

Samordnet bestilling av assistanse

1 Sammendrag

Jernbanedirektoratet ble i brev datert 12.05.2020 bedt av Samferdselsdepartementet om å utrede mulighetene for en felles ordning for bestilling av assistansetjeneste. Det ble nedsatt en arbeidsgruppe bestående av representanter fra Jernbanedirektoratet, Statens Vegvesen, Bane NOR, Entur, Avinor, Kollektivtrafikkforeningen (Skyss) og brukerorganisasjonene (Blindforbundet) for å utrede mulige løsninger for samordnet bestilling av assistansetjenester. Oslo Economics og Useit ble i den forbindelse tildelt oppdraget med å gjennomføre den faglige produksjonen og dokumentasjonen i prosjektet.

Prosjektet har inneholdt tre hovedfaser: (i) Kartlegging av eksisterende situasjon, i Norge og i andre nordiske land, (ii) identifisering av mulige alternativer og fastsetting av prinsipielle forutsetninger, og (iii) vurdering av løsningenes konsekvenser. På bakgrunn av vurderingen skulle prosjektet komme med en anbefaling om hvordan samordnet bestilling av assistanse best kan løses. For hver fase i prosjektet har det vært avholdt ett til to møter i arbeidsgruppen der foreløpige vurderinger og føringer for neste fase har vært diskutert. Videre er det avholdt møter i Jernbanedirektoratets interne styringsgruppe og i tverretattlig prosjektråd¹ for forankring av prosjektets vurderinger og anbefalinger.

1.1 Kartlegging av eksisterende situasjon i Norge og andre nordiske land

Basert på innspill fra og diskusjoner med arbeidsgruppen, intervjuer med sentrale interessenter og dokumentgjennomgang har vi kartlagt dagens bestillingsløsninger for assistansetjenester. Tjenestene som er kartlagt omhandler assistanse på knutepunktene, og ikke ombord på transportmidlene.

I dag tilbys assistanse på elleve jernbanestasjoner (skal utvides til tretten), tre busstasjoner, samt alle flyplasser. Bane NOR er ansvarlig for assistansetjenesten på jernbanestasjonene, fylkeskommunen er ansvarlig på busstasjonene og Avinor er ansvarlig på flyplassene. Med unntak av assistansetjenesten på flyplassene, innebærer tjenestene assistanse til og fra transportmiddel, men omfatter ikke assistanse i ombordstigning og avstigning av transportmiddel. For bistand til dette, skal den reisende ta kontakt med konduktør eller bussjåfør. Tilbyderne av assistansetjenestene har ulike kanaler og plattformer for bestilling av assistanse.

¹ Tverretattlig prosjektråd består av representanter fra Jernbanedirektoratet, Statens Vegvesen, Avinor, Entur og Bane NOR.

Gjennom kartleggingsarbeidet er det kommet frem flere utfordringer både ved selve assistansetjenesten og ved bestillingsløsningene for assistanse. Utfordringene ved selve assistansetjenesten knytter seg til at tilbudet er begrenset, både gjennom at tilbudet omfatter få lokasjoner og gjennom varierende kvalitet på opplæringen som utførere av assistansetjenesten får. Når det gjelder bestillingsløsningene for assistanse, fremgår det at disse er fragmenterte og lite brukervennlige. Bestilling av assistanse må gjøres gjennom ulike kanaler, avhengig av transportsegment og tilbyder av transporttjenester. Rutiner, frister for bestilling og opplysninger som må oppgis varierer også mellom transportsegment og tilbyder. Den reisende ilegges et betydelig koordineringsansvar og det er lite tilgjengelig informasjon som gjør den reisende i stand til å vurdere eget assistansebehov. Fravær av et overordnet og helhetlig ansvar for assistansetilbudet og bestillingsløsninger gir opphav til koordineringsproblemer med hensyn til utførelse av assistansen, og finansieringsordninger gir lite insentiver til å gjøre tjenesten bedre kjent. Samlet skaper dette utfordringer som utgjør barrierer for bruk av kollektivtransport for personer med nedsatt funksjonsevne. Figur 1-1 oppsummerer utfordringsbildet og mulige konsekvenser for de reisende og deres ledsagere.

Figur 1-1: Utfordringsbilde oppsummert

Barrierer for bruk av kollektivtransport for personer med nedsatt funksjonsevne	Virkninger
<ul style="list-style-type: none"> • Assistansetjenesten <ul style="list-style-type: none"> ○ Begrenset tilbud av assistansetjenester • Bestillingsløsninger <ul style="list-style-type: none"> ○ Fragmenterte og lite brukerorienterte bestillingsløsninger • Organisering og finansiering <ul style="list-style-type: none"> ○ Ingen har et overordnet og helhetlig ansvar for assistansetilbud og bestillingsløsninger 	<ul style="list-style-type: none"> • Redusert mobilitet for personer med nedsatt funksjonsevne • Mye tidsbruk til bestilling og koordinering av assistansetjenester • Redusert trygghetsfølelse for personer med assistansebehov som reiser med kollektivtransport • Flere reiser blir gjennomført med private transportmidler • Større behov for private ledsagere (familie og venner med mer)

Kilde: Oslo Economics

Fra kartleggingen av assistansetjenestene og bestillingsløsningene i andre nordiske land fremgår det at tjenesten er fragmentert også i Danmark og Finland. I disse landene må assistanse i hovedsak bestilles gjennom ulike kanaler avhengig av transportmiddel. I Sverige finnes det en samordnet bestillingsløsning kalt Ledsagningsportalen. Denne løsningen gjør det mulig å bestille assistanse for hele reisen gjennom ett kontaktpunkt, selv når reisen omfatter flere ulike transportmidler og operatører. Tjenesten innebærer imidlertid betydelige kostnader for trafikkoperatørene som finansierer tjenesten. Dette gjør det lite ønskelig fra deres side å øke kjennskapen til tjenesten, og tjenesten er dermed lite kjent blant reisende med assistansebehov.

1.2 Mål og krav til en felles bestillingsløsning

Med utgangspunkt i det samlede utfordringsbildet tilknyttet de norske bestillingsløsningene for assistanse, har vi identifisert hvilke behov som eksisterer i tilknytning til en samordnet bestillingsløsning for assistansetjenester. Disse behovene har, sammen med det overordnede målet for prosjektet, dannet grunnlaget for fastsettelse av mål og krav til løsningen, vist i Figur 1-2.

Figur 1-2: Mål og krav til en felles bestillingsløsning

Samfunns mål	Økt mobilitet og en enklere reisehverdag for reisende med assistansebehov	
Effektmål	Enklere tilgang til bestilling av assistanse	Trygghet for at assistansebehovet blir ivaretatt
Krav utledet av mål	<ul style="list-style-type: none">• Informasjon om hvor det tilbys assistanse• Tilgang til informasjon for å kunne vurdere eget assistansebehov (barrierer/tilgjengelighet på stasjoner)• Enkel, effektiv lett tilgjengelig og universelt utformet bestillingsløsning• Fleksibel bestillingsløsning	<ul style="list-style-type: none">• Utfører(e) av assistansetjenesten får tilstrekkelig informasjon til at tjenesten kan utføres på en god måte• Informasjon til bruker som gir trygghet for at tjenesten gjennomføres i henhold til bestilling• Effektiv kommunikasjonsmulighet mellom utfører og brukere
Andre krav	<ul style="list-style-type: none">• Skalerbar med hensyn til endring i assistansetjenesten• Mulighet til å ta ut statistikk og få tilbakemelding fra brukere (kvalitet og styringsverktøy)• Ivareta personvernregler• Kostnadseffektiv løsning	

Kilde: Oslo Economics og Useit

Samfunns målet som bestillingsløsningen skal bidra til å oppfylle er altså økt mobilitet og en enklere reisehverdag for reisende med assistansebehov. For å bidra til dette bør løsningen oppfylle effektmål om enklere tilgang til bestilling av assistanse og trygghet for at assistansebehovet blir ivaretatt. Videre er det altså definert et sett med mer detaljerte funksjonskrav som løsningen bør inneha.

1.3 Mulige alternative løsninger

Basert på fastsatte mål og krav, har vi identifisert fire konseptuelt forskjellige løsningsalternativer med ulikt ambisjonsnivå. Alternativene bygger på hverandre slik at det kan legges til grunn en trinnvis utvikling der de ulike alternativene utgjør ulike trinn i en utviklingsretning. Alternativene vi har identifisert og beskrevet 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 (automatisering av manuelle prosesser)
- Alternativ 4a: Nasjonal bestillingsløsning for assistanse samordnet med billettkjøp – eksklusiv fly
- Alternativ 4b: Nasjonal bestillingsløsning for assistanse samordnet med billettkjøp – inklusiv fly

For alternativ 2, 3 og 4a er det forutsatt at fly holdes utenfor. Dette skyldes at det allerede finnes et internasjonalt system for bestilling av assistanse og deling av assistanseinformasjon mellom flyplasser og flyselskaper, som gjør integrering av fly i en felles bestillingsløsning svært ressurskrevende.

1.4 Vurdering av løsningenes måloppnåelse

I Tabell 1-1 gjengis vår vurdering av i hvilken grad de ulike konseptene vil bidra til å nå effektmålene, og dermed også samfunns målet som er satt for en fremtidig bestillingsløsning for assistansetjenestene.

Tabell 1-1: Måloppnåelse

Effektmål	Alternativ 1 Rangering 5	Alternativ 2 Rangering 4	Alternativ 3 Rangering 3	Alternativ 4a Rangering 2	Alternativ 4b Rangering 1
Enklere tilgang til bestilling av assistanse	Liten grad av måloppnåelse	Middels grad av måloppnåelse	Middels grad av måloppnåelse	Stor grad av måloppnåelse	Stor grad av måloppnåelse
Økt trygghet for at assistansebehovet blir ivarettatt	Ingen måloppnåelse	Middels grad av måloppnåelse	Middels grad av måloppnåelse	Stor grad av måloppnåelse	Stor grad av måloppnåelse

Kilde: Oslo Economics og Useit

Som vi ser av tabellen vurderes alternativ 1 i liten grad å bidra til å nå de fastsatte målene. Samling av informasjon ett sted vil gjøre det noe enklere å bestille assistanse, men man vil fortsatt måtte forholde seg til potensielt flere ulike aktører, Funksjonaliteten i alternativet vil heller ikke gi endringer med hensyn til å øke de reisendes trygghet for at assistansebehovet blir ivarettatt.

Alternativ 2 og 3 er begge vurdert å gi middels grad av måloppnåelse for begge de oppsatte effektmålene. Sentralisert kundesenterfunksjon og ett kontaktpunkt vil gi betydelig bedring fra dagens situasjon både med hensyn til enklere tilgang og økt trygghetsfølelse. Alternativ 3 rangeres likevel foran alternativ 2 grunnet at man i større grad etablerer systemer som vil kunne redusere feil og misforståelser mellom de ulike leddene i kjeden for tilbud og utførelse av assistansetjenester. Dette vil kunne gi noe økt trygghet sammenlignet med alternativ 2, og gjør dette alternativet også mer skalerbart ved en økning i omfang og etterspørsel etter tjenesten som vil kunne utfordre tilgjengeligheten til tjenesten i alternativ 2.

Alternativ 4a og 4b er begge 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.

1.5 Samfunnsøkonomisk analyse av løsninger

Vi har gjennomført en kostnadsvirkningsanalyse av de vurderte løsningene. Dette innebærer at kostnadene ved de ulike alternativene er prissatte, mens nyttevirkningene er behandlet som ikke-prissatte virkninger. Kostnader og nytte av de ulike løsningene påvirkes av hvem som får ansvaret for å realisere disse. Utgangspunktet for beregning av kostnader er at løsningene bygges opp fra grunnen av. Når det gjelder nyttevirkninger er usikkerheten så stor at vi i utgangspunktet har behandlet disse som ikke-prissatte virkninger. Vi gjør imidlertid enkelte illustrasjonsberegninger som gir en indikasjon på verdien av nytteeffektene under gitte forutsetninger. Tabell 1-2 gir en sammenstilling av prissatte- og ikke-prissatte virkninger av de ulike løsningene.

Tabell 1-2: Sammenstilling av prissatte og ikke-prissatte virkninger

	Alternativ 1	Alternativ 2	Alternativ 3	Alternativ 4a	Alternativ 4b
Prissatte virkninger (NNV 2020-kr)	-700 000	-6 100 000	-11 200 000	-15 700 000	-53 500 000
Ikke-prissatte virkninger					
Reduksjon i tidsbruk ved bestilling for reisende med assistansebehov	++	+++	+++	++++	++++
Økt trygghetsfølelse for reisende med assistansebehov	0	++	++	+++	+++
Redusert tidsbruk for private ledsagere	0	+	+	++	++
Økt mobilitet for personer med nedsatt funksjonsevne	+	+++	+++	++++	++++
Økt andel reiser med miljøvennlige transportmidler	0	0	0	++	++

Kilde: Oslo Economics og Useit

Alternativ 1 har beskjedne kostnader og er etter all sannsynlighet samfunnsøkonomisk lønnsomt. For å vurdere hvorvidt de øvrige alternativene er lønnsomme, og hvilket alternativ som eventuelt er best, kreves at prissatte kostnadsvirkninger sammenholdes med ikke-prissatte nyttevirkninger.

Det er stor usikkerhet knyttet til både kostnads- og nytteeffekter. På kostnadssiden er usikkerheten i anslagene størst for løsningene med høyest ambisjonsnivå. Grad av samfunnsnytte vil også i stor grad avhenge av bruken av assistansetjenestene. Høyere bruk av tjenesten vil gjøre de mest ambisiøse løsningene, relativt sett, mer samfunnsøkonomisk lønnsomme. Her vil det også være vekselvirkninger slik at bedre og mer tilgjengelige bestillingsløsninger vil virke i retning av økt bruk. Økt bruk vil også medføre økt nytte og kostnader knyttet til utførelsen av assistansen.

1.6 Anbefalinger

Usikkerheten knyttet til både kostnads- og nytteeffekter medfører at vi anbefaler at det videre arbeidet med en samordnet bestillingsløsning for assistansetjenester legger til grunn en trinnvis utvikling. De ulike løsningsalternativene vil ved en slik tilnærming kunne forme ulike trinn i utviklingen. For å bidra til måloppnåelse bør utviklingsretningen bygge opp under alternativ 4, men utviklingen av hvert trinn bør baseres på vurderinger av kost/nytte. Kostnads- og nyttevurderingene må hensynta endringer i forutsetninger knyttet til blant annet omfanget av etterspørsel, omfanget av lokasjoner det tilbys assistansetjenester på, samt grad av universell utforming på de ulike stasjonsområdene.

Det er vurdert ulike alternativer for ansvars plasseringer for en ny bestillingsløsning. Dette inkluderer virksomheter som i dag drifter bestillingsløsninger for assistanse og virksomheter som ikke gjør dette i dag. Vi vurderer Bane NOR og Entur som de mest interessante alternativene med hensyn til ansvar for å realisere og drifte en fremtidig bestillingsløsning for assistansetjenester. De to alternativene har både fordeler og ulemper, oppsummert i Tabell 1-3.

Tabell 1-3 Fordeler og ulemper ved ulike alternativer for ansvars plassering

	Bane NOR Rangering 2	Entur Rangering 1
Fordeler	<ul style="list-style-type: none"> • Har et etablert system som håndterer bestillinger knyttet til alle jernbanestasjoner • Systemet vil trolig kunne håndtere også bestillinger knyttet til buss uten særlige merkostnader, forutsatt at tilbudet på buss ikke utvides til å inkludere assistanse på flere busstasjoner. 	<ul style="list-style-type: none"> • Har reiseplanlegger og billettbestillingsfunksjonalitet i dag • Kjerneoppgaver knytter seg til å levere tjenester på tvers av transportmidler • Best forutsetninger for å kunne integrere bestillingsløsning med billettkjøp i alternativ 4a og 4b • Vil være mest robust ift. endringer og utvidelser av assistansetjenesten • Kundesenteret til Entur har lang åpningstid
Ulemper	<ul style="list-style-type: none"> • Billettsalg er ikke en del av Bane NORs ansvarsområde <ul style="list-style-type: none"> ○ Alternativ 4 kan neppe realiseres av Bane NOR • I utgangspunktet ikke en del av Bane NORs ansvarsområde å utføre tjenester i tilknytning til andre transportmidler • Vil ha få insentiver til å markedsføre tjenesten (økt bruk gir økte kostnader for Bane NOR) 	<ul style="list-style-type: none"> • Har ikke i dag etablerte løsninger for bestilling av assistansetjenester • Større behov for investeringer i de mindre ambisiøse alternativene enn Bane NOR

Kilde: Oslo Economics og Useit

Vi konkluderer med at det er mest hensiktsmessig å plassere ansvaret for å realisere løsningene og de ulike trinnene i utviklingsretningen hos Entur. Dette skyldes at en samordnet bestillingsløsning for assistansetjenester synes og passe godt inn med Enturs samfunnsoppdrag, og Entur vurderes også å ha best forutsetninger for å kunne integrere bestilling av assistanse med billettkjøp i de mest ambisiøse alternativ 4. Det er en del av Enturs kjerneoppgave å tilby tjenester på tvers av transportmidler, og Entur synes også å være det alternativet som mest effektivt vil kunne håndtere en utvidelse av assistansetilbudet til flere lokasjoner og transportformer.

Innhold

Samordnet bestilling av assistanse	1
1 Sammenheng	2
1.1 Kartlegging av eksisterende situasjon i Norge og andre nordiske land	2
1.2 Mål og krav til en felles bestillingsløsning	4
1.3 Mulige alternative løsninger	4
1.4 Vurdering av løsningenes måloppnåelse	5
1.5 Samfunnsøkonomisk analyse av løsninger	6
1.6 Anbefalinger.....	7
Innhold	9
2 Om oppdraget	12
3 Dagens løsninger for bestilling av assistanse	14
3.1 Om assistansetjenester	14
3.2 Om dagens bestillingsløsninger for assistanse	15
3.2.1 Jernbanestasjoner.....	15
3.2.2 Busstasjoner.....	19
3.2.3 Fly.....	21
3.2.4 Oppsummering av dagens bestillingsløsninger for assistansetjenester	23
3.3 Utfordringer knyttet til dagens situasjon.....	26
3.3.1 Barrierer for å reise kollektivt blant personer med nedsatt funksjonsevne	26
3.3.2 Utfordringer knyttet til assistansetjenestene	27
3.3.3 Utfordringer knyttet til bestilling av assistansetjenester	27
3.3.4 Utfordringer knyttet til organisering og finansiering av assistansetjenestene	28
3.3.5 Oppsummering av utfordringsbildet.....	29
4 Løsninger for bestilling av assistanse i andre nordiske land	30
4.1 Sverige	30
4.1.1 Trafikverkets nasjonale ledsagertjeneste.....	30
4.1.2 Storstockholms Lokaltrafik (SL)	34
4.2 Danmark	35
4.2.1 Jernbane	35
4.2.2 Flexhandicap	35
4.2.3 Fly	36
4.3 Finland	36
4.3.1 Jernbane	36
4.3.2 Buss	37
4.3.3 Fly.....	37
5 Behov	39
5.1 Normative behov – politiske føringer, lover og forskrifter	39
Politiske målsettinger	39

Lover og forskrifter	39
5.2 Etterspørselsbaserte behov.....	40
5.3 Interessegruppebaserte behov	41
5.3.1 Reisende med assistansebehov	41
5.3.2 Infrastruktureiere	43
5.3.3 Tilbydere av kollektivtransport	43
6 Mål og krav til løsning for samordnet bestilling av assistanse.....	44
6.1 Mål	44
6.2 Krav til løsning.....	45
6.2.1 Krav utledet av samfunns- og effektmål.....	45
6.2.2 Krav utledet av andre behov	47
7 Alternativanalyse.....	48
7.1 Nullalternativet – dagens situasjon	48
7.2 Alternative løsninger	49
7.2.1 Metode for identifisering av alternativer.....	49
7.2.2 Alternativ 1	49
7.2.3 Alternativ 2	51
7.2.4 Alternativ 3	53
7.2.5 Alternativ 4a	54
7.2.6 Alternativ 4b	56
7.3 Mål- og kravoppnåelse.....	58
7.3.1 Måloppnåelse	58
7.3.2 Oppfyllelse av krav	59
7.4 Samfunnsøkonomisk analyse	60
7.4.1 Identifiserte virkninger	61
7.4.2 Metode og forutsetninger	61
7.4.3 Prissatte virkninger	64
7.4.4 Ikke-prissatte nyttevirkninger	68
7.5 Samlet vurdering av samfunnsøkonomisk lønnsomhet	74
7.5.1 «Break-even» analyse	75
7.6 Samlet vurdering av alternativene	76
7.7 Alternativer for ansvars plassering.....	76
7.7.1 Virksomheter som i dag drifter bestillingsløsninger for assistansetjenester.....	77
7.7.2 Virksomheter som per i dag ikke drifter bestillingsløsninger for assistansetjenester.	77
7.8 Vurdering av alternative ansvars plasseringer	77
8 Anbefaling og videre arbeid.....	80
8.1 Tilgjengelighet og universell utforming må vektlegges i utformingen av løsningen	80
8.1.1 Tilgjengelighet.....	81
8.1.2 Innhold og ordvalg.....	81
8.1.3 Alternative kontaktmetoder	81
8.2 Tydeliggjøring av ansvarsforhold og informasjonsflyt i prosessen etter mottak av assistansebestillingen	82
8.3 Etablere samarbeid for å sikre kompetanseoverføring og læring.....	82

8.4	Vurdere andre endringer i tilbudet for bedre måloppnåelse	82
9	Referanser	83

Utarbeidet av Oslo Economics og Useit for Jernbanedirektoratet	Saksnummer 202000943
Godkjent av Hanne Bertnes Norli	
Dato 13.04.2021	Versjon 1.1

2 Om oppdraget

God tilgang på kollektivtransport kan ha innvirkning på frihetsfølelse, deltakelse i arbeidsliv og verdiskaping i samfunnet. Dette gjelder særlig personer med nedsatt funksjonsevne, da tilgangen på alternativ transport kan være begrenset. Å etterstrebe tilgjengelige og universelt utformede løsninger for kollektivtransport er derfor viktig fra et likeverds- og samfunnsperspektiv. Personer med funksjonsnedsettelse opplever i dag ulike barrierer som hindrer dem fra å reise kollektivt. Slike barrierer er blant annet problemer med å komme seg om bord og lite eller manglende informasjon (TØI, 2015).

Passasjerer med redusert mobilitet har etter EUs passasjerrettighetsforordninger krav på assistanse.

Assistansetjenestene omfatter assistanse på knutepunktene, ikke på selve kollektivreisen. Generelt innebærer assistansetjenestene hjelp til å komme seg av og på transportmiddelet, bære bagasje, kjøpe mat, komme seg til toalett (ikke bistand under selve toalettbesøket) og kjøpe billett. Per i dag finnes det i Norge assistanseordninger på alle lufthavner, på elleve jernbanestasjoner og tre knutepunkter for buss. Hvert transportmiddel har egen løsning for bestilling av assistanse.²

En samordning og koordinering av bestillingsløsningene for assistanse på kollektivtransport kan gjøre det enklere å foreta reiser på tvers av transportmidlene. I tillegg kan det bidra til bedre informasjonsflyt og dermed øke tilgjengeligheten til kollektivtilbudet for personer med nedsatt funksjonsevne.

Jernbanedirektoratet ble i brev datert 12.05.2020 bedt av Samferdselsdepartementet om å utrede mulighetene for en felles ordning for bestilling av assistansetjeneste.

Oslo Economics og Useit ble i forbindelse med dette tildelt oppdraget med å utrede mulige løsninger for samordnet bestilling av assistansetjenester fra Jernbanedirektoratet. Denne rapporten dokumenterer det gjennomførte utredningsoppdraget og er bygd opp på følgende måte.

I del 1 gjøres en kartlegging av eksisterende løsninger for bestilling av assistansetjenester i Norge og andre nordiske land.

Del 2 kartlegger behov som eksisterer i tilknytning til løsninger for samordnet bestilling av assistanse.

I del 3 formulerer vi, på bakgrunn av de identifiserte behovene, overordnede målsetninger og viktige rammebetingelser, mål og krav som legges til grunn for en eventuell fremtidig løsning for samordnet bestilling av assistansetjenester.

I del 4 presenterer vi mulige løsninger for å oppfylle de oppsatte målene og kravene og vurderer dem med hensyn til mål- og kravoppnåelse. I del 5 analyseres løsningene nærmere med hensyn til kostnader, nyttevirkninger og økonomiske og administrative konsekvenser.

I den siste delen gis en samlet vurdering av alternativene og det gis en anbefaling om fremtidig løsning.

² Assistanse på flyreiser bestilles i dag gjennom flyselskapet når reisen bookes. Ved togreise kan assistanse bestilles per telefon, e-post, eller ved hjelp av et skjema på nett. Bestillingsløsningen for assistanse på jernbane driftes av Bane NOR. Assistanse på busstasjoner bestilles hos den aktuelle busstasjonen, hvor hver busstasjon har egen løsning.

Ett av alternativene som vurderes er å legge en fremtidig samordnet bestillingsløsning til Entur AS. Entur ble etablert i 2016, og leverer nasjonal reiseplanlegger og billettløsning basert på innsamlet data fra alle kollektivselskaper. Kollektivselskaper og utviklere kan koble seg på plattformen for å lage løsninger til sine kunder. Bestilling av assistanse er per i dag ikke inkludert i Enturs tjenestetilbud.

Oppdraget har vært gjennomført i tett dialog med en arbeidsgruppe opprettet av Jernbanedirektoratet. Arbeidsgruppen har hatt følgende medlemmer:

- Hanne Dybwik fra Jernbanedirektoratet, prosjektleder
- Terje Vegem fra Jernbanedirektoratet
- Bodil Riis fra Jernbanedirektoratet
- Aase-Marit Drømtorp fra Jernbanedirektoratet
- Camilla Maurud, Jernbanedirektoratet og leder av Toggruppa for universell utforming
- May-Liss Daljord fra Bane NOR
- Terje Orskaug fra Avinor
- Liv Øvstedal fra Statens vegvesen
- Sigmund Riis fra Statens vegvesen
- Beate Alsos fra Norges Blindforbund
- Anne Berard-Andersen fra Entur
- Mari Flaaten fra Entur
- Thomas Berland fra Skyss

I forbindelse med prosjektet har vi vært i kontakt med følgende interessenter i Norge:

- Jernbanedirektoratet
- Toggruppa for universell utforming
- Bane NOR
- Avinor
- Statens vegvesen
- Entur
- Skyss
- Innlandstrafikk
- Norges Blindforbund
- Funksjonshemmedes fellesorganisasjon
- Norges handikapforbund

Informanter fra andre nordiske land har vært:

- Trafikverket
- Stockholms lokaltrafik
- Samtrafiken
- Dansk handicapforbund

3 Dagens løsninger for bestilling av assistanse

Dagens løsninger for bestilling av assistansetjenester er fragmentert og gjøres gjennom ulike kanaler, avhengig av transportsegment og tilbyder av transporttjenester. Dette skaper utfordringer som utgjør barrierer for bruk av kollektivtransport for personer med nedsatt funksjonsevne.

Gjennom intervjuer med sentrale interessenter og dokumentgjennomgang har vi kartlagt dagens bestillingsløsninger for assistansetjenester. Tjenestene som er kartlagt omhandler assistanse på knutepunktene, og ikke ombord på transportmidlene. I kapittel 3.1 gir vi en kort beskrivelse av hva assistansetjenestene innebærer. I kapittel 3.2 gir vi en beskrivelse av hvordan bestillingsløsningene for assistansetjenester fungerer for de ulike kollektivtransportmidlene som tilbyr assistansetjenester. Til sist gir vi i kapittel 3.3 en beskrivelse av hvilke utfordringer som knytter seg til dagens organisering av assistansetjenestene og tilhørende bestillingsløsninger.

