

Styrelsen	2020-06-24/25
Handling nr	12.4
Handläggare	Anna-Karin Wikman
Daterad	2020-06-02
Reviderad	

**Till
Styrelsen för Västtrafik AB**

Handlingsplan kollektivtrafik på jämlika villkor

FÖRSLAG TILL BESLUT

Med anledning av nedanstående föreslås styrelsen besluta

att fastställa Västtrafiks handlingsplan för kollektivtrafik på jämlika villkor.

Skövde dag som ovan

Lars Backström

Camilla Holtet

EKONOMISK ANALYS

Handlingsplanen för kollektivtrafik på jämlika villkor föreslår en mängd åtgärder för att uppnå målen i Strategi för en kollektivtrafik på jämlika villkor. Åtgärdsförslagen kommer att tas vidare för planering och prioritering inom Västtrafiks verksamhet, inom ordinarie linjeverksamhet och inom förändringsarbetet. Beslut om prioriteringar och finansiering kommer tas enligt ordinarie beslutsordning och inom ramen för Västtrafiks budget.

Merparten av åtgärderna i handlingsplanen är av karaktären förbättringsarbete och systematisering. I normalfallet ligger detta inom ordinarie uppdrag men kan i vissa fall kräva mer omfattande kraftsamlingar. Utredningar av behov och bedömningar av möjligheterna att genomföra åtgärderna kommer krävas för att prioritera och definiera vilka resurser som kommer behövas när det gäller personal och pengar. Det går därför inte att fastställa en summa för att genomföra handlingsplanen i dagsläget.

BAKGRUND

I oktober 2018 antog Västra Götalandsregionen en strategi för en kollektivtrafik på jämlika villkor som ersätter den tidigare strategin för funktionshinderanpassning av kollektivtrafiken. Den syftar till att få en kollektivtrafik på jämlika villkor utan diskriminering och verkar för att göra det möjligt för fler att resa med kollektivtrafiken. Strategin är en del av trafikförsörjningsprogrammet för Västra Götaland 2017 – 2020. I trafikförsörjningsprogrammet beskrivs uppdraget att utveckla ett strukturerat arbetssätt utifrån de sju diskrimineringsgrunderna som ett prioriterat utvecklingsområde.

Strategin utgår från de diskrimineringsgrunder som definieras i den diskrimineringslag som trädde i kraft 2009. De är kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning och ålder. Varje individ kan omfattas av fler än en diskrimineringsgrund.

Det övergripande målet för strategin är att: *Kollektivtrafiken ska utformas så att den är inkluderande och att resenärerna känner sig välkomna.*

I strategin har fem åtgärdsområden identifierats, som på olika sätt bidrar till att det övergripande målet och syftet med strategin uppnås. För respektive åtgärdsområde finns mål, delmål, indikatorer och för tre av fem åtgärdsområden finns även utvecklingsområden beskrivna i strategin.

Åtgärdsområdena 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

För åtgärdsområdet *Strategisk planering för jämlik kollektivtrafik* ansvarar Västra Götalandsregionens kollektivtrafiknämnd. För övriga åtgärdsområden ansvarar Västtrafik. Västtrafik tar också ansvar för sitt interna arbete inom åtgärdsområdet strategisk planering och definierar de åtgärder som krävs för förbättringar i det egna arbetet. Efter en omorganisation har ansvaret för hållplatser och bytespunkter/ resecentrum flyttats från Västtrafik till Västfastigheter som därmed omfattas av handlingsplanen.

ÄRENDEGENOMGÅNG

Västtrafiks handlingsplan för kollektivtrafik på jämlika villkor syftar till att redovisa hur Västtrafik ska arbeta för att nå de mål som Västra Götalandsregionen har satt upp i Strategi för en kollektivtrafik på jämlika villkor. Handlingsplanen beskriver också hur de utpekade utvecklingsbehoven ska omhändertas. Mål, delmål och måltal som redovisas i handlingsplanen är tagna ur strategin för kollektivtrafik på jämlika villkor.

Västtrafiks affärsplan kommer bli ett viktigt stöd i arbetet med genomförandet av handlingsplanen där det sociala ansvaret beskrivs enligt följande: ”Vi tar socialt ansvar som samhällsaktör. Vi utvecklar, upphandlar och kommunicerar en hållbar och prisvärd kollektivtrafik som är tillgänglig, inkluderande, säker och trygg för alla samhällsgrupper.”

Handlingsplanen ligger också i linje med remissversionen av det nya trafikförsörjningsprogrammet. Där anges de indikatorer som ska användas för att följa utvecklingen inom målområdet *Enkel, trygg och inkluderande kollektivtrafik*. Indikatorerna utgörs av; *Invånarna ska anse att det är enkelt att åka med Västtrafik, Invånarna ska känna sig trygga att åka med Västtrafik* och *Antalet hållplatser och terminaler som är anpassade för personer med funktionsnedsättning ska vara minst 800*.

Handlingsplanen begränsas till det arbete som Västtrafik ansvarar för inom de utpekade målområdena. Den pekar också ut de områden där en utvecklad samverkan krävs för att nå uppsatta mål. Västtrafik har beslutat att barnperspektivet skall inkluderas i handlingsplanen och därmed skapas ett ökat fokus på barns förutsättningar i kollektivtrafiken. För att uppnå de mål som pekas ut i handlingsplanen krävs engagemang och arbete hos många avdelningar och enheter inom Västtrafik. Ansvar för att genomföra åtgärder kommer att pekas ut i det fortsatta arbetet med handlingsplanen.

Arbete med att ta fram en handlingsplan har bedrivits parallellt med det arbetet som pågått inom Västtrafiks ordinarie verksamhet för att nå måluppfyllelsen i strategin. Inom många områden har viktiga steg tagits under 2018 och 2019 vilka beskrivs under nulägesbeskrivningen för respektive mål i handlingsplanen.

Åtgärdsförslagen kommer att tas vidare för planering och prioritering inom Västtrafiks verksamhet, inom ordinarie linjeverksamhet och inom förändringsarbetet. Beslut om prioriteringar och finansiering kommer tas enligt ordinarie beslutsordning inom Västtrafik.

//



Kollektivtrafik på jämlika villkor

Handlingsplan för genomförande av strategi

2020-06-01

Innehållsförteckning

Inledning	3
Bakgrund.....	4
Syften, mål och avgränsningar.....	4
Strategins syfte, mål och avgränsning	4
Handlingsplanens syfte, mål och avgränsning.....	5
Ansvar	6
Så här har handlingsplanen tagits fram.....	6
Åtgärdsområden.....	8
Ett fullt tillgängligt prioriterat nät.....	8
Ett gott bemötande till alla resenärer	15
Resenärerna ska känna sig trygga i kollektivtrafiken	17
Inkluderande kommunikation	20
Strategisk planering för jämlik kollektivtrafik.....	23
Barn.....	24
Ekonomi.....	26
Organisation.....	28
Genomförande av handlingsplan	28
Implementering av åtgärder i organisationen	29
Uppföljning	29

Inledning

Ungefär var femte invånare i Västra Götaland är en person med en eller flera funktionsnedsättningar. Grupperna äldre och barn utgör också ungefär en femtedel vardera av befolkningen. Åtgärder som förbättrar den fysiska tillgängligheten för personer med funktionsnedsättning skapar en bättre tillgänglighet för alla.

