



// REFERAT

Møte i brukerutvalget i Nav hjelpemidler og tilrettelegging

Møtedato: 25.2.2026

Deltakere: Liv Welde Johansen (NAV), Heidi Sørli-Rogne (FFO), Jan Joakimsen (FFO), Andreas Henden (FFO), Lise Connely (FFO), Håvard Ravn Ottesen (SAFO), Stian Innerdal (FFO), Marie Kristin Tønder Dahlskjær, Beate Lilleberg og Kristin M. Bye (NAV)

Forfall: Emilie Duane Nordskog (Unge funksjonshemmede), Kristian Lian (SAFO) og vara Eilin Reinaas (SAFO)
Sindre Svindal (FFO) deltar som vara når FFO ikke kan stille.

Referent: Kristin M. Bye

Sak 1: **Evaluering av samarbeidet og møter i brukerutvalget 2025**

Hva har fungert bra? Noe som bør forbedres?

Utvalget fungerer godt som dialogarena

Brukerorganisasjonene opplever at brukerutvalget det siste året har fungert godt som samarbeids- og dialogarena. Det kommenteres at det er trygghet og gjensidig tillit i utvalget. Videre fremheves Nav som tilgjengelige.

Brukerorganisasjonene bør involveres tidligere i prosesser

Noen saker synes å være informasjon med spørsmål og svar, og ikke reell medvirkning. Det løftes mange relevante temaer, og NAV er åpne for spørsmål og diskusjon. Det er positivt at det etterspørres innspill i flere prosesser, blant annet knyttet til servicetjenesten, ombruk, anskaffelser og digitale løsninger. I noen saker ser brukerorganisasjonene også at innspill tas videre, noe som gir mening i møtene og motiverer deltakelse. Likefullt er det eksempler de mener de blir bedt om å gi innspill, hvor avgjørelsene tas uten reell medvirkning (f.eks. nevnes standardiserte utstyrslistene for NAV type 2 biler), og hvor de opplever å komme for sent inn i prosesser. Det henvises også til Veileder for brukerdrevet tjenesteutvikling hvor brukerutvalget beskrives som premissleverandør i beslutningsgrunnlag og som en part som skal involveres i utviklingsarbeid fra start til mål.

Samtidig ser brukerorganisasjonene og Nav at det er en balansegang og et dilemma for når og hvor mye brukerorganisasjonene skal involveres, også med tanke på brukerorganisasjonenes kapasitet. Nav vil tilstrebe, så tidlig som mulig, å etterspørre brukerinvolvering slik at brukerorganisasjonene selv bestemmer involveringsgrad.



// REFERAT

Videre foreslår Nav å lage et årshjul og en årsrapport for året. Brukerorganisasjonene er positive til både årshjul og årsrapport.

Sakene bør ha tydeligere bestilling

Brukerorganisasjonene tror vi kan forbedre møteformen. Det er ikke alltid tydelig om en sak er til informasjon, drøfting eller påvirkning. Når bestillingen ikke er klar, blir diskusjonene brede og konklusjonene uklare, og det blir vanskeligere å bruke erfaringskompetansen systematisk.

Rollefordelingen i møtene kan tydeliggjøres

I dag fungerer Nav både som sekretariat, faglig eier og møteleder. Det gir struktur, men kan bidra til at møtene får karakter av orientering. Kanskje en mer delt modell kan vurderes - der Nav fasiliteter struktur og framdrift, mens brukerrepresentanter i større grad leder diskusjonsdelen i saker hvor utvalget skal gi råd? Målet bør være at brukerorganisasjonene i større grad går fra å gi tilbakemeldinger på løsninger til å bidra i utviklingen av dem.

Nav er åpen for å endre fremtidig organisering og rollefordeling i brukerutvalget. Hvordan kan vi se for oss en modell med en annen type rigg? Det foreslås å sette dette opp som et eget tema på et brukerutvalgsmøte slik at alle kan tenke gjennom dette på forhånd. Videre er det også forslag om å sette opp andre fordypningsdager (workshop) med aktuelle tema. Dette støttes av brukerorganisasjonene.

