

**Svar på interpellation 2001:33 av Boel Carlsson (s) om information via högtalarsystemet till trafikanterna i tunnelbanan**

Följande frågor från Boel Carlsson (s) har ställts till mig:

1. Vad anser du i egenskap av ordförande för SL om den information som lämnades vid det ovan relaterade tillfället?
2. Finns det några "guidelines" inom SL vad beträffar information som går ut till trafikanterna?
3. Tänker du vidta några åtgärder till följd av det inträffade?

Som svar vill jag anföra följande:

Jag anser självfallet att det inte är acceptabelt att företrädare för SL-trafiken använder sig av den typ av ordval som återges i interpellationen. Som anställd hos någon av SL:s entreprenörer har man ett ansvar i att visa på gott omdöme och bemöta resenärerna på ett korrekt sätt.

Inom ramen för Störningsinformationsprojektet har en grupp ägnat sig åt terminologi i SL-trafiken. Det är en grupp som varit sammansatt av informatörer från samtliga fem entreprenörer samt SL:s Kommunikationsavdelning och Kundtjänstavdelning. Resultatet av arbetet är en handbok som dels talar om vilka uttryck som får användas respektive inte användas i olika situationer. Den ger också en mängd exempel tagna ur verkligheten på tunnelbanan, buss och pendeltåg och visar på hur man bör informera både muntligt och skriftligt i dessa situationer.

Denna handbok ska inom kort distribueras till samtliga som arbetar med kundinformation i SL-trafiken. Ett utbildningsprogram kommer även att tas fram som varje anställd måste genomgå för att säkerställa att alla informerar på ett korrekt och kundorienterat sätt.

Det är min förhoppning att detta samlade arbete med informationsfrågor ska kunna leda till ett bra och önskvärt resultat, så att situationer likt den du nämner inte upprepas i framtiden.

Därmed anser jag interpellationen besvarad.

Stockholm den 5 december 2001

Elwe Nilsson