



Kumlinge den 7 juni 2022

Ålands landskapsregering

Ärende: Effektivt agerande av ÅLR/Infra och Ålandstrafiken vid driftsstörningar i skärgårdstrafiken

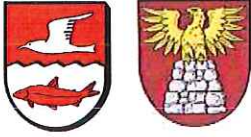
Ref.: Situationen vid Alfågeln's driftstopp 23-31.5.2022

Brändö och Kumlinge följde med oro hanteringen av trafiksituationen under vecka 21. Läget utlöstes av Alfågeln's driftstopp som förorsakade avbrott i trafiken på norra linjen mellan Torsholma och Hummelvik. Från måndag kväll till torsdag morgon var läget kaotiskt och prövade många skärgårdsbo och helgfiaras humör.

Kommunerna inkommer därav med följande gemensamma listning av ärenden vi förväntar oss att sköts bättre nästa gång, under ett liknade driftstopp:

- *Informationen.* Meddela vad som har hänt, uppskatta tidsram, och meddela hur man försöker lösa situationen. Sänd ut informationen på alla kanaler.
- *Använd de elektroniska informationstavlorna.* Elektroniska anslagstavlor är enbart så bra som informationen de förmedlar. Nu kom ingen information på tavlorna. Fokusera på tydlig och enkel information. Begrepp som "överbokade kunder" är inte självklara för brukarna.
- *Kundkontakten och möjligheten för kunden att få kontakt måste förbättras.* Vid ett driftstopp som detta är kunden helt beroende av att nå kundservicen vid Ålandstrafiken.
- *Ålandstrafiken behöver ha jour under kvällar och helger.*
- *Snabbare meddelande till kunder.* Det tog 2,5h från att färjan meddelade inställd trafik innan de första kontakterna togs med drabbade kunder såsom fiskbilar med värdefull last. Detta är under all kritik. Målet framöver måste vara att textmeddelandet till "vanliga" kunder skickas snabbare och förtydligas med t.ex. "Alfågeln är sönder och ur trafik".
- *Infrastrukturavdelningen och Ålandstrafiken måste ha färdiga planer* linje för linje och färja för färja om hur tonnaget flyttas vid oplanerade stopp. Denna information måste finnas tillgänglig för tjänstemännen mobilt oberoende var de befinner sig.
- *Färjornas besättningar* behöver ha liknande *planer tillgängliga* så de vet vad som ska ske i undantagssituationer. Det är utmanande att komma in på en annan linje utan förberedelser. Viktig information såsom: vänta på bussen, posten, tidningar, matlådor hämtas/lämnas mm. måste finnas i skriven form och vara lättillgänglig.
- *Vägstationernas personal* kunde hjälpa till i hamnarna om exceptionella situationer som dessa uppstår. Nu var en enskild matros tvungen att handha en närapå omöjlig situation med både lastning och information till kunderna på Ejdern.

Kommunerna Brändö och Kumlinge



- Tänk alltid en extra gång när färjor flyttar. Finns det bilar som vill och kan åka med? Nu körde Viggen till Kumlinge tom efter fiskbilen när det fanns bilar i Torsholma som ville till Kumlinge.

Långsiktiga förbättringsförslag;

I upphandlingarna bör det finnas *krav på nödtrafik* på alla inom landskapet förekommande linjer. För att det inte skall bli kostnadsdrivande kan exempelvis ersättningen beskrivas som euron per timme utöver normal körtid på färjans normala linje.

Ett system för att kunna lämna och plocka upp bilnycklar i hamnarna. Exempelvis en postlåda med kodlås. Kunden kan kasta in sin bilnyckel och ersättande färja kan lämna nycklar efter leverans. Sen ges koden åt kunden så att denna kan hämta sin bil. Det blir ofantligt många telefonsamtal och arrangerande med dessa nycklar.

Flytta ut trafikledningen till skärgården. Det finns förmåga och framförallt vilja att lösa problem snabbt. Vi kan flödena naturligt och det kommer sig naturligt för oss som lever här ute varje dag.

På kommunstyrelsernas vägnar,

Kommundirektör Egil Mattsson

Brändö kommun

Kommundirektör Niklas Oriander

Kumlinge kommun

an LG