Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2018-01-10

Ärende
TN 2017-0545

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Trafiknämnden
2018-01-30, punkt 17

Fredrik Cavalli-Björkman
08-686 3904
fredrik.cavalli-bjorkman@sll.se

Svar på skrivelse från (V) angående uppföljning av kontrollverksamhet och ordningshållande

Ärendebeskrivning

Vänsterpartiet har i en skrivelse till trafiknämnden 2017-03-21 begärt att få svar på två frågor. Därtill begär Vänsterpartiet att få ta del av uppföljning av verksamheten och önskar även att trafikförvaltningen ytterligare informerar resenärerna om biljettkontrollverksamhetens syfte.

Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande samt skrivelse från (V) angående uppföljning av kontrollverksamhet och kontrollverksamhet, inkommen 21 mars 2017.

Förslag till beslut

Trafiknämnden föreslås besluta

att anse skrivelsen besvarad.

Förslag och motivering

Trafikförvaltningens svar är som följer:

1. Vilket bemötande stipuleras i gällande avtal?

I trafikförvaltningens avtal om biljettkontrolltjänster med ISS Facility AB ställs det krav på kontrollanterna personliga egenskaper. Det stipuleras att kontrollanterna ska ha ett kundorienterat förhållningssätt och bemöta resenären på ett trevligt sätt oavsett typ av situation. Alla resenärer ska bemötas professionellt och med respekt. Kontrollanterna ska uppträda vänligt, hövligt, hänsynsfullt, förtroendeingivande och med god servicekänsla. Avtalen avseende ordningsvaktstjänster stipulerar att ordningsvakterna ska vara serviceinriktade och uppträda på ett sådant sätt att de minimerar risken för att den vanliga ordningsamma resenären ska uppfatta ordningsvakterna som skrämmande eller hotfulla.

2. Hur är trafikförvaltningens uppföljning av avtal och bemötanden utformat

Trafikförvaltningen följer upp biljettkontrollanternas bemötande två gånger per år genom en kundenkät. Ett frågeformulär delas ut till resenären som får möjlighet att betygssätta biljettkontrollanterna. Efter att resenären besvarat frågan om man under de senaste sex månaderna blivit kontrollerad ombeds resenären besvara följdfrågan om biljettkontrollanterna uppträtt vänligt och korrekt. Vid den senaste mätningen som utfördes i oktober 2017 ansåg 82 procent av de tillfrågade resenärerna att biljettkontrollanterna uppträtt vänligt och korrekt. Vid mätningen i mars 2017 var utfallet 80 procent.

3. Vi vill ha en sammanställning över inkomna klagomål och incidenter gällande bemötande vid kontrollverksamhet

SLs kundtjänst tog under perioden 1 januari till 19 december 2017 emot 792 kundsynpunkter som avsåg biljettkontrollverksamheten. Under samma period gjordes 2 529 189 biljettkontroller som var och en representerar ett möte med en resenär. Inkomna synpunkter kan fördelas i tre grupper: klagomål på biljettkontrollerna, bra med biljettkontroller och andra synpunkter.

Klagomålen (431 st) avser allt från att resenären känner sig jagad och felbehandlad av biljettkontrollanterna till att det har känts orättvist att få en

tilläggsavgift för att resenären till exempel har haft fel accesskort med sig som varit inställd på reducerad biljett.

Bra med biljettkontroller (210 st) innehåller så gott som uteslutande synpunkter om att det behövs fler biljettkontroller för att säkerställa att fuskare inte kommer undan.

Andra frågor (153 st) är frågor som bland annat handlar om hur man överklagar en tilläggsavgift eller frågor om studentkortens giltighet.

4 Vi önskar att trafikförvaltningen överväger om resenären behöver ytterligare information om biljettkontrollens syfte

Trafikförvaltningen arbetar aktivt med att informera och synliggöra värdet med vår kollektivtrafik. Planeringen för 2018 pågår och vi utvärderar vilka insatser som ska prioriteras för året.

Caroline Ottosson
Förvaltningschef

Fredrik Cavalli-Björkman
Chef Trafikavdelningen

Stockholms läns landsting

Trafiknämnden

VÄNSTERPARTIET

SKRIVELSE

2017-03-21

Uppföljning av kontrollverksamhet och ordningshållande

Vi har fått ta emot flera samtal och brev från personer som haft synpunkter på kontrollverksamheten inkluderat kontrollanter och understödjande ordningsvakter. Uppgiftslämnande personer uppger att de, trots att de anser att de gjort rätt för sig, blivit misstänkliggjorda och ibland utsatta för aggressiva handlingar. Vi vet att cirka 97 procent av alla resenärer i kollektivtrafiken gör rätt för sig och detta måste vara en utgångspunkt vid all kontrollverksamhet. Vi efterfrågar nu information om avtalet avseende kontrollverksamheten och uppföljningen av avtalet.

1. Vilket bemötande stipuleras i gällande avtal?
2. Hur är trafikförvaltningens uppföljning av avtal och bemötanden utformad?
3. Vi vill ha en sammanställning över inkomna klagomål och incidenter gällande bemötande vid kontrollverksamhet
4. Vi önskar att trafikförvaltningen överväger om resenärer behöver ytterligare information om biljettkontrollernas syfte