



# ISEMOA

Improving seamless energy-efficient mobility chains for all



**Tillgänglighet  
– därför  
behöver vi det**



## Innehållsförteckning

<b><u>Tillgänglighet – därför behöver vi det.....</u></b>	<b>4</b>
TILLGÄNGLIGHET ÄR VIKTIGT – MEN FÖR VEM? .....	4
TILLGÄNGLIGHET ÄR VIKTIGT – MEN VARFÖR?.....	9
<b><u>Hinder mot tillgänglighet.....</u></b>	<b>11</b>
<b><u>Tillgänglighet för alla – men hur? .....</u></b>	<b>24</b>
NÅGRA RÅD FÖR MER TILLGÄNGLIG INFORMATION .....	27
NÅGRA RÅD FÖR TILLGÄNGLIGA UTEMILJÖER .....	28
NÅGRA RÅD FÖR TILLGÄNGLIG KOLLEKTIVTRAFIK .....	30
NÅGRA RÅD FÖR ÖKAD TILLGÄNGLIGHET TILL DAGLIG SERVICE .....	32
NÅGRA RÅD FÖR ÖKAD TILLGÄNGLIGHET TILL KUNDSERVICE.....	32
<b><u>Tillgänglighet är inte bara ett utformningskoncept, det är också en attitydfråga!.....</u></b>	<b>34</b>

## OM EU-PROJEKTET ISEMOA

ISEMOA är ett treårigt forskningsprojekt finansierat av EU inom programmet IEE. ISEMOA syftar till att hjälpa kommuner och regioner i Europa att förbättra tillgängligheten i hela reskedjan och därigenom öka transporternas energieffektivitet. På så vis ges alla medborgare, även personer med nedsatt mobilitet, möjlighet att leva ett liv mindre beroende av bil. Dessutom leder förbättrad tillgänglighet till offentliga platser och kollektivtrafik till att kvaliteten och attraktiviteten i och till kollektivtrafiken ökar. Det innebär även att trafiksäkerheten och tryggheten för gående och cyklister förbättras.

ISEMOA är en revisionsmetod. Systemet vänder sig till kommuner, städer och regioner i syfte att utvärdera och förbättra arbetet med tillgänglighet med hållbara transporter i hela reskedjan.

Mer information om ISEMOA finns på [www.isemoa.eu](http://www.isemoa.eu)

Projektkoordinator: Austrian Mobility Research FGM-AMOR, Michaela Kargl, [kargl@fgm.at](mailto:kargl@fgm.at)

### Juridisk friskrivning

Ansvar för innehållet i denna publikation ligger hos författarna. Det avspeglar inte nödvändigtvis Europeiska unionens åsikt. Varken EACI eller Europeiska kommissionen ansvarar för den användning som kan göras av informationen.

Broschyren är ett resultat av det europeiska projektet ISEMOA – Improving seamless energy-efficient mobility chains for all – och togs fram i oktober 2011.

ISEMOA medfinansieras av EU inom programmet IEE 2009 STEER.



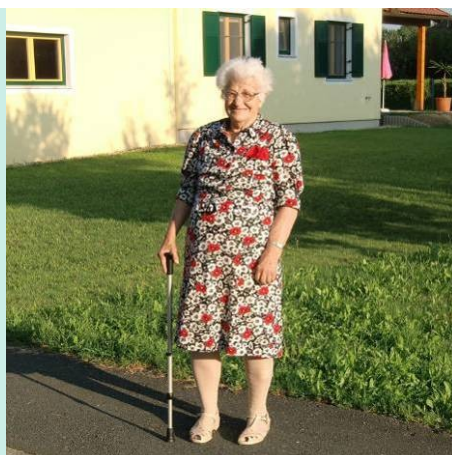
# Tillgänglighet – därför behöver vi det

## Tillgänglighet är viktigt – men för vem?

**Det här är Tobias.** Han är 11 år gammal. När han har gjort sina läxor tycker han om att hälsa på hos kompisar. Han använder ofta sparkcykel eller rullskridskor eftersom det går snabbare och är roligare än att gå. När Tobias hälsar på hos en klasskompis som bor 15 km bort åker han buss.



**Det här är Dagny.** Hon är 85 år gammal. Varje dag tar hon en kort promenad för att få motion och frisk luft. Hon tar sig fram på egen hand med promenadkäpp men känner sig tryggare när hon har någon att hålla sig fast vid. Fram till förra året älskade hon att spela kort men på grund av sämre syn kan hon inte spela längre.



**Det här är Martin.** För fyra månader sedan blev han pappa. Han älskar sitt arbete som snickare men ser fram emot att vara föräldraledig och kunna tillbringa mer tid med sin son. På helgerna tycker han om att gå ut och gå med familjen.



**Det här är Christian.** Han är pappa till två barn, en fyraårig flicka och en tvåårig pojke. Han är glad att barnen kan gå på samma dagis nu. Det gör vardagen enklare och innebär att han sparar tid då han kan skjutsa barnen till dagis på morgnarna och sedan cykla till jobbet utan långa omvägar.



**Det här är Anna.** Hon tog nyligen examen i geografi och arbetar nu med turism. Precis som många andra unga kvinnor tycker hon om att shoppa och att gå ut på kvällarna. När hon har semester reser hon gärna till främmande länder. Anna använder en eldriven rullstol sedan 10 år tillbaka.