3.1 Om assistansetjenester

På ulike kollektivknutepunkter tilbys assistanse til personer med nedsatt funksjonsevne. Nedsatt funksjonsevne oppstår fordi det er et misforhold mellom en persons forutsetninger og omgivelsenes utforming eller krav til funksjon. Nedsatt funksjonsevne er med andre ord noe som oppstår i samspillet mellom personen og omgivelser som ikke er tilrettelagt. Når vi sier at noen er funksjonshemmet i dag viser vi altså til en spesifikk situasjon i omgivelsene som skaper barrierer for vedkommende slik at personen blir funksjonshemmet. Eksempler på en slik situasjon kan være at en rullestolbruker ikke kommer inn i en bygning fordi den har trapp foran inngangen, og mangler rampe, eller at en hørselshemmet elev ikke får tilgang til tolk eller nødvendig teknisk utstyr. Personer med nedsatt funksjonsevne kan ifølge Barne- og familiedirektoratet deles inn i følgende hovedgrupper (Bufdir, 2020):

- Personer med synshemming
- Personer med bevegelseshemming
- Personer med hørselshemming
- Personer med utviklingshemming
- Personer med psykososiale funksjonsnedsettelse

Generelt innebærer assistansetjenestene på stasjoner og flyplasser hjelp til å komme seg til og fra transportmiddelet, bære 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. Assistansetjenestene skal i henhold til gjeldende regelverk være gratis for brukerne.

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

3.2 Om dagens bestillingsløsninger for assistanse

Per i dag finnes det i Norge assistanseordninger på alle lufthavner, på elleve jernbanestasjoner og tre knutepunkter for buss. Hver transportsektor har egen løsning for bestilling av assistanse. I det følgende gis en beskrivelse av dagens løsninger på jernbanestasjoner, busstasjoner og flyterminaler.

3.2.1 Jernbanestasjoner

Bane NOR har ansvar for assistansetjenesten på jernbanestasjonene. Assistansetjenesten er tilgjengelig på følgende jernbanestasjoner:

- OSL Gardermoen
- Lillestrøm
- Oslo S
- Sandvika
- Asker
- Drammen
- Lillehammer
- Trondheim S
- Bergen
- Ski
- Tønsberg

I tillegg er tilbudet i ferd med å bli utvidet til også å omfatte Nationaltheatret og Hamar togstasjon. Hvilke stasjoner det tilbys assistanse på bestemmes av Bane NOR basert på en vurdering av etterspørsel.

Løsning for bestilling

Bestilling av assistanse på de utvalgte jernbanestasjonene kan skje på tre ulike måter: Gjennom et assistanseskjema på nett, per e-post eller per telefon. Dersom assistansen bestilles via assistanseskjemaet, må følgende opplysninger oppgis:

- Fornavn og etternavn
- Beskrivelse av behov (fritekst)
- Assistansebehov (synshemmet, hørselshemmet, dysleksi, redusert mobilitet, rullestolbruker eller annen assistanse)
- Hjelpemidler som du benytter (rullestol, førerhund, hvit stokk, ingen hjelpemidler, krykker/stokk, rullator, annen/uspesifisert)
- Bestilt togbillett (ja/nei)
- Avreisestasjon (rullgardin med alle jernbanestasjoner, opplysning om hvilke som tilbyr assistanse og ikke)
- Avreisedato og -tidspunkt

- Ønsker du assistanse på avreisestasjonen (ja/nei)
- Ankomststasjon (rullegardin med alle jernbanestasjoner, opplysning om hvilke som tilbyr assistanse og ikke)
- Ankomstdato og -tidspunkt
- Ønsker du assistanse på ankomststasjon (ja/nei)
- Reiser du alene (ja/nei)
- Antall kolli (maks 3)
- Andre opplysninger
- Telefonnummer
- Ønsker du bekreftelse på e-post, telefon eller SMS
- E-postadresse

Assistanseskjemaet på nett er en ny løsning som ble lansert sommeren 2020. Det er derfor få bestillinger av assistanse som skjer gjennom dette skjemaet per i dag. Det er imidlertid ventet at bruken vil øke med økt kjennskap til løsningen.

Når assistanse bestilles via telefon eller e-post, bes det oppgitt følgende opplysninger:

- Navn
- Telefonnummer
- Assistansebehov
- Avreisestasjon og ønsket møtested på stasjonen
- Innkomststasjon
- Tidspunkt for avreise og innkomst
- Eventuelt andre opplysninger

Assistansen må bestilles minimum 24 timer før reisen. På Bane NOR sine nettsider opplyses det imidlertid om at dersom det er mindre enn 24 timer til reisen, kan Bane NOR sitt kundesenter kontaktes, og de vil forsøke å hjelpe.

Ansvar og organisering

På stasjonene er det Bane NOR som står ansvarlig for assistansetjenesten. Deres ansvarsområde strekker seg fra inngangen til stasjonsbygningen til toget som står ved perrongen. Unntaket er Oslo Lufthavn der Avinor har ansvar for assistansetjenesten helt fra togperrongen. Bane NOR har ikke ansvar for assistanse til og fra T-bane på Oslo S.

Bane NOR bruker underleverandører til å utføre assistansen på stasjonene. På de fleste stasjonene ligger assistansetjenesten under vektertjenesten, men på enkelte stasjoner som Lillehammer skystasjon, utføres assistansen av et lokalt taxiselskap.

Bestilling av assistanse på togstasjonen skjer i de aller fleste tilfeller separat fra kjøp av togbillett. Unntaket er dersom togreisen bestilles per telefon gjennom Enturs kundesenter. I et slikt tilfelle kan kundesenteret bestille både billett og assistanse for brukeren slik at dette oppleves som én operasjon for brukeren. Vedkommende ved Enturs kundesenter vil da benytte Bane NOR sitt assistanseskjema på nett for bestilling av assistanse. Dersom det skulle oppstå behov for videre oppfølging av bestillingen, er det brukeren som har ansvar for å følge opp dette med Bane NOR. I flere tilfeller henvises derfor brukeren videre til Bane NOR for bestilling av assistanse, selv når billetten bestilles gjennom Entur sitt kundesenter.

Når det bestilles assistanse gjennom Bane NOR per nettskjema, telefon eller e-post, registreres dette i Bane NOR sitt CRM-system (denne prosessen skjer automatisk hvis nettskjemaet benyttes). Leverandøren av assistenttjenesten får da en melding om oppdraget som skal utføres, og brukeren får en bekreftelse på at assistansen er bestilt. Det går også ut en melding til den aktuelle togoperatøren med beskjed om at det vil være en person med særskilt behov på det angitte toget.

Dersom noe uforutsett oppstår, som for eksempel at den som skal utføre assistansen ikke møter opp, skal brukeren ringe kundetelefonen. I tilfeller der assistansen skal foregå utenfor kundetelefonens åpningstider (hverdager 08-19, helger og helligdager 09-15), får brukeren kontaktinformasjon direkte til personen som skal utføre assistanseoppdraget, sammen med bekreftelsen på at assistansen er bestilt.

Finansiering

Bane NOR har anslått en samlet kostnad på ca. 2,5 millioner kroner per år tilknyttet selve assistansetjenesten. Dette omfatter i hovedsak faste månedlige kostnader til leverandørene som utfører assistanseoppdragene. I tillegg til den faste årlige kostnaden, påløper det en variabel kostnad per utførte oppdrag på alle stasjoner, med unntak av Oslo S.

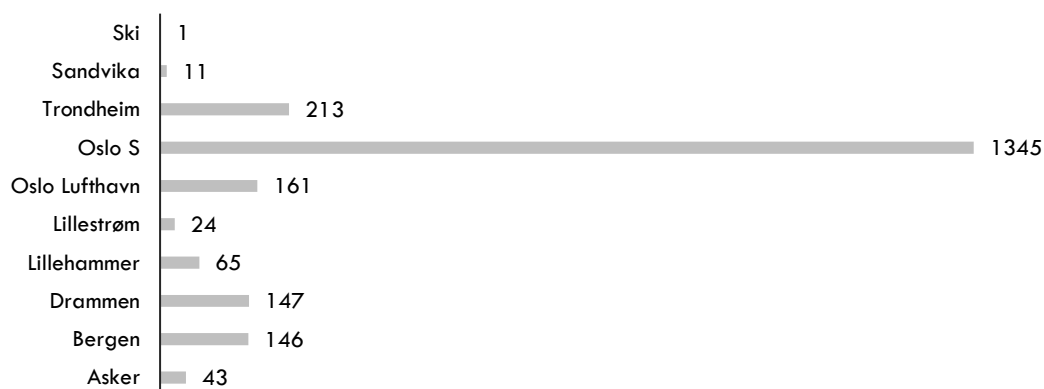
I overkant av 60 % av assistanseoppdragene utføres ved Oslo S. Til leverandøren av assistansetjenesten på Oslo S, Avarn Security, betaler Bane NOR et fast månedlig beløp på ca. 200 000 kroner. Dermed står assistansetjenesten på Oslo S for 96 prosent av de totale kostnadene tilknyttet selve assistansetjenesten.

Kostnadene tilknyttet bestilling av assistanse inngår i systemkostnadene til Bane NOR, gjennom lisens og drift av deres CRM-system. Dermed har Bane NOR ingen direkte kostnader tilknyttet bestillingsløsningen for assistanse som vil falle bort ved en eventuell avvikling av bestillingsløsningen.

Omfang av bruk

På jernbanestasjonene ble det i 2019 gjennomført 2170 assistanseoppdrag. Av disse assistanseoppdragene er 2156 oppdrag registrert på stasjon. Fordeling av assistanseoppdrag på jernbanestasjonene som tilbyr assistanse er vist i Figur 3-1. Klart flest av assistanseoppdragene ble utført ved Oslo S. I 2019 sto denne stasjonen for hele 62 prosent av det totale antallet assistanseoppdrag.

Figur 3-1: Antall assistanseoppdrag i 2019 fordelt på togstasjon



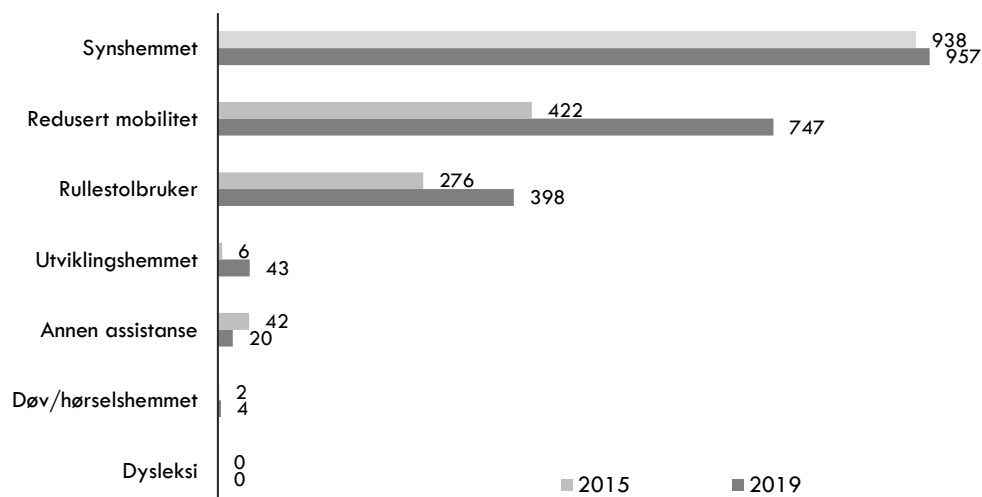
Kilde: Bane NOR

Merknad: Assistansetjenesten på Tønsberg stasjon ble etablert i 2020 og er derfor ikke representert i figuren.

Figur 3-2 nedenfor, viser en økning i bruken av assistansetjenesten på jernbanestasjonene. Samlet økte antall assistanseoppdrag fra 1686 oppdrag i 2015 til 2170 oppdrag i 2019. Dette tilsvarer en økning på 29 prosent.

Bruken er størst blant personer med synshemning. Økning i bruk er imidlertid størst blant personer med redusert mobilitet og rullestolbrukere. Assistanse til utviklingshemmede og hørselshemmede utgjør kun en liten andel av det totale antallet assistanseoppdrag. Dette kan skyldes at det er en generell utfordring for hørselshemmede at det er mangel på skriftlig informasjon ved uforutsette hendelser. Dette skaper en utrygghet, som fører til at mange velger å gjennomføre reisen med private transportmidler.

Figur 3-2: Utvikling i antall assistanseoppdrag fra 2015 til 2019



Kilde: Bane NOR

3.2.2 Busstasjoner

Statens vegvesen har pekt ut tre busstasjoner hvor det skal tilbys assistanse: Oslo bussterminal, Bergen busstasjon og Lillehammer skysstasjon. Assistansetjenestene og bestillingsløsningene er ulike på de tre stasjonene som tilbyr assistanse og beskrives derfor hver for seg i det følgende. I tillegg til disse tre busstasjonene som er pålagt å tilby assistansetjenester av vegvesenet tilbys det også i noen grad assistansetjenester i lokal/regional kollektivtransport. Disse er kort omtalt til sist i dette kapitlet.

Oslo Bussterminal

Assistanse på Oslo bussterminal bestilles gjennom et skjema på nett, e-port eller per telefon. Feltene som må fylles ut i nettskjemaet her er navn, e-post og melding (fritekst). I tillegg opplyses det om at følgende opplysninger må med i bestillingen:

- Navn
- Telefonnummer
- Assistansebehov
- Jeg må møtes på
- Dato
- Tidspunkt når du skal møtes
- Jeg skal reise med/til
- Avgangstidspunkt

Bestilling gjennom skjema må skje inntil 24 timer før reisen, men det opplyses om at kundevertene vil bistå så langt det er praktisk mulig ved behov for assistanse på kortere varsel. På Oslo Bussterminal leveres assistansetjenesten av Securitas.

Bergen busstasjon

Bestilling av assistanse på Bergen busstasjon skjer per telefon. Telefonnummeret som er oppgitt på Skyss sine nettsider leder til vekternes vakttelefon og man bes ringe dette nummeret rett før man ankommer busstasjonen. Simultant med bestilling gis det bekreftelse på at bestillingen er mottatt. Vekterne står for både bestillingen og utførelsen av assistansetjenesten, og på den måten har brukeren mulighet til å kontakte personen som skal utføre assistansen direkte.

Lillehammer skysstasjon

Ved Lillehammer skysstasjon kan assistanse bestilles per e-post eller telefon. Det bes om at følgende opplysninger oppgis:

- Navn
- Telefonnummer
- Assistansebehov
- Møtested
- Dato

- Møtetidspunkt
- Tid for avreise/ankomst

Frist for å bestille assistanse er 36 timer før ankomst- eller avreisetidspunkt. Ved bestilling innenfor tidsfristen gis det umiddelbar bekreftelse på bestillingen. Dersom assistanse bestilles senere enn 36 timer før ankomst, sjekkes det om kapasiteten er tilstrekkelig for å utføre oppdraget før en bekreftelse gis. Assistansetjenesten utføres av Lillehammer Taxisentral AS.

Organisering og finansiering

På oppdrag fra Samferdselsdepartementet peker Statens vegvesen ut hvilke busstasjoner som skal tilby assistanse. Et kriterium for å bli pekt ut er at busstasjonen er samlokalisert med andre stasjoner som tilbyr assistanse.

Ansvarlig for administrasjonen av assistansetjenesten på busstasjonene er den aktuelle fylkeskommunen. Ansvaret ligger hos fylkeskommunen inntil ombordstigning på bussen. Deretter flyttes ansvaret over på bussoperatøren og assistanse til ombordstigning og avstigning utføres av sjåfør ved behov.

Både ved Oslo bussterminal og Bergen busstasjon finansieres assistansetjenesten som del av driften av terminalen, innbakt i vektertjenesten. Ved Lillehammer skysstasjon kjøpes tjenesten inn av Lillehammer taxisentral gjennom en årlig fastpris på ca. 10 000 kroner for kompensasjon for opplæring og gjennomgang av rutiner. I tillegg betales et engangsbeløp med snittpris på 425 kroner per utførte oppdrag.

Omfang av bruk

Tabell 3-1 viser antall utførte assistanseoppdrag i 2019 fordelt på de tre busstasjonene som tilbyr assistanse. Det føres ikke formell statistikk på antall assistanseoppdrag som utføres ved Bergen busstasjon, men ifølge informasjon fra våre intervjuer, benyttes assistansetjenesten ukentlig. Kapasiteten til tjenesten er imidlertid lav, og dette medfører at brukere i noen tilfeller må vente på assistansetjenesten etter ankomst på stasjonen.

Ved Lillehammer skysstasjon er det kun registrert ett assistanseoppdrag fra 2018 til og med november 2020. Dette ene oppdraget ble utført i 2019. Dette kan henge sammen med at Bane NORs assistansetjeneste trolig står for noe av assistansen også tilknyttet buss. Dette er nærmere forklart i delkapittel 3.3.4. Antall assistanseoppdrag ved Lillehammer jernbanestasjon var til sammenligning 65 i 2019. Ved Oslo bussterminal ble det i perioden januar til mai i 2019 utført 104 assistanseoppdrag. Av disse hadde 98 nedsatt synsevne, fem nedsatt bevegelsesevne og én satt i rullestol.

Tabell 3-1: Antall utførte assistanseoppdrag i 2019

Busstasjon	Utførte oppdrag
Bergen busstasjon*	Ukentlig etterspørsel
Lillehammer skysstasjon	1
Oslo bussterminal	104

Kilde: Viken kollektivterminaler, Skysstasjon og Innlandstrafikk

*Det føres ikke statistikk ved Bergen busstasjon

Andre assistansetjenester i lokal/regional kollektivtransport

På oppdrag fra Samferdselsdepartementet gjennomførte Vegdirektoratet i 2017 en kartlegging av assistanse i lokal og regional kollektivtransport. Hensikten var å danne et grunnlag for utpeking av bussterminaler som skal tilby assistanse.

Denne kartleggingen identifiserte følgende assistansetjenester utover de tjenestene som allerede er beskrevet:

- Knutepunkter der kundesenter utfører assistanse i åpningstida etter forespørsel og avhengig av kapasitet: Byterminalen i Stavanger, Tønsberg rutebilstasjon, Prostneset terminal Tromsø, Havneterminalen Harstad (hurtigbåt, ferge). Assistansetjenesten finansieres gjennom drift av kundesenter/terminal.
- Assistanse til/fra ekspressbusser, lokal- og flexiruter i Telemark der assistansen utføres av bussfører: Assistanse til/fra ekspressbusser i Telemark ved Åmot rutebilstasjon i Vinje, Seljord rutebilstasjon, Bø stasjon, samt stoppesteder for Rjukanekspressen (med avtale om pasienttransport). Assistansen finansieres som del av rutetilbudet.
- Annet: Service fra bussførere og mannskap på hurtigbåter, bestillingsruter, tt-tjeneste og pasientreiser dekker assistansebehov helt eller delvis. Det er assistanse til/fra buss på flyplasser.

3.2.3 Fly

Ordningen med assistansetjeneste på flyplasser inngår i et internasjonalt system som brukes av flyplasser verden over. Dette er det samme systemet som benyttes for annen informasjonsutveksling mellom flyselskapene og flyplassene, eksempelvis innmelding av flyavganger. Både lufthavner som eies av AVINOR, og andre privateide lufthavner er tilknyttet dette systemet.

Assistansen bestilles gjennom flyselskapet eller reisebyrået som benyttes for reisen. I de fleste tilfeller skjer dette som et ledd i flybillett kjøpet, det er også mulig å bestille assistanse separat fra bestilling av flybillett. Brukeren får i begge tilfeller en bekreftelse på at assistansen er bestilt. Informasjonen som oppgis i bestillingen viderefremmes til Avinor gjennom det interne kommunikasjonssystemet.

Brukergrensesnittet for bestilling av assistanse på flyplassen er løst ulikt på tvers av flyselskapene. Informasjonen som går inn i det internasjonale systemet er imidlertid lik uavhengig av hvordan løsningen ser ut for brukeren. Den standardiserte informasjonen omfatter en kode for brukerens behov og en kode for hvilket fly brukeren reiser med. Kodene som benyttes for brukerbehov er som følger (Avinor, 2011):

- **WCHC:** Passasjer som er immobil og som er avhengig av rullestol, annet utstyr eller annen assistanse for å kunne forflytte seg. Enten inn i/ut av flysete, mellom terminal og fly, eller mellom lufthavnens ulike fasiliteter

- **WCHS:** Passasjer som ikke er i stand til å ta seg opp/ned i trapper, men kan bevege seg i flykabinen og inn/ut av flysete. Trenger rullestol til forflytning mellom fly og terminal, samt mellom flyplassens ulike fasiliteter
- **WCHR:** Passasjer som kan gå opp/ned i trapper og som kan bevege seg i flykabinen og inn/ut av flysete. Har behov for rullestol eller transport mellom fly og terminal, samt mellom flyplassens ulike fasiliteter
- **DEAF:** Passasjer som er døv, eller døv og uten taleevne
- **BLND:** Passasjer som er blind og som er avhengig av følge assistanse
- **MAAS:** "Meet and assist" og brukes om passasjerer med assistansebehov som ikke dekkes av egen kode. Eks, kognitiv redusert (dement)
- **HL:** Passasjeren har egen elektrisk rullestol
- **LS:** Passasjeren har behov for å låne en rullestol for å komme seg mellom flyplassens ulike fasiliteter

Assistansetjenesten har ikke informasjon om når brukeren vil møte opp på flyplassen (ved avgang) og forholder seg derfor til de anbefalte oppmøte-tidspunktene. Assistansetjenesten har heller ikke tilgang på kontaktinformasjon til brukeren som har bestilt assistanse.

Ved bestilling av assistanse gjennom flyselskapene er det ikke mulig å endre møtested fra innsjekkingsområdet. Dersom man i tillegg til assistanse på flyplassen har behov for assistanse til/fra et transportmiddel som tog, buss, taxi eller personbil, må dette derfor meldes inn separat fra bestillingen av assistanse gjennom flyselskapet. Dette gjøres gjennom å ringe assistansetjenesten. Det er imidlertid samme person(er) som utfører assistansen fra transportmiddel til fly.

Assistanse ved flyreise må bestilles for hele reisen. Assistanse på en reise med en mellomlanding vil dermed innebære assistanse til/fra flyet på alle tre flyplasser, samt om bord på begge flyene. Det er altså ikke mulig å velge bort assistanse på en eller flere av transportetappene.

Assistanse på flyplassene må bestilles innen 48 timer før avgang av første flyreise. I tilfeller hvor det ikke er bestilt assistanse på forhånd, vil assistansetjenesten hjelpe til så langt det er mulig, men prioriterer forhåndsbestilte assistanseoppdrag.

Pasientreiser er i dag den største bestilleren av assistanse på flyplasser.

Organisering

Avinor har ansvaret for assistansetjenesten på flyplassene og har ansatt egne leverandører til utførelsen av dette. Det benyttes ulike leverandører på de ulike flyplassene. På Oslo lufthavn benyttes ISS, som har egen bemanning kun for assistansetjenesten. På de øvrige flyplassene benyttes det, med noen unntak, såkalte «ground handling»-selskaper som også utfører andre tjenester som innsjekking, boarding og bagasjehåndtering i tillegg til assistanseoppdragene.

Avinors assistanseansvar strekker seg fra togperrong, busstasjon og parkeringsplass til om bord på flyet. Inne i flykabinen, når passasjeren er på plass i setet sitt, overtar kabinpersonalet ansvaret for eventuelt videre assistanse av brukeren. Avhengig av assistansebehov, kan det imidlertid stilles krav til at den reisende også har med egen ledsager om bord på flyet. Disse kravene omfatter blant annet at den reisende skal være i stand til å evakuere på egenhånd i løpet av 90 sekunder. I tilfeller der kravene ikke oppfylles, må ledsagningsbehovet dekkes utenom Avinor og flykabinpersonalets tjenester, for eksempel privat.

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.

Finansiering

Assistansetjenesten på flyplassene finansieres av Avinor. Avinor har en samlet kostnad tilknyttet assistansetjenesten på ca. 100 millioner kroner per år. I denne kostnaden inngår en fastpris til underleverandør, samt en betaling per utførte oppdrag. I tillegg inngår større driftsmidler tilknyttet assistansetjenesten som ramper og trappeklatrere.

Da bestillingsløsningen inngår i et internasjonalt kommunikasjonssystem som inkluderer mange sentrale tjenester, har Avinor ingen direkte kostnader tilknyttet bestillingsløsningen for assistanse som vil falle bort ved en eventuell avvikling av denne løsningen.

Omfang av bruk

Det foreligger ikke detaljert statistikk over bruken av assistansetjenesten på flyplassene. Det oppgis imidlertid at det årlig utføres ca. 250 000 assistanseoppdrag ved flyplassene. Om lag 80-90 % av de som benytter seg av tjenesten, har redusert mobilitet. Etter denne gruppen er personer med nedsatt synsevne sterkest representert blant brukerne av assistansetjenesten på flyplassene.

3.2.4 Oppsummering av dagens bestillingsløsninger for assistansetjenester

Gjennomgangen av de ulike bestillingsløsningene ovenfor viser at det er til dels betydelige forskjeller mellom de ulike kollektivtransportformene med hensyn til hvordan assistansetjenestene er utformet og organisert. Tabell 3-3 nedenfor oppsummerer de ulike assistanseløsningene.

Tabell 3-3: Oppsummert oversikt over dagens løsninger

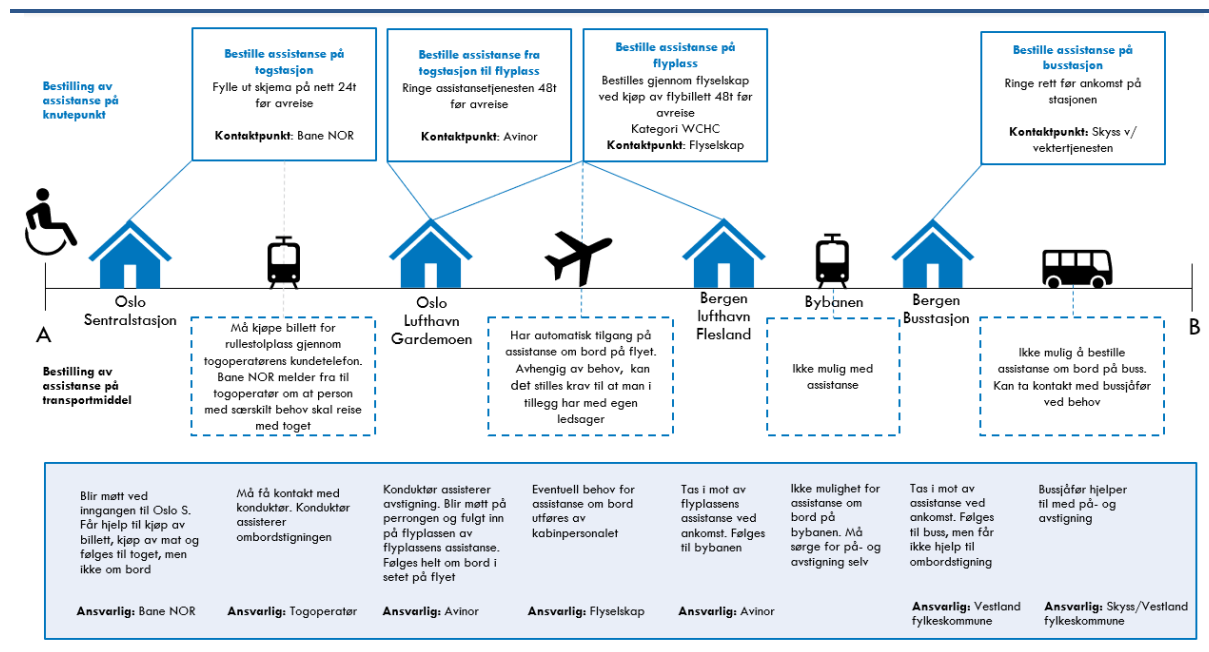
Transportmiddel	Omfang	Bestillingsløsning	Frist for bestilling (før avreise)	Ansvarlig	Leverandør av assistanse-tjenesten	Årlig kostnad assistanse-tjenesten
Jernbane	Tilbys på 11 stasjoner	Nettskjema, e-post, telefon	24 timer	Bane NOR	Ulike vekter- og taxitjenester	2,5 mill. kroner
Buss	Oslo bussterminal	Nettskjema, e-post, telefon	24 timer	Viken kollektiv-terminaler	Vekter-tjenesten	Inngår som del av kravene til vektertjenesten – Kostnader antas å være små
	Bergen busstasjon	Telefon (direkte til vekter-tjenesten)	Rett før ankomst på stasjon	Vestland fylkeskommune ved Skyss	Vekter-tjenesten	
	Lillehammer skysstasjon	E-post, telefon	36 timer	Innlandet fylkeskommune ved Innlandstrafikk	Lillehammer Taxisentral AS	10 500 kroner
Fly	Tilbys på alle flyplasser	Gjennom flyselskap: Ved billettkjøp eller separat	48 timer	Avinor	Oslo lufthavn: ISS Øvrige*: Ulike «ground handling»-selskaper	100 mill. kroner

Kilde: Oslo Economics og Useit

*Enkelte unntak: Ved Stavanger Lufthavn utføres assistansetjenesten av Avinors ansatte. På Svalbard lufthavn utfører Avinor flyhandling ombordstigningen av assistansetjenesten.

