

Strategisk utveckling
 Hållbar utveckling
 Resursgrupp Tillgänglighet

MÖTESANTECKNINGAR
 2017-02-02
 Version

Ärende/Dok. id.
 RG möte 1
 Infosäk. klass
 K1 (Öppen)

Handläggare
 Eva Ness3
 08-686 1431
 eva.ness@sll.se

Minnesanteckningar från Resursgrupp Tillgänglighet Land och sjö 2017-02-02

Tid: Torsdag 2017-02-02, kl. 13:00 – 16:00
 Plats: Konferensrum T-Centralen, Lindhagensgatan 100

Deltagare från funktionshinderorganisationerna	Amir Amirriazi, DHR
Kerstin Fagerström, HSO/AASL	Britt-Marie Färm, HSO/Mag- och tarm
Roland Hedman, HSO/Hörselskadades fören	Tomas Hellström HSO/SDF + två tolkar
Jaan Kaur, DHR + 2 assistenter	Anders Lissegårdh, HSO/RTP-S
Leif Pehrson, SRF	Anne Edlund, SRF
Alma Asic, HSOs kansli	Hamaddah Mansour, SRFs kansli
Från Trafikförvaltningen	Ditte Kahlström Jansson, Utvecklingsstrateg Tillgänglighet, SU/Hållbar utveckling
Melker Larsson, Utvecklingsstrateg Tillgänglighet, SU/Hållbar utveckling	Eva Ness, sektionsassistent, SU/Hållbar utveckling
Marie Rosengren, Förvaltningsledare Kundservice, TA/Resenärsservice, Trygghet och Kundtjänst	Anders Silver, Delprojektledare konsult, PU/Program
Karin Crawford, Redaktör, Ledningsstaben LS/Kommunikation	Pernilla Petterson Hjelm, Kommunikatör webb digitala kanaler, Ledningsstaben LS/Kommunikation
Elin Lindström, Praktikant, Ledningsstaben LS/Kommunikation	
Johan Fornander, Affärsförvaltare, TA/Tunnelbana Gamla	Björn Andersson, Affärsförvaltare, TA/Tunnelbana
Från MTR	Åsa Sandström, Stationschef alla pendeltågsstationer
Katja Wennerström, Fordonschef	Irma Markie, Stationschef för pendeltågstationerna norr om Centralen

Stockholms läns landsting
 Trafikförvaltningen
 105 73 Stockholm

Leveransadress:
 Lindhagensgatan 100
 Godsmottagningen
 112 51 Stockholm

Telefon: 08-686 16 00
 Fax: 08-686 16 06
 E-post: registrator.tf@sll.se

Säte: Stockholm
 Org.nr: 232100-0016
www.sll.se

Minnesanteckningar

1. Inledning

- Ditte inledde med att hon har kallat till ett nytt möte om en månad den 2/3 angående ett pilotprojekt, resursgruppen får då möjlighet att ge synpunkter till projektet som ska ta fram ett förslag för att namnge stationsuppgångar, som sedan ska kunna läggas in i reseplaneraren. Vad behövs för att alla ska förstå? Kolla t.ex. med Afasiförbundet, föreslog Ditte, vad är viktiga krav att tänka på. Leif Pehrson frågade om det finns exempel från Sverige eller andra delar av världen där man döpt stationer. Det vore bra att veta. Ditte vet inte vad som finns i dagsläget.
- Ditte hälsade alla välkommen till årets första resursgruppmöte. Alla hade fått agendan utskickad. Inga övriga synpunkter framfördes på dagordningen. Punkten 8 på dagordningen om inre och yttre utrop (kaffepausen hade egen punkt, men den har jag tagit bort), utgår på grund av sjukdom. Om det uppstår en akut situation får vi ta ett extra möte med SRF.
- Ditte hälsade speciellt välkommen till SRFs nya representant i resursgruppen, Anne Edlund.

