

## Samordnet bestilling av assistanse – oppsummering av høringsuttalelser

Avsender	Dato mottatt	Hovedpunkter i merknad	Oppfølging
Statens Vegvesen	12.03.21	Statens vegvesen har ingen merknader til rapporten.	Tas til orientering
Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon (FFO)	16.03.21	<p>FFO har følgende synspunkter på rapporten og arbeidet med en felles bestillingsløsning:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• FFO går inn for alternativ 4a, der Entur får ansvaret for drifting av ordningen. Alternativ 4b er veldig ambisiøst.</li> <li>• FFO mener det parallelt med arbeidet med en felles bestillingsløsning, må utarbeides en veileder for hvordan assistanse skal utøves på buss, tog og ferge.</li> <li>• FFO ber om at Jernbanedirektoratet og Veidirektoratet prioriterer arbeidet med detaljert kartlegging av tilgjengelighet på alle stasjoner og holdeplasser høyt. Dette vil gjøre det mulig for reisende å gjøre en vurdering av assistansebehovet i forkant av reisen.</li> <li>• FFO peker på at det per i dag finnes assistanseordninger på alle lufthavner, på elleve jernbanestasjoner og på tre knutepunkter for buss. FFO mener at dette er for dårlig, og ber om at det så raskt som mulig etableres assistanseløsninger på alle aktuelle jernbanestasjoner, holdeplasser og terminaler.</li> </ul>	<p>Rapporten omhandler løsninger for bestilling av assistanse. Dagens assistanseordning er omtalt under situasjonsbeskrivelsen, men det ligger utenfor prosjektets mandat å gi anbefaling for den videre utviklingen av selve assistansetjenesten.</p> <p>Tilgang til informasjon for å kunne vurdere eget assistansebehov er i rapporten definert som et eget krav til funksjonaliteten i en fremtidig bestillingsløsning, og vil være en viktig del av det videre arbeidet med utviklingen av løsningene.</p> <p>Øvrige punkter i merknaden tas til orientering.</p>
Luftfartstilsynet	18.03.21	<p>Luftfartstilsynet har følgende merknader til rapporten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Det bør vises konkret til forskrift av 16. juli 2013, som pålegger lufthavner å tilby assistansetjeneste.</li> <li>• Lovpålegget om assistanse på lufthavner kan være en del av årsaken til den store forskjellen i antall assistanseoppdrag tilknyttet reiser med fly kontra buss og tog. Det kan være hensiktsmessig at rapporten drøfter dette.</li> </ul>	<p>På bakgrunn av høringsuttalelsen er det gjort følgende endringer i rapporten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Det vises til forskrift av 16. juli, som pålegger lufthavner å tilby assistansetjeneste</li> <li>• Det presiseres i rapporten at det også er lufthavner som ikke tilhører Avinor. Det er ikke gjort</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Andre lufthavner enn de som tilhører Avinor bør drøftes i rapporten. Det er også behov for å undersøke hvordan samordningen mellom Avinor, de øvrige lufthavnene, flyselskapene og andre aktører er mht. bestilling av ombordstigningsløsninger.</li> <li>• Luftfartstilsynet presiserer at det også er mulig å bestille assistanse på flyplass separat fra bestilling av flybillett.</li> <li>• Pasientreiser er den største bestilleren av assistanseoppdrag. Det er behov for å vurdere hvordan bestilling av assistanse ved pasientreiser fungerer i dag, og hvilke positive effekter samordning vil ha for disse aktørene.</li> </ul>	<p>ytterligere undersøkelser av assistanseordningen på disse lufthavnene, da disse er tilknyttet det samme systemet som lufthavnene som er eid av AVINOR.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Det presiseres i rapporten at det er mulig å bestille assistanse på flyplass separat fra flybillett.</li> <li>• Det presiseres i rapporten at pasientreiser er den største bestilleren av assistanseoppdrag på fly.</li> </ul>
Bufdir	19.03.21	<p>Bufdir har merknader til følgende punkter i rapporten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.2.4: Det er viktig at man i forbindelse med overgang til ny samordnet bestillingsløsning arbeider for å korte ned fristene for bestilling av assistanse ned til et minimum, gjerne 12 timer som hovedregel.</li> <li>• 3.3.2: Bufdir mener det er avgjørende at de som utfører assistanseoppdrag får god opplæring, og at denne er obligatorisk. Forutsetningen om opplæring må i større grad synliggjøres i det nye opplegget for bestilling av assistanse.</li> <li>• 6.1: Bufdir foreslår at samfunns målet endres til «Like muligheter til mobilitet og enklere reisehverdag for reisende med assistansebehov»</li> <li>• 6.2.1: Foreslår et tillegg i effektmål to slik at ordlyden blir «Økt trygghet for at assistansebehovet blir ivaretatt på en god måte» Det foreslås også et nytt punkt 5 e: «Opplæring om tilretteleggingsbehov for personer som mottar assistanse»</li> <li>• 7.4: I den samfunnsøkonomiske analysen er dagens nivå på 2500 assistanseoppdrag lagt til grunn. Bufdir mener dette er for lite, og at det bør legges til grunn en gradvis økning med utviklingen av trinnene.</li> </ul>	<p>Mulighet for å bestille tett opp til avreise er i rapporten definert som et eget krav til funksjonaliteten i en fremtidig løsning. Det vil være en viktig del av det videre arbeidet med utviklingen av bestillingsløsningen å vurdere hvor mye det er mulig å korte ned bestillingsfristene uten at driftskostnadene for bestillingsløsningen blir uforholdsmessig store.</p> <p>Opplæring ifm assistanseoppdrag er omtalt i rapportens kapittel 3 og 8.</p> <p>Det er ikke gjort endringer i mål- og kravformuleringer nå i slutfasen av prosessen, men det er presisert i teksten at samfunns målet også handler om at alle skal ha like muligheter for mobilitet.</p>

		<p>Bufdir anbefaler at man arbeider i retning av alternativ 4a. Dette anses som mest realistisk.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>8. Bufdir slutter seg til at Entur har de beste forutsetningene for å kunne realisere alternativ 4.</li> </ul>	<p>Det er ikke gjort endringer i den samfunnsøkonomiske analysen, men det er presisert i teksten at den samfunnsøkonomiske analysen er konservativ, og ikke inkluderer prissatte virkninger som følge av flere assistanseoppdrag. Endret omfang av bruk av tjenesten er vurdert som økt mobilitet under ikke-prissatte virkninger. I rapporten er det også gjort en break even-analyse som viser hvor mye bruken av assistansetjenester må øke for at alternativene skal bli samfunnsøkonomisk lønnsomme.</p> <p>Øvrige punkter i merknaden tas til orientering.</p>
Høreselshemmedes Landsforbund (HLF)	19.03.21	<p>HLF viser til at det fremkommer i rapporten at hørselshemmede og døve i svært liten grad er representert blant assistanseoppdragene hos Bane NOR. HLF presiserer at en av utfordringene som hørselshemmede møter i kollektivtrafikken, er mangel på skriftlig informasjon ved uforutsette hendelser. Dette skaper utrygghet. HLF mener det bør gis informasjon skriftlig eller visuelt., og det bør også ses på muligheten for å bruke SMS i situasjoner der mobilnummeret er registrert ved billettkjøp.</p> <p>En mest mulig helhetlig og samordnet bestillingsløsning vil være en fordel for brukerne.</p> <p>Det er svært positivt at i rapporten gis uttrykk for at det skal legges vekt på universell utforming av selve bestillingsløsningen.</p>	<p>Presiseringen om utfordringer knyttet til mangel på skriftlig informasjon tas inn i teksten.</p> <p>Øvrige punkter i merknaden tas til orientering.</p>

Vy	19.03.21	<p>Vy har følgende merknader:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistansetjenestens manglende omfang og enhetlig løsning er utvilsomt en barriere for kundegruppens bruk av kollektivtransport. Rapportens intensjon om å redusere barrierene i en stegvis modell virker derfor fornuftig.</li> <li>• Det forutsettes at bestillingsløsningene gjøres tilgjengelig for operatørens salgskanaler gjennom API-er, slik at reisebestilling med assistanse ikke krever at passasjerene kun kan benytte Entur sine kanaler.</li> <li>• Tilbudet om assistansetjeneste er i dag ganske marginalt. Utviklingen av en samordnet bestillingsløsning bør derfor ses i sammenheng med ressursbruken. Med dagens etterspørsel og omfang må det vurderes hvor høyt dette tiltaket skal prioriteres. Slik kost-/nyttevurdering må gjøres ved hvert steg. Hvis ikke risikerer man en prioritering av ressurser som ikke står i stil med etterspørsel/viktighet.</li> </ul>	Tas til orientering
Norges Handikapforbund	22.03.21	<p>NHF fremhever følgende hovedpunkter i sin merknad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NHF støtter alternativ 4a, dvs. en nasjonal bestillingsløsning for assistanse ved billettkjøp, driftet av EnTur. Ordningen skal ikke inkludere assistanse ved flyreiser.</li> <li>• En felles assistanseordning må ikke bli en måte å pålegge mennesker med nedsatt funksjonsevne enda mer forhåndsbestilling, enda tidligere.</li> <li>• NHF ber om at kartlegging av tilgjengelighet og universell utforming på stasjoner og holdeplasser prioriteres høyt.</li> <li>• NHF ber om at det så raskt som mulig etableres assistanseløsninger på alle jernbanestasjoner, terminaler og holdeplasser.</li> <li>• Vi ber om at assistansetjenesten på fly etter hvert inkluderer en ordning som kompenserer for at mennesker i rullestol nektes å reise alene.</li> </ul>	<p>Mulighet for å bestille tett opp til avreise er i rapporten definert som et eget krav til funksjonaliteten i en fremtidig løsning. Det vil være en viktig del av det videre arbeidet med utviklingen av bestillingsløsningen å vurdere hvor mye det er mulig å korte ned bestillingsfristene uten at driftskostnadene for bestillingsløsningen blir uforholdsmessig store.</p> <p>Tilgang til informasjon for å kunne vurdere eget assistansebehov er i rapporten definert som et eget krav til funksjonaliteten i en fremtidig bestillingsløsning, og vil være en viktig</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>NHF ber om at det settes fokus på holdninger som medfører at enkelte sjåførere og konduktører er negative til å assistere mennesker med nedsatt funksjonsevne ved av og påstigning.</li> </ul>	<p>del av det videre arbeidet med utviklingen av løsningene.</p> <p>Rapporten omhandler løsninger for bestilling av assistanse. Dagens assistanseordning er omtalt under situasjonsbeskrivelsen, men det ligger utenfor prosjektets mandat å gi anbefaling for den videre utviklingen av selve assistansetjenesten.</p> <p>Øvrige punkter i merknaden tas til orientering.</p>
Ruter As	22.03.21	<p>Ruter støtter forslaget til en helhetlig assistanseordning som kan gi bedre tilgjengelighet for personer med nedsatt funksjonsevne.</p> <p>Ruter mener det beste vil være å etablere en helhetlig løsning for assistanse og billettkjøp i samsvar med alternativ 4 i høringsnotatet.</p> <p>Samtidig mener Ruter at man også bør inkludere informasjon om hva slags assistanse en person med nedsatt funksjonsevne kan forvente å få i den lokale kollektivtrafikk i for eksempel i hovedstadsområdet.</p> <p>Ruter forutsetter at data fra den nasjonale bestillings-/samordningsløsning for assistanse vil være tilgjengelig for alle aktører i transportbransjen, og i hvert fall administrasjonsselskap som Ruter.</p>	<p>Tilgang til informasjon for å kunne vurdere eget assistansebehov er i rapporten definert som et eget krav til funksjonaliteten i en fremtidig bestillingsløsning, og vil være en viktig del av det videre arbeidet med utviklingen av løsningene.</p> <p>Øvrige punkter i merknaden tas til orientering.</p>

		Ruter har pr nå ikke en egen løsning for å bestille assistanse, men utelukker ikke at dette kan etableres etter modell fra SL i Stockholm. Ruter ser i tilfelle for seg samme løsning som SL har om at assistanse kan bestilles i den nasjonale bestillingsløsningen, eller via en egenutviklet tjeneste for Ruters lokalområde.	
Brakar	22.03.21	<p>Viser til at alternativ 4 gir størst grad av måloppnåelse.</p> <p>Entur bør være stedet som tar imot henvendelse om assistanse. Bør være i tilknytning til kjøp av billetter. Påpeker at det må være en forutsetning at dette må gjelde alle typer billett som f.eks. papirbillett, periodebillett osv.</p> <p>Det må være klart hvilke kollektivpunkter man kan få assistanse på.</p> <p>Det må ikke være diagnosen som bestemmer om man får assistanse eller ikke, men funksjonsnivå.</p> <p>For å sikre at det blir reel tjeneste må finansieringen være i orden, og det må være opplæring av personell/assistenter.</p>	Tas til orientering.
Rådet for personer med funksjonsnedsettelse i Nordland	22.03.21	<p>Rådet for personer med funksjonsnedsettelse i Nordland understreker at universell utforming innebærer at det skal være mulig for alle å bruke hovedløsningen. Ifølge lov om likestilling og forbud mot diskriminering § 12 defineres manglende universell utforming som diskriminering og er dermed forbudt i henhold til § 6.</p> <p>Alternativ 1, 2 og 3 er ikke universelt utformet, da de innebærer at personer med behov for assistanse må bruke andre bestillingsløsninger eller tilleggbestillingsløsninger når de skal bestille assistanse som er nødvendig for deres reise. Det er derfor kun alternativ 4 som utgjør en akseptabel løsning.</p>	Tas til orientering.

