



## // REFERAT

- // Møtedato: 08.03.2023 kl 12:30 – 14:30  
// Sted: Teams og NAV Hjelpemiddelsentralen Rogaland, Koppholen 16, 4313 Sandnes  
// Tilstede: Svein Jarle Aas ( NHF), Per Åge Øglænd (NHF), Tor Brekken (BS Sørvest), Kristin Øhrn (BS Sørvest), Bjarte Slettebø (BS Sørvest)  
// Teams: Einar Dyrholm (FFO), Astri Solås (FFO)  
// Frafall: Else Gro Tengesdal Lygre (BS Sørvest)  
  
// Referent: Kristin Øhrn (BS Sørvest)  
// Kopi til: Celina Hagen (NHF)

### **Brukerutvalg: Bilsenter sørvest**

#### **Sak 1: Søknader og avslag på søknader ved Einar Dyrholm**

I den forbindelse kunne jeg hatt lyst til å høre litt mer om det jeg spurte om sist (hvis det passer slik) Hvor mange som får avslag på søknad osv. Hvorfor får de avslag for eksempel. Er det manglende opplysninger på søknaden? misforståelser i forhold til behov og kriterier? Annet? Er det enkelt å innhente gode råd med tanke på om man bør søke? Hvor mange eventuelle klager på avslag blir tatt til følge, og i tilfelle på hvilket nivå omgjøres vedtaket?

I tillegg lurer jeg på om det for det finnes noen bistand å få i prosessen fram til bilen står på tunet? Enkelte søkere som oppfyller kriteriene kan jo ellers stå i krevende situasjoner, eller mangle ressurspersoner som kunne hjulpet.

#### **Referat:**

Tor Brekken viser til kvalitetsrapporten fra Klageinstansen, og tabellene som viser tallene for bilsentrene. Han presiserer at reparasjonssaker ligger under gruppe 1, derav det høye antallet saker. Einar Dyrholm mener det er tillitsvekkende tall.

### **NAV HJELPEMIDDELSENTRAL ROGALAND**

#### **// ARBEIDS- OG VELFERDSETATEN**

Postadresse: Postboks 2024 Lura Post i butikk // 4394 SANDNES

Besøksadresse: Koppholen 16 // 4313 SANDNES

Tel: 40 60 48 13

[www.nav.no](http://www.nav.no) // [nav.bilsenter.sorvest-norge@nav.no](mailto:nav.bilsenter.sorvest-norge@nav.no)

Astri Solås spør hvor mange som ikke klager. Det kan vi se på differansen mellom avslag og antall behandlede klager. For 2022 ser vi at over halvparten velger å ikke klage.

Einar Dyrholm spør om de som trenger hjelp med dokumentasjon osv. får den hjelpen de trenger. Tor Brekken svarer at brukerorganisasjonene og Bilsenter Sørvest (BSSV) gir veiledning og hjelp. BSSV har betjent telefon som en kan ringe til.

Svein Jarle Aas forteller at noen spør brukerorganisasjonene om det er verdt å klage/anke. Han forteller at de oppmuntrer til det, og at vi bør gjøre det samme. Det verste som kan skje er at de får et nytt nei. De får mye spørsmål rundt utstyr, firehjulstrekk osv. Astri er enig i at de oppfordrer folk til å klage, men at mange detter av lasset fordi de ikke får den hjelpen de trenger for å klage.

Kristin Øhrn forteller at vi gir så god hjelp vi kan på telefon, og viser dem hvor de kan finne klageskjema og hva som kan følge med. Svein Jarle Aas forteller at mange opplever utfordringer med å få kommunen til å hjelpe med å klage.

Einar Dyrholm fortsetter med å spørre om avslag på bakgrunn av manglende dokumentasjon blir begrunnet. Han poengterer også at det er ekstra viktig å klage på avslag på grunn av manglende dokumentasjon. Kristin Øhrn svarer at vi etterspør manglende dokumentasjon, og sender ofte påminnelse også. Hvis vi ikke mottar dokumentasjonen, sender vi avslag fordi vi ikke kan vurdere om vilkårene er oppfylt. Hvis vi får dokumentasjon i forbindelse med klage og ser at vilkårene er oppfylt, omgjør vi avslaget og stønaden blir innvilget.

