



# Strategi för kollektivtrafik på jämlika villkor - med utgångspunkt i de sju diskrimineringsgrunderna

Oktober 2018

# Förord

Kollektivtrafik är ett verktyg för tillväxt genom arbetsmarknadsförstoring och tillgänglighet till arbete och studier, för miljö genom effektivare resande, och för stadsutveckling genom minskad trängsel. Under det senaste decenniet har mycket fokus riktats till dessa perspektiv på kollektivtrafikens nytta. Men kollektivtrafiken har också alltid spelat en viktig roll för social hållbarhet, jämlikhet och jämställdhet. Den gör det möjligt för fler människor att vara delaktiga i samhället, oavsett tillgång till bil.

Kollektivtrafiklagen lyfter att kollektivtrafiken ska vara tillgänglig för personer med funktionsnedsättning, och ett systematiskt arbete för att tillgänglighetsanpassa kollektivtrafiken har pågått i många år. Här finns mer att göra, men vi ser också att vi behöver se över kollektivtrafikens tillgänglighet, trygghet och attraktionskraft ur fler perspektiv.

Vissa delar kräver mer utveckling än andra, så som utvecklingen av analysverktyg i tidiga planeringsskedet. Andra delar handlar om att komplettera befintliga riktlinjer och utbildningar, eller checklistor, för att beakta fler perspektiv. Det är ett långsiktigt arbete som ska göras och som successivt ska nå ut till alla delar av organisationen, från den som planerar trafiken till alla som möter våra resenärer i vardagen. Det är mycket som redan görs, men genom den här strategin ökar vi systematiken och utvecklar våra arbetssätt inom kollektivtrafiken, från det tidiga planeringsstadiet till själva resan och dess olika delar – en **kollektivtrafik på jämlika villkor**

Ulrika Bokeberg

Chef Kollektivtrafik och infrastruktur  
Västra Götalandsregionen

Strategin har tagits fram av:

Sara Eriksson, Västra Götalandsregionen avdelning kollektivtrafik och infrastruktur,  
projektledare

Maria Coulianos, Västtrafik

Emma Broberg, Västra Götalandsregionen avdelning mänskliga rättigheter har deltagit som referensperson

I delar av arbetet har även Sara Gärtner och Kristina Fahlén från Västtrafik deltagit.

# Innehåll

Sammanfattning .....	4
Bakgrund – mål och lagar .....	5
En jämlik kollektivtrafik .....	6
Så här har strategin tagits fram .....	9
Mänskliga rättigheter och kollektivtrafik.....	10
Mänskliga rättigheter – vad är det? .....	10
Icke-diskriminering en del av arbetet med mänskliga rättigheter.....	10
Diskrimineringslagen och diskrimineringsgrunderna .....	11
Risker för diskriminering .....	11
Strategins syfte och avgränsning.....	13
Övergripande mål.....	13
Hur når vi dit? .....	13
Fem åtgärdsområden för en jämlik kollektivtrafik .....	14
Ett fullt tillgängligt prioriterat nät.....	15
Ett gott bemötande av alla resenärer .....	18
Resenärerna ska känna sig trygga i kollektivtrafiken .....	19
Inkluderande kommunikation .....	21
Strategisk planering för jämlik kollektivtrafik.....	22
Ekonomi .....	23
Genomförande av strategin .....	23
Uppföljning .....	24
Källor .....	28
Bilaga 1 Översikt av risker för diskriminering i kollektivtrafiken.....	29
Bilaga 2 Kriterier för funktionshinderanpassning av hållplatser och terminaler .....	30

# Sammanfattning

Strategin för kollektivtrafik på jämlika villkor är en del av trafikförsörjningsprogrammet för Västra Götaland och ersätter den tidigare strategin för funktionshinderanpassning av kollektivtrafiken. Strategin syftar till att få en kollektivtrafik på jämlika villkor utan diskriminering och verkar för att göra det möjligt för fler att resa kollektivt.

Strategin innehåller ett övergripande mål; Kollektivtrafiken ska utformas så att den är inkluderande och att resenärerna känner sig välkomna. Fem åtgärdsområden finns beskrivna och ska bidra till att det övergripande målet och syftet uppnås. Dessa 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

Inom respektive åtgärdsområde finns en beskrivning av området, en vision, ett nuläge samt mål. För några av åtgärdsområdena finns även utvecklingsbehov beskrivna.

För åtgärdsområdet **Strategisk planering för jämlik kollektivtrafik** ansvarar Västra Götalandsregionens kollektivtrafiknämnd. För övriga åtgärdsområden ansvarar Västtrafik. Ansvaret innebär att ta fram en plan för hur målen i strategin ska nås samt hur utvecklingsbehoven ska omhändertas.

Strategin följs upp årligen, översiktligt ihop med uppföljningen av trafikförsörjningsprogrammet samt mer i detalj som en separat uppföljning till kollektivtrafiknämnden.

## Bakgrund – mål och lagar

I trafikförsörjningsprogrammet för Västra Götaland 2017–2020 är ett av delmålen **Alla resenärsgupper beaktas**. Målet innebär att genomföra strategin för funktionshinderanpassning av kollektivtrafiken. Målet innebär också att utveckla kollektivtrafikens roll som ett verktyg för integration, jämställdhet och att stärka barnets rättigheter. I trafikförsörjningsprogrammet finns även ett prioriterat utvecklingsområde; **utveckla ett strukturerat arbetssätt utifrån de sju diskrimineringsgrunderna**. Utifrån detta omfattar denna strategi alla resenärsgupper och ersätter därmed strategin för funktionshinderanpassning av kollektivtrafiken.

Västra Götalandsregionen har gjort en utredning<sup>1</sup> som visar att många åtgärder som förbättrar den fysiska tillgängligheten för personer med funktionsnedsättning skapar en bättre tillgänglighet för alla. Den visar också att ytterligare åtgärder behövs, för att möta fler behov och förutsättningar och minska risken för diskriminering. De risker för diskriminering i kollektivtrafiken som utredningen fann återfinns i bilaga 1. Strategin behandlar slutsatserna från utredningen.

En viktig utgångspunkt för att nå en kollektivtrafik på jämlika villkor är principen om universell utformning. Det innebär att kollektivtrafiken redan från början ska utformas med en medvetenhet om den variation som återfinns i befolkningen och möjliggöra för människor att verka i vardagen på samma villkor. Principen tillämpas genomgående i strategin.

Till grund för strategin ligger även lagstiftning som kollektivtrafiklagen och diskrimineringslagen, regionala och nationella måldokument som Vision Västra Götaland, För varje människa – plan för mänskliga rättigheter, målen i regionfullmäktiges budget, målen för den nationella funktionshinderpolitiken samt de transportpolitiska målen. Av FN:s globala hållbarhetsmål 11.2 framgår också vikten av att alla resenärsgupper ska beaktas i kollektivtrafiken:

”Senast 2030 tillhandahålla tillgång till säkra, ekonomiskt överkomliga, tillgängliga och hållbara transportsystem för alla. Förbättra trafiksäkerheten, särskilt genom att bygga ut kollektivtrafiken, med särskild uppmärksamhet på behoven hos människor i utsatta situationer, kvinnor, barn, personer med funktionsnedsättning samt äldre personer.”

