



Rapport:

Kartläggning av tillgänglighetsarbetet bland Sveriges trafikhuvudmän



SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK



Malmö, 2011-03-08
Vectura
Box 242
201 22 Malmö
Hjälmaregatan 3
www.vectura.se

Beställare:	Björn Sundvall/Peter Eklund Svensk Kollektivtrafik
Konsult:	Vectura Consulting AB
Uppdragsledare:	Helena Svensson
Medverkande:	Helena Svensson, Kristofer Lilja
Titel:	Kartläggning av tillgänglighetsarbetet bland Sveriges trafikhuvudmän
Objektnr:	106013

Innehåll

1.	Inledning.....	7
1.1.	Bakgrund.....	7
1.2.	Syfte	7
1.3.	Metod	7
1.4.	Reflektioner från insamlingen	8
2.	Trafikhuvudmän	9
3.	Resultat	10
3.1.	Övergripande	10
3.2.	Fordon.....	12
3.3.	Hållplatser/ Stationer	13
3.4.	Personal	14
3.5.	Information	15
3.6.	Övrigt.....	15
4.	Kommentarer och slutsatser.....	18
	BILAGA 1 - Svar från trafikhuvudmännen	19
	BILAGA 2 - Utskickade brev.....	113

1. Inledning

1.1. Bakgrund

Med anledning av 2010 års utgång och den målsättning som finns i samhället om ett tillgängligt och användbart transportsystem så vill Svensk Kollektivtrafik göra en genomgång av hur tillgänglig kollektivtrafiken är i Sverige idag och hur man har för avsikt att arbeta vidare för att ytterligare förbättra tillgängligheten och användbarheten i kollektivtrafiken.

1.2. Syfte

Syftet med detta uppdrag är att samla in uppgifter kring tillgängligheten i den fysiska miljön (fordon, hållplatser, station mm), men också kring hur trafikhuvudmännen arbetar med tillgänglighet på andra sätt, t ex genom utbildning av personal, resträkningsprogram för resenärer samt trafikering, information och samarbete med andra aktörer. Arbetet resulterade i denna rapport, vilken ska ge en överblick över hur långt trafikhuvudmännen i Sverige har kommit i sitt arbete med att göra kollektivtrafiken tillgänglig.

1.3. Metod

Varje trafikhuvudman i Sverige har mottagit ett brev där detta uppdrag beskrivs samt med en förfrågan om att inkomma med uppgifter till den person som lämpar sig bäst att ta kontakt med angående frågor kring tillgänglighet och tillgänglighetsarbete. Se bilaga 2.

Ett formulär har skapats för att få svar på ett antal frågor som är relevanta för att få en överblick över hur långt tillgänglighetsarbetet inom kollektivtrafiken har fortskridit i landet. Formuläret täckte in områdena tillgänglighet i planer och policy, fordon, hållplatser, stationer, information, gångvägar, trafikering, personalutbildning, resenärsservice, internt arbete samt samarbete med andra aktörer. Eftersom studien inte var så omfattande så har områdena täcks in på ett övergripande sätt. Se bilaga 1.

Informationen i rapporten är inhämtad från respektive trafikhuvudman med utgångspunkt från det frågeformulär som togs fram. Informationen har främst inhämtats mellan december 2010 och februari 2011 genom telefonintervjuer med varje trafikhuvudman alternativt genom svar via e-post. (I bilaga 1 finns redovisat exakt datum för när informationen från respektive trafikhuvudman är inhämtad.) Alla trafikhuvudmän har blivit

uppringda, men många valde att lämna sina svar skriftligt i stället. Kompletterande information har till viss del hämtats från respektive trafikhuvudmans hemsida, där så varit möjligt, samt från databasen FRIDA på Svensk kollektivtrafiks hemsida.

1.4. Reflektioner från insamlingen

Utav 24 sökta trafikhuvudmän har 23 svarat på frågorna. Svaren varierar i utförlighet och likaså i exakthet, men de flesta respondenterna har svarat på samtliga frågor. För att få tag i all information har frågorna många gånger slussats runt till ett flertal personer med ansvar för olika delar av trafiken. I ett flertal fall har inte en enskild person kunnat svara på samtliga frågor kring vad som utförs eller hur långt arbetet inom tillgänglighetsområdet har kommit, utan flera personer har bidragit med information.

