



Mobilitetsplan 2021-2024

Med dialog skaber vi fremtidens NT

vi rejser sammen



Indhold

1

Vores DNA

Med dialog skaber vi fremtidens NT.....	4
Vores rolle.....	8
Vores ambition	11

2

Strategisk fundament

Strategisk overlægger på vores plan.....	12
Fokusområder	14
Dialog	16



3

Mål og temaer

Målbilleder på fremtidens NT	21
Sådan realiserer vi målene	30
Temaer	32
Mest mulig mobilitet for pengene	36

4

Fra tanke til handling

Fra tanke til handling	40
Overblik	46

Med dialog skaber vi fremtidens NT

Tilbage i 2016 besluttede vi, at vi ville være et moderne mobilitetsselskab fremfor et traditionelt trafikelskab. Vores fokus blev rettet mod at skabe den bedst mulige mobilitet i Nordjylland fremfor at tænke i de vante baner med busser, tog og flextrafik.

Siden beslutningen blev truffet, har vi arbejdet benhårdt på at gennemgå den transformation, som beslutningen kalder på. Vi er ikke i mål, men vi er kommet langt, og mobilitetstankegangen gennemsyrrer den måde, vi tænker og agerer på.

Med vores seneste forretningsplan har vi sat som mål, at det skal være let og enkelt at rejse sammen i Nordjylland, så vi kan tiltrække og fastholde så mange kunder som muligt. Dermed vil flest muligt rejse grønt og bæredygtigt, hvilket er til gavn for os alle sammen. Vi understøtter samtidig et Nordjylland i vækst og trivsel, hvor det er let og enkelt at komme til og fra job, skole, fritids- og kulturtilbud – uanset om man bor midt i Aalborg, hvor der er god adgang til hele transportpaletten eller et sted med langt til både naboer og en bus med timedrift.

Inddragelse og dialog

Noget af det, der for alvor har fået fodfæste i de senere år, er dialogen med og inddragelsen af kunder, interessenter og samarbejdspartnere. Vi har erkendt, at vi kun kan skabe fremtidens NT sammen med andre, og derfor inddrager vi kunderne og forskellige interessenter i stor stil i både det strategiske arbejde og det mere operationelle. Det er deres input, der sætter dagsordenen og deres ønsker, der vægtes, når vi sætter gang i udviklingen af større tiltag og projekter.

Vi indgår også løbende nye partnerskaber med bl.a. private aktører på transportområdet, som vi tidligere så som konkurrenter. Det er fx aktører, der tilbyder privat samkørsel, cykeludlejning og udlejning af el-løbehjul. Partnerskaberne betyder, at vi i dag har en bedre mobi-

litet i Nordjylland end for bare fem år siden, da der helt enkelt er flere transportmæssige strenge at spille på. Vores erklærede mål er, at det skal være let og enkelt at rejse sammen i Nordjylland, og vi har også som mål, at vi skal gøre det hele en lille smule bedre hver dag. Derfor kommer vi aldrig til at trække en streg i sandet og læne os tilbage med et tilfreds smil på læberne og konstatere, at vi ikke behøver gøre mere. Tværtimod.

God mobilitet er andet og mere end blot det at kunne komme fra A til B. Derfor forbedrer vi også løbende vores kerneprodukt, som udover busser, tog og Flextrafik også omfatter rammerne for transporten. Der skal fx være gode ventefaciliteter med flere funktioner og muligheder, så kunderne kan udnytte ventetiden og bruge den effektivt. Her indgår vi også samarbejder og partnerskaber med aktører, der giver værdi for vores kunder samtidig med, at de også kan se en fordel i at være til stede på vores knudepunkter.

En forretningsplan for hele Nordjylland

Tilgangen til vores rolle, måden vi tænker mobilitet og partnerskaber på og inddragelsen af kunder og interessenter er manifesteret i vores forretningsplan. Forretningsplanen er nemlig ikke NT's men hele Nordjyllands, for den er blevet til på baggrund af input fra netop kunder, interessenter og samarbejdspartnere. De har alle været inviteret indenfor og har deltaget aktivt i processen med at identificere de fokusområder, som vi vil arbejde med i de kommende år. Samskabelse er et af de store nøgleord for forretningsplanen, og da en del af forretningsplanen skulle udmøntes i en mobilitetsplan med konkrete mål og planer for et fremtidens NT, blev samskabelse igen et af nøgleordene.

Tilblivelsen af mobilitetsplanen har været en lang proces, hvor vi bl.a. har været i marken for at afprøve vores eget produkt og egne digitale løsninger, vi har inviteret til workshops, hvor kunder, interessenter og samarbejds-



partnere er kommet med deres inputs til vores arbejde, vi har haft kunder i gang med at føre videodagbøger, vi har lavet dybdegående interviews med både kunder og ikke-kunder, og vi har valideret de mange ideer, der er kommet ud af arbejdet, sammen med kunderne og vores samarbejdspartnere.

Da vi inviterede kunder og samarbejdspartnere ind til at hjælpe os, var det ikke uden sommerfugle i maven. Ville vi overhovedet få nok input til at kunne lægge en fireårig mobilitetsplan? En plan, der både ville opfylde Nordjyllands behov og ønsker og samtidig være i tråd med vores strategi? Nervøsiteten blev gjort fuldstændig til skamme, for det viste sig ret hurtigt, at deltagerne havde masser af guldkorn og gode idéer til vores videre arbejde. Det viste sig også ret hurtigt, at de kredsede om de samme emner og samme mål.

Målbilleder på fremtiden

Emnerne og målene tegnede tilsammen fire målbilleder på, hvordan et fremtidens NT ser ud gennem kundernes og samarbejdspartneres briller. Målbillederne er den udfordring, som de har stillet os, og som vi, gennem forskellige tiltag og projekter, vil indfri over de kommende år.

De har enstemmigt peget på, at vi skal sikre et attraktivt kerneprodukt, hvor vi løser vores kunders transportbehov uanset deres alder og livsfase, så det er let at være kunde hos os gennem hele livet. Vi sikrer den gode trafikinformation, så vores kunder fx får automatisk besked, hvis bussen bliver forsinket. Og vi sikrer også gode og trygge ventefaciliteter, hvor ventetid kan udnyttes fornuftigt, og hvor skifte til andre transportmidler går let og ubesværet.

Vi arbejder også på at gøre det endnu lettere at benytte den kollektive trafik. Vi sikrer, at der er enkle og smarte løsninger på hylderne, som gør det nemt for både den vante og uvante kunde at navigere sikkert i køreplaner, stoppesteder og billettering. Vi er bevidste om, at det ikke nødvendigvis føles let at benytte kollektiv trafik, og vi gør derfor alt, hvad vi kan for at fjerne og mindske de barrierer, der er forbundet med at benytte vores tilbud.

Og endelig bliver vi ved med at inddrage vores kunder og det øvrige Nordjylland, så vi i fællesskab får skabt den gode mobilitet og dermed understøtter et Nordjylland i vækst og trivsel i årene, der kommer. Vi er katalysatoren for et uformelt nordjysk mobilitetsfællesskab, hvor alle inkl. erhvervs-, uddannelses- og fritidsliv på forskellige



Mange studerende er dybt afhængige af bussen. Det er vores opgave at sikre de gode forbindelser mellem hjem og uddannelsessted, så det er let og enkelt for de studerende at komme til det uddannelsessted, de ønsker.



måder og med både store og små bidrag får flere til at benytte de transportformer, hvor vi rejser sammen eller på anden vis rejser bæredygtigt.

Arbejdshandskerne skal på

Målbillederne er på plads. Det samme er vores strategi og de temaer, som vi vil arbejde med for at indfri målbillederne. Kunsten bliver nu at få det hele omsat til konkrete handlinger, som kan bringe os tættere på målet om at gøre det let og enkelt at rejse sammen. Vi har udvalgt og kvalificeret en række konkrete tiltag og projekter, som vi vil arbejde med i de kommende år. Det er bl.a. projekter, der tiltrækker flere turister til den kollektive trafik i Nordjylland, lærer børn i indskolingen og på mellemtrinnet, hvordan den kollektive trafik fungerer, så de har nemt ved selv at tage bussen eller toget. Det er projekter, der gør det lettere at få en cykel med i bussen og forbedrer vores kerneprodukt, så der er god adgang til busser, tog og flextrafik for alle uanset geografi og demografi.

