



Stadsdelsbussarna hämtar och lämnar på önskemål från kund.

## Spännande samarbete

Malmator grundades 1987 av Malmö stad och TietoEnator. Under 2005 sålde Malmö stad sin ägarandel till Planit Sweden AB. Planit utvecklar och marknadsför, precis som Malmator, system till kunder som arbetar med anropsstyrda persontransporter.

Läs mer på sid 3

## Forum för färdtjänst

Läs mer på sid 4

## Färre särlösningar ger större frihet

**I Norrköping vill man att kommunens kollektivtrafik ska passa så många resenärer som möjligt. Färdtjänsten har bidragit med flera intressanta lösningar.**

**Mycket krut har** lagts på att handikappanpassa fordon och hållplatser inom Norrköpings allmänna kollektivtrafik. Detta är en av orsakerna till att behovet av färdtjänstresor har minskat. Andelen färdtjänstberättigade i Norrköpings kommun är 3,6 procent av invånarna jämfört med riksgenomsnittet på 4,1 procent.

Den särskilda kollektivtrafiken med färdtjänst och specialfordon är kostsam

och inte heller alltid det bästa alternativet för funktionshindrade resenärer.

Ansvarig för färdtjänsten i Norrköpings kommun är Berith Cato:

– Taxibilar är inga bra fordon för människor som har svårt att röra sig. De flesta personbilar är låga och kommer man ner i dem kommer man kanske inte upp igen.

Läs mer på sid 2-4

## Färre sär- lösningar ger större frihet

Arbetet med att ge de resande bättre villkor handlar i framtiden om att förbättra trafikmiljön i hela det offentliga rummet, menar Berith.

– Ambitionen är att så många människor som möjligt ska välja allmän kollektivtrafik, att undvika särlosningar. Det är miljön som gör människor handikappade och då är det den man måste förändra.

Ett stort projekt blir ombyggnaden av Södertörn som är en viktig knutpunkt i Norrköpings innerstad. Arbetet kommer att ge bättre tillgänglighet för samtliga resenärer.

– När det gäller förändringar och förbättringar är det som är bra för funktionshindrade ofta bra för alla andra också, säger Berith.

### Taxorna påverkar

Förutom att både bussar och spårvagnar i Norrköpings innerstad numera har låggolv har även reskostnaden påverkat resenärernas val. I Norrköping får en färdtjänstresenär som reser allmän kollektivtrafik fem kronor rabatt vid kontant betalning. Att ha med sig en medresenär eller ledsagare kostar inget extra. Som jämförelse kan nämnas att om man vill ha med sig en följeslagare i färdtjänsten betalar man



**Berith Cato ansvarar för Norrköpings färdtjänst.**



**Kenth Lifvenforth, trafikchef hos samarbetspartnern Samres.**

dubbelt så mycket för den medföljande som för sig själv.

– Färdtjänsten i Norrköping har fritt resande, vi har inga begränsningar. Färdtjänstresenärer betalar samma taxa som övriga resenärer, säger Berith.

### Bättre än servicelinjer

Färdtjänsten i Norrköping har också tagit mer ovanliga grepp. Sedan 2001 trafikeras två områden i tätorten av ett mellanting mellan särskild och allmän kollektivtrafik. Det är fyra små anropsstyrda stadsdelsbussar som saknar fasta

hållplatser. De hämtar och lämnar på önskemål från kund. Alla typer av resenärer får åka med bussarna men resan måste beställas. Stadsdelsbussarna kör så nära kunden de kan, till entréer och in på gårdar.

Kenth Lifvenforth är trafikchef på Samres som sköter trafiken åt Norrköpings färdtjänst:

– Stadsdelsbussarna får ca 5000 beställningar per månad. Hälften av dessa kommer från färdtjänstberättigade och sjukresenärer.

I de områden där stadsdelsbussarna kör bor många äldre. Turerna har lagts upp efter det resmönster som områdets färdtjänstresor uppvisade. Resorna gick ofta på tvärs genom området, exempelvis mellan bostaden och sjukhuset.

