

# MOOS-BJERRE

---

Kompetencekrav og uddannelsesdækning for chauffører,  
der i Offentlig Servicetrafik (Flextrafik) kører med fysisk og psykisk handicappede passagerer

# Rapportens indhold

1. Indledning og baggrund
2. Projektets mål
3. Om befordring af bevægelseshæmmede
4. Konklusioner
5. Opmærksomhedspunkter
6. Analyse
  1. Kompetencemodel
  2. Tema: Kommunikative kompetencer
  3. Tema: Krisekompetencer
  4. Tema: Almene kompetencer
  5. Tema: Tekniske kompetencer
7. Tiltrækning, engagement og uddannelseslængde
8. Forventningsafstemning
9. Den gennemførte undervisning, prøver og kursister
10. Metode
11. Kontakt

# Indledning

**Baggrunden for undersøgelsen** er blandt andet en række alvorlige ulykker i forbindelse med transport af bevægelseshæmmede. I 2018 afdækkede TV2, at der i alt er sket 259 personskader blandt brugerne af Flextrafik i 2017 og 2018. Uheldstallet skal ses i forhold til, at de fem trafikelskaber hvert år transporterer flere millioner flextrafikpassagerer, men da ulykkerne i flere tilfælde er alvorlige og nogle endda med dødelig udgang, er det hensigtsmæssigt, at branchen kigger yderligere på muligheder for at reducere ulykker. Der ønskedes således en afdækning af hvilke eventuelle kompetencemæssige løft hos medarbejderne, der vil kunne reducere risici og højne sikkerhed og kvalitet i personbefordringen af svage medborgere.



**Formålet med undersøgelsen** er at afdække kompetencekrav og uddannelsesdækning blandt chauffører i offentlig servicetrafik. Herunder er formålet at belyse, om de eksisterende AMU-kurser er hensigtsmæssige og tilstrækkelige til for det første at kvalificere og sikre de kørsels- og betjeningsmæssige dele af opgavevaretagelsen og for det andet at forestå hele den kommunikative, tryghedsskabende og relationelle del af håndteringen af svage borgere med både fysiske og psykiske handicap.

# Projektets mål

- 1 Vurdering af AMU-kursernes dækningsgrad i forhold til kvalificering af chaufførers befordring af borgere med psykisk og fysisk handicap på en hensigtsmæssig, sikker og tryk måde
- 2 Beskrivelse af den faktiske kompetencesituation og kompetencekravene til chauffører i OST-branchen, der beskæftiger sig med netop denne gruppe af borgere
- 3 Forslag og anbefalinger til kompetenceudviklingsaktiviteter og eventuelle nye kursuspakker eller egentlige uddannelsesstilbud, der kan reducere eventuelle forskelle mellem kompetencekravene og de faktiske kompetencer på området
- 4 Specifik vurdering af kompetencer og forbedringspotentialer i forhold til brug af den trappe-tjener, der bruges i etageejendomme
- 5 Specifik vurdering af eventuelle "kompetencegab" og forbedringspotentialer på mere generelle kompetenceområder, såsom kundeservice og kommunikation.

# Om befordring af bevægelseshæmmede

For chauffører, der er kvalificerede til at befordre bevægelseshæmmede, er der fastsat en række kompetencer, som skal besiddes. Dette fremgår af de tilhørende arbejdsmarkedskompetencer (TAK) om personbefordring af syge og handicappede, som siger at:

- Chaufførerne kan udføre forskellige former for erhvervsmæssig og ikke-erhvervsmæssig personbefordring af syge og handicappede.
- Chaufførerne kan befordre passagerer på en komfortabel måde, der tager hensyn til passagerernes sikkerhed og den gældende lovgivning.
- Chaufførerne kan imødekomme de særlige krav, der stilles til befordring af syge og handicappede, og kan drage omsorg for passagerens ikke-akutte behov.
- Personbefordring af syge og handicappede stiller krav til chaufførerne om, at de har et vist kendskab til de mest udbredte sygdomme, samt forståelse for de særlige behov passagererne har i forhold hertil.

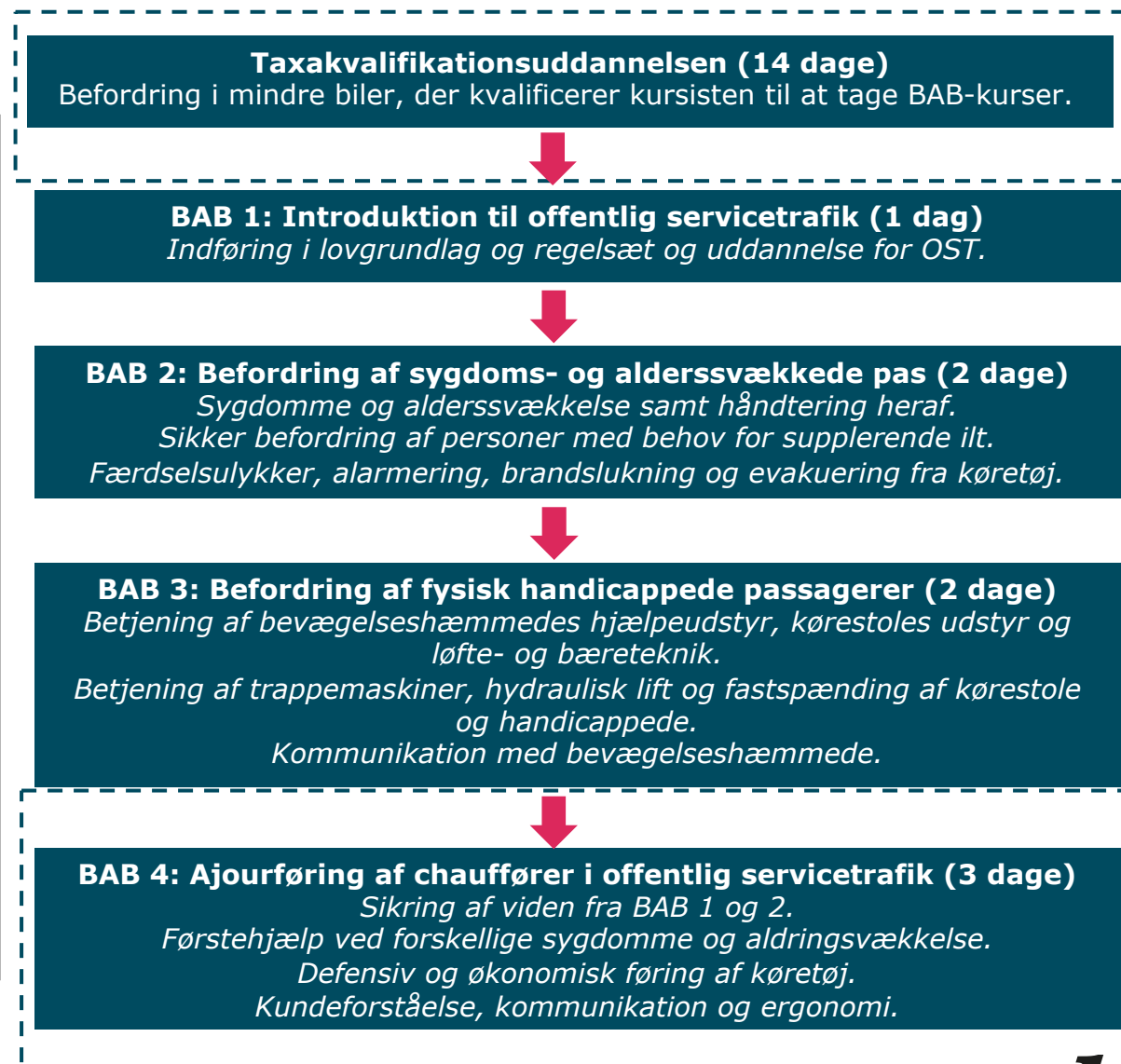
- Chaufførerne kan kommunikere med læge og behandlingssted vedrørende særlige transportforhold for passagererne.
- Udførelse af chaufføropgaver inden for offentlig servicetrafik/flextrafik stiller nogle særlige kompetencekrav til medarbejderne om bl.a. viden om lovgrundlaget for offentlig servicetrafik og om passagerernes forskellige handicap og sygdomme. Chaufførerne skal desuden kunne agere hensigtsmæssigt ved sygdom blandt passagererne og i tilfælde af færdselsuheld og ulykker. Chaufføren kan betjene et iltapparat, og de har viden om sikkerhed i forhold til ilt- og trykflasker. Chauffører, der kører med handicapbusser, skal desuden kunne betjene disse køretøjers specielle udstyr sikkerhedsmæssigt korrekt samt betjene trappemaskiner og fastspændende kørestole korrekt og sikkerhedsmæssigt forsvarligt.

# Om BAB-kurser

## Vejen til kvalificeret offentlig servicetrafik

For at leve op til disse kompetencer kræver de fleste danske trafiksselskaber, at man har taget en specifik arbejdsmarkedsuddannelse (AMU), der hedder befordring af bevægelseshæmmede (BAB). Formålet med BAB-kurser er således at sikre, at chaufførerne lever op til TAK'en i deres felt. BAB-uddannelsen består af tre kurser indledningsvis, og efterfølgende kræves der deltagelse hvert femte år på et ajourførende kursus. Her lærer kursister om alt fra konflikthåndtering til tekniske evner om lift og trappemaskiner, sygdomslære, regelsæt og love, førstehjælp og sikker befordring af personer. BAB-1 og -2 skal ajourføres hvert femte år, men der er i dag intet krav til ajourføring af den viden, man opnår på BAB-3.

Et kompendium udleveres af Transporterhvervets uddannelser som undervisningsmateriale sammen med retningslinjer, som en underviser følger. Det er dog muligt for underviser at give sit eget præg på undervisningen og lægge mere vægt på visse emner.



# BAB-kursernes indhold og form

## BAB-kurser tager sig ud på mange forskellige måder

BAB-kurser udbydes i hele landet på forskellige uddannelsessteder. De er forankret i AMU-systemet og udbydes således enten hos AMU-centre i Nordjylland, Fyn, Brøndby og Roskilde eller hos andre offentlige og private udbydere.

Undervisere har et kompendium at undervise ud fra, og de fleste vælger at undervise via en kombination af tavleundervisning, dialogbaseret undervisning og praksislære.

Nogle undervisere har baggrund i branchen som tidligere chauffører, mens andre har en baggrund i undervisning. Der findes også sygeplejepersonale som undervisere, hvis primære funktion er at indføre kursister i sygdomslære.

