

Ruterrapport 2009:9

Versjon 2.0
30.11.2009

Universell utforming

Tilgjengelighetsstrategi



Ruter#

Denne strategiplanen er utarbeidet av Ruter As Tone Norløff har vært prosjektleder med bistand fra Ivar Kufås fra Planurban AS.

Vista Utredning AS ved Finn Aslaksen og Paal Sørensen har vært konsulent for arbeidet.

Arbeidet har vært fulgt av en arbeidsgruppe med nøkkelpersoner fra Ruter og transportørene, samt en referansegruppe med representanter fra foreninger for funksjonshemmede og råd for funksjonshemmede i Oslo og Akershus.

Arbeidsgruppen som har hatt 5 møter har bestått av:

Camilla Block Hellum/Marina Heyerdahl, Ruter

Arnt Jørstad, Oslo T-banedrift

John Gunnar Aune, Konsentra

Henrik Eliasson, Oslo Trikken

Referansegruppen har hatt 2 møter og har bestått av:

Inger Johanne Norberg, Fylkeskommunalt råd for funksjonshemmede i Akershus

Inger Lise Kristiansen, Norges handikapforbund

Dordi Smiseth Strand, Funksjonshemmedes fellesorganisasjon (Akershus)

Henrik Mæland, Norges handikapforbund

Hanne Beate Misund, Blindeforbundet

Rudolph Brynn, Kommunalt råd for funksjonshemmede i Oslo

Bjørn Hansen, Kommunalt råd for funksjonshemmede i Oslo

Vigdis Johanne Borge, Funksjonshemmedes fellesorganisasjon (Oslo)/ Groruddalen Revmatikerforening

Ruter takker alle for samarbeidet.

Bilder og fotografer:

Paal Sørensen:, s 25, s 33, s 37, s 39, s 43

Finn Aslaksen: s 35, s 44.

Ruter As: Forside s 20, s 41

Konsentra s 54

Nicki Twang s 55

Innhold

Forord	2
Sammendrag	4
Bakgrunn	8
Om planen.....	9
Universell utforming og kollektivtilbud	11
Mål	15
Et system for målstyring	17
Interne forhold.....	21
Informasjon om rutetilbudet.....	26
Informasjon om tilgjengelighet.....	28
Billett kjøp.....	30
Produktstrategi	32
Buss	34
Trikk	36
T-bane	38
Båt.....	40
Knutepunkter.....	42
Rutes lokaler	44
Strategiske vurderinger samlet.....	45
Handlingsplan 2010 - 2013	49
Nyttevurderinger	51
Bakgrunns litteratur	52

Bakgrunn

Arbeidet med denne strategiplanen er oppfølging av K2009, hvor utarbeidelse av en slik plan er ett av handlingspunktene. Det er senere i Oslo kommunes strategiplan for universell utforming satt krav om at alle virksomhetene i kommunen skal utvikle en slik plan. Det er her også satt krav til innholdet. Akershus fylkeskommune har satt krav til sine virksomheter i vedtak av 14.6.2007.

Innholdet viderefører kunnskap fra statusrapport fra 2007 og selskapenes øvrige erfaringer med utvikling av universell utforming.

Konklusjonene er tatt inn i K2010, Ruters strategiske kollektivtrafikkplan 2010-2030.

Hovedstrategier og tiltak

For å arbeide mest mulig effektivt for å oppnå målet om universell utforming av Ruters trafikktilbud satses det på følgende tre hovedområder:

1. Utvikling av interne styrings- og rapporteringssystemer, kompetanse og kunderelasjoner vedrørende kunder med stort behov for tilgjengelighet.
2. Utvikling av mer tilgjengelig rute- og trafikantinformasjon, etablering av informasjon om tilgjengelighet og inkludering av tilgjengelighetsinformasjon i Ruters trafikantinformasjons- og designprogram (TID).
3. Oppgradering av tilgjengelighet til de enkelte driftsarter gjennom utbedring av infrastruktur, materiell og service.

De interne tiltakene kommer først fordi disse er grunnleggende for at effekten av øvrig innsats skal bli best mulig. Tilgjengelighet til informasjon om tilbudet på internett og gjennom andre kanaler er sentralt for alle transportformene. Inkludert i informasjonen skal det også finnes informasjon om tilgjengelighet og mulige hindringer, siden mange med redusert funksjonsevne er avhengige av slik informasjon for å kunne reise.

Det er videre sentralt å få ferdig Ruters trafikantinformasjons- og designprogram (TID), fordi dette da vil kunne legges til grunn ved utbedringer og bidra til økt kvalitet av stasjoner og holdeplasser.

I praksis betyr dette at utvikling av interne rutiner og kompetanse, samt informasjon og innsamling av kunnskap om status, vil bli prioritert de første årene. Det vil gjøre den påfølgende utbygging mer målrettet. Det vil også bidra til at kompetansen og rutinen for å få med universell utforming i alle nye byggeprosjekter, nye kontrakter osv blir utviklet tidligst mulig.

Når dette er på plass, kan utbyggingen av de fysiske tiltakene starte for fullt. Da bør utbygging skje over så kort tid som mulig. I praksis vil tempoet bestemmes av ressurstilgangen til de veietatene i årene som kommer. Av fysiske tiltak de nærmeste årene bygges derfor bare de som det allerede er startet arbeid med.

Kostnader

Det planlegges en rekke nye investeringer i infrastruktur og materiell. Det forutsettes at det settes krav til universell utforming ved innkjøp og inngåelse av nye kontrakter og det er ikke beregnet kostnader til universell utforming for dette. I disse tilfellene er krav til universell utforming også myndighetsbestemt.

Det er imidlertid mange eksisterende anlegg som trenger oppgradering til universell utforming og som ikke er omfattet av noen av de øvrige planlagte tiltakene. For disse er det beregnet at utvikling til universell utforming av hele tilbudet vil koste 1,8 milliarder kroner. Dette omfatter utbedring av eksisterende infrastruktur og materiell samt informasjonssystem.

I første fireårsperiode er det forutsatt å bruke 300 millioner kroner. Dette er basert på at igangsatt og planlagt utbygging gjennomføres og at innsatsen for øvrig brukes på de omtalte interne tiltakene som er omtalt foran.

Hele reisen

Tilgjengeligheten til tilbudet er ikke bedre enn svakeste ledd, og forbedringer må ha *hele reisen* som perspektiv. Det vil si at både forbindelse til holdeplass, selve holdeplassen og transportmidlene må kunne brukes av alle, og informasjon må være tilgjengelig både før og under reisen.

Dette betyr at planen omfatter tema som ikke direkte er Ruters ansvar, men hvor flere aktører må samarbeide. Dette gjelder for eksempel en del infrastruktur. De nødvendige samarbeidsrelasjonene er omtalt i planen.

Nærmere om de enkelte tema

Billett kjøp skal være enklest mulig for alle i de ulike salgskanaler. Tilgjengelighet til salg på internett skal forbedres og modifisering av automatene skal vurderes.

Buss utvikles ved at holdeplasser i tettsteder får riktig høyde og ledelinjer. På stamlinjer bygges holdeplasser videre ut til høystandard med utstyr som lehus, tilgjengelige benker, belysning osv. Nytt materiell får laventre og rampe. Områder med lite trafikk betjenes anropsstyrt med tilgjengelig materiell som ikke trenger infrastruktur i form av høye holdeplasser.

Status i 2010 vil være at det i Oslo er utbygget ca 100 holdeplasser med høystandard på 2 stamlinjer og at noen få holdeplasser har fått tilsvarende standard i Akershus. Det er i alt ca 1.000 holdeplasser i Oslo og 3.000 i Akershus.

Trikk utvikles til at alle holdeplasser får riktig høyde. Nybygging skal inkludere ledelinjesystem når det er tatt stilling til hva slags materiell som skal erstatte dagens eldre trikker. Da legges det også ledelinjer på eksisterende høystandardholdeplasser ved generelt vedlikehold eller etter at øvrig utbygging er gjennomført. Eldre materiell skiftes ut.

Status i 2010 vil være at over halvparten av holdeplassene har fått høystandard og at 2 av linjene betjenes med tilgjengelig materiell. Resten av holdeplassene kan utbedres innen 3 – 4 år. God tilgjengelighet til hele nettet forutsettes at resten av det gamle materialet skiftes ut. Da vil alle områder som dekkes av trikk få i alle fall ett tilbud med god tilgjengelighet og dette vil være en milepæl i arbeidet mot økt tilgjengelighet.

T-bane får økt tilgjengelig for bevegelseshemmede med heis på sterkt trafikkerte stasjoner og lange slake ramper der hvor det ligger godt til rette for det. Videre gjennomføres tiltak med sporjusteringer, generell stasjonsoppgradering med ledelinjer, informasjon og belysning.

I dag er det manglende tilgjengelighet til stasjonene fordi rampene er for bratte (1:10) og fordi det er varierende og for stor avstand mellom vogner og plattformer. Det er også mangler knyttet til belysning, informasjon osv.

Tiltak på fellesstrekningen (Majorstua – Tøyen) prioriteres.

Båt utvikles med nye båter og utbedring av anløpssteder. Arbeidet starter med å kartlegge anløpssteder. Anløpssteder på øyene utvikles i samråd med friluftsetaten for å sikre at utvikling av tilgjengelighet til anløpssteder og til friluftsområdene på øyene samordnes.

Båtene til øyene er i dag ikke tilgjengelige, men vil bli skiftet ut i løpet av fire år. Det er en utfordring i utbygging av anløpsstedene blant annet på grunn av antikvariske hensyn.

Knutepunktene utvikles for at alle skal kunne klare å bytte transportmiddel uten å møte hindringer. Det er i dag varierende kunnskap om status og følgende tiltak gjennomføres:

- Det lages en kravspesifikasjon for universell utforming og kritiske forhold for de ulike typer knutepunkter.
- Det lages felles oversikt over tilgjengelighet og mangler ved at utførte undersøkelser samles og systematiseres basert på kravspesifikasjonen.
- Utbedring gjennomføres etter nytte/kostnadsvurderinger. Det vil si vurderinger basert på trafikk tall og betydningen av foreliggende hindringer.

Det er i dag ikke full oversikt over behov, men et par undersøkelser som er utført i Oslo og Akershus indikerer at det er mange mindre mangler som samlet gir redusert tilgjengelighet. For utendørsknutepunktene i Oslo er informasjon om overgangsmuligheter og gangforbindelser et svakt punkt og i Akershus er det mange mindre mangler knyttet til fysisk utforming og manglende vedlikehold som er fremtredende, særlig gjelder dette de mindre knutepunktene.

Lokalene til Ruter tilrettelegges slik at det er mulig for personer med nedsatt funksjonsevne å delta i møter og å arbeide i lokalene. Det er i dag en del mindre mangler ved lokalene.

Nytte og kostnader

Nytten av tiltakene kan grupperes på følgende måte:

- Mennesker med nedsatt funksjonsevne som i dag ikke kan reise med kollektive transportmidler vil kunne bruke Ruters tilbud.
- Økt kvalitet generelt og redusert reisetid på grunn av kortere påstigningstid vil øke nytten for alle passasjerer og gi trafikkøkning.
- En del av tiltakene, særlig bruk av ledelinjer, vil gjøre kollektivtilbudet mer synlig og enklere å finne og å bruke.
- Tiltak på holdeplassene og stasjonene vil gi mindre risiko for uhell.

Det aller meste av kostnadene er knyttet til fysiske tiltak i linjenettet.

Det er ikke hensiktsmessig å effektberegne ett og ett tiltak, siden det er samlet virkning som er viktig, og siden tiltakene ikke har særlig effekt alene. En må løfte kvaliteten på hele tilbudet for å få ønsket effekt.

Det kan imidlertid beregnes nytte og kostnader for etablering av bussholdeplasser. Slike tiltak utgjør to tredjedeler av samlet ressursbehov.

For Oslo er det beregnet at investeringene på ca 450 millioner kroner vil gi omkring 20 millioner kroner i sparte tidskostnader for passasjerene og ca 5 millioner kroner i reduserte driftskostnader for selskapene.

For Akershus er det tilsvarende kostnader. Her er imidlertid trafikken mindre og mindre sannsynlig at tidsgevinsten isolert sett er like stor som kostnadene.

Det er tilsvarende tidsgevinster for trikk og T-bane.

Det er vanskelig å regne på de andre effektene, som effekten av bedre kvalitet generelt og at det blir enklere å reise for mennesker med funksjonsnedsettelse. Men det er klart at de økte reisemulighetene kan oppleves å ha stor verdi for mange. Det er videre erfaringer for at mye av den trafikkøkningen denne type utbedringer kan gi, vil komme utenom de toppbelastede timene og således ikke sette krav til økt produksjon.

Det er heller ikke regnet på verdien av økt sikkerhet. Men det har vært uhell på T-banestasjonene på grunn av avstanden mellom vogn og plattform og også på de andre transportmidlene vil på- og avstigning uten høydeforskjell gi mindre risiko for uhell.

Lovgrunnlag og overordnede planer

Et av handlingspunktene i K2009 er å få laget en egen strategiplan for universell utforming. Denne planen følger opp dette punktet.

Mange ulike føringer tilsier at kollektivtilbudet skal ha universell utforming og som gjør at en slik plan må lages. De viktigste er:

- Diskriminerings- og likestillingsloven som foreløpig omfatter fysiske forhold, men som en må regne med at også vil omfatte informasjon og service. Loven setter krav til at tilbudet skal ha universell utforming og det er en aktivitetsplikt for offentlig virksomhet og privat virksomhet rettet mot allmennheten, som krever at disse skal arbeide aktivt for å fremme universell utforming.
- Kjøretøyforskrifter for buss, bane og sporvogn er til behandling og vil stille krav om universell utforming.
- Overordnede planer som NTP og generelle planer for universell utforming på kommunalt og fylkeskommunalt nivå.
- Ruters egne planer med vekt på samfunnsansvar. Dette fremheves i strategiplanen K2009 og i den påfølgende planen K2010.

Det er således svært tydelige føringer for at Ruter skal arbeide videre for at tilbudet skal ha universell utforming. De "hull" som i dag finnes i kravene fra Diskriminerings- og likestillingsloven knyttet til service må en regne med at blir dekket gjennom ny lovgivning. Kravet vil derfor være at hele tilbudet må ha universell utforming og at planen må dekke alle de faktorer som bestemmer om tilbudet kan brukes av alle.

