

**Kollektivtrafikens barriärer Rapport
– kartläggning av hinder i 2019:3
kollektivtrafikens tillgänglighet
för personer med
funktionsnedsättning**

Kollektivtrafikens barriärer **Rapport**
– kartläggning av hinder i **2019:3**
kollektivtrafikens tillgänglighet
för personer med
funktionsnedsättning

Trafikanalys

Adress: Torsgatan 30

113 21 Stockholm

Telefon: 010 414 42 00

Fax: 010 414 42 10

E-post: trafikanalys@trafa.se

Webbadress: www.trafa.se

Ansvarig utgivare: Brita Saxton

Publiceringsdatum: 2019-03-29

Förord

Den här rapporten är Trafikanalys slutredovisning av ett regeringsuppdrag att kartlägga hinder för tillgänglighet och användbarhet inom kollektivtrafiksystemet för personer med funktionsnedsättning.

Uppdraget har genomförts i samverkan med andra myndigheter och organisationer, bland andra Myndigheten för Delaktighet, Trafikverket, Transportstyrelsen, Sveriges Kommuner och Landsting, Svensk Kollektivtrafik, Transportföretagen och Konsumentverket.

Vi har också fått ta del av flera intresseorganisationers erfarenheter av kollektivtrafik och funktionsnedsättning. Vi tackar för värdefulla synpunkter från alla som deltagit i samtal och på annat sätt bidragit i vårt arbete.

Ett särskilt tack riktas till de tre externa forskare som kvalitetsgranskat rapporten: Gunilla Carlsson på Lunds universitet, Lena Levin på VTI och Jørgen Aarhus på Transportøkonomisk institutt (TØI).

Projektledare på Trafikanalys har varit Tom Andersson. Övriga projektdeltagare var Andreas Holmström, Maria Melkersson, Tom Petersen och Mats Wiklund.

Följande underlagsrapporter har tagits fram inom ramen för regeringsuppdraget:

- Trafikanalys rapport 2018:16 – Resvanor och funktionsnedsättningar
- Begripsam – Attityder till kollektivtrafik bland personer med funktionsnedsättning
- Kantar Sifo – Resultattabeller och teknisk rapport avseende befolkningsenkät
- K2 – Intervjuundersökning om utvecklingen av färdtjänstillstånd och färdtjänstresor
- Sweco – Forskningsöversikt om funktionshinder i kollektivtrafik
- Sweco – Fördjupad forskningsöversikt om funktionshinder i kollektivtrafik
- Trivector – Kunskapssammanställning om kommunala tillgänglighetsinsatser

Stockholm i mars 2019

Brita Saxton
Generaldirektör

Innehåll

Förord	3
Sammanfattning	7
Summary	13
1 Bakgrund, syfte och metod	21
1.1 Regeringsuppdraget.....	21
1.2 Avgränsningar	22
1.3 Kollektivtrafik.....	23
1.4 Funktionsnedsättning och funktionshinder.....	24
1.5 Universell utformning	25
1.6 Tillgänglighet och användbarhet	27
1.7 Två grundperspektiv på tillgänglighet.....	28
1.8 Reshinder.....	30
1.9 Samverkan, källor och underlag	33
1.10 Läsanvisning	34
2 Demografi	37
2.1 Förekomst av funktionsnedsättningar	37
2.2 Skillnader mellan grupper	38
2.3 En åldrande befolkning	41
3 Resmönster	43
3.1 Funktionsnedsättningar och resvanor.....	43
3.2 Faktorer som påverkar resandet.....	44
3.3 Resandet över tid.....	47
3.4 Exkluderingsfaktorer	49
3.5 Färdtjänst	49
3.6 Andra färdmedel och stöd.....	54
3.7 Mixen av färdmedel.....	56
4 Regelverk, ansvar och tillsyn	59
4.1 Regelverk, standarder och riktlinjer	59
4.2 Transportstyrelsens tillsyn.....	68
4.3 Konsumentverkets tillsyn	69
4.4 Diskrimineringsombudsmannens tillsyn.....	70
4.5 Länsstyrelsernas tillsyn.....	72

4.6	Översyn av regelverk	73
4.7	Reflektioner	75
5	Nationellt kunskapsläge.....	77
5.1	Tidigare utredningar och uppföljning.....	77
5.2	Underlag för nationell måluppföljning.....	82
5.3	Användbarhetsmätningar	86
5.4	Databaser för bytespunkter.....	87
5.5	Ledsagning.....	91
5.6	Reflektioner	92
6	Regional kollektivtrafik.....	95
6.1	Infrastrukturplaneringen	95
6.2	Branschstandarder.....	97
6.3	Trafikförsörjningsprogram	99
6.4	RKM:s tillgänglighetsinsatser	100
6.5	Kommunernas ansvar	107
6.6	Goda exempel.....	109
6.7	Reflektioner	114
7	Funktionshinderrörelsens perspektiv.....	117
7.1	Nationella perspektiv.....	117
7.2	Regionala företrädare	127
7.3	Reflektioner	130
8	Forskningsöversikt.....	131
8.1	Inledande sammanställning	131
8.2	Tematisk indelning	132
8.3	Sociala och organisatoriska barriärer.....	133
8.4	Svenska studier.....	135
8.5	Reflektioner	136
9	Attitydundersökningar	137
9.1	Kollektivtrafikbarometern.....	137
9.2	Upplevda hinder enligt Rivkraft	140
9.3	Attityder till kollektivtrafik	143
9.4	Internationella studier.....	145
9.5	Reflektioner	146
10	Befolkningenkät.....	149
10.1	Funktionsnedsättningar.....	149
10.2	Resvanor och undvikande.....	150

10.3	Reshinder.....	151
10.4	Effekter på kollektivt resande.....	154
10.5	Reflektioner.....	156
11	Avslutande diskussion.....	157
12	Referenser.....	163
Bilaga 1	Beskrivning av underlag.....	171
Bilaga 2	Frågor i HLV.....	173
Bilaga 3	Resenärernas stationer.....	174
Bilaga 4	Enkät till RKM och länstrafikbolag.....	177
Bilaga 5	Fördjupad uppföljning.....	180
Bilaga 6	Kollektivtrafikbarometern.....	184
Bilaga 7	Rivkraft 19.....	187
Bilaga 8	Befolkningsenkät.....	189

Sammanfattning

Funktionsnedsättningar och resvanor

Trafikanalys bedömer att ungefär en tredjedel av Sveriges befolkning har minst en funktionsnedsättning som påverkar deras vardag. Det kan vara personer med nedsatt rörelseförmåga, syn- eller hörselskada, nedsatt kognitiv förmåga, till exempel dyslexi, ADHD eller demens, eller personer med varaktigt nedsatt fysisk eller psykisk hälsa, till exempel kronisk värk, mag- och tarmbesvär, allergier, överkänslighet, stress, oro eller ångest.

Resenärernas möjlighet att åka med allmän kollektivtrafik på egen hand förutsätter en rad förmågor: *förmåga att förstå och göra sig förstådd, att planera, att orientera sig, att röra och förflytta sig, samt att vistas i olika miljöer*. Alla förmågor beror på samspel mellan en resenär och de olika miljöer som denne möter, informationsmiljöer, fysiska miljöer och sociala miljöer. Hinder är i det perspektivet en funktion av både individ och miljö. En funktionsnedsättning gör att en resenär är extra känslig för hinder av olika slag.

För dessa grupper innebär vardagen inte sällan utmaningar som andra sällan tänker på. Den fysiska och sociala miljön i allmän kollektivtrafik rymmer en rad barriärer och hinder som kan vara mer eller mindre osynliga för andra: *avståndet till och mellan hållplatser, höjdskillnader, gap mellan plattform och fordon, bristande utrop, oklar trafikinformation, kartor, biljettsystem, högt tempo, trängsel, obekvämt väntetid, ljus, buller, luft, allergener, nya och okända miljöer, otillräckligt socialt stöd, ledsagning, kundservice, med mera*.

Det är känt att personer med funktionsnedsättning (PFN) reser mindre än den genomsnittliga personen i befolkningen. En person med nedsatt rörelseförmåga gör i genomsnitt 0,9 resor per dag, i jämförelse med 1,6 för dem som inte har en funktionsnedsättning. Bland personer med färdtjänstillstånd är resandet än lägre, 0,7. Funktionsnedsättningar innebär också en relativt starkare effekt på resandet med allmän kollektivtrafik. En person med nedsatt rörelseförmåga gör i genomsnitt 0,1 resor per person och dag, i jämförelse med 0,2 för dem utan en funktionsnedsättning. För färdtjänstresenärer är siffran 0,03.

Till viss del samspelar ett mindre resande bland PFN med ålder och sysselsättning. Bland PFN finns det en större andel äldre och ekonomiskt utsatta i jämförelse med befolkningen i övrigt. Dessutom förvärvsarbetar PFN i mindre utsträckning än andra. De som varken arbetar eller studerar pendlar inte varje dag till och från arbetsplats eller skola. Det påverkar resandet med just kollektivtrafik. Andra skillnader i resmönster mellan PFN och övriga befolkningen kan dock inte förklaras på andra sätt än att det finns reella barriärer och hinder i kollektivtrafiken.

Fragmenterat regelverk och ansvar

Regelverket och ansvaret för kravställning på tillgänglighetsanpassning av kollektivtrafiken är trafikslagsberoende och präglas av enskilda fysiska och tekniska åtgärder i infrastruktur och i fordon, till exempel fysisk utformning av hållplatser och stationer, rullstolsplatser och audio-visuell information. Därtill ställs vissa krav på servicetjänster, information och ledsagning, som även de har karaktären av särskilda och isolerade åtgärder. Inga krav ställs på service och information i ett Hela-resan-perspektiv, dvs. resenärsperspektivet på hela resan. Även kraven på samordning och samplanering är av sporadisk och vag karaktär.

Dagens regelverk pekar inte heller ut något helhetsansvar för samordning och uppföljning av tillgänglighetsfrågor och insatser. Krav avser i huvudsak *åtgärder för särskilda grupper, med*

avseende på särskilda hinder, per infrastruktur, per trafikslag, per fordon, per servicetjänst, per organisation och per verksamhet. Det omfattar inte några krav på samordnad målstyrning för branschaktörer, inte heller några krav på utvärdering i ett hela-resan-perspektiv. Tillsynen på området är vidare begränsad till formella krav på styrdokument, inte kvalitetsfrågor.

I praktiken är tillgänglighetskrav inriktade på särskilda behov hos enskilda grupper, inte minst dem med märkbar och synlig funktionsnedsättning: rullstolsburna, syn- och hörselskadade. För dessa grupper är särskilda åtgärder nödvändiga för att göra kollektivtrafiken tillgänglig. En del av åtgärderna kommer också till nytta för andra resenärsgupper, till exempel plats för barnvagn och digital teknik vid hållplatser och på fordon för trafikinformation. Andra insatser är mer specifika, till exempel ledsagning, men en förutsättning för att PFN:s resplaner ska kunna fullföljas. Särskilda insatser som dessa är utan tvivel nödvändiga, men långt ifrån tillräckliga.

Behovet av helhetsperspektiv på tillgänglighet

I ett resenärsperspektiv på hela resan är regelverket mycket begränsat. Tillgänglighetsbehov och hinder bland PFN i form av service och information är långt mer varierande och större än vad som kommer till uttryck där, till exempel anpassad information om trafikmiljön i sin helhet. I målstyrning och uppföljning hanteras tillgänglighetskrav på infrastruktur, fordon, service och information till all väsentlig del som en fråga om *statiska och oberoende åtgärder*, trots att de i ett kvalitetsperspektiv är beroende av varandra och situation. Ett tillgängligt fordon kan till exempel bli otillgängligt om infrastrukturen inte är anpassad. En lift som ska hjälpa personer i rullstol att komma av från tåg är ingen hjälp om ingen har ansvar för dess hantering.

I EU-projektet MEDIATE har tillgänglighetsindikatorer utvecklats som tar fasta på behovet av att arbeta med tillgänglighetsfrågor och insatser integrerat i verksamhetsstyrning och uppföljning. Det handlar om att betrakta det som ett kvalitetsarbete, en målstyrd verksamhet som utgår från behovsanalyser och effektiv resursplanering. Tillgänglighetshinder kan därmed även vara organisatoriska till sin natur, till exempel brister i samordning och kvalitetskontroller för att säkerställa att service, teknik och utrustning fungerar. Även verksamhetsstyrningen och uppföljningen kan betraktas som organisatoriska barriärer.

Nationella nyckeltal

Målstyrning och uppföljning av kollektivtrafikens tillgänglighet på nationell nivå lämnar mycket övrigt att önska. I princip har två nyckeltal använts genomgående: tillgängligheten på fordon respektive tillgängligheten vid busshållplatser och järnvägsstationer. Det senare avser det så kallade "nationellt prioriterade nätet". Under regeringsuppdraget har det framkommit allvarliga kvalitetsbrister i båda nyckeltalen. Dessa brister beror framför allt på bristande systematik i nationella sammanställningar av regionala underlag.

Uppgifter om tillgänglighet på fordon kommer från en fordonsdatabas (FRIDA) som bygger på regional uppföljning av trafikavtal. Regionala kollektivtrafikmyndigheter och länstrafikbolag har egna rutiner för avtalsuppföljning och använder databasen på olika sätt. Av det skälet omfattar databasen varken alla trafikavtal eller alla fordon. I kombination med brister i systemfunktioner resulterar detta i felaktig nationell statistik. Dessutom innehåller FRIDA ett fåtal parametrar som tillsammans ska fånga fordonens tillgänglighet: förekomst av ramp/lift, audiovisuell utrop och rullstolsplats. Detta är ett väldigt begränsat sätt att fånga tillgängligheten på.

Även underlaget till det andra nyckeltalet, *tillgänglighet i det nationellt prioriterade nätet*, har påtagliga brister. Trafikverket sammanställer årligen regionala uppgifter om antal anpassade hållplatser och järnvägsstationer. Myndighetens regionkontor rapporterar uppgifterna utan gemensamma definitioner, riktlinjer, system, rutiner eller kvalitetskontroller. Underlaget är vidare begränsat till Trafikverkets ansvarsområde, i huvudsak fysiska åtgärder på markplan. Det resulterar i osäker och motstridig statistik: vilka och hur många åtgärder har vidtagits av

vem, när, var, hur? Likaså finns ingen löpande uppföljning av vilka åtgärder som kvarstår och när ska vem åtgärda dessa? Målen är dessutom rörliga och har flyttats fram flera gånger utan närmare motiveringar och analyser.

Trots en brist på tillförlitliga nationella lägesbilder pekar underlaget sammantaget på att den fysiska tillgängligheten i infrastruktur, vid bytespunkter och på fordon har förbättrats över tid. Samtidigt finns det indikationer på att tillgängligheten i andra avseenden inte utvecklas, eller till och med försämras, inte minst informationssamordning. Det är symptomatiskt för läget att en ideell förening, Resenärsforum, har ett mer systematiskt kunskapsunderlag om landets järnvägsstationer än vad myndigheter och branschen har.

Tillgänglighet i regional kollektivtrafik

Samhällssubventionerad regional kollektivtrafik dominerar vårt resande med kollektivtrafik. De regionala kollektivtrafikmyndigheterna (RKM) har ansvaret för målstyrning och information om tillgängligheten i regional kollektivtrafik med hänsyn till behov bland PFN. I sin tillsyn har Transportstyrelsen och Konsumentverket konstaterat formella brister. I det aktuella uppdraget konstateras även kvalitetsbrister, men att det också finns stora regionala variationer.

Målgrupperna för regionala tillgänglighetsinsatser överensstämmer med dem som gäller på det nationella planet: primärt personer med nedsatt rörelseförmåga, syn- och hörselskadade. Andra funktionsnedsättningar beaktas sparsamt, även om styrdokument ofta uttrycker en medvetenhet om olika funktionsnedsättningar och betydelsen av att undanröja informationshinder för alla grupper. Generellt präglas målstyrningen av regelefterlevnad, mål i termer av grad av objektiv kravuppfyllnad, snarare än tillgänglighetsmål som kvalitetsmål.

Enskilda regioner har successivt tagit steget mot en mer strategisk styrning och uppföljning av tillgänglighetsinsatser, dvs. en högre grad av integration av tillgänglighetsinsatser i såväl ett verksamhetsperspektiv som ett resenärsperspektiv. Det gäller inte minst storstadsregioner, i synnerhet Region Stockholm. Region Stockholm har detaljerade riktlinjer för kravställning på den upphandlade kollektivtrafiken, inklusive tillgänglighetskrav på infrastruktur och fordon, service och information, utbildning och bemötande. Regionen erbjuder ledsagning med kort varsel på ett stort antal bytespunkter som de ansvarar för. Ärendehantering och uppföljning uppvisar en klart högre mognadsgrad än andra regioner. Regionen har vidare ett utvecklat och uppskattat samrådsförfarande.

För alla regioner gäller dock att målstyrningen är begränsad till kravuppfyllnad, snarare än att formulera mål i ett resenärsperspektiv på hela resa, till exempel hur tillgänglighetsinformation ska se ut för att den ska vara användbar i ett Hela-resan-perspektiv. Tillgänglighetsfrågorna är inte heller överlag integrerade i verksamhetsstyrningen, delvis på grund av att målstyrningen är begränsad till särskilda behov, krav och åtgärder. En mer mogen målstyrning måste beakta mångfalden av tillgänglighetsbehov, tillgänglighet som en allmän kvalitetsfråga. Särskilda fysiska och tekniska åtgärder är givetvis viktiga, men utan ett helhetsperspektiv på service och information kvarstår osäkerhet om resandet för alla, och i synnerhet PFN. Deras tillit och tilltro till kollektivtrafik som färdmedel förutsätter aktuell, relevant och korrekt information och service i ett Hela-resan-perspektiv, dörr-till-dörr, hela dygnet, hela året.

Ett fokus på enskilda åtgärder för särskilda behov innebär att tillgänglighetsfrågor framför allt uppfattas som en kostnadsfråga, inte en nytta, varmed de marginaliseras. Det förklarar i sin tur varför samordningen på området brister, såväl internt som externt. Det är mycket sällsynt med insatser för att tydliggöra och överbrygga ansvar samt utveckla servicetjänster i ett Hela-resan-perspektiv, till exempel e-tjänster för aktuell och korrekt tillgänglighetsinformation om infrastruktur, anläggningar och fordon.

Funktionshinderrörelsens delaktighet och perspektiv

För RKM är det lagkrav på regionala samråd med funktionshinderrörelsen vid planering av åtgärder för kollektivtrafikens tillgänglighet. Samråd sker vanligtvis på lägre tjänstemannanivå, inte med ledning, politiker och beslutsfattare. Region Stockholm är ett undantag som låter genomföra samråd med både politiker och tjänstemän. Regionala företrädare för funktionshinderrörelsen uppfattar också att samråden fungerar bättre i Stockholmsregionen än på andra håll i landet. I mindre regioner kan samråd reduceras till en punkt på ett färdtjänstråd, vilket marginaliserar frågan och utestänger bredare grupper av PFN.

Ett mer generellt problem är att samråd uppfattas ta formen av informationsforum snarare än samverkan kring målstyrning och uppföljning av tillgänglighetsbehov, hinder och åtgärder. Bristen på framförhållning och resultat är en genomgående upplevelse, liksom att samråden kan upphöra när någon eldsjäl slutar sin tjänst.

Enligt nationella och regionala företrädare för funktionshinderrörelsen sker det förbättringar i kollektivtrafikens fysiska tillgänglighet, även ifråga om tekniska hjälpmedel. Samtidigt menar de att det går långsamt och att frågorna inte är prioriterade. Vidare brister samordningen och det saknas utpekat ansvar för sammanhållen information och service. Automatiska informationstjänster innebär förbättringar för vissa, men ersätter samtidigt personlig service som kan vara svår att ersätta för andra.

Osäkerhet som generell barriär

PFN upplever många olika hinder i kollektivtrafiken. För vissa är fysisk framkomlighet viktigt och avgörande för resmöjligheterna. För andra är det nödvändigt med informationsstöd och teknisk utrustning som går att använda såväl före som under en resa. Därtill finns dem som har problem med resmiljön på olika sätt, till exempel allergena miljöer, trängsel och tempo. Dessutom varierar behov och hinder beroende på plats och tidpunkt.

Trots olika behov och erfarenheter har alla PFN en sak gemensamt. De har ett större behov av information och service för att minska den osäkerhet och otrygghet som kollektivtrafik kan innebära. De är mer beroende av planering och mer känsliga för avvikelser. Frågorna inför eller under en resa kan vara många.

Hur lång tid tar bytet? Är det plogat? Fungerar utrustningen? Får jag hjälp? Fungerar hissen? Kan någon visa vägen?

Med osäkerhet om det går att resa på egen hand – sömlöst, från dörr till dörr – följer en lägre tillit och tilltro till kollektivtrafiken som färdmedel, samt därmed även benägenheten att resa kollektivt överhuvudtaget. Osäkerhet om att klara sig på egen hand är ett tillräckligt skäl att avstå från att resa. För att öka tilliten och tilltron krävs det relevant, aktuell, fullständig, korrekt och pålitlig information om kollektivtrafikens varierande miljöer, oavsett plats och tidpunkt, oavsett avvikelse eller inte. Idag är kollektivtrafiksystemet långt från detta mål.

I praktiken är variationen stor i efterfrågan och utbud av informations- och servicetjänster för PFN. Utvecklingen av nya tekniska och digitala hjälpmedel går dessutom snabbt, så även i transportsystemet. Tekniska generationsväxlingar går dock snabbare än mänskliga. Det gör att det digitala utanförskapet riskerar att växa snarare än minska över tid. Att ersätta personlig service med digitala tjänster kan innebära nya hinder för PFN. I våra kontakter med funktionshinderrörelsen är det tydligt att färre mänskliga kontaktytor i kollektivtrafiken inte gagnar PFN.

Universell utformning som målstyrning

Regionala skillnader i engagemang i tillgänglighetsfrågor beror på flera saker. Resurser är en av dem. Region Stockholm har två personer som arbetar heltid med tillgänglighet. I mindre regioner rör det sig om tjänster motsvarande 20–50 procent av en heltid. Det innebär givetvis

att villkoren skiljer sig åt hur man kan arbeta systematiskt med tillgängligheten. I ett bredare kvalitetsperspektiv bör dock framhållas att även resurserna i Region Stockholm är blygsamma sett i ljuset av hur omfattande frågan är i kollektivtrafiken.

Principen om universell utformning handlar om att se till mångfalden av tillgänglighetsbehov och hinder. Det ställer krav på kunskapsunderlag om såväl dagens som framtidens villkor för resenärer i kollektivtrafiken. Ett första steg är medvetenhet om mångfalden av behov och hinder, en bredare målstyrning, behovsanalys och resursplanering.

I syfte att klargöra tillgänglighetshinder för olika grupper av PFN och Sveriges befolkning i sin helhet genomförde Trafikanalys en befolkningsenkät. Den visar på en samsyn på tillgänglighetsproblem. Det mest utbredda hindret är begränsade möjligheter till flexibel och spontan service och information, inklusive förmågan att hantera trafikavvikelser och störningar. Detta gäller *alla* resenärsgupper, även personer med medicinska, fysiska, psykiska och kognitiva nedsättningar. Alla resenärsgupper uppfattar hinder på ett likartat sätt, även om de är extra påfrestande för PFN. Enkäten visar också att tillgänglighetshinder påverkar allas benägenhet att resa kollektivt, oavsett om vi har en funktionsnedsättning eller inte, samt oavsett typ.

Det här innebär ett nytt sätt att se på tillgänglighetsfrågor som inkluderar såväl allmänna som särskilda kvalitetsbehov, till exempel behov av spontan service respektive möjligheterna att medföra större hjälpmedel som en rullstol. Både allmänna och särskilda behov har effekt på resenärernas benägenhet att resa kollektivt, samt växelverkar i effekterna.

För en effektiv målstyrning bör alla tillgänglighetsbehov, problem och barriärer beaktas. Det kan bara göras om de ingår i ett integrerat kvalitetsledningssystem. Om inte är det svårt, om inte omöjligt, att bedöma om insatser och åtgärder är de rätta och om de är effektiva eller inte. En bredare och mer integrerad ansats till målstyrning bör också föregå en diskussion om resursfrågor. Effektiv resursplanering förutsätter integrerad målstyrning.

Trafikanalys bedömer att bristande målstyrning till följd av otillräckligt kunskapsunderlag är det enskilt största hindret för kollektivtrafikens tillgänglighet för PFN. Idag reduceras insatser till enskilda åtgärder för särskilda behov, istället för att betraktas som en kvalitetsfråga som tillför mervärden till kollektivtrafiken i sin helhet. Så länge tillgänglighetsbehov och hinder bara uppfattas beröra marginella grupper kommer insatser att ses som en renodlad kostnadsfråga, istället för att vara en integrerad del av kvalitetsledningen av kollektivtrafiken i sin helhet.

Summary

Functional impairments and travel behaviour

Approximately one third of the Swedish population has at least one functional impairment that affects their daily lives. This can include people with impaired mobility, impaired vision or hearing, impaired cognitive ability (e.g., dyslexia, ADHD, or dementia), as well as those with permanently degraded physical or mental health (e.g., chronic pain, gastrointestinal problems, allergies, hypersensitivities, stress, and worry or anxiety).

The ability of people to travel independently using public transport assumes numerous abilities, such as to understand and make oneself understood, to plan, orient oneself, move and move about, and to cope with various environments. All of these abilities are dependent on interaction between the travellers and the environments they encounter, i.e., informational, physical, and social environments. A functional impairment makes it harder for a traveller to overcome obstacles of various types. From this perspective, the obstacles depend on both the individual and the environment.

For people with functional impairment, daily life often poses challenges that others seldom think about. The physical and social environment in public transport present numerous obstacles that may not be noticed by others, such as distances to and between stops, height differences and gaps between platforms and vehicles, inadequate announcements, unclear or illegible travel information and maps, confusing ticketing systems, a hectic pace, crowding, inconvenient waiting times, noise, air pollution, allergens, new and unfamiliar environments, as well as inadequate or sometimes even total lack of social support, personal assistance, customer service, and more.

People with functional impairment are known to travel less than the average person in the population. An individual with impaired mobility makes an average of 0.9 journeys per day, compared with 1.6 for those without a functional impairment. Travel is even less prevalent (0.7 journeys per day) among those who have a permit for special transport (community service). Functional impairments also have a relatively large impact on the use of public transport. An individual with impaired mobility makes an average of 0.1 journeys per day on public transport, versus 0.2 for those without a functional impairment; the corresponding figure for those with permits for special transport is 0.03.

Less travel by those with functional impairment correlates to some extent with age and occupation. Compared with the rest of the population, more elderly and financially disadvantaged people have functional impairment. Those with functional impairment are also less likely to be employed than are others. People who are neither working nor going to school do not commute to and from schools or workplaces, which affects travel by public transport in particular. However, other differences in travel patterns between people with functional impairment and the rest of the population cannot be explained by anything other than the fact that real barriers and obstacles do exist in our public transport system.

Fragmented regulations and responsibilities

The regulations and responsibilities for public transport accessibility depend on the mode of transport in question, and concern mainly individual physical and technical measures undertaken in the infrastructure and the vehicles, for example, in the physical design of stops and stations, wheelchair spaces, and audiovisual information. Service providers, information services, and personal assistance are also subject to certain requirements, which again consist mainly uncoordinated and separate measures. Services and information are subject to no requirements from a whole-trip perspective, i.e., the traveller's perspective on the entire trip.

The requirements of coordination and co-planning are sporadic and vague in nature. Nor do current regulations delineate any overall responsibility for monitoring accessibility issues. The requirements pertain mainly to measures for specific groups with regard to their particular needs, and are specific to type of infrastructure, mode of transport, type of vehicle, transport organisation, and/or enterprise. They include no general requirements concerning coordinated management by objectives (MBO) among stakeholders, nor any requirements calling for evaluations from a whole-trip perspective. Also the regulatory inspection at the national level is limited to legal requirements for policy documents, not quality issues.

In practice, the accessibility requirements target the particular needs of individual groups, particularly those with notable and discernible functional impairments, such as wheelchair users and those with impaired vision or hearing. Special measures are necessary to make public transport accessible to these groups. Some of these measures also help other passenger groups, affording benefits such as spaces for prams and digital technology to provide travel information at stops and while on board. Other initiatives, such as personal assistance, are more specific but essential if the travel plans of the functionally impaired are to be fulfilled. Such special measures are undoubtedly necessary, but far from sufficient.

The need for a holistic perspective on accessibility

From a traveller's whole-trip perspective, the regulations are highly limited. The accessibility needs and obstacles experienced by people with functional impairment are far more varied and extensive than those addressed, in particular requirements of accessibility services and information; for example, customised information regarding the travel environment in its entirety. In follow-ups and statistics, the accessibility requirements of infrastructure, vehicles, services, and information are handled as isolated measures, even though, from a quality perspective, they are interdependent and situational. For example, an accessible vehicle may become inaccessible if the infrastructure is not adapted. A lift intended to assist wheelchair users when exiting a train is of no help if no one is responsible for its operation.

Accessibility indicators developed in the EU's MEDIANE project address the need to work on accessibility issues and initiatives that are integrated into operations management and follow-up. Accessibility is then to be treated as a quality issue, an objective-based operation predicated on needs analyses and efficient resource planning. Obstacles to accessibility may thus also be organisational in nature, for example, deficiencies in terms of coordination and quality controls to ensure that services, technology, and equipment are working. Operations management and follow-up can also be viewed as organisational barriers.

National indicators

National MBO and follow-ups of public transport accessibility also leave much to be desired. Two key indicators are generally and consistently applied, i.e., the accessibility of public transport vehicles, on the one hand, and of bus stops and railway stations in the so called “national priority network”, on the other hand. During the government investigation, it became clear that both indicators suffer from quality problems, pertaining primarily to inadequate systematisation of national compilations of regional documentation.

National statistics on the accessibility of vehicles is based on a vehicle database (FRIDA) with information on transport contracts among the regional public transport agencies and companies. The latter have their own routines for monitoring contracts and use the database in different ways. As a result, the database covers neither all transport contracts, nor all vehicles used. This, combined with flaws in system functions, results in erroneous national statistics. In addition, FRIDA includes only a few parameters to represent the accessibility of public transport vehicles, i.e., the presence of a ramp/lift, audiovisual announcements, and wheelchair areas. This is a rather limited way of representing accessibility, not covering any service or quality issues.

The statistical basis for the second indicator, accessibility of bus stops and railway stations in the national priority network, has notable shortcomings as well. The Swedish Transport Administration annually compiles regional data on the number of adapted bus stops and railway stations. The Administration’s regional offices report data without applying any common definitions, guidelines, systems, routines, or quality controls. The documentation is also limited to measures within the Administration’s area of responsibility, i.e., mainly physical measures at ground level. This results in unclear, unreliable and even contradictory statistics concerning the accessibility in question, for example, what and how many measures have been undertaken by whom, when, where, and how. Similarly, there is no monitoring system in place that registers what measures are left, and who is to implement them and when. The goals are vague and have been deferred multiple times with no in-depth justification or analysis.

Despite a lack of reliable national indicators, the current investigation supported by a number of sources overall suggests that the physical accessibility of vehicles and transfer points has improved over time. In other respects, the investigation does not support a gradual improvement, but rather a decline, not least regarding the coordination of accessibility information and services. It is symptomatic of the current state of affairs that a non-profit organisation, Resenärsforum (Passengers’ Forum), has a more thorough and systematic knowledge of Sweden’s railway stations than do government agencies or the industry.

Accessibility of regional public transport

Public transport is dominated by government-subsidised regional public transport. The regional public transport authorities (regionala kollektivtrafikmyndigheterna, RKM) are responsible for managing public transport accessibility and information while taking the needs of people with functional impairment into consideration. In their oversight, the Swedish Transport Agency and the Swedish Consumer Agency have found formal deficiencies. Quality deficiencies and major regional variations have also been found in the present government assignment.

The target groups of accessibility measures at the regional level are consistent with those at the national level, i.e., primarily groups with impaired mobility, vision, or hearing. Other

functional impairments are seldom addressed, although steering documents often express an awareness of functional variation and the importance of reducing informational obstacles for all groups.

The MBO at the regional level is characterised by regulatory compliance, with goals targeting the degree to which requirements are objectively fulfilled, rather than accessibility as a quality issue, taking the perception of passengers into account. Some regions have taken steps towards a more strategic management and monitoring of accessibility measures, integrating such measures from both operational and passenger perspectives. This applies especially to urban regions, in particular Region Stockholm.

The region has detailed guidelines for public transport procurement, including requirements of accessibility pertaining to infrastructure and vehicles, service and information, training, and passenger treatment. The region offers personal assistance on short notice at several of the transfer points for which it is responsible. Customer service and follow-up of accessibility issues clearly exhibit greater maturity than is the case in other regions. The region also has a highly developed and valued consultation procedure involving disability rights organisations.

However, in all regions, the MBO is limited to compliance, rather than defining objectives and setting goals of accessibility with respect to the whole trip from a passenger perspective, e.g., how accessibility information is to be designed to be usable from a whole-trip perspective. Nor are accessibility issues consistently integrated with operations management, partly because the MBO is limited to specific needs, requirements, and measures.

A more mature MBO process would consider the diversity of accessibility needs, and accessibility as a general quality issue. Specific physical and technical measures are naturally important, but without a holistic perspective on service and information, the uncertainty surrounding travel will persist for everyone, and for people with functional impairment in particular. Their trust and confidence in public transport as a means of travel assumes up-to-date, relevant, and accurate information and service from a whole-trip perspective, door to door, night and day, all year round.

A focus on specific measures for particular needs implies that accessibility issues continue to be interpreted mainly in terms of costs, rather than benefits, with the result that they are marginalised. This in turn explains the lack of both internal and external coordination in this area. Efforts to clearly define and bridge the gaps between areas of responsibility are very rare, as are efforts to develop service provision from a whole-trip perspective, such as e-services for up-to-date and accurate accessibility information regarding infrastructure, facilities, and vehicles.

Involving the disability movement

RKMs are required by law to consult with the disability movement when planning measures to ensure the accessibility of regional public transport. Such consultation normally occurs among less senior civil servants rather than managers, policymakers, and decision-makers. Region Stockholm is an exception, allowing for consultation with both policymakers and civil servants. Regional representatives of the disability movement also perceive that consultation works better in Region Stockholm than elsewhere in Sweden. In smaller regions such consultation can be reduced to a single agenda item in a meeting on special transportation service, which marginalises the issue and excludes broader groups of people with functional impairment.

A more general problem is that the consultation is perceived as an information forum rather than cooperation surrounding MBO or the follow-up of accessibility needs, obstacles, and

measures. The lack of forward planning and results is a consistent experience, as is the view that the consultation often depends on a single driving spirit, making it vulnerable and ending the process when the person leaves his or her position.

According to national and regional representatives of the disability movement, improvements are happening in terms of the physical accessibility of public transport, including with respect to technical aids. At the same time, they find that progress is slow, and that these issues are not being prioritised. Moreover, coordination is lacking, as are assigned responsibilities to provide coherent information and service. Automated information services offer improvements for some, while supplanting personal service that can be difficult to replace for others.

Uncertainty as a general barrier

People with functional impairment experience many different obstacles in public transport. Physical accessibility is important for some, and decisive in terms of the possibilities for travel. Informational support and technical equipment needed before and during a trip are essential for others. There are also those who have various problems with the travel environment, such as allergenic environments, crowding, or the hectic pace. Needs and obstacles vary depending on time and location as well.

Despite their differing needs and experiences, all people with functional impairment have one thing in common: a greater need for information and services to reduce the uncertainty and discomfort that public transport can entail. They are more dependent on planning and more sensitive to traffic changes and disturbances. Before and during journey, a number of questions may arise: How long will the transfer take? Have snowy areas been ploughed? Is the equipment working? Will I receive assistance? Is the lift working? Can someone show me the way?

Uncertainty as to whether it is possible to travel independently and seamlessly from door to door implies reduced trust and confidence in public transport as a means of travel, which in turn diminishes the inclination to travel by public transport. Uncertainty about coping on one's own is reason enough to refrain from travelling. Increasing trust and confidence will require relevant, up-to-date, complete, accurate, and reliable information regarding public transport as a physical and social environment, regardless of time or location, and regardless of whether or not any disruption has occurred. The public transport system currently falls far short of this standard.

In practice, there are major variations in the demand for and offerings of information and services for the functionally impaired. The development of new technical and digital aids is also advancing swiftly, including in the transport system. However, generational changes take place more rapidly in technology than among humans. There is a risk that digital exclusion will increase rather than decrease over time. Replacing personal service with digital services may entail new obstacles for people with functional impairment. It is clear from our contacts with the disability movement that having fewer points of human contact in public transport does not benefit this group.

Universal design as MBO

Regional differences in the commitment to accessibility issues are attributable to several factors, with resources being one of them. Region Stockholm has two people working full-time on the accessibility of public transport. The corresponding figures for smaller regions amount to 20–50 % of a full-time position. This naturally implies highly varying conditions for planning

and working systematically on accessibility issues. However, from a broader quality perspective, also the resources in Region Stockholm must be considered modest, given the scope of accessibility issues in the public transport system.

The principle of universal design entails addressing the diversity of accessibility needs and obstacles when developing products and services. This implies requirements on our knowledge as well, regarding both current and future conditions of transport services affecting passengers. Awareness of the diversity of needs and obstacles, supporting a wider scope of MBO, needs analyses, and resource planning, is a first step.

Transport Analysis has conducted a population survey to clarify the accessibility obstacles facing various groups of people with functional impairment and the Swedish population as a whole. The results point to a shared perceptions of accessibility problems.

The most prevalent obstacles concern limited options in terms of flexible and spontaneous service and information, including the ability to cope with traffic changes and disruptions. This applies to all passenger groups, including individuals with a medical, physical, mental, or cognitive impairments. All passenger groups perceive obstacles in a similar way, although they are especially onerous for people with functional impairment. The survey also shows that obstacles to accessibility affect everyone's inclination to use public transport, regardless of the presence or type of any functional impairment.

This necessitates a new way of looking at accessibility issues that includes both general needs, such as needs for real time information and spontaneous service, and special needs, such as sufficient space for a wheelchair. Both general and special needs have effects on the inclination of travellers to use public transport. From the passenger's point of view, they also interact. General accessibility information is as important as physical space.

All accessibility needs, problems, and barriers should be taken into account to achieve effective MBO. This can be achieved only if they are included in an integrated quality management system. Without an integrated system, it will be difficult, if not impossible, to determine which initiatives and measures are most relevant and effective. A broader and more integrated approach to MBO should precede any discussion of resource issues. Efficient resource planning presumes a more integrated MBO.

Transport Analysis considers deficient MBO resulting from an inadequate knowledge base to be the single most important barrier to improved public transport accessibility for people with functional impairments. Currently, initiatives are limited to individual measures to address special needs, rather than being viewed as a quality issue that improves public transport as a whole. As long as accessibility needs and barriers are viewed as affecting only marginal groups, initiatives will be viewed as pure cost issues, rather than as integrated parts of the MBO of public transport as a whole.

Key figures from a population survey of barriers to public transport

Target population: Swedish adults, 18 years and older

Simple random sampling was used to select the respondents for an initial set of screening questions, and quota sampling from the first sample for a second set of questions. The random sampling was based on a register that includes all persons registered as resident in Sweden (SPAR).

Gross sample	12,001
Net sample	11,072
Number of responses to screening questions	3441
Net sample after screening	10,294
Number of responses to full set of questions	2663

Estimated population statistics

Self-reported persistent reduced capability affecting daily life

Reduced physical health	17%
Reduced physical mobility, vision, or hearing	16%
Reduced mental health	13%
Reduced cognitive capabilities	7%
Any of the above	32%

Self-reported barriers to the use of public transport

	<i>Bus</i>	<i>Rail</i>
No disability	28%	18%
Reduced physical health	41%	32%
Reduced physical mobility, vision, or hearing	40%	33%
Reduced mental health	42%	30%
Reduced cognitive capabilities	49%	39%

Self-reported experience of avoiding public transport due to the belief that one is unable to travel on one's own

No disability	13%
Reduced physical health	32%
Reduced physical mobility, vision, or hearing	33%
Reduced mental health	34%
Reduced cognitive capabilities	36%

1 Bakgrund, syfte och metod

I det första kapitlet beskriver vi regeringsuppdraget som gavs i Trafikanalys regleringsbrev för 2018, samt sammanfattar centrala begrepp och upplägget för kartläggningen. Kapitlet avslutas med en läsanvisning.

Inledande kommentarer om terminologi

I denna rapport förkortas person/-er med funktionsnedsättning/-ar med "PFN".

I rapporten används "hinder för tillgänglighet" och "tillgänglighetshinder" som en generell term för hinder för tillgänglighet och användbarhet. Motivering för detta återfinns i avsnitt 1.6.

1.1 Regeringsuppdraget

I regleringsbrevet för 2018 (Utr 2018/8) fick Trafikanalys regeringens uppdrag att kartlägga hinder i kollektivtrafiken för personer med funktionsnedsättning.¹

Trafikanalys ska kartlägga hinder för tillgänglighet och användbarhet inom kollektivtrafiksystemet för personer med funktionsnedsättning. I uppdraget bör samverkan ske med andra relevanta myndigheter och aktörer.

Bakgrunden till uppdraget är riksdagens beslut i november 2017 om ett nytt nationellt mål för funktionshinderspolitiken och en ny inriktning för dess genomförande (Prop. 2016/17:188; bet. 2017/18:SoU5; rskr. 2017/18:86). Målet är att uppnå jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet i samhället för personer med funktionsnedsättning (PFN), i ett samhälle med mångfald som grund. Utgångspunkten är FN:s konvention om rättigheter för PFN. För att nå målet är strategin inriktad mot fyra områden: principen om universell utformning, att undanröja hinder för tillgänglighet, enskilda stöd och lösningar för individens självständighet, samt att förebygga och motverka diskriminering.

Trafikanalys tolkning av uppdraget

I regeringens proposition 2016/17:188 betonas en kartläggning av hinder i kollektivtrafik och det regionala tillgänglighetsarbetet i ett "Hela-resan-perspektiv". Uttrycket "Hela resan" är intuitivt lätt att förstå, resor dörr-till-dörr eller hem till hem, men i praktiken väcker det en rad frågor om avgränsningar.

Att resa med dagens kollektivtrafik innebär sällan "Hela resan", utan vanligtvis en delsträcka. Ett resenärs- och hela-resan-perspektiv på hinder är dock en förutsättning för att förstå vad som påverkar resandet med kollektivtrafik, dess tillgänglighet och användbarhet i sin helhet. Att avgränsa oss till start- och slutpunkter i kollektivtrafiken innebär en risk att vi inte ser och förstår de tillgänglighetsproblem som har störst effekter på resandet bland PFN.

En kartläggning ska resultera i någon form av karta, dvs. en systematisk beskrivning, som kan utgöra ett gemensamt diskussions- och kunskapsstöd för alla berörda aktörer, en gemensam referensram, samt användas för att stödja och vägleda målstyrningen av kollektivtrafiken på

¹ N2017/07846/SUBT; N2017/07559/KLS (delvis); N2017/01490/SUBT (slutligt)

olika nivåer i samhället. På kollektivtrafikområdet är aktörerna många, varför kartläggningen har att ta hänsyn till många perspektiv på mål och behov, barriärer och hinder. Genom att ta hänsyn till mångfalden av perspektiv skapar vi bättre förutsättningar för effektivare planering och uppföljning av kollektivtrafikens tillgänglighet.

I uppdraget betraktas tillgänglighetsfrågor i ett verksamhetsperspektiv. Kollektivtrafik är en transporttjänst. Hinder kan omfatta alla tänkbara faktorer i kollektivtrafiksystemet som begränsar resenärernas möjligheter att utnyttja kollektivtrafiken som transporttjänst. Dessa hinder kan vara av varierande natur, fysiska och sociala på individnivå, organisatoriska (resurser och ledningssystem) och institutionella (regelverk) på systemnivå.

Trafikanalys använder genomgående begreppet "tillgänglighet" för att tala om möjligheterna att nyttja kollektivtrafik som tjänst. Ingen systematisk åtskillnad görs mellan tillgänglighet och användbarhet. Motiveringen utvecklas i avsnitt 1.6.

Kollektivtrafiksystemet omfattar många komponenter och delar: infrastruktur, transporttjänster och regelverk, samt berörda aktörer, myndigheter och företag, personal och resenärer. I detta uppdrag är verksamhets- och resenärsperspektiv utgångspunkten. Trafikanalys menar att det är resbeteendet som ytterst avgör var och när det finns hinder i kollektivtrafiksystemet, om det inte svarar mot mål och behov. Resbeteendet skiljer sig dock geografiskt och varierar över tid, mellan resenärer och resenärsgupper. En grundfråga är därför om och hur ansvariga aktörer uppfattar och förstår resbeteenden och hinder bland PFN.

Rullstolsburna, syn- och hörselskadade är traditionellt de primära målgrupperna på transportområdet. Det gör att tillgänglighetsfrågor riskerar att marginaliseras. Det rör sig om mindre grupper som uppfattas ha särskilda behov som kräver särskilda åtgärder. PFN rymmer dock många typer av medicinska, fysiska, psykiska och kognitiva nedsättningar. Det handlar om bredare grupper där kunskapen är låg om hinder och effekter på resandet.

Utan ett brett angreppssätt på funktionsnedsättningar och hinder kommer tillgänglighetsfrågor alltid att förknippas med särskilda kostnader, istället för att utgå från ett kvalitetsperspektiv på frågorna. Kvalitet handlar om värdet i resenärernas perspektiv. Att alla i samhället känner sig delaktiga och kan nyttja allmänna medel är ett värde, dvs. en kvalitetsfråga.

1.2 Avgränsningar

Vi avgränsar uppdraget till hinder som inverkar på resenärernas *förmåga att resa med allmän kollektivtrafik på egen hand*, ett fokus på allmänna färdmedel och vuxna resenärer. Särskilda persontransporter – färdtjänst, sjukresor och skolskjuts – innebär att vissa särskilda grupper hamnar i fokus.² I denna rapport diskuterar vi funktionsnedsättningar och tillgänglighetshinder mer förutsättningslöst.

I uppdraget ingår inte att lägga förslag på åtgärder. Däremot är det underförstått att resultatet ska kunna användas som underlag för målstyrning av kollektivtrafikens tillgänglighet. I första hand innebär detta att klargöra målstyrningen, hur berörda aktörer uppfattar och arbetar med tillgänglighetsfrågor. I andra hand innebär det att peka på alternativa synsätt och möjligheter för mål- och verksamhetsstyrning.

² Särskilda persontransporter har nyligen varit föremål för två utredningar (SOU 2018:58; MFD, 2018a), den senare om färdtjänstens kvalitet.

Mot denna bakgrund utgår kartläggningen från ett intressent- och verksamhetsperspektiv på tillgänglighetshinder, hur berörda aktörer uppfattar och arbetar med tillgänglighetsfrågor och problem. Vi avgränsar inte kartläggningen till enskilda trafikslag eller funktionsnedsättningar. I stället inriktas arbetet på att kartlägga problem och insatser som de beskrivs av de med ansvar för målstyrningen och av de som är beroende av den. Å ena sidan regionala kollektivtrafikmyndigheter, statliga och lokala aktörer, å andra sidan funktionshinderrörelsen som påtalar och beskriver behov.

1.3 Kollektivtrafik

Kollektivtrafik är "persontransporter av allmänt ekonomiskt intresse som erbjuds allmänheten fortlöpande och utan diskriminering".³ Till kollektivtrafik räknas inte beställningstrafik och chartertrafik, rundresor där passagerarna åker tillbaka till samma utgångspunkt, trafik som anordnas vid särskilda evenemang, resor där logi eller andra turisttjänster ingår i resan eller resor där det huvudsakliga syftet är något annat än själva persontransporten.⁴

Varken EU:s eller Sveriges regelverk för kollektivtrafik omfattar flygtransporter, även om definitionen av kollektivtrafik i regelverken inte utesluter det. Regelverken fungerar i praktiken som ramverk för regionala beslut om trafikplikt och kollektivtrafikplaner, medan flygtransporter främst omfattar långväga, kommersiellt tillhandahållna persontransporter.

Drygt 95 procent av den allmänna kollektivtrafiken är regional och samhällssubventionerad (andel personkilometer exklusive inrikes flyg, drygt 80 procent inklusive flyg).⁵ De regionala kollektivtrafikmyndigheterna har huvudansvaret för planering av denna trafik med hänsyn till olika gruppers behov. Eftersom verksamhetsstyrning och samordning är centrala frågor i ett Hela-resan-perspektiv lägger vi tonvikten på regional kollektivtrafik, hur dess tillgänglighet uppfattas av ansvariga myndigheter respektive PFN. I princip utesluts inga trafikslag, men i praktiken dominerar väg- och spårtrafik den regionala kollektivtrafiken.

Vi skiljer mellan allmän kollektivtrafik och särskilda persontransporter: färdtjänst, riksfärdtjänst, sjukresor och skolskjuts. Särskilda persontransporter regleras i lagen (1997:736) om färdtjänst, lagen (1997:735) om riksfärdtjänst, lagen (1991:419) om resekostnadsersättning vid sjukresor, skollagen (2010:800) och lagen (1991:1110) om kommunernas skyldighet att svara för vissa elevresor. Två utredningar har nyligen behandlat samordnings- och kvalitetsfrågor på området (SOU 2018:58; MFD, 2018a).

Enligt färdtjänstlagen ska färdtjänst erbjudas "dem som på grund av funktionshinder, som inte endast är tillfälligt, har väsentliga svårigheter att förflytta sig på egen hand eller att resa med allmänna kommunikationsmedel" (7 §). Lagen medger alltså gränser för kollektivtrafikens tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning (PFN). Därmed är det relevant att belysa färdtjänst som ett alternativt färdmedel till kollektivtrafik, även om det här inte är i fokus.

³ Definitionen finns i EU:s kollektivtrafikförordning 1370/2007 artikel 2 a. I Lagen (2010:1065) om kollektivtrafik finns en hänvisning till denna definition.

⁴ www.transportstyrelsen.se/sv/vagtrafik/Yrkestrafik/Kollektivtrafik/

⁵ Beräkning på basis av uppgifter i Trafikanalys (2018d) och Trafikanalys (2018b).

1.4 Funktionsnedsättning och funktionshinder

I mars 2007 undertecknade Sveriges regering FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning⁶ (PFN), vilken trädde i kraft i januari 2009 (Prop. 2008/09:28). Konventionen ligger till grund för Sveriges funktionshinderpolitik (Prop. 2016/17:188). Den bygger på ett långvarigt arbete för att ändra förhållningssätt och attityder mot PFN. Konventionen utgår från grundläggande principer om jämlikhet och icke-diskriminering. PFN ska ses som aktiva medlemmar i samhället, de ska ha möjlighet att fatta beslut över sina egna liv, med lika rättigheter som andra (FN, 2018).

Konventionen syftar främst till att intensifiera arbetet med att undanröja hinder för PFN för full delaktighet och inkludering i samhället (Prop. 2008/09:28). I konventionen beskrivs begreppen funktionsnedsättning och funktionshinder som sammankopplade och att de:

...härrör från samspel mellan personer med funktionsnedsättningar och hinder som är betingade av attityder och miljön, vilka motverkar deras fulla och verkliga deltagande i samhället på lika villkor som andra (Regeringskansliet, 2008).

Konventionen lyfter också fram den mångfald och variation som finns hos PFN, exempelvis fysiska, psykiska, intellektuella eller sensoriska funktionsnedsättningar. I interaktion med omgivningen kan dessa hindra ett aktivt deltagande i samhället. Med konventionen togs ett stort steg mot en mer "subjektiv" syn på PFN, istället för en "objektifierad" syn, där fokus traditionellt sett främst legat vid medicinska behandlingar, välgörenhet och socialt skydd (FN, 2018).

De två synsätten kallas ofta för "den medicinska modellen" respektive "den sociala modellen". I den förstnämnda betraktas funktionshinder som kopplat till individen och orsakas av sjukdom som kräver vård och behandling. En begränsad förmåga uppfattas bero på egenskaper hos den enskilda individen, inte dess omgivning. I den sociala modellen betraktas funktionshinder som en social konstruktion skapad i samspelet mellan individ och samhälle. Enligt den sociala modellen är det samhällets kollektiva ansvar att skapa delaktighet för PFN. Det är inte minst en politisk fråga (Socialstyrelsen, 2007; Shakespeare, 2006).

FN:s konvention utgår från Världshälsoorganisationens (WHO) begrepp på området. WHO understryker att förmågan hos en person bygger på interaktionen med det samhälle personen lever i (WHO, 2018). På samma sätt bygger WHO:s internationella klassifikation för funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa⁷ på ett angreppssätt som knyter samman personens individuella förmåga och den kontext som personen befinner sig i (Socialstyrelsen, 2007).

Socialstyrelsens definitioner av funktionsnedsättning och funktionshinder är översättningar av WHO:s begrepp. Funktionsnedsättning definieras som "en nedsättning av fysisk, psykisk eller intellektuell funktionsförmåga", medan funktionshinder definieras som "den begränsning som en funktionsnedsättning innebär för en person i relation till omgivningen" (Socialstyrelsen, 2018).

⁶ Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD)

⁷ Originalbeteckningen är: International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF) och är publicerad av WHO 2001. Socialstyrelsen har publicerat en svensk översättning av denna (Socialstyrelsen, 2007).

I regeringsuppdraget utgör kollektivtrafiksystemet "omgivningen". Systemet består av fysiska och tekniska dimensioner, exempelvis hållplatser, fordon och informationstavlor, men även sociala dimensioner, till exempel service- och informationstjänster. Det rymmer även en rad organisatoriska faktorer som i sig kan utgöra hinder för tillgänglighet, till exempel bristande information vid trafikstörningar, bristande trafikutbud och trafiksamordning, bristande tillgång till tjänster för transaktioner, vägledning, ledsagning och uppföljning.

På transport- och kollektivtrafikområdet varierar begreppen. Transportstyrelsen (2016b) hänvisar till FN:s och Socialstyrelsens definitioner. I styrdokument är det dock vanligare med smalare perspektiv, ett fokus på nedsatt rörelse- och navigeringsförmåga, syn- och hörsel-förmåga. Vi återkommer till detta i kapitlet om regelverk, ansvar och tillsyn (kapitel 4).

FN:s konvention och WHO:s klassifikationer, den "medicinska" och "sociala" modellen, har gjort ett tydligt avtryck inom forskningen. Många studier utgår från synsättet att barriärer och hinder skapas i samspelet mellan individ och samhälle. Studierna inriktas inte minst mot hur design och den byggda miljön kan utformas för att passa så många människor som möjligt (Aarhaug och Elvebakk, 2015; Steinfeld och Maisel, 2012). En del forskare menar dock att fokus främst har legat på fysiska/tekniska barriärer och riktar kritik mot att den sociala dimensionen har åsidosatts (Tillmann m.fl., 2013; Kaiser, 2009).

På senare år har begreppen "funktionsvariationer" och "funktionskillnader" börjat sprida sig.⁸ Medan "funktionsnedsättning" kan uppfattas värderande uttrycker dessa nya begrepp att alla människor varierar i förmåga. Det är också i linje med tankarna om universell utformning, att det inte handlar om särskilda problem och lösningar, utan att skapa tillgänglighet för alla. De nya begreppen är onekligen tilltalande i det perspektivet. I detta uppdrag är det dock en fördel att använda etablerade begrepp eftersom de inte är införlivade i regelverket på området och medför osäkerhet i tillämpningar. Det är exempelvis tveksamt vilka brukarorganisationer som representerar alla personer med funktionsvariationer.

1.5 Universell utformning

I november 2017 fattade Riksdagen beslut om nytt nationellt mål för funktionshinderspolitiken och ny inriktning för dess genomförande (Prop. 2016/17:188). Principen om *universell utformning* (eng. *universal design*) är central för politikens genomförande. Den innebär att i utveckling och design ta hänsyn till människors olika behov och förutsättningar. Alla ska i största möjliga utsträckning kunna använda produkter, miljöer, program och tjänster utan behov av anpassning eller specialutformning. Samhället ska utformas med medvetenhet om den variation som finns i befolkningen. Det handlar inte om tvingande regler eller formell styrning, utan om att generellt undvika onödiga hinder, att göra rätt från första början när produkter, tjänster och miljöer upphandlas och utformas. Därigenom kan principen bidra till förbättrad effektivitet genom att undvika dyra särlösningar.

Begreppet "universell utformning" är centralt för funktionshinderspolitiken, men i likhet med tillgänglighet finns det varierande tolkningar. Begreppet myntades ursprungligen i USA i mitten av åttiotalet av arkitekten Ronald Mace. Enligt Mace ska "produkter och miljöer utformas så att de kan användas av alla människor, till största möjliga mån, utan behov av anpassning eller specialutformning" (Center for universal design, 2018). Syftet är att reducera fysiska och

⁸ www.sprakochfolkminnen.se/sprak/nyord/nyord/aktuellt-nyord-2002-2015/2015-05-19-funkis-funktionsvariation-och-funkofobi.html

sociala barriärer mellan människor med och utan funktionsnedsättning (Connell m.fl., 1997). Principen grundas i ett ideal om tillgänglig och barriärsfri utformning för alla, oavsett ålder och förmåga (Audirac, 2008).

Universell utformning inkluderas också i Konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning (art. 2), med en likvärdig definition, det vill säga att utforma "produkter, miljöer, program och tjänster [så] att de ska kunna användas av alla i största möjliga utsträckning utan behov av anpassning eller specialutformning" (Regeringskansliet, 2008).

Universell utformning bygger på sju grundprinciper (Rydeman m.fl., 1997).

- Likvärdig användning.
- Flexibilitet i användning.
- Enkel och intuitiv användning.
- Uppfattbar information.
- Tolerans för misstag.
- Låg fysisk ansträngning.
- Storlek och utrymme för åtkomst.

Principerna handlar i grova drag om att utformningen ska vara användbar utifrån varierande förmågor och ska reducera riskerna för att segregera eller stigmatisera enskilda användare. Optimalt är ett likvärdigt användningssätt och en utformning som är tilltalande för alla. Utformningen ska vara lättförståelig och information ska förmedlas på olika sätt (illustrativt, muntligt, taktilt). Likaså ska designen vara effektiv och bekväm att använda, kräva en så minimal ansträngning som möjligt och hålla en hög säkerhet (Rydeman m.fl., 1997).

Inom ramen för transportpolitikens övergripande mål (Prop. 2008/09:93; bet. 2008/09:TU14; rskr. 2008/09:257) finns funktionsmålet om tillgänglighet. Målet innebär bland annat att "transportsystemets utformning, funktion och användning ska medverka till att ge alla en grundläggande tillgänglighet med god kvalitet och användbarhet" (sidan 2). Därtill en precisering om att "transportsystemet utvecklas så att det är användbart för personer med funktionsnedsättning" (sidan 18). Detta betonas också i EU:s transportpolitik och Agenda 2030 (Globalt mål 11).

Sverige antog i slutet av 1970-talet lag (1979:558) om handikappanpassad kollektivtrafik och räknas i det perspektivet som ett föregångsland. Initiativet följdes av "the Transport Act" i Storbritannien 1985 och "Americans with Disabilities Act" år 1990 i USA. Vid denna tidsperiod var kollektivtrafiken generellt sett inte tillgänglighetsanpassad med exempelvis låggolvbussar och utrymme för rullstolsburna (Nelson m.fl., 2010). Sedan dess har universell utformning applicerats i olika delar av världen och Världsbanken har bidragit finansiellt till bland annat utformandet av tillgängliga BRT-system i Brasilien och Colombia. I Sverige blev Göteborgs flexlinje tidigt internationellt uppmärksammat (Nelson m.fl., 2010; Audirac, 2008).

Forskare understryker vikten av universell utformning av kollektivtrafik (Steinfeld m.fl., 2018; Aarhaug och Elvebakk, 2015; Audirac, 2008). Många är dock eniga om att tillgänglig kollektivtrafik inte enbart handlar om fysiska aspekter, som utformning av fordon och hållplatser. Vikten av ett Hela-resan-perspektiv och att se till hela resekedjan betonas. Detta inkluderar; reseplanering, möjligheten att ta sig till/från hållplatser och bytespunkter, möjligheten att komma ombord/ta sig av ett fordon, möjligheten att göra byten mellan olika färdmedel och olika linjer (Steinfeld m.fl., 2018).

Det handlar vidare om tillgång till tillförlitlig information innan, under och efter resan, fotgängarvänliga miljöer, höga driftsstandarder och att fordonen håller en god standard, god utformning av stationer och hållplatser, att det finns utbildad personal, och att det på det stora hela känns tryggt att resa kollektivt (Risser m.fl., 2015). Användarperspektivet är essentiellt. Huruvida kollektivtrafiken är tillgänglig eller inte, anses bäst avgöras av användarna. Betydelsen av den sociala kontexten för tillgänglig kollektivtrafik betonas också (Steinfeld m.fl., 2018).

Kritik har riktats mot transportplaneringen som alltför fysiskt orienterad, med en utformning främst anpassad den "ideala resenären", en resenär utan begränsningar (Lubitow m.fl., 2017). Det finns också de som menar att transportplaneringen traditionellt sett lutat sig mot den medicinska modellen och betraktat funktionshinder som något betingat individen snarare än den fysiska och sociala miljön. Det har också riktats kritiska röster mot användandet av resvanedata i planeringen, då denna inte tar hänsyn till icke-resor, dvs. uteblivna resor på grund av bristande tjänster inom kollektivtrafiken (Audirac, 2008).

Kritik framförs också mot att sociala barriärer hamnat i skymundan, exempelvis bemötande från busschaufförer och medpassagerare (Tillmann m.fl., 2013; Kaiser, 2009). Även om åtgärder enligt principerna om universell utformning i sig kan underlätta för personer att resa kollektivt, måste de ändå ses som delar i ett större system, som inkluderar personal, medpassagerare, servicetjänster, med mera.

Resan bör ses utifrån ett större sammanhang, från dörr till dörr, snarare än från busshållplats till busshållplats (Aarhaug och Elvebakk, 2015). Forskning utifrån ett hela-resan-perspektiv är ytterst begränsad. Likaså saknas systematisk forskning om hur pass effektiva olika fysiska tillgänglighetslösningar faktiskt är i praktiken (Steinfeld m.fl., 2018).

1.6 Tillgänglighet och användbarhet

I Trafikutskottets uppföljning av transportsystemets tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning konstateras att tillgänglighet och användbarhet betyder olika saker i olika sammanhang och för olika aktörer (Trafikutskottet, 2013). De pekar på att det inom standardiseringen finns ett fyrtiotal olika definitioner, men också en tendens att begreppen närmar sig varandra.

Enligt ISO-standard 26 800 definieras tillgänglighet som:

Den utsträckning som produkter, tjänster, system, miljöer och anläggningar kan användas av användargrupper med bredast möjliga spektrum av egenskaper och förmågor för att nå specifika mål i ett specifikt användningssammanhang. (ej officiell översättning i Trafikutskottet (2013))

Enligt ISO-standard 9241-210 definieras användbarhet så här:

Den utsträckning i vilken en specifik användare kan använda en produkt för att uppnå specifika mål, med ändamålsenlighet, effektivitet och tillfredsställelse, i ett givet användningssammanhang. (officiell översättning i svensk version av standard)

Vidare konstateras att ingen aktör på området säger sig tillämpa någon konsekvent definition. I uppföljningen belyses tillgänglighet i praktiken genom att inventera insatser bland transportmyndigheter och företag, även upplevda hinder som brukarorganisationer beskriver dem. Det är en pragmatisk ansats, men begreppen förblir oklara.

Tillgänglighet kan kort beskrivas som möjligheten att dra fördel av resurser eller aktiviteter (se till exempel Berglund, 2003: och de referenser som finns där). Resurser och aktiviteter kan finnas nära eller långt borta. Transportsystemet kan då sägas möjliggöra tillgängligheten till dessa resurser och aktiviteter. Inte sällan benämns detta som geografisk tillgänglighet. Transportsystemet kan samtidigt betraktas som en resurs och en aktivitet i sig, varmed vi kan tala om tillgängligheten till transportsystemet, dvs. dess *användbarhet*.

Användbarhet är möjligheten att använda något instrument eller verktyg för ett ändamål på ett effektivt sätt, för en viss användare eller grupp av användare. På det sättet sammanfaller *användbarheten i transportsystemet* med *tillgängligheten till transportsystemet*. I transportsammanhang kan "verktyget" ifråga avse fordon, miljöer, bytesmöjligheter, utbud, service, information, samt pålitlighet och trygghet i systemet som helhet.

Användbarhet är i hög grad ett aktörs- och verktygsorienterat begrepp som utgår från enskilda behov och förmågor i relation till en handling – resandet. Tillgänglighet betecknar i högre grad möjligheter att nå olika aktiviteter och tjänster via transportsystemet. Det används ofta som ett mer generellt begrepp som även omfattar användbarhet.

I detta uppdrag kommer Trafikanalys använda tillgänglighet som generellt begrepp. I ett Hela-resan-perspektiv på hinder, ett resenärsperspektiv, med fokus på sömlösa resor från dörr till dörr, är det tveksamt att skilja på begreppen eftersom det är långt från självklart vad som ska betraktas som hinder i och utanför "systemet", till exempel brist på framkomliga vägar till och från hållplatser, och brist på informationstjänster om resmöjligheter och hinder.

I rapporten talar vi därför om "tillgänglighetshinder" i generella termer, vare sig det handlar om begränsningar i kollektivtrafiksystemets användbarhet *inifrån sett*, eller resmöjligheter som det skapar *utifrån sett*. I ett resenärsperspektiv kan en distinktion som den mellan "användbarhet" och "tillgänglighet" dölja snarare än klargöra hinder, till exempel ansvaret för den information och service som behövs för en fungerande kollektivtrafik.

1.7 Två grundperspektiv på tillgänglighet

Regeringsuppdraget innebär en systematisk beskrivning av *hinder, tillgänglighet, kollektivtrafik och funktionsnedsättningar*, samt hur de förhåller sig till varandra. Även med de avgränsningar och begrepp som har diskuterats hittills i kapitlet är det inte givet *vad* som ska kartläggas, inte heller *hur* (jmf. Nordbakke och Skollerud, 2016; Trafikutskottet, 2013).

Hinder rymmer en individkomponent och en miljökomponent, kollektivtrafiksystemet. Systemet omfattar fysiska och sociala miljöer som ställer krav på individens förmåga, till exempel fysisk utformning, egenskaper hos servicetjänster och varierande situationer, tempo och trängsel. Att kunna uppmärksamma, förstå och agera på information, oavsett miljö, tjänst och situation, är centralt. Om systemvillkor överstiger egen personlig förmåga blir de till hinder.

Att kartlägga hinder innebär alltså att beskriva såväl systemvillkor som resenärers förmåga att nyttja systemet. Det framhålls i en kunskapssammanställning om metoder och verktyg för uppföljning av tillgänglighet i kollektivtrafik som Irlands National Disability Authority (NDA) har låtit göra (NDA, 2018). Två typer av strategier bör vägleda arbetet,

- (1) Top-down strategier: regel- och policy-utveckling, efterlevnad, verksamhetsstyrning, planering, åtgärder, tillämpning av standarder, "good practice", samt

- (2) Bottom-up strategier: behov och funktionshinder i brukarperspektivet, undersökningar av tillgång och efterfrågan av transporttjänster bland resenärer.

I det aktuella uppdraget har vi eftersträvat att omsätta båda angreppssätten. Dels att kartlägga tillgänglighet i termer av samhällskrav och myndigheternas insatser. Dels att kartlägga hinder i ett resenärsperspektiv. Det är två grundperspektiv som har fått avgöra rapportens disposition. Vi kommer först att redogöra för tillgänglighetsarbetet i kollektivtrafiken, därefter att redovisa flera undersökningar som belyser hinder i ett resenärsperspektiv.

Tillgänglighetsindikatorer

I ett FoU- och samordningsprojekt 2008–2010 inom EU:s sjunde ramprogram, *MEthodology for Describing the Accessibility of Transport in Europe* (MEDIATE), utvecklades flera stöd för styrning och uppföljning av kollektivtrafikens tillgänglighet i urbana miljöer. Syftet var att bidra till utvecklingen av ett mer inkluderande transportsystem genom en gemensam mätmetod för tillgänglighet.⁹ MEDIATE resulterade bland annat i tio indikatorer som vägledde utarbetandet av formulär för självskattningar av behov av tillgänglighetsinsatser (Carvalho m.fl., 2011; Øvstedal m.fl., 2008). Indikatorerna listades i fyra grupper.

Riktlinjer och investeringar

1. Tillgänglighetsplan: Tillhandahållande av uppdaterad tillgänglighetsplan och strategi för urbana miljöer, samt politiska åtaganden på lokal, regional och nationell nivå.
2. Användarnas delaktighet: Medverkan av äldre och personer med funktionsnedsättning som kan fånga mångfalden av hinder i alla stadier av planering, genomförande, övervakning och utvärdering.
3. Integrerade riktlinjer för tillgänglighet: Hur principen om tillgänglighet för alla integreras av alla aktörer i alla faser av policyutveckling och tillämpningar: fysisk planering, underhåll, upphandling, serviceavtal, leverantörskrav, finansiering och investeringar, samt alla intressenters delaktighet i policyutveckling och uppföljning.

Serviceverksamhet och standarder

4. Att tillgodose användarnas behov: Beaktande av alla användare i alla policy-faser: riktlinjer för enskildas trygghet och säkerhet, övervakning av klagomål och kundtillfredsställelse, personalutbildning och tillgång på personal.
5. Underhåll av tillgänglighet: Hur planer, rutiner och övervakning säkerställer att tillgängligheten bibehålls.
6. Principer för prissättning och tillgång till tjänster: riktlinjer för prissättning för olika grupper med hänsyn till olika behov, överkomliga priser och rutiner för ersättning för äldre och PFN. Tillgång till transport dörr-till-dörr samt särskilda servicetjänster.

Information och biljettförsäljning

7. Tillgänglig information: Tillhandahållande av information före och under resan, med valmöjligheter mellan kanaler, inklusive information om tillgänglighet när det gäller användarnas behov, störningar och nödrutiner. Erbjudande om reseutbildning till en bred användargrupp som berör ett brett spektrum av hinder.
8. Tillgänglig biljettförsäljning: Enkelhet i köp och validering av biljetter, tillhandahållande av enkla begripliga system och multimodala biljetter för hela resan.

⁹ <https://cordis.europa.eu/project/rcn/88862/reporting/en>

Fordon och anläggningar

9. Tillgängliga fordon och anläggningar: Aktörers gemensamma insatser för att göra kollektivtrafiken fri från hinder och lätt att hitta. Andel hållplatser och bytespunkter med audiovisuellt utrop och andel hållplatser och fordon med lågt insteg från gatu- och markplan. Andel fordon med lågt golv, nigningsfunktion/ramper, dedikerade platser för rullstolsburna och audiovisuella utrop.

Sömlös resa

10. Sömlös resa: Lättheten med vilken äldre och PFN kan resa med kollektivtrafik på resor som involverar mer än en linje eller mer än ett trafikslag, med tanke på informationshantering, biljettförsäljning, säkerhetssystem och fysisk tillgänglighet.

Indikatorerna syftar till att bedöma mognadsgraden i tillgänglighetsinsatser som verksamhet, snarare än den faktiska tillgängligheten. De omfattar verksamhetsstyrning och uppföljning av tillgänglighetsfrågor, förankringen i samråd och behovsanalyser, service-, informations- och underhållsinsatser som svarar mot behov, liksom fysiska miljöer i infrastruktur och fordon.

Indikatorer på tillgänglighet är också indikatorer på motsatsen, otillgänglighet som en fråga om omogenhet i verksamhetsstyrning, insatser och uppföljning. I det här verksamhets- och systemperspektivet är flertalet hinder av regulatorisk, organisatorisk och informationsrelaterad natur, snarare än fysiska eller tekniska.

Krav på och behov av tillgänglighet till kollektivtrafik tolkas inte sällan och främst i fysiska eller tekniska termer avseende fordon och infrastruktur, ibland även information. I ett hela-resanperspektiv avser dock tillgänglighet alla faktorer som påverkar möjligheten att nyttja transporttjänster. Dessa berör även kollektivtrafikens organisation och verksamhet.

I regeringsuppdraget har indikatorerna fungerat som vägledning för förfrågningar om uppgifter och underlag från transportmyndigheter och intresseorganisationer, för att täcka in såväl verksamhets- som resenärsperspektiv på myndigheternas tillgänglighetsarbete. Indikatorerna har också varit vägledande för diskussionen av goda exempel i avsnitt 6.6.

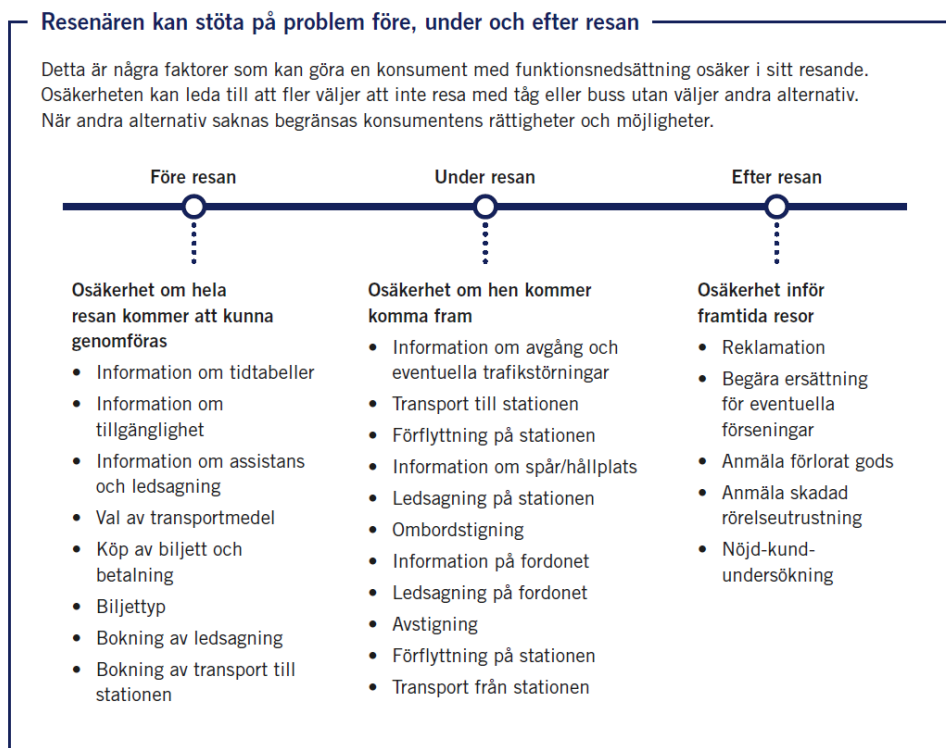
1.8 Reshinder

Vi använder begreppet *reshinder* för alla slags hinder som gör att resenärernas resplaner och förväntningar på kollektivtrafik inte infrias.¹⁰ Reshinder utgår alltså från resenärens perspektiv, till skillnad från tillgänglighetshinder i ett samhälls- och verksamhetsperspektiv.

