



// REFERAT

Møte i brukerutvalget i NAV Hjelpemidler og tilrettelegging

// **Møtedato:** 25. februar 2019

// **Tilstede:** Liv Welde Johansen (NAV), Guri Henriksen (SAFO), Heidi Sørlie-Rogne (FFO), Jan Joakimsen (FFO), Stian Innerdal (FFO), Andreas Henden (FFO), Johnny G. Johansen (FFO), Beate Lilleberg og Kristin M. Bye (NAV)

// **Forfall:** Håvard Ravn Ottesen (SAFO)

// **Referent:** Kristin M. Bye

Sak 1: Nav sin nye strategi for brukervedvirkning

Dette er en oppfølgings sak fra møte 20.11.18, sak 2.

Det var ønskelig at alle fikk muligheten til å sette seg grundig inn i strategien som grunnlag til drøfting til brukerutvalgsmøte 25.2.2019.

Arbeidet med Strategi for brukervedvirkning i NAV ble igangsatt på oppdrag fra sentralt brukerutvalg i NAV. Endelig versjon ble lagt fram for Arbeidsministeren i sentralt brukerutvalg 28. november 2018. Strategien ligger tilgjengelig på nav.no.

Liv W. Johansen deltar på møtene i sentralt brukerutvalg. Hun forteller at NAV Hjelpemidler og tilrettelegging sin oppgave blir å operasjonalisere strategien.

Brukerorganisasjonene presiserer at det er viktig å opprettholde formelle kanaler for brukervedvirkning slik brukerutvalg fungerer. Dette er NAV enige i. Retningslinjene og mandat for brukervedvirkning, som ligger på nav.no, gjelder fortsatt.

Sak 2: Hvilken utvikling kan vi forvente i bildetolktjenesten fremover?

Dette er en oppfølgings sak fra møte 20.11.18, sak 3.

Det var ønskelig å få mer innsikt i saken i form av statistikk og tall, budsjetter og prioriteringer, samt markedsføring av bildetolktjenesten som supplement til tilstedetolking. Dette som grunnlag til brukerutvalgsmøte 25.2.2019.

NAV ettersendte statistikk om utviklingen av bruk av bildetolk til referatet 20.11.18. NAV informerer om budsjett og budsjettert fordeling til hjelpemiddelsentralene og bildetolktjenesten for 2019. Bildetolktjenesten har holdt seg til budsjettet de siste årene. Tildelingen holder seg på samme nivå for 2019, dette til tross for at NAV Hjelpemidler og tilrettelegging har fått et nedtrekk på 12.5 millioner for 2019.

Brukerorganisasjonene mener det er behov for større budsjetterte rammer og stiller spørsmål ved NAVs prioritering. De opplever det vanskelig å få nok innsikt og oversikt over tall og statistikk sett opp mot prioriteringer som gjøres i NAV. De påpeker at det er nødvendig med god oversikt og innsikt for å drive aktiv påvirkning for å gjøre bildetolkjetjenesten bedre. NAV vedlegger budsjettert fordeling til bildetolkjetjenesten for 2017/2018 (vedlegg 1).

NAV forstår brukerorganisasjonenes behov og ønske om økte rammer. Samtidig må NAV forholde seg til de økonomiske rammene Arbeids- og velferdsdirektoratet fordeler ut.

Brukerorganisasjonene ønsker bedre markedsføring av bildetolkjetjenesten som supplement til tilstedetolking. Dette i tillegg til film som er laget om bildetolk (tegentolking for døve) som er tilgjengelig på kunnskapsbanken.net.

NAV informerer om at det planlegges å lage film om skrivetolk i bildetolk som vil publiseres på Kunnskapsbanken.net, men at dette er i planleggingsfasen. Brukerorganisasjonene gir uttrykk for at det er et bra grep for å markedsføre tjenesten.

