



// REFERAT

Møte i brukerutvalget i Nav hjelpemidler og tilrettelegging

Møtedato: 9.9.2025

Deltakere: Liv Welde Johansen (NAV), Kristian Lian (SAFO), Heidi Sørli-Rogne (FFO), Jan Joakimsen (FFO), Lise Connely (FFO), Håvard Ravn Ottesen (SAFO), Stian Innerdal (FFO), Marie Kristin Tønder Dahlskjær og Emilie Duane Nordskog (Unge funksjonshemmede), Ingrid Prøsch og Kristin M. Bye (NAV)
Vara: Eilin Reinaas (SAFO)

Forfall: Andreas Henden (FFO) og Sindre Svindal (FFO)

Referent: Kristin M. Bye

Sak 1: Nav informerer

- Servicetjenesten

Nav v/Frode Hovland, avd. direktør Vestland Førde, orienterer og viser presentasjon i møte (Sak 1, vedlegg 1). Viser også til tidligere informasjon om Servicetjenesten.

Servicetjenesten ble opprettet 3. mars 2025 og har vært i drift i ca. seks måneder. Pr. i dag er det 24 ansatte. Tjenesten driftes av eksisterende ressurser og over eget budsjett. Servicetjenesten er fortsatt under utvikling og det vil ta tid før alt er på plass. Dette er en stor endring for organisasjonen og mye skal justeres inn. Videre har vi kontinuerlig samhandling og dialog med kommunene knyttet til ansvarsområder. Målet er hele tiden å sikre gode brukeropplevelser ved kontakt.

I løpet av perioden har det vært behov for justering av åpningstider midt på dagen. Det er derfor bestemt at Servicetjenestens telefontjeneste holder stengt fra kl. 11.15-12.15. Selv om telefonen er stengt en time, har ordningen gitt bedre tilgjengelighet totalt sett. Ordningen gjør det lettere å planlegge bemanning, få unna andre saker slik at vi er bedre rustet når trykket er størst. De ansatte jobber i denne tiden med løpende oppgaver som bl.a. å svare opp skriftlige henvendelser.

Brukerorganisasjonene peker på at det er uheldig at Servicetjenesten holder stengt i perioden folk flest har lunsj fra arbeid eller skole. Mange bruker denne tiden til å kontakte ulike etater for å få hjelp og svar på spørsmål. De håper og ønsker at telefontjenesten åpnes opp i lunsjen igjen.

Unge funksjonshemmede ønsker å presisere hvor viktig fleksible åpningstider på slike tjenester bør være. Det å se på muligheten for at Servicetjenesten kan ha



// REFERAT

åpningstid på kveldstid enkelte ukedager og noen timer i helg, vil føre til økt fleksibilitet og en mere tilgjengelig tjeneste for unge voksne som bruker hverdagen på skole eller arbeid.

Nav har forståelse for dette, og beslutningen om å stenge i lunsjtiden er et nødtiltak som satt langt inne å iverksette. Det var flere hensyn å ta når det gjelder denne beslutningen. Dette ble innført for å kunne yte bedre tjenester når tjenesten er åpen. Det skal gjennomføres en ny vurdering om åpningstider påsken 2026.

Brukerorganisasjonene mener det burde være egen tilgang/inngang for kommunene. Nav opplyser om at det er et kontinuerlig utviklingsarbeid å sørge for at dette blir en god tjeneste for både brukere og samarbeidsparter. Innspill og dialog med brukerorganisasjonene er ønsket og vi ønsker å følge opp tematikken i brukerutvalgsmøter fremover.

- Veikart på hjelpemiddelområdet

Nav informerer om at Arbeids- og velferdsdirektoratet (AV dir.) og Arbeids- og inkluderingsdepartementet (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 fått i oppdrag å beskrive våre utfordringer for fremtiden, lage forslag til plan, begrunne prioriteringer og beskrive hva som kan gjøres for å løse disse. Arbeidet vil innebære ulike involveringsprosesser og vi vil komme tilbake til dette i et senere brukerutvalgsmøte.

- Gjenbruk

Nav viser til at det er viktig å ha en bærekraftig hjelpemiddelformidling. Gjenbruk ble tilgodesett penger i statsbudsjettet og pr. i dag pågår et prosjekteringsarbeid hvor hovedfokuset er å få innsikt i og kompetanse på området. Tjenesten må utvikles sammen med brukerorganisasjonene og saken settes derfor opp til neste brukerutvalgsmøte.

