



Sydtrafik

Kundetilfredshedsundersøgelse Flextrafik

Wilke, november 2023

Indholdsfortegnelse

Formål
Overblik
Anbefalinger og konklusioner
Tilfredshedsmodel
Overordnede parametre
Bestilling og behov
Bilen og køreturen
Kontaktpunkter og forsinkelser
Åben Flextrafik bestilt online via Rejseplanen
NemID
Kommuner
Rejsemønster og demografi
Om undersøgelsen



Formål



Formål

Formålet med nærværende undersøgelse er at undersøge tilfredsheden med Flextrafik blandt Flextrafiks kunder.

De mere specifikke formål med undersøgelsen er:

- At afdække den overordnede tilfredshed blandt dem der sidder i vognen
- At afdække tilfredsheden med de forskellige serviceparametre/kontaktpunkter til kunderne
- At få indsigt i betydningen af de enkelte parametre i forhold til den samlede tilfredshed og hermed identificere de vigtigste indsatsområder for at forbedre opfattelsen af Flextrafik

FynBus og Sydtrafik har indgået et samarbejde om at gennemføre en samtidig undersøgelse af tilfredsheden med Flextrafik.

Undersøgelsen afdækker tilfredsheden med de forskellige kørselstyper:

- Den siddende patientbefordring (fælles for begge selskaber)
- Handicapordning
- Flextur
- Plustur
- Kommunalt visiteret kørsel

Undersøgelsen er afrapporteret i 3 delrapporter:

- Regionsrapport (baseret på tilfredsheden med den siddende patientbefordring)
- FynBus rapport (baseret på tilfredshed blandt FynBus' kunder)
- Sydtrafik rapport (baseret på tilfredsheden blandt Sydtrafiks kunder)

Denne rapport fokuserer på kundetilfredsheden hos Sydtrafiks kunder inden for Handicapordningen, Flextur, Plustur og kommunalt visiteret kørsel.

Undersøgelsen er gennemført som telefoniske interviews. Brugere er kontaktet umiddelbart efter en gennemført tur (og maksimalt inden for 7 dage efter en gennemført tur).

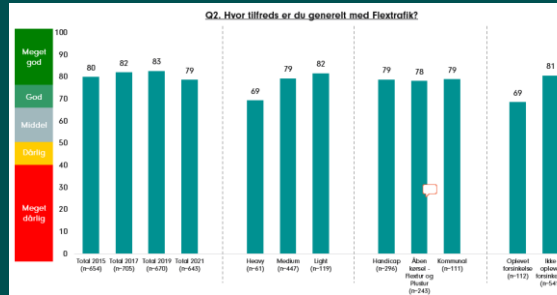


Undersøgelsens metode – forklaring af grafikker

Meget god	75 - 100
God	65 - 74
Middel	50 - 64
Dårlig	40 - 49
Meget dårlig	0 - 39

Gennem denne rapport bruges der indekstal for de fleste spørgsmål. Dette betyder, at respondenternes svar genberegnes i en skala fra 0-100. Gennem en lang række undersøgelser er der konsensus om fortolkningen af hvert niveau. Måden, hvorpå de enkelte niveauer skal fortolkes, er vist til venstre.

Alle værdier på 75 og derover skal fortolkes som "meget god". Dette signalerer, at det er mere vanskeligt at forbedre tilfredsheden fra 80 til 90, end det er fra 60 til 70, selvom forskellen i absolutte tal er den samme.



Overblik



Samlet overblik

	2021	2023	Udvikling i perioden
Tilfredshed (total)	83,2	81,4	-1,8
Hvor tilfreds er du generelt med flextrafik?	81,2	79,1	-2,1
Hvor tilfreds er du alt i alt med din seneste tur med flextrafik?	85,2	83,7	-1,5
Bestilling og behov	82,6	82,7	0,1
Alt i al med bestilling af din rejse	84,3	85,5	1,2
Ventetiden i telefonen, da du bestilte turen	78,0	77,3	-0,8
Medarbejderens venlighed, da du bestilte turen	90,1	91,6	1,6
Bestillingssystemets brugervenlighed ved online bestilling	77,9	76,3	-1,6
Bilen og køreturen	88,6	87,0	-1,6
Afhentningstidspunktet	84,6	83,7	-0,9
Ankomsttidspunktet	86,4	85,2	-1,2
Rengøring af bilen (både indvendigt og udvendigt)	90,3	89,2	-1,1
Bilens indretning og komfort	86,8	84,7	-2,1
Chaufførens kundeservice	89,0	86,9	-2,2
Chaufførens kørsel	89,8	87,5	-2,3
Chaufførens villighed til at hjælpe dig ind/ud af vognen, hvis du havde brug for det	90,5	89,5	-1,0
Chaufførens service ifm. at fastspænde korrekt og forsvarligt under turen	90,5	89,8	-0,7
Turens varighed	90,2	87,7	-2,5
Prisen for denne rejse	87,8	85,4	-2,4
Kontaktpunkter ved forsinkelse			
Hvor tilfreds er du med Flextrafiks hjælp, da du henvendte dig omkring forsinkelsen eller udeblivelsen?	71,0	69,8	-1,3



Anbefalinger og konklusioner



Anbefalinger der skal øge tilfredsheden

1

Oprethold tilfredsheden

Tilfredsheden i 2023 ligger overordnet på et højt niveau, der er meget sammenligneligt med 2021. For at fastholde den gode tilfredshed bør I særligt fokusere på **rettidig ankomst**, **chaufførens villighed til at hjælpe ind/ud af vognen**, **chaufførens kundeservice generelt** samt **prisen** på rejsen.

2

Rettidig ankomst

I bør særligt fokusere på **rettidig ankomst**, eftersom denne faktor har den største betydning for den overordnede tilfredshed med rejsen.

3

Chaufførens villighed til at hjælpe

Chaufførens villighed til at **hjælpe ind/ud af vognen** er den faktor, der har næststørst betydning for den overordnede tilfredshed med rejsen. Tilfredsheden hermed ligger på et højt niveau i 2023, hvorfor Flextrafik bør fastholde den gode tendens.

Konklusion - tilfredshed

- ❖ Kundernes tilfredshed med Flextrafik generelt samt den seneste tur er i 2023 overordnet set høj, selvom der er sket fald siden 2021.

- ❖ Den generelle tilfredshed er faldet med 2 indekspoint siden 2021.
- ❖ Der er siden 2021 sket et mindre fald på de parametre, der har signifikant betydning for tilfredshed med turen: ankomsttidspunkt, pris, chaufførens kundeservice samt villighed til at hjælpe ind/ud af vognen.
- ❖ Generelt er der lavere tilfredshed blandt heavy users og de, der har oplevet forsinkelser.

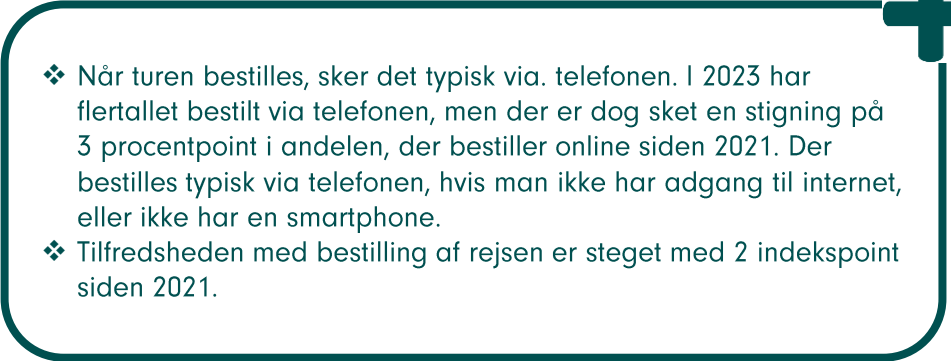


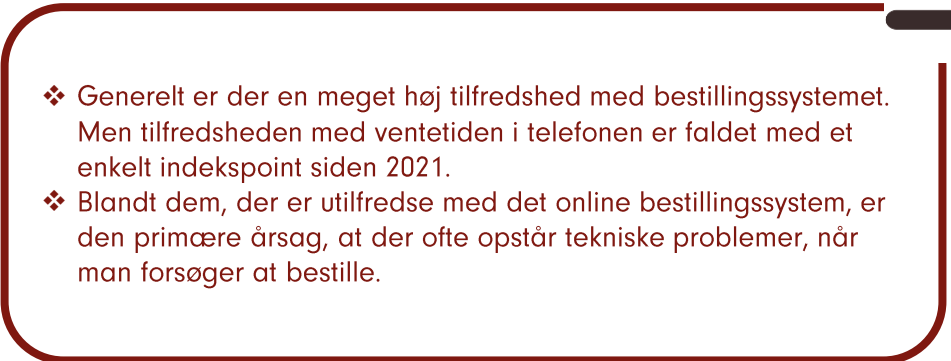
Fokusområder

For at fastholde tilfredsheden blandt kunderne anbefales det at rette fokus mod parametrene: ankomsttidspunkt, pris, chaufførens kundeservice og hjælp til at komme ind/ud af vognen. Disse parametre har en lavere tilfredshed i 2023 end i 2021 og har samtidigt direkte indflydelse på tilfredsheden med den seneste tur.



Konklusion – bestilling og behov

- 
- ❖ Når turen bestilles, sker det typisk via telefonen. I 2023 har flertallet bestilt via telefonen, men der er dog sket en stigning på 3 procentpoint i andelen, der bestiller online siden 2021. Der bestilles typisk via telefonen, hvis man ikke har adgang til internet, eller ikke har en smartphone.
 - ❖ Tilfredsheden med bestilling af rejsen er steget med 2 indekspoint siden 2021.

- 
- ❖ Generelt er der en meget høj tilfredshed med bestillingssystemet. Men tilfredsheden med ventetiden i telefonen er faldet med et enkelt indekspoint siden 2021.
 - ❖ Blandt dem, der er utilfredse med det online bestillingssystem, er den primære årsag, at der ofte opstår tekniske problemer, når man forsøger at bestille.



Fokusområder

Det er positivt, at der arbejdes med et online bestillingssystem. Der bør fortsat arbejdes på at gøre selvbetjeningssystemet så tilgængeligt som muligt og nedbringe andelen af tekniske fejl.

Konklusion – bilen og køreturen

- ❖ Når det kommer til bilen og køreturen, er der ingen af parametrene, der vurderes lavere end "meget godt".

- ❖ Samtlige faktorer, der angår bilen og køreturen, er dog faldet en smule siden 2021. Det største fald ses for tilfredsheden med prisen på rejsen, turens varighed og chaufførens villighed til at hjælpe ind/ud af vognen ved behov.



Fokusområder

Med henblik på at fastholde et højt tilfredshedsniveau anbefales det, at der fortsat fokuseres på ankomsttidspunktet, prisen for rejsen, chaufførens kundeservice og villigheden til at hjælpe ind/ud af vognen.



Konklusion – kontaktpunkter ved forsinkelser

- 
- ❖ Størstedelen mener, at vognen maks. må komme 15 min. efter det oplyste tidspunkt for afhentningen. Hertil oplevede 84% af kunderne, at vognen kom på det aftalte tidspunkt i 2023. Der er sket et fald i andelen, der er utilfredse med hjælpen fra Flextrafik i forbindelse med forsinkelse.

- 
- ❖ I 2023 udtrykker 14%, at de har oplevet forsinkelse eller at vognen helt udeblev – det er en stigning på 3 procentpoint siden 2021.
 - ❖ Der er dog en stor andel heavy-users, der er utilfredse med den hjælp, de har fået fra Flextrafik i forbindelse med forsinkelsen, hvilket Flextrafik bør være opmærksom på!



Fokusområder

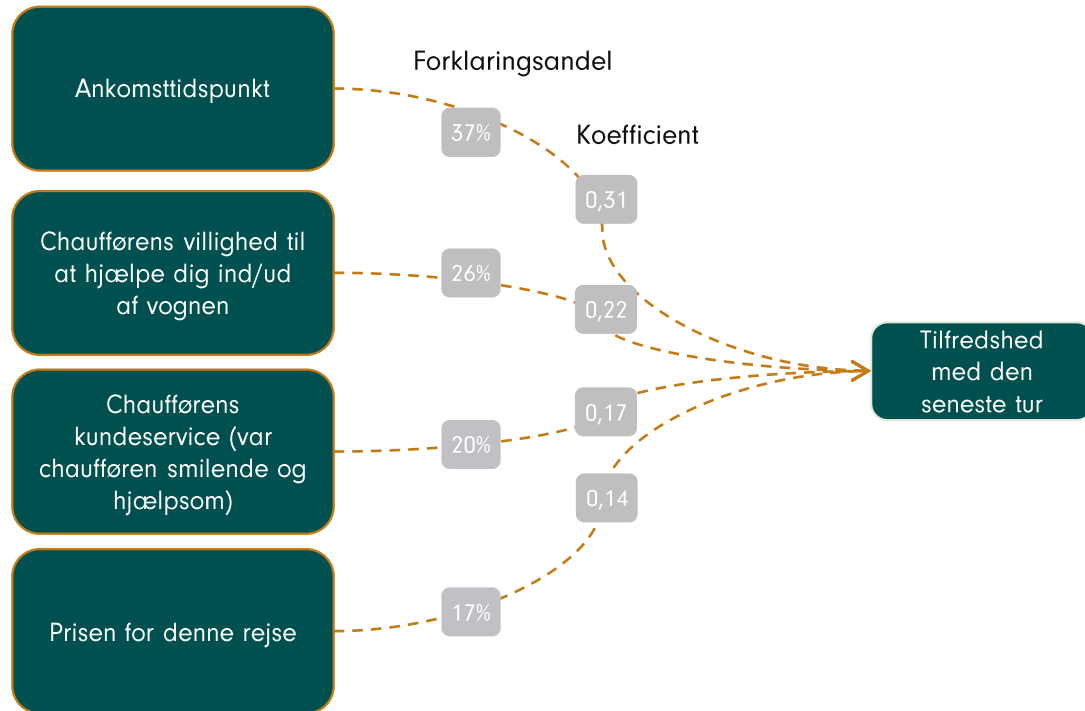
I år 2023 er der registreret en større andel forsinkelser.

Fokusér på at endnu færre oplever, at bilen er forsinket, samt at bilen overholder serviceniveauet for aflevering, da det har direkte betydning for den samlede tilfredshed med Flextrafik.

Tilfredshedsmodel



Regression - passagertilfredshed



Modellen viser, hvilke områder der påvirker den overordnede tilfredshed med den seneste tur med Flextrafik. Den overordnede tilfredshed med turen er drevet af flere forskellige forhold.

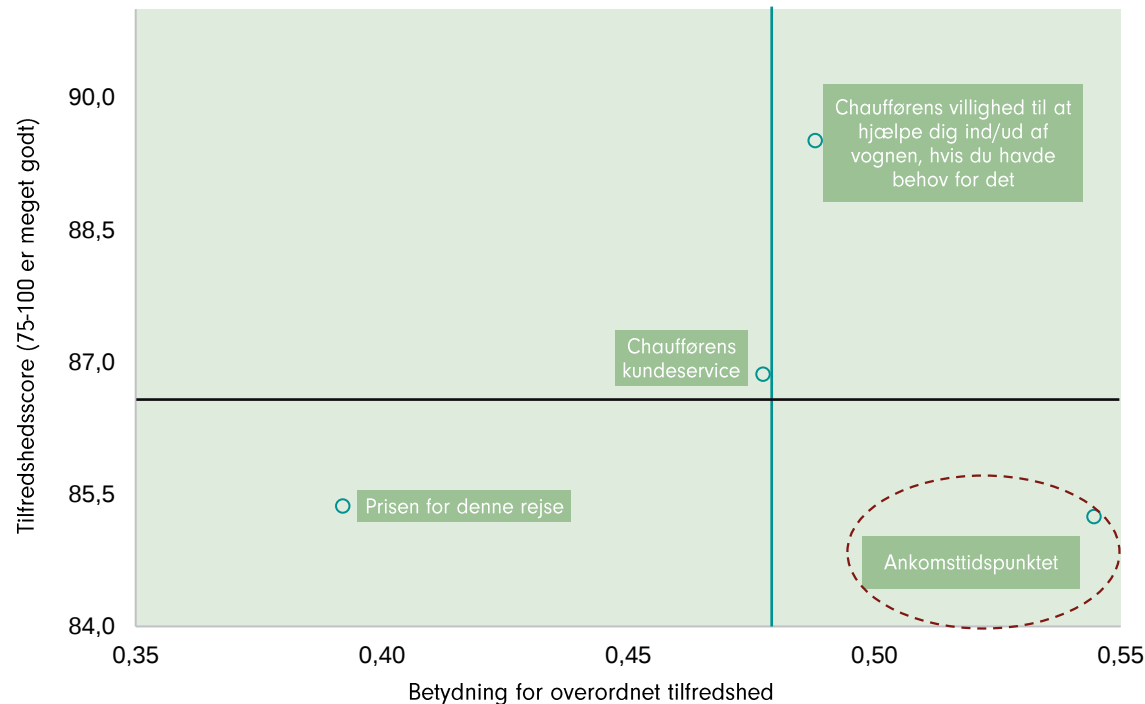
Fire forhold har signifikant betydning for tilfredsheden med den seneste tur i år 2023: "ankomsttidspunktet", "chaufførens villighed til at hjælpe dig ind/ud af vognen", "chaufførens kundeservice" & "prisen på denne rejse".

Parameteret "ankomsttidspunkt" bliver vurderet som det vigtigste ift. at påvirke den overordnede tilfredshed med den seneste tur.

Ved at øge tilfredsheden med "ankomsttidspunkt" med 1 point på en skala fra 0 til 100, vil den samlede tilfredshed med turen øges med 3,1 point på en skala fra 0-100.



Indsatskort – alt i alt tilfredshed



Indsatskortet viser sammenhængen imellem betydning (x-aksen) og tilfredshed (y-aksen) på de enkelte områder. Det nederste højre kvadrant viser de primære indsatsområder.

Indsatskortet viser, at ankomsttidspunkt i 2023 bør være det primære fokusområde, da det har stor betydning for den samlede tilfredshed med turen.

Samtlige parametre i modellen ligger dog på et meget højt tilfredshedsniveau på den overordnede skala fra 0 til 100.



