

FINANSIELL REVISJON | FORVALTNINGSREVISJON | FINANSFORVALTNING | SELSKAPSKONTROLL | RÅDGIVNING



Brukerundersøkelse om TT-ordningen

Sør-Trøndelag fylkeskommune
April 2010

Forord

Denne brukerundersøkelsen er utført på bestilling av kontrollutvalget i Sør-Trøndelag fylkeskommune. Lillian Hansen, Arve Gausen og Frode Singstad har deltatt i arbeidet med undersøkelsen. Revisjon Midt-Norge vil takke arbeidsgruppa som skal evaluere ordningen for alle innspill i planleggingsfasen. Vi vil også rette en vi takk til Aud O. Gilde i samferdselsavdelingen i STFK for godt samarbeid. Vi vil også takke brukerne som har deltatt i intervjuene for hjelpen.

Trondheim, 30.04.2010

Torbjørn Berglann /s/
Prosjektansvarlig

Innhold

1	Innledning.....	7
1.1	TT-ordningen	7
2	Formål	8
3	Metode.....	8
3.1	Telefonundersøkelse som intervjuform.....	8
3.2	Generaliserbarhet	9
3.3	Inndeling av datamaterialet	9
3.4	Kvaliteten på data i brukerdatatabasen	10
3.5	10
4	Resultater fra brukerundersøkelsen.....	11
4.1	Bakgrunnsinformasjon	11
4.2	Kan brukerne stole på at TT-transporten kommer?	15
4.3	Brukes TT-reiser til andre formål enn fritidsreiser?.....	16
4.4	Brukernes syn på ordningen.....	17
4.5	Om informasjonen om TT-ordningen	21
4.6	Innspill fra brukerne	23
5	Hvorfor bruker ikke kortinnehaverne TT-kortet?	24
6	Resultater fra saksbehandlerundersøkelsen.....	24
7	Oppsummering	27
	Øvrige kilder	29
	Vedlegg 1 Spørreundersøkelser til brukerne av TT-ordningen.....	30
	Vedlegg 2 Tabeller	34
	Vedlegg 3 Spørreundersøkelsen til saksbehandlerne	36
	Vedlegg 4 Om utvalgsstørrelsen	38

Tabeller

Tabell 1 Status for deltakelse i spørreundersøkelsen	9
Tabell 2 Fordeling av brukere etter kommunegruppe og brukerkategori. Antall og (prosent).	11
Tabell 3 Hvem har svart på spørsmålene?	12
Tabell 4 Beskrivelse av respondentens husstand	13
Tabell 5 Disponerer du bil med stønad fra NAV?	13
Tabell 6 Alle som har TT-kort tilhører en brukerggruppe. Kjenner du til hvilken brukerggruppe du tilhører? Antall riktige svar fordelt på brukerkategori.	14
Tabell 7 Kan du anslå avstanden til reisemålet du oftest reiser til når du bruker TT-ordningen?	14
Tabell 8 Hvordan reiser du vanligvis når du skal være sammen med venner eller delta i aktiviteter og du ikke benytter TT-ordningen (flere svar mulig)?	14
Tabell 9 Har det hendt at du ikke har fått TT-transport?	15
Tabell 10 Kan du anslå hvor mange ganger det hendte i fjor?.....	15
Tabell 11 Har du noen gang benyttet TT-ordningen til følgende formål (flere svar mulig)?..	16
Tabell 12 Hva var årsaken til at du brukte TT-ordningen?	16
Tabell 13 Kan du anslå hvor mange av turene du brukte i 2009 på denne måten?.....	17
Tabell 14 Hvordan fikk du kjennskap til ordningen (flere svar mulig)?.....	22
Tabell 15 Ved årsskiftet i fjor fikk du nytt kort. Leste du informasjonen som du fikk sammen med kortet?.....	22
Tabell 16 Har du fått informasjon om endringer i reglene for TT-ordningen?.....	23
Tabell 17 Har du vært i kontakt med Rogaland taxi i løpet av 2009?.....	26
Tabell 18 Gjennomsnittlig prosentvis forbruk etter brukerkategori.....	34
Tabell 19 Inndeling i kommunegrupper	34
Tabell 20 Gjennomsnittsalder – respondenter som deltok	34
Tabell 21 Gjennomsnittsalder – de som ikke deltok	34
Tabell 22 Er det spesielle tider på døgnet du ikke får TT-transport?.....	35
Tabell 23 Var informasjonen lett å forstå?.....	35
Tabell 24 Utvalgsstørrelse.....	38

Figurer

Figur 1 Prosentvis forbruk av TT-reiser – hele utvalget. N=490	12
Figur 2 Brukernes opplevelse av TT-transporten.....	18
Figur 3 Brukernes behov for endring av TT-ordningen.....	19
Figur 4 Brukernes syn på søknadsskjemaet, sted for henvendelser og bruk av kortet i antall og prosent.	20
Figur 5 På grunn av egenandelen kan jeg ikke bruke TT-ordningen så mye som jeg ønsker..	21
Figur 6 Saksbehandlerne om retningslinjene, informasjonen, søknadsskjemaet og kortet.....	25
Figur 7 Har du vært i kontakt med STFK om TT-ordningen i løpet av 2009?	26

1 Innledning

Denne rapporten er bestilt av kontrollutvalget i Sør-Trøndelag fylkeskommune (STFK)¹. SAM-komiteen² skal evaluere TT-ordningen i Sør-Trøndelag³, og i den forbindelse har komiteen ønsket å gjennomføre en brukerundersøkelse. Kontrollutvalget har stilt Revisjon Midt-Norges kompetanse til disposisjon for komiteen.

Brukerundersøkelsen inngår i en større evaluering av TT-ordningen, utført av en arbeidsgruppe med representanter fra politisk nivå, administrasjonen i STFK og brukerorganisasjonene. Revisjon Midt-Norge har planlagt brukerundersøkelsen i samarbeid med arbeidsgruppa. Deretter har selskapet stått for den praktiske gjennomføringen og analyse av datamaterialet. Revisjon Midt-Norge står også bak den foreliggende rapporten. Rapporten bygger på resultatene fra tre undersøkelser: brukerundersøkelsen, en mindre undersøkelse rettet mot innehavere av TT-kort, men som ikke brukte ordningen i 2009, og en spørreundersøkelse rettet mot de kommunale saksbehandlerne for TT-ordningen i Sør-Trøndelag.

1.1 TT-ordningen

TT-ordningen er en ordning som skal bidra til at personer med funksjonshemninger skal "gjøre forflytningshemmede mer mobile, og således transportmessig mer likestilt med den øvrige befolkningen"⁴. TT-ordningen er ikke en lovfestet rettighet for brukerne. Fylkeskommunene er pålagt å gi tilbud om en slik ordning.

Sør-Trøndelag fylkeskommune endret reglene for TT-ordningen med virkning fra 1. januar 2009. Samtidig gikk man bort fra et system med kuponger, og over til et elektronisk TT-kort, som kan fylles opp automatisk. Fra samme dato endret man også inndelingen av brukerne⁵:

Brukerkategori 1	14 reiser pr år.	Standardbruker.
Brukerkategori 2	120 reiser pr år.	Blind/sterkt svaksynt.
Brukerkategori 3	120 reiser pr år.	Rullestolbruker m/sammenleggbare rullestol.
Brukerkategori 4	120 reiser pr år.	Rullestolbruker med behov for spesialtransport.
Brukerkategori 5	200 reiser pr år.	Rullestolbruker med behov for spesialtransport.

Brukerkategoriene 4 og 5 kan ha egen bil med stønad fra NAV.

For øvrig gjelder følgende:

- Maksimal reiselengde er 30 km pr. tur. Inntil to turer kan benyttes på samme reise.
- Det tildeles kun reisestøtte til aktive brukere, det vil si brukere som har brukt kortet i løpet av det siste året. Passive brukere kan aktivisere kortet igjen ved behov.
- Kortet kan benyttes innenfor Sør-Trøndelag fylke og Trondheim lufthavn, Værnes.
- Reisene blir utdelt forholdsmessig 1. januar og 1. september. Ubenyttede reiser slettes på slutten av året.

¹ Sak KU 65/2009.

² Komite for Samferdsel, areal og miljø.

³ Sak SAMK 44/2009.

⁴ St. meld. 25 (2005 - 2006) "Mestring, muligheter og mening".

⁵ FU sak 351/2008.

2 Formål

Av saken til SAM-komiteen framgår det at brukerundersøkelsen skal rettes mot brukerne og mot saksbehandlere i kommunene:

For å få frem nyanser i hva brukerne og kommunene eventuelt er fornøyd/ikke fornøyd med tar en sikte på å gjennomføre en brukerundersøkelse. Antall brukere er på ca 7000 og da kan både aktive og passive brukere være med. (...) Saksbehandlere ved kommunene blir også med i spørreundersøkelsen, og alt bearbeidet materiale samles i et dokument.

I et møte med blant andre representanter fra administrasjonen i STFK kom det fram at administrasjonen ønsker at undersøkelsen skal gjennomføres slik at resultatene kan generaliseres.

Hovedproblemstillingen er langt på vei definert gjennom SAM-komiteens vedtak. På denne bakgrunnen skal brukerundersøkelsen:

1. Gi svar på hva som fungerer/ikke fungerer med TT-ordningen, med vekt på de elektroniske kortenes funksjonalitet
2. Peke på årsaker til at en stor andel av innehaverne av TT-kort ikke benytter ordningen
3. Få innspill fra saksbehandlerne i kommunene, for å bidra til en mer treffsikker ordning

3 Metode

I dette avsnittet gjør vi rede for framgangsmåten i datainnhenting. Se vedlegg 4 for ytterligere detaljer.

3.1 Telefonundersøkelse som intervjuform

Vi vurderte to mulige former for datainnsamling. En undersøkelse der respondentene selv fyller ut et tilsendt skjema, og en telefonisk undersøkelse, der vi intervjuer respondentene og krysser av i et elektronisk skjema. Førstnevnte form for undersøkelse har ofte stort frafall, fordi respondentene av ulike årsaker ikke sender inn skjemaet. Med henblikk på brukerkategoriernes høye alder, og at også blinde og svaksynte skal intervjues, mente vi at en telefonisk undersøkelse ville gi bedre oppslutning og bredere representasjon.

Ett problem med telefoniske undersøkelser er at personer uten telefon utelukkes. Dette var et større problem for noen tiår siden, men vi kan ikke med sikkerhet utelukke at ikke utvalget har blitt skjevt som følge av undersøkelsesformen. Et moment i denne sammenhengen er at personer som bor på aldersinstitusjon, og som ikke lenger har telefonabonnement, blir utelatt fra undersøkelsen. Vi vil likevel understreke at vi ikke har utelukket institusjonsboere generelt.

