

Til Samferdselsdepartementet

Oslo, 10.02.23

Høring - gjennomføring av forordning (EU) 2021/782 om jernbanepassasjerers rettigheter og plikter

Hørselshemmedes Landsforbund (HLF) er Norges største organisasjon for mennesker med funksjonsnedsettelse med 64 000 medlemmer. En million nordmenn har hørselsutfordringer som påvirker hverdagen ulikt. HLF arbeider for hørselshemmedes livskvalitet, likestilling og full deltakelse i alle livets sammenhenger. Noen har behov for omfattende rehabilitering, mens andre trenger tilrettelegging, hjelpemidler og kunnskap i å mestre hverdagen. Stadig flere rammes av hørselsutfordringer og det er viktig å motvirke sosial isolasjon og frafall fra utdanning og arbeidsliv.

HLF vil takke for muligheten til å svare på høringen om gjennomføring av forordning (EU) 2021/782 om jernbanepassasjerers rettigheter og plikter. Å ha en forutsigbar reisevei, der alle blir ivaretatt, er helt avgjørende. Dette innebærer å kunne føle seg trygg underveis, også når noe uforutsigbart, som forsinkelser, endringer eller en evakuerings situasjon oppstår.

Hørselsutfordringer må kompenseres med tekstlig og visuell informasjon. Mye energi går med til å få med seg hva som blir formidlet muntlig, fordi hørselshemmede bruker andre sanser for å kompensere for hørselstapet. Hørselshemmede er spesielt sårbare og utsatt i nød- og evakuerings situasjoner. Vi mottar tilbakemeldinger fra medlemmer som blir usikre og redde av at de ikke vet hva som skjer når de er på reise. Det å se andre passasjerer gå av uten å vite hvorfor er med på å skape unødvendig utrygghet, og ikke minst risiko dersom det er et nødtilfelle og ikke kun en ruteendring. Det å stå igjen på feil perrong når sporbytte er annonsert over høyttaler er et annet eksempel.

I dag har en million nordmenn hørselsutfordringer, og konsekvensene av mangelfull visuell informasjon fratrukker mange muligheten til en forutsigbar og trygg reiseopplevelse. Det er for eksempel spesielt krevende å oppfatte informasjon som gis over høyttaleranlegg på et tog i bevegelse på grunn av mye støy og varierende lyd kvalitet. Med et universelt utformet transportsystem og god visuell informasjon vil flere få mulighet til å ha en trygg og sikker reisevei.

Under følger svar på de konkrete spørsmålene departementet har stilt.

Under kapittel 3.2, artikkel 11 tilgang til [billetter og reserverasjoner](#), står det:

Dersom det ikke finnes billettkontor eller billettautomat eller andre tilgjengelige måter å kjøpe billett på forhånd, skal personer med funksjonsnedsettelse tillates å kjøpe billetter om bord på toget uten ekstra kostnad. HLF støtter dette og gjør departementet oppmerksom på at funksjonsnedsettelse også kan være usynlig slik som hørselsutfordringer er.

Assistanse

I høringsnotatet står det at virksomheten som foretar omleggingen av reisen, skal gi personer med funksjonsnedsettelse og personer med nedsatt bevegelighet tilsvarende assistanse og tilgjengelighet som ved den opprinnelige ruten. Tilbudet kan skille seg fra det som tilbys andre passasjerer for å møte behovene.

HLF mener at en fortsatt satsing på universell utforming av stasjonsområder, transportmidler og billettbestilling, er det viktigste tiltaket for å få flere med nedsatt funksjonsevne til å reise kollektivt. Assistansetjenester må tilbys i kombinasjon med universelt utformede stasjoner. Vi presiserer likevel at assistansebehov for den enkelte vil variere, og at universell utforming for noen ikke vil være tilstrekkelig. Derfor mener vi at assistansebehovet må følge passasjerens og dens behov, også ved omlegging av reisen. Igjen minner vi om at behov for assistanse også kan gjelde personer med usynlig funksjonsnedsettelse.

Opplæring

I høringsnotatet står det:

«Jernbaneforetak og stasjonsforvaltere skal sikre at alt personale som i sine vanlige arbeidsoppgaver yter assistanse til personer med funksjonsnedsettelse og personer med nedsatt bevegelsesevne får opplæring, slik at de er i stand til å fylle behovene disse passasjerene har. Alt personale som jobber på stasjonen eller om bord i tog, og som er direkte i kontakt med reisende, skal få opplæring og regelmessig oppfriskningskurs for å øke bevisstheten om behovene til disse passasjerene».

HLF anser dette som svært viktig, da opplæring og jevnlig oppfriskningskurs om funksjonsnedsettelse og behov knyttet til dette vil bidra til at alle reisende blir møtt på en god måte. Vi minner om at enkle tiltak som blikkontakt, tilgang til visuell informasjon og tydelig tale er viktig i møte med mennesker med hørselsutfordringer.

Forordningen åpner videre i flere bestemmelser for muligheten til å fastsette ytterligere regler, i tillegg til det minimumsnivået forordningen legger seg på.

HLF mener at dette handlingsrommet bør benyttes fullt ut, da dette gir bedre tjenester i togtransporten, særlig for mennesker med hørselsutfordringer, og andre funksjonsnedsettelse. HLF ber om at eventuelle endringer som gjøres, sendes interesseorganisasjonene.

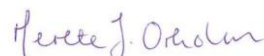
HLF er positive til at rettighetene til mennesker med nedsatt funksjonsevne styrkes i dette forslaget, slik at det vil føre til bedre tilgang på informasjon og tjenester for alle. Vi ber dere også i dette arbeidet hensynta tilgang til visuell informasjon. Avslutningsvis viser vi også til høringssvaret fra Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon (FFO), og momentene som trekkes fram der som vi støtter.

For ytterligere informasjon kontaktes politisk rådgiver Isabel Engan, engan@hlf.no, 45619379.

Med vennlig hilsen

Hørselshemmedes Landsforbund

Isabel Engan
politisk rådgiver



politisk sjef