Vid inhämtning av information har de flesta föredragit att svara via e-post. På det sättet har trafikhuvudmännen kunnat sammanställa svaren, från de olika personer som har varit delaktiga, innan de lämnade sina svar ifrån sig. Detta har dock inneburit att viss information som inkommit inte varit så lätt att tolka. Formuläret var inte utformat som ett frågeformulär och i vissa fall var det kanske därför inte så lätt för trafikhuvudmannen att förstå vad vi faktiskt efterfrågade. På det stora hela håller dock det insamlade materialet en god kvalitet.

Generellt har informationsinhämtningen fungerat bra då de flesta trafikhuvudmän har sett positivt på utredningen och prioriterat frågan, även om arbetstrycket var högt runt årsskiftet. Dock har fall påträffats då frågorna kring tillgänglighetsarbetet hamnat långt ned i prioriteringslistan och inga eller mindre utförliga svar har inkommit. Insamlingen av information har pågått mellan mitten å december och mitten på mars.

Det har troligen blivit en godtagbar uppskattning av exempelvis informationen kring olika tågtyper, men allmänt har frågorna kring tågen och stationerna varit de svåraste att få in. Det här beror till viss del på att en del trafikhuvudmän inte är ansvariga för tågtrafiken.

2. Trafikhuvudmän

Följande trafikhuvudmän fick möjlighet att delta i utredningen:

- | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|
| 1. Blekingetrafiken | 13. Länstrafiken Kronoberg |
| 2. Dalatrafik AB | 14. Länstrafiken Sörmland AB |
| 3. Gotlands kommun | 15. Länstrafiken Örebro AB |
| 4. Göteborgs Stad trafikkontoret | 16. Skånetrafiken |
| 5. Hallandstrafiken AB | 17. Storstockholms Lokaltrafik AB |
| 6. Jönköpings Länstrafik AB | 18. Upplands Lokaltrafik AB |
| 7. Kalmar Läns Trafik AB | 19. Värmlandstrafik AB |
| 8. Karlstadsbuss | 20. Västernorrlands läns Trafik AB |
| 9. Luleå Lokaltrafik AB | 21. Västmanlands Lokaltrafik AB |
| 10. Länstrafiken i Jämtlands Län AB | 22. Västtrafik AB |
| 11. Länstrafiken i Norrbotten AB | 23. X-Trafik AB |
| 12. Länstrafiken i Västerbotten AB | 24. Östgötatrafiken AB |

De trafikhuvudmän som ingår i studien valdes ut av Svensk Kollektivtrafik.

3. Resultat

I detta kapitel beskrivs sammanställda resultat utifrån de inkomna svaren. Endast en övergripande sammanställning görs. I bilaga 1 finns respektive trafikhuvudmans svar redovisat.

3.1. Övergripande

18 av trafikhuvudmännen har formulerat ett svar på vad "tillgänglighet" innebär i deras verksamhet. Många svarar att det innebär att trafiken ska vara användbar för alla. En trafikhuvudman uttrycker det som "att all trafik ska vara tillgänglig för alla oavsett eventuella funktionshinder". En annan trafikhuvudman uttrycker det som att kollektivtrafiken ska vara "användbar för personer med funktionsnedsättning utifrån ett hela resan perspektiv" och ytterligare en svarar att "minst 90% av personer med funktionshinder ska kunna resa med den allmänna kollektivtrafiken".

