

Strategisk utveckling
Hållbar Utveckling

PM
2019-01-11
Version 6

Diarienummer
TN 2019-0098

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Handläggare
Ditte Kahlström Jansson
Ditte.kahlstrom-jansson@sll.se

Lägesrapport trafikförvaltningens tillgänghetsarbete år 2018



Stockholms läns landsting
Trafikförvaltningen
105 73 Stockholm

Leveransadress:
Lindhagensgatan 100
Godsmottagningen
112 51 Stockholm

Telefon: 08-686 16 00
Fax: 08-686 16 06
E-post: registrator.tf@sll.se

Säte: Stockholm
Org.nr: 232100-0016
www.sll.se

Besök oss: Lindhagensgatan 100. Kommunikationer: Stadshagen/Thorildsplan

Strategisk utveckling
Hållbar Utveckling

PM
2019-01-11
Version

Diarienummer
TN 2019-0098
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

1	Sammanfattning	3
2	Tunnelbanan	4
3	Buss	5
4	Pendeltåg	6
5	Lokalbanor	6
6	Hissar	7
7	Sjötrafiken	8
8	Trafikslagsövergripande	9
9	Information om tillgänglighet på sl.se	10
10	Ledsagning	10
11	SL Kundtjänst	10
12	Samverkan	11
13	Kommunikation	11
14	Utbildning	12
15	Riktlinjer	14
16	Uppföljning av tillgänglighetsarbetet	14

Strategisk utveckling
Hållbar Utveckling

PM
2019-01-11
Version

Diarienummer
TN 2019-0098
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

1 Sammanfattning

Under 2018 har trafikförvaltningens ledning godkänt den sjunde versionen av Riktlinjer Tillgänglighet för barn, äldre och resenärer med funktionsnedsättning (RiTill).

Trafikförvaltningen har med fortsatt intensitet arbetat med att förbättra tillgängligheten i kollektivtrafiken.

Våren 2018 genomfördes en nollmätning, med hjälp av en tillgänglighetsdatabas, för att kunna fastställa måltal för indikator ”Full tillgänglig linje eller bytespunkt i Trafikförsörjningsprogrammet.

Pilotprojekt för ledsagning ”buss till buss” på 100 stora bytespunkter samt pilotprojekt ”väskbärning på Centralstationen i samband med ledsagningsbeställning” startade sommaren 2018.

En helt ny skraddarsydd Insikts/bemötandeutbildningar har hållits för biljettkontrollanter samt för fältpersonal som delar ut enkäter ombord på fordon/fartyg

Tillsammans med Hörselskadades riksförbund har trafikförvaltningen tagit fram underlag för teckenspråksinformation. Fakta har sammanställts i 15 stycken teckenspråksfilmer som kommer att publiceras på SL.se. Huvudfokus är information om villkor och biljetter samt bestående allmängiltiga fakta.

I månadsskiftet oktober/november levererades fartyget Yxlan till Vaxholmsbolaget, fartyget sattes i trafik under december månad.

2 Tunnelbanan

2.1 Spårjustering

Målet med projektet är att uppfylla tillgänglighetskraven i tunnelbanan avseende instegsavstånd mellan plattform och vagn. Instegsavståndet ska vara 45 mm i höjd och 60 mm i sida.

Trafikförvaltningen har initierat ett kontrollprogram, för att följa upp att de genomförda spårjusteringarna håller sig inom stipulerade acceptansnivåer för insteg plattform

Återstående objekt:

- Gullmarsplan, två av fyra spår uppfyller tillgänglighetskraven:
 - Spåret för tåg mot Farsta strand och Skarpnäck
 - Spåret för tåg mot T-centralen (från Farsta strand och Skarpnäck)
 - Spåren för tåg mot Hagsätra och spåret för tåg mot T-centralen (från Hagsätra) uppfyller inte tillgänglighetskraven. Då spåren kommer att påverkas av FUTs kommande arbeten och då spåren därefter kommer att avvecklas när Hagsätralinjen överförs till den blå linjen finns inga planer på att åtgärda dessa spår.
- Gamla Stan, en ny utredning som förutsättningslöst ska se över möjligheterna har initierats

2.2 Stationsuppgångar som saknar hiss

Under 2017 inleddes ett arbete med att utreda huruvida de stationsuppgångar som fortfarande saknar hiss är möjliga att förse med hiss. Arbetet har fortsatt under 2018 och avses att fördjupas under 2019.

