



Kundeundersøgelse 2021 Handicapkørsel

Midttrafik
Wilke, februar 2022

FLEXTRAFIK

FYNBUS



SYDTRAFIK

- ALTID I BEVÆGELSE



midttrafik

Indholdsfortegnelse



Formål og metode	3
Hovedkonklusioner	5
Resultater – Overordnet tilfredshed	8
Resultater – Tilfredshed fordelt på målgrupper	13
Tilfredshedsmodel og prioritetskort	18
Øvrige resultater	21
Kontaktoplysninger	24



FLEXTRAFIK

Formål og metode

Undersøgelsens formål, læsevejledning mv.



SYDTRAFIK

ALTID I BEVÆGELSE



midttrafik

Formål og metode

Formål

Formålet med nærværende undersøgelse er, at undersøge og tilvejebringe viden omkring tilfredsheden med Flextrafik-ordningen indenfor handicapkørslen på forskellige udvalgte serviceparametre. Resultaterne fra undersøgelsen skal dokumentere, om der er områder, hvor der er plads til forbedringer eller områder, hvor der skal ske ændringer i Flextrafik tilbuddet indenfor handicapkørsel, der udbydes af Midttrafik.

Obs

I læsningen af rapporten skal der tages højde for, at Midttrafik i 2021 ligesom andre trafikselskaber, har været udfordret af flere udefrakommende faktorer, herunder Corona-situationen.

Om undersøgelsen

Undersøgelsen er gennemført i uge 47-49 og 1-3, og interviewene er foretaget som telefoninterview. Det skal noteres, at der ikke er indsamlet interviews i juleperioden 17/12/2021 til 26/12/2021.

Metoden er valgt, da den er mest velegnet til målgruppen. Der er i alt indsamlet 1673 besvarelser i 18 udvalgte kommuner. Data er vejet efter den faktiske brugerfordeling i 2021.

Spørgeskemaet, der ligger til grund for undersøgelsen, er leveret af Midttrafik.

Læsevejledning

I rapporten er der fokus på tilfredsheden blandt kunderne af Flextrafiks handicapordning. Først vil hovedkonklusioner blive præsenteret, hvorefter de enkelte resultater af undersøgelsen bliver gennemgået. Resultaterne i rapporten præsenteres for alle brugere og på tværs af kommuner, rejsefrekvens, rejseformål, anciennitet og hjælpemiddel, hvor det giver mening.

På slide 17 hvor der ses på hjælpemiddel skal følgende noteres:

En kunde med flere hjælpemidler klassificeres ud fra, hvad der vægter højest ift. afvikling af kørslen. F.eks. figurerer en synshandicappet med kørestol under kategorien kørestol.



FLEXTRAFIK

Hovedkonklusioner

Hovedkonklusioner og anbefalinger.

SYDTRAFIK

ALTID I BEVÆGELSE



midttrafik

Hovedkonklusioner

HVORDAN ER TILFREDSHEDEN MED FLEXTRAFIKS HANDICAPORDNING?

Tilfredsheden med Flextrafiks handicapordning er i 2021 høj: 92% af alle brugerne svarer, at de alt i alt er tilfredse med handicapkørslen.

Der udtrykkes især tilfredshed med prisen, chaufførens kørsel og hjælpsomhed, der udvises fra turens start til dens afslutning.

Tilfredsheden er højest i kommunerne Lemvig, Odder og Horsens, hvor passagererne udtrykker en samlet tilfredshed med handicapkørslen på +95%. Det er dog vigtigt at være opmærksom på, at tilfredsheden er bredt funderet i alle kommuner.

Tilfredsheden er samtidig bredt funderet på tværs af målgrupper (anciennitet, anvendelse mv.)

HVAD HAR STØRST BETYDNING FOR TILFREDSHEDEN?

De parametre, som det er vigtigst at fastholde for at holde det nuværende niveau af overordnet tilfredshed er:

- *Prisen*
- *Muligheden for at bestille ture i hele Jylland og Fyn via onlineløsningen og App'en*
- *Den indvendige rengøring af bilen*

Hvis Midttrafik skal øge den samlede tilfredshed er det især...

- *At afhentningstidspunktet overholdes*
- *Chaufførens venlighed*

...der skal prioriteres. Disse har stor betydning for den samlede tilfredshed, men på nuværende tidspunkt ikke opnår den højeste tilfredshed blandt brugerne.

DE TRE SERVICETILBUD

Når det kommer til de tre tilbud:

- *At man kan tilmelde og betale med sit betalingskort på online bestillinger*
- *Blive oprettet til månedsfakturering*
- *Modtage SMS-påmindelser før afgang*

...ses der en positiv tendens, da det kun er et fåtal (1-3%) der stopper med at benytte servicen, når de har prøvet den.

En mulig indsats kan være at se på, hvordan kendskabet til servicen, tilmelding af betalingskort og modtage SMS-påmindelser, kan øges og kan føre til føre til højere konvertering til brug.



FLEXTRAFIK

Overordnet tilfredshed

Samlede resultater for tilfredsheden på udvalgte serviceparametre blive præsenteret



