



Oslo kommune Velferdsetaten

Evaluering av Flexitransport - forsøk med utvidet tilbud av fritidsreiser i
TT-ordningen i bydelene Østensjø og Nordstrand i Oslo

Utgave: E

Dato: 2012-06-06

DOKUMENTINFORMASJON

Oppdragsgiver: Oslo kommune Velferdsetaten
Rapporttittel: Evaluering av Flexitransport - forsøk med utvidet tilbud av fritidsreiser i TT-ordningen i bydelene Østensjø og Nordstrand i Oslo
Utgave/dato: E / 2012-06-06
Arkivreferanse: -
Lagringsnavn: flexitransport_evaluering_rapport_120606.docx
Oppdrag: 529287 – Evaluering av Flexitransport
Oppdragsbeskrivelse: (Basert på tilbud 011859): Evaluering av prøveprosjekt med nye driftsformer for TT-transport i bydelene Østensjø og Nordstrand
Oppdragsleder: Furu Lars Erik
Fag: Utredning
Tema: Kollektivtrafikk
Leveranse: Evaluering
Skrevet av: Lars Erik Furu
Kvalitetskontroll: Katrine N. Kjørstad
Asplan Viak AS www.asplanviak.no

FORORD

Asplan Viak har vært engasjert av Oslo kommune, Velferdsetaten for å evaluere forsøket med Flexitransport i bydelene Østensjø og Nordstrand i Oslo. Hedda Aas og Rajesh Kaushal har vært Velferdsetatens kontaktpersoner for oppdraget.

Lars Erik Furu har vært oppdragsleder for Asplan Viak. Ingunn O. Ellis og Katrine N. Kjørstad i Urbanet Analyse AS har medvirket med særlig ansvar for brukerundersøkelsen. Katrine N. Kjørstad har også kvalitetssikret rapporten.

Rapporten inngår også i Urbanet Analyses rapportserie som UA-rapport nr. 31/2012.

Sandvika, 2012-06-06

Lars Erik Furu
Oppdragsleder

Katrine N. Kjørstad
Kvalitetssikrer

INNHOLDSFORTEGNELSE

HOVEDKONKLUSJONER	1
SAMMENDRAG.....	2
1. Innledning.....	7
2. Flexitransportordningen	9
3. Beskrivelse av Flexitransporttilbudet.....	11
4. Brukerne	14
5. Reisene	17
6. Brukertilfredshet.....	26
7. Klager på ordningen.....	40
8. Synspunkter fra bydelsadministrasjonene.....	41
9. Synspunkter fra kjørekontor og transportør.....	42
10. Økonomi.....	44
11. Konklusjoner	46

Tabellvedlegg

Hovedkonklusjoner

Flexitransport er et prøveprosjekt som er ment å erstatte og supplere dagens individuelle TT-transport knyttet til fritidsreiser gjennom samordning og forhåndsbestilling av reiser. Østensjø og Nordstrand bydeler er valgt for gjennomføring av forsøket. For å kunne melde seg inn i ordningen måtte man enten være innehaver av TT-kort fra før eller bli godkjent som bruker gjennom en forenklet søknadsprosess med en særskilt søknad og legeerklæring. Begge gruppene får et ubegrenset antall fritidsreiser innad i bydelene. I tillegg får de som hadde TT-kort fra før, den vanlige kvoten reiser ut av bydelene til resten av Oslo (og enkelte steder i Akershus).

Tilbudet har eksistert siden 1.4.2010. Til sammen 1 004 personer var innmeldt som brukere i ordningen ved utløpet av februar 2012. Av disse var 522 nye brukere som ikke hadde TT-kort fra før. Det ble i 2011 utført ca. 39 000 reiser, hvorav de som hadde TT-kort fra før utførte 25 500 reiser. Seks av syv reiser går innenfor eller mellom de to bydelene mens én av syv går til og fra andre bydeler. Ca. 2/3 av reisene utføres mellom kl. 11.00 og kl. 15.00. Reisene er betydelig kortere enn vanlige TT-reiser. 10 innleide minibusser har utført 83 prosent av reisene mens 17 prosent av turene ble utført med drosjer.

Vi har intervjuet til sammen 238 brukere av ordningen om deres mening om tilbudet. Hele 80 prosent oppgir at de er svært fornøyde, mens 16 prosent er ganske fornøyde med Flexitransport. Bare et fåtall oppgir at de er misfornøyde. Vennlige og serviceinnstilte sjåførere er en viktig årsak til tilfredshet med tilbudet. Enkel bestilling og økt tilgjengelighet til nærmiljøet spiller også en stor rolle.

For kommunen er Flexitransport ikke vesentlig billigere per reise enn drosjereisene i TT-ordningen. Som følge av at reisene i Flexitransport er kortere enn TT-reisene, ville kostnadene ved å utføre Flexireisene med drosjebil neppe blitt høyere enn kostnadene for ordningen slik den er.

Det ville trolig koste ca. 26 mill. 2011-kr. å innføre Flexitransport i alle bydelene i Oslo (ca. 30 mill. kroner i 2013).

Evalueringen viser at en bare i begrenset grad har lyktes med å samordne reiser og oppnå god utnyttelse av bilparken. Litt under halvparten av turene utføres samordnet, og belegget i bussene er ca. 1,7 passasjerer per buss under kjøring med passasjerer. For hver aktive busstime utføres det bare litt over to turer. Dette skyldes bl.a. at servicegraden er høy slik at det tar lang tid å betjene hver enkelt bruker. Videre bestilles mange av reisene tett opptil avreisetidspunktet, noe som vanskeliggjør samordning.

Evalueringen viser at det er et behov for et transporttilbud dør-dør for mange brukere som faller utenfor TT-ordningen. En evt. fremtidig løsning vil måtte stille andre krav til samordningssystemet, f.eks. i form av krav til forhåndsbestilling og i en arbeidsdeling mellom minibusser og drosje. Minibussene bør hovedsakelig kjøre internt i bydelene, så langt det er mulig på faste tidspunkter, og ikke som i dag etter individuell bestilling. De lengre reisene ut av bydelen bør som hovedregel drosjene ta seg av.

Sammendrag

Flexitransport er et prøveprosjekt som er ment å erstatte dagens individuelle TT-transport knyttet til fritidsreiser gjennom samordning og forhåndsbestilling av reiser. Østensjø og Nordstrand bydeler er valgt for gjennomføring av forsøket. For å kunne melde seg inn i ordningen måtte man enten være innehaver av TT-kort fra før eller bli godkjent som bruker gjennom en forenklet søknadsprosess med en særskilt søknad og legeerklæring. Begge gruppene får et ubegrenset antall fritidsreiser innad i bydelene. I tillegg får de som hadde TT-kort fra før, den vanlige kvoten reiser ut av bydelene til resten av Oslo (og enkelte steder i Akershus). Transporttilbudet er åpent fra kl. 7-22 alle hverdager og 10-11 timer hver lørdag og søndag. 10 innleide minibusser er kjernen i transporttilbudet, som suppleres av drosjebiler utenom Flexitransportens åpningstid og når alle minibussene er belagt slik at det blir lang ventetid.

Transporttilbudet har høy servicegrad med mulighet for passasjerene til å få hjelp av sjåføren til bl.a. å komme seg ut fra og inn i boligen. Transporttilbudet har et eget telefonnummer for bestilling, og bydelsadministrasjonene sørger for godkjenning av brukere og utstedelse av reisekort.

Hovedmålet med prøveprosjektet er å gi Oslo kommune grunnlag for å vurdere om samordning av fritidsreiser er egnet som tilbud for brukergrupper som har behov for tilrettelagt transport. Gjennom forhåndsbestilling og samordning av reiser er målet at Flexitransport skal kunne tilby flere reiser uten økte kostnader.

Denne evalueringen skal belyse om prøveprosjektet

- har ført til en forenkling av saksbehandlingen for brukerne og for kommunen
- har gjort det mulig å tilby flere reiser gjennom samkjøring og forhåndsbestilling
- har opprettholdt kvaliteten på gjennomføringen av transporttilbudet
- har ført til økte kostnader for bydelene og kommunen
- viser om samordning kan være egnet i en permanent ordning

For å svare på disse problemstillingene har vi gjennomført følgende arbeidsoppgaver:

- Analysert statistisk materiale om brukerne i prøveordningen og deres reiser og oppgaver vedrørende ordningens økonomi.
- Gjennomført intervjuer blant personer som er registrert som brukere av ordningen, samt et lite antall av TT-brukere i de to bydelene som ikke er med i prøveordningen.
- Intervjuet sentrale aktører som har vært aktive i planlegging og gjennomføringen av prøveordningen, herunder Byrådsavdelingen for eldre og sosiale tjenester, representanter for bydelene som er med i ordningen, SAMRES som leverer kjørekorttjenester til FLEXI-transporten, Persontransport AS som leverer busstjenester til ordningen og Rambøll AS som gjennom tre år har vært sekretariat for de arbeidsgruppene som følger ordningen på kommune- og bydelsnivå.

Resultatet av arbeidet er nedfelt i denne rapporten. I dette sammendraget gis kortfattet svar på de 5 hovedspørsmålene ovenfor.

Forklaring på benyttede begreper i rapporten:

- **TT-transport** Betegnelse for et transporttilbud tilrettelagt for funksjonshemmede som utføres av drosjebiler samt minibusser og maxitaxier tilpasset bl.a. rullestolbrukere. Tilbudet dekker arbeids- og studiereiser og et visst antall fritidsreiser per år. I Oslo er Byrådsavdelingen for eldre og sosiale tjenester ansvarlig for tilbudet med Velferdsetaten (VEL) som iverksettende organ. Bydelene behandler søknader og henvendelser fra brukerne.
- **Flexitransport** Transporttilbudet som er etablert som forsøksordning i Østensjø og Nordstrand bydeler
- **TT-Flexbrukere** Brukere av Flexitransport som hadde TT-kort fra før og som i tillegg til vanlig antall TT-fritidsreiser utenfor bydelene får et ubegrenset antall lokale fritidsreiser innen bydelene Østensjø og Nordstrand.
- **Flex-brukere** Brukere av Flexitransport som ikke har TT-kort, men som gjennom en egen og forenklet søknadsprosedyre er funnet berettiget til et styrket transporttilbud
- **Flexibuss** 10 minibusser med 8 passasjerplasser, tilpasset rullestolbrukere. Bussene ble innleid kun for å transportere brukerne av Flexitransportordningen
- **Samordning** Når Flexibussene tar opp nye passasjerer mens de er underveis med en annen passasjer i bussen, enten til samme eller til et annet reisemål.

• Har Flexitransport ført til forenklet saksbehandling?

Vilkårene for godkjenning som Flexitransportbruker er som følger:

- Innehavere av TT-kort får tildelt Flex-kort uten ytterligere vilkår, og får med Flex-kort dermed tilgang til et ubegrenset antall reiser innen sin bydel (TT-Flexbrukere).
- Personer som har problemer med å benytte seg av ordinær kollektivtransport men som ikke er kvalifisert til TT-kort, kan etter særskilt søknad og legeerklæring innvilges et ubegrenset antall turer innad i bydelene med Flexitransport (Flex-brukere).

Per februar 2012 var det totalt 1 004 brukere av ordningen. Over halvparten av brukerne er Flex-brukere (54 prosent), mens de som likevel ville ha vært brukere av TT-ordningen (TT-Flexbrukere) utgjør 46 prosent av brukerne.

På grunn av mange brukere er det dermed et merarbeid knyttet til utstedelse av flere typer og et større antall reiselegitimasjoner sammenlignet med en situasjon med kun ordinær TT-ordning. Merarbeidet på ledelses- og saksbehandlersiden synes imidlertid ivaretatt innenfor det eksisterende administrasjonsapparatet, og er i seg selv neppe et argument for ikke å gå videre med ordningen.

Et eventuelt permanent opplegg antas å kunne håndteres uten vesentlig større kostnader per bruker eller per reise enn det som gjelder dagens TT-ordning.

- **Har Flexitransport gjort det mulig å tilby flere reiser gjennom samkjøring og forhåndsbestilling?**

Bakgrunnen for prøveprosjektet med Flexitransport var blant annet å finne ut om en kan tilby brukerne flere turer innenfor samme økonomiske ramme. Virkemidlene for å få dette til var forhåndsbestilling av reiser og samkjøring med flåtestyring via IT-systemer. Det ble tegnet kontrakt om bruk av 10 minibusser med 8 passasjerplasser for å betjene tilbudet 15 timer alle hverdager og 10-11 timer lørdag og søndag og det ble ordnet med kjørekontor med kompetanse og utstyr til å gjennomføre samordningen.

Nesten halvparten av alle turene i Flexitransporten utføres samordnet, men gjennomsnittlig belegg i bussene er likevel ikke mer enn ca. 1,7 passasjerer per buss. For hver time minibussene er aktive, utfører de i gjennomsnitt bare litt over 2 turer. Kostnadene per reise er noe lavere (7 prosent) enn gjennomsnittlig drosjetakst for TT i Oslo, som imidlertid gjelder lengre reiser enn Flexi-ordningen har. Det ville således neppe vært dyrere å utføre alle Flexi-reisene med drosjebil.

Flexitransport har ført til flere fritidsreiser

I 2011 ble det i gjennomsnitt foretatt 42,5 turer per Flexitransportbruker, det vil si 3,5 turer per bruker per måned (se Tabell 6). TT-Flexbrukere foretar vesentlig flere reiser enn Flexbrukere – henholdsvis 57,0 og 28,8 turer per bruker per år. Dette skyldes hovedsakelig at Flexbrukerne kun kan benytte tilbudet internt i bydelene.

Sett i forhold til et beregnet gjennomsnitt for hele Oslo på ca. 35 fritidsreiser per bruker per år, indikerer dette at TT-Flex gir en mobilitet som er betydelig større enn TT-ordningen (inntil 65 prosent). Dette stemmer også godt overens med svarene fra brukerundersøkelsen, hvor godt over halvparten av TT-brukerne oppgir at de foretar flere fritidsreiser med Flexitransport enn det de gjorde tidligere.

Svært mange bestiller reisen samme dag

Alle turer med Flexitransport skal forhåndsbestilles, og bestillingen bør skje senest en time før ønsket hentetidspunkt. Dette er viktig for å samordne flest mulig av reisene, noe som er en forutsetning for å oppnå målsettingen om å tilby flere reiser innenfor samme økonomiske ramme.

Imidlertid har en stor andel av reisene blitt bestilt tett opptil avreisetidspunkt, noe som vanskeliggjør god planlegging av samordnete kjøreruter. Om lag 60 prosent av reisene bestilles samme dag som de skal foretas (se Figur 5). Av disse bestilles over halvparten mindre enn en time før avreise, dvs. at om lag 1/3 av reisene bestilles mindre enn én time før avreise.

Samordningsgraden er lav

Over halvparten av reisene utføres uten at samordning finner sted. Beregninger foretatt i forbindelse med evalueringen viser at det i gjennomsnitt sitter ca. 1,7 passasjerer i bussene når de kjører med passasjerer. For hver time minibussene er aktive, utfører de i gjennomsnitt bare litt over 2 turer.

Gjennomsnittsreisen er svært kort - under 4 kilometer, en strekning som normalt bør være tilbakelagt på 8 - 10 minutter. Det lave antallet utførte reiser per time må bl.a. skyldes at det

tar langt tid å kjøre til, vente på passasjerer – eventuelt hjelpe ham eller henne ut til eller inn fra bilen – før og etter selve kjøringen.

I tillegg til at en stor del av reisene bestilles kort tid før avreisetidspunktet, danner kanskje også bydelenes transportgeografi en begrensning for å samordne transportene. God samordning oppnås lettere når mange brukere skal til samme sted på noenlunde samme tid. Flexittransportbrukerne i bydelene Østensjø og Nordstrand er bosatt over hele bydelen, og aktuelle reisemål ligger også spredt. I tillegg er reisene fordelt over hele dagen, noe som også gjør utbredt samordning vanskelig.

Forsøket med samordning og flåtestyring kan på den bakgrunn neppe sies å ha gitt det ønskede resultat.

- **Har Flexittransport opprettholdt kvaliteten på gjennomføringen av transporttilbudet?**

8 av 10 brukere er svært fornøyd med Flexittransport

Brukerundersøkelsen viser at det er stor tilfredshet med Flexittransport hos de aller fleste av brukerne. Hele 80 prosent oppgir at de er svært fornøyd, mens 16 prosent er ganske fornøyd med Flexittransport (se Figur 16 på side 34).

Videre er flertallet av TT-Flexbrukerne mer fornøyd med Flexittransport enn med den ordinære TT-tjenesten de benyttet tidligere. Hyggelige og serviceinnstilte sjåførere er en viktig årsak til dette. Servicenivået er meget høyt, minst like høyt som i TT-tjenesten, og det er faste sjåførere som kjører tilbudet.

Brukerne er mest fornøyd med sjåførene og minst fornøyd med bilene som benyttes

9 av 10 brukere er helt enig i at sjåførene er vennlige og serviceinnstilte, og at det er enkelt å forhåndsbestille reisen (se Figur 17 på side 35). Muligheten for et ubegrenset antall reiser innen bydelen har gitt mange eldre personer økt livskvalitet.

Det har vært klaget på at Flexittransportens minibusser har holdt en dårlig standard og at det har vært brukt busser med synlig slitasje. Bare 4 av 10 brukere er helt enig i at bilene som benyttes er behagelige å kjøre med. Dette kan ses i lys av at det ikke ble stilt strenge krav til vognstandard ved utlysning av transport til prøveordningen.

- **Har Flexittransport ført til økte kostnader for bydelene og kommunen?**

Økte kostnader for kommunen

Ved introduksjon av forsøket med Flexittransport var forutsetningen at bydelene ikke skulle få økte utgifter som følge av ordningen. For å oppnå dette, valgte Byrådsavdelingen for eldre og sosiale tjenester (EST) å "sponse" prosjektet. Flexittransport har dermed ikke ført til mer kostnader for bydelene, ettersom kommunen sentralt har tatt merkostnadene knyttet til prøveordningen. Men *kommunen* har fått merkostnadene som er oppstått som følge av økt antall reiser og nye brukergrupper, anslått til ca. 5,2 mill.kr. per år i 2011 (se Tabell 20 på side 45).

Ikke vesentlig reduserte kostnader per reise

Samordningen har i beskjeden grad gitt resultater i form av lavere kostnader per reise. Gjennomsnittskostnaden for en Flexireise er bare ca. 7 prosent lavere enn vanlige TT-reiser. Flexireisene er vesentlig kortere enn TT-reisene. Kostnadene ved å gi hele Flexitilbudet med drosjebil ville derfor neppe ha blitt høyere enn det prøveordningen med Flexitransporten har vært.

• Vil samordning være egnet i en permanent ordning?

Byrådet vil avslutte prøveprosjektet etter 31.12.2012, men vil stille bydelene fritt til å velge om de vil videreføre ordningen for egen regning.

Sett fra brukernes side viser evalueringen at det nok er behov for et transporttilbud dør-til-dør for mange brukere som i dag faller utenfor TT-ordningen. Mange eldre TT-brukere er fortsatt aktive og etterspør flere fritidsreiser når kvoten på 150 reiser per år reduseres til 50 ved 67 års alder.

Innføring av en tilsvarende ordning i hele Oslo vil trolig medføre en samlet merkostnad i 2013 på ca. 29,9 mill.kr. per år i forhold til en situasjon uten Flexitransport (se Tabell 21 på side 45). Utvidelse av ordningen til å gjelde resten av byen ville således kostet ca. 24,0 mill.kr. mer enn utgiftene til dagens Flexitransport i Østensjø og Nordstrand.

For å skape grunnlag for en noe mer økonomisk løsning, må det renonseres noe på det servicenivå og den betjeningsstandard som er etablert i Flexitransportordningen. Det vil si at brukerne ikke kan forvente samme grad av hjelp til andre formål enn hjelp til/fra dør og selve transporten.

Det individualiserte opplegget Flexitransportordningen har operert med er til hinder for en god samordning. En effektiv samordning forutsetter at bestilling gjøres i god tid før reisen skal finne sted. Bedre samordning oppnås også ved at det ikke kjøres på ethvert tidspunkt medlemmene av ordningen bestiller reiser, men at minibussene kjører på mer fastsatte tidspunkter. Det kan også se ut til at blandingen av brukere som trenger mye hjelp og brukere som kun trenger hjelp «fra/til sin egen dør» har vært til hinder for en god samordning av reisene. Videre bør turer ut av og inn til bydelene som TT-Flexbrukerne har krav på, ikke betjenes med minibussene, men kjøres med drosje.

