

// Til stede: Wenche A. Hellesnes (Hørselsforbundet Vestland), Sidsel Kvassheim (Hørselsforbundet Vestland), Irene Nornes (Norges Døveforbund Bergen og Vestland), Mirza Hodzic (seksjonsleder avd. Tolk, Nav hjelpemiddelsentral Vestland, Bergen), Hans Jørgen Svabekk (leder avd. Tolk, Nav hjelpemiddelsentral Vestland, Bergen), Ann Kathrin Andersen (seniorrådgiver avd. Tolk, Nav hjelpemiddelsentral Vestland, Bergen), Astrid Lund (sekretær for utvalget, Nav hjelpemiddelsentral Vestland, Bergen)

// Fravær: Yvonne Lie Grutle (Norges Døveforbund Bergen og Vestland)

// Tolk: Emilie Andersen, Karin Mongstad, Grete Kristin Fauskanger Østhus og Kristine Pernille Garden.

// Kopi av endelig referat: Norges Døveforbund Bergen og Vestland, Hørselsforbundet Vestland, Eli Sjø (vara, Hørselsforbundet Vestland), ledergruppa ved Nav hjelpemiddelsentral Vestland, Bergen

Møte i brukerutvalget på tolkeområdet i Vestland

Møtetid: Mandag 8. juni 2026 kl. 12.30–14.30

Møtested: Nav hjelpemiddelsentral Vestland, Bergen, Kokstaddalen 35, 5257 Kokstad

Sak 11/26 Velkommen – godkjenning av møteinnkalling

Mirza Hodzic ønsket velkommen. Sakslisten ble godkjent.

Sak 12/26 Informasjon fra Nav hjelpemiddelsentral Vestland

Orientering fra Nav hjelpemiddelsentral Vestland, Bergen ved Mirza Hodzic.

Ny representant fra Norges Døveforbund (NDF) Bergen og Vestland

Yvonne Lie Grutle erstatter Øystein Sletten som representant fra NDF Bergen og Vestland.

Rammeavtale - tolketjenester for døve, hørselshemmede og døvblinde

Nav skal anskaffe en leverandør som får ansvar for formidling av tolkeoppdrag til frilanstolker. Anbudskonkurranse ble kunngjort 13. mai med frist 15. juni. Mer informasjon om rammeavtalen, kriterier og annet, er tilgjengelig på nettsidene for offentlige anskaffelser. Direktelenke er: <https://www.doffin.no/notices/2026-108678>

Akuttområde tolk

Nav hjelpemidler og tilrettelegging gjør endringer i organiseringen av akuttvakt tolk. Endringene er drøftet med brukerorganisasjonene nasjonalt.

Akuttvakten har siden 2020 vært koordinert fra Nav hjelpemiddelsentral Rogaland, men sentralen har ikke lenger kapasitet. Ansvar flyttes derfor til hjelpemiddelsentralen i Oslo. Sentralen i Oslo har god kapasitet. Det er også her flesteparten av de akutte oppdragene skjer.

Videre organisering:

- Nav hjelpemiddelsentral Oslo overtar nasjonalt ansvar for akuttvakten fra 1. november 2026.
- Åpningstid (fra 1. mai): Fra kl. 14.30 til kl. 08.00 neste virkedag. Døgnåpen i helger og på helligdager.
- Akutte behov på virkedager kl. 08.00– 14.30 blir ivaretatt av lokal tolketjeneste.
- Bildetolktjenesten har fra 1. mai innført en kø-knapp for akutte oppdrag.

Statistikk

Statistikk ble gjennomgått til slutt i møtet, for å sikre tid til øvrige saker. Mirza Hodzic informerte.

Statistikken viser resultater fra første tertial i 2024, 2025 og 2026. Ett oppdrag tilsvarer en tolkeressurs. Se vedlagte PowerPoint for grafisk fremstilling.

