

# Ny rapport: Sosialklienter i Bergen får ikke den hjelpen de har krav på

Nedstengingen av sosiale tjenester har ført til at sårbare grupper ikke får det tilbudet de har lovfestet rett til, ifølge rapport. - Vi må lære av pandemien, erkjenner byråd Lubna Jaffery (Ap).

Det har vært vanskelig å sikre akuttoppfølging, ressursvake brukergrupper har ikke blitt fulgt opp og konsekvensene av å stenge sosiale tjenester er ikke vurdert godt nok. Det er noen av funnene i en foreløpig rapport som BT har fått tilgang til.

Rapporten er laget av Deloitte, som på vegne av kontrollutvalget i Bergen kommune har undersøkt hvordan Nav, sosiale botjenester og krisesenteret for Bergen og omegn har fungert under koronapandemien.

I alt er 38 personer intervjuet, blant annet etatsdirektør, kontorledere ved Nav, tillitsvalgte og representanter fra frivillige organisasjoner.

- Vi har en teori om at de svakeste i samfunnet ikke har fått det tilbudet de har krav på under pandemien. Rapporten er laget for å kartlegge fakta og gi læring, sier Henning Warloe (H) om bakgrunnen for rapporten som er bestilt.

Han er leder av kontrollutvalget i Bergen.

Verken byråd Lubna Jaffery (Ap) eller kommunaldirektør Tommy Johansen ønsker å kommentere spesifikke forhold i rapporten før de har svart kontrollutvalget i januar.

- Nå går avdelingen gjennom rapporten. Vi har fått svarfrist innen utgangen av desember, sier Jaffery.

Mulig brudd på smittevernloven

Rapporten peker på flere feil:

Kommunen har hatt vanskeligheter med å gjennomføre arbeidsrettet oppfølging for sosialhjelpsmottakere under 30 år, men også booppfølging og veiledning for rusavhengige har falt bort i perioder. Lavterskeltilbud som drop-in ved flere av Nav-kontorene har vært stengt og det har vært vanskelig å sikre akuttoppfølging.

Beslutning om å stenge tjenestene er tatt uten «bakgrunn i aktuelle og dokumenterbare risiko- og konsekvensvurderinger hvor ivaretagelse av sårbare grupper ble vurdert i lys av tiltakene som ble iverksatt». De sosiale tjenestene har heller ikke hatt en beredskapsplan laget for pandemi, og konsekvensene av stenging er ikke vurdert godt nok. Rapporten peker på mulig brudd på smittevernloven.

Selv om Nav har tatt i bruk nye verktøy for å holde kontakt med brukerne, har enkelte ressursvake brukergrupper ikke blitt fulgt opp, og en har ikke lyktes med å få ut informasjon om hvilke tilbud som finnes for disse brukerne. Det har ført til «vesentlige negative konsekvenser» Rapporten stiller spørsmål om kommunen har oppfylt smittevernloven § 17.

Frivillige organisasjoner melder om vesentlig økt etterspørsel og pågang fra personer som i en normalsituasjon ville

ha tatt kontakt med Nav, men som etter mars ikke vet hvordan de skal gå frem for å få hjelp.

Kommunen har heller ikke sikret tilstrekkelig informasjon til alle brukergrupper. Her viser rapporten til mulig brudd på sosialtjenesteloven § 12.

Fikk ikke arbeidspraksis

Kommunaldirektør Tommy Johansen erkjenner at nedstenging av sosiale tjenester har ført til konsekvenser.

- Vi stengte ned alle våre gruppetiltak. Det gjorde også eksterne samarbeidspartnere. Dette har hatt innvirkning på våre tjenester. I perioder har det ikke vært arbeidspraksis eller andre arbeidstiltak på grunn av korona, sier han.

Byråd Jaffery understreker at de aldri før har vært i en liknende situasjon.

- Jeg kan ikke garantere at alle som skulle hatt hjelp, har fått tilstrekkelig hjelp. Vi må lære av dette, sier hun.

Mens andre byer åpnet opp, har Bergen valgt å holde fire av fem drop-in mottak ved Nav stengt gjennom hele pandemien. Byråd Lubna Jaffery (Ap) erkjenner at de skulle ha åpnet tidligere.

Johansen sier at det i starten av pandemien ikke var smittevernfaglig forsvarlig å holde åpent.

- 12. mars 2020 trakk 200 personer kølapp ved Nav Bergenhus. Vi visste at dette tallet ville stige som følge av en eksplosiv økning i arbeidsledigheten. Ved å holde åpent ville vi utsette både brukere og ansatte for smittefare. Dersom smitten hadde rammet våre ansatte, ville vi stå i fare for ikke å levere våre basistjenester.

Gjenåpner 11. januar

Han forteller at da Nav åpnet opp igjen på Årstad i juni, ble de overrasket over hvor få brukere som benyttet seg av drop-in. Samtidig økte arbeidsledigheten.

- Vi valgte derfor å omdisponere ansatte til å jobbe med utbetaling av dagpenger og sykepenger fremfor å bemanne drop-in. Det mener vi var en riktig beslutning, sier Johansen som svarer på vegne av Nav.