Telefonintervju har den fordel at man på forholdsvis kort tid kommer i kontakt med mange respondenter. Ulempen kan være at man ikke oppnår tilstrekkelig tillit hos respondenten i løpet av et kort intervju. Det kan medføre at respondentene legger bånd på seg når de får spørsmål som kan oppfattes som følsomme.

3.2 Generaliserbarhet

For å imøtekomme ønsket om å få resultater som kan generaliseres til å gjelde alle med TT-kort, er det avgjørende å ha tilstrekkelig størrelse på utvalget som trekkes ut for intervju. Noe forenklet kan utvalgsstørrelsen begrunnes ut fra behovet for å ikke påvise sammenhenger som skyldes tilfeldig variasjon i utvalget. En annen feil som kan oppstå er at utvalget er for lite, slik at man ikke oppdager reelle sammenhenger. Disse vurderingene tilsier at vi skulle gjennomføre intervju med 356 personer.

I løpet av undersøkelsen måtte vi senke kravet til generaliserbarhet, fordi det var stort frafall. Deltakelsen framgår av tabellen under.

Tabell 1 Status for deltakelse i spørreundersøkelsen

Status	Antall	Prosent
Deltok	229	44,9
Svarte ikke på telefon	104	20,4
Deltok ikke – div. årsaker	15	2,9
Ønsket ikke å delta	142	27,8
Ikke kontaktet	20	3,9
Totalt	510	100,0

Kilde: Brukerundersøkelsen

45 prosent av personene i utvalget svarte på undersøkelsen. Som det framgår av tabellen under, forsøkte vi å kontakte ytterligere 157 personer. Totalt var det 142 personer som ikke ville delta i undersøkelsen. 15 av dem kunne av andre årsaker ikke delta.

En sannsynlig forklaring på den lave oppslutningen er at den største brukerkategorien bare har 14 turer, eller sju reiser tur/retur. Det er trolig et dårlig insentiv for å delta i undersøkelsen. Også alder virker negativt inn på deltakelsen⁶. Det er en negativ sammenheng mellom alder og oppslutning: Desto høyere alder, desto lavere oppslutning. Samtlige av de som ikke svarte ble forsøkt kontaktet minimum to ganger. Til tross for frafallet mener vi likevel at undersøkelsen gir et godt grunnlag for å vurdere TT-ordningen.

Vi har også gjennomført telefonintervju med et utvalg på til sammen 20 personer fra brukerkategori 2-5, som ikke brukte ordningen. Hensikten med disse intervjuene er ikke å generalisere resultatene, men få opplysninger om forhold som spiller inn for at noen ikke bruker ordningen.

Undersøkelsen som er rettet mot saksbehandlerne ble gjennomført som en elektronisk spørreundersøkelse. Saksbehandlere i 23 av 25 kommuner er representert i denne undersøkelsen.

3.3 Inndeling av datamaterialet

Vi delte inn datamaterialet etter brukerkategori og kommunegruppe. Kommunegruppene⁷, fire i tallet, ble opprettet for å kompensere for at enkelte brukergrupper er svært små, og heller ikke er representert i samtlige kommuner. En inndeling etter brukerkategori og kommune ville

⁶ Vedlegg 2: Tabell 20 og Tabell 21

⁷ Vedlegg 2, Tabell 19 Inndeling i kommunegrupper

hatt liten hensikt. Kommunegruppene sikrer den geografiske representasjonen.

Kommunegruppene ble opprettet på bakgrunn av innbyggerantall. Vi vurderte også alternative kategorier, for eksempel på bakgrunn av kommuneinndelingen i KOSTRA, og SSBs kriterier for sentralitet. KOSTRA er etter vår vurdering ikke hensiktsmessig i denne sammenhengen, fordi den i for stor grad er basert på økonomiske forhold. SSBs sentralitetsinndeling er også lite relevant i denne sammenhengen, fordi den er basert på avstand til nærmeste sted med ulike funksjoner⁸. En grisgrendt kommune som Midtre Gauldal betegnes som sentral i denne sammenhengen, fordi det er kort reisetid til Trondheim. Inndelingen fanger med andre ord ikke opp at personer som er avhengige av TT-transport kan bo usentralt i en kommune som betegnes som "sentral".

3.4 Kvaliteten på data i brukerdatatabasen

Under planleggingen av undersøkelsen diskuterte vi kvaliteten på opplysningene i databasen STFK. Vi fikk oppgitt at basen regelmessig ble oppdatert. Da vi startet datainnsamlingen oppdaget vi at dette ikke stemte; uforholdsmessig mange av personene i utvalget hadde ikke telefon. I samråd med STFK besluttet vi å få databasen vasket. Vaskingen innebar at personer som var døde, eller som ikke har telefonabonnement ble slettet. Dette medførte at databasen ble redusert fra ca. 7300 til ca. 6200 personer. Av de 6200 hadde 4670 brukt kortet i 2009. Etter vaskingen steg det gjennomsnittlige prosentvise forbruket i alle brukerkategoriene⁹. Vaskingen av databasen medførte noe tap av tid til gjennomføringen.

3.5

Dette for å få informasjon om forhold som medvirker til at enkelte ikke bruker TT-ordningen. Videre har vi gjennomført en elektronisk spørreundersøkelse blant saksbehandlerne for TT-ordningen i kommunene.

Opplysningene fra spørreundersøkelsen er koblet med opplysningene i brukerdatatabasen fra 2009. Deretter har vi slettet opplysningene som kan relatere respondent og svar. Opplysninger som kan identifisere respondentene er for øvrig slettet etter at vi avsluttet arbeidet med rapporten.

⁸ "Med sentralitet menes en kommunes geografiske beliggenhet sett i forhold til et senter hvor det finnes funksjoner av høy orden (sentrale funksjoner). Disse sentra er delt inn i tre nivåer hvorav nivå 3 er tettsteder med funksjoner som et landssdelsenter." (Kilde: SSB)

⁹ Vedlegg 2: Tabell 18

4 Resultater fra brukerundersøkelsen

I dette kapitlet presenterer vi resultatene fra undersøkelsen. Innledningsvis beskriver vi brukerne og blant annet reisemønsteret deres (4.1). Deretter følger avsnitt som belyser brukernes opplevelse av påliteligheten av ordningen (4.2), hvilke typer reiser kortinnehaverne bruker ordningen til (4.3), brukernes syn på ulike aspekter ved TT-ordningen (4.4), innspill fra brukerne til ordningen (4.5) og hvordan informasjonen om ordningen blir oppfattet (4.6).

4.1 Bakgrunnsinformasjon

Innledningsvis beskriver vi brukerne ut fra opplysningene vi har fått gjennom undersøkelsen og gjennom å kombinere disse med opplysningene fra databasen. Deretter presenterer vi resultatene fra selve spørreundersøkelsen

Majoriteten av brukerne over 70 år. Gjennomsnittsalderen er 73,5 år. 95 prosent av brukerne er i alderen 58-89 år, mens aldersspennet for alle brukerne i utvalget 22 til 94 år. Tabell 2 viser fordelingen av brukere etter brukerkategori og kommunegruppe. Tabellen gjenspeiler fordelingen av innehaverne av TT-kortene: Det er flest standardbrukere, det vil si brukerkategori 1, og de fleste kortinnehaverne bor i Trondheim kommune.

Tabell 2 Fordeling av brukere etter kommunegruppe og brukerkategori. Antall og (prosent).

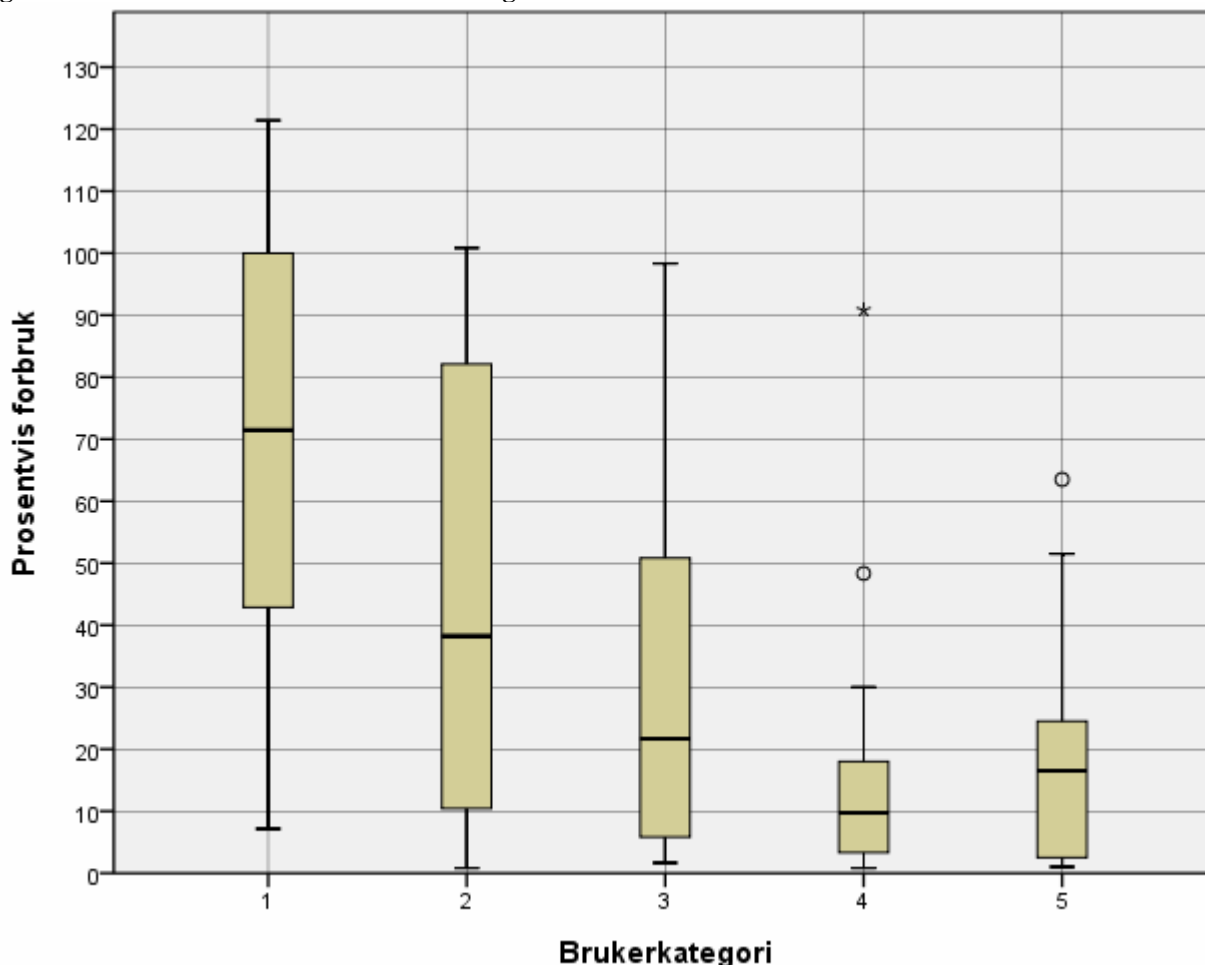
	Brukerkategori					Totalt
	1	2	3	4	5	
Kommune- 1	42	9	7	2	4	64 (12,5)
gruppe 2	48	4	3	2	4	61 (12,0)
3	30	6	4	3	4	47 (9,2)
4	238	40	27	14	19	338 (66,3)
Totalt	358 (70,2)	59 (11,8)	41 (8,1)	21(3,9)	31 (6,0)	510 (100)

Kilde: Brukerundersøkelsen

Figur 1 (neste side) viser utnyttelsesgraden av TT-kortet blant brukerne. Figuren framstiller det prosentvise forbruket innen hver brukerkategori i kvartiler, det vil si seksjoner à 25 prosent¹⁰.

