

Interpellation av Yvonne Blombäck (MP) om information i kollektivtrafiken

Den senaste månaden har snö och kyla inneburit stora påfrestningar för kollektivtrafiken. Totalt inställda bussar, förseningar, inställda pendeltåg utan ersättningsbussar, oregelbunden trafik. Listan kan göras lång med exempel på resenärer som på olika sätt drabbats av förseningar eller inte ens kommit fram. Av olika mätningar som gjorts framgår att resenärer kan hantera en försening eller en inställd tur, om informationen är korrekt och det finns uppgifter om ersättningstrafik eller alternativa resvägar.

Vid mandatperiodens början gjorde den borgerliga alliansen stort nummer av att förbättra informationen för resenärerna, som en av sina viktigaste åtgärder.

Pågående arbete var sedan tidigare att få en gemensam informationscentral där personal från Banverket, SL och SJ skulle sitta. Syftet var att se till att samma information kom från alla håll och att därmed säkra kvaliteten.

En genomlysning av SL kundtjänst visade att det var olika aktörer som hade ansvar för olika delar (SL Center, trafikvärdar, SL-ombud, spärrvakter, tågvärdar, hemsidan m fl) och att samordningen mellan aktörerna var mycket bristfällig. Beslutet som de borgerliga partierna fattade var då att upphandla hela kundtjänsten, trots att den rödgröna oppositionen ville skapa ett samlat ansvar inom SL och styra upp verksamheten.

Det är alltid SL:s varumärke som skadas av de brister som entreprenörerna har. Informationen är en central fråga som berör samtliga trafikområden och en stor del av länets invånare varje dag. Att det inte går att få korrekt information ute i trafiken, ingen information alls, att hemsidan ligger nere då den bäst behövs, att olika information ges av olika aktörer, är inte okej!

Därför frågar jag ansvarigt landstingsråd:

- 1) Vilka åtgärder har du vidtagit för att den samlade informationscentralen mellan SL, Banverket och SJ ska fungera?
- 2) Kan du redovisa hur stor andel av handdatorer utdelade till personal i kollektivtrafiken som fungerar, dvs verkligen används?
- 3) Vilka förbättringsåtgärder har du vidtagit för att bussresenärer ska få ökad informationservice?
- 4) Står du fast vid att det var ett klokt beslut att outsourca SL Kundtjänst?
- 5) Hur kommer du att agera för att resenärer ska ges tillförlitlig trafik- och störningsinformation när resan väl är påbörjad?