

Connex, vad gäller vid brist på biljetter?

Slut på biljetterna igen... Ofta får man ha stängt flera arbetspass i sträck, eftersom Rapid av någon anledning inte kan komma med påfyllning. Vissa spärrexpeditörer tycker väl att det är ganska skönt att få lugn och ro (om de får stänga spärren), medan andra blir frustrerade över att de inte har möjlighet att utföra de arbetsuppgifter som de huvudsakligen är anställda för: att ta betalt, ge service och övervaka stationen. Det tragiska är att vissa av den senare kategorin blir även påtagligt stressade av att ha biljettbrist, då de är rädda för att inte bli betrodda att de gjort vad de kunnat för att få köpa nya biljetter.

Rapid nekar beställningar till kommande arbetsdagar

Någon gång efter införandet av dagens kassasystem, minns jag att jag försökte beställa biljetter till nästkommande arbetsdag, eftersom jag inte fick någon säljare innan mitt arbetspass var slut. På Rapid svarade man att det inte var möjligt. De gav mig dock tipset att ringa några

timmar före min arbetsdag. På min fritid? Nej, detta menade jag vara ett problem som Connex borde kunna lösa med enkla medel, snarare än att personalen skulle behöva engagera sig i att ordna med arbetsrelaterade uppgifter på sin fritid. Därav ringde jag efter biljetter först när jag började tjänsten påföljande arbetsdag. Sedan var det bara att softa fram till jag fick någon försäljare. Om jag minns rätt, fick jag vänta ytterligare en arbetsdag innan Rapid kom.

Connexchefer ger olika arbetsinstruktionerna vid biljettbrist

Varför kan Connex chefer inte enas om hur man skall göra när spärrexpeditörerna får biljettbrist? Jag har hört talas om skräckexempel där spärrexpeditörerna blivit beordrade att hänvisa trafikanterna till Pressbyrån för ett giltigt färdbevis. Själv har jag erfarit tre modeller. Det är dem som jag avser att fördjupa mig i.

Modell 1 - Skylten uppe, ingen försäljning

När skylten är uppe, blev

trafikanterna vid införandet av kassasystemet förvirrade över att man kunde sitta i spärren med skylten uppe om att det inte var möjligt att ta betalt. Kanske för att det till föregångaren till denna skylt stod att spärren var obemannad och att det alltid tidigare varit möjligt att betala för sin resa när någon funnits på plats. Eftersom trafikanterna förmodligen inte orkade läsa den enorma textmängd som finns i dagens skyltar, ställde de sig således frågande till hur spärrarna kunde vara obemannade samtidigt som det uppenbart fanns personal på plats som inte verkar vara på väg någonstans. Därav uppstod många förvirrade frågor från var och en, om hur de skulle tänkas förklara sig vid en eventuell färdbeviskontroll då det inte var obemannat i spärren.

Efter flera tillfällen av biljettbrist, kan jag nu konstatera att de flesta stockholmarna lärt sig att vi kan sakna biljetter, varvid modellen fungerar bra så länge spärrexpeditörerna fyller i den så kallade kisslistan. Gör alla det? Spärren

är ju inte obemannad. Har vi fått instruktioner om det?

Modell 2 – Ingen skylt, ingen försäljning

För några veckor sedan fick jag tillämpa en ny modell. Denna gång skulle jag sitta utan skylten när jag fick biljettbrist. Hur reagerade trafikanterna på detta? Nu blev de nog än mer förvirrade. Nu satt jag där utan att ha skylten uppe och sade att jag hade biljettbrist till varenda trafikant som kom fram till luckan, vilket många gånger ledde till omfattande följdfrågor:

- *Men vad skall jag säga till kontrollen?*

- *Ööh, du kan ju inte säga att det var obemannat, för jag är ju här, men du kan ju säga som det är: att jag hade biljettbrist.*

- *Men vad händer då, du har ju öppet?*

- *Jag vet inte riktigt hur kontrollen arbetar, men de ringer nog hit och frågar mig om jag hade biljettbrist vid den och den tidpunkten.*

Man anar att trafikanterna inte blev kloka över detta förvirrade svar, men jag visste inte mer själv, varvid jag inte kunde erbjuda dem en resa utan stor osäkerhet och risk för att de skulle kunna få problem utan färdbevis. Tänk att trafi-

kanterna skall behöva acceptera denna osäkerhet och otrygghet när de gör vad de kan för att få köpa ett giltigt färdbevis!