---

<sup>1</sup> Mänskliga rättigheter och kollektivtrafik – så påverkar ”Strategi för funktionshinderanpassning av kollektivtrafik” andra resenärsgupper (Trivector 2014).

# En jämlik kollektivtrafik

## Kollektivtrafik för ett fungerande vardagsliv

Människor är olika samtidigt som vi har mycket gemensamt, inte minst vår strävan att få till ett fungerande vardagsliv. I detta spelar kollektivtrafiken en viktig roll. I en kollektivtrafik på jämlika villkor är det viktigt att beakta människors olika förutsättningar, värderingar och prioriteringar. Det finns en rad olika åtgärder som kan bidra till att skapa en mer jämlik kollektivtrafik. Det kan handla om fysisk tillgänglighet, trygghet och utsatthet för brott, bemötande, kommunikation och hur kollektivtrafiken möter olika resenärsgruppers resefterfrågan i stort.

## Jämlikhet handlar om människors lika värde

I en kollektivtrafik på jämlika villkor beaktas förutsättningarna, värderingarna och prioriteringarna hos nuvarande resenärer och potentiella resenärer. I FN:s allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna används begreppet jämlikhet för att tala om alla människors lika värde, oavsett etnisk tillhörighet, sexualitet, funktionsnedsättning, utbildning, ekonomi, ålder och kön med mera. Det handlar i planeringen av kollektivtrafiken om makt och inflytande, likabehandling och likvärdig tillgång till resmöjligheter och dagliga aktiviteter.

## Människors behov och rättigheter

Hur vi beaktar människors olika förutsättningar, värderingar och prioriteringar i planeringen av kollektivtrafiken kan se lite olika ut beroende på vilket planeringsskede vi befinner oss i. I prioriteringen mellan olika investeringar, åtgärder, lokaliseringsalternativ och liknade bör vi ställa oss frågan: vilka gynnas av ett visst alternativ och vilka missgynnas? Människors olika behov och rättigheter bör också beaktas i senare skeden, till exempel när vi planerar nästa års tidtabell eller utformar en hållplats.

## Intersektionalitet

Strategin för kollektivtrafik på jämlika villkor utgår från de sju diskrimineringsgrunderna. Det är samtidigt viktigt att poängtera att människor ofta omfattas av fler än en diskrimineringsgrund. Intersektionalitet är ett begrepp som brukar användas för att tala om när olika gruppstillhörigheter, och därmed maktordningar, samspelar. Till exempel kan en utlandsfödd person med funktionsnedsättning möta ytterligare hinder i kollektivtrafiken än en person med funktionsnedsättning som är född i Sverige.

## Invånarna i Västra Götaland

**Personer med funktionsnedsättningar** utgör cirka var femte invånare i Västra Götaland. Omkring 265 000 personer i regionen har någon form av funktionsnedsättning som kan utgöra hinder att resa med kollektivtrafiken.

Olika funktionsnedsättningar kräver olika typer av anpassningar beroende på om det handlar om svårigheter att röra sig, se, höra, bearbeta, tolka och förmedla information eller tåla vissa ämnen. Att resa tillsammans kan i sig utgöra en svårighet för en del människor. Möjligheterna att anpassa kollektivtrafiken fullt ut för alla är därmed begränsade. Att öka den fysiska tillgängligheten i kollektivtrafiken är nödvändigt för personer med funktionsnedsättningar men samtidigt angeläget för de flesta.

**Äldre** utgör var femte regioninvånare och är också den snabbast växande åldersgruppen. Många äldre är beroende av kollektivtrafiken för sin dagliga mobilitet, särskilt äldre kvinnor, och en fysiskt tillgänglig kollektivtrafik blir generellt viktigare ju äldre en person är. Många äldre upplever otrygghet i offentliga miljöer och begränsar också sina utevistelser till följd av otrygghet betydligt oftare än andra åldersgrupper. För många äldre kan ny teknik för att hitta resinformation och köpa biljett utgöra hinder för att resa med kollektivtrafiken, även om en växande majoritet av de äldre har tillgång till och använder internet och smartphones. Alla åldrar kan utgöra grund för diskriminering men i kollektivtrafiken är det diskriminering av äldre och barn som upplevs kraftigast och får störst konsekvenser.

**Barn** är alla människor under 18 år enligt FN:s konvention om barnets rättigheter (barnkonventionen) och utgör var femte regioninvånare. Det är stora skillnader i behov och förutsättningar mellan yngre och äldre barn. Västtrafik har en nedre åldersgräns för ensamresande på sex år. Kollektivtrafikens utformning kan vara en förutsättning för barns självständiga mobilitet och därför är barnrättsperspektivet i planeringen viktigt. Kollektivtrafiken kan upplevas som en otrygg plats och många känner obehag av personer med störande eller avvikande beteende. Bemötande av barn är också viktigt för en kollektivtrafik på jämlika villkor, särskilt vid störningar i kollektivtrafiken.

**Kvinnor och män** har olika förutsättningar, värderingar och prioriteringar vad gäller sitt resande där kvinnor reser kortare sträckor och lite oftare med kollektivtrafik, medan män reser längre och betydligt oftare med bil. Resandet är styrt av de förväntningar som finns på hur kvinnor och män ska leva och agera, inte minst utifrån hur vi fördelar det obetalda hem- och omsorgsarbetet, men också av värderingar som skiljer sig åt mellan könen där kvinnor generellt värderar hållbarhet högre. Det finns även skillnader i beroendet av kollektivtrafik som färdstätt: bland kvinnorna i regionen är det 55 procent som har körkort och bil i hushållet, medan motsvarande siffra för män är 68 procent. Detta är också starkt kopplad till etnicitet och socioekonomi. Det finns även en stor skillnad i trygghet kopplat till kön, där många kvinnor upplever en otrygghet i offentliga miljöer och oftare än män väljer att begränsa sin mobilitet och ändra färdvägar till följd av otrygghet. Generellt är kollektivtrafiken ett medel för att påverka den ekonomiska jämlikheten genom att skapa förutsättning för god tillgång till arbete, studier och det samhällsutbud som finns för både kvinnor och män.

**Etnisk tillhörighet** bygger på självidentifikation, men andel utlandsfödda i regionen kan vara ett sätt att kvantifiera gruppen. 18 procent av invånarna i regionen är födda i annat land än Sverige och en stor del av

befolkningsökningen beror på invandringen. Utlandsfödda gör färre resor vilket delvis kan förklaras av lägre körkortsinnehav. Det innebär också ett större beroende av kollektivtrafiken. I kollektivtrafiken handlar diskriminering baserat på etnicitet om bemötande från personal, men också om otrygghet skapad av en särskild utsatthet för våld och trakasserier. Hinder för att använda kollektivtrafiken kan också finnas kopplat till svårigheter att förstå språket och ovana att använda transportsystemet. Det finns också en koppling mellan etnicitet och socioekonomi och för människor i socialt utsatta områden kan satsningar på kollektivtrafik stärka det sociala kapitalet i regionen och vara ett medel för integration och inkludering.

