



Blinde og svagtseende i den individuelle handicapkørsel - Evaluering af et forsøg

Februar 2010



Blinde og svagtseende i den individuelle handicapkørsel

- Evaluering af et forsøg

Februar 2010

Indholdsfortegnelse

1	Sammenfatning.....	3
2	Indledning	7
2.1	Om forsøget	7
2.2	Evaluering	7
2.3	Parterne bag forsøget	8
2.4	Om rapporten	8
3	Baggrund for forsøget.....	10
3.1	Individuel handicapkørsel.....	10
3.2	Nuværende brugere	10
3.3	Forsøget.....	11
3.4	Valg af forsøgsområde.....	12
3.5	Hvad tilbyder Flextrafik?.....	12
3.6	Evaluering	13
4	Evaluerings datagrundlag.....	14
4.1	Brugere og brugsmønster	14
4.2	Fire gruppeinterview.....	14
4.3	Telefoninterview	15
5	Forsøgsdeltagerne og deres forbrug	18
5.1	Personkarakteristika.....	18
5.2	Tilmelding og første tur	18
5.3	Brug af ordningen ifølge Movias turregistreringer.....	19
5.4	Brug af ordningen ifølge interview	23
6	Forsøgs- versus ikke-forsøgsdeltagere	26
6.1	Hvem meldte sig?	26
6.2	Transportbehov og - muligheder	27
7	Rekruttering til forsøget.....	29
7.1	Det gjorde man.....	29
7.2	Opmærksomhed i målgruppen	30
7.3	Motiver for at deltage	31

7.4	Motiver for fravalg af at deltage	32
7.5	Tilfredshed med information og tilmeldingsprocedure	33
8	Tilfredshed med brug af ordningen.....	35
8.1	Bestilling	35
8.2	Afhentning	36
8.3	Selve turen	39
9	Mere end blot transport.....	41
9.1	Nye muligheder	41
9.2	Alternativ eller supplement?.....	42
9.3	Ordningens begrænsninger	43
10	Opsamling på evalueringens hovedspørgsmål.....	44
10.1	Hvor stor en efterspørgsel?	44
10.2	Hvor tilfredse er forsøgsdeltagerne?.....	45
10.3	Er produktionsapparatet velegnet?	46
11	Et permanent og landsdækkende tilbud?	48
11.1	Lovændring?	48
11.2	Hvem skal have tilbuddet?	48
11.3	Omkostninger	49

1 Sammenfatning

Baggrund

Transportministeriet har ansvaret for de lovgivningsmæssige rammer for den individuelle handicapkørsel beskrevet i lov om trafikkselskaber. Loven forpligtiger kommunerne til at sikre transport til fritidsaktiviteter for svært bevægelseshæmmede over 18 år. Det er Trafikkselskaberne der ifølge loven skal udføre kørslen, og det er kommunerne der visiterer og finansierer.

Blinde og svagsynede er ikke omfattet af ordningen. Historisk har det en sammenhæng med, at man ved ordningens indførelse satsede på at blinde og svagtseende skulle integreres i den almindelige kollektive transport. Det har imidlertid vist sig vanskeligt fuldt ud at tilrettelægge den almindelige kollektive transport, så den er tilgængelig for alle blinde og svagtseende. Det var konklusionen på en udredning, som Transportministeriet fik udarbejdet i 2007.

Transportministeriet igangsatte i 2009 et etårigt forsøg for medlemmer af Dansk Blindeforsamling bosiddende i de tidligere Vestsjællands og Storstrøms Amter. De fik tilbud om at benytte den individuelle handicapordning på samme vilkår som de øvrige visiterede til ordningen. Forsøget er forankret hos Movia Flextrafik, der har stillet deres produktionsapparat til rådighed. Dansk Blindesamfund har stået for rekruttering af forsøgsdeltagere.

Forsøget skal bidrage til at få erfaringer med: Hvor stor en efterspørgsel der er blandt blinde og svagtseende for at benytte ordningen? Hvordan bruges ordningen og hvor tilfredse er forsøgsdeltagerne? Hvor velegnet er den nuværende kørselsordning til at inkludere synshandicappede brugere? Derudover skal evalueringen bruges til at vurdere, hvad konsekvenserne vil være praktisk og økonomisk af at inkludere blinde og svagtseende i ordningen.

Evalueringen baseres på følgende data: Konkrete kørselsdata for forsøgsdeltagere og brugere i området i øvrigt, fire kvalitative gruppeinterview med deltagelse af 22 af forsøgsdeltagerne, samt telefoninterview med forsøgsdeltagere og med personer som fik tilbuddet men ikke tog imod det. Derudover har der i hele perioden været fokus på løbende at samle op på konkrete henvendelser fra forsøgsdeltagere, frontpersonale i bestillingsfunktioner og fra chauffører.

Lille tilslutning - stor begejstring

1.030 blinde og svagtseende blev tilbudt at deltage i forsøget. 130 tog mod tilbuddet og heraf var 100 ude at køre i gennemsnit 22 ture. Tilstrømningen til forsøget var altså begrænset, men til gengæld var dem som deltog i forsøget meget tilfredse. Både i gruppe- og i telefoninterviewene blev givet udtryk for en stor begejstring for at få muligheden og for de konkrete erfaringer med at bruge ordningen.

Muligheden for deltagelse i forsøget har for mange betydet, at de har kunnet komme til aktiviteter, de ellers ikke ville være taget til. Skønsmæssigt 10-25 % af turene ville ikke være gennemført uden muligheden for at benytte Flextrafik. Totredjedele af forsøgsdeltagere angiver, at det er tilfældet for én eller flere af deres ture som forsøgsdeltagere.

Muligheden for at benytte ordningen er mere end en supplerende transportmulighed – det kom tydeligt frem i gruppeinterviewene. Her blev brugt begreber som forbedret livskvalitet, større selvstændighed og ligestilling i beskrivelsen af, hvordan det opleves at

have fået den nye mulighed. Det forbindes med stor kvalitet at: Slippe for den afhængighed der ligger i at privat kørselsnetværk står til rådighed, at kunne komme ud også efter lukketid for den almindelige kollektive transport, kunne komme steder man ikke har været før og komme steder, hvor det er vanskeligt at benytte almindelig kollektiv transport. Begejstringen deles af de telefoninterviewede forsøgsdeltagere, hvor 90 % er enige i et udsagn om, at kørselsordningen bidrager til en bedre livskvalitet. Tilsvarende er 90 % enige i, at deltagelse i ordningen gør dem mindre afhængige af andre.

Det overordnede serviceniveau er der i store træk tilfredshed med. Der er enkelte, for hvem 104 ture om året er for lidt. Lidt over halvdelen ønsker en bredere vifte af rejseformål, herunder især mulighed for at anvende kørselsordningen til læge, fysioterapi mm. De fleste finder at niveauet for egenbetalingen er i orden, idet der sammenlignes med prisen for taxa.

I evalueringen begrundes, at der er lidt færre tilmeldte til forsøget, end man kan forvente i en situation, hvor blinde- og svagtseende permanent gives adgang. Brugs mønstret blandt forsøgsdeltagerne vurderes at ligne det, man kan forvente på længere sigt. Det kan altså konkluderes, at:

hvis man introducerer en landsdækkende og permanent adgang til den individuelle handicapordning for blinde og svagtseende, må der forventes en begrænset tilstrømning. For dem, der vil benytte muligheden, vil kørselsordningen imidlertid ikke kun løse en transportopgave - det vil potentielt bidrage til at skabe bedre livskvalitet.

Er Flextrafik parat?

Dette er erfaringen og vurderingen blandt de blinde og svagtseende, som har været ude at køre med Flextrafik i forsøgsperioden:

- Der er generel tilfredshed med bestillingsfunktionen, om end der kan forekomme lidt lange ventetider. Det efterlyses, at kunne anvende eget mobiltelefonnummer som kontakt både ved afhentning og aflevering.
- De fleste oplever at blive hentet til tiden, og udeblevne eller forsinkede biler er undtagelsen. Når der er uregelmæssigheder, så oplever de fleste at få en tilfredsstillende service.
- Der kan opstå problemer ved afhentningen, fordi blinde ikke selv kan præje vognen. Derfor foreslås det, at chaufførernes opmærksomhed skærpes om de særlige forhold, der gør sig gældende for denne brugergruppe, herunder at ikke alle blinde viser deres handicap synligt fx med blindstok.
- Chaufførerne får megen ros både for deres kørsel og for deres service.

Denne generelt positive vurdering understøttes af, at der praktisk taget ikke har været henvendelser/klager fra forsøgsdeltagere til Movia eller Dansk Blindesamfund pga. dårlig service eller svigt i systemet. Samlet set så konkluderes, at:

Movias produktionsapparat i form af Flextrafik er fuldt ud egnet til, at inkludere blinde og svagtseende i den individuelle handicapordning. De ændringer, der kan peges på, er små ikke omkostningskrævende justeringer.

Særlige grupper?

De blinde og svagtseende, der har tilmeldt sig forsøgsordningen, er som gennemsnit betragtet yngre end både de nuværende bevægelsehæmmede brugere og de blinde og svagtseende, som valgte at takke nej til at deltage i forsøget. 44 % af forsøgsdeltagerne

er under 64 år. Kun knap en fjerdedel af de nuværende brugere og de blinde, der valgte ikke at deltage i forsøget, er under 64 år.

Aldersprofilen kan bidrage til at forklare, hvorfor forsøgsdeltagerne som gennemsnit betragtet kører både lidt hyppigere og lidt længe end de nuværende brugere. I årets første 11 måneder kørte de aktive forsøgsdeltagere i gennemsnit 22 ture mod de øvrige brugeres 18 ture. Turlængden var i gennemsnit 36 kilometer for forsøgsdeltagerne mod 28 kilometer blandt de "almindelige" brugere.

Urbanisering af bopæl, og hermed udbud af almindelig kollektiv transport ved bopælen, har en betydning for om optagelse i ordningen er interessant. De blinde forsøgsdeltagere bor oftere på landet og i mindre landsbyer og sjældnere i centrum af større byer end dem, som valgte ikke at deltage i forsøget. Forsøgsdeltagerne har samlet set en lidt hyppigere rejseaktivitet end dem, som ikke har meldt sig til forsøget. Det er imidlertid ikke sådan at dem som ikke deltager i forsøget ikke kommer ud. Men de benytter sig som gennemsnit betragtet oftere af muligheden for at få en kørelejlighed i bil. Forsøgsdeltagerne anvender i vidt omfang Flextrafik som en ekstra transportmulighed - som et supplement til fx busser og tog.

Der ses tre væsensforskellige brugsmønstre blandt de aktive forsøgsdeltagerne, dvs. blandt de 100 som har været ude at køre:

- *Den sjældne bruger der rejser langt:* 9 % af forsøgsdeltagerne foretog 10 eller færre ture men med en gennemsnitlig turlængde på mindst 120 kilometer.
- *Den hyppige bruger der rejser kort:* 13 % af forsøgsdeltagerne rejste mere end 40 ture med en gennemsnitlig turlængde på 50 kilometer eller mindre.
- *Den typiske bruger,* som rejser moderat både i antal og afstand: 75 % af forsøgsdeltagerne rejste mindre end 40 ture med en gennemsnitlig turlængde på 120 kilometer eller derunder.

Det er kun få som er i nærheden af loftet på de 104 ture. Egenbetalingen sætter en vis grænse for, hvor meget og hvor langt der kan rejses. I gennemsnit har forsøgsdeltagerne kørt for knap 2.000 kr. i egenbetaling. Kun lidt over en tiendedel har kørt for en egenbetaling på mere end 4.000 kr.

Langt de fleste af rejserne er til private adresser, og private besøg er ifølge interviewene da også langt det hyppigste formål med turene. Andre populære turformål er: Foreningsaktiviteter, kursusaktiviteter og kulturelle arrangementer. Nogle benytter ordningen til indkøb, enkelte til idræt og aktiviteter forbundet med personlig pleje.

En landsdækkende ordning?

En ændring af formuleringen i § 11 i Lov om Trafikselskaber til "Trafikselskabet skal for svært bevægelseshæmmede *samt blinde- og svagtseende* over 18 år etablere individuel handicapkørsel, som rækker ud over transport til behandling, terapi og lign", vil kunne sikre blinde og svagtseende optagelse i den individuelle handicapordning. En sådan lovændring vil formentlig udløse krav om statslig kompensation til kommunerne.

Loven sætter i dag et minimumskrav, og kommunerne kan allerede nu selv vælge at visitere andre end stærkt bevægelseshæmmede. Ingen kommuner har i dag en generel servicegaranti for optagelse af deres blinde og svagtseende borgere, men enkelt kommuner visiterer i særlige tilfælde.

Der tages i evalueringen ikke stilling til, hvordan en landsdækkende ordning eventuelt kan introduceres, men der er i beregningen taget udgangspunkt i en situation, der minder

om forsøgssituationen, nemlig at blinde og svagtseende med et synshandicap svarende til optagelseskravet i Dansk Blindesamfund selv får mulighed for at vælge, om de ønsker optagelse.

Det beregnes, at en permanent landsdækkende ordning, hvor blinde og svagtseende gives adgang til individuel handicapkørsel, vil kræve et offentligt tilskud på 14-20 mio. kr. pr. år. I beregningen er taget højde for, at forbruget formentlig er lavere i en forsøgsperiode end det vil være efter en vis indkøringsperiode af et permanent tilbud.

Der er forskelle trafikskaberne imellem i udførelse af den individuelle handicapordning. Samlet set vurderes lighederne imidlertid at være større end forskellene. Det vurderes derfor, at erfaringer fra Movias Flextrafik i store træk kan overføres til de øvrige trafikskaber. De vil også på en tilfredsstillende måde kunne tage mod blinde og svagtseende brugere, hvis der indføres en landsdækkende visitering af blinde og svagtseende til den individuelle handicapordning.

2 Indledning

2.1 Om forsøget

Blinde/svagsynede er i dag ikke omfattet af ordningen om individuel handicapkørsel, der er forbeholdt stærkt bevægelseshæmmede personer. Visitering til ordningen giver ret til 104 årlige ture til fritidsformål. Kørslen er fra dør til dør, og der er en mindre egenbetaling. En af grundene til at blinde og svagtseende ved ordningens etablering ikke blev inkluderet var en forventning om, at blinde og svagtseende i vidt omfang skulle kunne anvende almindelig kollektiv transport.

Mange blinde har imidlertid problemer med at bruge den almindelige kollektive transport. Det gælder især på ukendte steder og ruter udenfor nærmiljøet. Det viste sig bl.a. i en interviewanalyse foranstaltet af Transportministeriet i 2007¹. Hver tredje blind eller svagsynet føler sig utryk ved at færdes på egen hånd i trafikken uden for nærmiljøet². Der er forskel blinde imellem. Hvor nogle opøver gode færdigheder i at færdes på egen hånd, er det for andre forbundet med store vanskeligheder. Det gælder i særlig grad ældre senblinde.

For at afdække blinde og svagsynedes behov for optagelse i den individuelle kørselsordning igangsatte Transportministeriet i 2009 et etårigt forsøg for medlemmer af Dansk Blindesamfund bosiddende i de tidligere Vestsjællands og Storstrøms Amter. De fik tilbud om at benytte den individuelle handicapordning, som udføres af Movia Flextrafik, på samme vilkår som nuværende bevægelseshæmmede brugere.

Forsøget skal bidrage til at få erfaringer med: Hvor stor en efterspørgsel der er blandt blinde og svagtseende for at benytte ordningen? Hvordan bruges ordningen og hvor tilfredse er forsøgsdeltagerne? Hvor velegnet er den nuværende kørselsordning til at inkludere synshandicappede brugere? Derudover skal evalueringen bruges til at vurdere, hvad konsekvenserne vil være praktisk og økonomisk af at inkludere blinde og svagtseende i ordningen.

2.2 Evaluering

Evalueringen har til formål at samle op på erfaringerne fra forsøget, og på den baggrund tegne et billede af, hvad konsekvenserne vil være – praktisk som økonomisk – af at inkludere blinde og svagtseende i den individuelle handicapordning. Evalueringen baseres på følgende dataindsamling:

- Kørselsdata for forsøgsdeltagere og brugere i området i øvrigt. Indsamlet for hver enkelt tur som en integreret del af Movias løbende dataproduktion.
- Fire kvalitative gruppeinterview med deltagelse af tilsammen 22 forsøgsdeltagere. Gennemført i oktober 2009.

¹ Tetraplan for Transportministeriet. *"Blinde og svagtseendes transport"*. 2007

² Catinét for Dansk Blindesamfund. *"Medlemsundersøgelse om trafiktryghed for Dansk Blindesamfund"*. 2006

- Telefoninterview dels med forsøgsdeltagere og dels med personer, som havde fået tilbuddet men ikke taget imod det. Gennemført i november 2009.