SYDTRAFIK

ALTID I BEVÆGELSE

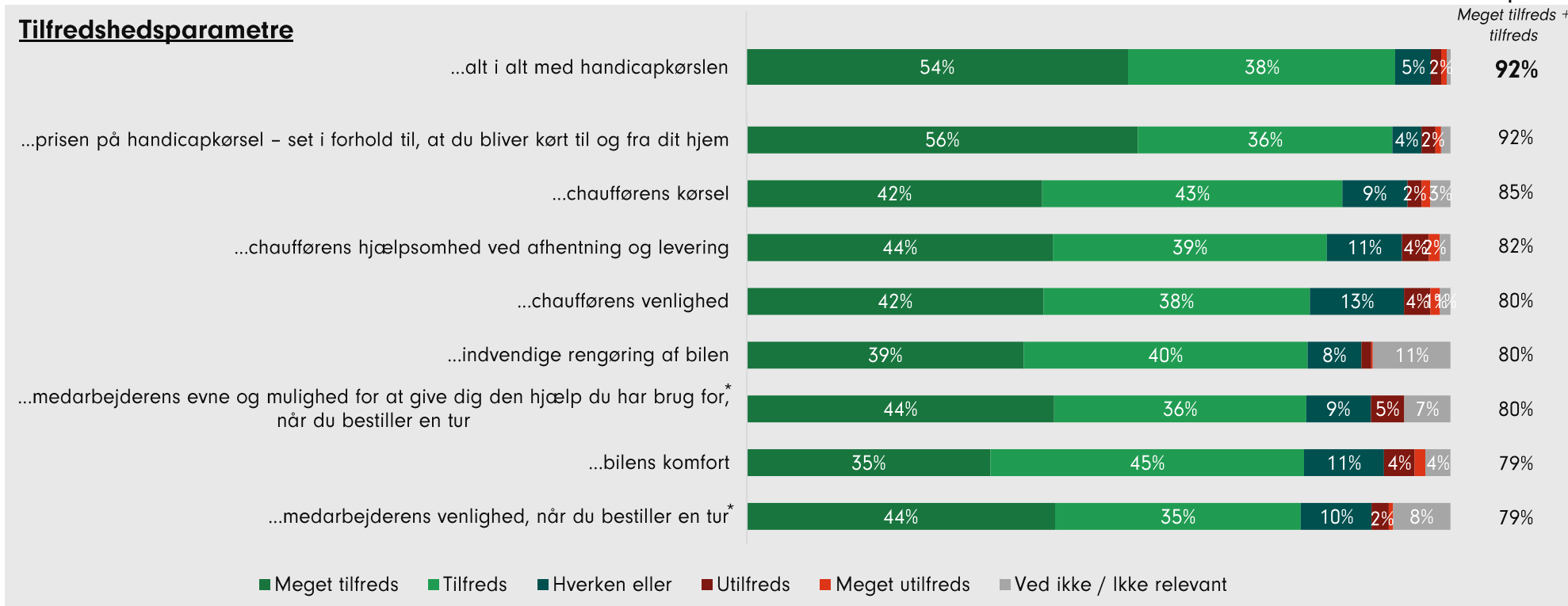


midttrafik

OVERORDNET TILFREDSHED

Den overordnede tilfredshed med handicapkørslen er høj i 2021

9 ud af 10 er tilfredse med prisen på handicapkørsel



Spg.) Hvor tilfreds er du med...

Base n = 1673

*Base, n = 176

Procentsatser under 2% er fjernet fra grafen



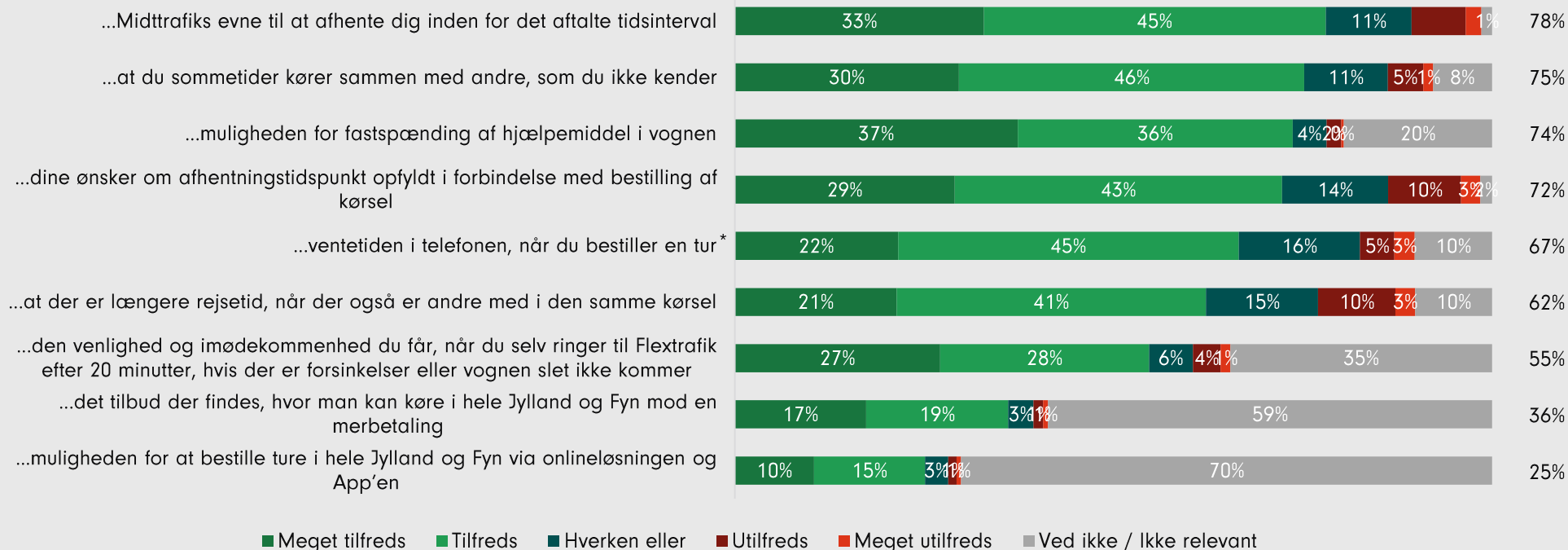
Onlineløsningen er ofte ikke relevant

Den største utilfredshed opstår, når afhentningstidspunktet ikke overholdes eller der er længere rejsetid

Top 2

Meget tilfreds + tilfreds

Tilfredshedsparametre



Spg.) Hvor tilfreds er du med...

Base n = 1673

*Base, n = 176

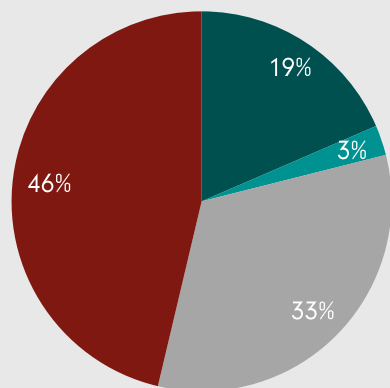
Procentsatser under 2% er fjernet fra grafen



