



Strategisk plan för kollektivtrafik på jämlika villkor

En del av trafikförsörjningsprogrammet

Antagen av infrastruktur- och kollektivtrafiknämnden 9 december 2025

Innehåll

Sammanfattning	3
Bakgrund	5
Utgångspunkter – mål och lagar	8
Åtgärdsområden och prioriterade insatser	11
Sociala analyser – systematiskt i planering och genomförande	13
Delaktighet – utveckla dialog med särskilt fokus på barn och unga	14
Hela resan fungerar – med fokus på personer med funktionsnedsättning, barn och äldre	15
Trygghet – kollektivtrafiken ska kännas trygg och vara säker	17

Sammanfattning

Sammanfattning

Vad handlar planen om?

Invånarna i Västra Götaland har olika livsvillkor och förutsättningar. Transportsystemet spelar en viktig roll för att människor ska kunna ta del av och utöva sina mänskliga rättigheter, som rätten till arbete, utbildning, kultur och hälso- och sjukvård. Kollektivtrafiken har en avgörande roll när det gäller att tillhandahålla tillgängliga transporter och är därmed ett viktigt verktyg för att skapa jämlika förutsättningar i Västra Götaland. Den strategiska planen sträcker sig till 2029 och beskriver viktiga områden där kollektivtrafiken såväl som kollektivtrafikplaneringen behöver utvecklas.

Vad ska åstadkommas?

Den strategiska planen innehåller fyra åtgärdsområden med prioriterade insatser. Dessa presenteras i figur 1 och fördjupas i avsnittet Åtgärdsområden och prioriterade insatser.

Sociala analyser – systematiskt i planering och genomförande	Delaktighet – utveckla dialog med särskilt fokus barn och unga	Hela resan fungerar – med fokus på personer med funktionsnedsättning, barn och äldre	Trygghet – kollektivtrafiken ska kännas trygg och säker
Utveckla, systematisera och integrera sociala analyser i planeringen	Utveckla arbetssätt och systematik för delaktighet, särskilt fokus på barn och unga	Utveckla tillgänglighet på och till och från hållplatser	Utveckla samverkan kring brottsförebyggande arbete och trafiksäkerhet
Utforska alternativa lösningar för att minska de sociala konsekvenserna		Tillgängliga fordon	Breda fokus i det brottsförebyggande arbetet
Använd medborgares kunskaper för att skapa bättre kollektivtrafiklösningar		Utveckla bemötande, kommunikation och information	Åtgärder för ökad trafiksäkerhet
		Utveckla störningshantering och störningsinformation	
		Säkerställa kompetens om prioriterade grupper	

Figur 1. Den strategiska planens åtgärdsområden och prioriterade insatser. Bilden korrigerad 2026-04-09.

Den strategiska planen är en del av trafikförsörjningsprogrammet

Den strategiska planen konkretiserar genomförandet av trafikförsörjningsprogrammets mål om att kollektivtrafiken ska bidra till jämlika förutsättningar. Ytterligare konkretiseringar görs sedan av Västtrafik i en handlingsplan. I figur 2 beskrivs hur trafikförsörjningsprogrammets mål och prioriterade åtgärder hänger ihop med den strategiska planens åtgärdsområden och prioriterade insatser samt i den handlingsplan som Västtrafik tar fram som en följd av den strategiska planen.



Figur 2. Den strategiska planen (beslutas av infrastruktur- och kollektivtrafiknämnden) i förhållande till trafikförsörjningsprogrammet (beslutas av regionfullmäktige) och den handlingsplan som Västtrafik beslutar om.

Bakgrund

Bakgrund

Västra Götalandsregionens mål för social hållbarhet slår fast att jämlikhet, delaktighet, transparens och ansvar ska genomsyra all verksamhet och alla beslut. Ingen människa ska lämnas utanför. Ett socialt hållbart samhälle är ett jämställt¹ och jämlikt samhälle, där människor lever ett gott liv med god hälsa, utan orättfärdiga skillnader. Det är ett samhälle med hög tolerans där människors lika värde står i centrum. Detta kräver att människor känner tillit och förtroende till varandra och är delaktiga i samhällsutvecklingen².

Invånarna i Västra Götaland har olika livsvillkor och förutsättningar. Alla ges inte samma möjlighet att delta i samhället. Transportsystemet spelar en viktig roll för att människor ska kunna ta del av och utöva sina mänskliga rättigheter, som rätten till arbete, utbildning, kultur och hälso- och sjukvård. Kollektivtrafiken har en avgörande roll när det gäller att tillhandahålla tillgängliga transporter och den är därmed ett viktigt verktyg för att skapa jämlika förutsättningar i Västra Götaland.

Västra Götalandsregionens trafikförsörjningsprogram styr den långsiktiga utvecklingen av kollektivtrafiken i Västra Götaland. I trafikförsörjningsprogrammet finns ett målområde; kollektivtrafiken ska bidra till jämlika förutsättningar i Västra Götaland. Den strategiska planen för kollektivtrafik på jämlika villkor konkretiserar hur målområdet och de tillhörande målen ska nås.

Planen ger förutsättningar för att öka systematiken och utvecklingen av arbetsätt inom det arbete som redan pågår – från det tidiga planeringsstadiet där resurser fördelas, till själva resan och dess olika delar.

