

Svar på interpellation från Erik Baecklund (M) om språkkunskaper vid nyttjande av Närtrafik i Örebro län

Erik Baecklund (M) har i en interpellation ställt följande frågor:

- Hur säkerställer kollektivtrafiknämnden att språket inte utgör ett hinder vid nyttjandet av Närtrafik?
- Hur tänker kollektivtrafiknämnden agera för att språket inte ska utgöra ett hinder vid nyttjandet av Närtrafik?

Nyttjandet av Närtrafik innefattar tre moment som inkluderar kommunikation mellan kund och Närtrafik. För det första är det nödvändigt att hämta information om Närtrafik vilket kan göras från Länstrafikens webbplats. För det andra krävs förmågan att göra en resebokning genom Beställningscentralen, och det tredje involverar kommunikation med föraren.

Webbplatsen

Länstrafikens webbplats erbjuder möjligheten att välja engelsk text. Här finns omfattande information om Närtrafik i Örebro län, kallad Local Service in Örebro län. På webbplatsen hittar man allt från detaljer om Närtrafik, närmaste närtrafikhållplats (kartan), hur man bokar, vilka tider som gäller och gällande regler (resevillkoren). Allt som presenteras på svenska är översatt till engelska för tillgänglighet.

Beställningscentralen

För att boka en resa kontaktas Beställningscentralen via telefon, där en handläggare genomför bokningen. Enligt regionens jurist och kanslichef har regionen inte någon skyldighet att kunna kommunicera på engelska för att genomföra en beställning på engelska. I våra platsannonser för personal till Beställningscentralen, har man börjat med att ställa krav på kunskaper i engelska.

Föraren

Föraren är en nyckelperson vid alla transporter och den från trafikföretaget som möter kunden. För många kunder kan resan i sig vara helt avgörande för hur resten av dagen ska fungera.

I avtalet med entreprenörerna Bilaga 1 – Krav på tjänsten framgår under 2.12.1 Förarens uppgifter och kompetenskrav att föraren ska kunna uttrycka sig och förstå svenska språket väl både i talad och skriven form. Föraren ska minst behärska svenska språket i enlighet med nivå B1¹ på den europeiska skalan över språkliga nivåer.

Trafikföretaget ska ha rutin och metod som säkerställer att detta krav uppfylls. Regionen har rätt att testa förarens språkliga nivå samt avgöra om föraren klarar nivå. Vid upprepade avvikelser kommer Regionen att stänga av förare i avvaktan på godkänt språktest.

Information på Länstrafikens hemsida finns redan vilket inte utgör något hinder. Även om det inte ställs några språkkrav i engelska för BC-personal har man börjat ställa dessa vilket framöver kommer bli enklare för engelsktalande att beställa Närtrafik. För förare är det ett gällande avtal med entreprenörer som inte går att ändra.

Slutsatsen är att tillgängligheten till engelsk information på Länstrafikens hemsida inte utgör något hinder för kunder. Även om det för närvarande inte finns några specifika språkkrav för Beställningscentralens personal när det gäller engelska, har sådana krav börjat införas. Det förväntas att detta kommer att göra det enklare för engelsktalande personer att använda Närtrafik och göra bokningar genom Beställningscentralen. Förarnas språkkrav är fastställda i ett befintligt avtal med entreprenörer och kan inte ändras.

Jag anser mig härmed ha besvarat interpellationen.

Nina Höijer
Ordförande i kollektivtrafiknämnden

¹ B1 är en nivå enligt Den gemensamma europeiska referensramen för språk, GERS. Nivå B1 är lika med Självständig språkanvändare.