



Sundbyberg 11 maj 2015

Vår referens: Mia Ahlgren  
Referens: N2015/1702/TS

Mottagare:  
[n.registrator@regeringskansliet.se](mailto:n.registrator@regeringskansliet.se)  
[peter.kalliopuro@regeringskansliet.se](mailto:peter.kalliopuro@regeringskansliet.se)

## Yttrande över Res lätt med biljett Ds 2015:11

Handikappförbunden är en samarbetsorganisation för 37 funktionshinderförbund som tillsammans representerar ca 400 000 människor. Vårt mål är ett samhälle för alla. Vårt intressepolitiska arbete grundar sig på mänskliga rättigheter.

### Sammanfattning

Departementspromemorian föreslår att kollektivtrafikföretag ska ha en skyldighet att lämna och tillgängliggöra information. Det finns också förslag om vilken information som ska lämnas och hur den ska tillgängliggöras. Vidare identifierar utredningen vissa utmaningar som rör bland annat betalningssätt, störningsinformation, standardisering och möjligheter att "sälja varandras biljetter".

Handikappförbunden tillstyrker förslag om skyldighet att lämna och tillgängliggöra information. Däremot har vi stora invändningar mot hur frågor som rör resande hanteras och vi betonar att öppna data inte löser de allvarliga brister som råder för resenärer idag.

Vi förordar:

- Möjlighet att betala kontant och personlig service ska finnas parallellt med utvecklade tillgängliga digitala system
- Ett enhetligt nationellt system för information och bokning av biljett och ledsagare mellan trafikslag över hela landet.
- Systematiskt oberoende hantering av klagomål för att säkerställa resenärers rättigheter och identifiera brister.
- Öppet och transparent arbetssätt för att utveckla standardiserade lösningar för kvalitet, biljetter, betalning och information – av olika slag – så att ideella organisationer kan vara med. Standardiseringsorgan har ordningar och erfarenheter från andra samhällsområden för detta.

## Kollektivtrafik ur ett medborgarperspektiv

Alla som reser kollektivt upplever de dåliga tekniska lösningar som finns idag för att planera, köpa biljett och genomföra resor. Det gäller såväl Sveriges elit av teknikutvecklare som ska ta sig till jobbet liksom den som är på besök från ett annat land. Dessa resenärer tar sig dock oftast fram till slut. Men när det rör sig om en resa med ett byte, eller över en region, hör vi allt oftare att personer med kognitiv funktionsnedsättning stannar hemma och slutar resa helt. Det är ett enormt bakslag för att nå mål om hållbarhet och tillväxt när människor inte kan resa smidigt till skola, arbete, inrättning för vård och hälsa eller för att delta i andra aktiviteter.

I Sverige har vi haft lagstiftning sedan 70-talet som rör tillgänglig kollektivtrafik. Det finns en mängd EU-regler som rör bland annat fordon och resenärers rättigheter. Avreglering, regionaliserat ansvar och digitalisering har bidragit till den fragmentiserade och försämrade situationen för resenärer<sup>1</sup>. Ansvaret är splittrat på en mängd olika aktörer och det är omöjligt för den enskilde att orientera sig. I en särskild bilaga skickar vi med en bredare analys som vi återkommer till i flera remisser vi svarar på. Situationen när det rör organisationen av kollektivtrafiken är kanske ett av de tydligaste exemplen på konsekvenser som uppstår pga bristande dialog och organisation. Vi hänvisar också till remissvar från HSO i Stockholms län som tar upp situationen för kollektivtrafik i Stockholm.

Beställare och utförare som har utvecklat dagens lösningar verkar ha haft en roll i den grupp som tagit fram departementsskrivelsen. Användarna av tjänsterna, resenärer, har ingen tongivande röst på systemnivå. Det räcker därför inte med öppna data. En förutsättning för att det ska bli lättare att resa är att lösningar utvecklas tillsammans med representanter för resenärer, inte enbart av branschorgan med konstellationer som består av beställare (myndigheter) och utförare (företag). Samarbete behövs, men inflytande från branschen, särskilt när X2AB och Samtrafiken går samman, måste balanseras. Branschen i tätt samarbete med myndigheter har helt misslyckats att möta variationen av behov och erfarenheter i befintliga lösningar för biljetter och information.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Se till exempel Trafikutskottets rapport Hela resan hela året <https://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Utdredningar/Rapporter-fran-riksdagen/Hela-resan-hela-aret--En-upp-H10WRFR5/?html=true>

<sup>2</sup> Se erfarenheter från Användningsforums workshop Hela resan <http://www.anvandningsforum.se/2013/12/verklighetsbaserade-videoprototyper/>

### **En systematisk oberoende hantering av klagomål behövs**

För individen är det svårt, ibland omöjligt, att lämna synpunkter och få svar när tjänster inte fungerar. Det saknas verktyg för att säkerställa att synpunkter eller krav från resenärer hanteras korrekt. Individen behöver ett ställe att vända sig till där ärendeinformation (inte persondata) loggas transparent och vidarebefordras till ansvarig verksamhet för att säkerställa hanteringen. Data kan också användas som underlag i myndigheters tillsynsarbete och frigöra resurser för att inhämta kunskap om hinder för resenärer att använda tjänster, med stöd från företrädare för resenärer med särskilda behov, men som av olika anledningar inte kan göra sina röster hörda. Det behövs även överblick för att hitta glapp i ansvar mellan olika aktörer i värdekedjan.