Bane NOR	23.03.21	<p>Bane NOR mener de skisserte alternativene er greie, men påpeker at rapporten generelt ikke beskriver prosessen etter mottak av assistansebestillingene. For alternativ 2-4 er det ikke beskrevet hvem som er tjenesteleverandør, hvem som sender bestillingen til tjenesteleverandørene og hvem som er ansvarlig for evalueringen av assistansen etter mottak av bestilling. Det vil være naturlig at Entur er en naturlig mottaker av bestilling i en nasjonal bestillingsløsning, men Bane NORs kundesenter bør ha ansvar for den videre behandlingen av bestillingsløsningen og videresending til tjenesteleverandøren for assistanseoppdrag på jernbane. Bane NOR bør dermed ha en rolle som leveranseansvarlig i alle alternativene.</p> <p>Bane NOR har følgende kommentarer til de enkelte alternativene:</p> <p>-Alternativ 1: Bane NOR forstår det slik at alternativ 1 medfører at Bane NOR håndterer hele verdikjeden for assistanse på stasjonen, som i dag.</p> <p>-Alternativ 2: Bane NOR legger også her til grunn at Bane NOR kundesenter håndterer bestillinger opp mot tjenesteleverandørene.</p> <p>-Alternativ 3 og 4: I disse alternativene vil utførelse og kontroll av utførelse være en viktig parameter ihht kundens behov. Her er det viktig at Bane NOR fortsatt har kontroll på den siste delen av verdikjeden som går på utførelse og dialog med tjenesteleverandørene.</p>	<p>I arbeidet med rapporten har det vært fokus på å beskrive løsningene ut fra et brukerperspektiv. Det blir en viktig del av det videre arbeidet med utvikling av løsningene å beskrive og tydeliggjøre ansvarsforhold og informasjonsflyt i prosessen etter mottak av assistansebestillingen. Dette er nå presisert i rapporten.</p> <p>Øvrige punkter i merknaden tas til orientering.</p>
Nordland fylkeskommune	25.03.21	<p>Fylkesrådet i Nordland fylkeskommune har i møte 23.03.21, sak FRÅD-071/2021 vedtatt følgende;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nordland fylkeskommune ønsker at det etableres en nasjonal bestillingsløsning for assistanse samordnet med billett kjøp (alt. 4).</li> <li>2. Nordland fylkeskommunes anbefaler at Entur får ansvaret for å utvikle og levere en slik tjeneste.</li> </ol> <p>Innstillingen er enstemmig vedtatt.</p>	<p>Tas til orientering.</p>

<p>Norsk Jernbaneforbund</p>	<p>25.03.21</p>	<p>NJF ønsker å tilføre noen punkter som de mener er nødvendig for at rapporten skal kunne vurderes korrekt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De ansatte ved Bane NORs kundesenter har spilt inn ønske om lengre åpningstider for å kunne være mer tilgjengelige for kundene</li> <li>• Bane NOR tar i bruk nytt saksbehandlingssystem «CRM» i april 2021, som vil gjøre det mulig å ta imot og prosessere assistansebestillinger raskere enn i dag. Innføringen av CRM har vært tidkrevende og med tilhørende kostnader.</li> <li>• Bane NORs kundesenter har svært god svartid på assistansetelefonen, på 27 sekunder i snitt.</li> <li>• Bane NORs kundesenter har opparbeidet unik kompetanse på assistanse i kollektivtransporten og lokalkunnskap om stasjoner. De er «en telefon unna» stasjonsansvarlig eller andre sentrale ressurser dersom det skulle oppstå avvik ved noen av fasilitetene.</li> <li>• Bane NORs kundesenter kan med dagens teknologi og erfaring «over natten» tilby assistansetjeneste på nye stasjoner dersom de lokale løsningene er på plass. Dette nevnes kun til Enturs fordel i rapporten.</li> <li>• Bane NORs kundesenter har utarbeidet et assistanseskjema som togselskapene og Entur kan fylle ut for raskest mulig assistansebestilling.</li> <li>• Bane NORs kundesenter håndterer hele verdikjeden for assistanse på jernbane, fra bestilling til gjennomføring og evaluering. Det er allerede tilrettelagt en enkel bestillingsordning for at Entur og togselskapene kan booke assistanse idet togbilletten bestilles.</li> </ul> <p>Selve utførelsen og ansvarliggjøringen i assistansetjenesten burde vært vurdert grundigere i rapporten, slik at hele verdikjeden blir med i helhetsvurderingen. NJF ønsker å påpeke at selve utførelsen og kontrollen må tillegges betydelig vekt.</p>	<p>I arbeidet med rapporten har det vært fokus på å beskrive løsningene ut fra et brukerperspektiv. Det blir en viktig del av det videre arbeidet med utvikling av løsningene å beskrive og tydeliggjøre ansvarsforhold og informasjonsflyt i prosessen etter mottak av assistansebestillingen. Dette er nå presisert i rapporten.</p> <p>Øvrige punkter i merknaden tas til orientering.</p>
----------------------------------	-----------------	--	---



Norges Blindeforbund	26.03.21	<p>Påpeker innledningsvis at blinde og svaksynte, og andre funksjonshemmede, opplever barrierer når de skal reise med kollektivtransport. Dette gjelder også bestilling og koordinering av assistanse, og fører til redusert mobilitet for en stor gruppe mennesker.</p> <p>Blindeforbundet ønsker at det skal være mulig å få nødvendig bistand (assistanse) på alle stasjoner i hele landet og at dette skal inkludere alle transportmidler, som tog, buss, t-bane, trikk og båt.</p> <p>Blindeforbundet mener følgende elementer er viktige i assistansetjenesten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ett kontaktpunkt for bestilling av assistanse for hele reisekjeden, og mulighet for å bestille assistanse i tilknytning til billettkjøp.</li> <li>• Universelt utformet bestillingsløsning</li> <li>• Mulighet for å bestille assistanse over telefon</li> <li>• Mulighet for å bestille kort tid før avreise og hele døgnet</li> <li>• Kartlegging og tilgjengeliggjøring av informasjon om tilgjengeligheten på alle stasjoner</li> <li>• Trygghet om at assistansebehovet blir ivaretatt</li> <li>• Det må utvikles en veileder for god utøvelse av assistanse, som må gjøres godt kjent for alle som skal arbeide på dette feltet.</li> <li>• Utvikling av systemet slik at man underveis enkelt kan innhente statistikk, informasjon og tilbakemeldinger fra brukerne.</li> </ul>	<p>Rapporten omhandler løsninger for bestilling av assistanse. Dagens assistanseordning er omtalt under situasjonsbeskrivelsen, men det ligger utenfor prosjektets mandat å gi anbefaling for den videre utviklingen av selve assistansetjenesten.</p> <p>I rapporten vektlegges det at bestillingsløsningen bør ha et høyt ambisjonsnivå med hensyn til tilgjengelighet og universell utforming. I de skisserte løsningene legges det også opp til bestilling via telefon.</p> <p>Mulighet for å bestille tett opp til avreise er i rapporten definert som et eget krav til funksjonaliteten i en fremtidig løsning. Det vil være en viktig del av det videre arbeidet med utviklingen av bestillingsløsningen å vurdere hvor mye det er mulig å korte ned bestillingsfristene uten at driftskostnadene for bestillingsløsningen blir uforholdsmessig store.</p> <p>Tilgang til informasjon for å kunne vurdere eget assistansebehov er i rapporten definert som et eget krav til funksjonaliteten i en fremtidig bestillingsløsning, og vil være en viktig del av det videre arbeidet med utviklingen av løsningene.</p>
----------------------	----------	---	--

		<ul style="list-style-type: none"><li>• Det bør legges opp til at man tar imot henvendelser fra personer som ikke har bestilt assistanse, men er på en reise der det dukker opp uforutsette ting som gjør at man får behov for assistanse</li></ul> <p>I prinsippet ønsker Blindeforbundet en samordnet assistansetjeneste som inkluderer flyreiser, men mener med utgangspunkt i rapporten at dette i første omgang kan virke for ambisiøst. Det støttes derfor at man først legger seg på nivå 4a, uten at dette skal utelukke at man i framtiden skal forsøke inkludere fly i en samordnet assistansetjeneste.</p> <p>Videre støtter Blindeforbundet forslaget i rapporten om at Entur skal drifte assistanseordningen.</p>	<p>Øvrige punkter i merknaden tas til orientering.</p>
--	--	--	--



## Statens vegvesen

JERNBANEDIREKTORATET  
Postboks 16  
0101 OSLO

Behandlende enhet:  
Vegdirektoratet

Saksbehandler/telefon:  
Inger Andrea Thrane / 22073093

Vår referanse:  
21/31069-4

Deres referanse:

Vår dato:  
12.03.2021

### Høringsvar rapport – Samordnet bestilling av assistanse

Det vises til høring av ovennevnte rapport mottatt i brev av 4. februar 2021.

Statens vegvesen har ingen merknader til rapporten.

Økonomi og virksomhetsstyring  
Med hilsen

Rita Kvivesen  
Fungerende direktør

*Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen håndskrevne signaturer.*

Postadresse  
Statens vegvesen  
Vegdirektoratet  
Postboks 1010 Nordre Ål  
2605 LILLEHAMMER

Telefon: 22 07 30 00  
firmapost@vegvesen.no  
Org.nr: 971032081

Kontoradresse  
Brynsengfare 6A  
0667 OSLO

Fakturaadresse  
Statens vegvesen  
Regnskap  
Postboks 702  
9815 Vadsø

Jernbanedirektoratet  
post@jernbanedirektoratet.no

Vår fil: B21-CL-Høring samordnet assistanse  
Vårt Arkiv: 21 – Høringer  
Deres ref: 20200943  
Saksbehandler: Cato Lie

Oslo 17. mars 2021

## Høringsvar – Høring av rapport om samordnet bestilling av assistanse

Vi viser til deres brev datert 4. februar 2021 om høring av rapport om samordnet bestilling av assistanse. Her følger FFOs høringssvar.

### 1. Innledning

Det er langt igjen til kollektivtransporttilbudet er universelt utformet, og vi vet at personer med funksjonsnedsettelse i langt større grad opplever barrierer ved bruk av kollektivtransport enn den øvrige befolkningen. Undersøkelser viser at nesten halvparten av mennesker med funksjonsnedsettelse opplever at transport er en utfordring i deres hverdag. Universelt utformet kollektivtransport og en godt fungerende assistanseløsning er viktig for likestilling av mennesker med funksjonsnedsettelse, og for at de skal kunne reise og bevege seg fritt i samfunnet.