2. Utvärdering fritt tal – Marie Rosengren

- Fritt tallösning infördes 2016-02-01 vid SL Kundtjänst. Organisationerna hade lämnat bra synpunkter. Tidigare knappval styrde inte mot kundernas behov. Fritt tallösningen är till för att man ska styras rätt med en gång. Systemet blir smartare ju mer det används. Antalet felkopplingar blir färre med fritt tallösningen. Lösningen ger också möjlighet att t.ex. ge riktad störningsinformation. I fritt-tallösningen kan du få svar på enkla frågor med en gång. Organisationerna hade framfört att vissa människor har behov av knappvalsfunktionen för vissa specifika frågor till SL Kundtjänst, reseplaneraren och realtidsinformation. Man har fått in färre synpunkter på det nya systemet. Telia bygger fritt val till oss. Vissa knappval finns kvar även idag. Telia lyssnar av många samtal för att se hur roboten fungerar. Man bygger på och förbättrar vart efter, bl.a. har hittegodsfunktionen förbättrats.
- Leif Pehrson påpekade vikten av att telefonsyntesen säger 600 10 00 annars blir det fel. Marie Rosengren tar med synpunktern.
- Enligt Amir Amirriazi har en del svårt med språket. I andra sammanhang har det inte gått så bra med datorrösten. Vid de tuningstillfällen som Telia lyssnar igenom samtalen höjs ”intelligensen” varje gång. SL Kundtjänst skriver rapporter om man vet tid och telefonnummer. Då kan man kolla. Önskemål från Amirs är att hitta personer för att testa. Enligt Marie är det svårt, då systemet varit igång ett år. Många av testerna sker live när systemen är igång, vilket är bästa sättet att hitta problemen.
- Leif Pehrson var inte nöjd med att avgångstiden för en viss hållplats inte kommer direkt. Istället får man 1 – 3 val och blir ändå kopplad till menyer, som man inte behöver. Leif vill kunna säga ”Nästa avgång Kragstalund” och få upp den. Enligt

Marie är det två problem. Problem ett är att Leif blir kopplad med knappval för realtidsinformationen. Problem 2 håller man på och kollar vad det är datorn inte förstår. Marie tar med sig synpunkterna, så att man får som en tidtabell. Om Leif säger fel kan han acceptera att bli kopplad till knapptryckningsfunktionen. Marie tar med sig och mejlar till Ditte.

- På fråga från Kerstin Fagerström frågade om samtalen utvärderas varje gång och om mejlen också tas om hand. Marie svarade att utveckling av frågor som kommer in via mejl kan behöva byggas in i framtiden. Vi jobbar med mer och mer för att synkronisera systemen.
- Ditte kallar Marie till resursgruppmötet i november för uppdatering.

3. Här är jag knapp Citybanan Anders Silver

- Anders Silver jobbar med säkerhetsfrågor på de två nya pendeltågsstationer. En togs över förra veckan Stockholm Odenplan. Återstår den sista stora stationen Stockholm City, som tas över i mars. Anders jobbar med övergripande säkerhetskoncept för resenärer och för dem som jobbar på stationerna. Jobbar med processer tillsammans med räddningstjänsten, ambulansen och SOS-alarm samt MTR Pendeltåg, som kommer att jobba i stationerna.
- Benämningen Citybanan ska inte användas längre. Nu är det Stockholm Odenplan och Stockholm City som gäller. Enligt Anders Silver ersätter de båda stationerna Stockholms Central och Karlbergsstation. I sammanhanget nämnde Anders att när man byggde ihop Stockholm Södra och Stockholm Central kallades den banan för sammanbindningsbanan, vilket några mötesdeltagare kom ihåg! ☺
- Trafik Lednings Centralen (TLC) svarar när man trycker på knappen vid nöjdutrymningsplatsen, som också svarar på trygghetsnumret 020-120 25 25. De är best skickade att prata med dem som behöver hjälp. De kan snabbt få ut ordningsvakter, eftersom de styr dem.
- Enligt Anders Lissegårdh hade organisationerna framfört synpunkter på lappen när de hade besökt utrymmet. Enligt Ditte har de framfört synpunkten om att det saknas punktskrift. Det här är en pilotprodukt, som inte finns någon annanstans i våra anläggningar. Alla fel och brister kommer att åtgärdas när de placeras ut på andra platser.
- Enligt Anders Silver kan man ju utrymma plattformarna av olika orsaker. Om det är rök på plattformen, om det brinner i tåg (vilket är mycket ovanligt). I trapphuset är det brandsäkert och skyddat och där man vistas i flera timmer. Väl där trycker man på knappen och meddelar att man behöver hjälp. TLC kan se den som är i utrymmet. Enligt Amir fick de information om att apparaten kommer igång när något händer. Om den inte kommer igång, vad gör man då? Enligt Anders Silver kommer apparaten igång när operatören på trafikledningscentralen bestämmer att nu ska stationen utrymmas, då aktiveras apparaten. Innan dess är hissen igång, enligt Ditte. Amir tycker att apparaten borde vara igång så att så att man kan ringa via knappen. Viktigt klargör att apparaten inte fungerar om det t.ex. är bråk på

