

Kollektivtrafikens barriärer SFF

**Regeringsuppdrag om kartläggning
av hinder i kollektivtrafikens
tillgänglighet för personer med
funktionsnedsättning**

**9 maj 2019
12:00-12:30**

**Bringsalen
Ersta Konferens
Stockholm**

Tom Andersson

Regleringsbrevet för 2018

Trafikanalys ska kartlägga hinder för tillgänglighet och användbarhet inom kollektivtrafiksystemet för personer med funktionsnedsättning [i ett hela-resan-perspektiv].

I uppdraget bör samverkan ske med andra relevanta myndigheter och aktörer.

Åtgärdsförslag ingick inte i uppdraget.

Begrepp – Definitioner och tillämpningar

Hinder i sig

Begrepp varierar beroende på regelverk, källa och underlag.

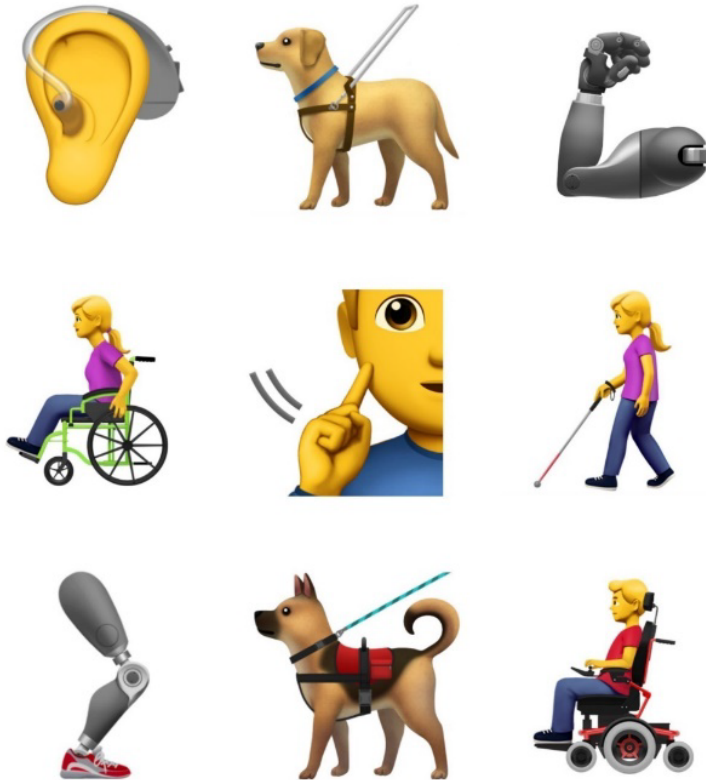
- Funktionsnedsättning
- Kollektivtrafiksystemet
- Hinder
- Tillgänglighet
- Användbarhet
- Hela-resan-perspektiv

Exempel

I teorin (FN:s konvention) berör ”funktionsnedsättning” alla tänkbara mänskliga förmågor.

I praktiken, i kravställning på funktionsanpassning, handlar det ofta om personer i rullstol, blinda och döva.

”Funktionsnedsättning”



Figur 1.2. Nya emojis 2019 för att representera funktionsnedsättningar.
Källa: Unicode och Emojipedia.

Viktigt att synliggöra grupper, men risk för:

- (1) Stereotyper om särskilda grupper, behov och hinder
- (2) Isolerade fysiska-tekniska åtgärder som kostnader, istället för kvalitet och nytta
- (3) Marginalisering av grupper, bredare problem och möjligheter
 - (1) Medicinska, psykiska och kognitiva funktionsnedsättningar
 - (2) Allmän information och service

Tillgänglighetsindikatorer

MEDIATE - Methodology for Describing the Accessibility of Transport in Europe

https://trimis.ec.europa.eu/sites/default/files/project/documents/20120404_171951_37824_D4_1_SelfAssessmentTool.pdf