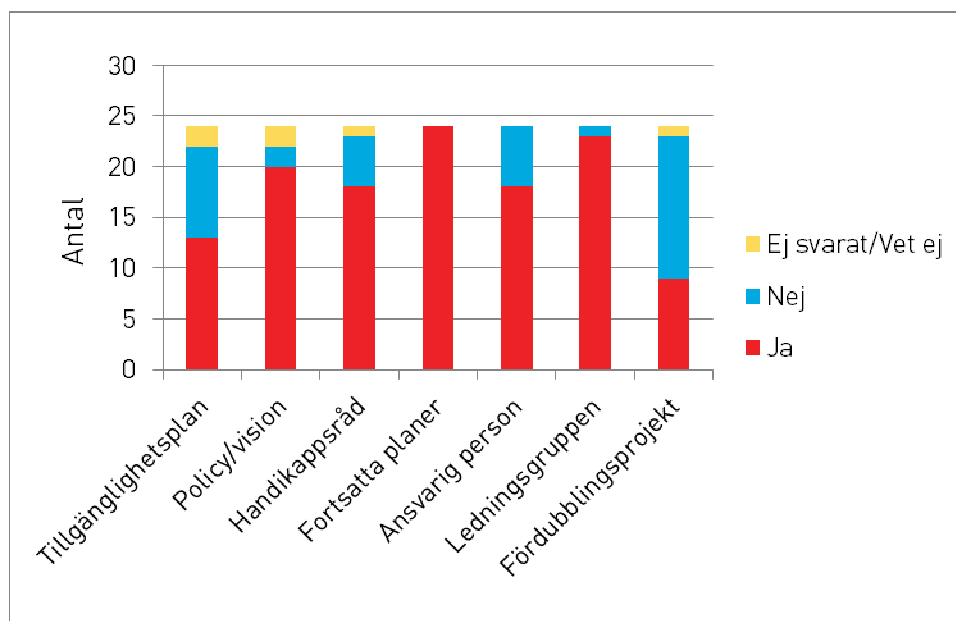
Majoriteten utav trafikhuvudmännen (14 stycken) har någon form av tillgänglighetsplan samt handikappråd eller liknande (18 stycken). Planen för tillgänglighet är ofta inkluderad i andra dokument så som t ex infrastrukturplanen, trafikförsörjningsplanen eller något kommunalt tillgänglighetsdokument. Några trafikhuvudmän har egna gedigna handlingsprogram. Någon trafikhuvudman svarar att de inte har någon tillgänglighetsplan, eftersom de redan är klara med tillgänglighetsarbete i och med att de har tillgängliga fordon.

Handikapprådets utformning ser olika ut bland trafikhuvudmännen. Medan någon arbetar med handikappfrågor genom fokusgrupper eller egna handikappråd där olika handikapporganisationer är representerade, använder sig andra av Trafikverkets tillgänglighetsråd eller det råd som finns i en del kommuner.

Samtliga trafikhuvudmän har en framarbetad policy/vision och har fortsatta planer för arbetet inom tillgänglighetsområdet. Ett exempel på en policy/vision är att "kollektivtrafiken ska utvecklas och anpassa för fler resenärer, även för resenärer med funktionshinder". En annan lyder "Alla ska kunna resa dit de vill med hjälp av kollektivtrafiken. Resmöjligheten får inte vara det som hindrar någon från att bo kvar i sitt hem eller delta i olika aktiviteter" och ytterligare en "Alla som själva eller med hjälp av ledsagare kan ta sig till och från hållplats skall kunna resa med UL. Resan får inte vara den länk som brister".

När det gäller det fortsatta arbetet så handlar det t ex om att kontinuerligt arbeta med anpassning av den fysiska miljön, informationssystem och ledsagning mm. En trafik huvudman svarar att det är en viktig del i kommande upphandlingar och en annan säger att man ständigt arbetar med åtgärder i fordon, på hållplats och med personal. För en annan trafik huvudman handlar det om att ta fram en sökmotor så man kan se vilka hållplatser som är tillgängliga.

En specifik person som är ansvarig för tillgänglighetsfrågor saknas hos 6 av trafik huvudmännen som svarat på frågorna. Bland de som inte har någon uttalad person så svarar man att tillgänglighetsfrågan ska beaktas av varje medarbetare i den dagliga verksamheten. 22 av 24 svarar att tillgänglighetsfrågorna tas upp i ledningsgruppen. För vissa är det inte en fast punkt, men tillgänglighetsfrågor diskuteras när de kommer upp. För någon tas de upp varje gång. Några trafik huvudmän svarar också att det är en fråga som tas upp i styrelsen.



