

Vår dato:

15.05.2020

Vår ref:

2020/3598

Deres dato:

Deres ref:

Åfjord kommune
Øvre Årnes 7
7170 ÅFJORD

Saksbehandler, innvalgstelefon
Hanne Reitan Øksnes, 74 16 80 98

Kommunedirektørene i Trøndelag

Tilgjengelighet til sosiale tjenester

Korona-pandemien har ført til ekstraordinære utfordringer for mange. Konsekvensene er mange og ulike. Vi er inne i en tid der det er nødvendig med samfunnsdugnad for å komme gjennom pandemien.

Som tilsynsmyndighet for de sosiale tjenestene i Nav, vil vi rette søkelyset mot de borgerne som har særlige utfordringer og må anses som sårbare til vanlig, men også de som er ekstra sårbare nå under pandemien.

Vi registrerer at de digitale kontaktmulighetene som Nav har fungerer utmerket for mange, og at økt tilgjengelighet over telefon er positivt. Samtidig er vi bekymret for at en del brukere kan oppleve telefonisk kontakt og de digitale kanalene som et hinder, og som gjør at de ikke oppsøker den hjelp og de tjenester de har behov for. Ikke alle med behov for sosiale tjenester har språk og mulighet til å ta kontakt og gjøre seg forstått på telefon. Å forutsette at alle brukere har kompetanse, forutsetning og/eller tilgang til digitale hjelpemidler for å komme i kontakt med NAV kan være i strid med forsvarlighetskravet i sosialtjenesteloven.

For de mest sårbare er de sosiale tjenestene i Nav det siste sikkerhetsnettet, og disse kan ikke være utilgjengelige for de mest sårbare innbyggerne våre fordi det ikke er mulig å oppsøke Nav-kontoret uten avtale. Vi forventer derfor at alle Nav-kontor sørger for at innbyggerne har mulighet til å komme i kontakt med relevant personell på Nav-kontoret, også ved fysisk oppmøte uten avtale. Det vil selvsagt variere fra kontor til kontor hvordan dette best kan organiseres, men vi forventer at dette inngår i det enkelte kontor sine ROS-analyser og beredskapsplan.

Det er viktig at arbeidet med å gjenåpne Nav-kontorene for slik kontakt skjer i tett dialog med de lokale smittevernmyndigheter. Dette for å skape trygghet både for ansatte og brukere, noe som er fullt ut mulig innenfor de smittevernfarene råd som gjelder.

Vi vil følge opp fremdrift og realisering av dette gjennom videre tilsynsmessig oppfølging og dialog.

Med hilsen

Erik Stene

Oppvekst- og velferdsdirektør

Dokumentet er elektronisk godkjent

Likelydende brev sendt til:

Malvik kommune	Postboks 140	7551	HOMMELVIK
Namsos kommune	Stavarvegen 2	7856	JØA
Namsskogan kommune	R. C. Hansens vei 2	7890	NAMSSKOGAN
Trondheim kommune	Postboks 2300	7004	TRONDHEIM
	Torgarden		
Verdal kommune	Postboks 24	7651	VERDAL
Frøya kommune	Postboks 152	7261	SISTRANDA
Høylandet kommune	Vargeia 1	7877	HØYLANDET
Inderøy kommune	Vennalivegen 7	7670	INDERØY
Leka kommune	Leknesveien 67	7994	LEKA
Holtålen kommune	Bakkavegen 1	7380	ÅLEN
Lierne kommune	Heggvollveien 6	7882	NORDLI
Meråker kommune	Rådhusgata 7	7530	MERÅKER
Oppdal kommune	Inge Krokanns veg 2	7340	OPPDAL
Overhalla kommune	Svalivegen 2	7863	OVERHALLA
Steinkjer kommune	Postboks 2530	7729	STEINKJER
Grong kommune	Postboks 162	7871	GRONG
Melhus kommune	Rådhusveien 2	7224	MELHUS
Nærøysund kommune	Postboks 133, Sentrum	7901	RØRVIK
Osen kommune	Rådhusveien 13	7740	STEINSDALEN
Ørland kommune	Alf Nebbs gate 2	7160	BJUGN
Indre Fosen kommune	Rådhusveien 13	7100	RISSA
Midtre Gauldal kommune	Rørøseveien 11	7290	STØREN
Rindal kommune	Rindalsvegen 17	6657	RINDAL
Skaun kommune	Postboks 74	7358	BØRSA
Tydal kommune	Tydalsvegen 125	7590	TYDAL
Hitra kommune	Rådhusveien 1	7240	HITRA

Levanger kommune	Postboks 130	7601	LEVANGER
Orkland kommune	Postboks 83	7301	ORKANGER
Røros kommune	Bergmannsgt. 23	7374	RØROS
Selbu kommune	Gjelbakken 15	7580	SELBU
Snåasen Tjilte/ Snåsa kommune	Sørsivegen 6	7760	SNÅSA
Stjørdal kommune	Postboks 133 / 134	7501	STJØRDAL
Flatanger kommune	Lauvsneshaugen 25	7770	FLATANGER
Frosta kommune	Fånesvegen 1	7633	FROSTA
Heim kommune	Trondheimsveien 1	7200	KYRKSÆTERØRA
Raarvihken Tjilte/ Røyrvik kommune	Røyrvikveien 5	7898	LIMINGEN
Rennebu kommune	Myrveien 1 Berkåk	7391	RENNEBU
Åfjord kommune	Øvre Årnes 7	7170	ÅFJORD

Kopi til:

KS Trøndelag

NAV Trøndelag