

FLEXTRAFIK

RAPPORT

MIDTTRAFIK

NOVEMBER 2016



INDHOLD

BAGGRUND OG FORMÅL

4

EXECUTIVE SUMMARY

5

SAMLEDE RESULTATER

6

DELRESULTATER

10

PRIORITERINGSKORT

15



INDLEDENDE

Dette afsnit indeholder oplysninger om undersøgelsens baggrund og formål, undersøgelsens design samt analysens hovedkonklusioner



BAGGRUND OG FORMÅL

BAGGRUND OG FORMÅL

Undersøgelsen af Flextrafiks kunder, som ligger til grund for denne afrapportering, har til formål at tilvejebringe viden omkring Flextrafiks kunders tilfredshed med Flextrafik-ordningen. 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, der udbydes af Midttrafik.

UNDERSØGELSESDSIGN

Undersøgelsen er gennemført i uge 43-45 2016 og interviewene er foretaget som telefoninterview, da denne metode er mest velegnet til målgruppen. Der er i alt indsamlet 1381 besvarelser . Spørgeskemaet, der ligger til grund for undersøgelsen, er leveret af Midttrafik.

LÆSEVEJLEDNING

I rapporten er der fokus på **tilfredsheden** blandt kunderne. Først præsenteres hovedkonklusioner og dernæst gennemgås de enkelte resultater af undersøgelsen. Resultaterne præsenteres for alle brugere og på tværs af kommuner, rejsefrekvens, rejseformål og anciennitet, hvor det giver mening.

EXECUTIVE SUMMARY

Udvalgte hovedkonklusioner

”Den højeste tilfredshed blandt brugerne af Flextrafik findes ved chaufførens venlighed og kørsel ”

Der opleves generelt en stor tilfredshed hos brugerne af Flextrafik, hvilket eksempelvis ses ved, at den samlede tilfredshed er rigtig høj (97 %). Der er især stor tilfredshed med chaufførerne både i forhold til deres hjælpsomhed ved ind- og udstigning, service og kørsel. Den laveste tilfredshed blandt brugerne af Flextrafik er ved længere rejsetid, når der er andre med i samme kørsel samt oplevelsen af, om man får sit ønske om afhentningstidspunkt opfyldt. Dog er tilfredsheden her også forholdsvis høj. Kun 9 % af respondenterne har prøvet at benytte Flextrafiks selvbetjeningsløsning, blandt disse er brugerne overordnet tilfredse.

”Ringkøbing-Skjern og Horsens har de mest tilfredse brugere ”

Der er ikke stor forskel i den samlede tilfredshed på tværs af kommuner. Der er ligeledes heller ikke stor forskel blandt brugerne på tværs af kommunerne, når der kigges på rejsefrekvens, rejseformål og anciennitet. De største forskelle ses ved kunder, som bruger Flextrafik ofte og/eller har benyttet Flextrafik i mange år. Disse respondenter er generelt en smule mindre tilfredse sammenlignet med kunder, som sjældnere benytter Flextrafik eller har benyttet det i mindre end 10 år.

”Særligt parametre der omhandler afhentningen kan sikre en høj tilfredshed på sigt ”

Midttrafiks Flextrafik klarer sig rigtig godt på en del parametre, som også har stor betydning for den samlede tilfredshed, herunder eksempelvis chaufførens hjælpsomhed, service og kørsel. Midttrafik kan for at øge den samlede tilfredshed vælge at prioritere både afhentning af kunderne indenfor det aftalte tidsinterval, opfyldelse af kundernes ønsker i henhold til afhentningstidspunkt samt ventetiden i telefonen, når man skal bestille en tur, da der særligt på disse parametre ses en lavere tilfredshed samtidigt med, at parametrene har stor betydning for den samlede tilfredshed.