Oslo kommunes strategiske plan for universell utforming

Når det gjelder overordnede planer lokalt er Oslo kommunes strategiplan helt sentral. I tillegg til at den har klare og ambisiøse mål for universell utforming har den konkrete føringer for hvordan virksomhetene skal arbeide. Den har også en del konkrete krav for hva universell utforming skal omfatte i de enkelte sektorer. Planen har følgende hovedkrav til virksomhetene:

- Alle kommunens virksomheter skal ha en egen strategi for universell utforming.
- Virksomheter skal ha årlige handlingsplaner for gjennomføring av konkrete tiltak.
- Virksomhetene skal foreta kartlegging av status for universell utforming som grunnlag for utarbeiding av handlingsplaner.
- Virksomhetene skal i årsberetningene rapportere status for arbeidet med universell utforming og om gjennomførte tiltak.

I kapitlet om interne forhold og selskapsstrategier er kravene knyttet til interne aktiviteter, rapportering, utvikling av normer osv drøftet og konkretisert.

Virksomheter med spesiell kompetanse og særansvar skal lage *Oslo-normen* med veileder for sitt område. Oslo kommunes strategiplan for universell utforming er tilgjengelig fra www.byrådsavdeling-for-byutvikling.oslo.kommune.no/universell_utforming.

Ruter har valgt å utarbeide en strategiplan som tilfredsstiller kravene som er satt til kommunale virksomheter i Oslo kommunes plan.

Avgrensning mot annen transport

Det er også en del offentlige transporttjenester som ikke inngår i det ordnære kollektivtilbudet som Ruter har direkte ansvar for. Her har Ruter gjennom datterselskapet Konsentra ansvar for skole TT i Oslo og Akershus. Konsentra utfører spesialbiltransport for TT¹ i Oslo og tar også oppdrag innenfor de andre delene av dette markedet, blant annet transport innen helsesektoren.

Denne strategiplanen omfatter i utgangspunktet det ordinære kollektivtilbudet. Men samtidig må Ruter som kompetanseorgan sørge for en bred helhetsbetraktning som bakteppe for vurderingene. Tilbudet skal søkes utformet slik at flest mulig kan bruke det og Ruter må ha planberedskap for ulike former for rollefordeling og ansvar for de øvrige transportformer.

Hovedgrep og ambisjonsnivå

For hvert av de tema som er illustrert i skissen foran, er det gjennomført en beskrivelse med noen innledende fakta og det som eventuelt er angitt av føringer fra Oslo kommunes strategiplan². Ut fra dette er det deretter omtalt stikkordsvis:

- Framtidsbilder som angir ønsket utforming av de enkelte deler av tilbudet
- Status og mangler i forhold til angitte framtidsbilder
- Mulige tiltak for å oppnå ønsket situasjon

Dette er en strategisk plan som skal gi føringer og grunnlag for videre arbeid. Det er lagt vekt på å beskrive framtidsbilder som viser en situasjon hvor universell utforming er godt ivaretatt uten at de er redusert av mulige hindringer. Eventuelle justeringer av ambisjonene i forhold til rammer, andre mål osv. må skje i den etterfølgende prosess.

På en del områder er det mangel på kunnskap om status og det må gjennomføres kartlegging for å angi status. I denne omgang har det vært nødvendig å benytte foreløpige anslag.

Mangler og mulige tiltak innenfor hvert tema danner grunnlag for drøfting av strategi og prioriteringer samlet.

For de fire nærmeste årene (2010 – 2013) er foreslåtte tiltak konkretisert og prioritert i en egen handlingsplan.

¹ TT-kortet er et tilbud til funksjonshemmede og forflytningshemmede som ikke kan bruke ordinær kollektivtransport.

² Vedtaket i fylkestinget i Akershus 14.06.2007 gir også føringer, men dette vedtaket er mer generelt og det er derfor punktene fra Oslo kommunes strategiplan som er tatt med under de enkelte tema.

Utforming baseres på den som har størst behov

Universell utforming av kollektivtrafikktilbudet betyr at alle skal kunne bruke tilbudet og på en likestilt måte. For å kunne dekke behovene til flest mulig må en ta utgangspunkt i den som har størst behov. Dette er blant annet behov knyttet til bredder, lengder, stigninger og lesbarhet i trafikksystemet. Behovene til den som har størst behov vil derfor være dimensjonerende for hvordan en utformer trafikksystemet. Universell utforming innebærer samtidig at løsningene skal være best mulig for alle kunder. Det sikrer likebehandling og kvalitet i tilbudet og at samlet nytte av utformingen blir best mulig.

Begrepsbruken knyttet til nedsatt funksjonsevne er beskrevet i St.meld. nr. 40 (2002-2003), "Nedbygging av funksjonshemmende barrierer" (utdrag)

"Med nedsatt funksjonsevne menes tap av eller skade på en kroppsdel eller i en av kroppens funksjoner. Det er ingen selvfølge at personer med nedsatt funksjonsevne blir funksjonshemmet. En funksjonsnedsettelse behøver ikke resultere i begrensninger i samfunnsmessig deltakelse. Funksjonshemning oppstår når det foreligger et gap mellom individets forutsetninger og omgivelsenes utforming eller krav til funksjon. En stor andel av befolkningen har nedsatt funksjonsevne. Risikoen for å få nedsatt funksjonsevne øker med økende alder. Samfunnet møter disse utfordringene gjennom ulike tilnærminger."

Nedsatt funksjonsevne er altså knyttet til personen, mens det er omgivelsenes utforming som avgjør om nedsatt funksjonsevne fører til en funksjonshemming.

Behovene kan knyttes til bevegelse, orientering og miljø

For at kollektivsystemet skal kunne brukes av alle må alle kunne bevege seg, orientere seg og unngå fare. Videre må trafikkmiljøet man ferdes i ikke inneholde stoffer som reduserer brukbarheten eller gir problemer, for eksempel for allergikere. I forbindelse med kollektivtrafikk er det også behov for å kunne kjøpe billett og å kunne orientere seg om reisen på forhånd.

I hovedsak er hindringer i trafikkmiljøet knyttet til

- Bevegelse
- Orientering
- Miljø

Innenfor hver av disse gruppene er det mange undergrupper. Redusert orienteringsevne omfatter for eksempel både redusert syn, redusert hørsel og redusert evne til å forstå informasjon i trafikksystemet.

Generelt sett vil de fleste aktuelle tiltakene gjøre tilbudet enklere og raskere å bruke, noe som gir økt nytte for alle og som vil bidra til økt bruk (reisetid er en sentral faktor i konkurransen med andre transportformer).

Tiltak for økt brukbarhet gir også nytte på andre områder

Økt brukbarhet for alle er et mål i seg selv. Men de tiltakene som er nødvendige, kan også ha betydning for andre mål for trafikksystemet. Det er for eksempel en klar sammenheng mellom tilrettelegging for ulike grupper orienteringshemmede og økning av den generelle lesbarheten av trafikksystemet. Dette har også et klart sikkerhetsaspekt og for kollektivsystemet er god lesbarhet også markedsføring. Av samme årsak kan tiltakene også bidra til bedre avvikling av trafikken. At flere kan bruke kollektivsystemet kan også ha betydning for andre samfunnsmessige mål, som for eksempel at flest mulig skal kunne delta i arbeidslivet og kunne opprettholde et sosialt nettverk. Påstigning uten nivåforskjeller og mindre gap mellom vogner og plattformer kan redusere antall uhell.

Veien til holdeplassen må være fri for hindre og holdeplassen må være lett å finne

På vei til holdeplassen kan bevegelseshemmede blant annet møte hindringer i form av stigninger, trinn, lang avstand og underlag som er vanskelig å gå på eller å trille på. Synshemmede trenger orienteringsholdepunkter i form av naturlige eller kunstige ledelinjer. Selve holdeplassen bør ha ledelinjer som angir påstigningspunkt. Holdeplassen må være godt synlig og merket på en gjenkjennbar og entydig måte. Fargekoder og hensiktsmessig symbolbruk kan være viktig for forståelseshemmede. Informasjonen på holdeplassen skal være tilgjengelig for alle.

God synlighet av holdeplassen styrker kollektivtilbudet, og enhetlig og gjenkjennbar merking som er spesielt viktig for forståelseshemmede gjør det samme.

Holdeplassen bør ha høyde tilpasset innstigningshøyden på transportmiddelet.

Alle må kunne finne riktig transportmiddel, komme av og på og motta informasjon underveis

Bevegelseshemmede kan møte hindre i å komme inn på transportmiddelet på grunn av høydeforskjeller eller avstand mellom holdeplasskant og transportmiddel. Synshemmede kan ha problemer med å finne riktig transportmiddel. Bevegelseshemmede kan ha problemer med å stå om bord. Orienteringshemmede må ha informasjon om stoppesteder.

Det må ytes god service

Tilgjengeligheten er på mange punkter avhengig av god service og god kompetanse hos føreren. Dette kan bestå i å kjøre helt inntil holdeplass og stoppe nøyaktig ved det oppmerkede påstigningspunktet, yte bistand til passasjerer som trenger assistanse eller klargjøring av påstigningshjelpemidler. God service er også å angi holdeplasser underveis, kjøre "mykt" og generelt være oppmerksom på passasjerenes behov og eventuelle funksjonsnedsettelse.

Tilsvarende kan nytten av investeringer i infrastruktur og materiell glippe dersom servicen ikke har et tilstrekkelig nivå. Hvis for eksempel rampen på bussen ikke legges ut, eller hvis bussens knelefunksjon ikke brukes, får en ikke nytte av disse investeringene.

Kundegruppene

Deler av befolkningen vil ha problemer med å bruke kollektivtilbudet. Det er ingen klar definisjon av hvem som anses funksjonshemmet med hensyn til kollektivtransport, og dette vil være avhenging av kvaliteten på tilbudet. Men det finnes en del indikasjoner.

Det er beregnet at omkring 16 prosent av befolkningen har en eller flere funksjonshemminger. Dette er basert på en definisjon av funksjonshemming som blant annet forutsetter at denne skal være varig.

I forbindelse med kollektivtransport er det blitt mer vanlig å regne med alle som kan ha problemer med å bruke tilbudet, også om dette skyldes midlertidige forhold. Derfor brukes tall på 25 – 30 prosent av befolkningen og inkluderer passasjerer som har tung bagasje, som triller barnevogn osv, eller som har midlertidige skader.

I kollektivtrafikken kan også redusert evne til å forstå informasjon med på å skape hindringer, og gjør at mange ikke kan benytte tilbudet.

Allergikere er en stor og økende gruppe.

Generelle krav til holdeplasser

Fra Oslo kommunes strategiplan:

”Tiltak S 2.1

Holdeplassene skal være universelt utformet. Det skal ikke være høydeforskjell til transportmidlet og den horisontale avstand minst mulig. Det skal benyttes ledelinjer og taktil merking for å lette ”lesingen” av holdeplassen.”

Grunnelementene i en tilgjengelig holdeplass er derfor

- Riktig høyde i forhold til transportmiddel
- Akseptabel stigning til holdeplassen
- Ledelinje for økt lesbarhet.

I praksis må mange holdeplasser heves og å anlegge ledelinje samtidig gir forholdsvis små tilleggskostnader.

I EUs bussdirektiv er kravene til ramper på busser er basert på at rampen skal ha stigning 1:8 eller mindre når bussen kneler. I praksis krever dette at kantsteinen må være minst 13 cm høy. Dette er imidlertid en bratt rampe. Anbefalt stigningsforhold i Norge er 1:12. Ønsket kantsteinshøyde på holdeplass er høyde 18 cm. Hvis det er kurve og fare for at bussens overheng kan støte borti holdeplassen, bør ikke høyden være over 16 cm. (Se Statens vegvesen: Håndbok 232, Kollektivtransport på veg).

I tillegg er det ulike former for utstyr på holdeplassene som hever kvaliteten generelt og som også gir økt brukbarhet for mennesker med nedsatt funksjonsevne. Dette omfatter blant annet:

- Lehus
- Sittemuligheter
- Sanntidsinformasjon
- Informasjon om linjer og avganger, rutekart osv.
- Belysning.

Når disse elementene er på plass, har en fått en **høystandard holdeplass**. Både gode sittemuligheter, informasjon og belysning er faktorer som også gir økt tilgjengelighet for passasjerer med nedsatt funksjonsevne.

Dersom en holdeplass har disse kvalitetselementene, skal de utformes tilgjengelig. Det vil si at sittebenken skal ha riktig høyde og armstøtte, informasjonen skal henge i riktig høyde, belysning skal ikke blende osv.

Alle holdeplasser skal ha grunnelementene for tilgjengelighet som er omtalt over. Øvrige kvalitetselementer anlegges i forhold til trafikkmengde og andre prioriteringskriterier.

Dette betyr at det i planen blir omtalt to kategorier krav til holdeplasser:

- **Tilgjengelig holdeplass** – grunnelementene er på plass
- **Høystandard holdeplass** – tilgjengelig holdeplass pluss andre kvalitetselementer – ofte definert pr linje eller pr produkt.

Mål og delmål

Hovedmålet er at flest mulig skal kunne benytte Ruters tilbud og at flest mulig skal være fornøyd med tilbudet. Dette inkluderer også mennesker med ulike funksjonsnedsettelse.

Kollektivtrafikksystemet skal ikke være det svake ledd som begrenser innbyggernes deltakelse i samfunnet. Innbyggere som klarer seg uten assistanse i bolig og arbeid skal også kunne benytte kollektivsystemet uten å ha med seg assistent.

Det vil imidlertid alltid være behov for annen tilpasset transport. Noen vil måtte ha et slikt tilbud på alle reiser og noen kan trenge det når de skal reise på et nytt sted, selv om de kan bruke det ordinære kollektivtilbudet på reiser de foretar ofte.

Målet om universell utforming av kollektivtilbudet har konsekvenser for utvikling av selskapets styringssystemer og kompetanse, informasjon og billett kjøp gjennom ulike kanaler, utforming av infrastruktur og materiell og ikke minst service i de ulike formene for kontakt med kundene.

Ruter har som ambisjon å være ledende i landet på tilrettelegging av tilbudet for ulike kundegrupper inkludert kunder med nedsatt funksjonsevne.

Delmål

I tabellen under er delmål for strategien angitt. Til hvert delmål er det gitt en forklaring på hva dette innebærer i praksis.