plattformen, enligt Jaan Kaur. Det bör finnas en tydlig skylt om att knappen bara kommer igång när det är utrymning. En stor skylt ovanför apparaten. Skylt behövs för att folka ska skaffa sig kunskap om hur man agerar om något händer, enligt Melker. Bra att den sitter här, då kan man skaffa sig kunskap om apparaten och man vet att den finns. Enligt Ditte kanske någon på kommunikation kan ta fram en skylt för ändamålet, när stationen är vår.

- Anders Lissegårdh frågade om det finns information om att man ska ringa trygghetscentralen när det händer något. Informationen finns i alla tåg och även på bussarna, svarade Melker.
- Det är bra att knappen sitter i den nivå den gör för dem som behöver den mest. De som sitter i rullstol. Svårare för blinda och gravt synskadade att hitta till apparaten och leta efter en knapp som sitter mycket lågt. Knappar i två nivåer, efter behov, så att de som behöver knappen hittar den, förslag Hamaddah.
- Knappen har tagits fram i ett första steg för att finnas på Stockholm City och Stockholm Odenplan, alltid på samma plats. Det är viktigt i utrymningssituationen. De allra flesta kan ju ta rulltrapporna och få hjälp av andra med att göra det.
- Knappen är märkt som de taktila hissknapparna. Det är det enda taktila som finns på stolpen. Det finns bara en knapp. Vi kommer att titta på ev. förbättringar längre fram, enligt Ditte.
- Vid utrymningssituationen bör det höras en ljudsignal. Då kanske det räcker med en knapp för då hör man den, sa Leif Pehrson. Enligt Ditte var det med som krav men trafikverket hade inte med det kravet. När vi äger stationerna har vi kravbilderna med oss.
- Anne Edlund föreslog höjd nivå. Punktskrift går inte att läsa för den som sitter ner.
- Tomas Hellström måste ha visuellt så att han vet att någon har sett att han tryckt på knappen. När knappen blir aktiv behövs att knappen blinker så att han vet att han ska ta sig ut. Anders Silver svarade att när man bestämmer att stationen ska utrymmas kommer det digital text på alla skyltar på stationerna. Då finns även ett blinkande ljus ovanpå skyltarna. Jättebra, enligt Tomas.
- När stolpen är aktiv lyser knappen, annars är den "död". Tomas frågade om man via trygghetsnumret kan skicka SMS. Anders Silver svarade att det inte finns något specifikt för att generellt varna för hela kollektivtrafiken.
- Tillgänglighetsnumret går att nå via SMS, enligt Ditte. Det går att mejla och det finns bildtelefoni. De kan se till att du får kontakt med trygghetscentralen. Ditte tar med sig frågan och kollar upp vilka möjligheter som finns. Tomas var nöjd. Ditte mejlar tillgänglighetsnumret till Tomas.
- Enligt Anders Silver signalerar en del utrustningar när de inte fungerar som de ska. De är försedda med SIM-kort, på fråga från Jaan Kaur hur ofta stolpens funktion testas.
- Anders Silver avslutade med att säga att trafiken drar igång den 10 juli och invigning är 9 juli.