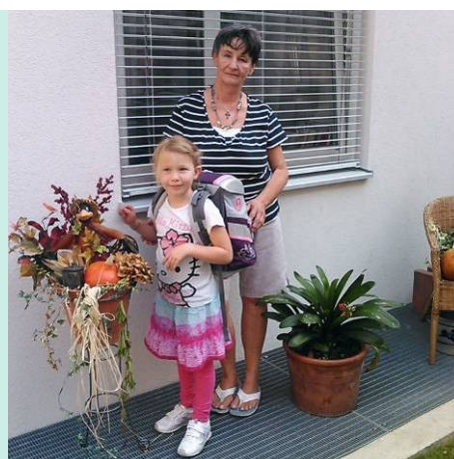




**Det här är Sigvard.** Han arbetar som forskare på ett rymdforskningsinstitut. När han undervisar på universitetet åker han dit med kollektivtrafik. Sigvard är blind och uppskattar därför den audiella passagerarinformation som numera ges på bussarna. Det gör honom tryggare när det kommer till att gå av vid rätt hållplats.



**Det här är Kerstin** tillsammans med sitt barnbarn Elena som går i förskolan. De ser fram emot den dag då Elena kan gå själv till skolan. Idag är det för farligt eftersom skolvägen innefattar ett par hårt trafikerade vägar. Kerstin kör inte bil. Hon tycker om att ta sig fram till fots på kortare avstånd som när hon handlar eller lämnar Elena på förskolan.



**Det här är Kurt.** Han är en aktiv pensionär. Vid sidan av att jobba med huset och i trädgården tycker han om att vandra i naturen. Tillsammans med sin fru är han även medlem i en lokal dansgrupp. Kurt har nedsatt hörsel och har i flera år använt hörapparat.



***Det här är några av de personer som bor i vårt kvarter. Vid en första anblick har de inte mycket gemensamt.***

Alla dessa personer har dock nedsatt mobilitet. Gemensamt är att de stöter på mer eller mindre stora problem när de rör sig i utemiljöer eller använder kollektivtrafiken.

Personer med nedsatt mobilitet innefattar personer med olika funktionsnedsättningar (nedsatt rörlighet, syn, hörsel, kognitiva funktionsnedsättningar osv.), äldre (i synnerhet personer äldre än 75-80 år) och barn. Man kan även tillfälligt ha nedsatt mobilitet genom att man reser med små barn, kör barnvagn, bär tungt/skrymmande bagage, har liten kunskap om det lokala språket där man befinner sig, lider av ett tillfälligt sjukdomstillstånd, osv.



Enligt uppskattningar<sup>1</sup> gjorda av experter på området kan mer än en tredjedel av Europas befolkning räknas till personer med nedsatt mobilitet. Det innebär att de stöter på mer eller mindre stora problem när de går eller cyklar eller när de färdas med kollektivtrafik.

Om vi även ser till temporära nedsättningar av mobiliteten, såsom att köra barnvagn, bära tungt/skrymmande bagage, att återhämta sig från sjukdom, att vistas i ett främmande land med de kommunikationssvårigheter som det innebär osv., inser vi att alla personer lider av nedsatt mobilitet då och då.

**Alla personer kan emellanåt uppleva situationer där de stöter på problem när de går eller cyklar eller när de färdas med kollektivtrafik. Graden av nedsatt mobilitet avgörs av hur omfattande vi upplever problemet.**

---

<sup>1</sup> Access and Inclusion – Improving Transport Accessibility for All, CEMT/CM(2006)7FINAL, s. 3.

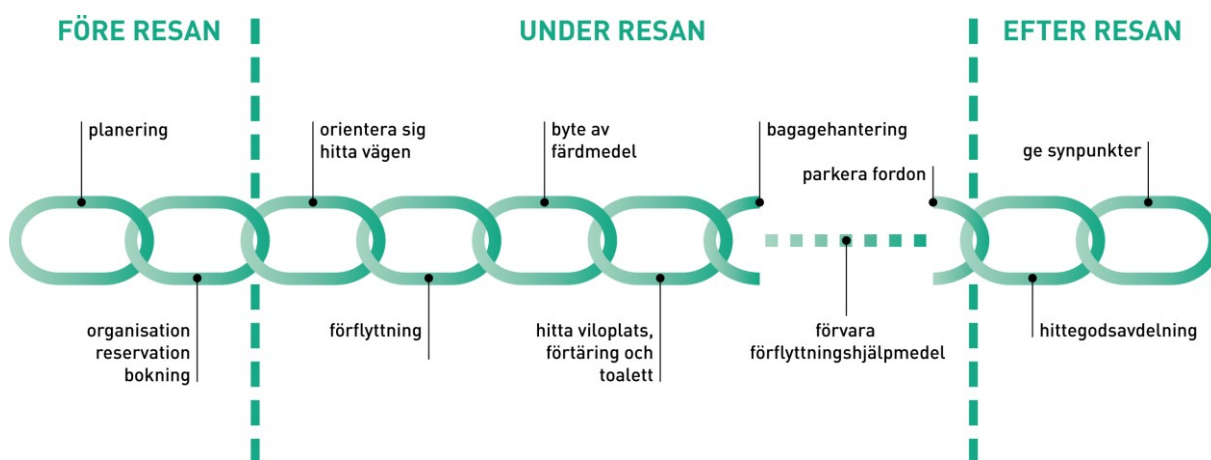


## Tillgänglighet är viktigt – men varför?

Mobilitet är en central del av våra liv – för att utföra våra arbetsuppgifter såväl som för våra fritidsaktiviteter. Vardagen ställer krav på att vi är mobila: Vi måste ta oss till skolan eller arbetet, besöka läkaren, springa ärenden etc. Även våra fritidsaktiviteter ställer krav på rörlighet: Vi vill besöka vänner, gå på restaurang, gym eller bio, eller helt enkelt bara ta en promenad eller cykeltur.