**Religion eller annan trosuppfattning** har när det gäller diskriminering i kollektivtrafiken stora likheter med etnisk tillhörighet. Diskriminering kan ske när personer bemöts illa, trakasseras eller nekats tillträde till platser och aktiviteter på grund av klädsel eller andra attribut som antas ha koppling till en religion eller annan trosuppfattning. I Sverige förs ingen statistik över religionstillhörighet, men uppgifter kan hämtas om antal medlemmar i bidragsberättigade trossamfund och fungerar då som en indikation. Svenska kyrkan har 6,1 miljoner medlemmar och är det största trossamfundet i Sverige följt av ortodoxa och österländska kristna samfund (140 000 medlemmar) och olika islamska samfund (140 000 medlemmar). Många studier om diskriminering och religionstillhörighet handlar om diskriminering av muslimer, men även judars utsatthet diskuteras alltmer.

**HBTQ** står för homosexuella, bisexuella, trans- och queerpå personer. Här avses egentligen två diskrimineringsgrunder, dels könsöverskridande identitet eller uttryck (vad som ofta kallas transpersoner) och dels sexuell läggning. Det är svårt att veta hur många personer som identifierar sig som HBTQ. I nationella folkhälsoenkäten 2012 angav 0,5 procent homosexualitet som sexuell läggning, medan 1,3 procent angav bisexualitet och 1,6 procent var osäkra. I nationella SOM-undersökningen 2011 valde två procent endera av alternativen homosexuell eller bisexuell. Kollektivtrafikmiljöer upplevs ofta som otrygga av personer som kan uppfattas vara normbrytande och transpersoner är mer än dubbelt så utsatta för fysiskt våld än befolkningen i allmänhet och merparten av detta sker i kollektivtrafiken. I DO:s utredningar nämns kollektivtrafiken som ett område där övergrepp sker, oftast verbala. Dåligt bemötande från medresenärer och personal rapporteras även av en betydande andel av HBTQ-personerna i Västra Götaland.



## Så här har strategin tagits fram

Strategin har arbetats fram av en arbetsgrupp med representanter från Västra Götalandsregionens avdelning kollektivtrafik och infrastruktur och Västtrafik. Arbetet har successivt stämts av med kompetens från avdelning mänskliga rättigheter, inom Västra Götalandsregionen. Ett viktigt underlag har också varit den kartläggning och analys som kollektivtrafiknämnden gjorde 2014 om Mänskliga rättigheter och kollektivtrafik.

Västra Götalandsregionen har organiserade fasta samrådsgrupper för sitt arbete med mänskliga rättigheter. Samråden utgår från diskrimineringslagstiftningen och omfattar: samråd för funktionshinder, jämställdhet och hbtq, ålder, nationella minoriteter respektive mänskliga rättigheter. Dessa samråd har fått tycka till om huvuddragen i strategin. Därutöver har en referensgrupp av barn i åldrarna 9–10 år gett sin syn på kollektivtrafiken.

Arbetet har inkluderat omvärldsspaning på hur andra kollektivtrafikmyndigheter och några andra offentliga verksamheter inom samhällsplanering arbetar med social hållbarhet. Flertal workshops har genomförts inom Västtrafik/Västra Götalandsregionen för att få input till hur arbetet kan utvecklas på kort och längre sikt.

Under hösten 2017 har arbetsgruppen genomfört intervjuer med cirka femton personer som representerar diskrimineringsgrunderna. Genom både intervjuer och samråd fick arbetsgruppen fördjupad kunskap och förståelse för behoven och förutsättningarna hos dessa personer.

Strategin har även presenterats för kommunerna genom tjänstemannagrupperna för de delregionala kollektivtrafikeråden, där samtliga kommuner i länet är representerade, som en förberedelse inför remiss.

# Mänskliga rättigheter och kollektivtrafik

## Mänskliga rättigheter – vad är det?

De mänskliga rättigheterna har sin utgångspunkt i att alla människor är födda fria och lika i värde, värdighet och rättigheter. Alla människor omfattas av de mänskliga rättigheterna, utan åtskillnad. Västra Götalandsregionen med dess förvaltningar och bolag är skyldig att respektera, skydda, uppfylla och främja de mänskliga rättigheterna inom sina ansvarsområden. Ansvaret innebär att inte kränka människors rättigheter, att bidra till att förhindra andras kränkningar, att se till att det finns system för att tillgodose mänskliga rättigheter samt att bidra till att kunskapen och respekten för mänskliga rättigheter ökar i samhället.

FN:s konvention om barnets rättigheter, även kallad barnkonventionen, fastställer barnets mänskliga rättigheter och ger barnet rätt till stöd, skydd och delaktighet. Genom att anlägga ett barnrättsperspektiv på strategins fem åtgärdsområden, bidrar strategin till att stärka barnets mänskliga rättigheter i kollektivtrafiken när barnet berörs direkt och indirekt. Ett barnrättsperspektiv innebär en förskjutning av makt och resurser för att stärka barnet och ge barnet ett mer jämlikt handlingsutrymme med vuxenvärlden. Läs mer på [www.vgregion.se/manskligarattigheter](http://www.vgregion.se/manskligarattigheter). Regeringen har föreslagit att barnkonventionen ska bli svensk lag den 1 januari 2020.

## Icke-diskriminering en del av arbetet med mänskliga rättigheter

En utgångspunkt för de mänskliga rättigheterna är att alla människor har rätt till dem utan någon diskriminering. Den svenska diskrimineringslagstiftningen är sprunget ur FNs konventioner om de mänskliga rättigheterna. Lagen ska ses som en basnivå, medan de mänskliga rättigheterna och ett människorättsbaserat arbetssätt är vidare och utgör något att sträva emot genom gradvist förverkligande.

Ett människorättsbaserat arbetssätt ska enligt regionfullmäktiges budget för 2018 utvecklas i alla Västra Götalandsregionens förvaltningar och bolag. Kollektivtrafik är ett medel för att människor ska kunna ta del av och utöva sina mänskliga rättigheter, som rätten till arbete, utbildning, kultur och hälso- och sjukvård. Hinder i kollektivtrafiken påverkar människors möjlighet att ta del av sina mänskliga rättigheter. Forskning visar att kollektivtrafiken spelar en avgörande roll för att påverka utestängning av människor i redan utsatta situationer.

## Diskrimineringslagen och diskrimineringsgrunderna

Diskrimineringslagen (SFS 2008:567) har som syfte att motverka diskriminering och på andra sätt främja lika rättigheter och möjligheter oavsett kön, könsidentitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder. Enkelt uttryckt innebär diskriminering enligt diskrimineringslagen att någon missgynnas eller kränks. Missgynnandet eller kränkningen ska ha samband med någon av de sju diskrimineringsgrunderna. Diskriminering kan vara direkt eller indirekt. Även bristande tillgänglighet, trakasserier, sexuella trakasserier och instruktioner att diskriminera är former av diskriminering. Tabellen nedan förklarar diskrimineringsgrunderna.

