

Konseptevaluering

På vegne av Ruter AS
Desember, 2021

Ruter Aldersvennlig transport



Innhold

Sammendrag	3
1. Innledning.....	4
1.1 Bakgrunn for piloten	4
1.2 Bærekraftig bevegelsesfrihet	4
1.3 Aldersvennlig by Oslo	4
1.4 Målgruppe og behov	5
1.5 Målsetning med piloten	6
2 Beskrivelse av piloten.....	6
2.1 Iterativ utvikling av tjenesten.....	7
2.2 Pilotens læringsmål	8
3 Evaluering av tjenesteopplevelse.....	9
3.1 Innsikt fra kundereisen.....	9
3.2 Kundetilfredshet.....	11
3.3 Delkonklusjon tjenesteopplevelse	12
4 Evaluering av drift	12
4.1 Driftsutnyttelse	13
4.1.1 Produktivitet.....	13
4.1.2 Kostnader	14
4.1.3 Inntekter.....	15
4.1.4 Samkjøring.....	16
4.2 Driftskvalitet.....	16
4.2.1 Punktlighet	16
4.2.2 Reisetid og reisedistanse.....	17
4.3 Delkonklusjon drift.....	18
5 Evaluering av bærekrafteffekter	18
5.1 Vesentlighetsanalyse.....	18
5.1.1 God helse og livskvalitet.....	20
5.1.2 Mindre ulikhet.....	21
5.1.3 Anstendig arbeid og økonomisk vekst	22
5.1.4 Stoppe klimaendringene	23
5.2 Virkemidler	24
5.3 Bærekraftdilemma	24
5.4 Delkonklusjon bærekrafteffekter.....	25
6 Konklusjon.....	25

7	Anbefaling	27
7.1	Videreutvikling av tjenesten	27
7.2	Aldersvennlig transport og TT	28
8	Referanser	30

Sammendrag

4. september 2017 lanserte Ruter pilotprosjektet Aldersvennlig transport i Bydel Nordre Aker i samarbeid med Oslo kommune. Behovet for transport ble synliggjort i arbeidet med å tilrettelegge Oslo som en aldersvennlig by, hvor eldre utpekte transport som en av de største barrierene for å kunne delta i samfunnet. Aldersvennlig transport ble igangsatt for å teste ut en pilot på individtilpasset transport for eldre, og er en tjeneste som retter seg mot personer over 67 år. Tilbudet er spesielt tilpasset personer som har utfordringer med å benytte det ordinære kollektivtilbudet. Det er utformet slik at sjåførene bistår med på- og avstigning ved behov, og er tilrettelagt for at kundene kan ha med seg nødvendige hjelpemidler på turen.

Aldersvennlig transport har vært pilotert i flere faser gjennom flere år og med flere utvidelser av antall bydeler. Piloten har generert innsikt og læring om tilbudets attraktivitet, driftsmessig gjennomførbarhet og hvilke bærekrafteffekter tilbudet bidrar til utover transportleveransen. På bakgrunn av dette, vil denne konseptevalueringen presentere Ruters samlede vurdering av konseptet Aldersvennlig transport. Tjenesten oppnår svært høy kundetilfredshet, og flere kunder rapporterer om selvopplevd bedre livskvalitet etter innføringen av tilbudet. Driften fungerer godt, og oppnår en produktivitet på 3,08 turer per time i november 2021. Det er gjennomført i overkant av 162 000 turer siden oppstart i 2017, og november 2021 er det kjørt over 7200 turer. Dette er måneden med flest kjørte turer totalt sett, og gjør at kostnaden per tur blir ca. 188 kroner. Ca. 5000 personer har testet ut tilbudet siden oppstart, og det er ca. 2000 aktive kunder av tjenesten ved utgangen av november 2021.

Tilbudet bidrar til flere bærekrafteffekter, spesielt knyttet opp mot bedre helse og god livskvalitet blant eldre, og treffer en målgruppe som har utfordringer med å benytte det ordinære kollektivtilbudet. Dette er også synliggjort i en rapport som Transportøkonomisk institutt la frem i desember 2020. Bærekrafteffektene av Aldersvennlig transport bygger opp under Ruters målbilde om bærekraftig bevegelsesfrihet og Oslo kommunes handlingsplan for Aldersvennlig by. Det antas at tilbudet har økt tilfredsheten med kollektivtrafikken blant Oslos eldre, og trolig vil tilbudet bidra til å redusere kostnader til kommunale helse- og omsorgstjenester. I samarbeid med Oslo kommune, har Ruter kommet opp med et konsept som er driftsmessig gjennomførbart, til relativt lave kostnader sammenlignet med TT og annen bestillingstransport. Med bakgrunn i forutsetninger og vurderingene som blir presentert i denne konseptevalueringen, opplever Ruter tjenesten som en suksess.

1. Innledning

Ruter har pilotert Aldersvennlig transport siden 2017 og har hentet inn nok læring til å kunne evaluere konseptet Aldersvennlig transport i sin helhet. Denne konseptevalueringen har som hensikt å oppsummere hva som er gjort i piloten, hvilken læring som er hentet ut og Ruters anbefaling om Aldersvennlig transport videre. Rapporten bør brukes som grunnlag for å ytterligere utvikle tjenesten.

Denne konseptevalueringen presenterer innsikt og læring som funnet i løpet av pilotperioden og hvilke bærekrafteffekter tilbudet har utover transportleveransen. Vår samlede vurdering av Aldersvennlig transport som en individtilpasset tjeneste, er at dette er et godt tiltak for å øke mobilitet og bedre helsen til eldre innbyggere i Oslo kommune. Konseptet oppnår høy brukertilfredshet og har en produktivitet som tilsvarer lavere kostnader enn andre typer bestillingstransporttjenester. Det er likevel synliggjort et dilemma knyttet til finansiering for at dette fortsatt kan være et attraktivt tilbud for målgruppen. Denne konseptevalueringen vil brukes som en avslutningsrapport for piloteringen av Aldersvennlig transport.

1.1 Bakgrunn for piloten

Bestillingstransport er i dag en del av det totale kollektivtrafikktilbudet til Ruter. Kollektivtilbudet skal bidra til å gi kundene våre en opplevelse av bevegelsesfrihet ved å tilby gode og individtilpassede mobilitetsløsninger slik at eksisterende og fremtidige kunder enkelt kan reise dit de vil når de vil.

Ruter lærer mer om den reisendes behov gjennom utprøving av nye mobilitetstjenester sammen med kundene våre. Å teste ut piloter sammen med våre kunder gir oss direkte og verdifull læring om hvordan vi kan utvikle nye, fleksible og individualiserte tjenester som kan integreres med det eksisterende T-bane-, trikk-, buss- og båttilbudet.

1.2 Bærekraftig bevegelsesfrihet

I Ruters strategi er det en helhetlig tankegang for å se på alle former for transport i sammenheng. Ruter kaller det mobilitet og har som mål å tilby mobilitetsløsninger som bidrar til økt fysisk aktivitet, samt reduksjon av motorisert trafikk med negativ helsepåvirkning. I tillegg har Ruter et mål om å redusere ulikhet ved å binde folk fra ulike deler av regionen sammen, gi alle praktisk mulighet til å ha en aktiv fritid og effektivisere bruk av kapasitet for å redusere klimagassutslipp.

I Ruters målbilde fra 2020, er det tydelig at organisasjonen skal jobbe for å utvide og utvikle kollektivtilbudet, med spesielt fokus på individtilpassede løsninger for å kunne bidra til bærekraftmålet om bærekraftige byer og samfunn, og samtidig fortjene tillit og godt omdømme hos kundene våre.

Derfor blir en av Ruters oppgaver å utvikle et fleksibelt og individtilpasset kollektivtilbud med mål om å få flere og mer fornøyde kunder. Bærekraftig bevegelsesfrihet, krever at det ordinære tilbudet suppleres med transporttjenester som er mer tilpasset målgrupper som ikke opplever at dagens kollektivtilbud dekker deres behov. Dette kan være målgrupper som kjennetegnes av for eksempel alder (barn, eldre), livssituasjon eller helsetilstand. For å ytterligere kunne nærme seg målet om mobilitet for alle og individtilpassede løsninger, kreves det at det utvikles nye transporttjenester som i større grad legger vekt på kundenes behov og spesifikke reisehensikter.

1.3 Aldersvennlig by Oslo

Eldrereformen «Leve hele livet» skal bidra til å møte økningen i antall eldre de kommende årene. Reformen ble vedtatt i statsråd i 2018 og skal blant annet sørge for at eldre kan mestre livet lenger og at pårørende kan bidra uten at de blir utslitt. Reformen er særlig rettet mot helse- og omsorgssektoren, men sier at alle sektorer

må bidra for å skape et mer aldersvennlig samfunn hvor eldre kan være aktive og selvstendige (Helse- og omsorgsdepartementet, 2018).

Oslo kommune er den første aldersvennlige byen i Norge og bystyret vedtok i 2014 seniormeldingen «Selvstendige, aktive og trygge eldre i Oslo» (Oslo kommune, 2014). Bystyremeldingen har et perspektiv frem mot 2024, og legger vekt på at eldre i Oslo skal kunne leve selvstendig, og holde seg trygg og frisk så lenge som mulig. I kommunens satsing på tidlig innsats og helsefremmende arbeid er det behov for å utvide målgruppen til også å inkludere yngre eldre og de eldre som ikke nås tilstrekkelig av dagens tilbud. De aller fleste eldre er friske og ressurssterke, og vil være en stor ressurs både for seg selv og for byen.

På bakgrunn av dette har byrådet i Oslo kommune tatt initiativ til å legge frem en handlingsplan for å utvikle Oslo til en aldersvennlig by. En aldersvennlig by legger grunnlag for god folkehelse, økt mestring og selvstendighet. I arbeidet med å tilrettelegge byen for økt samfunnsdeltagelse blant eldre, ble transport utpekt som en essensiell faktor, og en av de viktigste virkemidlene som bidrar til økt sosialisering og frihet, bedre helse og for å redusere ensomhet (Oslo kommune, 2014). I dette arbeidet ble det videre identifisert et behov for mer målgruppetilpassede transportløsninger for eldre, fordi mange opplever barrierer ved å benytte det ordinære kollektivtilbudet. På bakgrunn av dette gikk Byrådsavdelingen Eldre, Helse og Arbeid (nå kalt Byrådsavdelingen for Helse, Eldre og Innbyggertjenester) og Ruter sammen om å teste ut en pilot på nettopp individtilpasset transport for den eldre befolkningen i Oslo kommune.

1.4 Målgruppe og behov

I Norge har det lenge vært snakket om «Eldrebølgen», hvor det vil være en økning i antall nordmenn som befinner seg i de eldre aldersgruppene. SSBs befolkningsframskriving fra juni 2018 viser at antall innbyggere over 67 år er rundt 600.000, noe som utgjør om lag 15 prosent av den norske befolkningen. Fra 2018 og frem til 2060 forventes det at antallet vil mer enn doubles. I 2017 var om lag 31 000 eldre over 67 år registrert som beboere på langtidsavdeling på sykehjem (Statistisk sentralbyrå, 2018). Det var vanskelig å måle hvor mange eldre som opplever ensomhet, men ifølge regjeringen gjelder dette for 4 av 10 nordmenn over 80 år (Helse- og omsorgsdepartementet, 2019).

Gjennom innbyggerinvolvering med målgruppen ble utfordringene med å benytte ordinær kollektivtransport synliggjort. Disse ble knyttet opp mot lange avstander til holdeplass, at det var vanskelig å få en sitteplass i den ordinære kollektivtrafikken og at det er stressende og vanskelig dersom de må ha med seg fremkommelighetshjelpemidler på turen. De fleste i målgruppen er dårlig til bens og er avhengig av ekstra assistanse under transporten. I tillegg ønsket målgruppen å komme seg ut på egenhånd til ulike service- og kulturtilbud og klare seg selv i hverdagen. De kan fort føle seg utrygg ved å reise med ordinær kollektivtrafikk og løsningen blir fort at de spør om transportbistand fra nær familie eller venner og følgelig følger seg til bry. Terskelen for å reise ut av hjemmet blir derfor høy for mange, og kun de mest nødvendige reisene blir prioritert. Sosiale sammenkomster og fornøyelsesturer kan derfor bli prioritert bort.

