

## Vad vi vet och inte vet om våra direktiv

*Intäktsäkringsproblemet*

Kommer du ihåg hur de motstridiga viseringsdirektiven såg ut som vi fick i mars 2004? Känner du överhuvudtaget till dem? I så fall, har du lyckats reda ut hur du förväntas visera respektive färdbevis? Inte? Det har nog ingen...

I denna artikel skall jag analysera och presentera problematiken med de arbetsinstruktioner vi fick områdesvis i mars 2004. I dessa arbetsinstruktioner finns två direktiv som vållat spärrexpeditorerna och trafikanterna extra mycket besvär, vilket framgår av de enorma mängder trafikhändelserapporter om hot och våld som skrivits sedan dess. De snarlika direktiven lyder enligt följande:

- *Kontrollera varje remsa och kort genom att kräva att resenären lämnar in den till dig för visering. Om remsan stämplades för 61 minuter sedan har tiden gått ut och du skall stämpla ny tid.*
- *Vändkorset vid spärren och barnvagnsgrinden skall alltid vara stängd för inpassering och endast öppnas när resenären visar ett giltigt färdbevis.*

Ett rykte om att alla områden inte skulle ha dessa direktiv föranledde till att jag skickade ett mail till respektive stationsområde den 2 mars 2005 för att höra efter om detta märkliga rykte var sant. Jag bad dem även skicka en kopia på direktiven så att jag kunde jämföra dem sinsemellan. Detta rykte kan jag nu dementera. Jag kom dock fram till att direktiven var daterade på olika datum och att arbetsinstruktionerna nådde spärrexpeditorerna vid olika tidpunkter på respektive stationsområde. Hur vet man då att dessa direktiv förankrats hos all personal då de flesta inte fått dem tilldelade personligen?

### Den områdesvisa responsen

**Östermalm:** Mikael Modig svarade att han inte minns exakt när dessa direktiv skickades ut men att han var säker på att det var samma dag eller någon dag efter City då de hade varandras texter



som mall. Därav menade han att texterna var snarlika varandra. Vidare berättade han att man skickat ut budskapet vid flera tidpunkter för att säkerställa att alla fått del av dem. Han skickade mig ett av dessa exemplar från 16 juli 2004.

Ursprungsdirektiven hittade jag senare i Östermalmstorg. De var daterade den 8 mars 2004 och undertecknade av Georges Mashko.

**Gullmarsplan:** Bengt-Åke Ekström lät meddela att rutinerna inte har ändrats och skickade exempel på ett senare utskick till spärarna som var daterat 17 februari 2005.

Ursprungsdirektiven hittade jag senare i Gullmarsplan. De var daterade 8 mars 2004 och undertecknade av Bengt-Åke Ekström.

**Liljeholmen:** Marja Kainulainen lät meddela att man valt att prata med personalen om detta istället.

Ursprungsdirektiven fick jag senare av Liljeholmens skyddsombud Serg. De hade således distribuerats till spärarna då han kunde lämna över dessa till mig. De var daterade 1 mars 2004 och undertecknade av Celal Ünsal.

**Västra skogen:** Mohammad Sabat lät meddela att man skickat ut ett likadant meddelande till Västra Skogen på samma datum som för City (alltså 5 mars 2004). När jag frågade efter en kopia på direktiven, meddelade han att de inte sparar på papper som gått ut i spärarna. Senare talade jag om att jag varken hittat dem i Solna Centrum, Västra Skogen eller Näckrosen och menade att det är anmärkningsvärt att inte personalen har de grundläggande direktiven på papper att stödja sig på. Därav frågade jag hur han skulle hantera den situation om en spärr-expeditör hävdar att han inte delgivit direktiven, och han själv inte kan bevisa att han skickat ut

dem i spärarna. Då svarade han att det får han ta då. Väntar med spänning...

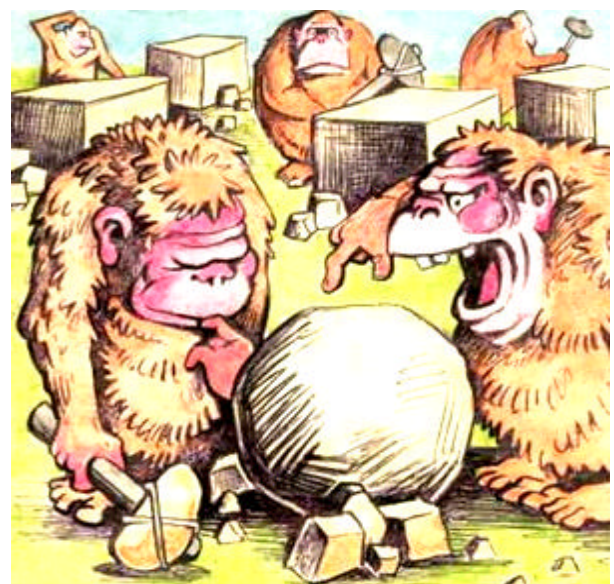
När jag i dagarna kontaktade SL upplysningen för att höra efter om de hade kännedom om direktiven, och om de i så fall kunde skicka dem till mig, så skickade de mig det de erhållit från Connex, som ironiskt nog visade sig var ursprungsdirektiven från Västra Skogen. De var daterade 5 mars 2004 och undertecknade av Jan Ternader.