Fragmenterte bestillingsløsninger og ulike ansvarsforhold medfører at brukere med assistansebehov risikerer å måtte forholde seg til mange ulike aktører og bestille assistansetjenester flere steder for å kunne gjennomføre en reise fra A til B med kollektive transportmidler. Dette er illustrert i Figur 3-4 nedenfor, og gir opphav til en rekke utfordringer som vi omtaler i neste kapittel.

Figur 3-4: Eksempel på brukerreise



Illustrasjon: Oslo Economics

Slik det går frem av Tabell 3-2 nedenfor, er bruken av assistansetjenesten klart størst på flyplassene. Dette kan henge sammen med at assistansetjenesten på flyplassene er bedre kjent og oppleves mer tilgjengelig blant brukerne av tjenesten. På den måten kan antall utførte oppdrag ved flyplassene potensielt si noe om den reelle etterspørselen etter assistanse også tilknyttet tog og buss. Sett i forhold til antall personer som kan ha behov for assistanse, er utnyttelsen av assistansetjenesten tilknyttet disse transportmidlene lav.

Tabell 3-2: Antall utførte assistanseoppdrag i 2019

Transportmiddel	Utførte oppdrag
Jernbane	2170
Buss*	105
Fly	ca. 250 000

Kilde: Bane NOR, Avinor og Statens vegvesen

*Det føres ikke statistikk ved Bergen busstasjon og dette er derfor kun tall fra Oslo bussterminal og Lillehammer skysstasjon.

3.3 Utfordringer knyttet til dagens situasjon

Dagens situasjon innebærer utfordringer på flere områder. Gjennom kartleggingsarbeidet er det fremkommet flere forhold som utgjør barrierer for bruk av kollektivtransport for personer med nedsatt funksjonsevne.

I det følgende gis først en generell overordnet beskrivelse av hvilke barrierer for bruk av kollektivtransport blant personer med nedsatt funksjonsevne som er identifisert i tidligere undersøkelser. Deretter gir vi en nærmere beskrivelse av utfordringsbildet som har fremkommet gjennom kartleggingsfasen knyttet til selve assistansetjenestene og bestillingsløsningene. Til sist gis en oppsummering av det samlede utfordringsbildet.

3.3.1 Barrierer for å reise kollektivt blant personer med nedsatt funksjonsevne

Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet har tidligere fått gjennomført en undersøkelse av bruken av kollektivtransport i befolkningen og blant personer med nedsatt funksjonsevne (Sentio Research Norge, 2017). I undersøkelsen ble det blant annet kartlagt hvilke barrierer for bruk av kollektivtransport som finnes blant personer med nedsatt funksjonsevne.

Undersøkelsen finner at forutsigbarhet i kollektivreisen er viktig. En høyere andel av personer med nedsatt funksjonsevne enn den øvrige befolkningen opplever det å finne frem til holdeplass/stasjon, komme seg på og av transportmiddelet og annonsering av stopp som vanskelig. Andelen som kun reiser kollektivt på enkelte faste strekninger er også større blant personer med nedsatt funksjonsevne enn i befolkningen for øvrig. Mange med nedsatt bevegelsesevne, ADHD eller utviklingshemming opplever også bytte av transportmiddel underveis i kollektivreisen som en barriere for å reise kollektivt. Hørselshemmede skiller seg lite fra befolkningen uten nedsatt funksjonsevne hva gjelder barrierer for å reise kollektivt. Unntaket er annonsering av stopp hvor hørselshemmede har større utfordringer enn befolkningen uten nedsatt funksjonsevne.

Personer med nedsatt funksjonsevne opplever det, i større grad enn personer uten nedsatt funksjonsevne, som vanskelig å reise alene på kollektivtransport. For personer med nedsatt bevegelsesevne handler dette om utfordringer knyttet til å komme seg på og av transportmidlene, komme seg til og fra holdeplass/stasjon, fysiske forhold på transportmidlene og avstand til avgangsplass. Utfordringene for personer med nedsatt hørselsevne eller synsevne knytter seg til informasjon om avgangstider, stoppesteder og annonsering av stopp. Personer med nedsatt synsevne opplever i tillegg på- og avstigning som utfordrende, samt å finne/stoppe rett transportmiddel. For personer med utviklingshemming kan sosiale situasjoner og kommunikasjon gjøre det vanskelig å reise alene (Sentio Research Norge, 2017).

En undersøkelse utført av Opinion (2019) finner at personer med nedsatt funksjonsevne opplever at kollektivreise krever mye tid, krefter og ressurser. Mange med nedsatt funksjonsevne planlegger kollektivreisen nøye i forkant, særlig ved reise til et nytt og ukjent sted, eller ved reise med nytt transportmiddel. Dette fordrer at nødvendig informasjon er tilgjengelig på ønsket tidspunkt. For personer med nedsatt synsevne eller bevegelseshemmede er informasjon om avstander og fremkommelighet fra egen posisjon til avgangssted særlig viktig. Respondentene i undersøkelsen forteller at gode forberedelser fører til redusert stress under reisen og gjør det lettere å velge kollektivtransport. Flere respondenter ønsker mulighet til å informere om spesielle behov på forhånd, enten ved kjøp av billett eller ved påstigning. Det er også et ønske om mulighet for assistanse ombord og underveis i reisen, samt tilgjengelig informasjon om hvordan man kan komme i kontakt med assistanse (Opinion, 2019).

Mange med nedsatt funksjonsevne 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 (Opinion, 2019). Dette tilsier at man bør legge til rette for at personer med nedsatt funksjonsevne kan reise alene så langt dette er mulig, gjennom tilgjengelighet og tilgang på tilgjengelighetsinformasjon. Gjennom tilgjengelighetsinformasjon kan personer med nedsatt funksjonsevne også gjøre en vurdering i forkant av reisen på om det vil være mulig å reise alene. Tilgangen på slik informasjon er imidlertid svært begrenset i dag, og dette vurderes av flere som en barriere for å reise kollektivt.

3.3.2 Utfordringer knyttet til assistansetjenestene

Informasjon fra intervjuer med brukere og brukerorganisasjoner har synliggjort flere utfordringer knyttet til dagens assistansetilbud.

For det første er tilbudet av assistanse begrenset til elleve jernbanestasjoner og tre busstasjoner, i tillegg til alle flyplasser. Dette gir begrensninger i hvor brukere med assistansebehov vil kunne reise med kollektive transportformer uten egne ledsagere, og kan føre til redusert mobilitet for personer med nedsatt funksjonsevne.

I tillegg til at assistansetjenesten er lite utbredt, synes flere av ordningene også å være relativt lite kjent blant aktuelle brukere, dette bygger opp under utfordringene knyttet til redusert mobilitet.

Andre utfordringer ved dagens assistansetilbud knytter seg, ifølge våre intervjuer, til at det kan være vanskelig å finne møteplassene, samt hva slags opplæring de som utfører assistansen har fått. Flere kan fortelle om situasjoner der de ikke har blitt møtt på ønskelig måte av de som skal utføre assistansetjenesten. Flere har også oppgitt at assistansebehovene de oppgir i bestillingen ikke videreføres til de som utfører assistansen, eller at det stilles spørsmålsteget ved disse behovene. Dette medfører at brukeren må gjenta, forklare og i enkelte tilfeller forsvare sitt behov. Dette oppleves tidkrevende og lite respektfullt, og reduserer tryggheten om at assistansen vil utføres i henhold til bestilling.

De nevnte utfordringene vil også kunne føre til at flere reiser blir gjennomført med private transportmidler, og/eller at flere reiser må gjennomføres med private ledsagere (familie og venner mm).

3.3.3 Utfordringer knyttet til bestilling av assistansetjenester

Eksisterende bestillingsløsninger for assistanse er ulike på tvers av transportmidler og stasjoner. Dette gjør det vanskelig å orientere seg om hvordan assistansen skal bestilles og den enkelte vil i mange tilfeller måtte bestille assistanse fra flere ulike aktører. Flere kontaktpunkter og behov for selv å koordinere mellom aktører, gjør bestilling av assistanse tidkrevende og kan også skape utrygghet. Denne utfordringen forsterkes av at frister og rutiner for bestilling av assistanse på tvers av transportmidler og stasjoner er ulike. I tillegg oppgis det at selve bestillingen, dersom den skjer gjennom telefon, kan være tidkrevende i seg selv på grunn av lange telefonkøer.

Lite tilgjengelig informasjon om tjenesten gjør at selve assistansetilbudet, inkludert bestillingsløsningen for assistanse også oppleves som lite tilgjengelig, og det kan ta tid å orientere seg og finne frem til rette kontaktpunkter.

Den opplevde tryggheten reduseres også dersom man ikke har tilgang på kontaktinformasjon direkte til den som skal utføre assistansen. Ved dagens løsning har man kun tilgang på dette ved assistanse på jernbanestasjoner utenom assistansetelefonens åpningstider, samt på Bergen busstasjon. Flere informanter peker på viktigheten av å være trygg på at assistansen vil møte opp.

Også disse utfordringene vil kunne føre til at flere reiser blir gjennomført med private transportmidler, og/eller at flere reiser må gjennomføres med private ledsagere (familie og venner mm).

3.3.4 Utfordringer knyttet til organisering og finansiering av assistansetjenestene

En viktig utfordring ved dagens assistanseløsning er at den oppfattes som uoversiktlig og lite kontinuerlig. Kollektivreiser som innebærer bytte av transportmiddel, medfører i de fleste tilfeller at assistansen gjennomføres av ulike personer der byttet foregår. Dermed kan det oppstå utfordringer ved bytte av assistanse, for eksempel dersom en av personene som skal assistere ikke møter opp, eller ved trafikkforstyrrelser. Det kan også oppleves som utfordrende at ansvaret til den som utfører assistansen på buss- og jernbanestasjonen ikke omfatter assistanse i påstigning av transportmiddelet. Brukeren av assistansetjenesten må dermed komme i kontakt med konduktør/sjåfør før avgang, noe som kan oppleves stressende og vanskelig. Dette reduserer den opplevde tryggheten til brukeren av assistansetjenesten og kan bidra til å øke barrieren for å reise kollektivt.

Juridiske ansvarsgrenser mellom for eksempel buss- og jernbanestasjoner er oppgitt å gjøre det vanskelig å få til en felles løsning. På Lillehammer skystasjon benyttes det samme stasjonsbygget og de samme fasilitetene både tilknyttet buss og tog. Her ble det forsøkt inngått en felles avtale mellom Bane NOR og Innlandstrafikk for innkjøp av assistansetjenesten. Fordi Innlandstrafikk og Bane NOR forholder seg til ulike regelverk og retningslinjer (blant annet knyttet til ulike forskrifter for opplæring), lyktes man imidlertid ikke med å innføre en felles ordning og det ble isteden inngått separate innkjøpsavtaler med samme underleverandør (Lillehammer taxisentral utfører assistansetjenesten tilknyttet både jernbane- og busstasjonen men under separate avtaler).

Andre steder har man også funnet praktiske løsninger på de delte ansvarsforholdene. Securitas og Avarn Security, som utfører assistanse på henholdsvis Oslo bussterminal og Oslo S, har eksempelvis inngått en samarbeidsavtale. Ved overgang fra buss til tog (og omvendt) på disse stasjonene opprettes det kontakt mellom de to vektertjenestene. For reisende som kommer med buss og skal over på tog, vil en Securitasvektør følge vedkommende fra bussterminalen til midten av gangbroa mellom bussterminalen og Oslo S. Her vil en vektør fra Avarn Security ta over assistanseoppdraget. Det samme gjelder i Bergen der den reisende blir fulgt til midt mellom tog- og busstasjon ved overgang mellom disse transportmidlene. Feil og misforståelser vil imidlertid kunne oppstå, som medfører utrygghet for de reisende.

Assistansetjenesten på flyreiser er tilknyttet et internasjonalt system og er, ifølge våre informanter, i all hovedsak velfungerende. En utfordring er imidlertid at assistansetjenesten ikke får tilgang på kontaktinformasjonen til den reisende gjennom dagens løsning. Dermed kan det oppstå utfordringer i situasjoner der brukeren av assistansetjenesten for eksempel ikke møter opp til anbefalt tidspunkt. Med dagens løsning må assistanse bestilles for hele flyreisen, noe som medfører mange såkalte no-shows. Det skyldes at brukeren gjerne er godt kjent på avreiseflyplass og dermed ikke har behov for assistanse her. Behovet for assistanse er gjerne tilknyttet ankomstflyplass og/eller flyplass for mellomlanding. Når brukeren ikke møter opp for assistanse ved avreise kan dette forplante seg videre i systemet og føre til at assistansetjenesten ikke møter opp der brukeren egentlig har behov for det.

Assistansetjenesten fremstår som tidligere påpekt lite kjent blant brukerne. En utfordring knyttet til å øke kjennskapen til tjenesten er at de ansvarlige tilbyderne av tjenesten ikke har økonomiske insentiver til å gjøre dette. Dette skyldes at deres kostnader knyttet til tjenestene vil øke ved økt bruk, samtidig som økt bruk av tjenesten ikke kan forventes å generere tilsvarende inntekter.

3.3.5 Oppsummering av utfordringsbildet

De ovenstående kapitlene viser at det er flere utfordringer knyttet til assistansetjenestene og de tilhørende bestillingsløsningene slik disse fungerer og er organisert i dag. Figur 3-5 nedenfor gir en overordnet oppsummering av utfordringsbildet og hvilke virkninger disse har.

Figur 3-5: Utfordringsbilde oppsummert

Barrierer for bruk av kollektivtransport for personer med nedsatt funksjonsevne	Virkninger
<ul style="list-style-type: none">• Assistansetjenesten<ul style="list-style-type: none">○ Begrenset tilbud av assistansetjenester• Bestillingsløsninger<ul style="list-style-type: none">○ Fragmenterte og lite brukerorienterte bestillingsløsninger• Organisering og finansiering<ul style="list-style-type: none">○ Ingen har et overordnet og helhetlig ansvar for assistansetilbud og bestillingsløsninger	<ul style="list-style-type: none">• Redusert mobilitet for personer med nedsatt funksjonsevne• Mye tidsbruk til bestilling og koordinering av assistansetjenester• Redusert trygghetsfølelse for personer med assistansebehov som reiser med kollektivtransport• Flere reiser blir gjennomført med private transportmidler• Større behov for private ledsagere (familie og venner med mer)

Kilde: Oslo Economics

4 Løsninger for bestilling av assistanse i andre nordiske land

Også i andre nordiske land er det med utgangspunkt i EU- forordninger om passasjerrettigheter, etablert tilbud om assistansetjenester for reisende med nedsatt funksjonsevne. For reisende med fly er det som beskrevet i kapittel 3.2.3 et felles internasjonalt regelverk som regulerer tjenestene som tilbys. Disse gjelder for alle landene, og i beskrivelsen nedenfor ser vi derfor hovedsakelig på assistansetjenester knyttet til annen kollektivtransport.

4.1 Sverige

I Sverige etablerte Trafikverket³ sammen med Jernhusen (som eier en rekke stasjonsområder) tilbud om ledsaging på i overkant av hundre kollektivknutepunkter (buss- og togstasjoner). Begrepet ledsaging brukes i Sverige om samme type tjeneste som assistansebegrepet omfatter i Norge. I Sverige ønsker man ikke å benytte begrepet assistanse, da dette rommer bistand utover orienteringshjelp.

Fra april 2019 har Trafikverket alene hatt ansvaret for å tilby ledsagingstjenester på det som nå omfatter 168 lokasjoner. Riksfärdtjänsten AB har kontrakt med Trafikverket om å utføre ledsagertjenestene på stasjonene, mens Samtrafiken i Sverige AB (Samtrafiken) drifter Ledsagningsportalen som er bestillingsløsningen for ledsagingstjenestene på buss- og jernbanestasjoner.

Per nå er alle togoperatører utenom Snälltåget kunder i systemet. I tillegg er nær alle regionale kollektivtraffikkselskaper deltagere. Unntakene er Västtrafik som utfører ledsaging selv, samt AB Storstockholms Lokaltrafik (SL) som også utfører ledsagninger selv, men som det også er mulig å bestille tjenester fra gjennom Ledsagningsportalen.

Nedenfor gis en kort gjennomgang av omfang og organisering av henholdsvis Trafikverkets nasjonale ledsagingstjenesten og SL's tjeneste for Storstockholm.

4.1.1 Trafikverkets nasjonale ledsagertjeneste

Som beskrevet ovenfor tilbyr Trafikverket ledsagertjenester på i overkant av 150 stasjoner i hele Sverige. Årlig utføres det ifølge Trafikverket rundt 20.000 ledsagninger, hvorav om lag halvparten utføres i de større byene Stockholm, Göteborg, Linköping, Uppsala og Malmö. Tjenestene er kostnadsfrie for den reisende. Trafikverket har inngått avtale med Riksfärdtjänsten om å utføre selve ledsagingen, mens Samtrafiken drifter ledsagningsportalen som bestilling av tjenestene går gjennom. De sentrale elementene i ledsagertjenesten er:

³ Trafikverket har ansvar for all infrastrukturplanlegging i Sverige, samt drift av jernbane og vei. For mer informasjon se: <https://www.trafikverket.se/>

- **Ledsagningsportalen** – Samtrafikens datasystem for bestilling og oversikt over ledsaginger
- **Trafikkoperatør** – Trafikkselskapet eller organisasjonen kjøper tilgang til Ledsagningsportalen og kundetjenesten av Trafikverket. Trafikkoperatøren kan enten tilrettelegge ledsagning for reisende i egen regi eller gjennom å kjøpe ledsagertjenester av Trafikverket.
- **Riksfärdtjänsten** (Riksfärdtjänsten i Sverige AB) er foretaket som gjennom avtale med Trafikverket ivaretar kundeservice (Kundtjänst) og utfører ledsagning.
- **Kundtjänst** (Kundeservice)– Sentral for håndtering av bestillinger av ledsagertjenester fra Riksfärdtjänsten. Kundeservice skal også være tilgjengelig for henvendelser for reisende og operatører dersom feil eller problemer oppstår uavhengig av om ledsagning skal gjennomføres i egen regi eller gjennom Trafikverkets avtaler. Kundeservice er tilgjengelig og bemannet døgnet rundt hele året.

Selve ledsagertjenesten skjer ved at ledsageren møter den reisende ved en av de forhåndsdefinerte møteplassene og følger den reisende til bussen eller toget. Personalet på toget tar deretter ansvar for at den reisende finner frem til riktig plass. Dersom den reisende underveis skal bytte mellom transportmidler blir man møtt ved døren og fulgt til neste transportmiddel. Ved reisens slutt følges den reisende fra døren og frem til en forhåndsdefinert møteplass. Ledsagning tilbys dermed på følgende måter:

1. Fra møteplass til transportmiddel
2. Mellom transportmidler ved behov for bytte
3. Fra transportmiddel til møteplass ved reisens slutt

Kostnadene knyttet til tjenestene bæres av kollektivoperatørene. Operatørene betaler 464 kr til Trafikverket per ledsagning som bestilles. I tillegg betales 36 kr per ledsagning til Samtrafiken for tilgang til Ledsagningsportalen og kundetjenester. Kostnadene knyttet til tjenestene fordeles på følgende måte:

- Ved reisens start betaler mottagende trafikkoperatør for ledsagningen
- Ved bytte mellom transportmidler betaler operatøren som den reisende drar fra for ledsagningen
- Ved reisen slutt betaler operatøren som den reisende drar fra for ledsagningen frem til møtepunktet.

Selve bestillingen av ledsagertjenestene gjøres av den reisende gjennom operatøren man skal reise med. Flere operatører stiller krav om at man har kjøpt billett før ledsagningen kan bestilles. Ledsagningen må videre bestilles 24 timer innen reisen starter.

Et sentralt prinsipp i henhold til EU-forordning 1371/2007 er at den reisende skal kunne bestille ledsagning for hele reisen i en operasjon. Slik svenske myndigheter har tolket dette, må alle trafikkoperatører delta i tjenesten og alle som tar imot bestillinger fra reisende skal kunne bestille ledsagertjenester gjennom hele reisen. Assistanse i forbindelse med flyreiser inngår imidlertid ikke i den svenske løsningen. Løsningen innebærer at transportmiddeloperatører vil kunne belastes kostnader for ledsagertjenester som andre operatører har bestilt på vegne av den enkelte kunden. Ledsagningen bestilles derfor for hele reisen på en gang. Dette er en viktig årsak til at SL er en del av ledsagningsportalen til tross for at de også har sin egen ledsagingstjeneste.

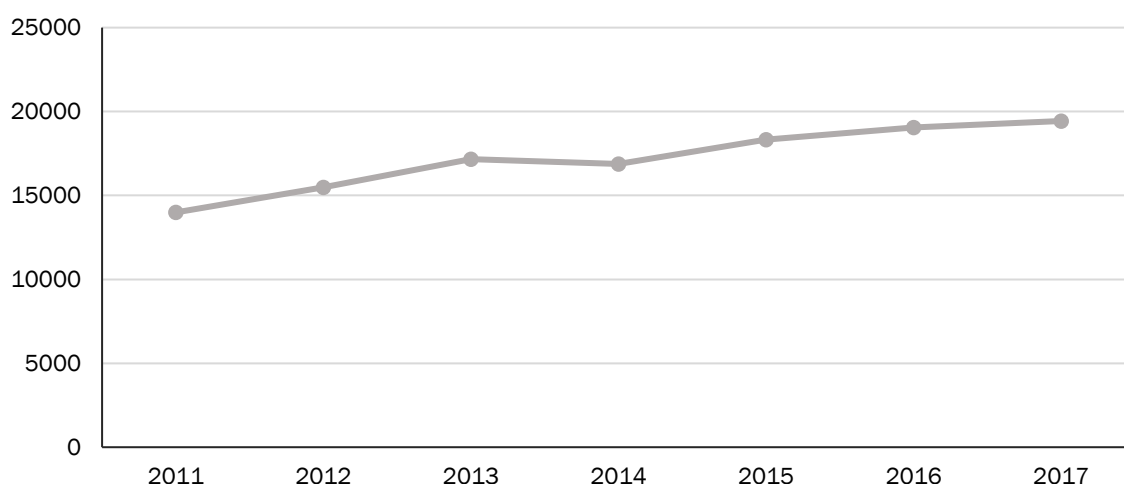
Figur 4-1: Ledsagningsportalen



Kilde: Samtrafiken

Figur 4-1 ovenfor illustrerer et flytskjema for bruk av Ledsagningsportalen. For bestilling av ledsagning må den reisende ta kontakt med aktøren man har kjøpt reisen av, da det ikke finnes et eget kundegrensesnitt for bestilling av ledsagning. Assistanseoppdraget blir registrert av kundeverten enten gjennom Linkonline eller gjennom Samlog in som blant annet er SLs tilgang til portalen. Gjennom Linkonline bestilles ledsagning ved registrering av den reisendes bookingnummer fra billettkjøpet. På den måten knyttes bookingsnummeret til ledsagningsoppdraget og eventuelle forsinkelser eller andre endringer av reisen registreres dermed automatisk. Dersom bookingnummeret inneholder en reise med bytte av transportmiddel, vil kundeverten kunne velge hvilke reiseetapper det er behov for ledsagning på. Kundeverten registrerer navn på den reisende med behov for ledsagning, telefonnummer, adresse, ønsket møte- og avleveringssted (fra forhåndsdefinert liste), samt hvilken type hjelp det er behov for. Bestillingen bekreftes gjennom e-post eller SMS til den reisende. Avbestilling og endring av ledsagertjenester skjer tilsvarende gjennom aktøren man har kjøpt reisen av. Når kundeverten har registrert ledsagningsoppdraget, går dette videre ut til Riksfärdstjenesten som skal utføre oppdraget, og/eller eventuelt andre trafikkoperatører som utfører ledsagningen selv. Tildeling av personale til utførelse av oppdraget skjer utenfor portalen. Utvikling i antall ledsagninger fra 2011 til 2017 er vist i Figur 4-2 nedenfor.

Figur 4-2: Ledsageroppdrag per år – Trafikverkets nasjonale ledsagertjeneste



Kilde: Trafikverket

Gjennom intervjuer med Trafikverket og Samtrafiken har vi fått oppgitt at utformingen av tjenestene i all hovedsak fungerer tilfredsstillende. Den største utfordringen synes å være knyttet til at det ikke tilbys ledsagertjenester på alle stasjoner og terminaler. Videre oppgis det at det informeres lite om tjenesten og tjenesten er følgelig lite kjent. En årsak er at tjenesten innebærer betydelige kostnader for trafikkoperatørene som skal finansiere tjenesten. Det har derfor vært lite ønskelig fra deres side å øke kjennskapet til tjenesten.

Stationsledsaging.se

I tillegg til ledsagningsportalen, drifter Trafikverket nettsiden Stationsledsaging.se.⁴ På denne siden er informasjon om de ulike ledsagningsordningene i landet samlet (eksklusiv fly). På siden kan man klikke på operatøren man skal reise med, og på den måten få oppgitt operatørens telefonnummer som skal kontaktes for bestilling av ledsaging. For informasjon og henvendelser utover dette blir man henvist til operatørens egne sider.

Videre gir Stationsledsaging.se en oversikt over møteplasser på de ulike stasjonene, og på enkelte stasjoner er dette illustrert med bilder. På stasjoner der dette gjelder, opplyses det i tillegg om at ledsageren vil ringe den reisende en angitt tid før avreise. Utover dette gir nettsiden en generell beskrivelse av hvordan ledsagningsordningen fungerer, opplyser om aktuelle nyheter (for eksempel i forbindelse med utvidelse av ledsagningsordningen til nye stasjoner) og svarer på ofte stilte spørsmål om ledsagningsordningen.

