

Strategisk utveckling

TRAFIKSTRATEGI
2013-03-04

Diarienummer
SL-2013-00543

Handläggare
Per Ekberg

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Trafikförvaltningens trafikstrategi

- för den regionala kollektivtrafiken i Stockholms län



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

Besök oss: Lindhagensgatan 100. Kommunikationer: Stadshagen/Thorildsplan

Inledning till trafikstrategin

Att kunna förflytta sig är en grundförutsättning för att människor ska kunna tillgodose behov och åtaganden. En tillgänglig och tillförlitlig kollektivtrafik är många gånger avgörande för att människor ska få sin vardag att fungera. Resbehoven måste samtidigt vägas mot de konsekvenser som resorna medför och tillgängliga resurser. En rad olika aspekter och intressen ska sammanfogas till en helhet i samhällsplaneringen, i vilken kollektivtrafiken har en viktig roll.

Trafikförvaltningens trafikstrategi syftar till att beskriva övergripande principer för planering och samverkan samt avvägningar kring utbud och efterfrågan i ett "hela resan"-perspektiv. Strategin ger vägledning i arbetet med att uppnå regionens övergripande mål för kollektivtrafiken om attraktiva resor, en tillgänglig och sammanhållen region samt effektiva resor med låg hälso- och miljöpåverkan.

Trafikstrategin tar sikte på att lyfta fram kollektivtrafikens roll i den fysiska planeringen. Målet är att andelen som reser kollektivt i länet ska öka. Det innebär att nya resenärer måste tillkomma samtidigt som det är viktigt att värna om befintliga resenärer.

Trafikstrategin beskriver behovet av ett brett spektrum av åtgärder för att driva kollektivtrafikutvecklingen i önskvärd riktning. Valet av åtgärdslösningar tar sin utgångspunkt i den så kallade 4-stegsprincipen. Trafikstrategin ger även uttryck för Trafiknämndens övergripande intentioner om utveckling av stomtrafiknätet och nya kollektivtrafikstråk. De strategiska principerna anger inriktningen för Trafikförvaltningens samverkan med andra aktörer i syfte att säkra framkomligheten i väg- och gatumiljöer samt i spårtrafiknätet.

Vidare fastlägger Trafikstrategin de förutsättningar som garanterar att den allmänna trafiken alltid är anpassad för alla personer, vilket innebär att den även ska vara tillgänglig för personer med funktionsnedsättning.

Strategin omfattar även principer för hur attraktiviteten i kollektivtrafiken kan öka genom en funktionell och gestaltningsmässig utformning av kundmiljöer, lättillgänglig och pålitlig trafikinformation samt en god kundservice.

Strategiska principer

1. Trafikförvaltningen ska utforma den regionala kollektivtrafiken utifrån resenärernas behov och med fokus på att öka andelen som reser kollektivt i regionen.
2. Trafikförvaltningen ska verka för kollektivtrafiken som stomme i transportsystemet genom samordning med den övriga trafik- och bebyggelseplaneringen.
3. Trafikförvaltningen ska dimensionera den regionala kollektivtrafiken utifrån såväl framtida resbehov som uppsatta mål för resandet.
4. Trafikförvaltningen ska anpassa trafikutbudet till regionens växande befolkning genom att utveckla stomtrafiknätet.
5. Trafikförvaltningen ska verka för att skapa tydliga kollektivtrafikstråk på sträckor med många resande.
6. Trafikförvaltningen ska utveckla tillgängligheten så att fler resenärer har möjlighet att resa med den allmänna kollektivtrafiken.
7. Trafikförvaltningen ska verka för god framkomlighet för kollektivtrafiken i gatu- och vägnätet genom samverkan med trafikleverantörer, väghållare och ägare av infrastruktur.
8. Trafikförvaltningen ska utforma attraktiva kundmiljöer så att resenärerna uppfattar dessa som tydliga, tillgängliga och trygga.
9. Trafikförvaltningen ska säkerställa att trafikinformationen är lättillgänglig och pålitlig.
10. Trafikförvaltningen ska verka för att varje möte med resenären präglas av gott bemötande och god kundservice.

Beskrivning av strategiska principer

- 1. Trafikförvaltningen ska utforma den regionala kollektivtrafiken utifrån resenärernas behov och med fokus på att öka andelen som reser kollektivt i regionen.**

Vad avses med principen?

Trafikförvaltningen ansvarar för att Stockholmsregionen erbjuder en attraktiv och pålitlig kollektivtrafik med effektiva och trygga bytespunkter där människor kan mötas och göra ärenden. Faktorer som resenärerna värderar högst i en attraktiv kollektivtrafik är tidhållning, restid, turtäthet, linjenätets utformning och komfort.

För att uppnå en ökad kollektivtrafikandel i regionen krävs ett brett spektrum av åtgärder. En viktig del i detta arbete är att utveckla kollektivtrafikutbudet och påverka resenärers beteenden. Valet att ta bilen kan handla om kortare restider och bättre tillgänglighet till målpunkter relativt andra färdmedel. Det kan också handla om komfort och mer svårgripbara faktorer såsom livsstil och invanda beteendemönster.

Trafikförvaltningen ska aktivt arbeta med att tillgodose befintliga resenärers önskemål och samtidigt locka potentiella kunder. Vad gäller befintliga kunder syftar principen till att upprätthålla nivån för kundnöjdhet. I arbetet med att locka potentiella resenärer är inriktningen att fokusera på personer som idag varierar sitt resande mellan bil och kollektivtrafik.

Varför denna princip?

För att transportsystemet ska vara långsiktigt hållbart i Stockholmsregionen måste fler välja att åka kollektivt istället för bil. I det regionala trafikförsörjningsprogrammet för Stockholms län anges att kollektivtrafikens andel av de motoriserade resorna ska öka med 5 procentenheter till år 2030 från dagens nivå på 37 %. För att uppnå det övergripande målet om attraktiva resor krävs enligt programmet att kollektivtrafiksystemet är sammanhållet, samordnat och uppfyller resenärernas behov. Ett annat mål är att kundnöjdheten inte ska sjunka över tid trots framtida utmaningar med befolkningstillväxt och utbyggnadsprojekt.