I oktober 2018 antog Västra Götalandsregionen en strategi för en kollektivtrafik på jämlika villkor. Efter ett omfattande förankringsarbete beslutades att strategin ska fokusera på fem åtgärdsområden för att bidra till att kollektivtrafiken blir inkluderande och välkomnande för alla; tillgänglighet, trygghet, bemötande, inkluderande kommunikation och strategisk planering. Förbättringar inom dessa områden skapar nytta för hela samhället. Inte bara för utpekade grupper med särskilda behov eller grupper som känner sig otrygga eller ovälkomna i kollektivtrafiken.

Västtrafik antog en ny affärsplan under 2019 som stöder arbetet för en kollektivtrafik på jämlika villkor. Den nya affärsplanen är viktig för arbetet med handlingsplanen och för att nå de mål som strategin pekar ut. I affärsplanen för 2019 - 2022 introduceras den nya visionen *Hållbart resande är norm*. Affärsidéen *Vi gör det enkelt att resa hållbart* beskriver vad Västtrafik behöver göra för att nå visionen och de styrande målen: ”Affärsidéen innebär att invånare i Västra Götaland enkelt har tillgång till ett hållbart resande och att vi har en attraktiv kollektivtrafik som tar ansvar för alla resenärsgupper med minskad miljöpåverkan.”¹

I affärsplanen beskrivs hur verksamheten ska ha hållbarhet som grund och att verksamheten tar miljömässigt, socialt och ekonomiskt ansvar. Det sociala ansvaret beskrivs enligt följande: ”Vi tar socialt ansvar som samhällsaktör. Vi utvecklar, upphandlar och kommunicerar en hållbar och prisvärd kollektivtrafik som är tillgänglig, inkluderande, säker och trygg för alla samhällsgrupper.”²

Trafikförsörjningsprogrammet för Västra Götalandsregionen ska revideras för tidsperioden 2021 - 2025. I den remissversion av programmet som presenterades under våren 2020 anges att det övergripande målet ska vara att *Andelen hållbara resor ska öka i hela Västra Götaland*. Tre målområden anges; *God geografisk tillgänglighet*, *Enkel, trygg och inkluderande kollektivtrafik* och *Låg miljöpåverkan*. De indikatorer som anges för att följa utvecklingen är; *Invånarna ska anse att det är enkelt att åka med Västtrafik*, *Invånarna ska känna sig trygga att åka med Västtrafik* och *Antalet hållplatser och terminaler som är anpassade för personer med funktionsnedsättning ska vara minst 800*. Alltså ligger målen för det kommande trafikförsörjningsprogrammet i linje med det arbete som redan startats inom Västtrafik och de åtgärder som föreslås i handlingsplanen.

¹ Västtrafik Affärsplan 2019 - 2022, sid 3

² Västtrafik Affärsplan 2019 - 2022, sid 4

FN:s konvention om barnets rättigheter, den så kallade barnkonventionen, blev lag den 1 januari 2020. I alla frågor som rör barn ska barnets bästa prioriteras och barn definieras som varje människa under 18 år. Genom att anlägga ett ännu tydligare barnrättsperspektiv på strategins fem åtgärdsområden, bidrar handlingsplanen till att stärka barnets rättigheter i kollektivtrafiken när barnet berörs direkt och indirekt.

Bakgrund

Strategin för kollektivtrafik på jämlika villkor ersätter den tidigare strategin för funktionshinderanpassning av kollektivtrafiken. Den syftar till att få en kollektivtrafik på jämlika villkor utan diskriminering och verkar för att göra det möjligt för fler att resa med kollektivtrafiken. Strategin är en del av trafikförsörjningsprogrammet för Västra Götaland 2017 - 2020³.

Ett prioriterat utvecklingsområde i trafikförsörjningsprogrammet 2017 - 2020 är uppdraget att utveckla ett strukturerat arbetssätt utifrån de sju diskrimineringsgrunderna. Därför utgår strategin för kollektivtrafik på jämlika villkor från de diskrimineringsgrunder som definieras i den diskrimineringslag som trädde i kraft 2009. De är kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning och ålder. Varje individ kan omfattas av fler än en diskrimineringsgrund.

Arbete med att ta fram en handlingsplan för Västtrafiks arbete har bedrivits parallellt med att arbetet i den ordinarie verksamheten har pågått för att nå måluppfyllelsen i strategin. Inom många områden har viktiga steg tagits under 2018 och 2019 som beskrivs under nulägesbeskrivningen för respektive mål.

Syften, mål och avgränsningar

Strategins syfte, mål och avgränsning

Strategin syftar till en kollektivtrafik på jämlika villkor utan diskriminering.

Det övergripande målet för strategin är att:

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

Fem åtgärdsområden har identifierats, som på olika sätt bidrar till att det övergripande målet och att syftet med strategin uppnås. För respektive

³ Strategin finns att läsa på Västra Götalandsregionens webbsida:
<https://www.vgregion.se/kollektivtrafik/trafikforsorjningsprogrammet--sa-utvecklas-kollektivtrafiken/strategi-for-koll-jamlika-villkor/>

åtgärdsområde finns mål, delmål, indikatorer och för tre av fem åtgärdsområden finns även utvecklingsområden beskrivna i strategin.

Åtgärdsområdena 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

Västra Götalandsregionen konstaterar i strategin att den ska verka för att göra det möjligt för fler att resa kollektivt genom skäliga anpassningar. Det finns behov av att ta hänsyn till många olika faktorer i planeringen av kollektivtrafiken. Detta leder ibland till målkonflikter och därför kommer inte allas behov kunna tillgodoses men behoven bör beaktas på ett medvetet sätt.

Strategin omfattar den allmänna regionala kollektivtrafiken, det vill säga den som är öppen för alla och inte kräver särskilda tillstånd. Strategin följer trafikförsörjningsprogrammets tidshorisont och sträcker sig till år 2020 med utblick till 2035. Under nästa programperiod för trafikförsörjningsprogrammet, 2021 - 2025, kommer strategin att ses över och vid behov revideras.

Handlingsplanens syfte, mål och avgränsning

Handlingsplanen syftar till att redovisa hur Västtrafik ska arbeta för att nå målet med en kollektivtrafik på jämlika villkor genom att uppnå de mål som Västra Götalandsregionen har satt upp i strategin. Handlingsplanen beskriver också hur de utpekade utvecklingsbehoven ska omhändertas. Mål, delmål och måltal som redovisas i handlingsplanen är tagna ur strategin för kollektivtrafik på jämlika villkor.

Handlingsplanen omfattar samma tidshorisont som den beslutade strategin och kommer att revideras när det blir aktuellt att revidera strategin.

Handlingsplanen begränsas till det arbete som Västtrafik ansvarar för inom de utpekade målområdena. Den pekar också ut de områden där en utvecklad samverkan krävs för att nå uppsatta mål. Västtrafik har beslutat att barnperspektivet skall inkluderas i handlingsplanen och därmed skapas ett ökat fokus på barns förutsättningar i kollektivtrafiken.

En prioritering av arbetsinsatserna kommer att behöva göras då flera av områdena är stora, komplexa och kräver breda insatser inom Västtrafiks verksamhet. När prioriteringar görs kan målkonflikter uppstå, vilket gör att allas behov inte alltid kan tillgodoses men de behöver beaktas på ett medvetet sätt.

