

Passagererne tager pulsen på tryghed i den kollektive trafik.

Output af viden, input og anbefalinger, der kom ud af konferencen om tryghed i den kollektive transport på Christiansborg 25. maj 2022

FORBRUGERRÅDET TÆNK



**PASSAGER
PULSEN**

**WE DO
DEMOCRACY**



Foto: Anette Sønderby Madsen

Indholdsfortegnelse

1. Introduktion og konklusioner	3 - 6
2. Dagens vidensinput	7 - 10
3. Deltagere tager pulsen digitalt: Tryghed	11 - 13
4. anbefalinger til at skabe mere tryghed i den kollektive transport	14 - 18
5. Reflektions- og handlingspanel: Temaer og pointer	19 - 20
6. Det siger deltagere og oplægsholdere...	21 - 26

01.

Introduktion og konklusioner



Baggrund

Flere passagerer skal hoppe ombord i den kollektive transport. Det er nødvendigt, hvis vi skal nå i mål med den grønne omstilling og dæmme op for den stigende trængsel på vejene i vores byer. Derfor er det vigtigt, at vi arbejder for at øge følelsen af tryghed i den kollektive transport. Følelsen af tryghed betyder nemlig noget for, om folk vælger tog, bus og metro, frem for bil.

Passagerpuls hos Forbrugerrådet Tænk inviterede til en konference om tryghed i den kollektive transport d. 25. maj 2022 på Christiansborg, hvor der blev sat fokus på passagerernes stemme i arbejdet med at øge trygheden i forskellige faser af rejsen i den kollektive transport.

Deltagerne på konferencen skulle ikke kun lytte og blive klogere, men være aktivt deltagende og bidrage med deres perspektiver. Den kollektive transport skal være til gavn for kollektivet. Derfor var der inviteret bredt, så synspunkter og holdninger fra forskellige aktører kunne blive løftet frem.

Konferencedeltagerne var en blanding af passagerer, trafikaktører og andre fagpersoner, politikere og embedsmænd, der gik i dialog med hinanden i workshops. I fællesskab skabte deltagerne idéer og anbefalinger, som du kan bladere dig frem til i dette katalog.

Anbefalingerne skal bl.a. bidrage til regeringens infrastrukturplan (Aftale om Infrastrukturplan 2035), hvor der er afsat en pulje på 350 mio. kr. til initiativer, som skal skabe mere trygge og attraktive stationer. Der er brug for, at politikere og trafikaktører samarbejder med og inddrager passagerer, når der skal findes løsninger på, hvordan trygheden kan øges.

Konferencen er én ud af fem regionale konferencer afholdt af Passagerpuls, der omhandler forskellige temaer med betydning for til- og fravalg af den kollektive transport.

Denne afrapportering er skrevet i juni 2022 i et samarbejde mellem We Do Democracy, som designede og faciliterede konferencen, og Passagerpuls.



Foto: Anette Sønderby Madsen



Det er helt afgørende, at vi inddrager passagerne, når vi skal finde ud af, hvad der gør den kollektive transport mere tryk at bruge. Det er jo passagererne, som har oplevelsen af, hvordan det er derude, når de tager den kollektive transport, og om de føler sig trygge eller ej.

Der er afgørende, at vi får dem inddraget tidligt i udviklingsprocesserne og løbende husker at høre passagerne om deres ønsker og perspektiver. Ellers når vi ikke i mål med at gøre den kollektive transport mere attraktiv, og det skal vi, hvis vi vil i mål med den grønne omstilling og dæmme op for den stigende trængsel på vejene.”

Anja Philip
Formand, Forbrugerrådet Tænk

Hvad var det vigtigste, der skete på dagen?

Hans Christian Schmidt (V), næstformand for Folketingets Transportudvalg og tidligere transportminister, bød velkommen og satte den politiske ramme for konferencen.

Anja Philip, formand for Forbrugerrådet Tænk, kvitterede og fremhævede, at konferencen handlede om passagerernes stemme, som Passagerpulsens repræsenterer i deres arbejde med at forbedre kollektiv transport.

Anbefalingerne, fokusområderne og visualiseringen af konferencen er baseret på dagens lytteworkshops, digitale afstemninger om prioriteringer af fokusområder, vidensinput, et anbefalingsværksted og et afrundende refleksions- og handlingspanel.

