

Svar på interpellation 2010:6 av Yvonne Blombäck (MP) om informationen i kollektivtrafiken

Yvonne Blombäck (MP) har ställt följande frågor till mig om informationen i kollektivtrafiken

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 informationsservice?
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?

Som svar vill jag anföra följande:

Redan under våren 2009 genomförde SL en utredning som förutsättningslöst skulle analysera dagsläget och rekommendera en väg framåt för att förbättra trafikinformation inom pendeltågstrafiken. Utredningen rekommenderar att ansvaret för trafikinformationen flyttas från Banverket till SL och dess entreprenör. Jag arbetar för att förverkliga dessa förbättringar och har därför varit i kontakt med Banverkets generaldirektör.

Förutom att föra över ansvaret för trafikinformation ställer SL krav på Banverket att de arbetar aktivt med att förbättra sina system. Banverkets trafiknära IT-system har fungerat mycket bristfälligt under vintern.

Att entreprenörerna är involverade i arbetet med att ge korrekt störningsinformation är viktigt, inte minst vid akuta störningar. Enligt Stockholmståg är ca 80-90 procent av personalen inloggade på sina handdatorer.

När det gäller information i busstrafiken fick bussentreprenörerna under 2009 tillgång till Störningshanteraren, ett verktyg där entreprenören själv skriver in störningar och inställda avgångar som sedan visas på sl.se, i mobil.sl.se och på de skyltar som finns uppsatta på vissa knutpunkter och busshållplatser.

I och med att det totala ansvaret för störningsinformation förs ut till dem som ansvarar för och sitter nära själva trafiken minskar ledtiderna. Därmed ökar möjligheterna att snabbt nå ut med korrekt information, både före och under resan. Bland annat har SL infört en ny funktion för den digitala skylten inne i bussen så att bussentreprenören där ska kunna visa planerad och akut störningsinformation.

Mitt ansvar är att hushålla med skattebetalarnas pengar och se till att verksamheten ständigt blir mer effektiv. Mot den bakgrunden var styrelsens beslut att effektivisera SL:s kundtjänst ett bra beslut. Kundtjänsten har idag öppet dygnet runt för att kunna lämna trafikinformation och ta emot resenärernas synpunkter. Att allt fler kan nå SL:s kundtjänst samtidigt som vi ökar personalnärvaron i kollektivtrafiken är viktigt, särskilt vid akuta störningar.

Därmed anser jag interpellationen besvarad.

Stockholm den 11 mars 2010

Christer G Wennerholm