Reshinder syftar på det konkreta samspelet mellan resenärer och deras miljö. Det kan handla om hinder före, under eller efter en resa. Reshinder rymmer såväl subjektiva som objektiva aspekter. De omfattar funktionsnedsättningar hos enskilda resenärer och tillgänglighetshinder i deras miljö, dvs. kollektivtrafiksystemet.

I Konsumentrapporten 2018 illustreras de problem som kollektivtrafikresenärer kan uppleva före, under och efter en resa (figur 1.1, Konsumentverket, 2018). Fokus är på informations- och serviceproblem. Det täcker givetvis inte alla reshinder, men illustrerar att hinder varierar längs resan i och med att miljöerna förändras.

¹⁰ Vi säger inte "resehinder", eftersom det i högre grad för tankarna till hinder inför resa, inte under eller efter en resa.



Figur 1.1. Möjliga problem före, under och efter resor med kollektivtrafik.
Källa: Konsumentverket (2018).

För personer med nedsatt rörelseförmåga finns en rad andra fysiska och sociala hinder, allt från planering av assistans till trasiga hissar, bemötande och stress. För synskadade kan nya resvägar och miljöer innebära stora utmaningar, i synnerhet i brist på ledstråk och ledsagning. För hörselskadade kan buller vara ett hinder. För allergiker och astmatiker kan luftmiljön vara ett hinder. För personer med kronisk smärta eller nedsatt psykisk hälsa kan tempo, trängsel och stress begränsa kollektivtrafikens tillgänglighet.

Även resenärernas (o)kunskap och (o)trygghet kan vara *reshinder*, om de uppfattar kollektivtrafiken som så pass opålitlig eller osäker att de inte tror sig kunna resa med den på egen hand. På samma sätt kan myndigheters och branschens (o)kunskap om och (o)förmåga att hantera reshinder vara ett *tillgänglighetshinder* i ett samhällsperspektiv.

Med tanke på variationen i reshinder finns det skäl att utvidga Konsumentverkets illustration. För att kartlägga och beskriva en så stor bredd som möjligt har vi definierat en typologi av reshinder som har varit vägledande för utformningen av undersökningar av reshinder. Vi har tagit fasta på tre dimensioner: (1) funktionsnedsättningar, (2) reshinder och (3) resan i tid och rum (före, under och efter en resa). Varje dimension har tre nivåer (Tabell 1.1).

En allmän föreställning om funktionsnedsättningar är att det handlar om rullstolsburna, syn- och hörselskadade. Typexempel på det är de nya emojis som antogs av Unicode i februari 2019 (Figur 1.2).¹¹ Det är givetvis viktigt att synliggöra särskilda behov hos dessa grupper, men risken är samtidigt att det bekräftar snäva föreställningar och marginaliserar frågor om tillgänglighet och hinder, varmed insatser begränsas till isolerade åtgärder.

¹¹ <https://unicode.org/emoji/charts/emoji-released.html>

Indelningen av funktionsnedsättningar i termer av fysiska, sensoriska och kognitiva/psykiska nedsättningar fångar olika typer av nedsatt förmåga att utföra vardagsaktiviteter, inte orsaken till dessa förmågor.

Tabell 1.1. Typologi för funktionshinder i kollektivtrafiksystemet. Tre dimensioner: (1) funktionsnedsättning, (2) reshinder som funktionshinder och (3) resan i tid och rum (före, under och efter resan).

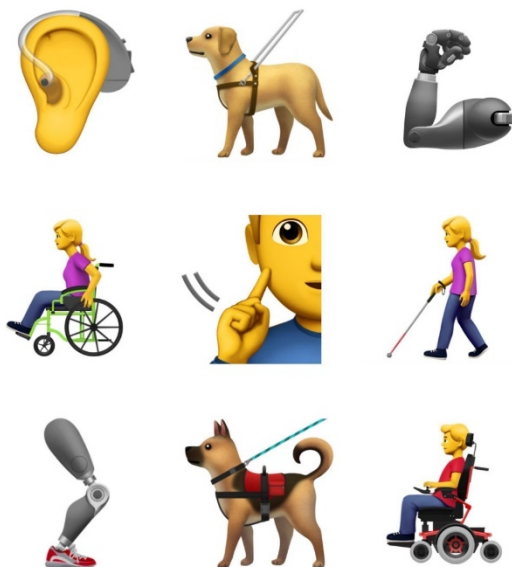
Funktionsnedsättning	Reshinder	Resan i rum och tid		
		Före resan – planer och att ta sig till/från hållplatser	Under resan – att ta sig ombord och mellan hållplatser	Efter resan – problem, avvikelser och störningar
Fysisk nedsättning, t.ex. rörelseförmåga, kondition, hjärta och lungor	Fysiska och tekniska hinder	Avstånd, bagage, väder	Faciliteter, på- och avstigning	Anpassad ersättningstrafik
	Informationshinder	Tillgänglighet och trafikstörningar	Anvisningar och kartor	Alternativa vägar
	Organisatoriska & sociala hinder	Reseplanering och samordning	Bemötande, trängsel och tempo	Hjälp vid trafikstörningar
Sensorisk nedsättning, t.ex. syn, hörsel, känsel, balans, smärta, värk och allergier	Fysiska och tekniska hinder	Biljettsystem	Ljus, ljud, ämnen, acceleration	Oplanerade miljöer
	Informationshinder	Information om tillgänglighet	Bristande utrop och skyltning	Brist på information om störningar
	Organisatoriska & sociala hinder	Kompetens hos personal	Samordning av ledsagning	Spontan ledsagning
Kognitiv/psykisk nedsättning, t.ex. utvecklingsstörning, demens, ADHD, Asperger, dyslexi, afasi, ångest och depression	Fysiska och tekniska hinder	Biljettsystem	Tekniska fel	Nya miljöer
	Informationshinder	Fragmenterade informationstjänster	Avvikelser i resväg	Vägledning
	Organisatoriska & sociala hinder	Reseplanering och samordning	En mångfald av system och rutiner	Uppföljning av problem

Reshinder är resultatet av allt för höga systemkrav på individen. Sådana aktualiseras i olika miljöer och faser – före, under och efter en resa. "Efter en resa" avser primärt situationer där

det har uppstått avvikelser eller störningar som gör att resplaner och resvägar ändras, något som ställer krav på information och service, även efterföljande kontakt med kundtjänst.

Hinder före en resa är hinder till kollektivtrafiksystemet. Det kan handla om allt från rädsla att resa kollektivt, till bristande trafikutbud och svårigheter att köpa biljett. Det kan också handla om att inte få den assistans som behövs i hemmet för att ta sig utanför dörren.

Hinder under och efter en resa är i högre grad hinder inom kollektivtrafiksystemet. Det kan vara fysiska och tekniska hinder i form av trånga eller trasiga hissar, eller sociala hinder såsom ett passivt eller avogt bemötande från personal eller medresenärer.



Figur 1.2. Nya emojis 2019 för att representera funktionsnedsättningar. Viktigt att synliggöra behov och åtgärder, men också risk för att det bekräftar stereotyper.
Källa: Unicode och Emojipedia.

1.9 Samverkan, källor och underlag

I regeringsuppdraget ingick att samverka med berörda myndigheter och organisationer. En samverkansgrupp etablerades tidigt med syftet att inhämta erfarenheter och kunskaper om utredningar och undersökningar, samt synpunkter på upplägg och resultat från det aktuella regeringsuppdraget. Arbetet har bedrivits i form av korrespondens, telefonkontakter och ett avslutande samrådsmöte. I gruppen ingick följande aktörer.

- Konsumentverket
- Myndigheten för Delaktighet
- Sveriges kommuner och landsting (SKL)
- Svensk Kollektivtrafik
- Trafikverket
- Transportstyrelsen
- Transportföretagen

Utöver samverkansgruppen har en rad kontakter tagits med enskilda organisationer i syfte att samla in och rådgöra om underlag för kartläggningen.

- National Disability Authority, Irland.
- Två möten med Trafikverkets nationella råd för tillgänglighet och användbarhet för personer med funktionsnedsättning (RTAF).
- Korrespondens och möten intresseorganisationer: DHR (Delaktighet, Handlingskraft, Rörelsefrihet), Funktionsrätt Sverige, Funktionsrätt Göteborg, Astma- och Allergiförbundet, Sveriges Dövas Riksförbund, Hörselskadades Riksförbund, Synskadades Riksförbund, Mag- och Tarmförbundet, Personskadeförbundet RTP, Neuroförbundet, Attention, PRO, SPF Seniorer, samt Resenärsforum.
- Enskilda kontakter och enkät till regionala kollektivtrafikmyndigheter (RKM), länsstrafikförvaltningar/bolag, samt regionala företrädare för intresseorganisationerna ovan, med undantag för Resenärsforum.

Underlag

Kartläggningen omfattar följande typer av underlag: (1) statistik och undersökningar avseende demografi, resvanor, mönster och trender, (2) regelverk, tillsyn och uppföljningar av tillgänglighet i kollektivtrafiken, (3) uppgifter om (o)tillgänglighet, hinder och insatser från organisationer, (4) internationell forskningsöversikt och (5) undersökningar av reshinder. I bilaga 1 beskriver vi dessa underlag lite mer utförligt.

1.10 Läsanvisning

Eftersom rapporten omfattar underlag från många källor och av varierande karaktär följer här en läsanvisning till rapportinnehållet. Det utgörs av fyra delar: (1) förekomst av funktionsnedsättningar, demografi och resmönster (kapitel 2–3), (2) kollektivtrafikens tillgänglighet i ett samhällsperspektiv (kapitel 4–6), (3) funktionshinderrörelsens perspektiv och en forskningsöversikt (kapitel 7–8), samt (4) resenärsperspektivet på hinder (kapitel 9–10). Del 3 rymmer synen på såväl samhällets tillgänglighetsarbete som reshinder i praktiken. Den överbryggar därmed rapportens två huvudsakliga delar: tillgänglighet i ett samhällsperspektiv respektive hinder i ett resenärsperspektiv.

Kapitel 2–3: Demografi och resmönster

Här sammanfattas statistik och andra uppgifter som belyser förekomst och variation avseende funktionsnedsättningar och resmönster bland personer med funktionsnedsättning (PFN). Vi inleder med en diskussion av dagens mätmetoder och demografi. Därefter belyser vi samband mellan funktionsnedsättningar och resmönster, inklusive betydelsen av färdtjänst för specifika grupper av PFN. När personer med allvarigare funktionsnedsättning inte kan nyttja allmänna kommunikationer har de rätt till färdtjänst. Kollektivtrafikens låga tillgänglighet för denna grupp representerar inte tillgängligheten till kollektivtrafiksystemet generellt för PFN.

Kapitel 4–6: Regelverk, nationellt kunskapsläge och regional kollektivtrafik

Vi inleder med en lägesbild av regelverket på kollektivtrafikområdet och tillsynen som bedrivs av Transportstyrelsen och Konsumentverket. Regelverket är till stora delar fragmenterat, allt från ansvaret för infrastruktur och fordonspark, till målstyrning och uppföljning. Det återspeglar sig i det nationella kunskapsläget. Utredningar, kunskapskällor och databaser lämnar överlag en hel del att önska. De regionala kollektivtrafikmyndigheterna (RKM) har med andra ord inte

mycket stöd att hämta från nationell nivå. De har ett generellt ansvar för kollektivtrafikens tillgänglighet. I praktiken är mognadsgraden i målstyrning och uppföljning överlag låg även på regional nivå, samtidigt som det finns stora regionala variationer.

Kapitel 7–8: Funktionshinderrörelsen och forskningsöversikt

Funktionshinderrörelsen representerar alla grupper av PFN och deltar i samråd på nationella, regionala och lokala nivåer i samhället. Deras synpunkter berör såväl tillgänglighetsarbetet i samhället som reshinder i praktiken. De överbryggar samhälls- och resenärsperspektivet. Så även forskningsöversikten. Denna syftade till att översiktligt beskriva hur forskningen belyser funktionshinder i kollektivtrafiken, hinder i såväl resenärernas som samhällets perspektiv. Den omfattar även en fördjupad genomgång av forskning om sociala och organisatoriska barriärer i kollektivtrafiken. Det visar sig att samhällets målstyrning på området sällan berörs.

Kapitel 9–10: Hinder i ett resenärsperspektiv

Vi inleder med att sammanfatta större attitydundersökningar av relevans för att beskriva hur PFN upplever hinder i kollektivtrafik. Generellt är dessa inriktade på attityder. Mycket sällan görs några analyser av effekter av hinder på resandet bland PFN och andra grupper. Vidare saknas det sammanfattande mått på tillgänglighet i ett resenärsperspektiv som gör det möjligt att jämföra tillgänglighet mellan resenärsgupper.

Det sista kapitlet sammanfattar de viktigaste resultaten från Trafikanalys befolkningsenkät om reshinder. Enkäten rymmer frågor om medicinska, fysiska, medicinska, psykiska och kognitiva funktionsnedsättningar, samt möjliggör jämförelser av reshinder mellan PFN och befolkningen i övrigt. Upplägget på frågor tillåter också beräkning av ett så kallat "tillgänglighetsindex" (TI) som beskriver allas vår förmåga att resa kollektivt, samt analyser av hur funktionsnedsättning, reshinder och TI påverkar resandet med kollektivtrafik.

I en förlängning kan mått som TI användas som stöd för en ny typ av målstyrning på området, i vilken tillgänglighet betraktas som en del av kvalitetsledningsarbete.

2 Demografi

Det nationella målet för funktionshinderspolitiken är att uppnå jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet i samhället för personer med funktionsnedsättning (PFN). Det väcker frågan hur många som berörs. I detta kapitel beskriver vi förekomst (prevalens) av olika typer av funktionsnedsättningar (avsnitt 2.1) samt demografiska samband (avsnitt 2.2 och 2.3). I nästa kapitel återkommer vi till frågor om resvanor och mönster i dessa grupper.

2.1 Förekomst av funktionsnedsättningar

Det finns ingen internationellt eller nationellt vedertagen metod för hur funktionsnedsättning ska mätas och skattas. Definitioner varierar mellan såväl länder, som mellan myndigheter och andra organisationer och aktörer, forskare. Skattningar av förekomst i Sverige beror också på undersökning och mellan statistikprodukter. Trafikanalys har belyst metodproblemen i en tidigare rapport (Trafikanalys, 2018e). Här ska vi kort nämna några prevalensskattningar och underlaget för dessa.

WHO bedömer att ungefär 15 procent av världens befolkning har någon form av funktionsnedsättning (WHO och World Bank, 2011). Skattningen bygger på World Health Survey och inkluderar frågor som berör förmåga till rörelse, hygien och egenvård, upplevelse av smärta och värk, kognition (koncentration, inläring och minne), sociala relationer (delaktighet och konflikthantering), syn, sömn och affekt (oro, ångest och depression). WHO framhåller att resultatet varierar mellan länder och att skattningen är förenad med osäkerhet på grund av att det inte är givet hur funktionsnedsättningar ska definieras och mätas.

Eurostat redovisar att ungefär 14 procent av befolkningen i EU har svårigheter med vardagsysslor och aktiviteter: att lyfta och bära saker, att gå, att böja sig, att sitta eller stå, att se, att göra eller att koncentrera sig och komma ihåg saker (Eurostat, 2015). Eurostats statistik omfattar inte psykiska nedsättningar, allergier eller andra kroniska hälsobesvär, till exempel mag- och tarmsjukdomar. Skattningar inom EU varierar mellan 10 och 25 procent. Såväl begrepp som datainsamling påverkar.

Under 2018 publicerade Kanada nya prevalensskattningar på basis av screeningfrågor i folkräkningen 2016 och Canadian Survey on Disability 2017 (Statistics Canada, 2018). Skattningen tar hänsyn till ett brett spektrum av funktionsnedsättningar: smärta (14,5 procent), smidighet (tio procent), rörlighet (tio procent), mental hälsa (sju procent), syn (fem procent), hörsel (fem procent), finmotorik (fem procent), inläring (fyra procent), minne (fyra procent) och utveckling (en procent). Total prevalens skattas till 22 procent.

I Kanadas metod för prevalensskattning betonas nedsatta fysiska och mentala förmågor. Det perspektivet är numera vedertaget. Det finns dock en förmåga som ofta ignoreras, *förmågan att vistas i olika miljöer*. Allergier, mag- och tarmsjukdomar, och annan kronisk nedsatt hälsa (fysiologiska funktionsnedsättningar) påverkar denna förmåga, men finns sällan med i prevalensskattningar. Att döma av andra undersökningar ligger i dessa i storleksordningen ett tiotal procent (SCB, 2018a), varför det inte är orimligt att anta en total prevalens i intervallet 25–35 procent.

I Sverige varierar skattningarna mellan myndigheter beroende på mätmetod. Även om man bara försöker mäta tämligen väldefinierade *fysiska* funktionsnedsättningar (rörelse-/syn-/hörselnedsättningar) är det stora skillnader mellan källorna, beroende på olika formulering av frågor, intervjumedium, etcetera. I befolkningsgruppen 16–84 år varierar andelen med nedsatt rörelseförmåga i intervallet 5–19 procent, andelen med hörselnedsättning 9–17 procent och andelen med synnedsättning 4–5 procent (Trafikanalys, 2018e).

Enligt RVU Sverige har 19 procent någon form av funktionsnedsättning (rörelse-/syn-/hörsel). En bredare definition i SCB:s "Undersökning om levnadsförhållanden" (ULF/SILC) ger en prevalens på 36 procent, 16 år och äldre. I gruppen 65 år och äldre är prevalensen så hög som 55 procent (SCB, 2018b). Folkhälsomyndigheten skattar prevalensen till ungefär 21 procent i åldern 16–84 år. Det bygger på den nationella folkhälsoenkäten (Hälsa på lika villkor, HLV, Folkhälsomyndigheten, 2016).

Den nationella folkhälsoenkäten rymmer en rad frågor av relevans för frågan om funktionsnedsättning, men som idag *inte* räknas in i Folkhälsomyndighetens prevalensskattning. Det handlar om exempelvis allergier, psykiska besvär, diabetes, med mera. För att få en bild av effekten på prevalensskattningar bad Trafikanalys Folkhälsomyndigheten att samköra flera frågor och svar än dem som används idag (se bilaga 2). Det resulterade i en skattning av prevalens på 42 procent. Vissa svar kan representera temporära besvär, varför ett inte helt orimligt intervall är 30–40 procent.

Ytterligare en källa är Arbetsförmedlingens och SCB:s arbetskraftsundersökning som skattar prevalensen till ungefär 15 procent (SCB, 2018a). Den avser befolkningen i åldern 16–64 år och bygger på en screeningfråga om både nedsatt förmåga och hälsa.

Sammanfattande konstaterar vi att en betydande del av befolkningen lever med en eller flera nedsatta förmågor som påverkar deras vardag, bland annat deras resande. Det är alla dessa som kan möta hinder i kollektivtrafiken, hinder som beror på både nedsatt förmåga och miljö. Det är ingalunda en marginell grupp, utan kanske en dryg tredjedel av befolkningen. Det är en sammanvägd bedömning som visar sig stämma väl överens med den prevalensskattning som Trafikanalys erhöll från en befolkningsenkät inom ramen för regeringsuppdraget (kapitel 10).

2.2 Skillnader mellan grupper

Det finns en rad konstaterade skillnader mellan grupper med och utan funktionsnedsättning. I detta avsnitt beskriver vi ett antal skillnader där syftet är att ge en överblick på gruppnivå som underlag för att senare diskutera samspelet av transporter, kollektivtrafik och livet i övrigt. Vid läsning av detta avsnitt är det värdefullt att tänka på att vi beskriver *skillnader mellan grupper*. Spridningen *inom* varje grupp är naturligtvis stor.

Funktionsnedsättning, ålder och kön

Personer med funktionsnedsättning (PFN) är äldre än övriga. Både genomsnittsålder och medianålder är betydligt högre (Tabell 2.1). Andelen kvinnor är också högre, vilket delvis beror på ålder: kvinnor har högre medellivslängd än män. I åldersspannet 6–64 år är andel kvinnor 52 procent bland PFN mot 49 procent i övriga befolkningen.

Tabell 2.1. Jämförande statistik om personer med och utan funktionsnedsättningar avseende Sveriges befolkning 6–84 år.

	<i>Personer med funktionsnedsättning (%)</i>	<i>Personer utan funktionsnedsättning (%)</i>
Andel av befolkningen	19	81
Andel kvinnor	52	49
Genomsnittlig ålder	60 år	38 år
Medianålder	64 år	38 år

Källa: RVU Sverige 2011–2016. För detaljerad beskrivning av datakällan se Trafikanalys (2018e).

I Tabell 2.1 används Resvaneundersökningen som har en jämförelsevis smal definition av funktionsnedsättning (syn/hörsel/rörelse). Om vi istället använder SILC/ULF¹² med betydligt bredare definition är prevalensen 36 procent i hela befolkningen (16 år och äldre), också 36 procent bland dem i åldersspannet 45–64 år, men 55 procent i gruppen 65 år och äldre (SCB, 2018b).

Funktionsnedsättning, utbildning och arbetsliv

Utbildning och arbetsliv är centrala områden med stor inverkan både på en persons *behov* av att resa dagligen (till/från studier/arbete), och på inkomst dvs. *ekonomisk möjlighet* att resa utanför arbetet. Samtidigt påverkar en persons funktionsnedsättning möjligheten att utföra vissa arbeten, liksom det påverkar möjligheten att resa till ett arbete.

I SCB:s och Arbetsförmedlingens årliga undersökning av arbetsmarknaden för PFN uppger två av tre PFN att de har nedsatt arbetsförmåga. *Arbetskraftsdeltagandet* är konsekvent med det lägre än i den övriga befolkningen (SCB, 2018a):¹³ 68 procent bland PFN och närmare 87 procent i övriga i befolkningen. Andel arbetslösa är något högre för PFN, 9 respektive 7 procent.

Gymnasial utbildning är ungefär lika vanlig bland PFN som övriga: 43 procent mot 45 procent bland personer 30 år och äldre (SCB, 2018b). För eftergymnasial utbildning är skillnaden betydligt större: 28 procent bland PFN mot 42 procent bland övriga. Utbildning och benägenhet till heltidsarbete återspeglas i skillnader i disponibel inkomst som är 226 000 kr bland PFN och 271 000 bland övriga 30 år och äldre (SCB, 2018b).

SCB:s och Arbetsförmedlingens arbetsmarknadsundersökning innehåller också uppgifter om upplevelsen av diskriminering på arbetsmarknaden (SCB, 2018a). Bland PFN som säger sig ha en nedsatt arbetsförmåga uppger 37 procent att de varit utsatta för diskriminering eller kränkande särbehandling i arbetslivet under de senaste fem åren. Vi känner inte till studier av omfattningen av diskriminering i relation till regelverket, dess utbredning och karaktär.

Att en person inte har ett visst arbete kan bero på antingen reella hinder för att ha arbetet, eller på diskriminering, dvs. att en arbetsgivare missgynnar en arbetstagare och där *missgynnandet har samband med funktionshinder*. Diskriminering i arbetslivet är förbjudet.¹⁴

¹² Undersökning om levnadsförhållanden, SCB: <https://www.scb.se/hitta-statistik/statistik-efter-amne/levnadsforhallanden/levnadsforhallanden/undersokningarna-av-levnadsforhallanden-ulf-silc/>

¹³ Att delta i arbetskraften innebär att en person (16–64 år) antingen är i arbete eller arbetslös.

¹⁴ Lag (1999:132) om förbud mot diskriminering i arbetslivet på grund av funktionshinder. Diskriminering i ett bredare perspektiv regleras i diskrimineringslagen (2008:567, 1 kap. 1 §), där funktionsnedsättning är en av sex olika diskrimineringsgrunder.

Det som är en funktionsnedsättning som hindrar en typ av arbete kan vara ett icke-hinder eller till och med en tillgång inom ett annat. Ett exempel är att man inte kan bli polis med vissa neuropsykiatriska diagnoser medan samma diagnoser kan uppfattas som en fördel för vissa arbetsuppgifter inom IT (se till exempel företaget www.leftisright.se).

Funktionsnedsättning och ekonomiska problem

Personer med problem med privatekonomin är överrepresenterade bland PFN. I åldrarna 25–64 år är det en jämförelsevis högre andel av PFN som har kommit efter med betalningar av till exempel hyran eller telefonräkningen. Nio procent har haft sådana problem de senaste 12 månaderna, mot fyra procent i övriga befolkningen (SCB, 2018b). Det är också vanligare att samma grupp inte klarar av en oväntad utgift inom en månad utan att låna eller be om hjälp; 29 procent för en utgift på 11 000 kronor mot 16 procent i den övriga befolkningen.

Funktionsnedsättning och hälsa

Det är vanligare att PFN i åldern 25–64 år bedömer sin hälsa som dålig, att de har svår värk eller sömnbesvär. Sju procent uppger dålig hälsa, mot en halv procent bland övriga (SCB, 2018b). Tar vi samtliga personer 16 år och äldre är andelen med dålig hälsa 14 procent bland PFN, mot knappt två procent i övriga befolkningen. Det är dessutom vanligare att PFN inte sökt tandvård senaste 12 månaderna (25 procent mot 9 procent bland övriga).

Funktionsnedsättning, sociala nätverk och trygghet

Bland PFN i åldern 25–64 år är 26 procent ensamboende; 18 procent i övriga befolkningen (SCB, 2018b). PFN är också mindre aktiva på sociala nätverk på internet. De uppger i högre utsträckning än andra att de är utsatta för hot och våld samt begränsar sitt uteliv på grund av oro att något ska hända (Tabell 2.2).

Tabell 2.2. Exempel på skillnader i livsstil i åldersgruppen 25–64 år.

Levnadsfrågor / Andel "ja"	Funktionsnedsättning	
	Med	Utan
Är aktiv i socialt nätverk på internet varje dag	48	53
Utsatt för våld eller hot	12	7
Avstått från att gå ut på kvällen på grund av oro	20	11

Källa: ULF/SILC (SCB, 2018b)

Funktionsnedsättning och deltagande i demokratin

Demokratiutredningen konstaterade: "Personer med funktionsnedsättning är mindre delaktiga i demokratin än övriga befolkningen" (SOU 2016:5: sidan 587). PFN är underrepresenterade i de folkvalda församlingarna, de röstar i något lägre utsträckning än övriga befolkningen, känner sig mindre delaktiga i samhället än övriga och har lägre förtroende för riksdagen än övriga befolkningen.

Demokratiutredningen påpekar också att det är särskilt viktigt att belysa *unga personer med funktionsnedsättning*. Den hänvisar till en studie från Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällsfrågor (MUCF) som visar att det inte finns några skillnader bland unga med eller utan en funktionsnedsättning vad gäller *viljan att påverka politiska beslut*. Däremot har fler

unga PFN uppfattningen att det har mindre betydelse om de deltar, eftersom "beslutsfattarna ändå inte kommer att lyssna".

Unga PFN är särskilt utsatta på flera sätt. Bland PFN 16–24 år tio procent så kallade NEET (not in employment, education, or training) – unga som varken arbetar eller studerar – mot fem procent bland övriga unga (SCB, 2018b).

Vad gäller problem att delta i demokratiska församlingar så är hinder som identifierats allt från otillgängliga möteslokaler och brister gällande tekniska hjälpmedel, till attityder mot PFN i politiska partier, samt problem med färdtjänst till och från politiska möten.

Det finns långt fler skillnader mellan PFN och andra, än dem vi nämnt i detta avsnitt. I till exempel Funktionsrätt Göteborg (2018) finns fler exempel och även illustrativa djupintervjuer med personer med funktionsnedsättning.

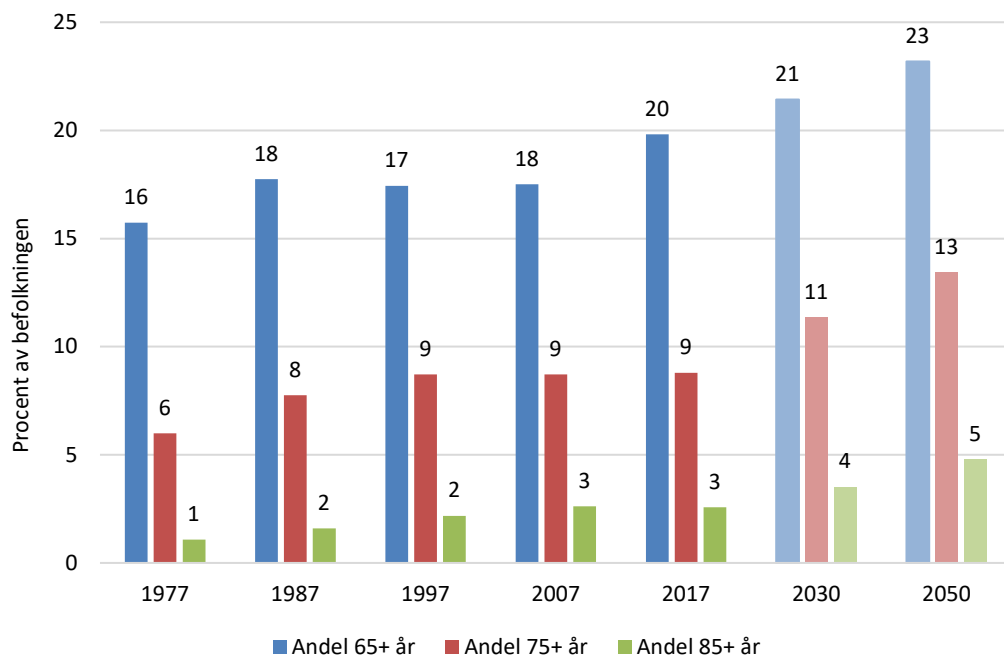
Sammanfattningsvis finns en rad skillnader mellan PFN och befolkningen i övrigt. Samtliga skillnader pekar i samma riktning: till nackdel för PFN. Återigen bör det påpekas att skillnader vi nämnt alla är på gruppnivå (medelvärden) och att skillnader inom respektive grupp naturligtvis är stora.

2.3 En åldrande befolkning

Enligt Nationella folkhälsoenkäten – Hälsa på lika villkor (HLV) – har drygt en av fem svenskar i åldern 18–64 år en eller flera funktionsnedsättningar.¹⁵ Bland dem som är 65 år och äldre är motsvarande siffra en av tre. Över tid har andelen för de äldre minskat, från drygt 40 procent 2005. Det kan spegla att äldre blir friskare. Samtidigt utgör de äldre i befolkningen en allt större andel av befolkningen, varför andelen personer med funktionsnedsättning totalt sett inte visar på några tydliga förändringar. Även år 2005 var det drygt en av fem. En viss försiktighet krävs i tolkningar med tanke på olika definitioner av funktionsnedsättning.

Äldre är en stor och växande grupp i samhället, mätt i både antal och andel av befolkningen (Figur 2.1). Mätt i antal personer spås personer 65+ år att öka från dagens 2,0 miljoner till 2,4 miljoner år 2030 och 2,8 miljoner år 2050; medan de som är 75 år och äldre antas öka från 900 000 till 1,3 respektive 1,6 miljoner. Den största tillväxten sker i de övre åldersgrupperna där funktionsnedsättningar tilltar och påverkar vardagslivet allt mer.

¹⁵ www.folkhalsomyndigheten.se/folkhalsorapportering-statistik/statistikdatabaser-och-visualisering/nationella-folkhalsoenkaten/



Figur 2.1. Andel av befolkningen (procent) som är "äldre" dvs. 65 år, 75 år respektive 85 år och äldre. Åren 1977, 1987, 1997, 2007 och 2017 samt prognos för åren 2030 och 2050.
 Källa: SCB:s statistikdatabas över befolkning och befolkningsframskrivningar (www.scb.se).

3 Resmönster

I detta kapitel summerar vi resvanor för personer med funktionsnedsättning (PFN) i jämförelse med övriga befolkningen. Utgångspunkten är en tidigare delrapport inom ramen för regeringsuppdraget om resvanor och funktionsnedsättningar (Trafikanalys, 2018e), kompletterad med andra undersökningar på området. Vi diskuterar även färdtjänstens utveckling och bilstödet. Sist kommenterar mixen av färdmedel för att möta tillgänglighetsbehov bland PFN.

3.1 Funktionsnedsättningar och resvanor

I det här avsnittet avser "funktionsnedsättning" (PFN) det som mäts i den nationella resvaneundersökningen (RVU Sverige), dvs. om någon har svårt att röra sig (gå och springa), att se eller höra. Gruppen "Person med funktionsnedsättning" (PFN) omfattar de som har en eller flera av dessa nedsättningar.¹⁶

Utifrån RVU Sverige har 19 procent av befolkningen 6–84 år en funktionsnedsättning.¹⁷ Denna grupp utmärks av en högre medelålder och medianålder än övriga befolkningen (Tabell 3.1). Det är också färre som förvärvsarbetar. Eftersom arbete och studier är en drivande faktor i resande är det inte förvånande att färre personer reser en genomsnittlig dag bland dem med än utan en funktionsnedsättning. PFN gör också färre antal resor per dag, både generellt och bland dem som ändå företar sig en resa. Däremot är skillnaderna små i restid och sträcka mellan grupperna.

Tabell 3.1. Jämförande statistik om funktionsnedsättning och resvanor avseende Sveriges befolkning 6–84 år.

Variabel	Funktionsnedsättning	
	Med	Utan
Andel av befolkningen	19%	81%
Andel kvinnor	52%	49%
Genomsnittlig ålder	60 år	38 år
Medianålder	64 år	38 år
Andel som förvärvsarbetar	34%	56%
Andel som företar en resa per dag	69%	80%
Antal resor per dag, alla	1,2	1,6
Antal resor per dag, de som reser ö.h.t.	1,8	2

Källa: RVU Sverige 2011–2016. För info om metod, se Trafikanalys (2018e).

Arbete liksom studier genererar mycket av vårt resande. Eftersom PFN förvärvsarbetar i lägre grad än andra ser vi konsekvent att gruppen också gör färre arbets- och skolresor än andra en

¹⁶ För information om datakälla och metod, se Trafikanalys (2018e).

¹⁷ RVU Sverige är begränsat till att intervjua personer i åldern 6–84 år.

genomsnittlig dag (Tabell 3.2). Skillnaderna för antal inköpsresor, fritidsresor samt resor till nära och kära, är marginella.

Tabell 3.2. Jämförande statistik om funktionsnedsättningar och typ av resor avseende Sveriges befolkning 6–84 år.

Variabel	Funktionsnedsättning	
	Med	Utan
Antal arbets- och skolresor per dag	0,38	0,8
Antal inköps- och serviceresor per dag	0,25	0,19
Antal resor till nära och kära per dag	0,14	0,17
Antal fritidsresor per dag	0,36	0,33

Källa: RVU Sverige 2011–2016. För info om metod, se Trafikanalys (2018e).

PFN reser mindre med bil än övriga befolkningen, både som bilförare och bilpassagerare (Trafikanalys, 2018e). Gruppen använder dock bil mer än kollektivtrafik, jämfört med övriga befolkningen. För denna grupp går det 5,7 bilresor på en resa med kollektivtrafik, mot 3,7 för övriga (Figur 14 i Trafikanalys, 2018e). För dem med nedsatt *rörelseförmåga* är kvoten än högre: 6,7. Dessa skillnader kan bero på flera faktorer: en lägre grad av arbets- och skolpendling, att reshinder är fler och större i kollektivtrafiken, eller ett större beroende av föräldrar, vänner eller partner, och då företrädesvis bilresor.

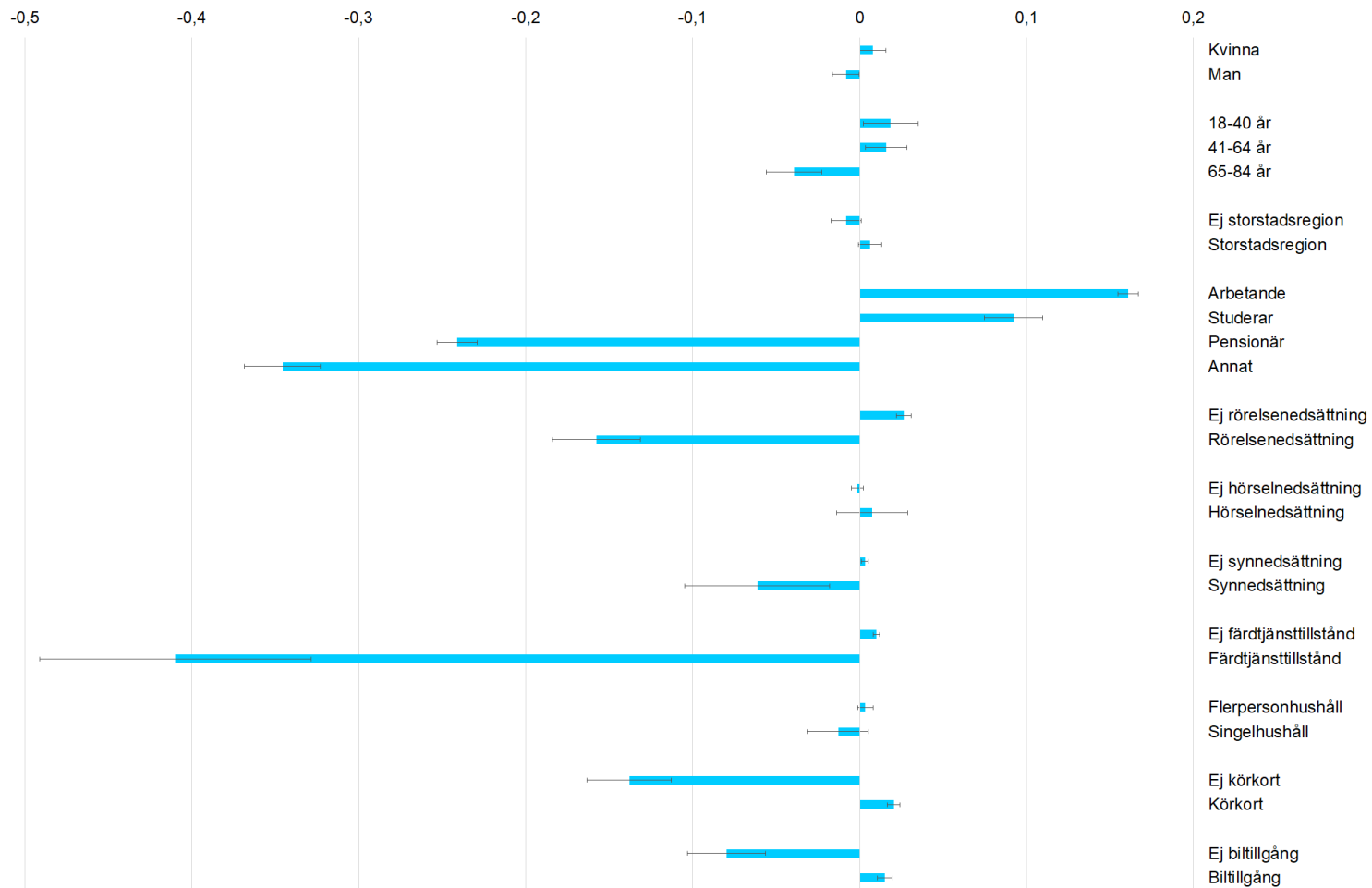
När man ser till olika typer av funktionsnedsättning är det personer med rörelsehinder som har lägst mobilitet. I snitt gör de 0,9 resor per dag, i jämförelse med 1,6 för dem utan en funktionsnedsättning. Bland dem som har beviljats färdtjänst är resandet som lägst, 0,7. De relativa gruppskillnaderna är än större för resandet med kollektivtrafik: 0,2 utan funktionsnedsättning, 0,1 med nedsatt rörelseförmåga och 0,05 med färdtjänstillstånd.

Det bör påpekas att vi här bara talar om faktiskt resande. Hur mycket någon *skulle vilja resa* kan naturligtvis avvika från det, oavsett funktionsnedsättning. Gissningsvis är skillnaden mellan önskat och realiserat större för PFN eftersom gruppen har svårare att övervinna de hinder som finns i transportsystemet.

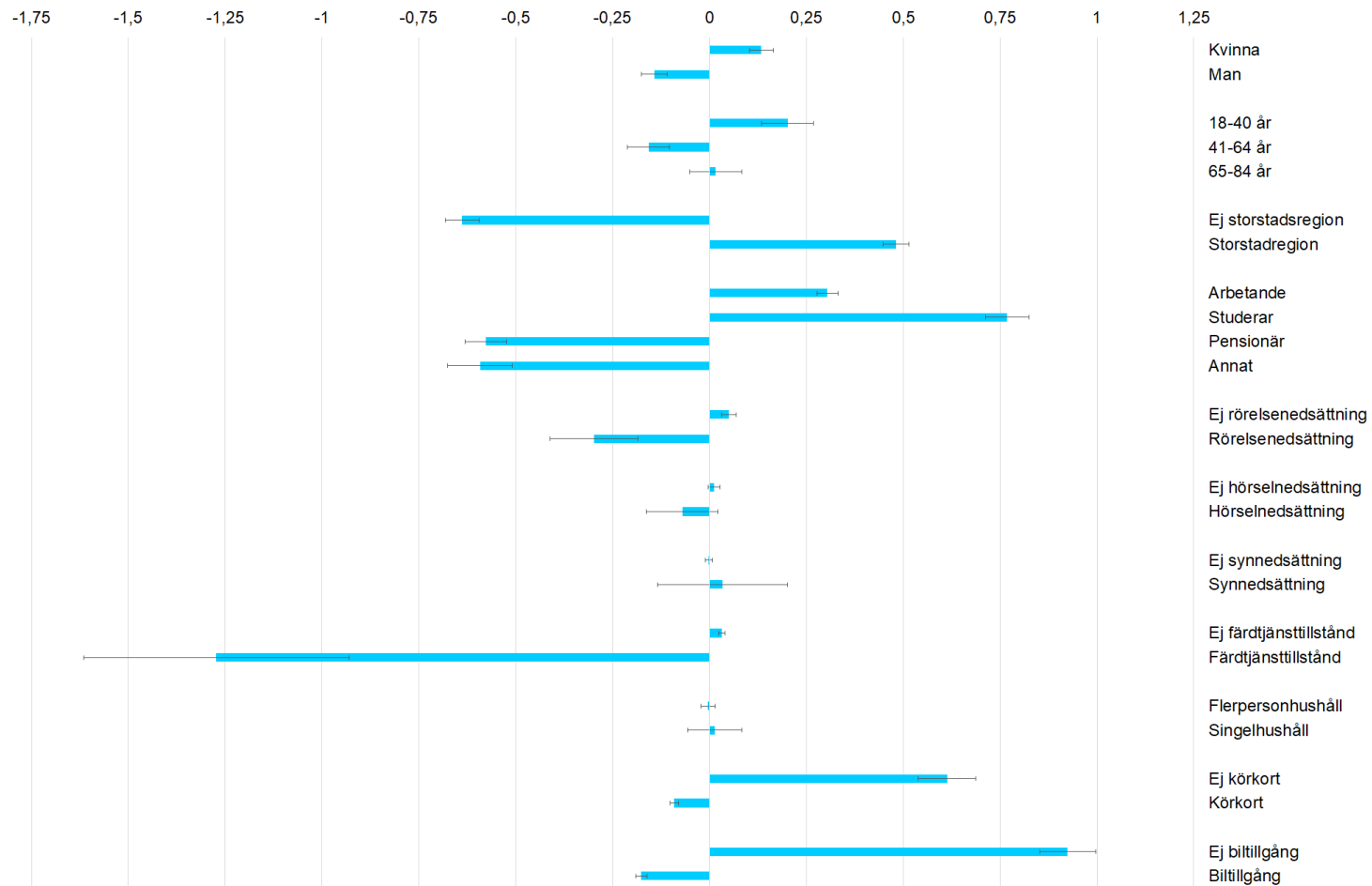
3.2 Faktorer som påverkar resandet

En rad faktorer påverkar människors resande. En stark drivande faktor är att vara studerande eller förvärvsarbetande. Med högre ålder minskar resandet, medan förekomsten av funktionsnedsättningar ökar. För att bättre förstå hur olika faktorer påverkar resandet har vi skattat två statistiska modeller:

1. En regressionsmodell (Poisson) för det totala antalet resor en genomsnittlig dag. I Figur 3.1 återges resultatet. Staplarnas längd och riktning visar på effekten av en faktor på antalet resor relativt en genomsnittlig person.
2. En regressionsmodell (logit) för sannolikheten att resa kollektivt en genomsnittlig dag. I Figur 3.2 återges resultatet. Staplarnas längd och riktning visar på effekten av en faktor på sannolikheten att resa kollektivt, relativt en genomsnittlig person.



Figur 3.1. Påverkansfaktorer på resfrekvenser. Analys av hur demografiska faktorer påverkar antal huvudresor per dag (Poisson regression av antal resor). Staplar visar log kvoter av förväntade resfrekvenser. Noll-axeln representerar en genomsnittlig person, medan staplar representerar logaritmerade relativa avvikelser från genomsnittet. Källa: Trafikanalys analys av underlag från RVU Sverige (2011–2016).



Figur 3.2. Påverkansfaktorer på kollektivt resande. Analys av hur demografiska faktorer påverkar resandet med kollektivtrafik (logistisk regression). Staplarna visar logaritmerade oddskvoter för att resa kollektivt. Noll-axeln representerar en genomsnittlig person, medan staplar representerar logaritmerade relativa avvikelser. Källa: Trafikanalys analys av underlag från RVU Sverige (2011–2016).

I modellerna inkluderas tre funktionsnedsättningar, nedsatt rörelse-, syn- och hörsselförmåga, samt därtill följande bakgrundsfaktorer: kön, åldersgrupp, region, sysselsättning, flerpersonshushåll eller inte, färdtjänstillstånd eller inte, körkort eller inte, samt tillgång till bil i hushållet eller inte. Vi sammanfattar resultatet av analyserna i två diagram, effekter på dels det totala antalet huvudresor per dag,¹⁸ dels sannolikheten att åka kollektivt.

Modellen för det totala antalet huvudresor (Figur 3.1) visar att kvinnor reser något mer än män; de som är 18–64 år reser mer än andra och de som arbetar eller studerar reser avsevärt mer än andra. Färdtjänstillstånd minskar antalet resor med 33 procent jämfört med genomsnittet.¹⁹ Även avsaknad på körkort och/eller tillgång till bil i hushållet minskar antalet resor. Hörselnedsättning har ingen reell effekt; synnedsättning en mindre. Rörelsenedsättning innebär en minskning med antalet resor med cirka 15 procent.²⁰

I modellen för sannolikheten att resa kollektivt (Figur 3.2) innebär kvinna och yngre personer (18–40 år) positiva effekter, så även att bo i en storstad, liksom att arbeta och studera, samt avsaknad av bil och körkort. Färdtjänstillstånd är återigen den starkaste faktorn. I jämförelse med en genomsnittsperson minskar sannolikheten att åka kollektivt i storleksordningen 67 procent.²¹ Även rörelsenedsättning inverkar negativt. Syn- och hörselnedsättning har däremot inga reella effekter.

Att färdtjänstillstånd är den enskilt starkaste faktorn är konsekvent med att färdtjänst erbjuds dem som inte klarar att resa på egen hand med allmänna färdmedel. Det är dock värt att notera hur starka effekterna är på resandet i allmänhet och kollektivtrafiken i synnerhet. Det finns idag en strävan i landets kommuner och landsting att samordna färdtjänst och allmän kollektivtrafik. I och med att resandet är betydligt lägre bland dem med färdtjänst väcks frågan vilka effekter som en större samordning kommer att få på resandet för denna grupp.

3.3 Resandet över tid

För att ytterligare belysa skillnader mellan personer med funktionsnedsättning (PFN) och övriga ska vi se hur resandet med kollektivtrafik har utvecklats över tid. Vi begränsar oss till personer med *rörelsenedsättning*, eftersom det har störst effekter på resandet.

Under perioden 1997–2017 låg resandet med kollektivtrafik konstant för personer med rörelsenedsättning, men ökar för övriga befolkningen (Figur 3.3). Om vi gör en motsvarande illustration av kollektivtrafikens *andel* av resandet med bil och kollektivtrafik är andelen konstant i gruppen med rörelsehinder, men ökar bland övriga (Figur 3.4).

Denna utveckling indikerar att kollektivtrafiken knappast är eller upplevs som mer tillgänglig för PFN de senaste 20 åren. Observera att kollektivtrafiken mycket väl kan vara mer tillgänglig "objektivt sett", ifråga om bättre fordon etc., men det bidrar hursomhelst inte till något ökat

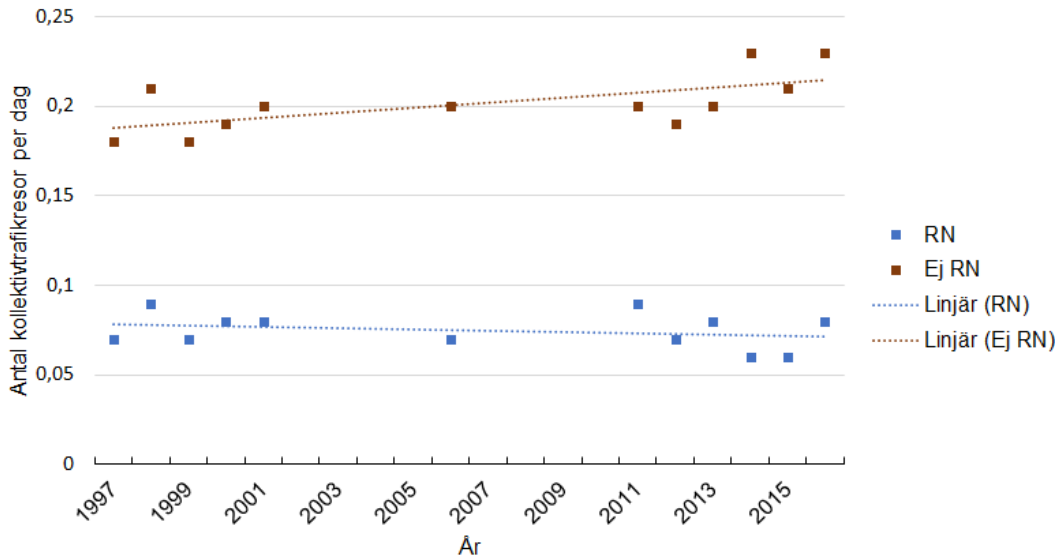
¹⁸ I RVU Sverige definieras en huvudresa som en förflyttning mellan huvudresepunkter: den egna bostaden, annan övernattningsplats, arbetsplatsen och skolan (Trafikanalys, 2018e).

¹⁹ För färdtjänst är modellkoefficienten -0,41. Det relativa väntevärdet av antal resor ges av $\text{EXP}(-0,41)$. Den relativa minskningen är $1 - \text{EXP}(-0,41) = 0,33$. En beräkning av "Average Marginal Effect" (AME) ger samma relativa effekt.

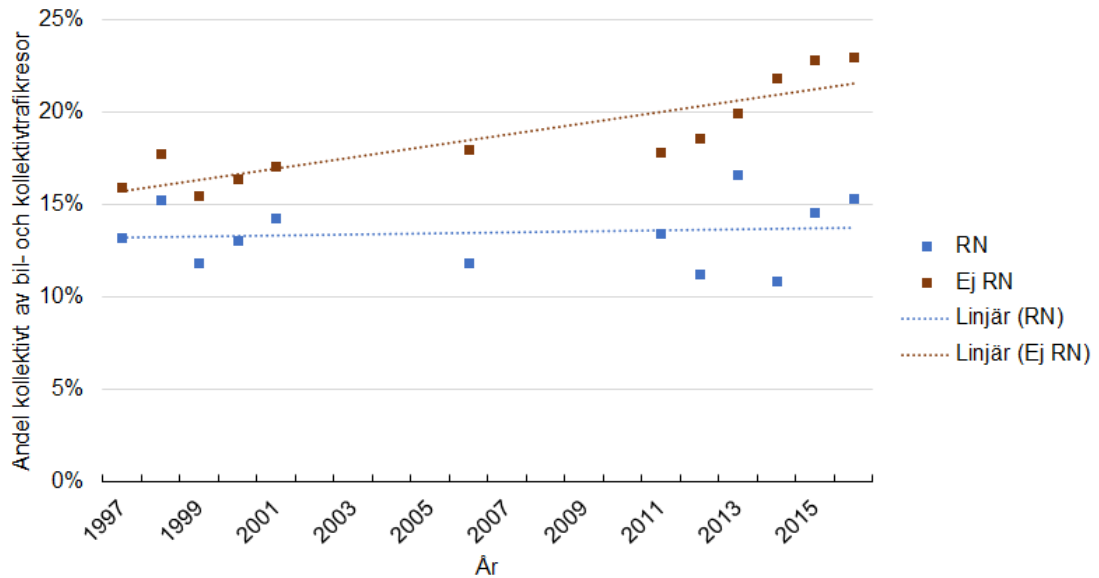
²⁰ För rörelsenedsättning är modellkoefficienten -0,16. Det relativa väntevärdet av antal resor ges av $\text{EXP}(-0,16)$. Den relativa minskningen är $1 - \text{EXP}(-0,16) = 0,15$. En beräkning av "Average Marginal Effect" (AME) ger samma relativa effekt.

²¹ För färdtjänst är modellkoefficienten -1,27. Det relativa oddset är $\text{EXP}(-1,27)$. För en person utan färdtjänst är oddset $p/(1-p) = 0,15$, där $p = 0,13$. Sannolikheten att åka kollektivt en genomsnittlig dag med färdtjänstillstånd är $0,15 \cdot \text{EXP}(-1,27) / (1 + 0,15 \cdot \text{EXP}(-1,27)) = 0,04$. Den relativa effekten (RE) är $1 - 0,04 / 0,13 = 0,69$ (69 procent). Beräkning av "Average Marginal Effect" (AME) ger en något mindre RE, 62 procent.

kollektivt resande bland dem som har rörelsehinder. Det ger heller inget stöd för att kollektivtrafiken skulle ha kompenserat för det minskade resandet med färdtjänst (se vidare diskussion i avsnitt 3.5).



Figur 3.3. Antalet resor med kollektivtrafik per dag, perioden 1997 – 2016. Två grupper jämförs: personer med rörelsesnedsättning (RN) respektive övriga (Ej RN). Linjer representerar trendskattningar.
Källa: Trafikanalys bearbetning av data från den nationella resvaneundersökningen (RVU Sverige)



Figur 3.4. Andel kollektivtrafik av resor med bil eller kollektivtrafik, perioden 1997–2016. Två grupper jämförs: personer med rörelsesnedsättning (RN) respektive övriga (Ej RN). Linjer representerar trendskattningar.
Källa: Trafikanalys bearbetning av data från den nationella resvaneundersökningen (RVU Sverige).

3.4 Exkluderingsfaktorer

I ett regeringsuppdrag har Trafikanalys kartlagt persontransporter i Sverige (Trafikanalys, 2019). I det ingick att analysera *möjligheterna att resa* för olika samhällsgrupper, varav personer med funktionsnedsättning (PFN) var en grupp. I slutredovisningen konstateras "exkluderingsfaktorer" som är relaterade till transportsystemet och markanvändningen.

Fysisk exkludering sker i samspelet mellan barriärer i bebyggelse eller transportsystemet och individuella begränsningar. Barriärer begränsar tillträdet till olika färdmedel och terminaler. Inte minst drabbas kvinnor med barn, äldre och PFN (Trafikanalys, 2018c). PFN har generellt sämre möjligheter att röra sig i transportsystemet, jämfört med andra.

Hinder i och till arbetslivet kan uppstå *via* transportsystemet om PFN inte kan nå potentiella arbetsplatser på grund av brister i systemet eller den mertid som krävs för att genomföra en resa. Det framkommer i både tidigare studier och aktuella brukarkontakter (kapitel 7).

I en kanadensisk studie visas konkret hur transportsystemet kan påverka arbetsmarknaden för personer med nedsatt rörelseförmåga (Grisé m.fl., 2018). Uppgifter om tillgänglighetsåtgärder på hållplatser och bytespunkter användes för att beräkna "rullstolstillgänglighet" och "reguljär tillgänglighet". Det visade sig att en person i rullstol i jämförelse med dem utan når cirka 75 procent av jobben i Toronto och cirka 46 procent i Montreal.

Relativt stora skillnader uppstår trots att hänsyn bara tas till vissa fysiska krav på tillgänglighet på vissa stationer för spårtrafik och busshållplatser. Som författarna själva säger, skillnaderna är troligtvis större i verkligheten.

Inte sällan betraktas funktionshinder bara som "objektiva", som om hinder och åtgärder har en och samma effekt för alla. Sällan beaktas vilken *ansträngning* som krävs av PFN, oavsett om fysiska och tekniska hinder är åtgärdade eller inte, oavsett årstider och avstånd till och mellan hållplatser och bytespunkter. Vi vet inte heller hur stort beroendet är av föräldrar, vänner och partners är för att få hjälp inför och under resor. Vi vet att det är vanligt att PFN blir beroende av släktingar och vänner, när samhället i övrigt inte är tillräckligt tillgängligt. Däremot vet vi inte om och hur förändringar i kollektivtrafiken och färdtjänst påverkar den här typen av beroenden (Funktionsrätt Göteborg, 2018).

Jag får inte färdtjänst eftersom jag klarar villkoret för rörlighet som finns i ansökan: att kunna gå ett visst antal meter. Men detta säger inget om ansträngningen det är för mig att gå dessa meter med packning eller i snömodd, vilken otrolig tid en kortare promenad till tåget kan ta och hur trött jag blir efteråt. Jag skulle behöva färdtjänst vissa enstaka gånger, till exempel på vintern, för att inte som nu vara så beroende av föräldrar och vänner för skjuts med bil.

Person i 30-årsåldern med lättare funktionsnedsättning

3.5 Färdtjänst

I färdtjänstutredningen (SOU 2003:87) konstaterades följande:

[...] att utvecklingen av den allmänna kollektivtrafiken med stor sannolikhet inte leder till att alla funktionshindrade kan resa på egen hand med kollektivtrafik. Det kommer således att finnas behov av både färdtjänst och riksfärdtjänst under överskådlig framtid. Enligt

utredningen är det dock skäligt att anta att behovet av dessa verksamheter minskar i takt med anpassningen av kollektivtrafiken till funktionshindrade (sidan 14 i SOU 2003:87).

7 § Tillstånd till färdtjänst skall meddelas för dem som på grund av funktionshinder, som inte endast är tillfälligt, har väsentliga svårigheter att förflytta sig på egen hand eller att resa med allmänna kommunikationsmedel. [...]

8 § Om den som söker tillstånd till färdtjänst behöver ledsagare under resorna, skall tillståndet gälla även ledsagaren.

Lag (1997:736) om färdtjänst

Det krävs ett färdtjänstillstånd för att resa med färdtjänst och riksfärdtjänst. Riksfärdtjänst är en transport som sträcker sig över kommungräns. Vi kallar här färdtjänst och riksfärdtjänst sammantaget för *färdtjänst*.²² Ett tillstånd ska ges till den som har "väsentliga svårigheter" att resa med allmänna kommunikationer. Kommunen prövar tillstånd, eller RKM om kommunen har överlåtit hanteringen. En individuell behovsprövning ligger till grund för ett beslut.

Funktionsnedsättningar bland resenärer

Antal personer med färdtjänstillstånd i Sverige uppgick till 309 000 år 2017, varav 79 procent var 65 år eller äldre och 63 procent kvinnor (Trafikanalys 2018a).

Vissa typer av funktionsnedsättning utmärker gruppen, främst nedsatt förmåga att röra sig på egen hand, följt av synskadade (Tabell 4.3). Gruppen med färdtjänstillstånd är med andra ord inte representativ för funktionsnedsättningar generellt. Den utgörs av personer som samhället bedömer har påtagliga problem att nyttja befintlig kollektivtrafik. I praktiken handlar det framför allt om en påtagligt nedsatt förmåga att förflytta sig på egen hand.

Tabell 3.3. Andel färdtjänstillstånd fördelat på funktionsnedsättning, samt andel personer med en viss funktionsnedsättning som åker kollektivt.

<i>Vilken funktionsnedsättning är den främsta orsaken till att du har färdtjänst?</i>	<i>Andel respondenter</i>	<i>Åker kollektivt*</i>
Övriga rörelsehinder**	49 %	8%
Rullstolsburen	14 %	4%
Medicinska funktionshinder***	13 %	13%
Nedsatt syn eller blind	10 %	18%
Mentala funktionshinder	2 %	13%
Utvecklingsstörning och demens	2 %	12%
Astma och allergi	1 %	15%
Annat svar	7 %	12%
Vill ej svara	3 %	22 %

Källa: ANBARO 2017, Svensk Kollektivtrafik.

* Åker kollektivt minst en gång per vecka

** Svårt att gå, använder käpp eller rullator

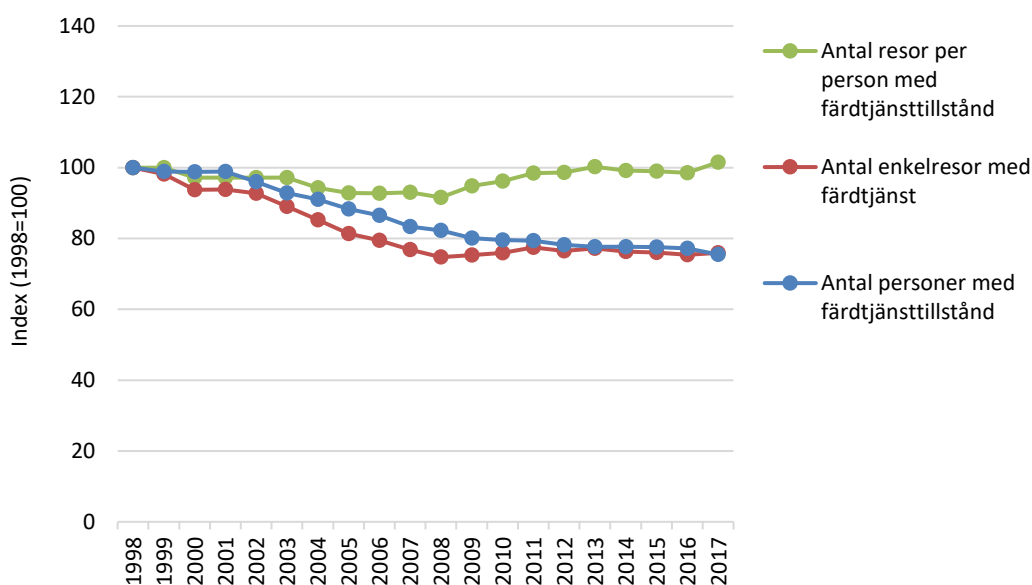
*** Hjärta, kärl, lungor, invärtes, cancer, diabetes, yrsel, med mera

²² Riksfärdtjänsten stod under 2017 för endast 0,5 procent av de totalt 11 miljoner enkelresorna inom färdtjänst och riksfärdtjänst (Trafikanalys, 2018a).

Bland dem med färdtjänsttillstånd är resandet med kollektivtrafik betydligt lägre än för övriga befolkningen. Andel personer som reser minst en gång per vecka är 4–22 procent, som kan jämföras med 38 procent för dem som inte har en funktionsnedsättning.²³

Allt färre färdtjänsttillstånd och resor

Antal färdtjänsttillstånd har de senaste 20 åren stadigt minskat med 25 procent, från 427 000 till 309 000 (Figur 3.5). Antal enkelresor följer samma trend. Det gör att *antal enkelresor per färdtjänsttillstånd* legat relativt konstant runt 35 resor per tillstånd och år.



Figur 3.5. Antal tillstånd för färdtjänst, antal enkelresor, antal enkelresor per tillståndsinnehavare samt nettokostnader i fasta priser, för färdtjänst och riksfärdtjänst. År 1998–2017. Index (1998=100). Källa: Trafikanalys (2018a)

En studie om kollektivtrafik som alternativ till färdtjänst visar att bland PFN har resandet med färdtjänst minskat de senaste 15 åren, samtidigt som resandet med kollektivtrafik är konstant. Snarare ökar resandet med privatbil (Hansson och Holmgren, 2016). Hinder i kollektivtrafiken gör att den inte betraktas som ett omedelbart alternativ till färdtjänst.

Färdtjänst används främst av äldre. De äldre i befolkningen ökar både till antal och andel (se Figur 2.1). Det är dock svårt att sja om framtida behov av färdtjänst. Allt fler äldre har körkort. Andel med körkort för personbil är som högst i gruppen 65–79 år (i princip 40-talisterna) där 87 procent har körkort idag.

Intervjuundersökning

Trafikanalys har låtit genomföra en intervjuundersökning för att söka förklaringar till trenden med allt färre färdtjänsttillstånd (Figur 3.5). Uppdraget genomfördes av Nationellt kunskapscentrum för kollektivtrafik (K2). Här följer ett sammandrag av resultat. Utförligare diskussion finns i en separat undersökningsrapport (Svensson, 2019).

²³ Källa: Trafikanalys bearbetning av uppgifter från RVU Sverige.

Vi lät intervju förelrädare för kommuner och län som skilde sig med avseende på hur antal färdtjänsttillstånd och resor har utvecklats under perioden 1998–2017. Valet föll på sju län som representerar olika trender.²⁴

- Två län som har stora förändringar med färre antal tillstånd men ett större antal resor per tillstånd: Kalmar och Jönköping.
- Två län som också uppvisar stora förändringar, men där både antal tillstånd och antal resor per tillstånd minskat: Dalarna och Gävleborg.
- Tre län som uppvisar endast marginella förändringar under perioden: Stockholm, Skåne och Östergötland.

Följande frågor riktades till kommunala och regionala förelrädare för färdtjänsten:

- Varför sjunker antalet tillstånd? Har kriterierna för att få tillstånd förändrats över tid?
- Varför ökar färdtjänstkostnaderna? Vad är mest kostnadsdrivande?
- Har samordningen mellan kollektivtrafik och färdtjänst förändrats över tid? Hur?
- Bedöms kollektivtrafikens tillgänglighet ha ökat och därmed motiverat färre tillstånd?

Perspektiv på utvecklingen

I de län och kommuner där antalet tillstånd har sjunkit uppges ofta utvecklingen vara medvetet styrd i den riktningen. En återkommande förklaring är "mindre generösa" bedömningar. Flera län nämner att man har blivit mer noggrann med att tolka regelverket strikt efter den nya lagen om färdtjänst 1998.

Något län nämner vidare att man därefter inte heller förnyade tillstånd om innehavaren inte uppfyllde kraven i den nya lagstiftningen. I något län nämns att innehavare av tillstånd numera inte påminns när ett tillstånd går ut, eftersom man inte vill ge ut tillstånd som kanske inte kommer att användas. Andra faktorer som kan påverka är att RKM tar över ansvaret och med omorganisering som följd.

Något län nämner att handläggarna för färdtjänst inte längre finns inom omvårdnadssektorn. Tidigare förekom att behov av färdtjänst, hemtjänst, med mera, bedömdes av samma person. Nu är vissa handläggare specialiserade på färdtjänst. Där RKM tog över ansvaret anställdes också en annan typ av handläggare än när kommunerna hade ansvaret. Flera handläggare än tidigare är socionomer, jurister och samhällsvetare. Man följer noga förvaltningsrättens domar så att man kan gör korrekta bedömningar. Detta anser man är en kompetenshöjning jämfört med hur det var tidigare.

Inget län nämner några förändringar i *kriterierna* för färdtjänsttillstånd under den senaste tiden, snarare att *bedömningen* utifrån kriterierna numera görs mer noggrant. I ett län säger man att färdtjänsthandläggarna informerar om allmän kollektivtrafik och fordon samt säger att hållplatser har tillgänglighetsanpassats så pass mycket att det kanske är färre personer som ansöker om färdtjänst idag än tidigare.

Ingen av aktörerna nämner någon statistik på avslag. Ett län uppger fler avslag än tidigare. Man har blivit bättre på att följa lagen och därmed mer restriktiv. Något län uppger ingen förändring i avslag. Det förs en kontinuerlig dialog med funktionshinderrörelsen och det sprids information om villkoren.

²⁴ I den följande sammanfattningen av intervjuerna nämner vi inga län. Vårt syfte är att ge försök till förklaringar bakom de trender vi ser, inte att redogöra för hur enskilda län styrt eller upplevt utvecklingen.

Perspektiv på resandet

En respondent förklarar ökningen av antalet resor med att "alla tycks resa mer nu", även äldre. En annan förklaring är minskad tillgång till egna bilar bland gruppbofasta. I ett län med kraftig ökning av antal resor per tillstånd uppges målet vara att undvika särlösningar som färdtjänst, men att de som ändå har tillstånd ska resa mycket: "det ska vara lönt att ha färdtjänst".

Ett annat mål som nämns är att andel tillstånd som verkligen används ska vara hög, dvs. det ska inte finnas tillstånd som inte används. I ett län har man ändrat reglerna så att fler resor per tillstånd tillåts, exempelvis att även åka till vårdinrättningar med färdtjänst, tidigare så kallade omsorgsresor. Dessa har blivit färdtjänstresor. Dessutom innebär förändringen att resor i hela länet tillåts, även över kommungränser. I ett län med *färre* resor per tillstånd än tidigare anges som skäl att de som blir beviljade färdtjänst inte är lika rörliga som tidigare. I deras län ingår inte exempelvis dagverksamhetsresor längre i färdtjänsten.

Ett län som inte har någon förändring i antal resor per tillstånd ser däremot att resandet i *olika typer av fordon* har förändrats över åren. Resandet i vanlig taxi har minskat något, medan resande i rullstolstaxi ökat, eftersom det fram tills nu inte har varit någon begränsning i antal resor med rullstolstaxi.

Perspektiv på samordning

Länet har allt från ingen samordning alls mellan allmän kollektivtrafik och färdtjänst, till nära samordning. Ett län nämner att de försökt få igång samsamordning, men att de fortfarande ses som två olika trafikslag. Detta representerar den generella lägesbilden. Ambitionen finns, men reell samordning är begränsad.

I något län utvecklas närtrafiken som ett medel för att senarelägga inträdandet i färdtjänsten. I en kommun gäller inga färdtjänstillstånd i mer än fem år, i hopp och tro på att den allmänna kollektivtrafiken ska utvecklas så att allt fler ska kunna åka med den istället.

För många år sedan hänvisades färdtjänstresenärer i en kommun till allmän kollektivtrafik om en reserelation där fanns tillgänglig. Detta görs undantagsvis. Samordningen handlar idag om effektivare styrning och samordning. I ett län tillämpas differentierade tillstånd, dvs. tillstånd med olika regler för ledsagare, vart man får åka och vilka tider.

Flera län erbjuder fria resor med kollektivtrafik för färdtjänstgrupper eller äldre för att minska omfattningen på färdtjänst och bidra till bättre livskvalitet.²⁵ Det finns en studie om den här typen av försök i Västra Götaland och vad det gör för mobiliteten bland äldre. Det visar sig att kostnadsfri kollektivtrafik kan öka både resandet och vardagsmotionen bland äldre (Dukic Willstrand m.fl., 2018).

Ett län säger att frågorna om samordning med den allmänna kollektivtrafiken tenderar att hamna i knät på den särskilda kollektivtrafiken. Man tycker att den allmänna kollektivtrafiken borde visa mer intresse med tanke på alla tillgänglighetsåtgärder som gjorts i den trafiken. Den alltmest tillgängliga allmänna kollektivtrafiken med låggolvsfordon med mera borde göra att fler åker med den och kanske väntar med att ansöka om färdtjänst.

Avslutande kommentarer

Antal tillstånd och resor med färdtjänst har minskat under lång tid, samtidigt som kostnaden för verksamheten har ökat. *Behovet* av färdtjänst bör vara detsamma under denna period. Andel funktionsnedsättningar i äldre åldersgrupper har minskat något, men andel äldre har ökat i befolkningen (avsnitt 2.3).

²⁵ I skrivande stund t.ex. i Kalmar län www.kalmarlanstrafik.se/Serviceesor/Fardtjanst/Res-gratis-med-kollektivtrafiken/ och i Skåne www.skane.se/Halsa-och-varld/Regler-och-rattigheter-i-varden1/Fardtjanst/

En konsekvens skulle kunna vara att allt fler personer hittar andra sätt att resa – till exempel i en mer tillgänglig kollektivtrafik – vilket gör att de inte behöver färdtjänst. De ökade kostnaden skulle i så fall reflektera att bara de med svårare funktionsnedsättning blir kvar i färdtjänsten, varmed kostnader kan öka på grund av ett större inslag av specialfordon, med mera. En annan konsekvens kan vara att färre tillstånd i färdtjänsten innebär totalt sett lägre resande för grupper med funktionsnedsättningar.

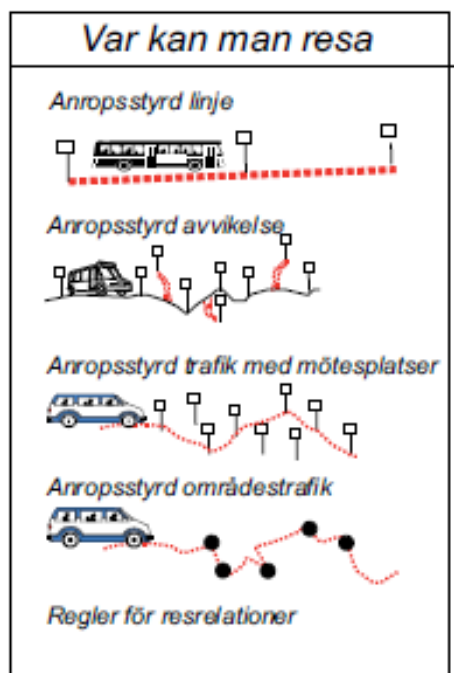
Att döma av restrender i gruppen med nedsatt rörelseförmåga är läget svårbedömt (se avsnitt 3.3). Utnyttjandet av kollektivtrafik är mer eller mindre konstant över tid, samtidigt som det ökar för den övriga befolkningen. Många faktorer påverkar och samspelar dock. Statistik- och kunskapsunderlaget är tyvärr begränsat. Ju mer socialt isolerad en grupp är, desto svårare är det att genomföra undersökningar.

