

Aarhus, 6. december 2013

**Baggrundsbilag til åben dagsorden
til mødet i Bestyrelsen for Midttrafik
fredag 13. december 2013 kl. 9.00
Søren Nymarks Vej 3, 8270 Højbjerg**

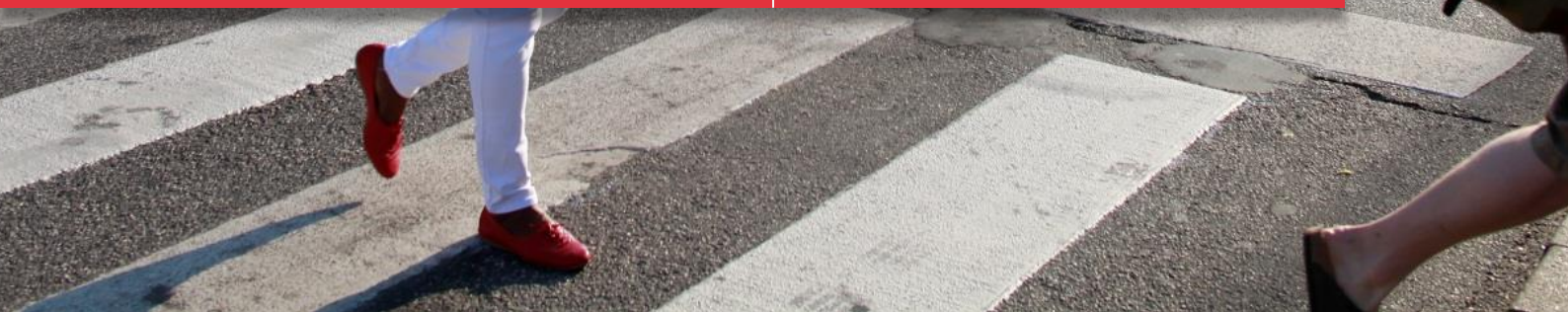
Vedr. punkt nr. 5



BESTILLERUNDERSØGELSE
2013

MIDTTRAFIK

29/11/2013



INDHOLD

1.	INDLEDNING	3
1.1	Baggrund og metode	3
1.2	Læsevejledning	3
2.	SAMMENFATNING	4
3.	TILFREDSHED BLANDT SAGSBEHANDLERE	5
3.1	Økonomi	5
3.2	Køreplanlægning	8
3.3	Udbud	10
3.4	Kontrakter med busselskaberne	13
3.5	Markedsføring	14
3.6	Drift	16
3.7	Kundeservice	17
3.8	Handicapkørsel	21
3.9	Flextur/telekørsel	24
3.10	Patientkørsel	25
3.11	Generelt	26
3.13	Forslag til fremtidige indsatsområder	34
4.	TILFREDSHED BLANDT DIREKTØRER	35
4.1	Økonomi	35
4.2	Køreplanlægning	38
4.3	Udbud	40
4.4	Markedsføring	42
4.5	Generelt	44
4.6	Forslag til fremtidige indsatsområder	48

1. INDLEDNING

1.1 BAGGRUND OG METODE

Bestillerundersøgelsen, der ligger til grund for denne afrapportering, har til formål at tilvejebringe viden omkring bestillernes tilfredshed med samarbejdet om buskørsel og handicapkørsel. Resultaterne fra undersøgelsen skal dokumentere, om der er områder, hvor der er plads til forbedringer eller områder, hvor der skal ske ændringer i samarbejdsformen mellem bestillerne og Midttrafik.

Undersøgelsens målgruppe er Region Midt og kommuner i regionen, som bestiller kørsel hos Midttrafik. Målgruppen udgør i alt 20 bestillere, hos hvem der sidder en eller flere relevante kontaktpersoner. Samplingen, der ligger til grund for undersøgelsen, er leveret af Midttrafik og består af en kontakliste med 80 primære kontakter fordelt på sagsbehandlere og direktører (samt sekundære kontakter, som kun interviewes såfremt den primære kontakt ikke træffes). Bestillerne er informeret om undersøgelsen af Midttrafik forud for dennes gennemførelse, og er dermed også informeret om, at undersøgelsens respondenter ikke er anonyme.

Spørgeskemaet, der ligger til grund for undersøgelsen, er leveret af Midttrafik. Med henblik på at sikre sammenligneligheden mellem tidligere/fremtidige resultater, er spørgeskemaet stort set uændret fra runde til runde.

Undersøgelsen er gennemført i uge 46 og 47 2013 og interviewene er foretaget som telefoninterview, da denne metode sikrer en høj svarprocent. Der er i alt indsamlet 65 besvarelser svarende til en responsrate på 81,3 %.

1.2 LÆSEVEJLEDNING

Nærværende afrapportering er opdelt i samme underafsnit som underkategorierne i spørgeskemaet. Resultaterne afrapporteres for både buskørsel og handicapkørsel hvor både grupper har fået spørgsmålene, og ellers kun for den del af målgruppen, hvortil spørgsmålet/ene er stillet.

Da delpopulationen hos regionerne kun består af to respondenter (én respondent under buskørsel og én respondent under handicapkørsel), har Epinion ikke fundet det hensigtsmæssigt at medtage disse besvarelser enkeltvis, og der skelnes derfor ikke imellem regionen og kommunerne i rapporten.

Løbende i rapporten henvises til resultaterne af bestillerundersøgelsen fra 2009 og 2011.

2. SAMMENFATNING

Som rapportens resultater viser, er bestillerne overordnet godt tilfredse med samarbejdet om buskørsel og handicapkørsel, hvilket eksempelvis kommer til udtryk i, at alle sagsbehandlere inden for buskørsel er meget tilfredse eller tilfredse med det daglige samarbejde med Midttrafik samlet set, mens samme andel udgør 93 % blandt sagsbehandlere inden for handicapkørsel.

Umiddelbart gør tilfredsheden sig gældende blandt begge kundegrupper, og der er ikke udpræget forskel i tilfredsheden mellem bestillere inden for buskørsel og handicapkørsel. Dog er respondenterne inden for handicapkørsel (sagsbehandlere såvel som direktører) generelt mere tilbøjelige til at svare "Ved ikke".

Samlet set er det gennemgående for undersøgelsens resultater, at en relativ stor andel ikke har set sig i stand til at placere sig på tilfredshedsskalaen, og i stedet har sat sit svar under kategorien "Ved ikke". Dette kan skyldes flere ting, heriblandt (1) at respondenterne ikke har kendskab til de omtalte muligheder og tilbud hos Midttrafik, (2) at respondenterne har kendskab til disse, men ikke benytter sig af dem, (3) at spørgsmålene ikke er relevant i forhold til respondentens primære arbejdsområde, eller (4) at respondenternes mangel på anonymitet i undersøgelsen har afholdt dem fra at svare på spørgsmålene. Svarkategorien kan således indeholde mere information end hvad, der belyses af den kvantitative undersøgelse, og de store andele, der svarer "Ved ikke" kan dermed flere steder tolkes som et resultat i sig selv.

Til trods for, at tilfredsheden blandt bestillerne overordnet ligger på et højt niveau, viser undersøgelsens resultater dog også, at der flere steder er plads til forbedringer. Eksempelvis er tilfredsheden med Midttrafiks rådgivning om takster relativt lav blandt sagsbehandlere, mens Midttrafiks evne til at fremskaffe dokumentation på bestillerens opfordring samt deres generelle tilbud til buskunderne vurderes mindre godt blandt direktører.

Den gennemgående sammenligning med resultaterne fra bestillerundersøgelsen i 2009 og 2011 viser endvidere, at der findes flere områder, hvor tilfredsheden er faldende og hvor det således kan være relevant at rette større fokus mod. Dog opleves det også, at tilfredsheden flere steder er steget.

Bestillerens åbne besvarelser giver desuden Midttrafik konkrete forslag til fremtidige indsatsområder.

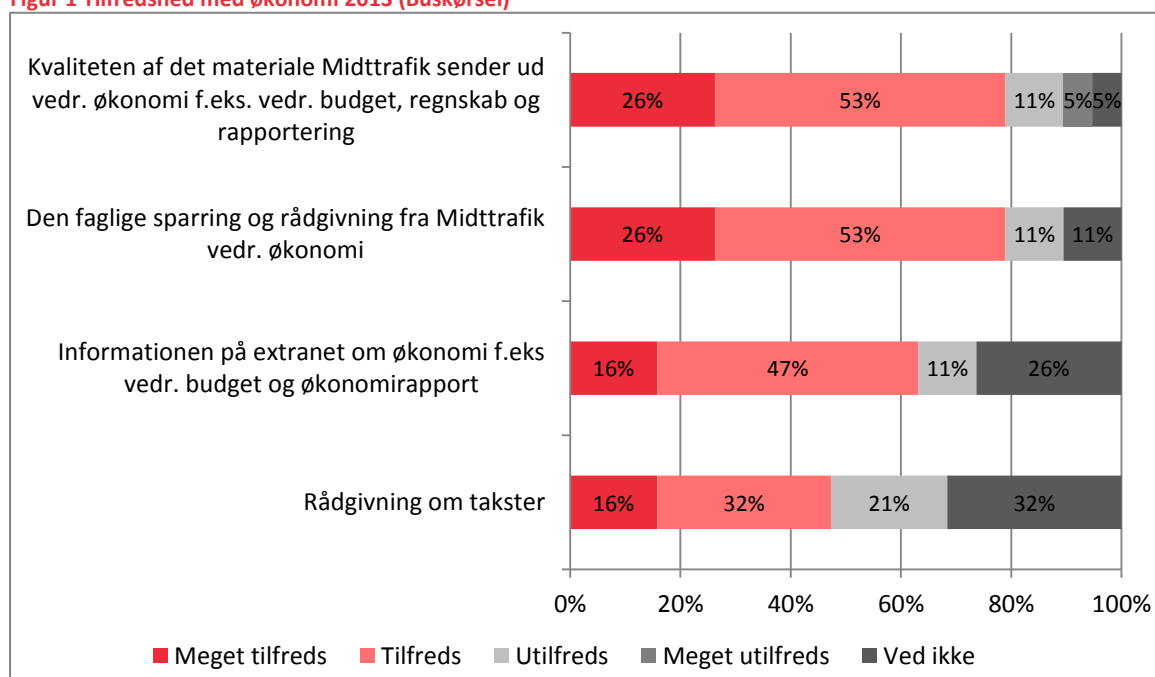
3. TILFREDSHED BLANDT SAGSBEHANDLERE

I dette afsnit gennemgås tilfredsheden blandt sagsbehandlere hos bestillerne.

3.1 ØKONOMI

Figur 1 nedenfor viser tilfredsheden med økonomirelaterede områder blandt sagsbehandlere inden for buskørsel. Som det fremgår, er sagsbehandlerne godt tilfredse. 79 % er meget tilfredse eller tilfredse med kvaliteten af det materiale, som Midttrafik sender ud vedrørende økonomi, mens 16 % er enten utilfredse eller meget utilfredse. Ligeledes er 79 % meget tilfredse eller tilfredse med den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik vedrørende økonomi, mens 11 % er utilfredse og 11 % svarer "ved ikke".

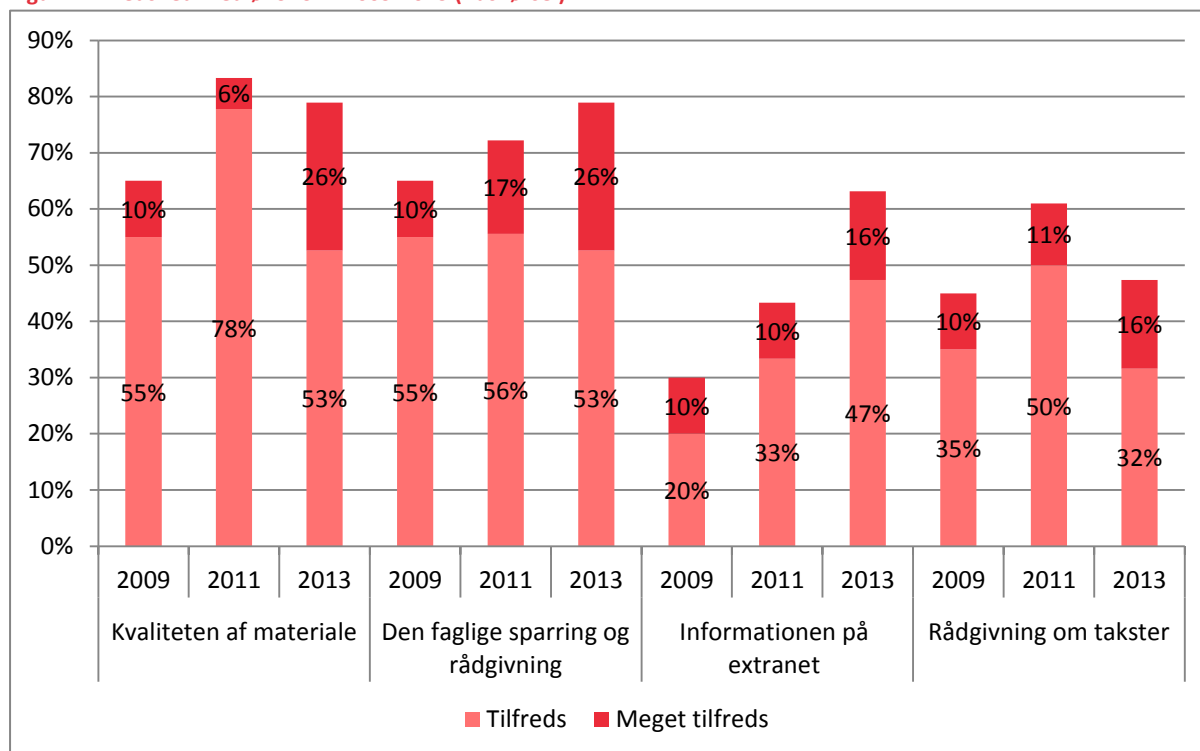
Figur 1 Tilfredshed med økonomi 2013 (Buskørsel)



Note: n=19

Når det gælder informationen på extranet om økonomi svarer 63 %, at de er meget tilfredse eller tilfredse, mens 11 % er utilfredse og 26 % svarer "ved ikke". 32 % af respondenterne svarer ligeledes "ved ikke", når de bliver spurgt ind til deres tilfredshed med rådgivning og takster, og denne andel udgør dermed en stor del af respondenterne. De meget tilfredse og tilfredse udgør 48 %, mens 21 % er utilfredse. Dette er den største andel utilfredse i denne kategori.

Figur 2 Tilfredshed med økonomi 2009-2013 (Buskørsel)



Som det ses i Figur 2 har der fra 2009 til 2013 været en stigende tilfredshed med specielt den faglige sparring og rådgivning samt informationen på extranet. Stigningen er mest markant ved informationen på extranet, hvor andelen af tilfredse eller meget tilfredse er mere end fordoblet og udgør 63 % i 2013. Den samme samlede andel udgør 78 %, når fokus rettes mod den faglige sparring og rådgivning.

Hvad angår kvaliteten af det materiale Midttrafik, som sender ud, så er den samlede andel af tilfredse eller meget tilfredse ligeledes stor, om end der er sket et mindre fald siden 2011. Værd at bemærke er dog, at 26 % er meget tilfredse, hvilket er 20 procentpoint flere sammenlignet med resultatet fra 2011.

Tilfredsheden med rådgivning om takster er faldet siden 2011, hvor 50 % svarede "Tilfreds" og 11 % svarede "Meget tilfreds". I 2013 udgør samme andele henholdsvis 32 % og 16 %.

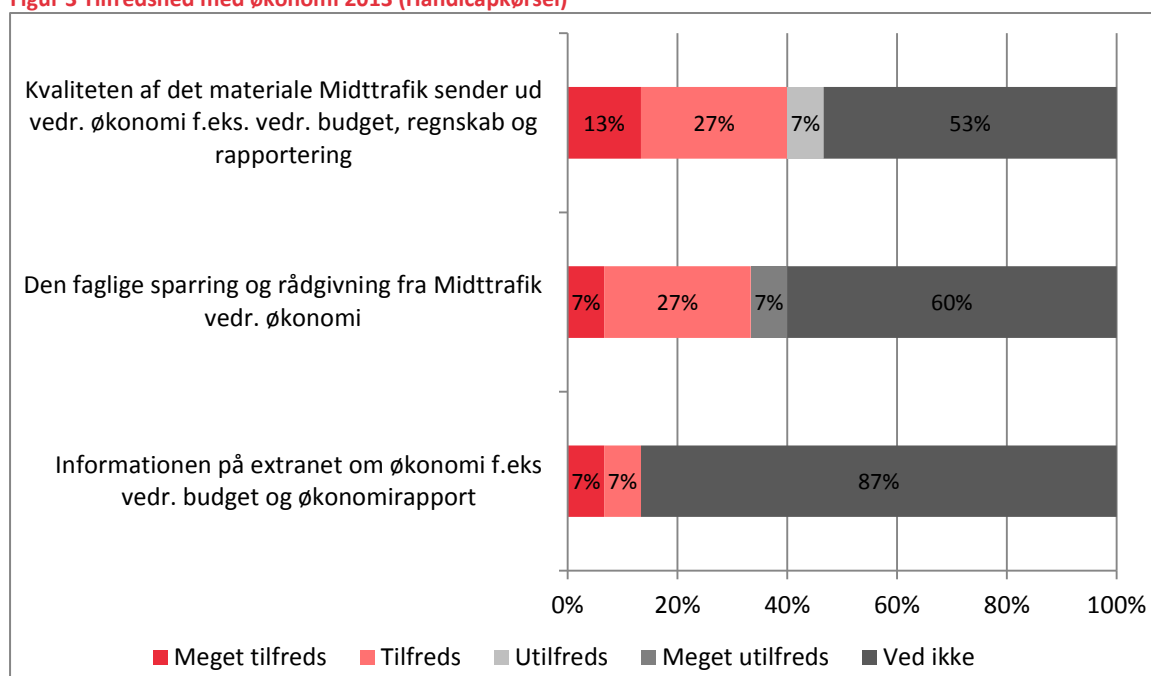
Som det fremgår af Figur 3 nedenfor, har sagsbehandlere inden for handicapkørsel haft svært ved at besvare tilfredshedsspørgsmålene om de økonomirelaterede områder, hvilket ligeledes var tilfældet i undersøgelsen i 2011.

Andelen, der har svaret "Ved ikke", udgør 53 %, når respondenterne er blevet spurgt ind til deres tilfredshed med kvaliteten af det økonomimateriale, som Midttrafik udsender; 60 %, når spørgsmålet omhandler den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik vedrørende økonomi; og 87 %, når det omhandler økonomiinformationen på extranettet.

Af de sagsbehandlere, der ikke har svaret "Ved ikke", er størstedelen tilfredse eller meget tilfredse, men der er dog også 7 %, der er utilfredse med kvaliteten af økonomimaterialet og 7 %, der er meget utilfredse med den faglige sparring og rådgivning.

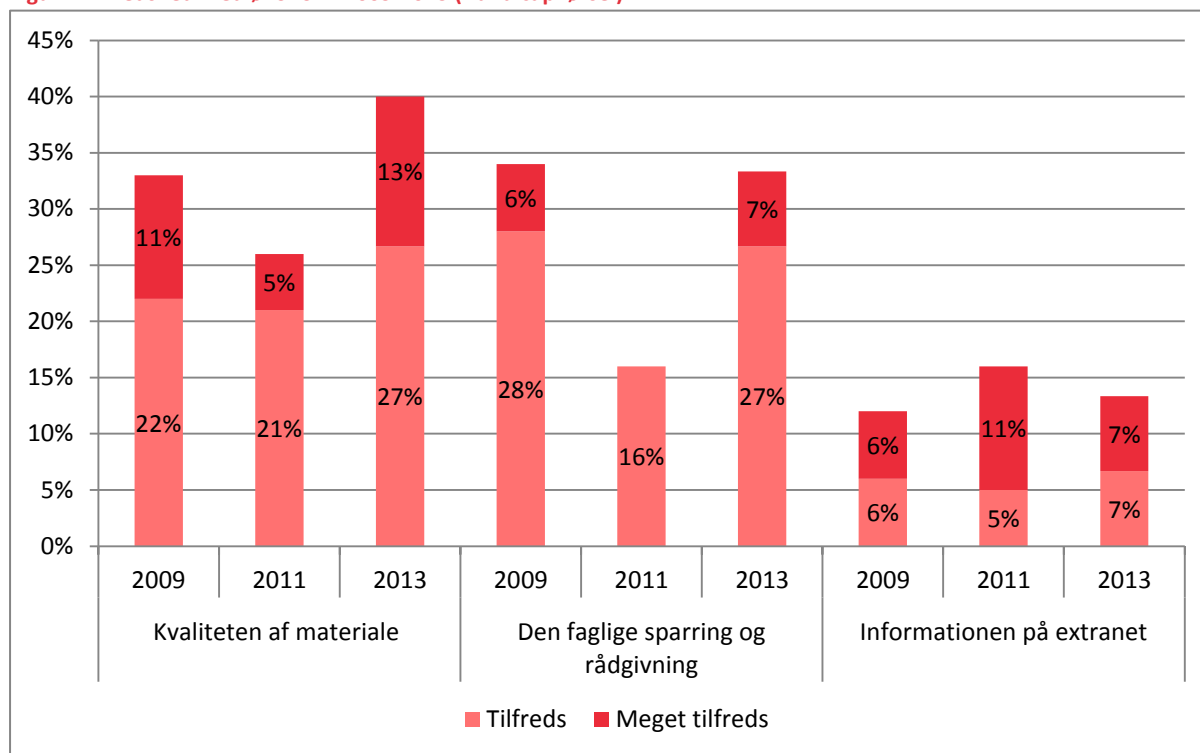
Sagsbehandlerne inden for handicapkørsel er ikke blevet stillet tilfredshedsspørgsmålet omkring rådgivning og takster.

