

TRAFIKSELSKABERNE
I DANMARK

Trafikselskabernes arbejde for tilgængelighed

- NT – Nordjyllands Trafikselskab,
- Midttrafik,
- Sydtrafik,
- FynBus,
- Movia
- Bornholms Trafikselskab

Trafikselskaberne i Danmark



- 6 regionale trafikselskaber
- Reguleret af lov om trafikselskaber
- Ejet af kommunerne og regionen
- Planlægger, koordinerer og udbyder kollektiv transport services
- Produkterne:
 - Bus
 - Lokal og regionalto
 - Letbane
 - Skolekørsel
 - Visiteret flextrafik
 - Åben flextrafik
 - Forsøg med fleksible løsninger: fleksible busser, samkørsel og frivilligbusser

Trafikselskabernes rolle

Kommunerne

Regionerne

Bestilling
af serviceniveau

Trafikselskaberne

Udbud og
kontraktopfølgning

Busvognmænd

Flexvognmænd

Tog- og
letbaneoperatører

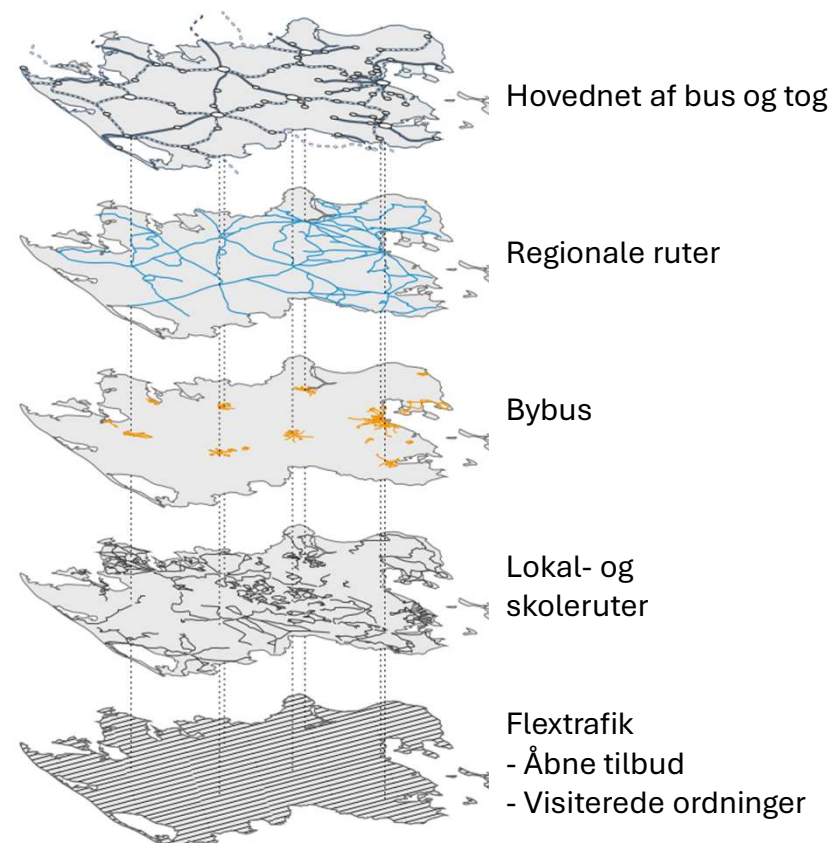
Trafikselskabernes opgaver

- Trafikselskaberne koordinerer ønsker fra kommuner og region og at præsentere den kollektive trafik for kunderne som en sammenhængende helhed.
 - Trafikselskaberne står bl.a. for:
 - Udbud og kontraktstyring
 - Trafikplanlægning, produktudvikling og markedsanalyse
 - Takster, billet- og kvalitetskontrol
 - Markedsføring og kundeservice mv.
-
- Kommunerne og regionerne er ansvarlige for serviceniveauet - at fastlægge kørselsomfang og driftsbudget
 - Kommunerne har ansvaret for den fysiske infrastruktur – f.eks. stoppesteder og terminaler.

