

Inkomna synpunkter och frågor till Västtrafik

Anna-Karin Wikman, hållbarhetsstrateg Västtrafik

Strategi för kollektivtrafik på jämlika villkor

Västra Götalandsregionens kollektivtrafikenämnd antog i slutet av 2018 Strategi för kollektivtrafik på jämlika villkor. Prioriterade åtgärdsområden som pekas ut i strategin är;

- Ett fullt tillgängligt prioriterat nät
- Ett gott bemötande till alla resenärer
- Resenärerna ska känna sig trygga i kollektivtrafiken
- Inkluderande kommunikation
- Strategisk planering för jämlik kollektivtrafik

Västtrafik arbetar nu för att uppnå målen i strategin. Parallellt med att vi arbetar löpande med detta har vi tagit fram en handlingsplan för att tydliggöra hur vi ska uppnå målen. Handlingsplanen diskuteras och förankras nu inom Västtrafiks organisation.

I svaren på frågorna nedan hänvisas ibland till handlingsplanen i de fall där handlingsplanen föreslår åtgärder som leder till utveckling och förbättring inom det område som frågan omfattar.

Frågor och synpunkter

1. Allergivänlig avdelning på lokaltågen

Förslag från Astma- och allergiföreningen att införa allergivänliga kupéer.

Svar:

Västtrafik undersöker möjligheten att införa allergivänliga kupéer. Det är viktigt att undersöka hur efterlevnaden ska följas upp och hur ansvarsfrågorna ska hanteras. Västtrafik gör nu uppföljning med kundservice och stämmer av med SJ Götalandståg för att undersöka kundönskemål och förutsättningar. Vi återkommer i frågan framöver.

När det gäller heltäckningsmattor på Kinnekulletågen så finns det heltäckningsmatta i höggolvsdelarna i tågets ändar. I vestibulerna och låggolvsdelen i mitten av tåget är det plastmatta. Av de 100 sittplatserna som finns på ett fordon är 60 i höggolvsdel med heltäckningsmatta. Resterande 40 platser är i låggolvsdel med plastmatta och där det är möjligt att våttorka golven. Se bilden nedan av tåget.



2. Otillgänglighet med Västtrafiks Reshjälpskort

Synpunkter och frågor från SRF Göteborg:

- a. Varför går det inte att förlänga giltighetstiden för Västtrafiks reshjälpskort?
- b. När kan Västtrafik godkänna samma giltighetstider för sitt reshjälpskort som för det färdtjänstbevis som ligger till grund för reshjälpskortet?
- c. När kan vi förvänta oss moderna och tillgängliga möjligheter till digital signering genom exempelvis BankID, för denna typ av blanketter?

Svar:

- a. Processen för att hantera reshjälpskortet är manuell och det är tekniska faktorer som styr att giltighetsperioden bara blir 8 månader. Reshjälpskortet är en liten andel av det totala antalet biljetter som hanteras och det blir därför mycket kostsamt att ta fram automatiska lösningar men det kan förhoppningsvis komma i framtiden.
- b. Vi arbetar för att hitta lösningar på längre giltighet men vi kan inte lova något i dagsläget.
- c. Sedan drygt två månader behöver inte blanketten signeras längre. Ingen utskrift behövs. Genom att skicka in ansökan godkänner den sökande att Västtrafik hanterar personuppgifter.

3. Bristande strategi för digital tillgänglighet

Synpunkter och frågor från SRF Göteborg:

När kan vi förvänta oss att Västtrafik följer direktiven och erbjuder tillgängliga appar, utan att externa parter ska göra felsökningen?

Svar:

Det ska naturligtvis inte vara så att Synskadades Riksförbund måste påminna Västtrafik om brister i tillgänglighet vid uppdateringar av webbsidor. Samtidigt är vi tacksamma för att ni hör av er och påtalar sådant som inte fungerar. Det är särskilt värdefullt med konkret feedback om vad som inte fungerar så att vi vet vad behöver ändra (se nedan för kontaktuppgifter till Kundtjänst).

Inkluderande kommunikation är ett åtgärdsområde inom arbetet med strategin för kollektivtrafik på jämlika villkor. I handlingsplanen för strategin ingår att se över riktlinjer för digital tillgänglighet och för att strukturera arbetet med detta. Andra åtgärder i handlingsplanen är att vi ska skapa forum för avstämning där olika typer av användare ingår så att vi enkelt kan stämma av uppdateringar och nya applikationer. Det är också ett krav för att mäta måluppfyllnad att en panel ska göra stickprovskontroller minst vartannat år.

Vi arbetar för att följa WCAG 2.1(AA).

