

Riktlinjer för att ta sig ombord, färdas och ta sig av fordonet i kollektivtrafiken

- med fokus på barn, äldre och personer med
funktionsnedsättning

Upprättad av: Hållbarhetsavdelningen

Beslutad av: Områdesledning Trafik 24-12-17

Version 1.0 2024

Innehållsförteckning

Inledning	3
Bakgrund.....	3
Resande och mobilitetsförutsättningar.....	3
Mål och lagar	6
Syfte med riktlinjerna	7
Avgränsning.....	8
Metod	8
Beslut	9
Uppföljning	9
Avsteg från riktlinjerna	9
Riktlinjer	9
Bemötande	9
Rätten att resa med fordonet	10
Uppmärksamhet och hjälp från förare och ombordpersonal	11
Att hinna sätta sig	13
Att visa sin biljett och biljettkontroll	14
Hjälp och stöd under resan.....	15
Reshjälpskort	15
Ledsagning.....	16
Resa med hjälpmedel	16
Resa med barnvagn.....	19
Stiga ombord.....	19
Säkerhetsbälte	20
Information genom utrop i fordon	22
Trafikstörning, utrymning och ersättningstrafik.....	23

Inledning

Bakgrund

Det är en demokratisk rättighet att kunna röra sig fritt och verka i samhället. Resenärernas behov ska vara styrande för planering, utförande och utveckling av Västtrafiks verksamhet. Vi måste därför ha en stor lyhördhet för vad som är viktigt för dem som vill resa med kollektivtrafiken. Det gäller inte minst de av oss som har särskilda behov - som barn, äldre och resenärer med funktionsnedsättningar.

Utgångspunkten för dessa riktlinjer är synpunkter och önskemål som kommit in till Västtrafik på olika sätt, till exempel genom vår kundservice, kundundersökningar, dialoger, samråd och samverkansformer med bland annat funktionshinderorganisationer, äldreorganisationer och barn- och ungdomsgrupper.

Alla människor under 18 år definieras som barn enligt FN:s konvention om barnets rättigheter (barnkonventionen). Barn utgör en femtedel av invånarna i Västra Götalandsregionen. Det är stora skillnader i behov och förutsättningar mellan yngre och äldre barn. Att kollektivtrafiken är utformad så att den fungerar för barn är en förutsättning för deras självständiga mobilitet och därför är barnrättsperspektivet i planeringen viktigt.

Äldre, det vill säga personer över 65 år, utgör en femtedel av alla regioninvånare. Det är också den snabbast växande åldersgruppen. Med stigande ålder kan förmågan att köra bil avta. Många äldre är därför beroende av kollektivtrafiken för sin dagliga mobilitet, och en fysiskt tillgänglig kollektivtrafik blir generellt viktigare ju äldre en person är.

Personer med funktionsnedsättningar utgör en femtedel av alla regioninvånare. Det innebär att omkring 265 000 personer i regionen har någon form av funktionsnedsättning som kan utgöra hinder att resa med kollektivtrafiken.

Resande och mobilitetsförutsättningar

Barn och unga

Det finns betydande skillnader mellan yngre och äldre barns resande. De allra yngsta barnen reser sällan på egen hand. Västtrafik har som regel att barn under sex år inte får resa ensamma i kollektivtrafiken. Äldre barn reser i högre grad självständigt till skola och fritidsaktiviteter. Små barns resvanor påverkas ofta av

vårdnadshavarnas uppfattning om säkerhet under resan samt resans komplexitet i förhållande till barnens utvecklings- och mognadsnivå.

Forskning om barn och kollektivtrafik visar att barns möjlighet att självständigt ta sig till skola och fritidsaktiviteter bidrar till att barnen mår bättre och presterar bättre i skolan.¹ Möjligheten att kunna resa kollektivt bidrar dessutom till ökad självständighet, kontroll och möjlighet att i högre utsträckning påverka sina fritidsaktiviteter.² Barns och ungas framtida resvanor utvecklas också genom hur de reser som unga. Självständigt kollektivt resande förutsätter att vårdnadshavare upplever kollektivtrafiken som trygg och säker, samt att det passar in i familjens vardagspussel.

Trygghet, säkerhet och tillgängligheten i kollektivtrafiken kan alltså vara avgörande för barns självständiga mobilitet. Yngre barns mindre kroppar gör att de är mer känsliga för trängsel och snabbt stängande dörrar. De har också en annan siktlinje än vuxna. Det finns ett antal viktiga aspekter som stöttar barns självständiga resande med kollektivtrafiken, bland annat:

- Tydlig information och biljettsystem som är anpassade efter barns läs- och uppfattningsförmåga.
- Trafiksäker utformning av exempelvis hållplatser och fordon som förebygger risken för olyckor och minimerar följderna av misstag.
- Trygghet på vägen till, från och i kollektivtrafiken.
- Säkra och trygga fordon där det exempelvis finns säkerhetsbälte eller någon att fråga om hjälp.
- Priset för att resa kollektivt är särskilt viktigt för barns möjlighet att resa, eftersom barns ekonomiska situation är beroende av vårdnadshavarnas inkomster.

Äldre

Att bli äldre innebär inte nödvändigtvis en funktionsnedsättning, men risken att drabbas av nedsatta funktioner ökar med stigande ålder. Till gruppen ”yngre äldre” räknas traditionellt sett personer mellan 65–79 år och gruppen ”äldre äldre” personer över 80 år.

Många äldre förlitar sig på bilen som huvudsakligt transportmedel, men gång och kollektivtrafik blir allt viktigare för den som inte längre kan eller vill köra bil. En

¹ Westman, J. (2017). Drivers of Children's Travel Satisfaction. (PhD dissertation, Karlstads Universitet).