**Alvik:** Ulrika Ruge var den enda som skickade med ursprungsdirektiven. När de var daterade framgick inte av datafilen. Direktiven var undertecknade av Ulrika Ruge.

**City:** På City förstod man nog att jag redan hade direktiven då jag skickat dem till alla som en mall över vad jag var ute efter. Därav erhöj jag förmodligen inga ursprungsdirektiv därifrån.

Anna Mostert vidarebefordrade däremot ut min förfrågan till Alvik på eget initiativ då jag förmodligen inte hade korrekt mailadress till dem. Detta märkte jag på Ulrikas svar. Tack för det Anna!

I ett samtal om de motstridiga direktiven som jag hade med min enhetschef Michalis så menade han att ursprungsdirektiven inte längre gäller, att de var korrigerade. Jag tog således omedelbart kontakt med Anna (2 mars 2005) för att höra efter om dessa direktiv var aktuella. Anna svarade att de gäller och att det har gått ut tilläggsinformation och påminnelser i omgångar, och ofta i samband med resultatvisning från SLs spioner. Ursprungsdirektiven var daterade 5 mars 2004 och undertecknade av Anna Mostert.



## Områdesvis jämförelse av direktiven

Under rubriken "Intäktssäkring" finns två punkter som utgör kärnan i de motstridiga arbetsinstruktioner vi fått. Det är dessa vi skall titta närmare på nu.

Efter att ha jämfört dessa två punkter mellan samtliga områden kan jag konstatera att det inte var några större skillnader på budskapet. Vi börjar med att säga att det andra direktivet var identiskt på samtliga områden. Det första direktivet kunde dock skilja sig områdesvis.

Det första direktivet var identiskt på Alvik, City Gullmarsplan, Västra Skogen. I Liljeholmen hade man dock en längre variant, samt att man bytt ut ordvalet "kräva" mot "uppmåna":

*"Kontrollera varje remsa och kort genom att uppmåna att resenären lämnar in den till dig för visering. Om remsan stämplades för 61 minuter sedan, eller mer, är den ogiltig och Du skall stämpla remsan. OBS Var noga med att stämpeln alltid är rätt inställd."*

Som ni säkert känner till är det mycket stor skillnad på "uppmåna" och "kräva" i praktiken. Att "uppmåna" leder till en helt annan typ av formulering gentemot trafikanterna.

På Östermalm hade man också denna längre beskrivning av det första direktivet. Dock hade man liksom de övriga områden valt att använda ordvalet "kräva" istället för "uppmåna". Det innebär att endast Liljeholmens personal är instruerade att uppmåna trafikanterna att lämna in sina kort och remsor, medan resterande områden är instruerade att kräva trafikanterna på kort och remsor...

Arbetsinstruktionerna för respektive område finns att ladda ned på min klubbwebbsida:

[www.klubb20.se/medlem-tim-soderstrom.html](http://www.klubb20.se/medlem-tim-soderstrom.html)



## Oprofessionellt skrivna direktiv

Direktiven är i allra högsta grad oprofessionellt skrivna. Varför står det t ex remsor när det i vårt fackspråk heter rabattkuponger? Varför står det kort när man inte definierar vad man menar med kort? Varför står det inte vad som gäller för de övriga färdbevisen?

## Visering av rabattkuponger

Hur vet man t ex om att en remsa stämplats för 61 minuter sedan? Antag att du arbetar vid en bussterminal och du helt plötsligt får ett stort antal trafikanter som kommer med en stämpel som de fått stämplade för max 10 minuter sedan. Antag i detta fall att bussföraren missat att trycka fram tiden och det på dessa remsor framgår att de nu är ogiltiga sedan 1 minut tillbaka.

I det första direktivet framgår det att om rabattkupongerna stämplats inom den senaste timmen så är de giltiga – trots att de är ogiltiga enligt tidsangivelsen!

## Lämnas in eller visas upp?

Det som skiljer viseringsdirektivens två punkter allra mest är hur man skall visa färdbevisen. I den första punkten framgår det att korten och remsorna skall *lämnas in* till spärrexpeditören. Det märkliga är att det i den andra punkten framgår att det räcker med att *visa* ett giltigt färdbevis...