Oversigt over effekter og tilfredshed på "område" og "spørgsmål"

Tema	Spørgsmål: Hvor tilfreds er du med.....	Score	Effekt	Forklaringsandel
Chauffør – kundeservice	Chaufførens kundeservice (var chaufføren smilende og hjælpsom)	86,9	0,17	20%
Rettidighed – ankomst	Ankomsttidspunktet	85,2	0,31	37%
Chauffør – hjælpsomhed	Chaufførens villighed til at hjælpe dig ind/ud af vognen	89,5	0,22	26%
Prisen	Prisen for denne rejse	85,4	0,14	17%
Rettidighed – afhentning*	Afhentningstidspunktet	83,7		
Chaufførens service ved sikkerhed*	Chaufførens service ifm. at fastspænde korrekt og forsvarligt under turen	89,8		
Rengøring*	Rengøringen af bilen (både indvendigt og udvendigt)	89,3		
Bilens indretning*	Bilens indretning og komfort	84,7		
Rejsetid*	Turens varighed	87,7		
Chauffør – kørsel*	Chaufførens kørsel	87,5		

*) Er ikke signifikant nok (95% niveau) til at indgå i modellen



Resultater

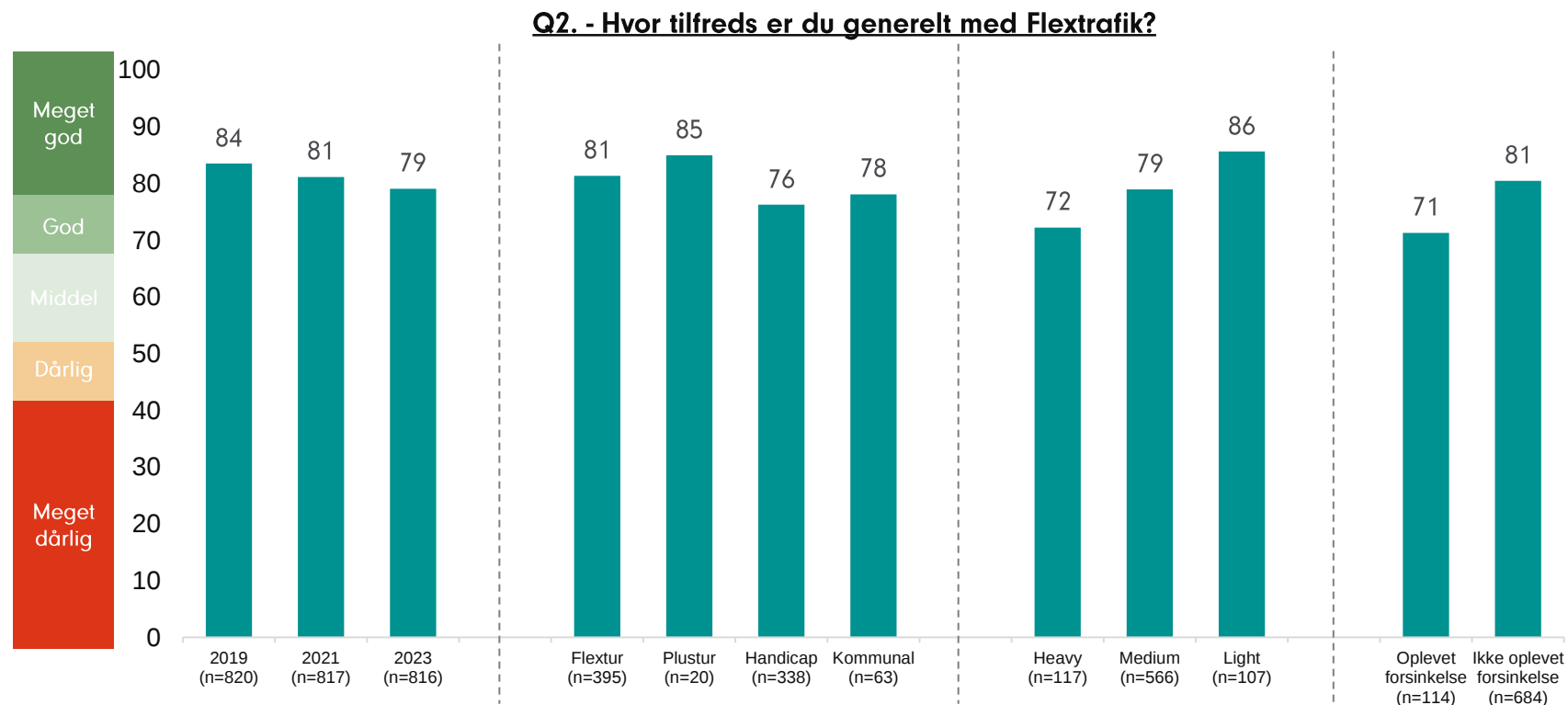
Overordnede
parametre





Tilfredshed med Flextrafik generelt

Total og fordelt på målgrupper



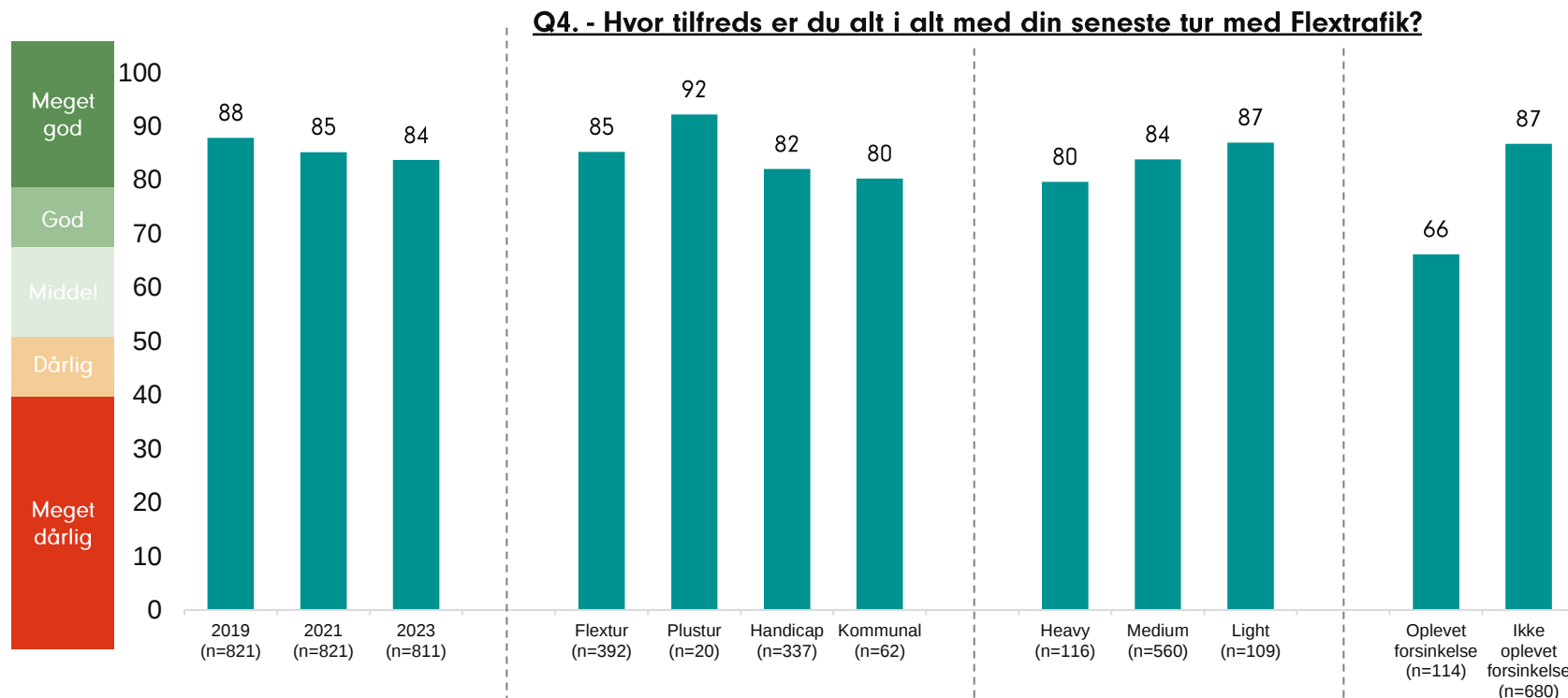
Totalen, vist til venstre, udgør gennemsnittet Handicap, Flextur, Plustur og Kommunal kørsel.





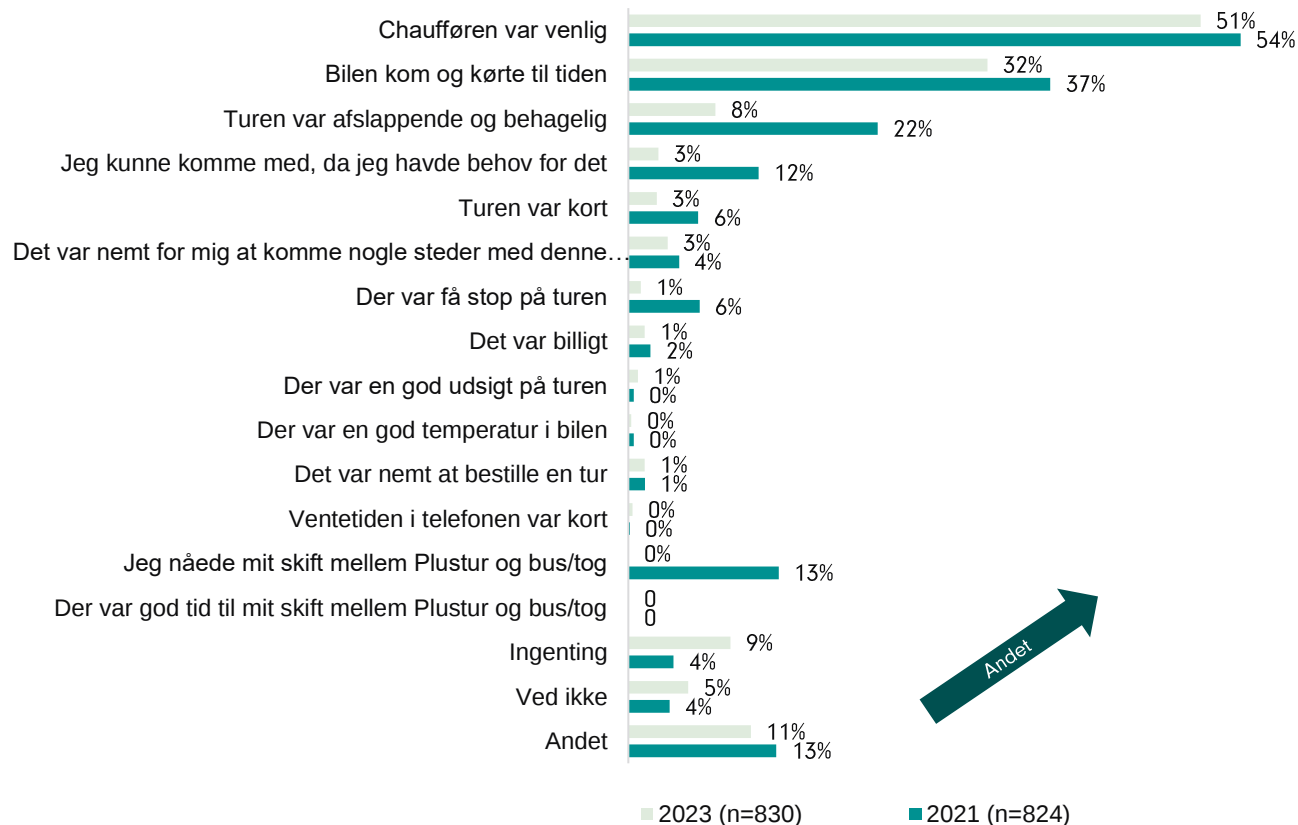
Tilfredshed med seneste tur med Flextrafik

Total og fordelt på målgrupper



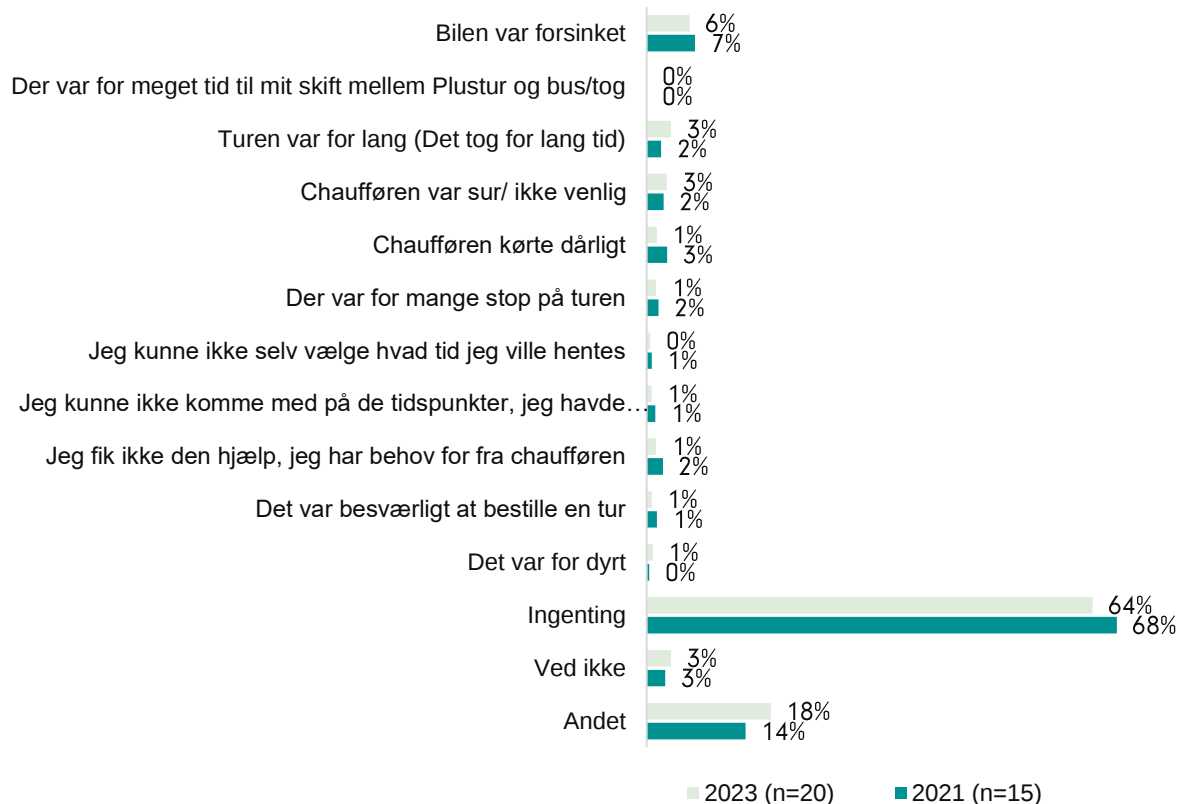
Positive oplevelser med seneste tur

Q5. - Hvad synes du var godt ved din seneste tur med Flextrafik?



Negative oplevelser med seneste tur

Q6. - Hvad synes du var mindre godt ved din seneste tur med Flextrafik?



Chaufføren kunne ikke finde mig



At man ikke kan betale med kort



Bilen var høj, så jeg havde svært ved at komme ind



Det var besværligt at komme ud af bilen



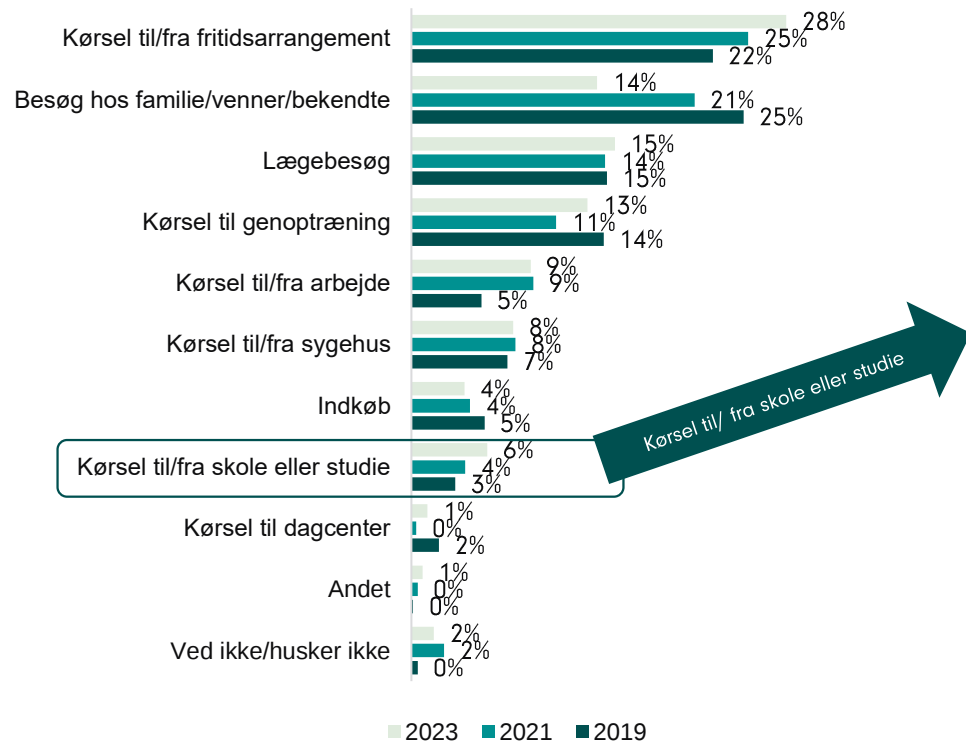
Jeg har lige problemer med at forstå dem, der ikke taler dansk



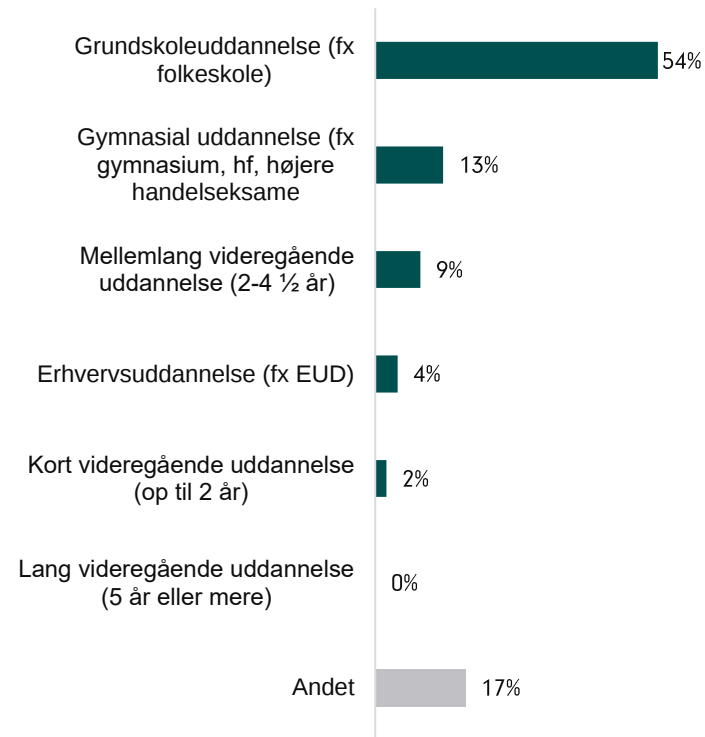


Formål med seneste tur

Q3. - Hvad var formålet med din seneste tur med Flextrafik?



Q3sub1 - Hvilken skole eller studie? (n=46)



Resultater

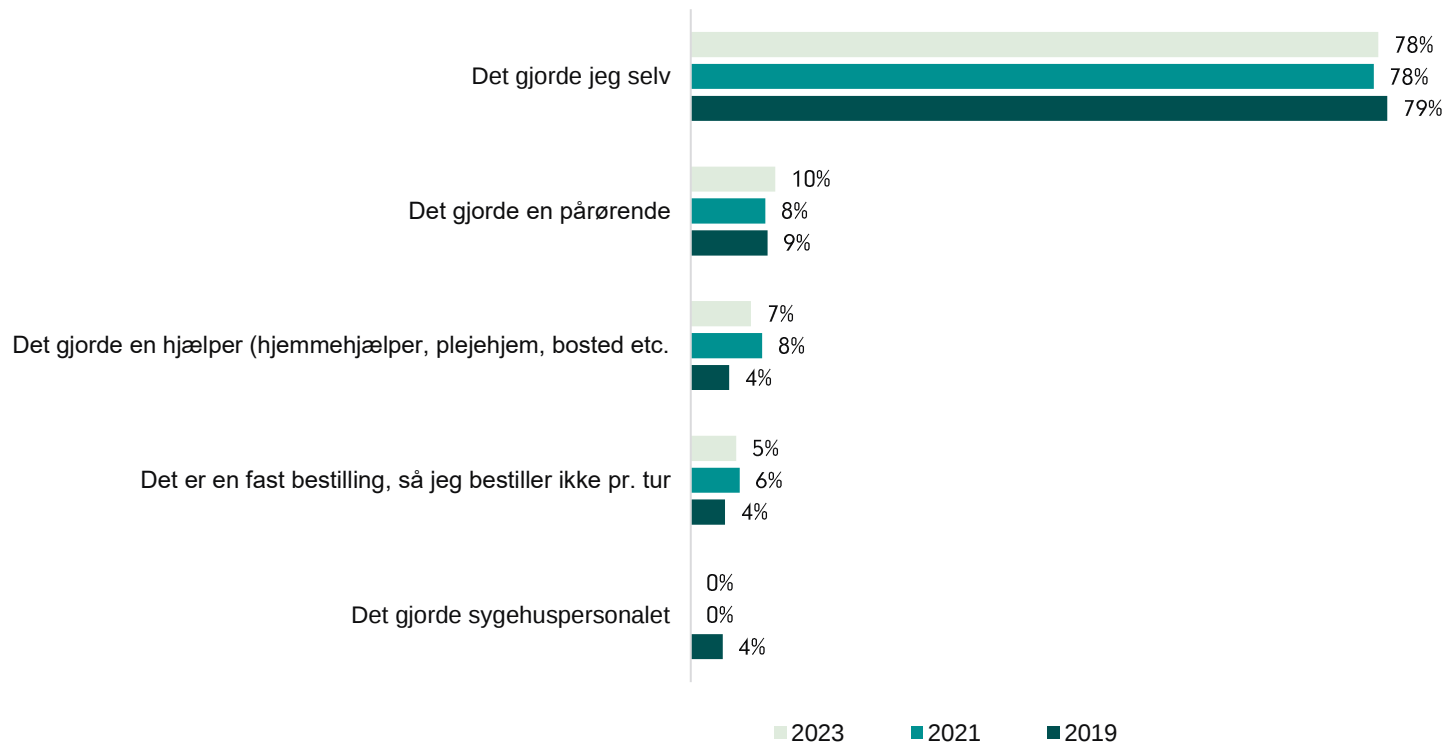
Bestilling og behov



Bestilling af Flextrafik



Q7. - Hvem bestilte din/NN's seneste tur med Flextrafik?