Diskrimineringsgrund	Förklaring
<b>Etnicitet</b>	En persons hudfärg, nationella eller etniska ursprung. Bygger på självidentifikation. Alla människor har en eller flera etniciteter.
<b>Religion eller annan trosuppfattning</b>	Åskådningar såsom kristendom, islam, buddism, ateism och agnosticism.
<b>Kön</b>	Begreppet kön innebär att någon är kvinna eller man. Förbudet mot könsdiskriminering omfattar också personer som planerar att ändra eller har ändrat sin könstillhörighet.
<b>Sexuell läggning</b>	Homosexuell, bisexuell eller heterosexuell läggning.
<b>Funktionsnedsättning</b>	Varaktiga fysiska, psykiska eller begåvningsmässiga begränsningar av en persons funktionsförmåga som till följd av en skada eller en sjukdom fanns vid födelsen, har uppstått under ens liv, eller kan förväntas uppstå. Formuleringen "kan förväntas uppstå" innefattar exempelvis hiv-positiva och MS-sjuka.
<b>Ålder</b>	Hur gammal en person är.
<b>Könsöverskridande identitet och könsuttryck</b>	Här avses att någon inte definierar sig som kvinna eller man eller genom sin klädsel (eller på annat sätt) ger uttryck för att tillhöra ett annat kön. Begreppet omfattar dels en persons mentala eller självupplevda könsbild, dels hur någon uttrycker det som kan kallas personens sociala kön, till exempel genom kläder, kroppsspråk, smink eller frisyr.  Diskrimineringsgrunden avser vad som ofta brukar kallas transpersoner. Det är ett paraplybegrepp för människor som bryter mot samhällets normer för könsidentitet och könsuttryck. Även en person som identifierar sig som transsexuell men inte tänker ändra sin könstillhörighet omfattas av denna grund och därmed av skyddet mot diskriminering.

## Risker för diskriminering

Risker för diskriminering i kollektivtrafiken har identifierats bland annat i rapporten Mänskliga rättigheter och kollektivtrafik (Trivector, 2014) samt vid samråd och intervjuer. Kränkande bemötande, trakasserier, bristande

tillgänglighet, att information om hur en reser inte är tillgänglig för alla, att inte veta om hela resan går att genomföra är exempel på risker för diskriminering inom kollektivtrafiken.

Under 2017 har Västtrafiks kundservice märkt ut de synpunkter som har kommit in som har bäring på de sju diskrimineringsgrunderna och barnets mänskliga rättigheter. Det gäller även synpunkter som inkommit via Västtrafiks facebookside. De inkomna synpunkterna har analyserats för att identifiera på vilket sätt eventuell diskriminering sker i kollektivtrafiken och hur dessa ärenden hanteras.

De ärenden som har kommit in och som har bäring på diskrimineringsgrunderna handlar bland annat om kränkande bemötande, att ramp för person i rullstol inte fungerar och trakasserier av olika slag. De flesta ärendena gäller personer med funktionsnedsättning.

## Strategins syfte och avgränsning

Strategin syftar till att få en kollektivtrafik på jämlika villkor utan diskriminering.

Kollektivtrafiken är till för de många människorna och det krävs ibland kompromisser för att så många som möjligt ska kunna resa kollektivt. Det finns människor som bor så till att de inte har tillgång till kollektivtrafik och det finns människor som på grund av sin funktionsnedsättning inte kan resa med den allmänna kollektivtrafiken. Eftersom flera hänsyn behöver tas i planeringen av kollektivtrafiken, som ibland innebär målkonflikter, kommer inte allas behov kunna tillgodoses.

Strategin verkar för att genom skäliga anpassningar göra det möjligt för fler att resa kollektivt. Det kommer dock alltid att finnas några som av olika skäl inte kan resa med den allmänna kollektivtrafiken. Och där finns möjlighet att använda sig av den särskilda kollektivtrafiken, som är mer individanpassad.

Strategin omfattar den allmänna regionala kollektivtrafiken, det vill säga den som är öppen för alla och inte kräver särskilda tillstånd. Den omfattar därmed inte den särskilda kollektivtrafiken, som oftast regleras av färdtjänstlagen eller regler för sjukresor.

Västra Götalandsregionen är ansvarig kollektivtrafikmyndighet och har helhetsansvaret för kollektivtrafiken i Västra Götaland.

Kollektivtrafiknämnden sätter mål och ger uppdrag till Västtrafik, som har ansvar för genomförandet av kollektivtrafiken. Strategin avser det som Västra Götalandsregionen råder över. Den belyser även områden där det krävs samverkan med andra aktörer, såsom vägen till och från hållplats, som kommuner och Trafikverket har ansvar för.

Strategin följer trafikförsörjningsprogrammets tidshorisont och sträcker sig till 2020 med utblick till 2035. Under nästa programperiod för trafikförsörjningsprogrammet, 2021–2024 kommer strategin att ses över och vid behov revideras.

## Övergripande mål

Kollektivtrafiken ska utformas så att den är inkluderande och att resenärerna känner sig välkomna.

## Hur når vi dit?

Fem åtgärdsområden har identifierats, som på olika sätt bidrar till att det övergripande målet och syftet med strategin uppnås. Dessa presenteras i nästa avsnitt. Det övergripande målet är nedbrutet i ett antal utpekade delmål.

Genomgripande för åtgärdsområdena är att arbetet ska bedrivas systematiskt utifrån satta mål. Det innebär att identifiera behov, prioritera och genomföra skäliga åtgärder utifrån behoven samt att följa upp åtgärderna. När prioriteringar görs kan målkonflikter uppstå, vilket gör att alla behov inte alltid kan tillgodoses men behöver beaktas på ett medvetet sätt. Det innebär också att samverka och föra dialog med berörda resenärsgupper.

## Fem åtgärdsområden för en jämlik kollektivtrafik

Nedan presenteras fem åtgärdsområden som på olika sätt ska bidra till att det övergripande målet och syftet med strategin uppnås. Varje område innehåller en övergripande beskrivning och en nulägesbeskrivning. De innehåller också en vision, mål och delmål. Inom några av åtgärdsområdena finns utöver mål även utvecklingsbehov beskrivna. Västtrafik ansvarar för att genomföra åtgärder inom dessa områden.

### De fem åtgärdsområdena

1. Ett fullt tillgängligt prioriterat nät
2. Ett gott bemötande till alla resenärer
3. Resenärerna ska känna sig trygga i kollektivtrafiken
4. Inkluderande kommunikation
5. Strategisk planering för jämlik kollektivtrafik

## Ett fullt tillgängligt prioriterat nät

### Hela resan ska fungera

Att hela resekedjan fungerar är något som är viktigt för alla resenärer och som kan vara avgörande för barn, äldre och personer med funktionsnedsättning. Lagstiftningen ställer krav på att kollektivtrafiken ska vara tillgänglig för personer med funktionsnedsättning, vilket motiverar att detta åtgärdsområde är mer detaljerat beskrivet och innehåller flera delmål. Värt att notera är att åtgärder för tillgänglighetsanpassning även kommer många andra till gagn. Bristande tillgänglighet är en direkt form av diskriminering.

Enligt kollektivtrafiklagen (2010:1065) ska det i trafikförsörjningsprogrammet finnas tidsbestämda mål och åtgärder för anpassning av kollektivtrafik med hänsyn till behov hos personer med funktionsnedsättning. De bytespunkter och linjer som ska vara fullt tillgängliga för alla resenärer ska också finnas beskrivna.