Det är viktigt att ta hänsyn till alla kundgruppers specifika behov. Detta kan ge upphov till målkonflikter som måste beaktas i planeringen. Ingen kundgrupp får åsidosättas.

Strategisk utveckling

TRAFIKSTRATEGI
2013-03-04Diarienummer
SL-2013-00543Infosäk. klass
K1 (Öppen)

En utgångspunkt för planeringen och utformningen av transportsystemet och den regionala kollektivtrafiken är den så kallade 4-stegsprincipen som innebär att åtgärder som påverkar efterfrågan på resor och effektiviserar det befintliga transportsystemet ska övervägas före investeringsåtgärder. Åtgärder som handlar om att påverka beteenden är en viktig del i arbetet för att påverka val av transportslag.

Hur ska principen realiseras?

Trafikförvaltningens bedömning är att det finns stor potential att öka kollektivtrafikandelen genom att påverka gruppen som idag växlar mellan bil och kollektivtrafik. Dessa resenärer väljer kollektivtrafiken när den utgör ett snabbare, enklare och billigare alternativ än bilen. Främst bör åtgärder som förbättrar kollektivtrafiken för de stora arbetspendlingsströmmarna genomföras. Anledningen till att dessa strömmar prioriteras är att det på dessa sträckor finns ett relativt stort vardagsresande med bil samtidigt som trafikunderlaget möjliggör ett bättre trafikutbud i kollektivtrafiken. Att verka för en effektivare arbetspendling kan bidra till utveckling av arbetsmarknadsregioner och regional tillväxt. Vidare är exempelvis trafikinformation en viktig faktor för gruppen "växlare" liksom möjligheten att kunna kombinera olika färd sätt under resan. Att verka för strategiskt placerade infartsparkeringar, inte minst för cykel, är ett sådant exempel.

Linjenätets utformning handlar förutom turtäthet och linjesträckning om möjligheter till attraktiva och fungerande byten, både mellan olika kollektivtrafiklinjer samt mellan olika transportslag. Kollektivtrafiksystemet byggs upp av olika nät som vart och ett har sin specifika uppgift. Stomnätet syftar till att resenären ska ha möjlighet att snabbt och bekvämt resa över hela länet. Den lokala trafiken kompletterar stomnätet och garanterar en god tillgänglighet till kollektivtrafiken genom att den trafikerar bostads- och arbetsplatsområden. Bytespunkternas utformning och lokalisering är viktiga för upplevelsen av attraktiva resor.

Vidare är ett enhetligt och enkelt biljettsystem samt ett attraktivt pris i ett sammanhållet kollektivtrafiksystem centrala faktorer för attraktiviteten i kollektivtrafiken.

För att Trafikförvaltningen ska förstå nuvarande och framtida resenärers behov och önskemål är det viktigt att skapa förutsättningar för delaktighet i planeringsprocessen. Samråd och övrig planering ska genomföras för att fånga upp befintliga och potentiella resenärers åsikter och värderingar.

Strategisk utveckling

TRAFIKSTRATEGI
2013-03-04

Diarienummer
SL-2013-00543

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Att exempelvis beakta jämställdhetsperspektivet vid utredning av kollektivtrafikåtgärder kan bidra till val av åtgärder som i ökad grad svarar mot såväl mäns som kvinnors behov. Sociala konsekvensanalyser för olika grupper är därför ett viktigt instrument i planeringen av kollektivtrafiken.

Det är också viktigt att se befintliga och potentiella kommersiella kollektivtrafikleverantörer som en tillgång för att nå målet om ökad kollektivtrafikandel. Vid upphandlingar ska Trafikförvaltningen inte konkurrera med fungerande kommersiellt nischad kollektivtrafik om denna inriktar sig på att locka bilister. För att uppnå målsättningen enligt det regionala trafikförsörjningsprogrammet om ett sammanhållet system i länets kollektivtrafik, så kan det på längre sikt vara eftersträvansvärt att i ökad utsträckning integrera upphandlad och kommersiell trafik.

Trafikförvaltningen ska i ökad utsträckning genom information bidra till beteendepåverkan som leder till ändrade attityder till valet av transportslag. Dessa informationsåtgärder ska syfta till att höja kollektivtrafikens status och därmed bidra till att öka kollektivtrafikandelen.

Upplevd trygghet är av stor betydelse för att skapa en attraktivitet i trafiken och i kundmiljöer. För att uppnå detta kan Trafikförvaltningen exempelvis verka för en god personalnärvaro i kollektivtrafiken. Upplevelsen av trygghet kan också bero på faktorer som ligger utanför Trafikförvaltningens ansvarsområde. En samverkan med bland annat kommuner är därför särskilt viktig för att säkerställa resenärernas trygghetsupplevelse i kollektivtrafiken.

2. Trafikförvaltningen ska verka för kollektivtrafiken som stomme i transportsystemet genom samordning med den övriga trafik- och bebyggelseplaneringen.

Vad avses med principen?

Utvecklingen av bebyggelse och markanvändning påverkar och påverkas av transportsystemet. En framgångsfaktor i arbetet för en hållbar stadsutveckling är därför att transport- och bebyggelseplaneringen samordnas i regionen.

Principen syftar till att lyfta kollektivtrafikens roll i den fysiska planeringen. Det räcker inte med att kollektivtrafiken och dess linjenät är utformade enligt resenärernas önskemål och behov. För att uppnå det övergripande målet om

Strategisk utveckling

TRAFIKSTRATEGI
2013-03-04

Diarienummer
SL-2013-00543

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

attraktiva resor behöver man beakta hur kollektivtrafiken samverkar med det övriga transportsystemet och hur de olika transportslagen beror av varandra.

Varför denna princip?