Strategi för kollektivtrafik på jämlika villkor antogs 2018. Den har reviderats i samband med att trafikförsörjningsprogrammets revidering och har nu fått namnet Strategisk plan för kollektivtrafik på jämlika villkor. Planen omfattar den allmänna kollektivtrafiken, det vill säga den som är öppen för alla och inte kräver särskilda tillstånd.

Kollektivtrafik på jämlika villkor

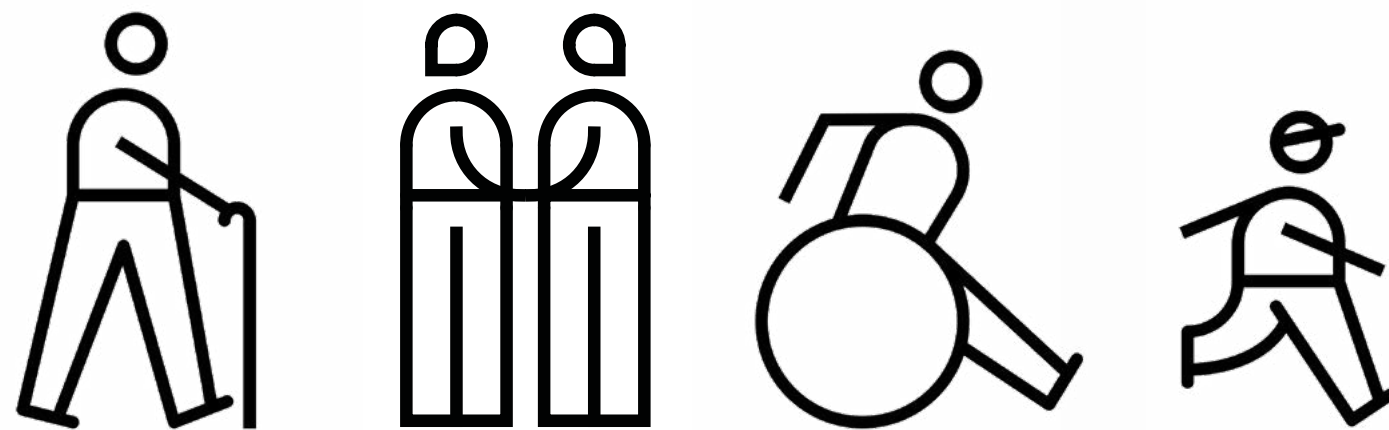
Arbete med jämlikhet grundas i de mänskliga rättigheterna. Det innebär att alla människor är lika mycket värda och ska behandlas lika bra, oavsett kön, ålder, genus, könsidentitet, sexuell läggning, funktionsnedsättning, utbildning, social ställning, socioekonomiska förutsättningar, etnisk eller religiös tillhörighet.

De geografiska förutsättningarna i Västra Götaland skiljer sig åt och speglas i olika utbud av kollektivtrafik. I de områden där utbudet av kollektivtrafik är lågt, får avsaknad av tillgång till bil större sociala konsekvenser.

En kollektivtrafik på jämlika villkor handlar om att ge människor likvärdiga möjligheter. Det innebär inte att göra lika för alla, utan att ge mer stöd och resurser till de grupper som behöver det, för att få ett jämlikt utfall. Det kan också handla om att riva de hinder och förändra de strukturer som skapar ojämlikhet från början.

1. Jämställdhet brukar definieras som att kvinnor och män, flickor och pojkar ska ha samma möjligheter, rättigheter och skyldigheter. Jämlikhet är ett vidare begrepp som även omfattar lika möjligheter, rättigheter och skyldigheter i fler aspekter än två kön. I dokumentet används huvudsakligen begreppet jämlikhet som också inkluderar jämställdhet som en viktig del.

2. Västra Götalandsregionen (2020). Mål för social hållbarhet 2030 för Västra Götalandsregionen och de verksamheter som finansieras av Västra Götalandsregionen.



Kollektivtrafikresenärer är inte en homogen grupp, utan är människor med olika behov, förutsättningar och förmågor att använda de transporter som erbjuds. Några samhällsgrupper identifieras vara av särskild prioritet i arbetet med en kollektivtrafik på jämlika villkor. Det handlar om de delar av befolkningen som forskning och tidigare erfarenheter visar antingen är särskilt beroende av kollektivtrafik eller som löper större risk för att bli utsatta för diskriminering eller möta hinder i tillgången till kollektivtrafiken.

Personer med funktionsnedsättningar, barn och äldre är grupper som i högre grad är beroende av kollektivtrafiken för sin dagliga mobilitet och som av olika skäl saknar möjlighet att använda andra färdmedel. Ett lågt utbud av kollektivtrafik eller bristande tillgänglighet kan därmed få stora konsekvenser för

möjligheterna att vara delaktiga i samhället. Det gäller även **socioekonomiskt svaga** grupper. Utöver dessa grupper bör särskild uppmärksamhet riktas mot **hbtqi+** -personer som löper risk att bemötas illa och/eller utsättas för trakasserier eller hatbrott på och i anslutning till kollektivtrafiken. Detsamma gäller personer med vissa typer av religiös klädsel eller andra attribut som kan antas ha koppling till en religion eller annan trosuppfattning. Det finns också skillnader mellan **mäns** och **kvinnors** förutsättningar, erfarenheter och behov i användning av kollektivtrafiken som måste beaktas och lyftas i ett arbete för en kollektivtrafik på jämlika villkor.

