



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

Møtedato: 17.06.2024

Sted: Fysisk ved NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag i Trondheim. Mulighet for digital deltakelse.

Til stede:

Marit L Halseth, BSMN (Avdelingsleder)
Tormod Eriksen, NAV HMS Trøndelag (Avdelingsleder)
Kjell Christian Berge, BSMN (Teknisk rådgiver)
Christina Nordtømme, BSMN (Vedtaksfaglig rådgiver)
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)

Forfall: Ellen Braarud, BSMN (Avdelingsdirektør)
Gunn Grindstuen, BSMN (Gruppekoordinator bilsenter -formidling)
Solveig Brubak, BSMN (Gruppekoordinator bilsenter - saksbehandling)
Torill Øverås, FFO (Møre og Romsdal)

Referent: Marit L Halseth

SAKER

- Godkjenning agenda og referat** fra forrige møte 18.03.2024
Kommentarer: Spørsmål fra organisasjonene om tverrfaglig konferanse med tema helse og førerkort. Status er at det fortsatt er i planleggingsfasen, og at det ikke er satt noen dato ennå. NAV informerer brukerrådet om dato når avklart.
- Status organisasjonene:**
SAFO Trøndelag:
 - Tilbakemelding fra brukere som har dårlig opplevelse på oppfølging ved problemer på heis fra bilombygger. Også tilbakemelding om utfordringer på underliggende heis.
 - Savner lettere samhandling mellom NAV, bruker og bilombygger i fht ekstrautstyr på bil. Flere har utfordring med at utstyr ikke fungerer bra fra første dag, noe som gir mange unødvendige ekstrarunder hos bilombygger. Kommentar NAV: Viktig at

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

NAV får tilbakemeldinger i de konkrete sakene for å følge opp. NAV har jevnlig samarbeidsmøter og ekstra møter ved behov.

SAFO Møre og Romsdal:

- Tilbakemelding på misnøye fra brukere på ulikhet mellom de ulike regionene(bilsentrene) i forhold til førerkort og koder. Også tilbakemeldinger på misnøye i forhold til bilombygger. Kommentar NAV: Det er Statens vegvesen som har ansvar for koder i førerkort, og det er sensor ved trafikkstasjon som avgjør hvem som må gjennomføre kjørevurdering eller ikke, selv om samme utstyr. NAV informerer brukere ved utprøving om dette. NAV følger opp bilombyggere i forhold til konkrete tilbakemeldinger.

FFO Trøndelag:

- Fortsatt mange tilbakemeldinger på at det ikke innvilges firhjulstrekk. Kommentar NAV: Informerte kort om inngangsvilkår rundt firhjulstrekk. Transportbehov, adkomst bolig, kjøre selv og at personen er i jobb vektlegges. Fritidsreiser som f.eks. til hytte vektlegges ikke. Det er mulig å kjøpe seg opp selv til firhjulstrekk. Dersom reglene rundt dette skal endres, oppfordres brukerorganisasjonene til å løfte dette høyere gjennom egen organisasjon.
- Bekymring leveringsdyktighet biler.

3. Status bilsenteret:

- **Statistikk 1. tertial:** Totalt utlevert 33 gruppe 2 - biler (31 i 2023). Av disse var 17 påsitterbiler, 5 barnebiler og 11 kjøre selv- biler. Gj.snittlig leveringstid fra søknad til bil utlevert var 16,3 mnd (14,2 mnd. i 2023 og 16 mnd. i 2022).
- Det var totalt 4 gjenbruksbiler av disse. Disse bilene har henholdsvis 2,3, 4,9, 5,4 og 8,9 mnd. fra søknad til bil utlevert.
- **Leveringsutfordringer på biler** er en hovedårsak til lengre saksbehandlingstid fra søknad til bil utlevert. Andre årsaker er manglende dokumentasjon ved søknad, klagesaker, saksbehandlingstid Statsforvalter (personer med verge), avanserte ombygginger (takforhøyning, spesialstyring), og utfordringer med godkjenning hos Statens vegvesen.
- **Godkjenning Statens vegvesen (SVV)** – Bilombyggerne har hatt utfordringer med å få godkjent tilpasninger av B-stolpe i bil. Det er ofte nødvendig å modifisere deksel B-stolpe når en skal ha elektrisk rullestol frem på førerplass, spesielt i mercedes Vito. SVV mener dette svekker strukturen, selv om billeverandørene har dokumentert at dette ikke er en del av B-stolpen. SVV har derfor stoppet godkjenning av disse. Saken er fortsatt under avklaring, men de har en overgangsordning inntil endelig avklart. Det har også vært utfordringer med å få godkjent biler hvor **airbag** er utkoblet. Det er ikke lengre mulig å bestille dette fra fabrikk. Montering av spes.utstyr foran krever ofte at airbag i sete kobles ut. SVV krever at utkobling skjer i hht fabrikantens anvisninger og vilkår. Nye retningslinjer kommer.
- **Ny bilavtale:** Anskaffelsesteamet har startet arbeidet. Ny avtale gjelder fra 01.11.2025.
- **Stadssalg:** Ny leverandør for salg og innhenting av biler. Ingen endringer for Bilsenter Midt-Norge, som har hatt samme leverandør siste årene.

