



## **Referat,**

Brukerrådet, NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag

Møtested: NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag, lokasjon Sandmoen

Dato: Onsdag 26. mars 2025

Tid: Kl. 11:00 – 14:00

**Fra NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag:** Ellen Braarud, Hege Anita Harbak, Margunn Midtbø, Arve Skavdahl og Tormod Eriksen (referent)

## **Fra organisasjonene:**

Fra SAFO: Steinar Mikalsen, Ragnhild Urdshals Høyem.

Fra FFO: Astrid Berglund, Inger Anne Kolsvik, Maren Tronstad

## **Evaluerer ubetjent resepsjon lokasjon Levanger.**

NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag i Levanger innførte ubetjent resepsjon for kundemottak/resepsjon fra 15. oktober. Man blir møtt med en Informasjonsskjerm i resepsjonsområdet, med en knapp som utløser at man blir møtt fysisk. Informasjonen på skjermen ønsker besøkende velkommen til NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag. Hvis man har behov for hjelpemidler eller teknisk bistand, blir man bedt om å kontakte servicekontoret i sin kommune, og en QR-kode vises på skjermen for enkel tilgang til videre informasjon. Har man en avtale, kan man sette seg i ventesonen, og man blir hentet til avtalt tid. Skulle man trenge bistand, kan man trykke på knappen under skjermen for å få hjelp. For de som kommer uten avtale, er det mulig å trykke på knappen under informasjonsskjermen for å bli møtt fysisk innen kort tid. Kundemottak er betjent med en vaktordning fordelt på alle ansatte ved lokasjon Levanger. En ansatt på Levanger har på seg en klokke som vibrerer når noen trykker på knappen i resepsjonen.

## Erfaringer så langt:

- Opplevelsen fra de ansatte er at løsningen fungerer greit.
- Brukerorganisasjonene (SAFO og FFO) har ikke rapportert noen negative tilbakemeldinger og uttrykker at løsningen er god.
- Det er forståelse blant brukerne for den nye ordningen, og det har ikke vært rapportert om store problemer.

## **NAV HJELPEMIDDELSENTRAL TRØNDELAGE //**

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

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

Tlf.: +47 407 02 816

- Noen besøkende har kommet feil eller har hatt andre ærend på huset, men dette har blitt håndtert greit.

Så langt tyder erfaringene på at den ubetjente resepsjonen fungerer godt, og det er stor forståelse fra brukerne. Det er imidlertid viktig å sikre at informasjonen er tilgjengelig på flere språk og at det alltid er noen til stede for å bistå ved behov. NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag vil fortsette med evaluering av løsningen. Brukerorganisasjonene oppfordres til å gi tilbakemeldinger eller innhente tilbakemeldinger fra brukerne.

### **Servicetjenesten. Status og erfaringer.**

Fra mandag 3. mars 2025 er det etablert en sentral servicetjeneste som dekker alle hjelpemiddelsentralene i landet. Denne tjenesten tar imot henvendelser fra brukere og samarbeidspartnere via telefon, chat og "Skriv til oss"-tjenesten på nav.no. Målet med tjenesten er å øke tilgjengeligheten til våre tjenester og forbedre håndteringen av økningen i antall brukere. Servicetjenesten gir veiledning og svarer på spørsmål fra brukere og samarbeidspartnere, og sørger for at brukere får tilgang til de som kan hjelpe dem med deres behov. Når brukere kontakter servicetjenesten, vurderes det om de må kontakte kommunen, om de kan hjelpes direkte, eller om de skal settes over til aktuell hjelpemiddelsentral. Servicetjenesten forsøker så langt det er mulig å besvare, veilede og avslutte henvendelser gjennom å slå opp i fagsystemer og interne oppslagsverk.

Servicetjenesten er betjent alle hverdager fra kl. 09.00 til 14.30.

