

Ert diarienummer **RJL 2019/2969**

## **Resenärsforums yttrande över remiss gällande Trafikförsörjningsprogram för region Jönköping 2021–2035 för Jönköpings län**

Resenärsforum är Sveriges nationella intresseorganisation för kollektivtrafikens konsumenter, resenärerna. Resenärsforum omfattar regionala resenärsnätverk och organiserar därutöver enskilda resenärer.

Resenärsforum är medlem av Sveriges konsumenter och representerar Sverige i paraplyorganisationen European Passengers' Federation, som samlar europeiska resenärsorganisationer.

Resenärsforum har tagit del av region Jönköpings remiss och tackar för möjligheten att få lämna synpunkter. Resenärsforum har rådgjort med regionala representanter för att sammanställa detta remissvar.

Resenärsforum vill uppmärksamma att enligt 2 kap. 9 § i kollektivtrafiklagen (2010:1065) ska samråd ske med resenärer vid framtagande av trafikförsörjningsprogram.

Stockholm den 30 oktober 2020



Christina Axelsson  
Ordförande Resenärsforum

## **Inledning**

Kollektivtrafiken utgör en viktig funktion i samhället, inte minst för att kunna uppnå globala och nationella miljö- och klimatmål. Om trafik ska kunna flyttas över från bil till mer energieffektiva transporter behöver kollektivtrafiken bli ett attraktivare alternativ. Ambitionen måste vara att en större andel av resorna ska göras med kollektivtrafik, cykel och till fots i syfte att kunna minska belastningen på vägnätet och begränsa transporternas miljöpåverkan. Kollektivtrafiken är dessutom yteffektiv och frigör utrymme i våra städer för andra verksamheter, vilket också stimulerar den ekonomiska utvecklingen.

Resenärsforum betonar att kollektivtrafiken i regionen är att betrakta som en del av ett större transportsystem och regionen behöver planera utifrån ett såväl lokalt, regionalt, interregionalt som nationellt resandebehov. Det är nödvändigt att regionen intar en aktiv roll för att säkerställa att tillräckliga medel investeras i infrastrukturen så att hela resan ska kunna fungera för den enskilde resenären från start till mål.

Ett aktivt påverkansarbete gentemot nationella myndigheter krävs för att lyfta vikten av satsningar i nationella och regionala infrastrukturplaner, men också gentemot kommunerna genom att bistå och peka på behovet av medel till kollektivtrafikens kringliggande infrastruktur såsom gång- och cykelvägar till hållplatser och stationer.

## **Resenärsforum framhåller följande punkter**

- Säkerställ kraftfulla satsningar på kollektivtrafikens infrastruktur och tillgänglighet för alla.
- Ett nära samarbete mellan regionen och kommunerna vad gäller bebyggelseplanering för både boende och företagande, ger goda möjligheter att trafikförsörja tillkommande områden.
- Säkerställ att planeringen framförallt sker utifrån ett resenärsperspektiv och involverar resenärerna tidigt i processen.
- Resenärerna vill ha en tillräcklig turtäthet, spridd över hela trafikdygnet, för att tillgodose sitt resebehov såväl i samband med arbete och studier som vid besök och fritidsaktiviteter. Detta gäller i synnerhet för att kunna tillgängliggöra transportsystemet för den som inte har körkort eller tillgång till egen bil.
- Korta restiderna i kollektivtrafiken och planera för effektiva bytestider, för såväl lokala, regionala som långväga resor.
- Det måste vara lätt att köpa biljett, vare sig man reser dagligen eller ska göra enstaka resor.
- För att kunna attrahera nya kunder/resenärer måste det vara enkelt att få information om linjenät och tidtabeller.
- Resenärer behöver tillgång till korrekt information och det ska gå att nå kundtjänst och trygghetsjour via telefon under hela trafikdygnet.
- Det ska finnas tydlig information på stationer, hållplatser och ombord på fordon om vilka rättigheter resenärer har vid försenade och inställda turer.
- Resenärsforum föreslår att det införs en kom-fram-garanti, så att ingen resenär riskerar att bli strandsatt vid trafikavbrott.

## **Kollektivtrafiken – stommen i samhällsplaneringen**

När nya områden byggs, såväl arbetsplatser som bostäder, behöver kollektivtrafiken finnas med i planeringen redan från starten, så att det naturliga sättet att resa blir att åka kollektivt från start. Regionen behöver bevaka detta och ha en aktiv dialog med kommunala företrädare för att kontinuerligt anpassa utbudet, vilket också påtalas i remissen.