Alle projekter, der sættes i gang, understøtter, at nordjyderne ser den kollektive trafik som det oplagte valg og ikke som noget, man benytter af nød. Projekterne udvikler vores service og betjening, så den kollektive trafik bliver et førstevalg for flere. Og vi arbejder benhårdt på at nå vores mål om at få flere til at rejse sammen. Vi vil gøre det sammen med andre og gennem dialog, for det er sådan, vi skaber fremtidens NT.

Vores rolle

Vi binder Nordjylland sammen

Som mobilitetselskab forbinder vi ikke bare alle kollektive transportformer i Nordjylland – vores rolle er at sørge for, at det er nemt at komme til og fra arbejde, uddannelse, fornøjelser og hinanden. Vi skaber sammenhænge i både hverdagen og weekenden og bidrager til såvel vækst som trivsel i Nordjylland. Vores rolle er med andre ord at binde Nordjylland sammen.









Vores ambition

Et Nordjylland hvor det er let og enkelt at rejse sammen

Når vi hver især rejser rundt i Nordjylland – på arbejde, i skole eller i vores fritid – betyder det ikke så meget hvordan så længe, det er let og ligetil. Vi har en fantastisk natur i Nordjylland, og den skal vi værne om. Derfor tænker mange i stigende grad på vores miljø og vil gerne tage det rigtige valg og rejse mere sammen. Hos NT arbejder vi på at gøre det nemmere at tage det rigtige valg, og derfor arbejder vi målrettet på at skabe et Nordjylland, hvor det er let og enkelt at rejse sammen.

Strategisk overlægger på vores plan

Vores forretningsplan sætter den strategiske retning frem mod 2025 og indeholder fire overordnede fokusområder, som fungerer som pejlemærker i vores bestræbelser på at skabe et fremtidens Nordjylland, hvor det er let og enkelt at rejse sammen. Fokusområderne er identificeret på baggrund af input fra vores kunder, samarbejdspartnere og forskellige interessenter, hvilket sikrer, at vores arbejde er i tråd med deres ønsker og behov. Fokusområderne ligger derfor som en overlægger til de tiltag, som vi vil gennemføre og de løsninger, som vi vil udvikle.

Vores fokusområder er:



Vi skaber det nordjyske mobilitetsfællesskab



Vi er bannereførende for grøn omstilling af transport i Nordjylland



Vi har flere kunder i den kollektive trafik i Nordjylland



Vi gør det smartere og mere effektivt

For at sikre, at vi når vores mål og indfrier ambitionen om, at det skal være let at rejse sammen, har vi opstillet en række måltal for hvert fokusområde, som vi konsekvent holder os for øje.

Hvor forretningsplanen og fokusområderne beskriver, hvad vi vil opnå, er mobilitetsplanen en handlingsplan, der beskriver, hvordan vi vil opnå det. Mobilitetsplanen er en handlingsplan for de dele af forretningsplanen, der primært handler om mobilitetsfællesskabet og at tiltrække flere kunder. Øvrige dele af forretningsplanen er dækket af andre handlingsplaner – bl.a. vores grønne strategi, der drejer sig om grøn teknologi og omstilling.



Fokusområder



Vi skaber det nordjyske mobilitetsfællesskab

Vi er den samlende kraft for et fællesskab, der sikrer den gode mobilitet i Nordjylland. Et fællesskab som alle 600.000 nordjyder kan se sig selv i og ønsker at være en del af.

Vi er nærværende og har en åben og konstruktiv dialog med kunder, samarbejdspartnere, ejere, medarbejdere, lokale erhvervsdrivende og foreninger, hvorved vi sikrer, at vi er i øjenhøjde og relevante for hele Nordjylland.

Nordjyderne er engagerede i det fællesskab, som NT står i spidsen for og i vores virke med at få flere til at rejse sammen. De ser sig selv som en del af fællesskabet og som medspillere, der bidrager aktivt til et mere mobilt og sammenhængende Nordjylland.

Vi bruger samkørselsgraden i vores mobilitetsindeks til at måle på, hvor mobile nordjyderne føler sig og hvor meget, vi rejser sammen.



Vi er bannerførere for grøn omstilling af transport i Nordjylland

Vi realiserer vores grønne strategi og involverer os aktivt i at sætte en grøn dagsorden, hvor den kollektive trafik ses som det klimavenlige og miljøbevidste transportvalg.

Vi tager ansvar for vores nærmiljø og gør det let og enkelt for nordjyderne at træffe det "rigtige" valg, så flere rejser sammen. Vi omstiller vores busser, flexbiler og tog til mere miljøvenlige og fremtidssikrede drivmidler som el, brint og biogas, og vi har en fornuftig balance mellem økonomi og miljø i processen.

Vi måler på vores grønne omstilling ved at sammenligne antallet af kilometer, der årligt tilbagelægges på hhv. fossile drivmidler som f.eks. diesel og ikke-fossile drivmidler som f.eks. el.



Vi har flere kunder i den kollektive trafik i Nordjylland

Vi har et attraktivt kerneprodukt, som understøttes af nye mobilitetsformer som fx privat samkørsel og innovative last-mile-løsninger. Vi har simple og intuitive produkter og services, som tiltrækker helt nye kunder og får eksisterende kunder til at benytte os oftere.

Det Nordjyske Hovednet, som er rygraden i den kollektive trafik i landsdelen, er attraktivt og velfungerende, og vi har gode fleksible transporttilbud som Plustur, samkørsel og delecykler, der får vores kunder bragt frem til hovednettet via attraktive og velbeliggende knudepunkter.

Vi måler på antallet af påstigere i Det Nordjyske Hovednet og kan kalde os en succes, hvis vi kan tiltrække flere kunder.



Vi gør det smartere og mere effektivt

Vi binder Nordjylland sammen og leverer mest mulig mobilitet og service til nordjyderne for pengene.

Vi er effektive og arbejder hele tiden på at gøre tingene smartere ved at forenkle og automatisere processer og aktiviteter, hvor det er relevant og giver værdi. Vi optimerer også på vores drift, så vi driver så økonomisk bæredygtig en forretning som muligt, hvor vi viser, at cost-effektive løsninger kan gå hånd i hånd med høj kvalitet.

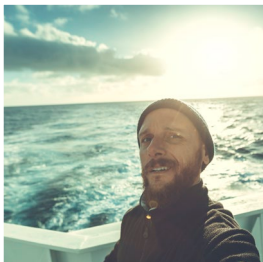
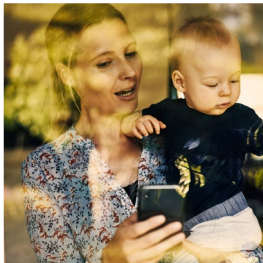
Vores beslutninger og løsninger er underbygget af data og viden, når vi udvikler på vores produkter og services, rydder ud i det eksisterende og indgår nye aftaler. Vi bliver bedre og bedre til at drive et moderne mobilitetsselskab for hver dag, der går.

Vi måler på vores omkostninger og kan kalde os en succes, hvis vi kan nedbringe den samlede omkostning pr. påstiger i den kollektive trafik i Nordjylland

En åben

DIALOG

**om fremtidens NT med
vores kunder og partnere
i Nordjylland**



“Bussen ned til byen koster 60 kr. Det, synes jeg, er for dyrt. Hvis det var billigere, ville jeg tage bussen ned til byen i stedet for bilen.”

Lone, 54 år

“Efter at jeg startede på universitetet, begyndte jeg at tage bussen, da der er for langt at cykle fra centrum til Aalborg Øst. Nu har jeg købt et el-løbehjul, da jeg ikke er så meget for at tage offentlig transport i denne corona-tid.”

Rasmus, 20 år

“Jeg elsker at køre i tog. Det er dejligt afslappende og behageligt. Jeg nyder det. Jeg kan bedre lide roen i toget end i bussen.”

Stig, 69 år

“Når vi rejser med børnene, tager vi gerne toget eller bussen. Så skal vi ikke koncentrere os om andre trafikanter (...) og så er det både sjovt og hyggeligt for ungerne.”

Claus, 44 år

DIARI

“Da jeg begyndte på universitetet, blev afstanden for lang til at kunne cykle, og derfor begyndte jeg at tage bussen. Men det var MEGA besværligt at få et Ungdomskort. Alt i processen med NT varså oldnordisk indrettet.”