Basert på samtaler med brukergruppen før oppstart, var det flere som nevnte at de har mest behov for hjelp ved på- og avstigning, spesielt ved bruk av rullestol og rullator. De ønsker også å kunne ha med seg en ledsager eller medreisende.

Det største behovet for transport oppgis å være til dagligvarebutikken, besøke venner og familie, shopping og kafebesøk og til legesenter/sykehus og kirkebesøk. Basert på kundeinnsikt og behovsanalyser som er gjennomført underveis i piloteringen, ser vi at suksesskriteriene for å dekke brukernes behov er primært en dør-til-dør-transporttjeneste, hvor sjåførene kan bidra med assistanse og bærehjelp ved på- og avstigning.

Tilbud som i dag delvis dekker disse behovene, er spesialordninger som tilrettelagt transport (TT) og ordinær bestillingstransport. Bestillingstransport er i hovedsak brukt for å gi flatedekning i områder hvor det ikke finnes andre kollektivtransporttilbud, og kjører vanligvis fra adresse-til-adresse eller til og fra holdeplasser. Tilbudet er ikke tilrettelagt for en spesiell målgruppe eller basert på behov.

1.5 Målsetning med piloten

I utviklingen av piloten ble det adressert noen målsettinger som baseres på eldres behov knyttet til transport. Målet med piloten er laget i samarbeid mellom Oslo kommune og Ruter. Hensikten med prosjektet var å se om tilbudet kan bidra til å få flere eldre til å reise på egenhånd, slik at de igjen kan ta en aktiv del i samfunnet og oppleve frihet i større grad.

Målet med tilbudet er:

- Økt tilfredshet med kollektivtilbudet blant eldre
- Tilby mobilitet, frihet og fleksibilitet til eldre med mobilitetsutfordringer
- Øke aktiviteten og sosialisering, samt redusere ensomhet blant eldre
- Bidra til bedre helse og økt livskvalitet
- Bidra til at flere kan bo hjemme lenger
- Øke samkjøring av reiser for å redusere klimautslipp
- Redusere kostnader til kommunale helse- og omsorgstjenester

For å evaluere i hvilken grad tilbudet har nådd målene som er nevnt over, bestilte Oslo kommune og Ruter en ekstern evaluering av helsegevinster med tjenesten. I desember 2020 gjennomførte Transportøkonomisk institutt (TØI) studien om mulige helseeffekter av Ruter Aldersvennlig transport, og en mulig innvirkning på kommunale helse- og omsorgstjenester (Nordbakke, Phillips, Skollerud & Milch, 2020). Resultatene fra undersøkelsen blir synliggjort i denne evalueringen.

I tillegg til å undersøke hvilke samfunnseffekter tilbudet har, har Ruter undersøkt og evaluert hvordan det vil være mulig å effektivt drifte et slikt individtilpasset tilbud, og i hvilken grad målgruppen er tilfreds med tilbudet. Pilotens læringsmål er nærmere beskrevet i kapittel 2.2.

2 Beskrivelse av piloten

Aldersvennlig transport ble utformet på bakgrunn av behov som ble synliggjort under innbyggerinvolvering med Oslo kommune, samt driftsmessige føringer. Pilottjenesten skiller seg fra ordinært kollektivtilbud ved å være en dør-til-dør-tjeneste hvor kundene kan bli hentet hjemme og kjørt dit de ønsker innenfor et geografisk avgrenset område. Videre hjelper sjåførene kundene med av- og påstigning ved behov, og det settes av tid til dette. I tillegg er kjøretøyene tilrettelagt for at kundene kan ha med seg rullator og rullestol. Kundene kan også ha med en eller flere personer på reisen, uavhengig av alder. Dette kan være en venn, familierelasjon eller en ledsager. Basert på kunnskap om eldre og inndelingen av honnørbilletter, er målgruppen for tjenesten satt til å være personer over 67 år med mobilitetsutfordringer og som av ulike grunner ikke ønsker eller kan benytte seg av ordinær kollektiv transport.

Piloten startet opp i Nordre Aker i 2017, hvor tilbudet kjørte en fast rute innad i bydelen. De to bussene som ble satt inn, var lakkert i rosa for å markere at dette var et test-prosjekt og vil bli avsluttet etter endt prosjekt. Rosa-fargen symboliserte begeistring og var ment til å synliggjøre at dette var et tilbud for å glede eldre.

Tilbudet er senere utvidet til Sagene (2018), Vestre Aker (2019), Ullern (2020), Alna og Bjerke (2021). I kartutsnittet under vises tilbudsområdet til Aldersvennlig transport i 2021. Det er mulig å kjøre på tvers av alle bydeler, i tillegg til å reise til eller fra marka-området knyttet til Nordre- og Vestre Aker.

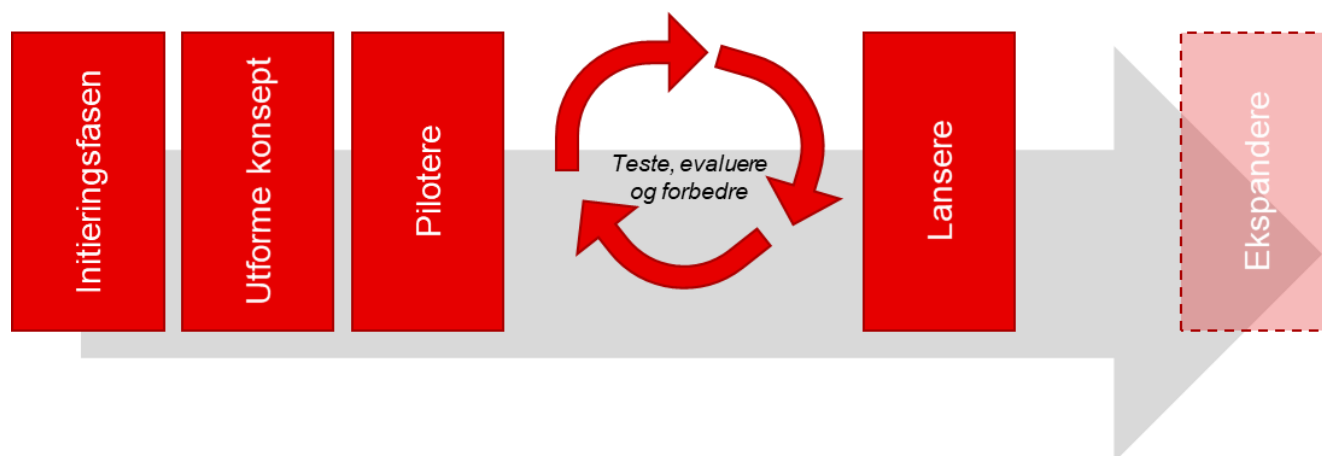


Bilde 1: Kartutsnitt over området med Aldersvennlig transport

2.1 Iterativ utvikling av tjenesten

Testingen av ulike driftsmodeller jobbes med i iterative prosesser og evalueres kontinuerlig. Det vil si at tilbudet endres underveis i pilotperioden basert på ny kunnskap og nye forutsetninger. Denne syklusen gjentas for å lære så mye som mulig om brukernes behov, reiseformål og hvordan Ruter kan organisere og drifte tjenesten. Målet med iterasjon er å komme nærmere en løsning som er kostnadseffektiv og gir verdi av kvalitet til kunder, eiere og andre interessenter. Løsningen konvergerer til slutt til et konsept som er egnet for kunder, operatører og eiere, og som kan iverksettes i daglig drift, og det er dette konseptet som blir evaluert og presentert i denne rapporten.

Figur 1 viser hvor i prosessen vi er på nåværende tidspunkt. Konseptet har blitt testet over lengre tid i bydeler med ulik demografi og geografi, og Ruter kan gjennom denne rapporten lansere et konsept som kan utvikles og ekspanderes videre.



Figur 1: Piloteringsprosessen til Aldersvennlig transport

Under hele pilotperioden har tilbudet vært begrenset til personer over 67 år og kjørt fra dør til dør mandag til lørdag. Billettprisen har vært satt til en honnørbillett. I figur 1 er endringene i de ulike fasene presentert. Fasene strekker seg over tid, og første fase startet opp i Nordre Aker i 2017. Ved utvidelsen til Sagene i 2018 gikk piloten over til fase 2. Under fasene 3 og 4 er bydelene Vestre Aker og Ullern knyttet på. Fase 5 startet opp samtidig med utvidelsen til Alna og Bjerke i 2021.

	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Antall bydeler	1	2	4	4	6
Antall busser	3	5	10	10	16
Åpningstid	Man-lør 10-18	Man-lør 10-18	Man-lør 10-18	Man-lør 10-18	Man-lør 10-18
Plansystem	Pass (manuelt)	Via & Spare (automatisk)	Via & Spare (automatisk)	Via & Spare (automatisk)	Via (automatisk)
Ruteplanlegging	Fast rute innenfor bydel	Frie reiser innenfor bydel	Frie reiser på tvers av to bydeler	Frie reiser på tvers av to bydeler	Frie reiser i hele området
Mottak av bestillinger	Telefon	Telefon og app	Telefon og app	Telefon og app	Telefon og app
Tidspunkt for bestilling	Minimum 1 time før	Minimum 1 time før	Minimum 1 time før	Sanntid	Sanntid
Flåteoptimalisering	Utnyttelse av kjøretøy utenfor tilbudets tidsrom	Utnyttelse av kjøretøy utenfor tilbudets tidsrom	Utnyttelse av kjøretøy utenfor tilbudets tidsrom	Utnyttelse av kjøretøy utenfor tilbudets tidsrom	Utnyttelse av kjøretøy utenfor tilbudets tidsrom

Tabell 1: Oversikt over faser i pilotperioden

2.2 Pilotens læringsmål

For å lære mest mulig om hvordan vi kan få til en økonomisk bærekraftig modell for et slikt tilbud ble det satt opp noen læringsmål for piloten. Disse følges opp underveis i piloteringen og samtidig gå inn i denne evaluering av konseptet i sin helhet. Læringsmålene er laget for å se hvordan tjenesten bør og kan se ut slik at vi treffer kundebehovet på riktig måte, at vi utvikler en økonomisk bærekraftig tjeneste hvor logistikk og drift er optimalisert best mulig i forhold til kvalitet og kostnader. Læringsmålene er som følger:

- Er tilbudet attraktivt for målgruppen?
- Er det en driftsmessig gjennomførbar tjeneste?
- Er tilbudet økonomisk bærekraftig?

Rammen for evalueringen er satt basert på innsikt og erfaringer gjort underveis i piloteringsperioden, i tillegg til driftsstatistikk og tilbakemeldinger fra nøkkelpersoner som har jobbet med piloten.

3 Evaluering av tjenesteopplevelse

Dette kapittelet belyses læringsmålet knyttet til tilbudets attraktivitet og kundetilfredshet gjennom tilbakemeldinger fra kunder. Først presenteres innsikt fra kundereisen. Det er lagt vekt på planlegging og bestilling av reisen, samt opplevelse av selve kjøreturen. Læringen som presenteres er funnet gjennom kvantitative og kvalitative undersøkelser gjennomført i bydelene som har hatt tilbudet frem til 2021. Målet er å presentere kundenes opplevelser ved tilbudet og hvilke områder som fortsatt er ubesvart.

3.1 Innsikt fra kundereisen



Behovet for forflytning oppstår

Brukergruppen har størst behov for transport slik at de kan ivareta ærend på egenhånd i hverdagen, alt fra innkjøp av varer og shopping, til apotekbesøk og frisør. Det er behov for å komme seg til legen, aktiviteter og andre sosiale settinger, samt for mosjon og for å besøke venner og familie.

