

# MOVIA

## FLEXTRAFIK

### BRUGERUNDERSØGELSE

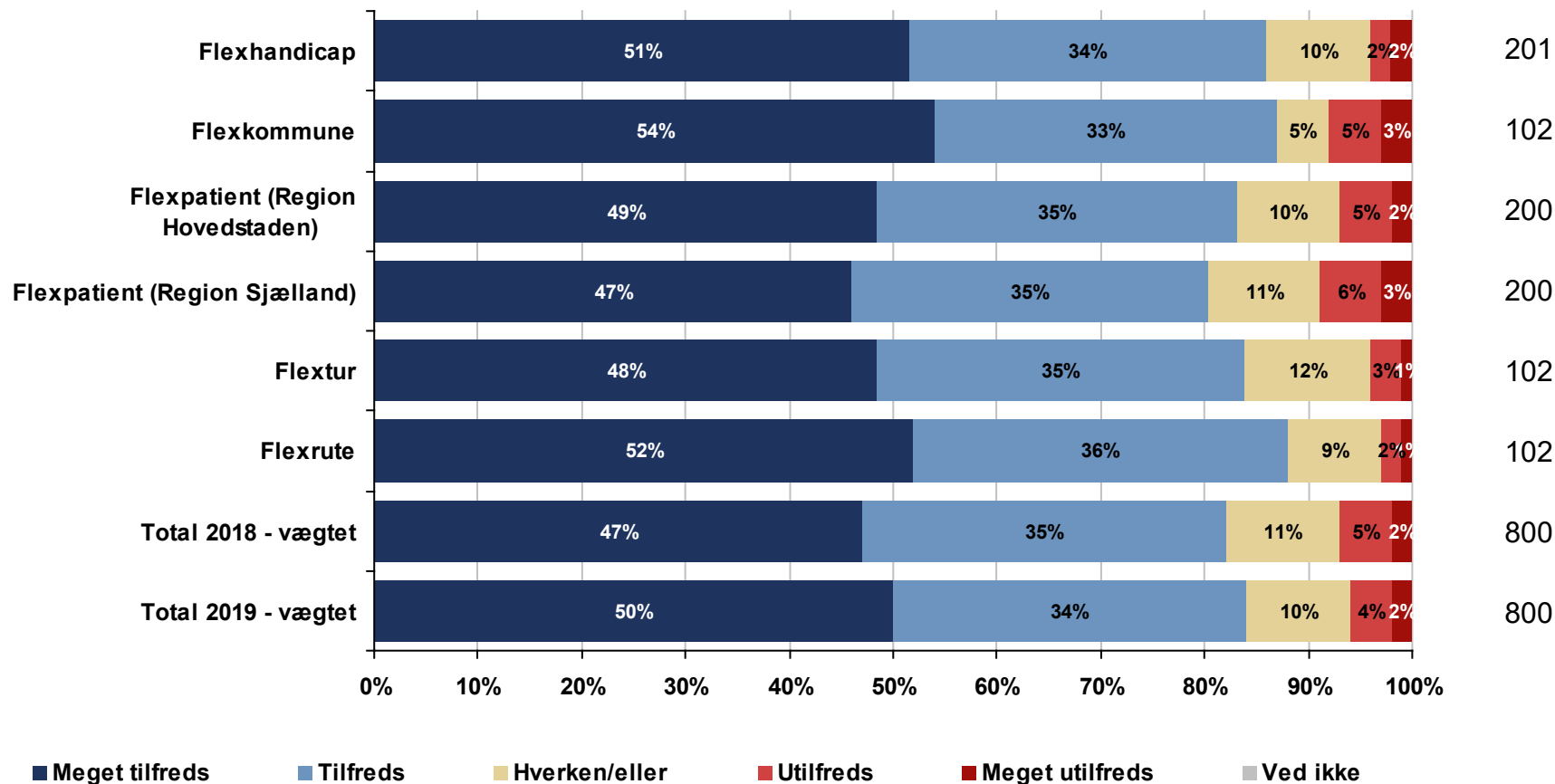
Telefonundersøgelse

Gennemført d. 1. til d. 7. oktober 2019

907 respondenter

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

resp.



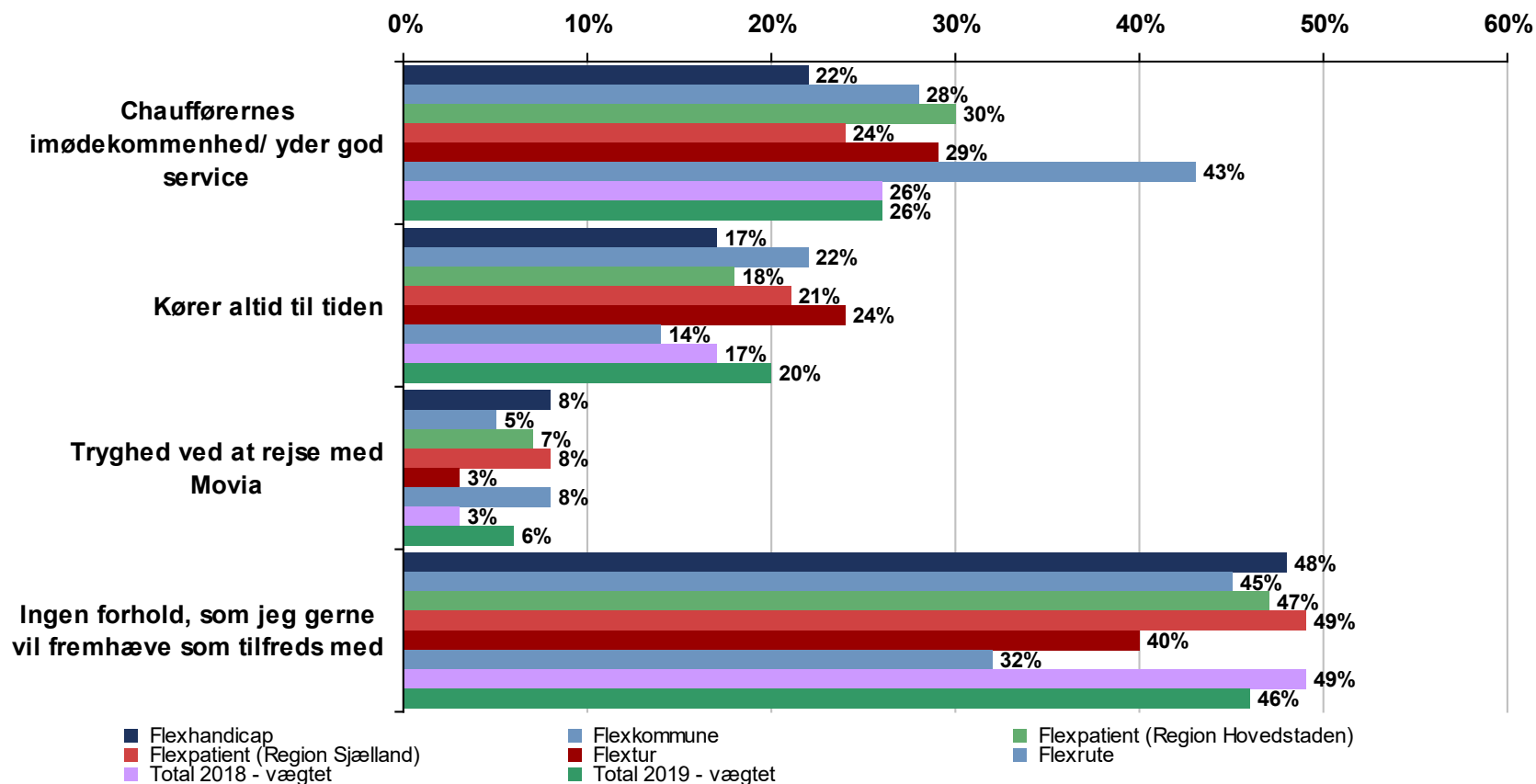
## 06. ER DER OMRÅDER/FORHOLD, SOM DU ER TILFREDS MED, OG SOM DU GERNE VIL FREMHÆVE?

Flexhandicap: 201 respondenter, Flexkommune: 102 respondenter

Flexpatient (Region Hovedstaden): 200 respondenter, Flexpatient (Region Sjælland): 200 respondenter

Flextur: 102 respondenter. Flexrute: 102 respondenter

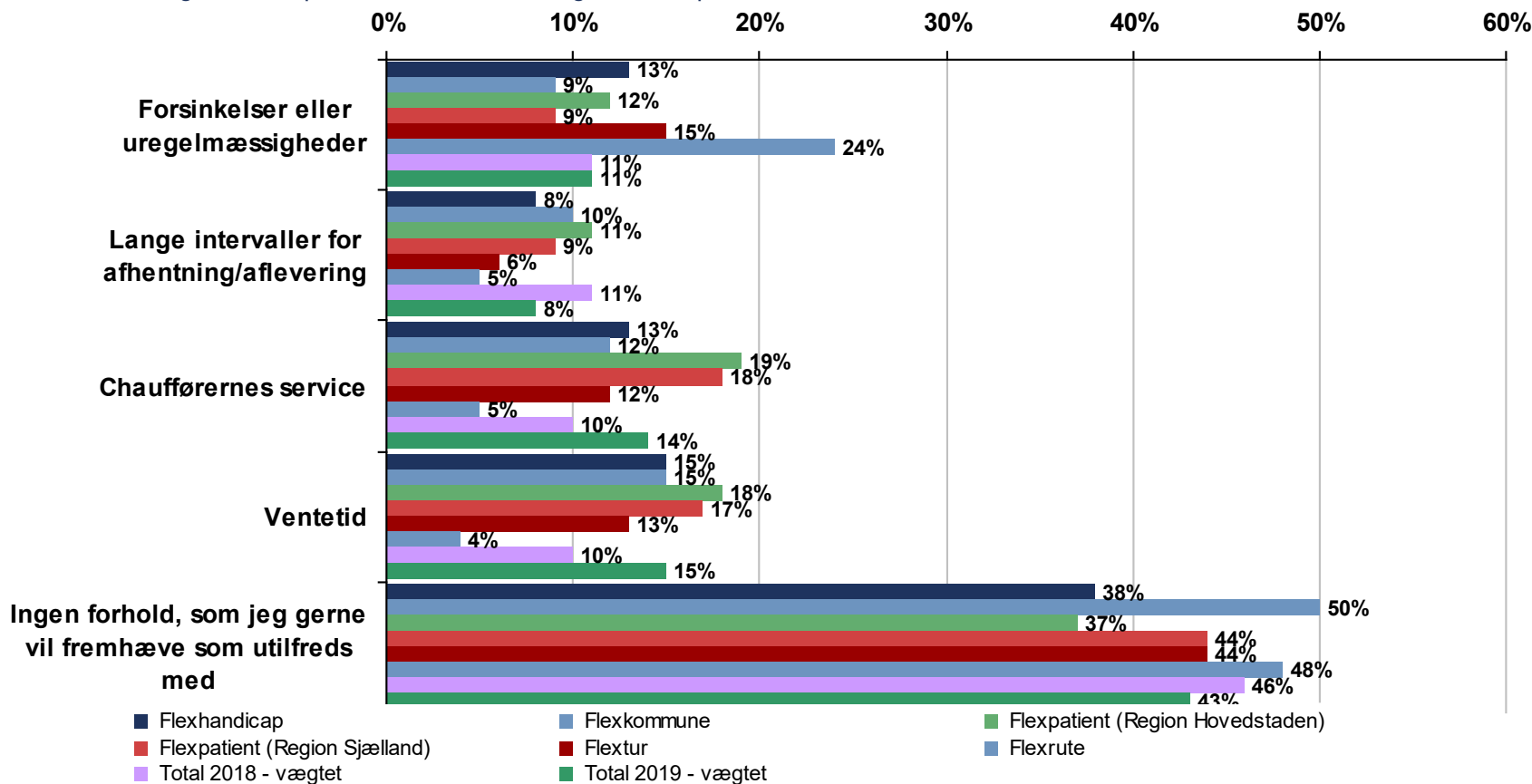
Total 2018 - vægtet: 800 respondenter, Total 2019 - vægtet: 800 respondenter



BESVARELSER UNDER 5% TOTALT ER UDELDAT

# 07. ER DER FORHOLD/OMRÅDER, SOM DU ER UTILFREDS MED, OG SOM DU GERNE VIL FREMHÆVE? ER DER ANDET? (UHJULPET. DER KAN ANGIVES FLERE SVAR)

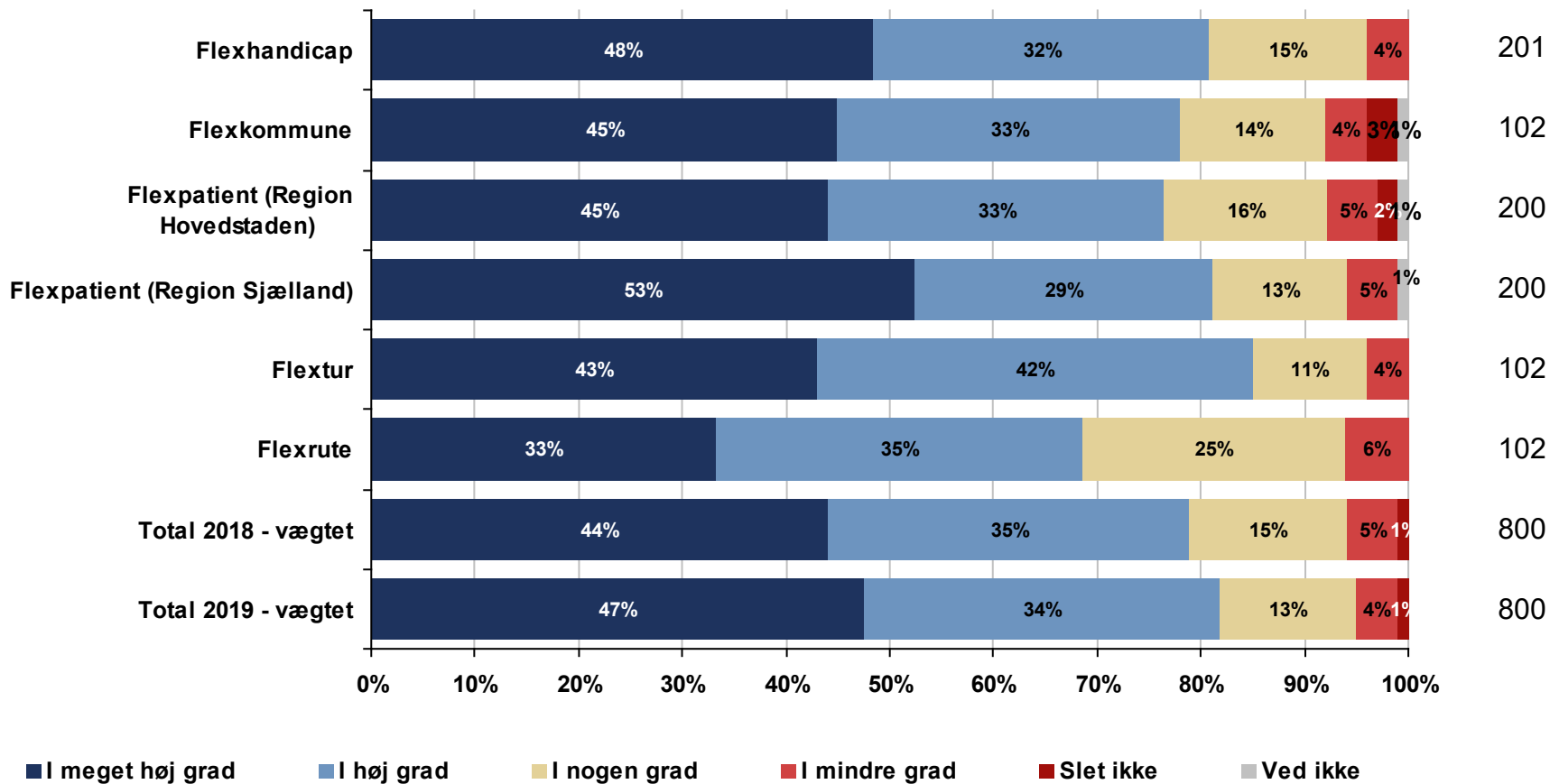
Flexhandicap: 201 respondenter, Flexkommune: 102 respondenter  
 Flexpatient (Region Hovedstaden): 200 respondenter, Flexpatient (Region Sjælland): 200 respondenter  
 Flextur: 102 respondenter. Flexrute: 102 respondenter  
 Total 2018 - vægtet: 800 respondenter, Total 2019 - vægtet: 800 respondenter