Derudover har der i hele forsøgsperioden været fokus på løbende at samle op på konkrete henvendelser til Dansk Blindesamfund og til Movia fra forsøgsdeltagere og chauffører.

2.3 Parterne bag forsøget

Transportministeriet er overordnet ansvarlig for forsøgsprojektet, som realiseres via midler fra regeringens satspulje. Projektet har haft en følgegruppe med repræsentanter fra offentlige myndigheder, handicaporganisationer og trafikselskaberne. Følgegruppen er på møder undervejs blevet orienteret om planlægning og gennemførelse af forsøget.

Projektet er forankret hos Movia Flextrafik, der har stillet deres produktionsapparat til rådighed for forsøget. Dansk Blindesamfund (DBS) har stået for rekruttering af deltagere, herunder udarbejdelse og udsendelse af informationsmateriale.

Der har til projektet være nedsat en arbejdsgruppe med deltagelse af de projektansvarlige hos Transportministeriet, Movia Flextrafik, Dansk Blindesamfund samt Tetraplan. Arbejdsgruppen mødtes hyppigt undervejs for at koordinere og igangsætte de nødvendige aktiviteter.

2.4 Om rapporten

I rapporten benyttes for nemheds skyld af og til betegnelsen "blinde" synonymt med "blinde og svagtseende". Deltagere til forsøget er rekrutteret blandt medlemmer hos Dansk Blindesamfund, hvor ca. hver tiende medlem er helt blinde. De øvrige er svagtseende – men alle med en meget begrænset synsrest.

De kvalitative gruppeinterview havde som et væsentligt formål at bidrage til design af de kvantitative telefoninterview. De kvalitative interview er gode til at beskrive og illustrere *karakter og sammenhæng* af forskellige problemstillinger. De kvantitative interview er derimod gode til at vise *udbredelsen* af forskellige former for adfærd og holdninger. Formidlingsmæssigt er det valgt at sammenblende resultater fra de to interviewundersøgelser. Citater fra gruppeinterview bruges til at illustrere problemstillingernes karakter og tal fra telefoninterview deres udbredelse.

Rapporten er delt op i disse hovedafsnit:

Kapitel 3 og 4: Baggrund og evalueringsgrundlag

I kapitel 3 er en nærmere beskrivelse af baggrunden for forsøget: Hvad tilbød man og til hvem? Herefter beskrives i kapitel 4 evalueringen og dens konkrete datagrundlag i form af kørselsdata, gruppe- og telefoninterview.

Kapitel 5 og 6: Karakteristika ved forsøgsdeltagere

I kapitel 5 er en sammenligning mellem forsøgsdeltagere og nuværende bevægelses-hæmmede brugere: Hvad karakteriserer de to grupper og deres brugsmønstre, og hvilke ligheder hhv. forskelle er der? Sammenligningen baseres overvejende på kørselsdata

indsamlet for hver enkelt tur. Kapitel 6 belyser, forskelle på hvem der tog mod tilbuddet om at deltage i forsøget, og hvem der ikke gjorde.

Kapitel 7, 8 og 9: Forsøgsdeltagernes vurdering

I kapitel 7 er en beskrivelse og evaluering af rekrutteringsproceduren. Endvidere beskrives motiver for at vælge hhv. fravælge at deltage. I kapitel 8 ses nærmere på erfaringer om selve turen blandt dem, der har været ude at køre. Der ses på tilfredshed både med bestilling og konkret udførelse af ture. I kapitel 9 er en beskrivelse af den betydning, det har haft for deltagerne at kunne benytte den individuelle handicapordning, udover konkret at løse en transportopgave.

Kapitel 10 og 11: Evalueringens hovedspørgsmål

Der samles op på evalueringens hovedspørgsmål i kapitel 10: Hvor stor er efterspørgslen? Hvad siger forsøgsdeltagerne? Og hvor godt er Flextrafiks produktionsapparat til at inkludere denne nye brugergruppe? I kapitel 11 foretages en vurdering af konsekvenser af at give blinde og svagtseende adgang til den individuelle handicapordning: Kan erfaringerne fra forsøget overføres til andre steder, og hvad vil en landsdækkende ordning koste?

3 Baggrund for forsøget

3.1 Individuel handicapkørsel

Den individuelle handicapordning (i det følgende også kaldet Handicapkørslen) er et kørselstilbud, hvor svært handicappede tilbydes transport til fritidsformål. Ordningen blev indført på landsplan ved lov i 1992. Loven er senest revideret i 2005 i forbindelse med strukturreformen. Det er Transportministeriet, der har ansvaret for de lovgivningsmæssige rammer, som er formuleret i Lov om trafikskaber.

Kort fortalt så forpligtiger loven kommunerne til at sikre transport til fritidsaktiviteter for svært bevægelseshæmmede over 18 år. Det er Trafikskaberne der ifølge loven skal udføre kørslen. Kommunerne betaler og står for visitering. Loven foreskriver et minimumsservice-niveau, hvorefter der skal tilbydes 104 enkelt ture om året.

Med udgangspunkt i minimumsniveauet forvaltes den individuelle handicapordning lidt forskelligt rundt om i landet. Gangbesvær fortolkes de fleste steder som, at man benytter et gangredskab. Der er forskelle i det konkrete tilbud trafikskaberne giver, og der er også forskelle i kommunernes visitationspraksis. Men i det store hele, så er det mere undtagelsen end reglen, at der visiteres eller tilbydes en betjening på et niveau, der ligger væsentligt over lovens minimum.

§ 11 i Lov om trafikskaber

Trafikskabet skal for svært bevægelseshæmmede over 18 år etablere individuel handicapkørsel, som rækker ud over transport til behandling, terapi og lign.

Stk. 2. Individuel handicapkørsel skal

- 1) som minimum pr. år omfatte 104 enkeltture så tæt til gadedøren som muligt og
- 2) foregå i et egnet køretøj.

Stk. 3. Individuel handicapkørsel skal bestilles i rimelig tid inden kørslen.

Stk. 4. Taksterne for individuel handicapkørsel må ikke være væsentligt højere end taksten for øvrig trafik, der varetages af trafikskabet.

Stk. 5. Trafikskaberne skal inddrage handicaporganisationerne i forbindelse med tilrettelæggelsen af ordningen for individuel handicapkørsel.

3.2 Nuværende brugere

Blinde og svagsynede er ikke omfattet af ordningen. Historisk har det en sammenhæng med, at man ved ordningens indførelse satsede på, at blinde og svagtseende skulle integreres i den almindelige kollektive transport. Det har imidlertid vist sig vanskeligt fuldt ud at tilrettelægge den almindelige kollektive transport, så den er tilgængelig for alle blinde og svagtseende. Særligt ældre senblinde har et problem med at lære at færdes på egen hånd, men også blinde og svagtseende med en høj grad af egenmobilitet har vanskeligheder, når de færdes steder, de ikke er fortrolige med. Det var konklusionen på en udredning, som Transportministeriet fik udarbejdet i 2007³.

I de andre nordiske lande - Norge, Sverige og Finland - hvor man har tilsvarende ordninger, har man visitering efter behov, dvs. der i hvert enkelt tilfælde tages stilling til, om en person har transportproblemer i et omfang, der berettiger til visitering. I alle lande har

³ Tetraplan for Transportministeriet. "Blinde og svagtseendes transport". 2007

blinde- og svagtseende således adgang, hvis de visiteres. Alle steder har man da også relativt set flere brugere end i Danmark. I Sverige er 4 % af befolkningen i ordningen, i Norge og Finland er ca. 2 % og i Danmark er ca. 0,5 %⁴.

Nogle kommuner har på eget initiativ valgt at visitere blinde til ordningen efter en konkret vurdering. Der er imidlertid ingen kommuner, der tilbyder alle deres blinde og svagtseende borgere adgang til at benytte handicapordningen.

Individuel handicapkørsel på landsplan i 2008:

- 47.000 visiterede brugere
- 77 % af brugerne var over 65 år
- I gennemsnit foretog en bruger 19 ture
- Den gennemsnitlige turlængde var 13 kilometer – der var mange korte og få lange ture
- Bruttoudgifterne var 306 mio. kr. Heraf blev 254 mio. kr. dækket via offentlige tilskud, og resten af brugerne

3.3 Forsøget

Det forsøg, der beskrives og evalueres i denne rapport, har til formål at afdække blinde og svagsynedes efterspørgsel og behov for at blive inkluderet i den individuelle handicapordning. Forsøget er tilrettelagt som et fuldskalaforsøg, hvor medlemmer af Dansk Blindesamfund i et område svarende til de gamle Vestsjællands og Storstrøms Amter i hele 2009 er blevet tilbudt optagelse i ordningen på præcis samme vilkår, som de nuværende brugere.

Optagelsesbetingelserne i Dansk Blindesamfund er, at man har en væsentlig grad af synsnedsættelse⁵, som der kræves lægelig dokumentation for. Derfor var medlemskab tilstrækkeligt grundlag at rekruttere forsøgsdeltagere efter, uden krav om yderligere dokumentation for grad af synsnedsættelse. Dansk Blindesamfund har ca. 12.000 medlemmer på landsplan. Det nøjagtige antal blinde og svagtseende i Danmark kendes ikke, men DBS skønner, at der er ca. 20.000 mennesker i Danmark, som opfylder kriteriet for medlemskab. Rent praktisk er optagelse i forsøget foretaget af Dansk Blindesamfund. Det er en opgave, der i praksis vil komme til at ligge hos kommunerne, hvis der introduceres en landsdækkende optagelse af blinde i handicapordningen.

Movia har stillet deres produktionsapparat til rådighed for forsøget. I Flextrafik sørger Movia for bestilling, koordinering, gennemførelse, afregning mm af en lang række særkørselsopgaver, herunder den individuelle handicapkørsel⁶. Efter optagelse har forsøgsdeltagerne kunnet benytte bestillings- og kørselsfunktionen på præcist de samme vilkår som andre i handicapordningen. Movia og Dansk Blindesamfund har i samarbejde forestået den nødvendige informationsindsats overfor deltagere, chauffører, bestillingspersonale mfl.

⁴ Tetraplan for Transportministeriet. "Kortlægning af kørselsordninger for mennesker med handicap". 2007

⁵ Se <http://www.dkblind.dk/> også beskrevet i: Tetraplan for Transportministeriet. "Blinde og svagtseendes transport – en kvalitativ analyse". 2007

⁶ I denne rapport anvendes begrebet Flextrafik alene for den del, som varetager den individuelle handicapkørsel. Om Flextrafik se: <http://www.moviatrafik.dk/>

3.4 Valg af forsøgsområde

Forsøgets omfang var begrænset af et fast budget, hvor der var afsat en mio. kr. til at afholde de rene kørselsomkostninger. Brugsmønstret var ikke kendt på forhånd, og det var derfor vigtigt at sikre en mulighed for, at holde det konkrete forbrug under opsyn. På den ene side var det vigtigt at vælge et forsøgsområde, som var stort nok til, at der var forsøgsdeltagere i et tilstrækkeligt omfang, som meldte sig til forsøget. På den anden side var det vigtigt ikke at vælge et så stort område, at kørselsudgifterne potentielt kom ud af kontrol.

Et område svarende til de gamle Vestsjællands og Storstrøms Amter blev udvalgt, fordi de blev vurderet at opfylde kravet om en passende størrelse. De indeholder landområder, mindre bysamfund og større byer, og vurderes at være repræsentative for en del andre områder i landet. Vigtigt for valg af området var også at Movia stillede deres produktionsapparat til rådighed for forsøget. I tabellen er vist centrale nøgletal for områderne. De fleste data er fra 2006, da der ikke længere opgøres efter de gamle amtsgrænser.

Tabel 2.1 Nøgletal for Handicapordningen i et område svarende til Storstrøms og Vestsjællands Amter⁷

Indbyggere i 2006	570.000
Medlemmer af DBS over 18 år i 2008	1.030
Antal visiterede i Handicapordningen i 2006	3.600
Gennemsnitligt antal ture pr visiteret i 2006	18
Bruttoudgifter (ex. egenbetaling) 1.000 kr. i 2006	20.100
Nettoudgifter (inkl. egenbetaling) i 1.000 kr. i 2006	15.800

3.5 Hvad tilbyder Flextrafik?

Er man er visiteret til handicapordningen, så kan man, efter betaling af et tilmeldingsgebyr på 300 kr., benytte Flextrafik på disse betingelser:

- **Hvilke rejser?** Ordningen kan benyttes til fritidsformål: Besøg hos venner og familie, indkøb, kulturelle aktiviteter, klubaktiviteter mm.
- **Hvor meget?** Man kan køre 104 ture om året fra dør til dør.
- **Hvor og hvor langt?** Man kan køre med ordningen på hele Sjælland, Lolland, Falster, Møn og brofaste øer (ikke Fyn).
- **Brugerbetaling:** Det koster 35 kr. at køre 10 km eller derunder. De næste 30 km koster 2,50 kr. pr. km. Kørsel udover 40 km koster 1,50 kr. pr. km.
- **Bestilling:** Turen kan bestilles 14 dage i forvejen og senest to timer før afgang.
- **Samkørsel:** Hvis der er andre passagerer, som skal hentes eller sættes af, kan turen blive forlænget med op til 150 %. Prisen beregnes dog altid ud fra den direkte rute.

⁷ Kilder: Trafikstyrelsen <http://www.trafikstyrelsen.dk/> og Dansk Blindesamfund

- **Førerhund:** Man kan gratis medtage førerhund, bagage og op til to børn under 12 år.
- **Ledsagere:** Man kan medtage op til to ledsagere, hvis man betaler ekstra. Er man bevilget ledsageordning af kommunen, kan man dog gratis medtage én ledsager.

3.6 Evaluering

Evalueringen skal helt overordnet give svar på disse spørgsmål:

- Hvor stor er *efterspørgslen* - hvor mange vil tage mod et tilbud om optagelse i ordningen?
- *Hvad siger forsøgsdeltagerne?* Hvad bruger de kørselsordningen til? Hvad ville de ellers have gjort? Og hvor tilfredse er de - overordnet og med konkrete detaljer?
- Hvor godt er *Flextrafiks produktionsapparat* til at inkludere denne nye brugergruppe?
- Hvad kræver en *landsdækkende optagelse* af blinde og svagtseende i den individuelle handicapordning og hvilke omkostninger er der forbundet med det?

Evalueringen skal først og fremmest bidrage til, at der kan tages en beslutning om hvorvidt forsøget skal gøres permanent og landsdækkende eller ej. Lejligheden er imidlertid benyttet til også at samle op på en række praktiske forhold, som kan være nyttige, dels for de kommuner, der i givet fald skal visiterer blinde og svagtseende til ordningen, og dels for de trafikskaber der skal tage imod en ny type brugere.

Der er foretaget følgende dataindsamling til brug for evalueringen:

- Der er indsamlet kørselsdata for forsøgsdeltagere og nuværende brugere som en integreret del af Movias løbende dataproduktion.
- Der er gennemført fire gruppeinterview med forsøgsdeltagere i oktober måned 2009.
- Der er gennemført telefoninterview i november måned i 2009 i to grupper: Alle forsøgsdeltagere samt et udvalg blandt dem som valgte ikke at tage mod tilbudet.

Det har været overvejet også at interviewe frontpersonale hos Flextrafik, vognmænd og chauffører om deres erfaringer med den nye type brugere. Men erfaringen med de nye brugere ligger spredt på så mange forskellige personer, at det ikke er muligt at finde nogen som i særlig grad har haft kontakten til forsøgsdeltagerne.

4 Evalueringens datagrundlag

4.1 Brugere og brugsmønstre

130 blinde og svagtseende har tilmeldt sig forsøgsordningen. Ved udgangen af november 2009 havde 100 anvendt ordningen. At trefjerdedele af de tilmeldte forsøgsdeltagere har været ude at prøvekøre handicapordningen svarer til forholdet mellem tilmeldte og aktive brugere blandt de bevægelseshæmmede brugere.

Alle brugere af Handicapordningen er registreret hos Movia med oplysninger om bl.a. alder og bopæl. I forbindelse med bestillingen af ture registrerer Movia bl.a.: Kørselsdato, tidspunkt, opsamlingsadresse og destinationsadresse. På baggrund af disse data beskrives i denne evaluering kørselsmønstret blandt de blinde, der er tilmeldt forsøgsordningen. Til beskrivelse af brugsmønstret anvendes data for samtlige kørsler forsøgsdeltagere har foretaget i perioden fra 1. januar til 30. november 2009. Kørselsmønstret sammenlignes med de øvrige ca. 3.000 aktive brugere i forsøgsområdet.