Ved å benytte minibussene mer for transport innen bydelene og drosje for reiser til og fra, kan trolig utnyttelsen av minibussene økes

Et alternativ til en separat transportordning i tillegg til TT-transportene, kan være å senke brukerterskelen for den vanlige TT-ordningen. Da kan man trinnvis fange opp relevante brukergrupper. Samtidig kan man gradvis øke antallet fritidsreiser. Kommunen eller det organ som skal organisere og kjøpe TT-transport i fremtiden, kan innarbeide et visst antall minibusser i kravspesifikasjonene. Sammen med krav til tidlig bestilling, kan dette danne grunnlag for å oppnå en viss andel samordnete turer på steder hvor forholdene ligger til rette for det.

For å se ulike transportformer i sammenheng og utnytte tilgjengelig transportkapasitet, bør Ruter AS vurdere om lokale mate- og servicebusser kan inngå i samordnete kjøreopplegg dør-til-dør mellom ordinære ruteavganger og utenom rushtidene.

1. INNLEDNING

1.1 TT-ordningen i Oslo

Oslo har i mange år hatt en meget god TT-ordning. Flere brukere per innbygger, flere reiser per bruker og et bredere ansvar fører til at Oslo bruker nesten like mye penger på TT-transport som – enkelte år også mer enn – alle øvrige fylker sett under ett.

Oslo kommunes ansvar for transport av funksjonshemmede følger av yrkestransportlovens bestemmelser om fylkeskommunalt ansvar for finansiering og drift av kollektivtrafikk, og finansieringen gjennom fylkeskommunenes inntektssystem (frie inntekter, rammeoverføringer mv.). Omfanget av de individuelle rettighetene til tjenesten i Oslo vedtas i kommunal forskrift samt årlige budsjettvedtak. Staten utformet de overordnede retningslinjene for TT-tjenestene i fylkene i en stortingsmelding rundt 1980. Oslo Formannskap vedtok imidlertid allerede i 1974 å opprette en TT-tjeneste som et supplement dem som ikke kunne benytte den vanlige kollektivtrafikken.

I henhold til KOSTRA ble det i Oslo i 2010 utført nærmere 1 mill. TT-reiser (932 485) av 17 132 brukere for en samlet utgift av 272 mill.kr. Av dette var 590 774 reiser (63 prosent) fritidsreiser og 341 711 (36 prosent) reiser til arbeids- og studiested mv. Det kan anslås at Oslo har ca. 27 prosent flere TT-brukere i forhold til totalbefolkningen enn det er i resten av landet. Disse brukerne foretar mer enn dobbelt så mange fritidsreiser som brukere i resten av landet, og kostnadene per reise er nesten det dobbelte. Det fører til at netto driftsutgifter (kostnad – egenandel) for TT-fritidsreiser per innbygger i Oslo er 4 ganger så store som de er i resten av landet. Det er bred politisk enighet i Oslo om at disse tjenestene er et viktig servicetilbud til byens befolkning og må prioriteres.

Oslo kommune har iverksatt et prosjekt (TT-prosjektet) som skal utvikle og organisere en ny, fremtidsrettet transportordning for byens funksjonshemmede. Forsøksordningen med Flexi-transport inngår i dette prosjektet fra 2012.

I Oslo er i dag Byrådsavdelingen for eldre og sosiale tjenester overordnet organ for TT-ordningen. Velferdsetaten er ansvarlig for oppfølging av kontraktene, mens bydelene behandler søknader fra brukerne. Utøvelsen skjer gjennom kontrakter med transportører og drosjesentraler og med kjørekontor (opprinnelig Ruter AS' selskap Konsentra AS, fra 1.1.2011 SAMRES AB).

1.2 Flexitransportordningen

I byrådssak 24/09 redegjorde Byrådsavdelingen for TT-ordningen i Oslo og foreslo på bakgrunn av ønsker fremkommet i en evaluering av ordningen, å gjennomføre et prøveprosjekt med utvidet tilbud av fritidsreiser for TT-brukere og andre med mer begrensede funksjonshemminger. Byrådet mente det var et stort potensial for å få flere turer innenfor samme økonomiske ramme med større grad av samordning av turene. Dette kan oppnås med bruk av ny teknologi med flåtestyring og nyere kommunikasjons- og informasjonssystemer. I sin innstilling foreslo Byrådet «prøveprosjekter med samordning og bestilling av fritidsreiser knyttet til TT-transport. Prosjektet skulle pågå i tre år hvorav 2009 skulle brukes til å forberede prøveprosjektet». Østensjø og Nordstrand bydeler ble senere valgt for gjennomføring av forsøket. Kartet nedenfor viser utstrekningen av de to bydelene.



Flexitransporten ble iverksatt fra 1. april 2010 og fortsetter ut året 2012. Byrådet vil avslutte prøveprosjektet etter 31.12.2012, men vil stille bydelene fritt til å velge om de vil videreføre ordningen eller ikke for egen regning.

1.3 Evaluering av Flexitransporten

Oslo kommune lyste ut et oppdrag om evaluering av prøveprosjektet i februar 2012. Av konkurransegrunnlaget går det frem at prosjektet skal bidra til å gi Oslo kommune grunnlag for å vurdere om en samordning av fritidsreiser vil være egnet for vedkommende brukergrupper i hele Oslo. Et vilkår for prosjektet er at ordningen utformes slik at kvaliteten på gjennomføring av transporttilbudet ikke svekkes. I prøveprosjektet skal det videre testes ut om en utvidet ordning basert på samordning kan gjennomføres slik at kostnadene samlet sett ikke blir større enn de ville blitt med videreføring av dagens ordning.

Hensikten med evalueringen er på den bakgrunn å belyse om prøveprosjektet

- har ført til en forenkling av saksbehandlingen for brukerne og for kommunen
- har gjort det mulig å tilby flere reiser gjennom samkjøring og forhåndsbestilling
- har opprettholdt kvaliteten på gjennomføringen av transporttilbudet
- har ført til økte kostnader for bydelene og kommunen
- viser om samordning kan være egnet i en permanent ordning

I denne rapporten tar vi sikte på å gi svar på alle disse spørsmålene.

Asplan Viak AS og Urbanet Analyse AS har for å gjennomføre denne evalueringen organisert et team bestående av tre erfarne konsulenter som har gjennomført følgende oppgaver:

- Analysert statistisk materiale fra ordningen om brukerne og deres reiser
- Med bistand av 18 - 20 intervjuere gjennomført intervjuer av til sammen 238 personer som er registrert som brukere av ordningen, herav 142 brukere som ikke hadde TT-kort fra før, og 96 brukere som hadde TT-kort fra før men som valgte å gå inn i ordningen.
- Intervjuet sentrale aktører som har vært aktive i planlegging og gjennomføringen av prøveordningen, herunder Byrådsavdelingen for eldre og sosiale tjenester, representanter for bydelene som er med i ordningen, SAMRES som leverer kjørekorttjenester til FLEXI-transporten, Persontransport AS som leverer busstjenester til ordningen og Rambøll AS som har sekretariat for de arbeidsgruppene som følger ordningen på kommune- og bydelsnivå
- Utarbeiding av denne rapporten

I denne rapporten presenteres resultatene av arbeidet. Detaljert, statistisk informasjon er gitt i tabellvedlegg.

2. FLEXITRANSPORTORDNINGEN

2.1 Hvem gjør hva i Flexitransportordningen?

Prøveordningen med Flexitransport er organisert på samme måte som TT-transporten for øvrig med Byrådsavdelingen som overordnet organ og Velferdsetaten (VEL) og bydelene som utførende.

Til planleggingen og iverksettelse av prøveprosjektet ble det nedsatt en styringsgruppe, arbeidsgruppe og referansegruppe. Høsten 2011 ble denne organiseringen endret, og prosjektet er innlemmet i TT-prosjektet som skal utvikle og organisere en ny fremtidsrettet TT-ordningen i Oslo kommune. Flexitransport følges nå opp av en arbeidsgruppe som rapporterer til styringsgruppen for TT-prosjektet.

Den opprinnelige organiseringen besto av følgende grupper med representasjon:

Gruppe:	Representanter for:
Styringsgruppe	Byrådsavdelingen for velferd og sosiale tjenester Byrådsavdelingen for samferdsel, miljø og næring Bydel Nordstrand Bydel Østensjø
Referansegruppe	Rådet for funksjonshemmede i bydel Østensjø Rådet for funksjonshemmede i bydel Nordstrand Eldrerådet, bydel Østensjø Eldrerådet, bydel Nordstrand

Gruppe:	Representanter for:
Arbeidsgruppe	Byrådsavdelingen for velferd og sosiale tjenester (nå Byrådsavdelingen for eldre og sosiale tjenester) Helse- og Velferdsetaten (nå Velferdsetaten) (2 personer) Bydel Østensjø (2 personer) Bydel Nordstrand (2 personer) Konsentra AS (2 personer) Ruter AS
Konsulenter	Rambøll AS (2 personer)

Styringsgruppens leder var Eva Waaler fra Byrådsavdelingen for velferd og sosiale tjenester. Styringsgruppen hadde 20 møter fra 27.10.2009 til 19.9.2011. Arbeidsgruppen har hatt 29 møter frem til og med møtet den 12.10.2011.

Etter omorganiseringen høsten 2011 ble de fire gruppene slått sammen til én med følgende representasjon:

Gruppe:	Representanter for:
Arbeidsgruppe	Byrådsavdelingen for eldre og sosiale tjenester (2 personer) Velferdsetaten (2 personer) Bydel Nordstrand (2 personer) Bydel Østensjø (2 personer) Ruter AS
Konsulent	Rambøll AS

Kjørekontor	SAMRES AS
Utøver	Persontransport AS

Også denne arbeidsgruppen er ledet av Eva Waaler. Arbeidsgruppen har hatt 6 møter fra november 2011 tom. april 2012.

2.2 Utforming av Flexitransportordningen

Oslo kommunes mål for prøveprosjektet er å forbedre det tilrettelagte transporttilbudet ved å tilby en modell som

- forenkler saksbehandlingen
- gir brukerne flere turer innenfor, og der det er naturlig også utenfor, Oslos grenser gjennom forhåndsbestilling og samkjøring
- bidrar til å gi Oslo kommune grunnlag for å vurdere om samordning av fritidsreiser er egnet som tilbud for brukergreper som har behov for tilrettelagt transport
- er utformet slik at kvaliteten på gjennomføring av transporttilbudet ikke svekkes

Det er videre satt som et vilkår fra de deltagende bydelene at deres kostnader ikke skal økes på grunn av deltakelse i prøveprosjektet.

Rammebetingelsene for prøveprosjektet ble formulert slik:

- Prøveprosjektet skal foregå i bydelene Østensjø og Nordstrand
- Deltakelse i prøveprosjektet er frivillig
- Deltakerne skal tilbys et større antall fritidsreiser enn ved dagens ordning (150 fritidsreiser per bruker per år, 50 reiser for personer over 67 år som ikke bruker spesialbil eller som er synshemmet)
- Brukerne i prøvebydelene skal kunne reise ubegrenset innenfor bydelens grenser. De som har TT-kort fra før, beholder et visst antall reiser per år over bydelsgrensene
- Flere reiser skal ikke medføre økte kostnader
- Modellen skal innebære forenklet saksbehandling
- Modellen skal baseres på forhåndsbestilling og samkjøring i maxitaxi/minibusser.
- Prøveprosjektet omhandler fritidsreiser
- Prøveprosjektet skal innebære en forenklet brukergodkjenning/registrering av brukere. Hovedprinsippet for fritidsreiser skal være at det er unødvendig med søknad om vanlig TT-kort. Brukere som har behov for transport skal kunne få dette på bakgrunn av brukers egen vurdering og legeerklæring som bekrefter behovet.
- Prøveordningen skal pågå i tre år, hvorav 2010 og 2011 til fysisk utprøving. Kontrakt med kjørekontor og utøver er inngått med opsjon på forlengelse i 2012 (6+6 mndr.)

3. BESKRIVELSE AV FLEXITRANSPORTTILBUDET

3.1 Målgrupper og tilbud

Alle innbyggere i bydelene Nordstrand og Østensjø som har TT-kort, eller som får dokumentert et særskilt transportbehov fra fastlegen, kan melde seg på Flexitransport. Brukerne deles inn i to grupper:

Personer med TT-kort (Brukergruppe 1, i denne rapporten benevnt TT-Flex)	Personer med TT-kort får i Flexitransportordningen rett til <i>et ubegrenset antall fritidsreiser døgnet rundt</i> innen bydelene. I tillegg får de samme antall turer som i TT-ordningen til bruk ut av bydelene. (Denne gruppen kan ikke lenger bestille eller prae drosje med TT-kortet, men må bestille alle turer fra SAMRES' kjørekontor)
Personer uten TT-kort (Brukergruppe 2, i denne rapporten benevnt Flex)	Personer som ikke har TT-kort, men som får fastlegen til å dokumentere et særskilt transportbehov, får i Flexitransportordningen rett til <i>et ubegrenset antall fritidsreiser</i> innen bydelene. Denne gruppen kan benytte Flexitransport 7 dager i uken, til følgende tider: <ul style="list-style-type: none"> • Mandag-fredag kl. 07.00-22.00 • Lørdag kl. 09.00-20.00 • Søndag/helligdager kl. 10.00-20.00

Det er en strengere behovsprøving for å få TT-Flex enn Flex, og man kan anta at Flexbrukerne er noe friskere og har noe mindre behov for hjelp enn TT-Flexbrukerne.

På bydelenes nettsted er det opprettet en egen side¹ som omhandler Flexittransport-tilbudet. Siden gir lenke videre til Flexittransport-brosjyren, kart som viser ordningens avgrensninger, svar på vanlige spørsmål om ordningen samt skjemaer for egenerklæring og skjema for legeerklæring i tilknytning til Flexittransporten for personer som ikke har TT-kort. Skjemaene sendes bestillerkontoret i bydelen, som behandler skjemaene. Bestillerkontoret håndterer bestillinger av helse- og omsorgstjenester.

Brukerkortene utstedes av Rogaland Taxi AS. Flexittransport bestilles fra SAMRES ved et eget telefonnummer 23010588.

Helse- og velferdsetaten inngikk i februar 2011 kontrakt med Persontransport AS om innleie av 10 minibusser for prøveprosjektperioden som startet 1.4.2010. De 10 minibussene er merket med Flexittransport logo.

Det var opprinnelig tenkt etablert et tilbud med basis i tilnærmet faste traseer gjennom bydelene, som skulle passere sentrale reisemål for eldre brukere. Dette gikk man bort fra under planleggingen.

I forbindelse med kjøpet av transporttjenester til ordningen ble det gitt en beskrivelse av hva sjåførene i ordningen skal gjøre:

Tabell 1: Sjåførkrav i Flexittransporten

-
- Sjåfør skal kjøre til påstigningssted
 - Sjåfør skal gi seg til kjenne enten ved å ringe på dør eller per telefon til bruker
 - Sjåfør skal kontrollere at han henter riktig person
 - Sjåfør skal hjelpe bruker fra bolig til vogn etter brukers behov
 - Sjåfør skal sikre bruker og eventuelt rullestol
 - Sjåfør skal kjøre fra påstigningssted til enten avstigningssted eller til annen bruker
 - Sjåfør ankommer avstigningssted
 - Sjåfør skal ta imot egenandel fra bruker
 - Sjåfør skal hjelpe bruker ut av bilen og evt. følge til bolig
-

Sjåførene har i praksis også yttet service ut over dette, f.eks. ved å hjelpe brukerne helt innefra og tilbake inn i boligen, ta yttertøy på og av, utføre handling i butikkene for brukere (noen ganger tar det kortere tid), og andre, mindre tjenester som eldre personer kan ha behov for. Flexittransport gir dermed et tjenestetilbud til begge brukergrupper som kan sies å være bredere enn det TT-brukere ellers får.

3.2 Kjørekontoret

Frem til 31.12.2010 hadde Ruters Konsentra AS kjørekontorfunksjonene for Flexittransport-ordningen. Fra 1.1.2011 overtok SAMRES Norge denne tjenesten. SAMRES Norge AS er et norskregistrert utenlandsk foretak med svenske eiere. Selskapets formål er hovedsakelig å organisere anropsstyrt transport, ta imot bestillinger og samordne transport. SAMRES tilbyr kjørekontortjenester for Flexittransport integrert med øvrig bestillingstjeneste for TT i Oslo

¹ http://www.bydel-ostensjo.oslo.kommune.no/pleie_og_omsorg/Flexittransport/article167640-44629.html

(men med eget telefonnummer). Fysisk befinner kjørekontoret seg i Falköping i Sverige, men telefonnummeret er et vanlig Oslo-nummer som rutes til Sverige. Det skal være norsktalende personer som svarer på telefonen.

3.3 Driftsopplegg

3.3.1 FLEXI-bussene

Persontransport Norge AS opererer i Stor-Oslo-regionen som leverandør av spesialtransporttjenester til offentlig sektor. Virksomheten som i hovedsak er transport av rullestol-avhengige var opprinnelig en avdeling av Falken AS. Fra 2004 ble aktivitetene skilt ut i eget selskap under navnet Persontransport Norge AS. Selskapet har norske eiere.

Selskapet drifter i dag i overkant av 50 minibusser i faste kontrakter og i turkjøring for helseforetak, statlige etater, kommuner, idrettslag mv.

I Flexitransporten drifter selskapet 10 minibusser med 8 passasjerplasser og utstyr for lasting og innfesting av rullestoler. Disse bilene skal etter kontrakten være operative fra kl. 7 til kl. 22 alle hverdager, fra kl. 9 til kl. 20 lørdager og fra kl. 10 til kl. 20 søndager. Dersom alle 10 bilene skulle vært operative i hele åpningstiden, ville det gitt et samlet tilbudsvolum på ca. 43 920 timer $((220 \times 15 + 52 \times 11 + 52 \times 10) \times 10)$. Ettersom trafikken varierer mye over døgnet, setter utøveren inn busser etter behov, og antall timer som belastes i et normalt driftsår (2011) er ca. 17 200 timer. Det betyr at det i gjennomsnitt bare har vært 3,9 busser i trafikk, samlet over driftsåret 2011.

Flexibussene kjører på bestilling i forhold til den enkelte tur, og kjører hver passasjer fra dør til dør. Det ble opprinnelig planlagt visse kjøreruter knyttet til steder hvor mange reiser (butikkentra, dagsentra, legesentra o.l.), men dette ble skrinlagt før kjøringen tok til.

3.3.2 Drosje

Brukere med TT-kort som er innmeldt i Flexiordningen, får tildelt drosjebil som om det var en vanlig TT-reise dersom

- reisen foregår utenom Flexibussenes virksomhetstid
- Flexibussene er sterkt belagt og den tiden brukerne må vente på bil eller eventuelt sitte i bilen i en samordnet reise, blir urimelig lang.

Drosjebilene som da bestilles er de samme som ellers utfører TT-transport, i hovedsak Norgestaxi og Oslo Taxi.

Antall turer som utføres med drosjebil i Flexitransportordningen i 2011 var 5 523, tilsvarende ca. 15 prosent av alle turer i ordningen. Drosjeturer skal normalt ikke tildeles Flexbrukere. Dersom antallet drosjeturer ses i forhold til antallet reiser som utføres av TT-Flexbrukere, blir andelen 21 prosent. Det betyr at fire av fem TT-Flex-reiser foregår med Flexibussene, mens én av fem utføres med drosje som i den vanlige TT-ordningen.

4. BRUKERNE

4.1 TT-brukere og brukere i TT-Flex og Flex fra april 2010 til februar 2012

Antall vanlige TT-brukere i bydelene Østensjø og Nordstrand var ved utløpet av februar 2012 slik (Tabell 2):

Tabell 2: Vanlige TT-brukere i prøvebydelene

	Østensjø	Nordstrand	Totalt	%
Rødt kort	1 752	1 362	3 114	90 %
Blått kort (spesialbil)	206	128	334	10 %
Totalt	1 958	1 490	3 448	100 %
TT-kortinnehavere i % av innbyggere ²	4,2 %	3,1 %	3,6 %	

I hele Oslo er gjennomsnittlig andel TT-brukere 2,8 prosent. TT-brukertettheten er således noe større i prøvebydelene enn i resten av byen.

