

## Bilag 2 til vedlegg 1a. Bærekraftig bevegelsesfrihet for alle

I dette vedlegget forklarer vi hva Ruter mener med vår ambisjon *Bærekraftig bevegelsesfrihet for alle*. Alle kundene våre, også funksjonshemmede, forventer at de kan reise med selvstendighet og trygghet, og at de kan delta i samfunnet. Dette skaper konkrete forventninger til tilbudet vårt. Noe som er beskrevet i dette dokumentet og skal håndteres som minimumsforventninger.

I arbeidet med *Bærekraftig bevegelsesfrihet for alle* så langt, har vi lært at denne ambisjonen må gjennomsyre alle våre prosesser og alt vi gjør. Dette gjelder også våre operatørselskap og partnere. Vi håper derfor at dere kan sikre at vi sammen, gjennom gode prosesser og rutiner, kan levere et tilbud der alle våre reisende opplever likeverd og likebehandling hver gang de skal på en reise.

***Bærekraftig bevegelsesfrihet for alle*** betyr at kollektivtrafikken skal sikre at **alle** kan delta i samfunnet, at alle **føler trygghet** når de reiser kollektivt samt at de kan reise **selvstendig**.

Alle skal oppleve **valgfrihet, like muligheter, selvstendighet** og **respekt** når de reiser med Ruter – uavhengig av funksjonsnivå, kjønn, alder, etnisitet, religion eller økonomi. Med andre ord: **Alle skal kunne reise med oss**.

### Bakgrunn

FNs bærekraftsmål nummer 10, mindre ulikhet, er valgt som et strategisk satsingsområde for Ruter, som har fått navnet *Bærekraftig bevegelsesfrihet for alle*.

Ruters samfunnsoppdrag er å tilby et attraktivt og bærekraftig tilbud til innbyggerne i regionen. Visjonen er bærekraftig bevegelsesfrihet, det betyr at innbyggerne ønsker bevegelsesfrihet til å reise dit de vil, når de vil. **Denne friheten er dessuten i stor grad lovfestet med bindende regler som Ruter og operatøren skal overholde.**

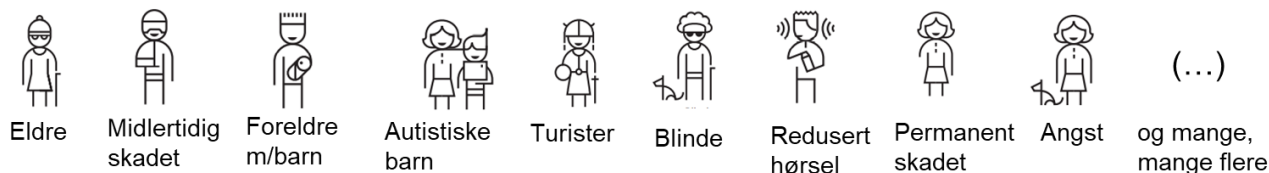
### Hvorfor er dette viktig og hvem er 'alle'?

Kollektivtrafikken frakter folk rundt i regionen, for eksempel til arbeid, studiested, fotballkamp, teaterforestilling, restaurantbesøk, bursdagen til bestekompisen og til stemmelokalet. Mange, spesielt funksjonshemmede, er avhengig av kollektivtrafikken for å kunne delta i samfunnet. Det betyr at kollektivtrafikken er **den enkeltaktør som i størst grad kan bidra til at færre blir ekskludert og kan delta i samfunnet på lik linje som andre.**

Ruter, sammen med operatørene, har iverksatt mange tiltak gjennom årene, som har bidratt til et mer tilgjengelig tilbud for flere reisende. Samtidig viser det seg at tiltakene ikke har vært tilstrekkelige, og **mange reisende opplever fortsatt ulike barrierer** når de reiser. **Noen opplever at de ikke får reist i det hele tatt.** Personlige konsekvenser er stress, fysisk og emosjonell påkjenning, følelsen av å være en byrde for medreisende, sjåførere og venner/familie eller isolasjon. I arbeidet med ambisjonen vår er vi opptatt av å se, respektere og tilpasse tilbudet vårt mangfoldet av våre reisende: **personer i ulike livsfaser og med ulikt fysisk og kognitivt funksjonsnivå.** Noen har

barn med autisme, noen lever livet med angst, noen har redusert syn, mens andre er blinde. Noen sitter i rullestol, mens andre bruker rullator eller løper maraton.

#### Våre kunder:



### Hva kan operatørselskap bidra til for bevegelsesfrihet for alle?

Et velfungerende transportsystem bidrar til å redusere ulikhet i samfunnet. **Hver enkelt av oss i Ruter og kollektivtrafikkfamilien har makten og muligheten** til å utvikle et reisetilbud som gir flere økt bevegelsesfrihet. Den makten har førerne, trafikklede, renhold og hver Ruter-ansatt. Vi ønsker å inspirere alle operatørselskap til sammen å realisere ambisjonen om at alle skal være med på reisen. I dette dokumentet har vi identifisert noen områder hvor vi tenker operatørselskapet har stor påvirkning, men det kan også være andre områder her som vi har glemt eller latt være å nevne.

