hjelpe dem best mulig.



Alle må med

Grunnlegger av og leder for SignLab vil i likhet med tegnspråktolkene i AVYO og Delta bygge broer. Det hele startet med en masteroppgave, men for Endre Olsvik Elvestad endret møter med pårørende alt.

TEKST: MARGARETHE STANDBERG

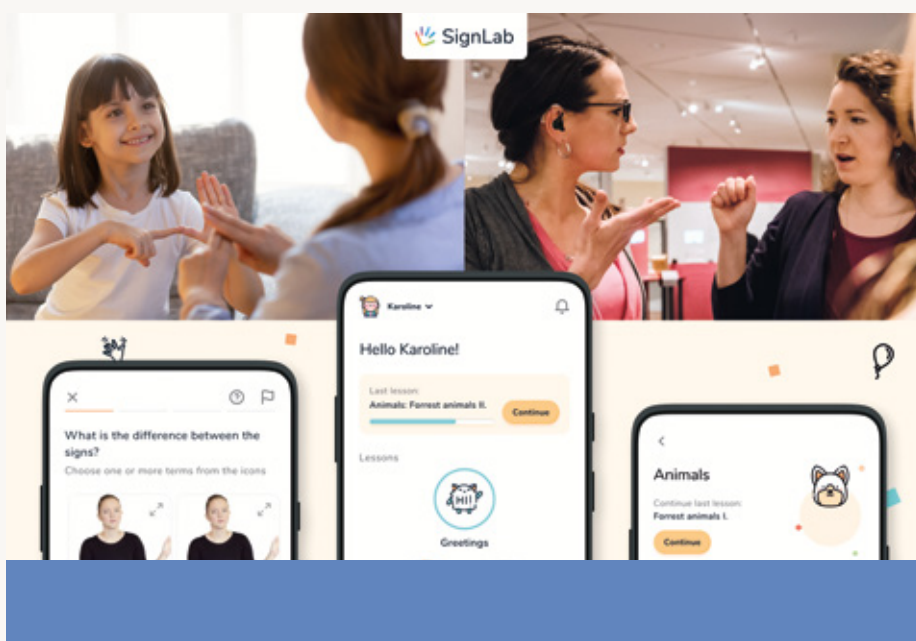
- Sånn jeg kjenner tolkene, så har de et brennende engasjement for å skape likeverdig kommunikasjon mellom mennesker, og både de og vi i SignLab ønsker også skape en større forståelse for tegnspråk, sier Endre Olsvik Elvestad.

23. september er den internasjonale dagen for tegnspråk. I Norge er det i dag 20.000 brukere av SignLabs læringsplattform, og i slutten av september er det planlagt lansering av en ny og videreutviklet versjon av SignLab i Norge. Målet er nå å ta plattformen ut i verden, slik at mange, mange flere skal få lettere tilgang til å kunne lære seg tegnspråk, også i fattige land. Sammen med Norad bygger de et lavterskeltilbud for opplæring i tegnspråk i India, Indonesia og Kina - hjem til over 60% av verdens døve.

Mangel på tilgang skaper skyldfølelse

Endre Olsvik Elvestad er utdannet sivilingeniør fra NTNU, og det var

” Det er en viktig oppgave for tolken å bidra til å skape god kommunikasjon og forståelse. Vi i SignLab ønsker også å bidra til å øke kunnskapen om og statusen til norsk tegnspråk



her det hele startet, med masteroppgaven han skulle levere.

- Men hvorfor ble valget egentlig en tegnspråk-app?

- Jeg var og er interessert i tekniske løsninger og data. Dette var på den tiden VR – briller og kunstig intelligens gjorde sitt inntog for fullt. Jeg ønsket å kombinere dette nye med læring og et akademisk fokus. Tegnspråk og VR passet godt sammen med sin iboende tredimensjonalitet, men her ligger også tvisten, sier han og utdyper:

- Jeg testet den første applikasjonen som viser tegn, setninger og øvelser på tegnspråk ut på mødre og fedre til døve barn for å sjekke om den fungerte, og det gjorde den. Men his-

toriene de fortalte, gjorde et sterkere inntrykk. Historier om hvor utfordrende det kunne være å lære seg tegnspråk. De får tilbud om kurs av staten, men det er vanskelig å lære et nytt språk på få uker om våren og høsten. Mange satt med mye skyldfølelse for at de ikke fikk til å gjøre det beste for barna sine.