Sak 2: Plan for året om informasjon status anskaffelser

Dette er en oppfølgingssak fra møte 25.11.25 (Sak 4).

På møte ble brukerutvalget enige om at Enhet for brukeranskaffelser inviteres inn til flere brukerutvalgsmøter for kortfattet informasjon om status for pågående anskaffelser, med mulighet for brukerutvalget til å stille noen spørsmål. Nav har forslag om at BA inviteres to ganger i året, i mai og november.

Brukerorganisasjonene støtter forslaget om å invitere Enhet for brukeranskaffelser inn to ganger i året for å informasjon og mulighet til å stille spørsmål. Dette bør inn i årshjul.

Sak 3: Informasjon fra Digihot

Settes opp som fast informasjonspunkt på hvert møte

Nav informerer om status DigiHot og viser presentasjon (sak 3, vedlegg 1). DigiHot har tre mål for 2026.

Mål 1: Innbygger og kommunal formidler får veiledning som gjør det enkelt og trygt å melde behov.

Digihot tester kontinuerlig for bedre løsninger for kategorier på FinnHjelpemiddel og vil gjerne ha innspill fra brukerorganisasjonene. Brukerorganisasjonene etterspør om FinnHjelpemiddel har kobling opp mot utlånsregister? Nav informerer om at det ikke er kobling til utlånsregister i FinnHjelpemiddel. Unge funksjonshemmede peker på at



// REFERAT

det er flere nye hjelpemiddelbrukere som ikke vet hvordan systemet fungerer, bl.a. etterspørres informasjon om hva rangering 1,2,3..osv. betyr. Fint om dette kan forklares på nettsiden.

DigiHoT informerer om at å gjøre det mulig for innbygger å melde behov for bytte, vil være en fornuftig start når de skal videreutvikle tjenestene for innbygger. I den forbindelse vil det være aktuelt med brukerinvolvering.

Mål 2: Hjelpemiddelsentralene opplever en oversiktlig og sammenhengende saksbehandlingsprosess

Mål 3: Nav og kommune deler den informasjonen som trengs for å imøtekomme innbyggers behov på en effektiv måte.

Nav har inngått formell avtale med KS Digital om deling av opplysninger mellom Nav og kommunene gjennom KS Digital sin løsning Fiks-plattformen. Nav har tilbudt kommuner som bruker tjenesteleverandør KS Hjelpemiddel å signere formell avtale med Nav om deling av opplysninger gjennom Fiks-plattformen. Foreløpig har fem kommuner signert en slik avtale. Avtalen er nå tilbudt til 10 nye kommuner, som blir koblet på løsningen innen kort tid. Per nå deler Nav kvittering på mottatt digital behovsmelding fra kommunen, i tillegg til statusoppdateringer knyttet til utlevering av hjelpemidler fra Nav til kommunen. Neste opplysningstype Nav ønsker å dele gjennom løsningen er innbyggerens utlånsoversikt. Nav er forpliktet til å dokumentere alle vurderinger de gjør underveis i arbeidet med en slik løsning for å sikre at vi overholder alt relevant regelverk, f.eks. regelverk om personvern og informasjonssikkerhet. Brukerutvalget ble invitert til å stille spørsmål eller komme med innspill. Brukerorganisasjonene takker for informasjonen og invitasjonen til å delta i et møte med DigihoT og KS digital.

Sak 4: Erstatningshjelpemidler (reserve) ved reparasjon av eksisterende hjelpemiddel

FFO/Norges døveforbund ønsker informasjon om oppfølgingssak fra 25.11.25 (eventuelt). Det er en utfordring for brukere av leseleset når det er nødvendig at dette hjelpemidlet må repareres. Det er ønskelig med informasjon om hvordan denne saken fulgt opp av fagnettverk syn og hvordan problemstillingen er løst? FFO/Døveforbundet løfter også behovet for lån av høreapparat når eksisterende høreapparat(er) er til reparasjon.

Nav informerer om at lignende sak ble løftet i brukerutvalgsmøte i 27.5.2025, sak 5: Behov for dobbelt sett med hjelpemidler til daglig bruk.

Hovedregelen er at det gis ett sett av hjelpemidler, og at det i de fleste tilfeller er tilstrekkelig for å dekke behovet.