Brukerorganisasjonene mener at bildetolkjetjenesten som begrep er misvisende. NAV har ingen innvendinger mot å endre navnebegrepet, for eksempel til fjerntolk. Brukerorganisasjonene ønsker at dette avgjøres i Utviklingsforumet for forbedring av tolketjenesten hvor begrepet er diskutert tidligere. NAV har ingen innvendinger mot dette.

Sak 3: Tolk til arrangement utenfor ordinær arbeidstid

Dette er en oppfølgings sak fra møte 20.11.18, sak 4.

Det var ønskelig å få mer innsikt i saken og at mer informasjon og tallmateriale må innhentes.

NAV informerer om at det er satt i gang et arbeid med å få bedre statistikk på tolkeområdet i den grad det er mulig med de registreringssystemene vi har per i dag. Brukerorganisasjonene er positive til at dette har blitt satt i gang.

NAV stiller spørsmålstegn ved brukerorganisasjonenes mening om at utviklingen av dekningsgraden av tolk utenfor ordinær arbeidstid i løpet av 2018 henger sammen med innføring av arbeidsplaner og turnuser for tolker (jmf. Referat 20.11.18). NAV mener det ikke har noen årsakssammenheng med mulighetene for å ta i bruk arbeidsplaner for tolkene, da denne ordningen ikke er kommet ordentlig i gang i resultatområdet.

NAV etterspør undersøkelse som Hørselshemmedes landsforening (HLF) har gjennomført om saken. Brukerorganisasjonene sier at det ikke er gjennomført en undersøkelse som kan brukes som dokumentert grunnlag. Det er gjennomført en ringerunde til medlemmene for å høre erfaringsgrunnlag hos enkelte.

NAV informerer om at de har spurt lederne for hjelpemiddelsentralene om hva årsakssammenhengen til brukernes opplevelse av at det har blitt vanskeligere å få tolk utenfor arbeidstid. Lederne melder at det tidvis kan være vanskelig å få tolker til oppdrag når det er behov og noen steder vanskelig å rekruttere nye tolker inn i stillinger.

Sak 4: Søknad om Tuva talegjengjenningsprogramvare i arbeid

En bedrift har sammen med en ansatt søkt om talegjengjenningsprogrammet Tuva. De har fått tilbakemelding fra hjelpemiddelsentralen om at Tuva-produktet har høy kostnad, og må vurdere å bruke MacOS først da dette er kostnadsfritt.

Det er oppgitt til Funksjonshemmedes fellesorganisasjon at bedriften bruker Windows/PC som standardisert basisplattform og IT tjenester som understøtter dette for de administrativt ansatte.

For en bedrift som ikke bruker Mac er det hverken kostnadsfritt å kjøpe (høyere investeringskost enn Windows/PC), eller kostnadsfritt å drifte/supportere. IT Ansatte som må bruke Mac, vil generelt sett få en dårligere tjeneste fra IT, redusert funksjonalitet i forhold til de som bruker Windows, og øke bedriftens investerings og driftskostnader. Kan dere informere noe om hvordan dette med å få Tuva generelt sett er? Er det svært vanskelig å få innvilget Tuva hvis en har behov for talegjengjenningsprogram?

NAV sier at dette er en sak som blir vanskelig å svare fullgodt på når vi bare har denne generelle informasjonen. Vi vet ingenting om brukerens funksjonsevne eller saken forøvrig.

Trolig er det relevant av følgende grunn:

For mange brukere er MacOS en fullgod løsning. Dette gjelder spesielt de som har såpass armfunksjon at de kan trykke på taster for å få startet talegjengjenningsprogrammet. Tuva er utformet slik at dette også kan gjøres ved bruk av stemmen. Dette vil være av betydning når man vurderer hvilken løsning som er hensiktsmessig og nødvendig. Dersom brukerens problemer kan løses gjennom MacOS, faller dette klart inn under arbeidsgivers tilretteleggingsplikt. En Mac er ordinært datautstyr. Men siden vi ikke kjenner til den konkrete saken, er det vanskelig å si hvilke vurderinger som ligger til grunn.

