INTERPELLATION
2017-03-08

miljöpartiet de gröna

Ankom
Stockholms läns landsting
2018 -03- 08
Dnr. LS 2018-0394

2018:10

Interpellation av Malin Fijen Pacsay (MP) om SL kundtjänsts ärendehantering och kvaliteten på svar och uppföljning

Kundtjänst ska stå resenärerna till tjänst med att besvara frågor och behandla klagomål. Kundtjänst är, om man använder informationen på rätt sätt, SLs öra mot resenärerna och ögat på verksamheten. Det är en av de mest effektiva möjligheterna att både förbättra kvaliteten på sin service och få resenärerna känna sig nöjdare med verksamheten. Kundtjänst ska ta bort hinder och lösa problem och få människor att fortsätta bry sig om vår kollektivtrafik.

Genom det sätt vi mäter utförande och performance på kundtjänst missar vi dock idag en del av både uppdrag och effekt. I dagsläget är det väsentliga hur snabbt kundtjänst svarar en resenär som tagit kontakt. Innehållet på svaret är då underordnat. Den som inte är nöjd med svaret måste kontakta kundtjänst på nytt och öppna ett nytt ärende. Det är uppenbart att kunden inte står i fokus utan själva mätmomentet att svara snabbt.

Det är inte heller möjligt för kundtjänst att svara på frågor med vad som hänt med ett tidigare klagomål. Problemet är att det riskerar bli bristande uppföljning av klagomål och den resenär som eventuellt inte ser någon förändring tex om en busskur vandaliserats, fortsatt får undra om klagomålet ens tagits om hand. Enda möjligheten är att lämna in ett nytt klagomål. Ärendehanteringssystemet och styrning av kundtjänst verksamhet skulle behöva utvecklas, till exempel genom att inte direkt avsluta ett ärende då SL anser frågan besvarad utan då kunden anser sig fått tillfredsställande svar. Dessutom behöver ärenden kunna spåras och återkopplas både till kund och in i verksamheten.

Vi bör ta tillvara våra resenärers engagemang och vara mycket tacksamma för varje kontakt med resenärerna. Som det ser ut idag missar vi många möjligheter genom att människor inte har känslan att SL tar klagomål och synpunkter på allvar. Givetvis är svarstiderna viktiga, men kvaliteten på svaret och att synpunkten faktiskt tas tillvara måste vara minst lika prioriterat. De mest framgångsrika aktörerna arbetar redan så och det är en bra utgångspunkt att jämföra sig med och lära sig av de som är duktigast på varje område.

Utifrån kvalitetsstyrningsynvinkel behöver synpunkter och klagomål analyseras och sammanställas genom strukturerade rapporter. Ledningen

kan förväntas ställa höga krav på både kvaliteten på sammanställningarna och innehållet. Kundtjänst är inte ett särintresse utan själva hjärtat i verksamheten.

Med anledning av ovanstående frågar jag ansvarigt landstingsråd

- 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?
- Hur tänker landstingsrådet att vi kan förbättra våra verksamheter genom ledningens uppföljning av klagomål på ett strukturerat sätt?
- Ska landstingsrådet överväga att genomföra översyn av kundtjänst service och ärendehanteringssystemet med mål att förbättra våra kundrelationer och kvaliteten i verksamheterna?

Malin Fijen Pacsay (MP)