**Bærekraftsmål nr. 11** omhandler Bærekraftige byer og lokalsamfunn og sier i pkt. 11.2 at “landene innen 2030 skal sørge for at alle har tilgang til trygge, tilgjengelige og bærekraftige transportsystem til en overkommelig pris og bedre tryggheten på vegene, særlig ved å legge til rette for kollektivtransport og med særlig vekt på behovene til personer i utsatte situasjoner, kvinner, barn, personer med nedsatt funksjonsevne og eldre”.

**CRPD artikkel 9** slår fast at “mennesker med nedsatt funksjonsevne skal få et selvstendig liv og kunne delta fullt ut på alle livets områder, skal partene treffe hensiktsmessige tiltak for å sikre at mennesker med nedsatt funksjonsevne på lik linje med andre får tilgang til det fysiske miljøet, til transport, til informasjon og kommunikasjon, herunder informasjons- og kommunikasjonsteknologi og -systemer, og til andre tilbud og tjenester som er åpne for eller tilbys allmennheten, både i byene og i distriktene. Disse tiltakene, som også skal inkludere å identifisere og fjerne det som hindrer og vanskeliggjør tilgjengeligheten”.

En av barrierene for bruk av kollektivtransport handler om et begrenset tilbud av assistansetjenester. Bestillingsløsningene er fragmenterte og lite brukerorienterte, og ingen har

et overordnet ansvar for assistansetilbud og bestillingstjenester. Det fører til redusert mobilitet for personer med funksjonsnedsettelse og det rapporteres at det går med mye tid til bestilling og koordinering av assistansetjenester for den enkelte reisende med assistansebehov. Dette bidrar til en redusert trygghetsfølelse, som igjen medfører at flere reiser blir gjennomført med private transportmidler og med et økt behov for private ledsagere. Dette mener vi er svært uheldig.

Vi mener at det er på høy tid å gjøre noe med assistansetilbudet. Vi har tatt opp mangelfull assistanseordning i flere sammenhenger, blant annet i møter med diverse statsråder innen samferdselssektoren. Å gjøre noe med bestillingsløsningen er et første skritt på veien.

FFO er derfor svært glad for at Jernbanedirektoratet fikk i oppdrag fra Samferdselsdepartementet om å utrede muligheten for en felles bestillingsløsning for assistansetjenester på kollektivtransportområdet. Arbeidet har blitt gjennomført i dialog med alle berørte parter inklusiv interesseorganisasjonene i brukermedvirkningsforum for universell utforming av jernbane - populært kalt toggruppa. Det at Samferdselsdepartementet har presisert at tjenesten skal være kontaktpunkt for bestilling av assistanse gjennom hele reisen ser vi på som svært positivt.

## 2. FFOs synspunkter

- FFO går inn for alternativ 4a: Nasjonal bestillingsløsning for assistanse med billettkjøp – eksklusiv fly med Entur til å drifte ordningen.
- FFO mener det må utarbeides en veileder for god utøvelse av assistanse.
- FFO ber om at Jernbanedirektoratet og Veidirektoratet prioriterer arbeidet med detaljert kartlegging av tilgjengelighet på alle stasjoner og holdeplasser høyt.
- FFO ber om at det så raskt som mulig etableres assistanseløsninger på alle aktuelle jernbanestasjoner, holdeplasser og terminaler.

## 3. FFOs vurderinger

### Vurdering av de ulike alternativene

Effektmålene i rapporten er enklere tilgang til bestilling av assistanse og økt trygghet for at assistansebehovet blir ivaretatt. Vi merker oss at alternativ 4a og 4b begge er vurdert å gi stor grad av måloppnåelse. I disse alternativene gis det mulighet for å bestille assistanse samtidig som det kjøpes billett, noe som vil gi enklere tilgang til bestilling av assistanse enn de øvrige alternativene, og også øke trygghetsfølelsen fordi man forholder seg til én kanal for både billettbestilling og bestilling av assistanse.

Alternativ 4b rangeres foran alternativ 4a fordi dette alternativet også innebærer at løsningen er integrert med den internasjonale løsningen som benyttes for bestilling av assistanse i forbindelse med flyreiser. Dette vil også kunne øke trygghetsfølelsen sammenlignet med 4a for de reisende som trenger assistanse på reiser som omfatter fly og buss/tog. Vi mener at Entur må ha ansvaret for bestillingsordningen.

Vi er imidlertid av den oppfatning at alternativ 4b er veldig ambisiøst. Assistanse på fly er generelt godt ivaretatt i Norge, selv om vi stadig hører om episoder der reisende med funksjonsnedsettelse blir utsatt for dårlig behandling og dårlige holdninger.

### **Behovet for å utarbeide en veileder for utføring av assistanse i kollektivtransporten**

Generelt innebærer assistansetjenestene på stasjoner, flyplasser og terminaler hjelp til å komme seg til og fra transportmiddelet, håndtere bagasje, kjøpe mat, komme seg til toalett og kjøpe billett. På den annen side er assistansetjenesten ikke en ren bagasjehåndteringstjeneste, en helsefaglig tjeneste eller en tjeneste for barn som reiser alene. Assistansetjenesten på tog- og busstasjoner bistår heller ikke i påstigning på transportmiddelet.

Assistansebehovet kan variere mellom grupper med ulike former for funksjonsnedsettelse, og mellom de ulike fysiske lokasjonene. Dette skyldes variasjon i hvorvidt terminalene og stasjonene er universelt utformet og tilrettelagt. Tilgjengelighet til informasjon om universell utforming på de enkelte lokasjonene og om hvilke barrierer som eventuelt finnes har også betydning for i hvilken grad den enkelte reisende vil ha behov for assistanse.

FFO er av den oppfatning at etablering av en samordnet bestillingsordning kun er et lite skritt i riktig retning. Parallelt med arbeidet med en felles bestillingsløsning må det etter vår oppfatning lages en veileder som beskriver hvordan assistanse skal utøves på buss, tog og ferge. Helt sentralt i dette er å synliggjøre både bussjåfører, konduktører og båtførere sin rolle når det gjelder hjelp til på- og avstigning.

### **Kartlegging av tilgjengelighet på alle stasjoner og holdeplasser**

Mange reisende med funksjonsnedsettelse ønsker ikke å be om hjelp fra medpassasjerer, og til en viss grad heller ikke fra ansatte på transportmiddelet. Dette kan handle om at man ikke ønsker å være en belastning for andre, samt et ønske om å kunne ta hånd om egen reise. Dette tilsier at man bør legge til rette for at personer med funksjonsnedsettelse kan reise alene så langt det er mulig, gjennom tilgjengelighet og tilgang på tilgjengelighetsinformasjon. Ved hjelp av god og detaljert tilgjengelighetsinformasjon kan personer med funksjonsnedsettelse gjøre en vurdering i forkant av reisen på om det vil være mulig å reise alene. Tilgangen på slik informasjon er svært begrenset i dag, og dette vurderes av flere som en stor barriere for å reise kollektivt.

Vi er kjent med at Jernbanedirektoratet er i ferd med å utarbeide en detaljert oversikt over tilgjengeligheten på alle jernbanestasjoner. Vi mener at Veidirektoratet må intensivere sin innsats på dette området. Dette er viktig fordi informasjonen som foreligger per i dag ikke er god nok. Det bidrar til å skape usikkerhet rundt hvorvidt det er mulig å reise kollektivt eller ikke. Slik informasjon må på plass så raskt som mulig for all kollektivtransport.

### **Assistanseløsninger på alle aktuelle jernbanestasjoner, holdeplasser og terminaler må på plass**

Per i dag finnes det i Norge assistanseordninger på alle lufthavner, på elleve jernbanestasjoner og tre knutepunkter for buss. Dette er alt for dårlig og må utvides raskt. Hver transportsektor har egen løsning for bestilling av assistanse.

Vi vet at Bane NOR bruker underleverandører til å utføre assistansen på stasjonene. På de fleste stasjonene ligger assistansetjenesten under vektortjenesten, men på enkelte stasjoner, som Lillehammer skysstasjon, utføres assistansen av et lokalt taxiselskap. På enkelte busstasjoner

utføres assistansen av bussfører. Disse løsningene kan etter vår oppfatning utvides til langt flere destinasjoner og vi ber om at dette arbeidet prioriteres høyt.

#### **Viktige forutsetninger som må være oppfylt for at bestillingsløsningen fungerer**

Det er noen viktige forutsetninger som må på plass for et bestillingsløsningen vil fungere for alle berørte parter. Det innebærer at reisende med funksjonsnedsettelse får informasjon om hvor det tilbys assistanse og at bestillingsløsningen er enkel, effektiv, lett tilgjengelig og ikke minst universelt utformet. Løsningen må være fleksibel og man bør ha tilgang til informasjon for å vurdere eget assistansebehov på de aktuelle destinasjonene. Dessuten må den som utfører assistansen ha tilstrekkelig informasjon slik at tjenesten utføres på en god måte og den reisende må være trygg på at tjenesten gjennomføres i tråd med bestillingen. Videre må løsningen sikre en effektiv kommunikasjonsløsning mellom utførende og den reisende.

#### **4. Avrunding**

Utfordringene med assistanseordningen vi har i dag har vært tatt opp en rekke ganger med samferdselsminister Knut Arild Hareide og hans forgjengere i møter i Kontaktforum for universell utforming av transportsystemet. Vi er derfor svært glade for at det nå foreslås tiltak som vil bedre situasjonen for personer med funksjonsnedsettelse og håper at en god helhetlig assistanseløsning sikrer denne gruppen en tryggere reise. Vi bidrar svært gjerne i det videre arbeidet med å få på plass gode assistanseløsninger.

FFO har i utarbeidelsen av høringsvaret samarbeidet med Norges Blindforbund og Norges Handikapforbund.

Med vennlig hilsen

**FUNKSJONSHEMMEDES FELLESORGANISASJON**



Eva Buschmann  
Styreleder



Lilly Ann Elvestad  
Generalsekretær

Jernbanedirektoratet

**Saksbehandler:** Hilde Høiem  
**Telefon direkte:** +47 95072043  
**Vår dato:** 17.03.2021  
**Vår referanse:** 21/03701-2

Norge

**Deres dato** 04.02.2021  
**Deres referanse:**

## Samordnet bestilling av assistanse - høring av rapport - svar fra Luftfartstilsynet

Luftfartstilsynet takker for e-post fra Jernbanedirektoratet datert 4. februar 2020 med høring om samordnet bestilling av assistanse. Luftfartstilsynet ber for ordens skyld om at høringer sendes til postmottak@caa.no, og ikke direkte til saksbehandler.

Luftfartstilsynet har følgende merknader til rapporten:

- Forskrift om universell utforming

Å tilby assistansetjeneste ved lufthavner er pålagt i forskrift. Luftfartstilsynet kan ikke se at det er tatt inn en uttrykkelig henvisning til forskrift 16. juli 2013. nr. 919 om universell utforming av lufthavner, og om funksjonshemmedes og bevegelseshemmedes rettigheter ved lufttransport, i rapporten. Det er antakelig mulig å tilrettelegge for en samordnet bestillingsløsning uten å gå på tvers av denne forskriften, men Luftfartstilsynet ønsker å forsikre seg om at Jernbanedirektoratet er kjent med forskriften.

- Bakgrunnen for antall assistanseoppdrag innen luftfarten kontra andre reiseformer

Innen luftfarten er tilbud om assistanse på flyplasser og informasjon om dette lovpålagt, medregnet kvalitet på assistansetjenesten. Luftfartstilsynet antar at dette kan være en del av årsaken til den store forskjellen i antall assistanseoppdrag tilknyttet reiser med fly kontra buss og tog.

Dette er ikke drøftet i rapporten, og vi tror at det kan være hensiktsmessig om rapporten drøfter dette forholdet.

- Forhold og behov ved andre lufthavner

Rapporten er utarbeidet av aktører på myndighetsnivå og kommersielle aktører for de ulike transportsektorene. For luftfart er det imidlertid kun Avinor som har deltatt. Avinor ivaretar noen direktoratsoppgaver innen luftfartsområdet, men er i egenskap av å være eier av de fleste



lufthavnene i Norge også en av flere kommersielle aktører. Luftfartsmyndigheter, flyselskaper eller de øvrige lufthavnene har så vidt vi kan se, ikke deltatt i arbeidet.