Målgruppen planlegger gjerne reisene sine i god tid, da de fleste har behov for forutsigbarhet i hverdagen. I flere undersøkelser ser vi at de eldre ofte har en til to planer i løpet av en uke. Disse planene er gjerne knyttet opp mot dagligvarehandel eller medisinske besøk. Selv om de planlegger godt i forkant av reisen, er det også synliggjort et behov for å kunne bestille hjemreisen i sanntid. Dette er fordi det ikke alltid er lett å vite på forhånd når en er sliten etter en tur på shopping, eller på besøk hos venner og familie.



Planlegge reise

Vanligvis spør brukerne nær familie eller venner om hjelp til transport, eller så bestiller de en taxi. Dette gjør at gruppen føler seg til bry og gjerne prioriterer bort fornøylesreiser. I tillegg er det synliggjort at eldre synes det er dyrt å betale for taxi, dersom de kun skal en tur ut. Undersøkelser viser også at målgruppen som enda ikke har testet ut tilbudet ikke har vært klar over at tilbudet eksisterer.

Ved at Aldersvennlig transport er utformet som en dør-til-dør-tjeneste og at sjåføren bistår ved behov, vil flere i målgruppen kunne reise på egenhånd. Billettprisen er også mer gunstig enn en taxi- eller TT-reise, og i brukerundersøkelsen ser vi at flere heller vil kjøre sammen med andre for å betale en lavere pris (Ipsos, 2018). I starten av piloten var det en del som kvitte seg på å benytte Aldersvennlig transport til avtaler og legetimer. Basert på denne innsikten, endret Ruter tilbudet til å kunne bestilles på ankomsttidspunkt for å sikre kundene at de rakk timen sin. Dette har resultert i ca. 1400 bestillinger på ankomsttid, og tilbakemeldingene tyder på at denne muligheten har blitt godt mottatt. Det gjør det enda enklere for dem å bruke Aldersvennlig transport til legetimer, men også andre avtaler som med frisøren eller fysikalsk behandling.

Markedsføringen har primært gått gjennom bydelene ut til eldre ved at kontaktpersoner i bydelene har delt ut brosjyrer til seniorsentre, legekantor, ved fysikalske behandlingssentre eller ved avslag på TT-søknader. Det vil fortsatt være personer i bydelene som ikke er knyttet til disse, som også skulle hatt informasjon om tilbudet. Det vil derfor være et positivt tiltak å markedsføre tilbudet i større grad, gjennom for eksempel digital markedsføring mot yngre familie.



Bestille reise

Mange eldre har fortsatt lite erfaring med digitale tjenester, og opplever det som enklere å kunne bestille en tur over telefon fremfor app. Målgruppen synes det gir en økt trygghet på at reisen er bestilt riktig, i tillegg til at de møter hyggelige personer dersom de ringer inn for å bestille tur. Over telefonen vil det også være mulig å stille spørsmål dersom de skulle lure på noe. For noen blir dette eneste interaksjon med andre i løpet av en dag.

På bakgrunn av dette ansees telefonmottaket som en viktig del av initiativet for å få økt sosialisering blant eldre. Likevel er det erfart at det blir lange køer på telefonmottaket dersom mange ringer for å bestille tur på samme tid. Dette kan gi mindre fornøyde brukere, og gjøre at enkelte ikke får bestilt reise på ønsket tidspunkt. For å redusere denne risikoen er vi avhengig at flere kunder benytter seg av appen til bestilling av reise. Dette vil også være hensiktsmessig i forhold til driften, da hele bestillingen vil legges inn automatisk. Appen RuterBestilling er tilpasset brukergruppen, og fungerer likt for alle bydeler.



Gjøre seg klar til reisen

Målgruppen trenger god tid på å gjøre seg klar før reisen, og setter dermed stor pris på å få melding om når bussen er på vei. Dette gir dem forutsigbarhet til å vite når de må begynne å gjøre seg klar og når de kan gå ut døren. Siden mange av kundene er svake til bens, er det belastende dersom de blir stående ute over lengre tid. Spesielt om vinteren når det er kaldt, dårlig vær og glatte veier. Det vil derfor være helt avgjørende at kundene får nok informasjon om hentetidspunktet.

Kundene er svært fornøyd med at de får tilsendt en SMS om at bussen er på vei, men det er likevel synliggjort et behov om mer informasjon hvor bussen står parkert for å hente kunden. Spesielt dersom kunden bor i et større borettslag uten mulighet for å kjøre helt inn til døren, er det utfordrende å vite hvor bussen henter dem. Derfor vil det være aktuelt fremover å markere opp oppstillingsplasser ved borettslag som for eksempel ikke har bilvei helt inn til døren.



Reisen

Målgruppen har utfordringer ved å reise med ordinær kollektiv fordi det oppleves som langt til nærmeste holdeplass og det er usikkert om de får en sitteplass om bord. De opplever det som stressende med liten tid til på- og avstigning og det er vanskelig å ha med seg hjelpemidler om bord.

Reisen med Aldersvennlig transport oppleves derfor som tryggere enn ordinær kollektivtrafikk. Kundene får sikret en sitteplass og sjåføren bistår med en hjelpende hånd dersom det er nødvendig. Kundene opplever

både sjåførere og medpassasjerer som hyggelige, og at det sosiale på reisen er like bidragsytende som hensikten med reisen. Minibussene oppleves som komfortable og kundene opplever det svært positivt at bussene har lav entre og plass til rullestol på reisen.

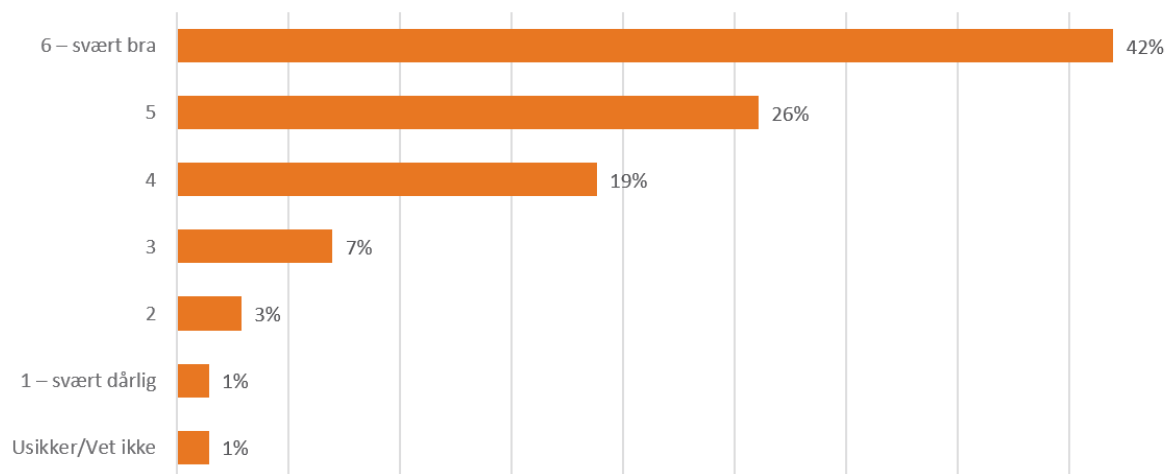
Der synliggjort et behov om at bussene kunne vist mer informasjon om hvilken kunde som skal av hvor om bord i bussene. Under piloteringsperioden har dette løst seg ved at sjåføren har god dialog med kundene og gir beskjed når de skal av. Dersom kundeantallet øker, vil det være aktuelt å ha informasjonstavler om bord. Dette vil også bidra til at personer som har svakere hørsel og personer med demenssykdom i større grad kan benytte seg av tilbudet.

3.2 Kundetilfredshet

Tilbudet oppnår høy kundetilfredshet i undersøkelser og mange av kundene hevder tilbudet har bidratt til økt aktivitet utenfor hjemmet. Flere av kundene oppgir at tjenesten hjelper dem med å komme seg ut og at tjenesten i stor grad dekker deres behov. De fleste bruker tilbudet til å komme seg ut på ærender, legebesøk, til frisøren eller på besøk til både sosiale aktiviteter og til familie og venner. TØI-rapporten viser til at tilbudet treffer den tiltenkte målgruppen. I deres undersøkelse ser vi at personene som har benyttet seg av tilbudet er eldre som i større grad er ensomme og deprimerte. De har dårligere psykisk og fysisk helse enn brukere av det ordinære kollektivtrafikktilbudet, og flere sier at de har fysiske begrensninger som gjør det vanskelig å bruke det ordinære tilbudet (Nordbakke et.al., 2020).

I en brukerundersøkelse gjennomført i 2019 blant brukere i Sagene og Vestre Aker sier 88% av brukerne at de er tilfredse eller svært tilfredse med tilbudet. 36% blant Sagene-brukerne mener de reiser mer når tilbudet er tilgjengelig (Ipsos, 2019). Dette ble også synliggjort i TØI sin rapport om Helseeffekter ved Aldersvennlig transport (Nordbakke et.al., 2020). Hele 92% av brukerne på Sagene ser for seg å bruke Aldersvennlig transport ukentlig eller oftere i fremtiden dersom det blir et permanent tilbud (Ipsos, 2019). En kvantitativ undersøkelse gjennomført i Nordre Aker i 2018 viser at tilbudet treffer svært bra på eldres behov for transport (Ipsos, 2018). Dette er vist i tabellen under.

****På en skala fra 1 til 6, hvor 1 er svært dårlig og 6 er svært bra, hvordan vil du si at rosa bussen tilbudet treffer dine behov?**



Tabell 2: Utdrag fra en kvantitativ undersøkelse gjennomført i Nordre Aker i 2018 (Ipsos, 2018).

Muligheten for å bli hentet hjemme ved døren og gå om bord på bussen ved døren er en fordel grunnet fysiske begrensninger. Flere brukere vurderer Aldersvennlig transport til å være mer praktisk og trygt enn eksisterende alternativer. Flere nevner også at Aldersvennlig transport gir mulighet for sosial omgang med likesinnede under transporten. Noen har også blitt venner med hverandre om bord, og omtaler sjåføren som en essensiell faktor for tilbudets suksess.

Underveis i piloteringen har det dukket opp nye behov og endringsønsker fra brukerne, slik at tilbudet kan treffe enda bedre. Basert på disse er det diskutert noen alternativer for utforming av tjenesten. Blant annet har det blitt synliggjort i flere undersøkelser et behov om å kunne reise ut av egen bydel. Ved bruk av et nytt plansystem og økning i antall bydeler og herunder antall busser, ble det mulig å optimalisere turer på tvers av bydeler. Derfor ble tilbudet endret fra å kjøre innad i egen bydel til å kjøre over et større geografisk område som inkludere alle bydeler som har tilbudet. I tillegg ble Marka innlemmet i tilbudet. Marka er et spredtbebyggt område som er en del av Nordre og Vestre Aker. Selv om det per november 2021 er bestilt få turer til og fra dette området, er opplevelsen av å ha reisefrihet stor. Beboerne over 67 år beskrev det selv at «jeg vet jo at jeg kan ringe og bestille når jeg ønsker, og det i seg selv er et kjempe tilbud. Det gjør meg tryggere på at jeg kan reise den gangen jeg faktisk har behov for det.»

3.3 Delkonklusjon tjenesteopplevelse

Tilbudet er tatt godt imot, og brukerne er svært fornøyde med tilbudet. Tilbudet er attraktivt for målgruppen, og flere benytter seg av tilbudet etter hvert som de får testet det ut. Den viktigste tilbakemeldingen ved tilbudet er at de eldre blir kjørt fra dør til dør og at sjåførene hjelper dem med av- og påstigning ved behov. Flere av de reisende hevder at tilbudet har bidratt positivt ved at det har økt aktiviteten ut av hjemmet samtidig som det har bidratt positivt sosialt også fordi det er flere om bord på turen samtidig. Dette gjør at konseptet Aldersvennlig transport ansees som velfungerende og er attraktivt for målgruppen.

