



Foto: Ruter AS / Nucleus AS, Peter Gløersen

## **Krevende år for tilrettelagt transport**

I 2022 opplevde vi store utfordringer i driften av tilrettelagt transport (TT), som rammet våre mest sårbare kunder hardt.

Oslo kommune besluttet i 2020 å overføre ansvaret for tilrettelagt transport (TT) til Ruter. En årsak var ønsket om å se transporten i sammenheng med andre kollektivtjenester.

For Ruter er TT et strategisk viktig løft i vår ambisjon om å tilby bærekraftig mobilitet til alle, og å utvikle tilbudet av mer individuelt tilpasset transport.

Ruter tok over tjenesten i januar 2021. Oslo kommune behandler søknader og bestemmer reglene for hvem som får tilrettelagt transport, antall reiser og

egenandeler. Ruter har ansvaret for selve transporten, som utføres etter avtale med taxi- og minibussoperatører.

Året 2022 bød på mange endringer for Ruter.



Foto: Ruter As / Nucleus AS, Peter Gløersen

## Hva er TT?

Et tilbud til deg som har nedsatt funksjonsevne og ikke kan bruke ordinær kollektivtransport på egenhånd.

- Reiser med taxi eller spesialbil, mot en egenandel
- Ulike tilrettelegginger, etter behov
- Kan innvilges etter søknad til bydelen, basert på oppfylte krav

### **Ikke godt nok rustet**

De første 18 månedene lå ansvaret for kundeservice, bestillingsmottak, planlegging og oppfølging av TT-reisene hos et eksternt selskap. 1. juli 2022 overtok Ruter ansvaret selv. Det innebar en stor endring i oppgaver, oppbemanning og nye IT-systemer.

Til tross for omfattende forberedelser var vi ikke godt nok rustet til å opprettholde kvaliteten i alle deler av TT-tjenesten. Det som skulle være små

endringer for kundene, medførte for enkelte kundegrupper store utfordringer – blant annet lange telefonkøer for bestilling og at kunder ikke ble levert eller hentet der de skulle.

Den største kundegruppen, som kjører fritidsreiser med taxi, ble i liten grad påvirket. Kundeundersøkelser viser at denne gruppen er tilfreds med tjenesten. Utfordringene rammet særlig kunder som reiser med spesialbil – det vil si biler som kan frakte rullestoler – eller har faste reiser med taxi.

## **Nye operatører**

Enda en stor endring preget året: I 2022 løp alle kontraktene med TT-operatører ut, og nye startet opp. Noen operatører var de samme som tidligere, andre var nye.

1. oktober startet ny kontrakt med ny minibussoperatør. Heldigvis fulgte mange sjåførere med erfaring fra TT-kjøring med over til ny operatør, men de fleste var nye. Mye måtte bygges opp på nytt – arbeidsrutiner, kjennskap til lokasjoner og kunder, og erfaring med nytt bussmateriell for å nevne noe.

Det ble en utfordrende overgang. Tjenesten er komplisert, og til tross for grundige forberedelser og tett dialog med ny operatør i forkant, klarte vi ikke å levere en solid tjeneste. Rutiner, opplæring, erfaringsoverføring og kapasitet var ikke godt nok.

Resultatet var blant annet feil-leveringer og kunder som ikke ble sikret skikkelig, store forsinkelser og uteblitte reiser. Våre mest sårbare kunder opplevde uforutsigbarhet og stor utrygghet.

Dette tar Ruter svært alvorlig. TT er en tjeneste som i bunn og grunn ikke tåler slike avvik. Derfor har TT generelt og sikkerhet spesielt høyeste prioritet. For oss er én alvorlig hendelse én for mye. Det skal oppleves trygt å reise, og vi har gjort flere grep.

## **Brettet opp ermene**

Store ressurser har blitt satt inn for å bedre driften. Mange ansatte har bidratt med helt andre oppgaver enn eget fagområde, for eksempel tatt imot telefoner på kundesenteret i perioden med kapasitetsutfordringer. Det har gitt et betydelig kompetanseløft i organisasjonen – om bestillingstransport, om TT-tjenesten og om viktige kundegrupper.

Det har også vært til stor hjelp å ha tett dialog med kunder, pårørende, boliger, dagsenter, institusjoner og interesseforbund, gjennom møter, telefonsamtaler og

tilstedeværelse. Vi har fått verdifull informasjon og hjelp til å forbedre situasjonen så raskt som mulig.

Innsatsen har gitt resultater, ved inngangen til 2023 er mye blitt bedre. Men vi har langt igjen. Vi opprettholder forhøyet innsats til vi mener tjenesten holder ønsket kvalitet.



Totalt nesten

**900000**

TT-reiser i 2022

Det er fremdeles litt lavere enn før pandemien, men nesten 20% flere enn året før.

**62%**

av reisene var fritidsreiser  
med taxi

**10%**

var direktebestilte reiser med  
taxi (personbil)

**13%**

var faste reiser med taxi  
(personbil)

**15%**

var reiser med minibuss  
(spesialbil)

## MinTT

Ruter har etablert nye IT-systemer for kunne håndtere kunderegistre, bestillinger og planlegging av turer. Og for å gjøre kundene selvhjulpne. [Nettsiden MinTT](#) gir kunden oversikt over reiser, informasjon om kunden og tilrettelegginger, og sanntidskart for pågående spesialbilturer.

Min TT ble lansert sommeren 2022. Bedre informasjonsflyt om kundenes bestillinger og reiser skal gi kunden større forutsigbarhet.



Foto: Ruter AS / Nucleus AS, Peter Gløersen

Med ny kontrakt for spesialbiler er minibussparken blitt elektrisk og utslippsfri.