Tillgänglighet är att nå dit på ett enkelt, bekvämt och säkert sätt

Varje resa består av flera steg som tillsammans utgör en ”reskedja”. Detta illustreras i följande figur som beskriver de olika stegen – före, under och efter resan:



Vanligtvis påbörjar vi våra resor först när vi är övertygade om att varje steg i reskedjan går att genomföra.

Om ett steg i reskedjan inte går att genomföra, till exempel om det finns hinder i något av stegen, raderas hela kedjan. Det är därför av avgörande betydelse att hela reskedjan fungerar.

Detta är särskilt viktigt för personer med nedsatt mobilitet. För dessa kan ett icke-fungerande steg i reskedjan, som av andra främst upplevs som ett obehag, utgöra ett allvarligt problem.

Till exempel:

- En färdväg som innefattar hårt trafikerade vägar som inte kan korsas säkert är otillgänglig för ett barn.
- En sträcka som saknar bänkar att vila på är otillgänglig för en äldre med nedsatt rörlighet.
- Kollektivtrafik som bara kan bokas på det lokala språket är otillgänglig för en utländsk besökare som inte talar språket.
- En trottoar med höga kantstenar är otillgänglig för en person med rullstol.
- En sträcka med trappsteg är otillgänglig för en person som kör barnvagn.

***För att göra utemiljöer och kollektivtrafiken tillgängliga och därmed göra det möjligt för alla att resa hållbart (genom att gå, cykla eller åka kollektivtrafik) måste alla användargrupperns behov beaktas vid planering och utformning. Hinder av olika slag får inte finnas.***

# Hinder mot tillgänglighet

## *Nedan följer en beskrivning av vanliga behov i reskedjans olika steg:*

- Innan en resa påbörjas är det viktigt att det finns tillgång till tillräcklig, tillförlitlig och uppdaterad information. Utöver information om kollektivtrafiknätet, tidtabeller, biljettpriser osv., bör informationen beskriva tillgängligheten och eventuella hinder som finns utmed resrutten.
- Under resans gång är det viktigt med tydlig vägledning och att hitta rätt väg och kunna orientera sig. Vidare är det viktigt att fordon och hållplatser är utformade på ett sätt som möjliggör för alla resenärer att röra sig tryggt och säkert.
- Efter avslutad resa är det viktigt att det finns möjlighet att kontakta kollektivtrafikoperatören eller myndigheten för att be om hjälp (exempelvis om resenären har tappat bort något under resan) eller ge synpunkter.

## *Om dessa behov inte beaktas i planeringen och utformningen av utemiljöer och kollektivtrafiken uppstår hinder som kan göra resan omöjlig att genomföra.*

Nedan följer en beskrivning av några vanliga barriärer:

*Exempel på vanligt förekommande hinder före resan som gör det svårt eller omöjligt att planera och organisera en resa:*

Den nödvändiga informationen finns inte tillgänglig.



Passagerarservicen är inte anpassad för personer med nedsatt mobilitet.

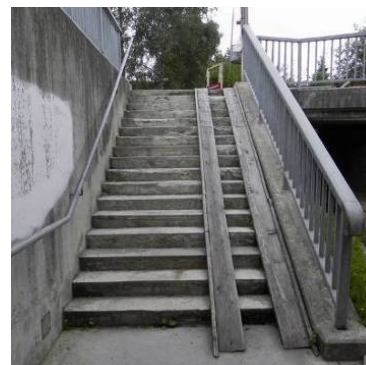


*Exempel på vanligt förekommande hinder under resan som gör det svårt eller omöjligt att gå, cykla eller färdas med kollektivtrafik:*

Gångvägen och hållplatsen är inte utformade med tillräckligt stort utrymme.



Det saknas alternativ till trappor och rulltrappor, såsom ramper eller hissar.



Trappsteg och ramper eller olika hinder längs vägen är inte kontrastmarkerade tillräckligt tydligt.



Ledstänger saknas eller finns endast tillgängligt på ena sidan av ramper och trappor.



Färgen på ledstängerna i ramper och trappor står inte i kontrast mot bakgrunden.

Gångvägen lutar i tvärled eller har långa och branta långsgående lutningar.





Gångvägen har ojämn eller hal beläggning.



Underhållet av gångvägnätet är inte prioriterat.



Det saknas naturlig ledning (med hjälp av fasadväggar, staket/murar, gräskanter osv.) och det finns inte heller några artificiella ledstråk byggda – eller är de ledstråk som finns blockerade av parkerade cyklar eller dolda av snö, höstlöv osv.