#### Ruters ambisjon...

### Bærekraftig bevegelsesfrihet for alle

«Alle skal med på en reise»



...skaper forventninger til...

#### I. Kundeservice om bord



...og har implikasjoner for ...

#### II. Buss og utstyr om bord



#### III. Interne prosesser hos operatørene

#### I. Forventet kundeservice

- Alle kunder skal kunne komme om bord dersom det er plass, og ingen skal bli frakjørt. Om det er umulig å ta noen om bord, forventer Ruter at operatøren gir en tydelig forklaring på hvorfor.
- Sjåføren skal møte alle reisende med vennlighet og respekt. Ruter forventer at sjåføren er proaktiv og fokusert på å sikre en trygg reise, spesielt for funksjonshemmede kunder, slik at de ikke må anstrenge seg for å få hjelpen de trenger for å komme om bord.
- Sjåførene skal ha tilstrekkelig kunnskap om hvordan personer i ulike livsfaser og med ulike funksjonshemminger skal ivaretas.
- Operatøren skal alltid bistå de som trenger det ved ombordstigning. Det kan gjelde å ta ut rampen for kunder som sitter i rullestol, eller gi ekstra tid til ombordstigning for eldre.
- Operatøren skal bistå kunder som sitter i rullestol med å sikre rullestolen på klasse 2-busser. Sjåføren skal kunne bistå med sikring av rullestol på klasse 1-busser, om kunden ikke klarer å gjøre det selv.
- All kommunikasjon og informasjon skal være så enkel som mulig, slik at flest mulig forstår og føler seg trygge på reisen.
- Dersom det oppstår plutselige avvik, skal sjåføren sikre at alle kunder får med seg informasjon om hva de skal gjøre nå.
  - Dersom den visuelle og auditive informasjonen er feil eller av, skal man bistå kunder som har behov for det, med å komme seg av på riktig holdeplass, f.eks. ved at sjåføren annonserer neste stoppested over høyttaler.

#### Kjørestil:

- Sjåføren skal kjøre helt fram til ledelinjen, slik at kunder med nedsatt syn kommer seg fra ledelinjen inn på kjøretøyet gjennom første dør. Dette krever at operatør sikrer at sjåførene har god kjennskap til hvordan lederlinjene fungerer.
- Sjåføren skal kjøre helt inntil holdeplassen med hele bussen når det er mulig, slik at gapet mellom kjøretøy og stoppested blir så lite som mulig.
- Kjørestilen skal være så myk og behagelig som mulig.

#### II. Buss og utstyr om bord

- Operatøren skal vedlikeholde rullestolrampen slik at det er enkelt for sjåføren å bruke den ved behov. Gjelder både manuelle og automatiske ramper.
- Sjåføren skal alltid ha utstyr (og reserveutstyr) til å kunne åpne rampen.
- Sikringsutstyr i klasse 2-busser skal vedlikeholdes.
- Melde til trafikkleder dersom det er feil om bord.
- Vi skal strekke oss langt for å fikse feil raskt, da denne feilen kan bidra til at noen ikke kan reise trygt og selvstendig. Dette gjelder spesielt dynamisk auditiv og visuell informasjon om bord, som mange kunder er helt avhengig av for å kunne reise selvstendig og trygt.
- Operatøren skal sikre at utvendige høyttalere virker til enhver tid.

### III Interne prosesser

- Sjåføropplæring:
  - Vi oppmuntrer operatørene til å inkludere vår ambisjon inn i opplæringsprosessene og sikre at **sjåførene og alle andre ansatte** (for eksempel vask) som bidrar til at bussen og utstyret fungerer til enhver tid, har fokus på at det brukes av reisende i alle livsfaser og med ulike kognitive evner og ulikt funksjonsnivå.
  - Operatøren oppmuntres til å samarbeide med kundene som opplever de største hindrene i kollektivtrafikken, f.eks. i opplæring vil dette være nyttig. Her kan operatøren vurdere tettere samarbeid med noen av interesseorganisasjonene som representerer ulike kundegrupper:
    - Norges Blindforbund
    - Norges Handikapforbund
    - Mental Helse
    - Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon
    - Etc.
  - Sjåførene skal opplæres i bruk av mikrofon om bord, slik at de kan annonsere bussholdeplassene når innvendig opprop ikke fungerer.
- Informasjon
  - Dersom det skjer endringer i retningslinjer fra Ruters side, skal operatøren sikre at sjåførene har oppdatert informasjon.
- Vedlikeholdsrutiner
  - Vår anbefaling (basert på beste praksis vi ser hos noen operatører) er å bake inn vask og vedlikehold av rampen inn i eksisterende rutiner. Dette bør blant annet innebære tydeliggjøring av hvem som har ansvar for kontroll av rampen, hvor ofte den skal vaskes.