Ansvar

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 samverka med andra aktörer, exempelvis vägen till och från hållplats som respektive väghållare har ansvar för.

För åtgärdsområdet *Strategisk planering för jämlik kollektivtrafik* ansvarar Västra Götalandsregionens kollektivtrafiknämnd. För övriga åtgärdsområden ansvarar Västtrafik. Västtrafik tar också ansvar för sitt interna arbete inom åtgärdsområdet strategisk planering och definierar de åtgärder som krävs för förbättringar i det egna arbetet. Efter en omorganisation har ansvaret för hållplatser och bytespunkter/resecentrum flyttats från Västtrafik till Västfastigheter som därmed omfattas av handlingsplanen.

För att uppnå de mål som pekas ut i handlingsplanen krävs engagemang och arbete hos många avdelningar och enheter inom Västtrafik. Ansvar för att genomföra åtgärder kommer att pekas ut i det fortsatta arbetet med handlingsplanen.

Så här har handlingsplanen tagits fram

Arbetet med att ta fram en handlingsplan för Västtrafiks arbete startade under våren 2019. Inom de flesta målområdena har dock ett utvecklingsarbete pågått redan innan strategin beslutades. I april 2019 redovisades den första uppföljningen enligt strategin för en kollektivtrafik på jämlika villkor för Västra Götalandsregionens kollektivtrafiknämnd.

Strategin har presenterats och diskuterats i många olika interna forum. Strategin har bland annat presenterats under avdelningsdagar för avdelningen Strategisk planering och på personaldagar för hela Västtrafiks personal. Vid båda tillfällena samlades synpunkter och idéer in via diskussionsgrupper. Strategin har också presenterats och diskuterats i Västtrafiks Partnergrupp med representanter för partnerföretagen. Västtrafiks Hållbarhetsgrupp har också genomfört workshoppar för att ta fram åtgärdsförslag.

Strukturerade intervjuer har genomförts med utvalda personer från åtta olika verksamhetsområden inom Västtrafik med fokus på det första åtgärdsområdet *Ett fullt tillgängligt prioriterat nät*. Synpunkter och förslag har tagits tillvara i handlingsplanen.

Västtrafik har genomfört en genomgång av barnkonventionens 42 artiklar och dess relevans för Västtrafik. Inventeringen ska vara ett stöd och en grund för det fortsatta arbetet med att inkludera barnets perspektiv i arbetet.

Målsättningen är att via stöd i Västtrafiks affärsplan och med hjälp av exempelvis workshoppar hos aktuella områdesledning, enheter, avdelningar och tvärgrupper skapa engagemang och driv i frågorna och på det sättet skapa ett strukturerat och medvetet arbetssätt.

Strategin har också presenterats i ett antal externa forum för att hämta in erfarenheter och synpunkter från externa parter i arbetet med handlingsplanen. Exempel på sådana forum är Förbundet Delaktighet Handlingskraft Rörelsefrihet (DHR), Svensk kollektivtrafiks nätverk för trafikplanerare och Göteborgs Stadsdelsförvaltningars utvecklingsledare för stadsutveckling.

Arbetet med extern och intern förankring kommer fortsätta i samband med att åtgärderna i handlingsplanen genomförs.

Västtrafiks ledningsgrupp har diskuterat handlingsplanen och fördelat ansvar för åtgärdsområden eller enskilda åtgärder.

Åtgärdsområden

Ett fullt tillgängligt prioriterat nät

Att hela resekedjan fungerar är något som är viktigt för alla resenärer. För barn, äldre och personer med funktionsnedsättning kan detta vara avgörande för att de ska kunna och vilja resa med kollektivtrafiken. Bristande tillgänglighet är en direkt form av diskriminering. I strategin definieras *hela resan* som; 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.

Lagstiftningen ställer krav på att kollektivtrafiken ska vara tillgänglig för personer med funktionsnedsättning. 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.

Det prioriterade nätet består av alla fordon samt cirka 800 hållplatser och bytespunkter med mer än 85 påstigande.

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

Mål: Kollektivtrafiken är anpassad för personer med funktionsnedsättning

Delmål 1 – heltäckande riktlinjer ska finnas

Delmål 1	Måltal
2020 finns kompletterande 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	Heltäckande riktlinjer skall finnas 2020

Nuläge delmål 1:

En kortfattad beskrivning för att definiera och tydliggöra omfattningen av de olika delmomenten i *hela resan-perspektivet* saknas idag. Definitioner är viktiga riktmarken för att besluta vad respektive riktlinje ska omfatta.

Det finns i dagsläget inga heltäckande riktlinjer hos Västtrafik för *Planera sin resa, Köpa och använda biljett* samt *Ta del av information*.

Det finns riktlinjer för fordon, hållplatser och resecentrum vilka bör ses över och kompletteras. När det gäller upphandling av busstrafik använder sig Västtrafik av branschstandarderna Bus Nordic som en basnivå och ställer därmed krav på att alla nya bussar som upphandlas av trafikföretagen ska fylla tillgänglighetskraven.

Västtrafik ställer högre krav inom vissa områden. I samband med varje trafikupphandling ses kravdokumenten över och uppdateras⁴. Västtrafik arbetar med att ta fram *Riktlinjer för bussar* som utgår från resenärsperspektivet. Riktlinjerna ska bidra till ett gott kundbemötande genom att mötet mellan ombordpersonal och resenärer underlättas, vilket i sin tur syftar till att leda till en ökad trygghet för alla resenärsgupper.

För upphandling av nya spårvagnar och tåg har tillgänglighetsanpassningen utvecklats i samverkan med fokusgrupper bestående av personer med olika funktionsnedsättningar, dock ej några representanter för barn. Erfarenheten från detta arbete tas tillvara för att användas för fortsatt utvecklingsarbete för fordon.

Riktlinjer finns för *Vistas och orientera sig på hållplats/bytespunkt*⁵. Västra Götalandsregionens riktlinjer för tillgängliga miljöer omfattar dock inte miljöer med koppling till kollektivtrafiken. I samband med en omorganisation vid årsskiftet 2018/2019 flyttades ansvaret för hållplatser och bytespunkter/resecentrum över från Västtrafik till Västfastigheter. Beställar- respektive leverantörsrollerna är idag inte tydliga liksom ansvaret för uppföljning och lagring och kvalitetssäkring av information. Ansvarsfördelningen måste tydliggöras inför arbetet med att uppdatera riktlinjer.

Strategin för jämlik kollektivtrafik definierar åtta kriterier⁶ som ska uppfyllas för att hållplatser ska anses vara tillgänglighetsanpassade. Uppföljningen sker med delvis andra och fler kriterier än de som definieras i strategin. Det finns behov att komplettera och samordna riktlinjerna i strategin med kraven för 800-listan.

Strategin lyfter fram vikten av att berörda resenärsgupper involveras i utvecklingsarbetet för att så långt möjligt möta olika resenärers behov. Detta är särskilt viktigt när det gäller riktlinjer som ska styra verksamheten. Västtrafik har idag inget systematiskt samarbete med de olika resenärsgupperna för att inkludera dem och föra dialog.

