**Delrapport 7**

|  |
| --- |
|  |

# **Områdeovervåkning- sosialhjelpsutviklingen i Agder 2020**

**Tilgjengelighet og digitalisering**

*Hvordan sikrer NAV kontoret at utsatte grupper sikres tilgjengelighet og oppfølging av ansatte som jobber med de sosiale tjenester i NAV?*

*Beskriv hvilke digitale tiltak benytter NAV - kontoret i forhold til brukerne av de sosiale tjenester i NAV*

*Hvordan vurderer dere at digitale tiltak har påvirket tilgjengeligheten og kvaliteten på de sosiale tjenestene i NAV kontoret i 2020?*

**Bakgrunn**:

Som følge av Korona pandemien har statsforvalteren behov for å innhente dokumentasjon om status i arbeidet med de sosiale tenester i NAV. Enhetslederen i NAV har gjennom spørreskjema i Microsoft Teams i februar svart på en rekke tema. Statsforvalteren har behov for denne informasjonen både for å kunne si noe om situasjonen i 2020, men også for å planlegge aktivitet for 2021. Resultatene presenteres i flere delrapporter

**NAV kontorene mener digitale tiltak har bidratt til økt tilgjengelighet. Statsforvalteren har forventninger om at man også sikrer mulighet for fysisk oppmøte på NAV-kontoret, både med og uten avtale.**

**Erfaringer fra 2020 og oppdrag 2021**

I en landsdekkende kartlegging som pågår gjennom 2020 og 2021 undersøker Statens Helsetilsyn tilgjengeligheten til NAV sine sosiale tjenester. I denne kartleggingen er det ikke bare NAV selv som vurderer sin tilgjengelighet, men at også brukere og samarbeidspartnere blir involvert – i tillegg gjør Statens Helsetilsyn et omfattende arbeid ifht. NKS.

Dette er valgt som tema fordi dette er et område hvor Statens helsetilsyn over tid har mottatt bekymring for svikt fra flere samfunnsaktører.

Formålet med undersøkelsen er å gi en situasjonsbeskrivelse av tilgjengeligheten til de sosiale tjenestene i kommuner hvor statsforvalteren har vurdert at det er fare for svikt.

Vi har bedt alle NAV kontorene gi en egenrapport om hvordan utsatte grupper ivaretas, hvilke digitale tiltak som benyttes og om de digitale tiltakene har hatt betydning for tilgjengelighet og kvaliteten på de sosiale tjenester.

Det blir interessant å sammenholde landsomfattende tilsyn med Statsforvalterens undersøkelse

Svarene på spørsmålene er samlet i matrisen under.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NAV ‘svar** | **Sikring av tilgjengelighet** | **Digitale tiltak** | **Har digitale tiltak påvirket tilgjengelighet og kvaliteten i 202** |
| NAV Risør | Åpningstid 3 dager pr.uke | Digisos | positivt |
| NAV Vegårshei | drop inn | Digisos | økt tilgjengelighet |
| NAV Gjerstad | drop inn | elektronisk søknad | økt tilgjengelighet |
| NAV Arendal | tverretatlig samarbeid | digitale løsninger | gode erfaringer |
| NAV Lister | tett dialog med veileder | digisos | veiledere lettere tilgjengelig |
| NAV Kristiansand | chat og fysiske brukermøter | digisos | økt tilgjengelighet, kvalitet opprettholdt |
| NAV Lindesnes | vakttelefon og drop inn | digisos | viktig for tilgjengeligheten |
| NAV Birkenes | drop inn | digisos | raskere saksgang |
| NAV Tvedestrand | vakttelefon og veiledningssenter | NAV.no | raskere tilbakemelding |
| NAV Grimstad | vakttelefon og veiledningssenter | digisos | bedre tilgjengelighet |
| NAV Evje og Hornnes | vakttelefon og åpent publikumsareal | digisos | bedre tilgjengelighet |
| NAV Midt Agder | tverrfaglige møter | digisos | bedre tilgjengelighet |
| NAV Åmli | åpningstid i veiledningssenteret | digisos | bedre tilgjengelighet |
| NAV Froland | egne fagveiledere | digitale løsninger | positiv erfaring |
| NAV Lillesand | vakttelefon og drop inn | digitale løsninger | gode erfaringer - mangler vedlegg |

**Vurdering:**

Det er begrenset mulighet til personlig fremmøte på kontorene. Det er åpnet for «drop inn» noen timer enkelte dager. Flere har dessuten vakttelefon. Digisos er det viktigste digitale tiltaket. Flere nevner innføring av innsynsmodul som vil kunne bidra til at brukere lettere får tilgang til egne opplysninger». Dette vil bidra til økt brukerperspektiv.

Det har over flere år vært utrykt bekymring om at tilgjengeligheten til de sosiale tjenester har blitt dårligere de senere årene NAV’s strategi er å vri henvendelser til elektronisk kontakt, med klar målsetting om at den tiden som frigjøres skal brukes på de som trenger tettere individuell oppfølging. Så stenger samfunnet og NAV ned. Den digitale hverdag overtok.

Våre undersøkelser sier noe om hvordan NAV kontoret opplever tilgjengelighet og kvalitet på tjenestene, ikke om det faktisk er kvalitativt gode nok tjenester for personer som trenger tjenesten mest.

Det som best kanskje beskriver situasjonen på Agder, er NAV Kristiansand svar:

*«Korona-pandemien har påvirket den digitale modenheten i vår organisasjon i svært positiv retning. Vi opplever selv å ha blitt mer tilgjengelige for brukerne som følge av at brukerne kan møte oss på sin hjemmearena. Vi antar at tapet av den fysiske dimensjonen av brukermøtene har påvirket kvaliteten i negativ retning, men har også en opplevelse av at summen av digitalisering og hvordan disse kanalene har blitt lagt til rette for brukerne har hatt en positiv innvirkning på kvaliteten. Her må det forskning til for å kunne konkludere.»*

Brukere må ivaretas under pandemien, men vel så viktig er brukermøtene etter hvert som restriksjonene lettes på. Det vil fortsatt være mennesker med samansatte utfordringer og behov som vil ha behov for fysiske møter med de sosiale tjenester i NAV. Vi kan ikke digitalisere oss bort fra fysiske møter mellom mennesker. Til det er mennesket for komplisert og sammensatt og de offentlige tjenestene for stykkevis og delt