Vigtigste indsigter og konklusioner fra konferencen

- Personale, belysning, overskuelighed, mennesker, information samt rengøring og vedligehold blev fremhævet som de vigtigste faktorer og bør være de områder, som trafikselskaber med fordel kan arbejde med for at øge trygheden.
- Der skal være mere samarbejde på tværs af aktører og sektorer så trygheden kan øges på hele rejsen fra dør til destination.
- Trafikselskaber, regioner og kommuner bør inddrage passagerer og interessenter tidligere og mere systematisk, for at skabe mere holdbare løsninger.
- Det er vigtigt for tryghedsfølelsen og lysten til at bruge den kollektive transport, at der er tilstrækkeligt personale til stede. Det kræver, at det politisk prioriteres, at der gives flere ressourcer til formålet.
- Byen og stationen skal hænge sammen, da adgangsvejene til stationen også har betydning for trygheden. I udvikling af byrummet bør der kigges på, hvordan man kan fremme en lav byfortætning omkring stationer. Det kræver et øget samarbejde mellem trafikselskaber og kommuner.
- Det er en generel udfordring, at der tilføres for få ressourcer til udviklingen af kollektiv transport. Der er behov for en politisk og økonomisk prioritering, hvis man ønsker at flere skal benytte sig af den kollektive transport.
- Passagerernes egen adfærd betyder meget for følelsen af tryghed både hos andre passagerer og personalet. Trafikvirksomhederne kan derfor med fordel samarbejde med brugernes interesseorganisationer om at påvirke passagerernes adfærd i den kollektive transport.

Deltagere på konferencen

Der var omkring 80 deltagere på konferencen. Heraf var cirka halvdelen passagerer, en fjerdedel var aktører fra trafikselskaberne og den sidste fjerdedel var politikere eller embedsmænd.

Deltagerne sad blandet ved bordene for at lytte til hinanden og drøfte perspektiver, udfordringer og løsningsmuligheder. På den måde kunne de belyse emnet ud fra så mange vinkler som muligt og udvikle nuancerede anbefalinger på tværs af deres forskellige roller.



Foto: Anette Sønderby Madsen

02.

Dagens vidensinput



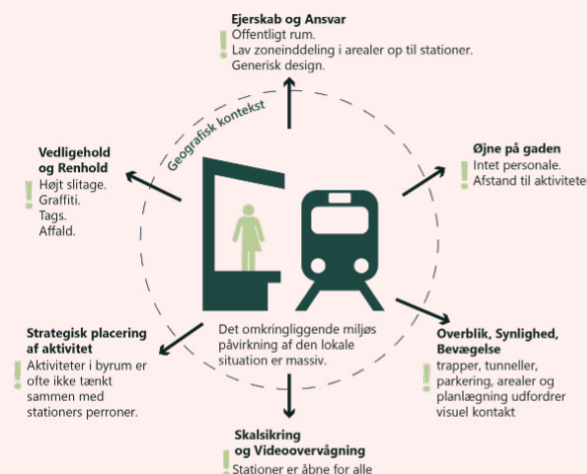
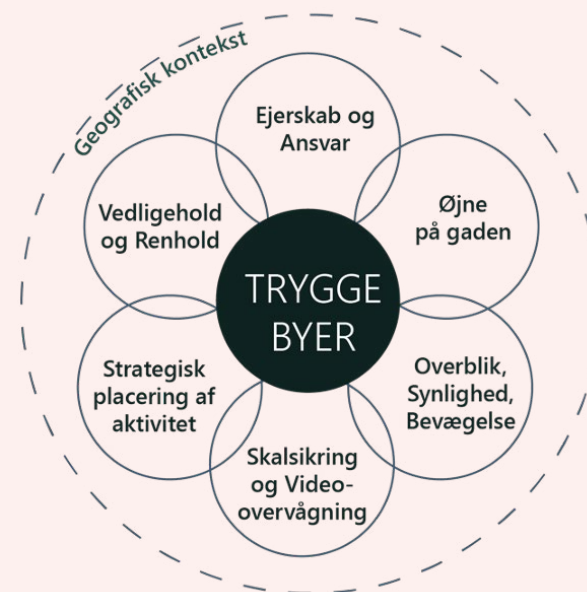
Dagens vidensinput - FORSKNING



SOFIE KIRT STRANDBYGAARD, specialist i kriminalpræventiv byplanlægning, holdt oplæg om transitorienteret byplanlægning og andre forskningsbaserede metoder til at skabe trygge byrum. Sofie Kirt Strandbygaard gav anbefalinger baseret på egen forskning om design/planlægning og processen med at arbejde med tryghed. Hun påpegede blandt andet, at trygge byer og stationer kommer af at:

1. Nogen tager ansvar og ejerskab for at skabe tryghed. Det kan være trafiksselskaber og interessenter, men det kan også være erhvervsdrivende eller offentlige tilbud.
2. Der er aktivitet og mennesker på og i området omkring stationen.
3. Der er godt overblik, der er rent, og der er belysning, og at man som passager ved, hvor man skal gå hen.
4. Der er sammenhæng/flow mellem by og station. Stationen skal virke åben og imødekommende.

