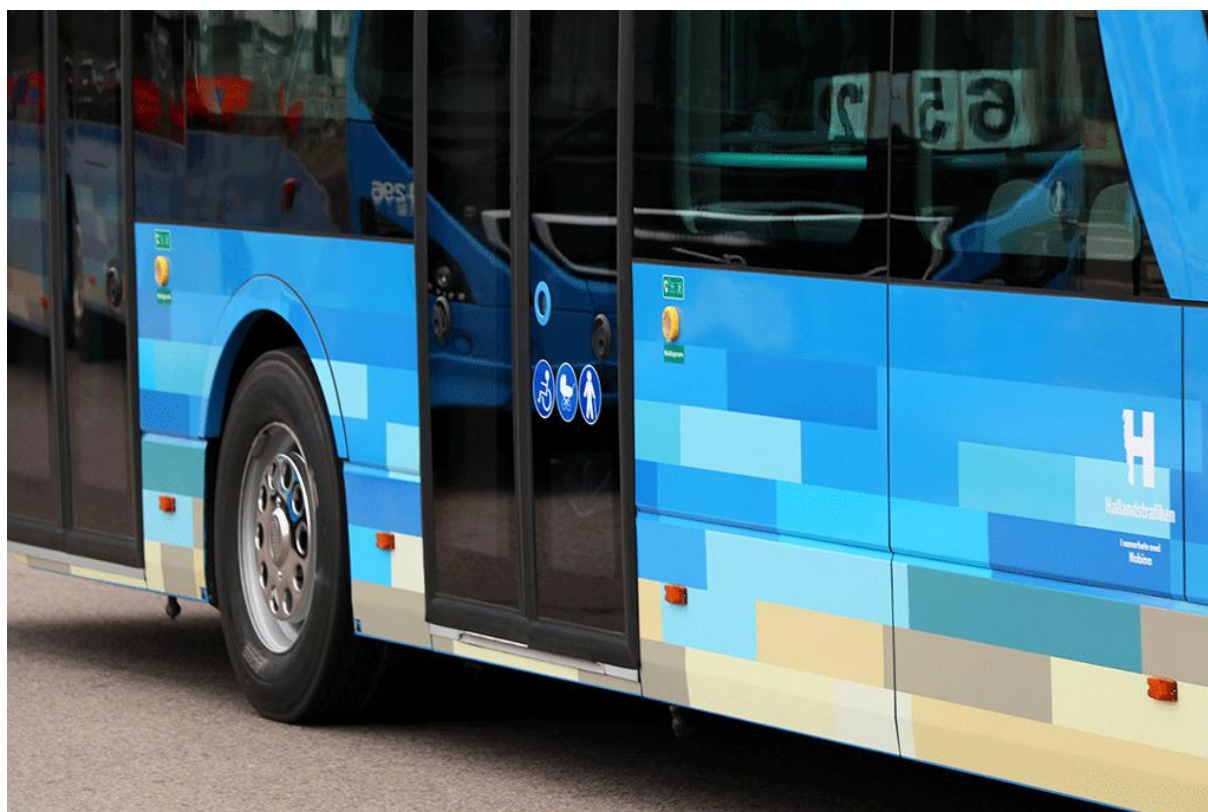


TILLGÄNGLIGHET INOM STADSBUSSTRAFIKEN

INITIATIVÄRENDE DRIFTNÄMND KOLLEKTIVTRAFIK

2026-05-26



INNEHÅLL

1. Inledning.....	3
1.1 Syfte	3
2. Krav och förväntningar	4
2.1 Lagkrav	4
2.2 Regionalt trafikförsörjningsprogram.....	5
2.3 Avtalskrav som gäller trafikföretag.....	6
2.4 Hallandstrafikens resevillkor	6
3. Problembild	8
3.1 Rapporterade brister	8
3.2 Samråd med funktionsrättsorganisationer	9
3.3 Samråd med berörd operatör	10
4. Hantering	11
4.1 Genomförda åtgärder	11
4.2 Arbetet framåt.....	11

1. INLEDNING

Mot bakgrund av ett uppmärksammat fall där en rullstolsburen person har haft svårigheter att resa med stadsbusstrafiken i Halmstad, har Driftnämnd Kollektivtrafik initierat ett arbete inom Hallandstrafiken. Beslutet är formulerat enligt nedan:

1. Driftnämnden beslutar att ge förvaltningen i uppdrag att omedelbart utreda de rapporterade bristerna i tillgänglighet i Halmstads stadsbusstrafik och vidta nödvändiga åtgärder gentemot berörd operatör och prövning av avtalsrättsliga påföljder vid verifierade brister
2. Driftnämnden beslutar att ge förvaltningen i uppdrag att kontakta och samråda med relevanta funktionsrättsorganisationer samt berörd operatör i syfte att identifiera brister och säkerställa fungerande rutiner
3. Driftnämnden beslutar att ge förvaltningen i uppdrag att återrapportera till nämnden vid nästkommande sammanträde om vidtagna åtgärder samt behov av ytterligare beslut.

§30 i protokoll för Driftnämnden Kollektivtrafik, sammanträdesdatum 2026-04-28

1.1 SYFTE

Syftet med denna utredning är att besvara uppdraget från Driftnämnden Kollektivtrafik. I arbetet ingår dels att klarlägga detaljerna kring det uppmärksammade fallet i Halmstads stadsbusstrafik, dels att samråda med funktionsrättsorganisationer och trafikföretag. Detaljer kring det uppmärksammade fallet finns inte redovisade i denna PM av integritetsskäl.

En långsiktig målsättning är en mer tillgänglig och inkluderande kollektivtrafik i Halland.

2. KRAV OCH FÖRVÄNTNINGAR

Det finns ett flertal krav gällande tillgänglighet inom den allmänna kollektivtrafiken. Det finns också krav som är reglerade i avtal med trafikföretag. Utöver detta, finns resevillkor som anger vilka förväntningar resenärerna kan ha på tillgängligheten i kollektivtrafiken.

2.1 LAGKRAV

Såväl Sveriges lagar som förordningar inom EU slår fast att kollektivtrafik ska vara tillgänglig för personer med funktionsvariationer. Här presenteras ett urval av relevanta bestämmelser.

EU:S FÖRORDNING (181/2011) OM PASSAGERARES RÄTTIGHETER VID BUSSTRANSPORT

Förordningen säger bland annat att:

- En resenär får inte nekas att köpa biljett eller att kliva ombord på grund av funktionshinder. Undantag kan göras med hänsyn till säkerhet.
- Förare ska få utbildning eller instruktion om funktionshinder av olika slag

DISKRIMINERINGSLAG (2008:567)

Sedan 1 januari 2015 finns en ny form av diskriminering, bristande tillgänglighet.

- Det räknas som diskriminering om en person med funktionsnedsättning missgynnas genom att skäliga åtgärder inte vidtagits för att personen ska komma i jämförbar situation med personer utan funktionsnedsättning

LAG (1979:558) OM HANDIKAPPANPASSAD KOLLEKTIVTRAFIK

Lagen säger i korthet att:

- Kollektivtrafik ska anpassas för personer med funktionshinder
- Den som planerar eller kör kollektivtrafik måste ta hänsyn till olika behov
- Fordon ska så långt som möjligt vara lämpade för resenärer med funktionshinder

VAD BETYDER DET KONKRET PÅ EN BUSS?

Detaljer om hur bussar ska vara utformade kommer ofta från EU-regler och myndighetsföreskrifter, inte direkt i lagtexten. I praktiken innebär kraven att bussar normalt ska ha:

- Lågt insteg eller ramp/lift
- Plats för rullstol och hjälpmedel
- Möjlighet att få hjälp av föraren
- Ljudutrop och visuell information om hållplatser

SAMMANFATTNING

Bussar i kollektivtrafik ska, så långt det är möjligt, vara tillgängliga för personer med funktionsvariationer. Detta är ett lagkrav, inte bara en rekommendation. Exakta krav på utformning kommer främst från EU-regler och myndigheter. I praktiken innebär det ramper, låggolv, information i ljud och ljus med mera.

2.2 REGIONALT TRAFIKFÖRSÖRJNINGSPROGRAM

Region Halland har målsättningar om att fordon i kollektivtrafiken ska vara tillgänglighetsanpassade. Det finns även målsättningar om tillgänglighetsanpassning av hållplatser.