Tilfredsheden er høj for Flextrafiks selvbetjeningsløsning

Der kan med fordel arbejdes på at øge kendskabet

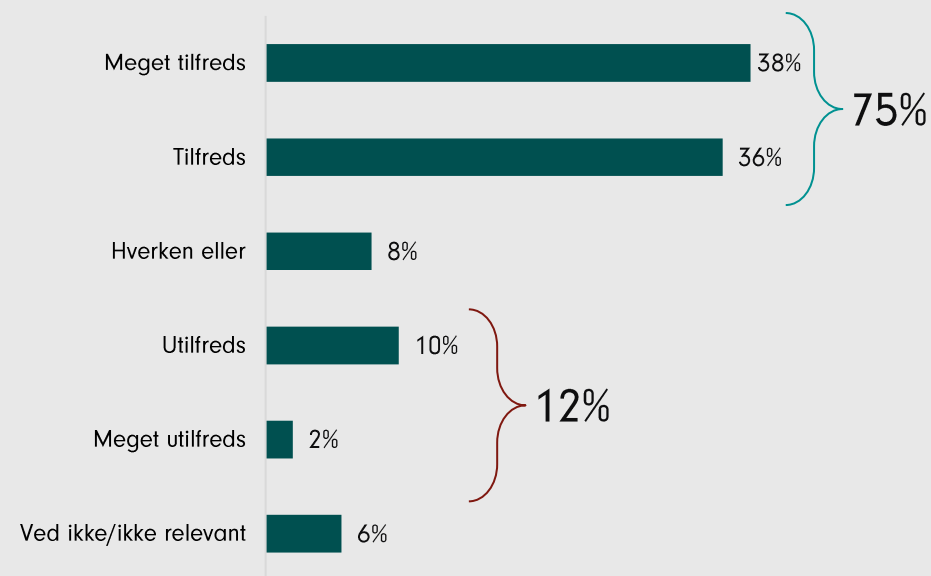
Kender du til Flextrafiks selvbetjening og app, hvor du kan bestille handicapkørsel?



- Ja, bruger det nu
- Ja, har prøvet det, men benytter det ikke længere
- Ja, har hørt om det
- Nej

Dem der bruger det eller har prøvet

Hvor tilfreds er du med onlineløsningen/app'en til bestilling af handicapkørsel?



Spg.) Kender du til Flextrafiks selvbetjening og app, hvor du kan bestille handicapkørsel?
Base n = 1673

Spg.) Hvor tilfreds er du med onlineløsningen/app'en til bestilling af handicapkørsel?
Blandt dem der bruger det nu eller har prøvet det, men ikke benytter det længere
Base n = 350

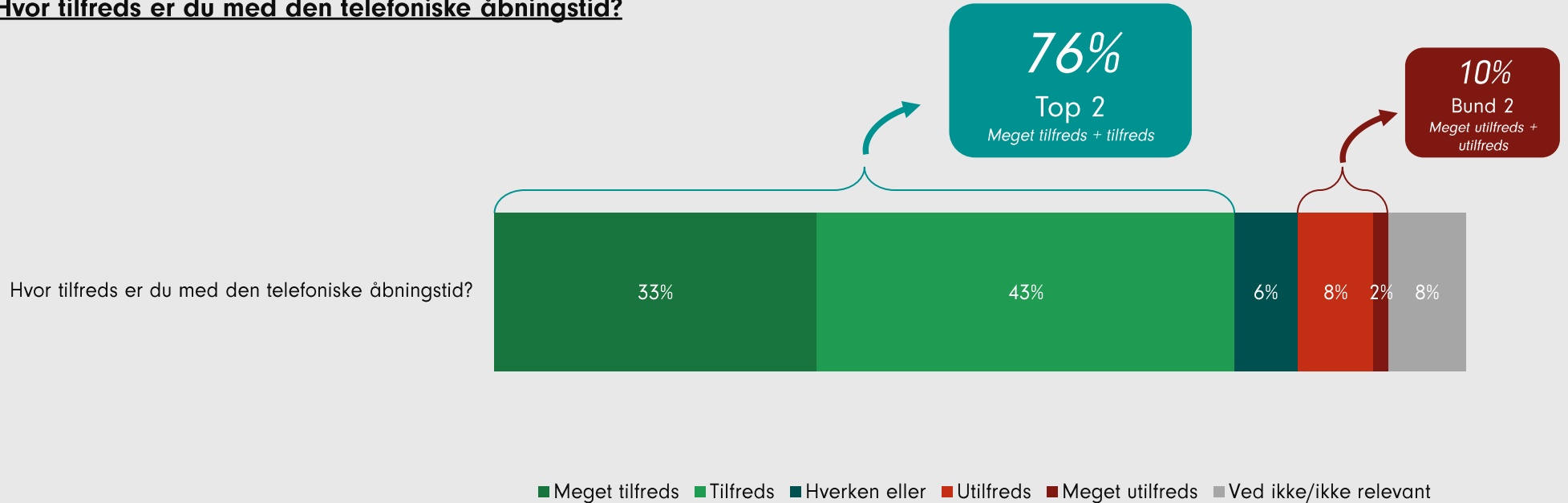


OVERORDNET TILFREDSHED

Tre ud af fire er tilfredse med den telefoniske åbningstid

Herudover er hver tredje meget tilfreds

Hvor tilfreds er du med den telefoniske åbningstid?



Spg.) Du kan bestille telefonisk alle ugens 7 dage fra kl. 8-16. Hvor tilfreds er du med den telefoniske åbningstid?
Base n = 1673



FLEXTRAFIK

Tilfredshed fordelt på målgrupper

Resultater for serviceparametrene fordelt på kommuner, rejsefrekvens, rejseformål og anciennitet