Mål	Dette betyr blant annet
Ruter skal ha strukturer for måling, rapportering og bestilling av universell utforming.	Krav til universell utforming skal være synlige og rapporteres på både til eiere, operatører og internt i selskapet.
Ruter skal videreutvikle kompetanse og kultur som sikrer at universell utforming blir ivaretatt.	Universell utforming må ivaretas i planlegging, vedlikehold og drift og service.
Ruter skal innhente informasjon om kundenes behov, hvordan behovene kan ivaretas og bruke kunnskapen til å forbedre tilbudet.	Selskapet skal registrere og kundetilfredshet hos kunder med funksjonsnedsettelse. Dette skal skje ved hjelp av kundeundersøkelser og en arena for direkte kontakt med representanter for disse kundegruppene. Kunnskap fra disse aktivitetene skal spres effektivt til utførende organer i selskapet og brukes til å utvikle tilbudet.
Informasjonen gjennom ulike kanaler skal kunne brukes av flest mulig.	Informasjonen på internett skal være utformet etter gjeldende standarder og god praksis og kunne brukes av flest mulig, inkludert synshemmede.
Selskapet skal tilby informasjon om tilgjengelighet og mulige hindre i reisekjeden	Den enkelte passasjer skal selv kunne vurdere om reisen er mulig eller ønskelig å gjennomføre.
Flest mulig skal kunne komme til holdeplassene, orientere seg om tilbudet og klare påstigning.	Holdeplassene og forbindelsene til holdeplassene må ha best mulig tilgjengelighet for alle. Informasjonen på holdeplass må kunne brukes av alle og holdeplassene må generelt sett være godt synlige og enkle å finne.
Materiellet skal være tilgjengelig.	Materiell må være tilpasset holdeplassene.
Personalet skal yte god og forutsigbar service.	God service betyr at alle skal møtes ut fra egne forutsetninger og nødvendig assistanse skal gis på en verdig og profesjonell måte.

Målet om universell utforming bør ikke vurderes isolert. Det må ses i forhold til andre mål for virksomheten. Det kan være motsetninger, men det kan også tenkes at målene støtter hverandre gjensidig. Slike synergieffekter bør søkes oppnådd gjennom valg av løsninger. I praksis bør for eksempel tiltak for økt tilgjengelighet i størst mulig grad bidra til generell sett økt kvalitet på tilbudet for å gjøre tilbudet best mulig og bidra til målet om at flest mulig reiser kollektivt.

Målstyring

For å følge opp målene som er omtalt foran utvikles et system for å registrere utviklingen. Dette skal brukes til å overvåke utviklingen, prioritere tiltak og gi grunnlag for å rapportere til overordnet myndighet. Systemet skal dessuten gi læring internt.

Fra Oslo kommunes strategiplan:

“Overordnet tiltak 1.3

Virksomhetene skal foreta kartlegging av status for universell utforming som grunnlag for utarbeiding av handlingsplaner.”

“Overordnet tiltak 1.4

Virksomhetene skal i årsberetningene rapportere status for arbeidet med universell utforming og om gjennomførte tiltak.”

For å dekke de ulike behov best mulig, er det hensiktsmessig å rapportere i forhold til mål. Alternativet er å rapportere aktiviteter. Utgangspunktet for systemet er hovedmålet om et tilgjengelig kollektivtilbud. Dette brytes ned i

1. Tema/områder hvor selskapet må lykkes for å nå hovedmålet.
2. Måleindikatorer for hvert tema.
3. Målemetoder for å innhente de enkelte indikatorer.
4. Data for hver indikator som angir status i et basisår og ambisjoner om utvikling over tid.

Til hvert tema kan det knyttes aktuelle tiltak. Dette gir grunnlag for å øke kunnskapen om virkningen av de aktuelle tiltakstyper.

På noen områder finnes det i dag data for aktuelle indikatorer. Ved valg av indikatorer og metoder for innhenting av data er det et mål at arbeidet blir enklest mulig og at materialet har størst mulig anvendelse. Når en for eksempel kartlegger holdeplasser for å innhente status gjør en dette slik at en samtidig får grunnlag for å analysere behov for utbedringstiltak og grunnlag for å informere publikum om tilgjengelig. Videre baseres kartleggingen i størst mulig grad på etablerte rutiner. For eksempel kan kartlegging av kundetilfredshet for passasjerer med redusert funksjonsevne bestå i en utvidelse av tilsvarende undersøkelser som foregår allerede.

Universell utforming er ett av flere hovedmål for utvikling av kollektivtilbudet og de andre målene følges opp på tilsvarende måte. En del av de områdene hvor selskapet må lykkes er felles for flere mål. Utvikling av indikatorene skjer i en intern prosess med bred deltakelse som oppfølging til strategiplanen. Ambisjonsnivå for de enkelte tema kan først fastsettes når en har fått tilstrekkelig oversikt over dagens status.

Utvikling av systemet for målstyring er derfor en prosess som fortsetter ved oppfølging av strategiplanen. Forslaget på neste side er et utgangspunkt for videre arbeid og en konkretisering av metoden. Innholdet skal utvikles videre.

Tema, mulige indikatorer og metoder for å hente data

I tabellen nedenfor er det angitt ulike metoder for å hente data knyttet til hvert av temaene i strategien.

Tema	Nøkkeltall/indikatorer	Metoder for å innhente data/informasjon
Styring og rapportering	Liste med tema knyttet til universell utforming som skal rapporteres til eierne.	Gjennomgang av hvilke tema det rapporteres på det enkelte år.
	Liste med krav knyttet til universell utforming som skal inngå i avtaler med operatører.	Gjennomgang av avtaler.
	Liste med prestasjonskrav til avdelinger internt.	Oversikt over i hvilken grad slike krav er utviklet.
Kompetanse og kultur	Formalkompetanse, liste over nødvendig veiledningsmateriale, <i>Oslonormen</i> for kollektivtrafikk inngår.	Oversikt over hva som finnes og hva som mangler.
	Universell utforming belyses i saker om utbygging og vedlikehold	Stikkprøver/gjennomgang av dokumenter.
	Opplæring av medarbeidere generelt og spesielt for grupper med publikumskontakt	Oversikt over gjennomført opplæring (på dette punktet må rapportering være aktivitetsrapportering).
Kundenes behov	Tall for kundetilfredshet hos kunder med funksjonsnedsettelse.	Utvidelse av dagens undersøkelser av kundetilfredshet.
	Aktivitet og arenaer for kontakt med kunder med funksjonsnedsettelse.	Aktivitetsrapporter.
Billett kjøp	Liste over salgskanaler og tilgjengelighet: Internett, betjente stasjoner, automater, kommisjonærer osv.	Flere metoder: Brukbarhet av internett og automater, fysisk tilgjengelighet til kommisjonærer osv.
Informasjon om rutetilbud og virksomhet	Liste med oversikt over informasjonskanaler og tilgjengelighet. Listen omfatter tre hovedområder med flere underpunkter: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Internett</i>; Ruteinformasjon, selskapsinformasjon osv. • Skriftlig/trykket informasjon; Rutehefter, brosjyrer osv. • <i>Informasjon i infrastrukturen</i>; Rutetabeller på holdeplass, holdeplasskart, SIS osv. 	Oversikt over tilgjengelighet og tilgjengelighetsmangler i de enkelte tilgjengelighetskanaler. Opplysningene knyttes til bruk og betydning av de enkelte kanaler. Det kan også gjennomføres brukbarhetstester av de enkelte kanaler.

Tema	Nøkkeltall/indikatorer	Metoder for å innhente data/informasjon
Informasjon om tilgjengelig	Liste over generell informasjon for funksjonshemmede som bør finnes på nett og i brosjyrer: Generell informasjon, informasjon om begrensninger på rullestoler osv.	Liste med oversikt over hva som finnes og hva som mangler av informasjon.
	Andel holdeplasser det gis tilgjengelighetsinformasjon om.	Oversikt fra holdeplassregister.
	Andel linjer det gis informasjon om tilgjengelighet til materiell.	Oversikt over linjer. Dette er bare aktuelt for linjer hvor bruk av materiell varierer.
	Liste over kategorier om hendelser/midlertidig utforming som påvirker tilgjengelighet.	Oversikt over hvilke situasjoner som har rutiner som sikrer informasjon av denne type.
	Stasjoner/holdeplasser som trenger informasjon om tilgjengelig adkomst.	Oversikt over hvilke av de aktuelle stasjoner som har slik informasjon
Holdeplasser	Liste med indikatorer for tilgjengelighet og andre kvalitetselementer: Riktig høyde, ledelinjer, belysning, sittemuligheter, osv.	Registrering av holdeplasser.
Materiell	Liste med krav til materiell i nye forskrifter og andel som tilfredsstillende de enkelte krav.	Oversikt over vognpark og bruken av denne.
	Andel annonsering av holdeplasser.	Andel hvor annonsering skjer automatisk pluss stikkprøvekontroll i materiell hvor dette skjer fra fører.
Service	Tall for kundetilfredshet.	Hentes fra kundeundersøkelse.
	Kvalitet på utførelsen som dokking inntil kantstein, assistanse til å slå ut rampe, annonsering av holdeplasser osv.	Stikkprøver.

Utvikling av systemet

Kriteriene skal både gi gode indikasjoner på tilgjengeligheten til tilbudet, de skal være enkle å måle og de skal kunne inngå i krav som stilles til operatører og utbyggere.

Det er hensiktsmessig at utvikling av indikatorer skjer parallelt med utvikling av *Oslo-normen* som er nærmere omtalt i neste kapittel. Det vil si at når normen som skal brukes til bygging, innkjøp osv i virksomheten utvikles, drøftes det samtidig hvilke av utformingskriteriene som er egnet til å trekke inn i et sett med indikatorer.

Listen med kriterier samordnes med andre mål det er nærliggende å ta med for det enkelte tema. For noen tema, for eksempel holdeplasser, må utvikling skje i samråd med ansvarlige for infrastruktur.

Eksempel på "målekort" for universell utforming av holdeplasser i Oslo

Indikator	Status 2010	Mål 2013	Mål 2020	Mål 2030
<i>Tilgjengelighet:</i>				
Riktig høyde	10 %	20 %	50 %	100 %
Ledelinjer	1 %	15 %	40 %	100 %
<i>Andre kvalitetsindikatorer:</i>				
Belysning				
SIS				
Sittemuligheter				



Figur 1 Holdeplassen utenfor OsloCity. Den er oppgradert til høystandard med 18 cm vis. Feilparkert bil på holdeplass hindrer bussen i å kjøre rett inn på holdeplassen, som igjen medfører at bussen ikke kommer helt inn til kantsteinen med alle dørene.



Struktur, kompetanse og kultur

Vurdering av et selskaps evne til å arbeide med et bestemt mål, kan knyttes til begrepene struktur, kompetanse og kultur. Struktur omfatter overordnet styring og rapportering til overordnet myndighet, samt styrende dokumenter. Tydelige mål og indikatorer for å måle framgang på de enkelte målområder er også en del av dette. Dokumentene som styrer utførende selskaper vil også være en del av dette. Kompetanse omfatter både faglig kompetanse og tilgang til formalkompetanse gjennom håndbøker, rapporter osv. Kulturen er basert på aktørenes virkelighetsforståelse, med hva de ønsker å oppnå, hva de oppfatter som viktig osv. I denne strategiplanen kan det være hensiktsmessig å se på kultur og kompetanse som ett punkt.

Struktur omfatter virksomhetens målstruktur, formelle strukturer for gjennomføring av målene, systemer for å måle status og utvikling, samt rapporteringsrutiner for å informere og å melde tilbake til styrende organer hvordan status og utvikling er på de ulike områder med hensyn til universell utforming. Det betyr også at det må være kunnskap om status og mangler på disse punktene.

Krav til rapportering er angitt i Overordnet tiltak 1.4 i Oslo kommunes strategiplan som er gjengitt foran.

Fra Oslo kommunes strategiplan:

“Overordnet tiltak 2.3

I alle anskaffelser, kontrakter og avtaler med eksterne aktører skal det kreves at prinsippet om universell utforming og Oslo-normen for dette følges. Hvis kravene ikke oppfylles er det grunnlag for reaksjoner.”

Framtidsbilder	Status og mangler (2010)	Mulige tiltak
<ul style="list-style-type: none"> • Det er angitt operative mål med tilhørende indikatorer for å følge utviklingen. • Det er klare krav til utvikling mot universell utforming fra styrende organer. • Generelle krav er konkretisert for de enkelte grupper av arbeidsoppgaver i selskapet. • Krav og føringer for universell utforming er innarbeidet i anbudsdokumenter og kontrakter med operatørene og det er utviklet rutiner som sikrer oppfølging av kravene. • Systemer for å måle status og utvikling finnes • Det innhentes jevnlig data om trafikkutvikling spesielt for grupper av passasjerer med nedsatt funksjonsevne. • Måling av kundetilfredshet hos kunder med redusert funksjonsevne foretas jevnlig. • Det er innarbeidet en rutine for rapportering av status og utvikling 	<ul style="list-style-type: none"> • Overordnet mål angitt i K2009/K2010 • Konkretiserte mål med tilhørende indikatorer er lite utviklet. • Det finnes krav fra styrende organer i Oslo og Akershus. • Krav til universell utforming er delvis innarbeidet i styrende dokumenter. • Krav er delvis innarbeidet i avtaler med operatørene. • Systemer for å måle status og utvikling er ikke utviklet tilstrekkelig. • Det foreligger ikke data om trafikkutvikling for passasjerer med spesielle behov. • Det foreligger ikke oversikt over hvor stor del av befolkningen som kan bruke tilbudet samlet eller for del enkelte driftsarter. • Det gjennomføres ikke kundetilfredshetsmålinger spesielt for passasjerer med nedsatt funksjonsevne. 	<ul style="list-style-type: none"> • Konkrete delmål og tilhørende indikatorer blir en del av denne planen. Tiltak for å undersøke indikatorer kan være en del av tiltakslisten i handlingsplanen. • Styrende dokumenter gjennomgås og revideres eventuelt for å ivareta målet om universell utforming. • Metode for innhenting av data om tilgjengelighet og brukbarhet for personer med nedsatt funksjonsevne. • Hensiktsmessig kundeundersøkelse etableres.

Kompetanse og kultur

Kompetanse og kultur omfatter kompetanse hos medarbeidere sentralt. Det er behov for kompetanse både på grunn av medarbeidernes oppgaver med hensyn til å påvirke utformingen av tilbudet, og medarbeidernes rolle i direkte kontakt med kunder. Når det gjelder de som har kontakt med kunder omfatter dette både medarbeidere sentralt og medarbeidere ute hos operatørene. De sistnevnte er tatt med her fordi det kan være mest hensiktsmessig at det er Ruter som sørger for at det har tilstrekkelig kompetanse.

