

MOTIONSSVAR

Marie-Louise Berghult
Marie-Louise.Berghult@skanetrafilken.se

Datum 2022-09-30
Ärendenummer 2021-POL000425

1 (2)

Motion Förbättra rapportering av synpunkter och klagomål inom serviceresor

Ordförandens förslag

Kollektivtrafiknämnden föreslår regionfullmäktige följande

1. Regionfullmäktige anser att motionen är besvarad genom kollektivtrafiknämndens motionssvar.

Sammanfattning

Sverigedemokraterna har inkommit med en motion gällande hantering av klagomål och synpunkter i färdtjänsten.

I ärendet finns följande dokument:

1. Beslutsförslag 2022-09-30
2. Motion 2021-09-14

Överväganden

Sverigedemokraterna har inkommit med en motion där man yrkar:

- Att regionens webbsida för färdtjänst liksom färdtjänstappen kompletteras med en rutin för att digitalt kunna ange synpunkter och klagomål inom färdtjänsten enligt motionens intentioner.
- Att lämplig instans ges i uppdrag att utreda hur hantering och rapportering av synpunkter och klagomål inom serviceresor i stort kan förbättras, med avsikten att bättre kunna tillgodose kundernas önskemål och behov.

Skånetrafiken och affärsområde Serviceresor ansvarar för särskild kollektivtrafik vilket inkluderar sjukresor, färdtjänst och anropsstyrd trafik. Dagligen hanteras ca 6000 resor och ca 3500 inkommande samtal, och ca 20 000 personer har ett giltigt färdtjänstillstånd. Flertalet kundkontakter innehåller uppgifter som berörs i Offentlighets- och sekretesslagen eller EU:s dataskyddsförordning GDPR. Skånetrafikens rutiner för skydd av person- och kunduppgifter utgår alltid från

högsta möjliga säkerhetsnivå. Rutinerna, och de system som används, har arbetats fram under en längre tid och i samarbete med regionens jurister för att säkerställa att de högt ställda kraven på skydd kan upprätthållas.

Sverigedemokraterna efterfrågar i sin motion en digital regionens websida för färdtjänst samt färdtjänstappen kompletteras med en rutin för att digitalt kunna ange synpunkter och klagomål inom färdtjänsten. Med hänvisning till ovan nämnda krav och rutiner, menar kollektivtrafiknämnden att en digital lösning utan krav på personlig inloggning inte är tillräckligt säker. Den mest uppenbara risken är att kunden i god tro kan lämna ifrån sig uppgifter som är skyddsvärda och därmed själv äventyra sekretessen runt egen person.

Sedan några månader tillbaka kan alla som har ett BankID skicka synpunkter och klagomål till Serviceresor via 1177.se, vilket ger en säker tjänst. I den pågående utvecklingen av en ny färdtjänstapp finns kravet om personlig inloggning med, vilket kommer att göra det möjligt att lämna synpunkter både i mobiltelefon och via datorskärm, helt enligt motionens intentioner.

Avseende den andra att-satsen anser kollektivtrafiknämnden att det arbete som Skånetrafiken bedriver inom ramen för projekt Pandora möter motionens intentioner. Sammantaget förslår kollektivtrafiknämnden att regionfullmäktige anser motionen som besvarad.

Carina Zachau
ordförande

Maria Nyman
trafikdirektör