No	Key indicator	Measure / scale (most positive alternative first)
Policy indicators		
Policy and investment		
A1	Accessibility plan: Current plan at urban level.	Yes / no
A2	End-user involvement (of older and disabled people) in planning, implementation, monitoring and evaluation.	Qualitative description
A3	Integrated accessibility policy	Qualitative description
Service operations and standards		
B1	Meeting user needs (staff, personal security measures, complaint procedures, and feedback)	Qualitative description
B2	Accessibility maintenance: Plan, routines, and monitoring.	Qualitative description
B3	Fare policies & alternative services	Qualitative description
Performance indicators		
Information and ticketing systems		
C1	Accessible information	Policy approach: Integrated / system-oriented / isolated / ad hoc / none
C2	Accessible ticketing (buying & validating)	Policy approach: Integrated / system-oriented / isolated / ad hoc / none
Vehicles and built environment		
D1	Accessible vehicles and built environment (pedestrian environment, stops and stations, platforms and vehicles)	Policy approach: Integrated / system-oriented / isolated / ad hoc / none
Seamless travel		
E1	Seamless travel (modal interoperability)	Policy approach: Integrated / system-oriented / isolated / ad hoc / none

Två grundperspektiv

- Verksamhetsperspektivet och samhällets krav på kollektivtrafikens tillgänglighet (top-down)
- Resenärsperspektivet på resmöjligheter, sömlösa resor från dörr till dörr (bottom-up)

Krav respektive **behov** som underlag för målstyrning och uppföljning.

Gapet mellan dessa kan vara betydande.

Mål för kartläggning

En *lägesbeskrivning* ("karta") som så många intressenter som möjligt finner belysande och användbar för att diskutera problem och möjligheter.

Huvudintressenter: *regeringen, myndigheter, branschaktörer, funktionshinderrörelsen och experter*

Företrädare för myndigheter och bransch framhöll att det var ett viktigt uppdrag, men har inte uttryckt egna önskemål om inriktning.

Funktionshinderrörelsen har tryckt på kvalitetsfrågor.

Underlag

- Interna sammanställningar – statistik, undersökningar och uppgifter från myndigheter, branschaktörer och funktionshinderrörelsen
- Externa uppdrag – forskningsöversikt, panelundersökningar (Rivkraft och Begripsam), befolkningsenkät, kommunala insatser och utvecklingen av färdtjänstillstånd

Allmän regional kollektivtrafik – verksamhet i fokus, inte trafikslag

Mer än 90 procent av alla resor med inrikes kollektivtrafik är samhällssubventionerad och regional.

Regionala kollektivtrafikmyndigheter (RKM) har ett viktigt och generellt ansvar för mål, planer, åtgärder och information om tillgänglighet.

Ifråga om infrastruktur har Trafikverket ansvar på nationell nivå och kommuner på lokal nivå.

Bristande undersökningar och analyser av resvanor och behov

”Hinder” – det som begränsar en förmåga i en viss miljö – omvärldsvillkor som försvåras av funktionsnedsättning

Flera förmågor

- *att röra/förflytta sig*
- *att orientera sig*
- *att vistas i olika miljöer*
- *att planera resor*
- *att förstå systemet*
- *att göra sig förstådd*



Bildkälla: SL

Behovsanalyser bör utgå från ett förmågeperspektiv på hela resan.

Särskilda persontransporter – färdtjänst

- Tillgänglighetsanpassning av allmän kollektivtrafik möjliggör i princip kostnadsbesparingar för färdtjänst.
- Idag drygt 300 000 färdtjänstillstånd med nedåtgående trend sedan ett decennium. Ingen entydig förklaring till varför.
- Ingen uppåtgående trend för kollektivtrafikresandet bland personer med funktionsnedsättning.
- Den sistnämnda gruppen är 5-10 gånger större. Om dessa har svårt lär inte heller de med färdtjänst ha det lätt.

Fragmentariska krav i regelverket

Generellt planeringsansvar för TrV och RKM



Det här fotot av Okänd författare licensieras enligt [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

I regelverket trafikslagsinriktade isolerade åtgärder för fysisk framkomlighet och navigering

I praktiken varierande fysiska, biokemiska, sociala, kognitiva och psykiska miljöer. Så även hinder...

Förordning (2009:236) om en nationell plan för transportinfrastruktur, samt Lag (2010:1065) om kollektivtrafik

Nationella nyckeltal för tillgänglighet – infrastruktur och fordon

I enlighet med nu gällande planer ska det år 2021 finnas ett nationellt prioriterat nät av tillgänglig kollektivtrafik för personer med funktionsnedsättning: minst 150 järnvägsstationer och ca 2000 hållplatslägen.