3.6 Andra färdmedel och stöd

Service trafik

I alla län finns det någon form av anropsstyrd kollektivtrafik, som kompletterar den linjelagda trafiken i områden eller på tider då efterfrågan är låg, eller som anslutningstrafik till stomlinjer med tätare trafik (Svenska Taxiförbundet, 2018). Den kan heta (öppen) närtrafik, flextrafik, servicetrafik, kompletteringstrafik eller annat. Den är ofta samordnad med sjukresor eller färdtjänst, vilket innebär en effektivisering och besparingar, men även omvägar och längre restider. Biljettpriset är anpassat efter ordinarie biljettpriser.

I Börjesson och Westerlund (2010) görs en uppdelning i olika typer av anropsstyrd vägtrafik (Figur 3.6). I en del län finns även anropsstyrd sjötrafik.



Figur 3.6. Olika typer av anropsstyrd kollektivtrafik. Illustration ur Börjesson och Westerlund (2010).

I en pilotstudie avseende 2013 uppskattar Trafikanalys antalet påstigningar med anropsstyrd trafik till mindre än en miljon (Trafikanalys, 2015a). Störst av dessa räknat i resande var anropsstyrd trafik med mötesplatser med en halv miljon påstigningar. Verksamheten var som störst i Västra Götaland med 45 procent av resandet. Kostnaden för anropsstyrd trafik var blygsam, 161 miljoner kronor, varav fyra procent var biljettintäkter.

Ofta finns det begränsningar kring nyttjandet (Svenska Taxiförbundet, 2018):

- Minsta avstånd från bostad till närmaste trafikerade hållplats
- Antal resor per vecka
- Antal resenärer
- Lång minsta förbeställningstid

Taxiförbundet konstaterar att få känner till den anropsstyrda kollektivtrafiken. Höga kostnader innebär begränsad marknadsföring. Detta konstaterades även i en resenärsundersökning om den integrerade kollektivtrafiken i Dalarnas och Kalmar län (Trafikanalys, 2016).

Bilstöd

Ett alternativ till kollektivtrafik och färdtjänst är egen bil. En person med funktionsnedsättning (PFN) under 65 år kan ansöka om bilstöd för att skaffa eller anpassa ett fordon.²⁶ Bilstödet är med andra ord förknippat med förvärvsarbete eller studier.

Kravet är att personen *har mycket stora svårigheter att förflytta sig eller åka med allmänna kommunikationer som till exempel buss, tåg och tunnelbana*. Funktionsnedsättning och de svårigheter som det innebär ska vara varaktiga, minst nio år.

Det finns även ett bilstöd för barn, för den som har ett barn som har svårt att förflytta sig på grund av funktionsnedsättning.²⁷

Efter en proposition till riksdagen om ett reformerat bilstöd (Regeringskansliet, 2015) infördes nya regler 1 januari 2017. Att döma av remissvar såg flertalet brukarorganisationer förändringen som en försämring ifråga om vad bidraget täcker och bidragsstruktur.²⁸

Antal personer med bilstöd låg under flera år på runt 2 000–2 500 personer per år som delade på runt 200 miljoner kronor (Figur 3.7). Med de nya reglerna 2017 minskade antalet från runt 2 600 till 1 500 personer (-44 procent). Utbetalade belopp minskade lika mycket.

En förklaring till det lägre anslagsutfallet är att i samband med att det nya regelverket infördes den 1 januari 2017 ändrades handlägningsprocessen vilket har inneburit fördröjningar i olika skeden i handläggningen. Antalet ansökningar har också minskat under 2017. (Försäkringskassan, 2017: not C, vår kursivering)

Mottagarna av bilstödet under 2017 var till 53 procent män som fick 57 procent av pengarna i bilstödet (Försäkringskassan, 2019). Tidigare har antal stöd och beviljade belopp varit jämnt fördelat över könen. Kvinnor är med andra ord något överrepresenterade i färdtjänst, medan män är något överrepresenterade i bilstödet.

Mobilitetsstöd

Kommuner har möjlighet att ge så kallat *mobilitetsstöd* till PFN. Enligt lagen (2014:132) om mobilitetsstöd kan det ges som ett komplement till personer som har tillstånd till färdtjänst,

²⁶ Se även Socialförsäkringsbalken (2010:110) kapitel 48 där också ordet *funktionshinder* används om personer.

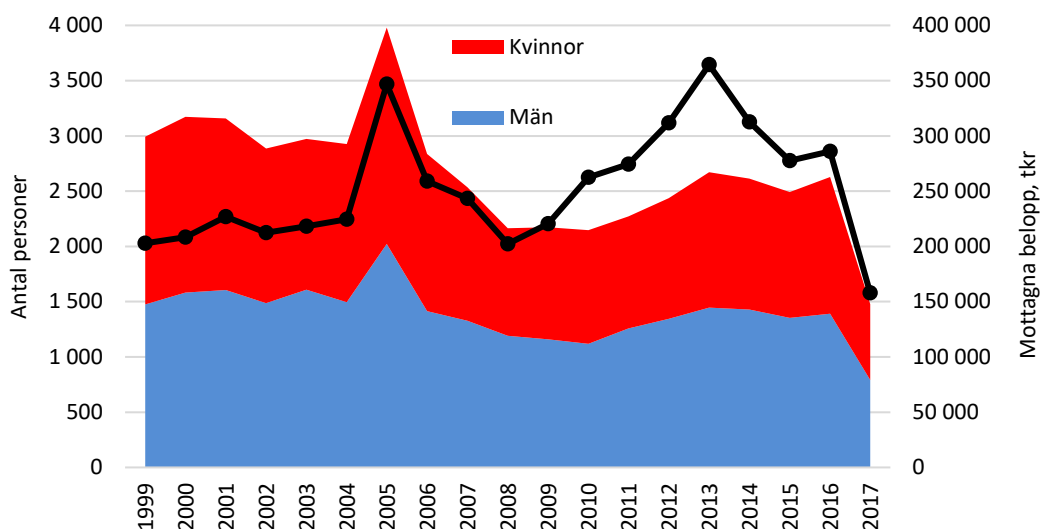
²⁷ Stödet beskrivs i förordning (2010:1745) om bilstöd till personer med funktionshinder. För mer om bilstödet och villkor för det, se www.forsakringskassan.se.

²⁸ <https://www.funktionshinderpolitik.se/nya-bilstodet-kan-ge-dyrare-bilkop/>

men inte har rätt till bilstöd. Mobilitetsstöd är ett ekonomiskt stöd för anskaffning och anpassning av ett motorfordon. Såvitt vi kan finna är det idag bara ett fåtal kommuner som erbjuder detta mobilitetsstöd. Att mobilitetsstöd inte har blivit någon omfattande insats kan bero på dels kostnaden för en kommun, dels att egen bil inte är ett realistiskt alternativ för många färdtjänstresenärer.

Parkeringstillstånd

För personer med nedsatt rörelseförmåga kan ett särskilt parkeringstillstånd utfärdas.²⁹ Det kan utfärdas till dem som kör eller som får hjälp av en förare. Det är kommunen där sökande är folkbokförd som prövar ansökan. Idag saknas statistik och studier som belyser situationen och utvecklingen av parkeringstillstånd i Sverige.



Figur 3.7. Antal män och kvinnor som får bilstöd (vänster y-axel) samt totalt mottaget belopp i tkr (höger y-axel). Åren 1999–2017.

Källa: Försäkringskassan (2019)

Anm: Mottagna belopp är i löpande priser.

3.7 Mixen av färdmedel

Landets kommuner och landsting har förhoppningar att den allmänna kollektivtrafiken ska bli mer tillgänglighetsanpassad och ta över resande från färdtjänsten och kostnadsdrivande transporttjänster. Skälen är flera, såväl att erbjuda bättre resmöjligheter, som effektivisering och kostnadsbesparingar. Det kräver samordning, men i praktiken går det långsamt, uppger företrädare för såväl myndigheter som funktionshinderrörelsen (kapitel 8).

En rad faktorer kan tänkas begränsa samordningsmöjligheterna. Färdtjänsten nyttjas främst av personer med allvarlig fysisk funktionsnedsättning, inte minst nedsatt rörelseförmåga och synskadade. Deras behov inkluderar inte bara fysiska funktionsanpassningar av fordon och hållplatser, utan stöd i ett Hela-resan-perspektiv, dörr-till-dörr. I det avseendet är färdtjänsten ett flexiblere färdmedel än allmän kollektivtrafik. Att integrera dessa färdmedel, att mixa dem under en och samma resa, innebär att nya bytestpunkter tillkommer under en resa som i sig

²⁹ www.transportstyrelsen.se/sv/vagtrafik/Trafikregler/Parkeringstillstand-for-rorelsehindrede/

kan innebära nya barriärer för personer med funktionsnedsättning (PFN), till exempel extra planerings- och osäkerhetsmoment.

Servicetrafik är att betrakta som ett mellanting mellan allmän kollektivtrafik och färdtjänst och skulle i princip kunna kombinera dessa färdmedels effektivitet respektive flexibilitet. Eftersom verksamheten idag är högst begränsad är det av allt att döma ett system som i praktiken har svårt att möta behoven av såväl effektivitet som flexibilitet. Här är det önskvärt med fördjupat kunskapsunderlag om vilka faktorer som påverkar flexibilitet och effektivitet i kombination för olika färdmedel och system för kollektivtrafik.

Demografi och geografi lär vara två faktorer av relevans för att bedöma det optimala systemet. Vi har tittat på omfattningen av mobilitetstjänster på regional nivå, för år 2017, samt beräknat korrelationer (samvariationen) mellan följande variabler på länsnivå,

- befolkningstäthet (antal invånare per kvadratkilometer),
- utbud av offentligt organiserad regional kollektivtrafik (antal avgångar per 100 000 invånare),
- tillstånd för färdtjänst (antal beviljade tillstånd per 100 000 invånare), och
- bilstöd (antal beviljade bilstöd per 100 000 invånare).

Kollektivtrafikutbud är starkt positivt korrelerat med befolkningstäthet. I kollektivtrafiken finns betydande stordriftsfördelar och det går att för en given kostnad erbjuda ett rikare utbud med tätare befolkning. I de län där utbudet av kollektivtrafiken är stort där reser man också mer (fler påstigningar). Färdtjänstillstånd och bilstöd är vanligare i län med glesare befolkning. Det innebär också ett mer begränsat utbud av allmän kollektivtrafik. Bilstöd och färdtjänst är också positivt korrelerade, dvs. de förekommer mer/mindre i samma län.

Sammanfattningsvis, såväl demografiska som geografiska faktorer lär inverka på möjligheterna att samordna transport- och mobilitetstjänster för PFN. Tillgänglighetsinsatser och åtgärder i allmän kollektivtrafik bör ses i ljuset av resurser och planer för samtliga offentliga tjänster, dvs. som en del av en strategisk mix av transporttjänster. För vissa kommuner eller län kan en optimal mix vara en mer utvecklad servicetrafik eller färdtjänst. För andra kan tillgänglighetsanpassning av allmän kollektivtrafik vara mer fördelaktigt.

Det behövs som sagt forskning, studier och analyser för att bedöma konsekvenser och värdet av olika strategier för samordning och mix av färdmedel för PFN. Idag har kommuner och regioner uttalade ambitioner och mål att samordna färdtjänst och allmän kollektivtrafik, utan att något kunskapsunderlag presenteras i styrdokument (se kapitel 5 och 6). Idag är det så gott som omöjligt att säga något generellt om tidigare och framtida utveckling av tillgängligheten i ett Hela-resan-perspektiv.

4 Regelverk, ansvar och tillsyn

Samhällets krav på kollektivtrafikens tillgänglighet speglar samhällets prioriteringar av hinder och åtgärdsbehov. Med krav avses regelverk (lagar och förordningar), myndigheters riktlinjer och branschstandarder. Dessa krav tillsammans med efterlevnaden som den fångas genom tillsyn, ger tillsammans en aktuell lägesbild av tillgänglighet ur samhällets perspektiv. I det här kapitlet ska vi försöka återge en sådan lägesbild. Den ska inte förväxlas med mångfalden av resenärs- och brukarperspektiv på tillgänglighet.

4.1 Regelverk, standarder och riktlinjer

Här sammanfattar vi nationell och internationell rätt, lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd, som är styrande för planering, investeringar och drift av kollektivtrafik.

Mänskliga och medborgerliga rättigheter³⁰

FN-konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning (CRPD)

Konventionen trädde i kraft den 14 januari 2009 (Regeringskansliet, 2008). Enligt artikel 9.1 ska Sverige vidta ändamålsenliga åtgärder för att säkerställa att personer med funktionsnedsättning (PFN), på lika villkor som andra, får tillgång till den fysiska miljö, transporter, information och kommunikation, samt till andra anläggningar och tjänster som är tillgängliga för eller erbjuds allmänheten både i städerna och på landsbygden. Dessa åtgärder, inklusive identifiering och undanröjande av hinder, ska bl.a. avse information, kommunikation och annan service, däribland elektronisk service och service i nödsituationer.

Av artikel 9.2 följer att Sverige även ska vidta åtgärder för att bland annat främja tillgången till ny informations- och kommunikationsteknik och nya system för PFN, däribland internet, samt främja utformning, utveckling, tillverkning och distribution av tillgänglig informations- och kommunikationsteknologi och system på ett tidigt stadium, så att dessa blir tillgängliga till lägsta möjliga kostnad.

Regeringsformen (RF)

Enligt RF ska den offentliga makten utövas med respekt för alla människors lika värde och för den enskilda människans frihet och värdighet. Vidare ska det allmänna dels verka för att alla människor ska kunna uppnå delaktighet och jämlikhet i samhället och för att barns rätt tas till vara, dels motverka diskriminering av människor på grund av bland annat funktionshinder.

Förvaltningslagen

Enligt bestämmelserna om service i 6 § förvaltningslagen (2017:900) ska en myndighet se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla. När en myndighet ska bedöma den enskildes behov av hjälp kan den behöva beakta om den enskilde har särskilda behov till följd av en funktionsnedsättning.

³⁰ Avsnittet bygger delvis på lagrådets behandling av webbtillgänglighetsdirektivet (Lagrådet, 2018).

Förordningen (2001:526) om de statliga myndigheternas ansvar för genomförande av funktionshinderspolitiken

Enligt denna förordning ska myndigheter under regeringen beakta de funktionshinderspolitiska målen i sin verksamhet. Myndigheterna ska verka för att PFN ges full delaktighet i samhällslivet och jämlikhet i levnadsvillkor. Myndigheterna ska vidare särskilt verka för att deras lokaler, verksamhet och information är tillgängliga.

Diskrimineringslagen (2008:567)

Den 1 januari 2015 blev bristande tillgänglighet en ny form av diskriminering i diskrimineringslagen. Med bristande tillgänglighet avses att PFN missgynnas genom att "sådana åtgärder för tillgänglighet inte har vidtagits för att den personen ska komma i en jämförbar situation med personer utan denna funktionsnedsättning". Lagen ska bland annat tillämpas inom samhällsområdet "varor och tjänster", till vilket kollektivtrafiken hör.

Kollektivtrafik

Lagar om offentlig upphandling

Upphandlingsreglerna i LOU och LUF innehåller en skyldighet för upphandlande myndigheter och enheter att beakta samtliga användares behov, däribland tillgänglighet för PFN.³¹ Vad gäller upphandling av koncessioner finns ingen uttrycklig bestämmelse i LUK³², men tillgänglighet för PFN kan ingå i tekniska specifikationer. Hänsyn till tillgänglighet kan också ställas i form av tilldelningskriterier eller villkor för fullgörande av kontrakt.³³

Lagen (2010:1065) om kollektivtrafik

Sedan den 1 januari 2012 finns det regionala kollektivtrafikmyndigheter (RKM), som ansvarar för den regionala kollektivtrafiken i respektive län. RKM ska upprätta trafikförsörjningsprogram (TFP) med mål för verksamheten, ta beslut om allmän trafikplikt i enlighet med målen, samt bedriva trafik. En rad krav ställs på innehållet i TFP, bland annat en redovisning av,

1. behovet av regional kollektivtrafik i länet samt mål för kollektivtrafikförsörjningen, [...]
2. tidsbestämda mål och åtgärder för anpassning av kollektivtrafik med hänsyn till behov hos personer med funktionsnedsättning,³⁴ och
3. de bytespunkter och linjer som ska vara fullt tillgängliga för alla resenärer (2 kap 10 §).

Dessutom sägs att "Den regionala kollektivtrafikmyndigheten ska verka för att den regionala kollektivtrafiken är tillgänglig för alla resenärsgupper".

Transportstyrelsen är tillsynsmyndighet enligt förordning (2010:1126) om kollektivtrafik. Inga föreskrifter eller allmänna råd berör specifikt PFN.

Lagen (1979:558) om handikappanpassad kollektivtrafik

I Lag (2010:1065) om kollektivtrafik hänvisar till denna lag. Med kollektivtrafik avses här sådan trafik för personbefordran som tillhandahålls allmänheten mot ersättning (1 §). Detta är en

³¹ Lag (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU) och lag (2016:1146) om upphandling inom försörjningssektorerna (LUF), 9 kap 2 § i båda

³² Lag (2016:1147) om upphandling av koncessioner (LUK)

³³ Upphandlingsmyndigheten, www.upphandlingsmyndigheten.se/hallbarhet/socialt-ansvarsfull-upphandling/Tillganglighet-och-samtliga-anvandares-behov/

³⁴ Vad som omfattas av begreppet "linjer" tolkas lite olika av olika RKM – i vissa fall är det alla fordon och alla hållplatser på linjen, i andra RKM ingår bara hållplatser med en viss resandevoly (avsnitt 6.4).

vidare definition än den i kollektivtrafiklagen och omfattar även t.ex. flyg, taxi, nöjeskryssningar och beställningstrafik med tåg (Transportstyrelsen, 2013). I svensk lagstiftning finns alltså två olika definitioner av kollektivtrafik med olika tillämpningsområden.

Enligt lagen ska den som har tillsyn över kollektivtrafik, främst Transportstyrelsen, men även Sjöfartsverket, samt den som utövar sådan trafik, se till att trafiken anpassas med hänsyn till resenärer med funktionsnedsättning. De som utövar trafik är enligt lagens definition RKM, Trafikverket och trafikföretag, även i kommersiell trafik. När kollektivtrafik planeras och genomförs ska särskilda behov för PFN beaktas. De färdmedel som används ska så långt det är möjligt vara lämpade för resenärer med funktionsnedsättning (2 §).

I förordningen (1980:398) om handikappanpassad kollektivtrafik framgår att anpassningen endast ska ske i den takt och i den omfattning som bedöms skälig med hänsyn till syftet och till de tekniska och ekonomiska förutsättningarna hos dem som utför trafiken (2 §). Vid anpassningen ska särskild hänsyn tas till förhållandena för kollektivtrafiken i tätortsområden. Kraven på säkerhet för resenärer och övriga berörda ska också särskilt beaktas (3 §).

I en översyn har Transportstyrelsen föreslagit att lagen om handikappanpassad kollektivtrafik införlivas i kollektivtrafiklagen, att Transportstyrelsen blir tillsynsansvarig, samt att Trafikverket även fortsättningsvis ska ansvara för anpassningen av kollektivtrafiken för PFN. Förslagen upprepades i Transportstyrelsens slutrapportering av *Uppföljning av funktionshinderpolitiken 2011–2016* (Transportstyrelsen, 2016a).

Infrastruktur

Förordningen (2009:236) om en nationell plan för transportinfrastruktur och förordningen (1997:263) om länsplaner för regional transportinfrastruktur

Trafikverket ansvarar för den samlade, långsiktiga planeringen av hela transportsystemets utveckling, alla trafikslag (Trafikverket, 2018b). Både nationell plan och länsplan ska innefatta en beskrivning av ett för PFN prioriterat transportnät inom vilket infrastrukturen, stationerna och fordonen ska kunna användas av alla³⁵ (se vidare avsnitt 6.1).

Väglagen (1971:948) och vägförordningen (2012:707)

Denna lag och förordning reglerar Trafikverkets ansvar för att planera, bygga, driva och underhålla de statliga vägarna och järnvägarna. Väglagen reglerar även väghållningen på allmän väg, som är Trafikverkets ansvar. Ansvaret omfattar plattformen, det som ligger på och under mark eller sitter fast i marken som bänkar, stolpar och elanslutningar, samt drift och underhåll, till exempel halkbekämpning och snöröjning.

Plan- och bygglagen (2010:900, PBL), plan- och byggförordningen (2011:338, PBF) och Boverkets föreskrifter

PBL pekar ut kommunen som ansvarig för underhållet av gator och andra allmänna platser som kommunen är huvudman för.³⁶ Liksom på statlig (allmän) väg ansvarar väghållaren för plattformen, det som ligger på och under mark eller sitter fast i marken som bänkar, stolpar och elanslutningar, samt drift och underhåll, till exempel halkbekämpning och snöröjning.³⁷

³⁵ Förordning (2009:236) om en nationell plan för transportinfrastruktur (5 §), förordning (1997:263) om länsplaner för regional transportinfrastruktur (4b §)

³⁶ 6 kap. 21 §

³⁷ Vägar som varken är statlig väg eller kommunal gata är enskild väg. Enskilda vägar är vägar som inte anses vara nödvändiga för den allmänna samfärdseln, då de primärt tillgodoser ett lokalt behov (Tällberg, 2018; SKL, 2018). Per definition kan då inte enskilda vägar heller användas för kollektivtrafik, och de behandlas därför inte här.

Boverkets föreskrifter omfattar byggregler (2011:6) – föreskrifter och allmänna råd (BBR), föreskrifter och allmänna råd (2011:13) om avhjälpande av enkelt avhjälpbara hinder till och i lokaler dit allmänheten har tillträde och på allmänna platser (HIN 3), samt föreskrifter och allmänna råd (2011:5) om tillgänglighet och användbarhet för personer med nedsatt rörelse- eller orienteringsförmåga på allmänna platser och inom områden för andra anläggningar än byggnader (ALM 2).

HIN 3 gäller till och i lokaler dit allmänheten har tillträde och på allmänna platser.³⁸ De innebär att fastighetsägare ska åtgärda vissa typer av hinder för PFN. Bestämmelserna gäller retroaktivt:

Ett hinder mot tillgänglighet eller användbarhet på en allmän plats ska alltid avhjälpas, om hindret med hänsyn till de praktiska och ekonomiska förutsättningarna är enkelt att avhjälpas. (PBL, 8 kap. 12 §)

ALM 2 föreskriver att nya allmänna platser och områden för andra anläggningar än byggnader ska göras tillgängliga och användbara för personer med nedsatt rörelse- och orienteringsförmåga.³⁹ Föreskrifterna kan till exempel tillämpas på områden runt stationer och resecentra, och gäller utformningen allmänt, gångytor, ramper och trappor, hiss vid vissa tillskapade större nivåskillnader, kontraster och markeringar, skyltar, belysning, sittplatser, parkeringsplatser. Miljöer som anges som kvartersmark i detaljplanen omfattas ej.⁴⁰

Det är den som är huvudman eller ägare för en allmän plats, eller ett område, som ansvarar för att kraven uppfylls. I många fall är det kommunen som ansvarar för gator och anslutningarna till fastigheter: gångvägar, parkeringsplatser, anslutningar till bussar, m.m. Tillsynen över PBL ska utövas av regeringen, länsstyrelsen och den eller de statliga myndigheter i övrigt som regeringen bestämmer och av byggnadsnämnden (PBL, 11 kap. 3 §). Till Trafikanalys uppger Boverket att tillsynen i praktiken faller på kommunerna.

Det finns inga särskilda regler för planeringen av infrastruktur för luft- och sjöfart, men PBL med tillhörande förordningar och föreskrifter gäller i allmänhet (se även SOU 2005:77; SOU 2007:13).

Lagen (1998:814) med särskilda bestämmelser om gatuhållning och skyltning

Denna lag reglerar närmare gatuhållningens utförande, bemyndiganden och tillsyn. Kommunen ansvarar för att "platserna genom gatuhållning, snöröjning och liknande åtgärder hålls i ett sådant skick att uppkomsten av olägenheter för människors hälsa hindras och de krav tillgodoses som med hänsyn till förhållandena på platsen och övriga omständigheter kan ställas i fråga om trevnad, framkomlighet och trafiksäkerhet." (2 §) Ansvaret gäller inte om åtgärderna ska utföras av staten som väghållare.

Vägars och gators utformning, VGU

Vägar och gators utformning (VGU)⁴¹ tas fram av Trafikverket och SKL, och innehåller krav respektive råd för utformning av den färdiga väg- eller gatuanslagningens egenskaper, bland annat busshållplatser: "plattform" och "utrustning" samt "drift". Den senaste versionen är från 2015 (med supplement från april 2017). VGU 2015:s krav är obligatoriska för Trafikverket vid nybyggnads- och större ombyggnadsåtgärder. Reglerna är inte avsedda för

³⁸ PBL, 8 kap. 2 § andra stycket och 12 § andra stycket; HIN 3, BFS 2011:13.

³⁹ PBL, 8 kap. 12 § första stycket; ALM 2, BFS 2011:5.

⁴⁰ Kvartersmark är inom detaljplanen mark som ska vara för enskilt ändamål, till skillnad från allmän plats, som ska tas om hand gemensamt. www.boverket.se/sv/PBL-kunskapsbanken/Allmant-om-PBL/uppfoljning/spaningar/allmanna-andamal-planlaggs-som-kvartersmark/

⁴¹ www.trafikverket.se/for-dig-i-branschen/vag/Utformning-av-vagar-och-gator/vgu/

underhållsåtgärder och vissa typer av små förbättringsåtgärder. För kommunerna är VGU ett frivilligt och rådgivande dokument.

Designstandarder på hållplatser omfattar bland annat ledstråk, kontrasterande kantmarkering, höjd på plattformen gentemot vägbanan, bänkar med handtag, samt belysning, för olika typer av hållplatser (avseende antal resenärer och tätort/landsbygd).

Förordningen (2009:237) om statlig medfinansiering till vissa regionala kollektivtrafikanläggningar m.m.

Statlig medfinansiering kan beviljas av Trafikverket till regionala kollektivtrafikmyndigheter för investeringar i kollektivtrafikanläggningar, spårfordon och fartyg för att bidra till de transportpolitiska målen (Trafikverket, 2016a). Medfinansiering beviljas dock enbart för åtgärder som ökar tillgängligheten för PFN resenärer utöver vad som följer av de föreskrifter om handikappanpassning som Trafikverket har meddelat med stöd av 4 § förordningen (1980:398) om handikappanpassad kollektivtrafik eller de krav i fråga om tillgänglighet som kan ställas med stöd av PBL (1 § 2).

Järnvägslagen (2004:519), järnvägsförordningen (2004:526), lagen (1995:1649) om byggande av järnväg, förordningen (2012:708) om byggande av järnväg

Dessa lagar och förordningar reglerar Trafikverkets ansvar för att planera, bygga, driva och underhålla de statliga järnvägarna. Till järnvägsanläggningen hör bland annat plattformen, plattformstak, bänkar och väderskydd på plattform, plattformsförbindelser, dynamisk utrustning för trafikinformation, och fast skyltning på plattform och plattformsförbindelse (Trafikverket, 2015; Trafikverket, 2017c) (se vidare på sidan 66 nedan, under Bytespunkter).

TSD-direktivet och TSD för personer med funktionsnedsättning (PRM)⁴²

Där Trafikverket är infrastrukturförvaltare ansvarar de för uppfyllnad av TSD PRM i de delarna. Ett av kraven i TSD PRM är att Trafikverket även ansvarar för hissar, ramper eller rulltrappor till och från plattform för att utjämna nivåskillnader. Se vidare på sidan 66 nedan, under Bytespunkter.

Driftskompatibilitetsdirektivet gäller inte fristående järnvägar. I Sverige är det Saltsjöbanan och Roslagsbanan som undantas samt museijärnvägar, när det gäller persontrafik. Saltsjöbanan och Roslagsbanan ägs och förvaltas av SL AB och Stockholms läns landsting.

Det transeuropeiska transportnätet (TEN-T)

TEN-T är ett trafikslagsövergripande nät inom EU och angränsande länder som definieras i Europaparlamentets och rådets förordning (1315/2013) om unionens riktlinjer för utbyggnad av det transeuropeiska transportnätet. Förordningen omfattar mål och riktlinjer för hur nätet ska utvecklas, även en artikel om att transportsystemet ska främja mobilitet och tillgänglighet för PFN. Förordningen omfattar dock inga nya ansvar för eller krav på åtgärder, utan hänvisar till EU:s övriga regelverk på området.

⁴² PRM är en officiell förkortning av PFN i det specifika direktivet: Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/57/EG av den 17 juni 2008 om driftskompatibiliteten hos järnvägssystemet inom gemenskapen; Kommissionens förordning (EU) nr 1300/2014 av den 18 november 2014 om tekniska specifikationer för driftskompatibilitet avseende tillgängligheten till Europeiska unionens järnvägssystem för personer med funktionsnedsättningar och personer med nedsatt rörlighet

Fordon och fartyg

Busdirektivet (2001/85/EG), ECE-reglemente 107 och branschstandarder

För bussar⁴³ gäller att de ska uppfylla kraven i busdirektivet (2001/85/EG), eller vara typgodkända enligt ECE-reglemente 107.⁴⁴ Där finns bestämmelser om bland annat rullstolsplatser och piktogram. Busdirektivet kunde tillämpas för fordon som togs i bruk fram till 31 dec 2017.⁴⁵

Svensk Kollektivtrafik och Sveriges Bussföretag har tagit fram branschstandard *Buss 2014*, som specificerar rekommendationer av funktionskrav som branschen har enats om, att användas som upphandlingsstöd för bussar.⁴⁶ Från 1 januari 2019 finns det nordiska rekommendationer *Bus Nordic* som ersätter *Buss 2014*. Sveriges Bussföretag följer bland sina medlemmar årligen upp användningen av rekommendationerna i RKM:s upphandlingar (Sveriges Bussföretag, 2018) (se vidare avsnitt 6.2).

EU:s direktiv och förordningar om driftskompatibilitet (TSD) avseende personer med funktionsnedsättning och nedsatt rörelseförmåga (TSD PRM)

För spårbundna fordon gäller det tidigare Transportrådets föreskrifter från 1985–1990 med krav på handikappanpassning (se ovan). För järnväg är EU:s driftskompatibilitetsdirektiv och tekniska specifikationer (TSD) styrande (se även under Infrastruktur ovan). Det finns åtta TSD, som var och en reglerar sin funktion, varav en avser *personer med funktionsnedsättning och nedsatt rörelseförmåga* (officiell förkortning PRM).⁴⁷

TSD PRM reglerar fyra delsystem i järnvägssystemet: *Infrastruktur, Rullande materiel, Drift, Telematikapplikationer för persontrafik*, samt gränssnitt mellan delsystem. Godkännande av tillgänglighetsförändringar på fordon görs av Transportstyrelsen utifrån relevanta krav i TSD PRM.⁴⁸ I framtiden ska en förteckning göras för tillgängligheten i vagnsfordon inom ramen för TSD PRM, men den bedöms inte påbörjas innan förteckningen över stationerna är påbörjad, och formerna för den mer klargjorda.

*Sjöfartsverkets föreskrifter*⁴⁹

Sjöfartsverket har gett ut föreskrifter för handikappanpassning av passagerarfartyg i svensk inrikes trafik med stöd av lagen och förordningen om handikappanpassad kollektivtrafik. Den senaste föreskriften (SJÖFS 2004:25) ska tillämpas på nya passagerarfartyg sedan 2004 samt på äldre passagerarfartyg som byggs om.

Nya föreskrifter från Transportstyrelsen har dock upphävt denna föreskrift för fartyg som är speciellt utformade för inlandssjöfart,⁵⁰ och ersatt den med en annan som inte innehåller

⁴³ Bussar är definitionsmässigt fordon som används för personbefordran med mer än åtta säten utöver förarsätet (lag (2001:559) om vägtrafikdefinitioner, 2 §)

⁴⁴ Transportstyrelsens föreskrift TSFS 2013:63, 39 kap. ECE-reglemente 107 innehåller *Uniform provisions concerning the approval of category M₂ or M₃ vehicles with regard to their general construction*

⁴⁵ Transportstyrelsens föreskrift TSFS 2016:22, bilaga 1, 52A

⁴⁶ www.svenskkollektivtrafik.se/partnersamverkan/modellavtal--kravbilagor/buss-2014/

⁴⁷ Kommissionens förordning (EU) nr 1300/2014 av den 18 november 2014 om tekniska specifikationer för driftskompatibilitet avseende tillgängligheten till Europeiska unionens järnvägssystem för personer med funktionsnedsättningar och personer med nedsatt rörlighet

⁴⁸ Epost från Fredrik Montell, Transportstyrelsen, 2019-01-23

⁴⁹ Avsnittet bygger på Sjöfartsverkets handbok *Anpassning av passagerarfartyg med hänsyn till personer med funktionshinder*, version april 2010, www.sjofartsverket.se/funktionshinder/

⁵⁰ De precisa områdena finns definierade av Transportstyrelsen:

www.transportstyrelsen.se/sv/sjofart/Fartyg/Inlandssjofart/Zoner-inlandssjofart/

några bestämmelser om anpassning till personer med funktionsnedsättning.⁵¹ Lokalt hos RKM kan det finnas ytterligare riktlinjer för tillgänglighet på fartyg.

Stationer och bytespunkter

Med bytespunkter menar vi större resecentra och järnvägsstationer med vänthallar och service, men även knutpunkter och hållplatser med flera linjer är bytespunkter (se regler för hållplatser ovan). Terminaler för luft- och sjöfart är stora bytespunkter i den långväga och utrikes kollektivtrafiken. Enligt EU:s busspassagerarförordning (se på sidan 67 nedan) är en terminal "en bemannad terminal där en buss i linjetrafik enligt tidtabellen för en angiven färdväg ska stanna för på- och avstigning av passagerare och som är utrustad med inrättningar som incheckningsdisk, väntsal eller biljettkontor" (artikel 3).

PBL, PBF och Boverkets, Arbetsmiljöverkets och Folkhälsomyndighetens föreskrifter

Dessa lagar reglerar tillgängligheten på bytespunkter och allmänna platser för personer med "nedsatt rörelse- eller orienteringsförmåga", vilket är en snävare avgränsning än den som används i EU:s passagerarförordningar.⁵² I nedsatt rörelseförmåga ingår nedsatt funktion i armar, händer, bål och ben, liksom dålig balans. I nedsatt orienteringsförmåga ingår vissa kognitiva funktionsnedsättningar.⁵³

Astma, allergier eller överkänslighet ingår ej, men Boverket utfärdar även föreskrifter och allmänna råd kring obligatorisk ventilationskontroll (OVK), som finns reglerat i PBL och PBF⁵⁴. Dessutom utfärdar Arbetsmiljöverket föreskrifter om (arbetsrelaterad) inomhusmiljö⁵⁵. Även Folkhälsomyndigheten har publicerat allmänna råd⁵⁶ samt vägledning om ventilation (Folkhälsomyndigheten, 2015; Folkhälsomyndigheten, 2018).

Boverkets föreskrifter omfattar BBR, HIN 3, samt ALM 2 – se på sidan 68. HIN 3 "Enkelt avhjälpna hinder" gäller retroaktivt och även i äldre byggnader. Det är den som är huvudman eller ägare för en allmän plats, eller ett område, som ansvarar för att kraven uppfylls. I många fall är kommunen fastighetsförvaltare för resecentrum och kommunala hamnbolag för hamnterminaler. Kommunen ansvarar även för anslutningarna till fastigheten: gångvägar, parkeringsplatser, anslutningar till bussar, m.m.

Det finns inga särskilda regler för terminaler för luft- och sjöfart, utan PBL med tillhörande förordningar och föreskrifter gäller i allmänhet (se även SOU 2005:77; SOU 2007:13). Sjöfartsverket har arbetat för att ta fram ett s.k. prioriterat nät av passagerarbåtslinjer där fartyg, kajer, bryggor och terminalbyggnader är tillgängliga för PFN. Detta nät omfattade 2010 Gotlandstrafiken, huvudlinjerna i Stockholms skärgård samt båtlinjerna i Göteborgs södra skärgård.

TSD PRM, Järnvägslagen (2004:519), järnvägsförordningen (2004:526), lagen (1995:1649) om byggande av järnväg, förordningen (2012:708) om byggande av järnväg

Ansvar för järnvägsstationer ligger på flera aktörer i Sverige: fastighetsförvaltare, kommun, Trafikverket, samt i vissa fall inhyrda verksamheter i stationsbyggnaden. Transportstyrelsen

⁵¹ TSFS 2018:60, Transportstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om fartyg i inlandssjöfart

⁵² www.boverket.se/sv/PBL-kunskapsbanken/regler-om-byggande/boverkets-byggregler/tillganglighet/ (BBR avsnitt 3:112)

⁵³ Boverkets byggregler – föreskrifter och allmänna råd, BFS 2011:6 (BBR 27)

⁵⁴ Boverkets föreskrifter och allmänna råd (2011:16) om funktionskontroll av ventilationssystem och certifiering av sakkunniga (OVK 3), www.boverket.se/sv/byggande/halsa-och-inomhusmiljo/ventilation/ovk/

⁵⁵ Till exempel föreskrifter om Hygieniska gränsvärden (AFS 2018:1), www.av.se/inomhusmiljo/luft-och-ventilation/#4

⁵⁶ FoHMFS 2014:18, www.folkhalsomyndigheten.se/publicerat-material/publikationsarkiv/f/fohmfs-201418/

utövar tillsyn över förvaltningen av järnvägsanläggningar, inklusive stationer. Myndigheten utfärdar också godkännande av tillgänglighetsförändringar utifrån TSD PRM.⁵⁷

Enligt TSD PRM är stationsansvarig "den organisatoriska enhet i en medlemsstat som har tilldelats ansvaret för förvaltningen av en järnvägsstation". Det är Trafikverket som äger, finansierar och bär förvaltningsansvar för "järnvägens kärnfunktion". Bortsett från spår, signalsystem och dylikt inkluderar det plattform, bänkar, tak och väderskydd på plattform, plattformsförbindelser, realtidsinformation om trafik, fast skyltning, med mera (Trafikverket, 2015; Trafikverket, 2017c).

Trafikverket ansvarar för hissar och ramper till plattform om det föreligger nivåskillnader i resenärsflödet. Om det motiveras av kapacitetsskäl ersätts ramper med rulltrappor (Trafikverket, 2017b; Trafikverket, 2013). Tekniska krav på anläggningar fastställs i Trafikverkets tekniska dokument, TDOK.

TSD PRM specificerar att det ska finnas regler för assistans med hjälp utrustning på stationer (4.4.1–4.4.3). Exempelvis ska stationsansvarig och järnvägsföretaget komma överens i fråga om tillhandahållande och hantering av hjälp utrustning för på- och avstigning, tillhandahållande av assistans, alternativ befordran (4.4.3), samt fastställa vem som ansvarar för dessa och andra frågor. Krav ställs även på personalens medvetenhet och kompetens.

En uppdatering av TSD PRM pågår. Den största förändringen berör en inventering. Stationsansvariga ska inventera och registrera olika funktionshinderanpassningar till en central databas inom EU ("Förteckning över tillgångar"). Syftet är att identifiera hinder för tillgänglighet, att övervaka och utvärdera insatser och att tillhandahålla information till användarna.⁵⁸ Detaljerna kring hur inventeringar ska gå till är ännu oklara.⁵⁹

Resenärers rättigheter

Webbtillgänglighetsdirektivet

Enligt EU:s webbtillgänglighetsdirektiv⁶⁰ som började gälla den 23 september 2018 ska offentliga webbsidor och mobila applikationer göras tillgängliga för personer med funktionsnedsättningar enligt följande tidtabell.

- Nya webbplatser berörs från och med den 23 september 2019.
- Befintliga webbplatser (som offentliggjorts innan 23 september 2018), samt tidsberoende media (video mm) berörs från och med den 23 september 2020.
- Publika appar berörs från och med 23 juni 2021.⁶¹

Direktivet hänvisar till de krav som anges i den normerade EU-standarden EN 301 549, "Tillgänglighetskrav lämpliga vid offentlig upphandling av IKT produkter och tjänster i Europa"

⁵⁷ Epost från Fredrik Montell, Transportstyrelsen, 2019-01-23

⁵⁸ Presentation av Elinor Nyberg, Trafikverket, Svensk kollektivtrafiks informationsdag om tillgänglighet 2016-10-26, www.svenskkollektivtrafik.se/globalassets/svenskkollektivtrafik/dokument/natverk-och-moten/infodag-tillganglighet/presentationer-26-okt-svenskkollektivtrafik-201610.pdf

⁵⁹ Epost från Fredrik Montell, Transportstyrelsen, 2018-08-28; www.transportstyrelsen.se/sv/Regler/Regler-for-jarnvag/pagaende-regelarbete1/revidering-av-tsd-for-personer-med-funktionsnedsattningar-och-personer-med-nedsatt-rorlighet/

⁶⁰ Europaparlamentets och Rådets direktiv (EU) 2016/2102 av den 26 oktober 2016 om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer; prop. 2017/18:299 Genomförande av webbtillgänglighetsdirektivet; Trafikuskottets betänkande 2018/19:TU2

⁶¹ <https://webbriktlinjer.se/lagkrav/webbdirektivet/>

(se nedan). En svensk lagstiftning började gälla den 1 januari 2019.⁶² Den svenska lagen omfattar även en del privata företag inom utbildning samt hälso- och sjukvård som utför tjänster åt det offentliga, men inte transportföretag i enbart kommersiell trafik.

EU:s webbtillgänglighetsstandard EN 301 549

Den europeiska standarden EN 301 549 är avsedd att användas dels vid offentlig upphandling av IKT, dels av offentliga aktörer som omfattas av webbtillgänglighetsdirektivet.⁶³ Kravställandet är funktionellt, det vill säga det anger inte exakt utformning eller genomförande utan funktioner som behöver uppfyllas. Exempel på sådana är att IKT ska kunna användas utan att se, utan att höra och med begränsad handkraft. Kraven kan även användas av privata företag vid t ex upphandlingar eller i egen produkt- och tjänsteutveckling.

Förslag till EU:s tillgänglighetsdirektiv (European Accessibility Act, EAA)⁶⁴

I december 2015 föreslog EU-kommissionen Europaparlamentet och rådet att besluta om direktiv om tillnärmning av medlemsstaternas lagar och andra författningar vad gäller tillgänglighetskrav för produkter och tjänster. Den 8 november 2018 slöt EU-parlamentet och Rådet en provisorisk överenskommelse om EAA.⁶⁵ Kraven omfattar varor/tjänster inom EU som tas fram efter att direktivet träder ikraft.

EU:s passagerarförordningar på buss, tåg och till sjöss⁶⁶

EU-förordningarna om passagerares rättigheter på buss, tåg och till sjöss reglerar även rättigheterna för PFN.⁶⁷ Trafikföretag får som regel inte neka PFN biljett eller ombordstigning och får inte ta extra betalt för det. På fartyg och buss kan man dock bli nekad av säkerhetsskäl, på grund av farkostens eller hållplatsens utformning. I så fall har man rätt till information om alternativa sätt att resa.

Regeringen kan utse bussterminaler där assistans för PFN ska tillhandahållas i enlighet med busspassagerarförordningen⁶⁸. Regeringen kan delegera uppgiften till en statlig myndighet eller till RKM. Tre sådana terminaler är utpekade idag: Cityterminalen i Stockholm, Nils Ericsson-terminalen i Göteborg, och Umeå busstation. För att få assistans krävs att resan är längre än 25 mil och att den har begärts senast 36 timmar i förväg.

På buss har man rätt att ta med sig en ledsagare kostnadsfritt om det hjälper till att genomföra resan. Ombord på bussen har man rätt till väsentlig information i en form anpassad för sin funktionsnedsättning, samt om det finns någon annan personal ombord än chauffören, få hjälp att stiga på och av bussen.

På tåg måste också det erbjudas hjälp vid på- och avstigning samt assistans ombord, och vid byte måste transportör och stationsansvarig samarbeta. Dock finns det ingen skyldighet att ta hand om resenärens bagage eller hjälpmedel. För att få full hjälp måste resan anmälas två

⁶² Förslag till lag om tillgänglighet till digital offentlig service, prop. 2017/18:299, www.regeringen.se/rattsliga-dokument/proposition/2018/09/prop.-201718299/

⁶³ Dessa stycken är hämtade från PTS vägledning: www.pts.se/EN301549vagledning samt från Upphandlingsmyndighetens webb

⁶⁴ Förslag till Direktiv om tillnärmning av medlemsstaternas lagstiftning, regler och administrativa åtgärder avseende tillgänglighetskrav för produkter och tjänster, KOM(2015) 615 slutgiltig

⁶⁵ <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=89&langId=en&newsId=9234&furtherNews=yes>

⁶⁶ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004

⁶⁷ www.hallakonsument.se/tips-for-olika-kop/kopa-tjanster/resor/reseguide/

⁶⁸ Lag (2014:1344) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar, 8 §

dygn i förväg. Vid försening och inställda tåg ska PFN få särskild hjälp och eventuellt erbjudas annan transport.

Trafikföretaget ska informera om tillgängligheten på stationer och fordon och vilken assistans och ledsagning man har rätt till, på ett sätt som är anpassat för resenären. Information om rättigheterna och möjligheter till klagomål ska spridas på flera tillgängliga sätt och på flera språk.

EU:s tåg- och busspassagerarförordningar gäller i Sverige för resor längre än 15 mil samt för linjer som startar utanför Sverige. För sjötrafik gäller EU:s fartygspassagerarförordning för alla resor oavsett längd (dock minst 500 meter), men inte på mindre fartyg (upp till tolv passagerare eller tre besättningsmän).⁶⁹ Konsumentverket och Transportstyrelsen är behöriga myndigheter för olika delar av förordningarna.⁷⁰

Lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter

Lagen har ingen motsvarighet i EU men innehåller bestämmelser om reseinformation, samt om ersättning och prisavdrag vid förseningar för resor med tåg, spårväg, tunnelbanetåg eller tåg på linjer som har en sträckning kortare än 15 mil. Lagen trädde i kraft den 1 april 2016 och har sitt ursprung i SOU 2009:81.

Enligt lagen ska transportören bland annat tillhandahålla information om tillgänglighet till fordon, stationer och hållplatser, samt under en resa med spårvagn, tunnelbanetåg eller tåg som inte omfattas av tågpassagerarförordningen ge information om nästa station eller hållplats och viktigare anslutande förbindelser. Informationen ska tillhandahållas i den eller de former som är mest lämpliga för att resenärerna ska kunna ta del av informationen, och särskild vikt läggs vid behoven hos PFN (7–9 §§).

Frågorna som rör assistans och ledsagning och förbud mot att neka PFN att resa bereds vidare i Regeringskansliet (Prop. 2015/16:13: sid. 15). Tillsynsmyndighet för de delar som gäller information till resenärer är Konsumentverket.⁷¹

4.2 Transportstyrelsens tillsyn

Regionala kollektivtrafikmyndigheter (RKM)

Transportstyrelsen har utövat tillsyn över de regionala trafikförsörjningsprogrammen (TFP) sedan 2013. Fram till i april 2018 hade de påbörjat tillsyn av 18 TFP, varav 13 är avslutade och fem fortfarande pågående. Tiden för ett tillsynsärende är i snitt fjorton månader. Den kortaste hittills avsåg Östergötlands TFP och varade drygt fyra månader. Den längsta avsåg Västernorrlands TFP och startade i maj 2013. Den hade ännu inte avslutats när deras nya TFP beslutades i juni 2018.

Tillsynen är en skrivbordstillsyn som i princip går igenom en checklista att TFP innehåller vad som föreskrivs i kollektivtrafiklagen (2 kap. 10 § och i viss mån även 2 kap. 9 §, se avsnitt 4.1 ovan). Den brist som varit vanligast i tillsynen har varit att det saknats en redovisning av de bytespunkter och linjer som ska vara fullt tillgängliga för alla resenärer (punkt 5) – av 18 kontrollerade TFP saknades det i 16 fall, dvs. nästan nio av tio.

⁶⁹ www.transportstyrelsen.se/sv/sjofart/resenarsinformation/Passagerares-rattigheter-till-sjoss/

⁷⁰ Förordning (2012:772) om behöriga myndigheter för resenärers rättigheter

⁷¹ Förordning (2015:957) om tillsyn över transportörers informationsskyldighet enligt lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter

Näst sämst var resultatet för tidsbestämda mål och åtgärder för anpassning av kollektivtrafik med hänsyn till behov hos personer med funktionsnedsättning (PFN, punkt 4). Här var det tio län som fick anmärkning. Slutligen var det fem program som inte redovisat omfattningen av trafik och grunder för prissättning för färdtjänst i de kommuner som överlätit ansvaret för sådan trafik till RKM. Dessutom fanns sex fall där inte omfattningen av riksferdtjänst redovisats för de kommuner som överlätit ansvaret för den till RKM.

Vidare hade Transportstyrelsen anmärkningar på att det i fyra fall saknades redovisningar av vilka organisationer som deltagit i samråd, vilket behövs för att kunna kontrollera att samråden gått ut så brett som föreskrivs. Transportstyrelsen hade även i flera fall anmärkningar på redovisningen av kommersiell trafik, men de går vi inte närmare in på här.

Sedan tillsynen startade 2013 har 13 av de RKM som underställts tillsyn tagit fram nya TFP, och 16 av samtliga RKM har gjort det. I många fall har därför tillsynen blivit inaktuell under tidens gång.

TSD PRM

Transportstyrelsen är "särskilt utvalt organ" (Designated Body, DeBo) i Sverige enligt EU:s regelverk som godkänner nybyggda och ombyggda anläggningar enligt TSD PRM. I praktiken är granskningen delegerad till certifierade "anmälda organ" NoBos (Notified Bodies) som utfärdar ett intyg om överensstämmelse med TSD. Alla NoBos finns listade i EU:s databas Nando⁷². I Sverige finns det ett företag på listan, Vanaheim AB, men enligt Transportstyrelsen är det fyra till sex stycken som är verksamma på den svenska marknaden.⁷³

Medlemsstaterna ställer upp väldigt olika krav på godkännandeprocessen och rutiner för dess genomförande.⁷⁴ Av allt att döma saknas systematisk uppföljning och resultatredovisning av tillsynen av järnvägssystemet enligt SERA-direktivet och TSD PRM.

Trafikanalys preliminära intryck är att tillgängligheten på järnvägsstationer lider av att ansvaret är splittrat, att EU:s godkännandeprocess bara omfattar den part som anlitar NoBo (oftast Trafikverket), samt att tillgänglighetsfrågor ofta får vika för säkerhetsfrågor samt ekonomiska och tidsmässiga begränsningar i projekten. Samtidigt konstateras av både anmält organ och av Trafikverket⁷⁵ att kunskapen inom främst byggbranschen, i arkitektkåren och även bland funktionshinderkonsulter är för dålig när det gäller TSD PRM, då de främst jobbar mot Boverkets regelverk och inte mot järnvägens krav.

Trafikverket har publicerat en handledning för ombyggnad av stationer (Trafikverket, 2015), men den bedöms inte vara allmänt känd i byggbranschen. Okunskaperna kostar också pengar för projekten: Vanaheim uppskattar att skillnaden i kostnad mellan två likartade projekt, men med olika kunskaper om TSD och olika lång framförhållning, kan uppgå till så mycket som 20 gånger innan ett EG-kontrollintyg kan utfärdas.⁷⁶

4.3 Konsumentverkets tillsyn

Under 2016–2017 genomförde Konsumentverket granskningar av efterlevnaden av lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter (Konsumentverket, 2017). Verket begärde in uppgifter från

⁷² New Approach Notified and Designated Organisations, <http://ec.europa.eu/growth/tools-databases/nando/>

⁷³ E-post från Fredrik Montell, Transportstyrelsen, 2019-01-30

⁷⁴ E-post från Håkan Johansson, Vanaheim AB, 2019-02-14–2019-02-15

⁷⁵ Enligt Lars F. Svensson, Godkännandestöd, Tekniska system Syd/Väst Göteborg. Epost från Maja Edvardsson, 2019-02-15

⁷⁶ E-post från Håkan Johansson, Vanaheim AB, 2019-02-14

totalt 27 bolag som bedriver buss- och/eller spårtrafik. Med bolag avses här även RKM. Verket konstaterade utbredda brister i marknadsföring, avtalsvillkor och information om tillgänglighet. Här avgränsas diskussionen till det senare.

Enligt 7 § punkten 5 i lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter ska transportören lämna information om tillgängligheten till fordon, stationer och hållplatser. [...] inte enbart information om tillgängligheten för funktionsnedsatta [...] Resenärerna ska inte behöva begära informationen från transportören, den ska finnas där när behovet uppstår. Det är också viktigt att säkerställa att informationen finns tillgänglig i en form som så många som möjligt kan ta del av (Konsumentverket, 2017).

Konsumentverket konstaterade att endast ett företag hade vad som får anses vara tillräcklig information om tillgängligheten. Information fanns om tillgängligheten på fordon, bl.a. ramper och mått på rullstolar. Detaljerad information fanns om tillgängligheten på stationer/hållplatser, öppettider, särskilda parkeringsplatser, tillgång till realtidsskyltar, hörslingor, sinusplattor och blindskrifttavla, måtten på hissar, närheten till busshållplatser, med mera. Däremot saknades information om förekomst av särskilda avdelningar eller vagnar för personer med allergier eller en överkänslighet.

Flera av de granskade har information om tillgänglighet på fordonen i kollektivtrafik, men flertalet saknar information om tillgängligheten vid hållplatser och stationer som trafikeras. De flesta företagen informerar enbart om tillgängligheten för PFN och saknar ett bredare perspektiv på tillgänglighet. Konsumentverket konstaterar att det sammantaget finns ett stort utrymme för och behov av förbättringar avseende informationen om tillgängligheten.

Till följd av granskningen öppnade verket enskilda tillsynsärenden mot transportföretag. Ett flertal bolag har därefter vidtagit åtgärder som har lett till förbättringar. Konsumentverket har vidare konstaterat att det föreligger oklarheter kring kraven på information, vad tillgänglighetsinformation omfattar, vad och hur den ska presenteras för resenären, samt därmed vilka krav som ska ställas.⁷⁷ Därför är avsikten att utfärda föreskrifter på området under 2019.

4.4 Diskrimineringsombudsmannens tillsyn

Under åren 2015–2018 har Diskrimineringsombudsmannen (DO) tagit emot 398 anmälningar på grund av bristande tillgänglighet inom samhällsområdet varor och tjänster, dit kollektivtrafiken hör. Av dessa anmälningar handlade drygt en femtedel om kollektivtrafik, 87 stycken, cirka 20 per år (Tabell 4.1). Anmälningarna handlar oftast om bristande tillgänglighet under en resa, men även om kontakterna med RKM eller operatören förekommer.

Tabell 4.1. Anmälningar om bristande tillgänglighet till DO 2015–2018.

Typ av anmälan	2015	2016	2017	2018	Summa
bristande tillgänglighet	298	213	269	391	1 171
varav varor och tjänster	128	76	109	85	398
varav i regional och interregional kollektivtrafik	23	23	20	21	87
varav lett till granskning/utredning	3	1	2	1	7

Källa: DO samt egen bearbetning

⁷⁷ E-post från Josefin Holmberg, Konsumentverket, 2018-10-17.

Anmälningarna har i sju fall resulterat i utredning eller granskning avseende SJ AB, X-trafik, AB Storstockholms Lokaltrafik (SL), Västtrafik AB och Västmanlands Lokaltrafik AB. Dessutom initierade DO 2016 på egen hand en tillsyn angående SL:s rulltrappor och hissar. Några av dessa ärenden refereras i korthet här nedan.

En man med rullstol anmälde X-trafik 2015 när denne blev nekad att gå på en buss eftersom föraren inte hade utbildning att använda trapphissen. Det var två timmar till nästa buss och resenären fick ställa in sin resa. DO utredde frågan och konstaterade att det var trafikföretaget som ansvarade för den bristande tillgängligheten, men att det var oklart om kontakten mellan resenär och trafikföretag var tillräckligt varaktig. DO valde att lägga ned anmälan.⁷⁸ DHR drev fallet vidare till HD som avgjorde det till anmälarens fördel (Gradwohl, 2018). Då hade tingsrätten först hänskjutit ansvarsfrågan till högsta domstolen. Både DO och Region Gävleborg hävdade att den bristande tillgängligheten var trafikföretagets ansvar, inte RKM:s. HD menade dock att det var Region Gävleborg som var ansvarig.

SJ AB blev anmält 2015 avseende trafik mellan Gävle och Stockholm där det inte fanns rullstolsplats på tåget.⁷⁹ Avgångarna före och efter i tidtabellen var tillgänglighetsanpassade. Anmälan gällde att resenären inte kunde välja avgångar fritt. Av SJ:s svar framgår att de hade en vagnbrist och trafikerat med lokvagnar som inte var helt tillgänglighetsanpassade. Dessa saknade rullstolslyft. Alternativet, plattformsluft på perrong, finns endast på fyra stationer i landet: Stockholm, Göteborg, Malmö och Uppsala. SJ har dispens för vagnstypen.

DO:s lutade sig i sin bedömning av detta ärende på diskrimineringslagens förarbeten och att EU-rättslig reglering om en passagerares rätt till assistans är starkt vägledande, exempelvis att ledsaga en resande, att hjälpa till med bagage eller att ge annan personlig service.⁸⁰ När det gäller teknisk utformning av transportfärdmedel kan åtgärder för tillgänglighet inte anses utgöra enkla åtgärder och bör inte anses skäliga att kräva (Prop. 2013/14:198: sidan 93).

Våren 2016 inledde DO en tillsyn av AB SL avseende driften av hissar och rulltrappor i anslutning till perrongerna i Stockholms tunnelbana.⁸¹ I sin bedömning konstaterade DO att driftsstopp i hissar och rulltrappor kan innebära att tunnelbanan inte är tillgänglig för personer som till följd av funktionsnedsättning är beroende av hiss eller rulltrappa för att komma till och från perronger. DO konstaterade samtidigt att SL bedriver ett kontinuerligt arbete för att tillgodose driftssäkerheten av dessa anläggningar på kort och lång sikt, och erbjuder ett kostnadsfritt alternativ till resenärer med funktionsnedsättning i händelse av att en hiss är trasig (tillgänglighetsgaranti). DO avslutade därmed ärendet.

I en anmälan av Västtrafik AB 2017⁸² saknades det utvändigt hållplatsutrop på spårvagnarna, varför synsvaga resenärer måste gå in till föraren och fråga om linje och destination. Yttre destinationsutrop kommer i konflikt med krav från miljöförvaltningen att begränsa bullret för boende intill. Västtrafik och miljöförvaltningen har då kommit till en kompromiss vad gäller ljudvolym, och tider på dygnet då utrop inte får ske. Västtrafik testar vidare lösningar för att kunna sänka ljudvolymen på enskilda hållplatser, även kopplat till tid, kalibrera ljudnivån till fordonet, med mera. DO konstaterar att välfungerande yttre utrop är en skälig åtgärd enligt förarbetena till diskrimineringslagen och kritiserar Västtrafiks brist på etablerade rutiner att tillgodose detta, varmed ärendet avslutas.

⁷⁸ Beslut, DO:s dnr ANM 2015/14, handling 22

⁷⁹ DO:s dnr ANM 2015/76

⁸⁰ Prop. 2013/14:198, s. 93

⁸¹ DO:s dnr GRA 2016/13

⁸² DO:s dnr GRA 2017/83, handling 6

4.5 Länsstyrelsernas tillsyn

Boverket har i uppdrag att årligen följa hur tillämpningen av plan- och bygglagstiftningen och hur tillsynsarbetet utvecklas.⁸³ Myndigheten ska sammanställa och analysera erfarenheter av PBL och föreskrifter i anslutning till lagen, samt erfarenheter från kommunernas tillsynsarbete samt länsstyrelsernas och Boverkets tillsynsarbete och tillsynsvägledning.⁸⁴ Uppföljningen rapporteras årligen till näringsdepartementet och i samband med det publiceras resultaten på PBL Kunskapsbanken som öppna data (Boverket, 2018b).⁸⁵

Tabell 4.2. Länsstyrelsernas uppgift om förekomst av kompetens- eller resursbrist avseende tillgänglighet för PFN.

Län	2014	2015	2016	2017
Stockholm				
Uppsala				
Södermanland				
Östergötland				
Jönköping				
Kronoberg	X	X	X	X
Kalmar			X	
Gotland	X	X	X	X
Blekinge		X	X	
Skåne				
Halland		X	X	
Västra Götaland				
Värmland				
Örebro				X
Västmanland				
Dalarna				
Gävleborg	X		X	X
Västernorrland				X
Jämtland				X
Västerbotten	X			
Norrbotten				

Källa: Boverket (2018b).

Boverket ställer bland annat frågor om hur ofta länsstyrelsen tillämpar Boverkets byggregler vid tillsynsvägledning och uppföljning, samt vid överklagandeärenden.⁸⁶ Sex län uppgav att "tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning" (PFN) var ett motiv i tillsynsvägledning och uppföljning under 2017; fyra län att det var ett motiv i överklagandeärenden.

Länsstyrelserna får också svara på om de anser sig ha tillräckligt med resurser/kompetens inom området byggregler för sitt uppdrag (vägledning, tillsynsvägledning, uppföljning, överklagande).⁸⁷ Om de svarar nej får de kryssa i inom vilka av tio områden som det saknas

⁸³ PBF 8 kap 19 § samt årliga regleringsbrev

⁸⁴ PBF 8 kap 17 §

⁸⁵ www.boverket.se/sv/PBL-kunskapsbanken/Allmant-om-PBL/uppfoljning/Statistik/oppna-data/

⁸⁶ Plan- och byggenkäten, flik BBR, fråga 3.1 och 3.2

⁸⁷ Ibid., fråga 3.3 och 3.3b

resurser eller kompetens, varav ett område är tillgänglighet för PFN (Tabell 4.2). Under de senaste fyra åren har tio län haft denna resurs- eller kompetensbrist. Flera har tillkommit under 2016 och 2017. Trenden får därför sägas vara nedåtgående.

4.6 Översyn av regelverk

Transportstyrelsen

Transportstyrelsen gjorde på regeringens uppdrag en översyn av lagen (1979:558) om handikappanpassad kollektivtrafik i samband med funktionshinderstrategin 2011–2016. I redovisningen (Transportstyrelsen, 2013) föreslås att lagen införlivas i kollektivtrafiklagen och att Transportstyrelsen blir tillsynsansvarig, samt att Trafikverket även fortsättningsvis ska ansvara för anpassningen av kollektivtrafiken för personer med funktionsnedsättning (PFN). Förslagen upprepades i Transportstyrelsens slutrapportering av *Uppföljning av funktionshinderpolitiken 2011–2016* (Transportstyrelsen, 2016a):

I syfte att förbättra förutsättningarna för att sätta resenärernas behov i centrum föreslog Transportstyrelsen, citat:

- *att bestämmelserna i tillämpliga delar fördes in i lagen om kollektivtrafik,*
- *att myndigheten skulle få rätt att meddela de föreskrifter som behövdes om kollektivtrafikanläggningarnas och färdmedlens konstruktion, utrustning och drift,*
- *att bestämmelser med krav på tillgänglighetsanpassning av fartyg i passagerartrafik skulle föras in i fartygssäkerhetslagen (2003:364),*
- *att bemyndigande för Transportstyrelsen att meddela föreskrifter skulle föras in i fartygssäkerhetsförordningen (2003:438),*
- *att ansvarsfördelningen mellan lagstiftning avseende byggnadsverk i plan- och bygglagen och den specifika regleringen av byggnader inom transportområdet borde ses över och att*
- *anpassning av kollektivtrafiken för PFN även fortsättningsvis borde samordnas av Trafikverket.*

Transportstyrelsen gav inom sin marknadsövervakning 2015 ut rapporten *Funktionsnedsatta och kollektivtrafik – Hur fungerar lagen?* (Transportstyrelsen, 2015). Utgångspunkten är lagen (1979:558) och förordningen (1980:398) om handikappanpassad kollektivtrafik. Rapporten var en kunskapsöversikt om vad som hänt på kollektivtrafikområdet vad gäller PFN, och skulle bidra till Transportstyrelsens tillsyn och marknadsövervakning. Transportstyrelsen refererar även till tidigare rapporter. Flera punkter återkommer.

- *Tillgänglighetsarbetet är ett långsamt arbete som inte är samordnat.*
- *Lagstiftningen kan liknas vid ett icke heltäckande lapptäcke.*
- *Målen har inte uppnåtts, trots att det funnits tydliga mål och regler för tillgängligheten inom transportsystemet.*
- *Målen har genom åren ändrats ett flertal gånger, bland annat genom att krav har sänkts samt flyttats fram i tiden.*
- *Arbetet är i många delar okoordinerat och att det återstår mycket att göra.*
- *Det inte finns någon myndighet som har ett övergripande ansvar på nationell nivå, vilket innebär att det inte är tydligt vem som ansvarar för samordningen av att transportsystemet blir tillgängligt för alla.*

- *Det saknas nationella riktlinjer för att åstadkomma ett tillgängligt transportsystem, vilket gör att aktörer agerar olika i olika kommuner eller regioner.*
- *Tillsynen inom området behöver stärkas och förtydligas.*
- *Ansvars- och uppgiftsfördelningen mellan myndigheter måste förtydligas, och det krävs en ökad tydlighet i myndigheternas uppdrag.*
- *Det saknas sanktionsmöjligheter vid överträdelser av regelverken.*

Transportstyrelsen refererar vidare till sin egen översyn av lagen från 2013 här ovan, samt till Handikapporganisationerna, som betonade betydelsen av universell utformning och att den måste genomsyra hela samhällsplaneringen, för att samhället ska planera för alla människor och hennes olikheter i samband med upprustningar och renoveringar, och inte bara ta fram särlösningar vilket också blir dyrare.

Avslutningsvis reflekterar myndigheten över andra paragrafen i förordningen om handikappanpassad kollektivtrafik: "anpassningen skall ske i den takt och i den omfattning som bedöms skälig med hänsyn till syftet och till de tekniska och ekonomiska förutsättningarna hos dem som utövar trafiken." Förordningens formulering lägger makten hos dem som utövar och bestämmer om utbudet. Paragrafen gör att samhällets representanter kan hänvisa till bristande ekonomiska förutsättningar och låg efterfrågan som skäl till att inte prioritera tillgänglighetsinsatser, oavsett reella behov. Låg efterfrågan på åtgärder bland PFN kan bero på att PFN undviker kollektiva färdmedel eftersom de upplever hinder.

Boverket

Regeringen och SKL tog 2008 fram en strategi för genomförandet av handikappolitiken som fick namnet *Enkelt avhjälpt!* Den omfattade bland annat tillgänglig kollektivtrafik och enkelt avhjälpta hinder. Regeringens satsning resulterade i att Boverket fick i uppdrag att genomföra en uppsökande informationsverksamhet i landet om enkelt avhjälpta hinder under åren 2009 och 2010. Uppdraget slutredovisades 2010 (Boverket, 2010). Boverket fick sedan i sitt regleringsbrev för 2018 i uppdrag att analysera om reglerna behöver förtydligas eller ändras. I redovisningen identifierade Boverket ett antal faktorer som bidrar till att hinder mot tillgänglighet kvarstår (Boverket, 2018a).

- *Vem som ansvarar för att åtgärda hinder, ägare eller verksamhetsutövare, är otydligt.*
- *Det är svårt att avgöra om ett hinder är enkelt avhjälpt, huvudsakligen på grund av den ekonomiska bedömningen som ska göras.*
- *Kommunens tillsyn är otillräcklig och inte systematiserad.*
- *Det finns brister i kännedomen om vilka hinder som reglerna omfattar, samt om vilka områden reglerna om enkelt avhjälpta hinder gäller för.*
- *Det finns brister i kunskapen och brist på kunskapsunderlag.*
- *Det finns osäkerhet om krav i föreskrifterna och de allmänna råden i HIN 3. Många är osäkra på hur de allmänna råden ska tolkas och deras konsekvenser för lösningar.*
- *För aktörer med åtgärdsansvar för ett stort antal eller stora fastigheter eller platser innebär mängden av hinder som ska åtgärdas att genomförandetiden blir lång.*
- *Det finns osäkerheter bland tillämparna om vilka regler eller rekommendationer som ska gälla på vissa allmänna platser. Det kan övervägas att låta Transportstyrelsen överta ansvaret för regler för tillgänglighet och användbarhet.*

Boverket bedömer att det finns ett behov av att införa krav på att byggnadsnämnden har en tillsynsplan för sin tillsyn enligt plan- och bygglagstiftningen. En sådan tillsynsplan bör i likhet

med vad som gäller för tillsynen enligt miljöbalken grundas på en utredning av tillsynsbehovet för den nästkommande treårsperioden.

4.7 Reflektioner

Tillsynen av kollektivtrafikens tillgänglighet är inriktad på formella krav på styrdokument, inte kvalitet, exempelvis vilka mål, behov och krav som är motiverade, åtgärdade och effektiva. I transportpolitiska dokument är "Hela-resan-perspektivet" och "Universell utformning" viktiga ledmotiv, men i tillsyn av kollektivtrafik och tillgänglighetsfrågor är och förblir de osynliga. Det speglar ett regelverk som sammantaget saknar helhetsperspektiv på frågorna.

Regelverket för kollektivtrafik och den ansvarsfördelning som följer med det är till betydande delar trafikslagsberoende: *fordon och infrastruktur för väg- och spårtrafik, sjöfart och luftfart*, samt verksamhetsspecifika: *samhällsplanering av kollektivtrafik, allmänna resenärsrättigheter, specifika rättigheter för personer med funktionsnedsättning (PFN)*, samt *tillsyn*. Generellt sett är tillgänglighetskrav fysiska och tekniska till sin natur och oberoende av varandra, till exempel krav på utformning av infrastruktur och utrustning av fordon, samt informationsteknik i dessa fall. Krav på samordning av tillgänglighetsfrågor är också oklara i ansvar och vagt uttryckta, till exempel samordning av statlig och kommunal infrastruktur, servicetjänster och information.

Ett grundproblem är att regelverket är inriktat på vissa grupper av PFN och särskilda åtgärder, snarare än att utgå från principen om universell utformning och ställa krav på målstyrning och uppföljning i ett brett tillgänglighets- och kvalitetsperspektiv. Det resulterar i ett regelverk som ställer vissa detaljerade krav på vissa specifika områden, men som överlag inte alls lever upp till tillgänglighet i ett Hela-resan-perspektiv. Det innebär också att regelverket är svårt att förstå och överblicka, att kraven kan bli verkningslösa eller motstridiga, exempelvis *tillgänglighet om ekonomin tillåter*, eller *ett nationellt prioriterat nät* av tillgängliga hållplatser och bytespunkter i Trafikverkets regi, samtidigt som RKM har beslutar om *ett regionalt nät*.

Trots att ett fragmenterat ansvar bör det ändå framhållas att vissa aktörer ändå har ett större ansvar för planering och samordning än andra. Dels har RKM ett generellt ansvar för att sätta upp mål och vidta åtgärder för förbättrad tillgänglighet i regional kollektivtrafik med hänsyn till behov bland PFN. Dels har Trafikverket ett nationellt samordningsansvar för infrastrukturen och ska verka för att transportpolitiska mål uppfylls, inklusive tillgänglighet, samt inhämta och sprida kunskap om tillgänglighet och hälsa.

Även riksdag och regering har ett ansvar att se över och tydliggöra regelverket, framför allt lagen om handikappanpassad kollektivtrafik och förordningarna om nationell plan och om länsplaner, att harmonisera svensk plan- och bygglagstiftning med europeisk lagstiftning om passagerares rättigheter och tekniska specifikationer för driftskompatibilitet, samt att se till att tillsynen på alla nivåer är ändamålsenlig – från den europeiska till den kommunala.

5 Nationellt kunskapsläge

I det här kapitlet sammanställer vi lägesbilder från tidigare utredningar och nationella aktörer. I fokus är nationella lägesbilder av kollektivtrafiksystemets tillgänglighet med utgångspunkt i uppföljning, undersökningar och statistik. Vi inleder med sammandrag av tidigare utredningar, varefter följer en diskussion av nyckeltal i nationell rapportering och nationella databaser. Vi avvaktar helt med frågan om den regionala kollektivtrafiken och dess tillgänglighet till kapitlet som följer på detta.

5.1 Tidigare utredningar och uppföljning

Utredningen om samordning av särskilda persontransporter

Utredningen behandlar möjligheter till och hinder för samordning av färdtjänst, riksfärdtjänst, skol- och sjukresor (SOU 2018:58). Med tanke på att regioner och kommuner även planerar och bedriver samordning av dessa med kollektivtrafiken rymmer utredningen även en kort redovisning av kollektivtrafiken i Sverige och dess tillgänglighetsanpassning. Det finns också några avsnitt om enskilda gruppers upplevelser av funktionshinder i kollektivtrafik.

SOU 2018:58 omfattar ett kapitel om tillgänglighetsanpassning av kollektivtrafiken, drygt tio sidor om regelverket på området och ett par sidor om åtgärder. Beskrivningen av åtgärder är ett aktuellt sammandrag av uppgifter om tillgängligheten på fordon och åtgärdsstatus på hållplatser och bytespunkter i det så kallade nationellt prioriterade transportnätet.

Uppgifterna kommer från FRIDA, ett system för uppföljning av trafikavtal, respektive Trafikverket. Dessa två källor är de enda återkommande i nationella uppföljningar på området. Med tanke på deras vikt som nyckeltal diskuteras de i ett särskilt avsnitt (5.2). Här nöjer vi oss med ett citat angående upplevd tillgänglighet bland personer med funktionsnedsättning (PFN).