Trafikselskabernes produkter

- Net af forskellige transporttilbud
 - Sammenhængende mobilitet
 - Systemet bindes sammen i knudepunkter
-
- 252 mio. rejser i bus, tog og letbane
 - 6 mio. rejser i flextrafik

Den kollektive trafik er et samlet net af:



Organisering af arbejdet med tilgængelighed

- Trafikselskaberne involverer løbende handicap- og ældreorganisationer i vores arbejde for at skabe tilgængelighed og bedre produkter for alle.
- Trafikselskaberne idéudveksler løbende med hinanden og udvikler fælles løsninger. Dette sikrer, at gode løsninger kommer flest muligt til gavn.
- **Flere trafikselskaber har tilgængelighedsfora** – bl.a. med repræsentation fra:
 - DH, Dansk Blindesamfund, Demensforeningen, Hjerneskadeforeningen, Ældresagen, Faglige seniorer, kommuner m.fl.
- Skal afspejle forskellige funktionsnedsættelser for at sikre bred opmærksomhed på alle typer af barrierer.
- Bruges til sparring og idéudvikling og indgår i konkrete forbedringsprojekter
- Bruges til videndeling med organisationernes medlemmer

Sammensætning af tilgængelighedspaneler

Midttrafik

- Tilgængelighedsforum siden 2015 består af:
 - 3 medlemmer fra Midttrafik
 - 3 fra kommunerne
 - 2 fra Ældresagen
 - 2 fra Faglige Seniorer
 - 3 fra DH, herunder, diabetesforeningen, CP Danmark og Dansk Blindesamfund
- Mødes 2 gange årlig + ved særlige behov.

Sydtrafik

- Tilgængelighed behandles i et brugerpanel hvor handicaporganisationerne indgår på lige fod med andre kundesegmenter.
- Panelet mødes 4 gange årligt og drøftes alle forhold af den kollektive trafik.

BAT

- Ikke eget tilgængelighedspanel
- Eventuelle sager behandles i Bornholms Regionskommunes nedsatte Handicapråd
- Handicaprådet afholder faste møder hver måned



Fynbus

- Tilgængelighedsforum fra 2007. Består af:
 - Danske Handicaporganisationer, Dansk Handicapforbund, Dansk Blindesamfund, Regionsældrerådet, LEV, RYK, Alzheimerforeningen
- Mødes 2 gange årligt.

NT – Nordjyllands Trafikselskab

- Ikke eget tilgængelighedspanel
- Bruger Aalborg Kommunes ved større ændringer.
- Holder 1-2 møder årligt med blinde/svagtseende

Movia

- Tilgængelighedsforum siden 2014 består af:
 - Dansk Blindesamfund (udpeget af DH)
 - Dansk Handicap forbund (udpeget af DH)
 - Hjerneskadeforeningen (udpeget af DH)
 - Ældresagen
 - Faglige seniorer
- Mødes 4 gange årligt

Eksempel på en dagsorden fra tilgængelighedsforum

Punkter på dagsordenen

1. Præsentation af deltagere

Vi byder velkommen til Knud Aage Jensen og Marlene Rishøj fra Ældresagen og Lars Berg samt Kim Sorgenfri fra Midttrafik

2. Opfølgning og nyt siden sidste ordinære møde

- Ny direktør i Midttrafik v/ Lars Berg
- Rejsekort/billet/app
- Nye farver i de kommende busser
- Notat om tilgængelighed for flextrafik i Aarhus

3. Kort opfølgning fra sidste ordinære møde og nyt relateret til Flextrafik

4. Evaluering af harmoniseringen af Flextrafik

5. TEMA som arbejdsområde

Efter afstemningen skal vi arbejde med:

1. Der laves vejledning til kommuner for adgangsveje og perroner
 - Input fra Lene Ahle om deres erfaringer
 - Input fra Vejregler om stoppesteder
 - Input fra Center for Faldforebyggelse (Aarhus kommune)