Desværre ligger Danmark lavt på kriminalpræventive parametre, som man i transitorienteret byplanlægning vurderer en by ud fra. Til sidst kom Sofie Kirt Strandbygaard ind på, at løsninger bliver bedre, når de er tværfaglige og baseret på interessenter, partnerskaber, tidlig inddragelse af borgere og forskning og helt generelt samarbejde.



Dagens vidensinput - INTERNATIONAL VIDEN



MICHAEL ENGLUND, sikkerhedschef i Jernhusen (Sveriges svar på DSB Ejendomme, som ejer bygningerne på de største svenske stationer), bidrog med perspektiver på, hvordan de i Jernhusen arbejder med at skabe tryghed i kollektiv transport. Jernhusen lægger vægt på samarbejde på tværs af samfuntsfunktioner og civilsamfundet, som f.eks. kan involvere politiet, socialforvaltningen, velgørenhedsorganisationer, togoperatører, kommunens sikkerhedschef, kriminalpræventive råd og regionale aktører.

Michael Englund skelnede mellem tryghed og oplevelsen af tryghed. Tryghed handler ikke om hvor mange ulykker eller hvor meget kriminalitet, der sker i et område, men er en subjektiv følelse, som kan påvirke folks adfærd. I Sverige arbejder man med øget bemanning på stationerne.

Dagens vidensinput - KONKRETE LØSNINGER



HENRIK RASMUSSEN, borgmester i Vallensbæk Kommune, gav et eksempel på, hvordan de har arbejdet med tryghed på Vallensbæk Station ved at gøre stationens rum til et digitalt udstillingsrum i samarbejde med DIAS – Digital Interactive Art Space. Det er et eksempel på, hvordan man kan tænke kreative løsninger og tværfaglighed ind i udviklingen af stationsområder for at øge trygheden og attraktiviteten af stationen. Projektet blev dømt til hurtigt at blive ødelagt af graffiti og hærværk, men det skete ikke.

Henrik Rasmussen opfordrede på mødet aktørerne og politikerne til at tænke anderledes og involvere borgerne mere. For eksempel mente han, at man kan involvere de mennesker, der hænger ud på stationerne og spørge dem, hvad der skal til, for at de vil bidrage til at passe på stationen i stedet for at hænge den.



03.

