

Svar frå ordførar:

1. Synes ordførar at nemnde fysiske opningstider, dvs tilsaman 8 timar i veka er «godt nok» for innbyggjarane våre?

Svar:

Innbyggjarar, bedrifter og NAV Alver kan møtast fysisk på fleire mange måtar:

- Timeavtaler og planlagte møter
- Drop-in
- Gruppetilbod som ungdomstilbod, jobbsøkaraktivitet, rekrutteringstreff, språktrening, lekseverkstad, opplæringsløp i introduksjonsprogrammet osb.

NAV Alver har to midlertidig publikumsmottak i dag: I Knarvik og på Frekhaug, der tidlegare NAV Lindås og NAV Meland held til. Nye lokale er under planlegging, og ved 1. januar 2020 var det lagt til grunn at ingen av dei hadde kapasitet til å handtere all publikumskontakt for det nye NAV Alver, slik at begge vert drifta både med timeavtaler, møter og drop-in fram til nye lokalitetar er klare i Norbo-bygget i Knarvik.

Timeavtaler og planlagde møte står for storparten av fysiske møte, og publikumsmottaka våre har ope for det på kvardagar mellom kl. 08.30 – 15.00. Dei fleste møta skjer på NAV-kontoret, men stadig fleire av møta skjer hjå arbeidsplassar og samarbeidspartar, der det er tenleg.

I tillegg held NAV Alver ope fleire dagar i veka for drop-in-besøk, det som i interpellasjonen er skildra som opningstid på 8 timar pr. veke. Drop-in-besøka er over tid redusert då behovet for å møte opp slik har endra seg mykje. Årsaka til det er fleire: Tilbodet om timeavtaler er betre enn tilfeldige drop-in-besøk, digital verktøy gjer det enklare for mange å ha kontakt, og NAV-kontora sine tenester er endra mykje. I 2017 vart det innført ei endring i NAV for å betre kvalitetssikre informasjon om statlege ytingar, betre samordning mellom ulike einingar i NAV og styrke NAV lokal sin bistand til brukarar for overgang til arbeid. Endringa innebar å leggje informasjon om statlege ytingar til NAV Kontaktsenter og rutinar vart utarbeida for å sikre at brukarar som framleis treng fysisk oppmøte får hjelp til dette frå det lokale NAV kontoret.

For å yte god oppfølging og saksbehandling er timeavtaler det føretrekte møtepunktet, og ikkje tilfeldige drop-in-besøk. Individuelle omsyn er best å ivareta i timeavtaler, framfor i eit ope publikumsmottak. I ein timeavtale kan rettleiar førebu samtalen og setje opp den tida som er naudsynt, som regel 30-60 minuttar. Under drop-in-besøk kan ein få informasjon tilsvarande det som ligg på heimesider hjå nav.no og alver.kommune.no. Ein kan få hjelp til å finne fram i hjelpeapparatet, hjelp til sjølvbetjeningsløysingar, og levere søknader om

sosialhjelp og dokumentasjon. Det vert ikkje gjort «saksbehandling over disk» då alle søknader vert følgt opp individuelt.

Ei kartlegging i dei tre Alver-kontora våren 2019 viste at på det meste vert gjennomført ca. 50 timeavtalar og planlagde møte for dagen. Frå nyttår då NAV Alver vart etablert erfarte vi at innbyggjarane tilpassa seg fort endringane ved at NAV Alver sin lokalitet i Knarvik får eit større besøk frå alle delar av kommunen enn venta, medan Frekhaug har eit mindre og minkande publikumsbesøk enn venta. Ny kartlegging av fysiske brukarmøte vart derfor planlagd i vår, men pga. korona-situasjonen utsett. Utfrå dei lokalitetar og rammar NAV-kontoret har er det eit ønskje å dimensjonere dei ulike kanalane så det blir som best utfrå behov og ressursbruk. NAV Alver sine opningstider for drop-in skil ikkje ut i høve til andre NAV – kontor på same storleik. NAV Bjørnafjorden har ope for drop-in-besøk måndag, onsdag og fredag kl. 11.00 – 14.00, NAV Sunnfjord og NAV Askøy har ope for drop-in måndag, onsdag og fredag kl. 12.00 - 14.00.

