



Blindeforbundet v/Mariann Fossum



Vår ref.: 2017/17016-2

Dykkar ref.:

Bergen, 16.11.2017

Blinde og svaksyntes utfordringer med kollektivtilbudet i Bergen og Hordaland

Takk for henvendelse og engasjement knyttet til synshemmedes erfaringer og utfordringer med kollektivtransport i Bergen. Vi vil innlede med å si at vi er lei for at Blindeforbundet oppfatter det slik at det er vanskelig å komme i dialog med Skyss, og vi beklager at Forbundet opplever tilbakemeldinger på tidligere henvendelser som lite tilfredsstillende.

Det er mange aktører og interesseorganisasjoner som av ulike årsaker ønsker å komme i kontakt med Skyss, og vi anbefaler Blindeforbundet i Hordaland om å samordne sin dialog med Fylkeskommunalt råd for mennesker med nedsatt funksjonsevne. Som enhet i Hordaland fylkeskommune har vi et godt samarbeid med dette rådet og gruppene som representeres der. Fylkeskommunalt råd for mennesker med nedsatt funksjonsevne er et rådgivende organ for fylkeskommunen - og gruppen arbeider for å gi funksjonshemmede i Hordaland en bedre hverdag.

I kollektivstrategi for Hordaland er et av hovedmålene at det skal være enklest mulig å reise kollektivt. For Skyss er det derfor av stor betydning at alle kollektivreisende skal kunne kjøpe billett og reise på en enkelt og trygg måte. Mye nytt har skjedd i kollektivtrafikken i Hordaland de siste årene, innenfor billettering og reiseinformasjon har teknologiutviklingen ført med seg nye kanaler og løsninger. Vi i Skyss er selvsagt opptatt av at alle skal kunne bruke våre tjenester, og vi ønsker å ivareta alles behov på best mulig måte. Vi arbeider for å sikre at kollektivtilbudet er universelt utformet med fysisk tilrettelegging slik at alle i så stor grad som mulig skal kunne benytte busser, båter, holdeplasser, ruteinformasjon og billettering på egenhånd, enten de er eldre, rullestolbrukere, gravide, blinde/svaksynte eller har med seg barnevogn.

Selv om mye er gjort, kan vi alltid bli bedre – og i punktene under har vi forsøkt å oppsummere svar på de konkrete spørsmålene dere har sendt oss i brev form.



1. Om busser og holdeplasser

Annonsering av ankomst

Skyss forstår ønsket om utvendig annonsering for å gjøre det enklere for blinde og svaksynte å finne riktig buss. Per dags dato har vi likevel ikke teknologi som støtter denne løsningen, og det er heller ikke tatt noen overordnet beslutning på hvordan utvending annonsering kan implementeres i fylket vårt. Dette er både et spørsmål om økonomi og om praktiske løsninger. Ny teknologi vil antakelig gjøre det enklere å etablere gode løsninger, men p.t. kan vi ikke svare annet enn at dette må vi komme tilbake til.

Gjentatte klager på linje 4

Dere viser til et av deres medlemmer som ved flere anledninger har sendt klage til Skyss angående sjåfører og kjørestil på busslinje 4.

Vi er svært opptatt av at sjåførene skal være imøtekommende og utøve god service om bord. Som dere kjenner til, tildeler Skyss kontrakter for kjøring av buss, bybane, snøggått og ferger til busselskap/trafikkelskap etter anbudskonkurranser. I kontraktene med de ulike busselskapene er det blant annet satt en del krav til sjåfør; sjåfør skal ha relevant kompetanse, positiv serviceinnstilling og god kundeopptreden. Det settes også krav om at sjåfør skal være særskilt oppmerksom og hjelpe personer med nedsatt funksjonsnivå. Skyss har klare forventninger om at dette blir fulgt opp på en tilfredsstillende måte, og kommer det inn sjåførklager til oss tar vi saken videre med det aktuelle busselskap. Ved klagehenvendelser er vi avhengig av at tilbakemeldinger er konkrete og detaljerte, generelle tilbakemeldinger gjør det vanskelig for oss og busselskapet å følge opp saken. Vi oppfordrer derfor til å få med mest mulig detaljer om busslinje, dag og klokkeslett.