Emilie, 24 år

“Når man rejser med flere busser på tværs af regioner, er det desværre ikke alle chauffører, der vil/kan lave en billet, som gælder til hele rejsen. Denne gang skal jeg skifte bus i Viborg og skal derfor enten betale for samme zone flere gange, eller så skal chaufføren i den anden bus bøvle med at lave en billet, hvor de zoner, jeg har betalt for, bliver trukket fra. Jeg burde nok få lavet et rejsekort.”

Malene, 37 år

“Det skal være mere gennemskueligt, om det økonomisk kan betale sig at tage bybussen.”

Nina, 23 år

“I sidste del af min uddannelse fik jeg en praktikplads temmelig langt væk, og det var derfor nødvendigheden, der gjorde, jeg fik min første bil. Efter den første bil ændrede min hverdag sig naturligt til at inkludere en bil, så det har jeg haft lige siden. Og bilen er i dag mit fortrukne transportmiddel.”

Tina, 53 år

"Jeg går en del op i miljø, så jeg prøver så vidt muligt at tage bus eller cykel, men ofte tager jeg det lette valg, som er bilen."

Søren, 44 år

"Bussen i myldretid ved mit kvarter kan være meget overfyldt. Det gør turen risikabel, da jeg ikke er sikker på at kunne komme med."

Louise 24 år

"Der var ofte ikke nok plads til cykler i toget om morgenen, da jeg pendlede til gymnasiet."

Hjalte, 20 år

"Jeg nyder tanken om at rejse bæredygtigt ved at vælge offentlig transport."

Nanna, 18 år

LOGG

"Vi undersøgte, om vi kunne bruge Flexture, men det er sindssygt besværligt. Så skal du være førtidspensionist og bestille lang tid før. Det er vores liv for kort til. Alene det med at finde ud af, hvad man kunne, var så besværligt. Alle NT's fordelsprogrammer rummer begrænsninger. Alene at sætte sig ind i det er en udfordring. Man kan ikke ringe til nogen og spørge."

Lars, 66 år

"Vi overvejede, om vi skulle have en eller to biler, og hvorvidt en af os kunne tage bussen. Vi er endt med 2 biler. Rent logistisk kan jeg ikke nå det med at skulle aflevere børn og være på arbejde kl 7, hvis jeg skal tage bussen. En bil giver friheden til selv at bestemme, hvor man kører hen, og hvornår man kan det. Det er jo luksus."

Christina, 38 år

"Jeg tjekker stadig rejseplanen, selvom jeg godt ved, hvornår togene kører. Det er ikke nødvendigvis hver dag men i hvert fald en gang om ugen (efter to år med samme daglige rute). Jeg tjekker for at vide, om der er forsinkelser, så jeg kan få klarhed over, hvad jeg kan forvente."

Anne 35 år



“

Jeg benytter den kollektive trafik oftere og oftere, for det er virkelig blevet let og enkelt at finde rundt i. Jeg benytter mig også nogle gange af privat samkørsel, delecycler og deleløbehjul som supplement til busser, tog og flextrafik. Det er også blevet lettere at benytte de private transportformer efter, at NT har taget dem ind under deres vinge. Alt er samlet ét sted, så det er nemt at se hvilke transportmuligheder, jeg har til rådighed, hvordan jeg benytter dem, og hvordan jeg betaler for turen. Der er heller ikke en finger at sætte på den information, man får undervejs, hvis der går noget galt. Det gør der nu sjældent, for der er styr på både busser, tog og flextrafik.

Jeg synes, det er blevet meget lettere at vælge NT og den bæredygtige transport. NT er helt tydeligt kommet i øjenhøjde med os kunder, og man får en fornemmelse af, at de lytter til vores behov og indretter deres tilbud og tjenester efter det. Hvis det fortsætter, kan jeg sagtens se mig selv være kunde i den kollektive trafik gennem hele livet. Og det samme gælder mine børn.

Vi er alle store fans af at rejse sammen og af det fællesskab, som man føler sig som en del af, når man benytter sig af de bæredygtige transportformer. Det er altså fedt at føle, at ens transportvalg betyder noget.

NT kunde i 2025

Målbilleder på fremtidens NT

Mobilitetsplanen er blevet til i samarbejde med vores kunder, samarbejdspartnere og interessenter. Det er dem, der gennem workshops, videodagbøger, interviews mm. har fortalt os hvilke ønsker og behov, de har ift. den kollektive trafik, og hvad de mener, at et fremtidens NT skal byde på. De har også forklaret os, hvad de forstår ved ”let og enkelt” og hvad der skal til for, at de kan se sig selv i en kunde- eller samarbejdsrelation med os i årene forude.

Vi fik rigtig mange inputs, men der var fire røde tråde, der gik igen. Og det var uanset, om de kom fra kunder, ikke-kunder, erhvervsfolk eller repræsentanter fra foreningslivet, kulturlivet eller turismeerhvervet. De røde tråde er samlet og beskrevet i fire konkrete målbilleder på fremtiden. Målbillederne er den udfordring, som vi er blevet stillet, og som det nu er op til os at løse.

Målbillederne fungerer som overordnede pejlemærker for vores mobilitetsplan og på, hvordan fremtidens NT ser ud gennem brillerne på kunder og samarbejdspartnere.

Vores målbilleder er:



**Attraktivt
kerneprodukt**



**Kunde
hele livet**



**Nemt at
vælge NT**



**NT
fællesskabet**

For at realisere målbillederne er der en række overordnede temaer, som vi vil arbejde med. Og under disse er der en række konkrete tiltag og projekter, som vi vil realisere. Målet for dem alle er at give kunder og samarbejdspartnere det, som de efterspørger, så et fremtidens NT er et NT for alle, hvor det vitterligt er let og enkelt at vælge den kollektive trafik til uanset, hvor man er i Nordjylland eller i livet.



Attraktivt kerneprodukt

Vi klarer transporten, så vores kunder kan udnytte tiden til noget andet, mens de er undervejs. Kunderne får løbende opdateringer om rejsen, og det er nemt at skifte mellem forskellige transportformer. Ventetiden føles ikke som spildtid, for ventefaciliteterne giver god mulighed for at arbejde eller slappe af.

Vores busser, tog og flextrafik løser kundernes transportbehov uanset alder, hvor de er i livet og på tværs af den nordjyske geografi. Busser og tog bruges især af kunder, der skal til og fra job og uddannelse, og flextrafikken bruges især af kunder med særlige behov og af kunder i landdistrikterne. Pålideligheden er høj, og hvis der er driftsforstyrrelser, får kunden hurtig og konkret information.

Kunderne oplever komfort og trykthed på turen og, at det er nemt at have sin kuffert, barnevogn eller cykel med. Vi søger for løbende informationer om rejsen, og chaufførerne yder en nærværende service. Det er nemt at skifte transportmiddel undervejs, og vores køretøjer, faciliteter og services er genkendelige, så det er let at finde rundt.

Vores knudepunkter er indrettet, så kunderne føler sig trygge og har forskellige muligheder for at udnytte evt. ventetid. Knudepunkterne binder også de forskellige transportformer sammen og gør det nemt at komme videre med cykel eller bil eller skifte til fx privat samkørsel.

Vi prioriterer at fastholde og udbygge nettet af busser og tog i Nordjylland. På den måde bidrager vi til bosætning, turisme og vækst og sikrer, at pendlere nemt og enkelt kan rejse sammen, når de skal frem og tilbage. Uanset om det er på landet eller i byen.



“

Der er rigtig gode forbindelser, gode ventefaciliteter og servicemindede chauffører. Og hvis noget en sjælden gang går galt, er NT gode til at informere om det.

NT kunde i 2025

A photograph showing the interior of a bus. In the foreground, a young woman with long brown hair, wearing a black leather jacket, is smiling and looking towards the right. Next to her, an older woman with glasses and a green scarf is also smiling. In the background, a young girl with blonde hair is looking down. The bus has blue seats and overhead luggage racks. A sign on the window reads "Altid kunne bruge" and "Hjælp".

“

NT har styr på, hvad vi kunder har brug for. De har noget på hylden, der passer til dig uanset, om du er daglig pendler eller bare har brug for en bus den ene gang om året, hvor du skal hjem fra julefrokosten.

NT kunde i 2025



Kunde hele livet

Vores kunder er kunder hos os gennem hele livet, og vi lægger os kontinuerligt i selen for at imødekomme deres behov. Vi opleves som en troværdig og pålidelig mobilitetspartner, og den kollektive trafik er noget for alle – i større og mindre grad – uanset, hvor i livet den enkelte befinder sig.