Så her endret prosjektet retning fra å handle om teknikk til å handle om mennesker og kultur. Sammen med et kjerneteam er det nå 30 personer som jobber internasjonalt med læringsplattformen SignLab hver uke. Endre Olsvik Elvestad har høstet internasjonale priser, og han ble nylig kåret til en av Europas mest talentfulle gründere.

- Men vi er et team, og vi skal finne

SignLab

Ønsker å gjøre det å lære tegnspråk tilgjengelig for alle.

Ønsker også å bidra til å øke kunnskapen om og statusen til norsk tegnspråk ved at alle kan lære litt tegnspråk på en engasjerende og morsom måte.

Målgruppen er blant annet foreldre, søsken, venner og familie rundt tegnspråklige barn, tegnspråklærere, studenter og språkentusiaster.

Den nye plattformversjonen er mer pedagogisk og inneholder mye mer enn tegn. Her er det grammatikk, kultur og historie.

Sammen med et kjerneteam er det nå 30 personer som jobber internasjonalt med læringsplattformen SignLab hver uke.

en balanse i det å lage et læreemiddel og samtidig øke anerkjennelsen for tegnspråk som språk og kulturarv i Norge og utlandet. Vi ønsker å være en samfunnsaktør som forteller en viktig historie, en historie som er større enn den start-upen vi var. Døvemiljøet er mange mennesker med sin egen, unike historie. De har sin kultur og sitt språk og skal føle seg sett og anerkjent på sine egne premisser. Det er en viktig oppgave for tolken å bidra til å skape god kommunikasjon og forståelse. Vi i SignLab ønsker også å bidra til å øke kunnskapen om og statusen til norsk tegnspråk ved at alle kan lære litt tegnspråk på en engasjerende og morsom måte. Vi ønsker å gjøre det å lære tegnspråk tilgjengelig for alle.

Mer en tegn

Den nye plattformversjonen er ifølge Endre mer pedagogisk og inneholder mye mer enn tegn. Her er det grammatikk, kultur og historie. Det er en reise gjennom oppgaver og med et positivistisk syn på tegnspråk. Målgruppen er blant annet foreldre, søsken, venner og familie rundt tegnspråklige barn, tegnspråklærere, studenter og språkentusiaster.

Tolkestudenter fra Oslo Met har blant annet brukt SignLab, forteller han.

- Vi ser sånn ca. hvor ip-adresser plinger inn, og vi har sett at det gjerne er før en time for førsteårs tolkestudenter. Vi ser at de vil lære, og at de er aktive studenter. Vi så også at den var i bruk timen før eksamen. Håpet vårt er at tolkestudenter som ikke kan noe om tegnspråk fra før, skal komme raskere opp på et høyere nivå. At vi kan hjelpe dem, litt som et forkurs. Da kan de kanskje starte på et nivå a2 i stedet for a1. Vi kan ikke utdanne dem, men vi ønsker å bidra til at de får en raskere framgang i starten. I tillegg kan for eksempel også fagpersoner lære litt,



Endre Olsvik Elvestad sammen med app-bruker.

slik at de også uten tolk kan møte døve mer der de er.

Endre forteller at han har god erfaring fra NAV, og han har deltatt på brukerkonferanser.

- Jeg har opplevd god støtte fra døvemiljøene i Norge. Norges Døveforbund har hjulpet oss med å sikre flere prosjekter. Dette har vært en spennende reise.

- Så du for deg alt dette som har skjedd siden starten?

- Nei, men det kom til et punkt da jeg skjønnte at dette er verdt å satse på. Det er på verdensbasis 62 millioner foreldre som har behov for å lære tegnspråk, og 32 millioner barn har sterkt hørseltap og kunne ha nytte av tegnspråk. Språket er rikt. Vi vil være åpen for alle, og å få være med på å skape større forståelse, aksept og tilgjengelighet i samfunnet, er givende.

Vekker kunstinteressens

Kantina på trygdekontoret var kunsthall, møtested og visningssted. Når året nærmet seg slutten, kunne ansatte som var medlem i foreningen, vinne bildene. Året etter var det ny runde. Muligheten for å vinne kunst har vært der siden før 1972, og Kunstforeningen for ansatte i NAV, DFØ og Helfo. Rogaland. holder fremdeles koken.



også ansatte fra HELFO og Direktoratet for forvaltning og økonomistyring (DFØ).

Medlemmene velger årlig et nytt styre, og det er styret som kjøper inn kunstverk for medlemskontingenten. Kunsten representerer ulike kunstsjangere og en rekke forskjellige kunstnere.