Dette punktet omfatter også formalkompetanse i form av retningslinjer, veiledere osv.³

Fra Oslo kommunes strategiplan:

“Overordnet tiltak 3.3

Virksomheter med spesiell kompetanse og særansvar skal lage Oslo-normen med veileder for sitt område. Dette gjøres i samarbeid med andre virksomheter som også vil ha nytte av normen. Arbeidet skal gjøres i samråd med funksjonshemmedes brukerorganisasjoner, og bygge på retningslinjer og veiledere fra statlige virksomheter og organisasjonene. Veilederen bør følges av en samling gode eksempler.”

I tillegg

omfatter det et system med opplæring som sikrer at de enkelte medarbeidere får den kompetanse de trenger med hensyn til universell utforming. På samme måte som for forrige punkt må det også være et system for å måle i hvilken grad kravene til kompetanse er dekket.

Under mål KK i Oslo kommunes strategiplan er det satt opp en rekke mål for kompetanse i virksomhetene. Kravene nyanseres etter virksomhetenes betydning for gjennomføring av universell utforming.

Fra Oslo kommunes strategiplan:

“KK1.3: Virksomheter med ansvar for områder med spesiell betydning for tilgjengelighet skal ha særlig høy kompetanse innenfor sitt ansvarsområde.”

Framtidsbilder	Status og mangler (2010)	Mulige tiltak
<ul style="list-style-type: none">• Kompetansen innen universell utforming er tilstrekkelig for de berørte aktører.• Det er en egen opplæring som sikrer at de som er i kontakt med kunder har den nødvendige kompetanse. Dette gjelder vognførere, medarbeidere innenfor informasjon osv.• Krav er også lagt inn i Ruters egne håndbøker, veiledninger for bygging osv.• Ruter har en egen norm for universell utforming innenfor sin virksomhet.	<ul style="list-style-type: none">• Generelt bør flere ha kompetanse innen universell utforming.• Opplæring av personell med kundekontakt:• Det er noe opplæring som et ledd i føreropplæring, men ingen spesiell opplæring knyttet til behandling av kunder med nedsatt funksjonsevne. Dette gjelder også andre som har publikumskontakt (informasjon osv)• Tilgang til normer/veiledere er uoversiktlig.	<ul style="list-style-type: none">• Tiltak:• Internt bevisstgjøringskurs – generell kompetanse• Opplæring av personell med kundekontakt.• Gjennomgang av hva som brukes av håndbøker/veiledere og eventuell supplering med egne håndbøker: Oslo-normen.

³ Västra Götalandsregionen har en veileder som kan brukes som forbilde for kollektivtraffikkselskaper

Nærmere om tiltakene og mulige prioriteringer

Gjennomgang av styrende dokumenter kan være en praktisk oppfølging av en generell økning i kompetansen innenfor universell utforming.

Det er i dag en del kunnskap om ved infrastruktur, materiell osv, men det er liten kunnskap om hvilken betydning mangler på de enkelte punktene har for kundene. Det må derfor utvikles mer kunnskap om kundenes behov og variasjonen i behov blant brukerne

Dette kan gjøres ved at det utvikles et tillegg til dagens målinger for å få fram tilfredshet hos kunder med redusert funksjonsevne. Dette må ikke endre de allerede foreliggende målingene som gjennomføres jevnlig. Undersøkelsen må være presis nok til å angi hvilke deler av tilbudet de enkelte er fornøyd/misfornøyd med.

Måling av kundetilfredshet er et annet nytt punkt. Dette bør koples med de ordinære målinger av kundetilfredshet.

Når det gjelder formalkompetanse er det hensiktsmessig med en gjennomgang av foreliggende veiledningsmateriale for å angi hva som bør brukes og på hvilke områder Ruter eventuelt bør utvikle sine egne veiledere, kanskje i samarbeid med andre kollektivselskaper.

Overordnet tiltak 3.3 i Oslo kommunes strategiplan krever utarbeidelse av slik formalkompetanse (Oslo-normen). Siden Ruter dekker Oslo og Akershus, bør denne normen for kollektivtrafikk også dekke begge fylker. Medvirkningen som er skissert for utvikling av denne normen bør derfor også omfatte begge fylkene.

En del av den interne opplæringen kan bestå av korte praktiske kurs⁴.

Prioritering

- System for mål og indikatorer
- Gjennomgang av styrende dokumenter
- Gjennomgang og "sortering" av veiledningsmaterieell – ender opp med Oslo/Akershus-normen for kollektivtrafikk.
- Etablering av metode for måling av brukbarhet for ulike grupper
- Utvidelse av kundeundersøkelse med spesiell vekt på kunder med nedsatt funksjonsevne.
- Internt praktisk kurs – bevisstgjøring og praktisk innsikt
- Etablering av kurs for personer med kundekontakt. . Dette kan skje i samarbeid med operatørene

⁴ Oslo kommunes samferdselsetat er et godt eksempel. Her hadde ca 50 medarbeidere to dager med kurs med en periode i mellom til egne oppgaver som var å identifisere relevans av universell utforming i eget arbeid.

Kunderelasjoner og assistanse

Dette omfatter service som ytes sentralt fra Ruter til kundene. Det er tatt med arena for kundekontakt, reisetrening og assistanse.

Hensikten med aktiviteten på dette området er å øke mulighetene for mennesker med funksjonsnedsettelser til å bruke tilbudet, og å utvikle kompetanse og løsninger sammen med kundene.

Framtidsbilder	Status og mangler (2010)	Mulige tiltak
Kundekontakt: <ul style="list-style-type: none">Tydlig adresse for klager vedr tilgjengelighet og tilhørende rutiner for behandling.Forum hvor representanter for kunder, for eksempel organisasjonene for funksjonshemmede og for eldre møter representanter for Ruter. Dette kan være i samarbeid med andre aktører innen samferdselssektoren.	<ul style="list-style-type: none">Behandling av klager er inkludert i generell kundekontakt.Arena for kundekontakt for kunder med redusert funksjonsevne finnes ikke på permanent basis.	<ul style="list-style-type: none">Det vurderes om det skal være en egen kundekontakt for denne type klager, eller om dette skal inngå i generell arena for kundekontakt.Forum for kommunikasjon med kunder med nedsatt funksjonsevne bør opprettes, eventuelt i samarbeid med samarbeidende etater – Samferdselsetaten, Statens vegvesen, Jernbaneverket, NSB.
Reisetrening: <ul style="list-style-type: none">Tilbudet skal bidra til at mennesker med redusert funksjonsevne får øve seg på å reise, og kan få en erfaring som kan brukes til å vurdere realistisk hvilke reiser de kan gjennomføre. I denne kundegruppen er det mange som ikke tør reise, og som dels kan ha erfaringer fra en tid hvor tilbudet var annerledes og dårligere.Tilbudet skal bidra til at passasjerene behersker reisen og at det er minst mulig tidstap knyttet til av- og påstigning for disse passasjerene.	<ul style="list-style-type: none">Reisetrening finnes ikke på permanent basis. Det har vært gjennomført en del informasjon om tilbudet.	<ul style="list-style-type: none">Reisetrening bør iverksettes. Det er modeller for dette i Göteborg, Berlin og britiske byer. Treningen skal få nye passasjerer til å benytte Ruter og sikre at de kan bruke påstigningsmidler og annet som forventet. For Ruter kan dette gi raskere utvikling.Etablering av slik reisetrening forutsetter at den service som kan forventes er innarbeidet hos operatørene.
Assistanse: <ul style="list-style-type: none">En form for assistanseordning er utviklet for å sikre at flere kan bruke kollektivtilbudet, særlig klare å bytte transportmidler.	<ul style="list-style-type: none">Det er ikke assistanseordning knyttet til Ruters tilbud.	<ul style="list-style-type: none">Assistanseordning kan prøves ut. Det må informeres godt, og tilbudet kan være avgrenset til ett eller to store knutepunkter.

Nærmere om tiltakene og mulige prioriteringer

En arena for kundekontakt vil gi bedre tilbakemeldinger om løsninger. Det vil være nyttig siden mange løsninger fortsatt er lite utprøvd og det vil være behov for justeringer. Å kunne justere eventuelle feil raskt vil være en vesentlig kvalitet i det videre arbeidet. Likedan vil en slik arena ved å gi tidlige tilbakemeldinger gi grunnlag for nye anlegg og sikre at feil som gjøres blir korrigert ved neste utbygging.

Reisetrening vil bidra til at flere kan reise. Når tilgjengeligheten til tilbudet blir bedre, blir det mulig å benytte for mange som til nå ikke har vært vant til at de kan benytte kollektive transportmidler. For å kunne klare dette, er det mange som trenger å kunne prøve å reise under trygge forhold med assistanse,

Slik reisetrening kan også bidra til at avviklingen av trafikken går raskere. Det er blant annet eksempler på at en person med rullestol gjennomfører påstigning vesentlig raskere når personen er vant til å reise, enn når reiser foretas sjelden.

Assistanse kan også øke muligheten til å reise. Dette gjelder spesielt for å øke muligheten for at synshemmede skal kunne klare å bytte transportmiddel, men kan også gi fordeler for andre grupper.

Erfaring fra Göteborg viser at kostnadene ved et slikt tilbud varierer mye med hvordan det organiseres, og at tilbudet i starten ble lite brukt. Det kreves god informasjon om tilbudet og trygghet for at assistansen vil bli utført.

Prioritering

Alle tiltakene kan gjennomføres raskt.



Figur 2 Sanntidsinformasjon på Stortorget holdeplass.

Informasjonskanaler og informasjonsinnhold

Innholdet i informasjonen en trenger i et kollektivsystem kan inndeles på mange måter. For det første kan en skille på forhåndsinformasjon og informasjon underveis. Informasjon underveis gis både på holdeplasser/stasjoner og i transportmiddelet.

Videre kan en skille mellom generell informasjon og informasjon om tilgjengelighet. Den førstnevnte må være tilgjengelig og kunne oppfattes av alle. Informasjon om tilgjengelighet er nødvendig for passasjerer med funksjonsnedsettelse som risikerer å bli hindret av ulike forhold i reisekjeden.

Disse ulike formene for informasjon kan bringes ut til kunden via ulike kanaler, og kundene trenger flere kanaler avhengig av situasjonen de er i, hvor de er osv. Videre vil en del informasjonskanaler være vanskelige å oppfatte for passasjerer med enkelte funksjonsnedsettelse. Blinde kan ikke se skilt (hvis de ikke kan føles) og døve kan ikke oppfange informasjon over høyttaler. For å dekke flest mulig må derfor flere kanaler brukes samtidig.

Fra Oslo kommunes strategiplan:

”Tiltak IKT 1.2

Oslo kommunes web-sider skal være universelt utformet. De skal være lett tilgjengelige og ha en enkel, lett fattbar design og for øvrig følge relevante standarder. All tekst på nettsidene skal tåle forstørrelse, og det skal være mulighet for opplesning av tekst. Elektroniske skjema skal også kunne brukes av funksjonshemmede.”

Generell informasjon om rutetilbudet

	Framtidsbilder	Status og mangler (2010)	Mulige tiltak
Internett	Informasjon på internett tilfredsstillende WAI-standard – WCAG 1, 2 eller 3 og er lagt opp brukervennlig og logisk også for synshemmede, reisende med funksjonsnedsettelse, barn, reisende med nedsatt orienteringsevne m.fl.	Informasjon tilfredsstillende i hovedsak WAI-standard – WCAG 1, men informasjonen er ikke brukervennlig og logisk for synshemmede. Det tar for lang tid å finne det som er relevant.	Ny nettside med trafikantinformasjon.
Skriftlig	Rutehefter, rutebok, kart, områdehefter, informasjonsfoldere mm. er utformet for optimal tilgjengelighet inkludert engelsk språk.	Kvaliteten varierer.	Standard for lesbarhet av skriftlig materiell.
	Rutehefter kan produseres i stor skrift og leveres ut eller finnes til nedlasting.	Finnes ikke i stor skrift.	Rutehefter i stor skrift til utdeling og nedlasting fra nettet.
På holdeplasser	Nødvendig informasjon må finnes – omfang avhenger av rutetilbud. Informasjonen må være lett forståelig, lesbar og plasseres slik at alle kan komme inntil informasjonen. Visuelt sanntidsinformasjon kan også hentes som talemeldinger.	Situasjonen er varierende. Informasjon er ofte lite lesbar, henger for høyt eller det er hindringer for å komme inntil. Det kan gi problemer for rullestolbrukere og for synshemmede som må helt inntil for å kunne se. SIS-informasjon kan høres på mobiltelefoner med talesyntese.	Ruters trafikantinformasjons- og designprogram (TID). Plassering av utstyr på holdeplasser gjennomgås. Tale-melding fra sanntidsinformasjon kan knyttes til informasjonssøyle eller monitor.

Informasjon om tilgjengelighet

Informasjon om tilgjengelighet

Informasjon om tilgjengelighet omfatter den informasjonen kunder med funksjonsnedsettelse kan være avhengige av for å kunne vurdere om de kan klare reisen.

Siden det er store individuelle variasjoner i kundenes funksjonsevne, bør slik informasjon inneholde mest mulig konkret informasjon om utforming, gjerne også bilder. Informasjon bare om tilgjengelighet i forhold til ulike standarder har derfor begrenset verdi.

Dette kan omfatte informasjon om alle ledd i reisekjeden, også informasjon om hva slags materiell som brukes på de enkelte avganger.

Ideelt sett bør slik informasjon også knyttes til søkefunksjonen for reiser, slik at en får fram tilgjengelighetsinformasjon om de søk en har foretatt dersom en ønsker det.

Fra Oslo kommunes strategiplan:

"Tiltak S.3-1:

Det skal gis god informasjon om tilgjengelighet på holdeplasser og til trikk, buss og bane på internett og hos Trafikanten.

Publikum skal kunne se hvilke holdeplasser som har høy standard, hvem som er under ombygging/utbedring og hvem som gjenstår, og om det er særlige ting å bemerke. Tilsvarende opplysninger skal også gis for trikk, buss og bane."

