

# Kunder - från hinder till resurs

## Inledning

Rita Piirainen

Vägdirektör

Vägförvaltningen, Nylands vägdistrikt, Finland

## Kundrelationer - ett viktigt tema i NVF

- Kundperspektivet har blivit ett allt mera centralt tema i väghållningen
- Medborgarna har blivit upplysta och medverkar aktivt
- Trafik, transport och väghållning ligger nära till många hjärtan
- Kundrelationer är ett av sex teman i NVF's verksamhet
- Kundperspektivet har varit framme i alla utskott, i en del med större och i andra med mindre vikt.

## Kunder

- **De som använder vägsystemet**
- **De som är eller blir berörda av vägen**

## Sessionens struktur

- Film "Via Scandinavia"
- Fyra goda exempel
- Framgångsfaktorer för bra kundrelationer
- Röstningar mellan presentationerna

Fokus i **dialog med kunder** inom planering, realisering och utveckling av väghållning.