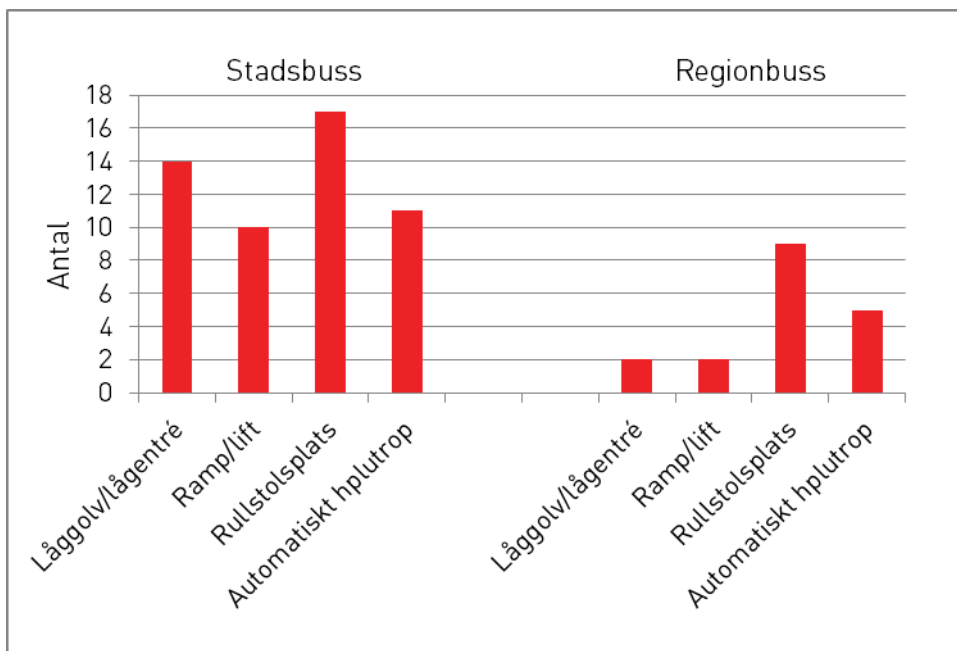
Figur 1. Statistik över trafik huvudmännens svar beträffande deras arbete med tillgänglighetsfrågor. "Ledningsgruppen" innebär om frågan tas upp i ledningsgruppen och "Fördubblingsprojektet" innebär om man kopplat detta arbete till arbetet med att öka tillgängligheten.

Frågan kring om tillgänglighetsarbetet är kopplat till "Fördubblingsprojektet" visar tydligt att detta inte är så vanligt. Endast 9 av 23 trafikhuvudmän har kopplat ihop detta. Arbetet med att koppla ihop detta verkar vara problematiskt och i vissa fall anses de båda målen vara motsägelsefulla. En utav de utfrågade trafikhuvudmännen ansåg att de finns en intressekonflikt mellan fördubblingsprojektet och tillgänglighetsarbetet. Andra trafikhuvudmän menar att de arbetar för att fler personer ska kunna resa i kollektivtrafiken oavsett funktionshinder och detta ligger i linje med fördubblingsarbetet. Som en trafikhuvudman uttrycker det, genom att skapa en tillgänglig och attraktiv kollektivtrafik så alla vill åka, så arbetar man mot en fördubbling.

3.2. Fordon

Resultatet visar att arbetet med att göra buss- och tågtrafiken mer tillgänglig i form av tillgängliga fordon har gått i rätt riktning. Generellt visar anpassningen av fordon i stadstrafik på ett ganska bra resultat. Andelen bussar med låggolv, ramp, rullstolsplats samt audiellt och visuellt hållplatsutrop är hög, men inte 100% bland alla trafikhuvudmän. Lågt golv och rullstolsplats är de standarder som flest trafikhuvudmän svarar att de har på 100% av sina bussar (14 respektive 17 trafikhuvudmän uppnår 100%). Bland de flesta andra trafikhuvudmän så är det en klar majoritet av fordonen som har dessa standarder.

För regionbusstrafiken är dock resultatet sämre. Där är det väldigt få (mellan 2 och 7 stycken) av trafikhuvudmännen som svarar att 100% av deras fordon har lågt golv, ramp/lift, rullstolsplats eller automatiskt hållplatsutrop.



Figur 2. Antal trafikhuvudmän där 100% anpassning av fordon uppnås för de olika standarderna, låggolv, ramp/lift, rullstolsplats samt automatiskt hållplatsutrop.