Astri Solås legger til at mange er positivt overraska over hvor fort det går med saksbehandling.

Per Åge Øglænd mener det er viktig med oppmuntring fra vår side om at de kan klage, og hva de kan gjøre for saken sin.

## Kvalitetsrapport fra Klageinstansen for 2022

| Hjelpemidler: Bil, gruppe 1                    | Vedtaksinstans - innvilgede og avslåtte søknader |                     |                |                   |            |
|--|--|---------------------|----------------|-------------------|------------|
|  | Antall innvilget                                 | Andel innvilget [%] | Antall avslått | Andel avslått [%] |            |
| <b>I alt</b>                                   | <b>5237</b>                                      | <b>5010</b>         | <b>95,7</b>    | <b>225</b>        | <b>4,3</b> |
| 1102 NAV Sandnes                               |  |                     |                |                   |            |
| 4702 NAV Hjelpemiddelsentral Akershus          | 0  |                     |                |                   |            |
| 4703 NAV Hjelpemiddelsentral Oslo              | 1713   | 1603                | 93,6           | 110               | 6,4        |
| 4711 NAV Hjelpemiddelsentral Rogaland          | 908  | 873                 | 96,1           | 33                | 3,6        |
| 4712 NAV Hjelpemiddelsentral Vestland-Bergen   | 545  | 524                 | 96,1           | 21                | 3,9        |
| 4716 NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag         | 1681   | 1624                | 96,6           | 57                | 3,4        |
| 4719 NAV Hjelpemiddelsentral Troms og Finnmark | 390  | 386                 | 99,0           | 4                 | 1,0        |

| Hjelpemidler: Bil, gruppe 2                    | Vedtaksinstans - innvilgede og avslåtte søknader |                  |                     |                |                   |
|--|--|------------------|---------------------|----------------|-------------------|
|  | Antall vedtatt                                   | Antall innvilget | Andel innvilget [%] | Antall avslått | Andel avslått [%] |
| <b>I alt</b>                                   | <b>2109</b>                                      | <b>1383</b>      | <b>65,6</b>         | <b>726</b>     | <b>34,4</b>       |
| 1102 NAV Sandnes                               | 0  |                  |                     |                |                   |
| 4703 NAV Hjelpemiddelsentral Oslo              | 986  | 623              | 63,2                | 363            | 36,8              |
| 4711 NAV Hjelpemiddelsentral Rogaland          | 373  | 244              | 65,4                | 129            | 34,6              |
| 4712 NAV Hjelpemiddelsentral Vestland-Bergen   | 195  | 113              | 57,9                | 82             | 42,1              |
| 4716 NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag         | 382  | 261              | 68,3                | 121            | 31,7              |
| 4719 NAV Hjelpemiddelsentral Troms og Finnmark | 173  | 142              | 82,1                | 31             | 17,9              |

### Sak 2: Kvalitet på utført arbeid ved Astri Solås

Hvordan skal vi få ombyggerne til å ha respekt for oss/bilene våre slik at de gjør FINT kvalitetsarbeid? At bilen ser fin ut også etter ombygging, at ikke bilen blir «herpa med». Dvs. ikke løse ledninger som henger og slenger rundt omkring, ikke kutte og skjære mer enn nødvendig, få alle ting (lokk, skjermer?) ordentlig på plass. At alle lister er ordentlig på plass. At bilen ikke skitnes til med møkkete sko, møkkete arbeidsklær og møkkete hender. Orden og renslighet, dette med respekt selv om det er en NAV-bil. Vi ønsker også å ta vare på våre biler, og at de skal se så fine ut som mulig i alle de årene vi har dem.

### Referat:

Tor begynner med at vi må dra i lag når det kommer til dette. Bjarte forklarer at vi har utleveringsskjema, som både vi og bilombyggerne er fornøyd med. Dette skjemaet signeres av både bruker og ombygger, og skal sikre at bruker er fornøyd med kvaliteten på arbeidet.

