

**Svar på interpellation 2008:41 av Gunilla Roxby Cromvall (v) om
bristerna i kommunikationen mellan SL, trafikutövare och personal**

Gunilla Roxby Cromvall (v) har ställt följande frågor till mig om bristerna i kommunikationen mellan SL, trafikutövare och personal

1. Tycker du att informationskanalerna vid störningar i trafiken kan förbättras och i så fall hur?
2. Anser du att de samtal som inkommer till SL kundtjänst är ett bra mått på hur resenärerna upplever trafiken, eller behövs ytterligare kanaler för att fånga upp de synpunkter som ges direkt till personalen på plats?

Som svar vill jag anföra följande:

SL har av landstingsfullmäktige fått uppdraget att förbättra informationen till resenärer vid bland annat störningar i trafiken. Arbetet med den stora JustNu-satsningen är ett resultat av detta och kommer när den är färdig förbättra situationen avsevärt.

När en störning i trafiken inträffar är det viktigt att snabb, korrekt och relevant information kan lämnas till resenärerna. Trafikpersonalen behöver därför på ett bättre sätt få redskap för att kunna informera resenärerna, ett exempel på det är att Stockholmståg försett merparten av tågpersonalen med handdatorer som uppdateras med störningsinformation när en störning inträffar.

SL Kundtjänst är en viktig kanal för att få in resenärssynpunkter, såväl muntliga som skriftliga. De sammanställningar som görs av alla inkomna synpunkter bidrar till att förbättra trafikens kvalitet. Även sl.se, SL Center och framför allt frontpersonalen är viktiga kanaler. Vi förtroendevalda är också en viktig partner i dialogen med resenärerna. Det är en medveten satsning från vår sida att stärka frontpersonalens roll att representera SL såväl vid störningar som i andra sammanhang.

Därmed anser jag interpellationen besvarad.

Stockholm den 2 oktober 2008

Christer G Wennerholm