

Handläggare
Ragna Forslund
08-686 1959

Yttrande över motion 2011:24 om barn och unga i SL-trafiken

Inledning

Socialdemokraterna och Erica Ullberg m fl har i motion 2011:24 om barn och unga i SL-trafiken föreslagit att:

- Slopa zonerna i SL-trafiken och införa enhetstaxa
- Införa avgiftsfria resor för alla medföljande barn upp till 12 år
- Förstärka utbildningen om barn och unga och bemötandefrågor för all personal som arbetar resenärsnära i SL-trafiken och all personal på AB SL
- Anpassa skyltar och utrop efter barns behov
- I avtal med entreprenörer reglera att det finns personal som har till uppgift att hjälpa barn och unga vid större trafikstörningar
- Införa en resegaranti för barn och unga
- Stoppa installationen av barnovänliga och farliga spärrar
- Utreda hur fordon med flexibel inredning och därmed fler platser för barnvagnar kan användas på belastade linjer eller tider
- Inleda ett arbete med att förkorta tiden från felanmälan till reparation av hissar och rullband
- Införa skyltning som guidar resenärer med barnvagn eller motsvarande
- Förbättra utbildning och avtal i syfte att säkerställa att bussar "niger" vid hållplatsen.

Att slopa zonerna i SL-trafiken och införa enhetstaxa

SL har enhetstaxa på periodbiljetter för att göra det enklare att resa. Barn och unga har speciella periodbiljetter med en mer förmånlig prissättning. Eftersom det kan bli dyrt att göra enstaka resor för någon som har fritidsaktiviteter, finns periodbiljetter som gäller just bara på fritiden. Barnet behöver bara göra cirka två tur- och returresor per vecka över en zongräns med förköpsremsa för att det ska löna sig att köpa en av SL:s varianter av fritidsbiljett istället. Enhetstaxa på enkelbiljetter skulle sannolikt inte resultera i samma pris per resa som det idag är för resa i en zon. Därmed är det inte säkert att det skulle bli så mycket billigare att köpa biljetter för enstaka resor till fritidsaktiviteterna. Det kommer fortfarande att vara mest fördelaktigt att köpa en periodbiljett.

Att införa avgiftsfria resor för alla medföljande barn upp till 12 år

Enligt Svensk Kollektivtrafiks rekommendationer kring åldersgränser är man barn tills man fyllt 7 år och åker då avgiftsfritt i sällskap med vuxen. Detta är den åldersgräns som SL och de kollektivtrafikbolag som ligger i angränsande län tillämpar idag. Skulle SL ändra sin regel innebär det att SL och andra kollektivtrafikbolag skulle få sämre förutsättningar att skapa gemensamma biljetter med ungdomsrabatt. Det försämrar i längden förutsättningarna för länsöverskridande resor.

När en familj exempelvis ska lördagshandla eller gå på bio är det oftast helg och då gäller SL:s helgrabatt. Enligt SL:s helgrabatt får 6 barn upp till 12 års ålder resa avgiftsfritt i vuxens sällskap på helger och röda dagar.

Att förstärka utbildningen om barn och unga och bemötandefrågor för all personal som arbetar resenärsnära i SL-trafiken och all personal på SL

I SL:s tillgänglighetsarbete är barnperspektivet en lika självklar del som perspektivet på situationen för personer med funktionsnedsättningar och äldre. I SL:s riktlinjer ingår att en barnkonsekvensanalys ska göras inför beslut.

All personal på AB SL omfattas av en obligatorisk utbildning i Barnkonventionen. Utbildningen omfattar:

- Barnkonventionen
- Sveriges strategi för att stärka barnets rättigheter
- SLL:s handlingsplan för arbetet med barnkonventionen
- Riktlinjer för SL:s arbete enligt FN:s konvention om barnets rättigheter
- Bemötandefrågan i avsnittet som handlar om trygghet och undersökningen "Barns attityder till SL" som gjordes 2007

Ansvar för övrig personalutbildning hos SL:s entreprenörer ligger hos entreprenören och är beroende av avtalsinnehåll. I många avtal är det reglerat att personalen ska följa FN:s konvention om barnens rättigheter. I samtliga nya avtal finns krav om att följa Barnkonventionen.

