

# Hur du informerar passagerare om tillgängligheten i din tjänst – anvisning för tjänsteleverantörer inom busstrafiken (12/2025)

På denna sida finns anvisningar om hur information om tillgänglighet ska tillhandahållas passagerare i elektronisk form, till exempel på webbplatser och i mobilapplikationer. Anvisningen beaktar lagen om transportservice, lagen om digitala tjänster, tillgänglighetsdirektivet och EU:s förordning om passagerares rättigheter vid busstransport. Dessa anvisningar gäller busstrafik men ger också värdefull information till andra trafikidkare.

## Innehåll

|                                                                                                                                                      |          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Hur du informerar passagerare om tillgängligheten i din tjänst - anvisning för tjänsteleverantörer inom busstrafiken (12/2025)</b>                | <b>1</b> |
| Tillgänglighetsinformation gynnar många passagerare                                                                                                  | 1        |
| Vilken information ska enligt lag tillhandahållas om tillgänglighet?                                                                                 | 2        |
| Busstrafik upphandlad av behöriga myndigheter                                                                                                        | 2        |
| Vem ansvarar för att informationen tillhandahålls?                                                                                                   | 2        |
| Tillgänglighetsinformation som ska tillhandahållas passagerare                                                                                       | 3        |
| Tillgänglighetsrelaterad tilläggsinformation på rutter på 250 km eller längre                                                                        | 5        |
| Regelbunden marknadsbaserad busstrafik                                                                                                               | 6        |
| Vem ansvarar för att informationen tillhandahålls?                                                                                                   | 6        |
| Tillgänglighetsinformation som ska tillhandahållas passagerare                                                                                       | 7        |
| Tillgänglighetsrelaterad tilläggsinformation på rutter på 250 km eller längre                                                                        | 10       |
| Beställningstrafik                                                                                                                                   | 11       |
| Vem ansvarar för att informationen tillhandahålls?                                                                                                   | 11       |
| Tillgänglighetsinformation som ska tillhandahållas om beställningstrafik                                                                             | 11       |
| Den tillgänglighetsinformation som tillhandahålls passagerarna och den information som ska göras tillgänglig i maskinläsbart format bildar en helhet | 13       |
| Stödtjänster och information om digitala tjänsters tillgänglighet                                                                                    | 13       |
| Ta del av ytterligare anvisningar om webbplatser: hur man skapar lättillgängliga och tydliga tillgänglighetssidor                                    | 13       |
| Identifiera målgrupper och erfarenhetsexperter                                                                                                       | 13       |
| Samla all information så att den nås med ett enda klick                                                                                              | 14       |
| Skapa lättläst, tillgänglig och tydlig reseinformation                                                                                               | 14       |
| Bakomliggande lagstiftning                                                                                                                           | 15       |

## Tillgänglighetsinformation gynnar många passagerare

Visste du att ungefär var tionde finländare möter utmaningar när de rör sig i trafiken? Utmaningarna kan till exempel gälla rörelse, syn, hörsel eller förståelse. Bland personer över 75 år möter redan nästan hälften sådana utmaningar. Tillgänglighetsinformation hjälper passageraren att välja en rutt och ett färdssätt som passar hen.

Tjänsteleverantörer ska ge passagerare information om tjänstens tillgänglighet i elektronisk form, till exempel via servicekanalerna som är tillgängliga på webbplatser och i mobilapplikationer.

**Denna anvisning fokuserar på vilken information som ska visas digitalt direkt för passageraren.** Observera att vissa passagerare har nytta av att tillgänglighetsinformation också finns tillgänglig i annan form än elektronisk.

Det är viktigt att information om tjänstens tillgänglighet finns tillgänglig i olika skeden av den digitala servicekedjan, till exempel i samband med biljettköp och platsbokning. Omfattande beskrivande information om tjänstens tillgänglighet är dessutom bra att samla på ett tydligt ställe på webbplatsen. Väsentlig information är till exempel fordonens tillgänglighet, anvisningar för biljettköp och anvisningar för transport av hjälpmedel.

Samarbete med råd och organisationer för äldre och personer med funktionsnedsättning samt samarbete med erfarenhetsexperten kan hjälpa till att kommunicera om tjänstens tillgänglighet på bästa möjliga sätt.

Tillgänglighetsinformation som gäller trafik som ordnas av behöriga myndigheter samt regelbunden marknadsbaserad trafik på ska presenteras på ett tillgängligt sätt. Mer information och anvisningar om tillgänglighet finns på: [www.saavutettavuusvaatimukset.fi](http://www.saavutettavuusvaatimukset.fi).