⁴ De upphandlingsdokument som beskriver de krav som gäller resenärer är; *Grundkrav på fordonsutformning, Resenärsnära fordonsfunktioner, Fordonskrav Trygghet och säkerhet, Kundfokus samt Trygghet och säkerhet.*

⁵ "Kriterier för funktionshinderanpassning av hållplatser och terminaler" (bilaga 2 till strategin), och "VGR - Tillgängliga och användbara miljöer"

⁶ Taktilt ledstråk fram till påstigningspunkt, väderskydd, belysning, information, utrymme för att fälla ut ramp och kontrastmarkering utmed kantstöd samt bänk och armstöd/resningshandtag som står som ett samlat kriterium.

Åtgärder delmål 1
<i>Ta sig ombord, färdas och ta sig av fordonet -</i> befintliga riktlinjer ses över och kompletteras, riktlinjer tas fram för de fordonsslag som saknar sådana, inklusive personbilar.
<i>Vistas och orientera sig på hållplats /bytespunkt -</i> befintliga riktlinjer ses över och kompletteras (riktlinjerna ska inkludera alla hållplatser, även kajer, bryggor och perronger).
<i>Planera sin resa -</i> riktlinjer tas fram
<i>Köpa och använda biljett -</i> riktlinjer tas fram
<i>Ta del av information -</i> riktlinjer tas fram
Ett systematiskt arbetssätt tas fram och tillämpas för att föra dialog med berörda resenärsgupper när det gäller utveckling och uppföljning av riktlinjer med fokus på äldre, barn och funktionsnedsatta

Delmål 2 – anpassning av prioriterade hållplatser

Delmål 2	Måltal
Prioriterade hållplatser med flest påstigande per dygn är anpassade för personer med funktionsnedsättning	800 hållplatser till år 2020 och därefter öka

Nuläge delmål 2:

Den så kallade 800-listan omfattar alla hållplatser med mer än 85 påstigande i Västra Götalandsregionen. År 2019 omfattar 800-listan 776 av totalt drygt 13 000 hållplatser. Det finns behov att följa upp antal påstigande och uppdatera listan. I samverkan med kommunerna bör en genomgång göras för att komplettera listan med hållplatser vid målpunkter som är viktiga trots att de inte uppfyller kriteriet om 85 påstigande, exempelvis vårdcentraler och simhallar.

Enligt Västfastigheter inventerades alla hållplatser på listan under 2017 och någon ny inventering har inte skett sedan dess. 800-listan följs upp i en excel-fil som inte är kopplad till någon av de databaser där information om hållplatser finns registrerade. Det finns ett antal databaser med information om hållplatser som inte är, eller kan vara, hopkopplade. De kriterier som beskrivs i strategin stämmer inte överens med de kriterier som redovisas i 800-listan. En genomgång av tillgänglighetskriterier bör göras för att besluta vad som krävs för att uppnå tillgänglighet och vilken utrustning som erbjuder bekvämlighet för alla resenärer. En inventering krävs för att säkerställa att informationen i databaser är tillförlitlig så att den kan publiceras på webbsidor och i reseplanerare samt delas som öppen data.

Vid uppföljningen 2019 är 48 % av de prioriterade hållplatserna på 800-listan helt anpassade. 490 hållplatser (63 %) saknar endast realtidsinformation. Det framgår dock inte av uppföljningen om det finns skriftlig information på hållplatserna vilket är basriteriet för tillgänglighet. På vissa hållplatser är det omöjligt att uppfylla alla kriterier, framförallt av utrymmesskäl vilket bör tydliggöras i redovisningen.

Ansvar för hållplatserna är delat mellan flera parter, bland andra Västtrafik, Västfastigheter och väghållarna. Västfastigheter ansvarar för väderskydd och bänkar i väderskydden, väghållaren ansvarar för trafiksäkerhet och markytorna och Västtrafik ansvarar för realtidsskyltar och tryckt information. Efter den omorganisation som ledde till att Västfastigheter tog över ansvaret för hållplatser och bytespunkter är ansvarsfördelningen inte helt tydlig. Ett arbete pågår 2019/2020 för att definiera och tydliggöra ansvar, processer och arbetsuppgifter i relationen mellan Västtrafik och Västfastigheter.

Åtgärder delmål 2
Alla prioriterade hållplatser anpassas för äldre, barn och personer med funktionsnedsättning enligt uppdaterade riktlinjer
Ansvar och uppgifter definieras för respektive organisation för att säkerställa ett strukturerat förbättringsarbete.
En översyn genomförs för att kvalitetssäkra arbetet med 800-listan.
Säkerställ att kvalitetssäkrad information om tillgänglighet kan tillgängliggöras på webb och i reseplanerare
Definiera kompletterande viktiga målpunkter som ska ingå i det prioriterade nätet
Utökad samverkan mellan alla ansvariga parter

Delmål 3 – anpassning av fordon

Delmål 3	Måltal
Samtliga fordon som upphandlas är anpassade enligt riktlinjerna	100 % varje år

Nuläge delmål 3:

Vid årsskiftet 2018/2019 var totalt sett 97 % av alla fordon anpassade. Det är framförallt de äldsta spårvagnarna som inte är tillgänglighetsanpassade. Den första nya M33-spårvagnen testkör under 2019/2020 och under de kommande åren ska de gamla M28-vagnarna fasas ut och bytas mot nya tillgänglighetsanpassade vagnar.

Samtliga fartyg utom postbåten i Fjällbacka är anpassade. Bryggor och kajer har dock varierande utformning och standard vilket försvårar tillgängligheten till båtarna.

När det gäller tåg har Trafikverkets standard för plattformshöjd sänkts med 20 centimeter. Detta innebär att rampen får en alltför brant lutning på vissa äldre tåg vilket leder till att tågen inte blir tillgängliga för alla resenärer trots att alla tåg är tillgänglighetsanpassade. De gamla tågen kommer att bytas ut succesivt under de kommande åren. Cirka hälften av tågen (X11) kommer vara bytta till 2023 och resterande tåg (X12 och X14) senast 2026 enligt nuvarande planering.

Åtgärder delmål 3
Samtliga fordon som upphandlas är anpassade enligt riktlinjerna
Utred om det är möjligt att hitta anpassningsåtgärder för båtar/kajer/bryggor/tågplattformar som inte är tillgängliga, trots att de trafikeras med tillgänglighetsanpassade fordon

Delmål 4 – system för kvalitetsuppföljning

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

Nuläge delmål 4:

Kvalitetsuppföljning som omfattar fordon, hållplatser, ledsagning samt kompetens hos personal om hur utrustningen fungerar finns delvis idag. Det finns behov av att systematisera och utveckla uppföljningen vidare för att möjliggöra en systematisk kvalitetshöjning.

Åtgärder delmål 4
Undersök hur kvalitetsuppföljning sker för ingående delar och vilka system som används för uppföljning. Definiera organisation, resurser och behov av information för att kvalitetssäkra uppföljningen
Fortsätt arbetet med en översyn av krav i trafikavtal, avvikelshantering hos externa parter etc.

Viktiga utvecklingsområden enligt strategin

1. *Tjänster, verktyg, innovation och personlig service som underlättar hela resan behöver kontinuerligt utvecklas till större hänsyn till olika resenärsgруппers behov. Det gäller till exempel betalning av resan, möjlighet till ledsagning samt möjlighet att ta del av information före och under resan.*

Nuläge:

Västtrafik arbetar kontinuerligt med utveckling av tjänster, verktyg och service. Exempelvis har gruppen Skylt och skärm, tillsammans med Synskadades Riksförbund, under 2018/2019 undersökt behov och möjligheter att förbättra den hörbara trafikinformationen vid hållplatserna. Nästa steg i arbetet är att utreda och testa tekniska lösningar innan beslut om eventuella investeringar tas.