- **Nytt fagnettverk** for bilsentrene: Tverrfaglig sammensatt av personer med helsefaglig, teknisk faglig, vedtaksfaglig og innkjøpsfaglig kompetanse. I tillegg er det opprettet et beslutterteam bestående av en avd.direktør, bilsenterlederne, driver nettverk og representant fra styringsenheten. Beslutterteamet skal ta beslutninger der fagnettverket er uenig eller om det gjelder saker utenfor fagnettverkets mandat.
- **Referat fra brukerrådsmøtene kan** ikke lengre lagres på lokal side på nav.no på grunn av krav om universell utforming. Oppfordrer brukerorganisasjonene til å dele internt i sine organisasjoner. Bilsenterlederne deler møtereferat fra brukerrådsmøter. Aktuelle saker tas med inn i brukerråd Midt-Norge. Bilsenter Østlandet hadde møte 27.05.2024, og de hadde mye av de samme sakene: «Alle medlemmene har ansvar for innhold og agenda, som er i samsvar med mandatet. Enkelt saker skal ikke tas i møtet. Saker av politisk karakter bør tas opp på annen måte enn med Bilsenteret. Sjekk om saker er tatt opp tidligere før saker meldes inn. Informasjon rundt leveringsutfordringer biler og utfordring med godkjenning av biler hos SVV».

4. **Struktur for brukerutvalget**, antall representanter og valgperioder.

Hvordan det jobbes i brukerrådet NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag (v/Tormod Eriksen):

- Organisering: Brukerrådet består av 6 representanter, 4 fra FFO (+ 4 vara) og 2 fra SAFO (+ 2 vara). 5 – 6 møter per år. Ved ny valgperiode er det et felles møte med overlapping mellom nytt og gammelt brukerråd. Dette for større innsikt og forståelse på hjelpemiddelsentralene sine fagområder og tjenester. NAV Hjelpemiddelsentral sender ut forespørsel til organisasjonene i januar/februar hvert andre år og etterspør nye representanter.
- Mandat: revidert for noen år siden etter innspill på hva som er viktig fra brukerrådet. Mandatet tas opp til evaluering ved hver valgperiode (juni hvert 2. år).
- Har endret navn fra brukerutvalg til brukerråd for mer fokus på at det er et rådgivende organ for NAV Hjelpemiddelsentral Trøndelag.
- Brukerrådet skal medvirke til kvalitetsutvikling av tjenesten. Brukere er representert gjennom SAFO og FFO. Representantene fra FFO og SAFO er brukernes representanter og «spyspisser for sine organisasjoner - ikke privatpraktiserende».
- Har ulike workshops, og har nettopp opprettet en teamsgruppe for mer engasjement og involvering fra underorganisasjonene imellom møtene.

Brukerråd (brukerutvalg) Bilsenter Midt-Norge fremover:

- **Mandat** felles for alle 5 bilsentre. Likevel aktuelt å ha noe lokal tilpasning av mandatet. Forslag om egen workshop med noen representanter bilsenteret, FFO og SAFO om hvordan brukerrådet skal fungere. Bør også ha et årshjul med oversikt over saker som må tas opp når.
- **Leder brukerråd:** Ledes i dag av NAV Bilsenter, men ønske om at noen fra organisasjonene fungerer som møteleder og NAV har en sekretærfunksjon med innkalling og referat. NAV sender ut forespørsel ved møtereferat og ber om frist

for tilbakemelding på aktuelle personer. Det er ekstra møtekompensasjon for å lede møtet: https://lovdata.no/dokument/SPH/sph-2024/KAPITTEL_10-14-2#KAPITTEL_10-14-2

