

# Den gode kørselsordning

Set fra ældre funktionshæmmedes perspektiv

Af civ. ing, phd. Lykke Magelund, TetraPlan A/S

*Ældre Sagen har, som input til de kommende drøftelser i de nye kommuner, ønsket at give et konstruktiv indspil omkring, hvordan den gode kørselsordning for funktionshæmmede ældre ser ud. Der er derfor gennemført fem gruppeinterview: to med fokus på servicebusser (Frederiksberg, Køge), to med fokus på kommunale tilkaldesystemer (Ikast, Kerteminde) og ét med fokus på integration af åbne og visiterede kørsler (Kalundborg). I denne artikel gives et resume af en udredning TetraPlan A/S har gennemført for Ældre Sagen. En rapport, der beskriver resultaterne mere detaljeret, kan downloades på [www.aeldresagen.dk](http://www.aeldresagen.dk).*

## Baggrund og sigte

Transport er en forudsætning for, at man kan udføre aktiviteter på de steder man ønsker. Er man hæmmet i muligheden for at komme rundt på egen hånd – automobiliteten - hæmmer det også mulighederne for at deltage i selvvalgte aktiviteter. Mange oplever en mindsket livskvalitet, når de ikke længere selv kan komme rundt på cykel, i bil eller med kollektiv transport. Det er derfor af stor betydning, at der findes gode kørselstilbud til ældre funktionshæmmede.

Der er mange forskellige kørselstilbud rundt om i landet. De offentlige ordninger har rod i forskellige lovgivninger og forvaltes i overensstemmelse hermed af mange forskellige forvaltninger og myndigheder. Dertil kommer, at det er et område med kommunal selvforvaltning, med meget forskellige serviceniveauer fra kommune til kommune til følge. I forbindelse med den kommende strukturreform vil mange kommuner skulle revurdere deres kørselstilbud. Sammenlagte kommuner vil skulle harmonisere deres tilbud. Forskellige forvaltninger vil formentlig øge deres samarbejde om en bedre koordinering. I bedste fald bliver det en proces, der fører til, at de bedste ordninger vinder udbredelse. I værste fald bliver det laveste fællesnævner, der kommer til udtryk i udformningen af de nye kørselstilbud.

Ældre Sagen ønsker at bidrage konstruktivt i den proces, som skal i gang rundt om i landet, og har derfor fået gennemført en undersøgelse. Den viser, hvor stort et element af livskvalitet der for ældre funktionshæmmede ligger i at have adgang til kørselsordninger, hvor der ydes den fornødne omsorg og tages de rette hensyn. Undersøgelsen omhandler overvejende kommunale ordninger samt kørselstilbud i byer.

## Metode

Udredningen baseres på fokusgruppeinterview. Det er i sidste ende brugerne selv, der er eksperter på, om et kørselstilbud kan imødekommer deres behov på en tilfredsstillende måde.

Ældre funktionshæmmede er ikke en gruppe, der selv deltager aktivt i den offentlige debat. Fokusgruppeinterviewene har til formål at videreformidle brugernes behov og ønsker.

Der er gennemført interview med brugere af servicebusser og af tilkaldebusser. Servicebus er betegnelsen for et koncept, hvor specialindrettede busser i byområder er tilrettelagt med henblik på betjening af personer, hvor der skal tages særlige hensyn ved af- og påstigning, kørsel mm. Der køres med fast rute og køreplan. Tilkaldebuser adskiller sig fra servicebusser ved, at der ikke er fast linieføring og heller ikke altid fast køreplan. Bussen skal bestilles af de brugere, der kan benytte den.

Der er i alt gennemført fem interview med tilsammen 21 deltagere. Respondenter er rekrutteret gennem Ældre Sagens lokalkomiteer, der gennem deres forskellige netværk har kontaktet brugere med forskellige former for funktionsnedsættelse og brug af kørselsordninger:

- På Frederiksberg og i Køge brugere af servicebusser
- I Ikast og Kerteminde brugere af kommunale tilkaldebuser
- I Kalundborg åbne brugere af behovsstyret transportordning for både visiterede og åbne brugere

Der er forskel på de interviewedes mobilitet. En enkelt kører fortsat bil, og nogle benytter den almindelige kollektive trafik. Næsten alle benytter service- eller tilkaldebuser og enkelte er visiteret til handicapordninger. Aldersmæssigt er de interviewede fra 65-95 år. Totredjedele er kvinder, hvilket meget godt afspejler kønsfordelingen i kørselsordningerne. Mere end halvdelen af de interviewede benytter gangredskaber.