Under 2019 registrerades 782 reshjälpkort som ger färdtjänstberättigade en möjlighet att kostnadsfritt ta med sig en person som reshjälp under resan.

Ett nytt koncept för skyltning av hållplatslägen har testats och introducerats för att förbättra informationen och göra stora hållplatser med många hållplatslägen mer överblickbara.

Åtgärder utvecklingsområde 1
Utbilda personal för att skapa förståelse för resenärers behov med fokus på äldre, barn och funktionsnedsatta
Genomför en översyn av kvalitet och utvecklingsbehov för ledsagningen
Fortsätt påbörjat utvecklingsarbete med information på hållplats, skyltning och reshjälpkort etc
Utred möjligheten att införa en tillgänglighetsgaranti och ett tillgänglighetsnummer (i likhet med Region Stockholm)
Se över informationen på webbsidan; språk, pictogram, teckenspråk, tillgänglighetsinformation om hållplatser etc. <i>Se målområde Inkluderande kommunikation</i>

- 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.*

Nuläge:

Västtrafik samverkar med resenärsgupper i olika sammanhang men det finns behov att systematisera och förenkla samverkansformerna för att skapa enkelhet och öka möjligheterna att ta tillvara erfarenheter.

Åtgärder utvecklingsområde 2

Utveckla en systematik och en organisation för samverkan med resenärsgupper med fokus på äldre, barn och funktionsnedsatta
--

- 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, framförallt för äldre, barn och funktionsnedsatta. 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.*

Nuläge:

Se delmål 2 ovan

Åtgärder utvecklingsområde 3

Se delmål 2 ovan

Ett gott bemötande till 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 hans förutsättningar.

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

Mål – andelen resenärer som upplever sig som väl bemötta ska öka

Mål	Måltal
Andelen resenärer som upplever sig väl bemötta i kollektivtrafiken ska öka	Mäts genom ombordmätningar på fordonen. Samtliga parametrar ⁷ ska hålla sig över 85 %

Nuläge:

Västrafik har ett högt prioriterat arbetssätt, *Kundlöftet*, som beskriver hur resenären ska uppleva kollektivtrafiken och vad Västrafik ska göra för att leva upp till kundlöftet. I *Kundlöftet* ingår att resenären alltid ska känna att Västrafik hjälper resenärerna.

I det löpande arbetet med avtalsuppföljning finns rutiner för omhändertagande av kundnöjdhet och kundsynpunkter. Tillsammans med trafikföretagen upprättas årligen en affärsutvecklingsplan som inkluderar aktiviteter kopplade till kundnöjdhet och kundsynpunkter.

Ombordmätningar 2019 visar att svaren på två av frågorna (parametrarna) ligger över 85 % och två frågor under 85 %. När det gäller förarens/ombordpersonalens uppträdande och förarens uppmärksamhet vid avstigning har nöjdheten ökat något till 90 respektive 93 % nöjda resenärer. Bedömningen av förarens/ombordpersonalens förmåga att svara på frågor ligger på 84 % vilket är samma nivå som 2018. Resenärernas nöjdhet vad gäller hur lätt det är att få tag på personal har sjunkit från 83 % 2018 till 79 % 2019. Frågeunderlaget för ombordmätningarna kommer att uppdateras inför 2020. Frågorna kommer att omformuleras vilket innebär att det inte helt går att jämföra resultaten från 2018 och 2019 med kommande år.

⁷ Parametrar (dvs frågor i ombordmätningen): 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

Ombordmätningar omfattar alla resenärer i åldern 16 år och uppåt. Mätningarna omfattar alltså inte barn under 16 år. Ombordmätningarna kan brytas ner på åldersgrupper och kön, vilket enbart ger en generell uppfattning om nöjdhet ombord. Ombordmätningarna kan alltså inte brytas ner på de övriga fem diskrimineringsgrunderna.

Åtgärder
Ställ kunskapskrav i upphandlingar <i>Se delmål 1 nedan</i>
Trygghetspersonal ombord på fordon ökar förutsättningar för resenärer att få tag på personal. <i>Se målområde Resenärerna ska känna sig trygga i kollektivtrafiken</i>

Delmål 1 – kunskapskrav om gott bemötande

Delmål 1	Måltal
Från 2019 ska kunskapskrav om gott bemötande utvecklas till att omfatta alla resenärgrupper i upphandlingar där personal som möter kund ingår	Kunskapskrav finns 2019

Nuläge delmål:

Västtrafik har idag i sina avtal krav på att personal ska ha ett gott bemötande mot resenärer. För att ytterligare utveckla resenärens upplevelse arbetar Västtrafik tillsammans med sina partnerföretag med *Det goda kundmötet*.

I de upphandlingar som genomförts under 2018/2019, och omfattar personal som möter kund, har krav på kunskap om gott bemötande ingått. Det finns behov av att höja kompetensen hos personalen kring bemötande av resenärer så att alla de sju diskrimineringsgrunderna samt barnkonventionen omfattas. Under 2020 fortsätter arbetet med att utveckla arbetet för att leda kunddrivet.

Västtrafik har implementerat ett nytt sätt att samtala i interna medarbetarsamtal för att ta upp frågan om hur alla medarbetare ska bidra till att nå mål för kundupplevelsen.

Åtgärder delmål 1
Utveckla <i>Det goda kundmötet</i> till att omfatta bemötande utifrån diskrimineringsgrunderna och barnkonventionen
Ställ kunskapskrav i upphandlingar och säkerställ avtalsuppföljning som omfattar alla diskrimineringsgrunder samt barnkonventionen

Resenärerna ska känna sig trygga i kollektivtrafiken

Känslan av otrygghet kan bidra till att användningen av kollektivtrafiken begränsas. 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. Kvinnor känner sig mer otrygga i kollektivtrafiken än män. Personer som uppger att de har en funktionsnedsättning känner sig också mer otrygga än andra grupper.⁸ Upplevelsen av otrygghet varierar mellan olika platser och tider på dygnet.

Förutsägbarheten i kollektivtrafiken skapar trygghet för resenärerna. När det sker någon form av störning i trafiken skapar det för vissa resenärgrupper stora svårigheter.

Vision: Alla resenärer ska känna sig trygga i kollektivtrafiken.

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

Nuläge

I Västtrafiks kundlöfte ingår att resenären alltid ska känna sig trygg hos Västtrafik. Arbetet för ökad trygghet består av många olika delar, exempelvis brottsförebyggande genom kameraövervakning, trygghetsvandringar och underhåll. En annan del är trafiksäkerhetsåtgärder kopplat till förarens användning av mobiltelefon under färd, körbeteende, bältesanvändning med mera. Ytterligare en del är utformning av resecentrum och hållplatser med belysning, skötsel, underhåll etc samt arbetet med att se till att fordonen är hela och rena.

Under 2019 förstärkte Västtrafik sitt trygghets- och säkerhetsarbete genom att anställa en säkerhetschef och skapa en särskild avdelning för trygghets- och säkerhetsarbete med specialistkompetens. En operativ arbetsgrupp för säkerhet, trygghet och arbetsmiljö (ASTA) där representanter för Västtrafiks partnerföretag ingår arbetar för att göra kollektivtrafiken säkrare och tryggare. ASTA har under året 2019/2020 övergått till ett säkerhetsråd tillsammans med partnerföretagen.