- Hamaddah förslog att personal som arbetar med trygghetsnumret bjuds in till något möte. Vi sätter upp det på dagordningen.

4. Information MTR- pendeltågs tillgänglighetsarbete Åsa Sandström Katja Wennerström och Irene Markie

- MTR följer SLs riktlinjer för hållbarhetspolicy. MTR säkerställer att alla som genomför ledsagning är utbildade. Cirka 90 % av personalen har gått över från Stockholmståg och genomgått utbildning som intresseorganisationerna varit med om att ta fram. MTR kommer att ta fram nya utbildningar tillsammans med trafikförvaltningen och organisationerna så att de anställda kan förstå funktionsnedsattas situation. MTR har ca 1300 anställda, så det är många som ska utbildas.
- Vilka är med i utbildningen, frågade Anders Lissegårdh? MTR svarade att man tillsammans med trafikförvaltningen tar fram ett utbildningspaket. Ditte framförde att utbildning ska ske i samverkan med intresseorganisationerna. MTR har inte kontaktat Ditte ännu. Utbildningen kommer att bli precis som den som har tagits fram för bussförarnas utbildning. Viktigt att nyanställda får utbildning direkt.
- MTR tunnelbana har grundutbildning för nya förare och där är organisationerna med varje gång och håller i insiktsutbildningen, enligt Hamaddah. Kanske kan liknande modell användas för pendeltågen? MTR jobbar med trafikförvaltningen och internt inom MTR. Samarbetar mycket med tunnelbanan i Stockholm City.
- Vid en fullskalle övning 2016-11-09, som ingen på mötet kände till, testades tillgänglighetsfrågorna centralt. Enligt MTR hade man testat med någon som satt i rullstol och hur denne kunde ta sig ut. Enligt Anders Silver testade man med rullstol, personal och anropsplatser.
- Anders Lissegårdh och Amir Amirrazi påpekade att det är viktigt att MTR utnyttjar Samverkansrådets resurser. Det var 100 personer med på övningen och då var det fullt hus, enligt Åsa. Viktigt med dessa tester. Bl.a. testades dörrar och hissar m.m. Den 23 maj nytt test. Kontakt med Ditte till dess så att organisationerna kan anmäla sig. Från 26 januari har MTR tillgång till Stockholm City. En person med ansvar för säkerheten kommer att finnas i tjänst på Stockholms City och Stockholm Odenplan.
- Organisationerna vill att en person på Stockholm City ska ha huvudansvaret för att saker och ting fungerar. Det ska framgå tydligt vem och är viktigt när det är flera aktörer. Idag vet inte MTR hur flödena kommer att se ut. Ditte framförde att vi har lämnat synpunkter. MTR bedömer att det ska räcka med 2 – 3 personer vid varje uppgång till att börja med, sedan kan det bli aktuellt med flera.
- Irene Markie redogjorde för hur ledsagningen ska utföras. Ledsagning är nytt, att man ska beställa innan eller direkt, enligt Ditte. Ledsagning kunde inte genomföras till alla stationer. Personalen ska vara synlig med västar framförde organisationerna.
- Amir framförde att det är viktigt att kunna få hjälp av tågvärdar att komma av och på. Hur kan man tala om att man behöver hjälp även vid nästa station, där man ska