I dag upplever resenärerna glapp i resekedjan genom att nödvändig infrastruktur, t.ex. hissar och ramper, visserligen kan finnas på plats men ibland är ur funktion p.g.a. snö eller andra omständigheter. [...] Dessa osäkerhetsmoment kan innebära att resenären i slutändan bedömer att det är för svårt och osäkert att företa den planerade resan i kollektivtrafik. (SOU 2018:58)

Utvärdering och analys av funktionshinderpolitiken 2011–2016

Myndigheten för Delaktighet avrapporterade 2016 ett regeringsuppdrag om att utvärdera och analysera genomförandet av regeringens strategi för funktionshinderpolitiken 2011–2016 (MFD, 2016). Transporter var ett av tio politikområden som ingick i uppföljningen. MFD:s redovisning av transportområdet omfattar mindre än två sidor om kollektivtrafik och ytterligare ett par sidor om färdtjänst och bilstöd. Underlaget hämtas från Trafikverkets slutredovisning av sektorsinsatser för genomförandet av strategin (Trafikverket, 2016b). Transportstyrelsen och Sjöfartsverket deltog också. Transportmyndigheternas insatser var samordnade kring tre delmål för genomförandet av strategin.

1. *Bytespunkter inom det nationellt prioriterade nätet av kollektivtrafik ska i ökad omfattning kunna användas av personer med funktionsnedsättning.*
2. *Samverkan mellan berörda aktörer inom transportsektorn ska öka och effektiviseras.*
3. *Andelen personer med funktionsnedsättning som upplever att de har möjlighet att använda transportsystemet ska öka.*

Vi återkommer till den första punkten avsnitt 5.2. Redovisningen av den andra punkten var en genomgång av fyra fora för samverkan och deras resultat med utgångspunkt i intervjuer med företrädare för transportbranschen och brukarorganisationer.

- Rådet för Tillgänglighet och Användbarhet för personer med Funktionsnedsättning (RTAF, i Trafikverkets regi).
- Samtrafikens forum för tillgänglighet och användbarhet (tidigare branschorganisation).
- Partnersamverkan för en förbättrad kollektivtrafik (branschorganisation med Svensk Kollektivtrafik som kontaktorganisation).⁸⁸
- Samverkansforum för kollektivtrafik på urbana vattenvägar (intresseorganisation för kollektivtrafik på vattenvägar inom ramen för Vattenbussen AB).⁸⁹

Av Trafikverkets slutredovisning framgår att nationella samverkansinsatser inte uppfattas ha hög prioritet hos myndigheter och kollektivtrafikaktörer. I huvudsak omfattar de samråd mellan myndigheter, trafikbransch och brukarorganisationer, samt utveckling av branschstandarder för kravställning på bussar, inklusive design och utrustning för tillgänglighet för personer med nedsatt rörelse-, syn- och hörsel förmåga. Av allt att döma har samverkaninsatser på området avtagit sedan Trafikverkets redovisning.

Samtrafiken är samarbetsorganisation för kollektivtrafikens aktörer som förvaltar nationella informationssystem och tjänster. De har till Trafikanalys uppgett att de inte längre bedriver något arbete i frågor om tillgänglighet. För några år sedan förvaltade Samtrafiken en databas med webbinformation om tillgängligheten på järnvägsstationer. Av ekonomiska skäl lades verksamheten ner. Databasen övertogs av en stationsförvaltare, Jernhusen, men har numera en reducerad funktionalitet.

Samtrafiken bedriver inte heller längre någon samverkan på området. Svensk Kollektivtrafik uppges ha övertagit uppgiften, men Svensk Kollektivtrafik har inte redovisat någon aktivitetsutveckling utöver nätverksträffar. Organisationen arbetar i huvudsak med erfarenhetsutbyte och utveckling av branschrekommendationer.

I Partnersamverkan för en förbättrad kollektivtrafik, tidigare Partnersamverkan för fördubblad kollektivtrafik, ingår Svensk Kollektivtrafik, Sveriges Bussföretag, Svenska Taxiförbundet, Branschföreningen Tågoperatörerna, Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) samt Trafikverket och Jernhusen.

I rapporten *Tillgänglighet* publicerade Partnersamverkan 2012 en analys och strategi för kollektivtrafikens tillgänglighet för PFN (X2 AB, 2012). Rapporten beskriver problem, regelverk och visioner samt aktiviteter som alla branschaktörer bör engagera sig i för att kollektivtrafikresan ska blir trygg, säker och bekväm för alla resenärer. Ingen handlingsplan eller uppföljning har följt på strategin. Här följer några centrala punkter i strategin.

⁸⁸ www.svenskkollektivtrafik.se/partnersamverkan/om-oss/

⁸⁹ www.vattenbussen.se/Om_Vattenbussen/34069_Samverkansforum

Information före resan

Det ska vara möjligt för alla resenärer att kunna planera sin resa genom de verktyg som redovisar det kollektiva trafiksystemets utbud.

Information under resan

Till/från hållplats/station

Möjlighet ska finnas att ta sig fram i det prioriterade nätet. I arbetet med tillgängligheten ska den sammanlagda resenärsnyttan beaktas vid förslag till åtgärder.

Fordon

Fordonen i det kollektiva trafiksystemet ska vara tillgängliga. Funktionskrav ska ställas på fordonen istället för detaljregleringar.

Ombord på fordon

Ombord på fordonen ska man lätt kunna orientera sig såväl i fordonet som var fordonet befinner sig i linjenätet/trafiksystemet.

Service efter resan

Alla resenärer ska kunna framföra sina synpunkter och erhålla erforderlig service efter det att resan är genomförd.

I sin slutredovisning nämner Trafikverket även Samverkansforum för kollektivtrafik på urbana vattenvägar. Vattenbussen som organiserar detta forum uppger dock till Trafikanalys att inget arbete har bedrivits eller bedrivs i tillgänglighetsfrågor. De framhåller att frågorna är viktiga och angelägna, men att organisationens huvudsakliga syfte är att verka för kollektivtrafik på vatten i mer generella termer. Avslutningsvis, Trafikverkets eget forum RTAF omfattade tidigare även regionala organ, men består idag bara av det nationella rådet.

Det tredje delmålet i transportmyndigheternas genomförande av strategin för funktionshinderpolitiken 2011–2016 handlade om att PFN ska uppleva ökad tillgänglighet till transportsystemet. Myndigheternas slutredovisning baserade sig på Trafikanalys undersökningar av resvanor och mätningar av användbarhet. Dessa svarar dock inte alls på grundfrågan som delmålet motiverar, dvs. om resenärer upplever att resmöjligheterna i kollektivtrafiken har förbättrats. Sådana attitydfrågor ingår helt enkelt inte.

Trafikutskottets uppföljning Hela Resan Hela Året!

Mot bakgrund av Riksdagens beslut år 2009 om de transportpolitiska målen om en samhälls-ekonomisk effektiv och hållbar transportförsörjning, inklusive att det ska vara användbart för PFN, genomförde Trafikutskottet en uppföljning transportsystemets tillgänglighet år 2013 (Trafikutskottet, 2013). De avgränsade den till kollektiva färdmedel för inrikes resor, tåg, buss, flyg och båt, samt deras infrastruktur.

Uppföljningen omfattar en inventering av regelverk, ansvar, behov, verksamhetsinsatser och tekniska åtgärder för varje trafikslag i ett nationellt perspektiv med regionala och lokala exempel. I jämförelse med andra lägesbilder på området är Trafikutskottets redovisning såväl systematisk som detaljerad. I fokus stod behov, insatser och åtgärder för personer i rullstol, hörselskadade och synskadade.

Följande är Trafikanalys redigering av Trafikutskottets slutsatser. Därefter följer sammandrag av trafikslagsspecifika lägesbilder av tillgänglighet, behov och åtgärder. De citat som vi ger är hämtade från Trafikutskottets slutrapport.

- *Behov och förutsättningar varierar mycket beroende på funktionsnedsättning, men trygghet är en central fråga för att kunna påbörja en resa.*
- *Det finns tydliga mål och regler för tillgänglighet, men insatser dröjer.*
- *Det är inte tillräckligt tydligt vem som har samordningsansvar på området.*
- *Insatser görs, men de är i många delar okoordinerade.*
- *Det är viktigt att aktörerna kan redovisa hur stora resurser som satsas på området för att kunna värdera de insatser som görs.*
- *Kunskapen om resultaten av insatserna är begränsad. Uppföljning, utvärdering och återrapportering behöver förbättras.*
- *Det är viktigt att dialogen med funktionshindersorganisationer fortsätter att utvecklas.*
- *Det behövs förbättrad trafikinformation samt information om tillgänglighet i fordon och på bytespunkter. Det är viktigt att arbeta med att förenkla biljettköp.*
- *Ledsagningens finansiering inom tåg och buss bör ses över i syfte att uppnå en mer solidarisk finansieringsmodell.*
- *Tillsynen inom området behöver stärkas och förtydligas, och rollfördelningen mellan myndigheterna måste tydliggöras.*
- *Det är viktigt att regeringen även fortsättningsvis redovisar och bedömer resultaten av de statliga insatserna till riksdagen.*
- *Det skulle vara värdefullt om regeringen redovisar fortsatta insatser och resultat även utifrån ett brukarperspektiv.*

Erfarenheter och synpunkter avseende järnväg

"Många personer är rädda för komplexa miljöer".

Tågresor är framför allt problematiska på grund av byten, mellan plattformar och hållplatser, mellan trafikslag, via vägar där information och kunskap om framkomlighet och tillgänglighet är begränsad. Personer med rörelsehinder upplever osäkerhet och oro vid ombord- och avstigning, om liftar och ramper fungerar som de ska, om tågvärdar är tillgängliga och behjälpliga. Stressiga och jäktade medpassagerare kan bidra till osäkerhet. Hörselskadade framhåller problem med att höra utrop och att visuell information på displayer inte sällan är ofullständig och inaktuell vid trafikstörningar. Synskadade uttrycker för sin del osäkerhet om ledsagning och att mötesplatser är utomhus, inte under tak, att snöoväder kan göra taktilla ledstråk obrukbara, att de inte kan använda touchskärmar på biljettautomater, med mera.

Flera aktörer är involverade i tillgänglighetsanpassningen av järnvägstransporter: Trafikverket, tågoperatörer och stationsförvaltare, kommuner, RKM, Jernhusen och andra privata aktörer. Trafikutskottet presenterar inga uppgifter om den generella tillgängligheten på stationer. Inget samordningsansvar finns, vare sig formellt eller genom eget initiativ. Trafikverket redovisar åtgärder inom sitt ansvarsområde: plattformar, säkerhetszoner på plattformar, vägar mellan plattformar och byggnader, belysning, sittplatser, ledstråk, väderskydd, med mera. Jernhusen redovisar motsvarande insatser i egna stationsbyggnader. Ansvar för flera enskilda frågor, exempelvis rullstolsliftar på plattformar, bagagehjälp och ledsagning, är oklart.

Erfarenheter och synpunkter avseende buss och spårvagn

Långfärdsbussar är sämre anpassade än regionala och lokala bussar. Det gäller såväl ramper som utrymme. Även på låggolvbussar kan personer i rullstol behöva hjälp. Bemötande och stress gör att de avstår från att åka buss. Chaufförens körstil är viktig. Hårda inbromsningar kan få rullstolen att glida trots bromsar. Hörselskadade efterfrågar bättre visuell information i bussar om hållplatser, tider och bytesmöjligheter, medan synskadade påtalar att utrop ibland inte görs eller inte fungerar. Taktill information saknas till förmån för touchknappar.

Informationstjänster och teknik uppges fungera bättre i städer än på landsbygden. Generellt finns dock ett behov av att anpassa information på webben och bättre hjälpmedel för att läsa av dem. Assistans och ledsagning är begränsad i ett hela-resan-perspektiv.

Ifråga om tillgängligheten till och på hållplatser och bytespunkter förlitar sig Trafikutskottet på Trafikverkets arbete med det prioriterade nätet, samt myndighetens samverkan med RKM. Trafikutskottet konstaterar att en samlad lägesbild av tillgänglighet saknas, och diskuterar istället enskilda lokala initiativ.

Trafikutskottet beskriver tillgängligheten på bussar med hjälp av FRIDA, men redovisar också synpunkter och erfarenheter från trafikföretag. Flera av dem framhåller att antalet passagerare med någon form av synlig funktionsnedsättning är lågt och att tillgänglighetsanpassningar är kostsamma. Vidare kan väder och slitage skapa tekniska problem med ramper som förhindrar att en buss kan köra. Dessutom finns motstridiga krav i regelverk, till exempel medicintekniska krav på rullstolar respektive standardutrymmet för rullstolar på bussar och spårvagnar. Större och tyngre varianter av rullstolar är ofta inte möjliga att ta med, om ens tillåtna.

Erfarenheter och synpunkter avseende flygtrafik

”Flyget upplevs fungera bra [...]

servicen är god [...] personalen ofta trevlig [...] ledsagningen fungerar [...]

resenären får hjälp hela vägen om det behövs”

Enligt Trafikutskottet visar Transportstyrelsens tillsyn av flygplatser och flygbolag på generellt tillfredställande tillgänglighet fråga om fysisk tillgänglighet, information och service, inte minst assistans och ledsagning. Swedavia bedriver vidare ett systematiskt tillgänglighetsarbete på bolagets flygplatser. Trafikutskottet noterar att resenärer med rullstol av säkerhetsskäl kan bli nekade en plats på små flygplan, samt om assistans saknas. Problemet omfattning framgår dock inte.

Även om upplevelsen av tillgänglighet i flygtrafiken generellt upplevs god så finns det givetvis hinder även här. Det gäller framför allt personer med rullstol. Flygbussar har tillgänglighetsbrister och färdtjänst är ofta det enda alternativet. På flygplatserna ersätts den egna rullstolen med en annan. Resenärerna vill ofta använda den egna så långt det går. Vidare kan utrymmet för rullstolar vara ett problem, speciellt på mindre flygplan.

Erfarenheter och synpunkter avseende sjöfart

”Flera aktörer har framfört att sjöfarten ligger efter i utvecklingen av tillgängligheten”.

Trafikutskottet beskriver såväl ansvar som regelverk ifråga om tillgänglighetsanpassning och åtgärder som oklara på sjöfartsområdet. Utskottet redovisar kunskapsluckor om båtterminaler och bryggor. I och med att underlag saknas är det inte möjligt med en systematisk lägesbild. Företrädare för bransch och brukare uppges att gamla båtar har för höga trösklar och trappor. De som har nedsatt hörsel har ofta svårt att ta del av information om något oförutsett händer.

Skärgårdsbryggor har olika höjd och standard, varför personlig service behövs för att komma ombord.

Trafikutskottets helhetsbedömning

Trafikutskottet framhåller att utvecklingen på området inte är entydig. Det görs onekligen en rad tillgänglighetsinsatser och åtgärder. Tillgängligheten blir allt bättre på allt fler fordon, hållplatser och bytespunkter. Problemet är att insatser och åtgärder är generellt isolerade och fragmenterade i ett hela-resan-perspektiv. Å ena sidan saknas det en systematisk och samordnad redovisning av tillgänglighetsinsatser och åtgärder i ett nationellt perspektiv. Å andra sidan saknas det underlag om omfattningen på behov och problem hos PFN. Därmed går det inte att bedöma och värdera tillgängligheten generellt.

Utvärdering av handikappolitiken inom transportområdet 2001

I en utvärdering av handikappolitiken på transportområdet 2001 konstaterades att omfattande arbete har bedrivits för att göra transportsystemet mer tillgängligt, men också att det kvarstår åtskilliga brister som hindrar och försvårar resandet med kollektivtrafik. Fokus låg på regelverk och ansvarsfrågor, men även resenärernas perspektiv och tillgänglighet i transportsystemet, infrastruktur och fordon, beaktades. Behovs- och lägesbilderna påminner i stort om de som figurerar i Trafikutskottets uppföljning.

- *Svårigheter att ta sig till och från terminal eller hållplats:* långa avstånd, olämpliga och dåligt underhållna vägar, med mera.
- *Svårigheter vid vistelse i terminal eller på hållplats:* svårigheter att hitta och orientera sig, nivåskillnader, svåröppnade dörrar, sittmöjligheter, med mera.
- *Svårigheter vid på- och avstigning:* insteg, höga trappsteg, ledstänger, med mera.
- *Svårigheter i färdmedlet kan förekomma under resan:* svårt att röra sig, sätta sig och resa sig, allergener, avsaknad av toalett, med mera
- *Svårigheter att få aktuell, fullständig och relevant information:* om exempelvis linjer, trafikändringar, biljettköp, lokaler, hissar, med mera.

Flera gånger konstateras att det saknas beskrivningar av infrastruktur, fordon och service i ett Hela-resan-perspektiv. Lägesbilder ges för trafikslagen separat. Luftfartens insatser framstår även i denna utvärdering som mer sammanhållen och längre kommen än för övriga trafikslag. Kunskap om tillgängligheten till bytespunkter och hållplatser i vägtransporter framstår som det mest påtagliga problemet. Till stora delar påminner läget om det som Trafikutskottet beskriver, men med en större betoning på att det är fysiska hinder som dominerar.

5.2 Underlag för nationell måluppföljning

Av tidigare utredningar framgår att underlaget för en nationell lägesbild av kollektivtrafikens tillgänglighet är både begränsat och bristfälligt. Det varierar från en verksamhet till en annan, från en tidpunkt till en annan, snarare än följa på en samordnad, regelbunden och systematisk uppföljning av tillgängligheten kollektivtrafiken. Det gäller fordon, hållplatser, bytespunkter, information och service. I det här avsnittet tittar vi närmare på underlaget till de nyckeltal som ändå används på området.

Ett prioriterat nationellt transportnät

Av förordningen (2009:236) om en nationell plan för transportinfrastruktur anges att planen ska omfatta "en beskrivning av ett för personer med funktionsnedsättning prioriterat nationellt

transportnät inom vilket infrastrukturen, stationerna och fordonen ska kunna användas av alla". Den aktuella planen innehåller generella uppgifter om antalet tillgänglighetsåtgärder av busshållplatser och järnvägsstationer över tid, utan närmare specifikation av kriterier, behov, platser och åtgärder, till exempel vilka åtgärder som är genomförda var, när och varför (Trafikverket, 2018a). Trafikanalys begärde därför in en systematisk förteckning över platser, tillgänglighetsbehov och åtgärder. Trafikverket uppger att detta saknas.

Trafikverkets uppgifter om tillgänglighetsåtgärder härrör från myndighetens regionala kontor. Dessa planerar och redovisar insatser oberoende av varandra. Det finns ingen nationell och central samordning eller kvalitetskontroll av system och rutiner för rapportering. Planering av tillgänglighetsåtgärder görs regionalt, löpande och i samverkan. Det finns inget fastställt nät. Målet är rörligt och system saknas för systematisk uppföljning. Det innebär att det är omöjligt att bedöma tillgänglighetsarbetet i praktiken.

Trafikverkets uppgifter om tillgänglighetsåtgärder i det nationellt prioriterade näten har under ett antal år fungerat som ett nationellt nyckeltal, till exempel i Trafikanalys årliga uppföljning av de transportpolitiska målen. Ett delmål är transportsystemets användbarhet. Som underlag används uppgifter i Trafikverkets årsredovisningar om antalet åtgärdade anläggningar, busshållplatser och järnvägsstationer, med hänvisning till Nationell plan för transportsystemet 2010–2021 (Trafikverket, 2018a; Trafikverket, 2017a). Enligt denna plan ska minst 150 järnvägsstationer och 2 000 busshållplatser tillgänglighetsanpassas fram till 2021.

I Nationell plan för transportsystemet 2018–2029 uppges en måluppfyllnad på 50 procent, att cirka 70 stationer och 1 000 busshållplatser återstår att åtgärda under 2018–2029. I Trafikanalys uppföljning är måluppfyllnaden för busshållplatser högre, närmare 75 procent (Trafikanalys, 2018f). Denna diskrepans kan bero på flera saker, men ytterst handlar det om att underlaget är förenat med osäkerhet och kvalitetsproblem. Det är oklart vilka tillgänglighetsåtgärder som görs och hur de räknas samman, samt om kriterier för åtgärder och rapportering är konsistenta över tid och regioner. Det är också oklart vad som räknas som kompletta tillgänglighetsåtgärder på hållplatser och stationer, samt om någon uppföljning och kontroll görs.

I november 2018 fick Trafikanalys ett utdrag från Samtrafikens databas över landets hållplatser. Antalet uppgick till 70 542, utan närmare uppgift om trafikering. För varje *hållplats* finns det flera så kallade *hållplatslägen*, exempelvis ett bussläge på varje sida om en väg. Antalet "noder" i kollektivtrafiksystemet är därför i storleksordningen 100 000. Exakta uppgifter saknas, men det är i alla fall betydligt fler än noder i det prioriterade nätet, "mer trafikerade noder", i storleksordningen 1 000. Kriterierna för "mer trafikerad nod" varierar, men inte sällan tillämpas "minst 20 påstigande per dygn". Att prioritera noder är fullt rimligt, men urvalet väcker frågor. Avser begreppet "hållplats" i det prioriterade nätet "plats" eller "läge"? När Trafikanalys ställde frågan till Trafikverkets regioner erhöles olika svar.

Trafikverkets tillgänglighetsåtgärder är främst fysiska anpassningar, inte tillgängligheten i ett generellt perspektiv. Det saknas dock närmare underlag och information för att specificera vilken tillgänglighet som avses. I Nationell plan 2018–2029 samt underlag till denna (Trafikverket, 2018a; Trafikverket, 2017a) framhåller Trafikverket att fler komponenter än egna åtgärder påverkar tillgängligheten, till exempel väderskydd, audiovisuell information och bänkar (RKM), kommunala vägar, privata stationsbyggnader, med mera. De ligger utanför myndighetens ansvar. I och med att uppföljningen inte är samordnad, även om planering kan vara det, samt med tanke på osäkerheten i uppgifterna om insatser, måste det framhållas att det är klart tveksamt att använda Trafikverkets uppgifter som en generell indikator på tillgänglighet till och på hållplatser och bytespunkter i Sverige.

I korrespondens med Trafikanalys har även Trafikverket uttryckt en tveksamhet att förlita sig på den egna rapporteringen som underlag för nationell uppföljning av kollektivtrafikens tillgänglighet. Även om myndigheten har ansvar för att beskriva ett nät menar Trafikverket att ansvaret för prioriteringar i kollektivtrafiksystemet i huvudsak faller på de regionala kollektivtrafikmyndigheterna, och att dessa görs i samverkan mellan transportmyndigheter. Trafikanalys delar synen på ansvarsfördelning, men menar också att ansvaret för en nationell redovisning av nätet faller på Trafikverket.

FRIDA

FRIDA är ett IT-system och en molntjänst för uppföljning av trafikavtal som RKM upprättar i deras roll som beställare och kravställare på fordon i den regionala kollektivtrafiken. Det kallas även en miljö- och fordonsdatabas. Systemet lagrar en rad uppgifter om fordonen som sedan används för att skapa regionala och nationella nyckeltal. På den nationella webbportalen med samma namn, FRIDA,⁹⁰ finns ett tjugotal nyckeltal avseende miljö, säkerhet och tillgänglighet, varav sex avser uppfyllnad av krav på tillgänglighet: *Läggolv, Ramp/lift, Rullstolsplats, Audiovisuellt utrop, Barnvagnsplats och Tillgänglighetsanpassade fordon*. Det sistnämnda är ett sammanvägt nyckeltal för tre av de tidigare: *Ramp/lift, Audiovisuellt utrop och Rullstolsplats*. Nyckeltal redovisas som andel fordon som uppfyller ett tillgänglighetskrav, dvs. om en viss utrustning finns eller inte.

Nordic Port äger FRIDA.⁹¹ Svensk Kollektivtrafik, Sveriges Bussföretag och alla RKM utom Region Stockholm finansierar FRIDA genom licensavgifter. Stockholms läns landsting (SLL) var tidigare med i samarbetet, men lämnade det i juli 2018. I korrespondens med Trafikanalys motiverar Region Stockholm beslutet med att tjänsten inte var upphandlad, att egna system fyller samma funktion och att systemutveckling av FRIDA tar för lång tid.⁹² I en intervju har Svensk Kollektivtrafik berättat att ett projekt har inletts för att möjliggöra integration av data i FRIDA och från region Stockholms motsvarande system.⁹³

Det finns begränsat med öppen publicerad dokumentation av system- och databasförvaltning av FRIDA. Trafikanalys har därför haft korrespondens med Svensk Kollektivtrafik, Nordic Port och FRIDA:s användarförening för närmare information i dessa frågor.⁹⁴ Uppgifterna som följer är en sammanfattning av såväl information på webbplatser som inhämtade uppgifter.

Administration och utveckling av FRIDA bygger på samordning av systemkrav inom ramen för en användarförening. Frånfallet av region Stockholm innebär begränsad jämförbarhet mellan tidigare och aktuella nyckeltal. Det återstår att se om, hur och när berörda aktörer har ett nytt system på plats som integrerar uppgifter från alla landsting och regioner.

Fordonsuppgifter kommer främst från trafikföretagen som har slutit avtal med RKM. Avtalen innebär att företagen åläggs att rapportera i FRIDA. Uppgifterna kompletteras sedan med registeruppgifter från Transportstyrelsens vägtrafikregister. Nyckeltalen uppdateras löpande och avser det aktuella tillståndet i fordonsbeståndet, dvs. fordonsparken vid dagens datum. Nyckeltal för tidigare år än det aktuella avser tillståndet den 31 december för året ifråga.

RKM använder även FRIDA för att registrera och redovisa fordonskontroller. Dessa påverkar dock inte nationella nyckeltal. En ramp som är ur funktion i en kontroll förändrar inget. Det går alltså inte att utläsa några kvalitetsbrister på fordonsparken i den nationella webbportalen.

⁹⁰ www.frida.port.se

⁹¹ www.nordicport.se

⁹² E-postkorrespondens med Johan Böhlin, Trafikförvaltningen, region Stockholm, 2019-01-08

⁹³ Intervju med Helena Leufstadius, VD på Svensk Kollektivtrafik, 2019-01-15

⁹⁴ Mattias Adell, affärsutvecklare på Svensk Kollektivtrafik, Martin Johansson, VD på Nordic Port, och Jonny Dahlberg, affärsutvecklare på Nordic Port. FRIDA:s användarförening: www.frida.port.se/

I princip omfattar FRIDA alla fordon i samhällsfinansierad trafik (RKM), men i praktiken finns det en rad osäkerhetsfaktorer om vad nyckeltalen representerar. FRIDA utvecklades ursprungligen för att följa upp trafikavtal i busstrafiken. Senare kom det att utvidgas till andra trafikslag. Det återstår över ett par hundra tågfordon att registrera i systemet. Vidare använder inte RKM FRIDA för alla avtalsformer. Flertalet regioner registrerar bara tågfordon i FRIDA som används i egen reguljär tågtrafik, inte när de upphandlar tågplats i andras reguljära trafik, till exempel från SJ eller MÅLAB.

Det finns också osäkerhet kring vilken typ av trafikavtal som ingår i nationella nyckeltal. För vissa RKM omfattas såväl allmän kollektivtrafik som särskilda persontransporter. För andra kan det vara begränsat till allmän kollektivtrafik. Det kan få stora konsekvenser för tillgängligheten på fordon. FRIDA verkar dessutom inte användas för att hantera upphandling av ersättningsstrafik, varför tillgängligheten på fordon i sådan trafik är oviss.

Sammanfattningsvis, det finns både generell och trafikslagsspecifik osäkerhet om vilka fordon som de nationella nyckeltalen i FRIDA representerar. Med förbehåll för dessa och eventuellt ytterligare osäkerhetsfaktorer tillåter vi oss ändå att kort diskutera några nyckeltal i FRIDA, dels för att ge en bild av utvecklingen, dels för att ytterligare belysa osäkerheten.

Andelen anpassade bussar i FRIDA, exklusive region Stockholm, är stabil under 2014–2018, cirka 75 procent. Andelen anpassade fartyg har ökat något från en blygsam nivå, från 14 procent 2014 till 21 procent 2018. Andelen anpassade spårvagnar är däremot mer stabil, cirka 58–59 procent under 2014–2018. Utvecklingen för tågfordon har varit stabil i FRIDA under 2014–2017, cirka 95 procent, men sjönk till 82 procent 2018. Fallet hänförs till Västra Götaland. Västtrafik har i korrespondens uppgett att utvecklingen beror på nya plattformar som har gjort att de befintliga ramperna på tågen inte längre kan anses tillgänglighetsanpassade.⁹⁵ Detta väcker en fråga.

När ska en bristande tillgänglighetsanpassning mellan infrastruktur och fordon räknas som en brist i infrastruktur respektive brist i fordon?

Idag beror svaret på vem som tillfrågas. Det finns ingen nationell samordning av tillgänglighetskrav på infrastruktur respektive på fordon. När det exempelvis gäller fartyg i regional sjötrafik beror deras bristande tillgänglighet bland annat på att ramper inte är anpassade till bryggorna som anlöps. Om det är en tillgänglighetsbrist på fartyg eller infrastruktur är oklart, något som skulle kunna förklara att åtgärder på området drar ut på tiden. Bristen på samordning innebär i alla fall sämre förutsättningar för en korrekt lägesbild. I Västtrafiks fall kan konsekvensen bli att en ökad tillgänglighet rapporteras för tågens infrastruktur, även om lägre för tågfordon. I verkligheten fanns det fungerande ramper i tågtrafiken innan förändringen, men inte efteråt.

Den nationella FRIDA-portalen erbjuder idag ett femårsperspektiv, men det finns äldre underlag. I ett mer långsiktigt perspektiv, att döma av uppföljningar över tid, har trenden varit generellt positiv i FRIDA (Trafikanalys, 2012; Trafikanalys, 2015b; Trafikanalys, 2018f). Tillgängligheten har ökat sakta men säkert. Det ska dock hållas i åtanke att FRIDA bara täcker ett fåtal krav som svarar mot de tillgänglighetsbehov som resenärer kan ha. Kraven handlar dessutom om förekomst av viss fordonsutrustning, inte om kvalitet, om den fungerar eller inte.

⁹⁵ Jonas Johansson, Strateg Integrerad trafik & Strateg Tillgänglighet, och Roland Ax, strateg, Västtrafik

5.3 Användbarhetsmätningar

Under 2013–2015 genomförde Trafikanalys mätningar av kollektivtrafikens användbarhet med hjälp av en ny metod som utvecklades tillsammans med funktionshinderrörelsen, Trafikverket, Transportstyrelsen och Sjöfartsverket. De senare hade ansvar för resultatrapportering från genomförandet av regeringens strategi för funktionshinderpolitiken på transportområdet 2011–2016. Ett delmål för transportsektorn var en ökad andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de har möjlighet att använda transportsystemet. Mätningarna var underlag för resultatrapportering av detta delmål. De var förenade med metodutveckling av ett nytt mätinstrument och bör betraktas som pilotstudier, om en storskaliga. En mer systematisk utvärdering återstår.

Först genomfördes en inventering av krav på kollektivtrafikens användbarhet tillsammans med funktionshinderorganisationer. Nio funktionsnedsättningar var representerade: *Hörselnedsättning/dövhet*, *Mag-/tarmsjukdom*, *Astma/allergi*, *Rörelsenedsättning*, *Synnedsättning/blindhet*, *Utvecklingsstörning*, *Ångest/oro*, *Dyslexi* och *ADHD*. Drygt tre hundra krav upprättades och fördelades på sju resmoment: *Planering av resa*, *Köp av biljett/resecentrum*, *Byte*, *Station/hållplats*, *Ombordstigning*, *Ombord* och *Avstigning*. Kraven avsåg förekomst eller inte av grundläggande egenskaper i den fysiska miljön på stationer, resandet och planerandet av en resa. I mätningarna kom kravlistan att reduceras till ett par hundra.

Mätningar genomfördes under 2013, 2014 och 2015 på fem olika platser i Sverige. Resultatet sammanställdes i användbarhetsindex 0–100 per trafikslag, ort, resmoment och funktionsnedsättning. Totalindex varierar mellan 43–48. Spårtrafik får högre värden än buss och färja, storstäder högre än mindre orter, samt mag- och tarmsjukdomar högre än andra funktionsnedsättningar, rörelse- och synnedsättningar lägre. Resmomentet *Planering av resa* har dessutom ett betydligt högre indexvärde än övriga resmoment.

Vissa kvalitetsgranskningar har gjorts av denna mätmetod, men ingen systematisk utvärdering av tillförlitlighet och validitet. Det är exempelvis oklart hur krav förhåller sig till resenärers behov i ett hela-resan-perspektiv, om de krav som inkluderas svarar mot reella resvanor och upplevelser av kollektivtrafik. Alla krav lär inte vara lika mycket värda för resenärerna. Det är inte heller givet att de krav som är avgörande för att resa kollektivt alls är med. De krav som inkluderades avser främst statiska och fysiska egenskaper som är enkla att observera. Andra kvalitetsfrågor som beror på händelser och relationer berörs marginellt, till exempel avstånd till hållplatser och snöröjning, bemötande och erfarenheter av trafikstörningar.

Validering behöver vidare göras med hänsyn till frågor om samstämmighet mellan bedömare och andra undersökningar och analyser. Ett högt användbarhetsindex för Reseplanering bör exempelvis väcka frågor. I andra studier på funktionshinderområdet framhålls informationsbrister som särskilt påtagliga problem (Konsumentverket, 2018; MFD, 2018b; Trafikutskottet, 2013). Ett annat problem är att krav inte nödvändigtvis svarar mot kvalitetskrav, dvs. om något fungerar som tänkt. En utvärdering bör mer systematiskt beakta hur kvalitetskrav, samt kravuppfyllnad, varierar mellan personer, resvägar och platser, över tid, samt vad dessa krav betyder för faktiskt resande med kollektivtrafik.

5.4 Databaser för bytespunkter

I detta avsnitt diskuteras nationella databaser med tillgänglighetsinformation för bytespunkter. Med "bytespunkt" avser vi i princip alla noder i transportsystemet där resenärer kan byta från en trafiklinje till en annan. I praktiken tänker vi vanligtvis på större och viktigare bytespunkter: järnvägsstationer, bussterminaler, hamnar och flygplatser.

Oavsett vad vi lägger i begreppet ställer bytespunkter krav på resenären att kunna förflytta sig och navigera i fysiska, tekniska och sociala miljöer som de inte själva har full kontroll över, och som varierar över tid och rum. Då är det speciellt viktigt med information om tillgängligheten, såväl på plats som innan resan för att kunna planera den. Av det skälet ställer europeiska och svenska regelverk krav på myndigheter att prioritera bytespunkter, deras tillgänglighet, samt att tillhandahålla tillgänglighetsinformation om dessa platser.

Trafikanalys har sökt efter nationella databaser med bytespunkter och som innehåller någon form av tillgänglighetsinformation. Vi har identifierat fyra källor som framför allt berör flyg- och tågtrafik, däremot inga källor med bytespunkter för buss- eller sjötrafik. Vi berör de fyra i tur och ordning.

- Swedavia – Tillgänglighetsinformation om flygplatser.⁹⁶
- Jernhusen – Din Station.
- Västra Götalandsregionen – Tillgänglighetsdatabasen.⁹⁷
- Resenärsforum – Ideell stationsinventering.

Avslutningsvis nämner vi en EU-förordning om inventering av järnvägsstationer som ännu inte är implementerad.

Swedavia

Swedavia är ett statligt helägt bolag med uppdrag är att äga, driva och utveckla de flygplatser som ingår i det nationella basutbudet: tio flygplatser. På Swedavias webbplats finns det allmän information om varje flygplats, inklusive en rubrik och en länk till "Särskilda behov". På denna undersida finns information för olika grupper med särskilda behov: *Nedsatt rörlighet*, *Nedsatt hörsel*, *Nedsatt syn*, *Ledsagning*, *Assistanshund*, *Mediciner*, *Allergi* och *Flygrädsla*. För dem med rullator eller rullstol ges information om rutiner för hantering av hjälpmedel. För personer med flygrädsla ges råd och information om hur rädslan kan hanteras. Ledsagning erbjuds för grupper med olika behov, även dem med allergiska besvär för att undvika parfymbutiker. För resenärer som undrar om de kan få assistans finns en lista med påståenden för egendiagnos innan kontakt tas för bokning.

- *Jag använder rullstol.*
- *Jag använder rullstol men kan gå korta sträckor själv.*
- *Jag behöver hjälp till och från flygplanet.*
- *Jag behöver hjälp att ta mig ombord på flygplanet.*
- *Jag har svårt att gå i trappor.*
- *Jag känner oro.*
- *Jag har svårt att hitta.*
- *Jag har en hörselnedsättning.*

⁹⁶ www.swedavia.se/arlanta/sarskilda-behov/

⁹⁷ www.t-d.se/

- *Jag har en synnedsättning.*
- *Jag har assistanshund.*
- *Jag måste ha med mig syrgastuber på resan.*

Din Station

Tågstationer är centrala i kollektivtrafiknätet. Enligt uppgift från Jernhusen AB finns det cirka 600 hållplatser på järnvägen i Sverige, platser där passagerare kan kliva av eller på tåg. Av dessa är cirka 200 någon form av station, allt från mycket små stationer till stora resecenter.⁹⁸ Jernhusen, ett statligt helägt bolag, äger 37 stationer med de största passagerarflödena.⁹⁹ Ytterligare 40–50 stationer ägs av privata fastighetsägare, ofta av stora bolag, men även av enskilda personer som äger och hyr ut stationens lokaler. Flertalet andra stationer ägs av kommuner. Ändamålet varierar. Kommersiella fastighetsägare (stationsspecialister) kan hyra ut övervakningen till ett företag och väntsalen till Svenska Reseterminaler (SRAB), Jernhusens helägda dotterbolag. SRAB ansvarar för cirka 100 väntsalar i Sverige.

Mångfalden av ägare och förvaltare gör att det saknas en komplett databas över stationer och hållplatser på järnvägsnätet. Siten DinStation.se innehåller dock information om de största, 131 stationer och resecentrum.¹⁰⁰ Den drivs av SRAB och har sitt ursprung i siten Stationsinfo som tidigare drevs av Samtrafiken. Syftet med Din Station är att ge stationsinformation oberoende av ägare. För varje station på siten finns aktuell trafikinformation från Trafikverket och information om butiker, service och tillgänglighet. Tillgänglighetsinformation avser förekomst av parkeringsplatser för rörelsehindrade, universaltoalett och dess öppettider, ledsagning och hur ledsagning beställs, samt om entrén är tillgänglig.

Din Station har förutsättningar att bli en viktig kanal för tillgänglighetsinformation om större och centrala bytespunkter i kollektivtrafiken. I sin nuvarande form är dock dess funktionalitet ifråga om tillgänglighetsinformation begränsad. Informationen är i flera avseenden ofullständig, oklar, och inte standardiserad. Information om viktig funktionell teknik och service saknas, till exempel hissar, rulltrappor och bemanning. Information om en tillgänglig entré ges vidare utan närmare förklaring på vad som avses med en tillgänglig entré.

Din Station ger bara tillgänglighetsinformation om och när en viss teknik eller service existerar på en enskild station, men utelämnar all information om teknik och service saknas. Det gör det i praktiken omöjligt att veta vilken tillgänglighetsinformation som siten omfattar, annat än att gå igenom samtliga 131 stationer och resecentrum.

Tillgänglighetsdatabasen

Tillgänglighetsdatabasen (TD) är en databas och webbportal med tillgänglighetsinformation för allmänheten. Den omfattar offentliga byggnader av alla slag, från fiskeplatser, slott och hotell till vårdcentraler och bibliotek.¹⁰¹ Västra Götalandsregionen (VGR) äger, förvaltar och utvecklar den. Huvudprincipen att varje verksamhet ska beskrivas så väl att användaren ska kunna avgöra om denna kan besöka platsen eller inte. I TD ges information om besökaren kan komma in i kafeterian med rullstol eller barnvagn, om aulan har en hörslinga eller om det finns ledstråk in till receptionen. TD är rik på bildmaterial på objekt och deras fysiska närmiljö, men innehåller också generell information och filmer om tillgänglighet. Information om enskilda anläggningar omfattar dels rumsliga egenskaper, till exempel handikapparkering, avstånd och förekomst av hissar, dels detaljerade design- och miljöegenskaper. Exempelvis

⁹⁸ Information med Paul Van Doninck på Jernhusen, telefonsamtal 2018-11-27.

⁹⁹ www.jernhusen.se/vart-erbjudande/stationer/vara-stationer/

¹⁰⁰ Antalet stationer på <https://www.dinstation.se/> 2019-01-17

¹⁰¹ <https://www.vgregion.se/regional-utveckling/verksamhetsomraden/manskliga-rattigheter/td--tillganglighetsdatabasen/>

om gångytan i lokalen är halksäker, om det finns vändmöjligheter, om belysningen är jämn och bländfri, om det används parfymfria städprodukter, med mera.

I januari 2019 var 7 236 anläggningar listade i TD, varav 4 801 (drygt 66 procent) i VGR, 297 i Stockholms län och 18 i Norrbottens län.¹⁰² TD är alltså i första hand en regional databas, men innehåller ett icke obetydligt antal anläggningar i andra regioner och andra länder, till exempel 10 byggnader i Italien. En sökning på "station" gav nio träffar, varav Örebro centralstation är den största. Centralstationerna i Stockholm, Göteborg och Malmö är inte med. TD är därför av begränsad relevans för tillgänglighetsinformation om bytespunkter i kollektivtrafik. Företrädare för VGR har till Trafikanalys uppgett att stationer och hållplatser är i fokus under 2019, medan fokus under 2018 låg på inventering av lokaler för primärvård och tandvård.¹⁰³ Det återstår att se vad det i praktiken kommer att resultera i, samt hur det därefter kommer att användas och omsättas i infrastrukturplanering eller allmänhetens informationssökningar.

Ideell stationsundersökning – Resenärernas Stationer

Resenärsforum är en riksorganisation för kollektivtrafikresenärer, en paraplyorganisation med ett trettiotal lokala och regionala resenärsgupper och drygt 8 000 anslutna personer.¹⁰⁴ Föreningen arbetar främst med att bevaka kollektivtrafikresenärernas intressen, till exempel i samband med olika remissutlåtande, men även med en stationsundersökning, kallad "Resenärernas Stationer". Undersökningen innebär att föreningsrepresentanter besöker, kontrollerar och antecknar om stationer uppfyller en uppsättning kvalitetskrav, dvs. om vissa sakförhållanden föreligger som svarar mot en rad identifierade behov och förväntningar hos resenärer, även hos grupper med funktionsnedsättningar.

Syftet med stationsundersökningen är att få fram förslag till förbättringar och presentera dessa för berörda. Föreningen har skrivit brev till alla RKM, större operatörer, trafikverket, med flera, och informerat om undersökningen. Kvalitetskraven avser resenärernas förväntningar på vad som bör finnas på stationer, efterfrågad information och service. Checklistan har upprättats genom dialog och dokumentation av erfarenheter med resenärer och medlemmar.

Stationsundersökningen har pågått under ett par år. Hittills har de största och mest betydande stationerna besökts, totalt 254 (bilaga 3, Tabell 12.1). Det omfattar järnvägsstationer, busstationer och även vissa hållplatser. För att förenkla benämns de alla "stationer", men de kan också kallas "bytespunkter". Vid ett stationsbesök går observatören igenom en checklista med krav och tar anteckningar. Krav och kontrollrutiner har utvecklats över tid. Idag finns det 58 kvalitetskrav. Information är i fokus, men även andra egenskaper, såsom biljettautomat, kiosk, toalett, god ljudkvalitet på utrop, ledstråk, hjärtstartare, med mera.

Vid ett stationsbesök verifieras om ett krav och sakförhållande är uppfyllt eller inte. Det är inte bara en fråga om rutinkontroller. Observatören antecknar och beskriver även detaljer. Vissa krav lämnar också utrymme för tolkning, till exempel om skyltningen av stationen mot gator är fullgod, om parkeringsutrymmet vid stationen är tillräckligt. Observatören kan dessutom göra misstag och sakförhållanden kan även förändra sig över tid. Stationsundersökningen är med andra ord förenade med en viss osäkerhet, men som är svår att uppskatta utan uppföljning av något slag. Anteckningarna nyanserar dock bedömningar och gör det möjligt att följa upp och utvärdera resultat. Eventuella misstag är vidare inte bara fel. Bristande observationer speglar även oklarheter för resenären.

¹⁰² Uppgift på <http://www.t-d.se> 2019-01-17

¹⁰³ Telefonsamtal med Magnus Persson, regionutvecklare, Västra Götalandsregionen, 2018-12-18

¹⁰⁴ Resenärsforum är en paraplyorganisation med ett trettiotal lokala och regionala resenärsgupper med totalt drygt 8 000 personer anslutna. Se vidare Resenärsforums webbplats www.resenarsforum.se.

Resenärsforum har hittills inte sammanställt resultaten för alla stationsbesök. Inom ramen för regeringsuppdraget fick de i uppdrag att göra det. Trafikanalys har sedan bearbetat uppgifter och tagit fram sammanfattande statistik (bilaga 3). Statistiken gör inte rätt för alla nyanser i Resenärsforums observationer, beskrivningar och anteckningar, exempelvis skyltningen av stationer mot gator och vägar. Resenärsforum gör en sammanfattande bedömning om den är fullgod eller inte, men antecknar också enskilda kvalitativa nyanser. Dessa återges inte här. I tabellen har exempelvis 82 procent av stationerna skyltning av stationen mot gatusidan, men många av dessa är förenade med anmärkningar, 43 procent, till exempel namnskyltning som skulle kunna tolkas som stationer: Pressbyrån, namn på tågoperatör, Knutpunkten, Sydresor, Turistbyrå, med mera. Vissa stationer saknar dock helt skyltning mot gatusidan. Vår tabell här återger bara det mest generella resultatet i undersökningen.

I en nulägesrapport till Trafikanalys har Resenärsforum delgett några av sina egna slutsatser som är värda att noteras. Hänvisningen till ersättningstrafik är ofta oklar. Det förvåras av att det inte finns personal på plats eller att den som finns på plats inte heller vet vad som gäller. Ett annat problem är att inaktuell information ibland sitter kvar. Det kan bero på att det saknas någon person som har helhetsansvar för stationen och den information som finns där. Ytterligare problem är bristande standardisering, att det ibland annonseras minuter till avgång och ibland klockslag för avgång.

I ett funktionsrättsperspektiv noterar Trafikanalys följande.

- Färre än hälften av stationerna hade biljettförsäljning över disk.
- Bara en på tio hade en stationsvärd på plats vid besöket.
- Färre än hälften hade en tydligt utsatt mötespunkt.
- Färre än hälften hade pratorer och information i blindskrift.
- Närmare två av fem saknade handikappanpassad toalett.
- Färre än en på sex hade en hjärtstartare på stationen.

Så vitt Trafikanalys kan bedöma är Resenärsforums nationella stationsundersökning unik i sitt slag. Ingen myndighet eller annan organisation har systematiskt genomfört observationer och sammanställt uppgifter om järnvägsstationernas funktionalitet för resenärer. Det rör sig om en ideell insats där det inte är orimligt att fråga sig om inte ansvaret för tillgänglighetsinformation bör vila på myndigheter och stationsförvaltare.

Resenärsforum har informerat ett stort antal berörda aktörer om stationsundersökningen och erbjudit anpassade resultatpresentationer av relevans för enskilda aktörer. Det har föranlett några möten där resultatet av stationsundersökningen har presenterats. Flertalet aktörer har inte svarat och kontaktarbetet fortsätter. Resenärsforum är måna om att sprida resultatet och utveckliga system för att hålla resultat aktuella. De planerar utveckla undersökningen genom fler kvalitetskrav som svarar mot olika grupper med särskilda behov.

EU-förordningen avseende tillgänglighet till järnvägssystemet

Vad gäller tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning (PFN) i järnvägssystemet ska alla länder enligt en EU-förordning göra en *förteckning över tillgångar* (eng. *inventory of assets*).¹⁰⁵ Inget land har ännu gjort en sådan inventering och förordningen är under

¹⁰⁵ KOMMISSIONENS FÖRORDNING (EU) nr 1300/2014 av den 18 november 2014 om tekniska specifikationer för driftskompatibilitet avseende tillgängligheten till Europeiska unionens järnvägssystem för personer med funktionsnedsättningar och personer med nedsatt rörlighet www.transportstyrelsen.se/globalassets/global/jarnvag/tsd/svenska/tsd-prm-1300-2014.pdf

revidering. Den reviderade förordningen ska klargöra hur rapporteringen ska gå till, däribland roller, ansvar och vilka uppgifter som ska förtecknas för varje station. Inledningsvis ingår bara infrastruktur, inte fordon. För Sveriges vidkommande finns en referensgrupp¹⁰⁶ som för fram Sveriges synpunkter i diskussioner med ERA.

Det är idag okänt när den svenska förteckningen över tillgångar i järnvägssystemet kan vara i funktion. Inventeringen omfattar tillträde till plattformar, möjligheten till assistans, skyltar och dynamisk information, möjligheten att köpa biljetter, toaletter, parkeringar med mera. Tanken är att data från inventeringen ska samlas i en databas, som ska bli en informationskälla för att beskriva hur tillgänglig en station är. Databasen ska kunna användas av resenärer som vill veta i förväg om en resa är genomförbar. Databasen ska även kunna användas av nationella myndigheter, EU-kommissionen och ERA.

5.5 Ledsagning

Enligt Transportstyrelsen genomfördes det under år 2014 ungefär 165 000 ledsagningar på svenska flygplatser, motsvarande 0,4 procent av det totala passagerarantalet (Transportstyrelsen, 2016a). Swedavia med ansvar för de tio största flygplatserna i Sverige stod för närmare 80 procent av ledsagningarna, varav 50 procent var ledsagningar på Arlanda (SOU 2018:58). Transportstyrelsen bedömer att verksamheten fungerar väl. Begränsade resurser på mindre flygplatser kan innebära lägre serviceeffektivitet, men klagomålen på verksamheten är få. En viktig faktor är finansieringsmodellen. Kostnader täcks genom den passageraravgift som alla flygbolag betalar för sina passagerare som passerar en flygplats. Ledsagning är därmed en del av den allmänna flygplatsservicen, snarare än en särskild kostnad för grupper med särskilda behov. Finansieringsmodellen särskiljer flygtrafiken från andra trafikslag.

Stationsförvaltare och järnvägsföretag ska enligt EU:s regelverk tillhandahålla ledsagning utan extra kostnad för resenären. I Sverige har Trafikverket och Jernhusen byggt upp ett nationellt system för ledsagning och erbjuder tjänsten via en nationell ledsagningsportal.¹⁰⁷ Jernhusen upphandlar, organiserar och följer upp ledsagningen, samt ansvarar för stationsbyggnadens funktionalitet. Trafikverket ansvarar för övrig infrastruktur i anslutning till tågtrafiken. Förutom Jernhusen som stationsförvaltare är nio RKM, sex tågoperatörer och Cityterminalen anslutna till det nationella ledsagningsssystemet. Därutöver finns enskilda operatörer och förvaltare som organiserar egen ledsagning och som inte följs upp i det nationella systemet.

Jernhusen har delgett grunddata till Trafikanalys om ledsagning i det nationella systemet för perioden 2013–2018. Under 2018 genomfördes totalt 19 307 ledsagningar på 115 stationer i Sverige, varav 5 903 på Stockholms Centralstation, drygt 30 procent. Det går inte utan vidare ställa det i relation till det totala antalet resenärer eftersom systemet inte omfattar alla RKM, operatörer och stationsförvaltare. Däremot kan det belysas för enskilda operatörer. Under 2018 avsåg 17 446 ledsagningar, drygt 90 procent, förflyttningar till, från eller mellan en tågresor med SJ. SJ uppger på sin webbplats att bolaget har 47,5 miljoner resenärer per år, vilket innebär i storleksordningen närmare 100 miljoner påstigande och avstigande.¹⁰⁸ Andelen ledsagningar är därmed långt mindre än en promille av alla resor.

¹⁰⁶ Referensgruppen leds av Transportstyrelsen och övriga deltagande organisationer är Trafikverket, Jernhusen, SKL, Tågoperatörerna samt Västtrafik och Stockholms läns landsting.

¹⁰⁷ www.stationsledsagning.se

¹⁰⁸ www.sj.se/sv/om/om-sj.html

Behovet av ledsagning ökar i osäkra och komplexa, ovana och obekanta miljöer. Eftersom det görs långt fler tågresor än flygresor talar det för att resenärer är mer bekanta med och vana vid järnvägsstationer än flygplatser. Mot den bakgrunden är en högre andel ledsagningar att förvänta i just flygtrafiken. Samtidigt är flygplatserna få jämfört med järnvägsstationerna. Flygplatserna är dessutom en miljö som i hög grad är standardiserad. Det talar för lägre behov än i tågtrafiken där den offentliga miljön varierar i högre grad på grund av mångfalden av aktörer. En alternativ förklaring till den mer omfattande ledsagningen i flygtrafiken är att servicen helt enkelt är bättre där.

I det nationella systemet för stationsledsagning räknas kostnaden per station och operatören betalar denna kostnad för varje resenär som använder ledsagning (Trafikuskottet, 2013). Upplägget innebär att resenärer som behöver ledsagning blir ett särskilt kostnadsslag, en kategori av olönsamma resenärer som inte bär sina egna kostnader. Det ger inga incitament för operatörerna att locka fler resenärer med särskilda behov. Trafikoperatörer har dessutom kostnader för att anpassa fordon. Att marknadsföra ledsagning som service innebär i det perspektivet ytterligare särskilda kostnader. Trafikoperatörer har därför inget intresse av att informera om och marknadsföra ledsagning, medan exempelvis Jernhusen gärna berättar om den ledsagning som erbjuds.

Utöver det nationella systemet för stationsledsagning erbjuder RKM ledsagning i kollektivtrafik som dessa myndigheter är ansvariga för, exempelvis lokala och regionala bussar, spårvagnar, båtar och tåg. Det finns ingen helhetsbild av denna verksamhet. Region Stockholm har i korrespondens uppgett att antalet ledsagningar uppgick till 1 858 under 2018.¹⁰⁹ På webbplatsen finns uppgifter om cirka 800 000 resenärer per dag, flera miljoner påstigande och avstigande per dag.¹¹⁰ Andelen resenärer som nyttjar ledsagning är därför betydligt mindre än den i flyg- och fjärrtågtrafiken. Skillnaderna beror sannolikt på flera faktorer.

Det finns inga krav på ledsagning till och från hållplatser och bytespunkter generellt. Kraven avser i första hand långväga resor. Flertalet lokala och regionala resor med kollektivtrafik är av rutinemässig karaktär, exempelvis arbets- och skolpendling, varför behovet av ledsagning på enskilda hållplatser och bytespunkter minskar. Behov av ledsagning måste då istället ses i ett hela-resan-perspektiv, om och när nya eller spontana resor görs, varmed det finns behov av ledsagning i till och från hållplatser, bytespunkter och andra offentliga miljöer. Vi återkommer till dessa längre fram i rapporten när vi diskuterar reshinder.

5.6 Reflektioner

Ingen svensk aktör eller organisation på transportområdet har en samlad bild av kollektivtrafiksystemets tillgänglighet på nationell nivå. Insamling och spridning av information av relevans beror på ansvar och intresse. Det innebär att även uppföljningar och utredningar på området varierar i såväl innehåll som form. Trafikverket som har ett övergripande ansvar för att verka för de transportpolitiska målen i infrastrukturplanering och insatser saknar system och rutiner för systematisk uppföljning av tillgänglighetsfrågor.

I nationell uppföljning av (o)tillgänglighet tenderar tillgänglighetshinder att beskrivas som en fråga om uppfyllelse av krav på statistiska egenskaper, exempelvis förekomst av lågt insteg, tillgång till ramper till stationer eller på fordon. Det kompletteras med upplevda hinder såsom

¹⁰⁹ Ditte Kahlström Jansson, Utvecklingsstrateg Tillgänglighet, Region Stockholm, 2019-01-17

¹¹⁰ www.sll.se/verksamhet/kollektivtrafik/sl-trafiken-stockholmsregionen/

de beskrivs av olika brukar- och resenärsgupper. Dessa sätt att inventera och beskriva hinder är viktiga, men är högst begränsade i resenärsperspektiv på hela resan.

Principen om universell utformning motiverar ett brett perspektiv på funktionsnedsättningar och tillgänglighet. Den väcker frågor om kunskaper och värderingar, om organisationers verksamhetsstyrning och uppföljning. Vem går bortom regelverket och definierar tillgänglighet i ett resenärsperspektiv på hela resan? Vem formulerar tillgänglighetsmål utöver de krav som regelverket ställer? Vem ser ett värde i kollektivtrafikens tillgänglighet bortom lagkrav? Vem avsätter resurser för det i enlighet med egna nytto- och kostnadsvärderingar?

Det är få nationella aktörer som ställer dessa frågor. På nationell nivå är tillgänglighetsarbetet till stor del en fråga om en fragmenterad regelefterlevnad och kravuppfyllelse, inte målstyrning av kollektivtrafikens tillgänglighet. Tonvikten ligger på fysiska och tekniska hinder vid viktigare bytespunkter och på fordon. Inte i något fall har vi hittat underlag om och diskussion av hinder för dem som avstår från att åka kollektivt.

När myndigheter och branschen diskuterar resenärernas syn på kollektivtrafik i allmänhet görs det i regel utan att problematisera erfarenheter och upplevelser bland personer med funktionsnedsättning (PFN). Transportstyrelsen gjorde exempelvis en resenärsundersökning 2017 i enlighet med SERA-direktivet (EU:s järnvägspaket) (Transportstyrelsen, 2017). Inga frågor om funktionsnedsättningar inkluderades. Transportstyrelsen har dock ambitionen att ta upp frågan i kommande undersökningar (2019).¹¹¹

En europeisk undersökning om tågresande omfattar frågor om respondenternas nöjdhet med utbud och service, samt även tillgängligheten för PFN till information och biljettsystem, fordon och stationer (Europeiska kommissionen, 2018). Alla resenärer får bedöma tillgängligheten för PFN. En klar majoritet uttrycker en uppfattning i frågan, trots att en klar majoritet bor i ett hushåll där ingen har någon funktionsnedsättning. Det är en undersökning som illustrerar att tillgänglighet för PFN kan definieras utan att PFN själva kommer till tals. Det händer inte bara på europeisk och nationell nivå, utan inte sällan även på regional nivå.

¹¹¹ E-post från Jonathan Sundin, Transportstyrelsen, 2018-09-04.

6 Regional kollektivtrafik

Under 2017 uppgick antalet påstigande i "regional linjetrafik", buss-, spår- och båttrafik, till närmare 1,6 miljarder personer (Trafikanalys, 2018d). RKM har ansvaret för huvuddelen av denna trafik. Andelen samhällssubventionerade resor är över 99 procent. Den långväga trafiken utgör en mindre andel. I kommersiell linjetrafik med buss uppgick antalet påstigande till cirka 5,7 miljoner under 2017 (Trafikanalys, 2018b). I luftfarten var motsvarande siffra närmare 38 miljoner (summan av antalet inrikes avgångar, samt utrikes ankomster och avgångar) (Transportstyrelsen, 2019). Huvuddelen av kollektivtrafiken är med andra ord regional, mer än 90 procent, varför det finns skäl att belysa tillgänglighetshinder på just detta område.

Nationella regelverk utgörs i första hand av ramlagar som överlämnar ansvaret för närmare kravställning på kollektivtrafikens funktionsanpassning till ansvariga myndigheter, inte minst regionala kollektivtrafikmyndigheter. Som har påpekats tidigare är det viktigt att förstå hur det kravställning går till i praktiken eftersom den speglar samhällets målstyrning för tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning.

6.1 Infrastrukturplaneringen

Den regionala kollektivtrafiken involverar många aktörer: staten, landsting, kommuner, RKM, trafikoperatörer, offentliga och privata bolag. Offentliga investeringar inom det nationella och regionala ansvaret styrs av den långsiktiga ekonomiska planeringsprocessen som kort kallas *Infrastrukturplaneringen*. Planeringen görs för 12-årsperioder som är överlappande, där de två senaste perioderna är 2014–2025 och 2018–2029.

Regeringens direktiv för infrastrukturplaneringen beskriver vad som ska vara utgångspunkter för arbetet med både nationell plan och länsplaner: de transportpolitiska målen, fyrstegsprincipen och ett trafikslagsövergripande synsätt. (Näringsdepartementet, 2017). I det senaste direktivet finns sex prioriterade samhällsutmaningar som ska beaktas, däribland *ett inkluderande samhälle*. Detta innebär att "infrastrukturen kan genom sin utformning bidra till ett mer sammanhållet samhälle där alla har rätt till tillgänglighet värnas." Planen ska därför "omfatta hur olika gruppers tillgänglighet, rörlighet och livskvalitet i övrigt påverkas av transportsystemets utformning och funktion". Arbetet med ett nationellt prioriterat nät av tillgänglig kollektivtrafik för PFN ska också fortsätta.

Trafikverket upprättar den nationella planen, medan länsplanerna upprättas av en så kallad länsplaneupprättare (regionen eller länsstyrelsen). Både den nationella planen och länsplaner ska vägleda fördelning av medel för investeringar samt redovisa fördelningen av ekonomiska ramar för åtgärder under planperioden. Ramar för investeringar delas upp per län, knappt 37 miljarder för perioden 2018–2029. Planerna ska innehålla transportpolitisk målanalys, hur förslagen bidrar till målen, vilka inkluderar frågor om tillgänglighet.

Den *nationella planen* omfattar vidmakthållande av hela den statliga delen av det allmänna vägnätet, inklusive broar, tunnlar och färjeleder. Den väginfrastruktur som omfattas av den nationella planens medel för utveckling är de nationella stamvägarna – en delmängd av det

statliga vägnätet. Utveckling av det regionala vägnätet, det vill säga riks- och länsvägar som inte är nationella stamvägar, omfattas av länsplanerna. Undantaget är riktade miljöåtgärder och *anpassning för personer med funktionsnedsättningar, där investeringar från nationell plan också omfattar det regionala vägnätet* (Trafikverket, 2018a: sidan 41, vår kursivering).

Både nationell plan och länsplaner ska omfatta åtgärder till vilka bidrag kan lämnas enligt förordningen (2009:237) om statlig medfinansiering till vissa regionala kollektivtrafikanläggningar, m.m. Statlig medfinansiering får beviljas för byggande av anläggningar, transportinformatik, med mera, därtill till *”åtgärder för ökad tillgänglighet i kollektivtrafiken för personer med funktionsnedsättning i fråga om kollektivtrafikfordon, terminaler, hållplatser eller andra anläggningar i anslutning till dessa samt investeringar i reseinformationsanläggningar som underlättar personer med funktionsnedsättnings resor”* (SFS 2009:237, 2 § 6).

Vi ska kort redogöra för planerna för perioden 2018–2029. Personer med funktionsnedsättning (PFN) kan naturligtvis få nytta av allmänna åtgärder i infrastrukturplanerna. Diskussionen här är dock begränsad till det som uttalat berör tillgänglighet för PFN.

Nationell plan

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

2 § Den nationella planen för transportinfrastruktur ska avse tolv år och får omfatta

7. investeringar i och förbättringar av busshållplatser längs det statliga vägnätet om hållplatserna ingår i ett nationellt prioriterat nät för kollektivtrafik som ska vara användbart för personer med funktionsnedsättning.

5 § Den nationella planen för transportinfrastruktur ska innefatta en beskrivning av ett för personer med funktionsnedsättning prioriterat nationellt transportnät inom vilket infrastrukturen, stationerna och fordonen ska kunna användas av alla.

I den aktuella nationella planen (Trafikverket, 2018a) finns ingen närmare beskrivning av det prioriterade nätet. I ett PM beskriver Trafikverket (2017a) nätet på följande vis:

I enlighet med nu gällande planer ska det år 2021 finnas ett nationellt prioriterat nät av tillgänglig kollektivtrafik för personer med funktionsnedsättning. I grunden består nätet av noder i form av tätorter med ett invånarantal lika med eller överstigande 5 000 och sträckor mellan dessa tätorter. I varje sådan tätort ska det finnas minst en bytespunkt som är tillgänglig för personer med funktionsnedsättning. När nätet togs fram för cirka 10 år sedan innebar det att de bytespunkter som utifrån kriterier om antal påstigande skulle vara anpassade uppgick till minst 150 järnvägsstationer och cirka 2 000 hållplatslägen. Anpassningen av detta antal bytespunkter har därefter kommit att utgöra mål till 2021 och Trafikverket har systematiskt arbetat för att nå målen genom att åtgärda bytespunkter.

I senaste nationella planen konstateras att: ”Analysen av tillstånd och brister har gjorts utifrån målet att de ovan redovisade 150 stationerna och 2 000 busshållplatserna ska vara tillgänglighetsanpassade år 2021” (Trafikverket, 2018a: sidan 70). Det framgår dock inte hur nätet ser ut idag och vad analysen innebär, vilka behov och brister som i praktiken finns. Det framkommer inte heller vad en ”tillgänglighetsanpassad” station/busshållplats är. Inte heller finns en årsplan för investeringar och förbättringar på området. Bristande definitioner, styrning och uppföljning påpekades för flera år sedan av Trafikutskottet, att begreppen är oklara och att mål och planer revideras utan närmare motivering (Trafikutskottet, 2013: sidan 11).

Trafikanalys menar att en "beskrivning" av det prioriterade nätet bör omfatta vilka noder som ingår i nätet. Vad krävs för att nå tillgänglighet för alla på detta prioriterade nät? Vad krävs för insatser, av vem och till vilka kostnader? För vilka av dessa kostnader är det möjligt att få statlig medfinansiering?

Vi tänker oss att detta innebär en generell beskrivning av nätets geografiska utbredning, samt vilka aktörer som är verksamma i detta nät. I en beskrivning är det också rimligt att det ingår en lägesbild av vilka problem man idag kan stöta på vad gäller tillgänglighet i detta nät, vad som ska förbättras, samt vem som ska se till att förbättringen kommer till stånd. Inget av detta finns i den nationella planen.

Länsplaner

För länsplanerna finns det ett enda krav som uttalat berör funktionsnedsättning.

Förordning (1997:263) om länsplaner för regional transportinfrastruktur

4 a § Den regionala planen för transportinfrastruktur ska innefatta en beskrivning av ett för personer med funktionsnedsättning prioriterat regionalt transportnät inom vilket infrastrukturen, stationerna och fordonen ska kunna användas av alla.

Några enstaka län har i sin länsplan en karta över det regionala prioriterade nätet, i princip genomgående utan förklaring vad nätet innebär. Inget län har angett någon koppling mellan det prioriterade nät och PFN. Vad gäller beskrivning av ett nät där kollektivtrafiken är användbar för alla så skulle vi säga att inget län alls har detta i sin länsplan. Överlag handlar det om vaga omskrivningar av nationella tillgänglighetsmål.

Det finns några få exempel där länsplanen uttrycker mål för tillgänglighetsanpassning till exempel i "90% av alla större hållplatser (20 påstigande per dag) ska vara tillgänglighetsanpassade senast 2019, vilket berör det kommunala gatunätet." Här sägs dock inget om vad det innebär med "anpassning", vad problemen är idag, vad det kommer att kosta, huruvida man söker statlig medfinansiering etc.

Vår reservation här är att villkor och åtgärder för att förbättra för PFN i kollektivtrafiken, möjligen beskrivs bättre i andra dokument. Trafikförsörjningsprogrammen diskuteras utförligt separat på annan plats (se avsnitt 6.3). I detta avsnitt har vi dock strikt begränsat oss till länsplanerna och lagstadgade krav på dem.

6.2 Branschstandarder

I direktiven till den nationella infrastrukturplanen för åren 2018–2029 utpekades särskilt standarder: "Trafikverket ska redovisa hur myndigheten utvecklar arbetet med krav, riktlinjer och standardisering för ökad tillgänglighet" (Näringsdepartementet, 2017). I den nationella planen finns ingenting om detta arbete, även om det påpekas att det är av vikt att arbetet prioriteras bland alla aktörer.

RKM är helt centrala aktörer för att kollektivtrafiken ska bli tillgänglig för alla. Samtidigt har RKM en mängd uppgifter på sitt ansvar och i många län väldigt begränsade resurser. Om vi

talkar specifikt om tillgänglighetsfrågor så är det ofta en uppgift som har väldigt lite resurser till sitt förfogande. Vi återkommer till personalresurser i avsnitt 6.6.

Inom Partnersamverkan för en förbättrad kollektivtrafik bedrivs ett standardiseringsarbete i Kollektivtrafikens avtalskommitté (KollA).¹¹² KollA utvecklar, förvaltar och sprider kunskap om de dokument och verktyg som ingår i kollektivtrafikens avtalsprocess. Man vill ta tillvara goda exempel, utveckla standardiserade dokument och modellavtal. Mallar och standarder anses mer kostnadseffektiva än särkrav för alla parter.

Bus Nordic (tidigare *Buss 2014*)¹¹³ är en rekommenderad standard för kravställning på bussar vid upphandling. Den har tagits fram i ett samarbete mellan nationella branschorganisationer för kollektivtrafik i Norden. *Bus Nordic* täcker flera områden: trygghet/säkerhet, miljö, komfort, på- och avstigning, information och kommunikation, med mera. Tillgänglighet nämns inte i dokumentet, men det finns krav som svarar mot särskilda grupper av resenärer.

- Reserverade sittplatser och utrymme för passagerare med nedsatt rörlighet.
- Säte för resenär med ledarhund.
- Kontrastmarkeringar vid in- och utsteg.
- Utformning av rullstolsplats.
- Utrustning för luftkvalitet med bland annat pollen- och partikelfilter.

Det finns många andra krav som stödjer tillgänglighet i generell mening. En del av dessa är optioner (tillägg), men flertalet är rekommenderade grundkrav, som våra exempel ovan.

Sveriges bussföretag följer årligen upp utvecklingen av kollektivtrafiken och analyserar hur väl RKM eller deras bolag tillämpar branschstandarder och mallar. *Bus Nordic* är bara en av flera styrdokument som branschen har beslutat om genom Partnersamverkan för en förbättrad kollektivtrafik, där även Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) och Svensk Kollektivtrafik deltar. De går igenom upphandlingar och analyserar i vilken utsträckning som RKM har tillämpat de mallar som finns, inklusive *Buss Nordic*.

Sveriges bussföretag konstaterar att följsamheten till riktlinjer och mallar överlag är god, med undantag för *Buss 2014* (Sveriges Bussföretag, 2018). De tre storstadslänens RKM har adderat en rad särkrav utöver branschrekommendationerna. Bussföretagen anser att särkrav är kostnadsdrivande. Effekten på tillgänglighet är däremot mer osäker. Det är inte omöjligt att storstadslänen mer detaljerade krav är föregångare och driver på utvecklingen.

KollA har hittills framför allt arbetat med busstandarder. Svensk Kollektivtrafik har i samtal uppgett att en järnvägsgrupp nu arbetar med att ta fram förslag till modellavtal för tåg.¹¹⁴ Ett utkast kommer under 2019. Det är fortfarande en öppen fråga vilka tillgänglighetskrav som hanteras. Hänsyn tas till pågående regelutveckling, exempelvis krav på utrymme för cyklar inom pågående regelutveckling i EU.

¹¹² <https://www.svenskkollektivtrafik.se/partnersamverkan/avtalsprocessen/kollektivtrafikens-avtalskommitté-kolla/>

¹¹³ *Bus Nordic* gäller för bussar som tas i bruk fr.o.m. 1 juni 2019. *Bus Nordic* ersätter den tidigare liknande bilagan *Buss 2014*. Vad gäller funktioner som särskilt berör personer med funktionsnedsättning är innehållet i *Bus Nordic* detsamma som i *Buss 2014*.

¹¹⁴ Helena Leufstadius, VD Svensk Kollektivtrafik, 2019-01-14.

6.3 Trafikförsörjningsprogram

Regionala trafikförsörjningsprogram (TFP) är det huvudsakliga styrdokumentet för tillgänglighetsinsatser i regional kollektivtrafik (avsnitt 4.1). Trafikanalys har därför gått igenom gällande TFP i syfte att utvärdera mål- och behovsbilder, läges- och åtgärdsbeskrivningar, avseende kollektivtrafikens tillgänglighet. Genomgången är gjord med utgångspunkt i tillgänglighetsindikatorerna i MEDIANE (avsnitt 1.7) och inom ramen för en bredare inventering av dokument för styrning och uppföljning på området (bilaga 4).

Generellt saknas definitioner av funktionsnedsättning och tillgänglighet i TFP. Det finns en stor variation i begrepp och problematisering. I några fall sägs explicit att funktionsnedsättningar är avgränsade till nedsatt rörelse-, syn- och hörsselförmåga. I något fall är det tydligt att rullstolsburna, blinda och döva är primära målgrupper. I ett par fall är avgränsningarna av bredare karaktär, till exempel allergiker, men det följs sedan inte upp i åtgärdsplaner. I flertalet fall förekommer inga explicita avgränsningar av målgrupper, men väl implicita genom att avgränsa tillgänglighetsfrågorna till vissa typer av åtgärder, framför allt åtgärder för att undanröja fysiska hinder på fordon, hållplatser och bytespunkter för personer med nedsatt rörelseförmåga, syn- och hörselskadade.

I TFP liksom i många andra transport- och trafikplaner går det att urskilja två grundperspektiv på tillgänglighet. Å ena sidan ett fokus på allmän geografisk tillgänglighet. Det avser tillgänglighet till kollektivtrafik för den breda allmänheten. Å andra sidan ett fokus på fysiska hinder för personer med funktionsnedsättningar (PFN). I vissa TFP är uppdelningen kategorisk. I andra går det att urskilja överlappningar, inte minst i skrivningar om universell utformning, service och kvalitet, att dessa ska utformas så att de kommer till största möjliga nytta för alla. Dessa förblir dock allmänna avsiktsförklaringar. Det förblir oklart om det är någon region som jobbar integrerat med målstyrning av tillgänglighetsfrågor.

Tillgänglighetsmål och situation redovisas generellt i termer av andel fordon respektive andel hållplatser och bytespunkter (HpBp) som är "tillgängliga". Ifråga om fordon görs inte sällan en hänvisning till kraven i FRIDA (avsnitt 5.2): förekomst av *ramp*, *rullstolsplats* och *audiovisuell utrop*. Ibland görs en direkt hänvisning till FRIDA, ibland indirekt till SKL:s öppna jämförelser som bygger på rapporteringen till FRIDA. Fem RKM eller länstrafikbolag har mer detaljerade riktlinjer för tillgängligheten i separata styrdokument: Stockholm, Västra Götaland, Skåne, Uppsala och Sörmland. Dessa är mer detaljerade och tydligare ifråga om tillgänglighetskrav än TFP. Det innebär dock inte att uppföljningen är lika detaljerad. Vi återkommer till dessa i avsnitt 6.6.