⁴ <https://www.stationsledsaging.se/>

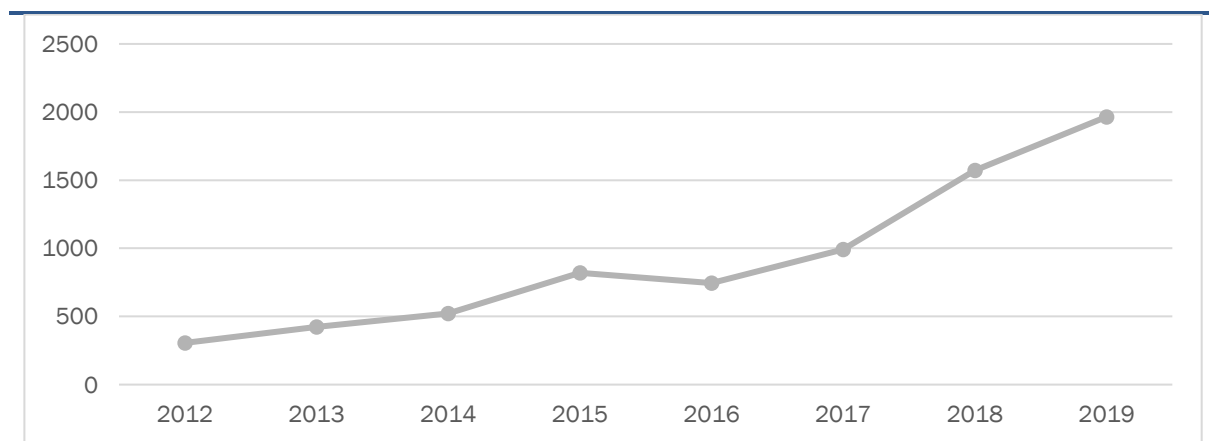
4.1.2 Storstockholms Lokaltrafik (SL)

SL har valgt en annen innretning enn Trafikverket med hensyn til utførelsen av ledsagningstjenester. Innenfor SLs ansvarsområder er det de enkelte kollektivoperatørene som også er ansvarlige for å utføre ledsagningen. Dette skjer gjennom at ledsagning inngår i de kontraktene som lyses ut for trafikkoperatørene og kostnadene til dette må derfor dekkes gjennom tilbudene som gis. Det stilles imidlertid krav om at alle som skal ledsage må gjennomgå kursing hos SL om hvordan man skal utføre ledsagningsoppdragene. Ledsagertjenester kan bestilles gjennom ulike kommunikasjonskanaler, herunder Ledsagningsportalen, men det meste går gjennom SL's eget kundesenter. Bestilling kan skje på telefon, mail, SMS og web. Fristen for å bestille varierer mellom transportmidler og på bakgrunn av behov. Bestilling av hjelp til å bære bagasje må skje minst 24 timer før oppmøte på stasjonen, mens for annen type ledsagning varierer bestillingsfristen fra mellom 2 timer til en halvtime før avreise. Når bestillingen skjer gjennom Ledsagningsportalen betaler SL en avgift på 75 kr til Samtrafiken for dette. Bestillinger gjennom egen kundetjeneste dekkes av anbudet som lyses ut til operatøren av kundesenteret slik at man ikke har definert noen egen kostnad for dette.

Ved bestilling kontakter den reisende kundesenteret og opplyser om avreisested, ankomststed, samt ønske for møtepunkt med ledsager. Det stilles ingen spørsmål om funksjonsnedsettelse, men det bes om å oppgi kjennetegn for at ledsageren skal kunne kjenne deg igjen. Kundesenteret tar deretter kontakt med operatøren den reisende først skal reise med. Operatøren må gi bekreftelse på at ledsagning er bestilt, og sender også bekreftelse når ledsagningen er gjennomført. I tillegg til å kunne bestille ledsagertjenester på forhånd, er stasjonene bemannet med vakter med gule vester som er tilgjengelige for å gjennomføre spontane ledsagertjenester. Ledsageren følger den reisende deretter helt til neste transportmiddel eller eventuelt endepunkt for reisen.

Det ble i 2019 utført om lag 1900 bestilte og spontane ledsagningsoppdrag i regi av SL, men ordningen oppgis fremdeles å være relativt lite kjent. Utviklingen av antall oppdrag fra 2012 til 2019 er vist i Figur 4-3 under.

Figur 4-3: Ledsageroppdrag per år – Storstockholms lokaltrafik (SL)



Kilde: Stockholms lokaltrafik

4.2 Danmark

Assistansetjenesten i Danmark er, som i Norge, fragmentert. Det innebærer at assistansen må bestilles gjennom ulike kanaler for ulike transportmidler. Assistanse på togstasjon bestilles gjennom Danske stats jernbaneselskap (DSB) eller Arriva, avhengig av hvilken stasjon reisen starter på. Det finnes ingen assistansetjeneste tilknyttet busstasjoner, men det tilbys en «dør-til-dør»-tjeneste, driftet av de regionale busselskapene. Denne tjenesten frakter den reisende fra bostedsadresse til ønsket destinasjon ved hjelp av taxi, tilpassede busser og tog. Til forskjell fra den norske assistanseløsningen, kreves det godkjenning fra kommunen både for å benytte assistansetjenesten tilknyttet tog og «dør-til-dør»-tjenesten.

4.2.1 Jernbane

Det tilbys assistanse på DSBs jernbanestasjoner, samt på et utvalg av Arrivas (tog- og bussoperatør) og Nordjyske jernbaners stasjoner (NJ)⁵. Tjenesten innebærer assistanse til og fra perrong fra forhåndsbestemt møteplass, ved på- og avstigning, samt hjelp til å bære ett stykk bagasje. For assistanse kreves det oppmøte på avtalt møteplass senest 15 minutter før togavgang.

Dersom togreisen starter på en DSB- eller NJ-stasjon, skal assistansen bestilles gjennom DSB. Det er likevel mulig å bestille assistanse på andre stasjoner gjennom denne løsningen dersom dette er ankomst- eller mellomstasjon. Assistansen bestilles gjennom å fylle ut et skjema på nett eller ringe en døgnåpen telefon. Ved utfylling av skjemaet på nett får man spørsmål om billett er bestilt på forhånd. Dersom dette ikke er gjort, vil billettbestilling kunne gjøres gjennom nettskjemaet. Gjennom skjemaet opplyser man om reiseplan, som innebærer hvilken stasjon man reiser til og fra, eventuelle mellomstasjoner, avgangs- og ankomsttidspunkt, samt tognummer, vognnummer og plassnummer dersom billett er bestilt på forhånd. Av assistansebehov bes det opplyst om man har godkjent behov fra kommunen, hvilken funksjonsnedsettelse man har og hvilken type assistanse man har behov for. Frist for å bestille assistanse gjennom DSB er 12 timer før avreise.

Ved avreise fra en Arrivastasjon, skal assistansen bestilles gjennom Arriva. Dette skjer via et telefonnummer som er åpent mellom 6 og 24. Frist for å bestille assistanse er også her 12 timer før avreise.

4.2.2 Flexhandicap

Det finnes ikke et assistansetilbud tilknyttet busstasjoner i Danmark, men bussjåfør kan bistå i på- og avstigningen. Alle de regionale busselskapene, samt DSB og Arriva tilbyr imidlertid såkalt «Handicapørsel fra dør til dør» eller «Flexhandicap». Dette er et tilbud til svært bevegelseshemmede, blinde og sterkt svaksynte som omfatter transport i taxi eller handicapvennlige liftbusser fra bostedsadresse til ønsket destinasjon. På aktuelle strekninger kan også tog inngå i reisen. I slike tilfeller blir man kjørt fra bostedsadresse til togstasjon, hvor personale på togstasjonen assisterer fra inngangen til togstasjonen til ombordstigning og avstigning av toget. Tjenesten kan benyttes til alle formål som besøk til familie og venner, innkjøp, kulturelle aktiviteter mm. Ordningen er en del av kollektivtrafikktilbudet og turen planlegges derfor slik at flere passasjerer kjører med samme transportmiddel.

⁵ Se oversikt over alle stasjoner som tilbyr assistanse, samt informasjon om tilgjengelighet på stasjonene her: https://www.dsb.dk/globalassets/produkter_og_services/pdf/032_handicapservice_juni2019_web.pdf

For å kunne benytte Flexhandicap må man være medlem av ordningen. Dette krever godkjenning av kommunen. Medlemskap er ikke gratis, og prisene varierer på tvers av regionene. I enkelte regioner betaler man en fast medlemspris i året i tillegg til en takst per kilometer. Andre regioner har kun en takst per kilometer.⁶

Tjenesten bestilles hos busselskapet som opererer i den aktuelle regionen enten gjennom app, via en innloggingsside på nett eller per telefon. Hvert av busselskapene har eget telefonnummer og følgelig eget kundesenter for å ta imot bestillingene. App og nettløsning er imidlertid lik uavhengig av busselskap (Med unntak av BAT, Bornholms bussoperatør, som har eget bestillingskjema på nett), men krever innlogging via busselskapet som opererer på den aktuelle strekningen. Tjenesten kan tidligst bestilles 14 dager før avreise og senest to timer før avreise. Dersom tog inngår i reisen, er fristen 72 timer før avreise og togbillett bestilles i samme operasjon.

4.2.3 Fly

Som i Norge, bestilles assistanse tilknyttet flyplassene i Danmark gjennom flyselskapet senest 48 timer før avreise. Flere av flyplassene i Danmark er delvis privateid og drives av ulike selskaper. Det er derfor ulike selskaper som står ansvarlig for assistansetjenesten på de ulike flyplassene. På grunn av felles internasjonalt regelverk er tjenesten likevel svært lik på tvers av flyplassene. På Københavns lufthavn er det Falck som både utfører og drifter tjenesten, mens det på andre flyplasser er andre selskaper eller flyplassens eget personale som gjør dette.

Assistanse på togstasjonen i tilknytning til København lufthavn må bestilles gjennom DSB. Ved ankomst til denne stasjonen er det DSBs assistansetjeneste som følger den reisende fra toget til et angitt møtested på flyplassen, hvor flyplassens assistansetjeneste overtar ansvaret. Blant mulige møtesteder for assistanse tilknyttet København lufthavn er et parkeringshus og metrostasjonen.

4.3 Finland

I Finland leveres assistansetilbudet av ulike aktører avhengig av transportmiddel, og hver aktør har sin egen bestillingsløsning. De offentlig eide selskapene VR, Matkahuolto og Finavia står for assistansetilbudet på henholdsvis jernbanestasjoner, busstasjoner og flyplasser. Assistansetilbudet og bestillingsløsningene i Finland ligner dermed i stor grad på ordningene i Norge. Til forskjell fra assistansetilbudet i Norge, kan man i Finland bestille assistanse fra stasjon til og med ombordstigning på tog eller buss i samme operasjon og av samme tilbyder.

4.3.1 Jernbane

Det statlig eide togselskapet VR tilbyr assistanse på 37 jernbanestasjoner. Assistansen er gratis for brukeren av tjenesten og omfatter:

⁶ For fullstendig oversikt over priser og bestillingsløsninger tilknyttet flexhandicap, se følgende:

Movia: <https://www.moviatrafik.dk/flexkunde/flexhandicap>

Midttrafik: <https://www.midttrafik.dk/flextrafik/handicapkoersel/>

Nordjyllands trafikkselskab: <https://www.nordjyllandstrafikkselskab.dk/flextrafik/flexhandicap>

Fynbus: <https://www.fynbus.dk/handicapkoersel>

BAT: <https://www.bat.dk/handybat/>

1. Assistanse fra stasjon eller bil til og med ombordstigning på toget
2. Assistanse ved bytte av tog
3. Assistanse fra og med avstigning av tog til knutepunkt i nærheten av togstasjonen som taxi- eller busstopp

Assistansen bestilles gjennom å ringe kundetelefonen eller besøke servicepunktet på jernbanestasjonen. Dette må skje innen 36 timer før togavgang. Det gis bekreftelse på at assistansen er bestilt 1-2 timer etter at oppdraget er bestilt. Når assistansen bestilles, må følgende opplysninger oppgis:

- Reisedato
- Reiserute
- Tognummer og avgangstidspunkt
- Vogn- og setenummer
- Assistansebehov
- Om man har med seg hjelpemidler som rullestol, rullator mm
- Annen bagasje
- Kontaktinformasjon

Assistansetjenesten krever oppmøte 20 minutter før togavgang. Oppdraget utføres av vektertjenesten eller av taxisjåfører. De som utfører assistansen, har i alle tilfeller på seg gule vester som skal synliggjøre at de tilhører assistansetjenesten. Dersom assistansen ikke møter opp til avtalt tid skal kundeservice kontaktes (VR, 2020).

4.3.2 Buss

Assistanse på buss tilbys i Finland av Matkahuolto som opererer og vedlikeholder busstasjoner over hele landet. Matkahuolto står også for den nasjonale reiseplanleggeren for buss som inkluderer tidtabeller for alle busselskaper som opererer i Finland. Assistansen tilbys på åtte busstasjoner. Disse busstasjonene er alle tilknyttet jernbanestasjoner hvor det også tilbys assistanse. Assistansetjenesten omfatter:

1. Assistanse fra avtalt møtepunkt til venterom eller billettkontor hvis ønskelig
2. Assistanse ved ombordstigning på bussen
3. Assistanse ved avstigning av bussen

Assistansen bestilles per telefon eller e-post senest 36 timer før avreise. Tilbudet er kun tilgjengelig under åpningstidene til billettkontorene på busstasjonene som varierer mellom de ulike stasjonene. Oppmøtetidspunkt ved assistanse er senest 30 minutter før bussavgang. Det er Matkahuoltos egne ansatte som utfører assistanseoppdragene (Matkahuolto, 2020).

4.3.3 Fly

Assistanse på flyplassene i Finland er, i likhet med assistansen på norske flyplasser, tilknyttet et internasjonalt system. Assistansen bestilles gjennom flyselskapene senest 48 timer før avreise, og de samme kodene for assistansebehov benyttes.

Det er Finavia (tilsvarende Avinor i Norge) som står ansvarlig for utførelsen av assistansen på flyplassene. Ved ankomst på flyplassene skal den reisende med assistansebehov kontakte assistansetjenesten. På Helsinki flyplass finnes det flere anropspunkter hvor man kan komme i kontakt med assistansetjenesten. Disse punktene er på parkeringsplassen, i innsjekkingsområdet og på togstasjonen tilknyttet flyplassen. På de øvrige flyplassene (med noen unntak), skal man henvende seg i innsjekkingsranken. Ved avgang gis det assistanse til og med ombordstigning på flyet. Ved ankomst gjelder assistansetilbudet helt til parkeringsplassen, busstoppet, togstasjonen eller taxiholdeplassen (Finavia, 2020).

5 Behov

I kapittel 3 er det gitt en beskrivelse av dagens situasjon med hensyn til assistansetjenesten i ulike transportmiddelsektorer. Vi ga der også en beskrivelse av sentrale utfordringer knyttet til dagens løsninger og organisering av tjenestene. I dette kapittelet ser vi nærmere på hvilke behov som vil knytte seg til en fremtidig samordnet bestillingsløsning. Vi har delt behovene inn i følgende kategorier:

- Normative behov avledet av lover og forskrifter og politiske føringer
- Etterspørselsbaserte behov
- Interessentgruppers behov som er avledet av behovene til ulike interessenter som vil berøres av en fremtidig samordnet bestillingsløsning

I det følgende gis en kort beskrivelse av sentrale behov innenfor disse tre kategoriene

5.1 Normative behov – politiske føringer, lover og forskrifter

Politiske målsetninger og føringer, samt en rekke lover og forskrifter bygger opp under behovet for å senke barrierer for bruk av kollektive transportmidler for mennesker med nedsatt funksjonsevne. I det følgende gis en kort beskrivelse av disse

Politiske målsettinger

Det er et overordnet politisk mål at alle som bor i Norge skal ha like muligheter til å bidra og til å delta i fellesskapet, uavhengig av kjønn, etnisk bakgrunn, seksuell orientering og funksjonsnedsettelse.

I Et samfunn for alle - Regjeringens strategi for likestilling av mennesker med funksjonsnedsettelse for perioden 2020–2030 er det også uttrykt at «Regjeringens visjon er et samfunn der alle mennesker kan delta og gis muligheten til å bidra i samfunnet. Politikken for mennesker med funksjonsnedsettelse skal bygge på likestilling og likeverd, selvbestemmelse, medvirkning, deltakelse og inkludering.»

I den samme strategien heter det videre at god kollektivtransport er viktig for alle, og at det er behov for mer helhetlig satsing på å gjøre reisekjeder sammenhengende. Samferdselsdepartementets handlingsplan for kollektivtransport peker også på at det skal vurderes mer samordning av assistanseordninger for passasjerer.

Lover og forskrifter

Flere lover og forskrifter har relevans for behovet for å senke barrierer for bruk av kollektive transportmidler for mennesker med nedsatt funksjonsevne. Blant annet:

- FN-konvensjonen om rettighetene til mennesker med nedsatt funksjonsevne (CRPD) forplikter Norge til å arbeide for at mennesker med funksjonsnedsettelse får ivaretatt sine grunnleggende rettigheter på lik linje med andre. Artikkel 9 i denne konvensjonen slår blant annet fast at: «For 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» (Barne- likestillings- og inkluderingsdepartementet, 2008).
- Forskrift 1. juli 2013 om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT)-løsninger. Formålet med forskriften er å sikre universell utforming av IKT-løsninger, uten at det medfører en uforholdsmessig byrde for virksomheten (Lovdata, 2020).
- Lov om forbud mot diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne (diskriminerings- og tilgjengelighetsloven) - Lovens formål er å fremme likestilling og likeverd, sikre like muligheter og rettigheter til samfunnsdeltakelse for alle, uavhengig av funksjonsevne, og hindre diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne. Loven skal bidra til nedbygging av samfunnsskapt funksjonshemmende barrierer og hindre at nye skapes.
- Forskrift 25. februar 2016 nr. 193 om busspassasjerers rettigheter gitt med hjemmel i lov 21. juni 2002 nr. 45 om yrkestransport med motorvogn og fartøy § 32 a.
- Forskrift 13. juli 2016 om universell utforming av lufthavner, og om funksjonshemmedes og bevegelseshemmedes rettigheter ved lufttransport
- Forskrift 3. september 2010 nr. 1241 om gjennomføring av Europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 1371/2007 av 23. oktober 2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser (jernbanepassasjerrettighetsforskriften) med hjemmel i jernbaneloven § 7 c.
- 10. september 2019 hadde et forslag til gjennomføring av EUs direktiv om universell utforming av IKT i offentlig, og deler av privat, sektor høringsfrist. Det er for tiden under behandling.

5.2 Etterspørselsbaserte behov

Personer med assistansebehov er en sammensatt gruppe og det foreligger derfor ingen absolutte tall på antall personer som faller innenfor denne gruppen. En mulig indikator kan være antallet godkjente brukere av ordningen med tilrettelagt transport for funksjonshemmede, kalt TT-ordningen. I følge Urbanet Analyse (2018) var det 113.087 godkjente brukere i 2018. For å bli godkjent som TT-bruker må søkeren ha nedsatt funksjonsevne (som antas å vare lenger enn 2 år) som gjør at han/hun vanskelig kan benytte seg av det ordinære kollektivtilbudet på egenhånd.

Ikke alle godkjente brukere av TT-ordningen vil nødvendigvis kunne benytte seg av kollektivtransport, men bedre assistansetjenester vil trolig legge til rette for at flere av disse vil kunne benytte kollektivtransport. Videre vil det trolig være flere potensielle reisende med assistansebehov som ikke nødvendigvis er TT-brukere. I SSBs levekårsundersøkelse tilknyttet helseforhold (Helseforhold, levekårsundersøkelsen, 2019) oppgir 9 prosent å ha nedsatt bevegelsesevne, 10 prosent oppgir å ha nedsatt synsevne (selv med bruk av kontaktlinser/briller) og 5 prosent oppgir at de benytter høreapparat. Videre oppgir 3 prosent at de har store konsentrasjons- og hukommelsesproblemer og 4 prosent at de har vansker med sosial kontakt. Disse prosentandelene er uendret fra 2015, med unntak av andelen med nedsatt synsevne som har steget fra 8 prosent, og andelen med store konsentrasjons- og hukommelsesproblemer som har steget fra 2 prosent i denne tidsperioden. Videre er, ifølge Helsedirektoratet (Utredning og diagnostisering av utviklingshemming, 2019), forekomsten av personer med psykisk utviklingshemming i Norge mellom 0,95 og 1,23 prosent av befolkningen. De nevnte gruppene er ikke gjensidig utelukkende, og andelene kan derfor ikke summeres.

21 prosent oppgir i levekårsundersøkelsen fra 2019 at de har vansker med offentlig transport. Dette tilsier i overkant av 1,1 millioner nordmenn. Hvorvidt disse vanskene kan løses ved hjelp av assistansetjenesten er uvisst. Tallet indikerer likevel at det behovet for assistansetjenester potensielt kan være stort.

5.3 Interessegruppebaserte behov

Interessegruppebaserte behov tilknyttet en samordnet bestillingsløsning for assistanse kan deles inn etter følgende interessegrupper:

- Reisende med assistansebehov
- Infrastruktureiere (terminal, stasjon)
- Tilbydere av kollektivtransport

I det følgende gis det en beskrivelse av hver av disse gruppernes behov. Disse er utledet med bakgrunn i de identifiserte utfordringene ved dagens løsninger som er beskrevet i kapittel 3.2.

5.3.1 Reisende med assistansebehov

Følgende behov til en samordnet bestillingsløsning for reisende med assistansebehov er identifisert:

- Informasjon om hvor det tilbys assistanse
- Tilgang på informasjon for å kunne vurdere eget assistansebehov
- Enkel, effektiv, lett tilgjengelig og universelt utformet bestillingsløsning
- Trygghet om at assistansebehovet blir ivaretatt
- Mulighet for å bestille kort tid før avreise og gjøre endringer i bestillingen

Behovene er nærmere beskrevet i de påfølgende avsnittene:

Informasjon om hvor det tilbys assistanse

En utfordring ved dagens assistansetilbud er at det tilbys på relativt få stasjoner, og det kan dermed oppstå «hull» i reiseplanen. Det er derfor behov for en bestillingsløsning som gir informasjon om hvor det tilbys assistanse. Dersom man for eksempel skal reise fra en jernbanestasjon hvor det tilbys assistanse til en stasjon hvor dette tilbudet ikke eksisterer, er det behov for at dette kommer tydelig frem i bestillingen slik at reisen kan planlegges deretter.

Tilgang på informasjon for å kunne vurdere eget assistansebehov

Slik det går frem av Opinion (Tilgjengelighetsinformasjon fra et brukerperspektiv, 2019), samt intervjuer med brukerorganisasjoner og personer med assistansebehov, ønsker personer med nedsatt funksjonsevne hovedsakelig å klare seg på egenhånd ved reise med kollektivtransport. Dersom informasjon om potensielle hindringer på stasjonene (avstand mellom transportmiddel og plattform, trapper, terskler etc.) finnes tilgjengelig, kan den reisende vurdere eget assistansebehov i forkant av reisen.

Enkel, effektiv, lett tilgjengelig og universelt utformet bestillingsløsning

En betydelig utfordring ved dagens bestillingsløsninger for assistanse er at løsningene varierer mellom transportmidler, og for buss også mellom stasjoner. Løsningene er i tillegg lite kjente. Dette utløser mye tidsbruk for den reisende med assistansebehov, både til bestilling og koordinering av assistansetjenestene. Et sentralt brukerbehov er derfor mulighet til å bestille assistanse gjennom en enkel, effektiv, lett tilgjengelig og universelt utformet løsning. Dette inkluderer mulighet til å bestille assistanse for hele reisen gjennom ett kontaktpunkt, samt mulighet til å bestille assistanse i tilknytning til billettkjøp slik at assistansebestillingen oppdateres automatisk ved eventuelle endringer i reiserute.

En annen utfordring med dagens situasjon er at nettløsningene og appene som de reisende bruker for å finne informasjon om assistansetjenesten og bestille assistanse, oppleves som lite tilgjengelige og vanskelige å bruke. Et behov er derfor at alle brukergrensesnitt i en ny bestillingsløsning er fult tilgjengelige. Dette omfatter at løsningene er enkle å oppfatte, forstå og bruke for personer med nedsatt funksjonsevne. Det er også et behov at grensnittet er robust og kompatibelt med brukernes ulike hjelpemidler, som for eksempel skjermlesere og tastatur.

Trygghet om at assistansebehovet blir ivaretatt

I intervjuer med brukerorganisasjoner fremgår trygghet om at assistansebehovet blir ivaretatt som et viktig behov. Dette omfatter trygghet om at det oppgitte assistansebehovet i bestillingen videreformidles til de som skal utføre assistansen, og trygghet om at assistansen vil bli utført. Sistnevnte innebærer et behov for bekreftelse på at assistansen vil utføres, samt mulighet for å kontakte personen som skal utføre assistanseoppdraget. En slik kontaktmulighet gir økt trygghet i tilfeller der assistansen ikke møter opp eller ved andre uforutsette situasjoner som trafikkforstyrrelser.

Mulighet for å bestille kort tid før avreise og gjøre endringer i bestillingen

De aller fleste av dagens løsninger krever at assistanse bestilles mellom 24 og 48 timer før avreise. Unntaket er Bergen busstasjon der assistanse kan bestilles rett før avreise. For personer med nedsatt funksjonsevne kan det, som for befolkningen for øvrig, naturligvis oppstå behov for reiser av mer spontan karakter enn hva disse tidsfristene tillater. Mulighet til å bestille assistanse tett opp til avreise og hele døgnet, er derfor et behov hos reisende med assistansebehov. Det samme er mulighet til å gjøre endringer i bestillingen dersom utforutsette hendelser oppstår.

5.3.2 Infrastruktureiere

For infrastruktureiere er det identifisert følgende behov knyttet til en samordnet bestillingsløsning for assistanse:

- En bestillingsløsning som legger til rette for å ivareta ansvaret for assistansetjenestene på en god måte
- Mulighet for å dele og koordinere informasjon med andre ansvarlige
- En kostnadseffektiv løsning
- Mulighet for å hente inn statistikk og få tilbakemelding fra reisende med assistansebehov

Legge til rette for å ivareta ansvaret for assistansetjenestene på en god måte

For infrastruktureierne er det viktig med en bestillingsløsning som legger til rette for å ivareta ansvaret for assistansetjenestene på en god måte. Dette innebærer at bestillingen innhenter nødvendig informasjon, herunder oppmøtetidspunkt og -sted, assistansebehov og informasjon om endringer i bestilling. Også for infrastruktureiere er mulighet til kommunikasjon med reisende med behov for assistanse viktig i situasjoner der den reisende med assistansebehov ikke møter opp, eller det oppstår andre uforutsette hendelser.

Mulighet for å dele og koordinere informasjon med andre ansvarlige

En forutsetning for en samordnet bestillingsløsning er at det er mulig å dele og koordinere informasjon mellom de ansvarlige partene for assistansetjenestene. Dette innebærer mulighet til å dele nødvendig informasjon med de som skal utføre assistanseoppdragene, og mulighet til å dele informasjon med andre tilbydere tilknyttet andre transportmidler, samt transportoperatører.

En kostnadseffektiv løsning

Da assistansetjenesten er gratis for reisende med assistansebehov, innebærer tjenesten kostnader for infrastruktureierne som finansierer tjenesten. For infrastruktureierne er det derfor behov for en kostnadseffektiv bestillingsløsning.

Mulighet for å hente ut statistikk og få tilbakemeldinger fra reisende med assistansebehov

Med mulighet for å hente ut statistikk fra bestillingsløsningen vil assistansebehovet og etterspørselen etter tjenesten kunne kartlegges i større grad enn hva som gjøres i dag. Slik kan tjenesten brukes til å planlegge assistansetilbudet basert på utvikling i etterspørsel og trender, samt til å avdekke og tilpasses behov. Mulighet for at reisende med assistansebehov kan gi tilbakemeldinger i løsningen vil også kunne bidra til dette. Med disse behovene dekket, kan løsningen fungere som et kvalitet- og styringsverktøy for infrastruktureierne.

5.3.3 Tilbydere av kollektivtransport

For tilbyderne av kollektivtransport er behovene de samme som for infrastruktureierne. Utover dette har denne interessegruppen også behov for informasjon om særskilte behov om bord på transportmiddelet. Dette kan blant annet være størrelse på rullestol eller assistansebehov underveis på reisen, som for eksempel hjelp til å kjøpe mat.

6 Mål og krav til løsning for samordnet bestilling av assistanse

6.1 Mål

Målene angir tiltakets påtenkte virkning og gir et uttrykk for ambisjonsnivå.