Modellen skapar stora påfrestningar för spärrexpeditörerna, i och med att de måste ge samma information om och om igen, till de osäkra trafikanterna som är rädda för kontrollen. I Slussen (för att nämna en av många stationer) lär denna modell, med den enorma mängden av trafikantklungor, vara outhärdlig. Trafikanterna riskerar dock förhoppningsvis inte att behöva betala någon tilläggsavgift så länge spärrexpeditörerna fyller i kisslistan. Gör alla det? Har vi fått instruktioner om det? Spärren är ju inte obemannad. Skall man tillämpa öppen spärmlinje?

Modell 3 – Ingen skylt, försäljning av det man har

Söndagen den 27 augusti hade jag åter brist på biljetter. Denna gång till reducerat pris. Modell 1 tillämpades.

Vid 18:30 fick jag besök av min enhetschef. I och med att denna såg att jag hade skylten uppe, blev jag genast ifrågasatt om varför jag hade stängt.

När enhetschefen förstod att jag hade brist på biljetter till reducerat pris, menade han att jag inte skall ha skylten uppe förrän båda typerna av enkelbiljetterna tagit slut. Sälj av det du har. Först när båda biljettyperna tar slut, får man stänga spärren, men då skulle man också gå över till att ha stationstillsyn.



Bilden är tagen från Slussen Norra och demonstrerar en trafikantklunga strax efter 15:00 en vanlig vardag.

Med denna modell uppstår det helt klart omfattande problem:

1. Om spärrexpeditören har brist på bägge biljetterna och således är ute på stationstillsyn, kan det finnas risk för att Rapid och spärrexpeditören går förbi varandra.

2. Spärrexpeditörerna kan, eller hinner inte ge begriplig information till alla frågande trafikanter beträffande hur denna modelltillämpning fungerar.

3. Om en trafikant ser en annan trafikant passera utan att behöva betala, finns det en överhängande risk att andra trafikanter i närheten kan uppfatta det som att alla får passera gratis.

Om exempelvis en trafikant hör en spärrexpeditör säga något om biljettbrist till en annan trafikant, samtidigt som barnvagnsgrinden är öppen för någon, är det högst troligt att denna missuppfattar situationen och går förbi barnvagnsgrinden också, trots att biljettbristen inte kanske avsåg just denna trafikant.

4. Vad händer om kontrollen ringer för att kontrollera en trafikants uppgifter om att spärrexpeditören inte haft biljetter, och spärrexpeditören exempelvis gått hem

för dagen?

Enhetschefen menade att det bara var att lämna dessa uppgifter till avlösaren. Men vad händer om avlösaren bara är en rastavlösare? Kan man förvänta sig att denna i sin tur skall vidarebefordra samma meddelande till nästkommande avlösare? Vad händer om man glömmer meddela att man haft biljettbrist (och kommer på det för sent - som jag faktiskt gjorde), eller om avlösaren inte kommer (i tid) så att det blir möjligt att meddela biljettbristen? Vad händer om kontrollen av exempelvis detta skäl skriver ut en tilläggsavgift och meddelar att ett eventuellt bestridande får göras på det och det numret? Hur förväntar man sig då att trafi-

kanten skall kunna bestrida denna tilläggsavgift om tiden inte finns noterad på kisslistan?

