

Kollektivtrafikens barriärer RTAF

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

15 maj 2019

11:00-11:30

**Waterfront
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.

Kartläggningen

En *lägesbeskrivning av hinder* ("karta") som är användbar för så många som möjligt.

Företrädare för myndigheter och bransch har inte uttryckt önskemål om inriktning.

Funktionshinderrörelsen har tryckt på kvalitetsfrågor.

Brett underlag: tidigare utredningar, aktuell forskning, statistik, skrivelser, intervjuer och undersökningar.

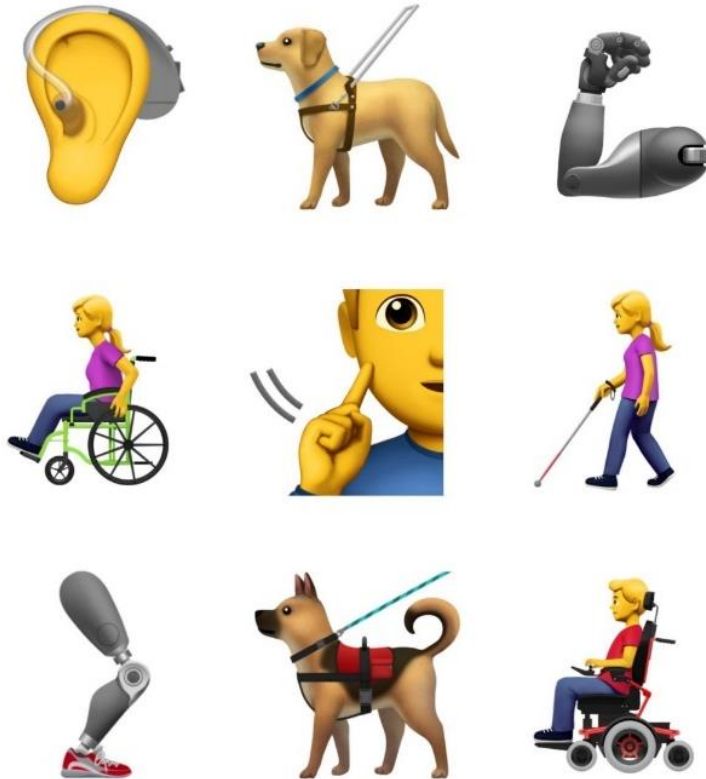
Två grundperspektiv

- 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.

”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

Allmän regional kollektivtrafik i fokus

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.

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

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

Sällan beaktas förmågor och hinder i resvaneundersökningar och behovsanalyser. RVU Sverige inkluderar några få frågor om funktionsnedsättning.

Demografi och resvanor

- En av tre har en funktionsnedsättning (med hänsyn till olika källor).
- Personer med nedsatt rörelseförmåga gör färre resor, speciellt med kollektivtrafik (RVU). Ingen uppåtgående trend för denna grupp.
- Idag drygt 300 000 färdtjänstillstånd med nedåtgående trend sedan ett decennium. Ingen entydig förklaring till varför.
- Tillgänglighetsanpassning av allmän kollektivtrafik möjliggör i princip kostnadsbesparingar för färdtjänst.
- Om bredare grupper med funktionsnedsättning har problem att åka kollektivt, vad ska då inte färdtjänstresenärer ha?

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/)

Regelverket: isolerade och trafikslagsberoende krav på fysisk framkomlighet och navigering

I praktiken: en varierande fysisk, biokemisk, social, kognitiv och psykisk miljö. Så även hinder...

Förordning (2009:236) om en nationell plan för transportinfrastruktur

Lag (2010:1065) om kollektivtrafik

Nationell samordning och uppföljning

Det nationella kunskapsläget om kollektivtrafikens tillgänglighet har blivit sämre, inte bättre. Det är i sig ett hinder.

Det är symptomatiskt att en ideell förening, Resenärsforum, har en bättre lägesbild av stationer och terminaler, inte myndigheter eller bransch.