6. Næste møde

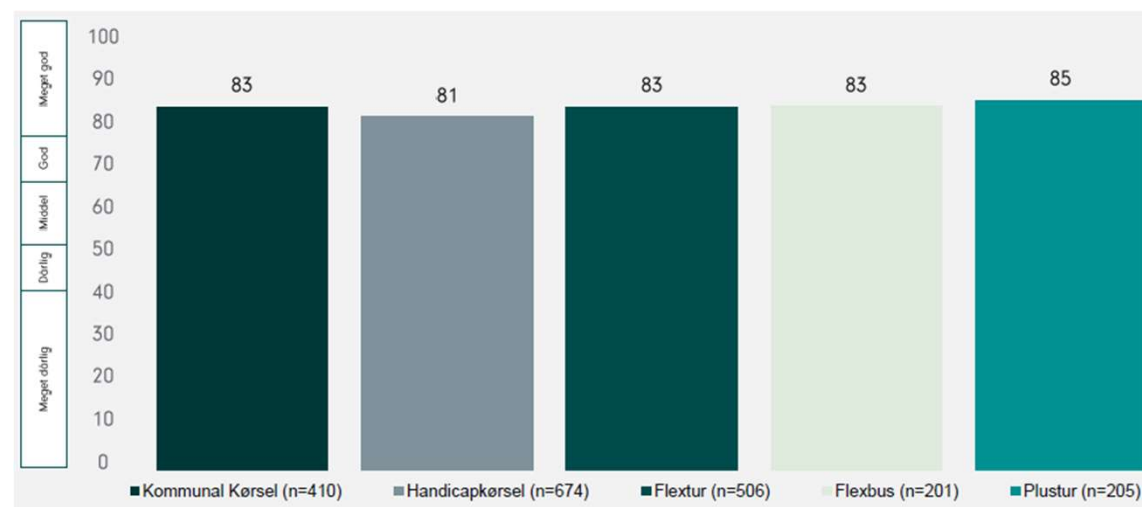
Vi skal aftale sted og tidspunkt for næste møde. Forslag hos MJBA



Kundetilfredshed - flextrafik

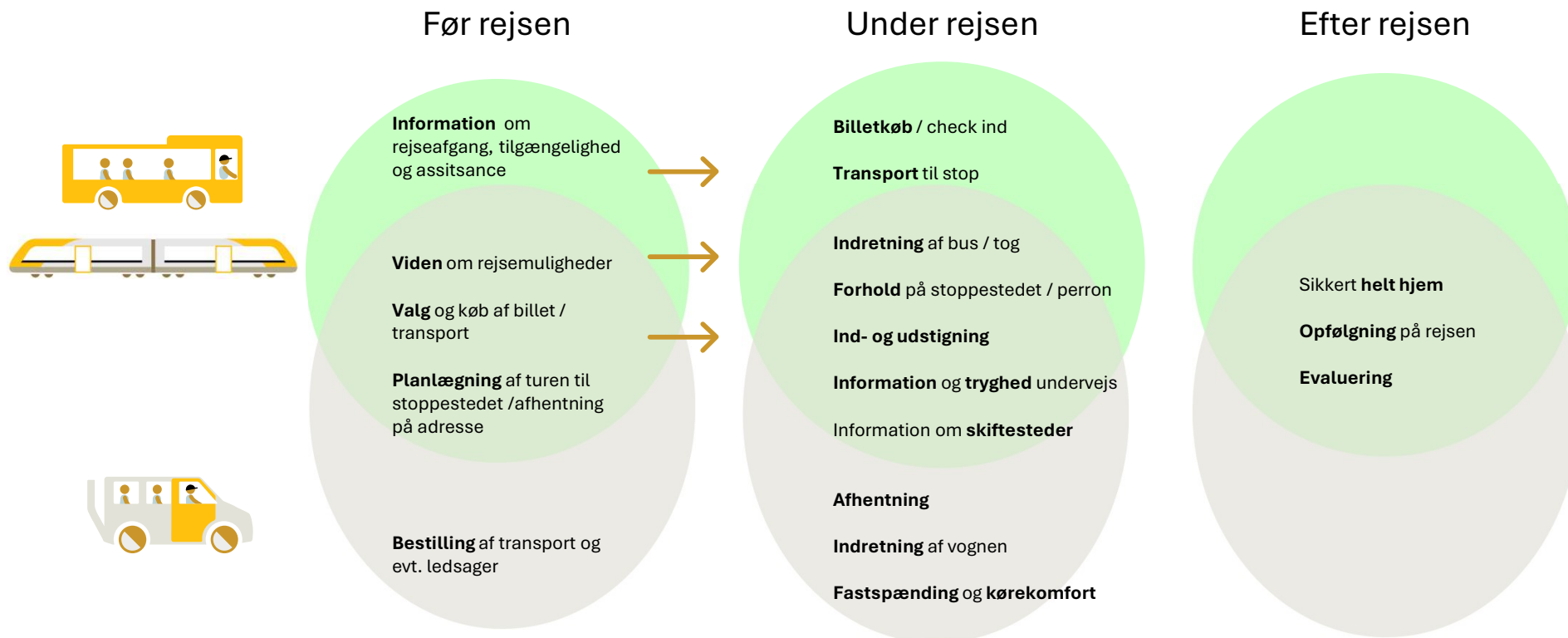
- Kundetilfredshedsmålinger er en vigtig videnskilde til løbende forbedringer
- Generelt høj tilfredshed på tværs af alle trafiksselskaberne
- Eksempel: Movias kundeundersøgelse fra 2024:
 - Tryghed er vigtigst: 9 ud af 10 oplever en tryk og sikker rejse (stigende)
 - 99 % oplever forsvarlig og korrekt fastspænding
 - 97 % oplever velholdte, rene og sikre biler