Det saknas nivåskillnad eller annan taktilt kontrast mellan gångbana och körbana/cykelbana som personer med synnedsättningar kan känna.



Det är höga kantstenar vid övergångsställen.



Trafiksignalerna är inte tillgängliga för alla.



Det saknas säkra övergångsställen för gående.



Det saknas tillgängliga viloplatser som sittbänkar och/eller vindskydd.



Det saknas offentliga toaletter som är tillgängliga för alla.



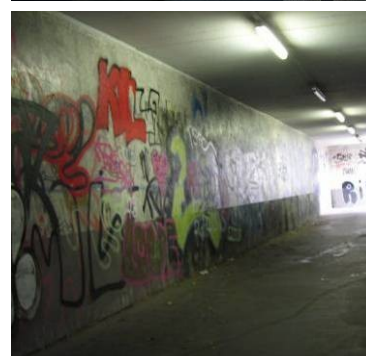
Gående tvingas till omvägar på grund av ett grovmaskigt gångvägnät, otillräcklig skyltning och brist på gena gångvägar.



Obehagliga inslag förekommer längs resrutten såsom stora folksamlingar och fordon med hög hastighet.



Resrutten innefattar platser som gående upplever som otrygga och obehagliga såsom tunnlar, hållplatser och stationer under jord, folktomma platser och platser med dålig belysning.



Handels- och serviceanläggningar (i synnerhet snabbköp, idrottsanläggningar och biografier) är inte anpassade för kunder som anländer till fots, med cykel eller med kollektivtrafiken.



Infrastrukturen är inte anpassat för trehjulingar, tandemcyklar och cyklar med släpkärra etc.



Det saknas tillgänglig och lättbegriplig information vid hållplatser och stationer för kollektivtrafik.



Stora och komplicerade bytespunkter i kollektivtrafiken gör det svårt att orientera sig och hitta rätt.





Biljettautomaterna för kollektivtrafiken är komplicerade.



Det är svårt att hitta rätt fordon vid hållplatser där flera linjer avgår.



Det är svårt att avläsa linjenummer och slutstation på grund av reflektion, otillräcklig belysning, smuts och damm etc.

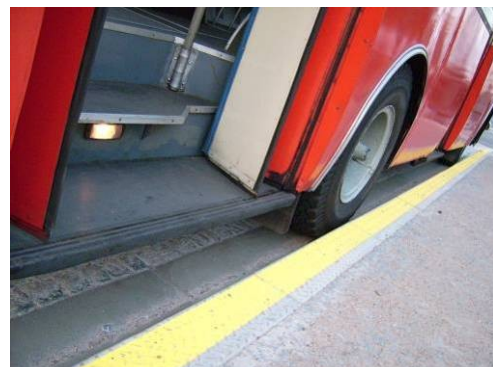


På- och avstigning försvåras av stora mellanrum mellan perrong och fordon, av stora höjdskillnader och av trappor.





Bussar stannar för långt från kantstenen på grund av ouppmärksamma förare eller felparkerade bilar.



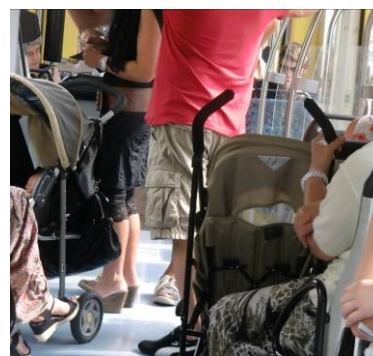
Det är svårt att få en sittplats innan fordonet börjar köra.



Fordonet har begränsat utrymme för rullstolar och barnvagnar.



Fordonet saknar räcken, stolpar och handtag att hålla fast vid.



Kollektivtrafikfordonets ramper, liftar, högtalare, skyltsystem och tillgänglighetsanpassade toaletter är ur funktion.



Realtidsinformation finns inte alls eller ges enbart i visuell eller hörbar form.



Det finns en rädsla för att inte kunna komma i kontakt med kollektivtrafikpersonalen vid behov av assistans under resan.



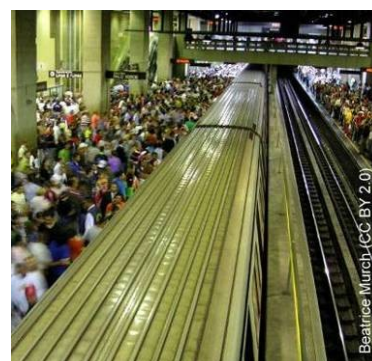
Kollektivtrafikpersonalen känner inte till de behov som personer med nedsatt mobilitet har, alternativt vet inte hur de ska besvara dessa på bästa sätt, vilket leder till missförstånd och feltolkningar.



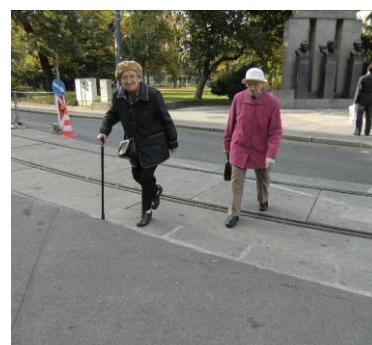
Det saknas information om, och rutiner för, tillgänglighetsanpassning i nödsituationer.