- gå av? Det kommer att finnas rampservice på Stockholm City och Stockholm Odenplan. Det blir exakt samma som finns idag var du än kliver på, står du vid rampserviceskylten, enligt Ditte. Det måste komma upp rampserviceskyltar.
- Att plattformsdörrar öppnas kan tågvärderna gå ut och kolla. svarade MTR, på frågan från Anders Lissegårdh.
 - Personalen som ska ledsaga ska presentera sig och försiktigt beröra personen framifrån eller från sidan. Hålla integriteten så att man inte går på personen häftigt. Inte använda barnspråk. Rikta sig till individen. Om personen har ledsagare pratar man med den som behöver ledsagningen. Kulturskillnader respekteras. Man ska prata och stå framför den som ska ledsagas. Enkelt språk om någon har hörselnedsättning då visar tågvärderna att de måste ha ögonkontakt. Det är viktigt med enkelt språk under ledsagningen.
 - Trafikverket kommer att byta ut skylter med rampservice. De blir skyltarna snyggare än de som finns idag, enligt Ditte.
 - Bättre hissar i glas. Tydliga digitala skyltar, som har pratörer. Tydliga taktila och kännbara markeringar. Inför säkerhetszoner. Lågt insteg. De gamla X10-vagnarna försvinner.
 - När det gäller rampservice kan tågvärdaren lägga ut dem. Förarna ska också lära sig och kunna lägga ut dem. Tågvärderna ska också fråga var resenärerna ska gå av-
 - När det gäller tåg X60B är tillgängligheten ytterligare förbättrad med en inbyggd ramp som ska klara en vikt på 300 kilo. Det är samma för nuvarande lösa ramp. I och med de nya förbättrade X60B behöver man inte använda den lösa rampen. Personalen kommer dock att utbildas i hur den lösa rampen ska användas.
 - Eftersom man inte vet vilket typ av X60-tåg som kommer går det inte att ha information om att när X60B kommer ska man kunna resa själv och inte utnyttja rampservice, enligt Ditte. Enligt Melker är det svårt för en som inte är initierad att se skillnad på tågen ☺. Det är samma personal som jobbar med frågan idag på MTR, som tidigare Stockholmståg, svarade Katja på frågan från Anders Lissegårdh. Anders sa att när vi var och informerades från organisationerna fick vi prata med nya förarna. Många var negativa till att de skulle behöva hjälpa till med rampen. Viktigt att organisationerna får vara med och berätta varför vi behöver rampservice. Katja höll med om att förarna inte ska vara negativa. Ditte sa att vi tar med oss när vi pratar utbildning.
 - Ljudet som kommer när man öppnar dörrarna har för hög volymen. Det finns önskemål om sänkning. Ljudet har sänkts, enligt Katja Wennerström. TSD kräver en viss nivå på ljudet. Transportstyrelsen har gett oss lov att sänka ljudet. Låt oss se när tågen har gått ett tag och se vad som kvarstår, sa Ditte. Trafikförvaltningen bevakar frågan.
 - Utrop och text vid ordningsstörningar som obligatoriskt utrop om avstängd hiss eller rulltrappa förbereds och kommer att ge förbättrad potential.
 - Kerstin Fagerström tycker det är viktigt att personalen ser till att de som har med sig husdjur går in i rätt vagn. Svårt att se. Vi kan informera om det och att det blir

tydligt vilka dörrar som ska användas för husdjur, svarade Katja Wennerström. Läggs till i MTRs information.

- Stationsutrop två gånger, efterlyste Leif Pehrson ¹ Viktigt för en som inte ser så bra. Idag är det bara ett utrop, enligt Katja Wennerström. På plattformarna är det en manlig röst som gör utropen söder ut och en kvinnlig som gör utropen norr ut
- När det gäller större trafikavstängningar blir diskussionen densamma som tidigare SL bussar kontra turistbussar. Linjebussar ska prioriteras och ska alltid ha företräde. MTR återkommer inför avstängningarna och informerar om det. MTR kommer att använda sig av mobila, utbildade värdar. Detsamma gäller också vid öppnandet av nya stationerna.
- Trafikförvaltningen och entreprenörerna återkommer precis som vanligt när det är dags för årets trafikavstängningar, som kräver ersättningstrafik. Då får organisationerna lämna synpunkter.