26

**BAB-udbydere**

**5 dages varighed**



**Udbydes i alle regioner**



# Konklusioner





# Konklusioner

## 1. Regionalt er der væsentlige problemer med tekniske færdigheder

Interviewpersoner fortæller, at der er problemer med de tekniske færdigheder blandt chauffører. Dette gælder især trappemaskiner og lift, men nogle interviewpersoner nævner også problemer med færdigheder i at fastspænde passagerer og/eller løfte deres kørestole. Det er tydeligt fra interviewene, at der er klare regionale forskelle i udfordringen med lift og trappemaskiner. Det er særligt et problem i områder med etageejendomme, hvilket ikke er gældende for alle landets regioner. Af den grund fortæller nogle interviewpersoner også, at det er ineffektivt, at alle chauffører skal bestå trappemaskinedelen af uddannelsen, da langt fra alle kommer til at køre med en trappemaskine. Desuden er chauffører ikke gode nok til at sige fra i situationer, hvor det ikke er muligt at anvende en trappemaskine (fx pga. våd eller skæv trappe).

## 2. BAB-kurser gør ikke, at alle nye chauffører føler sig trygge og sikre i deres arbejde

Nogle chauffører oplever, at de ikke er klædt godt nok på til deres arbejde. Interviewede chauffører fortæller, at det er et problem, at den nuværende uddannelse ikke er tilstrækkelig til, at de kan varetage arbejdet og løfte deres tildelte ansvar. Det betyder, at de fra start får en negativ oplevelse i feltet, som kan være svær eller langsommelig at omstøde. Det betyder noget for jobtilfredshed og i sidste ende, om chauffører bliver i feltet længe. Det kan også betyde, at de vælger transport af visse grupper fra, såsom demente eller kørestolsbrugere med etagetransport, fordi de ikke mener, at de er i stand til at udføre en sikker transport. Det kan i

sidste ende resultere i, at der er nogle befolkningsgrupper, der ikke har tilstrækkelig adgang til transport, fordi uddannelsen ikke leder til selvsikre og kompetente chauffører.

## 3. BAB-kurser er for korte og ikke tætte nok på virkelighedens arbejdsopgaver

BAB-kurserne berører i al væsentlighed de relevante og nødvendige kompetenceområder, men deres længde giver ikke tilstrækkelig fordybelse og gennemgang af vigtige emner. På nuværende tidspunkt varer de tre grundlæggende BAB-kurser i alt 5 dage. Kurserne giver især teoretisk viden og teoretisk afprøvning. Kursuspakken kan især med fordel udvides med mere tid til de praktiske dele forbundet med betjening af trappemaskinen.

## 4. Kommunikation og konflikthåndtering udgør kompetencegab

Interviewpersoner italesætter, at der er mangel på træning og uddannelse i kommunikation og konflikthåndtering. Både serviceniveau, almen kontakt med passagerer/pårørende og nedtrapning af uoverensstemmelser ses som en udfordring i faget. Det er tre forskellige former for kommunikative egenskaber, som berøres i dette projekt, og de kan have forskellige løsninger. En del interviewpersoner udtrykker samtidig, at de har behov for mere uddannelse i, hvordan de skal håndtere forskellige passagertyper kommunikativt både i neutrale og konfliktfyldte tilstande.

# Konklusioner II

## **5. Demenshåndtering er et særligt svært område pga. konflikter**

Interviewpersoner fremhæver særligt håndteringen af demente som en større belastning eller udfordring i offentlig servicetrafik. Nogle chauffører mener ikke, at de er i stand til sikkert at befordre demente. Derudover opstår der til tider konflikter med demente, hvilke er svære for chaufførerne at tackle, fordi der for nogle mangler indsigt og uddannelse i de særlige behov for denne gruppe.

## **6. Der er ikke en fuldstændig forståelse for sygdomme og handicap, herunder håndteringen af dem**

Nogle interviewpersoner oplever, at chaufførers forståelse og hensyntagen til forskellige sygdomme og handicap er utilstrækkelig. Chauffører opfører sig til tider på måder, der står i modsætning til passagerers behov. Især det psykologiske aspekt hos visse passagertyper er en udfordring, som chauffører ikke altid formår at håndtere optimalt.

## **7. Børn har særlige karakteristika**

Nogle af interviewpersonerne fremhæver også børns særlige behov som uopfyldte. Det er specielt kommunikationen hos børn, som er mere udfordret. Børn har ikke i samme grad som de resterende passagerer udviklet evner til at formidle deres behov og bekymringer. Det stiller større krav til chaufførerne ved befordring af denne gruppe.

## **8. Brugere oplever ikke altid sikker og tryk kørsel**

Brugere oplever utryghed og mangel på sikkerhed under transport ved nogle chauffører, der kører for hurtigt, aggressivt, fører telefonsamtaler, lytter til musik m.v. Interviewpersoner har også oplyst, at der er udfordringer med sikker og energirigtig kørsel.

## **9. Tiltrækning og fastholdelse af dygtige medarbejdere er en udfordring**

Det er for nogle trafikselskaber og vognmænd svært at tiltrække gode, kvalificerede medarbejdere til chaufførstillinger. Desuden er det for nogle svært at få nyuddannede til at blive i stillingen. Det skyldes i visse tilfælde, at nyuddannede bliver overvældede af ansvaret som chauffør, hvad angår befordring af personer med særlige behov samt anvendelse af kompliceret tekniske værktøjer som lift og trappemaskine. Derudover er det svært i branchen at få personer til at uddanne sig til offentlig servicetrafik-chauffør, da lønnen ikke er høj sammenlignet med andre stillinger, samt at bevågenheden om faget uden for branchen ikke lader til at være særlig stor. Det fører til, at der kan være langt imellem personer, der bliver på jobbene i længere perioder.

## Konklusioner III

### 10. Der er variation i engagement hos både undervisere, kursister og chauffører

Der er forskelle på, hvordan undervisere vælger at forvalte undervisningen, selvom der er udstukket de samme læringsmål og kompendier. Det giver en uensartet undervisning og i sidste ende et uensartet chaufførkorps, hvilket giver nogle forskelligheder i typer af problemer, og hvorfor de opstår. Desuden er der stor forskellighed i, om man oplever, at ud-dannelsen er tilstrækkelig eller ej ift. at klæde chaufførerne på til deres arbejde. Det tenderer til at være mest problematisk i hovedstadsområdet, og det lader omvendt generelt til, at der er højere tilfredshed med tingenes tilstand, stabilitet og kompetencedækning i landdistrikter end i bydistrikter.

### 11. Danskkundskaber er en generel udfordring

Interviewpersoner nævner, at der er problemer med dansk kundskaber i offentlig servicetrafik. På nuværende tidspunkt kræves en bestået Dansk 2 prøve for adgang til taxakvalifikationsuddannelsen, som kræves for at kunne tage BAB-kurser. Der findes dog færdiguddannede chauffører, som ikke kan tale tilstrækkelig dansk til, at de kan udføre deres job tilfredsstillende. Problemet med dansk kundskaber eksisterer generelt i personbefordringsbranchen og er ikke en direkte årsag til de andre udfordringer nævnt i indeværende rapport. Færdselsstyrelsen arbejder på at imødekomme særligt den usikkerhed, som undervisere står med i bedømmelse af kursisters dansk-færdigheder.



# Opmærksomhedspunkter

På baggrund af undersøgelsen opstilles opmærksomhedspunkter og forbedringsforslag for chaufføruddannelsen i offentlig servicetrafik

## 1. Adskil trappemaskine-undervisning fra den resterende BAB-3 undervisning og udvid undervisning og øvelse

Trappemaskinen har været indblandet i flere ulykker de seneste år, hvoraf nogle har haft fatale konsekvenser. Derfor er denne problemstilling særskilt vigtigt. Det kan på nuværende tidspunkt være vanskeligt for en kursist at blive sikker i trappemaskinebrug på et kursus, hvor der også er en del andet indhold. Her er forholdet mellem kursister og undervisere også kritisk i den forstand, at alle skal have en grundig afprøvning og træning i trappemaskinen med opmærksomhed fra underviser. Derudover er det tydeligt, at ikke alle chauffører i Danmark har brug for træningen i trappemaskinen. Der er nogle, som mestrer alle de andre færdigheder på BAB-3, men som alligevel dumper, fordi de ikke mestrer trappemaskinen, hvilken de måske ikke engang skal bruge efter endt uddannelse. Del derfor BAB-3 op i to dele, hvor første del omhandler lift og fastspænding, mens anden del bliver oplæring i trappemaskinen. Sørg for, at alle prøver maskinen, og at alle prøver den i forskellige trappeforhold, fx våd, stejl eller smal trappe. Gør desuden mere ud af, at chaufførerne ved, at det er okay at afvise en trappemaskinetur, hvis forholdene på trappen ikke er optimale for anvendelsen af trappemaskinen. Ulykker kan potentielt afværges ved ændring i trappemaskineundervisning kombineret med en bedre evne til at sige fra under vanskelige omstændigheder. Hvis man adskiller trappemaskineundervisningen fra det nuværende BAB-3 kan uddannelsen med fordel forlænges med 1-2 dage.

## 2. Gør uddannelsen mere praksisnær

Lad kursister møde deres fremtidige brugere. Lad kursisterne opleve arbejdet i praksis under uddannelsen, hvor de bruger trappemaskine og lift i realistiske omgivelser. Sørg for, at der kommer vognmænd og/eller chauffører som bidragsydere til undervisningen, enten ved at kursisterne kommer ud at køre med dem, eller at erfarne og kompetente vognmænd eller tidligere chauffører fungerer som undervisere på BAB-kurserne.

## 3. Veksl prøvetid til mere undervisningstid

På den nuværende BAB-grunduddannelse er der 3 teoretiske prøver og en praktisk prøve. Prøvetiden udgør en stor andel af det samlede lærertimetale. De teoretiske prøver er mere tidskrævende end først antaget, fordi det i praksis tager tid at sætte computere op, sikre at alle kursisters computere virker og sikre, at alle er logget på samt bagefter at pakke det sammen igen. Man kan derfor med fordel overveje at sammenlægge prøver eller i hvert fald reducere tid forbundet med prøver.

## 4. Ændr spørgeteknik i uhensigtsmæssige prøvespørgsmål

I nogle af spørgsmålene til prøverne kan det være svært for kursisterne at forstå, hvad de bliver spurgt om. Det resulterer i, at de prøves i læse- og forståelsesevner mere end i viden opnået i undervisningen. Fx anvendes ordet telekørsel i prøven, men yderst sjældent bruges i stedet for Flextur. Et andet eksempel er, at der formuleres spørgsmål med *ikke*, hvilket er forstyrrende for forståelsen. Man kan derfor tilpasse prøverne, så de er letforståelige og tester kursisterne i deres viden og færdigheder mere end deres nærlæsningsevner.

## Opmærksomhedspunkter II

### 5. Sørg for, at kun kvalificerede chauffører består BAB-kurser og repetér de korrekte svar i prøverne

Man kan med fordel arbejde på, at prøverne får en sådan karakter, at kursister kun kan bestå den, hvis de har lyttet til undervisningen. En interviewperson fortalte fx, at et spørgsmål lød på, hvordan man håndterer et barn, der ikke ønsker at komme med i bussen. En svarmulighed hertil var: "*Tag hårdt fat i barnet.*" Sådanne spørgsmål gør det forholdsvis nemt at bestå, hvis man bruger sin fornuft. Et yderligere initiativ, der sikrer læring, kan være, at underviser efter prøvetagningen deler og gennemgår alle korrekte svar i plenum med inklusion af beståede kursister, så man sikrer, at alle har lært det, som de skal kunne.