Den kollektive trafik er et godt og sikkert transportvalg gennem alle livets faser. Vi sikrer, at bussen er det oplagte valg, når børnene starter i skole, og der er for langt eller for farligt at cykle. At den unge uddannelsessøgende nemt kan komme til og fra skole og de mange fritidsaktiviteter, der hører til et ungdomsliv. Og at pendleren kan få transporten og de mange dagligdags gøremål med børn og pligter til at hænge sammen. Vi sikrer også, at de ældre fortsat kan nyde en stor grad af frihed og stadig kan komme rundt, selvom kørekortet for længst er lagt i skuffen.

Vores kunder er forskellige og har forskellige transportbehov. Vi indgår i aktiv dialog med dem og lytter til deres ønsker, så vi sikrer, at vi tilbyder brugbare og relevante tjenester

og løsninger indenfor både bus-, tog- og flextrafikken, som gør det nemt og enkelt at blive kunde og forblive kunde hos os gennem hele livet. Vi er det foretrukne transportvalg for mange og et godt supplement for endnu flere.

Den kollektive trafik er noget for alle. Nogle benytter den et par gange om året. Det er fx, når de skal til og fra restaurant, koncert eller fest. Andre benytter den dagligt eller flere gange om ugen, når de skal til og fra job, uddannelse og fritidsaktiviteter. Og andre igen ligger et sted midt imellem, kombinerer mange forskellige transportformer og vælger det, der giver mening for dem i en given situation.



Nemt at vælge NT

Vi gør det nemt for vores kunder at vælge den kollektiv trafik uanset, hvor de skal hen, og hvor de er i livet. Vi har enkle og smarte løsninger på hylderne, som gør det nemt for både den vante og uvante kunde at navigere sikkert i køreplaner, stoppesteder og billettering.

Vi tilbyder vores kunder gode og relevante tilbud, tjenester og løsninger, som gør det nemt og enkelt for dem at komme ud og hjem uanset, om de er unge, gamle, på vej på arbejde eller i biografen. Vi følger med udviklingen og sikrer, at vores løsninger til stadighed bliver enklere og smartere. Vores kunder kan intuitivt og effektivt navigere i vores produkter og services og oplever, at det er let og ligetil at benytte vores transporttilbud.

Vi er en pålidelig mobilitetspartner, som sikrer, at kunden er taget i hånden hele vejen fra planlægning af rejsen til billetkøb og videre. Vi er bevidste om, at det kan føles uoverskueligt og besværligt at benytte kollektiv trafik for især nye kunder. Vi ved, at det er en barriere, der skal overvindes, når den enkelte skal vælge mellem den ukendte kollektive trafik og den

velkendte privatbil for at komme fra A til B. Det er en barriere, som vi løbende arbejder på at nedbryde.

Vi vejer vores produkter og services på en guldvægt, så vi får mindsket barriererne ved planlægning og billetkøb og gør det dermed let tilgængeligt. Vi sikrer, at der er fleksibilitet for kunden i stedet for en masse valg og, at det er enkelt at forstå og vælge de produkter, der er relevante for den enkelte. Dette gør sig gældende uanset, om kunden skal pendle til en ny arbejdsplads, starte på en ny uddannelse, på udflugt med familien eller er turist i Nordjylland.



“

Det er faktisk blevet ret nemt at finde rundt i den kollektive trafik. Derfor rejser jeg oftere og oftere med NT.

NT kunde i 2025



“

Det fællesskab, som vi er blevet en del af gennem samarbejdet med NT, har ikke kun styrket os. Det har også styrket det nordjyske erhvervsliv, uddannelsesområdet og fritidslivet.

NT samarbejdspartner i 2025



NT fællesskabet

Vi er en del af et nordjysk fællesskab, hvor alle bidrager til den gode mobilitet. Vi indgår i strategiske partnerskaber, som skaber værdi for hele Nordjylland. Både hvad angår mobilitet, trivsel, vækst, klima og miljø. Vi ved, at vi når længst og skaber de bedste betingelser for vores kunder, når vi arbejder sammen med andre og lytter til deres behov.

I Nordjylland har vi et stærkt fællesskab, hvor vi ved, at vi er stærkere sammen end hver for sig, når det drejer sig om at skabe den bedst mulige mobilitet. Når man rejser sammen med andre, er man en del af fællesskabet. Bilisten er en del af fællesskabet, når han stiller et tomt sæde i bilen til rådighed for dem, der har brug for et lift, og kunderne i busser, tog og flextrafik er selvskrevne medlemmer.

Fællesskabet inkluderer strategiske partnerskaber, hvor vi skaber værdi for hinanden. Vi hjælper virksomheder og uddannelsesinstitutioner, så deres medarbejdere og studerende kan komme frem og tilbage på en

effektiv måde. Det gør det lettere at drive en god og rentabel virksomhed og at tilbyde uddannelsesmuligheder i de unges nærområder.

Partnerskaber med de nordjyske uddannelsesinstitutioner, virksomheder og kultur- og fritidslivet styrker ikke kun deres forretninger men giver NT stor båndbredde og rækkevidde i forhold til at fremme den bæredygtige mobilitet, hvor vi rejser sammen. Partnerskaberne gør vores produkter og services synlige og tilgængelige, så overvejelsen om at benytte kollektiv trafik ikke er så fjern, når et konkret mobilitetsbehov opstår.

Sådan realiserer vi målene

Vores dialog med kunder, samarbejdspartnere og interessenter er udmøntet i fire målbilleder på fremtiden. Målbillederne er udfordringer, som vi vil bruge de kommende år på at løse. For at komme i mål skal vi arbejde med en række temaer, som i grove træk er essensen af, hvad vi arbejder med for at nå vores mål om, at det skal være let og enkelt at vælge den kollektive trafik og andre bæredygtige transportformer. Det skal være lettere for endnu flere at træffe det grønne

transportvalg, og i det lys fortsætter vi bl.a. arbejdet med at effektivisere og udbygge den kollektive trafik, så vores kerneprodukt til stadighed er attraktivt og relevant for vores kunder. Dette arbejde er en fortsættelse af det, der blev sat i gang i vores tidligere mobilitetsplan. Når vi sætter konkrete projekter og tiltag i gang, bliver det som en konkretisering af et eller flere af de udpegede temaer.

Temaer

Nye partnere



Synlighed

**Kundediialog
- tæt på kunderne**



**Bæredygtig
dagsorden**

Loyalitet



**Moderne
kollektiv trafik**

**Bedre produkter
og services**



**Salgs- og
kommunikations-
platform**

Temaer



Nye partnere

Vi indgår ny samarbejder med partnere indenfor bl.a. erhvervslivet, fritidssektoren, turismebranchen og uddannelsessektoren. Vi sikrer os, at de bliver inddraget og hørt, så vi laver løsninger, der dækker vores fælles kunders behov. Dette gælder både ift. vores transport- og billetprodukter og vores øvrige services og tjenester.

Vi tilrettelægger vores kollektive trafiktilbud og tilbud om nye mobilitetstilbud som fx privat samkørsel, så det bliver lettere for virksomhedernes medarbejdere at komme til og fra arbejde. Vi afsøger også behovet for nye og mere fleksible løsninger og betalingsmetoder og udvikler dem i samarbejde med virksomhederne og deres medarbejdere. Indsatsen skal understøtte mobiliteten for den nordjyske arbejdsstyrke, så det bliver lettere for virksomhederne at tiltrække de rigtige medarbejdere og dermed skabe omsætning og vækst.

Turister fra ind- og udland vil vi også gerne tiltrække flere af. Derfor indgår vi partnerskaber med den nordjyske turismebranche, så vi i fællesskab udvikler de transporttilbud og betalingsløsninger, der får flere til at rejse sammen med andre. Dette gælder også det nordjyske fritidsliv, hvor vi i samarbejde med foreninger og klubber skaber flere og bedre muligheder for, at medlemmerne kan komme til og fra deres fritidsaktiviteter med kollektiv trafik. Med disse initiativer understøtter vi både den grønne udvikling, turismeaktørernes muligheder for at tiltrække gæster uden bil og den trivsel, der følger med ved at kunne udleve sine fritidsinteresser.

Endelig vil vi indgå samarbejder med de nordjyske uddannelsesinstitutioner, så vores tilbud understøtter, at så mange unge som muligt får en uddannelse og dermed får de bedste betingelser for at kunne bidrage aktivt til arbejdsmarkedet.



