



Handicapkørsel

Brugerundersøgelse

April 2009

Udarbejdet af DMA/Research A/S
for Midttrafik

Indhold

• Baggrund og formål	2
• Om Undersøgelsen	3
• Konklusion.....	8
• Resultater, MT	10
• Resultater, Kommuner 5 svarkategorier samt tilfredshedsindeks.....	17
• Resultater, Kommuner – tilfreds/utilfreds.....	37

Bilag

- Bilag 1 - Skema
- Bilag 2 - Kort over Midttrafiks område
- Bilag 3 – Stikprøveplan og usikkerhed
- Bilag 4 – Respondentfordeling
- Bilag 5 – Antal besvarelser og ved ikke procenter for parametre

Baggrund og formål

- Handicapkørsel er fritidskørsel til brugere med særlige behov. Brugerne er visiteret til kørslen enten pga. handicap/sygdom eller nedsat mobilitet og kan altså ikke umiddelbart anvende den ordinære kollektive trafik.
- Midttrafik (MT) overtog pr. 1. januar 2007 ansvaret for handicapkørsel, og i forbindelse med opstarten, har der været rejst forskellige kritikpunkter. Siden opstart af handicapkørsel i MT regi, har MT delvist harmoniseret regler og anvendelsen af IT systemer.
- Efter en vis indkøringsperiode, er der nu ønske om at gennemføre en brugerundersøgelse for at foretage en pejling af tilfredsheden med forskellige elementer af serviceydelsen.

Formål:

- Der er gennemført en undersøgelse blandt brugere af handicapkørsel i MT's område, med det formål at afdække tilfredsheden på en række parametre i serviceydelsen:
 - dels udtrykt samlet for hele MTs område.
 - dels udtrykt for hver af de 19 kommuner der indgår i MTs område.
- Det er hensigten at anvende resultaterne:
 - til identifikation af indsatsområder på overordnet niveau
 - til at bench-marke de enkelte kommuner med det samlede niveau
 - at tilvejebringe en basismåling for fremtidige undersøgelser

Om undersøgelsen (1)

Metode:

- Undersøgelsen er gennemført ved telefoniske interview.
- Opkald er foretaget tilfældigt blandt brugerne i de respektive kommuner. Dette sikrer en, for de visiterede, repræsentativ spredning på køn, alder og brugertype mht. til opkald. I bilag 2 forefindes et kort over MT, med angivelse af de 19 kommuner.

Stikprøve:

- Midttrafik har tilvejebragt stikprøvegrundlaget, som udgøres af 10.930 visiterede.
- MT har valgt en løsning hvor den planlagte stikprøve medfører +/- 10% usikkerhed v. 50% udfald for alle kommuner.* Stikprøven er udarbejdet på grundlag af de tal som MT's har givet som udgangspunkt. For yderligere uddybning af stikprøvesammensætningen henvises til bilag 3.
- Desuden fremgår en oversigt over N og "ved ikke" procenter for de respektive parametre af bilag 5.

I Lemvig og på Samsø har det ikke været muligt at gennemføre det planlagte antal interview på grund af få brugere. I bilag 3 fremgår konsekvensen mht til usikkerhed.

Om undersøgelsen (2)

Særlige forhold:

- Der er i brugergruppen særlige forhold, som kan vanskeliggøre/umuliggøre gennemførelse af interview med brugeren selv. I databasen kan telefonnummeret være til en pårørende eller en institution/ bosted. MT har besluttet, at der gennemføres interview med kontaktpersonen i de tilfælde hvor denne ønsker at medvirke. Dog er det altid tilstræbt at inddrage brugeren hvis det på nogen måde er muligt.
- Der har, som forventet, været en usædvanlig stor andel af frascreeninger pga brugerens manglende evne til at gennemføre et interview. Det kan f.eks. være dårlig hørelse, manglende åndsfriskhed eller dødsfald. Dette forklares ved, at halvdelen af de visiterede er over 79 år.
- Desuden har vi frascreenet de visiterede, som uopfordret angav at de ikke havde erfaring med handicapkørsel eller ikke havde anvendt handicapkørsel efter d.1.1.2007. Der har generelt været stor velvilje til at medvirke i undersøgelsen. Midttrafik har modtaget et udtræk med supplerende bemærkninger til kontakter hvor der ikke er gennemført interview.