MÅL FÖR ARBETET MED TILLGÄNGLIGHETSANPASSNING

- Tillgänglighetsanpassade hållplatser i stadsbusstrafikens kollektivtrafikstråk senast år 2025
- Tillgänglighetsanpassning av hållplatser med mer än 20 påstigande/dygn senast år 2025
- Hela resan ska uppfattas som trygg och säker
- Samtliga fordon i kollektivtrafiken ska vara tillgängliga
- Utöver detta ska kollektivtrafikmyndigheten verka för att, så långt det är möjligt, den kommersiella trafiken tillgänglighetsanpassas
- Kollektivtrafiken ska tillgänglighetsanpassas så att även personer med funktionsnedsättning har möjlighet att välja att resa med denna.

Den allmänna och särskilda kollektivtrafiken minskar ojämlikheter gällande transportmöjligheter och möjliggör människors förflyttning oavsett bakgrund eller förutsättningar.

I förslaget till nytt regionalt trafikförsörjningsprogram är målsättningarna liknande, men att målen är framflyttade till år 2030. Dessutom finns en målsättning om att samtliga tätorter med kollektivtrafik ska ha minst en tillgänglighetsanpassad hållplats, på lång sikt.



Figur 1 Agenda 2030 delmål 11.2, under mål 11 Hållbara städer och samhällen

2.3 AVTALSKRAV SOM GÄLLER TRAFIKFÖRETAG

I gällande avtal med trafikföretaget som kör stadsbusstrafiken i Halmstad finns följande krav:

- Kunden ska alltid få ett korrekt bemötande
- Personal får aldrig agera rasistiskt, sexistiskt eller på annat sätt diskriminerande eller nedvärderande mot kund
- Vid påstigning ska förare agera så att kunden upplever en möjlighet att få hjälp
- Den service som personer med fysiska eller psykiska funktionshinder har behov av och har rätt till får inte prioriteras bort

Det finns möjlighet att ställa ut vite om trafikföretaget har brustit allvarligt i kundmötet. För att detta ska vara aktuellt, ska bristerna vara sådana att kundens väl har satts i fara. Exempel på sådana brister i kundmötet kan vara att föraren fysiskt eller psykiskt trakasserar en kund eller att man inte gör en korrekt säkerhetsbedömning och lämnar av ett barn i mörkret på en starkt trafikerad väg utanför ordinarie hållplats.

Viten ska, enligt gällande avtal, främst användas som styrmedel när det finns systematiska brister i trafikföretagets verksamhet.

2.4 HALLANDSTRAFIKENS RESEVILLKOR

I Hallandstrafikens resevillkor finns flera villkor kopplade till funktionsvariation och hjälpmedel. Följande villkor finns i avsnitt 9. *Särskild service till personer med funktionsvariation*, i Hallandstrafikens resevillkor version 2025:1, uppdaterade 2025-03-01. Barnvagnar och rullstolar är hänvisade till mittdörren på Hallandstrafikens stadsbussar, se figur nedan.

9.1 Resenär med funktionsvariation har rätt till kostnadsfri assistans av Trafiktjänsteman i samband med betalning av Resa på tåg eller buss. Resenär med funktionsvariation har rätt att, utan tillägg, köpa Biljett ombord på tåg där ombordförsäljning vanligtvis inte förekommer.

9.2 Resenär med funktionsvariation har rätt till kostnadsfri assistans av Trafiktjänsteman under Resa ombord på tåg eller buss samt vid på- och avstigning. Assistansen omfattar även hjälp med max två (2) bagage som tillsammans väger max 20 kilo.

9.3 Om behov av ledsagning finns till och från tåg, vid byte av tåg eller övergång mellan tåg och buss på station ska denna bokas hos Hallandstrafiken senast 24 timmar före avgång. Lokala avvikelser kan förekomma i respektive Trafikhuvudmans område – se respektive trafik huvudmans hemsida.

