



NORDLANDSFORSKNING
NORDLAND RESEARCH INSTITUTE

To fortellinger om bestillingstransport:

- Distriktsmobilen på Vevelstad**
- Hentmeg i Sauda**

Publisert: Oktober 2022
Skrevet av: Stian Bragtvedt

Arbeidsnotat nr.: 1007/2022
ISSN-NR: 0804-1873
Prosjektnr: 1859

ARBEIDSNOTAT

ARBEIDSNOTAT NR:	ISSN-NR:	PROSJEKTNUMMER:	ANTALL SIDER:
1007/2022	0804-1873	1859	17
FORFATTER(E):			
Stian Bragtvedt			
To fortellinger om bestillingstransport: Disktritsmobilen på Vevelstad og Hentmeg i Sauda			

FORORD

Dette arbeidsnotatet er laget for læringsnettverket for smart mobilitet i distriktene, og har som mål å se nærmere på noen utvalgte eksempler på bestillingstransport i distriktene. Eksemplene som er valgt er Distriktsmobilen i Vevelstad kommune i Nordland, og Hentmeg, som først ble startet i Sauda i Rogaland. Datainnsamlingen har bestått av intervjuer med relevante aktører (transporttilbydere, fylkeskommuner og kommuner) og gjennomgang av relevante medieoppslag gjennom Retriever. Intervjuene er supplert med skriftlige kilder og annen relevant forskning.

Innhold

FORORD	2
1 DISTRIKTSMOBILEN.....	4
1.1 REGULATORISKE FORUTSETNINGER	5
1.2 KOST-NYTTJE VURDERINGER.....	5

1.3	NYTT LOVVERK – DM MOT AVVIKLING?	6
1.4	FYLKESKOMMUNENS ROLLE I DISTRIKTSMOBILEN.....	7
2	HENTMEG I SAUDA	8
2.1	BAKGRUNN:.....	8
2.2	EVALUERING AV HENTMEG I SAUDA	9
2.3	HENTMEG MODELLEN ANDRE STEDER.....	10
2.3.1	<i>Hentmeg Odda</i>	10
2.3.2	<i>Hentmeg Bodø</i>	11
2.4	OPPSUMMERING HENTMEG.....	12
3	BESTILLINGSTRANSPORT OG ELDRE	13
4	OPPSUMMERING BESTILLINGSTRANSPORT.....	15
5	LITTERATUR OG BIBLIOGRAFI.....	17

1 DISTRIKTSMOBILEN

Bakgrunnen for opprettelsen av Distriktsmobilen (DM) var nedleggelsen av den eneste drosja i Vevelstad kommune. Det utslagsgivende for nedleggelsen var at den tapte anbudet om pasienttransport for Helse Nord, som ble overtatt av drosjer fra nabokommunene. Drosja hadde tidligere vært tilgjengelig alle ukedager. Det ble gjort forsøk på å få omgjort beslutningen fra Helse Nord, men da dette ikke førte fram henvendte kommunen seg til Nordland fylkeskommune (NFK) for å be om hjelp til å finne en løsning. Ifølge informantene i kommunen var NFK lydhøre for Vevelstads behov fra både politisk og byråkratisk hold, og foreslo etter hvert en ordning basert på frivillige sjåførere etter inspirasjon fra Østerrike og prosjektet Dorfsmobil.

NFK vurderte flere modeller, blant annet fra Irland og Karlskrona i Sverige. Dorfsmobil ble valgt på grunn av kombinasjonen av flere faktorer: Det måtte være billig, fleksibelt og ikke minst gjennomførbart. Dermed ble det viktig å lodde stemningen i kommunen for å se om nok frivillige kunne mobiliseres for å drive en slik ordning. Man så fra starten av for seg at det først og fremst var pensjonister som var aktuelle for å ta på seg slike oppgaver. Dette har stort sett vært normalen, selv om det i perioder også har vært yngre arbeidsledige som har fylt rollen. Da tilbudet startet opp hadde man fem sjåførere, som kjørte en uke hver, i utgangspunktet med åpningstid fra 0900-1530, i ukedagene. Etter hvert ble det imidlertid kjørt også utover åpningstiden, fordi det var behov blant spesielt eldre uten bil for å komme seg på sosiale arrangementer på kveldstid. Velvillighet fra sjåførene gjorde det mulig å også tilby transport utover åpningstiden, i forbindelse med sosiale arrangementer på ettermiddag- og kveldstid.

Dorfsmobil (Landsbybilen)
Prosjekt i Moosdorf i Østerrike med mål om å tilby tilgjengelig og rimelig mobilitet til personer med nedsatt mobilitetsevne (både fysisk og økonomisk). Drives av frivillige. Oppstod etter at offentlig transport og taxi ble nedlagt. Løsningen er organisert som en forening hvor alle brukerne må være medlemmer. Den har i dag 315 medlemmer, omtrent 20 prosent av befolkningen i kommunen.

