

# MOVIA

## FLEXTRAFIK

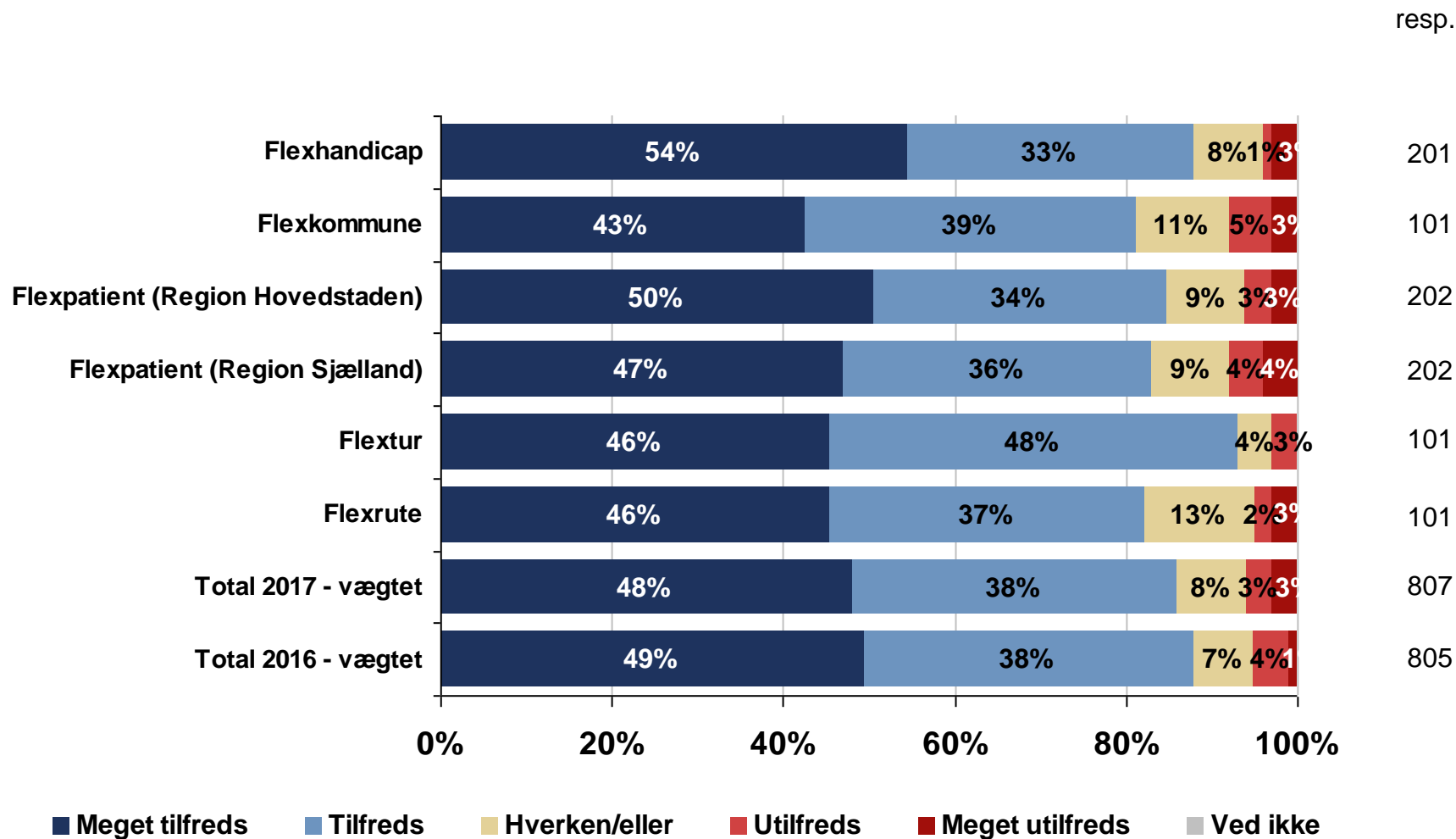
### BRUGERUNDERSØGELSE

Telefonundersøgelse

Gennemført d. 4. til d. 12. oktober 2017

908 respondenter

## 05. ER DU GENERELT TILFREDS ELLER UTILFREDS MED AT BENYTTE MOVIAS ORDNINGER?



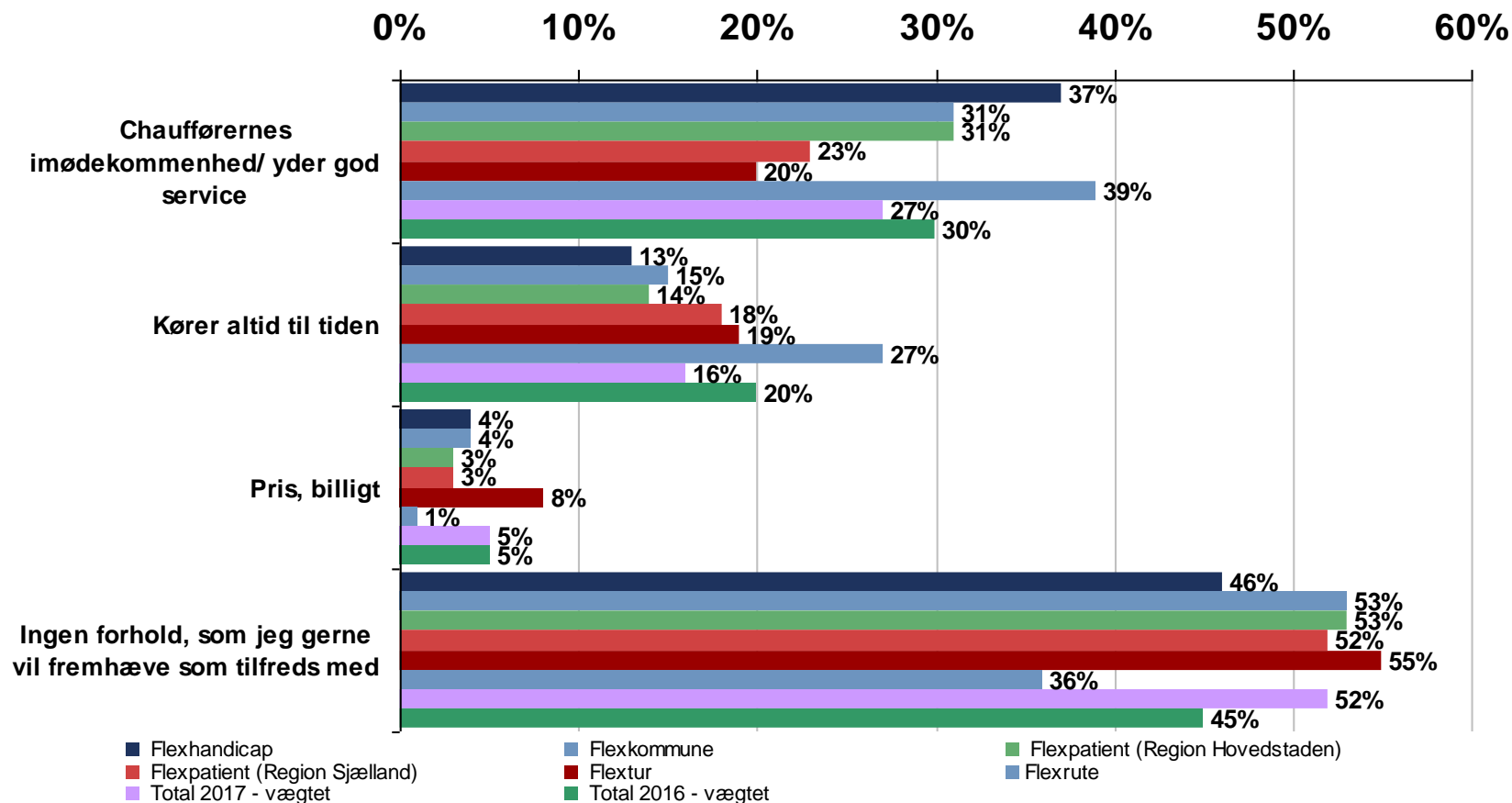
## 06. ER DER OMRÅDER/FORHOLD, SOM DU ER TILFREDS MED, OG SOM DU GERNE VIL FREMHÆVE?

Flexhandicap: 201 respondenter, Flexkommune: 101 respondenter

Flexpatient (Region Hovedstaden): 202 respondenter, Flexpatient (Region Sjælland): 202 respondenter

Flextur: 101 respondenter, Flexrute: 101 respondenter

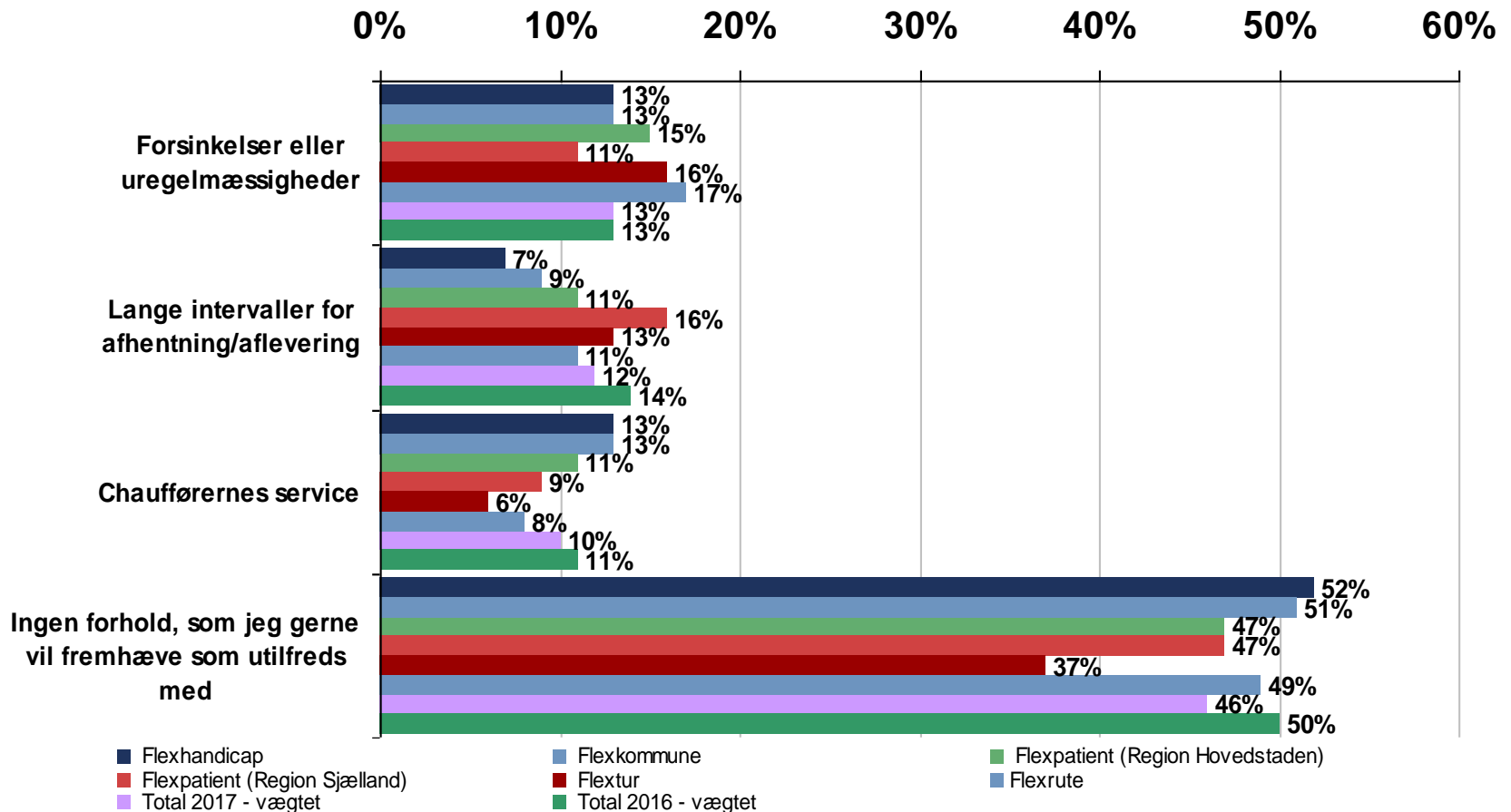
Total 2017 - vægтет: 807 respondenter, Total 2016 - vægтет: 805 respondenter



BESVARELSER UNDER 5% TOTALT ER UDELDAT

# 07. ER DER FORHOLD/OMRÅDER, SOM DU ER UTILFREDS MED, OG SOM DU GERNE VIL FREMHÆVE?

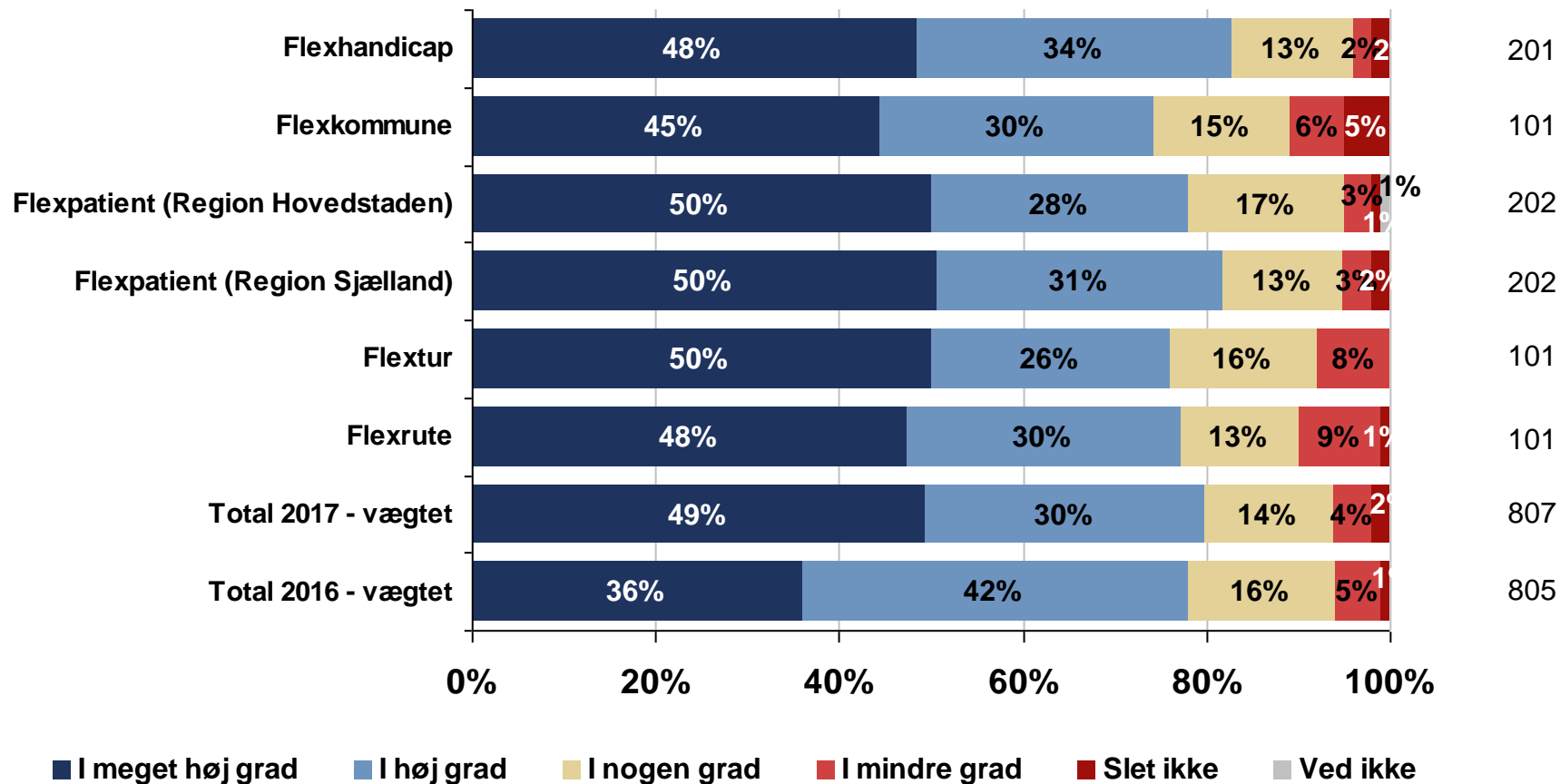
Flexhandicap: 201 respondenter, Flexkommune: 101 respondenter  
 Flexpatient (Region Hovedstaden): 202 respondenter, Flexpatient (Region Sjælland): 202 respondenter  
 Flextur: 101 respondenter, Flexrute: 101 respondenter  
 Total 2017 - vægtet: 807 respondenter, Total 2016 - vægtet: 805 respondenter



