

A man and a woman are standing outdoors in a residential area, looking at a laptop. The man is on the left, wearing a dark jacket over a white shirt, and the woman is on the right, wearing a light-colored top. They are both looking at the laptop screen. The background shows houses and a street. The image has a teal overlay.

# Flextrafik – kundetilfredshed 2024

Wilke, Februar 2025

# Indhold

- 01** Formål med undersøgelsen  
Side 03
- 02** Overordnede tendenser  
Side 05
- 03** Resultater for de 5 kørselsordninger 2024  
Side 09
- 04** Tilfredshedsmodel  
Side 15
- 05** NPS-score  
Side 17
- 06** Resultater for hver kørselsordning  
Side 35
- 07** Baggrund  
Side 109



# Formål

**Formålet med undersøgelsen er at undersøge tilfredsheden med Flextrafik blandt Flextrafiks kunder.**

**De mere specifikke formål med undersøgelsen er:**

- At afdække den overordnede tilfredshed blandt dem, der har kørt med Flextrafik i 2024
- At afdække tilfredsheden med de forskellige serviceparametre og kontaktpunkter til kunderne
- At få indsigt i betydningen af de enkelte parametre i forhold til den samlede tilfredshed

**Undersøgelsen afdækker tilfredsheden med følgende 5 kørselstyper:**

- Kommunal Kørsel
- Handicapkørsel
- Flextur
- Flexbus
- Plustur

**Metode:**

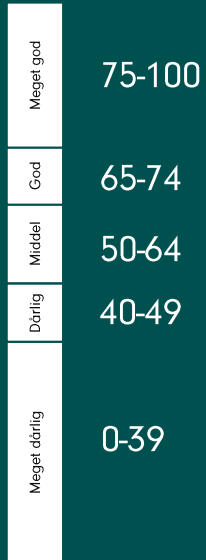
Undersøgelsen er gennemført som telefoniske interviews.

Brugerne er kontaktet umiddelbart efter en gennemført tur (i mellem 3-12 dage efter en gennemført tur).

Der er i alt gennemført 2002 interviews, der afspejler kørselsforbruget for de forskellige kørselsordninger, hvoraf 414 er gennemført for Kommunal Kørsel, 675 for Handicapkørsel, 507 for Flextur, 201 for Flexbus og 205 for Plustur.

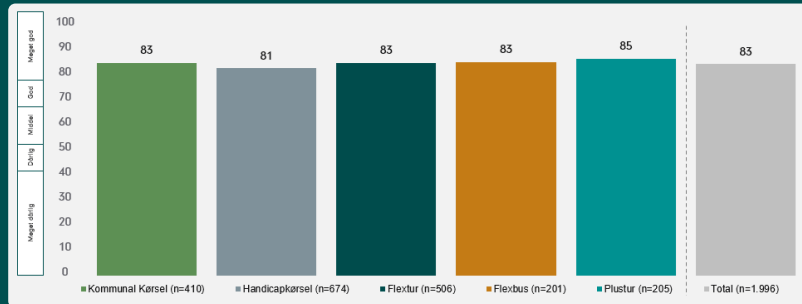


# Undersøgelsens metode – forklaring af grafikker



Gennem denne rapport bruges der indekstal for de fleste spørgsmål. Dette betyder, at respondenternes svar genberegnes i en skala fra 0-100. 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.





An aerial photograph of a body of water with a teal or emerald green hue. The water's surface is textured with small ripples and some white foam or bubbles, particularly visible in the upper right quadrant. The overall lighting is even, highlighting the natural patterns of the water.

**Overordnede tendenser på tværs af  
kørselsordninger**

# Overordnede konklusioner

1

## Høj tilfredshed

Tilfredsheden i 2024 ligger overordnet på et **højt niveau på tværs af kørselsordninger**. Det er særligt Plustur, der udmærker sig med høj overordnet tilfredshed på tværs af de 4 kvartaler i 2024. Flexbus klarer sig særligt godt på tilfredshedsparametre såsom ankomst- og afhentningstidspunkt, chaufførens kørsel og generelle adfærd.

2

## Høj anbefalingsvillighed

Anbefalingsvilligheden på tværs af kørselsordninger i hele 2024 ligger på et meget flot niveau, med en **NPS-score på hele 61!** Handicapkørsel er den kørselsordning, der i 2024 opnår den højeste NPS-score på hele 66.

3

## Fokuspunkter

For at fastholde den høje tilfredshed, er det særligt vigtigt at prioritere de fire forhold, der har signifikant betydning for tilfredsheden; *chaufførens adfærd, afhentningstidspunktet, ventetiden i telefonen ved bestilling & telefonisk opkald inden afhentning.*

## TILFREDSHED // SAMLET OVERBLIK PÅ TVÆRS AF KØRSELSORDNINGER OG KVARTALER

Der er særligt høj tilfredshed for Plustur i 2024

Tilfredshed på en skala fra 0 til 100		Q5 - Hvor tilfreds er du generelt med Flextrafik?	Række n
Q1 2024	Kommunal kørsel	81	81
	Handicapkørsel	78	139
	Flextur	81	106
	Flexbus	84	35
	Plustur	87	39
	Total	81	400
Q2 2024	Kommunal kørsel	84	127
	Handicapkørsel	80	210
	Flextur	83	157
	Flexbus	84	64
	Plustur	85	65
	Total	83	623
Q3 2024	Kommunal kørsel	83	80
	Handicapkørsel	84	129
	Flextur	86	96
	Flexbus	80	40
	Plustur	84	38
	Total	84	383
Q4 2024	Kommunal kørsel	84	122
	Handicapkørsel	81	196
	Flextur	83	147
	Flexbus	85	62
	Plustur	83	63
	Total	83	590
Total	Kommunal kørsel	83	410
	Handicapkørsel	81	674
	Flextur	83	506
	Flexbus	83	201
	Plustur	85	205
	Total	83	1.996





## NPS - TOTALER

I 2024 er der særligt høj anbefalingsvillighed for de, der benytter handicapkørsel

	Average	NPS-score	Row n
Q1 2024	Kommunal kørsel	58	78
	Handicapkørsel	58	134
	Flextur	52	104
	Flexbus	48	33
	Plustur	61	38
	Total	56	387
Q2 2024	Kommunal kørsel	60	126
	Handicapkørsel	60	203
	Flextur	64	156
	Flexbus	51	63
	Plustur	55	64
	Total	60	612
Q3 2024	Kommunal kørsel	65	78
	Handicapkørsel	76	125
	Flextur	64	94
	Flexbus	54	39
	Plustur	65	37
	Total	67	373
Q4 2024	Kommunal kørsel	62	116
	Handicapkørsel	70	189
	Flextur	64	148
	Flexbus	63	60
	Plustur	70	63
	Total	66	576
Total	Kommunal kørsel	61	398
	Handicapkørsel	66	651
	Flextur	61	502
	Flexbus	55	195
	Plustur	62	202
	Total	62	1.948





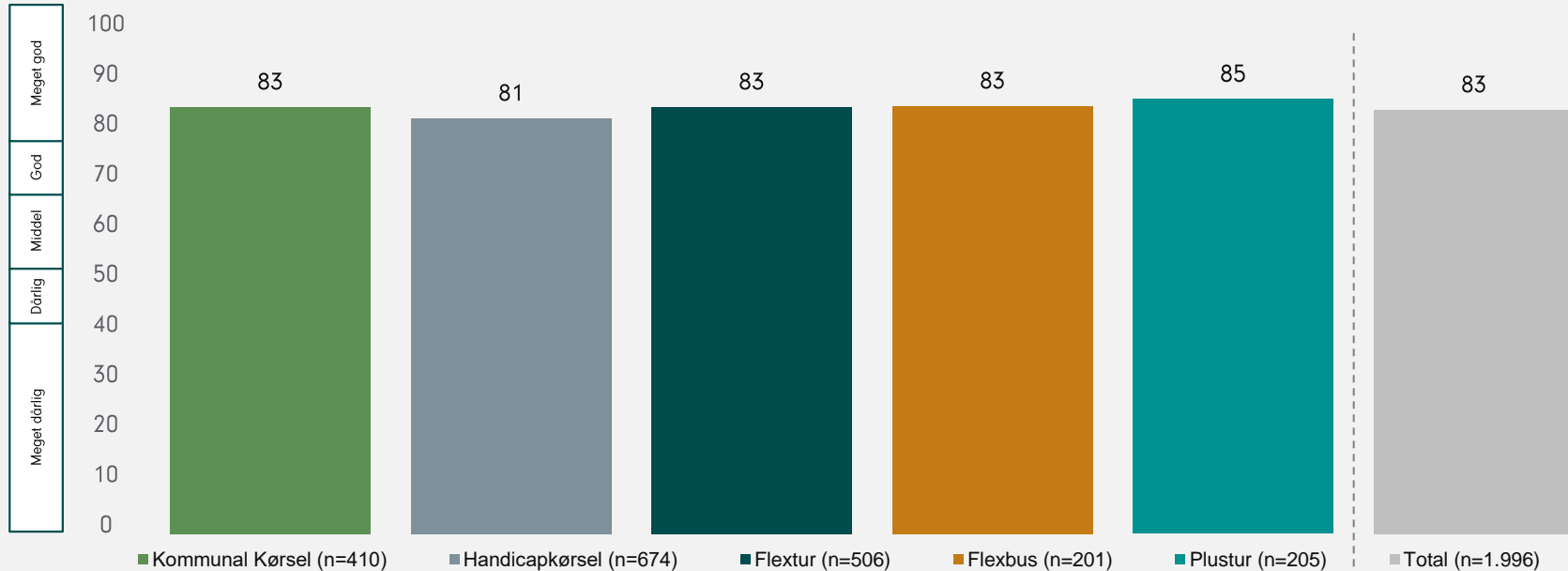


# Resultater for de 5 kørselsordninger i 2024

## TILFREDSHED

Tilfredsheden i 2024 ligger på et god overordnet niveau, hvor særligt plustur har høj tilfredshed

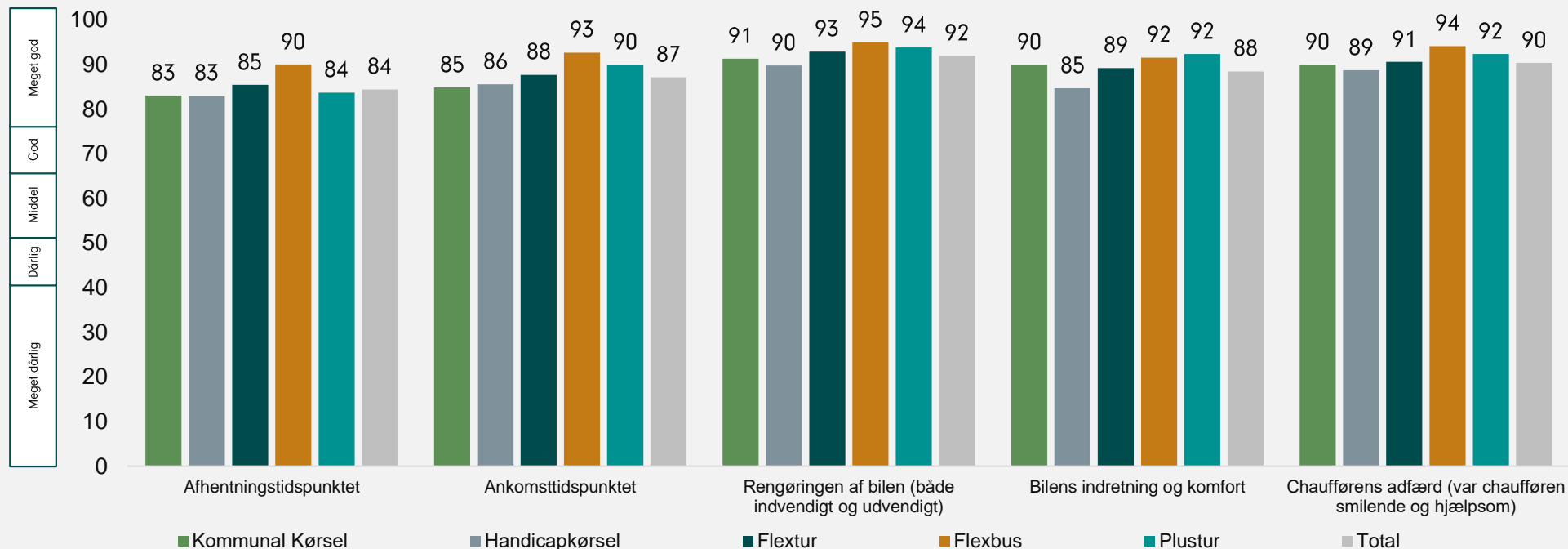
Q5. Hvor tilfreds er du generelt med Flextrafik?



## TILFREDSHEDSPARAMETRE

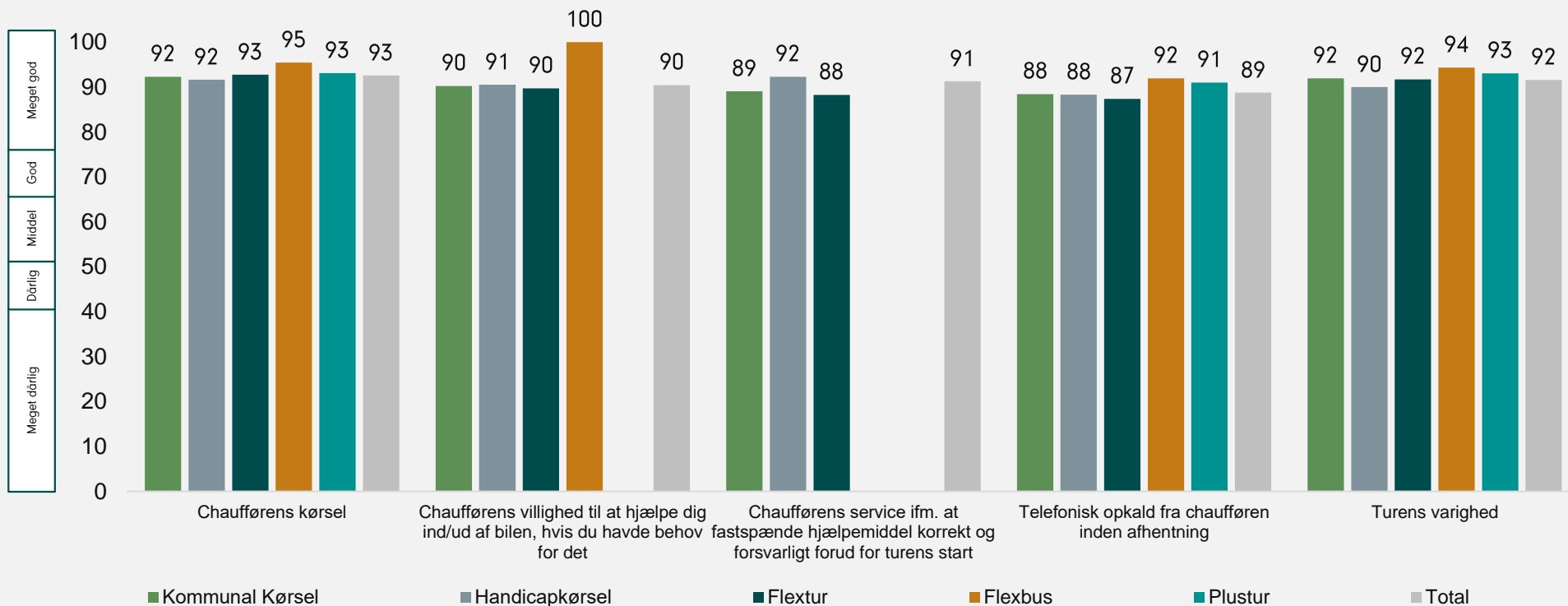
Der er særligt høj tilfredshed for Flexbus, hvor særligt rengøringen og chaufførens adfærd er yderst tilfredsstillende

Q10 - Hvor tilfreds er du alt i alt med følgende ting i forhold til din tur med flextrafik



# Der er ligeledes høj tilfredshed på de øvrige tilfredshedsparametre

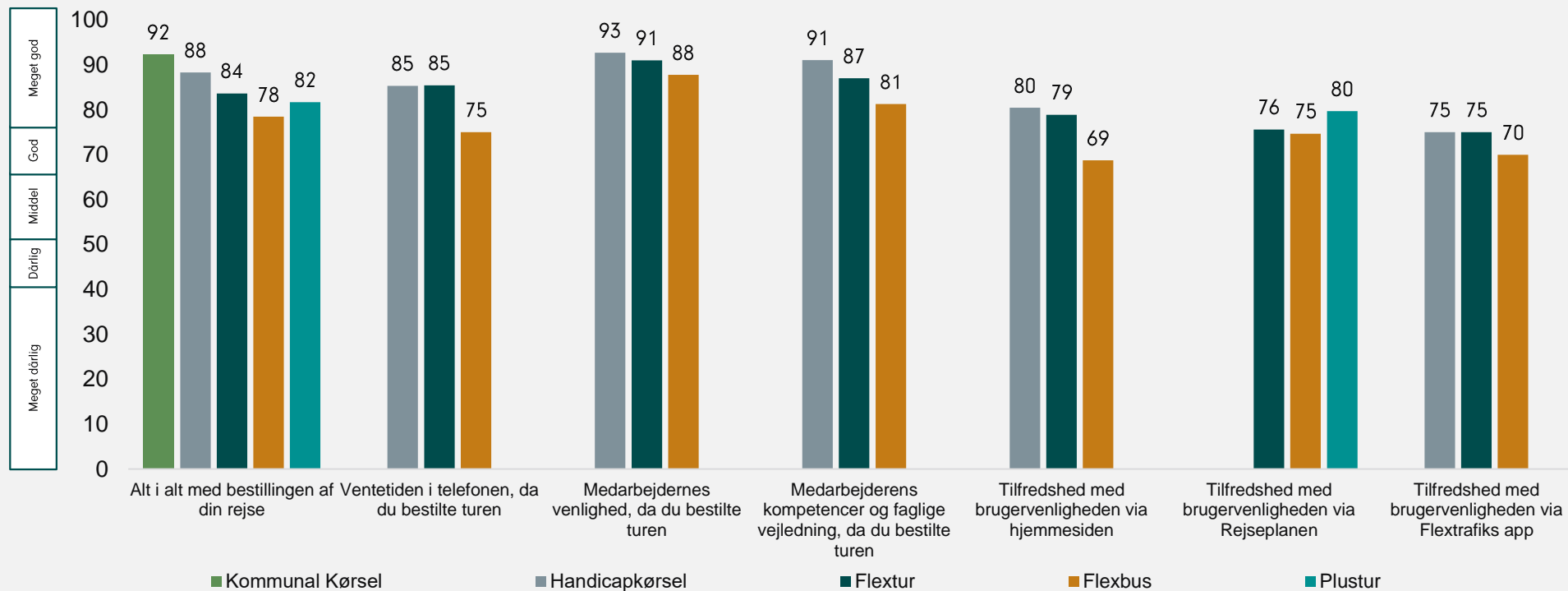
Q10 - Hvor tilfreds er du alt i alt med følgende ting i forhold til din tur med flextrafik





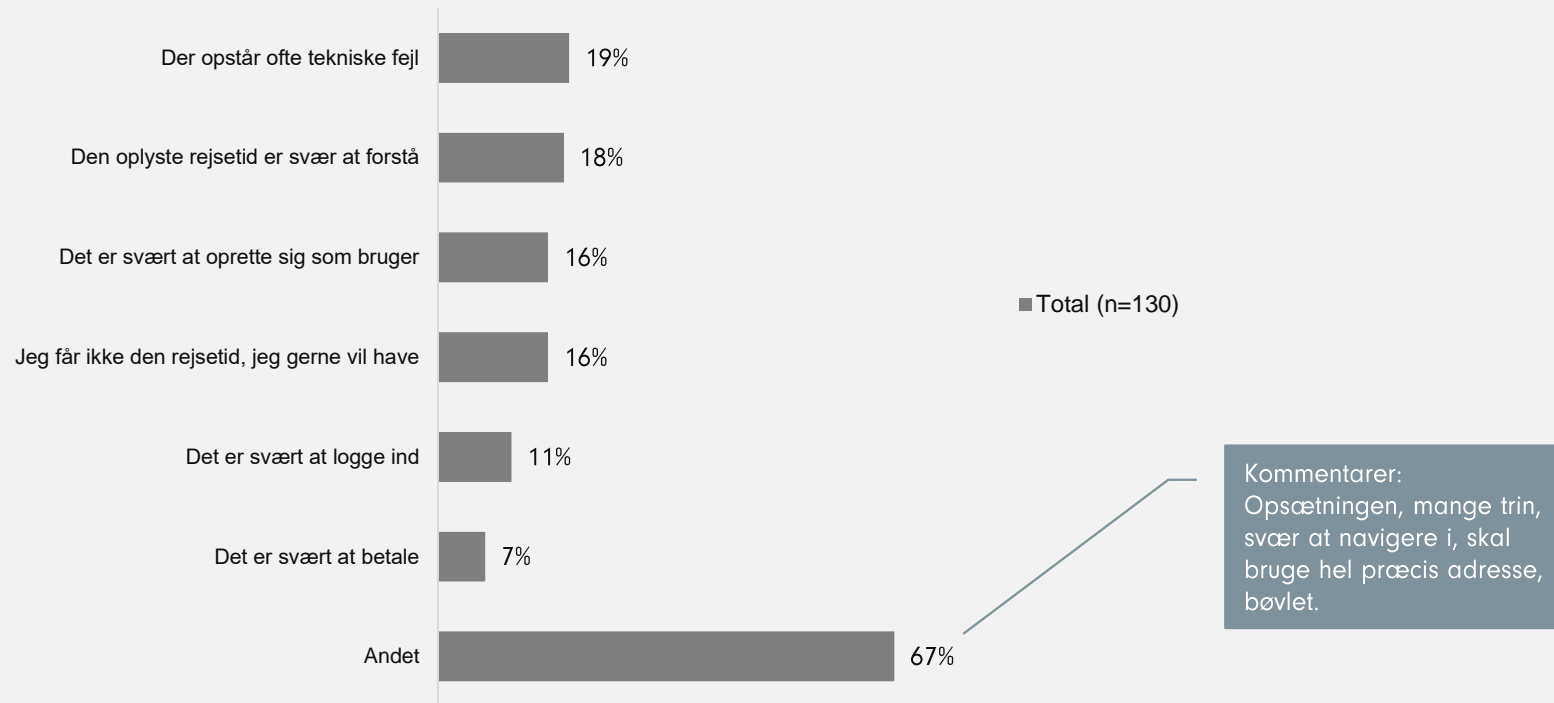
# Der er særligt høj tilfredshed med bestillingen alt i alt på tværs af kørselsordninger

Q8 - Hvor tilfreds er du alt i alt med følgende ting i forhold til din bestilling af turen



# Der er særligt udfordringer ift. tekniske fejl ved bestillingskanalerne

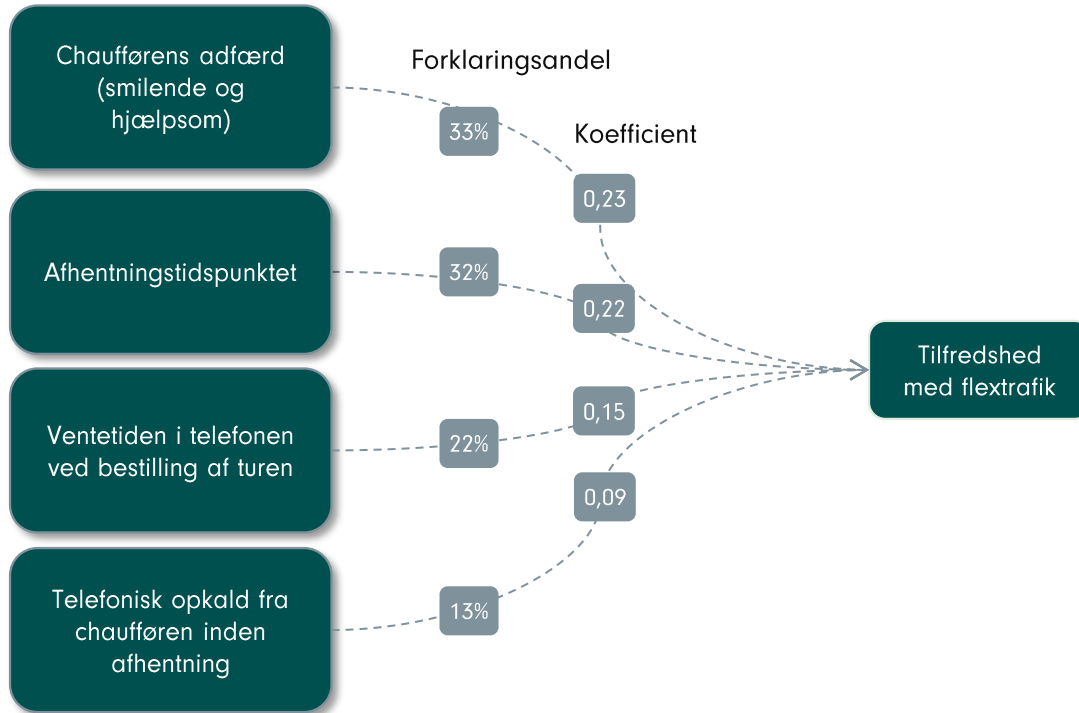
Q9. - Hvorfor er du ikke tilfreds med brugervenligheden på [valgte bestillingskanal i W2a]? (kun stillet til dem, der ikke er tilfredse)





# TILFREDSHEDSMODEL

# Hvad driver tilfredsheden med Flextrafik?



Modellen viser, hvilke områder der påvirker den overordnede tilfredshed med Flextrafik. Den overordnede tilfredshed er drevet af 4 forhold.

Fire forhold har signifikant betydning for tilfredsheden med Flextrafik i 2024:

"chaufførens adfærd",  
"afhentningstidspunktet", "ventetiden i telefonen ved bestilling" & "telefonisk opkald inden afhentning".

Parameteret "chaufførens adfærd" er det vigtigste ift. at påvirke den overordnede tilfredshed med flextrafik.

Ved at øge tilfredsheden med "chaufførens adfærd" med 1 point på en skala fra 0 til 100 vil den samlede tilfredshed med turen øges med 2,3 point på en skala fra 0-100.







**NPS-SCORE**

# Wilke bruger Net Promoter Score (NPS) som det ultimative mål for kundetilfredshed



"Alt i alt, på en skala fra 0 til 10, hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale Flextrafik til en ven eller en kollega?"



## Promoters

Promoters (9-10) er loyale og entusiastiske kunder, der vil fortsætte med at vende tilbage, samt anbefale til andre og dermed skabe vækst.



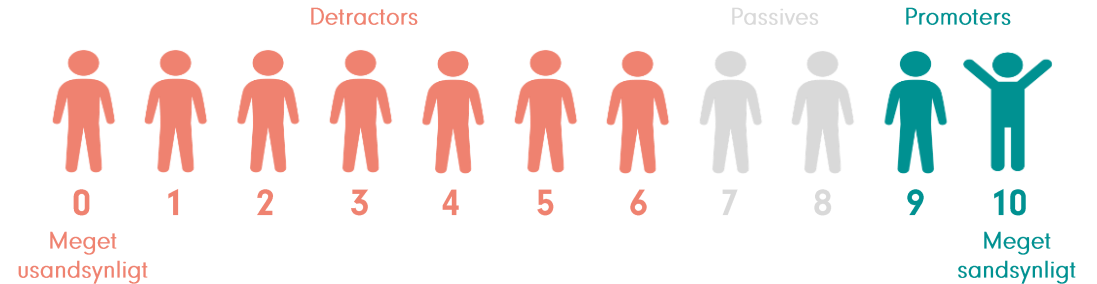
## Passives

Passives (7-8) er tilfredse men uentusiastiske kunder, der er let modtagelige overfor, hvad konkurrenterne tilbyder.



## Detractors

Detractors (0-6) er utilfredse kunder, der kan skade dit brand og hindre vækst gennem negativ mund-til-mund omtale.



## Net Promoter Score (NPS)

Vi udregner altid en score baseret på svarene, kaldet Net Promoter Score – eller NPS

## Scoren kan variere fra -100 til +100

Hvis scoren er positiv, er der flere Promoters end Detractors, og vice versa.

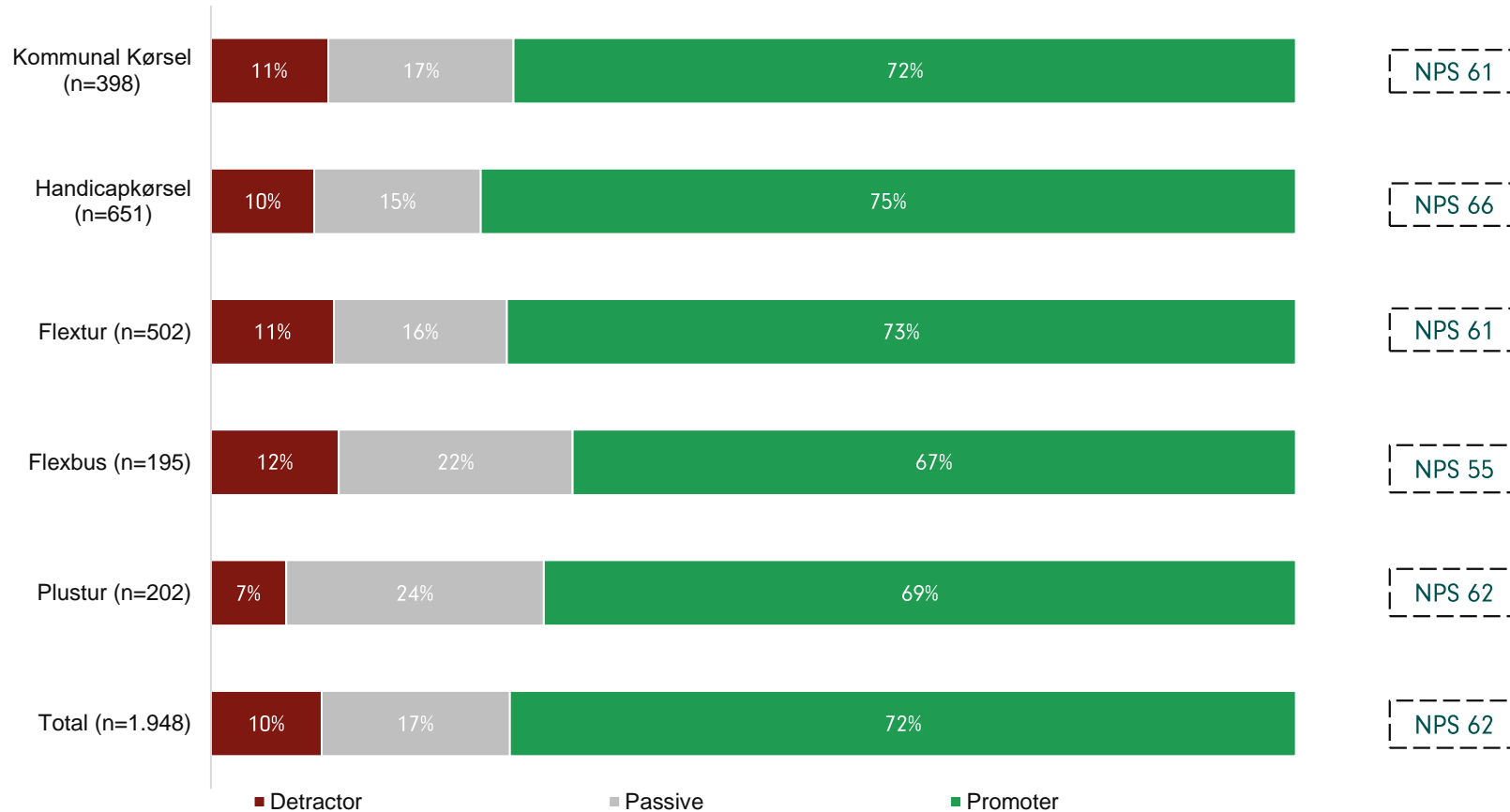
Jo højere NPS → Jo bedre

$$\text{NPS} = \text{\% Promoters} - \text{\% Detractors}$$



## NPS-SCORE

På tværs af kørselsordninger er der en utroligt høj NPS-score



I hvilken grad vil du anbefale x til andre, fx. venner, familie og kollegaer?

Note: Promoters% - Detractors% = samlet NPS-score.





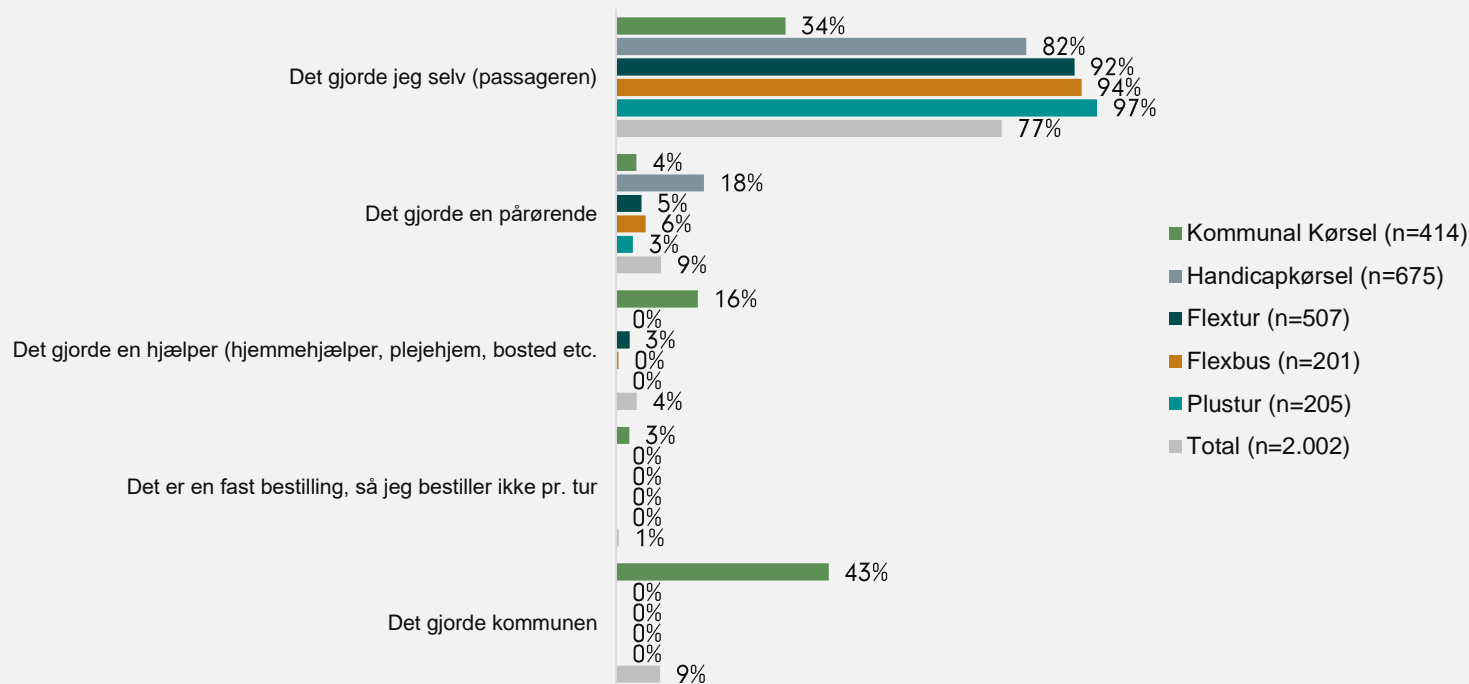


**BAGGRUND FOR TUREN**



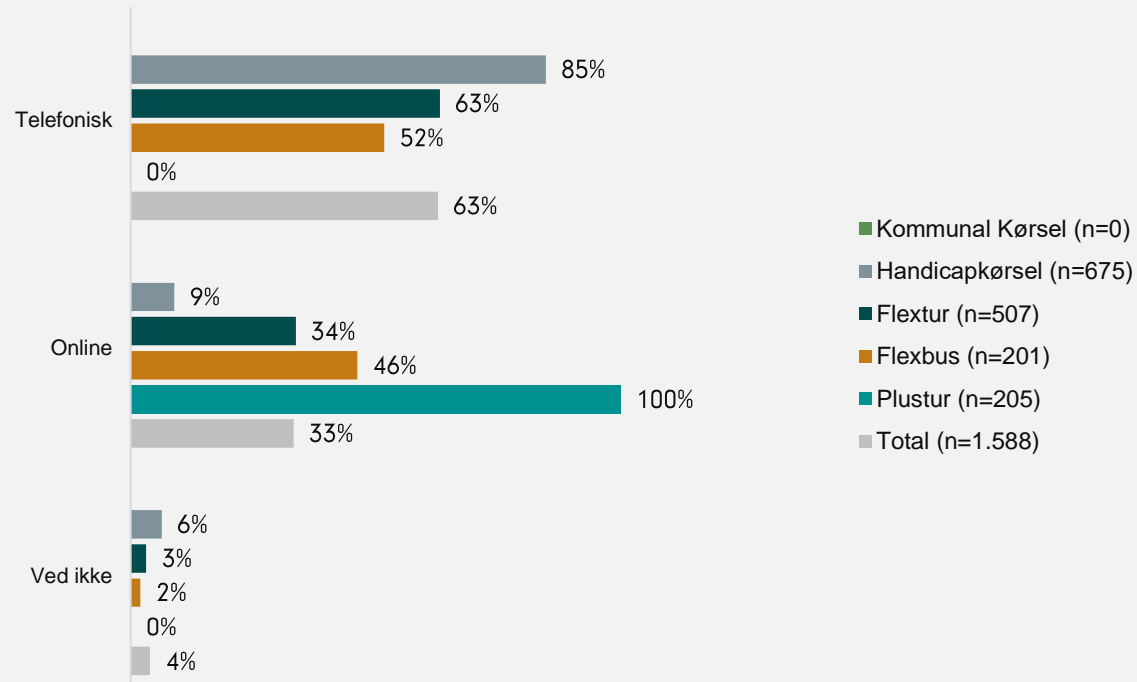
# Langt de fleste har slev bestilt turen med Flextrafik

Q1 - Hvem bestilte turen d. (dato og tidspunkt) med Flextrafik?