² Johansson, S., Siotis, C. (2009). Barn och unga i kollektivtrafiken. VINNOVA projekt.

väl fungerade kollektivtrafik är därför en viktig förutsättning för mobilitet och självständighet för många äldre. Studier visar däremot att äldre ofta känner osäkerhet kring att resa med kollektivtrafiken, till exempel hur man betalar i automater, läser tidtabeller och köper en giltig biljett.³

Personer med funktionsnedsättning

Det finns olika typer av funktionsnedsättningar som på olika sätt innebär en nedsatt förmåga att fungera psykiskt, fysiskt eller intellektuellt. Socialstyrelsens definition av funktionsnedsättningar utgår ifrån olika svårigheter:

- att höra
- att se
- att röra sig
- att tåla vissa ämnen
- att bearbeta, tolka och förmedla information

Beroende på funktionsnedsättning kan man möta olika hinder när omgivningen inte är tillgänglig, och då talar vi om funktionshinder.

Personer med funktionsnedsättning gör färre resor per dag än personer utan funktionsnedsättning. Det gäller både totalt sett och med kollektivtrafiken. En person med nedsatt rörelseförmåga gör i genomsnitt 0,9 resor per dag jämfört med 1,6 resor per dag för personer utan funktionsnedsättning. För dessa grupper kan den sociala och fysiska miljön i kollektivtrafiken innebära en rad hinder och barriärer, bland annat⁴:

- avståndet till och mellan hållplatser
- höjdskillnader
- gap mellan plattform och fordon
- bristande utrop
- otydlighet i trafikinformation, kartor eller biljettsystem
- högt tempo eller trängsel
- väntetid
- ljus, buller, luft, allergener
- nya och okända miljöer
- otillräckligt socialt stöd som exempelvis ledsagning och kundservice

³ Wennberg, H. (2011). Trygga och säkra gångmiljöer för äldre fotgängare – Jämförelse av upplevelser och objektiv säkerhetssituation. Trivector Rapport 2011:27.

⁴ Trafikanalys (2019). Kollektivtrafikens barriärer – kartläggning av hinder i kollektivtrafikens tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning. Rapport 2019:3.

Intersektionalitet

Traditionellt har olika typer av diskriminering, med grund i kön, funktionsnedsättning, ålder, etnicitet och sexuell läggning, studerats separat från varandra. Ett intersektionellt perspektiv kräver dock en helhetssyn som erkänner att dessa faktorer inte bara är fristående, utan också samverkar och påverkar varandra.

Enligt intersektionalitetsperspektivet formas en persons erfarenheter och möjligheter inte bara av en enskild kategori, som ålder eller kön, utan också av en komplex kombination av olika sociala och kulturella faktorer. Det innebär att en person kan möta olika former av diskriminering beroende på hur dessa faktorer samspelar.

Ett intersektionellt perspektiv kan tillämpas inom kollektivtrafikplanering för att analysera och förstå hur olika dimensioner av ojämlikhet och diskriminering påverkar tillgången till och användningen av kollektivtrafik på olika sätt för olika grupper av människor. Till exempel kan en utlandsfödd person med funktionsnedsättning möta fler hinder i kollektivtrafiken än en person med funktionsnedsättning som är född i Sverige.

Mål och lagar

Denna samling av riktlinjer baseras på lagar och förordningar och de krav som Västtrafik bedömer vara nödvändiga för att nå Västra Götalandsregionens och Västtrafiks kort- och långsiktiga mål. Västtrafiks verksamhet styrs övergripande bland annat av kollektivtrafiklagen, plan- och bygglagen, lagen om stärkta rättigheter för kollektivtrafikresenär, barnkonventionen, EU-förordningar om kollektivtrafik, webbtjänster, lagen om digital offentlig service (DOS-lagen), råd och riktlinjer från statliga myndigheter och branschorganisationer samt regionala och nationella måldokument. Dessutom finns nationella standarder och rekommendationer inom tillgänglighet för resenärer med funktionsnedsättning och om barns säkerhet i trafiken som är styrande för verksamheten. Av FN:s globala hållbarhetsmål 11.2 framgår 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. ”

Strategin för kollektivtrafik på jämlika villkor ingår i trafikförsörjningsprogrammet för Västra Götaland. I strategin formuleras ett övergripande mål:

”Kollektivtrafiken i Västra Götaland utformas så att den är inkluderande och att resenärerna känner sig välkomna”.

Fem åtgärdsområden ska bidra till att nå det övergripande målet. 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.

Västtrafik har formulerat en målbild för kundupplevelsen och ett kundlöfte som ska fungera som ett verktyg för att uppnå målbilden.

Kundlöftet beskriver hur resenären ska uppleva mötet med Västtrafik:

- **Du ska alltid känna dig trygg hos oss.** Vi tar ansvar. För ett hållbart samhälle, för din resa och din säkerhet. Vi ser till att du kommer dit du ska och vi agerar snabbt om något blir fel.
- **Du ska alltid känna att vi hjälper dig.** Vi är lätta att hitta och vi är uppmärksamma på dina behov. Vi söker ögonkontakt och vi hälsar.
- **Du ska alltid känna att du har den kunskap du behöver.** Vi gör det enkelt att göra rätt. Vi är pålästa. Vi hjälper dig gärna och vi gör det med glädje.

Syfte med riktlinjerna

Västtrafiks affärsplan beskriver hur vi ska göra det enkelt att resa hållbart. Vi ska arbeta för att invånarna i Västra Götaland enkelt ska ha tillgång till hållbara resealternativ och för att vi ska ha en attraktiv kollektivtrafik som tar ansvar för alla resenärsgupper. Västtrafik ska ta socialt ansvar som samhällsaktör. Vi ska utveckla, upphandla och kommunicera en hållbar och prisvärd kollektivtrafik som är tillgänglig, inkluderande, robust, säker och trygg för alla samhällsgrupper.

För att säkerställa att vi kan nå de mål som sätts upp i styrande dokument och de ambitioner som beskrivs i Västtrafiks affärsplan krävs att de sociala perspektiven genomsyrar hela Västtrafiks och våra partners verksamhet.