### 6. Hav større opmærksomhed på konflikthåndtering og generel kommunikation i uddannelsen af chaufførerne

Det kan ikke undgås, at der fra tid til anden opstår konflikter med passagerer, og her er nogle chauffører i tvivl om, hvordan de skal håndtere situationen. Det er både i forhold til, hvad man konkret *må* gøre, men også hvad ens *ansvar* er som chauffør. Med ønsket om en øget viden om konflikthåndtering, følger også et ønske om større viden om, hvordan man yder en god service og bedre forstår behov hos forskellige typer af passagerer. Indarbejd derfor mere undervisning om kommunikation, kundeservice, empati samt konflikthåndtering. Det kan være i form af mere tid på eksisterende BAB kursusmodel eller supplerende AMU kurser.

### 7. Sikr tryghed og sikkerhed

Det handler meget om personlige kompetencer, når det kommer til at få passagerer til at føle sig trygge. Chaufføren skal være imødekommende og oplysende om transporten, men man skal også som chauffør undlade at høre musik, tale i telefon, køre hektisk og fremstå uprofessionel i påklædning. Derfor kan der i undervisningen komme mere fokus på overholdelse af sådanne regler. Det kan nemlig være svært at forebygge efter endt uddannelse, da kontroller er få i forhold til det antal af køretøjer, der hver dag befordrer bevægelseshæmmede personer

### 8. Overvej at bruge flere midler på tiltrækning og rekrutteringen af relevante kursister

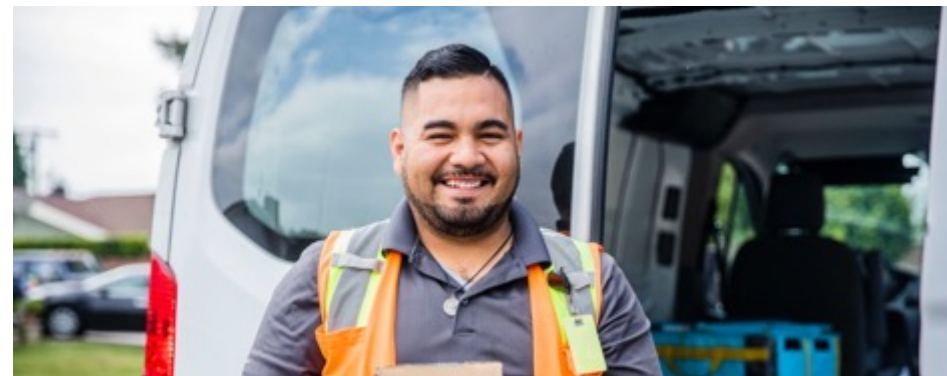
Det er en bred gruppe af kursister, der kommer igennem BAB-kurserne. Det er dog desværre ikke alle, som brænder for faget, hvilket resulterer i, at uddannelsen også gives til kursister, som ender med at falde fra kort tid efter certificering. Derfor foreslås det at skabe større opmærksomhed om uddannelsen og målrette indsatsen mod personer, som ellers ville tage andre service- eller menneskenære uddannelser. Det vil også sikre, at der ikke er kursister, der går blindt ind til faget uden at vide, hvad der forventes af dem, når de kommer ud på arbejdsmarkedet. Kendskabet til uddannelsen i personbefordring af bevægelseshæmmede er ikke nødvendigvis stort.



## Opmærksomhedspunkter III

### 9. Styrk forventningsafstemning mellem chauffører, arbejdsgivere og underviser

Generelt italesættes det, at det ikke er meningen, at man er færdig med at lære, når man er uddannet i BAB-kurserne. Snarere lægges der et fundament, som skal suppleres med reel erfaring i jobbet. Dette er dog ikke forventningen, som mange chauffører eller arbejdsgivere lader til at have, når chauffører enten er færdige med kurset, eller når arbejdsgivere skal hyre kvalificerede medarbejdere. Man kan derfor med fordel foretage mere eksplicite forventningsafstemninger med skole, arbejdsgivere og kursister og chauffører. Således kan man minimere uoverensstemmelser mellem forventninger og virkelighed blandt parterne, og samtidig holde vognmænd og arbejdsgivere op på deres ansvar om kvalificeret oplæring af chauffører i faget.

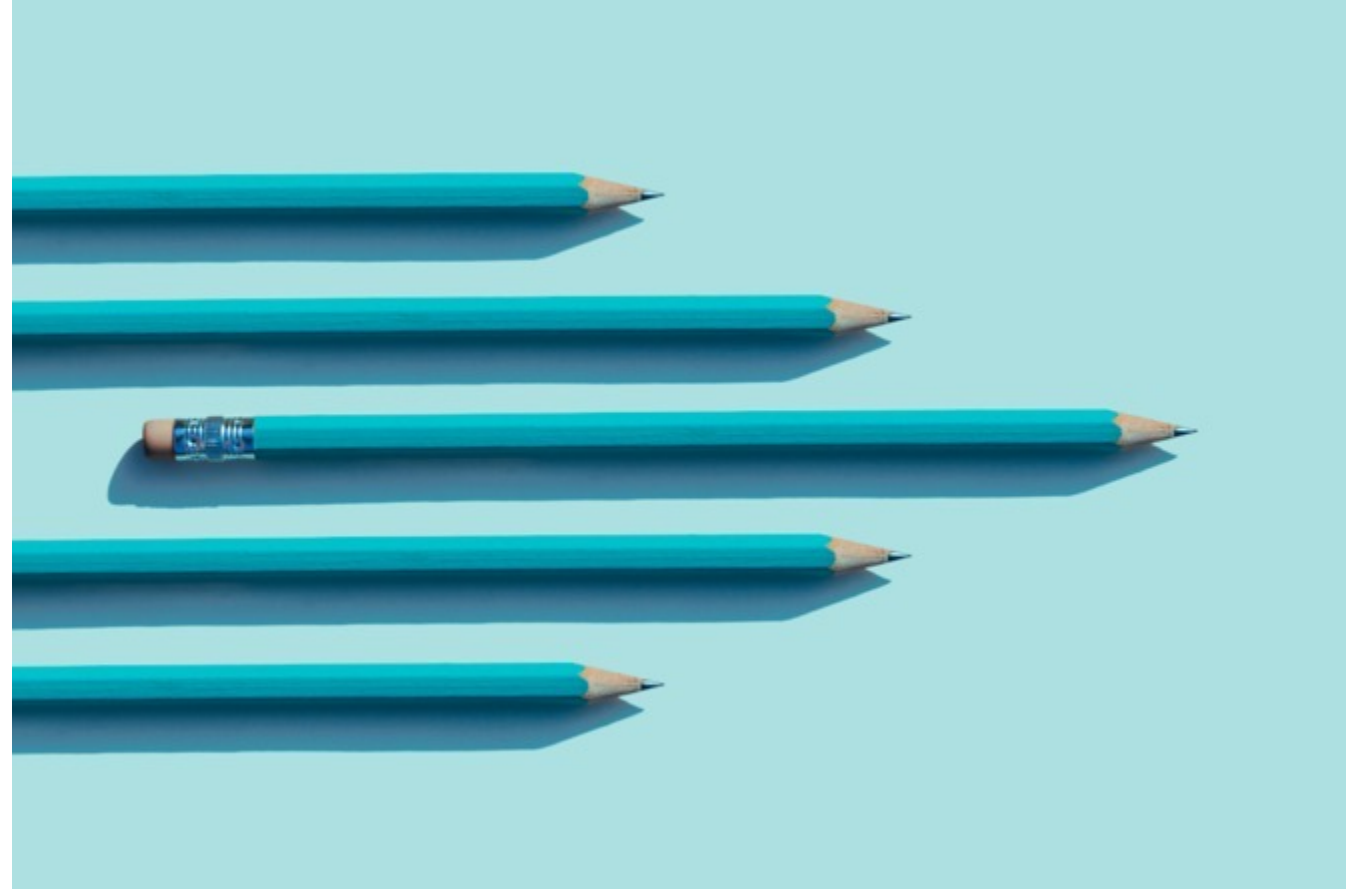


### 10. Arbejd mod en mere stabil chaufførgruppe, der bliver i faget

En del chauffører ender som nævnt med ikke at blive i faget efter kort tid, fordi de bliver overvældede af, hvordan hverdagen som chauffør i offentlig servicetrafik egentlig forløber. Det er altså afgørende at modarbejde denne tendens og sikre, at indsatsen er stabil og langsigtet for at skabe en tryk atmosfære i offentlig servicetrafik for både passagerer og chauffører. Konkrete tiltag er både knyttet op til opmærksomhedspunkterne omkring tiltrækning af de rette kursister, men også omkring vigtigheden af praksislære under uddannelsen. Desuden kan man foreslå, at vilkår for chauffører forbedres som fx, at der ikke er et ræs mod bunden ift. priser på offentlig servicekørsel, således at det bliver muligt for vognmænd og udbydere at konkurrere på andet end pris, fx bæredygtighed i bilerne. Derudover nævner nogle også det forslag, at der skal være designerede steder for chauffører at holde pause, herunder spise frokost.



