

# Movia

## Flextrafik - Brugerundersøgelse

Telefonundersøgelse

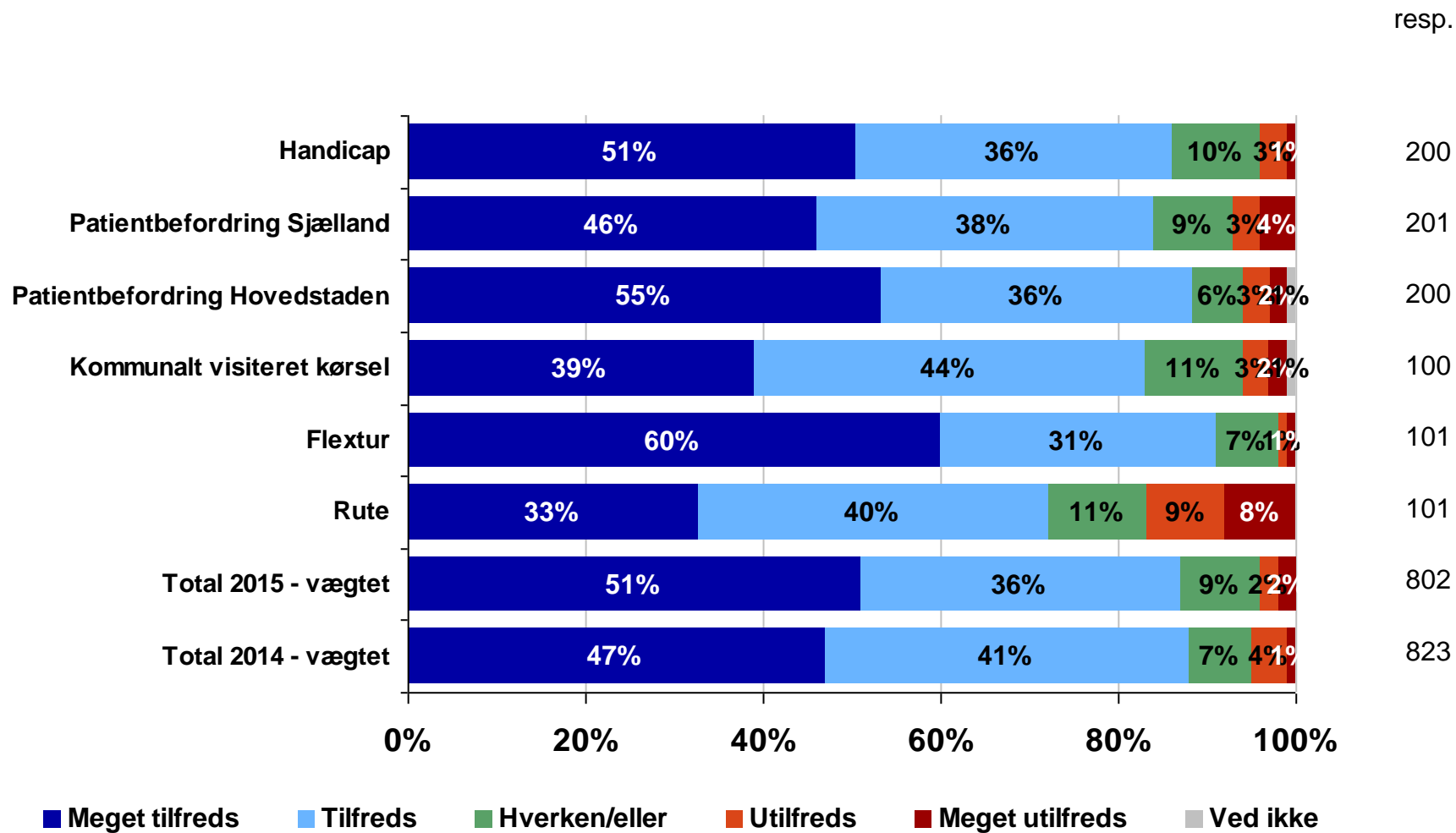
D. 30. september til d. 8. oktober 2015

903 respondenter

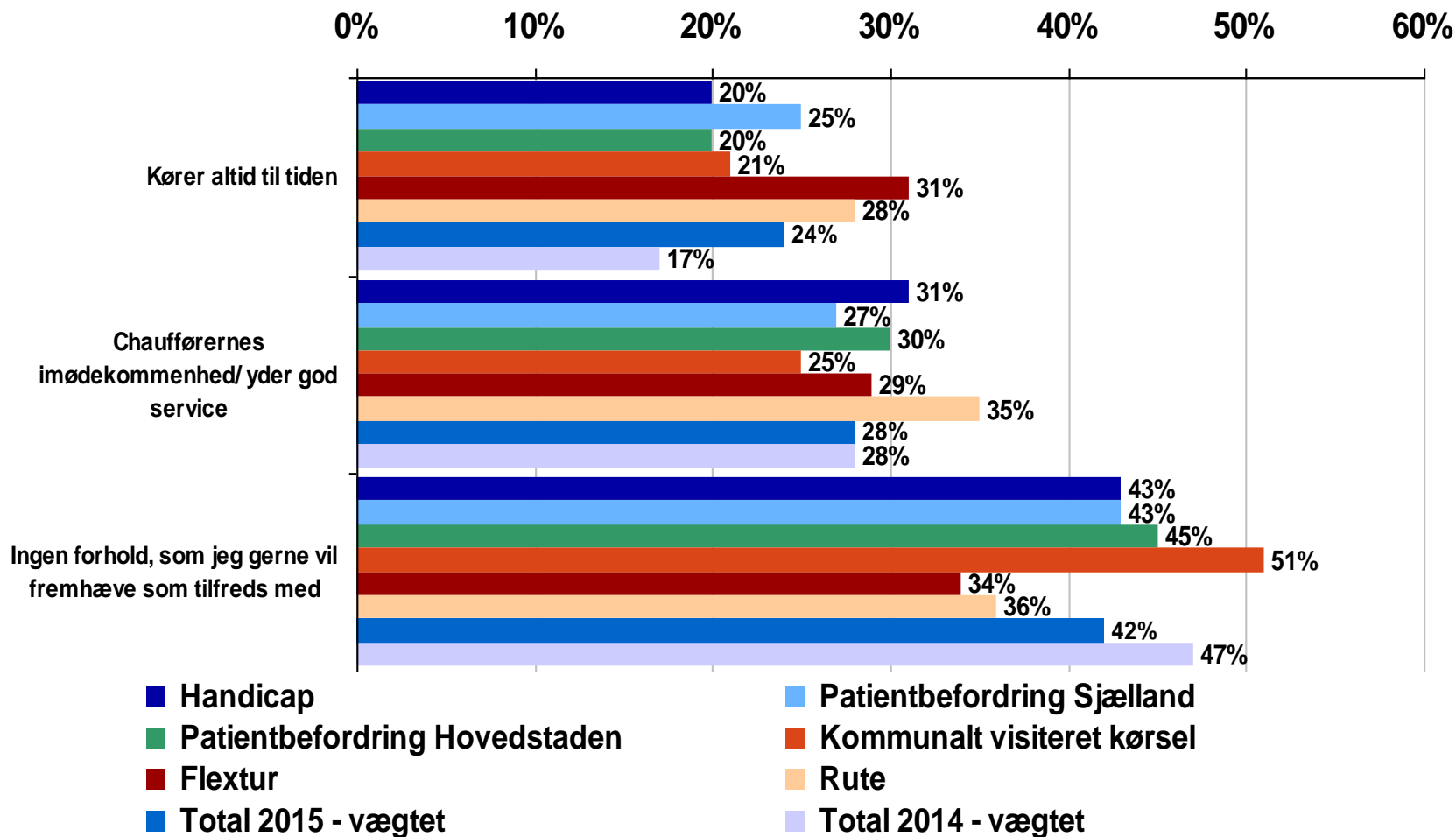
# **Om respondenternes tilfredshed med og brug af de forskellige kørselsordninger**

Spm. 05., 06., 07:

## Generel tilfredshed med brug af Movias ordninger

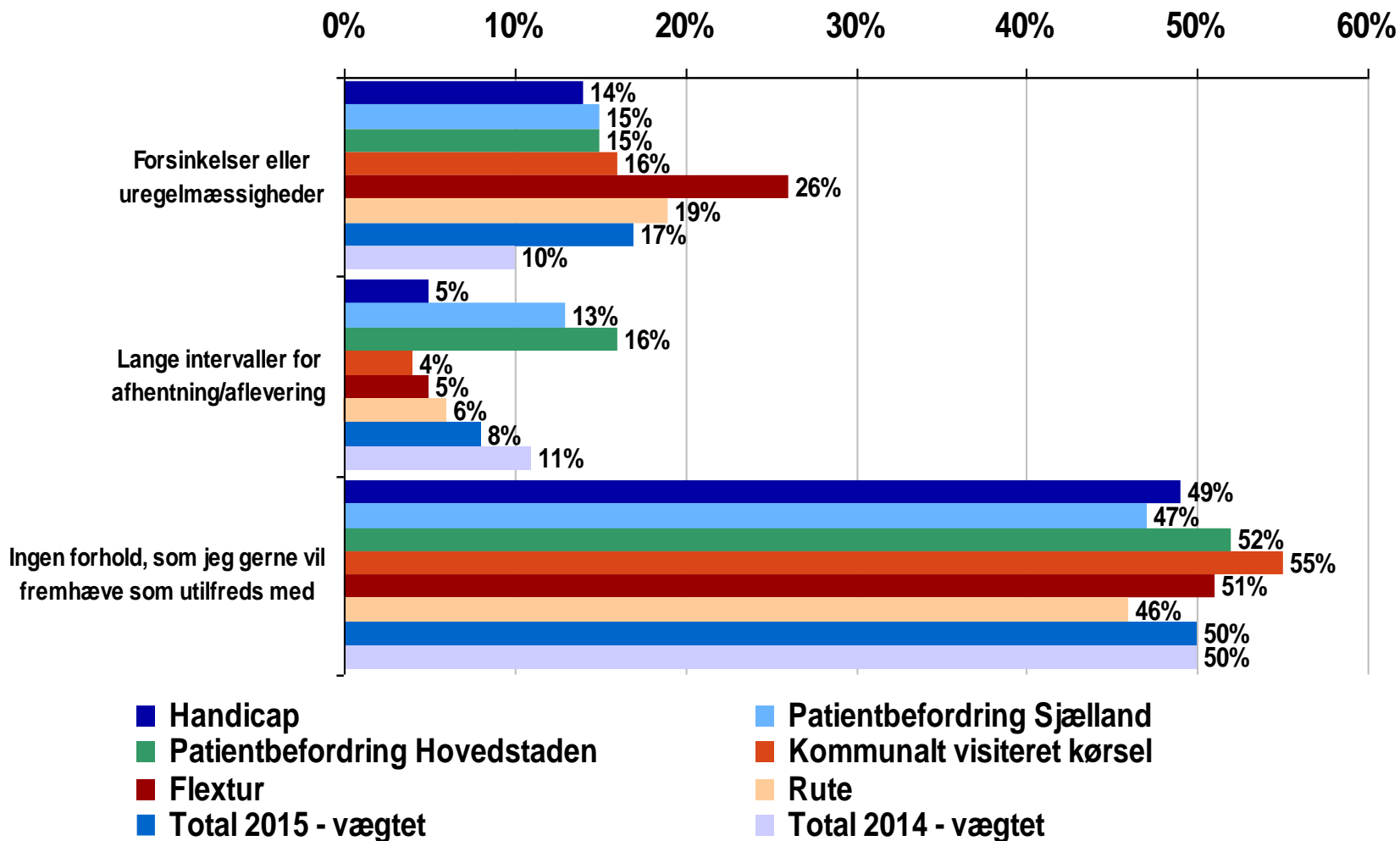


## 08. Er der områder/forhold, som du er tilfreds med og som du gerne vil fremhæve?



Besvarelser under  
10% totalt er udeladt

# 09. Er der forhold/områder, som du er utilfreds med og som du gerne vil fremhæve?



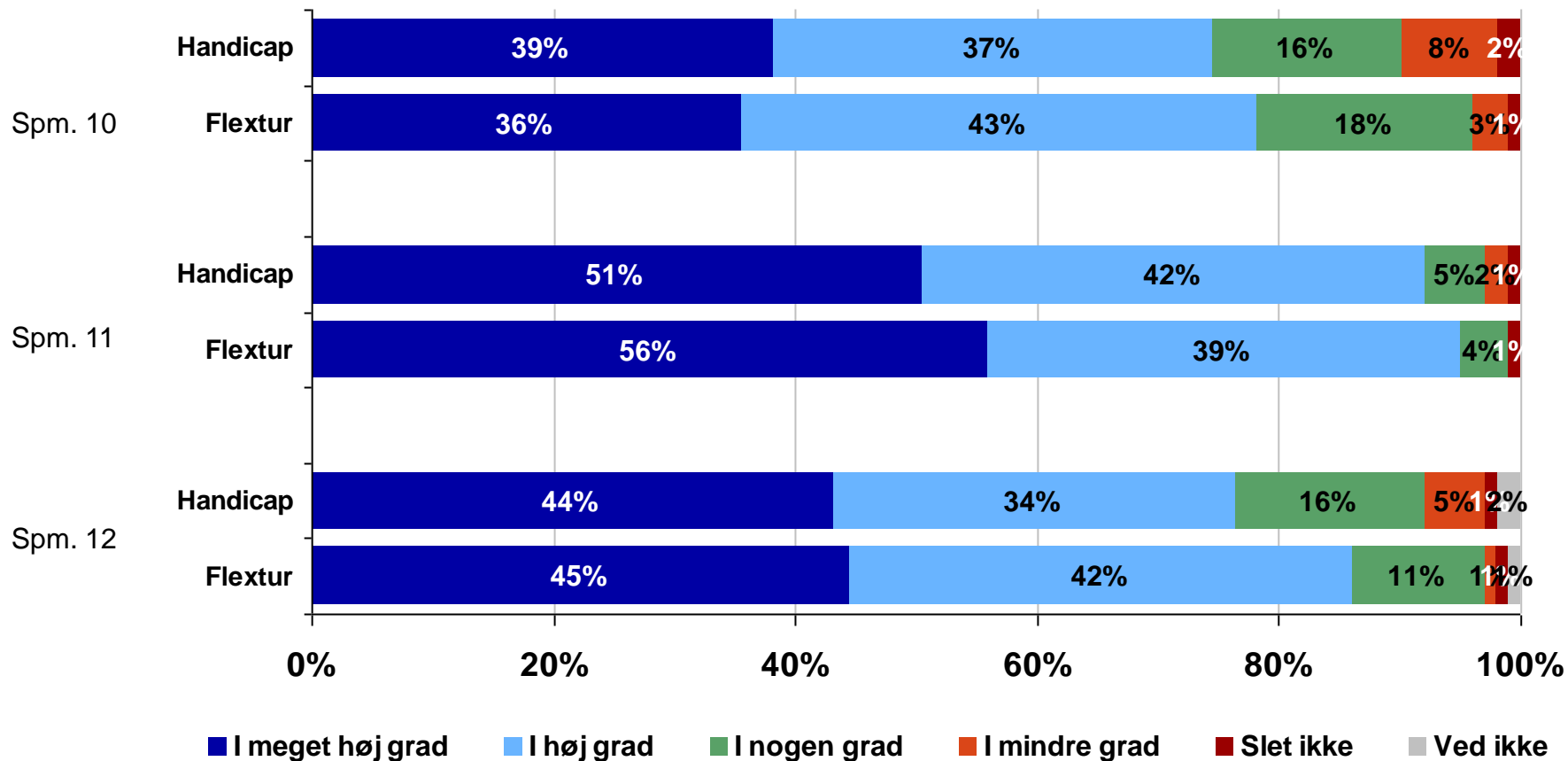
Besvarelser under 8% totalt er udeladt

I hvilken grad synes du, at Movia...