Källa: ”Ett inkluderande samhälle
– PM till Nationell Plan för transportsystemet 2018-2029



SVENSK KOLLEKTIVTRAFIK

Källa: <http://frida.port.se>

2019-03-27 kl.16:21

Tillgänglighetsanpassade fordon

Fordon utrustade med ramp/lift, rullstolsplats och audiovisuellt utrop.

Trafikslag	År							
	2016		2017		2018		2019	
Buss	(1842/1848)	99,7 %	(1887/1894)	99,6 %	(1879/1888)	99,5 %	(1878/1894)	99,2 %
Fartyg	(24/37)	64,9 %	(25/37)	67,6 %	(25/38)	65,8 %	(25/37)	67,6 %
Spårvagn	(145/266)	54,5 %	(145/266)	54,5 %	(145/265)	54,7 %	(145/265)	54,7 %
Tåg	(102/102)	100 %	(110/110)	100 %	(68/112)	60,7 %	(68/112)	60,7 %
Totalt	(2113/2253)	93,8 %	(2167/2307)	93,9 %	(2117/2303)	91,9 %	(2116/2308)	91,7 %

Nationell samordning och uppföljning

Det är symptomatiskt att en ideell förening, Resenärsforum, har den bästa lägesbilden av service på landets järnvägsstationer, inte myndigheter, länstrafiken eller branschen.

Det nationella kunskapsläget om kollektivtrafikens tillgänglighet har inte blivit bättre sedan Trafikutskottets utredning "Hela resan hela året!". Tvärtom.

Regionala mål, krav och planer

Varför tror vi att det räcker med fysiska åtgärder?

Citat från branschvägledningen:

Om fordon och infrastruktur anpassas så att de blir användbara för de flesta som har nedsatt rörelseförmåga, hörselnedsättning, nedsatt syn och i viss utsträckning kognitiva funktionsnedsättningar (orienterbarhet), så har man kommit långt.

Lagstiftaren lär inte komma med systematiska riktlinjer och standarder.



Informationsförvaltare
Ditte Kahlström Jansson

Fastställt av
Jens Plambeck

RIKTLINJE
Fastställt datum
2019-01-16

1(93)
Ärende/Dok. id.
SL-S-419765
Revisionsnummer
7
Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Riktlinjer Tillgänglighet för barn, äldre och personer med funktionsnedsättning

RITill



Regionala variationer i begrepp

Är detta en fråga om tillgänglighet? Varför (inte)?

E-postväxling under uppdraget

- *Kan ni definiera vad ni menar med tillgänglighet vid era hållplatser?*
- *Du menar alltså att jag ska definiera ett cykelställ?!*



Funktionshinderrörelsens perspektiv

- Det sker förbättringar, främst av fysisk och teknisk natur, men det går långsamt utan närmare samordning.
- Hanteringen av kvalitetsfrågor om information och service brister och sker inte regelbundet och systematiskt.
- Regionala samråd har ofta fokus på färdtjänst, varmed de domineras av grupper som nyttjar denna.
- Storstadsregioner har samråd för allmän kollektivtrafik som fungerar bättre, speciellt i Region Stockholm.

Organisatoriska barriärer – bristande information och service

Trots en mångfald av funktionsnedsättningar, behov och hinder innebär alla funktionshinder behov av bättre information och service för att möjliggöra planering och minska den osäkerhet och otrygghet som kollektivtrafik kan innebära.

Informations- och servicehinder kan betraktas som organisatoriska barriärer som beror på bristande samordning mellan myndigheter och andra aktörer.

Tillgänglighetsinformation och service i kollektivtrafik



Stockholm Arlanda Airport

Flyginformation ▾ **Inför resan ▾** Parkering & kommunikationer ▾ Shopping, mat & service ▾

🔍 Sök t.ex. avgångar, ankomster, destinationer...

Visa alla: [Avgångar](#) [Ankomster](#)



Särskilda behov

Här hittar du viktig information för dig med särskilda behov i samband med flygresor. Till exempel om du har en funktionsnedsättning och behöver ledsagning, om du har en allergi eller är flygrädd.

Vi på Swedavia vill att alla ska kunna resa med flyg. Därför får du extra hjälp på plats – så att du kan känna dig så trygg som möjligt. Här läser du mer om hur ledsagning fungerar och hur du bokar, packar mediciner, checkar in hjälpmedel eller reser med assistanshund. Men också hur det fungerar om ditt barn ska resa själv och tips till dig som är rädd för att flyga. Det finns också information till dig med nedsatt syn eller hörsel som vill veta mer om hur det fungerar på flygplatser och ombord på flygplanet.

