



Referat,

Brukerrådet, Nav hjelpemiddelsentral Trøndelag

Møtested: Nav hjelpemiddelsentral Trøndelag, lokasjon Levanger

Dato: Onsdag 8. april 2026

Tid: Kl. 11:30 – 15:00

Fra Nav hjelpemiddelsentral Trøndelag: Ellen Braarud, Tine Eggen, Arve Skavdahl, Erik Johansen (teams), Marit Losen Halseth (teams) og Tormod Eriksen (referent)

Fra organisasjonene:

Fra SAFO: Ragnhild Urdshals Høyem. Anne Ertzaas Overrein.

Fra FFO: Astrid Berglund, Morten Lium, Berit H. Tharaldsen.

Oppfølging av referat fra forrige møte

Referatet ble godkjent uten merknader. Flere uttrykte utfordringer med å finne referater og møtedokumenter fra sentralt brukerråd på nav.no.

Nav legger faste lenker til alle relevante dokumenter i Teams-gruppa og i agenda til møtene, slik at medlemmene enkelt får tilgang til dokumenter fra det sentrale brukerutvalget mellom møtene.

Lenke til [Brukerutvalg på hjelpemiddelområdet - nav.no](#). På denne siden finnes oversikt over det sentrale brukerutvalget i HOT og for de ulike hjelpemiddelsentralene.

Orienteringer

Fra Nav: Nav orienterte om flytting til nytt bygg på Levanger, overtatt 1. februar og tatt i bruk i midten av måneden. Flytting, kombinert med omlegging av transportruter og nedleggelse/utflytting fra lageret i Levanger, ga betydelig press på lokasjon Sandmoen i februar–mars.

Leveringsgraden falt til ca. 80 % (normalt ~97 %). Situasjonen er nå i stor grad normalisert, og alle kommuner – med unntak av Trondheim – er å jour.

Videre orienterte Nav om:

- Tildelt budsjett for 2026 og mottatt mål- og disponeringsbrev
- Pågående MUST-arbeidsmiljøundersøkelse
- Drift på to lokasjoner og ett felles lager på Sandmoen

Fra SAFO: Ingen nye særskilte tilbakemeldinger siden forrige møte. Kjente saker som lang saksbehandlingstid, reservedeler og leveranser er fortsatt utfordrende. Årsmøte avholdes 25. april.

Fra FFO: FFO rapporterte om gjennomført fylkesårsmøte. Ingen store endringer siden forrige møte.

NAV HJELPEMIDDELSENTRAL TRØNDELAG //

Postadresse: Postboks 2976 Torgarden // 7438 TRONDHEIM // Kirkegt. 2C, 7600 LEVANGER

Besøksadresse: Brøttemsvæien 105, 7093 TILLER // Kirkegt. 2C, 7600 LEVANGER

Tlf.: +47 407 02 816

Referat fra sentralt brukerutvalg

Følgende tema ble fremhevet:

- Utlån av erstatningshjelpemidler ved reparasjon
- Hjelpemidler på reise, spesielt batterier og transport
- Tilskuddsordningen for småhjelpemidler, hvor midler raskt blir brukt opp

Det var bred enighet om at dagens ordning for småhjelpemidler ikke fungerer tilfredsstillende.

Servicetjenesten i Nav hjelpemidler og tilrettelegging

Servicetjenesten har nå vært i drift i ett år og er etablert som en nasjonal tjeneste med styrket kompetanse og flere felles rutiner. Tjenesten samarbeider tett med hjelpemiddel-sentralene og har faste kontaktpersoner som deltar i jevnlige samarbeidsmøter. Det pågår systematisk kompetanseheving som enkelte dager gir noe redusert tilgjengelighet. Telefonstatistikken viser generelt god utvikling, med kortere køtider enn tidligere. Utfordringer som manglende tilbakeringing og skjult nummer jobbes det fortsatt med, og forbedringer vurderes innen voicemail og tekniske løsninger. Servicetjenesten forbereder også overtakelse av telefonhenvendelser for bilsentrene fra 1. september 2026.

