

Nav vil stenge fire av fem kundemottak i Bergen. - Slår beina under de aller svakeste.

Tillitsvalgte i Nav frykter at sårbare brukere ikke får hjelp.- Ikke alle våre klienter har en datamaskin eller klarer å møte opp til avtalt tid, sier Beate Haugland.

- Vi trenger å være tilgjengelig for absolutt alle våre brukere. Det er ikke alle som klarer å søke om sosialstønad på nettet eller har tilgang på en telefon. Da blir den fysiske tilgangen viktig, påpeker Beate Haugland.

Hun er tillitsvalgt i Fellesorganisasjonen ved Nav Bergenhus. Sammen med kollega Sigrid Simonsen Ofstad står hun i et tomt kundemottak i Valkendorfsгатen i sentrum.

Ingen personer får komme inn her uten at de har en avtale. Slik har det vært siden midten av mars. Da stengte samtlige Nav-kontor på grunn av koronapandemien.

Tre måneder senere bestemte Nav seg for å gjenåpne ett av byens fem kundemottak. De fire andre er fortsatt stengt på grunn av smittevern hensyn.

Nå frykter ansatte at kundemottakene blir lagt ned på permanent basis. Ledelsen i Nav i Bergen ønsker å videreføre ordningen med kun ett fysisk publikumsmottak. Det vil si at bare ett av byens kontorer skal være åpent for henvendelser uten timeavtale. Hvilket kontor dette blir, er foreløpig ikke bestemt.

Flertallet søker digitalt

- Vi må se på hva fremtidens Nav skal være. Under koronapandemien har vi sett en sterk økning i bruk av våre netjtjenester. Over 70 prosent av dem som bruker sosiale tjenester i Nav, gjør dette digitalt. I tillegg er det langt færre som har oppsøkt Nav Årstad der de tar imot drop-in henvendelser, sier Mads Hagebø, seksjonssjef for sosial, velferd og inkludering i Bergen kommune.

Han er ansvarlig for de fem Nav-kontorene i Bergen sammen med Nav stat.

- Vi ønsker ikke å bruke unødige ressurser på publikumsmottak med liten pågang. Nav vil at de ansatte skal få mer tid til å følge opp sine klienter, sier Hagebø.

Hagebø forteller at det nå er rundt 20 personer som daglig benytter kundemottaket i Årstad uten å ha en avtale.

Flere klienter har «forsvunnet»

Både Haugland og Ofstad mener at erfaringer fra de siste månedene ikke gjenspeiler en normal periode. De savner en risikovurdering av hva en slik nedstenging kan føre til.

- Vi ser absolutt nytten av økt digitalisering, men før korona hadde vi 500 til 1000 personer innom publikumsmottaket ved Bergenhus. Dette var personer uten timeavtale som trengte hjelp, som fremmedspråklige med behov for veiledning, personer som ikke har mobil eller datamaskin, eller rusmisbrukere som ikke klarer å forholde seg til

timeavtaler, forteller Haugland.

Selv om mottakene har vært stengt, har ansatte likevel klart å hjelpe noen av disse via telefon eller at vektere ved inngangen har ringt til saksbehandler.

- Men vi har også «mistet» flere brukere under pandemien. Vi tror det henger sammen med et mer utilgjengelig Nav. Ansatte er bekymret for klienter som de ikke har hatt kontakt med på flere måneder, sier Haugland.

- Dette er sårbare mennesker som er vanskelige å nå, men som fikk hjelp når de kom hit. Mottakene har fungert som byens sikkerhetsnett. Nå vil Nav ta det bort, sier hun.

- Vil føre til mer trusler og vold

Styremedlem Morten Sommerbakk i Foreningen for human narkotikapolitikk (FHN) reagerer kraftig på den mulige endringen.

- Stenger Nav kundemottakene, slår de beina under de aller svakeste, mener Sommerbakk.

Han sier at mange rusavhengige lever helt utenfor den digitaliseringen som skjer i resten av samfunnet.

- De lever i en helt annen hverdag. De får ikke åpnet abonnement på telefonen, mangler fast bosted og kommer seg ikke på nettet. De klarer ikke forholde seg til avtaler, men er likevel helt avhengige av hjelp fra Nav, sier Sommerbakk, som jobber med rusavhengige ved MO-senteret i Eidsvåg.

