



Opningstider ved Nav- kontora i Hordaland

**Ei kartlegging utført av Fylkesmannen i
Hordaland i mars 2015**

Bergen, 25. mars 2015

Kartlegging av opningstider ved Nav-kontora i Hordaland

Samandrag/konklusjon

Helse- og sosialavdelinga til Fylkesmannen i Hordaland har kartlagt 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 folketalet i Hordaland. Kartlegginga viser at opningstidene på dei aller fleste Nav-kontora er eller vert redusert, når ein reknar på kva tid dørene til Nav er opne for besøkjande som ikkje har avtale. Fylkesmannen i Hordaland meiner det er grunn til å følgje nærare med på tilgjengelegheita til sosiale tenester frå Nav for dei vanskelegast stilte av Nav sine brukarar.

Den statlege delen av Nav er pådrivar

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 Nav ønskjer å prioritere tett oppfølging av dei som alt er brukarar, og som følgje 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 då det er få som kjem.

Vi har ikkje spurt brukarane

Vi har berre spurt kommunane, og vi veit difor ikkje om brukarane har merka nokon skilnad når det gjeld tilgjengelegheit til Nav, og kva brukarane i så fall meiner om reduserte opningstider. Kartlegginga fortel ikkje om det er blitt vanskelegare å få kontakt med Nav til dømes for brukarar som står utan tak over hovudet neste natt, eller for brukarar som akutt står utan pengar å kjøpe mat eller andre nødvendighetsartiklar for neste dag.

Hjelp på rådhuset når Nav har stengt

Vi meiner det er positivt at når Nav held stengt, så kan sosialhjelpssøkjjarar i dei fleste kommunane likevel få hjelp i akutte situasjonar, dersom dei tek kontakt med ekspedisjonen på rådhuset/kommunehuset. Dei som set i ekspedisjonen vil då eventuelt formidle kontakt, slik at søkjaren likevel får møte Nav. Vi har ikkje oversikt over kor ofte slik kontaktformidling skjer, men fleire av kommunane svarar at det er sjeldan.

Hjelp på telefon?

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 helst hjelparar for brukarane, kontakta Fylkesmannen det siste året og fortalt at dei ikkje har klart å få kontakt per telefon med saksbehandlar på Nav. I det store og heile er det ikkje mange av brukarane dette gjeld, men for dei få 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.



Innleiing

Fylkesmannen vert av og til kontakta av brukarar, eller av deira hjelparar, som fortel om at dei ikkje klarar å få kontakt med Nav, korkje på telefon eller med frammøte på Nav-kontoret. Det er ikkje ofte vi får slike meldingar, men det hender, og dei som vender seg til Fylkesmannen fortel gjerne at dei er i ein fortvila situasjon. Vi har ikkje grunn til å tru at Nav i utgangspunktet er avvisande til kontakt med dei aktuelle brukarane, men vi ser at det kan vere eit misforhold mellom Nav sine kontaktrutinar og brukaren sine evner til å innpasse seg etter desse rutinane. Mange av Nav sine brukarar er utan pengar eller utan ein stad å bu nettopp fordi dei lever i ein meir eller mindre kaotisk sosial situasjon og manglar struktur i kvardagen sin. Når desse treng sosiale tenester frå Nav, har dei nokre gonger behov for hjelp der og då.

I 1989 skreiv Sosialdepartementet om opningstider og tilgjengelegheit ved sosialkontora: *"Sosialkontorenes rolle som sikkerhetsnett for befolkningen krever stor grad av tilgjengelighet. Sosialomsorgsloven forutsetter at kontoret skal være åpent til vanlig kontortid 5 dager i uken, på samme måte som andre kommunale kontorer. Det er spesielt viktig at sosialkontoret er tilgjengelig i krisesituasjoner."*

Dette rundskrivet frå 1989 gjeld ikkje lenger, og det nojeldande rundskriv 35 til sosialtenestelova inneheld ikkje retningsliner for opningstider. Det står derimot noko om tilgjengelegheit i det nye rundskrivet. I punkt 2.4.1 står det: «*Forsvarlighetskravet stiller krav til tilgjengelighet til tjenesten*» og i punkt 5.41.2.9 om utestenging frå Nav-kontoret står det: «*NAV-kontoret må legge til rette for at tjenestene er tilgjengelige på andre måter, for eksempel gjennom telefonkontakt, brev eller møter utenfor kontoret.*» Rundskrivet presiserer at Nav nokre gonger må reagere raskt, og i punkt 4.18.1.7 står det at: «*For eksempel må søknaden vurderes raskt i en nødssituasjon, ofte samme dag som den er mottatt*».

Meldingar om at nokre Nav-kontor reduserer opningstida

Det er 25 år sidan Sosialdepartementet skreiv at sosialkontora skulle halde ope i vanleg kontortid fem dagar i veka, og Fylkesmannen kjenner ikkje til at dei sentrale statlege styremaktene har uttalt seg om opningstider etter dette. For ti år sida retta «Velferdsalliansen» merksemd mot opningstidene til sosialkontora i nokre byar, mellom anna i Bergen, gjennom *venteromsundersøkingane* sine. Etter det vi kjenner til har ikkje brukarorganisasjonane i vårt fylke uttalt seg om opningstider på Nav etter venteromsundersøkinga i Bergen i 2005.

1. juli 2006 vart Nav offisielt etablert, og alle sosialkontora har no gått inn i Nav. Nav-kontora skal ha "ei dør inn" til ein meir heilskapleg og effektiv velferdsproduksjon. Vi har no fått informasjon om at fleire Nav-kontor reduserer opningstidene sine, og at nokre kontor held stengt ein dag eller to i veka. Fylkesmennene har fått i oppgåve å ha oversikt over og kunnskap om kommunane si tenesteutøving ved Nav-kontora i sitt fylke, og vi skal kartleggje forhold som kan ha betydning for tenesteutøvinga. Med dette som utgangspunkt har Fylkesmannen i Hordaland spurt Nav-kontora i vårt fylke om opningstider.

Svar frå dei fleste kommunane

Vi stilte sju spørsmål som det skulle vere enkelt å svare raskt på til dei 33 kommunane i Hordaland. Årsaka til at vi sende spørsmåla til kommunane er at fylkesmennene har i oppgåve å føre tilsyn med verksemda til kommunane i Nav, og ikkje med dei statlege tenestene i Nav. Vi sende spørsmåla på e-post, og bad om svar på e-post. Vi gav kort svarfrist. Vi har fått svar frå 24 av dei 33 kommunane i fylket.

Kva meiner brukarane?