I praksis gis det unntak fra hovedregelen i spesielle tilfeller der brukeren er totalt avhengig av hjelpemiddelet for å fungere i dagligliv, på skole eller i jobb. Det gjelder

også for leselist. Dette vil være en individuell vurdering, der muligheter for reparasjon, reparasjonshistorikk, omfang av spesialtilpasning vil være noe av det som vektlegges. Det er viktig å tenke på at ekstra sett med hjelpemidler i mange tilfeller krever plass i hjemmet, og de må vedlikeholdes og ha ettersyn som andre utlånte hjelpemidler.

Fagnettverk syn og andre nettverk har som mål å finne gode løsninger. Dersom hjelpemiddelsentralen har tilsvarende hjelpemiddel på lager vil det kunne være mulig å låne dette som en reserveløsning i reparasjonstiden.

Ifølge hjelpemiddelsentralene er det lite etterspørsel etter doble sett hjelpemidler, da man ofte har andre, lignende hjelpemidler som kan brukes midlertidig. Hvis bruker er i en slik situasjon at dobbelt sett hjelpemidler kan være aktuelt, anbefaler vi at man tar kontakt med sin hjelpemiddelsentral.

Norges blindforbund gir tilbakemelding om at de er fornøyde med dialog og oppfølging av fagnettverk syn.

Vedrørende reserve høreapparat

Høreapparater og tinnitusmaskerere administreres av Nav arbeid og Ytelser (NAY). Søknad om høreapparat og tinnitusmaskerere må gå via fastlege. Fastlegen henviser til hørselsentral eller øre-nese-hals-spesialist.

Nav har forståelse for utfordringene det gir for innbyggere med behov for høreapparat når disse må repareres. Nav har tidligere løftet problemstillingen til Arbeids- og velferdsdirektoratet (AV dir.), som igjen har løftet saken til Arbeids- og inkluderingsdepartementet.

For at det skal kunne åpnes for å dekke reservehøreapparat, må høreapparatforskriften endres. Myndigheten til å endre forskriften ligger hos Arbeids- og inkluderingsdepartementet. Nav anbefaler derfor at FFO/Døveforbundet tar direkte kontakt med departementet for videre oppfølging.

Hørselsforbundet opplyser om at de har vært aktive i å utøve politisk trykk i denne saken. De peker spesielt på utfordringer knyttet til langvarig reparasjonstid og mener det må kunne stilles krav til hvor lang tid det skal ta å reparere høreapparater. Nav vil melde dette videre til Enhet for brukeranskaffelser.

Sak 5: Hjelpemidler på reise

SAFO/NHF etterspør om det finnes en løsning for å ta med sykkelbatteri på fly. Mens elektriske rullestoler fra Nav har fastmonterte batteri, har sykler løse batteri som må tas med i kabinen og kan ha for høy spenning til å bli akseptert. Finnes det en løsning for å kunne ta med disse på fly? Blir det opplyst at disse ikke kan medtas på fly før man får utdelt hjelpemiddelet?



// REFERAT

Nav viser til Informasjon om hjelpemidler på reise - nav.no. Informasjonen gjelder også for elsykler og sykkelbatterier mua. at det ikke stilles krav til merking av batterier i rammeavtalen for sykler i motsetning til for elrullestol.

Det er flyselskapet som avgjør om den enkelte får ta med sykkel på fly.

Det følger med en bruksanvisning på hjelpemiddelet, enten på papir eller digitalt (leverandørens nettside) når hjelpemidler utleveres til innbygger. Nav hjelpemiddelsentral kan også kontaktes i forkant av flyreise hvis man trenger hjelp til å finne dokumentasjon.

Frakt av sykkel på fly har vært en lite kjent problemstilling. Syklene er ofte så store at de sjelden medbringes på fly.