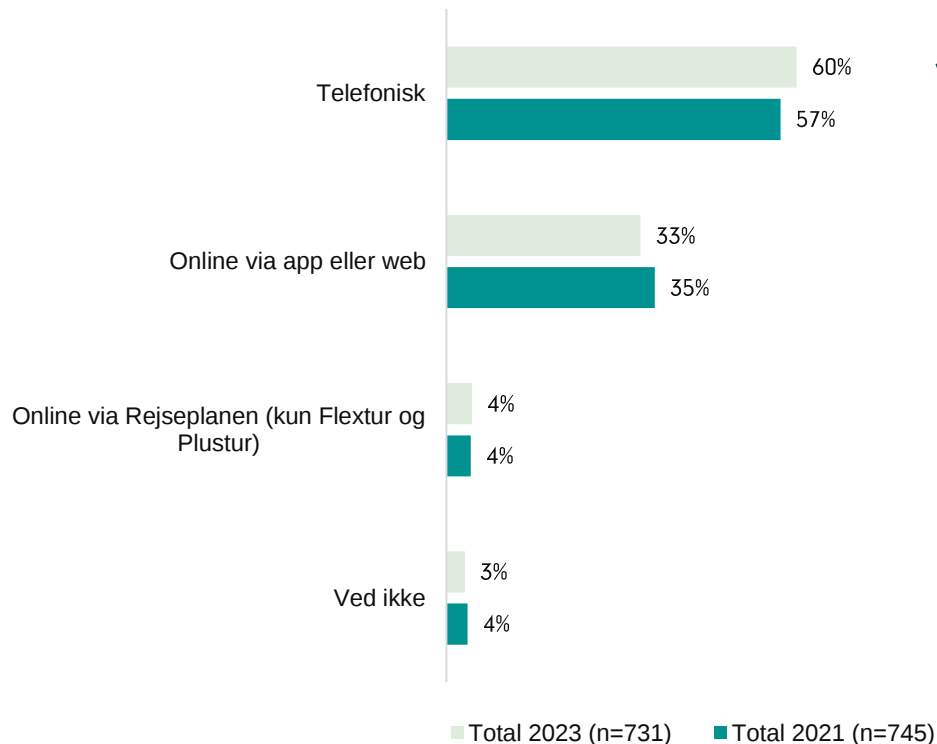
8 ud af 10 ture bestilles igen i 2023 af passageren selv.



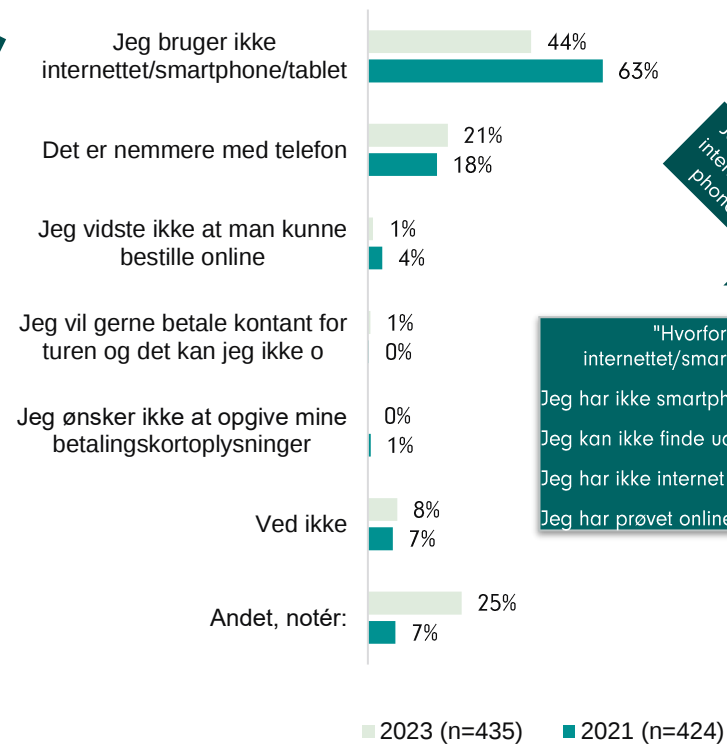
Bestillingsmetode



Q8. Hvordan bestilte du/I din seneste tur med Flextrafik?



Q9. - Hvorfor bestilte du/I ikke online?



Jeg bruger ikke internettet/smartphone/tablet

"Hvorfor bruger du ikke internettet/smartphone/tablet" (n=456)

Jeg har ikke smartphone/tablet/computer	31%
Jeg kan ikke finde ud af online	53%
Jeg har ikke internet	14%
Jeg har prøvet online, men det virker ikke	2%

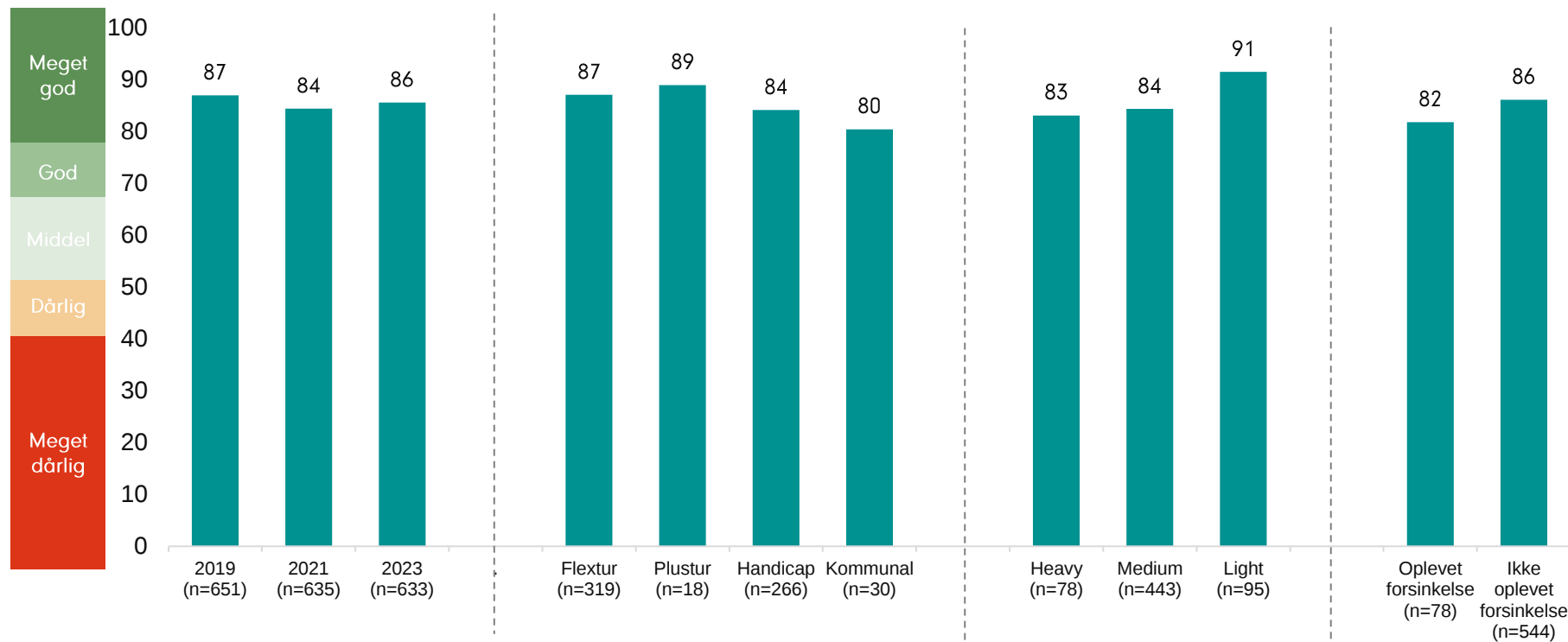




Tilfredshed med bestilling

Total og fordelt på målgrupper

Q13. - Hvor tilfreds er du alt i alt med bestillingen af din rejse?

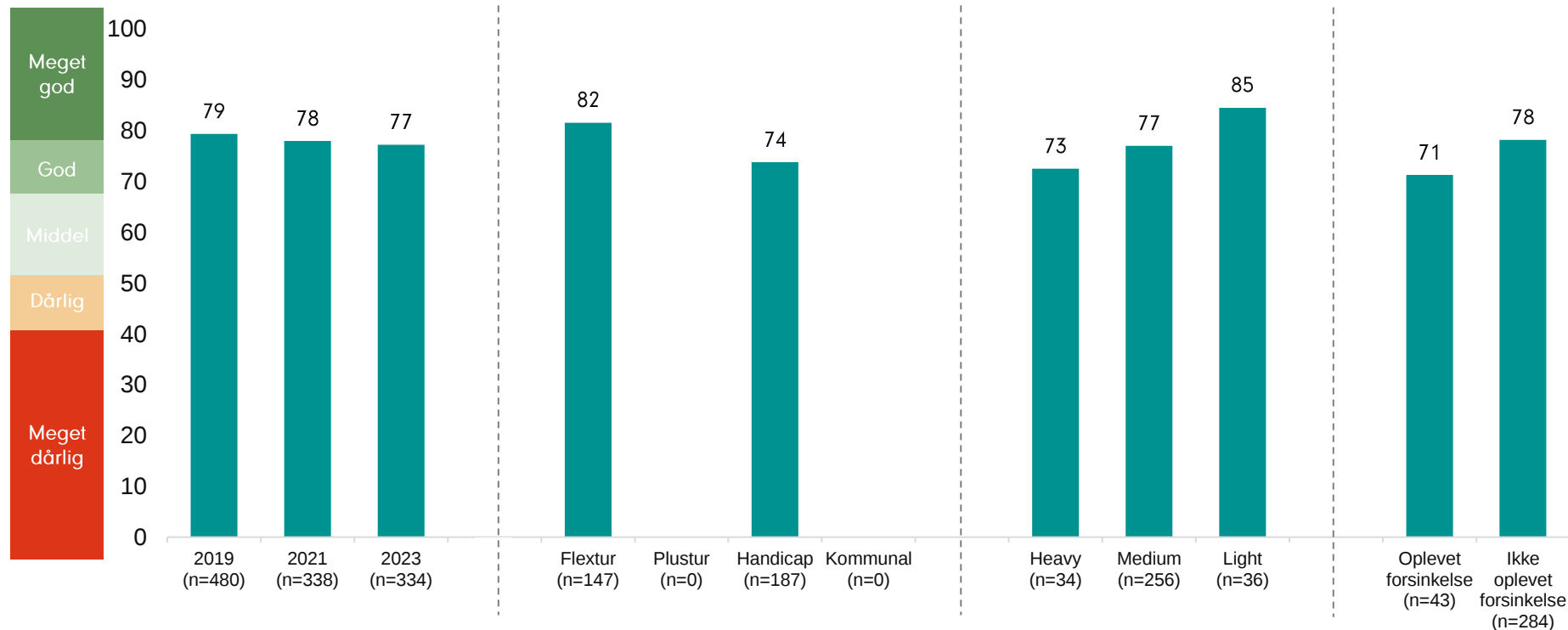




Tilfredshed med ventetid i telefon

Total og fordelt på målgrupper

Q13. - Hvor tilfreds er du alt i alt med ventetiden i telefonen, da du bestilte turen?

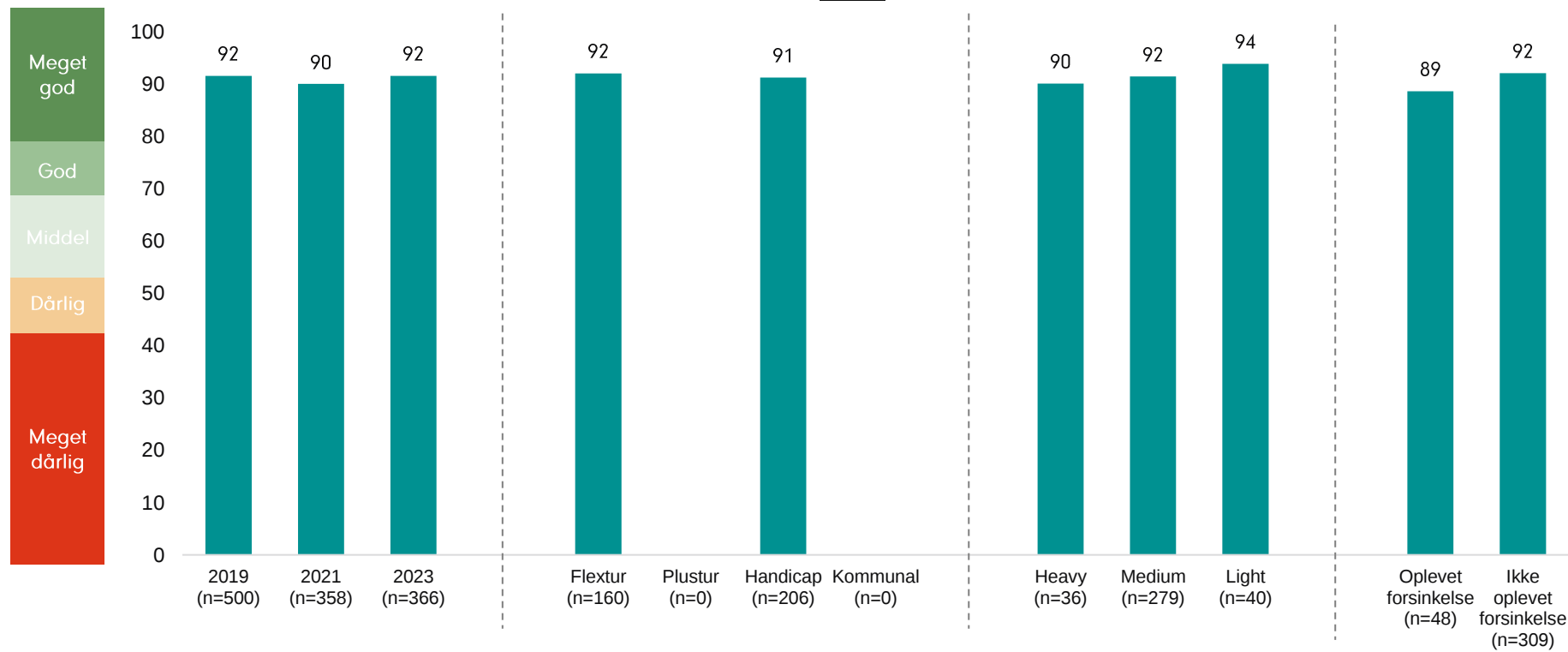




Tilfredshed med medarbejderen

Total og fordelt på målgrupper

Q13. - Hvor tilfreds er du alt i alt med følgende ting i forhold medarbejdernes venlighed, da du bestilte turen?

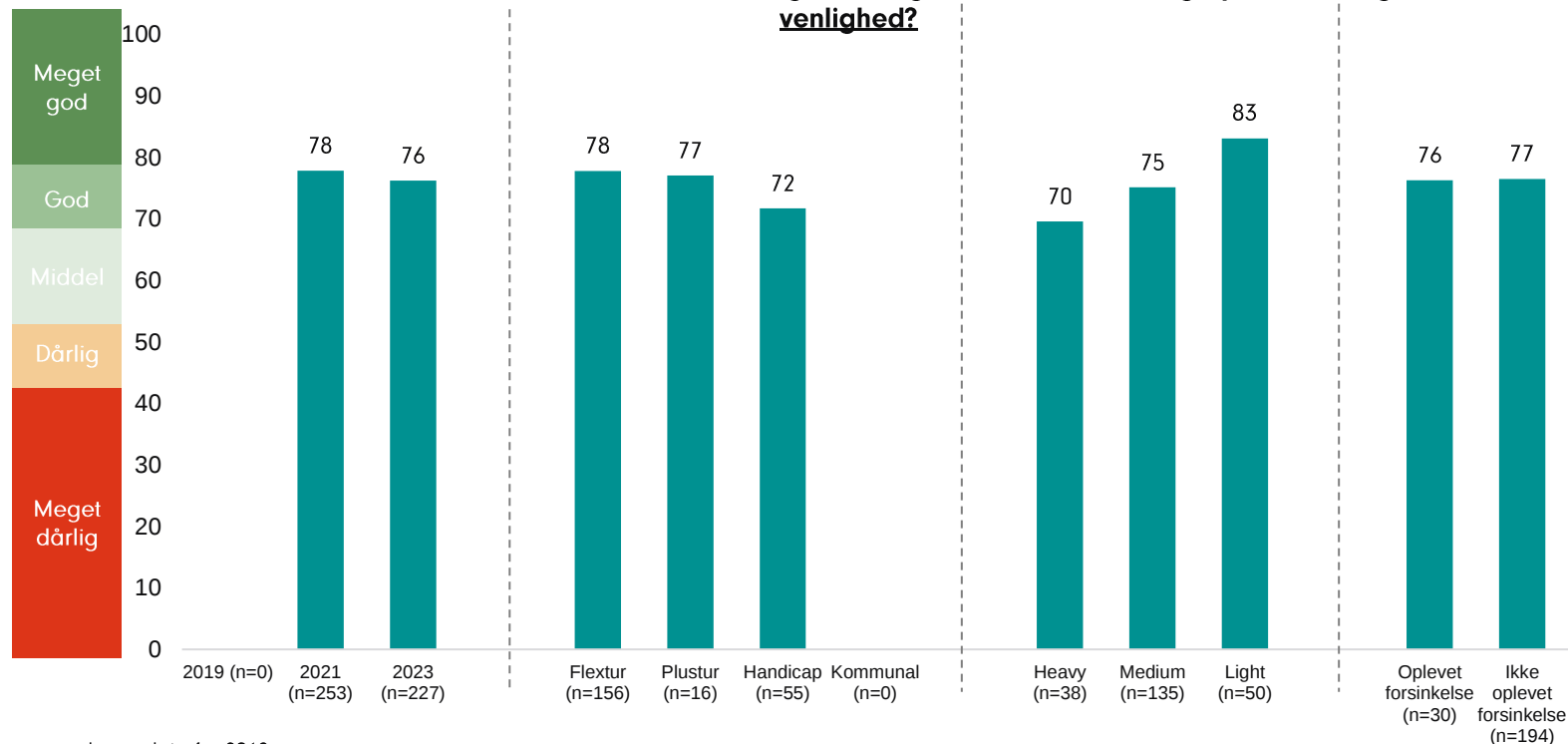




Tilfredshed med bestillingssystemets brugervenlighed ved online bestilling

Total og fordelt på målgrupper

Q13. - Hvor tilfreds er du alt i alt med følgende ting i forhold til bestillingssystemets brugervenlighed?



Ingen data for 2019

"Hvorfor er du ikke tilfreds med brugervenligheden i bestillingssystemet?"
(multipelt spørgsmål) (n=70)

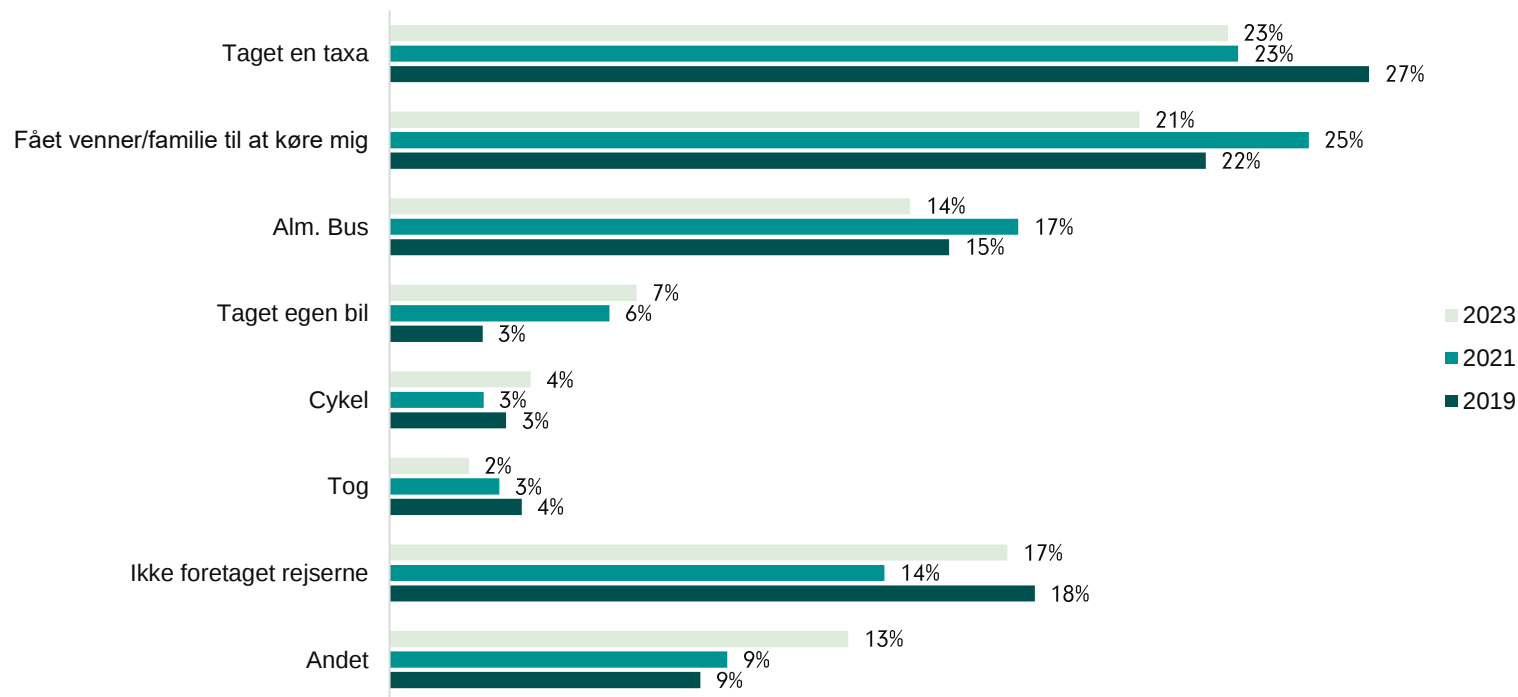
Der opstår ofte tekniske fejl	25%
Jeg får ikke den rejsetid, jeg gerne vil have	17%
Den oplyste rejsetid er svær at forstå	8%
Det er svært at oprette sig som bruger	8%
Det er svært at logge ind	6%
Jeg ved ikke, hvordan jeg skal afbestille turen	6%
Andet	61%



Behov for Flextrafik



Q9a - Hvis du ikke havde Flextrafik til rådighed, hvad ville du så have benyttet som erstatning for dine rejser med Flextrafik?