Formålet med interviewet var at opfange, hvad der måtte ”ligge de ældre på sinde” mht. kørselstilbud. Åbenhed og tilstedeværelse er derfor nøgleordene for interviewgennemførelsen. Der var på forhånd udarbejdet en interviewguide tilpasset den konkrete kommune. Alle interview er blevet optaget på bånd. Der er udarbejdet referater, som respondenterne har haft mulighed for at kommentere. Referaterne danner baggrund for en beskrivelse af, hvordan det gode kørselstilbud ser ud – set med brugernes øjne.

### **”Det gode kørselstilbud”**

Med udgangspunkt i fokusgruppeinterviewene er der opstillet 12 karakteristika ved en god kørselsordning – se næste side.

## 12 karakteristika ved ”Det gode kørselstilbud”

### **Kontakt**

- ▶ Personlig og omsorgfuld betjening fra chauffører
- ▶ Personlig betjening ved kørselsbestilling (tilkaldebus)

### **Betjeningsprincipper og drift**

- ▶ Betjening tæt på
- ▶ Punktlighed
- ▶ Mulighed for dør-dør betjening (tilkaldebus)
- ▶ Professionel kørselstilrettelæggelse (tilkaldebus)
- ▶ Betjening i dagtimerne og lørdag formiddag

### **Fysisk indretning**

- ▶ Ingen niveauforskelle og med gode pladsforhold
- ▶ God tilgængelighed og ventefaciliteter (servicebus)

### **Andet**

- ▶ En fair pris
- ▶ Samspil med almindelig kollektiv transport (servicebus)
- ▶ Fokus på information

## **Kontakt**

I samtlige interview var den personlige kontakt til chaufførerne et gennemgående tema. Der var meget stor tilfredshed med og respekt for det arbejde chaufførerne udfører. I tilkaldesystemer har kontakten ved bestilling også en betydning.

Personlig og omsorgsfuld betjening fra chauffører. I særlige kørselstilbud er det ofte således, at de hyppige brugere efterhånden kender chaufførerne, og chaufførerne kender brugerne. Den personlige kontakt betyder mere end i andre kollektive transportsystemer. Brugere kan have brug for en hjælpende hånd, og det er derfor af stor betydning, at chaufføren er opmærksom på den enkeltes særlige behov. Udover at opmærksomhed fra chaufføren side har en rent praktisk betydning, har det i mange tilfælde også en social. Det opleves som positivt, hvis transporten forgår i en god stemning.

*”Det er gode gammeldags chauffører, som slår en hyggelig snak af med passagererne og hjælper dem ud og ind. Det er virkelige en positiv oplevelse at møde disse chauffører” Frederiksberg*

*”De er flinke. Chaufførerne kender efterhånden vore behov. Det kan de ikke undgå. Vi snakker jo ikke om andet. Det er trygt at vide, at chaufførerne kender ens behov, så man kan få den nødvendige hjælp” Kerteminde*

Personlig betjening ved kørselsbestilling (tilkaldebus). Kontakten, når man telefonisk bestiller tilkaldebussen, har en betydning for den samlede rejseoplevelse. Den bedste bestillingssituation er, når man kender den der tager mod bestillingen og omvendt. Når bestillingen sker til en større bestillingscentral, hvor personligt kendskab ikke er muligt, er det vigtigt, at så mange oplysninger som muligt lagres i kundedatabaser som anvendes aktivt i bestillingssituationen. Det opleves af nogle som kontrollerende, hvis man ofte skal opgive de samme oplysninger.

*”De skal jo have alting at vide. Man har en liste med en masse mærkelige ting, man skal oplyse, når man bestiller. De skal have at vide nøjagtig, hvor man skal hen - også nummer på huset” Kalundborg*

## **Betjeningsprincipper og drift**

Hvor det i den almindelige kollektive trafik normalt vægtes højt, at der er et så lavt tidsforbrug som muligt, så er prioriteringen i de særlige kørselstilbud anderledes. Her har det en større betydning, at der betjenes tæt på rejsens udgangspunkt og endemål. Også selvom det betyder omveje og længere tid ved standsningssteder og i kørsel.

Betjening tæt på. Når ældre funktionshæmmede ikke længere kan bruge almindelig kollektiv trafik, har det ofte en sammenhæng med, at de har vanskeligt ved at komme frem til stoppesteder og stationer. Derfor er det centralt, at betjeningen sker så tæt på rejsemålene som muligt. Der accepteres gerne omvejskørsel, når andre skal hentes, eller når andre rejsemål end ens eget skal betjenes. Hellere omvejskørsel end lange gangafstande.

