



## Svarinput TRU 424

Transportministeriet har anmodet om svarbidrag til spørgsmål 424.

### **Vedr. hvordan buschauffører i den almindelige kollektive trafik uddannes i at håndtere kunder med handicap**

#### **Notat**

22. april 2022

Morten Brønnum Andersen

Telefon: 2320 6131

mba@moviatrafik.dk

#### *Handicapbevidstgørende uddannelse.*

Buschauffører, der udfører rutekørsel, skal fra den 1. marts 2018 medbringe dokumentation for at have gennemført en handicapbevidstgørende uddannelse.<sup>1</sup>

Kravet er opfyldt, hvis chaufførens grundlæggende kvalifikationsuddannelse eller omskoling er gennemført efter 1. marts 2013. Hvis den grundlæggende kvalifikationsuddannelse eller omskoling er gennemført før 1. marts 2013 opfyldes kravet, hvis chaufføren har gennemført:

- "Befordring af handicappede i ordinær rutetrafik" (AMU-kursusnummer 40883) af 1 dags varighed.
- "Befordring af bevægelseshæmmede" (AMU-kursusnummer 45266) af 5 dages varighed.
- Alle tre kurser
  - "Introduktion til offentlig servicetrafik" (AMU-kursusnummer 47874)
  - "Befordring af sygdoms- og alderssvækkede passagerer (AMU-kursusnummer 48104)

---

<sup>1</sup> <https://www.fstyr.dk/da/Erhvervstransport/Kvalifikationsuddannelser/Handicapbevidstgørende-uddannelse>

- "Befordring af fysisk handicappede passagerer" (AMU-kursusnummer 48105).

Herudover har trafikkselskaberne taget en række initiativer, der sammen med uddannelse og oplysning af chaufførerne skal bidrage til en tryk rejse også for personer med handicap:

#### *Krav i buskontrakterne til uddannelse af chauffører hos Sydtrafik*

Følgende krav fremgår i Sydtrafiks buskontrakter:

"Chaufførerne, andet personale og vognmanden skal yde en korrekt betjening af kunderne. Vognmanden skal sikre, at alle chauffører kører kundevenligt. Vognmanden har pligt til at melde tilbage til Sydtrafik om problemer, der forhindrer eller vanskeliggør kundevenlig kørsel. Vognmanden skal endvidere sikre, at fejl og mangler vedr. stoppesteder indberettes til Sydtrafik.

Vognmanden har ansvaret for, at chaufførerne får en grund- og efteruddannelse, der gør dem i stand til at leve op til de krav til arbejdsudførelse og til kundebehandling, der er angivet i stk. 1 og 2. Oplæring af nye chauffører skal have en varighed af mindst 2 uger. Efteruddannelsen af chaufførerne skal i gennemsnit være på mindst 3 dage pr. chauffør pr. år. Lovpligtig efteruddannelse og kurser medregnes ikke – og således heller ikke uddannelse ifølge bekendtgørelse nr. 177 af 25.02.2013. Vognmanden skal endvidere sørge for en passende efteruddannelse af det øvrige personale, herunder driftsledelsen."

#### *Solsikkeprogrammet og solsikkensnoren*

Midttrafik, Movia og NT har tilsluttet sig Solsikkeprogrammet, der skal fremme forståelsen for kunder med usynlige handicap. Også FynBus og Sydtrafik forventer at tilslutte sig programmet. Formålet er at gøre det usynlige synligt, når kunden oplever, der er brug for det. Konkret sker det ved, at kunder bærer en særlig Solsikkensnor, hvilket tydeligt signalerer til personale og omverden, at man kan have brug for lidt ekstra tid, tålmodighed eller hjælp. Solsikkensnoren giver ingen særlige fordele, men fungerer som et signal til chauffører, billetkontrollører og medrejsende om, at personen kan have behov for ekstra hensyn.

#### *Demensvenner*

Hos FynBus er chaufførerne såkaldte demensvenner. Hvert år kører FynBus en kampagne, hvor chaufførerne får viden om demens, og hvordan de kan hjælpe mennesker med demens til at få en god og tryk bustur. I samarbejde med Odense Kommune er der udviklet "Mælkebøttekortet", der er et tryghedskort målrettet til mennesker med demens i et tidligt stadie, som gerne vil benytte bussen på egen hånd. Når mælkebøttekortet vises til chaufføren ved påstigning, får chaufføren et diskret hint om, at her er en borger med demens, som måske har brug for en hjælpende hånd på rejsen.

### *Bistå-nål*

Midttrafik's tiltag Bistå-nålen er et synligt skilt for demente. Når chaufføren eller en kontrollør ser en kunde med skiltet, er de uddannet til at hjælpe. I Midttrafiks chaufføruddannelser "Fly high", uddannes chaufførerne til at vejlede og hjælpe denne gruppe kunder under titlen "Service i vanskelige situationer".

Sydtrafik oplyser at være tilsluttet den nationale demensnål – en håndsrækning.

### *Certificeringskursus og digital undervisning*

NT oplyser at have fokus på at træne chaufførernes kundeservice og forståelsen af forskellige kundetyper – bl.a. i forbindelse med de påkrævede NT-certificeringskurser, som chaufførerne skal tage hver 2,5 år. Det er et 2 eller 5 dages kursus, hvor sidstnævnte bl.a. omhandler kundeservice.

NT har som supplement udarbejdet særlige træningstest på chaufførweb, der bl.a. omhandler håndtering af demente og børn med særlige behov, hvilket har til formål at klæde chaufførerne på til at betjene demente og børn med særlige behov. Herudover begyndte NT fra forrige år at stille krav om, at en procentvis del af kørslen udføres af faglærte chauffører (krav om trin 1), hvor kundeservice også er et fokuspunkt.

Hos Sydtrafik har chaufførerne modtaget viden om demens og redskaber til at håndtere personer med demens gennem digital undervisning.

### *Elektriske ramper*

Hos FynBus er der installeret elektriske ramper på alle regionale busser samt ca. halvdelen af bybusserne i Odense. Midttrafik oplyser, at der i forbindelse med nye udbud fra 2022 og frem er krav om elektriske ramper i alle busser. I sommeren 2021 blev indsat 14 busser i Herning, der tillige har automatiske fastspænding af kørestolen i bussen. Systemet kan betjenes af kørestolsbrugeren og fastlåser automatisk på kørestolens hjul, når kørestolsbrugeren trykker på en knap på væggen. For at få kørestolen fri af systemet igen, trykkes der på knappen igen. Hos Movia kommer der 156 driftsbusser med elektriske ramper, når igangværende udbud (A21) har driftsstart fra oktober 2023. Flere kommuner og Region Hovedstaden i Movias område har endvidere truffet beslutning om, at elektriske ramper vil være et krav ved fremtidige udbud af emissionsfrie busser.