- Bestilte oppdrag
Nasjonalt: ned fra 39.200 (2024) til 35.000 (2026)
Vestland: ned fra 3.541 (2024) til 3.150 (2026)
Årsakene til nedgangen er foreløpig usikre.
- Dekkede oppdrag
Nasjonalt: ned fra 26.600 (2024) til 25.400 (2026). Dekningsgrad opp fra 88 % til 91 %.
Vestland: ned fra 2.423 (2024) til 2.382 (2026) Dekningsgraden opp fra 91 % til 94 %.
- Udekkede oppdrag
Nasjonalt: ned fra 3.800 (2024) til 2.400 (2026). I 2026 utgjorde det 1.500 anledninger.
Vestland: ned fra 235 (2024) til 145 (2026). I 2026 utgjorde det 103 anledninger.
- Dekningsgrad per tolkemetode i 2026
Nasjonalt: Tegnspråk/TSS 92 %, tolk-ledsaging 93 % og skrive tolking 83 %.
Vestland: Tegnspråk/TSS 94 %, tolk-ledsaging 97 % og skrive tolking 90 %.
Lav dekningsgrad i Vestland i 2025 skyldes høyt bestillingsvolum, opphoping av bestillinger på enkelte tidspunkter og sykefravær.
- Andel videotolking i 2026
Landsgjennomsnitt: 6 %
Vestland: 10 % – vi ligger nest høyest i landet, bare slått av Nordland med 15 %.

Representantene kommenterte at det er flott at Vestland har gode tall og ligger over landsgjennomsnittet. Tolkene fikk ros for godt faglig nivå og gode samarbeidsevner. Mirza takket på vegne av tolketjenesten.

Sak 08/26 Evaluering av arbeidet i utvalget

Saken er utsatt fra forrige møte.

Arbeidet skal evalueres på slutten av hvert andre år. Evalueringen er utsatt fordi det siste møtet i 2025 ble avlyst. Les forrige evaluering i vedlegg 1 til saklisten.

Innspill:

- Det er ønskelig at det settes opp jevnlige møter, særlig fordi enkelte møter kan bli avlyst.
- Synet på digitale og fysiske møter er delt. Alle er enige om at fysiske møter fungerer best. Noen synes digitale møter kan være greit av og til, mens andre ikke ønsker digitale møter.
- Tolketjenesten ønsker ikke hybride møter, der noen deltar digitalt og noen er fysisk til stede.
- Representantene ønsker at det settes opp vararepresentanter for å redusere sårbarheten ved forfall. Begge organisasjonene må være representert når det skal gjennomføres møter.
- Valgt møtedag fungerer fint. Tidspunktet justeres noe – vi starter så tidlig vi kan, men tar hensyn til reisemulighetene for alle representantene.

Vedtak: Vi fortsetter med tre møter årlig. Møtetid blir på mandager kl. 12.15–14.15.

Utvalget møtes fysisk på Kokstad. Hvis fysisk møte ikke er mulig, kan det kalles inn til digitale møter. Nav hjelpemiddelsentral kontakter organisasjonene og ber om at det meldes inn vararepresentanter til utvalget.

Sak 9/26 Revidering av retningslinjene for utvalget

Saken er utsatt fra forrige møte.

Informasjon om hvor lenge representantene skal fungere i utvalget bør legges til i retningslinjene.

I dag står følgende informasjon i retningslinjene: Representantene velges av bruker-organisasjonene. Endring av representanter meldes til sekretær i utvalget.

Les retningslinjene for utvalget i vedlegg 2 til saklisten.

Forslag fra hjelpemiddelsentralen:

- Fungeringstid settes til 4 år, slik praksis er i sentralens største utvalg Områdeutvalget.
- Fungeringstid gjelder fra dags dato. Representanter som ønsker å tre ut før det har fått fire år, må gi beskjed til egen organisasjon og til sekretær i utvalget.
- Krav om representasjon fra Døve i Høyere Utdanning (DiHU) fjernes. DiHU har ikke vært representert på flere år, svarer ikke på henvendelser og er ikke lenger aktive i sosiale medier.

Innspill:

- Det er ønskelig at utvalget har representant fra tidligere Sogn og Fjordane.
- Bør vi unngå at alle representantene blir byttet ut samtidig hvert fjerde år?

Vedtak: Fungeringstid i utvalget er fire år. For sittende representanter gjelder dette fra dags dato.

Krav om representasjon fra DiHU tas ut av retningslinjene.

Hjelpemiddelsentralen vurderer hvordan utskiftninger kan organiseres rent praktisk.

Sak 13/26 Dato for neste møte i brukerutvalget

Det er ikke satt opp dato for neste møte i brukerutvalget, i påvente av evalueringen av arbeidet i utvalget.