Tillgänglighetskrav på HpBp är en mer öppen fråga i TFP. Generellt saknas tydliga kriterier för prioriterade HpBp och hänvisningar till standarder. Boverkets riktlinjer och Trafikverkets designkrav och råd i "Vägar och gators utformning" (VGU) är en utgångspunkt för RKM:s kravställning på tillgänglighet i TFP, men det statliga regelverket är vare sig tvingande eller fullständigt i alla delar. TFP erbjuder överlag liten vägledning om hur RKM hanterar externa och egna krav. De som har riktlinjer hänvisar till dem. I vissa fall sker en hänvisning till så kallade hållplatshandböcker, som i sin tur redovisar varierande kvalitetskrav, exempelvis väderskydd, bänkar, information, skyltning och underhåll. I vissa fall saknar TFP definitioner och redovisning av tillgänglighet på HpBp helt och hållet. I några TFP sammanfattas kraven kortfattat. Ett par exempel följer här.

- Upphöjd plattform som kan nås utan steg från gatunivå eller gångstig, taktila stråk, väderskydd, belysning, hållplatsstolpe, tidtabellanslag,
- Plattformens längd minst 20 meter, dess bredd och höjd minst 2,25 meter respektive 16 cm, kontrasterande kantremsa, taktilt och visuellt ledstråk, hållplatsstolpe vid eller mitt för påstigningsplatsen, maximalt 5 procent lutning till och från hållplatsen (i dess närhet), gångbana med jämn yta till och från hållplatsen (i dess närhet), samt belysning vid hållplatsområdet.

I flera TFP nämns att det saknas enhetliga nationella tillgänglighetskrav på infrastruktur. Det framhålls även i kontakter med RKM. Det är att förvänta när regelverk i huvudsak består av ramlagar och när ingen aktör har ansvar för samordning och standardisering. Ansvaret idag för utformning, drift och underhåll av HpBp faller på Trafikverket, RKM, kommuner, privata fastighetsförvaltare och väghållare. Ingen aktör har ansvar för en samordnad och integrerad kravställning på tillgänglighet till HpBp. Samtidigt är det värt att notera att inget TFP nämner och redovisar några egna ledningssystem på området (jämför MEDIANE avsnitt 1.7).

Av TFP framgår att RKM uppfattar tillgänglighet till HpBp som ett större och svårare problem än tillgänglighet till fordon. Vissa RKM har inventerat åtgärdsbehov för HpBp och har planer för att fylla dessa. Andra RKM håller fortfarande på att inventera åtgärdsbehov, men räknar med att arbetet avslutas under 2018–2019. Varierande tillgänglighetskrav och urvalskriterier innebär att det är svårt att ge en samlad och enhetlig bild av tillgängligheten till HpBp och än mindre till tillgänglighet till kollektivtrafik mer generellt för olika grupper.

I några TFP finns det en samlad kravbild på fordon och HpBp i form av ett prioriterat linjenät. Det innebär att både fordon och HpBp som förekommer på trafikinätet ifråga uppfyller ställda krav. Tillgänglighet i ett brukarperspektiv diskuteras däremot inte i TFP, dvs. om enskilda resvägar är tillgängliga, om brukare upplever att det går att ta sig från en plats till en annan. Det är också sällsynt i TFP med konkreta tillgänglighetskrav och mätbara mål på information och service. Vikten av information, ledsagning och service betonas i allmänna termer, men utan närmare behovsanalyser och åtgärdsplaner.

6.4 RKM:s tillgänglighetsinsatser

Inom ramen för regeringsuppdraget riktade Trafikanalys en enkät till RKM för att ta reda på hur de arbetar med tillgängligheten för personer med funktionsnedsättning (PFN). Enkäten vände sig till alla 21 RKM samt i vissa fall även länets trafikbolag (finns tio stycken som verkar i elva län), samt till fyra större kommuner¹¹⁵ till vilka RKM har delegerat ansvar för upphandling av kollektivtrafik. Av dessa svarade 17 RKM/länstrafikbolag och tre kommuner. Här följer en sammanfattning av deras svar.

Vi har bedömt svaren utifrån vad myndigheterna faktiskt gör, och har därvid försökt bortse från ouppfyllda ambitioner eller ej ännu beslutade åtgärder. Det är emellertid omöjligt att i en sådan här analys göra rätt för alla nyanser. Vi kan inte heller svara för om det finns kompletterande eller alternativa synpunkter inom organisationerna, till exempel på grund av otillräcklig intern informationsinhämtning, än de som har kommit fram här.

¹¹⁵ Karlstad, Skellefteå, Luleå och Piteå. Totalt finns det nio kommuner med delegerat trafikeringansvar i Sverige, varav sju ligger i Norrbotten. Den minsta är Haparanda med 9 800 invånare (2017).

Samverkan

Samverkan med funktionshinderrörelsen

Alla organisatörer uppger att de har någon form av dialog med funktionshinderrörelser. Några nämner förutom funktionshinderorganisationer patientföreningar, och ett fåtal län samråder med äldre- eller pensionärsorganisationer. I fyra län används mer allmänna brukarråd inom landstinget, utan specifikt kollektivtrafikfokus, och i två Norrlandslän anges Trafikverkets funktionshinderråd RTAF¹¹⁶ istället för egna användarråd. Ett par RKM uppger att de deltar i Trafikverkets nationella råd RTAF. Trafikverket har dock till Trafikanalys uppgett att inga RKM är representerade i det nationella rådet.¹¹⁷

I några län används serviceresornas (färdtjänst m.m.) samverkansorgan, trots att alla kommunerna inte är representerade där – det gäller t.ex. i Skåne och Norrbotten. I två av de tre kommuner som svarat sker samråd med kommunens allmänna funktionshinderråd. Förutom med användarråd samråds det med trafikentreprenörer och vårdenheter inom landstinget.

På frågan om varför myndigheten valt dessa organisationer varierar svaren mellan att,

1. inte alls ta ställning till specifika funktionsnedsättningar, utan kollektivtrafiken ska vara öppen för alla (tre län),
2. hänvisa till politiska mål och avvägningar mot kostnader, eller avsaknad av nationella riktlinjer (sex län) och
3. hänvisa till funktionshinderorganisationerna själva, och till vilka funktionsnedsättningar som utgör hinder mot att resa (tre län).

Antalet möten varierar från "årligen samt vid behov" (t.ex. vid upphandling eller regelförändring), till 30 gånger per år (Stockholms läns landsting). Det vanligaste är två gånger per år.

Samverkan med andra myndigheter (minst ett per år)

Trafikverket är väghållare och investerare i statlig infrastruktur, och ansvarar för plattform och bänkar på hållplatser. I väghållaransvaret ingår att sköta drift och underhåll, snöröjning och halkbekämpning. Antalet samverkansmöten med Trafikverket skiljer sig åt avsevärt mellan länen, från någon enstaka gång i samband med ansökan om regionala investeringsmedel (dvs. vart fjärde år), till varje dag. Alla utom två län har regelbundna ("strategiska") möten minst fyra gånger per år. Dessutom sker kontakter vid behov eller i praktiska frågor.

Kommuner är också väghållare och investerare i infrastruktur, och dessutom stationsförvaltare i vissa kommuner. RKM:s samverkan med kommuner sker i många fall "löpande" ("frekvent", "återkommande", "kontinuerligt", "regelbundet"), men i vissa fall ganska sällan, en gång per år, vid behov, eller i samband med länstransportplanering. De RKM som är organiserade som kommunalförbund har av naturliga skäl samverkan genom organisationsformen.¹¹⁸ I några län sker samverkan med Trafikverket och kommuner gemensamt.

¹¹⁶ Rådet för Tillgänglighet och Användbarhet för personer med Funktionsnedsättning, sammankallande är Trafikverket.

¹¹⁷ RTAF är enligt Trafikverket ett nationellt råd bestående av nationella företrädare. Tidigare fanns det regionala råd, och i Region Nord kvarstår viss sådan verksamhet.

¹¹⁸ Fler och fler RKM överger dock kommunalförbundsorganisationen och samlas med organisationen för regional utveckling i landstinget. 2018 är det sex län där RKM ligger i ett kommunalförbund, men den 1 jan 2019 övergår tre av dem till landstinget: Blekinge, Södermanlands och Värmlands län.

Man skiljer på strategimöten med budget- och måldialoger, detaljmöten om infrastruktur och trafik, och informella träffar och kontakter. Kontakterna kan gälla vägutredningar för kommunalt vägnät, kommunala detalj- och översiktsplaner, åtgärdsbehov inom ramen för statlig medfinansiering till tillgänglighetsåtgärder på kommunalt vägnät inom LTP, eller allmänt handla om tillgänglighetsanpassning och framkomlighet.

Om det finns ett länstrafikbolag kan det ske kontakter den vägen, t.ex. då det uppstår synpunkter och klagomål på kommunal egendom till kundtjänst. Vissa RKM följer upp hur kommunerna följer deras hållplatsriktlinjer. I en del fall sker samverkan via servicetrafiken: med handläggare av tillstånd för färdtjänst och skolskjuts.

Samverkan med stationsförvaltare sker mer sporadiskt. I många fall samverkar RKM med Svenska Reseterminaler. Samverkan är behovsstyrd och kan ske från dagligen till "mer sällan", "vid enstaka tillfällen", eller i samband med om- och nybyggnader. På vissa stationer finns det "stationsråd" där kommun, Trafikverket och stationsförvaltaren samverkar, men de hanterar inte bara frågor om tillgänglighet. Om stationsförvaltaren är kommunen eller privat överlåter i många fall RKM ansvaret för anpassningen till denna. I andra län sker samverkan vid behov, från dagligen till en gång om året. I något fall gäller samverkan endast drift och underhåll.

Samverkan med trafikföretagen sker i regel i enlighet med gällande avtal, och kan ske alltifrån dagligen till vid enstaka tillfällen då behov uppstår. Det gäller frågor om fordonsanpassning, utbildning av personal, eller andra frågor som kan regleras i särskilda riktlinjer inom RKM. Ett län har ett gemensamt kvalitetssystem med operatörer. Ett annat har direkttilldelad trafik till sitt eget bolag. I vissa län ingår trafikföretaget med andra aktörer i samverkansråd och fokusgrupper för tillgänglig trafik.

Samarbete kring ledsagning

I de län där det finns ledsagning sker det i regel utan prövning, dvs. det är resenären som avgör om den behöver ledsagning eller inte. Ledsgning sker antingen helt i egen regi, som i Västra Götalands och Blekinge län, delvis i egen regi, som i Stockholms län¹¹⁹, eller genom Jernhusens och Trafikverkets samarbete, vilket är det vanligaste.¹²⁰ Ledsgning är oftast kopplad till järnvägsstationer och annan spårbinden kollektivtrafik. Några större län med tågtrafik saknar ändå ledsagning helt idag, t.ex. Östergötlands och Västernorrlands län, och andra har en begränsad service knuten till enstaka resecentra eller sjukhus, t.ex. Örebro och Norrbottens län.

Ledsagning omfattar i allmänhet hjälp med byte mellan olika fordon eller fordon och mötespunkt, samt hjälp med visst bagage. Ombord på fordonet ska trafikföretagets personal ta vid, om det är långväga trafik. Enligt Trafikanalys uppföljning av de transportpolitiska målen 2017 sker ledsagning i mycket liten omfattning, endast drygt 21 000 per år (Trafikanalys, 2017: sidan 35 och figur 2.22).

Styrning och uppföljning

Funktionsnedsättningar som målgrupper

De funktionsnedsättningar som beaktas i RKM:s planer är främst rörelse-, syn- och hörselnedsättning. Två län nämner dessutom astma/allergi, tre län kognitiva eller kommunikativa funktionsnedsättningar, och ett län nämner specifikt gruppen äldre.

¹¹⁹ I Stockholms län används Stationsledsgning för bokning, men utförandet sker i egen regi.

¹²⁰ www.stationsledsgning.se; Riksfärdtjänsten Sverige AB är upphandlad som utförare av tjänsten.

Fyra län definierar inga specifika funktionsnedsättningar utan konstaterar att kollektivtrafiken ska vara tillgänglig "för alla".

Egen kunskapsinhämtning

Att genomföra egna mätningar är ovanligt i länen. Förutom KOLBAR¹²¹ och ANBARO¹²², som är kundnöjdhetsmätningar som erbjuds medlemmarna till Svensk Kollektivtrafik, verkar de enda regelbundna undersökningarna göras i Stockholms län. Där har genomförts "typresor" 2011 och 2014, vilket 2017 ersattes med en rampserviceundersökning för att undersöka hur servicen med rullstolsramper fungerar i praktiken (SLL Trafikförvaltningen, 2017). Från att ha använt subjektiva metoder vill man övergå till mer objektiva.

Enskilda undersökningar sker i något fler län. Skåne har t.ex. samarbetat med forskare om en undersökning om attityder bland färdtjänstresenärer, och i några län och en av kommunerna har det gjorts testresor och tillgänglighetsvandringar. I Piteå tillämpas en medborgardialog med digitala verktyg för enkelt avhjälpna hinder. Men i 10 av de 17 svarande länen gjordes inte några egna undersökningar över huvud taget om funktionsnedsättningar i sin kollektivtrafik.

I några län, där tillståndsprocessen för färdtjänst är delegerad till RKM, används ansökningar om färdtjänst för att skaffa sig kunskap om tillgängligheten i kollektivtrafiken. Det borde innebära att de kommuner som inte har överlåtit färdtjänsten till RKM inte omfattas av det kunskapsutbytet. Det kan vara till nackdel för kollektivtrafikens tillgänglighet i de kommunerna. I ett län används landstingets "interna information om funktionsvariationers konsekvenser", vilket kan tolkas som att patientinformation används för funktionshinderanpassningar.

Program, planer (strategier) och riktlinjer utöver TFP

I fem av de svarande länen finns separata tillgänglighetsprogram eller strategier, men i de flesta fall finns de bara i trafikförsörjningsprogrammet. Några län har utarbetat separata strategier och handlingsplaner: Örebro läns landsting har sedan 2002 haft ett handlingsprogram för funktionshinderfrågor, som är bredare än bara kollektivtrafiken och som omarbetats med några års mellanrum. Västra Götalandsregionen utarbetade en separat strategi 2012 med målår 2016 som nu håller på att omarbetas.

Många RKM har utarbetat riktlinjer eller handböcker för hur hållplatser och infrastruktur ska anpassas (ibland inte bara i fråga om tillgänglighet och användbarhet, utan till exempel i fråga om design). I praktiken är det ett ansvarsområde som berör flera aktörer: RKM, kommuner och Trafikverket.

Kollektivtrafiksystemets utsträckning från hållplats

I åtminstone fem län finns inga uttalade avståndsgränser till hållplatser utan man använder branschrekommendationer eller kommunernas riktlinjer. En dialog med kommunerna förs om detaljplaner, samt hållplatser och trafikering i anslutning till planerade äldreboenden och särskilda boenden. Vissa län använder en snäv avgränsning som "till närmaste gång- eller cykelväg", "hållplatsen och vägen till hållplatsen", "till farbar allmän väg", eller "stationsentréns dörrparti eller gångväg som ansluter till kommunal GC-väg".

I andra län är en vanlig avgränsning i tätort att hållplatserna ska planeras för boende inom 400 meter, men detta avstånd varierar mellan 200 och 600 meter. På landsbygden är planerings-

¹²¹ Kollektivtrafikbarometern, www.svenskkollektivtrafik.se/verktyg-och-system/kollektivtrafikbarometern/

¹²² Barometer för Anropsstyrd trafik, omfattar färdtjänst och sjukresor, www.svenskkollektivtrafik.se/verktyg-och-system/barometer-for-anropsstyrd-trafik/

avståndet mellan 500 och 2 000 meter.¹²³ Dessa avstånd gäller ”i allmänhet” och förutsätter alltså fullt fungerande personer. I praktiken är det kommunerna som själva bestämmer över placeringen av både boenden och hållplatser, dvs. RKM har inget direkt inflytande över detta, även om aktörerna samråder om lämpliga insatser. RKM kan även bistå med utredningsresurser och föreslå lämpliga åtgärder, samt medfinansiera genomföranden.

I många län med utpräglad landsbygd, till exempel Västmanland och Östergötland, erbjuds viss kompletteringstrafik¹²⁴, som är anropsstyrd, för boende på visst avstånd från närmaste hållplats. Avståndet varierar mellan 1 000 och 2 000 meter.

Eget arbete med webbtillgänglighetsdirektivet

Vid en fråga om RKM planerade eller redan vidtagit några åtgärder avseende webbdirektivet (se kapitel 4.1, sidan 66) svarade många att de genomfört vissa granskningar av webbsidor via konsult, eller att de är i färd med att se över sina webbsidor under hösten 2018 eller 2019. I de tre storstadslänen hade dock inget arbete med anpassningen påbörjats än, och i endast det största fanns det planer för 2019. Vissa myndigheter svarar att den större organisationen, regionen, svarar för denna fråga. I det län där länstrafikbolaget svarade för sig hade den inte påbörjat något arbete. Några län är mer inriktade på att bara uppfylla kraven, och svarar att de arbetar med tillgänglighetsfrågorna kontinuerligt och anpassar dem till svensk lag när så krävs. I ett län är målet att anpassa webbsidor till den högsta nivån i standarden, AAA, vilket är utöver vad som krävs.

Personalinsatser

Många RKM genomför utbildningar i frågor om funktionshinder för hela eller delar av personalen: så kallad insiktsutbildning, eller utbildning genom Funka¹²⁵. Endast ett län svarar helt nekande på frågan om personalinsatser.

Många utbildningar verkar ske på webben. Utbildning av förare sker löpande, men på olika sätt. I vissa län sker det enbart i servicetrafiken (anropsstyrd trafik). I andra län hänvisas enbart till den utbildning som krävs för yrkeskompetensbeviset (YKB), där vissa moment kring personer med funktionsnedsättningar ingår.¹²⁶ Något län svarar att det ingår i trafikavtalet, och i så fall är det alltså trafikföretaget som ansvarar för att förarna är utbildade.

Svensk kollektivtrafik har tagit fram en utbildningshandbok och prov för certifiering av förare av både buss och servicetrafik, som ett par län hänvisar till.¹²⁷ Utbildningarna anpassas till lokala förutsättningar och riktlinjer, och består för bussförare del till stor del av självstudier. Proven testar bland annat bemötande och hantering av teknisk utrustning. En certifiering gäller i fem år.

I tre av länen förekommer bredare utbildning till flera typer av personal, även till exempel biljettkontrollanter, förvaltning och kundtjänst. I något län har det genomförts partiella utbildningar när behov identifierats, till exempel fastsättning av hjälpmedel, och sedan har det

¹²³ Dessa avstånd kan jämföras med rekommendationerna i Kol-TRAST: max 400 m gångväg för god standard; över 600 m är det få som tar sig till fots till hållplatsen, även personer utan någon funktionsnedsättning (SKL, 2012: sidan 75).

¹²⁴ Transporten måste förbeställas men avgiften är i regel densamma som kollektivtrafiktaxan.

¹²⁵ Funka har många utbildningar. En grundutbildning som ges online omfattar tre timmar, www.funka.com/vi-erbjuder/utbildningar-och-seminarier/oppna-utbildningar/grundutbildning/

¹²⁶ Grundutbildningen är totalt 140 timmar för bussförare 23 år eller äldre, och 280 timmar för yngre bussförare. Den gäller i fem år, och därefter krävs en fortbildning på 35 timmar.

www.transportstyrelsen.se/sv/vagtrafik/Yrkestrafik/Gods-och-buss/Yrkesforarkompetens/Obligatorisk-grundutbildning/

¹²⁷ www.svenskkollektivtrafik.se/verktyg-och-system/

tagits fram informationsfilmer för spridning till förare. I två av storstadslänen finns en särskild tillgänglighetsstrategi anställd.

Specifika krav på trafikföretag

Kraven på trafikföretagen utgörs i huvudsak av krav på personal och på fordon. Åtta län uppger att de ställer krav på förarutbildning i bemötande trafikupphandlingar (jämför under Personalinsatser ovan). Fem län uppger att de följer branschstandarden för fordon *Buss 2014*.¹²⁸ Ett län ställer krav på bussvärdar och rullstolar, medan ett annat inte ställer några krav alls utan bygger relationen på "ömsesidig överenskommelse".

Uppföljning av åtgärder

Nio län uppger att de någon gång har följt upp sina åtgärder enligt trafikförsörjningsprogrammet eller annat separat program för funktionshinderanpassning. Av dessa hänvisar sju till befintlig dokumentation. Uppföljningarna verkar dock inte ske på regelbunden basis, den uppdateras inte årligen, publiceras inte på ett tillgängligt sätt, och är inte alltid komplett. I några fall redovisas bara antal anpassade hållplatser och fordon.

Tre län hänvisar till uppföljningen i årliga rapporter enligt EU-förordningen och kollektivtrafiklagen. Dessa finns avseende antingen 2015 eller 2016 i 9 län. Transportstyrelsen har sedan 1 jan 2017 möjlighet att utöva tillsyn över de årliga rapporterna, men de hade ännu den 5 november 2018 inte påbörjat någon sådan.¹²⁹

Synpunkter från kundtjänst

Alla län har system för kundärendehantering, men synpunkter om bristande tillgänglighet följs i allmänhet inte upp separat från andra synpunkter om kollektivtrafiken. I de län som har ett länstrafikbolag är det denna organisation som hanterar synpunkter.

Undantag är Stockholms och Blekinge län, där cirka en procent av synpunkter rör bristande tillgänglighet. Även Skåne län kan ta fram statistik vid behov. Örebro län uppger att en dryg promille av ärendena rör bristande tillgänglighet.

Specifika åtgärder

RKM tillfrågades också om vilka konkreta åtgärder de hade genomfört de senaste tre åren för att anpassa kollektivtrafiken till personer med funktionsnedsättning. Här är en sammanfattning av resultaten.

Före resa

Anpassad reseplanerartjänst

Ungefär hälften av länen har gjort någon anpassning av reseplaneraren de senaste tre åren. Bland de åtgärder som nämns är uppläsning och lättläst information, eller att en anpassad reseplaneringsapp har tagits fram. Som komplement finns personligt stöd via telefon och e-post, i vissa fall dygnet runt.

¹²⁸ *Buss 2014* används som bilaga till upphandlingar, och har tagits fram för att dämpa kostnadsutvecklingen, genom att minska på omfattningen av specifika krav på fordon. Den reglerar krav på låggolv, rullstolsplats, ramp/lift, audiovisuell information och icke-allergena material i klädsel & stoppning, som går utöver kraven i Bussdirektivet och ECE-reglementet 107. Från 2019 kommer en nordisk variant att introduceras, *Bus Nordic*. Kravspecifikationen har funnits i tidigare versioner, t.ex. *Buss 2010*. En variant finns även för Specialfordon, dvs. rullstolstaxi, men då med utgångspunkt från förarnas arbetsmiljö.

www.svenskkollektivtrafik.se/partnersamverkan/modellavtal--kravbilagor/buss-2014/

¹²⁹ E-post från Charles Bergqvist, Transportstyrelsen 2019-11-05

Anpassade tidtabeller

Informationen i tryckta tidtabeller är i allmänhet inte anpassad, men i vissa fall går det att beställa tidtabeller med större skrift eller i punktskrift, och i digitala kanaler är det bättre anpassning (större typsnitt etc.).

Det görs inga anpassningar i tidtabellen av uppehållstiden vid hållplatser med hänsyn till exempelvis äldreboenden eller andra särskilda boenden i tidtabellen, men i något fall sker i alla fall en dialog med kommunen om detta.

Biljettförsäljning

Ett fåtal län uppger att de har funktionshinderanpassade försäljningskanaler. Ungefär hälften av länen uppger att de istället har manuell försäljning av biljetter. I några län finns så kallade Quickomater¹³⁰ som är biljettautomater som kan utrustas med talande gränssnitt och vara höj- och sänkbara.

Under resa

De vanligaste anpassningarna som görs rör hållplatser (väghållare¹³¹), resecentrum (kommunen) och stationer (Trafikverket), och fordon, vagnar eller fartyg (RKM, trafikföretag). Hållplatsernas plattform anpassas fysiskt efter kommunens eller Trafikverkets riktlinjer (i det senare fallet är VGU obligatoriskt). Det inkluderar ledstråk, kontrasterande kantlinje och bänkar. För hållplatsernas utformning har ofta RKM riktlinjer och medel för medfinansiering, men det är kommunen som slutgiltigt bestämmer hållplatsernas placering och utformning. Kommunen kan även få statlig medfinansiering för anpassning av hållplatser via länsplanerna och stadsmiljöavtal¹³². RKM ansvarar för väderskydd, skyltar och tidtabellsinformation på hållplatser, och Trafikverket ansvarar för "prator"¹³³ samt plattformarna på järnvägsstationer.

Sedan 2012 har också RKM och Trafikverket påbörjat inventeringar av rikets hållplatser ur tillgänglighetssynpunkt, ett omfattande arbete. Det finns cirka 70 000 hållplatser i hela Sverige. RKM begränsar sig till hållplatser med en viss beläggning, t.ex. minst 10 (Norrbotten), 15 (Skåne), 20 (vanligast), 50 (Örebro) eller 100 (Västra Götaland) påstigningar per (helgfri var-) dag, plus viktiga knutpunkter.¹³⁴ I Västra Götaland motsvarar det cirka 800 hållplatser och andra bytespunkter. Parterna i regeringsuppdraget KOLL Framåt, som slutredovisades i december 2007, utgick från tätorter med minst 5 000 invånare och linjerna däremellan, vilket resulterade i cirka 150 järnvägsstationer och cirka 2 000 busshållplatser (Vägverket och Banverket, 2007).¹³⁵ Eftersom många av hållplatserna sannolikt ligger på "regional statlig väg" lär det finnas betydande överlappningar mellan Trafikverkets och RKM:s respektive prioriterade nät.

Exempel på fordonsanpassningar är upphandling av låggolvsbussar eller bussar med lågt insteg, hållplatsutrop med ljud och text inne i och utanför fordonet (så kallade audiovisuella utrop), system för realtidsinformation, digitala informationsskärmar med större skärmstorlek, och förbättrad ljudnivå. Ett län handlar upp toalett på fordonen på turer över 1,5 timmar.

¹³⁰ www.quickomat.com

¹³¹ Trafikverket eller kommun

¹³² www.trafikverket.se/for-dig-i-branschen/Planera-och-utreda/Planerings--och-analysmetoder/Finansieringsmetoder/statligt-stod-for-hallbara-stadsmiljoer---stadsmiljoavtal/

¹³³ En talande dator, som läser upp tidtabellsinformation vid ett knapptryck. Den förutsätter alltså att informationen finns tillgänglig digitalt på hållplatserna. På järnvägsstationer ansvarar Trafikverket för utrustning för trafikinformation och pratorer.

¹³⁴ Trafikförsörjningsprogrammen för respektive RKM

¹³⁵ Underlagsrapport åtgärdsområde C – Kraftsamling för en användbar kollektivtrafik år 2010

Ett fåtal län har någon form av funktionshinderanpassad information vid störningar: Skåne, Uppsala, Värmlands och Blekinge län. I Stockholms län görs anpassningar vid planerade störningar. Manuella insatser stärks också upp vid sådana tillfällen. Där det finns pratorer är dessa kopplade till realtidsinformation, och om det finns realtidsinformation finns det i regel även skyltar. Om det förekommer anpassade appar och webbsidor gör dessa också störningsinformationen mer tillgänglig.

I ett halvdussin län genomförs informations- och påverkanskampanjer för att främja äldres resande med kollektivtrafiken, t.ex. seniorturer, trygghets- och tillgänglighetskampanj, reseträning, hjälp med digitala verktyg etc. Sådana kampanjer kan även företas i kommunernas regi.

Uppföljning av resa

Väldigt få insatser har gjorts för att förbättra uppföljningen av resandet med avseende på rapportering av bristande tillgänglighet. Alla län har en kundtjänst där man kan lämna synpunkter via olika kanaler, och allvarigare synpunkter ska rapporteras vidare för åtgärd. Men det är få län som analyserar synpunkter specifikt på bristande tillgänglighet, eller ens som kan särskilja synpunkter utifrån tillgänglighet. I webbdirektivet ingår att det ska finnas möjlighet att rapportera bristande tillgänglighet (se ovan), samt att regelbundet publicera en rapport om webbtillgängligheten.

Andra insatser än legala krav

Av svaren kan vi utläsa att alla länen bedriver något slags arbete med funktionshinderanpassningar, men att det varierar i omfattning och i många fall är strikt styrt av lagar och direktiv. Det förekommer av svaren att döma mycket lite av egen kunskapsinhämtning om vilka problem som faktiskt föreligger och analyser av vilka åtgärder som borde vara prioriterade.

Det finns ett undantag, där myndigheten går utöver vad som formellt krävs. Uppsala län har som mål att gå utöver webbdirektivets krav och vill erbjuda den högsta nivån, AAA enligt WCAG (Web Content Accessibility Guidelines).¹³⁶

6.5 Kommunernas ansvar

Flera aktörer ansvarar tillsammans för att se till att hela resan är tillgänglig för personer med funktionsnedsättningar. Inom det kommunala vägnätet ansvarar kommunernas i regel för busshållplatser och vägen till/från kollektivtrafiken.

Trafikanalys lät Trivector klargöra kommunernas ansvar för tillgängligheten i kollektivtrafiken i relation till RKM och Trafikverket. Trivector gick igenom tidigare rapporter och genomförde intervjuer med fem kommuner (Malmö, Hässleholm, Stockholm, Göteborg och Lerum) och tre RKM (i Skåne, Stockholms och Västra Götalands län). Här följer en sammanfattning av Trivectors slutrapportering (Wennberg, 2019). Vi återkommer också till kommunala insatser i ett senare avsnitt där vi diskuterar ett svenskt forskningsarbete (avsnitt 8.4).

Kommunernas ansvar och planering av tillgänglighetsinsatser

Kommunerna har ansvar för busshållplatser på det kommunala vägnätet och vägen till/från stationer och hållplatsen. Ansvaret omfattar markplanet, i likhet med Trafikverket när det gäller

¹³⁶ www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/

statliga vägar. Tillgänglighetskraven i lagstiftningen har omsatts till olika riktlinjer, till exempel Boverkets HIN och ALM som kommunernas arbete i regel utgår ifrån.

Anpassning av busshållplatser görs i regel på själva hållplatsen och i närområdet. Hur långt ifrån hållplatsen som "närområdet" sträcker sig varierar. Arbetet görs i samarbete med de regionala kollektivtrafikmyndigheterna och Trafikverket.

De större kommunerna har oftare ett strategiskt arbetssätt att utgå ifrån, medan de mindre arbetar mer ad-hoc. En *årlig investeringsbudget* för tillgänglighetsåtgärder finns i regel. Arbetet struktureras genom att systematiskt inventera brister och därigenom kunna prioritera efter behov, genom att allmänheten eller andra aktörer påtalar brister liksom genom att tillgänglighetsanpassa när man bygger på en plats (så kallad "passa på"-åtgärd).

Flera kommuner påtalar att det strategiska arbetssättet främst etablerades under 00-talet och att dagens arbete utgår från detta. Styrdokument kan dock vara gamla, och delvis inaktuella, och inventeringar kan behöva uppdateras.

Enstaka uppföljningar av tillgänglighetsläget i kommunerna har gjorts. Den senaste gjordes 2016 av Myndigheten för delaktighet som även behandlade tillgängligheten i kollektivtrafiken. Den visade att runt hälften av kommunerna (48 procent) systematiskt åtgärdar brister i tillgängligheten på busshållplatser, inklusive vägen till/från hållplats, vid det kommunala vägnätet utifrån inventeringar. Man har kommit längst med tillgänglighetsanpassningen av busshållplatser inom tätort och för vissa prioriterade linjer.

Regional och kommunal samordning

Löpande kontakter hålls mellan flertalet av kommunerna och RKM, antingen i form av årliga dialogmöten eller månads- eller kvartalsmöten. Via RKM söks medel för *statlig medfinansiering* för tillgänglighetsåtgärder och denna möjlighet är en viktig pådrivande faktor i tillgänglighetsanpassningen av busshållplatser.

RKM upplever att det är olika hur intresserade kommunerna är, där vissa vill ha hjälp medan andra inte vill det. Även i de fall som man inte har så mycket samarbete tar kommunerna i regel kontakt med RKM vid ombyggnad av busshållplatser. Enligt kommunerna skulle mer samarbete med RKM önskas i vissa frågor, inte minst vad gäller prioriteringar.

De större kommunerna har i regel *typritningar* i en teknisk handbok eller liknande. Även RKM har typritningar i sin hållplatshandbok eller i form av liknande riktlinjer. I Region Skåne och Västra Götalandsregionen utgår man från en *hållplatslista* som är en form av register över de hållplatser som finns i regionen.

Region Stockholm arbetar på annat sätt. Genom att de är en betydligt större region där det blir svårt att få en överblick över alla hållplatser, menar Region Stockholm att de istället "styr genom sina riktlinjer". Någon regional inventering och sammanställning av hållplatser på det kommunala vägnätet är inte gjord och är inte heller planerad.

De större kommunerna, och vissa RKM, genomför även *insiktsutbildningar* och menar att dessa är nödvändiga för att kommunicera riktlinjer och för att få alla engagerade och förstående för varför tillgänglighet är viktigt. Genomförandet av insiktutbildningar blir därmed också en viktig del av styrningen av tillgänglighetsarbetet. De större kommunerna har *tillgänglighetsexpertis* som är med i projekten eller på annat sätt kan tillfrågas om utformningen.

Uppföljning görs framförallt genom att man prickar av de hållplatser som åtgärdats. För RKM är detta viktigt för att följa upp målen i det regionala trafikförsörjningsprogrammet.

Kommunerna kan också ha egna mål om tillgänglighet för personer med funktionsnedsättningar. I övrigt nämns ingen annan systematisk uppföljning.

6.6 Goda exempel

Av diskussionen hittills framgår att den regionala verksamhetsstyrningen av tillgänglighetsinsatser varierar och att det är svårt att göra rättvisa för arbetet i praktiken bara genom allmänna sammanställningar. I det här avsnittet ska vi därför diskutera exempel på hur styrning och uppföljning fungerar i praktiken. Underlaget bygger på ytterligare sökningar efter underlag och förfrågningar om uppgifter (bilaga 5) utöver den enkät som riktades till RKM (avsnitt 6.4): (1) förfrågan till RKM om närmare riktlinjer och verksamhetsredovisningar, (2) frågor till medlemmar i Svensk Kollektivtrafik om insatser under 2018, interna arbetsresurser, ledsagning och samverkan, samt (3) begäran till RKM om kundärendestatistik.

Resultatet har sammanställts i form av diskussioner av goda exempel under sju teman av hög relevans för tillgänglighetsindikatorerna (avsnitt 1.7): (1) riktlinjer och krav, (2) arbetsresurser, (3) behovsanalyser, (4) samråd, (5) information och service, (6) kundärendehantering, (7) uppföljning. Vi utelämnar goda exempel på intern och extern samordning. Det är generellt svårt att utläsa hur samordning av tillgänglighetsfrågorna går till. Här är det överlag önskvärt med bättre dokumentation.

Riktlinjer och krav

Genomgången av regionala trafikförsörjningsprogram och enkätsvaren från RKM visar att de omfattar en något begränsad uppsättning mål, krav och riktlinjer för tillgänglighet. Som regel finns det en kort redovisning av fordonsflottans tillstånd, att tillgänglighetsanpassningen har kommit långt och att den har förbättrats, speciellt bussar som trafikslag, samt allmänt hållna mål för hållplatser och bytespunkter, att de ska vara anpassade ett visst årtal i framtiden. När det gäller fordon hänvisas till krav på ramp, rullstolsplats och audiovisuellt utrop. När det gäller hållplatser och bytespunkter är variationen större. Riktlinjer om fysisk utformning från Boverket och Trafikverket är vägledande. Ibland kompletteras de med egna krav och formaliseras i en hållplatshandbok. I några fall utvecklas mer omfattande riktlinjer med sikte på ett hela-resanperspektiv, snarare än isolerade riktlinjer: Stockholm, Västra Götaland, Skåne, Uppsala och Sörmland. I dessa fall är ambitionen att ta ett bredare helhetsgrepp på mål, krav och riktlinjer, vilket är lovt i sig. Region Stockholm utmärker sig från övriga eftersom de har införlivat sina riktlinjer i ett generellt ledningssystem för kravställning på leverantörer av transporttjänster.¹³⁷ Det är mer oklart om och hur övriga regioner införlivar och integrerar sina styrdokument i en generell verksamhetsstyrning och uppföljning. Trafikanalys betonar att denna bedömning inte är en värdering av innehållet i riktlinjerna, utan endast dess roll i verksamhetsstyrningen. För att riktlinjer ska få effekt i en verksamhet är det essentiellt att de är en integrerad del av det generella ledningssystemet i en organisation. Det uttrycks även i tillgänglighetsindikatorerna från MEDATE (avsnitt 1.7).

Riktlinjer i ett Hela-resan-perspektiv präglas av två dimensioner, dels fler tillgänglighetsfrågor än de fysiska, även service och information, dels ett kundorienterat perspektiv, att det ytterst är resenärens förmåga att resa som är utgångspunkten. Huruvida riktlinjerna lyckas med det lämnar Trafikanalys till framtida utredningar och utvärderingar att bedöma. Här nöjer vi oss med att lyfta fram riktlinjer som är mest mogna i ett ledningsperspektiv.

¹³⁷ www.sll.se/verksamhet/kollektivtrafik/kollektivtrafik-for-alla/

Stockholms Riktlinjer "Tillgänglighet för barn, äldre och personer med funktionsnedsättning" (SL-S-419765) utgår från regelverk av relevans, men går utöver dessa genom en uppsättning krav som vägleds av egna tillgänglighetsmål: *En fullt tillgänglig linje eller bytespunkt innebär att följande moment är möjliga att genomföra för alla resenärer: planera resan, köpa och använda biljett, vistas, orientera sig på terminal, station, hållplats, kaj och brygga, ta del av information och ta sig ombord.* Vi går inte närmare in på dessa i detalj. I praktiken omfattar riktlinjerna följande kravdelar: (1) Bemötande och reklam (4 sidor), (2) Fasta kundmiljöer (31 sidor), (3) Fordon och fartyg (13 sidor), (4) Ersättningstrafik, ombyggnationer och planerad störning (4 sidor), (5) Drift och underhåll (1 sida), samt (6) Kommunikativ tillgänglighet (18 sidor). Fasta kundmiljöer avser hållplatsers och bytespunkters fysiska miljö, medan kommunikativ tillgänglighet avser informationsdesign och information vid både planerade och oplanerade störningar. Det är värt att noteras att relationen mellan mål och krav inte är närmare beskriven i riktlinjerna. Det klargörs i måluppföljningen, men finns inte redovisat i något styrdokument. Det huvudsakliga syftet med riktlinjerna är att vägleda kravställning på leverantörer, snarare än att tjäna som styrdokument för intern uppföljning.

Arbetsresurser

För att tillgänglighetsinsatser ska bli en integrerad del av verksamhetsstyrning och uppföljning av kollektivtrafik förutsätts interna arbetsresurser. Trafikanalys har frågat alla medlemmar i Svensk Kollektiv hur många personer som formellt jobbar med tillgänglighetsfrågor för grupper med särskilda behov i den egna organisationen. De ombads också att räkna om antalet personer till en procentandel av heltidstjänst. Region Stockholm har två personer som jobbar heltid (100 procent) med tillgänglighetsfrågor, varav en har huvudansvar för externa samråd och en för intern verksamhetsuppföljning. Västtrafik har två personer som tillsammans gör en tjänst på 50 procent. Region Skåne har en person på 100 procent. Region Västmanland har sex personer som tillsammans skapar en heltidstjänst; Dalatrafik har fyra personer som tillsammans gör en tjänst på 70 procent. Med förbehåll för några regioner och länstrafikbolag som inte har svarat uppgår det centrala förvaltningsarbetet med tillgänglighetsfrågor i övriga regioner och länstrafikbolag till cirka 10–50 procent av en heltidstjänst.

Behovsanalyser

Av tillgänglighetsindikatorerna (avsnitt 1.7) framgår att policyutveckling och tillämpningar ska vägledas av insikt om alla användares behov. I det ligger bland annat att ha en klar och tydlig uppfattning om målgrupper och genomföra undersökningar och analyser av behov. Det råder ingen tvekan om att många RKM i sina trafikförsörjningsprogram skriver under på att frågor om tillgänglighet och funktionsnedsättningar involverar breda befolkningsgrupper och behov, till exempel en åldrande befolkningen. I praktiken är det långt mer osäkert om och hur det får genomslag i verksamhetsstyrning och uppföljning. I flera trafikförsörjningsprogram nämns mer eller mindre explicit att de primära målgrupperna är rörelsehindrade, syn- och hörselskadade. Rullstolsburna, blinda och döva är typexempel som speglar mer allmänna föreställningar i samhället av funktionsnedsättning. Därmed finns det en risk att stereotyper begränsar policyarbetet, istället för integrerade behovsanalyser av tillgänglighetsfrågor.

Behovsanalyser ska vägleda trafikförsörjningsprogram, men i Trafikanalys genomgång (bilaga 5) har vi bara identifierat en regelrätt behovsanalys i Dalarna. Även Stockholm och Södermanland har redogjort för brukarundersökningar av kollektivtrafikens tillgänglighet, men dessa har mer avgränsade syften än att förutsättningslöst problematisera målgrupper och behov. Region Dalarnas analys har rubriken "utvärdering av tillgänglighet i kollektivtrafiken". Den genomfördes som konsultuppdrag (WSP) 2017 och finns på webben.¹³⁸ Utvärderingen

¹³⁸ <https://www.regiondalarna.se/contentassets/a2487a6fc7be4ba78e6d6110d81957db/2017-slutrapport-tillganglighet-i-kollektivtrafiken-del-1.pdf>

bygger på fält- och fallstudier i form av en bussresa till och mellan sex utvalda bytespunkter med tolv representanter från Funktionshinderrådet i Dalarna och Landstingets Pensionärsråd i Dalarna, sex personer från varje förening. Deltagarna fyllde i frågeformulär och intervjuades på plats. Dessutom togs bilder för att dokumentera erfarenheter. Rapporten redogör för hinder som återkommer i andra undersökningar, men som genom upplägget kan knytas till platser, miljöer och teknik: ledstråk, biljetthantering, viloplatser, avstånd, underhåll, information, toaletter och personal.

Dalarnas analys är föredömlig. Den är en systematisk undersökning och ett strategiskt samråd i ett och samma paket. Samtidigt är den typisk för begränsningar som präglar behovsanalys på området. Trots att den inkluderar både pensionärer och personer med funktionsnedsättning är målgrupperna begränsade. Representanter från Funktionshinderrådet benämns *rörelsehindrad*, *synskadad* och *hörselskadad*. Det går inte utläsa personer med intellektuella eller psykiska nedsättningar. Vidare undersöks tillgänglighet *under resa* på vissa platser, inte *innan resan*, inte heller *ombord* i normal trafik, inte heller *vid störningar*, varför analysen inte heller kan beskrivas som en behovsanalys i ett hela-resan-perspektiv.

Samråd

Samråd med funktionshinderrörelsen är både en förutsättning och ett krav för att utveckla och utvärdera verksamhetsmål och resultatuppföljning. Att döma av underlag från såväl RKM som regionala företrädare för funktionshinderrörelsen (se avsnitt 7.2) är samråden både frekventa och varierande i Region Stockholm. Samråden innebär att politiker och tjänstemän informerar om planerade och pågående insatser samt lämnar utrymme för diskussion. Deltagarna kan också lyfta egna frågor.

Region Stockholm rapporterar över 40 möten för 2018 med olika organisationer. I Trafikanalys kontakter med regionala organisationer har åtta organisationer uppgett mötesfrekvenser på 6–10 per år, varmed samrådsverksamheten är långt mer utvecklad här än i andra regioner (se avsnitt 7.2). Regionala företrädare för funktionshinderrörelsen lyfter fram vikten av att träffa både beslutsfattare (politiker) och tjänstemän. Så görs systematiskt i Stockholm, medan det ser sämre ut i övriga regioner. Det hindrar inte att det finns förbättringsområden även för Stockholm, till exempel att funktionshinderrörelsen behöver komma in tidigare i planeringsprocesserna, samt systematisk återkoppling på tidigare frågor och diskussioner.

Information och service

Trafikanalys har gått igenom den tillgänglighetsinformation som finns på regionala webbplatser för länstrafik. Innehållet har klassificerats och sammanställs i slutet av bilaga 5. Region Stockholm utmärker sig med en mer uttömmande information än övriga, inte minst genom att relatera tillgängligheten på enskilda linjer, en speciell tillgänglighetsgrupp under kundtjänst och erbjudandet av ledsagning på flertalet av bytespunkter.

SL har ett tillgänglighetsnummer som går att nå dygnet runt alla dagar om året. Det går till en tillgänglighetsgrupp som hanterar alla tillgänglighetsfrågor från resenärer. Där görs även bokning av ledsagning. I händelse av trafikstörningar går det även sms:a till ett specialnummer eller använda sig av PTS bildtelefoni via förmedlingstjänsten bildtelefoni.net. Trafikpersonal på plats ska erbjuda "spontanledsagning" utan förbokning. Sammantaget innebär det här att SL kan erbjuda information och ledsagning för PFN även vid oförutsedda trafikavvikelser.

Flera RKM erbjuder ledsagning, men så vitt Trafikanalys kan bedöma är det Storstockholms Lokaltrafik (SL) som erbjuder en omfattande service utan lagkrav på det. SL erbjuder ledsagning på alla tunnelbane- och pendeltågsstationer, samt på stora bytespunkter för lokalbanetrafiken. Det erbjuds även på stora bytespunkter mellan spårtrafik och buss och vid

tio stora bytespunkter mellan land- och sjötrafik. Förbeställningstiden varierar beroende på trafikslag, men är generellt i storleksordningen en halvtimme.

Att SL erbjuder flera goda exempel på relativt god information och service innebär inte att det tjänar resandet för PFN i ett resenärsperspektiv på hela resan. Tillgänglighetsinformationen är av allmän faktakarakteristik om linjer och stationer. Det går inte att söka på enskilda bytespunkter eller deras närmiljö. Inte heller reseplaneraren ger någon tillgänglighetsinformation. Detta är en generell brist på webbplatserna, med undantag för Västtrafik och Länstrafiken i Västerbotten. Västtrafik har en reseplanerare som kan ge schematisk tillgänglighetsinformation för hela resan. Länstrafiken i Västerbotten har en mer utvecklad och systematisk tillgänglighetsinformation om stationer och hållplatser som även omfattar visuell information om deras närmiljöer.

Ärendehantering

Trafikanalys riktade en begäran till samtliga RKM om möjligheten att få ta del av statistik om kundärenden avseende tillgänglighet och funktionshinder. Det resulterade i att flertalet RKM eller länstrafikbolag meddelade att systemen för kundärendehantering inte gjorde skillnad på olika grupper. Däremot var flera RKM behjälpliga i att manuellt sortera ut ärenden av relevans, framför allt större regioner. Antalet bedömdes som begränsat och resultatet visade sig också vara det. De manuella utdragen var i storleksordningen hundratals och lägre. De berörde framför allt personer med nedsatt rörelse-, syn- och hörsel förmåga, till exempel synpunkter på ramper, utrop och bemötande.

De större regionerna, Stockholm, VGR och Skåne, har en kundärendekategori som anknyter till funktionshinder och anpassning, men den är ofta på en lägre nivå i systemet, till exempel under synpunkter på fordon, stationer och bekvämlighet. Dessa explicita funktionsärenden ligger i storleksordningen hundratals ärenden per år, exempelvis närmare 500 ärenden för Storstockholms lokaltrafik (SL) under 2018 som sorteras under kategorin "bekvämlighet". Dessa uppvisar inga påtagliga förändringar över tid, 2013–2018, trots att det totala antalet kundärenden under samma period ökade med cirka 50 procent, från drygt 200 000 år 2013 till drygt 300 000 under 2018. Det här är ett exempel på hur befintliga system tillåter en viss uppföljning och redovisning, men som inte utnyttjas av regionerna själv.

Kundärenden som hamnar i kategorin "funktionshinder" är liknande och avser traditionella fysiska funktionshinder för vissa specifika målgrupper, i första hand rullstolsburna, blinda och döva. Ett problem i sammanhanget är att grupper med särskilda behov är bredare än så, så även funktionshinder. Tillgänglighet är som sagt inte en kategori i systemen. Här bör dock region Stockholm framhållas som gott exempel på hur ärendehantering om tillgänglighet kan utvidgas och generaliseras.

SL tillhandahåller sedan några år ett tillgänglighetsnummer (020 120 20 22) dit personer med funktionsnedsättning kan ringa för att ställa frågor och få information om tillgänglighet och ledsagning i kollektivtrafiken. Vid akuta ärenden får dessutom tillgänglighetsansvarig på SL omedelbar information från tillgänglighetsgruppen. Det finns inga speciella avgränsningar av målgrupper, utan den som anser sig behöva tjänsten kan använda den. Gruppen som hanterar ärenden via detta nummer använder sig av samma system för ärendehantering som kundtjänsten i övrigt. Det gör det möjligt att följa upp tillgänglighetsärenden på ett systematiskt sätt.

Under perioden 2015–2018 har tillgänglighetsgruppen tagit mot närmare 700 ärenden, med mer än en tredubbling 2018. Tjänsten är relativt ny och kanske även relativt okänd, varför det inte går att dra några slutsatser från statistiken än. De vanligaste ärendekategorierna är bekvämlighet, bemötande (kompetens och uppträdande hos personal), brist på information,

trafikpersonalens kommunikation, utrymme i/på hissar, fordon och hållplatser, rampservice, med mera.

Flera ärendekategorier är inte unika för personer med funktionsnedsättning och kan belysas med den generella kundärendestatistiken. En närmare kontroll av underlaget från SL visar att antalet kundklagomål och synpunkter på *bekvämlighet, utrymme och bemötande*, som präglar tillgänglighetsgruppens kundkontakter, inte har ökat i samma takt som andra synpunkter och klagomål.

Uppföljning

Uppföljning avser löpande dokumentation samt regelbunden sammanställning och redovisning av tillgänglighetsinsatser, åtgärder och resultat. I sin helhet handlar det om uppföljning av alla faktorer som inverkar på tillgänglighetsindikatorer (avsnitt 1.7): *samordnad tillgänglighetsplan, brukarnas delaktighet, beaktandet av särskilda behov i alla delar av verksamheten, integrerad styrning och uppföljning, underhåll, servicetjänster, priser, information, biljetter, fordon, fysiska miljöer och möjligheter till en sömlös resa dörr-till-dörr*. I korthet har Trafikanalys inte påträffat någon sådan uttömmande redovisning i någon organisation. Däremot finns det uppföljning av mer avgränsad natur. Region Stockholm är återigen det RKM som har kommit längst. De gör årliga lägesrapporter av tillgänglighetsarbetet, en årsredovisning av insatser och åtgärder från året som gått, från utbildningsinsatser till fysiska tillgänglighetsåtgärder, genomförda samråd och projekt, undersökningsresultat, samt servicetjänster som ledsagning och kundtjänst.

SLL:s lägesrapport är i första hand en årsredovisning av enskilda insatser och ger i begränsad utsträckning en inblick i målstyrning och resultatuppföljning av kollektivtrafikens tillgänglighet (SLL, 2018). För det syftet används en tillgänglighetsdatabas som tillåter statusrapportering av tillgängligheten för de med de 100 största bytespunkterna i Stockholms län. Dessa finns också listade i SL:s årliga rapport "Fakta om SL och länet". Databasen är en samling uppgifter om uppfyllelse av tillgänglighetskrav på dessa bytespunkter, samtliga fordon och möjligheter till reseplanering. SL:s experter sammanställer, registrerar och uppdaterar uppgifter på löpande basis, efter egen kapacitet och förmåga. Kraven som definierar datamängden ifråga tjänar i första hand framtida målstyrning och är mer begränsade än riktlinjerna. Databasen används exempelvis för att beräkna jämförbara tillgänglighetsvärden för trafiklinjer, som tar hänsyn till tillgängligheten avseende bytespunkter, fordon och möjligheter till reseplanering.

System och processer för uppföljning i Region Stockholm är långt mer framskriden som stöd för målstyrning av kollektivtrafikens tillgänglighet i ett integrerat perspektiv än vad som hittills har präglat området i Sverige. Generellt hanteras resultatuppföljning av tillgänglighetinsatser från fall till fall, exempelvis tillgängligheten på fordon respektive i infrastrukturen som mer eller mindre oberoende av varandra. Än mer sällan diskuteras möjligheterna till reseplanering som tillgänglighetsmål och resultat. I det avseendet är Region Stockholms uppföljning i framkant. Samtidigt finns det vissa påtagliga begränsningar.

Region Stockholm har till Trafikanalys framhållit att de inte ansvarar för uppföljning av några vägar eller hållplatser där de inte själva har något förvaltningsansvar, exempelvis hållplatser på det kommunala vägnätet. Det skiljer sig från VGR där inventeringen av bytespunkter och hållplatser har samordnats och resulterat i en databas med närmare 800 prioriterade platser och över 2 500 hållplatslägen. Denna omfattar färre och mer generella tillgänglighetskrav än Stockholms, samt är inte heller integrerad med fordon och reseplanering, men speglar ändå långt gången samordnad uppföljning mellan myndigheter som är värd att notera.

Även andra regioner har samordnat inventeringsarbetet med prioriterade hållplatser, men till skillnad från VGR är dessa ofta oklara ifråga om styrande krav. Alternativt har krav reducerats

till fysiska design- och miljökrav. Ofta saknas dessutom separat redovisning av bytespunkter, hållplatser och hållplatslägen.

Förutom samordningsfrågan är uppföljningen i Region Stockholm också begränsad ifråga om tillgänglighet i ett konsument- och kvalitetsperspektiv. Det är en uppsättning objektiva krav på bytespunkter, fordon och verktyg för reseplanering som ryms inom förvaltningsansvaret. Det vägleder främst tekniska och fysiska åtgärder, men det ger inga svar på frågor om resenärens förmåga till sömlösa resor och tillgänglighet som en kvalitetsfråga i vid mening, tillgänglighetsindikatorerna i sin helhet, hur kollektivtrafiken upplevs och fungerar för olika grupper.

Region Stockholm motiverar sitt system för måluppföljning med principen att objektiva kriterier ska styra arbetet, inte subjektiva upplevelser och uppfattningar. Brukarperspektivet tas tillvara på andra sätt, i samråd och andra undersökningar för mer specifika eller generella syften, till exempel ramp- respektive kvalitetsundersökningar. Det ter sig rationellt, men funktionshinder beror på samspelet mellan miljö och människors fysiska och mentala förmågor. Samspelet är såväl subjektivt som objektivt. Om målstyrningen avgränsas till kriterier av teknisk natur är det svårt att dra slutsatser om tillgänglighet och funktionshinder i ett hela-resan-perspektiv.

6.7 Reflektioner

Som avslutande reflektion på det här kapitlet vill vi väcka frågan i vilken utsträckning den regionala kollektivtrafiken idag lever upp till att tillämpa universell utformning som princip och verka för sömlöst resande i ett hela-resan-perspektiv. Universell utformning handlar om att inkludera mångfalden av människors förutsättningar i tillgänglighetsarbetets alla faser, samt att eftersträva att göra rätt från början för att undvika ineffektiva lösningar.

I genomläsning av det samlade underlaget från RKM kan vi konstatera att integrationen av tillgänglighetsfrågor i den generella verksamhetsstyrningen överlag är låg, men att det finns ett lovande pågående arbete i vissa regioner, i synnerhet storstadsregioner, framför allt Region Stockholm. Ändå återstår det mycket att göra även i de bästa fallen. Framför allt handlar det om att inte göra tillgänglighetsarbetet till en särskild och marginaliserad verksamhet som bara berör mindre grupper med de allra största och mest speciella behoven, utan öppna upp för och undersöka tillgänglighetsbehov bland bredare grupper.

Som exempel på universell utformning nämns inte sällan rullstolsplatser, som är användbara för dem med barnvagn och större väskor. Så är det givetvis, men det kan också innebära att konkurrens om utrymme leder till osäkerhet om det finns plats eller inte, varmed en rullstolsburen person kan föredra bil eller färdtjänst istället. Universell utformning är inte bara att se till fysisk tillgänglighet, utan också att beakta om och hur service måste utformas för att tänkta tillgänglighetsåtgärder ska få avsedda effekter. Dagens insatser och åtgärder ter sig överlag som alltför isolerade och fragmenterade, främst enskilda fysiska åtgärder, för att vi ska kunna tala om universell utformning av kollektivtrafiksystemet i ett hela-resan-perspektiv.

Det finns goda exempel på initiativ till en integrerad verksamhetsstyrning av tillgänglighetsfrågor. Det framgår av förra avsnittet. Samtidigt krävs långt bättre behovsanalyser för att få till stånd en effektiv målstyrning som gör skillnad i praktiken, som skapar större tilltro till kollektivtrafiken bland grupper med funktionsnedsättningar och resulterar i ett ökat resande.

Överlag är målstyrning, samordning och uppföljning av tillgänglighetsinsatser låg i regional kollektivtrafik. Även i Region Stockholm som har väl utvecklade och integrerade riktlinjer för kravställning på tillgänglighet saknas en strategisk plan i trafikförsörjningsprogrammet. När

styrning och uppföljning av en verksamhet reduceras till kravställning och regelefterlevnad, finns det risk för målen uppfattas som grad av kravuppfyllnad. Tillgänglighetskrav på fordon, infrastruktur och informationsteknik avser dock generellt sett isolerade åtgärder som inte är tillräckliga för att bedöma tillgängligheten i ett hela-resan-perspektiv.

Att likställa målet med grad av kravuppfyllnad kan innebära att andra nödvändiga insatser uteblir, till exempel informationssamordning. Det är inte minst en risk när ansvarsfördelningen av kollektivtrafiken är så pass splittrad som den är, mellan statliga, regionala och lokala aktörer. I ett sådant läge är det också lätt att använda sig av rörligare mål och ta lätt på uppföljning. Såväl konsekvenser som effekter uteblir.

Kollektivtrafiken och andra delar av samhället skulle enligt handlingsplanen för handikappolitiken (Prop. 1999/2000:79) göras tillgänglig för personer med funktionsnedsättning senast 2010. När målen för 2010 inte uppnåddes, flyttades de helt enkelt fram. Tidsgränsen utökades till 2016 men inte heller detta mål nåddes. Idag gäller att målen om ett tillgängligt transportsystem ska vara uppnått 2021. Dessa fördröjningar har inte föranlett några sanktioner, vilket aktörerna på området kan uppfatta som att tillgänglighetsfrågorna inte är så viktiga och inte nödvändigtvis behöver prioriteras.

Problemet med splittrat ansvar och styrning lyftes även fram i uppföljningen av Trafikutskottet (2013). Olika aktörer har ansvar för olika delar av färdkedjan. Därmed finns det svårigheter att få hela resan att fungera: från grusning på vägen till hållplatsen, framkomlighet på hållplatser, funktionsanpassade fordon, till stationen där byten går smidigt. Trafikutskottet framhöll vidare att det saknas en pådrivande och samordnande aktör; "allas ansvar är ingens ansvar". RKM fyller till viss del denna funktion, men kan överlag utveckla den mer och bättre.

7 Funktionshinderrörelsens perspektiv

Funktionshinderrörelsen bedriver opinionsarbete, sprider information, driver kampanjer eller stödjer forskning. De svarar på remisser och uppvaktar aktörer som de vill påverka för mer tillgänglighet, de kan delta i kommuners samhällsplanering etc. Många brukarorganisationer kan förutom verksamhet på nationell nivå även ha regional och/eller lokal verksamhet. Verksamheten kan gå ut på att påverka beslutsfattare som utformar samhället och/eller vara en stödjande funktion till medlemmarna i deras vardag.

Inom ramen för det aktuella regeringsuppdraget har Trafikanalys begärt in och sammanställt funktionshinderrörelsens erfarenheter och synpunkter på kollektivtrafikens tillgänglighet. Med funktionshinderrörelsen avses i princip alla ideella organisationer och föreningar som bevakar intressen i olika grupper med funktionsnedsättningar. Trafikanalys har varit öppen för inspel från alla organisationer, men i praktiken har vi valt att fokusera efterforskningar och kontakter till organisationer inom RTAF, PRO, SPF Seniorer och Hörselskadades Riksförbund. Underlag har samlats in på såväl nationell som regional nivå. På nationell nivå har frågan varit mer eller mindre förutsättningslös, att inom ramarna för regeringsuppdraget lämna synpunkter. När det gäller regionala företrädare har några frågor ställts om deras erfarenheter av och synpunkter på regionala samråd om kollektivtrafikens tillgänglighet.

I nästa avsnitt (7.1) sammanfattas vad de olika brukarorganisationerna står för och vad de gör i sitt arbete. Därefter beskriver vi i vilken utsträckning och hur brukarorganisationerna deltar i regionala samrådsförfaranden (avsnitt 7.2).

7.1 Nationella perspektiv

I detta avsnitt presenteras de nationella brukarorganisationernas perspektiv på hinder och åtgärder inom kollektivtrafiken. Avsnittet bygger på Trafikanalys möten med representanter från fyra organisationer (Astma- och allergiförbundet, Attention, DHR och Synskadades Riksförbund), och skriftlig korrespondens till Trafikanalys (från Astma- och allergiförbundet, DHR, Mag- och tarmförbundet, Sveriges Dövas Riksförbund). Annat material som legat till grund för avsnittet är rapporter och undersökningar utförda på initiativ av brukarorganisationer: remissyttranden, skrivelser, artiklar och annan information som funnits tillgänglig på deras webbplatser. Vi använder i det här kapitlet begreppen brukarorganisation, intresseorganisation och organisation som synonymer.

Funktionsrätt Sverige¹³⁹

Funktionsrätt Sverige är en samarbetsorganisation för en rad rikstäckande funktionsrättsförbund.¹⁴⁰ Förbundets uppdrag är att vara en samlad röst mot regering, riksdag och centrala myndigheter för att förbättra levnadsvillkoren för personer med funktionsnedsättning (PFN) i

¹³⁹ www.funktionsratt.se

¹⁴⁰ "Funktionsrätt" är ett begrepp inom ramen för FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning – den funktionsnedsattes rätt till självbestämmande och full delaktighet.

Sverige. Ett brev som skickades från Funktionsrätt Sverige till svenska EU-parlamentariker, och som finns tillgängligt på deras webbplats, inleds med:

Har du någonsin råkat ut för hinder när du ska boka biljett till en annan del av landet, eller ta dig till en adress i Europa med kollektivtrafik? Om du har en funktionsnedsättning så kan det vara helt omöjligt. Flera av våra medlemsförbund vittnar om att människor väljer att stanna hemma istället för att resa och att det i praktiken är nästan omöjligt att veta vem som är ansvarig när något går fel (Nyman, 2017).

I brevet lyfter man vikten av tydliga regler och direktiv för att skapa en tillgänglighet för alla. I ett remissvar på förslag till Lag (2015:953) om resenärers rättigheter (Burman, 2013) menar de att det råder en brist på universellt utformade transporter. Det begränsar PFN att exempelvis ta sig till arbete och studier. De menar att det krävs bättre samråd med rörelsen i ett tidigt skede vid planering och utveckling av kollektivtrafik. Det finns idag ingen garanti alls att brukarorganisationer bjuds in vid om- och nybyggnad. Om så sker är det i vissa fall helt och hållet tack vare en "eldsjäl". Om hen sedan slutar sin tjänst kan man återigen "halka ur systemet" och inte bjudas in till liknande projekt.

Funktionsrätt Sverige anser att bristande samordning och helhetsansvar för tillgängligheten i kollektivtrafiken innebär att PFN inte kan resa på lika villkor som andra. De lyfter även vikten av ett enhetligt tydligt regelverk, och tydlig, tillgänglig och användbar information. Funktionsrätt Sverige vill att det blir krav på konsekvensanalyser av infrastruktursatsningar. I remissvaret lyfts en rad brister i kollektivtrafiken som kan skapa hinder.

Ett konkret exempel är hissar från plattformar som inte fungerar och resulterar i att en resenär kanske inte kan byta tåg eller ta sig till ett annat färdmedel från perrongen. En trasig hiss kan vara ur funktion i flera veckor utan att det åtgärdas (ibid. sidan 2–3).

En annan situation som beskrivs handlar om bokning av rullstolsplats på tåg, där tågföretag enligt förbundet kan begära att resenären ska dubbelkolla att det finns en fungerande lyftanordning i den vagn som är bokad, vilket de riktar skarp kritik mot.

Om man bokar en rullstolsplats ska det vara en självklarhet att man kan komma ombord på tåget (ibid. sidan 3).

Organisationer som företräder personer med nedsatt kognitiv förmåga anser att det råder brist på förutsägbarhet, stöd vid biljettköp och byten av transportmedel, vilket innebär att många undviker att resa helt. De menar att bristen på systematiska och enhetliga system skapar hinder, och att det också är viktigt med alternativa lösningar som inte förutsätter internet-uppkoppling.

Handikappförbunden anser att situationen i Sverige när det gäller resenärers tillgång till biljetter är under all kritik [...]. Systemen ser olika ut över landet och tar inte hänsyn till olika förutsättningar hos resenärer [...] oförutsägbarheten i sig är ett hinder [...] De system som utvecklats av branschen motsvarar inte resenärers grundläggande behov och har skapat kaos (ibid. sidan 4).

De försätter med att betona att det är väldigt viktigt att undanröja de skillnader som finns mellan olika transportföretag.

När flera transportföretag är inblandade under en resa finns stora risker att resenärer kommer i kläm där olika parter kan frånta sig ansvaret om det saknas enhetliga och tydliga regler (ibid. sidan 4).

Regelverk och de transportpolitiska målen bör omfatta alla typer av funktionsnedsättningar, men inte gör det till ett särskilt spår. De betonar vikten av samordning vid bytespunkter och värdet av assistans oberoende av trafikslag. Luftfartens finansieringssystem för assistans är ett föredöme. Vidare bör effektivare sanktionsmöjligheter införas. Det behövs också bättre förståelse av vad som får personer att avstå helt från att resa kollektivt.

Astma- och Allergiförbundet¹⁴¹

Svår eller omfattande allergisjukdom kan, i kombination med omgivningen, skapa hinder i kollektivtrafiken. Enligt Astma- och allergiförbundet undviker många människor med allergisjukdomar att resa kollektivt, då de antingen i anknötning till resan, eller under resan, riskerar att utsättas för sådant som kan trigga igång allergiska reaktioner.

De främsta besvären hos denna grupp orsakas enligt förbundet av parfymdofter från personal och andra passagerare, tobaksrök, pälsdjur och försäljning och förtäring av jordnötter och andra nötter. Matallergi uppmärksammas, och kan bli ett hinder exempelvis på flyget eller tåget. Likaså lyfts utformning och inredning av lokaler fram som betydande.

Astma- och Allergiförbundet har gjort medlemsenkäter om tillgänglighet 2016 och 2018. I båda undersökningarna uppger 24 procent av medlemmarna att de själva eller deras barn upplever besvär eller symtom av allergi eller överkänslighet i transportmiljöer (flyg, spårbunden trafik och buss). Det är en lägre andel än restauranger och butiker (40 respektive 29 procent 2018), men högre än arbetsplatser och skolor (14 respektive 10 procent 2018). Parfym och dofter är det största hindret; pälsdjur det näst största problemet.

Förbundet har sammanställt en lista med förslag på åtgärder som de anser kan öka tillgängligheten för människor med allergier (Astma och allergiförbundet, 2016). Åtgärderna är uppdelade på olika områden: rökning, dofter, mat, pälsdjur, inredning och skyltning. Det handlar exempelvis om att inte behöva komma i kontakt med tobaksrök, varken i anslutning till, eller under, resan. Vidare vill man att personal inte använder parfymerade produkter och att resenärer bör uppmanas till att resa parfymfria genom en text på biljetten. Andra åtgärder som förs fram är att full innehållsförteckning på mat ombord, med mera.

Pälsdjur bör hänvisas till begränsade och avskilda delar av fordonen, där på- och avstigning ordnas så att allergiker inte behöver möta pälsdjur. Det anses också viktigt att lokaler är enkla att städa och hålla rena, och att de i sig inte avger dofter eller annan lukt (från plaster, lim, tätningmaterial med mera). God information lyfts som angelägen, exempelvis att det är tydligt skyltat var pälsdjur får vistas och att en tydlig information ges vid biljettköp.

I samtal med förbundet efterlyser de en ökad tydlighet om vilka förväntningar resenärer kan ha gällande tillgänglighetsanpassningar och att information om det finns tillgänglig innan resan. De önskar en ökad samorganisering av riktlinjer i kollektivtrafiken, då de idag upplever stora variationer mellan bolag. Ett förbud om att sälja nötter kan bero på en "eldsjäl" hos operatören. Om eldsjälen försvinner kan nötterna vara tillbaka.

Delaktighet Handlingskraft Rörelsefrihet (DHR)¹⁴²

DHR är en organisation för personer med nedsatt rörelseförmåga. Organisationens mål är att alla människor ska känna sig välkomna och inkluderade i samhället och deras vision är ett universellt utformat samhälle som grundas i jämlikhet och jämställdhet. Organisationen har bland annat tagit fram en transporthandbok; *Om passagerares rättigheter och tillgänglighet och användbarhet till transporter* (Celinska, 2013).

¹⁴¹ www.astmaoallergiforbundet.se

¹⁴² www.dhr.se

I samtal med organisationen beskrivs kollektivtrafiken som viktig, inte minst för självständighet och oberoende. Det är en prioriterad fråga i kombination med färdtjänst och bilstöd (se avsnitt 3.5 och 3.6). Organisationen beskriver stora variationer i gruppen, som också innebär olika individuella möjligheter och begränsningar. De lyfter fram en rad hinder i kollektivtrafiken, dels organisatoriska på grund av bristande samordning och underhåll, dels fysiska barriärer på grund av brister i den byggda miljön och i fordon. Dessutom finns sociala barriärer på grund av attityder hos andra passagerare och personal.

Organisationen har lyft frågan om vem som bär ansvaret för diskriminering i kollektivtrafiken i högsta domstolen (DHR, 2017). Organisationen menar att det saknas samordnade och tydliga riktlinjer, att det råder stora skillnader när det gäller tillgänglighetsanpassning. Att ett splittrat ansvar på olika samhällsnivåer kan upplevas besvärligt och förvirrande. De saknar likartade och samorganiserade lösningar mellan aktörer.

Det krävs större samordning i hela transportsystemet. Kunskap om tillgänglighet och användbarhet ska finnas i alla led – från upphandlingen av tåg till stationsvärdar på stationerna. Alla måste kunna åka buss, tåg, båt och flyg på egen hand från port till port. Möjligheten att göra hela resan på egen hand förutsätter också att det går att köpa biljetter eller att byta färdmedel under resans gång. (DHR, 2019)

DHR pekar på vikten av förståelse för kollektivtrafiken även inom andra samhällsinstanser, som exempelvis sjukvården. Inte minst när det gäller tillhandahållandet av hjälpmedel, som rullstolar. DHR har, tillsammans med Personskadeförbundet och Neuroförbundet, vänt sig i ett uttalande till Myndigheten för delaktighet med "krav på skapande av en samsyn gällande skoter i den kollektiva trafiken", då elrullstolar och skotrar många gånger är för stora för att användas vid kollektivt resande (DHR, 2014).

En tydlig och lättillgänglig information beskrivs som viktig, och att det är lika angeläget att kunna ta del av tillgänglighetsinformation innan resan, som under resan. Digitaliseringen nämns som barriärsskapande för vissa. De ser också begränsningar i den ledsagning och assistans, exempelvis att vissa ledsagare inte får gå ombord på fordon. PFN blir inte sällan blir beroende av medpassagerare för att få hjälp med väskor och liknande. Många gånger behöver ledsagningen också bokas långt i förväg, vilket kan innebära begränsningar i sig.

De understryker att det finns betydande brister i underhåll av ramper, hissar, busshållplatser, perronger, med mera. Likaså menar de att det finns stora variationer i de tillgänglighetsanpassningar som har gjorts, där vissa lösningar fungerar bättre än andra. I en del fall saknas dock tillgänglighetsanpassningar fortfarande helt. Företrädare för DHR ger flera exempel på brister. De berättar om äldre lifter som kräver manuell handvevning och utbildning, och där ingen vill ta ansvar för dessa lifter, hur lokförare till sist fått bära personer av tåg.

Det berättas om hur busschaufförer inte alltid använder ramper i bussen så som är avsett och att de inte heller alltid har den utrustning med sig som krävs för att ta fram vissa sorters ramper. De berättar vidare om en konkurrens om utrymmet, där konkurrensen med barnvagnar är särskilt påtaglig. Trots att rullstolar ska prioriteras, förekommer det att föraren inte ser till att detta följs, och personen med rullstol blir ifrånkörd. De berättar om hur personer som ska resa vissa sträckor, ibland får hoppa av tidigare på grund av att vissa stationer saknar lift.

Barriärer finns i hela systemet, på olika nivåer, och för olika trafikslag. Också flyget nämns. En företrädare för DHR nämner en man som ska ha tappats vid flera tillfällen när han burits på och av flyget på grund av ickefungerande ramper. Det förekommer att personer med nedsatt

rörlighet får ta vätskenedsättande medel inför flygresor, då det på många flyg inte är möjligt att ta sig till och/eller in på toaletten för rullstolsburna personer.

Organisationen efterfrågar samordnade riktlinjer och lösningar snarare än särlösningar. De menar att det finns mer att göra vad gäller den tekniska utvecklingen, inte minst om man blickar mot den internationella arenan. Elektriska ramper som inte kräver manuell assistans förespråkas. De ser också frågan med självkörande fordon, både vad gäller personbilar och kollektivtrafik, som en framtidsfråga för personer med nedsatt rörelsefråga. De har i det senare ärendet skrivit ett remissvar till regeringen och påtalat hur personer med nedsatt rörelseförmåga kan dra nytta av automatiserade fordon (DHR, 2016).

DHR tycker att det är viktigt att se färdtjänsten som ett *komplement* till kollektivtrafiken och menar att det är angeläget att resetilldelningen inte stramas åt för mycket. Mindre färdtjänst kan innebära ökat beroende av anhöriga och ett ökat utanförskap.

Synskadades Riksförbund¹⁴³

Synskadades Riksförbund är en ideell intresseorganisation. Förbundet värderar frågan om en tillgänglig kollektivtrafik högt och har gott om innehåll på sin webbplats. De har också checklistor och annat material som kan användas vid utvecklandet av en kollektivtrafik för alla.