Synlighed

Hvad nytter det at have verdens bedste produkt, hvis ingen kender til det? Vi har nogle rigtige gode tilbud og services på hylderne, og det skal vi blive bedre til at synliggøre overfor vores kunder, potentielle kunder og samarbejdspartnere.

Vi laver forskellige kommunikations- og marketingmæssige tiltag, der skubber bevidstheden om det at rejse sammen længere frem i nordjydernes bevidsthed, så vi får lettere ved at fastholde nuværende og tiltrække nye kunder og samarbejdspartnere. Vi sender bl.a. et salgs- og serviceteam på turné i Nordjylland, så vi kommer i kontakt med kunder og potentielle kunder, som vi ellers ikke er i kontakt med. Det gør os langt mere synlige og bringer os mere i øjenhøjde med dem, som er vores vigtigste interessenter.



Kundediolog - tæt på kunderne

Vi har længe brugt dialog og inddragelse af kunder som en metode til at sikre os, at vi går i den rigtige retning. Vi har bl.a. inddraget vores kunder i tilblivelsen af Forretningsplan 2025, og vi har også inddraget dem i tilblivelsen af denne mobilitetsplan. Vi vil blive ved med at gå i dialog og inddrage vores kunder, når vi skal udvikle nyt, så vi sikrer os, at vi leverer på morgendagens behov og ønsker.

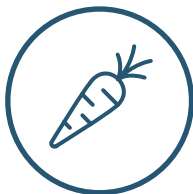
Vi ønsker os et tæt forhold til vores kunder, så alle ved, at de altid kan henvende sig og, at vi lytter. Vi knytter de tætte bånd ved at være synlige i lokalområderne og i vores kundeinddragelse og ved at være imødekommende og løsningsorienterede, når vores kunder henvender sig til os med input. Vi er selv kunder og vil sætte os i kundens sted og tage kundens briller på, når vi løser forskellige opgaver, så vi er i øjenhøjde.



Bæredygtig dagsorden

Som bannerførere for grøn omstilling af transport i Nordjylland er vi allerede i gang med at skifte ud i vores flåde, så flere og flere busser, tog og flexvogne kører på grønne drivmidler. Det arbejde fortsætter vi, så vi kommer tættere og tættere på målet om, at alle kørte kilometer, i den kollektive trafik i Nordjylland, er grønne kilometer.

Grøn omstilling handler dog ikke kun om teknologi og drivmidler men også om at facilitere den adfædsændring, der er nødvendig for at få flere til at rejse sammen og dermed rejse grønt og bæredygtigt. Vi arbejder kontinuerligt på at få flere kunder, så flere rejser sammen, og vi fortsætter med at opdyrke samarbejder med andre aktører i transportbranchen, der, ligesom os, tilbyder grønne og bæredygtige transportformer. Når de forskellige transporttilbud understøtter hinanden og hænger godt sammen, er det let og enkelt at rejse sammen. Og det er det stærkeste kort, vi har på hånden ift. at bekæmpe trængsel, skabe et grønt og bæredygtigt Nordjylland, hvor alle er en del af løsningen.



Loyalitet

Loyale kunder forbliver kunder hos deres foretrukne virksomhed, selvom konkurrenten kommer med et godt tilbud, og de anbefaler gerne virksomheden til andre uden opfordring. Den slags ambassadører er guld værd, og derfor vil vi have så mange loyale kunder som muligt.

Vi vil iværksætte forskellige tiltag, der kan knytte os tættere sammen med vores kunder, så vi bliver det foretrukne valg ift. transporten mellem A og B. En høj loyalitet betyder som regel, at kunden forbliver kunde i længere tid. Vi vil have, at vores kunder starter som kunder hos os i en ung alder, og at de forbliver kunder gennem hele livet.



Moderne kollektiv trafik

Samkørsel, delecykler og deleløbehjul er alle gode eksempler på moderne former for bæredygtig kollektiv transport, der understøtter den traditionelle kollektive trafik. Vi indgår samarbejder med transportbranchens nye aktører, så vi ved fælles hjælp får 1 plus 1 til at give 3 og får skabt så fintmasket et net som muligt af transportformer, hvor man rejser grønt eller rejser sammen. Det gør det lettere og mere enkelt for nordjyderne at træffe det bæredygtige transportvalg.

Vi kobler den traditionelle og moderne kollektive trafik tættere sammen, så kunderne ser vores forskellige tilbud som et samlet hele, hvor man gnidningsfrit kan kombinere den samlede rejse med to eller flere transportmidler.



Bedre produkter og services

Vi forbedrer og udbygger løbende vores rutenet, så vi kan tilbyde et attraktivt kerneprodukt med en god geografisk dækning, der understøttes af fleksible og behovsstyrede transportløsninger, så vi når helt ud i alle kroge af Nordjylland.

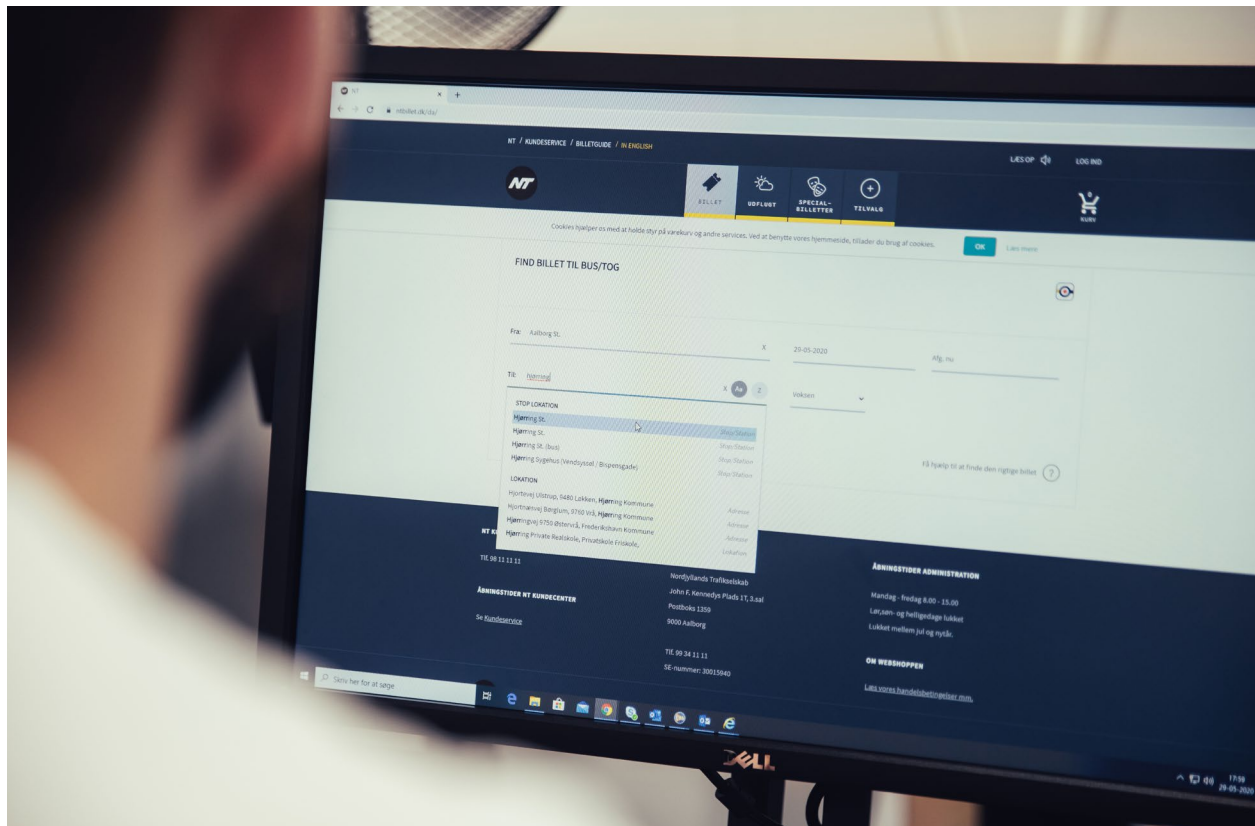
Vi vil også forbedre vores billet- og betalingsprodukter, trafikinformation og øvrige services, så de er i tråd med, hvad der efterspørges af vores kunder og af det nordjyske erhvervs-, fritids- og kulturliv. Vi vil i det hele taget gøre det lettere og enklere for vores kunder at rejse sammen i Nordjylland.