## **Vilken information ska enligt lag tillhandahållas om tillgänglighet?**

Kravet på information varierar beroende på vilken typ av trafik det är fråga om. Nedan anges vem som ansvarar för att informationen tillhandahålls samt informationsskyldigheterna inom trafik som ordnas av behöriga myndigheter, inom regelbunden marknadsbaserad trafik och inom beställningstrafik.

### **Busstrafik upphandlad av behöriga myndigheter**

Vem ansvarar för att informationen tillhandahålls?

- Inom trafik som ordnas av behöriga myndigheter kan leverantören av transporttjänsten och den upphandlande myndigheten avtala om vem som praktiskt ansvarar för att tillhandahålla informationen. Enligt lagen har dock tillståndshavaren som tillhandahåller persontrafik (leverantören av transporttjänsten) ansvaret för att informationen finns tillgänglig.
  - Om leverantören av transporttjänsten och den upphandlande myndigheten har avtalat om att myndigheten ska sköta tillhandahållandet av informationen, men det finns brister eller fel i kommunikationen, ska leverantören av transporttjänsten uppmana beställaren att rätta felen. I sista hand ska

leverantören av transporttjänsten anmäla till Traficom om den upptäcker att informationen inte har tillhandahållits eller informationen är felaktig.

- Lagen innehåller ett undantag för småskalig verksamhet: en tillståndshavare som tillhandahåller persontrafik behöver dock inte lämna information i elektronisk form, om det inte är ändamålsenligt eller skäligt på grund av att företaget är litet eller dess geografiska verksamhetsområde begränsat. I sådana fall ska informationen dock finnas allmänt tillgänglig i skriftlig form.

Den information som anges i 150 § i lagen om transportservice och som beaktas i denna anvisning ska tillhandahållas på ett tillgängligt sätt på webbplatser och i mobilapplikationer i enlighet med lagen om digitala tjänster. Läs mer på [www.saavutettavuusvaatimukset.fi](http://www.saavutettavuusvaatimukset.fi).

Nedan anges den tillgänglighetsinformation som enligt lagstiftning ska tillhandahållas passagerare inom trafik som ordnas av behöriga myndigheter (bl.a. fordonens tillgänglighet samt allmän hjälp i bussen). Anvisningen innehåller även allmänna informationsskyldigheter som gäller betalningssätt, prissättning och kundservice. I fråga om dessa har anvisningen preciserat vilken typ av beskrivande tilläggsinformation som är till nytta för passagerare med tillgänglighetsbehov.

På långa fjärrtrafiklinjer (250 km och längre linjer i regelbunden trafik) regleras tillhandahållandet av tillgänglighetsinformation dessutom av EU:s förordning om passagerares rättigheter, och då ska bland annat information om assistans och behov av ledsagare anges närmare enligt anvisningen nedan.

## Tillgänglighetsinformation som ska tillhandahållas passagerare

### **Vilka betalningssätt som kan användas**

Passageraren ska få information om de betalningssätt som allmänt används. Väsentlig tillgänglighetsinformation kan till exempel vara:

- var och hur biljetten kan köpas, vilka betalningssätt som godtas, hur biljetten levereras och valideras,
- om det finns platser i fordonet som kan reserveras till exempel för personer med synnedsättning eller för dem som reser med hjälpmedel eller ledsagare, ange hur de reserveras.

### **Priser och grunderna för hur priserna bestäms**

Passageraren ska få information om priser och grunderna för hur de bestäms. Väsentlig tillgänglighetsinformation kan till exempel vara:

- vilka rabattgrunder eller passagerarkategorier som gäller i anslutning till tillgänglighet,

- på vilka villkor dessa rabatter eller fria resor kan utnyttjas,
- hur rabattgrunden eller den fria resan vid behov ska styrkas under resan.

## **Fordonens tillgänglighet**

Passageraren ska få sådan information om fordonens tillgänglighet som gör det möjligt att bedöma om det är säkert för hen att använda fordonet. Passageraren ska få information om tillgängligheten hos de fordon som används på rutten samt om den utrustning som underlättar ombordstigning och avstigning.