BESVARELSER UNDER 10% TOTALT ER UDELADT

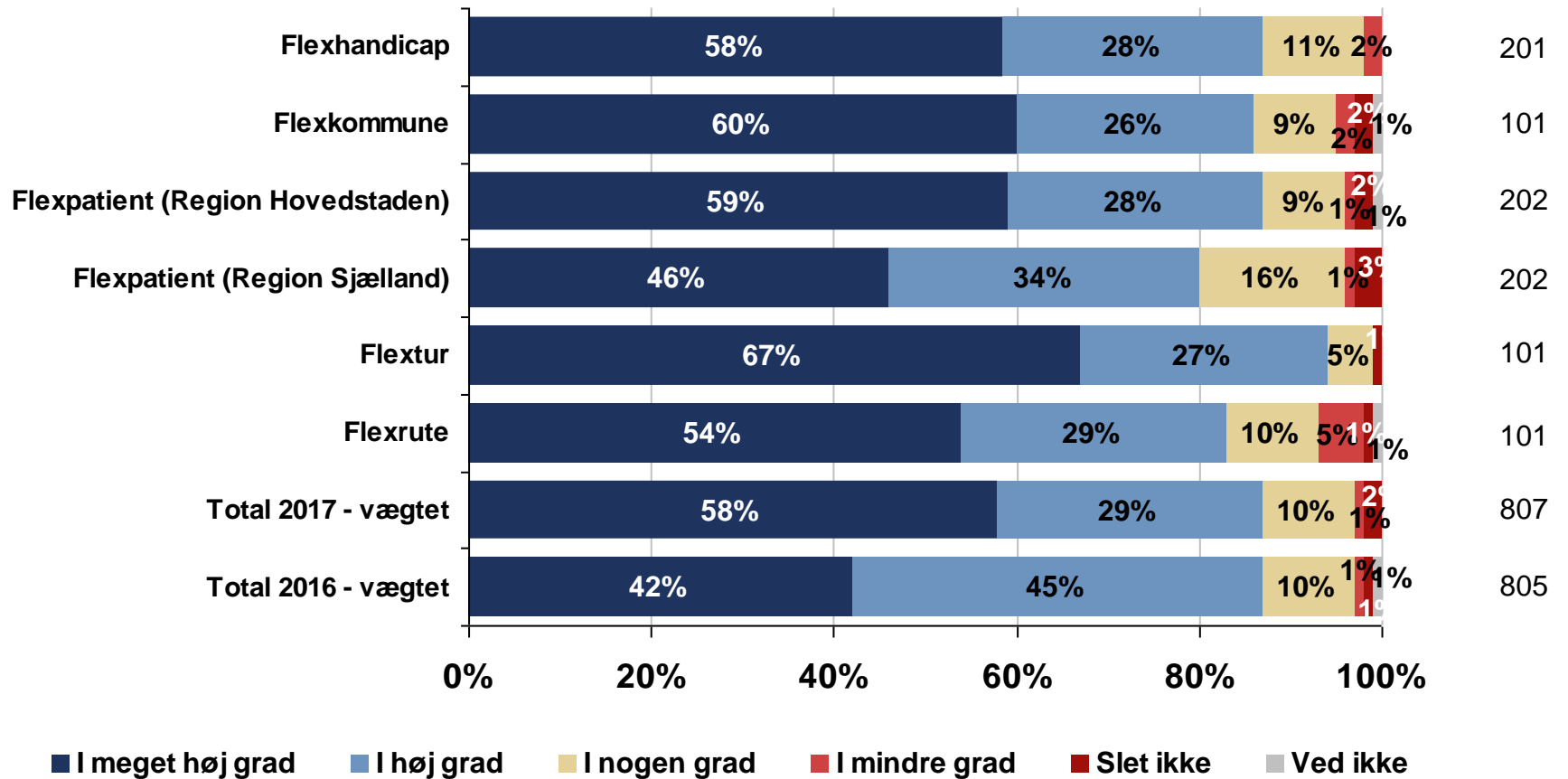
## 08. I HVILKEN GRAD SYNES DU, AT MOVIA ER GODE TIL AT HENTE OG BRINGE DIG TIL TIDEN?

resp.



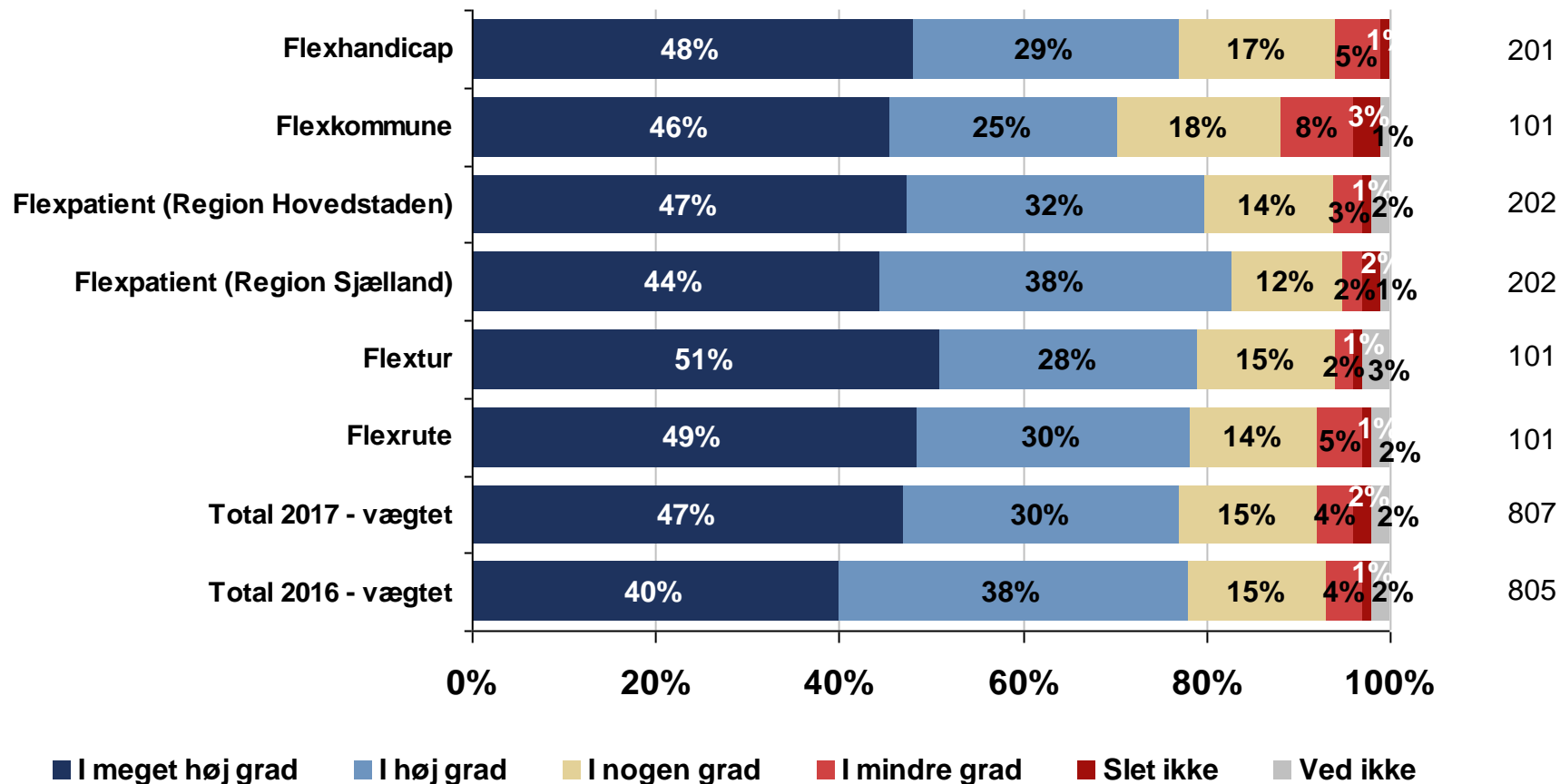
## 09. I HVILKEN GRAD SYNES DU, AT MOVIA GIVER DIG EN TRYK OG SIKKER REJSE?

resp.

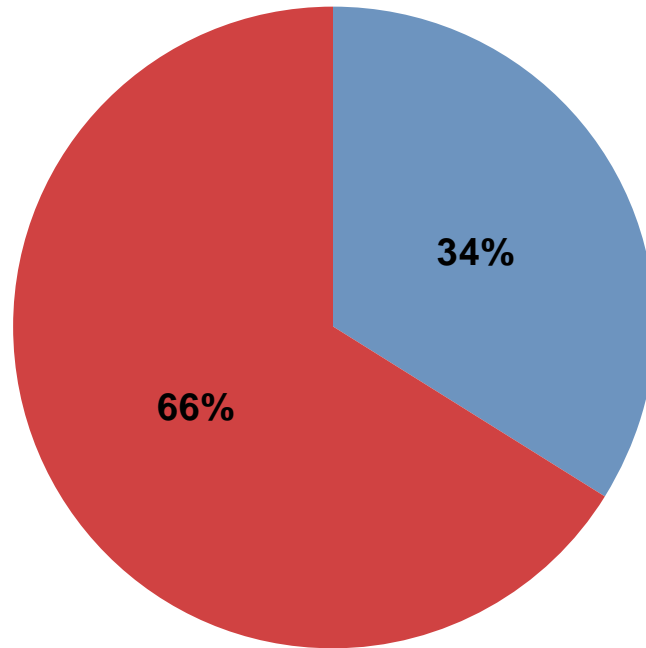


## 10. I HVILKEN GRAD SYNES DU, AT MOVIAS CHAUFFØRER ER GODE TIL AT YDE EN SERVICE, DER TILGODESER DINE INDIVIDUELLE BEHOV?

resp.



## 11. HAR DU MULIGHED FOR AT BENYTTE ANDRE TRANSPORTMIDLER END FLEXHANDICAP?



■ Ja

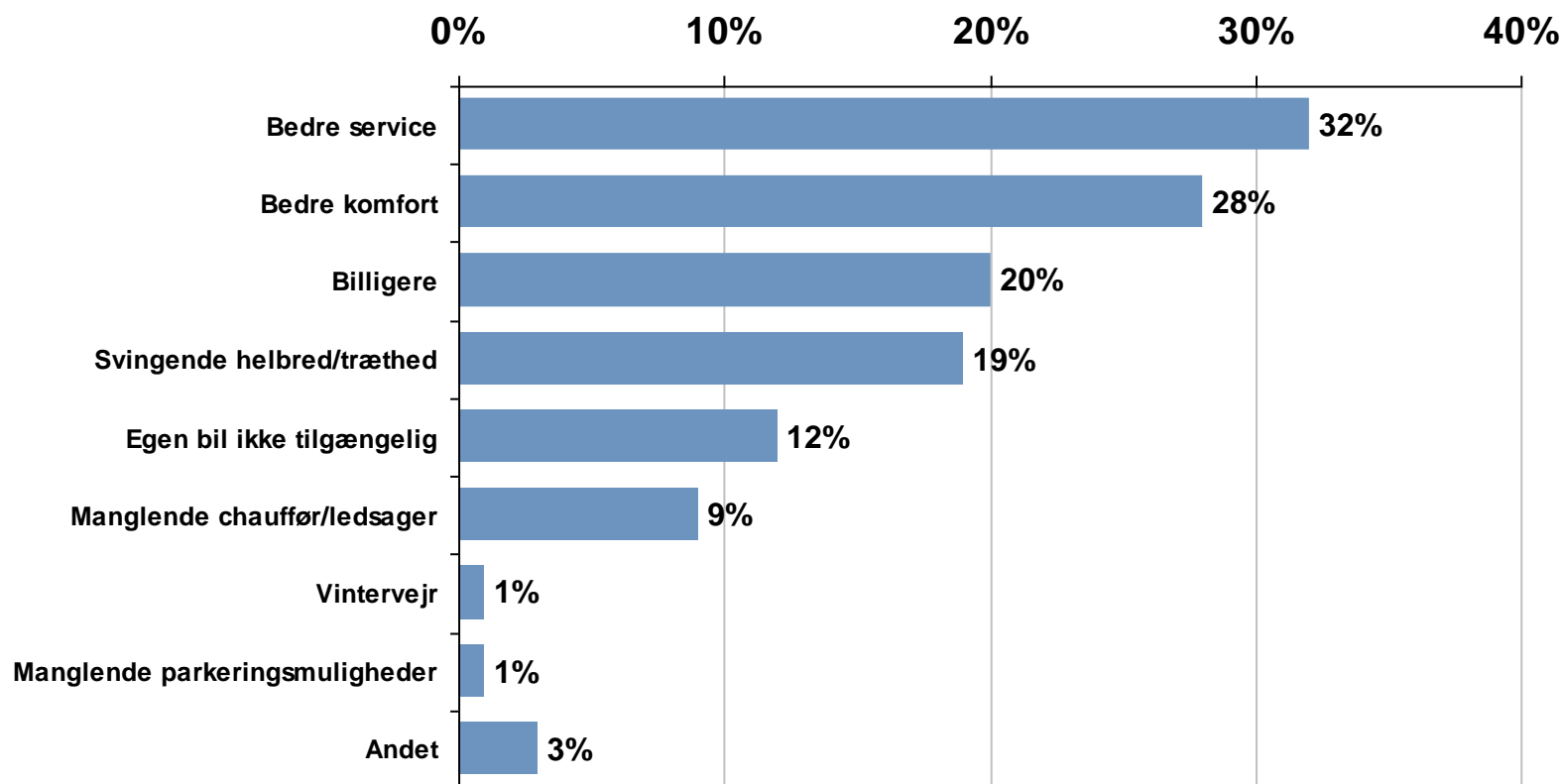
■ Nej

FLEXHANDICAP



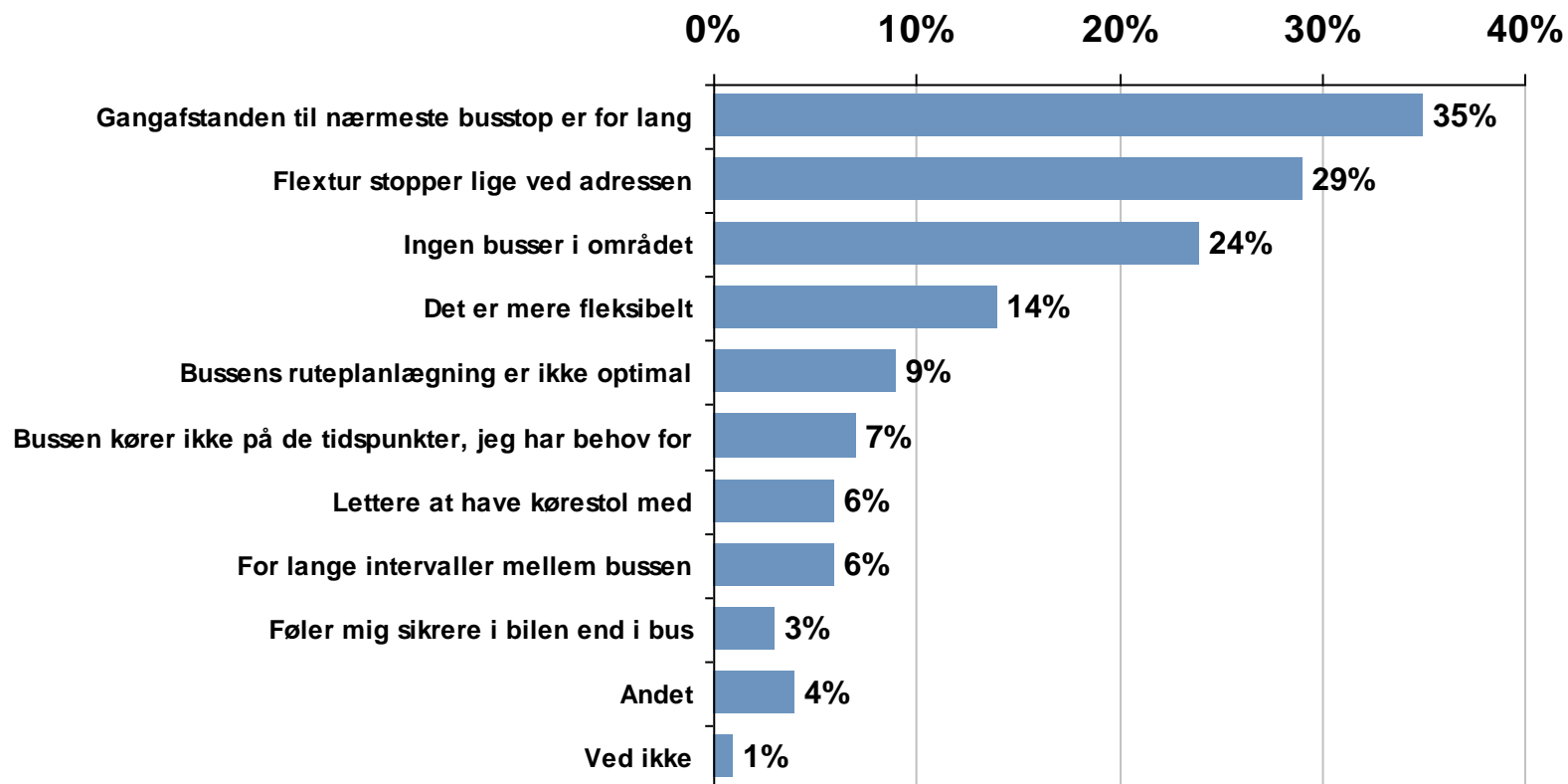
## 12. HVORFOR VÆLGER DU AT BENYTTE FLEXHANDICAP FREM FOR ANDRE TRANSPORTMIDLER, SOM DU OGSÅ HAR MULIGHED FOR AT BENYTTTE?