Fysisk tillgänglighet behöver beaktas i hela resekedjan så att följande moment går att genomföra:

- Planera sin resa
- Köpa och använda biljett
- Vistas och orientera sig på hållplats/bytespunkt
- Ta del av information
- Ta sig ombord, färdas och ta sig av fordonet

### Riktlinjer och kriterier behöver kompletteras

Idag finns riktlinjer/kriterier för anpassning av fordon och hållplatser samt resecentra. Det prioriterade nätet består av alla fordon samt cirka 800 hållplatser och bytespunkter med flest påstigande per dygn. Det kan finnas behov av att även inkludera hållplatser med ett färre antal påstigande som till exempel vårdcentraler, simhallar med mera i de fall dessa inte är anpassade. Tillgänglighetsanpassning av fordon följer nationell och EU-lagstiftning samt nationella riktlinjer. Regelverket skiljer sig åt mellan fordonsslagen. För resecentra finns särskilda riktlinjer för anpassning, som återfinns på [www.vgregion.se/riktlinjer-tillganglighet](http://www.vgregion.se/riktlinjer-tillganglighet). Definitionen av en anpassad hållplats återfinns i bilaga 1. Befintliga riktlinjer behöver kompletteras så att det tydligt framgår hur momenten ”Planera sin resa”; ”Köpa och använda biljett”; ”Vistas och orientera sig på hållplats/bytespunkt”; ”Ta del av information”; ”Ta sig ombord, färdas och ta sig av fordonet” blir tillgängliga för barn, äldre och personer med funktionsnedsättning.

## Fullt tillgänglig innebär att riktlinjerna följs

Det finns ingen nationell definition av vad fullt tillgänglig innebär, utan det är upp till varje regional kollektivtrafikmyndighet att definiera. Fullt tillgänglig innebär för Västra Götalandsregionen att riktlinjerna följs. I samband med nya upphandlingar av trafik och fordon finns möjlighet att ställa krav som ytterligare förbättrar den fysiska tillgängligheten. Vid intervjuer och vid dialog med samrådet för funktionshinder har det bland annat framkommit önskemål om att det ska vara möjligt att två rullstolsburna personer ska kunna åka tillsammans på bussar. Avvägningar behöver fortsatt göras vid upphandling där behov och konsekvenser viktas och värderas.

## Personlig service viktig för hela resan

Personlig service är viktig och ibland avgörande för att hela resan ska fungera. Ett exempel är ledsagning, som idag erbjuds vid drygt 60 bytespunkter. En annan service är att bussförare kan hjälpa med exempelvis ramp om trafiksituationen tillåter det. Det finns behov av att se över hur de personliga tjänster som underlättar hela resan kan utvecklas.

## Vägen till och från hållplats kräver samverkan

För vissa resenärer innebär vägen till och från hållplats ett hinder för att kunna nyttja kollektivtrafiken. Här ligger ansvaret på väghållaren, det vill säga kommunen eller Trafikverket, vilket innebär att Västra Götalandsregionen inte kan styra detta. Västra Götalandsregionen har dock en viktig uppgift att samverka med väghållarna för att stärka resenärernas möjlighet att resa med kollektivtrafiken.

**Vision:** Det prioriterade nätet ska vara fullt tillgängligt enligt beslutade riktlinjer.

**Nuläge:** Västtrafik har sedan många år tillbaka gjort anpassningar för personer med funktionsnedsättning. Samtliga fordon med undantag för cirka 30 procent av spårvagnarna samt två båtlinjer är anpassade. Cirka 400 av de 800 prioriterade hållplatserna är helt anpassade enligt kriterierna. 98 procent är delvis anpassade. Det återstår en del att åtgärda, som till exempel fortsatt anpassning av hållplatser, att ha uppdaterad information om den fysiska tillgängligheten i reseplaneraren, att förbättra den personliga servicen och att förbättra störningshanteringen. De gamla spårvagnarna är på väg att fasas ut och ersättas allt eftersom nya vagnar finns på plats.

I takt med att åtgärder som förbättrar den fysiska tillgängligheten görs ökar också kraven på att genomförda förbättringar håller god kvalitet. Västtrafik har påbörjat ett arbete med kvalitetsuppföljning, där bland annat fordonskontrollanter genomför stickprov av hur exempelvis rampen fungerar. Det arbetet behöver utvecklas.

**Mål:** Kollektivtrafiken är anpassad för personer med funktionsnedsättning.



**Delmål 1:** 2020 finns kompletterade riktlinjer som definierar full tillgänglighet för resenärer vad gäller att planera sin resa; köpa och använda biljett; vistas och orientera sig på hållplats/bytespunkt; ta del av information; ta sig ombord, färdas och ta sig av fordonet.

**Delmål 2:** Till 2020 ska samtliga cirka 800 prioriterade hållplatser (urval utifrån antal påstigande per dygn) vara anpassade enligt riktlinjerna.

**Delmål 3:** Samtliga fordon som upphandlas är anpassade enligt riktlinjerna.

**Delmål 4:** Senast 2020 finns system för kvalitetsuppföljning som omfattar fordon, hållplatser, ledsagning samt kompetens om hur utrustningen fungerar hos personal som möter resenärerna.

### **Viktiga utvecklingsbehov**

- Tjänster, verktyg, innovation och personlig service som underlättar hela resan behöver kontinuerligt utvecklas till att ta större hänsyn till olika resenärgruppers behov. Det gäller till exempel betalning av resan, möjlighet till ledsagning samt möjlighet att ta del av information före och under resan.
- Arbetet med att inkludera berörda resenärsgupper och föra dialog när det gäller till exempel att ta fram riktlinjer, i upphandling av nya fordon, i utveckling av tjänster, verktyg och personlig service behöver utvecklas på ett systematiskt sätt.
- Listan över prioriterade hållplatser är baserad på antal påstigande, där ambitionen är att täcka de största resenärströmmarna. Det behövs ett utvecklingsarbete för att se över vilka hållplatser som kan behöva läggas till utifrån att de utgör särskilt viktiga målpunkter. Utifrån ambitionen att hela resan ska fungera är det också viktigt att vägen till och från hållplats är fysiskt tillgänglig. En utvecklad samverkan med väghållarna är viktig både för att identifiera målpunkterna och för att vägen till och från hållplatserna ska vara fysiskt tillgänglig. Västtrafik bör verka för att samverkan inom dessa områden sker.

## Ett gott bemötande av alla resenärer

Ett gott bemötande är viktigt för att människor ska vilja resa med kollektivtrafiken. För vissa är det också en förutsättning för att kunna resa. Med gott bemötande avses att möta varje individ med värdighet och efter hens förutsättningar. Personlig service är trygghetsskapande och ger resenären möjlighet att få stöd före, under och efter resan. Eftersom olika resenärsgupper har olika behov och förutsättningar ställer det krav på att de som möter resenärerna har kunskap och förståelse om detta och kan anpassa sitt bemötande därefter. Personal som möter kund är framför allt förare, tågvärdar, kontrollanter, kundservice, personal i Västtrafiks butiker och ledsagare.

**Vision:** Alla resenärer ska bli väl bemötta av personalen i kollektivtrafiken.

**Nuläge:** Västtrafik har idag i sina avtal krav på att personal ska ha ett gott bemötande mot resenärer. För att ytterligare utveckla resenärens upplevelse av att bli väl bemött arbetar Västtrafik tillsammans med sina partnerföretag med *Det goda kundmötet*, ett arbete som är högt prioriterat.

Det finns behov av att höja kompetensen hos personalen kring bemötande av resenärer som omfattas av de sju diskrimineringsgrunderna och i enlighet med barnkonventionen.