Figur 3 Tilfredshed med økonomi 2013 (Handicapkørsel)



Note n=15

Figur 4 Tilfredshed med økonomi 2009-2013 (Handicapkørsel)

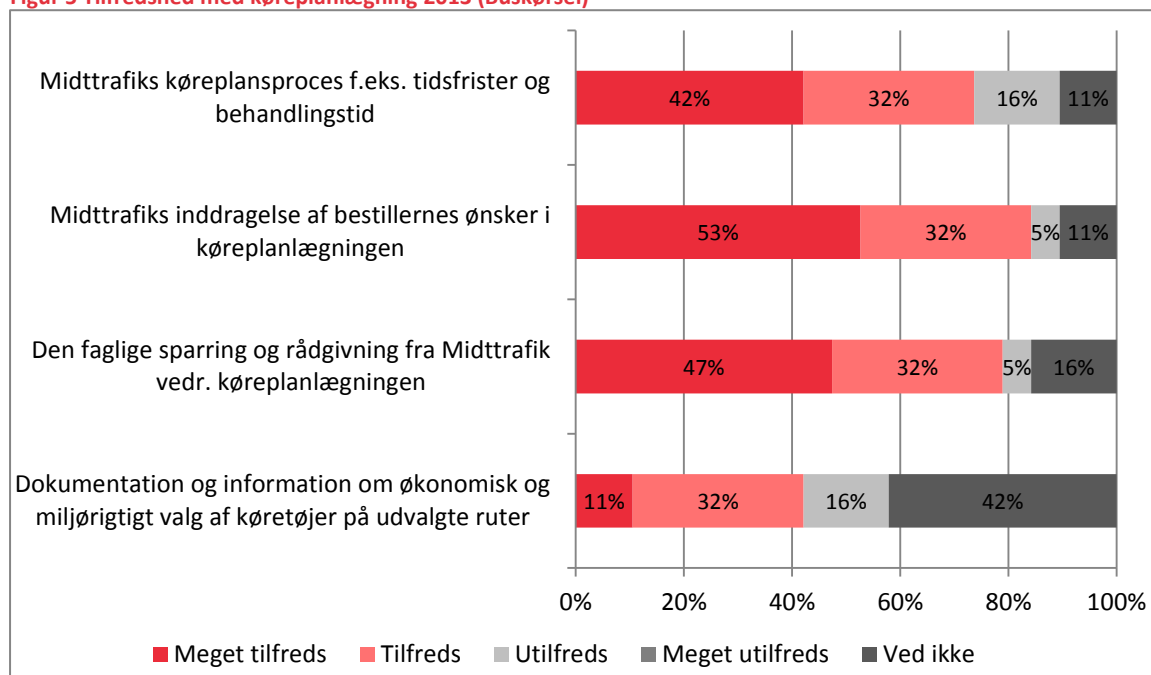


Som det fremgår i Figur 4 er tilfredsheden blandt sagsbehandlerne med ansvaret for handicapkørsel meget svingende. Andelen, der er tilfredse eller meget tilfredse med kvaliteten af materialet samt den faglige sparring og rådgivning er steget meget markant fra 2011 til 2013. Forud for denne stigning var der dog et stort fald fra 2009 til 2011. Informationen på extranet har gennem hele perioden været meget lav.

3.2 KØREPLANLÆGNING

Figur 5 viser sagsbehandlerne tilfredshed med fire områder relateret til køreplanlægningen. Sagsbehandlerne inden for handicapkørsel er ikke blevet stillet disse spørgsmål, hvorfor dette afsnit kun fokuserer på sagsbehandlerne inden for buskørsel.

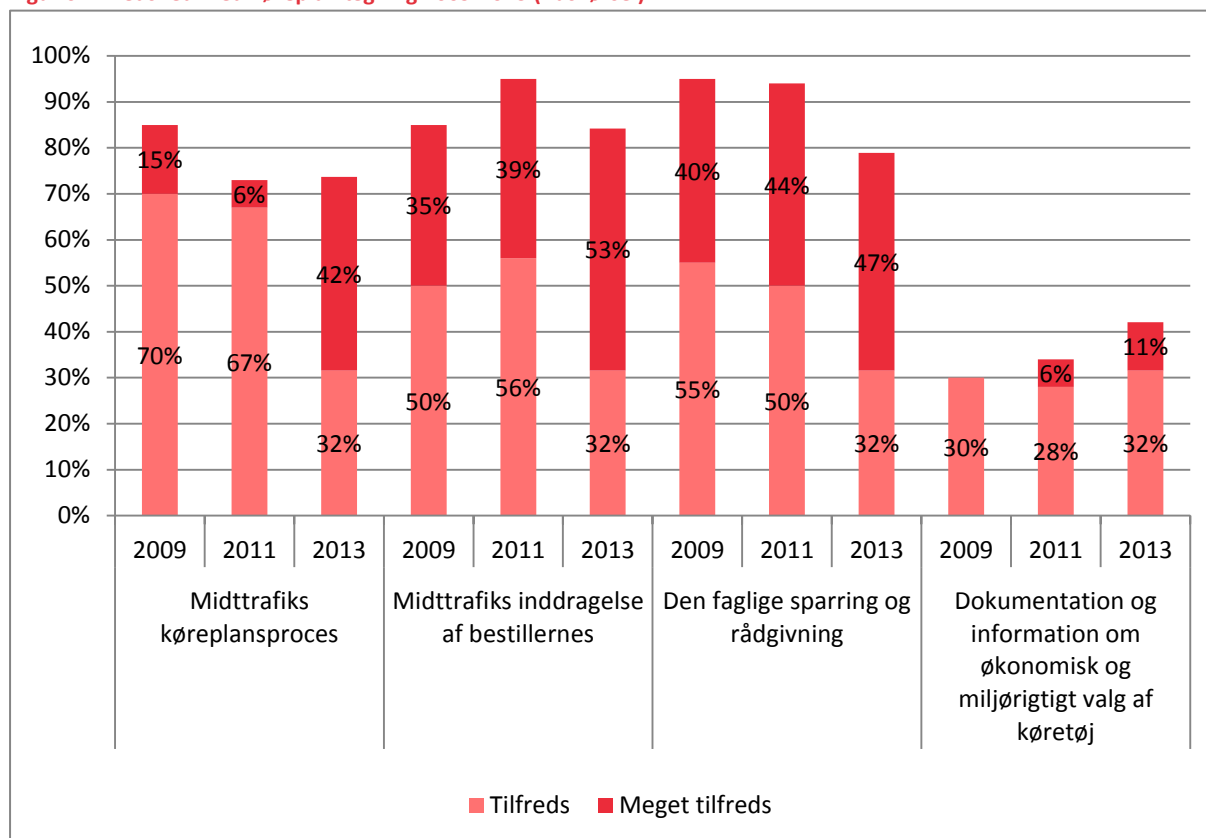
Som figuren illustrerer, er sagsbehandlerne godt tilfredse med Midttrafiks inddragelse af bestillernes ønsker i køreplanlægning samt Midttrafiks faglige sparring og rådgivning vedrørende køreplanlægning. Henholdsvis 85 % og 79 % er enten tilfredse eller meget tilfredse, og kun 5 % er utilfredse.

Figur 5 Tilfredshed med køreplanlægning 2013 (Buskørsel)

Note: n=19

Når spørgsmålet omhandler Midttrafiks køreplansproces, er tilfredsheden lidt mindre udtalt. 74 % er tilfredse eller meget tilfredse, mens 16 % er utilfredse. Når sagsbehandlerne skal angive deres tilfredshed med dokumentation og information om økonomisk og miljørigtigt valg af køretøjer på udvalgte områder, vælger 42 % at sætte deres svar under kategorien "ved ikke". Blandt de resterende respondenter er 11 % meget tilfredse, 32 % tilfredse og 16 % utilfredse.

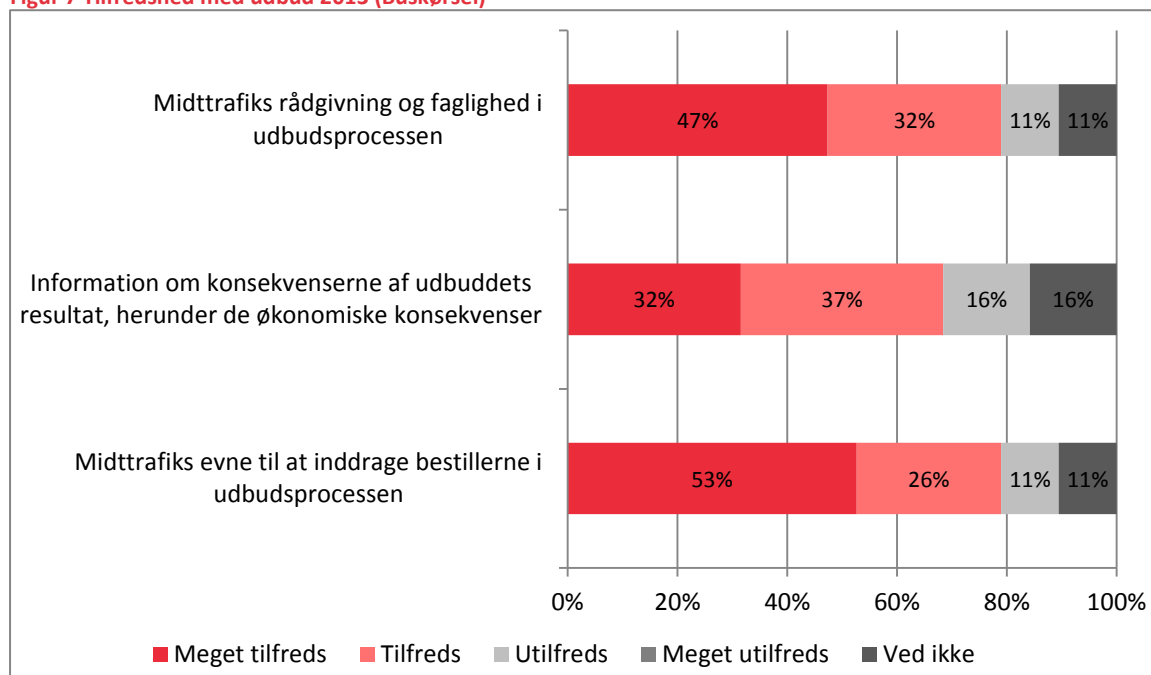
Figur 6 Tilfredshed med køreplanlægning 2009-2013 (Buskørsel)



Som det ses af Figur 6 er der sket et mindre fald i andelen, der er tilfredse med Midttrafiks køreplansproces, inddragelsen af bestillernes ønsker samt den faglige sparring og rådgivning. Værd at bemærke er dog, at andelen af meget tilfredse sagsbehandlere er steget blandt alle tre områder. Hvad angår dokumentation og information om økonomisk og miljørigtigt valg af køretøjer på udvalgte ruter, så har andelen af tilfredse eller meget tilfredse været stødt stigende siden 2009.

3.3 UDBUD

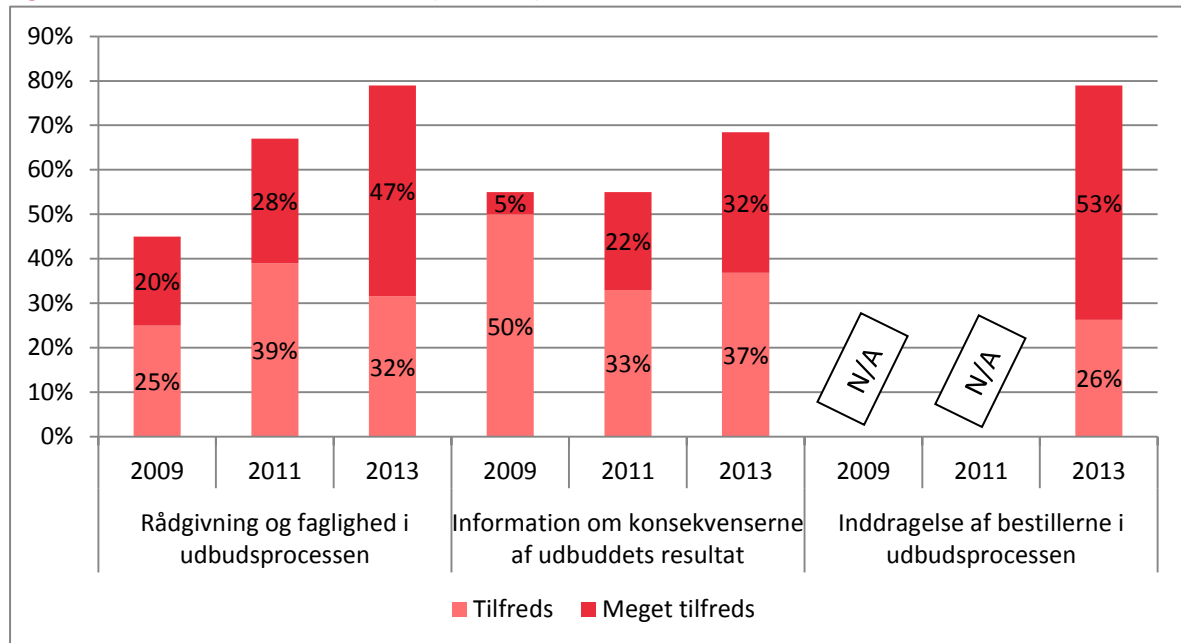
Sagsbehandlernes tilfredshed med Midttrafiks rådgivning og faglighed i udbudsprocessen samt informationen om konsekvenserne af udbuddets resultat er vist i Figur 7. Sagsbehandlerne inden for handicapkørsel er ikke blevet stillet disse spørgsmål, hvorfor dette afsnit kun fokuserer på sagsbehandlerne inden for buskørsel.

Figur 7 Tilfredshed med udbud 2013 (Buskørsel)

Note: n=19

Som figuren viser, er 79 % meget tilfredse eller tilfredse med Midttrafiks rådgivning og faglighed i udbudsprocessen og Midttrafiks evne til at inddrage bestillerne i udbudsprocessen, mens samme samlede andel udgør 69 % for spørgsmålet om information om konsekvenserne af udbuddets resultat, herunder de økonomiske konsekvenser. Tilsvarende er 11 % utilfredse med de to førstnævnte områder, og 16 % er utilfredse med det sidstnævnte.

Figur 8 Tilfredshed med udbud 2009-2013 (Buskørsel)

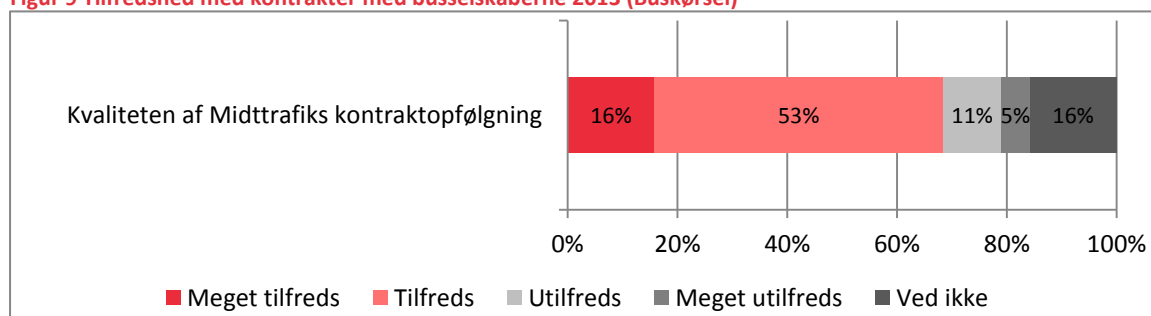


Som det fremgår af Figur 8 har der fra 2009 til 2013 været en stigning i andelen, der er tilfredse eller meget tilfredse med rådgivningen og fagligheden i udbudsprocessen samt med informationen om konsekvenserne af udbuddets resultat. Specielt ved førstnævnte har der været en kontinuerlig stigning i både den samlede andel og andelen der er meget tilfredse. Ved sidstnævnte er det primært fra 2011 til 2013, at der er sket en markant ændring. Spørgsmålet om inddragelsen af bestillerne i udbudsprocessen er ikke blevet stillet i de tidligere undersøgelser.

3.4 KONTRAKTER MED BUSSELSKABERNE

Figur 9 viser tilfredsheden med kvaliteten af Midttrafiks kontraktopfølgning. Sagsbehandlerne inden for handicapkørsel er ikke blevet stillet disse spørgsmål, hvorfor dette afsnit kun fokuserer på sagsbehandlerne inden for buskørsel.

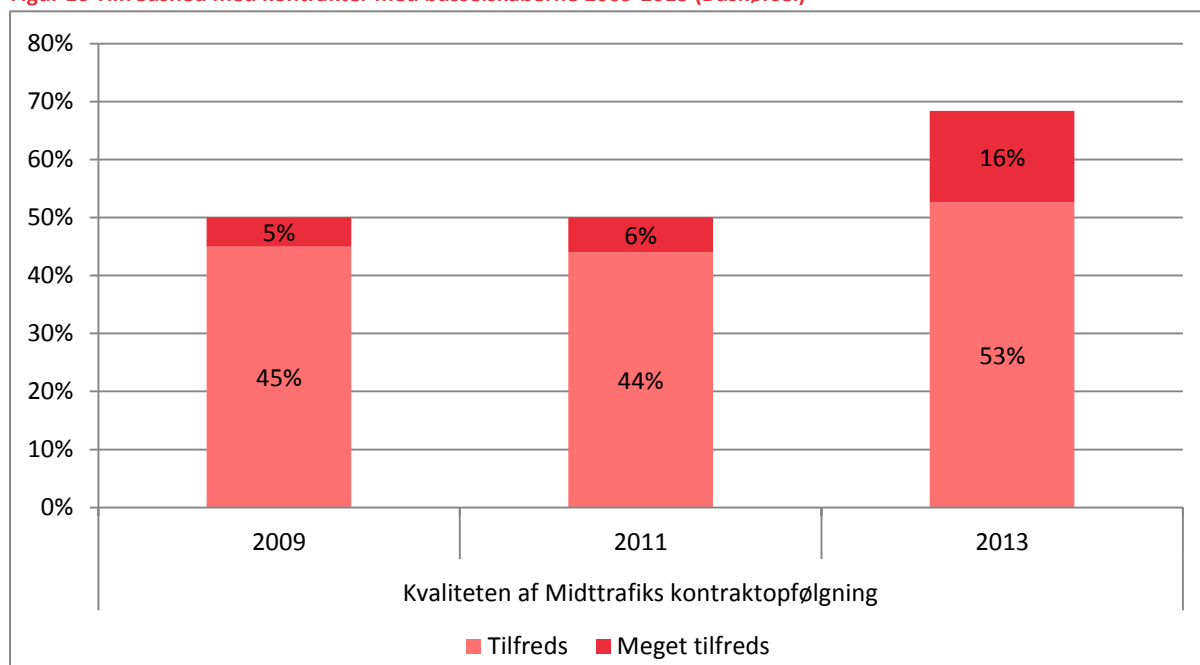
Figur 9 Tilfredshed med kontrakter med busselskaberne 2013 (Buskørsel)



Note: n=19

Som det fremgår af figuren, er 69 % meget tilfredse eller tilfredse, mens 16 % er utilfredse eller meget utilfredse og 16 % svarer "Ved ikke".