- Ja, den gangen var bildene hengt opp i kantina på trygdekontoret. Noen bilder ble kjøpt inn i januar, og noen kom til i løpet av året, husker jeg. Og så var det utlodning i desember. Etter hvert var det NAV Forvaltning Sandnes som huset bildene, og nå er det DFØ som har lokaler til det, sier May Sidsel Habbestad.

Styret styrer innkjøp

Dette er den eldste bedriftskunstforeningen i Stavanger.

Da trygdeetaten ble historie, så kom medlemmene til fra NAV i hele Rogaland. De siste årene

- Vi ble gjerne invitert til møtepunkter hos forhandlere eller kunstnere. Vi så på arbeidene der, og noen gikk ut for en matbit etter det. Det var Stavanger trygdekontor, trygdesekretariatet og revisjonen som startet med foreningen, de var samlokalisert i gamle Stavanger trygdekontor.

May Sidsel har sittet i styret i flere perioder og hun har vært medlem i kunstforeningen i mange år.

- Tror det må være rundt 40 år. Ja, jeg tror det er like lenge som jeg har jobbet i etaten. Jeg har

vunnet noen bilder opp igjennom årene.

- Savner du kunst på jobben nå?

- Kommunen jeg jobber i har en kunstforening, så det henger kunst på kommunehuset der jeg har arbeidsted. Medlemsskapet i kunstforeningen er interessant. Det har gitt meg inspirasjon til å se på kunst, og til å observere hvordan kunstnere utformer sine

verk. Det har vekket en kunstinteresse og gitt en mulighet til å ha noe fint på veggene hjemme.

Alle vinner

For slik foregår loddtrekningen: De som trekkes først, har flest bilder å velge mellom, men alle vinner. Utvalget blir bare litt mindre for hvert lodd.

- Vinner du for eksempel som nummer 18, så har det gjerne gått mange bra bilder, og det er færre å velge mellom. Men du kan også være heldig, fordi det eller de bildene som er igjen, er spesielle for deg. Det har vært mye malerier å velge mellom. Nå er det endringer i kunsten, i smak og i stil. Jeg har ulik stil på veggene her hjemme. De siste gangene har jeg latt barna få velge, så får de seg kunst de også.



Solveig Hodne Hetland er også med i kunstforeningen og sitter nå i styret. Hun har vært medlem siden 2007.

- Jeg tenkte dette var en grei måte å investere i kunst på. Jeg går ikke bare inn i et galleri og kjøper kunst. Jeg har vært så fornøyd med kunsten. Et bilde jeg har, viser et omriss av en dame i gult, og plutselig sier barnebarnet

mitt: «det er deg farmor», for jeg liker gult. Det er også en tekst på bildet som jeg ikke så med en gang. Det er artig. Du ser mer i bildene etter hvert. Detaljer du ikke la merke til med en gang. Målet framover er å få til medlemsarrangementer og å fortsette å ha et bredt utvalg av bilder, for det er bredde i alder og smak i medlemsmassen. Pensjonister kan også være medlemmer

Bildene henger nå som før oppe i forkant av trekning, og i tillegg ligger de fleste bildene på kunstgruppas facebookside.

- Vi ser hva som er populært på trekningene. Det er ikke elg i solgang, men gatekust som er inn nå. Samtidig er utvalget variert, og det er sjelden at medlemmene ikke finner noe de liker.

Avtale med Gudbrandsdal Energi

YS sentralt har fremforhandlet en enda bedre avtale med strømlleverandøren Gudbrandsdal Energi. Som medlem i et YS-forbund har du nå tilgang til en av markedets beste medlemsavtaler 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>



Verv og vinn

Det trekkes fire heldige vinnere frem til jul, og el-sparkesykkel kommer i tillegg til ordinære vervepremier

Alle medlemmer og tillitsvalgte som verver et yrkesaktivt medlem eller flere, fra 1. september og ut året, er med i trekningen av en el-sparkesykkel i måneden.

El-sparkesykkelen som du kan vinne er følgende: E2S V2 2021. Den er testvinner hos Nettavisen.no og teknguide, og har også fått strålende testresultater både i Tek.no og Din-side.no. Den har en 700 watts motor (maks), IP56 vanntett sertifisering og Bluetooth app. Verdi kr. 4490,-.

Denne kan bli din!