5. Information om teckenspråk på sl.se samt info om utvärdering av kampanjen – Karin Crawford, Pernilla Pettersson Hjelm och Elin Lindström

- Karin Crawford presenterade sig och sina kolleger. Karin informerade om att diskussioner pågår om hur det ska gå till att ha teckenspråk på SLs hemsida. Nu ska det hända under 2017. Ska det hända något behövs resurser. Strategi och plan för hur det ska gå till finns nu i verksamhetsplanen. Resurser finns avsatt för utvecklingen. Ett första steg är att kolla behoven. Det handlar inte bara om teckenspråkkrav utan även minoritetsspråk t.ex. på finska samt extra information till asylsökande, EU-migranter och information på många olika språk och många olika former. Teckenspråk är ett av dessa språk. Kommunikation behöver göra en ordentlig planering och utforma en strategi för att det ska bli så bra som möjligt.
- Hamaddah frågade hur man tänker sig att teckenspråk ska se ut. Hur ser idén ut? Enligt Karin har man konstaterat att teckenspråk behövs. Sedan gäller det att komma på vilka delar på SL.se som ska finnas på teckenspråk. Det gör vi i samarbete med hörselskadades förbund, sa Ditte. Vi kommer att ta fram vad vi menar med relevant information och vilken information vi sedan vill testa med organisationerna så att vi tänker lika. Sedan kommer webbdesignen – hur ska det se ut på hemsidan? Hänsyn måste även tas till andra språk. Rätt färger är viktigt inte ljusblå botten och text. Det är jättesvårt att se, tycker organisationerna. Först bör det bli ett särskilt möte med hörselskadades riksförbund, enligt Ditte. När vi kommit längre kommer Karin tillbaka och berättar för resursgruppen. Vi stämmer av vilka som behöver vara med i arbetet. Information på teckenspråk blir ett komplement till den skriva informationen. Ditte framförde att enligt lag ska man kunna få information på det språk man har.
- Tomas framförde att det finns flera olika myndigheter. Bl.a. skatteverket har information översatt till teckenspråk.

¹ Det fanns det förr!

- Ditte kommer att sätta upp möten för att hitta de personer som ska ge oss hjälp och stöd. För information i Sverige finns stöd i lagstiftningen. Minoritetsspråk har ett starkare stöd i lagen.

Kampanjen om att visa hänsyn i trafiken:

- Enligt Pernilla Pettersson Hjelm, som är redaktör, var organisationerna bra bollplank då kampanjen togs fram.
- Budskapen i kampanjen valdes ut tillsammans med Ditte. Entreprenörerna har jobbat mycket med sina förare för att vi skall kunna köra kampanjen. Innan vi gick ut med kampanjen. Entreprenörerna genomförde lokala kampanjer ”sällskapsresor” genom bussutflykter för pensionärsorganisationerna, där pensionärer fick prova på att resa för att få flera att vilja resa. Hur utfallet varit för dessa utflykter kunde inte Karin svara på.
- Enligt Melker ska bussförarna niga bussarna när uppenbart behov finns eller enligt önskemål, enligt avtal.
- Kampanjen satte igång diskussioner på SLs Facebooksida, enligt Pernilla PH. Satte igång tankar hos medresenärerna att ha koll på om någon behövde sitta eller som man kunde hjälpa. Man visade mer hänsyn. Kampanjen på Facebook gav många positiva gensvar. Det känns bra att vi gjorde den.
- Karin redogjorde för en mätning av kampanjen. Mätningar görs för alla kampanjer, som Kommunikation genomför. Man har inte kunnat se effekter om resenärerna upplever att det är tryggare att resa med SL. En kampanj ger inte det svaret. Vi ska visa hänsyn. Kampanjutfallet finns i Powerpoint som bifogas minnesanteckningarna. När kampanjen startades fanns oro för att den skulle uppfattas som att vi använde pekpinna. Så blev det inte. De allra flesta som svarade på frågor om kampanjen tyckte att den var bra.
- Kerstin F hade synpunkter på vissa ungdomliga uttryck i kampanjen. Karin svarade att det hela tiden är en avvägning. I olika kampanjer vänder vi oss till olika kategorier av resenärer.
- Enligt mötet är de enda som reser sig för äldre yngre män från andra länder.
- Kampanjen kring rökning på hållplatser och stationer är inte utvärderad ännu, svarade Karin på fråga från Jaan Kaur. Den får vi återkomma om.