2.2.1 Stationsuppgångar utan hiss, tunnelbanan

- Fridhemsplan södra från gröna linjen, hiss finns via förbindelsegång till blå linjen
- Hornstull norra
- Hötorget södra
- Liljeholmen, södra, hiss saknas från mittplattformen som används av tåg som har Liljeholmen som slutstation.
- Medborgarplatsen södra
- Midsommarkransen, hiss saknas mellan biljetthall och gatuplan, gångramp finns.

Strategisk utveckling
Hållbar Utveckling

PM
2019-01-11
Version

Diarienummer
TN 2019-0098

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

- Ropsten södra, hiss saknas mellan plattform och biljetthall, rullband och gångramp finns.
- Skanstull norra
- Slussen södra
- T-centralen norra, hiss saknas mellan plattformen och biljetthall från plattformen för tåg mot Mörby/Ropsten och Farsta/Hagsätra/Skarpnäck

3 Buss

3.1 Upphandlingar

Under 2018 har upphandlingarna E31 (busstrafik i Märsta, Upplands Väsby och Vallentuna) samt E32 (busstrafik på Mäläröarna) avslutats, E31 vanns av Transdev och E32 av Arriva, tillgänglighetsfrågorna har beaktas i upphandlingen.

3.2 Klart sedan tidigare

- 100 % av alla bussar i SL-trafiken är av lågtréutförande.
- Terminaler och busshållplatser

Under 2015 har samtliga busshållplatser inventerats av hållplatservice på nedanstående kriterier.

16-17 cm kantsten

Kontrastmarkering

Taktil påstigningspunkt (kupolplatta)

Ledstråk från väderskydd

Inventeringen har kompletterats med information om audiell/visuell information.

- Under januari 2017 har de yttre utropen stängts av på 5247 stoppställen efter samråd med funktionshindersonsorganisationerna, avstängningen har skett för att reducera bullerstörningar och har skett vid stoppställen som enkom trafikeras av en linje.

3.2.1 Rampservice mätning

Trafikförvaltningen genomförde under försommaren 2017 en mätning av utfallet av rampservice, totalt genomförde tre rullstolsanvändare 165 resor hos de tre bussentreprenörerna, Arriva, Keolis och Nobina. I ca 90 % av fallen kunde resan genomföras, i de flesta fallen hjälpte föraren till med rampen, i övriga hjälpte en resenär till. Antalet resor är dock för få för att resultatet ska kunna betraktas som statistiskt säkerställt.

4 Pendeltåg

4.1 Stockholm City och Odenplan

Under 2017 har trafikförvaltningens tillgänglighetsexpertis deltagit i Citybanans mottagargrupp. Utformning av ledstråk har tagits fram i samarbete med Synskadades Riksförbund (SRF) och Syncentralen. Arbetet med att komplettera ledstråk på Stockholm City och Odenplan samt ledstråk från tunnelbaneplattformar till hiss och rulltrappa som förbindelselänk har påbörjats under 2018.

4.2 Fordon

I endast ett fåtal av de nya pendeltågen av typ X60B har den manuella rampen kunnat placeras på samma plats som på X60 och X60A. En ny förvaringsplats för rampen har utarbetats och under 2018 har montering av manuella ramper skett i samtliga tåg som saknade ramp.

4.3 Rampservice

Totalt under 2018 beställdes rampservice vid 1209 tillfällen.

5 Lokalbano

Hösten 2018 har projektet med att vidare utreda och implementera föreslagen lösning för enhetlig audiovisuell störnings- samt trafikinformation på lokalbanorna påbörjats.

5.1 Roslagsbanan

Från och med 2018 anses Roslagsbanans fordon och stationer vara fullt tillgänglig, med undantag av station Bråvallavägen som saknar barriärfri förbindelse till plattformen för södergående tåg, samt Molnby som saknar kontrastmarkering och taktill varningsmarkering utefter plattformskant.

5.2 Spårväg city

I september 2018 invigdes den nya hållplatsen T-centralen, vilken uppfyller samtliga ställda tillgänglighetskrav.