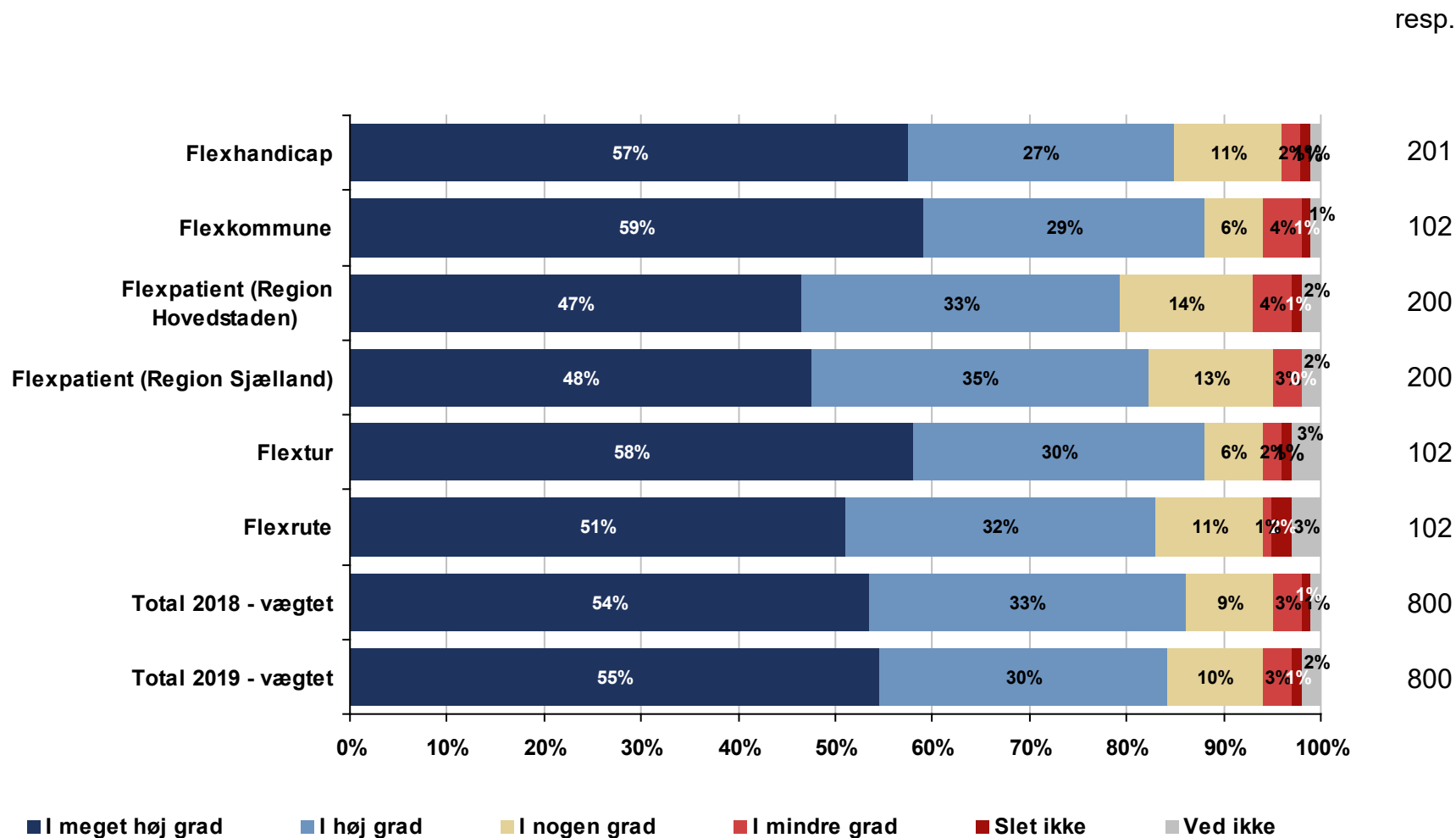
BESVARELSER UNDER 8% TOTALT ER UDELDAT

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

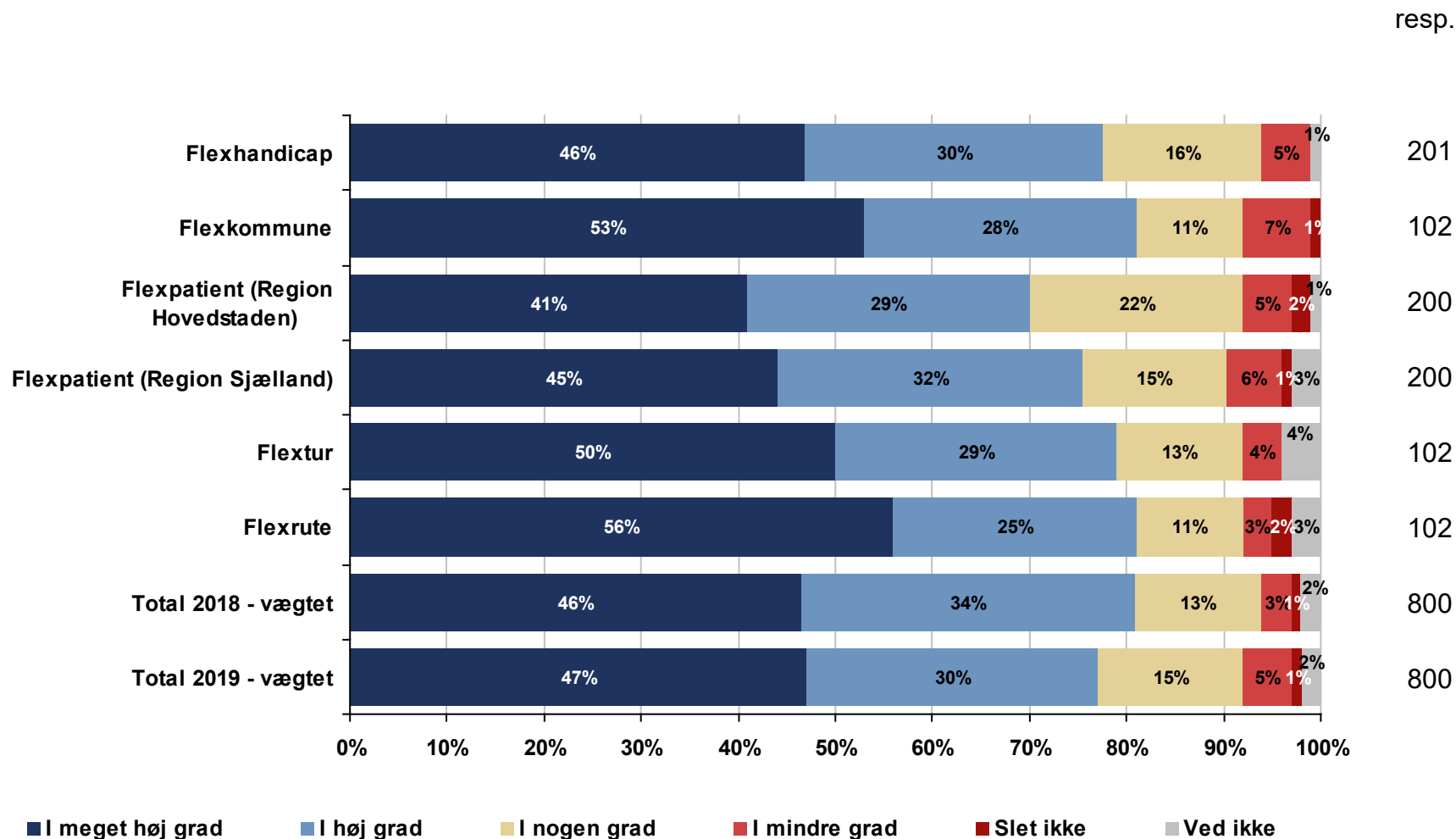
resp.



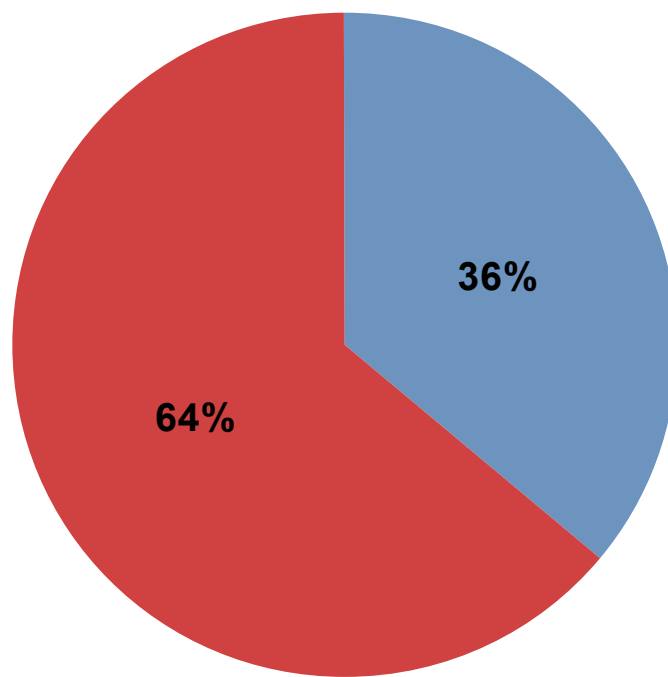
# 09. I HVILKEN GRAD SYNES DU, AT MOVIA GIVER DIG EN TRYK OG SIKKER REJSE?



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



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



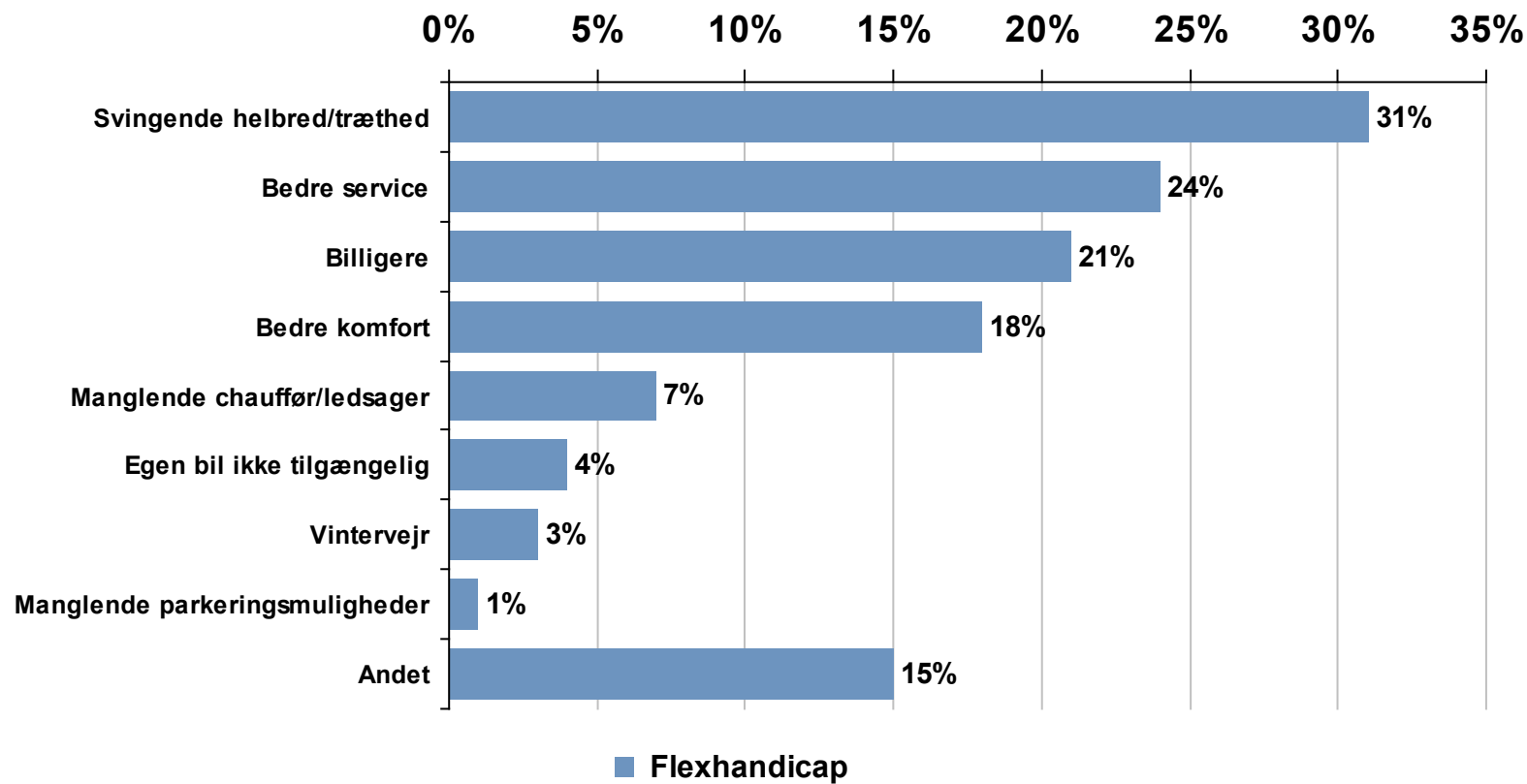
■ Ja     ■ Nej

FLEXHANDICAP



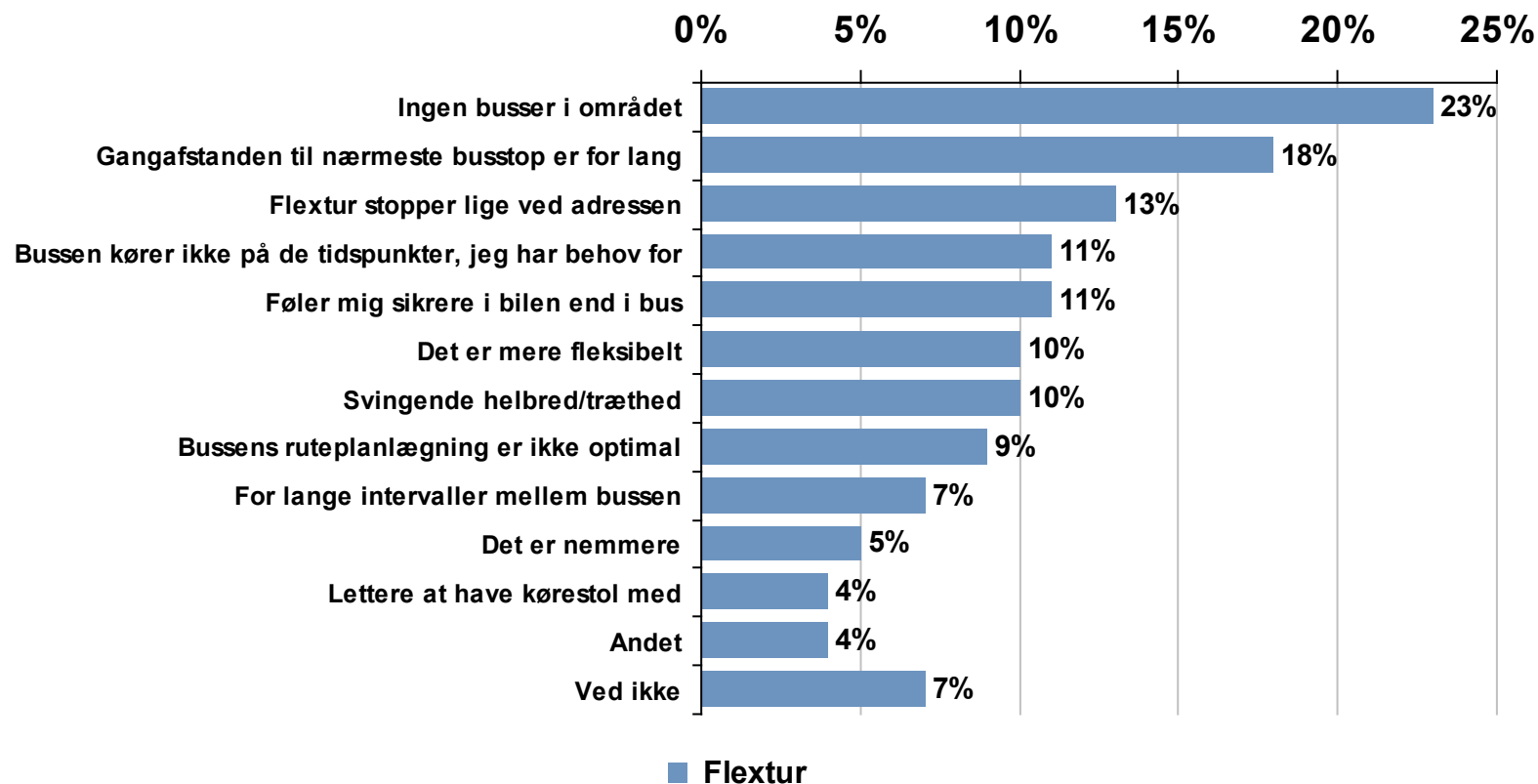
## 12. HVORFOR VÆLGER DU AT BENYTTE FLEXHANDICAP FREM FOR ANDRE TRANSPORTMIDLER, SOM DU OGSÅ HAR MULIGHED FOR AT BENYTTE?