Hur skall man hantera den ständigt återkommande situationen, där trafikanter kommer i grupper, där vissa har förköpta enkelbiljetter och således får betala, medan de som avsett att betala för enkelbiljetter inte behöver betala? Dessa situationer är tämligen vanliga och leder självklart till onödiga konflikter om vad som är rätt och fel.

För att komma runt detta, utan att det inte står i strid med taxehandboken, kan man rekommendera dem med förköpta enkelbiljetter att efterfråga enkelbiljetter istället. Varför? Jo, har de inte den biljettyp som efter-



Denna bild är också tagen från Slussen Norra och demonstrerar ytterligare en trafikantklunga strax efter 15:00 en vanlig vardag.

frågas, får de ju åka gratis.

Modell 3 i praktiken

Här följer en typsituation som uppstod för mig i tillämpningen av denna nya modell:

En grupp på fem delvis oberoende trafikanter dök upp. Två av dem ville köpa till helt pris och tre till reducerat pris. Eftersom jag inte hade biljetter till reducerat pris, kunde jag bara ta betalt för helt pris.

Orättvist tyckte ungdomarna:

- Varför får jag som student betala, medan de där som har pengar får åka gratis?

- Jag trodde åldersdiskriminering var förbjuden i Sverige!

Jag försökte då förklara att vad som gäller beror på vilka direktiv jag får från gång till gång när jag får biljettbrist. (Under tiden kom det fler kunder som väntade på att få betala.)

En av ungdomarna började då ge goda förslag på vad man kunde göra för att förbättra situationen, medan den andra uppmanade mig att jag skulle rapportera förslagen till min chef. Därefter gick de irriterat därifrån och en ny grupp kom med nya kreativa förslag...

Efteråt tänkte jag att de hade ju egentligen kunnat åka gratis, bara de hade önskat att betala en biljett till helt pris istället för reducerat pris. Vid en eventuell kontroll skulle de bara uppgett att de ville ha biljetter till helt pris, men att de var slut enligt tjänstgörande spärrexpeditör. Kontrollen hade då inte kunnat ge dem någon tilläggsavgift, utan enbart haft möjligheten att sälja ett par enkelbiljetter till dem för helt pris.

Vad hade hänt om ungdomarna vid det tillfället ändrat sig och velat köpa enkelbiljetter till reducerat pris? Tja, detta hade kontrollen blivit tvungna att underkasta sig, eftersom alla trafikanter som har rätt att åka till reducerat pris, även har rätt att åka till helt pris. Dock inte tvärtom.

Nåväl, modellen skapar verkligen enorma påfrestningar för spärrexpeditörerna, då de får ta smällen av alla de konflikter som modellen leder till utan att kunna hänvisa till varken skriftlig information, eller mänsklig logik.

Trafikanterna känner sig orättvist behandlade, men riskerar förhoppningsvis inte att behöva betala någon tilläggsavgift så länge spärrexpeditörerna fyller i kiss-

listan. Gör alla det? Har vi fått instruktioner om det? Spärren är ju inte obemannad. Skall man tillämpa öppen spärmlinje?

Epilog

Kan man förvänta sig att de trafikanter som behöver en stämpel för att få ett giltigt färdbevis, men inte får det, känner sig trygga innanför spärmlinjen, när det finns så många faktorer av osäkerhet? Kan man förvänta sig att de skall förstå hur Connex tänkt att de bör agera, när spärrexpeditörerna inte arbetar konsekvent? Är det inte ett faktum att många trafikanter riskerar att få felaktigt utfärdade tilläggsavgifter, med tanke på den bristande och varierande information som vi får från gång till gång kring hur vi skall hantera biljettbrist?

Sensmoralen är att det vore av största vikt att Connex chefer enades om logiskt godtagbara arbetsinstruktioner vid biljettbrist.

SL, varför inför ni inte två enkelbiljetter för helt pris och en enkelbiljett för reducerat pris? Detta skulle förenkla administrationen i alla led, samt minska tillfällena för biljettbrister...

Tim Söderström