5.3 Tvärbanan

Inga tillgänglighetsförändringar att rapportera har skett under 2018.

5.3.1 Övrigt

Alla stationer på Tvärbanan kommer att vara tillgänglighetsanpassade senast år 2020. Ingen av de 25 stationerna längs Tvärbanan har idag prator men möjlighet till utrop från trafikledning finns.

5.4 Lidingöbanan

Inga tillgänglighetsförändringar att rapportera har skett under 2018.

5.5 Nockebybanan

En åtgärdsplan avseende enkelt avhjälpta hinder på Nockebybanans hållplatser, undantaget Alvik som är klar sedan tidigare, tas fram under vintern 2018 – 2019. Genomförandet är planerat att ske under 2019, plattformarnas ringa bredd gör dock att den konventionella lösningen för kontrastmarkering och ledstråk ej kommer kunna tillämpas.

5.6 Saltsjöbanan

Inga tillgänglighetsförändringar att rapportera har skett under 2018.

6 Hissar

Under 2018 har 30 nya hissar installerats/tagits i bruk på:

- Odenplan (1)
- Sankt Eriksplan (4)
- Abrahamsberg (1)
- Ängbyplan (1)
- Islandstorget (1)
- Barkarby (1)
- Vällingby (1)
- Gullmarsplan (2)
- Sandsborg (1)
- Björkhagen (1)
- Hökarängen (2)
- Kärrtorp (1)
- Östermalmstorg (2)
- Ropsten (1)
- Bergshamra (1)
- Aspudden (1)
- Örnberg (1)
- Hägerstensåsen (1)
- Kungsträdgården (3)

Strategisk utveckling
Hållbar Utveckling

PM
2019-01-11
Version

Diarienummer
TN 2019-0098
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

- Skogås (2)
- Vega (1)

7 Sjötrafiken

7.1 Åtgärdsplan för tillgängliga fartyg

I syfte att nå målet om full tillgänglighet i sjötrafiken till 2030 kommer sjötrafiknheten kommer med början vid årsskiftet 2018/2019 att ta fram en åtgärdsplan för det egenägda tonnaget, exklusive det historiska tonnaget S/S Norrskär, S/S Storskär och M/S Västan. Målet är att åtgärdsplanen ska vara klar under kvartal 1 2019, åtgärdsplanen kommer att innehålla förslag till åtgärder och en plan för genomförandet. Externt tonnage hanteras löpande genom kravställning i pågående och kommande trafikupphandlingar.

7.2 Pendelbåtar

Under 2017 beslutades det att SL linje 89 (Ekerö-Klara Mälarstrand) ska permanentas, därefter har en upphandling av trafiken genomförts, i och med att linjen permanentats ställdes högre tillgänglighetskrav på tonnaget jämfört med vad som var fallet under försöksperioden. Det nya avtalet började gälla augusti 2018.

SL linje 85 (Klara Mälarstrand-Söder Mälarstrand-Kungsholmstorg) kommer att avvecklas i och med utgången av 2018.

7.3 Skärgårdstrafiken

Under hösten 2018 fattades tilldelningsbeslut gällande trafiken i mellersta skärgården där Blidösundsbolaget tilldelades det största av paketen. Tillgänglighetsexpertis har medverkat i kravställningen av framförallt externt tonnage.

7.4 Nytt fartyg

I månadsskiftet oktober/november levererades fartyget "Yxlan" till Vaxholmsbolaget, fartyget sattes i trafik under december månad. Yxlan är byggt i enlighet med RiTill.

8 Trafikslagsövergripande

Under sommaren 2016 togs marknadens första tillgängliga validator i bruk på Nockebybanan och Tvärbanan, validatorn är resultatet av samverkan mellan leverantören, funktionshindersorganisationerna samt Trafikförvaltningen.

Under 2018 har även stationerna utefter Roslags- och Saltsjöbanan försetts med validatorer. På de flesta hållplatserna finns validatorer monterade på två olika höjder för att möjliggöra för barn och rullstolsanvändare att validera sin biljett, där behov finns har ledstråk lagts för att underlätta för synnedsetta att hitta till validatorn.



