

**Kollektivtrafikens barriärer**    **Leva & Fungera**

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

**Svenska Mässan  
Göteborg**

**28 mars 2019  
Lokal A2**

**Tom Andersson  
Projektledare**

## 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.*

Vad betyder allt detta: "hinder", "tillgänglighet", "användbarhet", "kollektivtrafiksystemet" och "funktionsnedsättning" [i ett hela-resan-perspektiv]?

# Tillgänglighet och användbarhet

<https://www.synonymer.se>

”Tillgänglig”:

1. *åtkomlig, lätt att nå, nåbar, framkomlig*
2. *disponibel, befintlig, till buds stående, till hands, ledig*
3. *öppen, sällskaplig, social, lättillgänglig, lättsam*

”Användbar”: *brukbar, nyttig, duglig, praktisk, matnyttig, tjänlig, passande, lämplig, funktionsduglig*

Med ”tillgänglig kollektivtrafik” menar vi i detta uppdrag både ”tillgänglig” och ”användbar”.

# Tillgänglighetsproblem – brist på krav och definitioner, eller ambitioner

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



Källa:  kraftringen

”Lund får uppvärmda torg och spårvagnshållplatser”

## Hela-resan-perspektivet

### Två grundperspektiv

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

Gapet mellan dessa kan vara betydande.

# 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)	<b>99,7 %</b>	(1887/1894)	<b>99,6 %</b>	(1879/1888)	<b>99,5 %</b>	(1878/1894)	<b>99,2 %</b>
Fartyg	(24/37)	<b>64,9 %</b>	(25/37)	<b>67,6 %</b>	(25/38)	<b>65,8 %</b>	(25/37)	<b>67,6 %</b>
Spårvagn	(145/266)	<b>54,5 %</b>	(145/266)	<b>54,5 %</b>	(145/265)	<b>54,7 %</b>	(145/265)	<b>54,7 %</b>
Tåg	(102/102)	<b>100 %</b>	(110/110)	<b>100 %</b>	(68/112)	<b>60,7 %</b>	(68/112)	<b>60,7 %</b>
Totalt	(2113/2253)	<b>93,8 %</b>	(2167/2307)	<b>93,9 %</b>	(2117/2303)	<b>91,9 %</b>	(2116/2308)	<b>91,7 %</b>

## Om att åka kollektivt på egen hand

”Hinder” – det som begränsar vår förmåga i en viss miljö –  
omvärldsvillkor som vi inte klarar av att uppfylla

Flera förmågor

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



Bildkälla: Resenärsforum

# Ett fragmentariskt regelverk utan helhetsperspektiv på hinder och ansvar



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

Traditionellt: Isolerade åtgärder för fysisk framkomlighet och navigering

I praktiken: En komplex och varierande miljö: fysisk, biokemisk, social, kognitiv och psykisk

Så även hinder...



## Allmänna och särskilda hinder

Det finns särskilda hinder beroende på funktionsnedsättning, till exempel höjdskillnader, avsaknad på ledstråk eller toaletter, allergena miljöer, med mera.

Därtill allmänna hinder, inte minst osäkerhet om att klara av att resa på egen hand och bristande tilltro till service och information från dörr till dörr.