4 Evaluering av drift

I løpet av piloteringsperioden har det blitt testet ulike måter å drifte tjenesten på, som vist i faseoversikten i tabell 1. Grunnlaget for å evaluere drift bygges på driftsstatistikk og tilbakemeldinger fra operatør og nøkkelpersoner i Ruter. Fra pilotens oppstart i 2017 til november 2021 har tilbudet blitt testet ut av nærmere 5000 personer. Dette tilsvarer ca. 15% av alle innbyggere over 67 år i de seks bydelene som har tilbudet i 2021. Det er likevel verdt å nevne at målgruppen til tjenesten er personer som har utfordringer med å benytte det ordinære kollektivtilbudet, og ikke nødvendigvis alle innbyggere over 67 år. I TØI sin rapport ser vi også at det er denne gruppen som benytter seg av tilbudet (Nordbakke et.al., 2020). De fleste kundene har kjørt flere enn 50 reiser, og noen av dem har testet en eller to ganger. De fleste reisende er mellom 81-85 år, og vi ser at behovet for Aldersvennlig transport øker ved økende alder.

Siden tilbudet har vært lengst tilgjengelig i Bydel Nordre Aker, er det også her det har vært flest turer totalt. Antall turer reflekterer også markedspotensialet i bydelene. Bydelene Nordre- og Vestre Aker har flest eldre innbyggere, og det er også her det er kjørt flest turer med Aldersvennlig transport. Av erfaring ser vi også at tilbudet blir mest brukt i større bydeler, som ofte er mer spredt enn sentrumsbydelene. De har noe mindre ordinær kollektivtilbud på kryss og tvers i nærområdet. Blant annet kjøres det færre årlige turer i Bydel Sagene enn hva det gjøres i Ullern, selv om tilbudet har vært tilgjengelig lenger i Sagene. Den samme erfaringen er gjort under oppstart av Bydel Alna og Bydel Bjerke. Bydel Bjerke er en mer sentrumsnær og mindre bydel enn Alna, og har kjørt færre turer selv om tilbudet startet opp på samme tid. Totalt er det kjørt over 162 000 turer,

som vist i tabell 3 under. I november 2021 ble det satt månedlig rekord med flere enn 7200 turer fordelt på de ulike bydelene. Dette tallet er forventet å stige.

Antall turer per bydel							
År	Bydel Nordre Aker	Bydel Sagene	Bydel Vestre Aker	Bydel Ullern	Bydel Alna	Bydel Bjerke	Totalt alle bydeler
2017	2 709						2 709
2018	15 506	909					16 469
2019	19 877	8 471	16 158				44 506
2020	13 836	5 633	15 243	7 350			42 062
2021 (uten desember)	16 733	6 309	18 051	8 851	4 334	2 376	56 654
Totalt	68 715	21 322	49 452	16 201	4 334	2 376	162 400

Tabell 3: Antall turer per bydel

4.1 Driftsutnyttelse

For å få et helhetlig bilde over økonomien og driftsutnyttelsen i piloten er det nødvendig å se på grad av produktivitet, kostnader, inntekter og samkjøring i sammenheng. Dette vil så evalueres opp mot kvaliteten tjenesten leveres.

4.1.1 Produktivitet

Erfaringer viser oss at det tar tid før kundene begynner å bruke tilbudet. Det tar tid til å bli kjent med tjenesten, og for eldre bruker de ofte noe tid før de føler seg trygge på å endre sine reisevaner. Det tok fire måneder fra oppstart i Nordre Aker før antall turer steg over 1000 per måned. Dette resulterte i en gjennomsnittlig produktivitet på 3,11 turer per time per måned i 2018. Ved innføringen av bydelene Sagene og Vestre Aker i henholdsvis november 2018 og januar 2019 gikk den totale produktiviteten ned på grunn av et lavt antall turer i de nye bydelene. Etter noen måneder med drift i disse bydelene gikk produktiviteten opp, og i desember 2019 kjørte Ruters Aldersvennlige transport 3,74 turer per time. Dette resulterte i en snittpris per tur på 179kr. Dette er den mest produktive måneden i løpet av pilotperioden.

Da Bydel Ullern ble koblet på i februar 2020 og Covid-19 pandemien slo inn en måned senere, sank produktiviteten ned til 1,98 turer i snitt per time frem til september 2020. I dette tidsrommet var det en generell anbefaling om å ikke reise hvis en ikke må. Dette registrerte vi også hos kundene våre, selv om de også ga tilbakemelding om at dersom de måtte reise så benyttet de helst Aldersvennlig transport fordi det opplevdes tryggere mot viruset. I september ble det noen lettelsers i restriksjonene, og produktiviteten økte noe.

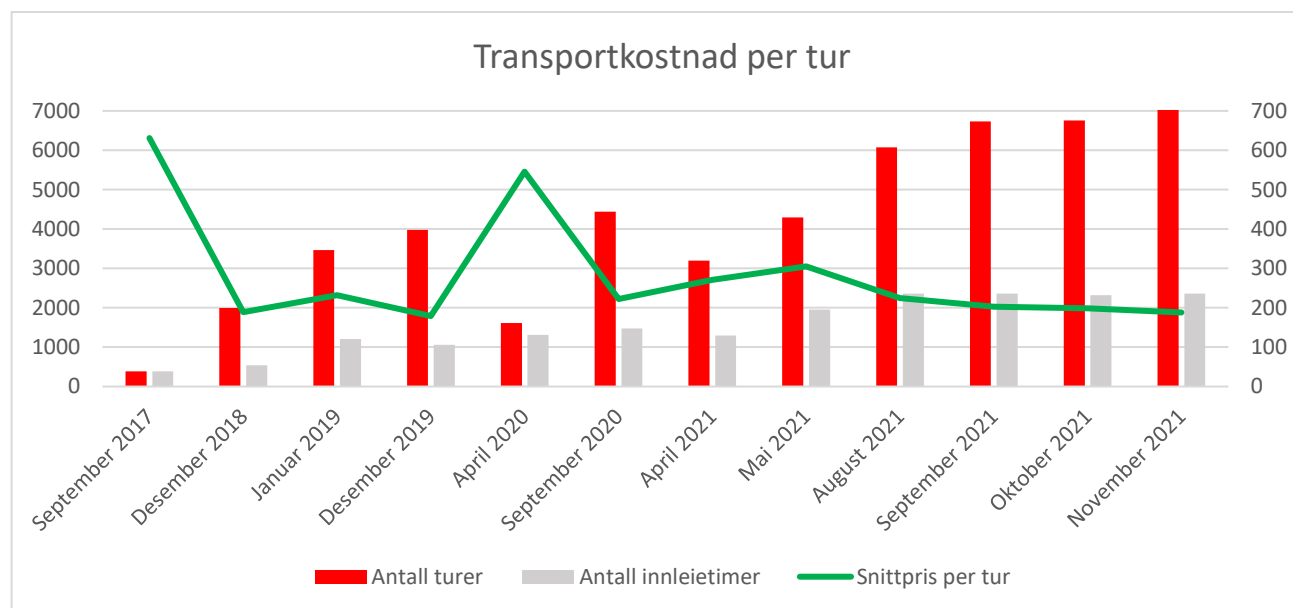
I 2021 ble ytterligere to bydeler koblet på, og det ble lettelsers i koronarestriksjonene. Ved utvidelsen til nye bydeler, gikk piloteringen over til fase 5 hvor kundene fikk mulighet til å reise på tvers av hele området. Dette resulterte i en relativt stor økning i produktivitet i bydelene som har hatt tilbudet over lengre tid. I tabell 4 vises forskjellene i produktivitet i de erfarne bydelene i forhold til to nye bydeler. De to nye bydelene, Alna og Bjerke er ikke kundene like kjent med tilbudet. Dette gjør at de oppnår lavere produktivitet enn de andre bydelene og drar ned den totale produktiviteten. Produktiviteten er likevel ansett som høy, da erfaring viser at produktiviteten vil øke mer etter hvert som kundene i bydelene blir bedre kjent med tilbudet.

Produktivitet (Gj.snittlig antall turer per time)							
Måned	Bydel Nordre Aker	Bydel Sagene	Bydel Vestre Aker	Bydel Ullern	Bydel Alna	Bydel Bjerke	Totalt alle bydeler
November 2021	5,06	3,96	3,33	4,09	1,85	0,99	3,08

Tabell 4: Produktivitet per bydel

4.1.2 Kostnader

Transportkostnadene per tur beregnes opp mot antall turer og produktivitet totalt per måned. I tabell 5 vises hvordan transportkostnaden per tur synker ved økt bruk og økt optimalisering av turene. Tabellen synliggjør også at antall innleietimer øker ved utvidelse til nye bydeler, da dette resulterer i økning av innleid busskapasitet. Ved å ta i bruk et automatisk plansystem blir turene lagt opp dynamisk etter hvilke bestillinger som kommer inn, for å best utnytte busskapasiteten som er tilgjengelig. Siden piloten har kjørt over flere år med oppstart av nye bydeler underveis, viser tabellen et uttrekk av månedene som er kjørt. Dette er for å vise til hvordan transportkostnadene øker og synker i takt med bruken av tilbudet, og økningen i antall innleietimer ved innlemmelse av flere bydeler. Det i tillegg tatt med de siste månedene av drift i 2021, for å synliggjøre dagens reelle situasjon.



Tabell 5: Transportkostnader per tur fra september 2017 til november 2021

Gjennomsnittlig kostnad per tur i løpet av hele pilotperioden er beregnet til 247kr. De to siste månedene har kostnaden likevel ligget på henholdsvis 199kr og 188kr per tur, på grunn av økende produktivitet i tjenesten.

Selv om kostnaden synker ved økt bruk og produktivitet, vil dette også føre til at færre personer får ønsket reisetidspunkt. Disse vil få opplyst et alternativt reisetidspunkt, hvor de fleste takker ja til ny tid. I 2021 har det i snitt vært ca. 100 personer hver måned som ikke har fått ønsket reisetidspunkt. Hvor mange som har takket ja til andre reisetider er uvisst. Likevel erfarer Ruter at økningen i antall personer som ikke får ønsket

reisetidspunkt øker ved økt frekvens. I september, oktober og november 2021, var det en spesiell stor økning i antall turer. Dette resulterte i at litt over 650 personer i snitt ikke fikk ønsket reisetidspunkt i disse tre månedene. Denne andelen tilsvarer ca. 8% av alle turer i september, oktober og november, og de fleste takker ja til et annet tidspunkt. Tilbudet kan oppleves som fullt på formiddagen for dem som ønsker å bestille tur samme dag, men vi ser likevel at det fortsatt er mer ledig kapasitet til reiser på ettermiddagen. Hvordan dette oppleves for kunden er ikke undersøkt til denne konseptevalueringen, men bestillingsmønsteret til kundene har endret seg. Erfaringer fra kundesenteret viser at kundene har gått fra å bestille samme dag til å bestille noen dager i forveien for å sikre seg en tur de dagene det er nødvendig, spesielt knyttet opp mot legetimer og frisørvtaler.

Siden Aldersvennlig transport er et tilpasset mobilitetstilbud til en mindre målgruppe vil sammenlignbare tjenester være TT og bestillingstransport som Ruter drifter i Viken. I denne evalueringen er prisene hentet fra normalåret 2019, for å kunne sammenligne på mest mulig likt grunnlag. En gjennomsnittlig tur med TT i 2019 kostet 263kr med fritidsreiser kjørt med taxi og 740kr kjørt med spesialbil. En spesialbil er en bil som er tilrettelagt for rullestol. Sammenlignet med ordinær bestillingstransport i Nordøst (Øvre- og Nedre Romerike), ligger kostnaden per tur i snitt på ca. 350kr. Ruter har også gjennomført en lignende pilot for Aldersvennlig transport i et spredtbebygd område i Nes kommune i Viken. I denne piloten har snittprisen per tur vært 740kr.