Flexhandicap: 66 respondenter, 86 besvarelser



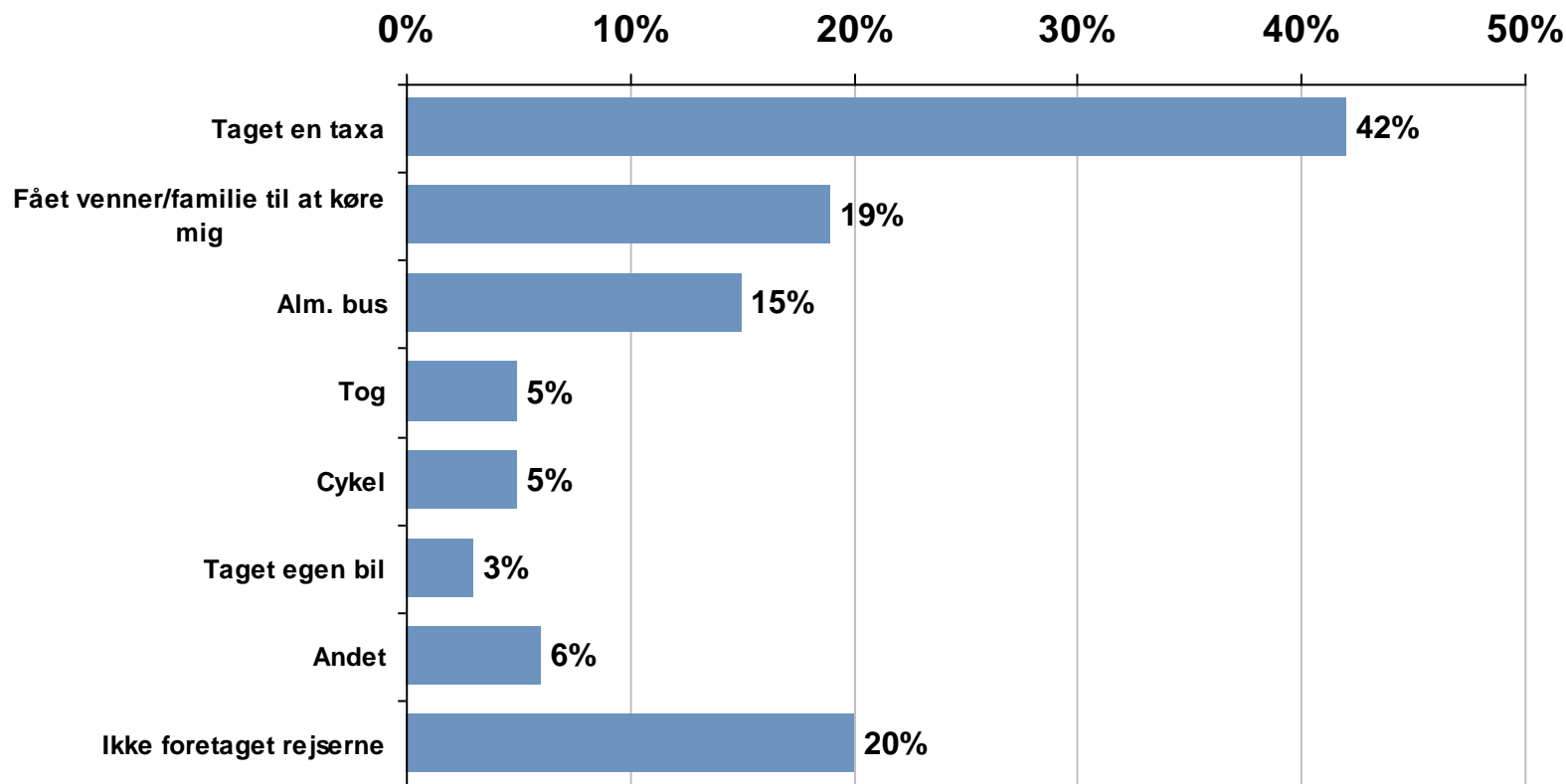
### 13. HVILKE FORHOLD GØR, AT DU FORETRÆKKER AT BENYTTTE FLEXTUR FREM FOR MOVIAS ALM. BUSSER?

Flextur: 101 respondenter, 138 besvarelser



## 14. HVIS DU IKKE HAVDE FLEXTUR TIL RÅDIGHED, HVAD VILLE DU SÅ HAVE BENYTTET SOM ERSTATNING FOR DINE REJSER MED FLEXTUR?

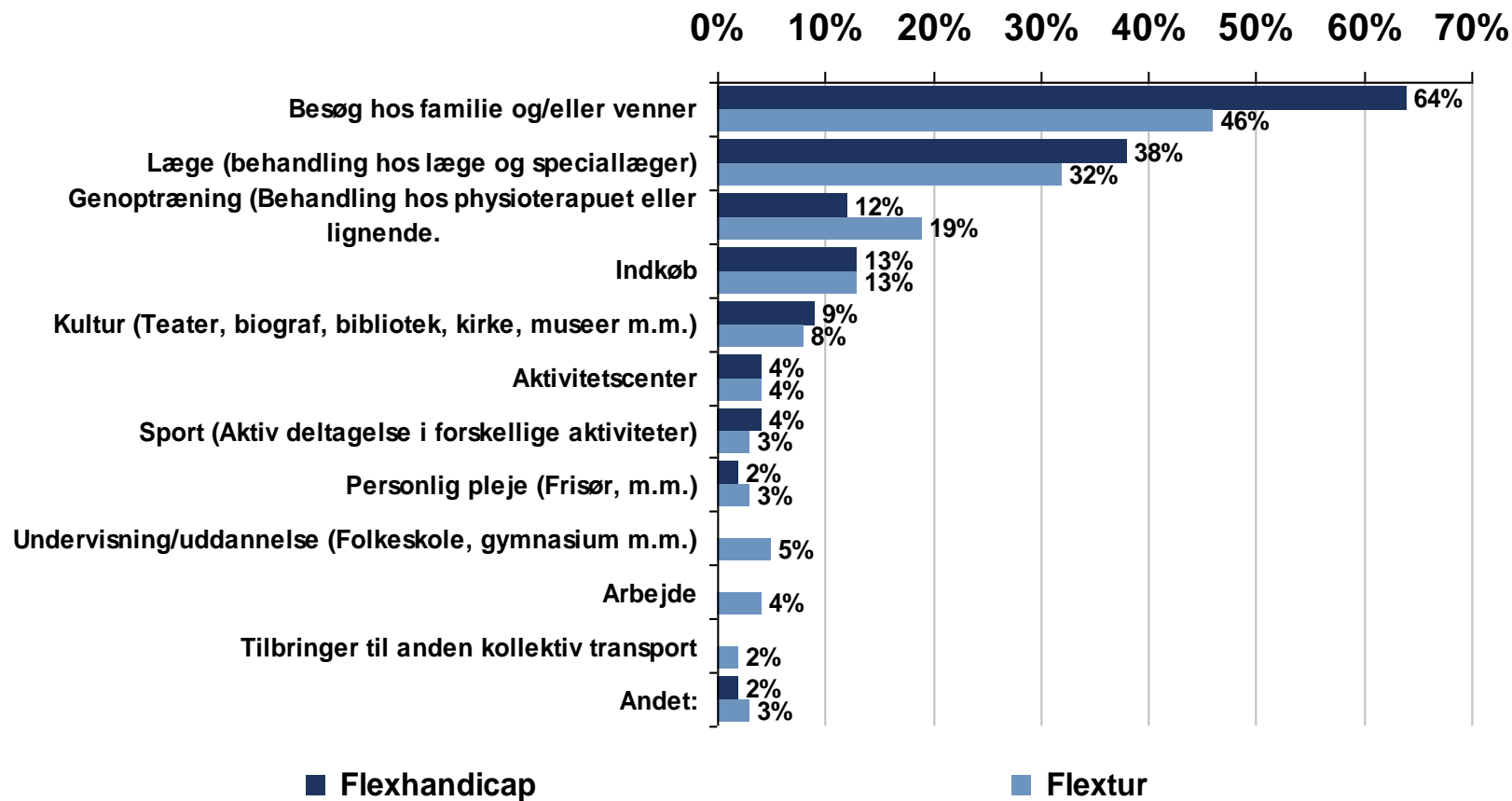
Flextur: 101 respondenter, 115 besvarelser



## 15. TIL HVILKE FORMÅL ANVENDER DU OFTEST ... ?

Flexhandicap: 201 respondenter, 305 besvarelser

Flextur: 101 respondenter, 142 besvarelser

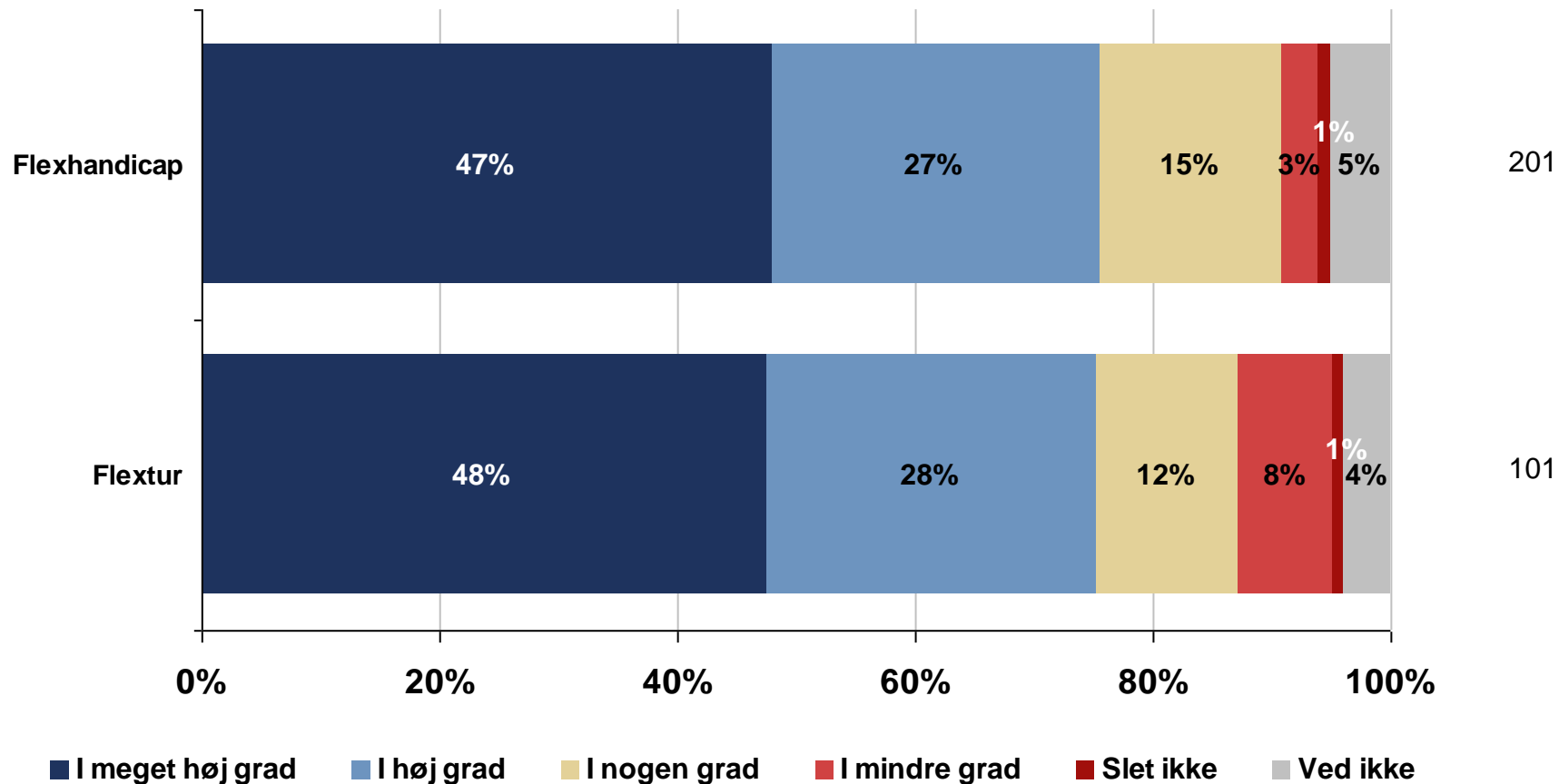


BESVARELSER UNDER 1% TOTALT ER UDELADT

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

## 16. I HVILKEN GRAD SYNES DU, AT DET ER NEMT OG FLEKSIBELT AT BESTILLE EN TUR HOS MOVIA?

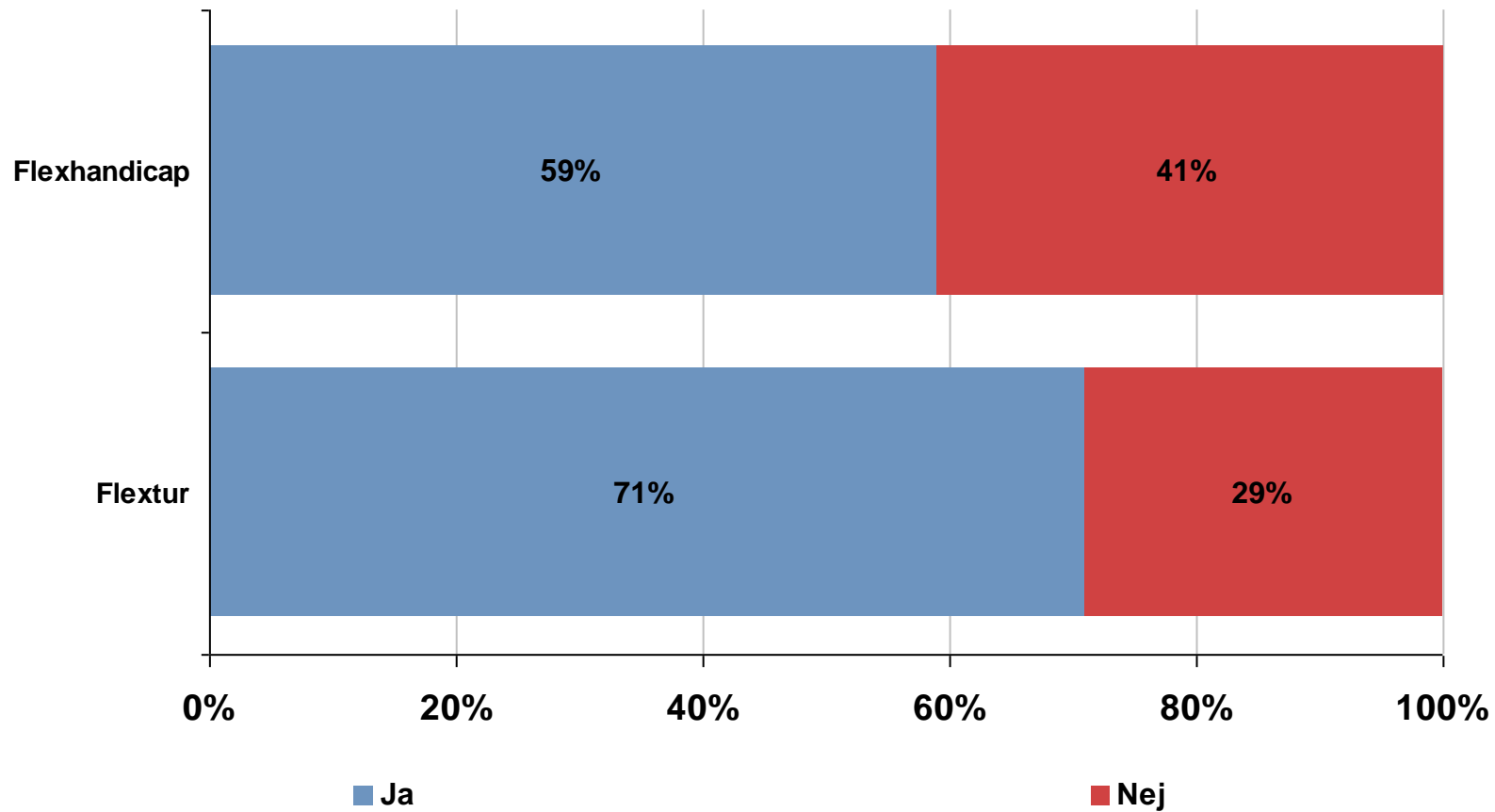
resp.