Han tror færre kundemottak vil føre til frustrasjon og desperasjon blant de svakeste.

- Dersom Nav tar bort dette tilbudet, frykter jeg mer kriminalitet i form av ran og tyveri. Jeg er også redd for at endringen kan føre til mer vold og trusler mot Nav-ansatte, sier han.

Opplever å være med på en skinnprosess

Hagebø er ikke enig i at enkelte brukergrupper vil få et dårligere tilbud. Han mener Nav er tilgjengelig for alle.

- Vi ønsker fremdeles å ha et kundemottak for drop-in henvendelser. Dessuten er det mulig å få tak i saksbehandler via telefon og e-post, påpeker han.

Han viser til at Nav har hatt jevnlig møter med både Kirkens Bymisjon og Robin Hood-huset med tanke på tilgjengelighet.

- Jeg opplever at de er fornøyde med tilgangen med direktetelefon og muligheten for å booke timer for vanskeligstilte de er i kontakt med, sier han.

Ofstad, som er tillitsvalgt i Nav Bergen sør, mener at ett sentralisert mottak vil føre til at Navs tjenester ikke blir likeverdige.

- Rusavhengige og psykisk svake vil ha store problemer med å oppsøke et mottak i en annen bydel, mener hun.

De tillitsvalgte er usikre på om ledelsen vil høre på deres argumenter.

- Selv om vi gjennomfører drøftinger, virker det som om de allerede har bestemt seg for å stenge mottakene. Kommunen skal tegne nye lokaler. Vi har fått beskjed om at det haster. Nav-kontorene må gi skriftlig tilbakemelding innen denne uken. De ansatte opplever at de er med på en skinnprosess, sier Haugland.

Ikke tatt noen endelig avgjørelse

Det avviser seksjonsleder Hagebø.

- Vi har ikke tatt noen endelig avgjørelse. Nav vil ta alle innspillene vi får på alvor, sier han.

Han erkjenner imidlertid at det haster å få tatt en beslutning da tegningene til de nye kontorene må ferdigstilles.

- Vi har allerede gjort noen endringer på tegningene basert på innspill vi har fått. Dersom vi skulle komme i en situasjon med et svært stort besøkstall i publikumsmottaket, vil vi selvsagt revurdere en avgjørelse om å ha ett publikumsmottak.

Hagebø sier at Nav ikke har drøftet den mulige endringen med brukerorganisasjoner, men har som mål å ha møter med organisasjonene når de har kommet frem til en avgjørelse.

Image-text:

Styremedlem Morten Sommerbakk i Foreningen for human narkotikapolitikk (FHN) tror færre kundemottak ved Nav vil føre til frustrasjon og desperasjon blant rusavhengige.

Fred Ivar Utsi Klemetsen

Tillitsvalgt ved Nav, Beate Haugland og Sigrid Simonsen Ofstad, frykter at en nedstenging av kundemottakene vil føre til at brukere ikke får utløst sine økonomiske rettigheter.

Ørjan Deisz

- I den stengte perioden ble det særlig tydelig hvor vanskelig livssituasjonen ble for brukere med svak digital kompetanse, sier Beate Haugland.

Siden midten av mars har publikumsmottaket til Nav Bergenhus vært stengt. Utenfor inngangsdøren blir brukerne informert på 13 forskjellige språk om hvilke telefonnumre de kan ringe.

Beate Haugland og Sigrid Simonsen Ofstad tror stengte mottak vil føre til mer avstand mellom brukerne og ansatte. - Mottakene fungerer som byens sikkerhetsnett, sier Haugland.

Extra-info:

Nav

Nav-kontorene i Bergen består av både Nav kommune og Nav stat.

Det er totalt fem Nav-kontor i Bergen (Nav Bergenhus, Nav Bergen nord, Nav Bergen sør, Nav Bergen vest og Nav Årstad).

I Nav kommune var det i fjor 7837 personer som mottok økonomisk sosialhjelp. Hittil i år er det 6441 som har mottatt hjelp fra Nav kommune.