

Resenärsforums yttrande över remiss angående Regionalt trafikförsörjningsprogram för Uppsala län:

Resenärsforum har tagit del av Remiss från Region Uppsala, Trafik och samhälle daterat november 2019 gällande Regionalt trafikförsörjningsprogram för Uppsala län, 2020–2030.

Resenärsforum är kollektivresenärernas konsumentorganisation och den enda nationella organisationen för kollektivtrafikens kunder, resenärerna.

Resenärsforum samarbetar med lokala och regionala resenärnätverk, samt organiserar enskilda resenärer.

Resenärsforum är medlem av Sveriges konsumenter samt representerar Sverige i paraplyorganisationen European Passengers' Federation, organ för 28 europeiska resenärsorganisationer.

Vi lämnar härmed följande synpunkter över er remiss:

Vi finner er sammanställning väl avvägd och mycket informativ om de mål, prioriteringar och satsningar ni kommer att arbeta med under de kommande åren. Ledstjärnan hållbar utveckling är en ödesfråga, inte bara för Region Uppsala utan för hela landet och i förlängningen - hela vår värld och som givetvis delas av såväl resenärer, beslutsfattare och operatörer.

En av programmets stora förtjänster är att kollektivtrafiken ofta beskrivs utifrån resenärens behov och val. I programmet lyfts det fram att satsning krävs på såväl kollektivtrafik som på cykel och gångtrafik för att nå uppställda mål, vilket vi också vill framhålla. Vidare beskrivs att den fysiska planeringen är avgörande och att där krävs prioriteringar av kollektivtrafiken tillsammans med gång och cykel relativt biltrafik för att nå uppställda mål. Vi vill poängtera att samverkan krävs mellan kommuner, Trafikverket och regionen så den fysiska planeringen skall stödja målen.

Under rubriken *Dagens kollektivtrafik*, vill vi understryka fördelar med att färdtjänst och riksfärdtjänst också införlivas med allmän kollektivtrafik – även om den ibland behöver anpassas särskilt. Den demografiska utveckling vi upplever, med fler äldre och höga krav på ökad tillgänglighet kommer att kräva anpassningar där en gemensam huvudman förhoppningsvis kan komma att medföra en mer robust tjänst till dem som bli beviljade att kunna nyttja särskild kollektivtrafik. Det kan bli en ökad drivkraft att arbeta mer intensivt med ökad tillgänglighet för alla i kollektivtrafiken. Det får dock inte medföra att de med särskilda behov erbjuds sämre service än den som nu erbjuds. Det vi hoppas på är att all kollektivtrafik ska vara användbar för så många som möjligt. Det som underlättar för dem med störst behov underlättar ju för alla andra också.

Resenärsforum

Kollektivtrafikens hus Centralplan 3. 111 20 STOCKHOLM. TEL: 08 651 55 90.

PLUSGIRO: 489 64 27-4 BANKGIRO 231-7931

E-POST: INFO@RESENAVSFORUM.SE WEBBSIDA: WWW.RESENAVSFORUM.SE

Resandeutvecklingen har varit hög och det ställer krav på ett större utbud. Vi konstaterar att resandet i den regionala busstrafiken är oförändrat sedan 2006 medan resandet i den regionala tågtrafiken har mångdubblats. Tåg anses av de flesta resenärer bekvämt att resa med, men att tvingas stå mellan till exempel Uppsala och Stockholm i högtrafik är inget någon önskar sig. För att trafikens ska vara relevant för resenären ställs högre krav på komfort än så. Därför krävs det ökad kapacitet på flera sträckor i regionen, vilket kan lösas med ökad kapacitet i turlerna eller med fler turer. Det är vår förhoppning att Region Uppsala verkar för det och för fram det i diskussioner med de kommersiella aktörer som trafikerar de mest trafikerade stråken.

Barnperspektivet är viktigt vid planering och eftersom barnkonventionen nu är lag har barn rätt att inkluderas i planeringsarbetet. Resenärsforum ser mycket positivt på att ni arbetat med detta. Barn behöver komma säkert till och från skolan, men också ges möjligheter att delta i aktiviteter utanför den närmaste sfären, där är kollektivtrafiken en viktig möjliggörande faktor. Dessutom blir barn vuxna och har då vant sig vid och hittar med kollektivtrafiken, vilket på sikt kommer att medföra fler resenärer.