– I vår färdtjänstlegitimering har vi lagt in vilka som kan åka med den här bussen. En förutsättning är att man kan ta sig ut ur bostaden själv, säger Berith.

Före 2001 hade man servicelinjer. Det var stora bussar som inte kunde komma lika nära kunden. Trots att de trafikerade hela Norrköpings tätort gjordes inte mer än ca 350 färdtjänst- och sjukresor varje månad med dessa bussar.

– Det är just att stadsdelsbussarna kan komma nära kunden som betyder så mycket för tillgängligheten, säger Kenth.

I stadsdelsbussarna finns bussvärdar som hjälper kunden att sätta sig. De tar hand om rollatorn, tar betalt och försöker på alla sätt underlätta för resenären.



### Fakta färdtjänsten Norrköping

Antal invånare	124 400
Antal färdtjänstlegitimerade	4 258
Omsättning	42 miljoner
Kostnad/resa	ca 100 kr (nettokostnad för transporten)
Genomsnittlig reslängd	ca 6 km
Samordningsgrad	78 %
Servicelinjer	4 stadsdelsbussar som trafikerar två områden. Dessa omsätter ca 20 000 resor av färdtjänstlegitimerade personer
Egenavgifter	samma som övriga kollektivtrafiken 20:- enkel resa + Zon tillägg med 10:- per zon.
Planeringssystem	SAM3001 från Malmator AB



# Spännande samarbete



Hans Alterbeck, VD Malmator.

**Malmator grundades** 1987 av Malmö stad och TietoEnator. Under 2005 sålde Malmö stad sin ägarandel till Planit Sweden AB. Planit utvecklar och marknadsför, precis som Malmator, system till kunder som arbetar med anropsstyrda persontransporter.

– Bussvärdarna ger en väldigt bra service. Flera av värdarna är invandrare och de får genom alla möten en mycket god språkträning, säger Berith.

## Systemet rekommenderar

När en person av sin handläggare blir färdtjänstberättigad bedöms om han eller hon kan åka allmän kollektivtrafik eller inte.

När kunder som kan åka allmän kollektivtrafik beställer en resa får operatören på beställningscentralen tre förslag av beställningssystemet Sam 3001. Det första grundar sig på en sökning efter allmän kollektivtrafik (buss eller spårvagn) till en hållplats inom det förutbestämda gångavstånd som kunden klarar. Detta är det billigaste alternativet för kommunen. Finns inget sådant alternativ eller om kunden för dagen inte klarar att gå, ger systemet sitt andra förslag: en stadsdelsbuss vilket är det näst billigaste färd sättet. Om ingen stadsdelsbuss finns i området får operatören det tredje förslaget som är taxi eller specialfordon.

– Det finns naturligtvis kunder som bara kan åka med specialfordon exempelvis för att de sitter i rullstol. Systemet tar givetvis hänsyn till dessa omständigheter innan det föreslår ett resealternativ, säger Berith.

Hittills har man haft en mjukstart och inte tvingat någon att följa den rekommendation som systemet gör.

– Att Planit köper in sig i Malmator kan på sikt leda till att vi utvecklar starkare produkter till våra kunder. Det blir intressant att se vilka konkreta resultat samarbetet kommer att ge. Köpet medför inte några förändringar i våra kundrelationer, säger Hans Alterbeck, VD Malmator.

Malmator och Planit är ungefär lika stora på den svenska marknaden om man räknar antalet kommuner där respektive system används. Från Planit känner man enligt marknadschefen Stig Palm att konkurrensen inte främst kommer från Malmator.

– Våra system har lite olika filosofier men båda företagen satsar i dag på

att utveckla kringfunktioner exempelvis handläggning och kartsystem. Då känns det inte längre som om det ligger så mycket konkurrens mellan oss, säger Stig Palm.

Stig anser att konkurrensen istället kommer från stora utländska företag. Om Planit och Malmator jobbar tillsammans kan man matcha den konkurrensen.