4.2 Fire gruppeinterview

Der er gennemført fire gruppeinterview med forsøgsdeltagere. Interviewene er gennemført i slutningen af oktober måned altså på et tidspunkt, hvor de deltagende har haft mulighed for at benytte ordningen gennem en længere periode. Dansk Blindesamfund stod for rekrutteringen til interview. Der var stor interesse for at deltage, og alle mødte som aftalt op, således at der i alt deltog 22 personer i disse fire gruppeinterview:

- Seks personer mellem 50 og 93 år bosiddende i Storstrøm
- Fem personer mellem 33 og 47 år bosiddende i Storstrøm
- Seks personer mellem 64 og 82 år bosiddende i Vestsjælland
- Fem personer mellem 38 og 58 år bosiddende i Vestsjælland

I alt deltog 14 mænd og otte kvinder i interviewene, og de var bopælmæssigt fordelt både i større byer, mindre byer og på landet. I interviewene deltog både personer som har været blinde eller svagtseende hele livet og senblinde. Ingen af de interviewede er i fuldtidsbeskæftigelse, men flere af de ældre senblinde har været det tidligere. Og enkelte af de yngre har beskæftigelse ved siden af deres pension.

Hovedtemaer i gruppeinterview

- Indledning og introduktion
- Præsentation af deltagere
- Om tilmelding til forsøget
- Om brug af ordningen
- Når du skal bestille
- Selve turen
- Bedste og dårligste oplevelse
- Hvis du kunne bestemme
- Særlige spørgsmål
- Afslutning

Interviewenes primære formål var, at samle op på de erfaringer som forsøgsdeltagerne havde gjort sig. Desuden skulle interviewene danne afsæt for design af efterfølgende telefoninterview.

Hvert interview tog ca. to timer. Den blev gennemført med en kombination af runder og fælles diskussion. I runder fortalte deltagerne hver især om dem selv, deres transportbehov samt deres erfaringer med at deltage i forsøget. Erfaringer og oplevelser med brug af Flextrafik blev diskuteret, således at forskellige erfaringer kunne komme til udtryk. Interviewene fulgte samme interviewguide, idet der dog var stor variation i hvilken rækkefølge, der blev talt om emnerne. Interviewene blev optaget på bånd, som efterfølgende er blevet transskriberet.

4.3 Telefoninterview

Gruppeinterviewene dannede baggrund for designet af de telefoninterview, som MEGAFON Marketing gennemførte i perioden 5. november til 11. november 2009. Målgrupperne for telefoninterview var:

- Blinde og svagtseende deltagere i forsøget
- Blinde og svagtseende, der har fået tilbudet om at tilmelde sig forsøget, men som har valgt ikke at tilmelde sig

Ved tilmelding til forsøget blev alle spurgt om tilladelse til senere kontakt med henblik på interview, hvilket ganske få har frabedt sig. Movia har leveret en liste over de forsøgsdeltagere, der har givet tilladelse til kontakt, og de er alle forsøgt kontaktet for et telefoninterview.

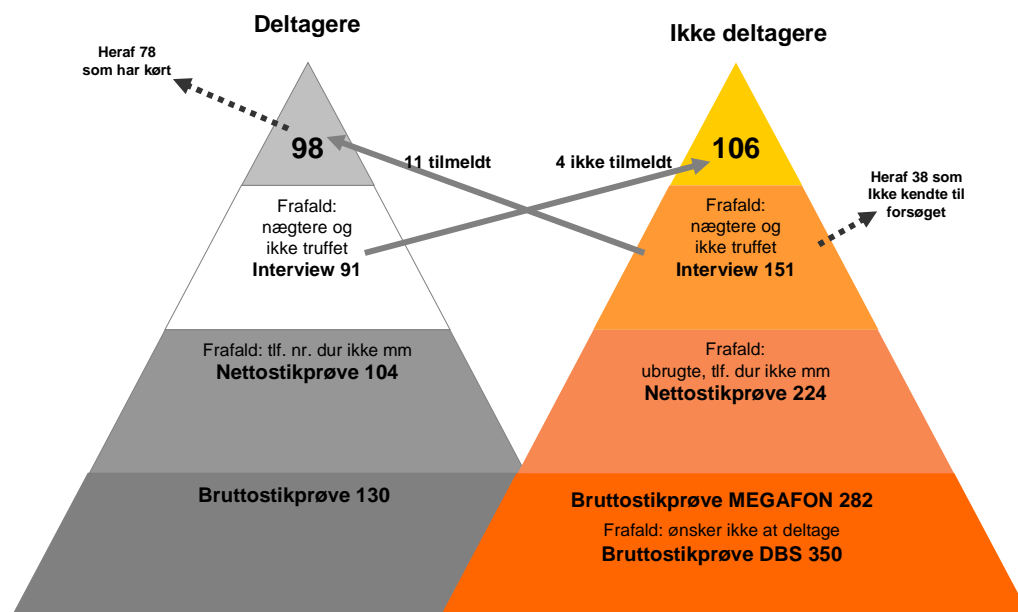
Dansk Blindesamfund kontaktede 350 af de medlemmer der fik tilbuddet men valgte ikke at deltage i forsøget, om de måtte kontaktes med henblik på et interview, hvilket 68 ikke ønskede. DBS har leveret en liste over dem, som MEGAFON gerne måtte kontakte.

Respondenter i begge grupper er kontaktet i tidsrummet fra kl. 14.00 til kl. 20.00. I gruppen af forsøgsdeltagere er kontaktet op til 10 gange og i gruppen af ikke forsøgsdeltagere lidt færre.

Der er i alt opnået 98 interview med forsøgsdeltagere og 106 interview med ikke deltagere. Blandt forsøgsdeltagerne er der 20, som på interviewtidspunktet endnu ikke havde været ude at prøve at køre. I figur 4.1 er skematisk vist, hvor i processen der sker frafald i kontaktproceduren.

I gruppen af forsøgsdeltagere sker der et frafald: Fordi personer ikke træffes ved gentagne henvendelser, fordi telefonnumre ikke er aktive, eller fordi interview ikke kan gennemføres fx. pga. problemer med sprogforståelse. Det viste sig, at fire af personerne ikke var, eller ikke vidste de var, tilmeldt. De blev interviewet som ikke-deltagere.

I gruppen af ikke deltagere er der ikke blevet ringet så mange gange for at få kontakt, idet målet blot var at få ca. 100 brugbare interview. I alt har der været kontakt med 151 personer, hvoraf 38 slet ikke vidste de havde haft mulighed for at deltage i forsøget. 11 viste sig alligevel at være tilmeldt - formentlig begrundet i et bevægelseshandicap. De er interviewet som forsøgsdeltagere.

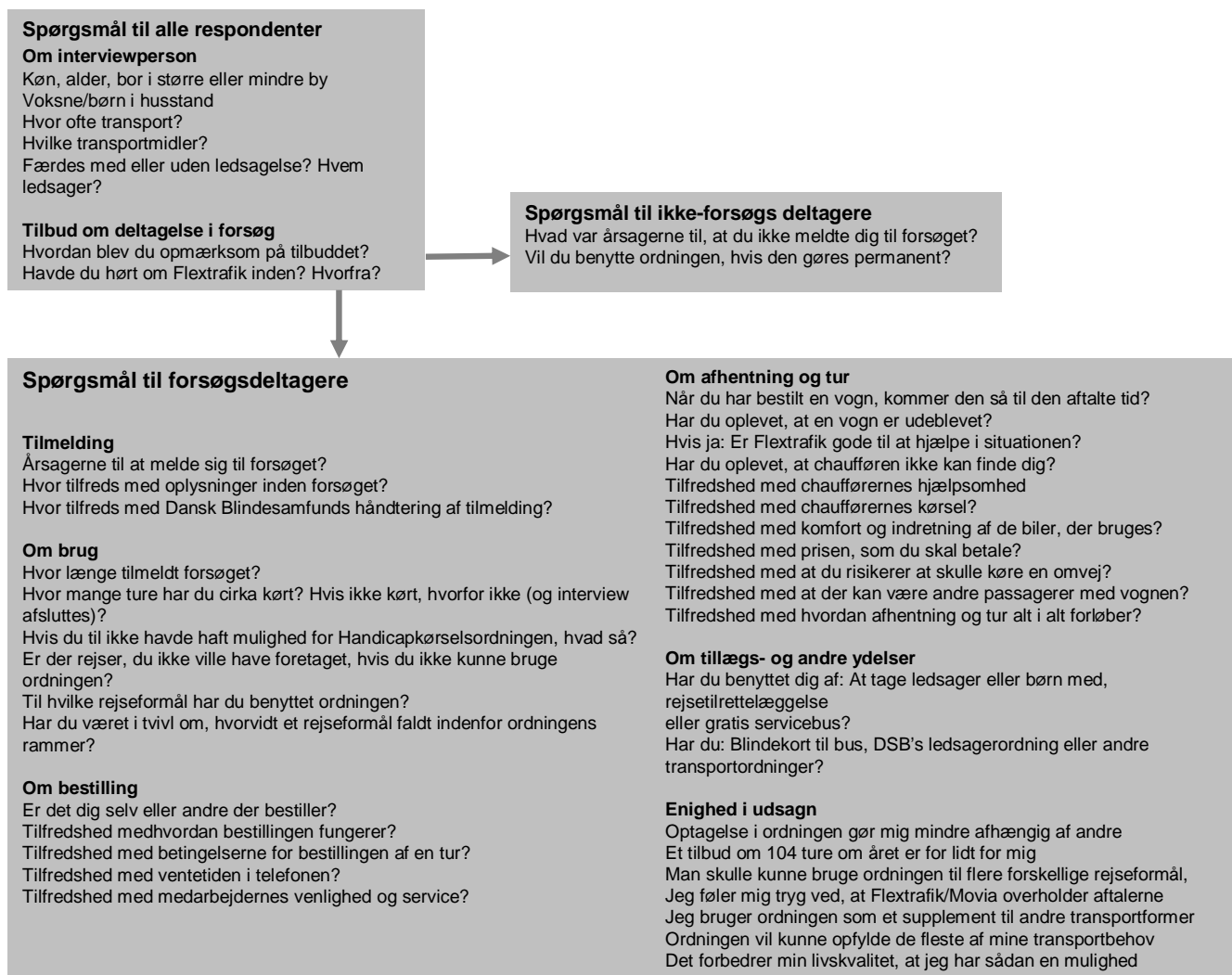


Figur 4.1 Udvælgelse til telefoninterview for deltagere og ikke-deltagere i forsøget

Indledningsvis stilles alle en række spørgsmål om dem selv: Køn, alder, husstandssammensætning samt om deres "normale" transport. Herefter stilles et par spørgsmål, om deres opmærksomhed omkring tilbuddet om deltagelse. For personer som ikke er opmærksomme på tilbuddet afsluttes interviewet. Personer som er opmærksomme, men har valgt ikke at deltage, er stillet et par spørgsmål om motiver for fravalg, hvorefter interviewet er afsluttet.

Forsøgsdeltagere stilles en række spørgsmål om motiver for at melde sig til forsøget, samt tilfredshed med den konkrete tilmeldingsprocedure. Herefter stilles spørgsmål om den konkrete brug af ordningen: Antal ture, rejseformål, alternative transportmuligheder osv. Personer som endnu ikke har været ude at køre, blev stillet spørgsmål om, hvorfor de endnu ikke har benyttet tilbuddet, hvorefter interviewet er afsluttet.

De aktive forsøgsdeltagere blev stillet spørgsmål om deres erfaring og tilfredshed med bestilling af kørsel samt afhentning og gennemførelse af ture. Der er stillet spørgsmål om brug af tillægsydelser i forbindelse med den individuelle handicapordning. Afslutningsvis blev der bedt om en tilkendegivelse af enighed eller uenighed i en række udsagn, som kom frem under de kvalitative interview. Interviewet er skitse-mæssigt vist i figur 4.2.



Figur 5.2 Hovedstruktur i telefoninterview. Konkrete formuleringer er forenklet

5 Forsøgsdeltagerne og deres forbrug

5.1 Personkarakteristika

130 blinde og svagtseende har tilmeldt sig forsøgsordningen. De adskiller sig fra de nuværende brugere i den individuelle handicapordning ved:


- At have en anden aldersprofil. Forsøgsdeltagerne er som gennemsnit betragtet yngre. 44 % af forsøgsdeltagerne er under 64 år mod 23 % blandt de øvrige brugere af ordningen i Moviaområdet og 25 % af dem som takkede nej til at deltage i forsøget.
- At der er relativt set flere mænd, hvilket har en sammenhæng til aldersprofilen. Ca. 40 % af forsøgsdeltagerne er mænd mod 27 % blandt de øvrige brugere af ordningen i Moviaområdet⁸.

5.2 Tilmelding og første tur

Ved udgangen af november 2009 havde 100 forsøgstilmeldte anvendt ordningen, hvilket svarer til trefjerdedele af de tilmeldte. Også blandt ordningens "almindelige" brugere er det kendt, at mange er tilmeldt uden at bestille kørsel. Ordningen er således for nogle en slags garanti for at kunne køre, hvis det skulle blive aktuelt.

Der var åbent for tilmelding til forsøget i hele 2009, men langt de fleste meldte sig fra starten af forsøgsperioden, hvilket fremgår af figur 5.1. Indsatsen for at informere om forsøget var stor, og man ser i selve perioden kun relativt få nye tilmeldinger. Tilmeldingsandelen vurderes at ligge lidt under, hvad man kan forvente i en situation med et permanent tilbud, dels fordi nogle er tilbageholdne, når det er et forsøg, og dels fordi ikke alle kender muligheden.

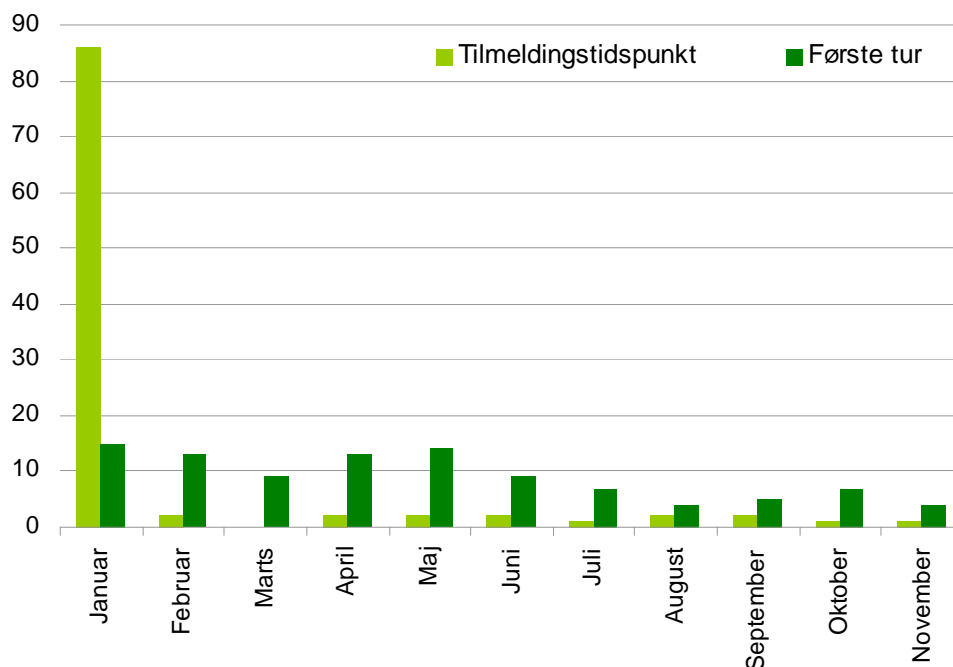
Figuren 5.1 viser også, hvornår hvor mange har haft deres første tur hen over perioden. Flere venter med at køre til et stykke hen i forsøgsperioden. Det er udtryk for, at mange rent faktiske ikke kørere ret ofte og derfor ikke har haft behov før. Men det kan også til dels skyldes, at nogle af forsøgsdeltagerne skal overvinde en barriere for at komme i gang med at benytte ordningen. Men da nogle formentlig omvendt har været tidligt i gang for at udnytte tilbuddet fuldt ud, så vurderes brugsmønstret, som beskrives nærmere i næste afsnit, i forsøgsperioden samlet set ikke at adskille fra det, man vi se i en situation med et permanent tilbud.