¹⁰ Hvordan forstå figur 1: Den nederste og den øverste loddrette streken over hver brukerkategori utgjør 25 prosent av brukerne. Den todelte "boksen" utgjør de resterende 50 prosentene, der hver av delene utgjør 25 prosent. Den svarte streken midt i "boksen" indikerer midtpunktet: Halvparten av brukerne befinner seg henholdsvis over og under denne streken. Maksimums- og minimumsverdiene er representert ved endepunktene. Stjernene og sirklene representerer enkeltbrukere som skiller seg vesentlig fra resten av utvalget med ekstremverdier. Disse trekker gjennomsnittet betydelig opp i sine respektive kategorier.

Figur 1 Prosentvis forbruk av TT-reiser – hele utvalget. N=490



Kilde: Brukerundersøkelsen og brukerdatatabasen

I brukerkategori 1 finner vi at 25 prosent av brukerne har brukt mellom 72 og 100 prosent av tildelte turer. Disse brukerne befinner seg i den øverste halvdel av "boksen". 25 prosent av brukerne har hatt et overforbruk på mellom noen få og 22 prosent – indikert ved den øvre loddrette streken. Som det framgår av figuren, er det stor variasjon i bruken av TT-kortet i kategori 2, der de midterste 50 prosentene har brukt mellom 10 og 82 prosent. I brukerkategori 3 har 75 prosent av brukerne brukt mellom 6 og 51 prosent av turene for de to siste kategoriene er det generelt lav utnyttelsesgrad. Figuren viser også at brukerkategori 4 har den laveste utnyttelsesgraden. Tabell 3 angir hvem det er som har svart på undersøkelsen.

Tabell 3 Hvem har svart på spørsmålene?

	Antall	Antall	Prosent
Bruker		212	92,6
Foreldre/foresatt		13	5,7
Andre		2	0,9
Ikke oppgitt hvem som svarer		2	0,9
Total		229	100,0

Kilde: Brukerundersøkelsen

Tabell 3 viser at de fleste som har svart på undersøkelsen er brukerne selv, men noen foreldre/foresatte eller andre har svart for enkelte brukere. Vi har også stilt spørsmål om respondentenes boform. Svarene er gjengitt i tabellen under.

Tabell 4 Beskrivelse av respondentens husstand

	Antall	Prosent
Ikke svart	1	0,4
Bor alene	132	57,6
Bor sammen med familie	63	27,5
Bofellesskap	4	1,7
Sykehjem	5	2,2
Omsorgsbolig	22	9,6
Annet	2	0,9
Total	229	100,0

Kilde: Brukerundersøkelsen

Opplysningene om respondentenes husstand viser at de fleste, 58 prosent, bor alene, mens 28 prosent bor med familie. Ti prosent av respondentene bor i omsorgsbolig. Kategoriene bofellesskap, sykehjem og annet utgjør til sammen 4,5 prosent. Det kan tenkes at vi har intervjuet personer som bor med familie i omsorgsbolig. Svaralternativene er ikke utformet slik at dette fanges opp.

Noen av de som har TT-kort disponerer også bil. Det kan påvirke reiseaktiviteten. Vi var spesielt interessert i å kartlegge brukere med stønad fra NAV.

Tabell 5 Disponerer du bil med stønad fra NAV?

	Antall	Prosent
Ja	24	10,5
Nei	198	86,5
Annet	7	3,1
Totalt	229	100,0

Kilde: Brukerundersøkelsen

Omlag hver tiende bruker disponerer bil med stønad fra NAV. De som har svart "annet" har scooter og moped. Det framgår ikke om de har fått stønad for disse kjøretøyene.

Som nevnt innledningsvis er brukerne delt inn i nye kategorier fra 1.1.2009. Derfor stilte vi spørsmål om respondentenes kjennskap til egen brukerkategori (tabell 6, neste side)

Tabell 6 Alle som har TT-kort tilhører en brukergruppe. Kjenner du til hvilken brukergruppe du tilhører? Antall riktige svar fordelt på brukerkategori.

	Antall riktige svar i brukerkategorien	Andel uriktige svar i brukerkategorien
Kategori 1	28	127
Kategori 2	8	21
Kategori 3	2	15
Kategori 4	3	9
Kategori 5	9	9
Ikke svart	7	21

Kilde: Brukerundersøkelsen

Tabell 6 på forrige side viser at et mindretall, totalt 41 personer, 18 prosent, kjenner denne.

På grunn av kilometerbegrensningen for hver tur har vi også stilt spørsmål om hvor langt respondentene vanligvis reiser med TT-ordningen.

Tabell 7 Kan du anslå avstanden til reisemålet du oftest reiser til når du bruker TT-ordningen?

	Antall	Prosent
Kortere enn 30 kilometer	183	79,9
Lengre enn 30 kilometer	9	3,9
Har ingen "faste" reisemål når jeg bruker TT-ordningen	29	12,7
Vet ikke	8	3,5
Totalt	229	100

Kilde: Brukerundersøkelsen

Tabellen over viser at de fleste som brukte TT-kortet i fjor, 80 prosent, brukte det på turer kortere enn 30 kilometer. 13 prosent av brukerne hadde ingen faste reisemål med, mens fire prosent oppga at de vanligvis reiste lengre enn 30 kilometer. Vi har også spurt hvordan brukerne vanligvis reiser på typiske fritidsreiser når de ikke bruker TT-ordningen.

Tabell 8 Hvordan reiser du vanligvis når du skal være sammen med venner eller delta i aktiviteter og du ikke benytter TT-ordningen (flere svar mulig)?

	Antall svar	Prosent av alle svar
Reiser aldri med annet enn TT-ordningen	37	11,9
Familie/venner kjører	123	39,4
Taxi til ordinær takst	63	20,2
Buss/tog	43	13,8
Kjører egen bil	24	7,7
Annet	22	7,1
Totalt antall svar	312	100,0

Kilde: Brukerundersøkelsen

Av tabell 8 framgår det at de fleste reiser med familie, taxi til ordinær takst eller buss/tog når de ikke bruker TT-ordningen. 12 prosent av de som har svart har oppgitt at de aldri reiser med annet enn TT-ordningen. De som har svart "annet" oppgir blant annet at de går (5 personer), kjører med støttekontakt (4 personer), kjører handicapscooter eller el-stol (4 personer), eller diverse (7 personer). Fordi hver respondent kan oppgi flere svaralternativ har vi fått 312 svar på dette spørsmålet.

4.2 Kan brukerne stole på at TT-transporten kommer?

På bakgrunn av innspill fra brukerorganisasjonene har vi kartlagt om TT-transporten kommer som avtalt. Da vi stilte spørsmål om dette viste det seg at mange brukere ikke oppgir at de skal ha TT-drosje ved bestilling, men bestiller vanlig drosje. Det gjelder særlig brukerne i kategori 1. Brukerne som er avhengige av spesialbil må nødvendigvis oppgi dette ved bestilling.

Tabell 9 Har det hendt at du ikke har fått TT-transport?

	Antall	Prosent
Ja	6	2,6
Nei	206	90,0
Jeg har fått transport, men ikke på ønsket tidspunkt	6	2,6
Annet	11	4,8
Total	229	100,0

Kilde: Brukerundersøkelsen

Totalt er det 12 brukere, eller 5 prosent, som har opplevd å ikke få TT-transport, eller at den ikke har kommet til ønsket tidspunkt. Vi finner ingen statistiske sammenhenger mellom brukerkategori og manglende transport. Det er med andre ord ingen av brukerkategoriene som opplever dette som et større problem enn andre.

Vi har sett nærmere på de 11 som har svart "annet". Fire av brukerne har opplevd at sjåføren ikke har tatt imot kortet. Det skyldes at de ikke har kjent til ordningen, at systemet ikke virker, eller språkproblemer med utenlandsk sjåfør. To av brukerne sier at de har opplevd at det har vært mye rot med TT-ordningen tidligere, men at situasjonen har blitt bedre i 2009. En av brukerne har opplevd at sjåføren har nektet å ta han med fordi han hadde førerhund. Den samme personen har også opplevd at en sjåfør ga uttrykk for at han ikke ville tatt turen dersom han visste at det var TT-transport. De øvrige skyldes det vi vil karakterisere som uheldige omstendigheter.

Blant de 12 som ikke har fått transport, eller ikke fått det til ønsket tidspunkt, oppgir to at det ikke var bil tilgjengelig. Fire kjenner ikke årsaken. Blant de seks øvrige er det ingen spesiell årsak som peker seg ut; bilen kom ikke, rot med bestillingen i sentralen, det var for glatt og turen ble nedprioritert av sjåføren. I tabellen under viser vi hvor mange ganger respondentene har opplevd at de ikke har fått transport.

Tabell 10 Kan du anslå hvor mange ganger det hendte i fjor?

Brukerkategori	1-2 ganger	5 ganger eller mer	Husker ikke	Ikke svart
1	4	0	1	1
2	1	1	0	1
3	1	0	0	0
4	0	0	0	0
5	0	1	1	0
Totalt	6	2	2	2

Kilde: Brukerundersøkelsen

Det framgår av tabell 10 at de fleste av brukerne oppgir at de ikke har fått TT-transport 1-2 ganger. To av brukerne har imidlertid opplevd manglende TT-transport fem ganger eller mer i

2009. Tabellen viser at dette er brukere i kategori 2 og 5. De to brukte kortet på over henholdsvis 60 og 80 turer i 2009. De bor ikke i samme kommune.

Når vi spør om respondentene har opplevd at TT-transporten har uteblitt til spesielle tider på døgnet er det flest som svarer at det har skjedd mellom klokka 11:00 og klokka 14:00¹¹. Problemet knytter seg ikke til spesielle årstider, og heller ikke til høytider som påske og jul, eller til sommerferien.