Trängsel och jäktade medresenärer orsakar stress och otrevlig stämning, särskilt vid resans inledande och avslutande del.



Tiden mellan ankomst och avgång vid byten är inte tillräckligt lång för personer med nedsatt mobilitet.



Förarna har höga krav på sig att hålla tidtabellen vilket innebär att personer med nedsatt mobilitet inte möts med det tålamod och den omtanke som skulle behövas.



Det saknas förvaringsutrymmen på stationer och vid bytespunkter.



*Exempel på vanligt förekommande hinder efter resan som gör det svårt eller omöjligt att gå, cykla eller färdas med kollektivtrafik:*

Det saknas tydlig information om vem som kan kontaktas för att framföra klagomål eller ge förslag på förbättringar.



Personal som arbetar med kundservice, exempelvis på hittegodsavdelningar, saknar kunskap om tillgänglighetsfrågor och hur man kommunicerar med personer med nedsatt mobilitet.



Det saknar tydlig information om var upphittade föremål kan lämnas in eller hämtas. Tillgängligheten till hittegodsavdelningarna är dessutom ofta bristfällig.



Det krävs personligt besök för att få tillgång till upphittade föremål, vilket försvårar för personer med nedsatt mobilitet.



Det saknas möjlighet att kontakta hittegodsavdelningen skriftligt via SMS, e-post eller fax.





# Tillgänglighet för alla – men hur?

Det är viktigt att planera och utforma hinderfria utemiljöer och kollektivtrafik – till synes små hinder kan bli stora och ibland oöverstigliga för personer med nedsatt mobilitet. Likaså är det viktigt att förbättra tillgängligheten för gående, cyklister och kollektivtrafikanter till platser och aktiviteter såsom affärer och annan service, skolor, idrotts- och fritidsanläggningar osv.

Det finns råd och riktlinjer för hur utemiljön och kollektivtrafiken ska utformas så att de är tillgängliga för alla. De flesta europeiska länder har tekniska normer och standarder för hinderfri utformning - dessa standarder är dock långt ifrån enhetliga och varierar från land till land.

Denna broschyr ger förslag på hur vanligt förekommande hinder i reskedjan kan undvikas. Den ger även förslag på åtgärder. Det är dock viktigt att tänka på följande:

- Det finns inte någon universallösning som löser alla problem rörande tillgängligheten i utemiljön och kollektivtrafiken. I de flesta situationer finns ett flertal tillvägagångssätt att välja mellan och det är mycket viktigt att lösningen som väljs är anpassad till den aktuella situationen.
- Checklistor (även den som presenteras i denna broschyr), är aldrig fullständigt heltäckande.
- Rekommendationerna nedan anger inte några tekniska standarder (såsom minsta tillåtna trottoarbredd, största tillåtna lutning osv.). Det är viktigt att alltid tillämpa de nationella normer och standarder som finns.

***Att arbeta med förbättrad tillgänglighet är inte en fråga om speciallösningar för ett fåtal personer. Det handlar snarare om att göra platser och aktiviteter tillgängliga för alla.***

**För att uppnå en god tillgänglighet i utemiljön och kollektivtrafiken är det viktigt att inte bara fokusera på personer med nedsatt mobilitet. Istället bör fokus ligga på att göra platserna tillgängliga för alla. Utformningen bör vara sådan att platserna kan användas av alla i samhället, utan att det krävs specialanpassningar och särskilda lösningar för personer med nedsatt mobilitet. För att nå detta mål bör följande 7 principer tas i beaktning:**

- Utformningen måste vara användbar för personer med olika behov och förutsättningar.
- Utformningen måste tillgodose ett brett spektrum av individuella preferenser och förmågor.
- Utformningen måste vara enkel att förstå, oavsett användarens språkkunskaper, tidigare erfarenhet och koncentrationsförmåga.
- Utformningen måste ge nödvändig information, oavsett omgivning och användarens sensoriska förmåga.
- Utformningen måste vara förlåtande på så vis att den minimerar riskerna för misstag och följderna av sådana.
- Utformningen måste kunna användas effektivt och bekvämt med lägsta möjliga koncentrationsförmåga.
- Utformningen måste vara sådan att den är användbar och ger utrymme för alla, oavsett kroppsstorlek, räckvidd, smidighet och rörlighet.

Genom att tillämpa principerna ovan kan man finna lösningar på motstridiga krav såsom kantstenshöjder vid övergångsställen: Exempel: Att kombinera taktila plattor med en liten nivåskillnad mellan gång- och körbara kan personer med synnedsättning känna korsningen samtidigt som det ändå är möjligt för personer med rullstol att ta sig fram.



