



Mini

GAIDEN

onsdag 22. august 2018 **Nr. 12**

FOR MEDLEMMER I NTL NAV

Møte i sentralt medbestemmelsesapparat (MBA) 21.08.2018

Tilgjengelighet på NAV-kontor. NTL NAV hadde meldt opp sak om tilgjengelighet på NAV-kontor til sentralt MBA. Bakgrunnen for at vi ønsket å diskutere dette med arbeidsgiver er at vi har fått mange tilbakemeldinger om praktiseringen av tjenestepakker for NAV-kontor siden innføringen 3. april 2017.

I kjølvannet av innføringen av tjenestepakker reduserte mange NAV-kontorer sine åpningstider. En undersøkelse NTL NAV gjorde i mai 2017 viser at 154 kontorer har stengt/bare åpent for forhåndsavtalte møter flere dager i uken. I 40 kommuner med over 10 000 innbyggere har NAV-kontoret stengt/bare åpent for forhåndsavtalte møter minst en dag i uken. Det finnes samtidig en rekke tilfeller hvor bruker må og skal henvende seg til NAV-kontoret for å få bistand. Dette gjelder for eksempel i forbindelse med hasteutskrift av dokumentasjon, korrigerings av meldekort og en rekke andre ting som ikke kan gjøres når døren er stengt.

Samtidig som det er naturlig at åpningstider diskuteres lokalt minnet NTL NAV om at partnerskapsmøtet er et samarbeidsorgan uten beslutningsmyndighet. Avgjørelsene tas og forankres i de respektive styringslinjene og statlig side i NAV må finne ut hva som er statlig sides behov når det gjelder åpningstider. Derfor mener vi at sentralt MBA bør diskutere noen overordnede prinsipper for åpningstider basert på størrelse og brukergrunnlag ved NAV-kontorene. Arbeidsgiver ga uttrykk for at det stort sett fungerer godt lokalt, men at noen nok har gått for langt i å redusere. Arbeidsgiver var åpen for å diskutere overordnede rammer for åpningstider med sentralt MBA på et senere tidspunkt.

Det ble gjennomført spørreundersøkelser til ansatte og ledere ved NAV-kontorene om innføring av tjenestepakker i juni og desember 2017. Undersøkelsene indikerer at tjenestepakkene og de valgene som er tatt i kjølvannet har ført til dårligere oppfølging og bistand til svake brukergrupper. Brukere med svak digital kompetanse, svake norskkunnskaper og sammensatte behov reagerer mest negativt på endringene NAV har gjort. Dette mener vi er svært alvorlig, da NAV har et ekstra ansvar for disse brukerne. Veiledningsplikten i forvaltningsloven skal sikre at NAVs brukere skal kunne ivareta sine interesser i møte med etaten. Hvis de svakeste brukerne ikke får den hjelpen de trenger mener NTL NAV det kan stilles spørsmål ved om veiledningsplikten oppfylles.

Arbeidsgiver mener det er en positiv utvikling i NAV Kontaktsenter og andelen planlagte, gode møter øker. Det jobbes kontinuerlig med å utvikle møtet med brukerne og vertsrollen må håndteres slik at ikke taushetsplikt brytes. På noen kontor kan bruk av vekter medføre brudd på taushetsplikten, men sikkerheten for ansatte er viktigst. Arbeidsgiver var enig i at det er et stort antall brukere som også i fremtiden vil ha behov for bistand ved NAV-kontoret og at vi må organisere NAV deretter.

Den siste delen av saken handlet om ubemannede mottak. NTL NAV har mottatt en rekke henvendelser om NAV-kontorer som har åpen dør deler av dagen, uten at mottaket er bemannet. Vi mener denne praksisen reiser spørsmål både om sikkerhet og personvern, og at den bør opphøre. Arbeidsgiver ga tydelig uttrykk for at vi ikke skal ha ubemannede mottak i NAV. Det er imidlertid behov for å kartlegge praksis nærmere, da det er mange ulike løsninger rundt i landet som vil kunne regnes som gråsoner. NAV er mange steder ikke alene i et bygg og deler mottaksområde med andre. Arbeidsgiver skal undersøke ordningen med ventesoner og ubemannede mottak.

For NTL NAV møte

Elisabeth Steen

Torgeir Homme

Petter Aasheim