• Opkaldsforsøg	4704	
• Ingen kontakt	1346	
• Fejlnumre	537	
• Nettoopkald	2821	100%
• Vil ikke deltage	333	12%
• Screenet fra	981	35%
• Tilbagekaldsmuligheder	115	4%
• <i>Gennemført</i>	<i>1392</i>	<i>50%</i>

Om undersøgelsen (3)

Gennemførelse:

- Interview er gennemført telefonisk i perioden 6.4-23.4.2009 mellem kl.13:30 og kl.20:00 på hverdage og kl.13:30-17:30 på andre dage.
- Respondenternes (altid den visiterede uanset svarperson) fordeling på følgende parametre forefindes i bilag 4:
 - køn
 - alder
 - hyppighed af anvendelse af handicapkørsel
 - anvendelse af spontankørsel (kun Århus kommune)
 - periode hvor handicapkørsel har været anvendt
 - formål
- **Der er i alt gennemført 1392 interview.** I bilag 3 forefindes en oversigt over fordelingen af interview på kommuner.
- 85% af interviewene er gennemført med brugeren personligt.

		Antal	%
1. Bestiller du handicapkørsel til dig selv?	1. Ja, bestiller til mig selv	1184	85,1%
	2. Bestiller til en pårørende	164	11,8%
	3. Bestiller til en beboer (plejehjem, bosted etc)	44	3,2%
	Total	1392	100,0%

Om undersøgelsen (4)

Skema:

- Foruden 4 baggrundsvariable består skemaet af 19 tilfredshedsspørgsmål, og en afsluttende mulighed for at få noteret supplerende bemærkninger.
- Yderligere baggrundsdata som køn, alder, visitationsbeskrivelse og kommunetilhørsforhold er tilgængelige direkte fra MT's database, der er anvendt som kontaktgrundlag.
- På fire spørgsmål er der restriktioner i forhold til kommunetilhørsforhold:
 - Sp. 3. vedr. spontankørsel stilles KUN til brugere i Århus kommune
 - Sp.20 og 21 vedr. samkørsel stilles IKKE til brugere i Hedensted kommune
 - Sp.24 vedr. kørsel i taxa stilles KUN til brugere i Århus kommune
- I spørgsmål 24 er der spurgt direkte til den samlede tilfredshed med handicapkørslen
- Skemaet er gengivet i bilag 1.
- "Den samlede tilfredshed" i rapporten er udelukkende udtryk for respondenternes svar på sp.24, "Hvor tilfreds er du alt i alt med handicapkørslen?" Der er aldrig tale om beregnede gennemsnit baseret på de 18 øvrige parametre.
- De supplerende bemærkninger bør betragtes som et kvalitativt input og studeres individuelt, men der er dog foretaget en kodning for at få et kvantitativt overblik over indholdet.

Om undersøgelsen (5)

Skalering og omregning:

- Der er anvendt en 4-punkts skala (uden værdier), som i forbindelse med databehandlingen af tilfredshedsspørgsmålene, er omregnet til gennemsnit så tilfredsheden kan udtrykkes ved en værdi, **Tilfredshedsindeks**, hvor der maksimalt kan opnås 100.

• Meget tilfreds	100
• Tilfreds	70
• Utilfreds	30
• Meget utilfreds	0
- Svarmuligheden "Hverken tilfreds eller utilfreds" er bevidst fravalgt, idet vi har erfaring for, at denne mulighed ofte anvendes som "Ved ikke" og fordi vi arbejder ud fra den forudsætning, at hvis brugeren ikke udtrykker nogen form for utilfredshed så er man som minimum tilfreds.

Figur forklaring:

- I tilfredshedsfigurerne indgår såvel Tilfredshedsindeks på de enkelte parametre som en fordeling af respondenterne på tilfredshedsskalaen. Generelt er ikke medtaget dataetiketter hvis værdien er under 2%.

Konklusion (1)

- Resultateterne er baseret på 1392 besvarelser.
- Det samlede tilfredshedsindeks for **Midttrafik er 81**.
- **93% af brugerne udtrykker at de alt i alt er tilfredse eller meget tilfredse** med handicapkørslen.
- Det kan konkluderes, at brugerne af handicapkørsel generelt er tilfredse med den service de oplever.
- Kun i begrænset omfang udtrykkes utilfredshed på enkelte parametre.
- De parametre der rangerer øverst på tilfredshedsindekset for MT er:
 - **Chaufførens hjælpsomhed ved ind- og udstigning?** **86**
 - **Chaufførens venlighed?** **86**
- De parametre der rangerer nederst på tilfredshedsindekset for MT er:
 - **Den besked og information du får, når du selv ringer til bestillingskontoret efter 15 minutter, hvis der er forsinkelse?** **57**
 - **At der kan være længere rejsetid, når der også er andre med i den samme kørsel?** **67**

