



Møtereferat, Brukerrådet, NAV Bilsenter Midt-Norge (BSMN)

Møtedato: 10.02.2025

Sted: Hybrid møte: Fysisk ved NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag i Trondheim med mulighet for digital deltakelse.

Til stede:

Marit L Halseth, BSMN (Avdelingsleder)
Gunn Grindstuen, BSMN (Gruppekoordinator bilsenter -formidling)
Solveig Brubak, BSMN (Gruppekoordinator bilsenter - saksbehandling)
Steinar Mikalsen, SAFO (Trøndelag),
Roy Staven, SAFO (Trøndelag)
Eilin Reinås, SAFO (Møre og Romsdal)
Elisabeth Rasmussen, FFO (Trøndelag)
Steinar Jøsok, FFO (Trøndelag)
Roger D. Moe, FFO (Trøndelag)
Torill Øverås, FFO (Møre og Romsdal)

Forfall: Steinar Jøsok (FFO)

Referent: Gunn Grindstuen

SAKER

1. **Godkjenning agenda og referat** fra forrige møte 18.03.2024
Agenda og referat fra forrige møte ble godkjent med følgende kommentarer:

Hva som skjer med «tverrfaglig konferanse om nedsatt førerlighet og førerkort»?

Det er Nord universitet som er initiativtaker. Nav har etterspurt videre planlegging, men venter tilbakemelding. Nav vil informere hvis det kommer nærmere informasjon.

Spørsmål om oversikt over standard ekstrautstyr i bilene fra Nav.

Organisasjonene har fått tilbakemeldinger fra brukere om at det ikke gis tilstrekkelig informasjon om hva som er standard utstyr i bilene:

Nav bilsenter har tatt grep siden forrige brukerrådsmøte, og leverer ut kopi av utstyr som er standard til brukere. De kan da se nærmere på dette hjemme, og tenke over hva de eventuelt ønsker å kjøpe seg opp til privat før de innhenter pristilbud fra billeverandør. Konkluderte på møtet at Nav skulle legge ved kopi av standard utstysliste på bilene ved møtereferatet. Dette ble tatt opp med innkjøpsavdeling i etterkant av møtet. De sier det er uheldig å dele ut disse listene, da de endres fortløpende. Dette kan fort skape misforståelser dersom de deles videre. De mener

NAV HJELPEMIDDELSENTRAL TRØNDELAG //

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

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

Tlf.: +47 407 02 816

derfor det bør være tilstrekkelig at brukerne får med seg siste oppdaterte liste når de er på utprøving ved bilsenteret.

2. Orientering organisasjonene:

SAFO (Samarbeidsforumet av Funksjonshemmedes Organisasjoner)

Trøndelag/Møre og Romsdal):

- Lite tilbakemeldinger fra medlemmene, men tilbakemelding på at bilhold er dyrt. Det er viktig at Nav informerer om kostnadene på drift og vedlikehold med å ha stor bil.
- Tilbakemelding på Facebook om at det er ulik praksis på blant bilsentrene i forhold til innkreving av påkost når bil innleveres. Bilsentrene har samkjørt praksis rundt innkreving de siste årene. Det skal i utgangspunktet derfor ikke være store forskjeller.

FFO (Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon):

- Ønske om mer informasjon om standard utstyr på bilene er diskutert.
- Medlemmene er veldig fornøyd med Alier i Tresfjord.
- Bilsenteret bør opplyse om forventede utgifter på bil. Forhandlerne bør også kunne informere om dette. Har vedlagt en oversikt som Nav bilsenter Nord-Norge har laget på dette (Vedlegg 1)
- Frykt for store innbetalingskrav fra Nav, når bilen skal innleveres. Det er ønske om at bilsentrene skal bli mer lik.
 - o Informasjon fra Nav: Bilsenteret ønsker at bilene blir brukt mye. Så lenge servicene er fulgt, og skader tas på forsikring, følger bruker kravet fra oss. Det er da sjeldent det blir påkost på bilene ved innlevering. Det er jobbet for å få en lik praksis på området.
- Nav bør informeres om grunnstønad og kostnad på drift av bil.
 - o Informasjon fra Nav: Bilsenteret informerer skriftlig om grunnstønad i vedtak som sendes til bruker.
- Tilbakemeldinger på at det er ekstra utfordringer med noe spesialutstyr, som for eksempel underliggende heis.
- Forslag om likemannsarbeid i forbindelse med bil og tilpassing av bil.