Att anpassa skyltar och utrop efter barns behov

FN:s barnkonvention gäller för SL:s verksamhet. Utifrån den har SL tagit fram riktlinjer och utbildning för all personal. Alla beslut ska föregås av en barnkonsekvensanalys, med en checklista för att säkra att barns perspektiv tillgodoses.

Målet är att SL:s resenärer ska kunna orientera sig i kollektivtrafiksystemet oavsett ålder. Skyltningen ska vara lättbegriplig och lättläst och måste vara placerad på lämplig höjd för att kunna läsas och höras av alla, såväl stora som små. Informationen

ska placeras där man förväntar sig att den ska finnas och det ska vara lätt att komma tätt intill. Skyltningen ska bygga på ett enhetligt system som är enkelt och logiskt samt lättbegripligt.

SL förändrar efter hand både befintliga och nyttkomna miljöer så att de följer riktlinjerna. För tidtabeller och anslag på informationstavlor gäller t.ex. att underkanten ska vara 1 meter över mark. Placering av kartor i fordon ska vara på sådan höjd att de kan läsas av barn. Det ska också finnas högtalare med talad information som komplement till text där det finns elektroniska informationssystem.

Att i avtal med entreprenörer reglera att det finns personal som har till uppgift att hjälpa barn och unga vid större trafikstörningar

Pendeltåg

Inom ramen för det uppdrag som trafikentreprenören för pendeltågstrafiken (Stockholmståg) har från SL ligger att de ska ha så kallade betalvärdar. Dessa ska, i komplement till ordinarie arbetsuppgifter, vid större trafikstörningar vara behjälpliga med information m.m. till alla resenärer, även barn.

Tunnelbana

All personal hos MTR ska efterleva FN:s barnkonvention. Bemötandet av barn ska visa på tålmod, hänsyn, korrekthet och omdöme. MTR ska se till att bemanningen av stationerna alltid är tillräcklig i förhållande till åtagandet, bl.a. att säkerställa resurser som krävs för insatser vid evenemang och andra akuta händelser.

Lokalbana

I E20-avtalen står att Trafikutövaren ska följa FN:s barnkonvention om barnens rättigheter. Som tillägg till detta kan nämnas för respektive trafikutövare:

Vad gäller Veolia finns generella skrivningar i de befintliga avtalen som säger att alla kunder ska bemötas på ett trevligt och korrekt sätt samt att alla resenärer ska kunna färdas tryggt och säkert i SL-trafiken. Förra året bidrog Veolia även i arbetet med skolinformatörer.

I avtalet med Stockholms Spårvägar står att entreprenörens personal fortlöpande ska utbildas i bemötandet av bl.a. barn.

För Roslagsbanan gäller att trafikentreprenören ska ha konduktörer som ambulerar i tågens kundutrymmen. Trafikutövaren ska även ha tillräckliga resurser så att god och korrekt information om störningar kan ges till kunder i fordonen och på hållplatserna under hela trafikdygnet. För övrigt är Roslagståg tydliga i personalens utbildning när barnperspektivet tas upp.

Både ur moralkrav, barnkonventionen och rent praktiskt, såsom: hur man gör, vad man säger och hur ord och kroppsspråk uppfattas av yngre personer.

Buss & färdtjänst

När det gäller Buss har SL formulerat krav i trafikavtalen enligt vilka trafikutövaren åtar sig att följa SL:s gällande styrdokument (t.ex. riktlinjer). En av dessa riktlinjer är RiBarn som är riktlinjer för SL:s arbete enligt FN:s barnkonvention. En av de grundläggande principerna är att barnens bästa alltid ska sättas i främsta rummet. Denna skyldighet gäller i hela trafikutövarens verksamhet, även i arbetet vid större trafikstörningar.

När det gäller Färdtjänst får barn under 7 år inte resa utan ledsagare. Det finns även med i avtal att förare inte får lämna resenär som har behov av mötande person.

Att införa en resegaranti för barn och unga

Alla SL:s entreprenörer har instruktioner om att barn inte ska lämnas i utsatta situationer utan pengar och möjlighet att ringa till en förälder eller annan närstående. Barn och ungdomar har rätt att åka utan biljett i trängande situationer och när trafiken till exempel är försenad.