- Lav kontingent
1,1%



- Vi bruker penger på deg, ikke på valgkamp
Partipolitisk uavhengig



- Kort vei når du trenger hjelp
Nærhet til medlemmene



- Du kan ringe fra åtte til åtte
Delta Direkte

Har du en kollega eller venn som ikke er fagorganisert? Mange som ikke er organisert, har aldri blitt spurt om de vil bli medlem i en fagforening. Spør, da vell!

Flere medlemmer gjør AVYO -en selvstendig organisasjon i Delta sterkere og gir enda flere tryggheten de trenger i arbeidslivet!

AVYO er med i Deltas verveprogram: Du får 1 vervepeng for hvert betalende medlem eller lærling du verver.

Vervepengene kan du bruke for å bestille en gave eller få en pengepremie rett på kontoen.

Pengepremier
Jo flere du verver, jo mer får du i vervepremie.

Verv 1 nytt medlem - få kr. 300,-
Verv 3 nye medlemmer - få kr. 1500,-
Verv 5 nye medlemmer - få kr. 2500,-

Mer optimistiske enn på lenge

Norske arbeidstakere flest bekymrer seg mindre for å miste jobben nå enn før koronapandemien.

Det viser YS Arbeidslivsbarometer for 2021.

- Uttrykket den nye normalen er allerede slitt, men vi er nysgjerrige og forventningsfulle for fremtiden, sa forsker Mari Holm Ingelsrud da hun la frem de ferske tallene under Arendalsuka.

- Mange er mindre redde for omstilling og for å miste jobben, men ikke alle. Mange av de som var permitterte, er redde for dette, og redde for å være arbeidsledige om fem år, sier Mari Holm Ingelsrud.

I de mest utsatte bransjene øker bekymringen blant de ansatte.

- Det er fortsatt mye usikkerhet i de mest utsatte bransjene i privat og tjenesteytende sektor, med mange permitteringer. Det er vanskelig å anslå situasjonen for eksportrettet industri fremover. Den internasjonale situasjonen er fortsatt usikker, men hovedoppgaven må være å holde folk i jobb når vi snart skal ut av pandemien og tilbake til et normalt samfunn, sier YS-leder Erik Kollerud.

- Pandemien er på ingen måte over.

En del virksomheter sliter fortsatt med å holde hodet over vannet og ledighetstallene er fortsatt høye i norsk sammenheng. Vi må ta med oss erfaringer og kunnskap vi har tilegnet oss gjennom koronapandemien når vi nå skal fortsette den helt nødvendige omstillingen av arbeidslivet, påpeker Erik Kollerud.

YS Arbeidslivsbarometer er en årlig analyse av tilstanden og utviklingen i arbeidslivet, gjennomført for trettende året på rad. Arbeidsforskningsinstituttet – OsloMet utfører undersøkelsen på oppdrag for YS.

YS Arbeidslivsbarometer for 2021 viser at:



- Vi er mindre fornøyd med livet enn før pandemien. Før pandemien var de fleste svært fornøyd med livet som helhet, mens flesteparten nå rangerer sin tilfredshet med livet midt på treet.
- Både permitteringer og hjemmekontor følger de klassiske skillelinjene mellom ansatte med høy og lav inntekt og lang og kort utdanning. Ansatte med lang utdanning har oftere mulighet for hjemmekontor, mens ansatte med kort utdanning og lav inntekt langt oftere er, eller har vært, permittert.
- Flere uorganiserte kan tenke seg å bli medlem i en fagfore-

ning. Fagforeningens legitimitet er styrket etter pandemien. Det er stabil, høy oppslutning om fagforeningene. Samtidig opplever færre tillitsvalgte enn før at de er respektert av ledelsen. Oppslutningen om fagforeningenes rolle i lønnsforhandlingene er størst blant ansatte i offentlig sektor og blant ansatte med inntekt under gjennomsnitt.

- Interessen for etter- og videreutdanning synker, samtidig som de fleste sier de behøver mer digital- og yrkesspesifikk kompetanse. Permitterte har oftere enn sysselsatte deltatt på formell utdanning i løpet av det siste året



*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

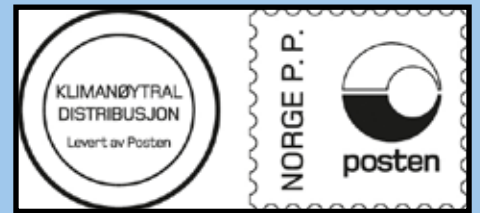
SEKRETARIATET

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
Seniørrådgiver Rune Horgmo, tlf. 452 85 050.....rune.horgmo@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