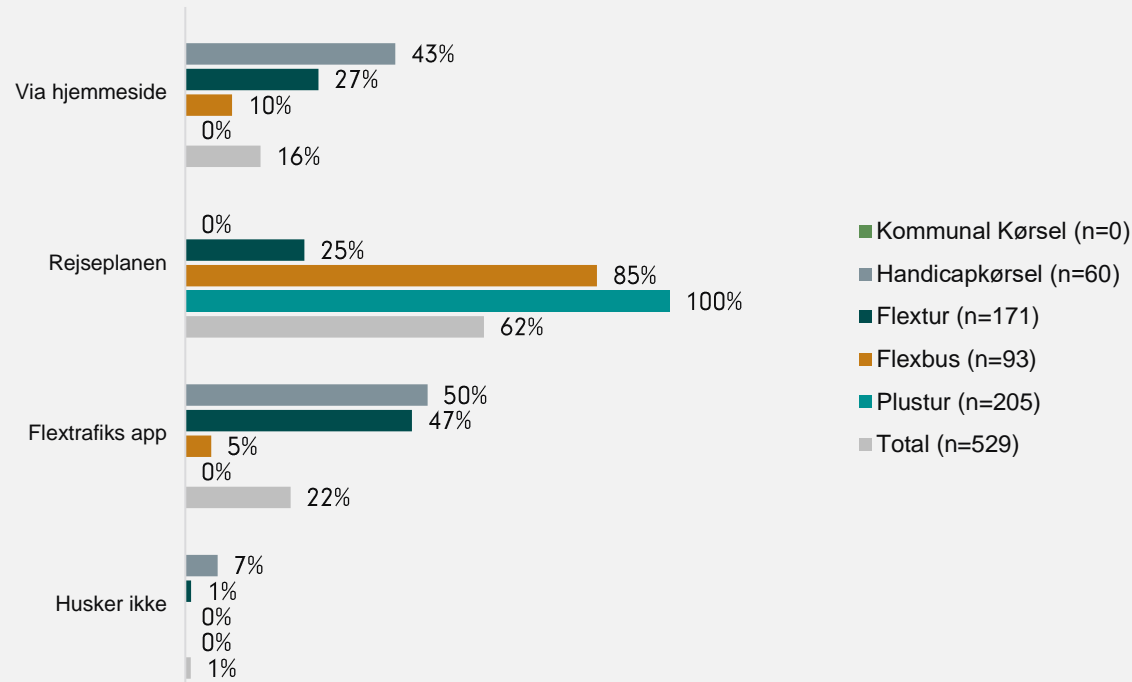
# Handicapkørsel og Flextur bestilles i særligt høj grad telefonisk

Q2 - Hvordan bestilte du/I turen med Flextrafik?



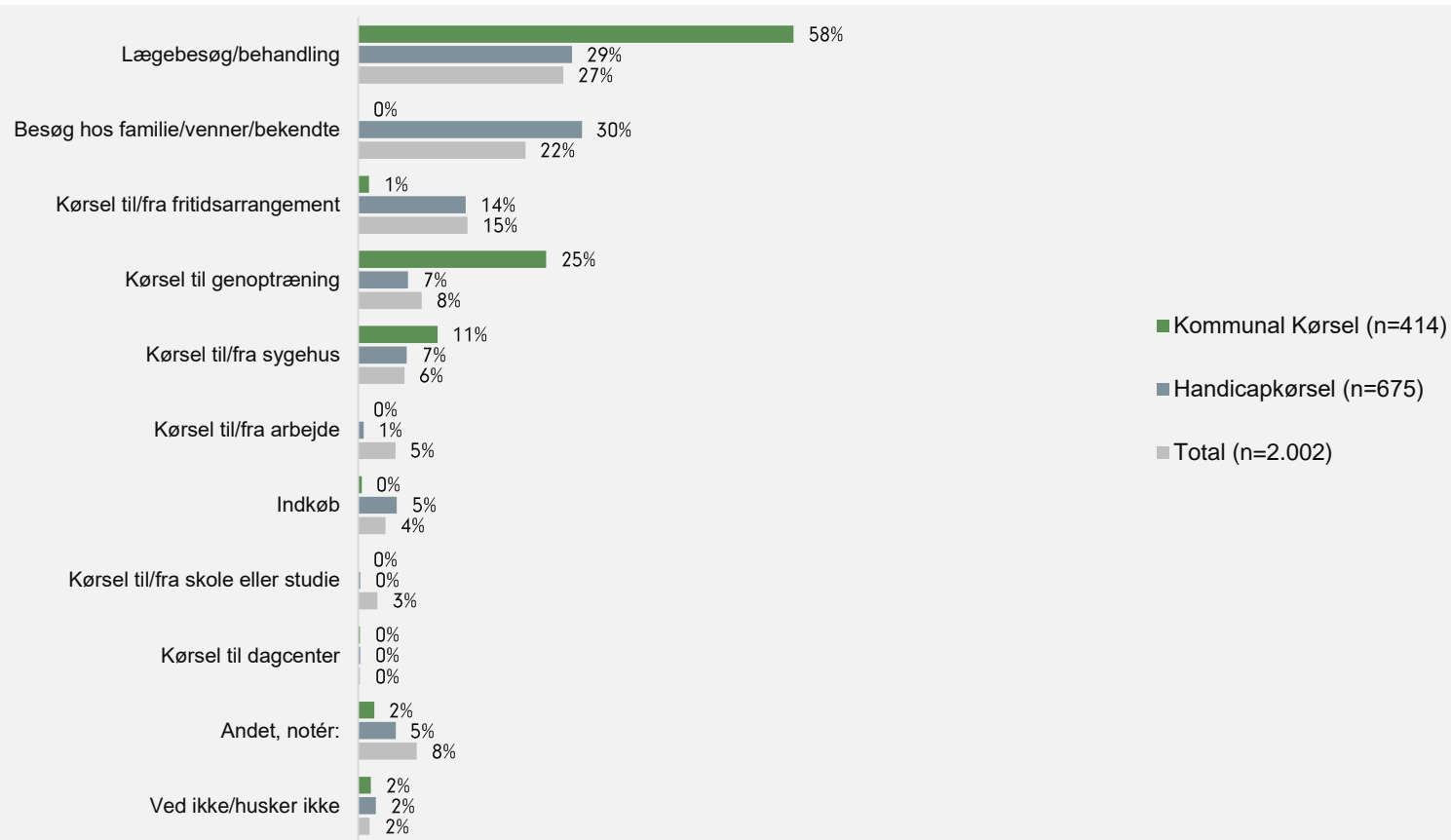
# Hvis man har bestilt online, har man ofte anvendt rejseplanen

Q2a - Hvilken online portal har du anvendt?



# For de lukkede kørselsordninger er turens formål ofte lægebesøg

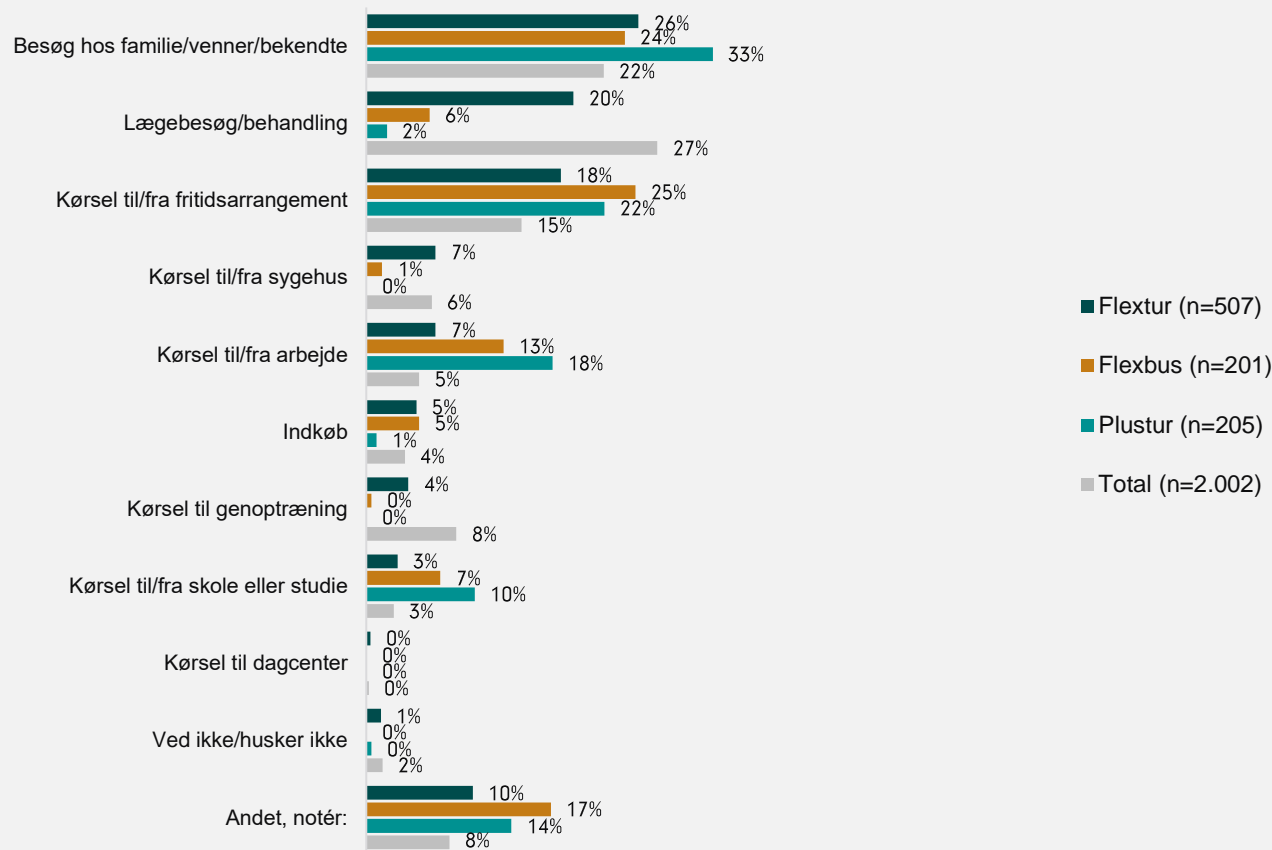
Q4. - Hvad var turens formål?





# For åbne kørselsordninger er formålet med turen ofte sociale besøg

Q4. - Hvad var turens formål?

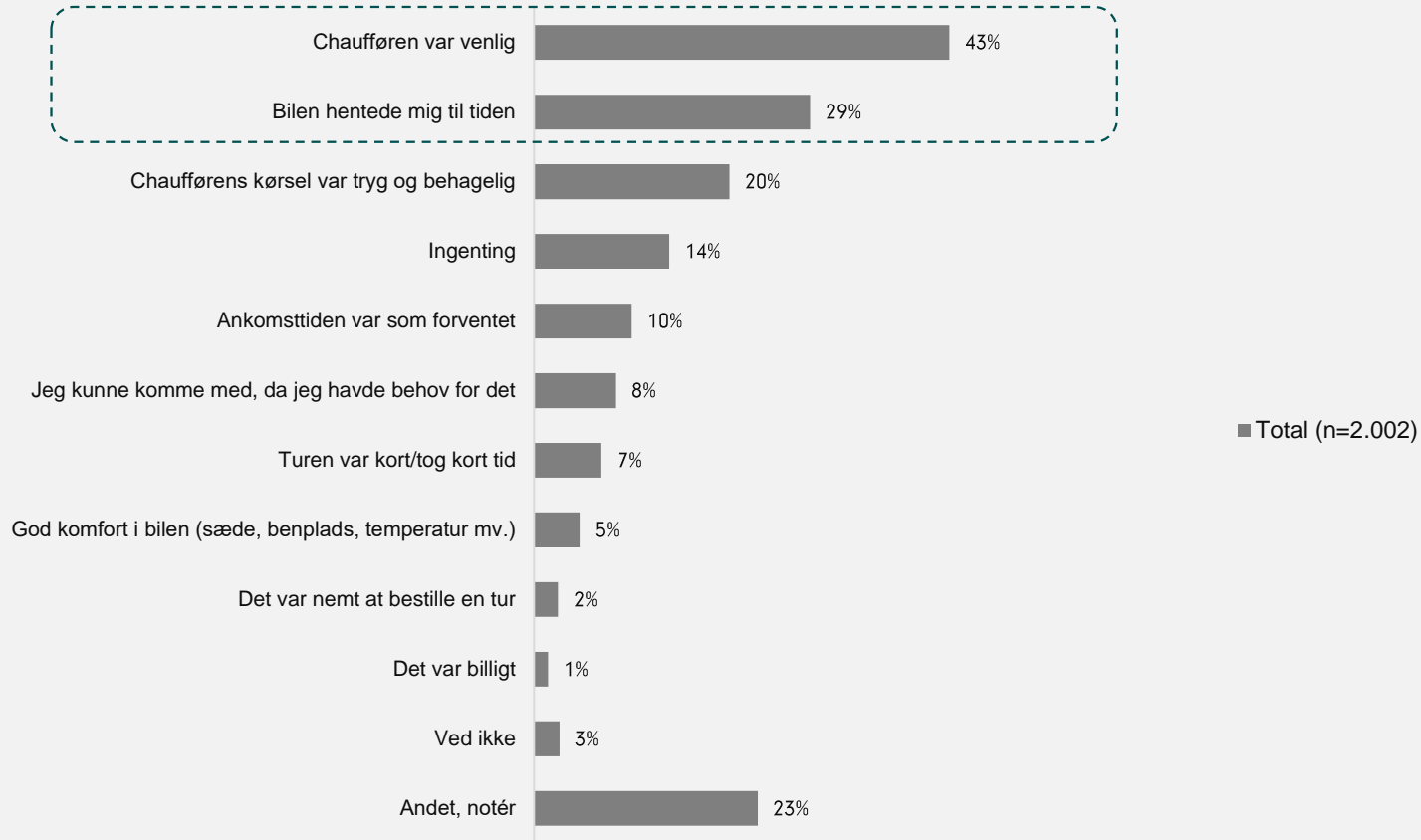


An aerial photograph of a body of water with a teal or emerald green hue. The water's surface is textured with small ripples and a prominent white wake from a boat, which curves from the top right towards the center. The overall scene is serene and natural.

**POSITIVT OG NEGATIVT VED TUREN**

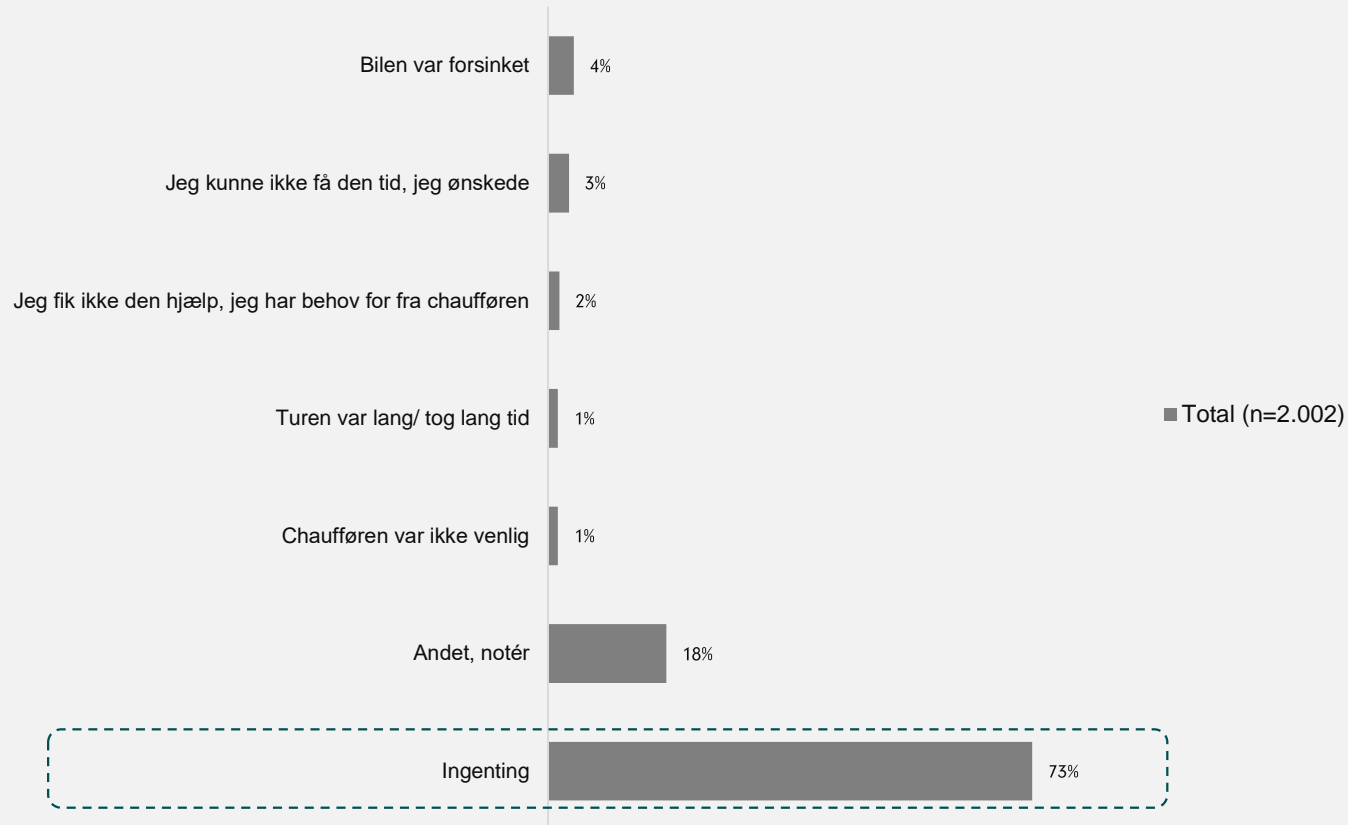
# Passagererne oplever chaufførerne som værende venlige

Q6. - Hvad synes du var godt ved turen?



# 73% af passagererne i 2024 har ikke oplevet noget negativt ved turen

Q7. - Hvad synes du var dårligt ved turen med <sup>^(Rejsetype)^</sup>? (viser top 5 udover andet og ingenting)



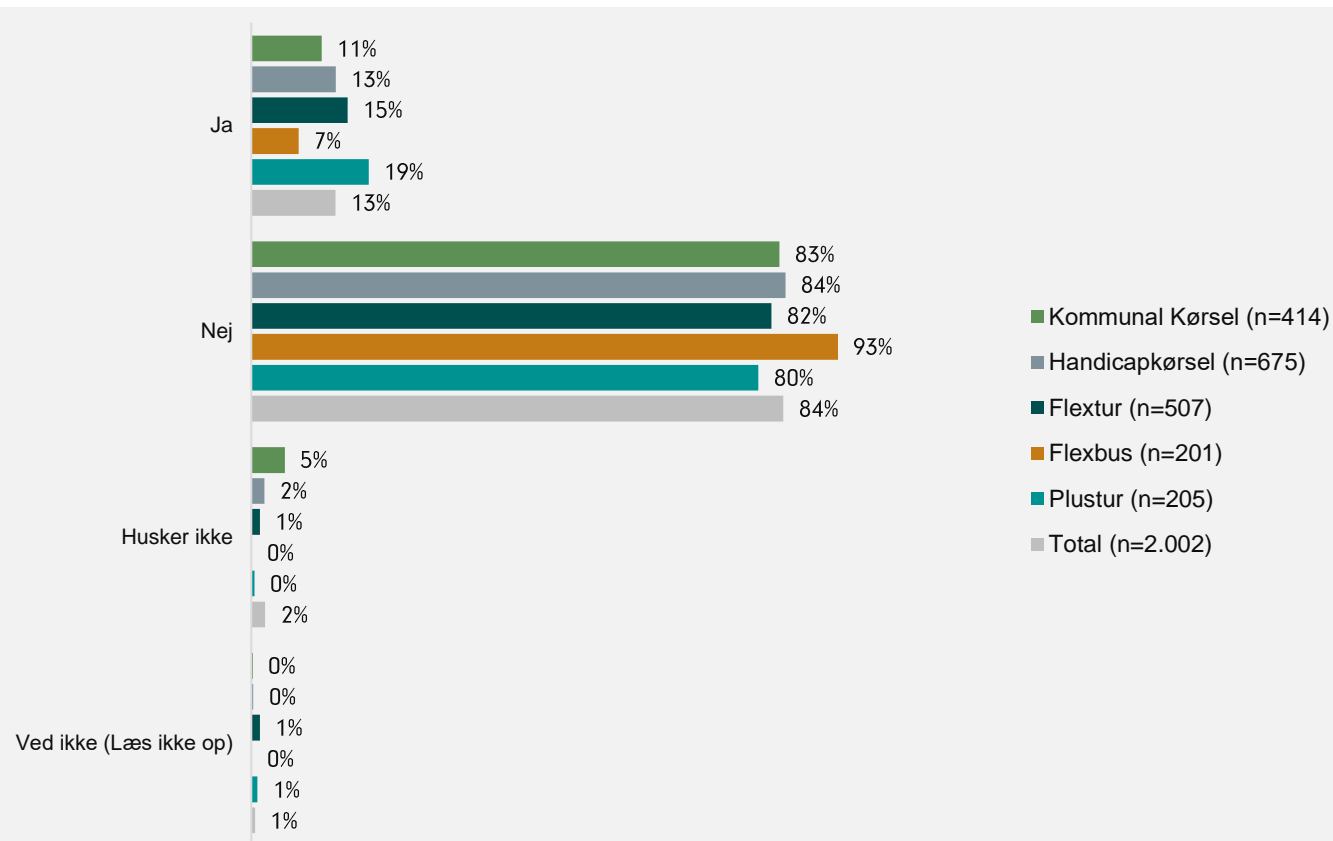




**AFHENTNING OG HJÆLP**

# Langt de fleste har ikke oplevet, at bilen var forsinket

Q11 - Oplevede du, at bilen var forsinket?

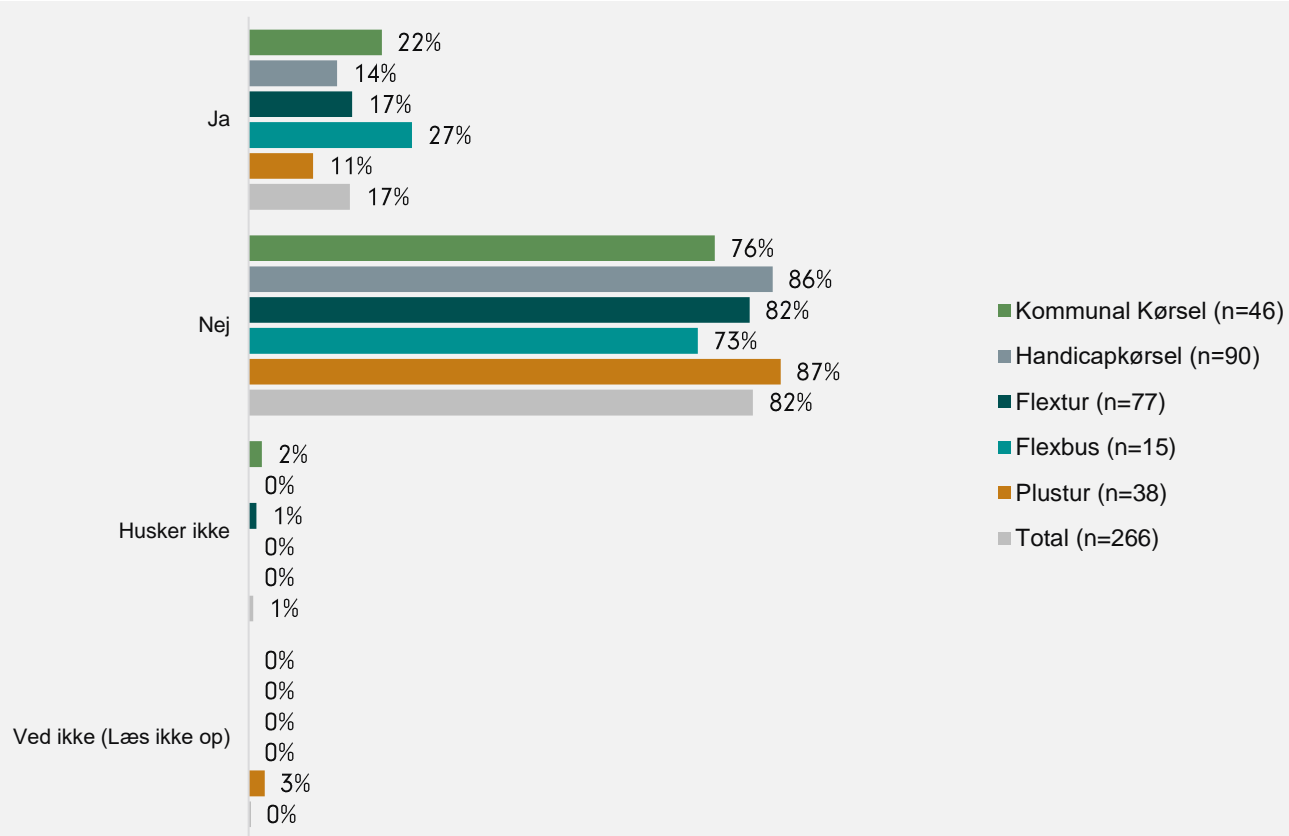




## FORSINKELSER

# Hvis man har oplevet forsinkelse, har man ofte ikke henvendt sig til Flextrafik

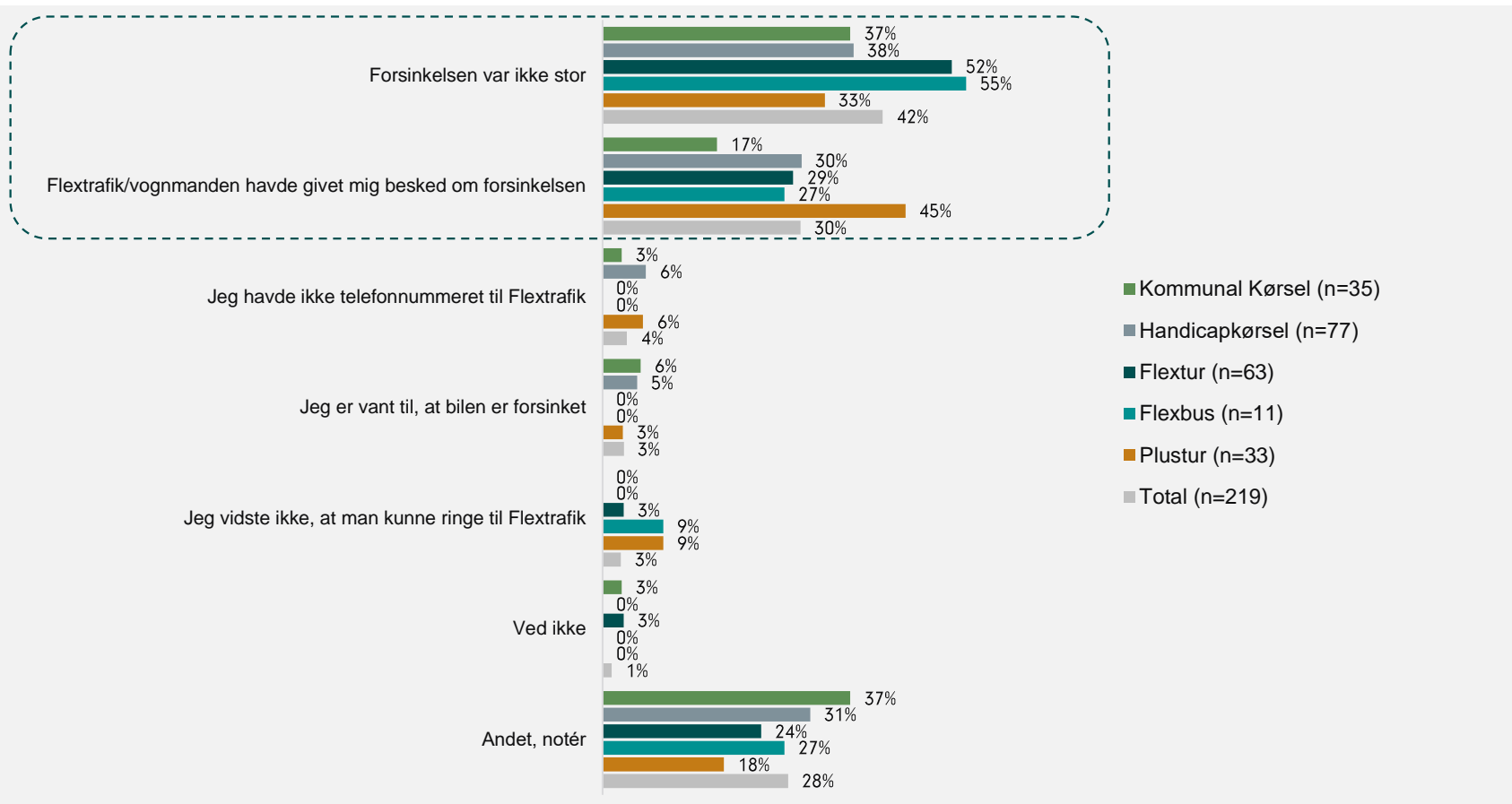
Q12 - Henvendte du dig til Flextrafik for at få hjælp, fordi bilen var forsinket?



## FORSINKELSER

# Når man ikke henvender sig, skyldes det ofte mindre forsinkelser eller besked herom

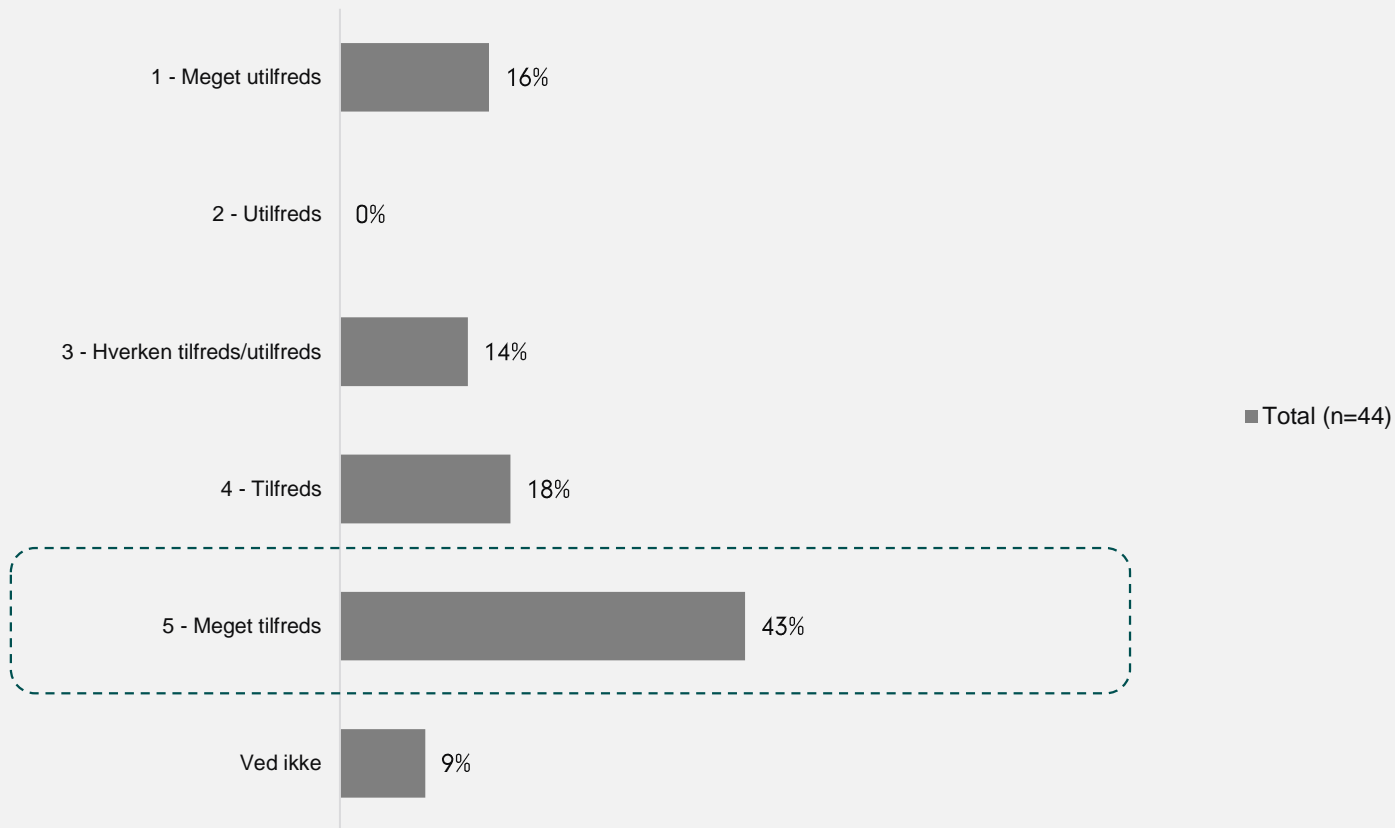
Q13. - Hvorfor henvendte du dig ikke til Flextrafik for at få hjælp? (viser top 5 udover ved ikke og andet)



## TILFREDSHEDSPARAMETRE

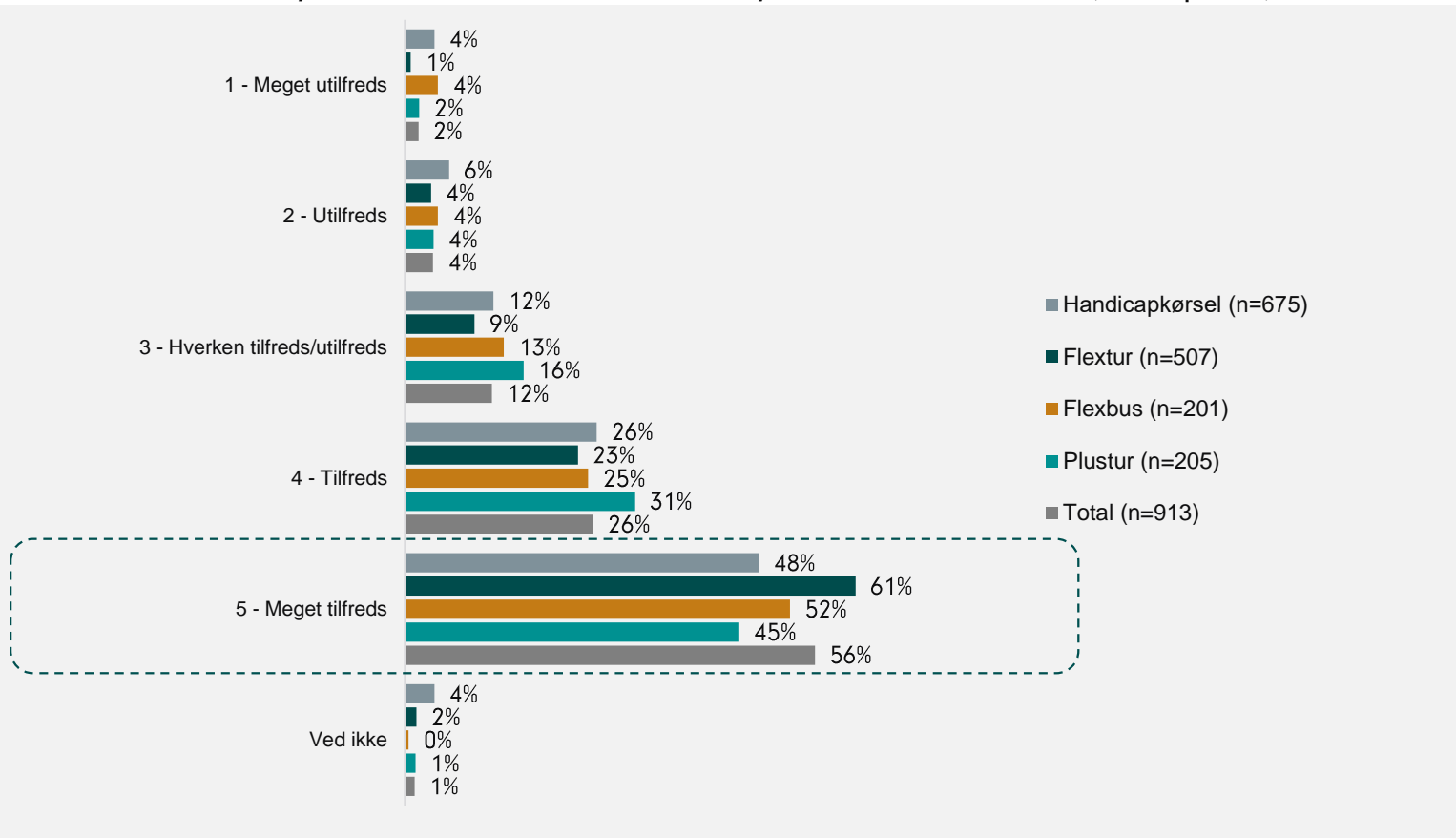
# Hvis man fik hjælp ved forsinkelsen, er man ofte meget tilfreds med hjælpen

Q14a - Hvor tilfreds er du med Flextrafiks hjælp, da du henvendte dig omkring forsinkelsen eller udeblivelsen?