Att stoppa installationen av barnvänliga och farliga spärrar

SL:s mätningar visar att fuskets minskade år 2011 jämfört med år 2010. Minskningen har framförallt skett inom pendeltåg och tunnelbana vilket är de trafikslag som omfattas av den pågående spärrlinjeutbyggnaden.

Det konstateras att antalet rapporter om skador har ökat i takt med att de nya spärrarna installerats. Därför har SL i samarbete med leverantörerna tagit fram ett åtgärdsprogram. Följande åtgärder kommer att vidtas för att komma tillrätta med de ökade incidenterna i spärrarna.

- Hastigheten för öppning och stängning i spärren ska justeras och vid behov göras mjukare.
- Den bredare spärren i spärrlinjen, Widegate, är anpassad för rullstolar, barnvagnar och förskolegrupper m.m. Den kan öppnas både med SL-kort och manuellt av spärrexpeditören. Det har dock visat sig att det är svårt för spärrexpeditören att både hjälpa kunder i försäljningsluckan och samtidigt ha en säker kontroll över Widegatens funktion. Spärrexpeditörern kan endast öppna Widegaten manuellt, inte stänga den, vilket sker med automatik. Detta har inneburit incidenter när grupper passerat med gemensam biljett. En ny funktion kommer att införas så att spärrexpeditören även kan kontrollera stängningen av spärren.

- Spärrarna är av tradition dubbelriktade för in- och utpassage vilket skapar osäkerhet framför allt i rusningstid med tidvisa incidenter som följd. Ett försök med lyckat resultat har provats på pendeltågsstationen i Älvsjö genom att enkelriktade spärrarna. Detta gör att resenärsflödet separeras i spärrlinjen och ger en smidigare och lättare passage. Fler stationer kommer nu att enkelriktas på detta sätt med start på St Eriksplan och Nedre hallen på Centralstationen.
- Spärrexpeditionen kan även alltid manuellt öppna spärren i direkt anslutning till försäljningsluckan, Servicegaten, för att hjälpa de som känner sig osäkra. Dekaler som hänvisar till spärrexpeditionen finns uppsatta på samtliga glasdörrspärrar.

Att utreda hur fordon med flexibel inredning och därmed fler platser för barnvagnar kan användas på belastade linjer eller tider.

Buss

Beträffande flexibla fordon görs studier och utifrån dessa kommer man att se över möbleringen. Det är alltid en balansgång mellan antalet sittplatser och platser för resenärer med särskilda behov. SL-trafiken har idag minst 3 st barnvagnsplatser i en buss, med undantag för dubbeldäckarna till Norrtälje. I ledbussar finns i många fall plats för 5 st barnvagnar.

SL:s krav motsvarar kraven som ställs i dokumentet Buss 2010. Dessutom finns EU-direktiv som reglerar detta. SL följer såväl kraven i dokumentet Buss 2010 som nämnda EU-direktiv.

Att inleda ett arbete med att förkorta tiden från felanmälan till reparation av hissar och rullband

Felanmälningsprocessen från det att ett ärende kommer in till att felet blir åtgärdat flödar manuellt genom flera aktörer. Detta gäller även återrapporteringen. Det här arbetssättet leder tidvis till längre åtgärdstider och att information som överförs ibland är felaktig och ofullständig. För att komma tillrätta med dessa brister krävs såväl organisatoriska ändringar som beslut om investeringar i stödsystem, så att ett ärende kan följas och delas av alla parter i realtid.

SL arbetar tillsammans med sina entreprenörer för att minska antalet fel i de manuella rutinerna, liksom att säkra omedelbar översändning av felanmälan till nästa led i kedjan. Det är dock önskvärt att minska antalet led mellan mottagare av fel och serviceentreprenör.

De åtgärder som i övrigt pågår hos SL är att minska antalet fel så att de resurser som finns att tillgå kan fokuseras på ett mindre antal fel vilket leder till kortare inställelsetider och snabbare åtgärdstider.

Trenden sett över en längre period visar att antalet fel minskar. I snitt har antalet fel per objekt minskat från 19,5 till 13,5. Det motsvarar under de senaste 12 månaderna en minskning med 5 %.