8.1 Nollmätning

I Trafikförsörjningsprogrammet finns fokusområdet Tillgänglighet med indikatorn "Fullt tillgänglig linje eller bytespunkt". Våren 2018 genomfördes en nollmätning av denna indikator för att fastställa såväl måltal för 2020 samt fungera som underlag för uppföljning.

Fullt tillgänglig linje eller bytespunkt innebär att hela resan ska vara möjlig att genomföra för alla resenärer och består av fem huvudkriterier med ett antal underkriterier.

- Planera resan
- Köpa och använda biljett
- Vistas, orientera sig på terminal, station, hållplats, kaj och brygga
- Ta del av information
- Ta sig ombord, hitta sittplats och ta sig av fordonet eller fartyget

Tillgängligheten mäts vid de hundra största bytespunkterna, samt vid samtliga spårhållplatser, enligt i förväg valda och fastställda kriterier baserade på lagkrav och krav i Riktlinjer tillgänglighet för barn, äldre och personer med funktionsnedsättning (RiTill). För att erhålla en rättvis viktning mellan bytespunkterna och trafikslagen viktas dessa utifrån antalet påstigande.

Tillgängligheten är enligt nollmätningen 71 %, måltalet för 2020 har satts till 80 % baserat på beslutade och pågående projekt, såsom leveranser av C30.

9 Information om tillgänglighet på sl.se

Information tillgänglighet på de 100 största bytespunkterna i SL-trafiken har publicerats på sl.se

10 Ledsagning

Ledsagning är en service för alla resenärer som behöver extra hjälp att orientera sig i SL-trafiken. Det finns både beställd och spontan ledsagning. Beställd ledsagning bokas per telefon via SL:s kundtjänst. För varje trafikslag gäller olika förbeställningstider. Spontan ledsagning är de gånger kundservicevärdar spontant hjälper resenärer som behöver hjälp.

Under 2018 genomfördes 1858 (beställda och spontana) ledsagningar inom SL-trafiken. Ledsagning går att beställa inom hela tunnelbanesystemet och pendeltågssystemet, på vissa lokalbanestationer samt på 86 stora bytespunkter till och från buss och på 10 stora bytespunkter mellan land- och sjötrafik.

Sommaren 2018 har pilotprojektet med ledsagning från ”buss till buss” på de 100 största bytespunkterna samt pilotprojektet till ”bärhjälp med väskor på Centralstationen” startats. Pilotprojektet kommer att pågå under ett år och utvärderas för att se om det ska bli en permanent lösning. Det är personal på SL-Center Sergels Torg som utför dessa tjänster.

11 SL Kundtjänst

Samtlig personal som svarar på tillgänglighetsnumret, som är ett prioriterat nummer och har öppet dygnet runt, har fått en skraddarsydd utbildning i samverkan med funktionshindersonsorganisationerna.

SL:s tillgänglighetsgaranti innebär att SL:s kundtjänst kan hjälpa till att beställa vanlig taxi eller rullstolstaxi för att hjälpa resenärer med funktionsnedsättning till destination eller större bytespunkt om den utlovade tillgängligheten brister.

Under 2018 har 6636 samtal ringts till tillgänglighetsnumret.

Antalet tillgänglighetsgarantiärenden under 2018 var 160

12 Samverkan

12.1 Organisationer för funktionshinderfrågor och pensionärsråd

Under 2018 har följande samverkansmöten hållits.

- 4 möten med resursgrupp tillgänglighet för kollektivtrafik på land och till sjöss
- 4 möten med resursgrupp färdtjänst
- 6 möten med gemensamt samverkansråd för funktionshinders- och pensionärsorganisationer, varav 3 med politiker
- 6 beredningsgruppsmöten inför samverkansråden
- 8 möten med färdtjänst- och tillgänglighetsberedningen
- 3 möte med förvaltningen för utbyggd tunnelbana (FUT) resursgrupp

Utöver detta har trafikförvaltningen genomfört 21 extra arbetsgruppsmöten och utbildningar i samverkan med funktionshindersorganisationerna hållits.

12.2 Samverkan med externa intressenter

12.2.1 *Transportstyrelsen*

Trafikförvaltningen deltar i Transportstyrelsens referensgrupp för utredning och samverkan kring EU-förordningen (1300:2014) med krav om inventering av tillgänglighet på pendeltågsstationer.