SYDTRAFIK

ALTID I BEVÆGELSE

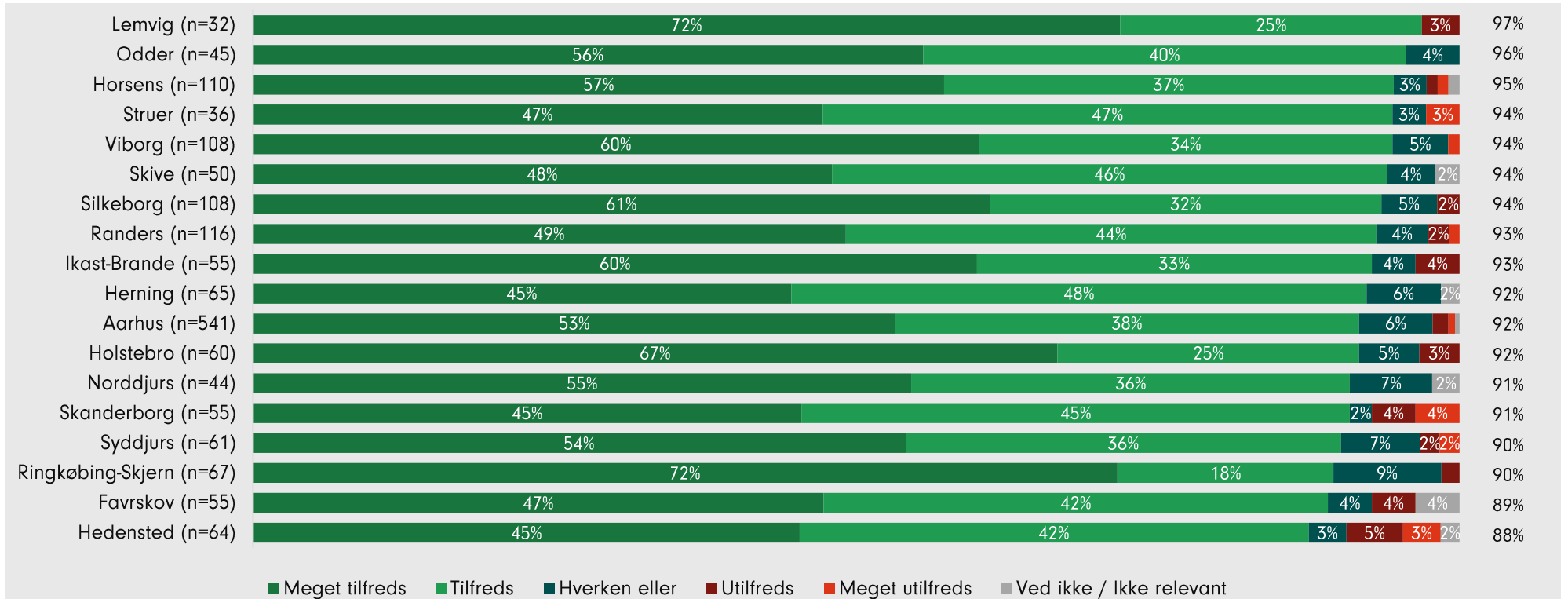


midttrafik

TILFREDSHED FORDELT PÅ MÅLGRUPPER

Den overordnede tilfredshed er flot på tværs af kommunerne

Top 2
Meget tilfreds +
tilfreds



Spg.) Hvor tilfreds er du alt i alt med handicapkørslen

Base n = 32 - 541

Procentsatser under 2% er fjernet fra grafen



TILFREDSHED FORDELT PÅ MÅLGRUPPER

Der er ikke stor forskel i tilfredsheden mellem rejsefrekvenserne

Men der kan dog spores en lidt højere tilfredshed på flere af parametrene blandt brugere der kører mellem 1-3 gange om måneden

Samlet andel kunder, der har svaret <i>meget tilfreds</i> og <i>tilfreds</i> , opdelt på <u>rejsefrekvens</u>	Én eller flere gange om ugen (n=47 – 586)	1-3 gange om måneden (n=46 – 670)	Sjældnere (n= 22 – 287)
...alt i alt med handicapkørslen	91%	93%	92%
...med den indvendige rengøring af bilen	78%	82%	78%
...prisen på handicapkørsel – set i forhold til at du bliver kørt til og fra dit hjem	91%	92%	92%
...at du sommetider kører sammen med andre, som du ikke kender	76%	77%	68%
... med bilens komfort	77%	83%	76%
...chaufførens kørsel	83%	86%	84%
...chaufførens venlighed	78%	82%	80%
...medarbejderens venlighed, når du bestiller en tur	74%	85%	78%
...medarbejderens evne og mulighed for at give dig den hjælp du har brug for, når du bestiller en tur	73%	84%	87%
...ventetiden i telefonen, når du bestiller en tur	64%	67%	74%
...chaufførens hjælpsomhed ved afhentning og levering	81%	83%	85%
...at der er længere rejsetid, når der også er andre med i den samme kørsel	64%	63%	55%
...muligheden for fastspænding af hjælpemiddel i vognen	72%	75%	73%
...den venlighed og imødekommenhed du får, når du selv ringer til Flextrafik efter 20 minutter, hvis der er forsinkelser eller vognen slet ikke kommer	60%	51%	50%
...Midttrafiks evne til at afhente dig indenfor det aftalte tidsinterval	72%	81%	85%
...dine ønsker om afhentningstidspunkt opfyldt i forbindelse med bestilling af kørsel	66%	76%	76%
...muligheden for at bestille ture i hele Jylland og Fyn via onlineløsningen og App'en	26%	25%	24%
...det tilbud der findes, hvor man kan køre i hele Jylland og Fyn mod en merbetaling	38%	35%	34%



TILFREDSHED FORDELT PÅ MÅLGRUPPER

Der er ikke stor forskel i tilfredsheden mellem rejseformålet

Dem hvis rejseformål er besøg, er 94% alt i alt tilfredse med handicapkørslen

Samlet andel kunder der har svaret <i>meget tilfreds</i> og <i>tilfreds</i> , opdelt på <u>rejseformål</u>	Fritid/indkøb (n=50 – 584)	Besøg (n=81 – 822)	Behandling (n=68 - 930)	Andet (n=18 – 188)
...alt i alt med handicapkørslen	91%	94%	91%	94%
...med den indvendige rengøring af bilen	78%	81%	79%	78%
...prisen på handicapkørsel – set i forhold til at du bliver kørt til og fra dit hjem	93%	93%	92%	90%
...at du sommetider kører sammen med andre, som du ikke kender	77%	77%	74%	80%
... med bilens komfort	80%	79%	78%	76%
...chaufførens kørsel	83%	83%	85%	82%
...chaufførens venlighed	78%	81%	80%	77%
...medarbejderens venlighed, når du bestiller en tur	82%	79%	78%	70%
...medarbejderens evne og mulighed for at give dig den hjælp du har brug for, når du bestiller en tur	80%	81%	79%	75%
...ventetiden i telefonen, når du bestiller en tur	67%	66%	65%	58%
...chaufførens hjælpsomhed ved afhentning og levering	80%	83%	82%	80%
...at der er længere rejsetid, når der også er andre med i den samme kørsel	63%	62%	62%	67%
...muligheden for fastspænding af hjælpemiddel i vognen	71%	73%	76%	71%
...den venlighed og imødekommenhed du får, når du selv ringer til Flextrafik efter 20 minutter, hvis der er forsinkelser eller vognen slet ikke kommer	58%	57%	53%	55%
...Midttrafiks evne til at afhente dig indenfor det aftalte tidsinterval	76%	80%	77%	74%
...dine ønsker om afhentningstidspunkt opfyldt i forbindelse med bestilling af kørsel	70%	75%	70%	66%
...muligheden for at bestille ture i hele Jylland og Fyn via onlineløsningen og App'en	26%	26%	24%	29%
...det tilbud der findes, hvor man kan køre i hele Jylland og Fyn mod en merbetaling	39%	37%	35%	40%