Diagram viser høj kundetilfredshed hos Midttrafik (2024), fordelt på kørselstyper. Flextrafikken scorer mellem 81 og 85 point ud af 100 hvilket er meget højt.



Kunderejsen:

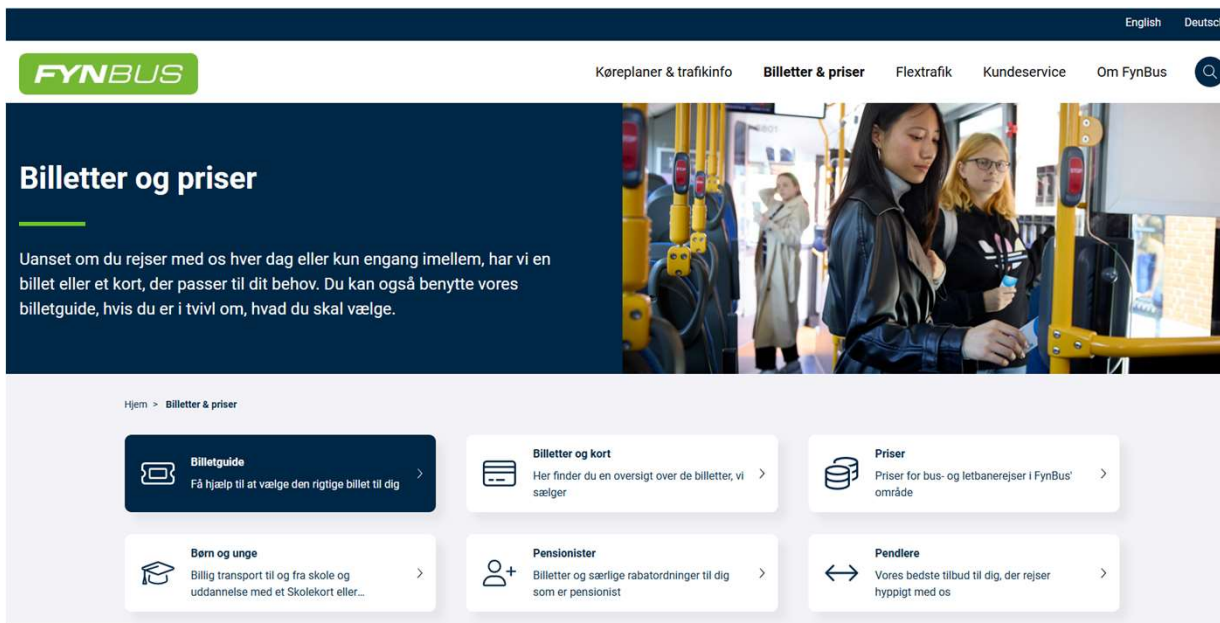
- Trafikselskaberne er med hele vejen



Trafikselskabernes arbejde for at reducere barriererne - **Før rejsen**

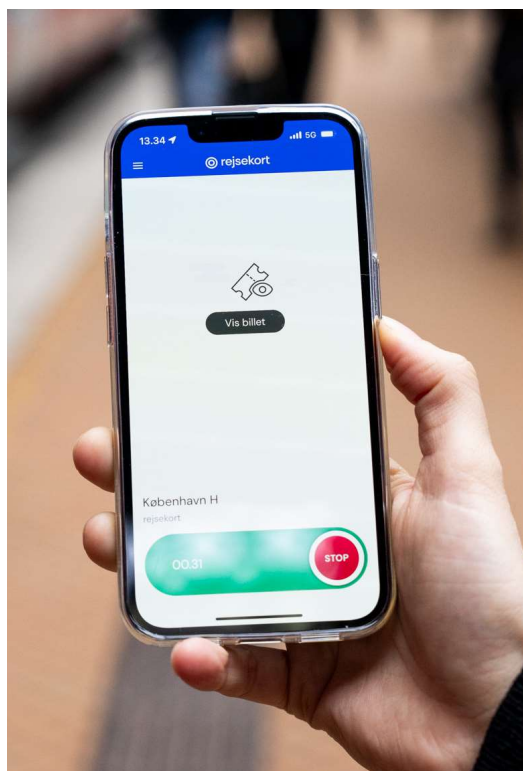
- Planlægge turen:
 - Finde vej / kende vejen
 - Kende til fysiske forhindringer på vejen til stoppestedet
- Skaffe viden:
 - Arbejdet med tilgængelige hjemmesider og apps
 - Arbejdet med rejseplanen og tilgængelighedsparametre
 - Tilgængelig køreplaner og trafikinformation
 - Mulighed for telefonisk kontakt og vejledning
- Billetter:
 - Pensionistkort
 - Rejsekort som app letter rejsen
- Bestilling af transport:
 - Flexible bestillingsmuligheder – tlf., selvbetjening og rejseplan
 - Betjente salgs- og informationssteder

Eksempel: Optimering af hjemmesider



- Opfylder tilgængelighedskrav om webtilgængelighed
- Fungerer godt på mobil og tablet
- Fokus på kontraster, skrifttyper, logisk læserækkefølge m.m.
- Automatiserede værktøjer sikrer tilgængelighed
- Fungerer med hjælpemidler som skærmlæsere
- Fokusgruppeinterview ifm. udarbejdelsen

Eksempel: Brugervenligt Rejsekort som app



- Trafikselskaberne sidder i bestyrelsen for Rejsekort & Rejseplan A/S (RKR), hvor vi har haft fokus på tilgængelighed i de nye rejsekortløsninger.
- Der er valgt en app for det digitale Rejsekort, der er **nem og brugervenlig**. Kunderne fremhæver særligt check ind og ud, og muligheden for at se, om man har husket at gøre dette, samt betaling gennem appen
- RKR får løbende hjælp til at vurdere **tilgængelighed af app'en** og prioriterer at udbedre mangler

Brugerinddragelse