Det ska vara möjligt för alla resenärer att ta sig ombord, hitta en tillgänglig sittplats och ta sig av fordonet på ett tryggt och säkert sätt oavsett om de reser med buss, tåg, båt eller spårvagn. Samtliga resenärer ska kunna ta del av information samt eventuell service ombord. Riktlinjerna sammanställer de villkor och förutsättningar som gäller för att säkerställa tillgängligheten under resan i våra olika trafikslag. Riktlinjerna syftar till att skapa enhetlighet och detta dokument ska gå att använda både internt och externt.

Riktlinjerna:

- Är en sammanställning av de krav som ska ingå i relevanta upphandlingsbilagor.
- Sammanställer de villkor och förutsättningar som gäller för att säkerställa tillgängligheten under resan i våra olika trafikslag.
- Länkas till, för kännedom, i alla upphandlingar av tjänster som direkt eller indirekt möter våra kunder.
- Omsätts till resevillkor (relevanta delar).
- Kompletterar andra styrande dokument.
- Ses över årligen och versionshanteras.

Avgränsning

Riktlinjerna gäller för den allmänna kollektivtrafiken, det vill säga den kollektivtrafik som är öppen för alla och inte kräver särskilda tillstånd. Dokumentet omfattar relevanta tjänster och alla trafikslag inom den allmänna kollektivtrafiken. Eventuella undantag för vissa trafikslag beskrivs i dokumentet.

Metod

Arbetet med att formulera riktlinjerna startades eftersom det fanns ett behov av att tydliggöra för våra resenärer vad de kan förvänta sig under sin färd. För att samla in insikter genomfördes bland annat resor i kollektivtrafiken tillsammans med representanter från Aktiv involvering, ett samverkansforum mellan Västtrafik och olika organisationer för personer med funktionsnedsättningar. Dessutom deltog Västtrafik i Mölndal stads inflytandecafé, en metod för att öka delaktighet och inflytande för barn med intellektuella funktionsnedsättningar. Genom dessa aktiviteter och tidigare erfarenheter har utmaningar och behov som olika resenärsgupper möter under sin färd med kollektivtrafiken identifierats. Resultaten har pekat på flera områden där förbättringar är nödvändiga, och det är mot bakgrund av dessa insikter som riktlinjerna har utarbetats.

Riktlinjerna utgör i stor utsträckning en sammanställning av befintliga avtalskrav och resevillkor, men har kompletterats med förstärkta eller nya krav där behov har identifierats. En arbetsgrupp bestående av Anna Karin Wikman, Olivia Dahlholm, Marita Albrektson och Viktoria Janovskis har ansvarat för sammanställningen av riktlinjerna. Den har löpande granskats av en styrgrupp bestående av Hanna Björk, Martin Giöbel, Joakim Holt och Carina Örn.

Dokumentet har förankrats och faktagranskats internt av samtliga affärsenheter, upphandling, kvalitet och säkerhet, kundstrategi, biljettkontroll, marknad, kommunikation samt anropsstyrd trafik. Det har dessutom gått ut på remiss till Aktiv involvering, Västtrafiks partnergrupp, samt strateger med barnkompetens på Skånetrafiken och Stockholms lokaltrafik.

Beslut

Riktlinjedokumentet beslutas av Områdesledning Trafik. Ansvarig för dokumentet är Västtrafiks hållbarhetschef.

Uppföljning

Riktlinjerna i dokumentet sammanställer de krav som ska ställas i upphandlingar. Uppföljning sker enligt rutiner för uppföljning av avtalskrav.

Avsteg från riktlinjerna

Avsteg som görs i upphandlingar ska beslutas av respektive upphandlings styrgrupp. Avsteg som görs inom pågående avtal beslutas av Områdesledning Trafik. Avsteg ska stämmas av med Västtrafiks hållbarhetsavdelning och dokumenteras.

Riktlinjer

Bemötande

Ett gott bemötande är viktigt för att man ska vilja resa med kollektivtrafiken. För vissa personer är det en förutsättning för att kunna resa. Personlig service är trygghetsskapande och ger resenären möjlighet att få stöd före, under och efter resan. Resenärer har olika behov och förutsättningar, och personalen som möter dem behöver ha tillräcklig kunskap och förståelse för att kunna anpassa sitt bemötande efter det.

Trygghet kan definieras som avsaknad av rädsla, oro och risk för farliga eller obehagliga situationer. Barn och unga, flickor och kvinnor samt personer med funktionsnedsättning känner oftare otrygghet. Upplevelsen av trygghet varierar mellan olika platser och tider på dygnet. Såväl kundsynpunkter som genomförda dialoger visar att förarnas bemötande är en viktig faktor för resenärernas upplevelse av och trygghet i kollektivtrafiken. Det är särskilt viktigt vid bemötande av barn, äldre och personer med funktionsnedsättning.

Riktlinjer

- Alla resenärer ska bli väl bemötta och känna sig välkomna i kollektivtrafiken. Med gott bemötande avses att möta varje individ med värdighet och efter var och ens förutsättningar. Ett korrekt bemötande omfattar bland annat att visa respekt i tal, kroppsspråk och gester.
- När förare eller ombordpersonal, av säkerhetsskäl eller på grund av tidsbrist, inte har möjlighet att ge en enskild resenär den hjälp som han eller hon ber om, ska resenären ändå bemötas på ett korrekt sätt.
- Förare eller ombordpersonal ska vara uppmärksamma på resenärer med särskilda behov. Bemötandet ska anpassas efter personens förutsättningar. Det kan exempelvis röra sig om personer med olika typer av synliga eller osynliga funktionsnedsättningar, resenärer med barnvagn, barn som reser utan vuxet sällskap eller äldre resenärer.
- Rasism, sexism eller annat diskriminerande eller nedvärderande beteende får under inga omständigheter förekomma gentemot resenärerna.

Rätten att resa med fordonet

Ett vanligt hinder för att resa med kollektivtrafiken för barn, äldre och personer med funktionsnedsättning är brist på sittplats eller brist på plats på flexytor. Exempelvis oroar sig barn med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar (NPF) oftare för att inte få en sittplats än andra.⁵ Även trängsel och brist på kapacitet ombord utgör ett hinder för grupperna. Trängsel innebär risk att inte få plats med hjälpmedel, oro för att inte hinna kliva på och av fordonet, eller oro för att råka ut för en olycka på överfulla hållplatser.⁶

⁵ Berg, J., & Ihlström, J. (2022). Erfarenheter och upplevda hinder i kollektivtrafiken hos personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. VTI rapport 1123.