**Mål:** Andelen resenärer som upplever sig väl bemötta i kollektivtrafiken ska öka

**Delmål:** Från 2019 ska kunskapskrav om gott bemötande utvecklas till att omfatta alla resenärsgupper i upphandlingar där personal som möter kund ingår.

# Resenärerna ska känna sig trygga i kollektivtrafiken

## Tryggheten varierar

Trygghet är en upplevd känsla av att ha kontroll över faror, brister och funktioner i och i anslutning till kollektivtrafiken. Den upplevda känslan av trygghet eller otrygghet kan skilja sig från den faktiska säkerheten.

Otrygghet kopplas ofta ihop med en rädsla för det okända. Ur kollektivtrafikbarometerns trygghetsmätningar framkommer att kvinnor känner sig mer otrygga i kollektivtrafiken än män. Även bland personer som uppger att de har en funktionsnedsättning som begränsar deras möjligheter att resa, är andelen som känner sig otrygga högre. Upplevelsen av trygghet varierar mellan olika platser och olika tider på dygnet.

## Faktorer för ökad trygghet

För att kollektivtrafiken ska upplevas som trygg behöver resans olika delar beaktas. Följande faktorer är viktiga för ökad trygghet:

- miljöer befolkade av människor, både närvaro av personal och medresenärer
- bra utformning av den fysiska miljön, där belysning, tydlighet och förutsägbarhet ingår
- bra information, som realtidsinformation, reseplanerare, störningshantering
- trafiksäkerhet under färd, exempelvis förarbeteende, möjlighet till bältesanvändning med mera
- god förvaltning och skötsel av hållplatser, stationer, bussar, tåg etc
- bra bemötande från personal och medpassagerare

Otrygghet i sig är inte en form av diskriminering i lagens mening. Däremot kan känslan av otrygghet bidra till att användningen av kollektivtrafiken begränsas. För många resenärer kan tryggheten vara avgörande för att de ska välja kollektivtrafiken.

Förutsägbarheten i kollektivtrafiken skapar trygghet för resenärerna. När det sker någon form av störning i trafiken, som till exempel avvikelser från rutt, inställd tur eller försening, skapar det för vissa resenärsgupper stora svårigheter. Det kan röra sig om att inte kunna komma ombord på ersättningsfordon, att inte kunna höra eller förstå utropad information, att inte kunna se och orientera sig till ersättningshallplats.

**Vision:** Alla resenärer ska känna sig trygga i kollektivtrafiken.

**Nuläge:** Västtrafik har ett högt prioriterat arbetssätt, Kundlöftet, som beskriver hur resenären ska uppleva kollektivtrafiken och vad Västtrafik ska

göra för att leva upp till löftet. I kundlöftet ingår att resenären alltid ska känna sig trygg hos Västtrafik.

Arbetet för ökad trygghet består av olika delar. En del är det brottsförebyggande arbetet i form av kameraövervakning, trygghetsvårdar, trygghetsvandringar och underhåll med mera. En annan del är trafiksäkerhetsåtgärder kopplat till förarens användning av mobiltelefon under färd, körbeteende, bältesanvändning med mera. Ytterligare en del är utformning av resecentra och hållplatser med belysning, skötsel och underhåll samt att se till att fordonen är hela och rena.

Att utveckla störningshanteringen är ett prioriterat område för Västtrafik. Det är viktigt att den utformas med medvetenhet om människors olika förutsättningar.

**Mål:** Andelen invånare som känner sig trygga i kollektivtrafiken ska öka med 5 procentenheter till 2020, och med 13 procentenheter till 2035.

### **Viktiga utvecklingsområden**

- En viktig trygghetsfaktor är närvaron av personal i och kring kollektivtrafiken, framför allt under vissa tider på dygnet. Det är också kopplat till vissa platser, som kan variera över tid. Behovet av när och var det behövs ytterligare närvaro av personal är något som behöver ses över kontinuerligt för ökad trygghet.
- En väl fungerande störningshantering i kollektivtrafiken är viktig för att resenärerna ska känna sig trygga. För de med syn- hörsel- och rörelsenedsättning samt för de som har svårt att bearbeta, tolka och förmedla information, kan en fungerande och tillgänglig störningshantering vara avgörande för resan. Det krävs att störningshanteringen är anpassad utifrån deras behov.

## Inkluderande kommunikation

Kollektivtrafiken är en del av det offentliga rummet, där människor möts. Hur kommunikationen utformas får betydelse för hur välkomnande och inkluderande kollektivtrafiken upplevs. Det kollektivtrafiken kommunicerar, i form av reklam, informationstavlor med mera, får betydelse för hur människor kan relatera och känna igen sig, oavsett vem personen identifierar sig som. Genom att spegla olika människor och använda ett normkritiskt perspektiv<sup>[1]</sup> i kommunikationen kan människor känna sig sedda och välkomna i kollektivtrafiken.

Med en enkel och självförklarande kollektivtrafik blir det lättare för såväl ovana resenärer som barn och personer med kognitiva svårigheter att resa. Den information och kommunikation som rör tjänster och service inom kollektivtrafiken ska kunna tillgodogöras alla som vill resa med kollektivtrafiken. Både kanaler, budskap och tillvägagångssätt spelar roll. Resenärerna behöver få information om vilka rättigheter de har i kollektivtrafiken.

**Vision:** Kollektivtrafiken ska uppfattas som enkel och självförklarande och resenärerna ska känna sig välkomna

**Nuläge:** Västtrafiks kommunikationsarbete är omfattande och sker via en rad olika kanaler. Det finns flera initiativ för att göra kommunikationen mer normkritisk och inkluderande. Att delta vid West Pride är ett exempel på en inkluderande kommunikationsaktivitet.

Det pågår även olika insatser löpande för att göra information och olika system mer lättförståeliga och tillgängliga för resenärerna så att kollektivtrafiken blir mer enkel och självförklarande.

Det finns behov av att utveckla ett mer systematiskt arbetssätt för information och kommunikationen runt kollektivtrafiken, så att den blir mer inkluderande och lättförståelig för olika resenärsgupper. Arbetet behöver ske tillsammans med berörda grupper.

**Mål:** Resenärerna uppfattar informationen och kommunikationen om kollektivtrafik lättbegriplig och välkomnande

**Delmål:** Kommunikation/information utgår från resenärsgruppers olika behov, med ett normkritiskt förhållningssätt

### Viktiga utvecklingsbehov

- Det finns behov av att utveckla ett systematiskt arbetssätt för information och kommunikationen runt kollektivtrafiken, så att den blir mer inkluderande och lättförståelig för olika resenärsgupper. I det arbetet ingår att se över budskap, kanaler och tillvägagångssätt för kommunikation tillsammans med målgrupperna. Information om vilka rättigheter resenärerna har i kollektivtrafiken och var de ska vända sig om rättigheterna kränks ska också finnas.

## Strategisk planering för jämlik kollektivtrafik

De mänskliga rättigheterna gäller för varje människa och särskilda insatser måste ibland vidtas för människor med svagt skydd.

Diskrimineringslagstiftningens sju diskrimineringsgrunder och hur dessa samverkar är en utgångspunkt i detta arbete. Även socioekonomisk status och utbildningsbakgrund påverkar förutsättningarna att få de mänskliga rättigheterna tillgodosedda. I mötet med Västra Götalandsregionen har individen rätten att själv identifiera sig vad gäller kön, könsidentitet, sexualitet, etnicitet, funktionsförmåga och religion/trosuppfattning.