Skjemaet skal følge med faktura, og vi betaler ikke til ombygger før vi har utleveringsskjema. Bilombygger må også forklare eventuelle forsinkelser. I tillegg har vi endringsskjema som må signeres av formidler hos oss, hvis tilpasningen må endres underveis.

Per Åge Øglænd sier at han er glad for utleveringsskjema, men at problemet er det som skjer i forkant. Han beskriver at det er mye ombygging av ansatte, og at enkelte har holdning at det er ikke er så farlig med NAV-biler, at ting får se litt ut som det gjør. Han mener vi må være kontinuerlig på, og ta høyde for at de ikke gjør sånt.

Tor forklarer videre hva vi gjør. Vi kjører konkurranse på pris, men også kvalitet. Biltekniker Vidar Svane reiser rundt til ombyggerne en gang i måneden for å følge opp. Vi kan også se på gjenbruksbilene og hvordan de opprinnelig har blitt bygget. Tor presiserer at vi har oppfølging omtrent tre måneder etter at bilen er levert ut, for å følge opp at alt er som det skal være. Det er viktig at brukere gir beskjed hvis det ikke er gjort skikkelig arbeid, her er oppfølgingen fra Vidar en god mulighet å gi tilbakemelding. I tillegg er formidlerne ute hos ombygger og følger opp bygget underveis.

Per Åge Øglænd forteller at det er mye bedre enn det var. Både han og de andre forteller likevel at de møter på problemer med enkelte av ombyggerene. Astri henviser til sitt verksted, og forteller at de generelt ikke er fornøyd. Hun forteller om slurv og skitne biler. Bjarte forteller at enkelte ombyggere har hatt utfordringer med å få tak i kvalifisert arbeidskraft. Det er viktig å klage hvis det ikke er utført arbeid av god kvalitet. Astri spør om vi kan ta opp dette på møter med dem, og Tor bekrefter at vi kan ta det opp med ombyggerne. Vi vil fortsette arbeidet med å følge opp ombyggerne for å bedre kvaliteten.

### **Sak 3: EL- bil til oss brukere ved Svein Jarle Aas**

Hvordan vil rekkeviddene bli på disse bilene.

#### ***Referat:***

Tor forteller at vi er prisgitt den rekkevidden som blir tilbudt på denne typen biler, siden vi bare er en liten del av markedet. Svein Jarle Aas forteller at Vito har kortere rekkevidde enn andre biler, og må dermed lades oftere. Tor bekrefter at vi aktivt venter på tilgjengelige biler på markedet som kan være aktuelle for oss. Bilene må ha visse kvalifikasjoner, og det uttrykkes forståelse for det.

Hvordan er interessen hos bilfabrikkene til å produsere disse bilene?

**Referat:**

Tor forteller at fabrikker og leverandører opplever påtrykk for disse bilene, men at all omlegging tar tid. Bilombyggerne jobber også med løsninger til el-biler. NAV vil stå på når det blir tilgjengelige løsninger som alternativ til diesel og bensin.

Det er enighet i møtet om at dette nok vil ta litt tid.

**Sak 4: Midler til fritidshjelpemidler ved Per Øglænd**

Midler for fritidshjelpemidler er allerede brukt opp i NAV for i år, men har fått henvendelser angående transport av disse. Spørsmålet er om det har noen hensikt å søke om hengerfeste og tilhenger for frakt av fritidshjelpemidler og/eller terrengrullestol som ikke får plass i bilen.

**Referat:**

Per Åge Øglænd forteller at det er kommet nye produkter som er populære, og at mange av dem er mer aktuelle å få med i tilhenger enn i bil. Det er en liten pott som bevilges til fritidshjelpemidlene.

Kristin Øhrn forteller at vi ikke har noen pott på tilskudd til tilhenger, så det er mulig å få selv om potten for aktivitetshjelpemidler er brukt opp. Når det gjelder tilskudd til tilhenger, skiller vi mellom hjelpemidler som brukes til dagligliv og ferie/fritid. Hvis hjelpemidlet som skal fraktes med tilhengeren skal brukes i ferie/fritid, kan vi ikke garantere innvilgelse selv om det er fullt mulig å søke.