Berätta gärna att du har särskilda behov redan när du bokar resan och försök beskriva vad du behöver ha hjälp med. Förboka ledsagning 48 timmar innan avresa via ditt flygbolag. Ju tidigare du meddelar oss, desto bättre förberedd är personalen på att ta emot dig – både på flygplatsen och ombord på flygplanet

Nedsatt rörlighet

Nedsatt hörsel

Nedsatt syn

Ledsagning

Assistanshund

Mediciner

Allergi

Flygrädsla

Antal ledsagningar

2016: 130968

2017: 140097

2018: 141171

Rullstol: 90 procent

Kundservice Ledsagning

100 årsarbetare

Källa: Kundservice Ledsagning 2019

Jmf. 19 307 på stationer och terminaler, samt 1 858 i SL:s trafik 2018

2 årsarbetare på SL

Regionala hemsidor för länstrafik – En generell lägesbild

- En av tre hemsidor saknar tillgänglighetsinformation om infrastruktur och fordon helt och hållet.
- En av tre har ingen information om ledsagning. Ytterligare ett par hemsidor hänvisar vidare.
- Två av tre har ingen uppgift alls om tillgänglighet i reseplaneraren.
- Endast två hemsidor har information om närmiljö vid hållplatser och bytespunkter: Örebro län och Västerbotten.

Tillgänglighetsinformation

handlar idag om att informera om uppfyllnad av formella krav på enskilda statistiska egenskaper hos fordon och bytespunkter, tekniska eller fysiska, inte om smarta informationstjänster.

Konsumentverket planerar föreskrifter under 2019.



SL-trafikens tillgänglighet

I stora delar är SL-trafiken tillgänglig för dig som har en funktionsnedsättning. Tanken är att du som kan ta dig till en hållplats eller station också ska kunna resa med den allmänna kollektivtrafiken.

Ring oss om tillgänglighet!

Ring **020 120 20 22** om du...

- vill fråga om tillgängligheten på din resa
- vill beställa ledsagning på stationen, i bussterminalen eller mellan båt och annan SL-trafik
- vill beställa ledsagning på annan plats i Sverige genom ledsagningsportalen
- har frågor om tillgänglighetsgarantin för dig med funktionsnedsättning.

Du kan ringa dygnet runt, alla dagar i veckan. Du kommer direkt till kundtjänst och de som svarar är specialutbildade i tillgänglighet, i samarbete med organisationer för funktionshinderfrågor.

[Här hittar du samlad information om ledsagning i SL-trafiken.](#)

Kontakt för dig med hörselnedsättning

Om du inte kan ringa går det att **skicka sms** på telefonnummer **070 256 46 81**. Du kan också **mejla på adressen tillganglighet@sl.se**. Du kan även använda PTS bildtelefoni via förmedlingstjänsten bildtelefoni.net.

På den här sidan finns information om tillgängligheten i olika delar av SL-trafiken. Samlad information om tillgängligheten finns också på teckenspråk.