I denne kartlegginga har vi berre spurt kommunane, og vi veit difor ikkje om brukarane har merka nokon skilnad når det gjeld tilgjengelegheit på Nav, og kva brukarane i så fall meiner. Det kjem ikkje fram i svara frå kommunane om brukarar har sagt at dei misnøgde med kortare opningstid. Ein kommune, Voss, fortel at dei vil spørje brukarorganisasjonane om deira meining før dei eventuelt reduserer opningstidene. Det er rimelegvis ein viss skilnad på brukargruppene til den statlege og den kommunale delen av Nav, sjølv om mange er «kundar» hjå både stat og kommune. I alle fall er det skilnader på kva tenester brukarane får frå kommune og frå stat, og det er ikkje urimeleg å meine at behova ofte er mest akutte hjå dei som søker om sosialhjelp til livsopphald. Dette kan gjelde personar som står utan tak over hovudet neste natt, og det kan vere personar som ikkje har pengar å kjøpe mat for dei neste dagane. I ein slik samanheng er det positivt at mange kommunar svarar at sosialhjelpssøkjaren kan få hjelp på kommunehuset/rådhuset til å få møte Nav, sjølv om Nav-kontoret held stengt.

Kva svarte kommunane?

Dersom ein ser på tidspunkta for kva tid dørene til Nav er opne for besøkjande som ikkje har avtale, så er det openbert at opningstidene på Nav er blitt reduserte eller at innskrenka opningstid vert vurdert. Det ser ut som om det er den statlege delen av Nav som er pådrivar for kortare opningstider på Nav, og at lettare tilgang til nettbaserte løysingar er ei sentral grunngeving frå statleg side. I tillegg vert det vist til at Nav ønskjer å prioritere saksbehandling, møteverksemd og tett oppfølging av dei som alt er brukarar, og ikkje bruke så mykje personellressursar på å ekspedere «drop in»-brukarar.

I det vidare gjev vi korte oppsummeringar av svara vi fekk inn frå kommunane, og til slutt legg vi ved alle svara i sin heilskap.

Opningstider

Dei fleste kommunane, 15 av 24, fortel at Nav-kontoret har redusert opningstida si samanlikna med då Nav starta opp, og 5 kommunar vurderer å redusere opningstida. Berre 4 av dei 24 kommunane fortel at Nav har same opningstid i dag som frå starten, og at dei ikkje vurderer å redusere opningstida. Dei 24 kommunane fordeler seg slik:

- Hadde opne dører fem dagar i veka, men har no redusert til fire: Masfjorden, Eidfjord, Austrheim, Radøy, Sveio og Osterøy
- Hadde opne dører fem dagar i veka, men har no redusert til tre: Ulvik og Granvin
- Har opne dører fem dagar i veka, men har redusert opningstida ein eller fleire dagar: Odda, Etne, Bømlo, Stord, Lindås, Os og Austevoll
- Uendra opningstid, men vurderer redusert opningstid: Voss, Bergen, Fjell, Fedje og Askøy
- Uendra opningstid, og ikkje planar om redusert opningstid: Samnanger, Sund, Jondal og Vaksdal

Nav-kontora er tilgjengelege på telefon i arbeidstida utanom opningstid

Alle kommunane, med unntak av Fedje, svarar at sosialtenestene ved Nav-kontora er tilgjengelege på telefon i arbeidstida utanom opningstida. Dei fleste svarar at telefontida samsvarar med opningstida for Nav kontaktsenter, det vil seie frå 08.00 til 15.30.

Dei fleste kan få kontakt med Nav utanom opningstid dersom dei møter opp på rådhuset/kommunehuset

Vi spurte om sosialtenestene ved Nav-kontoret er tilgjengelege på annan måte enn på telefon i arbeidstida utanom Nav-kontoret si opningstid, til dømes at ein sosialhjelpssøkjjar kan kontakte

rådhusets ekspedisjon og få kontakt med Nav på den måten? Nesten alle svarar at brukarar som tek kontakt slik vert formidla vidare til Nav, og brukarane vil såleis kunne få hjelp i akutte situasjonar. Dei tre kommunane som svarar nei på dette spørsmålet er Samnanger, Stord og Fedje.

Kva er grunnen til redusert opningstid?

Det vanlegaste svaret er at ein vil setje av tid til saksbehandling, møteverksemd og planlegging. Svara frå Odda, Eidfjord, Austrheim, Stord, Radøy, Askøy, Sveio og Austevoll peikar i den retninga. Andre grunnar det vert peika på i svara er tryggleiken for dei tilsette (Masfjorden og Samnanger), reduksjon i talet på tilsette på Nav-kontoret (Ulvik og Granvin) og at ein vil frigjere tid til å følgje opp brukarane (Etne, Askøy og Osterøy). Nokre peikar på at det er svært få brukarar som møter tidleg på Nav (Lindås og Os skriv at nesten ingen møtte før klokka 10.00 og Bergen at nokre av Nav-kontora i kommunen berre har registrert 1-3 besøk før klokka 11.00, sjå sitatet i neste avsnitt).

Andre kommentarar

Vi inviterte kommunane til å gje andre kommentarar dersom dei ønskte det, og nokre ville det. Her gjev vi att fire av kommentarane, utan kommentarar frå vår side:

Få som kjem innom utan avtale før klokka 11.00

Bergen: «Partnerskapet har nedsatt en arbeidsgruppe som har sett på mottaksfunksjonen ved NAV kontorene i Bergen. I rapporten de presenterte på siste partnerskapsmøte har de også sett på åpningstiden. Det har vært gjennomført en kartlegging av besøk ved de forskjellige kontorene og det er store forskjeller på antallet besøk til forskjellige tider på dagen. Alle kontor må imidlertid ha en minimumsbemanning på 2 i sine publikumsarealer av sikkerhetsmessige årsaker selv om det på noen kontor kun er registrert 1-3 besøk før kl.1100. Partnerskapet skal på bakgrunn av mottaksrapporten vurdere åpningstiden. Et aktuelt alternativ til dagens ordning vil være at denne kan bestemmes av lokal ledelse til å reduseres til minimum 1000 til 1400 avhengig av pågang. Argumentene for dette er knyttet til prioritering av ressurser til oppfølging. Åpningstiden vil i så fall kun begrense tilgangen for publikum uten avtaler, da en vil kunne ta i mot avtaler i hele kontorets arbeidstid. Dette vil kunne medføre forskjellige åpningstider for «drop inn» henvendelser ved de forskjellige NAV kontor i Bergen.»

Lite interesse for ettermiddagsope Nav-kontor

Lindås: «Har også svært få henvendelser fra brukere som ønsker å bruke tiden til avtale mellom 1430 -1700 på mandager.»

Sjølvhjelp gjennom nettbaserte tenester

Bergen: «Kontaktmønsteret har siden NAV kontorene åpnet blitt endret. Staten har som del av sin kanalstrategi et ønske om at flest mulig får løst sine henvendelser gjennom NAV sine selvhjelps løsninger på nett. En større kartlegging gjennomført av NAV stat har også vist at flere av de som henvender seg på kontorene har bestillinger som ikke hører hjemme i NAV sin oppgaveportefølje. Et mål vil dermed være å vri ressursene ved NAV kontorene mot oppfølging og mindre til ekspedisjonsorienterte tjenester.»