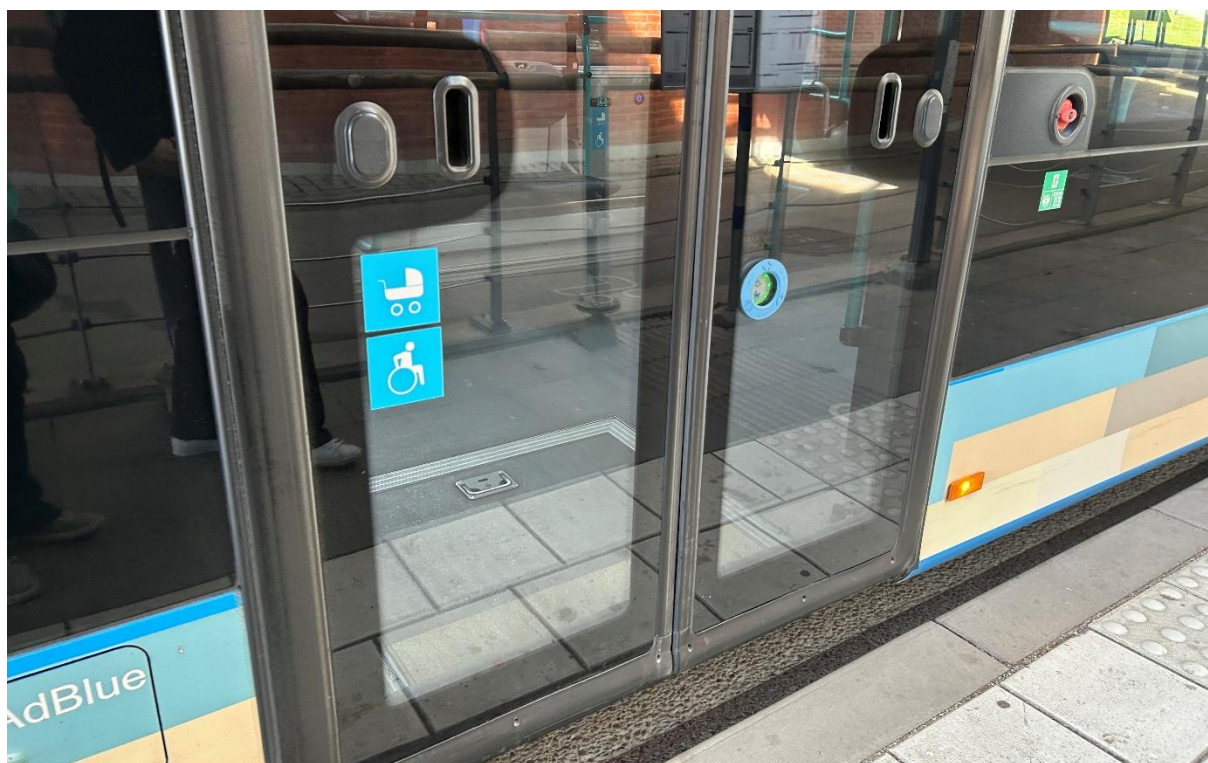
9.4 Resenären ska själv kontakta Trafiktjänsteman ombord vid behov av assistans, samt även upplysa Trafiktjänsteman i de fall ledsagning är bokad vid byte respektive ankomst.

9.5 Resenär, som har beställt ledsagning, ska komma till anvisad plats vid den tidpunkt som avtalats med Hallandstrafiken. Om ingen tidpunkt avtalats ska Resenären komma till den anvisade platsen senast 15 minuter före offentliggjord avgångstid.

9.6 I mån av plats får rullstol, rullator och annat likvärdigt förflyttningshjälpmedel medtas kostnadsfritt, under förutsättning att hjälpmedlet är maximalt 70 cm brett, 120 cm långt och väger maximalt 300 kg inklusive Resenär. Elrullstol med styre (elscooter) får endast medföras på tåg.

9.7 Under Resa ska rullstolen placeras på anvisad plats och låsas med broms. På buss med särskilt ryggstöd ska rullstolen vara vänd med ryggen mot färdriktningen. Under Resa får Resenär färdas sittande i rullstol.

9.8 När fastsättningsanordning för rullstol eller annat förflyttningshjälpmedel finns, ska denna användas av Resenären under hela Resan. Trafiktjänsteman ska tillse att rullstol spänns fast då utrustning för detta finns.



Figur 2. Dekaler som välkomnar barnvagnar och rullstolar genom mittdörr på stadsbuss.

3. PROBLEMBILD

I detta avsnitt avhandlas rapporterade brister från Hallandstrafikens kundärendesystem, samråd med funktionsrättsorganisationer samt berörd operatör.

