



Samráðsfundur barna og Strætó

Um fundinn

Ráðgjafarhópur umboðsmanns barna, ungmennaráð UNICEF og Strætó efndu til samráðsfundar með ungmennum, Strætó og kjörnum fulltrúum sveitarstjórna þann 1. febrúar síðastliðinn í Hinu húsinu. Markmið fundarins var að koma á formlegum umræðum á milli barna og ungmenna, Strætó og sveitarstjórna um umbætur á strætókerfinu með hag barna að leiðarljósi, en tillögur og athugasemdir hafa ítrekað komið fram á barnþingum umboðsmanns barna, hjá ungmennaráðum sveitarfélaganna á höfuðborgarsvæðinu og í starfi UNICEF við innleiðingu barnvænna sveitarfélaga.

Fundurinn var hugsaður sem vettvangur fyrir börn og ungmenni til að eiga í samræðum við stjórnendur Strætó og kjörna fulltrúa sveitarstjórna, og gefa þeim tækifæri á að koma á framfæri sínum hugmyndum um umbætur í strætókerfinu. Tæplega 50 manns sóttu fundinn. Hanna Borg frá UNICEF á Íslandi og Salvör Nordal umboðsmaður barna opnuðu fundinn. Á fundinum fluttu þau Júlíana Rós Skúladóttir og Dagur Björgvin Jónsson úr ráðgjafarhópi umboðsmanns barna erindi um helstu athugasemdir barna varðandi Strætó. Þá flutti Steinar Karl Hlífarsson, starfmaður Strætó erindi um Strætó.

Í kjölfar erindanna tóku við hópaskiptar umræður um málefni barna og ungmenna og Strætó. Eftirfarandi þemu voru rædd á borðum: *leiðarkerfi, samskipti, gjaldskrá og greiðsluleiðir, öryggi, aðstaða og hreinlæti, og fötluð og jaðarsett börn*. Að loknum umræðum kynntu ungmenni hvers borðs helstu niðurstöður, og þær má lesa hér að neðan.

1. Leiðarkerfi

Ungmennin vilja að leiðarkerfi Strætó verði bætt með hag barna og ungmenna að leiðarljósi. Þá finnst þeim mikilvægt að leiðirnar passi betur saman þannig að börn þurfi ekki að bíða í langan tíma eftir næsta vagni. Þau kvörtuðu yfir því að Strætó væri oft seinn sem gerði það að verkum að þau missi af tengingum sem veldur því að þau koma of seint

í skóla eða í tómstundarstarf. Þá kom fram að strætisvagnar séu einnig oft fullir og keyri framhjá börnum sem hafa ekki annan kost en að taka Strætó. Þau vilja að tíðni ferða verði aukin til þess að minnka biðtíma og að strætisvagnar gangi lengur á kvöldin, einnig stuttu leiðirnar sem keyra inn í hverfi. Þau leggja til að gerðir verði fleiri einkavegir fyrir Strætó til þess að stytta ferðatíma, sem þeim finnst oft vera of langur.

Ungmennin vilja að upplýsingaflæði verði bætt. Oft sé erfitt að nálgast upplýsingar ef vagn kemur ekki á tilsettum tíma. Þá eru stundum mismunandi tímasetningar í Klappinu, á heimasíðu og við skýlið sem þeim finnst ruglingslegt. Þau nefna að oft þori börn ekki að panta miða þar sem þau eiga erfitt með að átta sig á því hvenær strætóvagninn kemur. Þau leggja einnig til að síminn hjá Strætó sé opinn lengur til þess að börn og ungmenni geti hringt til þess að fá aðstoð og ráðgjöf. Fram kom að hægt er að senda tölvupóst eftir að síminn lokar en þá tekur of langan tíma að fá svör. Ungmennin nefna að breytingar gangi of hægt, og vilja að Strætó og sveitarfélögin hugsi um framtíðina og fjárfesti í henni. Með því að koma til móts við börn og ungmenni geti Strætó lagt grunninn að því að eignast viðskiptavinum til frambúðar þegar börnin verði að fullorðnum einstaklingum. Ef börn og ungmenni hafa jákvæða upplifun af Strætó eru þau líklegri til þess að nýta sér þjónustuna eftir 18 ára aldur þegar þau greiða fullt gjald.

2. Samskipti

Ungmennin vilja bæta samskipti á milli barna, Strætó og vagnstjóra. Þau nefna að erfitt sé fyrir börn að koma á framfæri ábendingum eða kvörtunum, og vilja að aðgengi sé einfaldað. Ungmennunum finnst oft vera skortur á skilningi frá bílstjórum og þau vilja fá betra viðmót og bættu framkomu við börn. Ungmennin leggja líka áherslu á að vagnstjórar eigi að vera með fulla athygli á akstri og farþegum, en séu til dæmis ekki með heyrnatól í eyrunum.