Flexhandicap: 72 respondenter, 89 besvarelser



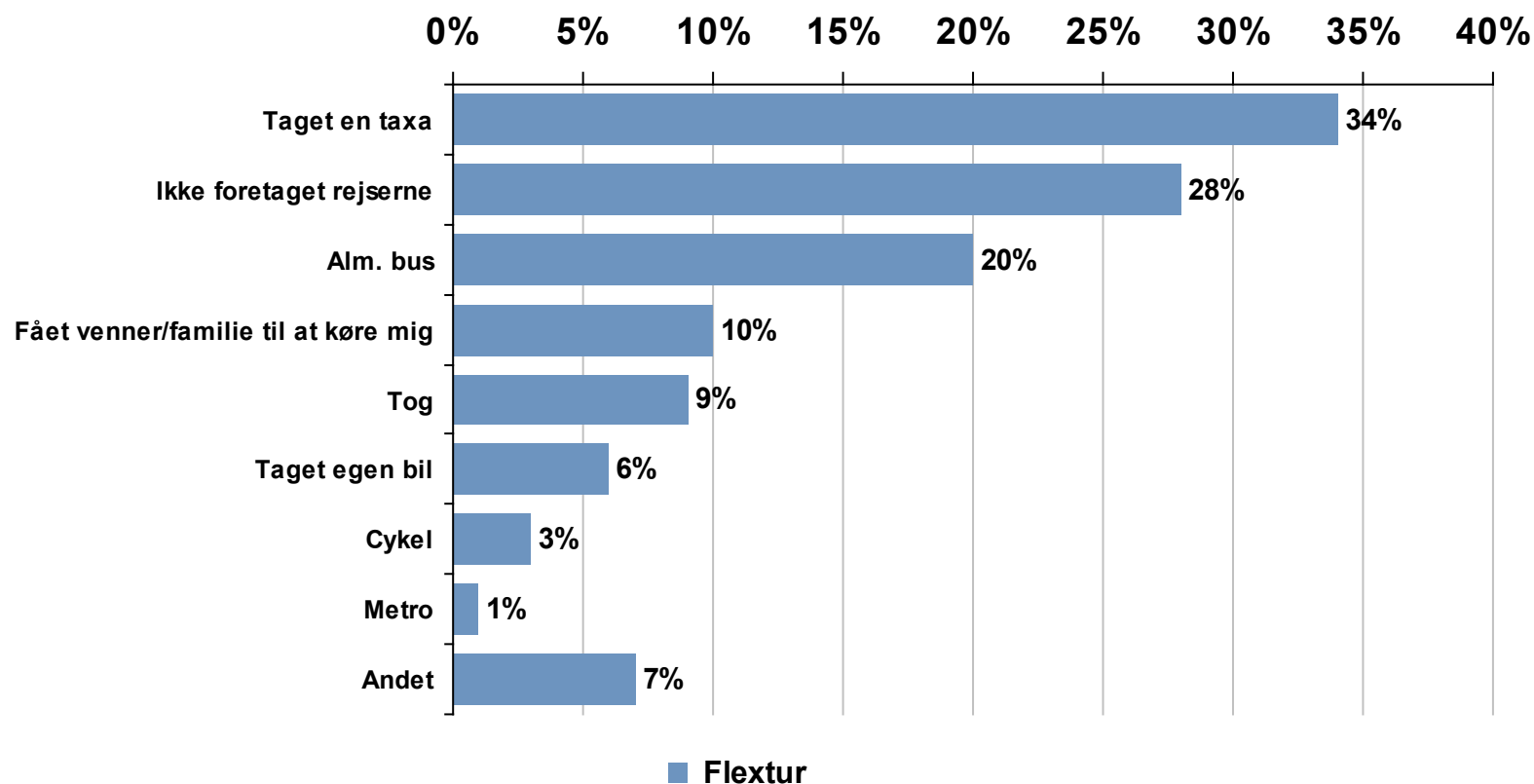
### 13. HVILKE FORHOLD GØR, AT DU FORETRÆKKER AT BENYTTE FLEXTUR FREM FOR MOVIAS ALM. BUSSE? ER DER ANDET? (UHJULPET!)

Flextur: 102 respondenter, 132 besvarelser



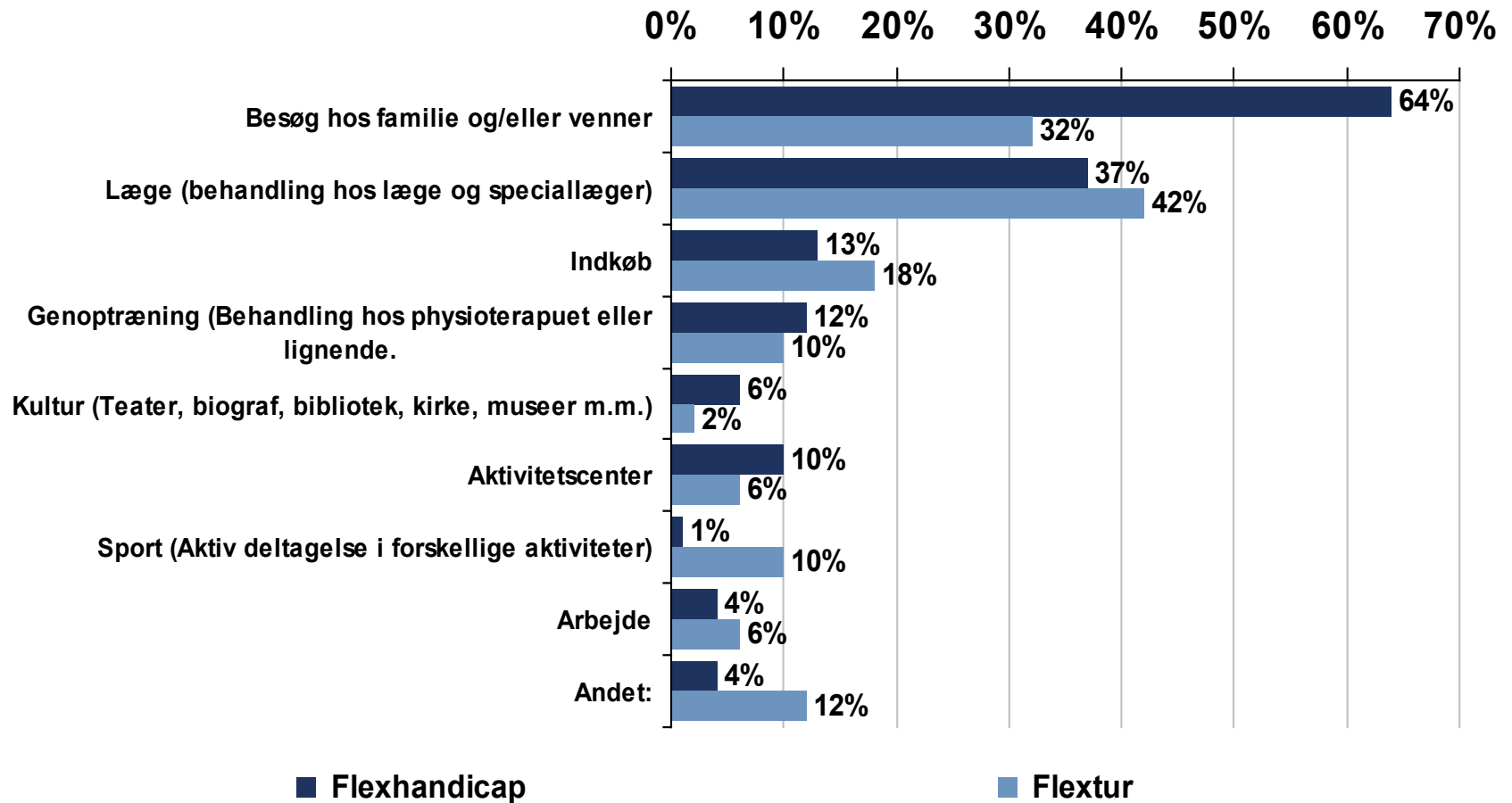
## 14. HVIS DU IKKE HAVDE FLEXTUR TIL RÅDIGHED, HVAD VILLE DU SÅ HAVE BENYTTET SOM ERSTATNING FOR DINE REJSER MED FLEXTUR? (UHJULPET!)

Flextur: 102 respondenter, 120 besvarelser



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

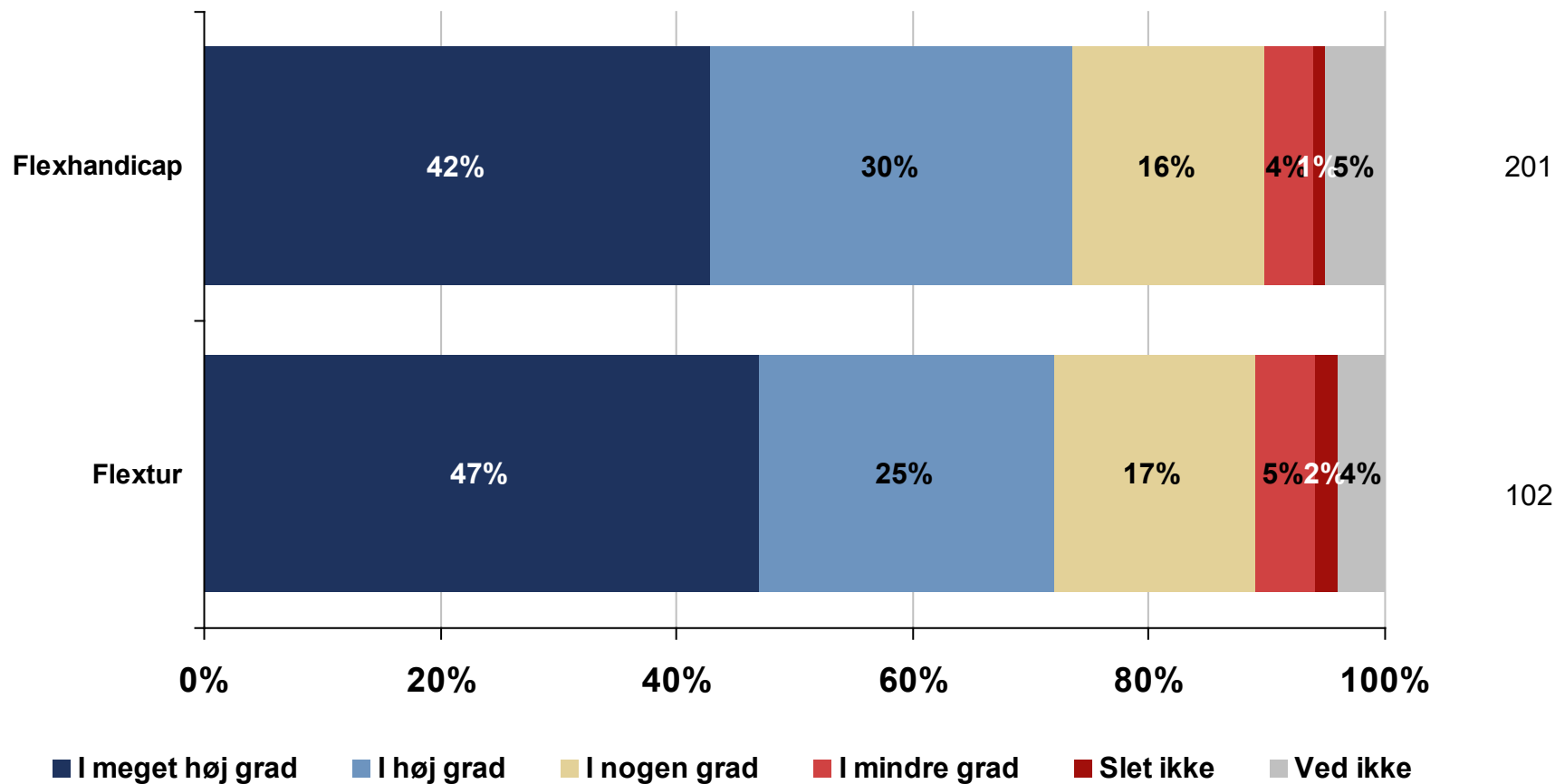
Flexhandicap: 201 respondenter, Flextur: 102 respondenter



# **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?

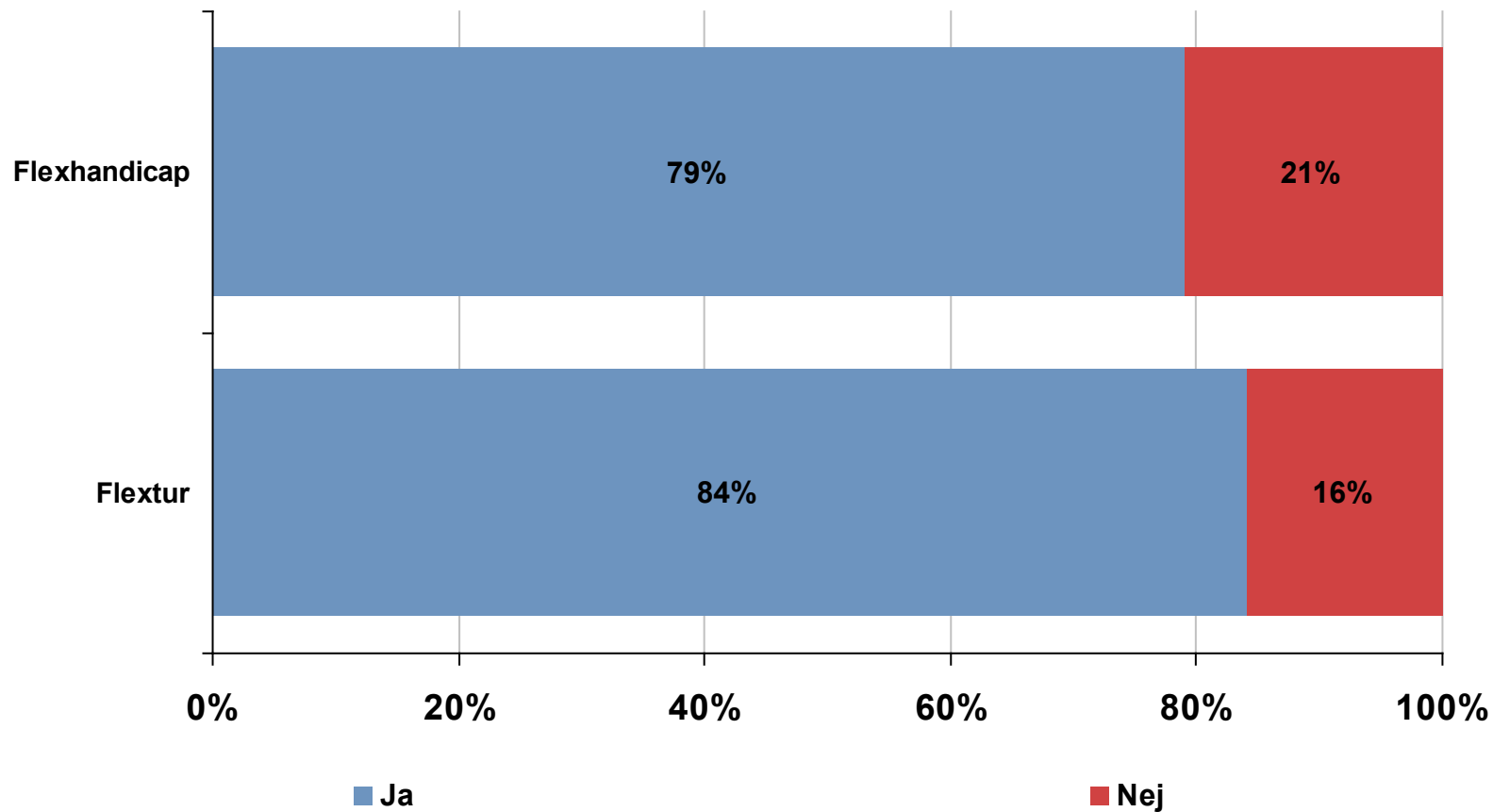
resp.