NAV Alver har i lag med innbyggjarservice i Alver kommune laga ein tenestepakke slik at innbyggjarar kan møte opp t.d. på Manger å få hjelp til å kontakte NAV eller levere søknad om sosialhjelp. NAV Alver kan gjennomføre timeavtalar i lokala til innbyggjarservice.

2. Kva er rutineane for tilgjengelighet og kommunikasjon i Alver NAV som sikrar at innbyggjarane tilgjengelighet?

Svar:

Auka digitalisering og endra tenester/oppgåver ved det lokale NAV-kontoret har redusert behovet for å møte opp fysisk. Digitale løysingar er etterspurt av mange og aukar tilgjengelegheit, og NAV har over tid prioritert ressursar for å lage brukarvenlege og enkle løysingar. Mange erfarer det som ei forenkling og modernisering, medan andre kan bli usikker og sakne det tradisjonelle oppmøte til ein skranke i eit offentleg kontor.

NAV-kontoret har sidan NAV-etableringa i 2006 endra seg mykje. Til dømes er vedtak og utbetalingar av pensjonar, foreldrepengar, pleiepengar, sjukepengar, dagpengar lagt til andre NAV-einingar enn det lokale NAV-kontoret. Det gjeld også all rettleiing og informasjon om desse stønadene, og informasjon om status og utbetaling i den einskilde si sak. Tidlegare måtte ein også møte opp ved det lokale NAV-kontoret for å levere søknader, skjema, meldekort og dokumentasjon osb. Dei fleste ordnar dette i andre kanalar enn fysisk oppmøte, og berre dei som treng hjelp til å finne ut av det møter opp på NAV-kontoret eller ringjer NAV Kontaktsenter.

NAV sine mange kontaktflater utanom timeavtalar og gruppetilbod:

- Bruke Ditt NAV eller chat med oss på nav.no
- Ring 55 55 33 33 for hjelp eller for å avtale ein time med rettleiar
- Spørsmål om pensjon? Ring oss på 55 55 33 34
- Spørsmål om gjeldsrådgjeving? Ring oss på 55 55 33 39

- Er du arbeidsgjevar? Ring oss på 55 55 33 36
- Innbyggjarservice i Alver kommune på telefon eller oppmøte kvar dag kl

08.30- 15.00

- Drop-in-besøk på bestemte tider hjå NAV Alver

For dei innbyggjarane som ikkje brukar digitale løysingar gjev NAV opplæring og rettleiing for å medverke til at innbyggjarar får digital kompetanse. I publikumsmottaka våre har vi Pcar, skrivar og kopimaskin for dei som treng det. Det næraste føremålet er at innbyggjarane er sjølvhjelpne og digitale, ikkje berre for å meistre digitale løysingar hjå NAV, men også fordi arbeidsliv og samfunnsliv fordrar grunnleggjande digital kompetanse som t.d. kunne logge seg på med Bank ID.

I ungdomstilbodet vårt «Aktiviteten» deltar også sosialfagleg rettleiar, slik at desse ungdomane får evt. hjelp til sosialhjelp ivaretatt der, og treng ikkje møte i publikumsmottaket.

Koronasituasjonen gjorde at NAV Alver fekk på plass fleire kanalar for å styrke tilgjengelegheita då publikumsmottaka vart stengde for fysisk oppmøte og tilsette måtte arbeide på heimekontor.

- Frå 12. mars 2020 etablerte NAV Alver to kontakttelefonar for å sikre lett tilgjenge for dei som treng krisehjelp, økonomisk sosialhjelp, økonomisk rådgjeving eller Flyktningtenesta.
- 30. mars 2020 fekk NAV Alver og dei andre NAV – kontora i Nordhordland digital og etterspurt løysing for å levere søknader om sosialhjelp. Ei digital løysing for å søkje sosialhjelp vil bety at færre treng møte opp for å levere søknad og dokumentasjon. Erfaringar frå andre NAV-kontor med digital løysing for sosialhjelp syner at mellom 65-75% av søknadene kjem til NAV digitalt. Ei digital løysing for sosialhjelp vil styrke tilbodet til innbyggjarane både i høve tilgjenge og service.