I takt med samhällsutmaningar såsom växande befolknings- och trängselproblematik, globala miljöhot med mera, blir kollektivtrafiken en allt viktigare del i transportsystemet.

I det regionala trafikförsörjningsprogrammet anges att kollektivtrafiken ska utgöra en grund för planering och utbyggnad av transportsystemet genom en samverkan med bebyggelseutvecklingen. Genom att i högre grad prioritera kollektivtrafiklösningar i transportsystemet kan normen på sikt förskjutas från bil till kollektivtrafik.

Hur ska principen realiseras?

Införande av ekonomiska styrmedel är ett effektivt sätt att påverka fördelningen mellan olika trafikslag. Analyser visar på stora effekter på kollektivtrafikresandet vid ökade avgifter eller skatter för biltrafiken. Detta är följaktligen en av de viktigaste enskilda åtgärderna för att nå målet om en ökad kollektivtrafikandel. Trafikförvaltningen ska därför verka för att styrmedel används för att fördela resandet på det mest effektiva sättet i transportsystemet. En överflyttning av resenärer från bil till kollektivtrafik förutsätter samtidigt att kapaciteten i kollektivtrafiksystemet ökar för att inte trängseln ska förvärras och tillgängligheten begränsas i övrigt. Trafikförvaltningen bör verka för ökad kunskap om hur intäktsanvändning från trängselskatter kan påverka den regionala måluppfyllelsen. I detta sammanhang är det viktigt att belysa effekterna av att intäkterna helt eller delvis finansierar kollektivtrafikfrämjande åtgärder.

Vidare ska Trafikförvaltningen verka för att kollektivtrafikens intressen vägs in när parkeringsutbud utformas. Trafikförvaltningen ska verka för att kommunerna använder styrmedel för en ökning av kollektivtrafikandelen, t ex genom prissättning av parkering. Trafikförvaltningen ska även verka för beskattning som gynnar kollektiva arbetsresor istället för bilresor (reseavdrag, förmånsbeskattning mm).

Trafikförvaltningen delar ansvaret för kollektivtrafikens attraktivitet med flera andra aktörer i regionen. Framförallt har kommunerna en viktig roll i samhällsplaneringen som väghållare, markägare, miljömyndighet och planupprättare. Trafikförvaltningen ska i samarbete med kommunerna och andra väghållare verka för framkomlighet i vägnätet, strategiskt lokaliserade

Strategisk utveckling

TRAFIKSTRATEGI
2013-03-04Diarienummer
SL-2013-00543Infosäk. klass
K1 (Öppen)

och utformade infartsparkeringar samt för att kommunerna planerar för en kollektivtrafikhärlig bebyggelse. Kommunerna bör skapa täta, attraktiva bebyggelsemiljöer samt uppmuntra till en bilsnål samhällsplanering. Kommunerna har även ansvar för att ta beslut om miljözoner, vilket Trafikförvaltningen bör uppmuntra i de fall där det på annat sätt blir svårt att uppnå de fastställda miljömålen i det regionala trafikförsörjningsprogrammet.

Bytespunkter och service bör lokaliseras så att vardagsresandet underlättas. Ett vardagsresande handlar inte endast om att resa från hem till arbete utan kan innehålla stopp på vägen vid exempelvis butiker och förskola. Trafikförvaltningen ska därför verka för att servicemöjligheter finns i goda lägen nära bytespunkterna. Detta kräver samverkan i tidigt skede med kommuner gällande exempelvis bebyggelseplanering för optimal lokalisering av bostäder och service. Utformningen och lokaliseringen av bytespunkter ska möjliggöra effektiva byten och infartsparkering på strategiskt lämpliga platser.

Trafikverket ansvarar för den långsiktiga planeringen av det nationella transportsystemet. Trafikförvaltningen bör verka för att Trafikverket ser till att det finns nödvändig och långsiktig kapacitet i järnvägsnätet för pendeltågstrafiken och den regionala tågtrafiken. Trafikförvaltningen ska bevaka att pendeltågstrafiken har fortsatt tillgång till reserverade spår. Länsstyrelsen representerar staten på regional nivå. Trafikförvaltningen bör verka för att Länsstyrelsen påverkar kommunernas bebyggelseplanering så att den ger bättre underlag för effektiv och attraktiv kollektivtrafik i enlighet med de transportpolitiska målen. Trafikförvaltningen bör verka för att Länsstyrelsen använder sig av sitt veto mot detaljplaner om de försämrar möjligheterna till god kollektivtrafik.

För att följa upp målen i det regionala trafikförsörjningsprogrammet bör Trafikförvaltningen samverka med myndigheten Trafikanalys som ansvarar för den nationella resvaneundersökningen.

3. Trafikförvaltningen ska dimensionera den regionala kollektivtrafiken utifrån såväl framtida resbehov som uppsatta mål för resandet.

Vad avses med principen?

Trafiksystemet ska utvecklas för att stödja inriktningen mot ett mer attraktivt kollektivtrafiksystem som lockar fler resenärer och klarar av att ta hand om en större andel av regionens växande behov och efterfrågan på resor.

Trafikprognoser används för att analysera hur resandet kommer att utvecklas i framtiden utifrån givna förutsättningar såsom befolkningstillväxt, bilinnehav och priser. Med hjälp av prognosmodeller kan effekter av olika åtgärder jämföras. Som komplement till de prognoser som Trafikförvaltningen idag använder för att analysera framtida resbehov, ska förvaltningen även utarbeta prognoser som tar höjd för att uppnå de långsiktiga mål för resandet som anges i det regionala trafikförsörjningsprogrammet. Principen innebär att både traditionella trafikprognoser och framtidsscenarioer som når uppsatta mål för resandet ska ligga till grund för Trafikförvaltningens planering av den regionala kollektivtrafiken.

Dimensioneringen av kollektivtrafiken ska svara upp mot de långsiktiga behoven avseende kapacitet, resenärsnytta, miljöprestanda, samhällsekonomi och kostnadseffektivitet. Trafikeringen i kollektivtrafiksystemet ska ske med det trafikupplägg och transportslag som bäst förmår att klara av trafikuppgiften på lång sikt.