Luftfartstilsynet kan ikke se at andre lufthavner enn de som Avinor driver er omtalt i rapporten. Vi ber derfor Jernbanedirektoratet om å vurdere om forholdene ved andre lufthavner enn de som tilhører Avinor er tilstrekkelig vurdert. Etter Luftfartstilsynets oppfatning er det også behov for å undersøke hvordan samordningen mellom Avinor, de øvrige lufthavnene, og flyselskapene og andre aktører er mht. bestilling av ombordstigningsløsninger.

Andre lufthavner som bør undersøkes, er etter Luftfartstilsynets syn spesielt Sandefjord lufthavn, Torp, og Haugesund lufthavn, Karmøy og Stord lufthavn, Sørstokken. Andøya lufthavn, Andenes og Ørland lufthavn.

- En presisering angående bestilling av assistanse

Under organisering side 21, 3. avsnitt i rapporten, står det: «Det er sterke koblinger mellom assistansetjenesten på flyplassen og assistansen om bord på flyet. Siden assistansen på flyplassen bestilles gjennom flyselskapet, sikrer man at det ikke bestilles assistanseoppdrag på flyplassen som ikke kan håndteres også om bord på flyene.

Assistansen bestilles gjennom flyselskapet eller reisebyrået som benyttes for reisen. I de fleste tilfeller skjer dette som et ledd i flybillett kjøpet, men det er også mulig å gjøre disse operasjonene separat. Brukeren får i begge tilfeller en bekreftelse på at assistansen er bestilt. På Avinors hjemmesider oppgis informasjon for booking av assistanse.

- Særlig om assistanse ved pasientreiser

Pasientreiser er så vidt Luftfartstilsynet kjenner til den største bestilleren av assistanseoppdrag. Etter Luftfartstilsynets oppfatning er det behov for å vurdere spesielt hvordan bestilling av assistanse ved pasientreiser fungerer i dag, og hvilke positive effekter samordning av bestilling dette vil ha for disse aktørene når det gjelder ressursbruk og kvalitet på assistansen. Dette kan vi ikke se er belyst i særlig grad i rapporten.

Med vennlig hilsen

Nina B. Vindvik  
avdelingsdirektør  
Direktoratsavdelingen

Hilde Høiem  
senioringeniør

*Dokumentet er elektronisk godkjent og krever derfor ikke signatur.*

Kopi til: Hanne Dybwik, post@sd.dep.no

JERNBANEDIREKTORATET

Postboks 16  
0101 OSLO

Deres ref:

Vår ref: 2021/51191-3

Arkivkode: 008

Dato: 17.03.2021

## Samordnet bestilling av assistanse - høring av rapport

Vi viser til brev av 4.2.2021, der Jernbanedirektoratet gir berørte myndigheter og interessegrupper anledning til å komme med høringsuttalelse til rapport som utreder muligheten for en felles bestillingsløsning for assistansetjenester på kollektivtransport.

Bufdir har kommentarer til følgende punkter i rapporten:

### 3.2.4 Oppsummering av dagens bestillingsløsninger for assistansetjenester

Tabell 3.3 viser at assistanse må bestilles i god tid før reisen skal gjennomføres – fra 24 timer på jernbane, til 24-36 timer for buss til 48 timer for fly. Generelt vil vi si at jo lenger tid på forhånd man må bestille, jo dårligere dekker ordningen behovet for likeverdig tilgang til transport. Det er derfor viktig at man i forbindelse med overgang til en ny samordnet bestillingsløsning arbeider for å korte ned fristene til et minimum. Gjerne 12 timer som hovedregel.

### 3.3.2 utfordringer knyttet til assistansetjenestene

Her vises det til at intervjuer med brukere og brukerorganisasjoner har synliggjort flere utfordringer knyttet til dagens assistansetilbud. Bl.a. pekes det på som en utfordring hva slags opplæring de som utfører assistansen har fått. Bufdir mener det er avgjørende at de som utfører assistanseoppdrag får god opplæring, og at opplæringen bør være obligatorisk. Her vil vi vise til et eksempel fra Sverige. Trafikförvaltningen Region Stockholm har innført krav om obligatoriske kurs om sosial holdbarhet for alt personale med kundekontakt i hvordan du tar imot og møter kunder, herunder kunder med funksjonsnedsettelse. Dette tas inn i kontrakter med transportaktører som kjører på oppdrag av Trafikkforvaltningen. Bufdir mener at forutsetningen om god opplæring i større grad må synliggjøres i det nye opplegget for samordnet bestilling av assistanse.

## 6.1 Mål

Prosjektets/utredningens overordnede samfunns mål er formulert slik: «Økt mobilitet og en enklere reisehverdag for reisende med assistansebehov». Økt grad av mobilitet kan i prinsippet

løses gjennom spesialtransport. Bufdir foreslår følgende formulering: «Like muligheter til mobilitet og enklere reisehverdag for reisende med assistansebehov». En slik formulering av samfunns målet betyr at det må legges til rette for en universelt utformet kollektivtransport, samtidig som det utvikles gode ordninger for reisende med assistansebehov.

### **6.2.1 Krav utledet av samfunns- og effektmål**

Vi foreslår at «på en god måte» føyes til i effektmål 2 som da får følgende ordlyd: «Økt trygghet for at assistansebehovet blir ivaretatt på en god måte». Dette sier da noe om kvaliteten på assistansen som ytes. Jfr. forøvrig at underpunkt 5 i tabell 6.1 har følgende ordlyd: «Utfører(e) av assistansetjenesten får tilstrekkelig informasjon til at tjenesten kan utføres på en god måte». En naturlig konsekvens av en slik formulering er at man sørger for god opplæring og kompetanse hos ledsagningspersonalet.

Bufdir foreslår videre at det føyes til et nytt punkt 5 e: «Opplæring om tilretteleggingsbehov for personer som mottar assistanse».

### **7.4 Samfunnsøkonomisk analyse**

I punkt 7.4.2 Metode og forutsetninger pekes det på at man forventer at antall oppdrag vil øke når det utvikles en felles bestillingsløsning som også gjøres mer kjent, men Jernbanedirektoratet velger likevel å fastholde dagens nivå på om lag 2500 assistanseoppdrag som forutsetning for den samfunnsøkonomiske analysen. Bufdir tror at 2500 oppdrag pr år er for lite. Vi mener at det bør legges til grunn at det skjer en gradvis forbedring mht. universell utforming både når det gjelder kollektive transportmidler og tilhørende infrastruktur. Det betyr at det er grunn til å forvente at flere reisende med funksjonsnedsettelse i årene som kommer velger å benytte kollektivtransport på hele eller deler av reisen, og dermed også flere som trenger assistanse i forbindelse med reisen. Det vil også bety at den samfunnsøkonomiske lønnsomheten blir større. Blir ordningen bedre kjent og gjeldende for flere trafikknutepunkt, vil vi anta at også eldre med assistansebehov vil gjøre seg nytte av ordningen, slik det allerede er på flyplasser. Flere kommuner har meldt inn til Bufdir at de mottar en økende mengde søknader om ledsagerbevis fra eldre. For mange av brukerne av ledsagerbevis vil en god assistanseordning og universelt utformede omgivelser til sammen gjøre det unødvendig å ha med en egen ledsager på en del reiser.

I utredningen blir det gjort rede for en samfunnsøkonomisk analyse basert på fem løsningsalternativer. Utredningen anbefaler, på grunn av stor usikkerhet knyttet til kostnads- og nytteeffekter, en trinnvis utvikling. Bufdir anbefaler at man arbeider i retning av løsningsalternativ 4a som bygger på alternativ 1-3 og som i tillegg gjør at den reisende kan kjøpe billett og assistanse samtidig. Vi mener man bør ha en kort tidshorison med hensyn til når alternativet skal være på plass og foreslår derfor at dette tidfestes. Denne løsningen vil langt på vei bidra til å nå samfunns målet om økt mobilitet og en enklere reisehverdag for reisende med assistansebehov. Utredningen skisserer også et alternativ 4b som inkluderer fly. Det fremgår av rapporten at det eksisterer et eget internasjonalt system for bestilling og deling av assistanseinformasjon mellom flyselskaper og flyplasser og at integrering av fly i en felles bestillingsløsning vil være svært ressurskrevende. Videre viser utredningen til at assistansetjenester på flyreiser i all hovedsak vurderes som velfungerende. Bufdir mener det er mest realistisk å arbeide i retning av 4a.

## **8. Anbefaling og videre arbeid**

Bufdir slutter seg til at Entur har de beste forutsetningene for å kunne realisere alternativ 4 og integrere bestilling av assistanse med reiseplanlegging og billettkjøp og at ansvaret derfor legges til Entur. Vi viser til pkt. 7.8 i rapporten hvor det pekes på at det er en del av Enturs kjerneoppgave å tilby tjenester på tvers av transportmidler, og at Entur også synes å være det alternativet som mest effektivt vil kunne håndtere en utvidelse av assistansetilbudet til flere lokasjoner og transportformer.

Bufdir har forøvrig kommentarer til følgende underpunkter:

### **8.1.1 Tilgjengelighet**

Bufdir slutter seg til at nivå AA i Retningslinjer for tilgjengelighet på netttinnhold i Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 blir sett på som et minimumsnivå og et utgangspunkt, og ikke et mål i seg selv. Vi er også enig i at man baserer seg på en brukesentrert prosess som et supplement til lovkravene for å sikre at bestillingsløsningen fungerer i virkeligheten.

### **8.1.2 Innhold og ordvalg**

Vi er enig i at det er riktig at tjenesten i mindre grad bør spørre om diagnoser og type funksjonsnedsettelse og i stedet fokusere på hjelpebehov. Kategorisering i brede kategorier er stort sett nok for å yte god assistanse (jevnfør kategoriene som brukes av flyselskaper internasjonalt).

### **8.1.3 Alternative kontaktmetoder**

Her vises det til at mange i målgruppen ikke vil være i stand til å bestille online. Vi slutter oss derfor til at løsningen må ha flere kommunikasjonsmuligheter. Flere måter å ta kontakt på for å bestille assistanse er også gunstig for å sikre at den som skal ha assistanse kan komme i kontakt med utfører direkte eller et kundesenter, også underveis i reisen (for eksempel ved uforutsette forsinkelser og andre avvik i den planlagte reisen).

## **8.2 Etablere samarbeid for kompetanseoverføring og læring**

Vi er enig i at det er viktig å etablere samarbeid mellom Entur, Bane NOR og de ansvarlige for assistansetjenestene på bussterminalene i forbindelse med ansvarsoverdragelsen og at det er særlig viktig å vurdere hvordan man kan sikre en god prosess for overgangen fra dagens fragmenterte løsning til en samordnet bestillingsløsning.

## **8.3 Vurdere andre endringer i tilbudet for måloppnåelse**

Under dette punktet pekes det bl.a. på at det i dag mangler et felles opplæringstilbud for de som utfører assistansen, og at det bør vurderes tiltak for å sikre at utførerne av assistansen får nødvendig opplæring og kompetanse. Dette temaet har vi vært inne på tidligere i vår uttalelse. Bufdir mener det er avgjørende at man ikke bare vurderer, men faktisk tar initiativ til å utvikle kurstilbud rettet mot utførere av assistanse slik at man legger et grunnlag til å kunne møte reisende med assistansebehov på en god måte.

Det må også være færrest mulig usikre momenter ved reisen. Skal flere velge kollektivt, må man være sikker på å få nødvendig tid ved påstigning, og eventuelt assistanse. Hvor godt dette

håndteres, varierer mellom selskaper og kan variere over tid. Slike usikkerhetsmomenter er nok til at mange med nedsatt funksjonsevne velger å kjøre selv eller bli kjørt av venner eller familie på mange reiser.