10.... er gode til at hente og bringe dig til tiden?

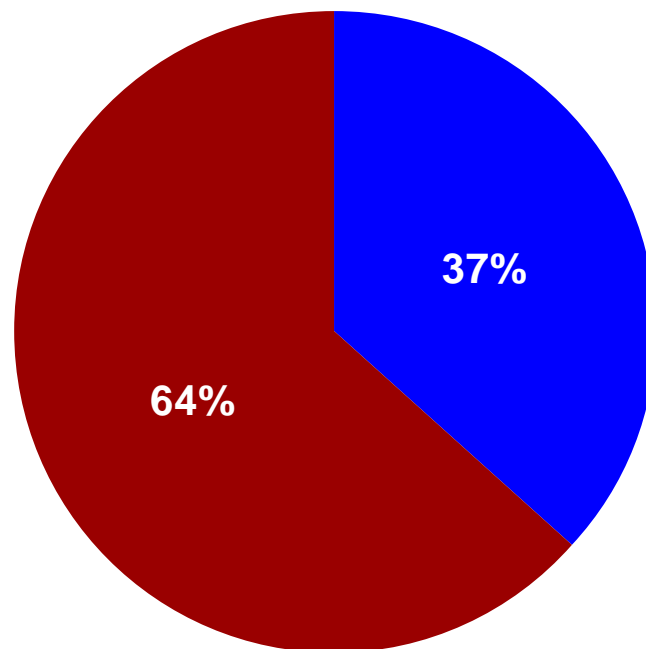
11.... giver dig en tryk og sikker rejse?

12....er gode til at yde en service, der tilgodeser dine individuelle behov?



13. Har du mulighed for at benytte andre transportmidler end Movias Handicapkørselsordning?

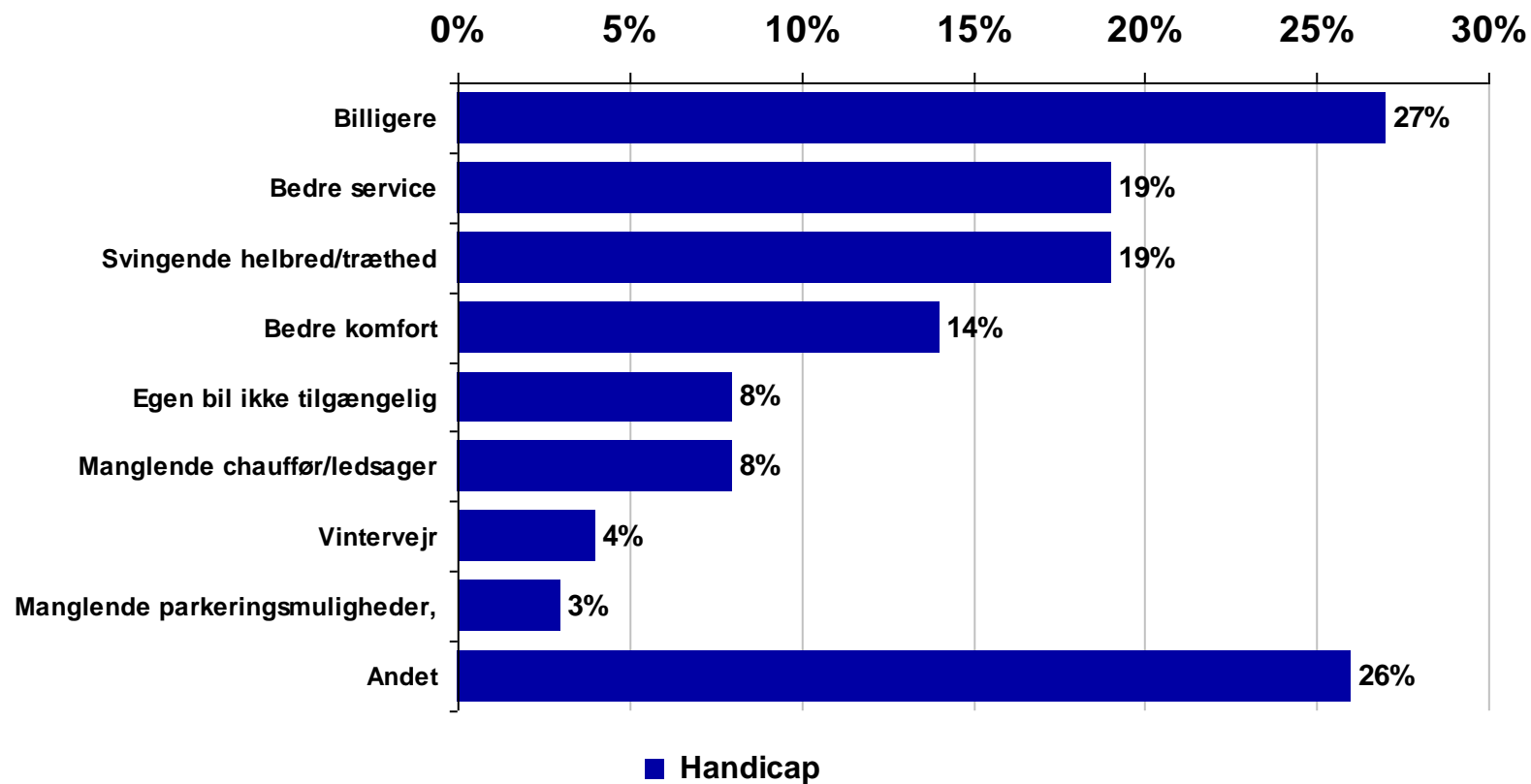
Handicap



■ Ja     ■ Nej

# 14. Hvorfor vælger du at benytte Movias Handicapkørselsordning frem for andre transportmidler, som du også har mulighed for at benytte?

Handicap: 73 respondenter

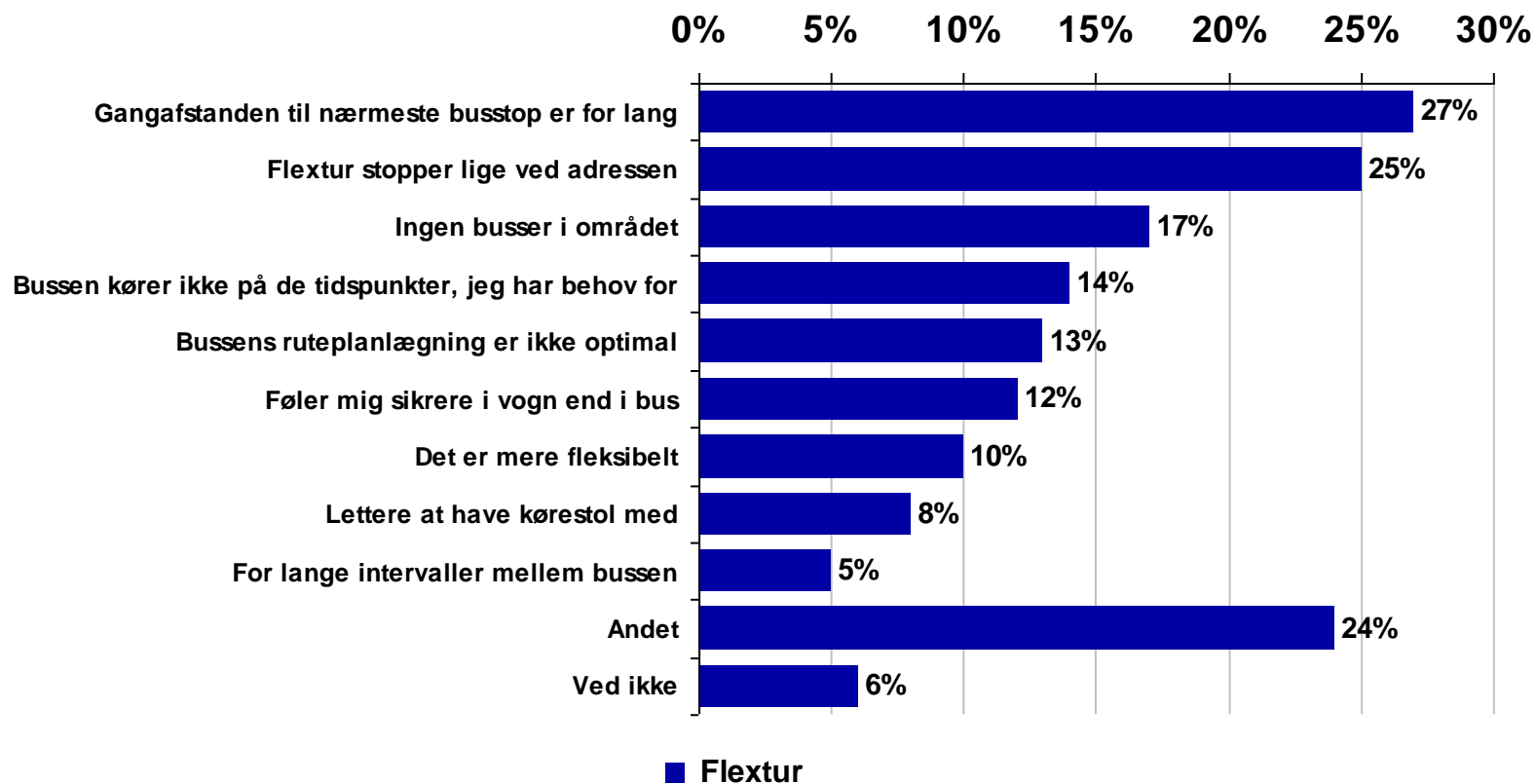


Besvarelser under  
1% totalt er udeladt



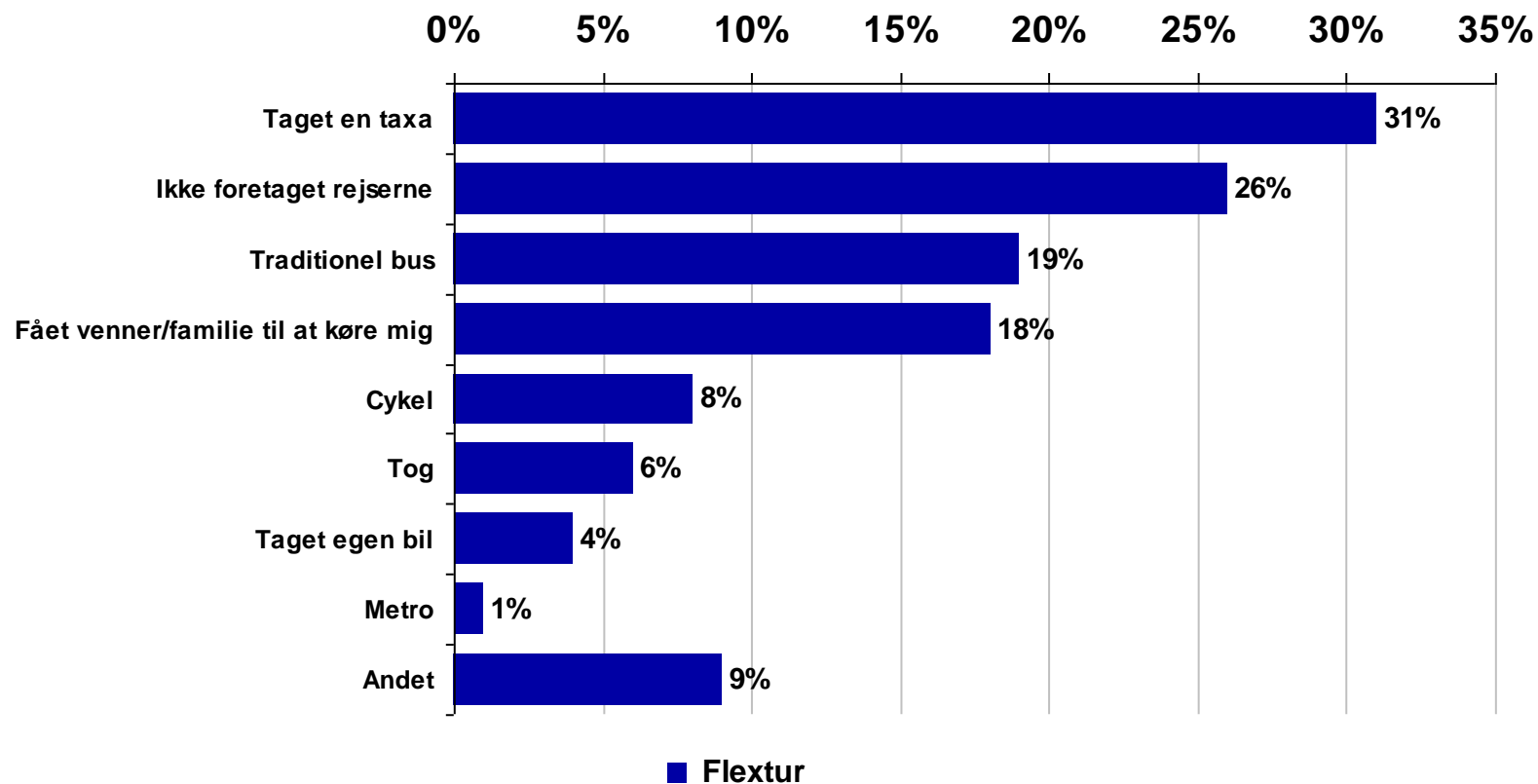
# 15. Hvilke forhold gør, at du foretrækker at benytte Flextur frem for Movias alm. busser? Er der andet?