Varför denna princip?

I det regionala trafikförsörjningsprogrammet anges mål och mätetal som siktar till att uppnå en ökad kollektivtrafikandel. Nuvarande prognoser för resandet indikerar dock att trafiksystemets och bebyggelsestrukturens utveckling, i kombination med ekonomiska trender, leder till en minskad kollektivtrafikandel. Detta är inte förenligt med målen i Trafikförsörjningsprogrammet. Denna obalans mellan nuvarande prognoser och beslutade mål riskerar att leda till att Trafikförsörjningsprogrammets långsiktiga mål inte uppfylls och/eller att kollektivtrafiksystemet blir underdimensionerat för de framtida behoven.

Strategisk utveckling

TRAFIKSTRATEGI
2013-03-04Diarienummer
SL-2013-00543Infosäk. klass
K1 (Öppen)***Hur ska principen realiseras?***

Trafikförvaltningen ska tydliggöra behovet av åtgärder och åtgärdsinriktning för att nå uppsatta mål för den regionala kollektivtrafiken. Vid planering och utredning av åtgärder för ny kollektivtrafik ska Trafikförvaltningen, utöver framtagande av traditionella trafikprognoser, beskriva framtidsscenarioer där det förutsätts att styrmedel, exempelvis trängselavgifter, och omvärldsfaktorer påverkar resandeprognoserna i en sådan utsträckning så att antalet kollektivtrafikresenärer möter målen i det regionala trafikförsörjningsprogrammet.

Trafikslagets kapacitet bör i de starka stråken dimensioneras för att ge underlag för en attraktiv turtäthet samtidigt som det inte planeras för så tät trafik att problem med framkomlighet och regularitet uppstår. Detta innebär att konventionell busstrafik, BRT, båttrafik, lokalbanor, pendeltåg och nya kollektivtrafikkoncept ska kunna användas där de är mest effektiva för trafikuppgiften och där efterfrågan motsvarar kapaciteten för trafikslaget. I vissa fall kan en kombination av kollektivtrafik med andra trafikslag vara av intresse. Exempelvis bör cykel kunna medföras i kollektivtrafikens fordon där så är möjligt. Möjligheten att exempelvis kombinera kollektivtrafik med bilpooler genom ett gemensamt betalsystem bör studeras, då det sannolikt skulle kunna begränsa användningen av privatbilar samtidigt som det troligen ger nya kollektivtrafikresenärer.

Vid uppgradering från busstrafik till spårtrafik av andra anledningar än resenärsnytta och kapacitets- eller effektivitetsskäl, till exempel av stadsbyggnadsmässiga skäl, så bör eventuella merkostnader för detta framförallt bäras av den/de aktörer som får ekonomisk nytta av åtgärden.

Det finns en undre gräns vad gäller resandeunderlag där kollektivtrafiken har svårt att utgöra ett attraktivt alternativ och där även kollektivtrafikens miljö- och effektivitetsvinster är begränsade. Kollektivtrafiken kan bli mer effektiv exempelvis genom att kombinera infartsparkeringar för cykel och bil med de stora radiella resandeströmmarna mellan förortskommunerna och regioncentrum vilket skapar bra förutsättningar för en hög turtäthet vid bytespunkten. Infartsparkeringar ska inte anläggas så nära regioncentrum att bilresandet konkurrerar med befintlig kollektivtrafik. En viktig inriktning för utveckling av infartsparkeringar är följaktligen att satsa på fler och små infartsparkeringar längre ut i länet snarare än få och stora sådana nära regioncentrum. Dessutom ska infartsparkeringarna utformas och lokaliseras för att främja ett hållbart resande. Infartsparkeringarna ska därför vara attraktiva

Strategisk utveckling

TRAFIKSTRATEGI
2013-03-04

Diarienummer
SL-2013-00543

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

och tillgängliga även för cyklister. Bilpooler och samåkning bör premieras när det gäller tillgången till parkeringsplatser.

När resefterfrågan är begränsad eller för att tillgodose särskilda gruppers resbehov så kan anropsstyrd trafik vara ett passande alternativ. Trafikförvaltningen bör studera nya former för sådan trafik.

För att skapa en så effektiv kollektivtrafikförsörjning som möjligt i hela länet ska samordningen utvecklas mellan olika färdmedel inom kollektivtrafiken, exempelvis mellan buss och båt. Detta kan ske med bättre anpassade bytespunkter och tidtabellsanpassningar som ger attraktivare resor ur ett "hela resan"-perspektiv.

4. Trafikförvaltningen ska anpassa trafikutbudet till regionens växande befolkning genom att utveckla stomtrafiknätet.

Vad avses med principen?

Med stomtrafiknätet avses all spårtrafik och stombusslinjer (blå bussar). Utmärkande för stomlinjenätet är tydlig utformning, hög kapacitet och hög turtäthet.

Den redan idag höga kollektivtrafikandelen i Stockholms län är till stor del en produkt av ett starkt radiellt resande in mot de centrala delarna av regionen. Detta stöds av en välutvecklad och kapacitetsstark infrastruktur. När Stockholm växer ökar behovet av tvärresor till fler målpunkter, samtidigt som trycket i det radiella systemet ökar.

Att kvaliteten, komforten och funktionaliteten i de kapacitetsstarka radiella stomlinjerna bibehålls är avgörande för kollektivtrafikens attraktivitet och kapacitet som helhet. En förutsättning för att upprätthålla dessa egenskaper är en fortsatt kapacitetshöjande utveckling av de radiella stråken. Därutöver är det angeläget med en fortsatt utveckling av stomtrafiken i tvärled.

Varför denna princip?

Principen bidrar till det regionala trafikförsörjningsprogrammets övergripande mål om attraktiva resor, mål om ökad kollektivtrafikandel samt ekonomisk effektivitet.