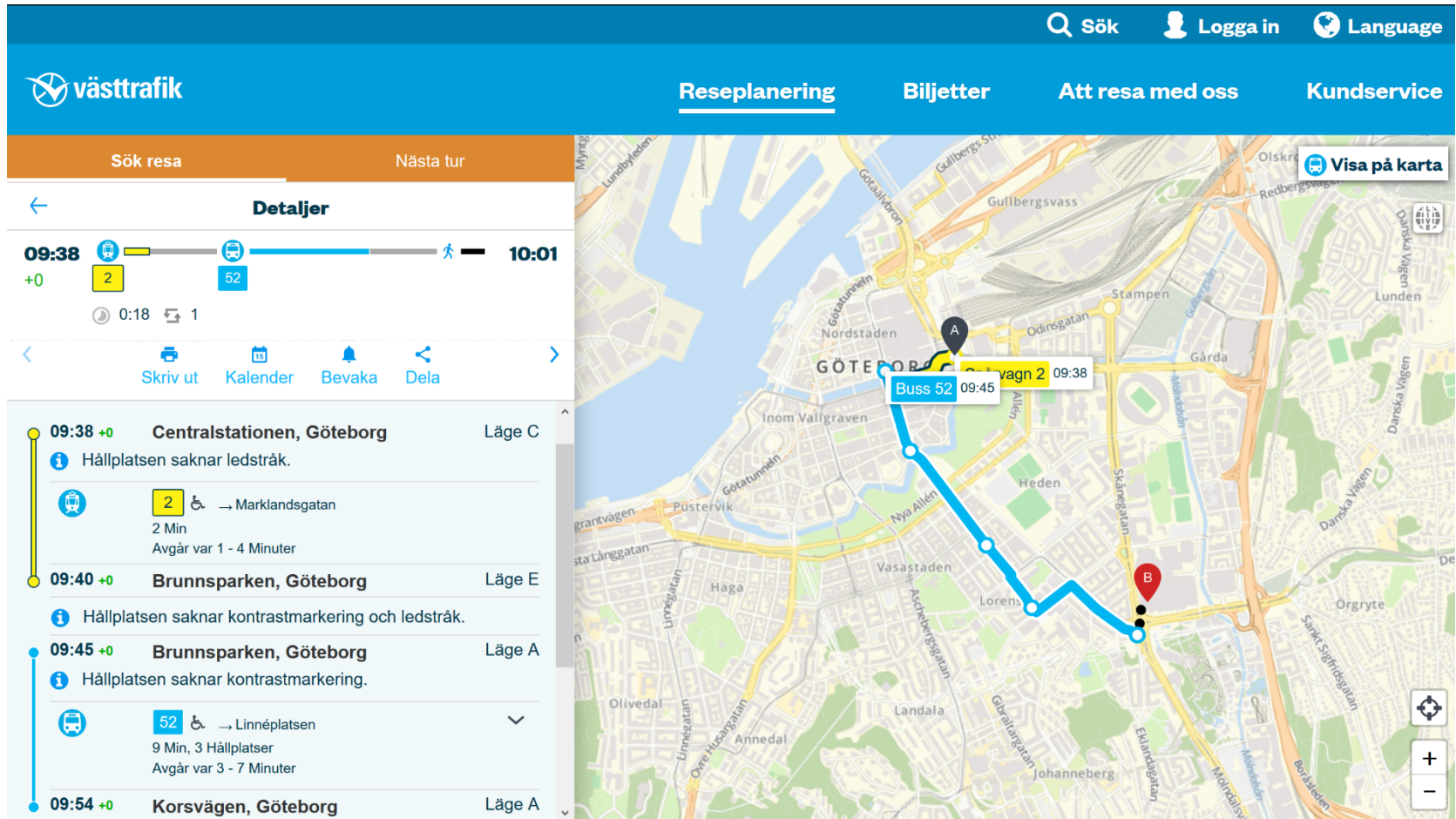
Tillgänglighetsinformation är organiserad efter trafiklinjer.

Tillgänglighetsärenden hanteras i det generella systemet, men nås via anpassade kanaler.

