



NOTAT

Dato: 28.04.2021
Arkivkode:
J.postID: 21/82664
Arkivsaksnr: 21/2004

| | | | |
|-----------------------------------|--|--|--|
| Til: | | | |
| Funksjonshemmedes råd | | | |
| Hovedutvalg for bistand og omsorg | | | |

Fra: Kommunedirektøren

Vedrørende: **Svar på spørsmål fra representanten Sanner (H) om åpningstider NAV**

Kommunedirektøren mottok følgende henvendelse fra representanten Sanner, Høyre:

Fredag 16.april kunne vi høre på radioen at NAV i Bærum i pandemien kun har to timer åpningstid. For de aller fleste har den digitale revolusjonen pandemien har ført med seg vært positiv, flere av tjenestene kan man søke om og håndtere fra egen stue, men for de som allerede står utenfor arbeidslivet blir avstanden større. Hva gjør kommunen for å redusere det digitale utenforskapet og vil kommunedirektøren vurdere lenger åpningstider?

Kommunedirektørens sitt svar:

Kommunedirektøren har i dette notatet avgrenset sitt svar til å omtale NAV spesielt og viser for øvrig til kommunens overordnede og vedtatte digitaliseringsstrategi, samt til notat fremsendt Formannskapet 20.4.20 om opplæring og støtte i grunnleggende kompetanse for innbyggere: <https://www.baerum.kommune.no/innsyn/politikk/wfdocument.ashx?journalpostid=2020093314&dokid=4914495&versjon=2&variant=A&>

Kommunedirektøren har som overordnet mål å møte innbyggerne i Bærum med best mulige tjenester. For å oppnå dette kreves det at brukeres behov fanges opp, at brukermøter er godt forberedt og at tjenestene utvikles slik at sårbare brukergrupper får den hjelpen de trenger.

Under pandemien har NAV Bærum vært et av få NAV-kontor i Vest-Viken som har valgt å holde åpent for "drop-in" under hele perioden. Åpningstiden for drop-in under pandemien er redusert til 2 t per dag, mot tidligere 3 t per dag. I tillegg er det mulig å booke timeavtaler hos NAV Bærum mellom kl. 09 og 15 hver dag. Ved siden av drop-in tilbudet, er det nærmere 150 veiledere ved NAV Bærum som følger opp brukere med fysiske møter, på telefon, videomøter og digitalt i arbeidstiden. Åpningstiden i mottaket er altså bare for de som kommer innom uten å ha en forhåndsavtalt time. Kontaktsenteret svarer også på spørsmål på telefon og digitale henvendelser mellom kl. 08 og 16.

NAVs hovedmål er å få flere i arbeid. Derfor har NAV digitalisert tjenester for å frigjøre tid og ressurser til de personene som trenger tettere oppfølging og bistand. De som mangler teknisk utstyr eller har begrensede digitale ferdigheter får veiledning, både i drop-in tiden og i møte med veileder.

Det vil alltid være noen brukergrupper som i mindre grad eller ikke i det hele tatt evner å nyttiggjøre seg av de digitale tjenestene fullt ut. I den forbindelse har NAV siden 2019 mottatt egne prosjektmidler og ressurser til å gjennomføre opplæring av brukere som ikke er digitale. Det er en målsetting at 80% av sosialhjelpsmottakerne skal søke om sosialhjelp digitalt i inneværende år, og NAV Bærum er på god vei til å nå dette målet.

Erfaringer gjort under pandemien er:

- Under pandemien er brukerne oppfordret til å bruke digitale løsninger om mulig, og bli hjemme for å unngå smitte.
- Fra 16. mars 2020 er antall fysiske henvendelser i "drop-in" tiden (kl 11-13) halvert, og det er nå kun mellom 25-40 personer som kommer innom daglig. NAV Bærum anslår at mer enn 70% av de oppmøtte er knyttet til sosiale saker. Pensjonister, søkere av ytelser uten aktivitetsplikt etc. benytter i stor grad telefon og digitale løsninger.
- Rundt halvparten av de som kommer henvises til å få svar gjennom våre digitale tjenester eller til å ringe kontaktsenteret. Det vil si at de har verktøy, kompetanse og ønske om å gjøre dette.
- Brukere som er i en nødsituasjon, får råd og veiledning og beskjed gis til saksbehandler om å ta kontakt. Utfylt søknad gir automatisk kontakt med saksbehandler. Det er fortsatt 48 timers saksbehandlingstid på dette. Plikten til å hjelpe brukere med erstatningsmeldekort, supplerende stønad (som møter på tross av henstilling i brev om ikke å komme fysisk) og farskap, ivaretas.
- Personer som har konkrete spørsmål rundt sin "sak" og som ikke er digitale, kan låne telefon og ringe sin veileder eller får hjelp til å bruke digitale kanaler for å få saken sin avklart. Selv om Veiledningssenteret er åpent 2 timer pr dag, er veiledere og saksbehandler er tilgjengelige for sine brukere hele dagen. Det er etablert egne vakttelefoner og det har også vært organisert vakttelefon under helligdager i jul og påske.
- Bruker kan fylle ut et kontaktskjema som legges i en postkasse som vi tømmer fortløpende. Bygget er åpent langt over kontorets åpningstid.
- Mange henvendelser i mottaket dreier seg om lån av PC, telefon og utskrift. Brukerne med behov for det, har kunnet låne utstyr i mottaket. Det er 2 PC'er tilgjengelig. Smittevernshensyn ivaretas.
- I øvrige henvendelser der behovene er mer sammensatt, og mål om arbeid er et stykke unna, samarbeides det med øvrige tjenester i kommunen. Partnerskapet i NAV (stat og kommune) besluttet under etableringen av NAV (2009) å velge en minimumsløsning i Bærum. Det betyr at NAV samarbeider tett med andre tjenester i kommunen for å møte innbyggernes behov. Eksempler på dette er tjenester i kommunen hvor primær oppgaven er å bistå sårbare grupper knyttet til rus/psykiatri, barnevern og eldre som trenger hjelp med digitale tjenester.

- NAV Bærum har ikke mottatt skriftlige serviceklager i denne perioden.