Nationella nyckeltal om infrastruktur (TrV) och fordon (FRIDA)

Kvalitetsproblem med nationell aggregering av regionala underlag

Nationellt prioriterat nät 2021: minst 150 stationer 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 %

Regionala mål, krav och planer

Ofta oklart i praktiken, främst fysisk framkomlighet och navigering på fordon och hållplatser.

Partnersamverkans vägledning om trafikförsörjningsprogram

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.

Undantag



Informationsförvaltare
Ditte Kahlström Jansson

Fastställt av
Jens Plambeck

RIKTLINJE
Fastställt datum
2019-01-16

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

1(93)

Riktlinjer Tillgänglighet för barn, äldre och personer med funktionsnedsättning

RITIII



Lagstiftaren lär inte komma med detaljerade riktlinjer och standarder.

Funktionshinderrörelsens perspektiv

- Vissa förbättringar, främst av fysisk och teknisk natur, men det går långsamt, utan närmare samordning.
- Brister i hantering av kvalitetsfrågor, information och service, oregelbundet och inte systematiskt.
- Ofta fokus på färdtjänst i regionala samråd, varmed grupper som nyttjar denna dominerar.
- Samråd i storstadsregioner fungerar bättre, speciellt Region Stockholm där politiker involveras.

Organisatoriska barriärer – bristande information och service

Allmänt behov av bättre tillgänglighetsinformation och service som stöd för planering, trygghet och säkerhet inför och under resor med kollektivtrafik

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

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.

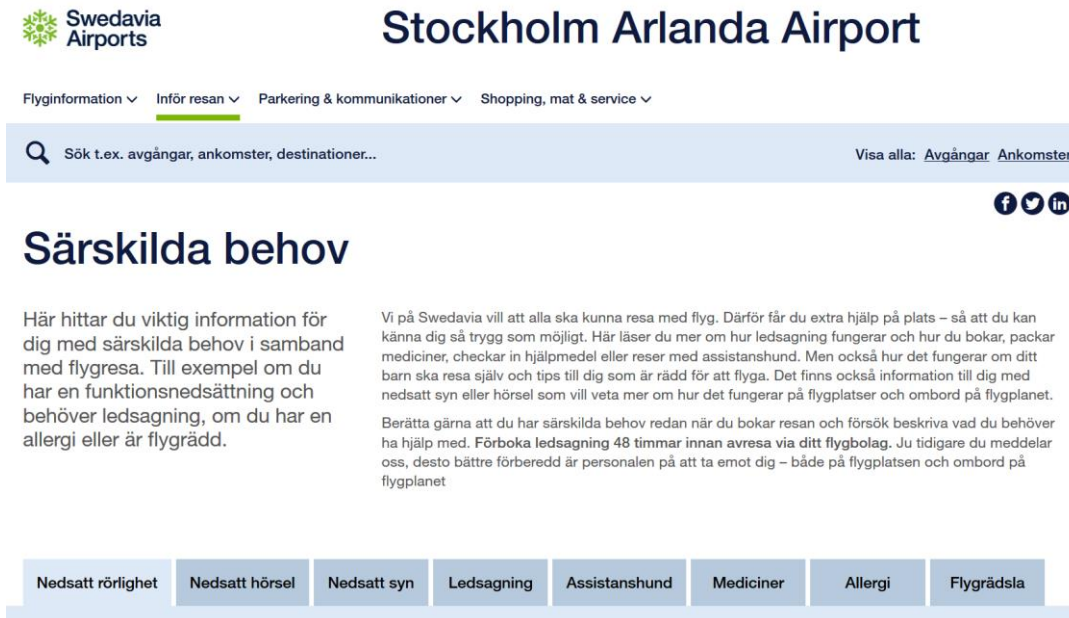
Tillgänglighetsinformation

Idag information om uppfyllnad av tekniska och fysiska krav på fordon och bytespunkter

Idag brist på smarta informationstjänster för resenärer

Konsumentverket har planer på föreskrifter under 2019.