	Framtidsbilder	Status og mangler (2010)	Mulige tiltak
Internett	Presis informasjon om tilgjengelighet til infrastruktur og materiell finnes på nettsiden med trafikantinformasjon. Informasjonen oppdateres fortløpende – også ved nedsatt tilgjengelighet ved anleggsarbeid osv. Søkefunksjonen kan søke tilgjengelig i søkt reiserute (holdeplasser, materiell osv.)	Det finnes ikke informasjon om fysisk utforming og begrensninger ved holdeplasser og vogner.	Utvikling av system for informasjon om tilgjengelighet inkludert søkefunksjoner. Registrering for å samle informasjon. Rutiner for oppdatering.
	Generell informasjon om tilbud og begrensninger, som tillatt størrelse på rullestoler, krav til service osv.	Dette finnes delvis i dag.	Gjennomgang av informasjon og supplering.
Skriftlig	Rutehefter og linjekart gir opplysninger om tilgjengelighet til holdeplasser og materiell.	Det finnes linjekart over tilgjengelighet for trikken, men ikke for de øvrige driftsarter.	Informasjon om tilgjengelighet settes inn i rutehefter når tilgjengeligheten er blitt forutsigbar og langsiktig.
På holdeplasser	Sammensatte holdeplasser og knutepunkter har informasjon om tilgjengelighet i gangforbindelser som inngår i bytter, hvilke innganger som er tilgjengelige osv .	Situasjonen i dag er svært dårlig. Lite informasjon finnes av dette.	Informasjon om tilgjengelighet må inn i programmet for Ruters trafikantinformasjons- og designprogram (TID). Det utvikles system for informasjon på knutepunkter.

Nærmere om tiltakene og mulige prioriteringer

Informasjonen som skal presenteres for passasjerene samles inn som et ledd i registreringen av status og utbedringsbehov. Det vil si at rutinene for kartlegging må dekke flere behov samtidig.

Kostnadene til innsamling av informasjon er anslått til 5 millioner kroner og er tatt med her.

Prioritering

- Det etableres et system for informasjon om tilgjengelighet – hvilke data som trengs osv.
- Ny nettside etableres med god tilgjengelighet og med funksjonalitet for å kunne gi informasjon om tilgjengelighet.
- Registreringer av tilgjengelighet.
- Utvikling av system for knutepunktinformasjon.

The figure consists of four numbered screenshots illustrating the user journey for finding accessibility information:

- 1**: A search form titled "My mobility requirements" with checkboxes for "I cannot use stairs", "I cannot use escalators", "I cannot use lifts", and "I use wheelchair accessible vehicles". It also includes "Cycling options" and "Walking options" sections.
- 2**: A route description page for "Baker Street Baker Street North - Entrance to Ticket Hall". It shows a route with three steps: Baker Street North, Level 26m, and Bakerloo and Jubilee Ticket Hall. A route diagram shows the path between these points.
- 3**: A detailed view of the "Bakerloo and Jubilee Ticket Hall" with fields for Name, Hall Type, Entrance Type, and wheelchair accessibility.
- 4**: A photograph of the interior of the Bakerloo and Jubilee Ticket Hall, showing ticket machines and information stands.

Figur 4 Eksempel på god informasjon om tilgjengelighet. Punkt 1 er en del av en ordinær reiseplanlegger hvor en søker fra/til. En kan imidlertid legge til mobilitetskrav i søket, som "jeg kan ikke bruke trapper" osv. En kan også gå videre for å få flere tilgjengelighetsdetaljer. Da kommer en inn på et nasjonalt stasjonsregister. Da får en først en oversikt over de enkelte delene av de ulike rutene til plattformene, her er det i figur 2 lagt inn en bestemt rute. I figur 3 vises det detaljerte mål for denne delen av systemet, og i figur 4 er det vist bilde av samme element. [Eksempelet er hentet fra Transport for London: <http://www.tfl.gov.uk/>]

Salgskanaler

Salg over internett skjer i dag på ruter.no, der pr 2009 noen få billettyper kan kjøpes, men tilbudet vil øke raskt.

Ca 180 automater er i 2009 plassert ut på alle T-banestasjoner, samt sentrale buss- og trikkeholdeplasser. Trikk- og busseholdeplasser er i hovedsak ikke betjent av automater, men viktige knutepunkter vil bli vurdert.

Billetter kan kjøpes hos kommisjonærer, som i hovedsak består av kiosker og hurtigmatkjeder. I Oslo og Akershus er det i 2009 ca 370 slike utsalgssteder.

Sjåførene på trikk, buss og båt selger billetter ved påstigning.

Fra Oslo kommunes strategiplan:

"Tiltak IKT 1.3

Kommunens billettautomater og informasjonstavler skal være universelt utformet og følge en felles norm for utforming og design."

"Tiltak IKT 1.4

Billett kjøp over internett skal kunne gjøres av alle."

	Framtidsbilder	Status og mangler (2010)	Mulige tiltak
Internett	Alt kan kjøpes på internett, og de aktuelle nettsider er tilgjengelig også for synshemmede.	De fleste billettyper kan kjøpes på ruter.no, men nettsiden er ikke tilgjengelig for synshemmede.	Oppgradering av salgssteder på nett til tilgjengelig standard.
Automater	Automater kan brukes av alle.	<ul style="list-style-type: none"> Dagens automater kan ikke brukes av synshemmede (mangler talefunksjon og mangler taktil ramme rundt berøringsskjerm). Det er ikke planer for innkjøp av flere automater. 	<ul style="list-style-type: none"> Vurdering av oppgradering av installerte automater. Fullt tilgjengelige automater ved innkjøp av nye.
Betjening og kiosker	Alle kommisjonærer har tilgjengelige lokaler.	Det stilles i 2009 ikke krav til kommisjonærenes lokaler ved inngåelse av kontrakt	Kontraktfeste krav om tilgjengelige lokaler hos kommisjonærer.
	Betjening hos kommisjonærer og sjåfører yter god service til alle.	Det gis i 2009 ikke spesiell opplæring til betjening og sjåfører når det gjelder billettsalg til personer med redusert funksjonsevne.	Opplæring av betjening og sjåfører.
Billettene	Selve billettene kan brukes av alle. Det vil si at synshemmede kan bruke de riktig, vite hvor mange reiser som gjenstår osv.	Dagens billettyper har mangler, men er i ferd med å bli skiftet ut.	Overgang til elektroniske billetter.

Nærmere om tiltakene og mulige prioriteringer

Oppgradering av internettsiden omfatter både å sikre at siden er laget etter standardkrav (WAI-kriteriene) og at den har god brukbarhet også for synshemmede. Det forutsettes at dette vil bli ivaretatt ved planlagt oppgradering av nettsiden og det er ikke beregnet ekstra kostnader for dette.

Automater kan brukes av synshemmede når de har en talefunksjon med et program som leder den synshemmede gjennom kjøpsprosedyren. Automatene kan godt ha berøringsskjerm hvis de er utstyrt med en taktil ramme og berøring er logisk i forhold til denne.

Det er anslått en kostnad på 100.000 kroner pr automat for de 180 utplasserte automater (avrundet til 20 mill), for å installere talefunksjon og en taktil ramme rundt berøringsskjermen.

Prioritering

- Salg over internett tilrettelegges for alle.
- Eksisterende automater vurderes oppgradert og nye automater blir tilgjengelige.
- Det sikres at utformingen av framtidige billetter sikrer brukbarhet for alle.

Innledning

Fordeling av oppgaver mellom driftsartene vil påvirke tilgjengeligheten samlet til kollektivnettet. I hovedsak vil økt differensiering gi bedre tilgjengelighet. Dette gjelder mellom driftsartene hvor de skinnegående transportformene for de fleste brukere vil ha noe bedre tilgjengelighet enn buss.

Innenfor busstilbudet vil stamlinjer med god infrastruktur ha bedre tilgjengelighet enn linjer hvor deler av holdeplassene ikke er utbygd til høystandard (dette må skje gradvis, og de mest trafikkerte bygges ut først).

Hvis en ser på totalbildet og også tar med spesialtransport, er hovedtrekket at passasjerer i så stor utstrekning som mulig bør kunne bruke det ordinære tilbudet. Det gir mest likestilling i forhold til tilbudet av transport og det gjør at flest mulig passasjerer kan bruke den type tilbud som er billigst å produsere. Med dagens ansvarsfordeling blir Ruters rolle å sørge for at flest mulig kan bruke tilbudet, og se etter om Ruter kan tilby produkter som øker samlet tilgjengelighet.

	Framtidsbilder	Status og mangler (2010)	Mulige tiltak
Fordeling driftsarter	De "tunge" driftsartene, som t-bane, trikk og stamlinjer for buss tar en større del av trafikken.	Foreliggende planer vil medføre økt vekt på de mest tilgjengelige trafikkformene.	Strategien for økt vekt på de mest tilgjengelige driftsformene er lansert i K2009 og følges opp i K2010. Den gir også økt tilgjengelighet.
Fordeling innen for driftsartene	Differensiering av busstilbudet: <ul style="list-style-type: none"> Stamlinjer med høy standard og rask avvikling utvikles videre. Også andre linjer har tilgjengelig materiell og tilgjengelige holdeplasser i tettsteder. Områder med liten trafikk dekkes anropsstyrt av materiell med god tilgjengelighet. 	Det utvikles stamlinjer innen Oslo og mellom Akershus og Oslo. Anropsstyrt tilbud finne foreløpig ikke.	Utvikling av anropsstyrt tilbud.
Produkter/forbedringer som kan øke tilgjengelighet	Innføring av en assistanseordning på ordinær kollektivtransport og mulighet for å få assistanse på den andre siden av kommunegrensen som en del av en reise med det ordinære kollektivtilbudet.	<ul style="list-style-type: none"> Assistanseordning finnes ikke i dag (omtalt nærmere foran). Mulighet for å reise med assistanse over fylkesgrensen finnes ikke. 	<ul style="list-style-type: none"> Assistanse kan ses i sammenheng med muligheter for å tilby reiser som delvis går med TT – for eksempel over fylkesgrensa. Assistanse utredes.

Nærmere om tiltakene og mulige prioriteringer

Overføring til driftsarter med høy kapasitet gjør tilbudet mer universelt utformet, siden dette også er de driftsartene som har best tilgjengelighet. Dekning av nye områder med slike, for eksempel forlengelse av trikkelinjer, kan gi flere områder et tilgjengelig tilbud. Men dersom dette også omfatter reduksjon i flatedekning, kan det oppstå tilgjengelighetsproblemer på grunn av økt avstand. Dersom det utvikles mer anropsstyrt trafikk i tynt befolkede områder som også vil ha for liten trafikk til å få utbygd god infrastruktur, vil dekningen skje med materiell som er godt tilgjengelig uavhengig av infrastruktur og trafikkantene får et bedre tilbud.

En del av de som i dag trenger TT-transport, trenger dette fordi de har behov for assistanse i minst den ene enden av reisen. Mulighet for å kunne få assistanse vil redusere terskelen for å benytte ordinær transport på samme måte som et mer universelt utformet tilbud.

Ansvar for TT kan endres, og Ruter må ha planberedskap for å ta et større ansvar. Mulighetene for å kombinere TT og ordinær kollektivtrafikk på samme reise må ivaretas. Reiser over fylkesgrensa, hvor det i dag ikke er tilbud om TT, kan være aktuelle for slike kombinasjoner.

Utvikling av anropsstyrt tilbud med økt bruk av tilgjengelig materiell vil gi Ruter godt forberedt på å dekke bestillingstransport og dermed også på mulige andre ansvarsforhold for TT.

Kostnadmessig forutsettes det at økt differensiering vil gi en gevinst.

Prioritering

- Uprøving av nye ordninger:
 - Assistanse utredes
 - Differensiering innen buss
 - Anropsstyrt tilbud utredes



Figur 5 Jernbanetorget er landets mest trafikkerte knutepunkt.

Fakta

Bussen fraktet i 2008 100 mill passasjerer. 66 prosent av trafikken er i Oslo.

Tilbudet i Oslo består av 65 ordinære linjer og 22 morgen- og nattlinjer. I Akershus består tilbudet av 200 linjer.

Linjene er inndelt i bylinjer, bydelslinjer og regionlinjer. Blant bylinjene er det pekt ut 5 stamlinjer, der antall avganger og passasjerer er stort. Stamlinjer og pendellinjer er etablert mellom Akershus og Oslo.

Det er totalt ca 1000 holdeplasser i Oslo og ca 3000 i Akershus.

I Oslo bytter 30 prosent av busspassasjerene transportmiddel, flest av disse til T-bane eller en annen buss. I Akershus bytter 45 prosent av passasjerene transportmiddel, flest til annen buss, men det er også mange bytter til T-bane og tog.

	Framtidsbilder	Status og mangler (2010)	Mulige tiltak
Infrastruktur	Tilgjengelige holdeplasser på alle linjer i tettsteder og på alle holdeplasser med trafikk over 50 passasjerer pr dag. Høystandard holdeplasser på alle stamlinjer. Områder med lite trafikk dekkes av anropstyrt tilbud som knyttes til linjenettet. Tilbudet omfatter også passasjerer med tilhørighet til holdeplasser som ikke blir oppgradert.	I Oslo har ca 100 av 1.000 holdeplasser høy standard. De 5 stamlinjene trafikkerer ca 160 holdeplasser. I Akershus har ca 30 av 3000 holdeplasser høy standard. Ca 900 av holdeplassene er i tettsted.	Utbygging av holdeplasser til tilgjengelig standard. Ruter formidler prioriteringer til veiholdere som har ansvar for utbygging (prioritering etter lokalisering og trafikkvolum).
	Veien til holdeplass er tilgjengelig	Veien til holdeplass har svært varierende kvalitet i dag.	Det samarbeides med kommunene om utbedring av veien til holdeplassene.
Materiell	På linjer med tilgjengelige holdeplasser benyttes lavgulvbusser med rampe og kneling, samt visuelt og audielt opprop	Alle busser får i løpet av 6-7 år lavgulv med påstignings-hjelpemiddel, samt visuelt og audielt opprop.	Krav til transportørene ved nye anbud.
	Busser i områder med lite trafikk har utstyr som gir tilgjengelighet uten utbygd holdeplass.	Det finnes i dag lite materiell til servicelinjer som kan gi tilgjengelighet uten infrastruktur. Det trengs flere for å dekke nye områder.	Fortsatt krav til transportørene om innkjøp av nye vogner. Innkjøp av materiell som gir alle muligheter for påstigning uten at det er høye holdeplasser.
Info	Lesbar informasjon på alle holdeplasser.	Det er ikke lesbar informasjon på alle holdeplasser. Det er manglende informasjon og feil ved utforming, plassering, høyde osv.	Det er behov for oversikt over mangler. Utbedring skjer gjennom utvikling av TID-prosjektet.
Service	Det ytes god service ved av- og påstigning (kjørestil, opprop av holdeplasser, betjening av utstyr, nødvendig assistanse, kneling ved stopp).	Service er varierende og dermed uforutsigbar med hensyn til assistanse, kjøring inntil kantstein osv.	Tiltakene er opplæring og rutiner for kontroll av utførelse.
	Tilgjengelighet til holdeplasser opprettholdes om vinteren etter fastsatte krav.	Det er mangler ved vintervedlikehold. Dette er ofte knyttet til grensesnittet mellom ulike aktører.	Krav presiseres i vedlikeholdskontrakter og kontrolleres jevnlig. Rutiner avklares mellom ansvarlige for kollektivnettet tilgrensende anlegg.