För att minska antalet fel i anläggningar ökar nu SL satsningarna på reinvesteringar av hissar och rulltrappor de kommande fem åren. Nya städmetoder införs för rengöring av rulltrappor och trafikentreprenörerna har informerats om städningens betydelse för att minska antalet fel. SL arbetar även tillsammans med Kone för att utveckla servicekonceptet för hiss och rulltrappor, vilket innebär att service utförs enligt ett bestämt fastlagt serviceschema. Två servicedistrikt för rulltrappor är redan igång.

Långa väntetider beror ofta på att det tar lång tid att införskaffa reservdelar då dessa ibland får specialtillverkas eftersom rulltrappans/hissens leverantör inte finns kvar på marknaden. SL ser nu över vilka komponenter som är av strategisk betydelse.

Vidare arbetar SL tillsammans med serviceentreprenör Kone för att minska inställetiden från det att Kone mottagit felanmälan. Inställetiderna följs upp varje månad.

Att införa skyltning som guidar resenärer med barnvagn eller motsvarande

SL har riktlinjer kring tillgänglighet och barnperspektiv som styr informationen i trafiken. Både hissar och rulltrappor behandlas som målpunkter ur tillgänglighetsperspektiv och skyltning till dessa ska finnas i alla miljöer.

I våra riktlinjer står att alla stationsentréer ska ha hiss om inte tillgängligheten är tillgodosedd på annat sätt. En hiss ska vara tydligt markerad och vägen fram till den tydligt skyltad och kompletterad med piktogram för hiss. Till inomhushissar ska det också finnas ledstråk. Även rulltrappor ska vara tydligt kontrastmarkerade.

Att förbättra utbildning och avtal i syfte att säkerställa att bussar "niger" vid hållplatsen

SL har sedan länge ett generellt krav att läginstegebussar ska ha en nigningsfunktion. I SL:s riktlinjer för tillgänglighet (RiTILL) sägs att bussförare alltid ska låta en läggolvsbuss "niga" vid stopp vid hållplats. RiTILL ingår i utbildningen inom ramen för SL:s certifiering av bussförare. I SL:s senast upphandlade avtal (upphandlingarna E19B och E20) sägs – något förenklat – att Trafikutövaren skall tillämpa RiTILL i sin verksamhet. I tidigare upphandlade avtal finns inte någon direkt koppling till RiTILL, men väl till exempel förarcertifiering.

Förslag till beslut

Trafiknämnden föreslås besluta

att översända förvaltningschefens förslag till yttrande till Landstingsstyrelsens förvaltning, samt

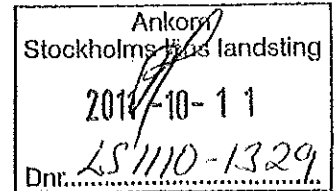
att förklara paragrafen omedelbart justerad

Anders Lindström
Förvaltningschef

Ragna Forslund
Trafikdirektör

Bilaga

Motion 2011:24 om barn och unga i SL-trafiken



MOTION
2011-10-06

Robert III
2011:24

Motion av Erika Ullberg m fl om barn och unga i SL-trafiken

På senare år har barnafödandet varit högt i vårt län och vi har en kraftig inflyttning av personer i barnafödande ålder. Idag finns det 445 000 barn och unga i Stockholm län. De kommer bli allt fler.

Barn och unga reser kollektivt i högre grad än andra grupper. Samtidigt vet vi att de är framtidens bilister. Vinner vi barn och ungas förtroende för kollektivtrafiken så får vi förhoppningsvis trogna resenärer och mindre biltrafik i framtiden. Att få fler barn och unga att tycka om att resa med SL är en långsiktig investering i vår miljö och i framkomligheten i vår region.

Ska vi vinna barns och ungas förtroende för SL och skapa en livslång relation till kollektivtrafiken redan i unga år måste SL arbeta mer aktivt med ett barnperspektiv när trafik, taxor, information och service planeras. Vi Socialdemokrater har en lång rad förslag som skulle förbättra SL-trafiken för många men framförallt för de som är under 18 år.