Han påpeker at det hele tiden har vært mulig å søke om hjelp via e-post, SMS, telefon og i postkasse utenfor kontorene.

Byråd Jaffery understreker at hun ikke har vært enig i beslutningen som kommunen har tatt sammen med Nav stat.

- Jeg har flere ganger gitt beskjed om at mottakene burde ha åpnet tidligere, men jeg kan ikke pålegge Nav stat å åpne dersom de ikke er enige med oss. Nå er vi endelig blitt enige om at vi gjenåpner 11. januar, sier hun.

Direktør i Nav Vestland, Anne Kverneland Bogsnes, sier til BT at Nav stat egentlig ikke ønsker å åpne opp igjen drop-in mottakene i Bergen.

- Vi vil bruke ressursene på planlagte møter ved Nav-kontorene, sier hun.

## Brukere som forsvant

I november ble det kjent at sosialtjenesten i Bergen har hatt 400 færre brukere enn tilsvarende periode i fjor. Ansatte i Nav pekte på at en mulig årsak var at Nav hadde blitt mer utilgjengelig.

«En betydelig del av de mest ressurssvake brukerne er borte», sier en av de Nav-ansatte i rapporten.

Kommunaldirektør Tommy Johansen har tidligere sagt at årsaken til nedgangen i sosialklienter skyldes at flere enn forventet har blitt selvhjulpne på grunn av gode arbeidsrettede tiltak.

Han vil fremdeles ikke gå med på at nedgangen skyldes et mer utilgjengelig Nav.

- I tillegg til at vi var tilgjengelig på telefon, skriftlig og digitalt, oppretter en direktetelefon som frivillige organisasjoner kunne nå oss på.

Johansen sier til BT at de nå vurderer å gå i dialog med frivillige organisasjoner som Robin Hoods-huset for å se på om Nav-ansatte skal være fysisk til stede for å hjelpe til med relaterte spørsmål.

## Krisesenteret godt forberedt

I den foreløpige rapporten skiller krisesentertjenesten seg ut fra de andre tjenestene. Det kommer frem at senteret er godt forberedt på å jobbe i krisesituasjoner, og så under en pandemi. De har i stor grad opprettholdt tilbudet sitt og har gjennomført sine lovpålagte oppgaver.

I alt skal ni rapporter legges frem for kontrollutvalget etter nyttår. Deloitte har tatt for seg om sårbare grupper får den hjelpen de har krav på innenfor samtlige sektorer i Bergen kommune.

## Image-text:

- Jeg kan ikke garantere at alle som skulle hatt hjelp, har fått tilstrekkelig hjelp under pandemien, sier sosialbyråd Lubna Jaffery (Ap).

Høyres bystyrerepresentant, Henning Warloe, er leder av kontrollutvalget som har bestilt rapporten fra Deloitte.

## Bård Bøe.

Kommunaldirektør Tommy Johansen mener at Nav-kontorene har vært tilgjengelig for brukerne: - Vi styrket vårt tilbud med ekstra vakttelefon, e-post, postkasse utenfor kontorene.

## Bård Bøe

- I den stengte perioden har det vært tydelig hvor vanskelig livssituasjonen ble for brukere med svak digital kompetanse, sier tillitsvalgt og Nav-ansatt Beate Haugland (til venstre). Her sammen med Sigrid Simonsen Ofstad.

Ørjan Deisz

Leder Marcos Amano og nestleder Ingrid Døskeland ved Robin Hood-huset har opplevd en massiv pågang på sine rådgivingstjenester. - Vi må trå til og gjøre jobben til Nav fordi brukerne opplever at de er utilgjengelige, sa Døskeland til BT i oktober.

Silje Katrine Robinson

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.

Følgende tema er valgt for rapporten

1. Var tjenesten tilstrekkelig forberedt på å sikre tilbudet til brukerne under pandemien?
2. Hvordan har covid-19 tiltakene påvirket hvordan tjenestetilbudet til brukerne har blitt gjennomført?
3. Har arbeidssituasjonen påvirket i hvilken grad lovpålagte tjenester til brukerne blitt gjennomført i perioden?
4. Hvordan har etterspørselen etter tjenester vært i perioden, og hva har påvirket denne? Noen grupper som skiller seg ut?
5. Har en klart å sikre tilstrekkelig informasjon til brukerne, ev. hvordan?
6. Hva har vært den viktigste læringen fra denne perioden for å sikre tjenestetilbud til en sårbar gruppe under en pandemi?

Hvem er blitt intervjuet?

---

Deloitte har intervjuet etatsdirektør, kontorledere ved de fem Nav-kontorene, ledere for sosiale boligjenester og krisesenter og Bergen og omegn, samt ansvarlige for kvalifiseringsprogram, arbeidsrettede tiltak, aktiv-tiltak, samarbeidstiltak knyttet til helse,

omsorg og rehabilitering, midlertidig botilbud og booppfølgingstjenester. Ni tillitsvalgte og syv verneombud, samt representanter for frivillige organisasjoner som Robin Hood-huset, Kirkens Bymisjon, Blå Kors og Vestland Innvandrerråd.