Nærmere om tiltakene og mulige prioriteringer

Utbygging av tilgjengelige holdeplasser i Oslo unntatt linjene inn i Marka er beregnet til 450 millioner kroner for de 900 holdeplassene. I tillegg er det anslått et behov på 50 millioner kroner til annen oppgradering og utstyr.

Alle holdeplasser i Akershus ville koste 1,5 – 2 milliarder hvorav 500 millioner i tettstedene som har ca 1.000 av de i alt 3.000 holdeplassene. Også her er det anslått 50 millioner til oppgradering og utstyr.

Prioritering av utbyggingen baseres på trafikk tall. Et alternativ er å bygge ut alle holdeplasser til tilgjengelighet linjevis for å gi forutsigbarhet og fleksibilitet for passasjerene. Men siden passasjerer med behov for god tilgjengelig uansett vil måtte planlegge på forhånd, anses det viktigere å bygge ut holdeplasser etter trafikkvolum. Utvikling av den omtalte informasjonen om tilgjengelighet er derfor en sentral forutsetning for den anbefalte prioriteringen.

Oppdatering av status på holdeplasser gir både statusoversikt og grunnlag for å prioritere tiltak, samt grunnlag for å informere om tilgjengelighet.

Det forutsettes at vognparken etter hvert vil bestå bare av materiell som tilfredsstillende de nyeste kravene. I tillegg forutsettes det brukt mindre materiell med svært god tilgjengelighet i områdene som betjenes anropsstyrt.

Økt forutsigbarhet oppnås gjennom økt service (opplæring), bedre samordning av vedlikehold og garantert bruk av tilgjengelig buss på angitte linjer. Fjerning av busslommer gir lettere kjøring inntil kantstein, samt tidsgevinst.

Det gis garanti for bruk av lavgulvbusser med påstigningshjelpemiddel på flest mulig linjer (begrenset av vognparken) prioritert etter andel tilgjengelige holdeplasser og trafikkvolum.

Prioritering

- Infrastruktur bygges ut på de stamlinjer som allerede er kartlagt og bruk av tilgjengelige busser garanteres.
- Resten av holdeplassene kartlegges.
- Samordning av drift og vedlikehold (snørydding osv) gjennomgås samtidig.
- Opplæring knyttet til universell utforming iverksettes.



*Figur 6
Etterstad har
fått nye
holdeplasser
med
ledelinjer.*

Fakta

Trikken fraktet i 2008 40 mill passasjerer.

Oslotrikken trafikkerer linjene 11, 12, 13, 17, 18 og 19.

Traseene går delvis i bygater, sammen med øvrig trafikk, delvis i egne traseer i bygater og delvis forstadsbaner med egen trase.

Gjennom sentrum følger traseene enten Søndre (Stortingsgata) eller Nordre (Grensen) kollektivstreng.

De viktigste knutepunktene for overgang til annen kollektivtransport i sentrum, er Jernbanetorget, Stortinget og Nationaltheatret. Utenfor sentrum er Skøyen, Majorstuen, Storo og Carl Berners plass viktige knutepunkter.

	Framtidsbilder	Status og mangler (2010)	Mulige tiltak
Infrastruktur	Alle holdeplasser er høystandard med ledelinjer og sanntidsinformasjon.	Av 188 plattformer har i 2009 ca 50 % høystandard. Innen 2010 vil andelen økes til ca 75 %. Det er ikke ledelinjer, men knoppefelt (sikkerhet) mot plattformkant. Det er mangler ved belysning.	Utbyggingen av høystandard holdeplasser fortsetter, prioritert etter funksjon og trafikkvolum. Nye holdeplasser får ledelinjer når kravene fra nye trikker er klare. Belysning prioriteres etter funksjon og trafikkvolum.
Materiell	Alt materiell er lavgulv, samt visuelt og audielt opprop.	32 av 72 trikker vil ved utgangen av 2010 være lavgulv. I dag trafikkeres linje 17, 18 og linje 13 (annen hver avgang) med lavgulv. Linje 11, 12 og 19 har gammelt materiell.	Utskiftning av de gamle vognene.
Info	Det er samme nivå på informasjonen på alle holdeplassene. Tilpasset ny Ruters trafikantinformasjons- og designprogram (TID).	Mangelfull lesbar informasjon.	Oversikt og oppdatering av holdeplassinformasjon. Oppgradering når holdeplassene bygges om.
Service	Det ytes god service ved av- og påstigning.	Snøbrøyting og vognførernes ulike håndtering er de viktigste problemene.	Opplæring av vognførere.
	Det er forutsigbar standard på holdeplassene også om vinteren.	Snørydding kan være dårlig i grenseflatene mellom aktører.	Krav presiseres i vedlikeholdskontrakter og kontrolleres jevnlig. Rutiner avklares mellom ansvarlige for kollektivanlegget tilgrensende anlegg.

Nærmere om tiltakene og mulige prioriteringer

Standarder på infrastrukturen vil bli tilfredsstillende innen få år. Det er ikke anlagt ledelinjer på holdeplassene med unntak av sikkerhetsfeltet mot plattformkant. Det gjenstår utbygging av 25 holdeplasser. Disse er vurdert som de vanskeligste og kostnadene er anslått til 50 millioner. Det vil i tillegg være behov for 10 millioner til annet utstyr.

Det er u hensiktsmessig å anlegge ledelinjer før det er valgt nye trikker og en kan fastsette hvor ledelinjene skal angi inngang til vognene. En beslutning vil derfor gjøre utbygging av resterende infrastruktur mer rasjonell. Så snart dette valget er tatt kan en også anlegge ledelinjer på de eksisterende holdeplassene.

Det blir dermed innslaget av gammelt materiell som vil begrense tilgjengelighet. Det er ikke avklart når de siste 40 vognene blir byttet ut med nye.

Utbyggingen av infrastruktur vil først gi full nytte når det også er nytt materiell.

Prioritering

- Det prioriteres å fullføre utbygging av alle holdeplasser til høystandard.
- Prosessen med anskaffelse av nye lavgulvtrikker prioriteres.



Figur 7 Birkelunden Oslo: Høystandard trikkeholdeplass og lavgulv trikker.

Fakta

T-banen fraktet i 2008 73 mill passasjerer.

Det er 6 linjer som alle går i pendel øst-vest via sentrumstunnelen. Fellesstrekningen gjennom sentrum har 6 stasjoner, som også er viktige knutepunkter for overgang. 3 stasjoner har 4 linjer, 3 har 3 linjer og 5 har 2 linjer.

	Framtidsbilder	Status og mangler (2010)	Mulige tiltak
Infrastruktur	Alle stasjoner er tilgjengelige med: <ul style="list-style-type: none"> • Rampestigning i tråd med norm • Heis ved lange/tunge ramper • God belysning • Ledelinjer 	<ul style="list-style-type: none"> • Alle stasjoner fra Stortinget og østover har ramper på 40 – 50 meter med 1:10 uten repos. Minst en av inngangene er uten trapper. • Grorudbanen oppgraderes i løpet av 2009, deretter Furusetbanen, men rampene berøres i liten grad. • Belysningen er for svak, men under utbedring. • Det mangler ledelinjer. 	<ul style="list-style-type: none"> • Heis eller plattform med tilfredsstillende rampe til plattformene som minsteløsning • Heis prioriteres på fellesstrekningen og Ringen • Belysning og ledelinjer etableres ved oppgradering av stasjoner. Dersom det bare blir en vogntype kan punkt for døråpning angis. •
	Spor som er justert til å gi minimalt gap mellom vogn og plattform.	Gap mellom vogn og plattform er for stort, men under utbedring.	Gap løses ved oppgradering av skinnefundament, flytting av stasjoner og ombygging av stasjoner.
	Evakuering for alle.	Det mangler tilgjengelige evakueringsveier i tunnel.	Kompenserende tiltak for evakuering i tunnel iverksettes.
Materiell	Gamle vogner erstattes med nye på alle linjer.	<ul style="list-style-type: none"> • I 2009: 63 nye togsett (189 vogner) og 30 gamle vogner (bare Holmenkollbanen) • Mål 2010: 20 nye togsett (60 nye vogner) • Gamle vogner mangler visuelt opprop av holdeplasser • Synshemmede har problemer med å åpne dørene på nye vogner. 	Vurdere rutiner for døråpning.
	En vogn i hvert tog er merket for allergikere	I dag kan dyr medtas i alle vogner	Merking av vogner.
Informasjon	Trafikkinformasjonen er lesbar, hørbar og lett å forstå.	Trafikkinformasjonen kan være vanskelig hørbar, men sanntidsinfo (SIS) installeres på alle stasjoner i 2009.	Generell oppgradering av den dynamiske informasjonen.
	God informasjon om tilgjengelige gangforbindelser ut/inn av stasjonene.	Tilgjengelige gangforbindelser er ikke vist.	Informasjon om tilgjengelige gangforbindelser inkludert i Ruters trafikantinformasjons- og designprogram (TID).
Service	Togene stopper presist ved ledelinje.	Ledelinjer mangler.	Opplæring av førere.

Nærmere om tiltakene og mulige prioriteringer

Et hovedproblem er at adkomstene er tunge for bevegelseshemmede på grunn av rampenes stigning og lengde. Selv om det noen steder ligger til rette for å anlegge lenger ramper, er ikke dette en fullgod løsning fordi den gir høyt tidsforbruk for alle, og virker som er barriere for passasjerer med gangvansker eller som bruker rullestol.

Det er ca 15 stasjoner hvor slike tiltak vil være kompliserte og kostnadskrevende. På 25 andre stasjoner er tiltakene enklere å gjennomføre, for eksempel ved at det er enkelt å forlenge ramper.

Det bør være ledelinjer på de gangarealer hvor det er naturlig å bevege seg på midten. På ramper vil bruk av gode håndlister som regel være tilstrekkelig. Innganger fra gata bør markeres med ledelinjer. Når en bare har en vogntype bør punkt for døråpning kunne angis, som på bussholdeplasser.

Tiltak for bedre belysning er i gang (2008-2012), ledelinjer og god trafikkinformasjon gjennomføres samtidig med ny Ruters trafikantinformasjons- og designprogram (TID).

Samlet er tiltakene på stasjonene anslått til 300 millioner for å oppnå tilgjengelighet. I tillegg kommer oppgradering av utstyr for 50 millioner kroner.

Justering av skinnegangen gir 4 – 8 cm høydeforskjell og 7 – 12 cm gap til plattform. Gapet vil fortsatt være større enn ønskelig, men betydelig mindre og mer forutsigbart enn i dag.

Prioritering

- Kartlegging av status for tilgjengelighet og behov for oppgradering.
- Generell oppgradering av stasjoner.
- Oppstart av etablering av heiser eller utbedrede ramper.
- Sporjusteringer.

Figur 8 Nedgang til T-banestasjon på Helsfyr i Oslo. Det er god håndlist på den ene siden, men rampen er svært bratt. Belysningen er god men kan virke blendende.



Fakta

Fergene fraktet i 2008 3,9 mill passasjerer.

Fergetilbudet i Indre Oslofjord er tredelt:

- Bygdøybåtene (mest turisttrafikk)
- Oslofergene (til øyene)
- Nesoddbåtene (til Nesoddtangen)

De 3 tilbudene drives av 3 ulike selskaper, med ulike typer kontrakter for Ruter. Bygdøybåtene har bare en takstavnale, mens de to andre kjører på kontrakt.

Bygdøybåtene kjører ikke fra oktober til mars, Oslofergene har et redusert tilbud om vinteren, mens Nesoddbåten er helårlig.

Bygdøybåtene og Nesoddbåten har sin hovedterminal ved Rådhusbryggene, med trikkeholdeplassen Aker Brygge like ved. Oslofergene har sin terminal på Vippetangen, men denne planlegges også flyttet til Rådhusbryggene.

Ny terminal åpnet på Nesoddtangen 1.7.2009.

Fra Oslo kommunes strategiplan:

"Tiltak S 2.5:

Det skal utredes og vurderes om på hvilken måte fergene med tilhørende anløpssted kan gjøres mest mulig tilgjengelig og universelt utformet."

	Framtidbilder	Status og mangler (2010)	Mulige tiltak
Infrastruktur	<ul style="list-style-type: none"> • Brygger og terminaler er tilpasset båtene, og tilgjengelige for alle. • Det er lett å finne fram og å bytte transportmiddel ved av- og påstigning. 	<p>Øyene:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Varierende høyde på brygger. • Varierende gangforbindelser til bryggene. • Liten kunnskap om status. <p>Nesoddtangen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ny terminal sommeren 2009. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kartlegging av status på øyene. • Bryggene på øyene utbedres der det er mulig.
Materiell	Alle båter er tilgjengelige for alle.	<ul style="list-style-type: none"> • Oslofergene drives i dag med ca 20 år gamle båter. • Nesoddbåtene får nye båter i trafikk i løpet av 2009. • Bygdøybåtene er gamle og verneverdige, og lite tilgjengelige. Samarbeidet gjelder bare takster og billettsalg, og Ruter har derfor ikke innflytelse på utforming av båtene. 	<ul style="list-style-type: none"> • Anbudsrunde for Oslofergene i 2009 stiller krav om universell utforming. • Nye båter for Oslofergene vil bli satt i trafikk i perioden 2010-2013. • Ekstra assistanse på Bygdøyfergene.
Info	Det er samme nivå på informasjonen på alle kaianleggene.	<ul style="list-style-type: none"> • Det er infotavler på bryggene i byen og på Nesoddtangen, men ikke på øyene, for der er det restriksjoner på hva som kan settes opp. 	Oversikt og oppdatering av informasjon på bryggene.
Service	Det ytes god service ved av- og påstigning.	<ul style="list-style-type: none"> • Krav om opplæring en dag i året, men ikke spesifisert opplæring for håndtering av funksjonshemmede. 	Det stilles krav om spesifisert opplæring for håndtering av funksjonshemmede.

Nærmere om tiltakene og mulige prioriteringer

Det er liten konkret kunnskap om status. En kartleggingsmetode er utviklet for fergekaier i Rogaland og kan tilpasses bruk i Oslofjorden.

Basert på foreliggende kunnskap er materiellet godt på Nesoddbåtene. Her vil også infrastruktur være god, med bare mindre behov for tiltak.

Båtene til Oslofergene planlegges gjort tilgjengelige innen 2013. Dette gjelder ikke Bygdøyfergene, som er verneverdige og med en gammel utforming som er en del av attraksjonen.