# Der er generelt høj tilfredshed med tidsgrænsen for bestilling

Q16a. Hvor tilfreds er du med, at kørslen skal bestilles senest 1 time før, du ønsker at komme af sted?  
 Q16b. Hvor tilfreds er du med, at kørslen skal bestilles senest 2 timer før, du ønsker at komme af sted? (handicapkørsel)



Resten af rapporten  
handler om særskilte  
resultater for hver af de 5  
forskellige  
kørselsordninger



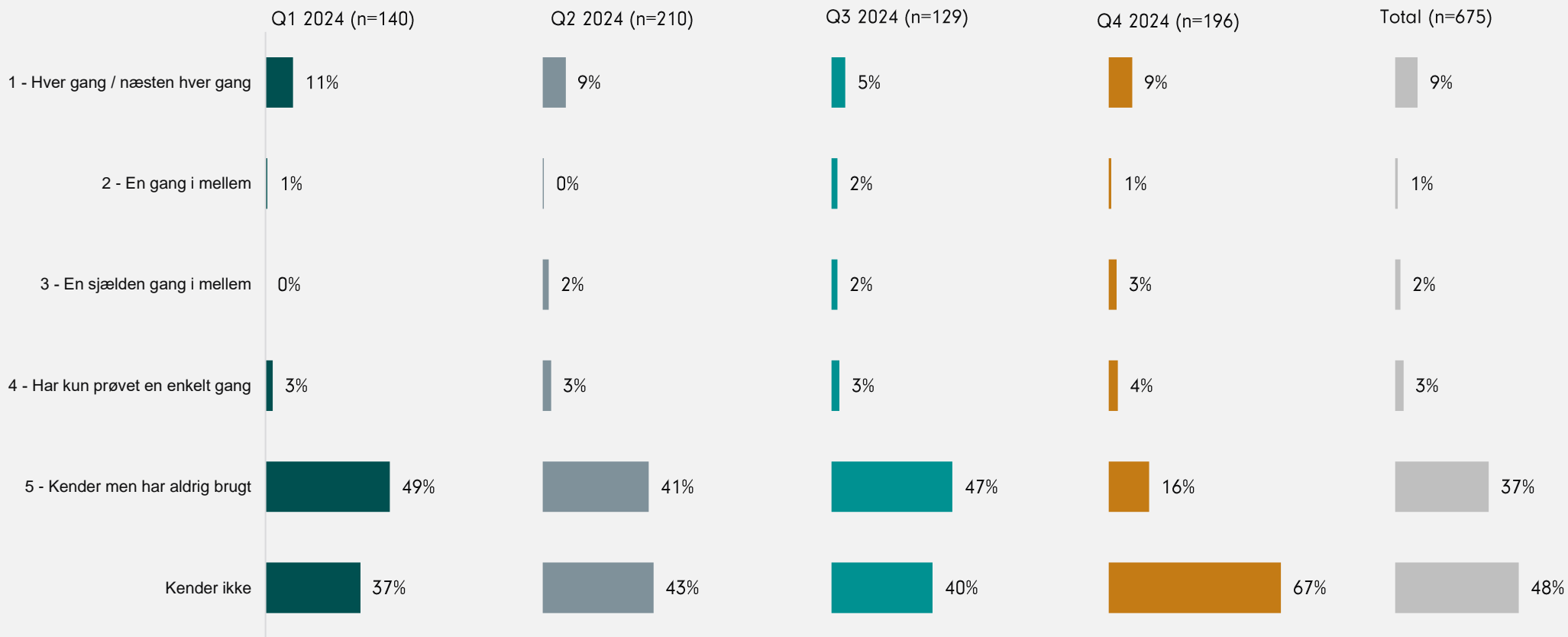


**HANDICAPKØRSEL – UNIKKE SPØRGSMÅL**



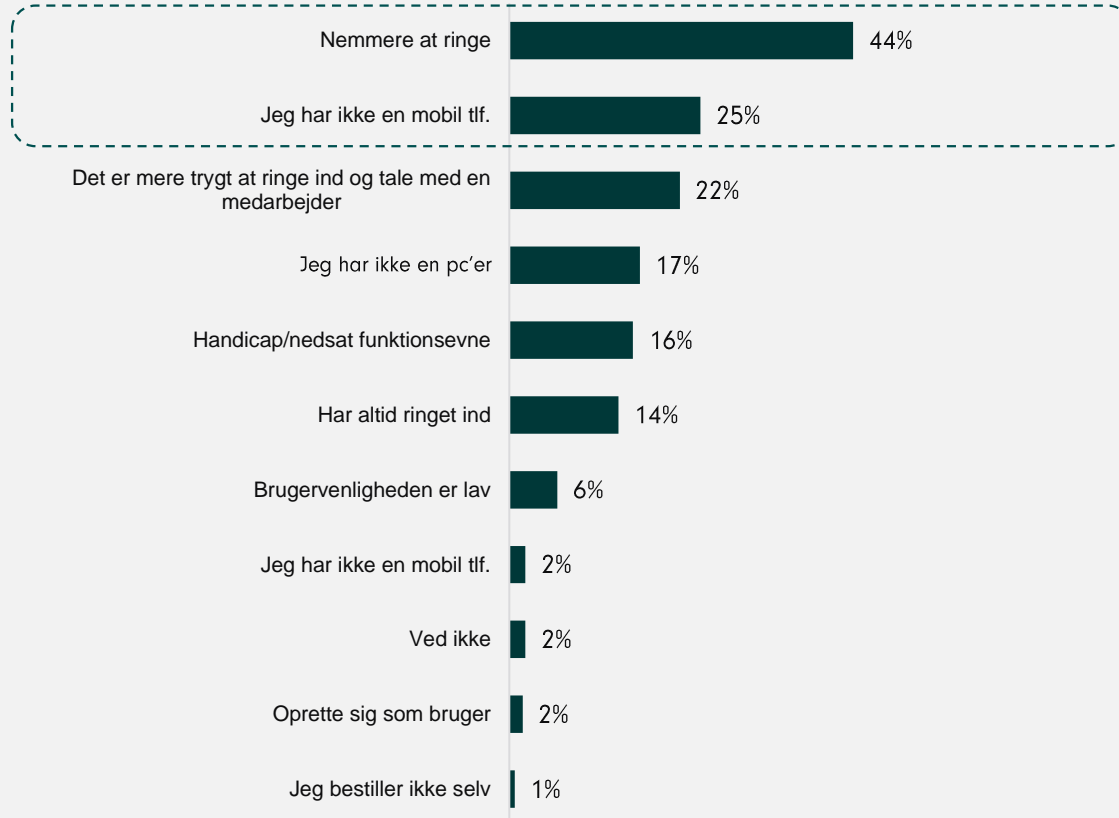
# Halvdelen af de, der bruger Handicapkørsel, kender ikke til muligheden for at bestille via hjemmeside/app

H1 - Hvor ofte anvender du Midttrafiks hjemmeside/app til at bestille ture med Handicapkørsel?



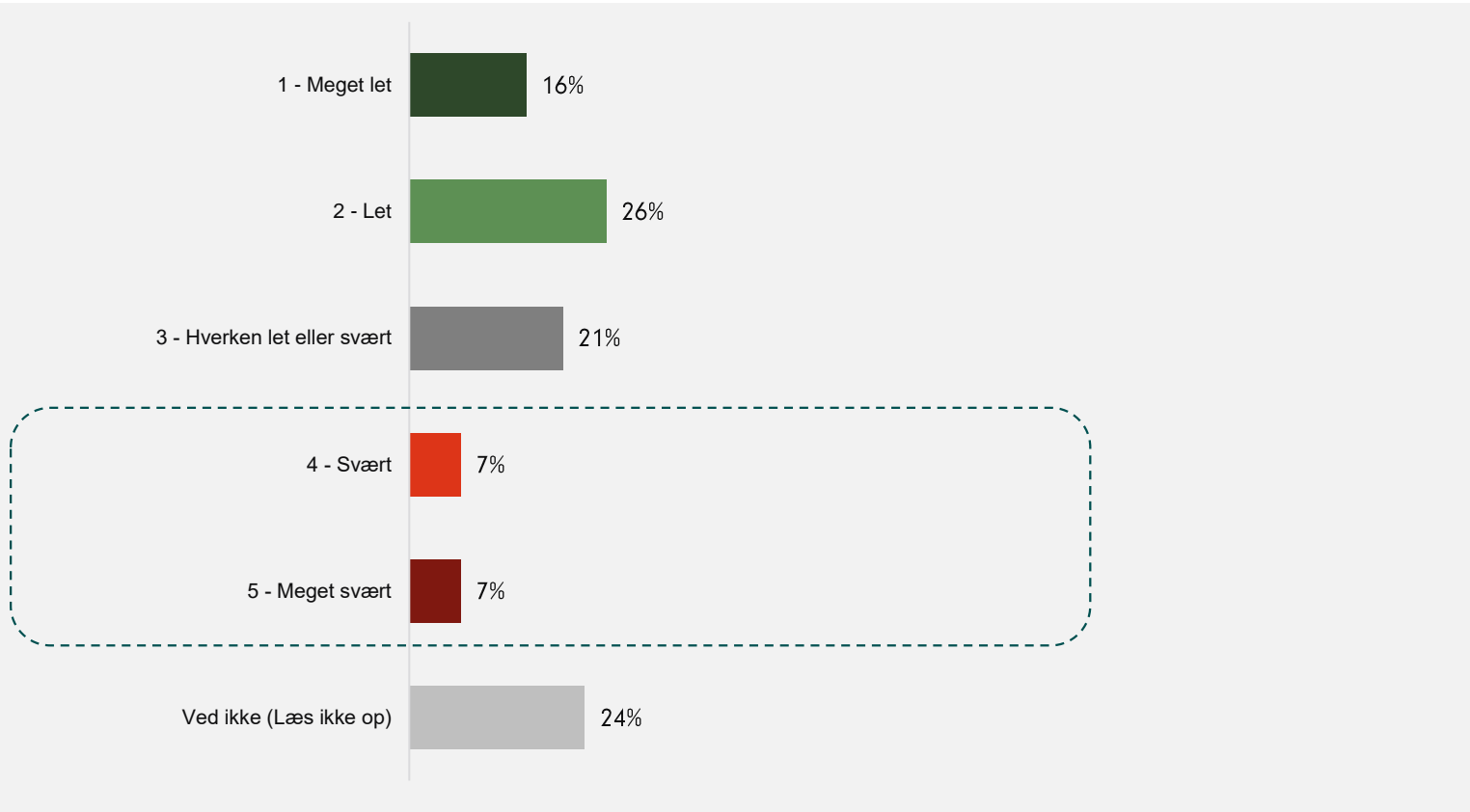
# Det vurderes at være nemmere at ringe end at benytte hjemmesiden

H2. - Hvad har været din hindring for at benytte hjemmesiden/appen oftere til Handicapkørsel?



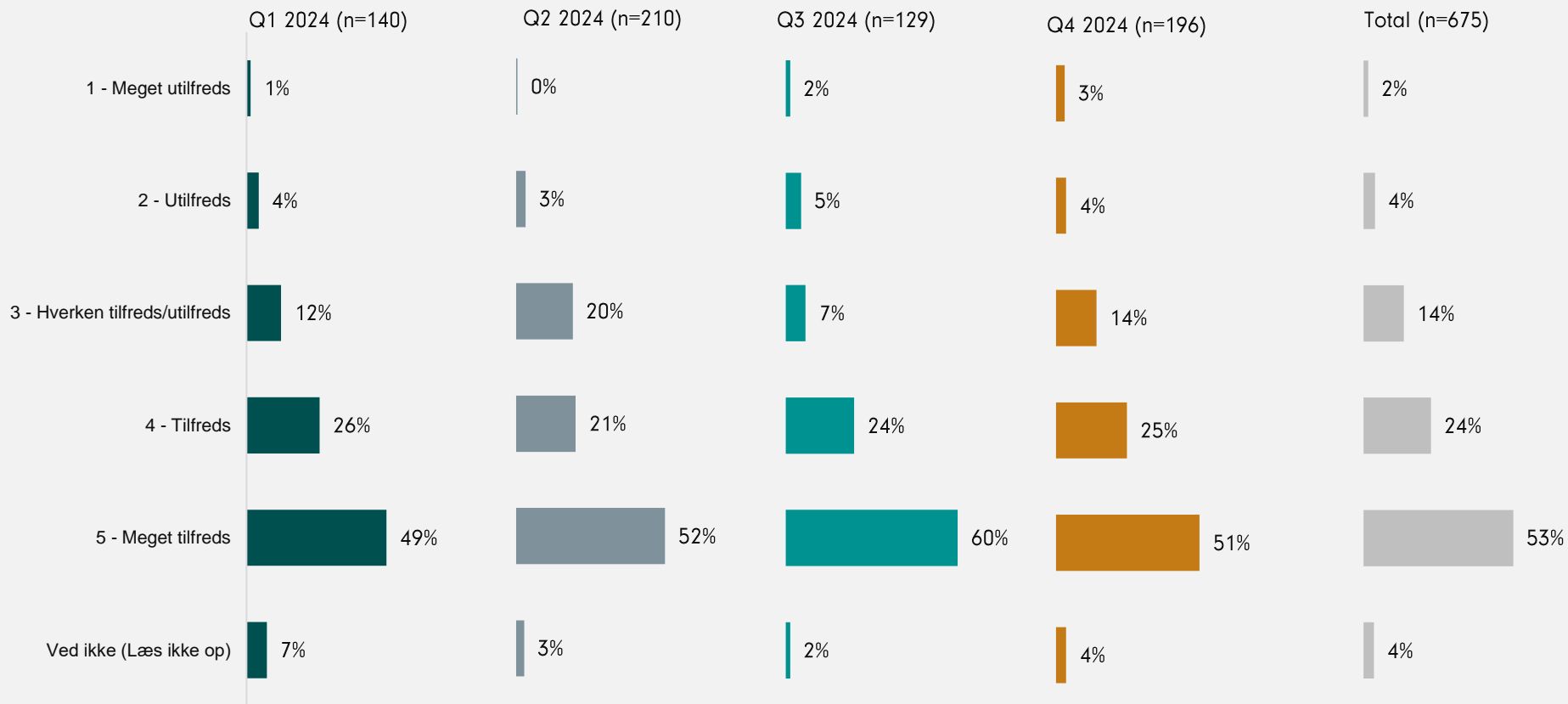
# 14% synes, det er svært at oprette sig som bruger for at kunne bestille

H3 - For at kunne anvende hjemmeside/appen til at bestille Handicapørsel, skal man første gang oprette sig som bruger. Synes du, at det var let eller svært at oprette dig som bruger på hjemmesiden/appen? (Kun de, der har bestilt online (n=102))



# Halvdelen af brugerne af handicapkørsel er tilfredse med prisen på rejsen

H5. - Er du samlet set tilfreds med prisen på rejsen?



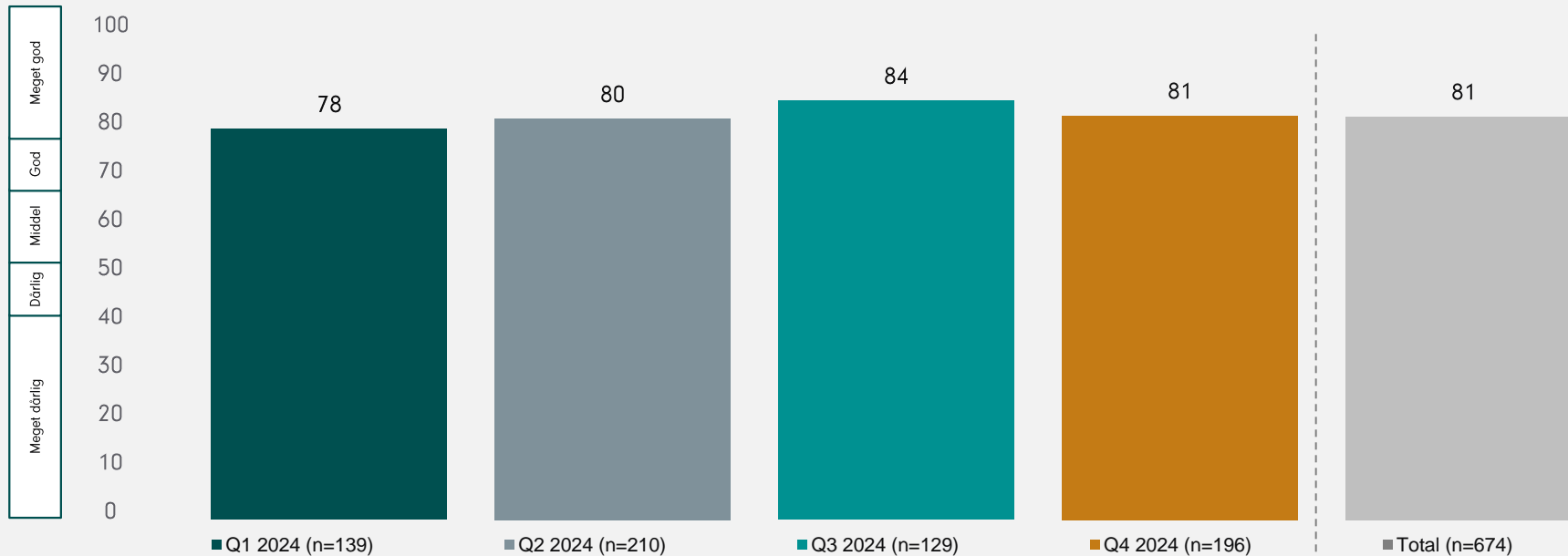


# **HANDICAPKØRSEL – UDVIKLING I 2024**



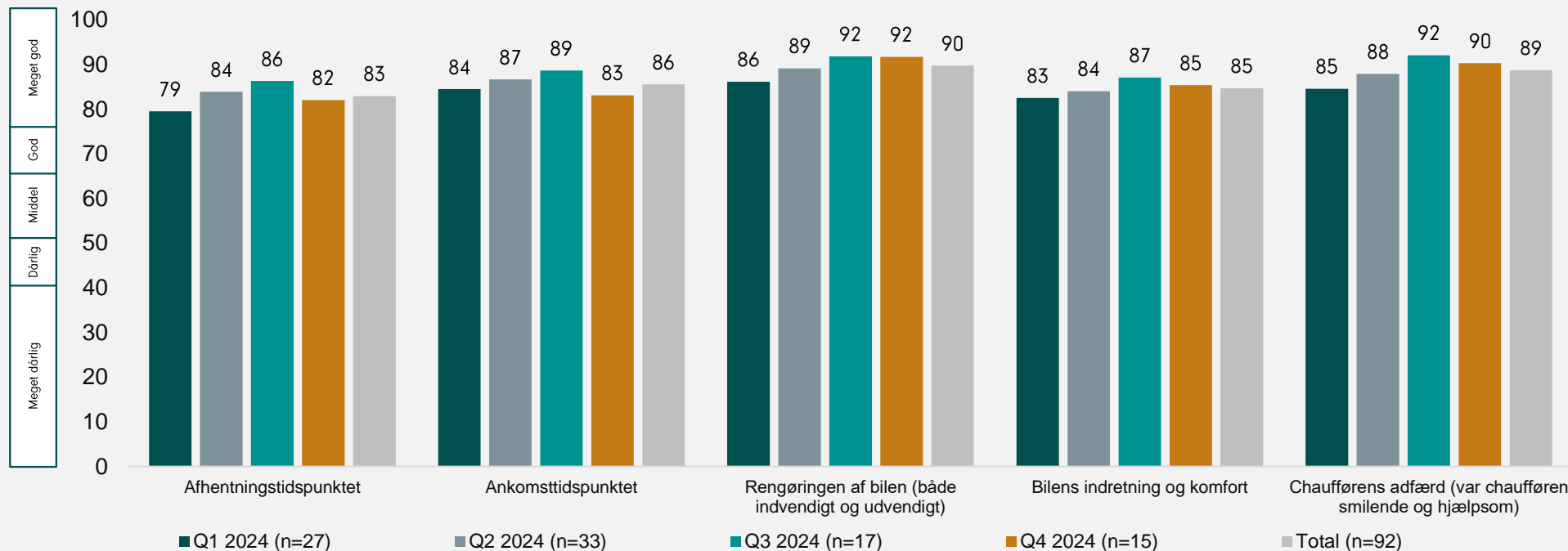
# Tilfredsheden blandt kunder, der benytter Handicapkørsel, ligger på et særligt flot niveau i Q3 2024

Q5. Hvor tilfreds er du generelt med Flextrafik?



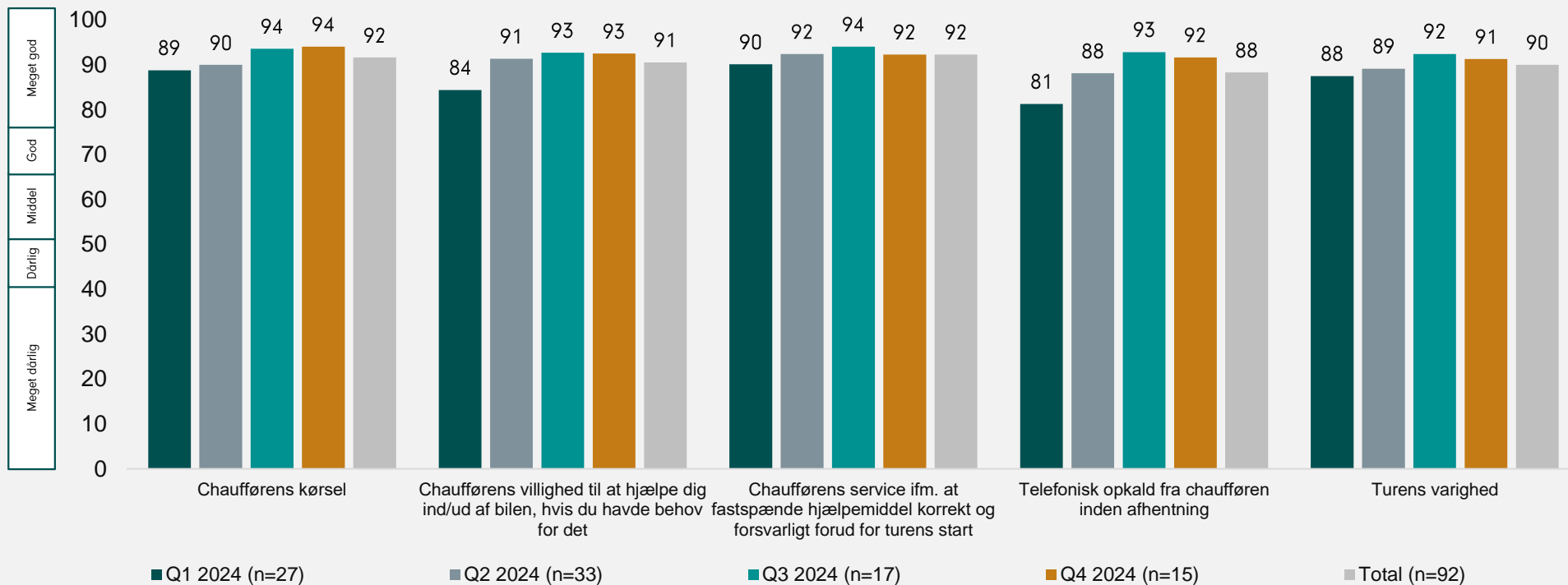
# Der er særligt høj tilfredshed på tværs af parametre i Q3 2024

Q10 - Hvor tilfreds er du alt i alt med følgende ting i forhold til din tur med flextrafik



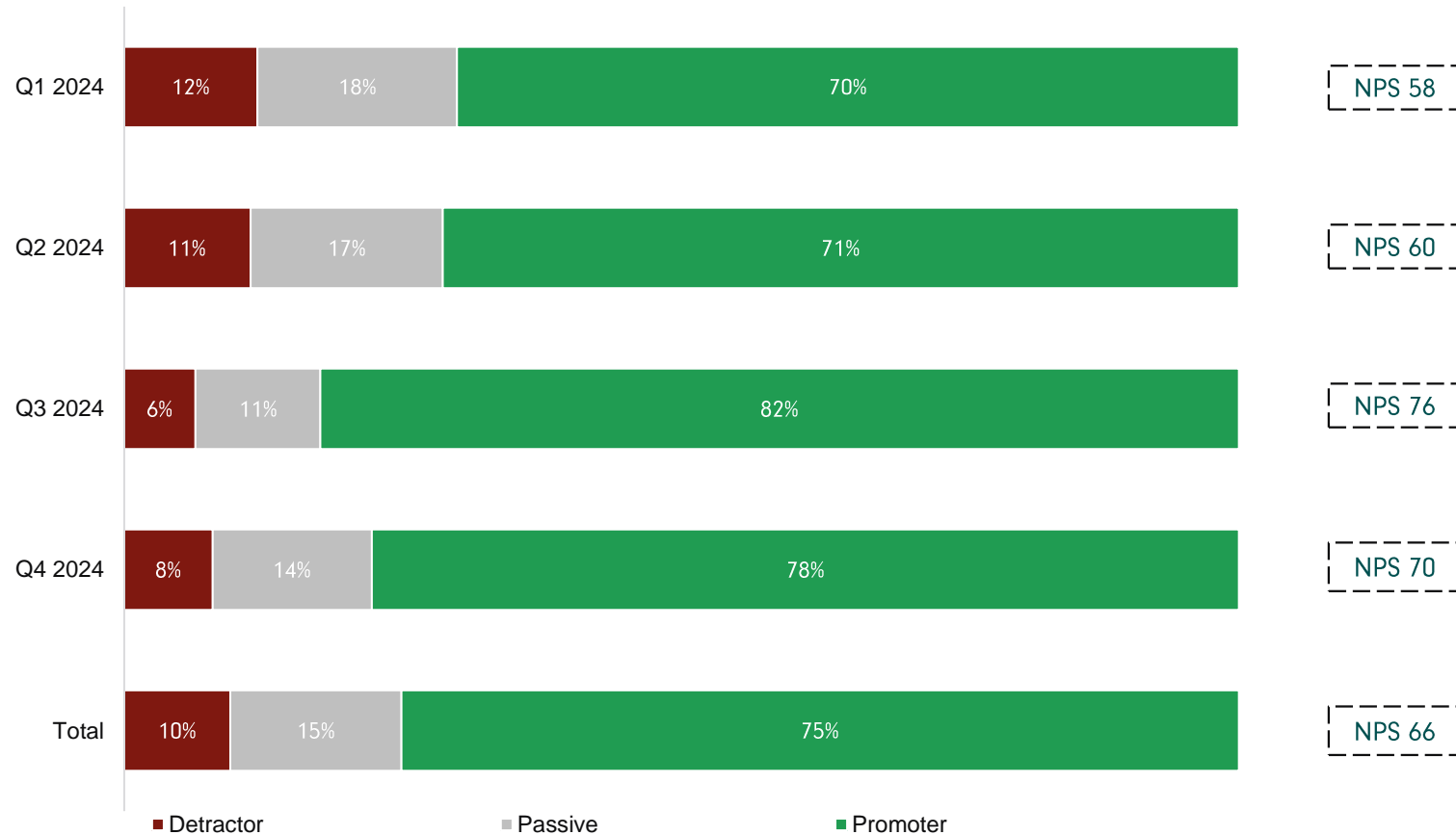
Der er ligeledes høj tilfredshed på de øvrige tilfredshedsparametre, med særligt høj tilfredshed i Q3 2024

Q10 - Hvor tilfreds er du alt i alt med følgende ting i forhold til din tur med flextrafik



## NPS-SCORE // HANDICAPKØRSEL

På tværs af kvartaler er der en utroligt høj NPS-score for Handicapkørsel

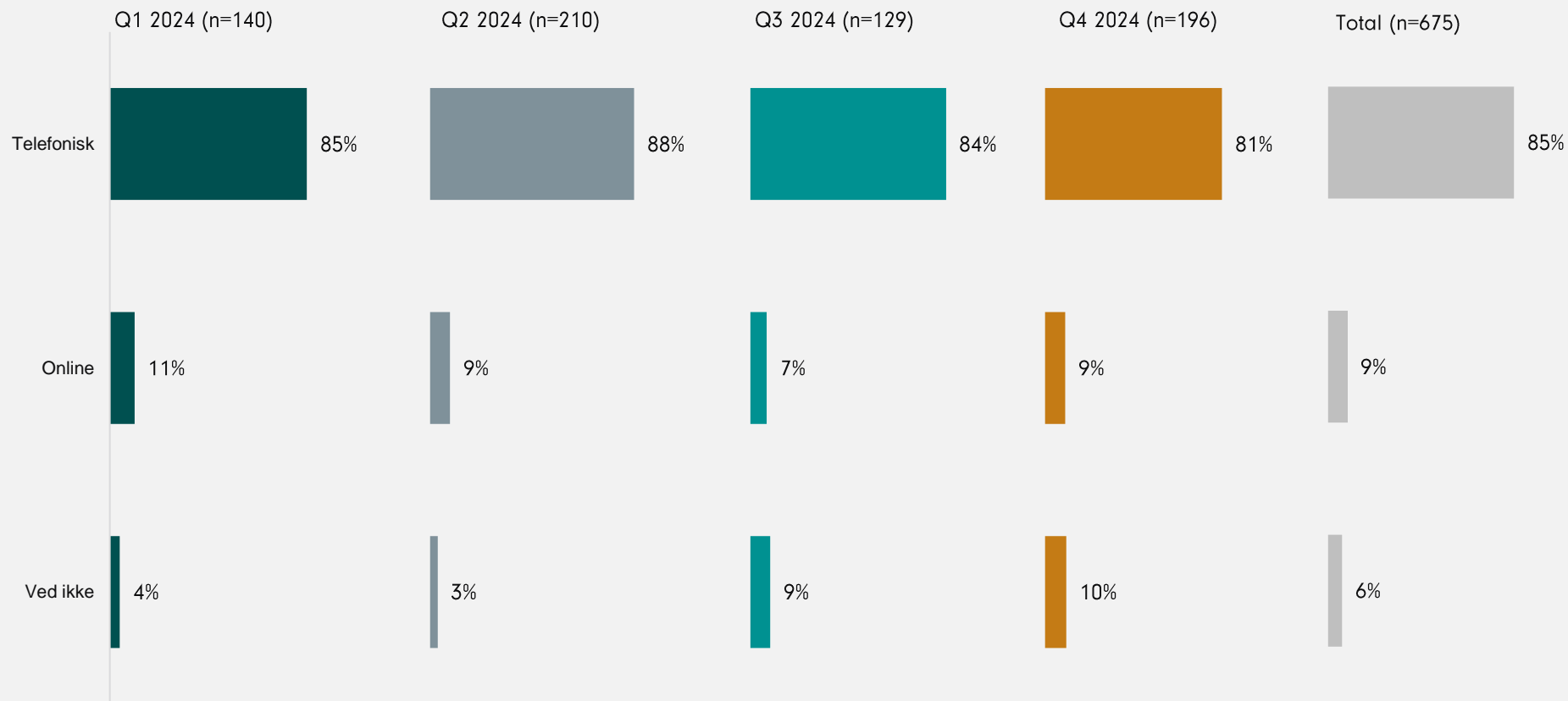


I hvilken grad vil du anbefale x til andre, fx. venner, familie og kollegaer?  
Note: Promoters% - Detractors% = samlet NPSscore.



# 85% bestilte turen telefonisk, mens kun 9% har bestilt online

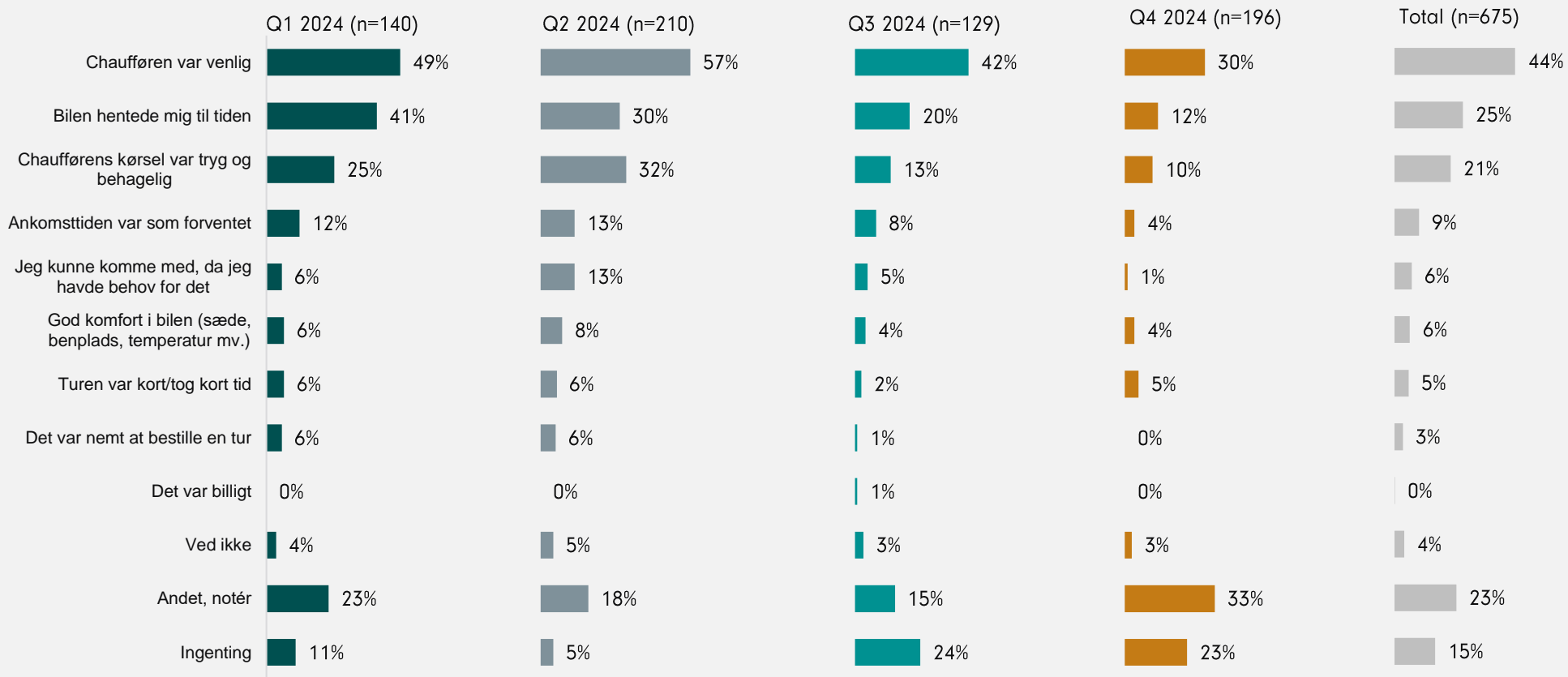
Q2 - Hvordan bestilte du/I turen med Flextrafik?





