

En mer levande arbetsplats

Gunn Andreassen är en av 19 000 anställda som berörs av den norska NAV-reformen. Räknar man med samtliga brukare är det nästan alla normmän som någon gång behöver utnyttja de offentliga tjänster NAV erbjuder.



Det har blivit en mer varierad och spännande arbetsplats sedan många välfärdstjänster samlats på samma kontor tycker Gunn Andreassen.

Strax innan nio på morgonen har det redan bildats en liten kö utanför NAV Harstad, som är det största kontoret i Troms fylke, med ett 60-tal anställda. När dörrarna öppnar kommer vi in i en ljus, nästan minimalistisk lokal, med en lång, bukande soffa, små bildskärmar på höga bord med lika höga stolar. Två handläggare sitter bakom en halv skiljevägg för att samtalen kan föras någorlunda privat. Allt är i rött och vitt. Vi dyker upp utan förvarning, men behöver bara vänta i några minuter innan en av medarbetarna, i chefens frånvaro, ställer upp och villigt berättar om hur det varit att etablera NAV-kontoret.

- Vi flyttade in här den 22 oktober i fjol. Det som är lite speciellt i Harstad är att vi inte bara har arbetsförmedlingen, socialförsäkringarna och den kommunal socialvården på samma kontor. Vi lade också in flyktingtjänsterna, som jag kom ifrån, så det är fyra olika kulturer som ska samarbeta här, berättar Gunn Andreassen.

- Vi startade väldigt offensivt

med ambitionen att alla skulle lära sig allt så att vi kunde arbeta skuldra vid skuldra. Vi hade en stor tro på projektet och att vi skulle lyckas med det. Till en början gick det också bra, men efterhand blev arbetsbördan så stor att det blev väldigt jobbigt.

Omorganisering

Därför har NAV-kontoret redan börjat omorganiseras, så att det sker en specialisering. Istället för att alla tar sin törn i mottagningen kommer fyra tjänster med något högre lön inrättas som ska turas om i frontlinjen.

- Istället för ambitionen att alla ska kunna svara på allt har vi ambitionen att alla ska veta vem det är som kan ge ett svar. Gunn Andreassen tycker att ett av huvudmålen med reformen nåtts.

- Vi är snabbare nu, både med att få ungdomar, sjuk-skrivna och de som får socialhjälp över i arbetsträning. Vi har haft tur med att etableringen skedde under en högkonjunktur då det varit mycket lättare att få jobb. Harstad är en typisk handelsstad. I kommunen bor det nästan 24 000 personer. Inte alla har fått det lättare med sammanslagningen av de olika välfärdstjänsterna.

- Flyktingarna, som jag jobbade med tidigare, har nog svårare att få sina behov fyllda. Tidigare kunde de få tag på sin handläggare nästan när som helst under kontorstid. Det upplevs nog som ett hinder att behöva komma hit och fråga efter sin handläggare.

En annan grupp är de som behöver hjälp med olika socialförsäkringar och pensioner.

- Det har nog inte framgått tillräckligt tydligt att detta är en grupp som i den nya reformen förutsätts kunna hitta information på nätet själva. Folk ska kunna fylla i information ungefär som i en nätbank. Satsningen på arbetslinjen innebär att vissa arbetsuppgifter måste få lägre prioritet.

Ny generation pensionärer

Samtidigt ställer brukarna svårare frågor och kräver mer än tidigare. En ny generation pensionärer vill ha klara svar på vad som är skillnaden om de väljer att pensionera sig vid 63 istället för 65 år.

Hur är arbetsmiljön på NAV-kontoret när ni har så olika bakgrunder?

- Det har både för- och nackdelar. Det är absolut en mer levande arbetsplats! En av de största utmaningarna är att de olika verksamheterna har tio olika datasystem.

- Skillnaderna i lön är nog inte så stora, men det finns vissa andra skillnader mellan de som är anställda i staten och de som är kommunalt anställda, som mig. Den mest uppenbara är att de statligt anställda kan gå hem halv tre på eftermiddagen, medan vi andra måste jobba till fyra. När vi skriver reseräkningar får vi bara kompensation för tiden 9-17, medan de statligt anställda får kompensation även för kvällen när de är borta från hemmet, säger Gunn Andreassen.