Detaljerad och integrerad kravställning på tillgänglighet

**Goda (bättre)
exempel:
Service**

Goda (bättre) exempel: Reseplanerare



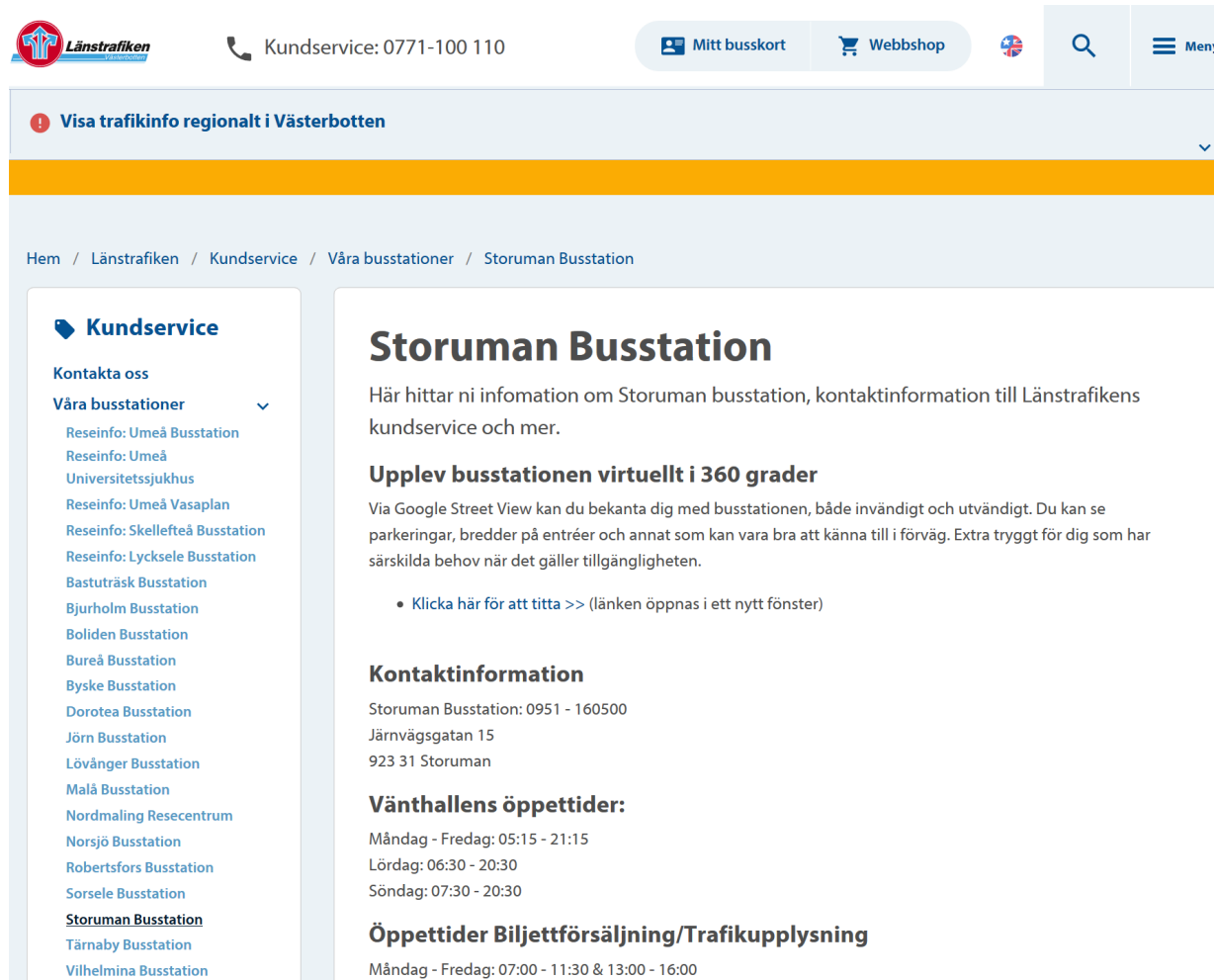
The screenshot shows the Västtrafik app interface. At the top, there are navigation options: 'Sök', 'Logga in', and 'Language'. Below this is a menu with 'Reseplanering' (selected), 'Biljetter', 'Att resa med oss', and 'Kundservice'. The main screen is titled 'Sök resa' and 'Nästa tur'. A 'Detailer' panel on the left shows a route starting at 09:38 and ending at 10:01, with a total duration of 0:18 and 1 transfer. The route is visualized on a map of Gothenburg, starting at Centralstationen (A) and ending at Korsvägen (B). The route includes stops at Brunnsparken and Marklandsgatan.

Time	Stop	Accessibility	Transfer
09:38 +0	Centralstationen, Göteborg	Läge C	-
09:40 +0	Brunnsparken, Göteborg	Läge E	2
09:45 +0	Brunnsparken, Göteborg	Läge A	52
09:54 +0	Korsvägen, Göteborg	Läge A	-

Additional details from the app interface:

- 09:38 +0: Hållplatsen saknar ledstråk.
- 09:40 +0: Hållplatsen saknar kontrastmarkering och ledstråk.
- 09:45 +0: Hållplatsen saknar kontrastmarkering.

Goda (bättre) exempel: Närmiljö



The screenshot shows the website for Länstrafiken Västerbotten. The top navigation bar includes the Länstrafiken logo, a customer service phone number (0771-100 110), and buttons for 'Mitt busskort', 'Webbshop', a search icon, and a menu icon. A yellow banner below the navigation bar reads 'Visa trafikinfo regionalt i Västerbotten'. The breadcrumb trail is 'Hem / Länstrafiken / Kundservice / Våra busstationer / Storuman Busstation'. On the left, a 'Kundservice' sidebar lists various bus stations, with 'Storuman Busstation' highlighted. The main content area is titled 'Storuman Busstation' and contains the following text:

Här hittar ni information om Storuman busstation, kontaktinformation till Länstrafikens kundservice och mer.