SAMLEDE RESULTATER

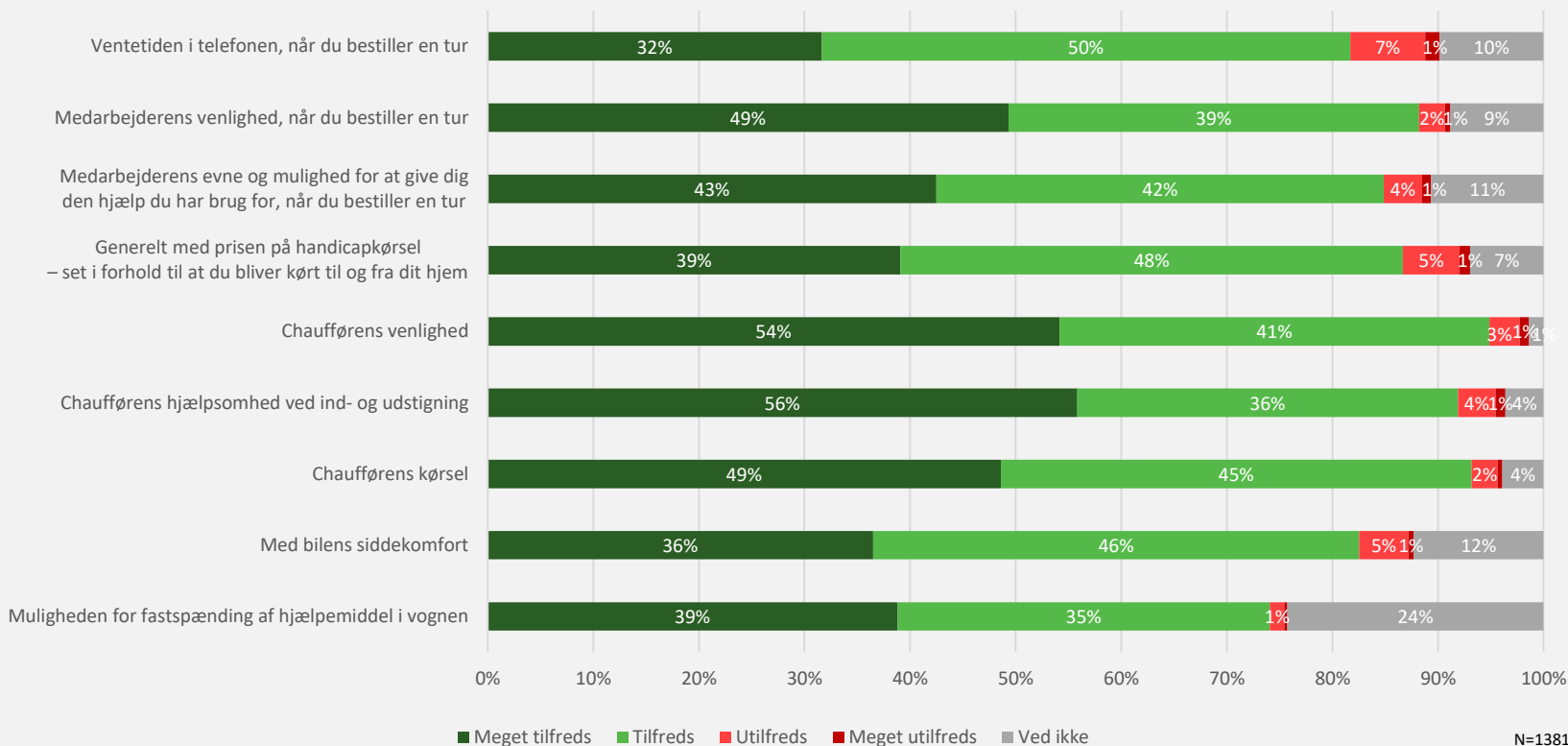
I dette afsnit præsenteres de samlede
resultater af undersøgelsen



STOR TILFREDSHED MED CHAUFFØRERNE

Der er generelt få negative tilkendegivelser på tilfredshedsparametrene. Ventetiden i telefonen, når brugerne bestiller en tur, er det parameter, som har færrest meget tilfredse. Her er 32 % meget tilfredse.