Med hilsen

Anna Bjørshol (e.f.)  
avdelingsdirektør

Anders Kristoffer Braav Eriksen  
seniorrådgiver

*Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevet signatur.*

Tenk miljø – velg digital postkasse fra e-Boks eller Digipost på [www.norge.no](http://www.norge.no)

Til Jernbanedirektoratet

Oslo, 19. mars 2021

## HLFs innspill vedr. samordnet bestilling av assistansetjenester

*HLF er Norges største organisasjon for mennesker med funksjonsnedsettelse med rundt 67 500 medlemmer. En million nordmenn har hørselsutfordringer som påvirker hverdagen ulikt. HLF arbeider for hørselshemmedes livskvalitet, likestilling og full deltakelse i alle livets sammenhenger. Noen har behov for omfattende rehabilitering, mens andre trenger tilrettelegging, hjelpemidler og kunnskap i å mestre hverdagen. Stadig flere rammes av hørselsutfordringer og det er viktig å motvirke sosial isolasjon og frafall fra utdanning og arbeidsliv.*

HLF (Hørselshemmedes Landsforbund) viser til Jernbanedirektoratets høring om en samordning av assistansetjenester. Vi takker for muligheten til å gi innspill.

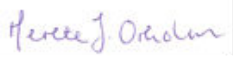
HLF bemerker at hørselshemmede og døve i svært liten grad er representert blant assistanseoppdragene hos Bane Nor i perioden 2015-2019 (side 17). Organisasjonen sitter ikke på konkret tallmateriale eller annen kunnskap om hvorfor andelen som oppgir hørselshemmet eller døv som årsak for behov for assistansetjenester er så lav. En mulig årsak kan være tendensen de siste årene med økt bruk av skriftlig/visuell informasjon gjennom hele reisekjeden. Dette har gjort det lettere for hørselshemmede å benytte seg av kollektivtransport uten behov for hjelp. HLF mener at en fortsatt satsing på universell utforming av stasjonsområder og transportmidler, samt billettbestilling, er det viktigste tiltaket for å få flere med nedsatt funksjonsevne til å reise kollektivt. Assistansetjenester må tilbys i kombinasjon med universelt utformede stasjoner.

På side 24 i rapporten kommer det fram at hørselshemmede i liten grad skiller seg fra den øvrige befolkningen når det gjelder barrierer i kollektivtrafikken, med unntak av annonsering av stopp. HLF ønsker å legge til en utfordring som svært mange hørselshemmede møter i kollektivtrafikken, og som vi også vet skaper uro. Mangelen på skriftlig informasjon ved uforutsette hendelser gjør at hørselshemmede opplever utrygghet og må være på vakt. Ofte annonseres uforutsette hendelser kun via høyttalere og det kan skape uro når det annonseres noe som den hørselshemmede ikke kan oppfatte. Det kan være vanskelig å vite om det er snakk om et sporskifte som ikke er relevant eller en evakuering av et helt stasjonsområde på grunn av brann eller terror. HLF mener det må gis informasjon skriftlig/visuelt på skjermer, også i disse situasjonene. Appen «NÅ» fra Bane Nor er et godt tiltak, men er ikke alene nok. Det bør også ses på mulighetene for å gi slik informasjon på SMS i situasjoner der mobilnummer er registrert ved billettkjøp, noe som i dag gjøres i forbindelse med flyreiser.

En annen mulig medvirkende årsak kan være at den som er hørselshemmet faller inn under en annen kategori, da personen for eksempel også kan ha mobilitetsutfordringer og oppgir dette som primærbehov ved bestilling av assistansetjenester. Andre muligheter kan være at tilbudet er lite kjent, at bestillingsløsningene er kompliserte eller varierer avhengig av hvilket transportmiddel du reiser med. HLF har som nevnt ikke kunnskap om de konkrete årsakene, men som en generell tilbakemelding mener vi at en mest mulig helhetlig og samordnet bestillingsløsning vil være en fordel for brukere. Det vil trolig også gjøre det lettere å informere brukere om tilbudet. HLF har ikke en formening om hvilken aktør som er best egnet til å ha ansvar for å drifte løsningen, men det er svært positivt at det i rapporten gis uttrykk for at det skal legges vekt på universell utforming i utformingen av en løsning for bestilling.

HLF ønsker lykke til videre med arbeidet. For spørsmål eller ytterligere informasjon, kontakt interessepolitisk rådgiver Hildegunn Fallang på [fallang@hlf.no](mailto:fallang@hlf.no).

**Med vennlig hilsen**  
**HLF (Hørselshemmedes Landsforbund)**



Merete J. Orholm  
Politisk sjef



Hildegunn Fallang  
Interessepolitisk rådgiver

**From:** Tore Bjørback Amblie <tore.bjorback.amblie@vy.no>  
**Sent:** fredag 19. mars 2021 12:29  
**To:** Srv Post  
**Subject:** Samordnet bestilling av assistanse - høring av rapport

INTERN

Vy har med interesse lest 'Samordnet bestilling av assistanse – høring av rapport'.

Assistansetjenesten er tiltenkt personer med nedsatt funksjonsevne, og er hjemlet i en rekke EU-forordninger (for hhv fly, bane, buss), gjeldende i Norge gjennom EØS-avtalen. I Norge er tjenesten p.t tilgjengelig på 11 jernbanestasjoner og 3 bussterminaler, altså 14 steder totalt. Tjenesten driftes av hhv Banenor og de enkelte terminalene, og er gratis for passasjerene. Hensett til Norden, er tilsvarende tall for Finland, Danmark og Sverige hhv ca 50, 150 og 300 stasjoner/terminaler. Tjenesten innebærer bistand til å forflytte seg fra oppmøte på stasjon/terminal til transportmiddel (samt mellom transportmidler på samme stasjon/terminal).

Bestillingsløsningene varierer p.t. mellom modalene (og terminalene), både mht betingelser og løsning.

Med 'samordnet bestilling' forstås at ved en sammensatt reise med ulike modaler, skal passasjerer ved reisebestilling samtidig kunne bestille assistanse ved avreise- og ankomststasjon (-terminal), samt ved evt omstigningsstasjon (-terminal).

Rapporten foreslår en stegvis utvikling av samordningsgraden fra dagens ordning (egen bestilling til Banenor/terminal via tlf/e-post/webløsning) til felles portal integrert i billettbestilling (fly ikke inkludert).

Ansvar for tilrettelegging av bestillingsløsningene foreslås lagt til Entur.

Vy har følgende merknader:

- Assistansetjenestens manglende omfang og enhetlig løsning er utvilsomt en barriere for kundegruppens bruk av kollektivtransport. Rapportens intensjon om å redusere barrierene i en stegvis modell virker derfor fornuftig.
- Det forutsettes at bestillingsløsningene gjøres tilgjengelig for operatørens salgskanaler gjennom API-er, slik at reisebestilling (assistanse inkludert) for denne kundegruppen ikke krever at passasjerene kun kan benytte Entur sine kanaler.
- Tilbudet om assistansetjeneste er i dag et ganske marginalt tilbud (gjelder f.eks. kun ved 11 jernbanestasjoner, med ca 2000 oppdrag pr år). Utviklingen av en samordnet bestillingsløsning bør derfor sees i sammenheng med ressursbruken. Med dagens etterspørsel og omfang må det vurderes hvor høyt dette tiltaket skal prioriteres. Slik kost/nytte-vurdering må gjøres ved hvert nytt steg.  
Hvis ikke risikerer man en prioritering av ressurser som ikke står i stil med etterspørsel/viktighet, på bekostning av andre og viktigere tiltak.

Vennlig hilsen,  
**Tore Bjørback Amblie**  
Fagansvarlig universell utforming, Marked  
M: +47 91 61 31 56





Vygruppen AS  
Postboks 1800, Sentrum  
0048 Oslo  
[vy.no](http://vy.no)



Vår dato: 19/3/2021

## Høringsvar – rapport på samordnet bestilling av assistanse

Norges Handikapforbund (NHF) takker for muligheten til å kunne gi innspill i denne høringen.

Norges Handikapforbund er en uavhengig samfunnsrettet organisasjon for mennesker med nedsatt funksjonsevne. Vi arbeider for likestilling, full deltakelse, mangfold og rettigheter. NHF er opptatt av at alle skal ha et likeverdig og tilfredsstillende transporttilbud for å kunne ta del i samfunnslivet på en likeverdig måte. For å oppnå dette må hele reisekjeden være universelt utformet, noe som langt fra er tilfellet per i dag. Av den grunn er en velfungerende assistansetjeneste helt nødvendig

Vi vil innledningsvis minne om delmål 11.2 i FNs bærekraftsmål: *”Innen 2030 sørge for at alle har tilgang til trygge, lett tilgjengelige og bærekraftige transportsystemer til en overkommelig pris, og bedre sikkerheten på veiene, særlig gjennom utbygging av offentlige transportmidler og med særlig vekt på behovene til personer i utsatte situasjoner, kvinner, barn, personer med nedsatt funksjonsevne, samt eldre.”* Dette målet kan sammenstilles med artikkel 9 i FNs funksjonshemmedekonsensjon (CRPD) der det slås fast at *”samfunnet skal identifisere og fjerne hindringer som vanskeliggjør tilgangen til bygninger, transport og arbeidsplasser”*. Norge har forpliktet seg på begge, men det kreves en tydelig satsning på universell utforming av transportsystemer før man når målene.

I dag finnes det assistanseordninger på alle lufthavner, på elleve jernbanestasjoner og tre knutepunkter for buss. En av barrierene for bruk av kollektivtransport handler om et svært begrenset tilbud av assistansetjenester, fragmenterte og lite brukervennlige bestillingsløsninger og manglende overordnet ansvar for bestillingstjenester og assistansetilbud. Det gir redusert mobilitet for mennesker med nedsatt funksjonsevne. Det medfører at det blir unødvendig komplisert, tidkrevende og uforutsigbart å komme seg dit man skal.

At assistansetjenesten i seg selv er å finne på så få plasser er et stort problem. Om man har behov for assistanse og skal på en reise der man er innom mange stasjoner og der bare en av stasjonene er uten assistansetjeneste, betyr det at reisen enten må kanselleres, eller gjennomføres med privatbil. Mangel på assistansetjeneste er derfor til hinder for både mobiliteten til mennesker med nedsatt funksjonsevne, men også deres mulighet til å reise mest mulig miljøvennlig.

NHF er glad for at Jernbanedirektoratet fikk i oppdrag fra Samferdselsdepartementet å utrede muligheten for en felles bestillingsløsning for assistansetjenester på kollektivtransportområdet. Spesielt er vi glad for at Samferdselsdepartementet har presisert at tjenesten skal være kontaktpunkt for bestilling av assistanse gjennom hele reisen.

### **NHF sine hovedpunkter:**

- NHF støtter alternativ 4a, dvs en nasjonal bestillingsløsning for assistanse ved billettkjøp, driftet av EnTur. Ordningen skal ikke inkludere assistanse ved flyreiser.
- En felles assistanseordning må ikke bli en måte å pålegge mennesker med nedsatt funksjonsevne enda mer forhåndsbestilling, enda tidligere.
- NHF ber om at kartlegging av tilgjengelighet og universell utforming på stasjoner og holdeplasser prioriteres høyt.
- NHF ber om at det så raskt som mulig etableres assistanseløsninger på alle jernbanestasjoner, terminaler og holdeplasser.
- Vi ber om at assistansetjenesten på fly etterhver inkluderer en ordning som kompenserer for at mennesker i rullestol nektes å reise alene.
- NHF ber om at det settes fokus på holdninger som medfører at enkelte sjåførere og konduktører er negative til å assistere mennesker med nedsatt funksjonsevne ved av og påstigning.

### **Begrunnelser**

Å kunne bestille assistanse sammen med reisen (alternativ 4a og 4b) er enklere og gir mer trygghet for at assistansebehovet er registrert og blir ivaretatt. Det er også disse alternativene som er vurdert å gi en stor grad av måloppnåelse. En ordning som splitter bestilling av billett og bestilling av assistanse, vil medføre at folk kan risikere å bestille en ikke-refunderbar billett og så risikere å ikke få assistansen de trenger for å bruke den. EnTur har allerede et overordnet bestillingssystem, det er derfor langt mer hensiktsmessig å legge tjenesten dit.

Alternativ 4 b, som inkluderer assistansetjenesten ved flyreiser er selvfølgelig en ideell løsning, men vi er bekymret for at dette p.t. er for ambisiøst og vil medføre lenger bestillingsfrister og mindre trygghet for at ordningen fungerer.