Ungmennin ræddu einnig samskipti barna við aðra farþega, og vilja að Strætó skoði hvernig hægt sé að gæta betur að öryggi barna og koma í veg fyrir áreiti frá öðrum farþegum. Þau leggja til að sett verði upp öryggisnúmer til þess að hringa í eða senda skilaboð til. Númerið gæti jafnvel verið tengt við símaver Strætó eða 112 númerið.

3. Gjaldskrá og greiðsluleiðir

Ungmennin vilja að frítt sé í Strætó fyrir öll börn undir 18 ára, og vilja að sveitarfélögin tryggi að slíkt verði að veruleika. Þau eru ósátt við að börn þurfi internet til þess að geta keypt miða í Strætó, þar sem ekki hafi öll börn aðgengi að netinu og stundum virkar ekki wifi- tenging á netið í strætisvögnum. Sum ungmenni lýstu þeirri reynslu að hafa keypt og opnað Strætómiða án þess að nota miðann fyrir ferð, og síðan hafi miðinn runnið út þrátt fyrir að vera ónotaður. Ungmennin myndu vilja að ónotaðir miðar væru gildir þar til þeir

væru skannaðir eða nýttir. Einnig var rætt um mögulega apple wallet lausn, þar sem hægt væri að hafa Strætókort í svokölluðu veski í símanum. Ungmennin töldu að slík lausn myndi höfða sérstaklega vel til barna og auðvelda þeim að taka Strætó án þess að lenda í vanda vegna internets eða ef þau gleyma miða heima.

Þar sem börn að 11 ára aldri fá frítt í Strætó skapast oft þær aðstæður að þeim börnum sem eru komin nálægt 11 ára aldri er oft ekki trúað af vagnstjórum sem telja þau eldri en þau eru. Þetta hefur í sumum tilfellum valdið því að börn sem eiga að fá frítt í Strætó er vísað úr vagninum. Ungmennunum finnst því frábær viðbót hjá Strætó, sem kynnt var á fundinum, að dreifa auðkennislyklakippu til barna sem fá frítt í strætisvagna. Það komi í veg fyrir rugling um aldur, og komi í veg fyrir óþarfa deilur á milli vagnstjóra og barna.

4. Öryggi

Ungmennin vilja að umferðaröryggi sé tryggt, þá sérstaklega varðandi aksturslag vagnstjóra. Þeim finnst sumir vagnstjórar keyra alltof hratt eða stoppa ekki fyrir börnum við gangbrautir. Þau leggja áherslu á að erfitt sé fyrir börn (og aðra) að ná jafnvægi þegar það eru miklar og snöggar hraðabreytingar í vagninum, og því verði vagnstjórar að keyra varlega. Ungmennin vilja að Strætó sé griðarstaður fyrir börn. Þau vilja hafa stoppistöðvar við öll ungmennahús, og nefna sérstaklega að bæta verði stoppistöðvum við ungmennaráðshús Hafnarfjarðar og við Hitt húsið.

Ungmennin leggja til að Strætó reyni að ná betur til barna, t.d. með því að hafa upplýsingamiðlun í gegnum TikTok. Þau tala einnig um að settur verði upp öryggishnappur eða öryggisnúmer sem börn hafi aðgang að ef þau verða fyrir áreiti frá öðrum farþegum í strætisvögnum, sem þau segja algengt. Þá var sérstaklega rætt um upplifun stúlkna af áreiti í strætó. Mikilvægt sé að meiri öryggistilfinning sé til staðar í vagninum og einnig þegar börn panta miða í Strætó. Núna sé pöntunarkerfið óáreiðanlegt og engin leið fyrir börn að vita hvenær strætisvagn kemur þar sem upplýsingaflæði sé ekki nægjanlega gott.

5. Aðstaða og hreinlæti

Ungmennin vilja að vagnar fari oftari í yfirferð til þess að leita eftir skemmdum, graffi eða óþrifnaði. Þá vilja þau að sætin séu hreinsuð daglega. Þau leggja til að settar verði upp fleiri ruslatunnur í strætisvögnum og í strætisskýlum. Ungmennin vilja hafa skýli á öllum stoppistöðvum, að bekkir í strætisskýlum verði stækkaðir og að mokað sé betur við allar stoppistöðvar. Þau vilja að settir verði hitalampar við skýlin, og að lýsingin í bæði skýlum og strætisvögnum verði bætt. Þau vilja fleiri samgöngumiðstöðvar og að starfsfólk verði í hverri miðstöð. Þá er einnig lagt til að seldur verði matur í samgöngumiðstöðvum. Ungmennin vilja einnig að pláss fyrir hjól, barnavagna og hjólastóla verði stækkað.