Erfaringene så langt viser at tjenesten håndterer henvendelser utmerket og over all forventning. Forrige uke ble det håndtert 4260 telefonsamtaler, hvorav 613 ble satt over til hjelpemiddelsentralene. Brukere og pårørende som ringer inn får svar, selv om sentralene er ulikt organisert og det kan være litt lengre ventetid for å bli satt over til rette fagperson. Gjennomsnittlig ventetid siste uke var 3 minutter og 10 sekunder, og samtalene varte i gjennomsnitt 3 minutter og 51 sekunder. I tillegg til telefontjenesten har servicetjenesten "Skriv til oss"-tjenesten på nav.no, og oppdaterer informasjonen på nav.no fortløpende basert på erfaringer fra veiledning over telefon. Sist uke ble det svart på 180 meldinger. Det har vært informasjonsmøter med kommunene, og et nytt møte er planlagt 31. mars. Frem til nå har det vært få telefoner fra brukere med tekniske utfordringer som blir oversatt til teknisk ordrekontor, og dette følges opp av oss og servicetjenesten.

Konklusjonen fra Nav Hjelpemiddelsentral Trøndelag er at tjenesten fungerer godt.

Brukerorganisasjonene har gitt tilbakemelding om at nettsidene er blitt bedre og det er

betydelig lettere å finne frem, noe som kan påvirke trafikken til servicetjenesten. Brukerorganisasjonene synes 3 minutters ventetid er lavt sammenlignet med andre offentlige etater. Det ble spurt om ofte stilte spørsmål er tilgjengelig på nav.no, men dette er foreløpig ikke etablert. NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag vil foreslå for Servicetjenesten at det kan være nyttig å lage en slik meny. Fra juni vil et nytt tilbud bli tilgjengelig: Frida/chatbot, med mulighet for oppfølging fra person. Temaet servicetjenesten og hvordan dette fungerer vil bli fulgt opp på kommende møter.

### **Husprosess Sandmoen/Levanger**

Ellen Braarud orienterte om byggeprosessen på lokasjon Sandmoen. Utbyggingen på verkstedet, lageret og mottaket på Sandmoen pågår og forventes ferdigstilt i løpet av mai 2025.

Fra februar 2026 vil all transport til alle kommunene i Trøndelag foregå fra lokasjon Sandmoen. Hjelpemiddelområdet har i år blitt tildelt ca. 50 millioner kroner som er øremerket gjenbruk. I den forbindelse har det blitt søkt om midler til en ny vaskemaskin for vask og tørk av hjelpemidler. Dette tiltaket vurderes i lys av det økte antallet hjelpemidler og behovet for å bli mer effektive. Mer informasjon om gjenbruk vil bli presentert i neste møte i brukerrådet.

NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag er også i prosess med å inngå en ny transportavtale. Årsaken til dette er at all transport av varer vil bli endret tidlig i 2026, da all transport skal utgå fra Sandmoen.

Arve Skavdahl ga en oppdatering på byggingen av den nye NAV Hjelpemiddelsentralen i Trøndelag, lokasjon Levanger. Han startet med å vise bilder fra uke 11 og beskrev fremdriften i prosjektet. Råbygget for garasjen er nesten ferdig, men det gjenstår arbeid med strøm, innvendig kledning, tak og porter. Pre-fabrikerte hovedbygget skal settes opp i uke 14 (neste uke). Byggemøter holdes hver mandag for å følge opp fremdriften og treukersplaner.

Ett fellesmøte ble holdt 28. januar 2025, der brukerrepresentantene Steinar Mikalsen og Ingvild G Myhre. Brukerrepresentanter er med i arbeidsgruppe for universell utforming. Fokus var på arbeidsmiljø, inkludert ABW-løsninger (aktivitetsbaserte arbeidsplasser) og bruk av fokusrom. Arve fremhevet det utmerkede samarbeidet mellom entreprenør, byggherre og leietaker, som har bidratt til god fremdrift og koordinering i prosjektet.

## **Mål- og disponeringsbrev for 2025 til Nav Hjelpemidler og tilrettelegging**

Oppsummering av hovedpunktene fra mål- og disponeringsbrevet som Ellen Braarud presenterte i møtet. Nav hjelpemiddelsentral trøndelag vil følge opp disse målene gjennom egen handlingsplan, i tillegg til andre lokale mål som går på omstilling, arbeidsmiljøundersøkelser og prosesser med flytting.