De fleste mennesker med nedsatt funksjonsevne ønsker å klare seg mest mulig selv – slik andre også ønsker. Universell utforming av kollektivmidler, stasjoner, holdeplasser og resten av reisekjeden er

essensielt for at dette skal være mulig. I påvente av dette, må det være tilgjengelig en oversikt av tilgjengelighets situasjonen på disse stedene, slik at man kan se om man klarer seg uten assistanse. Jernbanedirektoratet er i gang med en slik kartlegging, men det er behov for at også Vegdirektoratet intensiverer innsatsen på feltet. Vi opplever dessverre at tilgjengeligheten ikke alltid samsvarer med det den på papiret skulle vært. Da må det også være mulig å få assistanse på kort varsel. Mennesker med nedsatt funksjonsevne må, som andre, av og til reise på kort varsel. Det kan være akutte jobbreiser, eller alvorlig og akutt sykdom i familien. Det kan derfor ikke settes så rigide bestillingsfrister at slike reiser blir umulige.

Parallelt med arbeidet med en felles bestillingsløsning må det etter vår oppfatning jobbes med å motvirke de problemene mennesker med nedsatt funksjonsevne møter på selve kollektivmidlene. Det handler både om manglende universell utforming, men også om manglende vilje til å assistere i forbindelse med på- og avstigning. Det er naturlig å lage en veileder som beskriver hvordan assistanse skal utøves på buss, tog og ferge. Like naturlig og nødvendig er det å jobbe med holdningene som medfører at mennesker med nedsatt funksjonsevne opplever å bli behandlet som mennesker som ikke har samme krav på å kunne reise som andre, noe som alt for ofte medfører at de nektes assistanse ved av- og påstigning.

Når ordningen etter hvert utvides til også å dekke assistanse ved flyreise må det også inkludere en assistansetjeneste som dekker assistansebehov for eventuell evakuering på fly. I dag opplever stadig flere rullestolbrukere at de blir nektet å reise alene med fly, spesielt med Widerøe. Begrunnelsen blir oppgitt å ligge i at man må kunne evakuere et fly på 90 sekunder. Å assistere ved evakuering bør gjøres av folk som er drillet på det, ikke av tilfeldige medreisende. Det er naturlig at statlige myndigheter, eventuelt flyselskapene, tar denne kostnaden selv, og det er naturlig at den sees i sammenheng med andre assistansetjenester.

NHF er glade for at det nå foreslås tiltak som vil bedre situasjonen for personer med funksjonsnedsettelse og håper at en god helhetlig assistanseløsning sikrer større muligheter til mobilitet, miljøvennlig reisemåte og en tryggere reise. Vi bidrar svært gjerne i det videre arbeidet med å få på plass gode løsninger for assistanse, og utdyper også gjerne våre synspunkter i et møte

Med vennlig hilsen  
Norges Handikapforbund

Tove Linnea Brandvik /s/  
Forbundsleder

Magnhild Sørbotten /s/  
Leder NHFs samferdselsnettverk

Jernbanedirektoratet  
Postboks 16  
0101 OSLO

**Saksbehandler:**  
Svend Wandaas  
**Deres ref.:** 202000943  
**Vår ref.:** 21/00425-2  
**Dato:** 22.03.2021

v/ Hanne Dybwik

## Samordnet bestilling av assistansetjenester på kollektivtransporten - høring av rapport

Det vises til oversendt høringsbrev og rapport.

Ruter støtter forslaget til en helhetlig assistanseordning som kan gi bedre tilgjengelighet for personer med nedsatt funksjonsevne.

Ruter mener det beste vil være å etablere en helhetlig løsning for assistanse og billett kjøp i samsvar med alternativ 4 i høringsnotatet.

Samtidig mener Ruter at man også bør inkludere informasjon om hva slags assistanse en person med nedsatt funksjonsevne kan forvente å få i den lokale kollektivtrafikk i for eksempel i hovedstadsområdet.

En kunde som reiser fra Trondheim til Tangenåsen på Nesodden har behov for å vite noe om transportmidlenes grad av universell utforming, og eventuelt hva man kan forvente av assistanse dersom transportmidlene ikke er fullstendig universelt utformet, for eksempel om man får hjelp til å felle ut rampe ved påstigning. Man bør derfor inkludere informasjon om hva slags assistanse som gis av ulike kollektivselskap, i ulike byer.

Ruter forutsetter at data fra den nasjonale bestillings/ samordningsløsning for assistanse vil være tilgjengelig for alle aktører i transportbransjen, og i hvert fall administrasjonsselskap som Ruter.

Ruter har utover å gi assistanse der og da ikke en egen løsning for å bestille assistanse, men utelukker ikke at vi kan komme til å etablere en slik etter modell fra SL i Stockholm. Ruter ser i tilfelle for seg samme løsning som SL har om at assistanse kan bestilles i den nasjonale bestillingsløsningen, eller via en egenutviklet tjeneste for Ruters lokalområde.

Med hilsen  
Ruter As

Wenche Pedersen  
Fagsjef universell utforming

Svend Wandaas  
Juridisk seniorrådgiver

*Dokumentet er elektronisk godkjent.*

**From:** Randi Fosso <randi.fosso@brakar.no>  
**Sent:** mandag 22. mars 2021 10:51  
**To:** Srv Post  
**Subject:** høringsuttalelse for samordnet bestilling av assistanse

Hei

Ser ut som alternativ 4 gir størst grad av måloppnåelse.  
En forutsetning er at dette må gjelde alle typer billett som fe.sk papirbillett, periode billett osv

Entur bør være stedet som tar imot henvendelse om assistanse  
Bør være i tilknytning til kjøp av billetter  
Det må være klart hvilke kollektivpunkter man kan få assistanse på  
Det må ikke være diagnosen som bestemmer om man får assistanse eller ikke, men funksjonsnivå  
For å sikre at det blir reel tjeneste må finansieringen vær i orden, og opplæring av personell/assistenter

MVH

Brakar  
Bragernes tog 1  
3017 Drammen

Jernbanedirektoratet  
Postboks 16

0101 OSLO

## **Samordnet bestilling av assistanse Høringsvar fra rådet for personer med funksjonsnedsettelse i Nordland**

Denne ble forsøkt sendt 19.3. men ble avvist av postsystemet. Jeg ser at Nordland fylkeskommune har fått utsatt frist til 26.3 og håper at dere også kan ta med dette.

Vi viser til vedlagte orienteringssak til rådet for personer med funksjonsnedsettelse i Nordland. Rådet har dessverre ikke møte før høringsfristen går ut. I slike tilfeller har rådet vedtatt at leder kan gi høringsvar og at svaret må legges frem for rådet snarest mulig. I tilfelle rådet er uenig i dette vil dere høre fra oss etter møte 15. april. Tar rådet saken til orientering vil dere ikke høre fra oss.

Vedlegget utdyper dette brevet. I korthet er kun alternativ 4 som dere skisserer en akseptabel løsning. De tre andre alternativene innebærer at personer med behov for assistanse må bruke annen bestillings løsninger eller tilleggs bestillings løsninger når de skal bestille assistanse som er nødvendig for deres reise.

Universell utforming innebærer at det skal være mulig for alle å bruke hoved løsningen. De tre andre alternativene er dermed ikke universelt utformet. Ifølge lov om likestilling og forbud mot diskriminering § 12 defineres manglende universell utforming som diskriminering og er dermed forbudt i henhold til § 6.

For å oppsummere – kun alternativ 4 er en akseptabel løsning!

Med vennlig hilsen

Diana Johnsen  
rådsleder

Nicholas D Williams  
rådgiver

Rådet for personer med funksjonsnedsettelse i Nordland

*Dette dokumentet er elektronisk godkjent og har derfor ikke underskrift.*

**Vedlegg:**

Orientering til RPF - samordnet bestilling av assistanse på kollektiv transport

DokID

106330



Saksnummer	Utvalg/komite	Dato
	<utvalg>	<dato>

## Orientering til RPF - samordnet bestilling av assistanse på kollektiv transport

### Sammendrag

Rådet for personer med funksjonsnedsettelse er invitert til å medvirke til Nordland fylkeskommunens hørings svar til Jernbanedirektoratet om bestilling av assistanse på kollektiv transport. I dag må reisende som bestiller både fly- og togbilletter bestille disse tilleggstjenestene separat. Det vil si at personer med funksjonsnedsettelse må bestille utenom systemet som de aller fleste reisende kan bruke, og det medfører at systemet ikke er universelt utformet. Manglende universell utforming er diskriminering og forbudt ifølge lov om likestilling og diskriminering. Direktoratet skisserer 4 alternativer til løsninger. Innspillet til høringen er at kun alternativ 4 er akseptabel. Det vil si en nasjonal bestillingsløsning for assistanse samordnet med billett kjøp. De andre alternativene vurderes som en gjentakelse eller variasjon av dagens løsning.

Fristen for å svare til Jernbanedirektoratet er for kort til at RPF kan behandle saken. I henhold til vedtak i RPF har rådsleder og rådgiver gitt innspill til avdelingen for transport og infrastruktur.

### Problemstilling

Alternativene som er skissert er:

Alternativ 1: Samlet og mer tilgjengelig informasjon om dagens bestillingsløsninger •

Alternativ 2: Samlet informasjon med ett kontaktpunkt (kundesenter)

Alternativ 3: Nasjonal bestillingsløsning for assistanse

Alternativ 4: Nasjonal bestillingsløsning for assistanse samordnet med billett kjøp

### Vurderinger

RPF har flere ganger spilt inn til NSB, Jernbanedirektoratet, Widerøe, SAS med flere, at de som har behov for å bestille ledsagertjenester må kunne gjøre det samtidig som de bestiller billetter. Andre alternativer gjør at personer med funksjonsnedsettelse må bruke andre og flere løsninger enn alle andre. Det blir det samme som å måtte gå inn en bakdør fordi hovedinngangen har trapp. Fordi personer med funksjonsnedsettelse da må bruke andre løsninger enn folk som er «funksjonsfriske» vurderer jeg begge som diskriminering – noe loven forbyr.

[Lov om likestilling og forbud mot diskriminering \(likestillings- og diskrimineringsloven\)](#) definerer universell utforming slik i paragraf 17:

"Med universell utforming menes utforming eller tilrettelegging av hoved løsningen i de fysiske forholdene, inkludert informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT), slik at virksomhetens alminnelige funksjoner kan benyttes av flest mulig, uavhengig av funksjonsnedsettelse."

Etter vårt skjønn innebærer dette at kun alternativ 4 er godt nok. Alle de andre mener vi ikke er universelt utformet og dermed i henhold til loven diskriminerende og forbudt.

Alternativ 1 innebærer at kunder med funksjonsnedsettelse må ringe tjenestetelefon og for eksempel hos NSB er det i dag ofte lang ventetid. Ofte mellom en halv time til en time. Noen unge funksjonshemmede med god selvtilit overser denne og reiser uansett. De får noen ganger negative tilbakemeldinger – men det er bedre enn å vente lenge før tjenesteyter tar telefonen. Slik vi har fått det referert har personalet til NSB / SJ ytt nødvendig bistand – selv om de forståelig nok noen ganger har vært irritert.

Alternativ 2 blir det samme, men med kun kontaktpunkt for forskjellige tjenester. Denne vurderes som alternativ 1 altså diskriminerende og uakseptabelt.

Alternativ 3. Vi ser ikke forskjell mellom alternativ 2 og 3. Den blir også diskriminerende. Alle disse er uverdige løsninger. Det er mulighet for å unndra seg universell utforming hvis løsningen innebærer en uforholdsmessig byrde for bedriften. Alternativ 1 vil sikkert koste noe fordi man må endre bestillingssystemet på nettet, men det vil også løse personalressurser på kundesentrene. På sikt mener vi at dette vil spare penger på samme måte som ved innføring av nettbasert bestillingstjenester for ordinære billetter. I tillegg pålegger loven offentlig myndighet og å gå foran som pådriver i arbeidet for å innføre universell utforming i samfunnet. Jeg ser at noen av parter er private aktører, men det fritar ikke Avinor, Bane Nor, Statens Vegvesen med flere for dette ansvaret.