Figur 10 Tilfredshed med kontrakter med busselskaberne 2009-2013 (Buskørsel)

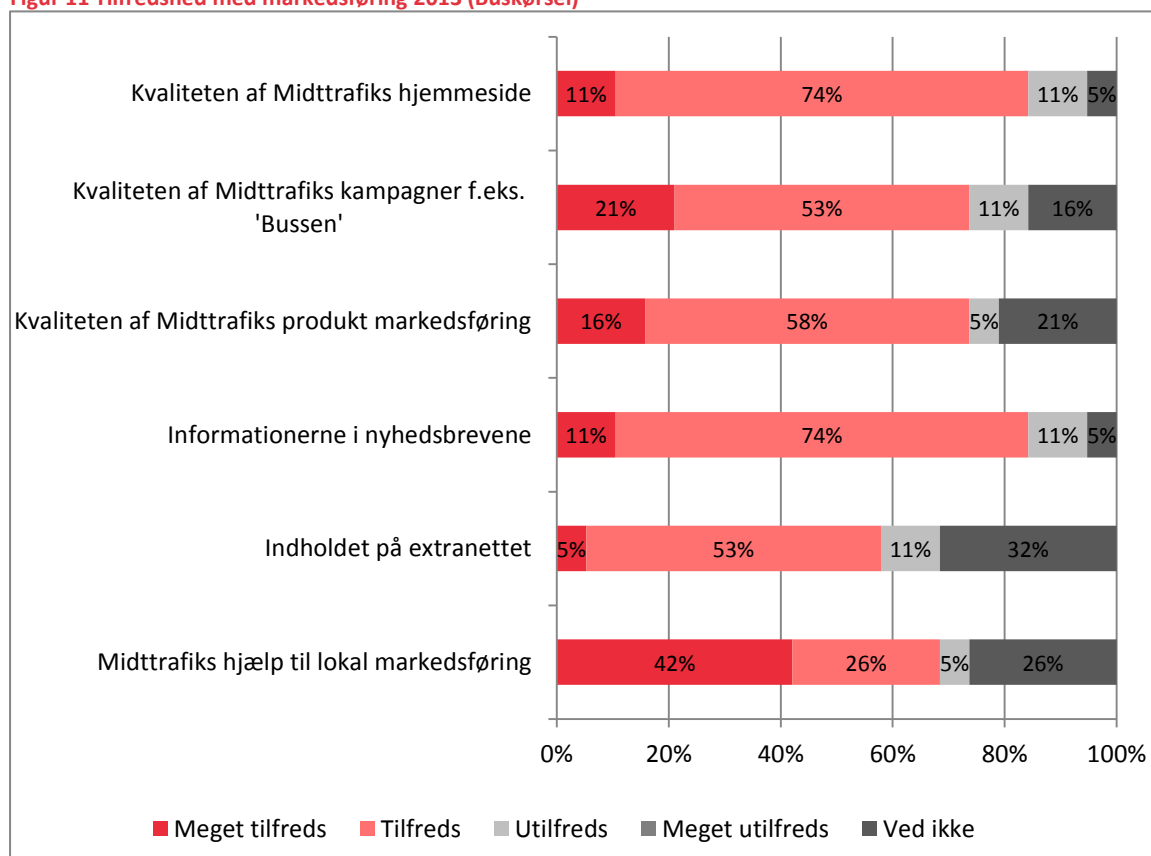


Som det fremgår af Figur 10 er der fra 2011 til 2013 sket en stigning i andelen, der er tilfredse eller meget tilfredse med kvaliteten af Midttrafiks kontraktopfølgning.

3.5 MARKEDSFØRING

Sagsbehandlerens tilfredshed med seks aspekter af Midttrafiks markedsføring er vist i Figur 11. Sagsbehandlerne inden for handicapkørsel er ikke blevet stillet disse spørgsmål, hvorfor dette afsnit kun fokuserer på sagsbehandlerne inden for buskørsel.

Figur 11 Tilfredshed med markedsføring 2013 (Buskørsel)



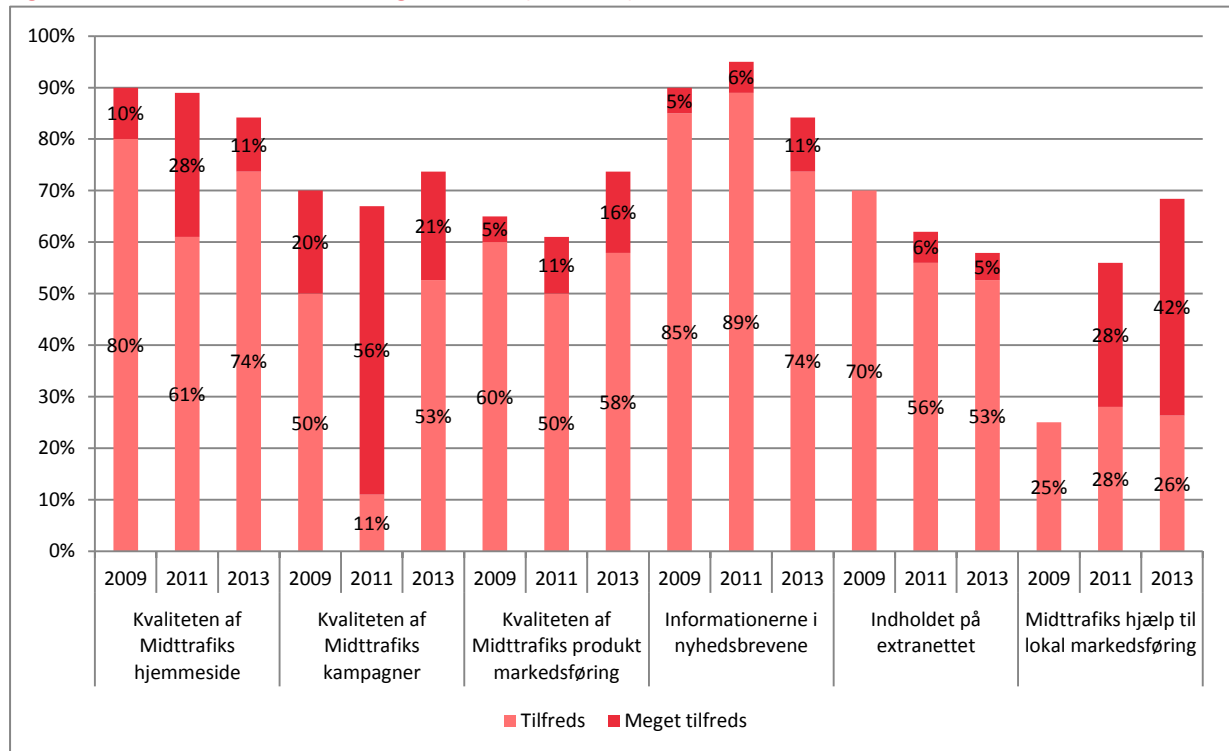
Note: n=19

Som figuren viser, er sagsbehandlerne særligt tilfredse med kvaliteten af Midttrafiks hjemmeside og informationerne i nyhedsbrevene; 85 % er samlet set tilfredse eller meget tilfredse med begge områder. 74 % er tilfredse eller meget tilfredse med kvaliteten af Midttrafiks kampagner og kvaliteten af Midttrafiks produkt markedsføring.

Andelen, der er tilfredse eller meget tilfredse, med indholdet på extranettet udgør 58 %. Den lave andel skyldes dog i høj grad, at 32 % svarer "Ved ikke". Slutteligt er 68 % tilfredse eller meget tilfredse med Midttrafiks hjælp til lokal markedsføring; 42 % er meget tilfredse.

MIDTTRAFIK

Figur 12 Tilfredshed med markedsføring 2009-2013 (Buskørrelse)



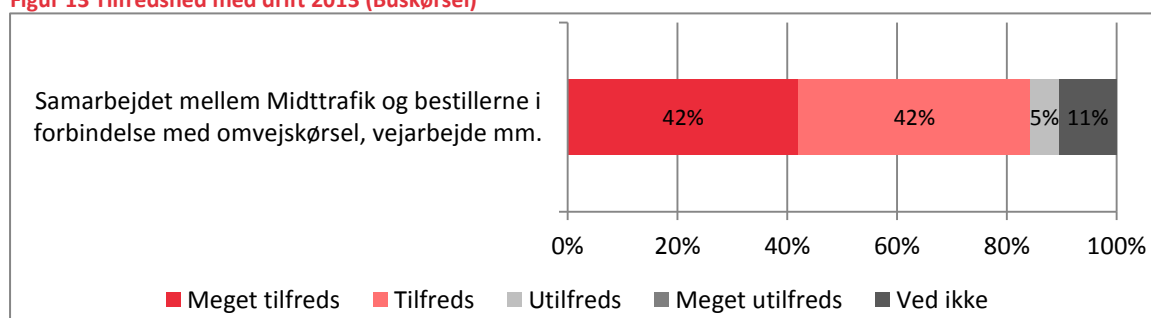
Figur 12 viser udviklingen i tilfredsheden siden 2009. Mest iøjefaldende er udviklingen i tilfredsheden med Midttrafiks hjælp til lokal markedsføring, hvor andelen af meget tilfredse sagsbehandlere er steget fra 0 % i 2009 til 42 % i 2013, imens andelen, der er tilfredse, er relativt uændret. Den samlede tilfredshed med Midttrafiks kampagner og produkt markedsføring er ligeledes steget i perioden.

Tilfredsheden med indholdet på extranettet er derimod faldet siden 2009. Det samme er gældende for tilfredsheden med kvaliteten af Midttrafiks hjemmeside og informationerne i nyhedsbrevene, men her er faldet dog væsentligt mindre.

3.6 DRIFT

Figur 13 viser tilfredsheden med samarbejdet mellem Midttrafik og bestillerne i forbindelse med omvejskørsel, vejarbejde, mm. Sagsbehandlerne inden for handicapkørsel er ikke blevet stillet dette spørgsmål, hvorfor dette afsnit kun fokuserer på sagsbehandlerne inden for buskørsel.

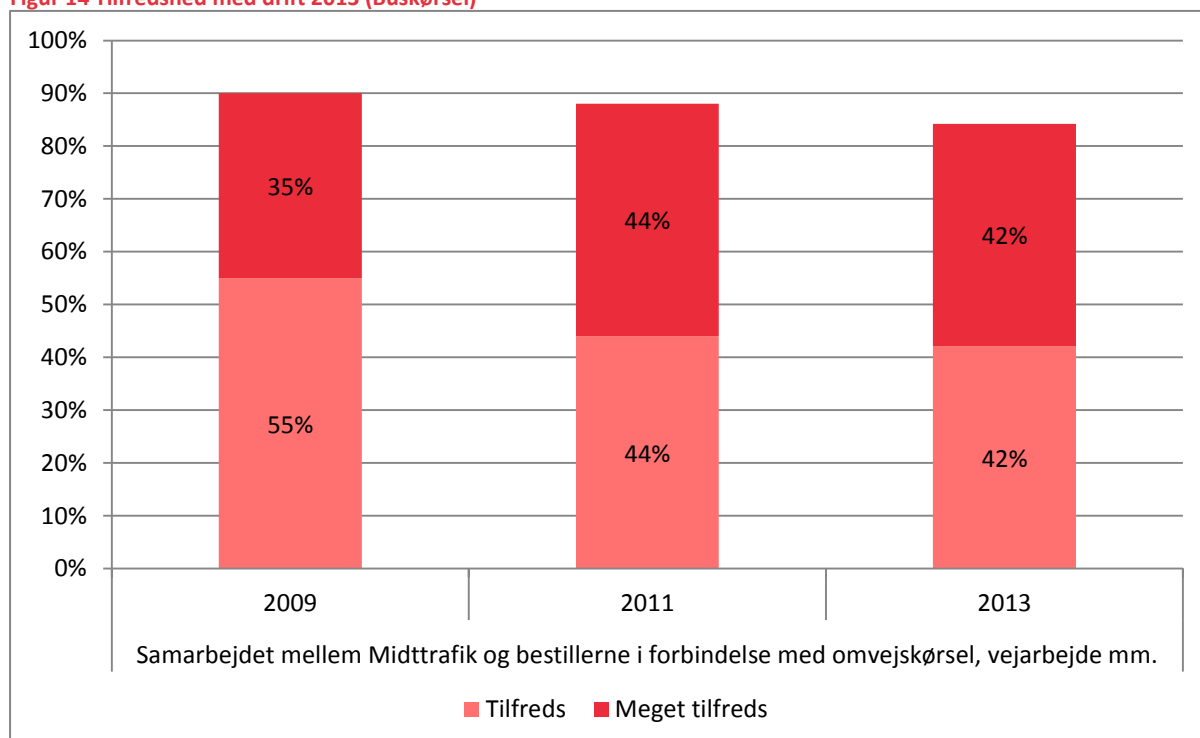
Figur 13 Tilfredshed med drift 2013 (Buskørsel)



Note: n=19

Som det fremgår, er 84 % meget tilfredse eller tilfredse, mens 5 % er utilfredse og 11 % svarer "Ved ikke".

Figur 14 Tilfredshed med drift 2013 (Buskørsel)



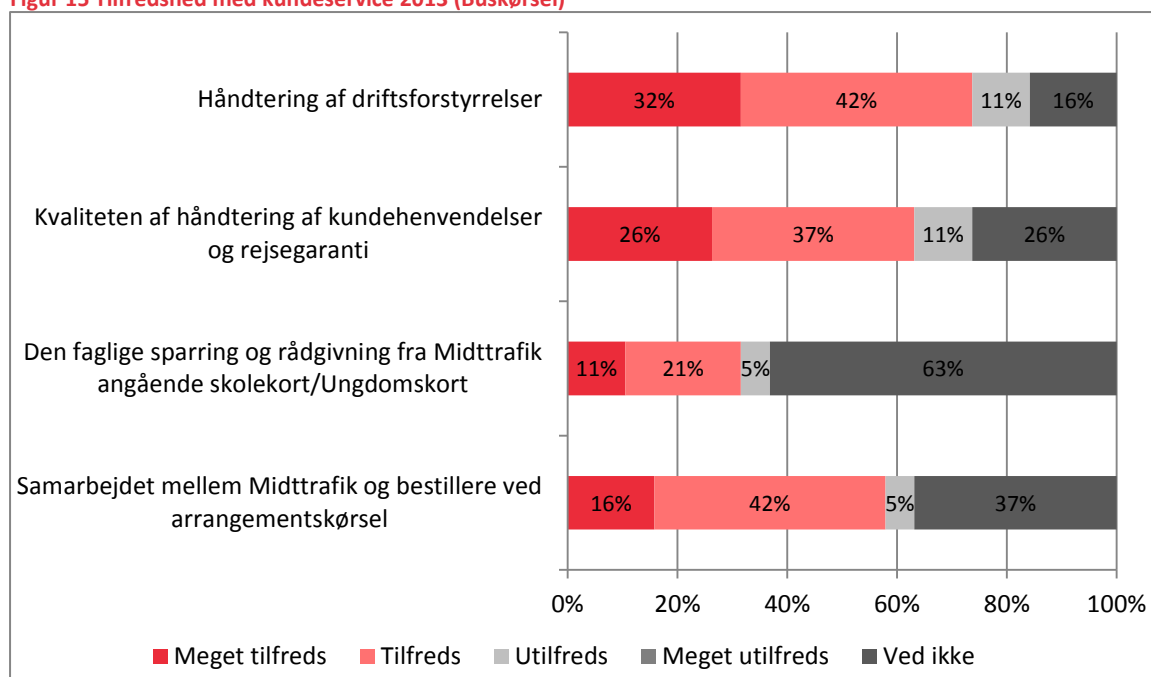
Som det ses i Figur 14 er andelen der er tilfredsheden relativt stabil over tid.

3.7 KUNDESERVICE

Figur 15 nedenfor viser tilfredsheden med fire kundeservicerelaterede områder blandt buskørsel-kundegruppen. Figuren viser, at en stor del af sagsbehandlerne har svaret "ved ikke" til spørgsmålet om sagsbehandlerens tilfredshed med den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik angående skolekort/ungdomskort og med samarbejdet mellem Midttrafik og bestillere ved arrangementskørsel. Andelen, der har svaret "Ved ikke" til disse spørgsmål, udgør henholdsvis 63 % og 37 %. Forklaringen på størrelsen af disse andele er formentlig, at sagsbehandlerne ikke har benyttet sig af disse muligheder og tilbud, og derfor ikke har et vurderingsgrundlag at gå ud fra. Størstedelen af respondenter, der ikke har svaret "Ved ikke" til de to spørgsmål, er meget tilfredse eller tilfredse.

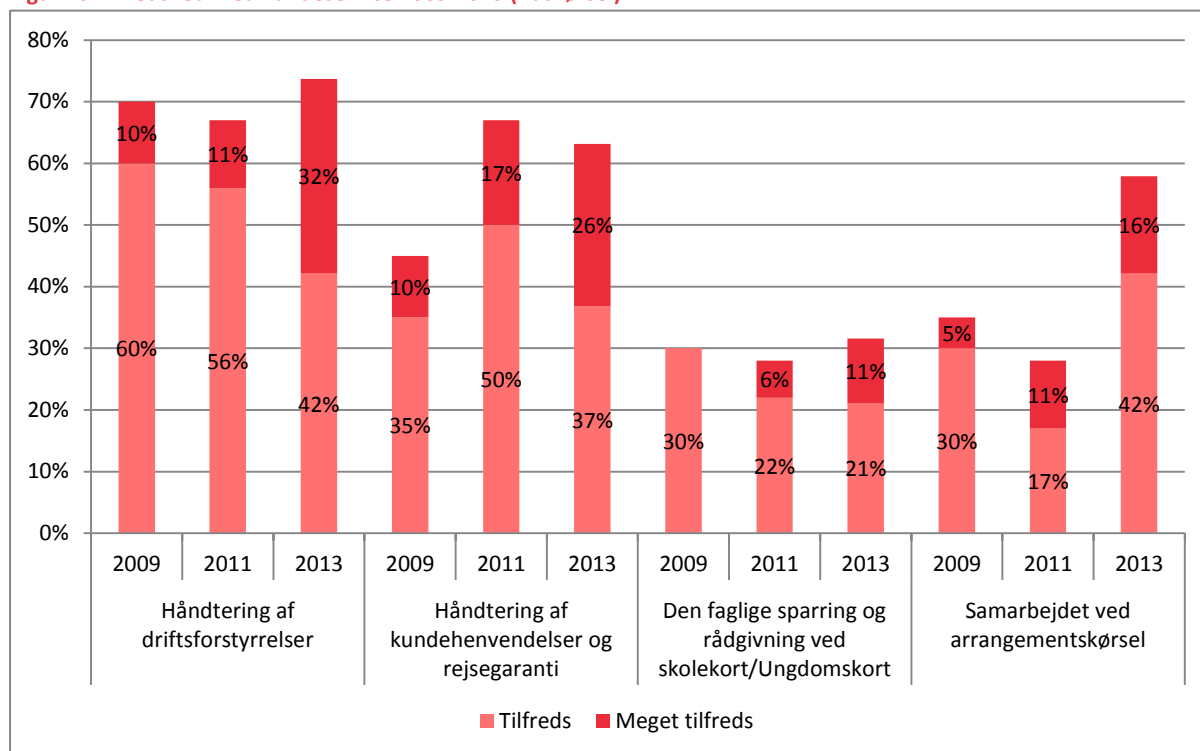
74 % af sagsbehandlerne er meget tilfredse eller tilfredse med Midttrafiks håndtering af driftsforstyrrelser, mens samme samlede andel udgør 63 %, når spørgsmålet omhandler kvaliteten af Midttrafiks håndtering af kundeforhold og rejsegaranti. For begge områder gælder det, at 11 % er utilfredse.

Figur 15 Tilfredshed med kundeservice 2013 (Buskørsel)



Note: n=19

Figur 16 Tilfredshed med kundeservice 2009-2013 (Buskørsel)



Figur 16 viser udviklingen af tilfredsheden blandt de 4 delelementer.