⁶ Trafikanalys. (2019). Kollektivtrafikens barriärer – kartläggning av hinder i kollektivtrafikens tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning Rapport 2019:3

Samtidigt har man som resenär i den allmänna kollektivtrafiken endast rätt att resa med ett fordon om det finns tillräckligt med plats. Detta gäller även särskilt utmärkta ytor och platser för särskilda grupper, exempelvis rullstolsplats, säte för ledar- och assistanshund och äldreplats. Förare eller ombordpersonal kan dock, när det är möjligt, hjälpa resenärer att visa hänsyn gentemot varandra genom att uppmuntra till att lämna plats åt dem som särskilt behöver sitta eller få tillgång till flexytor.

Riktlinjer

- Resenärer i den allmänna kollektivtrafiken har rätt att resa med ett fordon om det finns tillräckligt med plats på fordonet. Detta gäller även de resenärer som reser med exempelvis barnvagn, rullator, rullstol, cykel eller hund. Västtrafik kan inte prioritera särskilda kategorier av resenärer eller individer framför någon annan.
- Västtrafik kan inte garantera sittplats eller plats ombord vid byte av linje.
- Förare eller ombordpersonal bör uppmäna resenärerna att, om det är möjligt, hjälpa varandra genom att lämna plats för dem som behöver använda särskilda ytor i fordonet, såsom barnvagnsplatser eller rullstolsplatser.

Uppmärksamhet och hjälp från förare och ombordpersonal

Personlig service är trygghetsskapande och ger resenären möjlighet att få stöd före, under och efter resan. Behov och förutsättningar skiljer sig mellan olika resenärsgupper vilket ställer krav på att de som möter resenärerna har kunskap och förståelse om detta och kan anpassa sitt bemötande därefter.

Barn behöver mer stöd och uppsikt och behöver bli bemötta med särskild vänlighet. Även äldre och personer med funktionsnedsättning har särskilda behov vad gäller bemötande. Det kan inkludera information om biljetter och resvägar, hjälp med visering av biljett, extra uppmärksamhet vid avstigning, assistans med ramp eller nigning av bussen. En viktig trygghetsfaktor under resan är därför möjligheten att få kontakt med föraren eller ombordpersonal. Att vara tillmötesgående och medveten om dessa behov skapar en mer trygg och inkluderande resemiljö för alla passagerare.

Det är viktigt att föraren eller annan ombordpersonal har uppsikt över vad som händer i fordonet och kan tillkalla polis eller ordningspersonal om det är stökigt i kollektivtrafiken.

Riktlinjer

- Förare eller ombordpersonal ska vara uppmärksam på resenärer med särskilda behov. Det kan exempelvis röra sig om personer med olika typer av funktionsnedsättningar, personer med barnvagn, barn som reser utan vuxet sällskap eller äldre personer.
- Bussen ska angöra intill kantsten och nigas till marknivå för att underlätta ombord- och avstigning för barn, äldre samt personer med hjälpmedel eller barnvagn.
- Bussen och spårvagnen ska stanna vid den markerade påstigningspunkten längst fram på hållplatsen innan fordonet lämnar hållplatsen.
- Barns trygghet och säkerhet ska alltid beaktas vilket kan innebära att andra krav inte alltid kan följas av förare eller ombordpersonal till exempel vid visering.
- Punktligheten är avgörande för resenärens tilltro till kollektivtrafiken och ska därför gå före kravet på service till enskilda resenärer, med nedan undantag, när föraren måste göra en prioritering. När det gäller såväl punktlighet som service ska förare eller ombordpersonal prioritera de resenärer som är ombord och de som är i tid på hållplatsen. Konkret betyder detta att föraren eller ombordpersonal ger extra service till enskilda resenärer endast när det finns utrymme för det i tidtabellen.
 - Undantag: personer med funktionsnedsättning. Den service som resenärer med funktionsnedsättning har rätt till betraktas inte som extra service och kan därför inte prioriteras bort.
 - Undantag: tåg. Tågvärden ska assistera resenärer som behöver hjälp vid på- och avstigning. Tågvärden ska informera sig om var resenären ska stiga av och även meddela tågföraren detta. Tågvärden ska uppsöka resenären och vara behjälplig med avstigning, samt överlämna till eventuell ledsagare som möter upp vid tåget på stationen.
- I undantagsfall kan det finnas särskilda omständigheter då förare eller ombordpersonal bedömer att det inte är möjligt att assistera resenären, exempelvis om det skulle påverka säkerheten ombord på fordonet eller säkerheten för resenären.
- Vid eventuell inträffad incident ska trafikföretagets medarbetare besitta tillräckliga kunskaper för att kunna minimera risken för skada/olycka, hot och våld och för att kunna minimera konsekvenserna.
- Förare eller ombordpersonal kan tillkalla ordningsvakter eller polis när en eller flera resenärer inte följer reglerna ombord eller när det är oroligt i

kollektivtrafiken. Vid en nödsituation eller ett brott ska polis alltid tillkallas.

- Barn ska bara avvisas om det är nödvändigt på grund av att de orsakar en allvarlig ordningsstörning. Det är viktigt att säkerställa att barnet blir omhändertaget av vårdnadshavare, polis eller motsvarande.

Att hinna sätta sig

Studier visar att en vanlig orsak till oro bland äldre kollektivtrafikresenärer och personer med olika funktionsnedsättningar är att föraren ska köra innan man satt sig och att man inte hinner stiga av när bussen stannat.^{7 8} Även många barn känner oro för att inte hinna stiga av vid hållplatsen.