3.1 RAPPORTERADE BRISTER

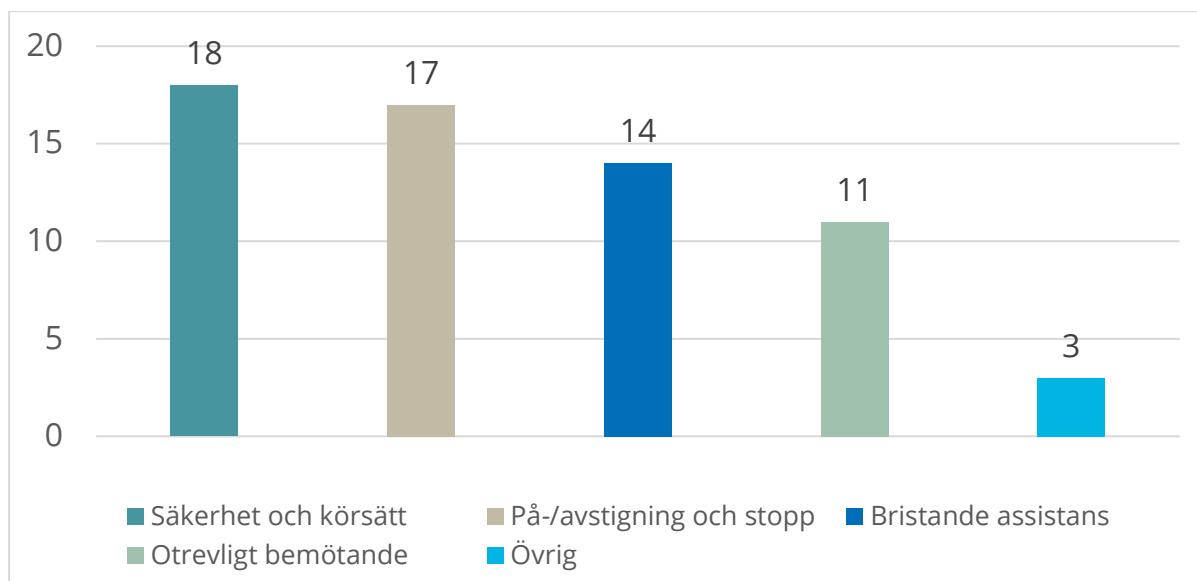
En genomlysning av samtliga kundärenden inkomna under perioden 250422 - 260421 har genomförts för att identifiera ärenden som kopplar till brister i tillgänglighet och service för personer med funktionsnedsättning i stadsbusstrafiken.

I genomgången har tågtrafikens händelser, ärenden kopplat till reklamationer, förseningsersättningar eller tilläggsavgifter exkluderats.

Kundärenden från icke-funktionsnedsatta resenärer har inte kategoriserats på motsvarande sätt, vilket innebär att någon jämförelse mellan grupperna inte har genomförts.

Årligen inkommer drygt 4000 kundärenden gällande den allmänna kollektivtrafiken in till Hallandstrafiken, förseningsersättningsanspråk exkluderat. Ärenden kopplat till tillgänglighet och service för funktionshindrade i stadsbusstrafiken uppgår till cirka 3 % av alla ärenden. Detta ska sätta i relation till att cirka 20 % av den halländska befolkningen rapporterat någon form av funktionsnedsättning i Nationella folkhälsoenkäten 2021–2024.

I de ärenden som granskats framgår att klagomål och synpunkter om säkerhet och körsätt utgör de vanligaste (18 st.). Dessa fall handlar primärt om att förare kört iväg innan resenärer, särskilt personer med hjälpmedel eller äldre personer, har hunnit sätta sig eller genomfört avstigning fullt ut, vilket lett till fallolyckor och skador, se figur nedan.



Figur 3. Kategorisering av inkomna ärenden kopplat till bristande tillgänglighet.

De näst och tredje vanligaste ärendena rör klagomål och synpunkter om på-/avstigning och stopp (17 st.) samt bristande assistans ombord (14 st.) där ärendena visar på att resenärer nekas att stiga på trots att det finns plats eller att resenärer med hjälpmedel upplever bristande stöd då förare inte använder eller hanterar ramp, utför sänkning av buss eller andra funktioner som ska underlätta på- och avstigning. Slutligen så återfinns ärenden som rör synpunkter kring förarens bemötande (11 st) och en mindre kategori med "Övrigt" (3 st).