***Brister i den faktiska och upplevda säkerheten anges ofta som skäl till att personer undviker att gå och cykla och att resa med kollektivtrafiken.***

**För att övervinna dessa problem måste utemiljöer och kollektivtrafiken planeras och utformas på ett sätt som minimerar säkerhetsriskerna för alla, även personer med nedsatt mobilitet.**

**Vid sidan av konkreta åtgärder är det viktigt att informera om de insatser som vidtas, i synnerhet gentemot de personer som åtgärderna vänder sig till. Detta för att övervinna rädslan för olyckor och otrygghet.**

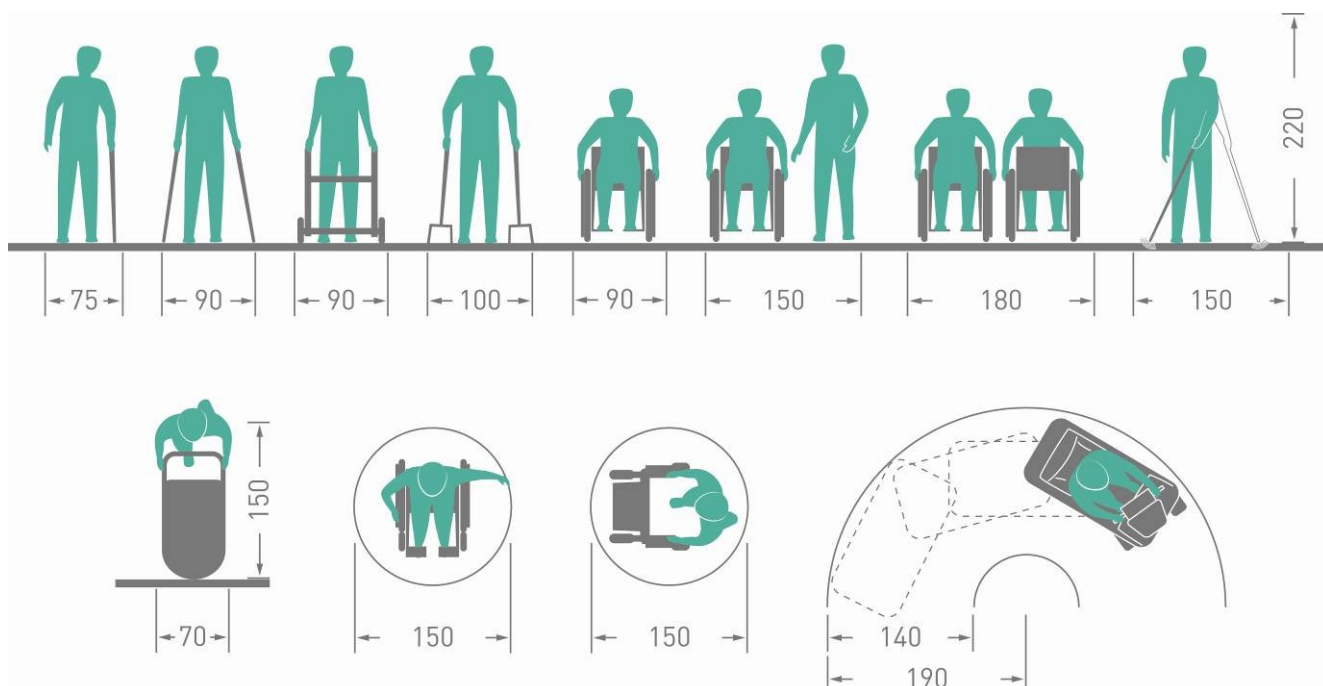


## Några råd för mer tillgänglig information

- Erbjud alltid information i flera format (exempelvis i visuellt och audiellt eller i visuellt och taktilt).
- Erbjud alltid flera kommunikationskanaler (exempelvis internet/epost, telefon, informationscentrum) för kundservice såsom bokning, klagomålshantering, information etc).
- Använd ett lättbegripligt språk (dvs. undvik långa, sammanflätade meningar, tekniska termer, låneord, förkortningar etc).
- Ge information på ett strukturerat sätt.
- Använd lättbegripliga tabeller och figurer.
- Ge visuell information i hög kontrast och låt den kontrastera tydligt mot bakgrunden (observera att detta ska gälla under alla tidpunkter på dygnet och i alla väder).
- Visa visuell information tillräckligt stort.
- Undvik att kombinera röd och grön färg.
- Använd inte bara färger för att visualisera information (exempelvis i kartor, sjökort, diagram, tabeller, figurer etc).
- Erbjud användaren att få informationen presenterad på nytt om så önskas (i visuellt och audiellt format).
- Säkerställ att information via internet uppfyller de standarder som tagits fram av WAI – Web Accessibility Initiative (Riktlinjer för utformning av innehåll på webben, sv. översättning).
- Utrusta och bemanna kundservice med teleslingor (för kommunikation med personer med nedsatt hörsel) och personal som talar flera språk (däribland teckenspråk). Informera om att denna service finns tillgänglig.
- Låt personer med nedsatt mobilitet delta i arbetet med att förnya och ta fram nytt informationsmaterial.