*”Det betyder meget, når man ikke kan gå så langt, at man kan komme af og på, der hvor man skal. Før i tiden kunne jeg gå hele vejen fra byen og hjem. Det kan jeg ikke mere” Køge*

Punktlighed. Det gør ikke så meget at servicebussen ikke kører så ofte, når bare man kan regne med, at den kommer uden alt for store forsinkelser. Ældre funktionshæmmede kan have svært ved at vente lang tid særligt, hvis der ikke er ventefaciliteter. Også for tilkaldebusser er det vigtigt, at vognen kommer til den aftalte tid, selvom der her godt kan være en lidt større margen i tid, hvis man kan vente i eget hjem.

*”Jeg er ked af at komme for sent til lægen. Hvis man har været vant til at komme til tiden, og man ikke kan være sikker på at komme frem til tiden, så mister man lidt modet og tænker, så kan jeg ligeså godt blive hjemme” Kalundborg*

Mulighed for dør-dør betjening (tilkaldebus). I udgangspunktet betjener de fleste tilkalde-systemer fra kantsten til kantsten, men flere steder er der mulighed for betjening fra dør-dør. For de fleste brugere er kantsten til kantsten en tilstrækkelig service. Men for de svageste kan det være umuligt selv at komme fra hoveddøren til kantstenen. Der er livskvalitet forbundet med længst muligt at være selvhjulpne herunder at kunne bruge tilkaldeordninger, man ikke nødvendigvis skal visiteres til. Dør-dør betjening gør det muligt at fastholde de ældre i længere tid i tilkalde-systemerne.

*”Jeg får at vide at jeg skal gå op til parkeringspladsen og vente på bussen. Men det kniber efterhånden for mig at stå ved en kantsten og vente. Man kan skulle vente i op til 20 minutter”* Kalundborg

*”Jeg kører samtidig med én, som sidder i kørestol. Vi bor i samme opgang. Chaufføren henter først ham i kørestol på anden sal, og hjælper ham ned i vognen og hjælper med fastspænding af stolen. Bagefter hjælper han mig. Han kommer op og henter min rollator ned i vognen”* Ikast

Professionel kørselstilrettelæggelse (tilkaldebus). Når bestillingen er modtaget, er det vigtigt, at der foretages en professionel kørselstilrettelæggelse. Det gælder hvad enten den foretages af chaufføren selv eller af et centralt bestillingskontor. For brugeren er måden det sker på underordnet. Det vigtigste er, at man kan stole på, at vognen kommer på det aftalte tidspunkt og sted.

*”Dem der sidder på kontoret og sætter tider på, hvor og hvornår bussen skal køre, de kender ikke byen. Det nytter jo ikke, at bussen holde nede i den ene ende af byen og så kun har fem minutter til at komme ud i den anden ende. De skulle tage rundt med bussen en hel dag”* Kerteminde

Betjening i dagtimerne og lørdag formiddag. Mange af de særlige kørselstilbud betjener kun i dagtimerne på hverdage. Kørselsordninger bruges overvejende til de daglige gøremål, så det er et betjeningstidsrum der stemmer godt overens med brugernes ønsker. De steder hvor der ikke er weekendkørsel var et ønske om kørsel lørdag formiddag. Weekendkørsel og aftenkørsel er der ikke den store efterspørgsel efter. Mange af ældre funktionshæmmede har private kørselsnetværk, som særligt benyttes netop i weekenden. Det opleves ofte som lettere at bede om hjælp til kørsel, hvis den der kører har samme mål f.eks. private sociale arrangementer.

*”Om lørdagen, når man har et ærinde, så kunne det også være rart, hvis den kørte et par ture. Men man kan jo ikke bare blive ved med at ønske sig mere”* Ikast

## **Fysisk indretning**

Ingen niveauforskelle og gode pladsforhold. Servicebusser er normalt små, handicapvenlige lavgulvsbusser, som har plads til at tage kørestole og rollatorer med. Tilkaldebuser kan også være lavgulvsbusser, men er oftest minibuser med lift til kørestole. Lavgulvsbusser er der

stor tilfredshed med. Derimod er indstigningsforholdene for nogle problematiske i minibusserne. I minibusserne kan det være vanskeligt at komme op af de høje trin.