Beroende på trafikmedel, ange till exempel:

- Om fordonet har låggolv (helt eller till exempel endast vid mittdörrarna), om det finns trappsteg vid ombordstigning eller om ombordstigning kräver särskild utrustning, såsom ramp eller lyft. Om det finns en ramp eller lyft i fordonet, ange om den kan användas självständigt (elektrisk) eller om personalens hjälp behövs.
- Det är bra att i tillgänglighetsinformationen också nämna begränsningar som påverkar ombordstigning eller säker användning av fordonet, till exempel begränsningar för antal, vikt eller mått för rullstolar.
- Ange om det finns en tillgänglig toalett i fordonet. Beskriv också tillgängligheten i övriga utrymmen. Måttuppgifter hjälper passageraren att bedöma om utrymmet är lämpligt.
- Ange om det finns särskilda platser för assistanshundar i fordonet. Beskriv också hur man går till väga om en person som färdas med rullstol har en assistanshund med sig.
- Beskriv vilka hjälpmedel som finns ombord för personer med hörsel- eller synned-sättning för att underlätta att följa med resan, till exempel om det finns utrop eller displaypaneler som anger nästa hållplats.
- Även information om fordonens bristande tillgänglighet är viktig för passageraren.
- Passageraren bör få information om sådana förändringar i fordonen som påverkar tillgängligheten utan dröjsmål när tjänsteleverantören fått kännedom om dem.

## **Allmän hjälp som tillhandahålls i bussen**

Passageraren ska få information om vilken typ av hjälp som finns tillgänglig i bussen.

Assistans kan till exempel innebära hjälp med att använda rullstolsrampen eller att få håll-platsinformation direkt av föraren, om passageraren på grund av sin funktionsnedsättning inte kan följa reseinformationen via display eller utrop, eller när sådan information inte finns tillgänglig.

Beskriv också rutinerna för resor med ledsagare och assistanshundar:

- Ange hur en plats för ledsagare eller personlig assistent bokas.
- Ange om en assistanshund måste anmälas i förväg och hur en lämplig sittplats ska reserveras. Transport av assistanshund är alltid avgiftsfritt. Se mer information i guiden: [Med assistanshund i kollektivtrafiken \(pdf\)](#).

## **Anvisningar för kundrespons och hantering av felsituationer**

Passageraren ska få information om hur hen kan lämna kundrespons eller ta kontakt i olika felsituationer. Läs mer om tillgängligheten i stödtjänster och kundservice längre fram i denna anvisning.

## **Tillgänglighetsrelaterad tilläggsinformation på rutter på 250 km eller längre**

### **Rätt till ledsagare**

Transport eller bokning av en passagerare får vägras endast av säkerhetsskäl eller därför att transporten inte är möjlig på grund av bussens, busstationens eller busshållplatsens utformning. I sådana situationer kan passageraren begära att få resa med en ledsagare som hjälper hen att resa säkert. Ledsagaren reser avgiftsfritt och ska om möjligt få en sittplats intill den passagerare som behöver assistans.

Ange när en person med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet kan behöva en ledsagare på en sådan lång linje och hur en ledsagarplats bokas.

### **Assistans i en utsedd terminal**

Bestämmelser om assistans och information om assistans är mer detaljerade om buss-rutten är 250 kilometer eller längre och går via den utsedda fjärrtrafikterminalen i Kampan.

Säkerställ att passageraren kan anmäla sina särskilda sittplatsbehov. Passageraren bör anmäla särskilda sittplatsbehov i samband med bokningen, om behovet är känt vid biljettköpet.

Buss-trafik-företaget ska på sin webbplats och vid alla sina försäljningsställen informera om:

- Hur behov av assistans i den utsedda terminalen anmäls i förväg.
- Var passageraren som behöver assistans möter assistenten och hur lång tid före avgång passageraren ska vara på den överenskomna platsen i terminalen.

- Passagerarna anmäler sig på den mötesplats som terminaloperatören har fastställt, och denna kan ligga antingen inne i terminalen eller utanför den. Ange var passageraren hittar denna mötesplats (till exempel genom en kartbild över närområdet).

Förhandsanmälan om behov av assistans i den utsedda terminalen ska göras senast 36 timmar innan assistans behövs. Trafikidkaren och terminaloperatören kan efter eget övervägande sätta en tidsgräns som ligger närmare avgångstiden. För assistanstjänsten i den utsedda terminalen ansvarar terminaloperatören.

Mer information om passagerares rättigheter inom EU:s busstrafik finns på Traficoms webbsida [Rättigheter för personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet vid bussresor](#).

## **Tillgänglighetsvillkor**

På rutter som är 250 km eller längre ska trafikidkarna och terminaloperatörerna (Kampen) ha upprättat tillgänglighetsvillkor.

Med tillgänglighetsvillkor avses de relevanta standarder, anvisningar och uppgifter som gäller tillgängligheten i bussarna och/eller i den terminal (Kampen) som tillhandahåller assistans. Genom att ge passagerarna den information som anges i denna anvisning kan du säkerställa att dina tillgänglighetsvillkor innehåller alla nödvändiga uppgifter.

Vid utarbetandet av tillgänglighetsvillkoren ska man samarbeta med organisationer för personer med funktionsnedsättningar.