Sak 2: Vektgrenser på rullestol / mobilitetshjelpemidler ved flyreise

SAFO/HBF (Handikappede Barns Foreldreforening) viser til informasjon og dialog med SAS (sak 2, vedlegg 1 og 2) hvor de bytter ut flytype for innenlands trafikk som setter maksimal grensevekt på 80 kilo for mobilitetshjelpemidler. Det er begrenset med elektriske rullestoler som kommer inn under 80 kilo. Andre flyselskaper opererer med grense på 149 kilo på samme flytype, hvor også en del av de elektriske rullestolene kommer over i tyngde. Dette gjelder reiser i hverdagen, jobb og helseoppfølging. SAFO etterspør om dette vil risikere at Nav må begynne med utlån av stoler som er tilpasset nye grenser i tillegg til det som er hensiktsmessig mobilitetshjelpemiddel på hjemmeadresse? Hvordan vil Nav forholde seg til dette da flere med funksjonsnedsettelser vil bli berørt.



// REFERAT

HBF informerer i møte om at de har sendt saken til diskriminerings- og likestillingsombudet for veiledning og er nå i prosess med nemnd. De påpeker at dette vil medføre en stor samfunnsutgift da mange ikke kan delta i arbeidslivet osv.

Brukerorganisasjonene ønsker at Nav tar dette videre til AV-dir. og AID. Det bør også vurderes om det er aktuelt å vurdere andre produkter i markedet som kan være en del av løsningen. Nav vil løfte dette videre med AV dir. og Brukeranskaffelser.

Sak 3: Krav til dokumentasjon for karosserimessige endringer og utkobling av airbag

SAFO/NHF henviser til brev fra Statens vegvesen (SVV) (sak 3, vedlegg 1) om oppdaterte føringer for krav til dokumentasjon ved karosserimessige endringer og utkobling av airbag for spesialtilpassede kjøretøy. Det antas at oppdaterte føringer vil kunne gjøres gjeldende fra 1. januar 2026, med forbehold om innspill som gir grunn til å justere dette. NHF mener dette vil kunne medføre at biler type 2 står i fare for å ikke kunne bygges om og tilpasses personer med funksjonshinder. NHF etterspør mer informasjon om hvem som er ansvarlig i Nav og hvilken dialog det har vært mellom Nav og SVV i denne saken.

Nav v/Roar L. Lunder informerer om at SVV har sendt ut en høring med formål å innhente innspill på hva dette ville medføre. Nav har gitt innspill til høringen (Sak 3, vedlegg 2). Det er også dialog om saken i tverrfaglig samarbeidsforum. SAFO informerer om at de også har gitt innspill på høringen.

Sak 4: Tilleggsutstyr på forhåndsbestilte biler

SAFO/NHF har fått informasjon om at de som ikke ønsker standardbil, men vil bestille, ikke lenger får bestille tilleggsutstyr på bilene selv om de betaler for dette selv. Eksempler på dette er skinnratt, koppholdere, bedre frontlys mm. Er dette riktig, og i så fall hvorfor?

Nav viser presentasjon i møte (Sak 4, vedlegg 1). Nav har fått mulighet til å forhåndsbestille biler, men dette vil ikke iverksettes før ny bilavtale kommer 1.november 2025. Forhåndsbestilte biler leveres med standardpakke. Nav vil fremover ha dialog med ombyggerne om utstyrspakken, og ønsker innspill fra brukerorganisasjonene om hva som bør være en del av standardpakken. Nav tar direkte kontakt med organisasjonene for å få innspill.

Brukerorganisasjonene stiller seg positive til forhåndsbestilling av biler, men er opptatt av valgfrihet. De støtter ikke en løsning om at det kun skal kunne forhåndsbestilles biler og ikke være mulig å bestille ut fra eget ønske.

Brukerorganisasjonene skjønner at det åpnes for å bestille individuelt hvis behovet ikke kan dekkes gjennom forhåndsbestilte biler, men mener at det også må være mulig å bestille individuelt dersom vedkommende har særskilte ønsker.