Hvis ikke åben kørsel (Flextur og Plustur) var tilgængelig, vil næsten hver fjerde tage en taxa



Resultater

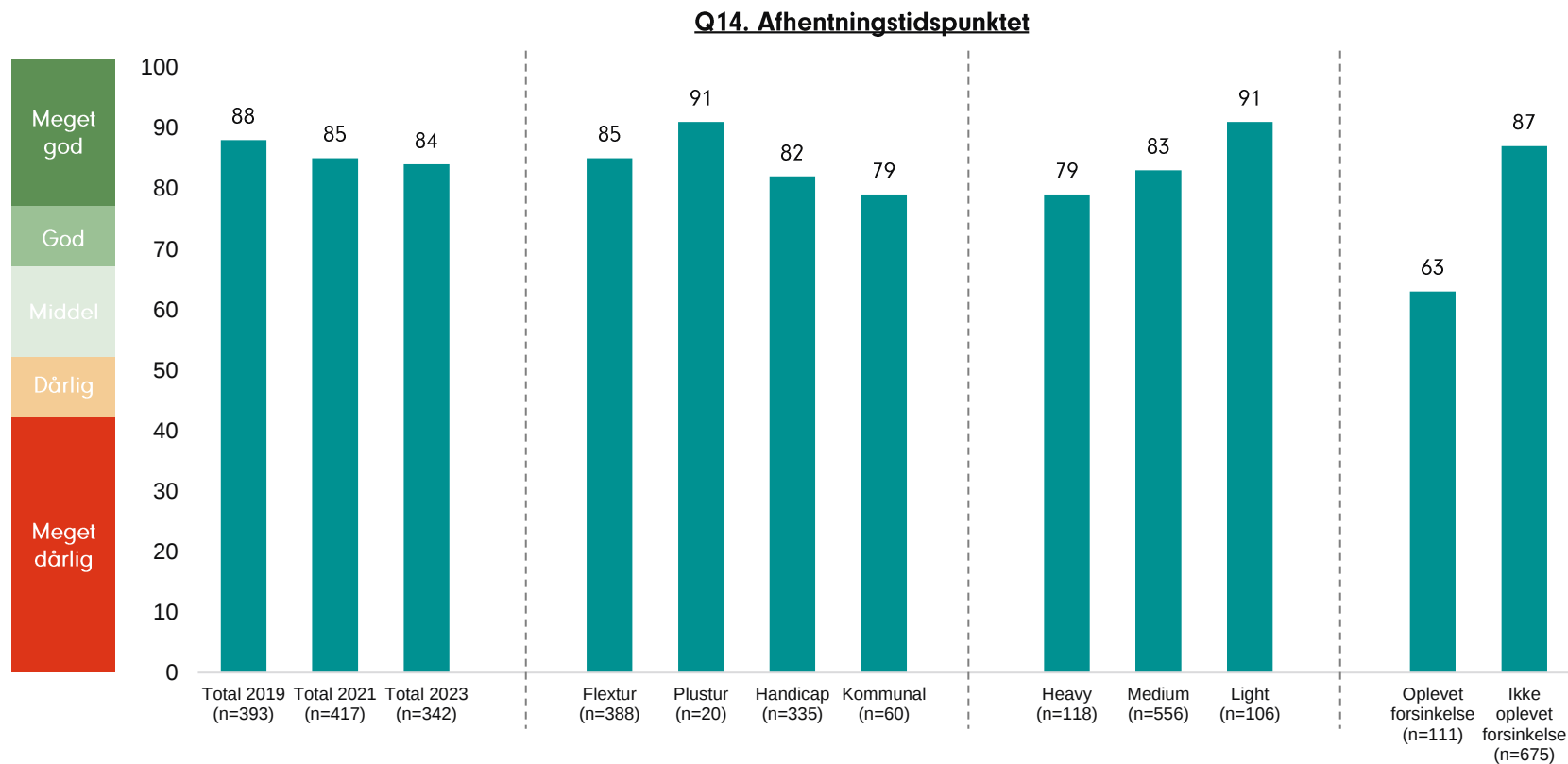
Bilen og kjøreturen





Tilfredshed med afhentningstidspunkt

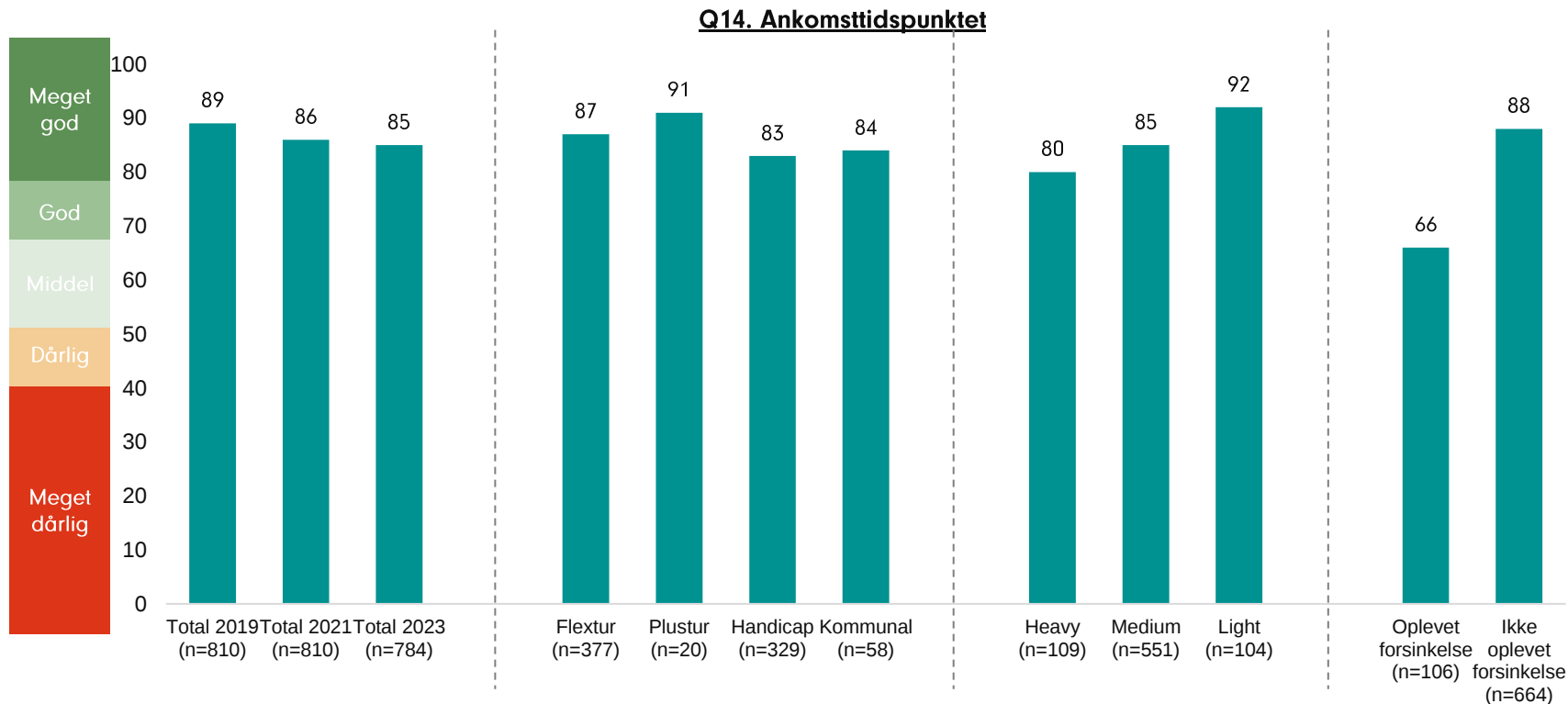
Total og fordelt på målgrupper





Tilfredshed med ankomsttidspunkt

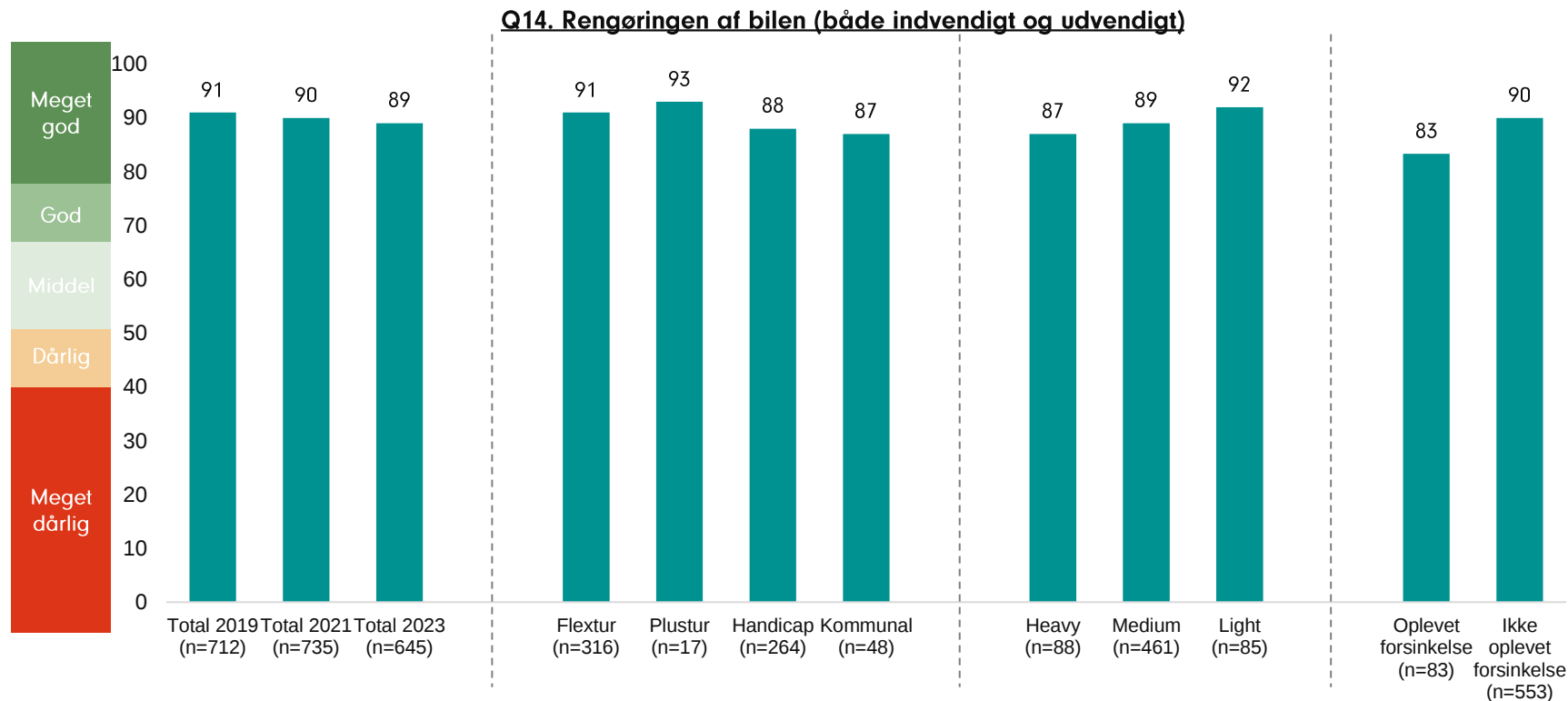
Total og fordelt på målgrupper





Tilfredshed med rengøring af bilen

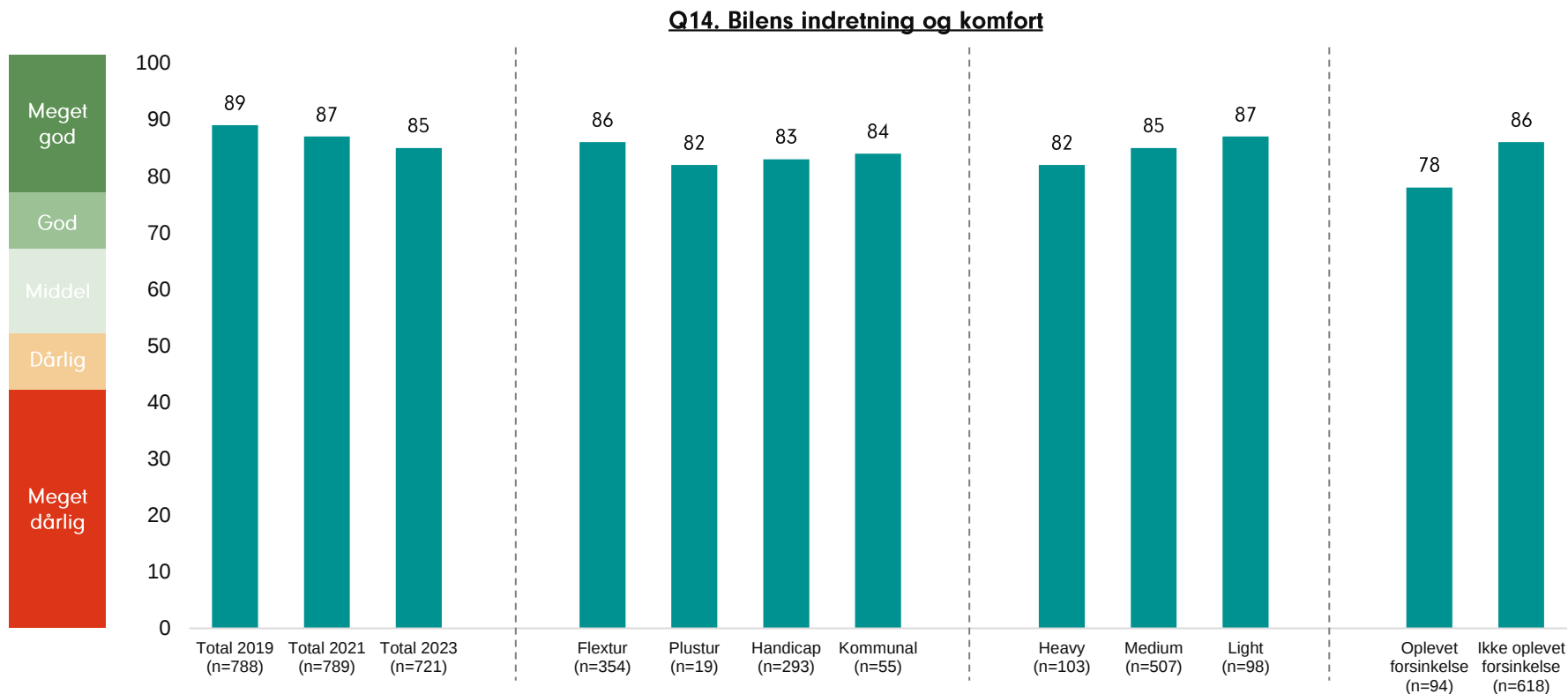
Total og fordelt på målgrupper





Tilfredshed med indretning og komfort

Total og fordelt på målgrupper

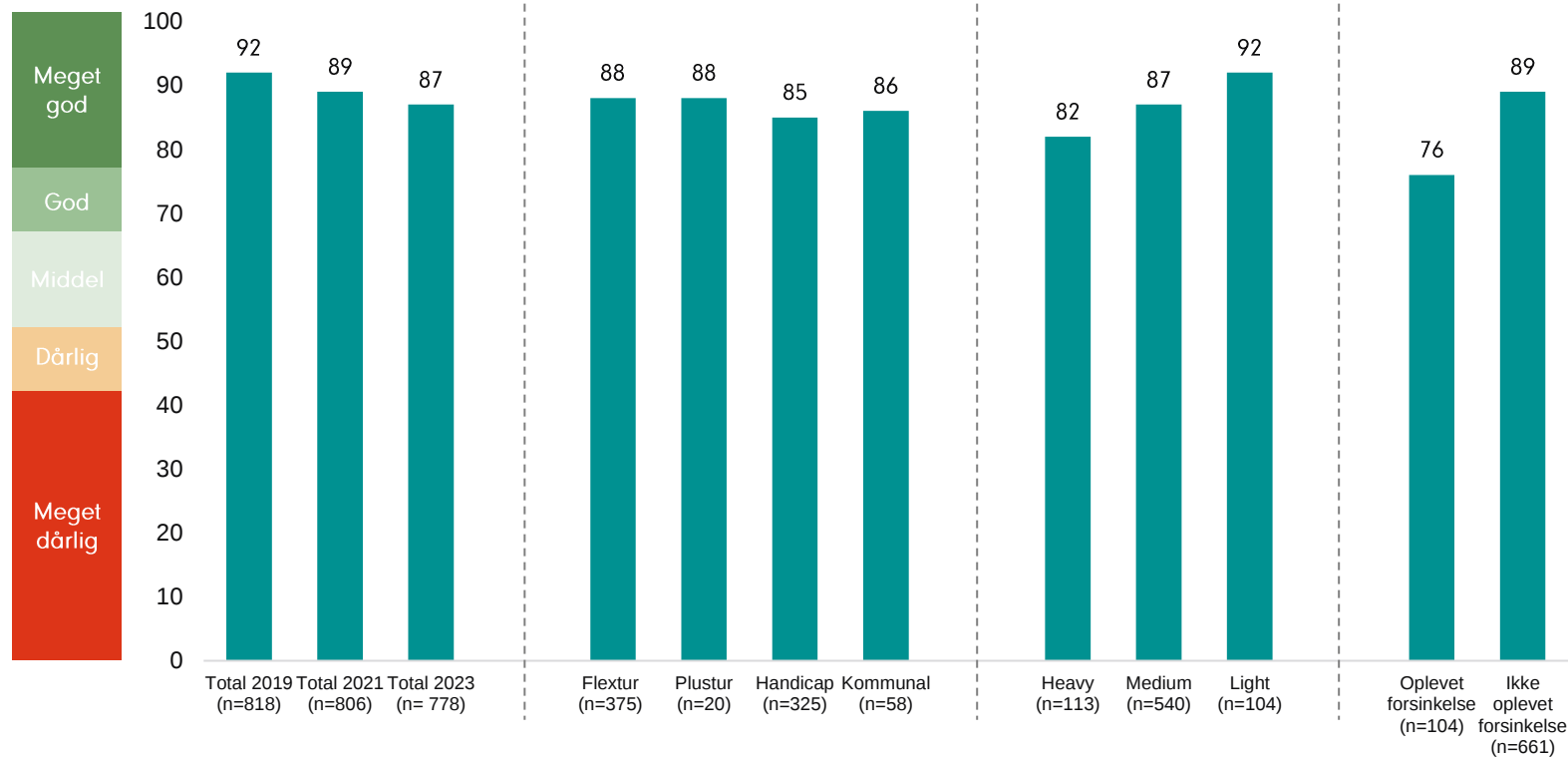




Tilfredshed med chaufførens kundeservice

Total og fordelt på målgrupper

Q14. Chaufførens kundeservice (var chaufføren smilende og hjælpsom)

