

Høringsvar: Universell utforming for persontransport.

Kollektivtrafikkforeningen har vurdert de følgende forslag til standard for universell utforming for persontransport:

- NS 11031 Universell utforming – Persontransport – Krav til bussutforming
- NS 11032 Universell utforming – Persontransport – Passasjerrettigheter
- NS 11033 Universell utforming – Persontransport – Tjenester på transportområdet

Basert på tilbakemelding fra våre medlemmer har Kollektivtrafikkforeningen følgende kommentarer og innspill:

Generell kommentar

Kollektivtrafikkforeningen mener det er viktig at standardene gjenspeiler den teknologiske utvikling og den pågående digitalisering av en rekke tjenester i samfunnet. Standardene bør derfor være teknologinøytrale og man bør i stor grad beskrive funksjonelle krav. På den måten vil standardene kunne være relevante for aktørene i bransjen i flere år fremover.

NS 11031 Krav til bussutforming

Til punkt 4.2 Syn

Under dette punktet bør det tas inn krav om opprop i buss klasse I. Dette fordi det i gjeldende norsk forskrift kun er slikt krav i klasse II og III.

NS 11032 Passasjerrettigheter

Til punkt 3.4 Definisjon av billett

Forslag til endring i merknad (endringen er markert med gul bakgrunn):

Oppslagsmerknad 1: Kan omfatte papirbilletter, elektroniske reisekort, elektroniske billetter **og reisepenger.**

Til punkt 4.2 Krav ved kjøp av billett

Kommentar:

Rettsreglene knyttet til tvungent betalingsmiddel er under utvikling og kravet til kontante midler vil sannsynligvis endre seg i nær fremtid

Forslag til endring av setningen (*endringen er markert med gul bakgrunn, siste del av setningen strykes*):

Dersom transportøren ikke tilbyr billettering om bord, skal det tilbys kjøp av billetter med kontanter gyldig betalingsmiddel i henhold til gjeldende regelverk, i rimelig nærhet av terminal eller holdeplass.

2

Til punkt 4.3 Krav ved bruk av billett

Nåværende tekst:

«Bestiller eller transportør skal sikre at den reisende får nok opplysninger til å kunne gjennomføre sin reise. Det skal gis følgende opplysninger i billetten:

Forslag til ny tekst:

Bestiller eller transportør skal sikre at den reisende får nok opplysninger til å kunne gjennomføre sin reise. Det skal gis følgende opplysninger, enten på billetten, ved avlesning av den elektroniske billetten eller på «app...».

Til punkt 6 om assistanse

Kommentar

Teksten i kapittel 6 og 6.1.1 må klargjøres/omformuleres slik at det klart fremgår at passasjerer som regel ikke kan få forhåndsbestilt assistanse på bussreiser under 250 km.

Til punkt 7.2 Informasjon om barrierer

Kommentar:

Dersom «tilgjengelig» skal benyttes som term bør det defineres nærmere.

Det kan være vanskelig for våre medlemmer å gi korrekt informasjon om tilgjengelighet, blant annet fordi man er avhengig av andre aktører, som for eksempel Statens vegvesen, for å kunne oppfylle kravet,».

Nåværende tekst:

«...Transportør skal ha kjennskap til og gi informasjon om tilgjengelighet på terminaler og stasjoner og eventuelle utfordringer ved på- og avstigning og ombord på transportmidlet»

Forslag til ny tekst:

Transportør **skal så langt mulig** ha kjennskap til og gi informasjon om tilgjengelighet på terminaler og stasjoner og eventuelle utfordringer ved på- og avstigning og ombord på transportmidlet.

Til punkt 11.1 Forsinkelse og kansellering

Kommentar:

Ruter mener at avvik er forsinkelse utover 20 minutter, blant annet fordi dette er samme avgrensning som gjelder i nasjonal reisegaranti.

