

Hässleholm 2020-10-01  
Initiativärende Kollektivtrafiknämnden

# Oacceptabel blyxtbesparing på Skånetrafikens kundtjänst

Igår eftermiddag gick Skånetrafiken ut med beskedet att kundcentra i Lund och Kristianstad läggs ner. Anledningen uppges vara att antalet besök och kassaförsäljningen har minskat kraftigt under januari till augusti.

Under denna tid har minst två exceptionella händelser inträffat som gör att det är svårt att jämföra med tidigare år. Dels har det gjorts en mycket smärtsam övergång till digitala försäljningskanaler och nytt biljettsystem. Något som bland annat många äldre personer haft svårt att vänja sig vid. Köerna vid kundcenter har varit timslånga under stora delar av vintern.

Och därefter har Coronapandemin inneburit en kraftigt minskning av resandet under året, inte minst bland äldre. Därför är det svårt att bedöma behovet av kundtjänst framöver. Miljöpartiet anser att det behövs en fullgod service över disk, vilket idag inte erbjuds av Skånetrafikens ombud. Dessutom finns ett stort behov att möta grupper som har svårigheter med digitala lösningar på ett bättre sätt. I augusti var andelen kunder som var nöjda med Skånetrafiken strax över hälften.

Beskedet kom som en blyxt från klar himmel. Skånetrafiken är en politiskt styrd verksamhet inom Region Skåne. Syftet med det är att garantera transparens och ansvarsutkrävande. Viktiga beslut ska fattas av kollektivtrafiknämndens politiker, baserade på ett ordentligt underlag. Den styrande borgerliga minoriteten ska inte kunna gömma sig bakom tjänstepersoner att fatta svåra beslut.

Miljöpartiet de gröna kräver:

- att Alliansen fattar ratten och lägger fram ett politiskt beslutsförslag, med fullt underlag.
- att underlaget redovisar hur fullt likvärdig service skulle erbjudas i berörda orter.
- att underlaget redovisas hur de insparade medlen kan användas för att underlätta för de resenärer som har svårt att använda de digitala kanalerna och det nya biljettsystemet.

Kami Petersen (MP)  
Ledamot kollektivtrafiknämnden