Ved utløpet av februar 2012 er antallet brukere av Flexitransporten (Tabell 3):

Tabell 3: TT-Flexbrukere og Flexbrukere i bydelene – totalt og per innbygger februar 2012

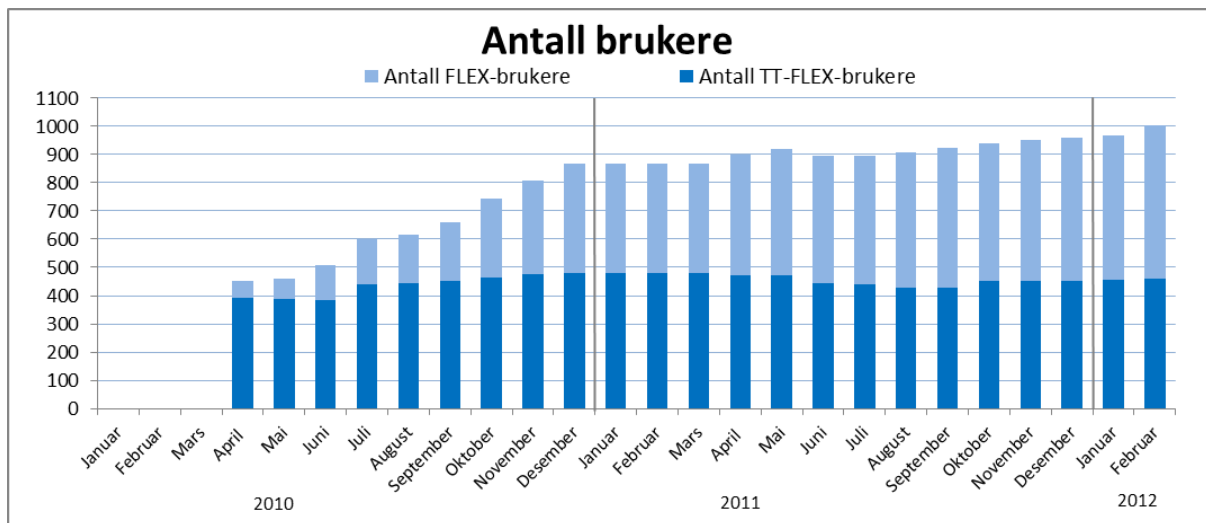
	Østensjø	Nordstrand	Totalt	%
TT-Flex	235	217	452	46 %
SPEC (Spesialbil)	6	3	9	
Flex	241	302	543	54 %
Totalt	482	522	1 004	100 %
Bydelsfordeling	48 %	52 %	100 %	
TT-Flex-brukere i % av innbyggere	1,0 %	1,1 %	1,1 %	
Flex-brukere i % av innbyggere	0,5 %	0,6 %	0,6 %	

Antallet innmeldte i Flexitransportordningen var ved oppstarten i april 2010 452, fordelt på 391 TT-Flexbrukere og 61 Flexbrukere. I 2012 er over halvparten av alle brukerne i Flexitransportordningen er Flexbrukere (54 prosent), mens de som allikevel ville vært brukere av TT-ordningen utgjør 46 prosent av alle brukerne. Flexi-transportbrukerne utgjør en økning av antallet transportklienter på 15 prosent av TT-brukerne.

Av de 334 TT-brukerne som trenger spesialkjøretøy tilpasset rullestolbrukere i bydelene, har bare ni meldt seg inn som TT-Flexbrukere.

² Innbyggertallet i bydelene er hentet fra SSBs befolkningsstatistikk (henholdsvis 47 164 og 47 696 innbyggere per 1.1.2012).

Utviklingen av brukerantallet illustreres med følgende diagram:



Figur 1: Antall TT-Flex- og Flexbrukere fra april 2010 til februar 2012

Diagrammet viser at antall TT-Flexbrukere var høyt helt fra da forsøket startet, trolig fordi dette er brukere som var vant til tilrettelagt transport og dermed raskt så fordelene ved flere fritidsreiser. Antallet økte noe i løpet av 2010 men har ikke økt i 2011. (Antall TT-brukere i kommunen totalt gikk også litt ned i 2011 sammenlignet med 2010.)

Vi ser også hvordan Flexi-tilbudet – som rettet seg mot nye brukere av et tilrettelagt transporttilbud – brukte 2010 for å innarbeide seg blant brukerne, og at antall brukere deretter har fortsatt å øke i en slakere veksttakt.

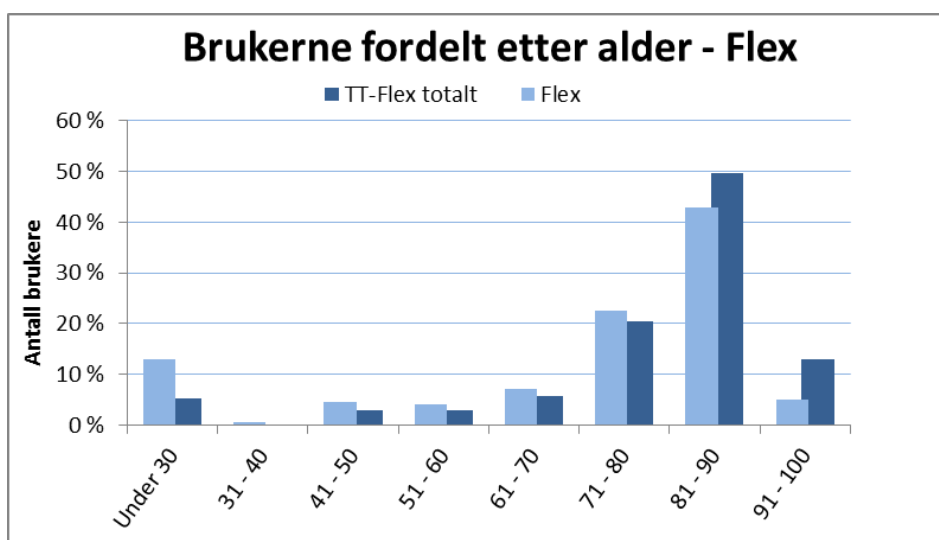
I desember 2010 var det til sammen 220 brukere som hadde meldt seg på og deretter meldt seg av igjen. Per mars 2012 var det ytterligere ca. 120 brukere som hadde meldt seg av, dvs. i gjennomsnitt ca. 8 per måned. De fleste utmeldingene gjelder svekket helse eller dødsfall. Noen kan melde seg av fordi ordningen ikke passer dem likevel (de finner f.eks. vanlig TT bedre), og noen kan unntaksvis ha hatt uheldige opplevelser ved bruk av minibussene.

4.2 Brukernes aldersfordeling per brukergruppe

Brukernes alderssammensetning er illustrert i Tabell 4 og Figur 2.

Tabell 4: Antall brukere i gruppene fordelt etter alder

Antall brukere	TT-Flex		Flex	
Alder (år)		%		%
91 - 100	53	13 %	12	8 %
81 - 90	207	49 %	44	29 %
71 - 80	87	21 %	22	14 %
61 - 70	25	6 %	14	9 %
51 - 60	12	3 %	10	7 %
41 - 50	13	3 %	12	8 %
31 - 40	0	0 %	7	5 %
Under 30	23	5 %	31	20 %
	420	100 %	152	100 %



Figur 2: Aldersfordeling for brukerne etter brukergruppe

Det er likhetstrekk mellom brukergruppene. Det er aldersgruppen 81 - 90 som dominerer, særlig når det gjelder TT-Flex, med gruppen 71 – 80 som den nest største gruppen.

Det er en noe yngre aldersprofil for Flex enn for TT-Flex. 83 prosent av TT-Flexbrukere er over 70 år, mens 71 prosent av Flex-brukerne er det.

Alle aldersgrupper, også under 30 år, er representert i begge brukergruppene. Blant Flexbrukere er andelen under 30 år hele 13 prosent (5 prosent for TT-Flex).

5. REISENE

5.1 Antall utførte reiser fra april 2010 til februar 2012

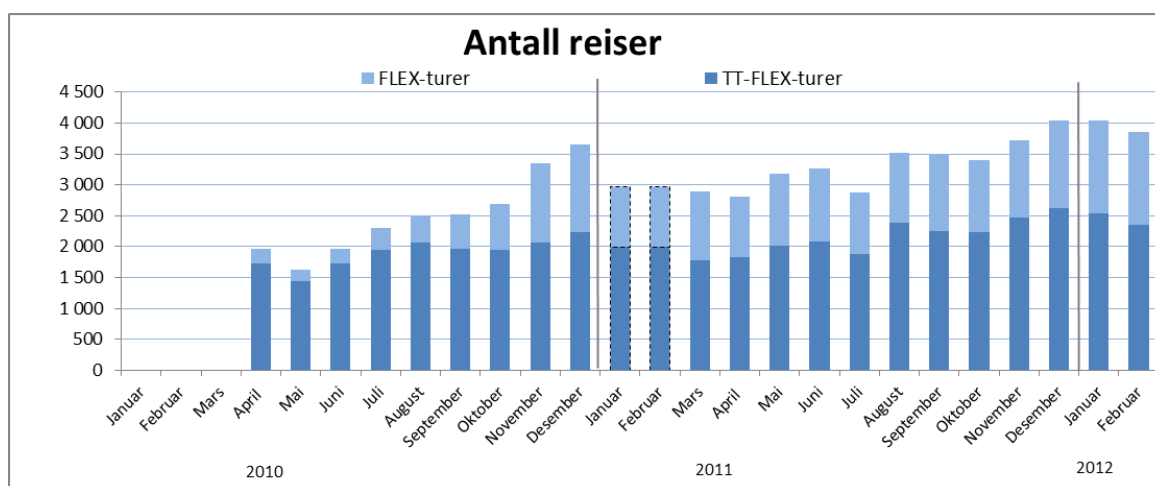
Antall reiser gjennomført i 2010, 2011 og januar-februar 2012 er angitt i tabell 5:

Tabell 5: Antall turer utført fra april 2010 tom. februar 2012

	TT-FLEX-turer	FLEX-turer	Alle turer
Totalt 2010 april-deseember	17 138	5 461	22 599
Totalt 2011	25 542	13 619	39 161
Totalt 2012 jan-feb	4 888	3 018	7 906
Hele prøveperioden	47 568	22 098	69 666

Frem til mars 2012 var det således utført nesten 70 000 reiser i forsøksordningen.

Utviklingen i reisevirksomheten var slik fra april 2010 (Tabell 5):



Figur 3: Utviklingen i antall reiser fra april 2010 til februar 2012

Figuren viser at antall Flex-reiser er færre enn antall TT-Flexreiser, tross at antallet Flex-brukere er større. Antall reiser har økt siden 2010, og januar/februar 2012 har betydelig flere reiser enn samme periode i 2011.

Dette gir følgende reisevirksomhet per bruker per år i 2011:

Tabell 6: Turer per bruker i 2011

	TT-Flex: Turer per bruker	Flex: Turer per bruker	Turer per bruker
Totalt 2011	57,0	28,8	42,5
Per måned:	4,8	2,4	3,5

Det var således en større reisevirksomhet blant TT-Flexbrukerne enn det som er vanlig for TT-transportbrukere generelt i Oslo, noe som kan tilskrives det økte antall fritidsreiser innen bydelene. TT-Flexbrukerne brukte tilbudet nesten dobbelt så mye som Flexbrukerne.

Sett i forhold til et beregnet gjennomsnitt på ca. 35 fritidsreiser per vanlig TT-bruker i Oslo per år, kan dette indikere at TT-Flex gir TT-brukerne i Østensjø og Nordstrand bydeler en mobilitet når det gjelder fritidsreiser som er betydelig (inntil 65 prosent) større enn det TT-ordningen gir.

Det var i den aktuelle perioden til sammen 527 TT-Flexbrukere som benyttet tilbudet til sammen 26 894 ganger. Det gir ca. 4,8 reiser per aktiv bruker per måned. 465 Flex-brukere benyttet tilbudet til sammen 15 033 ganger, tilsvarende ca. 2,4 turer per måned.

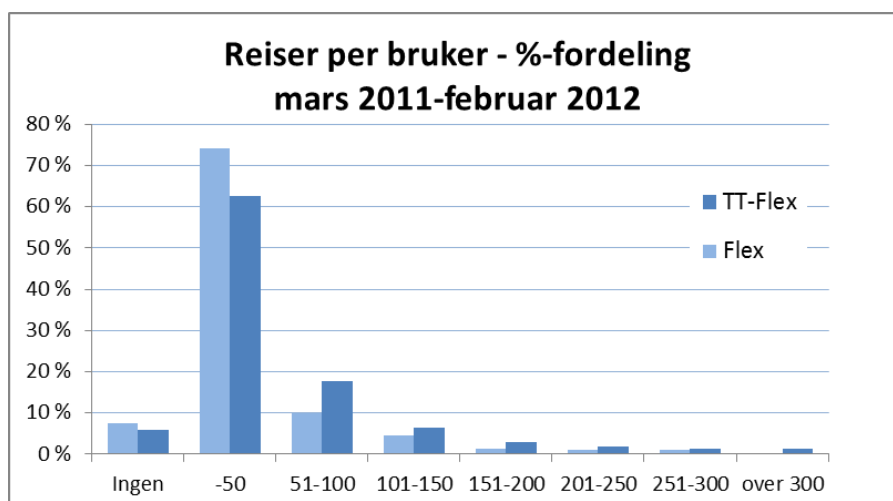
Flex-brukerne (som bare får reise innen bydelene) benytter tilbudet bare *halvparten så ofte* som TT-Flexbrukerne, og 16 prosent lavere enn slik TT-ordningen vanligvis brukes.

Antallet turer viste en betydelig vekst fra begynnelsen av 2011 til slutten av året. Veksten er nokså lik for begge brukergrupper. Siden Flex-brukerne økte mest i antall i løpet av 2011, betyr det at reiseaktiviteten per TT-Flexbruker var økende i 2011.

Noen bruker Flexitranporttilbudet mer enn andre. Antall brukere med ulik bruksfrekvens er vist i følgende tabell (fra og med mars 2011 til og med februar 2012 (12 måneder)):

Tabell 7: Antall reiser per bruker (mars 2011-februar 2012)

Antall reiser per bruker	Antall brukere			
	TT-Flex	%	Flex	%
over 300	7	1 %	1	0 %
251-300	7	1 %	5	1 %
201-250	10	2 %	5	1 %
151-200	15	3 %	6	1 %
101-150	34	7 %	21	5 %
51-100	93	18 %	46	10 %
1-50	326	62 %	343	74 %
Ingen	30	6 %	35	8 %
Totalt	522	100 %	462	100 %



Tabell 7 og diagrammet viser at antall reiser per bruker prosentvis er forholdsvis likt for begge brukergruppene. 68 prosent av TT-Flexbrukerne og 82 prosent av Flex-brukerne reiste inntil 50 ganger, dvs. tilsvarende det antall fritidsreiser som normalt tildeles personer over 67 år i TT-ordningen.

32 prosent av TT-Flexbrukerne og 18 prosent av Flexbrukerne – som bare kan reise innen bydelene – benytter tilbudet mer enn 50 turer per år. Det er bare 7 prosent av TT-Flexbrukerne og 3 prosent av Flex-brukerne som reiser mer enn 150 turer per år.

Bare 1 Flex-passasjer og 7 TT-Flex-passasjerer har benyttet tilbudet mer enn 300 ganger i denne perioden.

5.2 Reisemønster i Flexitrasportene

5.2.1 Reisemønster innen og til/fra bydelene

I 2010 viser statistikk for et mindre antall reiser at 54 prosent av reisene gikk innen bydelene og 46 prosent til/fra, med ganske sterk variasjon mellom månedene.

For 2011 og 2012 viser datagrunnlaget fra SAMRES som omfatter ca. 42 000 reiser følgende (Tabell 8):

Tabell 8: Reiser innen, mellom og til/fra bydelene 2011 og 2012 (jan-feb)

ALLE FLEXREISER Til:				
Fra:	Andre bydeler	Østensjø	Nordstrand	Sum
Andre bydeler	0 %	3 %	3 %	6 %
Østensjø	3 %	28 %	7 %	39 %
Nordstrand	4 %	7 %	43 %	54 %
Sum	8 %	39 %	54 %	100 %

43 prosent av alle reiser går innen Nordstrand bydel. 28 prosent går innenfor Østensjø bydel, mens til sammen 14 prosent av reisene går mellom de to bydelene. Til sammen 86 prosent – dvs. seks av syv reiser – av reisene er således innenfor de to bydelene, mens 14 prosent av reisene – én av syv – går mellom en av de to bydelene og andre bydeler i denne perioden.

5.2.2 Bruk av ledsager

Samferdselsdepartementets ledsagerordning innebærer at funksjonshemmede som har behov for ledsager under reisen, kan ha ledsager med seg på kollektivtrafikkmidler uten å måtte betale for denne. Denne ordningen gjelder innenfor mange typer samfunnstjenester, også på kollektivtrafikk og i TT-ordningen³. Etersom ledsagere ikke betaler for seg, blir ledsagerens reise imidlertid ikke registrert. Det er derfor vanskelig å finne statistikk over ledsagere på kommunikasjonsmidlene.

Det som imidlertid lar seg registrere, er antall personer som reiser på hver bestilling, dvs. når en TT-Flex eller Flex-bruker tar med seg husstandsmedlemmer som betaler hver sin egen-

³ Ledsagerordningen ble evaluert av Samferdselsdepartementet i 2008

andel. Over perioden januar 2011-februar 2012 var antallet reiser av denne typen slik (tabell 7):

Tabell 9: Antall personer per bestilling

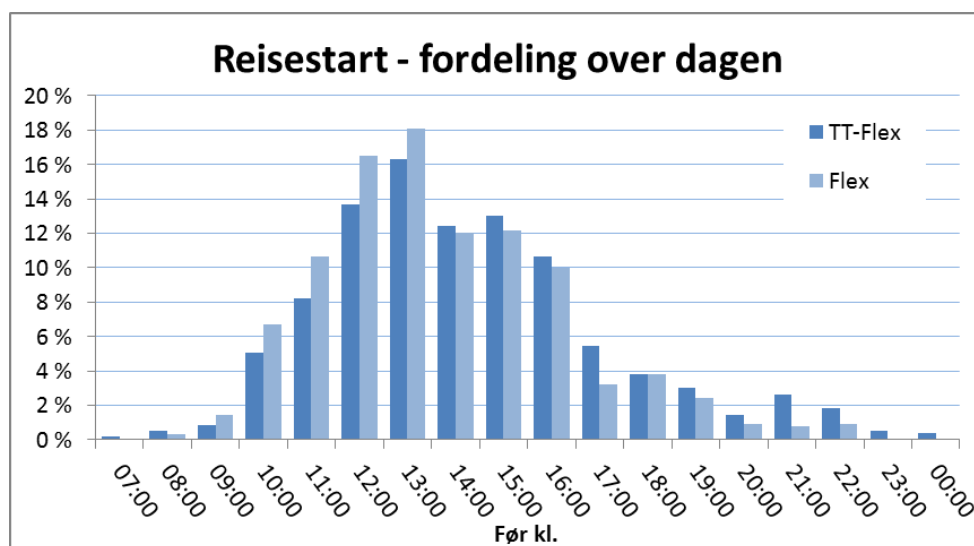
Antall passasjerer per bestilling	TT-FLEX		FLEX		Totalt
1 person	22 740	84,6 %	13 287	88,4 %	36 027
2 personer	4 033	15,0 %	1 720	11,4 %	5 753
3 personer	82	0,3 %	17	0,1 %	99
4 personer	39	0,1 %	9	0,1 %	48
Totalsum	26 894		15 033		41 927
Antall passasjerer totalt	31 208		16 814		48 022
Gj.sn. antall personer per bestilling	1,16		1,12		1,15

Det altoverveiende antall reiser foretas av personer som reiser alene (eller for TT-Flex muligens med ledsager). For TT-Flex sitt vedkommende foretas ca. hver 6. reise av to personer, for Flex hver niende reise. Flere enn to personer reiser svært sjelden sammen.

Det er i tillegg til denne formen for samreise en utstrakt samordning av turer. Se avsnitt 5.2.6

5.2.3 Reisenes fordeling over døgnet

Vanlig TT, arbeids- og studiereiser med TT har gjerne den rushtidspregete fordelingen over dagen med trafikktopper morgen og ettermiddag. For Flexittransporten, som hovedsakelig brukes til fritidsreiser, er reisemønsteret et annet (Figur 4):



Figur 4: Fordeling av reisestart over dagen

Figur 4 viser at Flex-reisene finner sted gjennomgående noe tidligere på dagen enn TT-Flex-reisene. Det er flere TT-FLEX-reiser om kvelden enn det er FLEX-reiser. Den travleste tiden er mellom kl. 11.00 og kl. 13.00. Fra kl. 11.00 til kl. 15.00 utføres 64 prosent av TT-Flex-

turene og 69 prosent av Flex-turene. Etter kl. 16.00 utføres 19 prosent av TT-Flex-turene men bare 12 prosent av Flex-turene.

