



Foto: Ruter AS/Redink, Thomas Haugersveen

Bestillingstransport for eldre ble permanent tjeneste

I 2022 ble Aldersvennlig transport et permanent tilbud til Ruters kunder. Dette er den første piloten for bestillingstransport som har blitt en tjeneste i drift. Og flere skal det bli. Pilot Nes og Aktivitetstransport i Bærum har gitt ny kunnskap om reisebehov og muligheter.

4. september 2017 lanserte Ruter og Oslo kommune pilotprosjektet Aldersvennlig transport i Bydel Nordre Aker. Da prosjektet gikk over til å være en tjeneste i ordinær drift i 2022, fortsatte den å være tilgjengelig i seks bydeler. I 2023 utvides tilbudet til nok en bydel, nærmere bestemt Østensjø.

Aldersvennlig transport er et dør-til-dør-bestillingstransporttilbud som Ruter leverer i samarbeid med Oslo kommune. Transporten er tilgjengelig for kunder fra 67 år og oppover, og er spesielt tilpasset personer som har utfordringer med å benytte det ordinære kollektivtilbudet.

Med fleksibilitet rundt reisetidspunkt og destinasjon kan kunden bestille reiser innenfor bydelen Nordre Aker, Vestre Aker, Sagene, Ullern, Alna og Bjerke. Tilbudet kjører også til delene av marka som tilhører Nordre Aker og Vestre Aker.

Nå ønsker Oslo kommune å innføre aldersvennlig transport som en permanent tjeneste, som gradvis utvides til flere bydeler. I 2022 ble også Konsentra, Ruters datterselskap, en integrert del av Ruter. Dette økte vår kompetanse på bestillingsbaserte tjenester. Konsentra hadde tidligere ansvaret for både drift og kundetilfredshet for alle våre bestillingstransporttjenester.

I Ruter jobber vi nå videre med konseptet, med mål om å gjøre det enklere å tilby tjenesten i hele Oslo.

Samarbeid gir bedre tjenester

Prosjektet har vist at tverrfaglig samarbeid fører til tjenester for befolkningen.

Sammen med Byrådsavdelingen for helse, eldre og innbyggertjenester og Byrådsavdelingen for arbeid, inkludering og sosiale tjenester, har vi blant annet sett nærmere på hvordan kjøretøyene som benyttes i tilrettelagt transport (TT) også i større grad kan utnyttes til å drifte aldersvennlig transport.

Vi har tro på at samordning vil gi økt verdi til kundene, ikke minst fordi det styrker muligheten til å kunne tilby aldersvennlig transport i flere områder.

Digital inkludering

I 2022 har Ruter hatt økt søkelys på bestilling gjennom app. Vi ønsker å hjelpe eldre til å ta i bruk appen til bestilling av turer med aldersvennlig transport. Derfor har vi besøkt møteplasser for seniorer i bydelene som tilbyr tjenesten i dag.

Resultatene av opplæringen er oppløftende: Vi har sett en tydelig økning i antall appbestillinger siden sommeren 2022. I november hadde vi i snitt nesten 32 appbestillinger pr. dag – det høyeste antallet daglige bestillinger noen gang!

Mot slutten av 2022 bestilte 11% av kundene reise gjennom app (tilsvarer om lag 750 turer pr. måned). Det er et godt resultat for en kundegruppe der gjennomsnittsalderen er 80 til 85 år. Samtidig viser dette at vi må prioritere digital inkludering av eldre i tiden fremover.



Foto: Ruter As/ Rednik, Thomas Haugersveen

Fornøyde kunder

Gjennom dette arbeidet har vi fått gleden av å møte mange av kundene som bruker aldersvennlig transport. Vi har fått flere tilbakemeldinger på hvordan tjenesten fungerer – og hva som kunne fungert bedre.

Vi har tatt med oss alle tilbakemeldingene inn i arbeidet med å videreutvikle tjenesten, og har et klart mål om å kontinuerlig øke kundetilfredsheten.

Kunder som bruker aldersvennlig transport, er spesielt fornøyd med imøtekommende og serviceinnstilte mennesker som tar imot bestillingene via

vårt kundesenter. Vi får også svært gode tilbakemeldinger om pratsomme og behjelpelige sjåførere.

« De er så snille og hjelpsomme de gutta som kjører, de bærer og hjelper til og er blide.»

Kunde (83), Sagene

« Jeg kaller dem for englene mine. De liker å snakke med passasjerene, så det gjør vi hver gang, og vi har blitt kjent med dem.»

