

Tilfredshedsmålinger hos Færgen

I forbindelse med, at Færgen præsenterede sit flotte 2013-resultat, udsendte selskabet en pressemeddelelse. I den kunne man bl.a. læse:

»Samtidig med det gode årsresultat kan vi også glædeligt konstatere, at kundernes tilfredshed er stor. Den samlede tilfredshed i svarene fra ca. 30.000 repræsentative kunder er steget fra 4,11 (ud af 5 mulige) i 2012 - til 4,14 i 2013.«

Undersøgelserne skal ifølge kontrakten foretages kontinuerligt.

Vores medlemmer nævner ofte disse undersøgelser; både i mails til os og ved vores møder.

Teksten i spørgsmålene er fastsat i regelsættet, som Færgen skal følge. Derfor kan vi ikke bede Færgen om at ændre i teksterne eller føje andre spørgsmål til.

Vi har fuld tiltro til Færgens undersøgelser, men anser dog spørgsmålene for lidt indskrænkede i forhold til de spørgsmål, vi bliver stillet overfor.

I 2013 foretog vi en større undersøgelse af lidt mere generel art. I den undersøgelse indgik også nogle spørgsmål om Færgen og deres forvaltning af aftalen med Transportministeriet.

I år (2014) vil vi foretage nogle større og noget mere grundige undersøgelser. En omhandler Bornholms Lufthavn og Bornholmerflyet/DAT. En anden omhandler Rønne Havn (området, der anvendes af Færgen), terminalbygningen og selve Færgen.

Vi har (naturligvis) fuldt ud tiltro til Færgens undersøgelser, men vores medlemmer ser gerne, at vi får belyst flere områder på et statistisk sikkert grundlag. Undersøgelsen er for tiden ved at blive bygget op (bl.a. i samarbejde med kommunikationsbureauet BuzzAbout). I hvilket omfang Havnen og Færgen ønsker at deltage i undersøgelsen er ikke aftalt endnu. Undersøgelsen er ikke en konkurrent til Færgens undersøgelser, men et supplement. Den vil blive udsendt efter sommerferien.

Bornholms Passagerforening

26. maj 2014

Bjørn Carlsen

Rønnevej 42, Bodilsker

3730 Nexø

E-mail: b.carlsen@tdcadsl.dk