Bestillingstransporttjenestene skiller seg ut fra ordinær kollektivtransport, ved at reisen må bestilles og planlegges i forkant av turen. Det er derfor også knyttet en ekstra kostnad til administrasjon av bestillinger. Administrasjonskostnadene er knyttet til et bemannet kundemottak, et digitalt plansystem, samt andre nødvendige kostnader knyttet til digitale løsninger. Disse kostnadene fordeles og ivaretar flere av Ruters bestillingstjenester. Administrasjonskostnaden vil derfor være tilnærmet lik for Aldersvennlig transport, TT og ordinær bestillingstransport. Erfaringer viser at de fleste eldre ringer for å bestille tur. Dette gir lange køer på bestillingsmottaket spesielt i tidsrommet mellom kl. 10-12. Dersom flere går over til å bestille via app, kan det være at tilfredsheten til tjenesten øker, og potensielt kan kostnadene knyttet til bestillingsmottaket reduseres.

Det vil det være naturlig å sammenligne kostnader per reise med lignende tjenester fremfor Ruters øvrige tilbud, som er ment til å frakte store mengder mennesker på kortest mulig tid. Likevel er transportkostnadene per tur for det øvrige tilbudet synliggjort i tabellen under. Transportkostnadene er ikke fratrasket billettinntekter eller egenandel, og kostnadene knyttet til administrasjon av bestillinger er ikke inkludert i tabellen.

T-bane	Bybuss	Trikk	Region-buss	Båt	RAT	TT fritidsreiser	Ordinær bestillings-transport	TT spesialbil
14,4 kr	14,5 kr	18 kr	28 kr	47,5 kr	247 kr	263 kr	350 kr	740 kr

Tabell 6: Transportkostnader per tur for alle Ruters tjenester. Tallene er hentet fra Ruters årsrapport 2019 (Ruter, 2019).

4.1.3 Inntekter

Inntekter for tjenesten består av billettinntekter. Billettprisen for tjenesten i piloten er 19,- kroner per tur, som tilsvarer en vanlig honnørbillett. I november 2021 ble det kjørt 3,08 passasjerer per time, og med en billettpris på 19 kr pr tur tilsvarer dette en subsidieringsgrad på 93 %. Dersom man forutsetter ingen subsidiering, vil billettprisen per november 2021 tilsvare driftskostnaden på 188kr. Dersom bussenes kapasitet er fullt ut utnyttet med en produktivitet på 12, kan tilbudet i ytterste grad oppnå en billettpris på 53 kr. Dersom

produktiviteten for alle bydeler blir like høy som i Nordre Aker, som i dag er bydelen med høyest produktivitet, vil prisen per tur ligge på 114kr.

Undersøkelser fra 2019 viser at om lag halvparten av brukerne og majoriteten av ikke-brukerne i aldersgruppen er villige til å betale 36,- kroner for tjenesten (Ipsos, 2019). Ruters voksenbillett koster i dag 38,- kroner. Dette tyder på at det er potensiale for å justere opp prisen, men det er faglig vanskelig å måle nøyaktig elastisiteten i betalingsvilligheten. Undersøkelser om pris er utfordrende, og det er stor usikkerhet rundt om svarene er troverdige og korrekte. Det er også muligheter for at høyere pris kan medføre at enkelte vil bruke tilbudet mindre enn det de ville gjort med en lavere pris.

Selv om en del er villige til å betale en høyere pris enn i dag, er det samtidig mange som oppgir pris som en av grunnene til at dette tilbudet oppleves som et bedre alternativ enn annen type transport. Egenandelen for en reise med TT koster i dag 62 kr, og er et dyrere tilbud for kundene enn Aldersvennlig transport. I Oslo kommune er ca. 66% av alle TT-brukere over 67 år, og dette tilsvarer ca. 28% av andelen eldre i de seks bydelene med Aldersvennlig transport. TØI-rapporten legger frem at pris kan være en barriere for mange, og tidligere forskning har vist at inntekt har stor betydning for om man kommer seg ut til de aktivitetene man ønsker, når andre faktorer er kontrollert for (Nordbakke et.al., 2020). For å kunne være en inkluderende by, er det derfor viktig å ta hensyn til pris på offentlige tjenester (Nordbakke et.al., 2020).

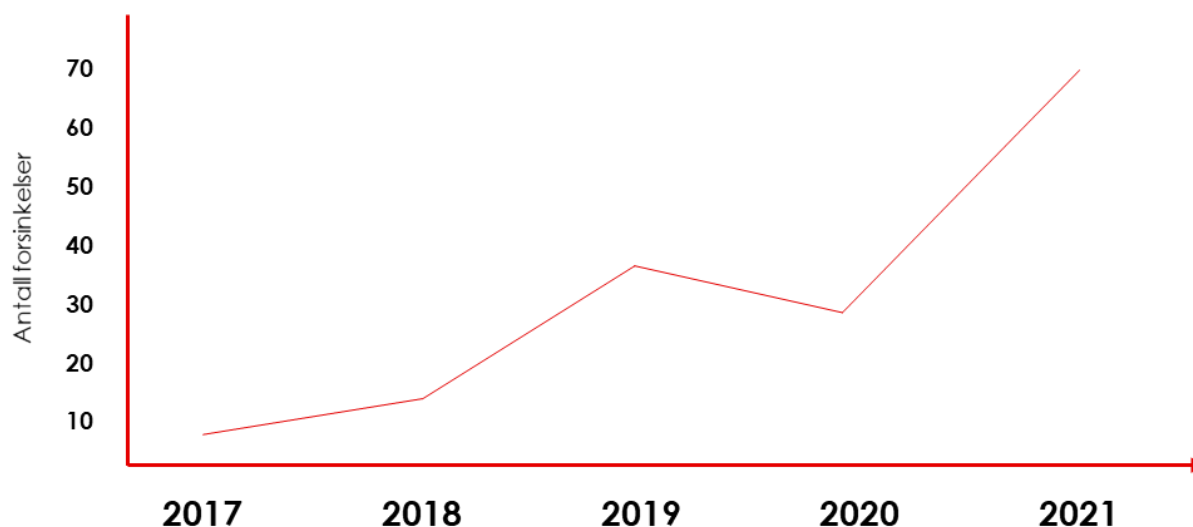
4.1.4 Samkjøring

Som synliggjort i tabell 6, bidrar samkjøringstjenester mer effektiv transport av mennesker. Sammenlignet med annen ordinær bestillingstransport og TT, oppnår Aldersvennlig transport en høyere grad av samkjøring som gjenspeiles i lavere kostnader per tur. I november 2021 var samkjøringsgraden 22% og i løpet av perioden fra mai til november 2021 har samkjøringsgraden ligget på 21,5%. Det vil si at 21,5% av turene har vært kjørt med flere enn en kunde om bord, og denne andelen er stigende. Siden de fleste turene er til nærbutikken eller nærmeste senter, blir noen av turene så korte at det blir vanskelig å samkjøre. Derfor er tjenesten avhengig at kapasitet blir optimalisert slik at det likevel blir høy produktivitet på grunn av flere turer per time. Det vil også være aktuelt å se på ulik størrelse på kjøretøyene. Mindre busser og personbiler kan være smart å sette inn ved korte turer som gjør det vanskelig å samkjøre med andre. Det er også registrert nærmere 16 000 venner som er med på en allerede bestilt tur. Som et initiativ for å øke samkjøringsgraden til Aldersvennlig transport, har det i 2021 blitt arrangert gruppeturer i regi av bydelene selv. Dette har som regel vært at seniorsenteret har dratt på utflukt rundt i byen. Dette har ført til at tjenesten har hatt rundt 10 turer med flere enn 12 personer om bord i løpet av 2021.

4.2 Driftskvalitet

4.2.1 Punktlighet

Bestillingstransporttjenester i Ruter opererer med et hentevindu på 15 minutter. Det vil si at bussen kan komme 5 minutter før til 10 minutter etter oppsatt hentetidspunkt. Ved økende antall turer og flere bydeler, vil det forventes at antall forsinkelser vil stige. I grafen under er det synliggjort gjennomsnittlig forsinkelser per måned.



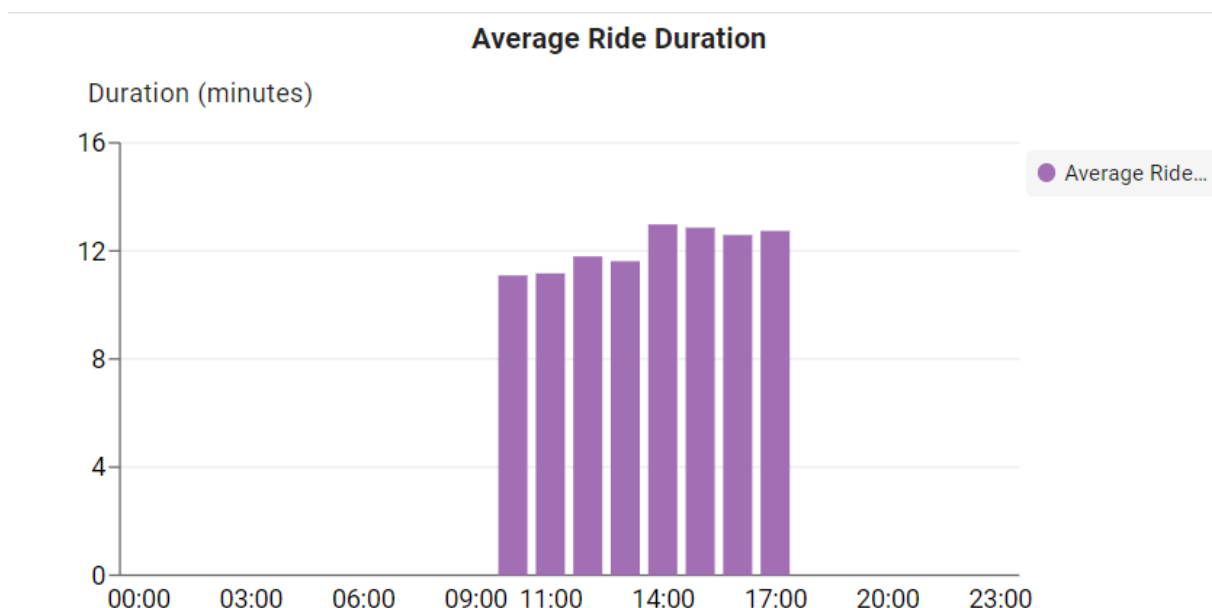
Figur 2: Gjennomsnittlig forsinkelser per år

Tilbudet om Aldersvennlig transport inkluderer lenger tid til på- og avstigning. Det er lagt til ett minutt ved ordinær påstigning og fem minutter dersom kunden har med seg rullestol. Mot slutten av 2021 er det meldt inn flest forsinkelser i løpet av pilotperioden. På bakgrunn av det økende antallet forsinkelser, øker Ruter tiden for påstigning til to minutter per tur slik at sjåførene får bedre tid mellom turene. Denne justeringen ble gjort i november 2021 og derfor ikke evaluert i denne rapporten. Siden reiselengdene også kan variere fra å kjøre til nærbutikken eller på tvers av seks bydeler, vil dette også ha en innvirkning på punktligheten. Likevel erfarer Ruter at kundene i denne målgruppen godtar lenger reisetid, gitt at de får den ekstra servicen og har mulighet til å reise på tvers av bydeler. De godtar også derfor noe lenger omvei, spesielt dersom de kjenner personene som skal hentes på veien.

Aldersvennlig transport ansees som relativt punktlig. Det er en del forsinkelser i løpet av en måned, men erfaring tilsier at en forsinket buss fra start bidrar til flere forsinkelser i løpet av en dag. I tillegg kjører bussene spesialskoleskyss i Bærum på morgenen. Det er en nedgang i forsinkelser i sommerferien, som antas å ha en sammenheng med at det ikke kjøres spesialskoleskyss før Aldersvennlig transport.