Utveckling av Kollektivtrafiksystemet

Resenärsforum har länge efterfrågat ett enklare biljettsystem, ett system för kollektivtrafiken i hela Sverige. Viktigt nu att följa den utredning som inom kort skall lämna förslag om detta. Innan utredningens förslag blir verklighet är det viktigt att lämna information, på flera olika sätt, om hur man kan köpa biljett, inte endast digitalt! Vi stöder er inställning att nya koncept, som oftast är digitala, inte ska avskräcka utan tillgänglighet för alla skall fortsatt vara en ledstjärna. Vi har erfart att införandet av nya digitala system ibland upplevts som allt annat än positivt av resenärerna. Vi vill att det ska gå lätt att kunna köpa en biljett.

Vi anser att möjligheten till att kunna lösa enkelbiljetter ombord behöver värnas, det minskar instegsproblematiken i synnerhet för sällanresenärer. Vidare vill vi peka på vikten av att möjliggöra köp av Resplusbiljetter i alla biljettförsäljnings-kanaler. Det underlättar för resenären att välja en mer sömlös resa mellan olika regioner och vid övergångar mellan trafikslag.

Vad gäller bättre kundmöten vill vi även påpeka vikten av relevant information, särskilt vid störningar. God information är positivt för såväl trygghet som upplevd pålitlighet. Resenären har behov av att veta att hen kommer fram, att bussen eller tåget är på väg när man står och väntar etc. Realtidsinformation via appar i telefonen, tydliga högtalarutrop på terminaler och digitala informationsskyltar vid större busshållplatser och stationer underlättar. Då kan man lugnt vänta om bussen/tåget är fem minuter försenad och information vid störningar kan snabbt förmedlas till resenärerna.

När något inte fungerar är det viktigt med information om resenärernas rättigheter och hur resenären kan få ersättning vid förseningar enligt svensk lag och EU förordning. Information om detta skall självklart finnas tillgängligt där biljetter säljs och vid andra informationskanaler kring utbud av kollektivtrafik, av alla trafikoperatörer som erbjuder resenärerna sina tjänster i regionen. Vi anser att den Regionala kollektivtrafikmyndigheten bör ta ansvar för att tillse att resenärernas rättigheter informeras och beaktas på ett korrekt sätt av alla trafikutövare i regionen.

Flera förslag lämnas på hur medborgarnas kunskap om de kollektiva resmöjligheterna kan höjas. Utöver de nämnda punkterna bör framhållas att enkla och lättbegripliga linjer med taktidtabell underlättar för resenärerna att bli medvetna om vilken trafik som erbjuds.

När det gäller hur man kan jämna ut resandet över trafikdygnet kan ytterligare en punkt läggas till; att bygga ut turlutbudet under låg- och mellantrafiktid. I exempelvis den skånska kollektivtrafiken har

detta – förutom ett ökat resande totalt sett – bidragit till att den andel av resandet som sker i maxtimmen har minskat.

De förslag som redovisas vad gäller utveckling av trafiken i Enköping, Bålsta, Knivsta och Uppsala kommun är angelägna för ett ökat kollektivt resande. I utvecklingsarbetet ingår även att bygga fler bostäder och vi vill understryka vikten av "Bussen först". Att kollektivtrafiken är utbyggd från början gör att nyinflyttade personer vänjer sig vid att använda kollektivtrafik istället för att skaffa fler bilar till familjen. Att bygga för att kombinera gång, cykel och kollektivtrafikstråk från början gör också att kollektivtrafik blir mer attraktiv och upplevs relevant för nya invånare. Resenärsforum ser med spänning fram att följa processen med att bygga spårvagnslinje i Uppsala.

Precis som ni skriver är tid en bristvara för många i dagens samhälle. Därför är utbud, komfort, gena resvägar och turtäthet viktiga parametrar för en attraktiv kollektivtrafik.

Resenärerna föredrar ett turutbud som bygger på taktfasta tidtabeller, istället för att ständigt känna osäkerhet om när förbindelsen går. "Man ska som resenär kunna ha tidtabellen i huvudet", vilket går bra med en taktfast tidtabell. Genom en sådan pålitlig tidtabell finns kollektivtrafiken ständigt som ett alternativ i medvetandet, vilket är ett steg närmare valet av kollektivt färdmedel.

Vi instämmer även i meningen om att förenkla biljettlösning mellan samhällsbeställd och kommersiell trafik. Här vill vi återigen påpeka vikten av Samtrafikens Resplus, som underlättar för resenären att välja en mer sömlös resa mellan olika regioner och vid övergångar mellan trafikslag, samt ger trygghet genom sin kom-fram-garanti.

Stationer, resecentra och hållplatser.

