

Initiativärenden om kundcenter KTN

Ordförandens förslag

1. Kollektivtrafiknämnden anser, genom det bifogade beslutsunderlaget, initiativärendet från Miljöpartiet 2020-10-01 och 2020-10-30 (samma innehåll i båda) och initiativärendet från Sverigedemokraterna 2020-10-01 och 2020-10-30 (samma innehåll i båda, att frågan ska lyftas upp till Kollektivtrafiknämnden för beslut) som tillgodosedda.
2. Kollektivtrafiknämnden upphäver beslutet från 2020-10-30 § 84, som i enlighet med förslaget i initiativärendet från Sverigedemokraterna innebar "att samtliga 4 kundcenter skall kvarstå i nuvarande omfattning". Genom detta avvecklas således Skånetrafikens kundcenter i Lund och Kristianstad.

Sammanfattning

Förvaltningen har presenterat underlag för hur kundservice i Kristianstad och Lund fortsatt ska säkerställas likvärdigt med den som i dag erbjuds vid Skånetrafikens kundcenter. Genom att nyttja Skånetrafikens ombud, som redan i dag erbjuder en omfattande service och utbud, och informera brett om dessa ombud så att kunderna får god kunskap om dem, kommer en god kundservice att upprätthållas och utvecklas för alla kommuner i Skåne, även de som inte har Skånetrafikens kundcenter.

I ärendet finns följande dokument:

1. Beslutsförslag 2020-11-16
2. Beslutsunderlag 2020-11-16
3. Initiativärende (MP) "Oacceptabel blyxtbesparing på Skånetrafikens kundtjänst", 2020-10-01 och 2020-10-30
4. Initiativärende (SD) "Angående minskning av antalet kundcenter" (om att frågan ska lyftas upp till Kollektivtrafiknämnden för beslut), 2020-10-01 och 2020-10-30
5. Initiativärende (SD) "Angående minskning av antalet kundcenter" (om att samtliga 4 kundcenter skall kvarstå i nuvarande omfattning), 2020-10-30

Beskrivning av ärendet och skälen för förslaget

Genom initiativärenden har Miljöpartiet (MP) och Sverigedemokraterna (SD) lyft frågan avseende den av Skånetrafiken beslutade avvecklingen av kundcentra i Kristianstad och Lund.

Miljöpartiet har i initiativärende 2020-10-01 och 2020-10-30 (samma innehåll i båda) framfört innebärande att 1) Alliansen ska lägga fram ett politiskt beslutsförslag med fullt underlag, 2) att underlaget redovisar hur fullt likvärdig service skulle erbjudas i berörda orter, och 3) att underlaget redovisar hur insparade medel kan användas för att underlätta för de resenärer som har svårt att använda de digitala kanalerna och det ny biljettsystemet. Initiativärendet bifölls av Kollektivtrafiknämnden 2020-10-30 § 81, med tillägget att förvaltningen tar fram en ekonomisk konsekvensbeskrivning till nämndens sammanträde i november.

Sverigedemokraterna framförde i initiativärende 2020-10-01 och 2020-10-30 (samma innehåll i båda) att frågan ska lyfts upp till Kollektivtrafiknämnden för beslut, vilket bifölls av nämnden 2020-10-30 § 82. Sverigedemokraterna framförde dessutom 2020-10-30 i ytterligare initiativärende att samtliga 4 kundcenter ska kvarstå i nuvarande omfattning, vilket bifölls av nämnden 2020-10-30 § 84, med tillägget att förvaltningen tar fram en ekonomisk konsekvensbeskrivning till nämndens sammanträde i november.

Förvaltningen har utrett frågan och presenterar i bilaga 1 ett underlag som redogör för vilka behov kunderna har, vilka tjänster som erbjuds på kundcenter, via kundtjänst och hos ombud samt hur besöken till kundcenter har förändrats över tid. Därmed tillhandahålls fullt underlag för de beslut om kundcentren som trafikdirektören har fattat inom ramen för verkställighet, underlag som nämnden inte hade tillgång till vid sammanträdet den 30 oktober 2020.

Som framförs i närmare detalj i beslutsunderlaget, har antalet besök vid Skånetrafikens kundcenter har minskat markant under de senaste åren i takt med att digitaliseringen har lett till att allt fler kunder köper sin biljett och får information genom digitala kanaler. Men det finns fortfarande kundgrupper som av olika anledningar inte kan eller vill vara digitala. De påtagliga minskningen av antalet besök vid kundcenter ledde till att förvaltningen under våren 2020 startat en arbetsgrupp kring till vad kundcenters roll ska vara i framtiden och hur framtidens kundcenter ska se ut. Arbetsgruppen har genomfört intervjuer och observationer för att få insikter i vilka behov de kunder har som söker sig till kundcenter. Baserat på insikterna jobbar förvaltningen vidare med att dels hitta och testa lösningar på man kan hjälpa kunderna att känna sig mindre osäker på de digitala lösningarna, dels hur kundens problem ska kunna lösas vid första kontakten med Skånetrafiken.

