

Fråga kring ny resebyrå (mejl till förbundsstyrelsen den 5 september 2022)

Hej!

Det nya företaget som vi ska använda oss av för att boka resor, fungerar inte.

- Lösenord som man har skapat fungerar inte.
- När man anmäler att man behöver nytt lösenord, får man ingen återkoppling.
- Mycket tid som går i spillo, då vi inte sitter tillsammans på tåget. Tidigare har vi kunnat jobba på resorna.
- Ringer man för personlig service, är kötiden runt 1,5 timma.

Detta skapar onödig stress. Det är omöjligt för oss som förtroendevalda att sitta i telefonkö, den tiden finns inte.

Jag hoppas på en förändring inom kort, våran arbetsmiljö är viktig.

Med vänliga hälsningar

Petra Strömgren Fredin
Ordförande
Huvudskyddsombud avd 200

Förbundsstyrelsens svar

Hej Petra,

Tack för ditt mejl.

Vi är medvetna om att bytet till en ny resebyrå har inneburit en hel del utmaningar och inkörningsproblem. Vi förstår frustrationen då nuvarande situation inte är ok och vi gör allt vi kan för att komma till rätta med problemen.

Delvis handlar om att det är nya rutiner för oss användare, men vi har också påtalat att resebyrån behöver utveckla sina arbetsätt och förstärka kapaciteten för att svara upp mot våra behov. Vi vet att de arbetar med att försöka åtgärda de tekniska problem du beskriver.

Vår resebyrå har liksom många andra delar av resebranschen (t ex Svedavia, Arlanda m.fl.) haft svårt med att bemanna fullt ut. Till det kommer också att hela resebranschen efter pandemin rent generellt har ett högt tryck när det gäller bokningar.

Vi för en löpande dialog med resebyrån om detta och utgår ifrån att de är lika angelägna som vi när det gäller att åtgärda problemen. Vi kommer också sedan att utvärdera resebyråavtalet i slutet av året.

När det gäller själva bokningsprocessen finns följande tips för att förhoppningsvis underlätta:

- Resebyrån har en digital resetjänst som heter NEO och den ska användas i första hand för att boka resor på smidigast sätt. Men vi vet att alla resor inte kan bokas genom NEO och då får man maila in sin bokning (vilket går snabbast) eller ringa, men där har kötiderna varit alltför långa. Telefonköerna till resebyrån har i och för sig minskat senaste tiden men, fortfarande kan det vara ganska långa väntetider, precis som du skriver.
- Om man är osäker på att använda NEO eller har en resa som innehåller flera färdsätt eller boendebehov som inte finns i Neo - mejla då hela resebehovet till se.travel@amexgbt.se eller ring och få hjälp med bokningen +46 8 502 522 67 (välj knappval 2)
- Om man vill sitta tillsammans med andra kollegor är det också enklast att göra en gemensam bokning i mailformat för att öka möjligheterna att sitta tillsammans.

Sammanfattningsvis vill vi betona att vi instämmer i den kritik du lyfter och vill försäkra dig om att vi uppdragit åt kansliet att noga följa utvecklingen. Vår målsättning är självklart att nuvarande problem ska åtgärdas och att resebokningar ska kunna ske smidigt för oss förtroendevalda.

Hälsningar

Visions förbundsstyrelse