

## YTTRANDE

## Diskrimineringsombudsmannen - Begäran om kompletterande yttrande i ärende TIL 2019/167

Diskrimineringsombudsmannen (DO) har i begäran daterad 2019-04-25 uppmanat Region Skåne att inkomma med kompletterande yttrande i en anmälan om diskriminering. Anmälan avser diskriminering som har samband med funktionsnedsättning. Efter beslut om beviljat anstånd, återkommer här Region Skåne med svar på frågeställningarna.

### Kompletterande frågor

DO anger att händelsen som föranleder nu aktuell anmälan skedde den 12 april 2019. Region Skåne upplyser DO om att händelsen inträffade den 11 april 2019, vilket även framgår i anmälarens mail (DO:s handling 9) till bland andra Skånetrafiken från den 12 april 2019 och där händelsen omnämns ha inträffat ”igår”.

1. Skånetrafiken mottog den 12 maj 2019 via mail anmälarens beskrivning av händelsen som inträffat den 11 maj 2019. Affärsområdeschef Magnus Wikforss svarade i vändande mail samma dag till anmälaren att han beklagade vad som hänt och att han skulle begära utredning och handlingsplan av det berörda trafikföretaget. I anledning av anmälarens mail togs kontakt med det aktuella trafikföretaget Nettbuss AB, numera VY AB. Affärsområdeschef på VY Buss AB, Gustav Jansson, har haft samtal med busschauffören i aktuell händelse. Chauffören beklagar det inträffade och är mycket ångerfull. Affärsområdeschef Gustav

Jansson har i skrift redogjort för händelsen utifrån samtalet med busschauffören.

*På hållplats Botulfsplatsen kom det en tjej i permobil som behövde hjälp med att komma ombord och föraren fällde ut rampen, därefter stängde föraren den och satte sig vid förarplatsen. Då kom en annan kvinna med sin rullstol och körde själv ombord utan svårighet. Vid det tillfället hade den andra kvinnan inte tilltalat föraren.*

*Permobilens sedan av vid hållplats Parkeringen och då tyckte kunden i permobilens att föraren skulle fälla ut rampen även då. Föraren meddelade då kunden att bussen var väldigt bra placerad i förhållande till trottoarkanten och att rampen inte behövdes. Föraren frågade några yngre kvinnor om dom kunde hjälpa till med att fälla ut rampen vilket dom gjorde och kunden kunde köra av bussen. Föraren sa då: "Om du inte klarar av att gå av när det är så här lätt borde du kanske ha hjälp med dig".*

Region Skåne och Skånetrafiken har alltså ingen annan uppfattning i ärendet än att händelsen har skett i huvudsak så som anmälaren beskriver. Däremot förhåller sig chaufförens agerande inte alls i överensstämmelse med de regler och riktlinjer om resande med funktionsnedsättning eller bemötande mot kunder överhuvudtaget som Skånetrafikens avtalade bussbolags chaufförer har att följa. Agerandet skedde till följd av personlig okunskap hos chauffören och hon förstår att hennes agerande inte var korrekt. Chauffören uppger även att stress kan ha varit en bidragande orsak, då bussturen var försenad.

Vy Buss AB har i anledning av det inträffade upprättat en särskild handlingsplan dels avseende busschauffören personligen, dels avseende bussföretaget som sådant, se [bilaga 1](#), för att samtliga chaufförer ska få en påminnelse om vad som gäller.

Handlingsplanen för chauffören personligen har bestått i att tillsammans med chef nogsamt gå igenom relevanta avsnitt i den så kallade Förarhandboken och Prishandboken, se [bilaga 2](#), som Skånetrafiken tillhandahåller samtliga avtalade bussbolag. Där beskrivs såväl bemötande som agerande när det kommer resenärer med rullstol och behov av ramp. Chauffören har också av chef tilldelats en så kallad LAS-varning, en erinran om att fortsatt misskötsel eller upprepat beteende kan leda till uppsägning.

Handlingsplanen för bussföretaget Vy Buss AB i stort innebär att affärsområdeschef skickat ut SMS med påminnelse om skrivelserna i förarhandbok och prishandbok till samtliga anställdas mobiltelefoner.

*Exempel på information från SMS:*

*Vi vill påminna om att enligt vårt avtal med Skånetrafiken skall föraren vara behjälplig när resenärer med rullstol skall på och av bussen. Ramp skall kunna fällas ut t.ex. Viktigt att detta är alltid funkard oavsett om vi är sena eller inte då ingår i vårt uppdrag att finnas till för alla resenärer. Läs mer om dina skyldigheter i förarhandboken sid 18 eller prishandboken sida 79 /Gustav*

Affärschefen har även lagt ut information på infoskärm med påminnelse om skrivelserna i förarhandbok och prishandbok.

*Exempel på information infoskärm:*

*Ibland har vi rullstolsbundna som åker buss. Dessa har lika mycket rätt som alla andra att resa om det finns plats på bussen. I förarhandboken sidan 18 samt prishandboken sidan 79 står det beskrivet att föraren skall hjälpa till vid på- och avstigning, t.ex. fälla ut ramp. Följer vi inte detta så bryter vi mot vårt avtal med Skånetrafiken.*

På arbetsplatsträffar kommer en punkt på dagordningen vara om bolagets skyldigheter mot rullstolsbundna resenärer och bussbolaget ska generellt arbeta särskilt med uppföljning av kundsynpunkter.