Vi vurderer at kun alternativ 4 er likeverdig likestilt løsninger. De andre alternativene vurderes som diskriminerende og dermed forbudt. Kun alternativ 4 er akseptabelt.

Denne saken brukes som RPF sitt innspill til fylkesråds saken. Den sendes ut til rådsmedlemmer umiddelbart slik at de kan gi tilslutning eller ikke til at innspill fremmes som selvstendig høringsvar fra RPF til Jernbanedirektoratet.

### **Innstilling til vedtak**

Saken tas til orientering.

Bodø, den 4.3.2020

Diana Johnsen  
rådsleder

Nick Williams  
rådgiver

**From:** Daljord May-Liss <May-Liss.Daljord@banenor.no>  
**Sent:** tirsdag 23. mars 2021 09:41  
**To:** Hanne Dybwik  
**Subject:** Re: Samordnet bestilling av assistanse - høringsvar fra Bane NOR

Ja - det er det 👍

Last ned [Outlook for iOS](#)

---

**Fra:** Hanne Dybwik <Hanne.Dybwik@jernbanedirektoratet.no>  
**Sendt:** Tuesday, March 23, 2021 8:33:28 AM  
**Til:** Daljord May-Liss <May-Liss.Daljord@banenor.no>  
**Emne:** SV: Samordnet bestilling av assistanse - høringsvar fra Bane NOR

Hei May-Liss!

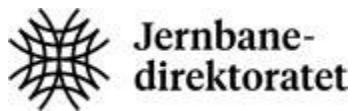
Takk for det. Da registrerer jeg Bane NOR som formell avsender for denne høringsuttalelsen?

Mvh

Hanne Dybwik  
Langsiktig utvikling/NTP

Mobil: 47481496

Besøksadresse: Nygårdsgaten 112, Bergen  
Postadresse: Postboks 16, 0101 Oslo  
[www.jernbanedirektoratet.no](http://www.jernbanedirektoratet.no)



---

**Fra:** Daljord May-Liss <May-Liss.Daljord@banenor.no>  
**Sendt:** tirsdag 23. mars 2021 08:10  
**Til:** Hanne Dybwik <Hanne.Dybwik@jernbanedirektoratet.no>  
**Emne:** Samordnet bestilling av assistanse - høringsvar fra Bane NOR

Hei Hanne,

Det hadde seg slik at Norsk Jernbaneforbund (NJF) fremmet ønske om at vi skulle sende inn samlet høringsvar fra Bane NOR, leder Håverstad i NJF fikk derfor feristen utsatt til 26 mars. NJF ønsker å sende inn eget svar på rapporten. Men her kommer Bane NOR/Kundesenterets svar på rapporten:

Alternativene er greie, men rapporten generelt beskriver ikke prosessen etter mottak av assistansebestillingene.

- *Alternativ 1: Samlet og mer tilgjengelig informasjon om dagens bestillingsløsninger*

Slik vi forstår er alternativ 1 som i dag hvor kundesenteret Bane NOR håndterer hele verdikjeden for assistanse på stasjonen. Verdikjeden består i alt fra bestilling, utførelse til evaluering av assistansen. Bane NOR har designet og utfører tjenesten etter kundebehovene og har god kompetanse på området. Det er allerede tilrettelagt for at togselskapene og Entur kan bestille assistanse for kunden i det øyeblikket de booker togbillett. [Skjema for bestilling av assistanse - Bane NOR](#). Enkel bestillingsordning hvor kunden får utført alt i det de kjøper togbillett.

- *Alternativ 2: Samlet informasjon med ett kontaktpunkt (kundesenter)*

Alternativ 2er ganske lik alternativ 1, men det bør også her legges til grunn at Bane NOR kundesenter fortsatt håndterer innkommende bestillinger opp mot tjenesteleverandørene. Bane NOR Eiendom har avtale med vektere på de fleste stasjoner om denne tjenesten vil være en naturlig del av den avtalen.

- *Alternativ 3: Nasjonal bestillingsløsning for assistanse (automatisering av manuelle prosesser)*
- *Alternativ 4a: Nasjonal bestillingsløsning for assistanse samordnet med billettkjøp*

Spesielt viktig er at alternativ 3 og 4 må utførelsen og kontroll av utførelse være en viktig parameter ihht. Kundens behov. Selv om man går for en nasjonalbestillingsløsning for hele transport sektoren så er det viktig at Bane NOR fortsatt har kontroll på den siste delen av verdikjeden som går ut utførelse og dialog med tjenesteleverandørene.

Alternativ 2-4 er Entur mottaker av assistansebestillingen fra kunden i forbindelse med kjøp av togbillett. Det er imidlertid lite beskrevet av hvem som er tjenesteleverandør, hvem sender bestilling til tjenesteleverandørene og evaluering av assistansene.

Entur vil nok være en naturlig mottaker av bestilling når det er en nasjonaltjeneste av assistanse i forbindelse med billettkjøp (tog, buss, ferje, fly m.m) men hva skjer deretter?

1 delen av mottak er god beskrevet men siste delen som er den viktigste med utførelse og ansvarligoppfølging er mindre grad beskrevet i rapporten.

Det vil være naturlige at Entur mottar assistansebestilling for tog. Kundesenteret Bane NOR forsetter som i dag med videre behandling av bestillingen og sender til tjenesteleverandøren på togstasjonen og evaluerer utført assistanse. Bane NOR vil være leveranseansvarlig for tjenestene på stasjonene i alle alternativene.

Med vennlig hilsen

**May-Liss Daljord**  
Produktansvarlig

**Bane NOR**  
Persontrafikk, kunde og marked  
Mobil: 450 22 302  
E-post: [may-liss.daljord@banenor.no](mailto:may-liss.daljord@banenor.no)

Besøksadresse: Schweigaardsgate 33, 0191 Oslo  
Postadresse: Postboks 4350, 2308 Hamar  
Sentralbord: 05280 / banenor.no

---

**Fra:** Hanne Dybwik <[Hanne.Dybwik@jernbanedirektoratet.no](mailto:Hanne.Dybwik@jernbanedirektoratet.no)>

**Sendt:** torsdag 4. februar 2021 10:59

**Til:** Anne Camilla Maurud <[anne.camilla.maurud@jernbanedirektoratet.no](mailto:anne.camilla.maurud@jernbanedirektoratet.no)>; Bodil Helene Riis <[bodil.riis@jernbanedirektoratet.no](mailto:bodil.riis@jernbanedirektoratet.no)>; Aase-Marit Drømtorp <[ase.dromtorp@jernbanedirektoratet.no](mailto:ase.dromtorp@jernbanedirektoratet.no)>; Terje Sten Vegem <[terje.vegem@jernbanedirektoratet.no](mailto:terje.vegem@jernbanedirektoratet.no)>; Orskaug, Terje <[Terje.Orskaug@avinor.no](mailto:Terje.Orskaug@avinor.no)>; sigmund.riis <[sigmund.riis@vegvesen.no](mailto:sigmund.riis@vegvesen.no)>; Øvstedal Liv Raket <[liv.raket.Ovstedal@vegvesen.no](mailto:liv.raket.Ovstedal@vegvesen.no)>; Flaaten Mari Kristine Hovland <[mari.flaaten@entur.org](mailto:mari.flaaten@entur.org)>; Bérard-Andersen Anne <[anne.berard-andersen@entur.org](mailto:anne.berard-andersen@entur.org)>; Daljord May-Liss <[May-Liss.Daljord@banenor.no](mailto:May-Liss.Daljord@banenor.no)>; beate alsos <[Beate.Alsos@blindeforbundet.no](mailto:Beate.Alsos@blindeforbundet.no)>; Thomas Berland <[thomas.berland@skyss.no](mailto:thomas.berland@skyss.no)>  
**Kopi:** Guro Landsend Henriksen <[glh@osloeconomics.no](mailto:glh@osloeconomics.no)>; Ingeborg Sofie Fretheim <[isf@osloeconomics.no](mailto:isf@osloeconomics.no)>; Andreas Cederbom <[andreas@useit.se](mailto:andreas@useit.se)>; Tommy Feldt <[tommy@useit.se](mailto:tommy@useit.se)>; Aleksander Møll <[amo@osloeconomics.no](mailto:amo@osloeconomics.no)>; Ove Skaug Halsos <[osh@osloeconomics.no](mailto:osh@osloeconomics.no)>

**Emne:** Samordnet bestilling av assistanse - høring av rapport

Hei arbeidsgruppe!

Rapporten for Samordnet bestilling av assistanse er nå behandlet i styringsgruppa og prosjektråd, og er i dag lagt ut på høring med høringsfrist 19. mars. Dere finner høringsdokumentene her: <https://www.jernbanedirektoratet.no/no/strategier-og-utredninger/utredninger/utredning-viser-behov-for-samordning-av-assistansetjenester/>

Høringsdokumentene sendes også direkte til alle organisasjonene som har deltatt i prosjektet i tillegg til organisasjonene som er med i Kollektivtrafikkforeningen, Toggruppa for UU, Flygruppa for UU og Vei- og sjøgruppa for UU.

Det er i hovedsak kun gjort mindre endringer og justeringer i rapporten etter at den ble kvalitetssikret i arbeidsgruppa. Den største endringen rent innholdsmessig er at vi i høringsutkastet sier at vi legger alternativ 4 til grunn som ambisjonsnivå. Styringsgruppa og prosjektrådet mente at usikkerheten knyttet til nytte og kostnader ved alternativ 4b er så stor at vi trenger mer kunnskap før vi tar stilling om integrasjon med fly skal være en del av ambisjonsnivået. Dette er også presisert i rapporten.

Det blir nå spennende å se hva høringsperioden bringer! Jeg kaller inn til et nytt møte i arbeidsgruppa etter at høringsfristen er gått ut.

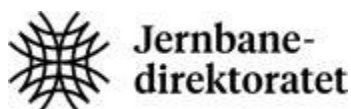
Vil igjen takke for godt samarbeid så langt!

Mvh

Hanne Dybwik  
Langsiktig utvikling/NTP

Mobil: 47481496

Besøksadresse: Nygårdsgaten 112, Bergen  
Postadresse: Postboks 16, 0101 Oslo  
[www.jernbanedirektoratet.no](http://www.jernbanedirektoratet.no)





Jernbanedirektoratet

## **Til høring - Samordnet bestilling av assistanse på kollektivtransport - Høringsfrist: 19.03.2021**

Viser til dialog med Jernbanedirektoratet, og innvilget forlenget svarfrist til 26.03.21.

Fylkesrådet i Nordland fylkeskommune har i møte 23.03.21, sak FRÅD-071/2021 vedtatt følgende;

1. Nordland fylkeskommune ønsker at det etableres en nasjonal bestillingsløsning for assistanse samordnet med billett kjøp (alternativ 4).
2. Nordland fylkeskommunes anbefaler at Entur får ansvaret for å utvikle og levere en slik tjeneste.

Innstillingen er enstemmig vedtatt.

Med vennlig hilsen

Marthe Andersen  
faggrupeleder salg og markedsutvikling

*Dette dokumentet er elektronisk godkjent og har derfor ikke underskrift.*

### **Hovedmottakere:**

Jernbanedirektorat  
et

Postboks 16

0101

OSLO





Jernbanedirektoratet  
Postboks 16 Sentrum  
0101 Oslo

Oslo, 24.03.2021

### **Høringssvar til rapporten om «Samordnet bestilling av assistanse»**

Norsk Jernbaneforbund ønsker å komme med noen innspill til rapporten «Samordnet bestilling av assistanse» som Jernbanedirektoratet har utarbeidet på oppdrag fra Samferdselsdepartementet.

I rapporten er det lagt fram 4 alternativer, hvor Jernbanedirektoratet anbefaler alternativ 4.

Norsk Jernbaneforbund ønsker å tilføre noen punkter som vi mener er av betydning for at rapporten skal kunne vurderes korrekt.