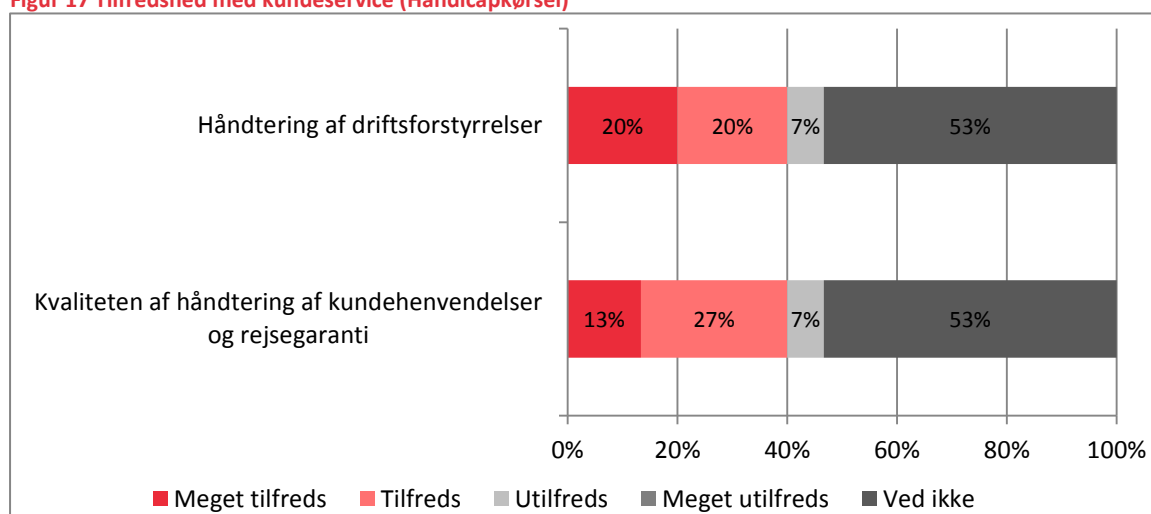
Den mest markante ændring findes i tilfredsheden med samarbejdet ved arrangementskørsel, hvor andelen, der er tilfredse eller meget tilfredse, er steget med 30 procentpoint fra 2011 til 2013.

Den samlede andel, der er tilfredse eller meget tilfredse, med Midttrafiks håndtering af driftsforstyrrelser og den faglige sparring og rådgivning ved skolekort/Ungdomskort er ligeledes steget fra 2011 til 2013, mens samme samlede andel er faldet, når det angår Midttrafiks håndtering af kundehenvendelser og rejsegaranti.

Fordelingen af besvarelsene blandt sagsbehandlere inden for handicapkørsel ligner i høj grad fordelingen blandt sagsbehandlere inden for buskørsel, om end andelen, der har svaret "Ved ikke" til de to spørgsmål omkring håndtering af driftsforstyrrelser samt kvaliteten af håndteringen af kundehenvendelser og rejsegaranti, er væsentlig større (jf. Figur 17). Hele 53 % svarer "ved ikke" til de to spørgsmål.

20 % er henholdsvis meget tilfredse og tilfredse med Midttrafiks håndtering af driftsforstyrrelser, mens samme andele udgør henholdsvis 13 % og 27 %, når det angår kvaliteten af håndtering af kundehenvendelser og rejsegaranti. Til begge spørgsmål svarer 7 %, at de er utilfredse.

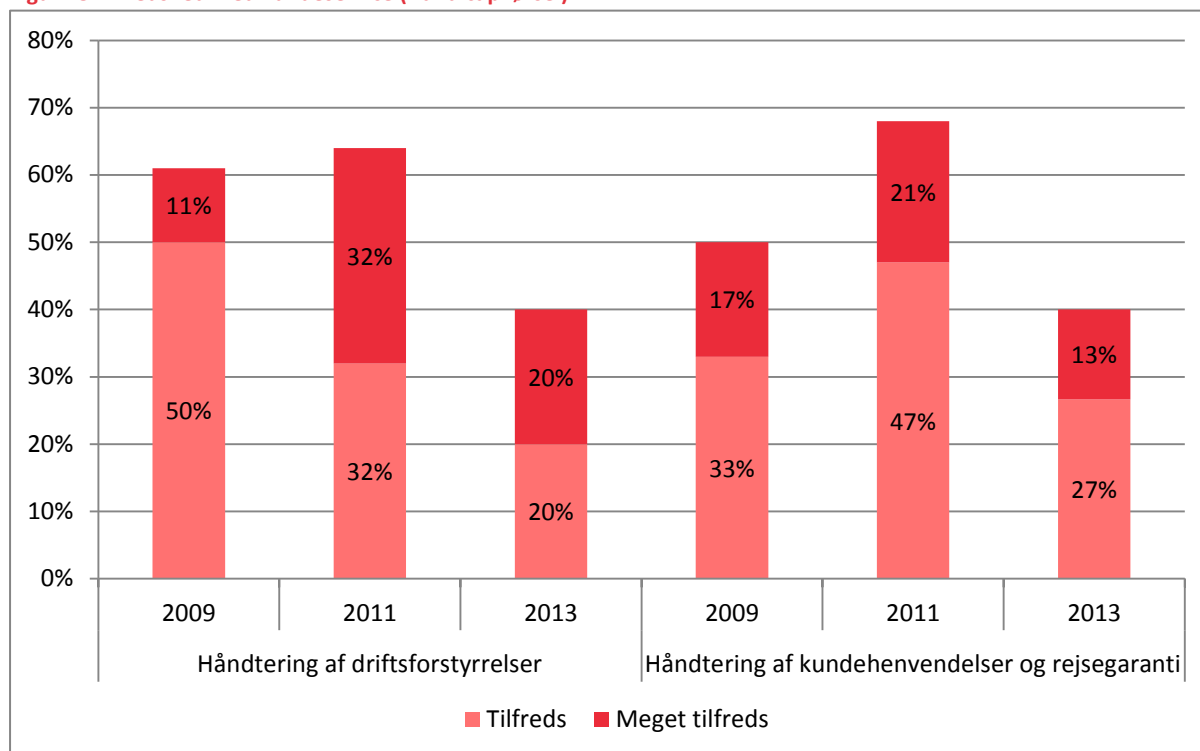
Figur 17 Tilfredshed med kundeservice (Handicapkørsel)



Note: n=15

Sagsbehandlerne inden for handicapkørsel er ikke blevet stillet tilfredshedsspørgsmålene om den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik angående skolekort/ungdomskort og med samarbejdet mellem Midttrafik og bestillere ved arrangementskørsel.

Figur 18 Tilfredshed med kundeservice (Handicapkørsel)



Det ses i Figur 18, at der er sket et fald i andelen, der er tilfredse eller meget tilfredse med Midttrafiks håndtering af driftsforstyrrelser samt kvaliteten af håndteringen af kundehenvendelser og rejsegaranti fra 2011 til 2013. Dog skal de bemærkes, at andelen, der har svaret "Ved ikke" er væsentligt højere i 2013 sammenlignet med undersøgelsen fra 2011, hvilket kan forklare en del af faldet.

3.8 HÅNDICAPKØRSEL

Sagsbehandlerne tilfredshed med fem aspekter af handicapkørsel er vist i Figur 19.

Sagsbehandlerne inden for buskørsel er ikke blevet stillet disse spørgsmål, hvorfor dette afsnit kun fokuserer på sagsbehandlerne inden for handicapkørsel.

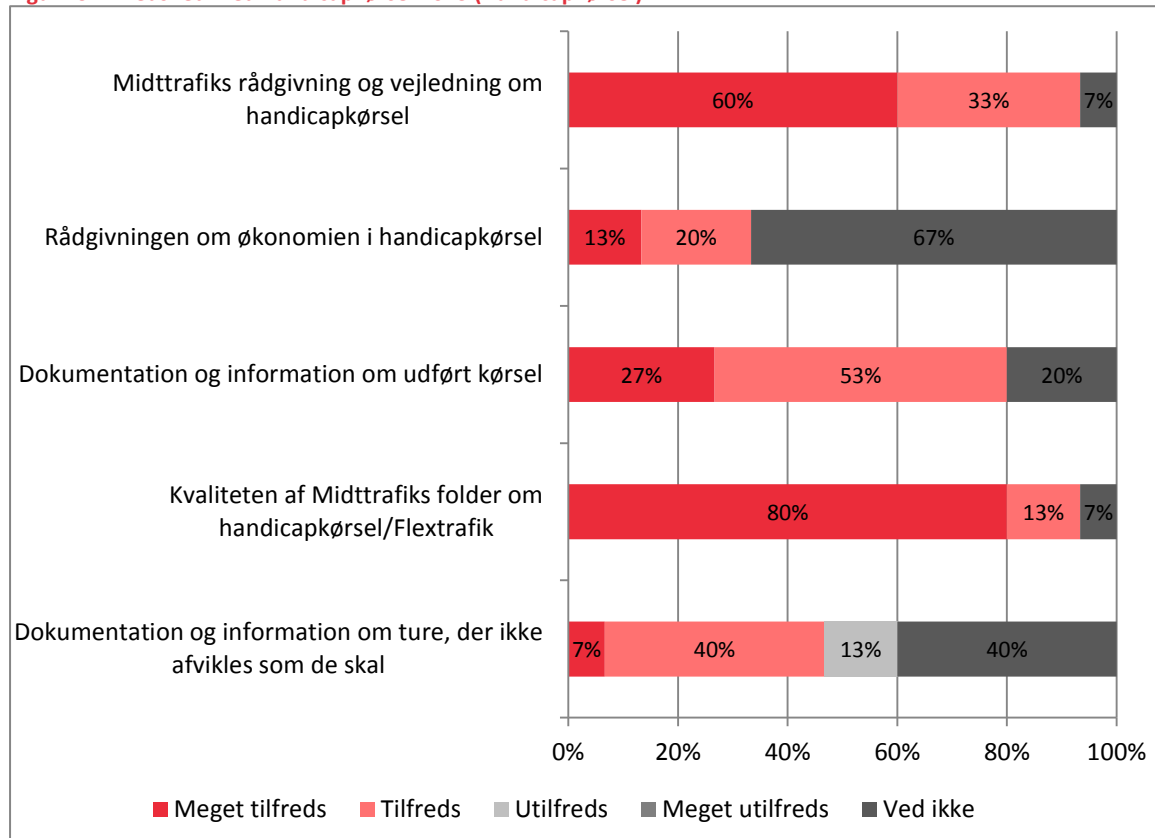
Som det fremgår af figuren, er sagsbehandlerne særligt tilfredse med Midttrafiks rådgivning og vejledning om handicapkørsel og kvaliteten af Midttrafiks folder om handicapkørsel/flextrafik; samlet set er 93 % enten meget tilfredse eller tilfredse. Andelen, der er tilfredse eller meget tilfredse med dokumentation og information om udført kørsel, er også relativ høj, og udgør 80 %, mens 20 % svarer "Ved ikke".

47 % af sagsbehandlerne inden for handicapkørsel er enten meget tilfredse eller tilfredse med dokumentationen og informationen om ture, der ikke afvikles, som de skal. 13 % er utilfredse og de resterende 40 % svarer "Ved ikke".

Slutteligt svarer 67 % "Ved ikke" til tilfredshedsspørgsmålet omkring Midttrafiks rådgivning om økonomien i handicapkørsel, mens de resterende 33 % er enten tilfredse eller meget tilfredse.

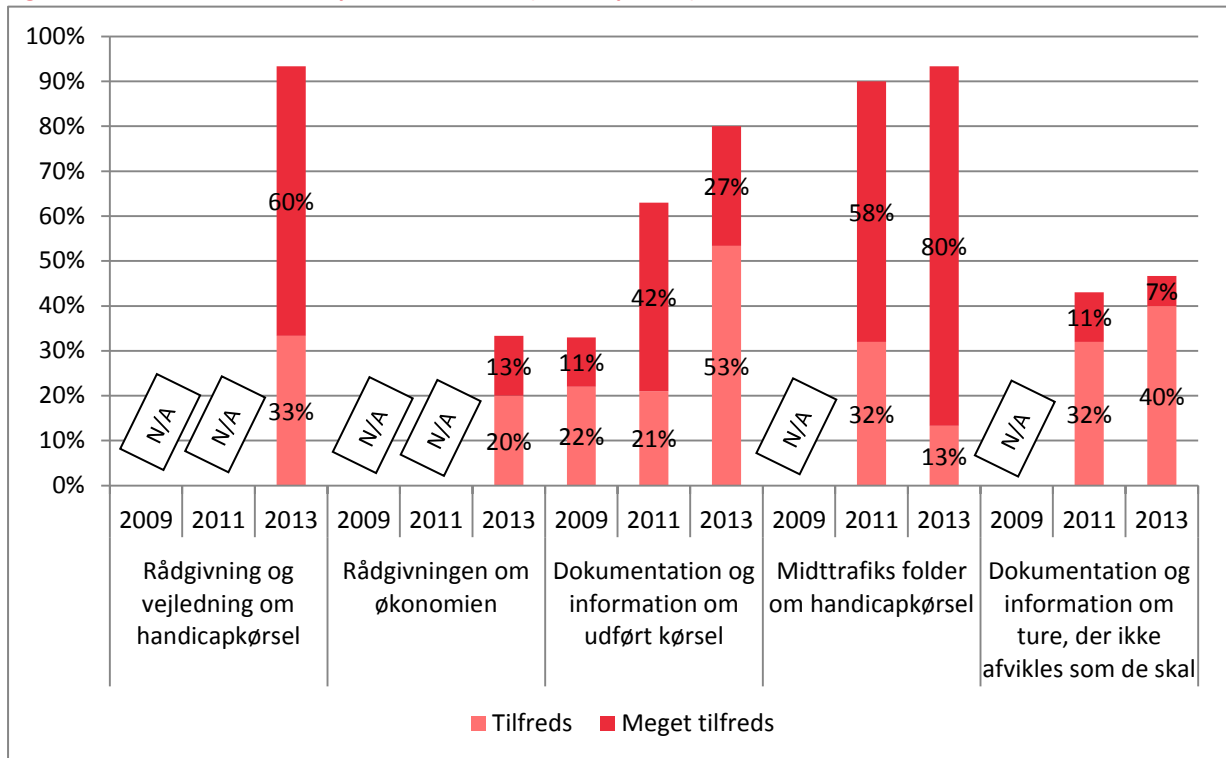
MIDTTRAFIK

Figur 19 Tilfredshed med handicapkørsel 2013 (Handicapkørsel)



Note: n=15

Figur 20 Tilfredshed med handicapkørsel 2009-2013 (Handicapkørsel)

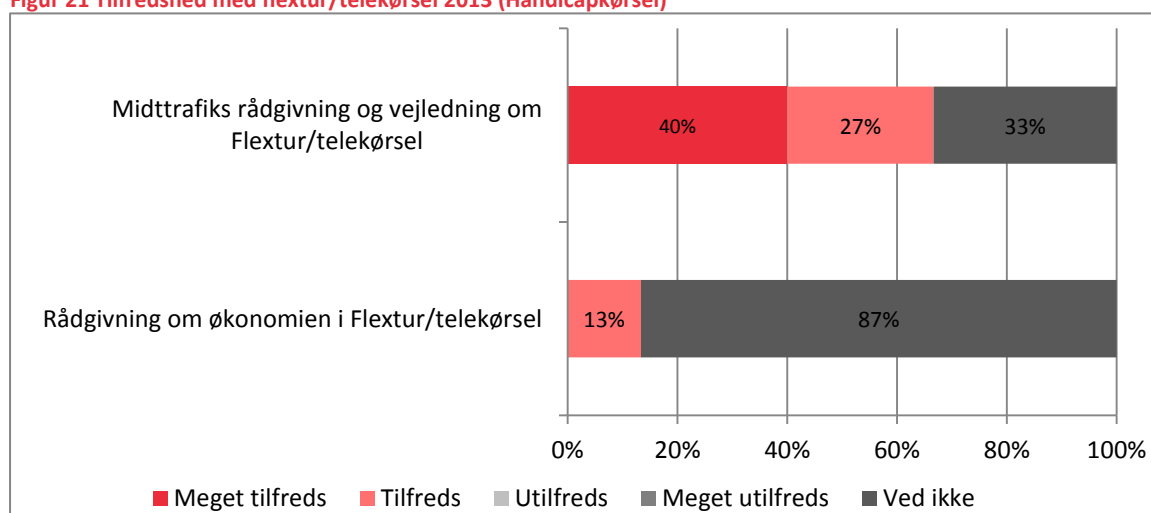


Som det ses i Figur 20 er der sket en stor stigning i andelen, der er tilfredse eller meget tilfredse med dokumentationen og informationen om udført kørsel. Den samlede andel, der er tilfreds eller meget tilfreds med Midttrafiks folder om handicapkørsel samt dokumentation og information om ture, der ikke afvikles, som de skal, er stort set uændret sammenlignet med undersøgelsen i 2011. Dog er andelen, der er meget tilfreds med Midttrafiks folder om handicapkørsel, steget betragteligt. Spørgsmålene om rådgivning og vejledning om handicapkørsel og rådgivningen om økonomien er ikke blevet stillet i undersøgelseerne i 2009 og 2011.

3.9 FLEXTUR/TELEKØRSEL

Figur 21 viser tilfredsheden med Midttrafiks rådgivning og vejledning om flextur/telekørsel og deres rådgivning om økonomien på området. Sagsbehandlerne inden for buskørsel er ikke blevet stillet disse spørgsmål, hvorfor dette afsnit kun fokuserer på sagsbehandlerne inden for handicapkørsel.

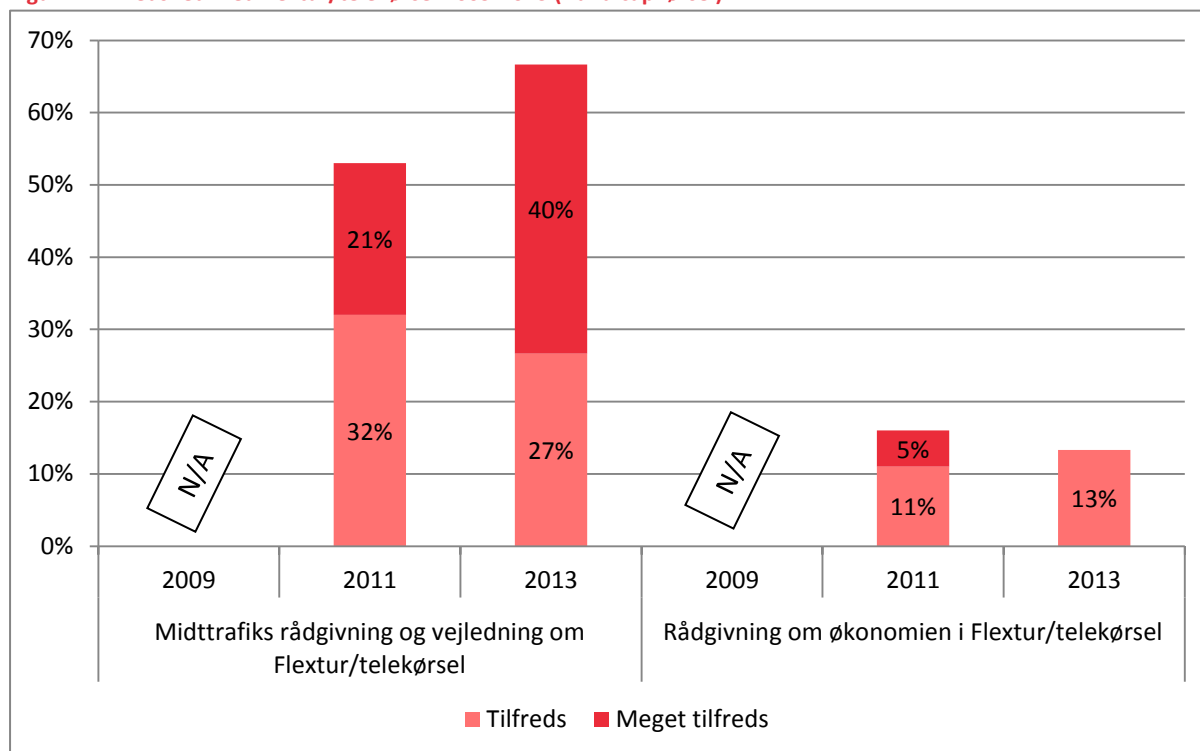
Figur 21 Tilfredshed med flextur/telekørsel 2013 (Handicapkørsel)



Note: n=15

Af figuren ses det, at sagsbehandlerne særligt har haft svært ved at placere sig på tilfredshedsskalaen, når spørgsmålet omhandler rådgivningen om økonomien i flextur/telekørsel. 87 % svarer "Ved ikke" til dette punkt. Samme andel udgør 33 %, når spørgsmålet omhandler Midttrafiks rådgivning og vejledning om flextur/telekørsel. Sagsbehandlerne, der ikke svarer "Ved ikke", er enten meget tilfredse eller tilfredse.

Figur 22 Tilfredshed med flextur/telekørsel 2009-2013 (Handicapkørsel)



Som det ses i Figur 22 er den samlede andel, der er tilfreds og meget tilfreds med Midttrafiks rådgivning og vejledning om flextur/telekørsel steget fra 2011 til 2013. Den samlede andel er dog faldet, når det gælder rådgivning om økonomien i flextur/telekørsel, hvilket skyldes at hele 87 % svarer "Ved ikke" til dette spørgsmål.