– Det innebär inte att vi behöver urholka våra respektive filosofier men att vi kan bygga upp kompletterande system och kringfunktioner gemensamt.

De båda företagens produkter ska trots samarbetet fortsätta att konkurrera på marknaden. **Läs mer på [www.malmator.se](http://www.malmator.se)**

– Successivt kommer vi att bli mer bestämda och kunden måste då ta det alternativ som systemet föreslår. Det fordras antagligen en hel del information innan vi gör denna skärpning, säger Berith.

– När en färdtjänstkund blir anvisad allmän kollektivtrafik uppstår ofta en diskussion, säger Kenth. Idag har vi regeln att om kunden inte vill åka allmän kollektivtrafik trots att han eller hon enligt färdtjänstbeslutet är kapabel att göra det, då går information till handläggaren som kan förhöra sig hos kunden om det skett någon förändring som påverkar förmågan att resa.

Fungerar resan med allmän kollektivtrafik bra kan det bli så att kunden nästa gång inte ringer utan på eget initiativ tar buss eller spårvagn. Tidigare har man kanske inte satt sig in i tidtabeller och avgångar eller inte upptäckt hur bekväma de nya fordonen är.

– Trots allt innebär det ju större frihet att kunna ta en buss eller spårvagn istället för att beställa en färdtjänstresa, säger Berith.

## Mer samordning

Det finns en ambition att i största möjliga utsträckning samordna resor.

– Norrköping har kommit långt i samordning mellan olika trafikslag, säger Kenth.



Skolor, särskolor, färdtjänst, sjukresor – alla dessa resor samordnas.

Ett exempel är den handikappanpassade skolbuss som trafikerar Vikbolandet. Under de tider då bussen är i trafik tar systemet upp linjen som ett resealternativ så att färdtjänst- eller sjukresenärer kan åka med.

Samordningstanken står i kontrast till hur man tidigare brukade dela in kunderna i grupper och kollektivt bestämma vilka typer av resor de klarar eller inte klarar. Idag skulle ett sådant synsätt ge alldeles för låg flexibilitet och rörlighet.

– Vi har särskoleelever som lärt sig åka kollektivt och de är mycket stolta när de själva klarar sitt resande, säger Berith.



### Det dagliga arbetet

Beställningsfunktionen är upphandlad av Samres, ett samarbete som pågått sedan 1998. Förutom att via beställningscentraler styra trafiken deltar Samres även i underhåll och utveckling av Sam3001.

Samres använder främst sin beställningscentral i Norrköping men har även näraliggande centraler i Linköping och Eskilstuna som kan ta över om något skulle inträffa.

– Det är bra att vi har det på detta vis, säger Berith, för om det blir exempelvis strömavbrott lokalt fungerar ju färdtjänsten i alla fall. Det är en viktig backup.

Genom att Norrköping och Linköping och även länsfärdtjänsten använder samma system (Sam 3001) kan alla använda samma behörighetsregister. Mycket information behöver bara läggas upp på ett ställe och det når allihop samtidigt. Den dag trafiken i hela länet blir samordnad kommer detta att bli än mer betydelsefullt.

### Kontakten med Malmator

Kontakten med systemleverantören Malmator sker främst genom Kenth men även Berith har direktkontakt bland annat

genom användarträffarna Malmator arrangerar.

Samres deltar i utvecklingen av Sam3001 tillsammans med Malmator. De träffas ungefär varannan månad och under ett par dagar går man igenom önskemål och utvecklingsmöjligheter. Krav och önskemål från kunderna vidarebefordras.

– Jag tycker vi har ett mycket gott samarbete med Malmator, säger Kenth. Det vi får tillbaka är så vältestat att vi inte får bekymmer när vi börjar använda funktionen i verklig trafik. Malmator ställer alltid upp men ifrågasätter också de förslag man kommer med vilket gör att misstag kan undvikas.

### Fler projekt

Resträning av yngre funktionshindrade och utvecklingsstörda är ett projekt färdtjänsten hoppas mycket på. En person ska följa med resenären och lära honom eller henne att åka från och till skolan.