# Analyse



# Analysens struktur



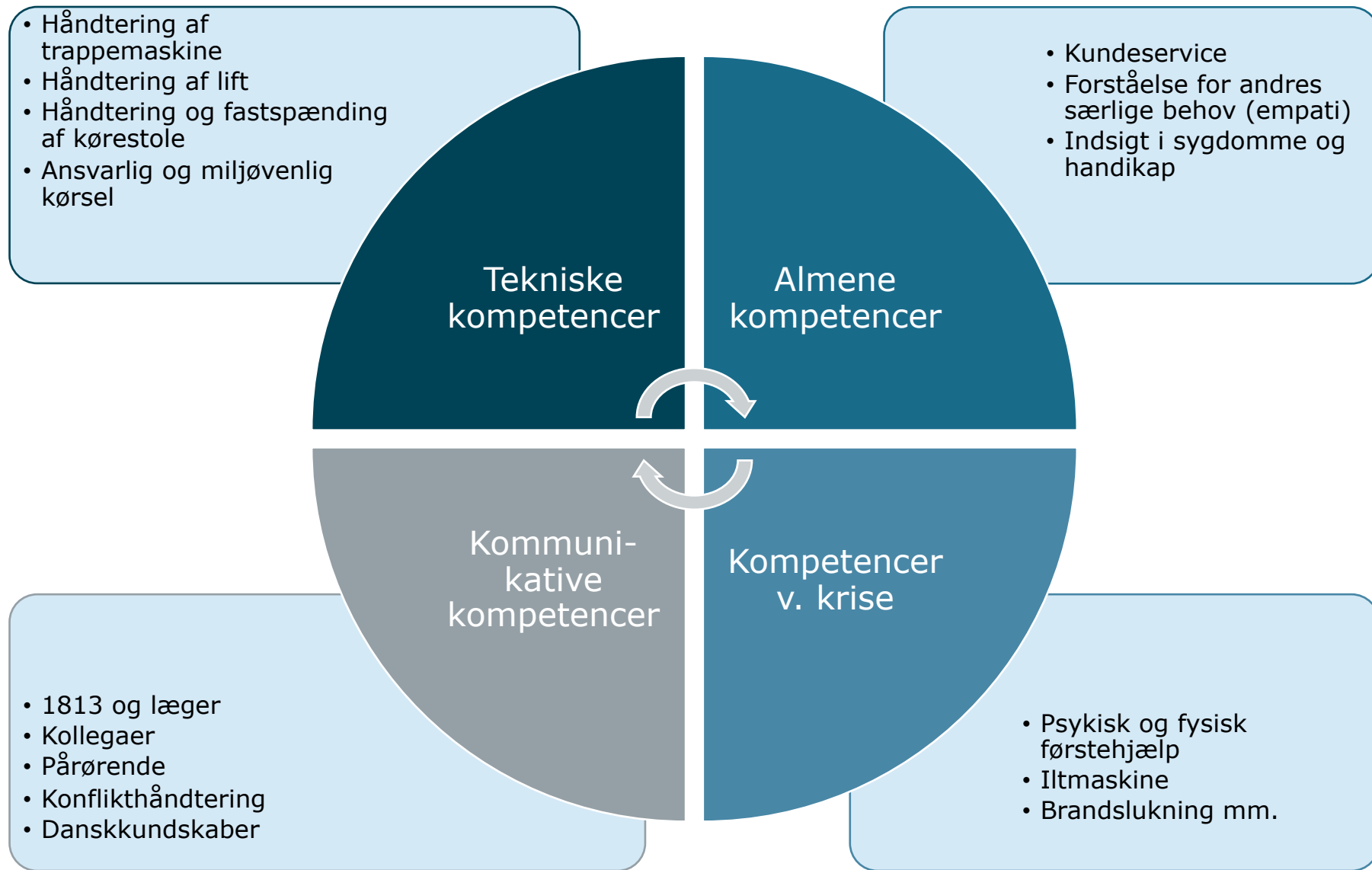
I denne analyse vil vi indledningsvist præsentere den udviklede kompetencemodel (se slide 17), som vi først opstillede som en teoretisk forståelses- og analyseramme før de empiriske undersøgelser, og som efterfølgende er blevet udviklet og tilpasset i takt med analyse af interview- og observationsdata.

Herefter vil vi præsentere de forskellige kompetencers dækningsgrad og uddannelsesniveau samt deres vigtighed ift. akutberedskab, tryghed eller service. Denne vurdering er udarbejdet på baggrund af kompetencens karakter samt informationer erhvervet fra de personer, vi har interviewet.

Efter disse visuelle præsentationer vil vi dykke ned i de enkelte kompetencer en af gangen, hvor vi vil præsentere vores fund, analysere dem og endelig præsentere en anbefaling ift. at arbejde specifikt med forbedring af visse kompetencer.

Efter denne type analyse, som primært er baseret på de kvalitative interviews, bevæger vi os videre til en analyse af observationsdata, som understøtter, udbygger eller nuancerer nogle af de analytiske fund, som vi præsenterede i gennemgangen af vores modeller. Observationsdata er mere konkret og praksisorienteret ift. at præsentere og afdække, hvordan virkeligheden er på en BAB-uddannelse. I den forbindelse præsenterer vi også en redegørelse for et typisk kursus og en beskrivelse af typiske kursister. Efter analysen følger en indføring i vores metoder.

# Kompetencemodel for OST chauffører



# Vurdering af kompetencemodellen: *Kommunikative og krisekompetencer*

Vi gennemgår først nedenstående to af modellens fire kompetencetyper:

Kompetence type	Kompetence	Uddannelsesdækning	Opfyldning af kompetencer	Væsentlighed
<b>Kommunikative</b>	1813 og læger	God	God	Akut
	Kollegaer	God	God	Afgørende for tilfredshed
	Pårørende	Middel	Middel	Afgørende for tryghed og tilfredshed
	Konflikthåndtering	Lav	Lav	Akut, afgørende for tryghed og tilfredshed
	Danskkundskaber	Lav	Middel	Afgørende for tryghed og tilfredshed
<b>Krise</b>	Psykisk og fysisk førstehjælp	God	God	Akut
	Iltmaskine	God	God	Akut
	Brandslukning	Middel	God	Akut

# Tema: Kommunikative kompetencer I

Undersøgelsen viser, at nogle af de kommunikative kompetencer er opfyldt tilfredsstillende. Det gælder især evne til at kommunikere med 1813, læger og andet sundhedspersonale samt evne til at kommunikere med kollegaer. Ligeledes er der ikke store kommunikative udfordringer mellem pårørende og chauffører. Disse tre kompetencer er her vurderet som værende væsentlige i enten den akutte forstand, ift. tilfredshed eller ift. tryghed. Generelt er der i disse tre kompetencer udmærket uddannelsesdækning og opfyldning af kompetencer.

Det er dog anderledes for kompetencen vedrørende konflikthåndtering. Her ses det, at der er utilstrækkelig uddannelsesdækning og/eller utilstrækkelig opfyldelse af kompetencekrav. Hvis der er chauffører, som er i stand til at håndtere en konflikt på en professionel og konstruktiv måde, skyldes det ofte, at chaufføren selv har modtaget undervisning i konflikthåndtering i forbindelse med anden uddannelse eller ekstra kurser. Dette er til trods for, at denne kompetence er vurderet til at være yderst kritisk i varetagelsen af chaufførfaget. Nogle chauffører, som har deltaget som interviewperson i denne undersøgelse, fortæller, hvordan det som ny chauffør kan være meget udfordrende at håndtere konflikter, hvad end det er mellem passagerer eller mellem chauffør og passager. Det resulterer sommetider i, at nye chauffører ikke ønsker at fortsætte i faget.

Interviewpersoner fortæller ligeledes, at de ikke får nok eller de rigtige redskaber til konflikthåndtering på BAB-kurserne. På den måde er det op til den enkelte chauffør at finde ud af, hvordan man skal tackle en situation. Dette er selvsagt ikke ønskværdigt for hverken chauffør eller passager.

Det gælder særligt for mennesker med demens, at der let kan opstå konflikt eller ubehagelige situationer, der kan lede til konflikt. Nogle chauffører har adgang til efteruddannelse målrettet kørsel med netop denne passagergruppe, men for de chauffører, der ikke har adgang, eller som ikke har taget denne efteruddannelse, kan det være svært at vide, hvordan man skal begå sig. Ud fra interviewsene lader det til, at der er forskellige typer af konflikter afhængigt af passagerens handicap.

**Anbefaling:** Vi vil her foreslå, at tilrettelæggere af uddannelsen sætter fokus på konflikthåndtering som fag og evt. viser eller udfører nogle realistiske situationer under undervisning. På den måde kan kursisterne se, hvor alvorlige konflikter kan ende, og hvorfor det er vigtigt at deeskalere en optrappende konflikt. Den slags undervisning vil ligeledes give kursisterne redskaber til at håndtere ubehagelige situationer, så det hverken går ud over deres arbejdsglæde og velvære eller passagerernes sikkerhed og komfort. Desuden kan man overveje noget mere fokus på kommunikation med pårørende, da der kan opstå utilfredshed og utryghed, hvis chaufførerne ikke mestrer dette.



# Tema: Kommunikative kompetencer II

Ligesom ved konflikthåndtering findes der udfordringer i forhold til danskkundskaber. Danskkundskaber er et udbredt problem i offentlig servicetrafik, selvom kursister skal have bestået en Dansk 2 prøve for at deltage i BAB-kurser. Uanset at dette punkt ikke gælder alle chauffører, hvorfor opfyldelsesgraden er vurderet til at være middel, påvirker udfordringen tre aspekter af faget. For det første er det svært for passagerer at kommunikere deres behov, og dermed føle sig trygge, til en chauffør, hvis dansksprogniveauet ikke er tilstrækkeligt til at føre en almindelig samtale. Konsekvensen herved kan være, at der sker misforståelser eller uopfyldte passagerbehov, som leder til, at passageren har haft en dårlig oplevelse med transporten.

For det andet er det svært for arbejdsgivere at koordinere med chauffører, der ikke har tilstrækkelige danskkundskaber. På den måde kan det være svært at få job for færdiguddannede kursister, fordi nogle vognmænd eller arbejdsgivere ikke ønsker at ansætte dem. Det har negative konsekvenser i form af, at et uddannelsesforløb spildes på en arbejdsdygtig person. Derudover kan en uhensigtsmæssig konsekvens også være, hvilket er blevet oplyst af en interviewperson, at chaufførerne ansættes og arbejder under uhensigtsmæssige eller deciderede ulovlige vilkår, hvor arbejdstidsregler ikke overholdes, men hvor chaufføren enten ikke ved eller ikke er i stand til at modsætte sig de dårlige arbejdsvilkår.

For det tredje er dårlige danskkundskaber en udfordring for undervisere, da de på nuværende tidspunkt ikke er givet støtteredskeber til at tackle kursister, hvis dansksprog ikke er godt nok. Selvom kursister som nævnt skal have bestået en

danskprøve for at være med til BAB-kurser, sker det ofte, at chaufførerne alligevel ikke kan tale tilstrækkeligt dansk til at kunne deltage i undervisningen og senere varetage deres job. Derfor står undervisere tit i den ubehagelige situation, at de enerådigt skal afgøre, om en kursist kan tale tilstrækkeligt dansk eller ej. Det kan resultere i beskyldninger om racisme fra kursister eller fordomme om og forskelsbehandling af kursister, der ikke er af europæisk udseende. For eksempel fortæller en underviser, at det jo lige så godt kan være en mand af polsk afstamning, der ikke taler ordentligt dansk, men fordi han er hvid, så er man ikke lige så opmærksom på ham og hans danskniveau som hans brune med-kursist.

## Danskkundskaber er et brancheproblem

Dansk er et generelt problem i transportbranchen, hvorfor det kan være nødvendigt at se på udfordringen i en bredere forstand med inklusion af andre nationaliteter i transportfaget, hvilket som bekendt er uden for denne undersøgelses rammer. Derfor vil denne undersøgelse ikke levere en anbefaling til handling på dette område, da det ikke er BAB-kurserne, der skal løse dansk-udfordringen. Trafikstyrelsen udgiver endvidere retningslinjer til brug for undervisere på BAB-kurser med henblik på at give dem viden om, hvordan de sikrer, at det kun er kursister med tilstrækkelige danskkundskaber, der består BAB-kurserne. Samtidig har Folketinget d. 16. marts 2021 indgået aftale om bedre dansk i taxafaget. Udfordringen med danskkundskaber er et selvstændigt problem og andre problematikker er altså ikke forårsaget af dårlige danskkundskaber. Kombinationer med andre kompetenceproblematikker øger dog sværhedsgraden af kompetencehuller hos visse chaufførgrupper.