Flextur: 101 respondenter



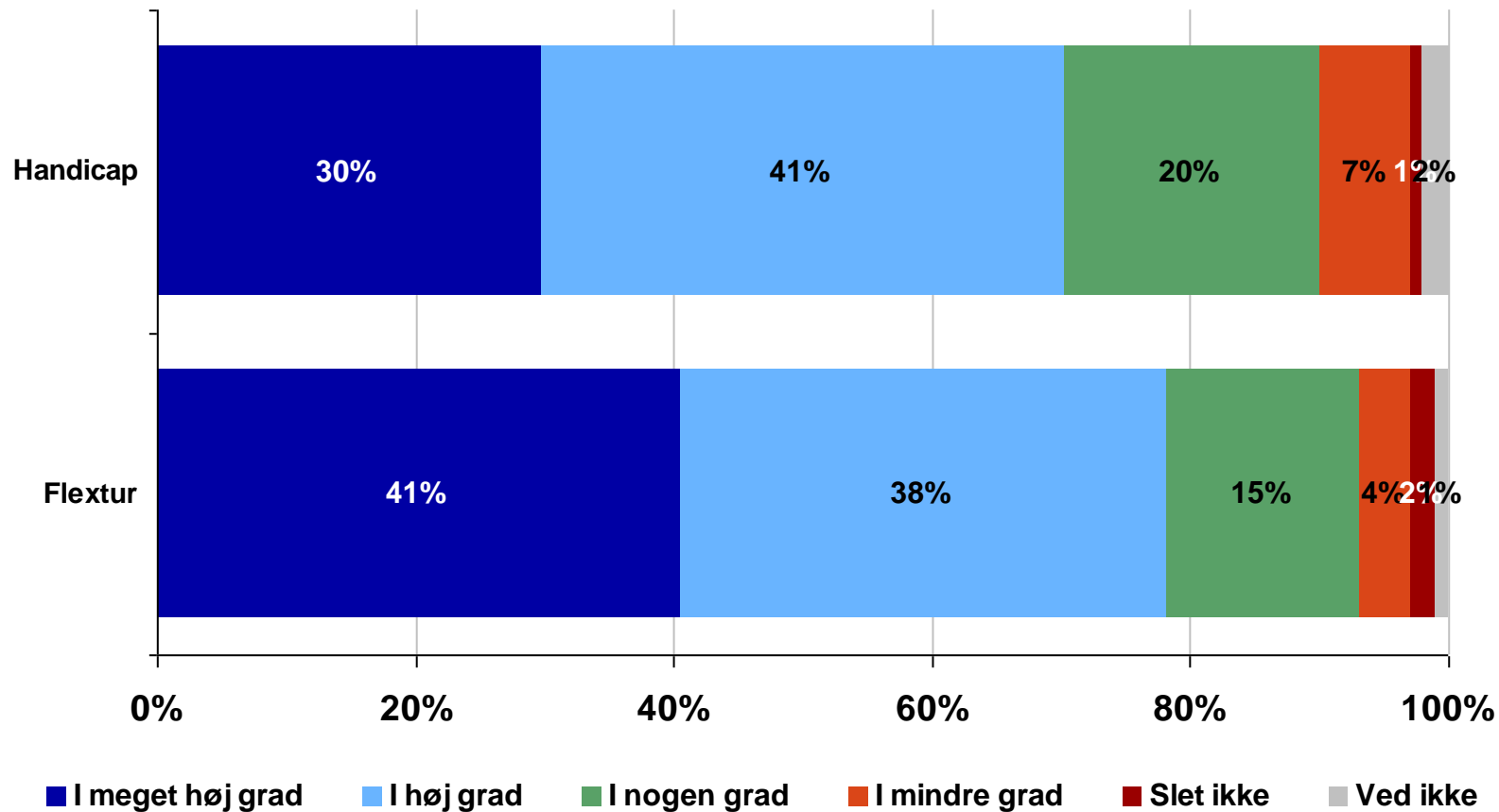
# 16. Hvis du ikke havde Flextur til rådighed, hvad ville du så have benyttet som erstatning for dine rejser med flextur?

Flextur: 101 respondenter



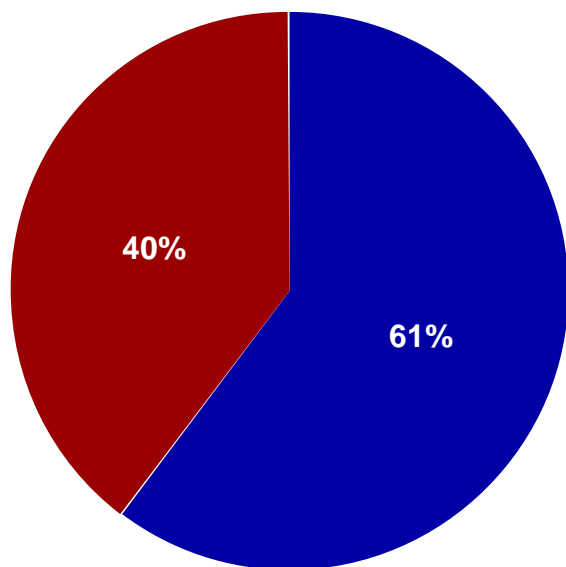
# **Om respondenternes bestilling af ture og tilfredshed hermed**