Det är viktigt att poängtera att en persons erfarenheter och möjligheter inte bara formas av en enstaka kategori, som ålder eller kön, utan också av den komplexa kombinationen av olika sociala

och kulturella faktorer som påverkar deras liv. Det innebär att en person kan möta olika former av hinder beroende på hur dessa faktorer samspelar. Att synliggöra hur flera faktorer kan förstärka varandra kallas att använda ett intersektionellt perspektiv. Till exempel kan en utlandsfödd person med funktionsnedsättning möta fler hinder i kollektivtrafiken än en person med funktionsnedsättning som är född i Sverige.

Utgångspunkter – mål och lagar

Utgångspunkter – mål och lagar

I ett arbete med en kollektivtrafik på jämlika villkor är nedan listade måldokument och lagar viktiga utgångspunkter.

Västra Götalandsregionens styrande strategier

Västra Götalandsregionen har fyra styrande strategier, varav tre har betydelse för en kollektivtrafik på jämlika villkor.

Trafikförsörjningsprogrammet styr den långsiktiga utvecklingen av kollektivtrafiken i Västra Götaland. Strategisk plan för kollektivtrafik på jämlika villkor konkretiserar hur trafikförsörjningsprogrammets målområde om att kollektivtrafiken ska bidra till jämlika villkor i Västra Götaland ska nås. Planen är en del av programmet.

Den regionala utvecklingsstrategin pekar ut riktningen för hur Västra Götaland ska utvecklas till 2030 och konkretiserar vad en sådan omställning innebär ur ett ekonomiskt, miljömässigt och socialt perspektiv. Den säger bland annat att Västra Götaland ska vara jämlikt och öppet. Mer konkret innebär det: *I det jämlika Västra Götaland deltar varje människa i samhället på jämställda och jämlika villkor. Samhället är inkluderande, transparent och invånarna känner sig delaktiga.*

I strategin pekas *Öka inkluderingen* ut som en viktig långsiktig prioritering för att klara omställningen till ett hållbart och konkurrenskraftigt samhälle. Att öka inkluderingen handlar enligt den regionala utvecklingsstrategin om att skapa förutsättningar för alla individer att kunna vara aktiva i arbets- och samhällsliv. Varje människa ska kunna använda sin fulla potential i ett jämlikt och sammanhållet Västra Götaland. Det regionala utvecklingsarbetet ska vägledas dels av människors villkor, rättigheter och olika behov, dels av människors möjlighet till delaktighet.

Västra Götalands kulturstrategi belyser att VGR ska arbeta för ökad delaktighet. Kulturen ska nå invånare och alla ska ha förutsättningar att delta. Här pekas kollektivtrafiken ut som en avgörande faktor för ungas fritidsvanor och kulturutövande och särskilt unga i landsbygder, som ofta har långa avstånd till kulturverksamheter.

Västra Götalandsregionens mål för social hållbarhet

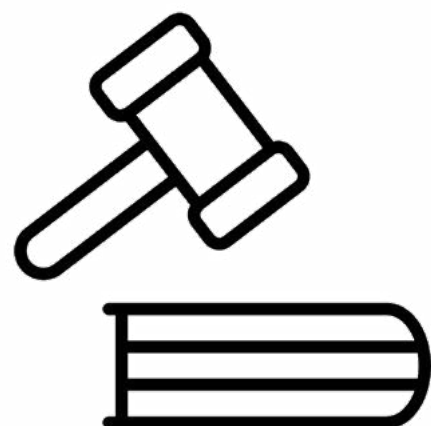
Västra Götalandsregionens Mål för social hållbarhet 2030 beskriver att Västra Götalandsregionen aktivt ska bidra till en socialt hållbar utveckling i den verksamhet som bedrivs samt i avtal och överenskommelser som sluts med andra parter. Det ska märkas när Västra Götalandsregionen prioriterar, fattar beslut, arbetar främjande och förebyggande samt kommunicerar, samverkar och

för dialog. Målen slår fast att mänskliga rättigheter och jämlikhet ska vara i centrum för Västra Götalandsregionens arbete.

I måldokumentet slås också fast att invånare i Västra Götaland har olika livsvillkor och förutsättningar. Alla ges till exempel inte samma möjlighet att vara delaktiga i samhället, att ta del av information eller att leva ett hälsosamt liv. Västra Götalandsregionen ska skapa jämlika förutsättningar för invånarna. Måldokumentet menar att regionen behöver riva hinder och hitta nya lösningar som fungerar för fler. För att klara det behöver kunskapen om människors förutsättningar och rättigheter öka.

God hälsa och välbefinnande	Jämlikhet och lika rättigheter	Tillit, trygghet och delaktighet
Främja hälsosam uppväxt och fullföljda studier	Främja kunskap om jämlikhet och mänskliga rättigheter	Främja ansvarstagande och transparent organisation
Främja hälsosamt åldrande och motverka ofrivillig ensamhet	Identifiera och analysera orättfärdiga skillnader	Främja frihet från våld, hot, kränkningar och tvång
Främja psykisk hälsa och förebygga suicid	Främja tillgänglig och inkluderande verksamhet	Främja medskapande och dialog
Främja goda levnadsvanor och hållbart arbetsliv		

Figur 3. Västra Götalandsregionens Mål för social hållbarhet med tillhörande delmål.



