Trafiklandstingsråd
Kristoffer Tamsons (M)

INTERPELLATIONSSVAR
2018-05-03

LS 2018-0394

Svar på interpellation 2018:10 av Malin Fijen Pacsay (MP) om SL kundtjänsts ärendehantering och kvaliteten på svar och uppföljning

Malin Fijen Pacsay (MP) har ställt följande frågor till mig:

1. Kan landstingsrådet se begränsningen i att primärt styra mot snabba svar från kundtjänst och att relationerna med resenärerna och att förbättra kvaliteten i verksamheterna därmed hamnar i skymundan?

2. Hur tänker landstingsrådet att vi kan förbättra våra verksamheter genom ledningens uppföljning av klagomål på ett strukturerat sätt?

3. Ska landstingsrådet överväga att genomföra översyn av kundtjänst service och ärendehanteringssystemet med mål att förbättra våra kundrelationer och kvaliteten i verksamheterna?

Som svar vill jag anföra följande:

I dag mottar SL:s kundtjänst en mängd samtal och inkomna handlingar dagligen. Under föregående år besvarades över en halv miljon samtal, utöver det hanterades nästan hundra tusen e-post och över hundra tusen chattar samt ett stort antal administrativa ärenden. Det arbetas kontinuerligt inom Trafikförvaltningen för att förbättra väntetiden inom kundtjänsten, vid brådskande/akuta ärenden tas givetvis direktkontakt med berörd instans.

Verksamheten följs upp kontinuerligt genom Trafikförvaltningens leverantör som mäter en rad olika parametrar gällande kundnöjdhet. Trafikförvaltningen gör också egna stickprovskontroller inom telefonsamtalen, mailen och chattarna för att kontinuerligt

säkerställa kvalitet och tonalitet i kundtjänsts ärendehantering. Så kallade kalibreringsmöten genomförs gemensamt mellan Trafikförvaltningen och de andra entreprenörernas kvalitetsansvariga, gruppchefer med flera. I dessa möten lyssnar och läser deltagarna gemensamt ärenden för att enas om vad som är en bra kvalitet i ärendehanteringen.

Trafikförvaltningen arbetar ständigt med att följa upp och förbättra kvaliteten i kundtjänsten inom ramen för avtalsförvaltningen. Tillsammans med entreprenören arbetas det intensivt med att förbättra bland annat lokalkännedomen bland kundtjänstpersonalen under 2016 och 2017. Detta har lett till en ökad kundnöjdhet.

Kunderna är generellt mycket nöjda med servicen och bemötandet de fått av SL:s kundtjänst och området uppnår för tredje mätningen i rad höga betyg. Arbete pågår på en rad fronter för att ytterligare öka kundnöjdheten.

Därmed anser jag interpellationen besvarad

Stockholm den 3 maj 2018

Kristoffer Tamsons