Medlemsundersökningar visar att en fjärdedel är utomhus på egen hand mindre än en gång i månaden. Två av fem reser aldrig kollektivt utan seende sällskap. Förbundet förklarar situationen med att "det är för obehagligt och otryggt att resa ensam" (SRF, 2017). De beskriver kollektivtrafiken som mycket viktig för gruppen, inte minst då synnedsättning kan utgöra hinder för att nyttja andra färdmedel.

Alternativet att promenera, ta cykeln eller den egna bilen saknas oftast för oss.¹⁴⁴

Förbundet menar att en fungerande kollektivtrafik är essentiell för gruppen för att förflytta sig och vara delaktiga i samhället, men betonar att färdtjänsten också är central. Den allmänna kollektivtrafiken, buss och tåg, ersätter inte behovet av resor från dörr till dörr.

I samtal med förbundet påpekas att utvecklingen mot en tillgänglig kollektivtrafik går långsamt. De betonar vikten av att ställa högre krav på tillgänglighet vid upphandlingar, samt att förbund och organisationer som de själva har en viktig roll i brukarråd och liknande. Utan en mer systematisk styrning av upphandlingar är det dock svårt att få några större förändringar. Fokus idag ligger främst på effektivisering. Det saknas ett bredare mångfaldsperspektiv. Det riktas en viss kritik mot digitaliseringen, vilken de menar till stor del ersatt den personliga servicen, en service de anser vara viktig inte minst för personer med synnedsättning. Personlig service till och från fordon samt vid byte mellan fordon eller bolag är en angelägen fråga.

Trafikföretag som erbjuder ledsagning sätter upp gränser för vad tjänsten ska innehålla, såsom att ledsagning måste förbeställas ett dygn före resan, eller att man endast ledsagar resenärer mellan sina egna fordon. Många trafikföretag erbjuder inte ledsagning över huvud taget. (SRF, 2016a)

Förbundet anser att det bör bli krav på att avtal med lokala utförare av ledsagning upprättas när kollektivtrafik upphandlas. De anser också att ett nationellt telefonnummer bör införas för beställning av ledsagning, som är öppet dygnet runt. På samma sätt menar de att det är angeläget att någon tar ett helhetsansvar när det gäller ledsagning i kollektivtrafiken. Rutiner för ledarhundsförare är vidare viktigt, som främjar ett obehindrat resande (ibid).

¹⁴³ www.srf.nu

¹⁴⁴ <http://www.srf.nu/det-har-vill-vi/fragor-vi-driver/hur-vi-jobbar-med-fragorna/resande/tillganglig-kollektivtrafik/>

Förbundet understryker värdet av informationssystem som är tillgängligt även för synskadade, som inkluderar automatiska linje-, destinations- och hållplatsutrop. Likaså ett lättillgängligt system för biljettinköp, som inkluderar personlig service, talande biljettautomater, direktköp av biljett ombord på tågen, samt telefon- eller internetbeställning

En genomtänkt design på färdmedel, terminaler och perronger lyfts fram, samt vikten av att tekniken underhålls och fungerar, samt att den används på rätt sätt. Likaså att det tydligt informeras vid avvikelser och förändringar i trafiken, exempelvis vid avstängda hållplatser och ruttändringar, något som inte alltid görs.

Förbundet anser att kunskapen om olika gruppers behov och förutsättningar är centralt för trafikplanering och service. Förbundet efterfrågar bättre kunskap och kompetens på alla samhälls- och organisationsnivåer, såväl hos politiker som hos tjänstemän, chaufförer och annan personal. De är angeläget att RKM tar fram politiskt beslutade handlingsplaner med höga ambitioner och mätbara mål för en tillgänglig kollektivtrafik för alla (ibid.).

Hörselskadades Riksförbund¹⁴⁵

Hörselskadades Riksförbund (HRF) är Sveriges största organisation för hörselskadade. De har framfört sina synpunkter i ett brev till Trafikanalys.

För hörselskadade beror problem i kollektivtrafiken till stor del på att väsentlig information ofta bara ges via tal. Talade meddelanden via högtalare är vanligt förekommande. Informationen är oftast av mycket stor betydelse för resenären – avgångstider, hållplatsutrop, anslutningar, trafikavvikelser och varningsmeddelanden, eller andra väsentliga meddelanden. Vid akuta problem är talad information via högtalare ofta den enda kanal som används.

Talade meddelanden är vanliga i alla transportmiljöer. Ofta är ljudkvaliteten låg, dels på grund av brister i den tekniska utrustningen, dels bristande kunskap hos personalen när det gäller mikrofonteknik och utformning av information. Särskilt ombord på tåg upplevs stora skillnader i hörbarhet beroende på hur väl tågpersonalen klarar av att hantera högtalarsystemet. Miljön där resenären ska uppfatta den talade informationen är ofta bullrig, oavsett om det handlar om hållplatser, bytespunkter eller ombord på fordon. Som hörselskadad är man beroende av en större skillnad mellan det som ska uppfattas och det omgivande bakgrundsljudet.

Framförallt inom tågtrafiken uppstår problem genom oklara ansvarsfördelningen. Aktörerna är många: Trafikverket, SJ, Jernhusen, regionbolagen, privata tågoperatörer. Särskilt märkbar blir ansvarsfrågan vid trafikstörningar. Trafikoperatörernas kundtjänster är ofta otillgängliga för hörselskadade ur kommunikationssynpunkt. Ofta är det telefon som gäller, många gånger med komplicerade tonval.

Många trafikbolag har numera appar för tidtabeller, biljettköp med mera. I de fall där apparna också ger uppdaterad information om trafikläget är de ofta ett bra hjälpmedel. Användaren måste dock ha en relativt ny smart mobil för att apparna ska kunna laddas ned. Den ska vara laddad och ha uppkoppling. För den som reser runt i landet krävs dock många appar. Ingen är den andra lik vilket skapar onödiga användarproblem.

Förslag på enkla förbättringar som HRF vill föra fram är att all information i kollektivtrafiken – även vid trafikändringar och andra problem – ska alltid också finnas tillgänglig i skriftlig form, på skärmar som kan uppdateras i realtid. De påpekar att skriven information har stora fördelar för de flesta resenärer: man kan ta del av den i sin egen takt, den finns kvar och går att kontrollera, det påverkas inte av buller i miljön och är lätt att ge på flera språk.

¹⁴⁵ www.hrf.se

Som exempel på förebild nämner de flygbussarna i Edinburgh. På en skärm finns förutom den vanliga informationen om hållplatser och restid även realtidsuppdatering av flygavgångar och väntetid till säkerhetskontrollen. Återkommande ges informationen även på teckenspråk.

Andra förslag är standard för appar för kollektivtrafikbolag, informationsdiskar/biljettdiskar ska vara utrustade med teleslinga (krav enligt HIN, Enkelt avhjälpna hinder (BFS 2011:13)), samt att kundtjänster ska ha enkel chattfunktion som fungerar i realtid, inte bara muntlig service via telefon. Vidare finns förslag att Video/rörlig bild ska vara textad, samt att larm i kollektivtrafiken – såväl inom- som utomhus – ska vara med både ljudsignal och ljussignal. I dag saknar många stationer och väntsalar larm i ljusform.

Sveriges Dövas Riksförbund (SDR)¹⁴⁶

Sverige Dövas Riksförbund är ett partipolitiskt och religiöst obundet förbund med uppgift att tillvarata dövas sociala, ekonomiska, språkliga och kulturella intressen. Begränsad tillgång till information är enligt förbundet det främsta hindret för döva i kollektivtrafiken:

Vid förseningar, stopp i trafiken och liknande företeelser är det vanligast med auditiv information vilket vi döva inte kan ta del av. Då faller det på oss att själva söka efter information genom mobilen och liknande. Eller helt enkelt följa med strömmen utan att riktigt veta varför...

Mot denna bakgrund vill förbundet se en ökning av visuell information vid förseningar, stopp och andra oplanerade händelser, gärna i form av teckenspråk. I de fall det inte fungerar med teckenspråk bör det finnas tekniska lösningar som gör det möjligt för alla att förstå vad som händer och vad som gäller. Det kan vara textinformation på informationstavlor och liknade.

Riksförbundet Attention¹⁴⁷

Attention är en intresseorganisation för personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar (NPF), anhöriga och yrkesverksamma. NPF innefattar diagnoser som exempelvis ADHD, ASD/Asperger, språkstörning eller Tourettes syndrom. Enligt förbundet har denna grupp ofta svårigheter med reglering av uppmärksamhet, impuls kontroll och aktivitetsnivå, samspelet med andra människor, inläring och minne, att uttrycka sig i tal och skrift samt med motoriken. Variationerna inom gruppen beskrivs som stora. Många använder enligt förbundet färdmedel som cykel eller kollektivtrafik och en majoritet är utan möjlighet att köra egen bil.

I samtal med förbundet lyfts förutsägbarheten upp som central för gruppen – kommer resan att fungera för mig hela vägen? Tydlig och lättillgänglig information framhålls som viktig. Man vill veta hur resan kommer att se ut och man vill ha god information om byten och liknande. Byten kan upplevas som komplicerade och skapa känslor av oro och en brist på kontroll och en rädsla för att inte komma i tid. Dessa personer är känsligare för alla former av avvikelser från det väntade. Vissa NPF innebär per definition en svårighet med spontanitet, störningar och ändrade planer. Företrädare menar att det finns ett stort mörkertal av medlemmar som undviker att resa.

Förbundet menar att mycket inom kollektivtrafiken idag ska lösas på egen hand, via digitala lösningar, och att detta kan innebära hinder för vissa. En del personer kan ha svårt för att hantera applikationer till smarta telefoner och andra digitala lösningar. Tydlighet och enkelhet framhålls som ytterst angelägna kvalitetskrav.

Biljettköp lyfts som ett moment som kan upplevas komplicerat och skapa oro och osäkerhet. Om man idag köper t.ex. en tågbiljett på nätet så kommer ofta flera dokument vid olika tidpunkter; kanske en bekräftelse plus en följesedel plus en faktura och slutligen en biljett.

¹⁴⁶ www.sdr.org

¹⁴⁷ www.attention.se

Detta informationsöverflöd – som uppenbarligen är dimensionerat för tjänsteresor – bidrar till osäkerhet. *Vad är egentligen biljetten och vad ska man visa upp på tåget?*

En del personer kan också, enligt förbundet, uppleva det som obehagligt att lämna ifrån sig sin mobiltelefon till en kontrollant för biljettkontroll. SJ:s särskilda nummer som personer med någon form av funktionsnedsättning kan ringa för extra stöd vid biljettbokning och liknande nämns. Tjänsten beskrivs som god, men förbundet menar att möjligheten är tämligen okänd.

Gruppen kan också uppleva hinder på grund av trängsel och större folkmassor och även detta kan skapa känslor av osäkerhet och oro. Många kan uppleva spontanitet som problematiskt och obehagligt och föredrar rutiner. Det kan vara svårt att ställa frågor till andra resenärer och det kan kännas säkrare att fråga personal som arbetar i kollektivtrafiken. Det betonas att personalen måste ha kunskap och utbildning i bemötandet av PFN.

På Attentions webbplats finns viss information om en applikation till smarttelefon som främst är utvecklad för personer med kognitiv funktionsnedsättning: ResLedaren. Applikationen är ett stöd för planering och genomförande av resor i hela landets kollektivtrafik. Applikationen kan exempelvis påminna om när personen ska gå av bussen och ge information om trafikbyte. Likaså visar den vägen från slutlig hållplats till den adress personen är på väg till. Den är med andra ord tänkt som ett informationsstöd för hela resan.

Neuroförbundet¹⁴⁸

Neurologiskt Handikappades Riksförbund (NHR), eller Neuroförbundet som det också kallas, är en rikstäckande organisation av och för ungdomar och vuxna med neurologiska diagnoser. De beskriver diagnoserna som många gånger kroniska och som ofta kan leda till nedsatt rörelseförmåga, kognitiva svårigheter, hjärntrötthet, med mera.

Förbundet värderar frågan om transporter och kollektivtrafik högt. Vikten av att kunna förflytta sig på egen hand betonas, vilket de lyfter som en viktig parameter för hälsa (Neuroförbundet, 2017c). Dagens kollektivtrafik fungerar inte optimalt, vilket skapar begränsningar i det dagliga livet för deras medlemmar.

Neuroförbundets medlemmar vittnar ständigt om en färdtjänst och kollektivtrafik som inte fungerar (Neuroförbundet, 2017a), samt *transporter som krånglar till och försvårar vardagen* (Jenset, 2013).

Förbundet lyfter betydelsen av en lämplig utformning både av infrastruktur och fordon, samt samverkan. Olika instanser inom transportsystemet är och bör ses som sammanhängande: tillgänglig och användbar kollektivtrafik, bilstöd, parkeringstillstånd, färdtjänst med mera. De anser att utvecklingen på området går för långsamt (Jenset, 2013).

Neuroförbundet påtalar att det fortfarande finns en rad olika problem med kollektivtrafiken, till exempel bristfällig ledsagning och hissar som är ur funktion (Neuroförbundet, 2017b). De har publicerat en artikel på sin webbplats om att det kan råda förvirring om vilka rullstolar som man får ta ombord på tågen. Likaså påtalas att personalen inte heller alltid har kunskap om hur den utrustning som tågen har fungerar.

När tåget stannar tittar en mycket irriterad tågvärd ut genom dörren och utbrister: "jag blev informerad om att det skulle komma en rullstol. Det där är en permobil! Den får inte åka med!". När jag med en dåres envishet hävdade att min elektriska rullstol av just märket Permobil uppfyllde alla krav på såväl mått som vikt, så påbörjades en hopplös kamp med lyftplattan, som tågvärden inte lyckades fälla ut ordentligt. Det hela slutade

¹⁴⁸ www.neuro.se

med att jag och min ledsagare blev kvar på stationen i väntan på att nästa tåg skulle infinna sig. (Lidbäck, 2016)

Mag- och tarmförbundet¹⁴⁹

Mag- och tarmförbundet är en allmännyttig ideell förening för personer med sjukdomar, skador och andra störningar i mag- och tarmkanalen, samt för närstående med dessa problem. Enligt föreningen framgår inte funktionsnedsättningens konsekvenser tillräckligt tydligt för beslutsfattare och planerare. På sin webbplats beskrivs universell utformning som något positivt som kan gynna gruppen. Föreningen lyfter framför allt fram närheten till toaletter som viktig, att det bör finnas samma möjligheter vid alla bytespunkter och ombord på fordon. Offentliga toaletter ska vara lättillgängliga, tydligt skyltade och städade. Fordon i kollektivtrafiken som saknar fungerande toaletter bör beläggas med körförbud.

Personskadeförbundet (RTP)¹⁵⁰

Personskadeförbundet RTP är en politiskt obunden organisation som driver påverkansarbete för ett tillgängligt samhälle för olika skadegrupper: nack-, ryggmärgs-, hjärn- och polioskador, amputation och andra typer av trafik- eller olycksfallsskador. När det gäller kollektivtrafik ligger frågorna i första hand på lokal och regional nivå. Följande lyfts från centralt håll.

RTP efterlyser bättre undersökningar som belyser varför PFN inte reser kollektivt. Det behövs vidare konsekvensanalyser av relevans vid åtgärdsplanering.

Det finns påtagliga regionala variationer i tillgänglighetsarbetet. I SL:s kollektivtrafik brister det i underhåll och information om problem och avvikelser: trasiga hissar och rulltrappor, samt bristfällig information vid trafikavvikelse. I Göteborg är inte alla spårvagnar ännu tillgängliga för alla. I en del av de nya vagnarna fungerar inte anpassningarna. Det förekommer vidare att busschaufförer inte vet hur ramper fungerar.

Vid tågresor finns rädslan att liftar och hissar inte ska fungera. Vidare saknar många stationer personal som kan svara på frågor, hjälpa till vid bokning av biljetter med mera. Den enskilde har inga möjligheter att få anpassad information och hjälp. Idag är det ett splittrat ansvar. Det leder till svårigheter för den enskilde. Vem vänder man sig till? Efter klockan 22 svarar inte SJ kundservice. Ofta finns ingen att fråga, inte ens på Sveriges största station: Stockholm C.

Det finns också vardagliga problem där det inte är självklart vem som vill och kan lyssna. På Landvetters flygplats kräver säkerhetskontrollen att personer i rullstol tar av sig skorna, men det finns ingen hjälp om personen själv inte kan ta av sig skorna.

PRO¹⁵¹

Pensionärernas riksorganisation (PRO) beskriver kollektivtrafiken som viktig för äldre personer utifrån ett flertal aspekter, inte minst för att bibehålla ett aktivt och socialt liv. I deras landstingspolitiska program för Stockholms län skriver de.

Inte minst för den ökande andelen äldre i befolkningen är det viktigt med en trygg, tillförlitlig, prisvärd och tillgänglig kollektivtrafik. Vi äldre ska inte behöva vara beroende av transporter med bil. Fler äldre vill inte köra själva längre då de har fått försämrad syn, hörsel och reaktionsförmåga. Vi behöver kollektivtrafik, annars får vi svårt att leva det aktiva liv vi önskar, med möjlighet till vän- och släktbesök, deltagande i kulturlivet etc. (PRO, 2017)

¹⁴⁹ www.magotam.se

¹⁵⁰ www.rtp.se

¹⁵¹ www.pro.se

I det landspolitiska programmet lyfts ett större antal förbättringspunkter: trygghet, tillförlitlighet och tillgänglighet (PRO, 2017). Inom trygghetsområdet anser PRO att det behövs en utökning av trygghetsvårdar och ordningsvakter samt att även förare och spärrvakter ska utgöra resurser för en ökad trygghet. Därtill bättre belysning vid hållplatser och stationer, till och från hållplatser och stationer, samt fler övervakningskameror. Trygghetsaspekten bör inkluderas i den upphandlade kollektivtrafiken.

PRO menar att realtidsinformation och informationen vid större händelser, som exempelvis trafikomläggningar, med mera, kan förbättras. Informationen bör spridas via flertal kanaler, både digitalt och muntligen (PRO, 2019).

PRO menar att tillgängligheten kan förbättras genom exempelvis bättre snöröjning, sandning och underhåll av gångvägar, trappor och trottoarer, inklusive vägen till och från hållplatser och stationer. Kartor, linjekartor och tidtabeller ska finnas vid varje hållplats/station. Sådan information ska också erbjudas i pappersformat och kollektivtrafiken bör tillämpa ett enkelt biljettsystem med lättillgängliga köpställen. PRO anser att pensionärer ska resa till reducerat pris och erbjudas en längre giltighetstid på biljetter så att de hinner med byten.

Att åka gratis buss och tåg inom stan betyder ekonomiskt en hel del för många äldre. Vi hoppas att det kan leda till att färre isoleras och glider in i ensamhet, ett stort problem för många pensionärer idag. (Björkenheim, 2019).

PRO förordar mer anropsstyrd trafik och en satsning på kollektivtrafik i glesbygd. Dessutom pekar man på vikten av ökad samorganisering av kollektivtrafiken. Det finns vidare behov av fler bussar med låga insteg, av hissar och rulltrappor som fungerar dygnet runt, liksom fler toaletter med en god tillgänglighet. De anser också att en viktig punkt är att trafiken blir tätare, med fler bussar och vagnar, som gör att färre behöver stå under resans gång (PRO, 2019). Underhåll av faciliteter och fordon beskrivs som fundamentalt. Det minskar riskerna för att hissar, rulltrappor eller att annan utrustning går sönder.

SPF – Seniorerna¹⁵²

SPF Seniorerna är en partipolitiskt och religiöst obunden medlemsorganisation för alla som har rätt till pension i Sverige, oavsett ålder. I SPF Seniorernas valfrågor inför valet 2018 var sänkta avgifter för kollektivtrafiken en av deras viktigaste frågor. En skrivelse som lämnats till Falu kommun berör frågan även lokalt¹⁵³ (SPF, 2015): en begäran om en kostnadsfri kollektivtrafik mellan vissa tider på dygnet:

Framst ser vi dock sådana positiva effekter av den föreslagna förändringen som ett minskat bilresande, vilket har positiva miljöeffekter, positiva ekonomiska effekter för grupper med svag ekonomi samt positiva sociala effekter genom att människor kan träffas och delta i flera aktiviteter (ibid.).

Resenärsforum – Kollektivresenärerna¹⁵³

Resenärsforums tillvaratar kollektivresenärernas i ett konsumentperspektiv. Resenärsforum deltar i samråd och tillhandahåller allmän information om resenärers rättigheter bland annat när det gäller ersättning vid förseningar.

Till Trafikanalys framhåller Resenärsforum att tillgängligheten på järnvägsstationer har försämrats sedan marknadsöppningen för järnvägstransporter. Stationerna har omformats till anonyma obemannade ställen där ingen har det övergripande ansvaret. Bolagiseringen av SJ innebär att huvudmannskapet försvann. Ingen part har idag ett generellt och övergripande ansvar. Det får exempelvis som följd att Sverige inte har uppfyllt EU:s krav på inventering av

¹⁵² www.spfseniorerna.se

¹⁵³ www.resenarsforum.se

järnvägsstationer. En sådan ska genomföras av "stationsförvaltare". Det splittrade ansvaret gör att en sådan inte kan pekats ut. Resenärsforum menar att ansvaret bör läggas på RKM som har det samlade ansvaret för kollektivtrafiken i sin region.

Resenärsforum efterlyser också ett Nationellt trafikförsörjningsprogram (TFP), motsvarande de regionala TFP som varje RKM ska upprätta. Den nationella planen för infrastrukturen har en inriktning på hårdvaran. Ett nationellt trafikförsörjningsprogram bör däremot innehålla krav på turtäthet i kollektivtrafiken på stora linjer som går genom flera regioner.

I Resenärsforums remissyttrande över utredningen om särskilda persontransporter (SOU 2018:58) sägs att det fortfarande finns ett starkt behov av fortsatt arbete med tillgänglighetsåtgärder inom kollektivtrafiken, inte minst åtgärder av organisatorisk karaktär:

Resenärsforum konstaterar att det finns ett stort behov av åtgärder, men att många av åtgärderna snarast är av organisatorisk och ansvarsutpekande natur, även om vissa fysiska krav också ingår i de nödvändiga åtgärderna (ibid. sidan 1).

Avsaknaden av ett övergripande ansvar för och på stationer och terminaler, stationsförvaltare med helhetsansvar, bidrar idag till en begränsad tillgänglighet. De understryker vikten av att det finns personal att fråga, i synnerhet när det är trafikstörningar.

Trafikföretagen sköter sin trafik och sina fordon, men de har ingen personal på stationerna. Byten på en station/hållplats från ett färdmedel till ett annat och från ett bolag till ett annat är den svagaste länken i resekedjan eftersom resenären tvingas klara sig på egen hand (ibid. sidan 2).

Föreningen menar vidare att det finns brister i den ledsagning som erbjuds, att tjänsten inte är särskilt känd och inte heller marknadsförs särskilt väl. De beskriver tjänsten som begränsad. De menar att ledsagningstjänsten varierar i omfång och sällan inbegriper ett hela-resan-perspektiv.

Det saknas vidare en samlad informationsguide (digital och tryckt information med bilder) över Sveriges stationer, i likhet med den som tillhandahölls av Samtrafiken fram till 2014. Idag finns Jernhusens *dinstation.se* som innehåller viss information om byggnader och trafik. Kopplingen till trafik i vid bemärkelse saknas. Likaså digitala orienteringskartor över stationer. Föreningen menar att det är en kraftig försämring.

Resenärsforum har ifrågasatt huruvida slopande av "Stations-info" står i överensstämmelse med den svenska lagen om handikappanpassning och underlättande av tillgänglighet (ibid. sidan 2).

Resenärsforum lyfter också vikten av samordning och menar att det bör finnas ett nationellt trafikförsörjningsprogram som systematiskt reglerar exempelvis biljettsystem, information, utrop och stationsservice. Samtidigt är det viktigt med variation i informationskanaler i ett konsumentperspektiv. Inte alla har tillgång till smarta telefoner och fungerande nätverk. De menar att det är viktigt att de tillgänglighetslösningar som finns också är användbara och underhålls regelbundet.

7.2 Regionala företrädare

De nationella organisationerna i det föregående avsnittet har regionala och lokala företrädare som deltar i transportmyndigheters och företags samråd om tillgängligheten i kollektivtrafiken.

Dels är samråd i sig en indikator på tillgänglighet. Dels är det ett krav enligt Lag (2010:1065) om kollektivtrafik. Ansvaret här faller på RKM att genomföra samråd som underlag för styrning och uppföljning av tillgängligheten.

I syfte att kartlägga erfarenheter och upplevelser av regionala samråd skickade Trafikanalys ut en kort e-postenkät till närmare 300 regionala företrädare för alla organisationer i föregående avsnitt, med undantag för Resenärsforum. Föreningen har ingen formell regional organisation på sin webbplats, även om föreningen rymmer lokala nätverk och pendlargrupper. För de övriga organisationerna användes deras webbplatser för att söka efter e-postadresser till distriktkanslier eller regionala företrädare. Regional verksamhet och struktur varierar, så även om det finns en aktiv verksamhet och fungerande e-postadresser. I flera regioner representerar Funktionsrätt Sverige flera av övriga organisationer. Det finns också fall av särskilda paraplyorganisationer i enskilda regioner. I andra fall samarbetar företrädare för olika organisationer, mer eller mindre formellt. Flera företrädare sände enkäten till företrädare för andra organisationer. Enkäten kan därför inte användas för att beskriva representationen systematiskt för olika förbund. Syftet var och är istället en helhetsbild av aktiviteter och synpunkter om regionala samråd.

Frågorna varierade något beroende på organisation och funktionsnedsättning, men omfattade följande huvudsakliga frågor, flertalet helt öppna

- Vet ni om det förekommer samråd om kollektivtrafiken i ert län?
- Har er organisation medverkat i något samråd under 2016–2018? Hur ofta i så fall?
- Kan samråden förbättras på något sätt? I så fall, hur?
- Har ni synpunkter på kollektivtrafiken som ni skulle vilja framföra till de regionalt ansvariga? Vilka synpunkter?

Trafikanalys har fått in totalt 69 svar (Tabell 7.1). Antalet svar beror på många faktorer, hur många aktiva regionala företrädare som det finns för funktionshinderrörelsen, men även engagemanget och förmågan att samordna svar med medlemmar inom tid (december 2018 – februari 2019). Dessa saker samspelar i sin tur med hur väl transportmyndigheter motiverar och mobiliserar funktionshinderrörelsen i dessa frågor. Utom tvivel speglar svarsfrekvenser och innehåll även kvalitet på samrådsprocesser. Av allt att döma fungerar samråden väl i Region Stockholm, mindre väl i andra delar av landet.

Alla svarar inte på alla frågor. Alla svar går inte heller tolka otvetydigt. I tabellen redogör vi för explicita och otvetydiga svar om kännedom om regionala samråd, samt för antalet svar som innehåller tydliga indikationer på att organisationen inte deltar i regionala samråd, antingen på grund av en explicit uppgift, eller för att respondenten vare sig nämner eget deltagande eller indirekt representation genom andra organisationer. I tabellen redogör vi också för uppgift om antal samråd från medlemmar i Svensk Kollektivtrafik (MiSK). Uppgiften avser om de har genomfört regionala samråd med funktionshinderrörelsen under 2018.

Beroende på svarens öppna karaktär och samarbeten mellan organisationer är det inte möjligt att sammanställa mötesfrekvenser. En del svarar att samråd inte hålls regelbundet, inte alls, eller att samråd hållits tidigare, men "somnat in". Andra blir inte inbjudna. Vissa företrädare tar själva initiativ till kontakt, men får inte gehör och svar på begäran om samråd.

När det gäller enskilda sakuppgifter om och synpunkter på regionala samråd varierar svaren med avseende på såväl omfång som idéer och värderingar. Generellt finns det flera kritiska synpunkter i de regioner där företrädare känner till att samråd förekommer, men där de inte är representerade, främst på grund av kvalitetsbrister, att de är sällsynta, eller görs för formens eller att frågorna inte tas på allvar.

Överlag upplevs dagordningen på samråden vara rätt och bra. Däremot finns det risk för att inte alla frågor diskuteras på grund av tidsbrist och prioriteringar. Samråd genomförs inte sällan som tillgänglighetsråd där en rad frågor hanteras, inte bara kollektivtrafik. Inte sällan dominerar frågor om färdtjänst.

Tabell 7.1. Sammanställning av 69 svar i en e-postenkät till närmare 300 regionala företrädare för funktionshinderrörelsen.

<i>Region</i>	<i>Antal svar</i>	<i>Vetskap Ja</i>	<i>Ej deltagit</i>	<i>MiSK</i>
Blekinge	3	1	2	Inget svar
Dalarna	4	2	2	1
Gotland	3	3	2	1
Gävleborg	3	2	1	1
Halland	4	3	1	1
Jämtland	0	0	0	0
Jönköping	1	0	0	1
Kalmar	2	1	1	1
Kronoberg	2	2	1	Inget svar
Norrbottn	3	3	0	0
Skåne	2	0	1	1
Stockholm	8	8	1	1
Sörmland	2	0	2	1
Uppsala	4	0	4	Inget svar
Värmland	1	1	0	1
Västerbotten	3	1	2	Inget svar
Västernorrland	2	0	2	1
Västmanland	2	1	0	1
Västra Götaland	8	2	4	1
Örebro	5	3	2	Inget svar
Östergötland	7	4	3	1

Anm: "Vetskap" avser de respondenter som otvetydigt uppger att de känner till att samråd om kollektivtrafik sker i länet/regionen (Ja). "Ej deltagit" är antal respondenter som explicit uppger att de inte deltar, eller som inte nämner att de företräds av andra organisationer. "MiSK" är en förkortning för Medlem i Svensk Kollektivtrafik och avser uppgift från dessa (RKM eller länstrafikbolag) på förfrågan om de har arrangerat samråd med funktionshinderrörelsen under 2018.

En vanlig förekommande synpunkt och kommentar är att samråden borde involvera ledningen och beslutsfattare på högsta nivå i regionen, även politiker, men att de ofta hanteras på lägre tjänstemannafråga. Därmed blir det svårare att bevaka och påverka planer i ett tidigt skede, samt följa upp beslut och få återkoppling på tidigare synpunkter och idéer. I Region Stockholm arrangeras dock samråd med både politiker och tjänstemän, vilket anses fungera väl. Ett par företrädare påpekar att engagemanget och ansvaret också beror på funktionshinderrörelsen.

I sin helhet är synpunkterna på kollektivtrafiken många och varierande. Många återspeglar de synpunkter som förekommer på nationell nivå. Här väljer vi att citera några synpunkter för att illustrera mer konkreta förbättringsområden ifråga om kollektivtrafik och samråd.

Citat från regionala företrädare

Det är upp till oss vad vi vill lyfta och diskutera.

Om man vill få till stånd en förändring måste man gå en annan väg.

Det som fungerar mindre bra är att framförhållningen.

Dolda funktionsnedsättningar, förutom kognitiva, blir helt utan uppmärksamhet.

Vore bra när man planerar nya rutter och upphandling av nya fordon.

Det kommer väldigt lite folk till de möten som anordnas.

Man borde ta tekniken till hjälp och göra samråd digitalt.

7.3 Reflektioner

Alla intressent- och brukarorganisationer som arbetar med funktionsnedsättningar vill stödja och underlätta självbestämmandet hos grupper med särskilda behov och deras makt över sina egna liv. I detta arbete är transporter och kollektivtrafik en viktig del i helheten. De vill också på olika sätt påverka beslutsfattare som påverkar utformning av bostäder, städer, offentliga besöksmiljöer och kollektivtrafik.

Alla människor önskar förutsägbarhet i kollektivtrafiken men detta är än viktigare för personer med funktionsnedsättning (PFN). Flera företrädare påpekar att medlemmar hellre låter bli att resa kollektivt på grund av osäkerhet, otrygghet och/eller rädsla. En funktionsnedsättning innebär en extra sårbarhet om, där och när kollektivtrafiken inte fungerar. Problem med hissar, ramper, rulltrappor, snöröjning och sandning är exempel på fysiska hinder som kan skapa osäkerhet, men det finns många andra typer av hinder som bidrar till osäkerheten: bristande information om resmöjligheter, service, bytespunkter, fordon, attityder, samt insikten om att ansvaret är vagt och oklart. Frånvaro av samorganisation av allmän kollektivtrafik, färdtjänst och servicetjänster är andra exempel.

I kontakterna med brukarorganisationer har Trafikanalys förstått att personer med funktionsnedsättning ofta blir beroende av föräldrar, partner, släkt och vänner. Dessa privata kontakter täcker upp när och där det offentliga inte kompenserar för funktionsnedsättningar. Beroendet blir en begränsande faktor, för såväl PFN som föräldrar och andra närstående som täcker upp (Funktionsrätt Göteborg, 2018).

8 Forskningsöversikt

Inom ramen för regeringsuppdraget lät Trafikanalys göra en inledande "forskningsöversikt om funktionshinder i kollektivtrafik" (Stjernborg, 2018a). Syftet var att få en översikt över forskningsinriktningar och frågor som präglar området kollektivtrafik och funktionshinder. En fördjupning genomfördes för att belysa sociala och organisatoriska barriärer i kollektivtrafiksystemet för personer med funktionsnedsättning (Stjernborg, 2018b). Medan den inledande översikten ger en helhetsbild tjänade fördjupningen till att klargöra vad sociala och organisatoriska barriärer. I tidigare kapitel framgår att sociala hinder och samordningsproblem uppfattas som en förbisedd fråga av funktionshinderrörelsens representanter.

Översikten var avgränsad till internationell forskning om hinder i allmän kollektivtrafik i ett resenärs- och brukarperspektiv. Forskning om organisationers tillgänglighetsinsatser och åtgärder ingick inte. Bedömningen var att det skulle bli för omfattande. I ett avslutande avsnitt går vi dock in på några svenska studier och passar där på att även diskutera några studier med verksamhetsperspektiv på tillgänglighet i kollektivtrafik.

Vi inleder med en generell resultatredovisning. Därefter följer en redogörelse av vanliga teman i internationell forskning. I underlagsrapporterna (ibid.) finns en mer detaljerade redovisning av resultatet, samt metodbeskrivning och redogörelse.

8.1 Inledande sammanställning

Totalt 344 publikationer ingick i det slutliga urvalet av relevanta studier. De består främst av vetenskapliga tidskriftsartiklar och konferensbidrag. Cirka 150 tidskrifter är representerade i urvalet och täcker en rad ämnesområden: medicinska, tekniska, samhällsvetenskapliga, med flera. Genom konferensbidragen företräds ett nittiototal olika konferenser.

Störst andel publikationer kommer från Nordamerika och Europa, tre fjärdedelar totalt. Länder med störst andel publikationer är USA, Sverige och Storbritannien. Publikationerna är publicerade mellan 1959 och 2018, varav två tredjedelar är publicerade år 2010 och framåt, närmare 90 procent från år 2000 och framåt.

Knappt hälften av studierna bygger på kvantitativa metoder: enkätundersökningar, ny teknik, statistiska modeller, simuleringar, videoobservationer, med mera. Två femtedelar av studierna grundar sig på kvalitativa metoder: litteraturstudier, översikter, diskussioner, intervjuer, fokusgrupper, dokumentstudier, observationer, "think aloud", workshops med mera. Mindre än en femtedel av materialet kombinerar kvantitativa och kvalitativa metoder.

I publikationerna förekommer varierande trafikslag, men buss och spårbunden kollektivtrafik är mest förekommande. Materialet domineras av motoriska funktionsnedsättningar, följt av kognitiva och sensoriska. Det går inte alltid identifiera vilken funktionsnedsättning som berörs i artiklarna.

8.2 Tematisk indelning

En tillgänglig kollektivtrafik för alla

Temat representerar två femtedelar av publikationerna. Dessa berör främst fysiska barriärer avseende exempelvis hållplatser, terminaler, stationer och fordonen. Ungefär hälften av dem är av kvalitativ karaktär, varav en stor del är översiktliga diskuterande artiklar. Den andra hälften omfattar kvantitativa ansatser i någon form: enkätstudier, strukturerade intervjuer eller observationer, simuleringar, videoanalyser, kostnads- och nyttoanalyser, med mera.

Publikationerna berör främst motoriska funktionsnedsättningar, till viss del också sensoriska och kognitiva funktionsnedsättningar. Publikationerna handlar i stora drag om att skapa fysisk tillgänglighet för alla (e.g. Sze och Christensen, 2017; Audirac, 2008). Universell design och det närliggande begreppet *inclusive design* lyfts fram som vägledande (e.g. Steinfeld m.fl., 2018; Aarhaug och Elvebakk, 2015).

Flera forskare menar att transporter och byggd miljö under årtionden utformats för stereotypa subgrupper i befolkningen, att det är nödvändigt med en större hänsyn till de stora variationer som finns, inte minst inom gruppen av personer med funktionsnedsättningar (PFN). God användbarhet framhålls som framgångsfaktor, likaså ett tydligt brukarperspektiv i insatser och åtgärder (e.g. Velho m.fl., 2016).

Stöd för individers självständighet

En tredjedel av publikationerna berör stöd för individers självständighet i kollektivtrafiken, att kunna klara sig på egen hand. Inom temat identifieras tre inriktningar på utvecklingsinsatser: (1) program för att träna upp självständigt resande med kollektivtrafik, (2) digitala hjälpmedel för att främja självständigt nyttjande av kollektivtrafiken, exempelvis genom applikationer till smarta telefoner, samt (3) allmänna digitala informationssystem i kollektivtrafiken. I sin helhet berör publikationerna främst informationsbarriärer. Tre av fyra har getts ut de senaste tio åren, vilket är konsekvent med samhällets digitalisering.

Ungefär en av tre publikationer inom detta tema berör program och modeller för att träna upp förmågan till självständigt resande bland PFN (e.g. Nakamura och Ooie, 2017; Menninger och Werly, 2014; Haveman m.fl., 2013). Mer än hälften av studierna har bedrivits av amerikanska universitet. Målgruppen är ofta personer med kognitiv funktionsnedsättning. I några enstaka fall inkluderas personer med sensorisk funktionsnedsättning, främst synskadade. Motorisk funktionsnedsättning förekommer i något enstaka fall och behandlas då i kombination med andra funktionsnedsättningar.

En del träningsprogram bygger på klassrumsundervisning och fältstudier. Andra bygger på tekniskt utbildningsmaterial: videofilm, videospel, VR-teknik, samt instruktionsprogram på datorer (e.g. Cano m.fl., 2016; Mechling och O'Brien, 2010). Studierna visar överlag på positiva resultat och lyfts fram som lyckade satsningar. Några artiklar belyser även vikten av mer utbildning av personal i kollektivtrafiken avseende behov och hinder.

App- och programutveckling är också en stor grupp av forskningsstudier med syftet att främja resenärens självständighet. Ny teknik och digitalisering öppnar upp för nya möjligheter att utveckla informationsstöd, inte minst i form av applikationer till smarta telefoner. I studierna här handlar det ofta om utökade information- och navigeringsfunktioner, att exempelvis kunna förprogrammera rutter och att ge information om avstigning, med mera (e.g. Gallup m.fl., 2015; Livingstone-Lee m.fl., 2014; Barbeau m.fl., 2010). Målgruppen är främst personer med sensoriska och kognitiva funktionsnedsättningar.

Vidareutveckling av allmänna informationssystem i kollektivtrafik är en tredje grupp av studier som syftar till att främja resenärens självständighet (e.g. Hörold m.fl., 2015; Waara m.fl., 2013). Flertalet av dessa publikationer kommer från Europa. Generellt berör de betydelsen av informationssystem som är anpassade för personer med olika behov, som äldre och PFN. Det kan handla om resinformation online, informationssystem ombord på bussar och tåg, eller informationssystem på stationer och vid hållplatser.

Resvanor, färdmedel och vardagsaktiviteter

Mindre än en femtedel av publikationerna handlar om resvanor, färdmedel och vardagsliv. I fokus står situationen för en specifik grupp: äldre, personer som drabbats av stroke eller Parkinsons, personer med autism, synskadade och blinda, dövblinda, barn och unga med kognitiv funktionsnedsättning, personer med cerebral pares, med flera (e.g. Deka m.fl., 2016; Asplund m.fl., 2012; Wendel m.fl., 2010). Några studier är dock av jämförande karaktär.

Enkätundersökningar dominerar som metod, men intervju- och litteraturstudier förekommer också. De flesta är tvärsnittsstudier, vilket innebär forskning som insamlas från en särskild målgrupp vid ett specifikt nerslag. Det finns ett fåtal longitudinella studier där studieobjekten undersöks över tid.

Studierna ger en översiktlig kartläggning av resvanor, färdmedel och vardagsaktiviteter för enskilda grupper. Möjligheterna till jämförelser mellan grupper och över tid är begränsade. I några fall diskuteras potentiella effekter av begränsade resmöjligheter med kollektivtrafik på risker i form av social exkludering, minskat välmående och minskad livskvalité.

Säkerhet i kollektivtrafiken och övriga publikationer

En femtedel av publikationerna ryms i detta tema. De handlar främst om säkerhetsaspekter för rullstolar ombord på fordon, med en majoritet av studierna från USA (e.g. Mather och Hunter-Zaworski, 2016; Salipur m.fl., 2012). I några enstaka studier behandlas frågor som rör evakueringsmöjligheter av PFN i händelse av olycka eller nödsituation (e.g. Kaiser m.fl., 2012).

Övrigt

En del forskningsstudier faller utanför nämnda teman. Några av dessa diskuterar metodfrågor, till exempel hur användares erfarenheter och upplevelser kan fångas med olika tekniker, "think aloud", VR och video (e.g. Wallergård m.fl., 2008).

8.3 Sociala och organisatoriska barriärer

Från den inledande forskningsöversikten valdes elva publikationer ut för en närmare läsning av hur forskningen hanterar barriärer av social och/eller organisatorisk natur.

Forskningen uppmärksammar mer och mer de sociala effekter som begränsar möjligheterna till självständig mobilitet och som kan resultera i marginalisering, social exkludering, isolering och utanförskap. Många gånger lyfts personer med funktionsnedsättning (PFN) och personer med lägre inkomst som de mest utsatta. De tenderar att ha färre alternativ när det gäller både privata och kollektiva färdmedel. Dessa grupper hamnar i en "poverty trap", som vissa forskare kallar det. De tvingas bosätta sig i mer perifera lägen med få lokala arbetstillfällen och en lägre samhällsservice. I kombination med en ofta begränsad tillgång till transporter, inskränks även tillgängligheten till arbete och utbildning, service och sociala nätverk. Det finns forskare som menar att tillgången till transporter och tillgången till kollektivtrafik bör inkluderas i ett mått på ojämlikhet (Lubitow m.fl., 2017).

Sociala barriärer

PFN har ofta en lägre tillgång till färdmedel, inte minst till vad som beskrivs som mer flexibla färdmedel, egen bil (e.g. Corr McEvoy och Keenan, 2013; Jansuwan m.fl., 2013). Det innebär att de lätt blir beroende av omgivningen, särskilt familj och vänner. Flera studier lyfter betydelsen av det sociala nätverket för att möta behovet av transporter för PFN, inte minst för personer med kognitiv funktionsnedsättning (e.g. Tillmann m.fl., 2013). Andra studier pekar på att även stöd från anhöriga i form av skjuts är en inkomstfråga, där PFN som är låginkomsttagare är bland de mest utsatta (Deka, 2014).

Medpassagerare kan också vara potentiella barriärskapare, ur ett såväl socialt som rumsligt perspektiv. Det handlar om dels attityder, dels en kamp om begränsat utrymme ombord på fordon. Forskare skildrar hur personer med intellektuella funktionsnedsättningar har utsatts för glåpord och hån av andra passagerare (Corr McEvoy och Keenan, 2013; Tillmann m.fl., 2013). Ett begränsat utrymme ombord är vidare påfrestande för rullstolsburna personer. Det kan handla om trängsel, att inte kunna röra sig med rullstolen, eller att inte kunna resa med en vän som också är rullstolsburen.

Att vara hänvisad till ett särskilt utrymme utan möjlighet att röra på sig kan skapa obehag och upplevas som att andra passagerare "inkrärkar" på det personliga utrymmet (Velho m.fl., 2016). Likaså kan konflikter och utmaningar uppkomma när flera grupper ska dela på ett begränsat utrymme, som rullstolsburna och personer med barnvagnar och bagage. Trängsel lyfts som en barriär, som kan skapa otrygghet och en rädsla för den egna säkerheten. Miljöer som känns otrygga lyfts också som barriärskapande (Lubitow m.fl., 2017).

Organisatoriska barriärer

Organisatoriska barriärer handlar om begränsad service och samordning av servicetjänster i ett hela-resan-perspektiv på resandet, dörr-till-dörr.

Tillgången till kollektivtrafik varierar, där PFN som bor i mer perifera områden konstaterats vara särskilt utsatta (Gonzales m.fl., 2006). Även tidtabeller och ruttor anses kunna utgöra en begränsning och skapa barriärer, i synnerhet för dem som är starkt beroende av kollektivtrafik (Lubitow m.fl., 2017).

Även tillgänglighetsanpassningar kan bli till barriärer om de inte tar höjd för olika behov bland resenärer. Exempelvis kan säkerhetsanordningar ombord innebära att en person i rullstol tvingas åka baklänges för att resa säkert. Det ger vissa resenärer obehagskänslor och åksjuka. Vidare kan icke-fungerande och trasig utrustning innebära stress. Ramper återkommer som problem, att de inte alltid fungerar för alla. Samtidigt har vissa studier generellt identifierat en ovilja mot att klaga på den anordning som finns, då man inte vill klaga på de ansträngningar som faktiskt gjorts (e.g. Velho m.fl., 2016).

Även biljetter och kostnader för resandet med kollektivtrafik kan vara barriärskapande. PFN måste överlag ha längre framförhållning och planera mer, till exempel att planera resmoment så att de ryms inom biljettens hållbarhetstid (Douglas m.fl., 2012; Corr McEvoy och Keenan, 2013; Lubitow m.fl., 2017). Det är en källa till stress och frustration.

Stressade chaufförer är ytterligare en utmaning som kan skapa otrygghet och även innebära säkerhetsrisker. I studier berättas om chaufförer som kör iväg innan alla passagerare har satt sig, som inte "niger" bussen vid påstigning, eller som stannar för långt från plattformen (Corr McEvoy och Keenan, 2013; Lubitow m.fl., 2017; Park och Chowdhury, 2018). Andra studier skildrar bemötanden som förnedrar PFN (Corr McEvoy och Keenan, 2013).

8.4 Svenska studier

Forskningsöversikten avsåg internationell forskning om tillgänglighetshinder i kollektivtrafik i ett resenärs- och brukarperspektiv. Forskning om samhällets tillgänglighetsarbete ingick inte. Det bedömdes som allt för omfattande för en internationell översikt. Inte heller ingick att titta närmare på svenska förhållandet. I det här avsnittet ska vi dock kortfattat beröra det.

Av våra totalt 344 internationella publikationer kommer 24 från Sverige (cirka sju procent). Om vi jämför med Sveriges BNP är det ett gott betyg, mindre än en procent av världens BNP. Med tanke på att det rör sig om ett mindre antal är det svårt att generalisera, men vi kan hur som helst inte urskilja några uppenbara särdrag för dessa studier som särskiljer sig från de urvalet av publikationer i sin helhet. Av det skälet går vi inte närmare in på dessa studier, utan vidgar diskussionen till svensk forskning om tillgänglighet mer generellt, dvs. studier med bäring på målstyrning och uppföljning av tillgänglighetsarbetet.

Den internationella översikten omfattade publikationer på engelska i internationella databaser. Om vi avgränsar oss till forskningsstudier i Sverige kan vi använda oss av VTI:s nationella bibliotekskatalog (Statens väg- och transportforskningsinstitut).¹⁵⁴ Den mest centrala frågan är i vilken utsträckning som tillgänglighetsfrågor beaktas i målstyrning och uppföljning. En enkel sökning på "trafikförsörjningsprogram" resulterade i sju träffar. Ingen av studierna belyser funktionsnedsättning och funktionshinder specifikt. En av dem diskuterar dock tillgänglighets- och rättvisefrågor mer generellt i kollektivtrafiken, samt presenterar en fallstudie av hur dessa hanteras i ett utkast till ett trafikförsörjningsprogram från AB Storstockholms Lokaltrafik (SL) (Bondemark, 2017):

Något som är särskilt intressant är att de tillgänglighetsmått som syftar till att göra kollektivtrafiken användbar för funktionsnedsatta utgår från infrastrukturen och inte individen [...] Ett annat sätt att utvärdera i vilken mån kollektivtrafiken är tar hänsyn till behov hos funktionshindrade vore att fråga dem [...] om de upplever miljön i kollektivtrafiken som ett hinder för att tillgodose sig tillgängligheten. (Ibid., sidan 22).

I studien belyses hur olika rättviseperspektiv och olika sätt att mäta tillgänglighet. Författaren menar att de tillgänglighetsmått som används i utkastet brister. De beaktar inte målkonflikter och tar inte hänsyn till olika rättviseperspektiv. Författaren går inte närmare in på om och hur resultatet, det faktiska programmet, skiljer sig från utkastet. Studien är intressant eftersom vi har valt att framhålla Region Stockholm som ett gott exempel ifråga om verksamhetsstyrning på området. Det kvarstår. Trafikanalys delar dock slutsatserna i denna studie. Målstyrningen för tillgänglighet behöver integreras och utgå från mer systematiska behovsanalyser.

Studien är ett undantag som bekräftar regeln. Det är magert med forskning om hanteringen av tillgänglighetsfrågor för PFN i samhällets målstyrning och uppföljning av transportsystemet i allmänhet, och kollektivtrafiken i synnerhet. Olika sökningar i VTI:s nationella bibliotekskatalog resulterar i en handfull studier. Dessa berör inte specifikt kollektivtrafik, utan organisationers tillgänglighetsarbete i generella termer. En forskningsstudie av det kommunala tillgänglighetsarbetet är av större slag och särskilt intressant (Hallgrimsdottir m.fl., 2016).

Vid Lunds universitet har utvärderingar av kommunernas tillgänglighetsarbete gjorts med hjälp av en enkät vid två tillfällen med ett spann på tio år, 2004 och 2014. Vid första tillfället svarade 188 kommuner (65%); vid andra tillfället 168 kommuner (58%).

¹⁵⁴ <https://bibliotek.vti.se/>

Enkäten berörde en rad verksamhetsrelaterade frågor: förekomst av tillgänglighetsplan eller liknande, tillgänglighetsrådgivare, samarbete med funktionshinderorganisationer, genomförda åtgärder, kännedom om och användning av föreskrifter och riktlinjer rörande tillgänglighet, kunskap och kompetens, resurser, ledarskap, engagemang, med mera. Alla svar poängsattes och ett sammanvägt tillgänglighetsindex beräknades för varje kommun. Ju högre index desto mer utvecklat tillgänglighetsarbete.

Slutsatsen från dessa mätningar är att kommunerna har kommit olika långt. Vissa av dem är mycket engagerade, medan andra inte gör något alls, eller väldigt lite. Anmärkningsvärt är dock att det inte är någon större skillnad mellan mättillfällena. Tillgänglighetsindexet för alla kommuner hade till och med minskat något 2014 jämfört med 2004.

I studierna framhålls att det finns många faktorer som påverkar varför det går trögt i det lokala tillgänglighetsarbetet. En aspekt är beroendet av enskilda initiativ eller "eldsjälarna". När en person som tidigare drivit tillgänglighetsfrågan slutar, försvinner en stor del av engagemanget och kompetensen. Många kommuner arbetade intensivt inför 2010 med att tillgänglighetsanpassa, men efter 2010 minskade engagemanget. Det hände inte så mycket om målen var rörliga och flyttades fram.

I en avhandling vid Lunds Tekniska Högskola förklaras situationen med att tillgänglighetsintressen kommer i konflikt med andra intressen (Grönvall, 2004). Begränsade ekonomiska resurser och bristen på ekonomiska incitament försvårar. Både infrastruktur och sociala strukturer konserverar hanteringen av tillgänglighetsfrågor. Andra tekniska och estetiska intressen kan också hindra universell utformning. En svag lobby försämrar dessutom möjligheterna att förändra. Bristen på kunskap innebär brist på förståelse. Frågorna blir beroende av engagemanget hos några få enskilda. Arbetet domineras av regelutveckling och regelefterlevnad. För att bredda engagemanget betonas vikten av att överbygga målkonflikter.

8.5 Reflektioner

Å ena sidan visar forskningsöversikten på en stor heterogenitet bland personer med funktionsnedsättning (PFN) och tillgänglighetshinder i kollektivtrafik. Vikten av att belysa de variationer som finns kan inte nog betonas. Å andra sidan visar vår genomgång också på kunskapsgap om samhällets målstyrning för tillgänglighetsinsatser och åtgärder med utgångspunkt i behov hos PFN och deras upplevda hinder.

Forskningen har en viktig uppgift att både påvisa detta kunskapsgap och främja forskning som överbyggar gapet. Den traditionella tonvikten på praktiska tillgänglighetsåtgärder för enskilda grupper med särskilda behov måste kompletteras med bred och djup forskning om samhällets målstyrning av kollektivtrafik med hänsyn till mångfalden av tillgänglighetsbehov. Hur ska en effektiv målstyrning se ut på området?

9 Attitydundersökningar

I det här kapitlet sammanfattar vi resultat från tidigare attitydundersökningar om kollektivtrafik bland personer med funktionsnedsättning (PFN). Vi inleder med Kollektivtrafikbarometern, en kvalitetsundersökning som Svensk Kollektivtrafik håller i.¹⁵⁵ Undersökningen är representativ för Sveriges befolkning i åldern 15–75 år och innehåller en fråga om funktionsnedsättning som möjliggör jämförelser av attityder mellan dem med och utan funktionsnedsättning.

Därefter presenteras Trafikanalys analyser av uppgifter från Rivkraft, en undersökningspanel som drivs av Myndigheten för Delaktighet (MFD). Så vitt vi känner till är det den enda undersökningen i Sverige som innan regeringsuppdraget har kartlagt hinder i kollektivtrafik för olika grupper av funktionsnedsättningar. Inom funktionshinderrörelsen görs enskilda medlemsundersökningar, men Rivkraft ger en samlad bild.

Panelen Rivkraft är självrekryterad. PFN som är 16 år eller äldre kan anmäla sitt intresse att ingå i panelen. Medlemmar bjuds regelbundet in att svara på frågor inom olika samhällsområden. Under 2017 genomfördes en panel där deltagarna svarade på frågor om bland annat upplevda hinder inom kollektivtrafiken. MFD har delgett oss underlag för närmare analys inom ramen för regeringsuppdraget.

Efter analysen av upplevda hinder (avsnitt 0) diskuteras en undersökning som Begripsam¹⁵⁶ har genomfört inom ramen för regeringsuppdraget (avsnitt 9.3), samt sist även slutsatser från ett par internationella brukarundersökningar (avsnitt 9.4).

9.1 Kollektivtrafikbarometern

Kollektivtrafikbarometern syftar till att mäta upplevd kvalitet i den regionala kollektivtrafiken.¹⁵⁷ I årsrapporten redovisas även nationella sammanställningar (Svensk Kollektivtrafik, 2018b). Undersökningen omfattar en fråga om funktionsnedsättning.

Har du någon form av funktionsnedsättning som begränsar dina möjligheter att resa med den allmänna kollektivtrafiken?

För 2017 var andelen ”ja” och ”nej” fem procent respektive 93 procent. I jämförelse med tidigare år är det en ökning på ett par procentenheter, vilket följer av nya insamlingsmetoder.

Skattningen är troligtvis en underskattning (se avsnitt 2.1). Det är problematiskt att använda ”funktionsnedsättning” i självrapportering utan att klargöra begreppet. Därtill är det osäkert med svarsfrekvenser bland personer med funktionsnedsättning (PFN).

Även om skattningen är osäker är frågan likväl av värde för att jämföra resvanor och attityder till kollektivtrafik bland PFN och övriga. Svensk Kollektivtrafik har för Trafikanalys räkning tagit

¹⁵⁵ Svensk Kollektivtrafik är branschorganisation för regionala kollektivtrafikmyndigheter (RKM) och länstrafikbolag som erbjuder lokal och regional kollektivtrafik (buss, tåg, spårvagn, tunnelbana och båt).

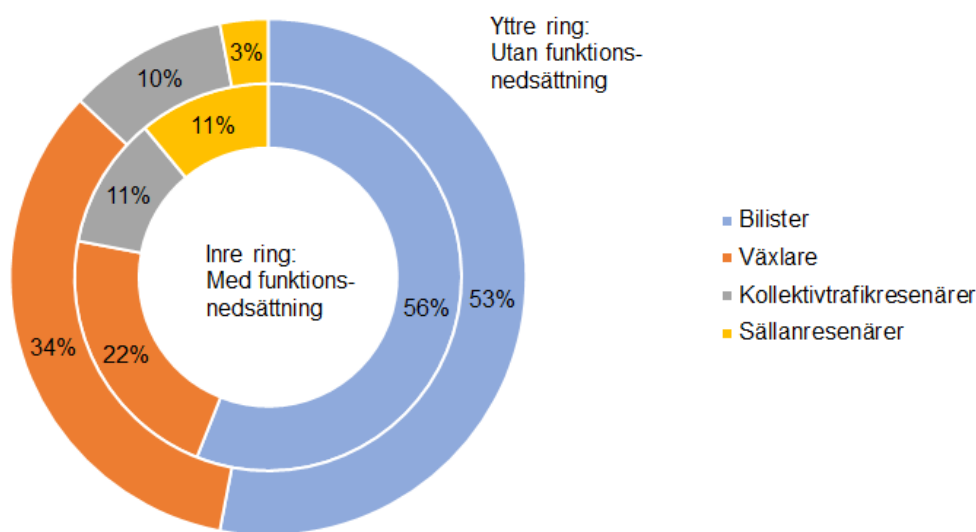
¹⁵⁶ Begripsam är ett undersökningsföretag som har specialiserat sig undersökningar bland PFN.

¹⁵⁷ Antalet intervjuer uppgår till över 70 000 genom ett representativt urval av svenska folket mellan 15–75 år, både de som använder kollektivtrafik och de som inte gör det.

fram jämförande statistik av relevans för regeringsuppdraget. Här presenteras några diagram och tabeller som är belysande för frågan om funktionshinder.

Kollektivtrafikbarometern definierar fyra resenärsgupper (Svensk Kollektivtrafik, 2018b).

- Bilister: reser minst en gång i månaden med bil, och reser någon gång per kvartal eller mer sällan med kollektivtrafiken
- Växlare: reser minst en gång i månaden med såväl bil som kollektivtrafik
- Kollektivtrafikresenärer: reser minst en gång i månaden med kollektivtrafik, och reser någon gång per kvartal eller mer sällan med bil
- Sällanresenärer: någon en gång per kvartal eller mer sällan med såväl bil som kollektivtrafik



Figur 9.1. Fördelning (%) av resenärsgupper bland personer med (inre ring) och utan (yttre ring) funktionsnedsättning.

Källa: Trafikanalys bearbetning av data från Kollektivtrafikbarometern 2017.

Anm: För definitioner av resenärsgupperna, se texten.

Grupp fördelningen skiljer sig mellan personer med och utan funktionsnedsättning (Figur 9.1). PFN är i lägre grad växlare, i högre grad sällanresenärer och även i något högre grad bilister. Det överensstämmer med RVU Sverige (avsnitt 3.1). Andel som en genomsnittlig dag har åkt med både bil och kollektivtrafik uppgår till drygt en procent för PFN och närmare 3 procent för övriga.¹⁵⁸ Att växla mellan färdmedel är med andra ord en barriär för PFN.

I Kollektivtrafikbarometern får respondenterna bland annat bedöma förutsättningarna att resa kollektivt. Det görs genom att gradera ett antal påståenden om det regionala kollektivtrafikföretaget (Tabell 12.5 i bilaga 6). Andelen personer som instämmer i ett positivt påstående om kvalitet är i flera fall lägre bland PFN i jämförelse med övriga. Det är exempelvis en lägre andel som instämmer i att de kan använda kollektivtrafiken för sina behov, att de har kännedom om hur de kan åka kollektivt, att hållplatser ligger nära och att det känns tryggt att resa kollektivt. Ifråga om uppfattning om restid och pris är skillnaderna små.

När det gäller skäl till varför respondenterna åker kollektivt betonar PFN i högre grad att de saknar bil eller körkort, medan övriga uppger parkeringsproblem och miljönytta (Tabell 12.6 i

¹⁵⁸ Trafikanalys bearbetning av mikrodata i RVU Sverige 2011–2016. Andelarna är inte viktade.

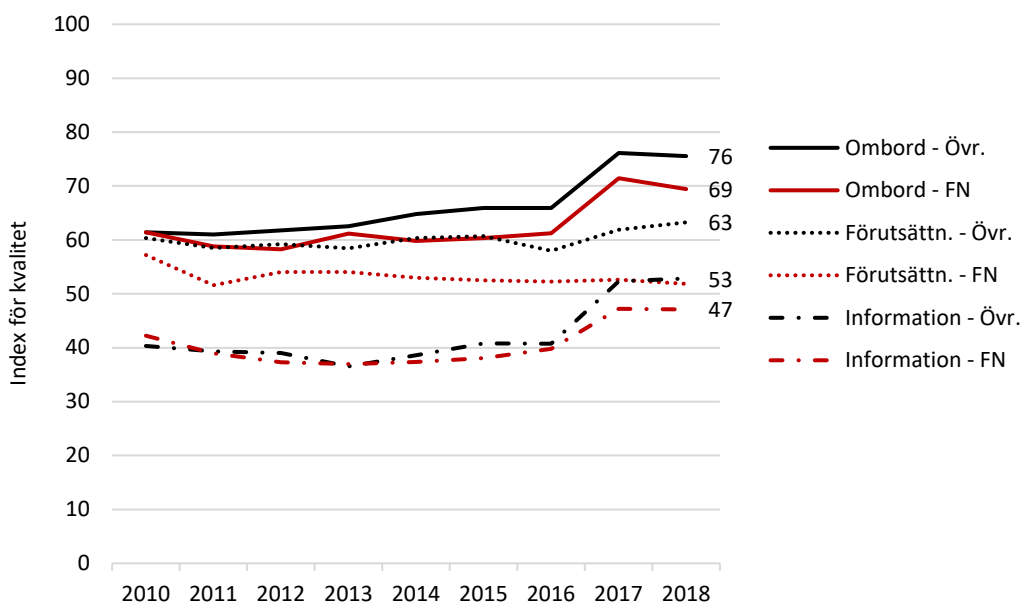
Bilaga 6). Förklaringarna till varför respondenter *inte* åker kollektivt skiljer sig också. Bland PFN är funktionsnedsättningen i sig ett viktigt skäl, medan övriga framhåller begränsningar i utbud eller preferens för cykel.

I Kollektivtrafikbarometern ställs också frågor om kvalitet på information till dem som reser kollektivt. Skillnaderna är tydliga i dessa fall (Tabell 12.7 i Bilaga 6), med en överlag större andel som upplever problem med information och biljetthantering inför en resa större bland PFN. När det gäller information vid trafikavvikelser är andelen nöjda låg överlag.

För att enklare kunna se skillnader mellan PFN och övriga har vi skapat index för tre kvalitetsdimensioner.

- **Förutsättningar:** Förutsättningar för resa med kollektivtrafik mätt utifrån påståenden som t.ex. "För de flesta resor jag gör, vet jag hur jag kan åka med bolaget" och "Det känns tryggt att resa med bolaget".
- **Ombord:** Hur kollektivtrafiken fungerar då man kommit ombord mätt utifrån påståenden som t.ex. "Jag får den information jag behöver ombord" och "Förarna och personalen ombord har ett trevligt bemötande".
- **Information:** Hur service och information fungerar, mätt utifrån påståenden som t.ex. "Det är enkelt att få information inför resan (avgångstider, biljettpreiser m.m.)" och "Informationen vid förseningar och stopp är bra".

Andel som instämmer i olika påståenden har vägts samman till index 0–100 där ett högre index betyder högre grad av instämmande. Vi tolkar ett högre index som en högre upplevd kvalitet i kollektivtrafiken (Figur 9.2). De olika aspekterna av kvalitet har en relativt tydlig rangordning: det fungerar bäst ombord, följt av förutsättningar att använda kollektivtrafiken och sist kommer information och service. PFN bedömer kvalitet generellt lägre än övriga. Detta gäller alla aspekter. Gruppkillnaden är lägst för Information (i snitt fyra procent) och störst för Förutsättningar (elva procent).



Figur 9.2. Index för kvalitet i tre dimensioner – Ombord, Förutsättningar samt Information – för personer med funktionsnedsättning (FN) respektive övriga (Övr.). Åren 2010-2018. Från 2017 och framåt används nya metoder för datainsamling, vilket kan förklara det generella trendbrottet för dessa år.
Källa: Kollektivtrafikbarometern 2017.

I jämförelse med perioden 2010–2014 har kvalitetsgapet mellan PFN och övriga ökat något, speciellt i Förutsättningar. Det generella trendbrottet 2017 går inte att utvärdera i och med att det sammanfaller med nya metoder för datainsamling i Kollektivtrafikbarometern.

9.2 Upplevda hinder enligt Rivkraft

Frågor om kollektivtrafik har berörts i flera omgångar i Rivkraft: 2012–2013, 2014 och 2017. Flera mönster återkommer. En majoritet skulle vilja kunna åka kollektivt oftare än vad de gör. Det efterfrågas tydligare och enklare information, enklare sätt att köpa biljetter, bättre service och bemötande, samt bättre tillgänglighet på hållplatser och perronger, vid bytespunkter och ombord på fordonen. Även ledsagningen kan bli bättre genom bättre kontinuitet under resan. Synskadade uppger i regel mest problem och efterlyser förbättringar på många områden.

Resande med kollektivtrafik

Under senvåren och sommaren 2017 deltog 2 048 personer (79 procent) i en panelenkät om kultur, kollektivtrafik och färdtjänst. Resultatet sammanfattas i rapporten Rivkraft 19 (MFD, 2018b). Panelen omfattade frågor om deltagarnas funktionsnedsättning och två frågor om de åker kollektivt i sin närmiljö respektive upplever hinder att åka kollektivt. Av de som reser ofta med kollektivtrafik upplevde 16 procent hinder. Av de som reser ibland var det 27 procent. Av de som inte reser alls var det 56 procent som upplevde hinder.

Tabell 9.1. Upplevda hinder i Rivkraft 19: Antal deltagare fördelade på funktionsnedsättning, andel som åker kollektivt respektive upplever hinder att åka kollektivt. Förklaringar av reshinder i bilaga 7.

<i>Funktionsnedsättning</i>	<i>Antal</i>	<i>Andel som åker kollektivt</i>	<i>Andel som upplever hinder</i>
Döv	52	54%	14%
Dövblind	23	52%	61%
Synnedsättning	311	45%	40%
Neuropsykiatrisk funktionsnedsättning	548	44%	35%
Lindrig utvecklingsstörning	36	44%	31%
Hörselnedsättning	416	43%	28%
Blind	52	42%	57%
Psykisk funktionsnedsättning	391	40%	37%
Läs- och skrivsvårigheter	144	35%	42%
Astma & allergi	360	31%	53%
Mage & tarm	194	29%	53%
Talsvårigheter	47	28%	45%
Reumatisk sjukdom	202	27%	58%
Annan	527	23%	59%
Rörelsenedsättning	661	22%	58%

Anm: Procentandelar representerar deltagare som svarar "ja" på frågor om att de reser kollektivt respektive upplever hinder, inte de som svarar "ibland".

I Tabell 9.1 sammanställs andelar med avseende på funktionsnedsättning. Gruppen "Annan" inkluderar en rad kroniska sjukdomar och hälsoproblem, till exempel nackskada, KOL, MS, cancer, hjärtsvikt, Parkinson, stroke och demens.

Tabellen visar på ett måttligt negativt samband mellan att resa kollektivt och upplevda hinder. De grupper som i högre grad upplever hinder åker kollektivt i lägre utsträckning, till exempel personer med rörelsenedsättning, reumatism och astma & allergi. Grupper som upplever en lägre grad av hinder åker kollektivt i högre utsträckning, till exempel döva och personer med nedsatt hörsel. Relationen är dock inte entydig.

I jämförelse med andra grupper finns det en större andel personer bland blinda och deltagare med synnedsättning som upplever hinder, samtidigt som de också uppvisar en högre grad av resande med kollektivtrafik. Diskrepansen beror sannolikt på att kollektivtrafik kan vara det enda alternativet för personer med nedsatt syn, att de inte själva kan köra bil.¹⁵⁹

Reshinder

Följande redovisning vilar på den klassificering av öppna svar som har genomförts i enlighet med metodbeskrivningen i bilaga 7. Analysen av öppna svar involverar tolv svarskategorier. Tabell 9.2 återger resultatet.

Tabell 9.2. Upplevda hinder i Rivkraft 19: Andel deltagare per hinder, totalt respektive uppdelat efter resvanor. Förklaringar av reshinder i bilaga 7.

Typ av reshinder	Alla	Åker kollektivt		
		Ja	Ibland	Nej
Antal respondenter	1 237	400	385	448
Resmiljö	24%	20%	24%	29%
Trafiksystemet	22%	16%	18%	29%
Trängsel och tempo	21%	28%	25%	11%
IKT under resan	19%	32%	22%	4%
Generella besvär	13%	10%	16%	14%
På- och avstigning	10%	7%	11%	14%
Faciliteter	9%	10%	9%	8%
Hjälpmedel	7%	2%	5%	14%
Personlig service	6%	8%	6%	4%
Ekonomi	4%	4%	6%	3%
Biljetthantering	4%	4%	4%	4%
IKT före resan	2%	3%	1%	2%

Resmiljö är det mest förekommande reshindret och omfattar såväl fysisk som psykisk komfort, till exempel ljus, ljud, skakningar, buller, lukt, smuts och dålig luft. Detta reshinder nämns i högre utsträckning bland de som inte åker kollektivt än de som åker kollektivt. Så även för tre andra reshinder: trafiksystemet, till exempel avstånd till hållplatser och tidtabeller, samt att ta med hjälpmedel, till exempel elrullstol, samt generella besvär beroende på hälsotillstånd och funktionsnedsättning.

¹⁵⁹ Intervju med Synskadades förbund (SRF).

Bland dem som reser kollektivt framhålls jämförelsevis andra typer av reshinder: trängsel och tempo, bristande information, it och personlig service. Just informationshinder under resan präglar gruppen som ändå åker kollektivt, till exempel bristande hållplatsutrop, oklar skyltning och anpassad information om trafikstörningar.

I Tabell 9.3 återges fördelning av reshinder med avseende på funktionsnedsättning. Rivkraft använder sig av än fler kategorier. Grupper med ett fåtal respondenter har här aggregerats. Resmiljö som hinder visar sig vara speciellt uttalat bland de som har mag- och tarmproblem, astma och allergi och övriga nedsättningar som domineras av kroniska medicinska problem, inte minst bland astmatiker, allergiker och övriga.

Tabell 9.3. Upplevda hinder i Rivkraft 19: Andel deltagare per hinder, fördelat på 8 funktionsnedsättningar. En och samma person kan uppgge flera reshinder. Förklaringar av reshinder i bilaga 7.

<i>Hinder/Nedsättning</i>	<i>SYN</i>	<i>HÖR</i>	<i>FYS</i>	<i>MOT</i>	<i>ALL</i>	<i>KOG</i>	<i>PSY</i>	<i>ÖVR</i>
Antal respondenter	242	234	520	136	259	376	237	383
Resmiljö	12%	12%	18%	28%	42%	26%	25%	44%
Trafiksystemet	22%	17%	26%	24%	22%	23%	23%	20%
Trängsel och tempo	20%	15%	26%	27%	25%	28%	25%	20%
IKT under resan	45%	46%	6%	10%	10%	10%	8%	7%
Generella besvär	7%	6%	9%	11%	11%	25%	32%	13%
På- och avstigning	6%	9%	23%	15%	11%	4%	5%	6%
Faciliteter	10%	10%	15%	16%	10%	7%	7%	9%
Hjälpmedel	7%	5%	15%	15%	8%	3%	3%	9%
Personlig service	12%	6%	8%	8%	5%	4%	5%	5%
Ekonomi	2%	2%	3%	6%	3%	10%	13%	4%
Biljetthantering	6%	3%	2%	4%	4%	7%	6%	3%
IKT före resan	2%	1%	2%	1%	2%	3%	4%	2%

Anm: Åtta kategorier av funktionsnedsättning har definierats för jämförande analyser: (1) nedsatt syn (SYN), inklusive synnedsättning och blinda, (2) nedsatt hörsel (HÖR), inklusive hörselnedsättning och döva, (3) fysisk nedsättning (FYS), inklusive rörelsenedsättning och reumatism, (4) mage- & tarmproblem (MOT), (5) allergier och astma (ALL), (6) kognitiv nedsättning (KOG), inklusive dyslexi, afasi, neuropsykiatrisk nedsättning och utvecklingsstörning, (7) psykisk nedsättning (PSY) och (8) övriga nedsättningar (ÖVR).

Resmiljön diskuteras ofta som komfortfråga. Mer sällan uppfattas den som funktionshinder. I den här studien står det klart att så är fallet. Resmiljön i kollektivtrafiken är ett reshinder som är mer utbrett bland de grupper där så kan förväntas. Det är också ett hinder som är svårt att åtgärda och som därför utgör en barriär för att överhuvudtaget nyttja kollektivtrafik.

Det är inte bara resmiljön som särskiljer deltagarna med avseende på funktionsnedsättning. Informationsbrister är mycket starkare uttalat hos personer med syn- och hörselnedsättning. Generella besvär och ekonomiska problem som reshinder utmärker i högre grad deltagare med kognitiva och psykiska nedsättningar. Faciliteter, hjälpmedel, samt på- och avstigning präglar däremot i högre grad deltagare med fysiska och medicinska nedsättningar.

Olika grupper av funktionsnedsättningar upplever reshinder på olika sätt. Vissa reshinder är av mer generell karaktär. Trafiksystemet och trängsel samspekar till exempel i mindre grad med typ av funktionsnedsättning.

9.3 Attityder till kollektivtrafik

Inom ramen för regeringsuppdraget genomförde föreningen Begripsam¹⁶⁰ en studie med syftet att undersöka hur personer med funktionsnedsättning (PFN) uppfattar tillgängligheten i kollektivtrafiken (Johansson, 2019). Begripsam använde sig av gruppintervjuer och enkätfrågor till medlemmar och deltagare i föreningens undersökningspanel. Paneldeltagare rekryteras genom själv- och snöbollsrekrytering i digitala medier (bekvämlighetsurval) och når även andra grupper än personer med kognitiva funktionsnedsättningar.