At man ikke får TT-transport som avtalt kan oppleves som et stort problem for den enkelte, og bør ikke forekomme. Resultatene fra brukerundersøkelsen indikerer likevel at omfanget er lite.

4.3 Brukes TT-reiser til andre formål enn fritidsreiser?

TT-ordningen skal brukes til såkalte fritidsreiser. I følgeskrivet til kortet for 2009 står det at kortet ikke skal brukes til reiser til NAV, til behandling hos lege, til dagsenter eller til arbeid. Vi ba likevel respondentene oppgi om de har brukt kortet til sistnevnte type reiser i 2009. Resultatene er gjengitt i tabellen under.

Tabell 11 Har du noen gang benyttet TT-ordningen til følgende formål (flere svar mulig)?

Reisens formål	Antall	Prosent
Medisinsk behandling	59	25,8
Til/fra dagsenter	9	3,9
Til/fra arbeid/skole	1	0,4
Fellesaktiviteter gjennom bofellesskap	1	0,4
Jeg har ikke brukt TT-ordningen til ovennevnte reiser	116	50,7
Ikke svart	43	18,8
Totalt	229	100,0

Kilde: Brukerundersøkelsen

Det hefter en del usikkerhet ved resultatet. Mange av respondentene var klar over at kortet ikke skal brukes til visse typer reiser. Under intervjuene fikk vi flere ganger mistanke om at respondentene ikke ønsket å oppgi at de hadde brukt kortet til slike reiser. Det er krevende å oppnå stor grad av fortrolighet til respondenten i løpet av et intervju på 10-12 minutter. Resultatene må derfor tolkes med henblikk på at det kan være en viss underrapportering.

Tabell 12 Hva var årsaken til at du brukte TT-ordningen?

	Antall	Prosent
Det var mest lettvisst for meg	39	55,7
Jeg ble oppfordret av de ansatte til å bruke TT-kortet	6	8,6
Jeg ble oppfordret av familie og venner til å bruke TT-kortet	12	17,1
Jeg husker ikke årsaken	12	17,1
Ikke oppgitt årsak	1	1,4
Totalt	70	100

Kilde: Brukerundersøkelsen

¹¹ Vedlegg 2: Tabell 22

Tabell 12 Tabell 12 viser at de fleste som brukte TT-ordningen til reiser som faller utenfor ordningen gjorde det av bekvemmelighetshensyn. Omtrent hver fjerde av de 78 har blitt oppfordret av ansatte eller familie/venner til å bruke TT-kortet. Begrepet ”oppfordre” i de to midterste svaralternativene kan romme flere betydninger. Svaret viser likevel at noen har henstilt kortinnehaveren om å bruke TT-ordningen.

Vi har bedt respondentene anslå hvor mange turer de benyttet på denne måten i 2009.

Tabell 13 Kan du anslå hvor mange av turene du brukte i 2009 på denne måten?

	Antall	Prosent
1-2 ganger	29	41,4
3-4 ganger	11	15,7
Fem ganger eller mer	11	15,7
Ikke svart	19	27,1

Kilde: Brukerundersøkelsen

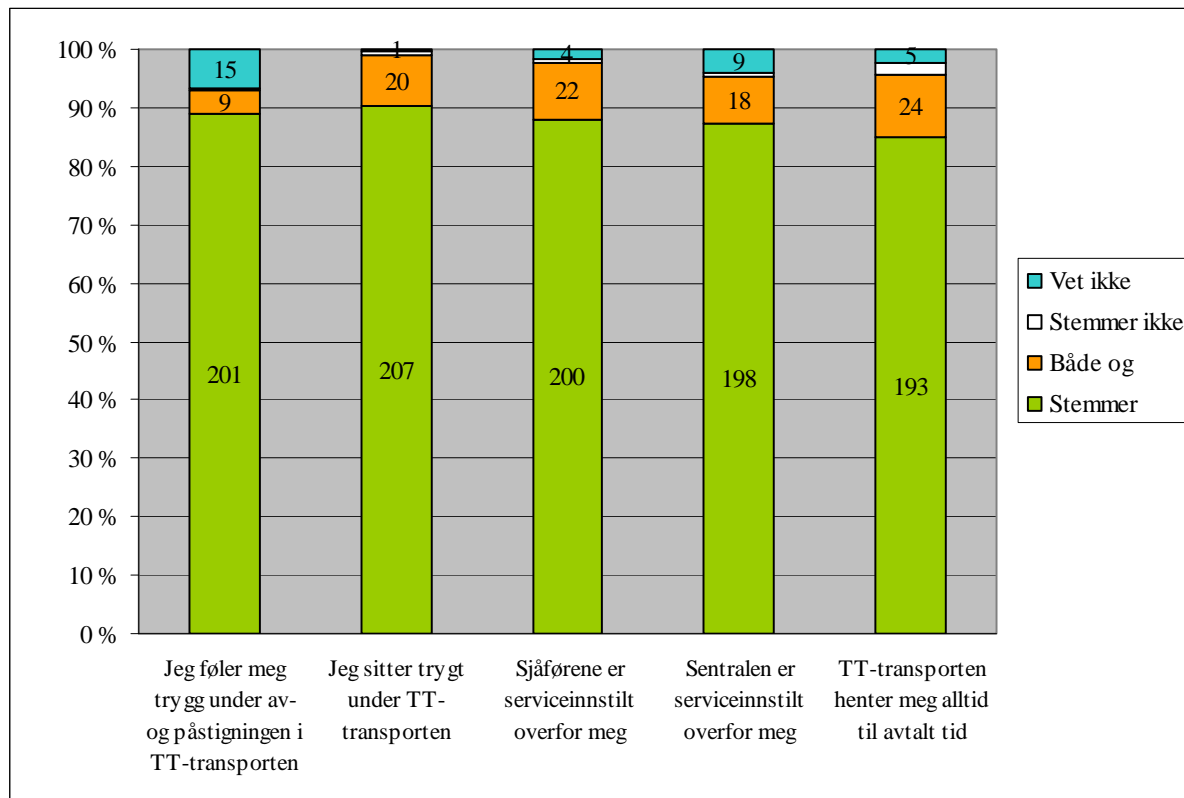
Som det framgår av tabellen, er det 29 personer som har reist 1-2 ganger, 11 som har reist 3-4 ganger, og 19 personer som har reist fem ganger eller mer. På bakgrunn av svarene har vi gjort et anslag over omfanget av turer som ligger utenfor TT-ordningen, mellom 100 og 200 turer. Resultater er avhengig av hvilken verdi fra tabellen som ligger til grunn for anslaget, den laveste eller høyeste. Alternativet ”fem ganger eller mer” kan romme mange turer.

Respondentene hadde totalt 11 204 turer til rådighet i 2009. 200 turer utgjør 1,8 prosent av det totale antallet turer som respondentene hadde til rådighet i fjor, og 4,5 prosent av de gjennomførte reisene.

4.4 Brukernes syn på ordningen

Vi har bedt om brukernes syn på ulike sider av ordningen. Først presenterer vi svarene der TT-drosjene, sjåførene og sentralen er tema (figur 2, neste side).

Figur 2 Brukernes opplevelse av TT-transporten

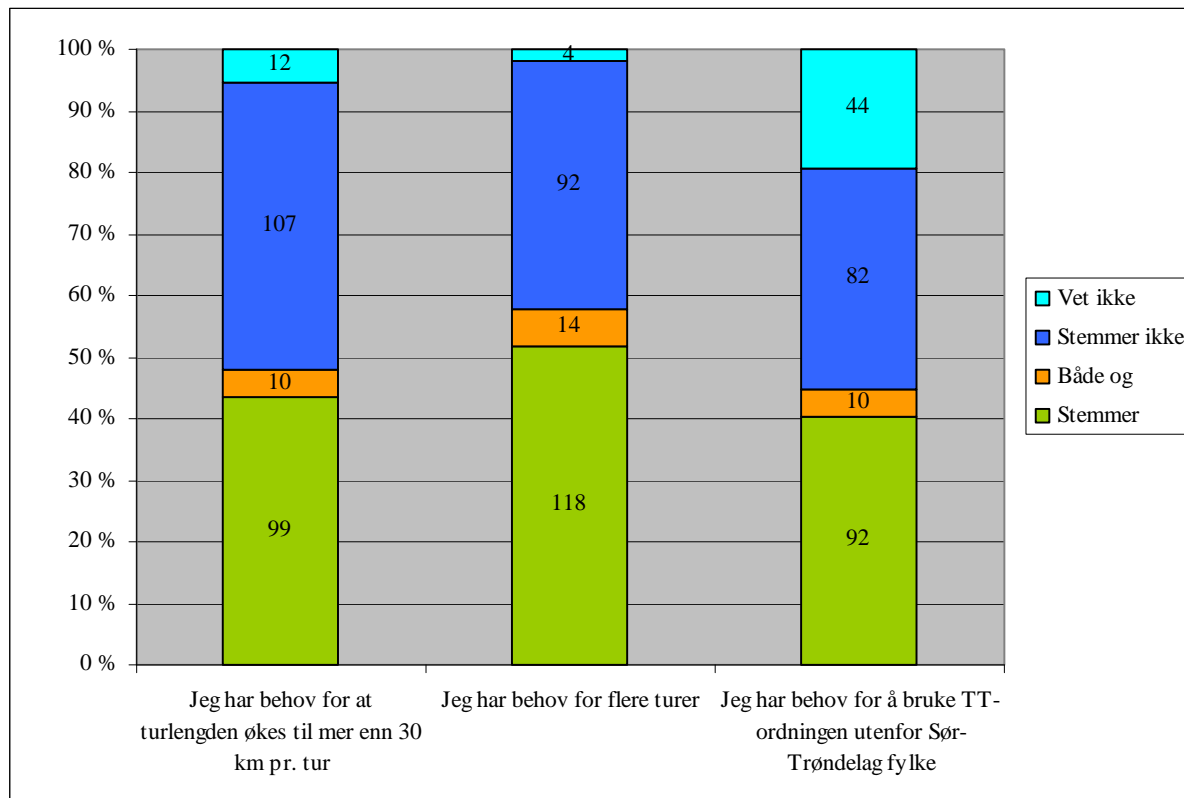


Kilde: Brukerundersøkelsen

Figuren viser at brukerne i stor grad opplever at de er i trygge hender under på- og avstigning og under selve kjøringen. Vi stilte de to første spørsmålene til samtlige brukere, men her er det viktig å ta høyde for at mange ikke har behov for hjelp under på- og avstigning. Videre opplever trolig de fleste at de sitter trygt i en vanlig bil. Spørsmålet om å sitte trygt kunne derfor vært forbeholdt personer som må bruke rullestol i spesialdrosje. En kontroll av svarene mot brukerkategori viser ingen spesielle mønstre. En stor andel av brukerne oppgir at sjåførene og sentralen er serviceinnstilt, mens noe færre oppgir at TT-transporten henter dem til avtalt tid.