4.2.2 Reisetid og reisedistanse

Reisehensiktene til kundene av Aldersvennlig transport belager seg ofte på turer til kundens legesenter, det lokale kjøpesenteret eller til nærbutikken. Selv om kundene har mulighet til å reise på tvers av bydeler og derav gjennomfører lengre turer, viser statistikken at turene i gjennomsnitt kjøres på 12 minutter og har en distanse på 4,3 kilometer. I tabellen under vises gjennomsnittstiden for turene i løpet av en dag. Tabellen viser også at det er en liten økning i tid på ettermiddagen. Dette kan ha en sammenheng med rush-tiden og at det da er noen flere bilen på veiene som skaper kø.



Figur 3: Gjennomsnittlig kjøretid per tur i løpet av en dag

4.3 Delkonklusjon drift

Kostnadene per tur ligger i gjennomsnitt på 247kr, men de tre siste månedene har gjennomsnittskostnaden ligget på 197kr. Dersom vi legger produktiviteten til Nordre Aker til grunn, ville transportkostnaden vært 114kr per tur. Sammenlignet med andre individtilpassede løsninger er dette lavt. Dette kommer av at tilbudet driftes med god produktivitet og oppnår en viss grad av samkjøring. Økningen i antall turer etter utvidelsen til Alna og Bjerke, viser at markedet er stort nok til å få en produktiv tjeneste. Erfaring tilsier likevel at det tar tid før kundene begynner å benytte seg av tilbudet. Utvidelse av område har vært et svært positivt tiltak for at flere eldre i kommunen får med seg at tilbudet eksisterer. Utvidelsen bidro til at antall turer økte i stor grad, som igjen har ført til en økning i produktiviteten, som ved november 2021 ligger på 3,08 turer per time. Trolig vil dette tallet stige etter hvert som de nye bydelene Alna og Bjerke tar tilbudet mer i bruk. Dersom tilbudet utvides ytterligere og Ruter setter inn flere busser, vil dette øke kapasiteten og vi kan utnytte ressursbruken i enda større grad for å oppnå høyere kapasitet. Det er forventet at antall forsinkelser vil øke ved økt bruk, men det vil likevel være nødvendig å sikre at hver sjåfør har nok tid til å yte god nok service til hver enkelt kunde.

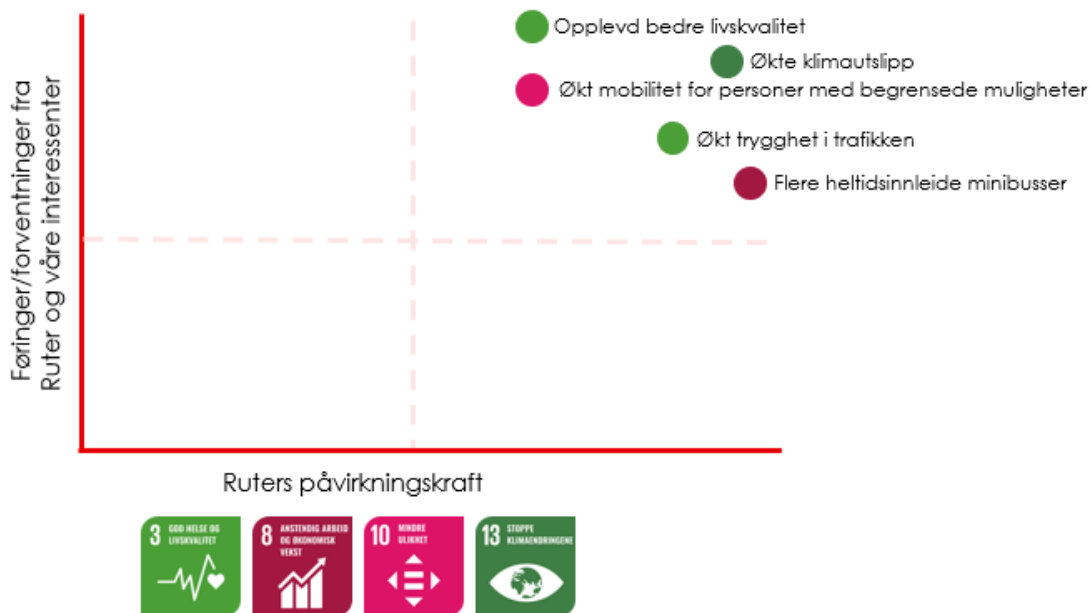
5 Evaluering av bærekrafteffekter

Ruter har valgt ut åtte av FNs 17 vedtatte bærekraftsmål som kollektivtrafikken leverer på (Ruter, 2020). Bærekraftmålene ser miljø, økonomi og sosial utvikling i sammenheng. For Ruter Aldersvennlig transport er det gjennomført en vesentlighetsanalyse for hvilke bærekrafteffekter tilbudet bidrar til og hvorfor disse er vesentlige for Ruter, våre eiere, kunder og andre interessenter.

5.1 Vesentlighetsanalyse

Vesentlighet definerer og prioriterer de mest sentrale bærekrafteffektene basert på hva som er viktigst for Ruter og våre interessenter, og hvilke effekter Ruter har forutsetninger for å påvirke. Ruter skal jobbe for å forsterke de positive bærekrafteffektene og redusere de negative effektene på en ærlig og transparent måte.

I vesentlighetsanalysen ble det identifisert de fem viktigste bærekrafteffektene ved å tilby Aldersvennlig transport. Disse er synliggjort i figuren under, og har havnet i øverste del av figuren på bakgrunn av Ruter, våre eiere og andre interessenters forventninger til effekten og at det i tillegg er en effekt Ruter har mulighet til å påvirke.



Figur 4: Vesentlighetsanalyse

I kapitlene under er de viktigste bærekrafteffektene til tjenesten beskrevet, og knyttet opp mot aspekter som bidrar til å oppnå effekten, samt en begrunnelse på hvorfor effekten er vesentlig for Ruter, våre eiere og andre interessenter.

5.1.1 God helse og livskvalitet



Aldersvennlig transport bidrar til bedre opplevd livskvalitet ved at tjenesten gir økt mulighet for aktive og sosiale liv, gir mer selvstendighet og mindre ensomhet blant eldre. Aldersvennlig transport bidrar også til økt trygghet i kollektivtrafikken for en gruppe som opplever ordinær kollektivtransport som utrygt og stressende. Eldre opplever frykt for å falle, ikke ha nok tid til å sette seg ned før bussen kjører, og at det ikke sikkert at de får sitteplass om bord.

Hva gjør Ruter i dag for å oppnå effekten?

Ruter tilbyr en individtilpasset tjeneste som gir eldre mulighet til å reise på egenhånd til ulike service- og aktivitetstilbud. Aldersvennlig transport samkjører kunder, og har et høyere service nivå enn andre tjenester.

Alle kjøretøy har plass til rullestol og rullator. Tjenesten setter av ekstra tid til på- og avstigning.

Tjenesten er en «dør til dør»-transport med støtte fra profesjonelle sjåfører. Alle kunder er sikret sitteplass ved bestilling.

Hvorfor er effekten vesentlig?

Oslo kommunes handlingsplan for Aldersvennlig by skal fremme aktiv aldring. Initiativet har som mål at alle innbyggere skal ha tilgang til hele byen, bruke offentlig transport og oppleve at reisen er trygg. Eldre skal opprettholde mobilitet og uavhengighet.

Ruters målbilde for bærekraftig bevegelsesfrihet beskriver en ambisjon om at alle kan reise dit de vil, når de vil uavhengig av funksjonsnivå, alder, bosted og økonomi, blant annet gjennom individtilpassede transportløsninger.

Hvordan redusere/øke effekten?

En utvidet åpningstid og driftsområde vil kunne bidra til at flere potensielle kunder som bor i andre områder i Oslo kommune vil ha mulighet til å reise med tjenesten og flere reisebehov kan bli dekket.

5.1.2 Mindre ulikhet



Aldersvennlig transport er et tilrettelagt et tilbud som bidrar til at alle får mulighet til å reise, uavhengig av funksjonsnivå, økonomi og alder. Dette bidrar til å utjevne sosial ulikhet og avlastar samtidig familie og pårørende.

Hva gjør Ruter i dag for å oppnå effekten?

Ruter tilbyr en individtilpasset tjeneste som gir eldre mulighet til å reise på egenhånd til ulike service- og aktivitetstilbud. Aldersvennlig transport samkjører kunder, og har et høyere service nivå enn andre tjenester.

Alle kjøretøy har plass til rullestol og rullator. Tjenesten setter av ekstra tid til på- og avstigning.

Tjenesten er en «dør til dør»-transport med støtte fra profesjonelle sjåfører. Alle kunder er sikret sitteplass ved bestilling.

Hvorfor er effekten vesentlig?

I regjeringens handlingsplan for universell utforming, står det at mennesker med nedsatt funksjonsevne har en rettighet gjennom FN-konversasjonen at aktører skal treffe hensiktsmessige tiltak for å sikre at mennesker med nedsatt funksjonsevne på lik linje med andre får tilgang til blant annet transport som er åpne for eller tilbys allmennheten, både i byene og i distriktene.

Ruters målbilde for bærekraftig bevegelsesfrihet beskriver en ambisjon om at alle kan reise dit de vil, når de vil uavhengig av funksjonsnivå, alder, bosted og økonomi, blant annet gjennom individtilpassede transportløsninger.

Hvordan redusere/øke effekten?

Gjennom økt fokus på komfort og trygghet i nye anskaffelser ønsker Ruter å oppnå enda bedre tilrettelegging av tjenesten. I dette ligger universell utformet inventar, app-løsning, plansystem og forbedring av kommunikasjon. I tillegg vil synliggjøring av kjøretøy i appens kartfunksjon gi økt trygghet på reisen. Informasjonstavler i kjøretøyet om hvem som skal av hvor, vil også gi økt trygghet for enkelte brukergrupper.

5.1.3 Anstendig arbeid og økonomisk vekst



Aldersvennlig transport muliggjør flere heltidsstillinger.

Hva gjør Ruter i dag for å oppnå effekten?

Ruter tilbyr tjenesten Aldersvennlig transport ved å utnytte eksisterende kapasitet i Ruters kjøretøyflåte. Denne typen flåteoptimalisering gir flere heltidsinnleide minibusser, da det kjøres flere tjenester i løpet av en dag med den samme minibussen.

Hvorfor er effekten vesentlig?

Et viktig mål for transportsystemet til Ruter er at ansatte i hele verdikjeden skal ha anstendige arbeidsforhold.

I Hurdalsplattformen står det at faste, hele stillinger skal være hovedregelen i norsk arbeidsliv. Videre skal regjeringen forsterke arbeidet mot sosial dumping i transportsektoren.

I bussbransjeavtalen 2020-2022 står det som hovedprinsipp at bedriftens personalpolitikk skal bygge på faste og hele stillinger.

Hvordan redusere/øke effekten?

Ruter kan utarbeide fleksible kontrakter som bidrar til ytterligere flåteoptimalisering.

5.1.4 Stoppe klimaendringene



Aldersvennlig transport er en tjeneste som bidrar til at personer som i utgangspunktet ikke reiser, reiser mer. Gitt at kjøretøysflåten kjører på biodiesel, fører dette til økte utslipp, og derav en negativ konsekvens av tilbudet. Likevel er det slik at målsetningen med tjenesten er at flere eldre reiser mer og det vil derfor være nødvendig å redusere effekten fremfor å redusere tilbudet.

Hva gjør Ruter i dag for å oppnå effekten?

Dagens kjøretøy som benyttes i Aldersvennlig transport kjøres med biodiesel.

Hvorfor er effekten vesentlig?

Ruter og våre eiere har som mål om å være utslippsfri innen 2028.

I Hurdalsplattformen stiller regjeringen krav om at all bynær busstrafikk skal gå på fossilfrie løsninger.

Hvordan redusere/øke effekten?

For å nå målet om en utslippsfri kollektivtrafikk innen 2028, er det nødvendig at kjøretøysflåten blir utslippsfri.