Deltagere tager pulsen digitalt: Tryghed

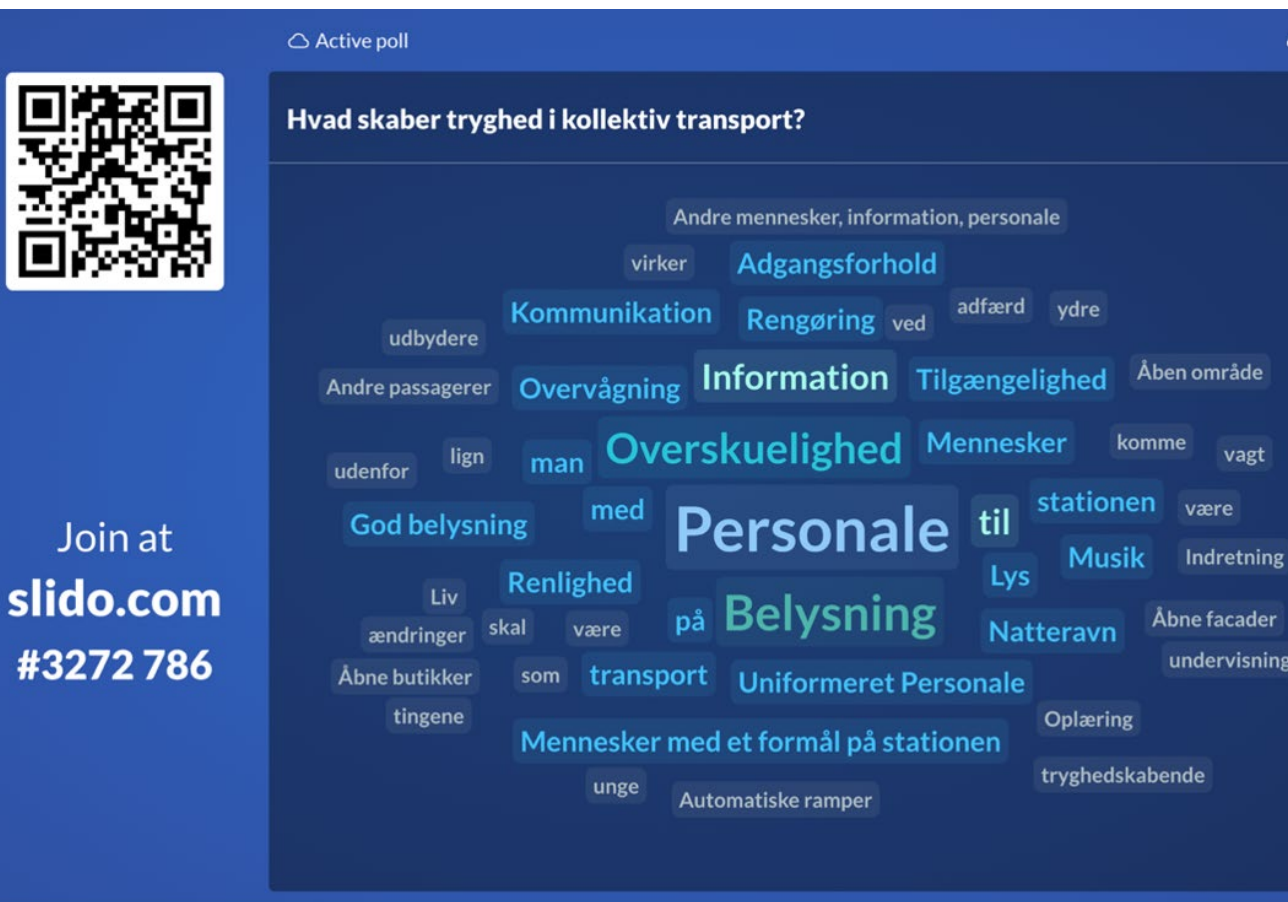


Foto: Anette Sønderby Madsen

Deltagerne tager pulsen digitalt: Hvad skaber tryghed i kollektiv transport?

På konferencen tilkendegav deltagerne gennem en digital afstemning, hvad der for dem skaber tryghed i den kollektive transport – i erkendelse af at dette kan være meget individuelt, idet behov og oplevelser er forskellige.

Til højre ses en illustration af deltagernes egne ord. Størrelsen på teksten af ordene indikerer hvor mange af deltagerne, der har skrevet det pågældende ord på slido.com.



Deltagerne tager pulsen digitalt: Hvad er de vigtigste områder at arbejde med, for at skabe tryghed i kollektiv transport?

Deltagerne prioriterede derefter hvilke områder, de mente, var vigtigst i arbejdet med at skabe tryghed i den kollektive transport.

Til højre ses en illustration af deltagernes besvarelser.



04.

Anbefalinger til at skabe mere tryghed i den kollektive transport



Foto: Anette Sønderby Madsen

Anbefalinger fra deltagerne til at skabe mere tryghed i den kollektive transport

Deltagernes anbefalinger er en sammenskrivning af input fra grupperne i anbefalingsværkstedet, hvor passagerer, politikere, aktører og interessenter arbejdede med forskellige områder. Grupperne valgte selv, hvilket område de ville arbejde videre med, og hvilken overskrift de gav det:

OMRÅDE 1: Flere mennesker og mere personale

Som passager skal man føle sig set og vide, at der er personale til at håndtere situationer og ved behov for hjælp.

Anbefalinger

1. Mere personale, Natteravne eller frivillige værter i den kollektive transport.
2. Det skal være muligt for passagererne at komme i kontakt med transportselskaberne på alle tider af døgnet, hvis de får brug for hjælp, fx en hotline udenfor selskabernes almindelige telefontid (kundeservice).
3. Der skal være kvalificeret personale til stede til at tage hånd om utryghedsskabende adfærd.