# 17. I hvilken grad synes du, at det er nemt og fleksibelt at bestille en tur hos Movia?



18. Ved du, at det er muligt at bestille ture med [kørselsordning] over internettet?

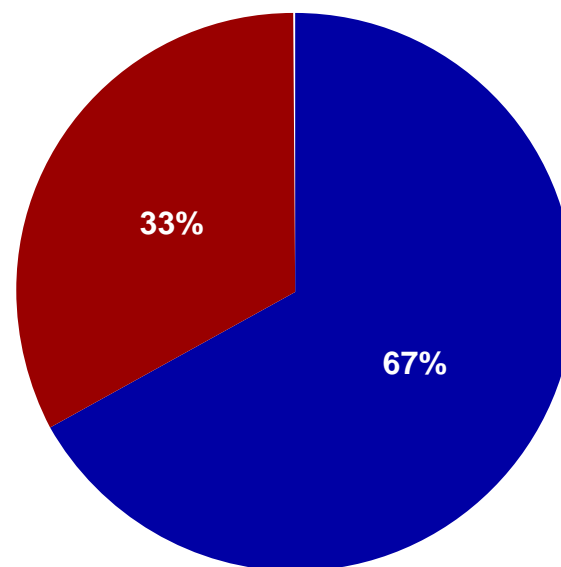
**Handicap**



■ Ja

■ Nej

**Flextur**

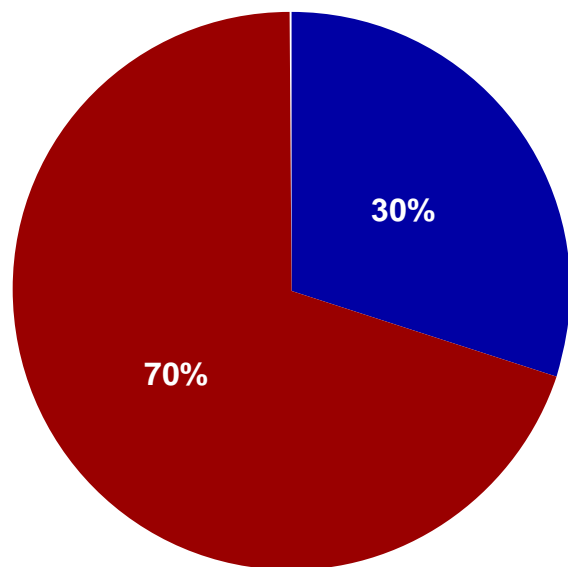


■ Ja

■ Nej

19. Har du prøvet at bestille ture med [kørselsordning] over internettet?

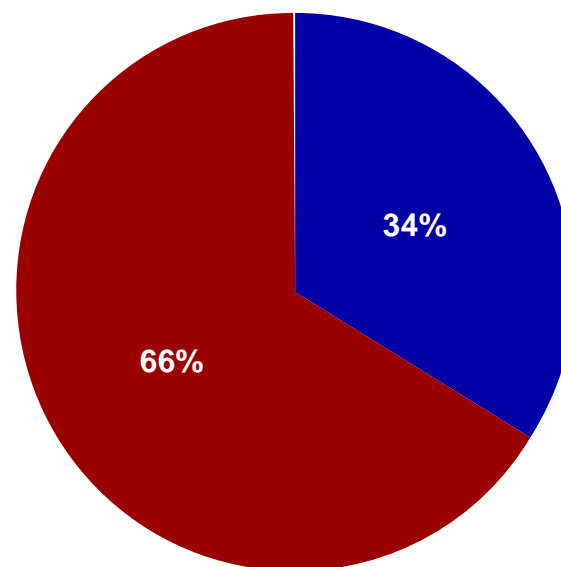
**Handicap**



■ Ja

■ Nej

**Flextur**



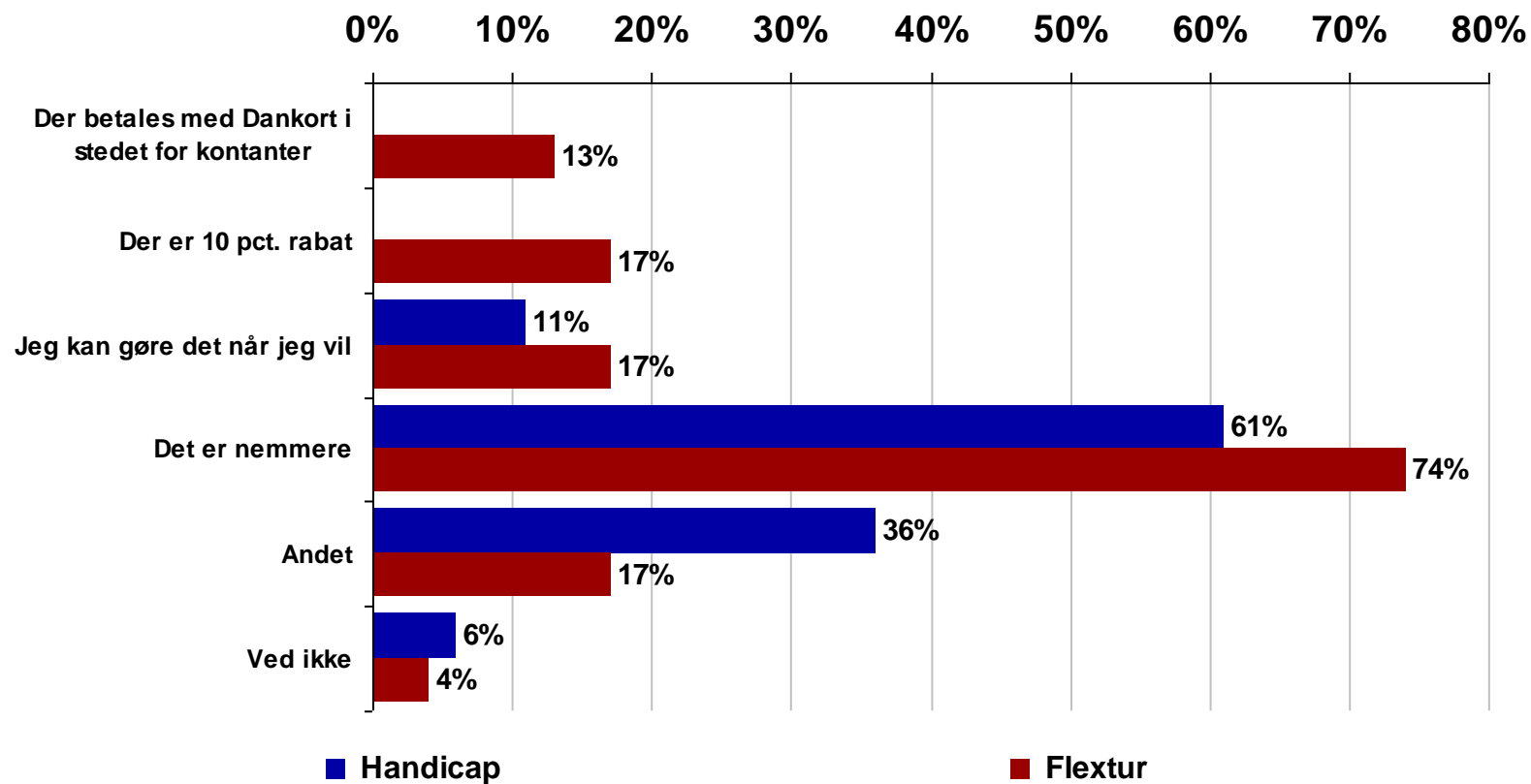
■ Ja

■ Nej

## 20. Hvorfor bestiller du dine ture via internettet? (Multipelt)

Handicap: 36 respondenter

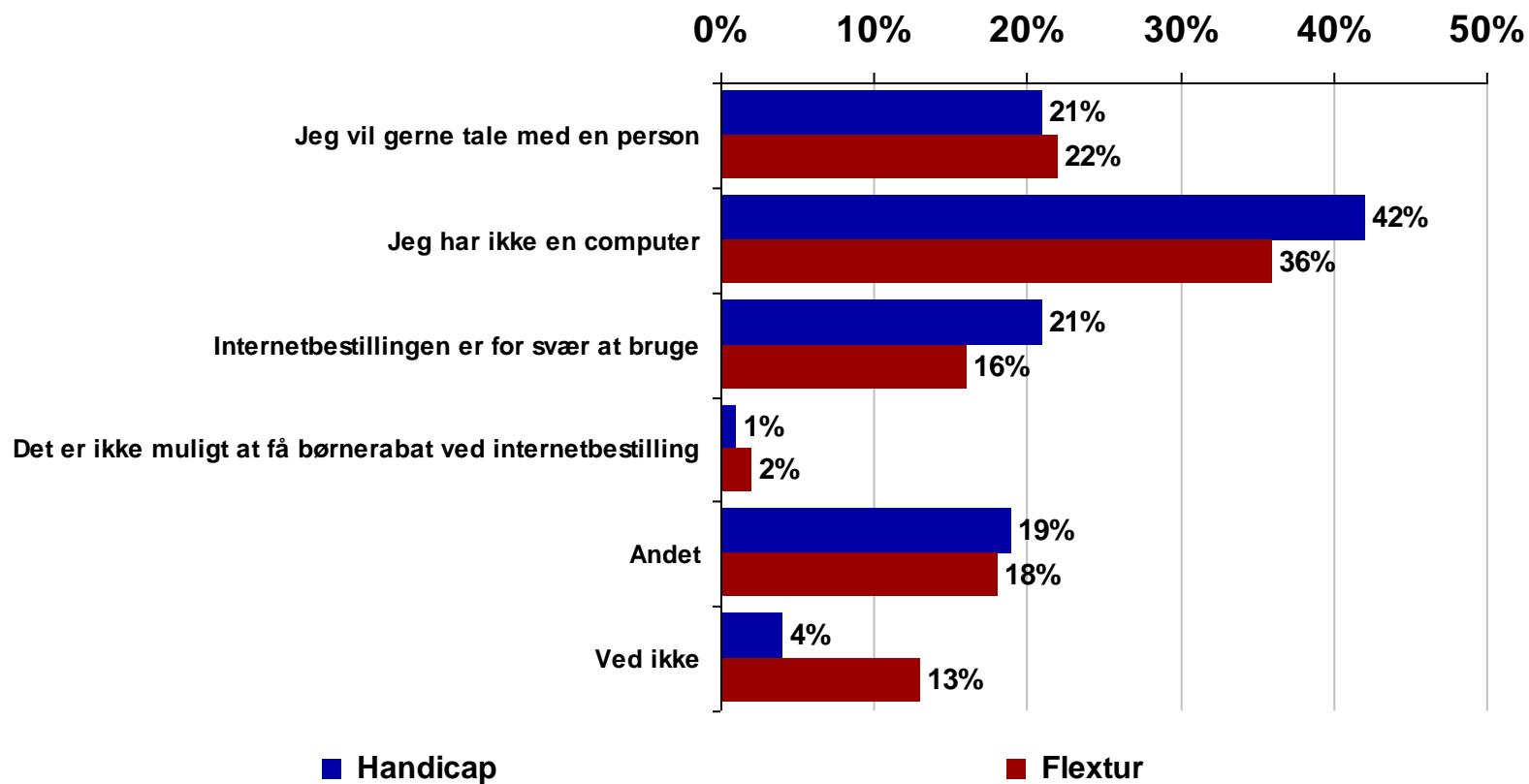
Flextur: 23 respondenter



## 21. Hvorfor bestiller du ikke dine ture via internettet? (Multipelt)

Handicap: 85 respondenter

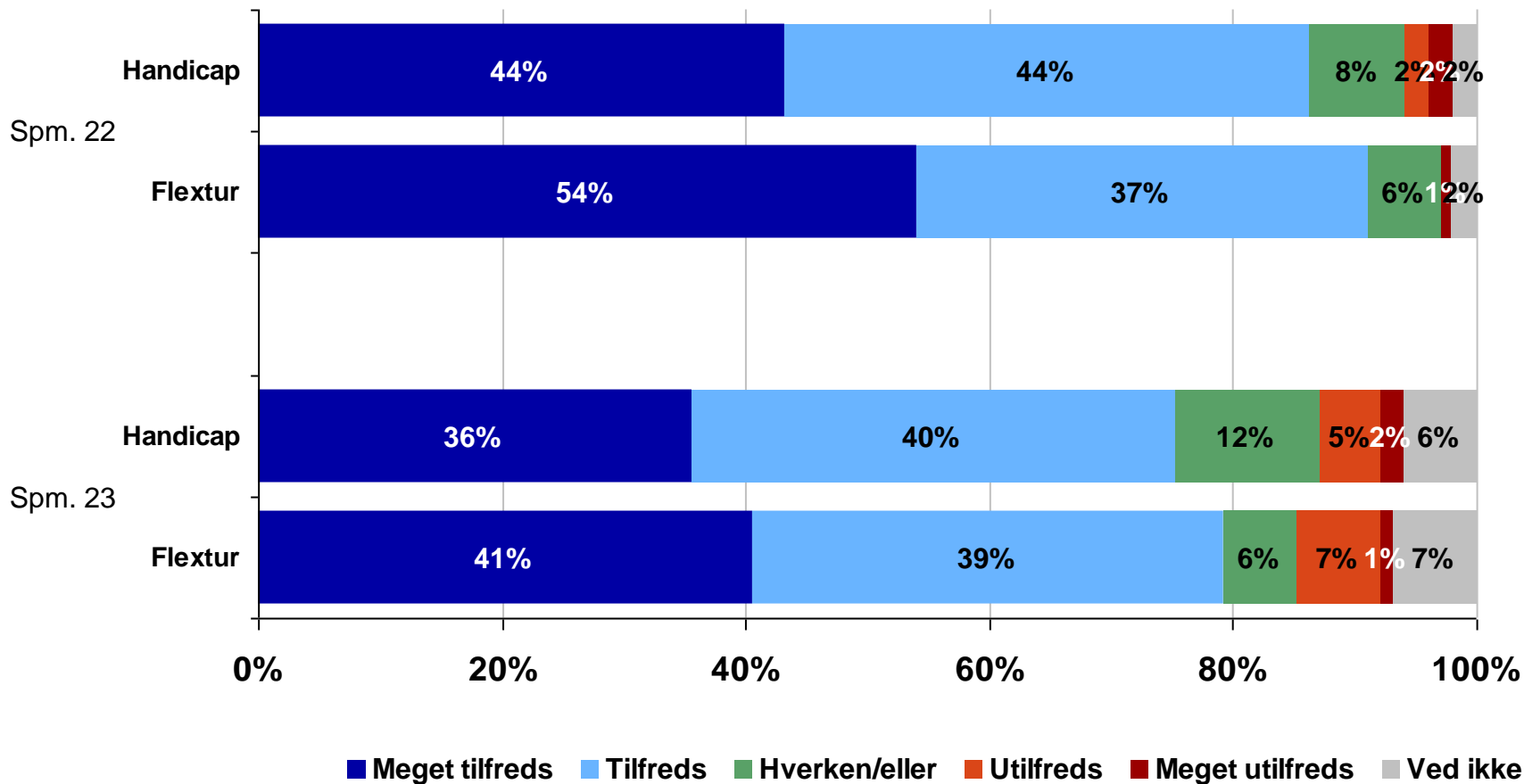
Flextur: 45 respondenter





22. Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den service du får, når du skal bestille en tur?

23. Er du tilfreds eller utilfreds med betingelserne for selve bestillingen af Movias [Kørselsordning] ?

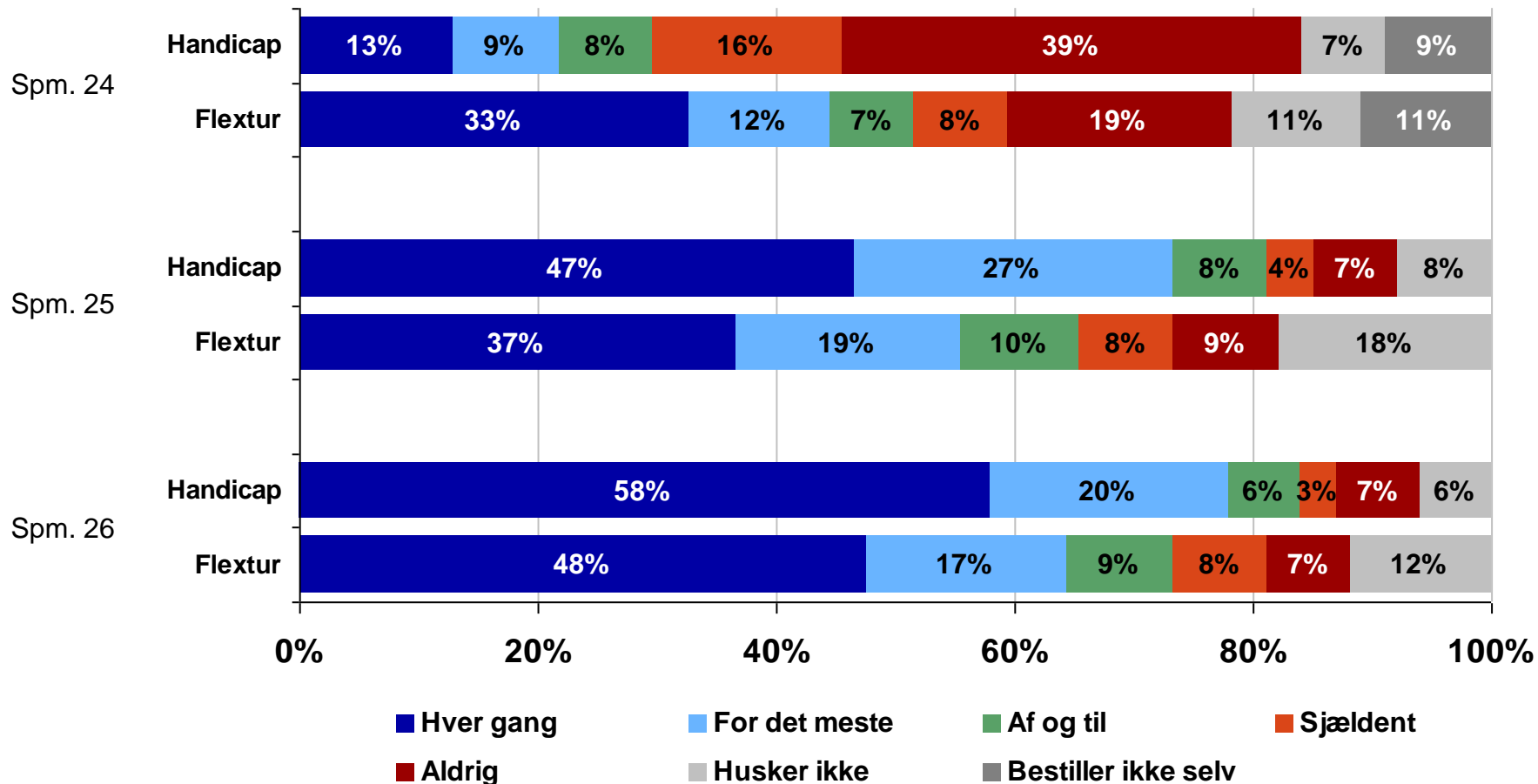


Hvor ofte oplever du, at medarbejderen gentager ...

24. ... prisen på turen ved slutningen af samtalen?

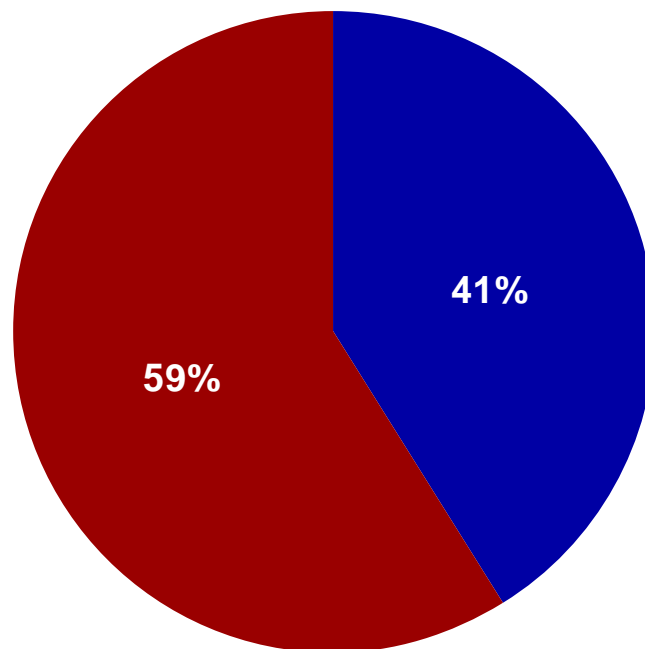
25. ... adressen for afhentning ved slutningen af samtalen?

26. ... tidspunkt for afhentning ved slutningen af samtalen?



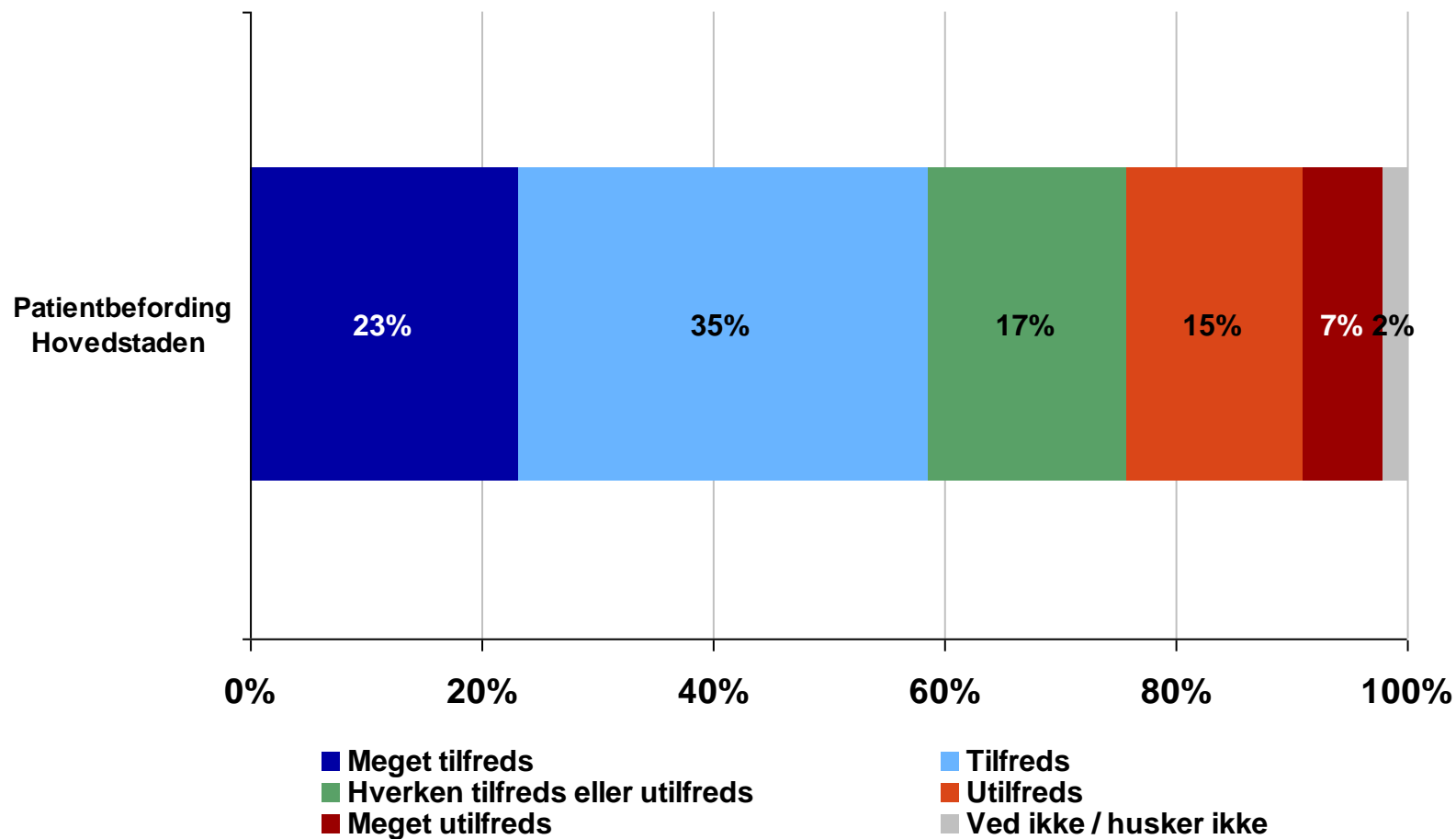
27. Har du prøvet at bestille kørsel hos Kørselsservice syd?