Skånetrafiken har för sin del fortsatt tagit upp frågan om tillgänglighet vid resande med funktionshinder vid de regelbundna möten som sker med samtliga bussbolag, se i tidigare yttrande, och särskilt poängterat betydelsen av samtliga chaufförers kunskap inom området.

Region Skåne kommer inom ramen för det funktionshinderråd som finns särskilt fokusera på frågan om resande med funktionsnedsättning vid nästa sammanträde den 19 juni. Närvarande kommer då att vara såväl Skånetrafiken som representanter för olika funktionshinderrörelser, se beskrivning i mail från HR-direktör Karin Melander, DO:s handling 10.

2. Nej, anmälaren har inte blivit utsatt för diskriminering. Tyvärr har anmälaren blivit föremål för ett felaktigt agerande och tråkigt bemötande av busschauffören, med detta agerande hade inte som avsikt att diskriminera anmälaren till följd av hennes funktionsnedsättning. Agerandet har varit kopplat till chaufförens individuella kunskapsbrister avseende tillgänglighet i resande för funktionsnedsatta och avseende bemötandefrågor generellt.

3. Nettbuss AB som sedan den 24 april 2019 bytt namn till VY Buss AB, organisationsnummer 556429-0319.
4. Agerandet i sig stämmer generellt sett, se även fråga 1. Chaufförens tydliga uppfattning av händelsen är dock att placeringen av bussen i förhållande till trottoarkanten vid den aktuella hållplatsen var helt i nivå och att det därför inte borde ha varit något problem för anmälaren att köra av bussen utan användande av rampen. Föraren säger att hon vid tillfället var stressad på grund av att turen var försenad, vilket kan ha bidragit till beteendet.
5. Bussföraren ska fälla ned ramp om det behövs för den rullstolsburna. Se Förarhandbok och Prishandbok, bifogad bilaga 2, samt information på Skånetrafikens hemsida, som är tillgänglig för alla.

<https://dkcmsprod.skanetrafiken.se/sa-reser-du-med-oss/tillganglighet/>

Dessa regler ska trafikföretagen följa och efterlevnad följs upp bland annat genom regelbundna avtalsuppföljningar eller genom förekomst av kundklagomål. Reglerna tas även upp och diskuteras på de möten där samtliga Skånetrafikens avtalade bussbolag finns representerade, den i föregående yttrande beskriva "Kollektivtrafikgruppen". Regelverk kring t.ex. medtagande av rullstol i bussar framkommer även av Skånetrafikens resevillkor

<https://www.skanetrafiken.se/sa-reser-du-med-oss/villkor/>

6. Trafikoperatören, i detta fall ett bussbolag, via bussföraren är ansvarig, se även fråga 5. Det var således helt felaktigt av aktuell busschaufför att be andra resenärer om hjälp med rampen, även om bussturen var sen och det kom nya resenärer som skulle stiga ombord. Chauffören beklagar att hon agerade så, men vet nu tydligt vad som gäller.
7. A) Ja utredning har skett genom samtal med chaufför, upprättande av såväl handlingsplan, bilaga 1, se även redogörelse i fråga 1.  
B) –  
C) Åtgärdsplan är den handlingsplan som utgörs av bilaga 1, samt mer övergripande det samlade agerande från Region Skåne och Skånetrafiken som har skett och kommer att ske i anledning av denna och föregående händelse, se beskrivning i fråga 1.

8. Se bilaga 3.
9. Region Skåne vill ånyo påtala att tillgänglighetsfrågor avseende exempelvis resande med funktionsnedsättning tas på största allvar. Såväl Region Skåne som Skånetrafiken arbetar aktivt för att hela tiden skapa ett attraktivt resalternativ *för alla*, oavsett eventuella funktionsvariationer. I Skånetrafikens framtagna Tillgänglighetsprogram för allmän kollektivtrafik för åren 2016-2020, se bilaga 4, finns fyra olika ”strategier och inriktningsmål”; fysisk tillgänglighet, kommunikativ tillgänglighet, service och bemötande samt öka resandet. Skånetrafikens mål med detta funktionshinderpolitiska program är att utveckla den allmänna kollektivtrafiken att vara *mer attraktiv* än andra förslag för kunder med funktionsnedsättning. För att öka den allmänna kollektivtrafikens attraktivitet för personer med funktionsnedsättning är det viktigt med hållbara fysiska och kommunikativa anpassningar. Det gäller att skapa trygga och attraktiva fysiska miljöer samt att Skånetrafikens information är anpassad och enkel.

I detta fall har uppenbarligen både den fysiska och kommunikativa anpassningen brustit. Chauffören har inte levt upp till regionens värderingsord om att vara välkomnande i att ge en bra service och bemötande oavsett situation. Chauffören ska ha de kunskaper som krävs för att kunna vara välkomnande mot alla som reser. Denna kunskap har Region Skåne och Skånetrafikens chaufförer generellt då det är en aktiv och levande fråga, som kontinuerligt utbildas och påminns om. Att en enskild chaufför tyvärr haft bristande kunskaper och hanterat en kund på så sätt som här skett, är dock inte en del i ett systematiskt agerande eller kunskapsavsaknad som innebär diskriminering enligt diskrimineringslagen (2008:567).

10. Se bifogade bilagor 1-4.