Strategisk utveckling

TRAFIKSTRATEGI
2013-03-04

Diarienummer
SL-2013-00543

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Lokalisering av bostäder, arbetsplatser och service är idag i stor utsträckning anpassad till det befintliga stomtrafiknätet i form av spårtrafik och stombussar. En ökning av kapaciteten i stomtrafiknätet ger därför stor nytta och skapar möjligheter för exempelvis förtätningar i redan kollektivtrafiknära lägen.

Hur ska principen realiseras?

I delar av spårsystemet är det inte möjligt att utöka turtätheten ytterligare. Att öka kapaciteten i de befintliga spårsystemen är därför en viktig strategisk utgångspunkt för att utnyttja befintlig infrastruktur mer effektivt och skapa stora trafiknyttor på ett kostnadseffektivt sätt.

Ett ökat trafikutbud på stombusslinjerna kommer också att bli nödvändigt, inte minst för att förbättra förbindelserna i tvärled.

5. Trafikförvaltningen ska verka för att skapa tydliga kollektivtrafikstråk på sträckor med många resande.

Vad avses med principen?

Trafikförvaltningen ska, genom att påverka andra samhällsaktörer, verka för ett fortsatt införande av tydligt utformade, framkomliga och kapacitetsstarka kollektivtrafikstråk i utvecklingsområden med hög resefterfrågan.

Tydligt utformade kollektivtrafikstråk innebär att dessa ger avtryck i stadsbilden, motsvarande exempelvis dagens järnvägssträckningar. Därmed blir det lättare att hitta till kollektivtrafiken. Stråken skapar förutsättningar för att enklare kunna kommunicera och marknadsföra kollektivtrafikutbudet.

Varför denna princip?

Principen bidrar till målen i det regionala trafikförsörjningsprogrammet om bland annat attraktiva resor, ökad kollektivtrafikandel samt utvecklingen av en tillgänglig och sammanhållen region.

För att öka kollektivtrafikandelen när Stockholm växer är det viktigt att de områden som utvecklas mest förses med en effektiv, tydlig och strukturerande kollektivtrafik. Det sker en snabb utveckling i Stockholms närförorter där det redan idag finns en stor koncentration av boende och arbetsplatser och ett stort bilresande. Det finns också en politisk ambition att utveckla de regionala stadskärnorna längre ut i länet. I dessa stadskärnor är det nödvändigt att skapa tydliga kollektivtrafikstråk för att motverka en ökning av biltrafiken.

Tydliga kollektivtrafikstråk gör det även lättare att anpassa en snabb bebyggelseutveckling efter kollektivtrafikutbudet. Därmed skapas bättre förutsättningar för ett ökat kollektivresande. Tydliga kollektivtrafikstråk med god framkomlighet kan bidra till att kollektivtrafiken blir attraktiv även för resor där innerstaden inte är målpunkt. Att vid behov verka för infrastruktur såsom bussgator och bussbroar är nödvändigt för att skapa konkurrensfördelar mot biltrafiken och förutsättningar för en god driftsekonomi.

Hur ska principen realiseras?

Det finns flera utvecklingsbara stråk genom områden strax utanför innerstaden och i anslutning de regionala stadskärnorna. Trafikförvaltningen ska i samråd med länets kommuner och Trafikverket utveckla stråk som möjliggör gena och snabba förbindelser genom bostads- och arbetsområden. Dessa stråk är viktiga för såväl stomtrafiknätet som snabba regionala direktlinjer.

För att locka över resenärer från biltrafiken bör även andra åtgärder kopplat till stråken genomföras. Exempel på sådana åtgärder kan vara särskilt utformade fordon och hållplatser.

6. Trafikförvaltningen ska utveckla tillgängligheten så att fler resenärer har möjlighet att resa med den allmänna kollektivtrafiken.

Vad avses med principen?

En tillgänglig och användbar kollektivtrafik som utformats med ett "hela resan"-perspektiv ger medborgarna ökade möjligheter att på lika villkor ta del av utbildning, arbete, fritid, service etc. Tillgänglighetsanpassning av kollektivtrafiken kan uppnås genom exempelvis tekniska förbättringar och anpassad information.

Kollektivtrafiken indelas i allmän och särskild kollektivtrafik. Den allmänna kollektivtrafiken är upplåten till allmänheten till skillnad från den särskilda kollektivtrafiken som är avsedd för färdtjänst- och sjukresor. En person kan få behörighet till färdtjänst vid en långvarig funktionsnedsättning som gör det svårt att resa med den allmänna kollektivtrafiken. För att uppnå ökad kostnadseffektivitet bör färdtjänstdebuten för äldre ske senare än idag. Sammantaget är det viktigt att utveckla tillgängligheten så att fler

Strategisk utveckling

TRAFIKSTRATEGI
2013-03-04Diarienummer
SL-2013-00543Infosäk. klass
K1 (Öppen)

färdtjänstresenärer i möjligaste mån använder den allmänna kollektivtrafiken före den mer kostnadskrävande särskilda kollektivtrafiken.

Varför denna princip?

Det regionala trafikförsörjningsprogrammet innehåller mål om att kollektivtrafiken dels ska svara upp mot olika gruppers behov, dels ska upplevas som ett attraktivt resealternativ för alla. Även för äldre och resenärer med funktionsnedsättning ska kollektivtrafiken utgöra ett självklart val och därmed minska behovet av färdtjänst i regionen.

Det finns lagkrav att kollektivtrafiken ska vara tillgänglig för personer med funktionsnedsättning. Den demografiska utvecklingen innebär att antalet invånare över 65 år ökar kraftigt i antal och därmed även andelen äldre resenärer. Utvecklingen kommer att ställa ökade krav på tillgänglighetsanpassning och användbarhet i kollektivtrafiken. Bland annat väntas olika typer av hjälpmedel öka i kollektivtrafiken, exempelvis rullatorer. När trafiken anpassas för resenärer med funktionsnedsättning blir den samtidigt mer tillgänglig för alla resenärer.