3.10 PATIENTKØRSEL

Sagsbehandleren hos regionen, der er ansvarlig for handicapkørsel er i undersøgelsen blevet spurgt om følgende:

- *Hvor tilfreds er du med Midttrafiks rådgivning og vejledning om patientkørsel?*
- *Hvor tilfreds er du med samarbejdet med Midttrafik om patientkørsel?*

Til de to spørgsmål svarer kontaktpersonen "Meget tilfreds".

I 2011 svarede kontaktpersonen også "Meget tilfreds" til begge spørgsmål.

3.11 GENERELT

Figur 23 nedenfor viser sagsbehandlerne tilfredshed med 13 generelle tilfredshedsområder, herunder den samlede tilfredshed med det daglige samarbejde med Midttrafik.

Som det fremgår af Figur 23, er sagsbehandlerne inden for buskørsel særligt tilfredse med de tre områder, der henfører til samarbejdet med kontaktpersonerne hos Midttrafik (kendskabet til rette kontaktpersoner, muligheden for at kunne få kontakt pr. mail eller telefon til kontaktperson/er og samarbejdet med kontaktpersonen/er). Alle sagsbehandlere er meget tilfredse eller tilfredse med at kunne få kontakt pr. mail eller telefon til kontaktpersonerne, mens 95 % er meget tilfredse eller tilfredse med samarbejdet og 90 % er meget tilfredse eller tilfredse med kendskabet.

Tilfredsheden med Midttrafiks overholdelse af tidsfrister og Midttrafiks evne til at fremskaffe dokumentation på bestillerens opfordring er ligeledes stor. Henholdsvis 84 % og 79 % er meget tilfredse eller tilfredse med disse to områder.

Andelen, der er meget tilfredse eller tilfredse med Midttrafiks generelle tilbud til buskunderne, udgør 47 % af sagsbehandlerne inden for buskørsel. 11 % er derimod utilfredse, mens 42 % har svaret "Ved ikke".

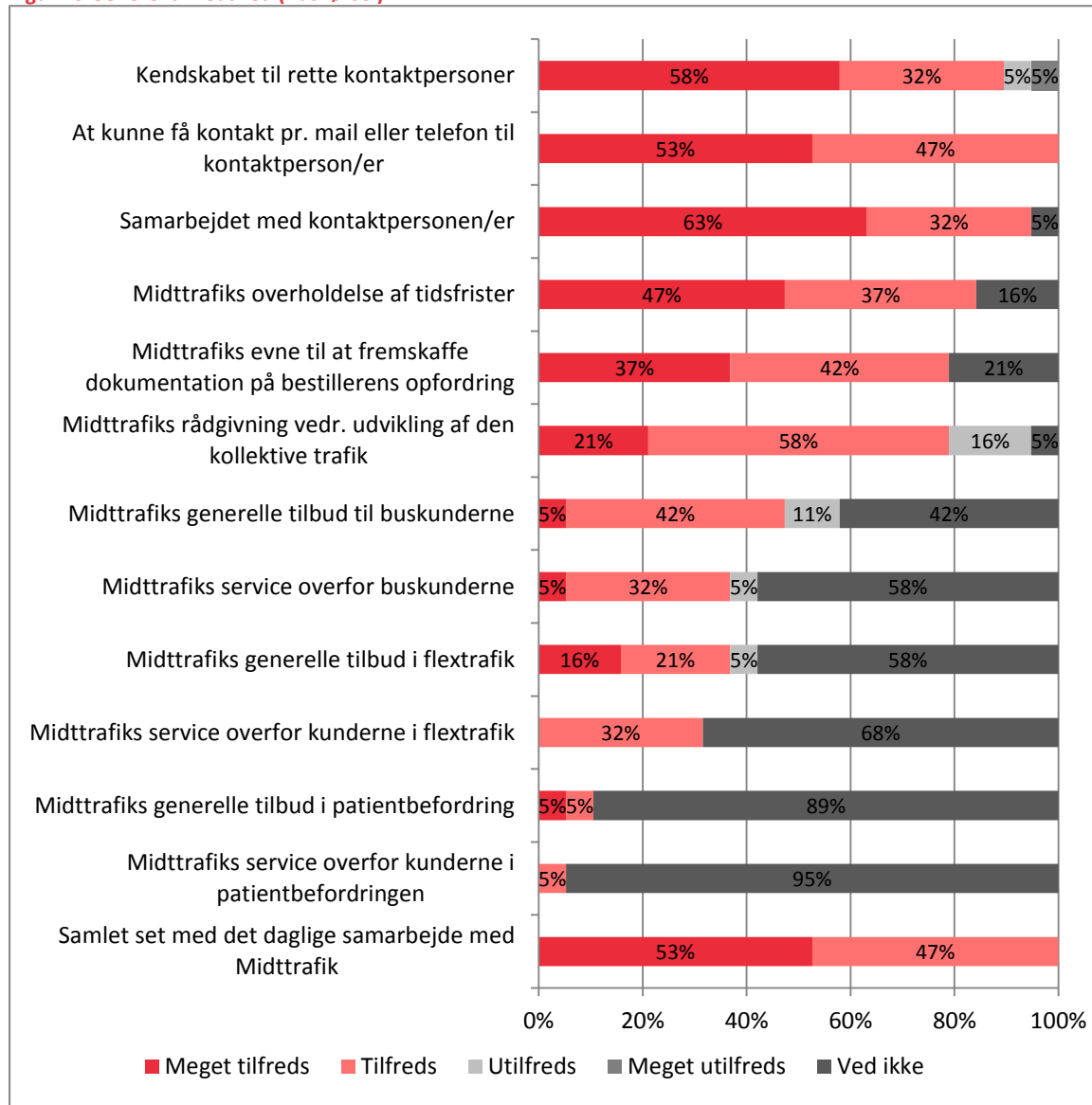
37 % af sagsbehandlerne inden for buskørsel er meget tilfredse eller tilfredse med Midttrafiks service overfor buskunderne. 5 % er utilfredse mens de resterende 58 % svarer "Ved ikke". Med Midttrafiks service overfor kunderne i flextrafik er 32 % tilfredse, mens de resterende har svaret "Ved ikke".

Til de to spørgsmål om patientbefordringen svarer henholdsvis 89 % og 95 % "Ved ikke", når de skal angive deres tilfredshed med Midttrafiks generelle tilbud og Midttrafiks service, mens de resterende er tilfredse eller meget tilfredse.

Tilfredsheden med det daglige samarbejde med Midttrafik samlet set er overvældende; 53 % er meget tilfredse, mens de resterende 47 % er tilfredse.

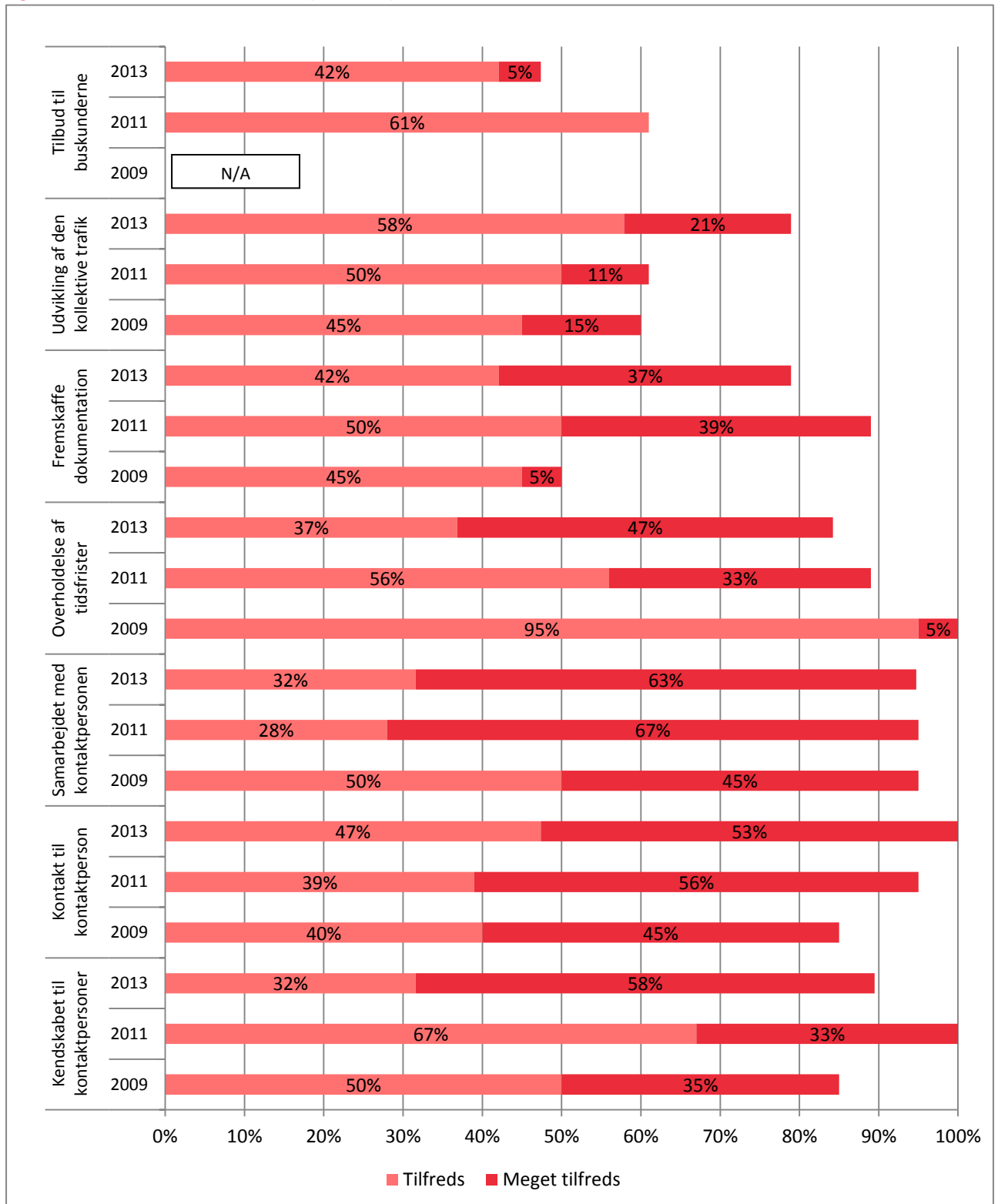
MIDTTRAFIK

Figur 23 Generel tilfredshed (Buskørsel)



Note: n=19

Figur 24 Generel tilfredshed 2009-2013 (Buskørsel)



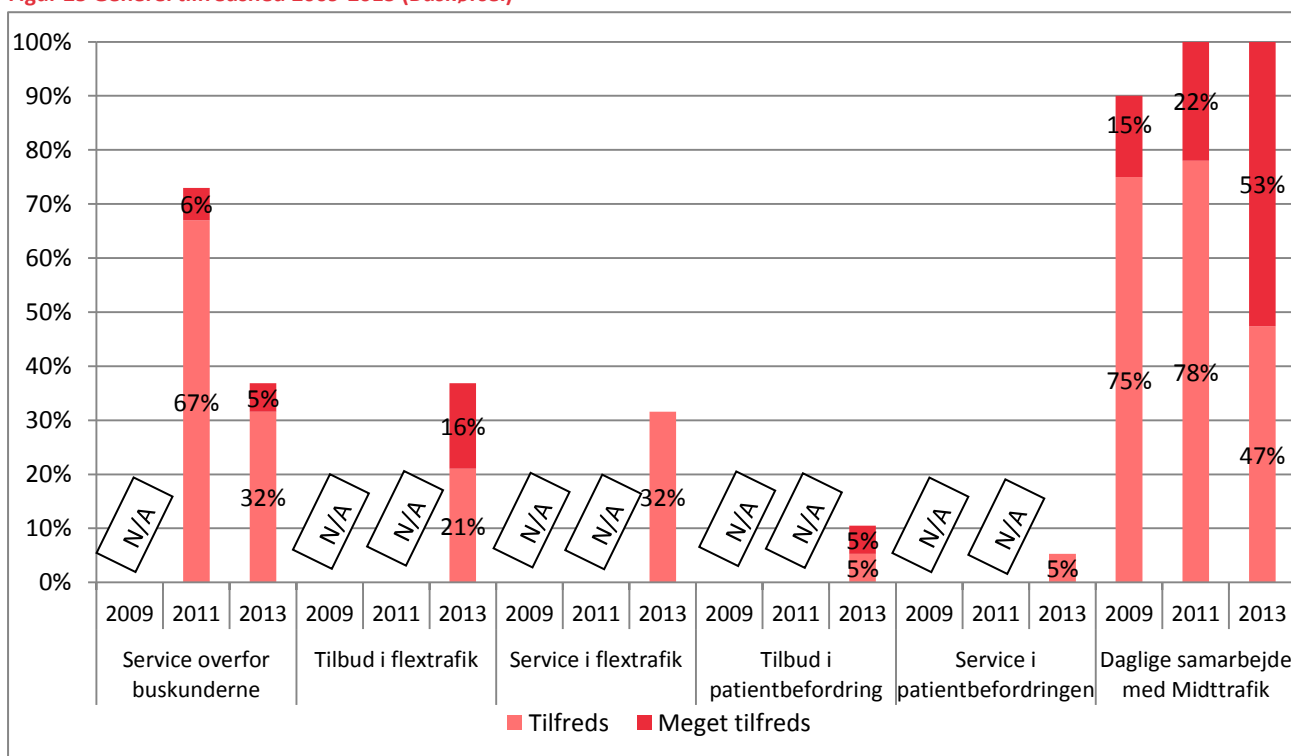
MIDTTRAFIK

Figur 24 ovenfor viser udviklingen i sagsbehandleres tilfredshed med 7 af de 13 generelle tilfredshedsområder.

Det ses i figuren at der i tilfredsheden med kontakten til kontaktpersonen har været stigende i perioden 2009 til 2013. Det samme er tilfældet med tilfredsheden med Midttrafiks rolle i udviklingen af den kollektive trafik. Den modsatte tendens kommer til syne i tilfredsheden med overholdelsen af tidsfrister. Ved de øvrige spørgsmål er der ikke en klar tendens i udviklingen fra 2009 til 2013.

Udviklingen i tilfredsheden med de resterende 6 generelle tilfredshedsområder ses i Figur 25 nedenfor.

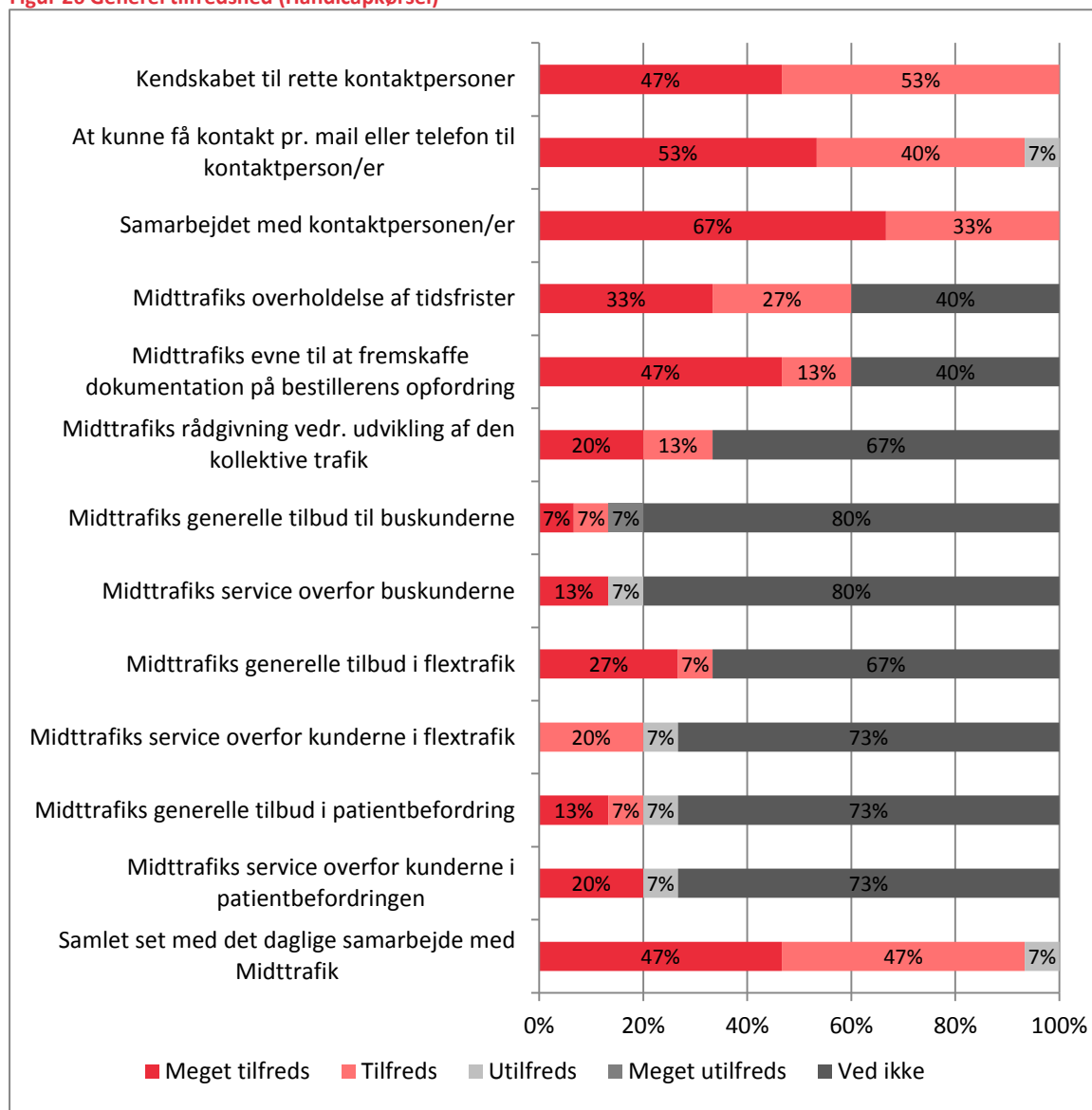
Figur 25 Generel tilfredshed 2009-2013 (Buskørsel)



Som det ses i figuren er de fleste af spørgsmålene tilføjede i undersøgelsen i 2013. Der er dog en negativ udvikling i andelen af tilfredse eller meget tilfredse fra 2011 til 2013 i spørgsmålet om servicen overfor buskunderne.

Figur 26 viser den generelle tilfredshed blandt sagsbehandlerne inden for handicapkørsel. Disse sagsbehandlere er særligt tilfredse med kendskabet til rette kontaktpersoner og samarbejdet med kontaktpersonen/er, hvor alle sagsbehandlere er meget tilfredse eller tilfredse (100 %). 93 % er meget tilfredse eller tilfredse med muligheden for at kunne få kontakt pr. mail eller telefon til kontaktperson/er, mens de resterende er utilfredse.

Figur 26 Generel tilfredshed (Handicapkørsel)



Note: n=15

Tilfredsheden blandt sagsbehandlerne inden for handicapkørsel med Midttrafiks overholdelse af tidsfrister og Midttrafiks evne til at fremskaffe dokumentation på bestillerens opfordring er noget lavere end tilfredsheden blandt sagsbehandlere inden for buskørsel. 60 % er meget tilfredse eller tilfredse med disse to områder. De resterende har svaret "Ved ikke".

Andelen, der er meget tilfredse eller tilfredse med Midttrafiks rådgivning vedrørende udvikling af den kollektive trafik, udgør 33 % af sagsbehandlerne inden for handicapkørsel mens de resterende svarer "Ved ikke".

