

**Handläggare**  
Isabel Evensen Landström  
08-508 26 301**Till**  
Trafiknämnden  
2026-06-11

## Vad hände med 10 000 anmälningar? Av Dennis Wedin m.fl. (M). Svar på skrivelse

### Förslag till beslut

1. Trafiknämnden beslutar att godkänna trafikkontorets tjänsteutlåtande som svar på skrivelsen.

Gunilla Glantz  
FörvaltningschefPhilip Hall  
AvdelningschefOla Bjärle  
Enhetschef

### Sammanfattning

Kontoret har mottagit en skrivelse av Dennis Wedin m.fl. (M) gällande Tyck till-ärenden som avslutades i samband med det kraftiga snöovädret under januari 2026. Författarna ställer sig frågande till hanteringen och efterfrågar svar på hur ärendena har hanterats och vilka lärdomar som dragits. I föreliggande ärende beskriver kontoret kortfattat arbetet med ärendehantering på trafikkontoret, vilken bedömning som gjordes utifrån de exceptionella förutsättningarna, hur de avslutade ärendena har hanterats och vilka åtgärder som vidtagits utifrån erfarenheterna från snöovädret.

### Bakgrund

Trafikkontoret mottog skrivelsen Vad hände med 10 000 anmälningar? av Dennis Wedin m.fl. (M) vid trafiknämndens sammanträde den 12 februari 2026. I skrivelsen beskriver författarna det snöoväder som skedde i januari och den stora mängd Tyck till-ärenden som det genererade. De hänvisar till hur inkomna

ärenden hanterades under snöfallet och uttrycker att denna hantering på flera sätt var problematisk. Skrivelsen avslutas med tre frågor riktade till trafikkontoret.

1. Hur hanteras de 10 000 anmälningar som stängdes under snökaoset?
2. Hur kommer anmälningarna redovisas för trafiknämnden?
3. Vilka lärdomar dras från trafikkontorets hantering av stockholmarnas klagomål?

För att ta del av skrivelsen i sin helhet, se bilaga 1.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom trafikkontoret.

### **Trafikkontorets synpunkter**

Ärendehantering på trafikkontoret och situationen under januari 2026

Trafikkontoret har varje år ett stort antal medborgarkontakter som hanteras av kontorets servicecenter. 2025 mottogs över 400 000 ärenden, varav i princip alla inkom via Tyck till-appen eller telefon. Servicecenter är bemannat dygnet runt, året runt av egenanställd personal. Högsta prioritet är att i alla lägen ha en god tillgänglighet på telefon för att kunna hantera akuta ärenden. När en medborgare lämnar en felanmälan via Tyck till-appen skickas ett automatiskt svar som hänvisar akuta ärenden till telefon. Samtidigt är det viktigt att påtala att servicecenter inte är en larmcentral, händelser som innebär fara för liv och hälsa ska alltid hanteras genom 112.

I början av januari 2026 utfärdade SMHI en orange vädervarning över Stockholm. Stora mängder snö föll över staden under flera dagar och till trafikkontoret kom en stor mängd felanmälningar om snön och snöröjningen. Totalt mottog kontoret 47 000 unika ärenden under januari, varav 24 000 ärenden rörde snö. 85 procent av ärendena rörande snö inkom mellan 4-17 januari. Som mest mottogs nästan 4 000 ärenden under ett och samma dygn, den 15 januari. Under perioden 7-16 januari hade åtta dygn en ärendemängd som var minst dubbelt så hög som ett normaldygn.

Av de 24 000 ärendena om snö inkom cirka 8 000 via telefon. Dessa fick direkt återkoppling och en individuell bedömning gjordes om huruvida en arbetsorder skulle skickas till en entreprenör. Initialt fick även ärenden som inkom skriftligen en individuell bedömning och återkoppling. Många ärenden innebar dock ingen åtgärd då det var ett pågående snöfall och kontoret bedömde att pågående och planerad snöröjning skulle åtgärda det fel som anmäldes.

När mängden inkommande ärenden är exceptionellt hög under en längre tid, som inträffade under inledningen av januari 2026, är det svårt att upprätthålla ordinarie arbetssätt. I händelse av kraftiga snöfall med stor mängd inkomna felanmälningar finns en rutin som i korthet innebär att kontoret kan behöva frångå principen att göra en individuell bedömning av alla ärenden som inkommer via Tyck till. Detta för att kunna upprätthålla ett effektivt arbete inom såväl snöröjningen som ärendehantering. Rutinen har använts vid två tillfällen, varav den första var 2022 och den andra var nu i januari 2026.

### Hur hanteras de 10 000 anmälningar som stängdes under snökaoset?

Beslut om att övergå till rutinen vid exceptionella situationer fattades den 8 januari och rutinen låg kvar till den 18 januari. Under den här perioden avslutades cirka 11 000 ärenden utan individuell bedömning. Alla ärenden där anmälaren hade lämnat en e-postadress fick dock en automatisk återkoppling som bland annat innehöll en hänvisning om att ringa trafikkontoret vid brådskande ärenden.

Ärendena som inte bedömdes individuellt var inom de tre kategorierna *snöröjning i gatumiljö*, *snöröjning i parkmiljö* och *snöhög/snövall*. Många av ärendena hade inkommit innan snöröjning hade slutförts och bedömningen var att en stor majoritet av ärendena skulle hanteras inom den snöröjning som pågick. Att bedöma varje ärende individuellt skulle innebära en sådan fördröjning att ärendet sannolikt inte skulle vara aktuellt när åtgärd skulle vara möjlig att genomföra.

De ärenden som stängdes utan individuell bedömning har kontrollerats i efterhand. Där påträffades tolv ärenden av mer prioriterad karaktär. Av dessa tolv hade åtta lämnat sina kontaktuppgifter och därmed fått ett automatiskt svar om att akuta ärenden bör ringas in till trafikkontoret. Vid jämförelse mellan ärenden som ringdes in och de skriftliga ärenden som stängdes ner gick det även att se att flera av de som hade hört av sig skriftligen med ett prioriterat ärende också hade ringt in om samma ärende.

### Hur kommer anmälningarna redovisas för trafiknämnden?

På trafiknämndens sammanträde den 12 februari framkom önskemål om att få ta del av statistik gällande inkomna ärenden till trafikkontoret under snöovädret. I mars fick nämnden över mail ta del av den statistik som redogörs för i detta ärende. Nämnden fick även en muntlig redovisning kring hur kontoret arbetar med

snöröjning, inklusive ärendehantering, i samband med ett kraftigt snöfall på nämndens sammanträde i februari.

### Vilka lärdomar dras från trafikkontorets hantering av stockholmarnas klagomål?

Utifrån erfarenheterna från snöovädret har kontoret vidtagit ett antal åtgärder för att förbättra ärendehanteringens framöver. Kontoret har bl.a. tagit fram en ny rutin för hur kontoret kan använda personalen på ett effektivt sätt när det inkommer stora mängder ärenden på kort tid. Vid ett stort snöfall som det i januari kommer varken kontoret eller dess entreprenörer att kunna hantera alla ärenden individuellt, men ska så långt det är möjligt säkerställa att prioriterade ärenden hanteras. Detta kommer att göras genom att de ärenden där det inte går att göra en individuell bedömning söks igenom efter utvalda nyckelord (till exempel plogvallsöppning, rörelsehindrad, rullstol, RH-plats och busshållplats). När ärenden med dessa nyckelord hittas görs en individuell bedömning av ärendet.

Kontoret har även tydliggjort kommunikationen kring kontorets arbetssätt vid pågående snöfall. De som ringer till kontoret under pågående snöfall/snöröjning får direkt återkoppling om hur kontoret arbetar med felanmälningar och snöröjning under snöfall. Personer som hör av sig skriftligen genom Tyck till har historiskt inte fått en lika detaljerad återkoppling om arbetssätten. Kontoret har därför tagit fram nya automatiska svarsmeddelanden där det tydliggörs hur ärenden hanteras under snöfall. Kontoret har också gjort det ännu tydligare att akuta ärenden behöver anmälas genom telefon och att akuta ärenden där det finns fara för liv och hälsa ska hanteras genom 112.

Beskrivningen av Tyck till och kontorets ärendehantering har även setts över på stadens webbplats. Vidare har en ny rutin tagits fram för att enklare kunna sprida lägesinformation gällande snöröjningen i hela stadens organisation. Vid utveckling av framtida versioner av Tyck till kommer lärdomar från snöfallet tas med för att till exempel säkerställa möjligheten att i större omfattning kunna informera direkt i Tyck till om hur staden arbetar och hänvisa akuta ärenden till telefon.

**Trafikkontoret**  
Verksamhetsstöd

Fleminggatan 4  
Box 8311  
104 20 Stockholm  
Telefon 08-508 26 301  
Växel 08-508 27 200  
isabel.evensen.landstrom@stockholm.se  
trafikkontoret@stockholm.se  
Org nr 212000-0142  
start.stockholm

**Slut**

**Bilagor**

1. Vad hände med 10 000 anmälningar? Skrivelse av Dennis Wedin m.fl. (M)