## Regional kollektivtrafik

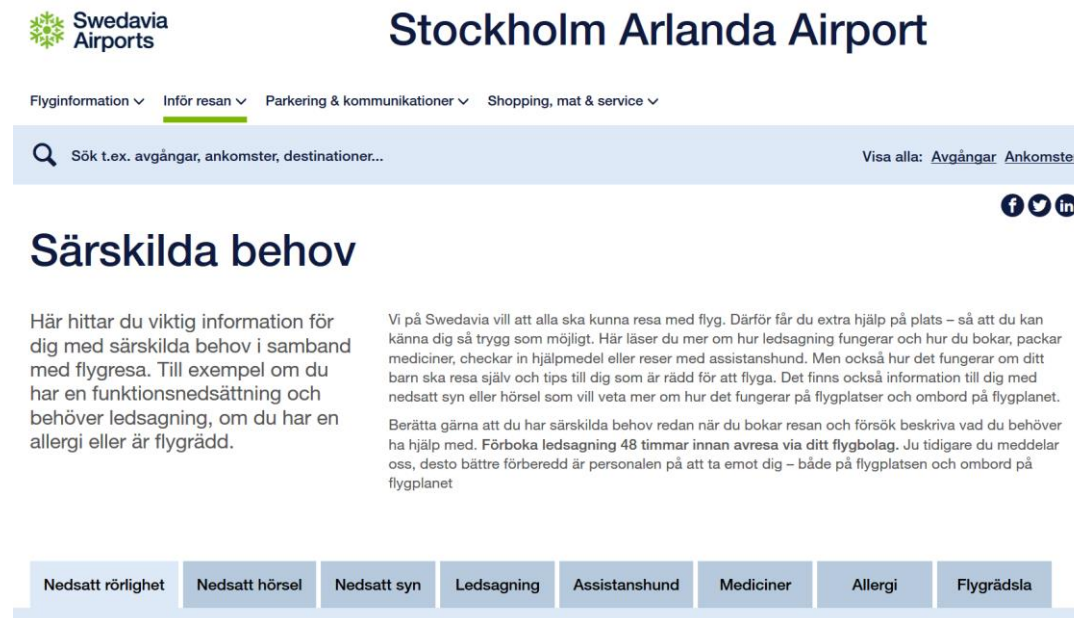
Mer än 90 procent av alla resor med inrikes kollektivtrafik är samhällssubventionerad och regional.

Regionala kollektivtrafikmyndigheter (RKM) har ett viktigt ansvar för mål, planer, insatser och information.



SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK

# Tillgänglighetsinformation och service i kollektivtrafik



**Swedavia Airports** **Stockholm Arlanda Airport**

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

Q 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 flygresa. 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

- Konsumentverket planerar föreskrifter under 2019.
- 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.



# 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](mailto:tillganglighet@sl.se)**. Du kan även använda PTS bildtelefoni via förmedlingstjänsten [bildtelefoni.net](http://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