5.2.4 Reiselengde for brukergruppene

Gjennomsnittlig reisedistanse for brukerne i Flexitransport i perioden fra januar 2011 til februar 2012 er (tabell 9):

Tabell 10: Gjennomsnittlig reisedistanse

Transportslag	Gjennomsnittlig reisedistanse km
TT-Flex	4,36
Flex	2,95
Alle Flex-reiser	3,86
Vanlig TT for alle bydeler	7,96
Vanlig TT i Østensjø og Nordstrand	8,43

Tabell 10 viser gjennomsnittlig reisedistanse for passasjerer i Flexitransportordningen og til sammenligning gjennomsnittlig reisedistanse for vanlige TT-reiser bestilt per telefon i SAMRES' bestillingssystem (som ikke omfatter TT-turer med praing av bil på gaten, og som derfor kanskje er noe høyere enn gjennomsnitt av alle turer). Tabellen viser at vanlig reisedistanse for Flexitransportbrukere er betydelig kortere enn TT for øvrig, både i de to bydelene og i byen totalt sett. Dette er naturlig i og med at det ikke er antallsbegrensning på bydelsinterne reiser i Flexitransporten, mens fritidsreiser med vanlig TT-reiser er begrenset. Reisene er naturlig nok særlig korte for Flex-brukerne, som ikke kan benytte tilbudet utenom de to bydelene.

5.2.5 Reiser og turproduksjon fordelt på drosje og minibuss

Det ble utført til sammen 69 666 turer med TT-Flex og Flex-transport i prøveperioden fra april 2010 (januar og februar 2011 er stipulert) til og med februar 2012. Hvis vi antar at ingen av drosjeturene er samordnet men bare utfører enkelturer fra dør til dør, kan vi beregne antall turer som utføres med minibussene slik (Tabell 11):

Tabell 11: Antall reiser og antall drosjeturer

	Antall reiser TT-Flex	Antall reiser Flex	Antall reiser Totalt	Drosjeturer	Minibussreiser	Drosjeandel (av totalt)
Totalt 2010 apr-des	17 138	5 461	22 599	2 107	20 492	9,3 %
Totalt 2011	25 542	13 619	39 161	5 523	33 638	14,1 %
Totalt 2012 jan-feb	4 888	3 018	7 906	1 355	6 551	17,1 %
Prøveperioden tom. februar 2012	47 568	22 098	69 666	8 985	60 681	12,9 %

Vi ser at det er en økende tendens til bruk av drosje. I januar og februar 2012 ble hver 8. reise utført med drosje, mens det i oppstartsåret var hver 11. reise.

Det er leid inn 10 minibusser fra Persontransport AS. Disse er godtgjort for følgende antall timer:

Tabell 12: Antall reiser per minibusstime

	Antall Mini- busstimer	Minibuss- reiser	Antall reiser per minibusstime
Totalt 2010 apr-des	12 927	20 492	1,6
Totalt 2011	17 235	33 638	2,0
Totalt 2012 jan-feb	2 914	6 551	2,2
Prøveperioden tom. februar 2012	33 077	60 681	1,8

Med utgangspunkt i antall minibusstimer og antall reiser som ikke utføres med drosje, kan det beregnes et gjennomsnittlig antall reiser som utføres per innleid time minibuss. Dette forholdstallet var 1,6 i 2010, 2,0 for hele 2011 og 2,2 for de to første månedene i 2012. Dette er en positiv utvikling, men likevel et overraskende lavt nivå. Det innebærer at det for hver time én buss leies inn, bare blir utført i snitt ca. 2 reiser, dvs. i gjennomsnitt 1 reise per halve busstime. Dette må skyldes at det tar langt tid å kjøre til, vente på passasjerer – eventuelt hjelpe ham eller henne ut til eller inn fra bilen, med eller uten handleveske, og bistå med sikkerhetsbeltet – før og etter selve kjøringen. Gjennomsnittsreisen er under 4 kilometer, en strekning som normalt bør være tilbakelagt på 8 - 10 minutter. Det må antakelig også ses i lys av at en stor andel av turene er samordnet, noe som i utgangspunktet burde gitt flere passasjerer per time. Hvis hver av- og påstigning tar lang tid, setter det imidlertid grenser for hvor mange passasjerer bussene kan transportere samtidig. Dette momentet får større betydning jo kortere reisestrekningene er.

Forhåndsbestilling er en forutsetning for en høy grad av samordning. Imidlertid ser vi at ikke alle reiser blir bestilt på en slik måte at god planlegging av samordnete kjøreruter kan finne sted (se avsnitt 5.4.1).

Vi antar at det ligger en utfordring i å styre innsetting og uttak av minibusser over dagen slik at ledig tid minimaliseres.

5.2.6 Samordning

Reiser som samordnes er registrert i dataene fra februar/mars 2011. Samordnete reiser utgjør en betydelig andel av samtlige (Tabell 13):

Tabell 13: Samordning av reisene

Samordnet?	Østensjø	Nordstrand	Begge
Ja	50 %	47 %	48 %
Nei	50 %	53 %	52 %

I Østensjø bydel er halvparten av alle reiser samordnet, i Nordstrand bydel gjelder dette noe færre, 47 prosent. Dette innebærer at noe over halvparten av alle reiser utføres uten at samordning finner sted. (SAMRES har muntlig opplyst at 70 prosent av alle passasjerene reiser i samordnete reiser. I så fall har de samordnete turene 2,5 passasjerer ombord, og gjennomsnittsbelegget i alle bussene er 1,73 personer når de kjører med passasjerer).

5.3 Bruk av utstyr

Tabell 14: Bruk av utstyr

Spesielt utstyr	TT-Flex	Flex	Totalt	TT-Flex	Flex	Totalt
Ingen	18 253	13 733	31 986	67,9 %	91,4 %	76,3 %
Rullestol	8 264	1 270	9 534	30,7 %	8,4 %	22,7 %
Permobil	182		182	0,7 %	0,0 %	0,4 %
Moped	125		125	0,5 %	0,0 %	0,3 %
Bukk	41	16	57	0,2 %	0,1 %	0,1 %
Hund	26	9	35	0,1 %	0,1 %	0,1 %
Vogn	3	5	8	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Totalt	26 894	15 033	41 927	100,0 %	100,0 %	100,0 %

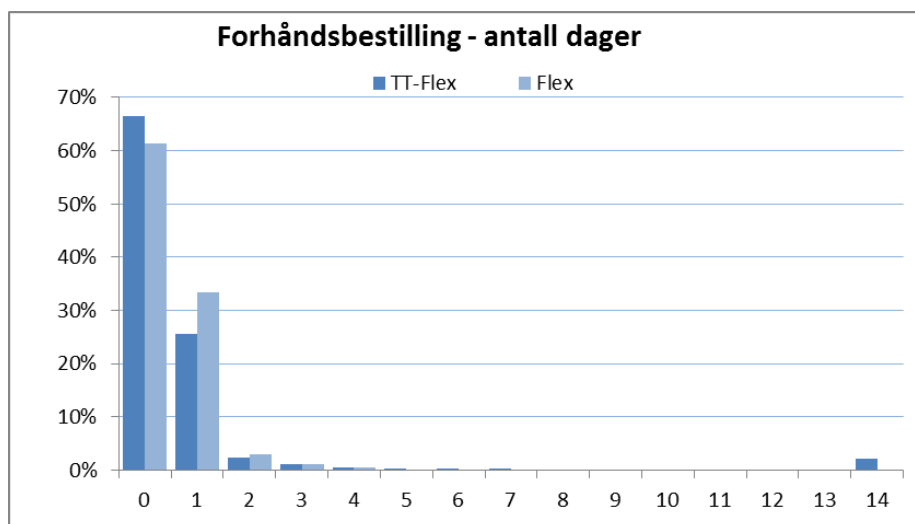
Selv om det bare er et lite antall TT-Flexbrukere som har blått kort, er det på 31 prosent av deres reiser registrert at rullestol skal tas med. Flex-brukere har denne registreringen på 8,4 prosent av reisene (dette kan være midlertidige rullestolbrukere).

5.4 Bestilling og utførelse

5.4.1 Forhåndsbestilling

Brukerne oppfordres til å forhåndsbestille Flexitranportreisene. Dette er viktig for å samordne flest mulig av reisene, noe som er en forutsetning for å oppnå målsettingen med forsøket som krever reduserte kostnader for transportene.

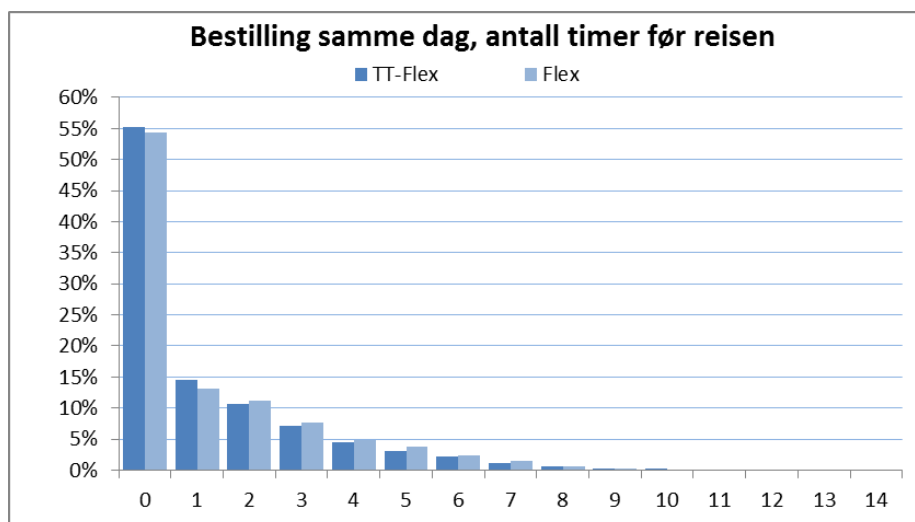
Statistikken viser at dette bare i begrenset grad er oppnådd (Figur 5):



Figur 5: Forhåndsbestilling - antall dager

65 og 60 prosent av alle reiser er bestilt samme dag som de skal utføres. Dagen før bestilles 25 og 33 prosent for TT-Flex og Flex, respektive. 92 og 95 prosent av reisene bestilles en av disse to dagene. Noen TT-Flex-reiser har regelmessig karakter og bestilles i god tid, 14 dager før turen skal gjøres.

Når det gjelder de 60-65 prosentene av alle reiser som bestilles samme dag som reisen skal gjøres, er overraskende mange bestilt innenfor én time før reisen skal finne sted (Figur 6):



Figur 6: Bestilling samme dag, antall timer før reisen

Diagrammet viser at hele 55 prosent av reisene som bestilles samme dag, bestilles under 1 time før reisen ønskes utført. Innenfor 3 timer før reisen skal utføres, bestilles ca. 80 prosent av reisene. Dette er ganske likt for begge brukergruppene TT-Flex og Flex.

Mulighetene for å opprette gode ruteopplegg for å samle opp og levere flere passasjerer på samme tur, er bedre jo lengre tid en har til dette.

Det ligger kanskje en betydelig begrensning for mulighetene til å samordne transportene i bydelenes transportgeografi. God samordning oppnås lettere når det er mange brukere som skal til samme sted på noenlunde samme tid. Beboerne i bydelene Østensjø og Nordstrand er bosatt over hele bydelen, og aktuelle reisemål er også spredt – jfr. kartillustrasjon i Ramboylls presentasjonsbrosjyre s. 8. Ingen av bydelene har ett klart sentrum med kjøpesenter, legesenter, eldresenter og institusjoner som peker seg ut som ett dominerende reisemål.

Et klart rushtidspreg i reisemønsteret kan også bidra til å muliggjøre samordning. I Flexi-transporten er reisemønsteret fordelt over dagen.

5.4.2 Ventetid på telefon

SAMRES har oppgitt følgende vedrørende ventetid på telefon:

Tabell 15: Ventetid på telefon

	November 2011	Mars 2012
Gjennomsnittlig ringetid	8 sekunder	9 sekunder
Gjennomsnittlig ventetid	21 sekunder	22 sekunder
Lengste ventetid	9 minutter	10 minutter og 35 sekunder

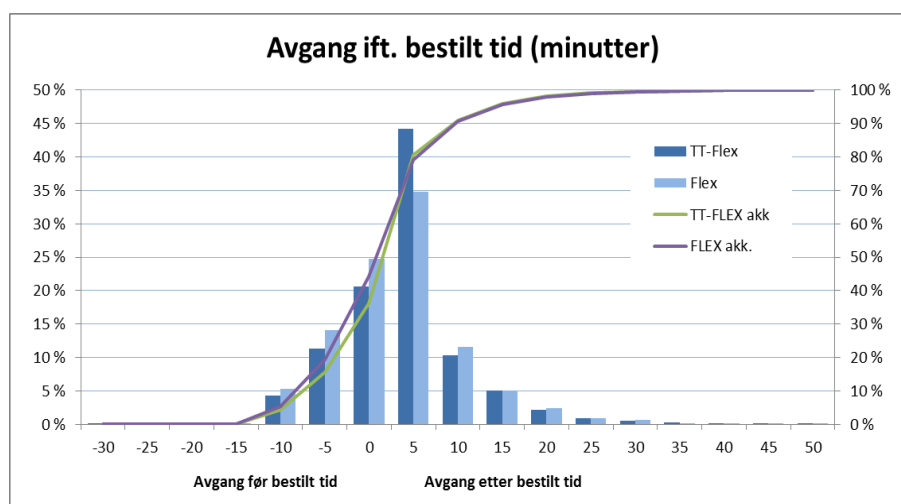
hvor:

Gjennomsnittlig ringetid:	Den tiden det tar fra det ringer, til sentralbordet svarer med aktivisering av automatisk telefonsvarer med velkomsthilsen
Gjennomsnittlig ventetid:	Samlet ventetid fra det begynner å ringe til en ledig operatør tar den fremkoblede samtalen.
Lengste ventetid:	Den lengste registrerte, samlede ventetid

Det tar således i gjennomsnitt godt under et halvt minutt å komme frem til operatør. Selve bestillingen kan ofte ta flere minutter. Ventetiden er trolig akseptabel som et gjennomsnitt. Lengste ventetid på 9 og 10 minutter er svært mye, men må antas å skje svært sjelden siden gjennomsnittet er så vidt lavt. Alle de tre måleparametrene viser høyere verdi i 2012 enn i 2011, hvilket bør tilsi en kvalitetsgjennomgang og kapasitetsvurdering.

5.5 Avgangstidspunkt i forhold til bestilt tid

I SAMRES' datasystem registreres tidspunkt for ønsket avreise så vel som faktisk foretatt avreise. Avganger som går forsinket eller tidligere enn bestilt, viser følgende fordeling (perioden jan. 2011-feb. 2012):



Figur 7: Avgangstid i forhold til bestilt tid

Diagrammet viser at 90 prosent av alle bestillinger har vært gjennomført med mindre enn 10 minutters forsinkelse eller tidligere enn bestilt.

I gjennomsnitt er bussene 4 minutter forsinket for TT-Flex-reiser og 3,5 minutter forsinket for Flex-reiser.

Forskjellen mellom Flex og TT-Flex-reisene er svært liten. For Flex-reisene starter halvparten av reisene på eller før bestilt tidspunkt. For TT-Flex-reisene starter ca. 35 prosent av alle reisene før eller på bestilt tidspunkt. Den forskjellen som er, kan trolig forklares med at det blant TT-brukerne er flere som trenger hjelp til å komme seg inn i bussen, få satt seg og få hjelp til å feste setebeltet.

6. BRUKERTILFREDSHET

Dagens brukere av Flexitransport består av to ulike brukergrupper:

1. **TT-Flex:** Dette er personer med rett til TT-kort (brukergruppe 1).
2. **Flex:** Dette er personer uten TT-kort, men med et dokumentert særskilt transportbehov (brukergruppe 2).

Disse to brukergruppene har blitt med i ordningen med Flexitransport med litt ulikt utgangspunkt, og i brukerintervjuene har det derfor vært viktig å utforme en undersøkelse som er skreddersydd til de to gruppene.

Når prøveordningen med Flexitransport ble innført hadde gruppen TT-Flex valget mellom å melde seg inn i Flexitransport, eller å fortsette med ordinær TT-tjeneste. Fordelen med Flexitransport er at de får et ubegrenset antall fritidsreiser innad i bydelen, mens ulempen er at dette må planlegges og bestilles i forkant, samt at man må samkjøre. Fordelen med den ordinære TT-tjenesten er større fleksibilitet, ved at man selv kan praeie en drosje ved behov, men ulempen er at man får et begrenset antall fritidsreiser i løpet av året. For denne brukergruppen har det vært særlig viktig å vurdere Flexitransport opp mot ordinær TT-ordning.

Gruppen Flex utgjør litt over halvparten av dagens Flexitransport-brukerne. Uten Flexitransport ville ikke denne brukergruppen hatt et tilrettelagt transporttilbud. Det har derfor vært viktig å kartlegge hva ordningen med Flexitransport har betydd for denne gruppens mobilitet, og hva som er deres alternative transporttilbud.

Fra SAMRES fikk vi lister over både TT-brukere og Flexi-brukere i de to bydelene Østensjø og Nordstrand. Listen innehold en oversikt over 2 987 personer som kun benytter TT-ordningen og 1 004 personer som benyttet Flexitransport – herav 461 personer i gruppen TT-Flex og 543 personer i gruppen Flex.

6.1 Gjennomføring av brukerundersøkelsen

6.1.1 Dagens brukere

Alle intervjuene ble gjennomført over telefon, med utgangspunkt i et ferdig laget spørreskjema. I samråd med oppdragsgiver ble det lagt stor vekt på å utforme et skjema som består av en kombinasjon av forhåndskategoriserte spørsmål, for å ha lett sammenlignbare svar, og bruk av «åpne spørsmål» hvor intervjuobjektene selv har kunnet utdype ulike sider ved ordningen. I tråd med dette ble man enige med oppdragsgiver å redusere noe på antall interv-

juer i forhold til oppdragsbeskrivelsen (jf. brev «*Presisering av tilbud datert 5.3.2012 vedr. Evaluering av Flexi-transport fra Asplan Viak AS*», datert 23.3.2012).

Dagens brukere av Flexitransport fikk tilsendt et informasjonsbrev i forkant av undersøkelsen. I alt ble det sendt ut 860 brev, da vi manglet kontaktinformasjon til de resterende 144 brukerne. Det viste seg at informasjonsbrevet gjorde at brukerne var godt forberedt når de ble oppringt, og mange uttalte at de nærmest hadde gledet seg til å delta i undersøkelsen.

Brukerundersøkelsen ble gjennomført i perioden 24. april – 6. mai. Til gjennomføring av selve intervjuene har vi benyttet et innleid intervjukorps som vi har benyttet til lignende typer oppdrag ved tidligere anledninger. Det ble avholdt en grundig briefing i forkant av gjennomføringen, og medarbeidere fra Urbanet Analyse var tildelede første intervjudag, for å kunne veilede intervjuerne underveis.

Totalt fikk vi svar fra 238 personer. Det vil si at vi har snakket med $\frac{1}{4}$ av de som er med i ordningen. Svarene er relativt jevnt fordelt mellom de to brukergroppene, men det er en liten overrepresentasjon av brukere i gruppen Flex. Disse utgjør 54 prosent av Flexitransportbrukerne, men 60 prosent av de som har svart på undersøkelsen. Skjevheten er imidlertid så liten at den ikke får noen praktiske konsekvenser for analysene.

Tabell 15: Antall svar fra dagens brukere av Flexitransport – fordelt etter de to brukergroppene.

Dagens brukere	Antall	Andel
Antall svar totalt	238	100 %
TT-Flex	96	40 %
Flex	142	60 %

Videre er svarene relativt jevnt fordelt mellom brukerne de to bydelene. Men her er det en viss overrepresentasjon blant brukere i bydel Østensjø. Brukerne i denne bydelen utgjør 48 prosent av alle Flexi-brukere, men 56 prosent av de som har svart på undersøkelsen. Skjevheten er imidlertid så liten at den ikke får noen praktiske konsekvenser for analysene.

Tabell 16: Antall svar fra dagens brukere av Flexitransport – fordelt etter de to bydelene.

Dagens brukere	Antall	Andel	TT-Flex	Flex
Totalt	238	100 %	40 %	60 %
Bydel Østensjø	133	56 %	44 %	56 %
Bydel Nordstrand	105	44 %	35 %	65 %

Aldersfordelingen blant de som har svart på undersøkelsen er som følger:

Tabell 17: Aldersfordeling blant de som har svart på undersøkelsen.

Aldersgruppe	Andel av de som har svart
64 - 79 år	21 %
80 - 89 år	70 %
90 - 99 år	9 %

- Ingen av de som har svart på undersøkelsen er under 64 år
- 21 prosent er mellom 64 og 79 år
- 70 prosent er mellom 80 og 89 år
- 9 prosent er mellom 90 og 99 år
- Ingen av de som har svart på undersøkelsen er 100 år eller mer

Gjennomsnittsalderen til de som ble intervjuet er 83 år – dette gjelder for begge brukergruppene. Det vil si at vi i stor grad har kommet i snakk med de eldre brukerne. Gjennomsnittsalderen blant de som bruker Flexitransport er 70 år for kvinnelige brukere og 60,4 år for mannlige brukere.