Med dagens ordning er det som nevnt visse begrensninger: Hver tur er inntil 30 kilometer. Dersom brukerne ønsker å reise lengre kan de bruke to turer, men de må betale eventuelt overskytende, altså over 60 kilometer, selv. Kortet kan ikke benyttes utenfor Sør-Trøndelag fylke, med unntak av reiser til og fra Værnes. Tilknytningen til brukerkategori er avgjørende for antallet turer. Vi spurte om respondentenes syn på disse tre forholdene. Svarene er gjengitt i figur 3.

Figur 3 Brukernes behov for endring av TT-ordningen



Kilde: Brukerundersøkelsen

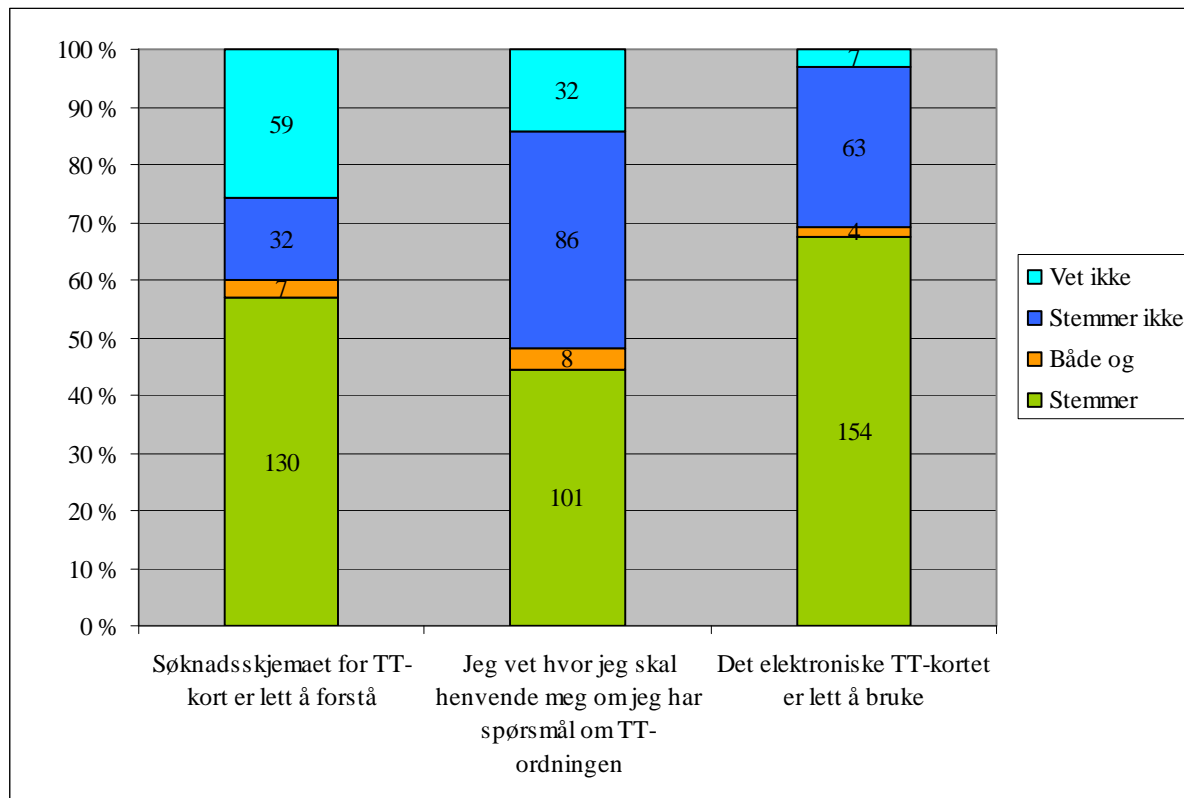
Figuren viser at 43 prosent av de spurte mener at de har behov for at turlengden økes. Det var likevel en større andel, 47 prosent, som ikke ønsket dette. Vi finner at det er en statistisk sammenheng mellom brukerne i kategori 2 og ønsket om økt turlengde. Dersom vi tar høyde for at brukerne er plassert i ulike kommunegrupper finner vi ingen statistiske sammenhenger.

Noe over halvparten av respondentene, 52 prosent, oppgir at de har behov for en økning i antallet turer, mens 40 prosent svarer at de ikke har behov for dette. Når vi kontrollerer svarene i denne spørsmålsgruppen opp mot brukerkategori, finner vi en klar statistisk sammenheng mellom brukerne i kategori 1 og de som oppgir at de har behov for flere turer. Vi finner tilsvarende sammenheng for brukerne i kategori 4. Det er ingen sammenheng mellom tilhørighet til kommunegruppe og svarene her.

40 prosent av brukerne oppgir at de har behov for å bruke ordningen utenfor Sør-Trøndelag fylke. Her svarer 36 prosent benektende. Det er i dette spørsmålet "vet ikke"-kategorien er størst, 19 prosent. Vi finner ingen statistiske sammenhenger verken mellom brukerkategori eller tilhørighet til kommunegruppe og svarene på dette spørsmålet.

I løpet av intervjuet berørte vi også forhold rundt søknadsskjemaet, om brukerne vet hvor de skal henvende seg for informasjon om ordningen, og hva de synes om bruken av korte (figur 4).

Figur 4 Brukernes syn på søknadsskjemaet, sted for henvendelser og bruk av kortet i antall og prosent.



Kilde: Brukerundersøkelsen

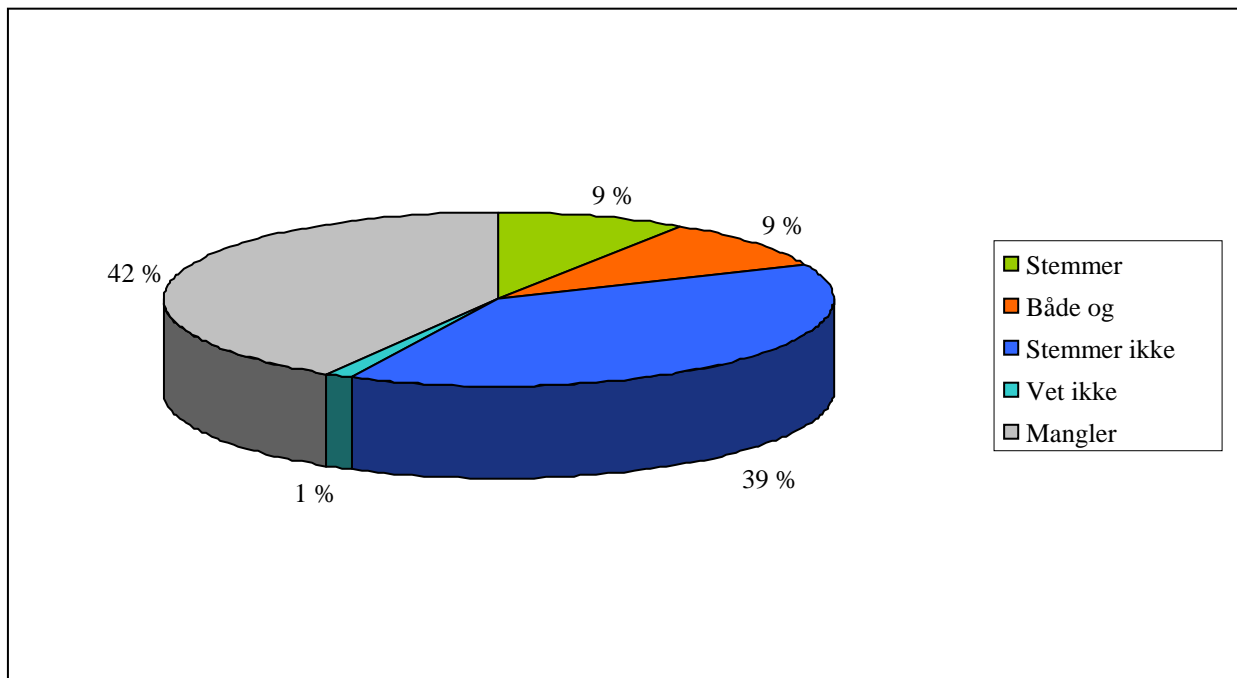
Figuren viser at en stor andel brukere, 58 prosent, syntes skjemaet var lett å fylle ut. En relativt stor andel har svart ”vet ikke”. Det skyldes trolig at det er noen år siden de fylte ut skjemaet, eller at de fikk hjelp av for eksempel legen til dette. Figuren indikerer at 13 prosent ikke er enige i påstanden.

En relativt liten andel av brukerne vet hvor de skal henvende seg med spørsmål om TT-ordningen. Her er ”vet ikke”-kategorien og de som er uenige i påstanden større enn 50 prosent.

Det siste spørsmålet i denne gruppen indikerer at mer enn 2/3 av brukerne synes kortet er lett å bruke. Det er likevel knappe 30 prosent som ikke er enig i at påstanden stemmer for dem.

Vi har også spurt brukerne om de har råd til å bruke ordningen i den utstrekningen de ønsker det (figur 5, neste side).

Figur 5 På grunn av egenandelen kan jeg ikke bruke TT-ordningen så mye som jeg ønsker



Kilde: Brukerundersøkelsen

Figuren over viser at ni prosent av brukerne ikke har råd til å bruke ordningen så ofte som de vil. "Både og"-kategorien er tilsvarende stor, mens om lag 40 prosent av brukerne ikke er enige i påstanden. En stor andel av respondentene har ikke svart på dette spørsmålet. Vi krysset disse opplysningene med opplysninger om brukerkategori, kommunetilhørighet og alder, men fant ingen sterke sammenhenger. Den store andelen respondenter som ikke ønsket å besvare spørsmålet kan tilskrives at det er et følsomt spørsmål. For noen er det ubehagelig å uttale seg om sin egen økonomi til fremmede.

4.5 Om informasjonen om TT-ordningen

Spørsmålene om informasjonen om ordningen gjelder i hovedsak det brukeren har mottatt fra STFK. Felles for alle disse spørsmålene er at de krever at respondentene husker fra ett til flere år tilbake i tid. Det kan være krevende, og det hefter stor grad av usikkerhet ved svarene.

I det første spørsmålet i denne avdelingen av undersøkelsen stilte vi respondentene spørsmål om hvor de først fikk kjennskap til ordningen (tabell 14, neste side). Her var det mulig å oppgi flere kilder.

Tabell 14 Hvordan fikk du kjennskap til ordningen (flere svar mulig)?