Samfunnsmålet angir tiltakets ønskede virkning og uttrykker hvilken samfunnsutvikling tiltaket skal bygge opp under. Samfunnsmålet for denne utredningen er definert med utgangspunkt i overordnede politiske målsetninger om like muligheter for mobilitet, og er formulert som:

Samfunnsmål

Økt mobilitet og en enklere reisehverdag for reisende med assistansebehov

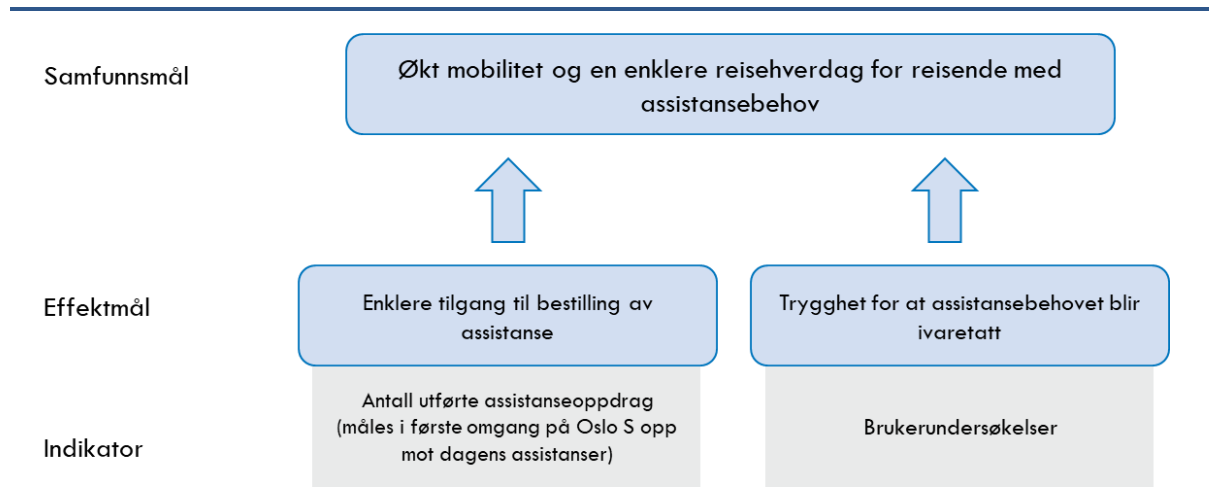
Effektmålene uttrykker den direkte effekten som ønskes oppnådd for brukerne av tiltaket, som er reisende med assistansebehov, og er avledet av samfunnsmålet. Basert på rammene for denne utredningen, samt prioriteringen av de viktigste behovene fra behovsanalysen er det utledet to sidestilte effekt mål som vil bygge oppunder samfunnsmålet:

Effekt mål	Indikator
Enklere tilgang til bestilling av assistanse	Antall utførte assistanseoppdrag (måles i første omgang på Oslo S opp mot dagens assistanser)
Økt trygghet for at assistansebehovet blir ivaretatt	Brukerundersøkelser

Effektmålene kan som vist over måles gjennom indikatorer. Det første effekt målet kan måles gjennom antall utførte assistanseoppdrag. Her vil det være aktuelt å måle en eventuell endring i antall utførte oppdrag fra dagens situasjon. Det legges opp til at man i første omgang tar utgangspunkt i antall assistanseoppdrag ved Oslo S. Årsaken til at det tas utgangspunkt i antall utførte assistanseoppdrag fremfor antall bestilte assistanseoppdrag er at Avinors assistansetjeneste på flyplassene har utfordringer forbundet med et høyt antall «no-shows». For Avinor er det derfor viktig at løsningen legger til rette for at flest mulig av de bestilte assistanseoppdragene er reelle og faktisk gjennomføres.

For det andre effekt målet benyttes brukerundersøkelser som indikator. En forutsetning for å kunne måle effekten av den samordnede bestillingsløsningen på de reisendes opplevde trygghet for at assistansebehovet blir ivaretatt, er at det gjennomføres en brukerundersøkelse av hvordan dette oppleves i dag med dagens løsninger. Etter at en ny løsning eventuelt er innført vil man kunne måle det samme på nytt og vurdere endringene. Figuren nedenfor viser sammenhengen mellom samfunns mål og effekt mål.

Figur 6-1: Sammenheng mellom samfunns mål, effektmål og indikatorer



Figur: Oslo Economics

6.2 Krav til løsning

Kravene sammenfatter betingelsene som skal oppfylles ved gjennomføringen av tiltaket. Kravene er strukturert etter krav som er utledet av samfunns- og effektmålene og krav som er utledet av andre viktige behov. Kravene utledet av samfunns og effektmål er knyttet til funksjonalitet i løsningene som er nødvendige for å bidra til måloppnåelse. Kravene utledet av andre viktige behov er knyttet til andre samfunns mål som ikke er prosjektspesifikke,

6.2.1 Krav utledet av samfunns- og effektmål

Tabell 6-1 nedenfor viser hvilke krav til en løsning må tilfredsstille for å bidra til oppnåelse av effektmålene og derigjennom samfunns målet. Vi har kategorisert de ulike kravene etter hvilket effektmål de først og fremst bygger opp under.

Tabell 6-1 Krav utledet av samfunns mål og effektmål

Effektmål 1: Enklere tilgang til bestilling av assistanse	Effektmål 2: Økt trygghet for at assistansebehovet blir ivare tatt
<p>1. Informasjon om hvor det tilbys assistanse</p> <p>2. Enkel, effektiv lett tilgjengelig og universelt utformet bestillingsløsning</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Universelt utformede kanaler for informasjon og bestilling (WCAG 2.1 (AA-nivå))⁷ b. Mulighet til å bestille assistanse på hele reisen gjennom samme kontaktpunkt c. Standardisert måte å angi assistansebehov på d. Informasjon angis en gang og kan lagres og gjenbrukes (på en måte som ivaretar personvern) e. Mulighet for bestilling gjennom ulike salgskanaler f. Ivaretar grensesnitt mot Avinors internasjonale løsning <p>3. Fleksibel bestillingsløsning</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Mulighet for å bestille tett opp til avreise b. Mulighet til å gjøre endringer i bestillingen (forsinket fly mm.)⁸ <p>4. Tilgang til informasjon for å kunne vurdere eget assistansebehov (barrierer/tilgjengelighet på stasjon)</p>	<p>5. Utfører(e) av assistansetjenesten får tilstrekkelig informasjon til at tjenesten kan utføres på en god måte</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Oppmøtetidspunkt og -sted b. Assistansebehov c. Informasjon om endringer i bestilling d. Informasjon blir delt og videresendt til alle ansvarlige for utførelse av tjenesten <p>6. Informasjon til reisende med assistansebehov som gir trygghet for at tjenesten gjennomføres i henhold til bestilling</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Bekreftelse på at assistansen vil utføres b. Tydelig kontaktpunkt for henvendelser <p>7. Effektiv kommunikasjonsmulighet mellom utfører og reisende med assistansebehov</p>

Kilde: Oslo Economics og Useit

⁷ WCAG 2.1 gir retningslinjer for hvordan universelt utformede grensesnitt skal fungere i web og i app. Disse retningslinjene ligger til grunn for regelverk om universell utforming i Norge. Retningslinjene bygger på prinsipper om at grensesnittet skal være mulig å oppfatte, mulig å betjene, forståelig og robust.

⁸ Bestilling av assistanse bør på sikt kunne følge endringer i reiserute, uten at den reisende må følge opp dette (når det er transportoperatørene som endrer reiserute).

Alle de definerte kravene vil bidra til måloppnåelse. Krav 1 og krav 5 er absolutte og anses som nødvendige for at løsningene skal være gyldige. De øvrige kravene bør oppfylles, men er ikke satt som absolutte krav for ikke å innskrenke mulighetsrommet unødvendig.

6.2.2 Krav utledet av andre behov

Utover kravene som faller inn under effektmålene, fastsettes også følgende krav, utledet av andre behov:

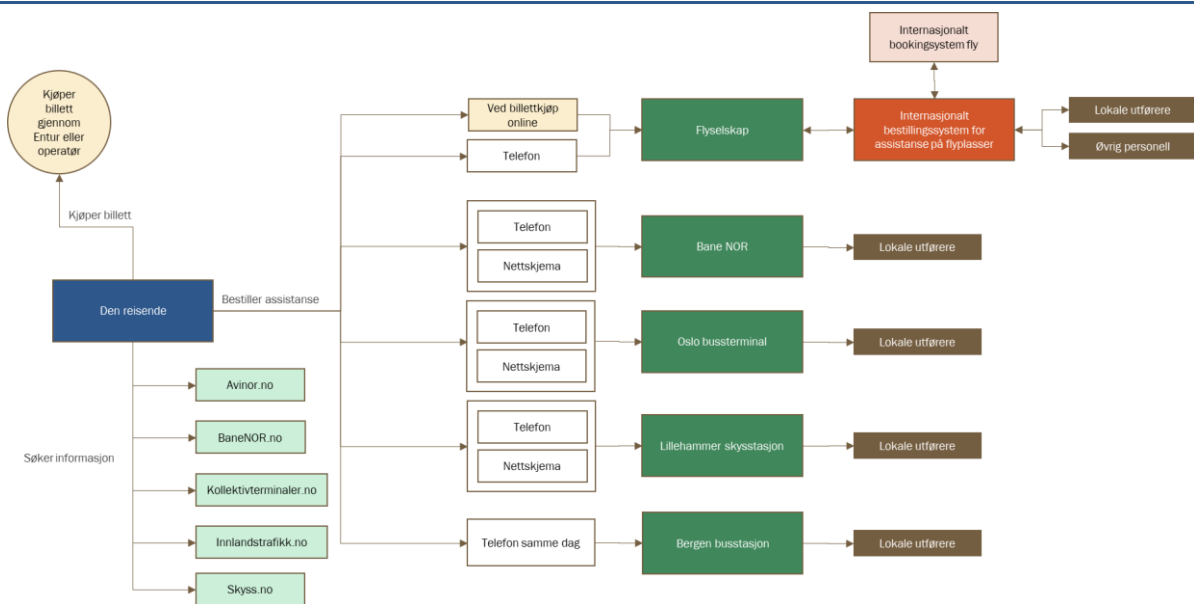
8. Skalerbarhet med hensyn til endring i assistansetjenesten
9. Mulighet til å ta ut statistikk og få tilbakemelding fra reisende med assistansebehov (kvalitet og styringsverktøy)
10. Ivareta personvernregler
11. Kostnadseffektiv løsning

7 Alternativanalyse

7.1 Nullalternativet – dagens situasjon

Figur 7-1 nedenfor illustrerer informasjonsflyten ved dagens bestillingsløsninger for assistanse. Dette representerer nullalternativet. Brukeren av assistansetjenesten må oppsøke informasjon gjennom den enkelte tilbyders kanaler og deretter bestille assistanse gjennom tilbyders bestillingsløsning. Reisende som har behov for assistanse på flere ulike stoppesteder og transportmidler må dermed oppsøke informasjon og bestille assistanse via flere ulike kanaler. Bestillingen håndteres av assistansetilbyderen tilknyttet det aktuelle transportmiddelet/stoppestedet, og videreformidles til lokal utfører.

Figur 7-1: Dagens løsninger – Nullalternativet



Figur: Oslo Economics og Useit

7.2 Alternative løsninger

7.2.1 Metode for identifisering av alternativer

I arbeidet med å identifisere løsningsalternativet har vi, etter DFØs veileder for samfunnsøkonomisk analyse, identifisert tiltak innenfor eksisterende tilbud, større endringer av nåværende tilbud og nyskaping. Førstnevnte innebærer tiltak som kan bidra til økt kapasitet, produksjon eller kvalitet innenfor dagens tilbud, gjennom for eksempel å gi bedre informasjon til reisende med assistansebehov. Større endringer av nåværende tilbud innebærer blant annet å endre ansvarsforhold eller bygge ut et nytt tilbud. Her skal det vurderes om utbygging kan skje i liten skala, og om det er mulig å skalere opp tiltaket over tid. Nyskaping henviser til nye måter å løse problemet på, for eksempel gjennom ny teknologi.

De identifiserte løsningene innenfor hvert av disse ambisjonsnivåene er vist i Tabell 7-1 nedenfor. Alternativene bygger på hverandre slik at det kan legges til grunn en trinnvis utvikling der de ulike alternativene utgjør ulike trinn i en utviklingsretning.

Tabell 7-1: Identifiserte løsningsalternativer

Tiltak innenfor eksisterende tilbud	Samlet og mer tilgjengelig informasjon om dagens bestillingsløsninger	Alternativ 1
Større endring av nåværende tilbud	Samlet informasjon med ett kontaktpunkt (kundesenter)	Alternativ 2
Nyskaping	Nasjonal bestillingsløsning for assistanse	Alternativ 3
	Nasjonal bestillingsløsning for assistanse samordnet med billettkjøp	Alternativ 4

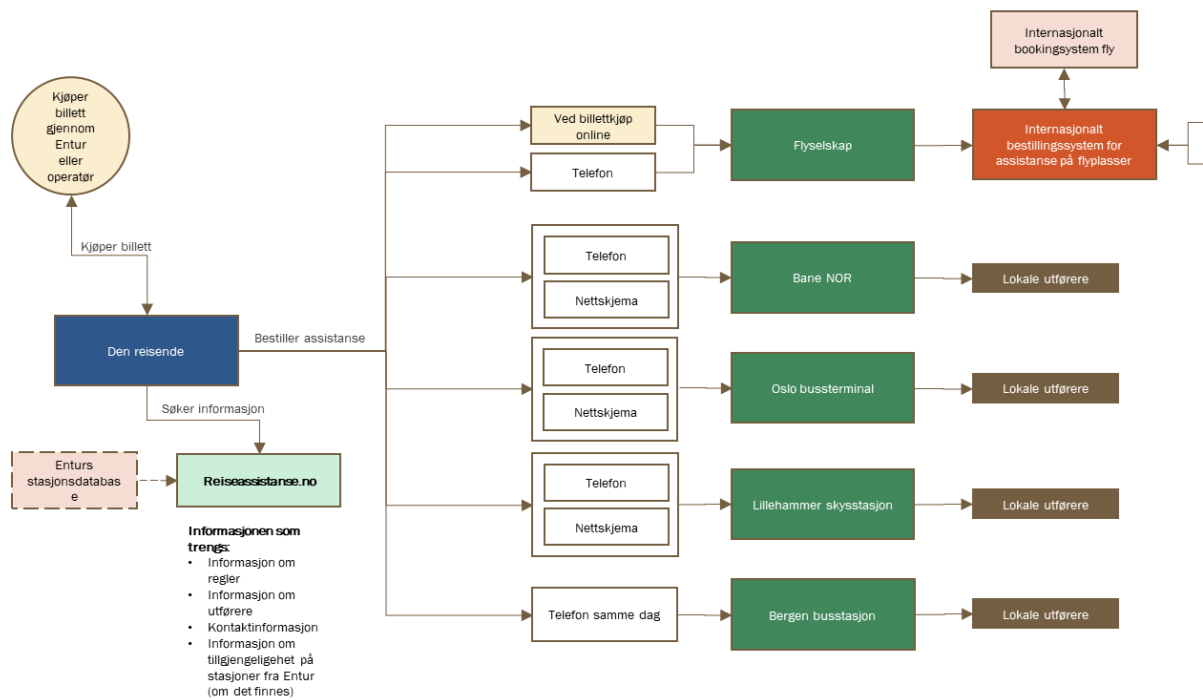
Kilde: Oslo Economics og Useit

Nedenfor gis det en illustrasjon og kort beskrivelse av hvert av løsningsalternativene. I dette kapitlet presenterer vi løsninger og kostnader slik de kan se ut dersom de legges til Entur. Løsningene kan likevel tilpasses andre former for organisering med relativt enkle grep. Vi drøfter alternativ organisering og plassering av ansvar i kapittel 7.7.

7.2.2 Alternativ 1

Alternativ 1 innebærer å samle og tilgjengeliggjøre informasjonen om dagens assistansetjenester og bestillingsløsninger slik at den reisende med assistansebehov kan finne all relevant informasjon ett sted. Informasjonen vil som minimum presenteres på en felles nettside, og kan eventuelt også integreres i Enturs reiseplanlegger. Løsningen er inspirert av den svenske løsningen stationsledsagning.se beskrevet i kapittel 4.1.1 og er illustrert i Figur 7-2.

Figur 7-2: Illustrasjon av informasjonsflyt alternativ 1

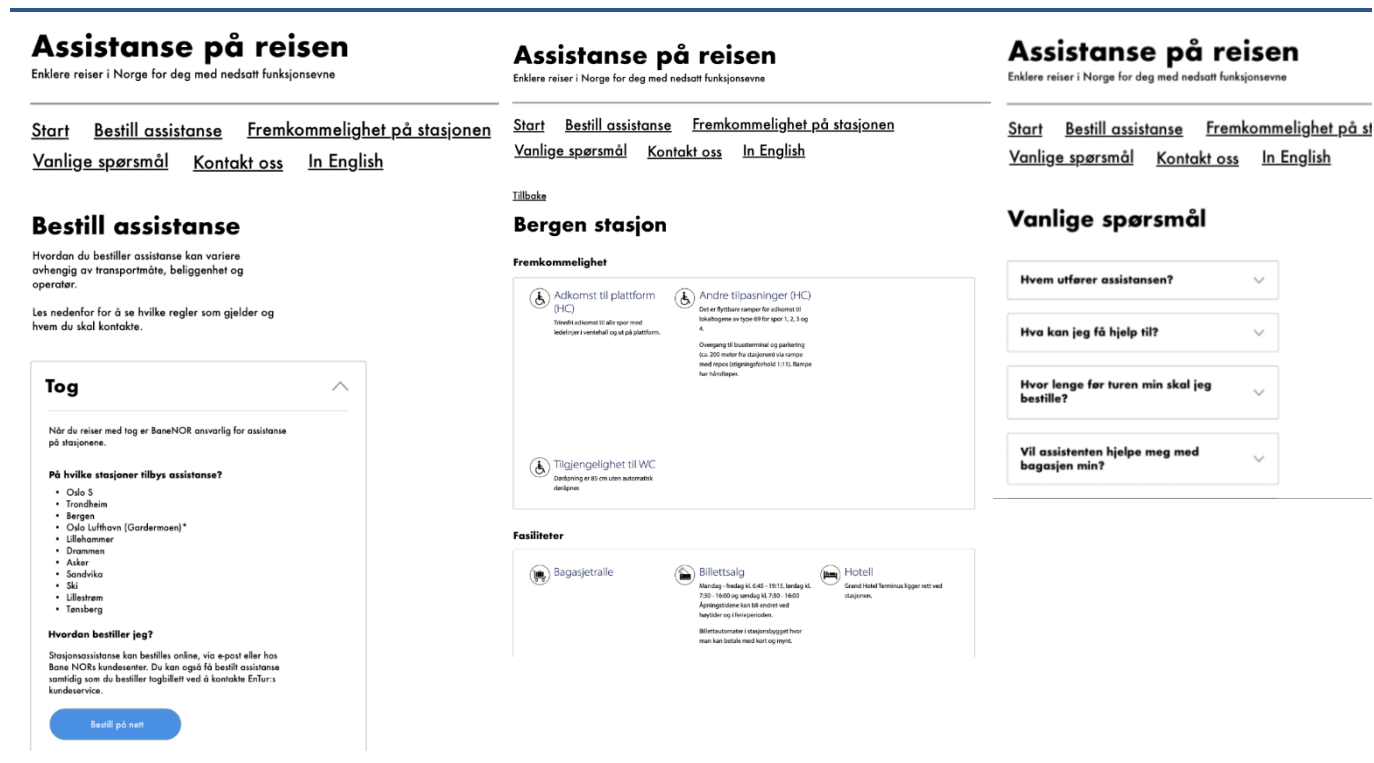


Figur: Oslo Economics og Useit

Til forskjell fra nullalternativet gjør dette alternativet det mulig for den reisende å finne informasjon om assistansetjenestene og bestillingskanalene gjennom én felles nettside, fremfor å måtte lete etter denne informasjonen på de ulike tilbydernes nettsider. Informasjonen kan også lenkes til gjennom andre kanaler, eksempelvis reiseplanleggere og billettsystemer. Nettsiden vil oppgi de ulike telefonnumrene og e-postadressene for assistansebestilling, samt integrere eksisterende nettskjemaer for bestilling der dette er mulig. Videre kan nettsiden også gi informasjon om tilgjengelighet på stasjonene i den utstrekning slik informasjon finnes, for eksempel fra Enturs stasjonsdatabas e. For alle typer henvendelser utover dette vil den reisende med assistansebehov bli henvist til de ulike tilbydernes egne plattformer for bestilling og informasjon. Dette vil blant annet innebære at den reisende må ta kontakt med den enkelte tilbyder ved eventuelle endringer i bestillingen eller reiseplanen.

Skissene i Figur 7-3 under illustrerer hvordan denne løsningen kan se ut for den reisende med assistansebehov. Øverst til venstre i figuren gis en oversikt over hvilke assistansetjenester som finnes, på hvilke stasjoner dette finnes og hvordan assistansen kan bestilles. I skissen vises dette for tog, men informasjon om assistanse tilknyttet buss og fly vil også finnes her. Øverst til høyre i figuren er det skissert hvordan informasjon om tilgjengelighet på de ulike stasjonene/holdeplassene kan vises på nettsiden. Nederst i figuren vises en skisse over hvordan ofte stilte spørsmål om assistansetjenesten kan fremstilles for å gjøre denne informasjonen lett tilgjengelig.

Figur 7-3: Skisse av brukergrensesnitt alternativ 1



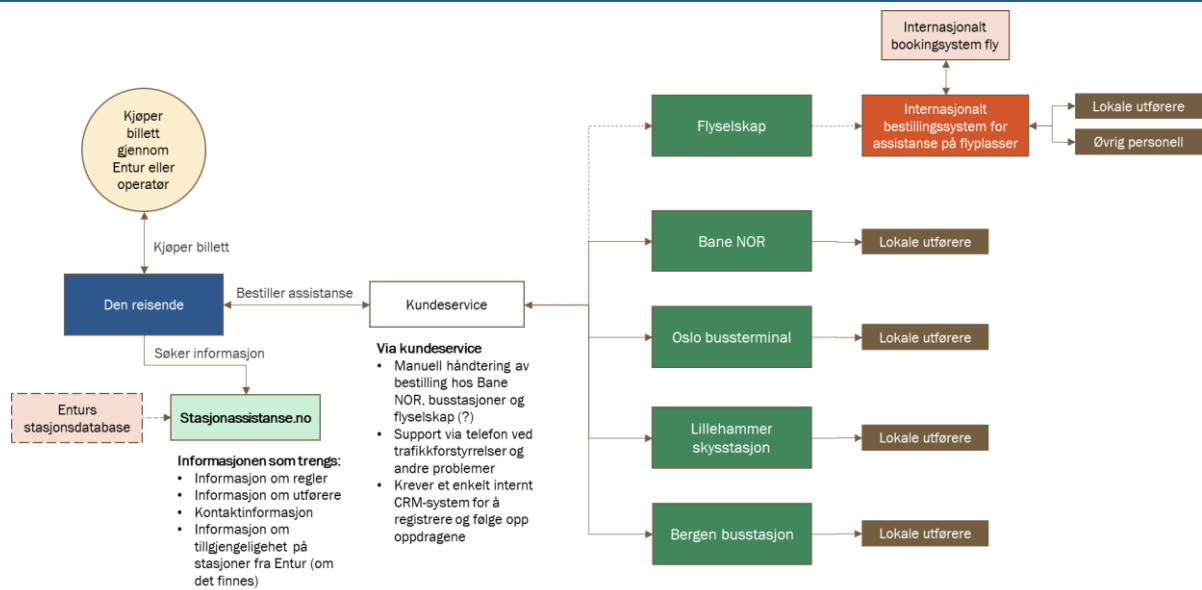
Figur: Useit

Realisering av løsningen vil innebære innsamling og sammenstilling av informasjonen som skal stå på nettsiden, samt eventuell integrering av Enturs stasjonsdatabase og eksisterende nettskjemaer for assistansebestilling. Investeringskostnaden er anslått å være et månedsverk for IT-utvikling som estimeres til 80 000 kroner.

7.2.3 Alternativ 2

Alternativ 2 bygger på alternativ 1 og en felles plattform for informasjon om assistansetilbud og bestilling av assistanse. Utover dette, omfatter alternativ 2 i tillegg opprettelse av en felles kundeservicetjeneste for bestilling av assistanse på tvers av transportmiddel og stasjon slik det er illustrert i Figur 7-4.

Figur 7-4: Illustrasjon av informasjonsflyt alternativ 2



Figur: Oslo Economics og Useit

Kundeservicetjenesten vil ta imot bestillinger av assistanse og håndtere disse manuelt innenfor de bestillingskanalene som eksisterer i dag. Bestillingene gjennom kundesenteret skal kunne skje per telefon, per e-post og per nettskjema. Kundesenteret vil også ha ansvar for å viderefordre endringer i bestilling og følge opp ved trafikkforstyrrelser og andre utfordrettede hendelser.

I utgangspunktet er det forutsatt at fly holdes utenfor i dette alternativet, da dagens internasjonale system tilknyttet assistanse på fly, gjør integrering utfordrende. Dette skyldes blant annet at bestilling av assistanse skjer gjennom flyselskapene og mulighetene for at en ekstern aktør kan gjøre endringer i en flybestilling er begrenset. Den samordnede informasjonsnettsiden som ligger i både alternativ 1 og alternativ 2 vil imidlertid også i dette alternativet gi informasjon om assistansetjenesten på fly og hvordan den reisende kan gå frem for å bestille dette.

Figur 7-5 skisser hvordan denne løsningen kan se ut for den reisende med assistansebehov. Nettsiden som vises her, vil være en integrert del av nettsiden skissert i alternativ 1.

Figur 7-5: Skisse av brukergrensesnitt alternativ 2



Figur: Useit

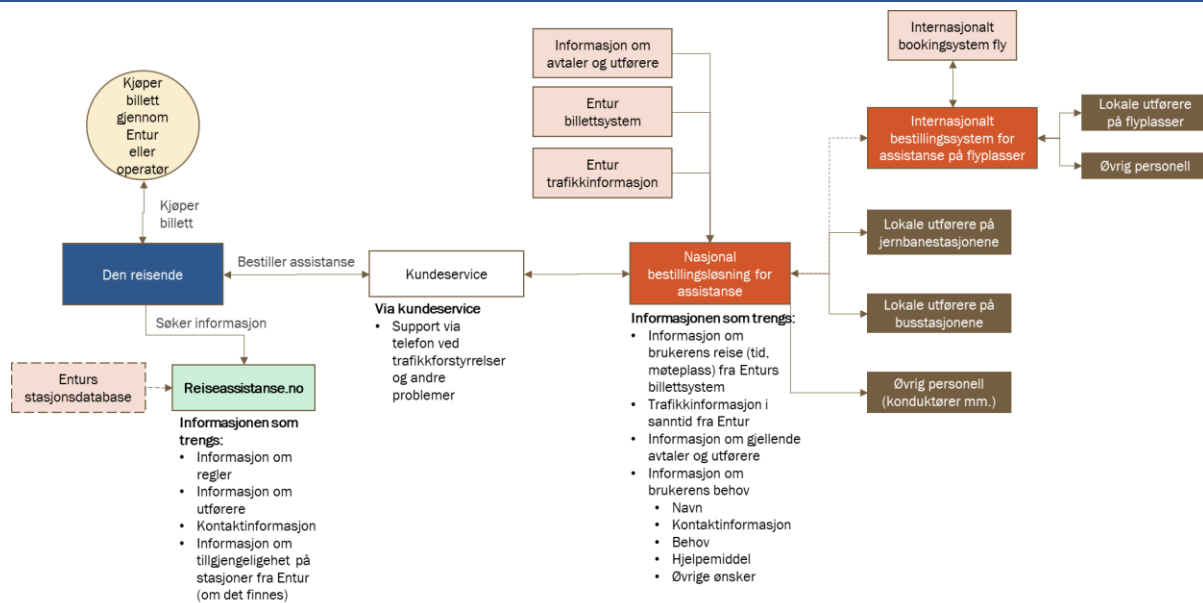
Dette alternativet vil kreve opprettelse av kundeservicetjenesten som kan håndtere bestillinger av assistanse manuelt. Dette kan enten skje gjennom utvidelse av et allerede eksisterende kundesenter eller etablering av et helt nytt kundesenter. Løsningen vil også kreve et enkelt CRM-system for registrering og oppfølging av bestillinger. Utover dette vil investeringskostnadene tilknyttet innsamling og sammenstilling av informasjon, og opprettelse av nettsiden for en felles informasjonsplattform fra alternativ 1, også påløpe i dette alternativet. I dette alternativet vil imidlertid kostnadene tilknyttet drift av kundesenteret være det mest utslagsgivende.

