Region Stockholm

Socialdemokraterna
FRAMTIDSPARTIET

VÄNSTERPARTIET

FÖRSLAG TILL BESLUT
2019-05-14

TN 2019-0288

Trafiknämnden
Ärende 5

# Beslut om inledande av upphandling Kundtjänst för SL/WÅAB

Kundservice inom kollektivtrafiken, såväl den allmänna som den särskilda, är en av de kanaler där resenären kommer i direktkontakt och dialog med SL. Dess kvalitet är av avgörande betydelse för kollektivtrafikens attraktivitet. Resenärerna ska kunna lita på en kundservice som i alla lägen har kvalité i fokus genom hela bemötandekedjan.

Sedan tidigare driver såväl Socialdemokraterna som Vänsterpartiet att SL:s biljettkontroll bör bedrivas i egen regi då det rör sig om en strategiskt viktig verksamhet som direkt påverkar bilden av Region Stockholm och är beroende av allmänhetens förtroende. Samma förutsättningar kan sägas gälla för kundserviceverksamheten.

Vi ser dessutom med oro på att det nuvarande upplägget för upphandlingen riskerar att leda till att olika anbudsgivare tilldelas kundservice för färdtjänsten och sjukresor respektive för övriga trafikslag. Många resenärer reser både med särskild och allmän kollektivtrafik, och viktiga samordningsfördelar riskerar att gå förlorade om de två verksamheternas kundservice bedrivs parallellt av två olika operatörer. I värsta fall riskerar det att drabba resenärerna i form av inkonsekvent bemötande och otydlighet om vart man bör vända sig med synpunkter.

Vi socialdemokrater och vänsterpartister anser att genom att samla hela kollektivtrafikens kundservicefunktion under ett tak skapar vi bättre förutsättningar för kontinuitet i verksamheten, och för SL att ta emot och resenärernas synpunkter och använda dem för att utveckla trafiken i dialog med operatörerna. Därför anser vi att kundserviceverksamheten för hela kollektivtrafiken bör drivas samlat och i egen regi.

Trafiknämnden föreslås besluta

*att* återremittera ärendet för att omarbetas till en affärsinriktning för hur kundtjänstverksamheten ska drivas och utvecklas i egen regi.

*att* uppdra åt förvaltningschefen att förbereda organisationen för att ta över verksamheten med kundservice i egen regi.

VÄNSTERPARTIET

Alternativt, det fall nämnden väljer att fatta beslut idag

*att* uppdra åt förvaltningschefen att inleda upphandling avseende kundservice för SL och Waxholmsbolaget, att fastställa upphandlingsdokument inklusive att återkomma till nämnden inför fastställandet med information om underlaget, samt återkomma till nämnden med förslag till tilldelningsbeslut.