"Jeg har savnet sådan noget som Flextrafik i mange år. Jeg har søgt om at få handicapkørsel, men det kunne ikke lade sig gøre. Så for mig var det lidt af en åbenbaring. Men der gik alligevel et par måneder før jeg prøvede det"

Citat fra forsøgsdeltager

⁸ Statistik fra <http://www.trafikstyrelsen.dk>. På landsplan er 23% af de nuværende brugere under 64 år og 30 % er mænd

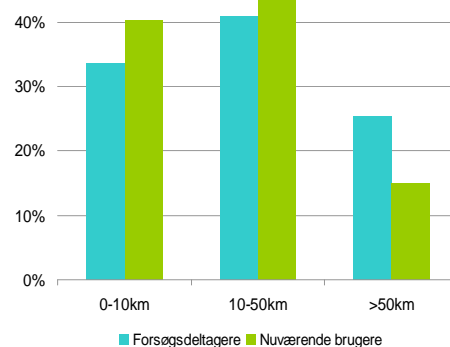


Figur 5.1 Tidspunkt for de 100 aktive forsøgsdeltageres tilmelding og første tur

5.3 Brug af ordningen ifølge Movias turregistreringer

Forsøgsdeltageres brug af ordningen adskiller sig lidt fra de nuværende brugeres, om end ligheder er større end forskelle, når man ser overordnet på brugsmønstret:

- Forsøgsdeltagerne rejser lidt hyppigere end de nuværende brugere. Med et gennemsnit på 22 ture pr. aktiv bruger i perioden fra d. 1. januar til 30. november 2009 har de blinde anvendt ordningen oftere end de øvrige tilmeldte. Til sammenligning har de øvrige aktive brugere i området anvendt ordningen 18 gange i samme periode.
- Forsøgsdeltagere rejser lidt længere end øvrige brugere. Den gennemsnitlige turlængde⁹ er 36 km for deltagerne i forsøgsordningen mod 28 km for de øvrige brugere.



Figur 5.2 Fordeling af turlængder

⁹ Størrelsen af brugerbetalingen er afhængig af turlængden. Her er turlængde beregnet ud fra kendskab til brugerbetalingen for hver enkelt tur

- For både de blinde og svagtseende og de øvrige tilmeldte gælder det, at halvdelen af rejserne er kortere end 16 km. Blindebrugere har altså flere meget lange ture - se figur 5.2.

I figur 5.3 er vist en optegning af luftlinjer for de ture, som forsøgsparticipanterne har udført. Her ser man tydeligt en koncentration af de relativt korte ture fra det nære opland til de større byer i forsøgsområdet. Og man ser, at de lange ture for størstedelens vedkommende er til og fra Københavnsområdet.

Både blandt de nuværende brugere og blandt forsøgsparticipanterne finder man en variation i brugsmønstret blandt forskellige personer. De fleste har en moderat brug af ordningen, men der er også de to ydergrupper: Dem der rejser langt men sjældent, og dem der rejser kort men ofte. På baggrund af registrering af forbrug af ture i perioden 1.1.2009-1.12.2009 (se figur 5.4) kan identificeres følgende tre brugersegmenter, blandt de 100 aktive forsøgsparticipantere, som har været ude at køre:

- *Den sjældne bruger der rejser langt:* 9 % af forsøgsparticipanterne og 4 % af de øvrige brugere foretog 10 eller færre ture, som i gennemsnit kostede 200 kr. eller mere, svarende til en turlængde på mindst 120 kilometer.
- *Den hyppige bruger der rejser kort:* 13 % af forsøgsparticipanterne og 10 % af de øvrige brugere rejste mere end 40 ture, som i gennemsnit kostede 100 kr. eller derunder svarende til 50 kilometer eller mindre.
- *Den typiske bruger,* som rejser moderat både i antal og afstand: 75 % af forsøgsparticipanterne og 83 % af de "almindelige" brugere rejste mindre end 40 ture som i gennemsnit kostede 200 kr. eller derunder, svarende til 120 kilometer eller mindre.

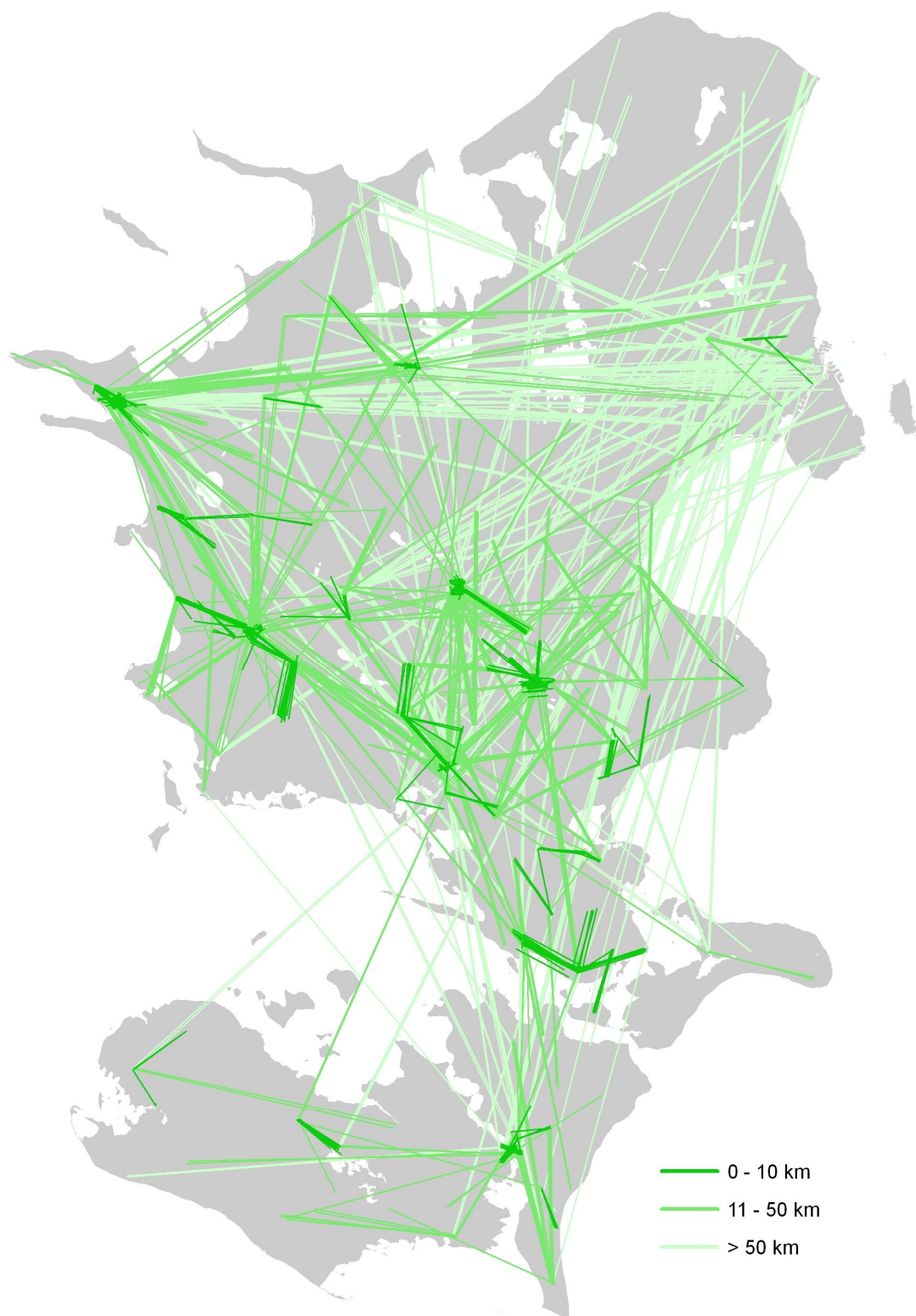
Kun 3 % såvel af forsøgsparticipanterne som af de "almindelige" brugere falder udenfor disse tre segmenter.

"Jeg har brugt Flextrafik alt det, jeg overhovedet har kunnet, og jeg har været fuldstændig vild med det. Jeg har brugt mine 104 ture, når året er omme - det er helt sikkert"

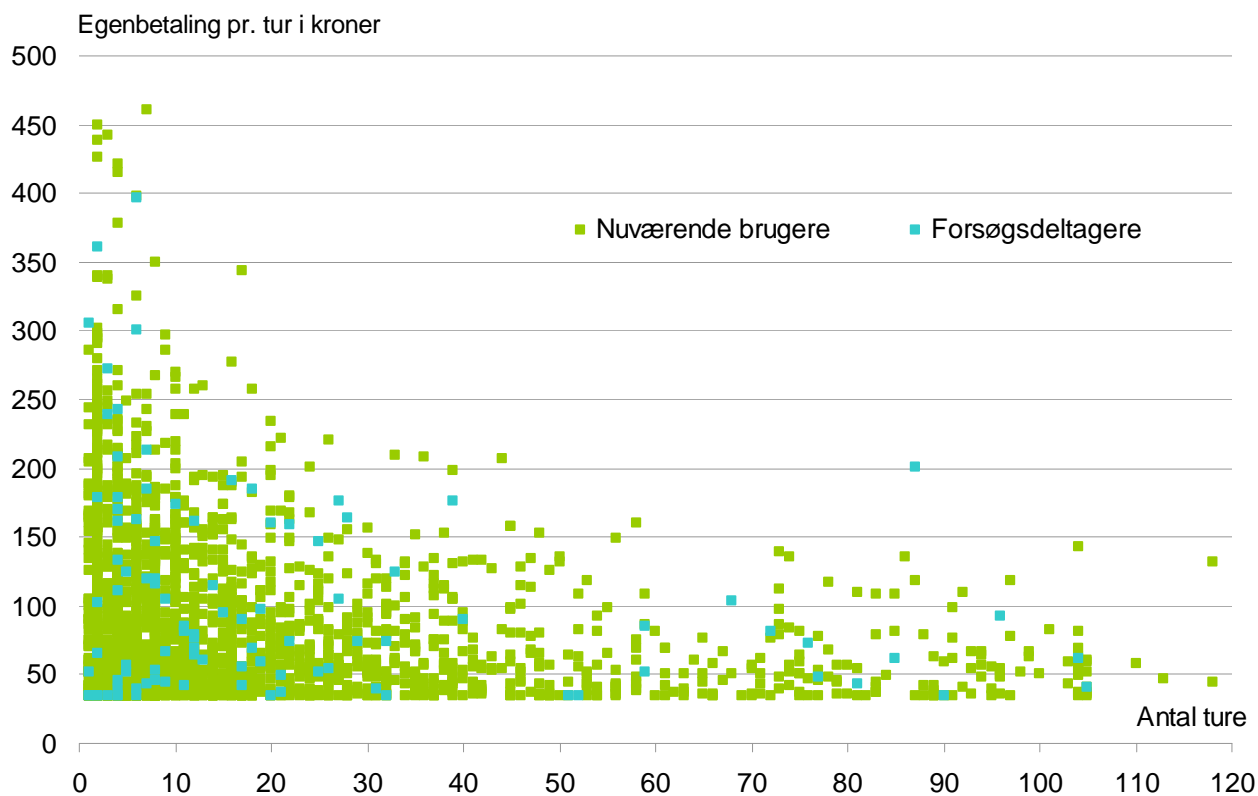
"Jeg har brugt ordningen et par gange om måneden. Jeg bruger især Flextrafik om aftenen. Det giver mig den frihed, at jeg ikke skal sige nej til arrangementer, fordi jeg ikke kan færdes ude, når det mørkt"

"Jeg har brugt ordningen 2 gange. Her i byen finder jeg rundt med lukkede øjne. Men sætter du mig uden for bygrænsen, så er jeg på herrens mark"

Citater fra forsøgsparticipantere



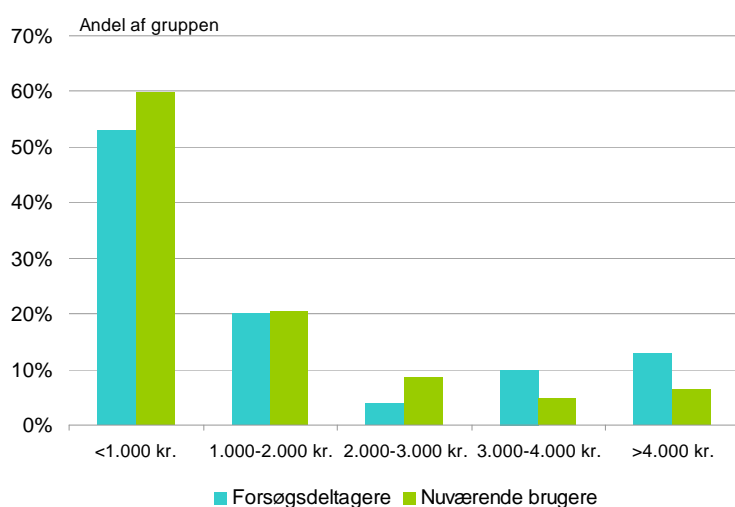
Figur 5.3 Forsøgsdeltagernes ture vist som luftlinjer mellem udgangspunkt og rejsemål



Figur 5.4 Antal ture og egenbetaling pr. tur for forsøgsdeltagere og for øvrige brugere i området i perioden 1.1.2009-1.12.2009. Bemærkning: Enkelte visiteres af hjemkommunen til mere end 104 ture

Privatøkonomien sætter grænser for hvor meget der kan køres, fordi egenbetalingen trods alt er af en vis størrelse. Størstedelen af brugerne i den individuelle handicapordning er mennesker med relativt små indkomster.

I figur 5.5 er vist en fordeling af, hvor meget den samlede egenbetaling har været. Blandt forsøgsdeltagerne var den gennemsnitlige egenbetaling på ca. 1.850 kr. og for de øvrige brugere var det 1.300 kr. Figuren illustrerer, at der er en vis variation i den samlede



Figur 5.5 Fordeling af samlet egenbetaling i perioden 1.11.-1.12.2009 for forsøgsdeltagere og for øvrige brugere

egenbetaling og dermed det samlede forbrug, men mere end halvdelen i begge grupper har et forbrug på under 1.000 kr. målt på egenbetalingen.

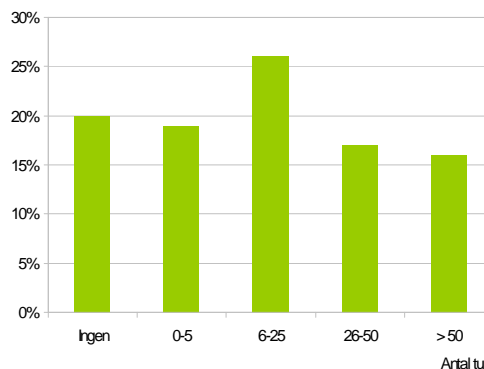
Rejseformål, som det identificeres i telefoninterviewene, beskrives i næste afsnit. Men Movias registreringer på turniveau kan give en indikation af, hvad der rejses til. For ikke-private adresser kategoriseres typen af destination for alle gennemførte ture, og det fremgår heraf at:

- Langt de fleste rejser har hjemmet som udgangspunkt eller rejsemål. For forsøgsdeltagerne udgår 45 % af rejserne fra hjemmet og 45 % ender her. For øvrige deltagere er de tilsvarende tal 45 % hhv. 40 %. Forsøgsdeltagerenes rejser er dermed en anelse mere hjembaserede.
- Langt de fleste ture har en privatadresse som rejsemål eller udgangspunkt. De blinde og svagtseende anvender i lidt højere grad ordningen i forbindelse med private besøg, idet kun 9 % af deres ture er formålscodede i forhold til Movias registrerede specialadresser, mod 14 % blandt ikke forsøgsdeltagerne.

5.4 Brug af ordningen ifølge interview

Telefoninterview understøtter og nuancerer billedet af brugen blandt forsøgsdeltagerne. I figur 5.6 genfinder man den store variation i, hvor mange ture den enkelte kører, som også viste sig i analysen på turdata. I meget grove træk er der fem nogenlunde lige store grupper: Dem som ikke har kørt, dem som har kørt op til fem ture, dem som har kørt 6-25 ture, dem der har kørt 26-50 ture, og dem der har kørt hyppigere.

Blandt dem som endnu ikke har kørt, angives som hyppigste motiv, at de endnu ikke har haft behov. De fleste forventer at komme til at benytte ordningen på et tidspunkt, og de fleste er enige i et udsagn om, at alene det at have muligheden giver en vis frihed. Man kan altså godt være tilmeldt, endnu ikke have kørt og alligevel værdsætte, at man har muligheden.



Figur 5.6 Fordeling af forsøgsdeltagere efter turantal - ifølge interview

Tilmeldte til forsøg som ikke har haft ture

- Halvdelen siger de endnu ikke har haft behov
- En fjerdedel finder, der en barriere, som skal overvindes
- De fleste er enige i udsagnet: "Alene det at have muligheden giver mig en vis frihed"
- De fleste forventer at komme ud at køre på et tidspunkt

På spørgsmålet: *Er der rejser, du ikke ville have foretaget, hvis du ikke kunne bruge Handicapkørselsordningen?* Svarer en tredjedel, at det er der ikke, en tredjedel at der er nogle, og en tredjedel at de ikke ville have foretaget nogle af turene. Det er altså ikke alene et tilbud om en alternativ transportform, det er også en mulighed for at deltage i aktiviteter, der ellers ikke ville være mulige.