Denne typen klager sendes til kunde@skyss.no, og klagen blir alltid videreformidlet til det aktuelle operatørselskapet for videre oppfølging.

Ledsagning på Bergen busstasjon

At det kan være utfordrende for blinde og svaksynte å finne frem på Bergen busstasjon har vi den største forståelse for, vi tilbyr derfor her ledsagning i form av assistanse fra Nokas-veker. Vekeren nåes på telefon 477 03 314. Denne informasjonen ligger ute på våre nettsider skyss.no.

Holdeplassannonsering

Angående lydnivå på holdeplassannonsering, så er dette som dere skriver et av tiltakene vi gjør for å sikre at kollektivtilbudet er universelt utformet. Vi vet at denne informasjonen er spesielt nyttig for blinde, svaksynte og eldre.

Målsetting er at oppropet skal være hørbart under alle forhold for alle passasjerer, men ikke unødvendig forstyrrende for passasjerer og sjåfør. Det kan være ulike elementer som spiller inn her, som plassering av høyttalere i den enkelte buss, motorstøy, kjøreunderlag og støy fra andre passasjerer i bussen. For oss er det viktig å finne en lydbalanse som ivaretar både blinde/svaksynte, og sjåførenes arbeidsmiljø.

Får vi tilbakemelding om at en buss ikke har holdeplassannonsering eller ikke har tilfredsstillende lyd kvalitet, er dette noe vi undersøker fortløpende. Opplever dere mangelfull eller lite tilfredsstillende holdeplassannonsering, kan dette meldes til oss på e-post til kunde@skyss.no. Da trenger vi informasjon som hvilken avgang og hvilken linje.



Holdeplassannonsering på Askøy og Sotra

Det er planlagt holdeplassannonsering på Askøy og Sotra. Det arbeides imidlertid med en del nye holdeplassnavn, dette er et prosjekt som gjøres i samarbeid med kommunen og vegvesenet. Så snart dette arbeidet er ferdigstilt skal det foretas en studioinnspilling med de nye navnene, og holdeplassannonsering vil slås på også i disse områdene.

Linje 17 og holdeplass Gravdal snuplass

Angående holdeplass ved Gravdal snuplass, så beklager vi at stoppmønsteret har vært noe uforutsigbart. Vi forstår at dette kan være problematisk, og som andre steder skal et oppsatt stoppmønster følges. I møte med bussoperatør, i dette tilfelle Tide, 18. oktober 2017 ble dette punktet tatt opp, og vi har bedt om at alle sjåførene setter av passasjerene utenfor Kommandantboligen. Vi undersøker også muligheten for å sette opp et 512-skilt.

Klager Sotra

- 1. Det er ingen annonsering på bussene fra Sotra**
(Se svar under overskriften Holdeplassannonsering på Askøy og Sotra).
- 2. Bussterminalen på Straume er ikke universelt utformet. Ingen ledelinjer med oppmerksomhetsfelt.**
HFK-Eiendom har sammen med Rådet for mennesker med nedsatt funksjonsevne gjennomført befarings på bussterminalen på Straume i oktober 2017. Blindeforbundet var også invitert til denne befaringsen, men kunne ikke stille. Etter befaringsen er manglene sendt til representant fra Hordaland fylkeskommune og videre rapportert inn til Samferdselsavdelingen i fylket for videre oppfølging.
- 3. Det jeg sliter mest med, når jeg skal ta bussen fra Straume terminal er: Bussen stopper så godt som aldri der jeg står. Enten kjører den litt forbi meg, eller stopper litt før.**
I møte med bussoperatør, i dette tilfelle Nettbuss, 3. oktober 2017 ble dette punktet tatt opp. Operatør har nå informert alle sine sjåførere om at de skal være ekstra oppmerksomme, og stoppe samme sted hver gang (i den grad dette er praktisk mulig).
- 4. På Sotra kan vi ikke bruke billettapp**
Skyss billettapp er gyldig kun i sone Bergen, dette gjelder for alle våre reisende. Fylkestinget har vedtatt at ny sonestruktur skal innføres i Hordaland, dette skal etter planen skje i 2018. Når ny sonestruktur er på plass, vil vi oppdatere billettappen og gjøre den tilgjengelig for kollektivreisende i hele fylket.