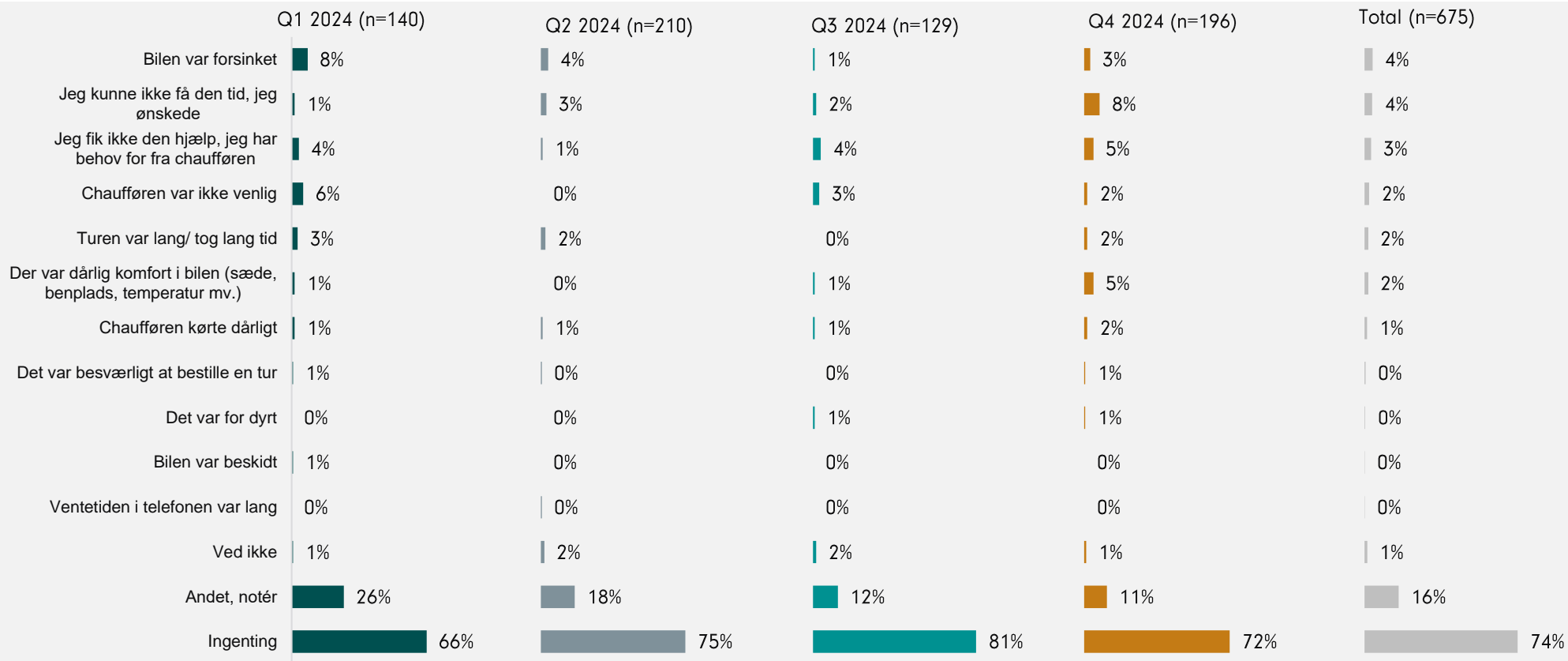
# Særligt i Q1 og Q2 2024 oplevede passagererne at blive hentet til tiden

Q6. - Hvad synes du var godt ved turen?



# Generelt er der meget få, der kan sætte en finger på noget negativt ved turen

Q7. - Hvad synes du var dårligt ved turen med handicapkørsel?

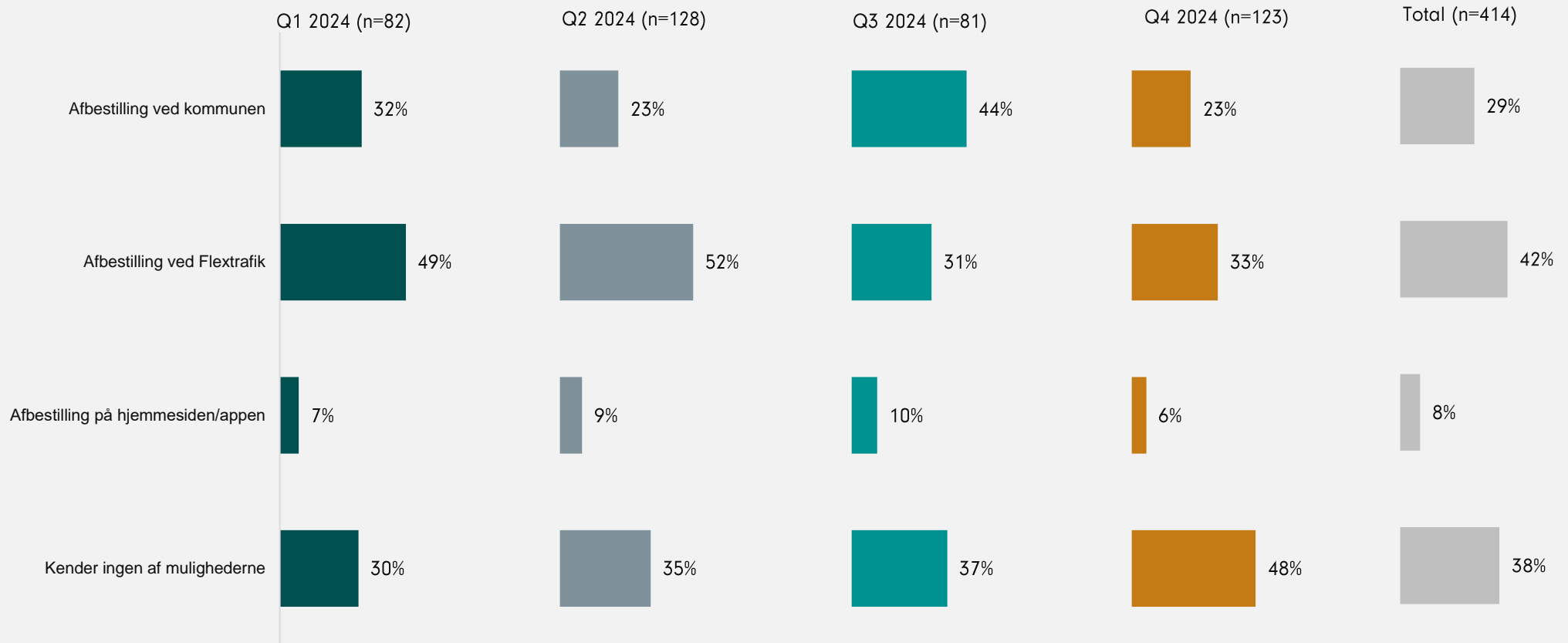


An aerial photograph of a body of water with a teal or emerald green hue. The water's surface is textured with small ripples and a prominent white wake from a boat, which curves from the top right towards the center. The overall scene is serene and natural.

**KOMMUNAL KØRSEL – UNIKKE SPØRGSMÅL**

# 38% af passagerne, der benytter Kommunal Kørsel, kender ikke til nogen af afbestillingsmulighederne

K1. - Hvilke afbestillingsmuligheder kender du?



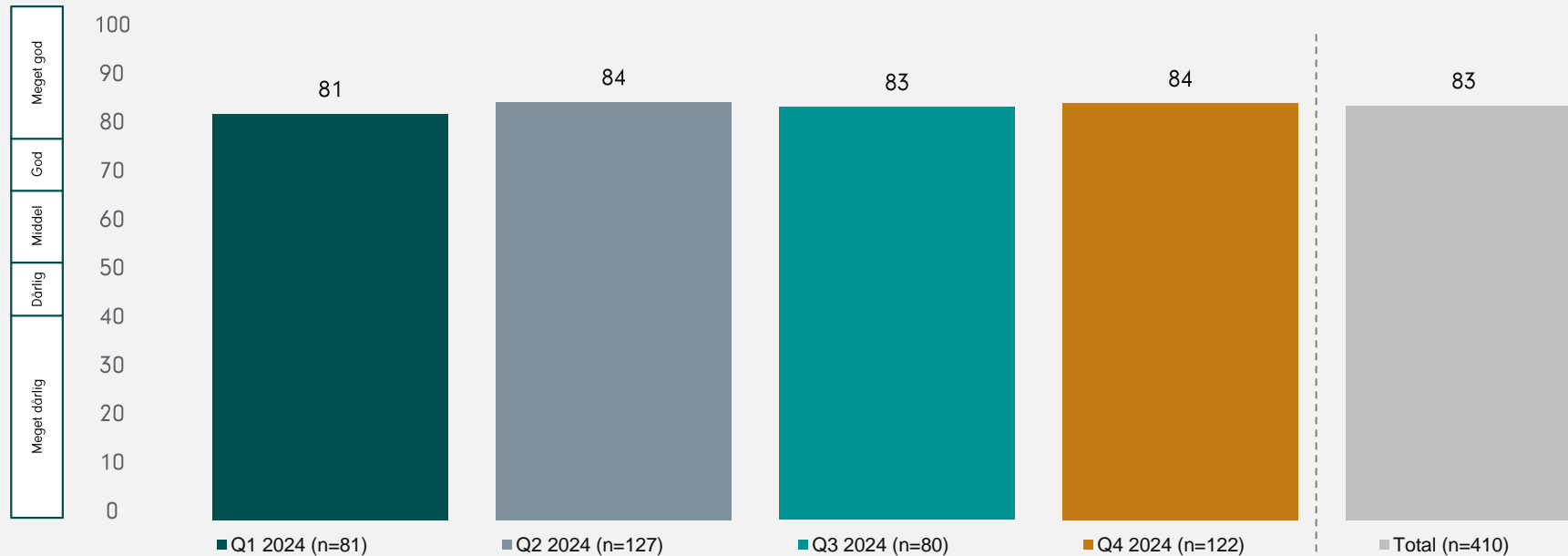




# KOMMUNAL KØRSEL – UDVIKLING I 2024

Tilfredsheden blandt kunder, der anvender kommunal kørsel, ligger på et stabilt højt niveau i samtlige kvartaler i 2024

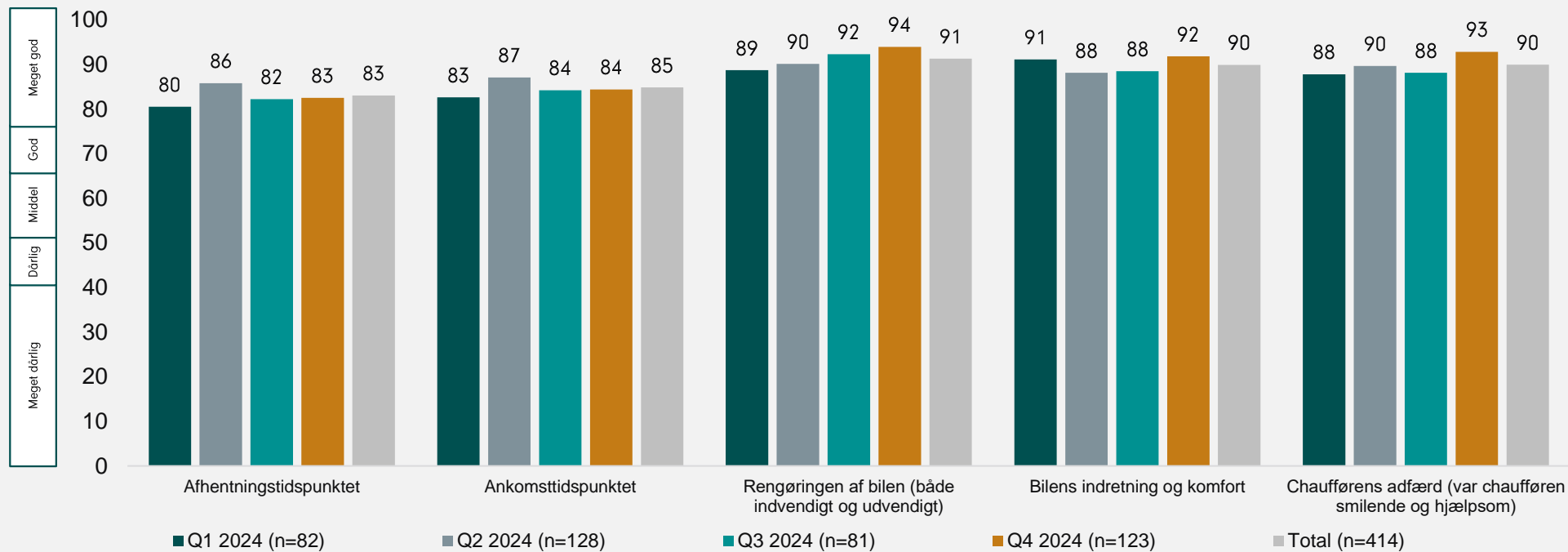
Q5. Hvor tilfreds er du generelt med Flextrafik?





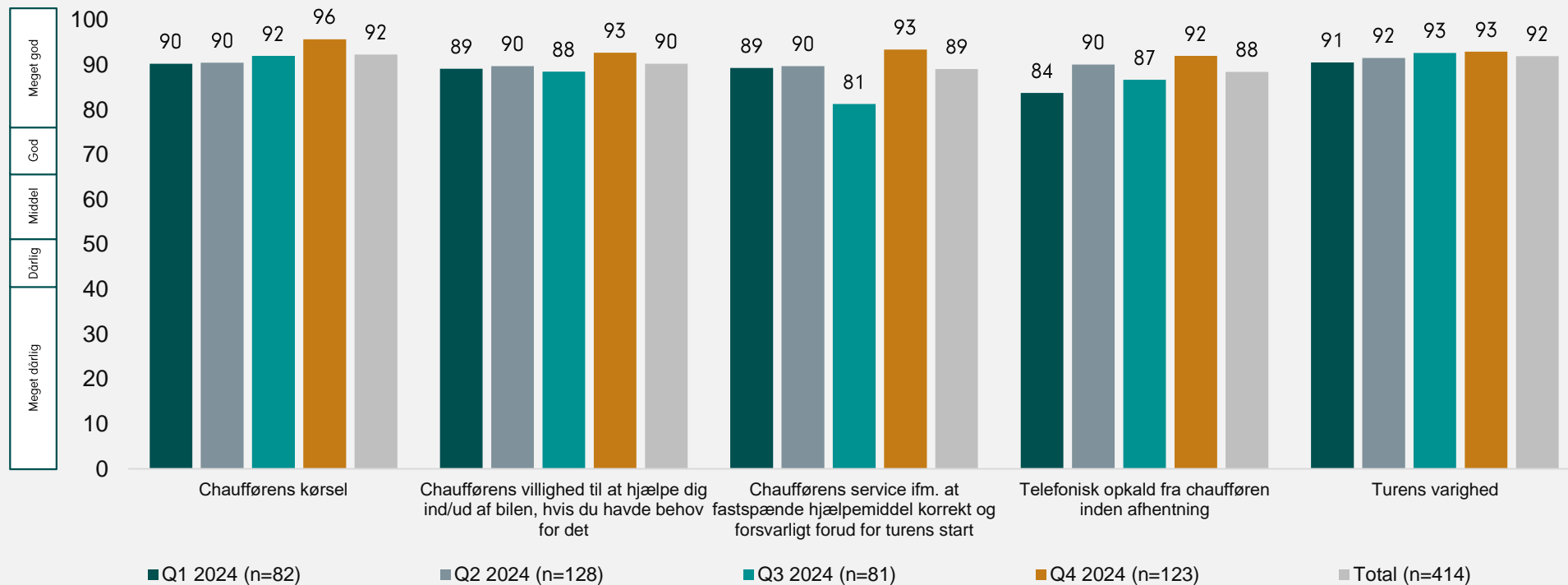
Der er særligt høj tilfredshed afhentnings- og ankomsttidspunktet i Q2 – generelt er tilfredsheden stabil i perioden

Q10 - Hvor tilfreds er du alt i alt med følgende ting i forhold til din tur med flextrafik



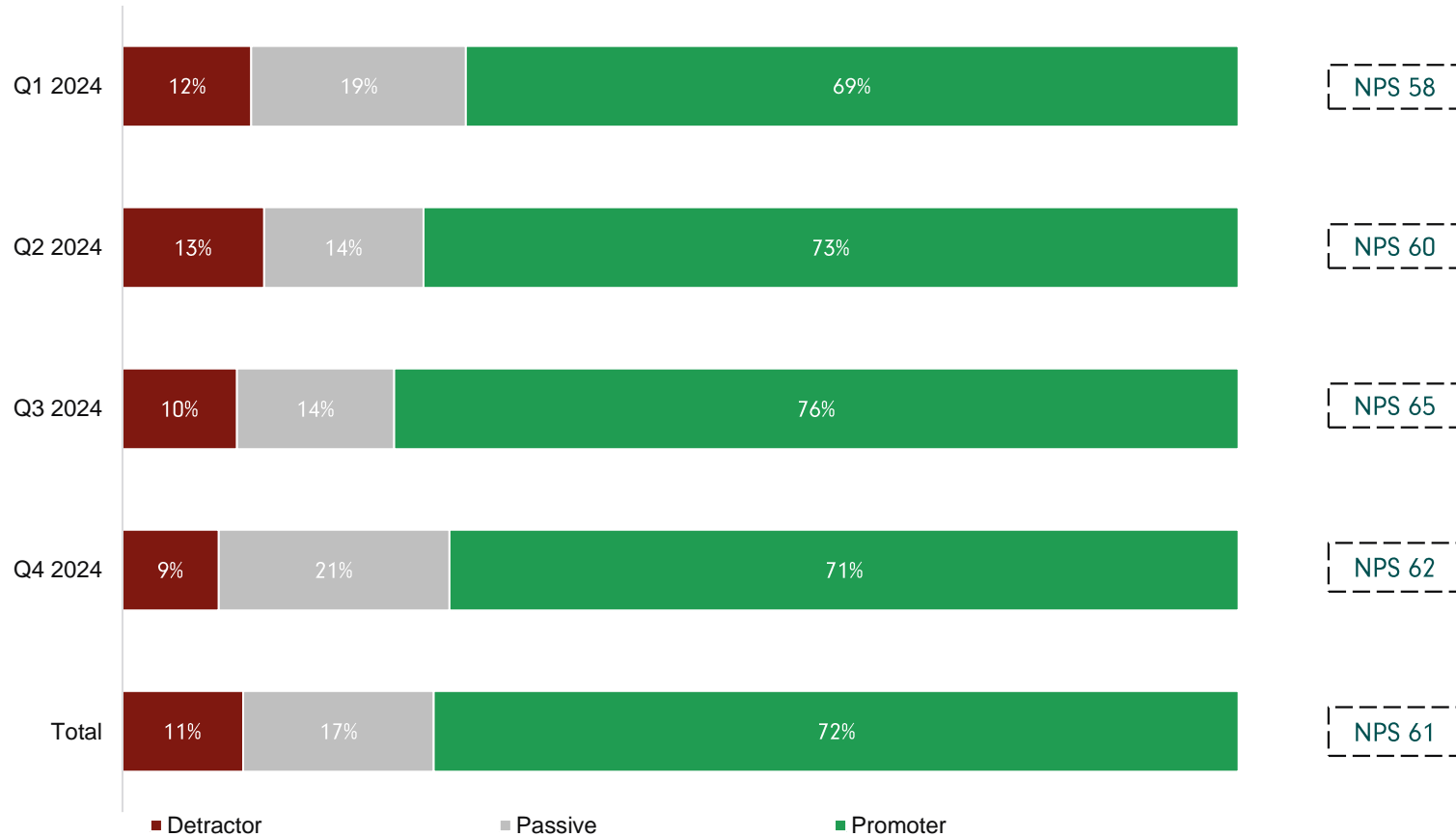
I Q4 er der særligt høj tilfredshed med chaufføren – både ift. kørsel, hjælp og service

Q10 - Hvor tilfreds er du alt i alt med følgende ting i forhold til din tur med flextrafik



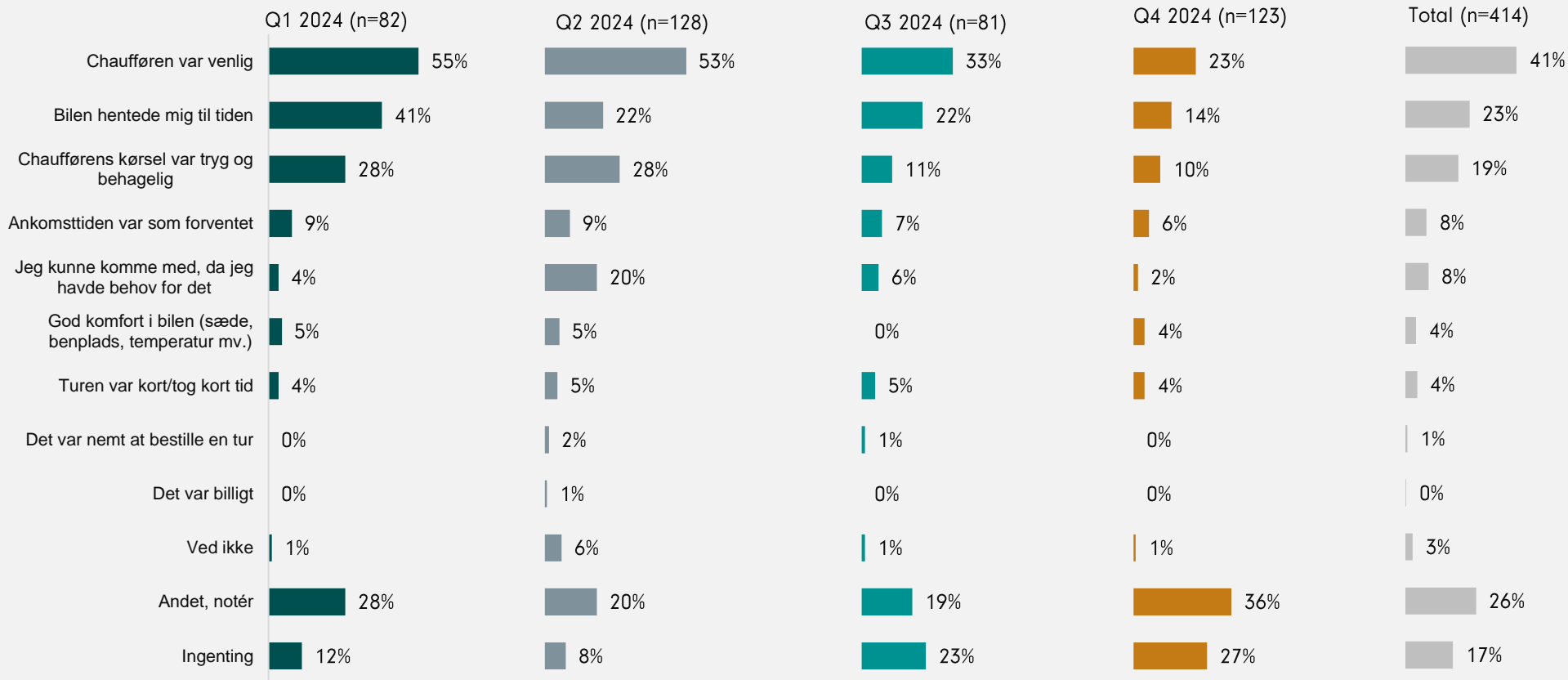
## NPS-SCORE // KOMMUNAL KØRSEL

Der var særligt høj NPS i Q3 2024



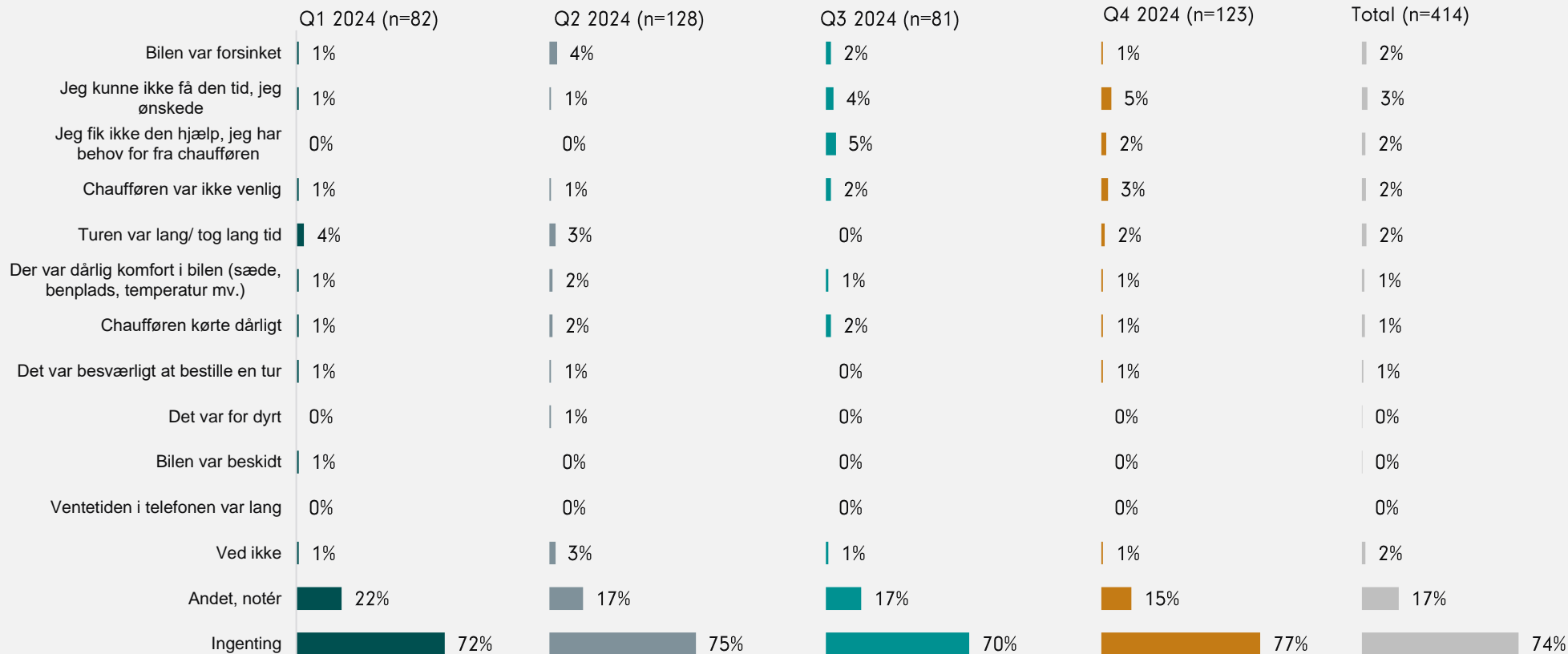
## Særligt i Q1 og Q2 var der positive oplevelser med chaufføren

Q6. - Hvad synes du var godt ved turen?



# Generelt er der meget få, der kan sætte en finger på noget negativt ved turen

Q7. - Hvad synes du var dårligt ved turen med kommunal kørsel?



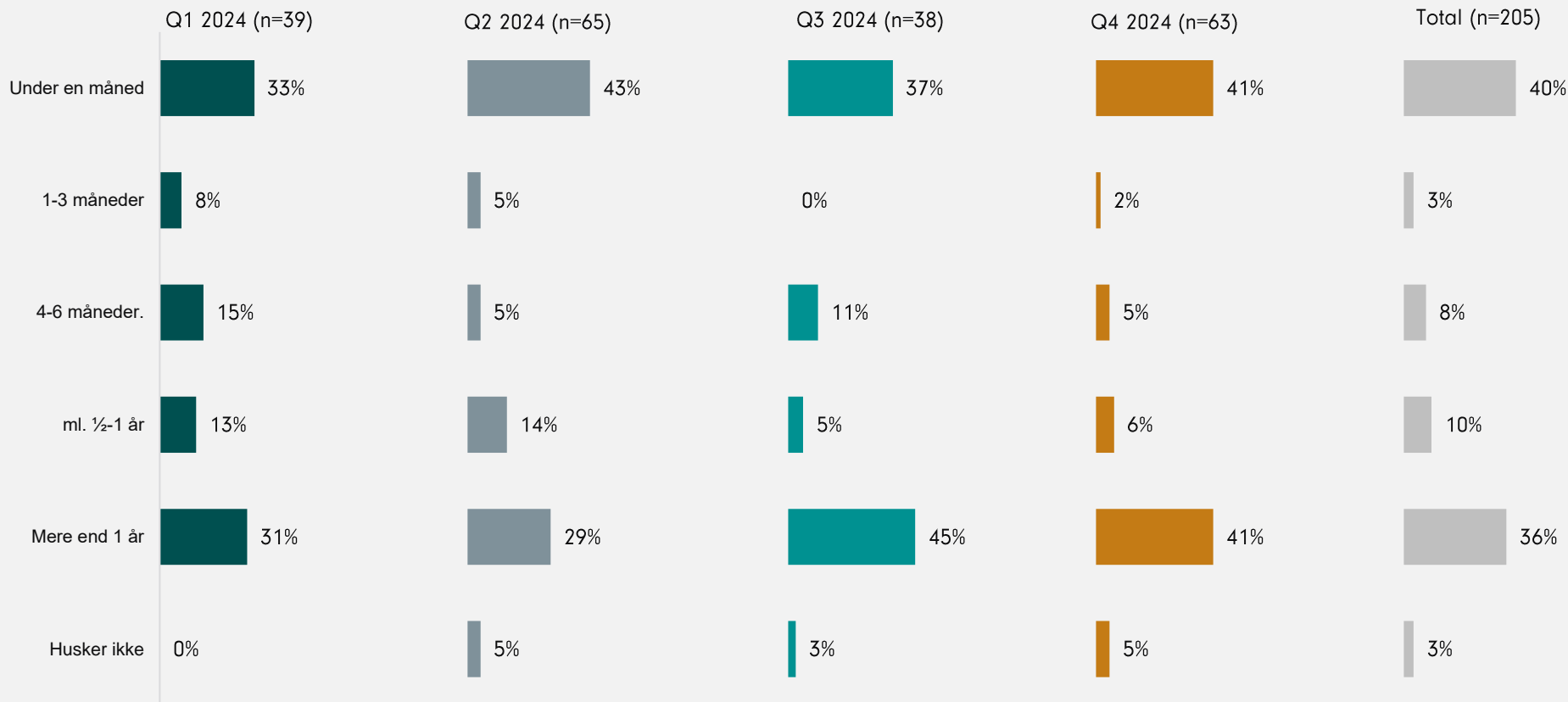


**PLUSTUR – UNIKKE SPØRGSMÅL**



# 40% har anvendt Rejseplanen til at bestille Plusture i under 1 måned

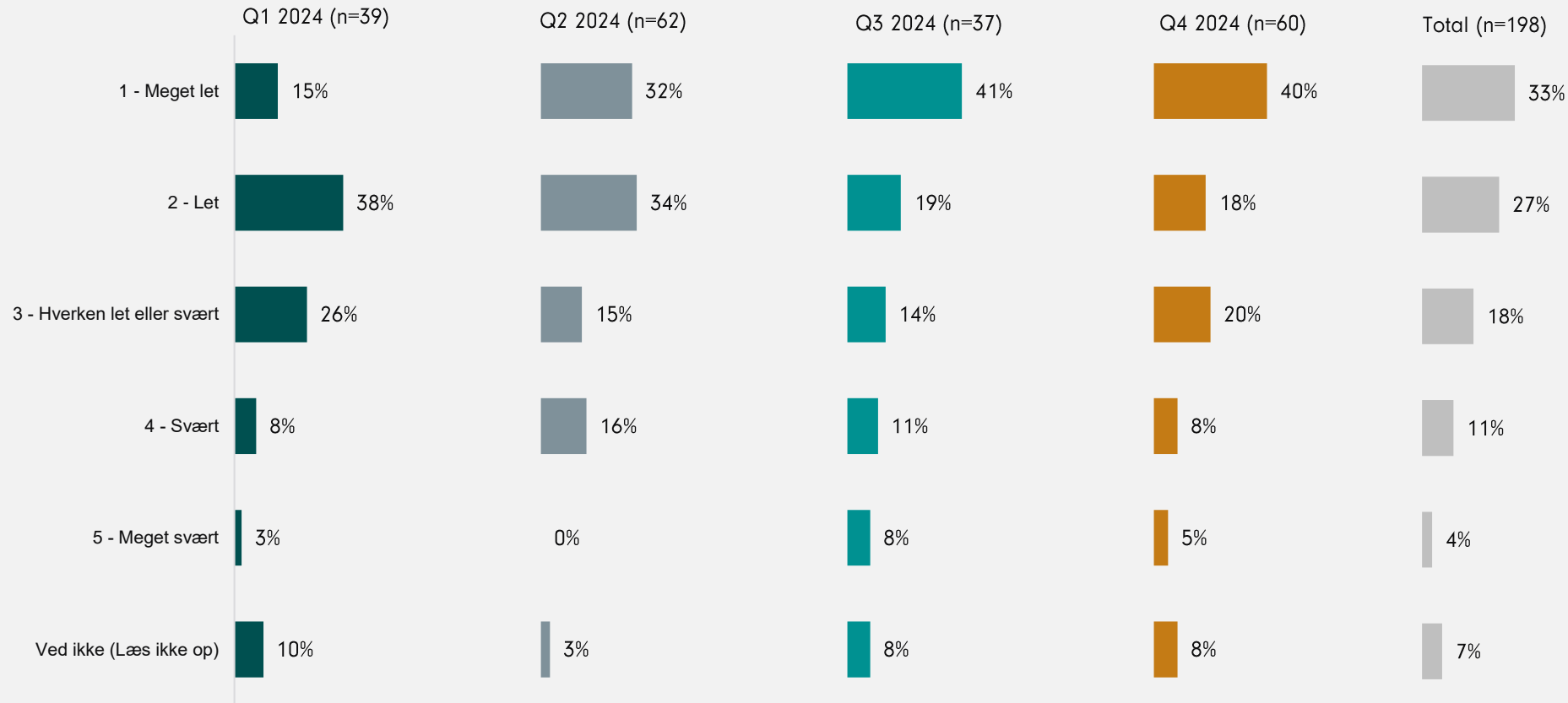
P1 - Hvor længe har du anvendt Rejseplanen til at bestille Plusture?