## **Regelbunden marknadsbaserad busstrafik**

### **Vem ansvarar för att informationen tillhandahålls?**

- Inom regelbunden fjärrbusstrafik ansvarar trafikidkarna för den tillgänglighetsinformation som tillhandahålls passagerarna.
- När det gäller information om den bebyggda miljön ansvarar terminaloperatören i den terminal som utsetts för assistans för tillgänglighetsuppgifterna. I Finland har Kampens fjärrtrafikterminal utsetts som terminalen där assistans ska tillhandahållas.
- Infrastrukturförvaltare ansvarar dessutom för att tillgänglighetsinformation om hållplatser tillhandahålls passagerarna.

Bestämmelser om tillgänglighetsinformationen som ska tillhandahållas passagerare inom regelbunden marknadsbaserad trafik finns i 150 a § i lagen om transportservice och i EU:s förordning om passagerares rättigheter vid busstransport, och bestämmelser om den allmänna information som ska ges passagerare finns i 150 § i lagen om transportservice.

Denna information ska tillhandahållas elektroniskt på webbplatser och i mobilapplikationer på ett tillgängligt sätt, det vill säga i enlighet med lagen om digitala tjänster. Läs mer på [www.saavutettavuusvaatimukset.fi](http://www.saavutettavuusvaatimukset.fi). Tillgänglighetskraven gäller inte mikroföretag med färre än tio anställda och en årlig omsättning eller balansomslutning på högst 2 miljoner euro.

Nedan anges den tillgänglighetsinformation som enligt lagstiftning ska tillhandahållas passagerare inom regelbunden marknadsbaserad trafik (bland annat smarta biljettförsäljningssystem, fordonens tillgänglighet, allmän hjälp i bussen, reseinformation i realtid). Anvisningen innehåller även allmänna informationsskyldigheter som gäller betalningssätt, prissättning och kundservice. I fråga om dessa har anvisningen preciserat vilken typ av beskrivande tilläggsinformation som är till nytta för passagerare med tillgänglighetsbehov.

På långa fjärrtrafiklinjer (250 km och längre linjer i regelbunden trafik) regleras tillhandahållandet av tillgänglighetsinformation dessutom av EU:s förordning om passagerares rättigheter, och då ska bland annat information om assistans och behov av ledsagare anges närmare enligt anvisningen nedan.

## Tillgänglighetsinformation som ska tillhandahållas passagerare

### **Smarta biljettförsäljningssystem**

De digitala biljettförsäljningssystem som tillhandahålls passagerare ska vara tillgängliga. Passageraren bör dessutom få information om vilka digitala betalningskanaler som finns tillgängliga.

### **Vilka betalningssätt som kan användas**

Passageraren ska få information om de betalningssätt som allmänt används. Väsentlig tillgänglighetsinformation kan till exempel vara:

- var och hur biljetten kan köpas, vilka betalningssätt som godtas, hur biljetten levereras och valideras,
- om det finns platser i fordonet som kan reserveras till exempel för personer med synnedsättning eller för dem som reser med hjälpmedel eller ledsagare, ange hur de reserveras.

### **Priser och grunderna för hur priserna bestäms**

Passageraren ska få information om priser och grunderna för hur de bestäms. Väsentlig tillgänglighetsinformation kan till exempel vara:

- vilka rabattgrunder eller passagerarkategorier som gäller i anslutning till tillgänglighet,
- på vilka villkor dessa rabatter eller fria resor kan utnyttjas,

- hur rabattgrunden eller den fria resan vid behov ska styrkas under resan.

## **Fordonens tillgänglighet**

Passageraren ska få sådan information om fordonens tillgänglighet som gör det möjligt att bedöma om det är säkert för hen att använda fordonet. Passageraren ska få information om tillgängligheten hos de fordon som används på rutten samt om den utrustning som underlättar ombordstigning och avstigning.

Beroende på trafikmedel, ange till exempel:

- Om fordonet har låggolv (helt eller till exempel endast vid mittdörrarna), om det finns trappsteg vid ombordstigning eller om ombordstigning kräver särskild utrustning, såsom ramp eller lyft. Om det finns en ramp eller lyft i fordonet, ange om den kan användas självständigt (elektrisk) eller om personalens hjälp behövs.
- Det är bra att i tillgänglighetsinformationen också nämna begränsningar som påverkar ombordstigning eller säker användning av fordonet, till exempel begränsningar för antal, vikt eller mått för rullstolar.
- Ange om det finns en tillgänglig toalett i fordonet. Beskriv också tillgängligheten i övriga utrymmen. Måttuppgifter hjälper passageraren att bedöma om utrymmet är lämpligt.
- Ange om det finns särskilda platser för assistanshundar i fordonet. Beskriv också hur man går till väga om en person som färdas med rullstol har en assistanshund med sig.
- Beskriv vilka hjälpmedel som finns ombord för personer med hörsel- eller synned-sättning för att underlätta att följa med resan, till exempel om det finns utrop eller displaypaneler som anger nästa hållplats.
- Även information om fordonens bristande tillgänglighet är viktig för passageraren.
- Passageraren bör få information om sådana förändringar i fordonen som påverkar tillgängligheten utan dröjsmål när tjänsteleverantören fått kännedom om dem.