Brukerorganisasjonene forstår at arbeidsgiver har tilretteleggingsplikt, men å forvente at arbeidsgiver må bytte plattform er ganske mye å forvente. Videre påpeker brukerorganisasjonene at staten har gitt mye penger til MaxManus for å utvikle Tuva. Det at NAV må gå til innkjøp av Tuva fra MaxManus for en høy kostnad i ettertid, er betenkelig.

NAV har forståelse for brukerorganisasjonenes tanker, men er pålagt å kjøpe inn det mest rimelige utstyret.

Brukerorganisasjonene påpeker viktigheten av å oppfordre til å bruke klagemulighetene i systemet.

Sak 5: Brukerutvalgene på hjelpemiddelsentralene

Er det noen endringer på gang etter at Nav vedtok ny strategi for brukermedvirkning? Er det snakk om å erstatte brukerutvalgene på hjelpemiddelsentralen med brukerutvalget på Nav fylke?

NAV informerer om at det er opp til hjelpemiddelsentralene og lokalt brukerutvalg å avgjøre om de har felles brukerutvalg med NAV fylke. Dette er ikke grunnet ny strategi for brukermedvirkning i NAV. Det er ikke gitt signaler om at NAV Hjelpemiddelsentral skal avvikle sine brukerutvalg. NAV informerer om at NAV Hjelpemiddelsentral skal være representert ved brukerutvalgsmøtene for NAV fylke, uansett om de har felles brukerutvalg eller ikke. Det vil ikke bli noen endringer for sentralt brukerutvalg i NAV Hjelpemidler og tilrettelegging eller for brukerutvalg for bilområdene.

Sak 6: Saker på bilområdet

a. Salgspant på bil fra NAV og søknad om privat lån

Enkelte opplever problemer med at panten Nav har i bilen kan hindre at man kan ta opp lån. Når det gjøres kredittsjekk kommer salgspanten fram fordi den står tinglyst i løsøreregisteret. Men det er jo Nav sin bil, som disponeres av den som har fått stønad til bil. Hvordan kan dette løses innen dagens regelverk?

NAV informerer om at brukere som får innvilget stønad til en spesialtilpasset kassebil får et rente- og avdragsfritt lån til anskaffelse av bilen. Dette lånet sikres med gjeldsbrev og salgspant. Bilen står registrert på den som har fått innvilget stønaden.

NAV informerer om at på nav.no er det publisert hyppige spørsmål og svar som kommer til bilsentrene. Spørsmålet og svar om salgspant opp mot kredittspørsmål er publisert der:

<https://www.nav.no/no/Person/Hjelpemidler/Tjenester+og+produkter/Bil+og+spesialutstyr/spørsmål-og-svar-om-lån-til-spesialtilpasset-kassebil--520589>

«Når du får stønad til trygdefinansiert kjøretøy sikret med tinglyst pant i bilen kan du få problemer med å handle på kreditt. Dette skyldes at kjøretøyet er registrert på deg. Pantelånet vil derfor bli tatt med i kredittvurderingen og kan derfor gi negativt utslag. Dersom dette er tilfelle for deg, bør du ta direkte kontakt med finansieringsinstitusjonen slik at dere kan se gjennom kredittsøknaden. NAV kan være behjelpelig med å dokumentere at pantelånet fra NAV er rente- og avdragsfritt.»

Endringer i lovverket vil publiseres fortløpende på nav.no.

Brukerorganisasjonene oppfordret Nav til å lage et enkelt skriv om dette, som brukerne kan anvende i dialogen med kredittinstitusjoner.

b. Søknad om ny bil

Hvor tidlig kan man søke om ny bil, når det er behov for å skifte den ut etter 8/11 år? Søknadsprosessen tar tid, og det vil derfor være en fordel å starte i tide.