Salgs- og kommunikationsplatform

Vi vil have én digital indgang for vores kunder. Én digital platform hvor kunderne kan få alle de produkter og services, de har behov for, når de skal rejse med os. Vi vil skabe en ny og moderne salgs- og kommunikationsplatform, hvor den gode brugeroplevelse er i fokus. Hvor kunderne navigerer intuitivt mellem relevante informationer, services og betalingsmuligheder, så de oplever, at det er let og enkelt at benytte den kollektive trafik.

Vi forbedrer også vores selvbetjeningsløsninger, så kunderne kan få information og bestille kørsel, når det passer dem.



Mest mulig mobilitet for pengene

Vi har inddelt den traditionelle kollektive trafik i fire net, som er bundet sammen via stoppesteder og knudepunkter på kryds og tværs, som samlet set danner det kollektive trafiknet i Nordjylland. Trafiknettet består af:

Det Nordjyske Hovednet Lokalnettet Det fleksible net Det skræddersyede net Knodepunkter

Alle nordjyder skal have adgang til busser og tog på Det Nordjyske Hovednet. Derudover bruger vi lokalnettet, det fleksible net og de mere individuelle og skræddersyede transportløsninger som supplement til og som transport til og fra hovednettet. Vi samarbejder også med private udbydere af nye moderne transportformer, der enten understøtter målet om at få så mange som muligt til at rejse grønt eller til at rejse sammen. Disse transportformer fungerer også som supplement til og transport til og fra hovednettet. Vi sammensætter trafikubuddet, så vi får udnyttet vores kapacitet og får frigjort ressourcer til der, hvor behovet er størst. Sådan får vi skabt mest mulig mobilitet for pengene.

Udbygning af Det Nordjyske Hovednet

Det Nordjyske Hovednet består af tog og busser, der betjener de store rejsestrømme mellem de store rejsemål og byer i Nordjylland. Det er ryggraden i vores transporttilbud. Vi er allerede i gang med at udvide og forbedre vores hovednet, så der er timedrift fra morgen til aften syv dage om ugen. Vores ambition er, at der som minimum er timedrift indenfor de tidsintervaller, der fremgår af tabellen herunder.

Mindst 1 afgang pr. time

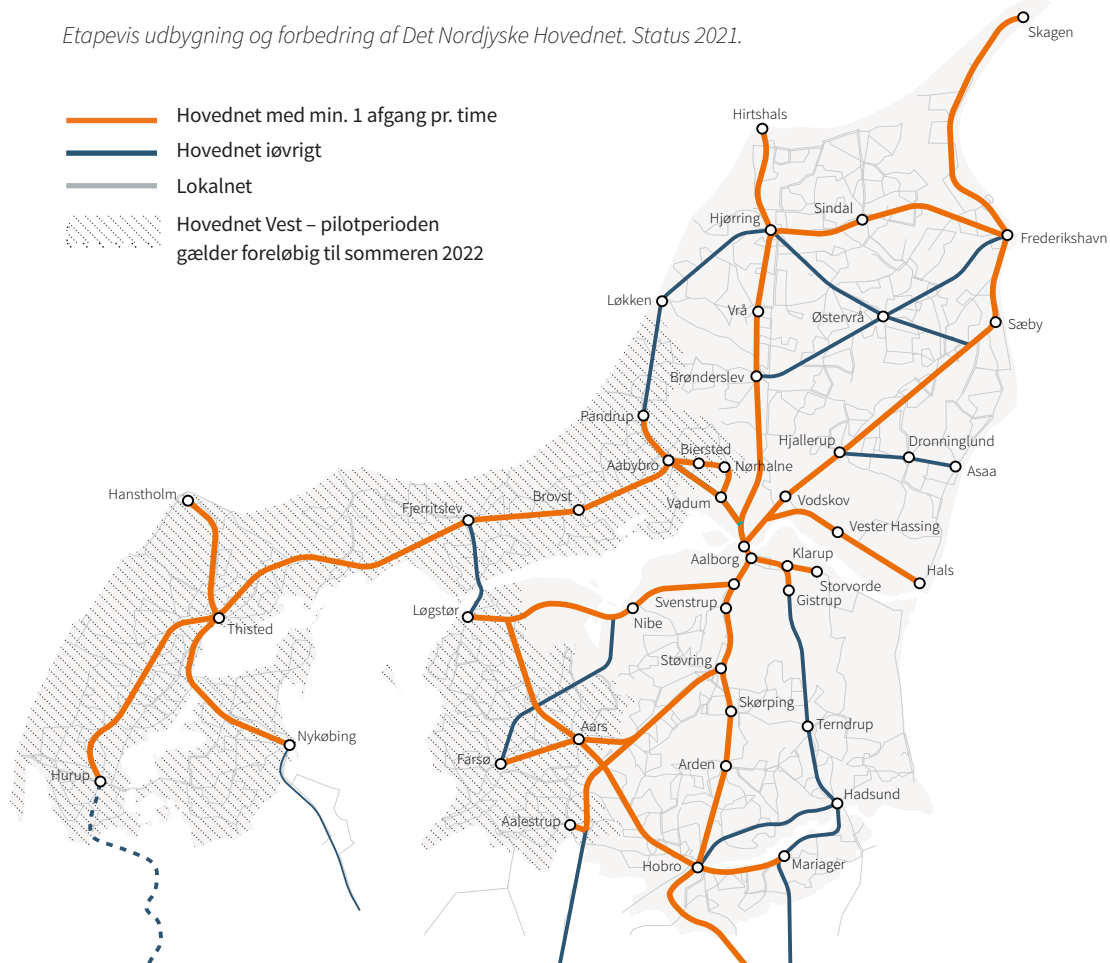
Hele året	Hverdage	kl. 05-23	Min. 1 afgang pr. time
	Lørdage	kl. 08-23	Min. 1 afgang pr. time
	Søndage	kl. 09-23	Min. 1 afgang pr. time

Vi er kommet langt med at indfri ambitionen om mindst at have timedrift i vores hovednet. Arbejdet med at udbygge hovednettet sker i etaper og senest, er det forbindelserne i den vestlige del af vores region, der er blevet udbygget. Ambitionen er, at resten følger i de kommende etaper, så vi får et ensartet serviceniveau og nogle stærke forbindelser mellem de større byer.

Den kollektive trafik i Aalborg er også under forandring. Også her udvides og forbedres den kollektive trafik løbende, så den understøtter byens vækst og trivsel og det grønne miljø. En af de helt store forbedringer er Plusbus, der står klar i foråret 2023. Plusbus er en højklasset busforbindelse i eget trace, der binder Aalborg sammen mellem øst og vest og sikrer gode forbindelser bl.a. for pendlere til Aalborgs mange arbejds- og studiepladser. Plusbussen og dens nye busbaner kommer også resten af den kollektive trafik til gode. Øvrige busser på strækningen mellem øst og vest kommer også til at benytte de særlige baner, og dermed undgår de den trængsel, som ellers er fremherskende i myldretiden.

Vi udbygger også tognettet, og ambitionen er at betjene alle stationer i Nordjylland, så vi kommer til at betjene hele strækningen fra Frederikshavn til Hobro. Det betyder, at vi kommer til at betjene hele strækningen fra Frederikshavn til Hobro.

Etapevis udbygning og forbedring af Det Nordjyske Hovednet. Status 2021.



Mere fleksibelt lokalnet

Lokalnettet består af busser, der primært betjener skoler og sekundært uddannelsesinstitutioner og større arbejdspladser i lokalsamfundene. Lokalnettet spiller sammen med det fleksible net og de moderne private transportformer og fungerer bl.a. som transport til og fra Det Nordjyske Hovednet. Vi optimerer vores lokalnet og tilføjer behovsstyrede løsninger, så det bliver langt mere fleksibelt med bedre muligheder for, at vi kan skræddersy ruterne og afgangene efter kundernes behov, så antallet af kunder og rullende materiel matcher hinanden. Lokalnettet sikrer fortsat, at elever kan komme til og fra skole, men det skal også kunne dække andre lokale transportbehov, så vi får udnyttet kapaciteten og kører så bæredygtigt og økonomisk som muligt.

