

– Vi må gjøre jobben til Nav

Manuel synes det er vanskelig å kommunisere med Nav og oppsøkte Robin Hood-huset. – Jeg kan ikke norsk og klarer derfor ikke å søke om sosialhjelp digitalt, sier 54-åringen.

LINDA HILLAND
linda.hilland@bt.no
foto TOR HØVIK

Etter at koronapandemien kom til Bergen, opplevde stiftelsen Robin Hood-huset et enormt press på sine rådgivningstjenester.

Robin Hood-huset er et møtested for økonomisk vanskeligstilte i Bergen.

Nestleder Ingrid Døskeland forteller at mange tok kontakt for å få hjelp til å søke om sosialhjelp, klage på vedtak, bruke datamaskin, finne og skrive ut dokumenter og generell veiledning.

– Disse pleide å oppsøke publikumsmottakene på Nav for å få hjelp. Det var ekstra stor pågang i starten, men vi må fremdeles trå til og gjøre jobben til Nav fordi brukerne opplever at de er utilgjengelige. Slik skal det ikke være, sier hun.

Døskeland forteller at de ofte blir sittende som en «utøvende

part» sammen med hjelpe-søkende med Nav-veileder på telefon.

– Veileder er ofte like frustrert som oss i disse situasjonene da de ikke kan utføre arbeidet sitt som de ønsker.

Det bekrefter tillitsvalgt Beate Haugland ved Nav Bergenhus.

– Ifølge forvaltningsloven har vi en plikt til å gi råd og veilede. Denplikten klarer vi ikke alltid å oppfylle. Konsekvensen kan bli at man bruker venner eller frivillige organisasjoner som kan hjelpe. Det skjer også at foreldre bruker sine egne barn til å forstå dokumenter de ikke skal lese, sier Haugland.

Antall henvendelser doblet

Robin Hood-huset har hittil i år loggført 306 samtaler om Nav. Tall fra samme periode i fjor var 156. Det vil si en dobling sammenliknet med i fjor.

Selv om Nav gjenåpnet ett av sine fem publikumsmottak i juni, er pågangen ved Robin Hood-huset fortsatt stor.

– De fleste som kommer hit er minoritetsspråklige med begrenset norskkunnskap, men også andre vanskeligstilte, som pensjonister med liten digital kompetanse, forteller Døskeland.

Manuel fra Portugal synes det er vanskelig å kommunisere med Nav. Han har vært syke-

meldt en periode på grunn av kreft og revmatisme. Nå venter han på svar på søknad om arbeidsavklaringspenger.

– Jeg kan ikke norsk og klarer derfor ikke søke om sosialhjelp digitalt, sier 54-åringen som ikke ønsker etternavnet sitt i avisen.

Leder ved Robin Hood-huset, Marcos Amato, har fungert som tolk under intervjuet med BT.

54-åringen har tidligere fått hjelp fra ansatte ved publikumsmottaket på Nav Laksevåg. Dette er nå stengt på grunn av smittevern hensyn.

For et par måneder siden søkte Manuel om økonomisk krisehjelp ved Nav Årstad. Han opplevde det som problematisk å få levert søknaden.

– Jeg fikk beskjed om at jeg måtte levere den på mitt lokale Nav-kontor. Det var busstreik og jeg skulle selv finne ut hvordan jeg skulle komme meg til Loddefjord uten penger.

Nav Årstad opplyser at de tar imot nødhelpssøknader, men at alle som leverer søknad på drop-in ved Nav, får beskjed om at de kan levere søknad i postkasse ved eget lokalkontor.

Bare via telefon

Manuel fikk avslag på søknaden. Han valgte å oppsøke Robin Hood-huset for å få hjelp.

– Jeg synes det er vanskelig



– Slik situasjonen er nå, utfører vi offentlige tjenester fordi brukere ikke får hjelp av Nav, sier nestleder Ingrid Døskeland ved Robin Hood-huset.

FOTO: ØRJAN DEISZ

å snakke med saksbehandler på telefon med tolk. Det er ikke alltid jeg forstår hva som blir sagt. Det er mye bedre med en fysisk avtale med veileder sammen med tolk, men det er ikke mulig, sier Manuel.

Nav bekrefter at de bare tilbyr tolketjeneste via telefon på grunn koronarestriksjoner.

– Vi har også opplevd at Nav har ringt oss og spør om vi kan ta imot personer til veiledning. I tillegg har vi brukere som sier at de er blitt henvist hit for å få hjelp. Det er jo egentlig helt

absurd. Vi kan ikke stille noen garanti for at vi har kapasitet til å hjelpe personer med saker der de egentlig har krav på veiledning fra det offentlige, sier Døskeland.

Etatsdirektør Jostein Hestnes opplyser at Nav Årstad ikke har som praksis å henvise til Robin Hood-huset, men utelukker ikke at det har forekommet eksempler på dette.

– Nav-kontorene gir mye råd og veiledning til brukere, men de antar at brukere også oppsøker frivillige og ideelle hjelpere for samtaler, opplyser han.

I forrige uke skrev BT om at Nav vil legge ned fire av fem kundemottak på permanent basis. De ønsker å videreføre ordningen med kun ett mottak for drop-in.

Byråden lover hjelp

SVs bystyreprerentant Diane Barbain reagerer på at Nav vil stenge flere mottak for drop-in. Hun mener det vil gjøre Nav mer utilgjengelig.

– Allerede i april ba vi byråden komme med alternativer for å imøtekomme råd og veiledning til vanskeligstilte utover telefon- og nettløsninger. Lenge var Robin Hood-huset det eneste stedet som tilbød denne typen hjelp for dem som ikke kan bruke internett eller har telefon, sier hun.

Barbain mener kommunen må sikre at vanskeligstilte, uten tilgang til eller kompetanse i bruk av digitale løsninger, får hjelp dersom de møter fysisk opp hos Nav.

Sosialbyråd Lubna Jaffery (Ap) erkjenner at det i starten på pandemien ikke var lett for alle å få fysisk kontakt med Nav-kontorene.

– Det var en krevende periode, både for de ansatte og for brukerne. Situasjonen er bedre nå, men vi kan alltid bli bedre, sier hun.

Byråden sier at hun vil ta meg seg innspillene de har fått fra både ansatte og frivillige organisasjoner før kommunen tar avgjørelsen om å avvikle drop-in-funksjonen ved flere av Nav-mottakene i Bergen.



Manuel oppsøkte Robin Hood-huset for å få hjelp til å klage da han fikk avslag på sosialstønden.