- RKR har **inddraget** og **testet med brugere** fra starten – først via pilotprojekt i Nordjylland, siden betatest, MVP og nye funktioner og flows med relevante kundegrupper, herunder brugere med fysiske funktionsnedsættelser i forbindelse med lanceringen af kundetype handicap i Rejsekort-appen.
- I 2023 etablerede RKR **Forum for digital inklusion på farten** med deltagelse af bl.a. handicap- og ældreorganisationer, som RKR fast vidensdeler med 4 gange om året.
- RKR har etableret **Rejsekorts Inklusionspanel**, som giver feedback fra de borgere, der har særligt behov for, at de nye Rejsekortløsninger er brugervenlige og tilgængelige.



Eksempel: Alternativet til app - Basiskort



- RKRP er også ansvarlig for at udvikle et **alternativ til den digitale app** til de kunder, der ikke har mulighed for eller ikke vil bruge Rejsekort som app
- Den ikke-digitale løsning er blevet et **nyt fysisk kort** og en "Pay as you go"-løsning, som bevarer kundernes fleksibilitet på rejsen
- Der bliver en **overgangsperiode**, hvor det er muligt at lære det nye at kende, mens der er sikkerhed i det gamle.

Alle med ombord

- RKRP har etableret et online **hjælpeunivers**, som løbende udbygges, hvor kunderne guides i flere formater (animeret, trin for trin, guides til print)
- Der arbejdes med at klæde dem, der skal hjælpe kunderne, godt på – lige fra Rejsekort Kundecenter til it-frivillige
- RKRP Vi får løbende input fra Forum for Digital Inklusion til budskaber og indsatser, der kan få alle med ombord.

”Rejsekortet er gået ud af en ny og vigtig vej i deres arbejde med digital inklusion ved blandt andet at etablere et forum, hvor Ældre Sagen og andre organisationer løbende bliver hørt. Vi håber, at deres arbejde vil være med til at sætte en klar retning for digital inklusion, der inspirerer både myndigheder og private firmaer.”