Diskrimineringslagen

Diskrimineringslagen (SFS 2008:567) har som syfte att motverka diskriminering och på andra sätt främja lika rättigheter och möjligheter oavsett kön, könsidentitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder. Enkelt uttryckt innebär diskriminering enligt diskrimineringslagen att någon missgynnas eller kränks utifrån diskrimineringsgrunderna. Diskriminering kan vara direkt eller indirekt. Även bristande tillgänglighet, trakasserier, sexuella trakasserier och instruktioner att diskriminera är former av diskriminering.

Diskriminering inom kollektivtrafiken kan till exempel vara kränkande bemötande, trakasserier, bristande tillgänglighet eller att information om hur en reser inte är tillgänglig för alla.

Barnkonventionen

FN:s konvention om barnets rättigheter har som mål att ge barn, oavsett bakgrund, rätt att behandlas med respekt och att få komma till tals. Barnkonventionen klargör vilka rättigheter alla barn i hela världen har. I beslut och åtgärder som rör barn ska barnets bästa alltid beaktas. Barnkonventionen blev svensk lag 2020. Regioner och kommuner har en skyldighet att säkerställa de rättigheter barnet har enligt konventionen.

FN:s allmänna förklaring av de mänskliga rättigheterna

Den allmänna förklaringen består av 30 artiklar som beskriver de grundläggande fri- och rättigheterna, som ligger till grund för många juridiskt bindande konventioner, bland annat barnkonventionen och konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Bland de mänskliga rättigheterna ingår bland annat rätten till arbete och fritid, rätt att delta i kulturlivet och rätt till ett socialt system som kan förverkliga de föreskrivna rättigheterna.

Kollektivtrafiklagen

Kollektivtrafiklagen (2010:1065) ställer krav på att ett trafikförsörjningsprogram ska innehålla tidsbestämda mål och åtgärder för anpassning av kollektivtrafik med hänsyn till behov hos personer med funktionsnedsättning samt redovisning av de bytespunkter och linjer som ska vara fullt tillgängliga för alla resenärer.

Lagen om handikappanpassad kollektivtrafik

I lagen (1979:558) om handikappanpassad kollektivtrafik finns bestämmelser om hur kollektivtrafik ska anpassas med hänsyn till resenärer med funktionsnedsättning.

Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service

Lag (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service, även kallad DOS-lagen, ställer krav på att offentliga aktörers webbplatser och mobila applikationer ska vara tillgängliga. Genom att följa en särskild europeisk standard kan webb och appar leva upp till kraven.

Åtgärdsområden och prioriterade insatser

Åtgärdsområden och prioriterade insatser

Den strategiska planen konkretiserar trafikförsörjningsprogrammets prioriterade åtgärder för att kollektivtrafiken ska bidra till jämlika förutsättningar. Trafikförsörjningsprogrammets prioriterade åtgärder har omformulerats till fyra åtgärdsområden i den strategiska planen:

- Sociala analyser – systematiskt i planering och genomförande,
- Delaktighet – utveckla dialog med särskilt fokus på barn och unga,
- Hela resan fungerar – med fokus på personer med funktionsnedsättning, barn och äldre,
- Trygghet – kollektivtrafiken ska kännas trygg och vara säker.

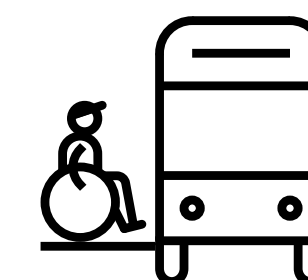
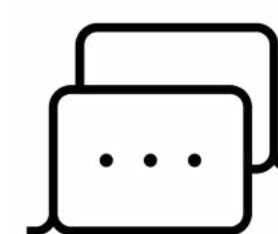
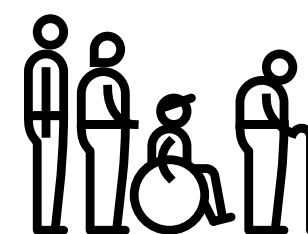
Dessa har sedan brutits ned i prioriterade insatser.

I följande avsnitt presenteras identifierade utvecklingsbehov för varje åtgärdsområde. Utvecklingsbehoven sammanfattas i ett antal prioriterade insatser som bedöms behövas för att bidra till en kollektivtrafik på jämlika villkor. De prioriterade insatserna kan ha flera sakägare och kräva samverkan mellan olika aktörer

Genomförande och uppföljning

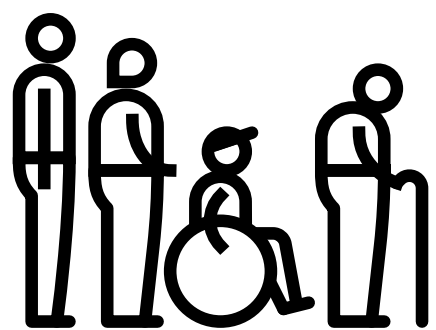
Västtrafik har huvudansvaret för att omsätta målen i den strategiska planen i handling, i flera fall i samverkan med bland annat Trafikverket, kommuner och civila samhället. Detta görs genom att Västtrafik tar fram en intern handlingsplan som beskriver de åtgärder som ska genomföras för att nå de uppsatta målen inom den utpekade tidsramen. Förvaltningen för fastighet stöd och service äger, förvaltar och underhåller hållplatsutrustning, resecentrum och depåer. Infrastruktur- och kollektivtrafiknämnden ansvarar för att göra sociala analyser i utvalda processer.