God framkomlighet för kollektivtrafiken måste prioriteras så att restidskvoten gentemot biltrafiken är attraktiv. Ju fler som reser tillsammans, desto mer minskar behovet av att bygga ut vägnätet och anlägga parkeringsplatser, eftersom kollektivtrafiken är mer yteffektiv och därmed frigör utrymme i städerna. Detta stimulerar den ekonomiska utvecklingen då ytor istället kan användas för exploatering av bostäder och verksamheter.

Resenärsforum framhåller vikten av att säkerställa långsiktiga och kraftfulla satsningar på spårtrafiken, eftersom den uppskattas av resenärerna och är strukturskapande för samhällsplaneringen och ytterligare kollektivtrafik.

Vi vill också framhålla fördelarna med järnvägens, och då speciellt den elektrifierade järnvägens, låga energiförbrukning och miljöpåverkan. Ett taktfast tidtabellupplägg, dvs. avgång samma minuttal, uppskattas av resenären som gör dennes planering inför resa enklare.

## **Förslag**

För att kunna öka tillgängligheten till interregionala kollektivtrafikförbindelser föreslår Resenärsforum att RKM undersöker möjligheten att återupprätta den direkta förbindelsen Jönköping-Nässjö-Linköping-Norrköping i sammabete med närliggande RKM. Idag innebär den resan minst ett tågbyte.

Ett annat förslag är att i samarbete med berört RKM upprätta en förbindelse Jönköping-Nässjö-Oskarshamn med anslutning till Gotlandsfärjorna. Eftersom det handlar om interregionala förbindelser skulle en sådan trafik kunna vara en fråga för staten/Trafikverket att upphandla. Jämför med den hur staten upphandlar den regionala flygtrafiken.

## **Vikten av god information**

Resenären vill att det ska vara lätt att få tillgång till korrekt information. Alla ska klara av att söka och få information om utbud och förstå hur man köper biljett såväl före, under som efter en resa. Om sådan service endast erbjuds via appar riskerar man att gå miste om flera resenärsgrupper, t.ex. tillfälliga besökare som bara vill kunna köpa enstaka resor eller personer som inte har, eller vet hur man hanterar en smartphone.

Information behöver finnas lätt tillgänglig både digitalt, i tryckt format för den som så önskar och även muntligt vid behov. Information som lämnas på hemsidor måste var tillgänglig i enlighet

med webbdirektivet. Då den digitala hanteringen kräver uppkoppling till internet är det angeläget med laddningsmöjligheter och god uppkoppling i hela kollektivtrafiknätet.

För att resenärerna ska erbjudas en god översikt över regionens hela kollektivtrafikutbud är det viktigt att komplettera digitala sökfunktioner och reseplanerare med kartor över kollektivtrafikens linjesträckningar och aktuella tidtabeller. Inte minst för att underlätta för invånare och besökare att upptäcka alla resmöjligheter till olika platser.

Resenärsforum har länge arbetat för att det ska vara möjligt att köpa biljett ombord på fordonen med betalkort, för att öka tillgängligheten för dem som reser sällan. Vi har noterat med tillfredsställelse att det ska fungera i Jlt:s fordon, när resenären kommer åt biljettautomaten.

Vi vill också påtala vikten av att biljettsystemet samordnas med andra regioner och att villkoren harmoniseras så att det inte är olika biljettregler som gäller vid resor med kollektivtrafik i olika delar av landet. Skilda system och villkor skapar osäkerhet för resenärerna och höjer tröskeln för den som vill resa kollektivt. Resenärsforum uppmanar regionen att följa de rekommendationer som kommer att lämnas när utredningen om ett nationellt biljettsystem är färdigbehandlad.

I och med digitaliseringen har det blivit allt viktigare att stations- och hållplatsnamn framgår tydligt och att de benämns med samma namn på plats och i olika tidtabeller och reseplanerare. Resenärerna förväntar sig också att det sker muntliga hållplatsutrop på bussar och tåg. Vid stationer och hållplatser behöver det förutom tydliga stations- och hållplatsskyltar finnas information om vilka trafikföretag som trafikerar sträckan och hur de som ansvarar för trafiken kan kontaktas.