Ældre  Sagen

”Rejsekort & Rejseplan har vist, at en tidlig og seriøs indsats i inklusionsprocessen er et vigtigt skridt i at sikre bedre og mere tilgængelige løsninger for personer med handicap.”



Dansk Blindesamfund
Landsforening af blinde og svagsynede i Danmark

T I D
TRAFIKSELSKABERNE
I DANMARK

Eksempel – møder med kunderne på rejsen

- Betjent salg og informationssteder er kraftigt reduceret
- Trafikselskaberne arbejder med forskellige virkemidler for alligevel at komme ud til de kunder der foretrækker personlig betjening, f.eks.:
 - **Midttrafik** har et mobilt kundecenter, der fysisk er til stede en gang hver måned i 5 byer og kan bestilles til arrangementer.
 - **FynBus og Sydtrafik** har kundeambassadører, der kommer ud i foreninger og til arrangementer.
 - Udbreder kendskabet deres produkter
 - Hjælper kunderne med det de synes er svært.
 - **Sydtrafik** har tæt samarbejde med borgerservice i alle kommuner, som bl.a. kan hjælpe med rejsekort.



Trafikselskabernes arbejde for at reducere barriererne - **under rejsen**

- Transport til station/stop
 - Rådgivning og dialog med kommunerne om god tilgængelighed
- Fysisk indretning i station/stop
 - Rådgivning og dialog med kommunerne om god indretning herunder:
 - Tilgængelig information, skærme med oplæsning og skiltedesign
 - Kantstenshøjde, kanter, flader og ledelinjer
 - Anvisning af afgangssted og fokus på barrierer ved skift
- Billetkøb / indtjekning
 - Pensionistkort
 - Forum for Digital Inklusion på Farten (RejsekortRejseplan)
 - Rejsekort som app letter rejsen
 - Suppleres af ikke-digitale løsninger for rejsekort

Trafikselskabernes arbejde for at reducere barriererne - **under rejsen** (fortsat)

- Ind- og udstigning
 - Manuelle ramper → Elektriske ramper indføres
 - Laventre busser og ”knælende” busser reducerer højdeforskel
- Indretning af køretøjet
 - Store flexrum og bedre fastspændingsmuligheder
 - Farvevalg/kontrastmarkering, logisk indretning og reserverede siddepladser
 - Indretning af flexbiler tager højde for både hjælpemidler og særlige behov
- Information og tryghed undervejs
 - Flexchauffører er uddannet til at give personer med handicap en tryk rejse
 - Skærme og stoppestedsannoncering i busserne
 - Udvendige højtalere - stoppestedsannoncering (centrale stoppesteder)
 - Solsikkeprogrammet og kampagner om hensynsfuld adfærd
- Afhentning og aflevering i Flextrafik
 - Stort fokus på tryk afhentning, sikker fastspænding og håndtering af hjælpemidler.

Eksempel: Solsikkesnoren

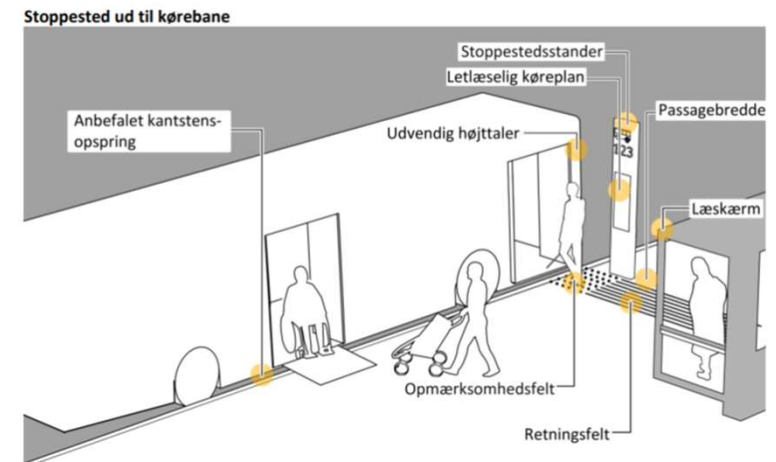
- Alle trafikselskaberne har tilsluttet sig Solsikkeprogrammet. Solsikkesnoren er med til at gøre de usynlige handicap synlige.
- Chauffører i bus- og flextrafik får viden om symbolet, så de ved hvornår der skal tages ekstra hensyn.
- Dialogen med tilgængelighedsfora har været med til at udbrede kendskab hos os og i organisationerne.
- Derudover lokale indsatser og kampagner (Fx Det Nationale Demenssymbol, demensvenkampagner m.m.)