Tillgänglighetsinformation och service – goda exempel



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

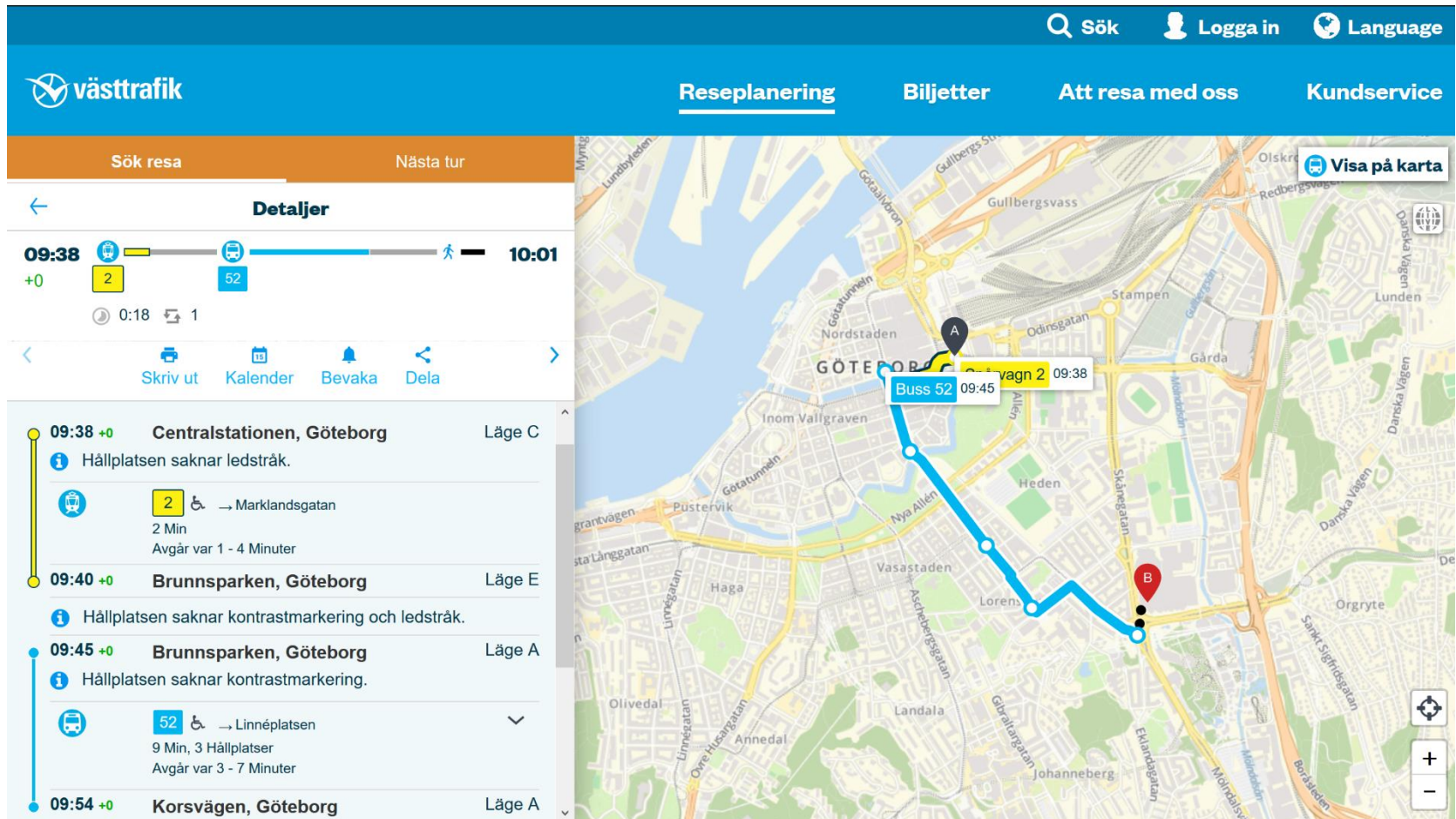
2 årsarbetare på SL

Goda (bättre) exempel: Service

- Detaljerad och integrerad kravställning på tillgänglighet
- Tillgänglighetsinformation om bytespunkter, fordon och trafiklinjer
- Omfattande ledsagning på egna stationer utöver lagkrav
- Hög mognad i ärendehantering, anpassade kanaler och särskild kundtjänst



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' section 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 Brunnsparcken and Marklandsgatan. A 'Visa på karta' button is visible in the top right of the map area.