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

Flexhandicap: 201 respondenter

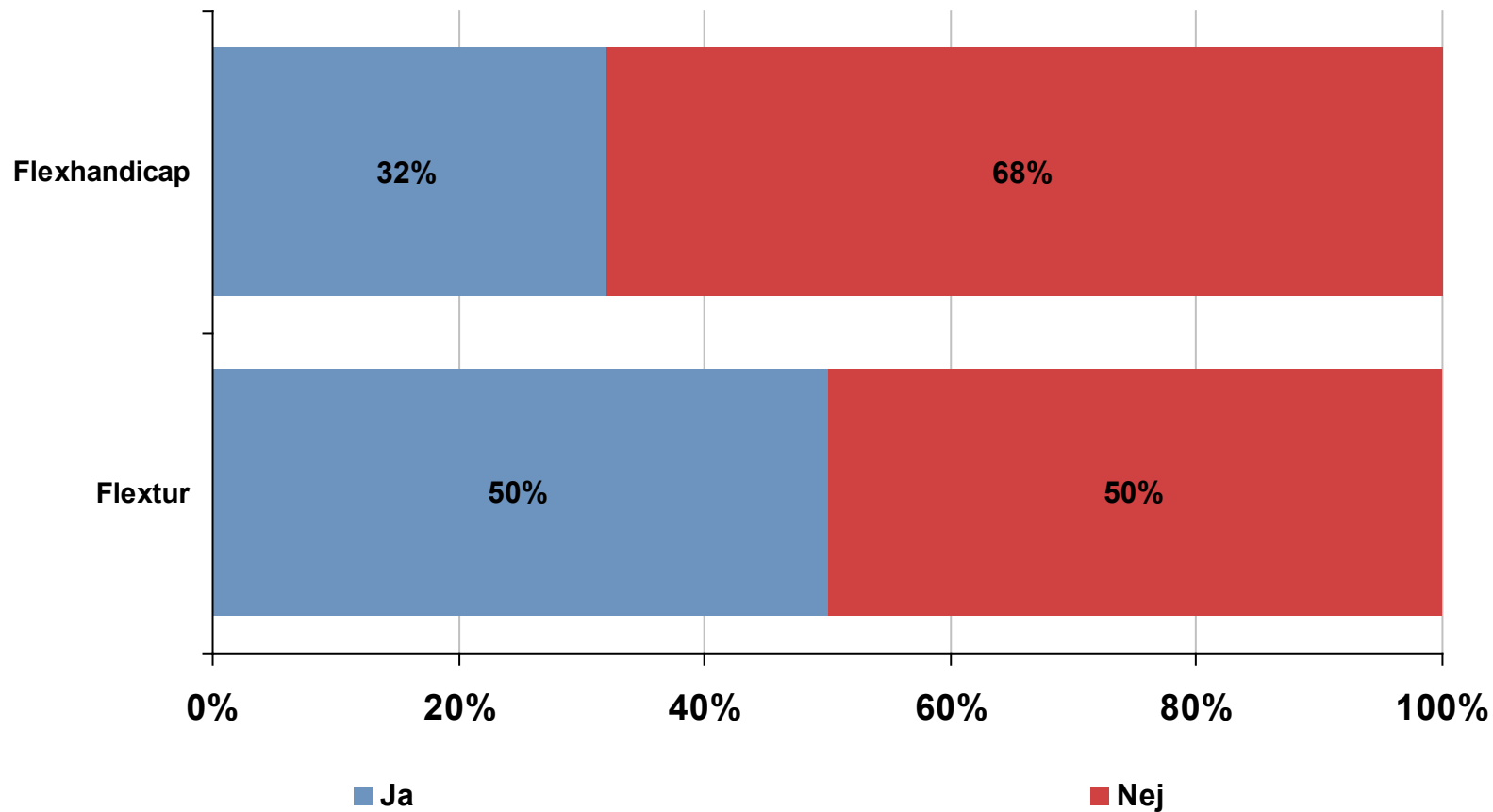
Flextur: 102 respondenter



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

Flexhandicap: 159 respondenter

Flextur: 86 respondenter

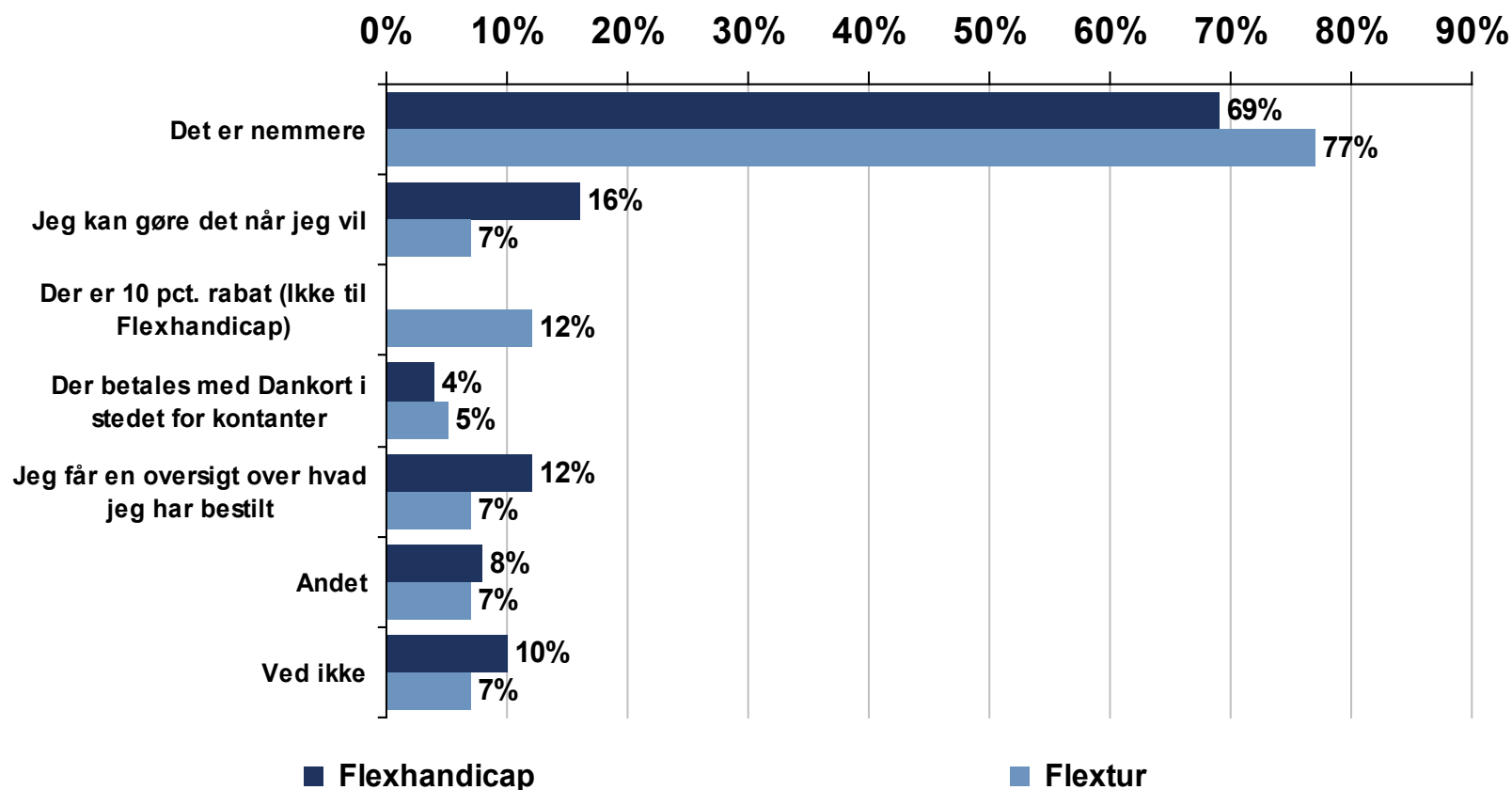




## 19. HVORFOR BESTILLER DU DINE TURE VIA INTERNETTET? (UHJULPET - MULTIPLET)

Flexhandicap: 51 respondenter

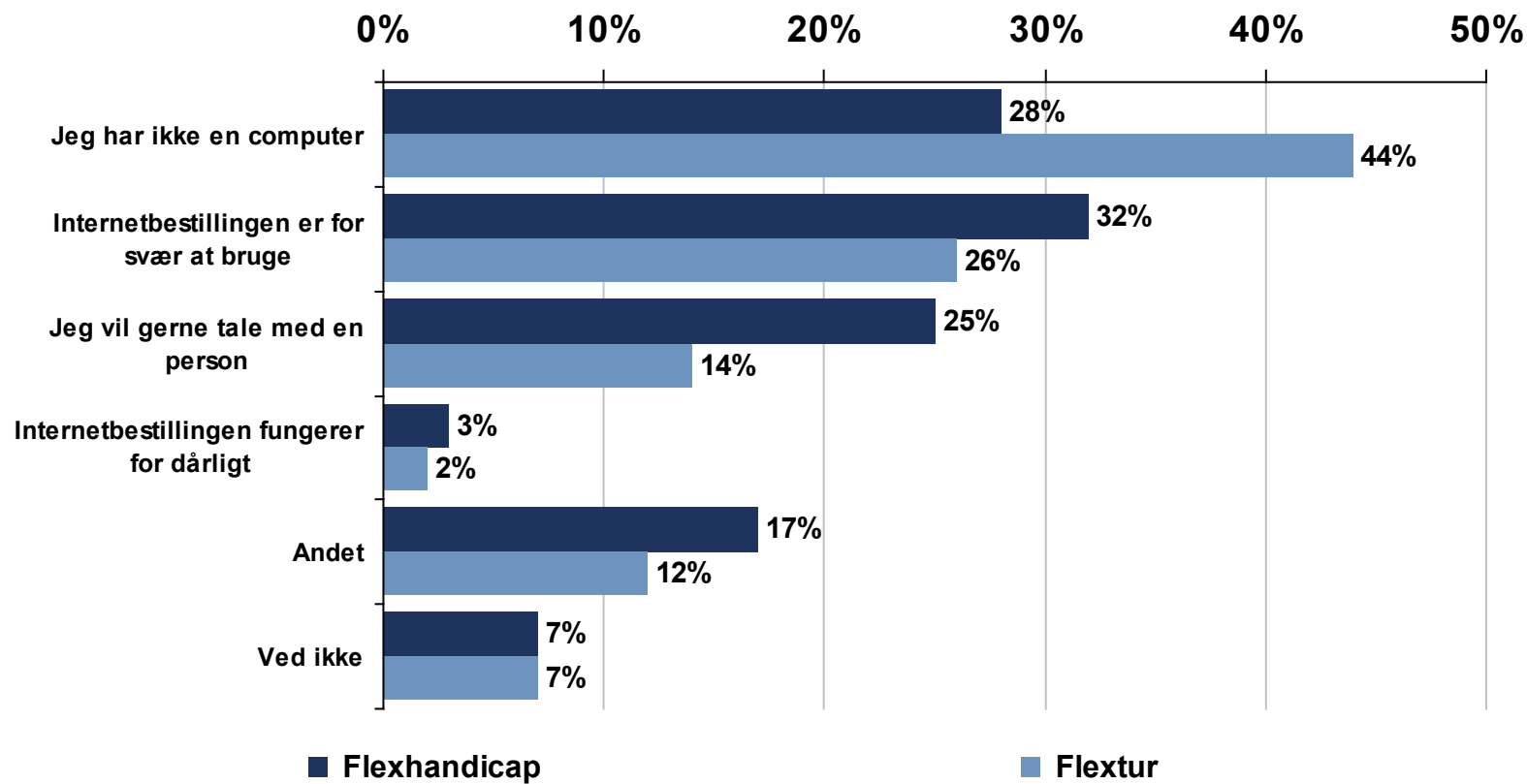
Flextur: 43 respondenter



## 20. HVORFOR BESTILLER DU IKKE DINE TURE VIA INTERNETTET? (UHJULPET - MULTIPLET)

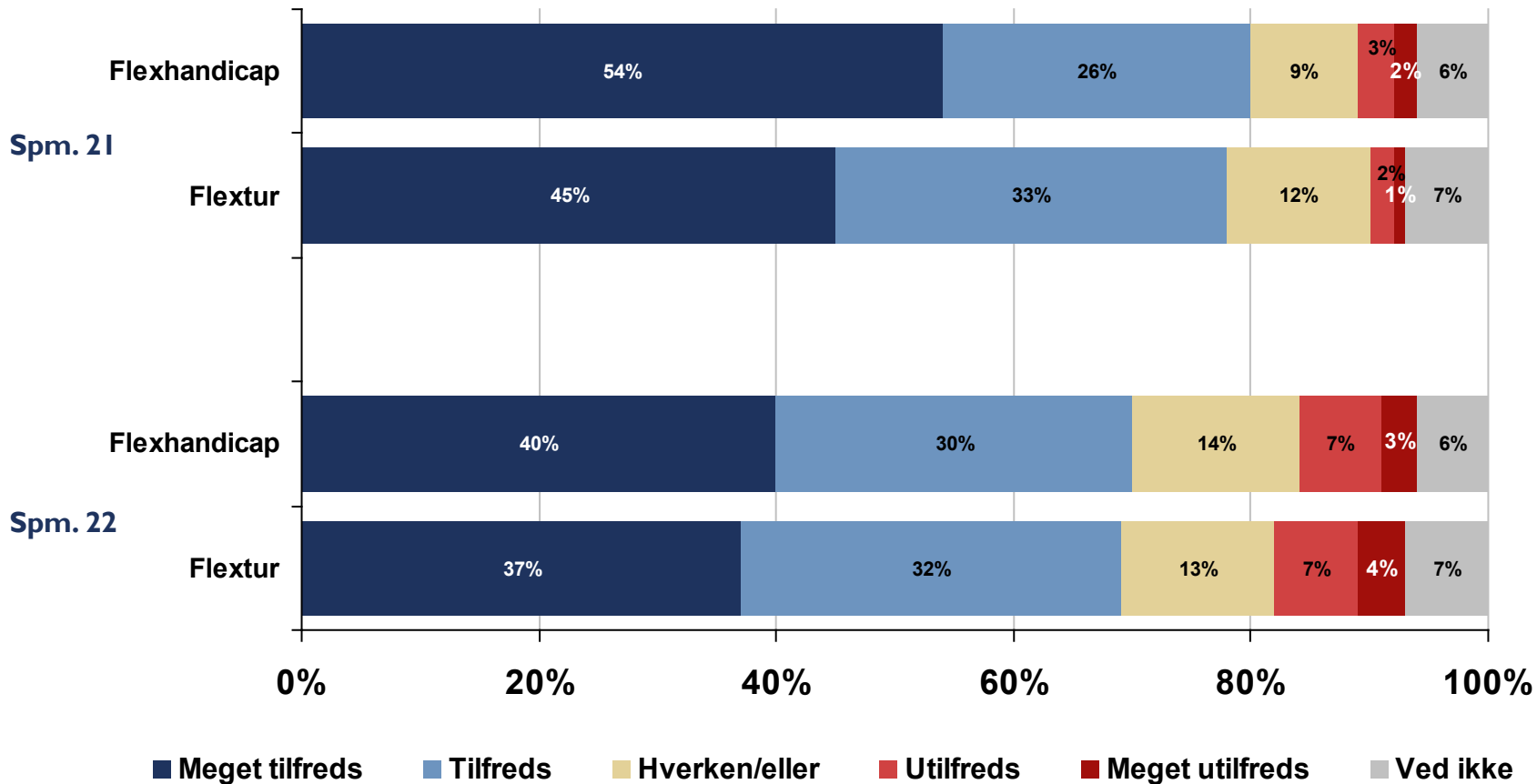
Flexhandicap: 108 respondenter

Flextur: 43 respondenter



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

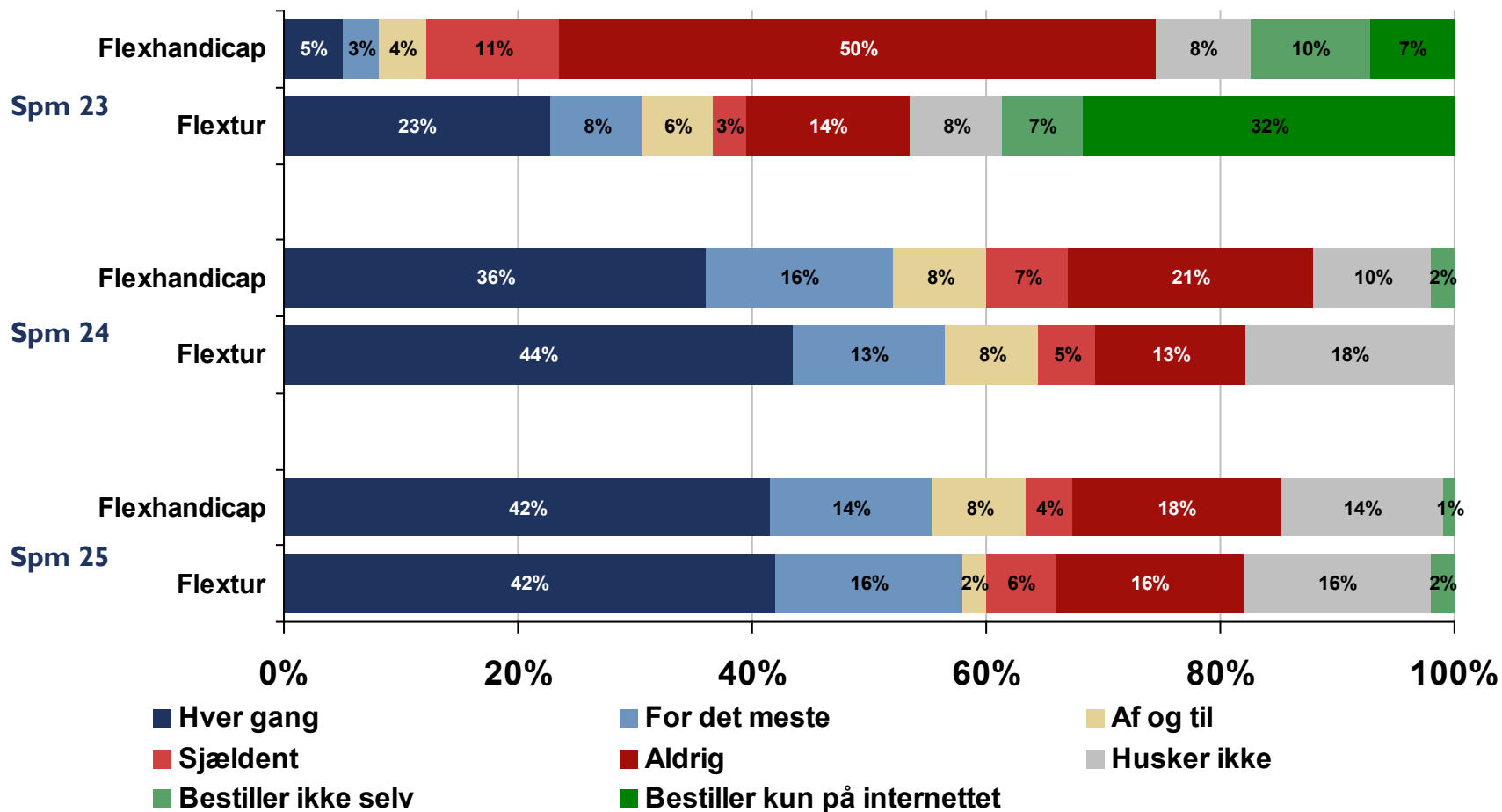