Den strategiska planen följs upp regelbundet i samband med uppföljning av infrastruktur- och kollektivtrafiknämndens uppdrag till Västtrafik.



Sociala analyser – systematiskt i planering och genomförande	Delaktighet – utveckla dialog med särskilt fokus barn och unga	Hela resan fungerar – med fokus på personer med funktionsnedsättning, barn och äldre	Trygghet – kollektivtrafiken ska kännas trygg och säker
Utveckla, systematisera och integrera sociala analyser i planeringen	Utveckla arbetssätt och systematik för delaktighet, särskilt fokus på barn och unga	Utveckla tillgänglighet på och till och från hållplatser	Utveckla samverkan kring brottsförebyggande arbete och trafiksäkerhet
Utforska alternativa lösningar för att minska de sociala konsekvenserna		Tillgängliga fordon	Bredda fokus i det brottsförebyggande arbetet
Använd medborgares kunskaper för att skapa bättre kollektivtrafiklösningar		Utveckla bemötande, kommunikation och information	Åtgärder för ökad trafiksäkerhet
		Utveckla störningshantering och störningsinformation	
		Säkerställa kompetens om prioriterade grupper	

Figur 4. Den strategiska planens åtgärdsområden och prioriterade insatser. Bilden korrigerad 2026-04-09.



Sociala analyser – systematiskt i planering och genomförande

Att arbeta systematiskt med sociala analyser i planering och genomförande av kollektivtrafiken handlar om att synliggöra olika gruppers behov och förutsättningar och att analysera konsekvenser som underlag för vägval och beslut.

Nuläge

Idag genomför Västtrafik sociala konsekvensanalyser i exempelvis förstudieprocessen inför upphandling av kollektivtrafik. Där sammanställs faktaunderlag utifrån aspekter så som befintligt utbud, bilinnehav, avstånd till hållplats, åldersstruktur, socioekonomi och viktiga målpunkter för olika grupper. I de fall aktuella kommuner har pensionärsråd eller andra medborgarråd förs dialog med dessa. Resultatet från den sociala konsekvensanalysen ingår i förstudiens planeringsunderlag vilket är en förutsättning för att systematiskt upphandla kollektivtrafiken med hänsyn till olika resenärgruppers behov och förutsättningar. Det kan exempelvis röra sig om att ändra tidtabellen för att bättre passa skolors öppettider eller att identifiera viktiga målpunkter som behöver trafikeras.

Utvecklingsbehov

En utvärdering av förstudieprocessen har visat att det upplevs svårt att göra avvägningar och prioriteringar baserat på den sociala konsekvensanalysen i relation till andra prioriteringar. Därtill har utvärderingen visat att jämställdhets- och barnperspektiven behöver stärkas och integreras bättre. Här behövs ett utvecklingsarbete.

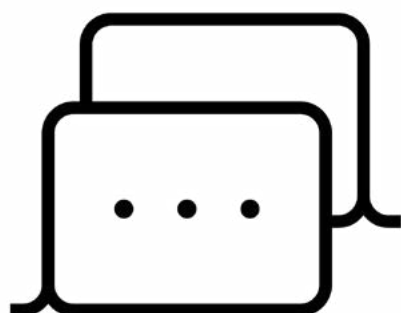
De sociala analyserna är heller inte tillräckligt integrerade i planeringsprocessen. Arbetet med sociala analyser behöver också breddas till fler delar av verksamheten och göras mer systematiskt. För att göra det krävs att metoder, processer och arbetssätt ses över och förbättras och att kunskapen höjs. På sikt är ambitionen att göra sociala analyser i samtliga processer och projekt i syfte att bidra till jämlika förutsättningar.

Prioriterade insatser

- **Sociala analyser ska utvecklas, systematiseras och integreras i planeringen.** Utifrån ambitionerna i trafikförsörjningsprogrammet ska sociala analyser utvecklas inom minst fem processer, som till exempel trafikutvecklingsprocessen, prispförändringar och biljettstruktur, information till resenär, viktiga innovations- och utvecklingsprojekt, revidering av målbild

tåg och kollektivtrafikplaner. Det innebär insatser både av Västtrafik och VGR. Det sociala perspektivet ska lyftas redan från början i projektdirektiv eller liknande och sociala konsekvenser ska synliggöras i beslutsunderlag och beslut. En prövning av barnets bästa ska inkluderas. En genomlysning behöver göras av hur det sociala perspektivet kan integreras i de utvalda processerna samt vilka ytterligare metoder och arbetssätt som kommer att behövas.

- **Utforska alternativa lösningar för att minska de sociala konsekvenserna.** Den geografiska dimensionen behöver få större tyngd. Det innebär att tydligare synliggöra konsekvenserna av ett lågt kollektivtrafikutbud för de grupper som är tydligt beroende av kollektivtrafiken för sin mobilitet. Det innebär också att utforska, lyfta och tillämpa alternativa lösningar. Det kan vara alltifrån att justera i tidtabeller till att se vilka andra lösningar, exempelvis buss on demand, som skulle fungera.
- **Använd medborgares kunskaper för att skapa bättre kollektivtrafiklösningar.** Genom dialog med medborgare (se avsnitt delaktighet), enkät- och resvaneundersökningar samt att ta tillvara kunskap från forskning och innovation kan bättre analyser av medborgares behov och förutsättningar göras, i syfte att skapa bättre kollektivtrafiklösningar.