TILFREDSHED FORDELT PÅ MÅLGRUPPER

På tværs af ancienniteten ses der ikke den store forskel i tilfredsheden

Men dem med 10 års anciennitet er lidt mere tilbøjelige til at være utilfredse

Samlet andel kunder der har svaret <i>meget tilfreds</i> og <i>tilfreds</i> , opdelt på <u>anciennitet</u>	Mindre end 1 år (n=19 – 336)	1 til 3 år (n=38 – 556)	3 til 5 år (n=23 – 307)	5 til 10 år (n=14 – 176)	10 år eller mere (n=14 - 126)
...alt i alt med handicapkørslen	92%	93%	93%	90%	89%
...med den indvendige rengøring af bilen	80%	80%	81%	81%	75%
...prisen på handicapkørsel – set i forhold til at du bliver kørt til og fra dit hjem	91%	93%	94%	91%	89%
...at du sommetider kører sammen med andre, som du ikke kender	74%	74%	78%	79%	73%
... med bilens komfort	80%	79%	82%	74%	74%
...chaufførens kørsel	87%	85%	85%	81%	78%
...chaufførens venlighed	85%	79%	79%	79%	74%
...medarbejderens venlighed, når du bestiller en tur	59%	85%	84%	71%	100%
...medarbejderens evne og mulighed for at give dig den hjælp du har brug for, når du bestiller en tur	69%	90%	78%	74%	80%
...ventetiden i telefonen, når du bestiller en tur	52%	70%	64%	61%	91%
...chaufførens hjælpsomhed ved afhentning og levering	84%	84%	82%	80%	77%
...at der er længere rejsetid, når der også er andre med i den samme kørsel	60%	61%	66%	62%	63%
...muligheden for fastspænding af hjælpemiddel i vognen	73%	74%	74%	77%	70%
...den venlighed og imødekommenhed du får, når du selv ringer til Flextrafik efter 20 minutter, hvis der er forsinkelser eller vognen slet ikke kommer	45%	54%	58%	64%	65%
...Midttrafiks evne til at afhente dig indenfor det aftalte tidsinterval	78%	78%	79%	79%	72%
...dine ønsker om afhentningstidspunkt opfyldt i forbindelse med bestilling af kørsel	76%	75%	69%	63%	71%
...muligheden for at bestille ture i hele Jylland og Fyn via onlineløsningen og App'en	24%	25%	26%	22%	28%
...det tilbud der findes, hvor man kan køre i hele Jylland og Fyn mod en merbetaling	33%	37%	36%	39%	40%



TILFREDSHED FORDELT PÅ MÅLGRUPPER

På en række af parametrene ses der en lidt højere tilfredshed blandt de svagtseende

Mens der blandt kørestolsbrugerne udtrykkes en lidt højere utilfredshed

Samlet andel kunder der har svaret <i>meget tilfreds</i> og <i>tilfreds</i> , opdelt på <u>hjælpemiddel*</u>	Kørestol/el-kørestol/crosser (n=45 – 459)	Rollator (n=28 – 538)	Svagtseende/ ink. med Servicehund (n=8 – 101)	Intet hjælpemiddel (n=34 – 445)
...alt i alt med handicapkørslen	89%	93%	95%	94%
...med den indvendige rengøring af bilen	80%	80%	67%	82%
...prisen på handicapkørsel – set i forhold til at du bliver kørt til og fra dit hjem	89%	94%	90%	93%
...at du sommetider kører sammen med andre, som du ikke kender	67%	79%	81%	77%
... med bilens komfort	74%	81%	86%	82%
...chaufførens kørsel	75%	89%	85%	89%
...chaufførens venlighed	80%	81%	83%	78%
...medarbejderens venlighed, når du bestiller en tur	84%	72%	79%	78%
...medarbejderens evne og mulighed for at give dig den hjælp du har brug for, når du bestiller en tur	81%	76%	72%	82%
...ventetiden i telefonen, når du bestiller en tur	68%	68%	54%	66%
...chaufførens hjælpsomhed ved afhentning og levering	86%	84%	79%	77%
...at der er længere rejsetid, når der også er andre med i den samme kørsel	52%	66%	74%	65%
...muligheden for fastspænding af hjælpemiddel i vognen	88%	82%	40%	56%
...den venlighed og imødekommenhed du får, når du selv ringer til Flextrafik efter 20 minutter, hvis der er forsinkelser eller vognen slet ikke kommer	55%	54%	53%	56%
...Midttrafiks evne til at afhente dig indenfor det aftalte tidsinterval	73%	82%	79%	78%
...dine ønsker om afhentningstidspunkt opfyldt i forbindelse med bestilling af kørsel	68%	79%	67%	70%
...muligheden for at bestille ture i hele Jylland og Fyn via onlineløsningen og App'en	27%	24%	24%	25%
...det tilbud der findes, hvor man kan køre i hele Jylland og Fyn mod en merbetaling	35%	35%	34%	38%



FLEXTRAFIK

Tilfredshedsmodel og prioritetskort

Dette afsnit vil præsentere prioriteringskortet, der giver input til hvilke områder Midttrafik med fordel kan fokusere på.