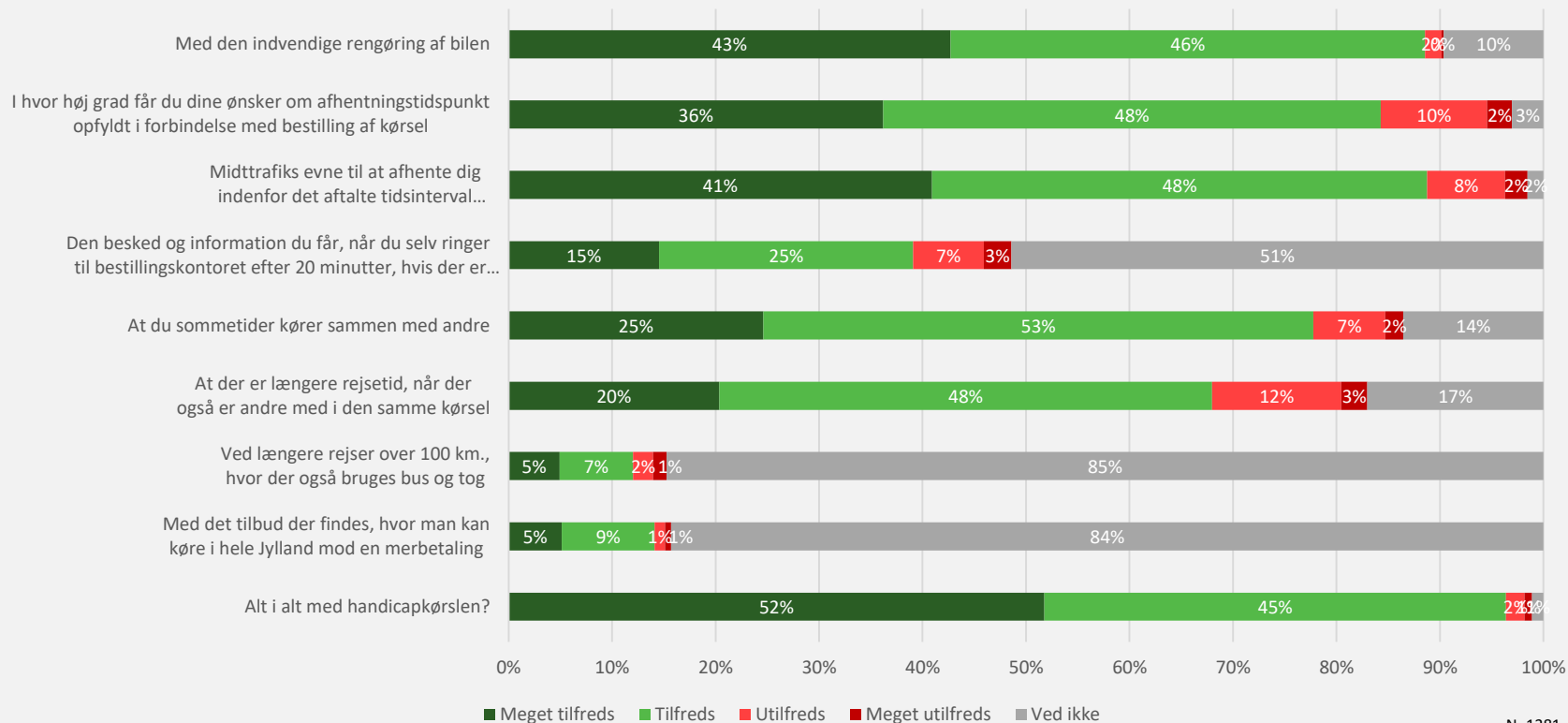
Tilfredshedsparametre



STOR OVERORDNET TILFREDSHED MED HANDICAPKØRSLEN

Den største utilfredshed blandt kunderne findes ved den længere rejsetid, når der er andre med i samme kørsel

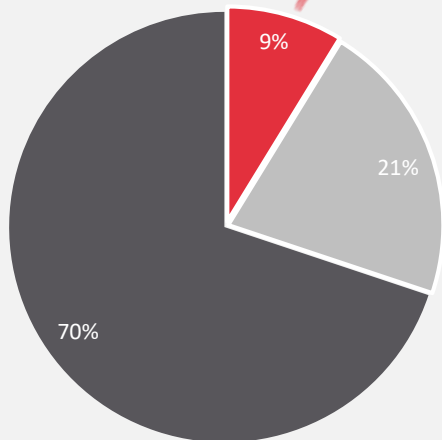
Tilfredshedsparametre



FLEXTRAFIKS SELVBETJENINGSLØSNING

Størstedelen af respondenterne kender *ikke* til Flextrafiks selvbetjeningsløsning, og kun 9 % har prøvet at benytte det. Brugere er dog generelt tilfredshed med løsningen (79 %).