# Størstedelen synes, det er nemt at oprette sig som bruger, når man skal bestille Plusture

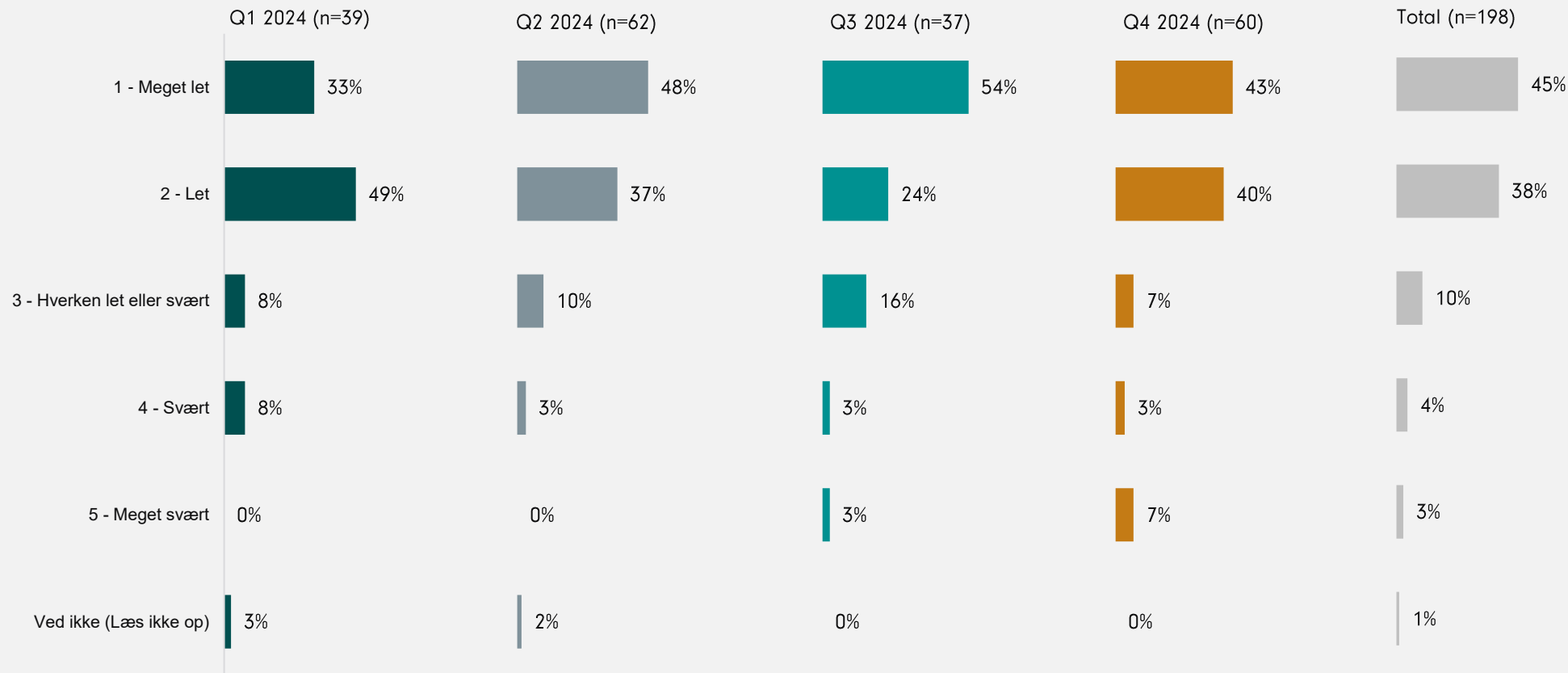
## Plusture

P2 - For at kunne anvende Rejseplanen til at bestille Plusture, skal man første gang oprette sig som bruger. Synes du, at det var let eller svært at oprette dig som bruger?



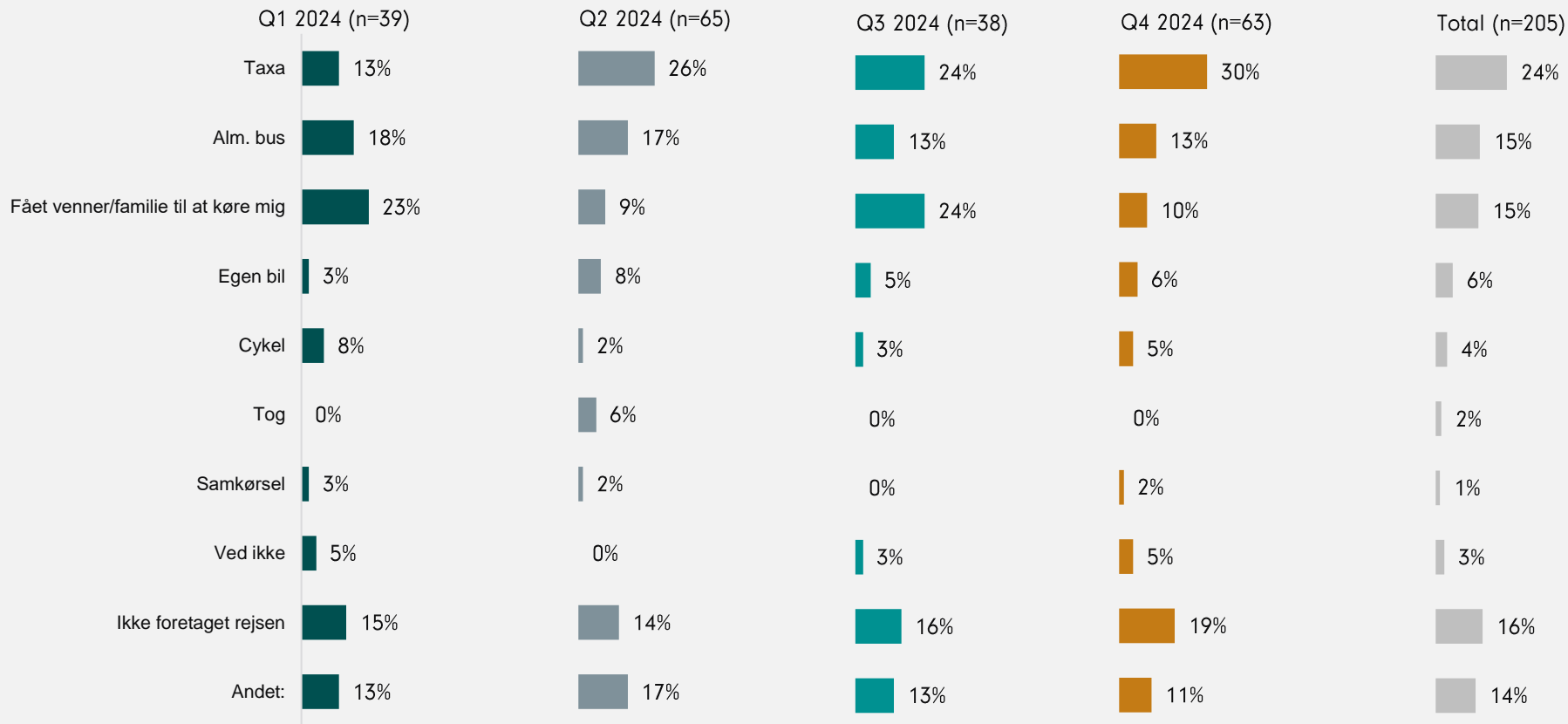
# Langt størstedelen af passagerne synes det er meget let at bestille Plusture via Rejseplanen

🗨️ P4 - Synes du, at det er let eller svært at bestille Plusture via Rejseplanen?



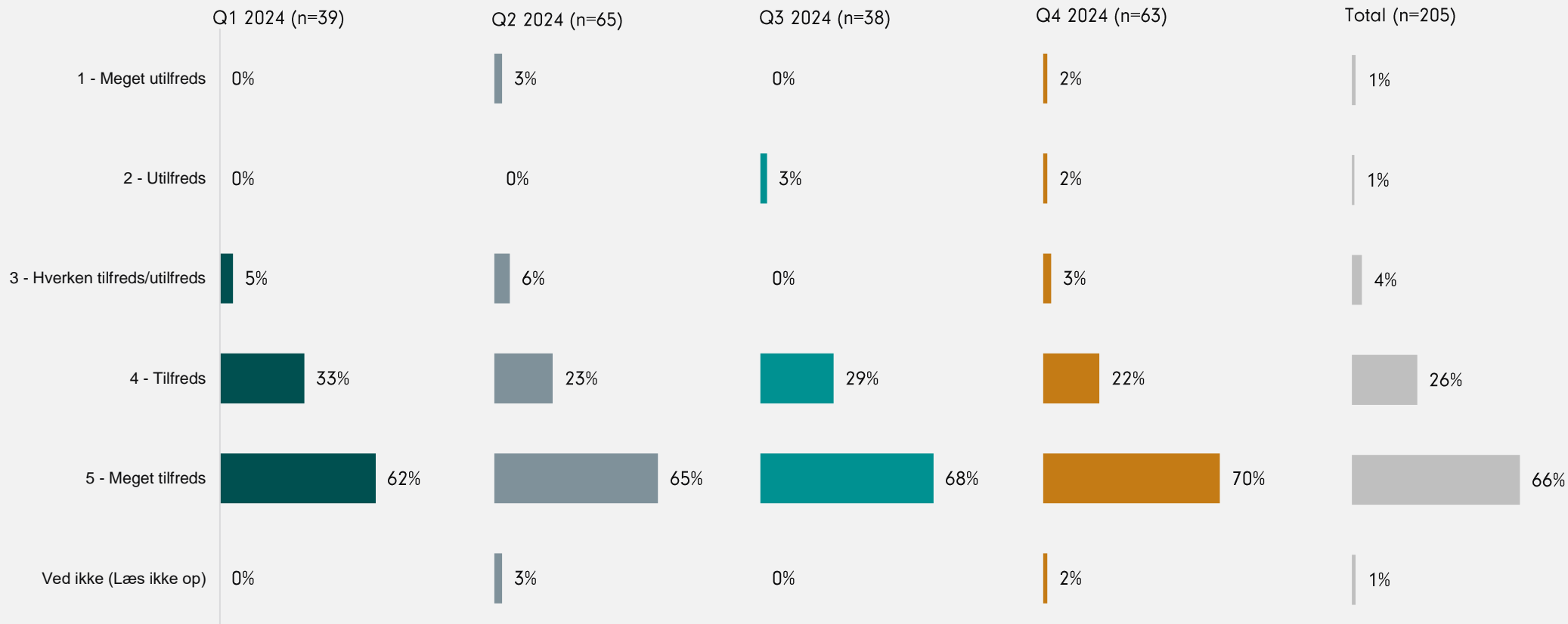
# Hvis man ikke havde Plustur til rådighed, ville man særligt anvende taxa og bus

🗨️ P6 - Hvis du ikke havde haft Plustur til rådighed på din tur d. (Scr4\_Dato) kl. (Scr2\_Lovet\_Starttid), hvilket andet transportmiddel ville du så have benyttet som erstatning for denne rejse?



# Der er generelt høj tilfredshed med prisen for at rejse med Plustur

🗨️ P7. - Hvor tilfreds er du med prisen på rejsen?



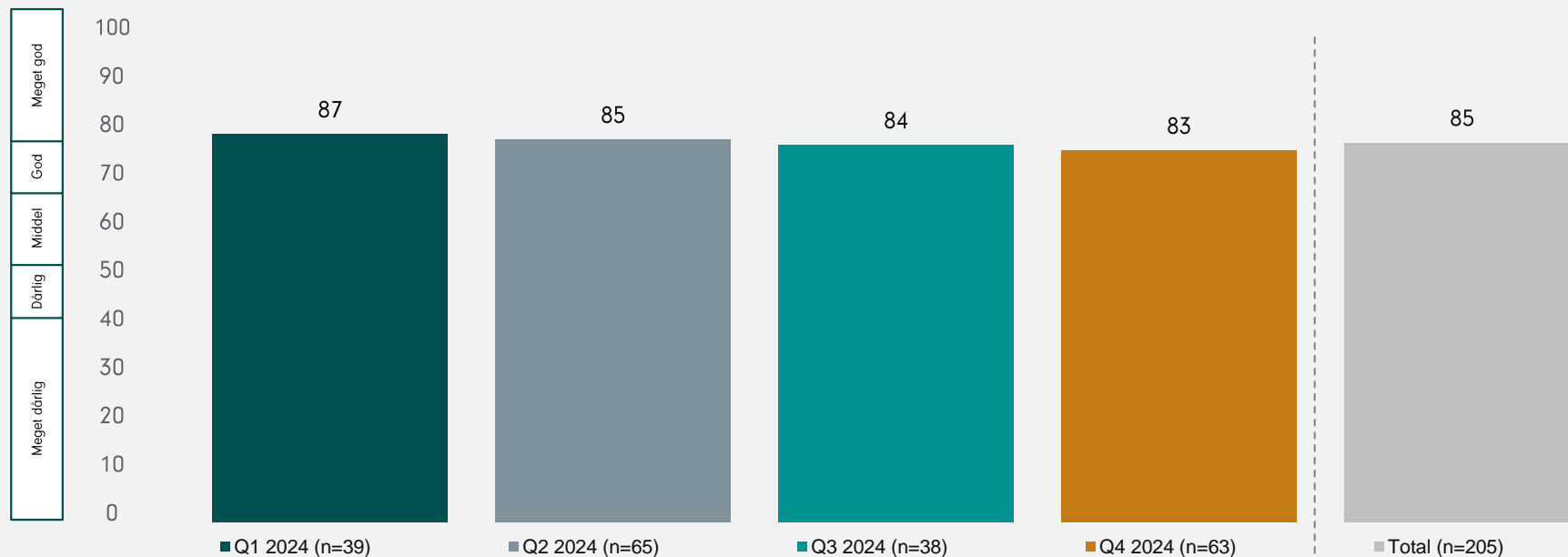
An aerial photograph of a teal-colored body of water, likely a lake or a wide river. The water is textured with small ripples and a prominent white wake from a boat moving across it. The overall color is a deep, vibrant teal.

**PLUSTUR – UDVIKLING I 2024**



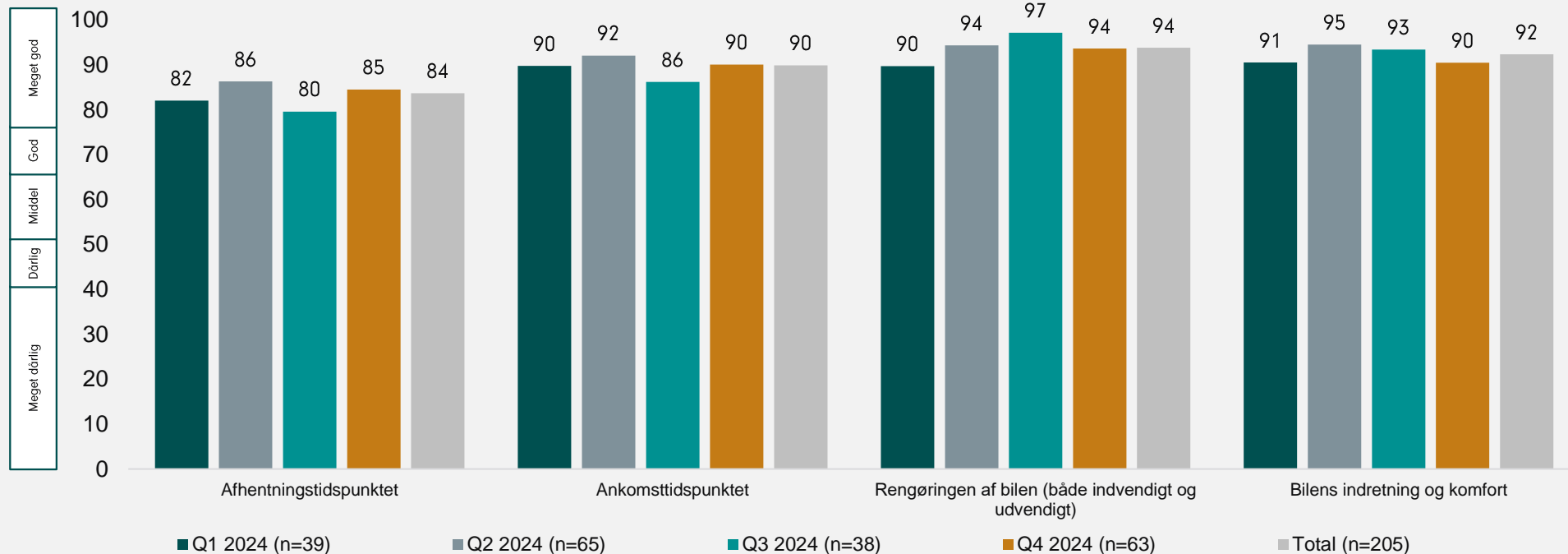
Tilfredsheden, blandt rejsende med plustur, ligger på et stabilt højt niveau i samtlige kvartaler i 2024

Q5. Hvor tilfreds er du generelt med Flextrafik?



Der er særligt høj tilfredshed afhentnings- og ankomsttidspunktet i Q2 – generelt er tilfredsheden stabil i perioden

Q10 - Hvor tilfreds er du alt i alt med følgende ting i forhold til din tur med flextrafik



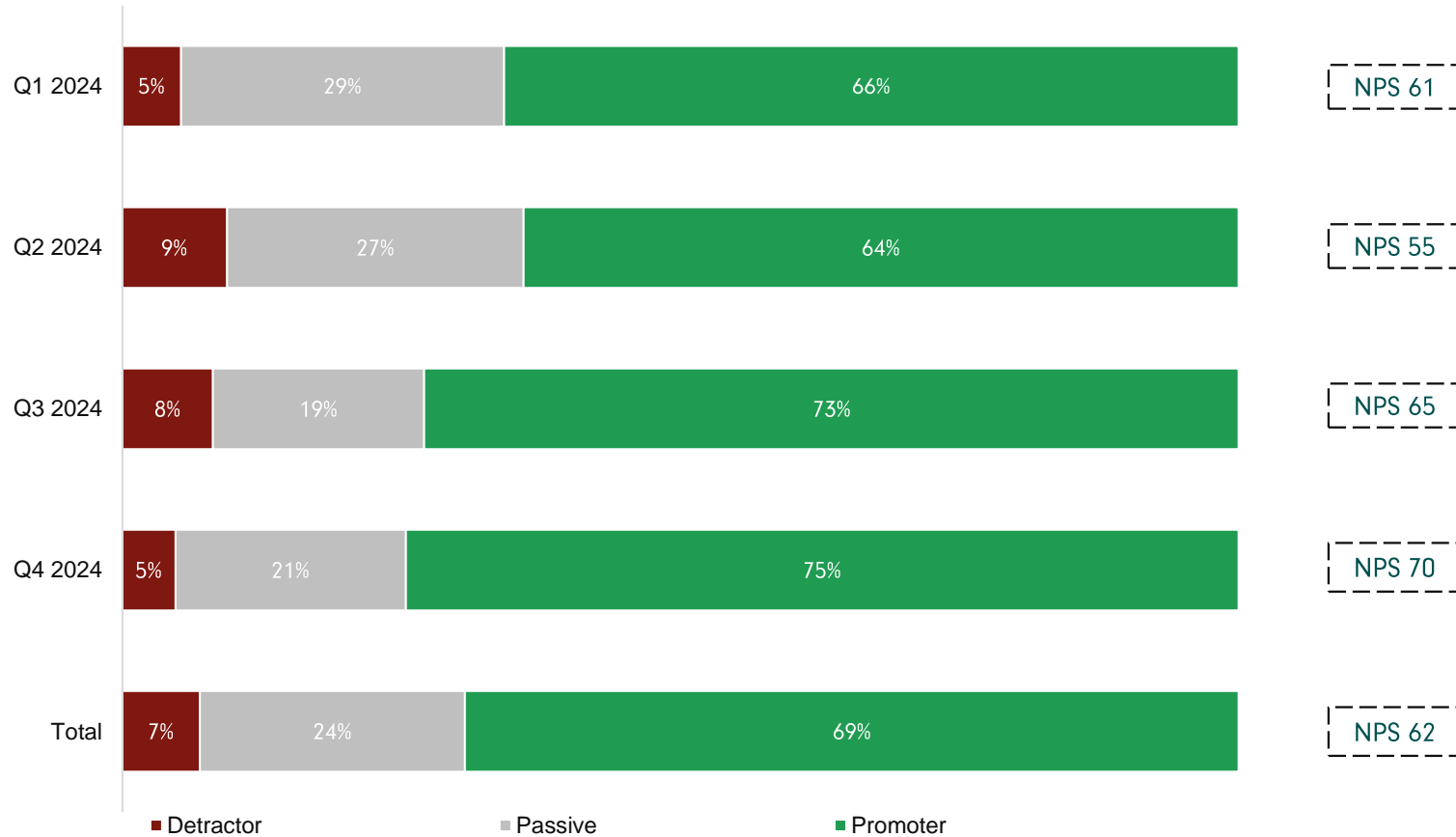
# I Q3 er der særligt høj tilfredshed med chaufførens adfærd

Q10 - Hvor tilfreds er du alt i alt med følgende ting i forhold til din tur med flextrafik



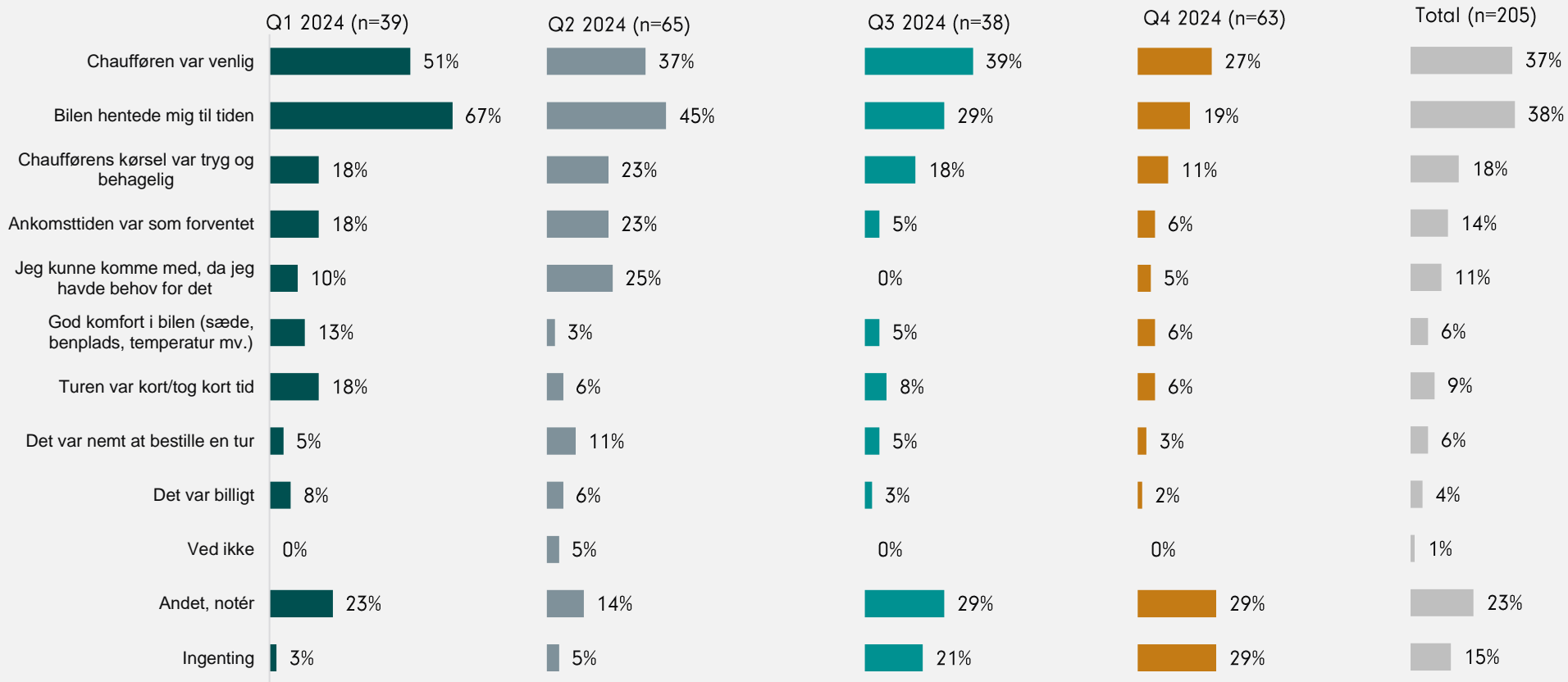
## NPS-SCORE // PLUSTUR

Der var særligt høj NPS i Q4 2024



# Særligt i Q1 2024 var der høj tilfredshed med afhentningen

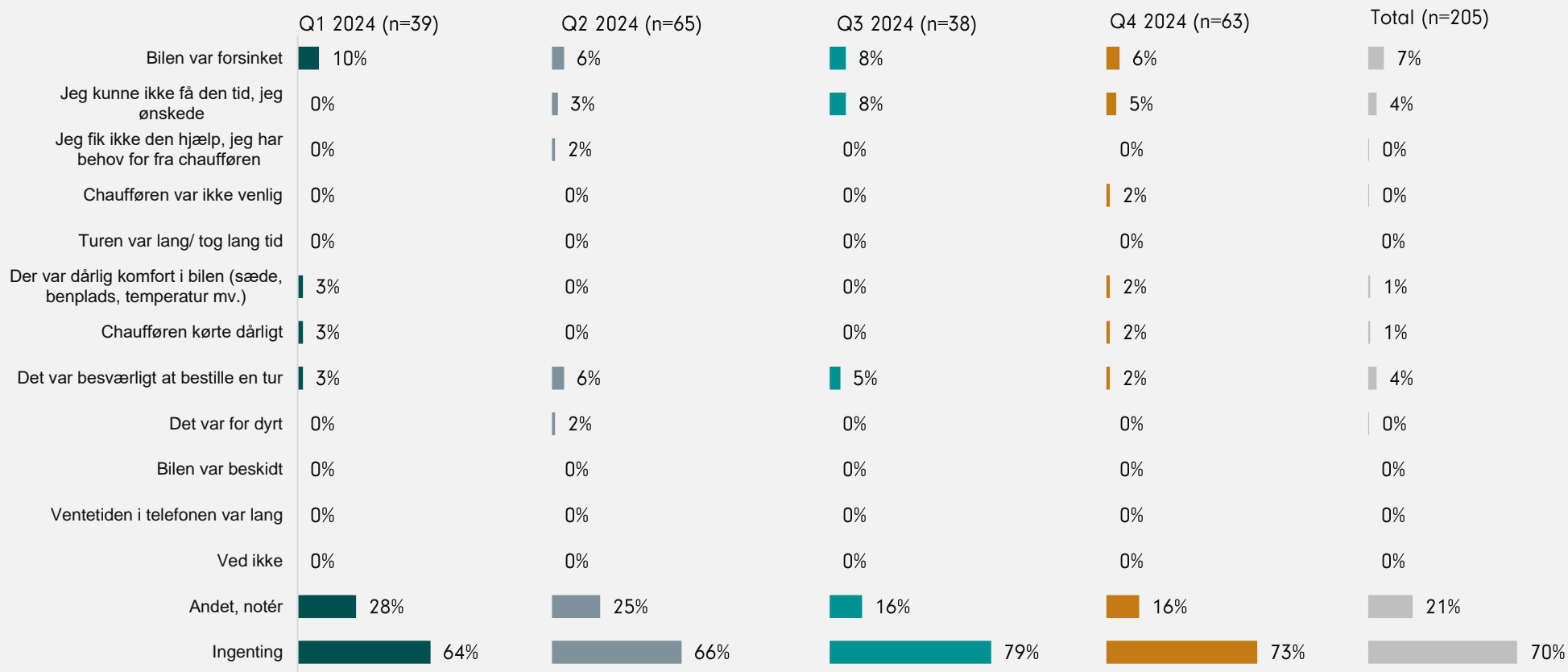
Q6. - Hvad synes du var godt ved turen?





# Generelt er der meget få, der kan sætte en finger på noget negativt ved turen

Q7. - Hvad synes du var dårligt ved turen med PLUSTUR?

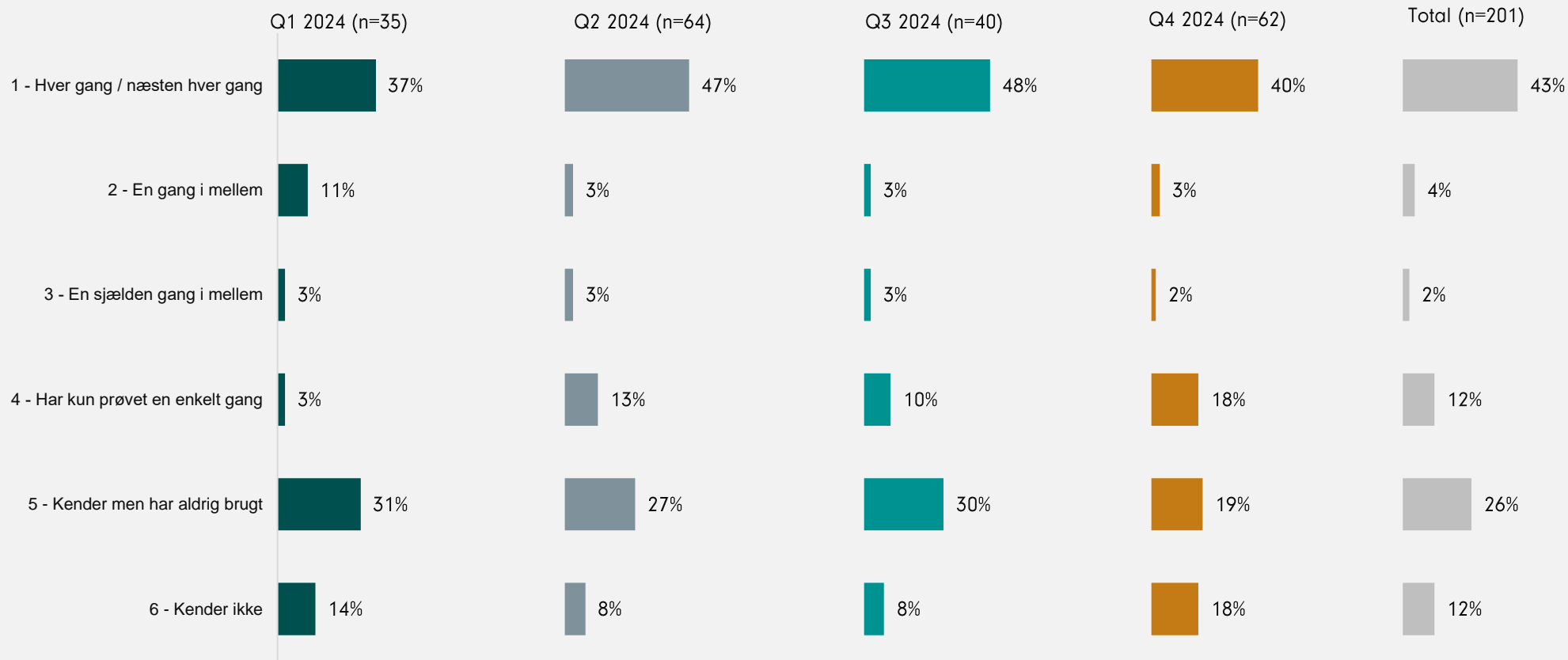




**FLEXBUS – UNIKKE SPØRGSMÅL**

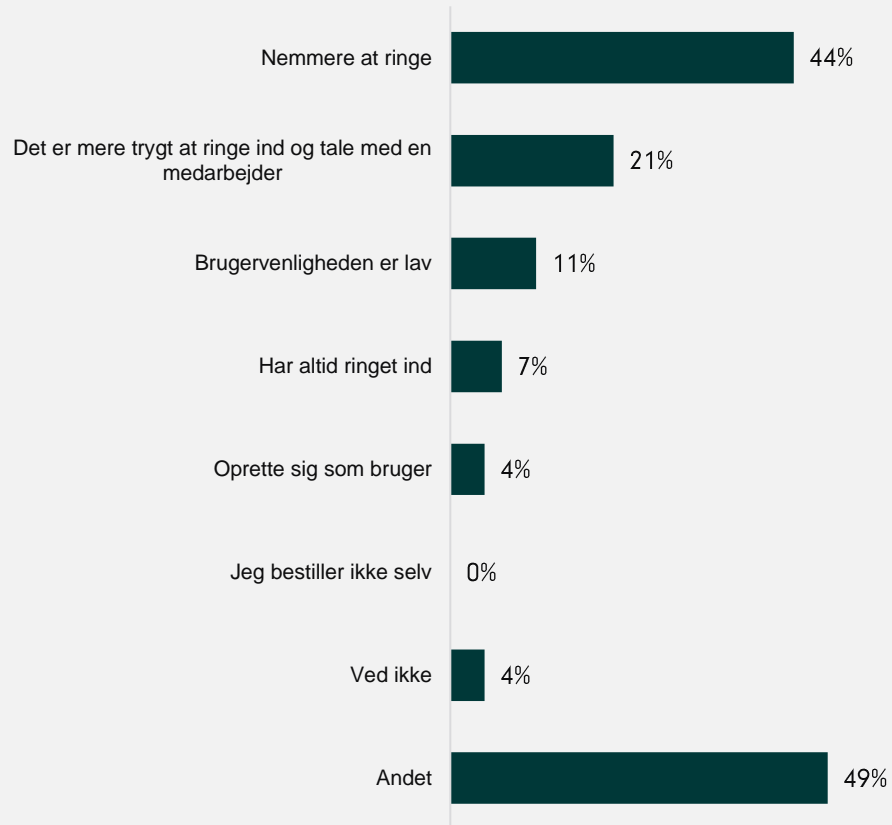
# 26% kender men har aldrig brugt Rejseplanen til at bestille en tur med Flexbus

FB1 - Hvor ofte anvender du Rejseplanen til at bestille ture med Flexbus?