## **Reseinformation i realtid**

När reseinformation i realtid tillhandahålls passagerarna ska den ges i en form som är tillgänglig för alla. Reseinformation i realtid omfattar till exempel tidtabeller, position, information om trafikstörningar, anslutningstjänster och fortsatta förbindelser med andra trafikslag.

Ange om det i fordonen t.ex. finns tillgång till utrop eller displayer som meddelar nästa hållplats. Ange dessutom om fordonets realtidsposition på rutten kan följas på en karta, till exempel via en webbplats eller en applikation.

## Den bebyggda miljön

Passageraren ska få information om tillgängligheten i den infrastruktur och den bebyggda miljö som är central för busstrafiktjänsten. Lämna all information du har tillgång till i en tillgänglig form.

Terminaloperatören i den terminal som utsetts för assistans inom busstrafik ska informera om tillgängligheten i de utrymmen som terminalen förfogar över och om den assistans som erbjuds där. Dessutom ansvarar infrastruktursförvaltare för tillgänglighetsinformationen om hållplatser.

Lagen anger inte exakt hur omfattande informationen om den bebyggda miljön ska vara. Väsentliga uppgifter kan bland annat vara information om tillgängligheten i stationernas utomhus- och inomhusutrymmen samt information om tillgängligheten i ingångar, utgångar, gångvägar och wc-utrymmen.

## Allmän hjälp som tillhandahålls i bussen

Passageraren ska få information om vilken typ av hjälp som finns tillgänglig i bussen.

Assistans kan till exempel innebära hjälp med att använda rullstolsrampen eller att få hållplatsinformation direkt av föraren, om passageraren på grund av sin funktionsnedsättning inte kan följa reseinformationen via display eller utrop, eller när sådan information inte finns tillgänglig.

Beskriv också rutinerna för resor med ledsagare och assistanshundar:

- Ange hur en plats för ledsagare eller personlig assistent bokas.
- Ange om en assistanshund måste anmälas i förväg och hur en lämplig sittplats ska reserveras. Transport av assistanshund är alltid avgiftsfritt. Se mer information i guiden: [Med assistanshund i kollektivtrafiken \(pdf\)](#).

## Ytterligare information om användningen av tjänsten

Passageraren ska få övrig kompletterande information som du har tillgång till och som gäller användningen av tjänsten. Sådan information kan till exempel vara uppgifter om hissar eller andra tjänster som tillfälligt inte är tillgängliga, samt om det finns personal på stationen.

## Anvisningar för kundrespons och hantering av felsituationer

Passageraren ska få information om hur hen kan lämna kundrespons eller ta kontakt i olika felsituationer. Läs mer om tillgängligheten i stödtjänster och kundservice längre fram i denna anvisning.

## Tillgänglighetsrelaterad tilläggsinformation på rutter på 250 km eller längre

### Rätt till ledsagare

Transport eller bokning av en passagerare får vägras endast av säkerhetsskäl eller därför att transporten inte är möjlig på grund av bussens, busstationens eller busshållplatsens utformning. I sådana situationer kan passageraren begära att få resa med en ledsagare som hjälper hen att resa säkert. Ledsagaren reser avgiftsfritt och ska om möjligt få en sittplats intill den passagerare som behöver assistans.

Ange när en person med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet kan behöva en ledsagare på en sådan lång linje och hur en ledsagarplats bokas.

### Assistans i en utsedd terminal

Bestämmelser om assistans och information om assistans är mer detaljerade om bussrutten är 250 kilometer eller längre och går via den utsedda fjärrtrafikterminalen i Kampen.

Säkerställ att passageraren kan anmäla sina särskilda sittplatsbehov. Passageraren bör anmäla särskilda sittplatsbehov i samband med bokningen, om behovet är känt vid biljettköpet.

Buss-trafik-företaget ska på sin webbplats och vid alla sina försäljningsställen informera om:

- Hur behov av assistans i den utsedda terminalen anmäls i förväg.
- Var passageraren som behöver assistans möter assistenten och hur lång tid före avgång passageraren ska vara på den överenskomna platsen i terminalen.
- Passagerarna anmäler sig på den mötesplats som terminaloperatören har fastställt, och denna kan ligga antingen inne i terminalen eller utanför den. Ange var passageraren hittar denna mötesplats (till exempel genom en kartbild över närområdet).