2019 svarade 66 % av Västra Götalands invånare att de kände sig trygga när de reser med Västtrafik, samma nivå som 2018. Vid ombordmätningar svarar 95 %

⁸ Ur kollektivtrafikbarometerns trygghetsmätning – se text i strategin.

av resenärerna att det känns tryggt att vänta vid hållplatsen och 96 % att de känner sig trygga ombord på fordonen.

För att få mer kunskap kring faktorer som leder till otrygghet har Innovationsarenan på Västtrafik genomfört en undersökning under hösten 2019. Västtrafik har tillsammans med Göteborg stad och Göteborgs Spårvägar sedan gjort en platsanalys över platserna där man har fokuserat på områdets gestaltning och sociala kontroll.

Under året har Västtrafik introducerat möjligheten för förare och tågvärdar hos några partnerföretag att använda kroppsburna kameror i tjänst.

Västtrafik har startat ett utvecklingsarbete för att undersöka om trygghetsvärdar är en god väg att gå för att öka tryggheten. *Se nedan under utvecklingsområde 1.*

Åtgärder
Fortsatt arbete med trafiksäkerhetsåtgärder
Fortsatt utveckling av trygghetsskapande åtgärder
Undersök hur barn upplever tryggheten i kollektivtrafiken och vid behov ta fram nyckeltal och åtgärder för att öka trygghetskänslan för barn.

Viktiga utvecklingsområden enligt strategin

- 1. En viktig trygghetsfaktor är närvaron av personal i och kring kollektivtrafiken, framförallt 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.*

Nuläge:

Västtrafik har startat ett utvecklingsarbete för att undersöka om trygghetsvärdar är en god väg att gå för att öka tryggheten. Under oktober/november 2019 genomförde Västtrafik tillsammans med Länsstyrelsen och Polisen ett pilotprojekt för att undersöka förutsättningar för, och effekter av trygghetsvärdar i kollektivtrafiken. Pilotprojektet gav positiva resultat. Under december 2019 togs beslut på att göra en satsning under 2020 med trygghetsvärdar. Förhoppningen är att detta sedan blir en del av det ordinarie trygghetsarbetet.

Åtgärder utvecklingsområde 1
Införande av trygghetsvärdar
Fortsätta arbete med översyner av den fysiska miljön kring hållplatser och resecentra i samverkan med väghållare, Västfastigheter och andra aktörer
Kvalitetsutveckla ledsagningen. <i>Se målområde Ett fullt tillgängligt prioriterat nät</i>

2. *En väl fungerande störningshantering i kollektivtrafiken är viktig för att resenärerna ska känna sig trygga. För de med syn- hörsel- och rörelsenedsättning samt för dem 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.*

Åtgärder utvecklingsområde 2
Översyn av rutiner, checklistor och utbildningsbehov med fokus på tillgänglighet, barn och äldre.
Utred införande av tillgänglighetsnummer och tillgänglighetsgaranti. <i>Se målområde Ett fullt tillgängligt prioriterat nät.</i>

Inkluderande kommunikation

Genom att spegla många olika människor och använda ett normkritiskt perspektiv i kommunikationen kan människor känna sig sedda och välkomna i kollektivtrafiken. Alla som vill resa med kollektivtrafiken ska kunna tillgodogöra sig den information och kommunikation som rör tjänster och service inom kollektivtrafiken. Med en enkel och självförklarande kollektivtrafik blir det lättare för såväl ovana resenärer som barn och personer med kognitiva funktionsnedsättningar att resa.

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

Mål	Måltal
Resenärerna uppfattar informationen och kommunikationen om kollektivtrafik lättbegriplig och välkomnande	En panel med kompetens respektive erfarenhet inom diskrimineringsgrunderna och barnkonventionen bedömer stickprov av informationen som lättbegriplig och välkomnande. Bedömningen ska göras vartannat år.

Nuläge

I Västtrafiks *Kundlöfte* ingår att resenären alltid ska känna att hen har den kunskap som behövs.

Västtrafiks kommunikationsarbete är omfattande och sker via en rad olika kanaler. Det finns flera initiativ för att göra kommunikationen mer normkritisk och inkluderande.

Det pågår ett löpande arbete för att göra information och olika system mer lättförståeliga och tillgängliga för resenärerna så att kollektivtrafiken blir mer enkel och självförklarande. Visuell information är alltmer förekommande. Tester genomförs på framtaget material och de kommunikationskanaler som finns med testpersoner som representerar olika målgrupper.

På Västtrafiks webbplats och i appen ToGo hittar resenärer information om fordonens tillgänglighetsanpassning. Information om tillgängligheten på hållplatser saknas, vilket kan göra det omöjligt att planera resan för många med funktionsnedsättningar.

Ett än mer systematiskt arbetssätt för information och kommunikationen runt kollektivtrafiken krävs för att den blir mer inkluderande och lättförståelig för olika brukargrupper.

Åtgärder
Utred behov och utveckla ett systematiskt arbetssätt med information och kommunikation med fokus på äldre, barn och funktionsnedsatta (lagkrav, riktlinjer, utbildnings-, samverkans-, och informationsbehov)
Information om resenärers rättigheter tas fram och kommuniceras
Se över informationen på webbsidan; språk, pictogram, teckenspråk samt hur lättillgänglig och lättförståelig kommunikationen är för barn.
Tillgänglighetsinformation både för fordon och hållplatser på webb och i appar säkerställs

Delmål – Kommunikation/information utgår från resenärsgruppers olika behov med ett normkritiskt förhållningssätt

Delmål	Måltal
Kommunikation/information utgår från resenärsgruppers olika behov, med ett normkritiskt förhållningssätt	En systematik ska finnas för arbetet. En panel med kompetens respektive erfarenhet inom diskrimineringsgrunderna bedömer stickprov av informationen som lättbegriplig och välkomnande. Bedömningen ska göras vartannat år.

Nuläge

Västtrafiks inkluderingsgrupp har tagit fram riktlinjer för inkluderande bildkommunikation för att säkerställa att bildkommunikationen är icke-diskriminerande och välkomnande.

Nya medarbetare som anställs på Västtrafik tar del av en utbildning om inkludering och mänskliga rättigheter för att stärka den interna kompetensen.

Åtgärder delmål
Befintliga riktlinjer för normkritisk bildkommunikation kommuniceras och tillämpas
Riktlinjer för inkluderande textkommunikation tas fram, kommuniceras och tillämpas
Resevillkoren ses över utifrån diskrimineringsgrunderna, förtydligas och kommuniceras tydligare
En panel med kompetens respektive erfarenhet inom diskrimineringsgrunderna och barns behov genomför en bedömning av informationen som lättbegriplig och välkomnande (enligt måltal i strategin, se ovan)

Viktiga utvecklingsbehov enligt strategin

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.

Åtgärder utvecklingsområde
<i>Se åtgärder ovan för målområdet</i>

Strategisk planering för jämlik kollektivtrafik

För att säkerställa att kollektivtrafiken tar hänsyn till olika resenärgruppers behov och förutsättningar, är det viktigt att redan tidigt i planeringsskedet beskriva och analysera planers eller strategiers sociala konsekvenser för olika grupper.

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

Mål	Måltal
Sociala konsekvenser beaktas systematiskt i den strategiska planeringen av kollektivtrafiken	100 %

Nuläge

Västtrafik och Västra Götalandsregionen tar idag hänsyn till olika resenärgrupper 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 strukturer och verktyg.