	Antall	Prosent av alle svar
Familie og venner	53	19,1
Helsevesen	80	28,8
NAV	24	8,6
Media	20	7,2
Kommunen	17	6,1
Annet	20	7,2
Husker ikke	64	23,0
Totalt	278	100,0

Kilde: Brukerundersøkelsen

Tabellen viser at aktører i helsevesenet og familie/venner er to viktige kilder for informasjon om ordningen. Til sammen utgjør disse kildene nærmere halvparten av alle svarene som har kommet. 23 prosent av brukerne husker ikke hvor de først hørte om TT-ordningen. Mange av dem har hatt kortet i flere år, derfor er ikke dette overraskende.

De neste spørsmålene omhandler informasjonen som ble sendt ut sammen med det nye TT-kortet.

Tabell 15 Ved årsskiftet i fjor fikk du nytt kort. Leste du informasjonen som du fikk sammen med kortet?

	Antall	Prosent
Ikke svart	40	17,5
Ja	134	58,5
Nei	21	9,2
Vet ikke	34	14,8
Totalt	229	100

Kilde: Brukerundersøkelsen

Spørsmålet handler om forhold som ligger mer enn et år tilbake i tid. Det er en mulig forklaring på hvorfor andelen "vet ikke" og manglende svar utgjør om lag 1/3 av respondentene. Tabellen viser for øvrig at 134 personer, 58 prosent av respondentene, har lest informasjonen fra STFK. Av disse svarte 24 personer, eller 18 prosent, at informasjonen var lett forståelig. En stor andel av de som oppga at de hadde lest informasjonen besvarte ikke spørsmålet. Det kan ha sammenheng med at det kan oppleves som ubehagelig å si at man ikke forstår det man leser. Men også her vil vi peke på tidsfaktoren som en sannsynlig forklaring. Det er ikke lett å huske innholdet i skriv man leste for mer enn ett år tilbake i tid. Da kan det være vanskelig å uttale seg om man forsto det som sto i skrivet.

For å kontrollere om brukerne har fått med seg endringene i TT-ordningen som ble innført ved årsskiftet spurte vi om de har fått informasjon med endringer i reglene for TT-ordningen (tabell 16, neste side).

Tabell 16 Har du fått informasjon om endringer i reglene for TT-ordningen?

	Antall	Prosent
Ja	69	30,1
Nei	88	38,4
Vet ikke	33	14,4
Ikke svart	39	17,0
Totalt	229	100,0

Kilde: Brukerundersøkelsen

Noe færre enn hver tredje bruker har fått med seg at reglene er endret siste år. Det kan likevel tenkes at respondentene i hovedsak kjenner reglene for å bruke kortet, men at de ikke kobler disse til informasjonen om regelendring fra STFK. Innspillene fra brukerne indikerer likevel at ikke alle kjenner reglene, heller ikke på områder som har betydning for dem selv.

4.6 Innspill fra brukerne

Vi spurte respondentene om de hadde innspill til selve TT-ordningen. Spørsmålet var primært tenkt å belyse forhold som respondentene ikke allerede hadde besvart. Mange kom likevel tilbake til spørsmålet om flere turer (36 personer), lengre turer (3 personer) og at kortet skal gjelde over hele landet (6 personer).

For øvrig kom det forslag om at man skal kunne spare turer til påfølgende år. Én bruker ønsket seg et system med blokker, slik man hadde tidligere. Flere av brukerne har ikke oppfattet at det er mulig å ta med ledsager på turene, og ba om at det skal bli tillatt. Fem brukere ønsker å benytte kortet til medisinsk behandling. Enkelte av innspillene inneholder brukernes syn på servicenivået, eller utsagn om at den ene leverandøren er bedre enn den andre. De er ikke gjengitt her. For øvrig har vi fått disse innspillene, som dels viser antyder at sjåførene ikke kjenner ordningen godt nok, dels er innspill til ordningen:

- Flere biler bør kunne ta rullestol.
- Det er ikke alltid sjåførene forstår at det er lov å ha med førerhund i bilen.
- Sjåførene tar ikke alltid mot TT-kortet i drosja.
- Rulleplattene i spesialbilene bør fjernes og erstattes med elektriske heiser. Da hadde det vært lettere å benytte ordningen.
- Ønsker kilometerkvote, ikke turkvote
- Synes at også små biler skal ha bærehjelp. Store biler kan ha redusert framkommelighet, derfor er det viktig å ha tilbudet også i mindre biler

Innspill om informasjonen

Vi ba også om innspill om informasjonen. Noen av tilbakemeldingene, 8 stykker, dreier seg om at brukerne ønsker informasjon om saldoen på kortet. Enkelte brukere ønsker seg informasjon via e-post, og det kom også forslag om å ha informasjonen tilgjengelig på en internettside, slik at den er lett å hente fram ved behov. I 11 av tilbakemeldingene ønsker brukerne mer informasjon. Det gjelder både generell informasjon, og informasjon om påfylling av kortet, om hvordan man kan få flere turer, og om hvem man kan kontakte ved spørsmål. En av brukerne ønsker og få beskjed om neste påfylling. Flere svaksynte/blinde, 7 personer, ønsker seg også bedre informasjon i form av punktskrift, informasjon på lyd-CD og større skrift i brevene som sendes ut. For å bedre informasjonen foreslås et samarbeid med Norges blindeforbund. Vi har lagt vekt på å få fram brukernes forslag til forbedringer. I dette

ligger et implisitt fokus på misnøye. Vi vil likevel legge til at mange av de vi snakket med ga uttrykk for at de var tilfredse med informasjonen, uten at vi kan tallfeste dette.

Hovedinntrykket fra denne delen av spørreundersøkelsen er at informasjonen kan bli bedre, særlig for svaksynte. Noen får heller ikke med seg alt som står i informasjonen. Hvorvidt dette skyldes manglende interesse, dårlig informasjon eller andre forhold er vanskelig å si for sikkert. Vi vil understreke at det hefter en del usikkerhet ved svarene, fordi de gjelder forhold som ligger langt tilbake i tid. Det er derfor grunn til å konkludere med forsiktighet.

5 Hvorfor bruker ikke kortinnehaverne TT-kortet?

Denne delen av undersøkelsen bygger på 20 korte telefonintervju med personer i brukerkategoriene Personene er i alderen 32 til 79 år, og fordeler seg likt mellom brukerkategoriene to til fem. Svarene herfra er ikke representative, men gir noen forklaringer på hvorfor en del av de som har TT-kort ikke bruker det.

De viktigste årsakene til at respondentene ikke hadde brukt kortet i 2009 var at de kjører selv (7), og at det er enklere enn å bruke TT-ordningen. I denne gruppen var det én som ikke var klar over at han har TT-kort. Andre oppga dårlig helsetilstand (5) og at de bodde på institusjon (2) som årsak. Én respondent kjører med støttekontakten, og er mer tilfreds med det, fordi ordningen er for dyr for han som uføretrygdet. Én av respondentene hadde flyttet ut av fylket for 1,5 år siden, mens en annen ikke hadde hatt behov for ordningen. Tre av de som har egen bil og kjører selv ønsker likevel å beholde kortet for å ha det i bakhånd dersom annen transport ikke er å oppdrive. En av de som kjører selv foretrakk dette, fordi hun hadde opplevd at drosjen var lite presis ved flere anledninger.

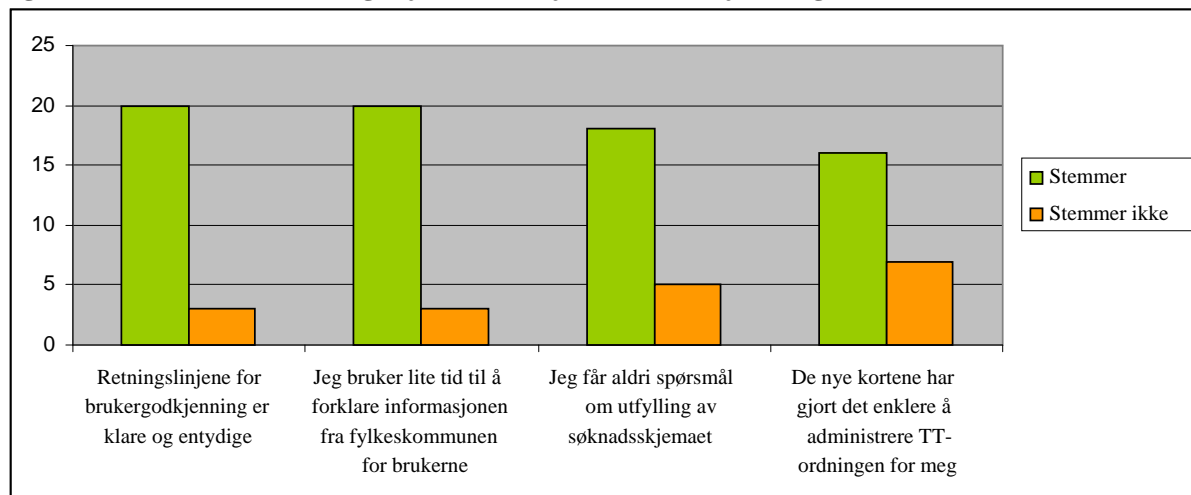
I Rennebu kommune er det ikke biler som kan ta store rullestoler. Stor bil må bestilles fra Støren eller Meldal. Ifølge respondenten vi snakket med er det vanskelig å få stor bil, fordi de er opptatt med skolekjøring på dagtid, og fordi det er lang ventetid ellers. Hvorvidt dette gjelder andre kommuner vet vi ikke.

6 Resultater fra saksbehandlerundersøkelsen

Denne undersøkelsen ble sendt ut elektronisk til saksbehandlerne i kommunene i Sør-Trøndelag. I noen kommuner er det én saksbehandler, i andre kommuner har man fordelt ansvaret på flere. Vi har fått inn ett svar fra 23 av 25 kommuner.

Fire av saksbehandlerne har ett års erfaring eller mindre på området, mens 18 har jobbet med dette i to år eller mer.