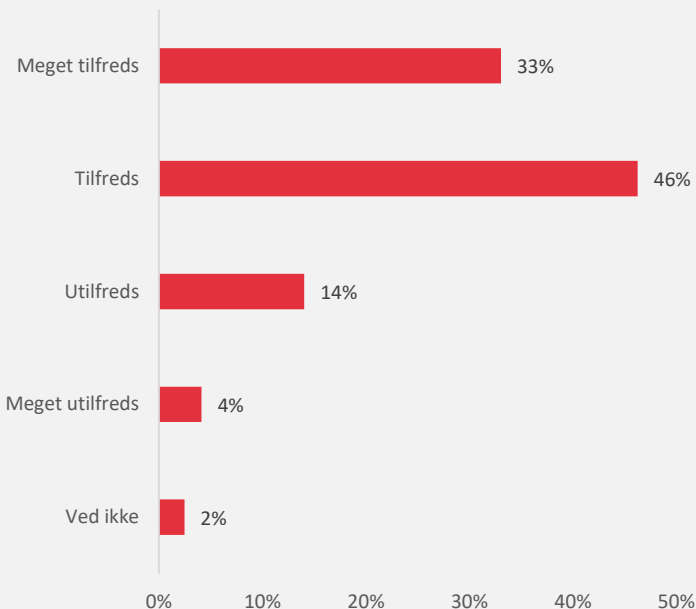
Kender du til Flextrafiks selvbetjeningsløsning, hvor du online kan bestille handicapkørsel frem til kl. 23?



■ Ja, har prøvet at benytte det ■ Ja, har hørt om det ■ Nej

N=1381

Hvor tilfreds er du med brugen af online bestilling?