# Tema: Krisekompetencer

Undersøgelsen viser, at de opstillede krisekompetencer generelt er dækket tilfredsstillende. Derfor er opfyldelsesgraden på samtlige kompetencer i denne type god, om end træning i brandslukning er kategoriseret som middel, hvorfor det kan udvides i nogen grad, så alle chauffører føler sig tilstrækkeligt kompetente, skulle der ske et uheld.

Om end håndtering af iltmaskine, førstehjælp og brandslukning ikke er de mest gængse kompetencer, som chaufførerne benytter i deres hverdag, er de ikke desto mindre utroligt vigtige for sikkerheden for både passager og chauffør. Derfor er de vurderet til at være akutte.

Ud fra interviewene er det ikke disse kompetencer, der er problemer med. Det er dog vigtigt at nævne, at det ikke er mange af interviewpersonerne, der kan fortælle om hændelser, hvor de skulle gøre brug af deres krisekompetencer. Når man dog alligevel spørger dem til, om de ville være i stand til at agere korrekt i krisesituationer siger de fleste af dem, at de ved, hvad de skal foretage sig. En interviewperson nævnte dog, at vedkommende ikke havde været til et førstehjælpskursus, hvilket kan indikere, at det ikke er alle kursussteder, hvor man sikrer, at kompendiet og kursuskrav opfyldes.

Der findes yderligere indikationer på, at psykisk førstehjælp kan være en udfordring for nogle chauffører. Det er generelt mere kompliceret at hjælpe en person, hvis problem ikke er synligt eller direkte mærkbart såsom hjertestop eller ildebefindende. Chauffører har i bred forstand sværere ved at forholde sig til usynlige handicap, fordi passagererne kan have svært ved at artikulere deres behov.

**Anbefaling:** Vi vil her foreslå, at tilrettelæggere af uddannelsen fortsætter med at indeholde god træning i de nødvendige krisekompetencer som iltmaske, førstehjælp og brandslukning. Derudover kan det være nødvendigt at tilføje mere indhold om psykisk førstehjælp på BAB-kurserne og potentielt skrue op for træning i brandslukning. På den måde sikrer man en sikker og komfortabel kørsel for alle i offentlig servicetrafik.



# Vurdering af kompetencemodellen: *Almene og tekniske kompetencer*

Vi gennemgår nu de almene og tekniske kompetencetyper:

Kompetence type	Kompetence	Uddannelsesdækning	Opfyldning af kompetencer	Væsentlighed
<b>Almene</b>	Kundeservice	Middel	Middel	Afgørende for tilfredshed
	Forståelse for andres særlige behov (empati)	Lav	Middel	Afgørende for tryghed
	Indsigt i sygdomme og handicap	Middel	Middel	Afgørende for tryghed
<b>Tekniske</b>	Håndtering af trappemaskine	Lav	Lav	Akut (i varierende grad) og afgørende for tryghed
	Håndtering af lift	Middel	Middel	Afgørende for tryghed
	Håndtering og fastspænding af kørestole	Middel	Middel	Afgørende for tryghed
	Ansvarlig og miljøvenlig kørsel	God	Middel	Afgørende for tryghed og tilfredshed

# Tema: Almene kompetencer I – Kundeservice og empati

Undersøgelsen viser, at de almene kompetencer er dækket i varierende grad. Det gælder både ift. uddannelsesdækning og opfyldningsgrad. Disse kompetencer er samlet vurderet til at være væsentlige ift. tryghed og tilfredshed. Disse kompetencer er i bred udstrækning bedømt middel, fordi kompetenceniveauet svinger meget fra chauffør til chauffør. Et lavt kompetenceniveau og uddannelsesdækning kan forårsage, at der ikke er behagelig og sikker transport af passagerer. Vi indleder med at gennemgå kundeservice og empati.

Flere interviewpersoner udtaler, at nogle chauffører ikke mestrer serviceaspektet i jobbet. Det er dog værd at nævne, at det ikke gælder alle chauffører. De, der fortæller, at de er gode til kundeservice, siger samtidig, at det er svært at lære folk at være kundeserviceorienterede – det er enten noget man har, eller noget man ikke har. Det gør imidlertid udfordringen større, for ud fra denne betragtning må det altså være endnu sværere, hvis det skal indlæres på 5 dages BAB-kurser.

## **Empatien er ikke altid høj**

I tråd hermed kan niveauet på den empatiske kompetence vedrørende forståelse og indsigt i andres behov kritiseres. Der er også flere tilfælde, hvor chauffører ikke forstår deres passagerer til en sådan grad, at passagererne faktisk kan føle sig ubehageligt tilpas eller utrygge. Igen kan det være svært at lære folk at agere efter, hvad man kan sige er en menneskelig impuls hos nogle mere end andre, hvorfor denne kompetence er bedømt til at have en lav uddannelsesdækning. Alligevel er det en vigtig egenskab. For eksempel fortæller nogle interviewpersoner, at der især ikke er god nok forståelse hos nogle chauffører for børns

særlige behov. Børn er ikke bare små voksne, og de kan derfor have behov, der adskiller sig fra voksne, selvom de har de samme handicap. Børn er fx generelt mindre gode til at fortælle om deres situation. De tør ikke altid sige fra eller sørge for at formidle vigtige ting til deres chauffør. Derfor er det nødvendigt, at chauffører er ekstra varsomme og opmærksomme på behov, når de kører med børn.

På den måde hænger kundeservice og empati sammen, fordi de netop handler om at møde mennesker, der hvor de er, og hurtigt finde ud af, hvad lige præcis *de* har brug for. Et andet eksempel er kørsel med ældre, hvor en interviewperson fortæller:

*"For ældre mennesker er det vigtigt, at de er sikre på, at bussen kører den rigtige vej, og at chaufføren ved, at de har betalt for turen. Derfor er det vigtigt, at chaufføren møder dem med en informerende og imødekommende tilgang ... Det er også vigtigt, at chaufføren har tålmodighed og venter, hvis nu Fru Jensen er forvirret og ikke lige er klar på det aftalte tidspunkt."*

- Repræsentant for slutbrugere

Ud fra citatet er det altså tydeligt, at evnen til at sætte sig ind i sine passageres behov er væsentlig i chaufførens arbejde. Det omfatter alle typer af passagerer. Det gør, at passagererne får en god oplevelse, men det gør også, at kompetencekravene nedskrevet i de fælles og tilhørende kompetencebeskrivelser bliver opfyldt.

# Tema: Almene kompetencer II – Indsigt i sygdom og handicap

Endelig er der læren om sygdomme, som kursisterne får på deres anden og tredje dags BAB-kursus i forbindelse med BAB 2. Nogle skoler fortæller, at de har sørget for, at det er en sygeplejerske eller SOSU-assistent, der underviser i de forskellige sygdomme. Ved andre uddannelsessteder er det en almindelig faglærer. Der er derfor forskel i måden, hvorpå kursisterne uddannes.

Derudover er der også en forskel i opfattelsen af sygdomslære hos interviewpersoner. Nogle mener, at de ikke ved nok om de forskellige sygdomme og handicap, som de kan møde, hvilket skyldes, at uddannelsen ikke er god nok til at lære chaufførerne det. Andre mener, at der bruges for meget tid på at gennemgå de forskellige sygdomme til en sådan grad, at kursisten nærmest skal være i stand til at identificere eller diagnosticere passagerer ift. sygdomme, der er meget ens. Det mener nogle er uden for chaufførers ansvarsområde, da det ikke er deres job at behandle passagerer, men udelukkende at fragte dem.



Det er dog samtidig blevet sagt af nogle slutbrugerrepræsentanter, at der ikke er nok viden om handicap specifikt, særligt usynlige handicap. Som det også til dels er blevet nævnt tidligere, så er der tilfælde, hvor passagerer oplever utryghed, fordi chaufføren ikke forstår deres psykiske tilstand. En chauffør fortæller det således:

*"Du kan jo som chauffør komme ud for, at du skal fragte 29-årige Sofie, som udenpå ser helt voksen ud, men indeni har en hjerne, som fungerer som en toårig. Derfor kan du jo ikke behandle hende som en voksen, og det finder du så forhåbentlig hurtigt ud af. Men det betyder jo så på den anden side ikke, at du altid skal tale til voksne mennesker, som om de er børn og sige 'Nå lille Sofie, nu skal vi ud at køre en tur', fordi det kan virke enormt nedladende og umyndiggørende."*

- Chauffør, 45 år

På den måde kan der være behov for, at chauffører får bedre værktøjer til hurtigt at identificere handicap eller sygdomme på en måde, som er relevant og værdifuld for dem, så de kan yde et tilfredsstillende og målrettet arbejde mod deres specifikke passager. Det bør altså på den anden side ikke være indsigt i biologien bag sygdommene eller de medicinske behov, som der følger hermed, fordi det ansvar ligger i andre dele af den offentlige sygepleje.

# Tema: Almene kompetencer III – anbefalinger



## Kundeservice & forståelse for særlige behov:

Vi vil foreslå, at man ift. kompetencerne om kundeservice og forståelse for andres behov samlet skaber noget indhold til undervisningen, der ikke direkte er rettet mod sygdomslære, men nærmere bestemt det at lytte til sine passagerer og spørge til deres tilstand, hvis muligt. Det kunne fx opnås ved at arbejde med cases i undervisningen, hvor der kan være en case til specifikke handikap eller typer af personer og deres behov. I tråd hermed vil vi anbefale, at man sørger for, at en del af undervisningen handler om børn som en særlig målgruppe.



## Indsigt i sygdom og handikap:

Vi vil her foreslå, at der kommer mere fokus og bedre forståelse for især de usynlige handikap, men også i en bredere forstand passagerernes sygdomme. Det betyder ikke, at de skal have mere at vide om den medicinske lære bag sygdommene, men snarere skal undervisningen være rettet mod at klæde chaufførerne på til at afkode deres passagerer og opfylde deres behov. Samtidig bør man sikre, at undervisningen i sygdoms- og handikaplære ensrettes på uddannelsesstederne, evt. ved brug af kvalificeret plejepersonale som undervisere.





# Tema: Tekniske kompetencer I – Kørsel, kørestole og lift



Undersøgelsen viser, at chaufførers tekniske kompetencer indenfor kørsel, bespænding af kørestole og brug af lift på nuværende tidspunkt ikke er helt tilfredsstillende. Der er udfordringer i de fleste landsdele, men særligt i hovedstadsregionen. Disse kompetencer er afgørende for særligt tryk og sikkerhed og oplevelserne heraf. Opfyldelsen af kompetencer er således dømt som middel, selvom uddannelsesdækningen sommetider er god.

Først og fremmest oplever passagerer sommetider, at ansvarlig og miljørigtig kørsel ikke er tilfældet, når de er ombord på en offentlig servicetrafikvogn. Chauffører kører sommetider ikke med respekt for, hvordan det føles at sidde bag i vognen. Derudover hører chauffører til tider musik eller snakker i telefon, mens de kører bil, hvilket både virker uansvarligt og/eller forstyrrende for passagererne.