3. Orientering fra bilsenteret:

- Referater fra andre brukerrådsmøter skal ligge på nav.no, som er tilgjengelig for alle ved behov: [Brukerutvalg for Nav Bilsenter Midt-Norge - nav.no](https://nav.no/brukerutvalg-for-nav-bilsenter-midt-norge). Se under «Relatert innhold». Link til referat fra sentralt brukerutvalg for Nav hjelpemidler og tilrettelegging: [Brukerutvalget på hjelpemiddelområdet - nav.no](https://nav.no/brukerutvalget-pa-hjelpemiddelområdet)
- Kort gjennomgang av punkter fra sentralt brukerutvalgsmøte for Nav hjelpemidler og tilrettelegging 26.11.2024, som er relevante for brukerråd Nav bilsenter Midt-Norge:
 - o Brukerinvolvering i anbudsprosesser: Kontor for brukeranskaffelser informerte om arbeidet rundt dette i sentralt brukerutvalgsmøte. Det skal i tillegg være et arbeidsmøte i februar. Organisasjonene må selv kontakte sine representanter i egen organisasjon for eventuelt mer informasjon.

- Godkjenning av kjøretøy etter ombygging: Dokumentasjonskrav ved utkobling av airbag, som er nødvendig for å montere nødvendig utstyr på fører og/eller passasjerplass.
 - Kvalitetskontroll på bilombygg (se vedlegg 2)
 - Dekning av reiseutgifter med reiser til bilombygger:
 - Det er endringer i regelverk. Endringene for reiser i forbindelse med bilområdet er at refusjon av bompenger, parkeringsavgift og piggdekkavgift er fjernet.
 - Det kan være utfordrende for noen brukere å legge ut for reisekostnader. Nav kan i spesielle tilfeller bestille reisen og motta faktura.
- **Statistikk:**
Antall søknader inn på bil gruppe 1 og bil gruppe 2, samt antall avslag for Nav bilsenter Midt-Norge i perioden 2023 og 2024(minus 3. tertial):

2023 + 2024 (januar-september)	Antall vedtatt (saker)	Andel avslag	Andel innvilget
Gruppe 1	125	91	34
Gruppe 2	324	114	210

Organisasjonene kommenterer antall avslag, og ønsker å vite grunnen til det høye avslagsantallet. Årsaker til avslag er:

- vilkår for stønaden er ikke oppfylt
- manglende opplysninger vedlagt søknad
- klagefrist utløpt

Det ble også stilt spørsmål om hva som er grunnen til at det tar lang tid fra søknad til utlevering av bil. Det kan handle flere ting, som blant annet manglende dokumentasjon i søknad fra bruker, saksbehandlingstid hos statsforvalter(verge), leveringsutfordringer fra billeverandør, organiseringen på de ulike bilsentrene, kapasitet hos bilombygger og ventetid for godkjenning hos Statens vegvesen.

Saksbehandlingstid Nav bilsenter Midt-Norge fra søknad til bil utlevert 2024:

2024		Antall mnd. fra søknad til forhåndsvedtak	Antall mnd. fra forhåndsvedtak til vedtak	Antall mnd. fra søknad til bil utlevert
Tertial 1		2,0	3,2	16,3
		2,2	2,5	16,4
Tertial 3		3,5	3,6	17,7

Det ble stilt spørsmål om bilsentrene følger noen prioriteringer i forhold til gjenanskaffelse bil og søknad ny bil. I utgangspunktet er det ingen forskjell på prioriteringer for behandling av søknader om det er gjenanskaffelse eller søknad om ny bil. Nav har følgende prioriterte områder: Barn, Arbeid og utdanning samt raskt progredierende sykdommer.

Ved for liten kapasitet hos bilombygger i forhold antall ordrer, kan det noen ganger være nødvendig å prioritere hvilke biler som skal tas først. Bilsenteret og bilombygger har da dialog rundt prioriteringene. Om bruker har en funksjonell bil fra før kan da bli med i vurderingene.

4. Den nye servicetjenesten og telefoni bilsentrene.

Den nye servicetjenesten overtar førstelinjen for alle hjelpemiddelsentralene fra 01.03.25. Servicetjenesten skal veilede og svare på generelle tjenester innenfor hjelpemiddelområdet, og henvise videre til lokal hjelpemiddelsentral ved behov. Hensikten med tjenesten er at det skal frigjøre mer tid til saksbehandling og de komplekse sakene.

Bilsentrene er ikke en del av den nye servicetjenesten ennå. Planen er at servicetjenesten overtar bilområdet fra 1. oktober 2025. For å løse utfordringene med ressurser avgitt til ny servicetjeneste, vil bilsentrene har felles telefoni fra 1. mars til 1. oktober 2025. Ny telefontid: kl. 9-11 alle hverdager. For bilsenter Midt-Norge medfører dette endret telefontid, men vi beholder samme telefonnummer som nå. Det vil sendes ut informasjon til samarbeidsparter. Brukere får informasjon om ny telefontid i vedtak fra Nav.

Kommentarer fra brukerorganisasjonene: Noen er redd for at det kan bli et dårligere tilbud på grunn av endret telefontid, mens andre tenker at telefontid på formiddag er bedre enn etter kl. 12.

Nav informerer om at alle kan kontakte Nav hele døgnet gjennom å benytte «Skriv til oss» på nav.no.