Resenärsforum anser att den regionala kollektivtrafikmyndigheten är mest skickad ansvar för att resenärerna får information om all kollektivtrafik i regionen, även i de fall där andra operatörer bedriver trafik. Vi värdesätter att Region Jönköping erbjuder även kommersiella aktörer att ge information via sina kanaler.

## **Vid trafikstörningar**

Snabb, anpassad och tydlig information vid trafikstörningar är grundläggande för att skapa tilltro till kollektivtrafiken. Det ska vara en självklarhet att informera om förseningen, dess orsak, eventuell ersättningstrafik och hur resenärer ska gå till väga för att söka ersättning vid förseningar, vid uteblivna avgångar eller om resenären blivit frånåkt på grund av trängsel i fordonet. Den regionala kollektivtrafikmyndigheten behöver ta ansvar för att alla trafikutövare i regionen levererar en korrekt information till resenärerna om resenärsrättigheter.

Trafikverket har nyligen lämnat en rapport om åtgärder för förbättrad trafikinformation i järnvägstrafiken. Handlingsplanen pekar ut tre viktiga åtgärder:

- 1) utöka informationen på dynamiska skyltar på perronger och i stationsbyggnader
- 2) förbättra utrop om ersättningstrafik genom att upprätta ett nationellt register för hållplatser för ersättningstrafik och

3) proaktivt lämna information om förväntad förseningstid, bland annat genom att analysera historiska data av trafikstörningar.

Resenärsforum anser att regionen ska sträva efter att detta implementeras snarast. Det är angeläget att motsvarande åtgärder även införs för all busstrafik.

## **Stationerna – kollektivtrafikens skyltfönster**

Kollektivtrafikens stationer och andra bytespunkter utgör hjärtat i kollektivtrafiksystemet. Resenärsforum bedriver sedan några år ett stationsprojekt där vi redan inventerat drygt 300 stationer och större hållplatser runt om i Sverige. Cirka 60 olika funktioner har bedömts på plats enligt en standardiserad metodik för att undersöka tillgång, tillgänglighet och kvalitet av trafikinformation och serviceutbud.

Inom ramen för detta projekt har vi träffat beslutsfattare, regionala kollektivtrafikmyndigheter och trafikföretag och presenterat resultaten. För något år sedan besökte vi Jönköping i detta ärende och om intresse finns erbjuder vi oss att göra om detta besök.

Under våra besök vid olika stationer och hållplatser i Jönköpings län noterar vi att det ofta är korta avstånd mellan tåg- och busstrafik, vilket uppskattas av resenärerna. Vi har även positivt noterat att all busstrafik, även den som RKM inte driver, är väl integrerad i informationssystemet, vilket underlättar för många resenärer.

Vi vill påpeka att de digitala tidtabellskyltarna ibland visar antal minuter till avgång och ibland avgångstiden. När egentligen samma information blandas i olika format blir det svåröverskådligt för resenärerna.

För den ovane resenären är det viktigt att enkelt hitta till stationen. Vid vår inventering fann vi att det inte är lätt att förstå att exempelvis skyltningen till Juneporten också avser ingången till Jönköping C. Motsvarande orienteringsproblem i mindre grad finns även i Tranås och Värnamo.

Vid stationer och större bytespunkter behövs det anslagna tidtabeller och kartor över området och linjenätet. Informationen behöver kompletteras med realtidsskyltar och prator, dvs. akustiska tidtabeller för synskadade för att öka tillgängligheten. Annat som ofta efterfrågas är information med punktskrift och tillgång till hjärtstartare.

Många resenärer upplever problem med att det inte finns någon personal att fråga. De känner sig många gånger utelämnade när de ska byta mellan tåg eller buss och inte hittar rätt utgång eller plattform, i synnerhet vid plötsliga plattformsförändringar eller när det inträffar avbrott med hänvisning till ersättningstrafik.

Resenärsforum har sedan länge efterfrågat att det ska finnas EN ansvarig aktör som garanterar god service och information till resenärer vid stationer och andra bytespunkter. Alltför ofta har vi fått till svar att den frågan tillhör någon annan, när vi påpekat brister till den vi mött.

Vi anser att den regionala kollektivtrafikmyndigheten måste ta ledartröjan och bevaka dessa frågor så länge som det saknas en ansvarig aktör för detta.