Åtgärder
Framtagna modeller utvecklas och tillämpas

Delmål – en modell för strukturerat arbete med strategisk planering

Delmål	Måltal
En modell för strukturerat arbete med social konsekvensbedömning finns som verktyg för strategisk planering senast under 2019.	Modell ska finnas och användas.

Nuläge

Västra Götalandsregionens koncernkontor, kollektivtrafik- och infrastrukturavdelningen, har under 2019 testat och utvecklat en modell för att ta social hänsyn i strategisk planering av kollektivtrafiken.

Västtrafiks samhällsplanerare använder en checklista för att säkerställa att hänsyn tas till sociala faktorer vid bedömning av detaljplaner. Ett verktyg för att säkerställa att social hänsyn tas i förstudier till trafikupphandlingar har tagits fram under arbetet med förstudien för Trafik 2022. Verktöget ska tillämpas i kommande förstudier.

Åtgärder delmål
Utveckling av modell och verktyg för systematiskt arbete med sociala konsekvenser i trafikplaner, förstudier, trafikupphandlingar, upphandlingsdokument, avtal och affärsutvecklingsplaner.
Definiera arbetssätt som eventuellt kan leda till handböcker eller liknande som en del av arbetet med att utveckla den interna styrningen

Barn

Barn är en stor resenärgrupp och Västtrafiks verksamhet har påverkan på barns liv. För barn innebär en resa med kollektivtrafiken kontakt med bland annat försäljningspunkter, resandeinformation, biljettsystem och förare. Under hela resan är det viktigt att hänsyn tagits till inkludering, förståelse, trygghet och bemötande av barn.

FN:s barnkonvention som numer är svensk lag syftar till att ge barn oavsett bakgrund rätt att behandlas med respekt och få komma till tals. Konventionen sätter huvudfokus på att barnets bästa ska prioriteras i alla åtgärder som gäller barn. Strategin bidrar till att stärka barnets rättigheter i kollektivtrafiken genom att barnrättsperspektivet ingår i strategins fem åtgärdsområden samt kompletteras genom följande mål med tillhörande åtgärder.

Vision: Kollektivtrafiken ska utformas på ett sätt där barnets perspektiv respekteras och beaktas.

Mål	Måltal
I områden och frågor som rör barn ska barn respekteras och inkluderas.	En panel med barn med olika bakgrund och åldrar, samt personer med expertkompetens inom barnkonventionen, finns och används för att bedöma och utveckla kommunikation, bemötande och kollektivtrafiken.

Nuläge

Västtrafik har sedan 2018 två ombud för barnets rättigheter som driver arbetet med barnkonventionen. En inventering har genomförts under 2019 för att bedöma barnkonventionens konsekvenser för Västtrafik. De åtgärdsförslag som presenteras här grundar sig på det som framkommit av inventeringen.

Ett viktigt åtgärdsområde handlar om barns rätt att få sin röst hörd. Inom detta område har Västtrafik bland annat medverkat i skolprojektet Framtida transporter i samarbete med Universeum där Västtrafik träffar ungdomar i årskurs 7–8 och lyssnar till deras tankar och idéer kring kollektivtrafiken.

Brister kvarstår i dagsläget när det gäller ett systematiskt arbetssätt för att stämma av barnets perspektiv med barn i olika åldrar. Det finns behov av att undersöka hur barn upplever sin resa med kollektivtrafiken och hur Västtrafik kan utveckla rutiner så att åtgärder som underlättar för barn i vår trafik genomförs.

Barnkonventionen ska ingå i det strategiska arbetet och i styrande dokument där barn, som prioriterad grupp, ingår i handlingsplanens olika målområden och kompletteras med följande åtgärder.

Åtgärder
Utveckla rutiner för hur barnets perspektiv tas med i planeringen och utvecklandet av kollektivtrafiken
Vägledning tas fram för hur Västtrafik ska arbeta med barn och hur Västtrafik ska tänka då barnets bästa måste vägas mot andra prioriteringar.
Utveckla upphandlingskrav kopplade till barnets rättigheter som täcker hela leveranskedjan och rutiner för uppföljning.

Ekonomi

Handlingsplanen föreslår en mängd åtgärder för att uppnå målen i strategin för kollektivtrafik på jämlika villkor. Åtgärdsförslagen kommer att tas vidare för planering och prioritering inom Västtrafiks verksamheter, inom ordinarie linjeverksamhet och inom förändringsarbetet. Merparten av åtgärderna i handlingsplanen är av karaktären förbättringsarbete och systematisering som i förlängningen kommer gynna alla Västtrafiks resenärer. I normalfallet ligger detta inom ordinarie uppdrag men kan i vissa fall kräva mer omfattande kraftsamlingar. Det kommer krävas utredningar av behov och bedömningar av möjligheterna att genomföra åtgärderna för att prioritera och definiera vilka resurser som kommer krävas när det gäller personal och pengar. Det går därför inte att fastställa en summa för att genomföra handlingsplanen i dagsläget. Beslut om prioriteringar och finansiering tas enligt ordinarie beslutsordning och inom ramen för Västtrafiks budget.

Expertkostnader

Att utveckla arbetssätt, riktlinjer, kravställning, metoder, digitala verktyg etc kan innebära vissa ökade utvecklingskostnader. Under de kommande tre åren beräknas juridisk och annan expertkompetens kosta 300 - 600 tusen kronor inom arbetet med handlingsplanen, bland annat för att fram riktlinjer för de olika delområdena inom hela resan-perspektivet. Eftersom eventuella utvecklingsinsatser inte är definierade ännu kommer behov som uppstår hanteras i kommande budgetarbeten.

Nya riktlinjer

Nya riktlinjer och arbetssätt kan i förlängningen påverka kostnaderna för planering och genomförande i de fall riktlinjerna höjer ambitionsnivån.

Uppdaterade riktlinjer för fordon kan leda till fördyringar i nya trafikavtal. Kostnaderna bedöms ingå i det ordinarie arbetet för att förbättra miljöprestanda, arbetsmiljö, trafiksäkerhet, tillgänglighet, trygghet, kundbemötande etc i samband med trafikupphandlingar och affärsutveckling. Utfasning av gamla spårvagnar och tåg samt infasning av nya sådana kommer leda till ökad fysisk tillgänglighet. Detta kommer innebära ökade investerings- och driftskostnader men dessa kostnader ses inte som en direkt följd av denna strategi.

När det gäller implementering av riktlinjer är det i första hand tillgänglighetsanpassning av hållplatser och resecentra som innebär investeringskostnader eller ökade hyreskostnader. Uppdaterade riktlinjer kan också i vissa fall sänka kostnader eftersom det blir tydligt vilka åtgärder som krävs. Exempelvis kan tydliga riktlinjer för tillgängligheten på hållplatser visa vilka åtgärder som är nödvändiga för att skapa tillgänglighet medan annat, som allmänt ökar kvaliteten och komforten för alla resenärer, inte är kravstyrt på samma sätt. Det är nödvändigt att först se över riktlinjer och prioritera åtgärder innan det är möjligt

att ta fram budget för anpassningsåtgärderna. 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.