Resenärsforum driver ett stationsprojekt där vi har inventerat en stor del av järnvägsstationerna, de större busstationerna, resecentra och några enstaka mindre hållplatser. Vi har redovisat det vi kommit fram till för flera Regionala kollektivtrafikmyndigheter, RKM och andra berörda. 2018 hade vi en träff med representanter från både RKM och UL i Uppsala.

Allmänt kan sägas att inventeringen visar att standarden på den fysiska utformningen till den dagliga driften varierar stort. Ett problem är att det inte finns någon utpekad som har det övergripande ansvaret för stationerna. Resenärsforum önskar att "någon" ikläder sig det samlade ansvaret.

Några punkter för en bättre station:

- På stationsorten ska det finna tydlig skyltning som ger vägledning till stationen och att stationen är tydligt utmärkt. Resenären ska se – här är en station/resecentrum etc.
- Information bör finnas vad stationen / hållplatsen etc heter, vilka operatörer som bedriver trafik där och kontaktmöjligheter till dessa.
- På större stationer bör det finnas tydlig skyltningen med hänvisning mellan de olika färdmedlen Resenärsforums stationsundersökning har visat att en av de vanligaste frågorna som resenären ställer är, "Var är bussarna / tågen?"
- För att orientera sig från stationen/terminalen efterfrågas ofta en anslagen stadskarta
- Resenärsforums stationsundersökning har visat att en anslagen tidtabell för avgångar och ankommande förbindelser är något som resenärerna mycket ofta söker.

- Mycket viktigt är att det finns hänvisning till kontaktvägar där resenären kan tala med någon om hen saknar information och personlig service. Denna information bör även finnas anslagen med punktskrift.
Detta är särskilt viktigt då annonserad förbindelse inte dyker upp. Helst bör det också finnas en telefon eller ”pratare” på stationer och terminaler, så att resenären lätt kan komma i kontakt med någon för att fråga. Alla har inte en fungerande telefon i fickan! Särskilt viktigt är det vid störningar om inget tåg och/eller buss kommer enligt utsatt tid. Att veta hur man kan få hjälp känns tryggt.
- Information om var man kan finna närmaste Hjärtstartare, bör också finnas.
- Gammal information måste tas bort då den blir inaktuell, annars kan den vara vilseledande för resenärerna.
- Vad gäller avgångstider är de ibland angivna i avgångstidsordning, ibland i minuter till avgångstid och ibland i linjenummerordning. I princip bör avgångstiderna ordnas i avgångstidsordning, men framförallt bör inte olika sorteringar finnas på samma skylt eller i samma station.
- När parkeringsplatser planeras och utformas för såväl cykel, bil etc bör det tillföras laddningsplatser för el-fordon. Såväl bilar som cyklar kommer i en snar framtid att vara el-drivna till stor del.
- Viktigt är också att plats finns för att med bil lämna av eller hämta passagerare.

Ge plats för gång, cykel och kollektivtrafik

Uppsala har en tradition av att vara en cykelstad och cykling är ett vanligt forskaffningsmedel också runt om i länet. Viktigt därför att i ännu större omfattning inkludera cykling och gång med kollektivtrafik. Vi vill även påtala behovet av att information om möjligheter att ta med sin cykel på bussar och tåg behöver komma resenärerna till del.

Resenärer föredrar spårburen trafik framför buss. Det är därför angeläget att fortsätta utveckla storregional tågtrafik i Mälardalen. Det är ett viktigt steg för att fler ska välja kollektivtrafiken. Där spår inte är möjliga kan ändå kollektivtrafikinsatser för ökad snabb framkomlighet göras genom signalsystem och särskilda bussfält där det kan väntas bli köbildningar. När framkomligheten förbättras blir kollektivtrafiken än mer attraktiv. Kollektivtrafikfält bör skapas där så är möjligt, så att kollektivtrafiken kan beredas företräde, som ni själva skriver. Att kollektivtrafiken skall utgöra det naturliga färd sättet är därför en viktig planeringsfaktor.

Trafiksäkerhet

Vägen till och från hållplatser och stationer behöver anpassas för säker gång och cykeltrafik, vilket bör kommuniceras med kommunerna, som ni också påpekar.

Kollektivtrafikbarometern 2019 visar att endast ca hälften av bussresenärerna använder bälte, vid de resor där bälte enligt lag skall användas. Viktig därför att passagerarna får en påminnelse om bältesanvändning vid dessa resor.

Även små barn under tre år behöver särskild skyddsutrustning (även om det inte krävs i lag). Det bör tas med vid upphandling av främst bussar i regionaltrafiken, sittkuddar att låna och infällda barnstolar på baksidan av några säten är några exempel.

