

Resenärsforums remissyttrande över utredningen SOU 2018:58 Särskilda persontransporter

Resenärsforum är kollektivresenärerna i Sveriges intresse- och konsumentorganisation. Här nedan följer vårt yttrande över utredningen Särskilda persontransporter. Resenärsforum har även beretts tillfälle att under utredningens gång framföra synpunkter på de förbättringar som behövs för att underlätta för personer med funktionsnedsättningar att kunna resa så oberoende och integrerat som möjligt inom det kollektiva trafiksystemet och med särskilda persontransporter i så nära anslutning som möjligt till den för allmänheten generellt tillgängliga kollektivtrafiken.

Vi kan inledningsvis notera att den stora EU-finansierade undersökningen COST 335 Accessibility to Heavy Rail, som presenterades 1999 visade att ungefär 40 procent av befolkningen antingen tillfälligt eller permanent tillhörde den grupp som kallas för PRM, Persons with Reduced Mobility. I den gruppen ingår de personer som har gångsvårigheter, hörsel- eller synnedsättningar eller de som har svårt att orientera sig i allmänhet. Det kan vara personer som har brutit benet, som hör dåligt men saknar hörapparat, som inte kan läsa svårtydda informationstexter men det kan också vara personer som känner sig allmänt förvirrade av att befinna sig på en plats man inte känner igen. Denna studie visar att det inte finns någon skarp gräns mellan vem som i vid mening kan betraktas ha funktionsvårigheter. Det innebär att knappt hälften av alla resenärer i någon mån har behov för extra omsorg för att orientera sig och förflytta sig på en station eller vid byte av trafikslag.

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. Erfarenhetsmässigt har vi lärt oss att det som är nödvändigt för somliga är underlättande för alla andra. Och faktum är att kollektivtrafikresor kan upplevas som krångliga för merparten av befolkningen vilket gör den extra svårtillgänglig för personer med olika funktionsnedsättningar. Dit hör exempelvis informationssystem och biljettförsäljning.

Att underlätta för alla användare att resa kollektivt är att ge samma chans för alla medborgare att resa för att till exempel studera, arbeta eller för rekreation. Ju fler som upplever att kollektivtrafikresan fungerar för dem, desto färre ställs inför behovet av särskild persontrafik. Det är både en vinst för individen som kan uppträda med mindre stöd av andra, men ökad tillgänglighet är ofta positivt för de flesta resenärer i allmänhet. Alla önskar att kunna känna sig oberoende. Detta är en övergripande synpunkt som inte tillräckligt betonas i utredningen.

Utredningen lyfter fram det problem som bristen på stationsförvaltare i Sverige innebär. Trots att Sverige tillhör de mest avreglerade länderna i EU vad gäller kollektivtrafik, finns det fortfarande inte någon instans som kan svara för det övergripande ansvaret på stationerna. 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. Utredningen anger att ungefär 19 000 personer per år får ledsagning på stationerna. Det är långt mindre än en procent av alla resenärer. De övriga resenärerna kan alltså inte räkna med att det finns någon person som de kan ställa frågor till. Detta gäller i synnerhet när det är trafikstörningar och alla resenärer har behov av vägledning. En förnyat regelverk som pekar ut ett större ansvar för stationsförvaltare skulle kunna förbättra situationen för alla resenärer.

Att begära ledsagning i kollektivtrafiken är inte så vida känt och trafikföretagen marknadsför heller inte tjänsten. Det krävs visserligen ingen särskild legitimation eller intyg för att begära ledsagning, men det är ytterst få som ber om det, om hen inte har en betydande funktionsnedsättning. Ledsagaren ska hjälpa till från ingång till plattform, men har ingen uppgift att hjälpa om personen behöver assistans med att köpa biljett eller ta sig till andra serviceinrättningar på stationen. Om hen behöver rullstol så måste den tas med, det finns inga rullstolar att låna på stationerna. Detta kan ställa till problem för den som har rullator och därför inte kan använda viss lyftanordning för att komma upp på tåg där det är skillnad mellan plattform och ingång. Ledsagningstjänsten varierar, det utlovas till exempel inte hjälp i Stockholm mellan tåg och lokaltrafik med SL. Eftersom en resa från A till B sällan slutar vid en station behöver ledsagning även fungera vid byte till annat trafikslag. Ledsagning saknas också på många resecentra och stora bussterminaler. Hela resan begreppet borde gälla för alla. Utredningen konstaterar (6.2.1) att dagens system med stationsledsagning "synes vila på frivillighetens grund", vilket Resenärsforum konstaterar inte räcker.

Fram till för några år sedan tillhandahöll Samtrafiken en informationsguide över stationerna, "Stations-Info", en digital och tryckt information med bilder över hur stationerna såg ut, var man hittade hissar och handikaptoaletter, var busshållplatserna ligger osv, men 2014 beslöt de trafikföretag som äger Samtrafiken att slopa denna information, som var till stor nytta för alla personer med funktionsnedsättningar. Det som erbjuds idag är Jernhusens information på nätet "Din station" – där kan man läsa om tillgänglighet, se bilder på vilka affärer och restauranger som finns och få information om ankommande och avgående tåg i realtid – men inget om kopplingen till vidare trafik och heller inga orienteringskartor digitalt över stationerna. Resenärsforum har ifrågasatt huruvida slopande av "Stations-info" står i överensstämmelse med den svenska lagen om handikappanpassning och underlättande av tillgänglighet.