5.2 Virkemidler

For å lykkes med å nå målene, har Ruter valgt ut tre av bærekraftmålene som fungerer som virkemidler (Ruter, 2020). Dette er bærekraftmål 12: ansvarlig forbruk og produksjon, bærekraftmål 17: samarbeid for å nå målene og bærekraftmål 9: industri, innovasjon og infrastruktur.

Ruters ambisjon om å være en pådriver for klimatiltak, påvirker også hvordan vi jobber for å redusere utslipp fra anleggsarbeid når vi bygger ut infrastruktur. Siden Aldersvennlig transport kjører fra dør-til-dør, vil det ikke være behov for utbygging av holdeplasser og heller ikke forvaltning av disse. Dette fører naturligvis til mindre utslipp enn ved ordinær kollektivtrafikk. I tillegg har piloten synliggjort et behov for å teste ut digitale plattformer for å kunne tilby mer fleksible tjenester tilpasset den enkeltes behov. Det har skjedd enormt mye de siste årene i utviklingen av innovative, smarte systemer som kan optimalisere ruter. Digitale plansystem forenklet måten vi planlegger bestillingsreiser på, og vi er helt avhengig av et slikt automatisk plansystem for å kunne skalere denne typen tjenester. Digital innovasjon driver oss fremover, og vil i fremtiden kunne tilrettelegge for enda flere og bedre transportløsninger som dekker alle slags individuelle behov.

Aldersvennlig transport er også en del av Ruters satsning på å utvikle løsninger som understøtter bærekraftig forbruk og produksjon. Som en effekt av å være en samkjøringstjeneste som kun kjører ved behov, optimaliserer vi våre egne ressurser samtidig som vi utnytter den eksisterende kapasiteten i kjøretøyene bedre. I tillegg, utnyttes eksisterende kjøretøysflåte ved å kjøre flere tjenester på samme materiell i løpet av en dag.

Piloten er et samarbeidsprosjekt, og vi har vært avhengig av godt samarbeid mellom Oslo kommune, bydelene, kundene og operatører for å kunne teste ut en tilrettelagt transporttjeneste for eldre. I fellesskap har vi fulgt opp piloten tett og gjort endringer underveis som utfordringer og nye kundebehov har dukket opp. Gjennom et svært godt samarbeid med Byrådsavdelingen for helse, eldre og innbyggertjenester og bydelene som har tilbudet, har Ruter fått direkte innsikt fra behovene som oppstår og hvilke utfordringer eldre har med å reise. I tillegg har operatørene vært fleksible og bidratt til at nødvendige endringer har blitt implementert fortløpende.

Ruter har delt læringen knyttet til prosjektet inn i andre kollektivnettverk for å bidra til at andre kollektivselskaper i Norge og Norden kunne starte opp med lignende tjenester. Blant annet har konseptet og erfaringer knyttet til piloten blitt brukt til å starte opp en pilot i Estland.

5.3 Bærekraftdilemma

Proessen med å identifisere bærekrafteffekter, synliggjorde noen dilemmaer ved å tilby en slik tjeneste. Blant annet at Ruter, ved å tilby en tjeneste kun til personer over 67 år, vil delvis ekskludere andre kunder med samme behov. I tillegg vil det komme økt trafikkstøy i nærområder av at bussene kjører i områder hvor det ellers ikke ville kjørt kollektivtransport for en gruppe som i utgangspunktet ikke reiser så ofte. I begge disse tilfellene er det likevel lagt tyngde på at målet for tjenesten i seg selv er at flere eldre kommer seg mer ut.

Det siste dilemmaet er det synliggjort at Ruters Aldersvennlige transport bidrar til en rekke bærekrafteffekter utover selve transportleveransen, men tjenesten har en høy subsidieringsgrad sammenlignet med transporttjenester som benytter buss, trikk og bane. Gevinstene knyttet opp mot bedre livskvalitet og mer aktive og sosiale eldre kan ikke prissettes, men er helt i tråd med Handlingsplanen for en aldersvennlig by (Oslo kommune 2018). Det er grunn til å tro at glade og aktive eldre også vil kunne gi mer tilbake til samfunnet. De kan for eksempel hjelpe syke venner eller passe barnebarn. I tillegg vil de være mindre avhengig av hjelp fra sine nærmeste familie og venner.

Hensikten med å presentere dette dilemmaet er for å kunne diskutere tjenesten under riktige premisser.

Slik tjenesten er utformet og organisert i dag, vil det være behov for ekstern finansiering fra kommunen for å kunne anse tjenesten som økonomisk bærekraftig. Det vil, med andre ord, være behov for trygge rammer og langsiktig finansiering for å kunne opprettholde og inngå nye gode, langsiktige kontrakter med leverandørene. Langsiktige kontrakter vil også bidra til at sjåførene kan yte bedre service til kundene, og være bedre kjent i området de kjører. Faste, heltidsinnleide sjåfører vil kunne øke tjenestekvaliteten ved at de kjenner smågatene bedre og vil derav kjøre færre bomturer eller omveier.

I faktaboksen til høyre belyses kostnadene for offentlig finansiering av eldreomsorgen i Norge. Ved en utsettelse av slike behov på bakgrunn av at eldre kommer seg mer ut og lever mer aktive liv, vil det kunne antas at kommunale kostnader knyttet til eldreomsorgen vil reduseres. Denne antagelsen støtter TØI i sin rapport om helseeffekter med Aldersvennlig transport (Nordbakke et.al., 2020). Dette synliggjør et behov for å kunne identifisere og prissette gevinstene tilbudet har for det totale kostnadsbildet til kommunen.

Faktaboks helse og omsorg for eldre:

De i alderen 67 og over utgjør nesten 16% av befolkningen. Antallet over 67 år vil øke fra 0,8 millioner mennesker i 2020 til 1,1 i 2030 og 1,6 millioner i 2060¹.

Det er estimert at kostnaden for offentlig finansiert eldreomsorg vil øke med 38% hvis neste generasjon eldre har samme fysiske funksjonsevne som eldre voksne har i dag¹.

Årlig koster det ca. 500 000kr for at en person får hjemmehjelp i Norge. Dersom en person har langtids- eller korttidsopphold på et eldreheim eller blir boende på heldøgnsbemannede omsorgsboliger, koster dette i overkant av 1,1 millioner kroner årlig per beboer.

¹ Grønholt, E., Bohler, L., & Hånes, H. (2018). folkehelse rapporten – Helsetilstanden i Norge i 2018. Oslo: Folkehelseinstituttet

² Hjelmbrække, S., Løyland, K., Møller, & Vardheim, I. (2011). Kostnader og kvalitet i pleie- og omsorgssektoren

5.4 Delkonklusjon bærekrafteffekter

Ruters arbeid med bærekraftig bevegelsesfrihet vil gi positive samfunnseffekter utover transport, og i dette kapittelet har vi analysert noen av de viktigste bærekrafteffektene som Aldersvennlig transport bidrar med. Det er tydelig at Aldersvennlig transport gir flere samfunnsgevinster, spesielt knyttet opp mot god helse og mindre ulikhet, men også for flere heltidsinnleide sjåfører og mindre behov for å bygge ut infrastruktur. TØI-rapporten konkluderer med at tilbudet bidrar til selvopplevd bedre livskvalitet, og at dette bidrar til å øke aktiviteten og redusere ensomhet blant Oslos eldre. For å undersøke om et tilbud som Aldersvennlig transport kan vise til reelle besparelser i andre helsebudsjettposter, vil det være behov for å følge de samme brukerne over tid og se på eventuelle endringer i deres helse, velferd og livskvalitet. Dette er per i dag ikke prissatt, og det er derfor vanskelig å kunne konkludere med bærekraftgevinsterne veier tyngre enn kostnadene knyttet til drift av tjenesten. Det er likevel synliggjort i TØI-rapporten at det trolig vil være samfunnsøkonomisk lønnsomt å tilby en slik tjeneste for eldre (Nordbakke et.al., 2020).

6 Konklusjon

I denne evalueringen er konseptet Aldersvennlig transport vurdert opp mot kundetilfredshet, drift og bærekrafteffekter. De viktigste årsakene til at eldre reiser mer med et tilbud som Aldersvennlig transport, er at tilbudet oppleves som enkelt å bruke, tilrettelagt for ulike funksjonsbehov og er et rimelig alternativ. Tilbudet gjør det enklere og mer lystbetont å komme seg ut og bidrar til at de eldre føler seg sett, hørt og ivaretatt. Tilbudet gjør at kundene får økt følelse av trygghet og selvstendighet, samtidig som reisen oppleves mindre stressende og slitsom.

Tjenesten driftes med en god produktivitet og det er tydelig at antall turer øker ved økt markedsområde. Kostnadene synker også ved høy grad av produktivitet, og sammenlignet med andre bestillingstransporttjenester, har Aldersvennlig transport en lav kostnad per tur. Erfaring viser at det tar tid før kundene tar i bruk nye mobilitetstjenester, og trolig vil antall turer og produktivitet øke med tiden etter hvert som tilbudet blir enda bedre kjent. Med over 7000 turer i måneden, vil det naturligvis være noen forsinkelser og personer som ikke får ønsket tidspunkt for reisen. Dette er likevel vurdert at konsekvensen av forsinkelser ikke reduserer tilbudets tilfredshet, da denne brukergruppen godtar lengre reisevei.

I Ruters målbilde ligger det til grunn en målsetting at finansieringen med offentlige midler i større grad sees i sammenheng med positive samfunnseffekter også i andre sektorer. Gjennom denne evalueringen er det synliggjort at tilbudet bidrar til en rekke bærekraftgevinster. Disse er også synliggjort i rapporten til TØI. På bakgrunn av funnene i rapporten og de vurderingene som er lagt til grunn i denne evalueringen, vil vi konkludere med at Oslo kommune og Ruter har nådd flere av pilotens målsettinger. Konseptet oppnår høy kundetilfredshet, og tilbudet treffer en målgruppe som har utfordringer med å benytte det ordinære kollektivtilbudet. Gjennom Aldersvennlig transport har eldre blitt mer aktive, sosiale og kan rapportere om selvopplevd bedre helse og økt livskvalitet. Ruter har kommet opp med et konsept som er driftsmessig gjennomførbart, til relativt lave kostnader sammenlignet med TT og annen bestillingstransport. Det er likevel synliggjort et dilemma knyttet til økonomi, og som beskrevet i kapittel 5.3 bør det undersøkes hvorvidt et slikt tilbud faktisk bidrar til at flere eldre kan bo hjemme lenger, og om dette fører til en reduksjon i kommunale helsebudsjettposter.

Med bakgrunn i de forutsetningene og vurderingene vi har lagt til grunn, har Ruter kommet frem til et konsept som Ruter mener vil fungere godt i forhold til Oslos målsetting om en aldersvennlig by. I dette ligger det at tjenesten bør være utformet som presentert i figur 5, men at Ruter jevnlig justerer og forbedrer tjenesten i takt med innovative løsninger og nye behov. I tillegg vil tjenestetilbudet slik det er utformet i dag, være avhengig av subsidiering fra Oslo kommune slik at billettprisen gjør det attraktivt for kundene våre å bruke tilbudet.

Ruters anbefaling til tjenesteutforming:

Dør-til-dør tjeneste med ekstra service fra sjåførene

Kjøretøy som har lav entre med mulighet for å ta med rullestol

Turene kan bestilles i sanntid

Bestilling av tur via app og telefon

Minimum åpningstid på dagtid

Mulighet for å reise utav egen bydel, og over et større område

Mulighet for å ta med en venn, familie eller ledsager

Figur 5: Ruters anbefaling til tjenesteutforming

7 Anbefaling

7.1 Videreutvikling av tjenesten

Selv om det er høy tilfredshet med tilbudet, dukker det innimellom opp tilbakemeldinger fra brukere om ting som kan forbedres med tjenesten. Noen av punktene som har dukket opp i brukerundersøkelser er nevnt kort i dette kapittelet.