Lindås: «NAV Lindås er tilgjengeleg gjennom brev, telefon, MODIA og andre IKT system, og for drop-in. Etter ei individuell vurdering kan det også bli gitt høve å nå saksbehandlar direkte på mobiltelefon. Mange av våre brukarar sender oss sms og epostar (PK-adresser), sjølv om vi ikkje reknar dette som sikkert nok for bruk som svarkanal. Som tidlegare sosialsjef i kommunen

meiner eg at sosialhjelpssøklarane har mange fleire kanalar for å ta kontakt i dag, og får raskare hjelp og vurdering av hjelpebehov enn når vi berre var eit sosialkontor. Dette som ein del av den vanlege teknologiske utviklinga. Særleg vil eg vise til Kontaktsenteret som blir brukt av dei fleste NAVkontora. Desse sikrar rask og trygg kontakt med det lokale kontoret for dei som kan stå i ein vanskeleg situasjon.»

Låser ikkje døra når vi stengjer

Jondal: «Som det kjem fram av oversikta over opningstider har me i utgangspunktet stengt 2 dagar i veka, men me har ikkje låst dør når me er på kontoret. Så i høve dykkar definisjon av opningstid har me ope heile arbeidstida vår, utanom dei dagane me begge er borte samtidig.»

Vi er ikkje heilt rigide

Ulvik: «Det virker som det fungerer fint med de åpningstidene vi har nå. Vi tar ofte inn folk selv på de dagene vi har «stengt». Vi er ikke helt rigide på disse reglene.»



Vedlegg 1 Bakgrunnsinformasjon

Rundskriv i 1989

I et rundskriv av juli 1989 skrev det daværende Sosialdepartementet følgende om åpningstider og tilgjengelighet ved sosialkontorene: *"Sosialkontorenes rolle som sikkerhetsnett for befolkningen krever stor grad av tilgjengelighet. Sosialomsorgsloven forutsetter at kontoret skal være åpent til vanlig kontortid 5 dager i uken, på samme måte som andre kommunale kontorer. Det er spesielt viktig at sosialkontoret er tilgjengelig i krisesituasjoner. Nye organisasjonsformer internt på sosialkontoret kan trolig avhjelpe problemet et stykke på vei, men kommunene er i siste instans ansvarlig for å sikre tilgjengeligheten, gjennom bl.a. tilstrekkelig bemanning, eventuelt gjennom å rekruttere nye faggrupper."* Rundskrivet fra 1989 er for lengst erstattet av nye rundskriv, og någjeldende rundskriv 35 inneholder ikke noe om åpningstider.

Venteromsundersøkelsen 2005

Velferdsalliansen publiserte i 2005 en kartlegging av venterommene ved sosialkontorene i Bergen, i samarbeid med Aksjonsgruppen mot sosial nød i Bergen og Robin Hood Huset. Kartleggingen ble utført av studenter ved sosionomutdanningen på Høgskolen i Oslo. Når det gjelder tilgjengelighet konkluderte de med at: *Tilgjengeligheten er begrenset ved at åpningstiden de fleste steder kun er til kl. 14.00.*

Om åpningstider skriver de: *For noen år siden valgte en del sosialkontorer å holde stengt for publikum på noen av ukens dager eller holde åpent bare noen timer hver dag, med henvisning til stort arbeidspress. Dette førte til at Sosialdepartementet ga ut Rundskriv I-1/93 Lov om sosiale tjenester m.v. *) Denne inneholdt instruks om at sosialkontorene har samme plikt til å være tilgjengelige og ha samme åpningstid som andre offentlige kontorer.*

*) Kan det være rundskrivet fra 1989 de mener?

Kjell Risa: "NAV og det kommunale sjølvstyret" (Artikkel, Stat og styring 2007:2).

Artikkelen konkluderer med at staten og statlig tankegang er i forsetet i Nav-etableringene, noe som han mener kan bli en utfordring for det lokale selvstyret framover. Han viser til at den statlige løsningen trolig kan effektivisere kontakt med de brukerne som stort sett klarer seg selv, og administrasjon av vedtak og utbetalinger av trygd kan også effektiviseres.

I sin «[Kunnskapsoppsummering om partnerskap mellom stat og kommune i Nav-kontorene](#)» refererer Høgskolen i Oslo og Akershus på side 28-29 fra Kjell Risas artikkel i 2007: *Styringslinjen er klar: NAV sentralt bestemmer for eksempel åpningstid og arbeidstid. KS som den sentrale samarbeidspartner for kommunene, har ingen styringslinje til kommunene. Det er kommunene selv som er ansvarlig for organisering, åpningstider, arbeidstider, og så videre, i forhold til KS. Det statlige NAV, derimot, krever at det skal være lik praksis over hele landet, og godtar dermed ikke ulikheter i forhold til åpningstider og lignende. Variasjoner mellom kommuner kan imidlertid gjenspeile lokale forhold, arbeidsmengde, praktisk organisering og lignende. I forbindelse med reformen opplevde noen kommuneansatte at de fikk en ferdig pakke standardiserte statlige rutiner på ulike områder hvor det i liten grad var mulig med lokale tilpasninger.*

Vedlegg 2 Fylkesmannens brev



Fylkesmannen i Hordaland

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

Vår dato
05.03.2015

Vår referanse
2015/3558

Til kommunane i Hordaland

Opningstider ved Nav

Fylkesmennene skal ha god oversikt over og kunnskap om kommunane si tenesteutøving ved Nav-kontora i fylket. Difor har vi i 2015 fått i oppgåve å kartlegge forhold som kan ha betydning for tenesteutøvinga (Embetsoppdraget punkt 41.9).

Opningstidene ved Nav-kontora vil ha innverknad på kor tilgjengelege sosialtenestene er for sosialhjelpssøkjjarane. Det er av betydning for vårt oppdrag som tilsynsstyremakt å vere informert dersom opningstidene vert endra. Vi bed difor kommunane i Hordaland svare kort på sju spørsmål:

1. Kva for opningstider hadde Nav-kontoret då Nav i si tid starta opp i dykkar kommune (då sosialkontoret, aetat og trygdekontoret vart slått saman til Nav)?
2. Kva for opningstider har Nav-kontoret no i mars 2015
3. Har kommunen/Nav planar om å endre opningstidene ved Nav-kontoret no i 2015?
4. Er sosialtenestene ved Nav-kontoret tilgjengelege på telefon i arbeidstida utanom opningstid?
5. Er sosialtenestene ved Nav-kontoret tilgjengelege på annan måte enn på telefon i arbeidstida utanom Nav-kontoret si opningstid, til dømes at ein sosialhjelpssøkjjar kan kontakte rådhusets ekspedisjon og få kontakt med Nav på den måten?
6. Dersom opningstidene er endra i tida frå Nav-kontoret opna og fram til no, kva er grunngevinga for endringa?
7. Andre kommentarar?

Med opningstider meiner vi at dørene til Nav er opna for besøkjande som ikkje har avtale.

Vi bed om at denne førepurnaden vert formidla til ein i kommunen/på Nav-kontoret som har kunnskap til å svare på spørsmåla. Vi bed om at svaret vert merka med vårt sreferansenummer 2015/3558 og sendt på e-post innan 10. mars 2015 til vår e-postadresse: postmottak@fmho.no

Med helsing

Helga Arianson
fylkeslege

Tor G. Turøy
seniorrådgjevar

Brevet er godkjent elektronisk og har derfor ikkje underskrifter.