Det fleksible net

Flextrafikken udgør det fleksible net, hvor turene og ruterne bestilles på forhånd og skræddersys efter kundernes behov. Vi gør op med silotænkningen på området og skaber et mere ensartet og sammenhængende transporttilbud, hvor vi har en løsning til alle vores kunder - uanset deres behov. Det fleksible net og busserne i lokalnettet understøtter og komplementerer hovednettet, så de tre i forening danner et fintmasket net af muligheder for at komme fra A til B uden egen bil.

Vi integrerer desuden Plustur i billetten til bus og tog, så endnu flere får let og enkel adgang til hovednettet, og vi udvider Flextur, så det kan benyttes 24/7.

Et skræddersyet net

Det skræddersyede net består af de mere kommercielle ruter, hvor vi i et afgrænset tidsrum eller en periode har et produkt på hyldeerne, der understøtter et særligt formål. Det er fx vores sommerruter, som er målrettet turister og de mange aktører i det nordjyske sommerland. Det er kørsel til og fra store events som fx Hjallerup Marked, og det er særlige samarbejder med lokale aktører som fx Nationalpark Thy-ruten. Vi afdækker løbende behov og ønsker gennem dialog med det nordjyske kultur-, erhvervs- og fritidsliv, så vi kan tilbyde transport, hvor det er relevant.

Vi henvender os også til de nordjyske virksomheder for at afdække behovet for at forlænge eller omlægge ruter til virksomheden, så de bliver mere attraktive for flere eller etablerer arbejdsshuttlebusser til et nærliggende knudepunkt. Hvis potentialet er til stede, undersøger vi, om de større virksomheder vil medfinansiere transport for virksomhedernes medarbejdere og kunder. Transport til og fra de nordjyske virksomheder er et af vores helt store fokuspunkter, da der ligger et kæmpestort potentiale i at tiltrække flere pendlere.

Tryk og effektiv ventetid

Knudepunkterne er indgangen til busser og tog for mere end 25 millioner påstigere årligt. Det siger derfor sig selv, at knudepunkterne er helt centrale ift. at binde den kollektive trafik sammen i de forskellige net og for at sikre gode muligheder for at komme videre med cykel eller bil eller skifte til en samkørselsordning, så det er let og enkelt at rejse sammen. Vi vil gerne tilbyde vores kunder en god helhedsoplevelse, når de rejser sammen i Nordjylland. Derfor er det vigtigt for os at sikre, at både knudepunkter og transporttilbud opfylder kunderne ønsker.

Vi er allerede godt i gang med at forbedre faciliteterne, indretningen og informationsniveauet på en lang række knudepunkter, og det arbejde fortsætter. Målet er at skabe trygge rammer for vores kunder, hvor ventetiden kan udnyttes effektivt. Kunderne skal også opleve en ensartethed, så det er nemt at navigere uanset hvilket nordjysk knudepunkt, man befinder sig på. For at sikre den ensartede opbygning og det ensartede udtryk lægger vi op til at overtage ansvaret for alle kommunernes knudepunkter. På den måde sikrer vi også, at vi løbende kan optimere på opgradering, vedligehold og drift, så rammerne omkring den kollektive trafik og helhedsoplevelsen er i top.



Fra tanke til handling

Vores nuværende og potentielle kunder, interessenter og samarbejdspartnere har givet os fire målbilleder for fremtidens kollektive trafik i Nordjylland. For at levere på dem og nå vores ambitiøse forretningsmæssige mål for primært vækst i antal kunder og hvor mange, der rejser sammen, har vi identificeret en række konkrete tiltag, som vi vil gennemføre.

Tiltagene varierer i omfang og kompleksitet og værdi for kunderne. Nogle koster mere og kræver flere ressourcer end andre. Tilsvarende giver nogle større kundeværdi og flere indtægter end andre. Vi sætter ikke det hele i gang på én gang, for der skal også være plads til at prioritere handlinger og tiltag, der er forbundet med nye strømninger i samfundet og udefrakommende ændringer, der påvirker

vores muligheder. Vi starter med de lavthængende frugter, som er de tiltag, der giver den højeste kundeværdi med mindst mulig ressourceindsats.

Vi fortsætter med at inddrage kunder og relevante samarbejdspartnere, når vi skal føre tiltagene ud i livet. Vi trækker også på alle de mange data, som vi har til rådighed, så vi dels sætter ind, hvor der er størst behov, og så vi løbende kan følge med i, om tiltagene har den forventede effekt.

Vi står på en brændende platform i forhold til at få flere til at rejse sammen. Hvis vi skal lykkes med at fastholde og tiltrække flere kunder, skal vi investere i gennemførelsen af de identificerede tiltag. De er ridset op på de følgende sider.

1. Salgs- og serviceteam



Vi vil være synlige og nærværende for nordjyderne. Selvom vores salgsstrategi er bundet op på så høj en grad af selvbetjening som mulig, ved vi også godt, at nogle af vores kunder har behov for personlig betjening. Dem vil vi nå ved at oprette et mobilt kundecenter med et tilhørende salgs- og serviceteam, så vi kan tage på salgs- og serviceturné i alle kroge af Nordjylland og møde kunderne, der, hvor de er. Vi igangsætter også projekter, der kalder på en proaktiv salgsindsats. Der vil vores salgs- og serviceteam også komme i spil.

Kundeværdi



Tidshorizont



Ressourcer



2. Loyaltetsprogram



Loyale kunder er helt essentielle for, at vi kan realisere vores målbillede ”kunde hele livet”. For at få så mange loyale kunder som muligt, skal vi være noget for alle aldre og kunne tilbyde gode løsninger i alle livets faser. Vi vil udvikle et loyalitetsprogram med det formål at fastholde vores kunder – især i deres skift fra en livsfase til en anden. Det er bl.a. i overgangen fra at være hjemmeboende elev på en ungdomsuddannelse til at være udeboende studerende på en videregående uddannelse, at vi ser et stort frafald. Det frafald vil vi bremse.

Kundeværdi



Tidshorizont



Ressourcer



3. Mobilitetspakker til virksomheder



Vi vil forbedre mobiliteten for medarbejderne i nordjyske virksomheder. Det skal være let og enkelt at komme til og fra arbejde på en effektiv og bæredygtig måde. For at tiltrække kunder vil vi udvikle attraktive mobilitetspakker, hvor nye pendlere tilbydes information og rådgivning samt attraktive rabatter på kollektiv trafik. Vi lader medarbejderne teste og evaluere værdien af at benytte busser og tog i stedet for bilen, så nogle af de mange myter om kollektiv trafik kan blive punkteret, og så flere får øjnene op for fordelene.

Kundeværdi



Tidshorizont



Ressourcer



4. Nye ruter og knudepunkter målrettet virksomheder



Vi vil indgå samarbejder med større nordjyske virksomheder og pendlere for at skabe så attraktive forbindelser og knudepunkter, at både pendlere og virksomheder er med til at finansiere transporten. Vi vil identificere, hvor der er potentiale for at skabe nye ruter eller forlænge ruter, så de kører helt til virksomheden eller etablere arbejdsshuttlebusser mellem nærliggende knudepunkter og virksomheden. Vi vil have virksomhederne til at tænke deres medarbejders transport ind i den bæredygtige dagsorden, så det ikke kun handler om omstilling til grøn produktion og grøn varelevering.

Kundeværdi



Tidshorizont



Ressourcer



5. Kollektiv trafik i børnehøjde



Der er 164 skoler med ca. 53.000 elever i 0.-7. klasse i Nordjylland. Dem vil vi give en større forståelse for den kollektive trafik. Vi vil skabe et læringsunivers med en undervisningspakke, som lærere og undervisere nemt kan benytte på de forskellige klassetrin. Materialet har til formål at forbedre den kollektive trafiks image og rette fokus mod fordelene, så vi får skabt nogle unge ambassadører og får flere kunder på langt sigt. Tiltaget vil også bidrage til at løse de trafikale problemer, som mange skoler oplever om morgenen og eftermiddagen, fordi alt for mange børn bliver kørt i bil. Når børnene er fortrolige med den kollektive trafik, vil flere selv kunne transportere sig til og fra skole.

Kundeværdi



Tidshorisont



Ressourcer



6. Flere turister i den kollektive trafik



Flere holder deres ferie i Nordjylland og bruger naturen aktivt i fritiden. Der er en stigende interesse fra fritids- og turismepartnere for at knytte den kollektive trafik tættere til oplevelser i Nordjylland. Vi vil indgå i et tæt samarbejde med turistaktører i Nordjylland for, at vi i fællesskab kan skabe bedre betingelser for turisme og tiltrække flere nordjyske turister som kunder i den kollektive trafik.