Endvidere fortæller flere interviewpersoner, at undervisningen ikke i tilstrækkelig grad lærer dem at håndtere kørestole og lift ved transport. Slutbrugerrepræsentanter understøtter denne anke, da de også kan fortælle om nogle utrygge oplevelser. Man kan argumentere for, at det særligt er svært for chaufførerne, fordi de ikke undervejs i undervisningen får en praksisnær lære, der kan give dem de nødvendige tekniske kompetencer. Desuden bruges der på undervisningsstederne typisk ikke særlig lang tid, hvor den enkelte kursist (hvis de overhovedet får tid eller lov til det) helt selv kan arbejde med kørestole, fastspænding og lift. Anbefaling til disse kompetencer følger på næste slide.



# Tema: Tekniske kompetencer II – Trappemaskiner

Det største problem i de tekniske kompetencer er dog betjening og brug af trappemaskinerne. Problemet er af forskellig karakter i de forskellige landsdele.

I landområder (eller især uden for store byer med etageejendomme) ligger udfordringen med trappemaskinen i, at man *skal* kunne anvende den forsvarligt for at kunne bestå sit BAB-kursus, hvor man desuden bl.a. lærer om lift og kørestole. Problemet er dog, at det kan være udfordrende at benytte sig af en trappemaskine, som må løfte mennesker, der vejer op til 140 kg, hvis man selv er en person med mindre massefylde. For at bruge (en ubalanceret) trappemaskine skal man nemlig lægge sin egen vægt i. Derfor bliver nogle skoler nødt til at dumpe en masse ellers fine chauffør-kursister, bare fordi de ikke kan betjene trappemaskinen. Det er især ærgerligt i de områder, hvor den store majoritet af offentlig servicetrafik sker uden anvendelse af trappemaskiner, fordi der ikke er etageejendomme i områderne.

I byer (og især i hovedstadsområdet) er problemet dog anderledes, fordi man her anvender trappemaskiner i stor stil. Udfordringen ligger i, at BAB-kurserne ikke klæder fremtidige chauffører godt nok på ift. at betjene maskinen. Der er som nævnt ved analysen af de øvrige tekniske kompetencer ikke nok fokus på praksislære, hvor man kommer ud i en rigtig opgang og skal køre op på anden sal. Desuden er der (afhængig af antal kursister) ikke nok tid på kurset til, at alle kan nå at prøve maskinen i tilstrækkelig tid. I øvrigt er trapperne, som der øves

på, ofte slet ikke er lige så avancerede, som dem chaufførerne vil møde på arbejdspladsen, hvilket er et tredje problem. Til tider overskrides loftet for antal kursister pr. BAB-3-kursus. Dette resulterer i byerne i, at chauffører ikke ønsker og direkte frabeder sig at køre med trappemaskiner, hvilket er et problem, fordi det kan lede til, at der ikke er nok udbydere til denne service. Derudover gør det, at chaufførerne og passagererne er utrygge, især fordi der har været en del ulykker, hvor nogle har været med døden til følge.

**Samlet anbefaling:** Vi vil her foreslå, at man sørger for, at det ikke er alle kursister, der skal bestå en prøve i brug af trappemaskinen. I stedet bør det være op til regionen eller området at afgøre, hvor mange trappemaskine-kyndige chauffører, der er behov for, og derefter udbyde det til denne sommetider mindre andel. Det betyder også, at anbefalingen er, at trappemaskiner tages ud af det nuværende BAB 3-kursus, eller i hvert fald adskilles fra den øvrige undervisning på BAB 3, så man godt kan bestå dette kursus uden at kunne betjene trappemaskinen. Altså anbefales der, at man udvikler et særskilt kursus, hvor fokus alene er på trappemaskinen.

Derudover lyder der en anbefaling på, at kursisterne får en mere virkelighedsnær oplevelse, hvor de skal udfolde deres tekniske kompetencer i mere realistiske omgivelser. Desuden bør de have mere tid til at prøve kræfter med det tekniske udstyr, og undervisere overalt bør sikre, at samtlige kursister har direkte berøring med det tekniske udstyr.

# Tiltrækning, engagement og uddannelsens længde

Efter udfoldelsen af disse kompetencer er det væsentligt at fremhæve tre pointer, som er særligt vigtige fund i forbindelse med denne undersøgelse. De drejer sig om alsidigt engagement, tiltrækning og fastholdelse af medarbejdere og uddannelsens mulige længde.

## **Alsidigt engagement: undervisere, kursister og chauffører**

Undersøgelsen viser, at uddannelsens indhold og form kan variere i høj grad, selvom der er udarbejdet et kompendium til undervisningen. Nogle undervisere tilføjer eller modificerer emners vigtighed, mens andre sommetider undlader at undervise i vigtige emner. Et lignende varierende engagement findes også hos kursister og senere chauffører, hvor nogle har en mærkbar faglig stolthed, mens andre sover sig gennem BAB-kurserne og arbejder umotiveret. Det vil være en anbefaling at sikre ensretning af uddannelsen samt at sikre underviseres engagement og kompetencer samt opfordre dem til så vidt muligt at inkludere og nå alle kursister og understrege arbejdets vigtighed i dagens omsorg- og sundhedssystem. Samtidig er der også regionale forskelle i chaufførers tilfredshed.

## **Tiltrækning og fastholdelse af dygtige medarbejdere**

Undersøgelsen viser, at der er problemer med tiltrækning og fastholdelse af medarbejdere. Forskellige tiltag kan imødegå denne udfordring: (1) Lønstigning: lige nu er der det, som nogen beskriver som "et ræs mod bunden" ift. priser med afsmittende virkning på løn. Bæredygtighedsovervejelser kan fx indgå som konkurrenceparameter i trafikelskabernes udbud; (2) Praksislære: Gør uddannelsen mere praksisnær, så kursister får et realistisk billede af deres jobsituation; (3) Markedsfør uddannelsen for at nå en bredere skare. Målret reklamer mod pædagog- og SOSU-uddannelsessøgende, da nogle af de mennesker også kan interessere sig for chaufførjobbets omsorgsaspekt.

## **Uddannelsens længde**

Undersøgelsens kritikpunkter drejer sig i nogen grad om tidsbegrænsninger på uddannelsen. Det har været rejst i projektets arbejdsgruppe, at uddannelsen bør ændres fra at være i AMU-systemet til at blive en selvstændig erhvervsuddannelse, dvs. på min. 1,5 år med ca. 15 ugers skoleforløb. En sådan ændring kan afhjælpe kompetenceproblemer, men det bør overvejes om der er tilstrækkeligt med indhold til at udfylde en hel erhvervsuddannelse, og om der kan rekrutteres nok elever og dermed personale til uddannelsen, så erhvervslivets- og borgernes efterspørgsel imødekommes. Under dataindsamlingen er der ikke ytret ønske eller forslag om en egentlig erhvervsuddannelse. Et alternativ til en erhvervsuddannelse kan være en kontrakt-uddannelse, der består af en række AMU-kurser i en pakke.

# Forventningsafstemning



Ud over de ovenstående, tilhørende pointer er det vigtigt at berøre behovet for forventningsafstemning. På nuværende tidspunkt består en stor del af utilfredsheden hos de interviewede parter i uopfyldte forventninger og ønsker. Selvom der er en række forbedringspotentialer, som er blevet præsenteret i denne rapport, er det vigtigt at huske på, at tilfredshed også bunder i, hvad personer tror, at de kommer til at modtage. Det kan derfor være gavnligt at fremme en god dialog mellem chauffører, arbejdsgivere og uddannelsessteder løbende for at sikre, at alle ved, hvad der forventes.



Eksempelvis bør man justere forventningerne hos kursister og chauffører, da det ikke er realistisk, at de vil opnå alle nødvendige erfaringer på et kursus, der varer mindre end to uger. Det skal i stedet kommunikeres, hvordan uddannelsen er ment som et fundament for erhvervsmæssig træning, hvor uddannelsen giver dem indsigt i de basale værktøjer til jobbet, mens selve arbejdet efter uddannelsen er der, hvor de reelt lærer at blive gode til deres fag.



Ligeledes bør man justere forventninger hos utilfredse arbejdsgivere, der finder, at BAB-kurserne er utilstrækkelige, da nyuddannede slet ikke er i stand til at udføre deres arbejdsopgaver alene fra første dag. Arbejdsgivere skal i stedet inddrages som en vigtig spiller i at sikre en tryk og sikker personbefordring, hvor sidemandsoplæringsforløb ved ansættelsesstart er en nødvendighed for at sikre veltrænede chauffører. Det er på jobbet, at de over tid skal øve sig i det, som uddannelsen lærte, for at opnå endelig erfaring og kompetence.



På den måde sikrer man, at alle parter forstår, at de ikke kan forvente, at kursister bliver erfarne, veltrænede chauffører i løbet af BAB-kurserne, men at de opnår tilstrækkelig viden til, at de kan begynde at varetage personbefordring af bevægelseshæmmede med hjælp fra andre erfarne medarbejdere i branchen. Samtidig vil det sikre, at alle relevante interessenter er med til at løfte ansvaret for offentlig servicetrafiks kvalitet sammen og give et mere helhedsorienteret uddannelses- og arbejdsforløb.

# Den gennemførte undervisning, prøver og kursister

Efter denne analyse af kompetencers grad af opfyldelse og uddannelse ud fra vores interview, vil vi dykke ned i vores observationsdata og underbygge og nuancere de fund, vi hidtil har præsenteret. I observationen af BAB-uddannelsen har vi været opmærksomme på undervisningsstil, kursisters engagement og motivation samt kursernes indhold.

## Undervisningsstil

Ved observationen af BAB-kurserne er det – ikke overraskende – blevet tydeligt, at underviser gør en stor forskel ift. at sikre indlæring og interesse. En underviser, der tager sine egne erfaringer med i klasselokalet og deler virkelige historier med kursisterne, er meget mere succesfuld i sit arbejde. Kursisterne virker interesserede, når der gives anekdoter fra det virkelige liv. Når vi har spurgt tilfredse kursister, hvad de syntes, der var godt ved deres undervisning, sagde flere:

*"[Undervisere] erfaring og det, at han fortæller historier, gør helt klart, at undervisningen er rigtig god og spændende. Det har jeg ikke prøvet andre steder. Det er helt klart [undervisere] skyld, at jeg lærer på det her kursus."*  
- Kursist på BAB 2, mand i 20'erne

Vi observerede ligeså, hvordan en underviser ikke bare var praksisnær, men også pædagogisk i sin tilgang til kursisterne og undervisningsmaterialet. Kursisterne blev her inddraget en hel del på en behagelig måde, og underviseren var opmærksom på

kun at lave vittigheder med de kursister, der lod til at være med på dem. Det gav en rigtig god stemning i klasseværelset og et optimalt læringsmiljø.

Ligeledes observerede vi, hvordan en underviser tilrettelagde dagens kursusforløb således, at der om morgenen, mens kursisterne var mest oplagte, blev lavet tavleundervisning med slideshow, hvorimod der om eftermiddagen var en endnu højere grad af inddragelse. På BAB-2 kurset lavede kursisterne således opgaver individuelt eller i grupper efter frokost. På BAB-3 kurset var der tavleundervisning om formiddagen, hvorefter praktisk undervisning i tekniske kompetencer fulgte om eftermiddagen. På den måde veksles der mellem tavleundervisning og gruppearbejde ud fra, hvad der passer bedst ift. koncentrationsniveau og engagement.



