



Representantforslag 44 S

(2011–2012)

fra stortingsrepresentantene Bård Hoksrud, Jan-Henrik Fredriksen, Ingebjørg Godskesen og Arne Sortevik

Dokument 8:44 S (2011–2012)

Representantforslag fra stortingsrepresentantene Bård Hoksrud, Jan-Henrik Fredriksen, Ingebjørg Godskesen og Arne Sortevik om måling av kunde-/brukertilfredshet innenfor vei-, bane-, båt- og flytransport i Norge

Til Stortinget

Bakgrunn

For aktører i privat sektor er det svært viktig at kundene er fornøyde, for misfornøyde kunder er en trussel mot inntjeningen. Slik er det ikke i offentlig sektor. Staten krever inn like mye penger fra den enkelte uansett hvor misfornøyd man er med tjenestene. Innen transportsektoren har man på mange områder en blanding av offentlig og privat virksomhet, der infrastruktur som veier i utgangspunktet er et offentlig ansvar, mens andre fritt kan bruke veiene. På de områdene der staten bruker skattebetalernes penger, er det viktig at man måler kunde-/brukertilfredshet som ett av flere verktøy for å vurdere om pengene er vel anvendt. Forslagsstillerne tar i dette representantforslaget til orde for jevnlig målinger av kunde-/brukertilfredsheten innenfor vei-, jernbane-, fly- og skipstrafikk på de områdene der skattebetalernes penger brukes.

NSB er et eksempel på hvordan man kan måle kunde-/brukertilfredshet. Staten og NSB har inngått en ny trafikkavtale om kjøp av transporttjenester som gjelder fra 1. januar 2012 til 31. desember 2017. I avtalen kommer det frem at NSB skal oppnå en kundertilfredshet på minimum 65 prosentpoeng hvert år. Bestemmelsene for nøyaktig hva som skal måles, finnes i bilag B til trafikkavtalen:

«G) Leverandøren skal gjennomføre en kundertilfredshetsundersøkelse som muliggjør måling av utviklingen i kundenes tilfredshet med hensyn til de viktigste faktorene ved togproduktene, spesielt ift. renhold, vedlikehold (herunder hærverk) og togtype.

1. Leverandøren skal presentere overordnede resultater av kundertilfredshetsundersøkelsen for Oppdragsgiver per togproduktgruppe som beskrevet i KTI, sammenlignet med tilsvarende data for tidligere år.
2. Leverandøren skal i tillegg presentere følgende data per togprodukt som beskrevet i KTI sammenlignet med tilsvarende data for tidligere år:
 - a. Hvor fornøyd de reisende er med renholdet av materiellet som benyttes
 - b. Hvor fornøyd de reisende er med vedlikeholdet (herunder hærverk) av materiellet som benyttes
 - c. Hvor fornøyd de reisende er med typen togmaterieell som benyttes beskrevet pr. togtype»

Forslagsstillerne er ikke fornøyd med at avtalen mellom staten og NSB innebærer en målsetting der kundertilfredsheten ikke trenger å være mer enn 65 prosentpoeng, men prinsippet om at kunde-/brukertilfredsheten skal måles, er bra.

Innbyggerundersøkelsen (Difi-rapport 2010:01) fra Direktoratet for forvaltning og IKT avdekket en gjennomgående misnøye med norske fylkesveier, riks- og europaveier. Kollektivtransporten kom noe bedre ut enn standard på veier og gater, men også kollektivtransporten har et forbedringspotensial. Det ble også avdekket at mange mener at det offentlige sløser med ressursene. Undersøkelsen ble gjennomført blant et representativt utvalg av befolkningen fra 18 år og over, og utvalget som i utgangspunktet omfattet 30 000 personer ble trukket tilfeldig fra Folkeregisteret. Forslagsstillerne mener at forholdene som ble avdekket i undersøkelsen tilsier at man jevnlig måler kunde-/brukertilfredsheten for veiene, og har flere ganger fremmet forslag om dette – senest i for-

bindelse med statsbudsjettet for 2012 i Innst. 13 S (2011–2012). I tillegg til veinettet brukes skattebetalernes penger på en rekke andre transportområder, både når det gjelder infrastruktur og drift. På statsbudsjettet for 2012 brukes det for eksempel penger på havner, farleder, flyplasser, kollektivtrafikk og investeringer i jernbanelinjer. Forslagsstillerne mener at man også på disse områdene bør måle kunde-/brukertilfredshet.

KTI (Indeks for kundetilfredshet) er et nyttig verktøy dersom det brukes på en riktig måte til å få best mulige tjenester for hver enkelt skattekrone. Forslagsstillerne ønsker årlige målinger av kunde-/brukertilfredshet med kvaliteten på transporttilbudet innenfor vei-, bane-, båt- og flytransport i Norge, og presiserer at det for hvert transportområde handler om å måle tilfredsheten for det som er statens ansvar. Forslagsstillerne mener for eksempel ikke at staten skal måle kunde-/brukertilfredsheten for hvert flyselskap, men kun på ruter der staten kjøper transporttjenester samt flyplasser som enten er statlige (drives av Avinor) eller mottar statlige tilskudd.

Måling av kunde-/brukertilfredshet er viktig, men man må passe på å ikke trekke tolkningen av resultatene av slike undersøkelser for langt. Det er for eksempel lett å gå i en felle der man ser på lav KTI som et bevis for økt bruk av skattebetalernes penger på det aktuelle området. Alle er for bedre offentlige tjenes-

ter så lenge man ikke setter dette opp mot noe annet, for eksempel «Vil du ha flere togavganger eller X kroner i lavere skatt?». Et annet eksempel er at høy kunde-/brukertilfredshet hos Vinmonopolet ikke automatisk tilsier at det er riktig at folk flest fortsatt ikke skal få lov til å kjøpe vin i nærbutikken. Det er av samme grunn ikke slik at høy KTI nødvendigvis beviser nytten av store investeringer som allerede er gjennomført ved at et stort antall skattebetalere subsidierer transport for et lite antall godt fornøyde brukere. Det er imidlertid ingen tvil om at KTI er et fenomenalt verktøy når det brukes riktig, og at dette verktøyet bør brukes i langt større grad enn i dag.

Forslag

Forslagsstillerne fremmer på denne bakgrunn følgende

f o r s l a g :

Stortinget ber regjeringen sørge for at det fra 1. januar 2013 gjennomføres årlige målinger av kunde-/brukertilfredshet av kvaliteten på transporttilbudet innenfor vei-, bane-, båt- og flytransport i Norge, og at disse resultatene legges frem for Stortinget med forslag til oppfølging.

10. januar 2012