**Patientbeforing Hovedstaden**

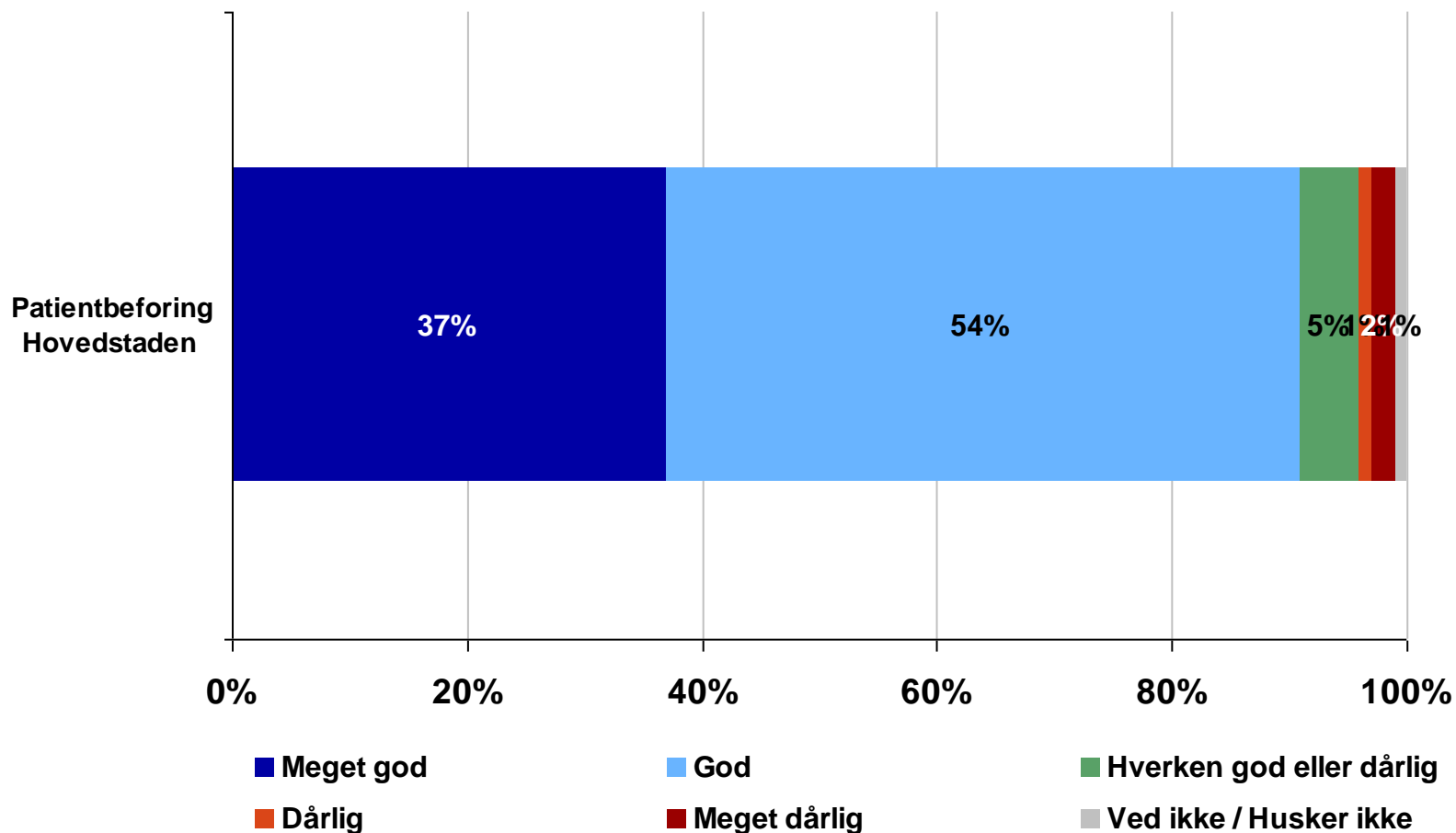


■ Ja     ■ Nej

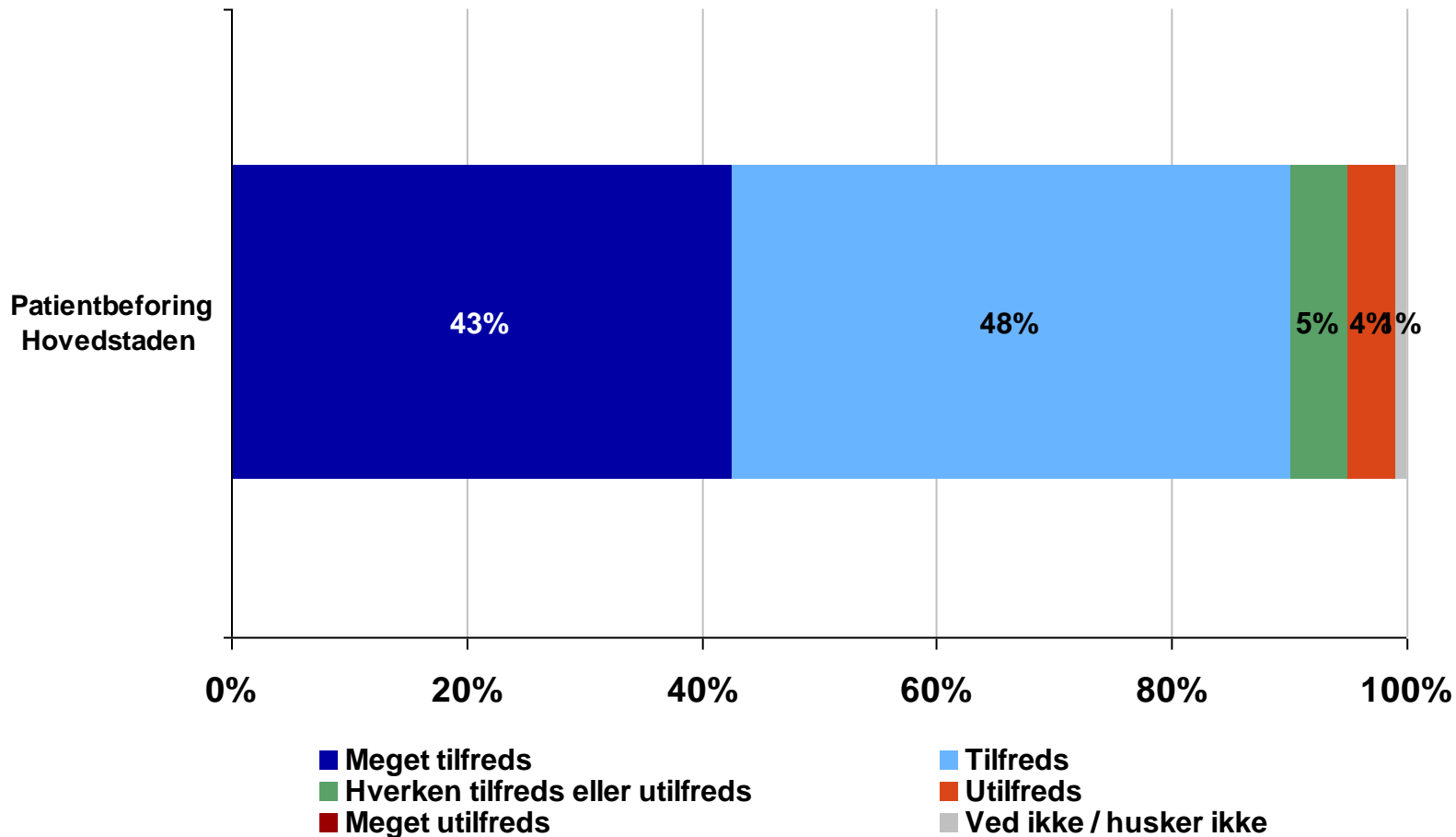
28. Er du generelt tilfreds eller utilfreds med ventetiden i telefonen, når du ringer til kørselsservice syd for at bestille kørsel?



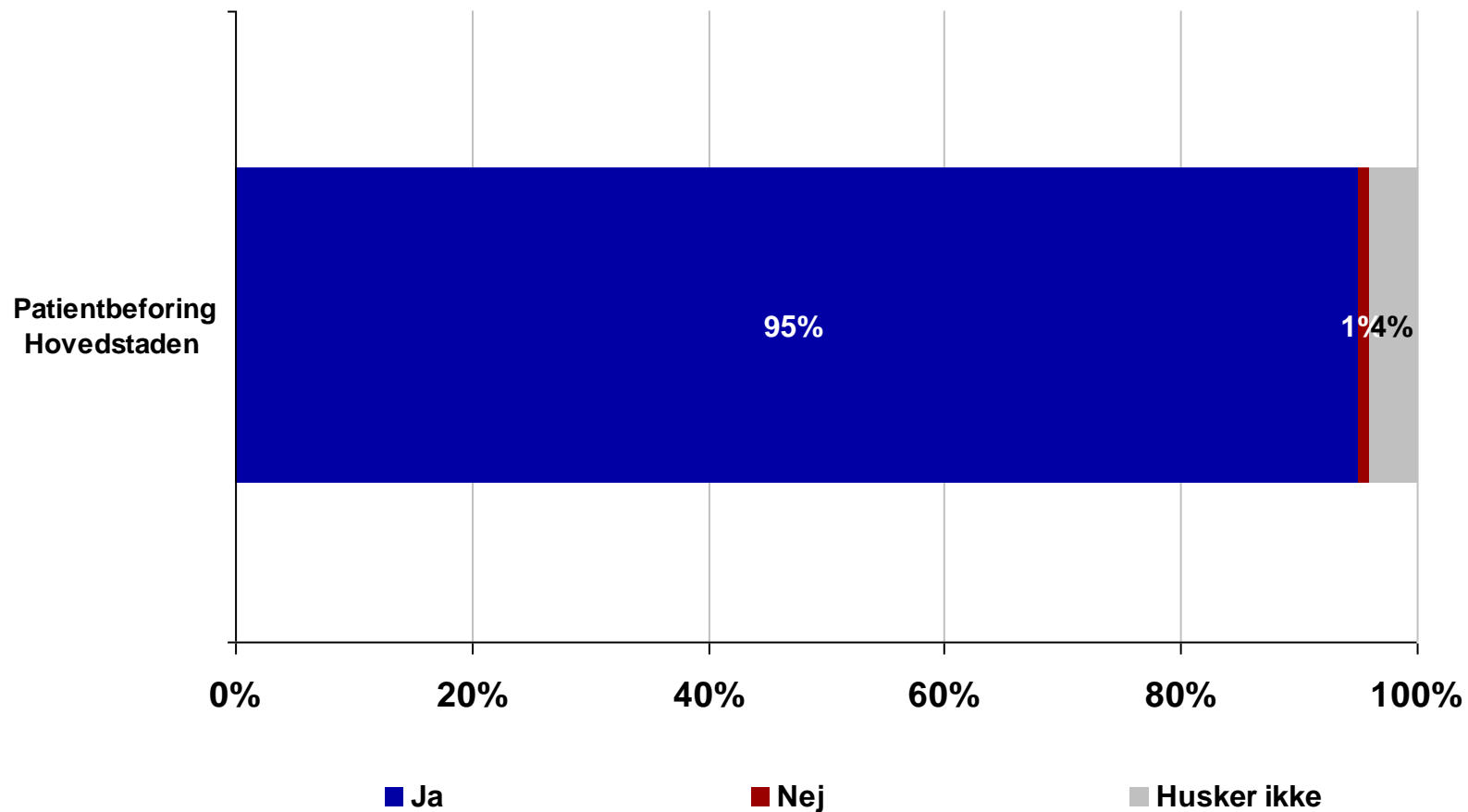
29. Oplevede du overordnet set den service, som du fik hos Kørselservice syd som god eller dårlig, da du bestilte din seneste kørsel?



30. Var du tilfreds eller utilfreds med den information, som du fik af Kørselsservice syd angående din kørsel?



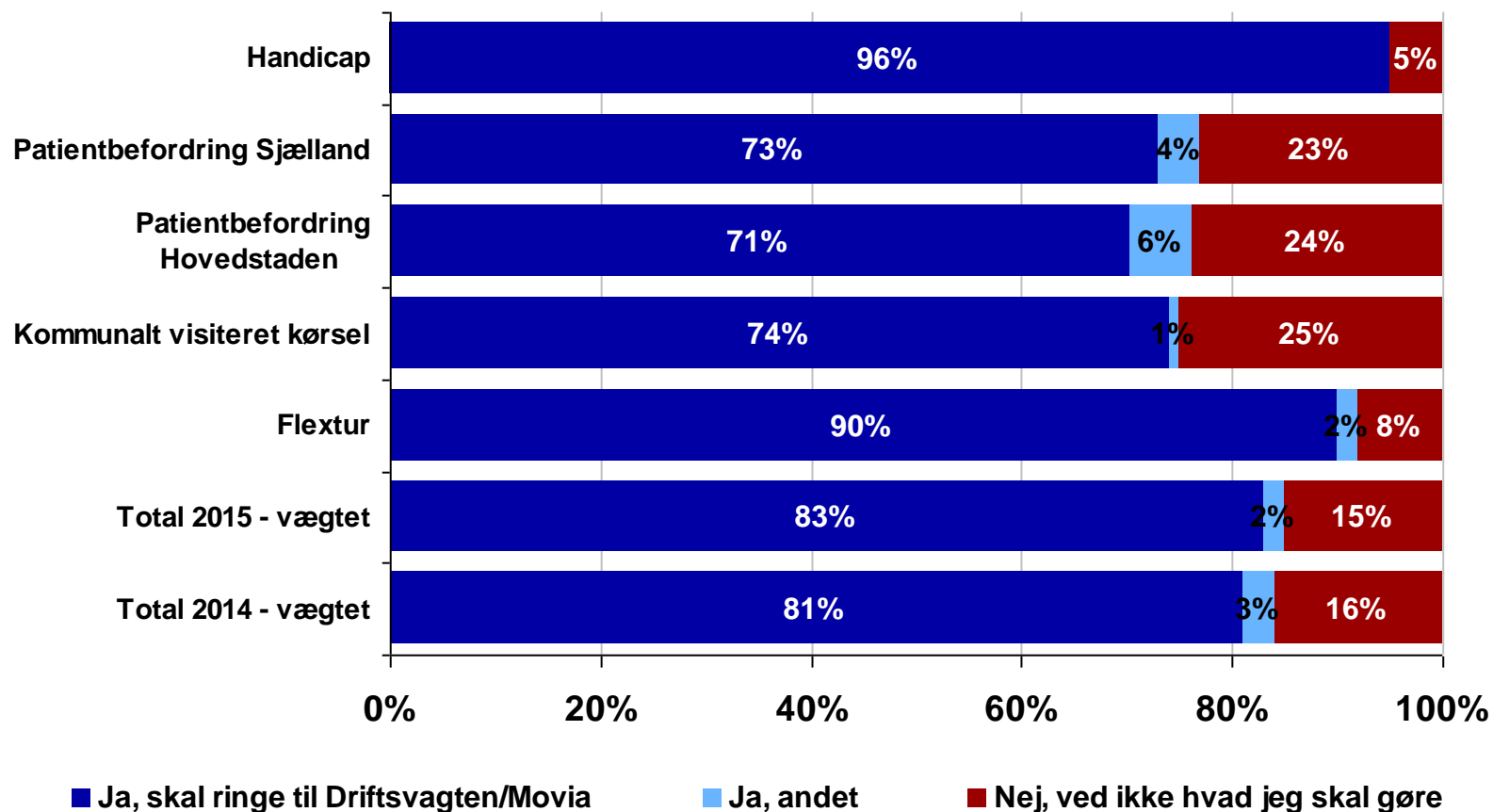
# 31. Blev du ved din bestilling af kørsel informeret om, hvornår du skulle være klar?



