



## Pressemeddelelse

17. maj 2018

### Arriva vinder NT's kvalitetspris for 3. år i træk

Nordjyllands Trafikselskab (NT) har netop offentliggjort bonusregnskabet for trafikselskabets vognmænd for 2017. Arriva er det selskab, som særligt udmærkede sig i bonusregnskabet og modtog 3. maj NT's årlige kvalitetspris og en bonuscheck på 25.000 kr. for tredje år i træk.

Arriva har leveret kørsel til NT i mange år, og det er tredje gang, at selskabet vinder NT's kvalitetspris. Det er rute 90 (Hanstholm-Thisted-Nykøbing), der igen i 2017 har opnået det bedste resultat inden for serviceparametrene kundetilfredshed og brændstofforbrug, som NT's kvalitetspris er baseret på.

#### **Bonusmodel skal sikre kvalitet og miljørigtighed**

For år tilbage udarbejdede NT og vognmændene i fællesskab en bonusmodel, som blev indført i trafikselskabets udbudskontrakter. Formålet var at give vognmænd og chauffører incitament til sammen at lægge en ekstra indsats for at sikre miljørigtig kørsel og øge kundetilfredsheden i de nordjyske busser.

Helt konkret måles der i bonusmodellen på kundernes oplevelse af den service og kvalitet, som vognmændene leverer i den daglige buskørsel samt brændstofforbrug pr. køreplan time. Derefter modtager den vognmand, der i det pågældende bonusår har opnået det bedste resultat i forhold til størrelse, årets førsteplads og en bonuscheck på 25.000 kr. Vognmændene belønnes samtidig, hvis antallet af kundeklager falder, og kundetilfredsheden stiger på deres individuelle linjer og afgang.

Direktør for NT, Thomas Øster udtaler:

*Vi er meget glade for at kunne belønne Arriva med årets kvalitetspris for den flotte indsats, de har leveret i år. Vi oplever generelt en stigende kundetilfredshed i hele Nordjylland, og antallet af klager er faldet med 6% i forhold til sidste år, så vi nu har 35.000 påstigninger per klage. Derfor vil jeg gerne benytte lejligheden til at rose samtlige chauffører for det fantastiske stykke arbejde, de leverer hver dag for vores mange kunder. De er vores ansigt ud af til og utroligt afgørende for den oplevelse, som kunderne har. Sammen arbejder vi på at gøre kundeoplevelsen endnu bedre.*

#### **Yderligere information**

Yderligere information kan fås ved henvendelse til Thomas Øster, Direktør for NT, på tlf. 22 19 50 73 eller Erik Frederiksen, Kontraktchef for NT, på tlf. 25 73 33 10

Vedhæftet:

Billede af adm. direktør fra NT Thomas Øster og Driftschef fra Arriva Claus Børsting – bonuspris 2017

Billede af udviklingen af kundetilfredshed fordelt på kørselstyper 2014-2017