Sak 5: Ansvar for vedlikehold av rullestoler for de som ikke mestrer dette selv



// REFERAT

SAFO/NHF opplever at det uklart hvem som har ansvaret for vedlikehold av rullestoler for de som ikke greier det selv. Støvsuge vekk skitt og støv og ta vekk hår fra framhjulene. Er det kommunens hjelpemiddelansvarlige eller må vi søke om praktisk bistand i hjemmet til slikt? Tidligere var det kontroll og service på elektriske rullestoler. Er dette avvirket?

I henhold til lovverk og forskrift informerer Nav om at det er kommunen som har ansvar for oppfølging og opplæring av bruk av hjelpemidler. Det er hovedsakelig tre lover og forskrifter de skal forholde seg til. Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester, Forskrift om rehabilitering og habilitering samt Forskrift om hjelpemiddelsentralenes virksomhet og ansvar. Hvordan kommunene velger å organisere dette løses naturlig nok ulikt.

Periodisk ettersyn for elektriske rullestoler skal minimum utføres hvert femte år etter utlånsdato (visuelt ettersyn). Dette ettersynet omhandler testing av stolens tekniske funksjoner som motorer, bremses, styring etc. og omhandler ikke rengjøring og daglig vedlikehold av stolen. Ved behov for reparasjon eller delebytte pga. slitasje vil dette være en arbeidsfordeling og en dialog mellom kommunen og Nav hvor kommunen er ansvarlig for enklere reparasjoner, vedlikehold og tilpasninger.

Sak 6: Informasjon om reparasjon av hjelpemidler på telefonsvarer Nav

SAFO/NHF har fått tilbakemeldinger på det nye nasjonale nummeret.

Telefonsvareren antyder at du må kontakte kommunen om hjelpemiddelet må repareres. De med brukerpass skal ikke måtte dette, men blir likevel henvist dit. Etter mye fram og tilbake på telefon, får brukere kontakt med teknisk på sentralen, men blir henvist til å vente på at delen skal sendes ut til kommunen i den ukentlige utkjøringen. Det virker ikke som det lenger er anledning til å komme og hente deler på sentralen. Er dette riktig?

Nav informerer om at brukere i første omgang skal henvende seg til kommunen ved behov for hjelp, også for enkle reparasjoner av hjelpemidler. Servicetjenestens telefontjeneste (55551111) har erfart at det er mange henvendelser som gjelder områder som er kommunens ansvar. Av den grunn er det lagt inn informasjon om reparasjoner på telefonsvareren.

For brukere med Brukerpass - nav.no som ønsker å få utført en reparasjon hos firma, må ta kontakt for å få et bestillingsnummer. Dette gjør de ved å ringe Servicetjenesten for deretter bli satt over til teknisk ordrekontor. Nav ber samtidig om forståelse og tålmodighet da Servicetjenesten fortsatt er under utvikling og ansatte under opplæring.

Hjelpemiddelsentralene er organisert ulikt når det gjelder muligheten for å hente og levere deler til enkel reparasjon pga. landsdelsulikheter.



// REFERAT

Sak 7: **Ortose som aktivitetshjelpemiddel**

Dette er en oppfølgingssak fra brukerutvalgsmøte 27.5.25 (sak 5). FFO/Unge funksjonshemmede informerer om at det er meldt inn sak til rettighetssenteret i FFO om barn som ikke får dekt ortose som aktivitetshjelpemiddel.

FFO/Unge funksjonshemmede informerer om at det ikke er noe nytt i saken. Det konkluderes med at saken tas opp igjen hvis det er aktuelt.

Sak 8: **Brukerutvalg i samarbeid med Nav fylke**

FFO ønsker mer informasjon om og dialog rundt fordeler og ulemper knyttet til hvis hjelpemiddelsentralenes brukerutvalg slås sammen med Nav fylkes brukerutvalg. Et brukerutvalg i Nav fylke er ikke det samme som å ha et brukerutvalg ved hjelpemiddelsentralen da det kan medføre at andre saker får hovedfokus. FFO mener dette er å gå ett skritt tilbake i brukermedvirkning for hjelpemiddelområdet.

Nav v/Liv W. Johansen er tydelig på at hvordan dette organiseres lokalt må organisasjonene bestemme i samarbeid med lokal hjelpemiddelsentral. Om de ønsker egne brukerutvalg på hjelpemiddelsentralen, og/eller brukerutvalg i samarbeid med fylke blir opp til hvert enkelt brukerutvalg å bestemme selv.

