

Til Jernbanedirektoratet

Oslo, 19. mars 2021

## **HLFs innspill vedr. samordnet bestilling av assistansetjenester**

*HLF er Norges største organisasjon for mennesker med funksjonsnedsettelse med rundt 67 500 medlemmer. En million nordmenn har hørselsutfordringer som påvirker hverdagen ulikt. HLF arbeider for hørselshemmedes livskvalitet, likestilling og full deltakelse i alle livets sammenhenger. Noen har behov for omfattende rehabilitering, mens andre trenger tilrettelegging, hjelpemidler og kunnskap i å mestre hverdagen. Stadig flere rammes av hørselsutfordringer og det er viktig å motvirke sosial isolasjon og frafall fra utdanning og arbeidsliv.*

HLF (Hørselshemmedes Landsforbund) viser til Jernbanedirektoratets høring om en samordning av assistansetjenester. Vi takker for muligheten til å gi innspill.

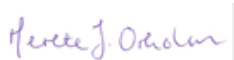
HLF bemerker at hørselshemmede og døve i svært liten grad er representert blant assistanseoppdragene hos Bane Nor i perioden 2015-2019 (side 17). Organisasjonen sitter ikke på konkret tallmateriale eller annen kunnskap om hvorfor andelen som oppgir hørselshemmet eller døv som årsak for behov for assistansetjenester er så lav. En mulig årsak kan være tendensen de siste årene med økt bruk av skriftlig/visuell informasjon gjennom hele reisekjeden. Dette har gjort det lettere for hørselshemmede å benytte seg av kollektivtransport uten behov for hjelp. HLF mener at en fortsatt satsing på universell utforming av stasjonsområder og transportmidler, samt billettbestilling, er det viktigste tiltaket for å få flere med nedsatt funksjonsevne til å reise kollektivt. Assistansetjenester må tilbys i kombinasjon med universelt utformede stasjoner.

På side 24 i rapporten kommer det fram at hørselshemmede i liten grad skiller seg fra den øvrige befolkningen når det gjelder barrierer i kollektivtrafikken, med unntak av annonsering av stopp. HLF ønsker å legge til en utfordring som svært mange hørselshemmede møter i kollektivtrafikken, og som vi også vet skaper uro. Mangelen på skriftlig informasjon ved uforutsette hendelser gjør at hørselshemmede opplever utrygghet og må være på vakt. Ofte annonseres uforutsette hendelser kun via høyttalere og det kan skape uro når det annonseres noe som den hørselshemmede ikke kan oppfatte. Det kan være vanskelig å vite om det er snakk om et sporskifte som ikke er relevant eller en evakuering av et helt stasjonsområde på grunn av brann eller terror. HLF mener det må gis informasjon skriftlig/visuelt på skjermer, også i disse situasjonene. Appen «NÅ» fra Bane Nor er et godt tiltak, men er ikke alene nok. Det bør også ses på mulighetene for å gi slik informasjon på SMS i situasjoner der mobilnummer er registrert ved billettkjøp, noe som i dag gjøres i forbindelse med flyreiser.

En annen mulig medvirkende årsak kan være at den som er hørselshemmet faller inn under en annen kategori, da personen for eksempel også kan ha mobilitetsutfordringer og oppgir dette som primærbehov ved bestilling av assistansetjenester. Andre muligheter kan være at tilbudet er lite kjent, at bestillingsløsningene er kompliserte eller varierer avhengig av hvilket transportmiddel du reiser med. HLF har som nevnt ikke kunnskap om de konkrete årsakene, men som en generell tilbakemelding mener vi at en mest mulig helhetlig og samordnet bestillingsløsning vil være en fordel for brukere. Det vil trolig også gjøre det lettere å informere brukere om tilbudet. HLF har ikke en formening om hvilken aktør som er best egnet til å ha ansvar for å drifte løsningen, men det er svært positivt at det i rapporten gis uttrykk for at det skal legges vekt på universell utforming i utformingen av en løsning for bestilling.

HLF ønsker lykke til videre med arbeidet. For spørsmål eller ytterligere informasjon, kontakt interessepolitisk rådgiver Hildegunn Fallang på [fallang@hlf.no](mailto:fallang@hlf.no).

**Med vennlig hilsen**  
**HLF (Hørselshemmedes Landsforbund)**



Merete J. Orholm  
Politisk sjef



Hildegunn Fallang  
Interessepolitisk rådgiver