2. Bybanen

Krysning av bybanespor

Bybanen utbygging er kjent med utfordringene svaksynte og blinde har ved kryssing av bybanesporene langs traseen. I neste byggetrinn, mot Fyllingsdalen, vil det være økt fokus på tiltak som kan forbedre situasjonen. Fylkeskommunen vil også opprette et brukerteam som skal bistå Bybanen utbygging i prosjekteringsfasen vedrørende optimalisering av universell utforming.

Bybanen framføres på sikt, akkurat som andre kjøretøy i trafikken. I henhold til bestemmelser for sikker trafikkavvikling skal vognfører kunne stanse på den banestrekning som vognfører til enhver tid har oversikt over, og foran enhver påregnelig hindring. Det står også spesifikt at vognfører plikter å tilpasse farten etter forholdene, og om nødvendig stanse ved passering av person som nytter hvit stokk eller førerhund.

Bybanens anlegg er utformet og bygget etter reguleringsbestemmelser vedtatt i Bergen kommune og utformet i samråd med prinsipper for sikker drift, samt rammebetingelser for veitrafikk i samråd med Statens vegvesen.

Forskjellen mellom overganger for Bybanen og andre veier er knyttet til at alle skinnegående kjøretøy har forkjørsrett. Når det gjelder overgangen i Kaigaten, så er overgangen utformet etter krav fra Statens vegvesen uten sebrastriper. Alternativet ville vært å fjerne hele overgangen, men det ville ha medført økt grad av såkalt villkryssing – som er lite ønskelig.

Et alternativ kan være å gå bort til krysset Christesgate/Kaigaten eller krysset Strømgaten/Kaigaten hvor det er lysregulering.

Skyss har videreformidlet ønskene fra Blindeforbundet til Bybanen utbygging. Punktene er notert, og tilbakemeldingen fra Bybanen utbygging er at anlegget, som nevnt over, står foran en betydelig ombygging i arbeidet med neste byggetrinn. Det forgår også tidvis utskifting og endringer på eksisterende trasé, i dette arbeidet vil det bli tatt hensyn til alle grupper reisende.

Bybanen stopper ikke ved ledelinjene

Det hender at operatør ikke stanser korrekt i henhold til ledelinjene. Saken er fulgt opp i kontraktsmøte med operatør (Keolis) 1. november 2017, og det er videreformidlet til vognførerne at stans ved ledelinjene må overholdes. Det er imidlertid en utfordring at ledelinjene ved enkelte av bybaneholdeplassene ikke lenger er godt nok tilpasset bybanens dører, dette etter at noen av plattformene har blitt forlenget. Bybanen AS vil ta initiativ til å sjekke dette nærmere i samarbeid med Bybanen utbygging.



3. Informasjon, apper og billettsystem, buss og bane

Tavlene som viser ruteinformasjon

Det er forståelig at det kan være vanskelig å lese ruteinformasjon hvis den henger for høyt. Skyss har ansvar for informasjon på over 10 000 holdeplasser og terminaler i fylket, og det er stor variasjon i hvordan informasjonen formidles fra holdeplass til holdeplass. På enkeltstopp er det gjerne en ruteplakat i skur eller på stolpe, mens det på større holdeplasser og terminaler benyttes digitale flater som sanntidsskilt og sanntidsskjermer. I dette arbeidet følger vi håndbøkene til Statens vegvesen og Skyss holdeplassmal, men send oss veldig gjerne innspill om det er enkeltskjermer/skilt/plakater som er spesielt utfordrende for dere.

Automater på buss og bane der en sjekker billetten

Skyss har lagt mye arbeid i tilpasning av billettautomatene for at de skal være brukervennlige for flest mulig av våre reisende. Vi har hatt flere møter med Rådet for mennesker med nedsatt funksjonsevne vedrørende automatene, og rådet har vært med på å spesifisere dagens løsning. Vi har også hatt egne fokusgrupper som har arbeidet spesielt med skjermbilde, kjøpsprosess, fysisk utforming og miljøet rundt automaten. I gruppene var det flere representanter for personer med nedsatt funksjonsevne eller andre tilstander som kan føre til utfordringer ved bruk av selvbetjente billettautomater. Font og kontrastfarger på skjerm er utarbeidet i samarbeid med svaksynte.

