

Datum
2013-01-15Identitet
TN 1212-0276*Handläggare:*
Ragna Forslund
08-686 1959

STYRELSESAMMANTRÄDE	ÄRENDE NR.
2013-02-05	10

Svar på skrivelse om vinterberedskap och störningsinformation

Bakgrund

I skrivelse till Trafiknämnden den 11 december 2012 har Socialdemokraterna ställt fyra frågor 2012 med anledning av den snöstorm som drabbade stockholmregionen 5-6 december 2012. Nedan kommenteras och besvaras respektive fråga i skrivelsen som även bifogas.

Vilka åtgärder vidtas för att förstärka störningsinformationen?

SL håller med om att störningsinformationen, särskilt under det stora snöovädret i början av december, var bristfällig. En huvudorsak till den bristfälliga störningsinformationen var att SL:s trafikentreprenör Stockholmståg fick bristfällig indata. Det gick helt enkelt inte att avgöra om en resa från exempelvis Stockholms Central till Stockholms Södra skulle ta 2 minuter, 15 minuter eller en halvtimme. Det kan bero på många orsaker; tågen på Stockholm Central kommer inte vidare, något händer med växlarna mellan Stockholm Södra och Stockholm Central eller det blir något fel på tåget. Under snöovädret kom och gick den typen av problem var 5:e minut i hela pendeltågssystemet. Det gör det mycket svårt att ge tågspecifik information utan endast generell information av typen "vi har oregelbunden trafik" eller "vi har stora trafikstörningar i pendeltågstrafiken" kan ges.

Stockholmståg arbetar kontinuerligt med att förbättra sig när det gäller att ge snabb och korrekt information.

Informationen på SL:s hemsida är kortfattad. Detta för att informationen ska bli lättillgänglig även på mobiler. Vi är dock medvetna om att detta, när vi har stora trafikstörningar, leder till problem. Vi utreder nu hur vi framöver vill presentera informationen på hemsidan så att den kan bli optimal vid olika trafiksituationer.

Hur sker samverkan med andra parter kring pendeltågsstörningarna?

Stockholmståg har kontinuerlig kontakt med Trafikverket och i samverkan med dem tar Stockholmståg beslut om vilken typ av information man bör gå ut med. En chattfunktion har inrättats i vilken alla SL:s entreprenörer deltar såväl som Trafikverket och Radio Stockholm. Detta är en mycket snabb kanal som möjliggör informationsspridning mellan parterna. Allteftersom användarna blir mer vana med detta redskap tror vi att störningsinformation kan förbättras.

På en strategisk nivå har SL, Stockholmståg och Trafikverket ett löpande samarbete inom ramen för det som kallas "Det Gemensamma Kvalitetsarbetet". Här diskuteras åtgärder för att förbättra störningsinformation och åtgärdsplaner för det närmaste året och de närmaste tre åren läggs fast.

När kommer SL finnas på Twitter?

SL planerar i dagsläget inte att leverera störningsinformation på Twitter, utan arbetar i stället med att utveckla andra kanaler; traditionella media, Facebook, SL:s egna digitala tjänster och externa appar. Den främsta anledningen till detta är att Twitter fortfarande är en kanal med relativt sett begränsat genomslag. Insatser via andra kanaler når helt enkelt fler resenärer. SL för dock diskussioner med enskilda trafikoperatörer som visar intresse för Twitter.

Vilken dialog förs med väghållarna kring den delvis bristande snöröjningen och möjligheterna att gemensamt peka ut prioriterade bussgator?

SL:s bussentreprenörer för en löpande dialog med väghållarna i respektive kommun och trafikområde. Det sammantagna resultatet är en klar förbättring mot tidigare vintrar, om än med ganska stor variation mellan kommunerna. De trots allt övervägande positiva effekterna är resultatet av de förberedelser och möten entreprenörerna haft med kommuner, snöröjare och vägverket *inför* vintern. Dialogen upplevs överlag som positiv och innefattar också vilka busslinjer som bör prioriteras vid snöröjning.

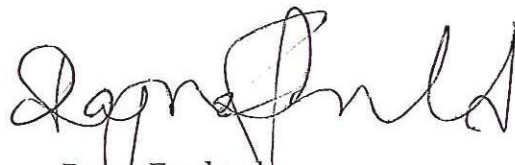
Förslag till beslut

Trafiknämnden föreslås besluta

att anse skrivelsen besvarad



Anders Lindström
Förvaltningschef



Ragna Forslund
Trafikdirektör

Bilaga

Skrivelse av (S) om vinterberedskap och störningsinformation

2012-1241

Trafiknämnden

Vinter!) credskap och störningsInfonnation

Ingen förväntar sig att trafiken ska fungera utan störningar vid en snöstorm med klass-2-varning. Förra veckans snöstorm skapade också enorma problem. Det är viktigt att påpeka att personal i alla olika kategorier gjorde ett fantastiskt arbete under tuffa förhållanden.

Glädjande nog kan vi konstatera att vinterberedskapen har förbättrats. Det är positivt att tunnelbanan och snöröjningen av spåren fungerade så pass väl. Flera saker som vi Socialdemokrater tidigare har fört fram som angeläget att åtgärda har nu infriats såsom att trafikera stornätet med mindre bussar som klarar halkan bättre samt att utrusta fler fordon med vinterdäck eller däck med bättre grepp på drivhjulen. Skillnaderna i däckkvalitet varierar dock fortfarande, liksom kvaliteten i kommunernas snöröjning. Det krävs en bättre dialog mellan entreprenörer, SL och kommunerna för att kunna upprätthålla en fungerande busstrafik både under och efter rikligt snöfall.

Störningsinformationen hör till ett av de områden som måste fortsätta förbättras. Hemsidan klarade trycket bättre än vid tidigare snöstormar men fler gånger under dagen var det svårt att komma in på sidan och informationen var inte alltid tillförlitlig. Informationen för pendeltågen var mycket bristfällig vad gäller både utrop och hemsida. Många uppger att det vara svårt att veta om det gick några tåg överhuvudtaget, Tyvärr saknade också många trafikvärdar som ska bistå resenärerna relevanta uppgifter. Den populära appen "Res i Sthlm" fick länge hänvisa till SL:s tekniska problem med att kunna förse resenärerna med uppdaterad störningsinformation, MTR använder Twitter för att snabbt nå ut med information. Det gjorde att informationen om t.ex. grön linjes problem med en växel snabbt gick ut till media, resenärer och informatörer som i sin tur kunde sprida informationen vidare, Initiativ likt SvD:s "Väntekartan" visar också resenärers behov av information och tips på resvägar.

Det behövs en sammanhållen störningsinformation över trafikslagen och trafikvärdarna måste utrustas med sådan teknik att de kan bistå med aktuell information och alternativa resvägar. SL:s trafikinformation bör också snarast finnas på Twitter.

Med anledning av detta vill vi skyndsamt ha svar på följande frågor:

- Vilka åtgärder vidtas för att förstärka störningsinformationen?
- Hur sker samverkan med andra parter kring pendeltågsstörningarna?
- När kommer SL att finnas på Twitter?
- Vilken dialog förs med väghållarna kring den delvis bristande snöröjningen och möjligheterna att gemensamt peka ut prioriterade bussgator?