– De har ju många år framför sig som de ska åka och om de får någon som hjälper dem och lär dem hur de ska göra så kanske de i fortsättningen kan åka buss istället för taxi. Det blir dels en stor skillnad på kostnader för kommunen men det kommer också att bidra till ökad självkänsla tror vi. Friheten att själv ordna sitt resande är viktig, att man kan resa på samma sätt som alla andra, säger Berith.

På fordonssidan försöker man hitta sätt att dirigera fordonen mer exakt till exempel genom GPS. Koordinatsatta adresser kan läggas ut till handdatorer i fordonen. Ett navigeringssystem skulle göra att

# Forum för färdtjänst

**Både samhälle och resenärer ställer höga krav på färdtjänsten. För att underlätta erfarenhetsutbytet mellan människor som arbetar med färdtjänstfrågor bildades 2002 Svenska färdtjänstföreningen (SFF). Föreningen erbjuder bland annat skraddarsydda utbildningar och studieresor. Man vill på olika sätt underlätta för medlemmarna att bygga nätverk.**

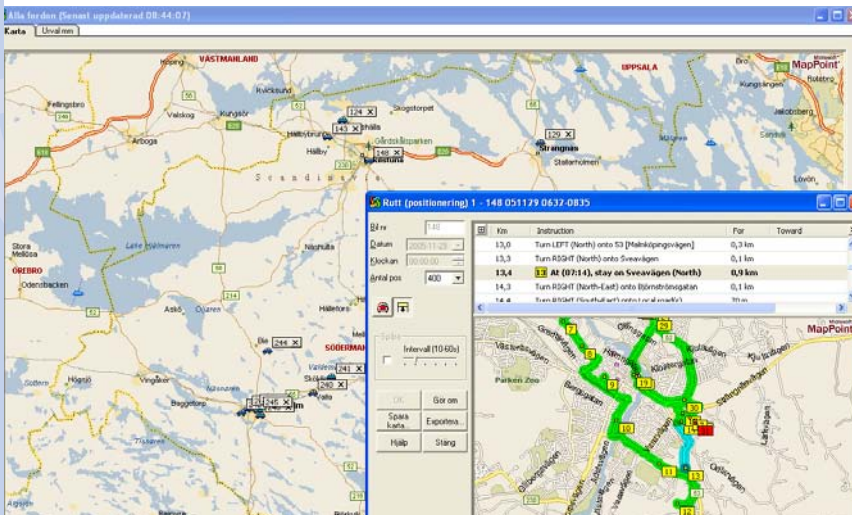
SFF är en ideell förening som vänder sig till alla som arbetar inom färdtjänstverksamheter samt förtroendevalda som berörs av dessa frågor. Verksamheten sponsras av Malmator och Planit Sweden. [Läs mer på www.malmator.se](http://www.malmator.se)

man kan nyttja fordonet över ett större område.

När det gäller möjligheten för resenärer att boka resor via webben ligger Norrköping ännu i startgroparna. På sikt har man dock planer på att även vårdcentraler och kliniker ska få tillgång till beställning via webben för sina patienter. Redan idag används webben av handläggare som ska legitimera nya kunder.

Så trots att färdtjänsten i Norrköping har tagit fram flera nya lösningar för att förbättra kollektivtrafiken har man flera idéer kvar att genomföra.

[Läs mer på www.malmator.se](http://www.malmator.se)



### Kartfunktion på väg

Med det nya programmet Kartsam kommer användare av Sam3001 att fortlöpande kunna följa fordonens position på kartor. Den snabba lägesbestämningen gör att man får god överblick av trafikläget. Funktionen gör det enklare att omdirigera fordon eller genomföra tillfälliga förändringar av rutter.

Kartsam är en fristående applikation som i integration med Microsoft Mappoint kontinuerligt hämtar data från Sam3001/Samplan. Användningen förutsätter att fordonen är utrustade med GPS-mottagare och kan sända in sin position.