*”De er ikke så rare at gå op i. Trinene er smalle og høje. Når man skal ind, må man holde fast med begge hænder og gå sidelæns op. Man må bede nogen om at holde ens stok, når man skal op. På den måde er busserne meget ubehagelige. Men det kan de jo ikke gøre noget ved. Vi havde en chauffør, når han åbnede døren, kom der et ekstra trin ud. Det fik han sgu besked på at tage af igen. Det var ulovligt” Kerteminde*

God tilgængelighed og ventefaciliteter (servicebus). For at kunne bruge servicebussen, skal man kunne komme hen til den. Den fysiske udformning af veje og ventesteder har en betydning. Niveauforskelle kan være en stor barriere, hvis man f.eks. bruger rollator. Der blev i interviewene udtrykt et ønske om flere steder med ventefaciliteter i form af læskure eller eventuelt bare en bænk. I bussernes vinkeområder, hvor bussen kan standses på anfordring, er det naturligvis ikke muligt at opstille ventefaciliteter alle steder, men der kunne etableres enkelte opsamlingssteder.

*”Man kunne godt ønske sig flere steder, hvor der var læskure. Mange steder står der faktisk læskure, som ikke benyttes mere, fordi stoppestedet er nedlagt. Mindst fem steder står der de såkaldte ”æggeskaller”. Dem kunne man godt flytte” Køge*

## **Andet**

En fair pris. Der er meget forskellige priser for at bruge kørselsordninger varierende fra gratis til halv taxatakst. Det opfattes som fair, at ældre får en vis form for rabat. I Ikast, hvor det er gratis, opfattes det som en meget positiv bonus. De ældre, der er interviewet, har gennemgående en accept af, at det koster noget. Typisk sammenlignes prisen med kollektiv transport eller med taxa. Det opfattes som unfair, hvis man skal betale mere end normale brugere i de systemer, man sammenligner sig med (kollektiv transport eller taxa).

*”Jeg var noget fortørnet, da det pludselig steg fra 10 kr. til 22 kr. Ikke fordi 22 kr. er voldsomt dyrt, men det burde altså koste det samme som de blå lokale busser. Det var en svinestreg fra kommunens side lige pludselig at sætte det mere end 100 % op” Kerteminde*

Samspil med almindelig kollektiv transport (servicebus). Servicebusser kan i visse tilfælde fungere som tilbringertrafik til den almindelige kollektive transport, når der køres til stationer eller centrale busknodepunkter. Metro i København er, sammenlignet med andre tog og især med bus, meget handicapvenlig. At bruge metroen kræver imidlertid, at man kan komme hen til den. Her er netop kombinationen af servicebus og metro populær blandt ældre funktionshæmmede.

*”Jeg bruger Metroen med stor glæde. Det er nummer ét af alle transportmidler”. Frederiksberg*

*”Den væsentligste indvending jeg har mod den kollektive transport på Frederiksberg vedrører den almindelig busdrift. Der er stor utilfredshed med dækningen, især den tværgående dækning er ikke optimal. Det er blevet værre siden Metroen kom, for der er reduceret kraftig. Metrostationerne ligger langt fra hinanden, så de fleste ældre skal med en bus derhen”*

Frederiksberg

Fokus på information. Det viste sig i interviewene, at de ældre i flere tilfælde ikke kendte deres rettigheder til kørsel. Det er derfor vigtigt, at der er en bred vifte af informationskanaler: Personale fra hjemmeplejen, personale på dagcentre, andre brugere, information på hjemmesider og skriftligt materiale. De åbne ordninger har vist sig at have en lang indtrængningstid. Mange ældre har en vis tøven med at komme i gang. Her spiller aktiv markedsføring en rolle.

*”Vi er gode til at hjælpe hinanden og give hinanden information. Nogle henvender sig til chaufføren, som også er god til at informere”* Ikast

## **Perspektiver**

Udredningen er tænkt som et bidrag til en debat om den fremtidige indretning af kørselstilbud for ældre funktionshæmmede – set ud fra brugernes perspektiv. Man skal naturligvis passe på med at drage alt for håndfaste konklusioner på baggrund af fem gruppeinterview, der forsøger at spænder over en bred vifte af kørselstilbud, som på flere punkter ikke er sammenlignelige. Sigtet har imidlertid været konstruktivt at bidrage med erfaringer fra brugerne til planlæggere og politikere. Forhåbentlig kan det bidrage til at få en større fokus på en problemstilling, der har det med at forsvinde blandt en række andre emner både i ældrepolitikken og i trafikpolitikken.