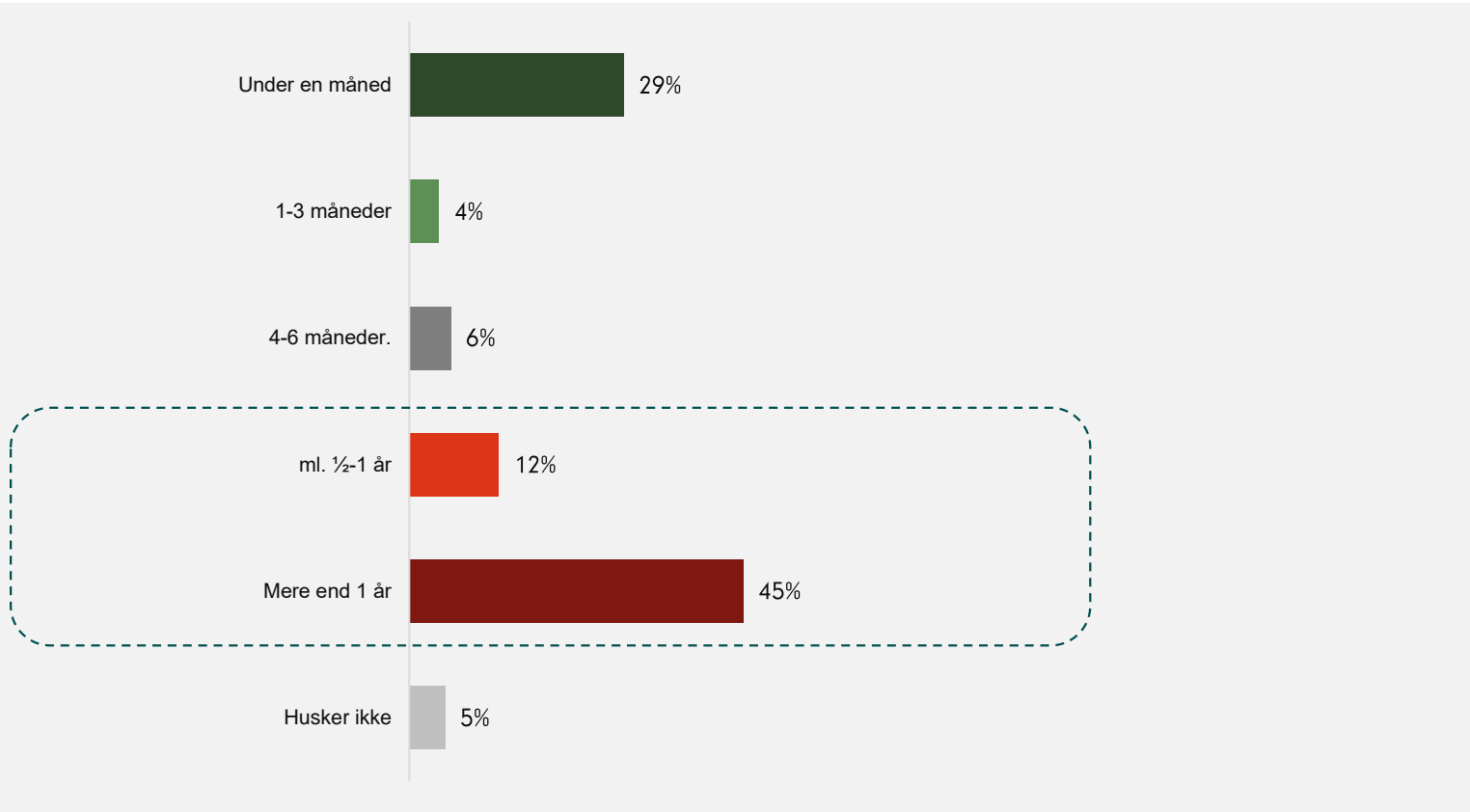
# Det vurderes at være nemmere at ringe end at benytte Rejseplanen

FB1.1. - Hvad har været din hindring for at benytte Rejseplanen oftere til Flexbus? (n=90 – de der ikke bruger Rejseplanen)



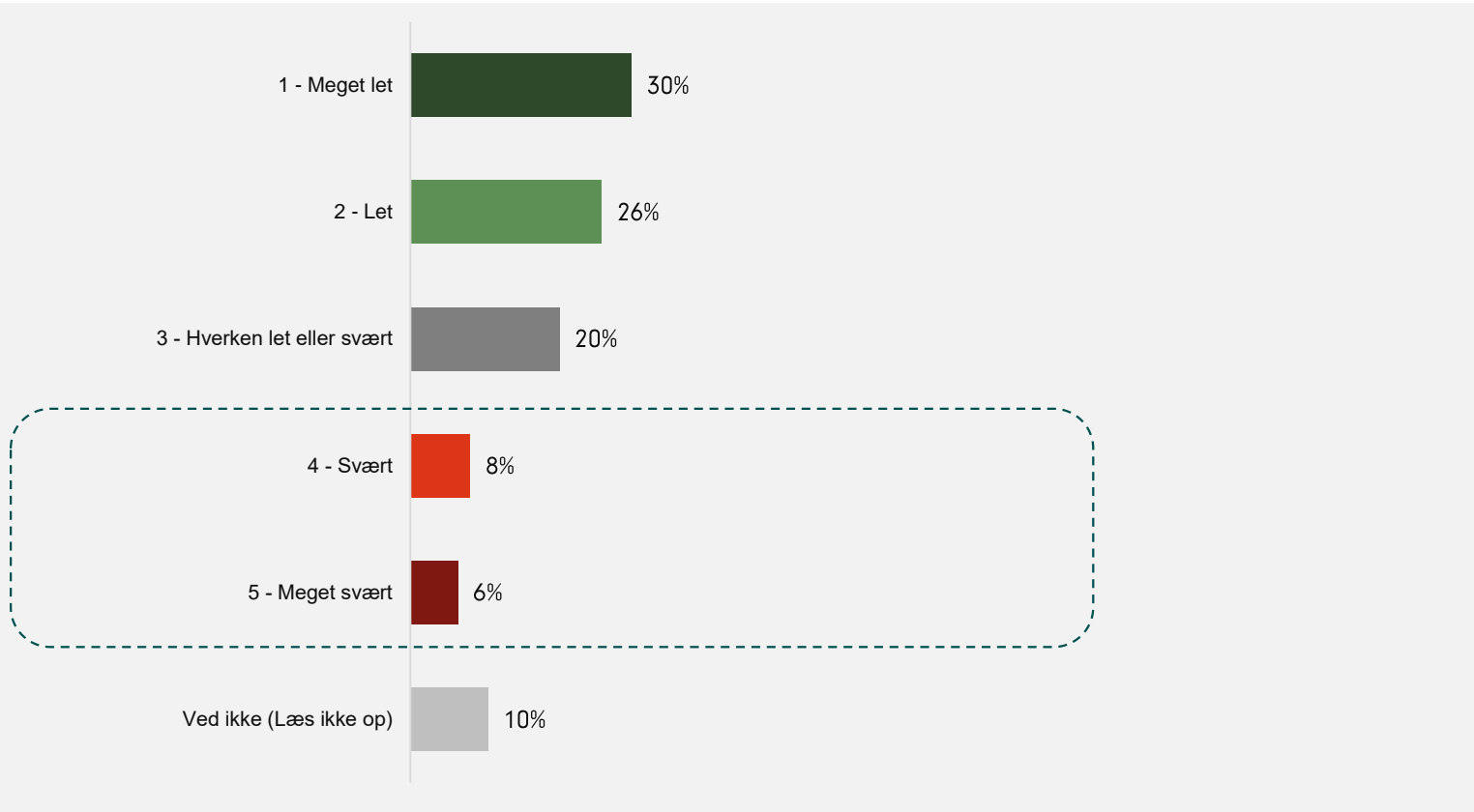
For 45% er det mere end 1 år siden, at de begyndte at bruge Rejseplanen til at bestille ture med Flexbus

FB2 - Hvor længe har du anvendt Rejseplanen til at bestille ture?



# 14% synes, det er svært at oprette sig som bruger for at kunne bestille

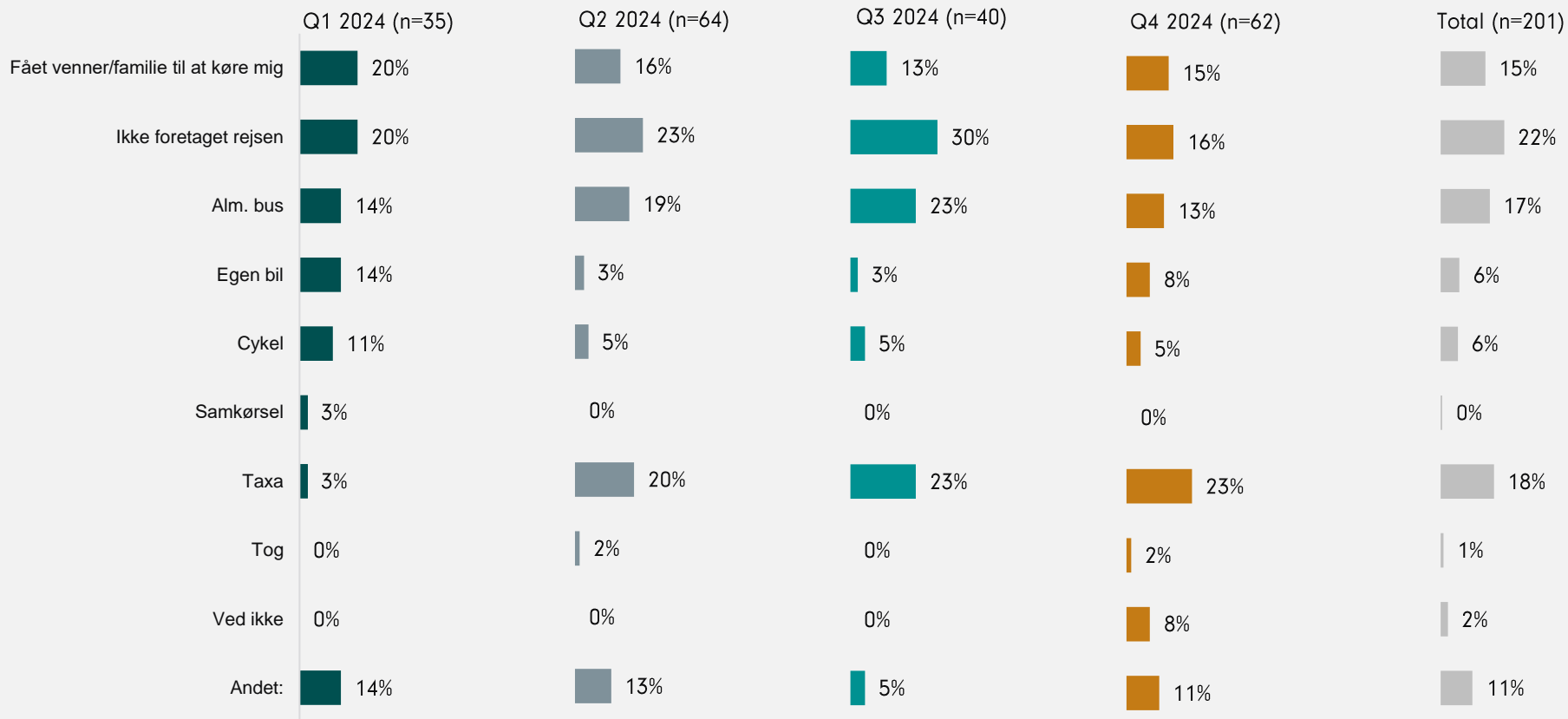
FB3 - For at kunne anvende Rejseplanen til at bestille Flexbus, skal man første gang oprette sig som bruger. Synes du, at det var let eller svært at oprette dig som bruger?





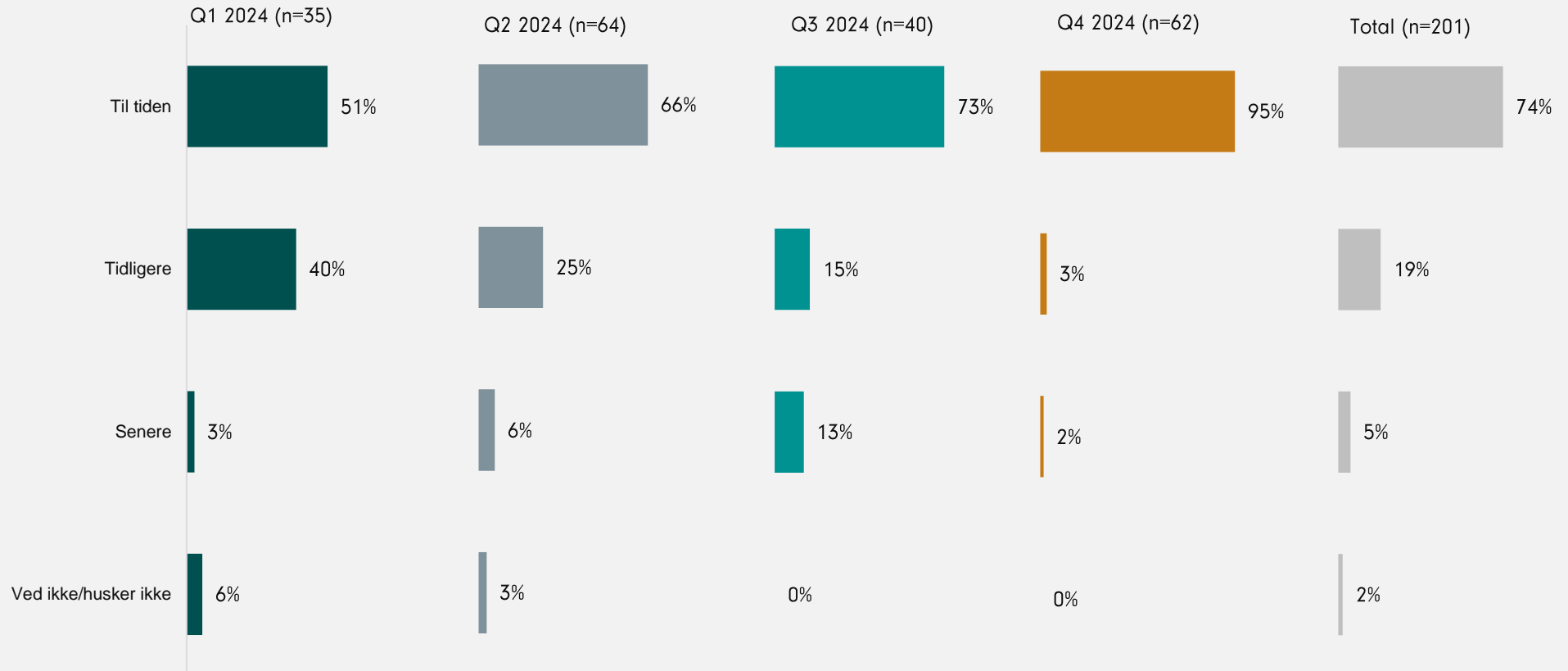
# Hvis ikke flexbus var muligt ville 22% have undladt at foretage rejsen

FB5 - Hvis du ikke havde haft Flexbus til rådighed på turen, hvilket andet transportmiddel ville du så have benyttet som erstatning for denne rejse?



# Der er sket en positiv udvikling i andelen, der oplever at blive hentet til tiden

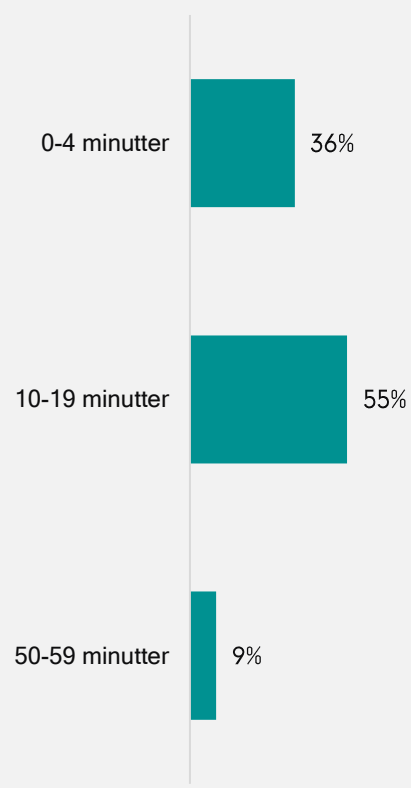
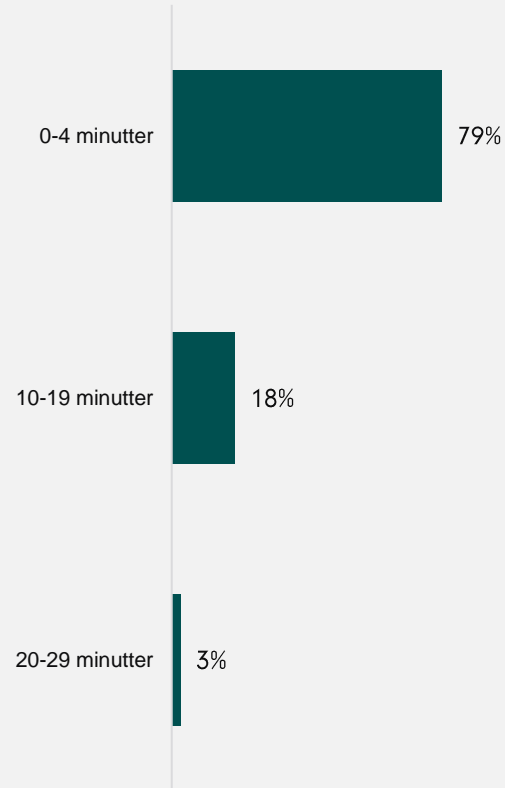
FB6 - Blev du hentet tidligere eller senere end forventet på din tur?



Hvis bilen ankommer forsinket, er der ofte tale om en forsinkelse på 10-19 min.

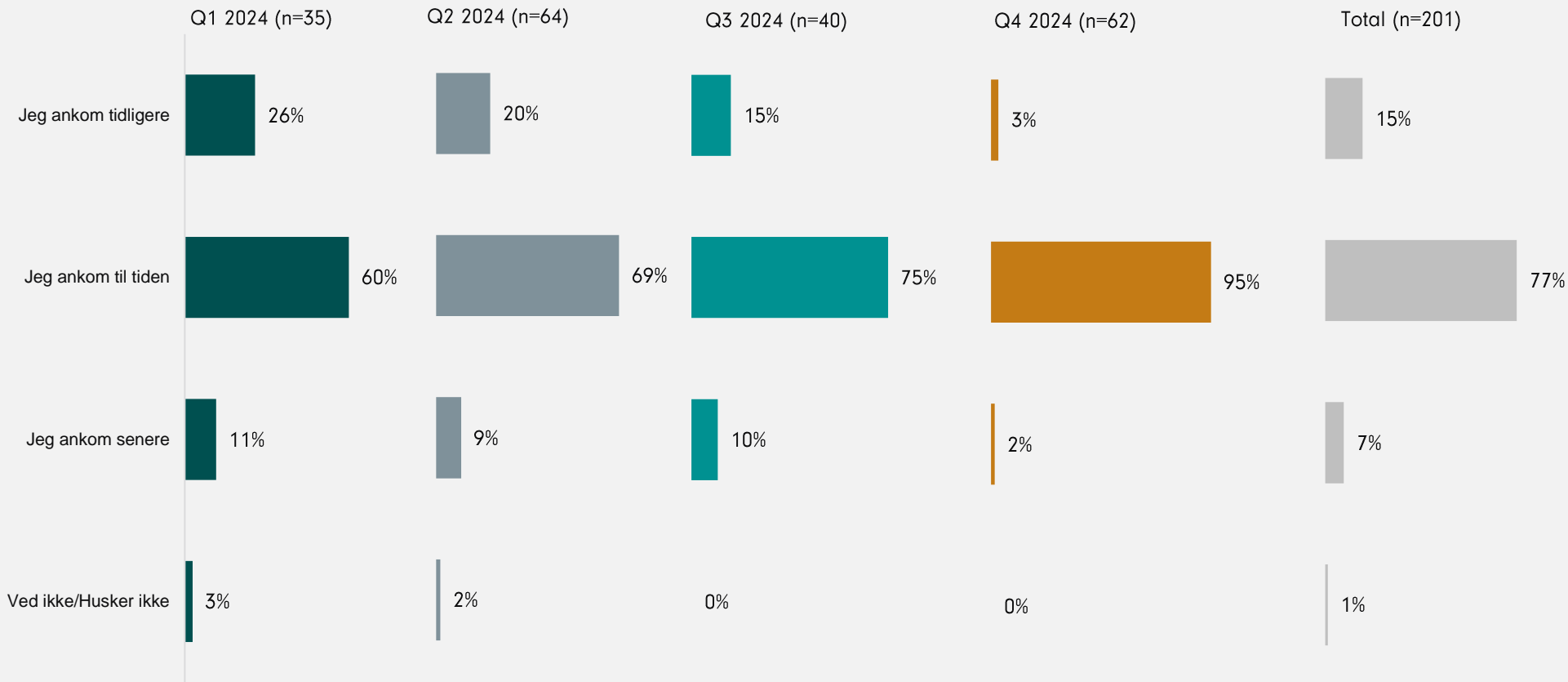
FB7 - Hvor lang tid før ankom bilen på den konkrete tur?

FB8 - Hvor lang tid efter ankom bilen på den konkrete tur?



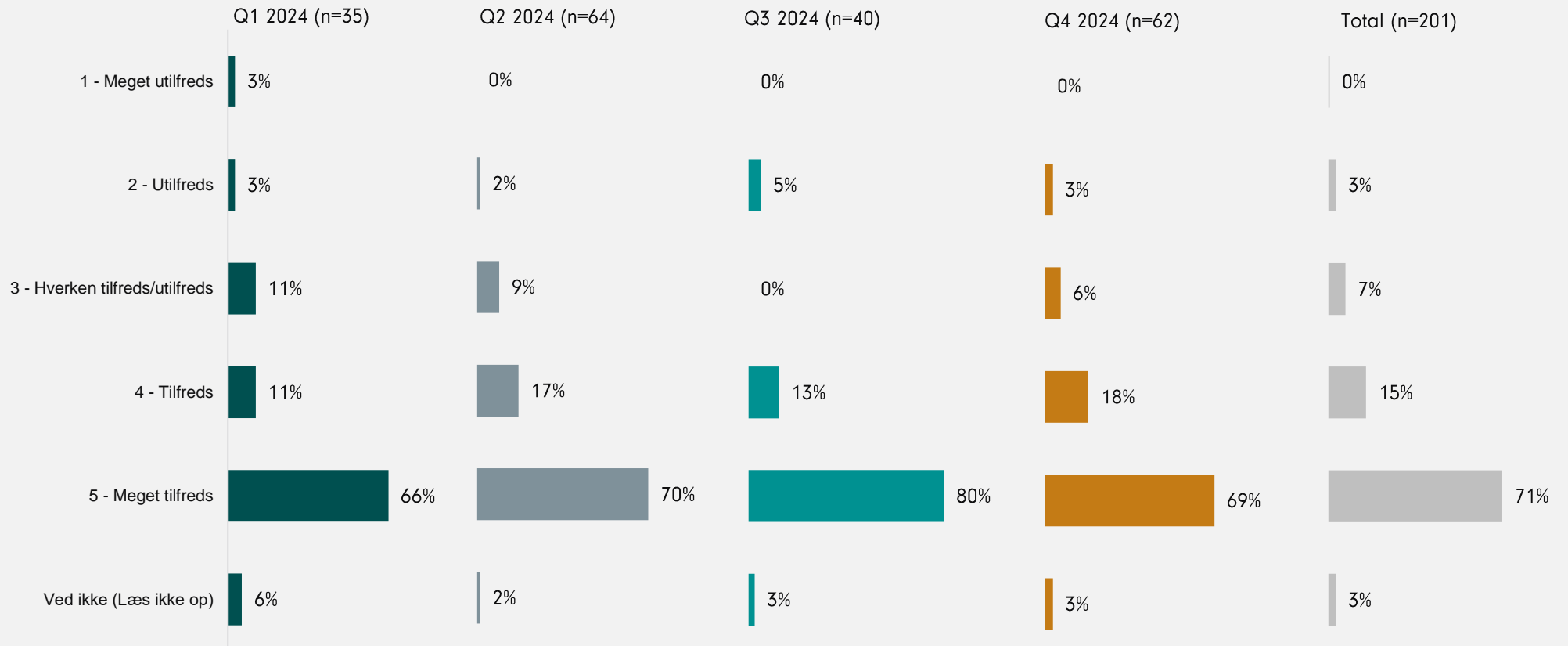
# De fleste ankommer til bestemmelsesstedet til tiden

FBg - Ankom du til bestemmelsesstedet tidligere eller senere, end du havde forventet?



# Der er generelt stor tilfredshed med prisen på flexbus

H5. - Er du samlet set tilfreds med prisen på rejsen?



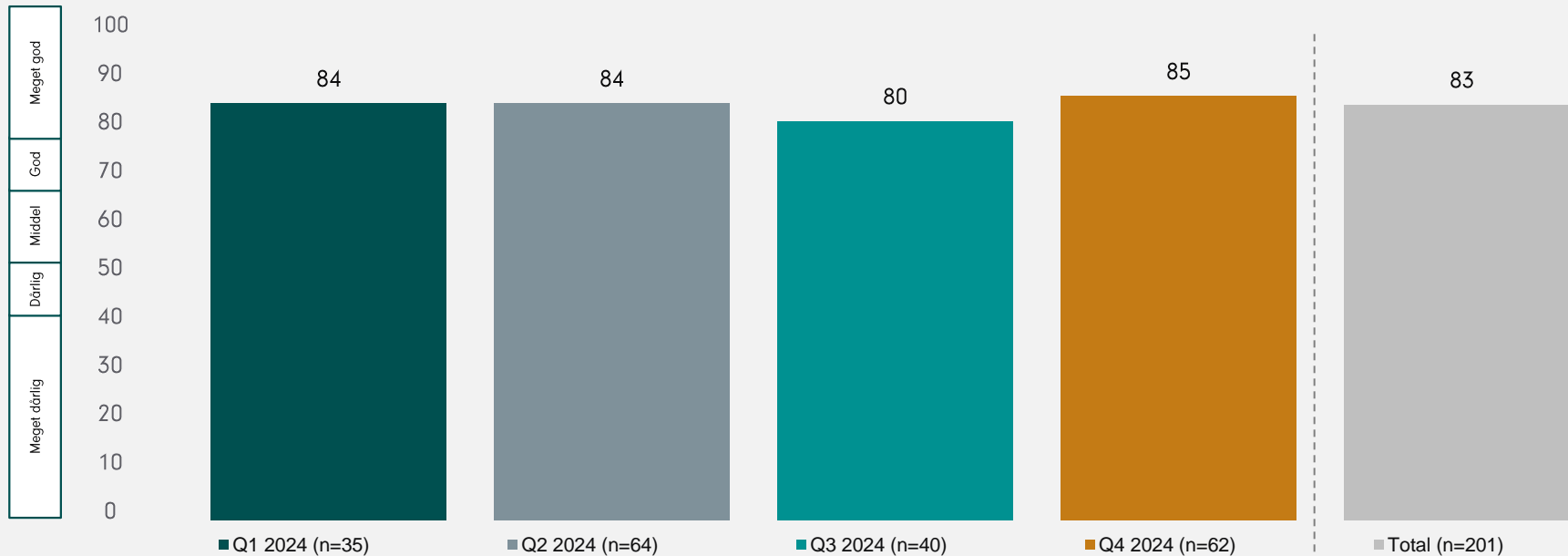


# **FLEXBUS – UDVIKLING I 2024**



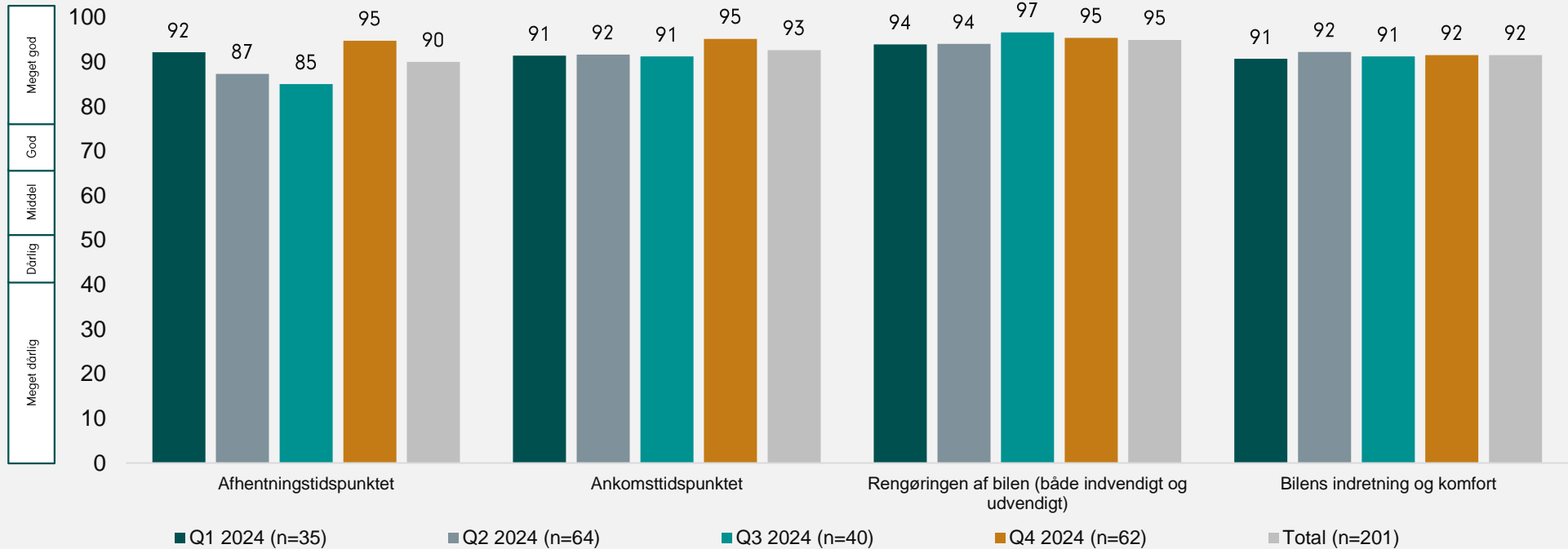
Tilfredsheden, blandt rejsende med flexbus, ligger på et stabilt højt niveau i samtlige kvartaler i 2024

Q5. Hvor tilfreds er du generelt med Flextrafik?



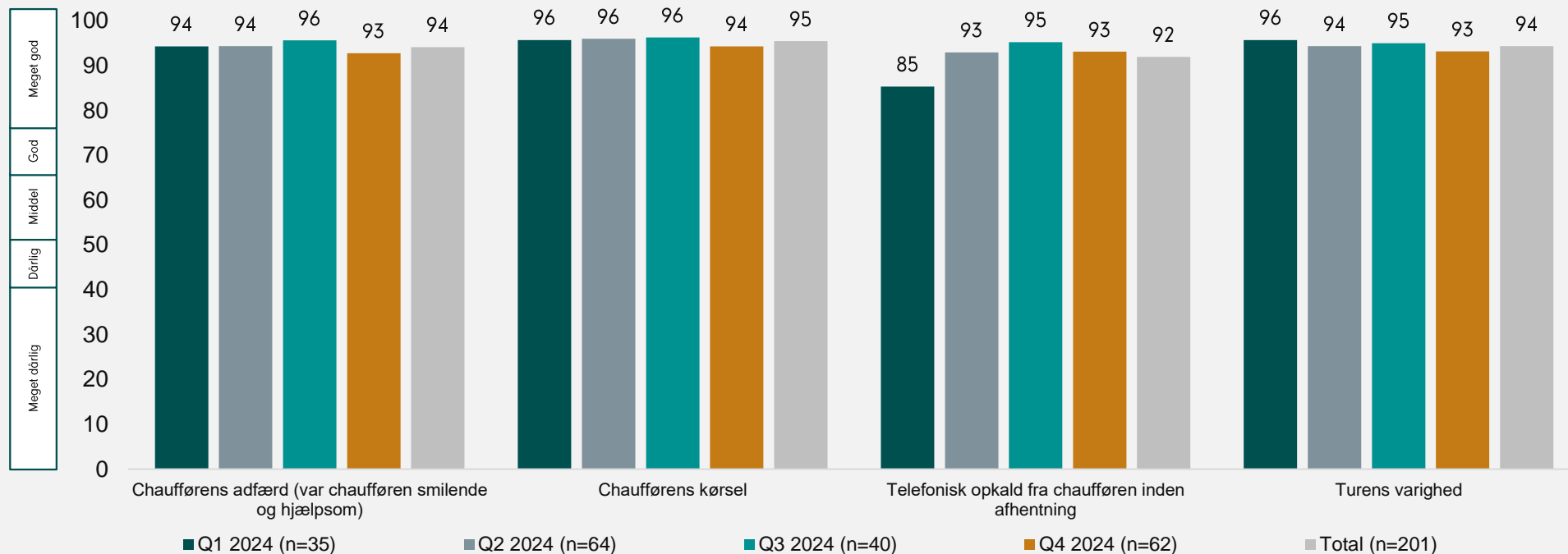
# Der er særligt høj tilfredshed afhentnings- og ankomsttidspunktet i Q4

Q10 - Hvor tilfreds er du alt i alt med følgende ting i forhold til din tur med flextrafik

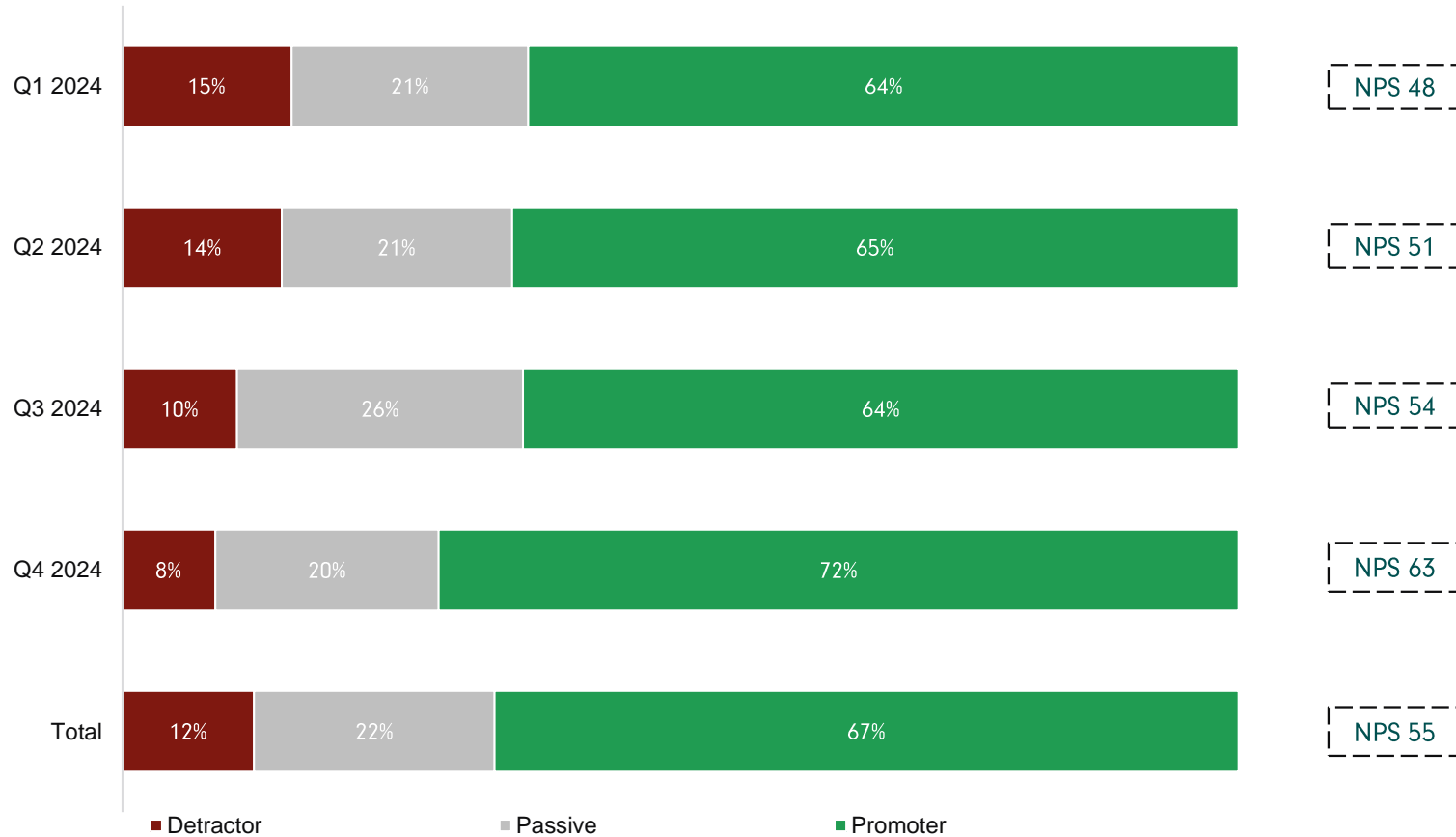


Der er særligt tale om et stabilt højt niveau ift. chaufførens adfærd og kørsel

Q10 - Hvor tilfreds er du alt i alt med følgende ting i forhold til din tur med flextrafik



### Der var særligt høj NPS i Q4 2024

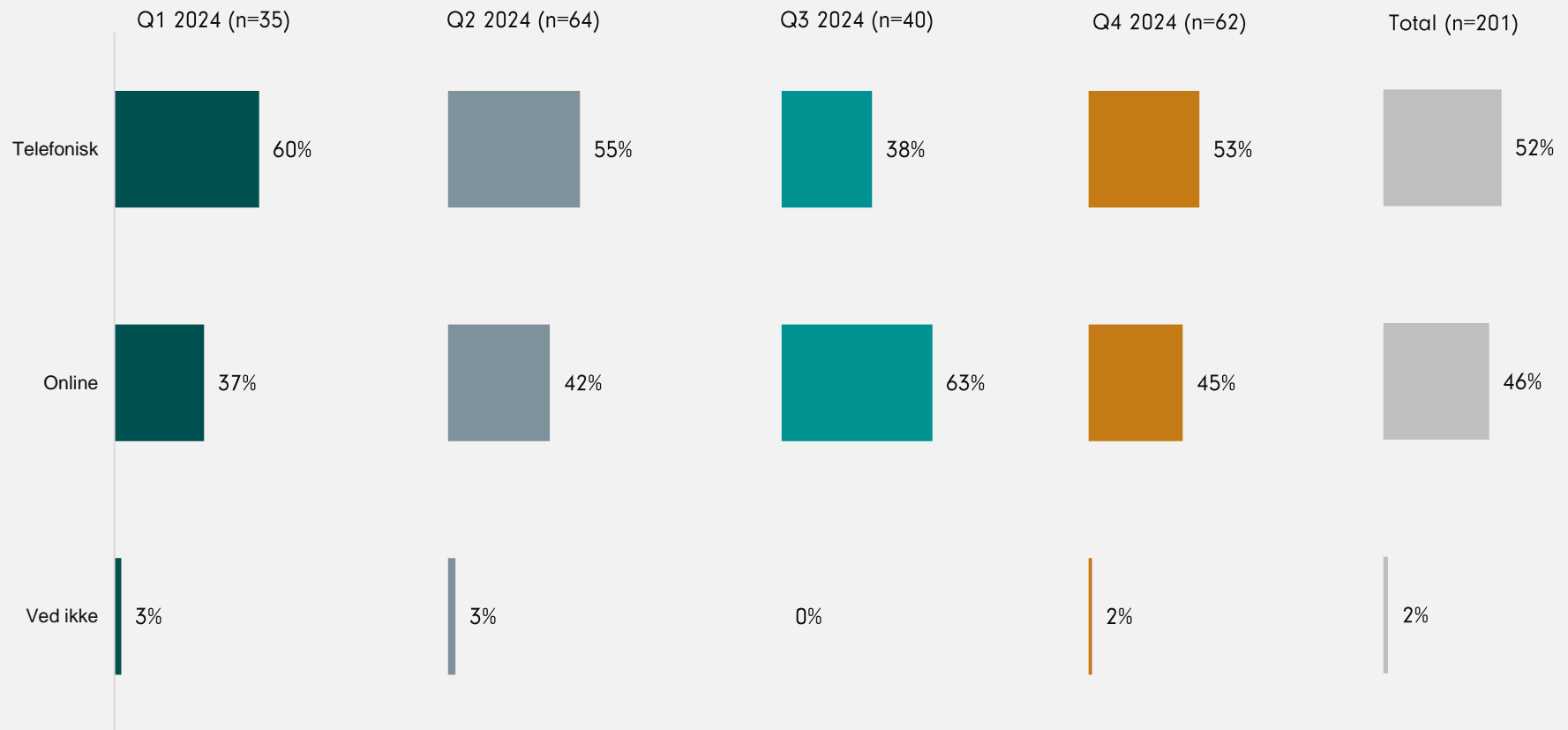


I hvilken grad vil du anbefale x til andre, fx. venner, familie og kollegaer?  
Note: Promoters% - Detractors% = samlet NPSscore.