Taxa

Barn och unga som inte dagligen åker kollektivt till skolan har ofta inte periodkort. Många barn har dock någon fritidsaktivitet. Enligt SCB har en kraftig majoritet av barn minst någon idrotts- eller annan fritidsaktivitet i veckan. När barn och unga ska åka kollektivt kan zonindelningen göra enstaka resor på fritiden väldigt dyra. Besvärligast är det för dem som bor i de kommuner som delas av en zongräns. Trots att stallet eller ishallen ligger i den egna kommunen så får man betala för resa i två zoner. Vi vill avskaffa zonerna och återinföra enhetstaxan.

Idag är det alltför dyrt och krångligt om en familj ska åka och lördagshandla eller gå på bio en kväll. Då slutar det ofta med att familjen tar bilen. Idag åker barn under sju år alltid gratis med en betalande vuxen. Vi vill utöka det till att gälla alla barn under 12 år. Vi tror att fler kommer att ställa bilen om barnen åker gratis. De är bra för miljön och lär samtidigt barnen en bra vana för framtiden.



Bemötande

Unga mellan 15-19 år är mindre nöjda med personalens bemötande jämfört med dem som är över 20 år. Ungdomar vittnar i andra sammanhang ofta om att de drabbas av kollektiv bestraffning. Det kan vara ett av skälen till att man är mindre nöjd än andra grupper med personalens bemötande. Så ska det inte vara. Vi vill förstärka utbildningar om barn och unga och bemötandefrågor hos alla personal som arbetar i SL-trafiken.

Trygghet

En nyligen publicerad undersökning som Rädda Barnen låtit göra bland unga i Sverige mellan 12 och 17 år visar att i vårt län är många unga otrygga i kollektivtrafiken. Undersökningen visar att på kvällstid känner sig 36 % av tjejerna och 18 % av killarna sig otrygga i kollektivtrafiken.

Barn och unga tycker inte likadant som vuxna om vad som gör en trygg i SL-trafiken. När vi vuxna känner oss som mest trygga när det är många andra resenärer runt omkring, kan barn uppleva det precis tvärtom. När SL testade olika varianter av ommöblering av tunnelbanans vagnar framkom att barn känner oro vid trängsel eftersom de är rädda att de inte ska hinna av tåget vid sin station. De är också oroliga för att stiga av på fel ställe. När det är många andra resenärer minskar barns möjligheter att se skyltar och kartor. Barnen efterlyste i detta sammanhang linjekartor etc. i ögonhöjd.

Vi vill skapa större trygghet för barn och unga i trafiken. En översyn av skyltar och dekaler behöver göras. Det ska finnas tydliga dekaler som uppmuntrar vuxna att låta barn gå av först. Fler skyltar måste monteras i barns ögonhöjd. Tydliga utrop uppskattas av flera grupper och är särskilt viktigt vid störningar i trafiken.

Vid trafikstörningar hamnar barn och unga lätt i kläm. Barn som tvingas stiga av vid fel station eller hållplats där de inte hittar kan bli rädda och oroliga och har sämre möjligheter än vuxna att hitta alternativa resvägar. Vi vill att det ska finnas personal ute i trafiken som har som uppgift att söka upp barn och unga vid störningar och se till att de kommer rätt. Risken idag är att allt fokus läggs på de stora resandemassorna och att barnen glöms bort.

Barn och unga kan sällan nyttja SL:s resegaranti. Garantin bygger på att man själv kan ligga ute med pengar för taxi om man riskerar att bli mer än 20 minuter sen på grund av störningar och förseningar i SL-trafiken. Vi vill införa att SL-personal ska kunna dela ut en taxivoucher till barn och unga som strandat i SL-trafiken så de säkert kommer hem eller fram till skola eller aktiviteter. Givetvis ska barn få hjälp att ringa sina föräldrar eller annan närstående i en sådan situation.



Det har förekommit att barn ombetts kliva av bussar eller tåg för att de saknat biljett eller att SL-personalen misstänkt fusk. Fusk ska givetvis bekämpas men barn får inte lämnas strandade på för dem kanske en okänd plats och utan möjligheter att ta sig vidare.