På øyene er det infrastruktur som er hovedproblemet. Dette er sommertrafikk og trafikk knyttet til rekreasjon. Prioritering her bør ses i sammenheng med i hvilken grad friluftslivet på øyene blir tilrettelagt.

Det er anslått en kostnad på 25 millioner for å oppnå tilgjengelighet og ytterligere 10 millioner til ulike former for utstyr.

Verneverdige brygger er neppe tilstrekkelig til at denne trafikken kan unntas krav til tilgjengelig. Det gjelder både fysisk utforming og informasjon.

Uansett hvor god tilgjengelighet det blir i infrastruktur og materiell, vil en på grunn av flo/fjære og andre forhold få noe varierende tilgjengelighet, og assistanse vil være nødvendig for en del av passasjerene. Det er ingen indikasjoner på at servicen er dårlig, men sikring av tilstrekkelig assistanse må være ett av tiltakene.

Prioritering

- Det foretas kartlegging av faktisk tilgjengelighet på anløpsstedene.
- Arbeidet med å fornye båtene gjennomføres, samt oppgradering av de bryggene der dette er mulig.
- Det innledes et samarbeid med friluftsetaten og byantikvaren om prioritering av tilgjengelighet til øyene.



Figur 9 Nye båter i trafikk til Nesodden og Vollen/Slemmestad fra 1. juli 2009.

Fakta

Knutepunkter kan defineres som alt fra steder hvor to linjer krysser hverandre til store knutepunkter der flere linjer og ulike driftsarter møtes. Trafikktall for noen av de største er (passasjerer pr døgn, sum av- og påstigende, Kilde PROSAM-rapport 129 (2005)):

Jernbanetorget	120.000
Stortinget	40.000
Nationaltheatret	60.000
Majorstuen	60.000
Tøyen	20.000
Sandvika	20.000
Lillestrøm	10.000

I gjennomsnitt bytter 20 prosent av passasjerene transportmiddel. Andelen er minst for reiser som starter i Oslo sentrum med 8 prosent og 21 – 28 prosent for øvrige områder. Reiser fra Nesodden skiller seg ut med 50 prosent bytteandel.

Flest bytter skjer i Oslo sentrum og Oslo indre by hvor to av tre bytter foretas. Jernbanetorget, Majorstuen og Nationaltheatret har flest. Mange av knutepunktene er rene gateknutepunkter som for eksempel Brugata, Stortorvet og Tinghuset.

Eierskap og driftsansvar varierer mellom Jernbaneverket, Statens vegvesen, Akershus kollektivterminaler, vertskommunen, Ruter As eller private aktører.

	Framtidsbilder	Status og mangler (2010)	Mulige tiltak
Infrastruktur	Tilfredsstillende bygningsmessig – i henhold til dagens byggekrav, samt god orienterbarhet, både for bevegelseshemmede, synshemmede, forståelseshemmede og hørselshemmede	Undersøkelse av mindre knutepunkter i Akershus viser mange mindre mangler og generelt dårlig standard. Det er en del naturlige ledelinjer, men totalt sett mangel på ledelinjer. Det finnes tiltaksplan for 9 utvalgte omstigningssteder i gatenettet i Oslo.	Bygningsmessig gjennomgang. Tiltaksplaner for hvert knutepunkt.
Info	Gode lesbare rutekart, sanntidsinformasjon med både visuell (lesbar) og audiell (hørbar) informasjon	Variierende informasjon, dårlig på mindre knutepunkter. Undersøkelse av gateknutepunkter i Oslo viser at informasjon om gangforbindelser ved bytte er dårlig.	Oversikt og oppdatering av informasjon. Samordne med innføring av Ruters trafikantinformasjons- og designprogram (TID). Områdeinformasjon.
Service	Assistanseordninger på de største knutepunktene	Assistanseordning finnes ikke.	Utvikle og etablere assistanseordning.

Nærmere om tiltakene og mulige prioriteringer

Skilting mellom holdeplasser og utforming av plattformer og refuger (for smale, ikke trinnfrie) er blant de mest vanlige manglene.

Tiltaksplaner tilsvarende de som er utarbeidet for 9 gateknutepunkter i Oslo utarbeides for alle de større knutepunktene. I Akershus finnes det registreringer av status for 35 mindre knutepunkter. Denne undersøkelsen kan danne basis for tiltaksplan.

Det bør finnes en tiltaksplan for universell utforming før ulike former for vedlikehold og oppgradering iverksettes, for å kunne innarbeide også universell utforming på en hensiktsmessig måte når noe skal gjøres. Arbeidet bør skje i samarbeid med de som er ansvarlige for utforming av knutepunktet. En del steder vil det være flere aktører.

Det er liten kunnskap om betydningen av hindringer i knutepunkter. Undersøkelser bør gjennomføres som en del av generell kunnskap om publikums vurdering av forhold knyttet til bytter.

Uvikling av en assistanseordning kan starte som en prøveordning..

Kostnadene knyttet til knutepunkter er anslått til 170 millioner kroner.

Prioriteringer

- Det lages en kravspesifikasjon for universell utforming og kritiske forhold for de ulike typer knutepunkter.
- Det lages felles oversikt over tilgjengelighet og mangler basert på utførte undersøkelser og suppleringer.
- Utbedring gjennomføres etter nytte/kostnadsvurderinger.
- Assistanseordning utredes og forsøkes på et par større knutepunkter.



Figur 10 Nytt knutepunkt på Nesoddtangen

Fakta

Ruter leier lokaler i Dronningens gate 40 i Oslo sentrum.

Lokalene har mindre mangler som i hovedsak vil være enkle å utbedre. Siden selskapet har en del publikumskontakt, møter med kunder osv. er det hensiktsmessig å opplyse best mulig om tilgjengelighet på selskapets nettside.

Det er anslått at tiltak kan koste 2 millioner kroner.



Figur 11 Ruters lokaler i Dronningens gate 40.

Framtidsbilder	Status og mangler (2010)	Mulige tiltak
Lokalene tilfredsstillt krav etter byggerforskrift og det finnes informasjon om tilgjengelighetselementer som HC-toaletter, dørbredder, møterom med utstyr for hørselshemmede osv.	Lokalene har mindre mangler knyttet til inngang, døråpnere, møterom, heis (mangler taleangivelse av etasjer) osv.	Det gjennomføres en bygningsmessig og lages tiltaksliste som gjennomføres fortløpende. Det informeres om tilgjengeligheten på selskapets nettside.

Status og behov for tiltak

Det er store behov for utbedringer. Det er mange større og mindre mangler som gjør at kunder med behov for god tilgjengelighet risikerer å møte hindringer. Det er potensial for betydelig forbedring og det vil kunne gi en generell kvalitetsøkning av tilbudet.

En del av tiltakene er enkle og rimelige, mens andre er kostbare og krever god tid både til planlegging og gjennomføring. Samlet er ressursbehovet på 1,8 milliarder kroner.

Selv om det er store behov er oppgaven overkommelig. Den må ses i lys av at det skal utvikles ca 50 prosent mer kapasitet i perioden, gjennom investeringer i infrastruktur, materiell, vedlikehold og oppgraderinger. Det er en utfordring både å sikre at de nye tiltakene får universell utforming og at gjenværende mangler utbedres.

Kostnadene i tabellen under er basert på tiltak som ikke inngår i eksisterende planer for infrastruktur og utvidelser i kollektivtilbudet. Det er med andre ord det som det koster ekstra ved gjennomføring utenom ordinær utbygging. Kommentarene beskriver hvilke tiltak som inngår i beløpene. Innkjøp av nytt materiell inngår i eksisterende og planlagt virksomhet.

Tema	Mill kroner	Kommentar
Interne forhold	0	Universell utforming innarbeides i etablert virksomhet
Informasjon om rutetilbudet	3	Trafikanten og øvrig infomateriell gjøres tilgjengelig
Informasjon om tilgjengelighet	5	Registrering av fysiske mål på holdeplasser og materiell, tilgjengelig på Trafikanten
Billett kjøp	20	180 utplasserte automater oppgraderes med talefunksjon
Buss	1.050	Alle 1000 holdeplasser i Oslo, og 1000 i Akershus (de som ligger i tettsted) oppgraderes
Trikk	60	Oppgradering av 25 holdeplasser
T-bane	460	Heis på 15 stasjoner, slakere ramper på 25 stasjoner, skinnestasjonjustering og evakuering i tunnel
Båt	30	Rund sum til brygger
Knutepunkter	170	Rund sum til plattformer, ledelinjer og informasjon
Ruters egne lokaler	2	Bygningstekniske tiltak
Sum	1.800	

Vurderinger av strategi og prioriteringer – hovedgrep

For at arbeidet for å oppnå et universelt utformet kollektivtilbud skal være mest mulig rasjonelt, er det tre innsatsområder som peker seg ut som grunnleggende:

- Utvikling av styrings- og rapporteringsrutiner, kompetanse og normer.

- Registrering av tilgjengelighet og informasjon om tilgjengelighet til publikum.
- Trafikantinformasjons- og designprogram (TID).

De interne tiltakene må på plass fordi disse er grunnleggende for at effekten av øvrig innsats skal bli best mulig. Tiltakene er rimelige å gjennomføre og sikrer at nye investeringer og innkjøp er optimale i forhold til universell utforming, at universell utforming blir inkludert i det ordinære vedlikehold og utbedringer og at utviklingen blir registrert og rapportert. Dette gir også grunnlag for å sette inn eventuelle korrigerende tiltak.

Informasjon om tilgjengelighet er aller mest nødvendig før utbedringene skjer fordi mange da har behov for å undersøke tilgjengelighet før de reiser. Dette er rimelige tiltak og nødvendige for at manglende tilgjengelighet skal skape så lite problemer som mulig. Registrering for å gi informasjon om tilgjengelighet er også den samme informasjonen som en trenger for å kunne prioritere tiltak.

Gjennomføring av trafikantinformasjons- og designprogram vil gi en vesentlig forbedring av informasjonen ute i trafikknett. Det er samtidig lite rasjonelt å gjennomføre utbedringer uten samtidig å ta i bruk resultatene av dette programmet. Manglende avklaring bremser derfor utviklingen og gjør at dersom en likevel gjennomfører utbedringer må denne delen av arbeidet gjøres om igjen senere. Dette gjelder særlig knutepunkter og andre holdeplasser hvor det skal være mye informasjon. Så lenge trafikantinformasjons- og designprogram ikke er fastsatt, er det enklest å bygge de mindre holdeplassene, hvor det skal være lite utstyr.

Egentlig burde ikke fysiske tiltak gjennomføres før disse grunnleggende forholdene er på plass. Det er imidlertid foretatt en del kartlegginger og satt i gang en del tiltak som ut fra registrerte mangler og behov åpenbart er viktige og disse bør videreføres som planlagt så raskt som mulig.

Hovedtrekket i prioriteringen blir derfor følgende:

- Utvikling av kompetanse og styringssystem
- Utvikling av informasjon.
- Gjennomføring av igangsatte tiltak og evaluering av disse.
- Intensivering av utbyggingsinnsatsen når de to første punktene er på plass.

I dag brukes det ca 40 millioner i året på tiltak for universell utforming. En gjennomføring med samme nivå betyr at gjennomføring av alle tiltakene vil ta 40 år.

I henhold til figuren over og strategien som er presentert, kan dagens nivå være hensiktsmessig i en oppbyggingsfase, men når alle føringer er på plass, bør innsatsen økes vesentlig. Etter 2015 må en forutsette at Ruter og de andre involverte aktørene er i stand til å gjennomføre tiltak for økt universell utforming på en effektiv måte, og utbyggingen bør intensiveres kraftig.

Prioriteringen da bør baseres på vurderinger av nytte og kostnader for de enkelte holdeplasser og stasjoner. Passasjerer med funksjonsnedsettelse vil uansett måtte undersøke tilgjengelighet på forhånd, og det er derfor ikke nødvendig å ta linje for linje for å gi forutsigbarhet. Ren nytte/kostnadsprioritering vil være mest effektivt.

Nærmere om interne tiltak

For å legge "fundamentet" for videre arbeid, er de første aktivitetene:

- Utvikling av målstruktur og indikatorer
- Gjennomgang av styrende dokumenter med hensyn til universell utforming
- Internt bevisstgjøringskurs

Deretter utvikles følgende:

- System for å registrere status for tilgjengelighet i de ulike ledd kombinert med brukervurderinger og kundetilfredshetsmålinger
- Utvikling av kunderelasjoner og kundeservice:
 - Kurs for personale med kundekontakt
 - Arena for kundekontakt med kunder med funksjonsnedsettelse
 - System for behandling av henvendelser og klager vedrørende tilgjengelighet
 - Tilbud om reisetrening
 - Utvikling av assistanseordning

Kurs for personale med kundekontakt kan ha en generell del for alle, og en spesiell del som er ulik for informasjonsmedarbeidere og sjåførere.

Informasjon

Dette omfatter informasjon på internett og ute i trafikksystemet, og det omfatter både å gjøre generell informasjon tilgjengelig og å fremskaffe informasjon om tilgjengelighet. Siden det er mange sammenhenger som skal ivaretas, er første skritt:

- Kravspesifikasjon for informasjonssystemet med hensyn til universell utforming.
- Gjennomføring av trafikantinformasjons- og designprogram.

Når det gjelder ny internettside med trafikantinformasjon, må den i første omgang være gjort klar for informasjon om tilgjengelighet. Det å fremskaffe selve informasjonen vil ta tid og må komme etter hvert.

Billett kjøp

Det er i 2009 mulig å kjøpe noen typer billetter på nett (ruter.no), og tilbudet vil bli gradvis utvidet. Men nettsiden er ikke tilgjengelig for synshemmede.

De ca 180 automatene som i 2009 er plassert på alle T-banestasjoner, samt noen øvrige, er ikke tilgjengelige for synshemmede. I kostnadsanslagene er det forutsatt at disse kan modifieres og at nye automater som kjøpes vil ha god tilgjengelighet.

Driftsartene

Hovedtrekk:

- Buss utvikles til å gi full tilgjengelighet på stamruter og i alle tettsteder. Utbygging prioriteres etter nytte/kostnad. Anropstyring utvikles i områder med lite trafikk, og som tilbud til passasjerer på strekninger utenfor tettsteder hvor det ikke er tilrettelagt infrastruktur.

