INTERPELLATION
2017-02-14

miljöpartiet de gröna

Interpellation av Malin Fijen Pacsay (MP) om att förbättrade kvalitetsledningssystem för kollektivtrafiken är nödvändiga för att säkra tillförlitlighet och konstant kvalitet i alla kedjor

Trafikförvaltningen har i uppdrag att mäta upplevd kvalitet och att trafiken håller tidtabellen. Dessa mätningar riskerar att uppvisa felaktigheter och skevheter i den faktiska trafiken och inte hjälpa till att säkra konstant kvaliteten vid varje enskild resa.

Landstinget har i princip en monopolsituation när det gäller utförandet av kollektivtrafikresor i Stockholmsregionen. Det gör att de mätningar som utförs av upplevd kvalitet snarare visar att landstinget fullföljer sitt uppdrag än att den faktiska kvaliteten som kan variera stort mellan olika enskilda resor. Det finns ju inga alternativa kollektivtrafiklösningar. Landstinget har samtidigt målsättningar att öka kollektivtrafikandelen av det motoriserade resandet. För att kunna göra detta och samtidigt tillfredsställa nuvarande resenärer behöver trafiken hålla konstant kvalitet och vara tillförlitlig vid varje enskilt tillfälle. Service och kvalitet är också intimt sammankopplade. Genom att arbeta med dessa knyter vi våra resenärer närmare till oss och det blir mer attraktivt att välja kollektivtrafiken. Kvalitetssystemen behöver vara kundcentrerade och säkrade för att undvika stora kostnader för att korrigera fel.

Landstinget har ett antal upphandlade utförare som alla använder sig av egen trafikledning. Återkopplingen till Landstinget ligger helt uppenbart inte alltid i realtid. Det innebär att Landstinget inte kan styra på kvalitet. Det finns inte heller utrymme för kontinuerlig kvalitetsförbättring.

Exempel på sådant är:

- Bussar anländer inte i tid och information saknas eller är otillförlitlig på informationstavlorna. När de kommer är det tre stycken samtidigt. Den som kommer först går enligt tidtabell och blir överfull. Resenärerna blir ännu mer försenade. De övriga bussarna kör in den överfulla bussen som var i tid. Resenärerna blir ännu mer försenade.
- Vid klagomål till kundtjänst är det otydligt vad som händer med klagomålet. Kundtjänst har inte själva tillgång till information om klagomålet redan rapporterats och ifall det har behandlats. Återkopplingen till resenärerna är bristfällig.

- Information om förseningar och alternativa resvägar ligger ofta efter på hemsidan. Det är svårt att förlita sig på informationen.
- Information saknas i bussarna var andra bussar befinner sig. Om resenärer behöver passa bussar måste busschaufförен ringa till andra bussen för att be den invänta om den är försenad. Det blir godtyckligt istället för ett systematiskt arbete

Landstinget behöver vara mycket mer framåt och på tårna när det gäller kvalitet för att tillfredsställa framtidens kräsna resenär och kunna locka bilister att ställa bilen. Kollektivtrafiken måste gå att lita på vid varje given tidpunkt och om det finns förseningar eller inställd trafik måste informationen vara både uppdaterad och tillförlitlig samt föreslå alternativa vägar. Klagomål är möjligheter till förbättring. Det är oklart om dessa i dagsläget samlas in och tas tillvara på ett systematiskt sätt för att förbättra verksamheten.

I de analyser som vi gjort uppfattar vi att kvalitetsledningssystemen inte fungerar tillfredsställande. Vi vill gärna veta vad landstingsrådet tänker göra för att tillse att ett fullgott system införs.

Med anledning av ovanstående frågar jag ansvarigt landstingsråd:

- Ser landstingsrådet hur ett väl fungerande kvalitetsledningssystem kan förbättra kvaliteten på trafik i både egen och upphandlad regi?
- Kan landstingsrådet se att kvalitetsledningssystem kan spara pengar och ge förbättrade beslutsstöd?
- Tänker landstingsrådet arbeta för att införa ett systematiskt kvalitetsarbete och väl fungerande kvalitetsledningssystem för att förbättra för våra resenärer?