Kundeværdi



Tidshorisont



Ressourcer



7. Vi rejser sammen – også i fritiden



Vi vil være det foretrukne mobilitetsvalg, når nordjyderne planlægger vandreture, cykelture og overnatninger i Nordjylland, eller når fritidsrejsen ender på et museum, i teatret, biografen eller på en restaurant. Når vi er relevante i fritiden, er vi også relevante i hverdagen. På den måde bliver fritidsrejsen indgangen til at bruge den kollektive trafik oftere og på alle tider af døgnet og til flere forskellige formål.

Kundeværdi



Tidshorisont



Ressourcer



8. Flere unge med Ungdomskort



Ca. en tredjedel af unge nordjyder under 20 år, der er under uddannelse, har et Ungdomskort. Ser vi på aldersgruppen 20-29-årige nordjyder, der er under uddannelse, er det under en tiendedel, der har et Ungdomskort. Vi vil have langt flere unge over 20 år til at benytte den kollektive trafik ved at tilbyde dem relevante og attraktive produkter. På den måde sikrer vi, at vi kan fastholde dem som kunder i skiftet mellem ungdomsuddannelse og videregående uddannelse og i årene derefter.

Kundeværdi



Tidshorisont



Ressourcer



9. Morgendagens rejse med ekspresbus



Vores ekspresbusser er populære og skal danne grobund for passagervækst i de kommende år. Morgendagens rejse med ekspresbus i Nordjylland byder på nem planlægning af rejsen og køb af billet, information undervejs og gode skiftemuligheder. Kunderne kan reservere plads og medbringe cykel. Og bliver bussen forsinket, hjælper vi kunderne videre. Til de prisbevidste er der billigbilletter til turene udenfor myldretiden, så vi får udnyttet kapaciteten bedst muligt.

Kundeværdi



Tidshorisont



Ressourcer



10. Kundedrevet innovation



Vi fortsætter arbejdet med at involvere nordjyderne i udviklingen og vedligeholdelsen af vores produkter og services. Det vil sikre mere attraktive produkter og services, tiltrække flere kunder og øge kundetilfredsheden. At arbejde konsekvent med servicedesign bidrager til at gøre det let og enkelt at rejse sammen i Nordjylland.

Kundeværdi



Tidshorisont



Ressourcer



11. Det fleksible net



Det Nordjyske Hovednet, som primært består af tog, ekspresbusser og bybusser, har det største potentiale for at tiltrække flere kunder til den kollektive trafik. Vi skaber et nyt fleksibelt mobilitetstilbud i lokalområderne med bl.a. Plustur som en del af billetprisen og Flextur 24/7. Det giver nuværende og potentielle nye kunder flere rejsemuligheder, sikrer alle nordjyder god adgang til hovednettet og frigør samtidig kapacitet og ressourcer, som vi investerer i et endnu bedre hovednet.

Kundeværdi



Tidshorisont



Ressourcer



12. Brugervenlig Flextrafik



Vi udvider mulighederne for selvbetjening i Flextrafikken. Der bliver mulighed for selvbetjening i alle kørselsordninger uanset, om der er tale om kørsel, som kunden er visiteret til i kommunalt eller regionalt regi eller et af de åbne kørsels-tilbud. Ved at udvide området for selvbetjening giver vi kunderne mulighed for at bestille ture på alle tider af døgnet og giver dem dermed større fleksibilitet. Samtidig er en øget selvbetjening med til at forbedre økonomien i Flextrafikken.

Kundeværdi



Tidshorisont



Ressourcer



13. Bedre knudepunkter



Rejsen starter ved ét af vores mange knudepunkter. Vi vil sikre, at det er trygt og komfortabelt at opholde sig på vores knudepunkter, og at det er nemt at komme videre derfra med fx cykel, bil og privat samkørsel, så der er sammenhæng mellem den traditionelle kollektive trafik og de nye moderne kollektive og bæredygtige mobilitetsformer. Vi lægger op til, at alt ansvar for knudepunkterne samles hos NT, så vi sikrer, at der er ensartede, gode og moderne forhold for kunderne i hele Nordjylland, og at vi løbende kan optimere på opgradering, vedligehold og drift.

Kundeværdi



Tidshorisont



Ressourcer



14. Let og enkel information og skiltning



Vi hører ofte, at det er svært at orientere sig i forhold til fx køreplaner, afgangstavler og trafikinformation i busser og tog og på stoppesteder og stationer. Derfor gør vi det lettere. Vores kundeundersøgelser viser, at næst efter punktlighed er information det, som kunderne vægter allerhøjest i forhold til at bruge den kollektive trafik, og derfor er der et stort behov for at gøre det mere enkelt og tilgængeligt.

Kundeværdi



Tidshorisont



Ressourcer



15. Cykelprojekt



Vi gør det let og enkelt at kombinere bus og tog med cyklen. Hvis man nemt kan skifte mellem cykel og bus og tog, eller man nemt kan tage sin cykel med i bussen eller toget, øger vi rækkevidden på vores kerneprodukt og gør det lettere at træffe et grønt og sundere transportvalg. Det vil understøtte cykelturismen i Nordjylland og betyder også, at endnu flere nordjyder oplever, at det er let og enkelt at benytte den kollektive trafik.

Kundeværdi



Tidshorisont



Ressourcer



16. Moderne salgs- og kommunikationsplatform



Kollektiv trafik kan være svært at navigere i, og mange fravælger den netop af den årsag. Vi optimerer og moderniserer vores salgs- og kommunikationsplatforme, så de bliver mere kommercielt orienterede, og så vores kunder får bedre adgang til relevant information før, under og efter rejsen og til køb af den billet, der bedst passer til den enkelte kundes behov.

Kundeværdi



Tidshorisont



Ressourcer



17. Digitalisering af kunderejsen



Digitaliseringen af den kollektive trafik er i fuld gang. Udviklingen går hurtig og er drevet af kundernes stigende forventninger til moderne digitale løsninger, der forbedrer kundeoplevelsen. Vi arbejder målrettet på at skabe gode intuitive digitale løsninger, der forbedrer kundeoplevelsen og gør driften mere effektiv og økonomisk.

Kundeværdi



Tidshorisont



Ressourcer



18. Samkørsel



Privat samkørsel integreres som en naturlig del af den kollektive trafik, hvor private biler bringer passagerer til og fra knudepunkter, hvorfra man kan komme videre med bus og tog. I samarbejde med relevante mobilitetspartnere tilbyder vi gratis samkørsel, når man skal til og fra bussen eller toget. På den måde bliver samkørsel en af nøglerne til at give alle nordjyder lige og fri adgang til den kollektive trafik. Det understøtter mobiliteten i både land og by.

Kundeværdi



Tidshorisont



Ressourcer



Overblik



Handling		Kundeværdi	Tid	Ressourcer
1. Salgs- og serviceteam		♥♥♥		kr. kr. kr.
2. Loyalitetsprogram		♥♥♥		kr. kr. kr.
3. Mobilitetspakker til virksomheder		♥♥♥		kr. kr. kr.
4. Nye ruter og knudepunkter målrettet virksomheder		♥♥♥		kr. kr. kr.
5. Kollektiv trafik i børnehøjde		♥♥♥		kr. kr. kr.
6. Flere turister i den kollektive trafik		♥♥♥		kr. kr. kr.
7. Vi rejser sammen – også i fritiden		♥♥♥		kr. kr. kr.
8. Flere unge med Ungdomskort		♥♥♥		kr. kr. kr.
9. Morgendagens rejse med ekspresbus		♥♥♥		kr. kr. kr.
10. Kundedrevet innovation		♥♥♥		kr. kr. kr.
11. Det fleksible net		♥♥♥		kr. kr. kr.
12. Brugervenlig Flextrafik		♥♥♥		kr. kr. kr.
13. Bedre knudepunkter		♥♥♥		kr. kr. kr.
14. Let og enkel information og skiltning		♥♥♥		kr. kr. kr.
15. Cykelprojekt		♥♥♥		kr. kr. kr.
16. Moderne salgs- og kommunikationsplatform		♥♥♥		kr. kr. kr.
17. Digitalisering af kunderejsen		♥♥♥		kr. kr. kr.
18. Samkørsel		♥♥♥		kr. kr. kr.

En handlingsplan skabt af nordjyder for Nordjylland