N=121

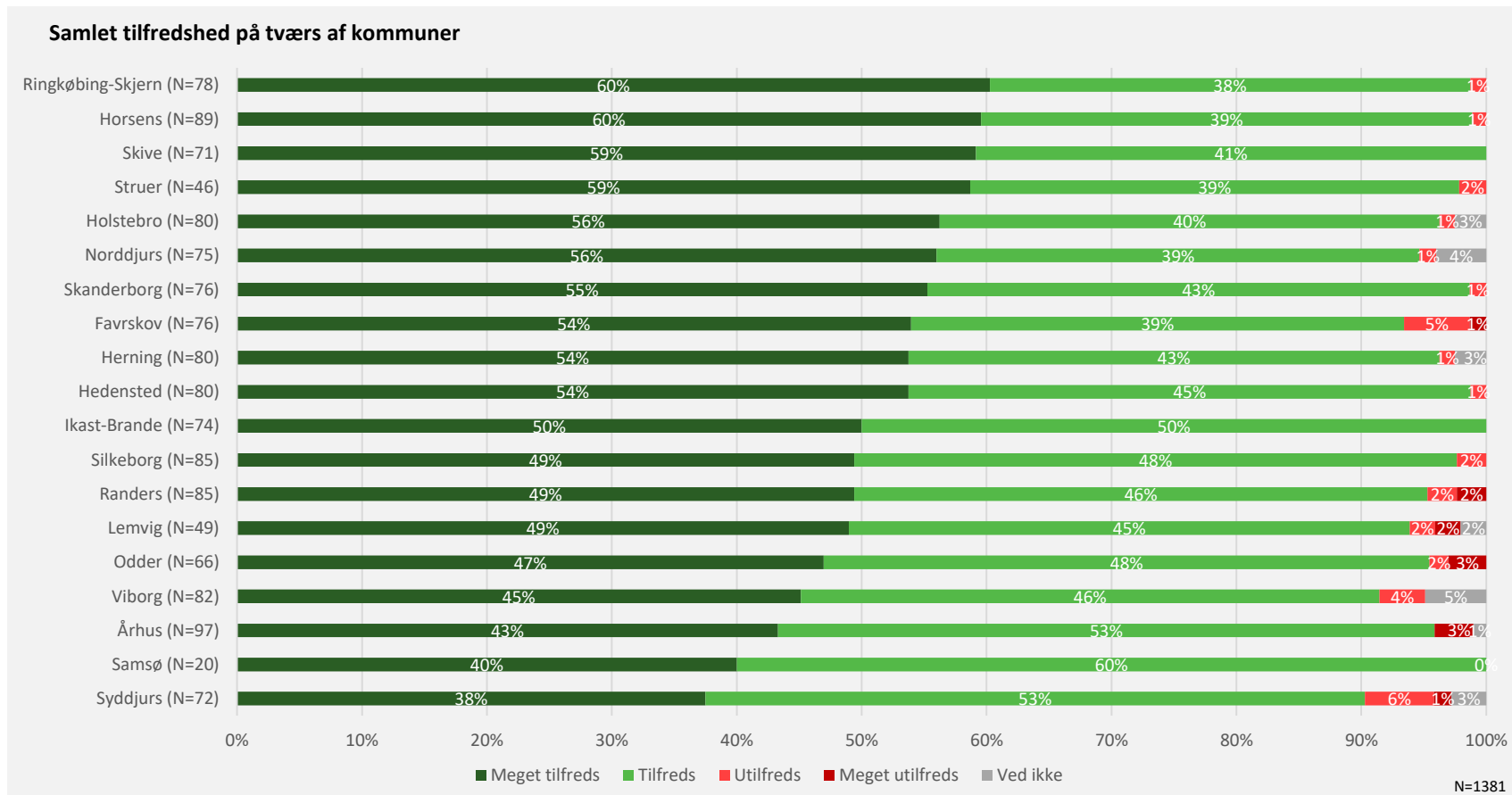
DELRESULTATER

I dette afsnit præsenteres undersøgelsens resultater på tværs af kommuner, rejsefrekvens, rejseformål og anciennitet, hvor det giver mening



MIDTTRAFIKS KUNDER ER MEST TILFREDSE I RINGKØBING-SKJERN, HORSENS OG SKIVE

Respondenterne i Syddjurs er de mindst tilfredse, dog er der også her overordnet høj tilfredshed



DER ER IKKE STORE FORSKELLE I TILFREDSHEDEN PÅ TVÆRS AF REJSEFREKVENNS

Dog er kunder, som rejser 1-3 gange om måneden eller sjældnere, generelt en smule mere tilfredse med handicapkørslen end kunder, der rejser flere gange om ugen

Samlet andel meget tilfredse og tilfredse kunder opdelt på rejsefrekvens

	En eller flere gange om ugen (N=63-375)	1-3 gange om måneden (N=81-517)	Sjældnere (N=60-475)
Ventetiden i telefonen, når du bestiller en tur	86%	92%	92%
Medarbejderens venlighed, når du bestiller en tur	97%	97%	96%
Medarbejderens evne og mulighed for at give dig den hjælp du har brug for, når du bestiller en tur	95%	96%	94%
Generelt med prisen på handicapkørsel – set i forhold til at du bliver kørt til og fra dit hjem	94%	93%	93%
Chaufførens venlighed	96%	97%	95%
Chaufførens hjælpsomhed ved ind- og udstigning	95%	96%	95%
Chaufførens kørsel	96%	97%	97%
Med bilens siddekomfort	92%	94%	96%
Muligheden for fastspænding af hjælpemiddel i vognen	96%	98%	99%
Med den indvendige rengøring af bilen	97%	98%	99%
I hvor høj grad får du dine ønsker om afhentningstidspunkt opfyldt i forbindelse med bestilling af kørsel	85%	85%	90%
Midttrafiks evne til at afhente dig indenfor det aftalte tidsinterval	86%	91%	93%
Den besked og information du får, når du selv ringer til bestillingskontoret efter 20 minutter, hvis der er forsinkelser eller vognen slet ikke kommer	77%	80%	84%
At du sommetider kører sammen med andre	88%	92%	90%
At der er længere rejsetid, når der også er andre med i den samme kørsel	81%	84%	81%
Ved længere rejser over 100 km., hvor der også bruges bus og tog	75%	84%	76%
Med det tilbud der findes, hvor man kan køre i hele Jylland mod en merbetaling	85%	91%	93%
Alt i alt med handicapkørslen	97%	98%	97%

DER ER IKKE STORE FORSKELLE I TILFREDSHEDEN PÅ TVÆRS AF REJSEFORMÅL

Det største udsving ses ved opfyldelse af kundens ønske om afhentningstidspunkt, hvor tilfredsheden svinger fra 82 % (Fritid/indkøb) til 90 % (Andet)

