

# Trafikselskab i Nordjylland: Kunderne hos NT og NJ er fortsat blandt Danmarks mest tilfredse kunder

Af: kollektivtrafik

**Rejsekort & Rejseplan A/S har gennemført den årlige, landsdækkende undersøgelse af kundetilfredshed i den kollektive trafik på vegne af trafikselskaberne i Danmark. Ser man på resultaterne fra toppen af Danmark, man konstaterer, at den generelle tilfredshed med Nordjyllands Trafikselskab (NT) og Nordjyske Jernbaner (NJ) stadig er blandt de højeste på landsplan**

Overordnet set viser undersøgelsen, at 66 procent af kunderne er tilfredse med NT, mens 70 procent 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 blandt andet 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 tilfredshedsmålingerne, 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 blandt andet at involvere kunderne i optimering og udvikling af vores produkter og services, og det synes jeg, at analysens resultater afspejler, siger Nuuradiin Hussein (S), der er formand for NTs bestyrelse og medlem af byrådet i Aalborg Kommune.

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 for eksempel 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 for eksempel være på grund af 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, der er chef for kunder & salg i NT.

Undersøgelsen viser også, at anbefalingsvilligheden trods svære betingelser i Nordjylland stadig er 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 kæmper branchen med at få kunderne til at anbefale den kollektive trafik, men det til trods så scorer NT og NJ henholdsvis tredje bedst og anden bedst på anbefalingsvillighed kun overgået af Metroen i København. Det generelle billede i hele landet er, at NPS er faldende.

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

Interesserede kan se hele undersøgelsen **her**:

Kundetilfredshed