22. ER DU TILFREDS ELLER UTILFREDS MED BETINGELSERNE FOR SELVE BESTILLINGEN AF , HVOR DU KAN RINGE IND TIL MOVIAS KUNDECENTER ELLER BOOKE OVER INTERNETTET SENEST 2 TIMER INDEN DU SKAL ANVENDE ?



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

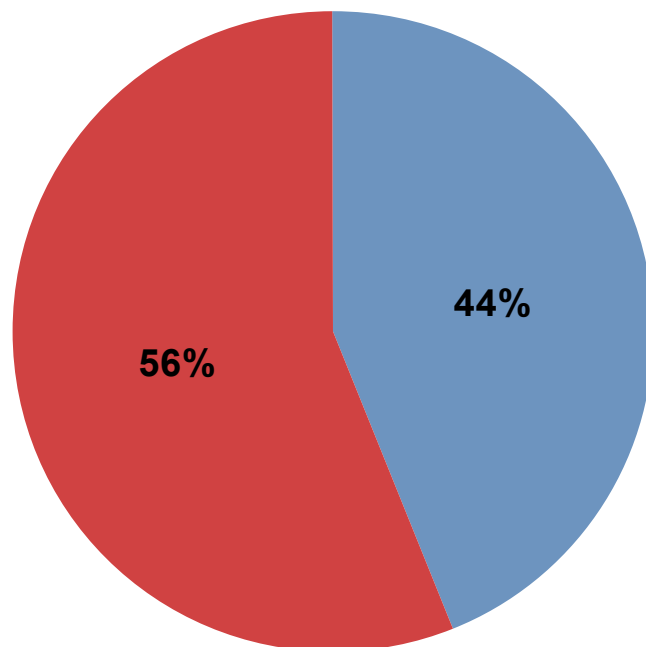
24. HVOR OFTE OPLEVER DU, AT MEDARBEJDEREN GENTAGER ADRESSEN FOR AFHENTNING?

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



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

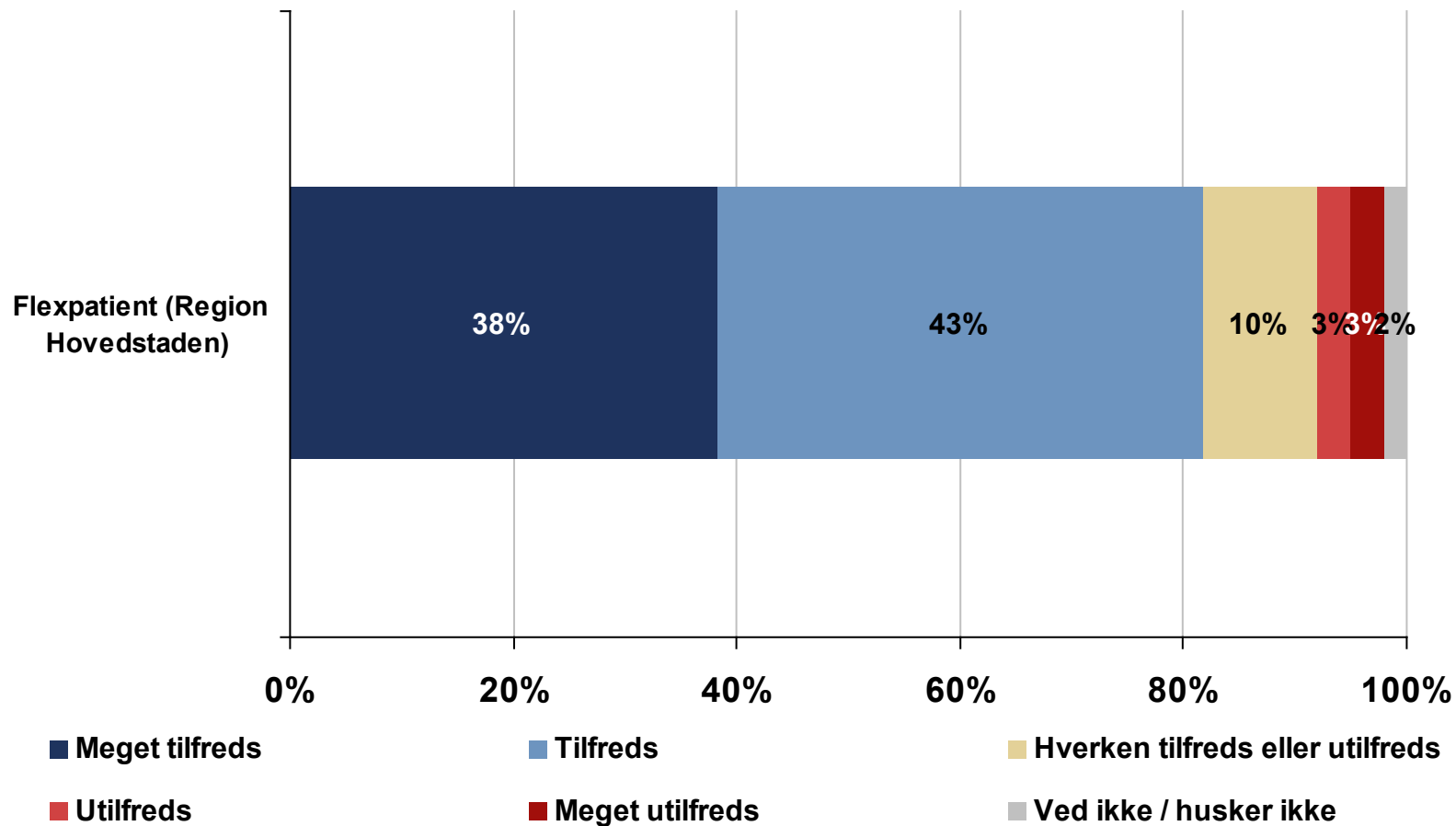
Flexpatient (Region Hovedstaden): 200 respondenter



■ Ja     ■ Nej

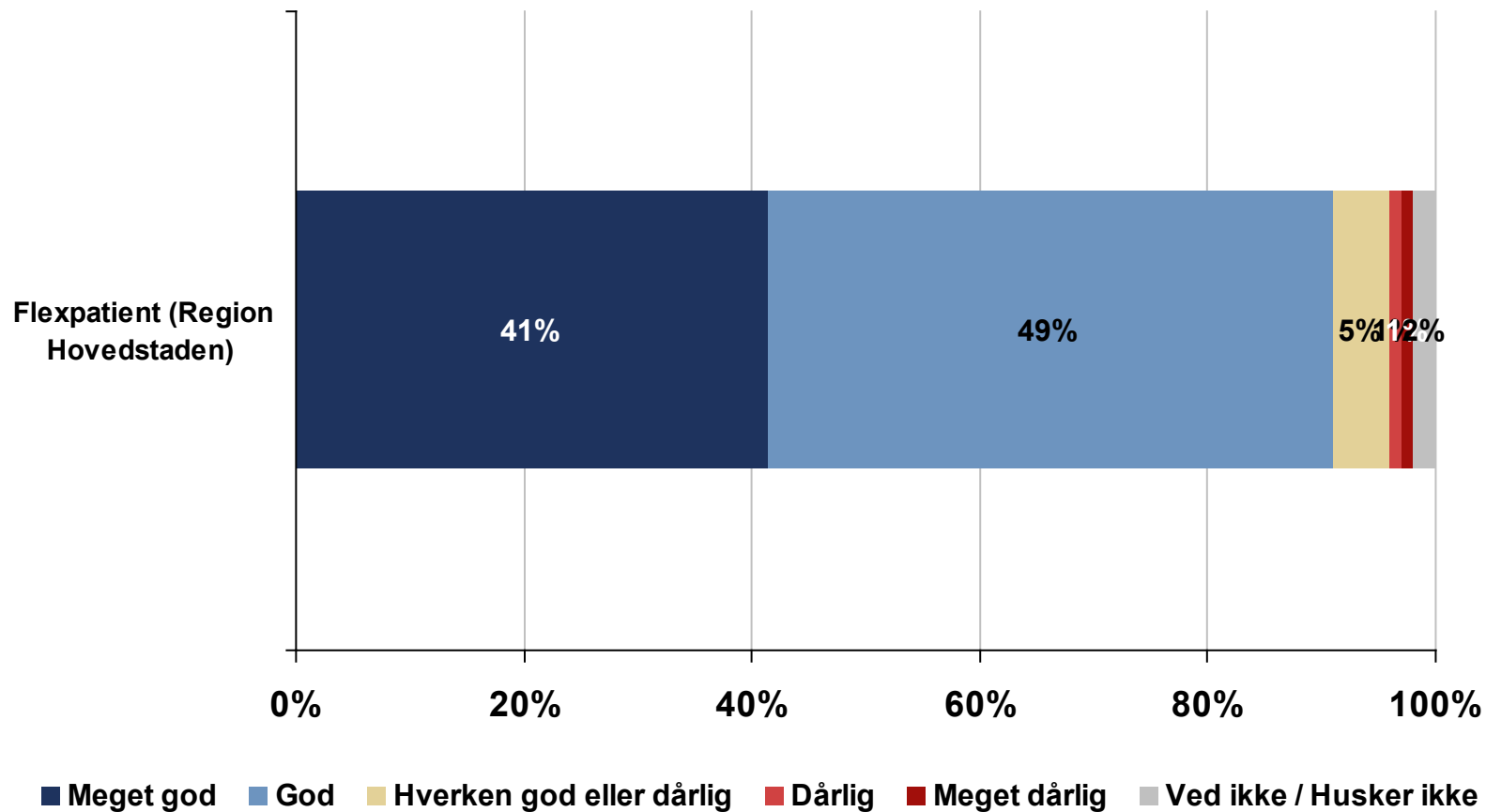
## 27. ER DU GENERELT TILFREDS ELLER UTILFREDS MED VENTETIDEN I TELEFONEN, NÅR DU RINGER TIL KØRSELSSERVICE SYD FOR AT BESTILLE KØRSEL?