Observera att i den första punkten nämns endast kort och remsor medan det i den andra punkten talas om färdbevis. Vad man i den första punkten menar med *kort* är otydligt. Menar man allt som slutar med endelsen kort? Skall då t ex poliserna förväntas lämna in endast sitt tjänstekort medan tillhörande ID-bricka visas? Skall "Gruppbiljett" betraktas som färdbevis och bara visas, fast det ser ut som ett kort? Skall man visa "Grupp-

biljett” och ”Gruppkort på olika sätt trots att dessa kort har samma fysiska utformning?

### ”Färdbevis”, ”kort” eller ”remsor”?

Vi kan utan minsta tvivel konstatera att t ex kontantkuponger, rekvisitions- och restitutionskuponger, automatbiljetter, kontrollbiljetter, militärbiljetter & resplus inte på något sätt kan betraktas som kort eller remsor. De är dock fortfarande färdbevis vilket tydligen innebär att det räcker med att bara *visa* dem. Både giltiga kort och remsor är också utan minsta tvivel att betraktas som färdbevis. Det betyder att spärrexpeditörerna enligt gällande direktiv har rätt att släppa in trafikanter genom spärrlinjen om de bara *visar* upp ett giltigt färdbevis med stöd av den andra punkten. Den första punkten ger således en *möjlighet* att *kräva* eller *uppmåna* (beroende på vilket område man arbetar på) att trafikanterna skall lämna in sina kort och remsor för visering.



### Skall samtliga färdbevis lämnas in?

Hur skulle viseringen se ut om det är tänkt att samtliga färdbevis skall lämnas in av trafikanterna? Hur skall spärrexpeditörerna utan utbildning veta hur man skall urskilja äktheten av t ex polisernas tjänstekort? Är det dessutom ett vetligt förfarande om de arbetar civilt, eller inte vill skylta med att de är poliser på sin fritid? Hur knasigt är det inte för trafikanterna när spärrexpeditörerna inte *kräver* eller *uppmånar* (beroende på vilket område man arbetar på) att man skall ”känna” på samtliga färdbevis? Hur är det tänkt att spärrexpeditörerna skall motivera detta faktum att man inte ställer samma krav på samtliga färdbevisinnehavare? Det är ju att betjäna trafikanterna på olika sätt...

### Visera utan utbildning

Det är anmärkningsvärt att spärrexpeditörerna inte har fått någon som helst utbildning på hur man skall visa ett enda färdbevis när man är instruerad att kräva eller uppmåna trafikanterna att lämna in sina kort eller rabattkuponger i spärran. Hur knasigt blir det inte för trafikanterna när spärrexpeditörerna inte viserar (”känner” på kortet) på samma sätt?

### Militärbiljetter & inträdeskort?

Hur skall spärrexpeditörerna utan utbildning i visering veta hur man skall urskilja äktheten av militärbiljetter som endast består av kallelser eller ordrar på papper? Dessa borde dessutom vara de lättaste färdbevisen att förfalska. Inte minst för att spärrexpeditörerna inte ens fått se hur dessa färdbevis kan se ut. Är det någon som vet hur de ser ut? Enligt taxehandboken står det bara på baksidan under ”reseanvisningar” att handlingen gäller för resa med SL.

Vid tveksamma fall har vissa spärrexpeditörer muntligen fått höra att vi skall släppa förbi trafikanter enligt principen ”hellre fria än fälla”. Med tanke på att vi inte ens visuellt fått utbildning på militärbiljetter, men som nämns i taxehandboken med text, så kan man ju undra om vi skall släppa förbi alla trafikanter som bara hävdar att deras färdbevis just är en militärbiljett...

### Nyckelkort

I taxehandboken står det att den som har TIM-kort (Trafik i Mälardalen) med giltighet inom SL-trafiken kan få ett separat ”nyckelkort” med magnetremsa för att passera genom SLs automatspärrar. Nyckelkortet har samma giltighet som tillhörande periodkort men utgör i sig inget färdbevis. Varför kan inte SL tillverka dessa nyckelkort även för de som använder följande färdbevis: Polisens tjänstekort med ID-bricka, Färdtjänstkort, ID-kort för värnpliktiga & civilpliktiga, Inträdeskort, Tillfälligt tjänstekort, Kongresskort, Besökskort, SLTFs årskort?

Det är ju tämligen många som alltid måste betjäna av spärrexpeditörerna för att få åka. Är det inte lite märkligt att SL gör reklam för automatspärrar med smidig inpassering när inte ens alla trafikanter har möjlighet att använda dem – trots att vissa av dem har färdbevis som kan räcka i flera år, såsom poliserna och färdtjänstkortsinnehavarna...

**Tim Söderström**