# Den gennemførte undervisning, prøver og kursister II

## Kursisters engagement

Som vi beskrev på forrige side er undervisers undervisningsstil udfaldsgivende ift. kursisters engagement. Da vi observerede kurser, var kursisterne stort set alle interesserede og aktive i undervisningen. Det er dog blevet oplyst undervejs i interviewene, at det forekommer, at der er kursister, der ikke følger med i undervisningen, eller som direkte sover sig gennem timen. En underviser indledte da også et BAB-kursus-forløb med at fortælle, at det var i orden, hvis man som kursist sov en lille smule, hvis det blev for tungt. Det var bare vigtigt, at det ikke var hele undervisningen.

Kursisterne var især interesserede i at prøve at arbejde med det tekniske udstyr på BAB-3 med trappemaskiner og fastspænding af kørestole. Dette kan potentielt forklares med, at det var deres mulighed for selv at komme på banen og lave noget aktivt. Det var også tydeligt, at kursisterne fandt, at BAB-3 kurset var det mest afgørende kursus for at sikre en tryk og sikker offentlig servicetrafik. Selvom regler og love fra BAB-1 og sygdomslære fra BAB-2 også var vigtig, lod det dog til, at kursisterne havde et større fokus på BAB-3's undervisning om sikker befordring ved trappemaskiner, lift og fastspænding af kørestole.

Ved en fælles feedback runde på BAB-1 spurgte vi dog nogle kursister til, om de følte, at de manglede noget, da kurset var omme. En kursist sagde således:



*"Jeg synes måske godt, at der kunne have været mere om service. Jeg arbejder på et plejehjem, så jeg ved, hvor vigtigt det er, at man er god til service. Så det kunne jeg godt have tænkt mig, at der var mere af."*  
- Kursist på BAB-1, mand i 40'erne

Ud fra dette citat kan man altså se, at der var engagement hos kursisten – både til at lære men også til at blive så godt uddannet som muligt, fordi arbejdet forekommer vigtigt og meningsfuldt for kursisten.

Der var også en anden kursist, der blev interviewet under observationen, som sagde, at han manglede serviceuddannelse:

*"På taxauddannelsen er der mere omkring service. Det er der ikke så meget af. Det må der gerne være mere af."*  
Kursist, mand i 20'erne

Dette fører til kursets indhold.

# Den gennemførte undervisning, prøver og kursister III

## Kursernes indhold

Formålet med observation er i høj grad at komme helt tæt på undervisningen og dermed være i stand til at sammenligne formelle læringsmål og faktisk praksis. Ved observationen er det også blevet tydeligt, at der er nogle udsagn fra de indsamlede interviews, der viser sig i den virkelige undervisning.

Som vi kom ind på, på forrige side, efterspørger nogle kursister ved observationerne mere undervisning i service. Dette er lig, hvad de kvalitative interviews har vist. Det samme gælder for forståelse for andres særlige behov (empati). Det er der heller ikke særligt meget undervisning i, selvom det er en yderst central kompetence i faget. Samtidig har observationen afdækket, at der er en mangel på undervisning i konflikthåndtering. Dette blev kort gennemgået på BAB-2, hvor emnet var tildelt ét ud af potentielt 100 slides. Derfor er vurderingen ift. både (kunde)service, empati og konflikt-håndtering, at der bør bruges mere tid på uddannelsen til at oplære kursisterne i dette emne. Fx kan man ift. konflikt-håndtering undervise i teori om emnet. Der findes eksempelvis en teori om konflikttrappen, og hvordan man holder en konflikt på nederste trin, så den ikke eskaleres. Det vurderes her til at være en gavnlige tilføjelse til uddannelsen.

Endvidere så vi, hvordan der på det observerede BAB-2 kursus var en del omkring kommunikation med forskellige passagertyper fx børn, hørehæmmede, blinde, psykisk syge m.v. Alligevel fortalte flere interviewpersoner, at de ikke mente, at der var nok undervisning i det. Det kan dog være et udtryk for, at der er

forskelle i, hvordan der bliver undervist rundt omkring på de forskellige uddannelsessteder. På det ene observationsbesøg så vi, hvordan underviser anvendte det samme slideshow, som alle andre undervisere i BAB-uddannelsen på uddannelsesstedet. På samme vis gives alle kursister et kompendium. I dette kompendium finder man da også en tilpas mængde viden omkring kommunikative færdigheder. Ud fra dette bør man se på, om der skal være et nationalt fastlagt kompendium og slideshow således, at kursister ikke modtager kvalitets- eller kvantitetsmæssigt varierende undervisning rundt omkring i landet. På den anden side kan det dog være hæmmende for undervisere, at de ikke har mulighed for at udføre deres arbejde på den måde, som de finder mest meningsfuldt. Det er dog en afvejning, som er nødvendig at tage, hvis man vil højne og ensrette uddannelsesniveauer så meget som muligt.

Endvidere har vi observeret, hvordan der på ét uddannelsessted undervises i sygdomme og handicap på BAB-2. Her så vi, hvordan undervisningen var temmelig omfattende. Underviser tilkendegav dog, at det skyldtes, at denne viden især var noget, som han brændte for. Vi spurgte en kursist undervejs i uddannelsen, hvad han syntes, var mest svært:

*"Jeg synes, at sygdomslære er svært. Der er mange detaljer, og det er svært at huske for mig. Jeg bestod heller ikke prøven."*

- Kursist på BAB-3, mand 30'erne



# Den gennemførte undervisning, prøver og kursister IV

Ud fra dette citat kan man altså stille spørgsmålstejn ved, hvorvidt der er for mange detaljer på BAB-2-kurset. Andre interviewpersoner har da også oplyst, at det er alt for dybdegående ift., hvad chaufføren egentlig har brug for at vide i arbejdet:

“Det er jo ikke fordi, at chauffører skal kunne diagnosticere og kende forskel på sygdom A eller B, fordi de ligner hinanden.”  
- Underviser

Det blev yderligere oplyst i et kvalitativt interview, at man i BAB-2 nogle steder har valgt at lade sundhedspersonale undervise, fordi de vurderes til at være bedre kvalificerede. Det kunne heraf tyde på, at man på BAB-2 går for meget ned i de enkelte sygdommes oprindelse, udtryk og forskelle. For chauffører er det jo primært vigtigt at vide noget om, hvorvidt de har særlige behov, eller hvordan man skal yde førstehjælp, hvis en person med en særlig sygdom oplever ubehag. Samtidig er der dog også en gruppe interviewpersoner, der har beskrevet, hvordan der er mangel på indsigt og kendskab til de forskellige sygdomme og handicap. Man skal dog huske på, at dette også kan være et udtryk for manglende empati hos chaufførerne, hvilket vi berørte tidligere. Det kan dog igen også være udtryk for varierende undervisningsindhold. Til observation så vi, hvordan underviser sommetider sprang visse slides over – enten fordi underviser mente, at de allerede havde været inde på emnet, eller hvis det vurderedes, at der var andre emner, der var vigtigere, fordi kurset kan være tidspresset.

Et yderligere væsentligt fund handler om prøverne til kurserne. Specifikt prøven til BAB-1 kan være udfordrende for kursisterne, fordi de lovmæssige regler og de sproglige udtryk kan være at huske og skelne imellem. Fx bliver ordet *telekørsel* brugt som synonym til flextrafik i prøven – potentielt for at forvirre kursister. Et andet eksempel er, hvordan man i sin spørgeteknik ikke er tydelig nok omkring, hvad spørgsmålet, der stilles, faktisk er og hvilke svarmuligheder, der er rigtige.

*“Nogle gange kan man se på formuleringer og tænke, at der er sat sprogfælder op bevidst. Til tider kan jeg selv have svært ved at forstå, hvad der menes. Måden, man formidler ting på, kan man godt bestrebe sig på at gøre mere forståelsesvenlig.”*  
- Underviser, BAB1-3

Både i interviews og i observation har vi erfaret, hvordan prøverne ikke er hensigtsmæssigt stillet op. På den ene side virker det ikke til, at prøven faktisk efterprøver kursisternes kendskab til stoffet, men snarere forsøger at forvirre dem med synonymer eller vendinger, som alligevel ikke bruges normalt i faget. På den anden side er det tydeligt, at prøverne ikke er sat op på en pædagogisk og forståelig måde. Det kan gøre det sværere for kursister at bestå, hvor de ikke dumper pga. manglende viden, men snarere fordi de ikke fuldt ud kan indfange, hvad de egentlig bliver spurgt om. Vi observerede dog også, hvordan man som lærer tit bliver nødt til at fortælle hvilke spørgsmål og svar, der kan komme i prøven, fordi nogle af spørgsmålene er uretfærdige i sin formulering, indhold eller opsatte svarmuligheder.

# Den gennemførte undervisning, prøver og kursister V

## Den tekniske undervisning

Endelig er det vigtigt at komme ind på den tekniske undervisning. De klager og uhensigtsmæssigheder, som mange interviewpersoner havde informeret om, viste sig på BAB-3 kurserne, vi observerede. For det første er loftet på kurset for højt. Det ene uddannelsessted havde 4 trappemaskiner, 4 fem-trinstrapper og 2 vogne til øvelse af fastspænding til kursisterne, men de oplyste samtidig, at der kunne være op til 24 kursister på kurset. Hvis det var tilfældet, ville de dele det op således, at der var 6 kursister i hver bil, og derefter 3 personer pr. trappemaskine. Da vi observerede kurset dette sted var der dog kun 11 kursister, og ud fra hvad vi så var det rigeligt. Det er nemlig vigtigt, at alle kursister prøver kræfter af med alt det tekniske udstyr, og det er simpelthen ikke muligt, hvis der er for mange kursister til stede. Samtidig har nogle interviewpersoner oplyst, at der er kursister, der ikke får prøvet maskiner af (enten slet ikke eller i meget kort tid), fordi der er for mange mennesker på kurset.