Antalet deltagare var högt, 687 enkätsvar, utöver enskilda intervjuer och gruppintervjuer. Upplägget liknar en tidigare större internetstudie på uppdrag av Myndigheten för delaktighet och PTS (Johansson, 2018).

Beskrivning av respondenterna

Majoriteten bor i de tre storstadsregionerna: Stockholm, Västra Götaland och Skåne. Många mindre regioner, liksom Norrlandslänen, är svagt representerade. Fler kvinnor (307) än män (157) besvarade enkäten. Tio identifierade sig som annat. En tredjedel avstod från att ange kön (213 personer). Respondenterna täcker ett stort åldersintervall, mellan 7 till 98 år. De uppger varierande inkomster, många redovisar låga eller mycket låga inkomster.

De vanligaste funktionsnedsättningarna var: sociala svårigheter (35 procent), koncentrations-svårigheter (31 procent), psykiska svårigheter (30 procent), rörelsehinder (22 procent) och hörselnedsättning (18 procent). Närmare en av fyra lämnade ett öppet svar. Olika former av överkänslighet och allergier var här vanliga.

Resvanor

Hälften av respondenterna anger att de reser kollektivt dagligen eller några gånger per vecka. En person på tio uppger att de aldrig reser kollektivt. Skjuts från vän eller anhörig är det vanligaste alternativet till kollektivtrafik, över 40 procent, följt av gång. Ungefär en tredjedel kör egen bil och runt en femtedel har tillgång till färdtjänst.

Anmärkningsvärt är att ungefär en på tio anger att de inte har något egentligt alternativ till att resa med kollektivtrafiken. Av svaren framgår också att bristen på färdmedel bland annat kan innebära att man måste avstå från vardagliga aktiviteter.

Buss är det vanligaste kollektiva färdssättet och anges som det färdmedel som används oftast bland nästan hälften av respondenterna (cirka 45 procent), följt av spårbunden kollektivtrafik (cirka 42 procent). Här inkluderas tåg, lokaltåg/pendeltåg, spårvagn.

Barriärer i kollektivtrafiken

Färd sätt och fordon

Respondenterna uppger svårigheter att öppna fordonsdörrar, att det är smutsigt ombord, att stoppknappar eller annan utrustning inte fungerar, att säkerhetsbälten är trasiga eller tröga.

¹⁶⁰ Begripsam är en förening som bildades efter ett forsknings- och utvecklingsprojekt. De arbetar främst med att göra samhället mer tillgängligt, framför allt för personer med kognitiva svårigheter. Mer information finns på föreningens webbplats, www.begripsam.se

Vidare berättas om förseningar som ibland skapar oro och ångest, samt hållplatsutrop som inte alltid fungerar.

Inställda tåg, tågförseningar och informationsbrister i samband med tågresor kan skapa oro. Erfarenheter av trängsel är återkommande. Höga ljudnivåer vid inbromsningar av tåg kan vidare upplevas som både störande och skrämmande.

Vid byten kan den totala restiden bli lång. Inte alltid finns det möjligheter att sitta. Avståndet mellan platser på bytespunkter kan vara ett problem. Även ersättningstrafik måste vara tillgänglig och ledsagning måste fungera trots trafikförändringar.

Information och kommunikation

Informationen i kollektivtrafiksystemet har blivit bättre under senare år. Utveckling av digitala appar till smarttelefoner innebär stöd i planering av resor, biljetthantering och vid trafikförändringar, med mera. Det bör dock här understrykas att respondenterna har rekryterats via sociala medier och e-post, varför de kan antas vara bekväma med digitala verktyg. Trots det menar många respondenter att det är viktigt att tidtabeller även finns i pappersformat.

Tre fjärdedelar av respondenterna anger att de upplever problem med information om resor (21 procent alltid och 54 procent ibland). Det kan handla om högtalare som inte fungerar för utrop, att den som talar upplevs som otydlig eller talar för lågt, att ljud runtomkring stör. De nämner även att displayer kan saknas, att de inte används eller att texten rullar för snabbt.

Vid trafikstörningar upplevs informationen som särskilt bristfällig. Det berättas om missvisande realtidsinformation i appar, exempelvis när bussarna ska komma, vilket kan skapa oro och långa väntetider. Multimodal information, att information ges i olika kanaler, är överlag starkt efterfrågad. Det är särskilt angeläget med visuell information och fungerande hörslingor vid störningar och andra händelser i tågtrafiken.

Det efterfrågas också fler medarbetare inom kollektivtrafiken som kan teckenspråk. Likaså belyses hur trygghetsnummer inte kan nyttjas av dem som är döva.

Biljetter och betalssystem

Mer än hälften av respondenterna anger att de upplever problem med att köpa biljetter. Några berättar att de har överlåtit uppgiften till anhörig. Upplevda problem kan vara att biljettsystem och maskiner är svåra att förstå, att det inte går att köpa biljett manuellt av chauffören, att internetbokningar är krångliga, samt att det svårt med olika zoner och andra regler. Det kan skapa stress.

Många anser att systemen bör samordnas och integreras bättre. Flertalet menar också att det borde vara lättare att ladda sitt periodkort då pengarna är slut. Någon belyser vikten av att inte behöva ligga ute med egna pengar för taxi vid nyttjande av resegarantin. Biljettpriserna anses av många som för höga.

Ett bekvämt resande förutsätter tillgång till appar, smarttelefoner och uppkoppling. Det är i sig förenade med kostnader. Flertalet menar att personer med exempelvis aktivitetsersättning ska kunna resa till rabatterat pris. Det bör också vara lättare att få tilläggskort för ledsagare. Att reglerna ser olika ut över landet kan också skapa förvirring.

Stationer och hållplatser

Sju av tio menar att de någon gång upplever problem med stationer. Nästan lika många med hållplatser. Många upplever problem med trängsel, brist på utrymme för hjälpmedel och en brist på lediga sittplatser. Bristen på snöröjning och saltning vid hållplatser under vintertid är

vanliga problem, så även trasiga hissar eller rulltrappor, ofta med omfattande och långvariga driftsstörningar. Flertalet upplever också problem med toaletter, kanske saknas de helt, eller är trasiga. Dessutom kostar det pengar. I vissa fall behövs det en mobiltelefon för att betala och öppna dörren. Toaletterna upplevs också som smutsiga och ofräscha.

Stationer kan vidare tyckas vara svårnavigerade, särskilt vid byten. Tidtavlor vid alla busshållplatser efterfrågas, då det inte är alla som har tillgång till reseapplikation. Vissa respondenter påpekar också problem med bänkar på vissa stationer, deras utformning med sluttande ytor som kan upplevas som osäkert och obehagligt.

Personal och medpassagerare

Strax över hälften av respondenterna upplever någon gång problem med personal. Ännu fler upplever någon gång problem med medpassagerare inom kollektivtrafiken.

Det berättas om personal som kan vara stressad, otrevlig och ouppmärksam eller som inte förstår de särskilda förutsättningar som kan finnas hos vissa individer. I några situationer berättas det om hur personal har blivit hotfull. Flera efterfrågar mer utbildning för att öka personalens förståelse. Många upplever problem med förare som kör ryckigt och med tvära inbromsningar eller som stannar långt ifrån plattformen.

Flera respondenter nämner också problemet med att inte synas eller bli sedda, att ifrågasättas eller bli fördomsfullt behandlade. Medpassagerare kan visa på låg förståelse, komma för nära och upplevas som högljudda, vilket kan skapa obehag och oro. Många upplever vidare dofter, lukter och tobaksrök som ett stort problem. Det får vissa att helt avstå från att resa kollektivt.

Diskussion

Studien visar på en mängd upplevda barriärer och att många respondenter upplever flera av dem, vilket sammantaget skapar osäkerhet och otrygghet i resandet med kollektivtrafik. En på tio uppger att de inte har något alternativ till att resa kollektivt, varför de är helt beroende av kollektivtrafiken för att förflytta sig. När resan inte fungerar kan detta, som vissa beskriver, leda till att de måste avstå från vardagliga aktiviteter.

Trots att respondenterna som inkluderats studien främst rekryterats via sociala medier och e-post, varmed de har någon vana av digital teknik, är det många som upplever en utmaning i att hantera applikationer, biljettsystem och annan digital teknik. I en tidigare studie framkom också att internetanvändande varierar beroende på funktionsnedsättning (Johansson, 2018). Minst svårigheter hade grupper som exempelvis ADD, ADHD och autismspektrumdiagnoser, medan dem med exempelvis afasi, stroke och utvecklingsstörning hör till dem med störst svårigheter att använda internet. En medlemsundersökning i Synskadades riksförbund visar att var fjärde medlem aldrig använt internet (Ståhl, 2015).

I forskningen beskrivs PFN i glesbygden som särskilt utsatta (Gonzales m.fl., 2006). I denna studie bor en klar majoritet av respondenterna i de tre storstadsområdena. Det innebär att vissa av de nämnda utmaningarna kan vara än större utanför storstadsregionerna.

9.4 Internationella studier

I det här avsnittet tar vi upp några internationella studier med bredare perspektiv på funktionsnedsättningar och hinder i kollektivtrafik. I tidigare forskningsöversikt (kapitel 8) framgår att studierna på området tenderar att vara avgränsade till vissa typer av funktionsnedsättningar, enskilda hinder eller trafikslag. De är sällan breda och systematiska. Vidare är det sällsynt

med analyser av orsaker till att *inte* resa kollektivt. Det är vanligare med studier av hinder och attityder bland dem som – trots eventuella problem – reser kollektivt.

I en amerikansk enkätstudie om funktionshinder i kollektivtrafik deltog 4 161 personer med funktionsnedsättning (PFN) (Bezyak m.fl., 2017). Urvalet byggde på självrekrytering via intresseorganisationer. Kriteriet var dels en funktionsnedsättning, dels att personen hade rest kollektivt någon gång under de senaste tolv månaderna. Fem kategorier av funktionsnedsättning ingick: syn, hörsel, språkförmåga (engelska *communication*), rörelseförmåga, samt kognitiv förmåga (engelska "mental/learning").

I likhet med Rivkraft 19 (föregående avsnitt) toppar trafiksystemet listan över upplevda hinder. Till trafiksystemet räknas infrastruktur, trafikutbud och turtäthet. Det är ett generellt hinder för alla grupper, så också i Rivkraft 19. Andelen personer som uppger hinder är överlag högre bland personer med nedsatt rörelse- och synförmåga, ett mer utpräglat drag än i Rivkraft 19 (avsnitt 9.2) Bland personer med språklig eller kognitiv nedsättning är det svårigheterna att navigera i kollektivtrafiksystemet som särskiljer.

I den amerikanska studien finns det ett hinder som särskiljer en enskild grupp av PFN mer än något annat hinder, *uteblivet utrop av hållplats*. En majoritet av deltagare med nedsatt syn har erfarenhet av problemet. Det visar att enskilda funktionsnedsättningar innebär en större känslighet för vissa hinder. Samtidigt framgår att ett och samma hinder kan betyda olika saker för olika grupper av PFN. För dem med nedsatt syn är utrop en exklusiv informationskanal. För dem med nedsatt hörsel är det en källa till brus och oklar information.

En jämförelse mellan Rivkraft 19 och den amerikanska studien visar att profilen på deltagare och frågor sannolikt påverkar resultatet. Allergiker och grupper med kroniska hälsobesvär och psykiska besvär ingår inte i den amerikanska studien. Svarsalternativen och hinder är givna på förhand. Hinder i form av resmiljö, trängsel och informationsteknik förekommer inte. Olika resultat lär därför av allt att döma även spegla olika undersökningsmetoder, snarare än att det skulle bero på nationella skillnader i kollektivtrafikens tillgänglighet.

En viktig skillnad mellan dessa undersökningar är att den amerikanska studien inte inkluderar personer *som inte åker kollektivt*. Det innebär att olika typer av hinder betonas, hinder *under en resa* respektive *hinder för att resa*. Personer som inte åker kollektivt kan dessutom ha en svårare funktionsnedsättning, till exempel personer med färdtjänstillstånd, varmed barriärer och hinder också skiljer sig.

9.5 Reflektioner

Attitydundersökningar om kollektivtrafik tenderar att inte göra några gruppjämförelser mellan personer med funktionsnedsättning (PFN) och befolkningen i övrigt. Attitydundersökningar som involverar PFN tenderar vidare att vara begränsade till denna grupp och inte möjliggöra gruppjämförelser. Det försvårar utvärderingar av hur hinder faktiskt påverkar resandet med kollektivtrafik som funktion av funktionsnedsättningar och hinder. I detta kapitel har vi samlat underlag som sammantaget ger indikationer om att det finns hinder och barriärer i kollektivtrafiken som får effekter på resandet, men utan att det är möjligt att närmare analysera och bedöma effekterna. Framför allt ligger svagheter i att inte göra en skillnad mellan dem som inte reser kollektivt och dem som gör det, samt att kontrollera för dem olika faktorer som kan påverka resandet.

I en analys av en nationell brukarundersökning i Kanada framgår att det kan finnas påtagliga skillnader mellan grupper som åker kollektivt och inte (Blais och El-Geneidy, 2014). Undersökningen kallades tidigare "Participation and Activity Limitation Survey", numera "Canadian Survey of Disability". Den genomförs efter screening i Kanadas folkräkning. Analysen syftade till att klargöra samspelet mellan mobilitet, funktionsnedsättningar och andra faktorer: social utsatthet ("pressures"), ekonomiska förutsättningar ("earning potential"), välbefinnande och socialt umgänge. Det visade sig att de som inte åker kollektivt antingen hade god ekonomi eller lågt välbefinnande. Mentala/kognitiva nedsättningar i kombination med lågt välbefinnande och begränsat umgänge innebär jämförelsevis större barriärer att resa kollektivt.

Analysen visar med tydlighet att andra typer av hinder än fysiska hinder påverkar resandet med kollektivtrafik. Kollektivtrafik är både en fysisk och social miljö. Kollektivtrafik kan vara förenat med en relativt hög grad av oförutsägbarhet och okontrollerbarhet i resor, trafik och folksamlingar. Det innebär funktionshinder, inte minst för personer med mentala och kognitiva nedsättningar, men även mer generellt. Beroendet av fungerande service och hjälpmedel, system och rutiner, är generellt högre för personer med funktionsnedsättning. Det kan bidra till en ökad osäkerhet om det går att resa på egen hand, vilket i sin tur kan resultera i att PFN avstår från att resa kollektivt. Sambandet har även visat sig i några nya studier på området (Øksenholt och Aarhaug, 2016; Visnes Øksenholt och Aarhaug, 2018).

10 Befolkningsenkät

Tidigare undersökningar av kollektivtrafik och funktionshinder har en eller flera begränsningar. Resvaneundersökningar (jmf. avsnitt 3.1) är begränsade i dels vilka funktionsnedsättningar som representeras, dels bristen på frågor om barriärer och hinder. Användarundersökningar som Rivkraft (avsnitt 9.1) kan belysa hinder och barriärer, men bygger på självrekrytering och bekvämlighetsurval, varmed det blir svårt att generalisera.

Det är viktigt och värdefullt med studier som fångar mångfalden i funktionsnedsättningar och hinder. Samtidigt finns det risk för att tillgänglighetsproblem uppfattas som frågor som bara berör vissa särskilda och smala grupper i samhället, vilket gör att de lättare marginaliseras i samhället. Det yttrar sig exempelvis i dagens tillgänglighetsarbete, där typiska målgrupper är rullstolsburna, blinda och döva, även med medvetenhet om att åtgärder för dessa grupper också gynnar rörelsehindrade, syn- och hörselskadade mer generellt.

Mot denna bakgrund har Trafikanalys valt att komplettera befintliga studier med en bredare befolkningsenkät om funktionsnedsättningar, kollektivtrafik och reshinder. Syftet är dels att ta fram beskrivande statistik om reshinder att åka kollektivt och att systematiskt jämföra hinder mellan grupper, dels att analysera effekter av reshinder. Med reshinder avses alla hinder som kan påverka resandet negativt: fysiska och tekniska hinder, information och kommunikation, samt service- och organisationshinder.

Enkäten bestod av två delar. En inledande del som riktade sig till hela urvalet. En andra del som riktade sig till en delmängd av detta för att få så stor variation som möjligt bland respondenterna. Totalt 3 436 personer svarade på den inledande enkät delen (31 procents svarsfrekvens) och 2 660 personer svarade på enkäten i sin helhet (26 procents svarsfrekvens). I denna rapport fokuserar vi på resultat som klargör samband mellan funktionsnedsättningar, reshinder och effekter på resandet.¹⁶¹

10.1 Funktionsnedsättningar

Fyra frågor är centrala i hela underökningen och syftar till att fastställa om respondenten har en varaktig och allvarig funktionsnedsättning (Tabell 10.1). Det är respondenten själv som gör bedömning om sitt tillstånd, dels om denne har en varaktig funktionsnedsättning av något slag, dels om denne upplever att denna nedsättning försvårar vardagen.¹⁶² Eftersom resande är en del av vardagslivet är det rimligt att anta att funktionsnedsättningar som definieras på detta sätt kan påverka resebeteendet.

Cirka 32 procent av respondenterna i det representativa urvalet uppgav en eller flera funktionsnedsättningar. Det stämmer väl med diskussionen av förekomst i avsnitt 2.1. Cirka 14 procent har fler än en funktionsnedsättning. Drygt en av fem uppgav att de har med sig hjälpmedel eller läkemedel när de reser (Tabell 10.1). Till dessa riktades även en öppen fråga om vilka typer av hjälpmedel eller läkemedel det rör sig om. Trafikanalys lät koda svaren med

¹⁶¹ Teknisk rapport och tabeller från Kantar Sifo publiceras på Trafikanalys webbplats för regeringsuppdraget. <https://www.trafa.se/kollektivtrafik/kartlaggning-av-funktionshinder-i-kollektivtrafiken-7636/>

¹⁶² Formuleringarna innebär att funktionsnedsättningar av temporär och mildare karaktär undertrycks.

samma metod som användes för Rivkraft 19 (avsnitt 9.2). Mindre hjälpmedel, exempelvis glasögon och hörapparater, nämndes i 63 procent av svaren; större hjälpmedel, exempelvis rullator, i närmare 21 procent av svaren; allergiläkemedel i sju procent av svaren, och andra läkemedel, till exempel blodtrycksmedicin, i drygt 30 procent av svaren.

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.

10.2 Resvanor och undvikande

Fyra frågor ställdes om resvanor och en fråga om den svarande någon gång har avstått från att resa kollektivt på grund av de tror att det inte går att göra resan på egen hand. Resultatet redovisas i Tabell 10.2 och är i linje med den nationella resvaneundersökningen.

Tabell 10.2. Självrapporterade resvanor och undvikande.

Variabel	Frågor om resvanor och undvikande att resa kollektivt	Andel
Bil	<i>Hur ofta åker du bil? – Andel som svarar minst någon gång per vecka:</i>	74 %
Kollektivtrafik	<i>Hur ofta åker du kollektivt (buss, spårvagn, tunnelbana eller tåg)? – Andel som svarar minst någon gång per vecka:</i>	32 %
Buss	<i>Hur ofta åker du buss? – Andel som svarar minst någon gång per vecka:</i>	25 %
Spårtrafik	<i>Hur ofta åker du spårvagn, tunnelbana eller tåg? – Andel som svarar minst någon gång per vecka:</i>	22 %
Undvikande	<i>Har du någon gång avstått från att resa kollektivt (buss, spårvagn, tunnelbana eller tåg) på grund av att du inte tror att du klarar det på egen hand? – Andel som svarar "Ja":</i>	13 %

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

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

Det är ett tydligt samband mellan resvanor och undvikande i resor med kollektivtrafik. Bland de som uppger att de har avstått från att resa kollektivt på grund av de inte tror att de klarar det på egen hand uppgår andelen som reser minst en gång per vecka till 18 procent. Det är klart lägre än motsvarande siffra för befolkningen (32%). Det finns ett samband mellan tron på den egna förmågan att resa på egen hand och resvanor med kollektivtrafik.

10.3 Reshinder

Flertalet frågor avsåg erfarenheter och upplevelser av hinder i kollektivtrafiken. De var av två slag. Dels ett par generella frågor om upplevda hinder med buss respektive spårtrafik. Dels bedömningar av 20 påstående om mer specifika hinder. Vi inleder med att redovisa resultat av de generella frågorna.

Generella hinder

Två frågor ställdes om upplevelse av hinder att åka "buss" respektive "spårvagn, tunnelbana eller tåg" (i det följande förkortat "spår"). Andelen som svarade "ja" är 28 respektive 18 procent (viktade andelar för befolkningen).

Till dem som svarade "ja" ställdes följdfrågan om vilka hinder som den svarande upplevde (Tabell 10.3). Trafik- och servicehinder är det mest frekventa svaret, följd av fysiska och tekniska problem. Det är värt att notera en klart lägre andel för informationsbrister.

Förutom tre förbestämda svarsalternativ fanns möjligheten att lämna öppna svar. Dessa diskuteras inte närmare i denna rapport.

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	Annat, vad? (öppet svarsalternativ)	40 %	50 %

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

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

Specifika hinder

Enkäten omfattade 20 påstående om specifika hinder som respondenterna ombads att ta ställning till. Påståendena var utformade för att spegla ofta förekommande reshinder, utan krav på att vara unika hinder för personer med funktionsnedsättning (PFN).

Påståendena var indelade i två grupper om tio vardera. En grupp inleddes med formuleringen "Det är enkelt att...", medan övriga inleddes med "Det är svårt att...". Syftet var att motivera den svarande att reflektera över påståendet och inte svara slentrianmässigt. Svarsalternativen

var enkla och uttömmande: "Ja, ofta eller alltid", "Ja, ibland", "Nej, sällan eller aldrig", "Ingen åsikt/Saknar erfarenhet", samt "Vet ej".

För att jämföra hinder har en "positiv kvot" (PK) beräknats: andel respondenter som svarar att de inte har några problem över andelen respondenter som uppger påtagliga problem. Själva beräkningen beror på frågeformulering, dvs. "Det är lätt" eller "Det är svårt". Högre PK, över 1, innebär att finns flera personer inte ser några allvarliga problem än personer som gör så. Låg PK, mindre än 1, speglar motsatsen, att fler personer uppger påtagliga hinder. Kvoten har beräknats för Sveriges befolkning i sin helhet (+18 år), och för var och en av fyra grupperna av PFN (Tabell 10.4).

Tabell 10.4. Positiv kvot för hinder i kollektivtrafik per funktionsnedsättning. 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 (PK)	Befolkning, +18 år	Funktionsnedsättning (se Tabell 10.1)			
		M	F	P	K
Det är lätt att få hjälp under resan.	0,9	0,6	0,7	0,6	1
Det är lätt att göra spontana resor och ändra resplaner.	1	0,7	0,6	0,7	0,5
Det är svårt att få information om störningar i trafiken.	1,1	0,6	0,5	0,8	0,8
Det är svårt att kontakta och få hjälp av kundtjänst.	1,5	1,1	0,8	1,2	1,1
Det är svårt att resa om det är byten och väntetider.	1,9	0,8	0,7	0,8	0,4
Det är lätt att bli stressad av att åka kollektivt.	2,3	0,8	1,2	0,4	0,4
Det är lätt att planera resor med kollektivtrafik.	3	1,7	1,4	1,9	1,6
Det är svårt att ta med bagage och hjälpmedel på resan.	3,2	1,3	1,2	1,4	1,1
Det är lätt att köpa biljett.	3,8	2,5	2	4,3	3,6
Det är svårt att höra utrop eller läsa skyltar.	3,8	1,9	1,3	1,8	1,4
Det är svårt att röra sig ombord och få plats.	3,8	1,5	1,5	1,9	1,5
Det är svårt att hitta bra restider.	4,1	2,5	2,8	2,4	2,4
Det är lätt att hitta på tågstationer och bussterminaler.	4,3	2,7	1,8	2,4	2,6
Det är lätt att må dåligt av miljön ombord.	5,5	2,3	3,9	1,4	1,4
Det är lätt att förstå tidtabeller och kartor.	5,5	2,7	2,4	3,3	2,4
Det är svårt att få information om resmöjligheter.	6,8	2,6	2,2	3,4	2,4
Det är lätt att röra sig på hållplatser och perronger.	8,3	3,6	3,3	3,8	5,3
Det är svårt att känna sig trygg när man åker kollektivt.	8,8	3,2	3,4	2,8	2,1
Det är svårt att ta sig till och från håll-platser och perronger.	11,2	3,6	2,8	7,7	4,4
Det är lätt att stiga på och av fordon.	12,8	3,6	3,1	7,6	7,7
Kvartil 1 (25 %)	2,2	1,0	1,1	1,1	1,1
Kvartil 2 (50 %)	3,8	2,1	1,7	1,9	1,6
Kvartil 3 (75 %)	5,8	2,7	2,8	3,3	2,5

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

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

Lägst PK gäller påståenden om möjligheter till *hjälp under resan*, att göra *spontana resor* och att få *störningsinformation*. Det är i linje med upplevelsen av generella hinder ovan, som domineras av trafik-, service- och miljöproblem. Det gäller även resproblem i form av *stress*, *byten*, *väntetider* och *kundtjänst* som också får lågt P, så även möjligheterna att *planera resor* och ta med sig *bagage och hjälpmedel* på resan.

Högst PK har fysiska hinder, *att ta sig på och av fordon*, *att röra sig på hållplatser och perronger*, *att ta sig till och från perronger*, samt *trygghet* (9). Det innebär inte att de kan vara allvarliga hinder för enskilda grupper, bara att det är jämförelsevis fler som har påtagliga problem med andra hinder.

Vi har även sammanställt PK med avseende på antalet funktionsnedsättningar som uppges (Tabell 10.5). Rangordningen av hinder är till stora delar densamma, men de generellt lägre värdena för PFN blir än mer tydligare. Flera funktionsnedsättningar innebär överlag påtagligt lägre PK. De fem högsta PK-värdena (gröna) för PFN motsvarar nivåer som är rödmarkerade för de som inte har någon nedsättning.

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.

Utöver dessa specifika hinder svarade respondenterna även på flera öppna frågor om hinder att åka buss och spårtrafik, samt vilket det främsta hindret var att resa på egen hand. Dessa svar har kodats med samma metod som tillämpades för Rivkraft 19 (avsnitt 9.1). I bilaga 8 redovisar vi en tabell över det främsta hindret att resa på egen hand. Svarsmönstret är lika för andra öppna frågor. Mönstret påminner om Rivkraft 19, men i denna undersökning får vi även fram generellt särskiljande drag för PFN. PFN lägger större tonvikt på fordon, faciliteter och resmiljö än befolkningen i övrigt.

10.4 Effekter på kollektivt resande

I enkäten användes flera mått på resande, resvanor och undvikande. Det senare handlade om att avstå från att resa kollektivt om respondenten inte tror denne klarar att göra resan på egen hand. Den senare frågan visade sig samspela med resvanor (avsnitt 10.2). I detta avsnitt redovisar vi en närmare analys av vad som påverkar undvikande.

Trafikanalys har genomfört en statistisk analys¹⁶³ av vilka demografiska faktorer som påverkar benägenheten att undvika kollektivtrafik. Analysen inkluderar ett *tillgänglighetsindex* (TI). Det är beräknat på basis av specifika hinder (avsnitt 10.3).

Tillgänglighetsindex (TI)

Beräkningen av TI bygger på poängsättning av vart och ett av de tjugo påståenden som avser specifika hinder att åka kollektivt.

- Entydigt positiva eller negativa svar ger värdet +2 respektive -2. Entydigt avser "Ja, ofta eller alltid" och "Nej, sällan eller aldrig".
- Till viss del positiva eller negativa svar ger värdet +1 eller -1. "Till viss del" avser svarsalternativet "Ja, ibland".
- TI-värdet för en enskild respondent är det genomsnittliga värdet för alla påståenden som respondenten har svarat på.

Frågor om specifika hinder ligger i enkätens andra del, varför TI bara kan beräknas för de som svarat på enkäten i sin helhet (2 660). Av dessa har 2 475 (93 procent) valt att svara på frågor om specifika hinder som tillåter beräkning av TI.

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

¹⁶³ Logistisk regressionsanalys av undvikande av resa med kollektivtrafik (avsnitt 10.2) på bakgrundsfaktorer i enkäten om reshinder.

Statistisk analys

En statistisk analys har gjorts av hur bakgrundsfaktorer påverkar benägenheten att avstå från att resa med kollektivt i tron om att inte klara det på egen hand. I Tabell 10.7 listar vi faktorer och resultat. Kolumnerna med k- och p-värden visar hur viktig respektive tillförlitlig en faktor är. Ju högre k-värde, desto större inverkan på benägenheten att avstå. Ju lägre p-värde, desto mer tillförlitlig. De p-värden som är markerade med en eller flera asterisk är signifikanta.

Behov av att ta med större hjälpmedel på resor, till exempel rullstol, samt tillgänglighetsindex (TI) är de viktigaste faktorerna som påverkar benägenheten att avstå från att resa kollektivt. Hjälpmedel ställer krav på utrymme, utrustning och service. Ett sådant behov innebär mer än en fördubbling av sannolikheten av att ha avstått från att resa kollektivt.¹⁶⁴ Även TI har en stark påverkan i samma storleksordning. Faktorn representerar en generell förmåga att åka kollektivt. Ju högre förmåga, desto mindre benägenhet att avstå från att resa kollektivt.

Alla funktionsnedsättningar ökar benägenheten att avstå från att resa kollektivt. Benägenheten är dock lägre för män, storstadsbor och de som har förvärvsinkomst. Övriga faktorer har ingen signifikant effekt.

Tabell 10.7. Analys av benägenheten att avstå från att resa kollektivt.

Faktor	k-värde	p-värde
Tillgänglighetsindex (TI)	-1,15	<0,001***
Nedsatt fysiologi	0,62	0,007**
Fysisk funktionsnedsättning	0,91	0,001***
Nedsatt psykisk hälsa	0,49	0,05*
Kognitiv funktionsnedsättning	0,71	0,03*
Behov av större hjälpmedel	1,23	<0,001***
Kön: Man	-0,77	<0,001***
Bor i storstadsregion	-0,54	0,004**
Äldre (> 64 år)	-0,44	0,10
Yngre (18–40 år)	0,33	0,18
Har examen från högskola	-0,10	0,58
Har förvärvsinkomst	-0,58	0,02*
Studerar	-0,22	0,54
Tillgång till bil i hushållet	-0,18	0,46
Har körkort	-0,25	0,37

Källa: Trafikanalys bearbetning av svarsdata i enkäten om reshinder.

Anm: Analysen tillämpar "Logistisk regressionsanalys" av sannolikheten att avstå från att resa kollektivt på tillgänglighetsindex (TI) och bakgrundsfaktorer. Modellkoefficienter ges av k-värdet.

Ytterligare analyser kommer att redovisas i en senare rapport, till exempel sambandet mellan TI, större hjälpmedel och resvanor. Högt TI och mindre behov av hjälpmedel innebär mer resande med kollektivtrafik. TI och hjälpmedel visar sig generellt vara mer betydelsefulla för att förstå resvanor och spontan mobilitet än andra bakgrundsvariabler.

¹⁶⁴ Modellkoefficienten är 1,23 för större hjälpmedel. För en referensperson utan större hjälpmedel är $p = 0,09$. Sannolikheten att någon med behov av medföra större hjälpmedel har avstått från åka kollektivt kan därmed uppskattas enligt: $0,09 \cdot \text{EXP}(1,23) / (1 + 0,09 \cdot \text{EXP}(1,23)) = 0,24$. Sannolikheten ökar enligt $0,24 / 0,09 = 2,5$. En beräkning av "Average Marginal Effect" (AMA) ger en något mindre relativ effekt, 1,9.

10.5 Reflektioner

Befolkningenkäten visar att det finns många likheter i upplevda hinder i kollektivtrafik bland personer med funktionsnedsättning (PFN) och befolkningen i övrigt. Många hinder är desamma för alla resenärer, men är samtidigt mer utbredda och upplevs mer besvärande för PFN. Generellt är hinder för spontan mobilitet de mest utbredda, till exempel att spontant göra en resa, att hantera trafikstörningar och att få hjälp när det behövs. Det gäller alla resenärer, men i än större utsträckning bland PFN. Efter hinder för spontan mobilitet kommer bristande information, biljetthantering, trafikutbud och resmiljö.

Behov av att medföra bagage och större hjälpmedel på en resa, till exempel en rullator eller en rullstol, är viktiga faktorer som inverkar negativt på resandet med kollektivtrafik. Det finns givetvis flera särskilda behov bland olika grupper av PFN som påverkar. Ytterligare analyser av öppna svar måste göras för att identifiera och utvärdera mer specifika hinder. Vi kan dock inte förvänta oss en alltför detaljerad analys av hinder. Befolkningenkäten syftade i första hand att kartlägga hinder för PFN i vid mening, inte specifika grupperns särskilda behov.

Enkäten gör det möjligt att beräkna ett allmänt tillgänglighetsindex (TI), ett mått på en generell förmåga att resa kollektivt. Ett högt TI bidrar till resandet med kollektivtrafik, och tvärtom. Lågt TI minskar resandet med kollektivtrafik. Alla typer av funktionsnedsättningar innebär dessutom ett generellt lägre TI, en lägre förmåga att åka kollektivt. TI kan därför användas för att mäta kollektivtrafikens tillgänglighet systematiskt för såväl PFN som befolkningen i övrigt. Måttet möjliggör också jämförelser mellan grupper.

De systematiska jämförelser av tillgänglighet och hinder som befolkningenkäten möjliggör mer konkret målstyrning och uppföljning av kollektivtrafikens tillgänglighet. Det är tydligt att såväl allmänna som särskilda hinder påverkar resandet med kollektivtrafik. I ett resenärsperspektiv på hela resan måste båda typerna av hinder beaktas för att tillgängligheten ska kunna förbättras för alla. Det är bara genom en helhetssyn på och prioriteringar av både allmänna och särskilda tillgänglighetsbehov som tillgänglighetsmål och planer för kollektivtrafiken kan leva upp till och förverkliga principen om universell utformning.

11 Avslutande diskussion

Det aktuella regeringsuppdraget, *att kartlägga hinder mot tillgänglighet och användbarhet i kollektivtrafiken för personer med funktionsnedsättning*, är en insats bland andra för att fullfölja Sveriges åtagande enligt FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning (PFN).

Artikel 9 Tillgänglighet

1. [konventionsstaterna ska] vidta ändamålsenliga åtgärder för att säkerställa att personer med funktionsnedsättning får tillgång på lika villkor som andra till den fysiska miljön, till transporter, till information och kommunikation [...] samt till andra anläggningar och tjänster som är tillgängliga för eller erbjuds allmänheten [...] Dessa åtgärder [...] ska innefatta identifiering och undanröjande av hinder och barriärer mot tillgänglighet [...]
(Regeringskansliet, 2008)

Trafikanalys har i uppdraget ställt ett antal frågor i syfte att öka förståelsen för problematiken. Dessa frågor är.

- Vad räknas som "funktionsnedsättning" i kollektivtrafiken?
- Vad räknas som hinder och barriärer för dess "tillgänglighet"?
- Vad räknas som "hinder" respektive tillgänglighet?
- Vad räknas som "lika villkor"?

Den mest överraskande upptäckten i arbetet med regeringsuppdraget är att ytterst få aktörer på området ställer dessa frågor på ett förutsättningslöst sätt. Det gäller myndigheter, branschen och funktionshinderrörelsen. Desto större skäl att låta denna kartläggning belysa frågorna genom att låta olika intressentperspektiv komma till tals. Av det skälet har denna kartläggning handlat om att så förutsättningslöst som möjligt identifiera och beskriva hinder som gör att resmöjligheter inte finns på lika villkor för PFN.

Hinder av fysisk och organisatorisk natur

Å ena sidan kan sådana hinder kartläggas genom att fråga resenärer och de intresseorganisationer som representerar dem (bottom-up). Å andra sidan kan de kartläggas genom att fråga myndigheter och branschaktörer vilka hinder som de har identifierat och åtgärdat, hur de gör det, hur de följer upp tillgängligheten till och i kollektivtrafiksystemet, samt hur detta arbete förhåller sig till regelverk, riktlinjer och standarder (top-down). I uppdraget har vi kartlagt hinder enligt båda perspektiven, i linje med standarder och rekommendationer för uppföljning på området (Carvalho m.fl., 2011; NDA, 2018). Vi har tillåtit oss att tala om "tillgänglighetshinder" vare sig det handlar om problem med kollektivtrafiksystemets användbarhet inifrån sett, eller begränsningar i resmöjligheter utifrån sett.

Hinder för resenärer är av varierande natur, allt ifrån fysiska till sociala. Hindren kan i sin tur bero på brister i insatser, verksamhetsstyrning och insatser, åtgärder, samordning och samråd, samt hur detta i praktiken förhåller sig till regelverk, riktlinjer och standarder för tillgänglighet. I dessa fall talar vi om organisatoriska hinder. Det sistnämnda påverkar resmöjligheterna generellt, snarare än att vara relaterade till specifika reshinder. Att inte kartlägga tillgängligheten systematiskt är exempel på ett organisatoriskt hinder. Kartläggning

utifrån resenärernas tillgänglighetsbehov bör vara en del av mål- och verksamhetsstyrningen på området, en uppgift för alla som har något ansvar för den allmänna kollektivtrafiken.

Regeringens mål och inriktning för den nya funktionshinderpolitiken är formulerade på basis av fyra insatsområden,

- principen om universell utformning,
- befintliga brister i tillgängligheten,
- individuella stöd och lösningar för individens självständighet, och
- att förebygga och motverka diskriminering.

Grundidén med "*universell utformning*" är att utforma vår miljö, till exempel trafikmiljön, så att den är tillgänglig för så många som möjligt. En vägledande princip är att göra rätt från början, att föregripa hinder och undvika dem, till exempel i kravställning och upphandling. Vad som ryms i begreppet universell utformning är dock inte självklart. Kollektivtrafiksystemet omfattar fysiska och sociala miljöer, samt informations- och servicetjänster. Universell utformning som målstyrning för att möjliggöra resor på lika villkor, i ett hela-resan-perspektiv, förutsätter då långt bredare behovsanalyser och åtgärdsplaner än vad som är fallet idag.

Begränsade perspektiv på tillgänglighet

Dagens kollektivtrafiksystem kännetecknas av många aktörer och ett fragmenterat regelverk ifråga om tillgänglighetskrav. Regelverket är ingalunda klart och tydligt vad som ryms i kravet på "tillgänglighet på lika villkor". Transporttjänster rymmer såväl information och service som fysisk förflyttning. Det handlar om en social miljö, inte bara en fysisk och teknisk. De krav som ställs på fysisk anpassning och ledsagning är dock utformade utan ett helhetsperspektiv på resandet. De genomförs inte sällan som isolerade åtgärder, utan närmare samordning, vare sig internt eller externt. Hur samordnas exempelvis kravställning av tillgänglighet på fordon respektive infrastruktur?

Tillgänglighetskrav och insatser har historiskt och i praktiken präglats av isolerade åtgärder, till stor del fysiska och tekniska, för att förbättra resmöjligheterna för vissa grupper med särskilda behov, inte minst personer med rörelsenedsättning, syn- och hörselskadade. Arbetet visar ofta på bristande systematik, exempelvis att inte fånga upp bredden i funktionsnedsättningar och problematisera vad ett hela-resan-perspektiv innebär i praktiken. Tillgänglighetsmålen är ofta allmänna (tillgänglighet för alla) eller specifika (andel bussar med en ramp). En mer strategisk och långsiktig målstyrning är inte minst viktigt för att möta behoven bland äldre personer. Med ålder får vi inte sällan flera funktionsnedsättningar.

I praktiken är det bara storstadsregioner som kan redovisa någon form av systematiskt arbete med kollektivtrafikens tillgänglighet. Det omfattar i första hand kravställning i upphandlingar av trafik, inventering av stationer och hållplatser, samt i vissa fall även tillgänglighetsinformation. Snäva behovsperspektiv och bristande samordning präglar dock tillgänglighetsarbetet överlag hos alla myndigheterna, såväl internt som externt, såväl på nationell nivå som på regional och lokal nivå.

Grundproblemet är våra föreställningar om funktionsnedsättningar och tillgänglighetsbehov. Den allmänna målbilden – stereotypen – är personer i rullstol, blinda och döva, även om det inte uttryckligen sägs. Dessa grupper möter utan tvivel stora, påtagliga och konkreta hinder i kollektivtrafiken. Flera hinder är vidare "synbara", varför det är jämförelsevis lätt att föreställa sig åtgärdsplaner. Många goda insatser görs och har också gjorts för dessa grupper. Det är emellertid ett snävt perspektiv på tillgänglighet som gör att frågorna marginaliseras och även reduceras till frågor om särskilda kostnader, snarare än allmän kvalitet.

Tillgänglighet i ett kvalitetsperspektiv

I arbetet med denna rapport har många grupper vittnat om utmaningar att resa kollektivt. En mängd hinder som reducerar resmöjligheterna har nämnts. Tidigt i arbetet stod det klart att en hel del viktiga hinder är av generell natur och drabbar alla, exempelvis osäkerhet på grund av upplevd brist på information och service i olika avseenden. Sådana hinder kan göra att vissa PFN helt enkelt avstår från att resa. Sådana frågor gränsar till mer generella kvalitetsfrågor, inte särskilda tekniska åtgärder för att lösa särskilda problem. De är inte isolerade och enkla till sin natur, utan beror på kollektivtrafiken som en komplex miljö som formas av såväl sociala som fysiska faktorer. För att hantera dessa krävs ett brett perspektiv på användarvänliga transport- och informationstjänster.

Reshinder i kollektivtrafik är i många avseenden likartade för både personer med och utan funktionsnedsättning. Det gäller alla reshinder. Hinder för *spontan mobilitet* – svårigheter att planera en resa, att kunna göra en spontan resa, att hantera trafikstörningar och få hjälp under en resa – är de vanligaste hos alla samhällsgrupper, men är än vanligare hos PFN. Eftersom ingen tillgänglighetskedja är starkare än dess svagaste länk innebär det att tillgängligheten kan vara fortsatt begränsad även om det görs viktiga enskilda insatser, inte minst om åtgärder är isolerade från frågan om hur resandet fungerar i sin helhet.

Det är ingen tvekan om att det finns behov av de åtgärder som faktiskt görs, men frågan är vilka förväntningar vi ska ha på effekter om inte vi har ett Hela-resan-perspektiv på hinder. Det väcker frågan om kostnader, prioriteringar och strategier för att prioritera. Vilka åtgärder är egentligen viktigast? Varför? Hur ska det finansieras?

Det är symptomatiskt att Resenärsforum, en ideell förening, har det mest systematiska kunskapsunderlaget om service och faciliteter vid landets järnvägsstationer och buss-terminaler. Det betyder inte att underlaget är heltäckande, bara att det är bättre än vad någon annan aktör kan tillhandahålla. Trafikverket har exempelvis inte en systematisk uppföljning av sina tillgänglighetsåtgärder, varför de inte heller kan redovisa uppgifter om tillgängligheten inom sitt ansvarsområde. Att döma av Transportstyrelsens och Konsumentverkets tillsyn, samt många andra källor i denna kartläggning, är dessa brister av generell natur.

Regelefterlevnad som målstyrning

Vissa aktörer framhåller i kartläggningen en önskan om tydligare kravställning på tillgänglighet från samhällets (statens) sida. Det är förståeligt om och när verksamheten är mindre och resurser saknas för ett systematiskt ledningsarbete (ledningssystem). Samtidigt är det klart och tydligt i lagen (2010:1065) om kollektivtrafik och lagen (2015:953) om kollektivtrafik-resenärsers rättigheter att det vilar ett tungt ansvar på regionala kollektivtrafikmyndigheter att ansvara för styrning och uppföljning av tillgänglighetsinsatser som svarar mot tillgänglighetsbehov bland olika grupper med funktionsnedsättning. I det ligger också att samordna sig på bästa sätt för tillsammans utveckla en effektiv målstyrning.

Det finns tre organisationer som bedriver någon form av övergripande nationell samordning av regional kollektivtrafik: Sveriges kommuner och landsting (SKL), Svensk Kollektivtrafik, och Partnersamverkan för en förbättrad kollektivtrafik. SKL:s arbete är i huvudsak begränsat till dialog med Transportstyrelsen om tillsyn, samt medverkan i Partnersamverkans vägledning om trafikförsörjningsprogram (Partnersamverkan, 2015). Tidigare deltog SKL i Trafikverkets nationella råd för tillgänglighet och användbarhet för PFN (RTAF), men inte längre. Ingen part har någon förklaring till varför så inte är fallet längre. Inte heller Svensk Kollektivtrafik deltar i RTAF. Svensk Kollektivtrafik deltar också i Partnersamverkan och har även särskilda nätverksmöten för sina medlemmar om tillgänglighetsfrågor.

Partnersamverkans vägledning om trafikförsörjningsprogram belyser tillgänglighetsfrågorna på tre sidor och speglar ett traditionellt perspektiv på frågorna; fysisk tillgänglighet: *"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 [...] Mål för färdtjänst är tätt kopplade till tillgänglighetsmålen [...] det kan vara bra] att beskriva samtliga bytespunkter oavsett om de är fullt tillgängliga eller ej så att resenären själv kan avgöra om bytespunkten är användbar eller inte utifrån sina möjligheter och begränsningar."*

Bristande samordning och ansvar

Det finns inget uttalat samhällsansvar för någon aktör att titta brett på tillgänglighetsbehov och hinder i ett Hela-resan-perspektiv. För en effektiv målstyrning, samt med tanke på en växande andel äldre personer i befolkningen med en mångfald av funktionsnedsättningar, kan det ändå vara motiverat att göra det. I kollektivtrafiksystemet tenderar funktionsnedsättningar och hinder att idag sättas i relation till behovet av färdtjänst eller inte. Det präglar även andra samhällsområden, att funktionsnedsättningar och hinder likställs med det som kvalificerar sig för olika slags samhällsstöd. Det svarar givetvis inte mot alla tillgänglighetsbehov oavsett samhällsområde, om målbilden är delaktighet i samhället på lika villkor.

De beslutsriterier som används som underlag för beslut om samhällsstöd behöver inte svara mot hinder som har störst effekter på resande och delaktighet. För att veta vilka hinder som är centrala behöver alla aktörer bättre kunskaps- och beslutsunderlag om olika grupper. Samråd med funktionshinderrörelsen räcker inte, speciellt inte om kollektivtrafikens tillgänglighet bara görs till en punkt på dagordningen för samrådsmöten om färdtjänst. Det är givetvis värdefullt att diskutera kollektivtrafik även i sådana sammanhang, men det fångar inte bredd och djup i tillgänglighetsfrågorna på kollektivtrafikområdet. Varför inte låta olika resenärsgupper mötas i samråd om prioriteringar och lösningar av alla slags kvalitetsinsatser i kollektivtrafiken?

Tillgänglighet i regional kollektivtrafik

Att öka tillgängligheten i kollektivtrafiken är ett generellt effektivitetsmål hos flertalet regioner i syfte att få ner kostnaderna för färdtjänsten. Antal personer som beviljas färdtjänst har stadigt minskat under de senaste 20 åren. Ingenting i vår kartläggning tyder på att tillgängligheten i den regionala kollektivtrafiken har förändrats radikalt, även om det görs förbättringar och de regionala variationerna är stora. På nationell nivå har resandet med kollektivtrafik inte ökat bland PFN. Upplevelsen av hinder kvarstår.

Ett fokus på att flytta resenärer från färdtjänst till allmän kollektivtrafik riskerar att begränsa målstyrningen av tillgänglighet till färdtjänstresenärer. I praktiken är frågan om tillgänglighet och hinder långt större. Vi talar om funktionsvariationer hos en tredjedel av befolkningen. Om vi inkluderar tillfälliga funktionsvariationer, exempelvis personer med bagage eller barnvagn, är andelen än större (EC, 1998). I ljuset av detta är kollektivtrafikens tillgänglighet en fråga som berör alla.

Det är ingen tvekan om att större regioner ligger i framkant, inte minst Region Stockholm. Det beror på flera faktorer, såväl förutsättningar som egna initiativ. I befolkningstäta områden finns det bättre förutsättningar för kostnadseffektiv kollektivtrafik, inklusive effektiva tillgänglighetslösningar. Samtidigt kan det finnas en målkonflikt i storstadsregioner mellan viljan att fler ska resa kollektivt och att fler PFN ska utnyttja den allmänna kollektivtrafiken.

Ökad trängsel i kollektivtrafiken kan bidra till objektiv och subjektiv otrygghet, även säkerhetsrisker. Det kan särskilt drabba PFN. Ledsagning är här ett viktigt stöd, men är resurskrävande. I storstadsregioner kan därför åtgärder för att minska trängseln vara viktiga eller nödvändiga

för att förbättra villkoren för PFN att resa kollektivt. I glesa regioner kan det däremot vara svårt att ekonomiskt motivera särskilda tillgänglighetsåtgärder för ett fåtal individers sällanresande. Andra färdmedel kan vara betydligt effektivare.

Behovet av integrerad målstyrning

Systematisk kartläggning och uppföljning av tillgänglighetsbehov och åtgärder är första steget mot en tydligare målstyrning av tillgänglighetsinsatser. Det förutsätter både intern och extern samordning för att identifiera hinder i ett hela-resan perspektiv, samt gap i kunskaper och ansvar. Organisatoriska hinder är idag den svagaste länken i kollektivtrafiksystemet som just påverkar "hela-resan, hela dygnet, hela året".

Att förespråka bredare och djupare engagemang för tillgänglighet som en allmän kvalitetsfråga väcker naturligtvis frågor kostnader. Hur ska det finansieras? Frågan ligger utanför regeringsuppdraget, men är viktig. Det handlar om att förstå både kostnader och nytta. Det finns några studier på området, bland annat i Norge. Dessa ger inga entydiga svar, men framhåller fler positiva än negativa effekter när det gäller ekonomisk nytta (Aarhaug och Elvebakk, 2015; Odeck m.fl., 2010; Casullo, 2016). Studierna präglas av ett smalt perspektiv på funktionsnedsättningar och hinder. Värdet av ett brett kvalitetsperspektiv är oskrivet blad, men nödvändigt för att utvärdera tillgänglighetsinsatser för alla resenärer.

De övergripande transportpolitiska målen innebär att vi strävar efter en samhällsekonomiskt effektiv och hållbar transportförsörjning. I det ligger att även att ta hänsyn till tillgängligheten för alla samhällsgrupper. Effektivitet handlar vanligtvis om storskaliga lösningar, snarare än mångfald av behov. Det kan förklara varför tillgänglighetsfrågor tenderar att marginaliseras i verksamhetsstyrning och uppföljning. Likväl handlar principen om universell utformning om just det, att integrera mångfalden av människors behov när vi planerar och realiserar fysiska och sociala miljöer. Det finns goda exempel att beakta i detta arbete.

Swedavias tjänst för ledsagning, exempelvis, finansieras genom flygplatsavgifter som alla passagerare och flygbolag bidrar till. Det bidrar till en större delaktighet bland PFN. Även i storstadsregionerna pågår en hel del utvecklingsarbete som kan ligga till grund för bredare initiativ, till exempel ett mer samlat och systematiskt arbete med tillgänglighetsinformation i Region Stockholm och Västra Götalandsregionen.

Utan en bredare kvalitetsansats är det svårt att se hur frågor om en åldrande befolkning kan rymmas i framtidens trafikförsörjningsprogram. Funktionsnedsättningar är en naturlig del av åldrandet, till både antal och karaktär. Anpassade informations- och kommunikationstjänster har att ta hänsyn till att behov och förmågor skiftar med ålder. Utvecklingen av ny teknik och digitala tjänster går dock snabbare än en eller flera generationsväxlingar. Risker finns att det digitala utanförskapet ökar. I det perspektivet är det olyckligt att branschens it-samordnare, Samtrafiken AB, inte längre har tillgänglighetsfrågor för PFN på sitt bord.

12 Referenser

- Aarhaug, J. och Elvebakk, B. (2015) The impact of universally accessible public transport – a before and after study. *Transport Policy* 44: 143-150.
- Asplund, K., Wallin, S. och Jonsson, F. (2012) Use of public transport by stroke survivors with persistent disability. *Scandinavian Journal of Disability Research* 14: 289-299.
- Astma och allergiförbundet (2016) Allergipolicy i Kollektivtrafiken.
- Audirac, I. (2008) Accessing Transit as Universal Design. *Journal of Planning Literature* 23: 4-16.
- Barbeau, S. J., Winters, P. L., Georggi, N. L., Labrador, M. A. och Perez, R. (2010) Travel assistance device: utilising global positioning system-enabled mobile phones to aid transit riders with special needs. *IET Intelligent Transport Systems* 4: 12-23.
- Berglund, S. (2003) Litteraturoversikt om tillgänglighet. *Inregia AB, för Region Skåne*. bet. 2008/09:TU14 Mål för framtidens resor och transporter. Sveriges Riksdag. bet. 2017/18:SoU5 Nationellt mål och inriktning för funktionshinderspolitiken. Sveriges Riksdag.
- Bezyak, J. L., Sabella, S. A. och Gattis, R. H. (2017) Public transportation: an investigation of barriers for people with disabilities. *Journal of Disability Policy Studies* 28: 52-60.
- Björkenheim, S. (2019) Fria bussresor från 1 dec 2018. (hämtad 2019-01-14).
- Blais, D. och El-Geneidy, A. (2014) Better living through mobility: The relationship between access to transportation, well-being and disability. *93rd Annual Meeting of the Transportation Research Board*. Washington, DC.
- Bondemark, A. (2017) Tillgänglighet, rättvisa och kollektivtrafik. *K2 WORKING PAPERS*. K2.
- Boverket (2010) Uppsökande informationsverksamhet om enkelt avhjälpna hinder – slutredovisning. *Regeringsuppdrag M2008/4791/A (DELVIS)*. Karlskrona.
- Boverket (2018a) Analys av reglerna om enkelt avhjälpna hinder. *Rapport nr 2018:31*. Karlskrona.
- Boverket (2018b) Plan- och byggenkät 2014-2017.
- Burman, I. (2013) Handikappförbundens yttrande om Lag om resenärers rättigheter – kompletterande bestämmelser 052013:44. (hämtad 2019-01-17).
- Cano, A. R., Fernández-Manjón, B. och García-Tejedor, A. J. (2016) Downtown, a Subway Adventure: Using Learning Analytics to Improve the Development of a Learning Game for People with Intellectual Disabilities. *IEEE 16th International Conference on Advanced Learning Technologies (ICALT)*.
- Carvalho, D., Rodrigues, A. och Jones, S. (2011) Mediate – Methodology for Describing the Accessibility of Transport in Europe. Report on data collection and analysis.: EU. Sjunde ramprogrammet.
- Casullo, L. (2016) The Economic Benefits of Improved Accessibility to Transport Systems. *International Transport Forum Paris*.
- Celinska, K. (2013) DHRs Transporthandbok: Om passagerares rättigheter och tillgänglighet och användbarhet till transporter. (hämtad 2019-01-11).
- Center for universal design (2018) Principles of universal design.
- Connell, B. R., Jones, M., Mueller, J., Mullik, A., Ostroff, E., Sanford, J., Steinfeld, E., Story, M. och Vanderheiden, G. (1997) *The Universal Design File: Designing for People of All Ages and Abilities*: NC State University, The Center for Universal Design.
- Corr McEvoy, S. och Keenan, E. (2013) Attitudes towards People with Disabilities – what do people with intellectual disabilities have to say? *British Journal of Learning Disabilities* 42: 221–227.
- Deka, D. (2014) The role of household members in transporting adults with disabilities in the United States. *Transportation Research Part A: Policy and Practice* 69: 45-57.
- Deka, D., Feeley, C. och Lubin, A. (2016) Travel patterns, needs, and barriers of adults with autism spectrum disorder: Report from a survey. *Transportation Research Board of the National Academies* 4: 9-16.

- DHR (2014) Användning av skoter i kollektivtrafiken. Skrivelse 2014-09-19. (hämtad 2019-01-11).
- DHR (2016) Självkörande fordon en framtidsfråga. Remissvar 2016-08-11. (hämtad 2019-01-11).
- DHR (2017) Vinst för DHR i Högsta domstolen, landstingen/regionerna är ansvariga för diskriminering i kollektivtrafiken. (hämtad 2019-01-11).
- DHR (2019) Allmänna kommunikationer. (hämtad 2019-01-11).
- Douglas, G., Pavey, S. och Corcoran, C. (2012) Evaluating the use of the ICF as a framework for interviewing people with a visual impairment about their mobility and travel. *The British Journal of Visual Impairment* 30: 6-21.
- Dukic Willstrand, T., Henriksson, P., Levin, L. och Svensson, H. (2018) Utvärdering av fria resor i kollektivtrafiken för äldre medborgare. Lund: K2.
- EC (1998) COST 335 - Passengers' Accessibility of Heavy Rail Systems. Final report. European Commission (EC): Directorate General Transport.
- Europeiska kommissionen (2018) Europeans' satisfaction with passenger rail services. *Flash Eurobarometer*. DG Mobility and Transport.
- Eurostat (2015) Disability statistics.
- FN (2018) Conventions on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD). I: Förenta Nationerna (red).
- Folkhälsomyndigheten (2015) *Ventilation*. <https://www.folkhalsomyndigheten.se/livsvillkor-levnadsvanor/miljohalsa-och-halsoskydd/tillsynsvagledning-halsoskydd/kompletterande-vagledning-om-ventilation/>.
- Folkhälsomyndigheten (2016) *Folkhälsoenkäten – Hälsa på lika villkor (HLV)*. <http://www.folkhalsomyndigheten.se/documents/statistik-uppfoljning/enkater-undersokningar/nationella-folkhalsoenkaten/resultat-2015/resultat-a-o-tidserier-2015.xls>.
- Folkhälsomyndigheten (2018) Kemikalier i inomhusmiljön.
- Funktionsrätt Göteborg (2018) Jämlik stad - även för personer med funktionsnedsättning?
- Försäkringskassan (2017) Försäkringskassans årsredovisning 2017.
- Försäkringskassan (2019) Bilstöd för vuxna. (hämtad 2019-01-11).
- Gallup, J., Lamothe, S. N. och Gallup, A. (2015) Enhancing Transportation Education Using Mobile Devices and Applications. *Teaching Exceptional Children* 48: 54-61.
- Gonzales, L., Stombaugh, D., Seekins, T. och Kasnitz, D. (2006) Accessible rural transportation: An evaluation of the traveler's cheque voucher program. *Journal of Community Development Society* 37: 106-115.
- Gradwohl, C. (2018) Bristande tillgänglighet som en form av diskriminering. Har lagändringen i diskrimineringslagen gjort någon skillnad sedan 2015? . *Teologiska Institutionen*. Uppsala universitet.
- Grisé, E., Boisjoly, G., Maguire, M. och El-Geneidy, A. (2018) Elevating access: Comparing accessibility to jobs by public transport for individuals with and without a physical disability. *Transportation Research Part A* In press.
- Grönvall, O. (2004) Funktionshinderades tillgänglighet i trafikmiljön – intressekonflikter som barriär? *LTH, Institutionen för Teknik och samhälle*. <https://lup.lub.lu.se/search/ws/files/4806193/1025730.pdf>. Lund: Lunds universitet.
- Hallgrimsdottir, B., Wennberg, H., Svensson, H. och Ståhl, A. (2016) Implementation of accessibility policy in municipal transport planning—Progression and regression in Sweden between 2004 and 2014. *Transport Policy* 49: 196-205.
- Hansson, L. och Holmgren, J. (2016) Reducing dependency on special transport services through public transport. *Transportation Research Part A World Conference on Transport Research - WCTR 2016 Shanghai*.
- Haveman, M., Tillmann, V., Stöppler, R., Kvas, S. och Monninger, D. (2013) Mobility and Public Transport Use Abilities of Children and Young Adults With Intellectual Disabilities: Results From the 3-Year Nordhorn Public Transportation Intervention Study. *Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities* 10: 289-299.
- Höröld, S., Mayas, C. och Krömker, H. (2015) Interactive displays in public transport – Challenges and expectations. *6th International Conference on Applied Human Factors and Ergonomics (AHFE 2015) and the Affiliated Conferences, AHFE 2015*. Las Vegas.

- Jansuwan, S., Christensen, K. M. och Chen, A. (2013) Assessing the Transportation Needs of Low-Mobility Individuals: Case Study of a Small Urban Community. *Utah. Journal of urban planning and development*: 104-114.
- Jenset, M. (2013) Färdtjänst 1.1. Rapport från Neuroförbundets temaår 2013 om färdtjänst och andra persontransporter. Neuroförbundet.
- Johansson, S. (2018) Hur personer med olika funktionsnedsättningar använder internet. Rapport från Begripsam på uppdrag av Myndigheten för delaktighet och PTS.
- Johansson, S. H., T (2019) Personer med funktionsnedsättning och kollektivtrafik - Hur tycker personer med funktionsnedsättning att kollektivtrafiken fungerar? Rapport från Begripsam på uppdrag av Trafikanalys.
- Kaisar, E. I., Hess, L. och Portal Palmo, A. B. (2012) An Emergency Evacuation Planning Model for Special Needs Populations Using Public Transit Systems. *Journal of Public Transportation* 15: 45-69.
- Kaiser, H. J. (2009) Mobility in Old Age: Beyond the Transportation Perspective. *Journal of Applied Gerontology* 28: 411-418.
- Kantar Sifo (2019) Teknisk rapport - Hinder i kollektivtrafiken 2019. Trafikanalys.
- Konsumentverket (2017) Granskning av kollektivtrafikresenärers rättigheter. Marknadsföring och avtalsvillkor. Karlstad.
- Konsumentverket (2018) Konsumentrapporten 2018. Rapport 2018:1.
- Lagrådet (2018) Genomförande av webbtillgänglighetsdirektivet. I: Finansdepartementet (red).
- Lidbäck, L. (2016) Vilken rullstol får man ta med sig på tåget? (hämtad 2019-01-14).
- Livingstone-Lee, S. A., Skelton, R. W. och Livingston, N. (2014) Transit Apps for People With Brain Injury and Other Cognitive Disabilities: The State of the Art. *Assistive Technology*, 26:4, 209-218 26: 209-218.
- Lubin, A. och Deka, D. (2012) Role of Public Transportation as Job Access Mode Lessons from Survey of People with Disabilities in New Jersey. *Transportation Research Record*.
- Lubitow, A., Rainer, J. och Bassett, S. (2017) Exclusion and vulnerability on public transit: experiences of transit dependent riders in Portland, Oregon. *Mobilities* 12: 924-937.
- Mather, A. och Hunter-Zaworski, K. M. (2016) Investigation of Wheeled Mobility Device Orientation and Movement on Streetcars and Light Rail Vehicles during Normal and Emergency Braking. *Journal of Public Transportation* 19: 93-106.
- Mats Börjesson och Yngve Westerlund (2010) Utveckling av anropsstyrd trafik. Litteraturinventering med sammanställning av hittillsvarande erfarenheter av anropsstyrd trafik i Sverige och internationellt. *Vägverkets publikation: 2010:7*.
- Mechling, L. och O'Brien, E. (2010) Computer-Based Video Instruction to Teach Students with Intellectual Disabilities to Use Public Bus Transportation. *Education and Training in Autism and Developmental Disabilities* 45: 230-241.
- Menninger, H. och Werly, V. (2014) Americans with disabilities act cost savings and increased fixed-route ridership through transit agency travel training: Case study of Riverside Transit Agency, California. *Transportation Research Record: Journal of the Transportation Research Board*.
- MFD (2016) Utvärdering och analys av funktionshinderspolitiken 2011-2016. Redovisning av regeringsuppdrag om ett samlat uppföljningssystem för funktionshinderspolitiken. Sundbyberg.
- MFD (2018a) Kvalitet i färdtjänst. Redovisning av regeringsuppdrag. I: Myndigheten för delaktighet (red). Stockholm.
- MFD (2018b) Rivkraft 19 - Tillgänglighet i kollektivtrafik och färdtjänst. Rapport 2018:11.: Myndigheten för delaktighet,.
- Nakamura, F. och Ooie, K. (2017) A study on mobility improvement for intellectually disabled student commuters. *IATSS* 41: 74-81.
- NDA (2018) Transport Accessibility Monitoring Study: Report on Phase 1 Pilot. Irland: National Disability Authority.
- Nelson, J. D., Wright, S., Masson, B., Ambrosino, G. och Naniopoulos, A. (2010) Recent developments in Flexible Transport Services. *Research in Transportation Economics* 29: 243-248.
- Neuroförbundet (2017a) Förbundsstyrelsens förslag till handlingsplan 2018 – 2021. Neuroförbundets förbunds kongress. (hämtad 2019-01-14).

- Neuroförbundet (2017b) Neuroförbundets förbundskongress 2017: Redovisning av åtgärder m a a 2013 års bifallna kongressmotioner. (hämtad 2019-01-14).
- Neuroförbundet (2017c) Nästa steg mot en mer jämlik hälsa: Förslag för ett långsiktigt arbete för en god och jämlik hälsa (SOU 2017:47). Yttrande över rubricerat betänkande, diariern: S2017/03553/FS. (hämtad 2019-01-14).
- Nordbakke, S. och Skollerud, K. (2016) Transport, udekket aktivitetsbehov og velferd blant personer med nedsatt bevegelsesevne. *TOI-report*.
- Nyman, S. (2017) Förslag till tillgänglighetslag riskerar att urholkas. Brev som skickats till svenska europaparlamentariker 2017-01-30. (hämtad 2019-01-21).
- Näringsdepartementet (2017) Uppdrag att ta fram förslag till nationell trafikslagsövergripande plan för utveckling av transportsystemet och trafikslagsövergripande länsplaner för regional transportinfrastruktur (rskr. 2016/17: 101). I: Näringsdepartementet (red) *N2017/02312fTIF m.fl.* Stockholm.
- Odeck, J., Hagen, T. och Fearnley, N. (2010) Economic appraisal of universal design in transport: Experiences from Norway. *Research in Transportation Economics* 29: 304-311.
- Park, J. och Chowdhury, S. (2018) Investigating the barriers in a typical journey by public transport users with disabilities. *Journal of Transport & Health* in press.
- Partnersamverkan (2015) Regionala trafikförsörjningsprogram för hållbar utveckling av kollektivtrafiken - En vägledning och ett verktyg. Partnersamverkan för en förbättrad kollektivtrafik.
- PRO (2017) Distriktet Stockholms län – LANDSTINGSPOLITISKT PROGRAM. Förslag slutversion, 15 sep 2017. (hämtad 2019-01-14).
- PRO (2019) PRO påverkar kollektivtrafiken. (hämtad 2019-01-14).
- Prop. 1999/2000:79 Från patient till medborgare – en nationell handlingsplan för handikappolitiken. I: Miljödepartementet (red). Stockholm: Regeringen.
- Prop. 2008/09:28 Mänskliga rättigheter för personer med funktionsnedsättning.
- Prop. 2008/09:93 Mål för framtidens resor och transporter. I: Näringsdepartementet (red). Stockholm: Regeringen.
- Prop. 2013/14:198 Bristande tillgänglighet som en form av diskriminering.
- Prop. 2015/16:13 Stärkta rättigheter för kollektivtrafikresenärer. I: Justitiedepartementet (red). Stockholm: Regeringskansliet.
- Prop. 2016/17:188 Nationellt mål och inriktning för funktionshinderspolitiken.
- Regeringskansliet (2008) Konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning och fakultativt protokoll till konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. I: Utrikesdepartementet (red). Stockholm: Utrikesdepartementet.
- Regeringskansliet (2015) Ett reformerat bilstöd. I: Socialdepartementet (red). Stockholm: Fritzes.
- Risser, R., Lexell, E. M., Bell, D., Iwarsson, S. och Ståhl, A. (2015) Use of local public transport among people with cognitive impairments – A literature review. *Transportation Research Part F* 29: 83–97.
- rskr. 2008/09:257 Riksdagsskrivelse 2008/09:257. I: S. Riksdag (red).
- rskr. 2017/18:86 Riksdagsskrivelse 2017/18:86. I: S. Riksdag (red).
- Rydeman, B., Hedvall, P.-O. och Rydeman, J. (1997) *Principerna för Universell Design. (Svensk översättning av Conell et al. 1997)*. Lund: Certec, Lunds tekniska högskola.
- Salipur, Z., Frost, K. och Bertocci, G. (2012) Investigation of wheelchair instability during transport in large accessible transit vehicles. *JRRD* 49: 935-948.
- SCB (2018a) Situationen på arbetsmarknaden för personer med funktionsnedsättning 2017.
- SCB (2018b) Undersökningarna av levnadsförhållanden (ULF/SILC). Örebro: Statistiska Centralbyrån.
- Shakespeare, T. (2006) The social model of disability. *Disabil. Stud. Read*: 197-204.
- SKL (2012) Kol-TRAST – Planeringshandbok för en attraktiv och effektiv kollektivtrafik. *TRAST - Trafik för en attraktiv stad*.
- SKL (2018) Våghållningens juridik. Sveriges Kommuner och Landsting.
- SLL Trafikförvaltningen (2017) Rampservice 2017. I: Markör Marknad och Kommunikation AB (red). Stockholms läns landsting.

- SLL Trafikförvaltningen (2018) Lägesrapport trafikförvaltningens tillgänglighetsarbete år 2017. Diarienummer TN 2016-0366. Stockholms läns landsting.
- Socialstyrelsen (2007) Klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa – kortversion (Svensk version). Klassifikationen är ursprungligen publicerad av Världshälsoorganisationen (WHO) 2001 med titeln International Classification of Functioning, Disability and Health: ICF. Short version, Edita Västra Aros AB, Stockholm.
- Socialstyrelsen (2018) Funktionshinder.
- SOU 2003:87 Färdtjänsten och riksfärdstjänsten. I: Näringsdepartementet (red). Stockholm.
- SOU 2005:77 Får jag lov? Om planering och byggande.
- SOU 2007:13 Regional utveckling och regional samhällsorganisation. I: Finansdepartementet (red).
- SOU 2009:81 Lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik.
- SOU 2016:5 Låt fler forma framtiden! Betänkande av 2014 års Demokratiutredning – Delaktighet, och jämlikt inflytande. I: S. o. utredningar (red). Stockholm.
- SOU 2018:58 Särskilda persontransporter – moderniserad lagstiftning för ökad samordning. Betänkande av Utredningen om samordning av särskilda persontransporter. I: S. o. utredningar (red). Stockholm.
- SPF (2015) Åtgärder för att öka intresset för att använda kollektivtrafiken inom Falu kommun. Skrivelse till Falu kommun 2015-10-22. (hämtad 2019-01-15).
- SRF (2016a) Tillgänglig kollektivtrafik. (hämtad 2019-01-16).
- SRF (2017) En fjärdedel stannar hemma. Artikel uppdaterad 2017-10-12. (hämtad 2019-01-15).
- Statistics Canada (2018) A demographic, employment and income profile of Canadians with disabilities aged 15 years and over, 2017.
- Steinfeld, A., Maisel, J. L. och Steinfeld, E. (2018) *Accessible Public Transportation: Designing Service for Riders with Disabilities*, New York: Routledge.
- Steinfeld, E. och Maisel, J. (2012) *Universal Design*, New York: John Wiley & Sons Ltd.
- Stjernborg, V. (2018a) Forskningsöversikt om funktionshinder i kollektivtrafik - ett uppdrag åt Trafikanalys inom ramen för regeringsuppdrag om kartläggning av hinder i kollektivtrafik. Sweco.
- Stjernborg, V. (2018b) Forskningsöversikt om funktionshinder i kollektivtrafik - fördjupning - sociala och organisatoriska barriärer. Sweco.
- Ståhl, M. (2015) Dålig digital delaktighet! En rapport om användning av internet hos personer med synnedsättning. Rapport utgiven av Synskadades Riksförbund.
- Svensk Kollektivtrafik (2018a) ANBARO årsrapport 2017. Barometer för anropsstyrd trafik. Stockholm.
- Svensk Kollektivtrafik (2018b) Årsrapport 2017. Kollektivtrafikbarometern. Stockholm.
- Svenska Taxiförbundet (2018) Sveriges hemligaste kollektivtrafik. En kartläggning av den anropsstyrda kollektivtrafiken i Sverige.
- Svensson, H. (2019) Förändringar i färdtjänstillstånd och resande med färdtjänst - Intervjuer med några tjänstpersoner - redovisning av uppdrag från Trafikanalys. Lund: Nationellt kunskapscentrum för kollektivtrafik (K2).
- Sveriges Bussföretag (2018) Detaljstyrning gynnar inte kollektivtrafikens kunder.
- Sze, N. N. och Christensen, K. M. (2017) Review article: Access to urban transportation system for individuals with disabilities. *IATSS research* 41: 66-73.
- Tillmann, V., Haveman, M., Stöppler, R., Kvas, S. och Monninger, D. (2013) Public Bus Drivers and Social Inclusion: Evaluation of Their Knowledge and Attitudes Toward People With Intellectual Disabilities. *Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities* 10: 307-313.
- Trafikanalys (2012) Uppföljning av de transportpolitiska målen 2012. Stockholm: Trafikanalys.
- Trafikanalys (2015a) Kartläggning av anropsstyrd kollektivtrafik 2013. *PM 2015:6*.
- Trafikanalys (2015b) Uppföljning av de transportpolitiska målen 2015. Stockholm: Trafikanalys.
- Trafikanalys (2016) Uppföljning av integrerad kollektivtrafik i Dalarna och Kalmar län. *Rapport 2016:18*.
- Trafikanalys (2017) Uppföljning av de transportpolitiska målen 2017. Stockholm: Trafikanalys.
- Trafikanalys (2018a) Färdtjänst och riksfärdtjänst 2017. Stockholm: Trafikanalys.