Hur ska principen realiseras?

Tillgänglighetsfrågor ska ingå i samtliga utredningar och projekt som Trafikförvaltningen genomför, och med utgångspunkt från ett "hela resan"-perspektiv.

Trafikförvaltningen ska säkerställa krav på tillgänglighetsanpassning vid anskaffning av fordon eller byggande av anläggningar och bytespunkter. För befintlig infrastruktur och befintliga fordon behöver behoven av tillgänglighetsanpassning identifieras och åtgärdas. I de fall Stockholms läns landsting inte själv äger infrastrukturen ska Trafikförvaltningen tydliggöra krav på tillgänglighet för resenärer med funktionsnedsättning gentemot övriga parter. Möjligheten att utföra kombinationsresor mellan olika trafikslag ska utvecklas med avseende på teknik, fordonsslag och tidtabell.

Trafikförvaltningen ska också påverka kommuner och andra markägare så exempelvis gångvägar och bryggor utformas så att resenärerna på ett säkert, tryggt och tillgänglighetsanpassat sätt kan nå kollektivtrafiken. En förutsättning för att starta ny eller ändrad kollektivtrafik är att dessa krav är uppfyllda.

Att tillhandahålla läsbar, hörbar, syntolkad och teckentolkad information om genomförda tillgänglighetsåtgärder kan vara en förutsättning för att berörda

Strategisk utveckling

TRAFIKSTRATEGI
2013-03-04

Diarienummer
SL-2013-00543

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

grupper överhuvudtaget ska kunna resa med kollektivtrafiken. Rätt information på rätt plats bidrar till att resenärer känner ökad trygghet inför och under resan.

Trafikförvaltningen ska säkra att genomförd tillgänglighetsanpassning uppnår önskvärd effekt. Detta kan ske exempelvis genom uppföljning av resandental, tillgänglighetskrav, samverkan med handikapp- och pensionärsorganisationerna samt redovisning av tillgänglighetsstatistik.

7. Trafikförvaltningen ska verka för god framkomlighet för kollektivtrafiken i gatu- och vägnätet genom samverkan med trafikleverantörer, väghållare och ägare av infrastruktur.

Vad avses med principen?

Trafikförvaltningen ska, genom en återkommande samverkan med trafikleverantörer, väghållare och ägare av infrastruktur verka för god framkomlighet för kollektivtrafiken såväl i det befintliga gatu- och vägnätet som vid all om- och nybyggnad.

En god framkomlighet handlar inte bara att komma fram så snabbt som möjligt, utan innefattar även restidspålitlighet och regularitet. Ett jämnt trafikflöde gynnar alla trafikslag och system genom att förbättra restidpålitligheten och regulariteten i trafiken.

Varför denna princip?

En god framkomlighet ger förutsättningar för snabba och attraktiva kollektivtrafikresor. Samtidigt bidrar en god framkomlighet till det regionala trafikförsörjningsprogrammets övergripande mål om en tillgänglig och sammanhållen region respektive effektiva resor med låg miljö- och hälsopåverkan.

Hur ska principen realiseras?

Trafikförvaltningen ska aktivt delta i kommunernas trafik- och bebyggelseplanering och i den regionala infrastrukturplaneringen för att främja en god framkomlighet för kollektivtrafiken. Dessutom ska Trafikförvaltningen framhålla kollektivtrafikens fördelar som kapacitetsstarkt och yteffektivt färdmedel i utvecklingen av transportsystemets infrastruktur.

Restiderna ska minska genom att kollektivtrafikens framkomlighet prioriteras framför andra motoriserade trafikslag. Fysiska åtgärder såsom införande av

Strategisk utveckling

TRAFIKSTRATEGI
2013-03-04Diarienummer
SL-2013-00543Infosäk. klass
K1 (Öppen)

kollektivtrafikkörfält och trafiksignalprioritering är exempel på medel för att åstadkomma detta. Val av åtgärder för bättre framkomlighet ska göras med hänsyn till vad som ger mest effekt ur ett samhällsekonomiskt perspektiv. Till exempel är prioritering i trafiksignaler ett effektivt sätt att öka framkomligheten för kollektivtrafiken i tät stadsmiljö, medan införande av särskilda kollektivtrafikkörfält ger stor nytta på infartslederna. Spårvägstrafiken har idag normalt bättre framkomlighet än busstrafiken. Åtgärder som ger busstrafiken samma goda framkomlighet som spårvägstrafiken ska övervägas. Vidare bör Trafikförvaltningen verka för att vägghållarnas trafiksignalteknik moderniseras.

Störningar i kollektivtrafiken ska minimeras. Detta ställer bland annat krav på att drift- och underhållsåtgärder i gatu- och vägnätet ska hålla en hög och jämn kvalitet. Trafikförvaltningen ska verka för att planerade väg- och gatuarbeten samt större infrastrukturprojekt samordnas mellan olika aktörer så att konsekvenserna för resenärerna blir så små som möjligt. I sådana situationer ska framkomligheten inte försämrans mer än för övriga trafikslag. Stomtrafiken ska särskilt beaktas och inte alls utsättas för försämrade framkomlighet vid ombyggnadsarbeten.

Vid akuta trafikstörningar är det viktigt med samverkan mellan leverantörer och infrastrukturförvaltare. Vid dessa tillfällen är det särskilt angeläget att Trafikförvaltningen säkerställer att leverantörerna bedriver en aktiv trafikledning och störningsinformation för begränsa konsekvenserna för resenärerna.

Trafikförvaltningens avtal ska utformas så att drivkrafter skapas hos leverantören att verka för en bättre framkomlighet.

Framkomligheten gynnas också av en intensifierad övervakning av felaktigt beteende i trafiken. Kollektivtrafikkörfälten ska fredas från olovlig fordonstrafik och felparkerade fordon. Förutom traditionell övervakning kan utbildning och information om konsekvenser av felaktigt beteende vara ett hjälpmedel för bättre framkomlighet.