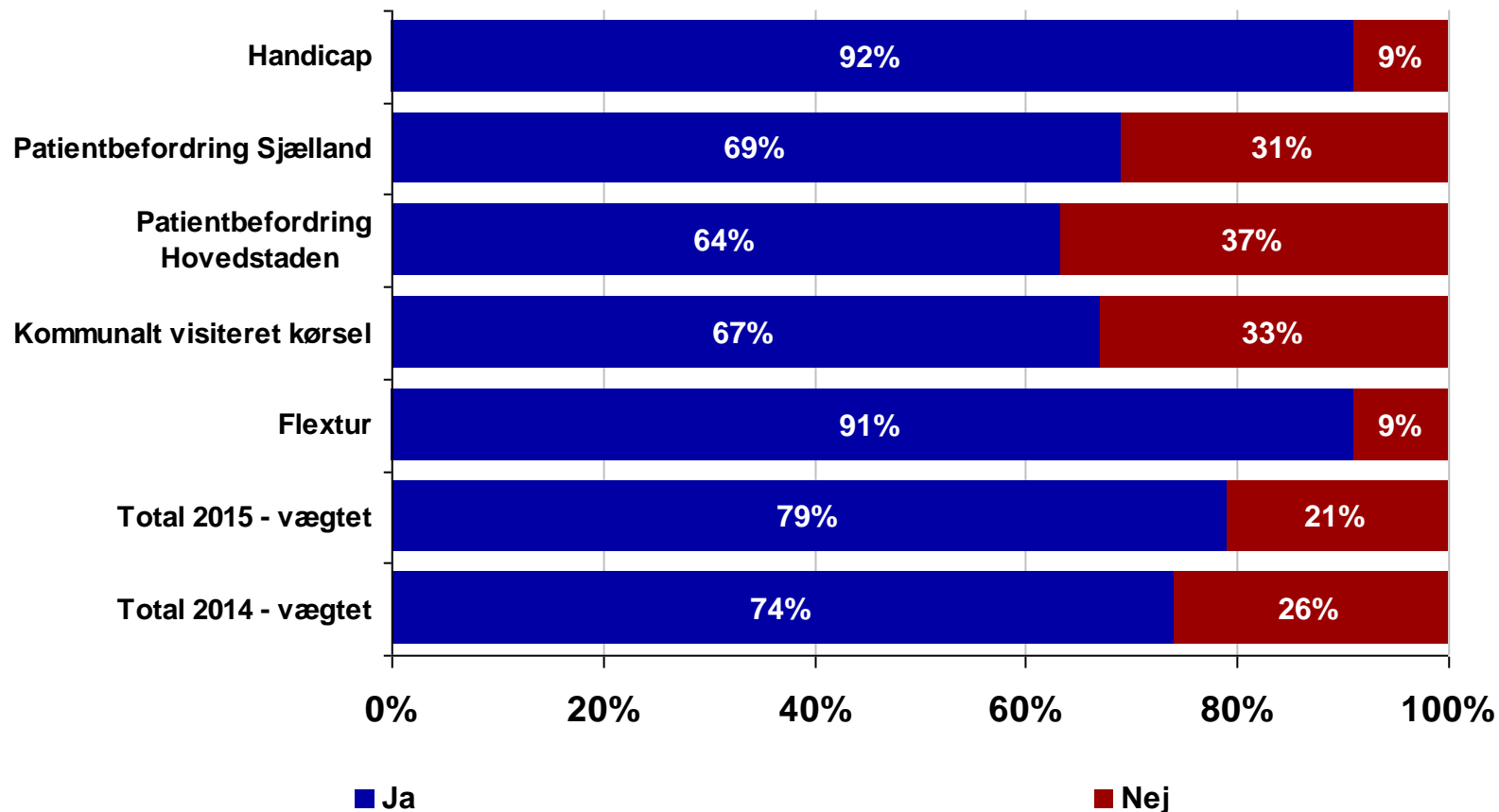
# Forsinkelser / udeblivelser



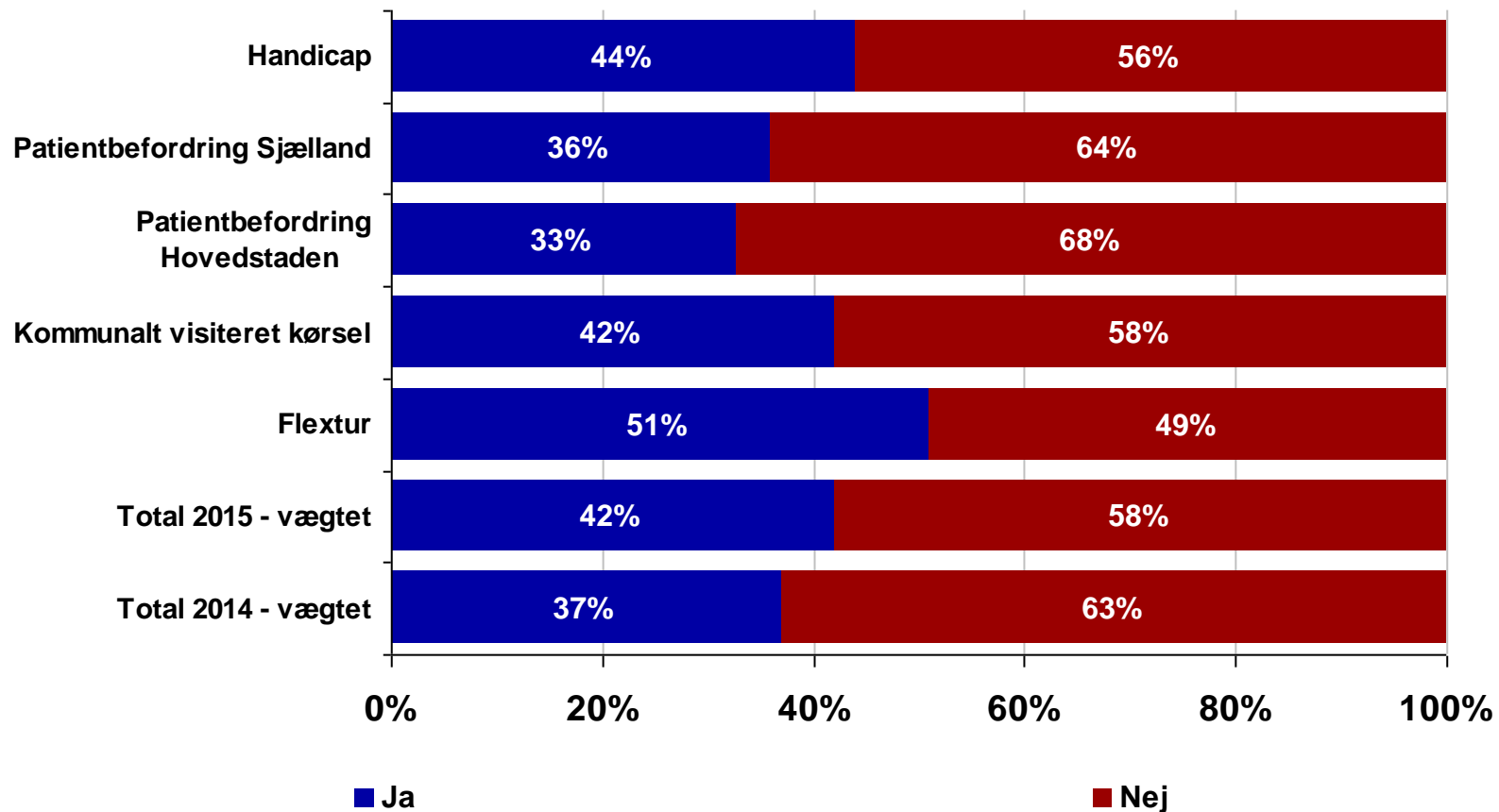
### 37. Ved du, hvad du skal gøre, hvis bilen er forsinket eller udebliver?



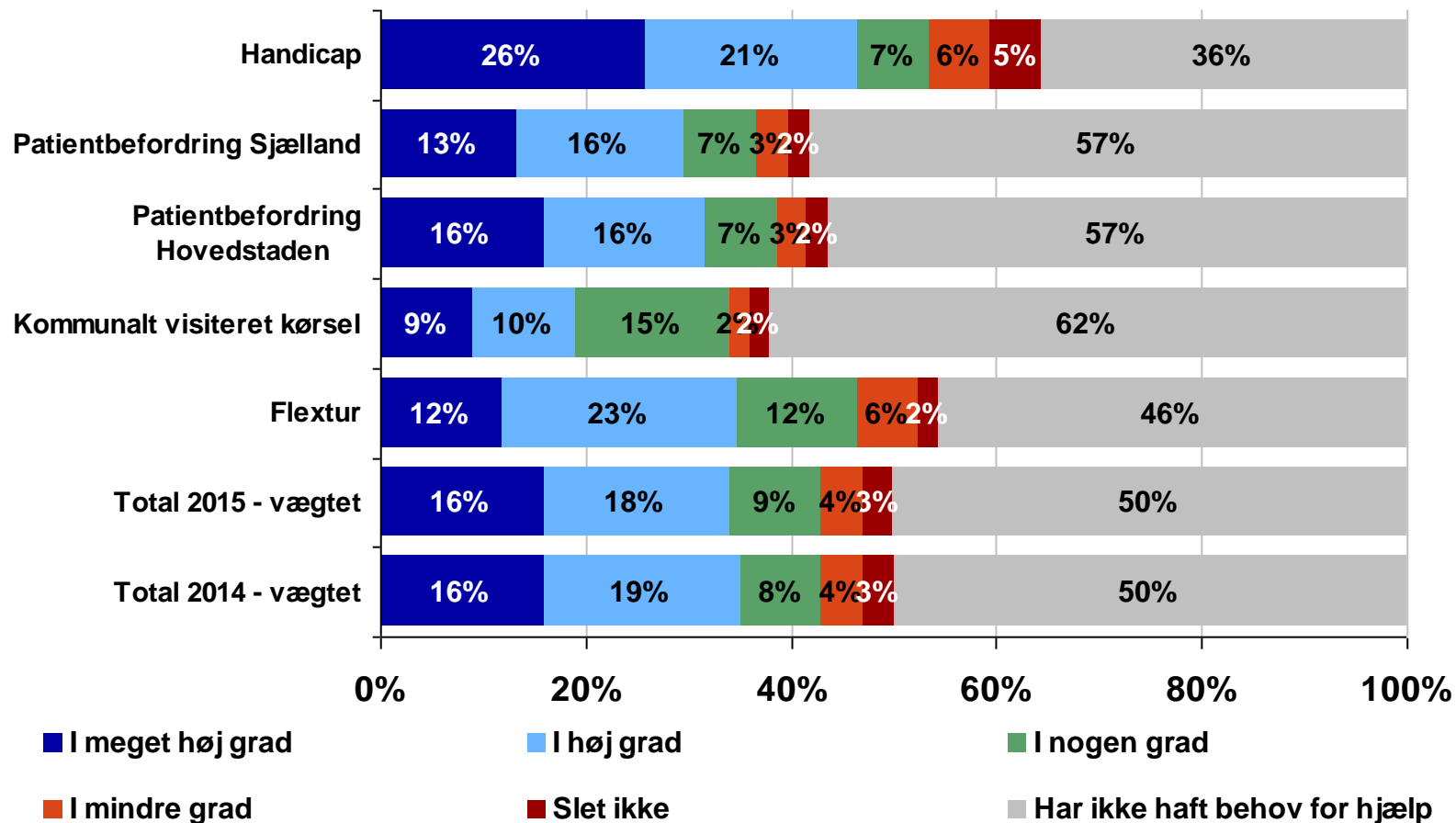
38. Ved du, at du skal ringe til Driftsvagten, hvis din bil ikke er dukket op 15 min. efter det aftalte tidspunkt og du samtidig ikke er blevet kontaktet af driftsvagten om, at bilen er forsinket?



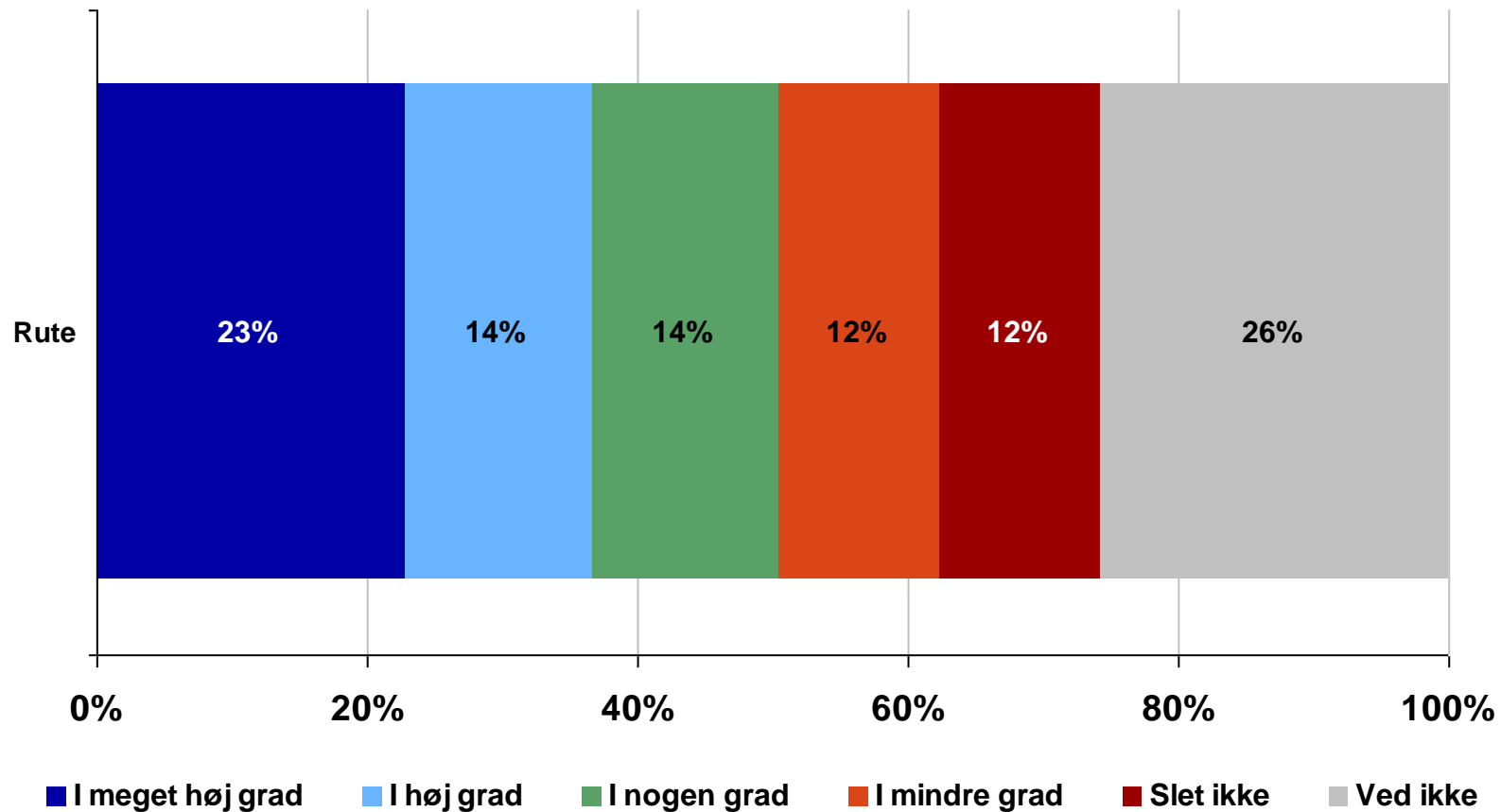
### 39. Ved du, at driftsvagten har åbent 24 timer i døgnet?