Flexpatient (Region Hovedstaden): 87 respondenter



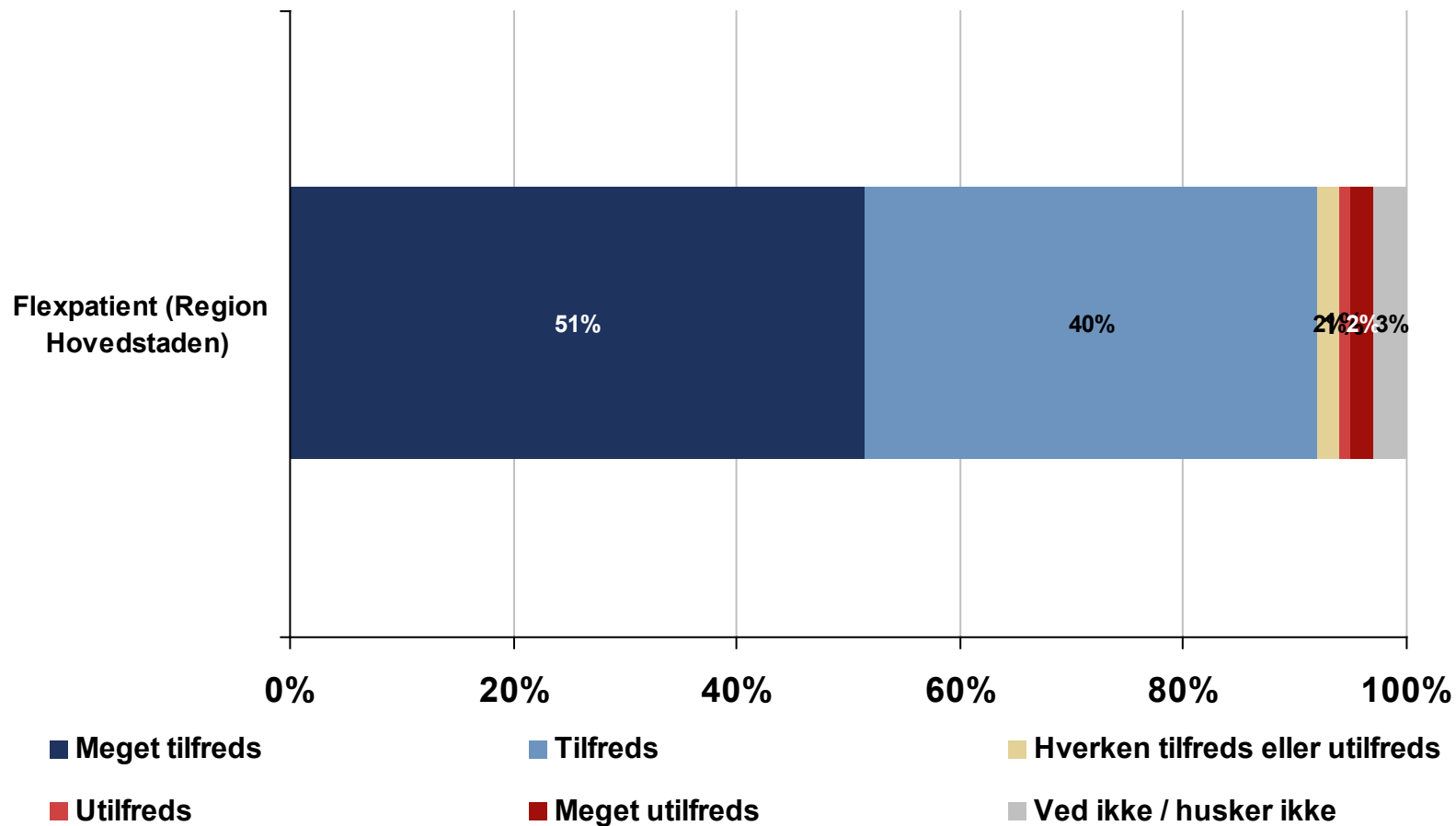
## 28. OPLEVEDE DU OVERORDNET SET EN GOD ELLER DÅRLIG SERVICE, DA DU BESTILTE DIN SENESTE KØRSEL?

Flexpatient (Region Hovedstaden): 87 respondenter



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

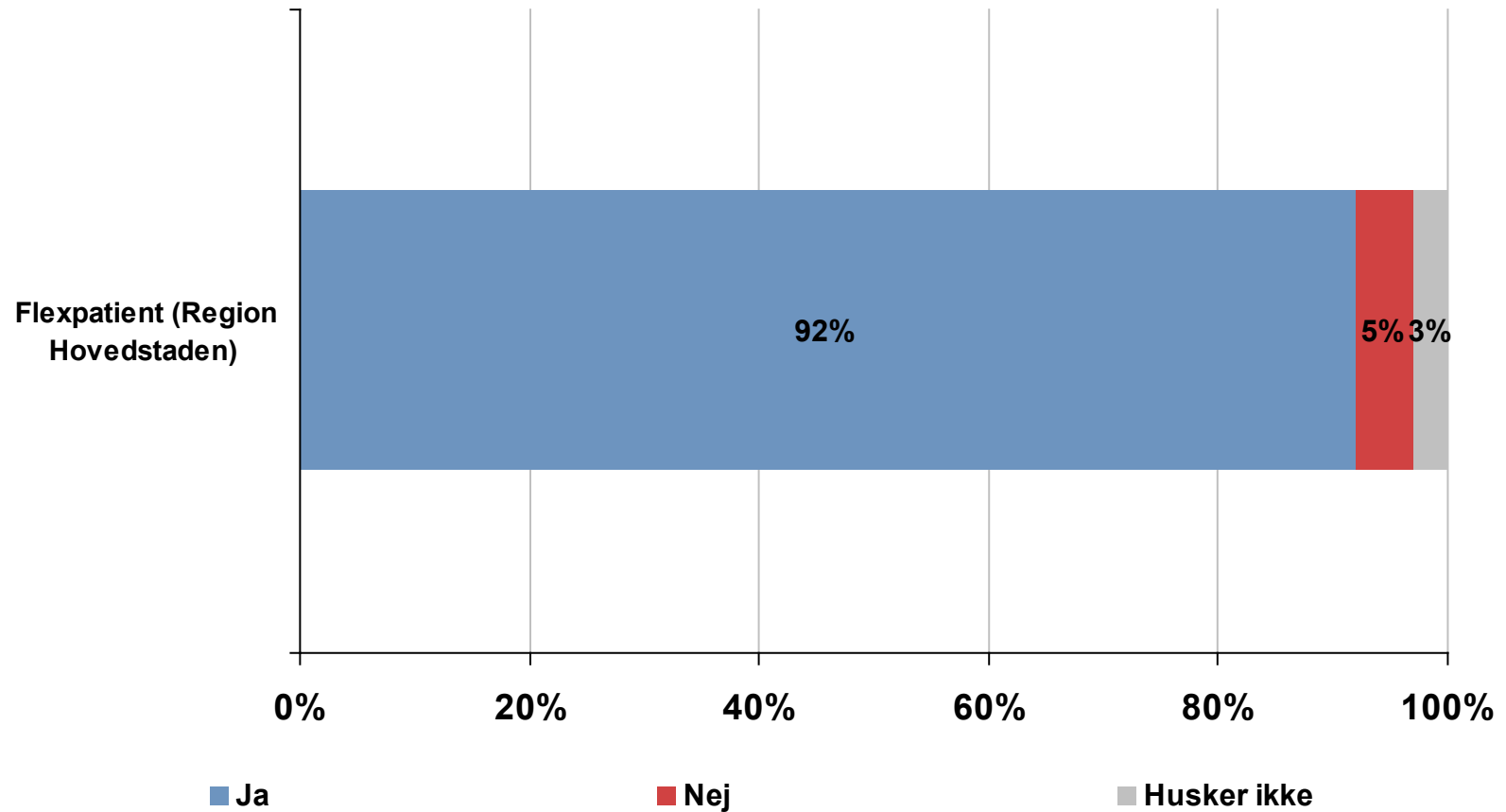
Flexpatient (Region Hovedstaden): 87 respondenter





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

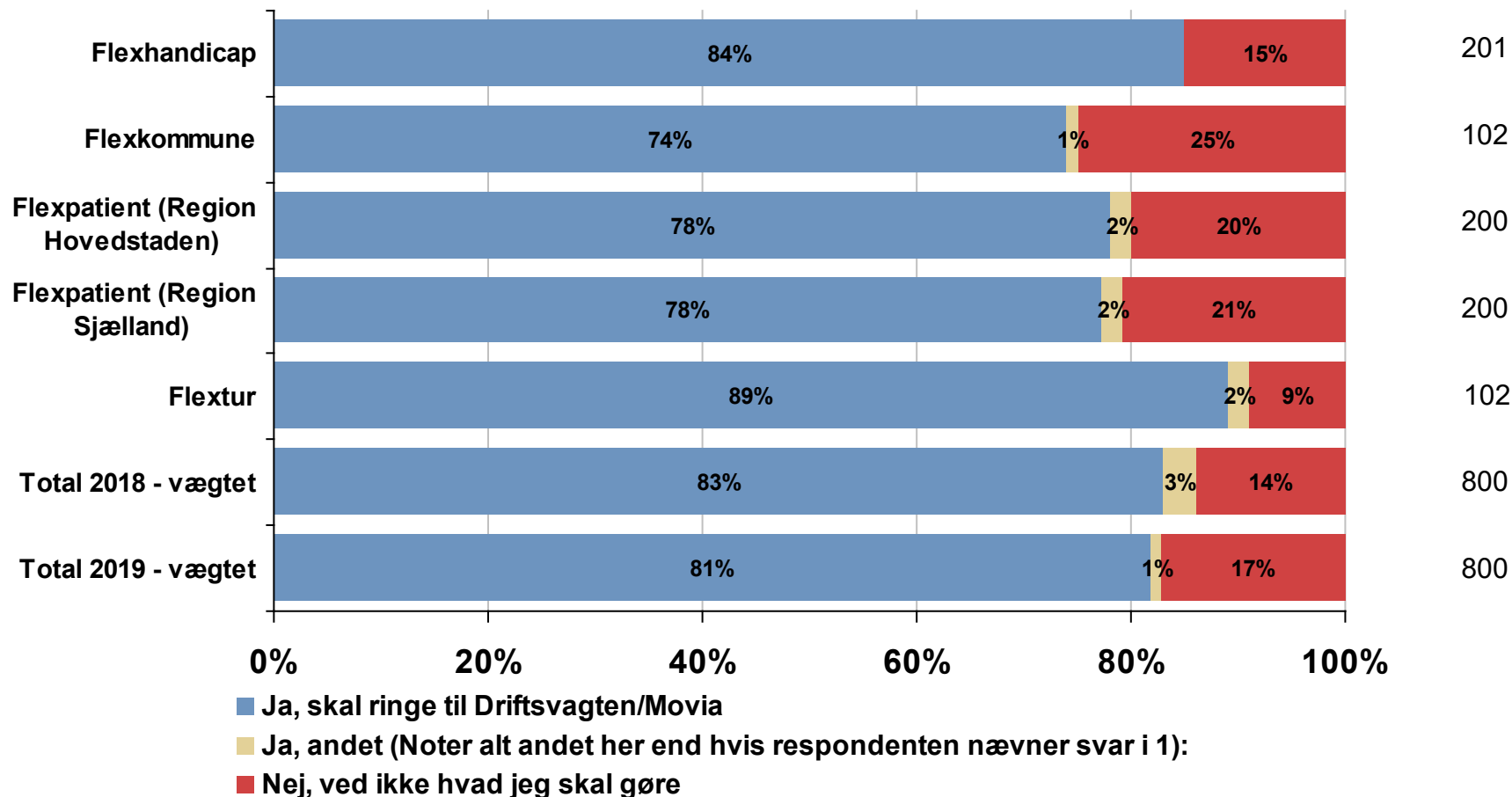
Flexpatient (Region Hovedstaden): 87 respondenter



# **Forsinkelser / udeblivelser**

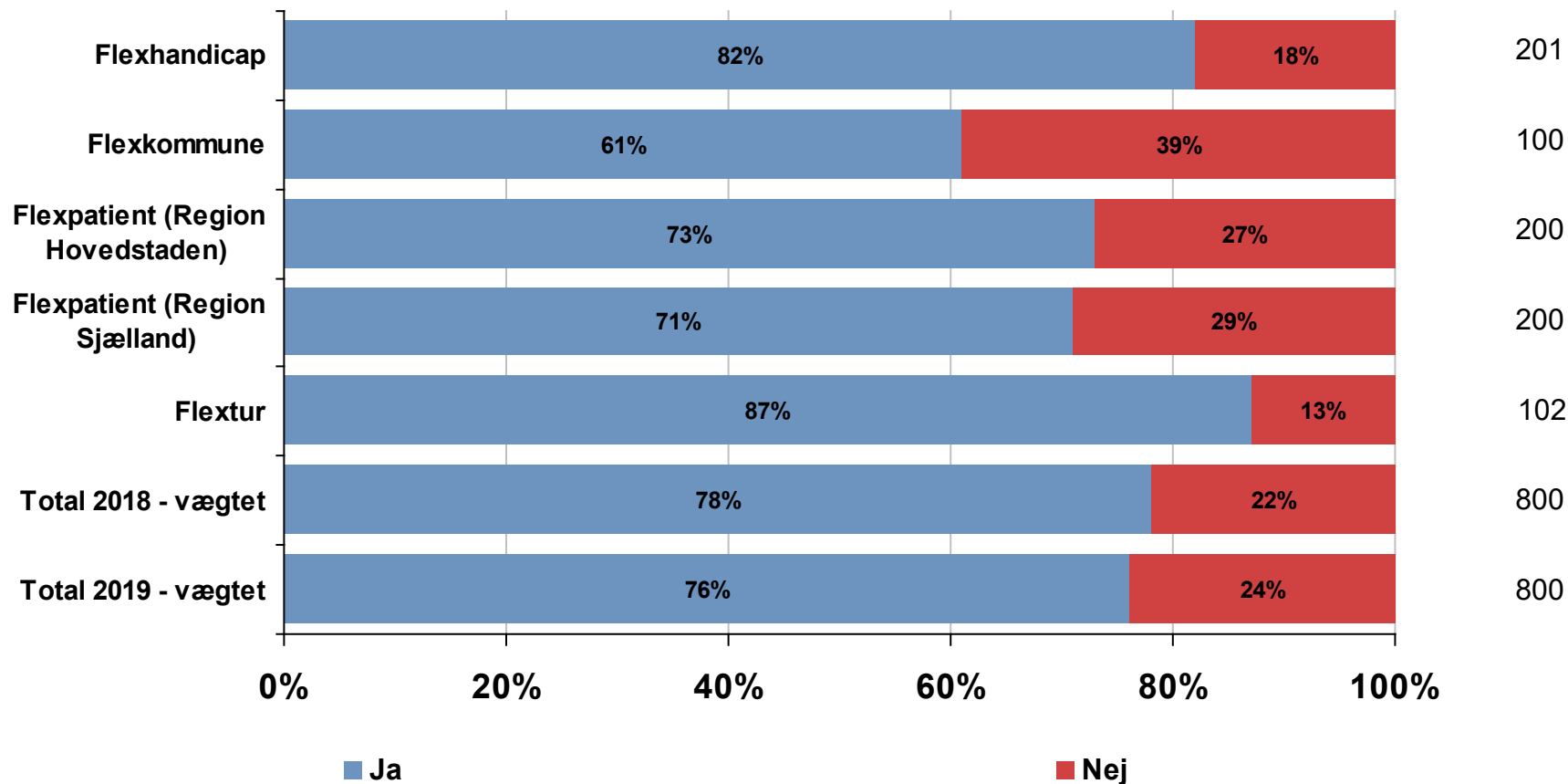
### 36. VED DU, HVAD DU SKAL GØRE, HVIS BILEN ER FORSINKET ELLER UDEBLIVER? (HVIS JA) HVAD SKAL DU GØRE?

resp.