På Kunnskapsbanken finnes ytterligere informasjon om sykler, brukers ansvar og vedlikehold: Opplæring og oppfølging av sykkel | Kunnskapsbanken

Sak 6: Informasjon fra lokale brukerutvalg

SAFO/NHF etterspør lik praksis på deling av informasjon og møterefater fra hjelpemiddelsentralenes brukerutvalg på nav.no. SAFO/NHF ser at de ulike brukerutvalgene på fylkenes hjelpemiddelsentraler har ulik informasjon. Noen legger ut møterefater og andre ikke. Noen har navn på alle medlemmer i utvalget, mens andre ikke. Kunne det etableres en lik praksis over hele landet slik at det blir lettere for folk å se hva utvalgene driver med og hvem som sitter der?

Nav ønsker at alle våre sider på nav.no om brukerutvalg skal gi tilstrekkelig og lik informasjon til våre innbyggere uavhengig av hvor man bor. Vi har derfor igangsatt et arbeid med å oppdatere nettsidene om brukerutvalg for hjelpemiddelområdet på nav.no slik at de minst inneholder:

- medlemmer i brukerutvalget
- kontaktperson for utvalget
- møteplan (oppdateres hvert år)
- mandat
- referater fra møtene (fra året)

Oppdaterte nettsider vil være på plass innen kort tid.

Sak 7: Deling av kontaktlister

Norges Blindforbund etterspør bakgrunnen for at Nav hjelpemiddelsentraler ikke kan dele kontaktlister over synskontakter de har fått fra kommunene i fylket.

Det ble sendt et skriftlig svar fra Nav til Norges blindforbund i saken etter henvendelsen:

På generelt grunnlag kan ikke Nav dele kontakthinformasjon med andre parter.

Avtalen som er gjort med kommunen er en dialog mellom hjelpemiddelsentralen og kommunen. Altså en dialog mellom to parter med et bestemt formål. Formålet sier noe om hva som er behovet og hvorfor det er nødvendig.

Nav forstår at fylkeslagene har et behov for tilgjengelige oppdaterte lister over synskontaktene i kommunene for aktuelle fylke. Samtidig kan ikke hjelpemiddelsentralene dele kontaktinformasjon med andre parter da dette ikke er en del av det bestemte formålet vårt med å innhente oversikt over synskontaktene i kommunen. Videre er det også slik at alle involverte må være informert før kontaktinformasjon kan deles. Saken er arkivert i p360 med dokumentnr.:26/1609 – 2.

Norges blindforbund ønsker at saken også blir tatt opp i brukerutvalget, særlig med tanke på hva som regnes som personsensitive opplysninger.

Nav skulle gjerne delt kontaktlister med brukerorganisasjonene, men informerer om at de må ha egen hjemmel i regelverket for å kunne dele personsensitive og taushetsbelagte opplysninger til en 3. part. Listene over ansatte inneholder opplysninger som vurderes personsensitive. Det anbefales at Norges blindforbund/fylkeslagene henvender seg direkte til kommunene for å få oversikt over hvem som er synskontakter. Brukerorganisasjonene kan også henvende seg til personvernombudet i Nav om spørsmål knyttet til personvern og deling av kontaktlister. Videre kan fagnettverkene i dialog med kommunene gjøre disse oppmerksomme på at informasjon om syns- og hørselskontakter er ønsket av brukerorganisasjoner.

Sak 8: Eventuelt

- **Hvordan sikre at synskompetansen i Nav kommer hele landet til gode?**

Norges Blindforbund mener det er nødvendig å organisere synskompetansen i et nasjonalt senter slik det var tidligere. De ønsker dialog rundt tematikken i brukerutvalget.

Norges blindforbund informerer i møte om at de har en hypotese om at det er nødvendig å organisere synskompetansen i ett nasjonalt miljø på område arbeid. De mener det bør gjøres mer for å få innbyggere med synsutfordringer i arbeid, men ser samtidig at dette er et komplekst felt da det er mange områder som berører hverandre. De trenger mer innsikt for å undersøke om denne hypotesen stemmer og ønsker dialog med hjelpemiddelområdet for å belyse dette.

Navs har som mål å bidra til at flere kommer i arbeid og initiativ til dialog som øker innsikt på området støttes. Bl.a. har vi to nettverk, fagnettverk syn og arenanettverk arbeid og utdanning, som jobber systematisk med å bidra til at hjelpemiddelområdet og ansatte skal få flere innbyggere med synsutfordringer til å fullføre utdanning, komme i arbeid og ha mulighet til å stå i arbeidslivet. Nav har også noe statistikk og tallmateriale vi kan bidra med. Fagnettverk syn og arenanettverk arbeid og utdanning vil ta kontakt med Norges blindforbund for å avtale videre samarbeid.