I kollektivtrafiken förekommer det så kallade icke-kollisionsskador, exempelvis i situationer där bussen bromsar eller accelererar. Dessa skador inträffar främst när bussen lämnar busshållplatser vid på- och avstigning och drabbar särskilt äldre personer.⁹ Vanligare är dock att olyckor sker under kraftiga inbromsningar när resenärerna står upp eller håller på att resa sig för att gå av vid nästa hållplats.¹⁰ Även en rullstol kan börja glida vid kraftig inbromsning och acceleration, trots att den är bromsad. Det är därför viktigt att föraren har en mjuk körstil, både för upplevelsen av resan och för att minimera risken för olyckor.

Riktlinjer

- Föraren ska ha särskild uppsikt på om barn, äldre eller personer med funktionsnedsättning kliver på fordonet och om möjligt låta passageraren sätta sig innan fordonet kör.
 - Undantag: Riktlinjen gäller ej tåg och båt.
- Fordonet ska framföras i enlighet med gällande trafikregler och på ett sådant sätt att resenären får en trygg, bekväm och behaglig resa. Detta gäller särskilt vid start och stopp, för att minimera risken för fallolyckor till följd av acceleration och inbromsning.

⁷ Anund, A., Berglund, M., & Bröms, P. (2021). Synnedsattas resor med buss. Framtiden med autonoma bussar. K2 WORKING PAPER 2021:6.

⁸ Johansson, S., Hagström, T. (2019). Personer med funktionsnedsättning och kollektivtrafik. Hur tycker personer med funktionsnedsättning att kollektivtrafiken fungerar? Begriplig.

⁹ Lundälv, J., Larsson P, O., Carlsson, A., Kindberg, R., Kindberg, K., & Karlsson, L. (2022). Risker, säkerhet och inkluderande spårvagnar ur ett funktionshinderperspektiv - rapport från ett forskningsprojekt.

¹⁰ Berntman, M., Holmberg, B., & Wretstrand, A. (2012). Hur säker är bussen? Skador och risker i samband med bussresor i tätort.

Att visa sin biljett och biljettkontroll

Barn under sex år får av säkerhetsskäl inte resa ensamma. Barn som fyllt sex år får resa ensamma med egen giltig biljett. Alla som använder kollektivtrafiken ska ha en giltig biljett för sin resa. Om en resenär saknar biljett kan en tilläggsavgift tas ut vid kontroll, med undantag för barn under 15 år. I stället skickas ett brev till barnets vårdnadshavare. Resenärer i åldern 15–17 år betalar hälften av summan för tilläggsavgiften för vuxna. Förare eller ombordpersonal ska visa resenärernas biljetter enligt Västtrafiks rutiner och instruktioner.

Förare och biljettkontrollanter ska visa särskild hänsyn gentemot barn, äldre och personer med funktionsnedsättning. Barn som går i grundskolan har skolplikt och ska alltid tillåtas att resa till skolan för dagens första lektion, oavsett om de har en giltig biljett eller inte. Biljettkontrollanter bör dessutom prioritera att hjälpa och stödja resenärer med att köpa sin biljett, framför att utfärda en tilläggsavgift. Det gäller särskilt barn, äldre och personer med funktionsnedsättning.

Riktlinjer

- Förare eller ombordpersonal ska visa resenärernas biljetter enligt Västtrafiks rutiner och instruktioner.
- Barns trygghet och säkerhet ska alltid beaktas. Det kan innebära att andra krav inte alltid kan följas av förare eller ombordpersonal vad gäller exempelvis visering.
- Barn ska inte avvisas från fordonet av förare, ombordpersonal eller biljettkontrollant på grund av att barnet saknar biljett.
- Barn som går i grundskola har skolplikt och har därmed rätt att resa till skolan för resor till dagens första lektion även utan giltigt färdbevis. Vid hemresa ska ett färdbevis (skolan kan utfärda en tillfällig biljett) kunna uppvisas.
- Om ett barn saknar färdbevis på väg hem från grundskolan ska biljettkontrollanterna vid en kontroll påminna barnet om att ta med biljetten nästa gång. Barn över 15 år skrivs upp för tilläggsavgift.
- Gymnasieelever betalar sin resa själv och ansvarar för att ha ett giltigt färdbevis vid resa till och från skolan.
- Personer som reser med rullator, rullstol eller barnvagn ska kliva på i de tillgänglighetsanpassade mittendörrarna på bussen (markerade med orange ram). Dessa resenärer behöver inte gå fram till föraren och visa sin biljett för läsaren. Vid kontroll ska giltig biljett kunna uppvisas.

- Biljettkontrollanten ska medverka till att skapa en god atmosfär i kollektivtrafiken och bemöta resenärerna på ett respektfullt och vänligt sätt. De ska agera på ett sätt som inger trygghet, säkerhet och trivsel. En hjälpanande hand prioriteras framför kontroll.
- Vid kontroller ska biljettkontrollanterna visa stor hänsyn, flexibilitet och omtanke för särskilt utsatta grupper. Det finns situationer där det kan vara nödvändigt att avvika från de generella riktlinjerna för biljettkontroll och utfärdande av tilläggsavgift. Kontrollanten ska göra en individuell bedömning baserad på faktorer som exempelvis ålder, fysisk och mental hälsa, samt eventuella funktionsnedsättningar.
- Förare, ombordpersonal eller biljettkontrollant ska aldrig gå i väg med en resenärs plånbok eller betalkort för att hjälpa resenären att betala en biljett.

Hjälp och stöd under resan

Möjligheten till reshjälp och ledsagning finns för att underlätta resandet för personer med särskilda behov. Personer med funktionsnedsättning kan ringa Västtrafiks tillgänglighetsnummer för hjälp inför eller under resan, till exempel för att fråga om tillgängligheten på fordon och hållplats. Den kundservicepersonal som svarar på telefonsamtal och skriftliga meddelanden har fått en specialutbildning om funktionsnedsättningar.

Reshjälpskort

Den resenär som är färdtjänstberättigad i Västra Götaland eller Kungsbacka kan ta med en vän eller ledsagare som hjälp under kollektivtrafikresan utan extra kostnad.