Inventering av hållplatser

Det är idag inte möjligt för resenärerna att hitta information om tillgängligheten på hållplatserna i Västtrafiks digitala kanaler. För att möjliggöra detta krävs en översyn av hur vi lagrar och förmedlar data, men också en inventering av de prioriterade hållplatserna för att säkerställa att den information vi förmedlar är korrekt. Beroende på tidplan och utförare av inventeringen kan detta generera kostnader för Västtrafik. Möjliga lösningar diskuteras i samverkan med Västfastigheter och beslut om finansiering kommer tas enligt ordinarie beslutsordning inom ramen för Västtrafiks budget.

Fortsatta arbete med för att öka tryggheten för resenärerna genom översyn av den fysiska miljön kring hållplatser och resecentrum ska ske i samverkan med väghållare, Västfastigheter och andra aktörer. Kostnaderna för eventuella åtgärder belastar i första hand väghållare och andra aktörer på platsen.

Förbättrad kvalitetsuppföljning

Kvalitetsuppföljning som omfattar exempelvis fordon, hållplatser, ledsagning samt kompetens hos personal om hur utrustningen fungerar finns delvis idag. Det finns behov av att systematisera och utveckla uppföljningen vidare för att möjliggöra en systematisk kvalitetshöjning. Detta arbete bedöms ligga inom det ordinarie utvecklingsarbetet och beslut om eventuellt prioritering och finansiering tas inom ordinarie beslutsordning och budget.

Systematiskt arbetssätt för att föra dialog med berörda resenärsgupper

Inom olika verksamheter förs dialog med resenärer, potentiella kunder och samverkanspartners. Ett systematiskt arbetssätt bör tas fram och tillämpas för att förenkla och systematisera dialogen med berörda grupper när det gäller utveckling av riktlinjer, tjänster, verktyg etc. Skälig ersättning bör utgå till de personer som deltar i dessa dialoggrupper och bidrar till Västtrafiks utvecklingsarbete som egenexperter.

Strategin anger att en panel med erfarenhet inom diskrimineringsgrunderna ska bedöma hur lättbegriplig informationen/kommunikationen är genom att granska stickprov vartannat år. Kostnaden för att genomföra detta beror på storleken av gruppen som granskar och om Västtrafik sätter samman en grupp egenexperter eller köper tjänsten genom annan leverantör. Kostnaden bedöms ligga mellan 30 – 50 tusen kronor per granskning.

Tjänster, verktyg, innovation

Tjänster, verktyg, innovation och personlig service som underlättar hela resan behöver kontinuerligt utvecklas med hänsyn till olika resenärgruppers behov. Sådant utvecklingsarbete kan delfinansieras genom att söka externa medel för forskning och utveckling. Inom Västra Götalandsregionens verksamhet finns möjlighet att söka medel för forskning och utveckling. Förslag till utvecklingsåtgärder ska utredas och beslutas inom ordinarie beslutsordning.

Strategin för kollektivtrafik på jämlika villkor pekar särskilt ut behov av utveckling inom målområdet trygghet och närvaro av personal i och omkring kollektivtrafiken. Västtrafik har genomfört ett pilotprojekt för att införa trygghetsvårdar under 2019 och trygghetsvårdarna fortsätter sitt arbete under 2020 då 12 miljoner kronor är avsatta för året. En fortsättning och ett långsiktigt införande av trygghetsvårdar i kollektivtrafiken skulle kunna innebära kostnader med cirka 30 miljoner kronor om året. Eventuell medfinansiering från andra parter kan sänka kostnaderna. Även en samordning av olika typer av värdskap inom Västtrafik kan sänka kostnaden. Beslut om fortsatt finansiering kommer att tas enligt Västtrafiks ordinarie beslutsordning och inom ramen för Västtrafiks budget.

Handlingsplanen föreslår att Västtrafik ska utreda införandet av en tillgänglighetsgaranti och ett tillgänglighetsnummer (i likhet med Region Stockholm). Kostnaderna för tjänsten uppskattas till 200 - 300 tusen kronor per år. Förslaget ska utredas.

Organisation

Genomförande av handlingsplan

Västtrafik har huvudansvar för att omsätta strategins mål i handling när det gäller genomförande av åtgärder kopplade till åtgärdsområdena ett till fyra; *Ett fullt tillgängligt prioriterat nät, Ett gott bemötande för alla resenärer, Resenärerna ska känna sig trygga i kollektivtrafiken och Inkluderande kommunikation.*

Västra Götalandsregionens kollektivtrafiknämnd har huvudansvaret för det femte åtgärdsområdet, *Strategisk planering för jämlik kollektivtrafik*, och tar fram en plan för hur de målen ska nås. Västtrafik tar ansvar för sitt interna arbete inom åtgärdsområdet strategisk planering och definierar de åtgärder som krävs för förbättringar i det egna arbetet.

Handlingsplanen beskriver åtgärder som i förlängningen kommer generera behov av resurser, både när det gäller personal och pengar. Ansvarig för respektive åtgärd ansvarar också för att bedöma eventuella kostnader, föreslå arbetssätt och utbildningsbehov för att genomföra åtgärderna samt beskriva vilken samverkan

som behövs med olika aktörer. Beslut tas enligt ordinarie beslutsordning inom Västtrafik.

Västtrafiks Hållbarhetsgrupp ansvarar för att hålla samman arbetet med de i handlingsplanen föreslagna åtgärderna.

Implementering av åtgärder i organisationen

Strategins övergripande mål är att kollektivtrafiken ska utformas så att den är inkluderande och att resenärerna känner sig välkomna. Det är viktigt att organisationen fungerar på ett sådant sätt att framtagna riktlinjer implementeras och styr det framtida arbetet. Utveckling av nya tjänster och produkter kräver kunskap och engagemang. Detta kan komma att kräva nya arbetssätt i framtiden. För vissa åtgärder kan det krävas en tvärfunktionell organisation för att få kraft i arbetet. Utvecklingsarbetet och framtida nya arbetssätt kommer att leda till utbildningsbehov för att öka kompetensen i organisationen.

Uppföljning

Västtrafiks arbete för att uppnå en jämlik kollektivtrafik kräver ett ständigt förbättringsarbete. För att uppnå detta krävs ett strukturerat arbete med kvalitetsuppföljning. Handlingsplanens åtgärder innebär att ambitionerna höjs när det gäller uppföljning och strukturerade arbetssätt.

Målen i strategin har olika målår angivna, där de långsiktiga målen handlar om att successivt 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. En separat uppföljning levereras till Västra Götalandsregionens kollektivtrafiknämnd i april varje år. I den uppföljningen ingår att redogöra för såväl måluppfyllelse samt arbetet med de utvecklingsområden som finns definierade i strategin. I strategin definieras hur uppföljningen ska. I det fortsatta arbetet med handlingsplanen bör ansvariga pekas ut för respektive åtgärd. Ansvaret omfattar också uppföljning av arbetet och redovisning av resultat. Ansvaret för att sammanställa redovisning av måluppfyllelse till kollektivtrafiknämnden ligger hos Västtrafiks Hållbarhetsgrupp.

Västtrafiks redovisar sitt hållbarhetsarbete i en hållbarhetsredovisning varje år. Arbetet för en kollektivtrafik på jämlika villkor är en viktig del av hållbarhetsarbetet och ingår därför också i det som redovisas i hållbarhetsredovisningen. Ansvar för hållbarhetsredovisningen ligger hos Hållbarhetsgruppen inom avdelningen Strategisk planering.

//