Delaktighet – utveckla dialog med särskilt fokus på barn och unga

Sett ur ett samhällsligt perspektiv är det centralt att människor känner att de har möjlighet att vara delaktiga i det som berör dem, annars uppstår utanförskap och känslor av maktlöshet. I kollektivtrafikens planering och genomförande är delaktighet både en fråga om att människor ska få den information de behöver samt att få möjlighet att uttrycka sin åsikt och kunna påverka den kollektivtrafik som erbjuds.

Det finns skillnader i fördelningen av makt och inflytande mellan olika grupper i samhället. Vissa grupper har lättare att göra sig hörda om något inte fungerar eller inför att nya beslut ska tas. Detta ger en obalans i hur makt fördelas och vilka som känner sig delaktiga. Barn är en grupp som har särskilt svårt att göra sin röst hörd; det saknas utarbetade forum för dialog med barn, barn omfattas inte av kollektivtrafikbarometern och andra undersökningar och får sällan riktad information eller ges möjlighet till dialog. Barnkonventionen slår fast att ”barn har rätt att uttrycka sin mening och höras i alla frågor som rör barnet. Hänsyn ska tas till barnets åsikter, utifrån barnets ålder och mognad”.

För att kunna erbjuda en jämlik kollektivtrafik med hög kvalitet krävs kunskap om och insikt i olika människors levnadsvillkor, tankemönster och förhållningssätt. Sådana kunskaper och insikter kräver en dialogkultur och ett ständigt pågående samtal för att människor som berörs av ett beslut ska ha tillgång till samma information och ha samma möjligheter att påverka. Detta är också en förutsättning för att besluten ska kunna uppfattas som legitima och därmed kunna genomföras med önskvärd effektivitet. För att kollektivtrafiken ska planeras och genomföras på ett jämlikt sätt är det centralt att säkerställa att kunskap hämtas in samt att berörda intressenter deltar i dialogen.

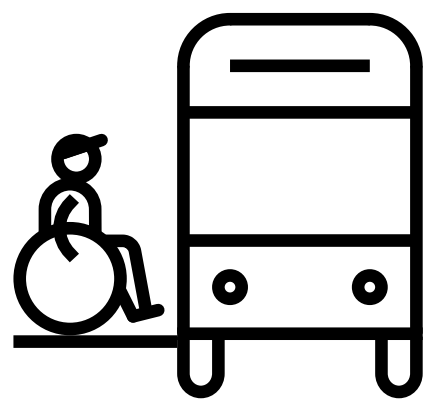
Utvecklingsbehov

Dialog med invånare/det civila samhället sker idag på lite olika sätt. Invånare och resenärer har möjlighet att kontakta Västtrafik via *kundservice* eller *sociala medier*. Det finns även samverkansforum som *Aktiv involvering*, där representanter från funktionshinderrörelsen får bidra till utformandet av kollektivtrafiken. I någon mån sker även dialog via Västra Götalandsregionens och kommunernas olika *samråd och dialogforum*. Exempelvis genom ungdomsråd som kan ge sin bild.

Det saknas dock en systematik och till viss del även arbetssätt för att få kunskap om och insikt i olika människors levnadsvillkor, tankemönster och förhållningssätt. Detta gäller också möjligheten för människor som vanligtvis inte hörs att få sina röster hörda.

Prioriterad insats

- Utveckla arbetssätt och systematik för att skapa delaktighet och för att ta vara på medborgarnas kunskaper. Det handlar framförallt om dialog med de som har svårt att göra sin röst hörd i andra sammanhang och med särskilt fokus på barn och unga.



Hela resan fungerar – med fokus på personer med funktionsnedsättning, barn och äldre

Att hela resekedjan fungerar är något som är viktigt för alla resenärer. För personer med funktionsnedsättning, barn och äldre kan det vara avgörande för att kunna resa med kollektivtrafiken. För människor som synligt skiljer sig från normen vad gäller exempelvis könsuttryck, religion eller etnicitet, kan särskilt bemötandet från förare och annan personal men även medpassagerare ha stor betydelse för att resan ska kännas trygg och säker.

Det finns många olika typer av funktionsnedsättningar som på olika sätt innebär en nedsatt förmåga att fungera fysiskt, psykiskt eller intellektuellt. Socialstyrelsens definition av funktionsnedsättningar utgår ifrån olika svårigheter: att höra, att se, att röra sig, att tåla vissa ämnen och att bearbeta, tolka och förmedla information. Personer med funktionsnedsättning gör färre resor per dag än personer utan funktionsnedsättning. Det gäller både det totala resandet och resande med kollektivtrafiken. För dessa grupper kan den sociala och fysiska miljön i kollektivtrafiken innebära en rad hinder och barriärer. Det kan till exempel vara bristande utrop, otydlig trafikinformation, dålig funktionalitet på ramper och liftar,

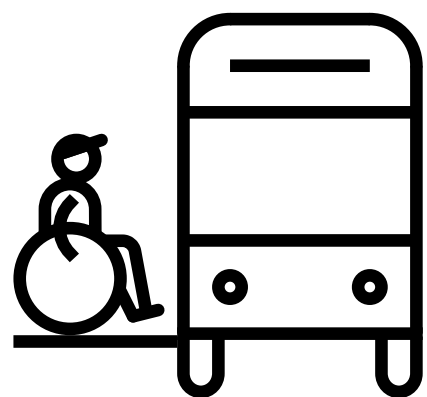
högt tempo eller trängsel, väntetid, ljus, buller, luft, allergener, nya och okända miljöer, dåligt bemötande samt otillräckligt stöd som ledsagning och kundservice.