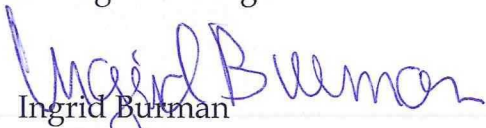
### **Universellt utformad kollektivtrafik**

Sverige har, liksom drygt 150 stater inklusive EU, ratificerat konventionen om personer med funktionsnedsättning. I och med detta har staterna åtagit sig att byggd miljö, informations- och kommunikationsteknik och kollektivtrafik ska utformas för alla, särskilt personer med nedsatt funktionsförmåga. Det gäller även privata tjänster. I Norge utvecklar Standard Norge flera standarder som rör universell utformning, både som rör delaktighet för ideella organisationer, och universellt utformad kollektivtrafik.

I FN:s allmänna kommentar nr 2<sup>3</sup> till konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning är konventionsstatens ansvar tydligt uttryckt till exempel för att ta fram standarder tillsammans med funktionshinderorganisationer.

Myndigheten för delaktighet, Diskrimineringsombudsmannen och Barnombudsmannen har fått ett uppdrag för att sprida konventionen och diskrimineringslagens regler som omfattar bristande tillgänglighet som en form av diskriminering. I uppdraget ingår även att översätta den allmänna kommentaren till svenska och involvera funktionshinderorganisationerna. Vi förutsätter och ser fram emot aktiviteter för att åtgärda brister i kollektivtrafiken i dialog med berörda parter.

Vänliga hälsningar

  
Ingrid Burman  
Ordförande  
Handikappförbunden

---

<sup>3</sup> Allmänna kommentaren No2 finns för nedladdning på engelska från FN  
<http://www.ohchr.org/EN/HRBodies/CRPD/Pages/GC.aspx>

## **Bilaga**

### **Medborgarperspektiv från stora användargrupper behövs i utformning av samhällstjänster**

Flera statliga utredningar har eller har haft uppdrag att undersöka olika frågor som rör offentligt finansierade välfärds- och samhällstjänster. Vi saknar dock en övergripande analys som rör medborgarperspektivet och det civila samhällets roll i utveckling av samhällstjänster på olika nivåer.

Människor med funktionsnedsättning utgör cirka 20 procent av befolkningen, och andelen ökar. Många är organiserade i funktionshinderorganisationer där en samlad erfarenhet byggts upp av att använda samhällets tjänster utifrån ett medborgarperspektiv. Under åren har vi sett en alltmer fragmentiserad administration av samhällstjänster. Detta drabbar allmänheten i stort. För den som är sjuk, saknar ett socialt nätverk, god ekonomi, språklig förmåga, har nedsatt kognitiv förmåga och/eller saknar digital kompetens är det omöjligt att orientera sig och känna till sina rättigheter, eller veta vart hen ska vända sig för att få stöd och lämna synpunkter.

Offentlig verksamhet organiserar sig utifrån beställare och utförare, där användarna – allmänheten - inte har någon roll. Istället förväntas individen anpassa sig till hur olika offentliga och privata aktörer har valt att organisera sig och utforma sina tjänster. Det blir upp till individen att hitta och förstå varje enskild tjänst, eller service som dessutom skiljer sig åt regionalt. Sverige kritiseras för brister i att leva upp till mänskliga och lagstadgade rättigheter. Förtroendet för det offentliga och för politik dalar.

Sverige har ratificerat konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning och fick 2014 flera skarpa rekommendationer från FN. Konventionen betonar i artikel 4:3 att konventionsstaterna ska samråda med, och aktivt involvera, personer med funktionsnedsättning genom de organisationer som företräder dem. Det behövs för att samhällstjänster verkligen ska kunna användas av de som har störst behov av dem.

Företrädare för civilsamhället behöver bli en part i dialogen för att säkerställa att samhällstjänster organiseras och utformas utifrån medborgarnas behov istället för att medborgare ska anpassa sig till utförare i allmänhetens tjänst. Dialogen behöver stärkas på systemnivå, innan frågorna hamnar i stuprören, men också på konkret nivå i utformning av betaltjänster, krav på leverantörer etc.