

Ombudsmand for det hele

Kære transportminister Lars Barfoed

I dit svar til Folketingets Trafikudvalg (spørgsmål 88) om vores forslag til oprettelse af en ombudsmandsfunktion, svarer du bl.a.

»Såfremt der er utilfredshed med Bornholmstrafikkens varetagelse af driften, kan der rettes henvendelse til Bornholmstrafikken. Hertil kommer, at Trafikstyrelsen som kontraktmyndighed løbende holder øje med, at kontrakten med Bornholmstrafikken A/S overholdes. Jeg ser derfor ingen anledning til, at der oprettes en særlig klageinstitution som beskrevet i henvendelsen til Trafikudvalget.«

Hvis problemet alene omfattede det område, som du beskriver, at en ombudsmand skulle tage sig af, så er vi da 100% enige i, at der ikke er »anledning til, at der oprettes en særlig klageinstitution«. Men sådan forholdet det sig blot ikke.

Vi vil anslå (og heri har vi forstået, at Bornholmstrafikken er enig), at op imod 2/3 af de klager, der rettes til Bornholmstrafikken, fremkommer i læserbreve eller på Facebook, enten er forhold i kontrakten, som Bornholmstrafikken ikke kan ændre på, eller forhold, som slet ikke vedrører den aftalefestsatte samfundsbegrundede færgebetjening, Bornholmstrafikken tager sig af, men vedrører leverandører, som ikke er direkte omfattet af kontrakten. Det kan f.eks. være forholdene i Ystad Havn (som er et stort problem) eller leverandører af viderebefordring mellem Ystad og København, bl.a. DSB.

Sådanne klager afviser Bornholmstrafikken blot med, at det enten står sådan i kontrakten eller intet har med kontrakten at gøre, og så er passageren lige vidt.

Den samfundsbegrundede transport af bornholmere til og fra landets hovedstad ophører jo ikke ved færgekajen i Ystad.

De klager, der kommer fra vores medlemmer over Bornholmstrafikken, skal vi nok selv varetage for medlemmerne. Dem skal vi som end ikke have en ombudsmand til at blande sig i. Men vi har meget svært ved at varetage alle de resterende klager, f.eks. over forholdene i Ystad Havn. Vores sæde i Kontaktrådet er i den forbindelse irrelevant.

Vi vil derfor bede dig konkret forholde dig til følgende, som vi skrev i vores forslag den 28. oktober 2008, og som dit svar slet ikke omtaler:

»Vores opfattelse er, at Bornholmstrafikken ser og opdeler »kundernes klager/problemer« i 3 kategorier:

- 1) Klager/problemer, som direkte vedrører Bornholmstrafikkens forvaltning af de kontraktlige forpligtelser. Sådanne klager tager rederiet meget seriøst og forsøger at løse problemerne, så de ikke opstår i fremtiden.*
- 2) Klager/problemer, som vedrører kontrakten, men ikke Bornholmstrafikkens forvaltning af de kontraktlige forpligtelser. Det kan f.eks. være den tonnage, der sejles med. Det er noget*

politikerne har bestemt, og det kan rederiet ikke eller kun i begrænset omfang gøre noget ved. Derfor har sådanne klager/problemer ikke Bornholmstrafikken som modtageradresse, men »Christiansborg«.

- 3) Klager/problemer, som vedrører alt andet/alle andre, f.eks. forholdene i Ystad Havn, viderebefordring med og billetbestilling hos DSB. Klager over og problemer med disse »leverandører« har heller ikke Bornholmstrafikken som modtageradresse, men de enkelte leverandører. Dog skal det tilføjes, at Bornholmstrafikken ifølge egne oplysninger har lagt et stærkt pres på Ystad Havn for at få bedre forhold dér.

Efter vores opfattelse hverken kan eller SKAL passagererne foretage en sådan eller andre opdelinger af deres klager/problemer, og det er absolut heller ikke rimeligt. Derfor lander så mange klager/problemer da også mellem 2 stole og ingen samler dem op igen.

Ombudsmand

Vi vil foreslå politikerne, at der oprettes en officiel klageinstitution under den demokratisk valgte kommunalbestyrelse (uden beslutnings- og kompetencemæssigt at være underlagt denne – svarende til Folketingets ombudsmand), som kan samle trådene og kanalisere klagerne de rigtige steder hen og ikke mindst finde løsninger.

Det er helt klart også et meget stort problem, at politikerne kun løser bornholmernes samfundsbegrundede transport et stykke af vejen, nemlig mellem Rønne og Ystad. Transporten mellem Ystad og København er ikke underlagt kontrakten og er uden nogen form for indflydelse/styring fra Bornholms side.«

Vores forslag er blevet endog meget godt modtaget blandt øens kommunalpolitikere. Kommentarerer derfra har også fået os til at indse, at en ombudsmandsinstitution nok hører hjemme under f.eks. Statsforvaltningen på Bornholm og ikke i kommunal regi.

Med venlig hilsen
Bornholms Passagerforening
Pbv. Bjørn Carlsen, formand
5. december 2008
Rønnevej 42, Bodilsker
3730 Nexø
Email: b.carlsen@tdcadsl.dk