- De ansatte ved Bane NORs kundesenter har siden 2020 spilt inn ønske om utvidede åpningstider for å være mer tilgjengelig for kundene, spesielt i rushtiden.
- Bane NOR investerer i nytt saksbehandlingssystem, «CRM», som tas i bruk april 2021. Dette har vært et tidskrevende prosjekt med tilhørende kostnader. Etter å ha tatt i bruk nytt CRM, vil man kunne ta imot og prosessere assistansebestillinger enda raskere enn i dag.
- Bane NORs kundesenter har svært god svartid på assistansetelefonen med en svartid på 27 sekunder i snitt. Reisende med særskilt behov for assistanse har av åpenbare grunner behov for rask hjelp med sin henvendelse. Den raske svartiden bidrar også til at de reisende kan gis et tilbud om assistanse selv om de bestiller tett opp mot avreisetidspunkt. Normal bestillingsfrist er satt til 24 timer, og på flyplassene er dette 48 timer som et sammenligningsgrunnlag.
- Bane NOR Kundesenter har siden opprettelsen i 2013 opparbeidet unik kompetanse om assistansetjeneste i kollektivtransporten, og ansatte har lokalkunnskap om stasjonene. Bane NOR har som kjent ansvaret for stasjonsområdene og fasilitetene, og dette gjør at de er den enheten med de beste forutsetninger for god service ved landets stasjoner da de alltid er «en telefon unna» stasjonsansvarlig e.l. dersom det skulle oppstå avvik ved rullestolramper eller andre fasiliteter.



- Bane NORs kundesenter kan med dagens teknologi og erfaring «over natten» tilby assistansetjeneste på nye stasjoner dersom de lokale løsningene er på plass. Dette er et punkt som kun er nevnt til Enturs fordel.
- Bane NORs kundesenter har utarbeidet et assistanseskjema som togselskapene og Entur kan fylle ut for raskest mulig assistansebestilling.
- Bane NORs kundesenter håndterer hele verdikjeden for assistanse på stasjonen som består i alt fra bestilling, utførelse og evaluering av assistansen. Bane NOR har designet og utfører tjenesten etter kundebehovene og har god kompetanse på området. Det er allerede tilrettelagt en enkel bestillingsordning for at togselskapene og Entur kan bestille assistanse for kunden i det øyeblikket de booker togbillett.

Rapporten beskriver i mindre grad selve *utførelsen* og ansvarliggjøringen av den. Dette burde vært grundigere vurdert slik at *hele* verdikjeden ble tatt med i helhetsvurderingen.

Norsk Jernbaneforbund ønsker å påpeke at selve *utførelsen* og *kontrollen* av tjenesten må tillegges betydelig vekt, og se på elementer som nærhet, opplevelse av «eierskap» og kompetanse.

Til info: NJF har fått utsatt høringsfristen av Jernbanedirektoratet til 26.mars.

Vennlig hilsen



Torfinn Håverstad  
Nestleder

Jane B. Sæthre  
Forbundsleder  
(Sign.)



## **Høringssvar – samordnet bestilling av assistanse**

Blindeforbundet viser til Jernbanedirektoratets høring om samordnet bestilling av assistansetjenester og ønsker å takke for muligheten til å gi innspill.

### **Innledning**

Blinde og svaksynte, og andre funksjonshemmede, opplever i mye større grad barrierer enn den øvrige befolkningen når de skal reise med kollektivtransport. Dette fører til redusert mobilitet for en stor gruppe mennesker. I tillegg opplever mange synshemmede at det er tidkrevende å bestille og koordinere assistansetjenester, da denne tjenesten i dag er fragmentert, lite brukervennlig og gjøres gjennom ulike kanaler avhengig av transportsegment og tilbyder av transporttjenesten.

Universelt utformet kollektivtransport og en godt fungerende assistansetjeneste er viktig for likestilling av personer med nedsatt funksjonsevne. Dette gjør at man kan reise og bevege seg fritt i samfunnet – på lik linje med sine medborgere. Dette er et prinsipp som må settes høyt, og vi synes det er flott at man endelig har fått satt i gang arbeidet på å få på plass en mye mer brukervennlig og enhetlig assistansetjeneste. Forhåpentligvis vil dette føre til en mye enklere reisehverdag for personer med nedsatt funksjonsevne og andre som har behov for assistanse.

### **Behov for assistanseordning på langt flere stasjoner**

Først og fremst ønsker vi å understreke viktigheten av at tilbudet om assistanse utvides til å gjelde flere stasjoner og knyttes til flere transportmidler.



Rapporten viser til at det i dag tilbys assistanse på alle flyplasser, men kun elleve jernbanestasjoner og tre busstasjoner. Det at tilbudet finnes så få steder, er altfor dårlig. For å oppnå målet om økt mobilitet og et av delmålene som er satt; «trygghet for at assistansebehovet blir ivaretatt», så ser vi på det som grunnleggende nødvendig at man raskt også utvider tilbudet til å gjelde langt flere lokasjoner enn i dag.

Blindeforbundet ønsker at det skal være mulig å få nødvendig bistand (assistanse) på alle stasjoner i hele landet og at dette skal inkludere alle transportmidler, som tog, buss, t-bane, trikk og båt.

Dette mener vi at må prioriteres og gjøres parallelt med arbeidet som skal gjøres for å samordne assistansetjenesten.

### **Viktige elementer som bør inngå i assistansetjenesten**

Under ønsker Blindeforbundet å ramse opp noen viktige punkter som vi mener må inngå i en samordnet assistansetjeneste, mange av punktene er også omtalt i rapporten.

- **Ett kontaktpunkt for assistansetjenesten**

For at det ikke skal oppleves som tidkrevende og komplisert å koordinere sin egen reise, må man kunne bestille assistanse for hele reisen gjennom ett kontaktpunkt. I tillegg må det bli mulig å bestille assistanse i tilknytning til billettkjøp, hvor man også sikrer at assistansebestillingen oppdateres automatisk ved eventuelle endringer i reiserute.

Naturligvis forutsetter dette også at informasjonsflyten og kommunikasjonen må være klar og tydelig, og at man på en enkel og tydelig måte må kunne få og gi informasjon om oppmøtetidspunkt og -sted, assistansebehov og eventuelle endringer i bestillingen.

- **Universelt utformet bestillingsløsning**

Systemene (nettløsningene, appene m.m.) som utvikles for billettbestilling må være universelt utformet. Løsningen må være tilgjengelig og enkel å forstå og bruke, samt kompatibel med brukernes hjelpemidler – f.eks. skjermlesere og tastatur.

- **Mulig å bestille assistanse via telefon**

For at man skal få en ordening som imøtekommer alle behov, er det viktig at bestillingsløsningen ikke kun er «nettbasert og

app-basert», men at det også blir mulig å ringe til et telefonnummer for å bestille assistanse (og for andre henvendelser vedr. assistanse).

- **Mulig å bestille kort tid før avreise**

I likhet med resten av befolkningen, vil også synshemmede ha behov for å kunne benytte seg av kollektivtransport uten å ha måttet planlegge reisen/turen i 48 eller 24 timer på forhånd – slik som de fleste av dagens løsninger legger opp til. For at man skal kunne leve frie og selvstendige liv, må også personer med nedsatt funksjonsevne spontant kunne bruke kollektivtransport for å forflytte seg.

Det må derfor være mulig å bestille assistanse tett opp til avreise, og hele døgnet. Og det må muliggjøres å enkelt kunne gjøre endringer i bestillingen dersom uforutsette hendelser skulle oppstå.

- **Tilgang på informasjon for å vurdere assistansebehov**

Det er i dag stor variasjon i hvorvidt stasjoner, terminaler og holdeplasser er universelt utformet eller tilgjengelige for personer med nedsatt funksjonsevne. Dette kan være alt fra om det er gode kontraster, ledesystemer (f.eks. ledelinjer, ledefelt, farfelt/varselfelt, trappenesemarkering osv.) og lett tilgjengelig informasjon m.m. Assistansebehovet varierer også blant synshemmede, og avhenger også av den fysiske utformingen av lokasjonen. Derfor må denne informasjonen være enkel å innhente for at brukeren selv kan kunne vurdere assistansebehovet sitt, om vedkommende trenger assistanse eller hva personen hovedsakelig vil trenge bistand til.

De er derfor viktig at Jernbanedirektoratet og andre relevante aktører kartlegger universell utforming og tilgjengeligheten på alle stasjoner og gjør denne informasjonen tilgjengelig (på en god og oversiktlig måte).

- **Trygghet om at assistansebehovet blir ivaretatt**

Personer som skal benytte seg av assistansetjenesten trenger å føle seg trygge på at deres behov blir ivaretatt. Dette innebærer blant annet at assistansebehovet oppgitt i bestillingen videreformidles til den som skal utføre assistansen, at man blir hentet der man skal og at assistansen blir gjennomført på en god og trygg måte.

Det må derfor gjøres mulig at bestiller enkelt kan kontakte personen som skal utføre assistansen. Å ha et kontaktpunkt/telefonnummer gir stor opplevelse av trygghet, i f.eks. tilfeller der assistansen ikke møter opp eller andre uforutsette situasjoner skulle dukket opp

- **Veileder for utføring av assistanse i kollektivtransporten**

Det er viktig at de som utfører assistansen har kjennskap til hvordan dette kan gjøres på en best mulig måte – hvor også kunnskap om ulike funksjonshemninger og gode holdninger legges til grunn. For synshemmede kan dette f.eks. være å vite hvordan man ledsager på en god måte.

Vi mener derfor det er behov for at det utvikles en veileder for god utøvelse av assistanse og at denne gjøres godt kjent for alle som skal arbeide på dette feltet.

Videre mener vi det blir viktig å utvikle systemet på en slik måte at man underveis enkelt kan føre statistikk, innhente informasjon og tilbakemeldinger fra brukerne av assistanseordningen. Hvis man legger til rette for og sikrer en slik kartlegging fra begynnelsen av, bidrar dette til at man får mye nyttig informasjon som kan brukes til å forbedre systemet og legge til rette for bedre løsninger.

Vi ønsker også at det i assistansetjenesten skal legges opp til at man tar imot henvendelser fra personer som ikke har bestilt assistanse, men er på en reise der det dukker opp uforutsette ting som gjør at man får behov for assistanse. Dette kan f.eks. være at man er på en reise der toget pga. tekniske problemer eller lignende må stoppe på en stasjon som ikke var en del av den planlagte reiseruten. Dette vil gjøre at det dukker opp et uplanlagt behov for assistanse. Vi har fått tilbakemeldinger fra synshemmede om at dette har skjedd, og at det i slike tilfeller har vært vanskelig å komme i kontakt med konduktør for å få hjelp.

Blindeforbundet støtter også punktene i tabell 6-1 i rapporten, og mener at alle disse 7 punktene må inkluderes for at man skal få en god og velfungerende samordnet assistansetjeneste.

#### **Alternativ 4**

I prinsippet ønsker Blindeforbundet en samordnet assistansetjeneste som inkluderer flyreiser. Men med utgangspunkt i denne rapporten, mener vi at det i første omgang kan virke litt for ambisiøst å få til 4b.

Derfor støtter vi nå at man først legger seg på nivå 4a, uten at dette skal utelukke at man i framtiden skal forsøke inkludere fly i en samordnet assistansetjeneste.

Videre støtter Blindforbundet forslaget i rapporten om at Entur skal drifte assistanseordningen.

### **Avslutning**

Å samordne assistansetjenesten, samt utvide tilbudet og sørge for at at lokasjoner og teknologi som brukes er universelt utformet, ser vi på som viktig arbeid som vil være med på å sikre at personer med nedsatt funksjonsevne får lik tilgang til transportsystemet.

Dette er også noe som slås fast i FNs konvensjon om rettighetene til personer med nedsatt funksjonsevne (CRPD). Personer med nedsatt funksjonsevne skal kunne leve selvstendige liv og kunne delta fullt ut på alle livets områder.

Blindforbundet bidrar gjerne med flere innspill i det videre arbeidet med å utforme en samordnet assistansetjeneste.

Med vennlig hilsen

Sverre Fuglerud (sign)

Farah Ramadan (sign)

Seksjonsleder samfunnskontakt  
Norges Blindforbund

Rådgiver interessepolitisk avd.  
Norges Blindforbund