Samlede investeringskostnader er for alternativ 2 anslått til tre-fjerdedels årsverk for IT-utvikling som estimeres å være 680 000 kroner.

7.2.4 Alternativ 3

Alternativ 3 bygger videre på både alternativ 1 og alternativ 2, og omfatter i tillegg etablering av en nasjonal og heldigital bestillingsløsning for assistanse. Denne løsningen er inspirert av den svenske Ledsagningsportalen beskrevet i delkapittel 4.1.1. Alternativet er illustrert i Figur 7-6 nedenfor.

Figur 7-6: Illustrert informasjonsflyt alternativ 3



Figur: Oslo Economics og Useit

Den nasjonale bestillingsløsningen vil automatisere de manuelle prosessene i alternativ 2, slik at kundeservice sin rolle begrenses til registrering av bestillinger og support ved trafikkforstyrrelser eller andre uforutsette hendelser. Det legges i dette alternativet i utgangspunktet opp til at bestilling av assistanse må skje gjennom kundesenteret, men at løsningen kan bygges ut med et eget brukergrensesnitt hvor de reisende med assistansebehov selv kan registrere sine assistansebestillinger. Fly holdes i utgangspunktet utenfor også i dette alternativet.

Ettersom utvidelse fra alternativ 2 til alternativ 3 i utgangspunktet er endringer som skjer i bakgrunn, og ikke skal ha praktisk betydning for den reisende, er det forutsatt at brukergrensesnittet ikke endres. Skissene i Figur 7-3 og Figur 7-5 kan dermed være representative for brukergrensesnittet også her.

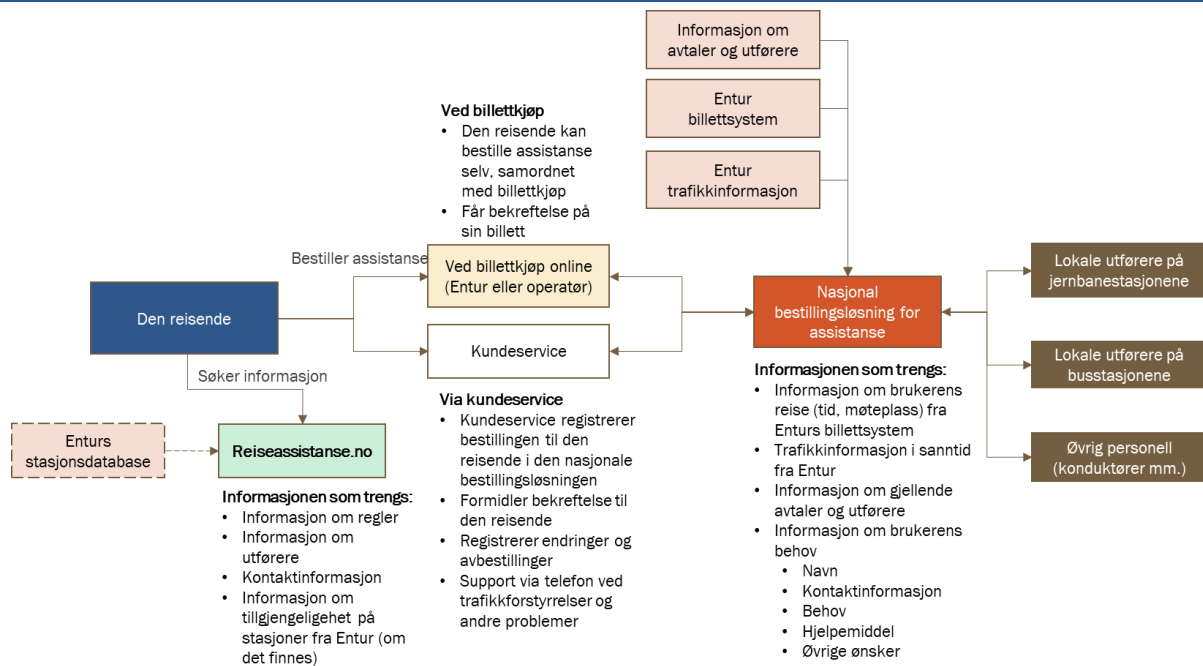
Gjennomføring av denne løsningen vil kreve utvikling av en nasjonal bestillingsløsning for assistanse. Dette omfatter integrering mot de ulike tilbydernes egne systemer, samt innhenting av informasjon fra Enturs trafikkinformasjon og billettsystem. Løsningen innebærer også opprettelse av en samordnet informasjons-side for assistanse og en kundeservicetjeneste som beskrevet i alternativ 1 og 2.

Alternativ 3 er anslått å kreve investeringer tilsvarende 3 årsverk for IT-utvikling som estimeres å være 2,73 millioner kroner.

7.2.5 Alternativ 4a

Alternativ 4 representerer det mest ambisiøse løsningsalternativet. Utover de foregående alternativene omfatter dette alternativet i tillegg en samordning av nasjonal bestillingsløsning for assistanse med billett kjøp, slik at den reisende kan kjøpe billett og assistanse samtidig. I alternativ 4a holdes fly utenfor og løsningen er illustrert i Figur 7-7 nedenfor.

Figur 7-7: Illustrasjon av informasjonsflyt alternativ 4a



Figur: Oslo Economics og Useit

Den reisende vil med denne løsningen kunne gjennomføre bestillinger av assistanse samtidig med billettkjøp, i utgangspunktet uten bistand fra kundeservice, og dermed begrenses kundeservicetjenestens rolle ytterligere i dette alternativet sammenliknet med alternativ 3. Samtidig må det også være mulig for den reisende å bestille assistanse separat eller også ta kontakt med et kundesenter ved behov. Disse løsningene må derfor sameksistere med den integrerte løsningen for billettkjøp og bestilling av assistanse.

Løsningen skal gi informasjon om hvor det finnes assistanse, samt om tilgjengelighet på stasjonene. Videre kan assistansebehov, hjelpemidler og kontaktinformasjon lagres på en kundeprofil for å unngå at dette må tastes inn for hver assistansebestilling. Når billett og assistanse er bestilt, er det tenkt at assistanseoppdraget kan vises på billetten sammen med et telefonnummer til assistansetjenesten som kan kontaktes ved behov. Det er skissert hvordan alternativet kan se ut for den reisende i Figur 7-9 (der vist integrert mot fly som i løsning 4b)

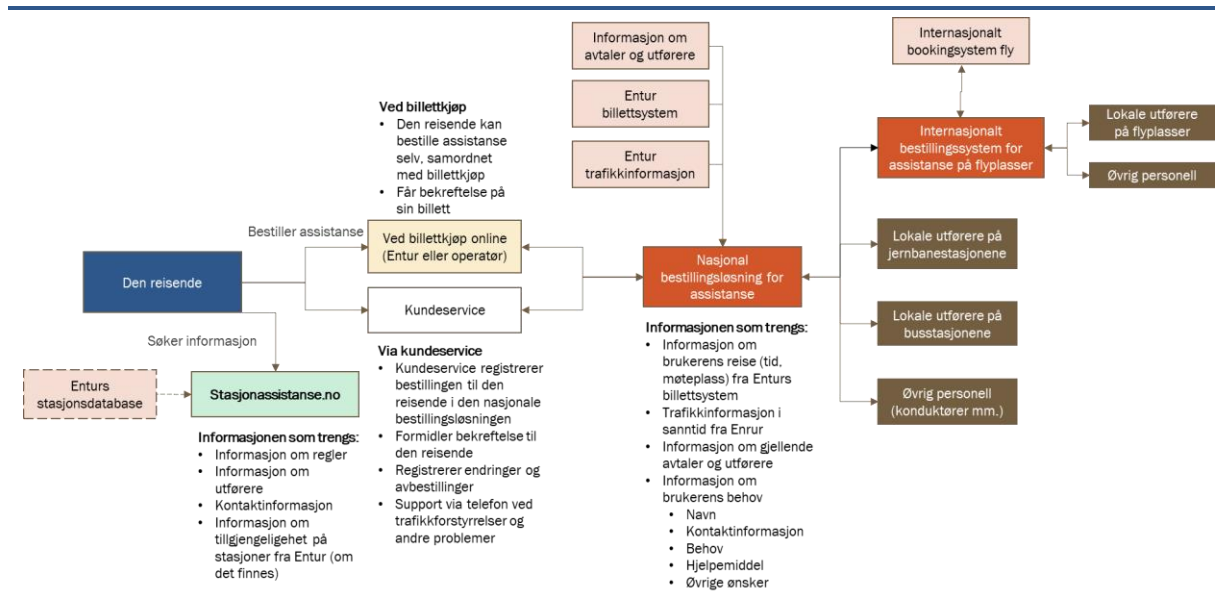
Utover investeringene som er nødvendig i alternativ 3, krever alternativ 4a i tillegg integrering mot brukergrensesnittet til Enturs billettkjøpsystem. Det kreves også integrering mot de ulike kollektivoperatørenes egne kanaler (som f.eks. Vy, GoAhead, SJ og Ruter) da det med denne løsningen er tenkt at assistanse skal kunne bestilles samtidig som billett uavhengig av hvilken kanal billetten kjøpes gjennom. Det må også søkes løsninger som innebærer at det er mulig å få bekreftelse på at ønsket assistanse på reisen kan gjennomføres før billetten blir betalt.

Totale investeringskostnader for dette alternativet er anslått til 4 årsverk for IT-utvikling som estimeres å være 4,55 millioner kroner.

7.2.6 Alternativ 4b

Alternativ 4b tilsvarer alternativ 4a, men inkluderer også fly. Dette er illustrert i Figur 7-8 nedenfor.

Figur 7-8: Illustrasjon av informasjonsflyt alternativ 4b



Figur: Oslo Economics og Useit

Det er skissert hvordan alternativ 4a og 4b kan se ut for den reisende i Figur 7-9. Skissene viser hvordan bestilling av assistanse kan integreres med Enturs brukergrensesnitt for billettkjøp. De ulike operatørene vil måtte tilpasse dette til egne brukerflater.

Figur 7-9: Skisse av brukergrensesnitt alternativ 4a og 4b

Billetter

Reisende

1 voksen Endre ▾

Andre behov

Ingen valgt Lukk ^

Lite kjæledyr +

Hund over 40cm +

Barnevogn +

Jeg trenger assistanse under reisen

Du kan fylle inn informasjon om dine behov på neste side

[Les mer om assistanse for personer med nedsatt funksjonsevne](#)

Ingen valgt Lukk ^

Lite kjæledyr +

Hund over 40cm +

Jeg trenger assistanse under reisen

Assistanse tilbys ikke på alle stasjoner på din reise. Assistanse finnes ikke på:

- Stavanger Les mer

Du kan fylle inn informasjon om dine behov på neste side

Bestill assistanse til din reise

Hvor vil du ha assistanse?

Oslo S
Avgangstid 14:02
Vekter møter deg 30 min før avgangstid

Velg møteplass på Oslo S ▾

[Les mer om universell utforming på Oslo S](#)

Stavanger
Assistanse tilbys dessverre ikke ved denne stasjon

Hva er ditt assistansebehov?

Hva er ditt assistansebehov?

Finne frem til plattformen ▾

Velg alle alternativer som passer

Hjelpemidler som du benytter?

Rullestol ▾

Andre opplysninger

Annen informasjon som du vil formidle. For eksempel rullestolens størrelse, ekstra bagasje

Kontaktinformasjon

E-post

tommy@useit.se

Telefonnummer

+46 79 313 86 96

Kjøpet er fullført

Din referanse: KU8726123

Billett og kvittering er sendt til tommy@useit.se

Assistanse

Du har bestilt assistanse på følgende stasjoner:

Oslo S
Avgangstid 14.02
Tirsdag 10. Nov
Vis stasjoner

Du vil få beskjed når assistansen er bekreftet. Det kan ta inntil 12 timer.

Bekreftelsen sendes til din e-post og vises på din billett i EnTur-appen.

For spørsmål om din assistanse, ring **123 456 78**

Den er grei

Figur: Useit

Inkludering av fly vil øke investeringskostnaden betraktelig fra alternativ 4a, da løsningen må integreres mot hvert enkelt flyselskap sine egne løsninger. Det vil derfor være behov for omfattende informasjonsinnhenting fra flyselskapene.

Samlede investeringskostnader er anslått til 20 årsverk for IT-utvikling som estimeres å være 18,2 millioner kroner.

7.3 Mål- og kravoppnåelse

I kapittel 6 ble det formulert mål for hva som ønskes oppnådd gjennom en fremtidig samordnet bestillingsløsning for assistansetjenester. Med utgangspunkt i de fastsatte målene ble det definert krav til funksjonalitet i en fremtidig løsning for å kunne bidra til måloppnåelse. I dette kapitlet presenterer vi vår vurdering av i hvilken grad alternativene vil bidra til måloppnåelse, samt hvorvidt de oppstilte kravene vil tilfredsstilles.

7.3.1 Måloppnåelse

Samfunnsmålet er formulert som «Økt mobilitet og en enklere reisehverdag for reisende med assistansebehov». For å bidra til å realisere dette er det som beskrevet i kapittel 6, utformet effektmål om enklere tilgang til bestilling av assistanse, samt økt trygghet for at assistansebehovet blir ivaretatt. I tabellen nedenfor gjengis vår vurdering av i hvilken grad de ulike konseptene vil bidra til å nå effektmålene, og dermed også samfunnsmålet som er satt for en fremtidig bestillingsløsning for assistansetjenestene.

Tabell 7-2 Måloppnåelse

Effektmål	Alternativ 1 Rangering 5	Alternativ 2 Rangering 4	Alternativ 3 Rangering 3	Alternativ 4a Rangering 2	Alternativ 4b Rangering 1
Enklere tilgang til bestilling av assistanse	Liten grad av måloppnåelse	Middels grad av måloppnåelse	Middels grad av måloppnåelse	Stor grad av måloppnåelse	Stor grad av måloppnåelse
Økt trygghet for at assistansebehovet blir ivaretatt	Ingen måloppnåelse	Middels grad av måloppnåelse	Middels grad av måloppnåelse	Stor grad av måloppnåelse	Stor grad av måloppnåelse

Kilde: Oslo Economics og Useit

Som vi ser av tabellen vurderes alternativ 1 i liten grad å bidra til å nå de fastsatte målene. Samling av informasjon ett sted vil gjøre det noe enklere å bestille assistanse, men man vil fortsatt måtte forholde seg til potensielt flere ulike aktører, Funksjonaliteten i alternativet vil heller ikke gi endringer med hensyn til å øke de reisendes behov for økt trygghet for at assistansebehovet blir ivaretatt.

Alternativ 2 og 3 er begge vurdert å gi middels grad av måloppnåelse for begge de oppsatte effektmålene. Sentralisert kundesenterfunksjon og ett kontaktpunkt vil gi betydelig bedring fra dagens situasjon både med hensyn til enklere tilgang og økt trygghetsfølelse. Alternativ 3 rangeres likevel foran alternativ 2 grunnet at man i større grad etablerer systemer som vil kunne redusere feil og misforståelser mellom de ulike leddene i kjeden for tilbud og utførelse av assistansetjenester. Dette vil kunne gi noe økt trygghet sammenlignet med alternativ 2, og gjør dette alternativet også mer skalerbart ved en økning i omfang og etterspørsel etter tjenesten som vil kunne utfordre tilgjengeligheten til tjenesten i alternativ 2.

Alternativ 4a og 4b er begge 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.

7.3.2 Oppfyllelse av krav

Med utgangspunkt i effektmålene og andre sentrale behov, ble det i kapittel 6 stilt opp krav til funksjonalitet i en fremtidig bestillingsløsning. I tabellen nedenfor gis en vurdering av i hvilken grad de ulike alternativene vil tilfredsstille de oppstilte kravene.

Tabell 7-3 Tilfredsstillelse av krav

Krav	Alternativ 1	Alternativ 2	Alternativ 3	Alternativ 4a	Alternativ 4b
Informasjon om hvor det tilbys assistanse	Tilfredsstillende krav	Tilfredsstillende krav	Tilfredsstillende krav	Tilfredsstillende krav	Tilfredsstillende krav
Enkel, effektiv lett tilgjengelig og universelt utformet bestillingsløsning	Tilfredsstillende ikke krav	Tilfredsstillende delvis krav	Tilfredsstillende delvis krav	Tilfredsstillende i stor grad krav	Tilfredsstillende krav
Fleksibel bestillingsløsning*	Tilfredsstillende ikke krav	Tilfredsstillende krav	Tilfredsstillende krav	Tilfredsstillende krav	Tilfredsstillende krav
Tilgang til informasjon for å kunne vurdere eget assistansebehov (barrierer/tilgjengelighet på stasjon)**	Tilfredsstillende krav	Tilfredsstillende krav	Tilfredsstillende krav	Tilfredsstillende krav	Tilfredsstillende krav
Utfører(e) av assistansetjenesten får tilstrekkelig informasjon til at tjenesten kan utføres på en god måte	Tilfredsstillende ikke krav	Tilfredsstillende krav	Tilfredsstillende krav	Tilfredsstillende krav	Tilfredsstillende krav
Informasjon til reisende med assistansebehov som gir trygghet for at tjenesten gjennomføres i henhold til bestilling	Tilfredsstillende ikke krav	Tilfredsstillende krav	Tilfredsstillende krav	Tilfredsstillende krav	Tilfredsstillende krav
Effektiv kommunikasjonsmulighet mellom utfører og reisende med assistansebehov	Tilfredsstillende ikke krav	Tilfredsstillende krav	Tilfredsstillende krav	Tilfredsstillende krav	Tilfredsstillende krav
Skalerbarhet med hensyn til endring i assistansetjenesten	Tilfredsstillende krav	Tilfredsstillende delvis krav	Tilfredsstillende krav	Tilfredsstillende krav	Tilfredsstillende krav
Mulighet til å ta ut statistikk og få tilbakemelding fra reisende med assistansebehov (kvalitet og styringsverktøy)	Tilfredsstillende ikke krav	Tilfredsstillende krav	Tilfredsstillende krav	Tilfredsstillende krav	Tilfredsstillende krav
Kostnadseffektiv løsning	Tilfredsstillende krav	Uklart	Uklart	Uklart	Uklart

Kilde: Oslo Economics og Useit

* Fleksibel bestillingsløsning avhenger av at også selve assistansetjenesten innrettes på en måte som muliggjør fleksibilitet

**** Tilgang til informasjon for å kunne vurdere eget assistansebehov avhenger av at blant annet grad av universell utforming kartlegges som input til løsningen**

Som vi ser av tabellen, tilfredsstillers alternativ 1 bare et fåtall av de oppstilte kravene. Alternativet kan imidlertid realiseres med lave kostnader og vil gi kunne gi nyttig informasjon for reisende med assistansebehov, som vil bidra noe i retning av enklere tilgang til bestilling og økt trygghetsfølelse.

Det er kun alternativ 4b som fullt ut tilfredsstillers kravet om en enkel, effektiv lett tilgjengelig og universelt utformet bestillingsløsning. Dette skyldes at dette er det eneste alternativet som tilfredsstillers delkrav som knytter seg til å ivareta grensesnitt mot den internasjonale løsningen for flytrafikken.

Alternativ 2 anses videre å ikke tilfredsstillers kravet om å være skalerbar med hensyn til endring i omfang av assistansetjenesten. Dette skyldes at dette alternativet vurderes å ikke kunne håndtere større utvidelser av omfanget av assistansetjenesten uten å etablere mer automatiserte systemer som beskrevet i alternativ 3, 4a og 4b.

To av kravene; «*Fleksibel bestillingsløsning*», og «*Tilgang til informasjon for å kunne vurdere eget assistansebehov*» er også avhengige av at det fattes beslutninger om organisering av tjenesten og leveres input til bestillingsløsningen som ligger utenfor mandatet av dette oppdraget. Vurderingen av tilfredsstillers av krav ovenfor bygger derfor på i hvilken grad alternativene innehar funksjonalitet som legger til rette for at kravet kan oppfylles.

Det siste kravet knytter seg til kostnadseffektivitet. Som beskrevet i den samfunnsøkonomiske analysen knytter det seg stor usikkerhet til denne vurderingen. Alternativ 1 medfører imidlertid så beskjedne kostnader at dette uansett vurderes lønnsomt.

7.4 Samfunnsøkonomisk analyse

Det er gjennomført en samfunnsøkonomisk analyse av de ulike alternativene. Analysen er gjort i form av en kostnadsvirkningsanalyse. Dette innebærer at kostnadene ved de ulike alternativene er prissatte, mens nyttevirkningene er behandlet som ikke-prissatte virkninger ved hjelp av pluss-minus metoden beskrevet i DFØs veileder for gjennomføring av samfunnsøkonomiske analyser. Dette skyldes at nyttevirkningene er vanskelige å verdsette og vi vurderer usikkerheten knyttet til størrelsen på effektene som stor. Vi har imidlertid inkludert enkelte beregninger som kan illustrere verdien av virkningene under enkelte forutsetninger. Kostnader og nyttevirkninger av de ulike løsningene vil videre påvirkes av hvem som får ansvaret for å realisere disse. Utgangspunktet for beregning av kostnader er at løsningene legges til Entur. Vi vil drøfte hvordan kostnader, og muligheter for en trinnsvis utvikling av løsningene, kan påvirkes av alternative ansvars plasseringer i kapittel 7.7. Endringer i ansvarsforhold sammenlignet med dagens situasjon vil også kunne gi ressursbesparelser i organisasjonene som i dag tilbyr løsningene. I hvilken grad slike ressursbesparelser vil kunne realiseres er usikkert, og er holdt utenfor beregningene nedenfor. Dette trekker i retning av at beregningene av samfunnsøkonomisk lønnsomhet trolig er konservative.

7.4.1 Identifiserte virkninger

De identifiserte virkningene som følger av alternativene for en samordnet løsning for bestilling av assistansetjenester deles opp i prissatte og ikke-prissatte virkninger. Ifølge Finansdepartementets R-109/14 skal virkninger prissettes så langt det lar seg gjøre. Det er derimot ikke alle virkninger som lar seg verdsette i kroner, og disse skal da kartlegges og omtales på en måte som gir grunnlag for å vurdere hvordan virkningene påvirker samfunnsøkonomisk lønnsomhet.

Nedenfor følger en liste over alle prissatte og ikke-prissatte virkninger som er inkludert i kostnadsvirkningsanalysen.

Prissatte virkninger

- Investeringskostnader
 - Årsverkkostnader IT-utvikler
- Drift- og forvaltning av bestillingsløsning
 - Drift -og forvaltningskostnader som andel av investeringskostnadene
- Kundesenterkostnader

Ikke-prissatte virkninger

- Reduksjon i tidsbruk knyttet til bestilling av assistanse
- Økt trygghetsfølelse for reisende med assistansebehov
- Redusert tidsbruk for private ledsagere
- Økt andel reiser med miljøvennlige transportmidler
- Økt mobilitet for personer med nedsatt funksjonsevne

Som det fremgår inkluderes kostnadsvirkninger som prissatte virkninger, mens alle nyttevirksomheter vurderes som ikke-prissatte virkninger. En utfyllende beskrivelse og beregning av de prissatte og ikke-prissatte virkningene foreligger i 7.4.3 og 7.4.4.

7.4.2 Metode og forutsetninger

Analysen følger Finansdepartementets rundskriv R-109/14 og Direktoratet for økonomistyring (DFØ) sin veileder i samfunnsøkonomiske analyser. Dette innebærer i hovedsak at det foretas en kostnadsvirkningsanalyse, hvor:

- Alle kostnader i tiltaksalternativene sammenliknes med basissituasjonen, dersom intet gjøres – nullalternativet
- Prissatte konsekvenser vurderes etter nåverdimetoden

- Effekter som ikke er egnet for verdsetting i kroner (ikke-prissatte virkninger) beskrives kvalitativt og vurderes ved bruk av pluss-minusmetoden
- Analysen viser finansieringskostnader, inkludert skattekostnader, og også konsekvenser for offentlige budsjetter

Tabellen under viser en skjematisk oversikt over forutsetningene for den samfunnsøkonomiske analysen, og under gis en nærmere beskrivelse av disse.

Tabell 7-4: Forutsetninger for den samfunnsøkonomiske analysen

Forutsetning	Verdi
Sammenligningsår	2020
Prisnivå	2020-kr
Diskonteringsrente	4 %
Levetid	10 år
Analyseperiode	2021-2031 (10 år)
Skattefinansieringskostnad	20 %
Antall assistanseoppdrag	2 500
Årsvervskostnad IT-utvikler	Kr 700 000
Årsvervskostnad kundebehandler	Kr 406 920
Realprisvekst	0,8 % for tidsbesparelser
Verdien av en time	Kr 237
Verdien av én time med utrygghetsfølelse	Kr 157
Antall timer utrygghet per time reise med assistanse	1,5 timer

Kilde: Oslo Economics og Useit

Vi har satt 2020 som sammenligningsår for den samfunnsøkonomiske analysen, og alle virkninger oppgis i 2020-kr.

For å kunne sammenligne og studere nytte- og kostnadsvirkningene som oppstår på ulike tidspunkt er det behov for en kalkulasjonsrente. R-109/14 oppgir at diskonteringsrenten for offentlige investeringsprosjekter skal være på 4 prosent for investeringer gjort over en periode kortere enn 40 år.

DFØs veileder for samfunnsøkonomiske analyser oppgir at levetiden for IKT-prosjekter varierer mellom 5 og 15 år. Vi anser at et gjennomsnitt av disse vil være forsvarlig å legge til grunn, og regner derfor med en levetid på 10 for prosjektet.

Analyseperioden er perioden alle nytte- og kostnadsvirkninger av et tiltak beregnes for, og den skal ifølge rundskrivet være så nær levetiden som praktisk mulig. Vi har derfor lagt en analyseperiode på 10 år til grunn, fra 2021 til 2031.

I utgangspunktet holder vi antall assistanseoppdrag fast på dagens nivå på om lag 2500 assistanseoppdrag årlig. Dette til tross for at vi forventer at antall assistanseoppdrag vil øke når det utvikles en felles bestillingsløsning som også gjøres mer kjent. Likevel er det lite grunnlag for å vurdere i hvilken utstrekning de ulike løsningsalternativene leder til økt bruk av tjenesten. Det er derfor grunn til å anta at vurderingen av de prissatte virkningene er noe konservativ når det gjelder forventet samfunnsnytte. Endret omfang av bruk er i rapporten synliggjort som økt mobilitet i ikke-prissatte effekter. Vi viser i tillegg break-even-beregninger som tar høyde for ulike nivåer for vekst i antall assistanseoppdrag.

For investeringskostnadene legger vi til grunn årsvervskostnader for en IT-utvikler på omtrent 700.000, KPI-justert. For kostnader knyttet til kundesenter legger vi til grunn gjennomsnittlig årsvervskostnad for kundesentertjenester som er på 406 920 kroner, KPI-justert (SSB, 2019).