## 17. VED DU, AT DET ER MULIGT AT BESTILLE TURE MED [Kørselsordning] OVER INTERNETTET?

Flexhandicap: 201 respondenter

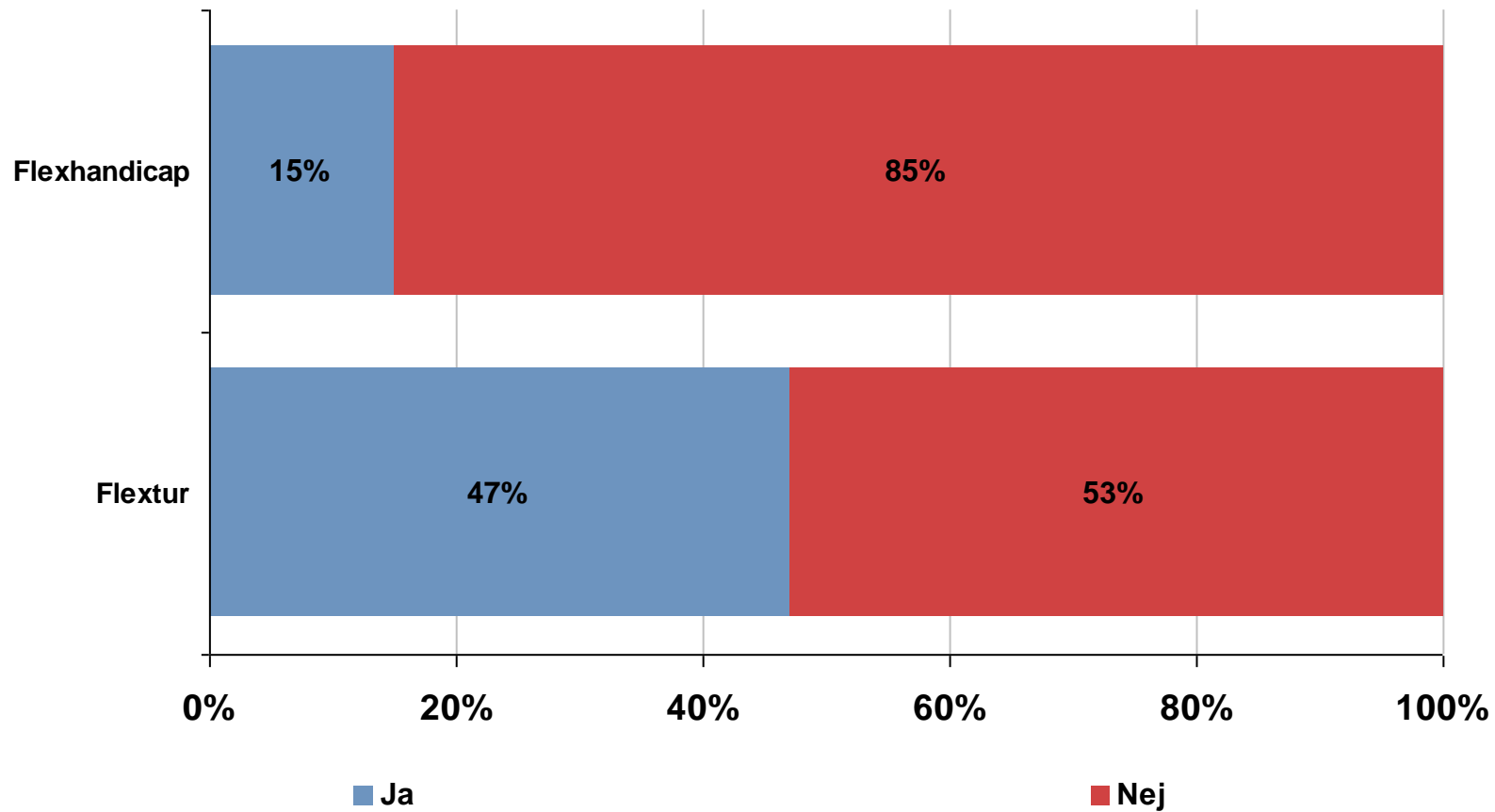
Flextur: 101 respondenter



## 18. HAR DU PRØVET AT BESTILLE TURE MED [Kørselsordning] OVER INTERNETTET?

Flexhandicap: 119 respondenter

Flextur: 72 respondenter

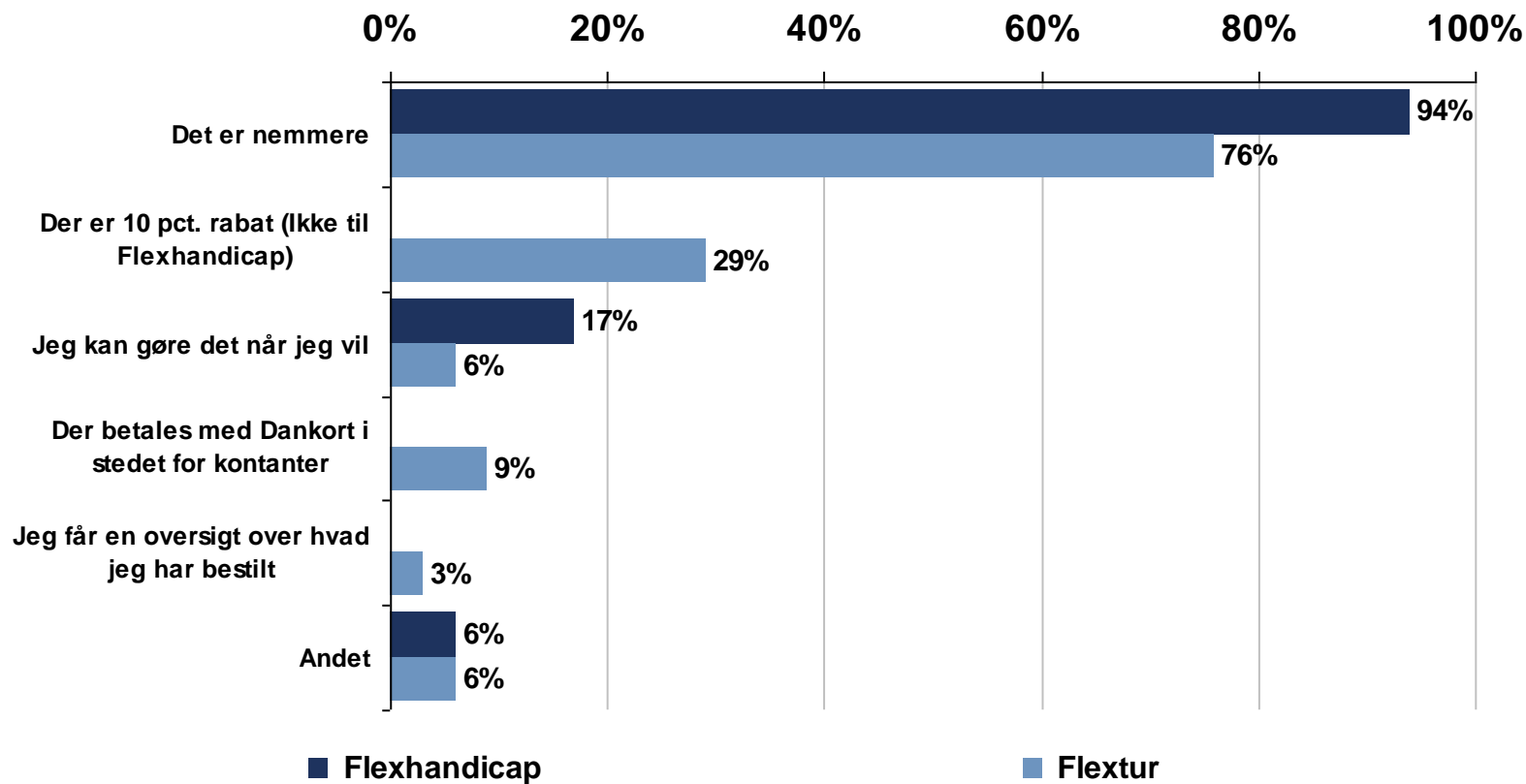




## I9. HVORFOR BESTILLER DU DINE TURE VIA INTERNETTET?

Flexhandicap: 18 respondenter, 22 besvarelser

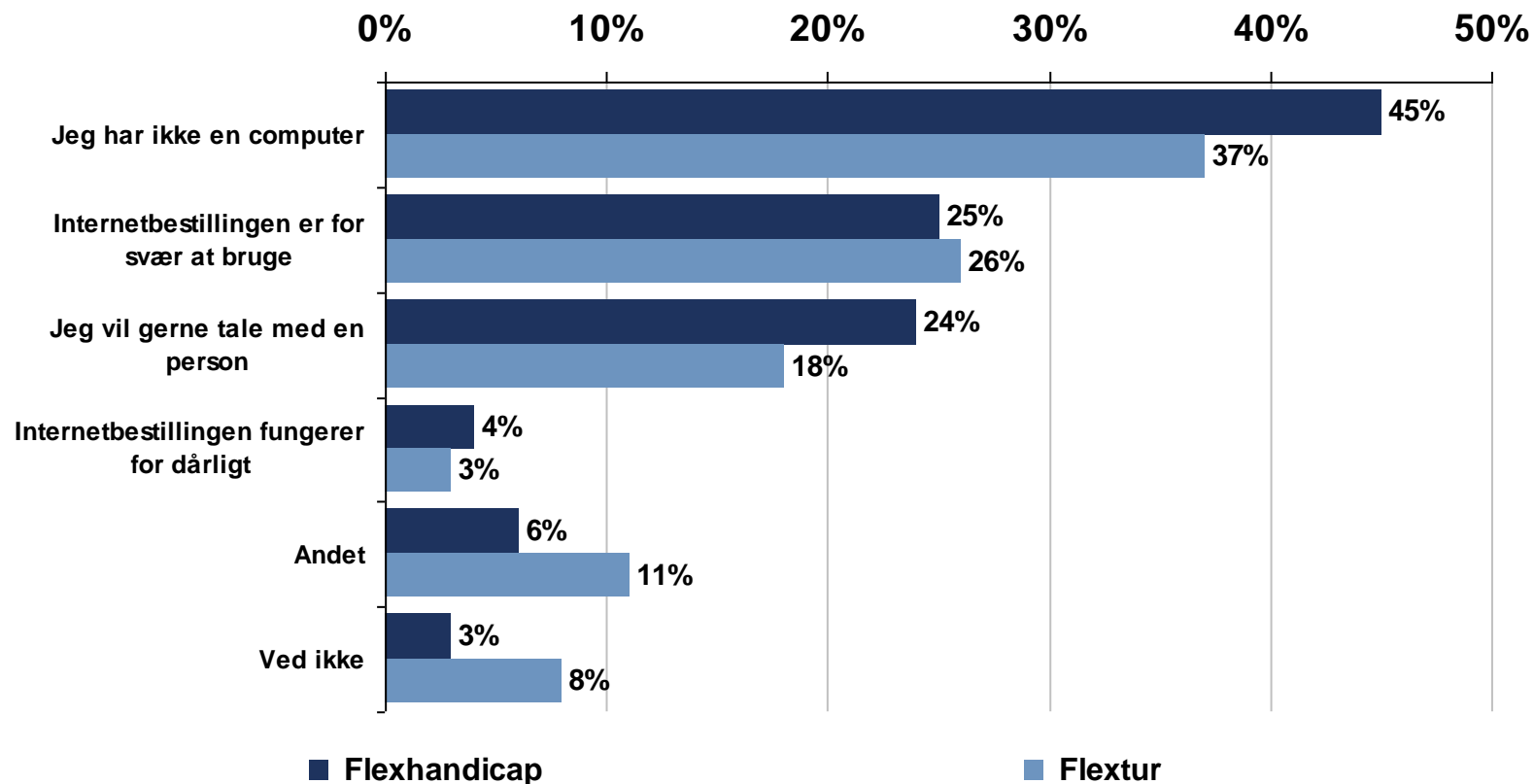
Flextur: 34 respondenter, 44 besvarelser



## 20. HVORFOR BESTILLER DU IKKE DINE TURE VIA INTERNETTET?

Flexhandicap: 101 respondenter, 107 besvarelser

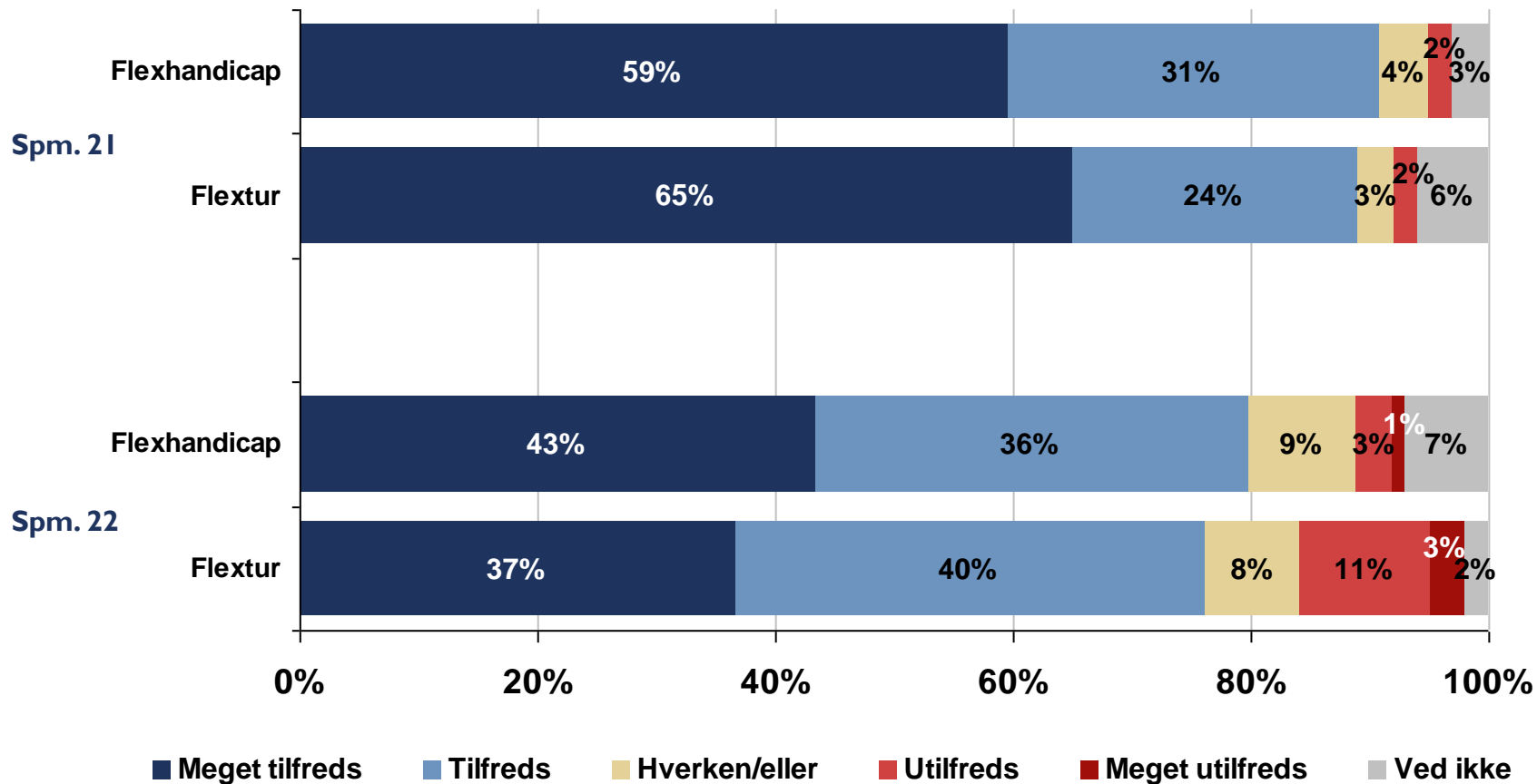
Flextur: 38 respondenter, 39 besvarelser



BESVARELSER UNDER 1% TOTALT ER UDELADT

21. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED DEN SERVICE, DU FÅR, NÅR DU BESTILLER EN TUR?