Resenären ska inte märka av de administrativa gränser som finns mellan till exempel olika vägghållare. Hela resan ska upplevas som effektiv och attraktiv. I bytespunkterna ska god framkomlighet råda genom fokus på hög genomströmning och tillförlitliga byten. Till och från bytespunkter och hållplatser ska byggas funktionella, tillgängliga och gena gång och cykelvägar.

Strategisk utveckling

TRAFIKSTRATEGI
2013-03-04Diarienummer
SL-2013-00543Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Framkomligheten ska vara så god att de flesta resenärer har goda skäl att välja kollektivtrafik, gång och/eller cykel, var för sig eller i kombination, framför bilen för sina vardagsresor. Vid kortare resor ska gångtrafik uppmuntras i första hand. Kollektivtrafik och cykeltrafik ska samverka utifrån resenärens behov. För bästa framkomlighet och trafiksäkerhet bör, så långt det är möjligt, kollektivtrafik och cykeltrafik separeras i stadsmiljö.

8. Trafikförvaltningen ska utforma attraktiva kundmiljöer så att resenärerna uppfattar dessa som tydliga, tillgängliga och trygga.

Vad avses med principen?

Det ska vara enkelt, tryggt, bekvämt och tidseffektivt att åka med kollektivtrafiken. Kundmiljöerna har en nyckelroll för att hela resan ska upplevas på ett positivt sätt. Det gäller såväl fasta som rörliga kundmiljöer. Fasta kundmiljöer, såsom stationer, hållplatser och bryggor, är nödvändiga eftersom det måste finnas lämpliga platser för på- och avstigning eller för byten mellan olika färdmedel. Rörliga kundmiljöer utgörs av interiörerna i de fordon som resenärerna färdas med; tåg, spårvagnar, bussar, fartyg och färdtjänstfordon.

En station omfattar hela det utrymme som behövs för att resenären ska kunna ta sig in i spårfordonet med komponenter såsom plattformar för av- och påstigning, utrustning för försäljning och kontroll av biljetter, och i de flesta fall skyddande utrymmen för väntande resenärer. Busshållplatser däremot består i vissa fall endast av en stolpe. Även de utrymmen som finns utanför trafikens entréer, såsom infarts- och cykelparkeringar, ingår i kundmiljön och kan vara lika viktiga för stationens funktion som de utrymmen som finns inuti.

Utgångspunkten är att funktionellt och gestaltningsmässigt utforma och organisera kundmiljöerna så att resenärerna känner sig trygga och bekanta med miljön så att de på ett naturligt sätt kan orientera sig, hitta rätt och få information. Kundmiljöerna ska vara tillgängliga för alla resenärer, vilket till exempel innefattar grupper med funktionsnedsättning, äldre med flera.

Varför denna princip?

Det regionala trafikförsörjningsprogrammet anger att kollektivtrafiksystemet ska vara sammanhållet, samordnat och uppfylla resenärernas behov, vilket i hög grad omfattar kundmiljöerna.

Strategisk utveckling

TRAFIKSTRATEGI
2013-03-04Diarienummer
SL-2013-00543Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Resenärernas behov ska alltid vara styrande för planeringen, utformningen och utvecklingen av kundmiljöerna. Här handlar det bland annat om en tydlig vägledning, att på rätt sätt organisera kundmiljöernas funktioner, och utforma miljöerna så att man naturligt kommer till den plats man vill. Attraktiviteten och intäkterna kan ökas genom att erbjuda ett förbättrat serviceutbud i eller i anslutning till de fasta kundmiljöerna.

Under resan ska färden i fordonen upplevas som attraktiv, trygg och bekväm samtidigt som interiören ska vara utformad för att garantera en säker resa.

Den upplevda tryggheten är en viktig del i skapandet av attraktiva kundmiljöer. Upplevelsen skiljer sig åt mellan olika grupper. Vid utformningen av kundmiljöer är det ett krav att hänsyn tas till resenärer med funktionsnedsättning.

Hur ska principen realiseras?

Som stöd i arbetet med kundmiljöer ska Trafikförvaltningen tydliggöra hur dessa ska planeras och förändras på sikt, exempelvis genom utvecklingsplaner. Det kan innefatta att identifiera och genomföra utvecklingsprojekt och åtgärder med anledning av omvärldsförändringar eller på grund av brister i miljöerna. En viktig inriktning är att ange prioriteringar av olika funktioner i kundmiljöerna för att skapa en tydlig, trygg, tillgänglig och attraktiv miljö.

Vid kravställning av nya fordon ska Trafikförvaltningen noga beakta resenärernas behov av säkerhet, trygghet och användbarhet till exempel vad gäller behovet av att lätt ta sig i och ur fordonet. Det ska vara ett en god miljö i fordonen och det ska finnas information som alla resenärer ska ha möjlighet att tillgodogöra sig.

Trafikförvaltningen ska säkerställa att de kvalitéer som finns i dagens kundmiljöer tas med vid utvecklingen och förvaltning av såväl befintliga som nya kundmiljöer.

Ett viktigt område kopplat till kundmiljöer är att främja en enhetlig skyltning så att resenärerna känner igen sig och att informationen presenteras på ett likartat sätt så att det blir lätt att hitta. Trafikförvaltningen bör tydliggöra krav på detta genom exempelvis riktlinjer. Vidare är det viktigt att utforma tillförlitliga och tydliga system för störningsinformation.

Strategisk utveckling

TRAFIKSTRATEGI
2013-03-04

Diarienummer
SL-2013-00543

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Trafikförvaltningens förhållningssätt beträffande reklam och serviceutbudets inriktning bör konkretiseras. En utgångspunkt är att orienterbarheten, tillgängligheten eller tryggheten i kundmiljöerna inte får äventyras.

Trafikförvaltningens kundmiljöer bör omfatta konstnärliga utsmyckningar i lägen som tillför resan mervärden.