Riktlinjer

- Den resenär som är färdtjänstberättigad i Västra Götaland eller Kungsbacka kan ta med en vän/ledsagare som hjälp under kollektivtrafikresan utan extra kostnad. För att kunna göra det krävs en ansökan hos Västtrafik om ett reshjälpkort.
- Vid en biljettkontroll ska resenären kunna visa giltig biljett, Reshjälpskort och legitimation med samma namn som på Reshjälpskortet. Vid resa med ett fordon utan kortläsare ska resenären ha giltighetsbevis för Reshjälpskortet.

Ledsagning

Ledsagning är till för alla som behöver hjälp i samband med sin resa. Resenären möts upp vid förutbestämd mötesplats och följs till sin anslutning för vidare resa. Information om var ledsagning erbjuds finns på Västtrafiks webbplats.

Riktlinjer

- Alla resenärer som har en funktionsnedsättning eller särskilda behov har rätt till att få hjälp med ledsagning på de stationer och terminaler där denna service erbjuds i samband med resan. Ledsagningen är kostnadsfri för resenären.
- Ledsagaren kan hjälpa resenären med två väskor som tillsammans väger max 20 kilo.

Resa med hjälpmedel

Det är inte tillåtet att ta med alla sorters hjälpmedel i kollektivtrafiken. Västtrafiks regler och rekommendationer bygger på kriterierna att det ska vara praktiskt möjligt och säkert att ta med ombord på fordonen. Storleken och placeringen av ett hjälpmedel får inte hindra utrymning av ett fordon.

Reglerna för vikt och mått skiljer sig mellan olika färdmedel. På exempelvis spårvagn och buss får hjälpmedlet högst vara 70 centimeter brett, 120 centimeter långt och tillsammans med resenären väga max 250 kilo. Viktbegränsningen grundar sig i det begränsade utrymmet och att fordonets stabilitet inte kan garanteras för hjälpmedel med högre vikt. Rampen däremot är testad för att bära hjälpmedel med resenär samt en ledsagare med en vikt av 300 kilo eller mer. På båt och tåg är det tillåtet att ta med sig tyngre hjälpmedel.

Det kan vara svårt att avgöra den sammanlagda vikten på rullstolen och resenären tillsammans. De flesta elrullstolar (lättviktsmodeller undantagna) väger mellan 130 och 150 kilo. Endast ett fåtal modeller är tyngre än 150 kilo. Det betyder att en person kan väga upp till 100 kilo innan viktgränsen är nådd på buss och spårvagn.

Elmoped/elscooter med styre, oavsett storlek och utformning, får som regel inte tas med ombord. Detta beror på att elmopeden/scootern inte kan säkras under färden. En elmoped är oftast en större och tyngre variant av en elrullstol och styrs med hjälp av ett styre som påminner om ett mopedstyre. De är byggda för att stå fristående och kan därför glida på golvet eller välta och på så sätt skada både användaren och andra passagerare. En elmoped med styre har dessutom större svängradie och tar stor plats att manövrera i ett fordon.

Assistanshundar av olika kategorier klassas som hjälpmedel, de är tillåtna i kollektivtrafiken och andra regler gäller för dem än för husdjur.

På Västtrafiks fordon förekommer flera typer av särskilda ytor och sittplatser, bland annat rullstolsplats, säte för ledar- och assistanshund och äldreplats. Dessa ytor finns till för att så många resenärer som möjligt ska kunna resa med kollektivtrafiken och är särskilt markerade för att hjälpa medresenärer att visa hänsyn gentemot personer med särskilda behov.

Riktlinjer för tillåtna hjälpmedel

- Resenärer får i mån av plats ta med sig hjälpmedel, till exempel rullator, rullstol och elrullstol på våra fordon. Hjälpmedlet får högst vara 70 centimeter brett, 120 centimeter långt och tillsammans med resenären väga max 250 kilo.
 - Undantag: båt. Hjälpmedlet får vara större om utrymmet på båten tillåter det. Hjälpmedlet tillsammans med resenären får väga max 400 kilo. Detta gäller med undantag för låg- eller högvatten med plus/minus 60 centimeter vid bryggor som inte är flytbryggor. Maxgränsen är då 250 kilo.
 - Undantag: tåg. Hjälpmedel tillsammans med resenären får väga max 300 kilo.
 - Undantag: anropsstyrd trafik. Hjälpmedlet ska kunna fällas ihop och lastas i bagageutrymmet.
- Elmopeder/elscootrar med styre (en större och tyngre variant av en elrullstol och styrs med hjälp av ett styre som påminner om ett mopedstyre) är inte tillåtna ombord på grund av säkerhets- och utrymmesskäl.
 - Undantag: båt. På båt är det tillåtet att resa med elmoped/elscooter med styre.
- Ingen laddning av elfordon får ske ombord.

Riktlinjer för ombordstigning

- Den som reser med rullator, rullstol och andra tillåtna rullande hjälpmedel ska stiga ombord på fordonet genom de tillgänglighetsanpassade dörrarna med orange markering.
 - Undantag: båt. På båten sker ombordstigning via landgången och samma dörr för alla resenärer. Västtrafik kan inte garantera att resenärer med rullstol kan komma ombord på båtar från bryggor som

inte är flytbryggor vid låg- eller högvatten med plus/minus 60 centimeter.