Anbefalinger fra deltagerne til at skabe mere tryghed i den kollektive transport

Deltagernes anbefalinger er en sammenskrivning af input fra grupperne i anbefalingsværkstedet, hvor passagerer, politikere, aktører og interessenter arbejdede med forskellige områder. Grupperne valgte selv, hvilket område de ville arbejde videre med, og hvilken overskrift de gav det:

OMRÅDE 2: **Ejerskab og respekt for det fælles møderum**

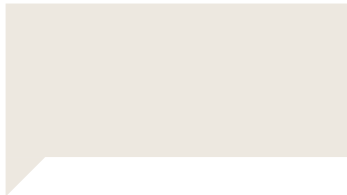
Gensidig respekt på tværs af forskellige grupper er vigtigt for trygheden for både passagerer og personale i den kollektive transport. Dårlig adfærd på stationer og i den kollektive transport kan afholde folk fra at rejse med (særligt om aftenen/ natten).

Anbefalinger

1. Kommunikér forventninger til opførsel i den kollektive transport og skab lokalt ejerskab for, hvordan det fælles møderum (som stationen) kan og må benyttes.
2. Et mere synligt personale eller Natteravne på stationen samt adfærdskampagner.

Anbefalinger fra deltagerne til at skabe mere tryghed i den kollektive transport

Deltagernes anbefalinger er en sammenskrivning af input fra grupperne i anbefalingsværkstedet, hvor passagerer, politikere, aktører og interessenter arbejdede med forskellige områder. Grupperne valgte selv, hvilket område de ville arbejde videre med, og hvilken overskrift de gav det:



OMRÅDE 3 Sammenhæng i hele rejsen og med klar information til passagererne

Det kan skabe utryghed ved rejsen, hvis passagerer ikke oplever, at de kan få klart overblik over hele rejsen og skift mellem transportformer.

Anbefalinger

1. Der er brug for et stærkere samarbejde mellem de forskellige transportaktører eller en ny organisering med en klarere ansvarsfordeling, for at skabe bedre sammenhæng.
2. Behov for bedre systemer med passagerinformation. Information – særligt ved forsinkelser – er vigtigt, for at passagererne oplever rejsen med kollektiv transport som tryk.

Anbefalinger fra deltagerne til at skabe mere tryghed i den kollektive transport

Deltagernes anbefalinger er en sammenskrivning af input fra grupperne i anbefalingsværkstedet, hvor passagerer, politikere, aktører og interessenter arbejdede med forskellige områder. Grupperne valgte selv, hvilket område de ville arbejde videre med, og hvilken overskrift de gav det:

OMRÅDE 4 **Tænk den kollektive transport sammen med byens liv og funktioner**

Det skaber tryghed, at der er byfunktioner – og dermed andre mennesker – i nærheden, når vi skal rejse med kollektiv transport.

Anbefalinger

1. Stationer og stoppesteder skal så vidt muligt være en del af byens almindelige byrumsliv, så den kollektive transport bliver en del af hverdagslivet.
2. Gentænk anvendelsen af stationsrummet. Stationen behøver ikke kun at være et rum for transport, men kan også være et sted, hvor man spiser eller oplever kunst eller tager lokalt ejerskab (og stolthed) af (som f.eks. i Vallensbæk).
3. Indtænk byens forskellige aktører (offentlige, private, borgere, frivillige og foreninger) ind ved byplanlægning.

05.

Refleksions- og handlingspanel: Temaer og pointer



Foto: Anette Sønderby Madsen

Tværgående temaer og vigtige pointer, der blev fremhævet af refleksions- og handlingspanelet

Konferencen blev afsluttet med et opsamlende refleksions- og handlingspanel bestående af en række fagpersoner. De kommenterede hver især på det, de havde hørt på konferencen ude ved bordene, til oplæggene og i plenum, hvad de især hæftede sig ved, og tog med videre i deres arbejde med tryghed i kollektiv transport.

Panelet bestod af:



Lars Gøtke
Underdirektør DSB



Bianka Saarnak
*Områdechef
Banedanmark*



Søren Enemark
*Formand for Miljø-,
Teknik- og Ejendoms-
udvalget Glostrup
Kommune (A)*



Karen Riis Kjølbye
*Formand for Klima-,
Miljø- og Teknik-
udvalget Gentofte
Kommune (C)*



Marianne Frederik
*Formand for Udvalg for
Trafik Udvikling,
Region Hovedstaden
(Ø)*

Opsamling af panelets kommentarer:

- Det er afgørende med mere samarbejde på tværs af organisationer. Hertil blev det også pointeret, at det er svært.
- Passagerdeltagelse er vigtigt, og der skal skabes endnu bedre rammer for det.
- Det er et vigtigt fokus i forhold til planlægning at få passagererne involveret tidligere.
- Man skal arbejde med miljøet særligt rundt om stationerne – byg tæt, varieret, få nogen til at tage ansvar for, at det sker i lokalområdet.
- Der er brug for meget mere kommunikation med og information til passagererne.
- Der er brug for at udvikle forretnings- og finansieringsmodeller for renovering af stationer.
- Det er vigtigt, at der er fokus på tryghed for personalet i den kollektive transport.
- Den mellem menneskelige adfærd er en central del af løsningen.