6. Hissar ur ett drift- och underhållsperspektiv (HSO) – Johan Fornander och Björn Andersson

- Enligt Björn Andersson håller ett stort antal äldre hissar i SL-trafiken på att bytas ut. Avstängningstiden är inte längre än normalt. Tidigare kom leverantören in med tidplan för arbetet som vi köpte. Detta håller på att ändras för att korta ner avstängningstiderna. När vi nu handlar upp nya hissar testa vitesförläggande mot leverantören på 5000 kr per dag som hissen är avstängd. Efter 30 dagar sker automatiskt ett tillägg på vitesbeloppet. Vi är i utvecklingsskedet vad gäller inköp av nya hissar. Snabbare reparation av hissar kan ge bonus.

Strategisk utveckling
Hållbar utveckling
Resursgrupp Tillgänglighet

MÖTESANTECKNINGAR
2017-02-02
Version

Ärende/Dok. id.
RG möte 1
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

- Anders Lissegårdh påpekade att för många är det angeläget att hissarna inte står för länge eller att det tar för lång tid innan de byts ut. Skylten om att hissen ska bytas ut kommer upp 14 dagar till 3 veckor innan utbyte sker. Den gamla hissen fungerar som regel och är inte avstängd. När hissen är avstängd ska det framgå av stora skyltar. Hänvisning ska ske till annan hiss.
- Amir vill ha mera information om hissen är avstängd eller trasig, så att han kan planera sin resa på rätt sätt. Pågår något arbete för att få in information om att hissarna står stilla och inte fungerar? Enligt Björn hägnas hissen in när den inte fungerar och att det syns när den fungerar igen. Av skylten ska också framgå hur länge hissen ska vara avstängd.
- Roland Hedman tycker det vore bra om man kunde få information innan resan påbörjas att hissen inte fungerar. Sådan information är på gång även i tunnelbanan. Instruktion håller på att tas fram. Information ska finnas rullande på informationsskyltarna, enligt Björn.
- Enligt Melker är det svårt att uppdatera displayerna på tågen. Därför ska tågvärdarna ropa ut, enligt Ditte, även på tunnelbanan.
- SL Kundtjänst ska ha information om att hissarna och rulltrappor står, enligt Johan. Det fungerar inte och att vi måste sätta oss ner och kolla, enligt Ditte.
- En som har synnedsättning eller är helt blind kan inte läsa skyltarna om avstängda hissarna. Det finns ingen talad information om att hissen är ur funktion. När nya hissarna handlas upp se till att det finns ljud att det t.ex. låter "hiss på väg". Hur ska annars en som är blind eller har grav synnedsättning få veta att hissen inte fungerar? Pip eller talad information så att man vet att hissen är på gång eller att man får information om att hissen är ur funktion.
- På de nya hissarna finns funktionen att när man går fram mot hissen känner den det och då öppnas hissdörrarna. Om den är ur funktion talar den om att den är ur funktion.
- Kan den enskilda hissen även tala om var närmaste, fungerande hiss finns? Så enkel och rak information som möjligt, enligt Ditte.
- Information om hissarna ur funktion ska läggas in på sl.se, enligt Björn och Johan.
- Flera entreprenörer är ute och åtgärder trasiga rulltrappor och hissarna. Eftersom en del av hissarna är ganska gamla är det lång leveranstid på reservdelar. Ökat planerat underhåll på hissarna och utbytesprogram för hissarna finns. Inställelsestid redovisades. I nya avtal försöker man få in akutåtgärder, där vi hävdar att alla fel är akuta. Upphandling ska göras i maj 2017.
- Jaan Kaur är beroenden av att hissarna fungerar och vill kunna prenumerera på information på de stationer han använder mycket. Han vill få ett meddelande om att hissen inte fungerar t.ex. i form av SMS. Ditte tar med sig frågan till Andreas Pettersson på resenärsservice.
- Tomas framförde att man kanske med ökat lager kan förkortad väntetid på reservdelar och bättre beredskap hos leverantören. Enligt Johan finns det lager på vissa delar men inte för hela hissen. Man försöker minimera tiden för

reservdelsleveranser. Både förvaltningen och leverantörerna har vanliga delar i lager. Elektronikutvecklingen går så fort. Sådan utrustning är svårt att ha i lager och det tar tyvärr längst tid att ta fram. Inga problem de första 10 åren, men sedan kan det bli problem. SL har hissar som är från 70-talet, svarade Björn på fråga från Melker. Utbytesprogram finns.