### 43. I hvilken grad synes du, at Flextrafik/Movia er gode til at hjælpe, hvis bilen er forsinket eller udebliver?

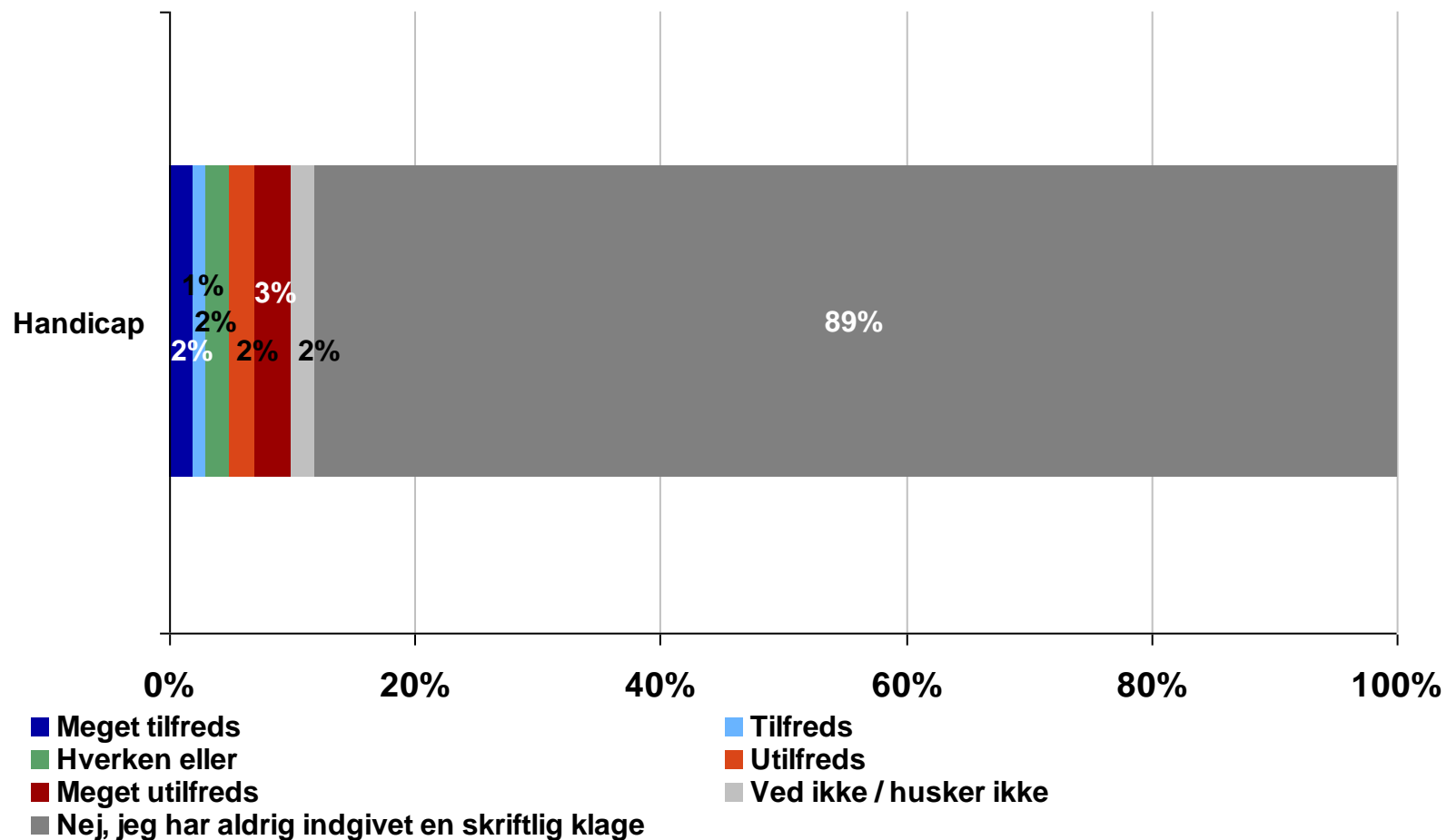


40. I hvilken grad synes du, at vognmanden er god til at hjælpe, hvis bilen er forsinket eller udebliver?

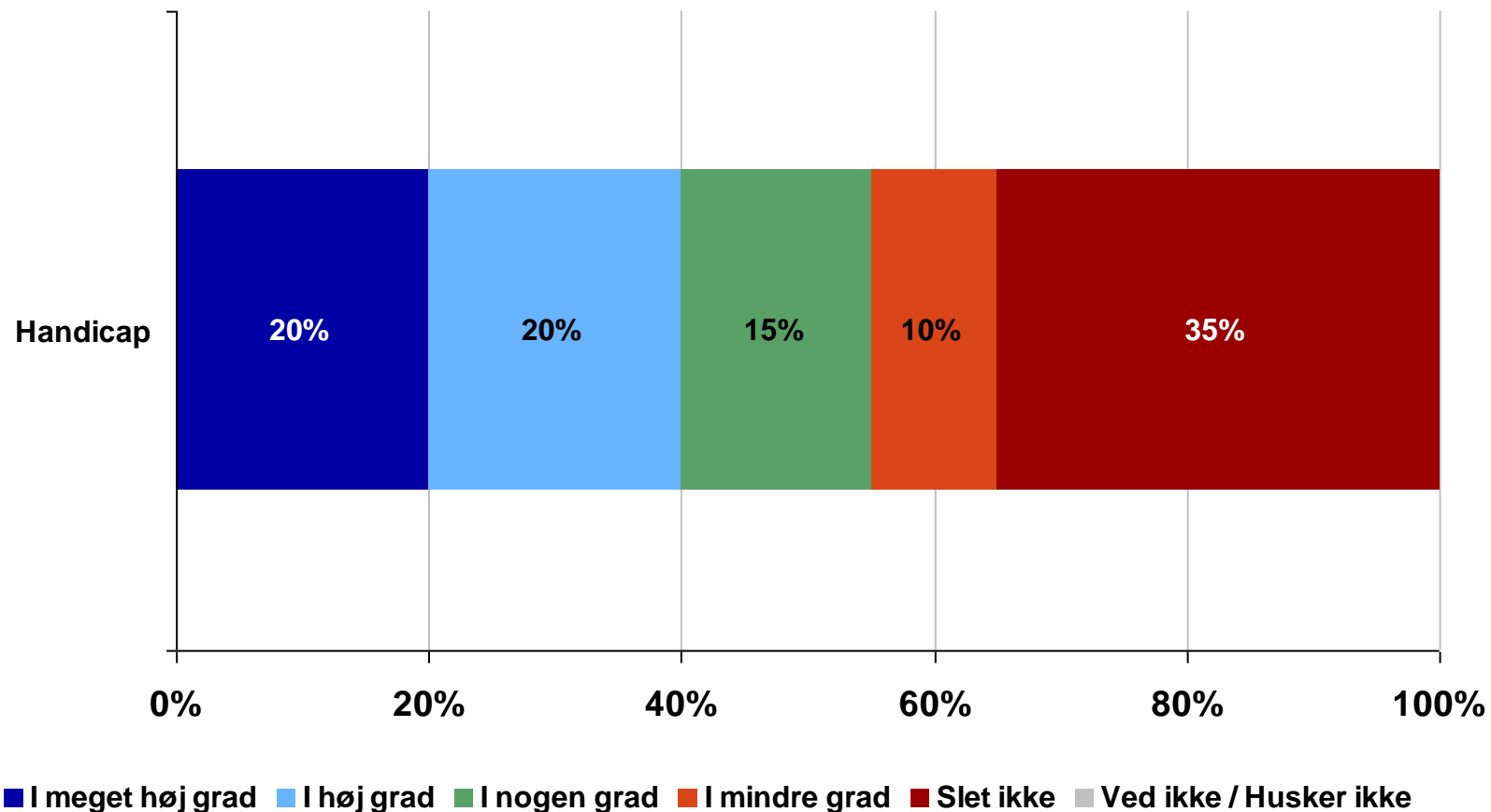


# Skriftlige klager / telefonisk henvendelser til Movia/Flextrafik

44. Har du nogensinde klaget skriftligt til Flextrafik (hvis ja) Var du alt i alt tilfreds eller utilfreds med Flextrafiks behandling af din skriftlige klage?