Vedlegg til Fylkesmannens brev:

Opningstidene til Nav-kontora i Hordaland i mars 2015 i følge www.nav.no

Nav Lindås:	kl 10:00 - 15:00
Nav Tysnes:	kl 09:00 - 15:00
Nav Bømlo:	kl 10:00 - 14:00
Nav Fedje:	kl 09:00 - 14:30
Nav Kvinnherad:	kl 10:00-15:00
Nav Modalen:	tirsdag kl. 09.00–15.00
Nav Odda:	kl 10:00 - 14:30
Nav Stord:	kl 10:00-15:00
Nav Voss:	kl 09:00 - 15:00
Nav Austevoll:	kl 10:00-14:30
Nav Fusa:	kl 10:00-14:30
Nav Fitjar:	kl 10:00-14:00
Nav Etne:	kl 10:00 - 15:00
Nav Sund:	kl 10:00 - 14:30
Nav Samnanger:	kl 10:00-14:30, telefontid kl 08:00-15:30
Nav Ullensvang:	kl 09:00 - 14:30.
Nav Fana:	kl 09:00 - 15:00
Nav Fjell:	kl 09:00 -15:00, torsdag kl 10:30-15:00
Nav Meland:	Mandag, onsdag, torsdag og fredag: kl 10:00- 14:30. Tysdager held kontoret stengt for publikum, og driv sakshandsaming.
Nav Os:	kl 10:00-14:30
Nav Osterøy:	Måndag, tysdag, torsdag og fredag kl 10:00-14:30. Onsdag stengt
Nav Ulvik:	Mandag-fredag: kl 10:00-14:30, torsdager stengt.
Nav Austrheim:	kl 09:00-14:30
Nav Eidfjord:	kl 09:00-14:30, onsdagar stengt.
Nav Granvin:	mandag, tysdag og torsdag kl 09:00 - 14:00, onsdag og fredag etter avtale
Nav Kvam:	man, tir, ons og fre 09.00-15.00, torsdag 11.00-15.00.
Nav Jondal:	Mandag, tirsdag, torsdag kl 09:00-14:00. Onsdag og fredag etter avtale - saksbehandlingsdager
Nav Masfjorden :	kl 09:00 - 15:00, tysdag kl 10:00 - 15:00
Nav Radøy:	Mandag - onsdag + fredag: 09.30-14.30. Torsdagar stengt
Nav Sveio :	kl 10:00-14:30. OBS! Sommerope 10.00-14.00 fra 24. juni tom 16. august
Nav Vaksdal:	kl 10:00-14:30
Nav Øygarden:	Måndag, tysdag onsdag og fredag: kl 09:00-15:00, torsdag kl 10:30-15:00
Nav Askøy:	kl 10:00 - 14:30. Sjølvbetjeningsløysingane er tilgjengelege mellom kl 08 og 12
Nav Fyllingsdalen:	kl 09:00-15:00
Nav Laksevåg:	kl 09:00-15:00
Nav Ytrebygda:	kl 09:00-15:00
Nav Åsane:	kl 09:00-15:00
Nav Arna:	kl 09:00-15:00
Nav Årstad:	kl 09:00-15:00
Nav Bergenhus:	Mandag-fredag kl 09-15. Fra ca 12.30 beregn noe venting. Nav anbefaler å komme tidlige, om mulig

Opplysningane er henta frå www.nav.no, men det kjem ikkje fram kor oppdaterte opplysningane er.

Vedlegg 3 Svara frå kommunane

Masfjorden

1. Ved åpning av NAV Masfjorden i 2008 var åpningstidene slik; ma, ons, tors, fre 09.00 - 15.00, tysd: 10.00 - 15.00
2. Mars 2015: ma, ons, tors; 10.00 - 15.00 , tys og fre; stengt for publikum
3. Ingen planar om endring av opningstider
4. Sosialtenesta er åpen på telefon, og der er ringeklokke ved inngang som kan nyttast dersom stengt, men då oftast etter telefonisk kontakt først.
5. Det er i regelen ikkje mogeleg å få kontakt med NAV på annan måte, men ved henvending på kommunehuset vil utbetalingskontoret ta kontakt med leiar på NAV, og der kan då betalast ut akuttstønad for inntil 3 dagar. Det vil då som regel bli avtala møte samstundes.
6. Grunngeving for endring er i hovudsak sikkerhetsmessige. Det skal ikkje vere mindre enn 2 på jobb samstundes. Dette er eit lite kontor som kan ha problem med bemanning. Vi har derfor bestemt at det er betre med faste stengte dagar, enn dagar der det er stengt ved behov, så prøver vi å halde åpent dei dagane vi skal vere åpent.

Ulvik

1. Jeg tror åpningstidene var: mandag, tirsdag, torsdag og fredag kl.09.00-14.30, onsdag: kl.11.00-14.30.
2. Mandag, onsdag og fredag: 10.00-14.30, tirs og torsdag: stengt for saksbehandling, men tar telefonen og akutte saker, i tillegg til at vi kan sette opp avtaler/møter.
3. Egentlig ikke.
4. Ja, vi er alltid tilgjengelig på telefon. Leder har i tillegg til NAV telefon, en kommunal fast telefon og en kommunal mobiltelefon.
5. Ved akutte saker er NAV kontoret alltid tilgjengelig også på de dagene vi har stengt for saksbehandling. Vi har ikke eget mottak, men tjenestetorget er informert om dette. Søkere kan alltdis kontakte tjenestetorget som formidler videre til NAV kontoret.
6. Grunnen er at vi er færre på kontoret enn tidligere, vi har gått fra tre til to ansatte (en statlig og en kommunal). Vi har ikke eget mottak og søkere går rett inn på kontorene våre, så det blir av og til vanskelig å få tid til å saksbehandle sakene vi får inn om vi har åpent hver dag. Siden vi er få og ofte må på møter/samlinger etc. så prøver vi å legge disse til de dagene vi skal ha stengt, slik at det ikke skal gå utover åpningstiden til brukerne våre.
7. Det virker som det fungerer fint med de åpningstidene vi har nå. Vi tar ofte inn folk selv på de dagene vi har «stengt». Vi er ikke helt rigide på disse reglene.

Odda

1. 09.30 - 14.30
2. 10.00 - 14.30
3. Nei
4. Ja
5. Ja
6. Behov for gjennomgang av interne oppgaver før opningstid og møtevirksomhet.

Eidfjord

1. Då Nav kontoret opna etter samanslåinga hadde me og ope onsdag men elles same tid på dagen.
2. No i mars har me som vedlegget viser ope frå 09.00 – 14.30 og stengt onsdagar.