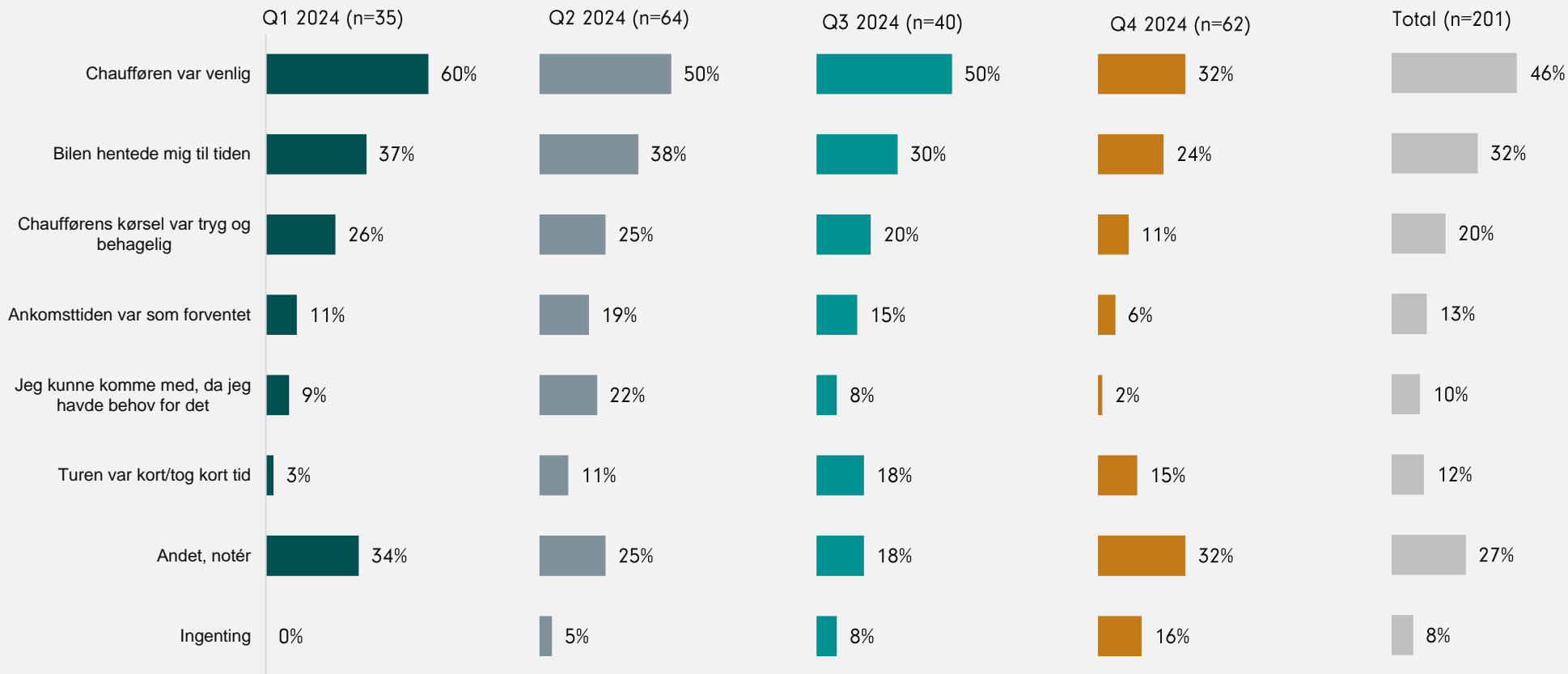
# Særligt i Q3 og Q4 2024 var der en stor andel, der bestilte Flexbus online

Q2 - Hvordan bestilte du/I turen med Flextrafik?



# I Q1 2024 var der særligt mange, der syntes, at chaufføren var venlig

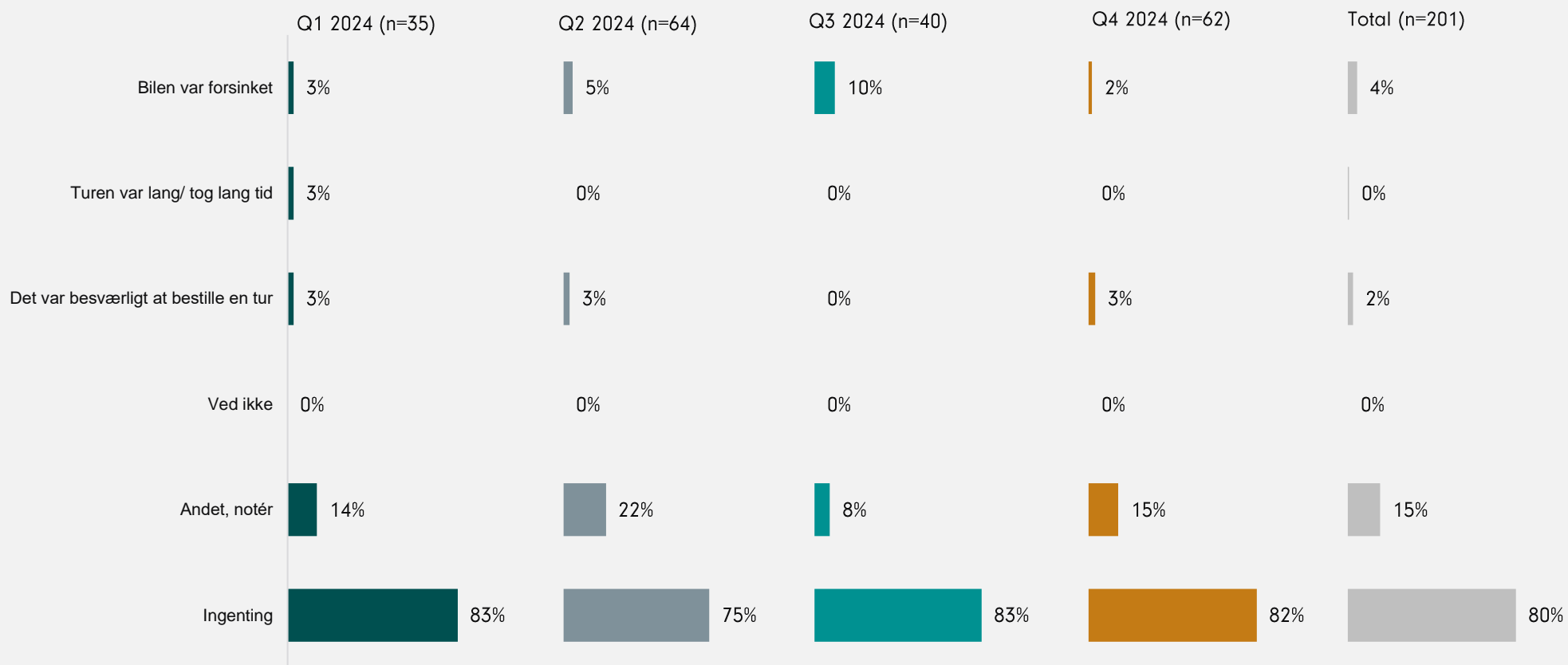
Q6. - Hvad synes du var godt ved turen?





# Generelt er der meget få, der kan sætte en finger på noget negativt ved turen

Q7. - Hvad synes du var dårligt ved turen med Flexbus?

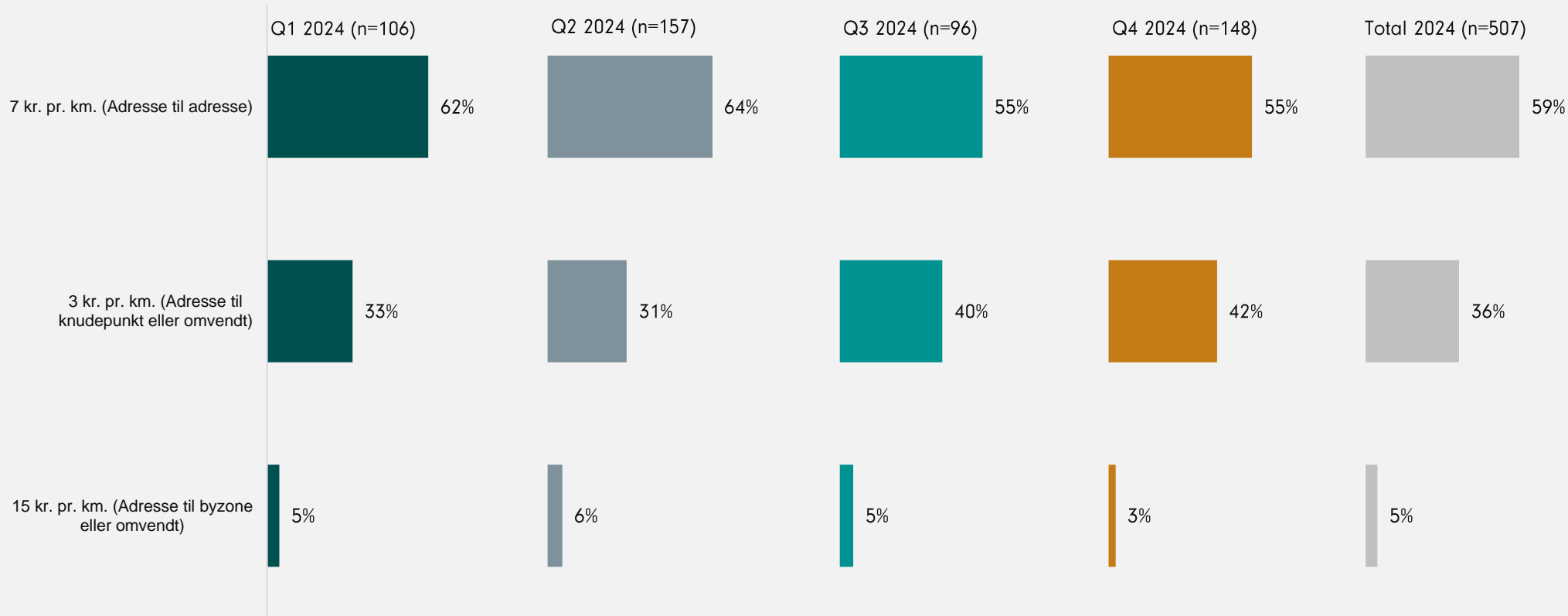




**FLEXTUR – UNIKKE SPØRGSMÅL**

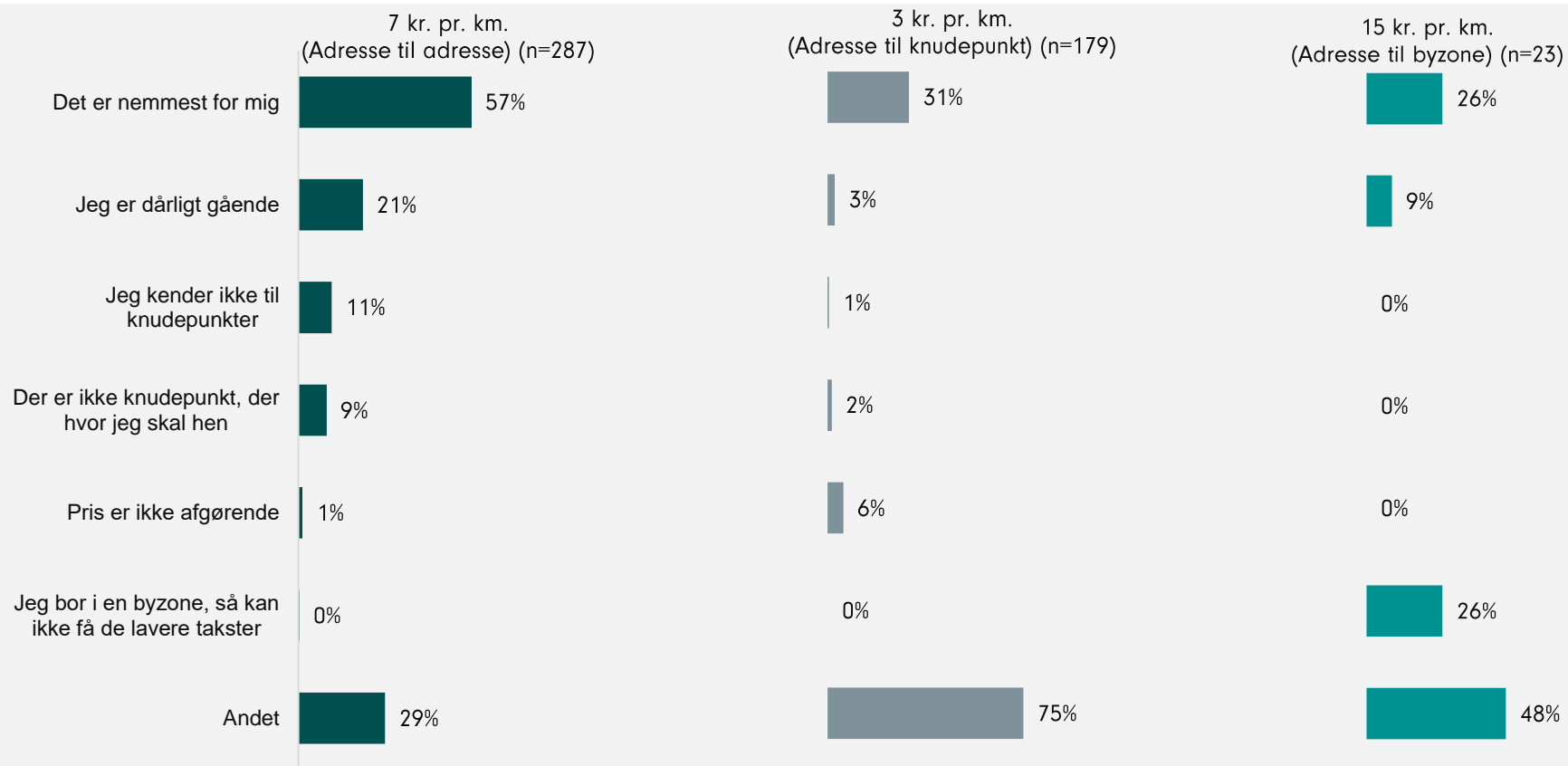
# Kunder, der anvender Flextur, bestiller oftest kørsel fra adresse til adresse til 7 kr. pr. kilometer

FT1\_a - Hvilken af de tre kørselsmuligheder bestiller du oftest?



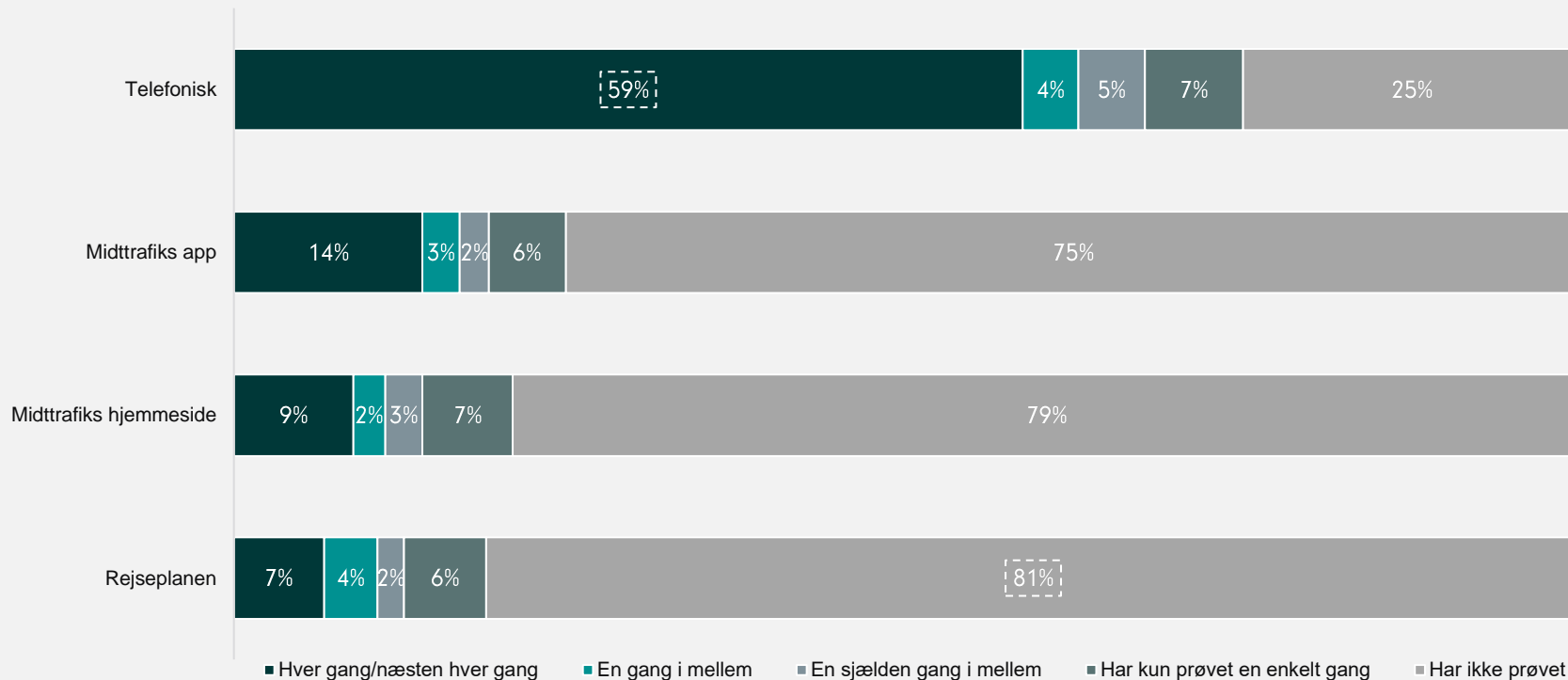
# Adresse til adresse anvendes i særligt høj grad pga. bekvemmelighed

FT1\_b. - Hvorfor er det den kørselsmulighed, du bruger oftest?



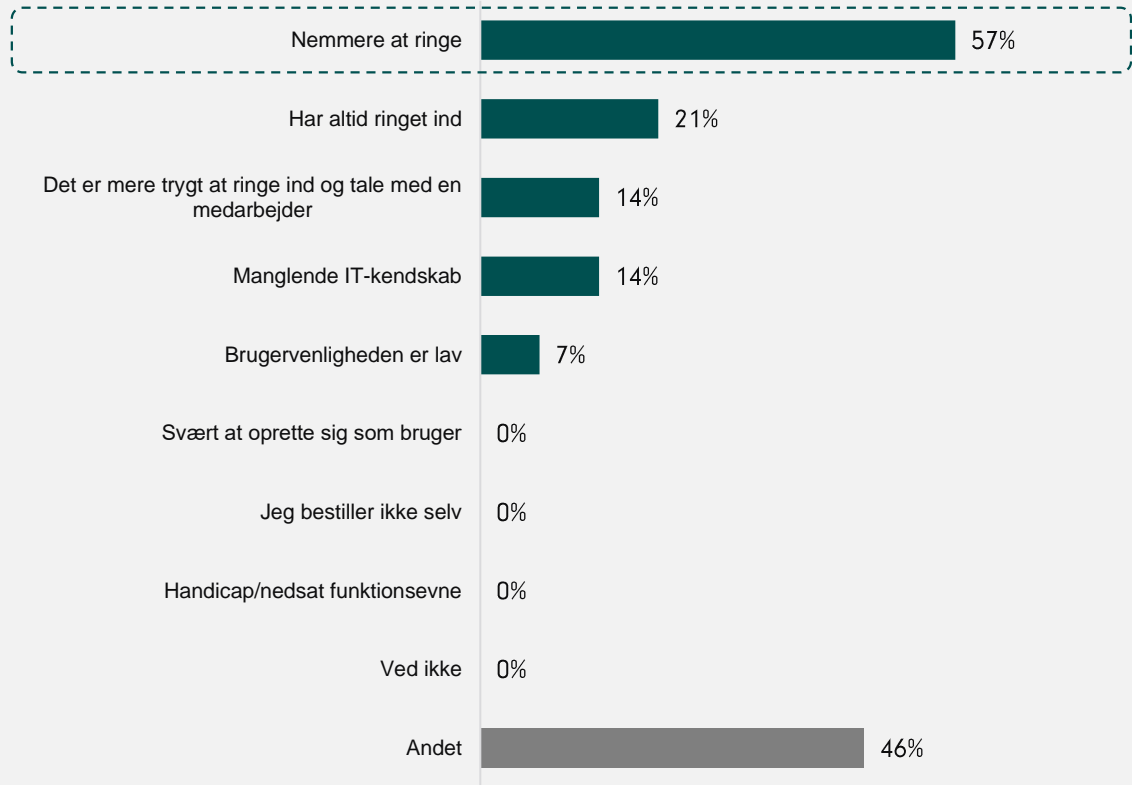
# 81% har ikke prøvet at bestille Flextur via Rejseplanen

FT2. Hvor ofte anvender du følgende muligheder til at bestille ture med Flextur?



# Bekvemmelighed er den største barriere for online bestilling – passagererne synes, det er nemmere at ringe og har vænnet sig til denne bestillingsform

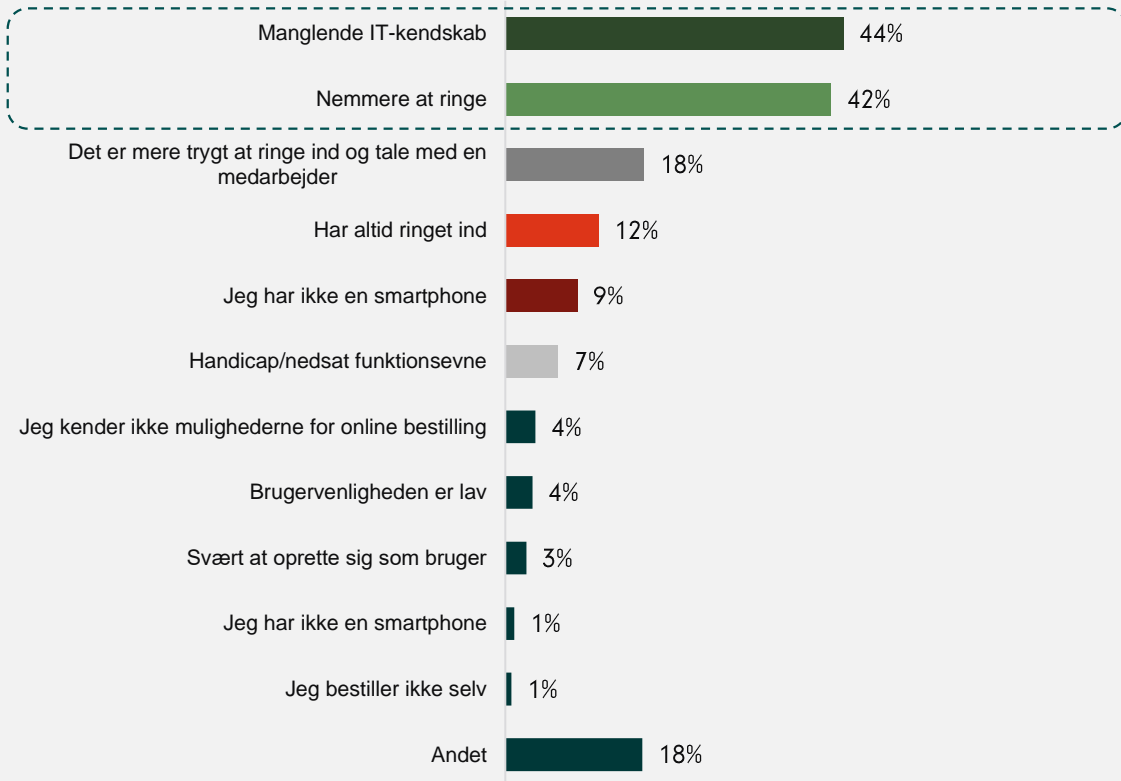
FT3. - Hvad har været din hindring for at benytte online bestilling til Flextur oftere? (n= 14, dem der har prøvet, men ikke altid bestiller online)





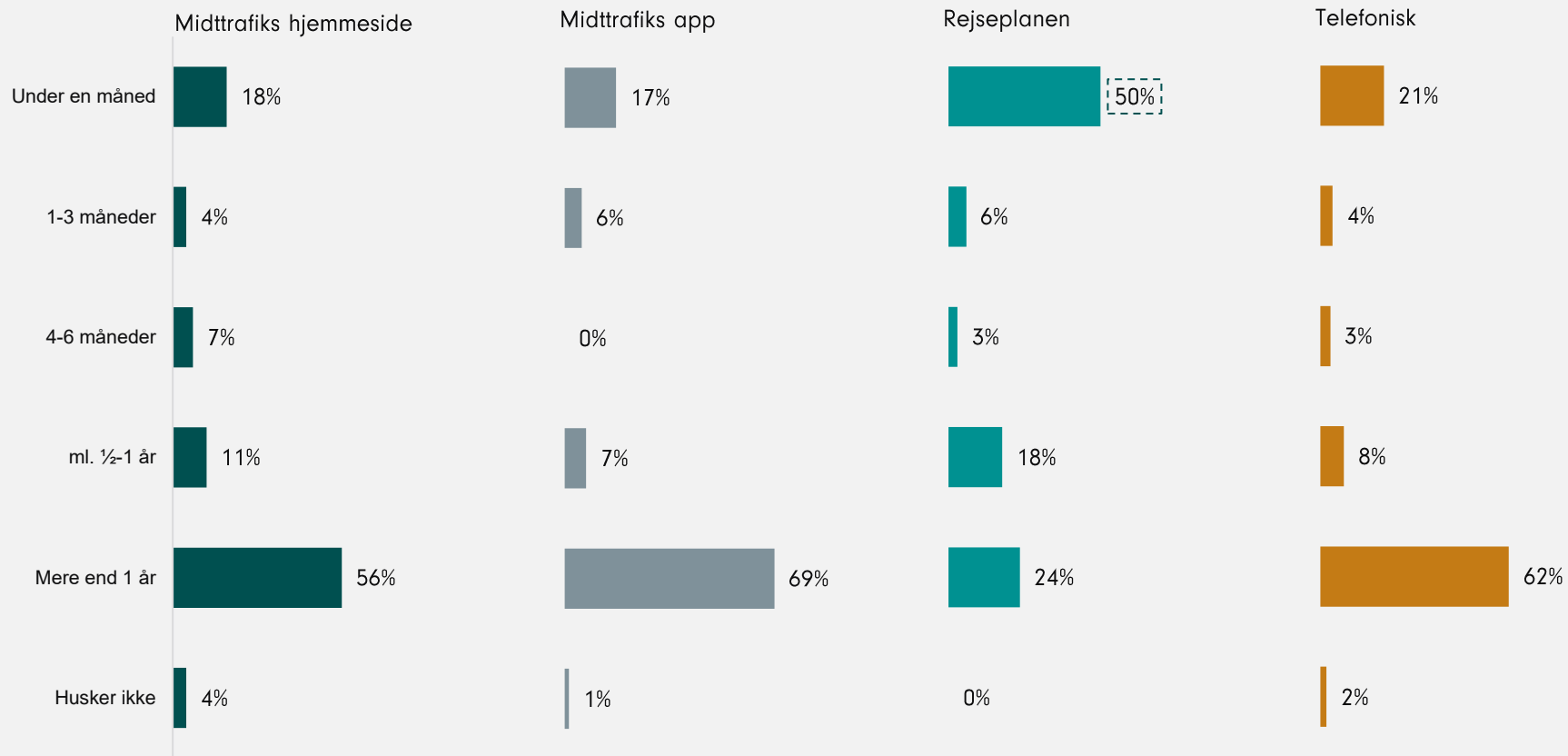
# Særligt manglende IT-kendskab er en barriere for de, der ikke bestiller online

FT4. - Hvad er din hindring for at bestille Flextur online? (n=256, dem der ikke bestiller online)



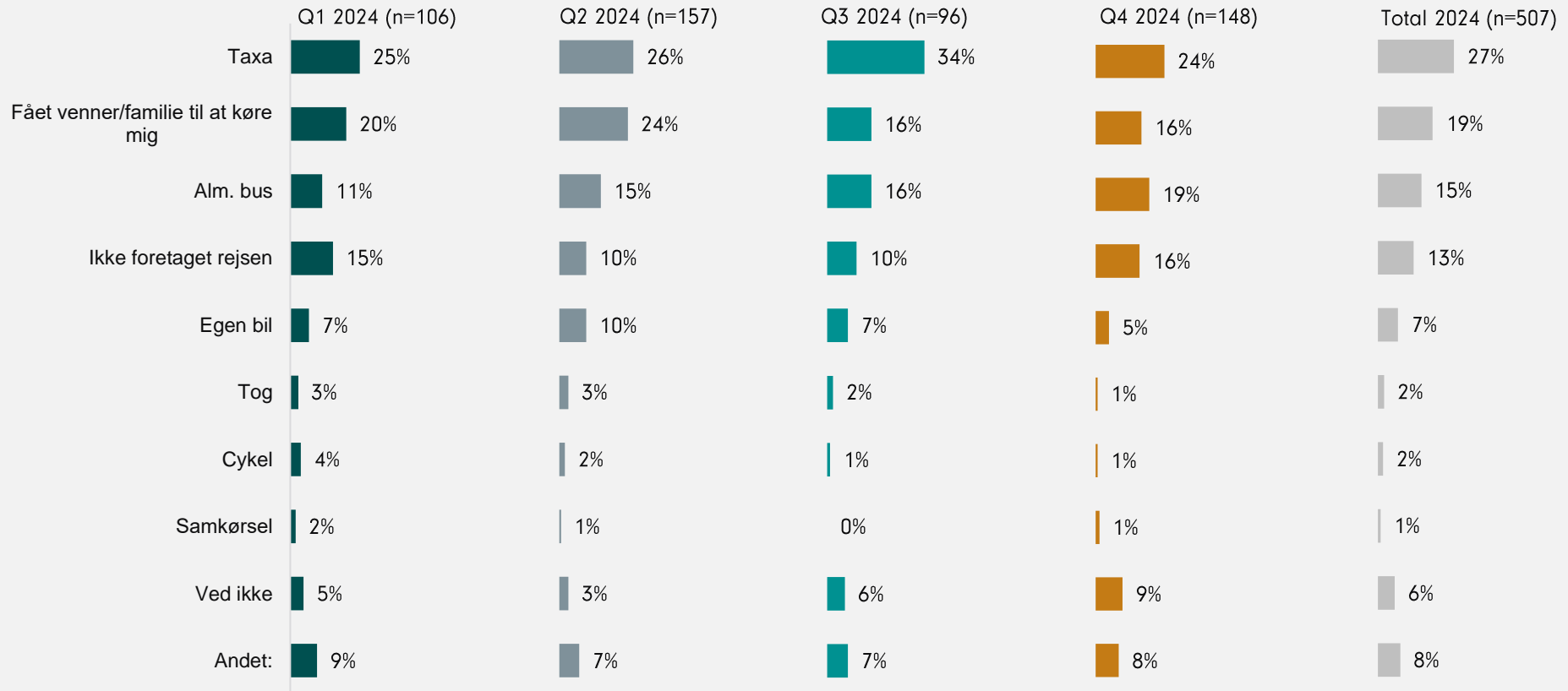
# Rejseplanen har været anvendt i mindre tid end de resterende kanaler til at bestille FlexTur

FT5 - Hvor længe har du anvendt (FT2) til at bestille ture?



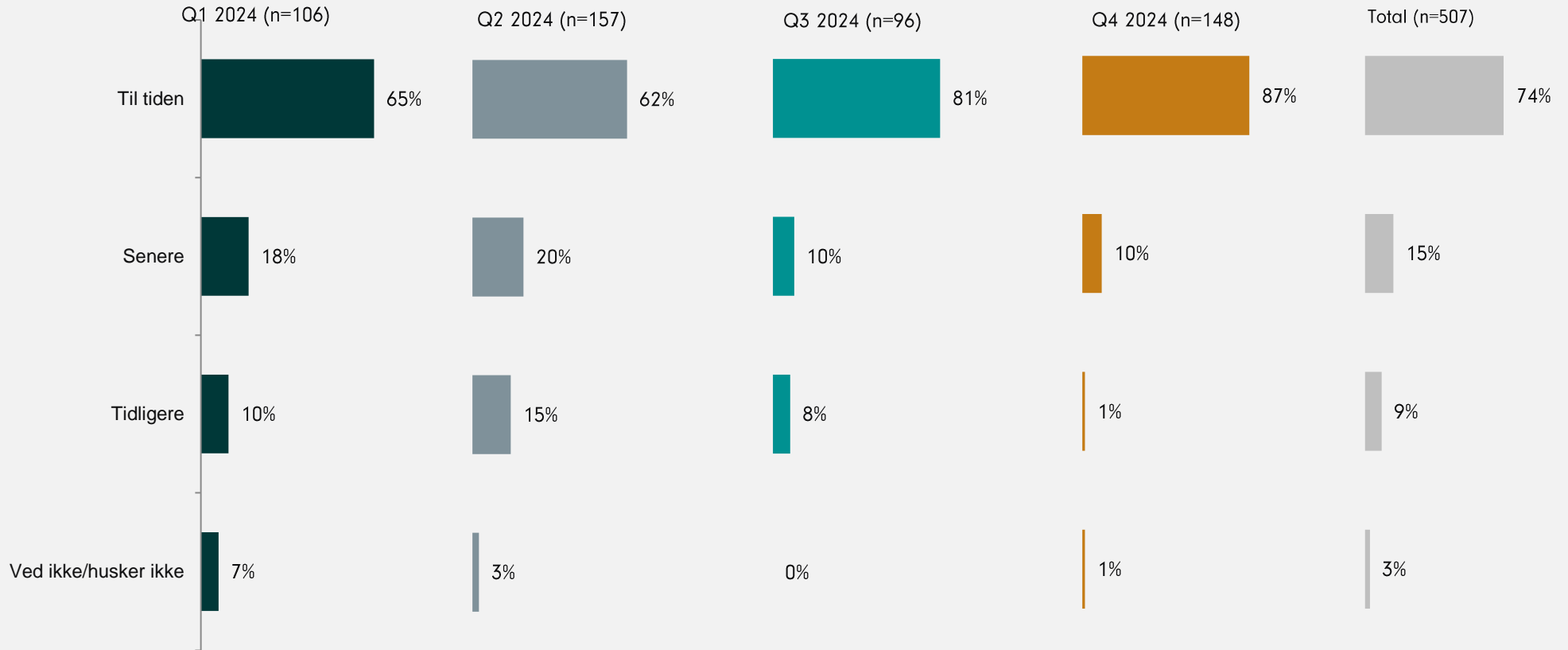
# Hvis ikke Flextur ikke var muligt, ville man særligt benytte sig af Taxa

FT8 - Hvis du ikke havde haft Flextur til rådighed på turen, hvilket andet transportmiddel ville du så have benyttet som erstatning for denne rejse?