Opprettelsen av DM ble i starten finansiert med midler fra KID-ordningen. En del av bakteppet for denne var en rapport fra Transportøkonomisk institutt som blant annet pekte på følgende utfordringer knyttet til mobilitet i distriktene (Nilsen og Lange 2007):

- Det blir lagt for stor vekt på bedriftsøkonomiske hensyn ved utforming av rutetilbudet.
- Tilbudet treffer ikke de gruppene som har dårligst tilgang på bil (som unge og eldre).
- Tilbudet må også gis på kveldstid og i helger om de unge skal nås.
- Ved begrenset etterspørsel må transporttilbudet tilpasses ved hjelp av bestillingsruter.
- Av miljøhensyn er det ikke forsvarlig å betjene landsbygda med store busser.

1.1 REGULATORISKE FORUTSETNINGER

Selv om materiellet nødvendig for å starte med DM begrenset seg til leasing av en bil, en telefon og frivillige sjåførere, var det også noen avgjørende regulatoriske forutsetninger som kom på plass. For det første var opprettelsen av DM avhengig av unntak fra løyvebestemmelsene om persontransport. Vevelstad søkte via NFK om unntak fra kravet om å ha løyve til DM. Dette ble innvilget og gjaldt i utgangspunktet i to år. Departementet ga i tillegg NFK dispensasjon fra plikten til å søke departementet, slik at NFK kunne fornye fritaket hvert andre år. Da DM ble opprettet var det slik at kompetansekravet til sjåførere lå i løyven, mens kjøreseddel ble gitt av politiet ved



fremvisning av helseattest og sjekking av vandel. Den andre regulatoriske forutsetningen for DM var at tiltaket ikke måtte undergrave annen kommersiell virksomhet. Praktisk betød dette at DM må holde seg på innenfor Vevelstad kommune, hvor veinettet er rammet inn av fergeleiene Forvik i nord og Andalsvågen i sør. At veinettet i Vevelstad ender i to fergeleier er ikke formelt et krav, men ifølge samferdselsavdelingen i NFK gjorde de fysiske begrensningene det lettere å gå inn for DM, siden sjansen var mindre for at ordningen «flyter ut», som informanten i NFK uttrykte det.

1.2 KOST-NYTT VURDERINGER

NFK anslår at utgiftene til DM fra fylkeskommunen er rundt 500 000 per år. Dette inkluderer leasing av bil og tilhørende utgifter, samt en godtgjørelse til sjåførene på 1500 kroner per uke de har vakt. Inntektene (vanlig busstakst per tur) ligger på rundt 100 000, slik at de totale utgiftene er rundt 400 000. Kommunen står for administrasjon og utgifter knyttet til dette. Ved oppstarten ble DM administrert av kommunen selv, men etter hvert ble ansvaret overført til frivillighetssentralen som i dag drifter tilbudet, gjennom å sette opp vaktlister og rekruttere frivillige. NFK anslår at vanlig drift med ansatt sjåfør ville kostet mellom 1,2 og 2 millioner, selv om dette neppe ville vært et realistisk alternativ. I 2020 kjørte DM omtrent 2000 turer, noe som gir 200 kroner i kostnad per tur. Ifølge informanten i NFK er dette «ikke så verst» sammenlignet med lignende tiltak. Det er likevel viktig å bemerke at økonomien for NFK bare er en del av helhetsvurderingen. Et sentralt poeng i denne vurderingen er at det på «Vevelstadlandet» ikke er noe mobilitetstilbud deler av døgnet (uten DM). Det er gjennomgående buss og skoleskyss, men sistnevnte er i Brønnøysund mellom skyss til og fra skolen. I tillegg er mange av brukerne eldre og har problemer med å gå ned til hovedveien.

Busser kan heller ikke brukes som bestillingstransport fra adresse til adresse, fordi de er for store til å snu på små veier. Et annet sentralt poeng i NFK sin vurdering av DM er det positive ved at kommunen har fått til å drive tiltaket ved bruk av frivillige. Den sosiale funksjonen til DM er dermed sentral i NFK sin vurdering av kost-nytte ved DM.

Fra kommunehold blir også den sosiale merverdien med DM fremhevet:

«Den betyr så mye, det er helt enormt. Folk kommer seg ut, drar til butikken, treffer andre, de får en helt annen hverdag. Spesielt de eldre som ikke har pårørende i nærheten. De opplever mestring når de kan handle, og det er jo kaffekrok på butikken, så de får et sosialt liv også.»

I tillegg vil å være viktig for brukerne er også DM viktig for de frivillige som driver tilbudet. For pensjonister oppleves det å bidra med frivillig innsats for å hjelpe andre som meningsfullt. Men selv om hoveddelen av de frivillige er eldre, har også yngre uten arbeid fungert som frivillige:

«Det har vel kanskje ført til...det har kanskje vært et springbrett for noen, de har sett at «ja, jeg får det jo til», så har de kjent på mestringsfølelse. De har nå fått seg arbeid etterpå og blitt gode folk.»

1.3 NYTT LOVVERK – DM MOT AVVIKLING?

November 2020 trådte flere endringer i kraft i [transportloven] som skulle få konsekvenser for DM og Vevelstad. For det første ble kompetansekravet til sjåfører som tidligere hadde ligget i løyve for persontransport overført til kjøreseddelen. Dermed var det ikke lenger mulig for nye frivillige å få kjøreseddel ved å vise fram helseattest og vandel. Med den nye loven ble det nødvendig å avlegge en skriftlig og en praktisk prøve. I Nordland er det bare to steder man kan gjøre dette, ved trafikkstasjonene i Mo eller Bodø. I tillegg må det leies inn en drosje til den praktiske prøven. Det er sannsynlig at dette vil gjøre det langt vanskeligere å få tak i nye frivillige sjåfører til DM. Per januar 2022 hadde DM kun to frivillige sjåfører. Det er derfor behov for nyrekruttering for å drifte DM videre. Denne utfordringen overskygges imidlertid av endringene i forutsetningene for unntak fra løyvebestemmelsene for DM.