- **Tilskudd til småhjelpemidler**



// REFERAT

Unge funksjonshemmede informerer om at tilskudd til småhjelpemidler ikke har blitt økt på flere år, men beskriver at behovet er stort. Vet Nav noe mer om det vil vurderes å øke dette tilskuddet?

Nav informerer om at det er Arbeids- og inkluderingsdepartementet (AID) som har ansvar for å sette rammen på tilskuddstørrelsen til småhjelpemidler. Brukerorganisasjonene etterspør statistikk på utvikling over tid når det gjelder hva tilskuddet brukes til. Nav vil undersøke dette.

- **Veikart på hjelpemiddelområdet og brukervedvirkning**

Arbeids- og velferdsdirektoratet (AV dir.) og AID har igangsatt et større arbeid knyttet til hvordan Nav skal håndtere fremtidens utfordringer. Arbeidet inkluderer å få oversikt og kunnskap om hvordan dette rammer ulike områder, inkludert hjelpemiddelområdet. Nav hjelpemidler og tilrettelegging har gitt AV dir. innspill på våre utfordringer for fremtiden, laget forslag til plan, begrunnet prioriteringer og hva som kan gjøres for å løse disse. Dette innebærer områder som f.eks. forsyningskjeder og logistikk, ombruk osv. Arbeidet vil innebære ulike involveringsprosesser og medvirkning fra brukerorganisasjonene etter hvert. Dette til informasjon.

- **Gjennomgang av Nav - ekspertutvalg**

Nav informerer om at det er nedsatt en ekspertgruppe som skal gjennomgå om Nav fungerer som det skal, og om arbeids- og velferdsforvaltningen er godt nok rustet for fremtiden. Frode Forfang skal lede ekspertgruppen. Ekspertgruppen skal gi råd om hvordan Nav skal organiseres fremover, som også mest trolig vil innebære å diskutere om hjelpemiddelområdet skal ligge i Nav. Brukerorganisasjonene bør ha en tydelig stemme inn i dette arbeidet. Les mer [Frode Forfang skal lede ekspertgruppe som skal gjennomgå Nav - regjeringen.no](https://www.regjeringen.no/no/nyheter/2025/01/frode-forfang-skal-lede-ekspertgruppe-som-skal-gjennomga-nav-og-regjeringen-no)

Saker som svares ut skriftlig:

- **AKT26 søknader for 2026**

Svar:

I år holdt årets rammebevilgning for aktivitetshjelpemidler til de over 26 år til 3 virkedager, og Nav behandler 626 søknader mottatt 2.1, 5.1. og 6.1. Disse er nå lagt til behandling hos de respektive hjelpemiddelsentralene, noe som innebærer at vi ennå ikke vet hvor mange av disse som vil innvilges. Søknader fra og med 7.1 får avslag med begrunnelse om at rammen for inneværende år er bundet opp.

Det settes også i år av penger til service, reparasjon og reservedeler som er nødvendig for et aktivitetshjelpemiddel som allerede er i bruk.

Mer informasjon på [Aktivitetshjelpemidler for personer over 26 år - nav.no](https://nav.no/aktivitetshjelpemidler-for-personer-over-26-ar)

Saken er arkivert i p360 med dokumentnr.: 26/1609 - 1

- **Behov for lokalt utdanningstilbud i tegnspråk og tolking i Rogaland**

Brukerutvalg i Nav Rogaland har et ønske om at denne saken løftes til sentralt brukerutvalg i Nav hjelpemidler og tilrettelegging.

Sak 27/25 i brukerutvalget i Nav Rogaland v/Matthijs Terpstra

Det finnes ikke utdanning for tegnspråktolker i Stavanger. På tegnspråksenteret er det bare et kurs på et helt grunnleggende nivå på frivillig basis. Det er behov for tegnspråktolker i alt fra barnehager til sykehjem. Nå er det et generasjonsskifte blant tolkene i Rogaland, der mange er på vei ut. Det er et stort rekrutteringsbehov og utdanning for tegnspråktolker. Underskuddet på tolker kan føre til at flere med behov for tegnspråktolk søker seg ut av Stavanger.