3. Me har ikkje planar om å endra opningstida
4. Ja her kan dei tilsette nåast via kontaktsenteret
5. Ja møter ein opp i ekspedisjonen og ber om hjelp til å få kontakt med NAV vil dei kontakte den kommunale leiaren for NAV(som er undertegna) Eg vil då hjelpa dei til å få kontakt med dei som jobbar på NAV-kontoret eller sjølv hjelpa om det for eksempel er nødhjelp og dei ikkje er tilgjengelige .
6. Grunngevinga for å stenga onsdag er det var ynskje om ein dag ein kunne nytta til samhandling og planlegging. Det er og så få besøkjande at dette såg me ikkje som nokon særlig ulempe for brukarane. Som nemnt kan dei ta kontakt via telefon eller få hjelp av ekspedisjonen på kommunehuset til å kontakta nokon.
7. Me er eit lite kontor og det å ha ein dag der me kan samla oss utan å bli avbrutt er godt for samarbeidet. Det er ofte slik at me nyttar denne dagen til kurs og opplæring der det er mogeleg å samkøyra dette.

Austrheim

NAV Austrheim har åpent for publikum man-til fredag fra kl 09:00 til 14:30. Onsdager har vi fra 01-01-2015 og foreløpig på ubestemt tid, hatt stengt for publikum.

NAV kontoret er i 2. etasje på rådhuset. Servicekontoret har åpent hver dag fra 08:00 til 15:30. Skjema og henvendelser kan rettes dit når vi er stengt. Vi har egen rutine for hvordan kontakt skal foregå mellom servicekontor og Nav kontor på stengte dager.

Vi har fra oppstart hatt samme åpningstid 09:00 til 14:30, men uten stengt dag. Kundesenter telefoni er åpent alle dager fra 08:00 15:30 for alle Nav kontor. Melding om å kontakte bruker blir formidlet derfra.

Bemerk følgende:

På grunn av betydelig økt sakstilgang må vi skjerme saksbehandler en dag pr uke for å få tid til å fatte vedtak. Vi må og til tider stenge på kort varsel dersom det bare er en tilsatt i kontoret. Dette av sikkerhetsmessige årsaker. Økning av vold/trusler gjør at ingen kan være alene på jobb. Vi er 1.5 stilling på sosial/gjeldsrådgivning. Dette omfatter også rus, bolig problematikk. Vi er sårbare på bemanning i forhold til fravær av alle slag (sykdom, kurs osv)

Vi har korte saksbehandlingstider og ikke fått problem så langt på grunn av åpningstider. Vi strekker oss langt for at sårbare grupper ikke skal bli skadelidende i forhold til åpningstider. Statlige tilsette bidrar også ved behov. Likevel er det vesentlig å få tid til å gjøre vedtak.

Sosialtjenesten er plassert i Nav, men er en kommunal tjeneste. Tilgang til kommunens servicekontor har man alle dager, selv om en konkret saksbehandler ikke er tilgjengelig for «drop in» om onsdager.

Fjell – Avdelingsleiar for sosiale tenester

1. 09.00 – 15.00 kvar dag
2. 09.00 – 15.00 kvar dag, unnateke 10.30 - 15.00 om torsdagar.
3. Ja, det er beslutta å endre opningstida til 10.00 - 14.00.
4. Ja, ved å ringe 55 55 33 33 – kontaktsenteret skal vi halde open telefon 09.00 – 15.30. Tilgjengeligheten via denne telefonenesta kan somme tider vera langsom (må vente før telefonen vert teke). Dersom du vert sett over til person som ikkje er til stades, vert du ikkje sett attende til noko sentralbord, men du må starte på null og ringje opp att.
5. Nei, det er ingen avtalar med Servicekontoret i Rådhuset om at dei skal handtera NAV-kontoret sine brukarar.
6. Grunngevinga for å redusera opningstida er knytt til målsetnad om å redusere drop-in-forespørslar frå brukarane, og samtidig auke bruk av sjølvbetjeningsløysingar og kontaktsenter. På

dette viset er det eit mål å få meir ressursar til å drive med oppfølging av ordinære arbeidssøkjjarar og arbeidsgjevarar.

7. Pkt. 6 ovanfor relaterer seg til at det innan statleg oppgåveportefølgje er kome til utvida sjølvbetjeningsløysingar. Kva gjeld kommunale tenester i NAV-kontoret er stoda i høve til sjølvbetjeningsløysingar uendra i forhold til t.d. tida før NAV vart etablert. Vi har m.a. søknadsskjema om økonomisk stønad på papir, som skal leverast eller sendast til NAV-kontoret.

Det er ikkje utført noka konsekvensutgreiing før avgjerd om reduserte opningstider er teken. Vi har såleis ikkje klarlagd moglege konsekvensar for våre brukarar ved ei kontraksjon i opningstidene. Tidspunkt for iverksetting av reduserte opningstider er ikkje fastsett ennå. Det er venta at det i tida som kjem vert gjort ei konsekvensutgreiing av reduserte opningstider.

Fjell – Avdelingsleiar for mottaks- og oppfølgingsteam

1. Nav Fjell ble etablert i november 2009 og med offisiell åpning i desember 2009. Åpningstider ved etablering var hverdager fra kl 09.00 til 15.00, med unntak av torsdagene hvor åpningstiden var 10.30 til 15.00.
2. Våre åpningstider i mars 2015 er de samme som ved etablering; mandag-onsdag og fredag 09.00-15.00, torsdag 10.30-15.00.
3. Ja. I siste partnerskapsmøte i februar 2015 ble kontoret utfordret av eierne til å prøve ut nye åpningstider for på den måten flytte en del av mottaksressursene over til oppfølgingsarbeid. Kontoret har planer om snarlig endring av åpningstiden for drop-in-henvendelser uten forhåndskontakt til tidsrommet 10.00-14.00.
4. Kontoret er knyttet opp mot Nav Kontaktsenter 55 55 33 33 og er tilgjengelig på telefon i tidsrommet 08.00-15.30. Nav Kontaktsenter kan bistå med en rekke forhold – også brukere som ikke mottar statlige ytelser – så sant de ansatte på Nav Kontaktsenter får fullmakt fra kommunen. DVS. pr i dag har ikke Nav Kontaktsenter tilgang til de kommunale systemene, og de kan derfor kun svare generelt, og/eller kan de sende Gosysoppgave til aktuelle Nav-kontor. I Gosysoppgaven får Nav Kontaktsenter kub legge inn kontaktinformasjon, ikke beskjeder, på grunn av taushetsplikt mellom stat og kommune.
5. Ja, dersom det er en krise er det mulighet å komme i kontakt via rådhusets ekspedisjon, men dette er ingen ønskelig løsning. Det er også mulig å komme i kontakt via kontorets ringeklokke som er satt opp utenfor dørene våre.
6. Vi ser at vi har lite henvendelser før kl 10.00 og etter kl 14.00 av personer som ikke har timeavtale, og vi ser at det å holde åpent mottak for ikke avtalt drop-in i dette tidsrommet krever unødvendig mye ressurser som heller vil kunne vært brukt til oppfølging av brukere. Utvikling av totalbildet rundt våre tjenester har gjort kontoret overmodent for å se på våre samlede åpningstider i et større perspektiv.
Vi kan blant annet vise til følgende:
 1. Kommunikasjonsstrategien til direktoratet/utvikling av nettløsninger har medført en solid utvikling av selvbetjeningsløsninger på nett. Dette gjør at mye av tjenestene våre er tilgjengelige via den portalen 24 timer i døgnet. Kanalen kan brukes til å finne informasjon, innlevering av søknader på mange av våre ytelser, sjekke status på søknader, kontakt via facebook osv.
 2. Vi har knyttet oss opp mot Nav Kontaktsenter som gjør oss generelt tilgjengelig på telefon via kontaktsenteret i perioden 08.00-15.00 – i tillegg til mail.
 3. Vi er åpent og tilgjengelig fra kl. 09.00 på vårt lavterskeltilbud «Muligheten».
 4. Ruskonsulentene våre har mobiltelefon hvor brukerne har direktenummer til sin oppfølger, noe som gjør oss tilgjengelig utover faste tidspunkt.
 5. Vi har åpent for timeavtaler i hele arbeidstiden hvor kontorets åpningstid ikke setter begrensninger for tidspunkt for timeavtaler.
7. Vi er i ferd med å utvikle et MO-senter og bemannede rusboliger/senter hvor åpningstiden foreløpig ikke er klar, men hvor alt foreløpig tyder på en fremtidig tilgjengelighet langt utover normal kontoråpningstid.