- Undantag: anropsstyrd trafik.
- Den som behöver använda rullstolsrampen på buss och spårvagn ska påkalla förarens uppmärksamhet genom att trycka på knappen med en rullstolssymbol vid sidan av ingången. Vid avstigning ska knappen vid rullstols- eller äldreplatsen i fordonet användas.
- Resenärer som reser med rullator eller rullstol har rätt till assistans med lift/ramp på bussen vid behov. Resenären måste i så fall själv göra föraren uppmärksam på när hen ska gå på eller av. Resenären ska kunna stiga på och av på egen hand eller med hjälp av ledsagare.
- Spårvagnar har en automatisk ramp som resenären själv kan manövrera. Om rampen inte fungerar ska föraren hjälpa resenären att fälla ut den manuella rampen.
- På båt sker ombordstigning via den ordinarie landgången. Ombordpersonalen hjälper vid behov till med ramp över tröskeln. Vid av- och påstigning ska ombordpersonalen erbjuda hjälp till kunder som reser med barnvagn, rullstol och kunder med andra särskilda behov.
- På tåg ska tågvärden assistera resenärer som behöver hjälp vid på- och avstigning. Tågvärden ska informera sig om var resenären ska stiga av och även meddela tågföraren detta. Tågvärden ska uppsöka resenären och vara behjälplig med avstigning, samt överlämning till eventuell ledsagare som möter upp vid tåget på stationen.
- Det kan finnas särskilda omständigheter då föraren eller ombordpersonal bedömer att det inte är möjligt att assistera resenären, till exempel om det skulle påverka säkerheten ombord på fordonet eller säkerheten för resenären.
- Resenärer med ledar- eller assistanshund får gå ombord via samtliga dörrar och resa på valfri plats i fordonet. I vissa bussar finns en rekommenderad plats för ledarhundsekipage bakom föraren.

Riktlinjer för säkerhet ombord

- Rullstolar eller annat rullande hjälpmedel ska vara bromsade under färd.
 - Undantag: anropsstyrd trafik. Det är inte möjligt att sitta kvar i sitt hjälpmedel under färd. Hjälpmedlet behöver kunna fällas ihop och lastas i bagageutrymmet.
- När det finns en fastsättningsanordning/vältskydd för rullstol ska den användas under hela resan.

- I låggolvsbussar och spårvagnar ska rullstolen vara vänd bakåt mot ryggplattan mot färdriktningen.
- I bussar med högt golv och lift ska resenären få hjälp av föraren att hantera liften och spänna fast rullstolen.
- I bussar är endast en rullstol per rullstolsplats tillåten per buss. Rullstolar, rullatorer och barnvagnar som använder flexytan får av säkerhetsskäl inte blockera gångar eller dörrar. Om rullstolsplatsen är upptagen får fler rullstolsburna resenärer inte resa i rullstol utan ska då använda en vanlig sittplats. Den tomma rullstolen ska stå på anvisad plats och vara låst med broms.

Resa med barnvagn

På Västtrafiks fordon förekommer flera typer av särskilda ytor och sittplatser, däribland barnvagnsplatser. Västtrafik kan inte prioritera särskilda kategorier av resenärer eller individer framför någon annan.

Riktlinjer

- Resenären får ta med barn i barnvagn kostnadsfritt i mån av plats.
- För att vara säker på att barnvagnen kan tas med på bussen ska den ha det maximala längdmåttet 120 centimeter.
 - Undantag: anropsstyrd trafik. Barnvagnen ska kunna vikas ihop och placeras i bagageutrymmet.
- Barnvagnar får inte hindra andra resenärer eller blockera utrymningsvägar.
- Barnvagnen måste vara bromsad under resan och om det finns fastsättningsanordningar ombord ska de användas.
- Förare eller ombordpersonal är inte skyldig att hjälpa till vid på- eller avstigning med barnvagn.

Stiga ombord

Resenärer ska som regel kliva på i framdörren och köpa eller visa sin biljett. Detta gäller däremot inte på spårvagn, tåg, samt vissa busslinjer där resenären kan kliva på i samtliga dörrar. Vissa grupper av resenärer undantas från kravet att stiga på i framdörren. Det gäller personer som reser med barnvagn, rullstol eller rullator och ska använda tillgänglighetsanpassad dörr. Personer med assistans- eller ledarhund väljer själv var i fordonet de vill stiga på.

Riktlinjer

- Bussen ska angöra intill kantstenen och nigas till marknivå för att underlätta ombord- och avstigning för barn, äldre och personer med rullande hjälpmedel eller barnvagn.
- Bussen och spårvagnen ska köra fram till påstigningspunkten innan fordonet lämnar hållplatsen.
- På Västtrafiks bussar ska resenärerna stiga på i framdörren och visa upp biljetten med undantag för vissa busslinjer där det är tillåtet att gå ombord genom samtliga dörrar.
 - Undantag: Personer som reser med assistans- eller ledarhund får själva välja var i fordonet man vill stiga på. I vissa bussar finns en rekommenderad plats för ledarhundsekipage bakom föraren.
 - Undantag: Vissa resenärsgrupper ska inte kliva på i framdörren. Personer som reser med barnvagn, rullstol eller rullator ska använda de tillgänglighetsanpassade mittendörrarna markerade med orange ram.
- Den som ska använda den tillgänglighetsanpassade dörren ska visa sitt Västtrafikkort för närmaste läsare. För resor med annan biljett än Västtrafikkort, till exempel mobilbiljett i appen Västtrafik To Go, är det frivilligt att gå fram till föraren och visa biljetten i läsaren.
- På bussar går resenärer med djur ombord genom framdörren för att kunna visa sin biljett innan resenären går till den bakre delen av fordonet.
 - Undantag: Riktlinjen gäller med undantag för vissa busslinjer där påstigning genom alla dörrar är tillåten. Där sker påstigning med djur genom bakre dörrar.
 - Undantag: Resenärer som reser med djur och använder rullstol eller rullator ska använda den tillgänglighetsanpassade dörren med orange markering.

Säkerhetsbälte

Bussresenären ska enligt lag använda bälte eller annan säkerhetsanordning om sådan finns. Samtliga bussar ska vara utrustade med säkerhetsbälten, med undantag för bussar i stadstrafik som har dispens från kravet. Bussbolagen ska informera sina passagerare om kravet på att använda bälte. Resenärerna är själva ansvariga för att bältet används. Undantag gäller för barn under 15 år då bussföraren har ansvar för att göra allt hen kan för att se till att barn använder bälte.

Det finns inga krav på säkerhetsbälten i stadsbussar (Klass I), tåg, spårvagnar och båtar. Det finns inte heller specifika riktlinjer eller krav på användning av säkerhetsanordningar för barn under tre år. För att höja trafiksäkerheten för de minsta resenärerna ska samtliga bussar av klass II ha integrerade barnstolar senast 2030. På de flesta bussar som idag trafikerar inom regionen finns det bälteskuddar att låna.