NAV sine bilsentre har til enhver tid oversikt over hvor lang tid prosessen tar for å anskaffe bil og når det er hensiktsmessig å søke om gjenanskaffelse. Vi anbefaler at man tar kontakt med sitt regionale bilsenter for å forhøre seg om når man bør søke om gjenanskaffelse.

Brukerorganisasjonene forteller at enkelte brukere opplever at det tar opp mot ett år før ny ferdigtilpasset bil er klar, noe som medfører at brukstiden går opp og som er ugunstig for brukere. Videre oppleves det at det blir gitt ulik informasjon til brukerne om når man bør søke om ny bil.

Brukerorganisasjonene henviser til rundskrivet hvor det står at *regelen skal forstås slik at stønaden ikke skal komme til utbetaling før det har gått 11 år. Saksbehandlingen kan starte tidligere.*

NAV informerer om er det er flere årsaker til at det tar lang tid før en bruker får ny bil, blant annet at import av biler kan være forsinket. Videre informerer NAV at saker behandles raskere enn det noensinne er gjort ved bilsentrene. Tilbakemeldinger viser at det i tillegg har blitt likere praksis av behandlingen av bilsaker.

NAV vil følge opp punktene som brukerorganisasjonene tar opp. Dette settes opp som et punkt på agendaen til neste møte.

c. Bilsøknad og krav om kopi av førerkort

I skjema for bilsøknad stilles krav om kopi av førerkort til bilfører. Denne informasjon bør NAV selv kunne hente ut fra Autosys (førerkortregisteret) om det overhodet er nødvendig for bilsøknaden i det hele.

NAV informerer om at i søknadsprosessen må NAV ha kunnskap om hvem som skal føre bilen og om denne fyller vilkårene for å føre kjøretøyet. Det må derfor foreligge dokumentasjon på at vedkommende kan føre kjøretøyet og dokumentasjonskravet ligger i at NAV må ha kopi av førerkort. Mobilfoto av førerkortet kan vedlegges søknaden.

Spørsmålet om tilgang til førerkortregisteret i Autosys:

Vi har vært i kontakt med Vegdirektoratet om denne problemstillingen tidligere og tok kontakt på nytt med bakgrunn i henvendelsen fra brukerorganisasjonene. I førerkortregisteret ligger opplysninger om alle som har førerrett og hvilken type førerrett de har. Registeret inneholder også opplysninger om førerretten er midlertidig inndratt og liknende. Det er derfor sterkt begrenset hvem som skal ha tilgang til dette registeret. Kravet for å få tilgang til registeret er at man har en kontrollfunksjon av førerrett som er forankret i lov. I praksis betyr dette at Politiet, Tollvesenet osv. kan få tilgang til dette registeret etter søknad. NAV har ingen kontrollfunksjon sett opp mot om en person har førerrett eller ikke. NAV sin oppgave er å forsikre oss om at vilkårene for stønaden er oppfylt.

Sak 7: Orienteringssaker

Komfyrvakt

Arbeids- og sosialdepartementet støtter Arbeids- og velferdsdirektoratets vurdering om å fjerne komfyrvakt som hjelpemiddel etter Folketrygdloven §10-6. Vedlegg om saken ble sendt ut sammen med dagsorden.

NAV informerer om bakgrunnen for å vurdere bortfall av komfyrvakt som hjelpemiddel. Denne avgjørelsen har det imidlertid blitt en del uro rundt, og det er derfor besluttet at dette er en sak som Arbeids- og velferdsdirektoratet må diskutere videre med aktuelle instanser. NAV Hjelpemidler og tilrettelegging vil gi informasjon til brukerorganisasjonene når beslutning foreligger.