- Trikk utvikles til at alle holdeplasser får høystandard. Nybygging skal inkludere ledelinjesystem når det er klart hvilke krav nye trikker vil sette.. Ledelinjer på eksisterende høystandardholdeplasser legges ved generelt vedlikehold eller etter at øvrig utbygging er gjennomført.
- T-bane utvikles med sporjusteringer, generell stasjonsoppgradering med ledelinjer, informasjon og belysning, og økt tilgjengelig for bevegelseshemmede med heis som hovedtiltak og lange slake ramper der hvor det ligger godt til rette for det.
- Båt utvikles med nye båter og utbedring av anløpssteder. Anløpssteder på øyene utvikles i samråd med friluftsetaten for å sikre at veien fra anløpsstedet også er tilgjengelig.
- For knutepunktene gjøres følgende:
 - Det lages en kravspesifikasjon for universell utforming og kritiske forhold for de ulike typer knutepunkter.
 - Det lages felles oversikt over tilgjengelighet og mangler ved at utførte undersøkelser samles og systematiseres basert på kravspesifikasjonen.
 - Utbedring gjennomføres etter nytte/kostnadsvurderinger. Det vil si vurderinger basert på trafikk tall og betydningen av foreliggende hindringer.

Samarbeidsrelasjoner

Det skal være fokus på *høle* reisen. Gjennomføring krever derfor samarbeid og er avhengig av følgende aktører:

- Operatørene – disse må få god informasjon om Ruters strategi og ambisjonsnivå for å kunne tilpasse seg og utføre sin del av arbeidet (vil også knyttes til avtaler).
- Veiholdere – dette omfatter Samferdselsetaten i Oslo, Statens vegvesen og kommunene i Akershus. Det må samarbeides om utbygging og prioritering.
- Friluftsetaten – vurdering av tilrettelegging av øyene.
- Andre kollektivselskaper – mange selskaper er i samme fase i dette arbeidet som Ruter – det kan være nyttig med nettverk.
- Ansvarlige for TT-ordning. Selv om dette ikke er integrert nå, bør det være samarbeid – blant annet må de som avgjør behov for spesialtransport være fortløpende oppdatert om tilgjengelig til ordinær transport.
- Jernbaneverket
- Byantikvaren (blant annet anløpssteder på øyene).

Handlingsplan 2010 – 2013

Handlingsplanen er basert på strategien som er omtalt foran, og omfatter følgende tiltak:

Organisatoriske tiltak, kompetanse osv:

- System for mål og indikatorer
- Gjennomgang av styrende dokumenter
- Veiledningsmateriell – Oslo-normen
- Etablering av metode for måling av brukbarhet for ulike grupper
- Utvidelse av kundeundersøkelse med spesiell vekt på kunder med nedsatt funksjonsevne.
- Internt praktisk kurs – bevisstgjøring og praktisk innsikt.
- Etablering av kurs for personer med kundekontakt.

Kunderelasjoner – aktiviteter i forhold til kunder med funksjonsnedsettelser:

- Arena for kommunikasjon – samarbeid med andre virksomheter
- Tilbud om reisetrening
- Vurdering av assistanseordning med prøveprosjekt

Kunnskap om bruk av tilbudet:

- Etablering av metode for måling av brukbarhet for ulike grupper
- Utvidelse av kundeundersøkelse med spesiell vekt på kunder med nedsatt funksjonsevne.

Informasjon:

- Det etableres et system for informasjon om tilgjengelighet – hvilke data som trengs osv.
- Ny nettside etableres med god tilgjengelighet og med funksjonalitet for å kunne gi informasjon om tilgjengelighet.
- God tilgjengelighet ivaretas ved innføring av ny Ruters trafikantinformasjons- og designprogram (TID).

Billett kjøp:

- Salg over internett tilrettelegges etter WAI-standard
- Eksisterende automater vurderes oppgradert og nye automater blir tilgjengelige.

Infrastruktur:

- Holdeplasser og stasjoner og knutepunkter kartlegges med sikte på å få grunnlag for status, prioriteringer og data til informasjon om tilgjengelighet.
- Undersøkte og prioriterte stamlinjer bygges ut.
- Utbygging av høystandard holdeplasser for trikk slutføres.
- Prioriterte T-banestasjoner oppgraderes.
- Knutepunkter oppgraderes etter prioritert liste

Handlingsplan 2010-2013

	Mill kr	Grunnlag for prioritering
Interne aktiviteter	0	Universell utforming innarbeides i etablert virksomhet
Informasjon	8	Alle beskrevne kostnader i den første perioden
Billett kjøp	20	Alle beskrevne kostnader i den første perioden
Buss		
Holdeplasser Oslo:		
Tilgjengelighet -høyde og ledelinje	30	60 gjenstående holdeplasser på de 5 stamlinjene
Oppgradering og utstyr	5	Rund sum til utstyr
Holdeplasser i Akershus:		
Tilgjengelighet -høyde og ledelinje	50	10 % av det samlede behov gjennomføres
Oppgradering og utstyr	5	Rund sum til utstyr
Trikk		
Tilgjengelighet -høyde og ledelinje	50	Alle resterende holdeplasser oppgraderes
Oppgradering og utstyr	10	Rund sum til utstyr
T-bane		
Tilgjengelighet -stigning og ledelinje	45	15 % av det samlede behov gjennomføres
Oppgradering og utstyr	10	Rund sum til utstyr
Skinnejustering	30	Halvparten av beskrevet behov
Evakuering i tunnel	10	Rund sum til vurderte tiltak
Båt		
Tilgjengelighet -høyde og ledelinje	5	Rund sum til brygger
Oppgradering og utstyr	2	Rund sum til utstyr
Knutepunkter		
Tilgjengelighet -høyde og ledelinje	10	Rund sum til infrastruktur
Oppgradering og utstyr	10	Rund sum til utstyr
Sum	300	

Grunnlaget for prioritering over er følgende:

Tidshorisonen for arbeidet er 2030, og perioden fram til dette består av 5 perioder på 4 år.

Den første perioden er 2010-2013, som tabellen over gjelder for. Strategien vil bli oppdatert når Ruters strategiske kollektivplan blir oppdatert.

Strategiplanen anbefaler å prioritere å innarbeide universell utforming i interne styringssystemer, samt informasjon og salg. Alle beskrevne kostnader til dette er derfor inkludert i den første perioden.

For trikk er alle beskrevne tiltak inkludert i den første perioden fordi trikken har kommet langt i dette arbeidet, og det står lite igjen før den er fullt tilgjengelig.

For de øvrige driftsartene er det lagt til grunn at en mindre andel enn en femdel av totalsummen gjennomføres, fordi det er behov for planlegging og å sikre at strategien er implementert i daglig drift.

Nytte og kostnader

Nytten av tiltakene kan grupperes på følgende måte:

- Mennesker med nedsatt funksjonsevne som i dag ikke kan reise med kollektive transportmidler vil kunne bruke Ruters tilbud.
- Økt kvalitet generelt og redusert reisetid på grunn av kortere påstigningstid vil øke nytten for alle passasjerer og gi trafikkøkning.
- En del av tiltakene, særlig bruk av ledelinjer, vil gjøre kollektivtilbudet mer synlig og enklere å finne og å bruke.
- Tiltakene vil gi en generell økt kvalitet på kollektivtilbudet.
- En del tiltak kan redusere risikoen for uhell og trafikkulykker.

Kostnadene kan knyttes til de tre hovedleddene i strategien:

- Kostnader knyttet til gjennomgang av interne rutiner, kompetanseheving osv.
- Kostnader til utvikling av tilgjengelig informasjon og innsamling av informasjon om tilgjengelighet.
- Fysiske tiltak i linjenettet.

På kostnadssiden er de fysiske tiltakene i linjenettet helt dominerende. De andre kostnadene er relativt små.

Mye av nytten oppstår som følge av at det vil bli økt kvalitet på mange områder samtidig. Det er den samlede virkningen av dette som vil bidra mest, og det er i liten grad hensiktsmessig å beregne nytte av enkeltkomponenter. Det er bare når det gjelder heving av holdeplasser for buss og trikk at det kan være hensiktsmessig å beregne nytte.

Beregninger for Oslo viser at dersom det er 30 passasjerer i hver buss innenfor Ring 3 og at bussene sparer 7 sekunder pr stopp og at tallene utenfor Ring 3 er 20 passasjerer og 3 sekunder, vil årlig sparte tidskostnader bety ca 20 millioner kroner i årlig tidsbesparelse. Tidsbesparelsen for bussene vil være på ca 5 millioner kroner årlig.

Det betyr at nytten samlet omtrent tilsvarer kostnadene. Det er betydelig usikkerhet, men beregningene sannsynliggjør at investeringene i Oslo kan være lønnsomme samfunnsøkonomisk. Beregningene betyr samtidig at utbygging av holdeplasser som har lav trafikk ikke vil være samfunnsøkonomisk lønnsomt.

På T-bane og trikk vil det være en tilsvarende tidsgevinst. På T-bane er denne liten, men den har virkning for mange passasjerer.

Heving av plattformer for buss, trikk og T-bane og reduksjon av gap mellom vogn og plattform på T-bane vil i tillegg til tidsgevinst også gi mindre risiko for uhell. Slike uhell kan være knyttet til fall ved av- og påstigning og for T-bane også til fall mellom plattform og vogn.

Samferdselsdepartementet: Forskrift om universell utforming av transportmidler på veg. Høringsutgave 02.07.2008.

Samferdselsdepartementet: Forskrift om universell utforming av rullende materiell til jernbane, herunder sporvei, tunnelbane og forstadsbane. Høringsutgave 19.12.2008.

Samferdselsetaten, Oslo kommune: Tilgjengelighet til omstigningssteder i Oslo, 2007.

AS Oslo Sporveier: Tilgjengelighet for alle, statusrapport 2007.

Akershus Kollektivterminaler FKF: Mindre kollektivterminaler i Akershus, 2009.

Statens vegvesen. Håndbok 232, Kollektivtransport på veg, 2008.

Oslo kommune, byrådet: Oslo kommunes strategiske plan for universell utforming, 2008.

Rambøll management: Evaluering av TT-ordningen i Oslo, 2 rapporter 2008.

PROSAM: Rapport 129, Utforming av kollektivknutepunkt og byttsteder.

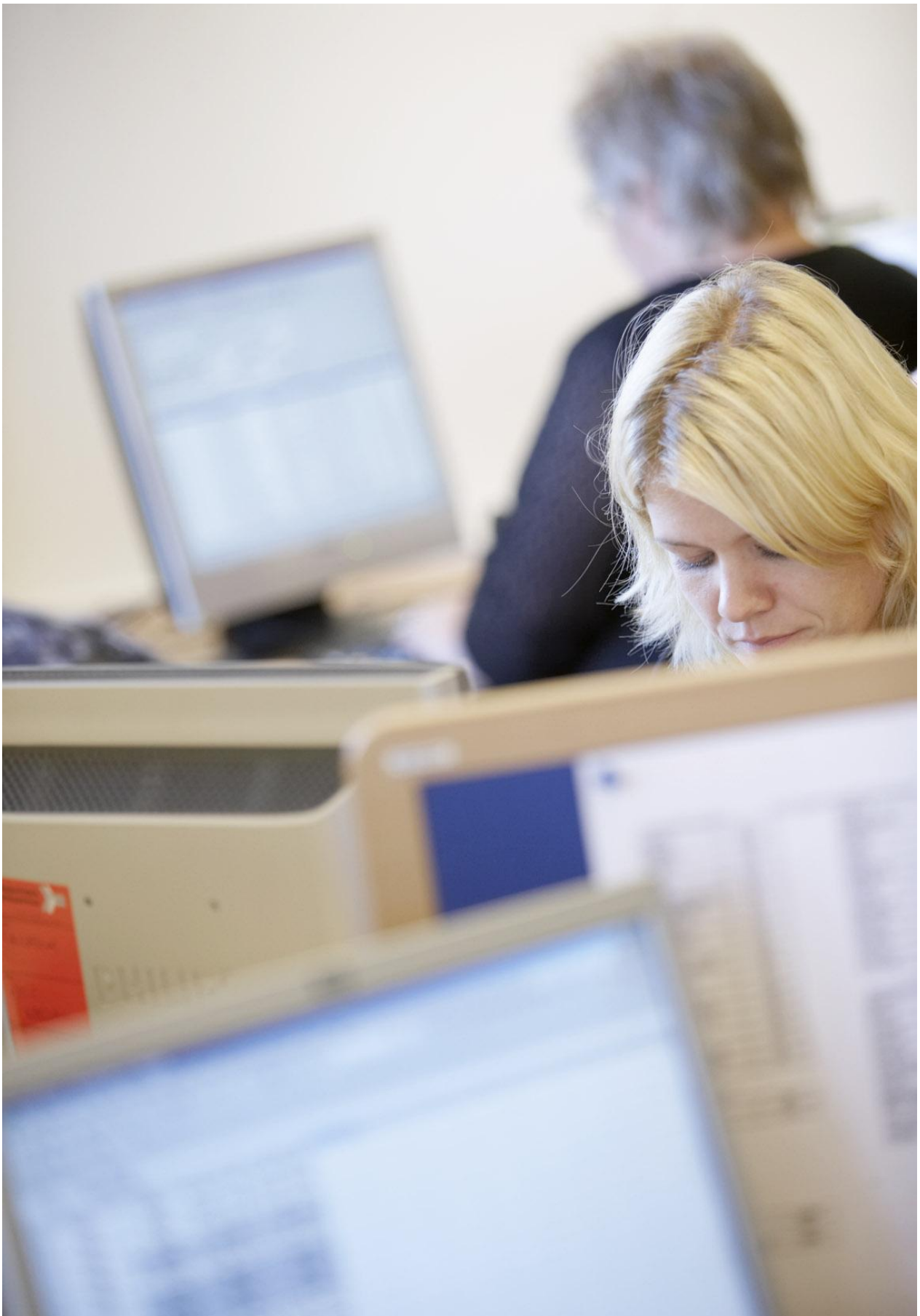
Västtrafik: Handlingsplan, Ökad tillgänglighet för personer med funktionshinder, 2004.

Västra Götalandsregionen: Riktlinjer och standard/normer, Tillgänglighet för personer med funktionshinder till trafiken i Västra Götaland, 2006.

Skånetrafiken: Med buss i Skåne, strategi för busstrafiken, 2006.

Banverket och Vägverket: Framtida ledsagningsystem i Sverige, 2007.

Banverket: Ledsagning i Sverige och Europa, 2006.



Bestillingstransport inngår i det samlede tilbudet



T-banen er i utgangspunktet godt tilgjengelig, men god tilpasning mellom vognulv og plattformkant må ha økt oppmerksomhet i det løpende vedlikeholdsarbeidet.



Ruter As

Dronningens gate 40
Postboks 1030 Sentrum
0104 Oslo
Telefon: 40 00 67 00
www.ruter.no