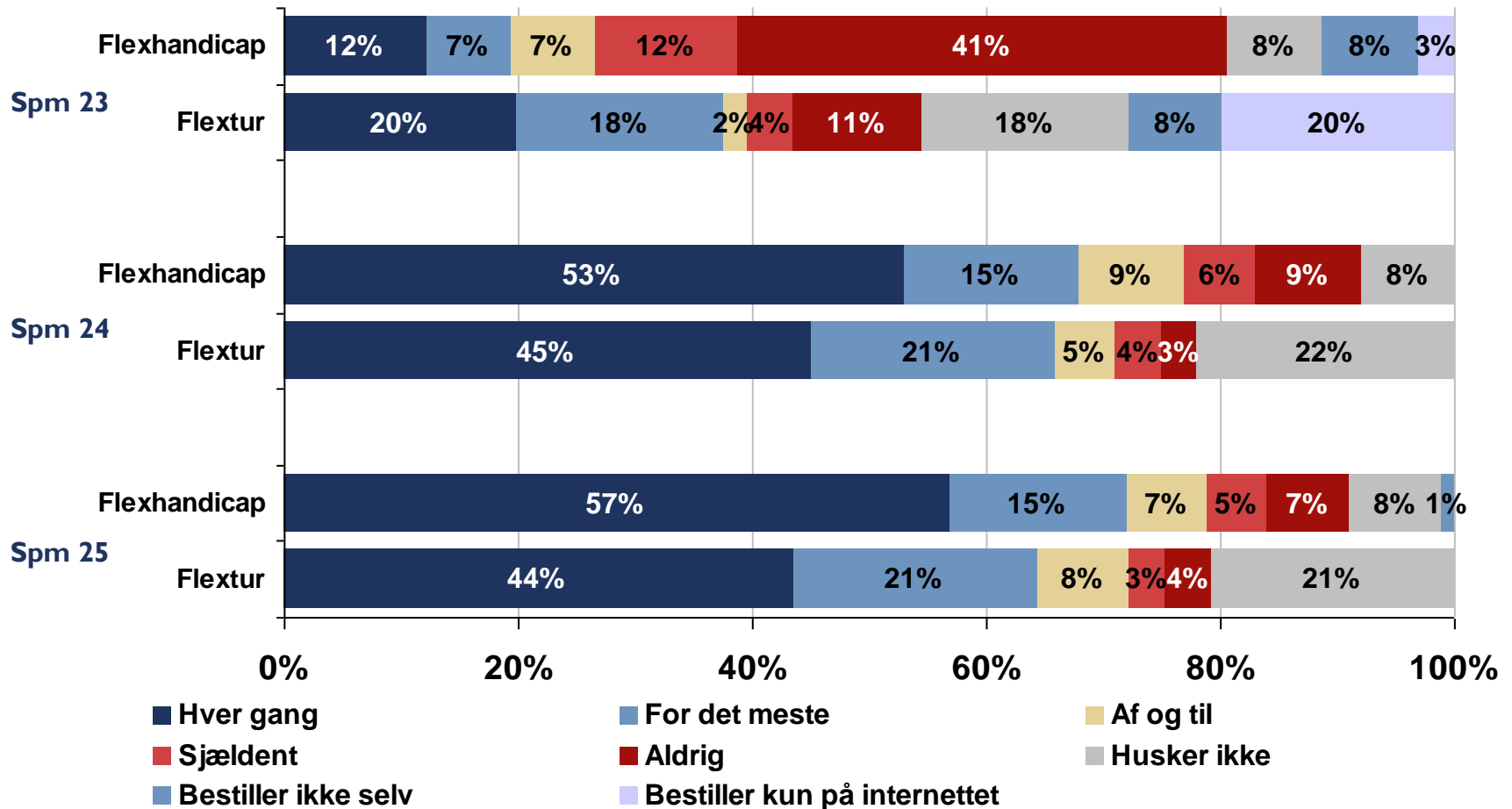
22. ER DU TILFREDS ELLER UTILFREDS MED BETINGELSERNE FOR SELVE BESTILLINGEN AF , HVOR DU KAN RINGE IND TIL MOVIAS KUNDECENTER ELLER BOOKE OVER INTERNETTET SENEST 2 TIMER INDEN DU SKAL ANVENDE ?



23. HVOR OFTE OPLEVER DU, AT MEDARBEJDEREN GENTAGER PRISEN PÅ TUREN VED SLUTNINGEN AF SAMTALEN?

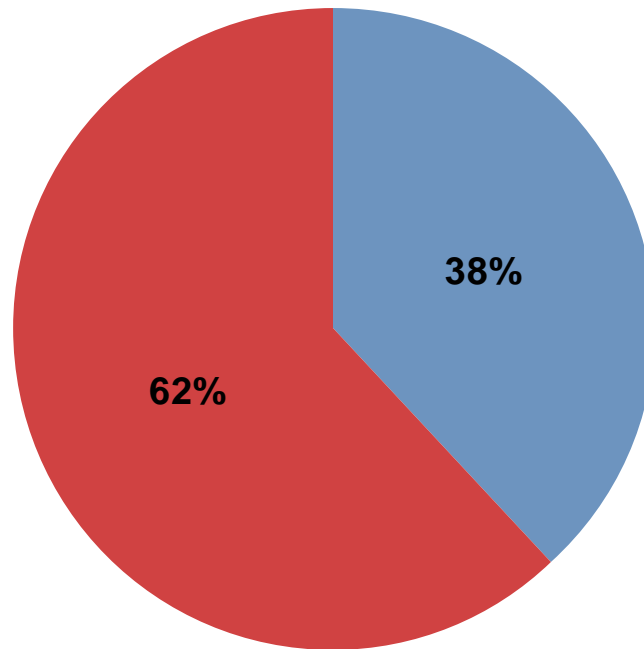
24. HVOR OFTE OPLEVER DU, AT MEDARBEJDEREN GENTAGER ADRESSEN FOR AFHENTNING?

25. HVOR OFTE OPLEVER DU, AT MEDARBEJDEREN GENTAGER TIDSPUNKT FOR AFHENTNING?



## 26. HAR DU PRØVET AT BESTILLE KØRSEL HOS KØRSELSSERVICE SYD?

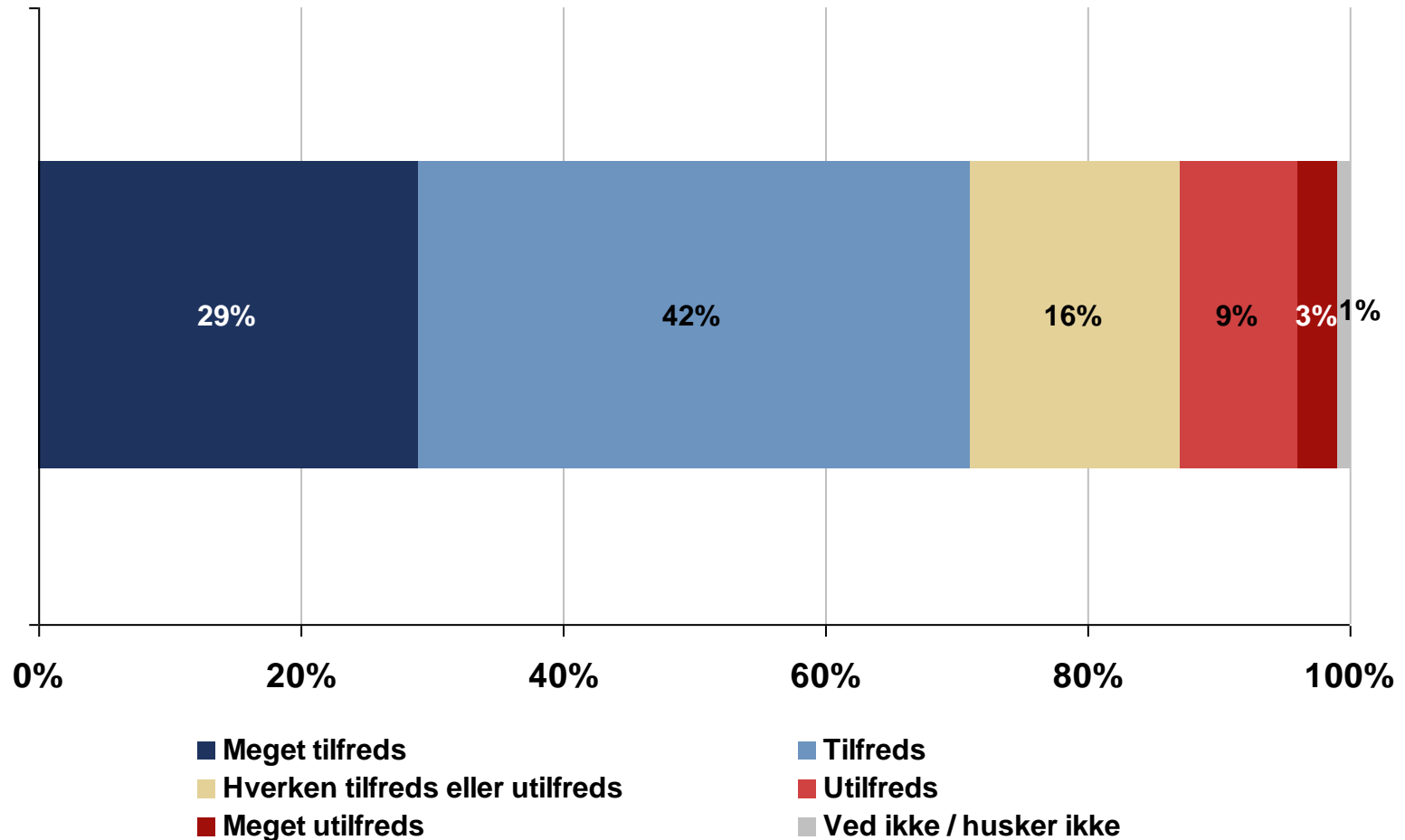
Flexpatient (Region Hovedstaden): 202 respondenter



■ Ja    ■ Nej

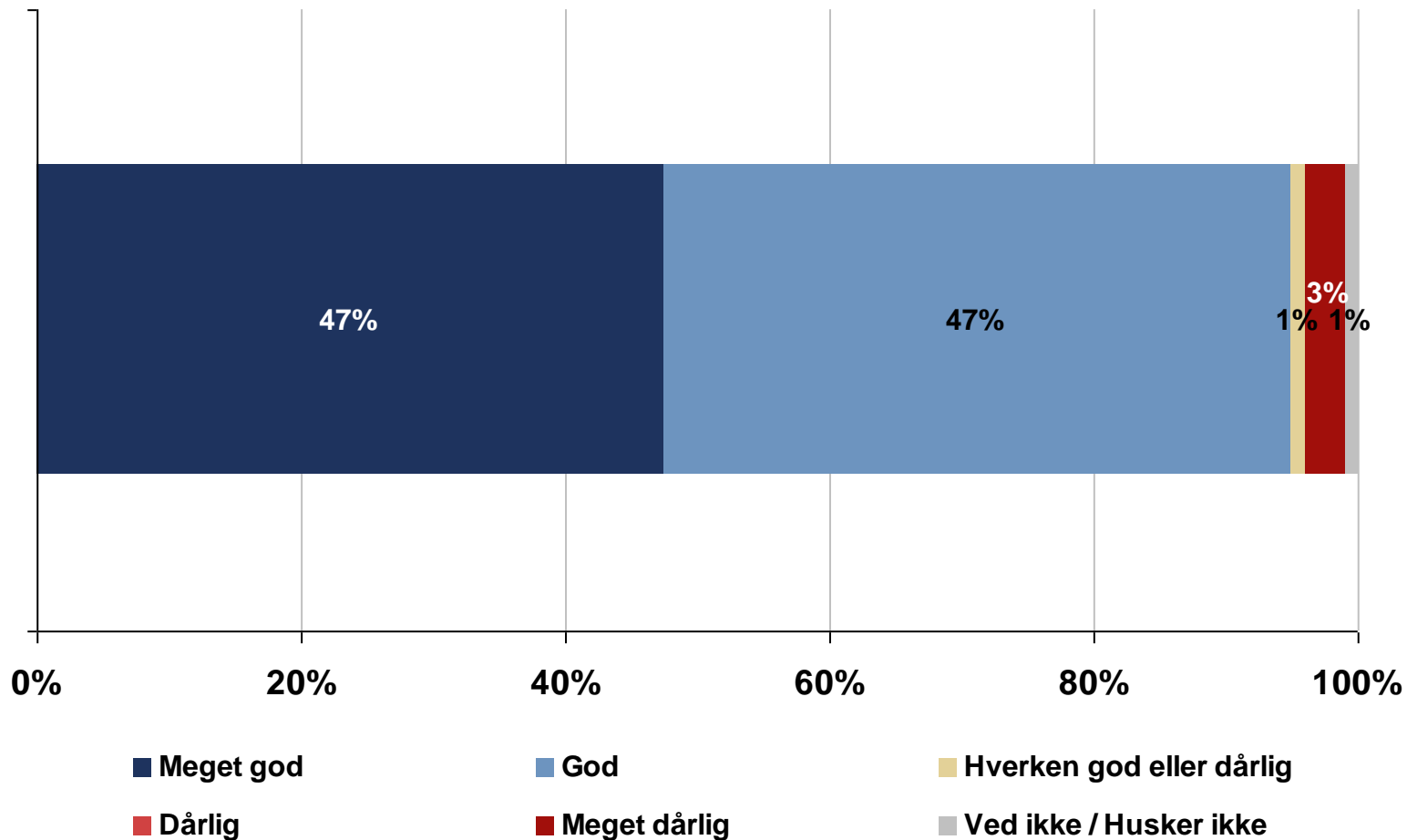
## 27. ER DU GENERELT TILFREDS ELLER UTILFREDS MED VENTETIDEN I TELEFONEN, NÅR DU RINGER TIL KØSELSSERVICE SYD FOR AT BESTILLE KØRSEL?