MIDTTRAFIK

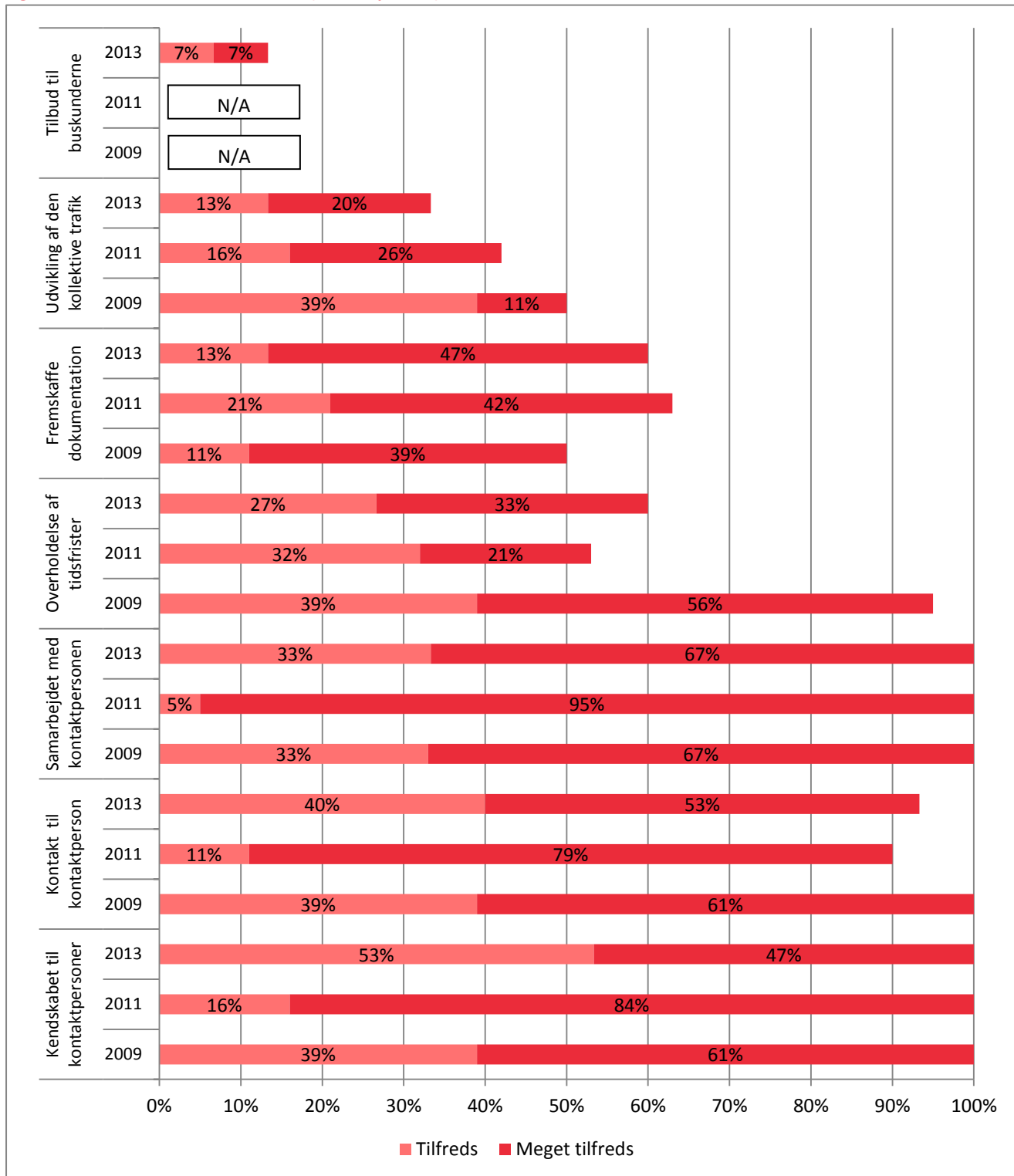
14 % er tilfredse eller meget tilfredse med det generelle tilbud til og service overfor buskunderne, mens 7 % er utilfredse eller meget utilfredse og de resterende svarer "Ved ikke".

Når det gælder Midttrafiks generelle tilbud til og service overfor kunderne i flextrafik er henholdsvis 34 % og 20 % af sagsbehandlerne meget tilfredse eller tilfredse. 7 % er utilfredse med servicen mens de resterende svarer "Ved ikke".

I patientbefordringen er 20 % tilfredse eller meget tilfredse med både tilbuddet og servicen mens 7 % er utilfredse og de resterende svarer "Ved ikke".

Tilfredsheden med det daglige samarbejde med Midttrafik samlet set er høj blandt sagsbehandlerne inden for handicapkørsel. 47 % er meget tilfredse, og 47 % er tilfredse; 7 % er utilfredse.

Figur 27 Generel tilfredshed 2009-2013 (Handicap kørsel)

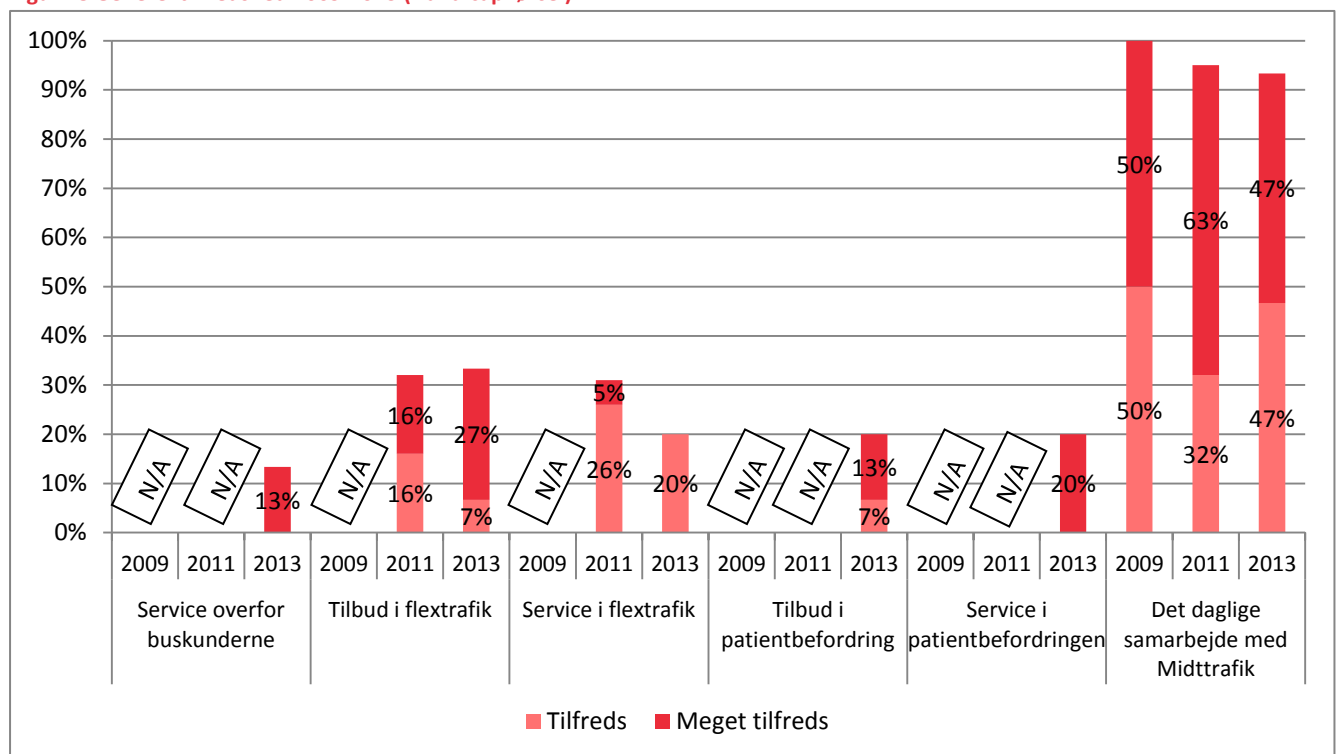


MIDTTRAFIK

Der er ikke mange tydelige tendenser i de generelle spørgsmål, hvilket Figur 27 illustrerer. Der er dog en negativ tendens i tilfredsheden med Midttrafiks rolle i udviklingen af den kollektive trafik.

De fleste af spørgsmålene i Figur 28 er tilføjede til undersøgelsen i 2013 og det er derfor ikke muligt at sige noget om udviklingen i disse. Andelen, der er tilfreds eller meget tilfreds med det daglige samarbejde med Midttrafik, er dog faldet en smule over årene, men er stadig over 90 %.

Figur 28 Generel tilfredshed 2009-2013 (Handicapørsel)



3.13 FORSLAG TIL FREMTIDIGE INDSATSOMRÅDER

Figur 29 nedenfor viser sagsbehandlerens forslag til fremtidige indsatsområder opdelt i overordnede emner.

Figur 29 Forslag til fremtidige indsatsområder



Note: De åbne besvarelser er i nogen grad tilpasset fra tale- til skriftsprog

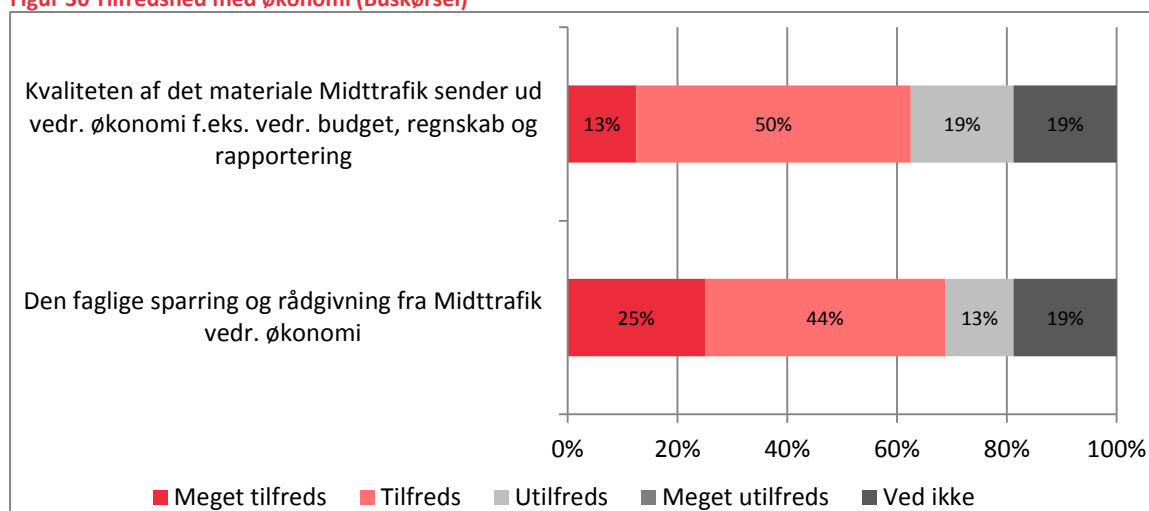
4. TILFREDSHED BLANDT DIREKTØRER

I dette afsnit gennemgås tilfredsheden blandt direktører hos bestillerne.

4.1 ØKONOMI

Figur 30 nedenfor viser tilfredsheden med økonomirelaterede områder blandt direktører inden for buskørsel.

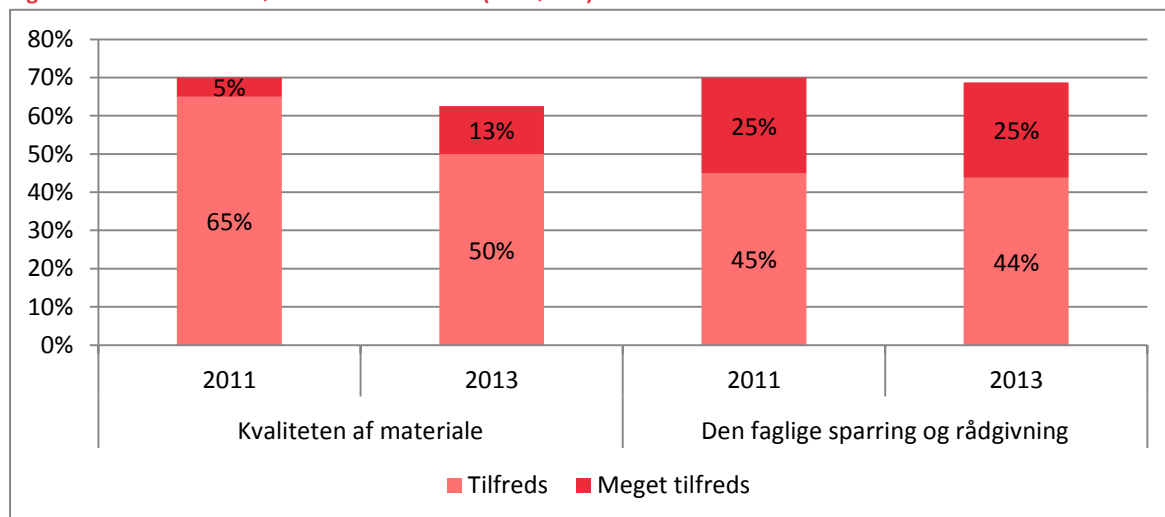
Figur 30 Tilfredshed med økonomi (Buskørsel)



Note: n=16

Som det fremgår, er 63 % er meget tilfredse eller tilfredse med kvaliteten af det materiale, som Midttrafik sender ud vedrørende økonomi, mens 19 % er utilfredse, og 19 % svarer "Ved ikke". 68 % er meget tilfredse eller tilfredse med den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik vedrørende økonomi, mens 13 % er utilfredse, og 19 % svarer "Ved ikke".

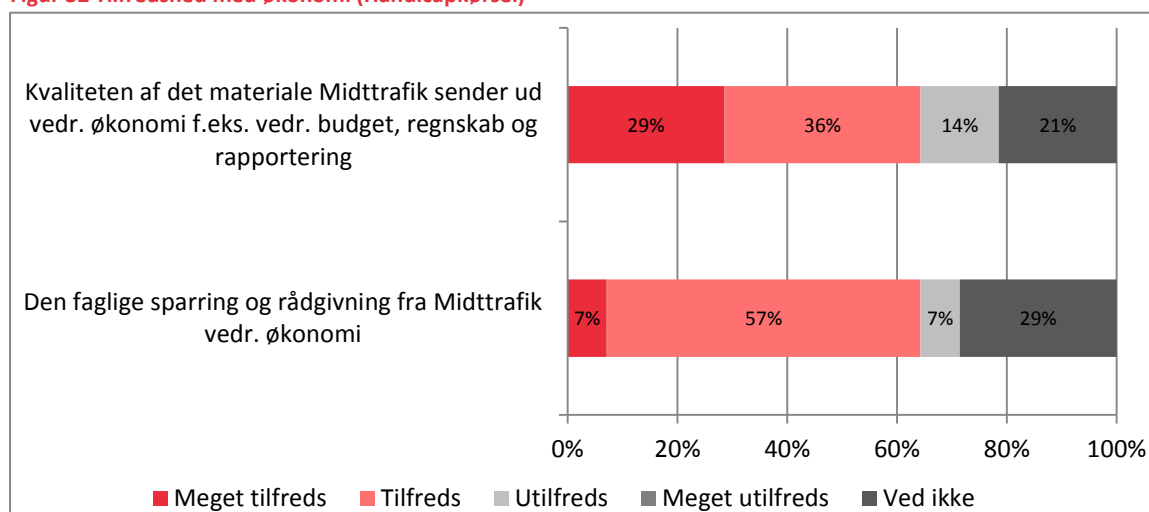
Figur 31 Tilfredshed med økonomi 2011 – 2013 (Buskørsel)



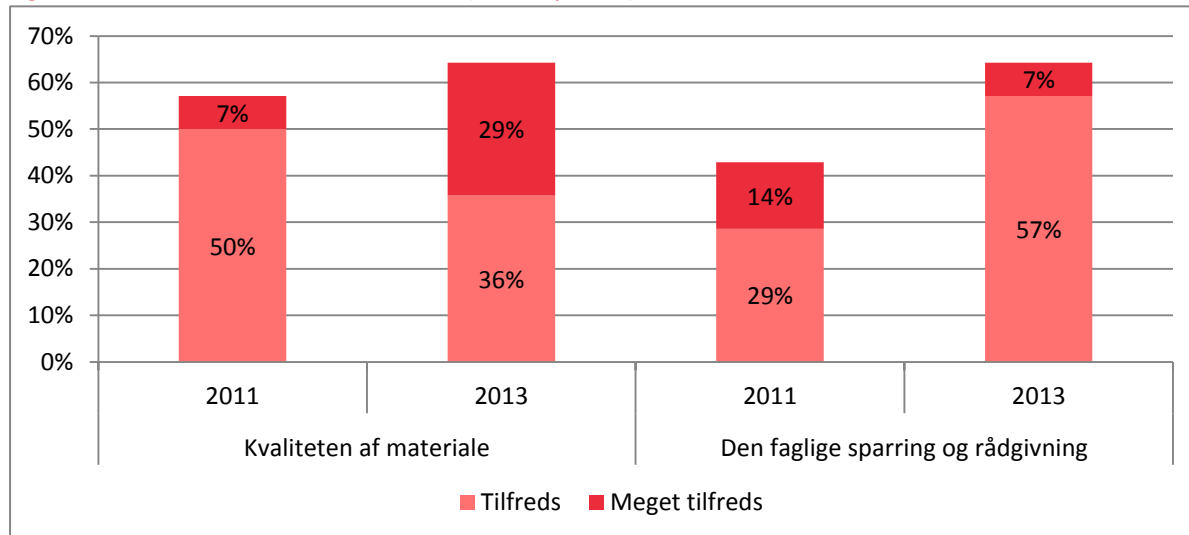
Som det ses i Figur 31 ovenfor er der sket et lille fald i direktørernes samlede tilfredshed med kvaliteten af materialet. Den samlede tilfredshed med den faglige sparring og rådgivning er næsten identisk med undersøgelsen i 2011.

Blandt direktørerne inden for handicapkørsel er 65 % meget tilfredse eller tilfredse med kvaliteten af det materiale, som Midttrafik sender ud vedrørende økonomi, hvorimod 14 % er utilfredse. 64 % er meget tilfredse eller tilfredse med den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik vedrørende økonomi, mens 7 % er utilfredse. Andelen, der svarer "Ved ikke", udgør henholdsvis 21 % og 29 % for de to spørgsmål.

Figur 32 Tilfredshed med økonomi (Handicapkørsel)



Note: n=14

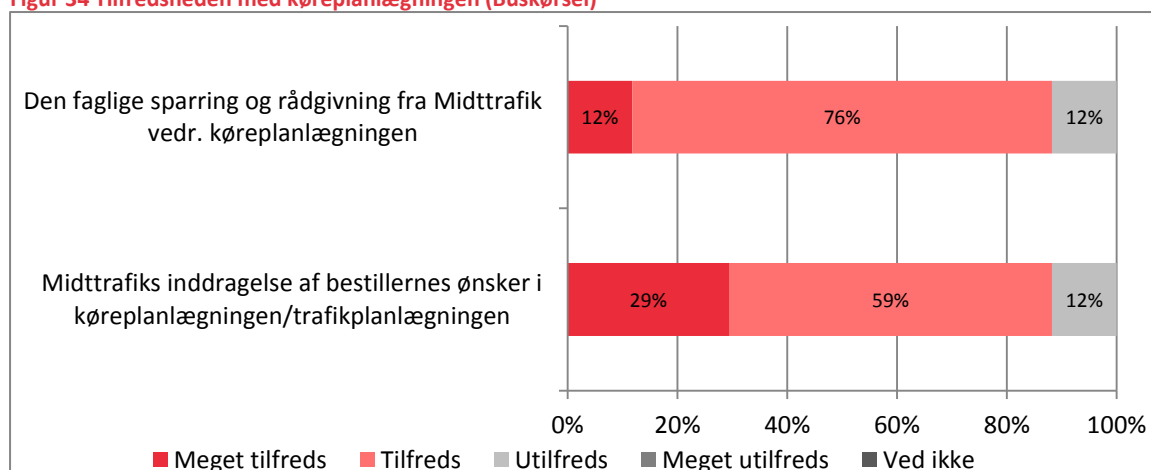
Figur 33 Tilfredshed med økonomi 2011-2013 (Handicapkørsel)

Som det ses i Figur 33 ovenfor er der sket en stigning i tilfredsheden med den faglige sparring og rådgivning vedrørende økonomi blandt direktørerne inden for handicapkørsel. Her er den samlede andel, der er tilfredse eller meget tilfredse, steget fra 43 % i 2011 til 64 % i 2013. Tilfredsheden med kvaliteten af materialet vedrørende økonomi er også steget en smule, og andelen af meget tilfredse er steget fra 7 % i 2011 til 29 % i 2013.

4.2 KØREPLANLÆGNING

Figur 34 viser tilfredsheden med køreplanlægningen blandt direktørerne inden for buskørsel.