## Några råd för tillgängliga utemiljöer

Följande figur visar det utrymme som personer med olika förflyttningshjälpmedel behöver:



Figur 1: Nödvändigt utrymme för personer med olika förflyttningshjälpmedel

(Sources: Stadt Graz: *Barrierefreies Bauen für alle Menschen*; Schweizerische Fachstelle für behindertengerechtes Bauen: *Obstacle free traffic areas – Demands of people with disabilities*, UK Department for Transport: *Inclusive mobility*)



- Håll alltid det utrymme som krävs för förflyttning fritt från hinder.
- Utforma gångvägen så att två personer med nedsatt mobilitet kan passera varandra på ett enkelt och säkert sätt.
- Förse starkt trafikerade gator med trottoarer på båda sidor.
- Installera ramper eller tillgängliga hissar som alternativ till trappor och rulltrappor.
- Utrusta trappor och ramper med ledstänger på båda sidor.
- Undvik längsgående lutningar brantare än 6 %.
- Undvik tvärgående lutningar.
- Undvik gångtunnlar
- Markera gångvägar och var dessa börjar/slutar visuellt och taktilt.
- Markera trappsteg och olika hinder visuellt och taktilt.
- Förse gångvägar med god belysning.
- Förse gator med säkra övergångsställen (i synnerhet hårt trafikerade gator).
- Se till att kantstenar vid övergångsställen är låga (maximal kantstenshöjd är 3 cm).
- Förse gångvägar med tillgängliga vilomöjligheter (förslagsvis en sittbänk för varje 300 meter).
- Förse utemiljöer med tillgänglighetsanpassade toaletter.
- Förse utemiljöer som saknar naturlig ledning (i form av väggar, staket etc.) med visuella och taktila ledstråk.
- Förse övergångsställen med taktila och audiella trafiksignaler.
- Underhåll gång- och cykelvägar väl (sopa, röja snö, reparera sprickor och gropar, göra rent sittbänkar, tömma papperskorgar, kontrollera belysning etc.).
- Utforma ett specifikt vägvisningssystem för gående och cyklister.

- Ta hänsyn till olika cykeltyper (trehjulingar, tandemcyklar, cyklar med släpkärra osv.) vid planering av nya cykelvägar. Dessa kräver bredare vägbanor, större manöverutrymme och större svängradier än vanliga cyklar.
- Erbjud parkeringsmöjligheter för olika cykeltyper (trehjulingar, tandemcyklar, cyklar med släpkärra osv.).
- Involvera alltid personer med nedsatt mobilitet vid planering, implementering och utvärdering av åtgärder vid ny- och ombyggnader – och involvera dem redan i tidigt skede i planeringsprocessen. Använd deras synpunkter för att förbättra tillgängligheten till befintliga platser.

## Några råd för tillgänglig kollektivtrafik

- Utforma stationer och hållplatser för personer som har svårt att gå i trappor likväl som för personer som har svårt att använda hiss.
- Förse stationer och hållplatser med tillgängliga sittplatser och väderskydd.
- Förse stationer och hållplatser med tillgänglig och lättbegriplig information.
- Se till att stationer och hållplatser har tillräckligt stort utrymme för manövrering av olika förflyttningshjälpmedel såsom rullstol och rollator liksom för manövrering av barnvagn etc..
- Utforma stationer och hållplatser på ett tydligt och välstrukturerat sätt.
- Förse stationer och hållplatser med tydliga och lättbegripliga visuella och taktila vägvisningssystem.
- Utforma biljettautomater på ett sätt som är tillgängligt för alla.
- Utforma tidtabeller och betalningssystem på ett lättbegripligt sätt som är enkelt att komma ihåg.

- Informera om säkerhetsrutiner på ett sätt som är tydligt och tillgängligt för alla resenärer.
- Ta hänsyn till tillgänglighetsaspekter i säkerhetsrutiner.
- Se till att information på fordon (exempelvis linjenummer och slutdestination) går att läsa av oavsett väderförhållande och tidpunkt på dygnet.
- Utrusta fordon med tekniska hjälpmedel som underlättar för personer med nedsatt mobilitet att stiga ombord.
- Prioritera underhållet av hjälpmedelsfunktioner (såsom realtidsinformation, ramper och hissar) lika högt som underhåll av infrastruktur och fordon.
- Utbilda personal i tillgänglighetsfrågor.
- Inför parkeringsrestriktioner för biltrafik vid hållplatser och stationer.och se till att de efterlevs
- Utrusta fordon med säten anpassade för personer med nedsatt mobilitet, gärna nära ingången.
- Utrusta fordon med handräcken, stolpar och handtag och se till att dessa är tydligt markerade (med tydligt kontrast mot bakgrunden), enkla att nå och enkla att använda för alla passagerare.
- Förse fordon med tillräckligt stort utrymme för rullstolar, rollatorer och barnvagnar.
- Erbjud realtidsinformation i visuellt och audiellt format.
- Gör det enkelt för passagerare att kontakta personal.
- Ta hänsyn till personer med nedsatt mobilitet vid planering av tidtabeller och bytestider.
- Lägg hållplatser och stationer inom rimliga gångavstånd och gör dem lättillgängliga på ett säkert sätt för gående.
- Erbjud personer med nedsatt mobilitet resträning.

- Involvera alltid personer med nedsatt mobilitet vid planering, implementering och utvärdering av åtgärder för tillgänglig kollektivtrafik.

## Några råd för ökad tillgänglighet till daglig service

- Informera stadsplanerare, trafikplanerare, lokala och regionala myndigheter och fastighetsägare om vikten av att ge gående, cyklister och kollektivtrafikresenärer god tillgänglighet till daglig service såsom köpcenter, klädbutiker, idrotts- och nöjesanläggningar, skolor, vårdcentraler etc.
- Sätt god tillgänglighet för gående, cyklister och kollektivtrafikresenärer som ett krav för verksamheter inom daglig service.
- Integrera tillgänglighet till daglig service för gående, cyklister och kollektivtrafikanter i planeringsprocessen, t ex vid bygglovsprövning och i exploateringsavtal osv..
- Informera allmänheten om vikten av att ge gående, cyklister och kollektivtrafikanter god tillgänglighet till daglig service.