Kunde (86), Vestre Aker

Aldersvennlig transport 2022



77 809

Antall turer



1 437

Antall nye kunder



2,83

Gjennomsnittlig antall turer pr. time



18 %

Andel samkjørte turer



Foto: Ruter As / Redink, Hampus Lundgren

Aktivitetstransport ble avsluttet

Ruter har siden 2020 testet ulike former for aktivitetstransport for barn og unge, til og fra fritidsaktiviteter. Bakgrunnen var et ønske om å utvikle et transporttilbud for barn, og samtidig bidra til mer samkjøring til og fra skole til fritidsaktiviteter.

Pilotene ble avsluttet etter endt finansiering. Høsten 2021 ønsket imidlertid Bærum kommune å inngå et samarbeid med Ruter, for å forlenge driftsperioden med ett år. Sammen med Bærum kommune leverte vi et aktivitetstransporttilbud til Stabæk Fotball, Haslum Fotball og Ippon Judo denne sesongen. Tilbudet ble avsluttet i juni 2022.

Vi har lært at aktivitetstransport kan bidra til å redusere antall bilturer til og fra aktivitet etter skoletid, og at foreldre opplever det lettvis at barna får et tilbud som slik transport.

Vi har indikasjoner på at tilbudet fører til økt ressursutnyttelse, sosial utjevning og reduserer behovet for privatbilen. Det er likevel vært en utfordring med mye administrasjon knyttet til tjenesten, og vi ser at det er behov for teknologisk utvikling som effektiviserer administrasjonsoppgavene.



I 15 måneder testet Ruter og Viken fylkeskommune ut et fleksibelt og områdedekkende bestillingstransporttilbud i Nes kommune, med svært gode resultater.

Foto: Ruter As / Redink, Hampus Lundgren

Pilot Nes ga gode resultater

I 2022 avsluttet vi også Pilot Nes. En pilot som har gitt mye ny kunnskap og læring om våre kunders reisebehov.

Pilot Nes startet opp for å teste ut bestillingstransport for eldre i spredtbebygde strøk. Piloten var et samarbeidsprosjekt mellom Ruter, Viken fylkeskommune, Nes kommune og EUs forskningsprosjekt Response. Med endrede reisevaner som en konsekvens av pandemien, og færre reisende i spredtbebygde strøk, ble piloten i 2021 utvidet til å inkludere alle aldersgrupper, samt transport av videregående elever hjem fra skolen.

Piloten skulle i utgangspunktet avsluttes i mars 2022, men gode resultater og et ønske om å teste åpningstid på kvelden, gjorde at Ruter utvidet pilotperioden med tre måneder. I mars 2022 justerte vi åpningstiden fra kl. 09:00 til 17:00 mandag til lørdag, til å være mandag til fredag fra kl. 09:00-14:00 og kl. 17:00-20:00. Piloten ble avsluttet etter 15 måneder, i juni 2022.

Bidrar til økt mobilitet

Piloten har skapt innsikt om tilbudets attraktivitet og driftsmessig gjennomførbarhet. Ruters samlede vurdering av Pilot Nes er at tilbudet bidrar til å øke mobiliteten til innbyggerne i en spredtbebygd kommune, og forenkler hverdagen til spesielt eldre og mennesker med funksjonsnedsettelse.

Vi har også sett nærmere på sammenhengen mellom bestillingstransport og tilrettelagt transport (TT) i spredtbebygde områder. I sluttundersøkelsen som ble gjennomført i august 2022, var det 19% av utvalget som også hadde reiserett med TT. Av disse mente 62% at de heller ville benytte seg av Pilot Nes, fremfor TT-tjenesten. I tillegg oppgir noen av kundene at tilbudet har redusert deres bruk av bil.



85%

av kundene våre er svært eller ganske fornøyd med Pilot Nes

64%

av de spurte opplevde at tilbudet påvirket deres hverdag positivt i svært stor eller stor grad, ved at det blir enklere å komme seg til og fra aktiviteter og møtevirksomhet samt å gjøre ærender

Kilde: Undersøkelse gjennomført av Epinion i september 2022

Statistikk fra Pilot Nes for hele pilotperioden



11 486

Antall turer



567

Antall kunder



1,6

Gjennomsnittlig antall turer pr. time



2,38

Gjennomsnittlig antall turer pr. time,
siste 6 måneder

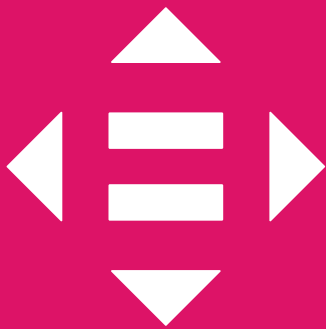
Nye, bærekraftige forretningsmodeller

Piloten ga svært gode resultater, både knyttet til drift og kundetilfredshet. Men, vi ser et behov for en økonomisk bærekraftig forretningsmodell, for å kunne innføre dette som en del av Ruters øvrige mobilitetstilbud.