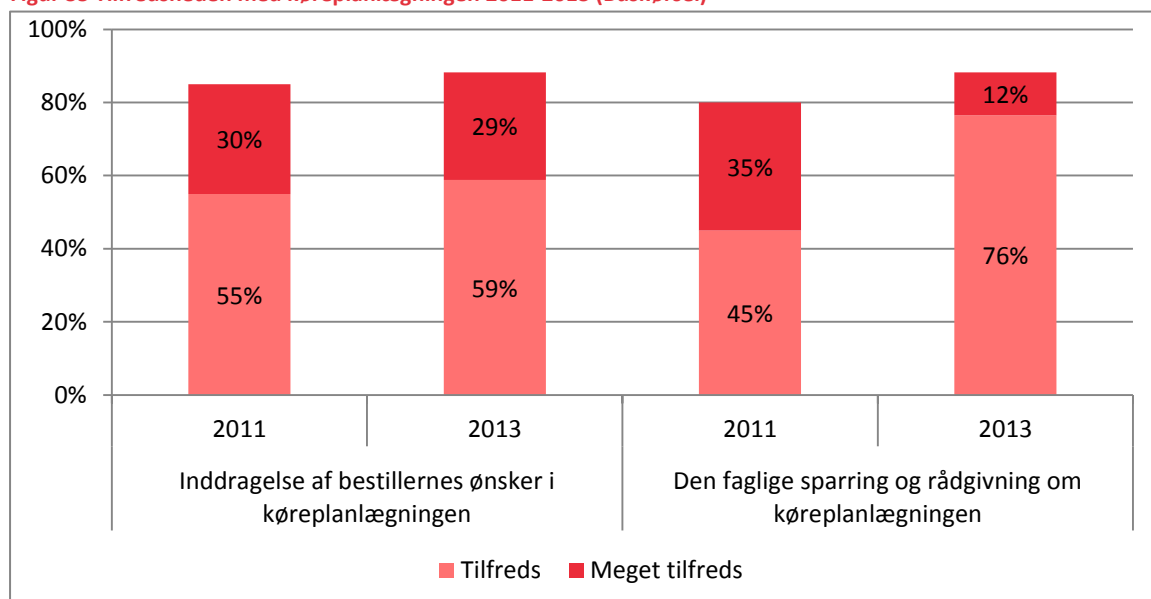
Figur 34 Tilfredsheden med køreplanlægningen (Buskørsel)



Note: n=16

Som figuren illustrerer, er direktørerne godt tilfredse med Midttrafiks inddragelse af bestillerens ønsker i køreplanlægning og deres faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik vedrørende køreplanlægningen. 88 % er meget tilfredse eller tilfredse og 12 % er utilfredse for begge områder. Den samlede andel tilfredse er umiddelbart ikke meget forskellig fra undersøgelsen i 2011 (jf. Figur 35 nedenfor).

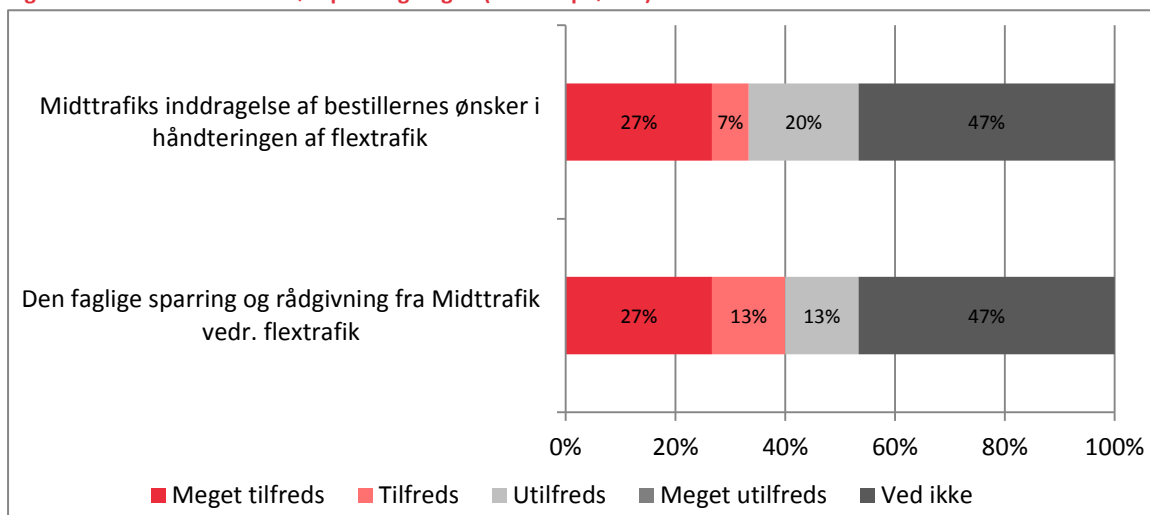
Figur 35 Tilfredsheden med køreplanlægningen 2011-2013 (Buskørsel)



MIDTTRAFIK

Blandt direktører inden for handicapkørsel er 34 % meget tilfredse eller tilfredse med Midttrafiks inddragelse af bestillerens ønsker i håndteringen af flextrafik og 40 % er meget tilfredse eller tilfredse med Midttrafiks faglige sparring og rådgivning vedrørende flextrafik (jf. Figur 36 nedenfor). Henholdsvis 20 % og 13 % har angivet, at de er utilfredse mens 47 % i begge spørgsmål har svaret "Ved ikke".

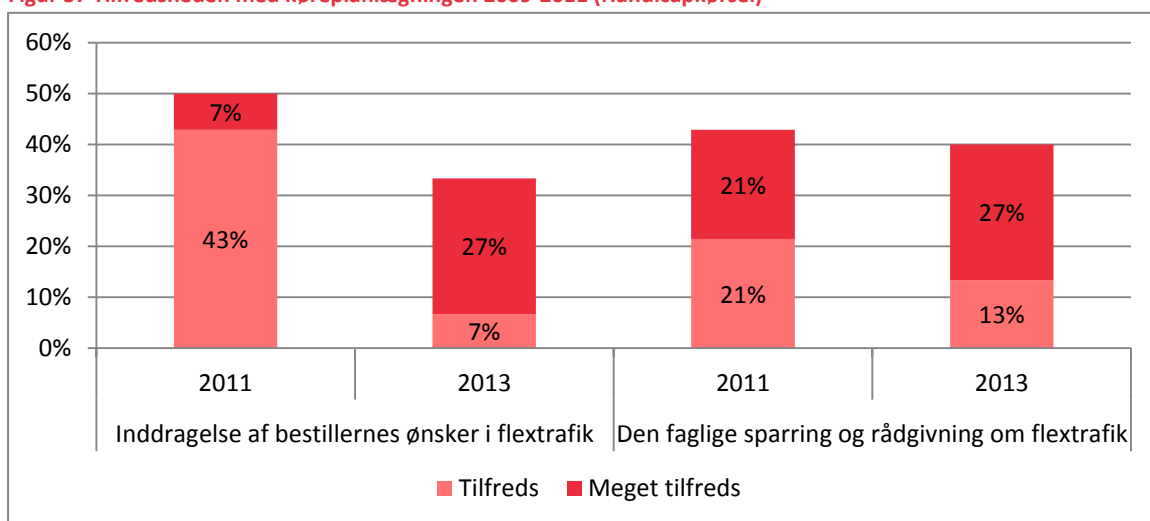
Figur 36 Tilfredsheden med køreplanlægningen (Handicapkørsel)



Note: n=14

Den samlede tilfredshed med inddragelsen af bestillerens ønsker i flextrafik er faldet markant fra 2011 til 2013, til trods for, at andelen af meget tilfredse steget i samme periode. Den samlede tilfredshed med Midttrafiks faglige sparring og rådgivning vedrørende flextrafik.

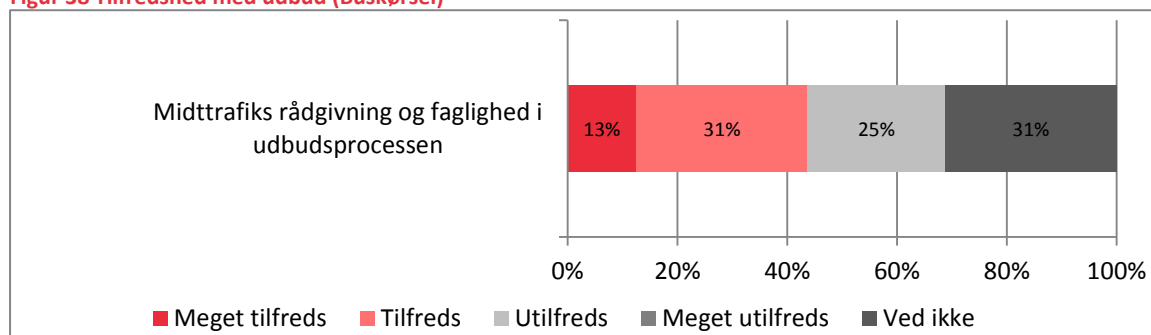
Figur 37 Tilfredsheden med køreplanlægningen 2009-2011 (Handicapkørsel)



4.3 UDBUD

Direktørernes tilfredshed med Midttrafiks rådgivning og faglighed i udbudsprocessen er vist i Figur 38 og Figur 40.

Figur 38 Tilfredshed med udbud (Buskørsel)

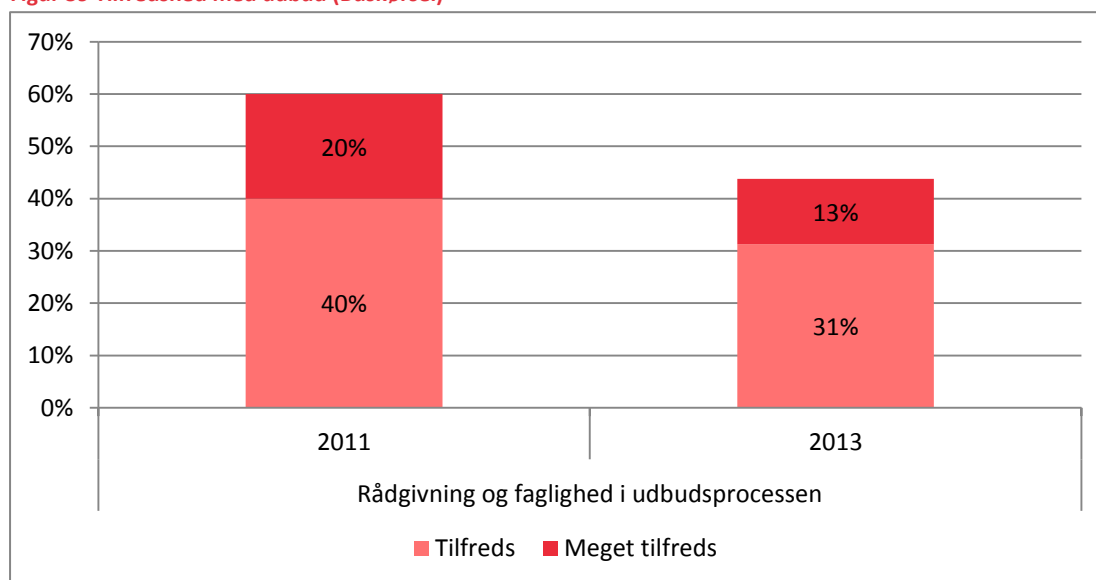


Note: n=15

Som Figur 38 viser, er 44 % meget tilfredse eller tilfredse med Midttrafiks rådgivning og faglighed i udbudsprocessen, mens 25 % utilfredse, og 31 % svarer "Ved ikke".

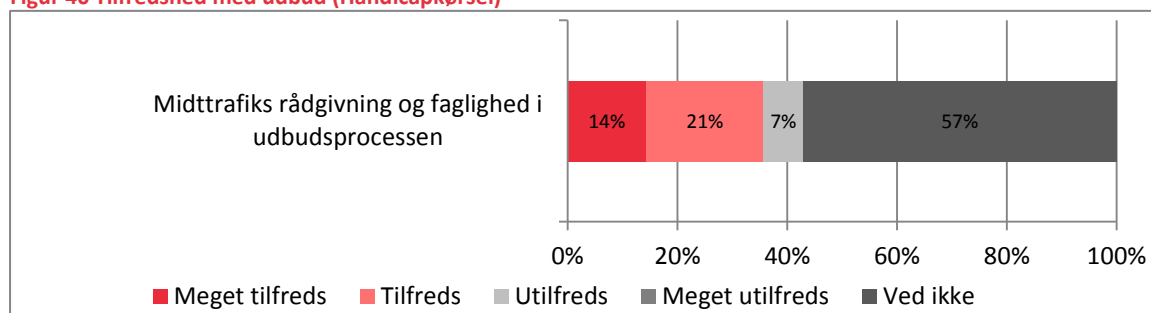
I forhold til undersøgelsen i 2011 er tilfredsheden med rådgivningen og fagligheden i udbudsprocessen faldet.

Figur 39 Tilfredshed med udbud (Buskørsel)



Sammenlignet med direktørerne inden for buskørsel, er andelen, der svarer "Ved ikke" til tilfredshedsspørgsmålet om Midttrafiks rådgivning og faglighed i udbudsprocessen, betragtelig større blandt direktørerne inden for handicapkørsel (jf. Figur 40). 57 % sætter deres svar under denne kategori. Blandt de resterende direktører svarer 35 %, at de er tilfredse, mens 7 % er utilfredse.

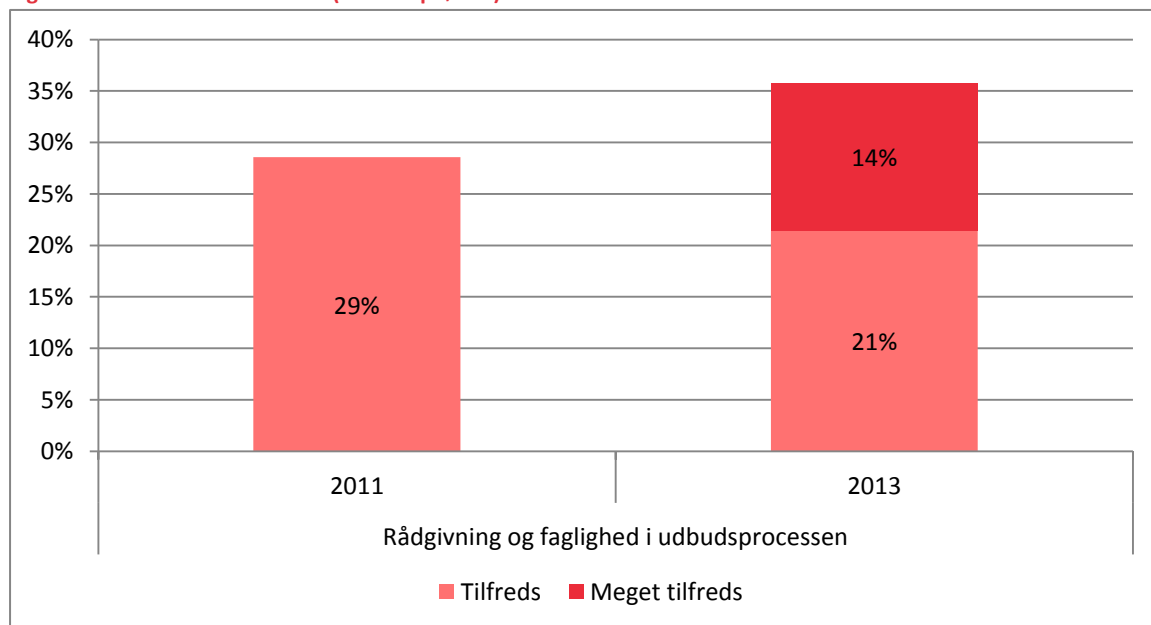
Figur 40 Tilfredshed med udbud (Handicapkørsel)



Note: n=14

Modsat tilfredsheden blandt direktørerne inden for buskørsel, er direktørerne inden for handicapkørsel mere tilfredse i 2013 end de var i 2011. Den samlede andel, der er tilfredse eller meget tilfredse, er steget fra 29 % i 2011 til 35 % i 2013.

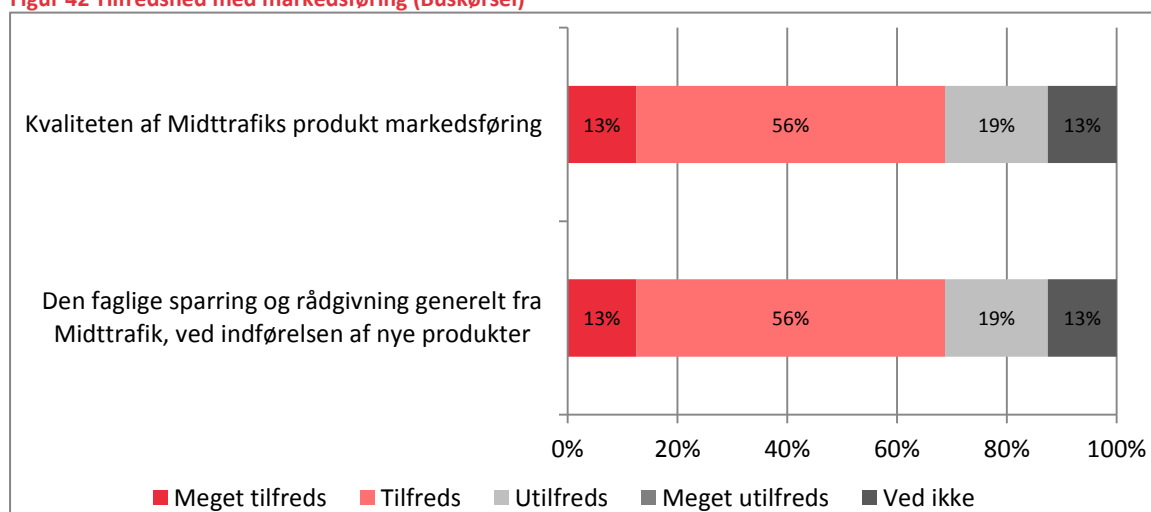
Figur 41 Tilfredshed med udbud (Handicapkørsel)



4.4 MARKEDSFØRING

Som Figur 42 viser, er 68 % af direktørerne inden for buskørsel meget tilfredse eller tilfredse med kvaliteten af Midttrafiks produkt markedsføring, hvorimod 19 % er utilfredse og 13 svarer "Ved ikke". Præcis samme fordeling er gældende ved tilfredsheden med den faglige sparring og rådgivning generelt fra Midttrafik, ved indførelsen af nye produkter.

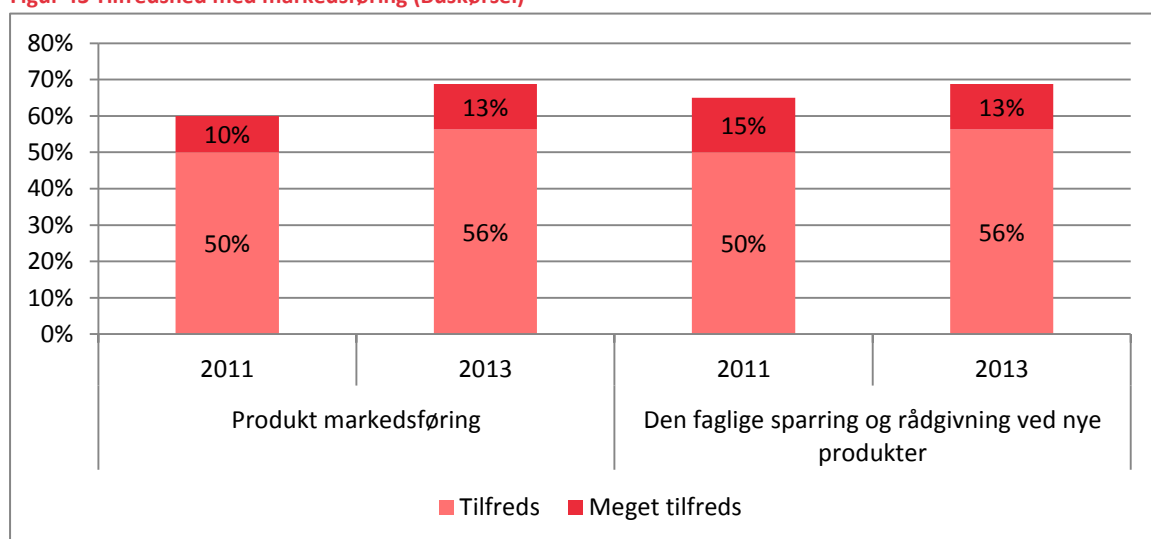
Figur 42 Tilfredshed med markedsføring (Buskørsel)



Note: n=16

Som det fremgår af Figur 43, er der en lille stigning i andelen, der er tilfredse eller meget tilfredse med produkt markedsføringen og den faglige sparring og rådgivning ved nye produkter.