De ikke-prissatte virkningene *reduksjon i tidsbruk ved bestilling og økt trygghetsfølelse for reisende med assistansebehov* illustreres også ved at de prissettes for noen gitte antakelser. Disse virkningene er knyttet til tidsbesparelser, og vurderes derfor å vokse i en annerledes vekstrate enn andre priser (konsumprisindeksen) og skal derfor ifølge rundskrivet realprisjusteres i tråd med anslag på BNP-vekst per innbygger fra siste tilgjengelige perspektivmelding, som er på 0,8 prosent (Finansdepartementet, 2016).

For å beregne verdien av tidsbesparelse ved bestilling av assistanse benytter vi et vektet snitt av verdien av en time fritid og verdien av en time arbeidstid. Verdien av en time fritid og en time arbeidstid beregnes etter Finansdepartementets rundskriv 109-14 med utgangspunkt i gjennomsnittlig månedslønn (SSB, 2020).⁹ Verdien av en time fritid kan argumenteres å være verdien av en time netto reallønn som beregnes basert på gjennomsnittlig skattetrekk, mens verdien av en time arbeidstid tar utgangspunkt i bruttolønn. Med en gjennomsnittlig månedlig bruttolønn på 41 805 kroner (SSB, 2019)¹⁰ er verdien av en time fritid kroner 195, mens verdien av en time arbeidstid er kroner 279.¹¹ Som et grovt anslag legger vi til grunn at halvparten av bestillingstiden skjer i arbeidstiden og halvparten på fritiden, og verdien av en time blir dermed kroner 237.

Tabell 7-5: Beregning av verdien av en time redusert tidsbruk ifm., assistansebestilling

	Fritid	Arbeidstid	Vektet
Gjennomsnittlig månedslønn	41 805	41 805	
Gjennomsnittlig skattetrekk	30 %		
Netto månedslønn	29 264		
Verdien av en time	195	279	237

Kilde: Oslo Economics og Useit

Merknad: Som et grovt anslag legger vi til grunn at halvparten av bestillingstiden skjer i arbeidstiden og halvparten på fritiden.

⁹ Desil 5 KPI-justert

¹⁰ KPI-justert

¹¹ Månedslønn dividert på månedlig antall arbeidstimer, med utgangspunkt i et ukentlig antall arbeidstimer på 37,5.

Med utgangspunkt i TØIs (2010) anbefalte verdier for utrygghet i trafikken, har vi beregnet verdien av redusert utrygghet ved reise med assistanse.¹² Vår informasjonsinnhenting tilsier at utrygghetsfølelsen, knyttet til tilgjengelighet på stasjonen samt hvorvidt assistanseoppdraget følges opp i henhold til bestilling, oppstår i forkant av reisen og varer gjennom hele reisen. Med dette som utgangspunkt forutsetter vi at per time reise med assistanse, er utrygghetsfølelsen til stede i 1,5 time. TØIs (2010) beregninger av verdi av redusert utrygghet gjelder for gående og syklende i trafikken. Det er usikkert i hvilken grad en tilsvarende studie av kostnadene ved utrygghetsfølelse i forbindelse med assistanseløsninger ville gitt tilsvarende verdier. Beregningene er derfor svært usikre, og må først og fremst tolkes som illustrasjoner.

7.4.3 Prissatte virkninger

De prissatte virkningene består av investeringskostnader, kostnader knyttet til drift- og forvaltning av bestillingsløsningen, samt kundesenterkostnader.

For å beregne størrelsen på de prissatte virkningene er det tatt utgangspunkt i Enturs estimater på tidsbruk for utvikling og drift av bestillingsløsningen, samt kundesenterkostnader, i de ulike alternativene. I tillegg benyttes de generelle forutsetningene gitt i Tabell 7-4 over. Endringer i ansvarsforhold sammenlignet med dagens situasjon vil som nevnt innledningsvis kunne gi ressursbesparelser i organisasjonene som i dag tilbyr løsningene. I hvilken grad slike ressursbesparelser vil kunne realiseres er usikkert, og er holdt utenfor beregningene nedenfor. Dette trekker i retning av at beregningene av samfunnsøkonomisk lønnsomhet trolig er konservative.

På dette stadiet er løsningene kun skissert overordnet og det er betydelig usikkerhet knyttet til hvilke systemer som må integreres, samt hvor dyp integrasjonen vil være, i hvert alternativ.¹³ Der det er størst usikkerhet for investeringskostnadene, i alternativ 2 til og med 4b, har Entur oppgitt intervaller som de mener kostnadsfaktorene vil bevege seg innenfor. Vi har lagt et gjennomsnitt av nedre og øvre del av intervallet til grunn for et middels-scenario. Entur har videre oppgitt anslag for antall årsverk som bør legges til grunn for kundesenterkostnadene. Ved en senere anledning har Entur opplyst at da det er heftet stor usikkerhet rundt disse anslagene, bør det legges inn et intervall på samme måte som for investeringskostnadene. Vi har anslått et intervall på pluss/minus 1/3 av Enturs estimater.

I tabellen under oppsummeres forutsetninger for beregning av de prissatte virkningene for hvert alternativ. Det er lagt til grunn middel-scenariet for investeringskostnader og kundesenterkostnader.

¹² Verdi av redusert utrygghet i trafikken var ifølge TØI kr 125 per time i 2010 (TØI, 2010). KPI-justert tilsvarer dette kr 157 per time.

¹³ Ettersom det er stor usikkerhet i estimatene må det gjøres nye beregninger av investeringskostnadene når løsningene er spesifisert nærmere (eks med krav til funksjon, samt hvilke parter og systemer som er inkludert) og før en eventuell beslutning gjøres i forbindelse med fastsettelsen av en investeringsramme.

Tabell 7-6: Oppsummering prissatte virkninger

		Alternativ 1	Alternativ 2	Alternativ 3	Alternativ 4a	Alternativ 4b
Investeringskostnader						
Årsverk IT-utvikling	Lav	-	0,5	2	3	10
	Middels	0,083	0,75	3	4	20
	Høy	-	1	5	8	30
Arbeidsgiveravgift og sosiale kostnader som andel av årsverk		30 %	30 %	30 %	30 %	30 %
Drift- og forvaltning av bestillingsløsning						
Andel av investeringskostnadene		20 %	20 %	20 %	20 %	20 %
Kundesenterkostnader						
Årsverk kundesentertjenester	Lav	0	0,5	0,45	0,35	0,35
	Middels	0	0,75	0,65	0,55	0,55
	Høy	0	1	0,85	0,75	0,85
Arbeidsgiveravgift og sosiale kostnader som andel av årsverk		30 %	30 %	30 %	30 %	30 %

Kilde: Oslo Economics og Useit

Investeringskostnader

Vi legger til grunn at investeringskostnadene som kreves for å opprette en samordnet bestillingsløsning er knyttet til utviklingen av løsningen. Vi benytter derfor gjennomsnittlig årsverkskostnad for en IT-utvikler som grunnlag for kostnadsberegningene for hvert alternativ.

Investeringskostnadene i hvert alternativ bygger i stor grad på kostnadene i de foregående alternativene. I alternativ 1 er det kostnader knyttet til innsamling og sammenstilling av informasjonen som skal stå på nettsiden, samt eventuell integrering av Enturs stasjonsdatabase og eksisterende nettskjemaer for assistansebestilling. Disse kostnadene vil også påløpe i alternativ 2, i tillegg til kostnader knyttet til opprettelse av kundeservicetjenesten som kan håndtere bestillinger av assistanse manuelt. Det vil også påløpe investeringskostnader knyttet til utviklingen av det enkle CRM-systemet for registrering og oppfølging av bestillinger. I tillegg til kostnadene i alternativ 1 og 2, vil det i alternativ 3 være kostnader tilknyttet integrering mot de ulike tilbydernes egne systemer, samt innhenting av informasjon fra Enturs trafikkinformasjon og billettsystem for å utvikle den nasjonale bestillingsløsningen for assistanse. I tillegg til kostnadene i alternativ 1, 2 og 3, vil det i alternativ 4a være kostnader tilknyttet integrering mot brukergrensesnittet til Enturs billettbestillingssystem. I alternativ 4b øker kostnadene ytterligere, grunnet integrasjonen med fly. Den betydelige kostnadsøkningen sammenlignet med alternativ 4a skyldes i all hovedsak at det vil være behov for integrasjon med en rekke flyselskaper, noe som vesentlig øker kompleksiteten i løsningen. Størrelsene er imidlertid svært usikre.

Det er stor usikkerhet knyttet til størrelsen på investeringskostnadene, og av intervallene oppgitt av Entur ser vi at usikkerheten er minst i alternativ 1, og størst i alternativ 4b. Usikkerheten i hvert alternativ er knyttet til hvilke systemer som må integreres, hvor stor integrasjonen er, og hvor enkelt det vil være å hente inn data i forhold til lovhjemler, håndbøker etc. For eksempel vil nivået av integrasjon med fly i 4b kunne påvirke kostnadsbildet sterkt for investeringene.

Det er videre beregnet en kostnad for arbeidsgiveravgift og sosiale kostnader på 30 prosent av årsverkskostnaden (Altinn, 2019).

Drift- og forvaltning av bestillingsløsning

Det vil kreves kostnader knyttet til drift og vedlikehold av bestillingsløsningen. Vi har lagt til grunn at kostnader for drift og forvaltning av bestillingsløsningen vil utgjøre 20 prosent av investeringskostnadene i samtlige alternativer. Ifølge Entur er det relativt stor sikkerhet knyttet til dette anslaget for endelig kostnad i alternativ 1 og 2, mens det er langt større usikkerhet knyttet til drift- og forvaltningskostnad i alternativ 3, 4a og 4b. Dette er fordi disse alternativene er tenkt å være et sluttbrukerprodukt som vil kunne kreve kontinuerlig produktutvikling hvis det skal gi verdi over tid. Andelen som endelig vil gjelde for disse alternativene kan dermed være både lavere enn 20 prosent, men også høyere enn 20 prosent. Som et anslag legger vi oss derimot i vår analyse på 20 prosent, som en middelvei. ‘

Kundesenterkostnader

Anslag på behovet for årsverk tilknyttet kundesentertjenester er foretatt i samråd med Enturs kundesenter, samt i arbeidsgruppeprosesser. Alternativ 1 forventes å ikke kreve mer ressurser enn i dag, mens det forventes en del kostnader i alternativ 2 i forbindelse med opprettelsen av felles kundeservicetjeneste for bestilling av assistanse på tvers av transportmiddel og stasjon. Det er anslått at mer automatisering i løsning 3 og 4 gjør at flere reisende med assistansebehov vil benytte den nettbaserte løsningen og i mindre grad legge beslag på kundesenterressurser. I alternativ 4b legger vi til grunn at assistanseoppdrag tilknyttet fly fremdeles vil bestilles gjennom flyselskapene i stor grad, slik at belastningen på kundesenteret anslås å være den samme som i alternativ 4a. Entur oppgir at det bør vurderes å inkludere kostnader knyttet til en koordinerende rolle i kundesenterkostnadene på et halvt årsverk for hvert alternativ. Denne rollen vil stå for regelmessig oppfølging og koordinering med alle aktørene, samt regelmessig kommunikasjon på tvers. Rollen bør ifølge Entur fint kunne kombineres med en kundebehandlerrolle. Kostnadsfaktorene er dermed en sum av estimater for behov for kundebehandlere, samt en koordinerende rolle.

Det er betydelig usikkerhet knyttet til kostnadene. Det er uvisst hvor stor økningen i antall henvendelser vil være i hvert alternativ, samtidig som en effektiv tjeneste som leverer på kundens forventninger vil redusere antall henvendelser knyttet til usikkerhet og tvil hos kunden. I tillegg fordrer de oppgitte estimatene at rutinene knyttet til hvert alternativ har satt seg, noe som også vil kunne kreve noe avvikende kostnader i oppstartsfasen. Kostnad for arbeidsgiveravgift og sosiale kostnader er også medregnet (Direktoratet for økonomistyring, 2014).

7.4.4 Ikke-prissatte nyttevirkninger

Metode

Vår analyse av ikke-prissatte virkninger er basert på pluss-minus-metoden i henhold til DFØs veileder for samfunnsøkonomiske analyser, med bruk av konsekvensmatrise:

Tabell 7-7: Konsekvensmatrise for ikke-prissatte virkninger

Omfang \ Betydning	Betydning		
	Liten	Middels	Stor
Stort positivt	++	+++	++++
Middels positivt	+	++	+++
Lite positivt	0	+	++
Intet	0	0	0
Lite negativt	0	-	--
Middels negativt	-	--	---
Stort negativt	--	---	----

Kilde: DFØ Veileder i samfunnsøkonomiske analyser, 2018.

Rammeverket fra DFØs veileder for samfunnsøkonomiske analyser innebærer at vi for hver virkning vurderer betydning og omfang av virkningen. Betydning vurderes som liten, middels og stor betydning, som hver har en definert skala for konsekvensvurdering som vist i Tabell 7-7. Konsekvens fremkommer når vi sammenstiller vurdering av betydning og vurdering av hvor stort omfang (positivt eller negativt) en virkning har.

For enkelte av de ikke-prissatte virkningene har vi inkludert eksempelberegninger som kan illustrere størrelsen på virkningene for noen gitte antakelser.

Det første steget i vurderingen av ikke-prissatte virkninger er å vurdere hvilken betydning de områdene som blir berørt av tiltaket har, for grupper i samfunnet eller for samfunnet som helhet. Betydning angis på en tredelt skala; liten, middels eller stor betydning. Videre vurderer vi omfang av hver av de ikke-prissatte virkningene i hvert av alternativene. Omfang angis på en syvdelt skala der nivåene intet, lite positivt, middels positivt og stort positivt, er aktuelle for nyttevirkninger. Avslutningsvis gis det en samlet vurdering av virkning basert på betydning og omfang. På et overordnet nivå er det lite grunnlag for å si noe om de absolutte nivåforskjellene i virkninger mellom alternativene. Vurderingen gir imidlertid rom for å rangere alternativene.

Generelt er omfanget av nyttevirkningene vurdert likt under alternativ 2 og alternativ 3. Dette skyldes at forskjellen mellom disse alternativene i utgangspunktet ikke er synlig for den reisende med assistansebehov, men skjer i bakhånd. Forutsatt tilstrekkelig kapasitet ved kundeservicetjenesten, vil derfor ikke nyttevirkningene for den reisende med assistansebehov påvirkes av en oppgradering fra alternativ 2 til alternativ 3 i særlig grad.

Reduksjon i tidsbruk ved bestilling for reisende med assistansebehov

Reisende med assistansebehov har i møter oppgitt at de bruker svært mye tid på å bestille assistanse-tjenester. En enkelt bestilling kan ta i overkant av en time, og dersom en reise involvere flere reisemidler vil ressursbruken for den enkelte kunne bli betydelig. Betydningen av denne virkningen er derfor vurdert å være stor.

Alternativ 1 vil redusere tidsbruk knyttet til søk etter informasjon om assistansetjenesten og hvordan bestille assistanse. Tidsbruk knyttet til selve bestillingen vil ikke reduseres i dette alternativet og følgelig vurderes omfanget å være lite positivt. Alternativ 2 og alternativ 3 vil redusere antall kontaktpunkter for bestilling til kun ett, og dermed redusere tidsbruken ytterligere. Omfanget er derfor vurdert til middels positivt i disse alternativene. Alternativ 4a og 4b reduserer tidsbruken enda mer ved at assistanse kan bestilles samtidig med billett. Dermed er omfanget vurdert å være stort positivt i disse alternativene. I vurderingen av omfang forutsettes det at antall assistanseoppdrag holdes konstant på dagens nivå.

En samlet vurdering av betydning og omfang av den ikke-prissatte nyttevirkingen reduksjon i tidsbruk ved bestilling for reisende med assistansebehov er vist i Tabell 7-8 under.

Tabell 7-8: Virking av redusert tidsbruk ved bestilling for reisende med assistansebehov

Virking	Alternativ 1	Alternativ 2	Alternativ 3	Alternativ 4a	Alternativ 4b
Reduksjon i tidsbruk ved bestilling for reisende med assistansebehov	++	+++	+++	++++	++++

For illustrasjonsformål har vi i tillegg gjort beregninger som kan illustrere størrelsen på virkningen av redusert tidsbruk ved bestilling under noen gitte forutsetninger. Grunnet svakt datagrunnlag heftes det stor usikkerhet ved disse beregningene.

Basert på vår informasjonsinnsamling og intervju med brukerorganisasjoner har vi gjort anslag på tidsbesparelser under hvert av løsningsalternativene slik det går frem av Tabell 7-9. Verdiene er beregnet basert på et vektet snitt at verdien av en time fritid og en time arbeidstid, presentert i 7.4.2, og med utgangspunkt i at det med dagens løsninger tar i snitt 1 time å bestille og følge opp bestillinger tilknyttet assistanse. I alternativ 4b er det antatt at assistanseoppdrag tilknyttet fly fremdeles vil bestilles gjennom flyselskapene i stor grad. Økningen i nytte fra alternativ 4a til alternativ 4b er derfor et resultat av ytterligere tidsbesparelse som følge av at for eksempel assistanse på tog og fly kan bestilles i samme operasjon, heller enn at nytten tilfaller flere reisende med assistansebehov.

Tabell 7-9: Verdi av redusert tidsbruk knyttet til bestilling

	Alternativ 1	Alternativ 2	Alternativ 3	Alternativ 4a	Alternativ 4b
Reduksjon tidsbruk bestilling per time	5 %	50 %	50 %	90 %	95 %
Redusert tidsbruk (NNV 2020-kr)	300 000	2 700 000	2 700 000	4 900 000	5 200 000

Kilde: Oslo Economics og Useit

Merknad: Verdiene baserer seg på at dagens tidsbruk knyttet til assistansebestilling i snitt er 1 time.

Økt trygghetsfølelse for reisende med assistansebehov

Reisende med assistansebehov har i møter oppgitt at utrygghetsfølelsen knyttet til hvorvidt assistanseoppdraget følges opp i henhold til bestilling, oppstår i forkant av reisen og varer gjennom hele reisen. Forutsatt reisetid på 1 time, kan utrygghetsfølelsen vare 1,5 timer. Betydningen av denne virkningen er derfor vurdert å være stor.

Det er antatt at utrygghetsfølelsen reduseres i liten grad i alternativ 1 der selve bestillingsløsningene ikke endres fra dagens situasjon, og den reisende med assistansebehov fremdeles har ansvar for oppfølging og koordinering av assistanseoppdraget. Omfanget vurderes derfor her å være null. Fra alternativ 2 flyttes ansvaret fra den reisende og dermed er trygghetsfølelsen forventet å stige gradvis fra dette alternativet til og med alternativ 4b. Vi vurderer derfor omfanget å være lite positivt i alternativ 2 og 3, og middels positivt i alternativ 4a og 4b. Også her er omfanget vurdert med forutsetning om konstant antall assistanseoppdrag på dagens nivå. En del av utrygghetsfølelsen som den reisende opplever i forbindelse med assistanse og kollektivreiser knytter seg til andre forhold enn selve bestillingen av assistanse. Dette kan for eksempel være utrygghet knyttet til fremkommelighet på stasjonen og hvordan man blir behandlet av den som skal utføre assistansen. Dette bidrar til å begrense omfanget av alternativenes virkning på trygghetsfølelsen.

En samlet vurdering av betydning og omfang av økt trygghetsfølelse for reisende med assistansebehov er vist i Tabell 7-10 nedenfor.

Tabell 7-10: Virkning av økt trygghetsfølelse for reisende med assistansebehov

Virkning	Alternativ 1	Alternativ 2	Alternativ 3	Alternativ 4a	Alternativ 4b
Økt trygghetsfølelse for reisende med assistansebehov	0	++	++	+++	+++

For virkningen av økt trygghetsfølelse for reisende med assistansebehov har vi også gjort beregninger for å illustrere størrelsen på denne virkningen. Også her er datagrunnlaget svakt og usikkerheten stor.

I samråd med brukerorganisasjoner har vi gjort anslag på redusert utrygghetsfølelse sammenlignet med dagens situasjon vist i Tabell 7-11 nedenfor. Dette gir illustrasjonsverdiene av redusert utrygghetsfølelse vist for hvert av alternativene i samme tabell. Tallene baseres seg på verdien av redusert utrygghetsfølelse i trafikken presentert i 7.4.1. Også her forutsetter vi at en stor andel av assistanseoppdragene tilknyttet fly fremdeles vil bestilles gjennom flyselskapene i alternativ 4b, slik at nytten av redusert utrygghetsfølelse i liten grad tilfaller flere enn det som forutsettes i de øvrige alternativene.

Tabell 7-11: Verdi av redusert utrygghetsfølelse tilknyttet reiser med assistanse

	Alternativ 1	Alternativ 2	Alternativ 3	Alternativ 4a	Alternativ 4b
Redusert utrygghetsfølelse	10 %	40 %	50 %	60 %	70 %
Redusert utrygghetsfølelse (NNV 2020-kr)	500 000	2 200 000	2 700 000	3 200 000	3 800 000

Kilde: Oslo Economics og Useit

Merknad: Verdiene forutsetter at en reise i snitt varer 1 time og at utrygghetsfølelsen varer i 1,5 time (inkluderer utrygghet i forkant av reisen)

Redusert tidsbruk for private ledsagere

Reisende med assistansebehov oppgir at en bedre bestillingsløsning for assistansetjeneste vil kunne ha betydning på behovet for private ledsagere. Denne effekten er imidlertid i begrenset grad knyttet til en bedre bestillingsløsning. Det oppgis at andre forhold ved assistansetjenesten som omfang, opplæring og tilgjengelighetsinformasjon er avgjørende i større grad. Vi vurderer derfor betydning av redusert tidsbruk for private ledsagere å være middels.

Økt bruk av assistansetjenesten som følge av mindre bruk av private ledsagere som venner og familie fordrer en mer tilgjengelig og tryggere assistansetjeneste, i større grad enn forbedringen av selve bestillingsløsningen. Omfanget av denne virkningen vurderes dermed å være mindre enn det av virkningene redusert tidsbruk og utrygghetsfølelse. Dette impliserer gradvis økt omfang av redusert tidsbruk for private ledsagere fra alternativ 1 til alternativ 4b.

En forutsetning for at de ulike løsningsalternativene utløser denne nyttevirkingen er at flere velger å benytte assistansetjenesten fremfor private ledsagere. I vurderingen av omfanget av denne virkningen forutsetter vi derfor at antall assistanseoppdrag øker i ulik grad mellom alternativene, slik at antall private ledsagninger reduseres tilsvarende. Det samlede antallet reiser med kollektivtransport holdes imidlertid i denne vurderingen konstant på dagens nivå. Det er antatt at tidsbruken for ledsagere reduseres i liten grad i alternativ 1 der selve bestillingsløsningene ikke endres fra dagens situasjon. Omfanget vurderes derfor her å være null i alternativ 1, lite positivt i alternativ 2 og 3, og middels positivt i alternativ 4a og 4b.

Den samlede vurderingen av betydning og omfang gir virkningene vist i Tabell 7-12

Tabell 7-12: Virkning av redusert tidsbruk for private ledsagere

Virkning	Alternativ 1	Alternativ 2	Alternativ 3	Alternativ 4a	Alternativ 4b
Redusert tidsbruk for private ledsagere	0	+	+	++	++

Økt mobilitet for personer med nedsatt funksjonsevne

Utfordringene knyttet til dagens bestillingsløsninger for assistanse begrenser de reisendes mobilitet og hindrer ferdsel med kollektivtransport på lik linje med andre. For personer med få alternative måter å forflytte seg på, som for eksempel svaksynte, har dette stor påvirkning på hverdagen. Betydningen av denne virkningen er derfor vurdert å være stor.

Vurdering av denne virkningens omfang innebærer en vurdering av hvorvidt de ulike alternativene leder til en økning i assistanseoppdrag som følge av at det samlede antallet kollektivreiser øker. Det vurderes som sannsynlig at med en mer tilgjengelig, tryggere og mindre tidkrevende bestillingsløsning for assistanse vil terskelen for å reise kollektivt senkes for personer med behov for assistanse. Dermed følger det av vurderingene av virkningene redusert tidsbruk og utrygghetsfølelse, at mobiliteten vil øke gradvis fra alternativ 1 til alternativ 4b. Omfanget vurderes dermed til lite positivt i alternativ 1, middels positivt i alternativ 2 og 3, og stort positivt i alternativ 4a og 4b. Den samlede vurderingen av betydning og omfang gir virkningene presentert for hvert av alternativene i Tabell 7-13.

Tabell 7-13: Virkning av økt mobilitet for personer med nedsatt funksjonsevne

Virkning	Alternativ 1	Alternativ 2	Alternativ 3	Alternativ 4a	Alternativ 4b
Økt mobilitet for personer med nedsatt funksjonsevne	+	+++	+++	++++	++++

Økt andel reiser med miljøvennlige transportmidler

Økt andel reiser med miljøvennlige transportmidler vil ha en positiv effekt på klima og miljø og følgelig stor betydning for samfunnet.

Positiv effekt på klima og miljø fordrer at flere med assistansebehov velger å reise kollektivt fremfor å reise med mer miljøskadelige transportmidler. I vurderingen av denne virkningens omfang legges det derfor til grunn en økning i antall assistanseoppdrag som følge av at det samlede antallet kollektivreiser øker. Nyttens som dermed tilfaller reisende med assistansebehov holdes imidlertid utenfor her, da dette er behandlet i virkningen *økt mobilitet for personer med nedsatt funksjonsevne*. Reisende med assistansebehov foretar i dag relativt få kollektivreiser. Selv med en dobling av antall assistanseoppdrag som følge av at flere velger kollektivtransport fremfor miljøskadelige transportmidler, antas effekten på miljøet å være begrenset. Dermed begrenses også omfanget av denne virkningen.

Vi vurderer at omfanget av virkningene øker fra intet i alternativ 1, 2 og 3, til lite positivt i alternativ 4a og 4b. Det anatas at antall assistanseoppdrag vil øke gradvis fra alternativ 1 til alternativ 4b, men at påvirkningen på miljøet som følge av dette vil være liten. Den samlede vurderingen av betydning og omfang gir virkningene presentert for hvert av alternativene i Tabell 7-14.

Tabell 7-14: Virkning av økt andel reiser med miljøvennlige transportmidler

Virkning	Alternativ 1	Alternativ 2	Alternativ 3	Alternativ 4a	Alternativ 4b
Økt andel reiser med miljøvennlige transportmidler	0	0	0	++	++

Oppsummering ikke-prissatte virkninger

Tabell 7-15 gir en oppsummeringen av de samlede vurderingene av betydning og omfang for hver av de ikke-prissatte virkningene. Tabellen viser at nyttevirkningene øker med økt ambisjonsnivå og det mest ambisiøse alternativet gir størst nyttevirkninger.

Tabell 7-15: Oppsummering ikke-prissatte virkninger

Virkning	Alternativ 1	Alternativ 2	Alternativ 3	Alternativ 4a	Alternativ 4b
Rangering basert på ikke-prissatte virkninger	5	4	3	2	1
Reduksjon i tidsbruk ved bestilling for reisende med assistansebehov	++	+++	+++	++++	++++
Økt trygghetsfølelse for reisende med assistansebehov	0	++	++	+++	+++
Redusert tidsbruk for private ledsagere	0	+	+	++	++
Økt mobilitet for personer med nedsatt funksjonsevne	+	+++	+++	++++	++++
Økt andel reiser med miljøvennlige transportmidler	0	0	0	++	++
Samlet vurdering	+	+++	+++	++++	++++

Kilde: Oslo Economics og Useit

7.5 Samlet vurdering av samfunnsøkonomisk lønnsomhet

Det er stor usikkerhet knyttet til både kostnads- og nytteeffekter. Kostnadene øker til dels betydelig med ambisjonsnivået for tiltakene. Tilsvarende øker nytteeffektene med økt ambisjonsnivå.