# Langt størstedelen oplever at blive hentet til tiden

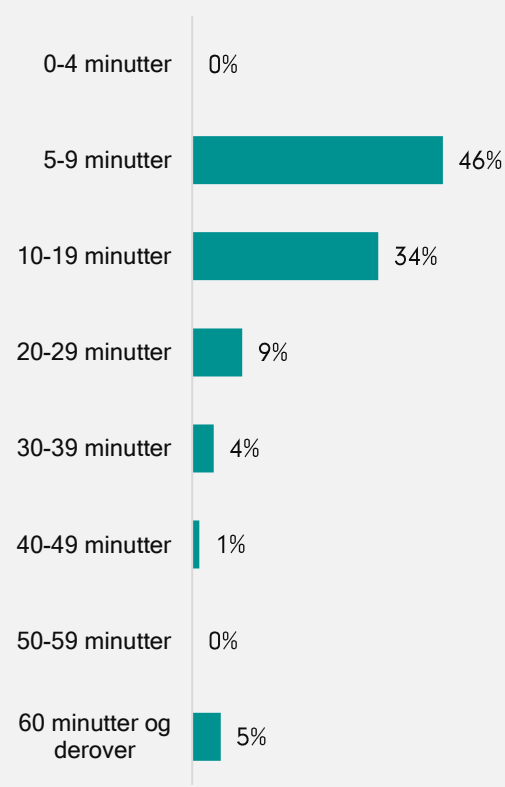
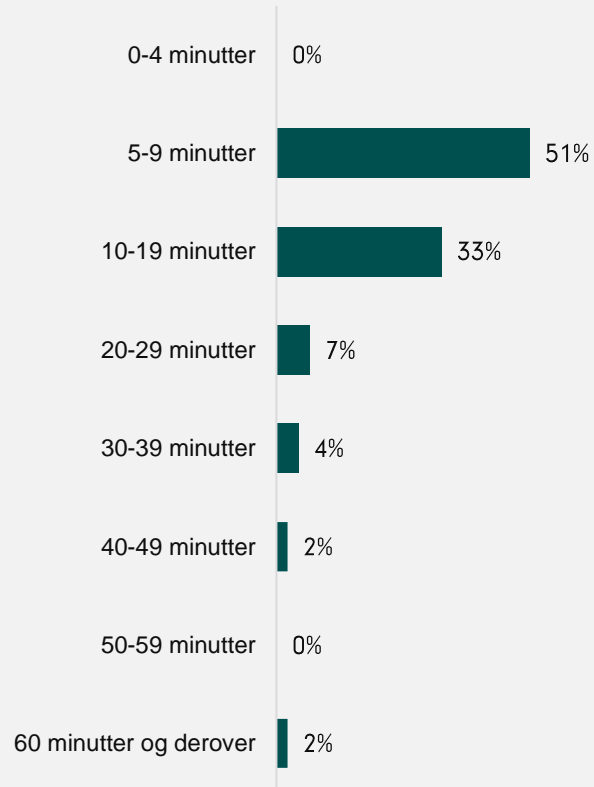
FT9 - Blev du hentet tidligere eller senere end forventet på din tur?



Hvis bilen ankommer forsinket, er der ofte tale om en forsinkelse på 5-9 min.

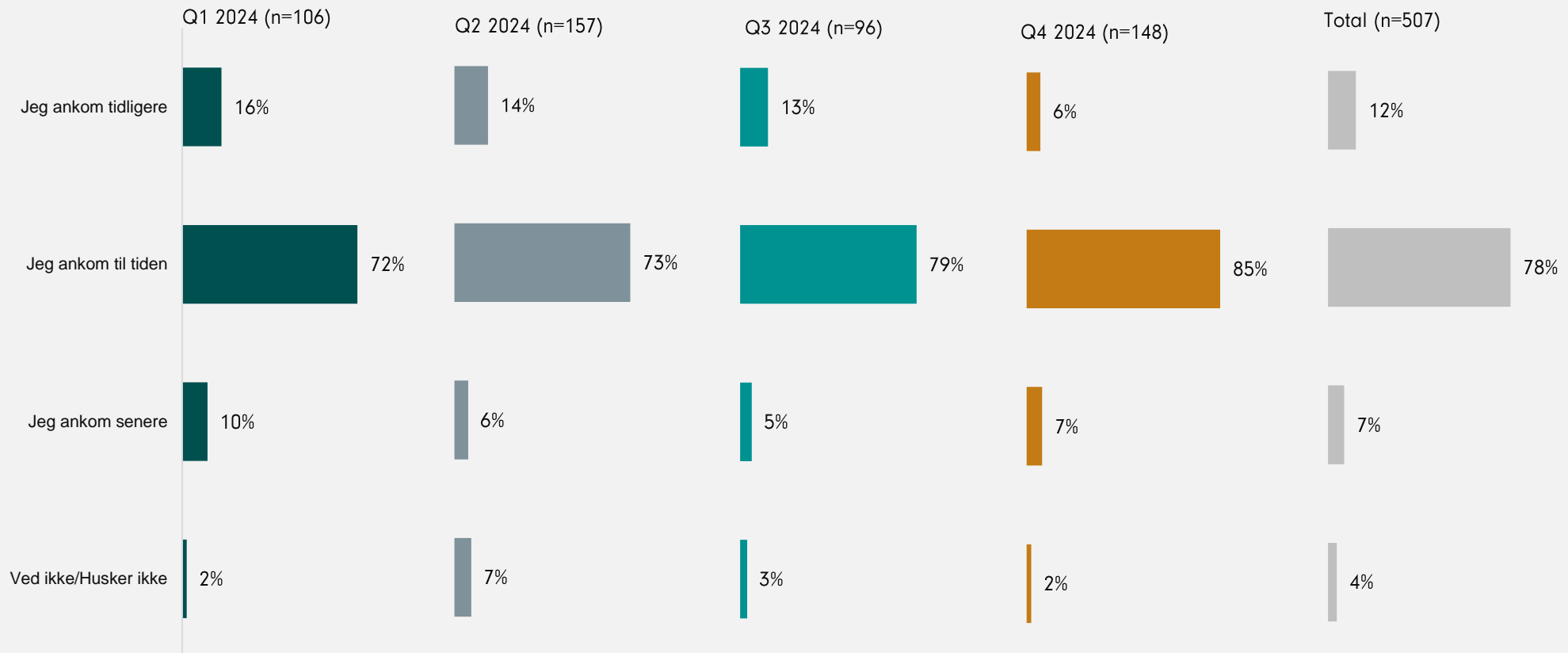
FT10 - Hvor lang tid før ankom bilen på den konkrete tur?

FT11 - Hvor lang tid efter ankom bilen på den konkrete tur?



# De fleste ankommer til bestemmelsesstedet til tiden

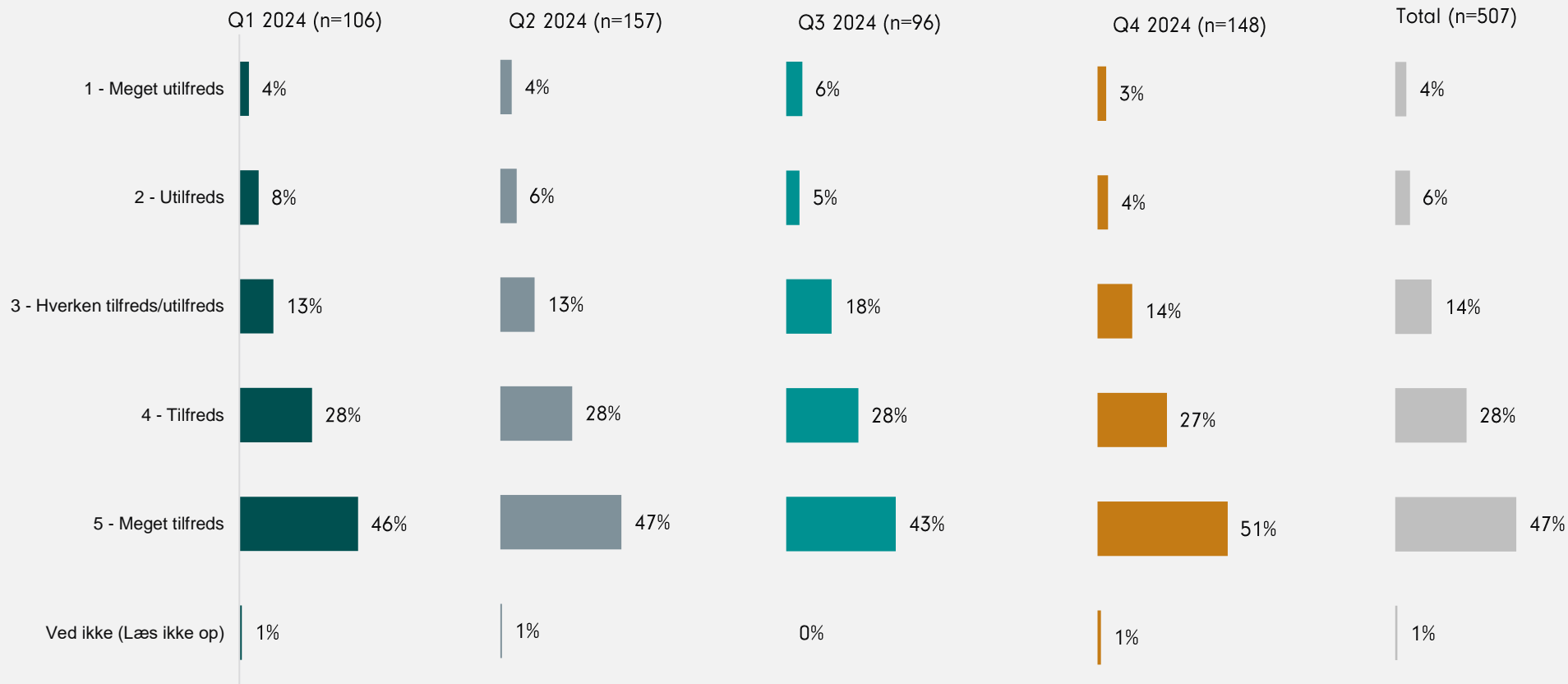
FT12 - Ankom du til bestemmelsesstedet tidligere eller senere, end du havde forventet?





# Der er generelt tilfredshed med prisen på Flextur

FT13. - Hvor tilfreds er du med prisen på rejsen?

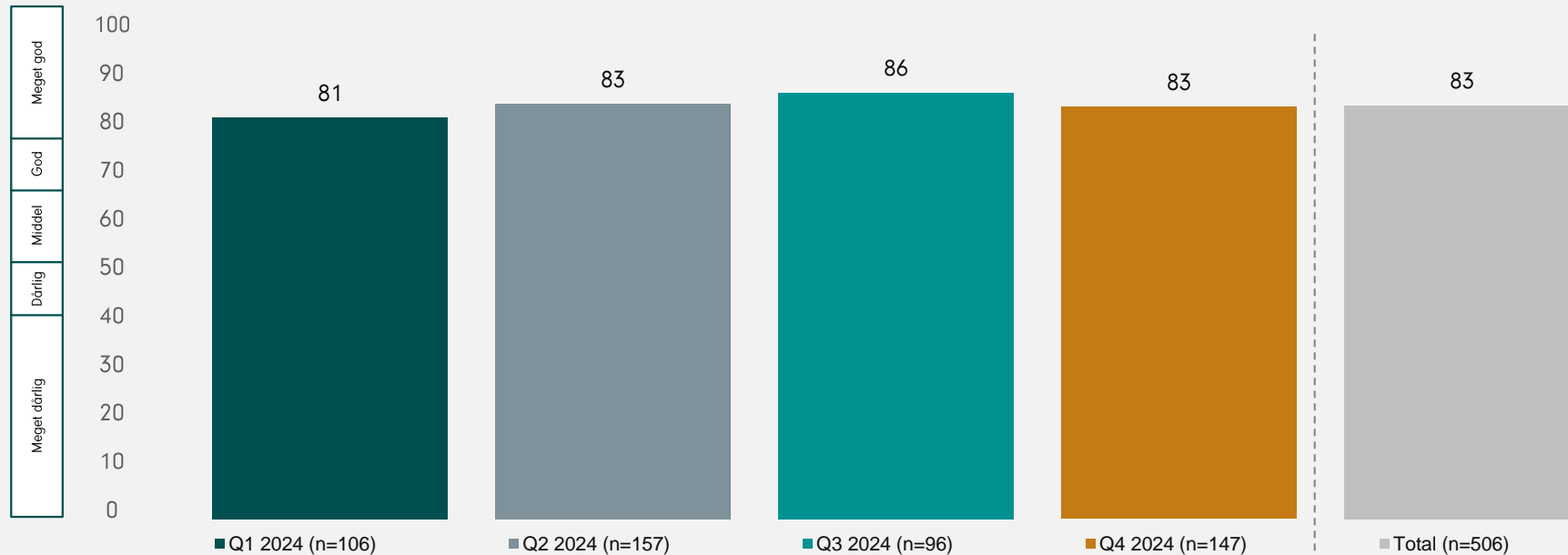




# **FLEXTUR – UDVIKLING I 2024**

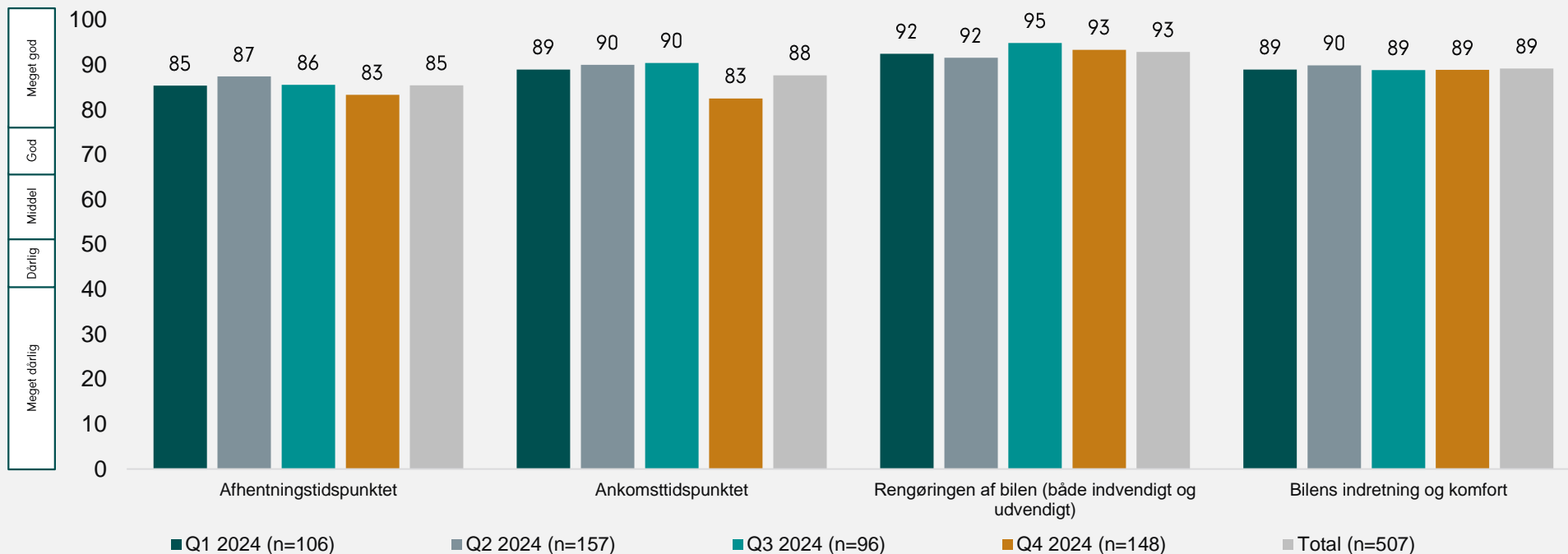
Tilfredsheden blandt de, der har kørt med Flextur, ligger på et stabilt højt niveau i samtlige kvartaler i 2024

Q5. Hvor tilfreds er du generelt med Flextrafik?



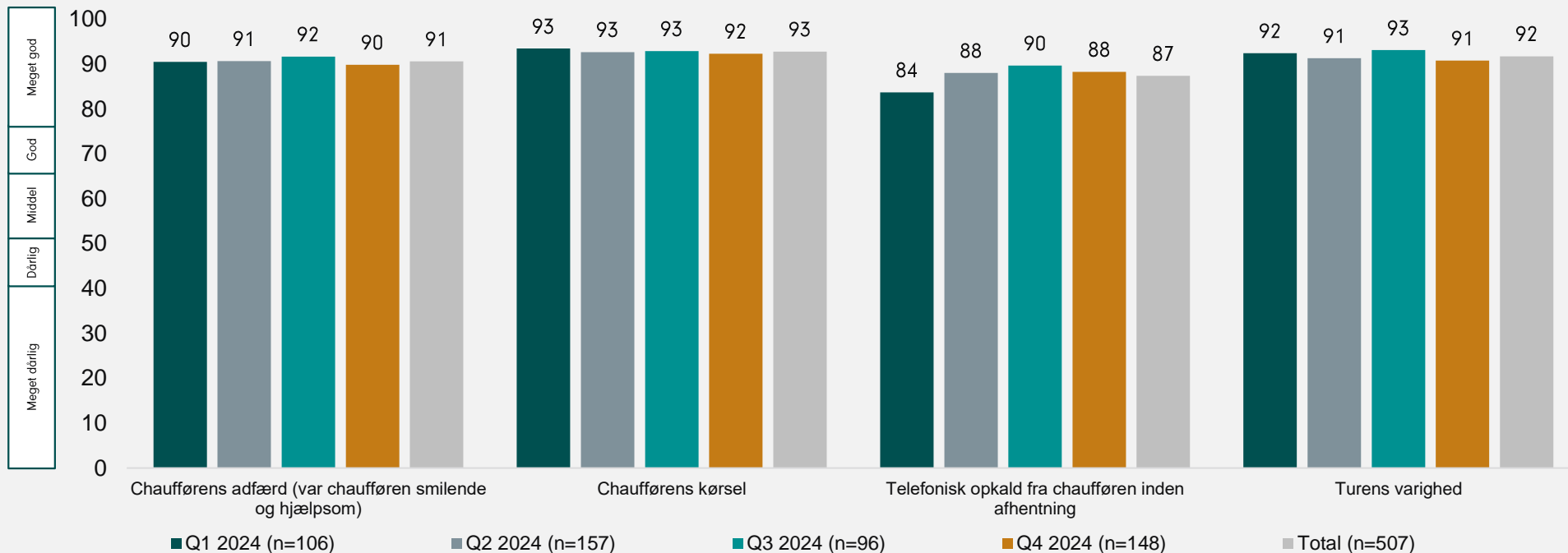
# Det høje tilfredshedsniveau har ligget stabilt i hele 2024 på tværs af tilfredshedsparametre

Q10 - Hvor tilfreds er du alt i alt med følgende ting i forhold til din tur med flextrafik



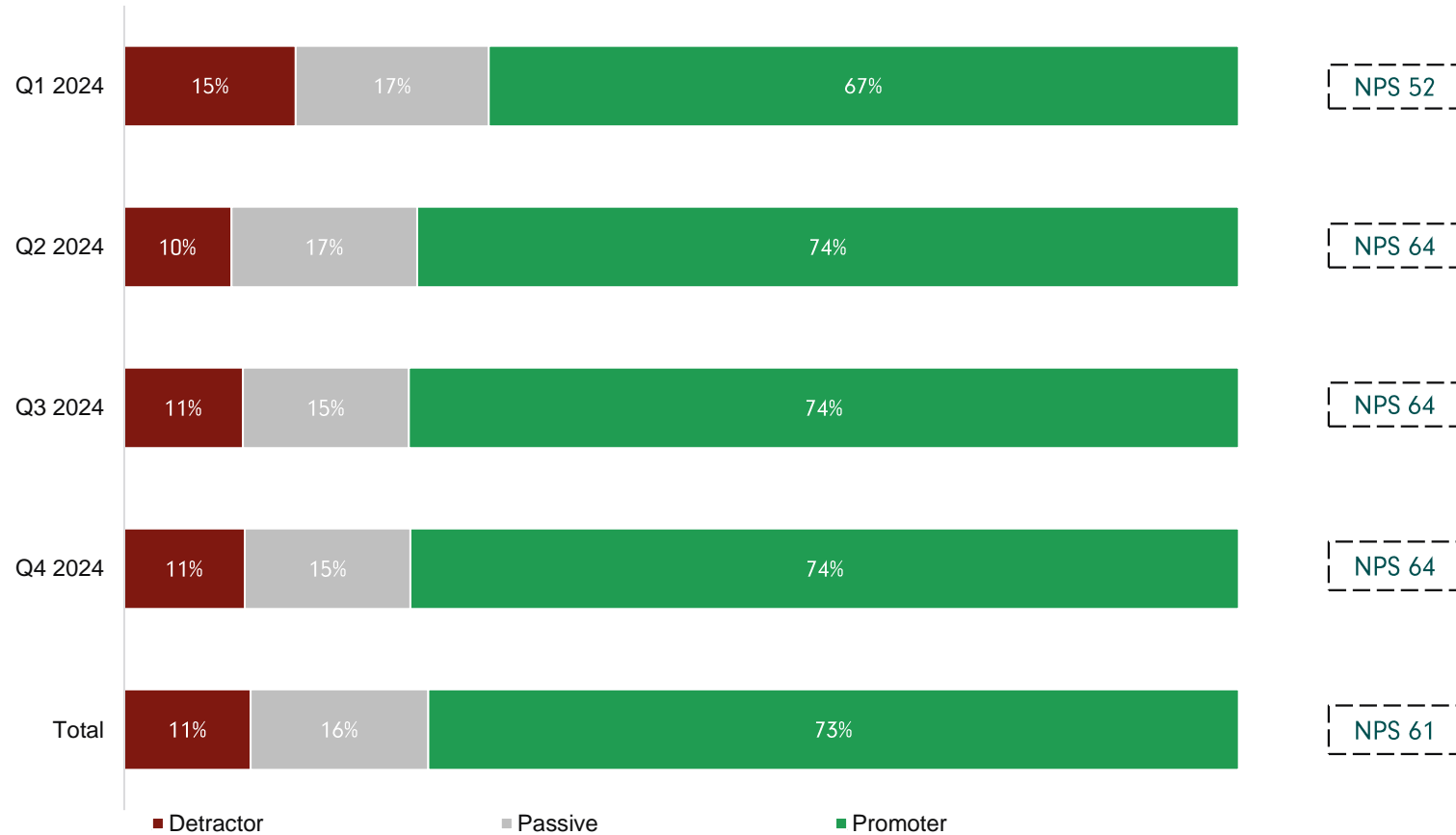
# Der er ligeledes meget høj tilfredshed med særligt chaufførens adfærd og chaufførens kørsel ved Flextur i 2024

Q10 - Hvor tilfreds er du alt i alt med følgende ting i forhold til din tur med flextrafik



## NPS-SCORE // FLEXTUR

NPS-scoren har særligt været høj i Q2, Q3 og Q4 2024

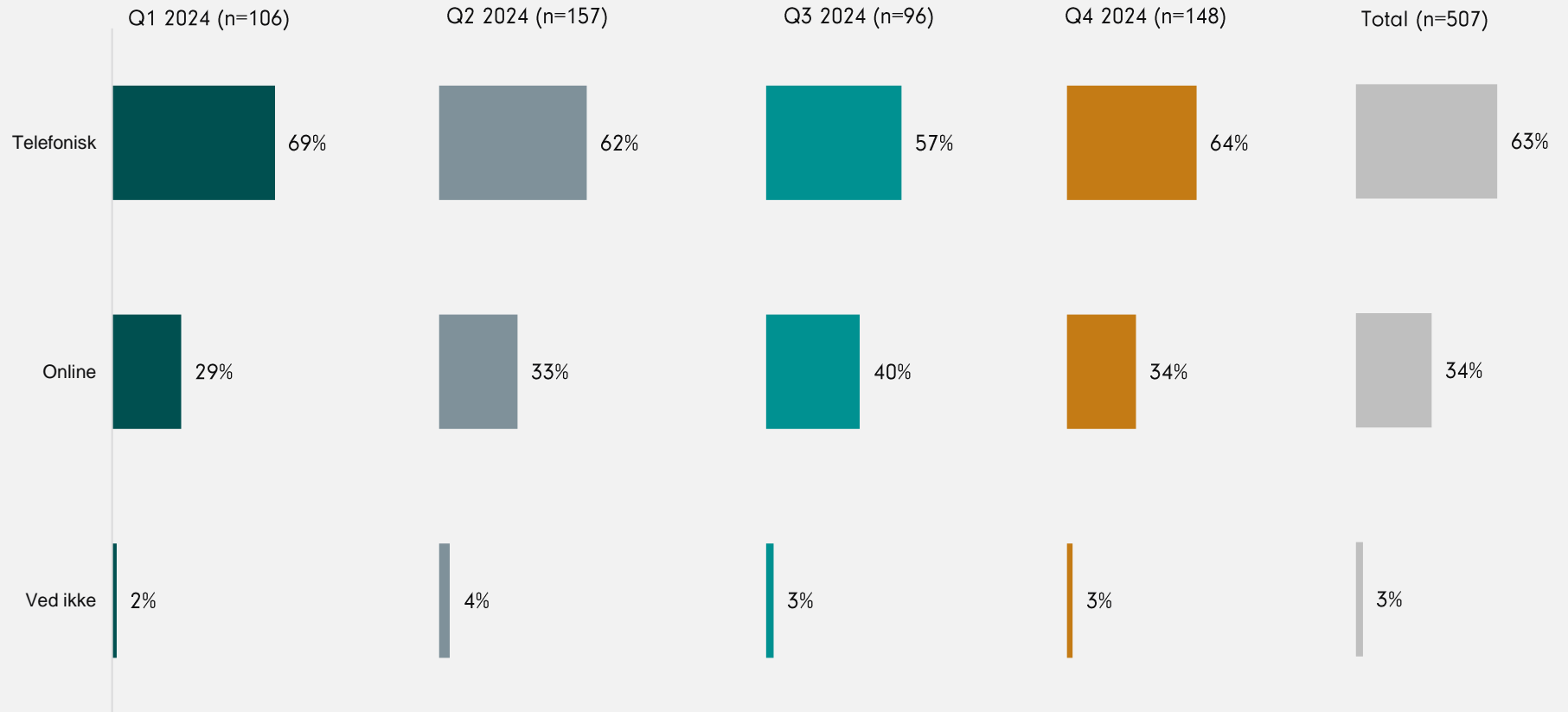


I hvilken grad vil du anbefale x til andre, fx. venner, familie og kollegaer?  
Note: Promoters% - Detractors% = samlet NPSscore.



# Flertallet bestiller flextur via telefonen

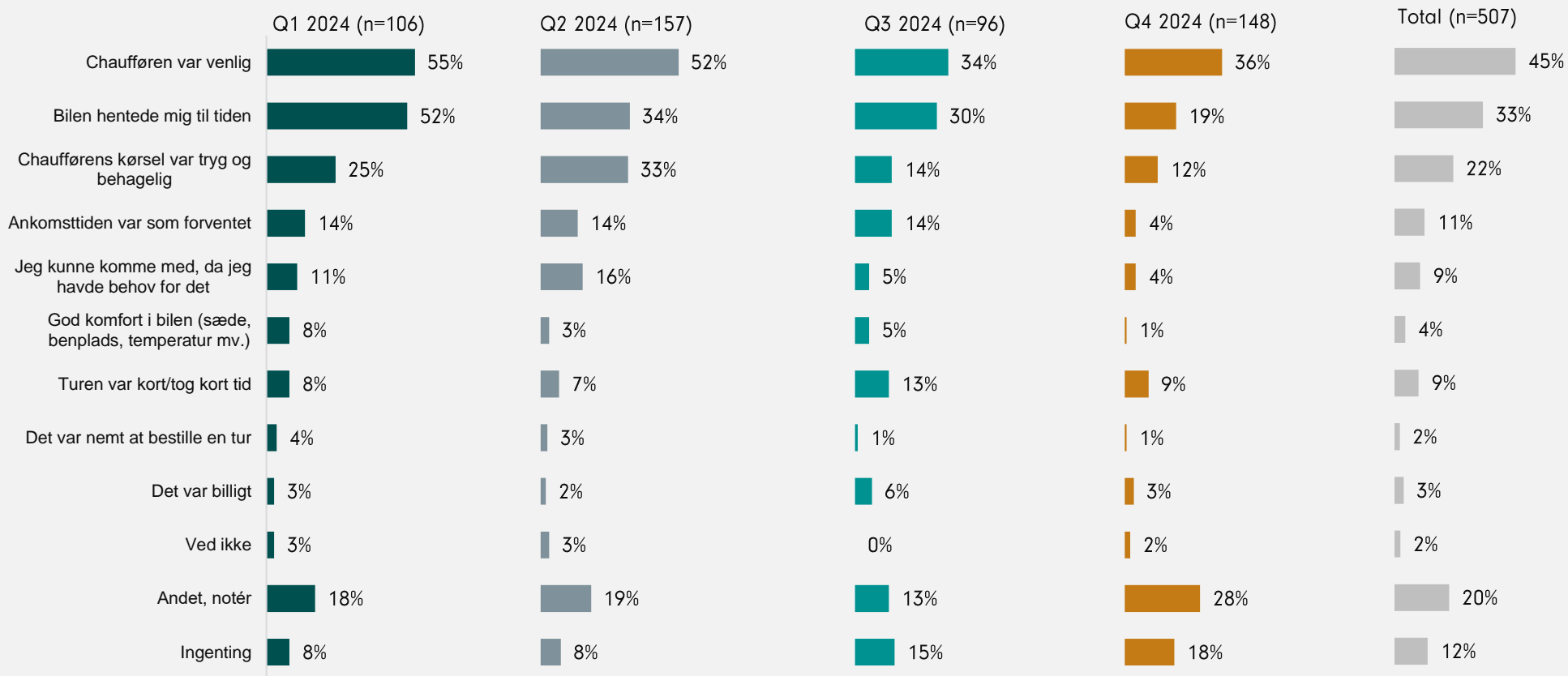
Q2 - Hvordan bestilte du/I turen med Flextrafik?





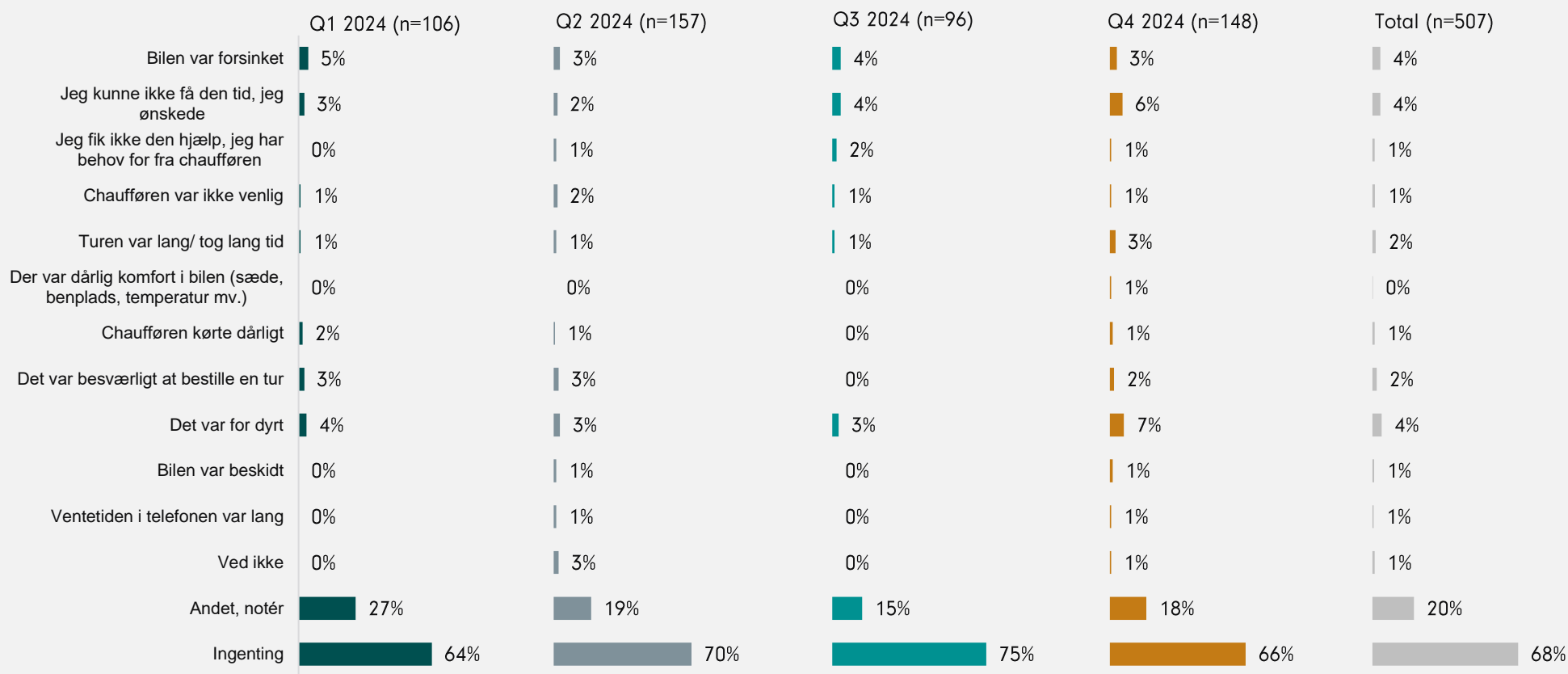
## Særligt i Q1 2024 var der høj tilfredshed med afhentningen

Q6. - Hvad synes du var godt ved turen?



# Generelt er der meget få, der kan sætte en finger på noget negativt ved turen

Q7. - Hvad synes du var dårligt ved turen med flextur?



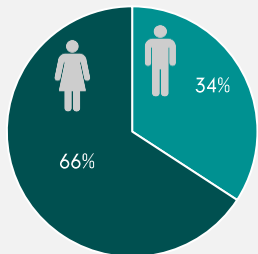
An aerial photograph of a body of water, likely a lake or sea, with a vibrant teal or emerald green hue. The water's surface is textured with small ripples and a prominent white wake from a boat, which curves from the top right towards the center. The overall scene is serene and natural.

**BAGGRUND – TOTAL 2024**

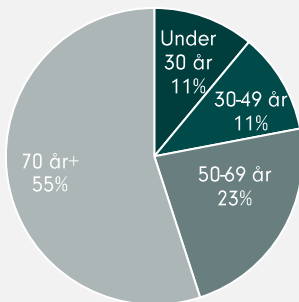
## BAGGRUNDSINFORMATION

# Fordeling på baggrundsvariable

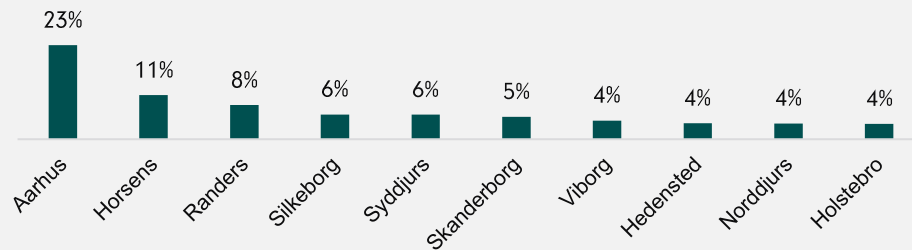
Køn



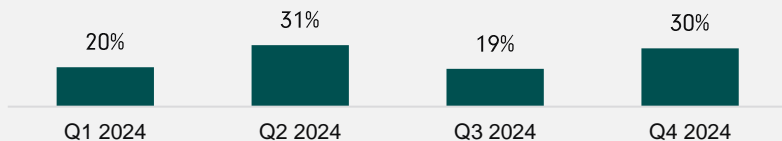
Alder



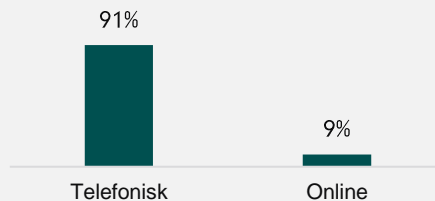
Top 10 kommuner med flest besvarelser



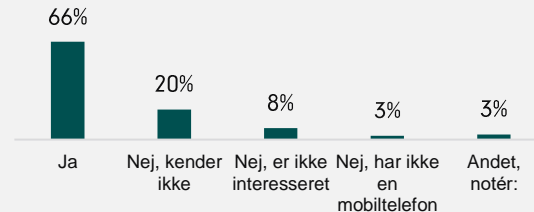
Kvartal



Bestillingskanal



SMS-påmindelser





## Kontakter

### Wilke

Jakob Fiellau  
COO  
[jfn@wilke.dk](mailto:jfn@wilke.dk)  
+45 40 97 10 55

### Wilke

Lasse Frank Christensen  
Research Consultant  
[lfc@wilke.dk](mailto:lfc@wilke.dk)  
+45 25 14 65 54