Barns och ungas möjlighet att resa med kollektivtrafiken bidrar till ökad självständighet, kontroll och möjlighet att i högre utsträckning påverka och genomföra sina fritidsaktiviteter. Viktiga aspekter för att möjliggöra barns självständiga resande är bland annat att information och biljettsystem är anpassade för barn, bra bemötande från ombordpersonal och andra resenärer, att fordonen är säkra och trygga samt att hållplatser och vägen till och från hållplatserna är trafiksäkert utformade.

Att bli äldre innebär inte nödvändigtvis en funktionsnedsättning i sig, men risken att drabbas av en funktionsnedsättning ökar med stigande ålder. Många äldre förlitar sig på bilen som huvudsakligt transportmedel. Men gång och kollektivtrafik blir allt viktigare för den som inte längre kan eller vill köra bil. En väl fungerade kollektivtrafik är därför en viktig förutsättning för mobilitet och självständighet för många äldre.

För att uppnå en tillgänglig kollektivtrafik för alla resenärsgupper måste hela resekedjan fungera så att följande moment kan genomföras:

- Planera sin resa
- Köpa och använda biljett
- Möjlighet att ta sig till och från hållplats/bytespunkt
- Vistas och orientera sig på hållplats/bytespunkt
- Ta del av information
- Ta sig ombord, färdas och ta sig av fordonet



Utvecklingsbehov

Tillgängligheten till kollektivtrafiken för personer med funktionsnedsättning, barn och äldre har kontinuerligt förbättrats under de senaste åren. Det är viktigt att fortsätta upprätthålla den tillgänglighet som finns idag och att fortsätta utveckla kollektivtrafiken så att den blir tillgänglig på lika villkor.

Nya riktlinjer för tillgänglighet på hållplats har tagits fram. Fortsatt arbete återstår för att tillgänglighetsanpassa de prioriterade hållplatsernas alla hållplatslägen. En ökad samverkan mellan de parter som delar ansvar för hållplatser krävs för att uppnå ökad tillgänglighet.

Riktlinjer för att ta sig ombord, färdas och ta sig av fordonet i kollektivtrafiken sammanställer riktlinjer gällande bland annat bemötande, rätten att resa med fordonen och resa med hjälpmedel. Syftet är att skapa tydlighet kring de förutsättningar som ska gälla för dem som reser med Västtrafik. Arbetet med att utveckla uppföljning och kvalitetssäkring behöver fortsätta.

Alla nyanskaffade fordon är tillgänglighetsanpassade och de äldre fordonen kommer att fasas ut över tid. Samtidigt är det viktigt att vidareutveckla tillgänglighetskraven för fordonen kontinuerligt och att säkerställa att alla tillgänglighetsanpassningar är i funktion.

Lagen om digital tillgänglighet till offentlig service har drivit på anpassningen och utvecklingen av Västtrafiks websida och app. Den fortsatta utvecklingen bör framförallt inriktas på utvecklade tjänster och utökade möjligheter att använda olika sinnen för att inhämta information. Det är också viktigt att ta hänsyn till de personer som av olika anledningar inte har tillgång till, eller förmåga att använda, digitala tjänster för exempelvis reseplanering eller biljettköp så att dessa inte utestängs från kollektivtrafiken.

En väl fungerande störningshantering i kollektivtrafiken är viktig för att resenärerna ska känna sig trygga. För barn och personer med syn- hörsel- och rörelsenedsättning samt för de som har svårt att bearbeta, tolka och förmedla information, kan en fungerande och tillgänglig störningshantering vara avgörande för resan.

Prioriterade insatser

- Fortsatt arbete för att öka tillgänglighet på hållplatser behöver inledas. Detta genom att inventera de prioriterade hållplatsernas alla hållplatslägen för att säkerställa tillförlitlig information, både för fortsatt planering för åtgärder och för att kunna informera de resenärer som är beroende av tillgänglighetsanpassningar. Datalagringen bör utvecklas för smidig och tillförlitlig hantering.
- Öka samverkan med de parter som delar ansvar för hållplatser och vägen till och från hållplats för att uppnå ökad tillgänglighet.

- Bibehåll tillgängligheten på fordonen och fortsatt utveckla tillgängligheten vid nyanskaffningar och uppgraderingar/revisioner. Utveckla metoder för att säkerställa funktionen hos tillgänglighetsåtgärder, exempelvis ramper, skyltar och utrop, när fordonen är i trafik.
- Utveckla kommunikation och information. Grundläggande information bör vara välkomnande, enkel, läsbar, hörbar, taktil och finnas på teckenspråk.
- Utveckla websidan och appen när det gäller exempelvis biljettköp i förväg, anpassning för barn, information om tillgänglighet på fordon och hållplatser.
- Utveckla störningshantering och störningsinformation så att ersättningstrafiken fungerar för alla och informationen når fram och kan förstås av alla resenärer.
- Fortsätt utveckla, förenkla och kvalitetssäkra personliga tjänster som underlättar resan, exempelvis ledsagning och bemötande.
- Utveckla utbildningar för att höja kompetensen kring funktionsnedsättningar och andra behov som kräver särskilt bemötande hos tjänstepersoner och personal som möter kunder. Involvera berörda resenärsgupper i utvecklingsarbetet för att säkerställa kvalitet på utbildningarna.