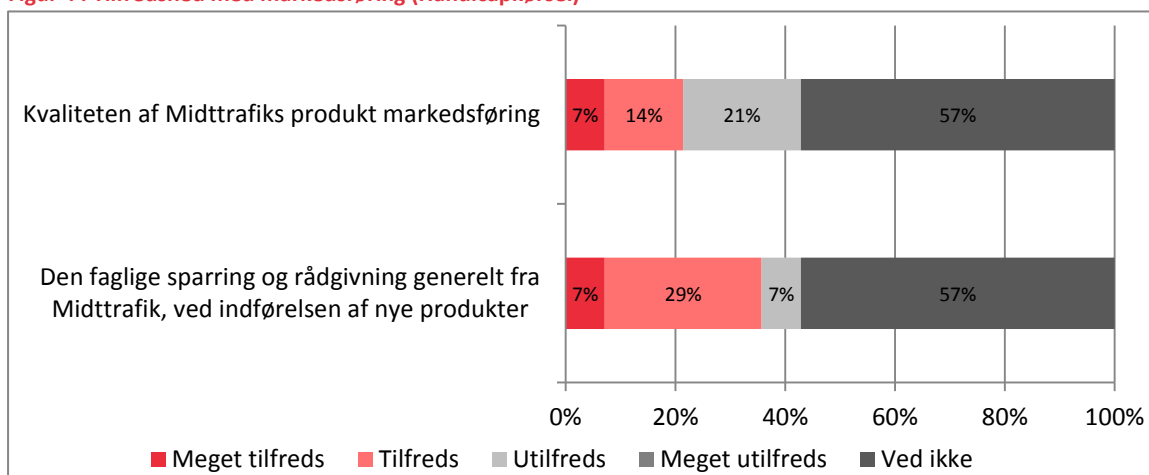
Figur 43 Tilfredshed med markedsføring (Buskørsel)



MIDTTRAFIK

21 % af direktørerne inden for handicapkørsel er meget tilfredse eller tilfredse med kvaliteten af Midttrafiks produkt markedsføring (jf. Figur 44). Samme andel udgør 36 %, når spørgsmålet omhandler Midttrafiks faglige sparring og rådgivning generelt ved indførelsen af nye produkter. 21 % er derimod utilfredse med kvaliteten af Midttrafiks produkt markedsføring, mens andelen udgør 7 %, når det omhandler den faglige sparring og rådgivning generelt fra Midttrafik, ved indførelsen af nye produkter. Ved begge tilfredshedsspørgsmål gælder det, at 57 % svarer "Ved ikke".

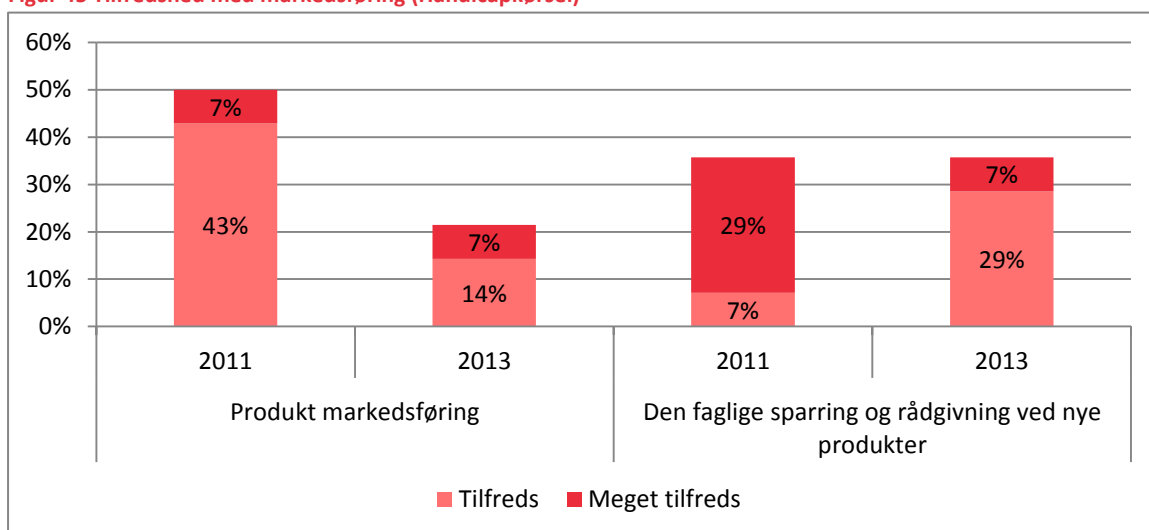
Figur 44 Tilfredshed med markedsføring (Handicapkørsel)



Note: n=14

Som det fremgår af Figur 45, er der sket et markant fald i andelen, der er tilfredse eller meget tilfredse med produkt markedsføringen. Andelen, der er meget tilfredse med den faglige sparring og rådgivning ved nye produkter, er ligeledes faldet markant, om end den samlede tilfredshed ligger nogenlunde på samme niveau.

Figur 45 Tilfredshed med markedsføring (Handicapkørsel)



4.5 GENERELT

Figur 46 viser den generelle tilfredshed blandt direktører inden for buskørsel. Som det fremgår, er 56 % meget tilfredse eller tilfredse med Midttrafiks evne til at fremskaffe dokumentation på bestillerens opfordring, hvorimod 31 % er utilfredse og svarer "Ved ikke".

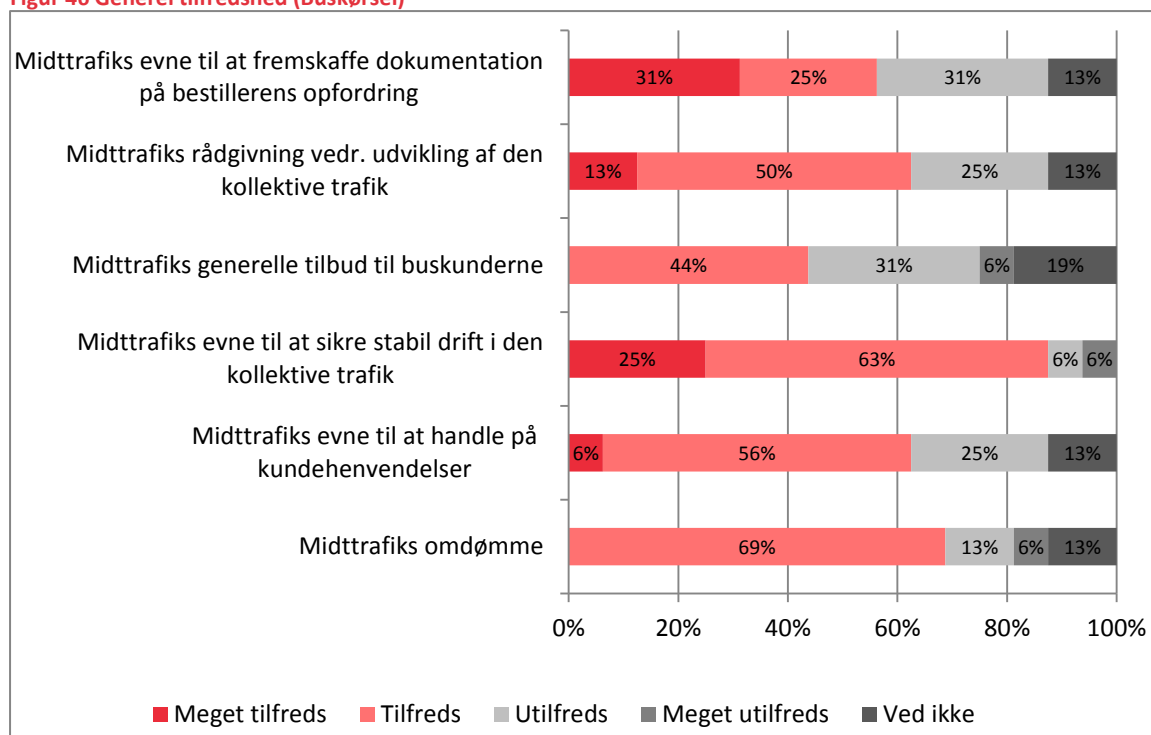
Når direktørerne spørges til deres tilfredshed med Midttrafiks rådgivning vedrørende udvikling af den kollektive trafik, er 63 % er tilfredse eller meget tilfredse, mens 25 % er utilfredse og 13 % svarer "Ved ikke". 44 % er tilfredse med Midttrafiks generelle tilbud til buskunderne, mens 31 % er utilfredse, 6 % er meget utilfredse og 19 % svarer "Ved ikke".

Til spørgsmålet om Midttrafiks evne til at sikre stabil drift i den kollektive trafik svarer 88 %, at de er tilfredse eller meget tilfredse, mens 12 % er utilfredse eller meget utilfredse.

Tilfredsheden med Midttrafiks evne til at handle på kundehenvendelser fordeler sig med 62 % på "Tilfreds" eller "Meget tilfreds", 25 % på "Utilfreds" og 13 % på "Ved ikke".

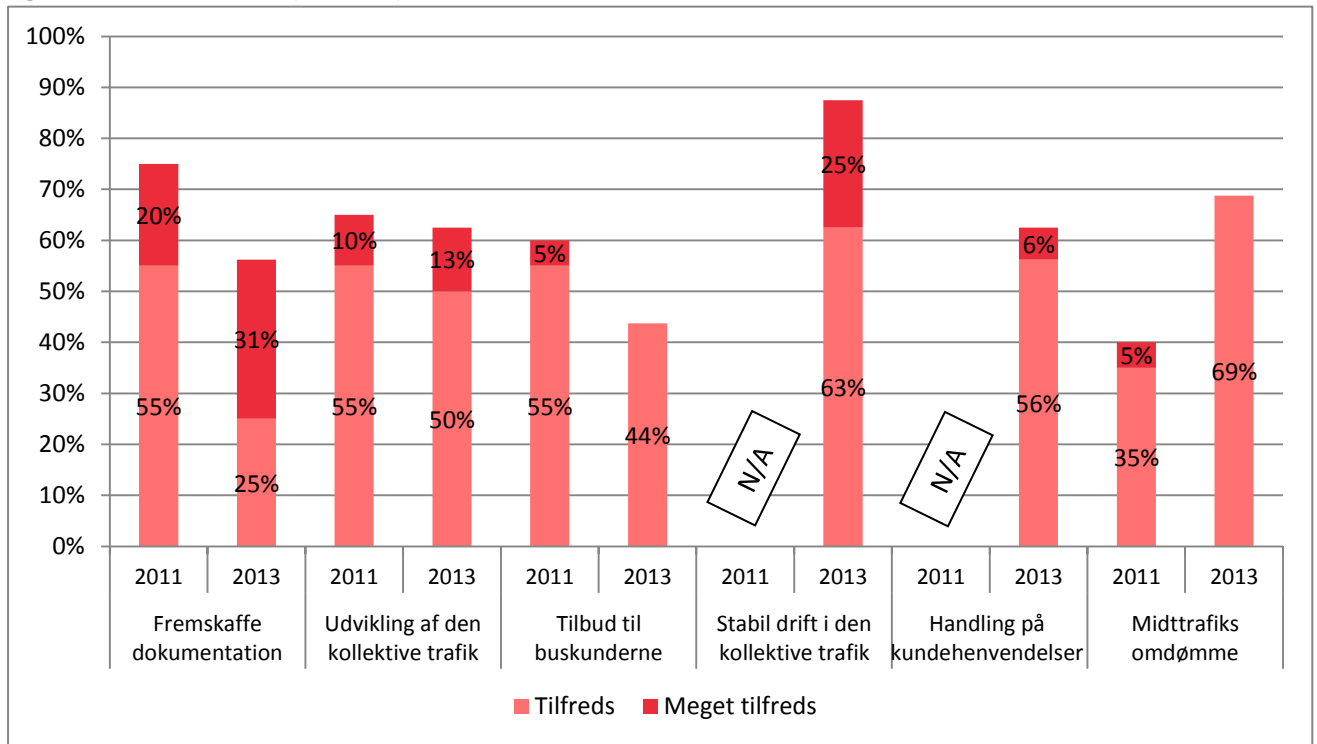
69 % svarer eller "Tilfreds" ved spørgsmålet om, hvor tilfredse de er med Midttrafiks omdømme, mens 13 % svarer "Utilfreds", 6 % svarer "Meget utilfreds" og 13 % svarer "Ved ikke".

Figur 46 Generel tilfredshed (Buskørsel)



Note: n=16

Figur 47 Generel tilfredshed (Buskørsel)

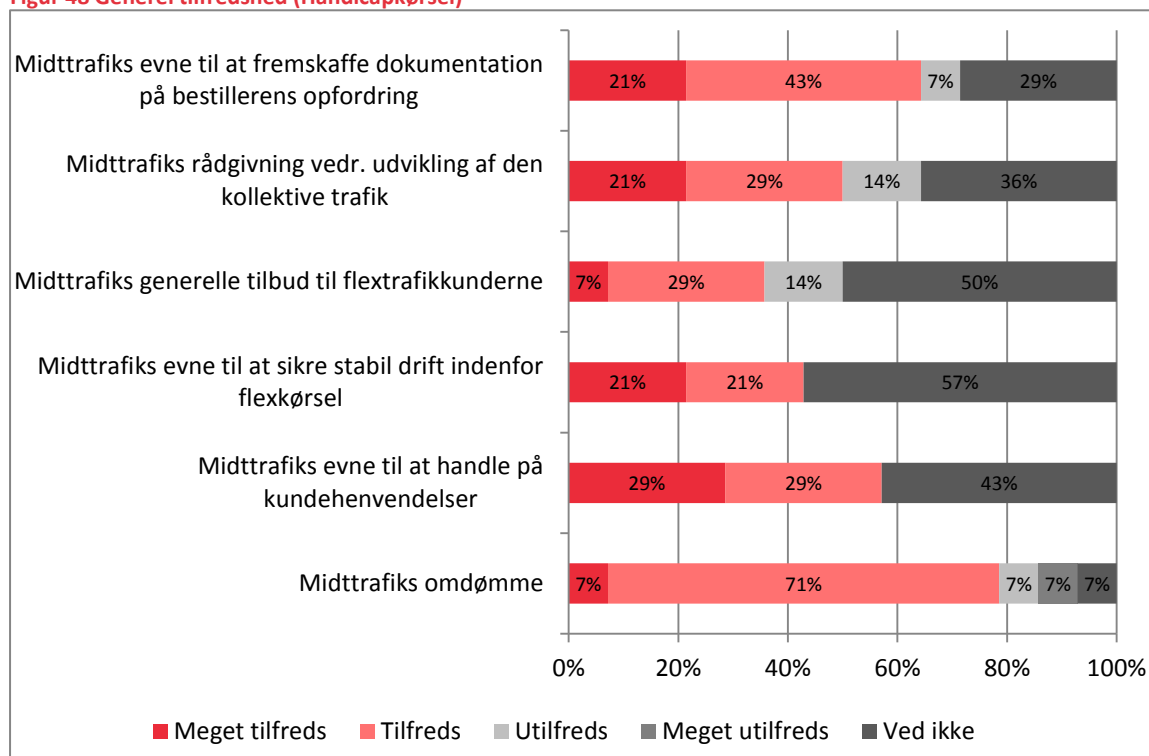


Som det fremgår af figuren er der sket et fald i andelen, der er tilfredse eller meget tilfredse, med Midttrafiks evne til, at fremskaffe dokumentation på bestillerens opfordring og Midttrafiks generelle tilbud til buskunderne. Modsat er der sket en markant stigning i tilfredsheden med Midttrafiks omdømme, mens den samlede tilfredshed med Midttrafiks udvikling af den kollektive trafik ligger nogenlunde stabilt. To spørgsmål er blevet tilføjet til undersøgelsen i 2013, hvorfor der ikke findes historisk data herpå.

MIDTTRAFIK

Som det fremgår af Figur 48, er der generelt en væsentlig større andel af direktørerne inden for handicapkørsel, der ikke ser sig i stand til at svare på de generelle spørgsmål.

Figur 48 Generel tilfredshed (Handicapkørsel)



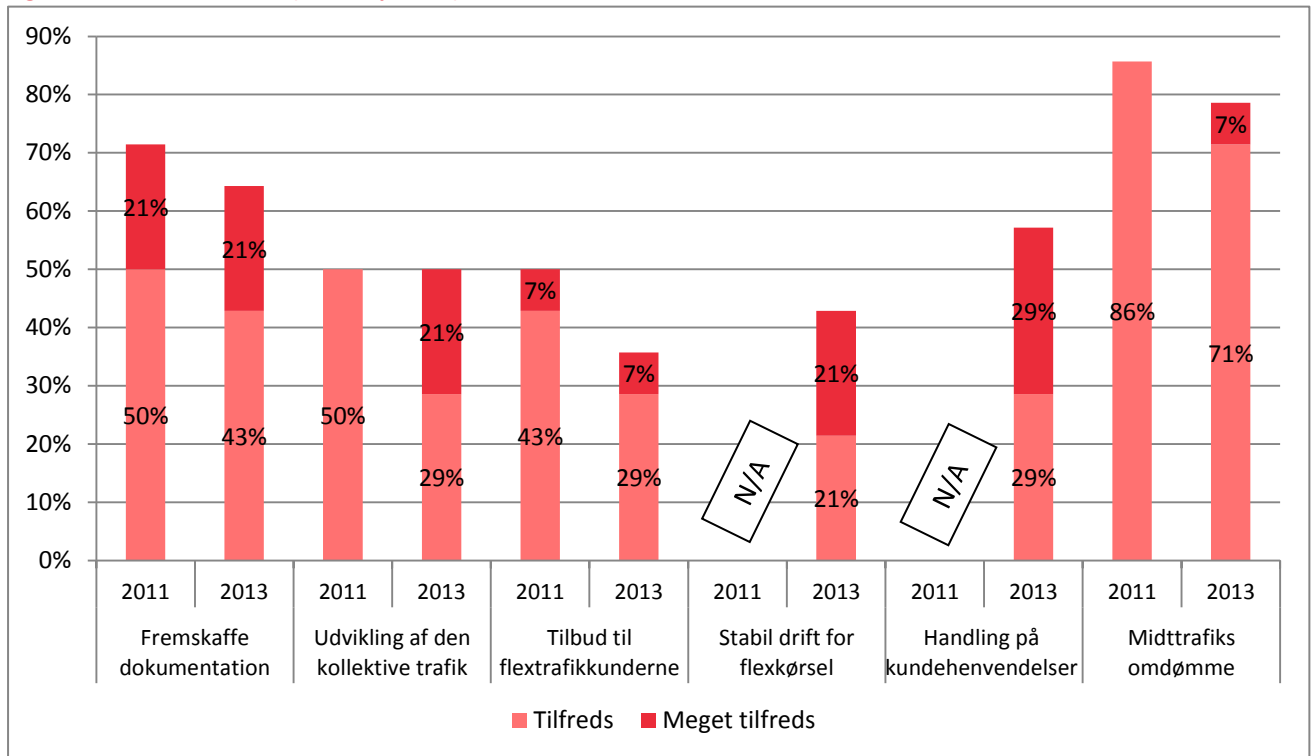
Note: n=14

Som det fremgår af figuren er 64 % tilfredse eller meget tilfredse med Midttrafiks evne til at fremskaffe dokumentation på bestillerens opfordring. Denne andel udgør henholdsvis 50 %, 36 %, 42 % og 58 % for henholdsvis Midttrafiks rådgivning vedrørende udvikling af den kollektive trafik, Midttrafiks generelle tilbud til flextrafikkunderne, Midttrafiks evne til at sikre stabil drift indenfor flexkørsel og Midttrafiks evne til at handle på kundeforhøvelser.

Til spørgsmålet om Midttrafiks omdømme svarer 78 %, at de er tilfredse eller meget tilfredse, 14 % er utilfredse eller meget utilfredse, mens 7 % svarer "Ved ikke".

MIDTTRAFIK

Figur 49 Generel tilfredshed (Handicapkørsel)



Som det ses i Figur 49 ovenfor er andelen af tilfredse eller meget tilfredse direktører uændret, når det angår udvikling af kollektive trafik, mens den samlede tilfredshed med det generelle tilbud til flextrafikkunderne, Midttrafiks evne til at fremskaffe dokumentation på bestillerens opfordring og Midttrafiks omdømme er faldet siden 2011.

4.6 FORSLAG TIL FREMTIDIGE INDSATSOMRÅDER

Figur 50 nedenfor viser direktørernes forslag til fremtidige indsatsområder opdelt i overordnede emner.

Figur 50 Forslag til fremtidige indsatsområder



Note: De åbne besvarelser er i nogen grad tilpasset fra tale- til skriftsprog

EPINION

OM OS

Vores kerne er faktabaserede konsulenttydelser. Vi rådgiver typisk på baggrund af input fra organisationens stakeholders – medarbejdere, medlemmer, kunder, samarbejdspartnere osv.

EPINION KØBENHAVN

RYESGADE 3F
2200 KØBENHAVN N
DENMARK
T: +45 70 23 14 23
E: TYA@EPINION.DK

EPINION ÅRHUS

SØNDERGADE 1A
8000 ÅRHUS C
DENMARK
T: +45 87 30 95 00
E: TV@EPINION.DK

EPINION SAIGON

11TH FLOOR, DINH LE BUILDING
1 DINH LE STREET, DISTRICT 4,
HCMC, VIETNAM
T: +84 38 26 89 89
E: OFFICE@EPINION.VN