Flexpatient (Region Hovedstaden): 76 respondenter



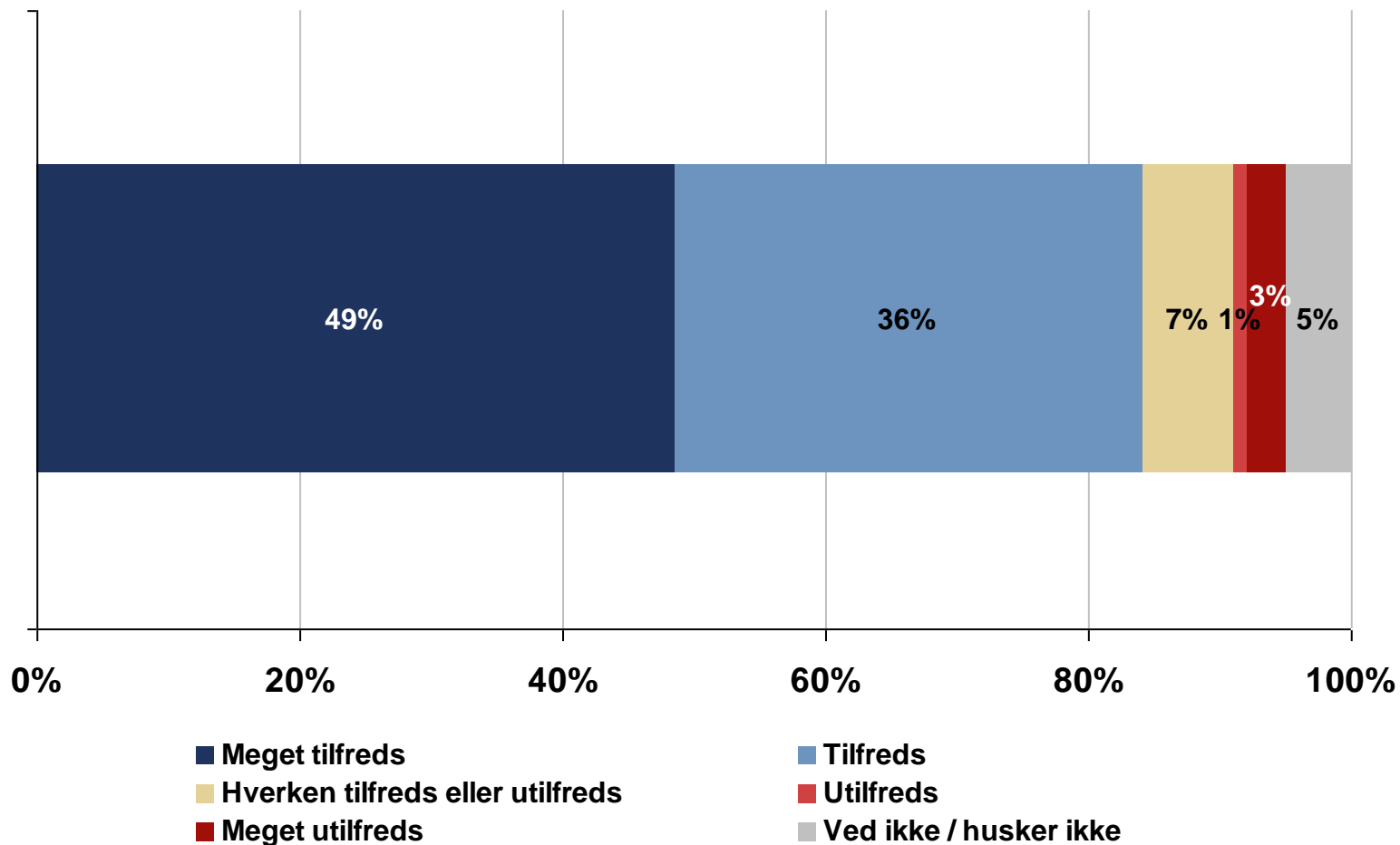
## 28. OPLEVEDE DU OVERORDNET SET EN GOD ELLER DÅRLIG SERVICE, DA DU BESTILTE DIN SENESTE KØRSEL?

Flexpatient (Region Hovedstaden): 76 respondenter



## 29. VAR DU TILFREDS ELLER UTILFREDS MED DEN INFORMATION, SOM DU FIK AF KØRSELSSERVICE SYD ANGÅENDE DIN KØRSEL?

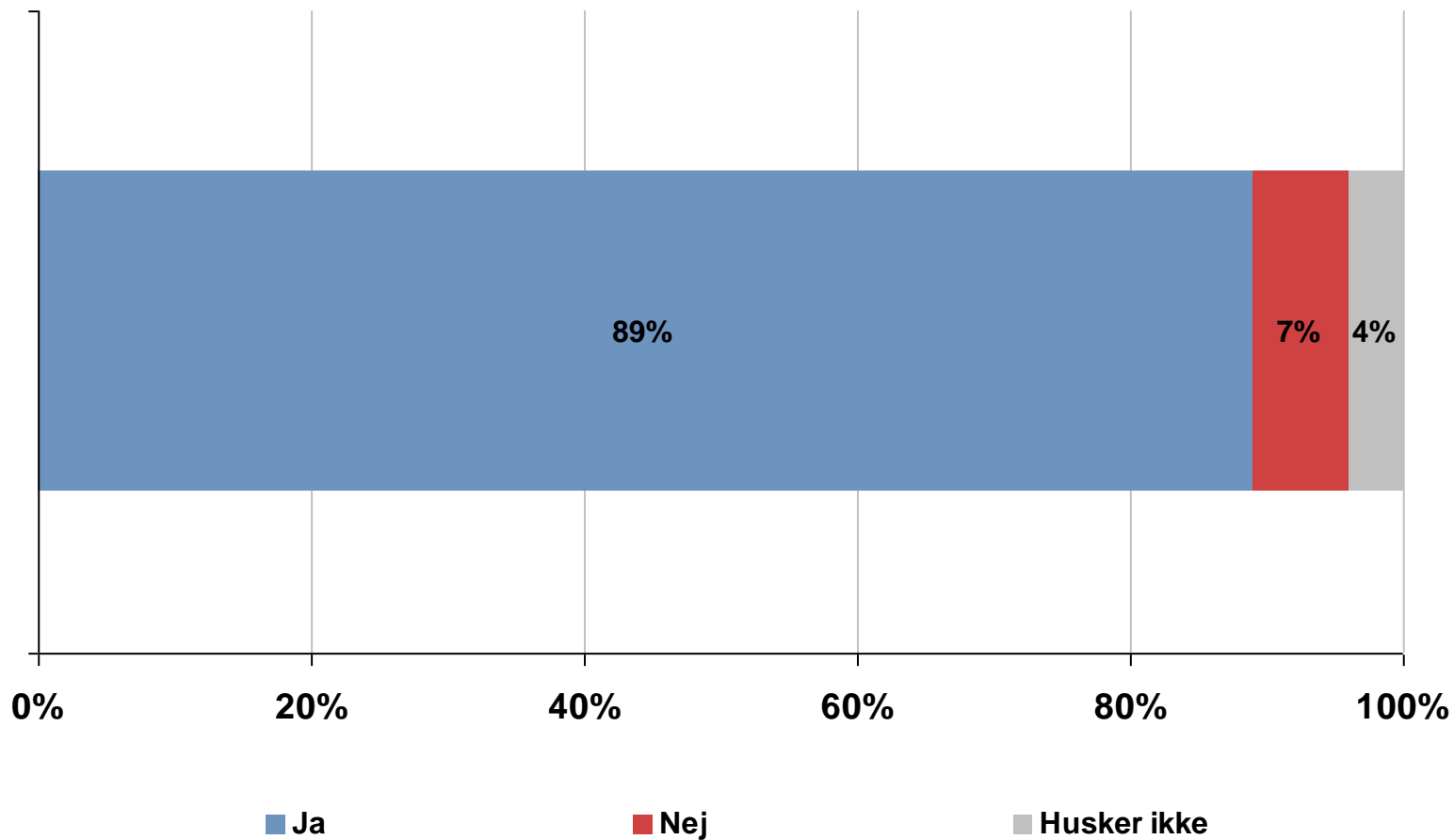
Flexpatient (Region Hovedstaden): 76 respondenter





### 30. BLEV DU VED DIN BESTILLING AF KØRSEL INFORMERET OM, HVORNÅR DU SKULLE VÆRE KLAR?

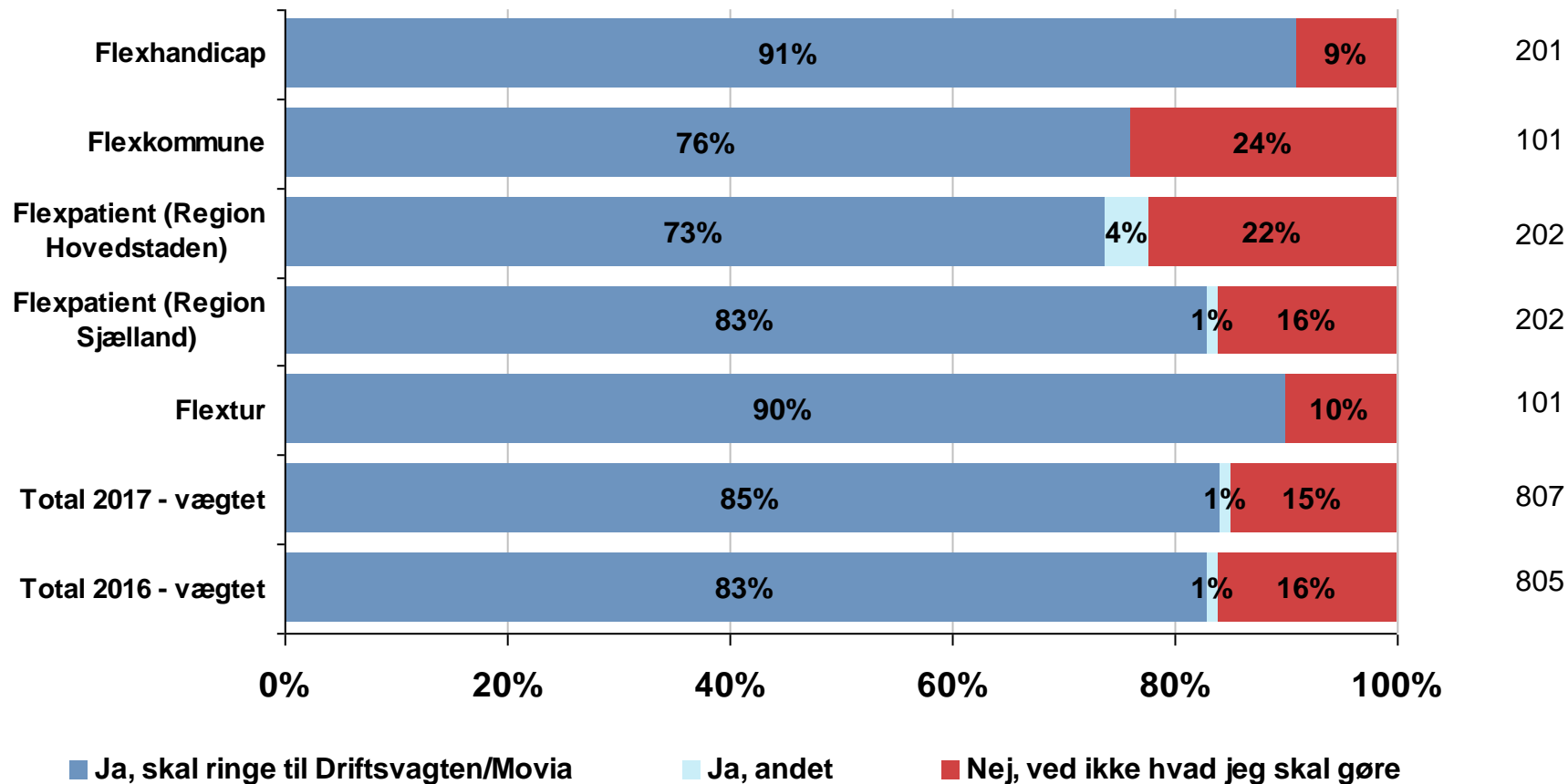
Flexpatient (Region Hovedstaden): 76 respondenter



# **Forsinkelser / udeblivelser**

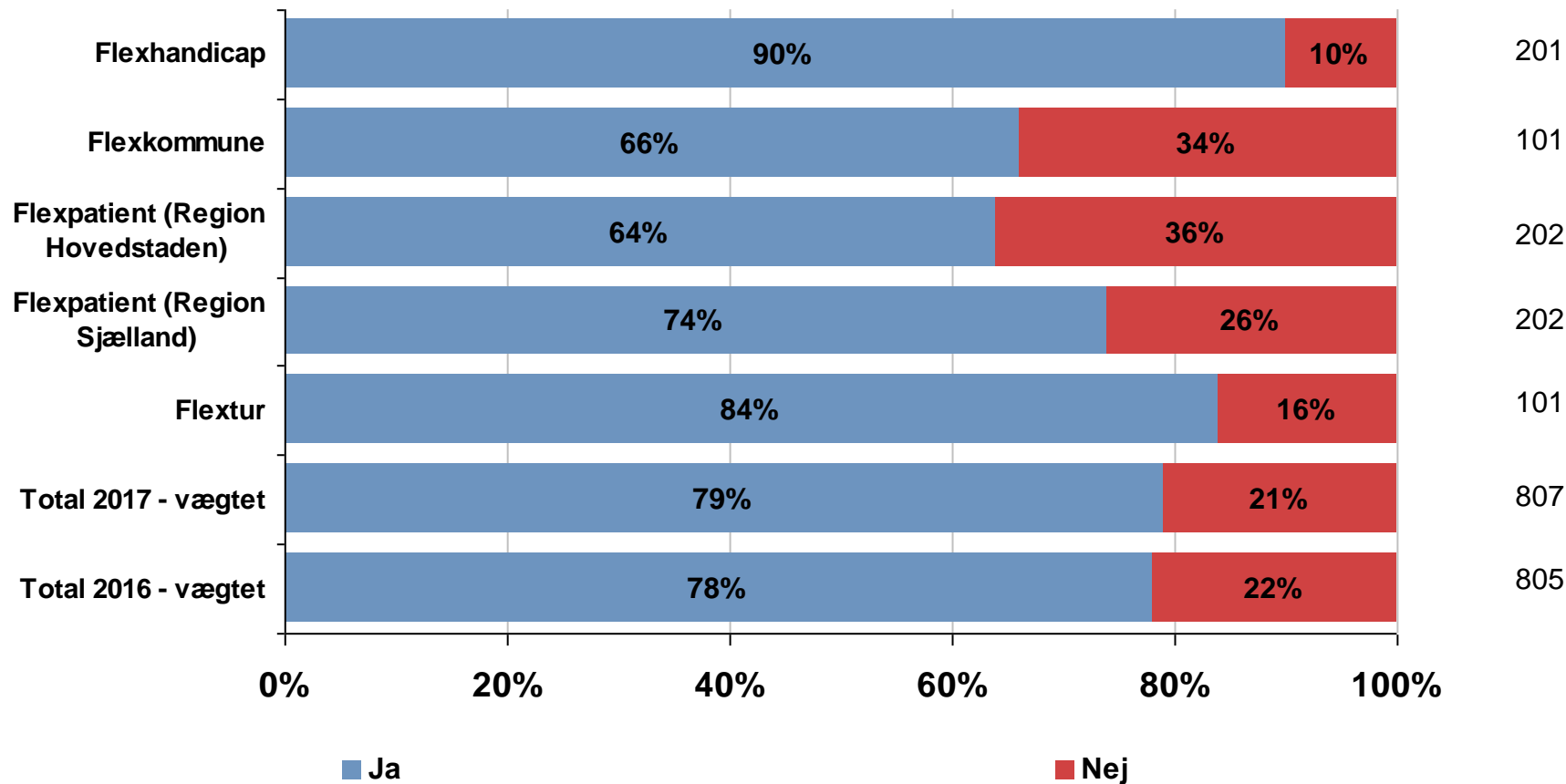
### 36. VED DU, HVAD DU SKAL GØRE, HVIS BILEN ER FORSINKET ELLER UDEBLIVER? (HVIS JA) HVAD SKAL DU GØRE?

resp.