Upplev busstationen virtuellt i 360 grader

Via Google Street View kan du bekanta dig med busstationen, både invändigt och utvändigt. Du kan se parkeringar, bredder på entréer och annat som kan vara bra att känna till i förväg. Extra tryggt för dig som har särskilda behov när det gäller tillgängligheten.

- [Klicka här för att titta >>](#) (länken öppnas i ett nytt fönster)

Kontaktinformation

Storuman Busstation: 0951 - 160500
 Järnvägsgatan 15
 923 31 Storuman

Vänthallens öppettider:

Måndag - Fredag: 05:15 - 21:15
 Lördag: 06:30 - 20:30
 Söndag: 07:30 - 20:30

Öppettider Biljettförsäljning/Trafikupplysning

Måndag - Fredag: 07:00 - 11:30 & 13:00 - 16:00

Allmänna och särskilda hinder

Särskilda hinder beror på funktionsnedsättning, till exempel höjdskillnader, avsaknad på ledstråk eller toaletter, allergena miljöer, med mera.

Allmänna hinder påverkar alla resenärer, men är mer påfrestande för personer med funktionsnedsättning, till exempel bristande information vid trafikstörningar.



Bildkälla: Resenärsforum

En av tre har en funktionsnedsättning.

Trafikanalys befolkningsenkät: 3 436 respondenter

Tabell 10.1. Självrapporterad funktionsnedsättning.

Variabel	Frågor om funktionsnedsättning	Andel
Medicinsk funktionsnedsättning (M)	<i>Har du nedsatt fysisk hälsa som är varaktig och försvårar din vardag, till exempel allergier, astma, diabetes, reumatism eller mag- och tarmbesvär?</i>	17 %
Fysisk funktionsnedsättning (F)	<i>Har du någon fysisk nedsättning som är varaktig och försvårar din vardag, till exempel nedsatt rörelse-, syn- eller hörsel förmåga?</i>	16 %
Psykisk funktionsnedsättning (P)	<i>Har du nedsatt psykisk hälsa som är varaktig och försvårar din vardag, till exempel stress, oro, ångest eller depression?</i>	13 %
Kognitiv funktionsnedsättning (K)	<i>Har du problem med språk eller siffror, koncentration eller minne, som är varaktiga och försvårar din vardag, till exempel ADHD, dyslexi, demens eller afasi?</i>	7 %
Hjälpmiddel och läkemedel	<i>Behöver du hjälpmedel eller medicin av något slag för att resa på egen hand, till exempel käpp, rullstol, glasögon, hörapparat, allergimedicin, vätskebindande, smärtstillande, eller annat?</i>	21 %

Källa: Trafikanalys enkätundersökning av reshinder, utförd av Kantar Sifo.

Anm: Andelarna i tabellen är viktade dvs. justerade värden för att motsvara befolkningsandelar.

Generella och särskilda hinder

Bland personer med medicinska och fysiska funktionsnedsättningar uppger fler fysiska och tekniska hinder.

Tabell 10.3. Följdfråga om typ av hinder till huvudfråga om upplevelse av hinder.

Variabel	Vilka hinder upplever du att åka buss (respektive spårvagn, tunnelbana eller tåg?)	Andel	
		Buss	Spår
Infrastruktur och teknik	Fysiska eller tekniska hinder, till exempel avstånd till hållplatser, vägar, toaletter på stationer, utrymme på fordon	28 %	30 %
Information	Bristfällig eller otillräcklig information, till exempel trafikinformation på webben, informationstavlor, skyltning eller utrop	9 %	12 %
Trafik, service och miljö	Trafik-, service- eller miljöproblem, till exempel turtäthet, bemötande, trängsel, stress, buller eller dålig luft	44 %	39 %
Annat	<i>Annat, vad? (öppet svarsalternativ)</i>	40 %	50 %

Källa: Trafikanalys enkätundersökning av reshinder, utförd av Kantar Sifo.

Anm: Andelarna i tabellen är viktade dvs. justerade värden för att motsvara befolkningsandelar.