Eksempel:

Universel udformning på mobilitetsknudepunkter

- Visionsproces for tre mobilitetshubs i Midtjylland med repræsentanter fra tilgængelighedsforum og lokale organisationer.
- Bl.a. fokus på universelt design:
 - Information – visuelt og auditivt
 - Indretning af flader
 - Ledelinjer
 - Toiletter
 - Intuitiv forståelse



Eksempel – mobilitetshub i Rønne

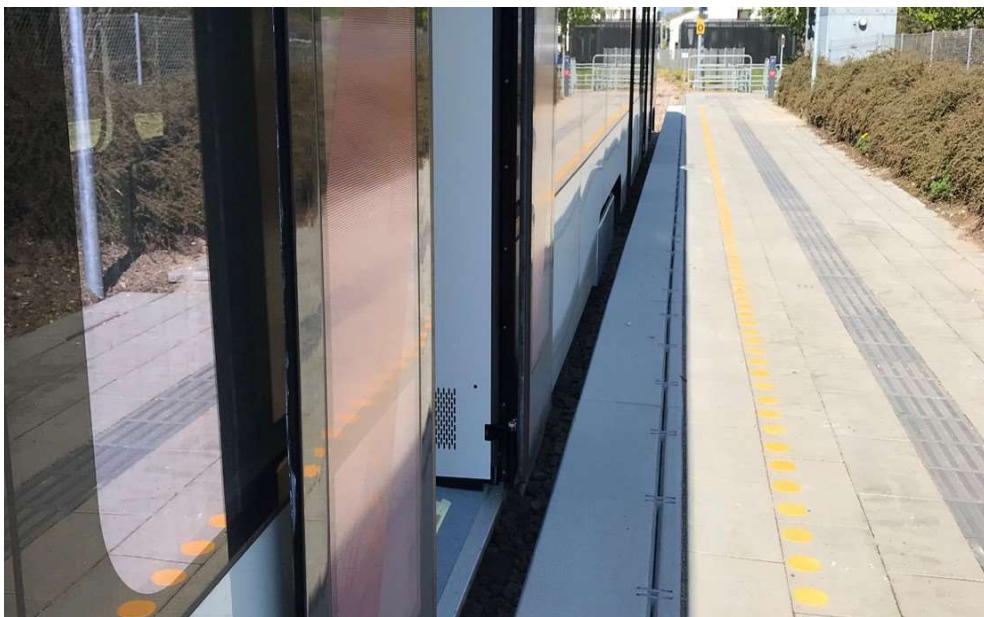


Eksempel: Ramper i busser

- Udskiftning til elektriske ramper godt i gang i det meste af Danmark
- Giver bedre mulighed for selvbetjening
- Stiller krav til bl.a. kantstenshøjde og perronbredde for at fungere optimalt
- Tilgængelighedsfora har bidraget til test og udvikling



Eksempel - adgang til letbanen i Aarhus



- Afstand mellem letbanetog og perron er stor på flere stationer (frygt for kørestol/rollator sidder fast)
- Højdeforskel på letbanegulv og perroner er justeret
- Nyudviklede gummiramper, til sikring af hul mellem perron og letbanetog er nu påsat letbanetogene.
- Tilpasning af symboler for kørestole så døre ikke skjuler dem.
- Ny generation af tog på vej med udskydelige ramper – tilgængelighedsforum inddraget i designønsker

Fortsatte indsatsområder og barrierer for arbejdet med tilgængelighed

- Hele kunderejsen er løbende i fokus – eksempler:
 - Løbende forbedring af fysiske forhold
 - Knudepunkter skal udvikles
 - Økonomisk prioritering (mest tilgængelighed for pengene)
 - Rolledeling
 - Kommunikation
 - Involvering af borgere med viden og handicaps i det konkrete arbejde
 - Inspiration fra trafikselskabet Ruter i Oslo-området
 - Jeres tanker og ønsker er velkomne input