Spørger man på en lidt anden måde, som vist i tabel 5.1, så svarer færre, at de ville være blevet hjemme i stedet for at rejse med Flextrafik. På baggrund af svarfordelingen i tabel 5.1 skønnes, at 10-25 % af forsøgsdeltagernes ture ikke ville være gennemført uden muligheden for at benytte Flextrafik. Da der ikke direkte er spurgt for hver enkelt gennemført tur, er det ikke muligt at være mere præcis.

Tabel 5.1 Svarfordeling på spørgsmål: Hvis du til disse rejser ikke havde haft muligheden for at bruge Handicapkørselsordningen, hvilke transportmidler ville du så have anvendt? (flere svar muligt)

	% af forsøgsdeltagere som har haft ture
Køre i bil med andre	40%
Brugt bus	29%
Brugt tog	27%
Taxa	28%
Være blevet hjemme	15%
Svar i alt	140%

Besøg er ifølge interviewene langt det hyppigste formål med turene. Andre populære rejseformål er foreningsaktiviteter, kursusaktiviteter og kulturelle arrangementer. Nogle benytter ordningen til indkøb, enkelte til idræt og aktiviteter forbundet med personlig pleje – det fremgår af tabel 5.2.

Tabel 5.2 Rejseformål med kørselsordningen blandt forsøgsdeltagere (flere svar muligt)

Aktivitet	% af forsøgsdeltagere som har haft ture
Besøg	85 %
Foreningsaktiviteter	24 %
Kulturelle aktiviteter	19 %
Indkøb	14 %
Kursusaktiviteter	13 %
Personlig pleje	8 %
Idrætsaktiviteter	6 %
Andet	8 %
Svar i alt	177 %

På spørgsmålet: "Er der situationer, hvor du har været i tvivl om, hvorvidt et rejseformål faldt indenfor ordningens rammer om, hvor du kan blive kørt til?" Svarede en femtedel, at

det er der. Tvivlen opstår især, når man skal til tandlæge, læge, fysioterapi, genoptræning og lignende, hvor det kan være vanskeligt at afgøre, om ordningen kan bruges, om man kan visiteres på andre måder til den aktuelle kørsel, eller om man helt selv skal sørge for transporten.

" Med Flextrafik undgår jeg alle de skift undervejs, som er så belastende med kollektiv trafik"

"Jeg bruger Flextrafik meget, når jeg skal besøge venner og familie i andre byer. Jeg sidder også i en bestyrelse og er til mange møder, hvor og jeg kan finde på at tage Flextrafik"

Citater fra forsøgsdeltagere

6 Forsøgs- versus ikke-forsøgsdeltagere

6.1 Hvem meldte sig?

Hvem i gruppen af de 1.030 blinde og svagtseende, som fik tilbuddet valgte at tage imod det? Og hvordan skiller de sig ud fra dem, som ikke tog mod tilbuddet? Det kan man få et indtryk af ved at se på resultaterne fra telefoninterview.

I tabel 6.1 er vist karakteristika for de interviewede opdelt på om de deltog i forsøget. Af tabellen fremgår, at:

- Der ikke er væsentlig forskel på kønsfordelingen mellem deltagere og ikke deltagere.
- Deltagerne har en aldersprofil med relativt flere yngre og færre ældre end i gruppen af ikke deltagere.
- Forsøgsdeltagerne bor oftere i mindre landsbyer og sjældnere i centrum af større byer end dem, som ikke deltog i forsøget.
- Der er ingen væsentlig forskel i de typer af husstande, som de to grupper bor i. De fleste bor alene eller samme med én anden voksen. Kun få har børn under 18 år i husstanden.

"Der er næsten ikke nogen busser, der hvor jeg bor. Én om morgenen og tre om eftermiddagen. Ikke nogen busser om aftenen eller om lørdagen og søndagen. Så jeg måtte tage taxa altid, og det var en dyr omgang. Jeg var meget, meget glad da tilbuddet kom om at være med i Handicapordningen"

Citat fra forsøgsdeltager

Tabel 6.1 Karakteristika ved blinde som deltog, og blinde som ikke deltog i forsøget

		Forsøgsdeltagere	Ikke-forsøgsdeltagere
Køn	Kvinde	61 %	58 %
	Mand	39 %	42 %
Alder	64 år eller derunder	44 %	25 %
	65-80 år	29 %	34 %
	81 år eller derover	26 %	42 %
Voksne > 18 år i husstand	1	60 %	55 %
	2	34 %	40 %
	3 eller flere	6 %	6 %
Børn < 18 år i husstand	0	91 %	94 %
	1 eller flere	9 %	6 %
Bopæl*	Centrum i stor by	16 %	33 %
	Udkant af stor by	27 %	25 %
	Centrum i mellemstor by	14 %	8 %
	Udkant af mellemstor by	11 %	16 %
	I en landsby	29 %	10 %
	På landet	3 %	7 %

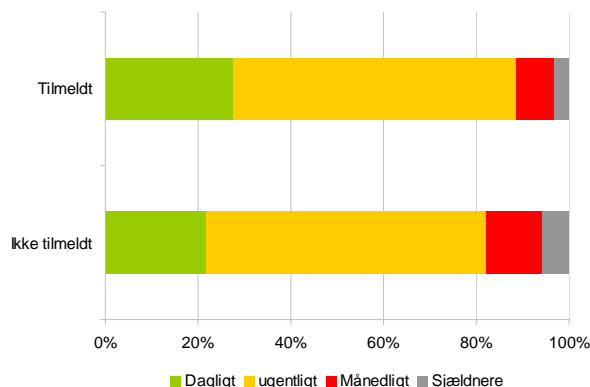
*Stor by: Nykøbing, Nakskov, Vordingborg, Næstved, Slagelse, Ringsted, Holbæk, Kalundborg
Mellemstor by: Hvis der er købmand, brugs, kiosk, eller lignende

Aldersforskellen kan have en sammenhæng med, at flere i den høje aldersgruppe slet ikke er stand til at bruge ordningen. Forskellen i bopælslokaliseringen har en sammenhæng med, at blinde på landet ikke har det samme udbud af almindelig kollektiv transport, som der er i byerne, hvilket naturligvis gør Handicapordningen mere attraktiv.

6.2 Transportbehov og - muligheder

Motivationen for at melde sig til forsøget kan have en sammenhæng med, hvilke transportbehov og øvrige transportmuligheder man har.

I telefoninterviewene er der spurgt om, hvor ofte interviewpersonerne foretager sig noget udenfor hjemmet, som kræver transport. Fordeling af svar på det spørgsmål er vist i figur 6.1. Endvidere er spurgt om, hvilke transportmidler respondenterne normalt anvender - se tabel 6.2. Endelig er der spurgt om, hvorvidt færdsel udendørs sker med eller uden ledsagelse.



Figur 6.1 Svarfordeling på spørgsmål: Hvor ofte foretager du dig noget udenfor dit hjem, som kræver transport, dvs. du går eller kører dertil?

Tabel 6.2 Svarfordeling på spørgsmål: Hvilke transportmidler bruger du normalt, når du skal foretage dig noget udenfor dit hjem? (flere svar muligt)

	Forsøgsdeltagere		Ikke-forsøgsdeltagere	
	Antal	%	Antal	%
Går	49	50 %	42	40 %
Kører med andre i bil	37	38 %	66	63 %
Taxa	19	19 %	14	13 %
Bus	53	54 %	37	36 %
Tog	21	21 %	16	15 %
Flextrafik som åben bruger	9	9 %	2	2 %
Flextrafik forsøgsordning	60	61 %	0	0 %
Øvrige Flextrafik ordninger	11	11 %	6	6 %
Andet	4	4 %	7	7 %
Svar i alt	263	268 %	190	183 %
Antal interviewpersoner	98	100 %	104	100 %

Der viser sig følgende forskelle blandt forsøgsdeltagere og ikke-forsøgsdeltagere:

- Forsøgsdeltagerne har et lidt højere aktivitetsniveau udenfor hjemmet end ikke deltagerne. 89 % af forsøgsdeltagerne er udenfor hjemmet én eller flere gange om ugen, mod 82 % blandt ikke-deltagere.
- Forsøgsdeltagere benytter en noget bredere vifte af transportformer end ikke forsøgsdeltagere, idet de i gennemsnit bruger tre forskellige transportformer, hvor ikke-deltagernes som gennemsnit betragtet bruger to forskellige transportformer.
- Ikke-deltagerne kører oftere i bil med andre end forsøgsdeltagerne. Forsøgsdeltagere går, bruger kollektiv transport og kører i et vist omfang i bil med andre.
- Der er ikke væsentlig forskel i de to grupper på, om de færdes med eller uden ledsagelse: En tredjedel har næsten altid ledsagelse og halvdelen færdes næsten altid uden ledsagelse. I de fleste tilfælde er det et familiemedlem, som er ledsager.

For forsøgsdeltagere tages Flextrafik i vidt omfang ind som en ekstra transportmulighed, som et supplement til fx at bruge busser og tog. Totredjedele af forsøgsdeltagerne har blindkort til busser i deres område, og knap halvdelen er tilmeldt DSB's ledsagerordning. Som der vendes tilbage til senere, er der imidlertid ikke tale om, at ture med Flextrafik alene er en erstatning for ture med almindelig kollektiv transport. Mange fortsætter med fleksibel brug, hvor Flextrafik benyttes, når busser og tog bliver for besværligt – fx fordi det indebærer skift, eller fordi turene går til steder, som den blinde ikke er fortrolig med.

Samlet set så har forsøgsdeltagerne en lidt hyppigere rejseaktivitet end dem, som ikke har meldt sig til forsøget. Det er imidlertid ikke sådan, at dem som ikke deltager i forsøget ikke kommer ud, men de benytter sig, som gennemsnit betragtet, oftere af at køre i bil med andre end forsøgsdeltagerne gør. Der er ikke i interviewet spurgt om, hvilke transportmuligheder en person rent faktisk har. Derfor kan man ikke sige, at forsøgsdeltagere generelt har færre private kørselsmuligheder end ikke-deltagere. Deres lavere bilbrug kan til dels også være udtryk for et ønske om at klare sig på egen hånd og ikke være afhængige af andre.

7 Rekruttering til forsøget

7.1 Det gjorde man

Et vigtigt formål med forsøget er et teste interessen blandt blinde og svagtseende for at benytte ordningen. Det var derfor vigtigt at sikre, at der kom information ud til så mange potentielle forsøgsdeltagere som muligt. At det er lykkedes fremgår af figur 4.1, hvor man kan se at trejerdele af respondenterne, der er interviewet som ikke-deltagere, kender til forsøget og dermed har foretaget et aktivt fravalg.

Helt konkrete så skete information ved, at:

- Dansk Blindesamfund rettede direkte henvendelse til alle 1.030 medlemmer over 18 år i forsøgsområdet. Henvendelsen indeholdt bl.a. Movias generelle informationsmateriale om ordningen.
- Dansk Blindesamfund sørgede for information via kredsformænd og konsulenter.
- Dansk Blindesamfund og Movia havde informationsmateriale på deres hjemmesider.

En artikel i Dansk Blindesamfunds blad *Blindesagen* affødte lokal medieomtale, idet TV Syd producerede et længere indslag, DR P4 Sjælland havde et indslag og på DR's hjemmeside var en kort nyhedshistorie. Den megen medieomtale, forsøgets omfang taget i betragtning, har bidraget til at sikre, at langt de fleste i målgruppen har fået information om forsøget.

Transportministeriet fulgte i januar 2009 op med en pressemeddelelse om forsøget. Den affødte omtale i dele af fagpressen herunder flere af taxabranschens blade og har således bidraget til at gøre vognmænd og chauffører opmærksomme på de nye brugere.

Movia har taget direkte kontakt til vognmænd og chauffører for at informere om de nye brugere. Bl.a. er der udsendt en brochure fra Dansk Blindesamfund om enkle "adfærdsregler" i omgang med blinde og svagtseende. Endvidere har Movia informeret nøglepersoner i alle kommuner i Movias dækningsområde, samt informeret eget personale i bestillings- og trafikstyringsfunktioner.


Dansk Blindesamfunds råd til chauffører:

Sådan gør du, når din passager er blind:

- Du kan kende os på stokken, førerhunden eller det særlige piktogram
- Sig bare "se" og "blind", det gør vi selv
- Stig ud af bilen og tag kontakt, når du ser, at vi venter på en vogn
- Du ledsager os bedst ved at lade os holde dig over albuen i et fast greb
- Hjælp med at finde overkanten af den åbne bildør. Resten klarer vi selv
- Har vi førerhund med, så spørg om, hvor den skal sidde
- Tal direkte til os og ikke gennem medpassagerer. De fleste af os hører udmærket
- Når vi er fremme, bør du følge os helt til døren eller orientere om omgivelserne
- Vi kan godt mærke forskel på mønter og pengesedler. Har vi brug for hjælp, siger vi til

Dansk blindesamfund har taget sig af tilmeldinger til forsøget. Ved telefonisk henvendelse er de kommende forsøgsdeltagere blevet guidet gennem et spørgeskema, der minder om det visiteringsskema, der anvendes i ordningen generelt - se figur 7.1.

Ansøgning om handicapkørsel
BLINDEPROJEKT



Bopælskommune: _____

Cpr. Nr.: _____ - _____

Kundenr.: _____ (forbeholdt Movia)

1. Fornavn: _____ **Efternavn:** _____
(kaldenavn understreges)

Adresse: _____ **Etage:** _____ **Bolig:** _____

Postnr.: _____ **By:** _____

Telefon: _____ **Mobil:** _____

Evt. institutionsnavn: _____

2. Adgang til bolig: Med trin / Trin løs / Trapper / Elevator.

3. Beskrivelse af handicapet (funktionsbegrænsning / diagnose):

4. Anvender følgende hjælpemidler:

<input type="checkbox"/> alm. kørestol (max 63 cm bred)	<input type="checkbox"/> rullator
<input type="checkbox"/> sammenklappelig kørestol	<input type="checkbox"/> krykker / albuestokke / stokke / gangstativ
<input type="checkbox"/> befordres i sammenklappelig kørestol	<input type="checkbox"/> toiletstol
<input type="checkbox"/> bred kørestol	<input type="checkbox"/> iltapparat
<input type="checkbox"/> el-kørestol	<input type="checkbox"/> andet _____
<input type="checkbox"/> førerhund	

Hjælpemidler er udleveret af: kommune sygehus/hospital

er gangbesværet og kan ikke anvende ganghjælpemidler (årsag angives):

5. Forventet varighed af handicapet: varigt midlertidigt (minimum 6 måneder)

6. Er der behov for hjælp/ledsager ved transporten eller ved gang til/fra egen bolig:

Tildelt ledsagerordning efter Lov om Social Service

Skal have anden form for hjælp: _____

Jeg bekræfter på tro og love ovenstående oplysninger, og jeg erklærer mig indforstået med:

- at oplysningerne bliver benyttet i Trafikskabet Movia, som registrerer relevante oplysninger i et elektronisk baseret kørselsystem, hvor kørslen for flere brugere automatisk vil blive koordineret og planlagt.
- mit telefon- og/eller mobilnummer bliver oplyst til chaufføren

Der er indsigtsret til disse oplysninger og deres brug m.v.

Trafikskabet Movia kan kontaktes for en uddybning af disse forhold.

Må en medarbejder fra konsulentfirmaet Tetraplan senere kontakte dig for at høre, hvad du synes om at bruge kørselsordningen til brug for evaluering af forsøget? Ja Nej

Dato _____ Ansøgers underskrift / For ansøger

Figur 7.1 Tilmeldingsskema til forsøget

Dansk Blindesamfund har oversendt skemaer til Movia, der herefter har sendt et girokort til betaling af indmeldelsesgebyr. DBS har sendt 141 tilmeldingsskemaer til Movia, og 130 har indmeldt sig ved at betale indmeldelsesgebyret.

7.2 Opmærksomhed i målgruppen

I telefoninterviewet er spurgt om respondenter kendte Handicapordningen før, de fik tilbuddet om at deltage i forsøget. Det gør forholdsvis mange: Blandt forsøgsdeltagerne kendte 68 % på forhånd til ordningen, blandt ikke-deltagerne er det 42 %. Kendskabet til ordningen skyldes: At man kender andre der bruger den, at man har hørt om den, at man har prøvet at køre til sygehus, læge eller man har været åben bruger af Flextrafik.

"Jeg kendte til ordningen fra min svigermor og fra min far, som ikke ville kunne komme uden for en dør, hvis han ikke var med i handicapordningen. Han sad i kørestol. Derfor vidste jeg lidt om reglerne for, hvordan Flextrafik fungerer"

Citat fra forsøgsdeltager

I tabel 7.1 er vist, hvordan respondenter er blevet opmærksomme på forsøget. Langt de fleste er svarer, at det er den direkte henvendelse fra Dansk Blindesamfund, som er deres informationskilde. At mange har haft et forhåndskendskab til ordningen har givetvis bidraget til at skærpe opmærksomheden om tilbuddet. Kun ganske få nævner pressen som informationskilde. Det betyder ikke, at presseomtalen ikke har en betydning. Presseomtalen har formentlig bidraget til at skabe større opmærksomhed, når den direkte henvendelse fra Dansk Blindesamfund Modtages.