Detailer

09:38 +0 10:01
+0 2 52
0:18 1

Skriv ut Kalender Bevaka Dela

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

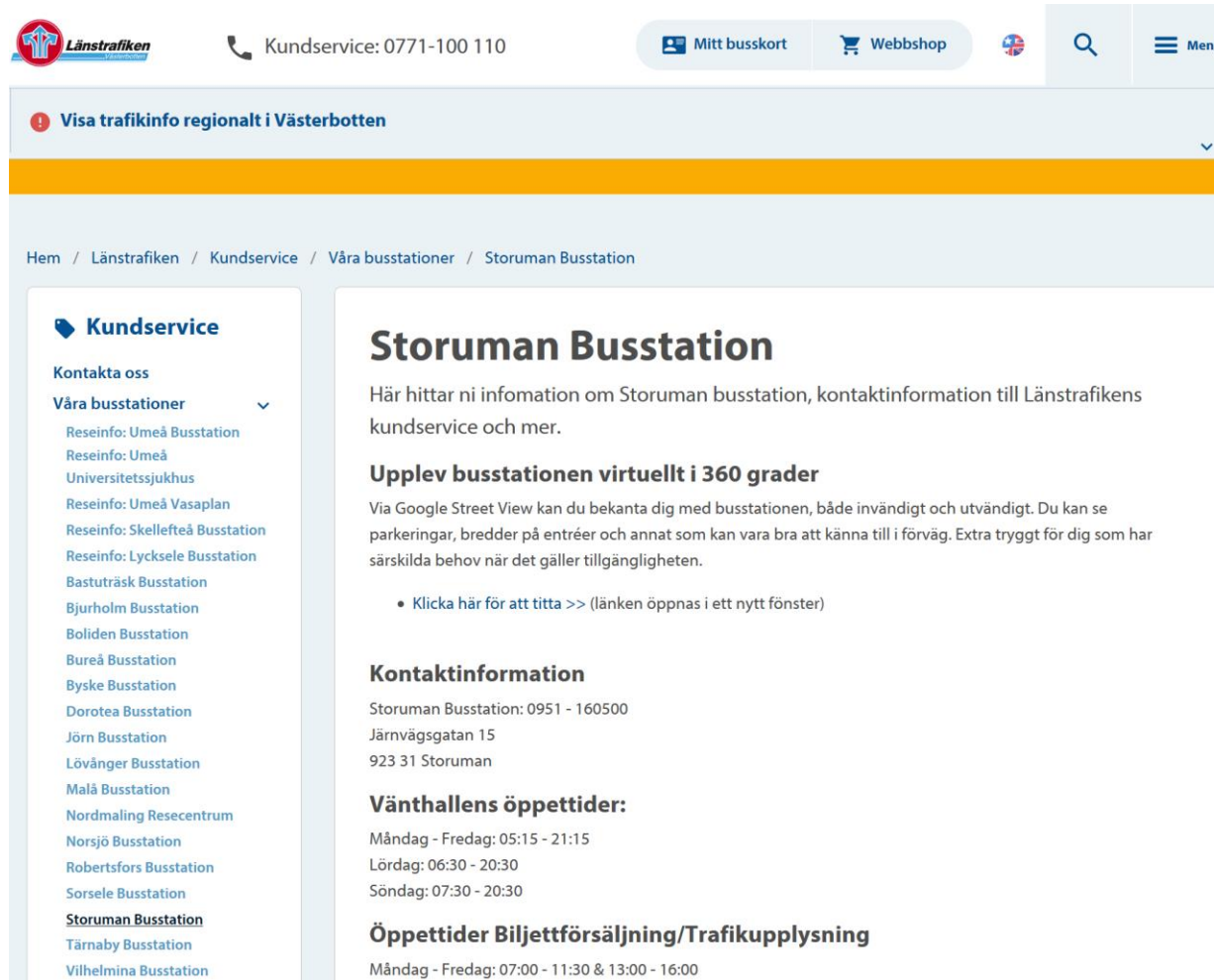
09:38 +0 Centralstationen, Göteborg Läge C
Hållplatsen saknar ledstråk.
2 → Marklandsgatan
2 Min
Avgår var 1 - 4 Minuter

09:40 +0 Brunnsparcken, Göteborg Läge E
Hållplatsen saknar kontrastmarkering och ledstråk.