I den nu pågående revideringen av EUs tågpassagerarförordning deltar Resenärsforum inom ramen för European Passengers' Federation i arbetet på EUs järnvägsbyrå (ERA). EU kommer att ställa kravet att alla länder ska upprätta en beskrivning för tillgängligheten på stationer. Men de underhandsbesked som ERA har fått från Sverige (Transportstyrelsen) är att det inte finns någon stationsförvaltare i Sverige och att det skulle bli väldigt dyrt att åstadkomma en sådan inventering. Detta står uppenbarligen helt i strid med andan i tillgänglighetslagstiftningen i Sverige. Resenärsforum och EPF ser det som nödvändigt att återupprätta ett sådant register, inte minst för att Sverige inte ska ligga efter övriga länder.

Det är nödvändigt att utse en övergripande ansvarig för stations servicen. Servicen på stationerna är något helt annat än ägandet av olika delar av stationen, som ibland är uppdelad på olika fastigheter. En station kan bestå av fem fastigheter vartill kommer ett antal trafikföretag som inte heller är direkt engagerade i hur det fungerar på stationen.

Stationerna har en mycket viktig roll i kollektivtrafiksystemet och Resenärsforum anser att det måste utses en stationsförvaltare i Sverige. Andra länder i EU har redan gjort det: i Tyskland (DB Stationen und Service), i Frankrike (SNCF Gare et Connexions), i Storbritannien (Network Rail, som äger alla stationer och driver de 14 största i egen regi, men låter största tågbolag på övriga stationer driva stations servicen). Det krävs politiska beslut i Sverige för att lösa detta. Driftansvaret skulle kunna läggas på den regionala kollektivtrafikmyndigheten för att sköta servicen, dock i enlighet med ett gemensamt system i hela landet, så att resenärerna kan känna igen sig på nya stationer.

Ledsagningen är en del av detta, men stations servicen handlar också om att ge resenärerna stöd vid trafikstörningar, att ha ett gemensamt system för biljettautomater där man kan köpa allas biljetter, att säkerställa informationsskytning och utrop, informera om anslutningar till och från lokal kollektivtrafik mm. Den Regionala kollektivtrafikmyndigheten, RKM kan vara utförare till ett sådant system som beslutas nationellt i ett nationellt trafikförsörjningsprogram (som Resenärsforum föreslagit för driften, separat från planen för investeringar). En universell utformning av miljö, information och annan service på stationer och större kollektivtrafiknoder är att eftersträva för att slippa specialutformning för vissa resenärer.

Angående tillgänglighet på stationerna är det viktigt att tala om tillgänglighet som har betydelse för användningen av stationerna. Idag är det inte ovanligt att information som ges på skärmar har dålig läsbarhet på grund av starkt solsken, reflexer, eller skärmarnas placering. Om skärmarna är ur funktion tar det ofta lång tid innan de kan börja fungera igen. Argumentet att skärmar skapar bättre information gäller för vissa grupper, men det går inte att dra en generell slutsats. Det är symptomatiskt att minst tillfredsställande resultat upplevdes av synskadade.

Alla har inte tillgång till smartphones med fungerande nätverk, och i synnerhet på tåg och stationer är det vanligt förekommande med dålig täckning. Strömkällor finns heller inte alltid till hands om batteriet är urladdat, vilket blir extra viktigt när det sker trafikstörningar och resenären behöver söka information om alternativa resvägar. Ungefär 30 procent av resenärerna anses vara personer som inte alltid har tillgång till en internetuppkoppling. I de situationer då varken läsbara skärmar eller internet finns tillgängligt för resenären behöver det finnas tryckta tågtidsanslag som visar alla dagens avgångar och ankomster för samtliga operatörer, vilket finns på nästan alla stationer runt om i Europa.

Vad avser de synpunkter på utförare av färdtjänst som utredningen belyser vid möten med organisationer, anser vi att det bör ställas krav på såväl utbildning som korrekt bemötande mot resenärer av tjänstens utförande. Detta bör uppmärksammas vid tecknandet av avtal för särskild kollektivtrafik mellan beställare och utförare. Särskilt med tanke på händelser som media lyft fram vad gäller förekomsten av sexuella trakasserier mot resenärer. Det måste finnas en nolltolerans mot sådant uppförande i hela kollektivtrafiksystemet.

I en tidigare utredning, Lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik SOU 2009:81, anförde utredare Ulf Lundin att han valt att definiera kollektivtrafik som "persontransporttjänster som erbjuds allmänheten fortlöpande antingen som linjetrafik eller som samordnad anropsstyrd trafik. Den samordnade anropsstyrda trafiken kan inkludera resor för personer med tillfällig eller varaktig funktionsnedsättning. Vidare kan exempelvis anropsstyrd trafik till landsbygd omfattas".

Med utgångspunkten att lika resenärsrättigheter ska gälla alla inom den lokala och regionala kollektivtrafiken, oavsett transportform, föreslogs att färdtjänstresor och sjukresor som samordnas, exempelvis via en beställningscentral, ska omfattas av lagen om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik.

Resenärsforum ställer sig bakom detta sätt att se på kollektivtrafiken för alla och anser att även denna utredning borde ha fört fram förslag om att lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter Lag (2015:953) ska gälla även vid nyttjande av särskild kollektivtrafik.

Stockholm 2018-11-03

För Resenärsforum

Christina Axelsson