Etne

1. Opningstid ved NAV oppstart: 09:00-15:30
2. Opningstid i dag: 10:00-15:00
3. Ja, me vurderer å ha ope 10:00 – 14:00 og stengt 1 dag i veka. Dette gjeld då opningstider for drop-in i publikumsmottaket. Dette er ikkje ferdig avklart ennå, og må diskuteras meir mellom NAV stat og NAV kommune.
4. Ja, brukerar kan ringa inn til kontaktsenteret mellom 08:00 og 15:30 kor dei kan bli sett over til oss eller legge igjen ei melding slik at me kan ringe opp att.
5. Viss NAV kontoret er stengt, for eksempel pga. fagdag eller liknande, kan brukerar henvenda seg til tenestetorget i kommunen. Brukerar kan og levere inn søknad om sosialhjelp til tenestetorget, så vert dette sendt over til NAV.
6. Opningstida har vore redusert to gonger. Først til 09:00 – 15:00, så til 10:00 – 15:00, som vi har i dag. På sommartid har me ope 10:00 – 14:00. Endringa av opningstida har blitt gjort på grunnlag av tidsbruken til saksbehandlarane, og kva type henvendelsar me får i publikumsmottaket. NAV Etne er eit lite kontor og publikumsmottaket er fordelt på vakter slik at saksbehandlarane har kvar sin dag i mottaket. Me har erfart at mange av dei som kjem innom publikumsmottaket (drop-in) nødvendigvis ikkje er dei me på lokalkontoret skal bruke tid på, dette gjeld brukerar i forhold til foreldrepengar, bidrag og pensjon. Dette er område me på lokalkontoret ikkje skal rettleie på. Det kjem og inn ein del henvendelsar i forbindelse med utfylling av ulike skjema og søknader. Det er komen mange gode løysningar på nett no kor ein får god rettleiing når ein skal fylle ut skjema, og kontakttelefonen kan og svare på mykje av dei generelle spørsmåla. NAV lokalt vil bruke tida si på brukerar som treng bistand i forhold til arbeid og aktivitet. Ved kortare opningstid vert tida til saksbehandlarane meir frigjort til å jobbe med saker og ha oppfølging av brukerar som verkeleg treng oss. Det har vore heilt uproblematisk å gjere desse endringane med opningstider så langt, har ikkje vore noko klager frå brukarane.

Samnanger

1. Opningstida når NAV Samnanger starta opp i juni 2009 var frå kl 10.00 til 14.30
2. I mars 2015 er opningstida ved NAV Samnanger frå kl 10.00 til kl 14.30
3. Det føreligg ikkje planar om å endra opningstidene ved NAV Samnanger.
4. Ja, sosialtenesta er å treffa på tlf frå kl 08.00 til kl 15.30
5. Nei sosialtenesta er ikkje å treffa på annan måte enn på tlf utanom opningstida. Det hender i fleire saker at det vert laga avtale med brukar utanom opningstida.
6. Det har ikkje vore endring i opningstida sidan kontoret opna juni 2009.
7. Av omsyn til dei tilsette sin sikkerheit skal det alltid vera minst 2 tilsette på kontoret. Det har hendt nokre få dagar at det, grunna sjukdom, ikkje har vore mogeleg. Kontoret har då halde stengt. I slike tilfelle har ein avtale med ekspedisjonen i kommunehuset i Samnanger kommune der NAV-kontoret ligg at om brukar vender seg dit så tek ekspedisjonen kontakt med den tilsette ved NAV kontoret som då kjem ut.

Voss

1. NAV Voss har heilt frå starten hatt opningstid 0900-1500.
2. NAV Voss har den same opningstida i dag, 0900-1500.
3. NAV Voss vil i vår fremja forslag til Partnerskapet om å redusere opningstida til 0900-1400. Det er lite besøkjande i mottak mellom ca kl 1200 og litt før stenging kl 1500. Dette er ein lite effektiv bruk av ressursar, då vi grunna tryggleik må vere to i Mottak. Ved å stenge Mottak kl 1400 vil det bli frigjort ein time for kvar av dei to rettleiarane i Mottak = 10 timar pr veke. Denne tida ønskjer NAV

- Voss å nytte til oppfølging av arbeidssøklarar og rettleiing og service til arbeidsgjevarar. Forslaget vil bli sendt ut på høyring til brukarorganisasjonane og deretter lagt fram for Partnerskapet.
4. Sosialtenestene ved NAV-kontoret er tilgjengelege så lenge NAV kontaktsenter er ope.
 5. NAV kontaktsenter er hovudkanal på telefon for NAV Voss, det gjeld og sosialtenesta.

Bergen

- 1 og 2. Åpningstiden var og er forankret i samarbeidsavtalen mellom NAV Hordaland og Bergen kommune til 0900-1500.
3. Partnerskapet har nedsatt en arbeidsgruppe som har sett på mottaksfunksjonen ved NAV kontorene i Bergen. I rapporten de presenterte på siste partnerskapsmøte har de også sett på åpningstiden. Det har vært gjennomført en kartlegging av besøk ved de forskjellige kontorene og det er store forskjeller på antallet besøk til forskjellige tider på dagen. Alle kontor må imidlertid ha en minimumsbemanning på 2 i sine publikumsarealer av sikkerhetsmessige årsaker selv om det på noen kontor kun er registrert 1-3 besøk før kl.1100. Partnerskapet skal på bakgrunn av mottaksrapporten vurdere åpningstiden. Et aktuelt alternativ til dagens ordning vil være at denne kan bestemmes av lokal ledelse til å reduseres til minimum 1000 til 1400 avhengig av pågang. Argumentene for dette er knyttet til prioritering av ressurser til oppfølging. Åpningstiden vil i så fall kun begrense tilgangen for publikum uten avtaler, da en vil kunne ta i mot avtaler i hele kontorets arbeidstid. Dette vil kunne medføre forskjellige åpningstider for «dropp inn» henvendelser ved de forskjellige NAV kontor i Bergen.
4. Sosialtjenestene er tilgjengelig på telefon i hele arbeidstiden uavhengig av åpningstid.
5. Publikum kan kontakte rådhuset sin ekspedisjon og få kontakt med NAV-kontoret i telefontiden.
6. Uaktuell
7. Kontaktmønsteret har siden NAV kontorene åpnet blitt endret. Staten har som del av sin kanalstrategi et ønske om at flest mulig får løst sine henvendelser gjennom NAV sine selvhjelps løsninger på nett. En større kartlegging gjennomført av NAV stat har også vist at flere av de som henvender seg på kontorene har bestillinger som ikke hører hjemme i NAV sin oppgaveportefølje. Et mål vil dermed være å vri ressursene ved NAV kontorene mot oppfølging og mindre til ekspedisjonsorienterte tjenester.