Per Åge Øglænd spør om de da bare kan anbefale folk å søke, og at det verste som kan skje er at de får nei. Kristin Øhrn svarer at folk kan søke, og at vi må ta en konkret vurdering i hver sak. Tor Brekken legger til at jo lenger over mot ferie/fritid hjelpemidlet befinner seg, jo mindre sannsynlig er det at søknad om tilhenger blir innvilget.

**Sak 5: Heis i bil ved Per Øglænd**

Har fått henvendelser angående heis i bil. Spørsmålet er hvilke kriterier som legges til grunn for valg av hvilken type heis som skal monteres i bil.

Per Åge Øglænd begynner med å spørre om det fortsatt er sann at det må spesielle grunner til for å få sidemontert heis. Tor Brekken forteller at vi vurderer pris og hensiktsmessighet når vi

velger heisløsning. Bakmontert heis har best driftssikkerhet og er rimeligst. Det er ikke umulig å få underliggende heis, men hvis man kan ha bakmontert heis er det det vi går for. Det er hensiktsmessigheten som ligger til grunn, og det er ikke nye retningslinjer.

Per Åge Øglænd legger til at man kan klage på heisløsning.

### **Sak 6: Kostnadene til bilfrakt ved Per Øglænd**

Vi har fått tilbakemelding om at det hersker usikkerhet om hvem som dekker kostnadene til bilfrakt ved feil på NAV utstyr, fra bruker til ombyggerverksted. Skal det belastes bruker, forsikringsselskap eller NAV? Er det en nylig endring her?

#### ***Referat:***

Tor Brekken viser til det som er lagt inn i Power Point-en for møtet, med utklipp fra kunnskapsbanken.net.

Per Åge Øglænd spør om hvem som dekker kostnadene hvis bilen må til Østlandet for ombygging. Tor Brekken opplyser det er vi som dekker disse kostnadene. Utgangspunktet er at man skal reise til lokal ombygger. Bjarte Slettebø er enig med Tor Brekken, og legger til at man skal bruke veihjelpen fra forsikringsselskapet for å frakte bilen til ombygger. Hvis bilen må til Østlandet, er det vi som tar kostnaden med transport. Det vurderes om bilen skal sendes til Østlandet, eller om tekniker fra den aktuelle ombygger skal komme hit. Vi ønsker ikke å transportere bilen mer enn nødvendig, så det beste er hvis tekniker fra Østlandet kommer hit.

Per Åge Øglænd sier at det er brukers plikt å bruke veihjelp til nærmeste ombygger, som så vil kartlegge skaden. Svein Jarle Aas legger til at hvis det er selve bilen det er skade på, er det leverandøren som har garanti og ansvar for kostnader.

Tor forteller at det er ombygger som har garanti for spesialtilpasningen i henhold til kontrakt.

### **Sak 7: Volkswagen og Ford felles bilmodell ved Per Øglænd**

Det går rykter om at Volkswagen og Ford skal lansere en felles bilmodell. Fører dette med seg det leveringsstopp av Transporter/Caravelle I nærmeste framtid? Vet sentralen noe sikkert om dette?

#### ***Referat:***

Per Åge forteller at dette har kommet opp fordi noen brukere er på nippet til å søke om ny bil. De er fornøyde og trygge med bilene de har, og er redde for nye modeller og hvordan det blir med bilombygger osv. Han har undersøkt litt selv, og funnet ut at Volkswagen ikke kommer til å gå bort fra Caravelle, og vil fortsette med den slik den er i dag. Samarbeidet med Ford gjelder Transporter og Transit. Han spør om vi vet hvordan det blir med disse.

Tor svarer at vi er kjent med dette, men kan verken bekrefte eller avkrefte. Det er stans for bestilling av Transporter med halvhøyt tak og Caravelle med firehjulstrekk. Vi kan fortsatt bestille Caravelle med tohjulstrekk. Hvordan en ny bil vil bli vet vi ikke, og kan ikke å si noe om det.