12.2.1.1 *Locum*

Under 2018 avslutades samverkansprojektet mellan Locum och Trafikförvaltningen kring utformning av ledstråk och valytor utomhus. Målet med projektet var att hitta fungerande valytor för ledstråk utomhus med ett material som tydligt skiljer ledstråk (sinusplattor) och valytan åt oavsett vilket material som omger ledstråket. En yta med ledstråk och valytor i olika material anlades i samverkan med olika leverantörer på Landstingshusets tomt. Under hösten 2017 och våren 2018 genomfördes ett antal tester på platsen. Framtagandet av slutrapport pågår.

13 Kommunikation

13.1 Informationsåtgärder

Trafikförvaltningen arbetar kontinuerligt med att informera om tillgängligheten i SL-trafiken. Under 2018 har Trafikförvaltningens tillgänglighetsexpertis informerat hos;

- Afasiförbundet
- SKPF
- Destinations for all, Bryssel

Strategisk utveckling
Hållbar Utveckling

PM
2019-01-11
Version

Diarienummer
TN 2019-0098

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

- Landstingsrevisorerna
- Seminarium om funktionshinderperspektivet i planeringen i samverkan med Tillväxt- och regionplaneförvaltningen
- Funktionsrätt

Det publiceras även regelbundet artiklar om trafikförvaltningens tillgänglighetsarbete i tidningen Metro samt taltidningarna "På tal om Stockholm" samt "Läns- och Riksnytt".

13.2 Information om tillgänglighet på stora bytespunkter

Under 2016 och 2017 har sektionen resenärsservice på trafikförvaltningen tagit fram ett tekniskt gränssnitt för att kunna visa driftstatus på hissar- och rulltrappor i realtid samt visa tillgänglighetsanpassningar enligt vissa kriterier på 100 stora bytespunkter i SL-trafiken. Under 2018 har tillgänglighetsinformation om de 100 största bytespunkterna publicerats på sl.se. Projektet med att kunna visa realtidsinformation om hissar och rulltrappor på sl.se är igång och under 2019 förväntas informationen kunna publiceras.

14 Utbildning

14.1 Insiktsutbildning

All personal på SL:s- samt Waxholmsbolagets kundtjänst inklusive SL-Center får två timmars information om trafikförvaltningens tillgänglighetsarbete. Personalen som svarar på tillgänglighetsnumret får även en skraddarsydd utbildning i samverkan med funktionshindervisorganisationerna.

Under 2018 har fyra skraddarsydda Insiktsutbildningar för personalen som svarar på tillgänglighetsnumret hållits.

Alla nya medarbetare på trafikförvaltningen utbildas i tillgänglighetsfrågor som är en del av heldagsutbildning om Social Hållbarhet. Under utbildningen får deltagarna själva testa på hur det kan vara att exempelvis vara blind eller rullstolsanvändare i SL-trafiken. 2018 anordnades fyra



Strategisk utveckling
 Hållbar Utveckling

 PM
 2019-01-11
 Version

 Diarienummer
 TN 2019-0098

 Infosäk. klass
 K1 (Öppen)

heldagsutbildningen om socialhållbarhet.

För personalen på Färdtjänstens tillståndsavdelning har det i samverkan med funktionshindersonsorganisationerna anordnats en rundtur med byten i allmän kollektivtrafik. Gruppen delades i två grupper och träffades på halva sträckan för att byta grupp och hjälpmedel. Tillsammans med DHR:s representant använde även deltagarna rullstol och med SRF:s representant åkte deltagarna med fingerad optik (simulerar synsvaghet) i buss och tunnelbana och skulle även leta upp en gatuadress.

Nya skräddarsydda utbildningar i samverkan med funktionshindersonsorganisationerna har anordnats för biljettkontrollanter samt fältpersonal som delar ut enkäter ombord på fordon/fartyg.

Samtliga utbildare inom Arrivas lokalbanetrafik samt från entreprenörer i sjötrafiken har fått skräddarsydda utbildningar som kompetenshöjande åtgärd.