Til orientering så samarbeider Nav også med andre eksterne med berøringsflater på tema partene jobber med.

Sak 9: **Beredskap og egenberedskap – ansvarsområde Nav hjelpemidler**

Under Arendalsuka var FFO på et arrangement om beredskap hvor direktøren for Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap snakket om viktigheten av egenberedskap og at den enkelte må undersøke hva som er Nav og andre aktører sitt ansvar. FFO ønsker informasjon om hva Navs ansvarsområder knyttet til beredskap og egenberedskap er på hjelpemiddelområdet.

Dette er et aktuelt og viktig tema. Nav sier at dette er et område med problemstillinger som ikke er diskutert eller avklart sammen med kommunene. Hvilken type beredskap er det snakk om? Koronatiden og flykninger fra Syria er eksempler på hvordan en krisesituasjon kan løses. Kommunen har et særskilt ansvar for sine innbyggere, og sivilforsvaret vil også spille inn i dette arbeidet. Nav ønsker videre dialog med brukerorganisasjonene om dette fremover.

Sak 10: **Eventuelt**

Ingen saker meldt inn til eventuelt.

Saker som svares ut skriftlig:

- **Informasjon om DigiHot**

I perioden mai frem til september, har DigiHoT jobbet med følgende:

- Det er utviklet en løsning for at saksbehandlere på hjelpemiddelsentralen får opp tilsvarende produkter på lager i saksbehandlingssystemet Hotsak når de behandler



// REFERAT

en søknad om et hjelpemiddel. Helt konkret betyr dette at når kommunal formidler søker om et bestemt produkt, vil saksbehandler på hjelpemiddelsentralen se om man har tilsvarende (som oftest gjenbrukt) produkt som ligger på lageret, og kan velge dette i stedet. Løsningen har vært i pilot ved to hjelpemiddelsentraler, og vi har fått gode tilbakemeldinger. Det er planlagt nasjonal lansering tidlig i 3. tertial.

- Ny funksjonalitet i Digital behovsmelding

o Når kommunalformidler ber om et hjelpemiddel hvor bruker har et hjelpemiddel innenfor samme kategori som før, gjøres det automatisk en sjekk, og kommunal formidler får spørsmålet om hjelpemiddelet skal byttes med det man har fra før. Hvis ikke, blir man bedt om begrunnelse for hvorfor man ber om et hjelpemiddel til. Denne løsningen er i pilot ved en hjelpemiddelsentral, og vil lanseres nasjonalt veldig snart. Tilbakemeldingen fra piloten er at dette gjør at saksbehandler får bedre forståelse for kommunens valg, uten å måtte ringe. Dette sparer både dem og kommunal formidler for tid.

o Det er jobbes med videreutvikling som gjør at man kan koble sammen to ulike produkter når man søker. Dette er typisk hjelpemidler som fungerer sammen. I første omgang har vi startet med drivaggregat på rullestoler, men det er aktuelt på f.eks. hørselshjelpemidler etter hvert. I tillegg åpnes det for at kommunal formidler kan uttrykke usikkerhet knyttet til valg eller krav når de søker om drivaggregat, med andre ord gi beskjed om at de trenger veiledning fra hjelpemiddelsentralen i den konkrete saken. Dette kan være første steg på vei mot at Digital behovsmelding blir noe mer enn kun å søke om et konkret produkt. Gjennom å jobbe med dette, begynner vi å ane hvordan det kan se ut når mer avanserte hjelpemidler skal inn i digital behovsmelding

- DigiHoT jobber med å videreutvikle og tilpasse den digitale arbeidsflaten (Salesforce) som Servicetjenesten i HoT benytter. Målet er at alle opplysninger som servicetjenesten trenger for å svare på spørsmål skal være tilgjengelig for dem på en arbeidsflate. Dette vil gjøre at de gir bedre og raskere svar til de som tar kontakt. I andre tertial er det jobbet med hvordan man kan hente opplysninger som ligger i OeBS og presentere disse i Salesforce. Testing og produksjonssetting vil skje i løpet av september 2025.

Neste brukerutvalgsmøte er 25.11.2025