Trygghet – kollektivtrafiken ska kännas trygg och vara säker

Trygghet kan i en kollektivtrafikkontext beskrivas som den upplevda känslan av att ha kontroll över faror, brister och funktioner ombord och i anslutning till kollektivtrafiken. Trygghet definieras som den upplevda risken att utsättas för något, medan säkerhet är den faktiska risken. Den upplevda känslan av trygghet eller otrygghet kan skilja sig från den verkliga risken att exempelvis utsättas för brott och ordningsstörningar. Känslor av otrygghet kan leda till begränsningar i individens dagliga mobilitet, och innebära att människor väljer bort att åka kollektivt eller begränsar sitt resande till vissa tidpunkter på dygnet. Upplevelsen av trygghet, men också den faktiska säkerheten, varierar mellan olika grupper, platser och tider på dygnet.

När det gäller risken att utsättas för brott samlar Västtrafik kunskap om vilka platser som är mer utsatta än andra och vilka typer av brott det rör sig om. Det används sedan som underlag för brottsförebyggande insatser.

Risken att utsättas för en trafikolycka i kollektivtrafiken är störst för fotgängare och cyklister i anslutande miljöer till kollektivtrafiken. I övrigt är det generellt mer trafiksäkert att resa med kollektivtrafiken än med bil.

För att kollektivtrafiken ska upplevas trygg och säker behöver hela resan beaktas. Följande faktorer är viktiga:

- miljöer befolkade av människor, både närvaro av personal och medresenärer,
- trafiksäker utformning av den fysiska miljön (både på hållplats och vägen till och från hållplats), där belysning, tydlighet, förutsägbarhet och överblickbarhet ingår,
- bra och tillgänglig information genom exempelvis realtidsinformation, reseplanerare, kartor och störningsinformation,
- trafiksäkerhet under färd, där exempelvis körstil och möjlighet till bältesanvändning är viktiga delar,
- god förvaltning och skötsel av hållplatser, stationer, bussar och tåg,
- bra bemötande från personal och medpassagerare.

En del av dessa trygghetsfaktorer hanteras inom området Hela resan ska fungera.

Västtrafik ansvarar för tryggheten och säkerheten ombord på fordonen. På hållplatser och terminaler är ansvaret delat med kommunerna. För vägen till och från hållplats bär väghållaren det huvudsakliga ansvaret. Förvaltningen för fastighet stöd och service ansvarar för utrustningen på hållplatserna.

Utvecklingsbehov

Sedan lagen om kommunernas ansvar för det brottsförebyggande arbetet trädde i kraft 2023, har Västtrafiks trygghetsarbete ändrat fokus till att vara en viktig bidragande part i samverkan med aktörer som har uppdrag och mandat att hantera både sociala utmaningar och utmaningar kopplat till vissa platser och situationer. Arbetet behöver fortsätta och ske systematiskt. Det görs bland annat genom att identifiera tänkbara otrygghetsfaktorer och möjliggöra en effektiv informationsöverföring mellan berörda samverkanspartners. Västtrafiks trygghetskoordinatorer deltar vid kommunernas brottsförebyggande och trygghetsskapande forum, delar lägesbilder, deltar vid kommunernas trygghetsvandringar samt genomför och bidrar till andra trygghetsskapande insatser för Västtrafik.

Det finns även ett behov av att utveckla arbetet med ordningsstörningar och brott med fokus på både olika typer av brott och olika grupper utsatthet. Enligt Brottsförebyggande rådets (BRÅ) statistik är män generellt något mer utsatta för personbrott, medan de största könsskillnaderna syns i statistik om sexualbrott, där kvinnor är betydligt mer utsatta. Det brottsförebyggande arbetet är i hög grad fokuserat på utsatthet för våld, hot och ofredande och behöver breddas till att även fokusera på sexualbrott och hatbrott.



När det gäller trafiksäkerhet har hastighetsöverträdelser och tvära inbromsningar kopplat till stress och pressade tidtabeller har ökat de senaste åren. Detta leder till risker för fotgängare och cyklister i anslutning till miljöerna kring kollektivtrafiken. Det leder även till exempelvis fallolyckor ombord på fordonen. Sedan 1999 finns krav på att bälte i buss ska användas om sådant finns, dock använder endast 50 procent av resenärerna i Västra Götaland bälte.

De olika väghållarna bär det huvudsakliga ansvaret för vägen till och från hållplatser. Västtrafik behöver fortsätta vara en pådrivande part och utveckla samverkan med de aktörer som ansvarar för området kring hållplatserna.

Prioriterade insatser

- Utvecklad samverkan med kommun och andra viktiga samhällsaktörer utifrån ett brottsförebyggande- och trafiksäkerhetsperspektiv. Samverkan med kommun och andra aktörer pågår redan men behöver utvecklas och systematiseras. Det kan exempelvis ske genom Västtrafiks så kallade trygghetskoordinatorer. Det handlar också om att Västtrafik behöver vara en part i kommunernas planprocesser samt dela lägesinformation kring platser med bristande trafiksäkerhet.
- Breddat fokus i det brottsförebyggande arbetet till att även omfatta sexualbrott och hatbrott.
- Åtgärder för ökad trafiksäkerhet med fokus på att kollektivtrafiken håller sig inom hastighetsbegränsningar och att kollektivtrafikens miljöer utformas på ett trafiksäkert sätt.