Når det gjelder kjønnsfordeling i brukerundersøkelsen, er 88 prosent av de som har svart kvinner, og 12 prosent menn. Det vil si at vi har en overvekt av kvinnelige respondenter i brukerundersøkelsen. Blant brukere av Flexitransport er det 72 prosent kvinner og 28 prosent menn.

6.1.2 TT-brukere som ikke er med i ordningen

Når det gjelder TT-brukere som ikke er med i ordningen med Flexitransport, hadde vi en målsetting om å intervju mellom 50 og 100 i denne gruppen. Det viste seg imidlertid at dette var en svært vanskelig gruppe å gjennomføre intervjuer med. Svært mange var det ikke mulig å gjennomføre intervju med av helsemessige årsaker (dårlig hørsel, generell svekket helse), og svært mange var også uvillige til å delta i en slik type brukerundersøkelse.

Det var dermed svært ressurskrevende å intervju denne gruppen, da man måtte gjennomføre veldig mange «bom-oppringinger» for hvert intervju som ble gjennomført. Som en konsekvens av dette, fikk vi kun intervju med 25 personer i denne gruppen. Svarene fra denne gruppen blir dermed behandlet som «kvalitative» innspill til hvorfor man har valgt å ikke delta i ordningen med Flexitransport. Alle svarene peker imidlertid i samme retning, og de gir likevel en god indikasjon på disse begrunnelsene. Svarene er også vurdert opp mot informasjon hentet inn gjennom samtale med saksbehandlere i de to bydelene, og deres uttalelser stemmer godt overens med resultatene fra undersøkelsen.

6.2 Generell om bruken av Flexitransport

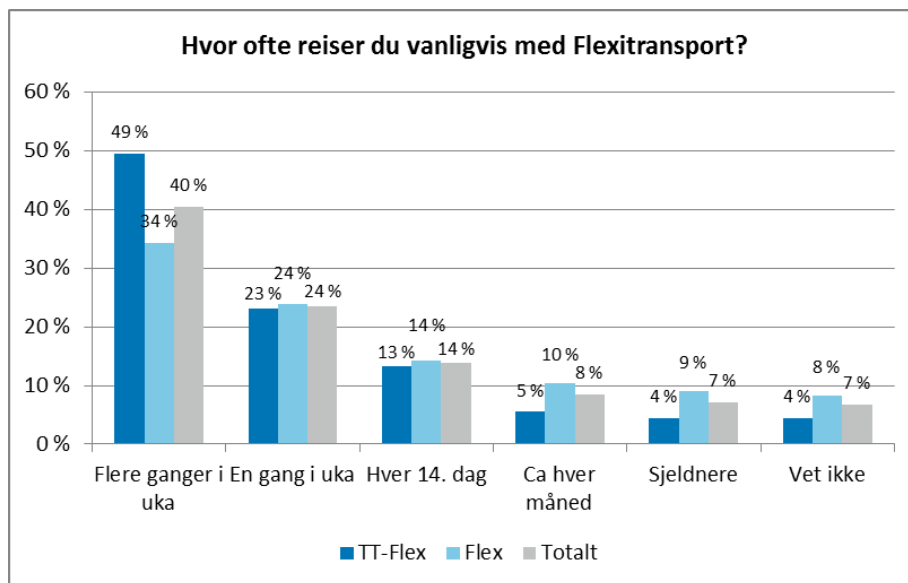
Vi stilte brukerne av Flexitransport en del spørsmål omkring deres bruk av tjenesten. Spørsmålene gjaldt både generelt, men i tillegg stilte vi noen spørsmål knyttet til den siste Flexitransport-reisen de foretok.

6.2.1 Generelt om bruk av Flexitransport

Flexitransport er et godt benyttet tilbud. Godt over halvparten av de vi intervjuet oppgir at de reiser med Flexitransport minst en gang i uka. Gruppen TT-Flex reiser noe oftere enn gruppen Flex – i den førstnevnte gruppen oppgir halvparten at de reiser flere ganger i uka, mens tilsvarende tall for gruppen Flex er 34 prosent.

Resultatene viser også at brukerne i bydel Østensjø benytter Flexitransport noe oftere enn brukerne i bydel Nordstrand (figur ikke vist her), noe som blant annet skyldes at det er en

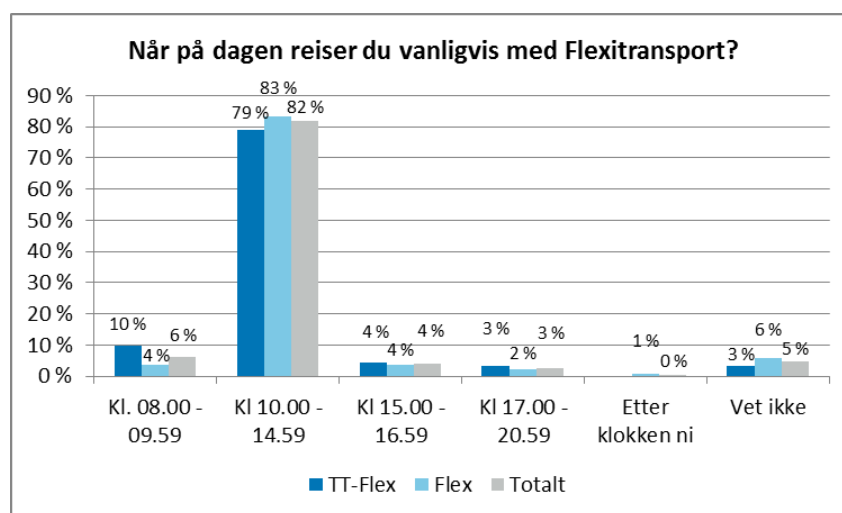
noe flere i gruppen TT-Flex som har svart på undersøkelsen i bydel Østensjø enn i bydel Nordstrand.



Figur 8: Svarfordeling på spørsmålet «Hvor ofte reiser du vanligvis med Flexitransport? Vi tenker på reiser innad i bydelen». Totalt og fordelt etter brukergruppe.

Det er en «topp» med reiser mellom klokken ti og tre på formiddagen. 80 prosent av brukerne reiser vanligvis med Flexitransport i dette tidsrommet. Dette bekreftes også av statistikken over reisene. Samtidig ser vi at 10 prosent i gruppen TT-Flex reiser mellom klokken 8 og 10, mens dette gjelder 4 prosent i gruppen Flex.

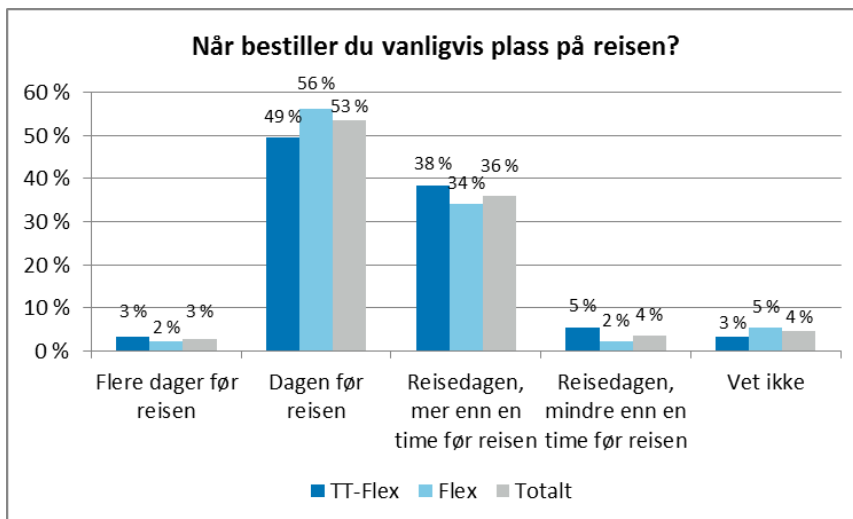
Det er få forskjeller mellom bydelene når det gjelder reisetidspunkt:



Figur 9: Svarfordeling på spørsmålet «Når på dagen reiser du vanligvis med Flexitransport?». Totalt og fordelt etter brukergruppe.

Ifølge resultater fra brukerundersøkelsen bestiller de fleste brukerne vanligvis plass dagen før de skal ut å reise. Dette gjelder halvparten av de som har svart på undersøkelsen. 1/3 bestiller plass på reisedagen, men mer enn en time før selve reisen. Kun et fåtall bestiller

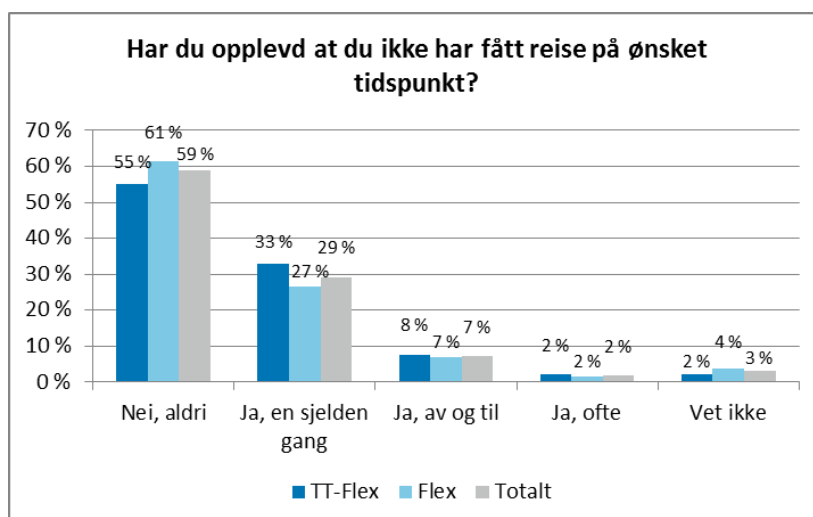
plass lenge før de skal ut å reise, eller rett før reisen. Her avviker resultatene fra brukerundersøkelsen med resultater fra statistikken. I henhold til reise-statistikken fra Samres, bestiller over halvparten av brukerne sin reise mindre enn en time før reisen. Årsaken til denne forskjellen er uvisst.



Figur 10: Svarfordeling på spørsmålet «Når bestiller du vanligvis plass på reisen?». Totalt og fordelt etter brukergruppe.

De færreste har opplevd å ikke få reise til ønsket reisetidspunkt. Halvparten av de spurte har aldri opplevd dette, mens omlag 1/3 har opplevd dette en sjelden gang.

- Gruppen Flex oppgir i noe større grad at de aldri har opplevd å ikke få reise på ønsket tidspunkt enn gruppen TT-Flex.
- Det er ingen forskjeller bydelene imellom når det gjelder dette punktet.

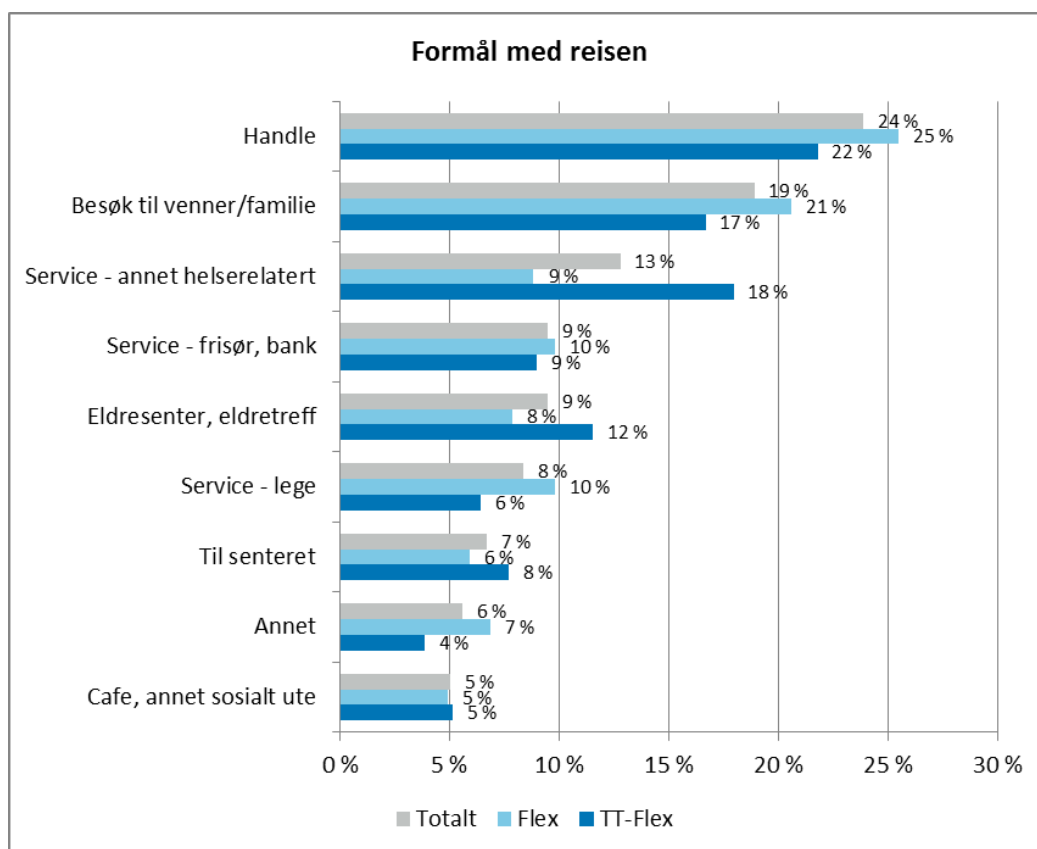


Figur 11: Svarfordeling på spørsmålet «Når bestiller du vanligvis plass på reisen?». Totalt og fordelt etter brukergruppe.

6.2.2 Den siste reisen man foretok med Flexitransport

Man har gjerne lettere for å svare på spørsmål knyttet til en konkret reise man nylig har foretatt enn spørsmål knyttet til en generell reise man vanligvis foretar. Dette forutsetter imidlertid at det ikke er altfor lenge siden man foretok den konkrete reisen. Brukerne som har foretatt en reise med Flexitransport i løpet av siste måned fikk derfor noen konkrete spørsmål knyttet til den forrige reisen de foretok. Dette gjelder om lag 80 prosent av de brukerne som har svart på undersøkelsen.

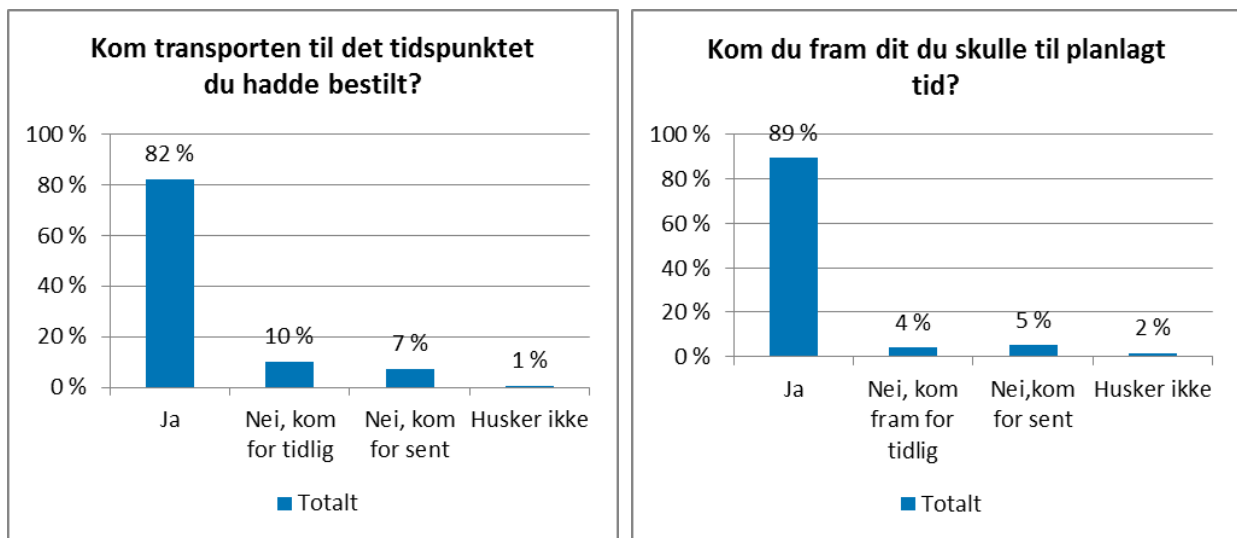
Flexitransport benyttes til en rekke fritidsrelaterte formål. 25 prosent oppgir at formålet med siste Flexi-reise var å handle, mens 19 prosent oppgir besøk til venner og familie. Dette inkluderer også reiser på besøk til for eksempel ektefelle på sykehjem. En god del benytter Flexitransport til tannlege, ortoped og lignende – dette gjelder særlig i gruppen TT-Flex. Men en del benytter også tjenesten på reiser til fastlegen. I tillegg reiser en del til frisør, bank og lignende service-ærender, og til eldresenteret.



Figur 12: Svarfordeling på spørsmålet «Hva var formålet med den reisen du sist foretok med Flexitransport?». Totalt og fordelt etter brukergroupe.

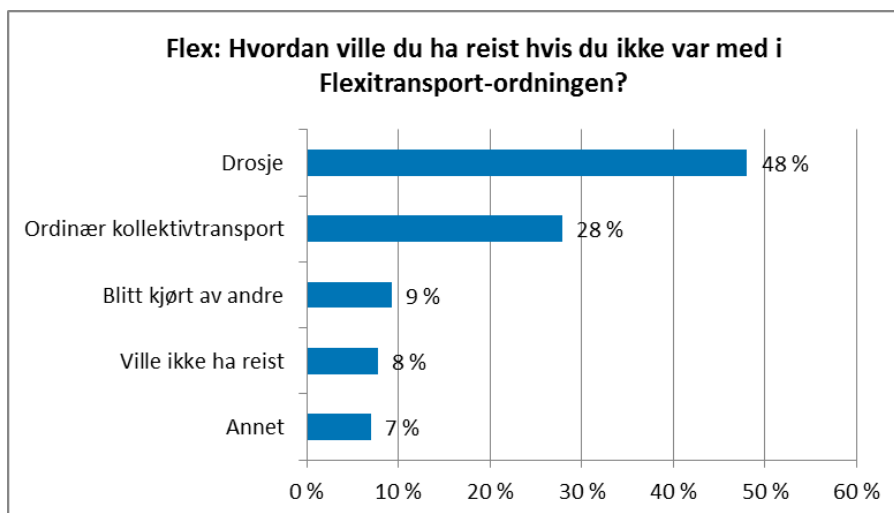
Et stort flertall av brukerne opplevde at transporten kom til avtalt tidspunkt (82 prosent), og at de kom fram tid de skulle til riktig tid (89 prosent). Om lag 10 prosent opplevde at transporten kom før avtalt tid, og 7 prosent at den kom for tidlig. Videre opplevde 4 prosent at de kom fram for tidlig, mens 5 prosent opplevde at de kom for sent.

Det er ingen forskjeller i svar, verken mellom de to brukergruppene eller mellom brukerne i de to bydelene som er med i prøveordningen.



Figur 13: Svarfordeling på spørsmålene «Kom transporten til det tidspunktet du hadde bestilt?» og «Kom du fram dit du skulle til planlagt tid?». Totalt.

Gruppen Flex, som uten Flexitransport ikke ville hatt tilgang til en tilpasset transporttjeneste, ble spurt om hvordan de ville ha reist dersom de ikke hadde vært med i ordningen med Flexitransport. Nesten halvparten svarer at de ville ha reist med drosje, mens 28 prosent ville ha reist med ordinær kollektivtransport. 9 prosent ville ha blitt kjørt av andre, mens 8 prosent ville ha latt være å reise.