Den kundservice som efterfrågas erbjuds vid Skånetrafikens kundcentra men finns också tillgänglig via andra kanaler såsom ombud, kundtjänst eller, om man så vill, via Skånetrafikens hemsida. Skånetrafikens ombud, som finns på ett

flertal orter i Skåne, erbjuder redan i dag en omfattande service. Kvalitetssäkring sker genom att förvaltningen har regelbunden uppföljning med ombuden. Förvaltningen arbetar nu vidare med att utveckla servicekanalerna för att de ska bli mer lika och kunna erbjuda en ännu bredare service än idag. Här är ambitionen bland annat att ge ombuden möjlighet att hantera fler typer av ärenden, för att skapa en typ av utökade ombud med ett utbud än mer lika den som erbjuds vid kundcenter. För att skapa dessa ombud kan även samarbeten med andra typer av aktörer än i dag vara aktuella, som har förutsättningarna att ge Skånetrafikens kunder en god service. Utvecklingen av ombuden kan liknas med hur stora företag har skapat nätverk av ombud som i dag är helt naturliga för kunderna och ger en god tillgänglighet till företagets tjänster, t.ex. för att skicka paket eller sköta banktjänster hos ombud i livsmedelsbutiker. Genom att utnyttja och utveckla den service som ombuden kan ge, erbjuds en bättre kundservice för alla delar av Skåne.

Många ärenden som kunderna besöker kundcenter för kan också utföras på telefon och andra kanaler av Skånetrafikens kundtjänst. Kunder i Lund och Kristianstad, samt i alla andra kommuner i Skåne, som inte använder app eller biljettautomater kommer även fortsatt att kunna erbjudas likvärdig och fullgod service hos ombuden samt via kundtjänst. Förvaltningen planerar också att på flera sätt utöka informationen till kunderna om vilken kundservice som ombuden erbjuder, så att Skånetrafikens kunder får god kännedom om detta och kan utnyttja det breda utbud som ombuden har. Sammantaget gör därför förvaltningen bedömningen att avvecklingen av kundcentra i Kristianstad och Lund inte kommer att påverka den sammantagna servicegraden.

Genom detta anses initiativärendet från Miljöpartiet 2020-10-01 och 2020-10-30 (samma innehåll i båda) och initiativärendet från Sverigedemokraterna 2020-10-01 och 2020-10-30 (samma innehåll i båda, att frågan ska lyftas upp till Kollektivtrafiknämnden för beslut) som tillgodosedda.

Då likvärdig service tillgodoses som förvaltningen beskrivit, kan det inte anses motiverat att behålla Skånetrafikens kundcenter i Lund och Kristianstad. Istället för att ändra förvaltningens beslut, som skedde 2020-10-30 § 84, vilket i enlighet med förslaget i initiativärendet innebär "att samtliga 4 kundcenter skall kvarstå i nuvarande omfattning", behöver nämnden istället upphäva sitt eget nämnda beslut.

Ekonomiska konsekvenser och finansiering

Nedläggningen av kundcentra i Kristianstad och Lund är en del av de interna effektiviseringsåtgärder som ska säkerställa en budget i balans 2021. Avvecklingen innebär en kostnadsreducering på 12 miljoner kronor.

Juridisk bedömning

Regionjurist har konsulterats angående ärendets formella hantering i nämnden.

Miljökonsekvenser

Ärendet har inga miljökonsekvenser.

Samverkan med berörda fackliga organisationer

Samverkan har ägt rum med berörda fackliga organisationer (SACO, Vision och Akademikerförbundet SSR) den 27 oktober 2020. Vid samverkan ställde facken sig bakom Skånetrafikens plan för avveckling och hade inga synpunkter på processen eller hur den har bedrivits. Vid samverkan framfördes även från den fackliga sidan att antalet besökande vid våra kundcenter är lågt, vilket i sig påverkar arbetsmiljön negativt. Bristen på kunder ger upphov till negativ stress eftersom det helt enkelt inte går att sysselsätta personalen på ett ändamålsenligt sätt.

Uppföljning

Ärendet kräver ingen ytterligare uppföljning.

Carina Zachau
ordförande

Ulf Welin
tf trafikdirektör