Tabell 10.5. Positiv kvot för hinder i kollektivtrafik fördelat på antal funktionsnedsättningar. Positiv Kvot (PK) speglar antal personer som inte upplever något påtagligt hinder (sällan eller aldrig) per person som upplever påtagliga hinder (ofta eller alltid). Beräkningen bygger på andel positiva svar över andel negativa svar.

Påstående / Positiv Kvot	Funktionsnedsättning		
	Ingen	En	Flera
Det är lätt att få hjälp under resan.	1	1,2	0,4
Det är lätt att göra spontana resor och ändra resplaner.	1,2	1,1	0,4
Det är svårt att få information om störningar i trafiken.	1,2	0,9	0,4
Det är svårt att kontakta och få hjälp av kundtjänst.	1,7	1,5	0,8
Det är svårt att resa om det är byten och väntetider.	2,9	1,4	0,4
Det är lätt att planera resor med kollektivtrafik.	3,9	2,4	1
Det är lätt att köpa biljett.	4	2,8	1,9
Det är lätt att bli stressad av att åka kollektivt.	4,4	2,2	0,6
Det är svårt att hitta bra restider.	4,6	4	1,8
Det är svårt att höra utrop eller läsa skyltar.	4,7	2,3	1
Det är svårt att ta med bagage och hjälpmedel på resan.	5,2	2,6	0,9
Det är svårt att röra sig ombord och få plats.	5,9	3,9	1,1
Det är lätt att hitta på tågstationer och bussterminaler.	6,4	3,1	1,6
Det är lätt att förstå tidtabeller och kartor.	7	3,8	1,7
Det är svårt att få information om resmöjligheter.	9,1	4,6	1,4
Det är lätt att må dåligt av miljön ombord.	10,2	5,2	1,8
Det är lätt att röra sig på hållplatser och perronger.	10,4	6,5	2,7
Det är svårt att känna sig trygg när man åker kollektivt.	13,2	6,3	2,3
Det är svårt att ta sig till och från hållplatser och perronger.	16,8	8	2,2
Det är lätt att stiga på och av fordon.	20,8	8,2	2,3
Kvartil 1 (25 %)	3,7	2	0,8
Kvartil 2 (50 %)	5	3	1,3
Kvartil 3 (75 %)	9,4	4,8	1,8

Källa: Trafikanalys enkätundersökning av reshinder, utförd av Kantar Sifo.

Anm: Andelarna i tabellen är viktade dvs. justerade värden för att motsvara befolkningsandelar.

Mest utbredda hinder i rött

För personer med funktionsnedsättning är bristen på flexibel service, samt relevant och aktuell information, extra påfrestande.

Tillgänglighetsindex (TI)

TI är genomsnittligt poäng för de tjugo påståendena om hinder att åka kollektivt. Varje påstående poängsätts på en skala +/-2, +/-1 och 0 beroende på värdering och formulering: ”Det är lätt att...” eller ”Det är svårt att...”.

Tabell 10.6. Tillgänglighetsindex (TI) per grupp.

<i>Funktionsnedsättning</i>	<i>Medelvärde</i>	<i>Standardfel</i>
Ingen	0,69	0,02
Medicinsk	0,1	0,05
Fysisk	0,07	0,05
Psykisk	0,12	0,05
Kognitiv	0,06	0,08

TI inverkar negativt på resvanor med kollektivtrafik och positivt på benägenhet att avstå från att resa kollektivt i tron om att inte klara att det på egen hand.

Tillgänglighet som kvalitetsfråga

Tillgänglighets- och tillitskedjan i kollektivtrafiken är lika stark som dess svagaste länk.

Allmänna och särskilda hinder är kvalitetsfrågor. De beror på varandra och bör hanteras inom ramen för ett och samma kvalitetsledningssystem.

På gång på Trafikanalys

- I årets nationella uppföljning av transportpolitiska mål har de tidigare indikatorerna för användbarhet utelämnats.
- Ett projekt har inletts för att utveckla bättre metoder för mätning och måluppföljning.
- Utgångspunkten är två typer av undersökningar av dels behov i ett resenärsperspektiv, dels måluppfyllelse i ett verksamhetsperspektiv.
- Projektet ska vara klart i september 2019.



För mer information och slutrapport

<https://www.trafa.se/funktionshinder>

Tack!