



PRESSEMEDDELELSE

Nordjyllands Trafikselskab
Aalborg, 10. marts 2021

Kunderne hos NT og NJ er fortsat blandt Danmarks mest tilfredse kunder

Rejsekort & Rejseplan A/S har endnu engang gennemført den årlige, landsdækkende undersøgelse af kundetilfredshed i den kollektive trafik på vegne af trafikelskaberne i Danmark. Den viser, at den generelle tilfredshed med NT og Nordjyske Jernbaner (NJ) stadig er blandt de højeste på landsplan.

Overordnet set viser undersøgelsen, at 66 pct. af kunderne er tilfredse med NT, mens 70 pct. er tilfredse med NJ. Undersøgelsen er en online analyse blandt den del af befolkningen, der som minimum har brugt kollektiv transport én gang inden for det seneste år.

Analysen viser også, at kunderne er blevet mere tilfredse med NT på en række konkrete parametre. Kunderne er bl.a. blevet mere tilfredse med rengøringen i NT's busser. Den viser også, at kunderne er blevet mere tilfredse med den behandling, de får i busserne og med bussernes overholdelse af køreplanen. Omvendt oplever Nordjyske Jernbaner et lille fald på de samme parametre. Togselskabet har dog altid ligget højt i tilfredshedsmålningerne, og det lille fald til trods, ligger NJ stadig blandt de af selskaberne, der har de mest tilfredse kunder.

"Når jeg kigger på analysens resultater, så er jeg stolt over, at vi gør det så godt i Nordjylland. Både hos NT og NJ arbejder vi konsekvent med at højne tilfredsheden ved bl.a. at involvere kunderne i optimering og udvikling af vores produkter og services, og det synes jeg, at analysens resultater afspejler" siger Nuuradiin Hussein, Formand for NTs bestyrelse.

Selvom NT er blevet bedre til at overholde køreplanerne, opstår der stadig forsinkelser. Og, når der opstår forsinkelser, er det vigtigt for kunderne, at de får information. Dette gælder i både busser og tog. Kunderne giver både NT og NJ bedre karakterer for information ved forsinkelser end tidligere. NT er fx steget fra 5,79 til 6,29 på en skala fra 1-10, mens Nordjyske Jernbaner er steget fra 6,64 til 6,75.

"Vores fornemmeste opgave er at levere busser og tog til tiden, men det er uundgåeligt, at der indimellem sker forsinkelser. Det kan f.eks. være pga. vejarbejde, omlægninger eller kø på vejene. Vi ved, at information i de tilfælde er helt afgørende for vores kunder, og derfor er det noget, vi løbende arbejder på at forbedre. Derfor er vi også glade for, at tilfredsheden med os stiger på det punkt", siger Mette Henriksen, Chef for kunder & salg i NT



Trods svære betingelser i Nordjylland så er anbefalingsvilligheden stadig blandt de højeste i Danmark

Villigheden til at anbefale et produkt eller en service til andre opgøres i en Net Promoter Score (NPS), der går på en skala fra -100 til 100. Generelt så kæmper branchen med at få kunderne til at anbefale den kollektive trafik, men det til trods så scorer NT og NJ hhv. 3. bedst og 2. bedst på anbefalingsvillighed kun overgået af Metroen i København. Det generelle billede i hele landet er, at NPS er faldende.

I 2020 har nordjyderne været udsat for langvarige anlægsarbejder i forbindelse med etableringen af Plusbus samt sporspærringer ifm. opgraderingen af togstrækningen mellem Brønderslev og Aalborg. Oven i det så blev Nordjylland som det eneste sted i landet lukket ned i november 2020, så det ikke længere var muligt at anvende den kollektive trafik på tværs af kommunegrænserne. Specielt sidstnævnte kan aflæses i analysens resultater. Før nedlukningen den 5. november 2020 lå NPS på -18 for de nordjyske busser og tog, og efter nedlukningen var den dalet til -23. Så der er ingen tvivl om, at nedlukningen af Nordjylland har haft en stor betydning for det samlede resultat. Derfor er det naturligvis meget positivt, at villigheden til at anbefale den kollektive trafik i Nordjylland fortsat ligger pænt over landsgennemsnittet.

På nationalt plan konkluderer undersøgelsen, at:

- 76 pct. ser offentlig transport som et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer.
- 55 pct. er tilfredse med mængden af offentlige transportmuligheder i deres område
- 51 pct. har tillid til, at de kommer frem til tiden med offentlig transport.
- 44 pct. oplever, at der er god sammenhæng i den kollektive transport.

Om undersøgelsen

Undersøgelsen er foretaget af Wilke for trafikselskaberne i Danmark blandt den del af befolkningen, der som minimum har brugt kollektiv transport én gang inden for det seneste år. Undersøgelsen af afsluttet i december 2020 og dækker kunderne hos de danske transportselskaber Arriva, BAT, DSB, FynBus, Lokaltog, Metroselskabet, Midttrafik, Movia, NT, Nordjyske Jernbaner og Sydtrafik.

Data i undersøgelsen er indsamlet gennem online spørgeskema.

Fakta

Læs hele undersøgelsen i ["Den fælles kundetilfredshedsundersøgelse"](#).

Kontakt og yderligere information

Mette Henriksen, chef for kunder og salg, tlf. 20 93 68 86, mail mh@NTmail.dk