- **Representanter i dag:**
 - 4 fra FFO (ingen vara): 1 fra Møre og Romsdal og 3 fra Trøndelag.
 - 2 (3) fra SAFO (ingen vara): 2 fra Trøndelag og i utg.pkt ingen fra de andre fylkene i vår region. Har invitert med fra SAFO Møre og Romsdal de siste møtene.
 - **Representanter videre:**
 - Bør være representanter fra minimum Trøndelag og Møre og Romsdal, både for FFO og SAFO.
 - Vararepresentanter for alle.
 - Bør sitte noen som representerer den yngre generasjonen og barn/påsittere - ikke kun kjøre selv, som i dag.
 - **Valgperiode:** Følge samme periode som brukerråd hjelpemiddelområdet. Neste valg juni 2025. NAV sender ut forespørsel til organisasjonene i januar/februar 2025.
 - **Møtehyppighet:** 2 møter per år + 1 digitalt teamsmøte. Det ene møtet sammen bilombyggerne. Ett felles brukerrådsmøte med de andre bilsentrene.
 - **Agenda møter:** Alle ansvarlige for å komme med innspill agenda, både NAV og organisasjonene. Bør sendes ut minimum 2 uker før for mulighet til innspill fra organisasjonene. Konkrete brukersaker skal ikke tas med inn i brukerrådet, men meldes direkte til bilsenteret eller gjennom [Klage og tilbakemelding - www.nav.no](#)
 - Kan også være oppgaver som fordeles mellom møtene for mer involvering og muligheter for innspill.
 - Forslag om eventuelt opprettelse av Teamsgruppe. Har vært prøvd uten aktiv deltakelse. Avventer inntil videre.
 - Ønske fra organisasjonene om at NAV er mer ut i organisasjonene. Gjerne arrangere ulike temamøter som f.eks. ulike heiser og inn/ut av bil.
5. **Innmeldte saker fra organisasjonene:** Innspill fra SAFO
- Kan NAV dekke kostnad reise, slik at bruker slipper å legge ut? NAV har mulighet for å bestille reise for bruker. Dette benyttes unntaksvis der bruker ikke kan legge ut selv.
 - **Søknadsskjema** – ikke lette å forstå hva det spørres om og hvorfor. Savner også informasjon rundt tidsperspektiv fra søknad til ferdig tilpasset bil. NAV: Basert på statistikk fra siste tertial hadde Bilsenter Midt-Norge gjennomsnittlig følgende saksbehandlingstid:
 - o Antall mnd. fra søknad til vedtak: 5,2 mnd. Bruker har da vært inne på utprøving og valg av bil og utstyr er konkludert.
 - o Antall mnd. fra søknad til bil utlevert: 16,3 mnd (14,2 mnd. i 2023 og 16 mnd. i 2022). Hovedårsak til tidsbruk er leveringssituasjon biler.
 - o NAV leverer ut en «tidslinje» med oversikt på hva som skjer i saken fra bruker har vært på utprøving til bil utleveres. Se vedlegg.

- Jevnlige møter med bilombyggerne, både felles hver for seg- tar spesifikke utfordringer
Ønske om at NAV blir med bruker i møte med billeverandør i forbindelse med innhenting pristilbud bil. De opplever at de får en lang «smørbrøddliste» over ekstrautstyr uten å vite hva som er standard for NAV og ikke. Dette for å unngå at det bestilles ekstrautstyr som ikke bruker får benyttet pga ombygging av bil. NAV har dessverre ikke ressurser til dette, men har rutine på å gå gjennom alle pristilbud med teknisk rådgiver når det mottas, for å sikre at dette ikke skjer. Det kan likevel skje endringer av spesialutstyr eller ekstrautstyr biler, som gjør at dette ikke oppdages før bilen er under ombygging. NAV har erfaring med at de færreste kjøper seg opp i ekstrautstyr utover det NAV dekker. NAV må se nærmere om det kan leveres ut liste med oversikt over hva som er standard med NAV-bil i den enkelte sak.
- **Kriterier for valg av bilombygger**, og om det er kun pris som gjelder: NAV følger regler om offentlige anskaffelser. Ved valg av bilombygger vektet pristilbud i fht **totalpris** (50%), **Kvalitet** (funksjonalitet bruker og kvalitet utstyr) (40%) og brukers **belastning** (reisevei og ombyggingstid) (10%). Prosent kan endres dersom begrunnelse i brukers funksjon. Det må da endres før pristilbud innhentes fra bilombygger.

6. Eventuelt

Kan en søke tidligere om gjenanskaffelse bil på grunn av leveringsutfordringer bil? NAV informerte om at en kan søke 8 mnd før maks brukstid, men at det «er noe lempeligere» nå når det er så lang leveringstid.

7. Neste møte: 30. september kl.12-1430 – med bilombyggerne

VEDLEGG:

- Tidslinje

Nyttige linker:

[230208 Veileder-tjenesteutvikling i samarbeid med funksjonshemmedes organisasjoner \(4\).pdf](#)

[Brukerutvalg for NAV Bilsenter Midt-Norge - nav.no](#)