SYDTRAFIK

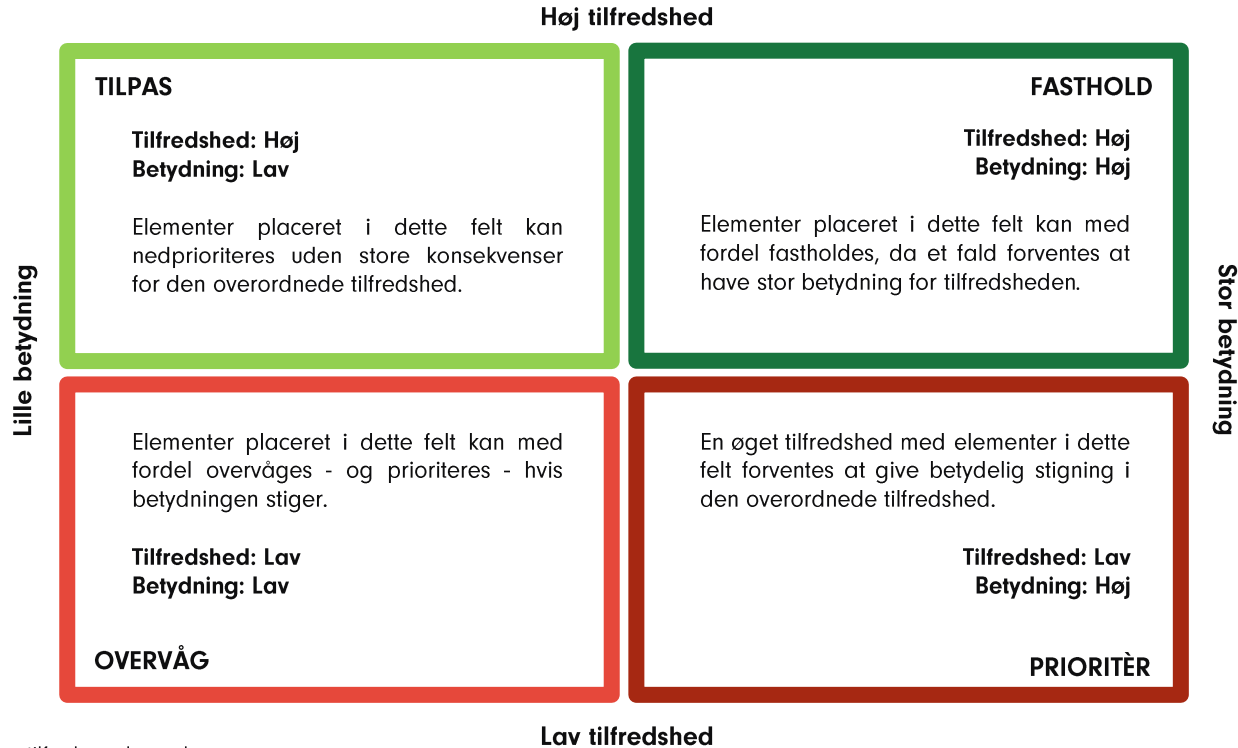
ALTID I BEVÆGELSE



midttrafik

PRIORITETSKORT

Hvilke områder gør sig gældende i modellen og hvad har de af betydning?



- Et prioritetskort ordner de forskellige elementer i fire kasser efter den gennemsnitlige tilfredshed og elementets betydning for den samlede tilfredshed.
- Gennemsnitlig tilfredshed er udregnet på en skala fra 1 (Overhovedet ikke tilfreds) til 5 (Fuldkommen tilfreds).
- Punkter i kasserne til venstre har lav betydning for den samlede tilfredshed og punkter i kasserne til højre har stor betydning for den samlede tilfredshed. Det nuværende niveau af tilfredshed kan aflæses vertikalt.
- Prioriteringskortet fokuserer kun på områdernes betydning for kundernes tilfredshed. Punkter med lav betydning i prioriteringskortet kan derfor sagtens være vigtige for Midttrafik i andre sammenhænge.

Spg.) Hvor tilfreds er du med...

n = 1673

Regression, n = 192

R-squared 56%

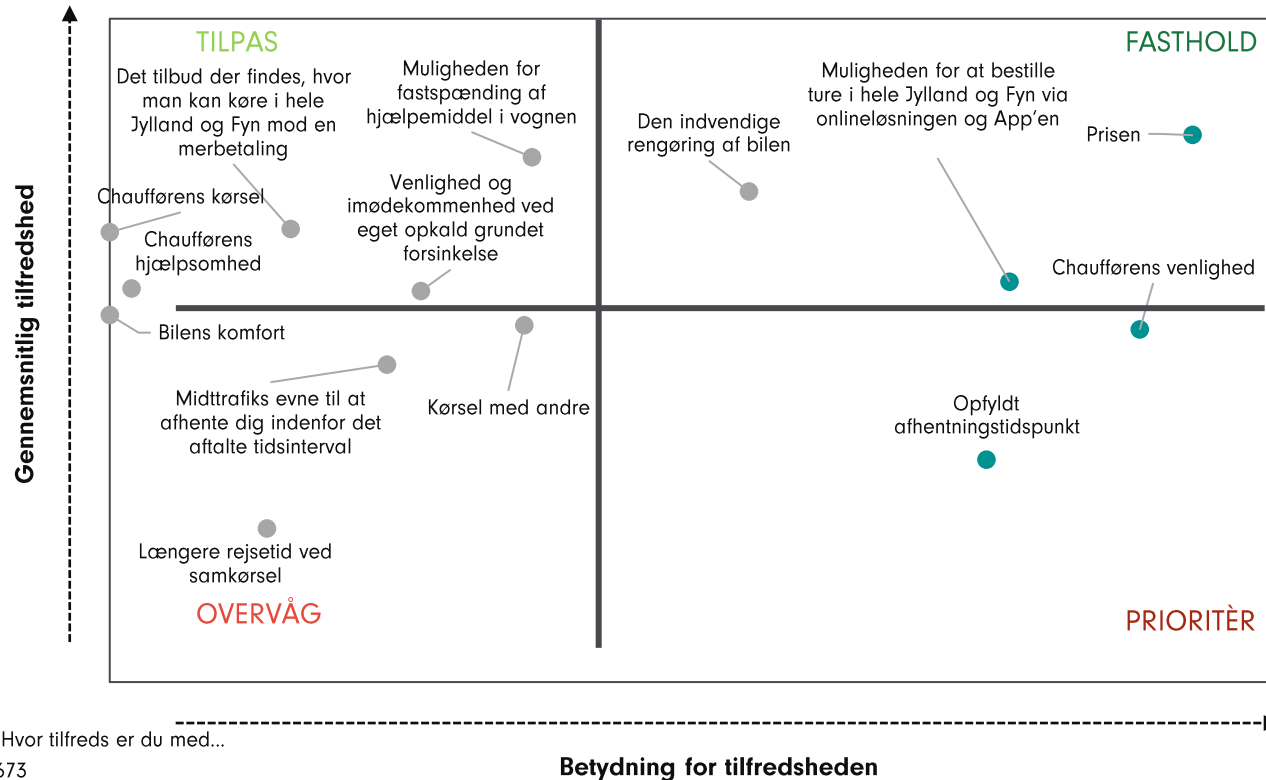
© 2022 - Side 19



TILFREDSHEDSMODEL

Det er vigtigt at fastholde performance på pris og muligheden for at bestille ture i hele Jylland og Fyn via onlineløsningen

Der kan med fordel ses på at prioritere chaufførens venlighed og at afhentningstidspunktet overholdes

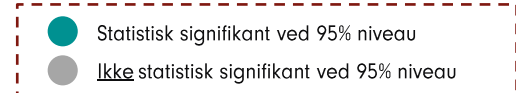


- **FASTHOLD:** Midttrafik bør tilstræbe at fastholde sin performance på *prisen*, *muligheden for at bestille ture i hele Jylland og Fyn via onlineløsningen og App'en* samt *den indvendige rengøring af bilen*
- **TILPAS:** Tilfredsheden med parameteren *tilbuddet der findes, hvor man kan køre i hele Jylland og Fyn mod merbetaling*, *muligheden for fastspænding af hjælpemiddel i vognen*, *venlighed og imødekommenhed ved eget opkald grundet forsinkelse*, *chaufførens kørsel*, *chaufførens hjælpsomhed* og *bilens komfort*.
- **OVERVÅG:** Midttrafik kan med fordel overvåge *evnen til at afhente brugeren indenfor det aftalte tidsinterval*, *kørsel med andre* og *længere rejsetid ved samkørsel*.
- **PRIORITÉR:** Midttrafik kan med fordel se på, *hvordan de prioritere at afhentningstidspunkt overholdes* og *chaufførens venlighed*.