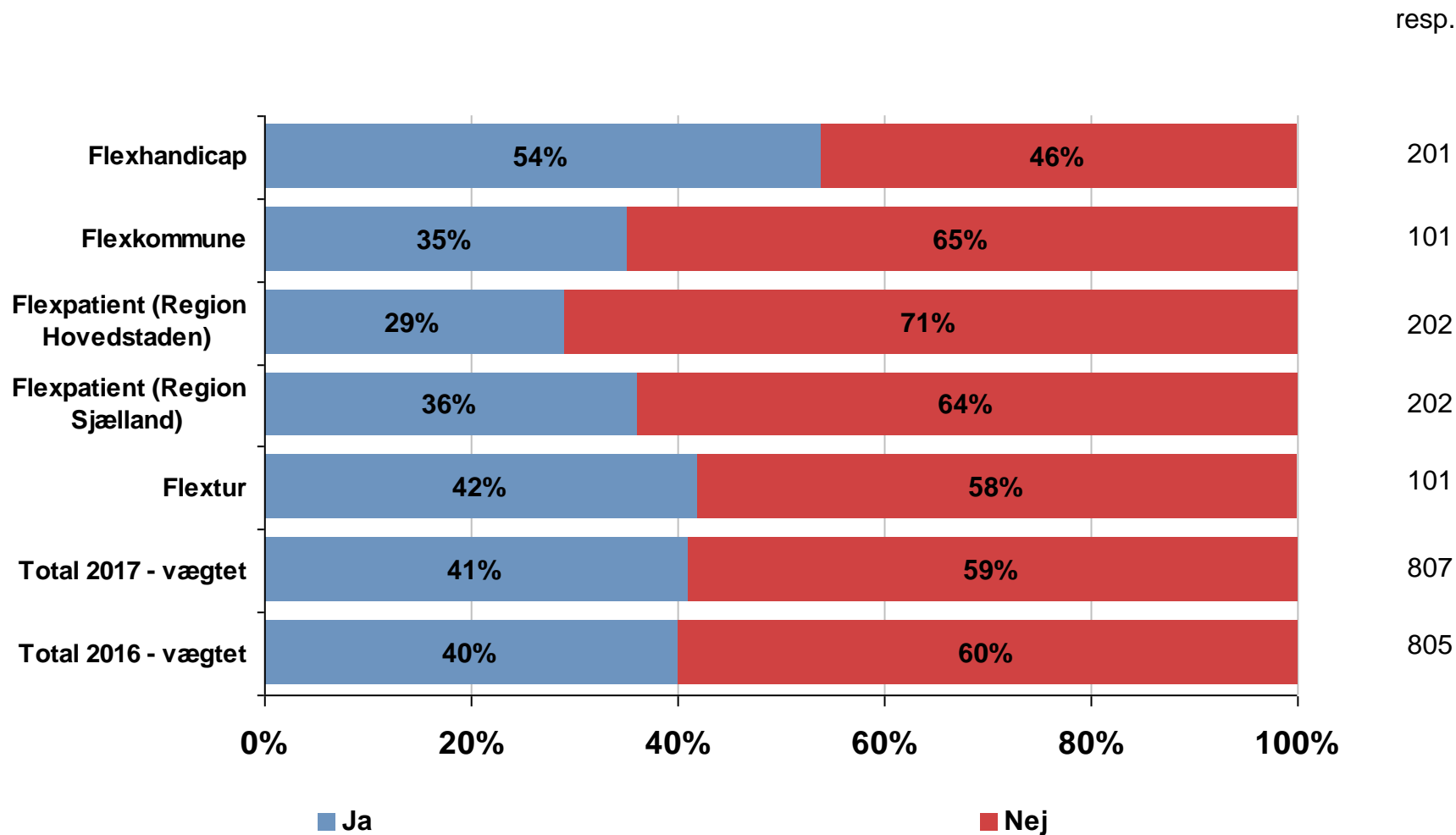


37. VED DU, AT DU SKAL RINGE TIL DRIFTSVAGTEN, HVIS DIN BIL IKKE ER DUKKET OP 15 MIN. EFTER DET AFTALTE TIDSPUNKT OG DU SAMTIDIG IKKE ER BLEVET KONTAKTET AF DRIFTSVAGTEN OM, AT BILEN ER FORSINKET?

resp.

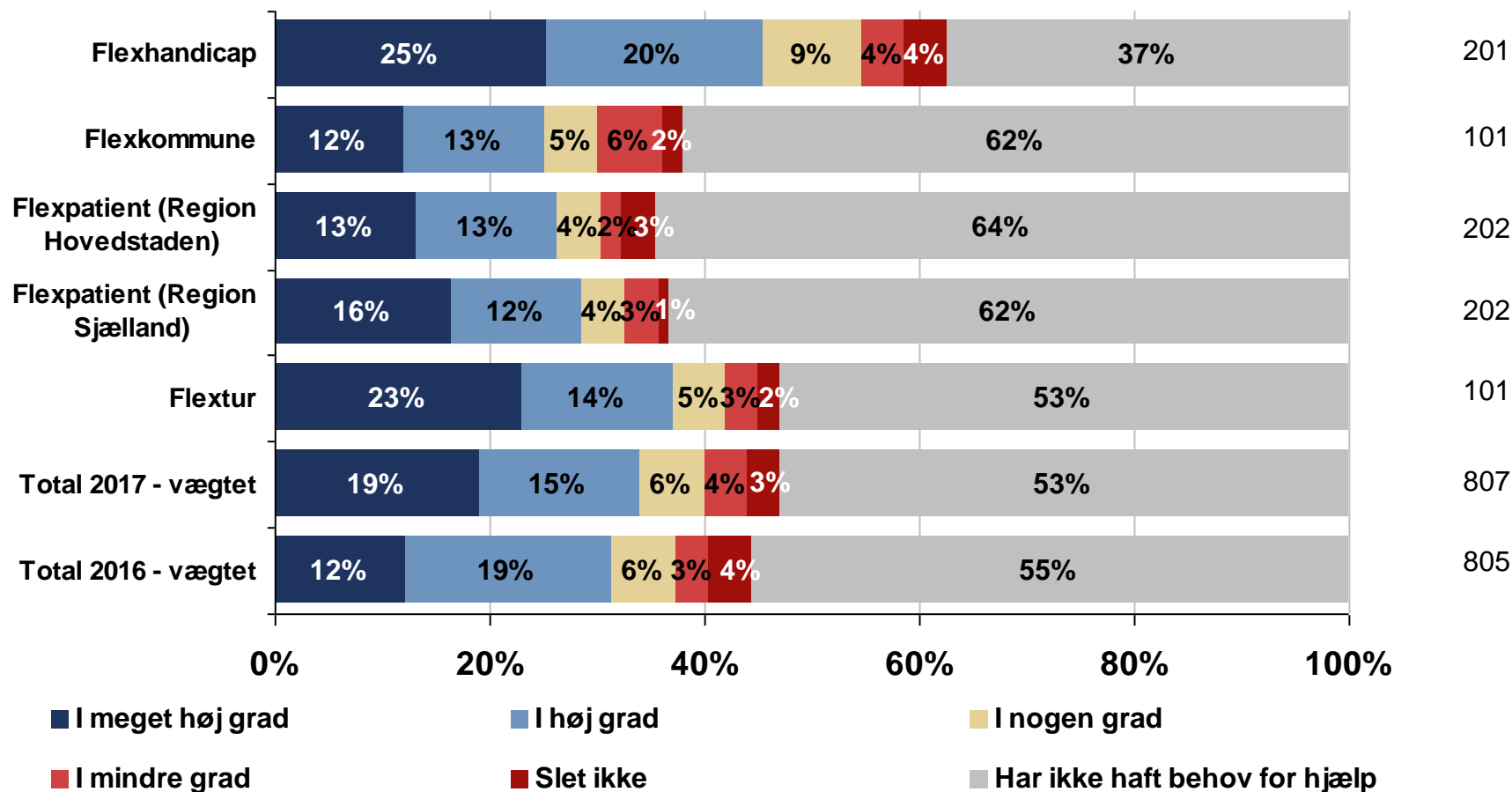


## 38. VED DU, AT DRIFTSVAGTEN HAR ÅBENT 24 TIMER I DØGNET?



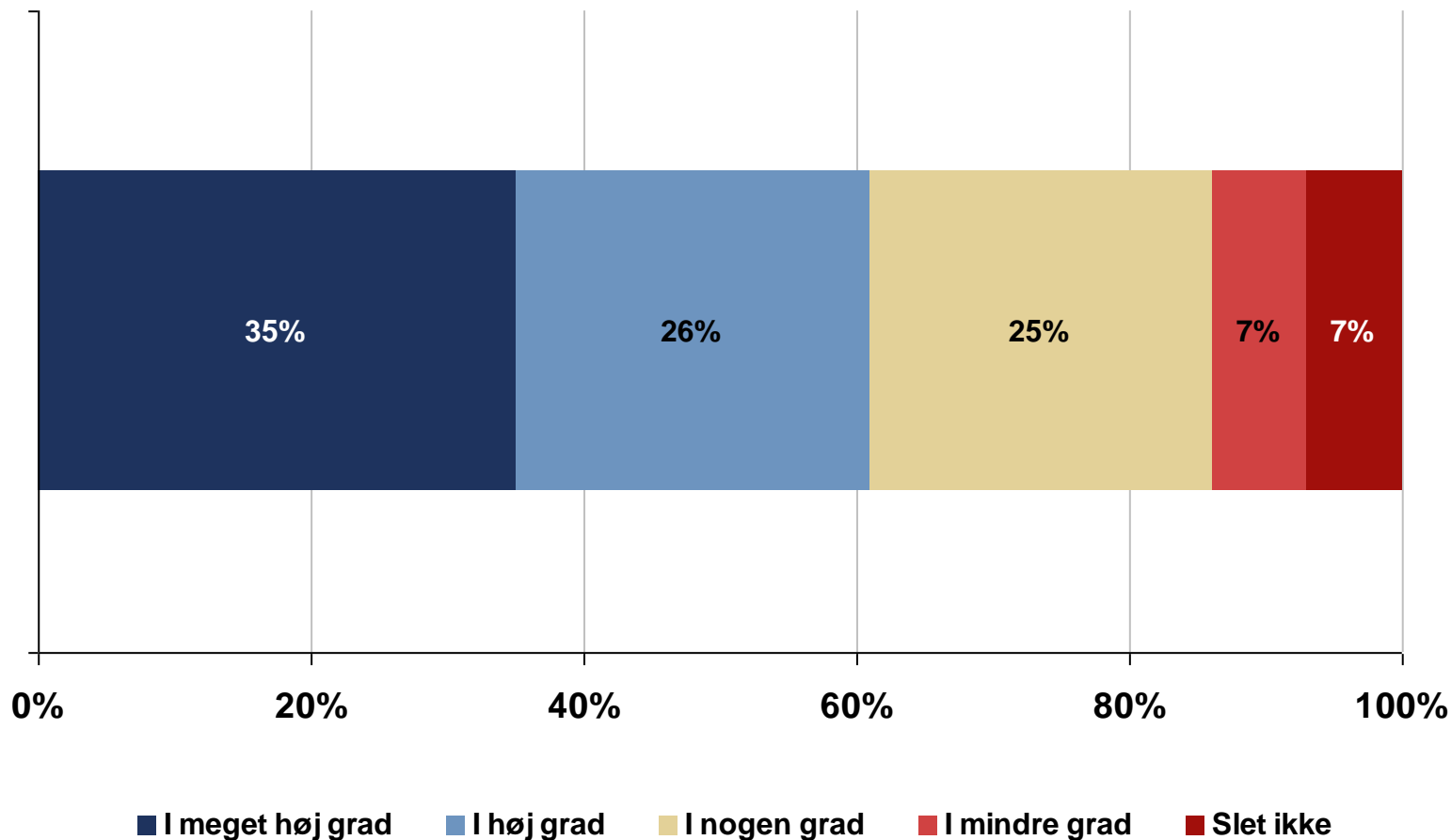
## 42. I HVILKEN GRAD SYNES DU, AT FLEXTRAFIK/MOVIA ER GODE TIL AT HJÆLPE, HVIS BILEN ER FORSINKET ELLER UDEBLIVER?

resp.



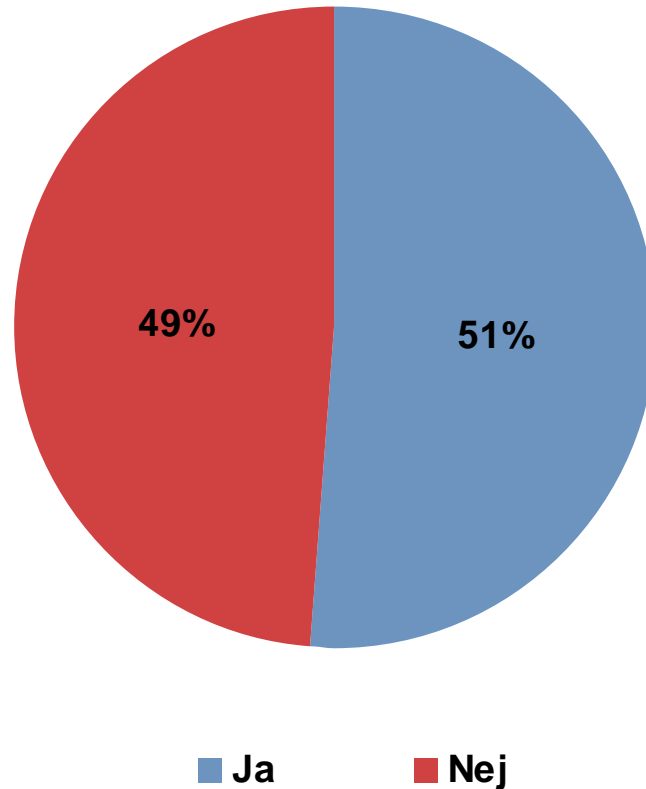
### 39. I HVILKEN GRAD SYNES DU, AT VOGNMANDEN ER GOD TIL AT HJÆLPE, HVIS BILEN ER FORSINKET ELLER UDEBLIVER?