Blandt de relativt mange som svarer "andet" som kilde til information om forsøget, referer de fleste til det lokale blindenetværk i form af kredsformænd, konsulenter, blindeklub mm.

Tabel 7.1 Svarfordeling på spørgsmål: Hvordan blev du opmærksom på tilbuddet om at deltage i forsøget? (flere svar muligt)

	Forsøgsdeltagere	Ikke forsøgsdeltagere*	Alle
Brev fra Dansk Blindesamfund	62 %	73 %	68 %
Dansk Blindesamfunds medlemsblad	22 %	2 %	12 %
Gennem mit personlige netværk	12 %	7 %	9 %
Via pressen	3 %	3 %	3 %
Husker ikke	3 %	7 %	5 %
Andet	14 %	13 %	14 %

*Spørgsmål ikke stillet til den ca. fjerdedel af gruppen, som ikke kender til forsøget

7.3 Motiver for at deltage

Deltagelse i forsøget begrundes af langt de fleste med, at ordningen kan opfylde nogle transportbehov – se tabel 7.2. 82 % angiver dette praktiske motiv for deres deltagelse. Derudover motiverer 13 % deres deltagelse med, at de længe har ønsket at kunne benytte handicapordningen. Knap en tiendedel svarer, at deres deltagelse er økonomisk begrundet: Det er billigere at bruge ordningen end at tage en taxa. Familien har i nogle tilfælde presset på. Endelig er der en lille gruppe, som helt bevidst ønsker at være frontløbere. Ved at udvise interesse og afprøve ordningen, håber de at kunne bidrage til at tilbuddet gøres permanent.

Tabel 7.2 Svarfordeling på spørgsmål: Hvad var årsagerne til, at du valgte at melde dig til forsøget? (flere svar muligt)

Den kan opfylde nogle af mine transportbehov	82 %
Jeg har længe ønsket at kunne benytte ordningen	13 %
Besparelse	8 %
Familie eller andre pressede på	4 %
Jeg ville gerne være "frontløber"	3 %
Andet	18 %

"Da jeg fik brevet tænkte jeg, at det var for godt til at være sandt. For en gangs skyld var det ikke kun op ad bakke at være handicappet"

Citat fra forsøgsdeltager

Kigger man nærmere på, hvad der ligger bag de relativt mange som svarer "andet" som motiv for at deltage i forsøget, så er det begreber som frihed, livskvalitet og at få flere muligheder, der går igen. Netop den type af argumenter var hyppige og gennemgående i de fire gruppeinterview. Kvalitative interview er gode til at kortlægge motiver og deres sammenhæng i modsætning til de kvantitative interview. Indtrykket fra gruppeinterviewene var, at der er forskellige motiver forbundet med at af-

prøve tilbuddet, men alle var meget glade for, at de havde fået muligheden. Betydningen af at kunne benytte kørselsordningen, udover rent praktisk at få opfyldt et transportbehov, vendes der tilbage til i kapitel 9.

7.4 Motiver for fravalg af at deltage

På samme måde som at forsøgsdeltagelse overvejende begrundes med at have et transportbehov, så begrundes ikke-deltagelse med, at ikke at have behov for denne yderlige transportmulighed. Det fremgår af tabel 7.3, at knap to tredjedele af ikke-deltagerne siger, at de ikke har behov for en sådan kørselsordning. En tredjedel begrundes fravalget med, at de har gode alternativer, hvilket i mange tilfælde er at køre i bil med andre. 13 % mener, det er for dyrt at bruge ordningen, formentlig fordi der sammenlignes med at køre i bil med andre eller at bruge almindelig kollektiv transport.

*Tabel 7.3 Svarfordeling på spørgsmål: Hvad var årsagerne til, at du valgte **ikke** at melde dig til forsøget? (flere svar muligt)*

Har ikke behov	60 %
Har gode alternativer	31 %
Det er for dyrt at bruge ordningen	13 %
Fik ikke taget mig sammen	8 %
Ville ikke betale 300 kr. i tilmeldingsgebyr	8 %
Husker ikke	4 %
Tror ikke jeg kan finde ud af at benytte ordningen	3 %
Andet	8 %

Et motiv for ikke at deltage kan være, at man ikke ønsker at eksperimentere med noget, som man ikke ved om gøres permanent. Ingen valgte selv at svare sådan, men direkte adspurgt om, hvor sandsynligt det er, at man vil benytte sig af ordningen, hvis den gøres permanente, så svarer en tredjedel at det er sandsynligt eller meget sandsynligt – se tabel 7.4.

I kapitel 11 er en vurdering af de økonomiske konsekvenser af at gøre ordningen landsdækkende og permanent. Her er et relevant spørgsmål, hvorvidt der vil være en større efterspørgsel i en situation, hvor tilbuddet er permanent end i en forsøgssituation. Man kan imidlertid ikke direkte regne med de størrelsesordner, der kom frem i interviewet om fremtidig brug fra de personer, som ikke deltog. Det er et kendt fænomen, at direkte adspurgt om hypotetisk adfærd, så er mange oftere positive overfor at ændre adfærd, end de vil være i en virkelig situation.

Tabel 7.4 Svarfordeling på spørgsmål: Hvor sandsynligt eller usandsynligt er det, at du vil benytte dig af ordningen, hvis den gøres permanent? (respondenter: ikke tilmeldte)

Meget sandsynligt	8 %
Sandsynligt	25 %
Hverken eller	12 %
Usandsynligt	21 %
Meget usandsynligt	25 %
Ved ikke	8 %
I alt	100 %

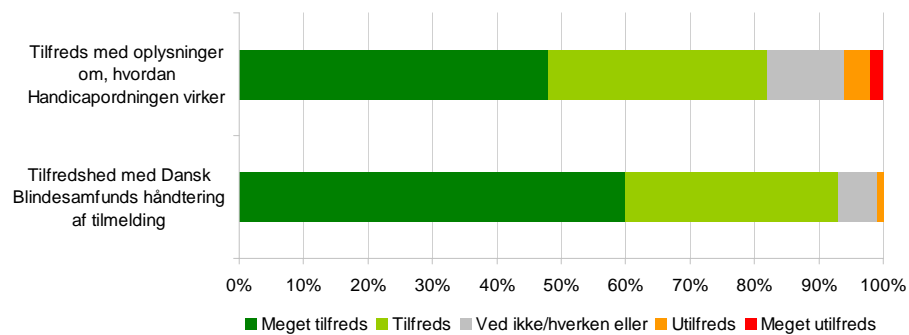
7.5 Tilfredshed med information og tilmeldingsprocedure

Størstedelen (82 %) af forsøgsdeltagerne er tilfredse med den information, de har fået om, hvordan handicapordningen virker. Knap halvdelen finder den endog meget tilfredsstillende - det fremgår af figur 7.2. Det viser, at de anvendte medier og karakteren af information har været velfungerende. Der er tale om en kombination af Dansk Blindesamfunds sædvanlige kommunikationsmåde og Movias sædvanlige informationsmateriale, der altså på tilfredsstillende måde formår at nå målgruppen.

Forsøgsdeltagerne har følt sig trygge ved og godt behandlet af Dansk Blindesamfund, det fremgår også af figur 7.2. Kun én enkelt udtrykker utilfredshed med Dansk Blindesamfunds håndtering af tilmeldingen. I en situation, hvor blinde og svagtseende får adgang til ordningen vil en visitering skulle ske gennem kommunerne.

"Vi har både fået CD, breve og punktskrift, der fortalte om ordningen. Så der er slet ikke noget at klage over i forhold til information"

Citat fra forsøgsdeltager



Figur 7.2 Svarfordeling på spørgsmål om tilfredshed med oplysninger om forsøget og visitering gennem Dansk Blindesamfund. (Respondenter: forsøgsdeltagere)

8 Tilfredshed med brug af ordningen

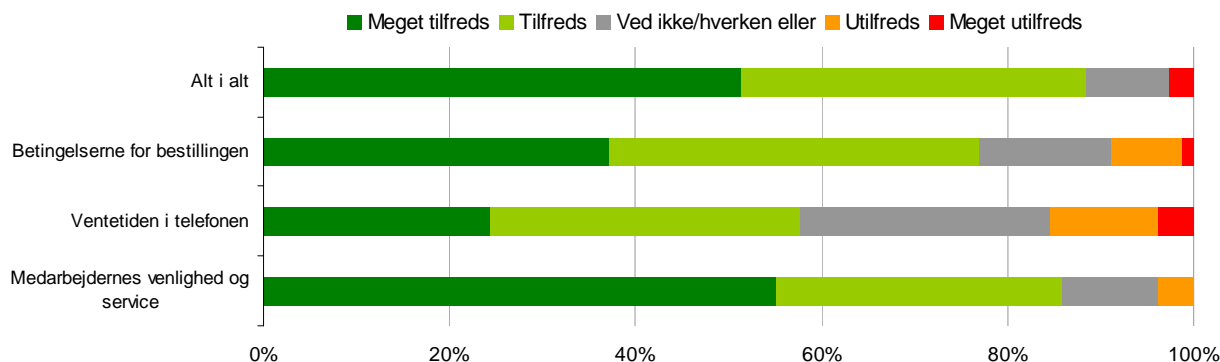
8.1 Bestilling

Langt de fleste af forsøgsdeltagerne (87 %) bestiller selv deres ture, og det sker i næsten alle tilfælde via telefon. I figur 8.1 vises hvordan der er svaret på spørgsmål om tilfredshed med, hvordan bestillingsfunktionen fungerer. 88 % er tilfredse med, hvordan det samlet set fungerer, og mere end halvdelen er endog meget tilfredse.

Det er i særlig grad medarbejdernes venlighed og service, som der udtrykkes stor tilfredshed med. Ventetiden i telefonen og betingelserne for at bestille, herunder at man skal bestille to timer i forvejen, er der en lidt mindre tilfredshed med.

Movia om bestilling

- Bestil dine ture i så god tid som muligt
- Du kan bestille kørsel med 2 timers frist
- Du kan bestille ture op til 14 dage i forvejen
- Du må gerne bestille flere ture på én gang
- Når du bestiller en tur, får du at vide, hvad turen koster, og hvornår du skal være klar til at blive hentet
- Vi søger et tidspunkt inden for -15 og +45 minutter i forhold til dit ønskede afhentningstidspunkt



Figur 8.1 Fordeling af svar på spørgsmål om tilfredshed med bestillingsfunktionen

Som citaterne fra gruppeinterviewene på næste side illustrerer, så er der både gode og dårlige oplevelser mht. ventetiden ved bestilling. Nogle oplevede at komme igennem med det samme, og flere havde oplevet lange ventetider. Flere talte om, at det var blevet bedre senere i perioden, end det var i begyndelsen.

Der var i gruppeinterviewene generelt ros til medarbejderne i bestillingsfunktionen, og kun i få tilfælde blev nævnt medarbejder, der ikke ydede en tilfredsstillende service. Flere fortalte, hvordan de opbygger strategier til at få færrest muligt gener ved bestillingen. Det kan fx være at ringe udenfor det travle tidspunkt, eller at ringe op igen hvis man en sjældnen gang er så uheldig at få en uvillig medarbejder i røret.

"Det er meget nemt at bestille. De er utrolig søde og flinke, og det er lige meget, om det er de unge mænd, eller det er de unge piger. De er så behagelige, at have med at gøre"

Citat fra forsøgsdeltager

"Jeg har prøvet at vente en time i telefonen. Efter at have ventet en time var jeg nummer 1. Men så blev linjen koblet af, og de sagde "vi har travlt". Det har jeg prøvet to gange. Jeg kan godt acceptere, at de siger "vi har travlt i øjeblikket prøv senere". Men at blive cuttet af efter en time! Jeg var rasende"

Citat fra forsøgsdeltager

"De gange jeg har haft ringet, er jeg kommet igennem med det samme. Og det er en god betjening, man får derinde. Der kommer oplysninger, og hvis man skal vente, kommer der en meditationsmelodi - så bliver man ikke så sur over ventetiden"

Citat fra forsøgsdeltager

En særlig problemstilling, som flere nævnte i gruppeinterviewene, er irritation over ved bestilling at skulle angive et telefonnummer på destinationstedet. I nogle tilfælde er det ikke muligt, hvis det fx er en kirke eller en togstation. I andre tilfælde opleves det som umyndiggørende, at skulle give telefonnummer på dem man skal besøge - som at skulle have en slags værge. Flere ønsker alene eget mobilnummer som kontaktnummer, men ikke alle oplevede det som uproblematisk at

kunne gøre det. Andre oplevede ikke problemer med konsekvent at opgive og anvende eget mobiltelefonnummer. Noget tyder på, at kommunikation og praksis kan variere. Måske er personalet i bestillingsfunktionen ikke klar over, at mange af de blinde og svagtseende forsøgsdeltagere er meget kompetente mobiltelefonbrugere, hvilket måske ikke er tilfældet for så mange af de nuværende brugere.

"Mit største problem er, at de kun tager et ude- og et hjemmenummer. De skulle hellere bare bruge mit mobilnummer. Movia spørger hver gang, jeg ringer, om nummeret til min mobiltelefon. Når vognen kommer for sent, så spørger jeg chaufføren "har du mit mobilnummer", men det har han ikke. Hvad nytter det, at give Movia mit mobilnummer, hvis chaufføren ikke får det?"

Citat fra forsøgsdeltager

8.2 Afhentning

Som oftest kommer vognen til det aftalte tidspunkt. 90 % af de aktive brugere svarer "altid" eller "for det meste" på spørgsmålet "Når du har bestilt en vogn, kommer den så til den aftalte tid, dvs. tidligst 5 minutter før og senest 15 minutter efter det aftalte tidspunkt?". Otte af de 78 aktive brugere har en enkelt gang oplevet, at vognen ikke kom til tiden og en enkelt har oplevet det flere gange.

Til de få, der har oplevet forsinkede eller udeblevne biler, er stillet spørgsmålet "I hvilken grad synes du, at Flextrafik/Movia er gode til at hjælpe, hvis vognen er forsinket eller udebliver?". To ud af i alt 15 respondenter har ikke været tilfredse med den hjælp, de fik. Samlet set tyder tallene på, at der er en stor driftsikkerhed i ordningen, og der er et beredskab til at rette på de fejl, der opstår.

Et særligt problem er, når chaufføren skal finde den blinde eller svagtseende. På spørgsmålet "Når du har bestilt en vogn, har du så oplevet, at chaufføren ikke kan finde dig?" er der 28 %, som svarer, at det sker af og til eller ofte. Problemet opstår, fordi den blinde ikke altid selv kan høre eller selvklart ikke se, at der er kommet en vogn.

"Jeg synes det er vigtigt, at chaufførerne gør sig klart, at det er dem, der skal kontakte mig. Jeg ikke kan se dem. Jeg ved ikke, om det er en bus eller en almindelig privatbil, der kommer. Hvis jeg har stået en halv time og brugt ressourcer på det, så er jeg da godt træt i hovedet. Man bruger jo den synsrest man har, men det rækker ikke altid"

Citat fra forsøgsdeltager

"Jeg havde en dårlig oplevelse med afhentning. Jeg har bedt Movia notere, at jeg er blind, men der var åbenbart sket en fejl. Da jeg skulle hentes, blev chaufføren siddende i bilen. Han sad et godt stykke tid, før han gik ind til mig i huset. Han sagde, at han var lige ved at køre uden mig. Jeg kunne ikke høre, at bilen var ankommet, fordi det blæste meget den dag"

Citat fra forsøgsdeltager

"Jeg siger til dem, at det er dem der skal finde mig, for jeg kan ikke finde dem. De må jo kigge efter stokken. Så mange er vi heller ikke, der går med hvid stok"

"Jeg synes det er et problem, at chaufføren tror, jeg er helt blind, og regner med, at jeg har førerhund eller stok. Det har jeg ikke. Så jeg har oplevet, at chaufføren gik lige forbi mig"

Citater fra forsøgsdeltagere

Men problemet opstår også, fordi det ikke altid er synligt for chaufføren, hvem han skal afhente. Ikke alle blinde bærer synlige tegn på deres handicap. I alle gruppeinterview udspandt der sig diskussioner om, hvorvidt man bør gøre sit handicap synligt. Blindstokken er ikke kun en hjælp for den blinde, men også et signal til omverdenen. Under alle omstændigheder er det af stor betydning at chaufføren informeres om, at han skal afhente en blind eller svagtseende pasager.

I gruppeinterviewene kom det også tydeligt frem om, at der er et ønske om, at chauffører informeres om de særlige hensyn, der skal tages i forhold til blinde og svagtseende. Det bekræfter vigtigheden af den brochure, som Dansk Blinde Samfund har lavet om emnet, og som blev distribueret via operatører til chauffører. Endvidere bør det indgå som en naturlig del af uddannelsen af chauffører, der kører i den individuelle handicapordning.

"Jeg synes det er vigtigt, at chauffører sætter sig lidt ind i de begrænsninger, som et handicap giver et menneske. Hjælp til at komme over kantstenen eller sådan noget. Det er ikke fordi, vi skal bæres ind i bilen. Man skal have flair for det som chauffør og spørge, "er der noget jeg skal hjælpe dig med?" Hvis ikke de skal hjælpe, så siger man selvfølgelig nej"

Citat fra forsøgsdeltager

"Jeg har været ude for, at Flextrafik og jeg gik forkert af hinanden. Jeg skulle hentes i lufthavnen, og jeg sad på en bænk inden for. Jeg vidste ikke, at lige udenfor er der et skilt, hvor der står Flextrafik. Da jeg havde ventet en time, kom en af de der sikkerhedsfolk hen til mig, og jeg sagde "du bliver nødt til at hjælpe mig". Han sagde, at jeg var blevet kaldt op over højtaleren, men jeg havde ikke hørt noget som helst. Jeg synes det er mærkeligt, at chaufføren ikke kommer ind og kigger. Jeg sidder jo med min blindestok, så han kan se mig. Med hjælp fra sikkerhedsmanden ringede vi til Movia. De fik chaufføren til at vende om, selvom han var kørt fra lufthavnen"

Citat fra forsøgsdeltager

Flere havde oplevet problemer, når de skulle afhentes i lufthavnen eller på stationer. Aftalerne om afhentning er ikke altid præcise på, hvor man konkret skal mødes. I Kastrup lufthavn er der et fast afhentning sted med en særlig stander. Men som citatet til venstre viser, så skal den blinde jo vide det, og netop synshandicappet gør det vanskeligt at finde stedet. Flere havde oplevet samme problem på togstationer, hvor de ikke kunne finde chaufføren (eller omvendt). I de situationer er muligheden for mobiltelefonkontakt mellem bruger og chauffør centralt. Ikke alle blinde kan imidlertid benytte mobiltelefon, så på større stationer bør mødesteder gennemtænkes med udgangspunkt i blindes særlige forudsætninger. De interviewede udviste forståelse for, at bestillingspersonalet ikke kender alle lokaliteter.

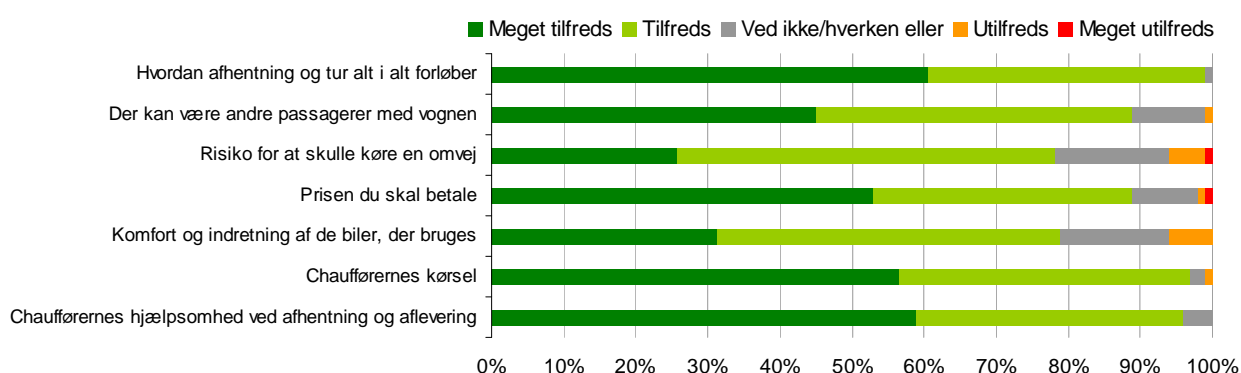
Afsætning efter en kørt tur er ikke forbundet med samme problemer som afhentning. Mange af de interviewede udtrykte begejstring over den hjælp, de får, når vognen er kommet frem. Der sammenlignes med almindelig taxa, hvor der ikke altid hjælpes helt til hoveddøren.

"Chaufføren har flere gange fulgt mig op af havegangen til hoveddøren hos dem, vi skal besøge. En gang sagde jeg, at det ikke var nødvendigt, men chaufføren sagde "Jeg skal nok aflevere dig hvor du skal afleveres". En anden gang sagde han, at det var hans ansvar, at jeg blev afleveret ved en rigtig dør. Det kan ikke være bedre"

Citat fra forsøgsdeltager

8.3 Selve turen

I telefoninterviewene er der stillet spørgsmål om tilfredshed med en række forhold relateret til selve køreturen – svarfordelingerne fremgår af figur 8.2. Ikke en eneste udtrykker utilfredshed med, hvordan afhentning og tur alt i alt forløber, hvilket meget tydeligt viser, at Flextrafiks nuværende produktionsapparat er fuldt ud gearret til at modtage blinde og svagtseende brugere.



Figur 8.2 Fordeling af svar på spørgsmål om tilfredshed overvejende om selve turen

Kun en enkelt er utilfreds med, at der kan forekomme samkørsel med mennesker, man ikke kender. Der er altså en generel accept af, at der er helt i orden at skulle køre sammen med andre. Lidt flere, men stadig kun ganske få, er utilfredse med, at det kan betyde en omvej. I samtlige gruppeinterview udspandt der sig samtaler om, hvorfor der ikke oftere var samkørsel. Flere havde aldrig kørt med andre i bilen. Og nogle havde oplevet, at flere fra samme område skulle køres til det samme arrangement, men blev afhentet i forskellige biler. Enkelte efterlyste ligefrem en mulighed for, at flere kan bestille kørsel med den samme vogn.

Generelt er der tilfredshed med bilernes indretning og komfort. Blinde og svagtseende brugere har ikke pga. deres handicap en særlig fordring til indretning - al-

"Selvom en ældre blind dame i nabobyen og jeg skal næsten samme sted hen, så kan vi ikke komme i samme bil, og det er meget irriterende. Hende her hun er meget bekymret, for hvis hun skal køres hjem efter mig, så skal hun sidde alene, og det kan ældre mennesker ikke lide"

Citat fra forsøgsdeltager

"Når der er mange med i vognen, kan det blive en lang køretur. Jeg har prøvet at køre en lang, lang omvej for at sætte en passager af. Men man er nødt til at acceptere den rationalitet. Det er med i ordningen, at det skal være så økonomisk som muligt"

Citat fra forsøgsdeltager

mindelige personbiler er ganske udmærkede. En lidt særlig problematik er dog spørgsmålet om placering af førerhunde. Enkelte har et ønske om, at have hunden foran sig. Det blev foreslået, at det er muligt for blinde med førerhund, at reservere pladsen på det forreste sæde, hvilket de enkelte kommuner allerede kan vælge som en særydelse. De interviewede med førerhund havde dog ikke selv oplevet problemer, og de fandt det fuldt ud tilfredsstillende, at hunde opholder sig i åbne bagagerum.

Figur 8.2 bekræfter indtrykket fra gruppeinterviewene, hvor der var meget rosede omtale af chaufførerne. De fleste møder skiftende chauffører, og flere påpeger problemet med at chauffører ikke altid er lokalkendte, og at blinde vanskeligt kan guide. Flere gange har bilens GPS været til stor hjælp. Nogle møder overvejende de samme lokale chauffører, og så kan der opstå en hyggelig snak om stort og småt i lokalområdet.

"Efterhånden kender jeg mange af chaufførerne. De ved, hvor jeg bor, og jeg får mange hyggelige snakke med chaufførerne"

Citat fra forsøgsdeltager

Figur 9.1 viser, at der er meget stor tillid til, at Movia/Flextrafik overholder aftalerne, idet 98 % af de telefoninterviewene forsøgsdeltagere er enige i udsagnet *"Jeg føler mig tryk ved at Flextrafik/Movia overholder aftalerne"*. Heraf er størstedelen endog meget enige.

"For mig er Flextrafik en tryk ramme. Jeg spekulerer ikke på om det fungerer. Jeg regner med, at det fungerer"

Citat fra forsøgsdeltager

9 Mere end blot transport

9.1 Nye muligheder

I de kvalitative gruppeinterview kom det meget tydeligt til udtryk, at muligheden for at benytte den individuelle handicapordning for forsøgsdeltagerne ikke alene var en mulighed for at få en mere bekvem transport. Ordningen gjorde det muligt at:

- Slippe for den afhængighed, der ligger i at private kørselsnetværk står til rådighed.
- Komme ud selv efter lukketid for den almindelige kollektive transport.
- Komme steder man ikke har været før. For blinde er det altid forbundet med besvær på egen hånd at færdes på steder, de ikke er fortrolige med.
- Komme steder hvor det er vanskeligt at benytte almindelig kollektiv transport fx, hvis det er forbundet med skift.

"For første gang i mit snart 60 årige liv har jeg uden problemer selv kunnet komme i teater, køre til foredrag og sige ja til fester og til fødselsdage uden at bekymre mig, om jeg kan komme hjem igen"

Citat fra forsøgsdeltager

"Det har betydet en kæmpe frihed for mig at bruge kørselsordningen. Jeg synes, at det har åbnet en verden som gør, at det nu faktisk er til at holde ud at være blind"

Citat fra forsøgsdeltager

"Med Flextrafik får man pludselig en mulighed for at leve helt normalt, når man ikke altid skal bede andre om hjælp. Det er det, jeg forstår ved selvstændighed"

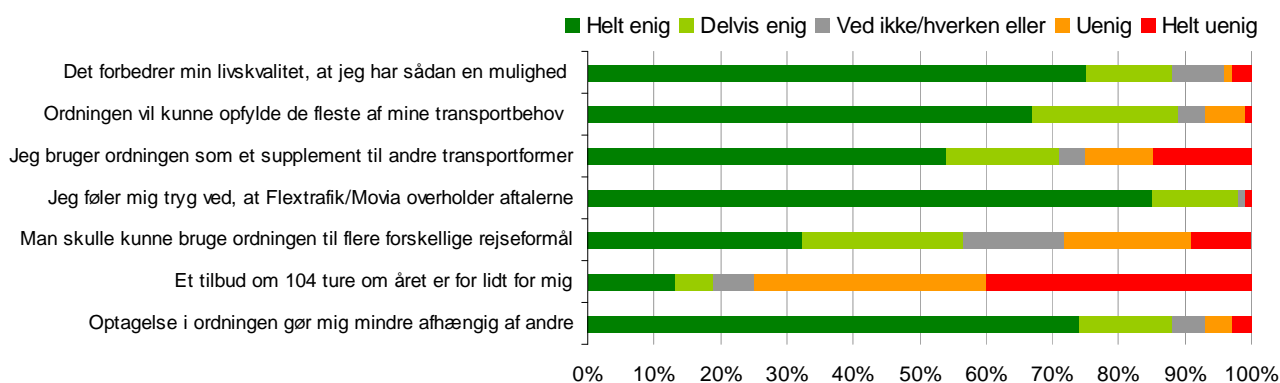
Citat fra forsøgsdeltager

"Flextrafik åbner nogle muligheder for, at jeg både kan udvide min omgangskreds, og måske også genoptage kontakten til de bekendte jeg har blandt andre blinde. Dem må jeg ellers nøjes med at møde tilfældigt til arrangementer"

Citat fra forsøgsdeltager

Citaterne rundt om på denne side viser, at mange af forsøgsdeltagerne oplever det som en forbedring af livskvaliteten. Selv de interviewdeltagere, som endnu ikke havde været ude at køre, talte om, at det gav dem nye muligheder. Alene det opfattedes som livskvalitetsforbedrende. Har man gennem mange år været vant til at lægge begrænsninger på sig selv, fordi nogle aktiviteter er for besværlige at komme til, så kræver det både mod og tilvænning at genoptage disse aktiviteter. Men en forudsætning for overhovedet at tænke på at gøre det er, at der er en transportmulighed. Flere talte om tidligere faser i livet, fx perioder med hjemmeboende børn, hvor den individuelle handicapordning ville have været livskvalitetsforbedrende.

I telefoninterviewene er det testet, om alle deltagerne er enige i, at optagelse i handicapordningen ligefrem bidrager til en forhøjet livskvalitet, og om det gør dem mindre afhængige af andre. I figur 9.1 er vist hvor enige respondenterne er i udsagn om disse emner (øverste og nederste udsagn i figuren). Der er stor enighed om, at ordningen giver livskvalitet og gør én mere uafhængig af andre. For begge udsagn er knap 90 % enige – trefjerdedele er endog meget enige.



Figur 9.1 Fordeling af svar om enighed i en række udsagn om den individuelle handicapordning

9.2 Alternativ eller supplement?

En forskel mellem de nuværende bevægelsehæmmede brugere af den individuelle handicapordning og blinde/svagtseende er, at de førstnævnte har vanskeligt ved at færdes alle steder, hvis ikke den fysiske tilgængelighed er i orden. Blinde og svagtseende kan ofte lære at færdes på egen hånd i få konkrete områder fx de nære omgivelser ved hjemmet. Kommer blinde og svagtseende steder, de ikke er fortrolige med, er det som regel forbundet med store vanskeligheder både at overvinde fysiske barrierer og at orientere sig.

I gruppeinterviewene kom det frem, at mange gerne vil klare sig selv så vidt som muligt. Og det opfattes som mere selvhjulpent at kunne tage bussen eller toget i de tilfælde, hvor det er muligt, end at benytte Flextrafik. Nogen gør det for at spare på udgiften til transport, andre gør det for at spare på brugen af Flextrafik for ikke at få opbrugt de 104 ture for hurtigt.

Af figur 9.1 fremgår det, at de fleste, men dog ikke alle, er enige i et udsagn om, at de bruger ordningen som et supplement til andre transportformer, hvilket

"Vi kan da ikke undvære buskortet til de lokale ture lige rundt om hjørnet. I dag havde jeg egentlig besluttet mig for, at jeg ville tage det offentlige frem og tilbage til dette interview. Jeg tænkte, at det kan jeg da sagtens finde ud af. Men så tænkte jeg, at jeg gerne ville tidligt hjem, og så bestilte jeg en tur med Flextrafik alligevel"

Citat fra forsøgsdeltager

også kom tydeligt frem i kortlægningen af hvilke transportformer brugere hhv. ikke bruger anvender (tabel 6.1).

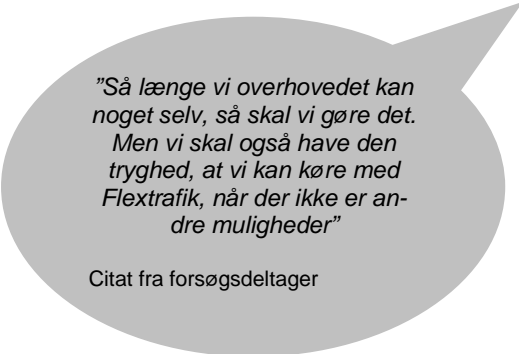
Langt de fleste siger, at de er enige i udsagnet *"Ordnningen vil kunne opfylde de fleste af mine transportbehov"*. Det er imidlertid ikke det samme som, at de foretrækker at individuel handicapkørsel som eneste mulighed. Den frihed og fleksibilitet der ligger i at kunne vælge afhængigt af situationen værdsættes af mange. Flere gav i gruppeinterviewene udtryk for, at man ikke ønskede at ulejlige "Flextrafik" med korte ture.

9.3 Ordningens begrænsninger

Ordningsen har begrænsninger i form af, hvor meget man må køre, og til hvilke formål man må køre. Som det fremgår af figur 9.1, så er det begrænsninger flere af forsøgsdeltagerne gerne var for uden. I gruppeinterviewene blev dog udtrykt forståelse for, at det kan være nødvendigt med en eller anden form for begrænsning af hensyn til den samlede økonomi i systemet.

19 % er enige i udsagnet *"Et tilbud om 104 ture om året er for lidt for mig"*. Det betyder, at for det store flertal, så er et tilbud om 104 ture om året tilstrækkeligt. Men der er en mindre gruppe, der enten forventer eller rent faktisk kommer op på at bruge alle ture. Nogle kommuner visiterer allerede i dag enkelte borgere til mere end 104 ture. Der er endog kommuner, hvor man tilbyder alle visiterede brugere flere ture.

68 % af de telefoninterviewede forsøgsdeltagere er enige i udsagnet: *"Man skulle kunne bruge ordningen til flere forskellig rejseformål"*. 28 % er uenige i udsagnet. Det der efterlyses er adgang til at bruge ordningen til rejser, der relaterer sig til sundhed og personlig pleje. Der er stor usikkerhed om hvad man må og hvad man ikke må, når det gælder rejseformål som: Hospital, læge herunder forskellige specialister, personlig pleje, tandlæge, fysioterapi mm.