Spg.) Hvor tilfreds er du med...

n = 1673

R-squared 56%



FLEXTRAFIK

Øvrige resultater

Resultaterne for øvrige relevante spørgsmål præsenteres i dette afsnit

SYDTRAFIK

ALTID I BEVÆGELSE



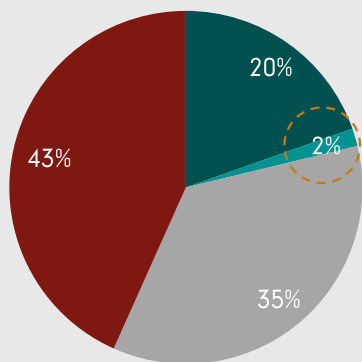
midttrafik

ØVRIGE RESULTATER

Få holder op med at benytte de tre tilbud, når de har prøvet det

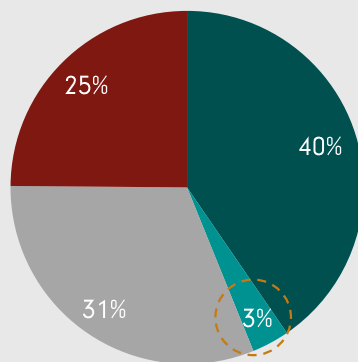
Der kan med fordel ses på at øge kendskabet til tilmelding af betalingskort samt SMS-påmindelser

Ved du, at du kan tilmelde og betale med dit betalingskort, når du bestiller handicapkørsel online/på app?



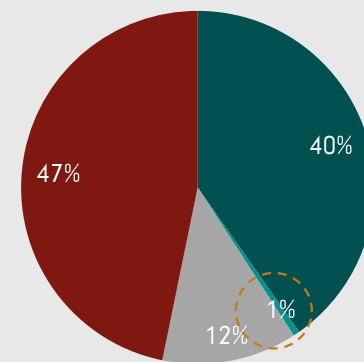
- Ja, bruger det nu
- Ja, har prøvet det, men benytter det ikke længere
- Ja, har hørt om det
- Nej

Ved du, at du kan blive oprettet til månedsfakturering på handicapkørsel?



- Ja, bruger det nu
- Ja, har prøvet det, men benytter det ikke længere
- Ja, har hørt om det
- Nej

Ved du, at du kan modtage SMS-påmindelser, når der er 24 timer og 15 min. til din tur skal udføres?



- Ja, bruger det nu
- Ja, har prøvet det, men benytter det ikke længere
- Ja, har hørt om det
- Nej

Spg.) Ved du, at du kan tilmelde og betale med dit betalingskort, når du bestiller handicapkørsel online/på app?
Base n = 1673

Spg.) Ved du, at du kan blive¹¹ - Ved du, at du kan modtage SMS-påmindelser, når der er 24 timer og 15 min. til din tur skal udføres oprettet til månedsfakturering på handicapkørsel?
Base n = 1673

Spg.) Ved du, at du kan modtage SMS-påmindelser, når der er 24 timer og 15 min. til din tur skal udføres
Base n = 1673



Hvad siger brugerne med deres egne ord?

Supplerende bemærkninger



"Jeg synes det er fedt, at man nogle gange kører med de samme chauffører, så kan de huske en. Så får man en hyggelig snak"



"Det kunne være rart, at de lige giver en bemærkning, når man skal kører med andre"



"At bilen kom til tiden, og man får en besked når de kommer for sent"



"Det er rigtig godt, og jeg er meget glad for det. De er meget imødekommende og gode til at finde tider. De er rigtige søde"



"Jeg er glad og tilfreds med Midttrafik, og jeg er ked af, at jeg ikke har benyttet det før nu"



"Jeg er godt tilfreds med chaufførerne, men nogle gange kører de en længere vej hjem. Bilerne er også for lave"



"Jeg er utilfreds med den ventetid der er på telefonen, når man ringer og bestiller flextrafik, sommetider 5 min."



"Jeg har kroniske lidelser, og jeg synes det er mega rart, at man ikke skal ud og benytte sig af offentligt transport, men at man i stedet kan blive kørt til og fra døren. Jeg er meget tilfreds"



"Det er ligesom når man kommer til chaufføren, så er det enten eller. Enten er de bare mega gode, og nogle gange er de bare dårlige. Så jeg synes det er en lidt unfair skala at sætte dem ind på. Der var engang ved vintertid, hvor chaufføren havde sit vindue åben, fordi han var ved at falde i søvn. Så han brugte kulden til at holde sig vågen, og det var meget ubehageligt at kører med. Der har også været et par andre episoder, hvor de også bare har kørt utroligt dårligt. Men størstedelen er super søde"

Spg.) Har du nogle supplerende bemærkninger du gerne vil have noteret?

Antal åbne kommentarer: 643



FLEXTRAFIK

Baggrundsinformation

Fordeling af interview mv.

