

Regionfullmäktige

## Svar på interpellation från Jimmy Ekström, Liberalerna – Hur kan JLT stärka servicen till resenärerna?

I en interpellation från Jimmy Ekström, Liberalerna ställs frågorna:

- Anser du det rimligt att avresetider och ankomsttider inte alls används när tåg ersätts med buss?
- Hur väl anser du att de digitala verktygen för reseplanering och biljettköp idag fungerar inom JLT?
- Är det rimligt att resenärer ska vara hänvisade att ringa kundtjänst för att få säkerställd information vid ersättningstrafik?
- Vilka främsta åtgärder ser du som möjliga för att stärka kvalitet och ändamålsenlighet i den information som går ut till JLT's resenärer.

### Sammanfattning och svar

Situationen som beskrivs i interpellationen handlar om s.k. akuta inställelser, då ett tågfordon på mycket kort varsel måste tas ur trafik. I det läget är det trafikföretagets ansvar att ordna ersättningstrafik och informera respektive läns trafikledning om vilken tur som blivit inställd samt om ersättningstrafik är beställd eller om resenärerna hänvisas till nästkommande tågavgång.

Trafikledningen ska då informera resenärerna om eventuell ersättningstrafik och avgångstider för sådan om det informationen för det finns från trafikföretaget via ett störningsmeddelande, dvs. en informationstext som blir synlig i appen och på hemsidan.

#### **- anser du det rimligt att avresetider och ankomsttider inte alls används när tåg ersätts med buss?**

Svårigheten beskrivs i texten ovan och vi strävar efter att kunna ange så korrekt information som möjligt till våra resenärer men är väldigt beroende av den information som vi får från trafikföretaget i det akuta läget. Målsättningen är att det ska finnas information om avresetider och ankomsttider i alla de fall som vi har relevant information att delge resenärerna.

#### **- hur väl anser du att de digitala verktygen för reseplanering och biljettköp idag fungerar inom JLT?**

Det finns begränsningar i de tekniska lösningarna idag, framförallt rör det gränssnittet i appen där kunden själv aktivt behöver söka störningsinformation om resp. tur.

Alternativt att man söker informationen på vår hemsida. Vi har möjlighet att skicka ut push-notiser i appen men inte för en viss sträcka eller tur. Här finns det förbättringspotential och det hade varit enklare om det exempelvis funnits möjlighet att prenumerera på push-notiser för en viss sträcka.

**- är det rimligt att resenärer ska vara hänvisade att ringa kundtjänst för att få säkerställd information vid ersättningstrafik?**

Möjligheten att kunna ringa kundtjänst är viktig om det inträffar något i trafiken. Men kunden ska inte behöva kontakta resp. läns kundtjänst för att få säkerställd information vid ersättningstrafik. Hela informationsflödet mellan trafikföretaget, Trafikverket och resp. läns trafikledning behöver stärkas och de digitala verktygen förbättras så att informationen finns för kunderna. Tågvärdar behöver även agera "gulväst", dvs agera kundvärd och finnas på större stationer och hjälpa resenärerna eller i vissa fall följa med ersättningstrafiken, där så är möjligt.

**- vilka främsta åtgärder ser du som möjliga för att stärka kvalité och ändamålsenlighet i den information som går ut till JLT's resenärer.**

Se svar på föregående frågor. Det pågår även ett internt arbete där man ser över textformuleringar och innehåll i störningsinformationen till kunder. Det finns också en mer utvecklad variant av push-notis som vi just nu undersöker om vi kan använda oss av.

Tommie Ekered (M)  
Ordförande i nämnden för trafik,  
infrastruktur och miljö