För att säkerställa att kollektivtrafiken tar hänsyn till olika resenärgruppers behov och förutsättningar, är det viktigt att redan tidigt i planeringsskedet beskriva och analysera en plan eller strategis sociala konsekvenser för olika grupper. Detta görs lämpligen i någon form av social konsekvensbedömning. För mindre planer görs en mer generell bedömning av jämlikhetsaspekterna. Om en plan däremot bedöms få betydande påverkan på jämlikheten, bör det göras en mer omfattande konsekvensbedömning.

**Vision:** Kollektivtrafiken planeras så att den blir inkluderande och utan diskriminering

**Nuläge:** Västtrafik och Västra Götalandsregionen tar idag hänsyn till olika resenärsgupper i planeringen av kollektivtrafiken. Arbetet med att bedöma sociala konsekvenser i strategisk planering behöver göras ur ett helhetsperspektiv och bli mer systematiskt. För det behövs en struktur och ett verktyg.

Västra Götalandsregionen har därför låtit ta fram ett förslag till en modell för hur ett sådant systematiskt arbete ska gå till. Modellen innehåller allmänna rekommendationer för hur rättighetsperspektivet kan beaktas i olika skeden av den strategiska planeringen av kollektivtrafik, antingen som en fullständig process för social konsekvensbedömning eller mer förenklade varianter. Modellen behöver utvecklas och testas. Utgångspunkten är de sju diskrimineringsgrunderna och utvecklas till att omfatta även socioekonomi och integration.

**Mål:** Sociala konsekvenser beaktas systematiskt i den strategiska planeringen av kollektivtrafiken

**Delmål:** En modell för strukturerat arbete med social konsekvensbedömning finns som verktyg för strategisk planering senast under 2019.

## Ekonomi

I strategin är det i första hand tillgänglighetsanpassning av hållplatser och resecentra som innebär investeringskostnader. Medel finns i den regionala transportinfrastrukturplanen och kräver kommunal medfinansiering för kommunalt vägnät. För nationellt vägnät finansieras väghållaransvaret för tillgänglighetsanpassningen av staten via Trafikverket och den nationella transportinfrastrukturplanen. Utfasning av gamla spårvagnar och infasning av nya innebär ökad fysisk tillgänglighet och kommer innebära ökade investerings- och driftskostnader, men dessa kan inte ses som en direkt följd av denna strategi.

Övriga åtgärder i strategin är av karaktären förbättringsarbete och systematisering. Att utveckla arbetssätt, kravställning, metodutveckling och så vidare innebär vissa utvecklingskostnader och påverkar i någon mån kostnaderna för planering och genomförande av trafiken, men de är svåra att kvantifiera och de bedöms som små i förhållande till kostnader för att utveckla trafikutbudet i stort.

Ett utvecklingsområde som lyfts är ökad trygghet genom att det i högre grad ska finnas personal tillgänglig för resenärerna. Strategin säger dock inte hur detta ska göras och har inte utrett om det kan göras genom omprioriteringar av personal, tid och rum, eller genom att öka antalet personer. Därmed går inte denna kostnad att uppskatta, men viss kostnadsökning är sannolik för att uppnå målet om ökad trygghet.

## Genomförande av strategin

För att målen i strategin ska nås krävs insatser av såväl kollektivtrafiknämnden som Västtrafik. Västtrafik har huvudansvaret för genomförande av åtgärder kopplat till åtgärdsområdena Ett fullt tillgängligt prioriterat nät, Ett gott bemötande för alla resenärer, Resenärerna ska känna sig trygga i kollektivtrafiken och Inkluderande kommunikation. Västtrafik har ansvar för att omsätta målen i handling. Där ingår att bedöma kostnader för åtgärderna samt vilken samverkan som behövs med olika aktörer. En viktig samverkanspart är Västra Götalandsregionens avdelning för mänskliga rättigheter.

Kollektivtrafiknämnden har huvudansvaret för Strategisk planering för jämlik kollektivtrafik och tar fram en plan för hur de målen ska nås.

För en jämlik kollektivtrafik krävs också att kommunerna och Trafikverket utvecklar stads- och vägmiljöer. Samverkan med kommunerna sker i första hand genom de delregionala kollektivtrafikråden och dess tjänstemannanätverk.

# Uppföljning

Målen i strategin har olika årtal där de långsiktiga målen handlar om att succesivt förbättra eller bibehålla en hög nivå. Därtill finns delmål som är mer konkreta och rör de närmaste tre åren. Strategin följs upp varje år. En översiktlig uppföljning av de kvantitativa målen görs ihop med uppföljningen av trafikförsörjningsprogrammet. Därtill tar Västtrafik fram en separat uppföljning till kollektivtrafiknämnden i april varje år. I den separata uppföljningen ingår att redogöra för såväl måluppfyllelse samt arbetet med de utvecklingsområden som finns definierade i strategin.

Uppföljningen sker enligt tabellen nedan. Statistiken redovisas uppdelat på kön och ålder där det är möjligt och relevant.

## MÅL: Kollektivtrafiken är anpassad för personer med funktionsnedsättning

### Delmål 1

Riktlinjer finns som definierar full tillgänglighet för resenärer vad gäller att planera sin resa; köpa och använda biljett; vistas och orientera sig på hållplats/bytespunkt; ta del av information; ta sig ombord, färdas och ta sig av fordonet.

Nuläge	Indikator	Måltal	Metod för uppföljning	Följs upp
Riktlinjer för hållplatser, resecentra och fordon finns	Ej relevant	Heltäckande riktlinjer ska finnas 2020	Kvalitativ beskrivning av vilka riktlinjer som tagits fram	Årligen

### Delmål 2:

Prioriterade hållplatser med flest påstigande per dygn är anpassade för personer med funktionsnedsättning.

Nuläge	Indikator	Måltal	Metod för uppföljning	Följs upp
50 procent är helt anpassade enligt riktlinjerna. 98 procent är delvis anpassade.	Anpassade prioriterade hållplatser	800 stycken till 2020 Därefter öka.	Inventering och sammanställning av hållplatserna enligt riktlinjerna.	Årligen



### Delmål 3:

Fordon som upphandlas är tillgänglighetsanpassade för personer med funktionsnedsättning enligt riktlinjerna

Nuläge	Indikator	Måltal	Metod för uppföljning	Följs upp
100 %	Andel nya fordon som är anpassade	Fortsatt 100 %	Via avtalsuppföljning	Årligen

### Delmål 4:

Kvalitetsuppföljning sker systematiskt, som omfattar fordon, hållplatser, ledsagning samt kompetens om hur utrustningen fungerar hos personal som möter resenärerna.

