



Tilgængelighedspolitik

DSB

Ansvarlig: Direktør for økonomi

Godkendt af: Direktørkredsen

Dato: 30.10.2024

1. Introduktion

At rejse med tog i Danmark er et tilbud for alle. I DSB skal vi derfor være gearret til at sikre en god rejse for passagererne – herunder mennesker med permanent eller midlertidig nedsat mobilitet eller handicap.

Denne politik beskriver DSB's arbejde med at forbedre tilgængeligheden på tværs af vores services. Vores mål er ikke kun at opfylde lovgivningsmæssige krav, men også aktivt arbejde mod bedste praksis inden for tilgængelighedsområdet. Vi tror på, at ved kontinuerligt samarbejde med brugere og interessegrupper kan vi skabe et mere inkluderende miljø for alle i togene såvel som på stationerne.

2. Formål

Politikken om tilgængelighed har til formål at sikre, at alle forretningsområder i DSB kender de krav og processer, der er gældende for DSB's arbejde med at sikre god tilgængelighed for alle. Service og assistance i forbindelse med udførelsen af DSB's tilgængelighedskoncept skal være koordineret i alle led og følge de aftalte processer, så der arbejdes målrettet med at sikre god tilgængelighed i togtrafikken og på stationer for alle kunder. Løbende kvalitetssikring skal bidrage til at forbedre denne service, hvor det er relevant.

Det grundlæggende formål med politikken er endvidere, at DSB overholder grundlæggende menneskerettigheder jf. FN's Menneskerettighedserklæring, Den Europæiske Menneskerettighedskonvention og herunder FN's Konvention om rettigheder for personer med handicap.

3. Vores ambition og mål

Med henblik på at sikre god tilgængelighed for alle, skal der være en løbende dialog mellem handicaporganisationerne og DSB omkring service og tilgængeligheds løsninger - bl.a. gennem DSB's Handicappanel. I panelet mødes repræsentanter fra DSB, GoCollective, Nordjyske Jernbaner, Banedanmark, Trafikstyrelsen og Transportministeriets departement med handicaporganisationerne 3 gange om året. Kunden er i fokus og der drøftes bl.a. tilgængeligheds løsninger i togmateriel, på stationer samt på digitale platforme.

Tilgængelighed til togrejser for mennesker med en nedsat mobilitet eller et handicap handler ikke kun om, hvorvidt rejsen er fysisk tilgængelig. Det er derfor en vigtig del af DSB's tilgængeligheds politik, at tiltag ikke kun handler om de fysiske rammer, men i lige så høj grad fokuserer på, hvorvidt transportsystemet er let at bruge, samt hvilke muligheder der er for at få personlig assistance undervejs. For at kompensere for manglende tilgængelighed for kunder med et fysisk eller psykisk handicap tilbyder DSB en ledsager- og assistanceordning. Her kan man købe billet til halv pris af almindelig voksenpris til såvel en handicappet som en ledsager, når blot den handicappede er visiteret til ledsagerordningen. Der tilbydes assistance på stationer i form af fysisk ledsagelse til og fra perron samt hjælp ved ind- og udstigning i tog. DSB deltager ligeledes i Solsikkeprogrammet og bakker op om Demensugen med henblik på, at mennesker med et usynligt handicap møder ekstra tålmodighed og hjælp hos personalet.

Det er vigtigt, at tilgængelighedspolitikken og DSB's serviceansvar er tilgængeligt og kendt på tværs af DSB's enheder. Det betyder bl.a.:

- At DSB sikrer, at processerne, der er forudsætningen for et tæt samarbejde med øvrige trafikoperatører er opdateret og kendte i forbindelse med planlægning og eksekvering af den tilgængelige rejse fra A til B.
- At arbejdet med at forbedre tilgængeligheden fra forplads til perron og fra perron til toget, sker i et tæt samarbejde med Banedanmark og kommunerne.

DSB indtager en proaktiv rolle på tilgængelighedsområdet, og har en tæt dialog og samarbejde med Transportministeriet og Trafikstyrelsen omkring udmøntning af tilgængelighedskrav, udvikling af nye tilgængelighedsprocesser samt udarbejdelse af den nationale implementeringsplan.

4. Sådan indfrir vi vores ambition og/eller når vores mål

DSB ønsker at skabe en inkluderende rejseoplevelse ved at:

- Identificere og eliminere fysiske eller teknologiske barrierer, der kan forhindre personer med handicap i fuldt ud at være komfortabel i at rejse med DSB.
- Sikre, at vores togstationer, tog og infrastruktur er designet eller modificeret med maksimal tilgængelighed for øje.
- Udstyre vores medarbejdere med den nødvendige viden og færdigheder for effektivt at assistere passagerer med særlige behov.
- Tilbyde information på måder, der er lette forståelige og tilgængelige for alle kunder.
- Regelmæssigt evaluere vores praksis på området, samt indsamle feedback fra brugerne for løbende forbedringer.

Ved aktivt at arbejde mod disse mål stræber vi efter ikke kun opfylde lovgivningsmæssige krav, men også at overgå dem ved at være innovative inden for tilgængelighedsområdet.

For at løfte vores samfundsansvar, udfører DSB handicapassistance for en række andre togoperatører i Danmark. Dette medfører en ensartet oplevelse for kunderne, som kun har behov for én indgang til bestilling af assistance i forbindelse med de fleste togrejser.

4.1. Påvirkninger, risici og muligheder

For at fremme samarbejde og udveksling af viden på handicapområdet har DSB nedsat et dialogforum med deltagelse af et bredt udsnit af handicaporganisationerne i Danmark – det førnævnte Handicappanel. I dialogen med interessenterne på området er der løbende risiko for, at konkrete ønsker ikke kan opfyldes grundet eksempelvis ressource- eller kapacitetsforhold. DSB prioriterer at forebygge denne risiko ved at invitere interessenterne til at teste nye services og lignende, og at kommunikere transparent omkring, at der er tale om en balance og en afvejning mellem det forståelige ønske om ligebehandling og de midler, der er til rådighed.

5. Organisation, ansvar og godkendelse

Tilgængelighedspolitikken omfatter alle i DSB og alle 100% ejede selskaber.

Direktørkredsen i DSB er overordnet ansvarlig for godkendelse af politikken.

Direktør for økonomi ejer politikken.

Tilgængelighedspolitikken er en del af EU's bæredygtighedsdirektiv, og bliver derfor revideret årligt.

6. Samspil med andre politikker og retningslinjer

Håndteringen af tilgængeligheden og servicekonceptet sker i overensstemmelse med EU-lovgivning, nationale krav, TSI PRM og til en hver tid gældende standarder for tilgængelighed.