5. Struktur og valgperiode brukerråd bilsenter Midt-Norge: I dagens mandat står det ikke noe om valgperiode for brukerrådet. Det ble på brukerrådsmøte 17. juni 2024 konkludert med at brukerråd for bilsenter Midt-Norge skal følge samme valgperiode som brukerutvalg for hjelpemiddelsentral Trøndelag (2 år). Det ble da også fremmet forslag om at organisasjonene leder brukerrådsmøtene, men at Nav bilsenter har ansvar for å sende ut innkalling og agenda. Dette for mer involvering av organisasjonene.

Det er kommet forslag om at SAFO og FFO tar ett år hver som «møteleder» i valgperioden. Det er noe uenighet blant medlemmene fra organisasjonene om dette. Noen ønsker at Nav tar alt ansvar, da flere kan vegre seg å bli med i brukerråd, dersom det stilles krav om dette. Konkluderte med at vi prøver ut ordning med at SAFO og FFO tar ett år hver som møteleder, og at det gjøres en evaluering dersom det ikke fungerer. Det er viktig at det er tydelig hva som ligger i rollen som «møteleder».

Nav bilsenter sender ut forespørsel til nye representanter for nytt brukerråd med oppstart i juni, og ber en av dem stille med en «møteleder». Det velges 2-4 representanter fra FFO, og minimum 2 fra SAFO. Møre og Romsdal og Trøndelag skal være representert fra begge organisasjoner. Det velges i tillegg en vara for her representant.

Møteleder sin rolle er å lede brukerrådsmøtene, mens Nav har ansvar for innkalling til møtene og for å skrive referat.

6. Spørsmål fra brukerorganisasjon:

Hvilke krav stilles til saksbehandlingen hos Nav bilsenter under selve utprøvingen (fysisk) og ved avgjørelse om hva som slags utstyr som er nødvendig og hensiktsmessig?

Det er med utgangspunkt i brukers funksjon at det blir avklart hvilke utstyr som er nødvendig og hensiktsmessig. Nav må forholde seg til regelverk om rimeligste og hensiktsmessige løsninger.

Hvordan kan den som er uenig med Nav sin avgjørelse få overprøvd/revurdert hva slags utstyr bilen skal ha? Hvis uenighet, hvem er da klageinstans og hvor lang er saksbehandlingstiden for klage?

Utprøvingen er en del av vurderingen/kartleggingen. I tillegg er timer hos trafikkskole etter utlevering en del av kartleggingen og vurderingen om hva som er nødvendig og hensiktsmessig utstyr i bil.

Det er tidligere informert om saksgangen i klagesaker på bil. Den gjelder også for utstyr i bil, både utstyr montert av bilombygger og fabrikkmontert utstyr på bil. For mer informasjon rundt klage og saksbehandlingstider se: [Klagerettigheter - nav.no](https://www.nav.no/klagerettigheter)
[Saksbehandlingstider i Nav - nav.no](https://www.nav.no/saksbehandlingstider)

7. Eventuelt

Adaptiv cruisekontroll: Spørsmål om adaptiv cruisekontroll kan gis som standard i dagens bilavtale. Kontor for brukerananskaffelser (KBA) har svart bilsenteret at det ikke er mulig å gi Adaptiv cruise før ny avtale inntreffer 1. november i år. Anskaffelsesteamet har startet arbeidet med ny avtale som er gjeldende fra 01.11.25

Forsinkelser på ombygging av bil: Hva skjer når nye biler blir stående lenge hos ombygger før de har mulighet til å starte på ombyggingen?

På grunn av leveringsutfordringer, hender det at bilene kommer senere enn oppgitt til bilombyggerne. Bilombyggerne oppgir ferdigdato ut ifra oppgitt leveringsuke fra billeverandør. Forsinkelsene av bil kan da påvirke produksjonen hos bilombyggerne, spesielt hvis mange biler kommer samtidig. De har da ikke kapasitet til å starte på alle samtidig. Det må da gjøres prioriteringer på hvilke biler som må tas først, og hvilke som

kan vente. Disse prioriteringen gjøres sammen med Nav bilsenter. Se punkt om prioriteringer.

Nav bilsenter mottar ukentlige produksjonslister fra bilombygger, hvor oppdatert status i alle sakene skal stå. Nav følger nå opp disse listene tett og ber om ny ferdigdato, dersom bil kommer forsinket. Dette for å unngå at noen biler blir stående flere mnd. Bilombyggerne må selv pålegge seg dagbøter dersom de selv er skyldig i forsinkelsene. Dette følges også tett opp av Nav bilsenter.

Kostnader på bil og valg av bilmerke:

Valg av bil kan påvirke kostnader for bruker, spesielt hvis bruker har et godt forhold til enkelte bilverksted. Bilsenteret informerte om at det er brukers funksjon som er avgjørende for bilvalg i anskaffelsesprosessen på bil. Eventuell tilknytning til bilverksted har dessverre ingen påvirkning.

Neste møte: Juni – oppstart nytt brukerråd sammen gammelt.