Brukerorganisasjonene påpeker at på tross av at det er krav til komfyrvakt i nye hus, er det mange eldre bygg som ikke er dekket av denne ordningen. De mener at komfyrvakten er særlig viktig for daglig fungering for funksjonshemmede og at ikke alle komfyrvakter i nye bygg er satt opp eller tilrettelagt på en slik måte at det fungerer i praksis for alle funksjonshemmede.

Sak 8: Eventuelt

Sikring av last/bagasje i bil med bakmontert heis der det ikke er bagasjerom

Det er erfaring med at dette kan løses ved å lage en skjerm som er festet i en gulvskinne som går i hele bilens lengde fram til førersetet/passasjeret.

Utfordring: Skinnene blir ikke ført helt fram hvis man ikke ber om det og får dette godkjent av bilsenteret. Hvordan kan dette løses?

NAV informerer om at sikring av last i bagasjerom har bilsentrene erfaring med. Det er mange eksempler på last som må medbringes, eksempelvis rullestol. Det er flere alternativer for å sikre denne blant annet ved hjelp av godkjente stropper som tilfredsstillt kravet til kilo belastning for ferdsel på veg. Under utprøving kan gjerne bruker ta opp med formidler / rådgiver behovet for å medbringe last og sikring av denne under transport.

Brukerorganisasjonene informerer om at standardutstyr som blant annet nett for sikring av utstyr, blir fjernet på spesialtilpassede biler. De stiller spørsmål om ikke dette burde være standardutstyr?

NAV vil ta dette opp med bilsentrene/Kontor for brukeranskaffelser (KBA).

Tilrettelegging av arbeidsplass og kostnader vedrørende ulik stillingsprosent.

Brukerorganisasjonene ønsker å vite om det er ulike beløpsgrenser for å tilrettelegge arbeidsplass ved ulik stillingsprosent.

NAV informerer om at det i utgangspunktet ikke er en begrensning knyttet til stillingsprosent vedrørende tilrettelegging av arbeidsplass, men vil sjekke opp dette og informere brukerorganisasjonene.

Ønskes orientering om organisering av tolketjenesten

Brukerorganisasjonene ønsker en orientering om organiseringen av tolketjenesten på bakgrunn av skriv fra NAV om «Tiltak for å imøtekomme behov på tolkeområdet» og e-post fra tolkene i Oslo/Akershus «Angående endringer i tolketjenesten» som er sendt Arbeids- og sosialdepartementet.

NAV informerer kort om bakgrunnen for planlagte tiltak på tolkeområdet (jmf. Brev fra Arbeids- og velferdsdirektoratet til Arbeids og sosialdepartementet av 28.1.2019 (vedlegg 2)).

NAV er kjent med e-posten fra de ansatte tolkene i Oslo/Akershus. Det er vanskelig å generalisere innholdet til å gjelde alle tolkene da NAV opplever at bildet er mer mangfoldig. NAV har et ønske om at brukerorganisasjonene og NAV samarbeider for å få løst situasjonen på tolkeområdet på en god måte til beste for brukerne av tolketjenesten.

Brukerorganisasjonene informerer om sitt møte med statsråden den 7. januar 2019 og hva de tenker vedrørende organisering av tolkeområdet.

NAV Hjelpemidler og tilrettelegging informerer om at de må forholde seg til at tolketjenesten er organisert i vårt resultatområde. Det er ikke gitt styringssignaler om at tolketjenesten skal organiseres utenfor NAV Hjelpemidler og tilrettelegging.

Brukerorganisasjonene stiller spørsmål om ikke NAV også burde se på muligheten for organisering i NAV, men utenfor NAV Hjelpemidler og tilrettelegging. Dette er stor sak som burde diskuteres i eget møte med de involverte. NAV presiseres at alle parter har et ansvar for et få et samarbeidsklima for basert på tillitt.

Informasjon om medarbeiderundersøkelse i tolketjenesten

NAV v/Elisabeth Svinndal, informerer om planlagt medarbeiderundersøkelse på tolkeområdet. Elisabeth Svinndal er engasjert av styringsenheten ved NAV Hjelpemidler og tilrettelegging for å bistå med gjennomføringen av undersøkelsen. Hun har erfaring og bakgrunn fra forskning, og er nøytral som part i saken.