Trafikförvaltningen ställer även krav på att all kundnära personal inom SL-trafiken utbildas i bemötandefrågor. Tabellen nedan visar hur stor andel av alla anställda hos trafikförvaltningens entreprenörer som gått insiktsutbildning.

Åtgärd	Utfall 31 dec 2018
Andel extern trafikpersonal (Buss) som genomgått särskild insiktsutbildning under de senaste 5 åren	Keolis 100 % Nobina 100 % Arriva 100 %
Andel extern trafikpersonal (T-bana) som genomgått särskild insiktsutbildning under de senaste 5 åren	MTR-tunnelbana 100 % (nyanställda) 64 % (uppföljning efter 5 år)
Andel extern trafikpersonal (Pendel) som genomgått särskild insiktsutbildning under de senaste 5 åren	MTR-pendeltåg 100 %
Andel extern trafikpersonal (Lokalbana) som genomgått särskild insiktsutbildning under de senaste 5 åren	Roslagsbanan 99 % Nockebybanan, Tvärbanan och Saltsjöbanan 87 %

Strategisk utveckling
Hållbar Utveckling

PM
2019-01-11
Version

Diarienummer
TN 2019-0098

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

	Stockholms Spårvagnar och Lidingöbanan 67 %
Andel extern trafikpersonal som genomgått särskild insiktsutbildning under de senaste 5 åren	Origogroup (fältpersonal) 100 % ISS (biljettkontrollanter) 92 %

14.2 Osynlig Utställning

Osynlig Utställning gick i konkurs mars 2018 och därmed kunde inte den tänkte utbildningen för trafikförvaltningens personal genomföras. Däremot så fick samtliga pendeltågets kundvärdar utbildning på Osynlig Utställning under januari månad.

Osynlig Utställning var en utställning med syfte att ge insikt i hur blinda personer upplever vardagliga miljöer såväl inomhus som utomhus. Utställningen öppnades under september 2016 och var tänkt att finnas fram till 2021. Förutom att trafikförvaltningen har bidragit med en prator till utställningen så har 34 personer deltagit i testutbildningen våren 2017. Testutbildningarna anordnades med syfte att kunna erbjuda samtlig personal på trafikförvaltningen möjlighet till en fördjupad utbildning inom tillgänglighetsområdet.

14.3 Samverkan med Konstfack

Elever på Konstfack har under hösten 2018 arbetat med en kurs om att attraktiv kollektivtrafik, trafikförvaltningens tillgänglighetsexpertis föreläste och var handledare för eleverna.

15 Riktlinjer

Under 2018 har trafikförvaltningens ledning godkänt den sjunde versionen av Riktlinjer Tillgänglighet för barn, äldre och resenärer med funktionsnedsättning (RiTill).

16 Uppföljning av tillgänglighetsarbetet

16.1 Mystery shopping studies

Under 2017 har två stycken så kallade "Mystery Shopping studies" genomförts i syfte att undersöka kvaliteten i kollektivtrafiken.

Strategisk utveckling
 Hållbar Utveckling

 PM
 2019-01-11
 Version

 Diarienummer
 TN 2019-0098

 Infosäk. klass
 K1 (Öppen)

Några av parametrarna som undersöktes var om busschauffören niger bussen vid busshållplatsen, om bussen kör in till kupolplattan, om hållplatsutropen görs tydligt och korrekt, om nästa hållplats visas digitalt och om yttre hållplatsutrop förekommer. Resultatet visas i nedanstående tabell

Mätning	Resultat Höst 2018	Resultat Höst 2017	Resultat höst 2016	Resultat höst 2015	Resultat höst 2014	Resultat höst 2013
Nigning	84 %	79 %	78 %	62 %	56 %	39 %
Finns kupolplatta vid hållplats?	73 %	70 %	71 %	71 %	74 %	73 %
Kupolplatta finns vid hållplats, stannar föraren vid kupolplatta?	86 %	82 %	85 %	84 %	80 %	74 %
Inre utrop	91 %	83 %	84 %	82 %	83 %	89 %
Yttre utrop vid hållplats	72 %	66 %	69 %	60 %	61 %	72 %
Bemötande, upplevde du att föraren uppmärksammade dig som kund	88 %	84 %	94 %	93 %	85 %	87 %