## Några råd för ökad tillgänglighet till kundservice

- Möjliggör för resenärer att ge synpunkter på tillgängligheten i utemiljön och kollektivtrafiken.
- Lokalisera hittegoodsavdelningar till platser med god tillgänglighet.
- Utbilda servicepersonal i tillgänglighetsfrågor.

- Informera om hittegodsavdelningar och var synpunkter kan lämnas på ett tydligt och lättillgängligt sätt. Informera om detta i lokala tidningar, på hållplatser, på internet, i broschyrer för kollektivtrafik etc.
- Möjliggör för resenärer att ge synpunkter och kontakta hittegodsavdelningar på plats. Gör det även möjligt att göra detta per telefon, fax, post, epost och webbplats.
- Se till att synpunkter och förslag från resenärer framförs till ansvariga inom området.
- Se till att synpunkter och förslag bemöts med personliga och uppskattande svar.

# Tillgänglighet är inte bara ett utformningskoncept, det är också en attitydfråga!

Den vanligaste invändningen mot att planera och utforma för ökad tillgänglighet för alla är att det kostar för mycket och inte ryms inom budget.

Tillgänglighetsåtgärder är sällan gratis och i synnerhet åtgärder som innefattar ombyggnader i infrastrukturen kan vara kostsamma.

Här är fem tips för den kostnadsmedvetna:



1. Verka för att öka förståelsen för tillgänglighetsfrågor och för att göra dem allmänt accepterade. Många av de hinder som finns i utemiljön och kollektivtrafiken beror på bristande kunskap. Barriärer uppstår på grund av tanklöshet och missriktade insatser vilket i sin tur ofta är ett resultat av okunnighet hos allmänhet, planerare och politiker.

***Att öka den allmänna förståelsen för tillgänglighetsfrågor är ett effektivt sätt att förbättra tillgängligheten i utemiljön och kollektivtrafik. Detta kan göras genom information och utbildning.***



2. Undvik att åtgärda "fel" problem. Genom att involvera personer med nedsatt mobilitet i arbetet kan "rätt" problem identifieras liksom rätt åtgärder väljas.

***Att involvera personer med nedsatt mobilitet i arbetet med tillgänglighetsåtgärder är ett effektivt sätt att komma åt de verkliga problemen. Det leder till långsiktigt hållbara tillgänglighetslösningar.***

3. Involvera personer från samtliga användargrupper. Genom att involvera alla användargrupper i planeringen och implementeringen av tillgänglighetsåtgärder minskar risken för att misstag begås på grund av okunnighet. Det leder till att "rätt" problem åtgärdas och att man slipper bygga om i efterhand.

***Att involvera personer från samtliga användargrupper i planeringen och implementeringen av tillgänglighetsåtgärder är ett effektivt sätt att undvika kostsamma misstag.***

4. Sträva efter lösningar som tillgodoser samtliga användares behov. Åtgärder som är universella och som bidrar till att öka tillgängligheten för samtliga användargrupper är betydligt mer kostnadseffektiva än speciallösningar riktade till en specifik grupp. Det är viktigt att personer som arbetar med utformning och underhåll av utemiljöer och kollektivtrafiken är införstådda med detta och känner till principerna för universal design.

***Att tillämpa principerna för universal design är ett kostnadseffektivt sätt att öka tillgängligheten för alla.***

5. Sträva efter att integrera tillgänglighetsfrågor redan i tidigt skede i planeringsprocessen. I många fall kostar det inte något extra att

tillgänglighetsanpassa platser redan från början. Att genomföra korrigeringar i senare skede är dock betydligt dyrare.

***Att integrera tillgänglighetsfrågor i tidigt skede i planeringsprocessen är ett effektivt sätt att minimera kostnaden för tillgänglighetsåtgärder.***

***Att öka tillgängligheten, säkerheten och bekvämligheten för gående, cyklister och kollektivresenärer är samhällsekonomiskt lönsamt***

Investeringar som syftar till att öka tillgängligheten, säkerheten och bekvämligheten för gående, cyklister och kollektivtrafikanter är samhällsekonomiskt lönsamma i form av att de:

- Bidrar till miljövinster. Med ökad tillgänglighet ökar antalet gående, cyklister och kollektivtrafikanter vilket leder till lägre energiförbrukning, lägre förbrukning av icke-förnyelsebara resurser, mindre utsläpp av växthusgaser och luftföroreningar samt lägre buller och vibrationer. Det innebär även att värdefull mark kan frigöras för andra funktioner än biltrafik.
- Bidrar till sociala nyttor. Ökad tillgänglighet innebär att fler personer får tillgång till daglig service. Det innebär att fler personer kan delta i det vardagliga livet på egen hand.
- Bidrar till hälsovinster. Ökad tillgänglighet möjliggör för fler personer att leva ett aktivt och hälsosamt liv. Fler gående och cyklister leder till bättre folkhälsa.

**Att investera i tillgänglighet är att investera i samhället och i en hållbar ekonomi. Det är ett effektivt sätt att lösa nutida och framtida utmaningar som följer av en åldrande befolkning och en ökad invandring.**