

God og sikker forbindelse giver glade kunder

Kronprinsesse Marys Bro

Af Leif Tullberg, bestyrelsesformand, Fjordforbindelsen Frederikssund

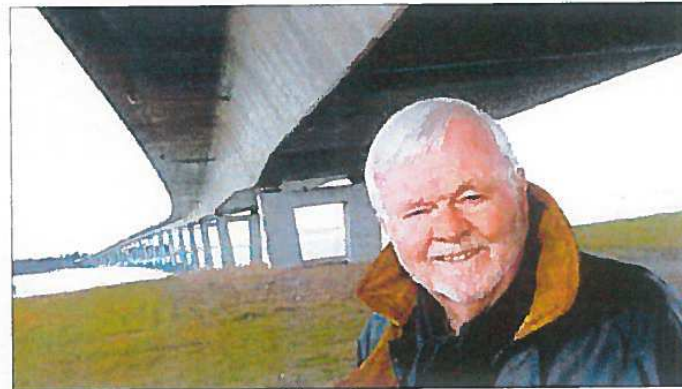
Jeg har lagt megen tid i at forklare og uddybe, hvordan vi arbejder i Fjordforbindelsens bestyrelse.

Dels i kraft af min rolle som bestyrelsesformand for Fjordforbindelsen Frederikssund (FF), og dels fordi jeg som borger i Hornsherred har fulgt udviklingen i området igennem 40 år og selv har oplevet det stigende behov for nye løsninger i den infrastruktur, som binder os sammen hen over fjorden.

Her er Kronprinsesse Marys Bro en vigtig brik, som sikrer både kortere rejsetid og mindre trængsel for rigtig mange af os. Jeg forstår til fulde, at der er mange forskellige holdninger til den betalingsmodel, som er i dag, og som har ført til den fine, nye og hurtige forbindelse. Jeg er personligt overbevist om, at den vil komme alle til gode, uanset om de bruger den eller ej. Trængslen i Frederikssund er faldet meget, siden FF åbnede, og for mange er der nu kortere vej eller tid til arbejde, familie og venner.

Men jeg synes også, at det er vigtigt at se på, hvordan folk selv oplever forbindelsen. Og på det punkt er FF glade for at kunne konstatere, at de, der rent faktisk bruger den nye bro, er meget glade for den.

Hvordan kan vi vide det? Jo, FF har skam spurgt dem direkte. Der blev i



Leif Tullberg: Trængslen i Frederikssund er faldet meget, siden Fjordforbindelsen åbnede, og for mange er der nu kortere vej eller tid til arbejde, familie og venner. Foto: Allan Nørregaard

starten af dette år gennemført interviews med nogle af FF's kunder, og svarene viser, at langt størstedelen faktisk sætter pris på en let og effektiv forbindelse. Allerbedst ser det ud blandt dem, der i forvejen har oprettet en gratis aftale, men tilfredsheden er generelt høj blandt alle FF's kunder. Og sker det, at der opstår behov for at kontakte vores kundeservice, så håndteres ærindet hurtigt, kompetent og imødekommende af Fjordforbindelsens dygtige medarbejdere. Også her får FF pæne ord med på vejen af kunderne.

Det betyder selvfølgelig ikke, at der ikke kan gøres mere fra Fjordforbindelsens side. Det er godt at høre, at bru-

gerne af forbindelsen er tilfredse, men når FF spørger kunderne, hvordan det går, er det jo især for at belyse de steder, hvor der er mulighed for forbedring.

FF kan eksempelvis konstatere, at de fleste henvendelser til kundeservice handler om betaling og fakturering, og derfor vil der i den kommende tid være særligt fokus på at gøre dette område endnu mere gennemskueligt og brugervenligt. Tilsvarende vil FF gøre det nemmere at komme i gang for dem, der måske ikke er helt sikre på, hvordan systemet fungerer. FF er i fuld gang, og kommer aldrig til at være færdig med at forbedre. Men det er selvfølgelig rart at høre, at vi allerede er godt på vej.