Nåværende tekst:

Forsinkelse foreligger når transportmiddelet enten er for sen i ankomst til destinasjon eller i avgang fra avgangssted i forhold til ruteplan med mer enn 10 min

Forslag til ny tekst:

Forsinkelse foreligger når transportmiddelet er for sen i ankomst til destinasjon sammenlignet med ruteplan med mer **enn 20 min.**

NS 11033 Krav til tjenesteutøvelse

Til punkt 4.2 Strategi

Kommentar: Våre medlemmer vil ikke kunne tilby en helt likeverdig transporttjeneste for alle med nedsatt funksjonshemming, blant annet på grunn av målkonflikter mellom for eksempel allergikers behov og blindes behov for førerhund.

Virksomhetene skal dessuten ha kunderettet fokus og gi tilbud om samfunnskritiske transporttjenester, innenfor gitte økonomiske rammer. På denne bakgrunn vil det heller ikke være mulig for våre medlemmer å opprette egne system for oppfølgingen av kravet til universell utformingen. Oppfølgingen må heller være en del av det etablerte system for kvalitetssikring.

Nåværende tekst

«Virksomheter som tilbyr transporttjenester skal etablere, dokumentere, iverksette og vedlikeholde et system for å sikre likeverdige transporttjenester for flest mulig...»

Forslag til ny tekst:

Virksomhetene **skal ha en grunnleggende og dokumentert målsetting om mest mulige tilrettelagte transporttjenester for flest mulig reisende. Målsettingen skal følges opp på en systematisk måte.**

Termen likeverdige bør over hele standarden erstattes med termen «*tilrettelagt*» som brukes i diskriminering og tilgjengelighetslovens § 13 - eller en tilsvarende term - som gir uttrykk for at virksomheten i praksis ikke vil kunne tilby helt likeverdig transporttjenester.

- *Tilrettelagte transporttjenester.*
- *Tilrettelagte tjenester.*
- *Mål om tilrettelagte transporttjenester (i figur 1).*

Til punkt 4.4 Krav til ledelse

Kommentar:

Se ovenfor under punkt 4.2. I tillegg er det viktig å få frem at forpliktelsene gjelder innenfor eget ansvarsområde.

Nåværende tekst

«Ledelsen har ansvar for å:

- *Sørge for at kvalitetsmål for likeverdig tilgang til transporttjenester.....*
- *Etablere et kvalitetssystem som ivaretar universell utforming, sikring av passasjerrettigheter og hensyn til kundens behov...»*

Forslag til tekst

Ledelsen har ansvar for å:

- *Sørge for at kvalitetsmål for **tilrettelagte** transporttjenester.....*
- *Etablere et kvalitetssystem som ivaretar universell utforming, sikring av passasjerrettigheter og hensyn til kundens behov **innenfor eget ansvarsområde**...*

Til punkt 4.5 Budsjett

Kommentar, se ovenfor under punkt 4.2 og 4.4

Nåværende tekst

Virksomheten skal avsette tilstrekkelige midler i budsjettet til å utvikle transporttjenester som ivaretar universell utforming, passasjerrettigheter og passasjerenes behov.

Forslag til tekst

*Virksomheten skal, **innenfor eget ansvarsområde**, avsette tilstrekkelige midler i budsjettet til å utvikle transporttjenester som ivaretar krav til universell utforming, passasjerrettigheter og passasjerenes behov*

Til punkt 7.2.4 Informasjonsbærere

Kommentar: Krav til taktile piktogrammer kan unntaksvis være vanskelig å oppfylle, for eksempel dersom piktogrammet har folie som underlag.

Nåværende tekst

«Piktogrammer skal ha luminanskontrast 0,8 mellom bakgrunn og symbol og være taktilt opphøyd...

Informasjonsmateriell skal være lesbart for alle, og tilfredsstillende kravene i NS 11021»

Forslag til ny tekst:

Piktogrammer skal ha luminanskontrast 0,8 mellom bakgrunn og symbol og skal så langt som mulig være taktilt opphøyd...

Informasjonsmateriell skal tilfredsstillende kravene i NS 11021 slik at det er lesbart for flest mulig reisende.

Med vennlig hilsen
Kollektivtrafikkforeningen
Olov Grøtting (Sign)
Daglig Leder