Anpassning av tågvagarna har varit svårare att bedöma, men bland de som lämnat svar visar informationen att några av trafikhuvudmännen kommit ganska långt beträffande lågt insteg, rullstolsplatser och automatiskt hållplatsutrop. Några av de tillfrågade som bedriver verksamhet med tåg visar på fullt anpassade tågagnar, men för andra är det betydligt mer anpassningsarbete kvar att göra.

3.3. Hållplatser/ Stationer

20 av 24 trafikhuvudmän svarar att de har arbetat med att anpassa busshållplatserna. Hållplatserna är ju inte trafikhuvudmännens ansvar, men eftersom hållplatserna utgör en del av kollektivtrafiksystemet har många trafikhuvudmän varit delaktiga i arbetet med att anpassa hållplatserna. Anpassningen av hållplatserna har i stort sett bestått i att lägga taktila ytor, förbättra belysningen, införa tydligare information och

framförallt i att minska nivåskillnaden mellan bussentré och plattform. Några trafikhuvudmän nämner också kontrastmarkering samt utplacering av bänkar och väderskydd.

Andelen hållplatser som är anpassade i och utanför tätort har varit svårt att uppskatta. Ett flertal av trafikhuvudmännen har endast kunnat göra en kvalificerad bedömning av detta. Det varierar väldigt mycket hur långt arbetet har fortskridit, och framför allt utanför tätorterna har det ofta bara berört hållplatser med många påstigande. I tätorter görs bedömningar att andelen anpassade hållplatser utgör från 5-10% upp till 100%. Spridningen är väldigt stor. Utanför tätort rör det sig om att 5-25% av hållplatserna är anpassade. Generellt kan man säga att arbetet med att anpassa hållplatser har kommit längre i tätorter än vad det har gjort utanför tätorterna.

Endast 14 av 23 trafikhuvudmän har tagit fram någon form av hållplatshandbok. För de som svarat att de har en sådan varierar karaktären på handboken från fall till fall. Några trafikhuvudmän svarar att de har tagit fram typritningar eller en broschyr som de använder. Ett par av de svarande har arbetat fram en handbok tillsammans med trafikverket. Några svarar att de följer VGUs riktlinjer eller SKLs skrift "Bättre busshållplatser".

Angående arbetet med att anpassa stationer visar resultatet på att det varierar väldigt mycket mellan de olika trafikhuvudmännen. De som har arbetat mycket inom detta har även arbetat med anpassning av sina biljettmaskiner. Anpassningen kan bestå i att placera ut automaterna på en lägre höjd, möjlighet att köpa sms-biljett istället för vanlig biljett eller att synskadade helt enkelt inte behöver betala något ombordtillägg vid köp av biljett ombord. Ledytor för synskadad och blinda samt nivåskillnader är också sådant man har arbetat med.

3.4. Personal

23 av 24 huvudmän svarar ja på frågan om förare har genomgått någon form av bemötande utbildning. Beträffande om övrig personal har genomgått någon utbildning är siffran också hög, hela 21 av 24 svarar att utbildning har genomförts. Hur stor andel av förarna som har gått en utbildning varierar mellan 100% och 50%. Bland många trafikhuvudmän har 100% av förarna genomgått en utbildning i bemötande. Ett flertal av trafikhuvudmännen använder sig av förarcertifieringsutbildningen (framtagen av Svensk Kollektivtrafik) som samtliga förare genomgår och

där en bemötandeutbildning ingår. Den ges vid ett tillfälle men gäller endast i 5 år och måste sedan förnyas.

Näst intill samtliga respondenter svarar att bussföraren har möjlighet att lämna förarbåset för att t ex hjälpa till med en ramp. Vissa trafikhuvudmän har ett krav på sin personal att de ska hjälpa till med ramp, medan andra uppger att det handlar om att hjälpa till i mån av tid.