09:45 +0 Brunnsparcken, Göteborg Läge A
Hållplatsen saknar kontrastmarkering.
52 → Linnéplatsen
9 Min, 3 Hållplatser
Avgår var 3 - 7 Minuter

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 menu icon. Below the navigation bar is a yellow banner with the text 'Visa trafikinfo regionalt i Västerbotten'. The main content area has a breadcrumb trail: 'Hem / Länstrafiken / Kundservice / Våra busstationer / Storuman Busstation'. On the left, there is a sidebar menu under 'Kundservice' with a list of bus stations, including 'Storuman Busstation' which is highlighted. The main content area features the title 'Storuman Busstation' and a paragraph of introductory text. Below this is a section titled 'Upplev busstationen virtuellt i 360 grader' with a link to view the station via Google Street View. The 'Kontaktinformation' section provides the address and phone number for Storuman Busstation. Finally, the 'Öppettider Biljettförsäljning/Trafikupplysning' section lists the opening hours for ticket sales and information.

Kundservice

Kontakta oss

Våra busstationer

- Reseinfo: Umeå Busstation
- Reseinfo: Umeå
- Universitetssjukhus
- Reseinfo: Umeå Vasaplan
- Reseinfo: Skellefteå Busstation
- Reseinfo: Lycksele Busstation
- Bastuträsk Busstation
- Bjurholm Busstation
- Boliden Busstation
- Bureå Busstation
- Byske Busstation
- Dorotea Busstation
- Jörn Busstation
- Lövånger Busstation
- Malå Busstation
- Nordmaling Resecentrum
- Norsjö Busstation
- Robertsfors Busstation
- Sorsele Busstation
- Storuman Busstation**
- Tärnaby Busstation
- Vilhelmina Busstation

Storuman Busstation

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
 Järnväggsgatan 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

Överlag omogna begrepp om tillgänglighet och användbarhet

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?!*



Allmänna och särskilda hinder

Särskilda hinder beror på funktionsnedsättning: höjdskillnader, allergena miljöer, brist på ledstråk och toaletter.

Allmänna hinder påverkar alla, men än mer påfrestande för personer med funktionsnedsättning: informationsproblem 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 %
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 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

1. Spontan och flexibel hjälp och service
2. Trafik, byten, stress trängsel och utrymme
3. Fysiska hinder och säkerhet

Tillgänglighetsindex (TI)

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.

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 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...".

Tillgänglighet som kvalitetsfråga

Tillgänglighets- och tillitskedjan i kollektivtrafik 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.

Styretredningen för funktionshinderpolitiken

- Uppföljning görs till nyckelfråga för bättre målstyrning.
- SCB har fått i uppdrag att utveckla statistik och definitioner.
- Funktionshinderrörelsen uppfattar det som tandlöst.
- Det finns en uppenbar risk för papperstiger.
- Det är viktigt att bevaka och granska uppföljningen i sig.

Eurobarometern Rail

- *Tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning, men utan redovisning på gruppnivå*
- Vid en närmare granskning, påtaglig polarisering i resvanor och attityder till tåg i Sverige
- Ytterligare en indikation på att mer kollektivt resande tilltalar pendlare, men att hinder består: trängsel, tempo, utrymme
- Risk för ökande tillgänglighetsklyftor

På gång på Trafikanalys

- Tidigare indikatorer utelämnade i nationell uppföljning
- Nytt projekt för utveckling av metoder för mätning och måluppföljning
- En indikator på basis av två perspektiv: behov i ett resenärs-perspektiv och måluppfyllelse i ett verksamhetsperspektiv.
- Projektet ska vara klart i september 2019.



För mer information och slutrapport

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

Tack!