Arbeid og utdanning: NAV skal aktivt støtte ungdomsgarantien for unge med nedsatt funksjonsevne, styrke samarbeidet mellom NAV-enheter, og fokusere på tidlig involvering i saker som krever tilrettelegging. Arbeidsgivere skal få økt tilretteleggingskompetanse for å redusere sykefravær. Hjelpemidler til barn og unge skal prioriteres, med samarbeid med opplæringssektoren for smidige overganger.

Samarbeid med kommuner og andre etater: Hjelpemiddelsentralene skal samarbeide med kommuner, fylkeskommuner og spesialisthelsetjenesten for å sikre tilgjengelige og sammenhengende tjenester. Fokus på rådgivning og veiledning, samt opprettholde gjenbruksnivået til tross for økt volum.

Digitalisering: DigiHoT skal videreføre digitaliseringen av tjenester for et mer effektivt hjelpemiddelsystem.

Brukermøtet: Brukerperspektivet skal være sentralt, med fokus på korrekt og tilgjengelig informasjon. Ikke-digitale brukere skal få nødvendig hjelp. Brukermøter skal være planlagt ut fra brukerens behov, med empati og respekt.

Klarspråk og personvern: NAV skal bruke klart og forståelig språk i alle kommunikasjonskanaler, og sørge for personvern vurderinger før behandlingsaktiviteter iverksettes.

Forvaltningsrett: NAV skal etterleve kravene i forvaltningsretten, med fokus på tilstrekkelig kompetanse og begrunnelse i enkeltvedtak.

Trygge brukermøter: Forebygge og forhindre vold, trusler og trakassering i tråd med standard for trygge brukermøter. Ansatte skal ha nødvendig kompetanse for å redusere risikoen.

Tillitsreformen: Videreføre tillitsreformen i dialog med ansattes organisasjoner, kommunene og brukerutvalgene, med fokus på styring, faglighet og kompetanse.

Diverse tiltak: Bistå direktoratet med ny modell for kjøp av tolketjenester, samarbeide med NTNU om forskningsprosjekter, opprettholde samarbeid med Husbanken, og innføre ny innkjøpsordning for bil gruppe 2.

Brukerorganisasjonene påpekte i møtet at tilrettelegging og kunnskapsdeling innen NAV Hjelpemidler og tilrettelegging er svært viktig, og at dette omfatter mer enn bare hjelpemidler. Det er avgjørende at NAV fokuserer på å dele kunnskap slik at det gjøres gode tilrettelegginger for brukere.

### **Serviceklager**

Serviceklager er klager på opplevelsen av den servicen man får hos NAV, inkludert misnøye med hjelpen mottatt, måten man er møtt på, og tilgjengeligheten hos NAV-kontorene. Antall serviceklager har gått ned fra 32 i 2022 til 20 i 2023 og videre til 9 i 2024.

I 2023 var kategoriene for serviceklager innen tildeling av tolk, boligtilrettelegging, tilgjengelighet, klage på saksgang/leveringstid, NAVs digitale tjenester og søknad på hjelpemidler. I 2024 var kategoriene for serviceklager innen saksbehandlingstid, søknad om hjelpemidler, tildeling av tolk, hjelpemidler som takheis, NAVs digitale tjenester, og klage på bestilling/saksgang.

### **Eventuelt**

- **Aktivitetshjelpemidler til personer over 26 år (AKT26)**

Brukerorganisasjonene uttrykker betydelig bekymring over budsjettet for Aktivitetshjelpemidler til personer over 26 år (AKT26). De påpeker at budsjettet for (AKT26) ofte blir brukt opp første uken på året, til tross for at det blitt gjort ekstrabevilgninger og endringer på egenandeler av myndighetene de siste årene.

Nav hjelpemiddelsentral vil undersøke nærmere innenfor Nav hjelpemidler og tilrettelegging om det det noe arbeid på gang på AKT26 - området. Mulighetene for påvirkning fra brukerorganisasjonene ligger lengre opp i systemet enn på nivået til den enkelte hjelpemiddelsentral.

- Midt-norsk hjelpemiddelmesse arrangeres i Utleirahallen torsdag 22. Mai kl. 10:00 – 15:00.
- Neste møte i brukerrådet er 25. juni på Nav hjelpemiddelsentral Trøndelag, lokasjon Levanger.