3.2 SAMRÅD MED FUNKTIONSRÄTTSORGANISATIONER

Medarbetare från Hallandstrafiken deltog på möte med det regionala funktionshinderrådet 2026-05-19. I regionala funktionshinderrådet ingår Region Hallands funktionshinderkonsulent, regionala politiker samt representanter för cirka 35 funktionshindersorganisationer i Halland. Rådet samverkar med kommunala funktionshinder-/funktionsrättsråd. Regionala funktionshinderrådet är organisatoriskt knutet till Regionstyrelsen.

Funktionshinderorganisationer som var representerade på det aktuella mötet var bland annat Stroke, Diabetesföreningen, RBU, Reumatiker, Neuro, Stamning och SRF. Kopplat till att resa med rullstol, konstaterades under mötet att dessa resenärer kan behöva mer tid för av- och påstigning. Exempel på andra frågor som diskuterades var bytesmöjlighet mellan linjer, förarens bemötande och frågor kopplade till färdtjänst. Både positiva och negativa erfarenheter lyftes. Något som dessutom kom upp var hur frågor gällande funktionsrätt bevakas i kommande upphandling

Utöver detta uppfattades det positivt att Hallandstrafiken medverkade på mötet och att det fanns möjlighet att ställa frågor. Hallandstrafiken har för avsikt att upprätthålla dialog med funktionsrättsorganisationer via det regionala funktionshinderrådet.

3.3 SAMRÅD MED BERÖRD OPERATÖR

Vid Förarforum 2026-05-13 med representanter från aktuellt trafikföretag lyftes det aktuella ärendet. Det fördes också en generell diskussion kring vilka orsaker som kan göra att en förare väljer att inte ta med en rullstolsburen person. Det framkom att:

- det kan handla om kunskapsbrist i delar av förarkåren
- det föreligger viss begreppsförvirring gällande hjälpmedel som är godkända att ta ombord, tex *Permobil*, *elscooter* med eller utan särskilt styre etc.
- det finns svårigheter att få upp handtaget till rampen på vissa fordonsmodeller

Det kan således konstateras ett behov av kunskapshöjande åtgärder samt fysiska åtgärder i fordon.

4. HANTERING

Ett antal åtgärder har genomförts och ytterligare åtgärder planeras för att dels hantera det specifika ärendet, dels uppnå en förbättrad inkludering i kollektivtrafiken generellt.

4.1 GENOMFÖRDA ÅTGÄRDER

Sedan ärendet uppmärksammades har förvaltningen Hallandstrafiken och det berörda trafikföretaget vidtagit följande åtgärder:

- Tre ärenden, som rör två specifika händelser, har förmedlats till trafikföretaget. Berörd förare har fått ge sin version av respektive händelse. Hallandstrafiken och trafikföretaget har en pågående dialog med kund.
- Hallandstrafiken har medverkat på ett möte med det regionala funktionshinderrådet, där frågan har diskuterats med relevanta funktionsrättorganisationer.

4.2 ARBETET FRAMÅT

Det finns ytterligare åtgärder som förvaltningen avser att genomföra. Utöver de konkreta saker som listas här, har arbetet med initiativärendet gjort att frågan har uppmärksammats extra vilket kan ge positiva följd effekter i verksamheten.

- De rapporterade händelserna i Halmstads stadsbusstrafik kommer att fortsatt utredas för att få en klarare bild av händelseförloppen.
- Det pågår ett utbyte av handtag till ramper på stadsbussar av den modell där problem har uppmärksammats.
- Hallandstrafiken kommer att säkerställa en mer kontinuerlig dialog med regionens funktionshinderkonsulent och det Regionala Funktionshinderrådet och nyttja detta forum för frågor rörande funktionshinder. Ett syfte med denna samverkan är att fånga upp frågor om tillgänglighet som är relevanta i arbetet med nytt trafikavtal.
- Påminnelse om vad som gäller kopplat till tillgänglighet och kundbemötande kommer att gå ut till trafikföretagen, via vår gemensamma portal.