Förhandsanmälan om behov av assistans i den utsedda terminalen ska göras senast 36 timmar innan assistans behövs. Trafikidkaren och terminaloperatören kan efter eget övervägande sätta en tidsgräns som ligger närmare avgångstiden. För assistanstjänsten i den utsedda terminalen ansvarar terminaloperatören.

Mer information om passagerares rättigheter inom EU:s busstrafik finns på Traficom's webbsida [Rättigheter för personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet vid bussresor](#).

## **Tillgänglighetsvillkor**

På rutter som är 250 km eller längre ska trafikidkarna och terminaloperatörerna (Kampen) ha upprättat tillgänglighetsvillkor.

Med tillgänglighetsvillkor avses de relevanta standarder, anvisningar och uppgifter som gäller tillgängligheten i bussarna och/eller i den terminal (Kampen) som tillhandahåller assistans. Genom att ge passagerarna den information som anges i denna anvisning kan du säkerställa att dina tillgänglighetsvillkor innehåller alla nödvändiga uppgifter.

Vid utarbetandet av tillgänglighetsvillkoren ska man samarbeta med organisationer för personer med funktionsnedsättningar.

## **Beställningstrafik**

### **Vem ansvarar för att informationen tillhandahålls?**

Inom beställningstrafik ansvarar tillståndshavaren för att tillhandahålla den information som anges i 150 § i lagen om transportservice.

Tillgänglighetskraven i lagen om digitala tjänster gäller inte beställningstrafik, men det är alltid rekommenderat att informationen presenteras på ett tillgängligt sätt. Läs mer på [www.saavutettavuusvaatimukset.fi](http://www.saavutettavuusvaatimukset.fi)

Vid beställningstrafik bedömer den som beställer trafiken i regel för passagerarnas räkning om tjänsteleverantören tillhandahåller en sådan tjänst och sådana fordon som motsvarar passagerarnas behov. Därför är det viktigt att centrala tillgänglighetsuppgifter om beställningstrafiken och de fordon som används finns tillgängliga i elektronisk form, till exempel på webbplatser och i mobilapplikationer.

### **Tillgänglighetsinformation som ska tillhandahållas om beställningstrafik**

#### **Fordonens tillgänglighet**

Det ska ges sådan information om fordonens tillgänglighet att det är möjligt att bedöma om användningen av fordonen är säker för passagerarna. Man ska tillhandahålla information om tillgängligheten hos de fordon som används på rutten samt om den utrustning som underlättar ombordstigning och avstigning.

Beroende på trafikmedel ange till exempel:

- Om fordonet har läggolv (helt eller till exempel endast vid mittdörrarna), om det finns trappsteg vid ombordstigning eller om ombordstigning kräver särskild utrustning, såsom ramp eller lyft. Om det finns en ramp eller lyft i fordonet, ange om den kan användas självständigt (elektrisk) eller om personalens hjälp behövs.

- Det är bra att i tillgänglighetsinformationen också nämna begränsningar som påverkar ombordstigning eller säker användning av fordonet, till exempel begränsningar för antal, vikt eller mått för rullstolar.
- Ange om det finns en tillgänglig toalett i fordonet. Beskriv också tillgängligheten i övriga utrymmen. Måttuppgifter hjälper passageraren att bedöma om utrymmet är lämpligt.
- Ange om det finns särskilda platser för assistanshundar i fordonet. Beskriv också hur man går till väga om en person som färdas med rullstol har en assistanshund med sig.
- Beskriv vilka hjälpmedel som finns ombord för personer med hörsel- eller synned-sättning för att underlätta att följa med resan, till exempel om det finns utrop eller displaypaneler som anger nästa hållplats.
- Även information om fordonens bristande tillgänglighet är viktig för passageraren.
- Passageraren bör få information om sådana förändringar i fordonen som påverkar tillgängligheten utan dröjsmål när tjänsteleverantören fått kännedom om dem.

## **Allmän hjälp som tillhandahålls i bussen**

Passageraren (/den som beställer beställningstrafiken) ska få information om vilken typ av hjälp som finns tillgänglig i bussen.

Assistans kan till exempel innebära hjälp med att använda rullstolsrampen eller att få håll-platsinformation direkt av föraren, om passageraren på grund av sin funktionsnedsättning inte kan följa reseinformationen via display eller utrop, eller när sådan information inte finns tillgänglig.