I Knarvik er det postkasse i 1. etg, som innbyggjarane kan bruke dersom ærendet deira består av å levere dokumentasjon, søknader eller anna. Innbyggjarar kan også levere inn post til NAV Alver hjå Innbyggjarservice. Under koronasituasjonen frå 12. mars har innbyggjarar lagt post til NAV i postkassane til Innbyggjarservice, som vi har fått i hende via internposten. Samarbeidet med Innbyggjarservice er kome i stand pr. nyttår 2020, vi har jobba ut tenestepakke/rutiner og det er gjennomført opplæring slik at ein er trygg på kva ein tek i mot og korleis lose innbyggjarar til NAV.

Informasjonsarbeid er viktig for å styrke tilgjengelegheita. Heimesidene til Alver kommune er ein viktig kanal, og det er også kontakt og samarbeid med faginstansar og hjelpeapparatet.

3. **Korleis vert innbyggjarar som treng krisehjelp (jfr Lov om sosiale tenester) utanom opningstidene ivaretatt?**

Svar:

NAV Alver har ope på dagtid og på kvardagar.

Fram til kl. 15.30 kan ein ringe NAV Kontaktsenter eller fram til kl. 15.00 kan ein ringje eller møte opp ved Innbyggjarservice.

- NAV Kontaktsenter har tilgang til opplysningar om utbetalingar av sosialhjelp, lengde på vedtak som dei informerer om. Dei gjer rettleiing eller hjelper til å få timeavtale.
- Chat med NAV om sosialhjelp på sjølvbetjeningsløysingar. Chat sosial er ope kvardagar kl. 09.00-14.30
- Kontakt/behov formidlast utover kontortid gjennom «Mitt NAV», men vert ikkje handsama før neste virkedag
- Innbyggjarservice har intern kontaktttelefon som fungerer som vakttelefon i ein krisesituasjon eller til rettleiing for innbyggjarservice, den er betjent dagleg kl. 08.00 – 16.00

Ved krisehjelp der til dømes innbyggjar manglar ein plass å sove, mat eller medisinar gjeld det eigne rutinar for NAV Kontaktsenter. Dei tek då kontakt med ein gong med lokalt NAV-kontor ved rettleiar eller leiar for å varsle om krise. Dersom det er barn involvert er terskelen låg for å definere ærendet som krisehjelp. Krisehjelp skal ytast innan 48 timar, og avhengig av når dagen krisebehovet vert meldt vert det ytt krisehjelp same dag eller innan neste dag. Spesielt på innkomne saker om krisehjelp på fredagar er det auka innsats for å handtere dette før helga.

NAV Alver har eigne kontaktpersonar for kommunen sitt psykososiale kriseteam for å medverke til direkte samhandling for innbyggjarar i større kriser.

4. Korleis går ein fram dersom ein treng å nå NAV utanom opningstidene ved andre henvendingar som ikkje gjeld krisehjelp?

Svar:

Svaret på dette vert det same som på spørsmål 3.

5. Vil ordføraren ta initiativer til å gå i dialog med NAV om å forbetra tilgjengeligheten, her opningstider?

Svar:

NAV Alver skal i løpet av 2020 få utvida og til dels nye lokale i Knarvik. Eit av dei viktigaste omsyna ved nye lokalitetar er utbetring av publikumsområdet. I 1.etg skal det etablerast eit moderne møtesenter med gode fasilitetar for time-avtalar, drop-in, publikum-pc, opplæring,

informasjonsmøte og aktivitetstilbod. Noverande publikumsområde er ikkje lenger tenleg i høve til brukaroppleving, drift, logistikk og tryggleik.

I samanheng med opning av nytt møtesenter skal også spørsmål om opningstider avklarast i partnarskapet for NAV Alver (kommunal/Alver kommune og statleg/NAV Vestland eigar).