



Fylkesmannen i Hordaland

Sakshandsamar, innvalstelefon
Tor G. Turøy, 55 57 22 22

Vår dato
25.03.2015

Vår referanse
2015/3558 721.0

Statens helsetilsyn
postmottak@helsetilsynet.no

Reduserte opningstider ved dei fleste Nav-kontora i Hordaland

Fylkesmennene skal ha god oversikt over og kunnskap om kommunane si tenesteutøving ved Nav-kontora i fylket, mellom anna gjennom å kartlegge forhold som kan vere viktige for tenesteutøvinga, sjå embetsoppdraget punkt 41.9. Opningstidene ved Nav-kontora kan ha innverknad på kor tilgjengelege sosialtenestene er for dei som treng sosialhjelp, og det er difor relevant for vårt oppdrag som tilsynsstyremakt å vere informert når opningstidene vert endra.

Fylkesmannen i Hordaland har kartlagd opningstidene for Nav-kontora i fylket. Vi har ikkje fått svar frå alle kommunane, men dei vi har fått svar frå representerer 91 prosent av folketallet i Hordaland. Kartlegginga viser at opningstidene på dei aller fleste Nav-kontora er eller vil bli redusert, når ein reknar på kva tid dørene til Nav er opne for besøkjande som ikkje har avtale. Fylkesmannen meiner det er grunn til å følge nærare med på tilgjengelegheita til sosiale tenester frå Nav for dei vanskelegast stilte av Nav sine brukarar.

Det ser ut som om den statlege delen av Nav er pådrivar for kortare opningstider, og at lettare tilgang til nettbaserte løysingar er ei sentral grunngeving. I tillegg vert det vist til at ein ønskjer å prioritere sakshandsaming, møteverksemd og tett oppfølging av dei som alt er brukarar. Som følge av denne prioriteringa ønskjer ikkje Nav å bruke så mykje personellressursar som før på å ekspedere «drop in»-brukarar, i alle fall ikkje på klokkeslett der det er få som kjem.

Nesten alle kommunane svarar at brukarane kan ta kontakt på telefon utanom opningstida på Nav, og nokre kommunar fortel at brukarane kan nytte tekniske løysingar. Likevel har fleire brukarar, eller deira hjelpearar, kontakta Fylkesmannen det siste året og fortalt at dei ikkje har klart å få kontakt på telefon med sin saksbehandlar på Nav. I det store og heile er det ikkje mange av brukarane dette gjeld, men for dei som står i akutt behov for hjelp frå Nav kan det vere viktig å få hjelp same dag. Vi kan vanskeleg sjå at tekniske løysingar er eit alternativ for personar som treng akutt hjelp.

Med helsing

Helga Arianson
fylkeslege

Tor G. Turøy
seniorrådgjevar

Brevet er godkjent elektronisk og har derfor ikkje underskrifter.

Kopi vert sendt til:

- Kommunane i Hordaland
- Arbeids- og velferdsdirektoratet
- Nav Hordaland