3.5. Information

19 av 23 trafikhuvudmän svarar att de har arbetat med att göra informationen tillgänglig. Information är både det skrivna informationsmaterialet och de skyltar och hänvisningar som används i trafiken. Svaren som lämnats är en blandning av detta, eftersom trafikmännen har tolkat innebörden i frågan olika. Hur och vilken information som har gjorts tillgänglig skiftar. Exempel på det som nämns är att man arbetat med tydligare skyltning och tillgängliga skyltar med tillräcklig belysning, storlek och typsnitt samt kontraster. Några trafikhuvudmän har arbetat med punktskrift, taktil information och talutrop. En trafikhuvudman beskriver förändringar till realtidsinformation som t ex kan fås via mobiltelefonen. Några nämner att skriftlig information går att få med punktskrift.

Några trafikhuvudmän har också arbetat med att sprida information om hur tillgänglig deras trafik är genom reklamfilm, hemsidor och mobiltelefonitjänster. Vad som förmedlas är exempelvis upplysningar kring vilka fordon och hållplatser som är anpassade, tidtabeller eller upplysningar om sjukresor.

Cirka hälften av respondenter svarar att deras hemsida är utformad på ett tillgängligt sätt. Svaren skiftar från att hemsidan har röstuppläsning, möjlighet att förstora text till att den är uppbyggd med ett lättläst typsnitt. Någon trafikhuvudman är med i FUNKAs program för certifiering av tillgänglighet på hemsidor.

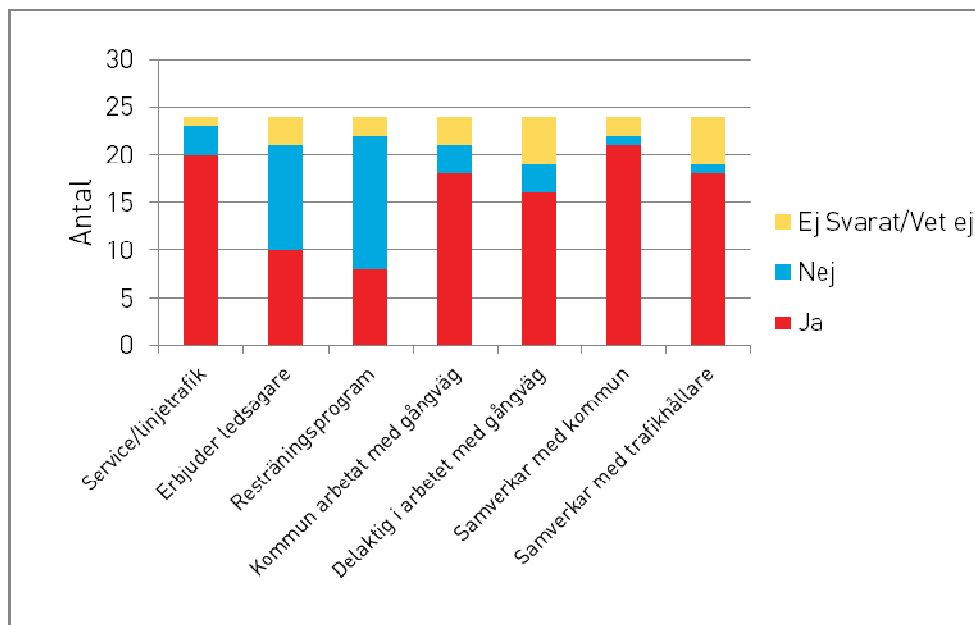
3.6. Övrigt

De flesta trafikhuvudmän, 20 av 24, bedriver service-, flexlinje eller motsvarande typ av trafik i någon eller några tätorter. Vilken typ och i vilken omfattning som trafiken bedrivs varierar mellan trafikhuvudmännen

och orterna, allt ifrån enstaka linjelagda linjer, hela nät till anropsstyrd trafik. Anropsstyrd trafik tycks vara den vanligaste varianten.

Beträffande om ledsagare erbjuds svarar endast 10 av 24 att de tillhandahåller sådana tjänster. Tjänsten ser ut på olika sätt. En del erbjuder exempelvis gratis färd för ytterligare en person då en färdtjänstberättigad person använder den allmänna kollektivtrafiken, medan andra erbjuder fysiska personer som kan bokas i förväg eller som finns tillgängliga vid större bytespunkter. Några trafikhuvudmän har arbetet med bussvärdar och stationsvärdar.