I tillegg mottok Vevelstad kommune beskjed fra Samferdselsdepartementet i desember 2021 om at vilkårene for løyvefritaket hadde falt bort, med man ba om at tilbudet opphørte. Vevelstad henvendte seg til NFK, og det pågår nå en dialog mellom kommunen, NFK og departementet. Utfallet av denne er i skrivende stund uvisst. En mulig løsning skissert av NFK er at frivillighetssentralen søker om løyve for å drive persontransport. Det kan potensielt løse problemet med løyve, men de høye kostnadene forbundet med anskaffelse av kjøreseddel vil

fortsatt være en utfordring ved en slik løsning. Hvis det skulle skje noe videre i denne prosessen før ferdigstilling av notatet vil vi innhente mer informasjon og oppdatere dokumentet.

1.4 FYLKESKOMMUNENS ROLLE I DISTRIKTSMOBILEN

Nordland fylkeskommune har vært sentral i utviklingen av DM. Da Vevelstad kommune stod uten drosje gikk man inn i en dialog, og søkte aktivt etter relevante erfaringer fra andre land som kunne passe på Vevelstad. NFK har dermed vært sentral i initieringen av DM, i tillegg til å finansiere mesteparten av tiltaket. Som vi har sett har NFK også fungert som regulatorisk myndighet, gjennom å få ansvaret for å fornye løyvet til DM annethvert år. Unntaket fra løyvebestemmelsene representerte også noe nytt da det kom og NFK fikk myndighet til å fornye det. I dialogen som foregår mellom kommune og departement etter anmodningen om avvikling som følge av lovendringer, spiller NFK en sentral rolle som bindeledd mellom kommune og departement. Selv om de materielle forutsetningene for DM er ganske beskjedne og utgjør en leaset bil og en mobiltelefon, er det regulatoriske aspektet mer komplekst. Her står NFK i en spenning mellom lokale behov for mobilitet og nasjonale reguleringer. DM forstått som en innovasjon, blir dermed et eksempel på hvordan fylkeskommunen spiller en rolle som tilrettelegger og innovatør. Dette kan tjene som en påminnelse om at innovasjon innenfor mobilitetsfeltet ikke nødvendigvis må innebære avansert teknologi, men like gjerne kan handle om å gjøre ting på en ny måte. DM blir dermed et eksempel på innovasjon som problemløsning.

2 HENTMEG I SAUDA

Hentmeg er en modell for bestillingstransport som først ble utviklet i Sauda gjennom et samarbeid mellom Kolombus og teknologileverandøren Spare Labs, og har senere spredd seg til flere steder.

Bakgrunn: Kolombus ønsket å gjøre endringer i busstilbudet i Sauda med bakgrunn i lave passasjertall og mye tomkjøring. Bybussen kjørte tre ulike ruter, med kun 1,5 påstigninger per avgang i snitt. Undersøkelser viste at brukerne var lite fornøyde, spesielt med at det var langt å gå til bussen. Buss i rutedrift i Sauda ble vurdert som kostnadskrevende av Kolombus med tanke på bruk og passasjergrunnlag.

Kolombus utviklet Hentmeg inspirert av blant annet tilbudet Flex i Østfold, som er en form for bestillingstransport rettet spesielt mot eldre brukere. Til forskjell fra Flex er Hentmeg et mer rendyrket mobilitetstilbud. Passasjerer bestiller henting gjennom app eller telefon, og blir plukket opp innen 15 minutter. De reisende betaler vanlig busstakst. Ruten beregnes i sanntid av en algoritme levert av Sparelabs, noe som betyr at ruten kan endres underveis om det kommer inn nye bestillinger. Forskjellen på Hentmeg og allerede eksisterende bestillingstransport i Rogaland er at bestillingstransport som tilbys i spredtbygde områder som regel krever bestilling innen klokken 1500 dagen før. Disse er heller ikke dør-til-dør tilbud, men kjøres mellom allerede etablerte holdeplasser. I Hentmeg bestilles turene enten via telefon eller app. Brukeren mottar bekreftelse og beskjed når minibussen er på vei. Passasjerene plukkes opp på gaten, ikke ved døra.

FLEX

Flex er bestillingstransport i Østfold rettet mot eldre brukere. Reiser må forhåndsbestilles, og man plukkes opp hjemme om man bor utenfor sentrum, eller på et av flere flex-holdeplasser om man bor i sentrum. Flex tilbudet gjelder innenfor bestemte områder og har definerte åpningstider.

Flex tilbyr hjelp til av og påstigning, og sjåførene er behjelpelige med bæring av handleposer og lignende. Bestilling skjer over telefon eller nettside, og reiser må bestilles senest en time i forveien. Billett kjøpes via SMS og koster 20 kroner.

I Østfold fins Flex i følgende kommuner: Aremark, Fredrikstad, Halden, Hvaler, Indre Østfold, Marker, Moss, Rakkestad, Råde, Sarpsborg, Skiptvet

«Nå har vi 2-3 passasjerer i snitt per tur, så kan du si at det er ikke så mye, men det er faktisk en kolossal prosentøkning»

Hentmeg kjøres innenfor et avgrenset område og et bestemt tidsrom. I starten kjørte Hentmeg til følgende tider: Man-fre: 09:00-14:00 og 16:30-20:00. Lør: 10:00-15:00. Bussen kjører mellom 0700-0900 i forbindelse med skoleskyss, derfor kjører ikke Hentmeg i dette

tidsrommet. I 2019 ble ordningen utvidet til å kjøre i alle skolens ferier, fra 09:00-20:00. Samtidig gikk man over til å bruke stoppesteder i sentrum av Sauda.

2.1 EVALUERING AV HENTMEG I SAUDA

«Fordelen med Hentmeg er at vi alltid er på vei for å hente eller levere, det er ingen tomkjøring.» (Kolumbus)

Kolumbus gjorde en evaluering av Hentmeg etter ett års drift. Den viste en nedgang i det totale antallet passasjerer, dobling i timebruken og en økning i antallet kjørte kilometer. Allikevel gikk kostnadene per passasjer ned. En viktig del av forklaringen på dette er at Hentmeg bruker et mindre kjøretøy enn rutebussene.

Periode	Tilbud	Antall passasjerer	Timebruk	Rute KM	Kostnader	Kostnad/passasjer	Passasjerer/dag
1.02.2019-29.2.2020	Hentmeg	9449	2664	41806	1 301 965	137.79	31.06
1.7.2017-30.06.2018	Bussrute	10843	1346	34964	1 570 539	144.84	35.54

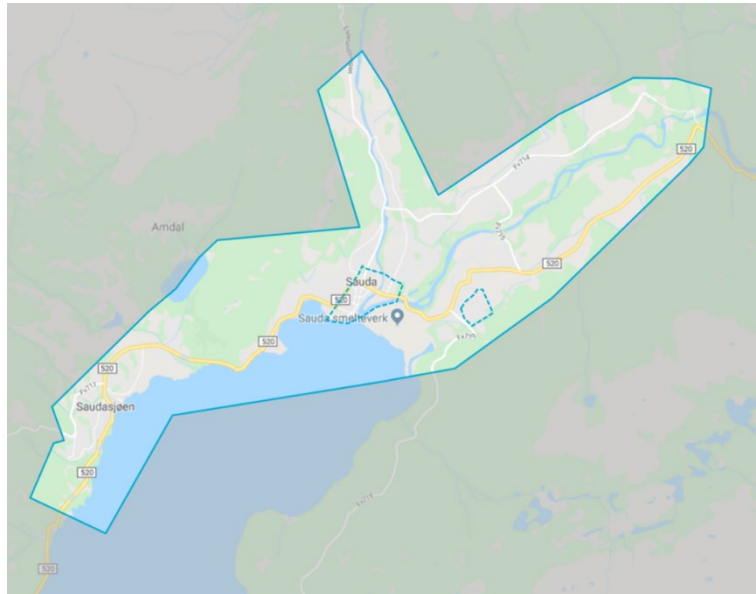
(Tallene er hentet fra Kolumbus sin evaluering av Hentmeg, november 2020)

I forbindelse med evalueringen bestilte også Kolumbus en undersøkelse fra OPINION (2020). Her hadde flertallet av de spurte et positivt eller nøytralt inntrykk av Hentmeg. Blant dem som hadde brukt tilbudet oppga et flertall at kollektivtilbudet var bedre etter innføringen av Hentmeg. Videre var 75 prosent av respondentene ganske eller svært fornøyde med tjenesten. Aller høyest var tilfredsheten blant brukerne under 30 år. Dette peker mot at tilbudet er godt mottatt blant brukerne, selv om Kolumbus møtte en del skepsis på innspillsmøtene de arrangerte i forkant.

«Den største skepsisen før vi startet, da vi arrangerte folkemøter, var at folk ba om «ikke ta fra oss bussen som har gått siden 60-tallet». Men nå er folk veldig godt fornøyde.»

Som oftest kjører Hentmeg en og en passasjer om gangen. Det ble iverksatt forsøk gjennom å gjøre endringer i algoritmen for å få større grad av samkjøring (flere passasjerer per tur), men det viste seg at det var vanskelig å få til. En konklusjon fra Kolumbus sin side er at Hentmeg ikke skalerer særlig godt – det er ikke realistisk å øke passasjertallet uten å supplere med flere kjøretøy. En annen uforutsett utfordring var den såkalte «skolebolle-problematikken», hvor

elever på grunn av lav pris bestiller turer til det nærliggende bakeriet. Dette kan skape lengre ventetid for kunder med mer «reelle transportbehov», som det uttrykkes i Kolumbus' rapport. Kolumbus har funnet at Hentmeg fungerer best på tettsteder der man har et visst passasjergrunnlag konsentrert på et lite område. I Sauda er området som Hentmeg virker innenfor på 10 x 15 km. I Odda gjorde man samme erfaring, og etter en evaluering la man ned Hentmeg mellom Tyssedal og Odda og gikk tilbake til den opprinnelige rutebussen. Kolumbus har gått over til å i dag sortere all form for bestillingstransport under «Hentmeg» navnet, og det kan dermed være uklart hvor man benytter modellen fra Sauda, og hvor det benyttes andre former for bestillingstransport. I Rogaland har man vurdert at det foreløpig kun er Egersund som også oppfyller kriteriene for å lykkes med Hentmeg slik det drives i Sauda.



En viktig faktor for å lykkes med overgang fra faste ruter til bestillingstransport slik Kolumbus vurderer det, er involveringen av avdeling for strategi og utvikling fra starten av, og dialog med lokalbefolkningen. Det ble holdt innspillsrunder og kravspesifikasjonen til anbudet ble utarbeidet med utgangspunkt i innspillene. Anbudet på algoritmen som beregner kjøreruta ble vunnet av selskapet Spare Labs, et Canadisk selskap som spesialiserer seg på software for mobilitet.

«Det jeg tror vi har scoret godt på er at strategi og utvikling har vært med fra dag en. Vi hørte på folk i Sauda, [...] og lagde en kravspekk basert på de innspillene som var.»

2.2 HENTMEG MODELLEN ANDRE STEDER

Beskrivelsene av Hentmeg fra andre steder tar for seg varianter av bestillingstransport inspirert av Sauda, som involverer bruk av algoritmer til å beregne kjørerute i sanntid. Eksemplene her er ingen uttømmende gjennomgang, men valgt for å trekke fram supplerende erfaringer til Hentmeg i Sauda.

2.2.1 HENTMEG ODDA

Hentmeg i Odda ble lansert av Skysst som et pilotprosjekt februar 2020. Noen av de faste bussrutene ble beholdt, mens andre ble erstattet av Hentmeg. Opinion utførte en

brukerundersøkelse på oppdrag fra Skyss i juni 2020. Evalueringen var spesielt rettet mot yngre (15-30 år) brukere og eldre brukere (65+ år). Undersøkelsen fant at opplevelsen av Hentmeg varierte sterkt mellom brukergruppene. Mens yngre brukere var fornøyde med Hentmeg ønsket de eldre at kollektivtilbudet hadde blitt dårligere og ønsket seg rutebussen tilbake. Yngre likte Hentmeg på grunn av kortere ventetid og opplevde at det ga økt fleksibilitet i hverdagen. Blant eldre hadde flere erfaringer med at bussen ikke kom, at det var vanskelig å bestille via app og telefon. En del av de eldre medga også at de hadde vært skeptiske til endringene i utgangspunktet. De dårlige erfaringene med Hentmeg knyttet til en del oppstartsproblemer, som skapte et dårlig inntrykk. Et annet problem var at telefonbestillinger av transport ble gjort via ruteopplysningen 177. Personalet der hadde ofte lite kjennskap til Hentmeg i Odda og den lokale geografien, noe som gjorde bestilling unødvendig komplisert.

Et annet funn i undersøkelsen var at flere grupper slet med å bruke tjenesten: mennesker med ulike typer kognitiv svikt (demens, alzheimer o.l.), funksjonshemmede, folk med nedsatt taleevne eller hørsel samt rusmisbrukere. Disse hadde ofte greid å forholde seg til det ordinære tilbudet, men fikk problemer med å tilpasse seg overgangen fra faste ruter til bestilling. Ved oppstarten kjørte Hentmeg i Odda også til Tyssedal (6km nordover fra Odda), men her ble de opprinnelige faste rutene gjenopprettet. Blant annet fordi turer til Tyssedal skapte mye venting for andre bestillinger. Dette illustrerer konklusjonene fra Kolumbus i Rogaland om at Hentmeg egner seg best innenfor et avgrenset og relativt tett befolket område. I dag tilbys Hentmeg i Odda mellom 16.00 og 20.00 på hverdager, og passasjerene kan bestille transport fra holdeplass til holdeplass. I Odda er det bussen som kjører Hentmeg når den ikke kjører de faste rutene.

2.2.2 HENTMEG BODØ

Bodø startet opp Hentmeg i løpet av 2020. Her ble en rutebuss i sentrumsområdet omgjort til en minibuss som fungerte etter Hentmeg prinsippet. I likhet med Sauda sentrum (etter justering) frakter Hentmeg i Bodø passasjerene fra stopp til stopp. Det er i all hovedsak eldre som bruker Hentmeg i Bodø. Bestilling skjer via telefon eller app, og langt de fleste bestiller via telefon. Til forskjell fra Odda ringer passasjerene direkte til driftskontoret til Nordlandsbuss. Denne måten å bestille på har informanten i NFK avdeling mobilitet inntrykk av at fungerer godt også for eldre, selv om det ikke er gjort noen brukerundersøkelse av tiltaket. Motivasjonen for å innføre Hentmeg i Bodø er først og fremst et gi et bedre tilbud, og Hentmeg er foreløpig ikke noe billigere alternativ enn å kjøre buss i ordinær rute. Hentmeg i Bodø er et samarbeidsprosjekt mellom Kolombus, Spare Labs, Geta, Boreal buss og Nordland fylkeskommune.

2.3 OPPSUMMERING HENTMEG

Til forskjell fra DM, hvor fylkeskommunen var viktig i initieringen og nå den pågående dialogen om det regulatoriske rammeverket, er fylkeskommunens rolle rundt Hentmeg mer avgrenset. I Rogaland er det Kolumbus som drifter og utvikler tilbudet. Hentmeg modellen, med beregning av kjørerute i sanntid, er en variant for bestillingstransport som har spredd seg flere steder, og drives på ulike måter. Det er dermed en fleksibilitet i konseptet, og muligheter til å gjøre tilpasninger til lokale forhold. Det er allikevel mulige å trekke ut noen erfaringer på tvers av disse eksemplene.

- BRUKERMEDVIRKNING

Brukermedvirkning er sentralt for å sikre at omlegging til bestillingstransport treffer målgruppene. Spesielt siden det i eksemplene diskutert her dreier seg om å endre faste ruter som er godt innarbeidet blant folk, og gå over til bestillingstransport. I Rogaland spilte brukermedvirkning en viktig rolle allerede fra planleggingen av Hentmeg, og Kolombus arrangerte folkemøter om planene. Dette bidrar til forankring, men også avklaring av forventninger til nye tilbud. I tillegg var Kolumbus avdeling for strategi og utvikling med på disse møtene, og innspill fra passasjerer ble brukt i utformingen av anbudet for algoritmen som beregner kjøreruta. Tilpasning av tilbudet til brukergrupper har også vært viktig. I Sauda har man gjennomført møter på kundesenteret med mål om å lære eldre å bruke appen til bestilling. I dag bruker 60 prosent av brukerne appen til bestilling, mens de øvrige bestiller per telefon.

- AVGRENSET OMRÅDE

En viktig forutsetning for at Hentmeg skal bli kunne fungere effektivt er at tilbudet gjelder innen et avgrenset område med et visst passasjergrunnlag. I Sauda kjører Hentmeg i sentrum, mens man i Odda snevret inn området etter å ha erfart at lange turer til Tysedal økte ventingen i systemet. Også i Bodø brukes Hentmeg til å erstatte sentrumsruter. Bestillingstransport kan i prinsippet skaleres opp eller ned i tråd med det faktiske behovet for transport (SINTEF 2021). I praksis peker imidlertid erfaringene fra Hentmeg mot at tilbudet ikke skaleres særlig godt, siden å øke antallet kjøretøy øker kostnaden uten at passasjertallet øker tilsvarende.

- BESTILLERKOMPETANSE

I møte med nye teknologier for mobilitet fremhever Kolumbus viktigheten av bestillerkompetansen som ligger i avdelingen deres for strategi og utvikling. Ansatte med kompetanse på algoritmer og som er oppdatert på teknologiutviklingen på området har vært avgjørende for å kunne «oversette» brukernes behov til kravspesifikasjoner til anbud for levering av de teknologiske løsningene.

- TEKNOLOGIOPTIMISME

Ved oppstarten, spesielt i Sauda, var Hentmeg gjenstand for betydelig oppmerksomhet. Dette har sannsynligvis bidratt til den raske spredningen av modellen. Samtidig var forventningene store til innføringen av bestillingstransport. Rogaland fylkeskommune og Kolumbus peker dog på at Hentmeg ikke egner seg alle steder, men er avhengig av et visst befolkningsgrunnlag. Mens det i starten ble diskutert Hentmeg en rekke steder, har man etter å ha sett hvordan tilbudet fungerer funnet ut at det bare er Egersund i tillegg til Sauda som egner seg til innføring av Hentmeg, som vil rulles ut i Egersund i løpet av 2022.

3 BESTILLINGSTRANSPORT OG ELDRE

Transportøkonomisk institutt påpekte i sin rapport fra 2007 at det ble lagt for stor vekt på bedriftsøkonomiske hensyn i utforming av rutetilbud i distriktene (Nilsen og Lange 2007). Et spørsmål blir dermed, hvilke andre hensyn bør vektlegges i evalueringen av mobilitetstiltak i spredtbygde strøk? Vi vil her fokusere på relevansen av bestillingstransport for eldre i distriktene, fordi distriktene i dag har en eldre befolkning enn landet for øvrig. I tillegg antar man at antallet personer over 80 år i distriktene vil nesten doble seg fram mot 2040 (NOU 2020: 15). Det gir derfor mening å tenke spesifikt på eldres mobilitetsbehov når man utformer tiltak i distriktene. Ulike former for bestillingstransport peker seg ut som en løsning med stort potensiale i så måte.

Det finnes noe forskning på eldre og mobilitet, for en oversikt over denne se blant annet TØI sin evaluering av Ruters Aldersvennlige Busser (2020). Hjorthol med fler (2011) fant at reduserte muligheter for mobilitet ofte innebærer et «psykologisk alderstillegg» for eldre – man føler seg eldre i situasjoner der man ikke greier å komme seg rundt på egen hånd. I tillegg øker utfordringene med å bruke kollektivtransport med alderen. Blant de som er over 80 år er det mellom 30 og 60 prosent som har problemer med å benytte seg av kollektivtilbud (TØI 2020). Muligheten til å komme seg ut av hjemmet for å delta i aktiviteter henger sammen med opplevd livskvalitet (Kim 2011, Nordbakke og Schwanen 2015, TØI 2020). Det er ikke gjennomført noen egen undersøkelse av eldres opplevelse av DM eller Hentmeg som en del av arbeidet med dette notatet, men det er grunn til å tro at funn i annen forskning også vil være relevant for disse to mobilitetstiltakene. Jeg vil derfor trekke fram noen få momenter her.

- I rapporten *Hvordan ivaretas den sosiale omsorgen?* (NORCE 2017) sammenlignet forskerne hjemmebasert omsorg i Tana og Steigen. Her kom det fram at eldre i Steigen opplevde mer sosial isolasjon enn tilfellet var i Tana. En viktig del av forklaringen på dette var at det i Tana eksisterte et tilbud om bestillingstransport, Flexxskyssen. Sammenlignet med tiltakene presentert i dette notatet var omfanget av tilbudet i Tana mindre (turer til kommunesenteret to dager i uken), men ble allikevel omtalt i svært

positive vendinger av de eldre i Tana. I Steigen derimot, var sosial isolasjon et problem blant enkelte hjemmeboende eldre som manglet egen bil eller ikke hadde pårørende i nærheten som kunne bistå med transport. Som forskerne påpeker i en annen publikasjon fra samme prosjekt: med økt alder medfører geografisk avstand også sosial avstand (Munkejord et al. 2019).

- I Oslo driver Ruter tiltaket Ruter aldersvennlig transport (RAT). Dette er en form for bestillingstransport rettet mot brukere fra 67 år og oppover, og spesielt mot de i denne gruppen som har utfordringer med å benytte det ordinære kollektivtilbudet. Transportøkonomisk institutt evaluerte i 2020 helseeffektene av RAT (Nordbakke et al. 2020). Gjennom intervjuer med brukerne av tjenesten fant forskerne at RAT fungerte som en «katalysator for økt livskvalitet på flere måter (Ibid. XXX)». Brukerne opplevde at de ble mer selvstendige og kunne håndtere daglige gjøremål på egen hånd i større grad. Reisen opplevdes også som trygg, på grunn av dør-til-dør tilbud og bistand fra sjåfør ved behov. Opp mot 50 prosent av brukerne oppga i kvalitative intervjuer at de opplevde at RAT forbedret deres helse i noen eller stor grad. Som det uttrykkes i rapporten: «Inntrykket fra alle våre intervjuer med brukere av de rosa bussene er at tilbudet er med på å vitalisere deres sosiale liv (Ibid., 18).»
- Tilbake i 2009 gjorde Transportøkonomisk institutt en undersøkelse av transportløsninger for eldre i distriktene¹. Selv om mye har endret seg i tilbudet siden den tid, både DM og Hentmeg er eksempler på det, er kartleggingen som ble gjort av eldre i distriktenes behov for transport interessant. Eldres reisemønster skiller seg fra befolkningen for øvrig ved at en høyere andel av reisene har innkjøp av dagligvarer som mål (25 mot 14 prosentandel av reisene). Informantene fra distriktskommunene i studien til TØI understreket også sammenhengen mellom turen til butikken og tilfredsstillelse av sosiale behov (ref). Reisene til eldre i distriktene foregår i størst grad på formiddagen, mens befolkningen for øvrig (i distriktene) reiser mest på ettermiddagen med en topp rundt 15:00. I de tre kommunene som ble undersøkt i rapporten var det først og fremst kvinnene blant de eldre som ikke hadde førerkort. Disse svarte i større grad enn de med bil at de opplevde å gå glipp av aktiviteter fordi det var vanskelig med transport. Nasjonalt er det i gruppen over 75 år en skjevforeling mellom kjønnene i antall førerkort. Mens det blant menn finnes 120 210 førerkort, er det blant kvinner 100765 førerkort². Denne ubalansen kan selvsagt variere fra sted til sted, men det peker mot at bestillingstransport i distriktene også har et kjønnsaspekt. Førerkortstatistikken og rapporten til TØI peker mot at kvinner i større grad enn menn er avhengig av kollektive transporttilbud.

¹ Rapporten.

² SSB førerkort

4 OPPSUMMERING BESTILLINGSTRANSPORT

DM og Hentmeg som eksempler på bestillingstransport er forskjellige. Mens DM er motivert av markedssvikt og behovet for å ha et mobilitetstilbud i en liten kommune, er Hentmeg motivert av et ønske om å forbedre tilbudet i tettsteder av en viss størrelse. Et fellestrekk er allikevel at begge tilbudene håndteres av mobilitetsavdelingene i de respektive fylkeskommunene. Dermed er problemene tiltakene er ment å løse primært forstått som mobilitetsproblemer. Men som eksemplet DM viser, har dette ikke stått i veien for bredere vurderinger når det kommer til verdien av tilbudet. NFK trekker fram den sosiale merverdien, «de har fått til dette med frivilligheten», som det beste med DM. Som diskutert tidligere gjør nettopp frivilligheten at DM får en langt større verdi enn bare det å frakte passasjerer fra A til B. Den gir muligheter for mestring og meningsfulle aktiviteter både for sjåførere og passasjerer, og gir spesielt eldre uten bil muligheten til å delta i det sosiale livet i Vevelstad. Til forskjell fra Hentmeg tilbyr sjåførere i DM hjelp til handling og henter passasjerer ved døra.