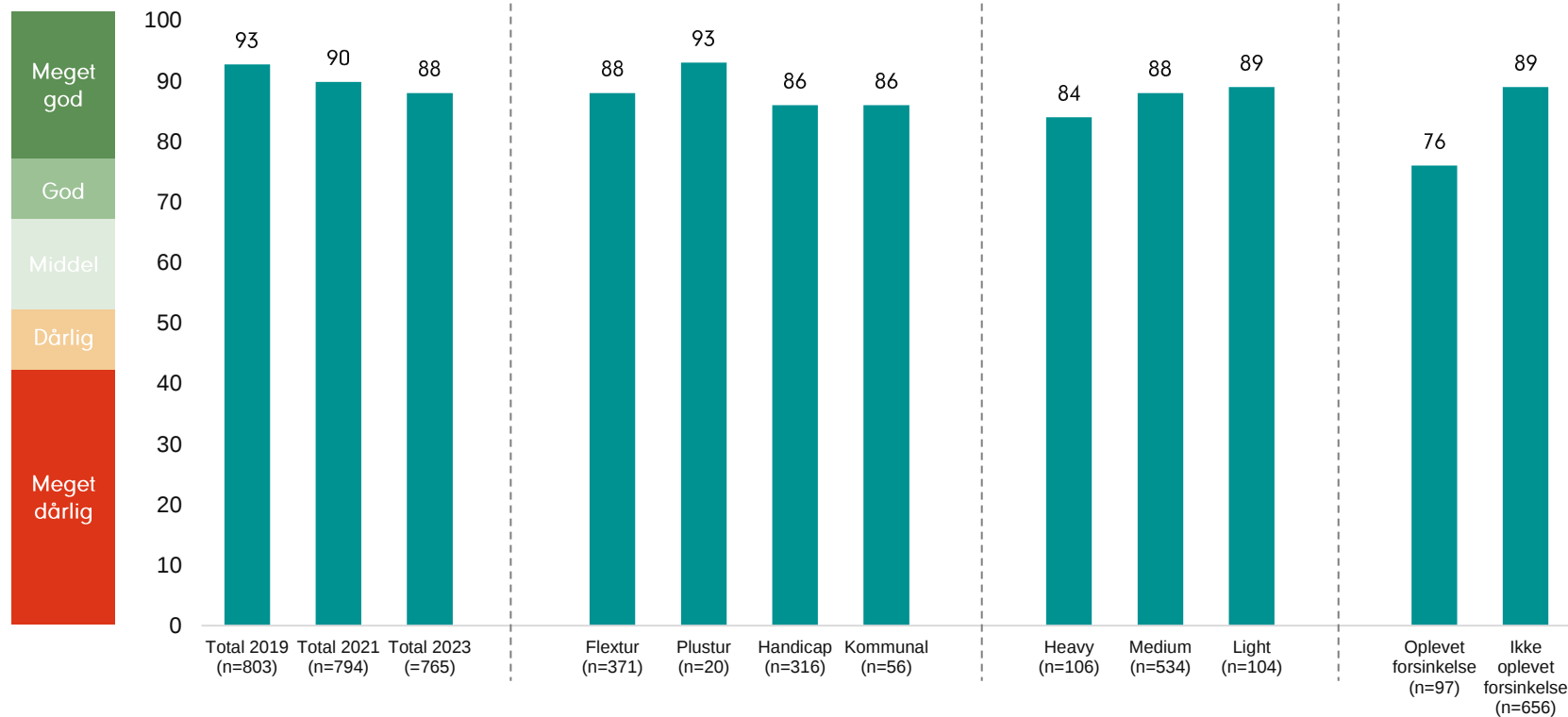




Tilfredshed med chaufførens kørsel

Total og fordelt på målgrupper

Q14. Chaufførens kørsel

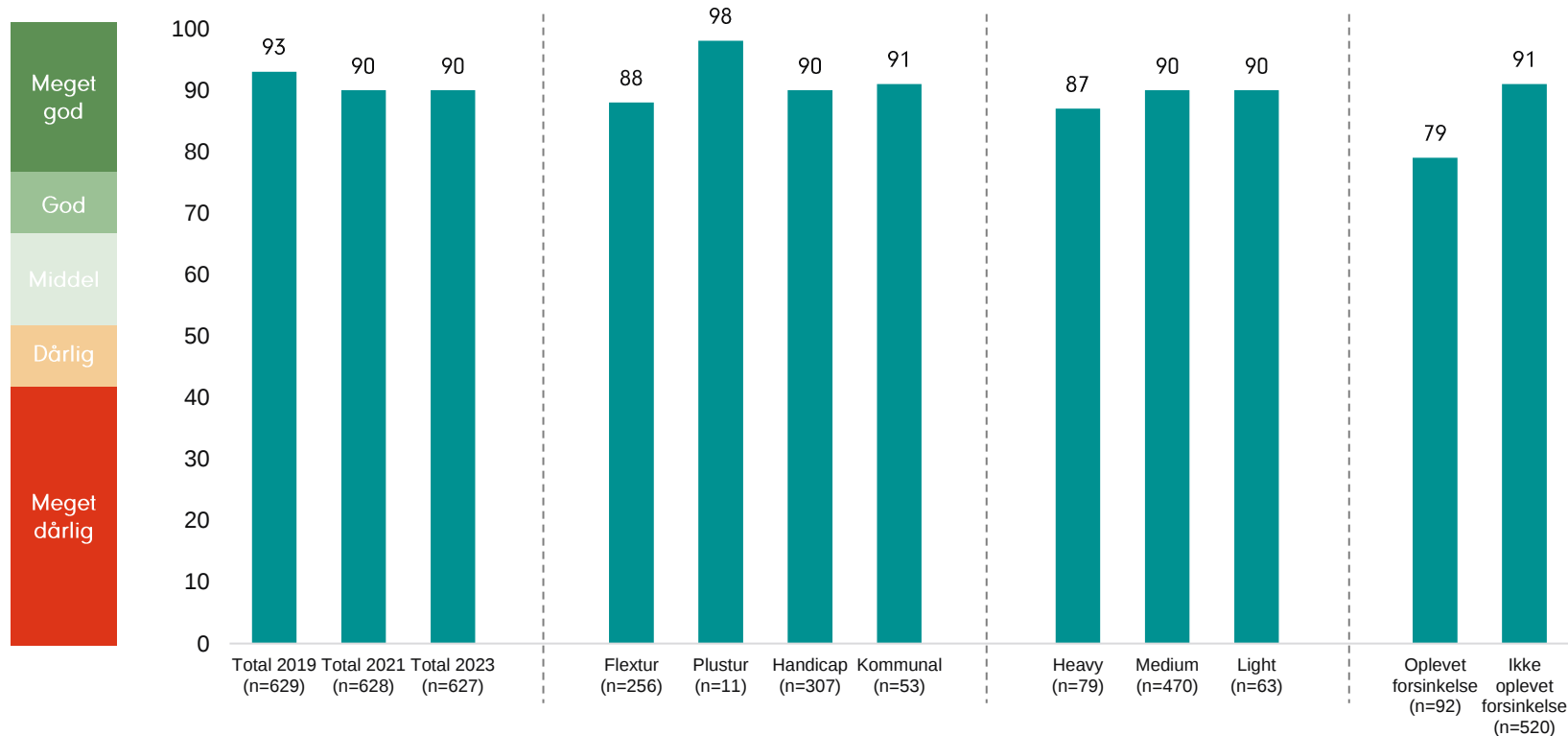




Tilfredshed med chaufførens hjælp

Total og fordelt på målgrupper

Q14. Chaufførens villighed til at hjælpe dig ind/ud af vognen, hvis du havde behov for det

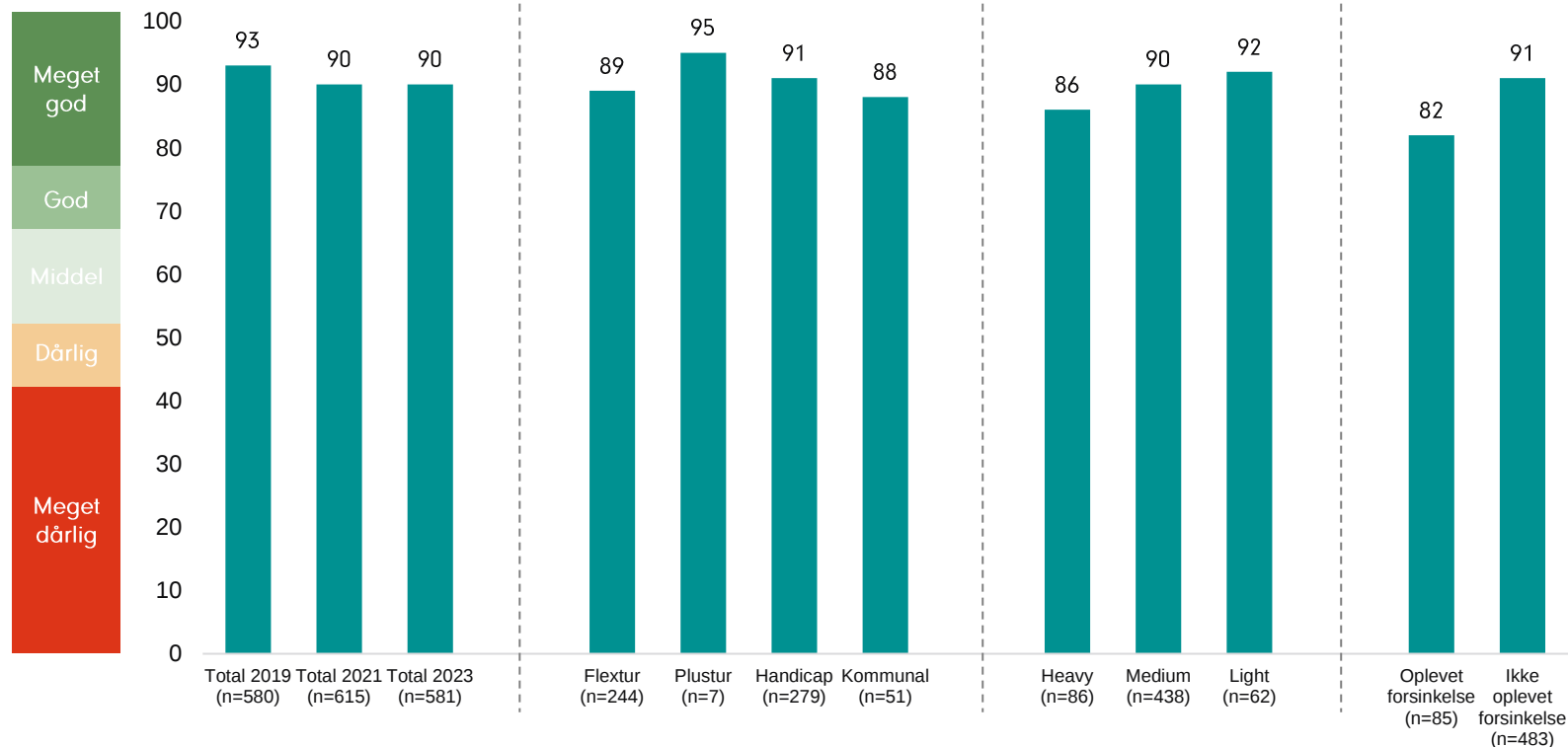




Tilfredshed med chaufførens service

Total og fordelt på målgrupper

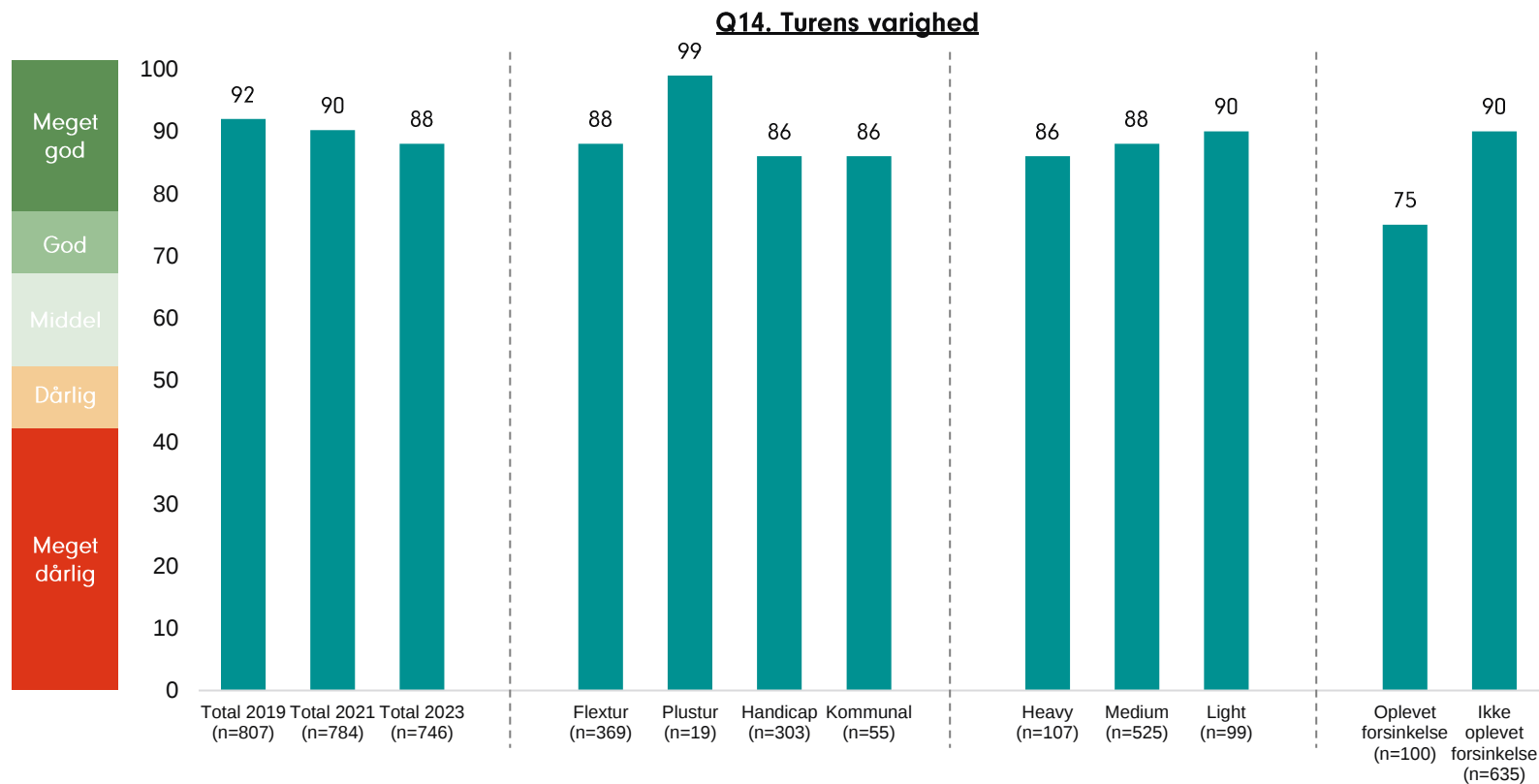
Q14. Chaufførens service ifm. at fastspænde korrekt og forsvarligt under turen





Tilfredshed med turens varighed

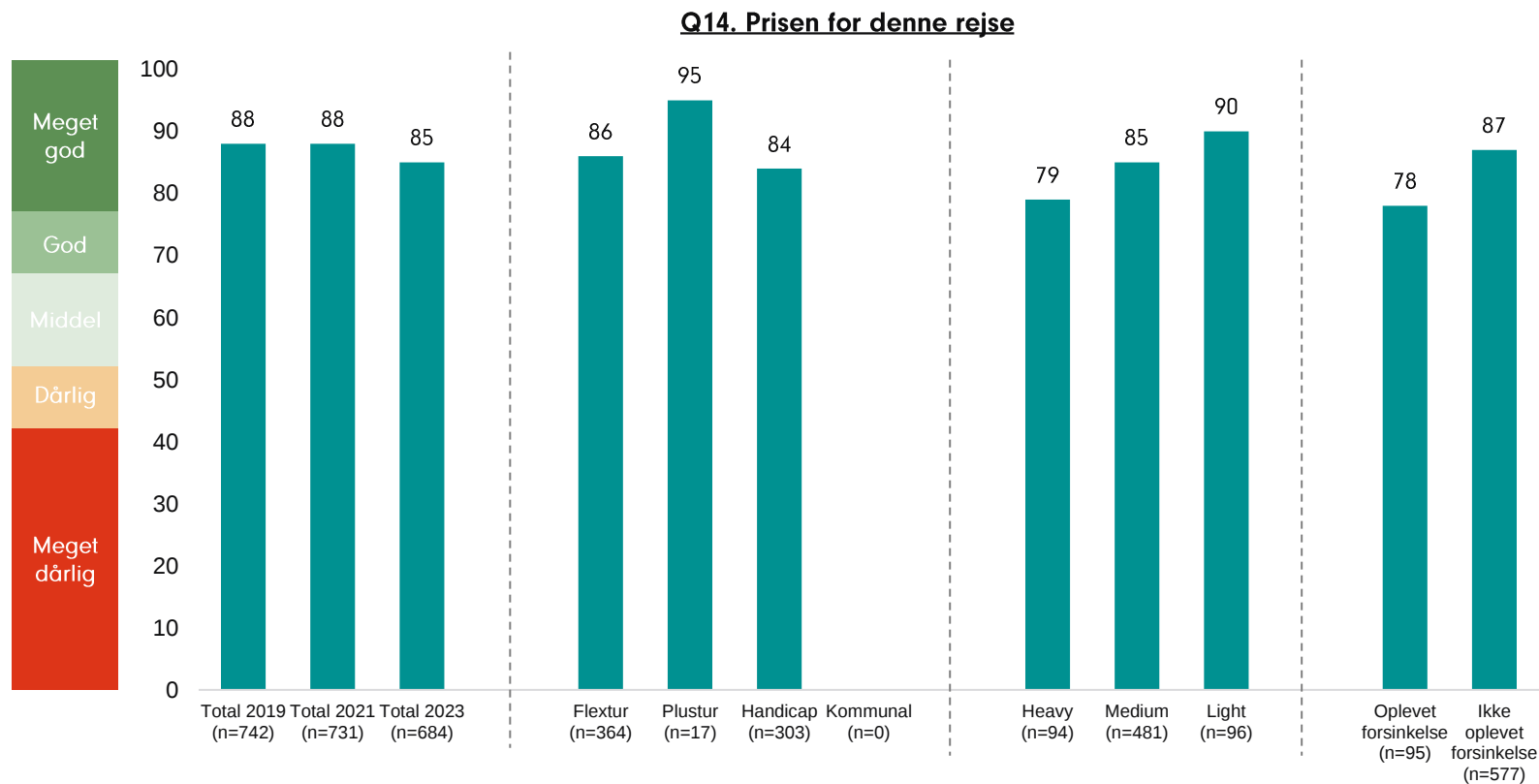
Total og fordelt på målgrupper





Tilfredshed med prisen

Total og fordelt på målgrupper



Resultater

Kontaktpunkter og
forsinkelser



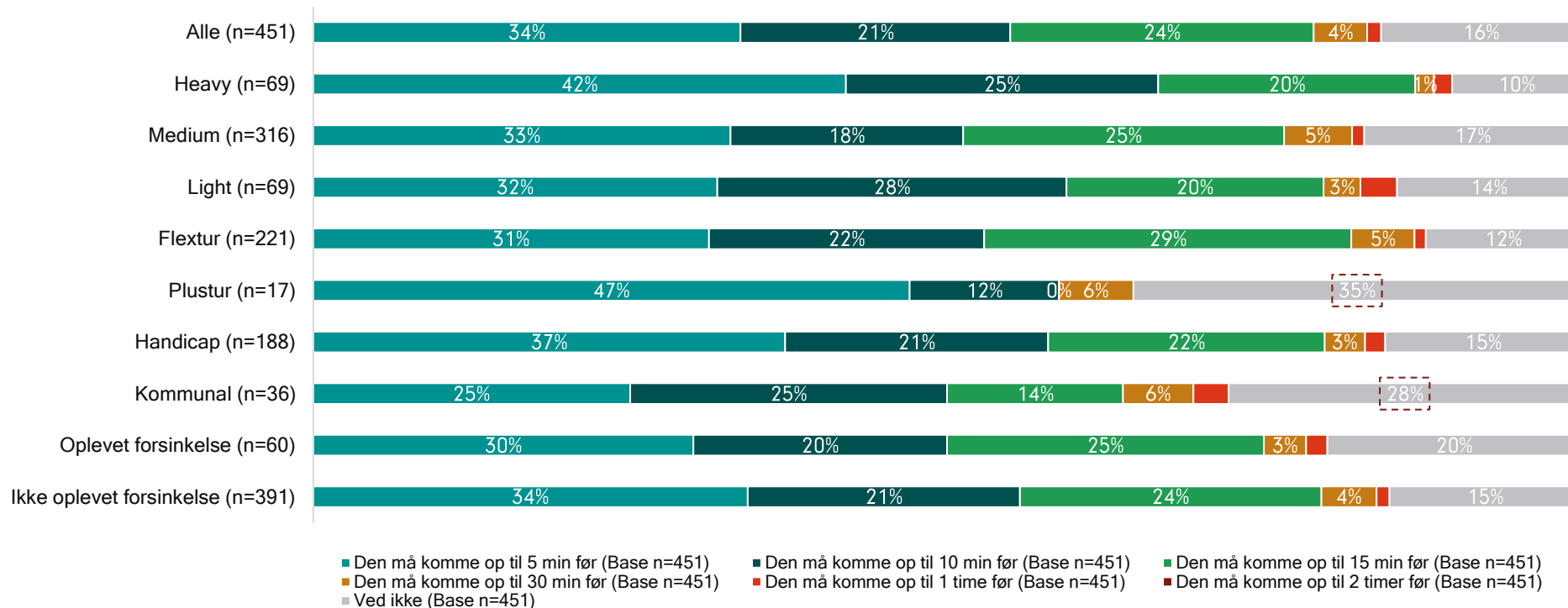


Viden om regler for afhentningstidspunkt

Total og fordelt på rejsefrekvens



Q11. Hvor tidligt kan din vogn komme i forhold til det oplyste tidspunkt for afhentning?