Barnvänliga spärrar

Den borgerliga majoriteten har investerat mycket tid och pengar på att bygga nya spärrlinjer med glasdörrar. De nya spärrarna är svåra att passera för de resenärer som inte rör sig tillräckligt fort eftersom de stängs relativt kvickt. Det är svårt för en vuxen och ett barn att hinna igenom spärren innan den stängs. Många har därför vittnat om att de klämts och antalet anmälningar till SL har ökat dramatiskt. Om vuxna tycker att de nya spärrarna är obehagliga kan man ana vad barn tycker. Ingen ska behöva vara kända obehag på grund av spärrlinjens utformning. Tvärtom ska det vara välkomnande att resa med SL. Det ska vara enkelt, smidigt och säkert för såväl äldre som barn att passera spärrlinjen.

Resa med barnvagn

På vissa busslinjer reser många med barnvagnar. De leder ofta till att alla barnvagnsplatserna är upptagna. Andra barnvagnsresenärer kommer därför inte med trots att bussen i övrigt inte är full. Vi vill kunna använda fordon med mer flexibel inredning på dessa sträckor eller tider.

För de som reser med barnvagn i spårtrafiken finns andra utmaningar. En trasig hiss eller stillastående rullband kan ställa till med stora problem. Snabba reparationer är viktigt för att öka tillgängligheten. Känner man inte redan till den pendeltågs- eller tunnelbanestation man stiger av vid är det svårt att veta vilken uppgång man ska ta för att komma fram med barnvagn. Vi vill införa en skyltning som är lätt att följa när man kliver av för den som reser med barnvagn, rullator eller tungt bagage. Att komma på och av en buss utan att den "niger" är svårt för såväl funktionshindrade som för de som reser med barnvagn eller rullator. Alla SL-bussar ska därför "niga" och angöra hållplatsen så när de kan. Tyvärr sker inte detta alltid idag. Vi vill förstärka utbildningen kring vikten av "niga" men även inför hårda kontroller med viten.

Med anledning av ovanstående föreslår vi landstingsfullmäktige besluta

att slopa zonerna i SL-trafiken och införa enhetstaxa,

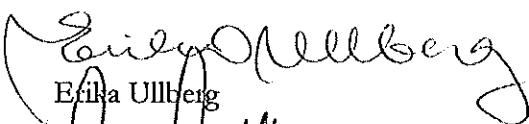
att införa avgiftsfria resor för alla medföljande barn upp till 12 år,

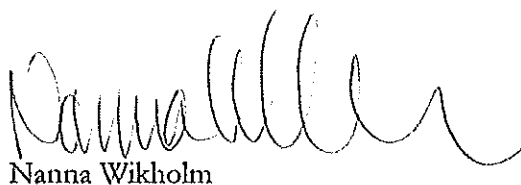
samt att uppdra åt Trafiknämnden

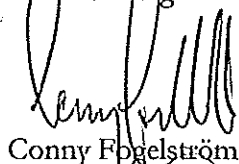


- att förstärka utbildningen om barn och unga och bemötandefrågor för all personal som arbetar resenärnära i SL-trafiken och all personal på AB SL,
- att anpassa skyltar och utrop efter barns behov,
- att i avtal med entreprenörer reglera att det finns personal som har till uppgift att hjälpa barn och unga vid större trafikstörningar,
- att införa en resegaranti för barn och unga,
- att stoppa installationen av barnvänliga och farliga spärrar,
- att utreda hur fordon med flexibel inredning och därmed fler platser för barnvagnar kan användas på belastade linjer eller tider,
- att inleda ett arbete med att förkorta tiden från felanmälan till reparation av hissar och rullband,
- att införa skyltning som guidar resenärer med barnvagn eller motsvarande samt,
- att förbättra utbildning och avtal i syfte att säkerställa att bussar "niger" vid hållplatsen.

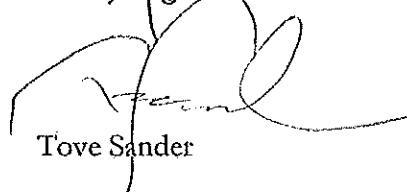
Stockholm den 6 oktober 2011

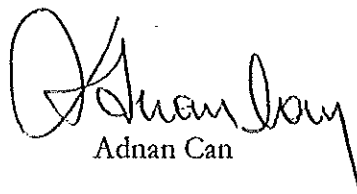

Erika Ullberg


Nanna Wikholm


Conny Fogelström

~~Anna Kettner~~


Tove Sander


Adnan Can