Figur 6 Saksbehandlerne om retningslinjene, informasjonen, søknadsskjemaet og kortet



Kilde: Saksbehandlerundersøkelsen

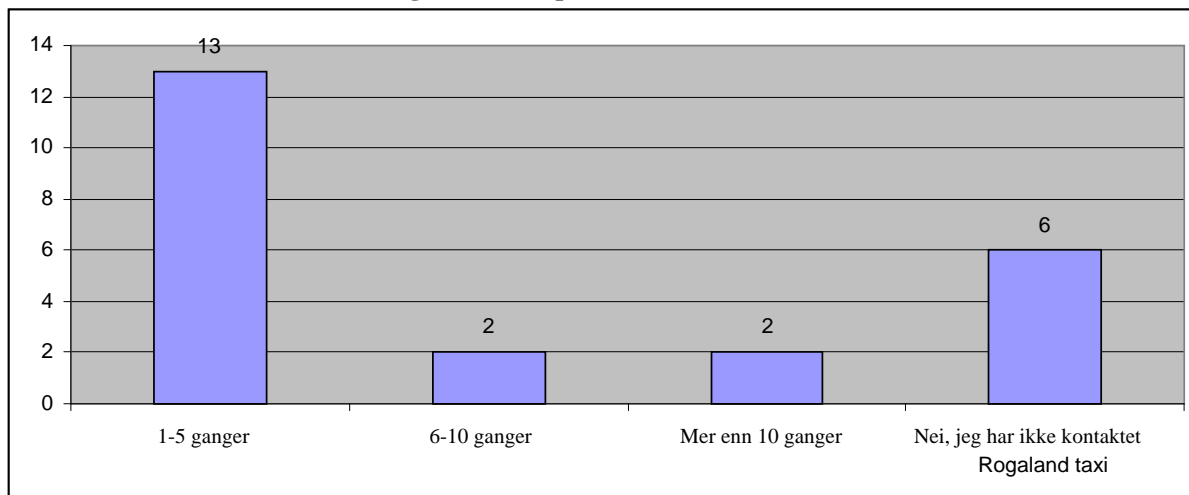
Figuren viser at de fleste saksbehandlerne som har svart synes at retningslinjene er enige i påstanden om at retningslinjene for brukergodkjenning er klare og entydige. Resultatet er tilsvarende når det gjelder tidsbruk for å forklare informasjonen fra fylkeskommunen. Det kan bety at brukerne oppfatter informasjonen, men det kan også bety at brukerne henvender seg til andre dersom de har spørsmål om denne informasjonen. 18 av 23 saksbehandlere bekrefter at de ikke får spørsmål om utfylling av søknadsskjemaet, mens 16 er enige i at det nye kortet har gjort det lettere å administrere TT-ordningen. Vi vil peke på at man har vært gjennom en overgangssituasjon med innføringen av de nye kortene. Videre at det ikke nødvendigvis er noen sammenheng mellom kortene og hvor lett det er å administrere ordningen.

Vi spurte saksbehandlerne om hva brukerne har spørsmål om. Svarene reflekterer i stor grad resultatene fra intervjuene:

- Saldo i kortet
- Reglene for ordningen (distanse, påfylling, spørsmål om ledsager, utfylling av skjema)
- Noen forstår ikke at kortet fylles automatisk
- Flere hevder at de ikke har mottatt TT-kort

Vi stilte spørsmål om saksbehandlerne kontakt med selskapet som leverer kortløsningen, Rogaland taxi. Kontaktfrekvensen er gjengitt under.

Tabell 17 Har du vært i kontakt med Rogaland taxi i løpet av 2009?

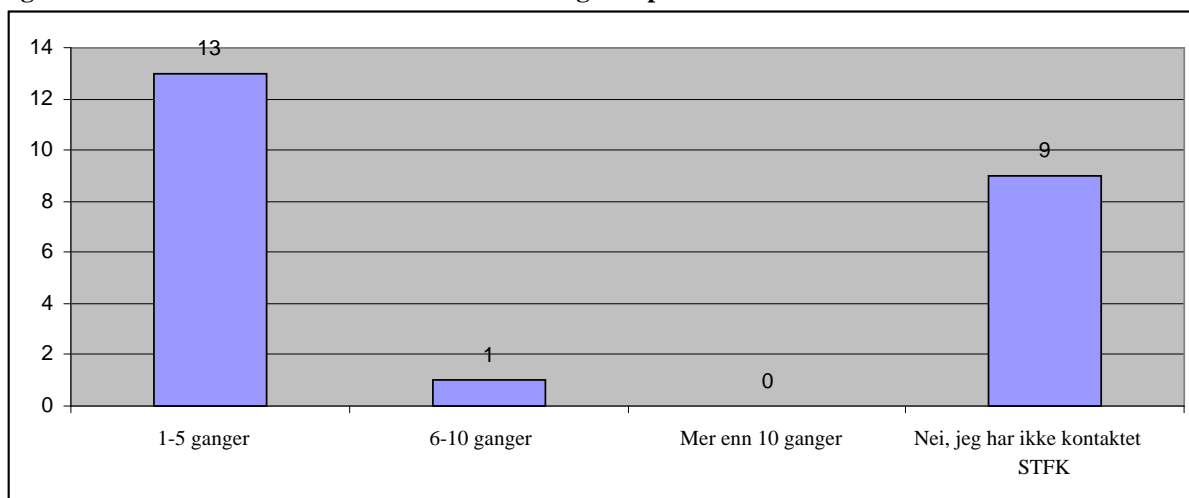


Kilde: Saksbehandlerundersøkelsen

Blant saksbehandlerne er det 17 som har vært i kontakt med Rogaland taxi i 2009, de mellom en og fem ganger, men fire har hatt hyppigere kontakt. 16 av disse oppgir at de alltid får svar på henvendelsene i rimelig tid, og samtlige sier at de får tilfredsstillende svar.

Vi stilte de samme spørsmålene om kontakten med fylkeskommunen.

Figur 7 Har du vært i kontakt med STFK om TT-ordningen i løpet av 2009?



Kilde: Saksbehandlerundersøkelsen

14 av saksbehandlerne har vært i kontakt med STFK i løpet av 2009 (se under). Omfanget framgår av figuren under. Samtlige sier at de får svar i rimelig tid og at de får tilfredsstillende svar på henvendelsene sine.

Også saksbehandlerne har fått kommentere ordningen fritt. Vi har gjengitt de mest representative:

- Får mye kritikk fra potensielle søkere som går på at avstand til bussholdeplass, og at manglende bussavgang ikke er kriterium for godkjenning.
- Ønsker standard vedtaksskjema.

- Ønsker at det går an å søke opp brukerne på fødselsdato og ikke bare på etternavn. Unngår da dobbelregistrering.
- Lettere å administrere etter den nye ordningen. Det mange brukere henvender seg om, er at de synes det kunne vært mulighet for flere turer.
- Bedre/tydeligere informasjon vedrørende avgifter ved bomplasseringer, både til brukere av tjenesten og til yrkessjåfører (taxi).

7 Oppsummering

Denne rapporten har belyst TT-ordningen fra ulike vinkler: de som brukte ordningen i 2009, de som ikke brukte ordningen, og via saksbehandlerne i kommunene. I tillegg har vi brukt data fra brukerdatatabasen. Totalt sett er disse kildene et godt grunnlag for å trekke noen konklusjoner. Undersøkelsen har hatt tre formål:

1. *Gi svar på hva som fungerer/ikke fungerer med TT-ordningen, med vekt på de elektroniske kortenes funksjonalitet*

Resultatene i undersøkelsen viser at det gjennomgående er få problemer med påliteligheten til TT-drosjene. Enkeltbrukere har likevel opplevd relativt store problemer på dette området.

Reisene brukes i overveiende grad til formålet de er ment å brukes til. Det er lite kjøring til medisinsk behandling, arbeid, dagsenter og skole, eller fellesaktiviteter i bofellesskap. Vi vil likevel peke på at det er en fare for en viss underrapportering

Brukerne er i stor grad tilfreds med servicen fra sjåførene og sentralen, og føler seg, med noen unntak, ivaretatt under på- og avstigning.

Noe over 40 prosent av brukerne oppgir at de har behov for økt turlengde. Halvparten av brukerne sier de har behov for flere turer. Her er det en klar sammenheng med brukerkategori. En stor andel av brukerne i kategori 1 ønsker flere turer. Om lag 40 prosent ønsker å bruke kortet utenfor Sør-Trøndelag.

Knappe 60 prosent av brukerne er ikke enige i at søknadsskjemaet er lett og forstå. Brukerne skal bare fylle ut en liten del selv, legen skal fylle ut mesteparten av skjemaet. Andelen brukere som vet hvor de skal henvende seg dersom de har spørsmål framstår som lav, under 50 prosent. Det betyr ikke at de ikke kan finne ut hvor de skal henvende seg, dersom de har behov for informasjon. Svaret kan likevel tolkes som en indikasjon på informasjonen om dette kan forbedres.

De elektroniske kortene har medført at en del av brukerne ikke vet hvor mange turer de til enhver tid har til rådighet. Av henvendelsene til saksbehandlerne og brukerundersøkelsen kan det se ut som at en del av brukerne ikke har fått med seg informasjonen om hvor de kan få slike opplysninger. Bruken av kortet består i at kortet leveres sjåføren, som så ordner resten. Dette virker enkelt, men "bare" 70 prosent av brukerne synes kortet er lett å bruke. Undersøkelsen gir ikke svar på hvorfor brukerne ikke synes kortet er lett å bruke.

Det kan være utfordrende å informere en stor og mangslungen brukergruppe om TT-ordningen. Innspillene fra brukerne antyder at det er behov for mer informasjon. Enkelte ønsker også å motta informasjonen elektronisk. Svaksynte og blinde har spesielle utfordringer på dette området, og undersøkelsen viser et ønske om tilrettelagt informasjon for disse brukerne.

2. Peke på årsaker til at en stor andel av innehaverne av TT-kort ikke benytter ordningen

Vi kan ikke fastslå årsakene til at en høy andel av brukerne ikke bruker TT-ordningen. Brukerne vi har vært i kontakt med har enten latt være og bruke ordningen av helsemessige årsaker, eller fordi de kjører selv, eller kjører sammen med andre. Flere av disse er i kategoriene 4 og 5, det vil si brukere med mange turer.

3. Få innspill fra saksbehandlerne i kommunene, for å bidra til en mer treffsikker ordning

Resultatene fra spørreundersøkelsen blant saksbehandlerne støtter opp om de øvrige resultatene. Noen brukere har behov for mer informasjon om ordningen. For øvrig er det stor tilfredshet med kontakten med Rogaland taxi, som administrerer kortordningen, og med STFK.

Øvrige kilder

Statistisk sentralbyrå – SSB:

- KOSTRA
- Inndeling etter sentralitet

Vedlegg 1 Spørreundersøkelser til brukerne av TT-ordningen

Dette vedlegget omfatter spørsmålene til respondentene. For noen av spørsmålene er det laget oppfølgingsspørsmål, avhengig av svaret. Dette er gjort for at respondentene bare skal få spørsmål som er relevante for dem.

Denne spørreundersøkelsen er delt i tre. Først stiller vi noen spørsmål om deg og husstanden du bor i. Deretter stiller vi spørsmål om selve TT-ordningen og hvordan du bruker den. Den siste delen handler om informasjonen om TT-ordningen. Du får mulighet til å komme med kommentarer etter hver del

Innledningsvis:

- Hvem som ringer
- Har du fått brev fra oss?
- Kan du tenke deg å delta i undersøkelsen?

Respondent nummer [fylles ut av Revisjon Midt-Norge]

Undersøkelsen besvart av

Bruker
Foreldre/foresatt
Andre

Hvilken beskrivelse passer best på husstanden du bor i?

Bor alene
Bor sammen med familie
Bofellesskap
Sykehjem
Omsorgsbolig
Annet, spesifiser:

Disponerer du bil med stønad fra NAV?