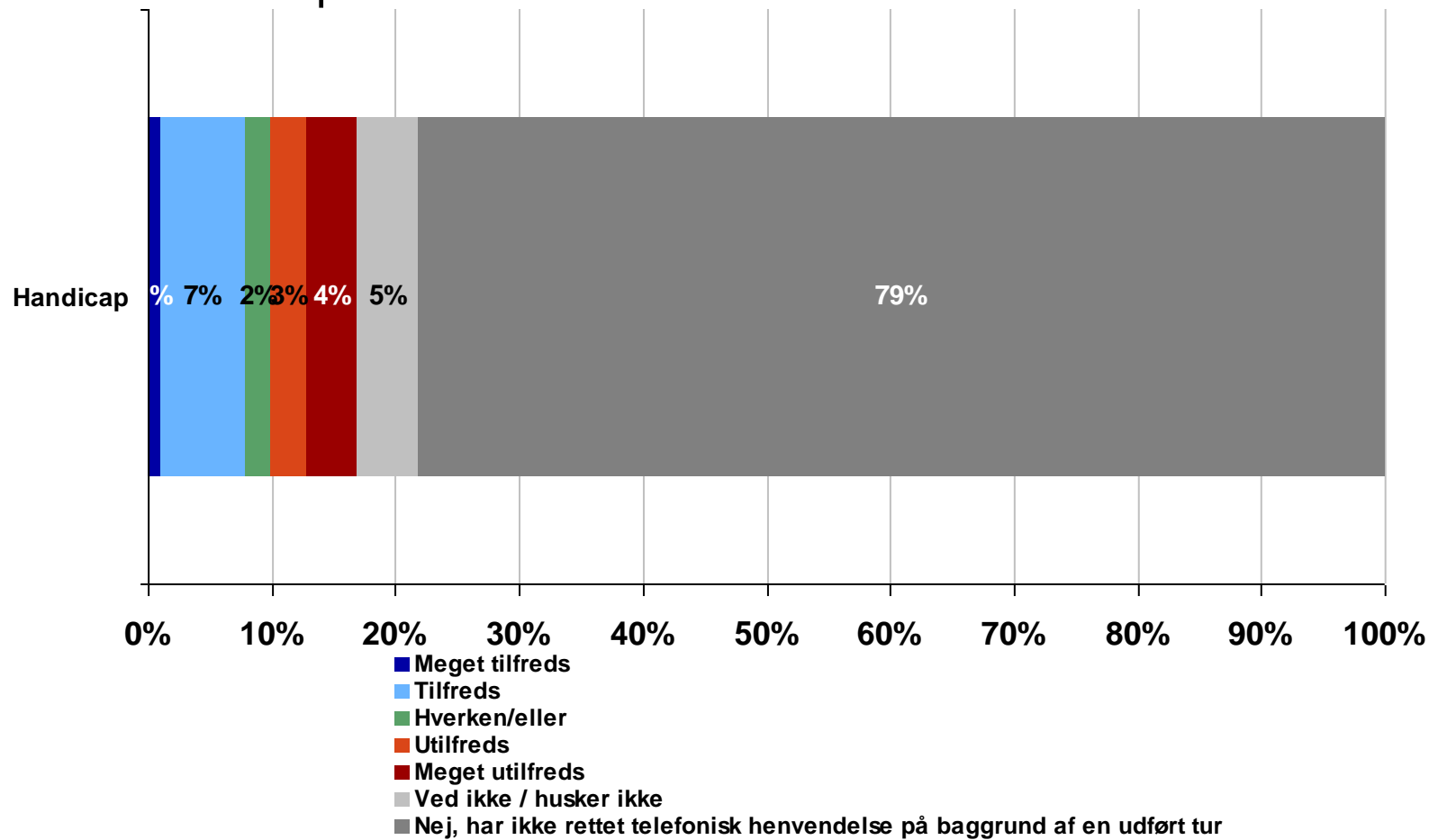


45. I hvilken grad oplevede du at få et fyldestgørende svar på din skriftlige klage?



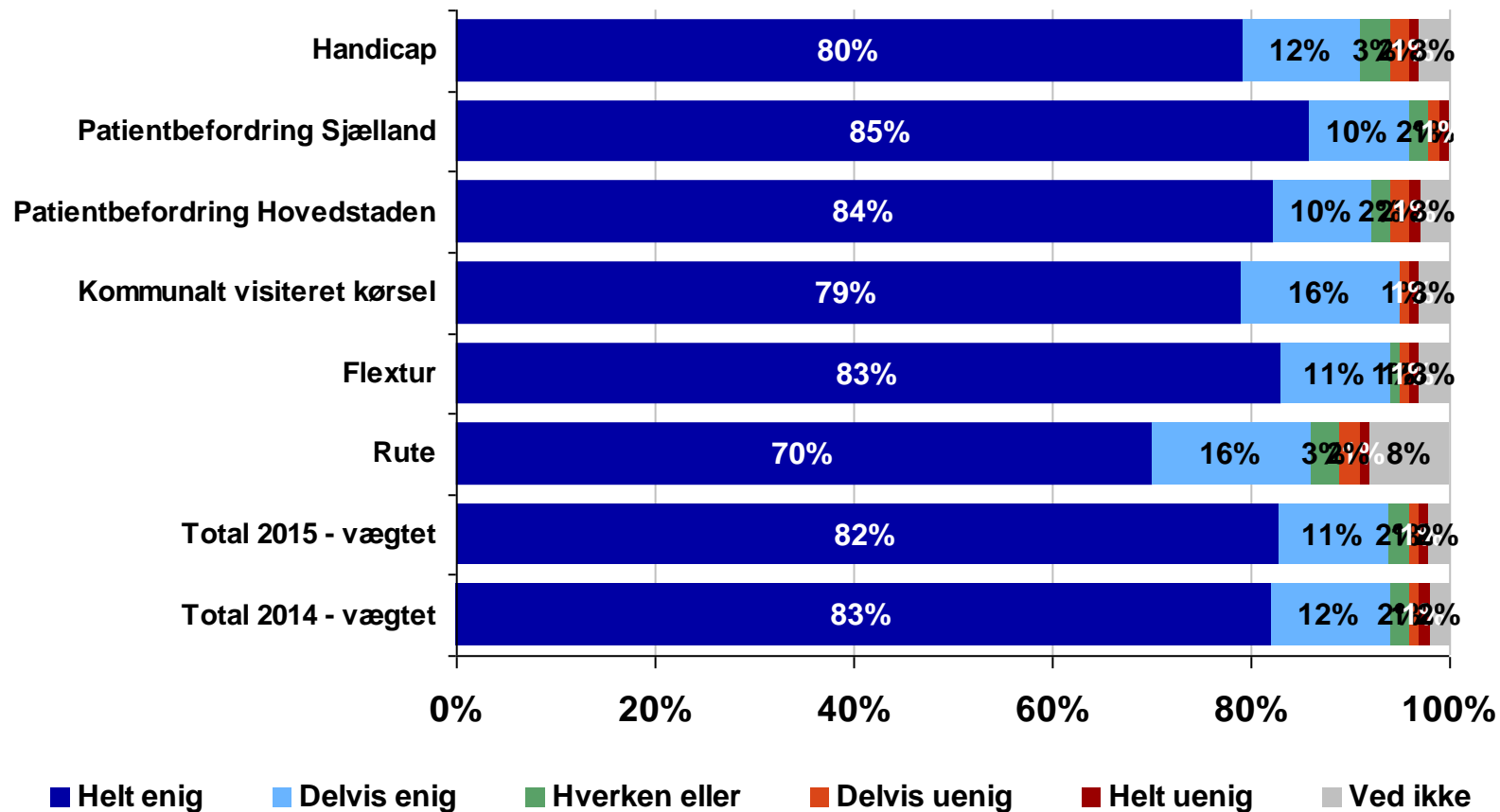


46. Har du nogensinde ringet til Flextrafik på baggrund af en udført tur (dvs. en tur du har kørt med Flextrafik)? (Her tænkes ikke i forbindelse med BESTILLING af ture, men fx for at stille spørgsmål eller klage). (Hvis ja) Var du tilfreds eller utilfreds med Flextrafiks svar på din telefoniske henvendelse?

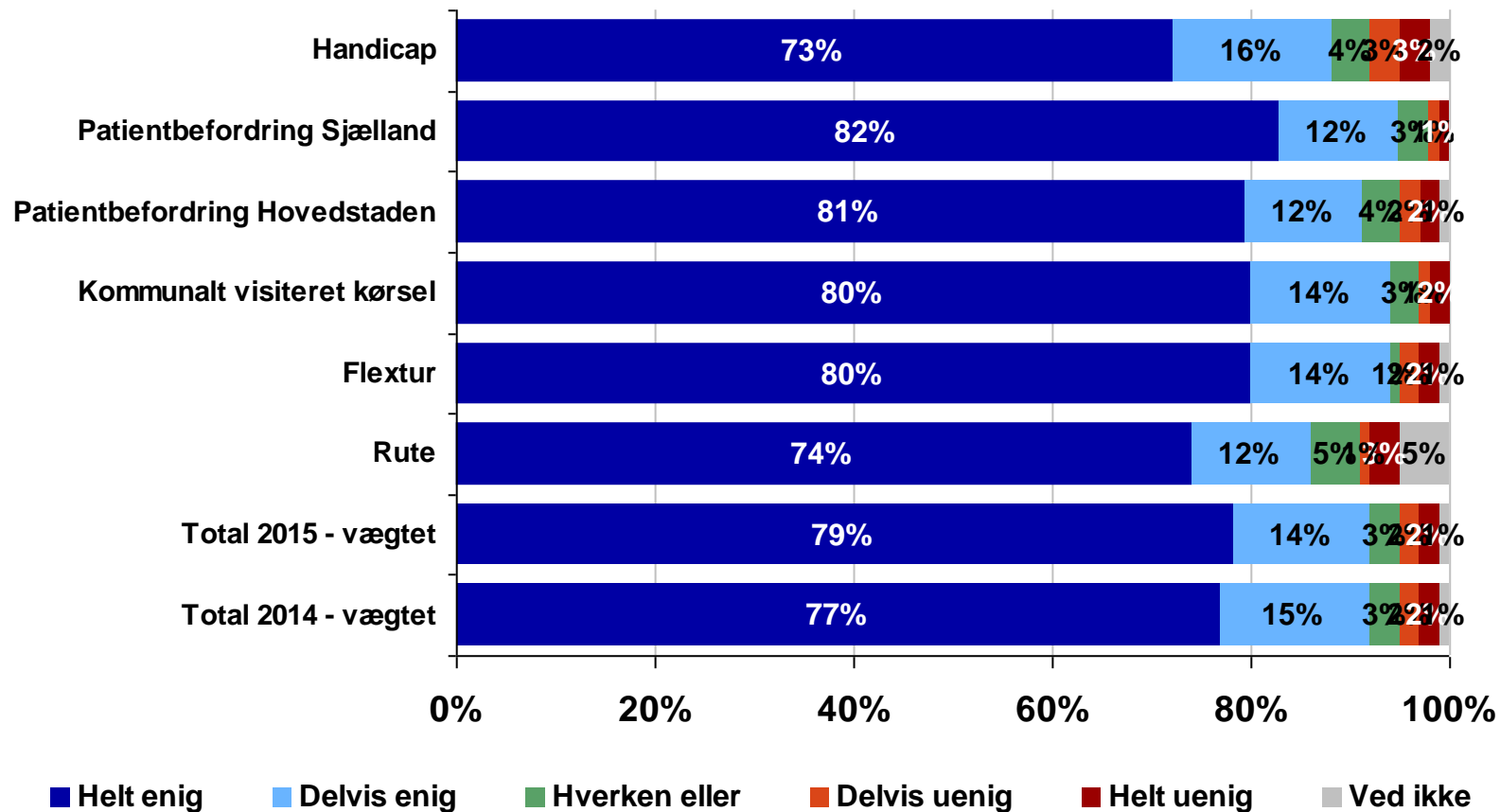


# Om respondenternes holdning til seneste tur

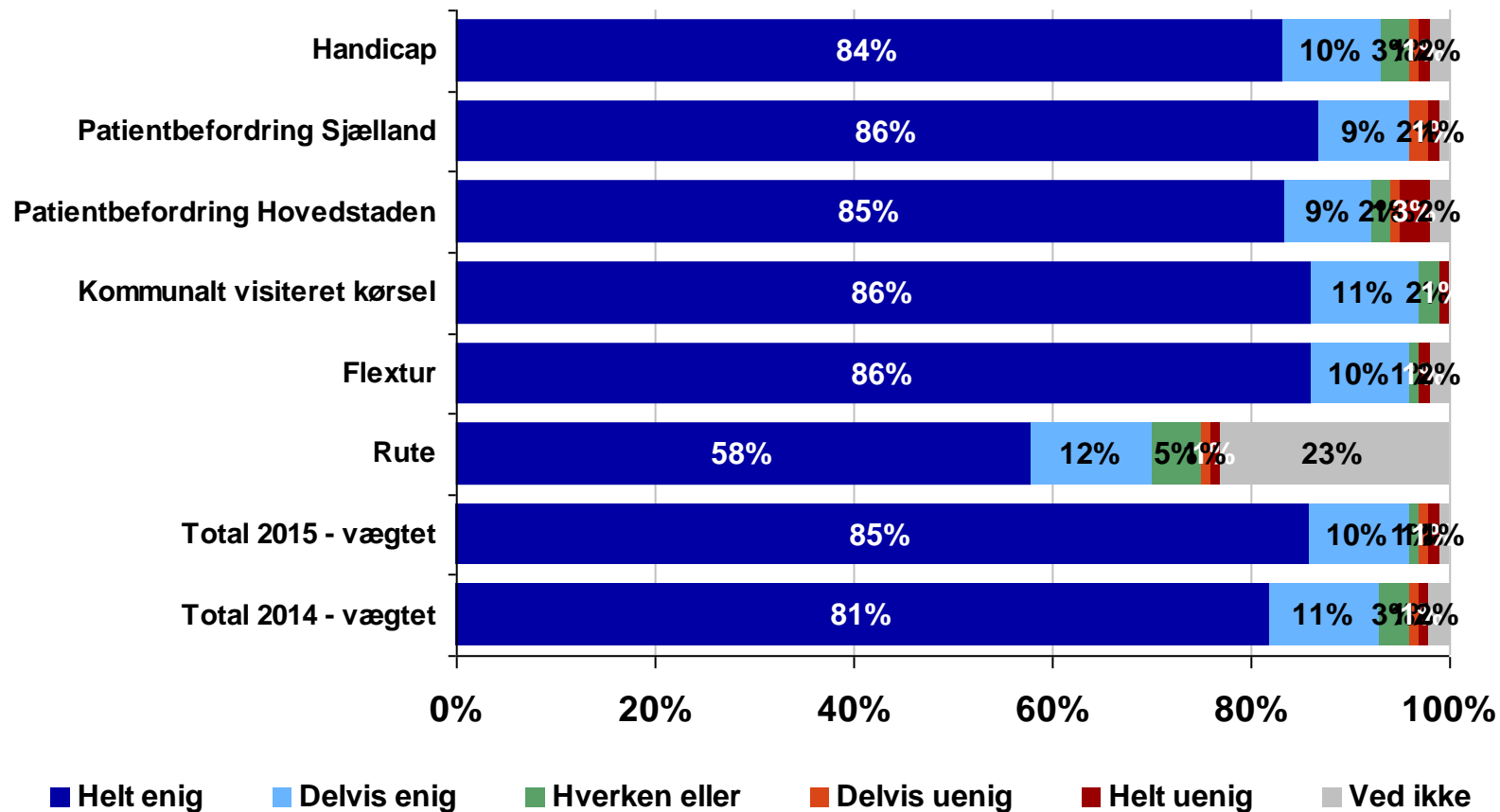
## 32. Er du enig eller uenig i, at bilen fremstod vedligeholdt, ren og sikker?



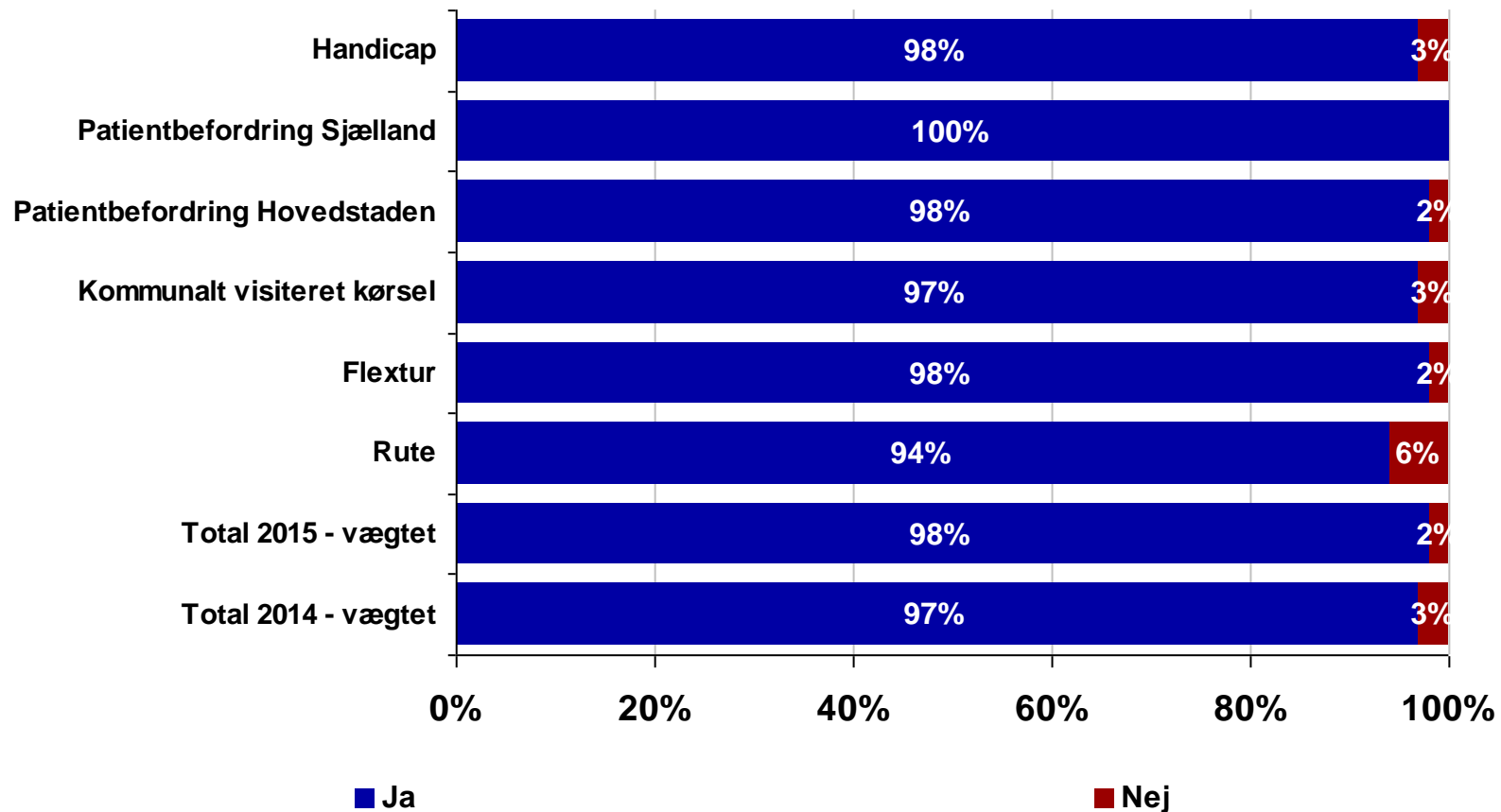
### 33. Er du enig eller uenig i, at chaufføren fremtrådte velsoigneret og imødekommende?



### 34. Er du enig eller uenig i, at chaufføren kørte forsvarligt?



### 35. Følte du dig fastspændt korrekt og forsvarligt under turen?



36. Er du enig eller uenig i, at chaufføren var villig til at hjælpe dig ind/ud af bilen, hvis du havde behov for dette?