I videreutviklingen av en økonomisk bærekraftig forretningsmodell for bestillingstransport, gjennomførte vi en bærekraftanalyse for å være bevisst på de bærekrafteffektene bestillingstransport bidrar med.

Bestillingstransport bidrar til fem bærekraftmål:

10 MINDRE ULIKHET



Mindre ulikhet

Effekt:

- Alle får det samme mobilitetstilbudet uavhengig av alder og funksjonsnivå
- Personer uten bil får tilgang til fleksibel mobilitet på høyde med egen bil til lav pris

13 STOPPE KLIMAENDRINGENE



Stoppe klimaendringene

Effekt:

- Økt markedsandel til kollektivt kan føre til mindre klimautslipp og færre produserte biler
- Mindre kjøretøy som bidrar til lavere utslipp enn større busser både når det gjelder produksjon av materiell og drift av kollektivtransporten

8

ANSTENDIG ARBEID OG ØKONOMISK VEKST

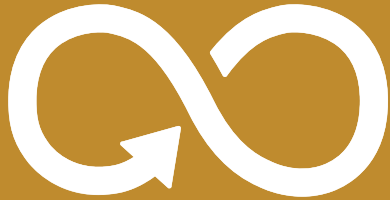


Anstendig arbeid og økonomisk vekst

Effekt:

- Personer som jobber på ugunstige tidspunkter får tilbud om sikker og trygg transport
- Flere personer kan gjennomføre kurs/skole/videreutdanning (ikke dekket av skoleskyss)
- Muliggjør flere heltidsstillinger gjennom anstendig og forutsigbart arbeid for sjåførene

12 ANSVARLIG FORBRUK OG PRODUKSJON



Ansvarlig forbruk og produksjon

Effekt:

- Økt ressursutnyttelse og bærekraftig produksjonsmønster ved å benytte kjøretøy som er kjøpt inn til andre tjenester (etc. Skoleskyss, spesialtransport)
- Flåteoptimalisering bidrar til at kjøretøyparken kan reduseres og optimaliseres etter behov

3 GOD HELSE OG LIVSKVALITET



God helse og livskvalitet

Effekt:

- Flere får tilgang til kommunens helsetjenester
- Økt mulighet for aktive og sosiale liv, og gir mer selvstendighet
- Flere kan delta på fysiske aktiviteter og trening som er helsefrembringende

Samlet kunnskap

I tillegg til bærekraftanalysen og en større markedsanalyse, har vi i 2022 sammenstilt all læring fra pilotprosjekter for bestillingstransport, som vi har gjennomført de siste årene.

Selv om pilotene har hatt ulike målgrupper og tjenestedesign, har alle til felles at det er en utfordring å få til en bærekraftig finansieringsmodell. Derfor har vi i løpet av høsten hatt søkelys på å utvikle en finansieringsmodell som samordner dagens bestillingstransporttjenester, slik at vi kan utnytte offentlig finansiering for lovpålagte tjenester, for å kunne tilby områdedekkende bestillingstransport til alle.

Samspill mellom tjenestene

Å se flere typer bestillingstransporttjenester i sammenheng, gir muligheter til økt samkjøring, bedre utnyttelse av en felles kjøretøypark og felles ruteplanlegging og innkjøp. Dette er i tråd med Ruters strategi om å se på alle former for transport i sammenheng, for 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.

Målet er å tilby bestillingstransport i kombinasjon med det øvrige kollektivnettverket, slik at kundene våre får et reelt alternativ til å eie egen bil. Vi tror dette vil føre til flere, og mer fornøyde kunder av kollektivtrafikken. I tillegg til at det blir en smidigere reise for den enkelte kunde, uavhengig av funksjonsnivå, reisehensikt, alder, bosted og økonomi.

Med denne innsikten, har vi videreutviklet konseptet områdedekkende bestillingstransport til en tjeneste som kan tilpasses og innføres i alle kommunene i Ruters område, gitt at tilbudet har en bærekraftig finansieringsmodell.

Ruters strategi er å se alle former for transport i sammenheng.

Digitalisering og forenkling

I tillegg har Ruter sett et behov for å digitalisere og forenkle kundereisen, slik at vi kan tilby individtilpassede tjenester i et felles kundegrensesnitt. Vi har tro på at dette konseptet vil ivareta grunnleggende mobilitetsbehov for eldre og

mennesker med funksjonsnedsettelse, i tillegg til å styrke kollektivtilbudet spesielt for barn, ungdom og voksne som ikke har tilgang på bil.

Konseptet legger til grunn at bestillingstransportjenester samordnes, slik at vi kan levere et områdedekkende bestillingstransporttilbud til flere, og i mindre grad kreve særskilt subsidiering. Denne forretningsmodellen vil vi, i samarbeid med våre eiere, jobbe videre med i 2023.



Foto: Ruter As / Benjamin Øveraas