Det finns en grupp resenärer som på grund av funktionsnedsättning, hög ålder eller kroppsstorlek har svårighet att använda de bälten som finns i fordonen. Västtrafik ställer krav på trepunktsbälte vilket är säkrare för resenären. I dagsläget finns det inga godkända bältesförlängare på marknaden.

Riktlinjer

- Passagerare som är äldre än tre år och färdas i en buss på en sittplats som är utrustad med bilbälte ska använda bältet. Den enskilda passageraren ansvarar för att bältet används.
 - Undantag: För barn under 15 år ansvarar busschauffören för att göra vad hen kan för att bilbälte eller annan särskild skyddsanordning används. Föraren ska genom utrop uppmana barn att använda en ledig plats med bälte om det finns.
- Passagerare i den anropsstyrda trafiken ska använda bälte. Den enskilda passageraren ansvarar för att bältet används. För barn under 15 år ansvarar föraren för att göra vad hen kan för att bilbältet används.
- Den som reser sittande i rullstol ska sitta på rullstolsplats och använda bälte om det finns. Rullstolen ska vara fastsatt med eller stödjas av en anordning som är avsedd för det i fordonet. Föraren, annan ombordpersonal eller ledsagare ska vid behov hjälpa passageraren med detta.¹¹
- I de fall det inte finns någon sittplats med bälte tillgänglig, är det tillåtet att stå i bussen om den är godkänd för stående passagerare. Vid lokala transporter i tättbebyggda områden får en annan plats användas, även om det finns sittplatser med bälte tillgängliga.

¹¹ Transportstyrelsens hemsida: <https://www.transportstyrelsen.se/sv/vagtrafik/Trafikregler/I-fordonet/Baltesregler/>

Information genom utrop i fordon

Barn, äldre och personer med funktionsnedsättning har ofta ett större behov av information och service för att minska den osäkerheten och otryggheten som kan uppstå i samband med kollektivtrafikresor. Tydliga utrop är viktigt för alla resenärer, men särskilt för barn och personer med syn- och hörselnedsättning. Miljön där resenären behöver uppfatta talad information är ofta bullrig, oavsett om det är vid hållplatser, bytespunkter eller ombord på fordon. För personer med hörselnedsättning blir det särskilt utmanande eftersom de behöver en tydligare skillnad mellan den talade informationen och den omgivande bakgrundsljudet för att kunna uppfatta det som sägs.¹²

Riktlinjer

- Förare eller ombordpersonal ska ha kompetens att hantera alla resenärssituationer på ett professionellt sätt. Föraren ska göra sitt yttersta för att resenärerna ska få tillgång till information om till exempel nästa hållplats, bältesanvändning och betalning.
- Förare eller ombordpersonal ska genom utrop uppmana barn att använda en ledig plats med bälte om det finns.
- Förare eller ombordpersonal bör uppmana resenärerna att, om det är möjligt, hjälpa varandra genom att lämna plats för dem som behöver använda särskilda ytor i fordonet, såsom barnvagnsplatser eller rullstolsplatser.
- Föraren eller ombordpersonal ska ropa ut nästa hållplats om det automatiska utropet inte fungerar.
- Förare eller ombordpersonal ska göra sitt yttersta för att informera resenärer vid akuta händelser, exempelvis vid trafikhändelser eller fordonsproblem.

¹² Trafikanalys. (2019). Kollektivtrafikens barriärer - kartläggning av hinder i kollektivtrafikens tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning. Rapport 2019:3.

Trafikstörning, utrymning och ersättningstrafik

Förutsägbarhet 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 stora svårigheter för vissa resenärsgupper. Det kan röra sig om att inte kunna komma ombord på ersättningsfordon, att inte kunna höra eller förstå utropad information, att inte kunna söka relevant information i en mobiltelefon eller att inte kunna se och orientera sig till eller från en ersättningshållplats. Barn med funktionsnedsättningar kan påverkas mer än andra barn vid en störning vilket förare och ombordpersonal behöver ha en ökad förståelse för.

En väl fungerande störningshantering i kollektivtrafiken är viktig för att resenärerna ska känna sig trygga. För dem 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. Bemötande av barn är också särskilt viktigt för en kollektivtrafik på jämlika villkor, särskilt vid störningar i kollektivtrafiken.¹³ Det krävs att störningshanteringen är anpassad utifrån olika behov.

Riktlinjer

- Förare eller ombordpersonal ska ropa ut nästa hållplats om det automatiska hållplatsutropet inte fungerar eller informera resenärer vid akuta händelser, till exempel akuta trafikstörningar eller fordonsproblem.
- Förare eller ombordpersonal ska säkerställa att alla, även barn, äldre och personer med funktionsnedsättningar, kan ta del av störningsinformation. Detta gäller både planerade och akuta störningar.
- Vid akut störning ska förare eller ombordpersonal sätta behoven hos barn, äldre och personer med funktionsnedsättning i centrum så tidigt som möjligt. Förare eller ombordpersonal ska ha beredskap och väl inarbetade rutiner för att hjälpa alla resenärer, i synnerhet barn, äldre och resenärer med funktionsnedsättningar.
- Vid utrymningssituationer ska förare eller ombordpersonal säkerställa att alla resenärer, inklusive barn, äldre och resenärer med funktionsnedsättning kan utrymma fordonet, med eller utan hjälp från räddningspersonal.

¹³ Västra Götalandsregionen. (2018). Strategi för kollektivtrafik på jämlika villkor - med utgångspunkt i de sju diskrimineringsgrunderna.

- I situationer då ersättningsfordon behöver sättas in ska ombordpersonalen på tåg meddela trafikföretagets driftledning om det föreligger speciella behov när det gäller ersättningsfordonens tillgänglighet och möjlighet att transportera rullstolar och andra hjälpmedel.
- Tågvärden ska ledsaga de resenärer som behöver hjälp till ersättningsfordonet.
- På buss och spårvagn ska ersättningsbussar alltid vara tillgänglighetsanpassade.