NB Q11 er kun stillet til de kunder, der kender til, at der er et tidsinterval, som bilen må ankomme indenfor. Søjler viser fordelingen af disse kunders svar.



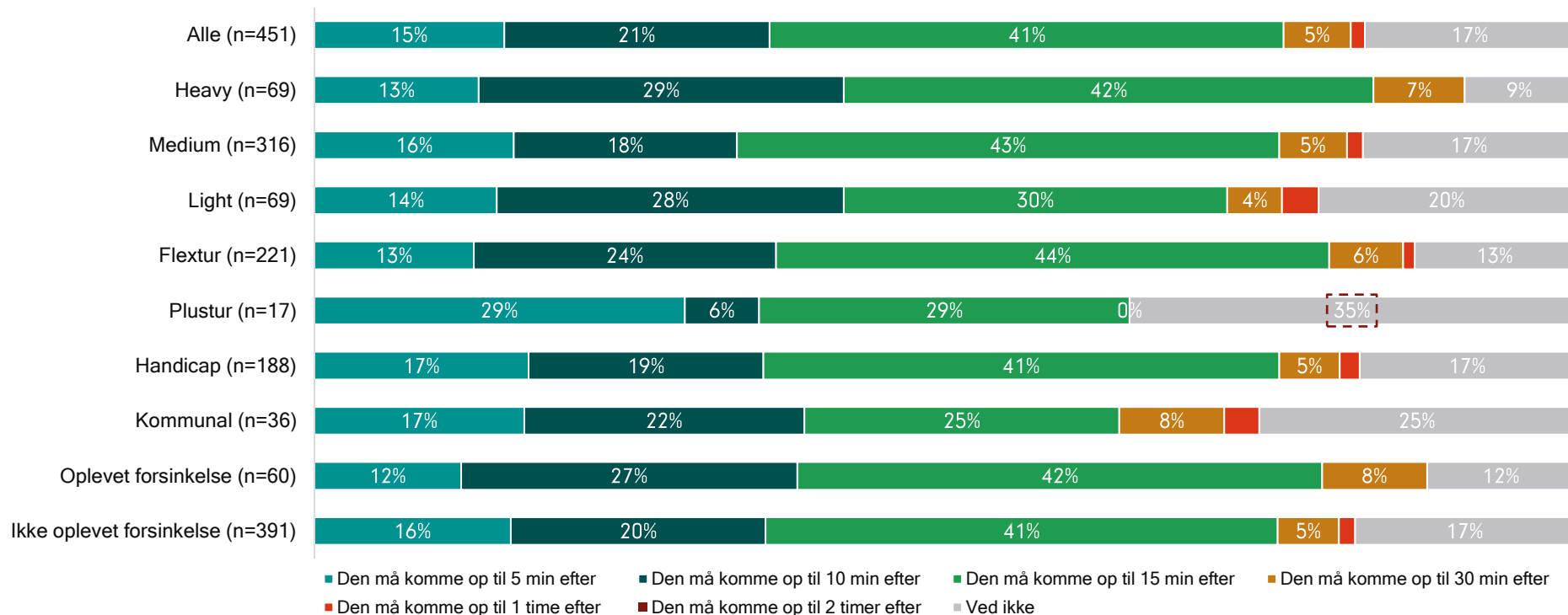
Viden om regler for afhentning

Total og fordelt på kørselsordning

Særligt de der anvender plustur og kommunal visiteret kørsel er ikke vidende om afhentningsregler



Q12. Hvor sent kan din vogn komme i forhold til det oplyste tidspunkt for afhentning?



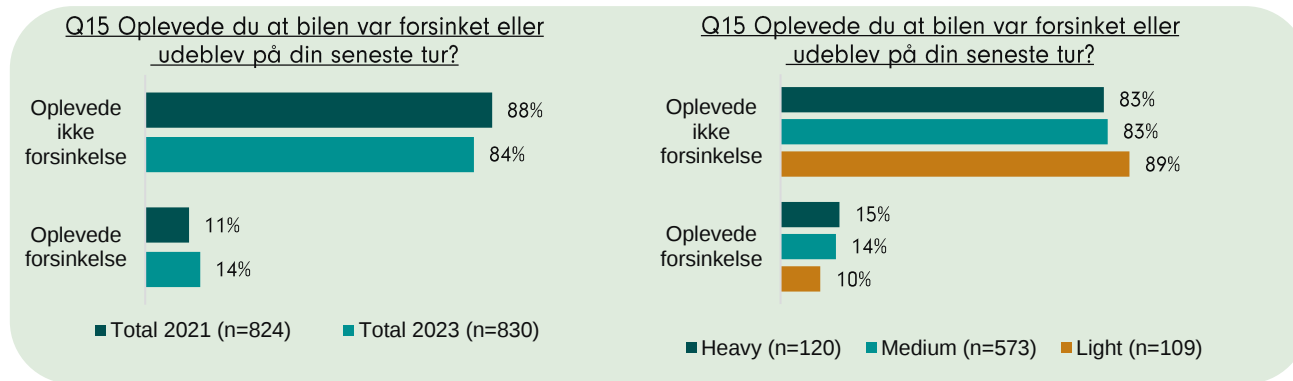
Q12 er kun stillet til de kunder, der kender til, at der er et tidsinterval, som bilen må ankomme indenfor. Søjler viser fordelingen af disse kunders svar.



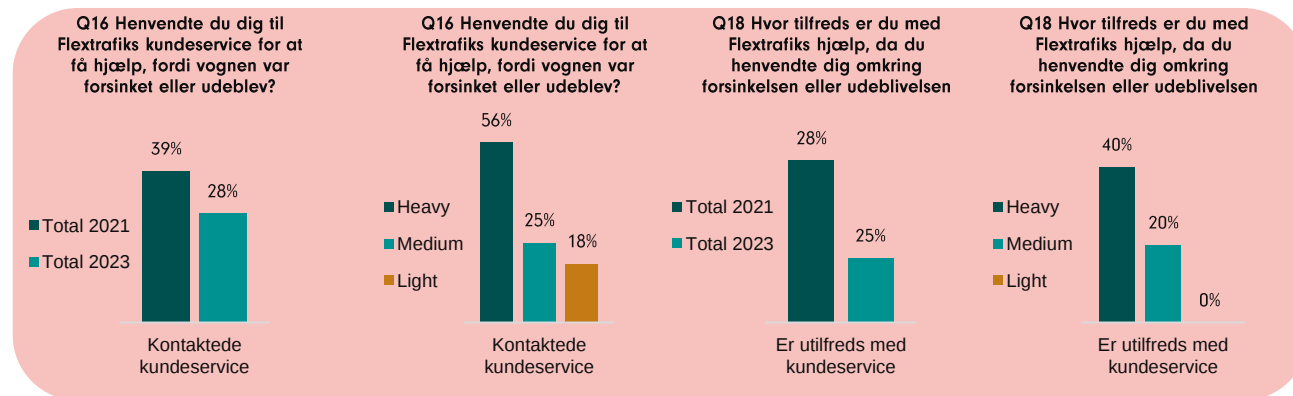


Henvendelser til kundeservice

Total og fordelt på rejsefrekvens



Der er i 2023 sket en stigning i andelen, der oplevede, at bilen var forsinket eller helt udeblev



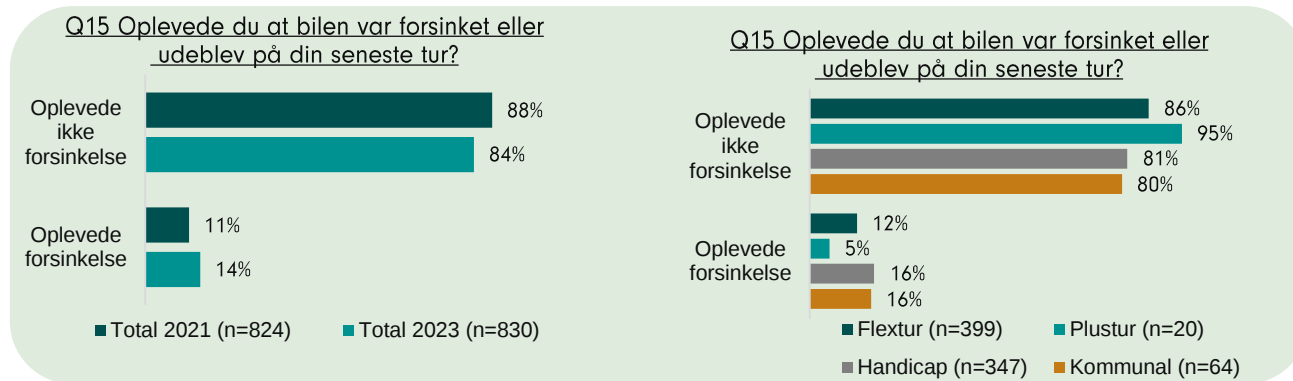
Der er sket et fald i andelen, der er utilfredse med hjælpen fra Flextrafik ang. forsinkelse. Der er dog en stor andel heavy-users, der er utilfredse, hvilket Flextrafik bør være opmærksom på!



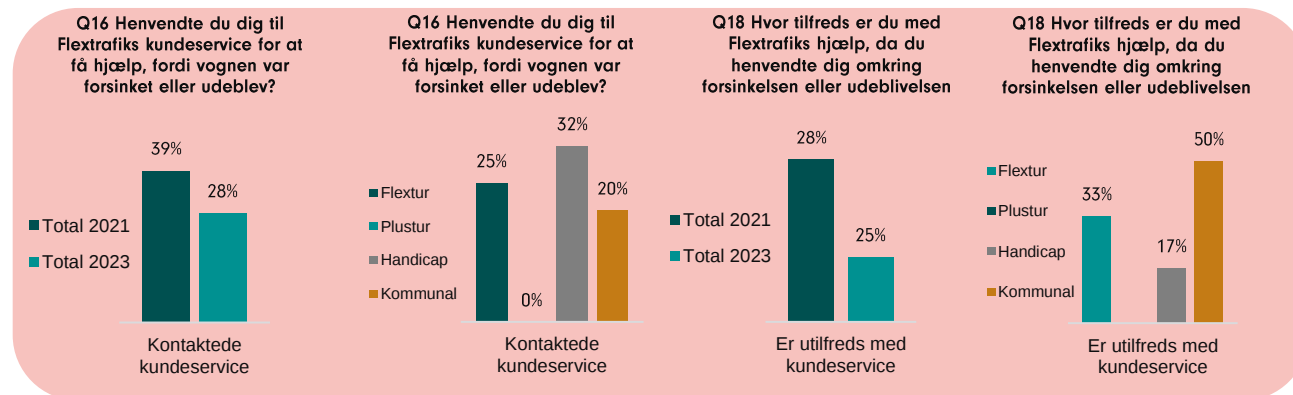


Henvendelser til kundeservice

Total og fordelt på kørselstype



Særligt de, der har anvendt kommunal visiteret kørsel og handicapkørsel har oplevet forsinkelser



Særligt de, der har anvendt kommunal visiteret kørsel, er utilfredse med hjælpen de fik fra kundeservice

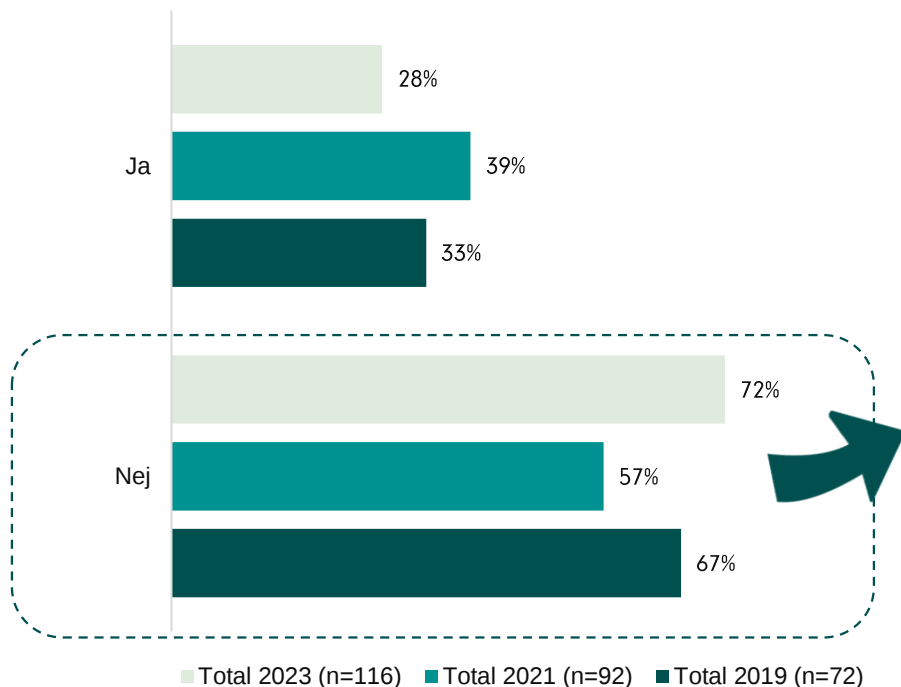




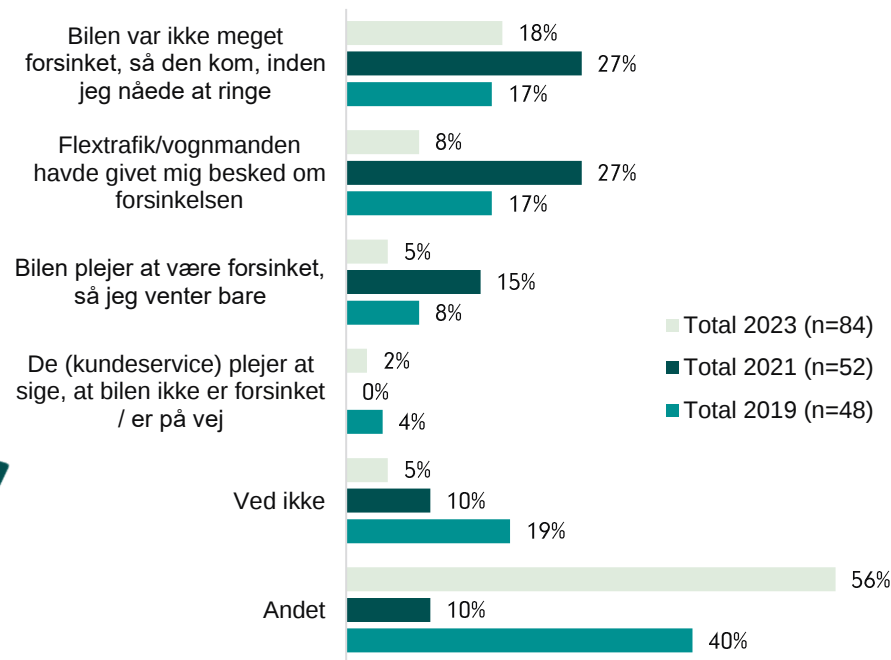
Manglende henvendelse til kundeservice

Total

Q16 Henvendte du dig til Flextrafiks kundeservice for at få hjælp, fordi vognen var forsinket eller udeblev?



Q17. Hvorfor henvendte du dig ikke til Flextrafiks kundeservice for at få hjælp?

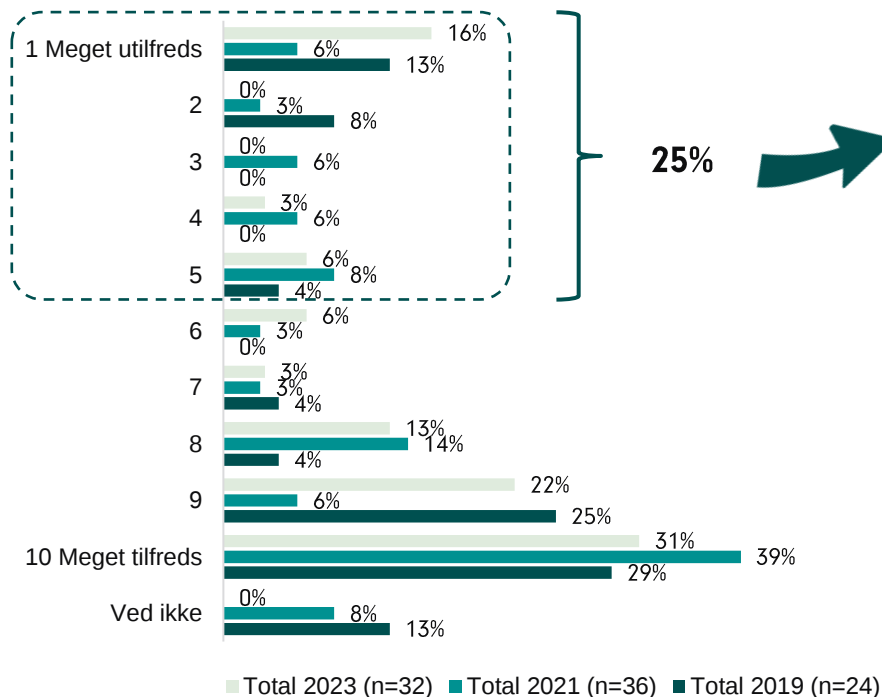




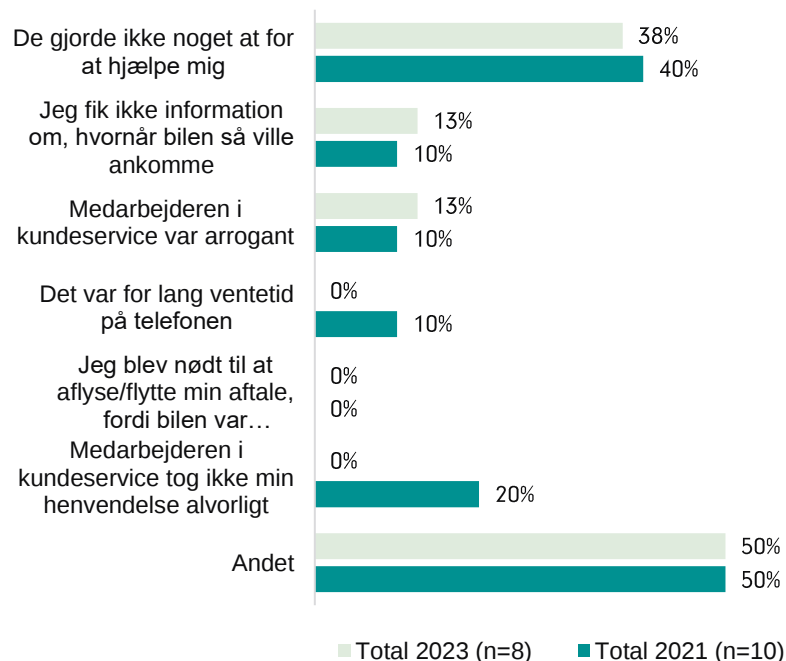
Henvendelse til kundeservice

Total og fordelt på rejsefrekvens

Q18 Hvor tilfreds er du med Flextrafiks hjælp, da du henvendte dig omkring forsinkelsen eller udeblivelsen



Q19. Hvad er årsagen til at du ikke er helt tilfreds med den hjælp du fik fra Flextrafik i forbindelse med forsinkelsen/udeblivelsen?



Åben Flextrafik

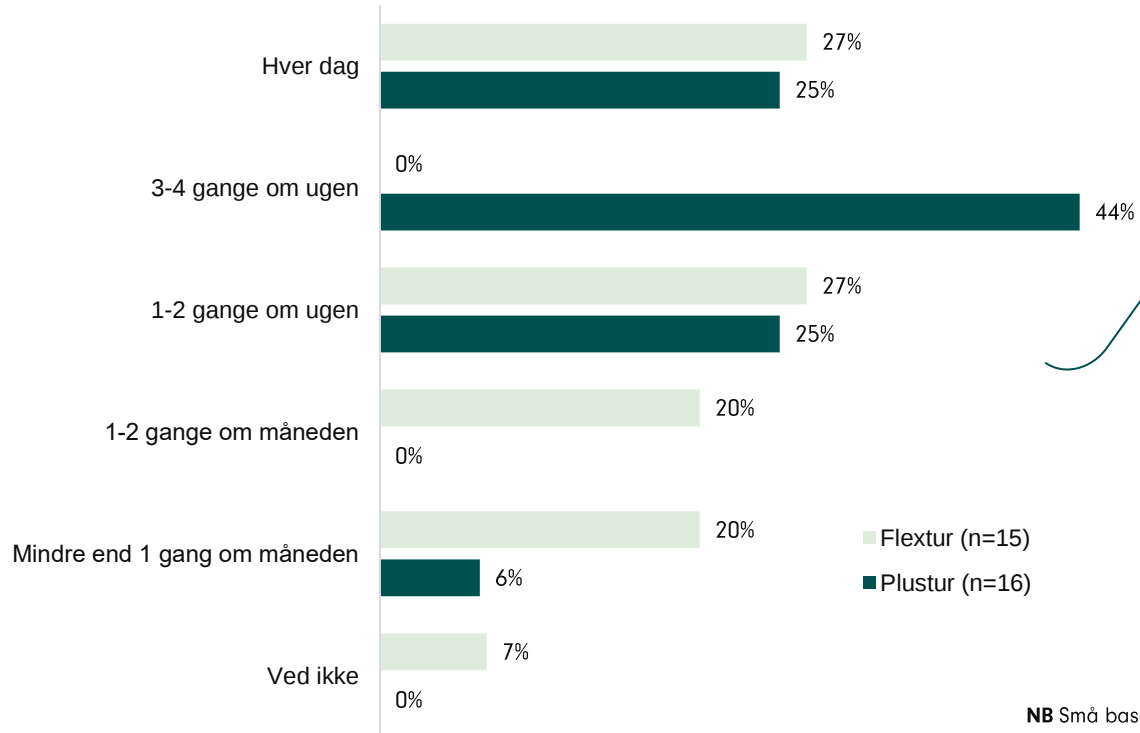
- Bestilt online via Rejseplanen





Hvor ofte bruges Rejseplanen

Q20 a. Hvor ofte bruger du Rejseplanen til at finde rejser med bus, tog eller Flextrafik?