Presentasjon av nytt bygg på Levanger

Nav presenterte det nye bygget på Levanger og hovedprinsippene bak utformingen. Bygget har tydelige skiller mellom publikumsarealer og lukkede soner, og oppfyller strenge krav til sikkerhet, rømningsveier og universell utforming. Arbeidsplassen er organisert etter aktivitetsbasert arbeidsplassprinsipp (ABW), og Nav er fortsatt i en erfaringsperiode der husregler og arbeidsformer justeres. Brukerarealene er betydelig oppgradert sammenlignet med tidligere bygg, noe som forventes å gi en bedre og mer effektiv brukeropplevelse. Bygget inneholder moderne og romslige utprøvningsarealer for syn, hørsel, kognisjon, kommunikasjon og bevegelse, samt vrimleområder, kurslokale og et utprøvningslager i nær tilknytning til brukerarealene. Det er i tillegg etablert verksted for tilpasning av hjelpemidler, ambulante reparasjoner, 3D-printing og ombruk, samt en nasjonal funksjon for reparasjon og gjenbruk av mikrofoner og samtaleutstyr. Bygget er miljøsertifisert etter BREEM standarden, med bl.a. solceller og tiltak for biologisk mangfold.

Sak fra SAFO - tilgang til reservedeler og batterier til elstol

SAFO presenterte brukeropplevelser med lange ventetider på reservedeler og batterier, noe som går utover selvstendighet og livskvalitet. Dette gjelder mange brukere, ikke enkeltstående tilfeller.

Følgende problemstillinger og forslag ble løftet:

- Kvalitet i anskaffelser bør vektles høyere enn pris
- Strengere krav til leveringsfrister på deler
- Bedre reserve- og korttidsløsninger i samarbeid med kommunene
- Varsling til brukere ved konkurs hos leverandører eller avvikling i produksjon

Nav redegjorde for rammer og utfordringer:

- Leveringskrav på 7 dager i de fleste avtaler
- Nav er avhengig av leverandørenes lager og produksjon

- System for oppfølging av leveringsavvik er på plass
- Opplæringskrav (elektromedisinsk utstyr) begrenser utlån av tilfeldig reserveutstyr
- Anskaffelsesregelverk og EU-regelverk begrenser handlingsrommet for strengere krav

Erfaringsdeling fra beredskapsvakta viste at mange brukere har manuelle stoler som ikke lenger passer. Nav understreket betydningen av tidlig kontakt med ergoterapitjenesten for oppgradering og tilpasning.

Serviceklager – definisjon, håndtering og statistikk

Nav gjennomgikk hva som defineres som en serviceklage, samt hvordan slike klager kan meldes via nav.no/kontakt/klage-og-tilbakemelding. Klager kan sendes inn både anonymt og med innlogging. Det ble presisert at serviceklager er et viktig grunnlag for forbedringsarbeid, og alle klager registreres, følges opp internt og behandles innen tre uker.

Det ble orientert om at serviceklager særlig gjelder forhold som:

- Saksbehandlingstid
- Levering og logistikk, inkludert reservedeler
- Informasjon og kommunikasjon
- Tolkebestillinger

Statistikk viser en nedadgående trend i antall serviceklager. Nav informerte om at ledergrupper gjennomgår klagestatistikken jevnlig, og at innspillene brukes aktivt til å forbedre tjenestene.

Status saksbehandling, tjenesteleveranse og levering av hjelpemidler

Nav orienterte om at flytting til ny lokasjon og omlegging av lager/logistikk har medført midlertidige forsinkelser i leveranser og enkelte avvik fra styringsmålene. Leveringstider og tjenesteleveransen er nå i ferd med å stabiliseres mot normalt nivå.

Nav viser til nasjonale styringskrav: 80 % av hjelpemidler skal leveres innen 21 dager, reparasjoner skal utføres innen 24 timer for prioritet 1 og innen sju dager for prioritet 2.

Sentrale føringer for 2026

Nav orienterte om de overordnede nasjonale føringene for 2026. Det ble særlig vektlagt økt fokus på internkontroll, personvern, forvaltningsrett og økonomistyring. Virksomhetsplanen utarbeides sentralt, og de enkelte hjelpemiddelsentralene skal utforme egne tiltaksplaner i tråd med disse rammene.

Hovedprioriteringene for 2026 omfatter:

- Arbeid og utdanning som overordnet satsingsområde
- Boligtilpasning og styrket samarbeid med kommunene
- Innsats rettet mot barn og unge, særlig i overganger mellom barnehage og skole
- Bærekraft, ombruk og videre digitalisering av hjelpemiddelområdet
- Utfasing av eldre IT-systemer og overgang til nye digitale løsninger

Det ble også vist til krav om kompetansehevende tiltak innen forvaltningsrett for alle ansatte, samt bruk av gevinstmetodikk for å sikre at endringer gir målbar nytte for brukerne. Videre ble det orientert om styringsmål knyttet til ombruk, leveringstid, reparasjonstjenester og tolkeområdet.

Eventuelt

- Rullering av representanter i arbeidsutvalget (AU) ble gjennomført.
- Møtedatoer for høsten 2026 settes senere av AU.

Neste møte: Torsdag 4. juni 2026

Sted: Sandmoen