



Til kommunedirektører/rådmenn  
i kommunane i Vestland

Saksbehandlar, innvalstelefon

Tor G. Turøy, 55 57 22 22

## Tilgjengelegheit til sosiale tenester i Nav

Korona-pandemien har ført til ekstraordinære utfordringar for mange. Konsekvensane er omfattande. Vi er inne i ei tid der det er nødvendig med samfunnsdugnad for å komme gjennom pandemien.

Som tilsynsmyndigheit for dei sosiale tenestene i Nav vil vi rette søkelyset mot behova til dei innbyggjarane som har særlege utfordringar og er sårbare til vanleg, og spesielt mot dei som er ekstra sårbare no under pandemien.

Vi registrerer at dei digitale kontaktmoglegheitene som Nav har fungerer godt for mange, og auka tilgjengelegheit over telefon er positivt. Samtidig er vi bekymra for at ein del brukarar kan oppleve telefonisk kontakt og digitale kanalar som i hinder, som fører til at dei ikkje oppsøker den hjelp og dei tenester som dei har behov for.

Ikkje alle med behov for sosiale tenester meistrar språk godt nok og har moglegheit til å ta kontakt og gjere seg forstått på telefon. Å føresetje at alle brukarar har digital kompetanse og/eller tilgang til digitale hjelpemidlar for å komme i kontakt med Nav kan vere i strid med forsvarlegkravet i sosialtenestelova.

For dei mest sårbare brukarane er dei sosiale tenestene i Nav det siste tryggingssnett, og desse tenestene kan ikkje vere utilgjengelege for dei mest sårbare innbyggjarane, noko som kan vere tilfelle dersom det ikkje er mogleg å oppsøkje Nav-kontoret utan avtale. Vi forventar derfor at alle Nav-kontor sørgjer for at innbyggjarane får moglegheit til å komme i kontakt med relevant personell på Nav-kontoret, også ved fysisk frammøte utan avtale. Det vil sjølvsagt variere korleis Nav best kan organisere slik kontakt, men vi forventar at moglege løysingar inngår i kvar enkelt kommune sine ROS-analyser og beredskapsplanar.

Det er viktig at arbeidet med å opne opp Nav-kontora for slik kontakt skjer i tett dialog med dei lokale smittevernmyndigheiter. Dette for å skape trygghet både for tilsette og brukarar, noko som er fullt ut mogleg innanfor dei smittevernfaglege råda som gjeld.



Vi vil følge opp framdrift og realisering av Nav-kontoras løysingar for brukarkontakt gjennom tilsyn og dialog.

Med venleg helsing

Helga Arianson  
fylkeslege

Øystein B. Jacobsen  
seksjonssjef

*Dokumentet er elektronisk godkjent*

Kopi til:

|                                  |                            |             |
|----------------------------------|----------------------------|-------------|
| Nav Vestland                     | Postboks 284               | 5804 Bergen |
| KS Vest-Norge                    | Postboks 1378 Vika         | 0114 Oslo   |
| Arbeids- og velferdsdirektoratet | Postboks 5 St. Olavs plass | 0130 Oslo   |