72% af de, der har bestilt rejse via Rejseplanen, bruger ugentligt Rejseplanen til at finde rejser med bus, tog eller Flextrafik

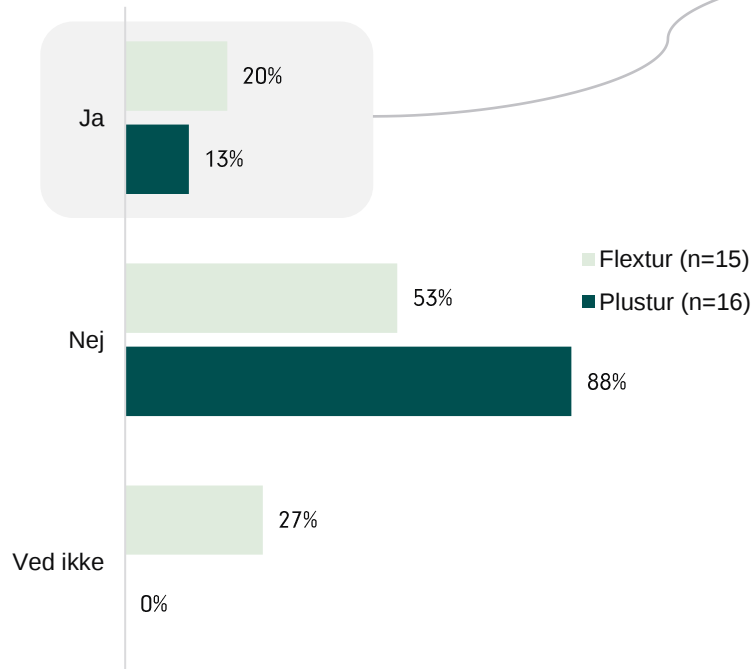
NB Små baser



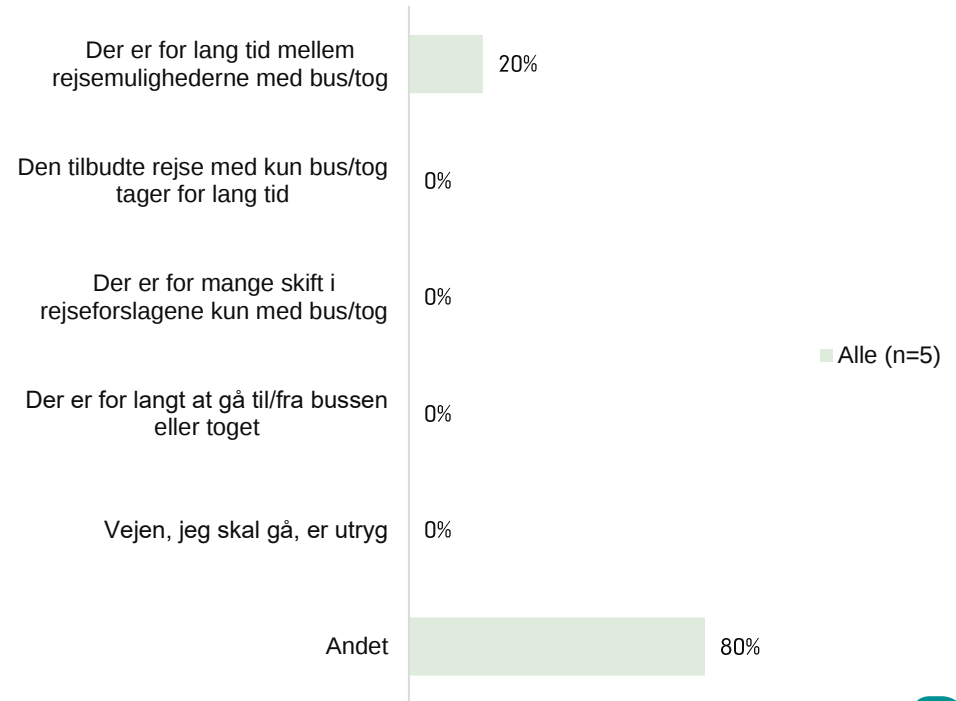


Få angiver, at der mangler tilbud om Flextrafik i Rejseplanen

Q20 b. Syner du nogle gange, at der mangler et tilbud om flextrafik, når du søger på rejser i Rejseplanen?



Q20c. - Hvorfor synes du, at der på nogle af dine søgninger i Rejseplanen kan mangle et tilbud om flextrafik?



NB meget små baser

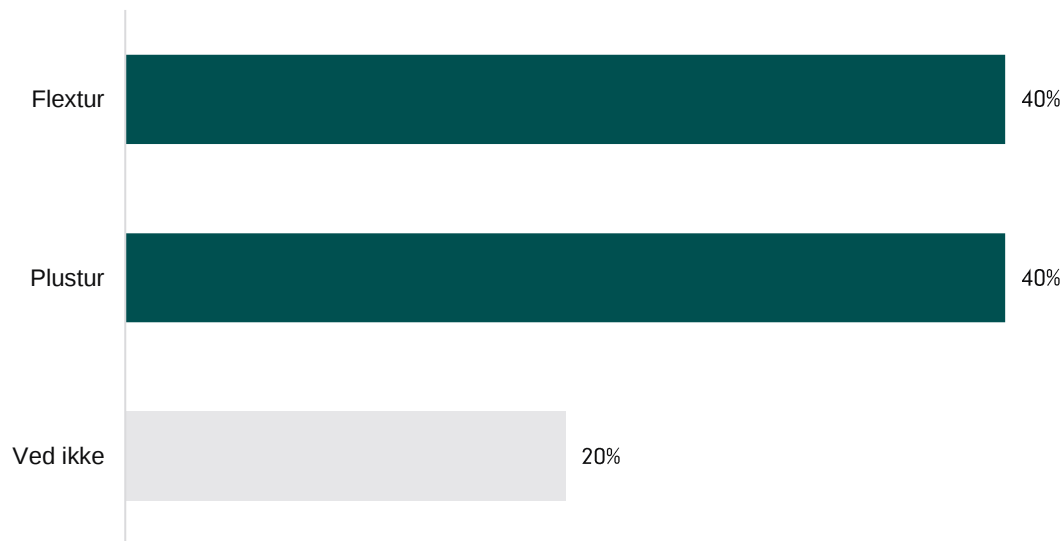




Er det Plustur eller Flextur der mangler i Rejseplanen?

Bestilt online via Rejseplanen

Q20d. - Er det specifikt Plustur eller Flextur, du mangler tilbud om?



Base: n=5

NB meget lille base

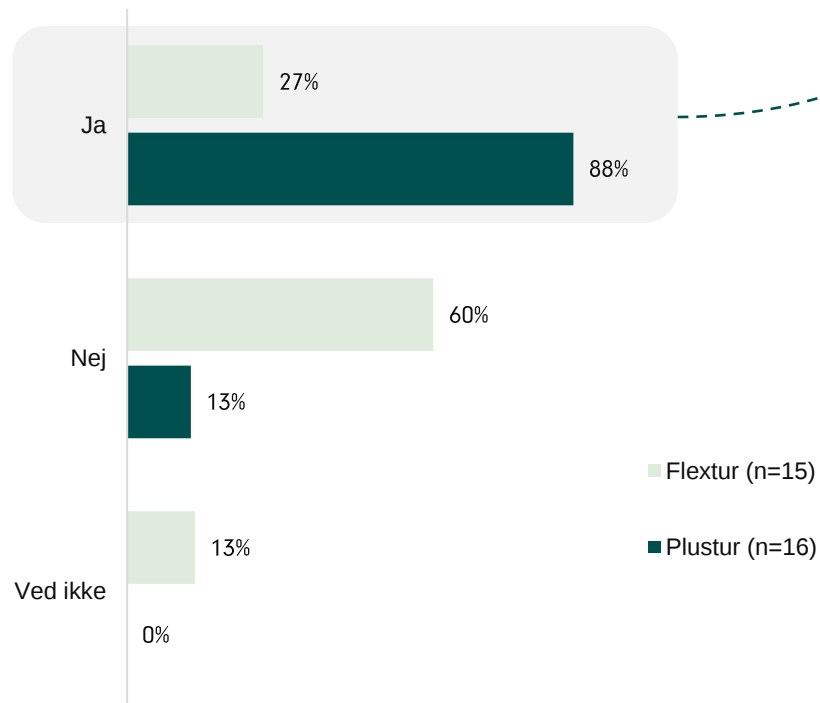




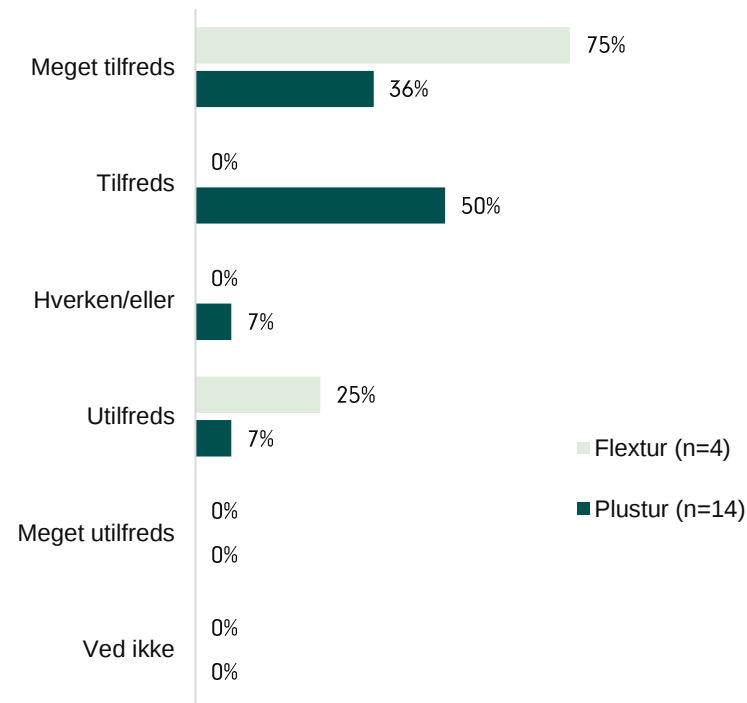
Tilfredshed med skiftet mellem Plustur og alm. bus og tog

Bestilt online via Rejseplanen

Q20e. - Har du foretaget skift mellem Plustur og alm. bus/tog på et stoppested?



Q20f. - Er du tilfreds eller utilfreds med skiftet mellem Plustur og alm. bus/tog?



NB meget små baser





Hvorfor er man ikke tilfreds med skiftet

Bestilt online via Rejseplanen

Q20g – Hvorfor er du ikke tilfreds med skiftet mellem plustur og alm. bus/tog?

Der var beskidt og
bussen lugtede af
sved

Chaufføren kom for sent, så
jeg kom for sent

Base: n=2. **NB:** meget lille base



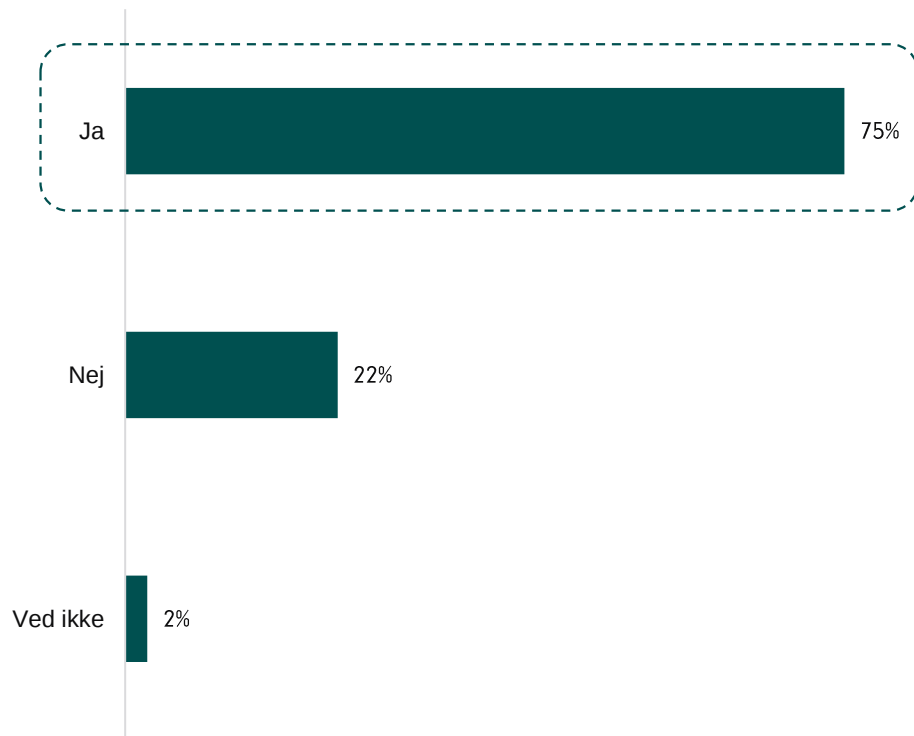
NemID





Hvor mange har NemID

Q8.b. - Har du NemID?

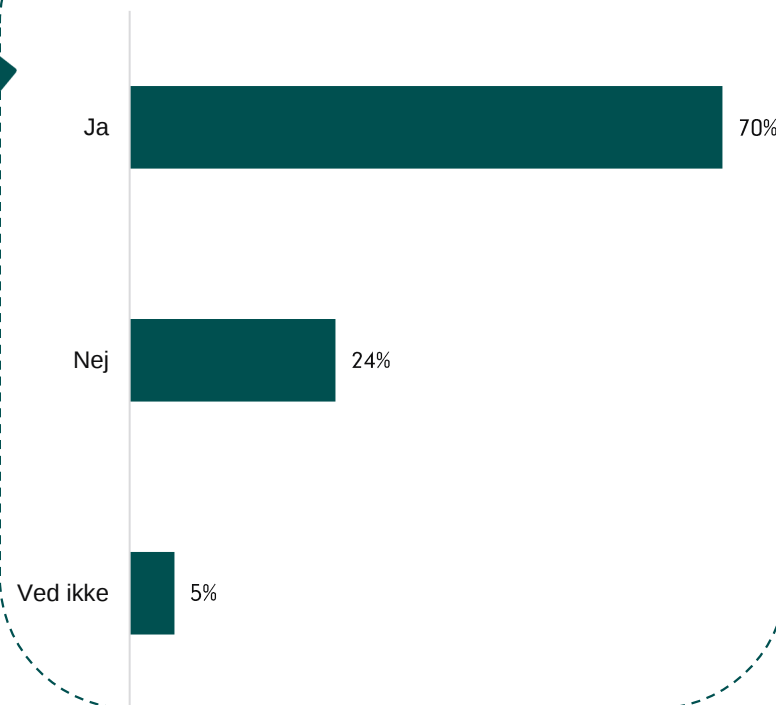


Base: n=821

Note: spørgsmålet er ikke stillet til de, der har enten en fast bestilling eller er kommunalt visiteret.



Q8.c. - Har du NemID som app på smartphone eller tablet?



Base: n=619

Spørgsmål kun stillet til de, der har svaret "Ja" på Q8b.



Resultater

Kommuner

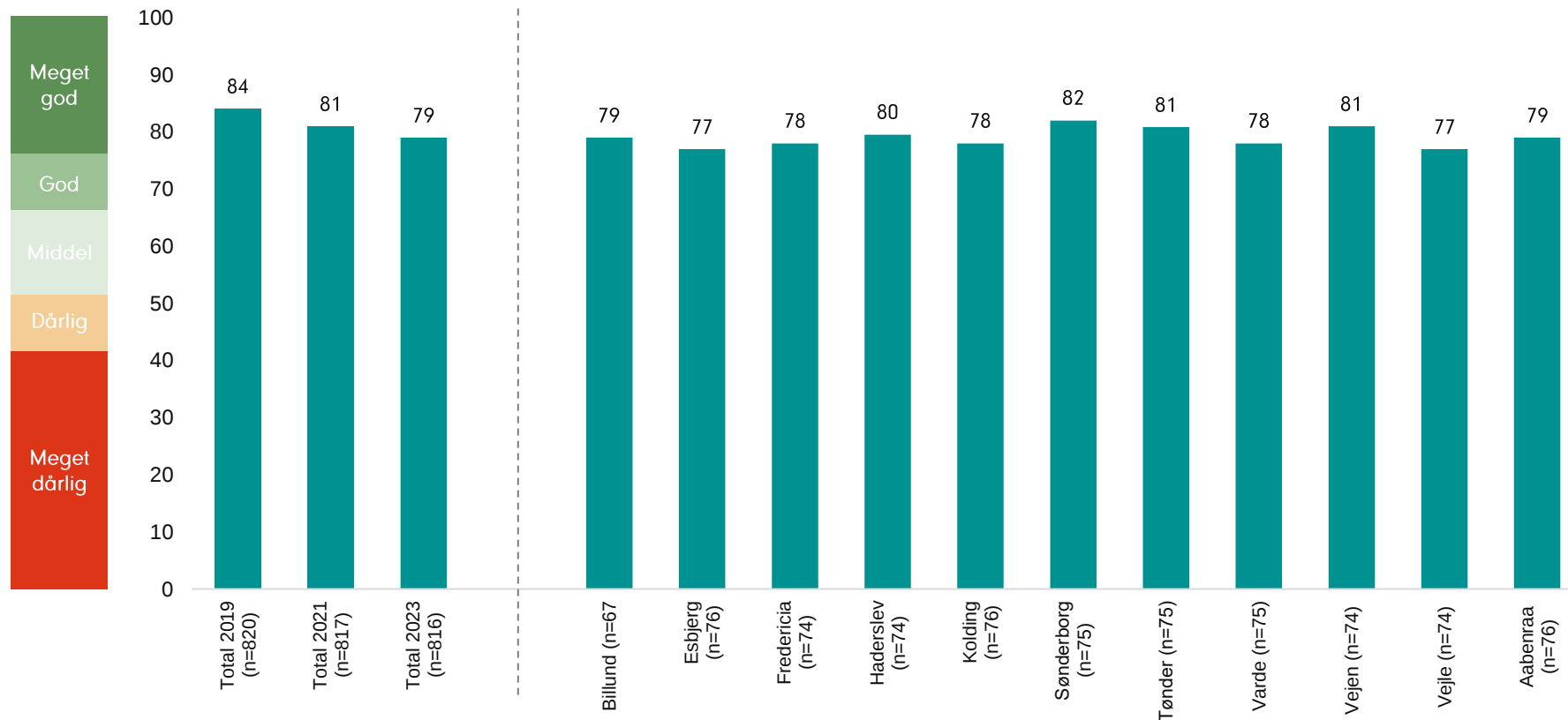




Tilfredshed med Flextrafik generelt

Total og fordelt på kommuner

Q2. Hvor tilfreds er du generelt med Flextrafik?