- Samverkan för utformning av skyltar när hissen är trasig. Vi vill titta över detta tillsammans med Björn och Johan, enligt Ditte. Återkommer och kollar mötestider.

7. Säkerhet på bryggor och kajer – Ditte Kahlström Jansson

- Hamaddah framförde att det inte bara har med säkerhet att göra. SRF har lyft frågan tidigare om kajer och bryggor. Bristerna måste undersökas närmare och jämföras med Stockholms läns kollektivtrafiks stationer och terminaler. I första hand gällande säkerhet. Hur säkerställs att personer inte ramlar i vattnet för att man ser dåligt? Vi behöver titta närmare på säkerhetsbiten. I Nynäshamn är det t.ex. mycket farligt om man ska gå själv. Inte bara ledstråk utan även talad information måste man titta på. Helst talad information.
- Hamaddah hade tre påpekanden –
 - Säkerhetsåtgärder, t ex, staket eller varningsmarkering
 - Tillgänglighetsåtgärder, t ex, ledstråk
 - Information, t ex, taladinformation eller pratorar.
- Enligt Ditte är den första digitala skylten med prator på brygga på gång. Ditte vet inte mera just nu, men det är på gång.
- Enligt Melker är säkerheten litet knepig. På vissa bryggor kan det ibland lägga till 3 – 4 fartyg samtidigt. Där fartygen inte lägger till bör det finnas staket. Men det är olika på olika bryggor.
- Förvaltningen äger inga bryggor och kajer. För bryggor och kajer blir det jättesvårt för förvaltningen att ställa skall-krav. Vi kan bara skriva ”bör se ut si eller så”.
- Vi kan ställa krav om någon vill starta en ny linje, enligt Melker. En planerad linje kom aldrig igång p.g.a. att linjen inte var tillgänglig.
- I RiTill ska vi ta med ledstråk i bussterminaler, sedan bryggor och kajer. Om det inte finns staket t.ex. ska man ha varningsmarkeringar på 1 – 1,25 m. En konsult jobbar med detta. Frågan om staket har varit upp. Vi kom fram till att det var krav som inte gick att ställa. Vi landade i RiTill, som den ser ut idag. Det är tre år sedan vi gjorde det arbetet. Vi borde gå tillbaka och kolla varför vissa krav har kommit med.
- Vanliga taktila markeringar borde vara minimikrav, enligt Hamaddah. Vi måste kolla vad vi har så vi inte gör dubbeljobb. Vi får gå tillbaka och ser vad vi kommer fram till, enligt Ditte.
- Enligt Anne är ledstråk är en bra början för säkerhet.
- Vi börjar med ledstråk i busshållplatser och sedan kajer och bryggor, sa Melker.
- Bra att information är på gång genom digitala skyltar. Ann föreslår framtagning av en app. Ditte kollar med dem som håller på SL-appen.

Strategisk utveckling
Hållbar utveckling
Resursgrupp Tillgänglighet

MÖTESANTECKNINGAR
2017-02-02
Version

Ärende/Dok. id.
RG möte 1
Infosäk. klass
K1 (Öppen)

- Ditte och Melker måste arbeta fram en plan hur vi ska börja jobba med frågorna under året tillsammans med SRF.
- Leif Pehrson tycker att linjer som inte har bra bryggor ska plockas bort.
- Ditte ska ut och prata ledsagning med SRF.

8. Inre utrop på buss, hur fungerar det, vad kan föraren göra? Ulrik Danielsson

- Punkten utgick p.g.a. sjukdom. Underlag som Ulrik har skrivit mejlas ut och vederbörande bjuds in till mötet den 11 maj.

Ditte tacka deltagarna för visat intresse och avslutade mötet.

Antecknat av

Eva Ness