Samlet andel meget tilfredse og tilfredse kunder opdelt på rejseformål

	Fritid/indkøb (N=74-442)	Besøg (N=126-747)	Behandling (N=91-682)	Andet (N=17-85)
Ventetiden i telefonen, når du bestiller en tur	87%	91%	91%	89%
Medarbejderens venlighed, når du bestiller en tur	96%	97%	96%	97%
Medarbejderens evne og mulighed for at give dig den hjælp du har brug for, når du bestiller en tur	95%	95%	94%	88%
Generelt med prisen på handicapkørsel – set i forhold til at du bliver kørt til og fra dit hjem	95%	94%	92%	91%
Chaufførens venlighed	97%	97%	96%	95%
Chaufførens hjælpsomhed ved ind- og udstigning	95%	95%	95%	96%
Chaufførens kørsel	98%	97%	97%	98%
Med bilens siddekomfort	92%	95%	93%	95%
Muligheden for fastspænding af hjælpemiddel i vognen	97%	99%	98%	95%
Med den indvendige rengøring af bilen	98%	98%	97%	99%
I hvor høj grad får du dine ønsker om afhentningstidspunkt opfyldt i forbindelse med bestilling af kørsel	82%	89%	85%	90%
Midttrafiks evne til at afhente dig indenfor det aftalte tidsinterval	88%	92%	88%	87%
Den besked og information du får, når du selv ringer til bestillingskontoret efter 20 minutter, hvis der er forsinkelser eller vognen slet ikke kommer	78%	81%	80%	79%
At du sommetider kører sammen med andre	91%	90%	88%	91%
At der er længere rejsetid, når der også er andre med i den samme kørsel	83%	82%	79%	82%
Ved længere rejser over 100 km., hvor der også bruges bus og tog	78%	79%	80%	76%
Med det tilbud der findes, hvor man kan køre i hele Jylland mod en merbetaling	89%	91%	90%	87%
Alt i alt med handicapkørslen	97%	98%	97%	95%

DER ER IKKE STORE FORSKELLE I TILFREDSHEDEN PÅ TVÆRS AF ANCIENNITET

Generelt er respondenter, som har benyttet Flextrafik i 10 år eller mere, en smule mindre tilfredse. Dette ses især ved længere rejser over 100 km og samkørsel, samt ventetiden i telenonen når man skal bestille en tur

