



Referat, brukerrådet for Nav hjelpemiddelsentral trøndelag

Dato: Onsdag 25. juni 2025

Tid: Kl. 12:00 – 14:00

Møtested: teamsmøte

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

Fra organisasjonene:

Fra SAFO: Steinar Mikalsen, Ragnhild Urdshals Høyem

Fra FFO: Astrid Berglund, Inger Anne Kolsvik, Linda Mari Hogstad

Informasjon om arbeidet med ny lokasjon på Levanger

Arve Skavdahl presenterte oppdatert status for det nye bygget i Levanger. Det toetasjes bygget får utprøvningsrom og verksteder i første etasje. Kontorlandskap med fleksible arbeidsplasser, møterom og kantine i 2. etasje. Det bygges med høy miljøstandard (BREEAM), inkludert solceller, sykkelparkering og tiltak som insektshotell og fuglekasser. Bygget er ventet tett utvendig i uke 35, med ferdigstilling desember 2025. Vi (Nav) overtar og starter sitt leieforhold i februar 2026. Brukermedvirkning står sentralt, og representanter fra brukerrådet har gitt innspill særlig knyttet til universell utforming, materialvalg og skilting. Det er søkt om kunst via KORO for utsmykning inne og ute. Prosjektet er et prestisjebygg for Levanger kommune og da med fokus på miljø og brukervennlighet.

Servicetjenesten – status og erfaringer

Hege Anita Harbak orienterte om status i servicetjenesten, med særlig vekt på brukeropplevelser og pågående forbedringer. Noen fra brukerrådet meldte om lang ventetid og behov for å bli satt over, særlig ved spørsmål som krever spesifikk fagkompetanse. Det ble understreket at førstelinjetjenesten er ment å svare på generelle spørsmål knyttet til

NAV HJELPEMIDDELSENTRAL TRØNDELAGE //

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

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

Tlf.: +47 407 02 816

søknadsprosesser og ansvarsfordeling mellom NAV og kommunen, mens saker knyttet til konkrete hjelpemidler ofte må videreformidles.

Servicetjenesten har tilgang til informasjon om brukere med brukerpass, men det kan forekomme feil i registrering på grunn av ulike rutiner i tidligere regioner. Brukere ble oppfordret til å melde fra dersom de opplever at dette ikke vises.

Det jobbes kontinuerlig med forbedringstiltak, blant annet gjennom nyrekrutteringer og tekniske løsninger. Feilen som tidligere førte til at brukere ble kastet ut av telefonkøen er nå rettet, og det er innført mulighet for å bli oppringt. Midlertidig stenging i lunsjen kan bli aktuelt for å sikre avvikling i ferieperioder.

Kommunene er bedt om ikke å purre på saker før det har gått én måned – med mindre det gjelder hastesaker – for å unngå unødvendig belastning på servicetjenesten.

Et positivt innspill fra Astrid Berglund fra FFO ble fremhevet: En medarbeider ved NAV Kontaktsenter presenterte seg tydelig med navn og avdeling. Dette ble opplevd som betryggende, og det er ønsket at Servicetjenesten i Hjelpemidler og tilrettelegging også bruker denne måten å presentere seg på.

Servicetjenesten er fortsatt under utvikling. Planlagt utvidelse til å dekke bilområdet nasjonalt er utsatt, men det jobbes videre med å forbedre intern overføringspraksis i Trøndelag, slik at henvendelser raskere når rett fagperson.

Forslag til nytt brukerråd og planlegging av oppstartsmøte

Det ble orientert om prosessen med å etablere nytt brukerråd for perioden juni 2025 – juni 2027. Forslag til medlemmer og varamedlemmer ble presentert, basert på tilbakemeldinger fra SAFO og FFO (vedlegg). Flere tidligere medlemmer videreføres, og det er også kommet inn nye representanter.

Oppstartsmøte for nytt brukerråd planlegges til **torsdag 18. september**, og det ble nedsatt en liten arbeidsgruppe bestående av representanter fra brukerrådet og NAV som skal utarbeide agendaen.

Eventuelt

1. Levering og utlevering av hjelpemidler

Det ble uttrykt bekymring rundt enkelte tilfeller hvor hjelpemidler er levert uten kontakt med mottaker. Eksempel ble gitt på at utstyr ble satt utenfor bolig uten varsling. Det ble foreslått at kommunene vurderer rutine for varsling via SMS eller lignende, for å sikre forsvarlig overlevering.

NAV tok saken til etterretning og vil vurdere dette i dialog med kommunene, som har ansvaret for lokal distribusjon.

2. Opplevelse av lengre leveringstider

Flere deltakere opplever at enkelte hjelpemidler nå tar lengre tid å få levert. NAV bekreftet at hovedbildet viser normale leveringstider på lagerførte produkter, men at spesialbestillinger og enkelte leverandørvarer kan ha betydelig lengre leveringstid. Økt bruk av skreddersydde løsninger og internasjonal logistikkforsinkelse trekkes frem som årsaker.

Vedlegg: Brukerrådet ved Nav hjelpemiddelsentral 2025-2027