Beskriv också rutinerna för resor med ledsagare och assistanshundar:

- Ange hur en plats för ledsagare eller personlig assistent bokas.
- Ange om en assistanshund måste anmälas i förväg och hur en lämplig sittplats ska reserveras. Transport av assistanshund är alltid avgiftsfritt. Se mer information i guiden: [Med assistanshund i kollektivtrafiken \(pdf\)](#).

## **Anvisningar för kundrespons och hantering av felsituationer**

Passageraren ska få information om hur hen kan lämna kundrespons eller ta kontakt i olika felsituationer. Läs mer om tillgängligheten i stödtjänster och kundservice längre fram i denna anvisning.

## **Den tillgänglighetsinformation som tillhandahålls passagerarna och den information som ska göras tillgänglig i maskinläsbart format bildar en helhet**

Förutom att informera passagerarna kräver lagstiftningen att information om mobilitets-tjänster görs tillgänglig i öppna gränssnitt i maskinläsbart format. Dessa uppgifter kan då användas i andra applikationer som betjänar passagerare, till exempel i ruttplanerare. Du kan använda samma informationsgrupper i din egen direkta kommunikation till passagerarna. Fintraffic Ab ger anvisningar om hur uppgifter öppnas i maskinläsbart format: [Anvisningar för dem som producerar information](#).

## **Stödtjänster och information om digitala tjänsters tillgänglighet**

I och med tillgänglighetsdirektivet ska trafikidkaren ge passagerarna information i ett tillgängligt format om tjänstens tillgänglighet och dess kompatibilitet med hjälpmedelsteknik. Även stödtjänster, såsom kundservice och teknisk support, ska vara tillgängliga och använda tillgängliga kommunikationssätt. I praktiken innebär detta att passagerare i fjärrbusstrafik ska kunna få tillgänglig information via kundservicekanaler om tillgängligheten för webbplatser, applikationer och elektroniska resebiljetter, och webbplatserna ska tydligt ange kontaktuppgifter till kundservice och teknisk support. Detta tillgänglighetskrav gäller busstrafik som ordnas av behöriga myndigheter samt regelbunden marknadsbaserad trafik.

## **Ta del av ytterligare anvisningar om webbplatser: hur man skapar lättillgängliga och tydliga tillgänglighetssidor**

### **Identifiera målgrupper och erfarenhetsexperter**

Tillgänglighetsinformationen som samlas på webbplatser och i applikationer hjälper olika passagerare att hitta just den förhandsinformation som är viktig för dem, så att resan kan genomföras utan hinder. Informationen används särskilt av passagerare med nedsatt rörlighet samt av personer med syn- och hörselnedsättning. Tillgänglighetsinformation är dessutom värdefull för lättanvändargrupper, såsom äldre personer och personer med kognitiva eller neurologiska utmaningar. Många tillgänglighetssidor innehåller också information för dem som reser med barnvagn.

Användarna känner bäst till de detaljer som är viktiga för förhandsplaneringen av resor och som bör beskrivas på sidorna. När du sammanställer tillgänglighetsinformation om din tjänst ska du involvera verkliga kundgrupper i planeringen, det vill säga så kallade erfarenhetsexperter. Erfarenhetsexpertis kan fås till stöd för planeringen till exempel via organisationer för äldre och personer med funktionsnedsättning eller genom lokala råd för äldre och personer med funktionsnedsättning.

## Samla all information så att den nås med ett enda klick

Omfattande beskrivande information om tjänstens tillgänglighet är bra att samla tydligt på ett ställe på webbplatsen. Det är rekommenderat att en länk till tillgänglighetssidorna placeras på en plats på startsidan där den kan upptäckas snabbt och enkelt. I bästa fall finns länken till tillgänglighetssidorna i huvudmenyn, så att den kan hittas snabbt också med skärmläsarprogram.

Tillgänglighetssidorna bör vara lätta att hitta med de vanligaste sökorden, såsom "tillgänglighet", "rullstol", "synnedsättning", "assistans", "ledsagare", "assistanshund", "ledarhund" osv.

Syftet med tillgänglighetssidorna är att samla all information som stöder planeringen av en tillgänglig resa på ett ställe. Samtidigt bör det vara möjligt att snabbt välja just den information som är relevant för den egna situationen.

Menystrukturer, ikoner och symboler underlättar struktureringen av information för till exempel passagerare med synnedsättning eller hörselnedsättning eller för dem som använder rullstol. En del personer med synnedsättning använder skärmläsare, och därför är det bra att placera menyer eller information som gäller personer med synnedsättning högt upp på sidan.