Samlet andel meget tilfredse og tilfredse kunder opdelt på anciennitet

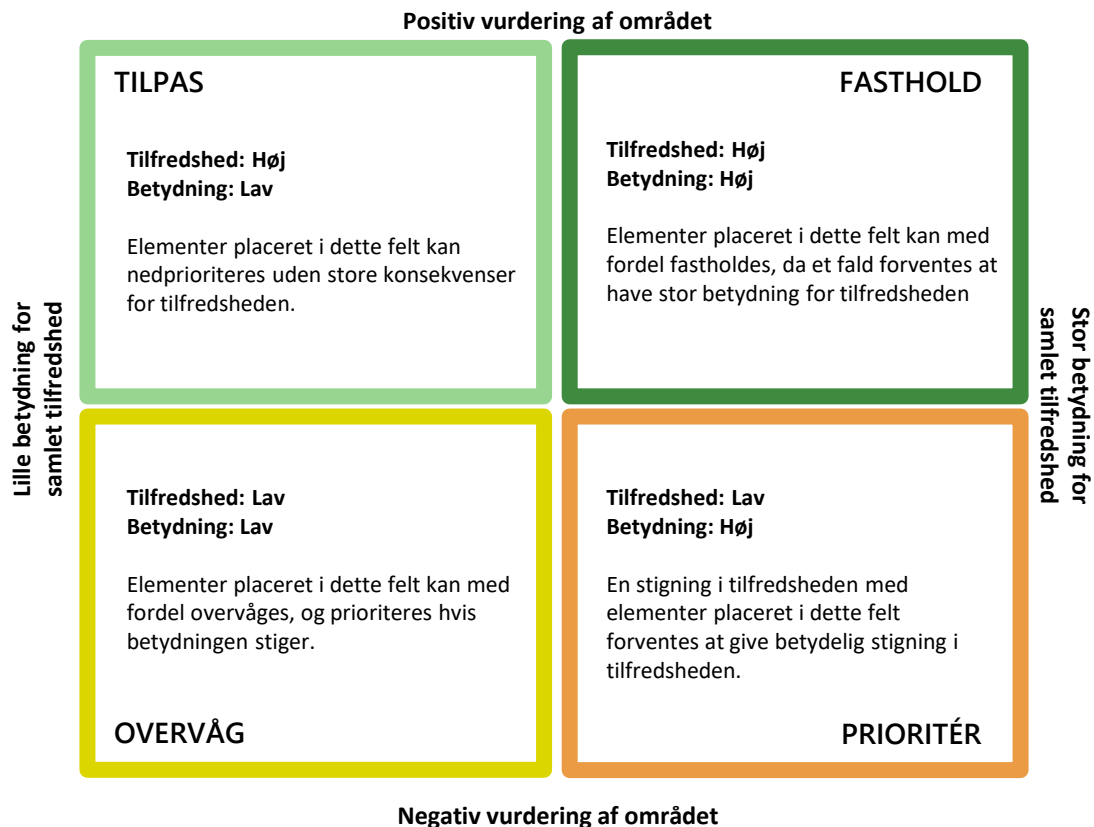
	Mindre end 1 år (N=23-201)	1 til 3 år (N=60-428)	3 til 5 år (N=32-276)	5 til 10 år (N=43-225)	10 år eller mere (N=25-170)
Ventetiden i telefonen, når du bestiller en tur	94%	93%	92%	90%	82%
Medarbejderens venlighed, når du bestiller en tur	95%	98%	96%	96%	95%
Medarbejderens evne og mulighed for at give dig den hjælp du har brug for, når du bestiller en tur	93%	97%	95%	96%	91%
Generelt med prisen på handicapkørsel – set i forhold til at du bliver kørt til og fra dit hjem	93%	94%	95%	96%	86%
Chaufførens venlighed	95%	96%	97%	95%	96%
Chaufførens hjælpsomhed ved ind- og udstigning	95%	95%	96%	95%	94%
Chaufførens kørsel	98%	96%	98%	98%	94%
Med bilens siddekomfort	95%	94%	96%	92%	94%
Muligheden for fastspænding af hjælpemiddel i vognen	97%	98%	98%	98%	97%
Med den indvendige rengøring af bilen	99%	98%	99%	99%	96%
I hvor høj grad får du dine ønsker om afhentningstidspunkt opfyldt i forbindelse med bestilling af kørsel	90%	87%	89%	87%	82%
Midttrafiks evne til at afhente dig indenfor det aftalte tidsinterval	92%	88%	93%	93%	86%
Den besked og information du får, når du selv ringer til bestillingskontoret efter 20 minutter, hvis der er forsinkelser eller vognen slet ikke kommer	88%	79%	81%	77%	79%
At du sommetider kører sammen med andre	89%	92%	91%	89%	87%
At der er længere rejsetid, når der også er andre med i den samme kørsel	87%	83%	85%	80%	75%
Ved længere rejser over 100 km., hvor der også bruges bus og tog	83%	75%	81%	87%	70%
Med det tilbud der findes, hvor man kan køre i hele Jylland mod en merbetaling	82%	90%	87%	95%	92%
Alt i alt med handicapkørslen	94%	98%	99%	98%	96%

PRIORITERINGS- KORT

I dette afsnit præsenteres et prioriteringskort, der giver input til hvilke områder Midttrafik bør fokusere på i arbejdet mod at øge den samlede tilfredshed hos brugerne af Flextrafik