4. Nya linjeskyltar brister i kraven på ljushetskontrast

Synpunkter och frågor från SRF Göteborg:

De nya linjeskyltarna uppnår inte samma kontrastvärde (ljushetskontrast) som sina föregångare.

Svar:

I upphandlingar av alla nya fordon ställer vi krav på att läsbarheten ska vara god i alla ljusförhållanden. Vi kräver att kontrasten ska vara 0,4 NCS. Stockholm kräver 0,6 NCS. Vi mäter inte kontrasten vid leverans och vet vi inte säkert om de levererade skyltarna uppfyller kraven. Vi kommer eventuellt genomföra en mätning inom kort. Innan vi gör ändringar behöver utreda ett antal andra faktorer; färgåtergivning, betraktningssvinklar, hur skyltarna är monterade, om de är monterade bakom en tonad ruta etcetera. Om skyltarna uppfyller kraven – men ändå inte upplevs fungera kan det bli aktuellt att omformulera och höja kraven.

Det är intressant om vi kan få mer info om var man upplevt problem med läsbarhet mest – vilken linje, gärna fordonsnummer (se nedan för kontaktuppgifter till Kundtjänst).

5. Ledsagning till och från angöringsplatser/hållplatser

Synpunkter och frågor från SRF Göteborg:

Hur tänker Västtrafik agera för att inte strandsätta resenärer vid trafikomläggningar eller störningar?

Svar:

En översyn av störningshanteringens rutiner ingår i handlingsplanen för strategin för kollektivtrafik på jämlika villkor.

Västtrafik kommer också utreda införandet av ett tillgänglighetsnummer och en tillgänglighetsgaranti i likhet med SL i Stockholm vilket kommer underlätta och skapa ökad trygghet vid akuta störningar.

6. De externa utropen lyser med sin frånvaro

Synpunkter och frågor från SRF Göteborg:

Varför fungerar inte de externa utropen?

Svar:

Externa utrop är en komplex fråga med balansgången mellan tillgänglighet och störning. I våra avtal med trafikföretagen finns det tydligt avtalat och kravställt på hur det ska fungera och vilka ljudnivåer och tider som det ska vara vid ett yttre utrop. Trafikföretagen har ansvar att se till att det utförs enligt avtalade krav i den dagliga trafiken.

Enligt avtalen ska föraren inte kunna påverka utropen i sitt fordon. Västtrafik har under hösten arbetat med att identifiera fordon med felaktiga inställningar där det har varit möjligt

för föraren att påverka volymen och alla dessa fordon ska nu vara åtgärdade. Vi fortsätter driva frågan gentemot våra partnerbolag

Vi är tacksamma för återkoppling så vi vet i vilka fordon som utrustningen inte fungerar eller saknas (se nedan för kontaktuppgifter till Kundtjänst).

7. Bristande förståelse och service gentemot ledarhundsförare

Frågor från SRF Bohuslän

- a. Vilken utbildning får Västtrafiks förare gällande bemötande personer som har en funktionsnedsättning?
- b. Får förarna information om vilka regler som finns gällande ledarhundar? Får taxiförare utbildning att INTE öppna bagageluckan förrän hundägaren godkänner?
- c. En annan fråga är varför de nya betalningsapparaterna där det går att köpa en biljett med kort inte är utrustade med tal?
- d. På vissa spårvagnar och Älvsnaven är det svårt att få kontakt med personal och då är det svårt att betala.

Svar:

- a. Västtrafik utbildar sina partnerföretag i "Det goda kundmötet" och vi ställer tydliga krav på bemötande när vi upphandlar trafik. Alla förare ska genomgå utbildningar som ger dem kunskaper om vad som gäller för bemötande av resenärer funktionsnedsättningar. Enligt lag ingår kunskap om funktionshinder också i Yrkesförarutbildningen.

Vi skärper kraven på uppföljning av avtal när det gäller utbildning och vi diskuterar kundsynpunkter varje månad med trafikföretagen.

Handlingsplanen för kollektivtrafik på jämlika villkor innehåller åtgärder för att höja utbildningsnivån och förbättra uppföljningen av avtalskrav.

- b. Alla förare ska genomgå utbildningar om våra resenärsvillkor och där står det tydligt var ledarhundar får resa i fordonet. Nya bussar upphandlas med speciella säten bakom föraren som är avsedda för ledarhundsekipage. Platserna är märkta med en dekal. Detta ökar förhoppningsvis kunskapen både hos förare och passagerare.

Begränsningen av antal djur i kollektivtrafikfordon är borttagen sedan några år och gällde förmodligen inte ledarhundar. Förare har dock fortfarande mandat att avgöra hur många djur som får vistas ombord samtidigt, om de anser att ett visst antal kan innebära en säkerhetsrisk.