En del fysiske forhold og svakheter ved billettautomatene gjør likevel at denne løsningen dessverre ikke er optimal for alle grupper reisende, vi anbefaler da billettkjøp i andre salgskanaler – som mobilbillett eller kommisjonærbillett.

Den teknologiske utviklingen på billetteringsområdet går raskt, og Skyss har begynt å se fremover mot neste generasjons billettløsninger. Som nevnt innledningsvis, er vi svært opptatt av at alle skal kunne bruke våre tjenester, og vi ønsker å ivareta alles behov også i fremtidige løsninger.

Personer med honnørbillett er også voksne og foreldre

Familierabatt gjelder kun for reisende med ordinær voksenbillett, ikke for rabatterte billetter som studentbillett, ungdomsbillett, militær eller honnør.

Dersom reisende som normalt kjøper honnørbillett ønsker å ta med seg barn gratis, anbefaler vi å kjøpe ordinær voksenbillett slik at familierabattløsningen kan benyttes. Vi minner om at familierabatten kun gjelder lørdag, søndag og offentlige fridager.

Priser og rabattordninger for kollektivtrafikken besluttes av fylkestinget i Hordaland fylkeskommune, eventuelle endringer i regelverket knyttet til takster, må altså vedtas av fylkespolitikernes på fylkestinget.



Appene til Skyss

- 1. Skyss reise- og billettapp bør ha større skrift og bedre kontrastmuligheter slik at det er lettere for svaksynte å bruke dem. Større skriftstørrelse er ikke vanskelig å få til og vil være en fordel for alle, ikke bare de over 150 000 mennesker i Norge som er synshemmede.**

iOS (Apple)- versjonen av våre apper har innebygget zoom-funksjon. Har du aktivisert zoom kan du dobbeltrykke med tre fingre på skjermen for å zoome og forstørre hele skjermbildet. Funksjon for høykontrast eller inverterte farger kan også aktiveres for å gjøre grafiske elementer tydeligere.

- 2. Det er ikke mulig å kjøpe honnørbillett med Voiceover**

Vi takker for innspillet, dette er nå fikset – man kan nå kjøpe honnørbillett via voiceover. Vi gjør oppmerksom på at det kun er iOS (Apple)-telefoner som støtter denne funksjonen.

- 3. Det er ikke mulig å fylle på mobilkonto fra VISA kort med Voiceover**

Dette stemmer dessverre. Apple har gjort en endring som gjør at voiceover ikke lenger fungerer på såkalte modalvinduer.

Tips: Man får uansett ikke mobilkontorabatt når man kjøper honnørbillett, så det er ikke nødvendig å fylle på mobilkonto. Man kan da heller benytte bankkort som betalingsmåte uten å måtte betale noe mer for billetten. Man kan også sette inn penger på mobilkontoen fra nettbanken (info om dette finnes på kundepåloggingen på <https://mobilbillett.skyss.no>.)

- 4. Skyss reiseplanlegger. Her er det mulig å søke opp reiser med Voiceover, men de listes alle med avgang klokken 0. Appen er med andre ord ubrukelig for de som bruker Voiceover**

Dette stemmer dessverre. Vi er i gang med utvikling av en oppdatert versjon av Skyss reise-app, her er målet at skal voiceover skal fungere med korrekte avgangstider. Sanntidsinformasjon i appen fungerer, men vi har ikke sanntidsinformasjon for alle områder.

- 5. Får ikke opp sanntidsinfo i reiseappen**

Vi har denne funksjonaliteten i Skyss reise-app, så dette kan ha vært i et tilfelle hvor det har manglet prognose.

Vi minner igjen om at vi har et godt samarbeid med Fylkeskommunalt råd for mennesker med nedsatt funksjonsevne, og anbefaler at dere i fortsettelsen formidler spørsmål og innspill gjennom dette rådet. Enkelthenvendelser og enkeltklager sendes til kunde@skyss.no og blir enten besvart direkte eller videreformidlet til riktig instans.



Med vennleg helsing,
Hanne Alver Krum
leiar

Brevet er godkjent elektronisk og har derfor ingen underskrift.

Kopi til:

Merethe Helland Nordnæs