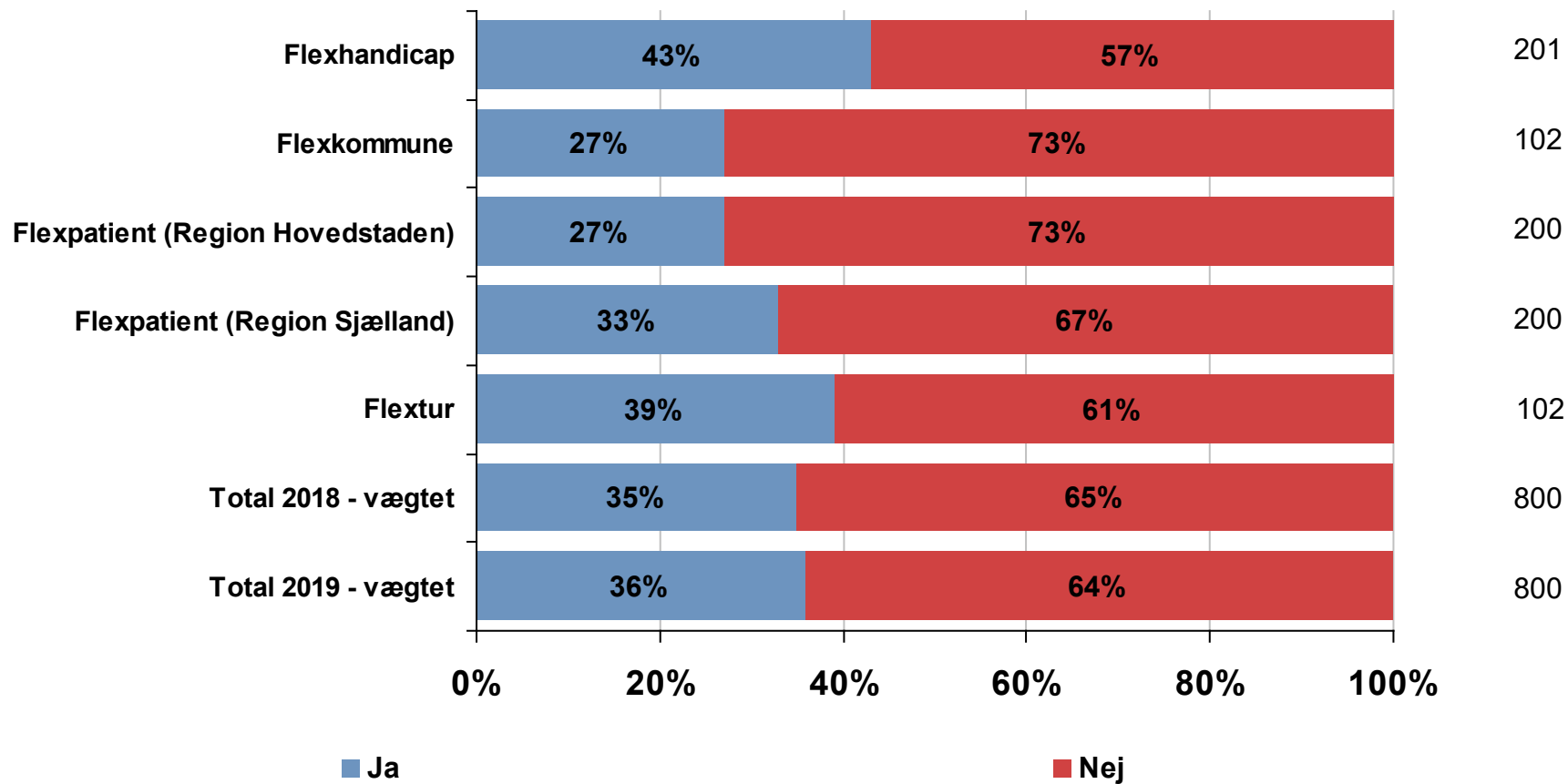
### 37. VED DU, AT DU SKAL RINGE TIL DRIFTSVAGTEN, HVIS DIN BIL IKKE ER DUKKET OP 15 MIN. EFTER DET AFTALTE TIDSPUNKT OG DU SAMTIDIG IKKE ER BLEVET KONTAKTET AF DRIFTSVAGTEN OM, AT BILEN ER FORSINKET?

resp.



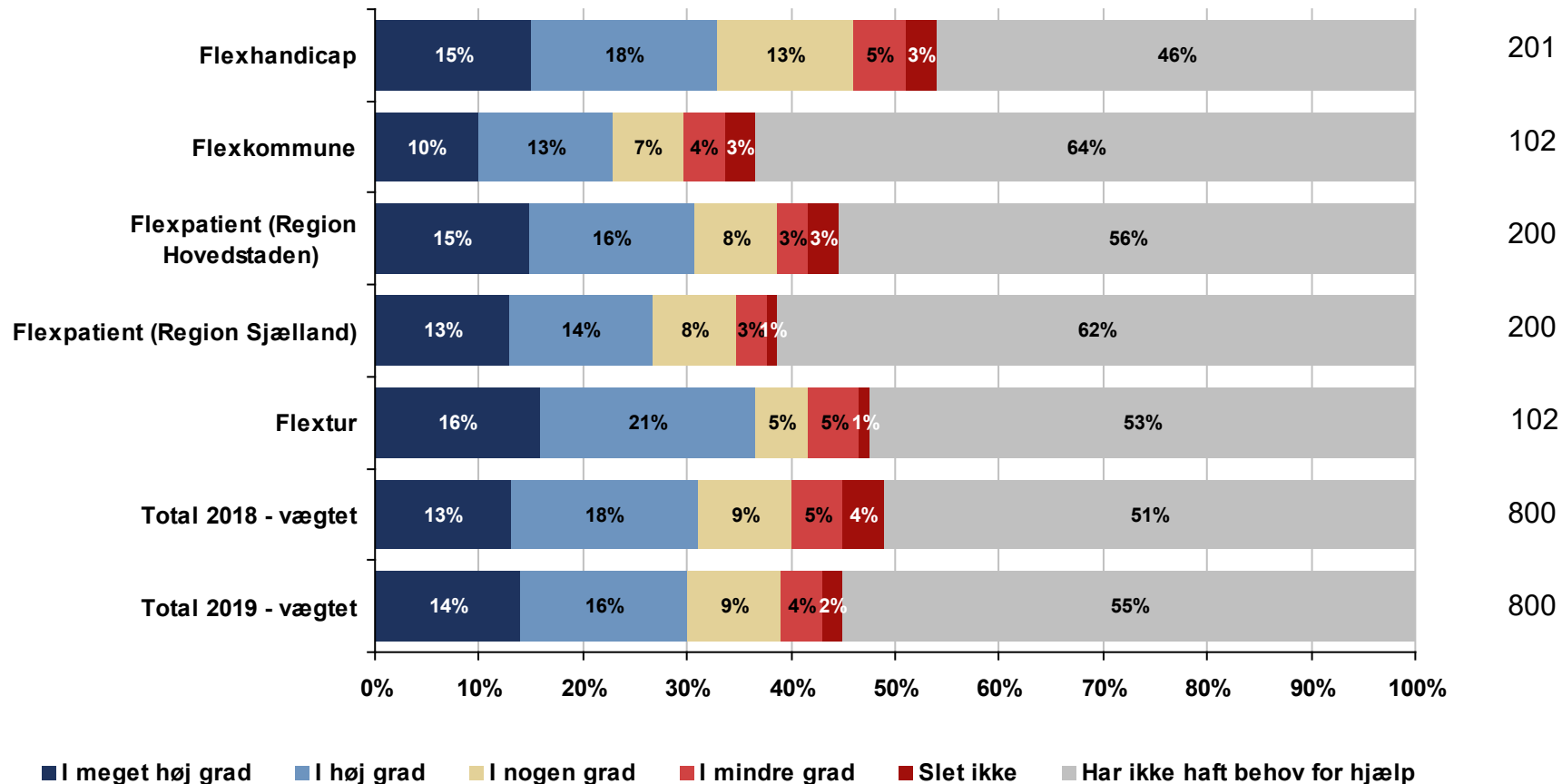
## 38. VED DU, AT DRIFTSVAGTEN HAR ÅBENT 24 TIMER I DØGNET?

resp.



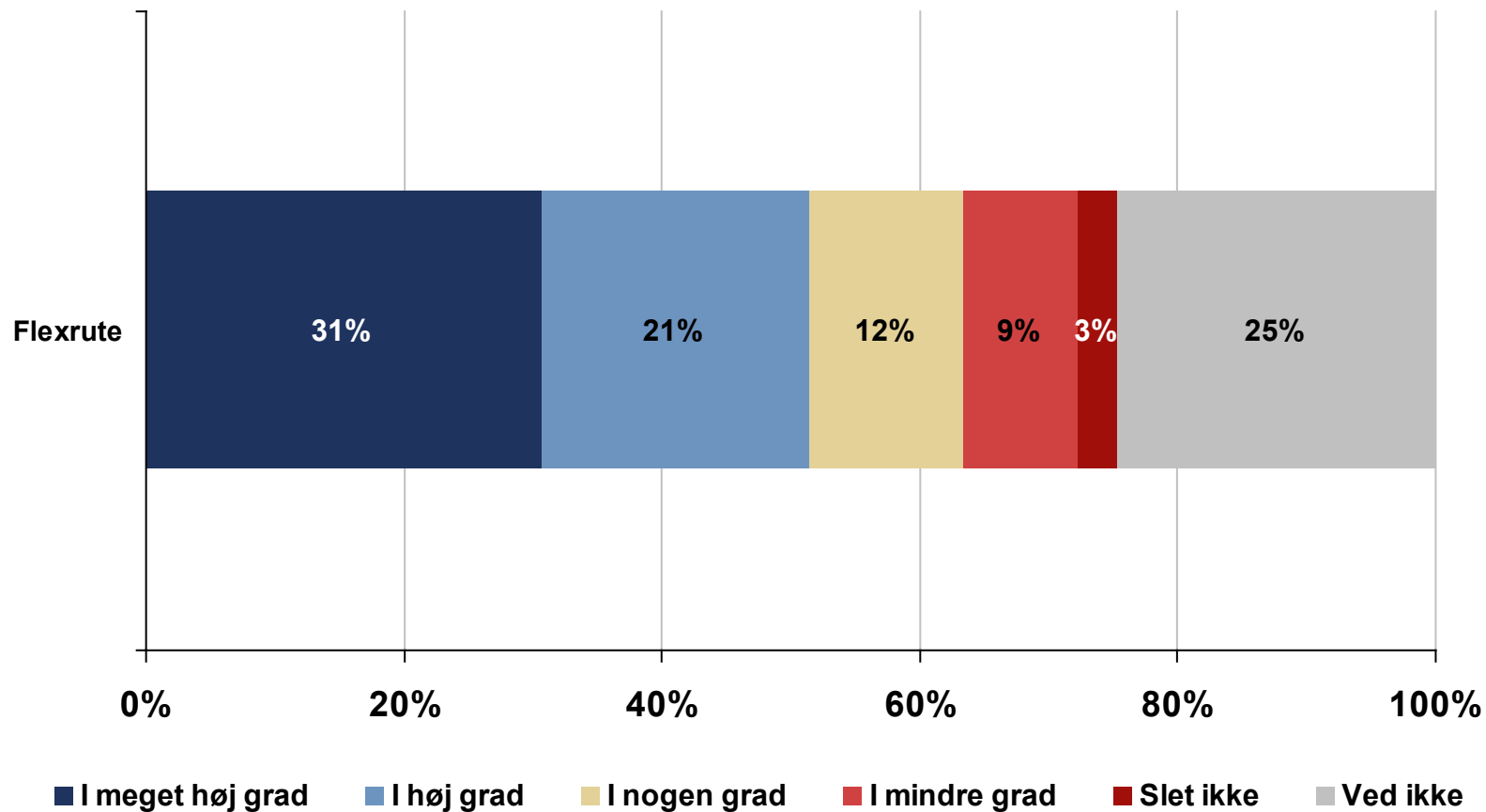
## 42. I HVILKEN GRAD SYNES DU, AT FLEXTRAFIK/MOVIA ER GODE TIL AT HJÆLPE, HVIS BILEN ER FORSINKET ELLER UDEBLIVER?

resp.



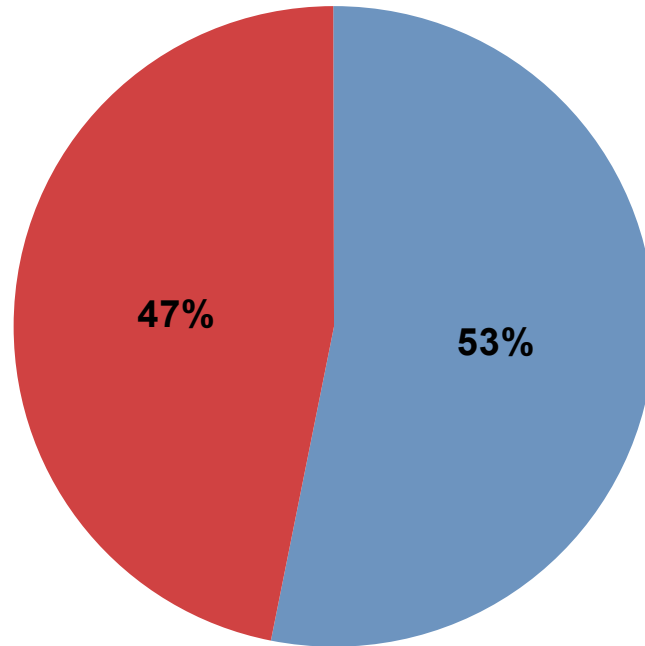
### 39. I HVILKEN GRAD SYNES DU, AT VOGNMANDEN ER GOD TIL AT HJÆLPE, HVIS BILEN ER FORSINKET ELLER UDEBLIVER?