- Trafikanalys (2018b) Kommersiell linjetrafik på väg. *Sveriges officiella statistik*.
- Trafikanalys (2018c) Perspektiv på resor och möjligheter att resa.
- Trafikanalys (2018d) Regional linjetrafik 2017. Stockholm.
- Trafikanalys (2018e) Resvanor och funktionsnedsättningar – statistik ur resvaneundersökningen.
- Trafikanalys (2018f) Uppföljning av de transportpolitiska målen 2018. Stockholm: Trafikanalys.
- Trafikanalys (2019) Perspektiv på resor och möjligheter att resa. Stockholm: Trafikanalys.
- Trafikutskottet (2013) Hela resan hela året! En uppföljning av transportsystemets tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning. Rapport 2013/14:RFR5. Stockholm: Sveriges Riksdag.
- Trafikverket (2013) Stationers basfunktioner och klassindelning 2.0.
- Trafikverket (2015) Utformning av den fysiska miljön på stationer för personer med funktionsnedsättning. *publikationsnr 2015:237*. Borlänge: Trafikverket.
- Trafikverket (2016a) Hantering av statlig medfinansiering till regionala kollektivtrafikanläggningar samt åtgärder för förbättrad miljö och trafiksäkerhet på det kommunala vägnätet.
- Trafikverket (2016b) Slutredovisning av delmålen i "En strategi för genomförandet av funktionshinderspolitiken 2011-2016" samt rapportering 2016.
- Trafikverket (2017a) Ett inkluderande samhälle: PM till Nationell plan för transportsystemet 2018-2029. Borlänge.
- Trafikverket (2017b) Stationsmiljö – Utformning av stationen med resenären i fokus.
- Trafikverket (2017c) Trafikverkets ansvar vid planering och utbyggnad av stationer
- Trafikverket (2018a) Förslag till nationell plan för transportsystemet 2018–2029: Remissversion 2017-08-31. Borlänge.
- Trafikverket (2018b) *Planer och beslutsunderlag*. <https://www.trafikverket.se/for-dig-i-branschen/Planera-och-utreda/Planer-och-beslutsunderlag/>.
- Transportstyrelsen (2013) Översyn av lagen (1979:558) om handikappanpassad kollektivtrafik. Norrköping: Transportstyrelsen.
- Transportstyrelsen (2015) Funktionsnedsatta och kollektivtrafik - Hur fungerar lagen? *Dnr TSG 2015-267*.
- Transportstyrelsen (2016a) Funktionshinderspolitiken 2011–2016 – Rapportering 2016 samt slutlig resultatredovisning. *TSG 2015-1753*.
- Transportstyrelsen (2016b) Funktionsnedsatta och kollektivtrafik - Hur fungerar lagen?
- Transportstyrelsen (2017) Resenärers syn på järnvägsmarknaden.
- Transportstyrelsen (2019) Luftfartsstatistik - publicering på internet.
- Tällberg, E. (2018) Statligt och kommunalt väghållaransvar - En studie kring allmän väghållning och kommunala väghållningsområden. *examensarbete*. Kungl. Tekniska Högskolan: Institutionen för fastigheter och Byggnad.
- Waara, N., Risser, R. och Ståhl, A. (2013) Exploring the influence of online traveller information services on the use of public transport by older people and people with functional limitations: A mixed methods approach. *Journal of Technology and Disability* 25: 15-25.
- Wallergård, M., Eriksson, J. och Johansson, G. (2008) A suggested Virtual Reality methodology allowing people with cognitive disabilities to communicate their knowledge and experiences of public transport systems. *Technology and Disability* 20: 9-24.
- Velho, R., Holloway, C., Symonds, A. och Balmer, B. (2016) The Effect of Transport Accessibility on the Social Inclusion of Wheelchair Users: A Mixed Method Analysis. *Social Inclusion* 4: 25-35.
- Wendel, K., Ståhl, A., Risberg, J., Pessah-Rasmussen, H. och Iwarsson, S. (2010) Post-stroke functional limitations and changes in use of mode of transport. *Scandinavian Journal of Occupational Therapy* 17: 162-174.
- Wennberg, H. (2019) Kommunernas del i hela resan: Underlag till kartläggning av hinder för tillgänglighet inom kollektivtrafiksystemet för personer med funktionsnedsättning. Lund: Trivector.
- WHO (2018) Disabilities. World Health Organisation.
- WHO och World Bank (2011) World report on disability. Geneva: WHO.

- Visnes Øksenholt, K. och Aarhaug, J. (2018) Public transport and people with impairments– exploring non-use of public transport through the case of Oslo, Norway. *Disability & Society* 33: 1280-1302.
- Vägverket (2001) Utvärdering av handikappolitiken inom transportområdet. Regeringsuppdrag K98/2302/4 i samverkan med Banverket, Sjöfartsverket, Luftfartsverket och Vinnova.
- Vägverket och Banverket (2007) KOLL Framåt - Underlagsrapporter
- X2 AB (2012) Tillgänglighet - tillgänglig kollektivtrafik för personer med funktionsnedsättning - rapport från en branschgemensam expertgrupp inom Partnersamverkan för en fördubblad kollektivtrafik. Partnersamverkan för en förbättrad kollektivtrafik.
- Øksenholt, K. V. och Aarhaug, J. (2016) Public Transport and People with Disabilities-the Experiences of Non-users. *European Transport Conference 2016*. Association for European Transport (AET).
- Øvstedal, L., Øderud, T., Barham, P. och S, J. (2008) Indicators describing the accessibility of urban public transport. *Mediate – Methodology for Describing the Accessibility of Transport in Europe*. European Commission (EC).

Bilaga 1 Beskrivning av underlag

Statistik och undersökningar

Statistik är ett verktyg för att kartlägga och förstå befolkningsgrupper, behov och resurser, men ifråga om funktionsnedsättningar varierar definitioner, begrepp och metoder. I exempelvis den nationella resvaneundersökningen (RVU Sverige, Trafikanalys, 2018e), ställs frågor om rörelse-, syn- och hörselnedsättningar, inte om kognitiva, psykiska eller andra mentala nedsättningar, inte heller om andra motoriska nedsättningar än att förflytta sig på egna ben, inte heller om kronisk värk och smärta, överkänslighet, mag- och tarmsjukdomar, med mera. Flera källor måste beaktas för en nyanserad lägesbild.

Trafikanalys var vidare genomförd en befolkningsenkät för att mer förutsättningslöst belysa funktionsnedsättningar och hinder i kollektivtrafik (se nedan).

Regelverk, tillsyn och uppföljningar

Krav på tillgänglighet i regelverk och deras efterlevnad är indikatorer på (o)tillgänglighet. Med tanke på det sammanfattar vi regelverk och tillsyn på kollektivtrafikområdet. Trafikanalys har också gått igenom tidigare rapporter om tillgänglighet i kollektivtrafik. Arbetet har avgränsats till publikationer som presenterar någon form av nationell och systematisk undersökning av tillgänglighet i kollektivtrafik. Det exkluderar renodlade policy-dokument och utredningar som saknar primärdata.

Med dessa avgränsningar kvalificerar sig ett fåtal studier för en vidare genomläsning. Bara en rapport kan sägas bygga på en nationell och systematisk undersökning, Trafikutskottets *Hela Resan Hela Året! – En uppföljning av transportsystemets tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning* (Trafikutskottet, 2013). Därtill finns en handfull rapporter med uppgifter och statistik av allmän karaktär, men som inte bygger på egna systematiska undersökningar (SOU 2018:58; MFD, 2016; Vägverket, 2001).

Uppgifter om (o)tillgänglighet

Många resenärsgupper berörs av kollektivtrafikens (o)tillgänglighet och många organisationer delar på ansvaret. Uppgifter har samlats in från myndigheter och intresseorganisationer på såväl nationell som regional nivå. Arbetet sammanfattas som följer:

- Trafikanalys har gått igenom nationella trafikplaner och länsplaner, samt haft löpande korrespondens med Trafikverket avseende statliga insatser för ökad tillgänglighet av hållplatser och bytespunkter i nationell infrastruktur för väg- och järnvägstransporter. Det har handlat om att klargöra insatsernas natur och omfattning.
- Andra nationella myndigheter och organisationer har kontaktats för underlag, statistik och enskilda uppgifter: Transportstyrelsen (tillsyn), Konsumentverket (tillsyn), Svensk Kollektivtrafik (Kollektivtrafikbarometern och ANBARO), Jernhusen (järnvägsstationer och ledsagning), Diskrimineringsombudsmannen, Boverket, med flera.
- Trafikanalys har inhämtat synpunkter från intresseorganisationer på flera nivåer, inte minst organisationer i Trafikverkets nationella råd för tillgänglighet och användbarhet för personer med funktionsnedsättning (RTAF), men även SPF Seniorer och PRO. Underlaget har samlats in med e-postkorrespondens, skrivelser, möten, information på webbplatser och i några fall resultat från medlemsenkäter.

- För en bred kartläggning av det regionala tillgänglighetsarbetet skickades en enkät till de regionala kollektivtrafikmyndigheterna (bilaga 4). Enkäten kompletterades senare med specifika frågor om regionala riktlinjer, rapporter och hantering av synpunkter på kollektivtrafikens tillgänglighet. Därtill kontaktades vissa regioner för mer detaljerade underlag om insatser som fallstudier, framför allt storstadsregionerna.
- Regionala företrädare för intresseorganisationer har även kontaktats med frågor om deras erfarenhet av regionala samråd om kollektivtrafikens tillgänglighet. Förutom organisationer i RTAF ingick även företrädare för PRO, SPF Seniorerna och Hörselskadades Riksförbund. Utgångspunkten för urvalet av företrädare var tillgängliga kontaktuppgifter på organisationernas webbplatser.
- Kommunernas insatser för kollektivtrafikens tillgänglighet har undersökts genom ett konsultuppdrag till Trivector. Uppdraget var att sammanställa tidigare rapporter och genomföra ett begränsat antal intervjuer med kommunala företrädare, med fokus på kommunala insatser för tillgängligheten av hållplatser och bytespunkter.
- Utöver systematisk insamling av uppgifter och underlag har regeringsuppdraget även rymt enskilda kontakter av tematisk karaktär, till exempel Funktionsrätt i Göteborg för samtal om lokala frågor. Flera olika organisationer har tagit spontana kontakter med Trafikanalys i syfte att diskutera hanteringen av tillgänglighetsfrågor i enskilda fall.

Internationell forskningsöversikt

I syfte att kartlägga forskningsfrågor om funktionshinder i kollektivtrafik fick Sweco i uppdrag att göra en genomgång av internationell forskning på området (Stjernborg, 2018a; Stjernborg, 2018b). Uppdraget var att ta fram en bred lägesbild av forskningen, att identifiera och beskriva eventuella mönster och trender. I uppdraget låg också att göra en djupläsning av några studier i ett eftersatt kunskapsområde, nämligen sociala och organisatoriska barriärer.

Befolkningssenkät om reshinder

Undersökningar av resvanor genomförs vanligtvis utan frågor om erfarenheter och upplevelser av hinder, även om frågor kan ställas om funktionsnedsättning. Mer sällsynta undersökningar om erfarenheter och upplevelser av hinder i kollektivtrafik genomförs som regel med enskilda resenärsgupper, äldre och personer med funktionsnedsättning, men utan jämförelser med andra resenärsgupper. Det senare gör det svårt att utvärdera effekter av hinder.

Trafikanalys har sökt efter nationella resenärs- och brukarundersökningar av hinder i kollektivtrafik. I vår forskningsöversikt har vi identifierat en handfull studier i andra länder. I Sverige, så långt som vi har kunnat fastställa, är det bara Myndigheten för Delaktighet (MFD) som har genomfört den typen av undersökningar (kapitel 9).

Hittills saknas nationella, systematiska undersökningar och jämförande analyser av samspelet mellan resvanor, funktionsvariationer och hinder. I syfte att kartlägga och bedöma effekter av funktionsvariation och reshinder på resandet med kollektivtrafik lät Trafikanalys upphandla en befolkningssenkät för jämförande analyser av resenärsgupper (bilaga 9). Kantar Sifo fick uppdraget och samlade in svar på telefon, webb och postalt. Resultatet presenteras i kapitel 10: Befolkningssenkät om reshinder.

Bilaga 2 Frågor i HLV

Folkhälsomyndigheten genomför regelbundet den nationella folkhälsoenkäten – Hälsa på lika villkor (HLV) – för att följa utvecklingen av folkhälsan. I den ställs traditionella frågor om funktionsnedsättningar, nedsatt rörelse-, syn- och hörsel förmåga, men också en rad andra frågor om ohälsa som varaktigt kan påverka vår förmåga att förstå och göra oss förstådda, att planera, att orientera oss, att röra på oss och att vistas i lika miljöer. Alla dessa förmågor är av vikt för vår förmåga att åka kollektivt.

För en bredare skattning av funktionsnedsättningar av relevans för vår förmåga att resa bad Trafikanalys Folkhälsomyndigheten att samköra flera frågor i HLV och beräkna andel personer i befolkningen som hade ett eller flera av följande begränsningar eller besvär.

Fråga 2: Långvarig sjukdom och nedsatt förmåga

Fråga 3: Kan inte utan svårighet se och urskilja vanlig text i en dagstidning

Fråga 4: Kan inte utan svårighet höra vad som sägs i samtal mellan flera personer

Fråga 5: Kan inte springa en kortare sträcka (cirka 100 m)

Fråga 15: Har svåra besvär av något av följande:

- a) värk i skuldror, nacke eller axlar,
- b) ryggsmärtor, ryggvärk, höftsmärtor eller ischias,
- c) värk eller smärtor i händer, armbågar, ben eller knän,
- d) eksem eller hudutslag, e) öronsus (tinnitus),
- f) inkontinens (urinläckage),
- g) återkommande mag- eller tarmbesvär,
- h) ängslan, oro eller ångest,
- i) huvudvärk eller migrän,
- (j) sömnsvårigheter,
- k) trötthet
- l) yrsel

Fråga 18: Har svåra besvär av något av följande:

- a) diabetes,
- b) astma
- c) allergi

Fråga 19: Har:

- a) neuropsykiatrisk nedsättning
- b) intellektuell nedsättning

Bilaga 3 Resenärernas stationer

Tabell 12.1. Stationer om ingår i Resenärforums stationsundersökning.

Län	Station	Län	Station	Län	Station	Län	Station
A	ALVIK T-BANA	G	EKE	N	FALKENBERG	U	ÄNGELSBURG
A	ARLANDA C	G	TERMINALEN B GEMLA	N	FALKENBERG B	W	AVESTA CENTRUM AVESTA B
A	CITYTERMINALEN B	G	HOVMANTORP	N	HALMSTAD	W	AVESTA- KRYLBO
A	FLEMINGSBERG	G	LENHOVDA B	N	HYLTEBRUK B	W	BORLÄNGE FALUN C FALUN B GRÄNGESBERG HEDEMORA
A	JAKOBSBERG	G	LESSEBO	N	KUNGSBACKA	W	LEKSAND
A	KÄRSTA	G	LJUNGBY B	N	LAHOLM	W	LUDVIKA
A	LINDHOLMEN	G	MARKARYD	N	LAHOLM B	W	MORA
A	MÄRSTA	G	MOHEDA	N	SIMLÅNGSDALEN B	W	RÄTTVIK
A	NYKVARN	G	NOTTEBÄCK TERM. B	N	TORUP	W	SMEDJEBACKEN
A	NYNÄSHAMN	G	TINGSRYD B	N	VARBERG	W	SÄTER
A	SALTSJÖBADEN	G	VISLANDA	N	ÅSA	W	BOLLNÄS
A	STOCKHOLM C	G	VÅXJÖ	O	ALINGSÅS	W	GÄVLE HOFORS
A	STOCKHOLM CITY	G	ÅSEDA B	O	BORÅS	W	HUDIKSVALL
A	STOCKHOLM ODENPL.	G	ÄLMHULT	O	BENGTSFORS B	W	JÄRVSÖ
A	STOCKHOLM SÖDRA	H	BERGA	O	FALKÖPING	W	SANDVIKEN SÖDERHAMN
A	STOCKHOLM ÖSTRA	H	BLOMSTERMÅLA	O	GÖTEBORG	X	STORVIK ÅRSUNDA KYRKA B HÄRNÖSAND SUNDSVALL C SUNDSVALL B SUNDSVALL VÄSTRA ÄNGE DUVED JÄRPEN KROKOM MÖRSIL STORLIEN UNDERSÅKER ÅRE ÖSTERSUND B
A	SUNDBYBERG	H	BORGHOLM B	O	GÖTENE B	X	STORVIK ÅRSUNDA KYRKA B HÄRNÖSAND SUNDSVALL C SUNDSVALL B SUNDSVALL VÄSTRA ÄNGE DUVED JÄRPEN KROKOM MÖRSIL STORLIEN UNDERSÅKER ÅRE ÖSTERSUND B
A	SÖDERTÄLJE CENTR.	H	EMMABODA	O	HERRLJUNGA	X	STORVIK ÅRSUNDA KYRKA B HÄRNÖSAND SUNDSVALL C SUNDSVALL B SUNDSVALL VÄSTRA ÄNGE DUVED JÄRPEN KROKOM MÖRSIL STORLIEN UNDERSÅKER ÅRE ÖSTERSUND B
A	SÖDERTÄLJE HAMN	H	HULTSFRED	O	HÄLLEKIS	X	STORVIK ÅRSUNDA KYRKA B HÄRNÖSAND SUNDSVALL C SUNDSVALL B SUNDSVALL VÄSTRA ÄNGE DUVED JÄRPEN KROKOM MÖRSIL STORLIEN UNDERSÅKER ÅRE ÖSTERSUND B
A	SÖDERTÄLJE SYD	H	HÖGSBY	O	KINNA	X	STORVIK ÅRSUNDA KYRKA B HÄRNÖSAND SUNDSVALL C SUNDSVALL B SUNDSVALL VÄSTRA ÄNGE DUVED JÄRPEN KROKOM MÖRSIL STORLIEN UNDERSÅKER ÅRE ÖSTERSUND B
A	VÄSTERHANINGE	H	KALMAR	O	LIDKÖPING	X	STORVIK ÅRSUNDA KYRKA B HÄRNÖSAND SUNDSVALL C SUNDSVALL B SUNDSVALL VÄSTRA ÄNGE DUVED JÄRPEN KROKOM MÖRSIL STORLIEN UNDERSÅKER ÅRE ÖSTERSUND B
A	ÅRSTABERG	H	LJUNGBYHOLM B	O	LIMMARED	X	STORVIK ÅRSUNDA KYRKA B HÄRNÖSAND SUNDSVALL C SUNDSVALL B SUNDSVALL VÄSTRA ÄNGE DUVED JÄRPEN KROKOM MÖRSIL STORLIEN UNDERSÅKER ÅRE ÖSTERSUND B
A	ÄLVSJÖ	H	MÖNSTERÅS B	O	LYSEKIL B	X	STORVIK ÅRSUNDA KYRKA B HÄRNÖSAND SUNDSVALL C SUNDSVALL B SUNDSVALL VÄSTRA ÄNGE DUVED JÄRPEN KROKOM MÖRSIL STORLIEN UNDERSÅKER ÅRE ÖSTERSUND B
C	ALUNDA B	H	NYBRO	O	MARIESTAD	X	STORVIK ÅRSUNDA KYRKA B HÄRNÖSAND SUNDSVALL C SUNDSVALL B SUNDSVALL VÄSTRA ÄNGE DUVED JÄRPEN KROKOM MÖRSIL STORLIEN UNDERSÅKER ÅRE ÖSTERSUND B
C	BÅLSTA	H	OSKARSHAMN	O	MELLERUD	Y	STORVIK ÅRSUNDA KYRKA B HÄRNÖSAND SUNDSVALL C SUNDSVALL B SUNDSVALL VÄSTRA ÄNGE DUVED JÄRPEN KROKOM MÖRSIL STORLIEN UNDERSÅKER ÅRE ÖSTERSUND B
C	ENKÖPING	H	VIMMERBY	O	MUNKEDAL	Y	STORVIK ÅRSUNDA KYRKA B HÄRNÖSAND SUNDSVALL C SUNDSVALL B SUNDSVALL VÄSTRA ÄNGE DUVED JÄRPEN KROKOM MÖRSIL STORLIEN UNDERSÅKER ÅRE ÖSTERSUND B
C	GIMO B	H	VÄSTERVIK	O	MÖLNDAL	Y	STORVIK ÅRSUNDA KYRKA B HÄRNÖSAND SUNDSVALL C SUNDSVALL B SUNDSVALL VÄSTRA ÄNGE DUVED JÄRPEN KROKOM MÖRSIL STORLIEN UNDERSÅKER ÅRE ÖSTERSUND B
C	HEBY	K	BERGÅSA	O	NOSSEBRO B	Y	STORVIK ÅRSUNDA KYRKA B HÄRNÖSAND SUNDSVALL C SUNDSVALL B SUNDSVALL VÄSTRA ÄNGE DUVED JÄRPEN KROKOM MÖRSIL STORLIEN UNDERSÅKER ÅRE ÖSTERSUND B
C	KNIVSTA	K	BRÄKNE-HOBY	O	SKARA B	Y	STORVIK ÅRSUNDA KYRKA B HÄRNÖSAND SUNDSVALL C SUNDSVALL B SUNDSVALL VÄSTRA ÄNGE DUVED JÄRPEN KROKOM MÖRSIL STORLIEN UNDERSÅKER ÅRE ÖSTERSUND B
C	MORGONGÅVA	K	HOLMSJÖ	O	SKENE	Z	STORVIK ÅRSUNDA KYRKA B HÄRNÖSAND SUNDSVALL C SUNDSVALL B SUNDSVALL VÄSTRA ÄNGE DUVED JÄRPEN KROKOM MÖRSIL STORLIEN UNDERSÅKER ÅRE ÖSTERSUND B
C	TIERP	K	KARLSHAMN	O	SKÖVDE	Z	STORVIK ÅRSUNDA KYRKA B HÄRNÖSAND SUNDSVALL C SUNDSVALL B SUNDSVALL VÄSTRA ÄNGE DUVED JÄRPEN KROKOM MÖRSIL STORLIEN UNDERSÅKER ÅRE ÖSTERSUND B
C	UPPSALA	K	KARLSKRONA	O	TROLLHÄTTAN	Z	STORVIK ÅRSUNDA KYRKA B HÄRNÖSAND SUNDSVALL C SUNDSVALL B SUNDSVALL VÄSTRA ÄNGE DUVED JÄRPEN KROKOM MÖRSIL STORLIEN UNDERSÅKER ÅRE ÖSTERSUND B
C	ÖRBYHUS	K	MÖRRUM	O	TUN B	Z	STORVIK ÅRSUNDA KYRKA B HÄRNÖSAND SUNDSVALL C SUNDSVALL B SUNDSVALL VÄSTRA ÄNGE DUVED JÄRPEN KROKOM MÖRSIL STORLIEN UNDERSÅKER ÅRE ÖSTERSUND B
C	ÖSTERVÅLA B	K	OLOFSTRÖM B	O	UDDEVALLA C	Z	STORVIK ÅRSUNDA KYRKA B HÄRNÖSAND SUNDSVALL C SUNDSVALL B SUNDSVALL VÄSTRA ÄNGE DUVED JÄRPEN KROKOM MÖRSIL STORLIEN UNDERSÅKER ÅRE ÖSTERSUND B
C	ÖSTHAMMAR B	K	RÖNNEBY	O	UDDEVALLA B	Z	STORVIK ÅRSUNDA KYRKA B HÄRNÖSAND SUNDSVALL C SUNDSVALL B SUNDSVALL VÄSTRA ÄNGE DUVED JÄRPEN KROKOM MÖRSIL STORLIEN UNDERSÅKER ÅRE ÖSTERSUND B
D	ESKILSTUNA	K	SÖLVESBORG	O	ULRICEHAMN B	Z	STORVIK ÅRSUNDA KYRKA B HÄRNÖSAND SUNDSVALL C SUNDSVALL B SUNDSVALL VÄSTRA ÄNGE DUVED JÄRPEN KROKOM MÖRSIL STORLIEN UNDERSÅKER ÅRE ÖSTERSUND B
D	ESKILSTUNA B	M	BJÄRRED CENTRUM	O	VARA	Z	STORVIK ÅRSUNDA KYRKA B HÄRNÖSAND SUNDSVALL C SUNDSVALL B SUNDSVALL VÄSTRA ÄNGE DUVED JÄRPEN KROKOM MÖRSIL STORLIEN UNDERSÅKER ÅRE ÖSTERSUND B
D	FLEN	M	BÅSTAD	O	ÅMÅL	Z	STORVIK ÅRSUNDA KYRKA B HÄRNÖSAND SUNDSVALL C SUNDSVALL B SUNDSVALL VÄSTRA ÄNGE DUVED JÄRPEN KROKOM MÖRSIL STORLIEN UNDERSÅKER ÅRE ÖSTERSUND B
D	GNESTA	M	BÅSTAD B	S	GRUMS	AC	STORVIK ÅRSUNDA KYRKA B HÄRNÖSAND SUNDSVALL C SUNDSVALL B SUNDSVALL VÄSTRA ÄNGE DUVED JÄRPEN KROKOM MÖRSIL STORLIEN UNDERSÅKER ÅRE ÖSTERSUND B
D	KATRINEHOLM	M	ESLÖV	S	KARLSTAD C	AC	STORVIK ÅRSUNDA KYRKA B HÄRNÖSAND SUNDSVALL C SUNDSVALL B SUNDSVALL VÄSTRA ÄNGE DUVED JÄRPEN KROKOM MÖRSIL STORLIEN UNDERSÅKER ÅRE ÖSTERSUND B
D	LÄGGESTA	M	HELSINGBORG	S	KARLSTAD B	AC	STORVIK ÅRSUNDA KYRKA B HÄRNÖSAND SUNDSVALL C SUNDSVALL B SUNDSVALL VÄSTRA ÄNGE DUVED JÄRPEN KROKOM MÖRSIL STORLIEN UNDERSÅKER ÅRE ÖSTERSUND B
D	MARIFRED B	M	HYLLIE	S	KIL	AC	STORVIK ÅRSUNDA KYRKA B HÄRNÖSAND SUNDSVALL C SUNDSVALL B SUNDSVALL VÄSTRA ÄNGE DUVED JÄRPEN KROKOM MÖRSIL STORLIEN UNDERSÅKER ÅRE ÖSTERSUND B

D	NYKÖPING	M	HÄSSLEHOLM	S	KRISTINEHAMN	AC	SKELLEFTEÅ B
D	STRÅNGNÄS	M	HÖRBY B	T	FRÖVI	AC	UMEÅ C
D	VAGNHÄRAD	M	HÖÖR	T	HALLSBERG	AC	UMEÅ B
E	FINSPÅNG B	M	KLIPPAN	T	KOPPARBERG	AC	UMEÅ ÖSTRA
E	LINKÖPING	M	KRISTIANSTAD	T	KUMLA	AC	UMEÅ VASAPLAN VÄNNÄS
E	MJÖLBY	M	KÄVLINGE	T	LAXÅ	AC	VÄNNÄS
E	MOTALA	M	LANDSKRONA	T	LINDESBERG	BD	ABISKO TURIST
E	NORRKÖPING	M	LOMMA B	T	STORÅ	BD	ARJEPLOG B
E	SKÄNNINGE	M	LUND	T	ÖREBRO C	BD	ARVIDSJAUR
F	EKSJÖ	M	MALMÖ	T	ÖREBRO SÖDRA	BD	ARVIDSJAUR B
F	GISLAVED B	M	OSBY	U	ARBOGA	BD	BODEN
F	GNOSJÖ	M	SIMRISHAMN	U	DINGTUNA	BD	GÄLLIVARE
F	HABO	M	SKURUP	U	FAGERSTA	BD	HAPARANDA B
F	HESTRA	M	STAFFANSTORP B	U	FAGERSTA NORRA	BD	KIRUNA
F	HUSKVARNA	M	SVEDALA	U	HALLSTAHAMMAR	BD	KIRUNA B
F	JÖNKÖPING	M	TOMELILLA	U	KOLBÄCK	BD	LULEÅ
F	NÄSSJÖ	M	TRELLEBORG	U	KUNGSÖR	BD	PAJALA B
F	SÄVSJÖ	M	VINSLÖV	U	KÖPING	BD	PITEÅ B
F	TRANÅS	M	YSTAD	U	SALA	BD	ÄLVSBYN
F	VÄRNAMO	M	ÄNGELHOLM	U	SKINNSKATTEBERG	BD	ÖVERTORNEÅ B
F	VETLANDA	M	ÅHUS GLASHYTTA B	U	SURAHAMMAR		
G	ALVESTA	M	ÅSTORP	U	VÄSTERÅS		

Tabell 12.2. Statistik om kvalitetskontroller av 254 järnvägsstationer i Sverige.

Kvalitetskrav	Antal kontroller	Förekomst
Skytning av station mot gatusidan	252	82%
SICP (Samlad Info på Central Plats): avgående tåg i närtid	200	97%
SICP: ankommande tåg i närtid	198	85%
SICP: avgående tåg enligt tidtabell	198	38%
SICP: ankommande tåg enligt tidtabell	198	18%
SICP: avgående regional buss i närtid	246	52%
SICP: ankommande regional buss i närtid	246	6%
SICP: avgående regional buss enligt tidtabell	246	29%
SICP: ankommande regional buss enligt tidtabell	246	9%
SICP: avgående lokal buss i närtid	127	60%
SICP: ankommande lokal buss i närtid	127	3%
SICP: avgående lokal buss enligt tidtabell	127	18%
SICP: ankommande lokal buss enligt tidtabell	127	6%
Info på perrong om avgångar i närtid	197	84%
Info på perrong om ankomster i närtid	154	76%
Info vid busshållplats om avgångar i närtid	244	44%
Info på busshållplats om ankomster i närtid	244	2%
Karta över regionaltrafik	252	29%
Info om lokaltrafik	127	81%
Karta över lokaltrafik	129	53%
Biljetter över disk	254	46%
Info om biljetter	254	77%
Biljettköp i automat	254	59%
Förvaringsbox	254	20%
Hjärtstartare	254	16%
Kiosk	252	55%
Restaurang/Café	254	61%

Utpekad plats för ersättningstrafik	198	64%
Vägvisning till perrong/busshållplats	254	96%
Väntsal	253	68%
Väderskydd på perrong	198	82%
Väderskydd på hållplats	248	90%
Mötespunkt	252	46%
Standardtoalett	253	66%
Handikaptoalett	254	61%
Toalett med skötrum	254	57%
Bussanslutning	245	95%
Tydlig taxiplats	253	55%
Cykelparkering	252	90%
Kommuninfo	254	45%
Kommunkarta	253	38%
Tätortskarta	254	48%
Telefonnummer för felanmälan av tidtabell	248	43%
Telefonnummer för övrig felanmälan	247	26%
Wifi på station	249	26%
Bankomat	251	22%
Värd på plats	253	10%
Ljudkvalitet på högtalarutrop	207	72%
Synlig stor klocka	248	84%
Pratorer	252	44%
Punktskrift	253	47%
Hiss, rulltrappor och ledstöd	88	97%
Skyltar	248	94%
Ledstråk	247	77%
Terminalkarta	217	41%
Eluttag	205	41%
Parkering	250	100%
Bytesmöjligheter	250	84%

Källa: Trafikanalys bearbetning av stationsuppgifter från Resenärsforum.
Anm: SICP betyder "Centralt samlad information om alla".

Bilaga 4 Enkät till RKM och länstrafikbolag

Hej!

Trafikanalys har under 2018 ett regeringsuppdrag att kartlägga hinder i kollektivtrafiken för personer med funktionsnedsättning, med anledning av att riksdagen i november antog ett nytt mål för funktionshinderpolitiken. Projektledare är Tom Andersson.

Vi vänder oss nu till er regionala kollektivtrafikmyndigheter och andra organisatörer och upphandlare av trafik för att få en bild av hur arbetet med anpassning av kollektivtrafiken till personer med funktionsnedsättning går till i praktiken.

Frågorna är uppdelade i två block: det första handlar övergripande om hur ni arbetar med funktionshinderfrågor, medan det andra gäller vissa mer specifika åtgärder. Termen funktionsnedsättning används om personers egenskaper, medan termen funktionshinder används om de svårigheter som dessa personer möter i kontakt med omgivningen.

Frågorna kan till viss del vara överlappande, var vänlig läs igenom allt först för att bättre förstå vad vi är ute efter.

Vissa frågor kanske inte går att besvara av samtliga adressater, vänligen bortse då från dessa och svara på resten.

Tack på förhand! Svar önskas senast den 31 augusti.

Övergripande frågor:

- 1) Vilka undersökningar genomför eller använder ni för att förstå behoven i kollektivtrafiken hos personer med olika typer av funktionsnedsättning (t.ex. rörelse, hörsel, syn, mag/tarm, kognitiva, allergi/astma)?
- 2) Har ni några användarråd med funktionshinderorganisationer, eller där personer med funktionsnedsättning är representerade?
 - a. I så fall, vilka organisationer/ funktionsnedsättningar är representerade?
- 3) Hur ofta har ni samråd med representanter för funktionsnedsättningar?
 - a. I frågor som rör resande med kollektivtrafik?
 - b. I frågor som rör färdtjänst eller nyttjande av andra samhällsbetalda resor (riksfärdtjänst, särskolskjuts, sjukresor, omsorgsresor etc.)?
- 4) Vänligen specificera de funktionsnedsättningar som explicit ingår i era verksamhetsplaner.
 - a. Hur har ni kommit fram till att prioritera just dessa funktionsnedsättningar?
 - b. Finns det någon plan för att i framtiden omfatta fler funktionsnedsättningar?
- 5) Vilka funktionsanpassningar görs i olika trafikslag? Hur sker prioriteringarna?
 - a) på buss,
i förekommande fall:
 - b) tåg,
 - c) fartyg,
 - d) spårvagn,
 - e) t-bana?

- 6) Vilka funktionsanpassningar görs på hållplatser och i bytespunkter?
 - a. I delar som RKM ansvarar för?
 - b. I delar som Trafikverket ansvarar för?
 - c. I delar som kommunen ansvarar för?

- 7) Hur samarbetar ni (hur ofta, i vilka former) med följande organisationer om funktionshinderfrågor, i frågor som ligger i gränslandet mellan era respektive ansvarsområden (t.ex. infrastruktur, hållplatser, snöröjning etc.):
 - a. Trafikverket?
 - b. Kommuner?
 - c. Jernhusen?
 - d. Övriga stationsförvaltare?
 - e. Trafikoperatörer, inom olika trafikslag?

- 8) Om ledsagning: har ni egen stationsledsagning, eller samarbetar ni med Jernhusen/Trafikverket?
 - a. Vad omfattar era ledsagningstjänster, om de finns?
 - b. Varför har ni valt det alternativet?

- 9) Vilka personalinsatser görs för kompetensutveckling i frågor om funktionshinder?
 - a. För vilka funktionsnedsättningar i så fall?
 - b. Om nej, har ni istället anlitat specialiserade konsulter för dessa frågor? Vilka?

- 10) Har ni påbörjat eller avslutat något arbete för att tillmötesgå kraven i EU:s webbtillgänglighetsdirektiv och kommande svensk lagstiftning med anledning av det?

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102>

<https://webbriktlinjer.se/lagkrav/webbdirektivet/>

<https://www.7minds.se/har-du-koll-pa-eus-tillganglighetsdirektiv/>

- 11) Har ni ett fungerande system för mottagning, hantering och åtgärder av synpunkter på kollektivtrafiken från resenärerna?

- 12) Finns det något aktuellt (högst fem år gammalt) program eller någon strategi för anpassning av kollektivtrafiken till personer med olika funktionsnedsättningar?
 - a. I så fall, ingår detta i trafikförsörjningsprogrammet, eller är det ett separat dokument?
 - b. Vilka funktionshinder och funktionsnedsättningar berör detta program?
 - c. Har detta program någon gång följts upp utifrån de mål som eventuellt formulerats?
 - d. Finns det någon dokumentation av uppföljning som Trafikanalys kan få ta del av?

- 13) I er planering, hur långt från hållplatser räknar ni med att kollektivtrafiksystemet sträcker sig? T.ex. när ni räknar med invånarnas tillgänglighet till kollektivtrafiken.

- 14) I er planering av hållplatser, tar ni någon hänsyn till placeringen av särskilt anpassade boenden, t.ex. för äldre eller för personer med funktionsnedsättning?

- 15) Vilka konkreta åtgärder har ni genomfört under de senaste tre åren för att anpassa kollektivtrafiken till olika funktionsnedsättningar?

- 16) Arbetar ni med "mjuka åtgärder" som information, resträning, resällskap ("travel buddy"), eller påverkanskampanjer mot grupper av funktionsnedsättningar, för att öka deras benägenhet att använda kollektivtrafiken?

- 17) Vilka konkreta åtgärder som ni känner till har kommuner och Trafikverket genomfört i länet under de senaste tre åren, för att anpassa kollektivtrafiken till olika funktionsnedsättningar?

Specifika frågor om användbarhetsanpassning

- 1) Har ni någon reseplanerartjänst som är anpassad för olika funktionshinder, och i så fall vilka?
- 2) Är tjänster och kanaler för biljettförsäljning i kollektivtrafiken anpassade till olika funktionshinder? I så fall vilka?
- 3) Är tidtabeller i kollektivtrafiken utarbetade med hänsyn till olika funktionshinder? I så fall, hur?
- 4) Är informationssystem och rutiner vid trafikstörningar anpassade till olika funktionshinder? I så fall, hur?
- 5) Följer ni upp antalet synpunkter till kundtjänsten i funktionshinderfrågor?
 - a. I så fall, ungefär hur stor andel av synpunkterna utgör dessa?
- 6) Vilka krav ställer ni på trafikoperatörer (utförare) att beakta funktionshinder i kollektivtrafiken?

Vänliga hälsningar...

Bilaga 5 Fördjupad uppföljning

Begäran om specifika styrdokument och uppgifter

Trafikanalys har bitt alla regionala kollektivtrafikmyndigheter att sända dokumentation av flera slag: riktlinjer och krav på tillgänglighet, uppföljnings- och analysrapporter av tillgänglighet och insatser, samt begäran om data och statistik avseende ärendehantering.

Trafikanalys har vidare ställt öppna fördjupade frågor till medlemmar i Svensk kollektivtrafik:

1. Hur många anställda fanns i er organisation under 2018 (antalet fasta heltidstjänster)?
2. Hur många personer arbetade formellt sett med tillgänglighetsfrågor för grupper med särskilda behov? Vänligen räkna bara med fast personal vars tjänster till någon del var formellt dedikerade för tillgänglighetsfrågor och grupper med särskilda behov.
3. Hur många tjänster (%) uppgick detta arbete till för dessa personer?
4. Har er organisation erbjudit någon ledsagning under 2018?
5. Om så är fallet, vänligen delge antalet ledsagningar och kort beskrivning av berörd trafik.
6. Har er organisation genomfört några samverkans- eller samrådsmöten med funktionshinderrörelsen under 2018?
7. Om så är fallet, i fall det är möjligt, vänligen bifoga mötesprotokoll i svaret.

Resultatsammanställning

Trafikanalys har granskat innehållet i regionala styrdokument avseende tillgänglighet med utgångspunkt i aktuella regionala trafikförsörjningsprogram (TFP). Följande tabell är en sammanställning av våra observationer, framför allt innehållet i TFP, men även i uppföljning av styrdokument som RKM hänvisar till i TFP eller andra underlag till TFP, till exempel riktlinjer och rapporter. I tabellen nedan sammanfattas vår bedömning av förekomst (Ja eller Nej, J/N) av innehåll av relevans för tillgänglighetsindikatorer (avsnitt 1.7). Komponenterna är som följer.

1. År: Aktuellt år eller period för TFP
2. Ba: Behovsanalys på basis av brukarundersökningar
3. Mål: Tidsbestämda mål för konkreta åtgärder fysisk miljö och teknik (FT), information (I) och service (S), inte allmänna som "kollektivtrafiken ska vara fullt tillgänglig 2020"
4. Krav: Kravspecifikation avseende tillgänglighetsanpassning av fysisk miljö och teknik (FT), information (I) och service (S)
5. Nu: Nulägesbeskrivning av generell tillgänglighet i kollektivtrafiksystemet
6. Ls: Lägesbeskrivning av ledsagning
7. IT: Lägesbeskrivning av informationssystem och tjänster
8. Li: Lägesbeskrivning av prioriterade linjer och stråk
9. Ft: Förteckning över prioriterade hållplatser och bytespunkter
10. Hp: statistik om åtgärdade hållplatser
11. Bp: statistik om åtgärdade bytespunkter
12. HpBp: Det totala antalet hållplatser och bytespunkter i länet enligt ett utdrag från Samtrafikens databas i november 2018.

Tabell 12.3. Regional rapportering av tillgänglighetsinsatser.

Region	År	Ba	Mål FT//S	Krav FT//S	Nu	Ls	IT	Lj	Ft	Hp	Bp	HpBp
Blekinge ¹	2016-2019	N	J/N/N	J/N/N	J	N	N	N	J	107/ 131	29/29	1 441
Dalarna ²	2018-2020	J	J/N/N	N/N/N	J	N	N	J	J	N	14/27	4 457
Gotland ³	2019-2030	N	N/N/N	J/N/N	N	N	N	N	J	1/9	2/9	480
Gävleborg ⁴	2016-2030	N	N/N/N	J/N/N	J	N	N	N	J	411/ 582	N	3 027
Halland	2016-2019	N	J/N/J	N/N/N	N	N	N	J	N	N	N	2 211
Jämtland ⁵	2016-2020	N	J/N/N	J/N/N	J/N	N	N	J	J/N	N	N	2 190
Jönköping	2012-2015	N	N/N/N	N/N/N	N	N	N	N	N	N	N	2 209
Kalmar ⁵	2017-2025	N	J/N/N	J/N/N	J/N	N	N	J	J/N	N	N	3 130
Kronoberg	2016-2025	N	J/N/J	J/N/N	N	N	N	J	N	N	N	2 033
Norrbottnen ⁶	2018-2030	N	J/N/J	J/N/N	N	N	N	N	J	N	N	2 958
Skåne ⁷	2018-2030	N	J/J/J	J/N/N	J	N	N	N	J	2 576/ 6 571	N	5 289
SLL ⁸	2017-2030	J/N	N/N/N	J/J/J	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	N	71/ 100	6 945
Södermanland ⁹	2017-2030	J/N	J/N/N	J/J/J	J	N	N	J	J	29/48	N	2 552
Uppsala ¹⁰	2016	N	J/N/N	J/J/J	J	N	N	J	J	N	N	3 929
Västra Götaland ¹¹	2017-2020	J	J/N/J	J/N/N	J	N	J	J	J	350/ 800	350/ 800	10 390
Värmland	2017-2021	N	J/N/N	N/N/N	N	N	N	N	J	N	N	3 111
Västerbotten ¹²	2016-2019	N	N/N/N	N/N/N	N	J	N	J	N	N	N	3 119
Västernorrland ¹³	2018-2030	N	J/J/J	N/N/N	N	N	N	J	N	N	N	3 119
Västmanland	2015	N	J/N/J	J/N/N	N	N	N	N	N	N	N	1 776
Örebro ¹⁴	2016-2025	N	J/N/J	J/N/N	J	N	N	J	J	Grafik	Grafik	2 516
Östergötland ¹⁵	2016-2030	N	J/N/N	J/J/N	J	N	N	J	J	N	N	3 660

¹ Hållplatser med fler än 20 påstigande per dag.

² Dalarna är ensamma om att redovisa en aktuell utvärdering av tillgänglighet i kollektivtrafiken:
<https://www.ltdalarna.se/PageFiles/391/slutrapport%20till%C3%A4nglighet%202017%20del%201.pdf>

³ Oklara kriterier för prioritering

⁴ Hållplatser med fler än 20 påstigande per dag. Tillgänglighet redovisas i procenttermer. Antalet 411 representerar hållplatser med minst 50 procent tillgänglighet.

⁵ Listor med hållplatser och bytespunkter med ofullständig information om tillgänglighet

⁶ Servicemålet avser förekomst av mål- och nulägesbild för överflyttning av trafik mellan allmänna och särskilda persontransporter.

⁷ RKM:s TFP i Skåne rapporterar andel anpassade hållplatslägen, inte "hållplatser". I en uppföljning av målen uppges kriteriet för tillgänglighetsanpassning av hållplatser vara 15 påstigande per dygn (Regionala utvecklingsnämnden 2018-09-28 punkt 8, Dnr 1801946).

⁸ TFP i Stockholms läns landsting (SLL) innehåller en generell målbild med hänvisning till landstingets "Riktlinjer för tillgänglighet för barn, äldre och resenärer med funktionsnedsättning" (RiTill). Dessa riktlinjer omfattar detaljerade tillgänglighetskrav för samtliga miljöer inom land- och sjötrafik. En lägesbild av insatser redovisas i "Lägesrapport av Trafikförvaltningens tillgänglighetsarbete år 2017". Lägesrapporten är i första hand en verksamhetsberättelse, inte en redovisning av tillgänglighet i kollektivtrafiken. Information om tillgänglighet publiceras på SL:s webbplats i form av tillgänglighetsuppgifter för större bytespunkter, bytespunkter med cirka 2 000 påstigande per dygn. Uppgifter samlas in genom löpande inventering och lagras i en databas som samlar uppgifter om bytespunkter, fordon och linjer.

⁹ Södermanland har utarbetat "Riktlinjer för tillgänglig kollektivtrafik i Sörmland 2014" och inventerat bytespunkter enligt "Inventeringen Attraktiva bytespunkter i Sörmland 2017".

¹⁰ Uppsala har "Riktlinjer för tillgänglighet i kollektivtrafiken i Uppsala län för personer med funktionsnedsättning" (KT2016-0014 september 2016).

¹¹ Västra Götaland antog 2012 "Strategi för funktionshinderanpassning av kollektivtrafiken", men har under 2017 utarbetat en strategi som beaktar de sju diskrimineringsgrunderna och som ska ersätta den tidigare funktionshinderstrategin. Tillgänglighetsarbetet i praktiken berörs i två rapporter: "Uppföljning av trafikförsörjningsprogrammet 2017" och "Uppföljning Funktionshinderstrategin 2017". Regionen har en databas med uppgifter om tillgänglighet vid 800 prioriterade hållplatser och bytespunkter. Följande parametrar ingår: information, väderskydd, bänk med armstöd, belysning, utrymme för att fälla ut ramp, kantsten som är minst 17 cm hög, kontrastmarkering och ledstråk. Dessa är fastställda i Västtrafiks hållplatshandbok och i strategin för funktionshinderanpassning av kollektivtrafiken.

¹² Västerbotten ger en jämförelsevis utförlig mål- och lägesbild av ledsagarservice i bilaga 1 till regionens TFP.

¹³ Västernorrlands tillgänglighetsmål rymmer flera dimensioner: "Fysiskt tillgänglighet", anpassning av fordon och infrastruktur med hänsyn till personer med olika funktionsnedsättningar; "Social tillgänglighet", bemötande samt anpassning av miljöer som bidrar till inkludering och trygghet för alla människor; "Tillgänglig information", information som anpassas utifrån funktionsnedsättningar, läsförmåga och språkkunskaper; samt "Geografisk tillgänglighet", tillgänglighet utifrån ett geografiskt perspektiv samt ett tidsperspektiv (närhet och utbud).

¹⁴ Region Örebro tillämpar ett kriterium för prioriterade hållplatser om minst 50 påstigande per dag.

¹⁵ Östergötland tillämpar ett kriterium om minst 20 påstigande resenärer per dygn.

Tillgänglighetsinformation

Trafikanalys har gått igenom regionala webbplatser för länstrafiken och sammanställt tillgången till tillgänglighetsinformation (Tabell 12.4).

Tabell 12.4. Sammanställning av tillgänglighetsinformation på regionala webbsidor för länstrafik. "J" och "N" representerar Ja respektive Nej. Ytterligare förklaringar följer nedan.

<i>Medlem i Svensk Kollektivtrafik</i>	<i>Hs</i>	<i>Us</i>	<i>Info</i>	<i>K-info</i>	<i>Rp</i>	<i>Hr</i>	<i>Ledsagning</i>	<i>Fb</i>
Östgötatrafiken	N	J	J/N/N	N/N/N	N/N/N	N/N/N	Stationer	1
Blekingetrafiken	N	N	J/N/N	N/N/N	J/N/N	N/N/N	Stationer	2
Dalatrafik	N	J	J/J/N	N/N/N	N/N/N	N/N/N	Ingen info	2-24
Hallandstrafiken	N	J	J/J/N	N/N/N	J/N/N	N/N/N	Stationer	24
Jönköpings länstrafik	N	J	J/J/N	N/N/N	N/N/N	N/N/N	Stationer	24
Kalmars länstrafik	N	N	J/N/N	J/N/N	J/N/N	N/N/N	Hänvisning	-
Västernorrland - Din Tur	N	N	N/N/N	N/N/N	N/N/N	N/N/N	Ingen info	-
Länstrafiken i Västerbotten	J	J	J/J/N	N/N/N	N/N/N	J/N/N	Bytespunkter	24
Länstrafiken i Jämtlands län	N	J	N/J/N	N/N/N	J/N/N	N/N/N	Bytespunkter	24
Länstrafiken i Norrbotten	N	N	N/N/N	N/N/N	N/N/N	N/N/N	Ingen info	-
Länstrafiken i Kronoberg	N	J	J/N/N	N/N/N	N/N/N	N/N/N	Stationer	24
Region Gotland	N	J	J/N/N	N/N/N	N/N/N	N/N/N	Ingen info	-
Region Gävleborg X-trafik	N	J	J/N/N	J/N/N	N/N/N	N/N/N	Stationer	24
Region Uppsala UL	N	J	N/J/N	J/N/N	N/N/N	N/N/N	Stationer	24
Region Västmanland	J	J	N/N/N	J/N/N	N/N/N	N/N/N	Ingen info	-
Region Örebro län, Länstrafiken	N	N	J/N/N	N/N/N	N/J/N	J/N/N	Ingen info	-
Skånetrafiken	J	J	J/N/N	N/N/N	N/N/N	N/N/N	Stationer	24
SL	J	J	J/N/J	J/J/J	N/N/N	N/N/N	Bytespunkter	0,5-2
Sörmlandstrafiken	N	N	N/N/N	N/N/N	N/N/N	N/N/N	Hänvisning	-
Värmlandstrafik	N	N	N/N/N	N/N/N	J/N/N	N/N/N	Ingen info	-
Västtrafik	N	N	J/J/N	N/N/N	J/J/N	N/N/N	Bytespunkter	1

Förklaringar

Hs: Finns det en explicit länk till tillgänglighetsinformation (tgi) på huvudsidan? (Ja/Nej)

Us: Finns det en explicit länk till tgi på en sida direkt under huvudsida? (Ja/Nej)

Info: Vilken tgi finns? Tre underfrågor definierar mognadsgrad på tgi enligt X/X/X:

- Finns det allmän tgi om fordon och/eller infrastruktur? (Ja/Nej)
- Finns det tgi om fordon och infrastruktur på samma undersida? (Ja/Nej)
- Finns det sökbar och systematiserad trafikrelaterad tgi? (Ja/Nej)

K-info: Vilken kontaktinformation finns? Tre underfrågor definierar mognadsgrad enligt X/X/X:

- Finns det specifik kontaktinformation på tillgänglighetssida?
- Finns det anpassade kontaktmöjligheter?
- Finns det specifik kundtjänst för tillgänglighetsfrågor?

Rp: Vilken tgi finns i reseplaneraren? Tre underfrågor definierar mognadsgrad enligt X/X/X:

- Finns det några uppgifter alls om fordon och/eller infrastruktur? (Ja/Nej)
- Finns det systematisk länkad tillgänglighetsinformation? (Ja/Nej)
- Finns det integrerade tillgänglighetsapplikationer i reseplaneraren? (Ja/Nej)

Hr: Finns det stöd för hela resan? Tre underfrågor definierar mognadsgrad enligt X/X/X:

- Finns det tgi om när- och trafikmiljö, till exempel kopplad till Google?
- Finns det aktuell statusinformation om tillgänglighet i när- och trafikmiljö?
- Finns det aktuell och integrerad tgi om när- och trafikmiljö?

Ledsagning: Var i kollektivtrafiksystemet erbjuds ledsagning?

- Ingen info – ingen information hittades på webbplats.
- Hänvisning – hänvisning till ledsagningsportalen utan närmare information
- Stationer – ledsagning erbjuds på järnvägsstationer
- Bytespunkter – ledsagning erbjuds på stationer, bussterminaler och eventuellt även på andra platser

Fb: Antal timmar i förväg som ledsagning måste bokas.

Bilaga 6 Kollektivtrafikbarometern

I Kollektivtrafikbarometern ställs ett antal frågor som ett slumpmässigt urval respondenter får reagera på, på en skala 1–5 där 1 står för "tar helt avstånd" och 5 står "instämmer helt". Nedan följer tabeller som visar andel personer som instämmer helt eller delvis (4–5 på den 5-gradiga skalan) med ett antal påståenden som berör (Tabell 13.1) förutsättningar att resa kollektivt (Tabell 13.2) hur det fungerar ombord samt (Tabell 13.3) hur information och service fungerar (se vidare Svensk Kollektivtrafik, 2018b).

Tabell 12.5. Andel respondenter med och utan funktionsnedsättning som instämmer helt eller delvis i påståenden om förutsättningar att resa med kollektivtrafiken.

Påståenden om förutsättningar att resa med "bolaget" – det lokala/regionala kollektivtrafikföretaget	Andel respondenter (%) som instämmer		
	Med funktionsnedsättning	Utan funktionsnedsättning	Diff.
Jag kan använda bolaget för de flesta resor jag gör	39	53	-14
För de flesta resor jag gör, vet jag hur jag kan åka med bolaget	61	74	-13
Jag har nära till hållplatser och stationer för de flesta resor jag gör	61	74	-13
Det känns tryggt att resa med bolaget	56	66	-10
Jag kan lita på att jag kommer fram i tid om jag reser med bolaget	44	45	-1
Det är prisvärt att resa med bolaget	42	39	3

Källa: Kollektivtrafikbarometern 2017 (Svensk Kollektivtrafik, 2018b).

Anm: Termen "bolaget" syftar på det lokala eller regionala kollektivtrafikföretaget.

Tabell 12.6. Andel respondenter som instämmer helt eller delvis i varför de åker eller inte åker med kollektivtrafiken.

<i>Främsta skälen till att åka eller inte åka med bolaget (kollektivtrafikföretaget)</i>	<i>Andel respondenter (%) som instämmer</i>		
	<i>Med funktionsnedsättning</i>	<i>Utan funktionsnedsättning</i>	<i>Diff.</i>
Slipper parkera	22	38	-16
Miljövänligt	21	35	-14
Äger ej bil/Har ej körkort	43	33	10
Möjlighet att utnyttja restiden till något annat	9	17	-8
Bra komfort	14	10	4
Är prisvärt	16	15	1
Undviker stress	8	9	-1
Kortare restid	13	13	0
Har funktionshinder/ sjukdom som hindrar	49	0	49
Avgångarna passar inte	12	24	-12
Föredrar cykel/gång	3	14	-11
Arbetet kräver bil	4	13	-9
Kostnad för biljett	6	14	-9
Föredrar bil	22	30	-8
För lång restid	12	19	-8
Har inte behov av att resa mera	11	17	-6
Inte pålitligt	4	9	-5
För långt till hållplatsen	15	14	1
Saknar kännedom om biljetter, linjer och tidtabeller	4	5	-1

Källa: Kollektivtrafikbarometern 2017, Svensk Kollektivtrafik.

Anm: Termen "bolaget" syftar på det lokala eller regionala kollektivtrafikföretaget.

Tabell 12.7. Andel respondenter som instämmer helt eller delvis i påståenden om service och information i kollektivtrafiken.

<i>Påståenden om service och information i kollektivtrafiken</i>	<i>Andel respondenter (%) som instämmer</i>		
	<i>Med funktionsnedsättning</i>	<i>Utan funktionsnedsättning</i>	<i>Diff.</i>
Det är enkelt att få information inför resan (avgångstider, biljettpriser m.m.).	58	77	-19
Det är enkelt att köpa bolagets biljetter och kort.	60	72	-12
Informationen vid förändringar av tidtabeller och linjer är bra.	45	53	-8
Informationen vid förseningar och stopp är bra.	38	41	-3
Personalen på kundcenter/kundtjänst/trafikupplysning har ett trevligt bemötande.	71	73	-2

Källa: Kollektivtrafikbarometern 2017, Svensk Kollektivtrafik.

Bilaga 7 Rivkraft 19

I Rivkraft 19 ingick följande frågor om kollektivtrafik.

1. Reser du med kollektivtrafik i din närmiljö? Som kollektivtrafik menar vi buss, spårvagn, tåg eller tunnelbana.
 - a. Ja
 - b. ibland
 - c. Nej
 - d. Vet inte
2. Upplever du hinder när du vill resa kollektivt?
 - a. Ja
 - b. Ibland
 - c. Nej
 - d. Vet inte
3. Om "Ja" eller "Ibland": Vilka hinder upplever du vid resor med kollektivtrafik? Beskriv kort hindren.
4. Är hindret/hindren du beskriver kopplat till din funktionsnedsättning?
 - a. Ja
 - b. Delvis
 - c. Nej
 - d. Vet inte

Analysmetod

Myndigheten för Delaktighet har delgett fullständiga svarsdata för Trafikanalys för analyser inom ramen för regeringsuppdraget.

I syfte att genomföra mer systematiska analyser av underlaget från Rivkraft 19 lät Trafikanalys klassificera deltagarnas öppna svar om upplevda hinder att åka kollektivtrafik. Inledningsvis utvecklade Trafikanalys tolv svarskategorier genom att tolka 10 procent slumpmässigt valda svar. Två externa bedömare fick därefter klassificera alla öppna svar. Flera kategorier kunde användas för att beskriva ett och samma svar (för definitioner, bilaga 7)

Bedömarna rekryterades via Academic Work och var studenter på Stockholms universitet. En första inledande klassificering resulterade i konsensus i 1 289 fall av 1 891 (68 procent) och 1 509 (85 procent) för respektive bedömare. Längre allmänna beskrivningar av problem föranledde fler avvikande kategoriseringar än kortare och konkreta svar.

I en andra omgång ombads bedömarna att gå igenom avvikande klassificeringar, att diskutera definitioner och justera avvikelser till en gemensam hållning om det var möjligt. De resulterade i totalt 1 741 matchande kategoriseringar. Fyra avvikande fall kvarstod. Dessa var mycket vaga svar och har exkluderats i följande redovisning. Ytterligare 46 vaga korta svar har exkluderats där bedömarna var överens om att de inte gick att klassificera.

Bedömarna kommenterade revisionen med att "det mesta föll sig naturligt när vi diskuterade svaren" och att "vi känner oss helt överens". Av allt att döma beror de inledande avvikelserna

på en kombination av under- och övertolkningar av mångtydiga svar, samt misstag i registrering av kategorier. Mot denna bakgrund finns det skäl att anta att svarskategorierna är robusta för att beskriva upplevda hinder med att åka kollektivt.

Kategorier för klassificering av öppna svar

1. **Trafiksystemet** – avstånd till och mellan hållplatser, tidtabeller, turtäthet, begränsat utbud, problem med att förflytta sig mellan hållplatser. Även problem med färdtjänst och personbil räknas hit om dessa är förutsättningar för att åka kollektivt, till exempel för att komma till en station eller hållplats. I fall personen har allmänna problem med färdtjänst så kodas dessa inte alls.
2. **Ekonomi** – höga biljettpreiser och andra kostnader för kollektivtrafik.
3. **IKT IR** (informations- och kommunikationsteknologi) – bristfällig information och/eller kommunikation om resmöjligheter *innan resan (IR)*, om trafikutbud, tidtabeller och hållplatser lokalisering, vare sig informationsbrister handlar om innehåll, form eller teknik, exempelvis informationstjänster i på nätet eller i mobiltelefon.
4. **IKT UR** – bristfällig information och kommunikation *under resan (UR)*, vid en hållplats eller ombord, avseende avgångs- och ankomstplatser och tider, anslutningar, avsaknad på eller otydliga utrop, oläsbara eller icke fungerande skyltar, bristfälliga markeringar, stoppsignaler.
5. **Biljetthantering** – problem med att köpa och/eller använda biljetter/färdhandlingar.
6. **Allmänna faciliteter** – brist på eller inte anpassade allmänna fysiska funktioner på stationer, hållplatser och fordon, exempelvis dörrar, spärrar, trappor, hissar och toaletter. Även problem med att förflytta sig inom en station eller vid en hållplats.
7. **Hjälpmedel** – förbud eller svårigheter med att ta med sig personliga hjälpmedel ombord, till exempel att vissa typer av rullstolar inte får eller kan tas med på grund av regler, bristfällig utrustning, service eller utrymme.
8. **Personlig service** – dålig eller otillräcklig service från personal, vare sig det är chaufförer eller kundtjänst på telefon. Hit räknas också problem med ledsagning och personliga assistenter.
9. **På- och avstigning** – fysiska och tekniska problem med att komma på eller av ett fordon från plattform, trottoar eller ramp, till exempel avsatser, lift för rullstol, kanter och skillnader i nivåer.
10. **Trängsel och tempo** – brist på sittplatser och specialutrymme, inte sällan i rusningstid, men även andra typer av svårigheter att röra och sätta sig på grund av trängsel och högt tempo.
11. **Resemiljö** – oljud, hög ljudnivå, brus, skakningar, ryckiga rörelser, otillräckligt eller obehagligt ljus, obehagliga lukter, trasiga eller smutsiga säten, med mera.
12. **Generella besvär** – generell stress, rädsla, oro och ångest inför folksamlingar och människor, negativa emotionella upplevelser av att åka kollektivt, även smärta och fysiska problem som generella hinder att nyttja kollektivtrafik. Svaret kan vara en upplevelse utan närmare förklaringar, eller ett argument för att undvika eller avstå från kollektivtrafik.

Bilaga 8 Befolkningenkät

Metod

På basis av tidigare forskning och studier, inte minst Rivkraft 19, utformade Trafikanalys en enkät som undersökningsföretaget Kantar Sifo riktade till ett representativt urval av Sveriges befolkning. Populationen omfattade personer 18 år och äldre, folkbokförda i Sverige. Urvalet begränsades inte till några andra villkor. Som urvalsram användes SPAR (Statens Person- och Adressregister). Urvalsstorleken uppgick totalt sett till 12 001 personer. I samband med urvalsdragning inhämtades variablerna ålder, kön, län och kommun.

Urvalet delades upp i tre grupper med avseende på olika insamlingsmetoder: telefon, postalt och webb. Samtliga grupper kunde svara via webb, men skilde sig med avseende på om de även kontaktades via andra kanaler. Vi hänvisar till kvalitetsredovisningen för närmare information (Kantar Sifo, 2019). Trafikanalys avser att publicera en utförlig redovisning av resultatet senare under 2019. I denna rapport avgränsas diskussionen till de viktigaste resultaten med hänsyn till syfte och mål med regeringsuppdraget.

För att göra datainsamlingen så effektiv som möjligt och nå så varierade grupper som möjligt delades enkäten in i två delar. En inledande del om elva frågor riktade sig till alla i urvalet. En efterföljande del omfattade ett tjugotal frågor om mer specifika reshinder och erfarenheter. Den första delen användes för att screena respondenter för andra delen. Om en respondent hade en profil som redan var representerad av tidigare respondenter kunde en enkät avslutas efter första delen. Denna screening gjordes med avseende på sju demografiska faktorer som bildade 288 kvoter (Tabell 12.8).

Tabell 12.8. Faktorer som definierar 288 kvotgrupper för Trafikanalys undersökning av reshinder.

<i>Faktor</i>	<i>Antal nivåer</i>	<i>Nivåer</i>
Kön	2	Man eller Kvinna
Ålder	3	18–40 år, 41–64 år eller över 64 år
Storstadsregion	2	Stockholm/VGR/Skåne eller inte
Utbildning	2	Högskola eller inte
Sysselsättning	2	Förvärvsarbetar/Studerande eller inte
Resande med kollektivtrafik	2	Flera gånger i veckan eller Mer sällan
Funktionsnedsättning	3	Fysisk, Kognitiv eller Ingen

Trafikanalys ansvarade för underlag till missivbrev och utkast till enkätfrågor. Det justerades efter Kantar Sifos synpunkter. Kantar Sifo ansvarade för administrationen, design, tryckning, utskick, programmering av webbenkäter, anpassning till olika plattformar, genomförande av telefonintervjuer, resultat- och kvalitetsredovisning. I det sista ingick beskrivande statistik. Trafikanalys har därefter kontrollerat underlaget och genomfört statistiska analyser.

Kodning av öppna svar

Enkäten omfattade även öppna frågor och svar om reshinder. De kodades enligt samma principer och rutiner som i fallet Rivkraft (bilaga 7).

I tabellen redovisas andel respondenter som har uppgett en viss typ av hinder, dels för alla, dels uppdelat på grupper med olika funktionsnedsättningar. Kodningen av öppna svar följer samma metod som tillämpades i analyserna av öppna svar i Rivkraft 19 (avsnitt 9.1). Det är möjligt med flera svar på samma fråga.

Tabell 12.9. Främsta hindret för att resa kollektivt på egen hand.

Typ av hinder / Andel som upplever hinder	Alla	Funktionsnedsättning				
		Ingen	FH	FN	PH	KN
Trafikplanering	29%	34%	22%	21%	20%	14%
Punktlighet	8%	10%	6%	6%	8%	3%
Kostnad	5%	6%	4%	2%	1%	5%
IKT Online och Telefon	2%	2%	1%	3%	2%	2%
IKT Realtid	4%	3%	4%	5%	4%	6%
IKT Biljetthantering	5%	6%	5%	5%	2%	3%
Faciliteter och fordon	8%	3%	17%	15%	12%	11%
Personlig service	3%	2%	4%	5%	2%	2%
Utrymme	7%	6%	7%	8%	6%	9%
Resemiljö	7%	5%	11%	9%	14%	14%
Trygghet och säkerhet	3%	2%	4%	2%	5%	6%
Personliga besvär	16%	4%	29%	34%	37%	36%
Övrigt	26%	33%	19%	15%	14%	18%
Antal öppna svar	678	352	198	204	115	66

Förklaringar

Alla Alla respondenter som har lämnat ett öppet svar

Ingen Ingen funktionsnedsättning

FH Respondent med kroniskt varaktigt fysisk hälsa

FN Respondent med nedsatt fysisk förmåga (rörelse, syn och hörsel)

PH Respondent med varaktigt nedsatt psykisk hälsa

KN Respondent med kognitiv nedsättning

Enkät om hinder i kollektivtrafiken

Instruktion - Så här fyller du i formuläret.

Här är ett exempel:

Hur bedömer du påståendet "Det är lätt att byta bildäck"?

	Ja, ofta eller alltid	Ja, ibland	Nej, sällan eller aldrig	Ingen åsikt/ Saknar erfarenhet	Vet ej
Om du tycker att påståendet stämmer ofta eller alltid, sätt då ett kryss längst till vänster på följande sätt:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Om du inte tycker att påståendet stämmer, markerar du så här:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skulle du råka sätta ett kryss i fel ruta, rätta till det genom att stryka över hela rutan. Sätt därefter kryss i rätt ruta på följande sätt:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Formuläret läses optiskt av en dator. Håll därför om möjligt kryssen innanför rutorna.

Kryssa så här:

Kryssa inte så här:

Använd helst kulspeppenna och inte tusch eller blyerts

Frågeformulär

1. Hur ofta åker du bil?

- 1 Dagligen eller nästan varje dag
- 2 Någon eller några dagar i veckan
- 3 Någon eller några dagar i månaden
- 4 Mer sällan
- 5 Aldrig
- 6 Vet ej

2. Hur ofta åker du kollektivt (buss, spårvagn, tunnelbana eller tåg)?

- 1 Dagligen eller nästan varje dag
- 2 Någon eller några dagar i veckan
- 3 Någon eller några dagar i månaden
- 4 Mer sällan
- 5 Aldrig
- 6 Vet ej

3. Har du nedsatt fysisk hälsa som är varaktig och försvårar din vardag, till exempel allergier, astma, diabetes, reumatism eller mag- och tarmbesvär?

- 1 Ja 2 Nej 3 Vet ej

4. Har du någon fysisk nedsättning som är varaktig och försvårar din vardag, till exempel nedsatt rörelse-, syn- eller hörsel-förmåga?

- 1 Ja 2 Nej 3 Vet ej

5. Har du nedsatt psykisk hälsa som är varaktig och försvårar din vardag, till exempel stress, oro, ångest eller depression?

- 1 Ja 2 Nej 3 Vet ej

6. Har du problem med språk eller siffror, koncentration eller minne, som är varaktiga och försvårar din vardag, till exempel ADHD, dyslexi, demens eller afasi?

- 1 Ja 2 Nej 3 Vet ej

<p>7. 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?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> Ja 2 <input type="checkbox"/> Nej → Gå till fråga 9 3 <input type="checkbox"/> Vet ej → Gå till fråga 9</p>
<p>8. Vilka hjälpmedel eller läkemedel använder du?</p> <p>.....</p>
<p>9. Har du under det senaste halvåret haft inkomst från arbete eller eget företag?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> Ja 2 <input type="checkbox"/> Nej 3 <input type="checkbox"/> Vet ej</p>
<p>10. Studerar du?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> Ja 2 <input type="checkbox"/> Nej 3 <input type="checkbox"/> Vet ej</p>
<p>11. Har du examen från högskola eller universitet?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> Ja 2 <input type="checkbox"/> Nej 3 <input type="checkbox"/> Vet ej</p>
<p>12. Äger du eller någon i ditt hushåll en bil?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> Ja 2 <input type="checkbox"/> Nej 3 <input type="checkbox"/> Vet ej</p>
<p>13. Har du körkort för personbil?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> Ja 2 <input type="checkbox"/> Nej 3 <input type="checkbox"/> Vet ej</p>
<p>14. Hur ofta åker du <u>buss</u>?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> Dagligen eller nästan varje dag 4 <input type="checkbox"/> Mer sällan 2 <input type="checkbox"/> Någon eller några dagar i veckan 5 <input type="checkbox"/> Aldrig 3 <input type="checkbox"/> Någon eller några dagar i månaden 6 <input type="checkbox"/> Vet ej</p>
<p>15. Upplever du hinder att åka <u>buss</u>?</p> <p><i>Med "hinder" avses allt som innebär att du aldrig åker buss eller att du inte åker så ofta som du vill, eller att du undviker detta färdmedel och föredrar att resa på annat sätt.</i></p> <p>1 <input type="checkbox"/> Ja 2 <input type="checkbox"/> Nej → Gå till fråga 18 3 <input type="checkbox"/> Vet ej → Gå till fråga 18</p>
<p>16. Vilka hinder upplever du att åka <u>buss</u>?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> Fysiska eller tekniska hinder, till exempel avstånd till hållplatser, vägar,toaletter på stationer, utrymme på fordon. 2 <input type="checkbox"/> Bristfällig eller otillräcklig information, till exempel trafikinformation på webben, informationstavlor, skyltning eller utrop. 3 <input type="checkbox"/> Trafik-, service- eller miljöproblem, till exempel turtäthet, bemötande, trängsel, stress, buller eller dålig luft. 4 <input type="checkbox"/> Annat, vad? _____ 5 <input type="checkbox"/> Vet ej</p>
<p>17. Vilket är det största hindret för dig att åka <u>buss</u>?</p> <p>.....</p>

18. Hur ofta åker du spårvagn, tunnelbana eller tåg?

- 1 Dagligen eller nästan varje dag 4 Mer sällan
2 Någon eller några dagar i veckan 5 Aldrig
3 Någon eller några dagar i månaden 6 Vet ej

19. Upplever du hinder att åka spårvagn, tunnelbana eller tåg?

Med "hinder" avses allt som innebär att du aldrig åker spårvagn, tunnelbana eller tåg eller att du inte åker så ofta som du vill, eller att du undviker dessa färdmedel och föredrar att resa på annat sätt.

- 1 Ja
2 Nej → Gå till fråga 22
3 Vet ej → Gå till fråga 22

20. Vilka hinder upplever du att åka spårvagn, tunnelbana eller tåg?

- 1 Fysiska eller tekniska hinder, till exempel avstånd till hållplatser, vägar, toaletter på stationer, utrymme på fordon.
2 Bristfällig eller otillräcklig information, till exempel trafikinformation på webben, informationstavlor, skyltning eller utrop.
3 Trafik-, service- eller miljöproblem, till exempel turtäthet, bemötande, trängsel, stress, buller eller dålig luft.
4 Annat, vad? _____
5 Vet ej

21. Vilket är det största hindret för dig att åka spårvagn, tunnelbana eller tåg?

.....
.....

22. Här följer 10 påståenden om kollektivtrafik. Vare sig du åker kollektivt eller inte, vänligen bedöm varje påstående och markera ett svarsalternativ.

	Ja, ofta eller alltid 1	Ja, ibland 2	Nej, sällan eller aldrig 3	Ingen åsikt/ Saknar erfarenhet 4	Vet ej 5
Det är lätt att planera resor med kollektivtrafik.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det är lätt att stiga på och av fordon.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det är lätt att få hjälp under resan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det är lätt att köpa biljett.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det är lätt att hitta på tågstationer och bussterminaler.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det är lätt att bli stressad av att åka kollektivt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det är lätt att göra spontana resor och ändra resplaner.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det är lätt att må dåligt av miljön ombord.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det är lätt att röra sig på hållplatser och perronger.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det är lätt att förstå tidtabeller och kartor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. Här följer ytterligare 10 påståenden om kollektivtrafik. Vare sig du åker kollektivt eller inte, vänligen bedöm varje påstående och markera ett svarsalternativ.

	<i>Ja, ofta eller alltid 1</i>	<i>Ja, ibland 2</i>	<i>Nej, sällan eller aldrig 3</i>	<i>Ingen åsikt/ Saknar erfarenhet 4</i>	<i>Vet ej 5</i>
Det svårt att få information om resmöjligheter.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det är svårt att hitta bra restider.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det är svårt att känna sig trygg när man åker kollektivt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det är svårt att resa om det är byten och väntetider.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det är svårt att kontakta och få hjälp av kundtjänst.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det är svårt att få information om störningar i trafiken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det är svårt att höra utrop eller läsa skyltar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det är svårt att röra sig ombord och få plats.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det är svårt att ta med bagage och hjälpmedel på resan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det är svårt att ta sig till och från hållplatser och perronger.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

24. Har du någon gång avstått från att resa kollektivt (buss, spårvagn, tunnelbana eller tåg) på grund av att du inte tror att du klarar det på egen hand?

- 1 Ja
 2 Nej → Tack för din medverkan!
 3 Vet ej → Tack för din medverkan!

25. Vilket är det främsta hindret för dig att resa kollektivt på egen hand?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

TACK FÖR DIN MEDVERKAN!

Trafikanalys är en kunskapsmyndighet för transportpolitiken. Vi analyserar och utvärderar föreslagna och genomförda åtgärder inom transportpolitiken. Vi ansvarar även för officiell statistik inom områdena transporter och kommunikationer. Trafikanalys bildades den 1 april 2010 och har huvudkontor i Stockholm samt kontor i Östersund.