Angående ledarhundar i färdtjänstfordon står det följande i förarhandboken:
"Ledarhundar ska transporteras i kombiutrymmet och måste behandlas väldigt

försiktigt. Kombiutrymmet måste vara tomt från hjälpmedel, bärkassar eller andra lösa saker som kan skada hunden. Skyddsnät ska finnas mellan kombiutrymmet och passagerarplatserna. Du som förare får inte öppna bagageluckan förrän ledarhundsföraren sagt att det är okej. Detta gäller både när ni släpper in och ut hunden. Fråga gärna kunden om du är osäker”.

- c. Tyvärr måste vi återkomma med svar på frågan om betalautomater och tal.
- d. På Älvsnabben ska däcksmän skall agera på ett sådant sätt att det bidrar till en positiv service till kunderna. Under normala förutsättningar innebär detta att visa färdbevis, sälja färdbevis, hjälpa kunder med information om till exempel störningar och vara allmänt tillgänglig vid behov. Säkerheten går alltid i första hand och om ombordspersonalen av någon anledning inte kan hjälpa kunden har denne rätt att få en förklaring till varför. För kunder med funktionsnedsättning skall de självklart alltid få den hjälp de har rätt till enligt Västtrafiks resevillkor. På vissa båtar finns en knapp/ringklocka som resenärerna kan använda för att tillkalla personal. Vi kommer ta upp detta med trafikföretaget vid nästa avtalsmöte och ta fram en plan hur vi förbättrar detta.

Även här är det viktigt att vi får kunskap om när och var bemötandet inte är bra för att vi ska ha möjlighet att följa upp detta med våra partnerföretag. Kontakta gärna kundtjänst även om det är tröttsamt att behöva göra det (se nedan för kontaktuppgifter till Kundtjänst).

8. Teleslingor, ljudkvalitén och textdisplayer

Synpunkter från HRF distrikt Skaraborg/Västra Götaland:

- a. Det behövs teleslingor i samtliga regionens fordon.
- b. Högtalarsystemet är under all kritik i vissa tåg
- c. Textdisplayer saknas i vissa fordon

Svar:

- a. Vi återkommer med svar på frågan om teleslingor
- b. Vi ställer krav i upphandling och följer upp krav genom fordonskontroller
- c. Vi ställer krav i upphandling och följer upp krav genom fordonskontroller

Vi är tacksamma för återkoppling så vi vet i vilka fordon som utrustningen inte fungerar eller saknas (se nedan för kontaktuppgifter till Kundtjänst).

9. Regelverk färdtjänst, hämtning på hållplats

Synpunkter och frågor från SRF Göteborg:

- a. Är regelverket ändrat när gäller hämtning och i så fall på vilket sätt?
- b. Vad har kommunicerats till personalen och hur säkerställs den nödvändiga servicen för att färdtjänsten ska fungera som den är tänkt för oss med synnedsättning?

Svar:

- a. Regelverket är inte ändrat när det gäller hämtning.
- b. I förarhandboken från juni 2019 står det: "Kontrollera om någon kund är bokad med särskild service. På körordern kan det exempelvis stå att kunden ska följas in till lägenhetsdörren, till avdelningen (eller liknande) eller att kunden inte får lämnas ensam och ska lämnas till någon mottagande person på lämnaadressen." Vi har ständiga dialoger med våra partnerföretag och kundärenden tas upp vid regelbundna avstämningar

Vi är tacksamma för återkoppling så vi vet vilka förare som inte uppfyller sina åtaganden.

10. Information om aktuell trafiksituation, teknisk lösning

Synpunkter från Västra Götalands Dövas Förbund VGDL:

Tekniska lösning att göra att man får bättre och snabbare information vid aktuell trafiksituation

Svar:

Jag har ingen information om att vi har beslutat att ta fram en specifik teknisk lösning, till exempel en app för störningsinformation.

I handlingsplanen för kollektivtrafik på jämlika villkor finns det förslag på åtgärder för att utveckla lösningar som ökar tryggheten i kollektivtrafiken, bland annat genom bättre störningsinformation.

Vi ska också utreda trygghetsnummer och trygghetsgaranti som kan vara ett viktigt stöd vid akuta störningar. Trygghetsnumret ska i så fall vara ett mobilnummer dit det är möjligt att skicka sms.

Kontaktuppgifter:

Kundservice: Skriftligt på webbsidan: <https://www.vasttrafik.se/kundservice/>

Telefon: 0771-414300

Anna-Karin Wikman: e-post: anna-karin.wikman@vasttrafik.se, telefon: 010 - 434 59 42