Flexpatient (Region Hovedstaden): 102 respondenter



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

Flexrute: 102 respondenter

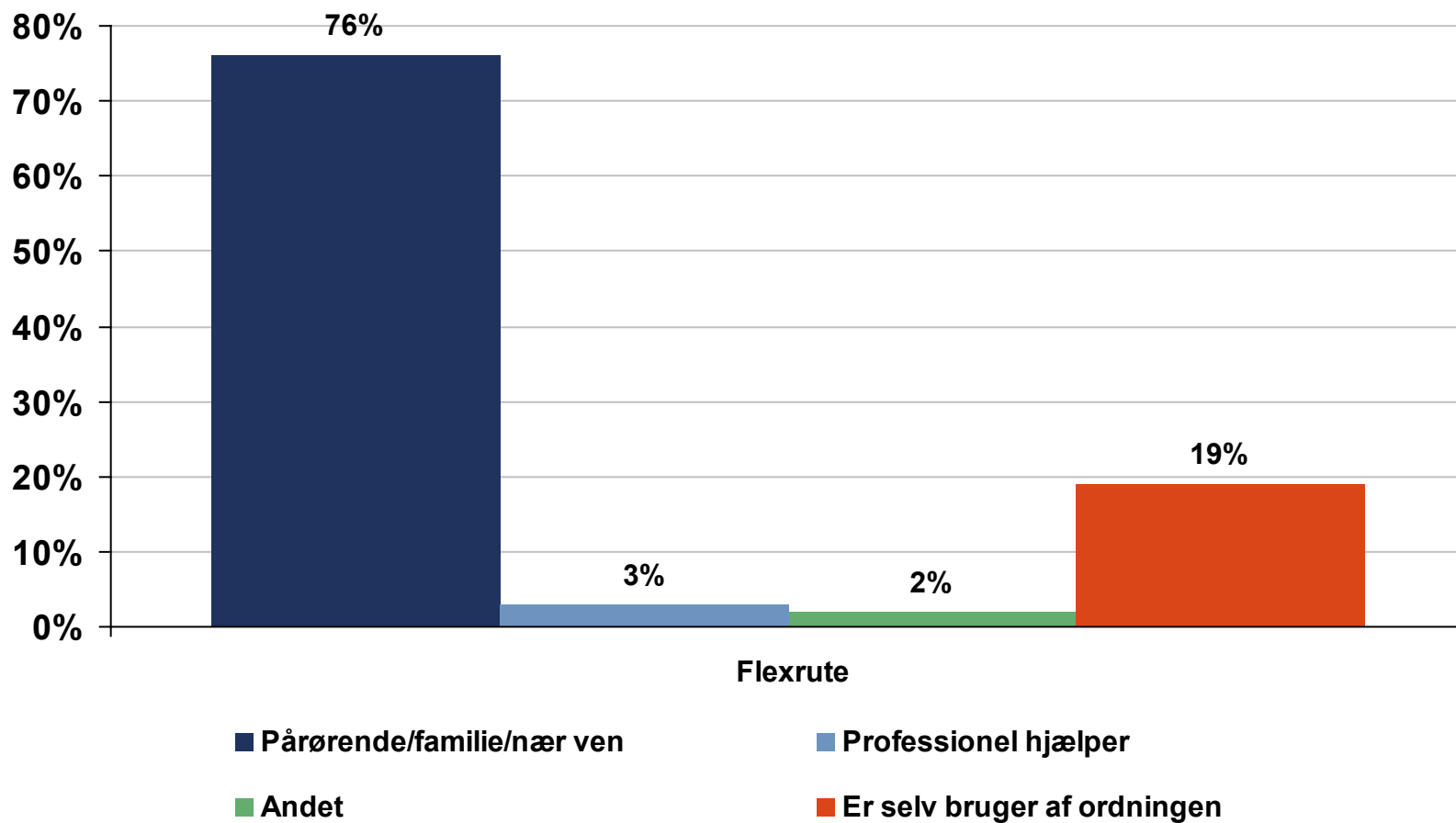


■ Ja     ■ Nej



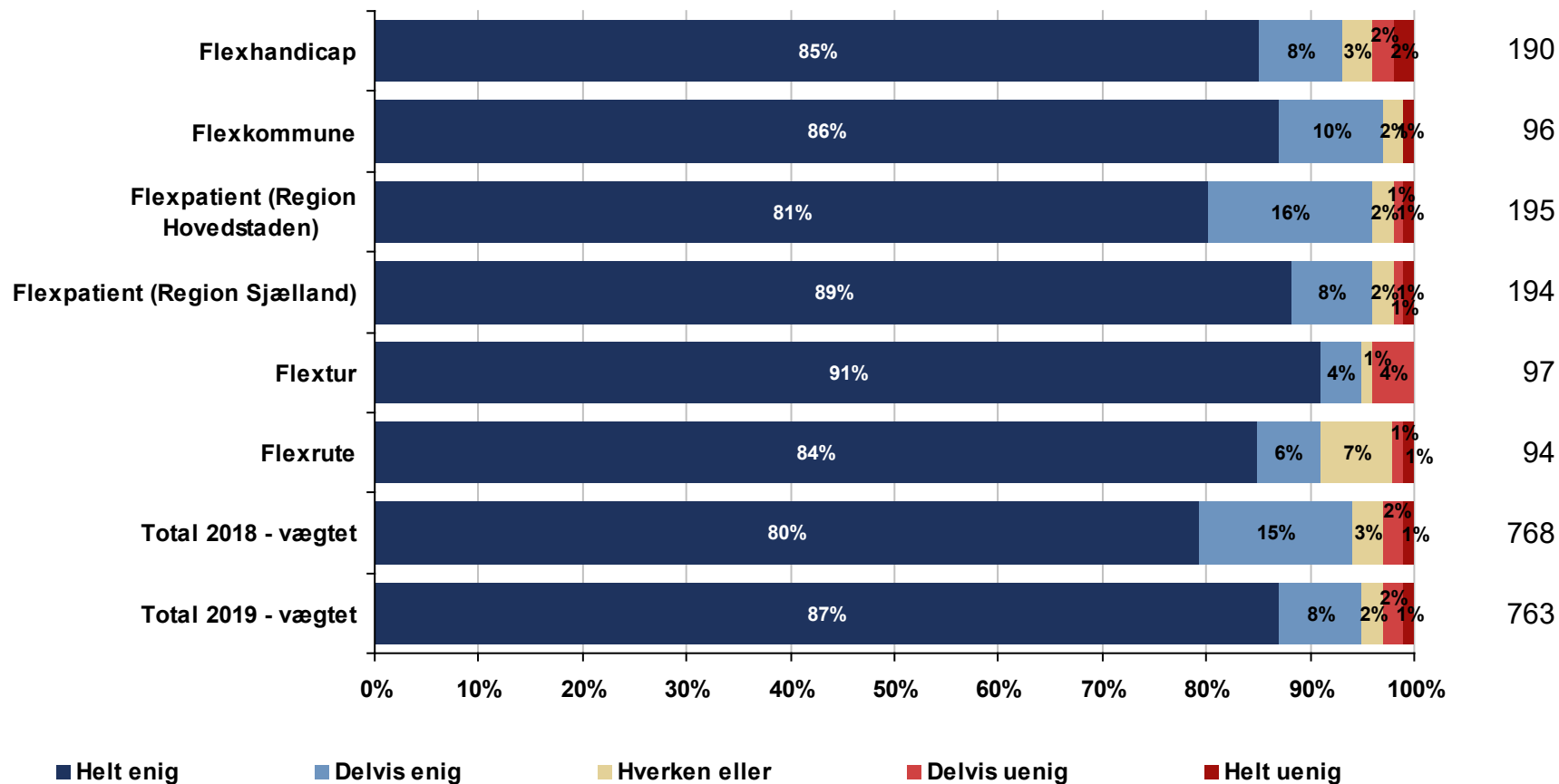
## 41. HVAD ER DIN RELATION TIL PERSONEN, DER BLIVER KØRT AF MOVIA?

Flexrute: 102 respondenter



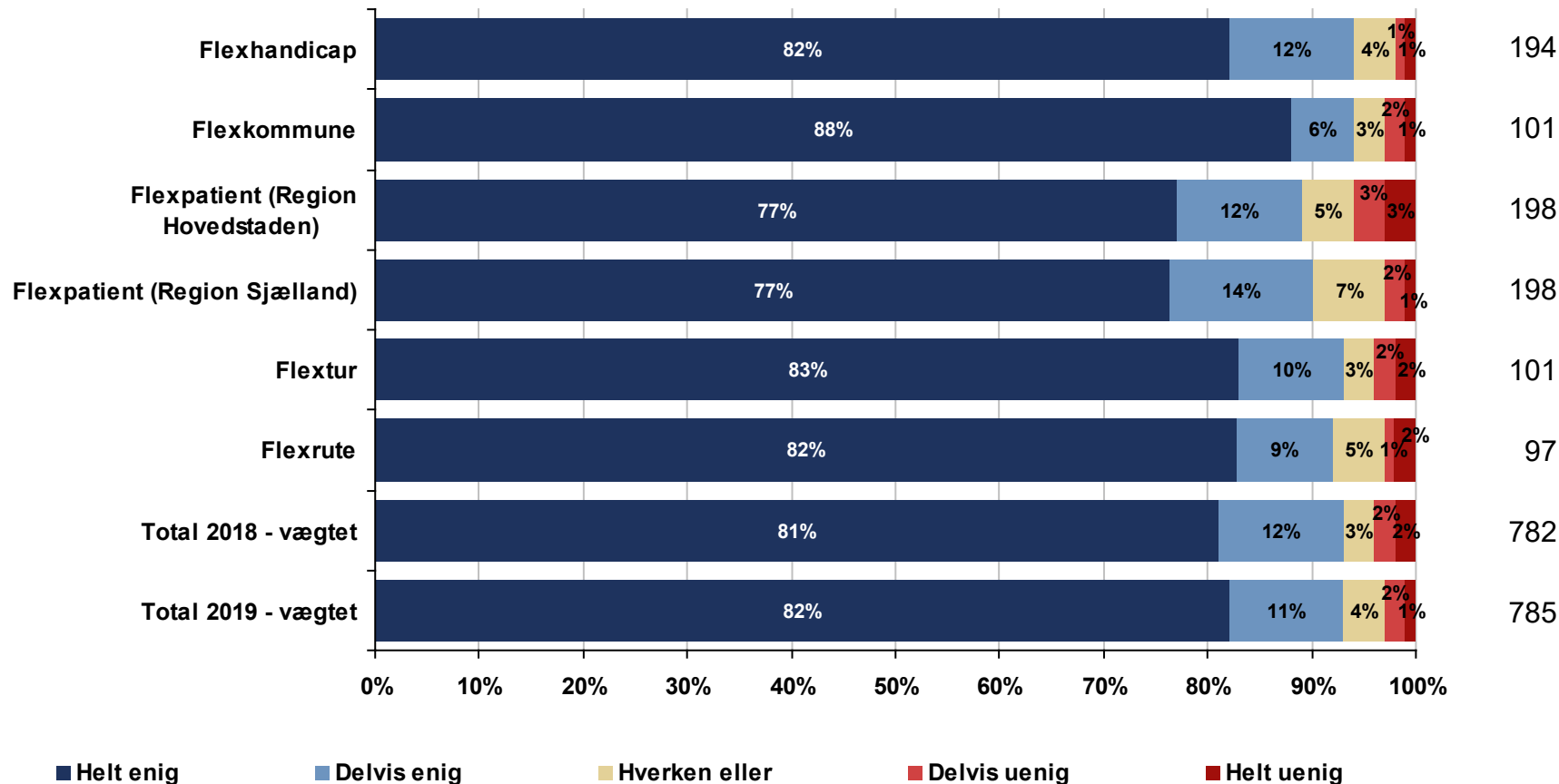
### 31. ER DU ENIG ELLER UENIG I, AT BILEN FREMSTOD VEDLIGEHOJDT, REN OG SIKKER?

resp.



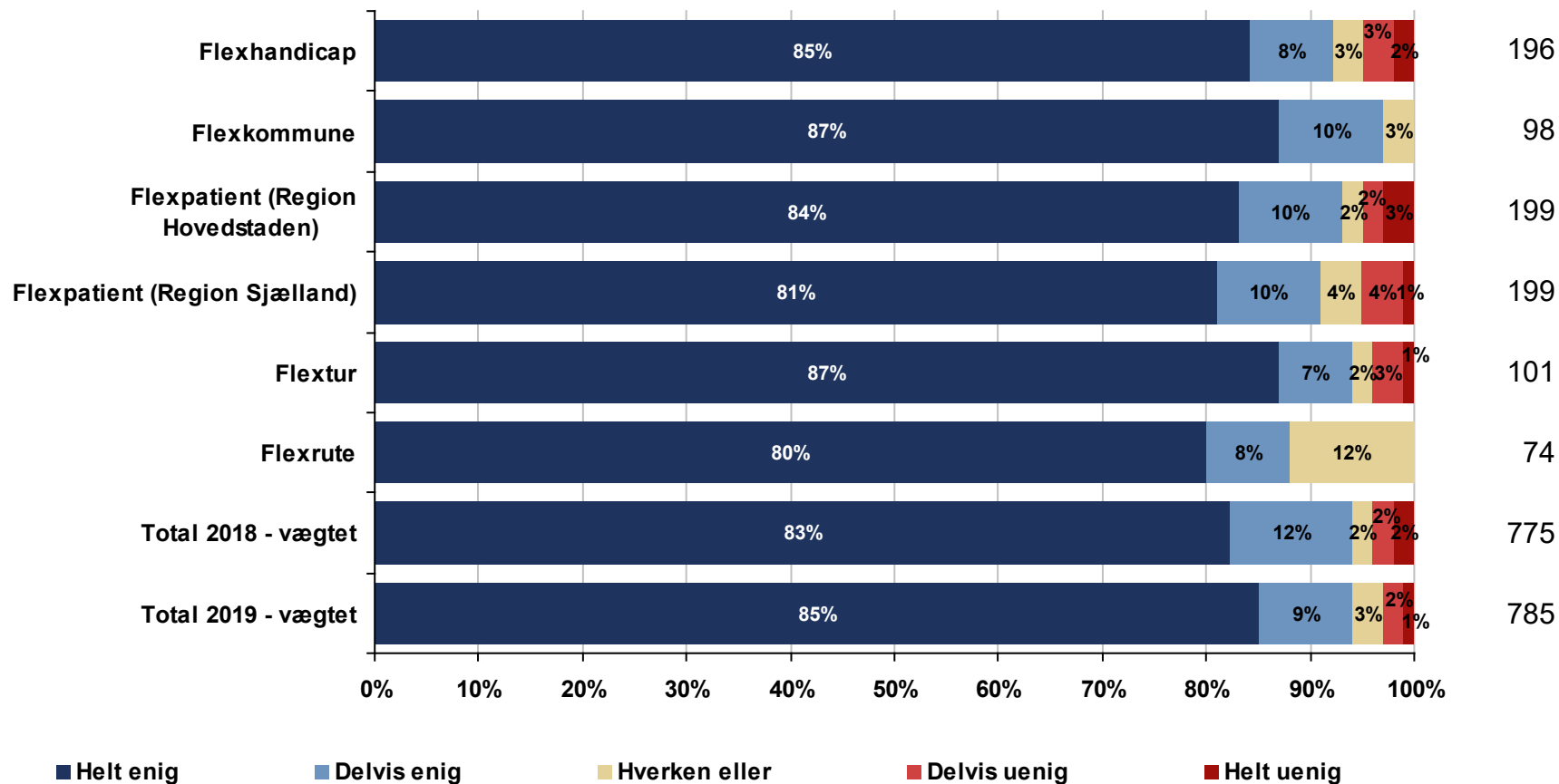
## 32. ER DU ENIG ELLER UENIG I, AT CHAUFFØREN FREMTRÅDTE VELSOIGNERET OG IMØDEKOMMENDE?

resp.

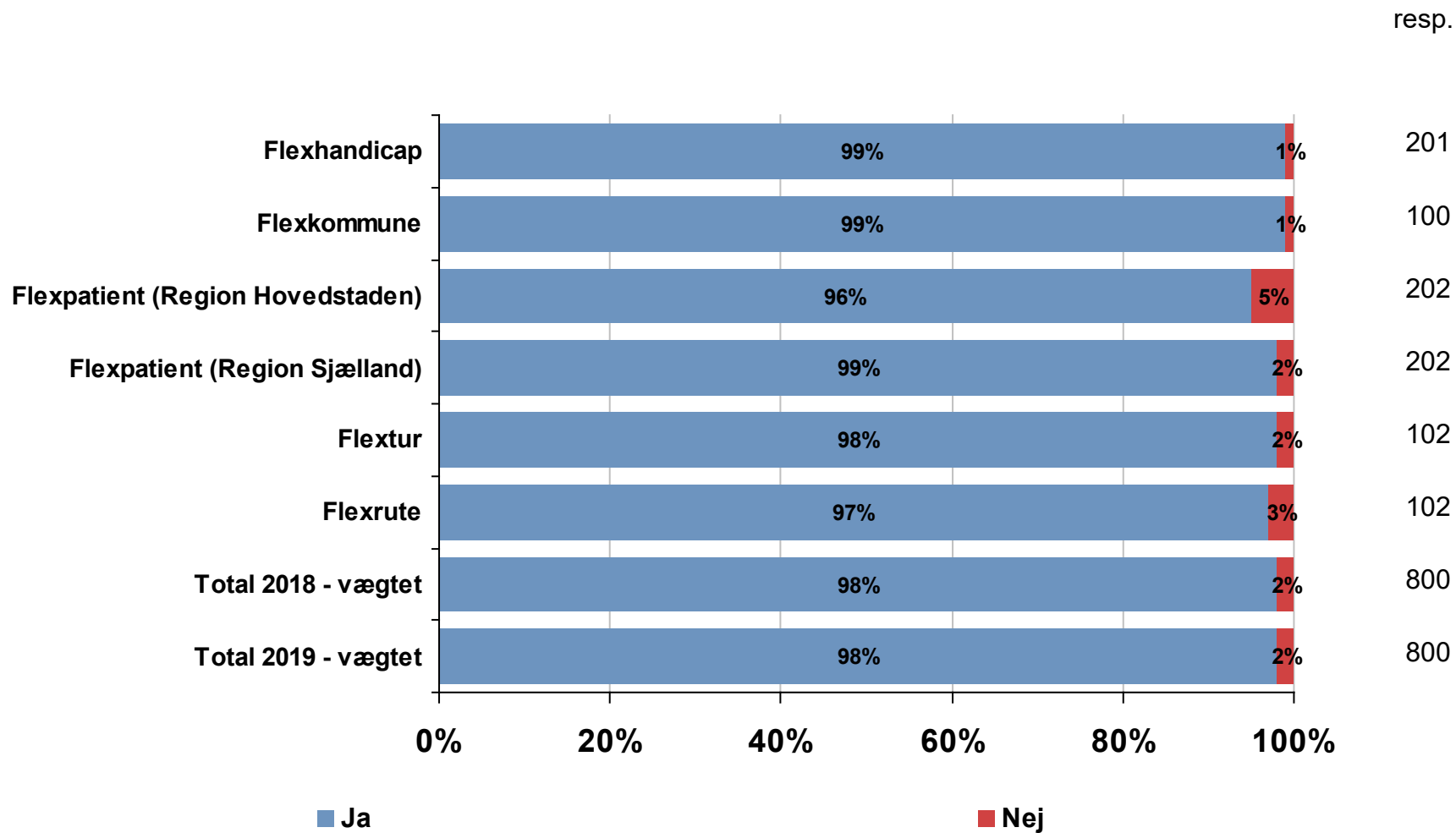


### 33. ER DU ENIG ELLER UENIG I, AT CHAUFFØREN KØRTE FORSVARLIGT?

resp.



### 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.