Oslo Met, HVL i Bergen og NTNU i Trondheim tilbyr utdanning for tegnspråktolker nå. Det burde vært en utdanning på universitetet i Stavanger også. Videre prosess må skje via politiske kanaler. Gjennom dette brukerutvalget kan vi lage et grunnlag og anerkjenne behovet. Det har vært vanskelig å rekruttere tolker til ledige stillinger i Rogaland. Det fører til at man ikke får levert tjenestene vi skal til brukerne. Saken bør løftes til sentralt brukerutvalg også. Nav Rogaland støtter dette. Vi må gjøre departementet oppmerksom på saken. Trenger en offentlig som anerkjenner og tar stilling til saken. Kan bruke Rogalandsbenken til å løfte problemstillingen. Fylkeskommunen arrangerer de møtene og holder Inger Messmer orientert. Brukerutvalget støtter saken enstemmig.

Svar:

Viser til oversendt referat fra brukerutvalget ved Nav Rogaland, januar 2026. Det beskrives at det er både et rekrutteringsbehov og utdanningsbehov for tegnspråktolker.

1. Rekrutteringsutfordringer på tolker

I 2025 dekket Nav hjelpemidler og tilrettelegging 86 % av alle tolkeoppdragene som ble bestilt. Rogaland dekket 82 % av bestilte tolkeoppdrag, og altså litt under landssnittet. Siden 2021 har regjering tildelt over 80 nye tolkestillinger til Nav hjelpemidler og tilrettelegging for å kunne gi flere tolketjenester. Nav hjelpemiddelsentral Rogaland har i denne perioden fått tilført 7 nye tolkestillinger. Pr jan 2026 er alle deres faste tolkestillinger dekket med kvalifiserte tolker.

Arbeids- og velferdsdirektoratet er godt kjent med tolkeområdet, og bl.a. at ikke alle tolkebehov blir dekket. Nav hjelpemidler og tilrettelegging rapporterer årlig på bl.a. dekkede tolkeoppdrag.

Arbeids- og inkluderingsdepartementet har vedtatt ny honorarmodell for frilanstolker gjeldende fra 1. februar 2026. Vi tror at dette skal føre til at flere frilanstolker kommer tilbake til yrket, og at frilanstolkene tar flere oppdrag enn de har gjort før. Nav hjelpemidler og tilrettelegging er ikke kjent med om det fortsatt meldes inn behov for



// REFERAT

flere tolkestillinger fra direktoratet, da dette inngår i budsjettforhandlinger som er unntatt offentligheten.

Vi tror at både faste tolkestillinger og økt honorar til frilanstolker vil føre til at vi får dekket flere av oppdragene.

2. Opprette utdanning av tolker i Stavanger?

«Høyere utdanning skal dimensjoneres på en måte som både tar høyde for samfunnets kompetansebehov og etterspørselen fra studenter. Universitetene og høyskolene har et selvstendig ansvar for å dimensjonere utdanningstilbudene sine i tråd med kompetansebehovene.» (NOU Tegnspråk for livet, punkt 16.1.1

Nav har derfor ikke myndighet til å opprette nye tolkeutdanninger, men kan selvfølgelig melde et behov via vårt direktorat. Pr jan 2026 har vi ikke vurdert at vi har behov for ytterligere tolkeutdanninger, men derimot hvordan vi kan bidra til å rekruttere til yrket og de studiestedene som er etablert.»

Nav hjelpemidler og tilrettelegging har ellers årlig dialog med de tre tolkeutdanningene som allerede er etablert for å følge med på utviklingen av antall studenter, samarbeid rundt praksis og generell rekruttering til yrket.

Det ble orientert og gitt mulighet til å stille spørsmål om saken i brukerutvalget 25.2.2026. Brukerorganisasjonen informerer om at de er fornøyde med orienteringen.

Neste brukerutvalgsmøte er: 26. mai 2026