Flexrute: 84 respondenter



## 40. KENDER DU NAVNET PÅ DEN VOGNMAND, DER KØRER DIN PÅRØRENDE?

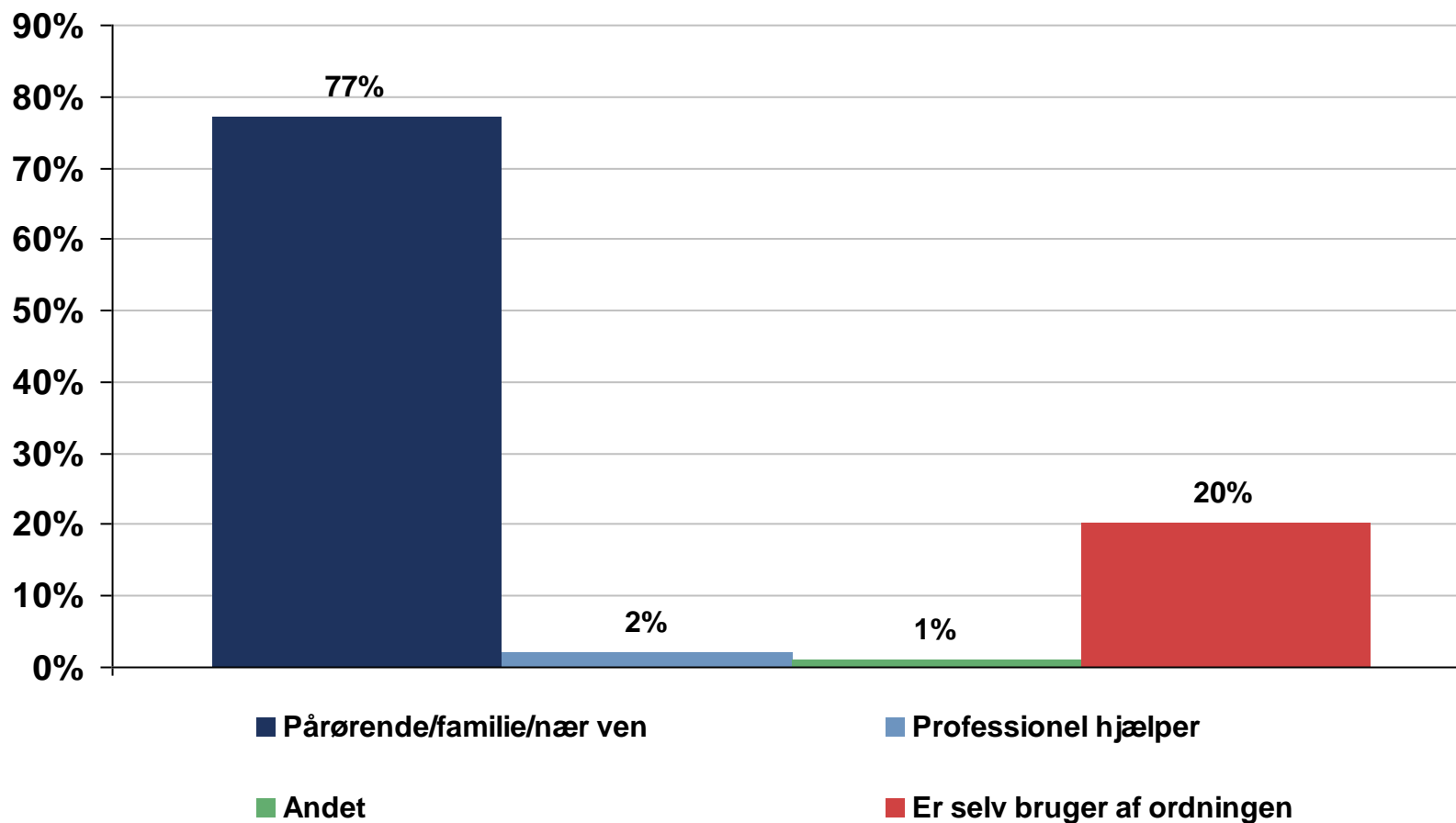
Flexrute: 101 respondenter





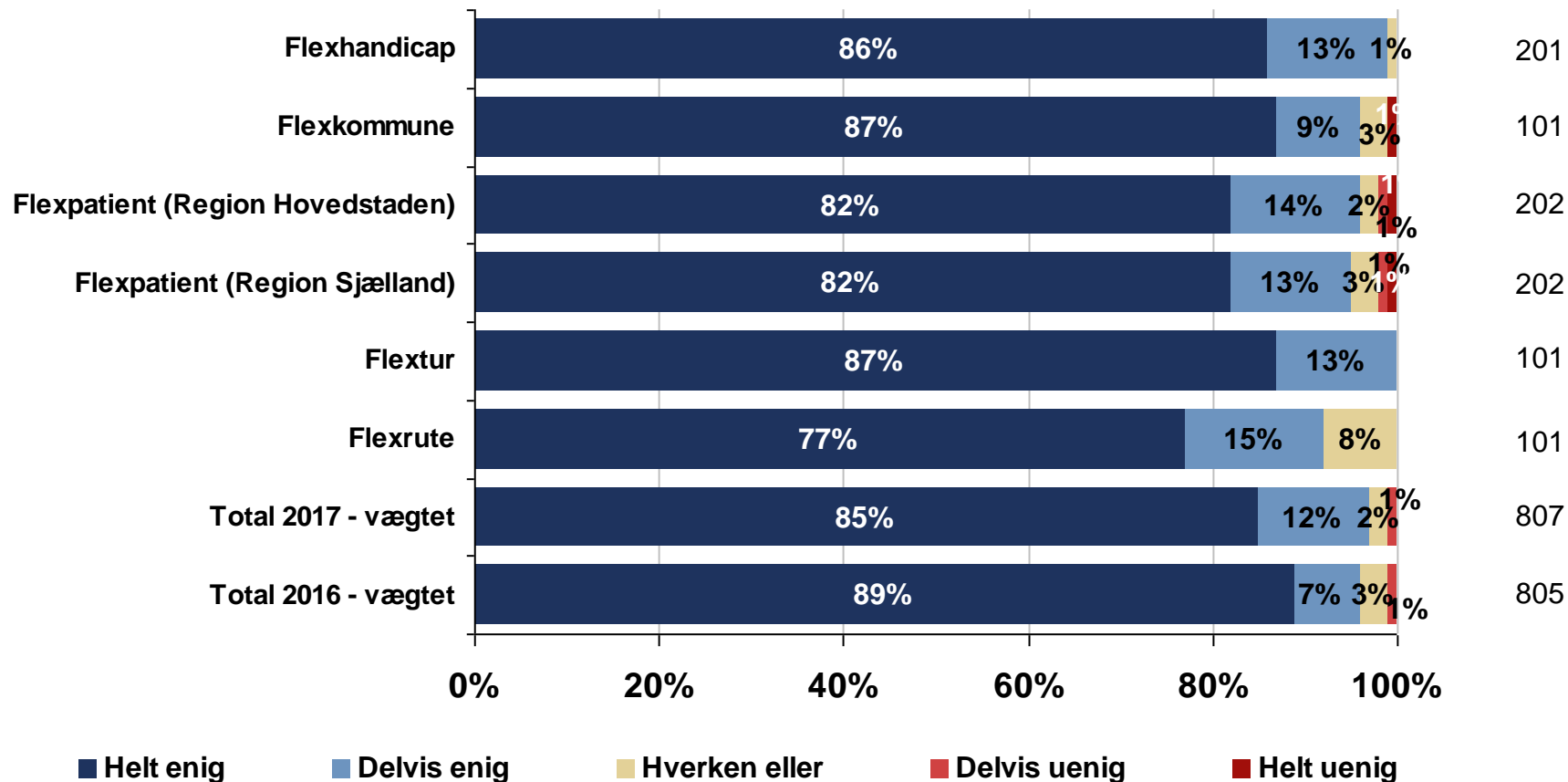
## 41. HVAD ER DIN RELATION TIL PERSONEN, DER BLIVER KØRT AF MOVIA?

Flexrute: 101 respondenter



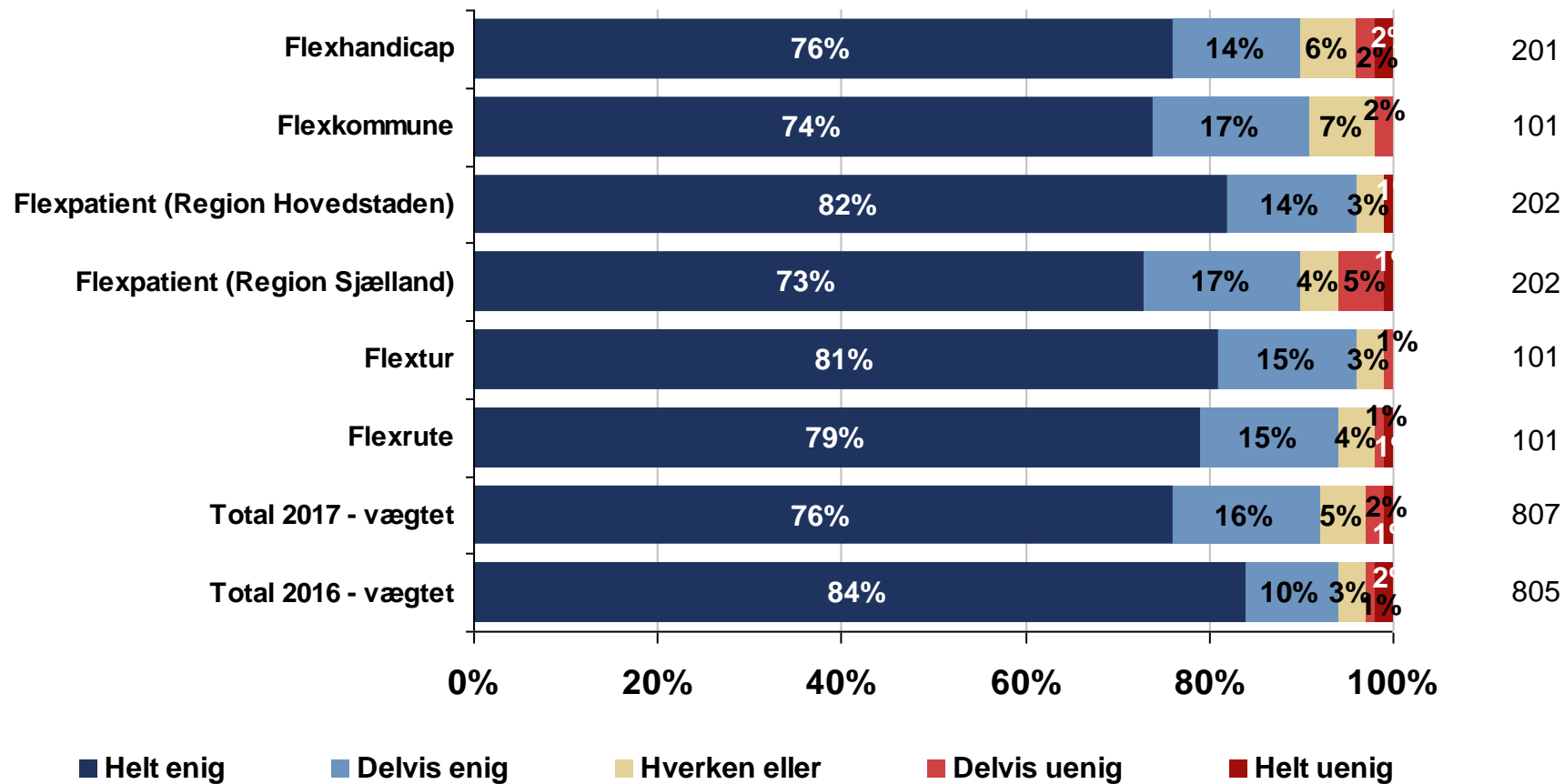
### 31. ER DU ENIG ELLER UENIG I, AT BILEN FREMSTOD VEDLIGEHOJDT, REN OG SIKKER?

resp.

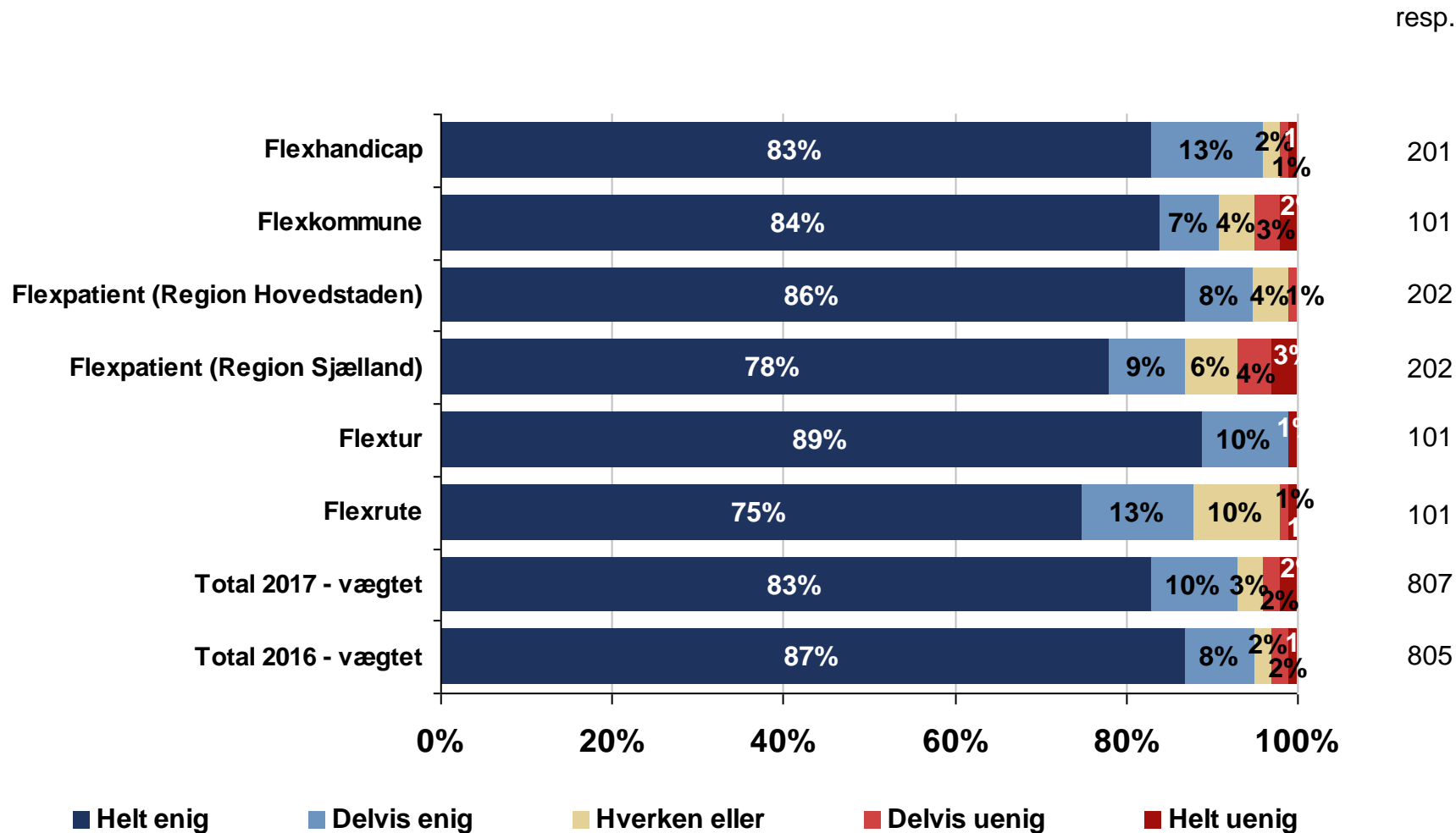


## 32. ER DU ENIG ELLER UENIG I, AT CHAUFFØREN FREMTRÅDTE VELSOIGNERET OG IMØDEKOMMENDE?

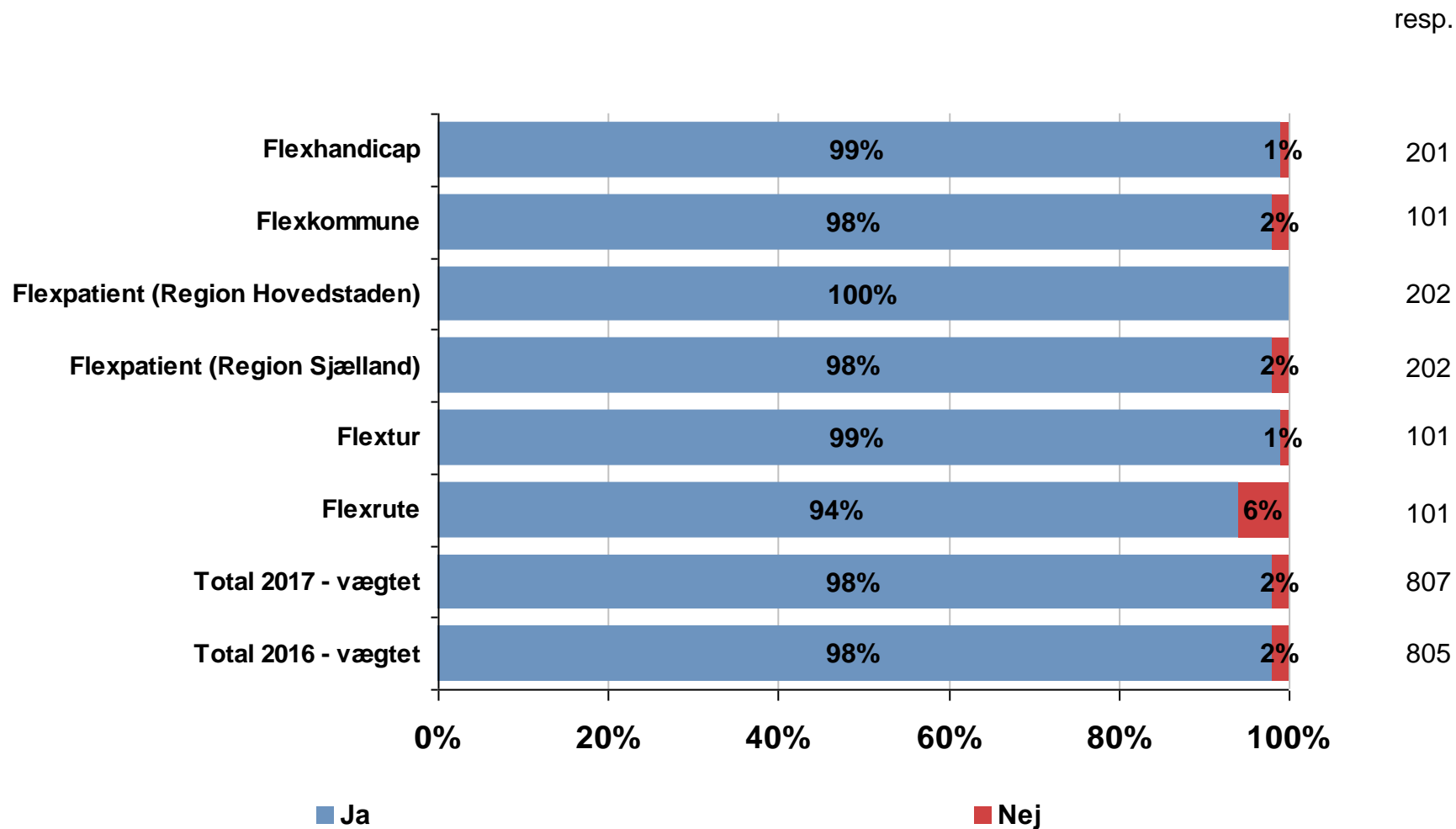
resp.



### 33. ER DU ENIG ELLER UENIG I, AT CHAUFFØREN KØRTE FORSVARLIGT?



## 34. FØLTE DU DIG FASTSPÆNDT KORREKT OG FORSVARLIGT UNDER TUREN?



### 35. ER DU ENIG ELLER UENIG I, AT CHAUFFØREN VAR VILLIG TIL AT HJÆLPE DIG IND/UD AF BILEN, HVIS DU HAVDE BEHOV FOR DETTE?

resp.