Det är ungefär samma trafikhuvudmän som har arbetat med någon form av resträkningsprogram som också arbetar med erbjudande av ledsagare på ett eller annat sätt. Resträkningsprogram har gått till på olika vis. Exempelvis har färdtjänstkunder tränats för att kunna utföra sin resa på egen hand eller har resvärdar och busscoacher funnits på plats vid resan för att hjälpa de som behöver. En trafikhuvudman beskriver hur man tillhandahållit en buss för att personer skulle kunna träna på biljettsystemet och en annan för att äldre personer med rollator skulle få prova att gå på och av en buss.



Figur 3. Trafikhuvudmännens svar beträffande frågor kring tillhandahållande av service/anropsstyrdtrafik, ledsagare och restränkingsprogram samt frågor kring samverkan med andra aktörer.

18 av 24 respondenter svarar att kommunen har arbetat med att göra vägen till och från hållplatserna mer tillgängliga. I vilken grad varierar dock. Nästan lika många svarar att de även har deltagit i arbetet med anpassningen. Tillgänglighetsarbetet har bestått i att förbättra belysningen, förse gångvägar med taktila ytor, anpassat lutningar och anlagt ramper för rullande gånghjälpmedel samt placerat ut bänkar på strategiska platser m.m. Deltagandet från trafikhuvudmännens sida har i ett fall bestått i medfinansiering och i andra fall av att vara med och uppmärksamma hinder och att föreslå tillgänglighetsåtgärder. En trafikhuvudman svarar att man arbetat för prioritering av gångvägar till kollektivtrafiken när det gäller snöröjningen.

Samverkan med kommuner och trafikhållare inom tillgänglighetsarbetet visar på ett gott resultat. 21 av 23 trafikhuvudmän samverkar med kommunerna och nästan lika många med trafikhållarna. Samverkan sker både på lednings- samt tjänstemannanivå. En trafikhuvudman påpekar dock att det går att samverka mycket mer.

4. Kommentarer och slutsatser

Av de inkomna svaren kan slutsatsen dras att trafikhuvudmännens arbete för att göra kollektivtrafiken tillgänglig är mycket varierande över landet. Inställning till vad tillgänglighetsarbetet innebär och vilken prioritet det har skiljer också mellan de olika trafikhuvudmännen.

Genom den insamlade informationen framgår det att nästan alla trafikhuvudmän har tillgänglighetsarbetet på agendan på ett eller annat sätt. T ex tar ju de flesta tar upp frågorna i ledningsgruppen. Arbetet med anpassningen av fordonen har kommit långt bland några huvudmän, medan andra har långt kvar. Det ser bättre ut bland fordon i tätortstrafik än i landsbygdstrafik.

Det tycks vara mycket arbete kvar med anpassning av hållplatser. Denna fråga äger ju inte trafikhuvudmännen ensamma och positivt är att många trafikhuvudmän samarbetar med kommuner och Trafikverk kring anpassning av hållplatser och detta samarbete bedömer många fungerar bra. Det går dock alldeles för långsamt. Samma förhållande gäller gångvägar till och från hållplatser.

Utbildning, både av förare samt annan personal visar på ett gott resultat. De allra flesta har prioriterat frågan och andelen utbildad personal är hög. Frågan är dock om trafiken är planerad så att förarna har tid och möjlighet att agera på rätt sätt.

Många trafikhuvudmän arbetar med att göra sin information mer tillgänglig, både den tryckta och den digitala. Några har kommit långt, medan andra har mycket kvar att göra.

Servicelinje- eller anropsstyrd trafik bedrivs av de flesta trafikhuvudmän. Däremot är andelen trafikhuvudmän som tillhandahåller ledsagare eller som har arbetat med någon form av restriktionsprogram lägre.

Trafikhuvudmännen i Sverige har gjort ett arbete med att göra sin trafik mer tillgänglig och de flesta arbetar utifrån en policy kring detta. Det man lyckats bäst med är införandet av tillgängliga fordon i tätortstrafik. Några trafikhuvudmän har kommit riktigt långt inom tillgänglighetsarbetet och har också haft ett tydligt fokus mot en mer tillgänglig trafik. Man kan dock konstatera att målet om en tillgänglig kollektivtrafik 2010 inte är uppnått.



SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK