



Innst. 210 S

(2011–2012)

Innstilling til Stortinget fra transport- og kommunikasjonskomiteen

Dokument 8:44 S (2011–2012)

Innstilling fra transport- og kommunikasjonskomiteen om 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

Sammendrag

I representantforslaget fremmes følgende forslag:

«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.»

Det vises til dokumentet for nærmere redegjørelse av forslaget.

Komiteens merknader

Komiteen, medlemmene fra Arbeiderpartiet, Susanne Bratli, Siri Hov Eggen, Viggo Fossum, Magne Rommetveit, Tone Merete Sønsterud og Line Vennesland, fra Fremskrittspartiet, Jan-Henrik Fredriksen, Ingebjørg Godskesen, Bård Hoksrud og Arne Sortevik, fra Høyre, Lars Myraune, Eivind Nævdal-Bolstad og Ingjerd Schou, fra Sosialistisk Venstreparti, Hallgeir H.

Langeland, fra Senterpartiet, Jon Øyvind Odland, og fra Kristelig Folkeparti, lederen Knut Arild Hareide, viser til forslaget og til vedlagte uttalelse fra Samferdselsdepartementet v/statsråden, datert 30. januar 2012, i saken.

Medlemene i komiteen fra Arbeiderpartiet, Sosialistisk Venstreparti og Senterpartiet viser til fråsegna frå statsråden og har ingen merknader utover dette.

Fleirtalet i komiteen, medlemmene fra Arbeiderpartiet, Høyre, Sosialistisk Venstreparti og Kristelig Folkeparti, fremjar følgjande forslag:

«Dokument 8:44 S (2011–2011) – 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 – vert ikkje vedteke.»

Et annet flertall, medlemmene fra Fremskrittspartiet, Høyre og Kristelig Folkeparti, mener det er viktig å legge til rette for et godt transportsystem som tilfredsstill brukernes og kundenes forventninger til transporttilbudet på en best mulig måte.

Komiteens medlemmer fra Fremskrittspartiet og Høyre peker på at målinger av bruker-/kundetilfredshet er viktig. Disse medlemmer mener derfor at slike målinger bør gjennomføres jevnlig. Selv om målinger gjennomføres på ulike måter og eventuelt av ulike aktører/instanser, bør Stortinget like fullt jevnlig få fremlagt en samlet

oversikt over de målinger av bruker-/kundetilfredshet som faktisk gjøres innenfor transportsektoren i Norge.

Komiteens medlemmer fra Fremskrittspartiet peker også på at omfanget av slike målinger må sikre at det foreligger et samlet bilde av brukertilfredshet med transporttilbudet i Norge. Disse medlemmer mener en slik oversikt aktivt skal brukes for å legge strategi og styre tiltak og ressursbruk. Disse medlemmer peker på at selv om en rekke transporttjenester utføres av private operatører, legges rammebetingelsene av offentlig myndighet.

Disse medlemmer peker videre på at stat, fylkeskommuner og kommuner også selv opptrer som eier og leverandør av tjenester innenfor samferdssektoren, i en del tilfeller også som monopolist eller eneste leverandør. Disse medlemmer mener dette understreker behovet for å måle bruker-/kundetilfredshet, offentliggjøre målingene og sørge for at målingene behandles politisk, også i Stortinget.

Disse medlemmer har merket seg at statsråden i sitt kommentarbrev gir en oversikt over ulike «kundemålinger» hos statlige samferdselsaktører. Disse medlemmer har merket seg opplysninger om at måling av trafikanttilfredshet med fremkommeligheten er besluttet gjennomført med lenger tidsmessig mellomrom (4 år). Disse medlemmer mener målinger av bruker-/kundetilfredshet bør måles hyppigere enn dette – fortrinnsvis årlig.

Disse medlemmer vil peke på at den omfattende ferjetransporten som foregår både i statlig og fylkeskommunal regi, ikke er omtalt. Ferjetransport er en viktig del av veinettet, og måling av trafikanttilfredshet er derfor viktig.

Disse medlemmer understreker at forslaget gjelder måling av kunde-/brukertilfredshet. Disse medlemmer omtaler derfor ikke andre forhold som Fremskrittspartiet har tatt opp, og fortsatt vil ta opp, gjennom arbeidet i Stortinget (bl.a. uavhengig veitilsyn og statlig fullfinansiering av veinettet).

Disse medlemmer fremmer derfor følgende forslag:

«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.»

Komiteens medlemmer fra Høyre og Kristelig Folkeparti vil understreke at det er en rekke andre metoder for å heve kvaliteten på veiene. For eksempel vil det å opprette et veitilsyn med en reelt fri og uavhengig stilling overfor veimyndighetene heve kvaliteten på norske veier. Et uavhengig veitilsyn vil, basert på solid teknisk tilsynsvirksomhet, bedre informere beslutningstakerne om veiens tilstand enn hva hyppige brukerundersøkelser vil kunne gjøre.

Komiteens medlemmer fra Høyre vil understreke viktigheten av en moderne infrastruktur av høy kvalitet. Bedre kvalitet på tilbudet av vei, bane, fly og båt er viktig for å sikre vår konkurransekraft. For å heve kvaliteten er det viktig at man velger et langsiktig perspektiv og investerer mer i vei og bane, slik Høyre gjentatte ganger har foreslått. Det er i dag mange ulike undersøkelser som måler brukertilfredshet i samferdssektoren. Ulike transportsektorer har forskjellige behov, og en viss variasjon i undersøkelsesrutiner er naturlig å påregne.

Forslag fra mindretall

Forslag fra Fremskrittspartiet:

Forslag 1

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.

Komiteens tilråding

Komiteens tilråding fremmes av Arbeiderpartiet, Høyre, Sosialistisk Venstreparti, Senterpartiet og Kristelig Folkeparti.

Komiteen viser til representantforslaget og merknadene og rår Stortinget til å gjøre slikt

v e d t a k :

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 – vert ikkje vedteke.

Oslo, i transport- og kommunikasjonskomiteen, den 6. mars 2012

Knut Arild Hareide

leder

Arne Sortevik

ordfører

Vedlegg**Brev fra Samferdselsdepartementet v/statsråden til transport- og kommunikasjonskomiteen, datert 30. januar 2012****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 veg,- bane,- båt- og flytransport i Norge**

Jeg viser til brev av 17. januar 2012 fra Stortingets Transport- og kommunikasjonskomité hvor det bes om en uttalelse fra Samferdselsdepartementet i saken. Representantforslag 8:44 S (2011-2012) har følgende ordlyd:

”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.”

Jeg er enig med representantene i at det er viktig å legge til rette for et godt transportsystem som tilfredsstiller brukerne og kundene sine forventninger til transporttilbudet på en hensiktsmessig måte. Derfor er det viktig at vi som arbeider for å gjøre samferdselstilbudet så godt som mulig har god informasjon om hvilken kvalitet og transportbehov som tilbudet bør tilfredsstille.

Forslagsstillerne ber om at det gjøres bruk av årlige målinger av kunde-/brukertilfredsheten. Det presiseres i teksten at det foreslås ”å måle tilfredsheten for det som er statens ansvar”. Forslagsstillerne argumenterer for at det offentlige ikke har et insentiv til å øke tilfredsheten hos kundene (slik private aktører som driver forretningsmessig har).

Kundetilfredshetsmålinger er i mange tilfeller nyttige verktøy for å vurdere kvaliteten på tilbudet. Som forslagsstillerne er inne på, er det imidlertid en del forutsetninger knyttet til bruk og tolkning av slike målinger. Videre vil det være en rekke metodiske utfordringer ved å utarbeide et likt system for målinger for hele sektoren. Samferdselssektoren er organisert på ulike måter, med varierende innslag av private og offentlige tjenestetilbydere. Eksempelvis kjøper staten persontransporttjenester av private og offentlig eide selskap på det offentlige nettet, som på Kystruten Bergen – Kirkenes, tog og fly, hvor operatørene har direkte kontakt med sine kunder. I statens avtaler med disse aktørene er det satt krav til ytelse. Det er naturlig at disse virksomhetene i sitt arbeid legger vekt på hvordan de best kan utvikle et godt tilbud til sine kunder innenfor sine rammebetingelser. Staten

har i stor grad ansvaret for infrastruktur. Denne bygges og utvikles i tråd med lover, retningslinjer og planprosesser som høres i befolkningen og deretter legges fram for politiske beslutninger. Gjennom dette systemet ivaretas befolkningens preferanser om hvilke tilbud som ønskes, hvordan dette bør utformes og hvordan midler til samferdselstiltak bør prioriteres i forhold til andre sektorer i samfunnet.

Gjennom arbeidet med Nasjonal transportplan har Samferdselsdepartementet, transportetatene og Avinor AS i tillegg utstrakt kontakt med brukere og interesseorganisasjoner.

Jeg vil også presisere at staten kun har ansvar for deler av kollektivtransporten i Norge, og at fylkeskommunene har en stor rolle i tilretteleggingen av lokal kollektivtransport.

På flere områder er det etablert rutiner for jevnlig rapportering på forhold knyttet til kvalitet og kundetilfredshet. I det følgende gis en enkel oversikt over arbeidet med ”kundemålinger” hos statlige samferdselsaktører, inkludert Avinor AS.

- *Persontrafikk med tog*: NSB skal ihht avtalen med Samferdselsdepartementet undersøke to ganger per år hvor fornøyde kundene er med tilbudet NSB leverer. Svaret kundene gir regnes deretter om til et gjennomsnittlig nivå for KTI per år (dette tilsvarer ikke en prosentandel fornøyde kunder). Krav til KTI som er satt i avtalen mellom staten og NSB er et minimumskrav på 65 og ikke et mål eller en ambisjon. Dersom KTI blir lavere enn kravet, kan dette medføre bl.a. prisavslag fra departementets side.
- *Kystruten Bergen – Kirkenes*: Hurtigruten rapporterer til staten om driften hvert kvartal, og det foreligger blant annet krav til varsling om ruteavvik og avtale om bøter ved bortfall av produksjon. Sanksjoner ved bortfall av produksjon i forhold til definert produksjon omfatter både trekk i godtgjørelsen og konvensjonalbot. Konvensjonalbot bortfaller dersom årsaken skyldes force majeure. Målinger av kundetilfredshet er ikke gjort til en del av de statlige kravene i avtalen med Hurtigruten om drift av kystruten Bergen – Kirkenes. Dersom det er aktuelt, må dette tas opp til vurdering ved eventuell inngåelse av ny avtale. Nåværende avtale gjelder i åtte år med virkning fra 1. januar 2012.
- *Maritim infrastruktur og tjenester*: Kystverket gjennomfører undersøkelser for å måle kunde- og brukertilfredshet med maritim infrastruktur

(navigasjonsinnretninger og farledsutbedringer) og maritime tjenester (los og sjøtraffikksentraler) som etaten har ansvar for. Dette skjer bl.a. gjennom enkeltundersøkelser og dialog i form av møter, konferanser o.l. I hovedsak er kundene eiere og operatører av fartøy, skipsførere og navigatører. Spørre- og markedsundersøkelser ble utført i 1999, 2001, 2003 og 2009.

Kystverket har dialog med ferje- og hurtigbåtselskaper om merkingen av ledene, og nymerking av hurtigbåtleder har vært prioritert i de siste årene. Kystverket får også tilbakemeldinger fra skipsførere om ønskelige forbedringer i oppmerkingen. Innspillene og tilbakemeldingene tas med inn i etatens planarbeid for drift, vedlikehold og investeringer.

Når det gjelder utbygging av fiskerihavner og tilrettelegging for inn-/utseiling til havner, er det nær dialog med vedkommende kommune. Kystverket leder også et eget forum for de viktigste kommunale havnene, og arrangerer brede havnekonferanser.

Gjennom denne dialogen med kunder og brukere, både regionalt og på landsbasis, har Kystverket god kjennskap til deres forventninger og tilfredshet med de tjenestene etaten leverer.

- *Luftfartstjenester:* På flyruter som Samferdselsdepartementet kjøper er det satt krav til bl.a. maksimal billettpris, antall daglige avganger, tilbudt setekapasitet, rutetider og -forbindelser, regularitet og punktlighet. Kravene settes blant annet på bakgrunn av høringsrunder hvor fylkeskommunene koordinerer høringsinnspillene. Det er også satt krav om at operatørens ruteprogram sendes på høring før det godkjennes av Samferdselsdepartementet. Selskapene må annenhver måned rapportere til departementet om bl.a. punktlighet (innenfor 15 min) og regularitet. Dersom antall flyginger som blir innstilt av grunner som operatøren kunne ha unngått overstiger 1,5 %, gir dette også grunnlag for tilskuddstrekk. Samferdselsdepartementet stiller i dag ikke krav om kundetilfredshetsundersøkelser på de statlig kjøpte flyrutene eller i Avinor.

Avinor utfører kundetilfredshetsundersøkelser ved 15 av de største lufthavnene. Avinor deltar i en benchmarkingundersøkelse for kundetilfredshet, ASQ (Airport Service Quality), hvor over 190 lufthavner i mer enn 50 land deltar. Passasjerene blir da spurt om hvordan de opplever lufthavnen på mange områder fra de ankommer til de reiser. Resultatene fra undersøkelsene fra alle lufthavnene som deltar blir tilgjengelig for deltakerne, slik at de kan identifisere beste praksis og måle egne resultater.

- *Vegnettet:* Statens vegvesen gjennomfører to undersøkelser av brukernes tilfredshet med vegnettet.:

1. Trafikanttilfredshet med vinterdriften (vinterhalvåret)

Undersøkelsen skal gi en indikasjon på om tjenestene som utføres vinterstid har tilstrekkelig kvalitet. Spørsmålene dreier seg blant annet om hvor fornøyde trafikantene er med brøyting, strøing mv. både på kjøreveger og gang- og sykkelveger.

2. Trafikanttilfredshet med framkommelighet

Undersøkelsen skal gi en indikasjon på om drift og vedlikehold av riks- og fylkesveger har tilstrekkelig kvalitet. Spørsmålene dreier seg blant annet om hvor fornøyde trafikantene er med vegens tilstand, veginformasjon, drift av gang- og sykkelveger og forhold for fotgjengerne.

Undersøkelsene gjennomføres som telefonintervjuer med et tilfeldig utvalg voksne personer fordelt på de enkelte regionene. Tidligere ble disse undersøkelsene gjennomført årlig. Erfaringene har vært at undersøkelsene ga lite ny informasjon årlig. Når det gjelder kvalitet på infrastrukturen, skjer forbedringer langsiktig. En avveining mellom ressursbruk og at resultatene er interessante å følge over tid har vært bakgrunnen for at det er besluttet å gjennomføre undersøkelsene med lengre mellomrom. Undersøkelsene ble sist gjennomført i 2008/2009 og planlegges gjennomført igjen i 2012/2013. De neste undersøkelsene vil gi informasjon til og være grunnlag for Statens vegvesens arbeid med handlingsprogram for 2014–2017.

For trafikantene kan det også være vanskelig å skille mellom hva som er statens ansvar og hva som er andre forvaltningsnivåers ansvar, det vil si at det er vanskelig å skille mellom hva som er riksveg, fylkesveg og kommunal veg. Resultatene av undersøkelsene må derfor brukes som en indikasjon på trafikantenes opplevelse vegnettets kvalitet totalt sett, og kan vanskelig brukes som indikator kun for riksvegene.

Statens vegvesen bruker for øvrig også resultater fra andre undersøkelser, som *Innbyggerundersøkelsen* til Difi (Direktoratet for forvaltning og IKT), i sine analyser.

Jeg mener derfor at vi totalt har god innsikt i hva brukerne/kundene mener er tilfredsstillende kvalitet, og at vi gjennom målinger, kontakt og dialog med brukerne får god tilbakemelding om tilfredsheten med de ulike tilbudene som staten har ansvar for på samferdselssiden. På denne bakgrunn ser jeg det nå ikke som hensiktsmessig å innføre ytterligere et system med undersøkelser og målinger som representantene foreslår.