Hälsa

De positiva hälsoaspekterna lyfts fram i remissen. Resenärsforum anser att effekterna kan lyftas än mer. Ny aktuell forsknings, <http://www.pastaproject.eu/about/>, visar på mycket stora samhällseffekter med ökade hållbara transporter.

Trygghet

Personers säkerhet och trygghet har kommit att bli några av de viktigaste politiska frågorna. Trygghet i transportsystemet är en viktig faktor för att resenären alls ska välja kollektivtrafiken.

Den Nationella Trygghetsundersökningen (NTU) visade 2017 att cirka 10 procent av befolkningen i Sverige någon gång under det senaste året avstått att använda kollektivtrafiken på grund av otrygghet eller rädsla att utsättas för brott eller ordningsstörningar.

Riksdagens trafikutskott skriver i sitt betänkande 2019/20: TU7: *Den upplevda otryggheten i kollektivtrafiken en sen kväll har ökat med ungefär 6 procentenheter 2018 jämfört med 2012. Ökningen är störst för kvinnor. En större andel av kvinnorna, omkring 17 procentenheter, upplever otrygghet i kollektivtrafiken en sen kväll jämfört med männen.*

Trygghetsbefrämjande åtgärder behöver därför lyftas upp i programmet. Viktigt att ta med trygghetsskapande åtgärder vid planering av hållplatser och resecentra/stationer, för att öka såväl relevans som attraktivitet för kollektivtrafiken.

Utdrag ur regeringens budgetproposition:

”Antalet personer i åldern 16–79 år som har utsatts för olika typer av våldsbrott, som hot, personrån, misshandel och sexualbrott, i kollektivtrafiken har enligt Brottsförebyggande rådets nationella trygghetsundersökning ökat kraftigt över tid. År 2009 var antalet personer som utsatts för våldsbrott i kollektivtrafiken nästan 85 000. År 2016 var motsvarande siffra drygt 248 000 personer. Ökningen var särskilt stor under 2016. Även i relation till antalet påstigande i kollektivtrafiken har våldsbrotten i kollektivtrafiken ökat.

Samtidigt har också andelen personer som upplever otrygghet i kollektivtrafiken ökat. Den upplevda otryggheten i kollektivtrafiken en sen kväll har ökat med ungefär 5 procentenheter 2017 jämfört med 2012. Ökningen är störst för kvinnor. En större andel av kvinnorna, omkring 20 procentenheter, upplever otrygghet i kollektivtrafiken en sen kväll jämfört med männen. År 2017 upplevde 30 procent av kvinnorna otrygghet i kollektivtrafiken, jämfört med 25 procent 2012. Av männen var det 9 procent som upplevde otrygghet i kollektivtrafiken 2017, jämfört med 7 procent 2012.”

Från och med 1 augusti tas kravet på tillstånd till kamerabevakning bort för bevakning i färdmedel som används i kollektivtrafik och för stations-, terminal- och hållplatsområden som används för sådan trafik. Det är bra, men det kan också behövas någon att tala med ibland när resenären känner oro. Införandet av trygghetsnummer dit resenären kan ringa och någon svarar och som till och med ibland ”gör sällskap på vägen hem” när man känner sig otrygg, är ett sätt att öka tryggheten.

Resenärsforum önskar att trafikförsörjningsprogram tydligare ska belysa hur ökad trygghet ska åstadkommas i Regionens utbud av kollektivtrafik.

Avslutning

Behovet att fler människor väljer mindre miljöpåverkande sätt att resa är stort om Sverige ska lyckas uppfylla de miljömässiga mål som är beslutade i Riksdagen. Trafiken har här en stor roll att spela. Fler bör välja bussar som drivs med fossilfria drivmedel, spårvagn och tåg som drivs av "grön" el etc. Det är alternativ för en mer hållbar värld att leva i. Kollektivtrafikens marknadsandel som andel bland samtliga resor med motordrivna fordon behöver därför öka.

Svensk kollektivtrafiks Nöjd Kund Index visar på en uppåtgående trend av nöjda kunder. Detta till trots ligger marknadsandelen bara kring 31 % i riket (2019 års Barometer) och i Region Uppsala något lägre, 26 % som anges för 2014. Arbetet med att öka kollektivtrafikens attraktionskraft så att fler resenärer väljer att resa tillsammans behöver intensifieras så att de transport- och miljöpolitiska målen kan uppnås. Vi anser i likhet med vad som beskrivs i remissen, att ett ökat inflytande från resenärer i alla åldrar kommer bidra till en mer relevant planering av framtida trafik. Stor vikt bör därför läggas på synpunkter och förslag från resenärerna.