Vedtak: Neste møte settes til mandag 2. november kl. 12.15–14.15.

Sak 14/26 Tilbakemelding fra organisasjonene

Spørsmål fra Nav hjelpemiddelsentral om hjelp til å hente inn tilbakemeldinger på praksis.

Hjelpemiddelsentralen ønsker hjelp fra organisasjonene til å fange opp erfaringer og synspunkter på tjenestene vi tilbyr. Alle tilbakemeldinger er velkomne, både om det som fungerer godt og om det som kan bli bedre.

Innspill:

- Representantene ønsker å involvere organisasjonene mer, slik at flere medlemmer kjenner til utvalget og representantene. I dag fanges saker opp litt tilfeldig.
- En representant ønsker at lenke for påmelding til nyhetsbrev fra Nav hjelpemidler og tilrettelegging legges ved hvert referat. Brevene gir god informasjon og bør deles med flere.
- Hjelpemiddelsentralen oppfordrer representantene til å dele referater fra møtene med egne organisasjoner. Utkast til referat sendes ut først. Når frist for å melde endringer er ute, sender vi ut godkjent referat som kan deles med alle. Godkjent referat legges også ut på Nav sine nettsider og kan deles herfra: <https://www.nav.no/no/lokalt/hjelpemiddelsentraler/nav-hjelpemiddelsentral-vestland/brukarmedverknad-og-brukarutval/brukarutval-pa-tolkeområdet-i-vestland>

Vedtak: Representantene fortsetter å jobbe opp mot egen organisasjon. Hjelpemiddelsentralen legger ved lenke til påmelding til nyhetsbrevet i hvert referat.

Sak 15/26 Tilgjengelighetsutfordringer ved bruk av bildetolk?

Saken er meldt inn av Irene Nornes fra Norges Døveforbund Bergen og Vestland:

En person bestilte bildetolk til øyelege/optiker. Bildetolk kom ikke gjennom på telefonen – det sluttet å ringe og linjen var senere opptatt. Ved oppmøte innrømmet øyelege/optiker at de muligens hadde blokkert bildetolknummeret på grunn av tidligere problemer med selgere. Kan blokkering av bildetolk-tjenesten sitt telefonnummer hindre tjenestetilgangen for tolkebrukere?

Ann Kathrin Andersen bekrefter at bildetolk-tjenesten har Oslo-nummer: 21 02 37 03.

Hun har kontaktet bildetolk-tjenesten, som svarer at de har hørt om tilsvarende situasjoner. De opplever ikke at dette er et stort problem, og skriver at det vanligvis har løst seg ved at bruker har sendt en kort forklaring på henvendelses per e-post eller SMS.

Punkter fra diskusjonen:

- Det er diskriminering når man ikke kan få hjelpen man har rett på.
- I akutte situasjoner har man ikke tid til å sende forklaring på e-post eller SMS.
- Bildetolk-tjenesten bør ha et spesialnummer som er like kjent som 113. Det er mulig å få til f.eks. gjennom infokampanjene som erstatter TV-reklame på helligdager.
- Dette er informasjon vi må gjenta mange ganger og gjøre kjent over tid. Bare det å ha et spesialnummer kan gjøre at folk reagerer annerledes enn de gjør på et Oslo-nummer.
- Nav kan med fordel gjøre det lettere å finne informasjon når mennesker som ikke kjenner nummeret gjør oppslag på nettet.

Vedtak: Mirza følger opp saken videre og gir utvalget en ny orientering på et senere møte.

Sak 16/2026 Eventuelt

Informasjon fra tolketjenesten på møter i organisasjonene

Kan tolketjenesten informere om eget tjenestetilbud på møter i organisasjonene, som temamøter, organisasjonskurs osv.? Målet er å senke terskelen for å bruke tolk.

Mirza bekreftet at tolketjenesten tilbyr slik informasjon. Kapasiteten er avhengig av den totale ressurs-situasjonen. Henvendelser om informasjonsbehov må sendes skriftlig, sammen med nødvendige opplysninger om tid, sted, målgruppe etc.

Neste møte i utvalget er mandag 2. november kl. 12.15– 14.15.

Klikk på lenken og registrer e-postadressen din for å motta nyhetsbrev fra Nav hjelpemidler og tilrettelegging: <https://www.nav.no/hjelpemidler-nyhetsbrev>