## **God tillgänglighet**

Resenärsforum påtalar vikten av att erbjuda ett linjenät med tillräcklig turtäthet spridd över hela trafikdygnet, för att fånga såväl behov av resor till och från arbete, studier som fritidsresor. Detta gäller i synnerhet för att kunna tillgängliggöra transportsystemet för den som inte har körkort eller tillgång till egen bil. Taktfast tidtabell underlättar att veta när bussen eller tåget går.

Vi vill även påtala vikten av tillgänglighetsanpassning av information, fordon, hållplatser och stationer. Arbetet med tillgänglighetsanpassningar måste ha som mål att kollektivtrafiken ska vara lättåtkomlig och tillgänglig för alla. Fungerande rulltrappor, hissar, och självöppnande dörrar är för vissa helt nödvändiga för att överhuvudtaget kunna resa kollektivt, samtidigt som sådana funktioner underlättar för alla resenärer.

Regionen måste aktivt verka för att stödja väghållarna att förbättra infrastrukturen till och från hållplatser och stationer, för att slå vakt om att tillgängliggöra hela resan från start till mål. Det är också viktigt att det finns information att hämta före resan om och i vilken grad fordon, hållplatser och stationer är tillgänglighetsanpassade.

Alla bor inte inom gångavstånd till en hållplats eller station. Cykeln har, som ni påpekar, en viktig roll i hela-resan-perspektivet. Vi vill därför understryka att det behöver planeras för trygga cykelparkeringar vid hållplatser och stationer. Det måste även tydligt framgå av information före resan, när och hur det är möjligt att ta med sin cykel på tåg eller buss. Infartsparkeringar bör finnas vid stationer och större hållplatser. I och med framväxten av allt fler elfordon, bör det även finnas tillgång till laddning vid dessa.

## **Resenären ska vara trygg i kollektivtrafiken**

Det måste upplevas tryggt att resa kollektivt vilket ställer krav på en god planering för hela resan vid utformningen av kollektivtrafiken. Att veta att jag kommer dit jag ska och att jag kommer fram i rätt tid. Och att jag får hjälp om något går fel. Trygghet innefattar även säkerhet. Resenären vill känna sig säkerhet på väg till och från hållplats, vid hållplatser och stationer och i fordonet.

RKM bör tillsammans med kommunerna i regionen ta ett helhetsgrepp om säkerhet och trygghetsfrågorna. Möjlighet att ringa ett trygghetsnummer där någon svarar under hela trafikdygnet efterfrågas av många resenärer.

Vi uppskattar att ni uppmärksammar barn som resenärer särskilt i remissen och att deras intressen skall tillvaratas. Resenärsforum vill förmedla att tillgång till att låna en barnbilstol eller liknande under bussresan ökar säkerheten för de yngsta resenärerna.

## Planera för minskad trängsel

Coronapandemin har i stor utsträckning påverkat våra resvanor. Även efter Corona finns det anledning att tro att vi i högre grad än tidigare kommer att vilja undvika trängsel. Det är därför viktigt att tänka igenom vad som behöver göras för att minska trängseln i kollektivtrafiken.

Folkhälsomyndighetens rekommendation att undvika trängsel har ökat behovet av fler turer i kollektivtrafiken i synnerhet när gymnasieskolorna har återgått till undervisning i skolorna. En konkret åtgärd för att minska trängsel i anslutning till skolans start- och sluttider kan vara att sprida dessa för grundskolan och gymnasiet på orter där de idag sammanfaller tidsmässigt.

En annan åtgärd kan vara att RKM tar fram system som i realtid kan redovisa hur beläggningen ser ut på bussar och tåg. En första åtgärd är att publicera en lista, exempelvis på hemsidan, på vilka turer på de olika linjerna där det ofta är trängsel. Resenären ges då möjlighet att undvika dessa. Vissa operatörer har redan infört detta. Det är en information som många resenärer skulle uppskatta även när Coronapandemin är över.

Bussar och tåg behöver städas i högre grad än tidigare. På sikt kan också ventilationssystem och möblering i fordonen behöva förändras. Angeläget är att undersöka möjligheten till på- och avstigning samt biljettviseringsmöjligheter vid alla dörrar.