6. Fötluð og jaðarsett börn

Ungmennin vilja betra aðgengi að upplýsingum fyrir fatlaða og börn af erlendum uppruna. Þau nefna að Klappið sé of flókið og ekki nægjanlega auðlesið. Þá er aðgengi að upplýsingum fyrir heyrnaskert og blind börn takmarkað. Þau leggja til að appið verði sett upp með grunnvirkni fyrir þau sem þurfa.

Ungmennin vilja fleiri sjálfvirka rampa í strætisvagna og að belti verði í öllum sætum. Þeim finnst of mikið um hatursáróður í vögnunum og vilja að Strætó skoði leiðir til þess að taka á þeim vanda.

Ungmennin leggja einnig til að settir verði upp sér strætisvagnar fyrir hjólastóla, sem jafnvel væri hægt að samtvinna með ferðum frá hjúkrunarheimilum. Þessi lausn myndi auðvelda fötluðum börnum aðgengi að strætisvögnum og tryggja að þau kæmust alltaf leiðar sinnar.



Reykjavík 13. febrúar 2025

Til framkvæmdarstjóra, framkvæmdarstjórnar og stjórnar Strætó

Efni: Niðurstöður frá samráðsfundi barna, ungmenna, Strætó og kjörinna fulltrúa sveitarstjórna á höfuðborgarsvæðinu

Meðfylgjandi eru niðurstöður frá samráðsfundi sem ráðgjafahópur umboðsmanns barna, ungmennaráð UNICEF og Strætó efndu til með ungmennum, Strætó og kjörnum fulltrúum sveitarstjórna þann 1. febrúar síðastliðinn í Hinu húsinu. Markmið fundarins var að koma á formlegum umræðum á milli barna og ungmenna, Strætó og sveitarstjórnnum um umbætur á strætókerfinu með hag barna að leiðarljósi. Umræður fóru fram á sex borðum sem skipt var upp eftir eftirfarandi þemum: *leiðarkerfi, samskipti, gjaldskrá og greiðsluleiðir, öryggi, aðstaða og hreinlæti, og fötluð og jaðarsett börn*. Að loknum umræðum kynntu ungmenni hvers borðs helstu niðurstöður.

Eins og sést af niðurstöðunum koma þar fram fjölmargar tillögur til úrbóta. Eins og við er að búast komu sumar tillögur fram á fleiri en einu borði. Má sérstaklega merkja að börnum er umhugað um öryggi barna í strætisvögnum, en umræður um öryggi komu fram á flestum borðum. Á tveimur borðum kom upp sú hugmynd að setja upp öryggisnúmer sem hægt er að hringja í eða senda skilaboð, upplifi börn aðstæður þar sem þau óttast um öryggi sitt. Númerið gæti jafnvel verið tengt við símaver Strætó eða 112-númerið. Þá er ljóst að mörg börn, ekki síst ungar stúlkur, hafa upplifað áreitni frá öðrum farþegum í Strætó og upplifa bjargarleysi í slíkum aðstæðum. Á fundinum komu fram fjölmörg dæmi um áreitni í orðum og einnig óviðeigandi snertingar. Hér er um að ræða mikið áhyggjuefni sem Strætó og rekstraraðilum ber að taka á sem allra fyrst.

Umboðsmaður barna vill líka árétta það sem áður hefur komið fram í samskiptum við Strætó og sveitarfélög að þeim ber skylda til að leggja sérstakt mat á þau áhrif sem ákvarðanir þeirra hafa á börn. Þá bera þau einnig þá skyldu að veita börnum rými og

vettvang til að tjá skoðanir sínar í öllum þeim málum sem varða börn beint. Hér falla undir allar ákvarðanir um starfsemi Strætó, s.s. leiðarkerfi og gjaldskrá.

Niðurstöður fundarins undirstrika mikilvægi þess að eiga reglulegt samráð við börn. Það er því von umboðsmanns barna að samráðsfundur eins og sá sem fór fram þann 1. febrúar verði því haldinn með reglubundnum hætti.

Umboðsmaður þakkar starfsfólki Strætó og UNICEF á Íslandi fyrir samstarfið, góðan fund og jákvæðar undirtektir.

Virðingarfyllst,



Salvör Nordal, umboðsmaður barna

*Afrit fá: ungmennaráð á höfuðborgarsvæðinu
og sveitarstjórnir á höfuðborgarsvæðinu*