Svein Jarle opplyser at det er mange modeller som går på tvers av merker, og at dette kommer til å fortsette.

Per Åge fortsetter med at det er usikkerhet blant de som har Caravelle i dag, og at de bør bestille nå hvis de vil ha modellen de er kjent med. Tor presiserer at det ikke er mulig å bestille Caravelle med firehjulstrekk nå, men at det fortsatt vil være mulig med tohjulstrekk ganske lenge.

#### **Sak 8: Informasjonssak HC-parkering anbefalinger ved Per Åge Øglænd**

Per Åge informerte om dokument de har utarbeidet angående HC-parkering.

#### **Sak 9: Status ved Bilsenter sørvest: Tor Brekken**

Rådgiver Nick har sluttet ved Bilsenteret. Hilde Hatteland Johnsen er ny formidler ved Bilsenteret.

#### ***Referat:***

Tor forteller at det fortsatt er leveringsutfordringer. Vi leverer fortsatt Caravelle med tohjulstrekk, Sprinter og Vito. Det er Force majeure på avtalen til juni 2023. Videre har vi levert færre biler i 2022 enn før pandemien. Vi forventet oppsving etter pandemien, men det har vi ikke sett.

Bjarte fortsetter med at mange av gruppe 2-bilene blir ferdig senere enn det som var forespeilet i tilbudet fra ombygger. Det er mange biler over hele landet som skal ha takforhøyning, og det skaper lang kø.

Tor forteller at vi opplever at levering drøyer lenger enn leverandør har sagt på et tidligere tidspunkt. Svein Jarle spør om vi på grunn av lang leveringstid kan justere tidspunktet for når brukere kan begynne å søke om ny bil. Tor svarer at vi fortsatt forholder oss til tiden vi hadde under pandemien, som var 9 måneder før bilen er 11 år gammel. Han legger til at leveringstid har gått ned, men ikke så mye som vi har blitt forespeilet. Bjarte legger til at vi ikke har dagbøter å piske med. Tor avslutter med at vi ikke har endret søknadstidspunkt etter pandemien.

| 2022                       | Antall søknader | Gjennomsnitt (dager) fra søknad til vedtak |
|----------------------------|-----------------|--|
| Gruppe 1                   | 33              | 30   |
| Gruppe 2                   | 177             | 126  |
| Reparasjoner spesialutstyr | 816             | 12   |

| 2022         | Antall måneder fra søknad til forhåndsvedtak | Antall mnd fra søknad til vedtak | Antall mnd fra forhåndsvedtak til vedtak | Antall mnd totalt fra søknad til ut-levering |
|--------------|--|----------------------------------|--|--|
| Gjennomsnitt | 2,1  | 6,7                              | 4,7                                      | 18,4   |

Saksbehandlingstid gruppe 2 saker 2022.

|   |             |
|---|-------------|
| Antall måneder fra søknad til forhåndsvedtak:           | 2,1         |
| Antall måneder fra forhåndsvedtak til vedtak:           | 4,7         |
| Antall måneder fra søknad til vedtak:                   | 6,7         |
| <b>Antall måneder totalt fra søknad til utlevering:</b> | <b>18,4</b> |

Det er utlevert **60 gruppe 2 biler** i 2022 som er lavt i forhold til antall utleverte biler de senere år. Leveringstidene fra våre leverandører er fortsatt lang og påvirker de totale leveringstidene.



**Sak 10: Eventuelt**

Det ble ikke meldt inn noen saker på eventuelt.

**Sak 11: Neste møte**

Torsdag 19. oktober 2023 kl. 12.30 – 14.30

NAV Hjelpemiddelsentral Rogaland  
Koppholen 16  
4313 Sandnes

Det vil være mulig å delta på Teams.

Saker som ønskes tatt opp sendes Tor Brekken senest en uke før møtet. Agenda sendes ut uken før møtet.

Einar Dyrholm vurderer å komme på møte fysisk neste gang og ønsker en omvisning som vi stiller oss positive til.