## Regionens centrala målsättningar som ska vara uppnådda till 2035:

*- Marknadsandel, beskriver hur stor andel av de motorburna resorna görs med kollektivtrafiken i regional och privat regi. År 2018 används som basår med en marknadsandel på 16 procent. Målet till år 2035 är 25 procent.*

Resenärsforums kommentar: Ett realistiskt mål, även om vi förutsätter att det blir än fler som väljer kollektivtrafiken.

*- Resandemål, att med år 2018 som basår utförs ca 78 procent fler resor med kollektivtrafiken, totalt 40 miljoner resor.*

Resenärsforums kommentar: För att detta ska uppnås behöver kollektivtrafikutbudet utvecklas i takt med resenärernas behov.

*-Nåbarhet, mål att 85 procent av länets befolkning ska ha närmre än 1 000 meter till hållplats eller station, dagens siffra är 84 procent. Strävan är att upprätthålla målet trots att uppsnabbningar av trafik kan innebära färre hållplatser i linjenätet. Kommunernas arbete med förtätning av bostäder längs med utpekade trafikstråk och i stationsnära lägen är en viktig förutsättning för att hålla eller uppnå det uppsatta målet.*

Resenärsforums kommentar: Viktigt att både regionen och kommunerna arbetar efter detta mål och att det finns en god samverkan mellan beslut om bebyggelse och trafikering.

*- Kundnöjdhet/kvalitet, att 60 procent (av alla tillfrågade länsinvånare) ska vara nöjda eller mycket nöjda med den allmänna kollektivtrafiken. Av resenärer i den allmänna kollektivtrafiken ska motsvarande siffra vara 70 procent.*

Resenärsforums kommentar: Av kollektivtrafikbarometern 2019 kan man utläsa att Jönköpings länstrafik har en NKI (nöjd-kund-index) på 50 procent av tillfrågade länsinvånare och 59 procent av resenärerna, det nationella snittet var något högre 53 respektive 60 procent. 80 procent säger sig vara nöjda med senaste resan, något över det nationella snittet som var 79 procent. Även om målet kan tyckas högt satt är det säkert möjligt att nå, om man lyckas få fler invånare att prova på kollektivtrafiken och uppleva den relevant.

*- Tillgänglighet, att fler med olika funktionsnedsättningar ska kunna resa med den allmänna kollektivtrafiken. Detta sker framförallt genom fler anpassade hållplatser och bytespunkter.*

Resenärsforums kommentar: Som vi påpekat ovan är det viktigt att regionen håller god kontakt med väghållare och kommuner för att samverka för ökad tillgänglighet, beställer funktionella fordon och lyssnar på resenärernas behov. Viktigt också att RKM ansvarar för att samla och publicera information om tillgängligheten på fordon, hållplatser och stationer.

*- Miljö/hållbart samhälle, att all trafik inom den allmänna kollektivtrafiken körs med förnyelsebara drivmedel samt att energianvändningen per körd personkilometer minskat med minst 38 procent till år 2035 med år 2018 som basår.*

Resenärsforums kommentar: Angeläget att detta följs upp och att fordon med låg energianvändning införskaffas när det är dags för nybeställningar.

## **Involvera resenärerna**

Resenärsforum verkar för att kollektivtrafiken i högre grad ska planeras utifrån resenärernas behov och vi läser med tillfredsställelse att ni också poängterar detta i remissen. Det visar på omtanke om era kunder. Resenärsforum saknar en handlingsplan för hur regionen kontinuerligt tänker arbeta för att involvera kollektivtrafikens konsumenter. Bättre kännedom om resenärernas behov kommer att kunna bidra till att utveckla systemet och i sin tur göra kollektivtrafiken attraktivare, för att få fler att resa kollektivt och bli nöjda med sin resa.

Vi uppskattar era skrivningar om barn och ungdomar som en viktig trafikantgrupp. När man väl lärt sig hitta i kollektivtrafiken är den lättare att använda, även som vuxen, så kan kollektivtrafiken komma att bli det naturliga resvalet.

## **Avslutning**

Resenärsforum vill uttrycka sin oro över finansieringen av kollektivtrafiken i Region Jönköping och i resten av landet. Den ersättning regionerna hittills blivit utlovade av statsmakterna motsvarat långt i från det intäktsbortfall som det minskade resandet på grund av pandemin har inneburit. Detta skulle kunna leda till att regionerna framöver riskerar att tvingas till kraftiga neddragningar av trafiken och kraftiga taxehöjningar, vilket vore mycket olyckligt.