Bryggor och kajer utgör anöringsplatser för sjötrafiken. Dessa är idag inte anpassade för att utgöra en del av ett integrerat, samordnat kollektivtrafiksystem. Trafikförvaltningen ska därför verka för att de fasta kundmiljöerna utvecklas till att koppla samman sjötrafiken med landtrafiken till ett enhetligt system.

Trafikförvaltningen ska genom riktade åtgärder mot olika målgrupper främja den upplevda tryggheten i kundmiljöerna. Trafikförvaltningen bör även öka kunskapen om vilka åtgärder som ger god effekt på den upplevda tryggheten.

9. Trafikförvaltningen ska säkerställa att trafikinformationen är lättillgänglig och pålitlig.

Vad avses med principen?

Trafikförvaltningen har tillsammans med berörda leverantörer ansvar för att tillhandahålla och anpassa trafikinformation efter olika resenärers skiftande behov. Trafikinformation kan delas in i grundinformation, störningsinformation och kompletterande information. Grundinformation omfattar planerad trafik, till exempel linjer, hållplatser/stationer, avgångar och byten men även kartor och dekaler med mera. Störningsinformation ges när trafiken avviker från planerad trafik. Det kan vara både akuta och planerade avvikelser. Kompletterande information omfattar exempelvis trygghetsinformation och information om priser och biljetter.

Principen syftar till att resenärerna enkelt och oavsett trafikslag ska kunna ta del av korrekt och aktuell trafik- och störningsinformation före, under och efter resan. Det ska även vara enkelt att ta del av individanpassad trafikinformation, till exempel trafikinformation som rör ett specifikt område eller specifika linjer. Resenärerna ska uppleva att trafikinformationen är pålitlig, exempelvis genom att samma information ges i alla kanaler. Exempel på kanaler är personal, högtalarutrop, fast och digital information, webb- och mobiltjänster samt sociala medier.

Strategisk utveckling

TRAFIKSTRATEGI
2013-03-04Diarienummer
SL-2013-00543Infosäk. klass
K1 (Öppen)***Varför denna princip?***

Inom det regionala trafikförsörjningsprogrammets mål för attraktiva resor anges att kollektivtrafiken ska präglas av en lättillgänglig trafikinformation. En pålitlig och lättillgänglig trafikinformation som når befintliga och potentiella resenärer är en grundläggande del av den samlade kollektivtrafiktjänsten samt är en viktig aspekt för att öka kollektivtrafikens attraktivitet.

Hur ska principen realiseras?

En lättillgänglig och pålitlig trafikinformation förutsätter att all data till trafikinformationssystem från såväl leverantörer som Trafikförvaltningen är av hög kvalitet. Det kräver också att trafikinformationssystemen är stabila och lätta att använda för leverantörerna som försörjer systemen med information. Att störningsinformationen är tillgänglig och korrekt vid förändringar i trafikutbudet är starkt efterfrågat av resenärerna. Kundundersökningar visar att störningsinformation är något som resenärerna värdesätter högt. Därför är det viktigt att Trafikförvaltningen prioriterar åtgärder inom detta område.

Vidare ska Trafikförvaltningen sträva efter en sammanhållen information om trafikutbud, pris och eventuell störningsinformation. Trafikinformationen ska vara lätt att se, höra och förstå så att alla målgrupper kan ta till sig informationen. Gemensamma riktlinjer, grafisk profil och terminologi för hela kollektivtrafiken skapar trygghet och tydlighet för resenärerna. För att nå målet om fler resenärer ska leverantörerna ges ett allt större ansvar för den lokala marknadsföringen. Trafikförvaltningen ska sträva efter en internationell prägel på informationen exempelvis genom att vara tillgänglig på engelska.

En central del i arbetet med trafikinformation är uppföljning av upphandlade leveranser. Trafikförvaltningen ska även verka för ett samarbete med leverantörerna för att åstadkomma en så ändamålsenlig trafikinformation som möjligt. Ett väl fungerande samarbete mellan leverantörerna är i detta sammanhang också ett krav. Trafikförvaltningen ska aktivt delta i utvecklingen av ett nationellt trafikinformationssystem.

Det är viktigt att Trafikförvaltningen verkar för att ständigt anpassa trafikinformationssystemen till den snabba teknikutvecklingen och resenärernas behov.

10. Trafikförvaltningen ska verka för att varje möte med resenären präglas av gott bemötande och god kundservice.

Vad avses med principen?

Principen avser Trafikförvaltningens ambition att kollektivtrafikresenären alltid ska uppleva att denne bemöts på ett trevligt sätt samt får efterfrågad service av leverantörernas stations- och förarpersonal, trygghetsvårdare och kundtjänstpersonal.

God kundservice är att uppmärksamma och tillgodose resenärernas behov inför, under och efter resan. I kundservice ingår bland annat att svara på frågor som rör trafikutbud, trafik- och störningsinformation, lokalkännedom, tillgänglighet samt var och hur biljetter kan köpas.

Varför denna princip?

Det regionala trafikförsörjningsprogrammet anger inom ramen för det övergripande målet om attraktiva resor att kollektivtrafiken ska präglas av ett gott bemötande.

En god kundservice samt ett trevligt och professionellt bemötande från leverantörernas personal bidrar till en positiv upplevelse av resan. En god service kan också minska den negativa upplevelsen om resenären drabbas av en trafikstörning. God kundservice bidrar till att stärka Trafikförvaltningens varumärken. Att lösa ett kundärende vid första kontakt med personalen är kostnadseffektivt.

Hur ska principen realiseras?

Trafikförvaltningen och berörda leverantörer ansvarar tillsammans för att leverera en god service till resenärerna. Samtliga parter ansvarar för att kundärenden blir rätt och effektivt behandlade. Parterna ska vid behov samråda med varandra för att hantera kundärenden.

Gott bemötande och god service ska säkerställas med stöd av ändamålsenliga avtal. Genom att tydliggöra mätbara målsättningar samt återkommande följa upp Trafikförvaltningens avtal skapas förutsättningar för en god varumärkesstyrning.