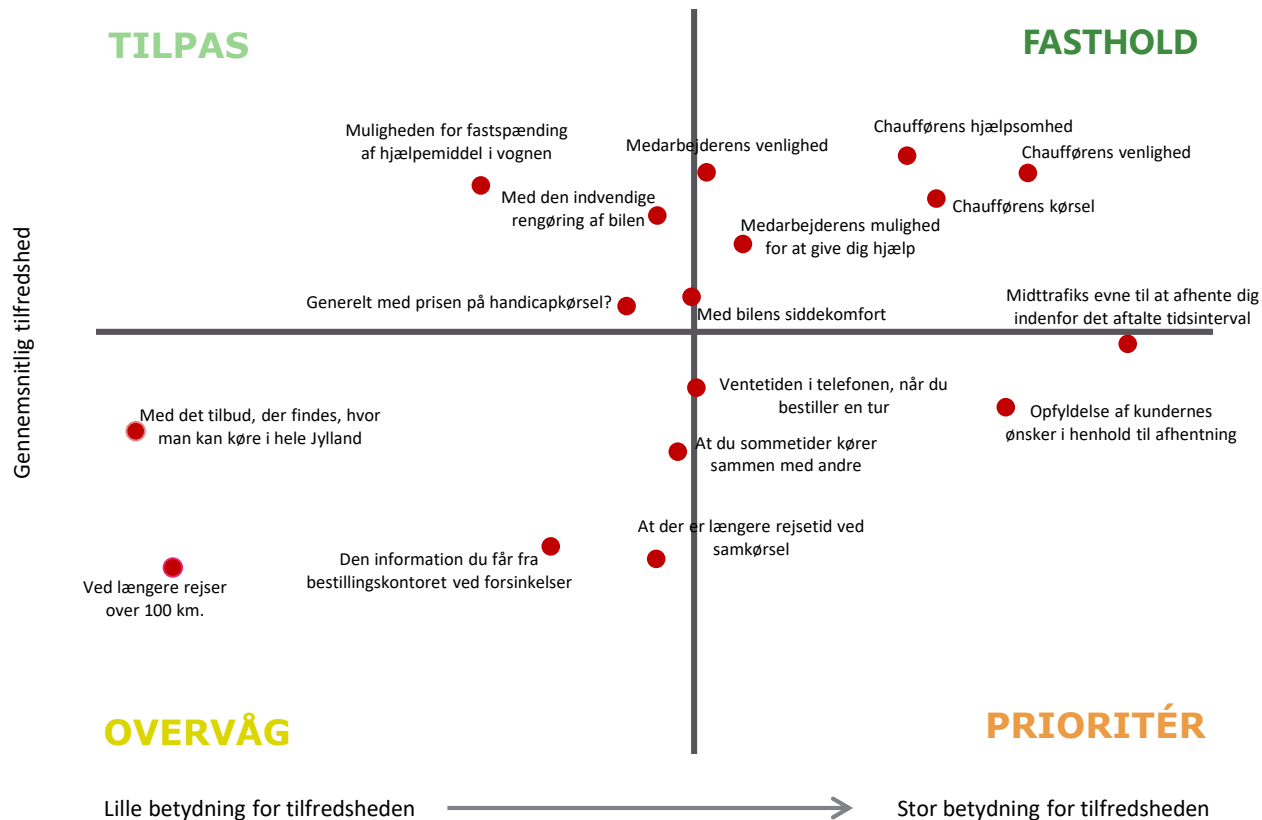


PRIORITERINGSKORT: IDENTIFIKATION AF INDSATSOMRÅDER



- I prioriteringen af forskellige mulige indsatsområder er det relevant at se på deres betydning for den samlede tilfredshed.
- Prioriteringskortet ordner de forskellige områder i fire kasser efter den gennemsnitlige vurdering og hvor stor betydning området har for tilfredsheden.
- Punkter i kasserne til venstre har lavest betydning for tilfredsheden. En stigning eller et fald i tilfredsheden med disse elementer forventes ikke at påvirke den samlede tilfredshed i ligeså høj grad som elementerne i højre side af figuren. I elementerne i højre side, vil et fald eller en stigning i et af disse punkter forventes at medføre en lavere tilfredshed samlet set.

VENTETID, FORSINKELSER OG AFHENTNINGSTIDSPUNKT BØR PRIORITERES



▪ **Fasthold:** Der er høj tilfredshed blandt kunderne ved medarbejderens evne og mulighed for give kunden den hjælp han/hun har brug for, medarbejdernes venlighed, bilens siddekomfort samt chaufførens hjælpsomhed, service og kørsel. Disse elementer har desuden stor betydning for den samlede tilfredshed, hvorfor Midttrafik forsæt bør sikre, at disse områder har en høj tilfredshed blandt deres kunder.

▪ **Priorité:** Midttrafiks evne til afhente kunderne indenfor det aftalte tidsinterval, opfyldelse af kundernes ønsker i henhold til afhentningstidspunkt samt ventetiden i telefonen, når kunderne skal bestille en tur, ses der en lavere tilfredshed. Disse punkter bør prioriteres, da de netop har en stor betydning for kundernes samlede tilfredshed. Midttrafik kan derfor med fordel satse på, at forbedre disse forhold, hvis de vil øge tilfredsheden hos kunderne.

EPINION AARHUS

Hack Kampmanns Plads 1-3
8000 Aarhus C , Denmark
T: +45 87 30 95 00
E: aarhus@epinion.dk

www.epinionglobal.com

EPINION KØBENHAVN

Ryesgade 3F
2200 Copenhagen N, Denmark
T: +45 87 30 95 00
E: copenhagen@epinion.dk