Nuläge	Indikator	Måltal	Metod för uppföljning	Följs upp
Fordonskontrollanter finns	Ej relevant	Ska finnas 2020	Kvalitativ beskrivning av genomförda åtgärder	Årligen

**MÅL:** Andelen resenärer som upplever sig väl bemötta i kollektivtrafiken ska öka.

Nuläge	Indikator	Måltal	Metod för uppföljning	Följs upp
Relevanta bemötandeparametrarna är 80 till 93 % <sup>2</sup>	Andel resenärer som upplever sig väl bemötta	Samtliga parametrar ska hålla sig över 85 %.	Ombordmätningar	Årligen

<sup>2</sup> Parametrar: Trevligt uppträdande: 93 % ger 4 eller 5 i betyg  
Uppmärksamhet vid avstigning: 93 % ger 4 eller 5 i betyg  
Kan svara på frågor: 85 % ger 4 eller 5 i betyg  
Lätta att få tag på: 80 % ger 4 eller 5 i betyg

## Delmål:

Kunskapskrav om gott bemötande omfattar alla resenärsgupper i upphandlingar där personal som möter kund ingår

Nuläge	Indikator	Måltal	Metod för uppföljning	Följs upp
Kunskapskrav om funktionsnedsättning ingår	Ej relevant	Kunskapskrav finns 2019	Uppföljning av avtal	Årligen

MÅL: Andelen invånare som känner sig trygga i kollektivtrafiken ska öka

Nuläge	Indikator	Måltal	Metod för uppföljning	Följs upp
2017: 64 %	Andel invånare	+5 % 2020 + 13% 2035	Kollektivtrafikbarometern	Årligen

MÅL: Resenärsgруппerna uppfattar information och kommunikation som lättbegriplig och välkomnande.

Nuläge	Indikator	Måltal	Metod för uppföljning	Följs upp
Information och kommunikation är i viss grad lättbegriplig och välkomnande.	Kvalitativ bedömning	Kvalitativ bedömning	Panel med personer med kompetens respektive egen erfarenhet inom diskrimineringsgrunderna analyserar stickprov	Vartannat år

## Delmål:

I kommunikation/information beaktas resenärsgruppers olika behov/förutsättningar och Västtrafik arbetar med ett normkritiskt förhållningssätt

Nuläge	Indikator	Måltal	Metod för uppföljning	Följs upp
Görs men saknar systematik	Kvalitativ bedömning	Systematik finns	Panel med personer med kompetens respektive egen erfarenhet inom diskrimineringsgrunderna analyserar stickprov	Vartannat år

**MÅL:** Sociala konsekvenser beaktas systematiskt i den strategiska planeringen av kollektivtrafiken

Nuläge	Indikator	Måltal	Metod för uppföljning	Följs upp
Görs, men inte genomgående. Struktur saknas.	Andel strategier och planer där sociala konsekvenser är beaktade	100 %	Kvalitativ granskning av framtagna strategier och planer	Årligen

**Delmål:**

Modell/verktyg för strukturerat arbete med social konsekvensbedömning för strategisk regional kollektivtrafikplanering finns

Nuläge	Indikator	Måltal	Metod för uppföljning	Följs upp
Modell saknas	Modell finns	Modell ska finnas och användas		2019

Att hitta de parametrar som bäst beskriver måluppfyllelse är en utmaning. Strävan har varit att använda befintliga mätmetoder och data och i vissa fall komplettera med kvalitativa metoder. Tillgången på data för vissa av målen är begränsad till att gälla befolkningen i stort, men finns ibland uppdelad på kön och ålder. Det är alltså svårt att ur befintliga källor få kvantitativa data över hur till exempel gruppen personer med funktionsnedsättning upplever sig bemötta i kollektivtrafiken.

# Källor

## Skriftliga källor

K2: Effekter av kollektivtrafiksatsningar – en kunskaps- och forskningsöversikt (Working papers 2017:4)

Social integration i EU:s kollektivtrafik - sammanfattning och kommentarer, Generaldirektoratet för intern politik, Europaparlamentet 2015

Systematiskt arbete med mänskliga rättigheter i strategisk planering av kollektivtrafik

– rekommendationer med förslag på checklistor/mallar (Trivector 2017)

Kollektivtrafiklagen SFS 2010:1065

Diskrimineringslagen SFS 2008:567

Strategi för funktionshinderanpassning av kollektivtrafiken, Västra Götalandsregionen SCB:s statistikdatabas (1 nov 2017)

Nationella trygghetsundersökningen NTU 2016 Undersökningen Svenskarna och internet 2017

Resvanor och pendling i Västra Götaland – Skillnader mellan kvinnor och män, presentation av Maria Larsson, Västra Götalandsregionen (statistiken avser 2011-2014)

Svenska kyrkan (statistiken avser 2016-12-31).

Myndigheten för stöd till trossamfund (statistiken avser 2015)

Folkhälsomyndigheten (2014). Utvecklingen av hälsan och hälsans bestämningsfaktorer bland homo- och bisexuella personer: Resultat från nationella folkhälsoenkäten Hälsa på lika villkor.

Alm E, Westerståhl A (2012). Sexuell orientering i Lennart Weibull, Henrik Oscarsson & Annika Bergström (red) I framtidens skugga. Göteborgs universitet: SOM-institutet.

Slotte J, Wennberg H (2014). Mänskliga rättigheter och kollektivtrafik: Så påverkar ”Strategi för funktionshinderanpassning” andra resenärsgupper. Trivector Rapport 2014:32.

## Muntliga källor

Diskrimineringsombudsmannen, [www.do.se](http://www.do.se) samt möte med Olle Andersson Brynja och Jennie Bäckman

Intervjuer med personer med egen erfarenhet av att ha dyslexi, vara rullstolsburen, transperson, blind, gravt synskadad, reumatism, äldre, ADHD och autism.

Referensgrupp med barn

Dialog med Västra Götalandsregionens samråd

# Bilaga 1 Översikt av risker för diskriminering i kollektivtrafiken

Många av riskerna för diskriminering i kollektivtrafiken är gemensamma eller åtminstone likartade utifrån diskrimineringsgrunderna. Nedan redovisas en översikt av de risker för diskriminering som identifierades i rapporten Mänskliga rättigheter och kollektivtrafik.

Diskrimineringsrisk	Diskrimineringsgrunder						
	Kön	Könsöverskridande identitet och uttryck	Etnisk tillhörighet	Religion eller annan trosuppfattning	Funktionsnedläggning	Sexuell läggning	Alder
Dåligt bemötande och service	●	●	●	●	●	●	●
Svårigheter att ta till sig information pga. språk, funktionsförmåga etc.	-	-	●	-	●	-	●
Otillförlitlighet, ingen vetskap om att hela resan går att genomföra	-	-	●	-	●	-	●
Ovana/osäkerhet att använda kollektivtrafiken	-	-	●	-	●	-	●
Otrygghet, rädsla för brott	●	●	●	●	●	●	●
Känsla av att inte vara välkommen och inkluderad	●	●	●	●	●	●	●
Fysiska hinder i kollektivtrafiken (och till/från)	-	-	-	-	●	-	●
Kollektivtrafiken är inte planerad utifrån specifik resefterfrågan	●	●	●	●	●	●	●

## Bilaga 2 Kriterier för funktionshinderanpassning av hållplatser och terminaler

På de terminaler och hållplatser där anpassningar görs ska minst följande kriterier uppfyllas:

- det ska finnas taktilt ledstråk fram till påstigningspunkten på hållplatsytan
- det ska finnas väderskydd
- det ska finnas bänk med arm- och ryggstöd
- det ska finnas belysning
- det ska finnas information
- det ska finnas utrymme för att fälla ut ramp på hållplatsytan
- det ska finnas väderskydd
- det ska finnas kontrastmarkering utmed kantstödet som särskiljer körbanan från hållplatsytan