Sund

- 1 og 2: NAV Sund har same opningstid i dag som då NAV kontoret ble etablert. Opningstiden er kvar vekedag kl 10.00 – 1430.
- 3: NAV Sund har ingen konkrete planer om å enda opningstida.
- 4: Vi er tilgjengeleg på telefon både før og etter opningstida kvar dag. Dvs seinast fra kl 0800.
- 5: Det er mogleg å ta kontakt med Servicekontoret i kommunen i deira opningtid dersom man ikkje på annen måte får kontakt med NAV.

Stord

1. Då NAV Stord vart etablert var opningstida kl. 09.00 – 15.00.
2. NAV Stord har pr. mars 2015 opningstid alle vekedagar kl. 10.00 – 15.00.
3. NAV Stord har ikkje konkrete planar om å endre opningstidene i 2015.
4. Sosialtenestene ved NAV-kontoret er tilgjengelig på telefon i arbeidstida utanom opningstid.
5. Sosialtenestene er ikkje tilgjengelige på anna måte enn på telefon i arbeidstida utanom opningstida.
6. Grunngevinga for endringa er å skape rom for naudsynte interne møter ved NAV Stord
7. Ingen andre kommentarar

Bømlo

1. kl.09.00 – 15.00
2. kl. 10.00 – 14.00 frå nov-14
3. Tema vart drøfta i Partnerskapsmøtet i dag, ikkje noko bestemt, men forslag om å behalda kl. 10-14 pluss ein dag stengt pr veke.
4. Sosialtenesta er ein del av NAV-kontoret, og kontaktsenter kan koma i kontakt med rettleiar og utifrå det vurderer evt behov for møte eller telefonsamtale eller avtale fram i tid. Kundesenter ope 08.00 – 15.30
5. Ekspedisjonen i Rådhuset er ope til 15.30.
6. At henvendingar i større grad skjer til avtalte tidspunkt. Mange tenester i NAV kan gjerast elektronisk. God informasjon i mottak kan redusere behov for spørsmål / innlevering av dokument mm At rettleiar får meldingar i vårt system om å kontakte brukar, og faktisk gjer det. Tett oppfølging på det jevne gjev forutsigbarhet for brukar. Nokre rettleiarar har også mobiltelefon (td dei som jobbar med rus, flyktning, ungdom, sosialfagleg leiar). NAV Bømlo har ikkje fått negative henvendingar

Fedje

1. Kontoret ope 0900-1400
2. Kontoret ope 0900-1400
3. NAV har gitt tydelege signal om endring/reduisering av opningstida. Møte 16.mars planlagt.
4. Nei, ikkje pr. i dag.
5. Nei, det er ingen særskilte ordningar førebels.
- 6.
7. Dei tilsette ved NAV-kontoret har i stor grad vore nytta av NAV til arbeid i regionen, slik at dei reelle opningstidene over ei tid no, i realiteten har vore mindre enn det som er oppgitt som opningstid.

Jondal

1. Nav Jondal sine opningstider er som skissert i lista i brevet frå dykk og har vore slik sidan NAV Jondal opna i følge dei opplysningane eg sit med.
2. Sjå punkt 1.
3. Det er ingen planar om å endre opningstidene pr. dato
4. Me har opne telefonar når me er på jobb, nav-leiar har i tillegg mobiltelefon som er registrert hjå Nav kontaktsenter og tenestetorget i kommunen.
5. Me er tilgjengelege på kontoret når me er til stades utanom opningstid. Døra vår er ikkje låst, så me har folk på besøk dei dagane me har stengt om det ikkje er noko spesielt, som td. opplæring. Tenestetorget i kommunen er informert når me er borte, og kan ta imot personar som treng hjelp, og ta kontakt med NAV-leiar via mobiltelefon.
6. Opningstidene er ikkje endra.
7. Andre kommentarar: Me er eit lite kontor med 2 tilsette. Det gjer at me er sårbare når det gjeld sjukdom eller reise på grunn av opplæring eller samarbeidsmøter og avvikling av ferie. Me har eit system som gjer at andre i Jondal kommune kan gje nødhjelp til personar som treng det, dette er organisert saman med tenestetorget og assisterande rådmann i kommunen. Som det kjem fram av oversikta over opningstider har me i utgangspunktet stengt 2 dagar i veka, men me har ikkje låst dør når me er på kontoret. Så i høve dykkar definisjon av opningstid har me ope heile arbeidstida vår, utanom dei dagane me begge er borte samtidig. Det er ikkje ofte. Me planlegg møte, fri og anna slik at ein av oss er på kontoret og held ope.

Radøy

1. Opningstida var 09.30.- 14.30 kvar dag.
2. Opningstida er 09.30.- 14.30 kvar dag, forutan torsdag då er me stengt.
3. Vi har hatt ein diskusjon om å stenga ytterlegere ein dag. Men det blir sannsynligvis ikkje endring i 2015.
4. Ja
5. Vi har timeavtalar også dagar vi er stengt. Det er mogleg, og har skjedd, at brukarar har kontakta rådhuset for å få kontakt utanom opningstid. Men dette skjer skjeldan.
6. Opningstida blei endra i ei tid med mykje fravær og stort arbeidspress.
7. No er det fleire moglege kanalar for å få tak i NAV i alle høve kva gjeld dei statlege ytingane. På eit lite kontor som vårt har vi til ein kvar tid over 20 % av arbeidsstokken i skranken når vi har åpent. Vi har difor ein pågåande diskusjon om vi skal redusera opningstida ytterlegare.