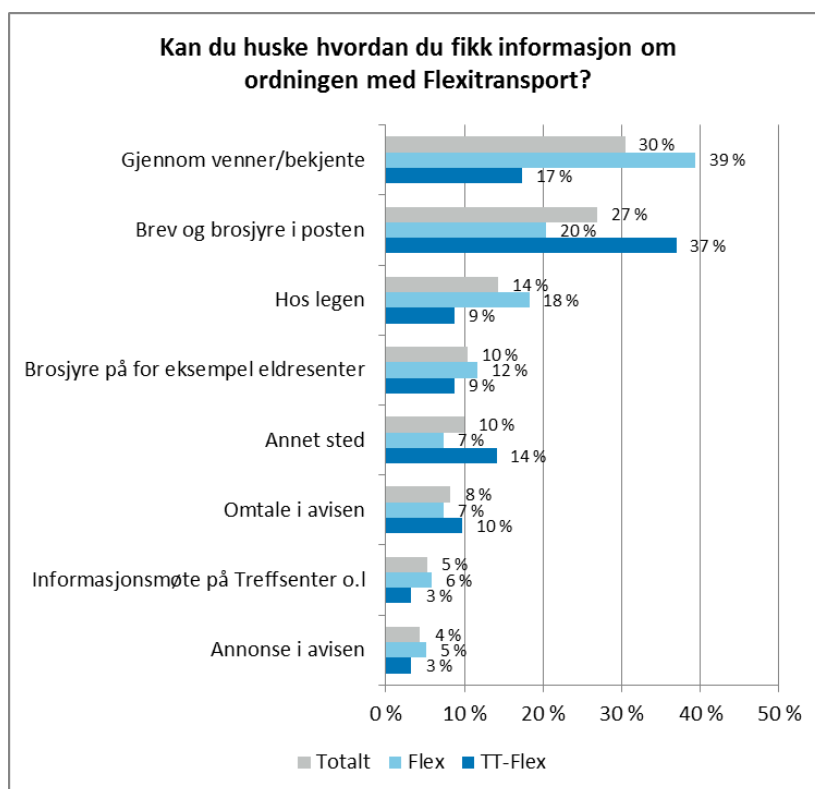
Figur 14: Svarfordeling på spørsmålet «Hvis du ikke hadde vært med i Flexitransport-ordningen, hvordan ville du da ha reist på denne reisen?». Kun gruppen Flex.

6.3 Informasjon om ordningen

Både i forkant av innføringen, og underveis i prøveprosjektet, er det sendt ut informasjon om ordningen. I oppstart av ordningen ble det blant annet sendt ut brev til alle TT-brukere over 67 år, vedlagt en informasjonsbrosjyre om ordningen. Det ble også lagt ut informasjonsbrosjyrer på ulike aktuelle steder, og det ble avholdt flere informasjonsmøter på Treffsentre og lignende. I tillegg er også utformet diverse nyhetsbrev om ordningen.

Vi spurte brukerne om hvordan de hadde fått informasjon om ordningen. Det var mulig å oppgi flere svar, slik at svarene summerer til mer enn 100 prosent. Analysene viser følgende resultater:

- 30 prosent oppgir venner og kjente. Her er det imidlertid store forskjeller mellom de to brukergruppene – i gruppen Flex er det 39 prosent som oppgir venner og kjente, mens det er 17 prosent i gruppen TT-Flex.
- 27 prosent oppgir brev og brosjyre i posten. Dette gjelder 37 prosent i gruppen TT-Flex, og 20 prosent i gruppen Flex. En del i den sistnevnte gruppen er kanskje ikke i den tiltenkte målgruppen og fikk derfor ikke tilsendt dette brevet.
- 14 prosent oppgir at de fikk informasjon hos legen – noe flere i gruppen TT-Flex enn i Flex.
- Videre er det 10 prosent som har fått informasjon fra brosjyre fra annet sted, 8 prosent fra omtale i avisen, 5 prosent gjennom informasjon på møter, og 4 prosent via annonse i avisen. 10 prosent oppgir at de har fått informasjon fra annet sted – for eksempel fra bydelen via avslag på TT.



Figur 15: Svarfordeling på spørsmålet «Kan du huske hvor du fikk informasjon om Flexitransport?». Totalt og fordelt etter brukergruppe.

Det er få forskjeller mellom brukerne i de ulike bydelene, men brukere i bydel Nordstrand har i noe større grad enn brukere i bydel Østensjø fått informasjon via lege.

6.4 Holdninger til Flexitransport

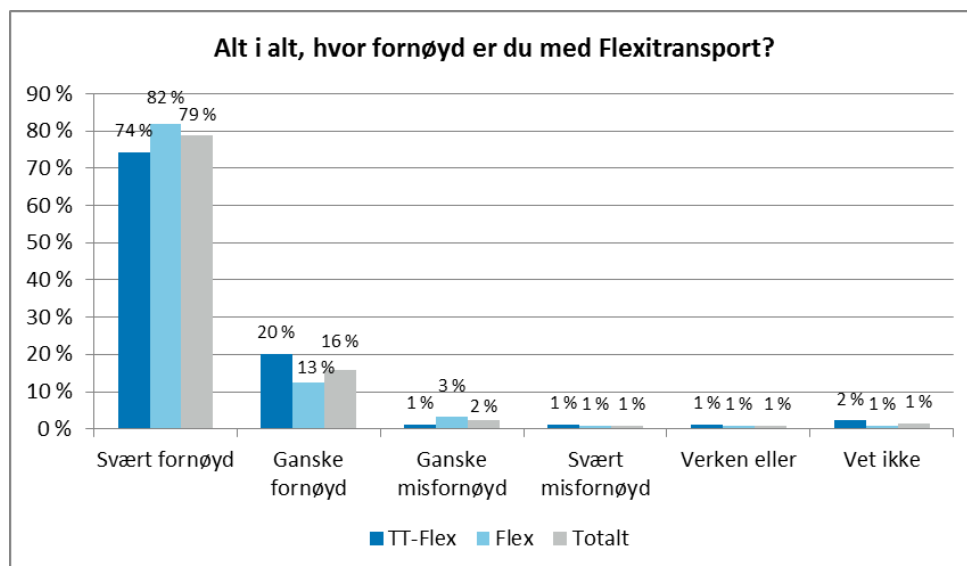
Et viktig formål med brukerundersøkelsen var å kartlegge dagens brukeres syn på ordningen med Flexitransport. Hvilke elementer er de fornøyd med, og hva er de mindre fornøyd med når det gjelder denne transporttjenesten?

6.4.1 Total tilfredshet med tilbudet

Alt i alt er dagens brukere svært fornøyd med Flexitransport. Hele 80 prosent oppgir at de er svært fornøyd, mens 16 prosent er ganske fornøyd med Flexitransport. Bare et fåtall oppgir at de er misfornøyd.

Brukerne i gruppen Flex er noe mer fornøyd enn brukerne i gruppen TT-Flex. Dette kan blant annet skyldes at den førstnevnte gruppen ikke hadde et tilrettelagt transporttilbud før de tilbud om Flexitransport, mens gruppen TT-Flex tidligere benyttet TT-ordningen.

Resultatene viser at det ikke er noen forskjell mellom de to bydelene.



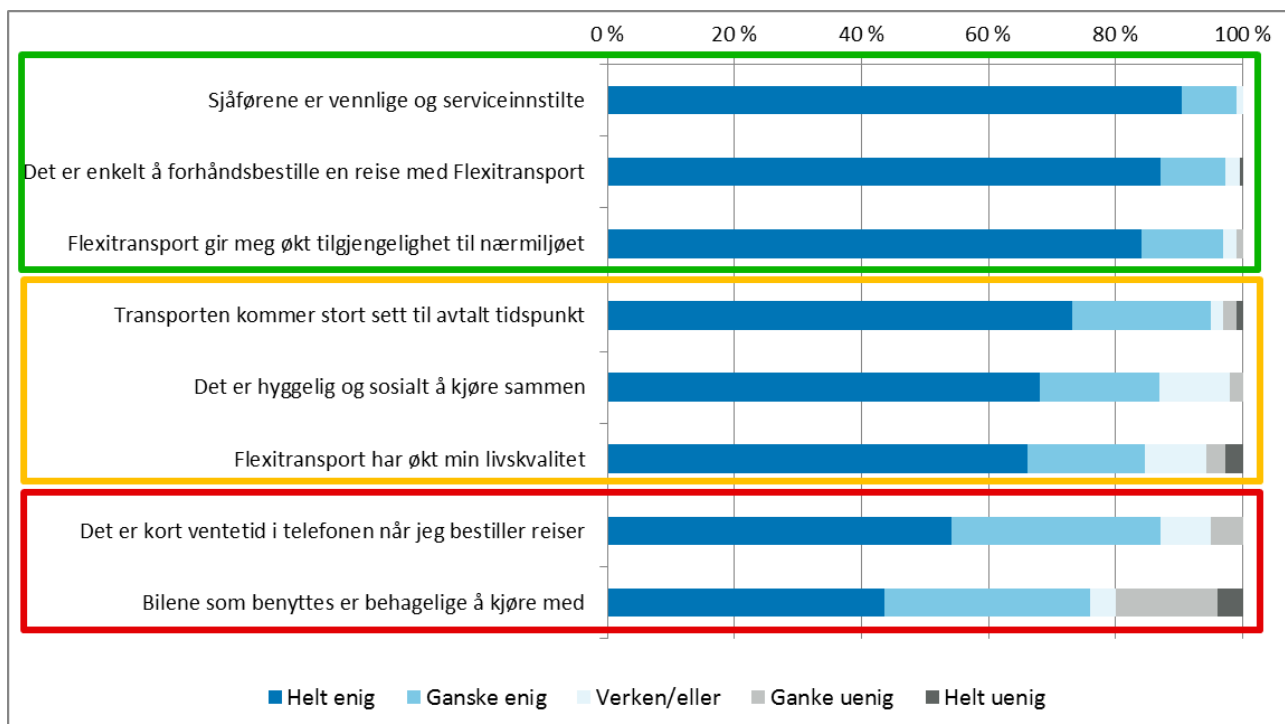
Figur 16: Svarfordeling på spørsmålet «Alt i alt, hvor fornøyd er du med Flexitransport?». Totalt og fordelt etter brukergruppe.

6.4.2 Konkrete påstander om Flexitransport

Respondentene ble stilt en del påstander om Flexitransport, som de skulle si seg helt enig, ganske enig, ganske uenig eller helt uenig i. Hensikten var å avdekke hvilke faktorer ved Flexitransport som fungerer godt, og hvilke som ikke fungerer like godt. 9 av 10 brukere er svært fornøyd med sjåførene, mens bare 4 av 10 brukere er svært fornøyd med bilene som benyttes.

Kort oppsummert viser analysene følgende resultater:

- 90 prosent av brukerne er helt enig i at sjåførene er vennlige og serviceinnstilte, og at det er enkelt å forhåndsbestille en reise med Flexitransport. Videre er det over 80 prosent som mener at Flexitransport gir økt tilgjengelighet til nærmiljøet.
- Mellom 60 og 70 prosent er helt enige i at transporten kommer til avtalt tid, at det er hyggelig og sosialt å kjøre sammen, og at Flexitransport har økt livskvaliteten.
- Brukerne er minst fornøyd med ventetiden i telefonen, og med bilene som benyttes. For eksempel er det «bare» 40 prosent av brukerne er helt enig i at bilene er behagelige å kjøre. 20 prosent sier at de enten er ganske eller helt uenig i denne påstanden.



Figur 17: Svarfordeling på en rekke påstander om Flexitransport. Totalt.

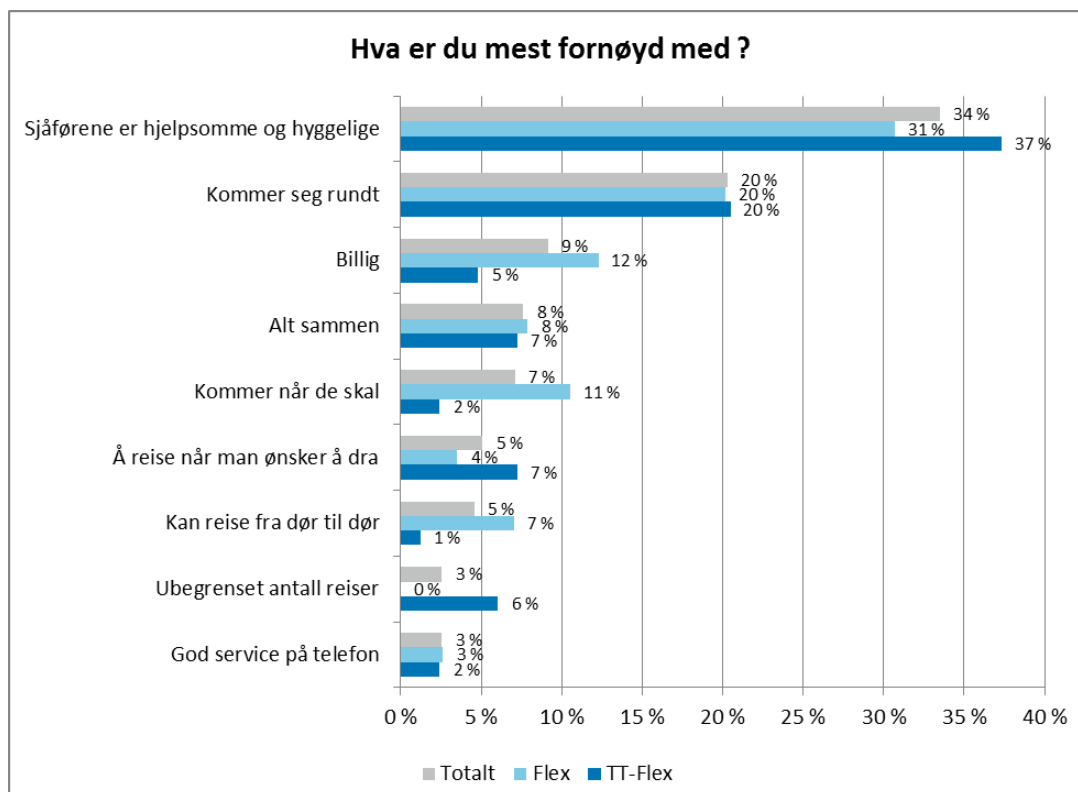
6.4.3 Åpne spørsmål om brukertilfredshet

Disse påstandene ble fulgt opp med et åpent spørsmål om hva man er hhv mest og minst fornøyd med.

«Kan du med dine egne ord kort beskrive hva du er mest fornøyd med». Spørsmålet er kategorisert i etterkant, og en analyse av svarene viser blant annet følgende resultater:

- Over 30 prosent av de som svarte på dette spørsmålet oppgir at de er mest fornøyd med sjåførene. Typiske svar er: «veldig hyggelige sjåførere», «Hjelpsomme og hyggelige sjåførere», «Veldig fornøyd med sjåførene».
- 20 prosent er mest fornøyd med at Flexitransport gir en mulighet til å komme seg rundt i nærområdet. Typiske svar er: «mulighet til å komme rundt i nærmiljøet nesten gratis», «Veldig fornøyd med å komme meg rundt selvstendig», «Eneste måten jeg kommer meg ut på som ikke er for dyrt».
- En god del, særlig i gruppen Flex, trekker fram at det er billig: «Veldig billig», «Vil gjerne beholde ordningen. Den er billig og god», «kommer seg rundt for en billig penge».

- Mange klarer ikke å trekke fram et enkelt forhold, men svarer rett og slett at de er fornøyd med alt: «*Hele ordningen er bra*», «*At det eksisterer! Veldig godt tiltak*», «*Storartet ordning i ett og alt*».



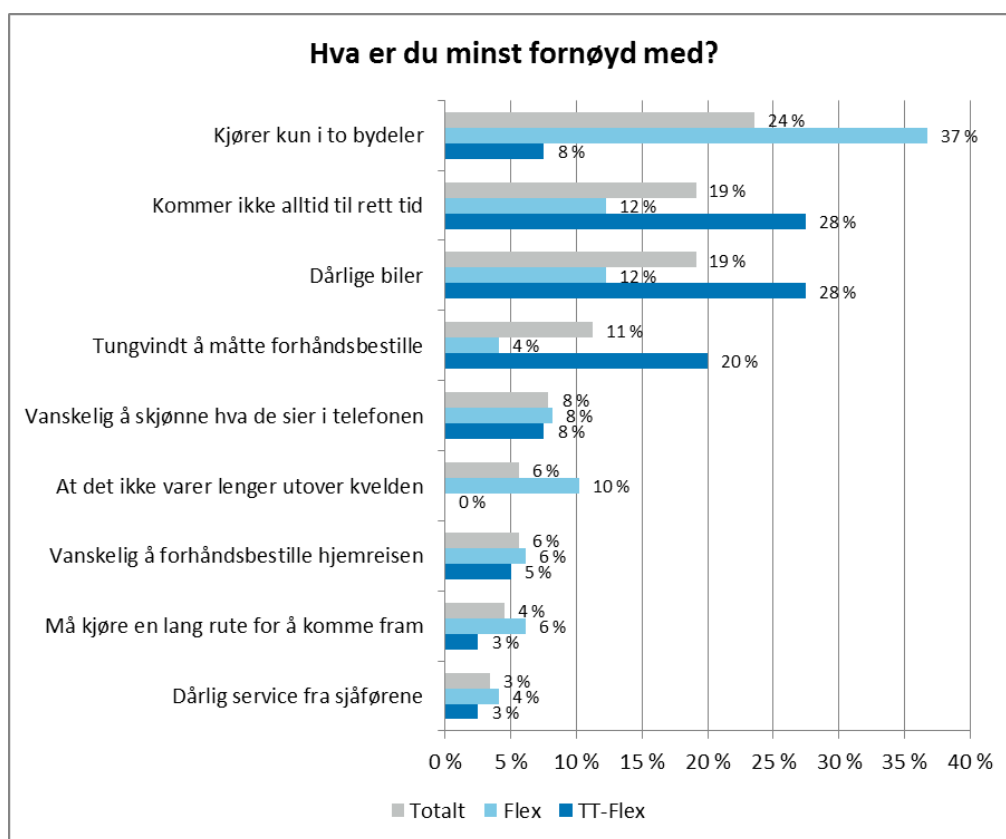
Figur 18: Svarfordeling på spørsmålet «Kan du med egne ord kort beskrive hva du er mest fornøyd med?». Totalt og fordelt etter brukergruppe.

En stor andel av dem vi intervjuet avslutter intervjuene med å rose ordningen, og håpe at den videreføres og utvides også til andre bydeler: «*Håper at dette fortsetter, det er en fantastisk ordning. Bra at man kan kjøre ubegrenset*», «*Håper at det fortsetter og kommer til andre bydeler også*», «*Håper ikke ordningen tas fra oss. Den er gull vedr for oss som ikke kan kjøre selv lenger. Vedkommende har vært med i ordningen helt fra starten og vil fortsette så lenge hun bare kan!*».

Vel så viktig som hva brukerne er tilfredse med, er svarene på spørsmålet om hva brukerne er minst fornøyd med - «**Kan du med dine egne ord kort beskrive hva du er minst fornøyd med**». Her er det svært mange som ikke hadde noe å si, eller som rett og slett svarte «ingenting». Dette gjelder over 60 prosent av de vi intervjuet. Når vi holder dette utenfor, viser det seg at brukerne er minst fornøyd med det følgende:

- I gruppen Flex er man minst fornøyd med det at man kun kan kjøre i de to bydelene. Typiske svar er: «Skulle ønske at jeg kunne ha kommet meg ned til sentrum», «Ønsker at man også skal kunne reise utenfor bydelen», «Vil reise til flere bydeler».
- I gruppen TT-Flex er man minst fornøyd med at bilene ikke alltid kommer i tide: «at man eventuelt må vente på bilen, særlig på vinteren», «har hendt noen ganger at de ikke kommer til rett tid» og at bilene er dårlige: «Bussene virker gamle, med stive fjærer», «gamle og dårlige biler», «I noen av bilene er det dårlige trapper slik at det blir vanskelig å komme seg inn i bilen».

- En del i gruppen TT-Flex trekker også fram at det er tungvindt å måtte forhåndsbestille reisen: «Ikke reise på kort varsel som med TT», «Forhåndsbestillingen er slitsom».
- Noen del synes det er vanskelig å skjønne hva bestillingskontoret sier på telefon: «Forstår ikke de svenske damene i telefonen», «Språkproblemer under bestilling av transport. Savner kunnskap om Oslo hos dem man bestiller hos», «Hvorfor er kontoret i Sverige? De har dårlig lokalkunnskap derfra»
- I gruppen Flex er det en del som gjerne skulle ha hatt tilgang til tjenesten lenger utover kvelden. Denne gruppen kan reise fram til klokken 22 på hverdager og klokken 20 i helgene.
- Videre er det noe få som nevner det at det kan være vanskelig å planlegge og forhåndsbestille hjemreisen, at man må kjøre en «omvei» for å få med seg flere folk, og at sjåførene yter dårlig service.