"Så længe vi overhovedet kan noget selv, så skal vi gøre det. Men vi skal også have den tryghed, at vi kan køre med Flextrafik, når der ikke er andre muligheder"

Citat fra forsøgsdeltager

10 Opsamling på evalueringens hovedspørgsmål

I det følgende samles op på evalueringens hovedspørgsmål:

- Hvor stor er *efterspørgslen* - hvor mange vil tage mod et tilbud om optagelse i ordningen?
- *Hvad siger forsøgsdeltagerne?* Hvad bruger de kørselsordningen til? Hvad ville de ellers have gjort? Og hvor tilfredse er de - overordnet og med konkrete detaljer?
- Hvor godt er *Flextrafiks produktionsapparat* til at inkludere denne nye brugergruppe?

På baggrund af besvarelse af disse spørgsmål vendes i næste kapitel tilbage til en vurdering af behovet for, og konsekvenser af, at gøre ordningen landsdækkende. Allerede i dette kapitel trækkes imidlertid nogle linjer fra en forsøgssituation i et begrænset område til en landsdækkende ordning.

10.1 Hvor stor en efterspørgsel?

1.030 medlemmer af Dansk Blindesamfund fik tilbuddet om i et år at prøvekøre i den individuelle handicapordning. 130 valgte at sige ja tak til tilbuddet og heraf var 100 også ude at køre. Andelen af tilmeldte i forsøgsordningen, som faktisk ikke var ude at køre, er den samme som blandt de nuværende visiterede bevægelseshæmmede.

Forsøgsdeltagerne kørte som gennemsnit betragtet både lidt hyppigere og lidt længe end de nuværende brugere. I årets første 11 måneder kørte de aktive forsøgsdeltagere i gennemsnit 22 ture mod de "almindelige" brugeres 18 ture. Turlængden var i gennemsnit 36 kilometer for forsøgsdeltagerne mod 28 kilometer blandt de øvrige brugere.

Kan disse erfaringer umiddelbart overføres til en situation, hvor ordningen er permanent? Der må forventes en lidt større brug, hvis man går fra forsøg til en permanent ordning, hvilket begrundes i, at:

- I forsøgsperioden er kun medlemmer af Dansk Blindesamfund tilbudt deltagelse. I en "virkelig" situation kan man naturligvis ikke udelukke de skønsmæssig 50 % flere med tilsvarende synsnedsættelse der er, målt i forhold til DSB medlemsskare.
- Nogle har været tilbageholdne med at melde sig, fordi det er et forsøg. Omvendt så har andre måske netop meldt sig, fordi muligheden nu var der. Selvom der har været massiv information i målgruppen, og kendskabet til muligheden har været stor, så må man dog forvente, at i tilfældet med et permanent tilbud vil flere blinde og svagtseende ønske optagelse i ordningen.
- De blinde og svagtseende forsøgsdeltagere kører lidt oftere og lidt længere end de nuværende brugere. Sådan forventes det også at blive i en situation, hvor ordningen bliver permanent. Det skønnes, at brugsmønster blandt forsøgsdeltagerne ligner det, man vil se i hele målgruppen af blinde og svagtseende.

Mht. de blinde og svagtseende der ikke er medlemmer af DBS, så ved man ikke så meget om, hvem de er, og hvilke behov de har. Der er dog en formodning om, at de generelt betragtet er svagere helbredsmæssigt end medlemmer af DBS, og efterspørgslen derfor

vil være mindre, fordi der er relativt set flere, som ikke vil kunne bruge handicapordningen.

Spørgsmålet om, hvor mange blinde nye brugere der vil komme, hvis forsøget gøres generelt og permanent, kan ikke direkte besvares ud fra forsøget. Der må forventes at være en vis indtrængningstid. Sådan var det også, da man i begyndelsen af 90'erne introducerede den individuelle handicapordning for bevægelseshæmmede. Antager man imidlertid, at dem der ikke tog mod tilbuddet om forsøgsdeltagelse, men som i telefoninterviewet tilkendegav, at det er meget sandsynligt, de vil gøre det, hvis ordningen bliver permanent, så vil det svare til en yderligere tilslutning i antal blinde brugere på 50 % i forhold til forsøgssituationen.

Der forventes ikke på længere sigt et væsentligt anderledes brugsmønster blandt blinde og svagtseende brugere end blandt forsøgsdeltagerene. På den ene side så er forbruget af ture lidt lavt, fordi nogle skal overvinde barrierer for at komme i gang med at køre. På den anden side så må det forventes, at dem som har et hyppigt transportbehov alle har meldt sig og hurtigt er kommet i gang med at bruge ordningen.

Samlet set så lægges der følgende skøn til grund for beregningen af de økonomiske konsekvenser i næste kapitel:

Det skønnes, at i forsøgsområdet vil der i en situation, hvor alle blinde og svagtseende, som lever op til kravet for optagelse i Dansk Blindesamfund får adgang til den individuelle handicapordning, være en efterspørgsel, som er 50 %-100 % højere end i forsøgsperioden. Det skyldes overvejende, at flere vil ønske at blive optaget i ordningen. Brugsmønstret vurderes, at ville svare til det man så blandt forsøgsdeltagerne.

Ved en vurdering af konsekvenser af en landsdækkende ordning skal man tage forsøgsområdets karakter i betragtning. Erfaringer vurderes at kunne overføres til store dele af landet, idet forsøgsområdet er sammensat af større og mindre byer samt landsbyer og landområder. I de allerstørste byer med god kollektiv transport - København, Århus, Odense og Aalborg - kan man dog forvente en lidt mindre efterspørgsel, begrundet i erfaringen om, at tilslutningen til forsøget var særlig stor for blinde og svagtseende bosiddende udenfor de større byer, hvor den almindelige kollektive transport har et begrænset omfang.

Det skønnes at andelen af interesserede blinde og svagtseende i resten af landet vil svare til den man så i forsøgsområdet. Dette er formentlig en overvurdering af de faktiske forhold, idet der nok er en relativt set lavere efterspørgsel blandt dem, som bor i de allerstørste byer, hvor der er en hyppig kollektiv transport

10.2 Hvor tilfredse er forsøgsdeltagerne?

Tilstrømningen til forsøget var begrænset, men til gengæld er dem som har deltaget i forsøget meget tilfredse. Både i gruppe- og i telefoninterviewene var der stor tilfredshed både for at have fået en ny mulighed og for de konkrete erfaringer, med at benytte ordningen.

I gruppeinterviewene gav alle udtryk for glæde over at få tilbuddet om at benytte handicapordningen. Adskillige havde de store ord fremme:

- Det opleves som en *stor frihed* selv at kunne bestemme, hvor og hvornår man vil køres, og det opleves som en lettelse ikke altid at være afhængige af at familie og venner stiller op som chauffør.
- Det opfattes som indbegrebet af *ligeværdighed*, at man kan vælge at gøre, hvad man vil, hvornår man vil. Muligheden for selv at tage initiativer til besøg og aktiviteter og at komme både ud og hjem, når man selv ønsker det opleves som positivt.
- Telefoninterviewene bekræfter, at det opleves som en forbedring af livskvaliteten at kunne benytte handicapordningen.

Betingelserne for at benytte ordningen er der i store træk tilfredshed med. Der er dog enkelte for hvem, 104 ture om året er for lidt. Der er flere, der ønsker en bredere vifte af tilladte rejseformål. Det sidste kan være en konsekvens af, at det i nogle tilfælde er vanskeligt at vurdere, om ordningen må bruges til bestemte formål. Det gælder i særlig grad til aktiviteter forbundet med sundhed og personlig pleje. De fleste finder det billigt at bruge ordningen, idet der sammenlignes med, hvad det koster at benytte taxa.

Tilbuddet om deltagelse i forsøget har for mange betydet, at de har gennemført aktiviteter, de eller ikke ville være taget til. Der er altså ikke alene tale om en alternativ transportmulighed, der er i visse tilfælde også tale om overhovedet at have en mulighed.

Samlet konkluders at tilstrømningen har været begrænset, men blandt dem som meldte sig har tilfredsheden været meget stor. Ordningen har betydet en alternativ transportmuligheder, men det har også for mange betydet, at de har kunnet tage til aktiviteter, de ellers ikke ville kunne have deltaget i.

10.3 Er produktionsapparatet velegnet?

Forsøget er gennemført ved at give nye brugere adgang til at anvende et produktionsapparat, som Movia i form af Flextrafik allerede har etableret. Der er ikke taget særlige hensyn til de nye brugere, der deltager på præcis samme vilkår som de nuværende brugere. Det eneste der har været anderledes er, at visiteringen er foregået gennem Dansk Blindesamfund og ikke gennem kommunerne.

Movia har informeret frontpersonalet i bestillingsfunktion samt chauffører, samt holdt et særligt øje med, om der opstod særlige problemstillinger relateret til den nye type brugere. Der har praktisk taget ingen tilbagemeldinger været, hvilket er et tegn på, at forsøget rent praktisk er forløbet problemfrit. Dansk Blindesamfund har heller ikke oplevet kritiske tilbagemeldinger fra forsøgsdeltagerne. Dette positive indtryk stemmer godt overens med det forsøgsdeltagerne giver udtryk for:

- Der er generel tilfredshed med bestillingsfunktionen, om end der kan forekomme lidt lange ventetider. Det efterlyses at kunne anvende eget mobiltelefonnummer som kontakt både ved afhentning og aflevering.
- De fleste oplever at blive hentet til tiden, og udeblevne eller forsinkede biler er undtagelsen. Når der er uregelmæssigheder, så oplever de fleste at få en tilfredsstillende service.

- Der kan opstå problemer ved afhentningen, fordi blinde ikke selv kan præje vognen. Derfor foreslås det, at chaufførernes opmærksomhed skærpes om de særlige forhold, der gør sig gældende for denne brugergruppe, herunder at ikke alle blinde viser deres handicap synligt fx med blindstok.
- Chaufførerne får megen ros både for deres kørsel og for deres service.

Samlet set så konkluderes at Movias produktionsapparat i form af Flextrafik er fuldt ud egnet til, at der inkluderes en ny brugergruppe i den individuelle handicapordning. De ændringer, der kan peges på, er små og ikke omkostningskrævende justeringer fx en lidt anden praksis med mobiltelefonkontakt og klarere aftaler omkring afhentning.

Der er forskelle trafikselskaberne imellem i udførelse af den individuelle handicapordning. Derfor kan der også være erfaringer fra dette forsøg som ikke umiddelbart kan overføres til de fem andre selskaber. Samlet set vurderes lighederne imidlertid at være større end forskellene, og strukturreformen har givetvis bidraget til en proces mod større harmonisering indenfor de nye regioner. Derfor vurderes det, at man i alle trafikselskaber vil være i stand til på en tilfredsstillende måde at tage mod blinde og svagtseende brugere, hvis der indføres en landsdækkende adgang for de målgruppe.

11 Et permanent og landsdækkende tilbud?

11.1 Lovændring?

En ændring af formuleringen i § 11 i Lov om Trafikselskaber vil kunne sikre blinde og svagtseende optagelse i den individuelle handicapordning. Det kræver blot en tilføjelse – vist med kursiv i paragraffen: "Trafikselskabet skal for svært bevægelseshæmmede *samt blinde- og svagtseende* over 18 år etablere individuel handicapkørsel, som rækker ud over transport til behandling, terapi og lign". En sådan lovændring vil formentlig udløse krav om statslig kompensation til kommunerne.

Spørgsmålet er imidlertid, om man ad frivillighedens vej kan få kommunerne til at visitere deres blinde borgere? Loven sætter i dag et minimumsniveau, og kommunerne kan selv vælge at visitere andre end stærkt bevægelseshæmmede. Rationalet for kommunerne kunne, udover at de give en bedre service til blinde borgere, også være, at der kan spares på andre lokale kørselsordninger til forskellige aktivitetstilbud.

Enkelte kommuner¹⁰ har allerede valgt at visitere enkelte blinde- og svagtseende til handicapordningen. Der har været kontakt til de fem kommuner, hvor der de sidste år har været en sådan praksis. Alle steder lægges optagelseskriteriet i Dansk Blindesamfund til grund. Ingen af stederne er der tale om, at alle blinde og svagtseende i kommunen tilbydes optagelse. I de fem kommuner foretages en individuel vurdering, herunder om vedkommende er i stand til at benytte almindelig kollektiv transport. Mellem 1-15 blinde og svagtseende er optaget i ordningen i hver af de fem kommuner.

Der vurderes at være et vist potentiale for, at kommuner på frivillig basis optager blinde borger, som kan have gavn af at benytte den individuelle handicapordning. Men det vurderes ikke realistisk, at kommuner på eget initiativ vil tilbyde det til alle blinde og svagtseende borgere. Forsøget har vist, at de blinde brugere benytter ordningen både til ture, der ellers ikke ville være foretaget (nyskabte ture) og som alternativ til andre transportformer. Der vil altså være tale om øgede udgifter, som kun i et vist omfang kan begrundes med, at der spares på anden kommunalt finansieret kørsel.

11.2 Hvem skal have tilbuddet?

Optagelseskriteriet i Dansk Blindesamfund er en forholdsvis objektiv måde at sætte et niveau for hvilken grad af blindhed, der kan lægges til grund for optagelse i den individuelle handicapordning. Personer udenfor DBS kan visiteres ud fra en lægelig vurdering. Ved en ordning, hvor kommunerne på frivillig basis visiterer, vil praksis formentlig blive som i de kommuner, der allerede gør det, nemlig at der som minimum skal være en synsbedømmelse svarende til optagelseskravet hos DBS, men at der yderligere skal være en individuel vurdering af, om vedkommende kan anvende almindelig kollektiv transport.

¹⁰ Det gælder: Ikast-Brandø, Tønder, Åbenrå, Varde og Haderslev. Der kan derudover være enkelte andre kommuner, men en henvendelse til alle trafikselskaber samt Kommunernes Landsforening har ikke identificeret andre

11.3 Omkostninger

En vurdering af, hvad det vil koste at gøre ordningen permanent, er skønnet ud fra kørselsudgifter til køb af kørsel i forsøget. Alt i alt var der nettoudgifter til køb af kørsel hos vognmænd på 800.000 kr. forbundet med forsøget. I nettoudgifterne er fraregnet brugernes egenbetaling. Dette beløb er opregnet til landsplan og en "virkelig" situation under følgende forudsætninger:

- At forsøgsområdet udvides til hele landet forudsættes - alt andet lige - at betyde en tidobling af antallet af nye brugere, idet 10 % af alle DBS medlemmer er bosat i forsøgsområdet.
- At alle med et synshandicap svarende til DBS optagelseskriterier tilbydes optagelse vurderes - alt andet lige - at betyde, at 25 % - 50 % flere vil ønske optagelse i forhold til forsøgssituationen.
- At der efter en vis indtrængningstid vil være en stigning i antallet af brugere på skønsmæssigt 25 % - 50 % i forhold til forsøget begrundet i, at flere bliver opmærksomme på muligheden og tilmelder sig handicapordningen i tillid til, at det er et permanent tilbud.
- At forbrugsmønstret ikke vil adskille sig væsentligt fra det, man har set i forsøgsperioden.
- At administrationsudgifter for trafikskaberne vil være af størrelsesordenen 10 % i forhold til de rene kørselsudgifter.

De fire øverste antagelser er der argumenteret for i de foregående kapitler. Den sidste antagelse tager udgangspunkt i, at Flextrafik ifølge deres årsregnskab for 2008 har administrationsudgifter svarende til 16 % af kørselsudgifterne. Optagelse af nye brugere kræver flere ressourcer i bestillings- og kørselstilrettelæggelsesfunktionen.

Tabel 11.1 Skøn over nettoudgifter pr. år (i 2009 priser) forbundet med at gøre forsøget permanent og landsdækkende

	Beregningsforudsætning	Minimum	Maksimum
Nettokørselsudgift i forsøget – dvs. ekskl. brugerbetalingen		800.000 kr.	800.000 kr.
Forsøg opregnes til landsbasis	Fra 10 % til 100 %	8.000.000 kr.	8.000.000 kr.
Alle blinde får muligheden	Tillæg på 25 % - 50 %	10.000.000 kr.	12.000.000 kr.
Fuld indtrængning	Tillæg på 25 % - 50 %	12.500.000 kr.	18.000.000 kr.
Administration Trafikskaber	Tillæg på 10 %	13.750.000 kr.	19.800.000 kr.
Skøn over nettoudgifter		13.750.000 kr.	19.800.000 kr.

Samlet skønnes nettoudgifterne, dvs. når brugernes egenbetaling er trukket fra, at være af størrelsesordenen 14-20 mio. kr. pr. år i 2009 priser.