Hensikten med undersøkelsen er å få mer kunnskap om tolketjenesten for å bedre tjenesten. I tillegg til medarbeiderundersøkelsen skal det gjennomføres gruppeintervju med de involverte i tolketjenesten og brukerorganisasjoner. Det er ønskelig å gå bredt ut for å få frem alle synspunkter/bredden i meningene. Undersøkelsen er anonym og skal følge forskningsmetoder.

Brukerorganisasjonene ser frem til å få mer kunnskap om temaet slik at vi kan få en bedre tolketjeneste. Samtidig er de overrasket over at de ikke har blitt informert om denne undersøkelsen før nå.

Støttmateriell ved utprøving av bil

Dette er en oppfølgingssak fra møte 20.11.18, sak 1.

Brukerorganisasjonene etterspør invitasjon til brukerinvolvering (workshop) med bilsentrene som konkludert på møte 20.11.18.

NAV informerer om at invitasjon vil komme.

Vedrørende bestillingsordningen

Brukerorganisasjonene ønsker å involveres før det konkluderes med noe.

NAV informerer om at det er et forsøk rundt bestillingsordningen i område sydvest. Det skal nå innhentes status for prøveordningen. NAV vil holde brukerorganisasjonene informert og planlegger en gjennomgang av erfaringene sammen med brukerorganisasjonene.

Vedrørende regionalisering i NAV

Brukerorganisasjonene ønsker en grundigere diskusjon om hvordan NAV Hjelpemiddelsentraler i de ulike fylkene løser dette og ønsker et eget møte med dette som tema.

NAV sier vi kan ha et eget møte hvis det er ønskelig. NAV informerer om at den viktigste beskjeden som er gitt til alle lederne ved NAV hjelpemiddelsentraler, er at de må snakke sammen for å kunne levere et så ensartet tilbud innen det nye fylket til det beste for brukerne.

NAV redegjør kort om status i de ulike fylkene. Når det gjelder Viken har NAV valgt en modell som innebærer å dele Vikenregionen i to; østre og vestre. Dette gir utfordringer for NAV hjelpemiddelsentral i Oslo/Akershus da Akershus deles i to. NAV har et ønske om å gjøre det på en smart måte og at brukerorganisasjonene skal være en dialogpart i dette.

Brukerorganisasjonene refererer til at arbeidet gjort ved NAV Hjelpemiddelsentral i Trøndelag er gjennomført på en forbilledlig måte og henviser til rapporten for dette arbeidet.

Brukerpassordningen

Brukerorganisasjonene orienterer om arbeidet. Det er opprettet en egen arbeidsgruppe og brukerorganisasjonene er representert v/Guri Henriksen (SAFO), Stian Innerdal (FFO), Håvard Ravn Ottesen (SAFO) og Heidi Sørli-Rogne (FFO). Det skal gjennomføres tre workshops (regionsvis). Det er ønskelig å få med flere ungdomsstemmer inn i arbeidet. I siste Handicapnytt er det en egen artikkel om dette arbeidet.

Vedrørende førerhund og hundeloven

Brukerorganisasjonene orienterer om at de er i dialog med Landbruksdepartementet vedrørende opplæring av førerhunder da dette berører båndtvang i hundeloven. Hunder under opplæring har behov for å gå løse. Dette gjelder foreløpig ikke for servicehunder.

Ønske om å sette av tid til hvilke ordninger vi har for tilrettelegging i arbeid i NAV på et eget møte

Brukerorganisasjonene ønsker en orientering om hvilke ordninger som finnes i NAV for tilrettelegging i arbeid. NAV setter dette opp som et punkt på neste brukerutvalgsmøte.

Neste møte: 14. mai 2019