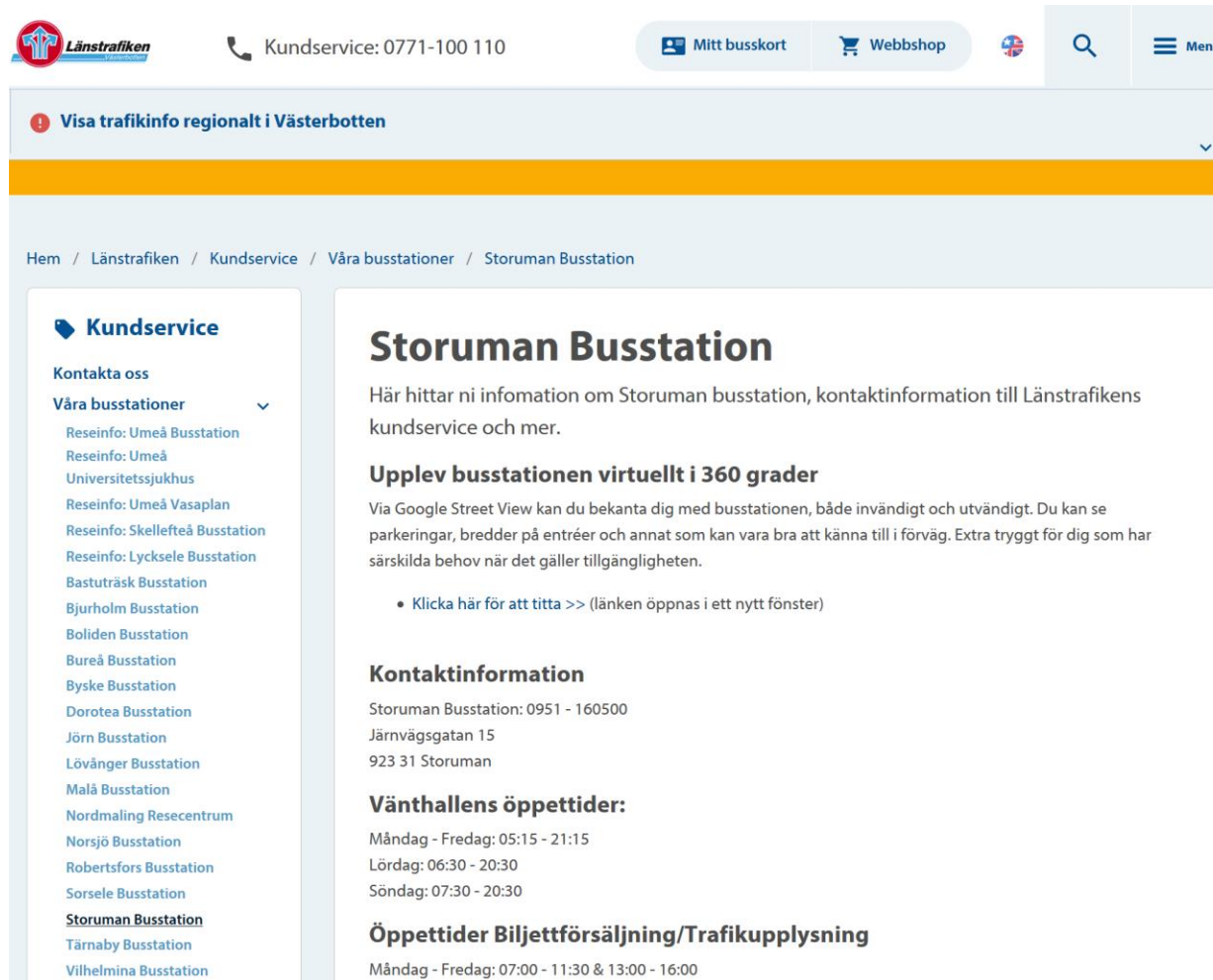
**Goda (bättre)  
exempel:  
Service**

# 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', 'Biljetter', 'Att resa med oss', and 'Kundservice'. The main content area is split into two panels. The left panel, titled 'Sök resa' and 'Nästa tur', shows a 'Detaljer' view of a journey. It starts at 09:38 (+0) and ends at 10:01. The journey consists of a bus (line 2) and another bus (line 52). The total duration is 0:18 with 1 transfer. Below the details are icons for 'Skriv ut', 'Kalender', 'Bevaka', and 'Dela'. The right panel is a map of Göteborg, Sweden, showing the route in blue. The route starts at 'Centralstationen, Göteborg' (marked with a yellow pin 'A') and ends at 'Korsvägen, Göteborg' (marked with a red pin 'B'). The map shows the route passing through 'Brunnsparken, Göteborg' and 'Korsvägen, Göteborg'. The left panel lists the following stops and details:

Time	Stop	Location
09:38 +0	Centralstationen, Göteborg	Läge C
09:40 +0	Brunnsparken, Göteborg	Läge E
09:45 +0	Brunnsparken, Göteborg	Läge A
09:54 +0	Korsvägen, Göteborg	Läge A

# Goda (bättre) exempel: Närmiljö



The screenshot shows the website for Länstrafiken. At the top, there is a navigation bar with the Länstrafiken logo, a customer service phone number (0771-100 110), and buttons for 'Mitt busskort', 'Webbshop', a search icon, and a 'Meny' icon. Below the navigation bar is a yellow banner with the text 'Visa trafikinfo regionalt i Västerbotten'. A breadcrumb trail reads: 'Hem / Länstrafiken / Kundservice / Våra busstationer / Storuman Busstation'. On the left side, there is a 'Kundservice' menu with a list of bus stations, including 'Storuman Busstation' which is 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

## I ett resenärsperspektiv...

Tillgänglighetsinformation handlar främst om att informera om uppfyllnad av enskilda krav på den fysiska miljön, inte om att skapa och tillhandahålla smarta informationstjänster.

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



# 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 %
Hjälpmedel 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 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
<b>Kvartil 1 (25 %)</b>	<b>3,7</b>	<b>2</b>	<b>0,8</b>
<b>Kvartil 2 (50 %)</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1,3</b>
<b>Kvartil 3 (75 %)</b>	<b>9,4</b>	<b>4,8</b>	<b>1,8</b>

## Mest utbredda hinder i rött

För personer med funktionsnedsättning är avvikelser och störningar extra påfrestande.

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

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

## 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.

**För mer information och slutrapport 29/3-2019**

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

**Tack!**