Ja
Nei
Annet, spesifiser her

Kan du anslå avstanden til det reisemålet du oftest reiser til med TT-ordningen?

Kortere enn 30 kilometer
Lengre enn 30 kilometer
Har ingen "faste" reisemål når jeg bruker TT-ordningen
Vet ikke

Alle som har TT-kort tilhører en brukergruppe. Kjenner du til hvilken brukergruppe du tilhører?

Kategori 1/2/3/4/5/6
Vet ikke

Nå har vi kommet til spørsmålene som gjelder TT-ordningen, hvordan du bruker den, og hva du synes om den.

Har det hendt at du ikke får TT-transport?

Ja

Nei

Jeg har fått transport, men ikke på ønsket tidspunkt

Husker ikke

Annet, spesifiser her

Hva er årsaken(e) til at du ikke har fått bil?

Spesialbil ikke tilgjengelig

Ingen bil tilgjengelig

Kjenner ikke årsaken

Annet, spesifiser her

Hender dette til spesielle tider på døgnet?

07-10

11-14

15-18

19-23

23-06

Nei

Vet ikke

Hender det til spesielle tider på året?

Vinteren

Jula

Påskan

Sommerferien

Nei

Vet ikke

Annet, spesifiser her

Kan du anslå hvor mange ganger det hendte i fjor?

1-2 ganger

3-4 ganger

Fem ganger eller mer

Husker ikke

Hvordan reiser du vanligvis når du skal være sammen med venner eller delta i aktiviteter og du ikke benytter TT-ordningen?

Reiser aldri med annet enn TT-ordningen

Familie/venner kjører

Taxi til ordinær takst

Buss/tog

Kjører egen bil

Annet, spesifiser her

Det er ikke alltid vanlige transportordninger fungerer når du har behov for dem. Har du noen gang benyttet TT-ordningen til følgende formål:

Reiser til/fra medisinsk behandling

Reiser til/fra dagsenter

Reiser til/fra arbeid eller skole

Har ikke brukt TT-ordningen til slike reiser

STILLES BARE TIL DE SOM BOR I BOFELLESSKAP:

Reiser i forbindelse med fellesaktiviteter gjennom bofellesskap

Hva var årsaken til at du brukte TT-ordningen?

Det var mest lettvinnt for meg

Jeg ble oppfordret av de ansatte til å bruke TT-ordningen

Jeg ble oppfordret av familie/venner til å bruke TT-ordningen

Jeg husker ikke årsaken

Kan du anslå hvor mange av turene du brukte i 2009 på denne måten?

1-2 ganger

3-4 ganger

Fem ganger eller mer

Husker ikke

Nå vil vi presentere deg for noen påstander om reising med TT-transport. For hver påstand kan du svare "stemmer" dersom påstanden stemmer for din situasjon, "stemmer ikke" om den ikke stemmer, "både og" om påstanden delvis stemmer, eller "vet ikke" hvis du synes det er vanskelig å ta stilling til påstanden:

- Jeg føler meg trygg under av- og påstigningen i TT-transporten
- Jeg sitter trygt under TT-transporten
- Sjøførerne er serviceinnstilt overfor meg
- Sentralen er serviceinnstilt overfor meg
- TT-transporten henter meg alltid til avtalt tid
- Det elektroniske TT-kortet er lett å bruke
- Jeg har behov for at turlengden økes til mer enn 30 km pr. tur.
- Jeg har behov for flere turer
- Jeg har behov for å bruke TT-ordningen utenfor Sør-Trøndelag fylke
- Søknadsskjemaet for TT-kort er lett å forstå
- Jeg vet hvor jeg skal henvende meg om jeg har spørsmål om TT-ordningen
- På grunn av egenandelen kan jeg ikke bruke TT-ordningen så mye som jeg ønsker

Har du forslag til forbedringer av TT-ordningen?

De siste spørsmålene dreier seg om informasjonen om TT-ordningen.

Hvordan fikk du kjennskap til ordningen?

Familie/venner

Helsevesen

NAV

Media

Kommunen (for eksempel barne- og familietjenesten eller helse og omsorg)

Annet

Husker ikke

Ved årsskiftet i fjor fikk du nytt kort. Leste du informasjonen som du fikk sammen med kortet?

Ja

Nei

Vet ikke

Var den lett å forstå?

Ja

Nei

Vet ikke

Har du fått informasjon om endringer i reglene for TT-ordningen?

Ja

Nei

Vet ikke

Har du lest informasjonen?

Ja

Nei

Vet ikke

Var den forståelig?

Ja

Nei

Vet ikke

Har du kommentarer eller forslag til forbedringer som gjelder informasjonen om TT-ordningen?

Vedlegg 2 Tabeller

Tabell 18 Gjennomsnittlig prosentvis forbruk etter brukerkategori

	Brukerkat. 1	Brukerkat. 2	Brukerkat. 3	Brukerkat. 4	Brukerkat. 5
Opprinnelig database	43,6	30,4	19,2	14,4	12,8
"Vasket" database	46,5	32,3	20,6	15,2	13,6

Tabell 19 Inndeling i kommunegrupper

Kommune	Kommunegruppe
Trondheim	4
Orkdal	3
Malvik	3
Melhus	3
Ørland	3
Røros	2
Klæbu	2
Midtre Gauldal	2
Rissa	2
Skaun	2
Oppdal	2
Bjugn	1
Frøya	1
Hitra	1
Hemne	1
Selbu	1
Meldal	1
Åfjord	1
Rennebu	1
Holtålen	1
Agdenes	1
Osen	1
Snillfjord	1
Roan	1
Tydal	1

Tabell 20 Gjennomsnittsalder – respondenter som deltok

N	Valid	229
	Missing	0
Mean		73.4891
Std. Error of Mean		1.02133
Median		79.0000
Mode		81.00
Minimum		22.00
Maximum		94.00

Tabell 21 Gjennomsnittsalder – de som ikke deltok

N	Valid	142
	Missing	0
Mean		76.5070

Std. Error of Mean	1.42945
Median	83.0000
Mode	83.00
Minimum	10.00
Maximum	96.00

Tabell 22 Er det spesielle tider på døgnet du ikke får TT-transport?

07-10	1
11-14	5
15-18	0
19-23	2
00-06	1
Vet ikke	2
Totalt	15

Tabell 23 Var informasjonen lett å forstå?

	Antall	Prosent
Ja	24	10,5
Nei	0	0,0
Vet ikke	3	1,3
Ikke svart	202	88,2
	229	100,0

Vedlegg 3 Spørreundersøkelsen til saksbehandlerne

Spørsmålene dreier seg hovedsakelig om søknadsskjemaet og om kontakten med fylkeskommunen og Rogaland taxi. Hvis det ikke står noe annet, gjelder spørsmålene for året 2009. På slutten får du anledning til å komme med tips til forbedringer.

1) Hvor lenge har du hatt ansvaret for saksbehandlingen av søknadene om TT-kort?

Mindre enn 1 år

1 år

2 år

Mer enn to år

2) Har du behandlet søknader om TT-kort for 2010?

Ja

Nei

Annet, spesifiser her

3) Her ber vi deg ta stilling til noen påstander om TT-ordningen i 2009 (skala fra en til seks, og i tillegg svaralternativet "vet ikke").

- Retningslinjene for brukergodkjenning er klare og entydige
- Jeg bruker lite tid til å forklare informasjonen fra fylkeskommunen for brukerne
- Jeg får aldri spørsmål om utfylling av søknadsskjemaet
- De nye kortene har gjort det enklere å administrere TT-ordningen for meg

Oppfølgingsspørsmål for de som svarte benektende på påstandene:

4) Hva er det TT-kortinnehaverne som regel lurte på?

Åpent svar

5) Har du i løpet av 2009 kontaktet Rogaland taxi med spørsmål om databasen, TT-ordningen eller lignende?

1-5 ganger

6-10 ganger

Mer enn 10 ganger

Nei, jeg har ikke kontaktet Rogaland taxi

Vet ikke

Oppfølgingsspørsmål for de som har kontaktet Rogaland taxi:

6) Har du vanligvis fått svar innen rimelig tid?

Ja

Nei

Vet ikke

Annet, spesifiser her

7) Får du tilfredsstillende svar på henvendelsen(e)?

Ja

Nei

Vet ikke

Annet, spesifiser her

8) Har du i løpet av 2009 kontaktet STFK med spørsmål om databasen, TT-ordningen eller lignende?

1-5 ganger

6-10 ganger

Mer enn 10 ganger

Nei, jeg har ikke kontaktet STFK

Vet ikke

Oppfølgingsspørsmål til de som har kontaktet STFK:

9) Har du vanligvis fått svar innen rimelig tid?

Ja

Nei

Vet ikke

Annet, spesifiser her

10) Får du vanligvis tilfredsstillende svar på henvendelsen(e)?Ja

Nei

Vet ikke

Annet, spesifiser her

11) Hvis du har kommentarer eller forslag til forbedringer som gjelder TT-ordningen kan du gi oss dem her:

Vedlegg 4 Om utvalgsstørrelsen

Tabell 24 Utvalgsstørrelse

Alt.	Forutsetning/endring	Feilmargin	Konfidens-intervall	Populasjonsstr.	Utvalgsstr.
1	Standardnivå	5 prosent	95	4670	356
2	Økt feilmargin.	10 prosent	95	4670	95
3	Større konf. int.	5 prosent	90	4670	256
4	Økt feilmargin, økt konf.int.	10 prosent	90	4670	67

Kilde: raosoft.com/samplesize.htm

Det framgår av tabell 1 at utvalget må bestå av 356 respondenter for å oppfylle statistiske "standardkrav". Videre framgår det at en økning i feilmarginen har størst innflytelse på utvalgsstørrelsen. En økning i konfidensintervallet reduserer størrelsen med omlag 30 prosentpoeng. På grunn av stort frafall og manglende oppslutning har vi ikke oppnådd den ønskede utvalgsstørrelsen. Alternativ tre i tabell 1 beskriver situasjonen best, men konfidensintervallet er på 88 i stedet for 90 prosent. Det betyr at dersom man trakk 100 utvalg fra den samme populasjonen med TT-kortinnehavere, ville resultatene i 88 prosent bli identiske med resultatene i denne undersøkelsen.

Vi trakk utvalget ved hjelp av SPSS. Alle enhetene innenfor hver brukerkategori hadde like stor sannsynlighet for å bli trukket. Vi trakk i to omganger, fordi vi var usikre på frafallet. Først trakk vi 360 personer, altså omtrent det antallet vi skulle intervjuer. Deretter trakk vi ytterligere 150.



Postadresse: Postboks 216, 7302 Orkanger
Hovedkontor: Orkdal rådhus, Bårdshaug
Tlf. 907 30 300 - www.revisjonmidtnorge.no