Hentmeg på den andre siden representerer en mer formalisert variant av bestillingstransport, med faste åpningstider og kjøring fra A til B. Mens DM er drevet av frivillighetssentralen er Hentmeg drevet av de fylkeskommunale mobilitetsavdelingene. Dette har naturlig nok gjort det lettere for modellen å spre seg til flere steder. DM kan sies å være en innovasjon som involverer nytenking både på det statlig regulatoriske plan (unntak fra løyvebestemmelser), fylkes- og kommunenivå. Hentmeg på den andre siden, er i større grad teknologidrevet og gjort mulig av samarbeid med Sparelabs som leverer algoritmen som beregner kjøreruten i sanntid.

Kostnadssiden vil alltid være viktig i utviklingen av bestillingstransport i distriktene. NFK vurderer DM å være et kostnadseffektivt tiltak sett opp mot andre alternativer i Vevelstad. Men den sosiale merverdien trekkes fram som sentralt i vurderingen av kost- nytte effekten. Når det kommer til Hentmeg er det vanskeligere å trekke entydige konklusjoner. I Sauda viste sammenligningen mellom de nedlagte bussrutene og Hentmeg en nedgang i kostnad per passasjer, men også en nedgang i passasjerer totalt sett. Siden pandemien har hatt stor innvirkning på reisemønster og antall passasjerer er det grunn til å tro at det vil komme tall som kan tegne et tydeligere bilde etter hvert. Oppstarten av Hentmeg har også vært preget av nødvendigheten av å gjøre tilpasninger, og Kolombus trakk konklusjonen av Hentmeg bør begrenses til områder med et visst passasjergrunnlag.

Felles for både Hentmeg og DM er behovet for midler til å starte noe nytt. For DM sin del kom dette fra KID-midlene, mens Hentmeg i Sauda, Odda og Bodø i starten ble finansiert ved å legge ned faste ruter og erstatte dem med Hentmeg.

DM og Hentmeg slik de er presentert i dette notatet viser noe av bredden i tiltak som faller inn under begrepet bestillingstransport. Heller enn å være quick-fix løsninger som kan

implementeres overalt, understreker lærdommene her hvor viktig det er å tilpasse tiltak til konteksten de skal virke i. Både DM og Hentmeg har blitt justert underveis, i tråd med innspill fra brukere. Brukermedvirkning står sentralt i et slikt arbeid, og noe av suksessen for Hentmeg i Sauda henger nettopp sammen med den tette involveringen av brukere i design-fasen av hentmeg. Spesielt involveringen av avdeling for utvikling i Kolumbus i fasen hvor man hentet innspill fra brukere av bussrutene som skulle erstattes. Men også i Odda har Hentmeg blitt justert etter brukerundersøkelser.

5 LITTERATUR OG BIBLIOGRAFI

Hjorthol, R. Susanne Nordbakke, Liva Vågane, 2012. Transportressurser og transportbehov blant eldre. Tidsskrift for velferdsforskning, 2012, 15(1):37-52

Hjorthol, R. Susanne Nordbakke, Liva Vågane, Lena Levin, Anu Sirén, Pål Ulleberg Eldres mobilitet og velferd - utvikling, reisebehov og tiltak. Oslo, Transportøkonomisk institutt. TØI rapport 1179/2011

Kim, S. 2011. Assessing mobility in an aging society: personal and built environment factors associated with older people's subjective transportation deficiency in the US. Transp. Res. Part F 14(5), 422–429

Munkejord M.C., Schönfelder W., Eggebø H. (2019) *Voices from the North: Stories About Active Ageing, Everyday Life and Home-Based Care Among Older People in Northern Norway*. In: Naskali P., Harbison J., Begum S. (eds) *New Challenges to Ageing in the Rural North. International Perspectives on Ageing*, vol 22. Springer, Cham., pp. 193-206

Munkejord, M. C., et al. (2018). "Hjemme best? En tematisk analyse av Eldres fortellinger om omsorg og trygghet i eget hjem Home sweet home?" *Tidsskrift for Omsorgsforskning* 4(1): 6-16.

Munkejord, M. C., et al. (2017). *Hvordan ivaretas den sosiale omsorgen? En studie av brukeres, pårørendes og ansattes erfaringer med hjemmebasert eldreomsorg*. Bergen, Uni Research,.

Nordbakke, Susanne. Philips, Ross. Skollerud, Kåre og Vibeke, Milch. *Helseeffekter av Ruter aldersvennlig transport*. TØI rapport 1810/2020.

NOU 2020: 15 Det handler om Norge – Utredning om konsekvenser av demografiutfordringer i distriktene.

Nielsen, G. og Lange, T. (2007). *Bedre kollektiv og offentlig transport i distriktene. Råd om utforming av tilbudet*. (TØIrapport 887/2007). Transportøkonomisk institutt.

Ruter 2020. *Aldersvennlig transport. Evalueringsrapport, oktober 2018. Pilot i Bydel Nordre Aker*.

Schwanen, T., Banister, D., Bowling, A., 2012. Independence and Mobility in Later Life. *Geoforum* 43 (6), 1313-1326.

Åmodt, Anne-Sofie. 2020. *Evaluering av piloten Hentmeg i Odda. Opinion*.

HentMeg. *Evaluering Sauda. Saksframlegg Fylkestinget i Rogaland. Saksbehandler Tore Jensen. November 2020*.

<https://prod01.elementscloud.no/publikum/971045698/DmbMeeting/273>