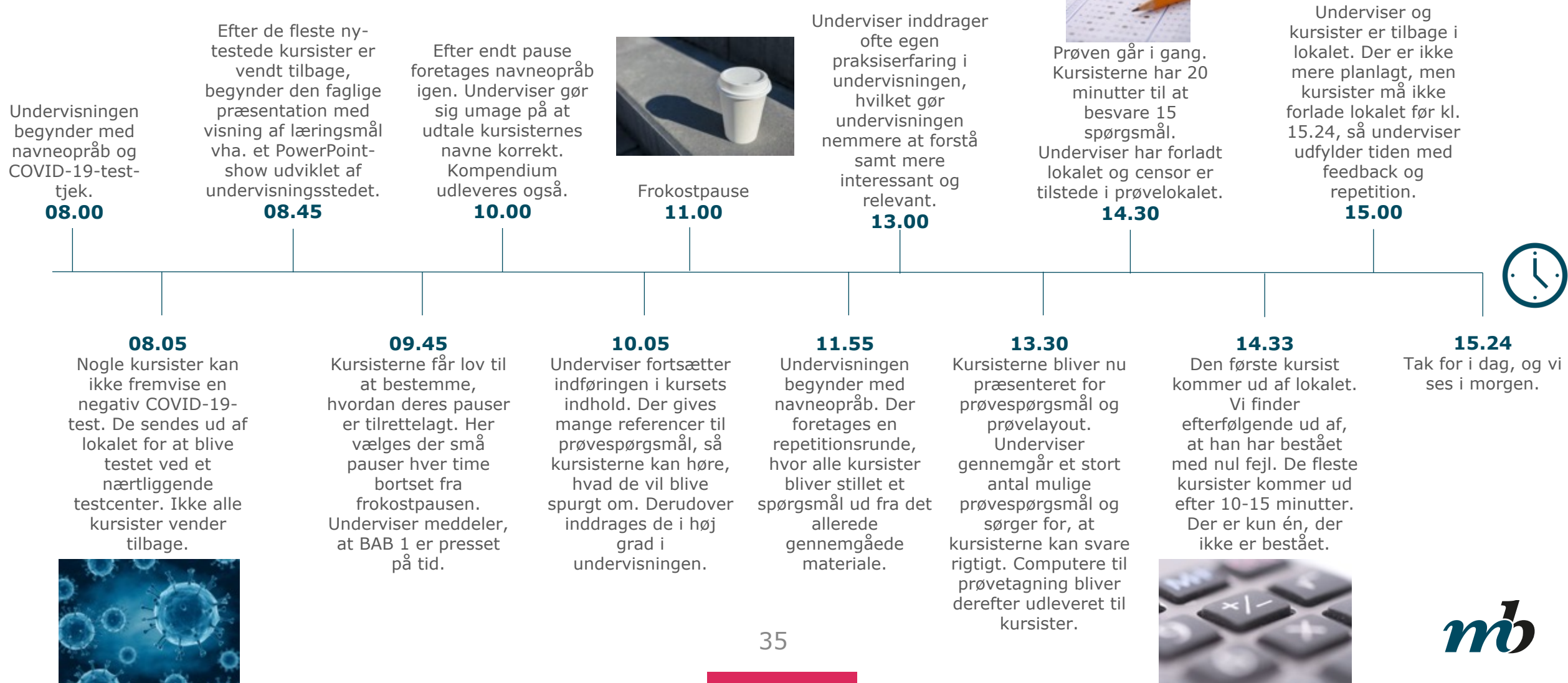
Derudover er det i kvalitative interviews og observation blevet bekræftet, at den tekniske undervisning ikke er praksisnær nok. Fx får kursisterne lov til at øve sig på trappemaskiner på trapper med 5 brede trin. Dette afspejler ikke altid virkeligheden, og det vil således være mere optimalt, hvis kursisterne faktisk kommer ud til rigtige trapper, så de kan træne under mere realistiske vilkår. Det andet observerede BAB-3 kursus fandt sted på et uddannelsessted, hvor de anvendte "rigtige" trapper med et repos til øvelse i brugen af trappemaskine, og det fungerede bedre end med de "kunstige" trapper.

I tråd hermed observerede vi også, at det ikke er nødvendigt for alle kursister – ikke engang på Sjælland – at blive uddannet i trappemaskiner. Der var til de observerede kurser en del kursister, der ikke skulle arbejde i virksomheder med trappemaskiner. Det bekræfter igen, hvad de kvalitative interviews viser. Flere interviewede personer har således fortalt, at man bør dele BAB-3 op således, at trappemaskinen får et kursus for sig selv. På den måde kan man godt blive chauffør, selvom man ikke har uddannelse i trappemaskine. Det vil gøre uddannelsen og jobbet tilgængeligt for flere, og det vil eventuelt også føre til en økonomisk besparelse, fordi der er flere kursister, der kommer igennem, samt fordi de kursister, der ikke skal uddannes i trappemaskinen, vil være i mindre tid på uddannelsesstedet og mere tid på arbejdsmarkedet.



# Et BAB-kursus' forløb

Moos-Bjerre har observeret undervisningen på BAB 1-3. For at illustrere et BAB-kursus i praksis har vi udarbejdet nedenstående tidslinje. Der er her taget udgangspunkt i observationen af BAB 1.



# De typiske kursister I

## Kursister kommer fra forskellige baggrunde

Her er der nogle skitserede segmenttyper.

### Robert, håndværker med skavanker

Robert befinder sig på dette jobfelt, fordi han er blevet nedslidt eller uarbejdsdygtig i det felt, som han ellers er uddannet i. Hans type tenderer til at blive i jobbet og ser befordring af bevægelseshæmmede som et godt alternativt job til hans ellers valgte uddannelsesvej.

### Christina, den langtidsledige

Christina er blevet ført til befordring af bevægelseshæmmede via jobcenteret. Det er en billig løsning for kommunen, så Christina er sendt hertil, fordi hun ikke ved, hvad hun ellers skal. Til tider er motivationen i bund. Christina bliver typisk ikke på befordringsmarkedet særligt længe, før hun ryger tilbage til jobcenteret. Det kan skyldes, at hun bliver overvældet over kravene til jobbet (trappemaskine og svære kunder) og hendes omstillingsparathed.



### John, bankfilialmedarbejder

John har oplevet en omstrukturering af det felt, som han ellers har arbejdet i længe. John er derfor blevet nødsaget til at søge andre veje. På den måde finder han personbefordringsfeltet, hvor hans kompetenceprofil allerede passer ift. kundeservice og menneskeforståelse. John er også vant til at være pænt og præsentabelt klædt på arbejdet. John oplever jobtilfredshed og bliver i jobbet.

### Richard, taxachaufføren

Richard har kørt taxa i mange år. Han befordrer allerede personer, men de er som regel i stand til selv at stige ind og ud af taxaen og kommunikere deres behov. Richard tænker, at det kan være fint at toppe sin uddannelse op med befordring af bevægelseshæmmede – også selvom han måske ikke kommer til at bruge det på sit arbejde.

# De typiske kursister II

## **Lotte, SOSU-medarbejderen/pædagogen**

Lotte har været i socialarbejdsområdet i noget tid og vil gerne prøve noget andet. Lotte passer fint ind i kompetenceprofilen i personbefordring af bevægelseshæmmede, fordi hun er vant til og brænder måske også for at hjælpe og arbejde med mennesker. Lotte har typisk høj jobtilfredshed.

## **Markus, den opgivende jobsøgende**

Markus har været igennem mange forskellige forløb, men han har ikke fundet noget, som han er god til eller som han godt kan lide. Han bliver tilbudt at tage BAB-kurser og oplever pludselig, at nogle har brug for ham. Han ender med aldrig at tage på ferie, fordi hans stampassagerer har brug for ham. Markus bliver i jobbet længe.



# Metode og datagrundlag

Undersøgelsen bygger på en række forskellige datakilder, som kort gennemgås i det følgende.

## Interview med chauffører og vognmænd

I alt er 11 personer blevet interviewet i denne kategori, hvoraf 6 var chauffører og 5 var vognmænd. De har forskellige niveauer af anciennitet, så vi har kunne søge bredt blandt mulige problemstillinger. Interviewene foregik på Microsoft Teams eller telefonisk afhængigt af interviewpersonens præferencer. Fokus ved disse interviews var oplevelser og erfaringer samt udfordringer og forbedringspotentialer. Vi har også sikret en geografisk spredning af interviewpersonerne, således at regionale forskelle er blevet belyst og afrapporteret på.

## Interview med trafiksselskaber

I alt er 4 personer blevet interviewet i denne kategori. En repræsentant fra de fire deltagende regioner er blevet spurgt om erfaringer med offentlig servicetrafik, opgørelse over ulykker og eventuelle forbedringspotentialer samt forholdet mellem trafiksselskab og chauffør. Interviewene foregik på Microsoft Teams eller telefonisk afhængigt af interviewpersonens præferencer.



## Interview af kursister til AMU-kurser

I alt er 5 personer blevet interviewet i denne kategori fordelt på BAB1-3. De er blevet interviewet om deres oplevelse med BAB-kurserne, parathed til job efter uddannelse samt forbedringspotentialer. Interviewene blev udført på uddannelsesstedet i frokostpausen eller i naturlige pauser undervejs i undervisningen.

## Interview med undervisere og repræsentanter for skoler

Der er i alt foretaget 9 interviews med undervisere og uddannelseschefer på uddannelsessteder, der udbyder BAB-kurser. En del af interviewene blev foretaget i forlængelse af besøgene på kurserne, mens enkelte blev foretaget telefonisk eller over Microsoft Teams. Fokus for disse interview var undervisere syn på kompetencer og kvalifikationer, særlige fokusområder i undervisningen samt udfordringer for kursister.



# Metode og datagrundlag II

## Observation af kursister til AMU-kurser

I alt blev der udført 4 observationer på 2 forskellige undervisningslokationer. Observationerne var planlagt således, at alle fire BAB-kurser blev overværet og udvalgt med hensyn til geografisk spredning og kvalifikationsniveau. Desværre var det ikke muligt inden for tidsrammen at observere et BAB-4 kursus, da fire forskellige planlagte observationer blev aflyst pga. sygdom eller for få deltagere. Vi observerede derfor BAB-1-2 én gang og BAB-3 to gange. For at distrahere kursisterne mindst muligt antog observatørerne en deltagende, men diskret rolle i undervisningen. I forbindelse med undervisningen blev kursister i pauserne spurgt til deres oplevelser og fornemmelse af faget og uddannelsen, mens deres motivation, deltagelse og aktivitet blev studeret i undervisningen.

## Interview med interessegrupper

I alt er der blevet indsamlet viden fra 5 interesseorganisationer og brugergrupper. Indsamlingen har primært foregået ved enkeltinterviews med en repræsentant for slutbrugergruppen. Fokus for dataindsamlingen i denne gruppe har været oplevelse og erfaring med offentlig servicetrafik, hvor respondenterne er blevet spurgt ind til, hvad de mener er udfordringer og hvilke behov, chauffører skal være særlige opmærksomme på.

## Desk research

Desk researchen er lavet med udgangspunkt i tidligere undersøgelser, evalueringer og beskrivelser af uddannelsen. Den er desuden blevet anvendt til at danne overblik over uddannelsens opbygning, kursister og andre lignende uddannelser. Desk researchen har sikret et godt videnskabsgrundlag for undersøgelsen, og har ført til en kvalificeret evaluering med solide vurderinger og anbefalinger.



# Kontakt

Evalueringen er udarbejdet af Moos-Bjerre A/S  
Telefon: 3311 1101  
Vartov, Farvergade 27A, 1463 København K  
2021

Henvendelser angående evalueringen kan rettes til:  
Michael Moos-Bjerre  
Telefon: 2624 6806  
E-mail: [michael@moos-bjerre.dk](mailto:michael@moos-bjerre.dk)

*m1b*