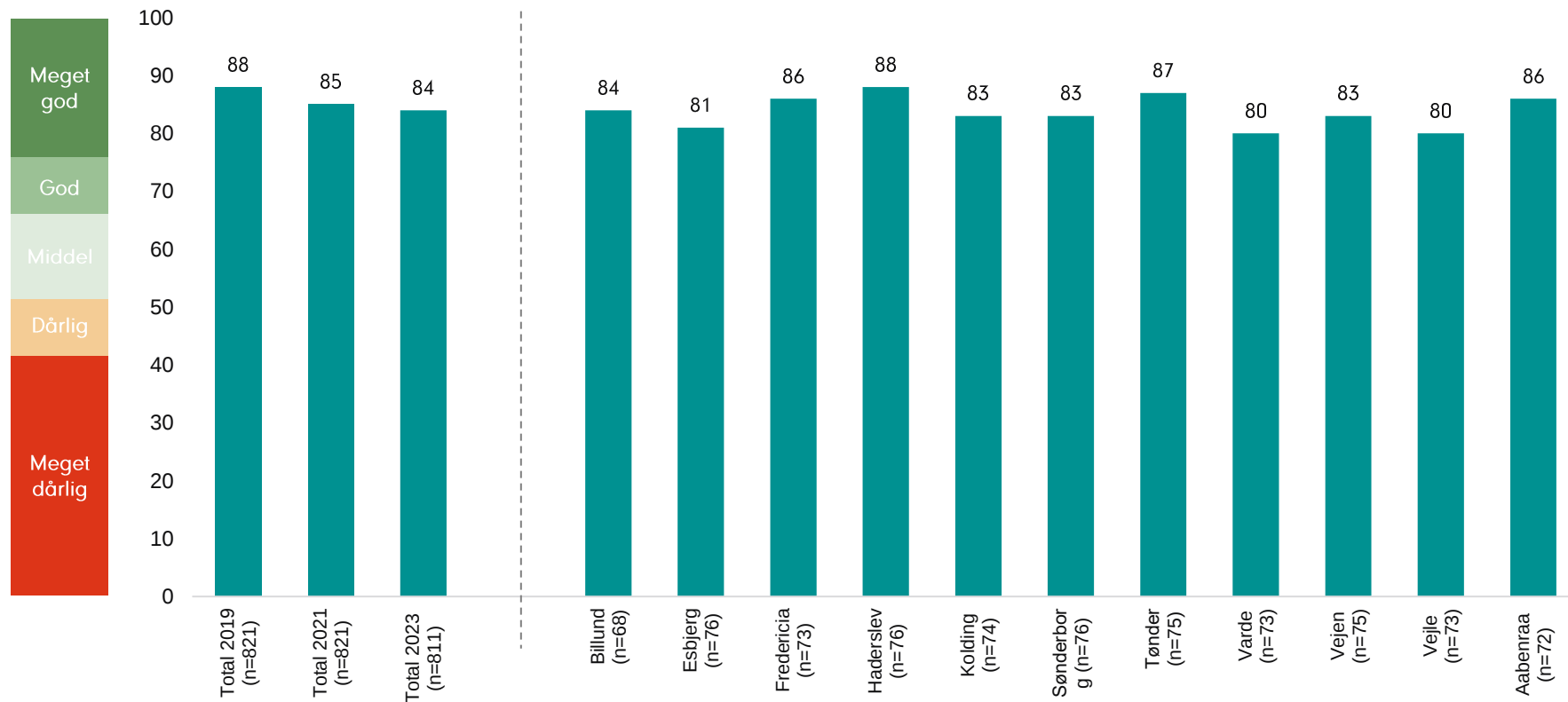




Tilfredshed med seneste tur med Flextrafik

Total og fordelt på kommuner

Q4. Hvor tilfreds er du alt i alt med din seneste tur med Flextrafik?



Baggrund

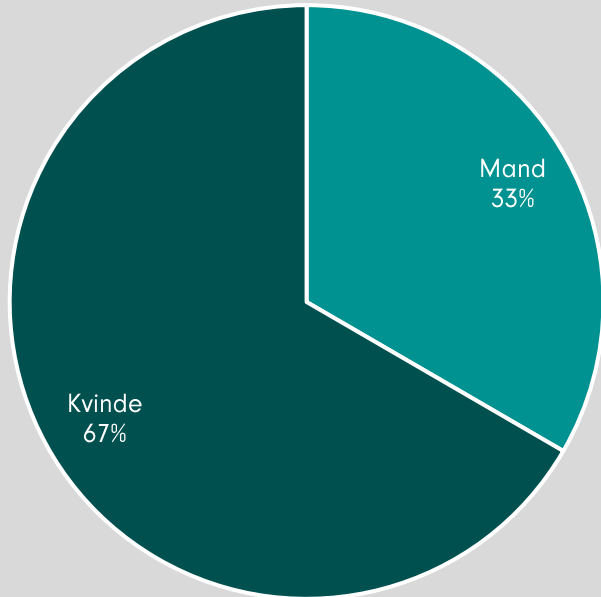
Rejsemønstre og
demografi



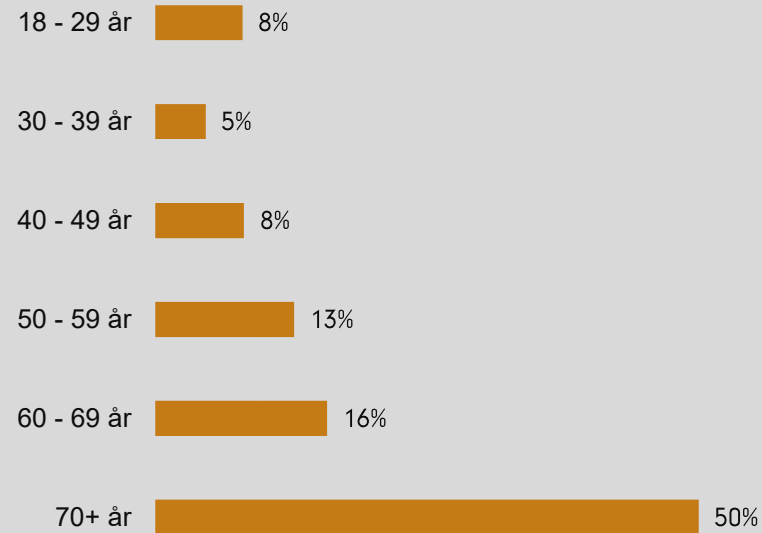
Demografi - Total



KØN (N=830)



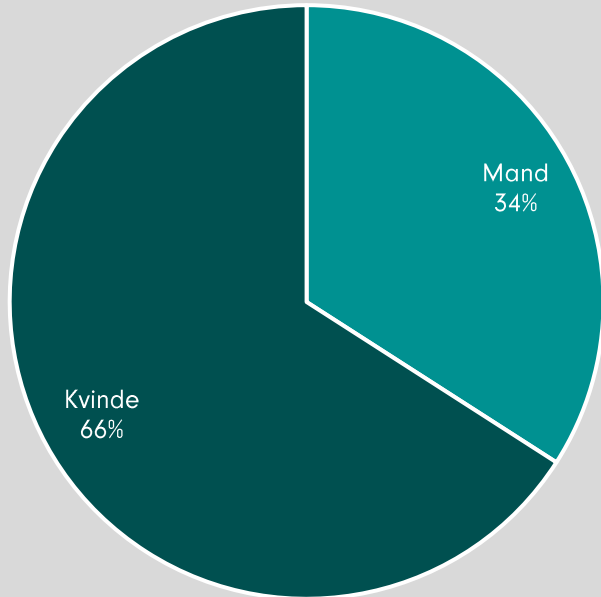
PASSAGERENS ALDER (N=830)



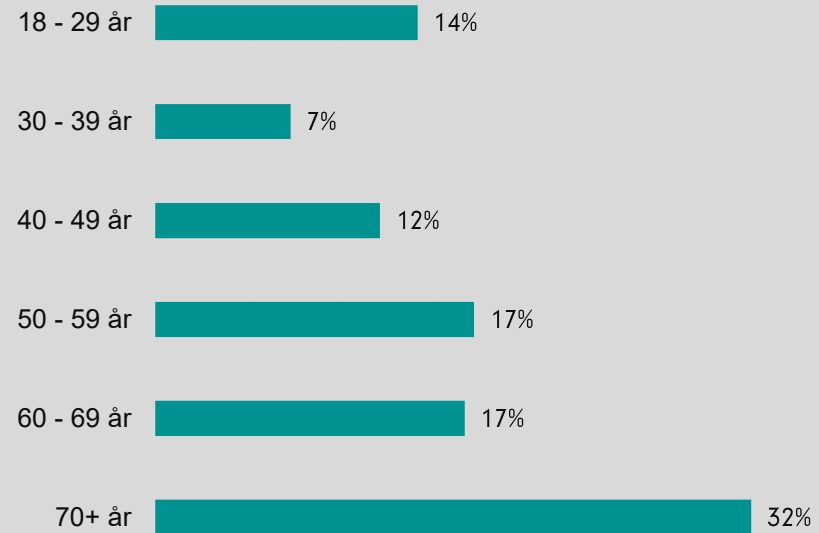
Demografi - Flextur



KØN (N=399)



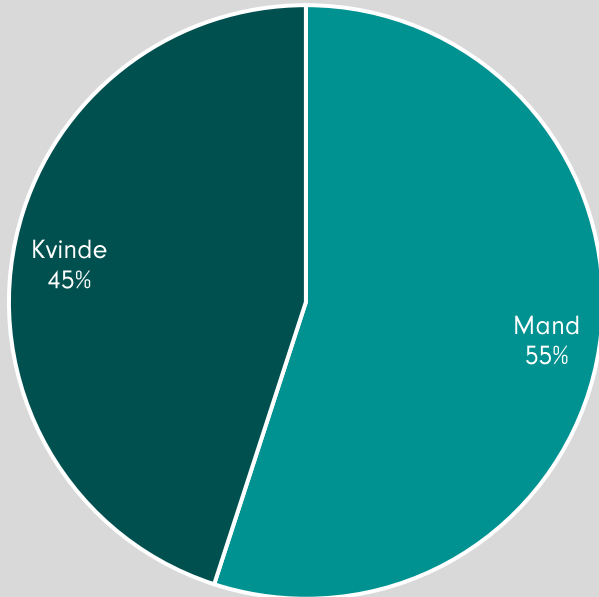
PASSAGERENS ALDER (N=399)



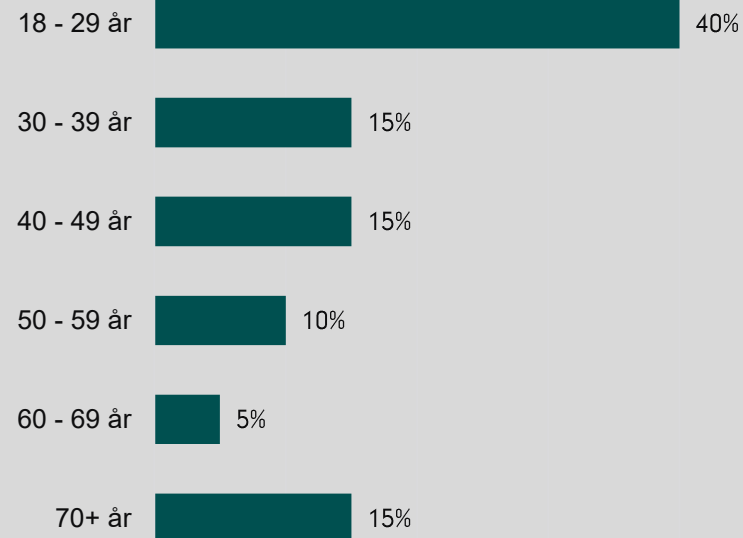
Demografi – Plustur



KØN (N=20)



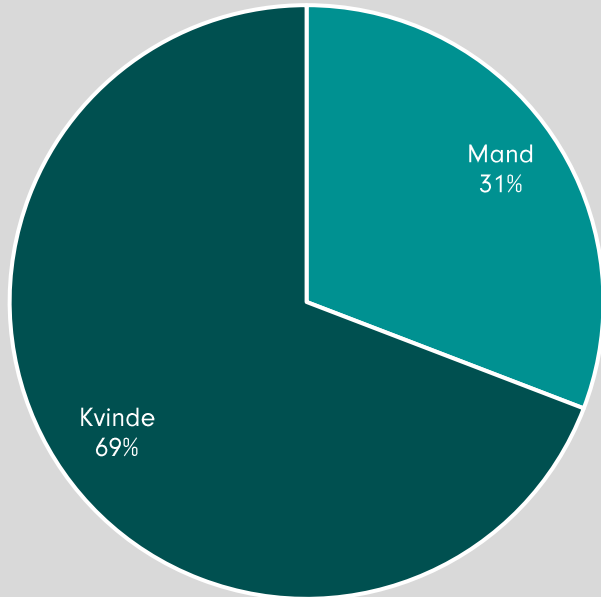
PASSAGERENS ALDER (N=20)



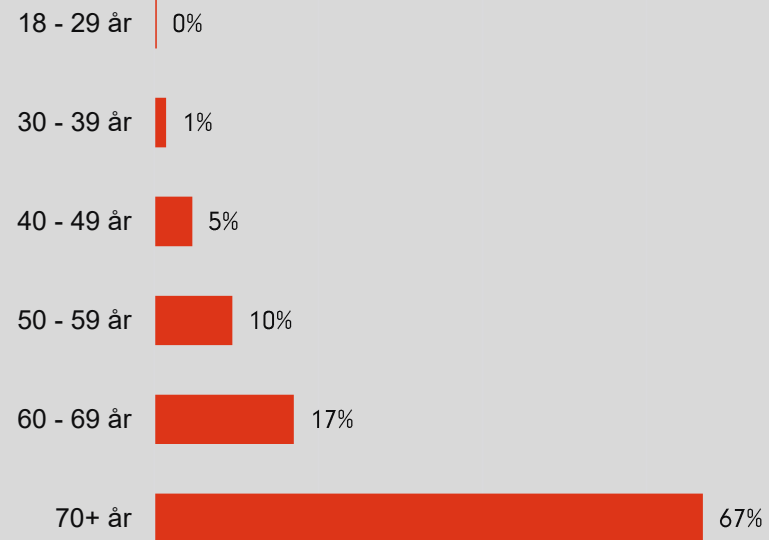
Demografi - Handicap



KØN (N=347)



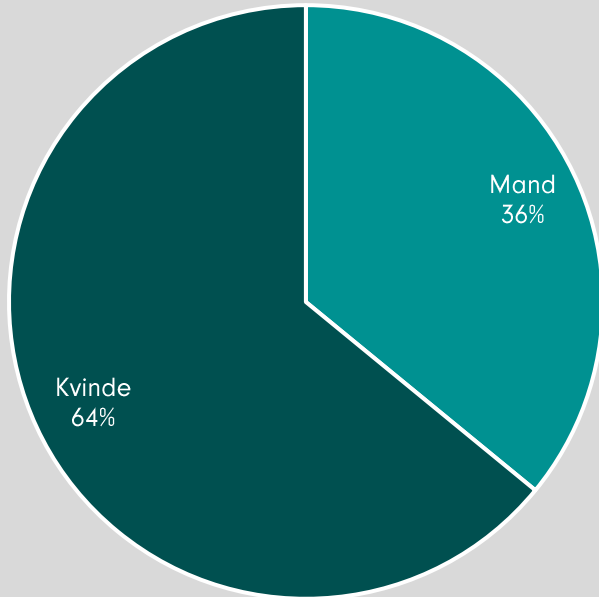
PASSAGERENS ALDER (N=347)



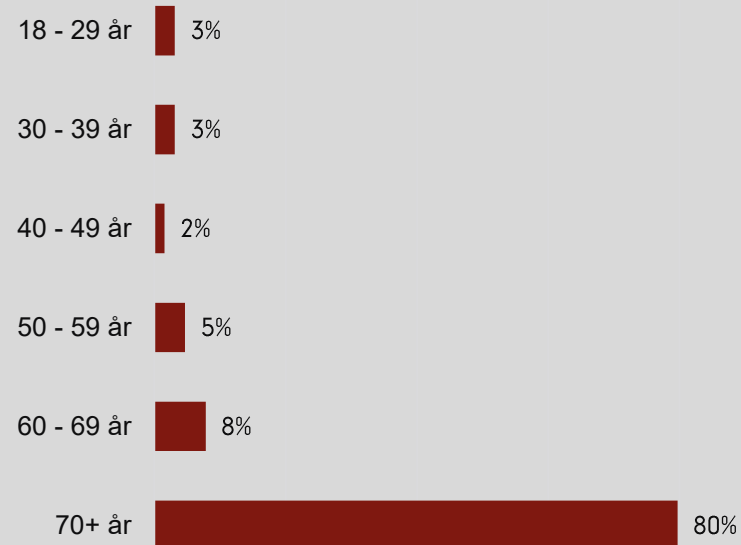
Demografi - Kommunal



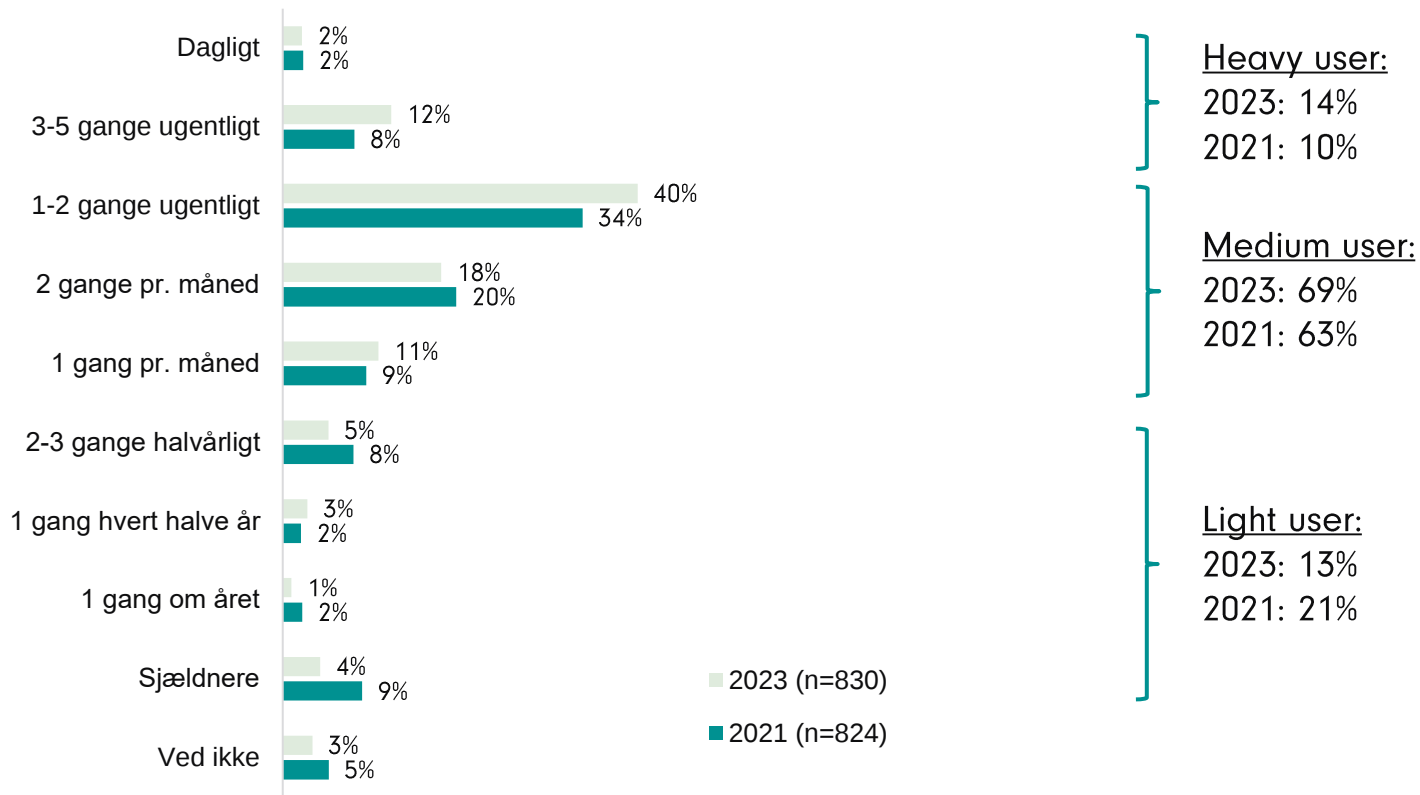
KØN (N=64)



PASSAGERENS ALDER (N=64)



Rejsemønstre



Om undersøgelsen





Om undersøgelsen

Målgruppen	
Opnået stikprøve	830
Dataindsamlingsperioden	1/9/2023 til 16/10/2023
Målingens styrke	Med en stikprøvestørrelse (n) på netto 830 respondenter, kan det med 95% sandsynlighed fastslås, at det målte er korrekt med en maksimal usikkerhed på +/- 3,4 %-point på totaler.



Kontakt



Kontakter

Flextrafik - Sydtrafik

Nick Holme Kjeldsen
Specialist
nkj@sydtrafik.dk
+45 76 60 86 27

Flextrafik - FynBus

Frederik Dahlstrøm Larsen
Juridisk Sekretariat
fdl@fynbus.dk
+45 63 11 22 94

Wilke

Christian Helm
Client Consultant
chhe@wilke.dk
+45 50 50 47 30

Wilke

Anna Høg Mikkelsen
Data Insights Consultant
ami@wilke.dk
+45 30 52 77 17

Wilke

Simon Rohr
Senior Research Manager
sr@wilke.dk
+45 25 38 92 87