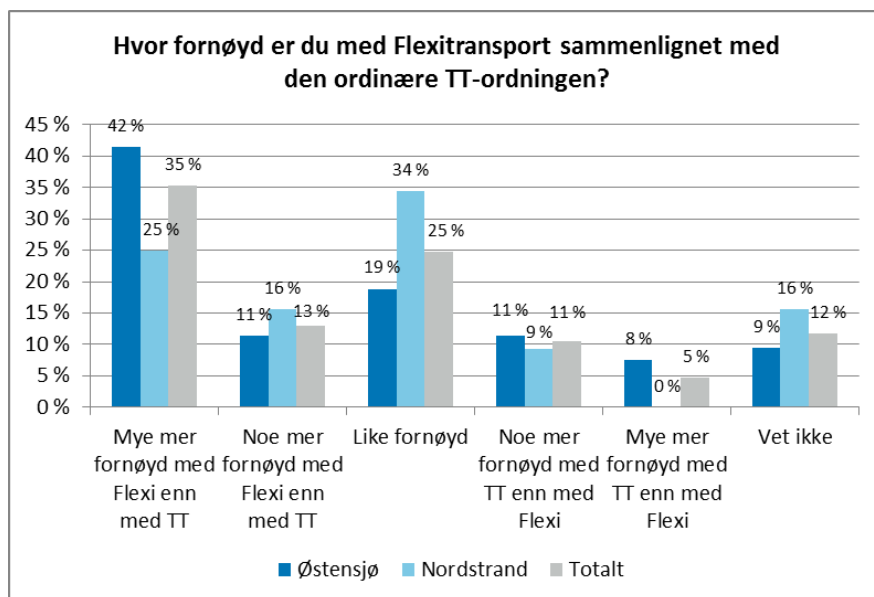
Figur 19: Svarfordeling på spørsmålet «Kan du med egne ord kort beskrive hva du er minst fornøyd med?». Totalt og fordelt etter brukergruppe.

6.5 Flexitransport vs. TT-tjenesten

Gruppen TT-Flexi, som har erfaring med både ordinær TT-tjeneste og Flexitransport, fikk et par spørsmål hvor de skulle sammenligne de to transport-tjenestene. Svarene viser at flertallet av dagens Flexitransport-brukere er mer fornøyd med Flexitransport enn med den ordinære TT-tjenesten – 35 prosent er mye mer fornøyd med Flexitransport enn med ordinær TT-tjeneste, mens 13 prosent er litt mer fornøyd med Flexitransport.

Det er relativt store forskjeller mellom brukerne i de to bydelene. Brukerne i bydel Østensjø svarer at de er mer fornøyd med Flexitransport enn med TT-ordningen i større grad enn bru-

kerne i bydel Nordstrand, men også at de er mer fornøyd med TT-ordningen. Mens brukerne i bydel Nordstrand i større grad vurderer ordningen som relativt like, eller ikke har tatt stilling til spørsmålet.



Figur 20: Svarfordeling på spørsmålet «Hvor fornøyd er du med Flexitransport sammenlignet med den ordinære TT-ordningen?». Kun TT-Flex.

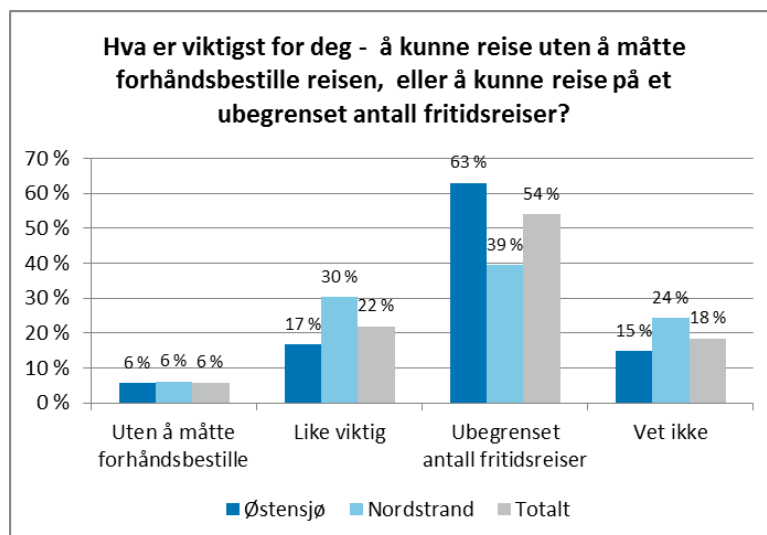
Man ble bedt om å utdype sitt svar.

Blant de som er **mer fornøyd med Flexitransport enn med TT-ordningen** trekker en stor andel fram sjåførene som en viktig årsak: «Jeg liker ikke sjåførene til Oslo Taxi - de liker ikke korte turer og hjelper ikke til», «Flexitransport er mye mer behjelpelig enn drosje», «Jeg synes TT ordningen er skuffende og tungvinn å bestille, ikke alle drosjer godtar at man setter seg inn der og viser fram TT kortet». Men også behovet for mange turer i nærområdet nevnes: «Jeg har større behov for nærturer med alderen, og kan rasjonere TT-turer».

Blant de som er **mer fornøyd med TT-ordningen enn med Flexitransport**, er det i stor grad forhåndsbestillingen som nevnes: «Man må vente mer på Flexitransport, og man må bestille så langt tid før reisen», «Må bestille på forhånd. Bestillingstid». Noen nevner også at man ikke kan ringe og bestille sent om kvelden, samt at bussene er gamle.

På spørsmål om hva man som er viktigst – å kunne reise uten å måtte forhåndsbestille eller å kunne reise på et ubegrenset antall fritidsreiser, svarer over halvparten at det er viktigst å kunne reise på et ubegrenset antall fritidsreiser. 22 prosent mener dette er like viktig, og 6 prosent mener det er viktigst å kunne reise uten å måtte forhåndsbestille. De resterende 18 prosentene har ikke tatt stilling til spørsmålet.

Brukere i bydel Østensjø mener i større grad enn brukere i bydel Nordstrand at det er viktigst å kunne reise på et ubegrenset antall fritidsreiser – 63 % vs 39 %.



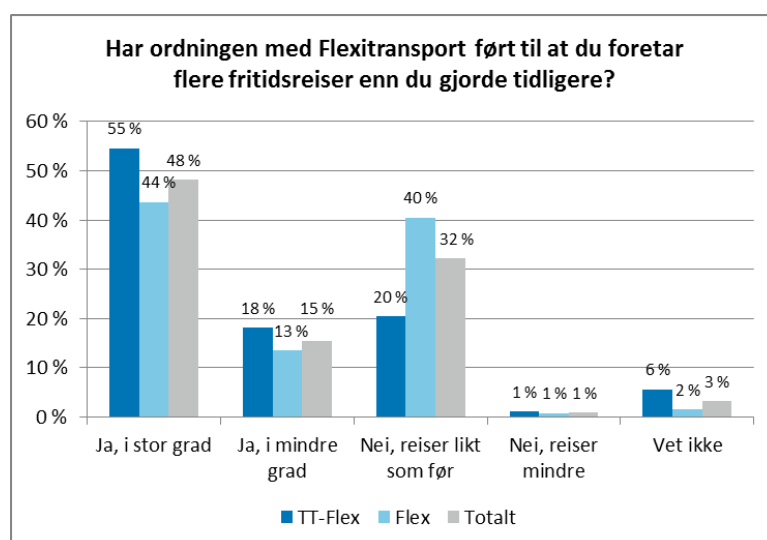
Figur 21: Svarfordeling på spørsmålet «Hva er viktigst for deg – å kunne reise uten å måtte forhåndsbestille reisen, eller å kunne reise på et ubegrenset antall fritidsreiser?». Kun TT-Flex.

6.6 Har Flexitranport ført til økt mobilitet?

Et av hovedmålene til Flexitranport er å tilby flere reiser gjennom samkjøring og forhåndsbestilling.

Brukerne ble derfor spurt om ordningen med Flexitranport har ført til at de foretar flere fritidsreiser nå enn det de gjorde tidligere. Svaret fra de fleste er ja. Halvparten oppgir at de i stor grad foretar flere fritidsreiser enn tidligere mens 15 prosent oppgir at de gjør dette i mindre grad. Om lag 1/3 reiser omtrent likt som tidligere. De få som oppgir at de reiser mindre, skylder på helsa.

Det er en noe større andel som reiser mer med Flexitranport blant gruppen TT-Flex enn blant Flex. Den sistnevnte gruppen reiser i større grad i samme omfang som tidligere – men har i stor grad byttet ut drosjereiser eller en ordinær kollektivreise med en Flexi-reise.



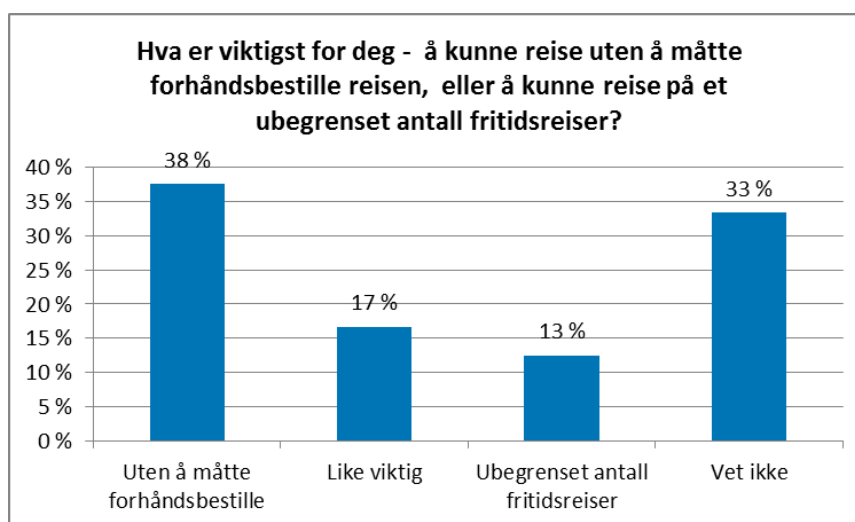
Figur 22: Svarfordeling på spørsmålet «Har ordningen med Flexitranport ført til at du foretar flere fritidsreiser nå enn du gjorde tidligere?». Totalt og fordelt etter brukergruppe.

6.7 Erfaringer fra TT-brukere som ikke er med i ordningen

Dagens TT-brukere som ikke er med i ordningen med Flexitransport, ble stilt noen få spørsmål om årsakene til å ikke være med. Som beskrevet tidligere var dette en svært vanskelig brukergruppe å gjennomføre intervjuer med, slik at svarene ble få. Men de svarene som kom, peker i entydig retning.

Årsaken til å ikke melde seg inn i Flexitransport (eller til å melde seg ut), er i stor grad at man har ikke behov for så mange reiser, og da er det greiest å kunne bestille en drosje ved behov. Lav mobilitet skyldes ofte dårlig helse: «Behøver det ikke, har nok turer med tt-ordningen», «Liker å ringe en drosje og at den kommer fort», «Dårlig helse, kommer meg ikke ut.», «Er ikke mye ute av døren».

De vi har snakket med er i stor grad fornøyd med TT-ordningen slik den fungerer i dag (40 prosent er svært fornøyd og 50 prosent er ganske fornøyd). For denne gruppen er det derfor viktigere å kunne reise uten å måtte forhåndsbestille enn å kunne reise på et ubegrenset antall fritidsreiser.



Figur 23: Svarfordeling på spørsmålet «Hva er viktigst for deg – å kunne reise uten å måtte forhåndsbestille reisen, eller å kunne reise på et ubegrenset antall fritidsreiser?». TT-brukere som ikke er med i ordningen med Flexitransport.

7. KLAGER PÅ ORDNINGEN

Det har vært ytterst få klager på transporttjenesten. Dels har dette sammenheng med den generelle brukertilfredsheten som vi har påvist i kapittel 6, men det kan også skyldes at TT-Flexbrukere som er misfornøyd, ikke klager men i stedet melder seg ut og går tilbake til vanlig TT-transport.

En del klager fremkommer i arbeidsgruppemøter og går frem av referat fra disse møtene.

Etter oppstarten av SAMRES' kjørekontor i januar 2011 var det særlig mange klager, fordi det tok tid før alle rutiner og funksjoner var på plass. Mange fikk ikke utført de transporttjenestene de trengte, fordi de ikke kom gjennom på telefon til kjørekontoret, fordi transporten ikke kom eller kom for sent, fordi sjåførene ikke fant frem til riktig adresse m.v.

Det ble i samme periode rapportert om kundemottakere som ikke kjente Flexittransportordningen, som ikke snakket norsk, som ikke fant adressen på kartgrunlaget osv.

8. SYNSPUNKTER FRA BYDELSADMINISTRASJONENE

Vi inviterte bydelsadministrasjonene til møte for å innhente deres synspunkter på Flexittransportordningen den 7.5.2012. Fra bydelene møtte Else-Berit Mellum Momrak og Trude Knutsen Bjørnsund fra Østensjø og Bente Skullerud fra Nordstrand bydel. Drøftelsene kan oppsummeres slik:

- Bydel Østensjø har hatt fokus på å stimulere eldre til å benytte tilbudene ved bydelens 4 eldresentre (treffsenter 60+). Disse tilbudene er frivillige og har ingen transportordning og der er Flexittransport et transporttilbud som bidrar til at flere kan benytte treffsentrene.
- Flex-brukerne er gjerne de mer aktive, oppegående brukerne. Noen melder seg på mest fordi andre gjør det. Mange kan reise kollektivt, men synes dør-til-dør-tilbudet er mer praktisk. Bare ganske få av TT-brukerne som benytter rullestol mv. har meldt seg på Flexittransportordningen.
- Bydelene understreker at Flexittransporttilbudet har vært et godt tilbud for brukere som ikke kvalifiserer for TT-kort, men som har et dokumentert transportbehov. Det er beklagelig for disse brukerne at tiltaket avsluttes, men det har hele tiden vært kjent at det er et prøveprosjekt.
- Et tilbakevendende problem med ordningen er at brukere som hadde TT-kort var vant til å kunne kapre en drosje på gaten. Det er ikke mulig dersom en er med i Flexittransportordningen hvor alle reiser må være forhåndsbestilt. TT-ordningen som sådan kan være komplisert for mange brukere. Når det kommer en ordningen til oppå den, kan det skape forvirring, særlig blant eldre brukere. Det oppstår problemer for eldre brukere når kjørekontoret benytter svensktalende operatører. Manglende lokalkunnskap hos operatørene har skapt komplikasjoner når brukerne benytter navn på en reisedestinasjon eller hente-sted som ikke er en gateadresse, f.eks. Grand Hotel.
- Forholdet til servicerutene ble drøftet. Ruter ønsket å innstille en lokal mate-/servicerute i en av bydelene, noe eldrerådet i bydelen engasjerte seg sterkt imot. Flexittransportordningen kan nok i noen grad bidra til at trafikkgrunlaget for slike serviceruter svekkes. Det er imidlertid sider ved ordinær kollektivtransport med buss som er problematiske for eldre og personer med bevegeshemninger, f.eks. at bussen starter med et rykk før passasjerene har fått satt seg, stor avstand mellom perrong og vogn på tog og T-bane osv. Lemmene i gulvet på bussene er alene ikke et tilstrekkelig tiltak til å gjøre vanlig kollektivtrafikk komfortabel og enkel å bruke for rullestolbrukere. I så henseende er servicerutene bedre.
- Bydelenes eldreråd har uttalt at de beklager at tilbudet ser ut til å bli lagt ned fra 1.1.2013. Bydelene er ikke i tvil om at Flexittransportordningen har bidratt til å gi mange eldre et mer aktivt liv.
- Fastlegene må dokumentere med legeerklæring at brukere ikke kan benytte offentlig transport ved søknad om TT-kort. Bydelene erfarer fra tid til annen at legens dokumentasjon ikke samsvarer med brukers reelle funksjon
- En avvikling av prøveprosjektet vil trolig føre til at flere vil søke godkjenning for bruk av vanlig TT-ordning. Bydelenes representanter i intervjuet har tenkt at det kanskje burde være økonomisk behovsprøving av TT-ordningen.

- Prøveprosjektet er basert på et ønske om økt grad av samkjøring. Omsorgskomiteen og bydelsutvalget i Bydel Østensjø har vedtatt å utsette avgjørelsen om eventuell videreføring av Flexittransportordningen i bydelen i påvente av evalueringsrapporten. Dersom bydelen skal videreføre Flexittransportordningen, må det finnes økonomisk inndekning i bydelens budsjett. Det forventes en økt pågang av søknader om TT-kort, ved avslutning av prøveprosjektet.
- Bydelene har i mange tilfeller merket seg at brukere benytter Flex-ordningen også i forbindelse med behandlingsreiser som skulle vært betalt av NAV eller Helfo gjennom ordningen pasientreiser. Dette har sammenheng med at Flexittransport kan være enklere å bruke. Dette gir en egentlig unødig belastning på ordningens økonomi.
- Det er ellers i bydelene eksempler på nybygg av boliger av type "omsorg +", hvor det kan fattes vedtak om tildeling av fysisk tilrettelagt bolig, matservering, vaktmestertjeneste osv. som gjør det mulig for de eldre å flytte til steder hvor flere funksjoner er samlet på ett sted, slik at bl.a. transportbehovet reduseres.
- Bydelene mener tilbudet har fungert bra, men det er mye dør-til-dør-transport som kunne være samordnet bedre - kanskje hvis flere meldte inn sine reiser tidligere slik at ruteplan-systemet kunne fange opp muligheten for samordning. Bydelene sammenlignet Flexittransporten med tiltak under KID-ordningen utenfor Oslo, og påpekte at der det er ett senter hvor mange tjenester og funksjoner er samlet på samme sted, er det lettere å få til god samordning enn i bydelene, hvor folk bor spredt og hvor tjenestetilbudet også er spredt i betydelig grad.

9. SYNSPUNKTER FRA KJØREKONTOR OG TRANSPORTØR

9.1 Kjørekontor – SAMRES AB

Vi har møtt daglig leder Niklas Najaf og Linda Jönsson i SAMRES. Med utgangspunkt i brukerundersøkelsen mener SAMRES at språkproblemer som en del respondenter har nevnt, skal være mindre nå etter at andelen norske som arbeider i Call-senteret er større i dag enn tidlig i driftsperioden.

Noen kommunikasjonsproblemer kan oppstå fordi noen brukere kan ha lite realistiske forventninger til hvilke lokalkunnskaper senterets betjening skal ha («jeg skal til Rimi» ...).

En mulig løsning som er prøvd ut i enkelte land, er at aktører på de viktigste reisemålene (kjøpesenter, legesenter etc.) har satt ut telefoner som har direkte forbindelse med kjørekontoret.

SAMRES' oppfatning av ordningen:

- Det er positivt å arbeide med denne kundegruppen
- Det er altoverveiende positive brukere
- De reisende i FLEX-ordningen kan få et bedre liv med mer spontan reising til en rimelig penge
- Det som har fungert dårlig er at kapasiteten ikke har fulgt trafikkveksten fullt ut. Dette sammen med svake tilbakemeldinger fra sjåførene, har ført til fulle busser, mye bruk av drosje, og høyere kostnader.

- SAMRES synes det er synd at tilbudet legges ned.
- SAMRES mener tilbudet er organisert på en fordyrende måte. Trafikkmønsteret tilsier at en integrering med annen TT vil kunne gi besparelser. Det er i dag uproblematisk å skille økonomien fra hverandre i ulike transportordninger.

9.2 Transportør – Persontransport AS

Vi møtte daglig leder Bjørn Haglund samt Kurt Simonsen og Norman Lacaud.

Et altoverskyggende problem knyttet til driften av ordningen er SAMRES sitt styringssystem (PDA) som bygger på eldre teknologi hvor det er vanskelig å skaffe enheter og deler. Systemet justerer ikke for forsinkelser i rushtidstrafikk og har svak ruteplanleggingsfunksjon som ikke kompenserer for mangel på lokalkunnskap hos operatørene.

Som eksempel ble nevnt at en tur som bestilles 14 dager før utførelse, blir lagt på en bestemt bil med en gang, uten å inngå i en samlet planleggingssekvens nærmere opp til utførelsen.

Noen ganger fylles noen av bilene opp med stor grad av samkjøring mens andre biler står stille. Dette fører til unødig lange reisetider, men er visstnok noe PDA-systemet ikke kan håndtere bedre.

Persontransport mener deres sjåfører gjør en god jobb, noe som veier opp for mye av planleggingssystemets svakheter.

Planleggingen burde ta sikte på å holde minibussene mest mulig innen bydelene når det er stor trafikk. Bedre å sende en drosje ut av bydelene når en slik tur kan kreve like mye kapasitet som 3-4 turer innen bydelene.

Persontransport fremholder at materiellet er innenfor de krav som er stilt i VEL's kravspesifikasjon, men erkjenner at det er enkelte busser som er noe slitt. De eldste bussene er fra 2005 og 2007. De kjører en betydelig distanse per år.

Hvis ordningene skulle videreføres, ville Persontransport AS vektlegge følgende:

- Bedre styringssystem med mulighet for sporing av bussene ved hjelp av GPS
- Noen busser dedikeres primært til hver enkelt bydel. Dette vil gi mindre tomkjøring og kortere ventetider
- Tilpasse transportkapasiteten etter etterspørselen over dagen
- Pusse opp logoene, magnetmerker
- Bedre informasjon, særlig overfor TT-brukere som ikke vet at deres vanlige TT-kort ikke kan brukes når de er med i FLEX (informasjonen var veldig bra til å begynne med, men er blitt svakere etter hvert)
- Effekten av samordning kan anslås til ca 20 prosent av kjøretid og -distanse.