06



Det siger deltagere og oplægsholdere...



Foto: Anette Sønderby Madsen

Det sagde deltagere og oplægsholdere om tryghed



Magnus Toxværd
 PF / Polyteknisk Forening, DTU
 og passager

Jeg tror, at belysning, åbenhed og overskuelighed på offentlige stoppesteder kan være med til at øge trygheden i offentlig transport gevaldigt.

Dertil er jeg stor fan af Natteravnene, som skaber en masse tryghed for unge og gamle i bylivet, især hvis man ikke er vant til at tage offentlig transport og har brug for hjælp til at komme hjem.”



Henrik Rasmussen
 Borgmester, Vallensbæk
 Kommune

Det, jeg tager med fra Passagerkonferencen i dag er, at jeg kan høre brugerne er meget opmærksomme på tilgængelighed, altså at de ting der er på stationerne skal virke. Elevatoren skal virke, cyklerne skal kunne komme op ad trapperne og at der er rent og ordentlig, så man dermed får en tryk rejse.”

Det sagde deltagere og oplægsholdere om tryghed



Sara Arvanaghi
Passager

Jeg tror, at hvis man på en eller anden måde kunne opnå solidaritet passagererne imellem, hvor man kigger op fra sin skærm og tager hovedtelefonerne ud, hvis man kan se, at der er en usikker situation, eller man generelt er lidt mere opmærksom på sine omgivelser og medpassagerer. Så ville det i hvert fald hjælpe mig med at føle mig mere tryk."



Sofie Kirt Strandbygaard
Specialist i kriminalpræventiv
byplanlægning

Jo mere vi kan skræddersy stationerne til kernebrugere, og jo mere vi lokalt kan tilpasse stationerne til brugerne, jo lettere vil vi have ved at fastholde dem, fordi de føler sig set og får en god oplevelse i den offentlige transport.

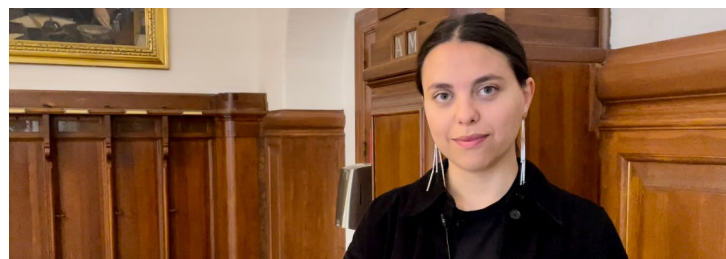
"One size fits all" er ikke sandt, når man taler om den kollektive transport. Hvad en gymnasieelev ser som attraktivt ved at sidde i toget og lave lektier, og hvad en ældre mand eller dame synes, kan variere meget."

Det sagde deltagere og oplægsholdere om tryghed



Lisa Sonesson
Passager

Utryghed i kollektiv transport oplever jeg, ligesom så mange andre, på mørke steder. Men også på lange trapper med mange mennesker, når der er det, vi kalder "perronbingo", altså om toget kommer på den ene eller den anden perron og folk styrter op og ned. Når man pga. alder eller sygdom ikke er så sikker på benene, betyder det meget for trygheden, at trapperne er designet så man let kan få noget at holde sig fast til. Travle situationer kan godt få mig til at vælge det offentlige fra af mangel på tryghedsskabende design."



Gülin Goksu Basaran
ph.D. Metroselskabet + DTU og
passager

I think we can improve safety in public transport by looking at it from a very broad perspective and first thinking of how we can have more equal cities and generate a sense of equality and safety within the city which would then reflect into public transport.

Looking into the smaller perspective and having more concrete solutions to this problem would probably point us to better lighting and of course more frequent service and asking people what's not working and how can we improve that."

Tak, til alle deltagere, som bidrog på dagen

Med venlig hilsen

FORBRUGERRÅDET TÆNK



**PASSAGER
PULSEN**



Foto: Anette Sønderby Madsen