Askøy

1. Kl 10 . 14.30 alle dager
2. Kl 10 – 14. 30 alle dager utenom torsdager da er åpningstiden 10.30 – 14.30
3. NAV Askøy vurderer å åpne senere tre dager i uken
4. NAV Askøy er knyttet til NAV kontaktsenter og er derfor tilgjengelig hele åpningstiden deres på telefon. Vi har også en god del mobiltelefoner og en del brukere har mobilnumrene våre, blant annet ungdomsgruppen.
5. NAV Askøy er samlokalisert med Askøy kommunes kundetorg som har åpent fra kl 8.00 – 15.30. Møter bruker opp her og det er noe som ikke kan vente tas det kontakt med NAV kontoret.
6. Den ene halvtimen vi har gått ned på åpningstid er knyttet til muligheten for å interne møter og opplæring.
7. Åpningstidene er nå under vurdering grunnet behovet for å gjøre andre oppgaver i NAV kontoret, dvs planlagt oppfølging og samhandling med brukerne. Det vil i tilfelle fortsatt blir slik at vi har timeavtaler i tidsrommet 9-15 som i dag og også ha tilgjengelige selvbetjeningsløsninger, bare ikke har ekspedisjon. Planlagte gruppeaktiviteter som informasjonsmøter o.l. skjer også før ekspedisjonen åpner. Brukergruppen som mottar sosialstønad kommer erfaringsmessig hovedsakelig til NAV kontoret senere enn dagens åpningtidspunkt.

Vaksdal

1. Kl. 10.00-14.30 man-fre
2. Kl. 10.00-14.30 man-fre
3. Nei
4. Ja, telefontid 08.00-15.30
5. Ja, kan henvende seg hos kommunen sitt kundetorg fram til klokka 15.00 men dette skjer sjeldan/aldri.

Lindås

1. 09 – 15
2. 10 – 15
3. Nei.
4. Ja. NAV Lindås er knytta til NAV Kontaktsenter telefonnr 55 55 33 33 som er tilgjengeleg på dagtid slik at ein kan få kontakt med kontoret når det er naudsynt.
5. Dersom sosialhjelpssøkjjarar kontaktar rådhuset utanom opningstida vil dei få melding om å kontakte NAV sin telefon. Dersom kontoret heldt stengt grunna felles opplæring og/eller fagdagar sikrar vi alltid tilgjenge gjennom mobiltelefon som blir kunngjort i avis og ved oppslag i god tid på førehand.
6. NAV Lindås ligg i Lindås senter som opnar kl. 10. Praksis viste at det var nesten ingen som møtte tidlegare enn klokka 10. Dersom nokon ringer kontoret kan dei komme til utanom opningstida når dette er naudsynt. Vi gjer også avtalar med sosialhjelpssøkjjarar og andre på tidspunkt utanom opningstida.

- NAV Lindås er tilgjengeleg gjennom brev, telefon, MODIA og andre IKT system, og for drop-in. Etter ei individuell vurdering kan det også bli gitt høve å nå saksbehandlar direkte på mobiltelefon. Mange av våre brukarar sender oss sms og epostar (PK-adresser), sjølv om vi ikkje reknar dette som sikkert nok for bruk som svar kanal. Som tidlegare sosialsjef i kommunen meiner eg at sosialhjelpssøkjjarane har mange fleire kanalar for å ta kontakt i dag, og får raskare hjelp og vurdering av hjelpebehov enn når vi berre var eit sosialkontor. Dette som ein del av den vanlege teknologiske utviklinga. Særleg vil eg vise til Kontaktsenteret som blir brukt av dei fleste NAVkontora. Desse sikrar rask og trygg kontakt med det lokale kontoret for dei som kan stå i ein vanskeleg situasjon.

Sveio

- NAV Sveio hadde opningstid frå 10.00 til 14.30.
- Frå 09.03.15 har NAV Sveio opne mellom 10.00 og 14.00 alle dagar utanom torsdag. Torsdagar har vi stengt.
- Nei, ikkje ut over dei endringar som alt er gjort.
- Vi er tilgjengelege på telefon, alle dagar mellom 08.00 og 15.30.
- Brukarane kan vende seg i ekspedisjonen på rådhuset alle dagar mellom 08.00 og 13.30.
- Grunngjevinga for endring av opningstid er at vi skal få betre tid til tettare oppfølging av dei brukarane som treng det mest. Særleg satsar vi på tettare oppfølging av dei unge, som ikkje nyttar skuleretten sin og dei med rus/psykiatriproblematikk.

Granvin

- Alle dagar 09.00-15.00
- Måndag, tysdag og torsdag kl 09:00 - 14:00, onsdag og fredag etter avtale
- Nei
- Ja. Dei kan ringe NAV Kontaktsenter 55 55 33 33. Mange brukarar har fått utdelt telefonnummer til NAV Kontaktsenter (08.00-15.30), direkte til sakshandsamar (08.00-15.00/15.30) og NAV Granvin sin mobiltelefon (08.00-15.00).
- Ja. I tillegg til å kontakte tenestetorget på Heradshuset i opningstida kan ein nytte seg av epost til NAV Granvin/sakshandsamar.
- Dei statlege tenestene hadde innarbeidd måndag, tysdag og fredag som opningsdagar. Etter omorganisering av helse- og sosialtenestene i heradet er det no mindre ressursar tildelt dei sosiale tenestene og det er no innarbeidd 3 faste opningsdagar i veka.

Os

- 0900 – 1430
- 1000 – 1430
- Nei
- Ja, til 17 på mandag og til kl 15 de andre dagene. 15 er 1530 i des, jan og feb (vintertid). 17 på mandag er hele året.
- Ja, via eksp på Rådhuset som stenger kl 15. Ellers har Rådhuset våre direkte nr og mobil og kan kontakte oss på disse.
- Stort sett ingen brukere innoom i tiden mellom 0900 – 1000. Ingen kommentarer fra brukere på dagens åpningstid.
- Har også svært få henvendelser fra brukere som ønsker å bruke tiden til avtale mellom 1430 -1700 på mandager.

Austevoll

1. 0900 – 1430
2. 1000 – 1430
3. Nei
4. Ja, frå 08:00 til 16:00 vintertid, frå 08:00 til 15:00 sumartid.
5. Ja, dersom NAV-kontoret er stengt, har NAV avtale med Austevoll Offentlege Servicekontor (OSK) om at dei kan venda seg der, så vil OSK formidla kontakten vidare til NAV.
6. For å få meir tid til saksbehandling, kontormøter, samarbeidsmøter og liknande.
7. Opningstidene fungerer fint slik dei er i dag, har heller ikkje fått kritikk frå brukarar av NAV grunna dette. Og det er jo slik at vi er fleksibel, slik at etter avtale er det mogeleg for brukarane å få møte med oss.

Osterøy

1. Opningstida var frå kl 08.00 - 15.30 (15.00 sumartid)
2. Måndag, tysdag, torsdag og fredag kl 10.00 – 14.30. Onsdag stengt
3. Nei
4. Ja
5. Ja, vi er tilgjengelege frå kl 08.00 – 15.30 (15.00) gjennom servicetorget i Rådhuset
6. Grunngeving for endringa er fleire. Antall henvendingar til Nav har gått ned generelt, kor vi ser mange nyttar seg av Nav telefon 55553333 for å legge inn beskjed til sakshandsamar eller få svar direkte på spørsmålet dei har. Nav sosial har auka oppfølginga med fleire samtaler, slik at ein har lite av det akutte behovet som før. Slik at endringa i opningstida med at vi er stengt på onsdag blir nytta i hovudsak til samtaler. Og den reduserte opningstida dei andre dagane blir nytta til vedtaksskriving. Etter ein 3 mnd prøveperiode med stengt kvar onsdag, vart det permanent