Exempelmeny:

- Att resa med synnedsättning
- Att resa med rullstol, elskoter eller rollator
- Att resa med hörselnedsättning
- Att resa med barnvagn
- Hur man beställer assistanstjänst
- Assistans- och ledarhundar
- Ledsagare
- Kundrespons

## Skapa lättläst, tillgänglig och tydlig reseinformation

Den information och de texter som presenteras på webbplatsen har fått större betydelse, eftersom personlig rådgivning numera är mer begränsad. Allt fler kunder sköter sina ärenden på nätet och följer enbart de anvisningar som finns på webbplatsen. Dessutom läses många texter enbart direkt från skärmen. Vi rekommenderar att man på tillgänglighetssidorna använder tydligt standardspråk med välbekanta ord och enkla strukturer. Säkerställ att information om tillgänglighet finns tillgänglig också i olika språkversioner.

Se mer information:

- Om tjänsters tillgänglighet [Tillgänglighetskrav](#)
- Om lätt språk [LL-Center](#)

Tröskeln för resande för särskilda grupper kan sänkas genom att konkretisera resans olika moment, till exempel med bilder och videor. På så sätt kan passageraren i förväg bekanta sig med t.ex. hur en rullstolsramp används eller fästs. Vissa trafikidkare har även gjort videor om hur man använder biljettläsaren, om kontaktlös betalning och om hur man använder ruttplanerare. Kom ihåg att videor ska vara textade. En del aktörer inom lokaltrafiken har också tagit fram minnesstödjande material för äldre och personer med minnesjukdomar, såsom minneskort att bära med sig som beskriver resans olika moment eller betalning. Syftet med tillgänglighetssidorna är att samla all sådan vägledning på ett och samma ställe där den är lätt att hitta.

## Bakomliggande lagstiftning

|                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lagar och EU-rättsakter som beaktats i denna anvisning                                      | Väsentlig betydelse                                                                                                                                                                                                                       |
| <a href="#">Lagen om transportservice</a> (320/2017)                                        | Informationsskyldighet för tillhandahållare av persontrafiktjänster, tillgänglighetsinformation om persontrafiktjänster och tillgängligheten hos informationen                                                                            |
| <a href="#">Förordningen om passagerares rättigheter vid busstransport</a> (EU) nr 181/2011 | Rättigheter för personer med funktionsnedsättning och nedsatt rörlighet inom busstrafiken (bl.a. assistanstjänster i utsedda terminaler, tillgänglighet och information). Begränsningar i tillämpningsområdet på resor kortare än 250 km. |

|                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b><u>Tillgänglighetsdirektivet</u></b><br/>(Europaparlamentets och rådets direktiv om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster) (2019/882)</p> | <p>EU:s tillgänglighetsdirektiv och de nationella författningar som gäller det ställer krav på tillgängligheten för vissa produkter och tjänster inom elektronisk kommunikation och transporter.</p>             |
| <p><b><u>Lagen om tillhandahållande av digitala tjänster</u></b> 306/2019<br/>dvs. lagen om digitala tjänster</p>                                        | <p>Reglerar tillgängligheten i digitala tjänster såsom webbplatser och mobilapplikationer.</p>                                                                                                                   |
| <p><b><u>Lagen om tillgänglighetskrav för vissa produkter</u></b> 102/2023</p>                                                                           | <p>Främjar tillgängligheten i de tjänster som omfattas av lagens tillämpningsområde och förbättrar i synnerhet möjligheterna för personer med funktionsnedsättning att på jämlika villkor använda produkter.</p> |
| <p><b>Andra författningar och rättsakter</b></p>                                                                                                         | <p><b>Väsentlig betydelse</b></p>                                                                                                                                                                                |
| <p><b><u>Diskrimineringslagen</u></b> (1325/2014)</p>                                                                                                    | <p>Främjar jämlikhet, förebygger diskriminering och stärker rättssäkerheten för dem som blivit utsatta för diskriminering (direkt och indirekt diskriminering, skäliga anpassningar).</p>                        |
| <p><b><u>Kommissionens delegerade förordning (EU) 2017/1926 om komplettering av</u></b></p>                                                              | <p>Skapar enhetliga ramar för tillhandahållandet av multimodala reseinformations-tjänster i hela EU. Innehåller nödvändiga</p>                                                                                   |

**Europaparlamentets och rådets direktiv 2010/40/EU vad gäller tillhandahållande av EU-omfattande multimodala reseinformationstjänster**

tekniska specifikationer för att säkerställa tillgång till, utbyte av och uppdatering av standardiserade rese- och trafikdata samt decentraliserade reseplaner.

**FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning** (FördS 27/2016)

En rättsligt bindande internationell konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Konventionen förbjuder diskriminering och ålägger staten skyldigheter att säkerställa jämlikhet för personer med funktionsnedsättning. Centrala principer är bland annat delaktighet i samhället, tillgänglighet och webbtillgänglighet.