Nytteeffektene vil variere betydelig med hensyn til endring i etterspørsel. For eksempel er det usikkert i hvor stor grad etterspørselen vil øke som følge av en mer kjent tjeneste og en bredere bestillingsløsning. Etterspørselen vil videre avhenge av omfanget av lokasjoner det tilbys assistanse på, tilgang på informasjon om universell utforming på stasjonene/holdeplassene og mulighet for å bestille rullestolplass på tog sammen med billett og assistanse (sistnevnte gjelder alternativ 4a og 4b).

Alternativ 1 har svært lave kostnader og er etter all sannsynlighet samfunnsøkonomisk lønnsomt. Illustrasjonsberegningene av ikke-prissatte nyttevirksomheter gir også en indikasjon på det. For å vurdere hvorvidt de øvrige alternativene er lønnsomme, og hvilket alternativ som eventuelt er best, kreves at prissatte kostnadsvirkninger sammenholdes med ikke-prissatte nyttevirksomheter. Illustrasjonsberegningene vi har gjennomført er svært usikre og inkluderer ikke alle nyttevirksomheter og kan dermed ikke benyttes for å ta stilling til dette.

Hvilket alternativ som gir høyest samfunnsøkonomisk lønnsomhet, vil også i stor grad avhenge av bruken av assistansetjenestene. Nedenfor gjør vi noen «break-even»-analyser som viser hva som må til av økt antall assistanseoppdrag for at de ulike løsningene skal bli samfunnsøkonomisk lønnsomme, gitt at verdien av reduksjon i tidsbruk knyttet til bestillingen, og redusert utrygghetsfølelse er som i illustrasjonene ovenfor. Analysene er svært usikre og kun ment som illustrasjoner på hva som skal til for at nyttevirksomhetene overstiger kostnadene i hvert alternativ.

Tabell 7-16: Sammenstilling av prissatte og ikke-prissatte virkninger

	Alternativ 1	Alternativ 2	Alternativ 3	Alternativ 4a	Alternativ 4b
Prissatte virkninger (NNV 2020-kr)	-700 000	-6 100 000	-11 200 000	-15 700 000	-53 500 000
Ikke-prissatte virkninger					
Reduksjon i tidsbruk ved bestilling for reisende med assistansebehov	++	+++	+++	++++	++++
Økt trygghetsfølelse for reisende med assistansebehov	0	++	++	+++	+++
Redusert tidsbruk for private ledsagere	0	+	+	++	++
Økt mobilitet for personer med nedsatt funksjonsevne	+	+++	+++	++++	++++
Økt andel reiser med miljøvennlige transportmidler	0	0	0	++	++

Kilde: Oslo Economics og Useit

7.5.1 «Break-even» analyse

Vi ønsker å undersøke hvor mye bruken av assistansetjenester må øke for at de ulike alternativene skal bli lønnsomme når vi setter de prissatte virkningene opp mot illustrasjonsberegningene for de ikke-prissatte virkningene *reduisert tidsbruk* og *reduisert utrygghetsfølelse*. Det årlige antallet assistanseoppdrag i dag er anslått å være 2500. Vi antar at vurderingene av reduksjon i tidsbruk og reduksjon i utrygghetsfølelse *per reisende* holdes fast, og studerer den nødvendige økningen for at samtlige alternativer blir samfunnsøkonomisk lønnsomme. Vi forutsetter videre at kundesenterkostnadene endres lineært med endringen i antall assistanseoppdrag.

Gitt antakelsene som ligger til grunn for illustrasjonsberegningene, er Alternativ 1 allerede lønnsomt i dag, og ville også vært det med en reduksjon i antall assistanseoppdrag på omtrent 335. I Tabell 7-17 ser vi økningen i antall oppdrag som må til for at hvert av alternativene skal bli lønnsomt. Merk at det er færre for alternativ 4a enn for både alternativ 2 og 3. Dette er fordi kundesenterkostnadene som er lagt til grunn er lavere i alternativ 4a, grunnet økt grad av automatisering og dermed et mindre behov for kundesenter-tjenester. Dermed ville man behøvd en økning på 3 730 assistanseoppdrag fra dagens situasjon for at alternativ 4a skulle blitt lønnsomt, mens lønnsomhet i alternativ 2 ville fordret en økning på 4 250 oppdrag.

Tabell 7-17: Endring fra dagens årlige antall assistanseoppdrag for å nå «break-even»

	Alternativ 1	Alternativ 2	Alternativ 3	Alternativ 4a	Alternativ 4b
«Break-even» årlig antall assistanseoppdrag	- 335	+ 4 250	+ 8 030	+ 3 730	+ 18 970

Kilde: Oslo Economics og Useit

7.6 Samlet vurdering av alternativene

Kostnadsvirkningsanalysen gir ikke klare svar på hvilket av alternativene som er best. Usikkerheten i analysene er stor og vil være sensitiv for endringer i omfang og utstrekning av selve assistansetilbudet, samt kjennskap til tjenesten.

Politiske mål og føringer taler likevel for at det i et samfunnsperspektiv vil være ønskelig å bevege seg i retning av alternativ 4 som utgjør det mest ambisiøse alternativet. Dette er også det alternativet som i størst grad tilfredsstiller målene og kravene som er satt for løsningen. Alternativ 4b er vurdert å gi noe høyere måloppnåelse sammenliknet med alternativ 4a. Samtidig viser vurderingen av de prissatte virkningene at 4b medfører betydelig høyere kostnader enn alternativ 4a. Det bør gjøres mer detaljerte vurderinger av kostnads- og nyttevirkninger før man tar stilling til om integrasjon med fly (alternativ 4b) skal være en del av ambisjonsnivået.

Bruken av assistansetjenestene er per i dag begrenset i omfang. Uten større bruk av tjenesten er det mulig at kostnadene knyttet til de mest ambisiøse alternativene med mer automatiserte og integrerte løsninger ikke vil kunne forsvares.

Stor usikkerhet knyttet til både kostnads- og nytteeffekter medfører at vi derfor anbefaler at det videre arbeidet med en samordnet bestillingsløsning for assistansetjenester legger til grunn en trinnvis utvikling. De ulike alternativene beskrevet i kapittel 7.2 vil ved en slik tilnærming kunne forme ulike trinn i utviklingen. Utviklingsretningen bør bygge opp under alternativ 4b, men utviklingen av hvert trinn bør baseres på kost-/nyttevurderinger. Kostnads- og nyttevurderingene må videre hensynta endringer i forutsetninger knyttet til blant annet omfanget av etterspørsel, omfanget av lokasjoner det tilbys assistansetjenester på, samt grad av universell utforming på de ulike stasjonsområdene.

7.7 Alternativer for ansvars plassering

Kostnadsberegningene som ligger til grunn for kostnadsvirkningsanalysen er gjort med utgangspunkt i at en ny aktør får ansvar for å etablere og drifte en ny samordnet bestillingsløsning. Med andre ord at den fremtidige løsningen bygges opp fra bunn, og at det ikke bygges videre på allerede eksisterende bestillingsløsninger. Dette vil ikke nødvendigvis måtte være tilfelle. I det følgende gjøres en kortfattet vurdering av mulige alternativer for ansvars plassering, både for virksomheter som i dag har en bestillingsløsning, og virksomheter som i dag ikke drifter en bestillingsløsning for assistansetjenester.

7.7.1 Virksomheter som i dag drifter bestillingsløsninger for assistansetjenester

Bane NOR har allerede en nasjonal bestillingsløsning for assistanse tilknyttet jernbanestasjoner, og har utviklet et CRM-system¹⁴ for registrering og videreformidling av bestilte assistanseoppdrag. Dette systemet vil trolig også kunne håndtere økningen som følge av at buss inkluderes uten særlige merkostnader sammenlignet med i dag. Dette forutsetter imidlertid at tilbudet på buss ikke utvides til å inkludere assistanse på flere busstasjoner.

Tilsvarende er det etablert systemer for bestilling av assistansetjenester også for de tre busstasjonene som det i dag tilbys assistansetjenester på. Antallet bestillinger som håndteres med disse løsningene er imidlertid forsvinnende små sammenlignet med Bane NOR. Til sist benytter flyselskapene i dag et felles globalt system for bestilling av assistanse. Dette systemet anses imidlertid ikke som mulig å utvide til også å benyttes til bestilling av assistanse i tilknytning til andre transportmidler i Norge.

Med utgangspunkt i dette anses det eneste realistiske alternativet dersom ansvaret for en fremtidig løsning skal legges til en av aktørene som i dag håndterer bestillinger av assistanse å være Bane NOR.

7.7.2 Virksomheter som per i dag ikke drifter bestillingsløsninger for assistansetjenester.

Dersom ansvaret for løsningen legges til en ny aktør som ikke per i dag håndterer bestillingsløsninger for assistansetjenestene kan det tenkes flere alternativer. Det finnes eksempelvis en rekke reisebyråer som leverer løsninger av lignende karakter og som vil kunne tenkes også å kunne levere en bestillingstjeneste for assistansetjenester. Andre aktører som eksempelvis Pasientreiser HF håndterer i dag også bestillinger av reiser på vegne av de regionale helseforetakene. Pasientreiser HF har trolig systemer det kunne tenkes å bygge videre på for å ivareta behovene knyttet til bestillinger av assistansetjenester. Dette anses imidlertid å være lite aktuelt ettersom det ville innebære å måtte endre formålsparagrafen for HF-et som knytter seg til å ivareta de regionale helseforetakenes «sørge for ansvar» på området pasientreiser.

Det mest hensiktsmessige alternativet blant virksomheter som per i dag ikke drifter bestillingsløsninger for assistansetjenester synes å være Entur. Entur er en statlig eid og konkurransenøytral aktør som leverer tjenester på tvers av selskaper og fylkesgrenser. Entur samler og deler trafikkdata, og tilbyr tjenester for reiseplanlegging og billettsalg. Entur har videre mandat til å koordinere, bearbeide og sy sammen reisedata fra alle kollektivselskaper i landet, for at reisende skal ha tilgang til hele landets kollektivtilbud på en enhetlig og standardisert måte. Fylkene, administrasjonsselskaper og private kollektivaktører leverer sine data til Entur.

Muligheten for å integrere bestilling av assistanse med reiseplanlegging og billettkjøp, medfører at vi vurderer Entur til å være det klart mest interessante alternativet blant virksomhetene som i dag ikke drifter bestillingsløsninger for assistansetjenester

7.8 Vurdering av alternative ansvars plasseringer

Som beskrevet over vurderer vi Bane NOR og Entur til å være de mest interessante aktørene med hensyn til ansvar for å realisere og drifte en fremtidig bestillingsløsning for assistansetjenester. De to alternativene har både fordeler og ulemper.

¹⁴ CRM står for Customer Relationship Management

Bane NOR har, som nevnt over, et etablert system som håndterer bestillinger knyttet til alle jernbanestasjoner. Dette systemet kan trolig håndtere også dagens omfang av bestillinger knyttet til buss uten særlige merkostnader. Gitt at dagen bruk av assistansetjenesten ikke øker nevneverdig vil derfor alternativ 2 og 3 trolig kunne realiseres til lavere kostnader i Bane NOR enn i Entur.

Det er imidlertid også vesentlige ulemper ved å plassere ansvaret for en fremtidig samordnet bestillingsløsning til Bane NOR. For det første er Bane NORs kjerneoppgaver knyttet til å sørge for tilgjengelig jernbaneinfrastruktur. Billettsalg ligger utenfor Bane NORs ansvarsområder, og det synes unaturlig å bevege seg i retning av at Bane NOR også skal kunne selge billetter. Det anbefalte alternativ 4 vil dermed ikke kunne realiseres av Bane NOR. Av samme grunn er det unaturlig for alle alternativene at Bane NOR skal ha ansvar for tjenester som tilbys på tvers av transportformer. Denne utfordringen vil forsterkes ved en eventuell utvidelse av assistansetjenesten som medfører at assistanse skal tilbys på flere lokasjoner, samt også eventuelt om bord på tog, buss ferger mm. Bane NOR fremstår derfor som et lite robust alternativ ved en eventuell utvidelse av omfanget av assistansetjenestene.

Til sist har Bane NOR også et ansvar for å tilby assistansetjenester på sine utvalgte stasjoner. Dette tilbudet medfører kostnader for Bane NOR og økt etterspørsel vil øke Bane NORs utgifter. Bane NOR vil dermed ha få insentiver til å gjøre tjenesten kjent og markedsføre den overfor potensielle nye reisende med assistansebehov.

Entur er en statlig eid og konkurransenøytral aktør. Entur har mandat til å koordinere, bearbeide og sy sammen reisedata fra alle kollektivselskap i landet, slik at alle reisende kan få tilgang til hele landets kollektivtilbud på en enhetlig og standardisert måte. Entur samler og deler åpent trafikkdata, og lager tjenester for reiseplanlegging og billettsalg, som kan tas i bruk av alle kollektivselskaper. Tjenestene som leveres kan brukes på tvers av selskaper og fylkesgrenser. Ulempene som er beskrevet ved å legge ansvaret til Bane NOR vil dermed ikke oppstå dersom ansvaret legges til Entur.

En samordnet bestillingsløsning for assistansetjenester synes og passe godt inn med Enturs øvrige samfunnsoppdrag, og Entur vurderes også ha best forutsetninger for å kunne integrere bestilling av assistanse med billett kjøp i de mest ambisiøse alternativene 4a og 4b. Det er en del av Enturs kjerneoppgave å tilby tjenester på tvers av transportmidler, og Entur synes også å være det alternativet som mest effektivt vil kunne håndtere en utvidelse av assistansetilbudet til flere lokasjoner og transportformer.

Entur har i dag ikke en etablert løsning for bestilling av assistansetjenester, og det vil kunne være større behov for investeringer i de mindre ambisiøse alternativene (Alternativ 2 og Alternativ 3) enn hva tilfellet er for Bane NOR. Samlet sett vurderer vi likevel det som mest hensiktsmessig å legge ansvaret for en fremtidig samordnet bestillingsløsning til Entur. I tillegg til momentene nevnt ovenfor vil Entur også trolig i større grad ha insentiver til å gjøre tjenesten kjent for reisende med assistansebehov.

Vurderingen av fordeler og ulemper er oppsummert i Tabell 7-18.

Tabell 7-18 Fordeler og ulemper ved ulike alternativer for ansvars plassering

	Bane NOR Rangering 2	Entur Rangering 1
Fordeler	<ul style="list-style-type: none"> • Har et etablert system som håndterer bestillinger knyttet til alle jernbanestasjoner • Systemet vil trolig kunne håndtere også bestillinger knyttet til buss uten særlige merkostnader forutsatt at tilbudet på buss ikke utvides til å inkludere assistanse på flere busstasjoner. 	<ul style="list-style-type: none"> • Har reiseplanlegger og billettbestillingsfunksjonalitet i dag • Kjerneoppgaver knytter seg til å levere tjenester på tvers av transportmidler • Best forutsetninger for å kunne integrere bestillingsløsning med billettkjøp i alternativ 4a og 4b • Vil være mest robust ift. endringer og utvidelser av assistansetjenesten • Enturs kundesenter har lang åpningstid
Ulemper	<ul style="list-style-type: none"> • Billettsalg er ikke en del av Bane NORs ansvarsområde <ul style="list-style-type: none"> - Alternativ 4 kan neppe realiseres av Bane NOR • I utgangspunktet ikke en del av Bane NORs ansvarsområde å utføre tjenester i tilknytning til andre transportmidler • Vil ha få insentiver til å markedsføre tjenesten (økt bruk gir økte kostnader for Bane NOR) 	<ul style="list-style-type: none"> • Har ikke i dag etablerte løsninger for bestilling av assistansetjenester • Større behov for investeringer i de mindre ambisiøse alternativene enn Bane NOR

Kilde: Oslo Economics og Useit

8 Anbefaling og videre arbeid

Som det fremkommer av alternativanalysen er vår hovedanbefaling at det legges til grunn en trinnvis utvikling av en fremtidig samordnet bestillingsløsning for assistansetjenester der målbildet er alternativ 4. Det må vurderes videre om integrasjon med fly (alternativ 4b) skal være en del av ambisjonsnivået. Utviklingsretningen bør bygge opp under alternativ 4, men utviklingen av hvert trinn bør baseres på kost-/nyttevurderinger. Kostnads- og nyttevurderingene må blant annet hensynta endringer i forutsetninger knyttet til blant annet omfanget av etterspørsel, omfanget av lokasjoner det tilbys assistansetjenester på, samt grad av universell utforming på de ulike stasjonsområdene.

Ansvar for å realisere løsningene og de ulike trinnene i utviklingsretningen vurderes mest hensiktsmessig å plassere hos Entur, som vurderes å ha de beste forutsetningene for å kunne realisere alternativ 4 og integrere bestilling av assistanse med reiseplanlegging og billettkjøp.

Vi har identifisert følgende faktorer som vil være særlig viktig i det videre arbeidet med planlegging og realisering av en samordnet bestillingsløsning for assistansetjenester:

- Vektlegge tilgjengelighet og universell utforming i utformingen av løsningen
- Tydeliggjøre og beskrive ansvarsforhold og informasjonsflyt i prosessen etter mottak av assistansebestillingen
- Etablere samarbeid for å sikre kompetanseoverføring og læring
- Vurdere andre endringer i innretningen av assistansetjenesten som kan bidra til realiseringen av samfunns målet

I det følgende gis en nærmere forklaring av disse anbefalingene

8.1 Tilgjengelighet og universell utforming må vektlegges i utformingen av løsningen

Uansett hvilket av alternativene som velges, bør selve bestillingsløsningen ha et høyt ambisjonsnivå med hensyn til tilgjengelighet og universell utforming. Intervjuer med brukerorganisasjoner har synliggjort manglende tilgjengelighet og brukervennlighet på nettstedene der den reisende med assistansebehov i dag søker etter informasjon før sin reise. Dette bidrar til barrierer som er til hinder for at reisende med nedsatt funksjonsevne selv kan planlegge og bestille reiser. En ny samordnet bestillingsløsning må derfor være lett tilgjengelig og enkel å bruke for målgruppen.

8.1.1 Tilgjengelighet

Bestillingsløsningen må oppfylle lovmessige krav til universell utforming av IKT. I praksis betyr dette at løsningen må oppfylle nivå AA i Retningslinjer for tilgjengelighet på nettinnhold i Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1¹⁵. Vi anbefaler imidlertid at dette nivået blir sett på som et minimumsnivå og et utgangspunkt, og ikke et mål i seg selv.

En grunn til dette er at kravene i WCAG 2.1 ikke dekker alle aspekter av tilgjengelighet. WCAG har en klar overvekt av tekniske og målbare krav, spesielt de som påvirker hjelpemidlene som brukes av sterkt synshemmede reisende. Når det gjelder brukervennlighet, pedagogikk og kognitiv tilgjengelighet, er det hull i kravene.

For å sikre at løsningen fungerer i virkeligheten, anbefaler vi derfor en brukersentrert prosess som et supplement til lovkravene, der representanter fra assistansetjenestens målgruppe er involvert i hele konsept-, design- og utviklingsarbeidet.

8.1.2 Innhold og ordvalg

Et viktig aspekt av universell utforming er at tjenesten har innhold og ordvalg som virker inkluderende overfor de som skal bruke den. I intervjuer med brukerorganisasjoner har det kommet tydelige innspill på at tjenesten i mindre grad bør spørre om diagnoser og kategorier av funksjonshemninger, og i stedet fokusere mer på spesifikke hjelpebehov, for eksempel å kjøpe billett, finne sin plass på toget, komme seg til plattformen eller lese informasjon.

Denne tilnærmingen kan illustreres ved hvordan hjelpetjenesten er utformet av Storstockholms Länstrafik (SL) i Sverige, der alle reisende med assistansebehov som trenger hjelp kan få det, uten å måtte oppgi funksjonshemming som grunn.

8.1.3 Alternative kontaktmetoder

Brukerorganisasjonene vi har intervjuet har også vektlagt at løsningen bør ha flere alternativer for kommunikasjon (telefon, online, e-post, webskjema osv.). Mange i målgruppen vil eksempelvis ikke være i stand til eller villige til å bestille assistanse online. For disse er det viktig at det fremdeles er mulig å ringe og få hjelp fra en kundebehandler. På samme måte er det reisende med assistansebehov som foretrekker å bruke flere forskjellige kontaktmetoder avhengig av situasjon og kontekst, f.eks. e-post før turen og telefon under reisen. Vi anbefaler at løsningen utformes med tanke på disse behovene.

¹⁵ WCAG 2.1 gir retningslinjer for hvordan universelt utformede grensesnitt skal fungere i web og i app. Disse retningslinjene ligger til grunn for regelverk om universell utforming i Norge. Retningslinjene bygger på prinsipper om at grensesnittet skal være mulig å oppfatte, mulig å betjene, forståelig og robust.

8.2 Tydeliggjøring av ansvarsforhold og informasjonsflyt i prosessen etter mottak av assistansebestillingen

Prosjektets samfunns mål om økt mobilitet og en enklere reisehverdag for reisende med assistansebehov setter de reisendes og brukernes behov i fokus. I arbeidet med rapporten har det derfor vært viktig å beskrive de ulike bestillingsløsningene ut fra et brukerperspektiv. I det videre arbeidet med utvikling og detaljering av de trinnvise løsningene blir det viktig å beskrive og tydeliggjøre den videre prosessen etter mottak av assistansebestilling. Det bør her ses særskilt på ansvarsforhold og administrative konsekvenser for enkeltaktører.

8.3 Etablere samarbeid for å sikre kompetanseoverføring og læring

Gitt at målbildet er alternativ 4 og at ansvaret legges til Entur er det vår vurdering at det bør opprettes et samarbeid mellom Entur, Bane NOR og de ansvarlige for assistansetjenestene på bussterminalene knyttet til ansvarsoverdragelsen. Samarbeidet bør særlig vurdere hvordan man kan sikre en god prosess for overgangen fra eksisterende fragmenterte bestillingsløsninger til en fremtidig mer enhetlig og samordnet bestillingsløsning. Det bør også vektlegges hvordan man best kan sikre kompetanseoverføring og læring. Særlig gjelder dette kompetanseoverføring og læring fra Bane NOR som har kommet langt i å utvikle en bestillingsløsning for assistansetjenester på jernbanestasjoner.

8.4 Vurdere andre endringer i tilbudet for bedre måloppnåelse

Samfunns målet som bestillingsløsningen skal bidra til å oppnå er «Økt mobilitet og en enklere reisehverdag for reisende med assistansebehov», og effektmålene er enklere tilgang til bestilling av assistanse, samt økt trygghet for at assistansebehovet blir ivaretatt. Det er med hensyn til dette viktig å ha med seg at en mer samordnet bestillingsløsning ikke vil kunne realisere målbildet alene.

Som beskrevet i kapittel 3.3 knytter viktige utfordringer i dagens situasjon seg også til at det er et begrenset antall stasjoner og terminaler det i dag tilbys assistanse på, samt at fragmenterte ansvarsforhold gjør at assistansetjenesten fremstår som lite helhetlig og koordinert for de reisende med assistansebehov. Videre mangler det i dag også et felles opplæringstilbud for de som utfører assistansen. Dette er en kilde til utrygghet hos de reisende.

I videre arbeid på området bør det derfor også vurderes om tilbudet av assistansetjenester er på et riktig nivå, samt om det kan gjøres endringer i organiseringen av selve assistansetjenesten som sikrer et mer helhetlig tilbud til kunden. Til sist bør det også vurderes tiltak for å sikre at utførerne av assistansen har nødvendig opplæring og kompetanse til å møte de reisende med assistansebehov på en god måte.

9 Referanser

- Altinn. (2019). *Hva koster en arbeidstaker*. Hentet fra <https://www.altinn.no/starte-og-drive/arbeidsforhold/ansettelse/hva-koster-en-arbeidstaker/>
- Avinor. (2011). *Assistansetjeneste og hjelpemidler ved norske lufthavner - Innstilling fra Avinor bakkeutstyrsprosjekt*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/sd/vedlegg/luftfart/hoering-uu-lufthavner-ombordstigningsloysingar/sluttrapport.pdf?id=2321143>
- Barne- likestillings- og inkluderingsdepartementet. (2008). *Konvensjon om rettighetene til mennesker med nedsatt funksjonsevne*. Hentet fra https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/bld/sla/funk/konvensjon_web.pdf
- Bufdir. (2020). *Hva er nedsatt funksjonsevne?* Hentet 10.1.2020 fra https://bufdir.no/Nedsatt_funksjonsevne/Hva_er_nedsatt_funksjonsevne/Hva_er_nedsatt_funksjonsevne/#:~:text=Nedsatt%20funksjonsevne%20inneb%C3%A6rer%20tap%20av%2C%20skade%20p%C3%A5%20eller,imidlertid%20en%20sv%C3%A6rt%20sammensatt%20gruppe%20med%20like%20
- Direktoratet for økonomistyring. (2014). *Veileder i samfunnsøkonomiske analyser*. Oslo: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.
- Finansdepartementet. (2014). *Prinsipper og krav ved utarbeidelse av samfunnsøkonomiske analyser mv. (Rundskriv-109/14)*. Hentet fra https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/fin/vedlegg/okstyring/rundskriv/faste/r_109_2014.pdf
- Finansdepartementet. (2016). *Perspektivmeldingen 2017 (Meld. St. 29)*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/aefd9d12738d43078cbc647448bbeca1/no/pdfs/stm201620170029000dddpdfs.pdf>
- Finavia. (2020). *Services for the disabled and handicapped*. Hentet fra <https://www.finavia.fi/en/airport/special-assistance/services-disabled-and-handicapped>
- Helsedirektoratet. (2019). *Utredning og diagnostisering av utviklingshemming*. Rapport til Helse- og omsorgsdepartementet.
- Lovdata. (2020). *Lovdata*. Hentet fra Forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT)-løsninger: <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2013-06-21-732>
- Matkahuolto. (2020). *Assistance available at bus stations disabled persons and people with reduced mobility*. Hentet fra <https://www.matkahuolto.fi/passengers/assistance-available-at-bus-stations>
- Opinion. (2019). *Tilgjengelighetsinformasjon fra et brukerperspektiv*. Rapport utarbeidet for Entur.
- Sentio Research Norge. (2017). *Bruk av kollektivtransport i befolkningen og blant personer med nedsatt funksjonsevne*. Rapport utarbeidet for Barne- ungdoms og familiedirektoratet.

- SSB. (2019). 11418: Yrkesfordelt månedslønn, etter sektor, kjønn og arbeidstid 2015 - 2019. Hentet fra <https://www.ssb.no/statbank/table/11418/>
- SSB. (2019). Helseforhold, levekårsundersøkelsen. Hentet fra <https://www.ssb.no/statbank/table/04226/tableViewLayout1/>
- SSB. (2020). Gjennomsnittlig månedslønn for kvinner og menn i ulike sektorer. Hentet fra <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/statistikker/lonnansatt>
- Statens vegvesen. (2017). Om passasjerrettigheter: Kartlegging av assistansetjenester og kollektivknutepunkt som grunnlag for utpeking av bussterminaler som skal tilby assistanse. Bakgrunn for dialog om ikke-diskriminerende adgangsvilkår.
- Tilsynet for universell utforming av ikt. (2020). Hentet fra Krav til universell utforming: <https://www.uutilsynet.no/wcag-standard/veiledning/704>
- TØI. (2010). Den norske verdsetningsstudien: Utrygghet - Verdien av redusert rasfare og bedre tilrettelegging for syklende og gående.
- TØI. (2015). Kollektivtransport for personer med nedsatt funksjonsevne – erfaringer fra ikke-brukere.
- Urbanet Analyse. (2018). Transportordningen for funksjonshemmede (TT-ordningen). Hentet fra https://s3.eu-west-1.amazonaws.com/rr-urbanet/Filer-Dokumenter/UA-rapport-128_2019_StatusTTordning.pdf
- VR. (2020). Accessible train travel. Hentet fra <https://www.vr.fi/en/facilities-and-services/accessible-train-travel>