Noen kunder vil gjerne reise sammen med en nabo dersom de skal til samme sted, for eksempel til aktiviteter på seniorsenteret. Slik tjenesten er utformet i dag, vil det kun være mulig å bestille tur for en venn på samme buss, dersom begge blir hentet og levert på samme adresse. Det å kunne kjøre sammen med en kjent person, gjør transporten oppleves som tryggere og mer sosialt. I marka nevnes det også at det vil bidra til å få med flere ensomme på tur ut. Det er dog utfordrende for å planlegge ruter dersom en buss skal ha med to personer fra forskjellige adresser, når rutene hadde blir mer optimalisert ved å benytte to ulike busser. Dersom dette skal innføres, må plansystemet legges opp slik at en samkjøringstur med venner ikke går på bekostning av tilbudet til andre.

Flere både eksisterende og potensielle kunder har et ønske og behov for å reise til øvrige bydeler. Spesielt Østensjø, Grorud og Frogner er nevnt som behov. Tilbakemeldinger viser at ved utvidet tilbud vil eksisterende kunder kunne bruke det oftere, nye kunder ville kunne bruke det og det vil gi økt kundetilfredshet. Dette vil også øke sjansene for at tilbudet på sikt kan erstatte noen av TT-turene. Det er også et ønske om å kunne benytte transporten til avtaler både tidligere og senere enn tilbudet gis i dag. Dette gjelder for eksempel til legetimer som er tidlig på morgenen og til sosiale aktiviteter eller kulturelle tilbud på kveldene. I tillegg er det flere som ønsker et tilbud på søndager for å kunne reise til kirken. En utvidelse til flere bydeler og utvidet åpningstid vil kreve en økning i antall innleietimer som igjen vil føre til økt behov for finansiering.

Siden gruppeturer til samme destinasjon bidrar til økt samkjøring og produktivitet, vil det være aktuelt å se på muligheten for å koble opp tilbudet med sosiale arrangementer for eldre. For eksempel seniorkino, museum- og bibliotekturen på dagtid. Et slikt initiativ vil kreve en del planlegging og koordinering fra kommunen og de ulike aktørene sin side.

I Ruters arbeid for universell utforming, er det synliggjort et behov for enda mer informasjon før og under turen. Dette vil kunne tilrettelegge enda bedre for personer med funksjonsnedsettelse eller med demenssykdom. Dette behovet må eventuelt synliggjøres i ny kontrakt, og utarbeides i samråd med interesse- og brukerorganisasjoner.

Den digitale modenheten er lav for denne målgruppen, og det oppleves som viktig for de eldre å kunne bestille per telefon. En ytterligere utvidelse av tjenesteområde vil synliggjøre i enda større grad at flere må bestille via app. Et kundesenter er kostbart, og de ansatte der melder om allerede mange telefonbestillinger. Dette fører til at en del av de innringende kundene blir ventende lenge i telefonkø, eller ikke opplever å komme gjennom. Videreutvikling av dagens app-løsning og gjennomføre grundige og jevnlig app-opplæringssesjoner med de yngre eldre vil antas å ha en positiv effekt på denne utfordringen. Fremover vil det også være flere eldre som har god erfaring med å bruke digitale tjenester, og gjerne foretrekker å bruke app.

Det er ikke testet en høyere billettpris under pilotperioden. Fra en undersøkelse gjort i 2018, ser vi likevel at eldre er villige til å betale inntil 36kr for en reise. Det vil derfor være interessant å undersøke om det er mulig å endre på prisen, og i hvilken grad kundene er villige til å betale mer enn 19kr per tur for å redusere kostnadene ytterligere. Dette bør sees i sammenheng med hva en TT-bruker i snitt betaler for sine turer, for å kunne sammenligne effektene av et slikt tilbud for sluttbrukeren.

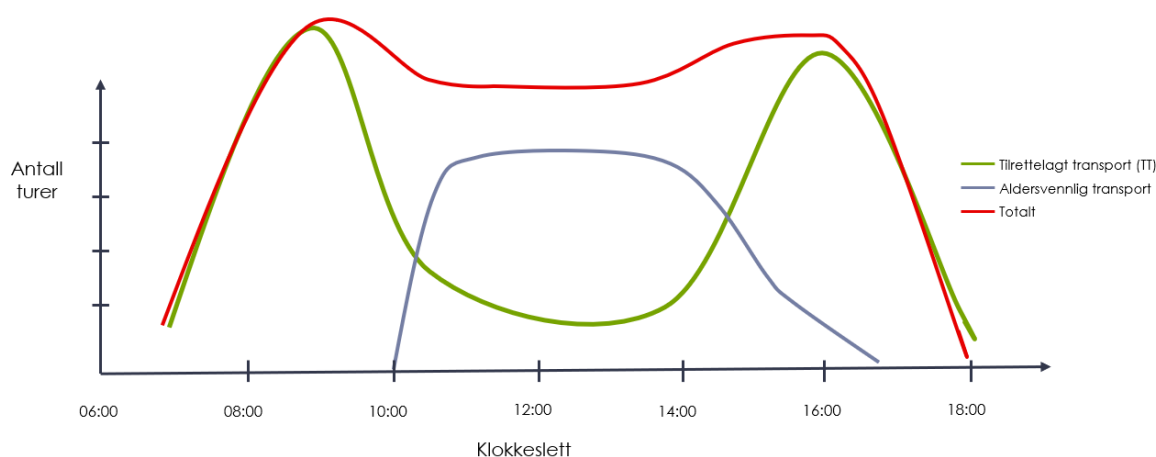
For å ytterligere kunne konkludere med samfunnsgevinstene til tjenesten, vil det være nødvendig å kunne vurdere verdien av bærekrafteffektene opp mot kostnadene knyttet til tjenesten og eventuelle besparelser i andre helsebudsjettposter. Ruter har inngått et samarbeid med AKT og forskere fra UiA om å undersøke langtidseffektene av et fleksibelt transporttilbud for eldre. I dette ligger det om et slikt tilbud vil gi reelle kostnadsbesparelser for kommunen.

For å oppnå ytterligere optimalisering av tjenesten, vil det være aktuelt å se nærmere på bruk av en dynamisk kjøretøysflåte med ulike størrelser. Dette kan være alt fra personbiler med plass til åtte personer, til minibusser som rommer flere enn 16 passasjerer. Dette bør sees i sammenheng med markedspotensialet og fremtidig behov, og vil ikke være mulig å endre før en eventuell ny kontrakt skal på plass.

7.2 Aldersvennlig transport og TT

Siden kunder av TT-tjenesten og Aldersvennlig transport i stor grad har samme behov for en tilrettelagt transport og derav sammenfallende krav til materiell, kan det være aktuelt å se på synergier mellom disse tjenestene. Kostnader for Aldersvennlig transport bør sees i sammenheng med eventuell reduksjon av TT-vedtak, men også i videre utforming av tjenesten.

Siden Ruter har tatt over kjørekontoret og kontraktene knyttet til TT i Oslo kommune, vil det være naturlig å se på mulighetene for å samkjøre disse tjenestene. Basert på innsikt vet vi at TT-brukere ofte reiser tidlig på morgenen, og på ettermiddagen, mens kunder av Aldersvennlig transport reiser midt på dagen. Av figuren ser vi at tjenestene utfyller hverandre godt i løpet av en dag. Det betyr at vi trolig kan utnytte de samme kjøretøyene til ulike tjenester i løpet av en dag, for å oppnå en høyere grad av produktivitet.



Figur 6: Synergier mellom tjenestene Aldersvennlig transport og TT

Gevinstene av å se tjenestene sammen vil gi bedre utnyttelse av materiellet og gi lavere kapitalkostnader da det vil være behov for færre minibusser. Aldersvennlig transport vil kunne tilbys i hele Oslo kommune og med åpningstid gjennom hele dagen, hver dag, som trolig vil gi økt kundetilfredshet og økte markedsandeler. Mer samkjøring vil bidra til lavere kostnader per tur. En felles bilpark som kan optimaliseres og bidra til økt heltidsinnleide busser som igjen legger til rette for heltidsstillinger for sjåførene. En slik optimalisering vil trolig gi økt kvalitet i tjenestene, gjennom mer tilfredse sjåførere og ansatte som har en forutsigbar arbeidstid og kjenner området og brukergruppen de jobber med.

Det er gjennomført en mulighetsstudie i regi av Sørlandet sykehus HF, Agder kollektivtrafikk AS, Vest-Agder fylkeskommune og Aust-Agder fylkeskommune for å se hvordan en felles organisering av bestillingstransport i Agder kan bidra til å oppnå et bedre tilbud til brukerne. Gjennom en samordnet og effektiv bestillingstransport, vil effekten trolig være økonomiske besparelser estimert til ca. 20-30 millioner kroner per år - etter 5-10 år. I prosjektrapporten presiseres det at beregningene er beheftet med usikkerhet og forsøkt belyst på best mulig måte, og det er lagt konservative forutsetninger til grunn i analysen. I tillegg til besparelsene vil det være ytterlige samfunnsøkonomiske gevinster knyttet til en felles struktur og effektivisering av tjenestene (AKT AS, 2018).

Selv om det ligger noen forutsetninger til grunn, som for eksempel at forskrifter, kontrakter og materiellfarger i dag begrenser mulighetene for å dele på materiell, vil dette være en spennende mulighet å jobbe videre med sammen med Oslo kommune. Det vil videre være interessant å se på om enda flere bestillingstjenester kan inngå i mixen, som for eksempel skoleskyss i Oslo eller transport til og fra dagsenter.

8 Referanser

AKT AS (2018) *Felles bestillingstransport – en mulighetsstudie i regi av Sørlandet sykehus HF, Agder kollektivtrafikk AS, Vest-Agder fylkeskommune og Aust-Agder fylkeskommune*. (Prosjektrapport).

Grønholt, E., Bohler, L., & Hånes, H. (2018). *Folkehelse rapporten – Helsetilstanden i Norge i 2018*. Hentet fra: <https://www.fhi.no/publ/2018/fhr-2018/>

Helse- og omsorgsdepartementet (2018) *Leve hele livet* (Meld. St. 15 (2017-2018)) Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-15-20172018/id2599850/>

Helse- og omsorgsdepartementet (2019). *Lov om Eldreombud*. (Prop. 64L (2019-2020)). Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/prop.-64-l-20192020/id2694590/?ch=1>

Hjelmbrekke, S., Løyland, K., Møller, & Vardheim, I. (2011). *Kostander og kvalitet i pleie- og omsorgssektoren*. Hentet fra <https://openarchive.usn.no/usn-xmlui/handle/11250/2439282>

Ipsos (2018). *Ruter–Rosa busser (Aldersvennlig transport)*. Nordre Aker.

Ipsos (2019). *RUTER–ALDERSVENNELIGTRANSPORT (ROSA BUSSER)*. Sagene og Vestre Aker.

Nordbakke, Phillips, Skollerud & Milch (2020) *Helseeffekter av Ruter aldersvennlig transport*. (TØI rapport (1810/2020)). Hentet fra <https://www.toi.no/getfile.php?mmfileid=54823>

Oslo kommune (2014) *Handlingsplan for en aldersvennlig by* (Byrådssak 175/17). Hentet fra https://tjenester.oslo.kommune.no/ekstern/einnsyn-fillager/filtjeneste/fil?virkomhet=976819853&filnavn=vedlegg%2F2017_09%2F1216078_1_1.pdf

Ruter (2019) *Årsrapport 2019*. Hentet fra: <https://aarsrapport2019.ruter.no/no/>

Ruter (2020) *Årsrapport 2020: Bærekraftsmål*. Hentet fra: <https://aarsrapport2020.ruter.no/no/ruters-malbilde/baerekraftsmal>

Statistisk sentralbyrå (2018). *Befolkningsframskrivingene 2018* (Rapporter 2018/21). Hentet fra <https://www.ssb.no/befolkning/artikler-og-publikasjoner/befolkningsframskrivingene-2018>



Skrevet av Heidi Aakre Juvik
På vegne av Ruter AS

Ruter AS
Dronningens gate 40
Postboks 1030 Sentrum
NO-0104 Oslo
Telefon (+47) 400 06 700
www.ruter.no