SYDTRAFIK

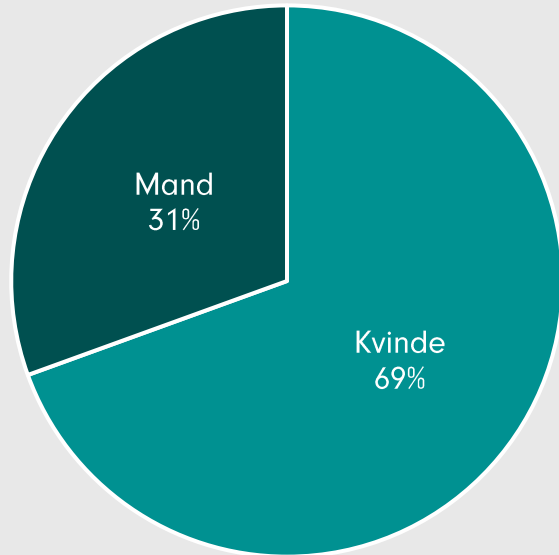
ALTID I BEVÆGELSE



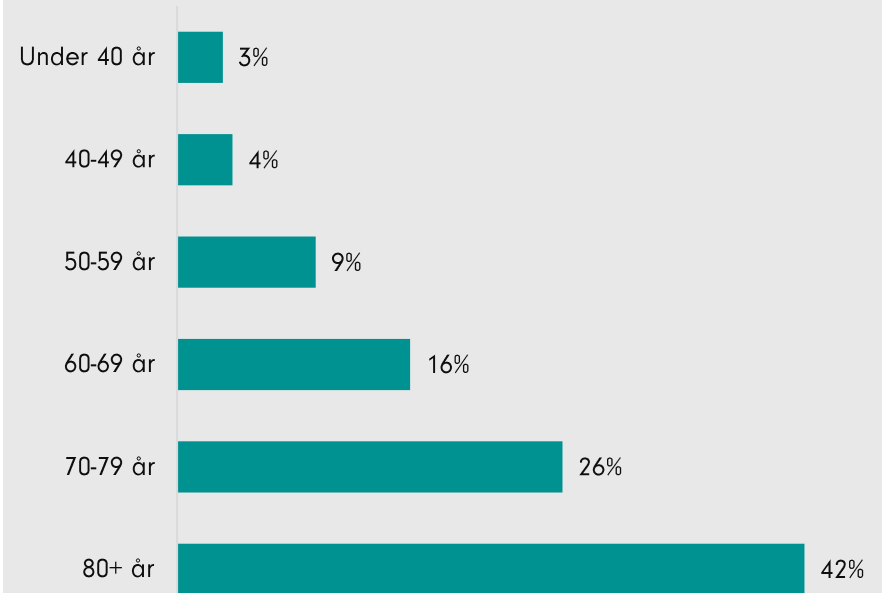
midttrafik

Hvem har vi talt med?

KØN (N=1673)



PASSAGERENS ALDER (N=1673)



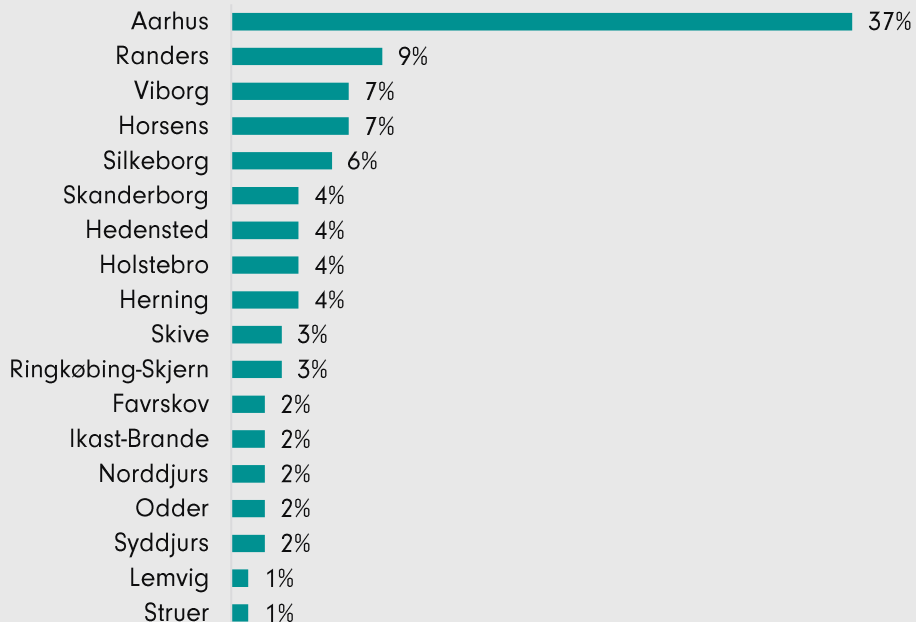
Køn
Alder
Base n = 1673



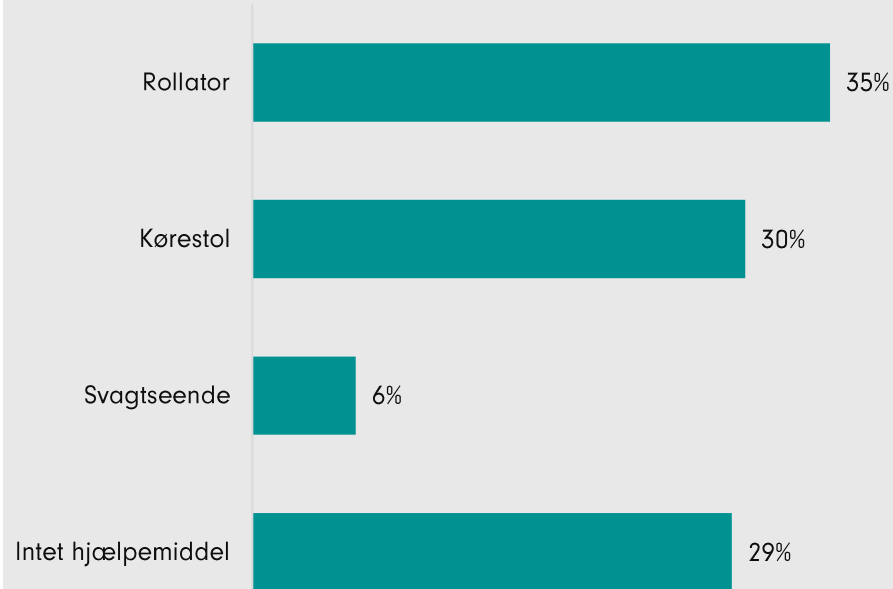
BAGGRUNDSINFORMATION

Hvordan fordeler andelen af interviews sig i kommunerne og det hjælpemiddel man har haft med på turen

FORDELINGEN AF INTERVIEWS EFTER VEJNING (N=1673)



FORDELINGEN AF HJÆLPEMIDLER (N=1673)



Kommune
Hjælpemiddel
Base n = 1673

*En kunde med flere hjælpemidler klassificeres ud fra, hvad der vægter højest ift. afvikling af kørslen. F.eks. figurerer en synshandicappet med kørestol under kategorien kørestol.



FLEXTRAFIK

Kontaktoplysninger

 SYDTRAFIK

ALTID I BEVÆGELSE



midttrafik

Kontakter

Wilke

Henrik Andersen
Head of Public & Partner
ha@wilke.dk
+45 40 59 41 50

Wilke

Rasmus Fallenkamp
Data Insights Consultant
rfa@wilke.dk
+45 51 91 92 36



w Wilke