Persontransport AS merker seg at sjåførene får anerkjennelse i brukerundersøkelsen, og bekrefter de søker å rekruttere sjåfører som er dedikerte for oppgaven, sosiale og omsorgsfulle personer med god lokalkunnskap, gjerne bosatt i bydelene.

10. ØKONOMI

Kostnadene for TT-transport dekkes i dag i sin helhet over bydelenes budsjetter. Over KOSTRA-post 733 for de to bydelene er følgende beløp bevilget i 2010, 2011 og 2012 (mill.kr., Tabell 18):

Tabell 18: Bevilgning til TT-transport i bydelene 2010-12

Mill.kr.	2010	2011	2012
Østensjø bydel	20,4	20,8	23,6
Nordstrand bydel	14,2	14,5	16,0
Totalt bydelene	34,6	35,3	39,6

Ved introduksjon av forsøket med Flexitransport var forutsetningen at bydelene ikke skulle få økte utgifter som følge av ordningen. For å oppnå dette, valgte Byrådsavdelingen for eldre og sosiale tjenester (EST) å "sponse" prosjektet. Det betyr at bydelene skulle betale hver sin andel basert på hvor mange turer deres TT-brukere hadde tatt, og resten skulle dekkes av byrådsavdelingen. Nedenfor viser vi hvordan dette har fungert (Tabell 19):

10.1 Kostnadene for forsøksordningen

Kostnadene for transporten består av

Tabell 19: Flexitransportens økonomi

Godtgjørelse for minibussen	Fast pris per time kr. 464,-
Godtgjørelse for drosje til TT-transport i Oslo	Gjennomsnittspris per tur 2010 kr. 202,88 2011 kr. 227,81 2012 kr. 234,74 ⁴
Brukernes egenandel	Sats per passasjer: 2010 kr. 30,- 2011 kr. 32,- 2012 kr. 35,-

	Antall timer godtgjort for minibussene	Godtgjørelse for minibussene	Antall turer med drosje	Godtgjørelse til drosjene	Kostnader totalt	Egenandel	Netto kostnad
Totalt 2010 apr.-des.	12 927,4	5 493 917	2 107	427 468	5 921 385	-171 330	5 750 055
Totalt 2011	17 235,5	7 018 242	5 523	1 258 195	8 276 437	-1 146 463 ^{*)}	7 129 974
Totalt 2012 jan.-feb.	2 913,8	1 132 243	1 355	315 038	1 447 281	-279 225	1 168 055

^{*)} januar 2011 er stipulert

⁴ Tallet er estimert tidlig i 2012 og er beheftet med usikkerhet

For brukerne er tilbudet økonomisk fordelaktig med egenandeler som svarer til ca. 16 prosent av ordningens direkte kostnader og således en tilskuddsandel på ca. 84 prosent.

Bydelene betaler en fast pris på kr. 166,- per Flexireise i deres område. Det tas utgangspunkt i et stipulert antall brukere og et antall reiser per bruker per år på 27,4, omtrent tilsvarende antallet reiser per TT-bruker før Flexiordningen.

I 2011 var bydelenes andel av utgiftene henholdsvis kr. 1,015 mill. og kr. 0,957 mill. VEL's netto kostnad for forsøket er dermed (Tabell 20):

Tabell 20: Kostnad per reise i Flexiordningen og kostnadsfordeling VEL-bydelene i 2011

	Netto kostnad kr.	Antall reiser	Kostnad per reise kr.	Bydelenes andel	VEL's kostnadsandel
Totalt 2011	7 129 974	39 161	182	1 972 728	5 157 246

Bydelenes «egenandel» i prosjektet gjenspeiler dermed tilnærmet bydelens kostnader for drosjetransport i TT-ordningen for den andelen vanlige TT-reiser som ble TT-Flexreiser i prøveordningen.

Tabell 20 viser også gjennomsnittskostnaden per Flex-reise, som i 2011 var **kr. 182,- per reise**.

5,157 mill.kr. er tilnærmet netto merkostnad for Flexitransport-ordningen i bydelene Østensjø og Nordstrand sett i forhold til å ha fortsatt med TT-ordningen som før.

10.2 Kostnadsvirkning av å utvide ordningen til hele Oslo

Hvis vi benytter dette tallet for å estimere kostnadene for å gjennomføre Flexitransport i hele kommunen, vil det kunne gjøres på følgende måte (Tabell 21):

Tabell 21: Netto merkostnad for etablering av Flexitransport i hele Oslo

Netto merkostnad for ordningen i Østensjø og Nordstrand bydeler	kr. 5 157 246
Østensjø og Nordstrands andel av Oslos befolkning	15,5 %
Hensyn tatt til lavere TT-andel i resten av Oslo ift. Østensjø og Nordstrand	2,8 / 3,6
Resultat $(5\,157\,246 / 0,155 * 2,8 / 3,6) =$	ca. kr. 25 878 653

Gjennomføring av tilsvarende ordning for hele Oslo kommune kan således se ut til å medføre en samlet merkostnad på ca. 26 mill. 2011-kr. per år i forhold til en situasjon uten Flexitransport. Utvidelse av ordningen til å gjelde resten av byen ville således kostet ca. 20,7 mill.kr. mer enn utgiftene til dagens Flexitransport i Østensjø og Nordstrand.

Disse beregningene gjelder 2011-tall og må fremregnes for å gjelde for 2013. Kommunens drosjepriser i TT-ordningen i 2012 er 16 prosent høyere enn i 2010. En fremregning for 2013 med 16 prosent tilsier en merutgift på **6,0 mill.kr.** for de to bydelene, og en samlet merkostnad for hele byen på **29,9 mill.kr.** i 2013.

10.3 Flexitransportens kostnadseffektivitet

De gjennomsnittlige drosjekostnadene angitt i Tabell 19 ovenfor svarer til kostnadene før betalt egenandel. Gjennomsnittlig egenandel per reise var i 2011 kr. 29,63. Byens netto kostnader i 2011 per TT-reise med drosje, er dermed (Tabell 22):

Tabell 22: Netto kostnad per TT-reise med drosje

Gjennomsnittlig drosjekostnad per TT-reise i 2011	kr. 227,81
Egenandel	kr. 32,00
Netto kostnad per TT-reise	kr. 195,81

Kostnadene per reise i Flexitransportordningen var kr. 182,- i 2011. Da er forskjellen mellom en vanlig TT-drosjereise og Flexireisene bare **14 kroner** eller **ca. 7 prosent**.

Vi vet at Flexireisene gjennomgående er betydelig kortere enn TT-reisene (Tabell 10 på side 21). Dersom alle Flexireisene i bydelene hadde blitt utført med drosje, ville gjennomsnittskostnaden blitt lavere enn de 198 kronene, kanskje også lavere enn 182 kroner.

Forsøksordningens mål om å senke kostnadene gjennom samordning av reiser og bruk av flåtestyringssystemer mv. kan derfor neppe sies å være oppnådd.

11. KONKLUSJONER

Vi vil gjøre en samlet vurdering av ordningen i lys av resultatene av analysen, uten å skjele til beslutningen om å avvikle forsøket, med utgangspunkt i de spørsmål som er reist i grunnlaget for dette evalueringsoppdraget, og som lyder slik:

Har Flexitransport

- **ført til forenklet saksbehandling?**

Det har naturlig nok vært utført mye arbeid av mange personer i og på oppdrag av kommunen knyttet til utredning, styring, administrasjon og evaluering av prøveprosjektet (jf. avsnitt 2), men det er naturlig ved et hvilket som helst forsøk av den skala det dreier seg om her. Det er også merarbeid knyttet til utstedelse av flere typer og et større antall reiselegitimasjoner. Merarbeidet på ledelses- og saksbehandlersiden synes ivaretatt innenfor rammen av eksisterende administrasjon, og er i seg selv neppe et argument for ikke å gå videre med ordningen.

Et eventuelt permanent opplegg antas å kunne håndteres uten vesentlig større kostnader per bruker eller per reise enn det som gjelder dagens TT-ordning.

- **gjort det mulig å tilby flere reiser gjennom samkjøring og forhåndsbestilling?**

For så korte reiser som det dreier seg om, særlig innen bydelene, og med svært spredt struktur på reisemål i bydelene, er potensialet for effektivisering ved samreise noe begrenset.

Når brukere flest ikke bestiller sine turer i god tid før de skal reise, reduseres også mulighetene for samordning.

Nesten halvparten av alle turene i Flexitransportene utføres samordnet, men gjennomsnittlig antall passasjerer i bussene under kjøring er likevel ikke mer enn ca. 1,7. For hver time minibussene er aktive, utfører de i gjennomsnitt bare litt over 2 turer.

Kostnadene per Flexireise i 2011 utgjorde netto ca 182 kroner etter at brukernes egenandeler er trukket fra. Det utgjør hele 92 prosent av det en vanlig drosjetur i TT-ordningen koster. Siden Flexireisene er kortere enn TT-reisene, ville kostnadene ved å benytte drosjebiler for Flexireisene som i TT-transporten, neppe vært høyere enn kostnadene for forsøksordningen.

Forsøket med samordning og flåtestyring kan derfor neppe sies å ha gitt det ønskede resultat.

- **opprettholdt kvaliteten på transporttilbudet?**

Brukerundersøkelsen viser at det er stor tilfredshet med Flexitransport hos de aller fleste av brukerne. Muligheten for et ubegrenset antall reiser innen bydelen har særlig gitt mange eldre personer økt livskvalitet, lengre. Det er bare få brukere som reiser veldig mye.

Det har vært klaget på at Flexitransportens minibusser har holdt en dårlig standard og at det har vært brukt busser med synlig slitasje. Dette kan ses i lys av at det ikke ble stilt svært strenge krav til vognstandard ved utlysning av transport til prøveordningen. Det ville neppe vært problematisk å innarbeide krav til nye(re) busser i en eventuell fremtidig ordning.

- **ført til økte kostnader for bydelene og kommunen?**

Flexitransport har ikke ført til merkostnader for bydelene, ettersom kommunen sentralt har tatt merkostnadene knyttet til prøveordningen. Kommunen har fått merkostnadene som er oppstått som følge av økt antall reiser og nye brukergrupper, anslått til ca. 5,2 mill.kr. per år.

Ville samordning vært egnet i en permanent ordning?

Byrådet vil avslutte prøveprosjektet etter 31.12.2012, men vil stille bydelene fritt til å velge om de vil videreføre ordningen for egen regning eller ikke.

Sett fra brukernes side viser evalueringen at det nok er behov for et transporttilbud dør-til-dør for mange brukere som i dag faller utenfor TT-ordningen. Mange eldre TT-brukere er fortsatt aktive og etterspør flere fritidsreiser når kvoten på 150 reiser per år reduseres til 50 ved 67 års alder (selv om bare 8 prosent av de over 67 bruker opp sin kvote).

Innføring av en tilsvarende Flexitransportordning i hele Oslo ville trolig medføre en samlet merkostnad i 2013 på ca. 30 mill.kr. per år i forhold til en situasjon uten Flexitransport (se Tabell 21 på side 43). Utvidelse av ordningen til å gjelde resten av byen ville således i 2013 kostet ca. 24,0 mill.kr. mer enn utgiftene til dagens Flexitransport i Østensjø og Nordstrand.

For å skape grunnlag for en økonomisk sett bedre løsning, må det kanskje renonseres noe på det servicenivå og den betjeningsstan-

dard som er etablert i Flexittransportordningen.

Ved å benytte minibussene mer for transport innen bydelene og dro-
sje for reiser til og fra, kan trolig utnyttelsen av minibussene økes.

En effektiv samordning forutsetter at bestilling gjøres i god tid før
reisen skal finne sted.

Et alternativ til en separat transportordning i tillegg til TT-transportene kan være å senke brukerskelen for TT-ordningen. Da kan man trinnvis fange opp relevante brukergrupper. Samtidig kan man gradvis øke antallet fritidsreiser. Kommunen eller det organ som skal organisere og kjøpe TT-transport i fremtiden, kan innarbeide et visst antall minibusser i kravspesifikasjonene. Sammen med krav til tidlig bestilling, kan dette danne grunnlag for å oppnå en viss andel samordnete turer på steder hvor forholdene ligger til rette for det.

For å se ulike transportformer i sammenheng og utnytte tilgjengelig transportkapasitet, bør Ruter AS vurdere om lokale mate- og servicebusser kan inngå i samordnete kjøreopplegg dør-til-dør mellom ordinære ruteavganger og utenom rushtidene.

EVALUERING AV FLEXITRANSPORT – TABELLVEDLEGG

VEDLEGGSTABELL 1: Antall brukere, antall turer, antall timer godtgjort for minibuss, samordningsgrad og antall turer per innleid time

	Antall TT-FLEX-brukere	Antall FLEX-brukere	Brukere totalt	Antall turer kjørt	Herav med taxi	Taxiturer andel	Rapportert "samordningsgrad" *)	Antall timer godtgjort	Antall turer per innleid time
2010									
Januar									
Februar									
Mars									
April	391	61	452	1 249	81	6,5 %	1,06	1 200,5	1,04
Mai	387	71	458	1 641	118	7,2 %	1,15	1 381,0	1,19
Juni	384	123	507	1 966	118	6,0 %	1,35	1 438,4	1,37
Juli	439	159	598	2 310	143	6,2 %	1,56	1 472,5	1,57
August	444	171	615	2 629	195	7,4 %	1,81	1 468,2	1,79
September	452	209	661	2 818	288	10,2 %	1,83	1 458,8	1,93
Oktober	464	280	744	3 064	375	12,2 %	1,98	1 434,0	2,14
November	477	331	808	3 735	393	10,5 %	2,39	1 483,5	2,52
Desember	479	389	868	4 047	396	9,8 %	2,47	1 590,6	2,54
2011									
Januar	479	389	868	2 305	135	5,9 %	1,50	1 432,0	1,61
Februar	479	389	868	2 530	185	7,3 %	1,70	1 344,0	1,88
Mars	479	389	868	3 183	453	14,2 %	1,80	1 524,0	2,09
April	473	427	900	2 769	622	22,5 %	1,70	1 294,5	2,14
Mai	471	449	920	3 125	483	15,5 %	1,90	1 413,3	2,21
Juni	443	454	897	3 135	436	13,9 %	2,00	1 371,0	2,29
Juli	440	454	894	2 823	382	13,5 %	1,70	1 421,2	1,99
August	426	482	908	3 440	499	14,5 %	2,00	1 490,3	2,31
September	426	498	924	3 413	491	14,4 %	2,00	1 461,0	2,34
Oktober	451	489	940	3 293	504	15,3 %	1,90	1 436,9	2,29
November	451	502	953	3 645	608	16,7 %	2,10	1 455,9	2,50
Desember	453	508	961	3 929	725	18,5 %	2,00	1 591,5	2,47
2012									
Januar	456	513	969	3 930	709	18,0 %	2,20	1 492,5	2,63
Februar	459	545	1004	3 785	646	17,1 %	2,20	1 421,3	2,66
Totalt 2010 apr-des	435	199	635	23 459	2 107	9,0 %	1,73	12 927,4	1,81
Totalt 2011	448	474	922	37 590	5 523	14,7 %	1,92	17 235,5	2,18
Totalt 2012 jan-feb	458	529	987	7 715	1 355	17,6 %	2,20	2 913,8	2,65

*) antall passasjerer per time

VEDLEGGSTABELL 2: Antall reiser, reiser per bruker, fordeling TT-flex- og Flexreiser per måned 2010-2012

Antall turer									
		TT-Flex- reiser	Flex- reiser	Alle reiser	TT-Flex: Turer per bruker	Flex: Turer per bruker	Turer per bruker	TT-Flex-reiser i %	Flex-reiser i %
2010	Januar								
	Februar								
	Mars								
	April	1 730	236	1 966	4,4	3,9	4,3	88 %	12 %
	Mai	1 435	200	1 635	3,7	2,8	3,6	88 %	12 %
	Juni	1 730	236	1 966	4,5	1,9	3,9	88 %	12 %
	Juli	1 950	360	2 310	4,4	2,3	3,9	84 %	16 %
	August	2 068	442	2 510	4,7	2,6	4,1	82 %	18 %
	September	1 963	567	2 530	4,3	2,7	3,8	78 %	22 %
	Oktober	1 953	736	2 689	4,2	2,6	3,6	73 %	27 %
	November	2 073	1 269	3 342	4,3	3,8	4,1	62 %	38 %
	Desember	2 236	1 415	3 651	4,7	3,6	4,2	61 %	39 %
2011	Januar	1 988	988	2 975	4,1	2,5	3,4	67 %	33 %
	Februar	1 988	988	2 975	4,1	2,5	3,4	67 %	33 %
	Mars	1 778	1 110	2 888	3,7	2,9	3,3	62 %	38 %
	April	1 828	975	2 803	3,9	2,3	3,1	65 %	35 %
	Mai	2 011	1 173	3 184	4,3	2,6	3,5	63 %	37 %
	Juni	2 079	1 194	3 273	4,7	2,6	3,6	64 %	36 %
	Juli	1 887	997	2 884	4,3	2,2	3,2	65 %	35 %
	August	2 392	1 129	3 521	5,6	2,3	3,9	68 %	32 %
	September	2 253	1 252	3 505	5,3	2,5	3,8	64 %	36 %
	Oktober	2 235	1 162	3 397	5,0	2,4	3,6	66 %	34 %
	November	2 479	1 236	3 715	5,5	2,5	3,9	67 %	33 %
	Desember	2 625	1 415	4 040	5,8	2,8	4,2	65 %	35 %
2012	Januar	2 533	1 512	4 045	5,6	2,9	4,2	63 %	37 %
	Februar	2 355	1 506	3 861	5,1	2,8	3,8	61 %	39 %
Totalt 2010 apr-des		17 138	5 461	22 599	39,4	27,4	35,6	76 %	24 %
Totalt 2011		25 542	13 619	39 161	57,0	28,8	42,5	65 %	35 %
Totalt 2012 jan-feb		4 888	3 018	7 906	10,7	5,7	8,0	62 %	38 %

VEDLEGGSTABELL 3: Godtgjørelse til transportører og taxi, egenandel og netto kostnad, godtgjørelse per reise, godtgjørelse per brukergruppe

	Godtgjørelse til transportør	Godtgjørelse til taxi	Egenandel	Netto kostnad	Godtgjørelse per reise kr	Egenandel per reise	Godtgjørelse brukergrp 1	Godtgjørelse brukergrp 2	
2010	Januar								
	Februar								
	Mars								
	April	527 408	16 433	-13 560	530 281	270	30,00	466 626	63 655
	Mai	599 145	23 940	-13 740	609 345	373	30,00	534 807	74 538
	Juni	621 889	23 940	-15 210	630 619	321	30,00	554 919	75 700
	Juli	615 510	29 012	-17 940	626 582	271	30,00	528 933	97 649
	August	614 929	39 562	-18 450	636 041	253	30,00	524 037	112 004
	September	609 249	58 429	-19 830	647 848	256	30,00	502 659	145 190
	Oktober	597 980	76 080	-22 320	651 740	242	30,00	473 354	178 386
	November	625 082	79 732	-24 240	680 574	204	30,00	422 151	258 423
	Desember	682 725	80 340	-26 040	737 025	202	30,00	451 380	285 645
2011	Januar	609 649	30 754	-46 892	593 512				
	Februar	552 027	42 145	-25 952	568 219	191	8,72	379 577	188 643
	Mars	623 841	103 198	-92 682	634 357	220	32,09	390 542	243 814
	April	534 911	141 698	-90 116	586 493	209	32,15	382 486	204 007
	Mai	589 546	110 032	-102 531	597 047	188	32,20	377 092	219 955
	Juni	553 689	99 325	-105 039	547 975	167	32,09	348 072	199 903
	Juli	558 620	87 023	-95 915	549 728	191	33,26	359 687	190 041
	August	602 646	113 677	-113 093	603 230	171	32,12	409 806	193 424
	September	591 460	111 855	-114 032	589 283	168	32,53	378 789	210 494
	Oktober	583 075	114 816	-110 273	587 618	173	32,46	386 614	201 005
	November	583 010	138 508	-119 546	601 972	162	32,18	401 693	200 279
	Desember	635 768	165 162	-130 392	670 538	166	32,28	435 684	234 854
2012	Januar	582 359	164 843	-142 940	604 261	149	35,34	378 392	225 870
	Februar	549 884	150 195	-136 285	563 794	146	35,30	343 884	219 910
	Totalt 2010 apr-des	5 493 917	427 468	-171 330	5 750 055	254	7,58	4 360 566	1 389 488
	Totalt 2011	7 018 242	1 258 195	-1 146 463	7 129 974	182	29,28	4 650 447	2 479 527
	Totalt 2012 jan-feb	1 132 243	315 038	-279 225	1 168 055	148	35,32	722 167	445 888