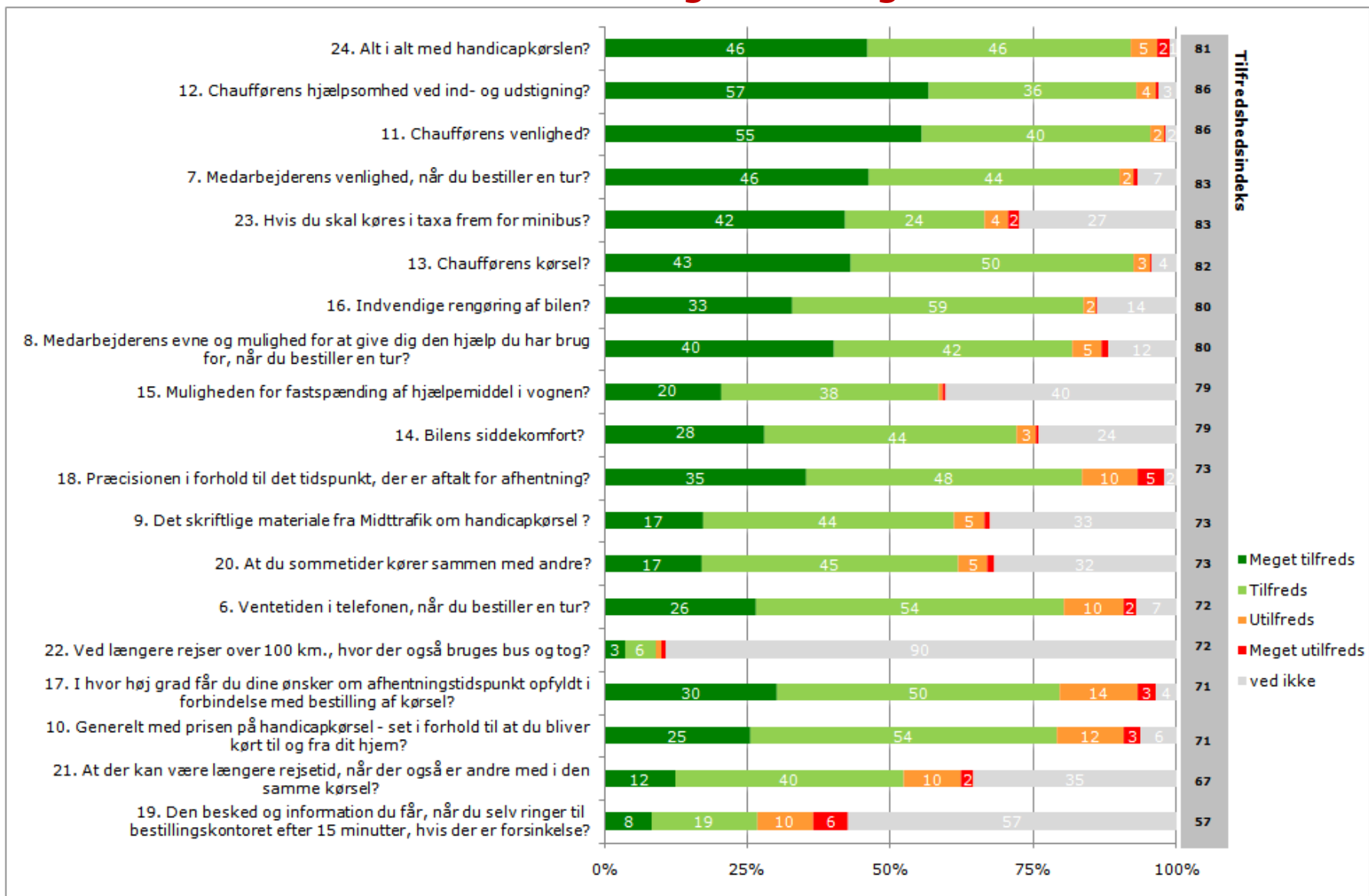
Det er kun disse to parametre, der opnår et indeks under 70 (tilfreds). Men da utilfreds udtrykkes ved 30, kan det konkluderes, at brugerne generelt er tilfredse, også på disse parametre. Det er dog vort indtryk, at det ikke er alle brugere, der er klar over, at man ved forsinkelser SELV skal kontakte bestillingskontoret.

Konklusion (2)

- Da der generelt gives udtryk for tilfredshed på alle punkter, kan indsatsområder fastsættes med udgangspunkt i fordelingen på svarkategorier, altså ved at betragte de områder der har den største andel af udtrykt utilfredshed.
- Indsatsområder*
 - Opfyldelse af ønske om afhentningstidspunkt ved bestilling (17% utilfreds)
 - Besked ved opkald i forbindelse med forsinkelse (16% utilfreds) *nb! -ubesvaret = 58% (bilag 5)*
 - Præcision i forbindelse med afhentning (14% utilfreds)
 - Ventetid i telefon ved bestilling (13% utilfreds)

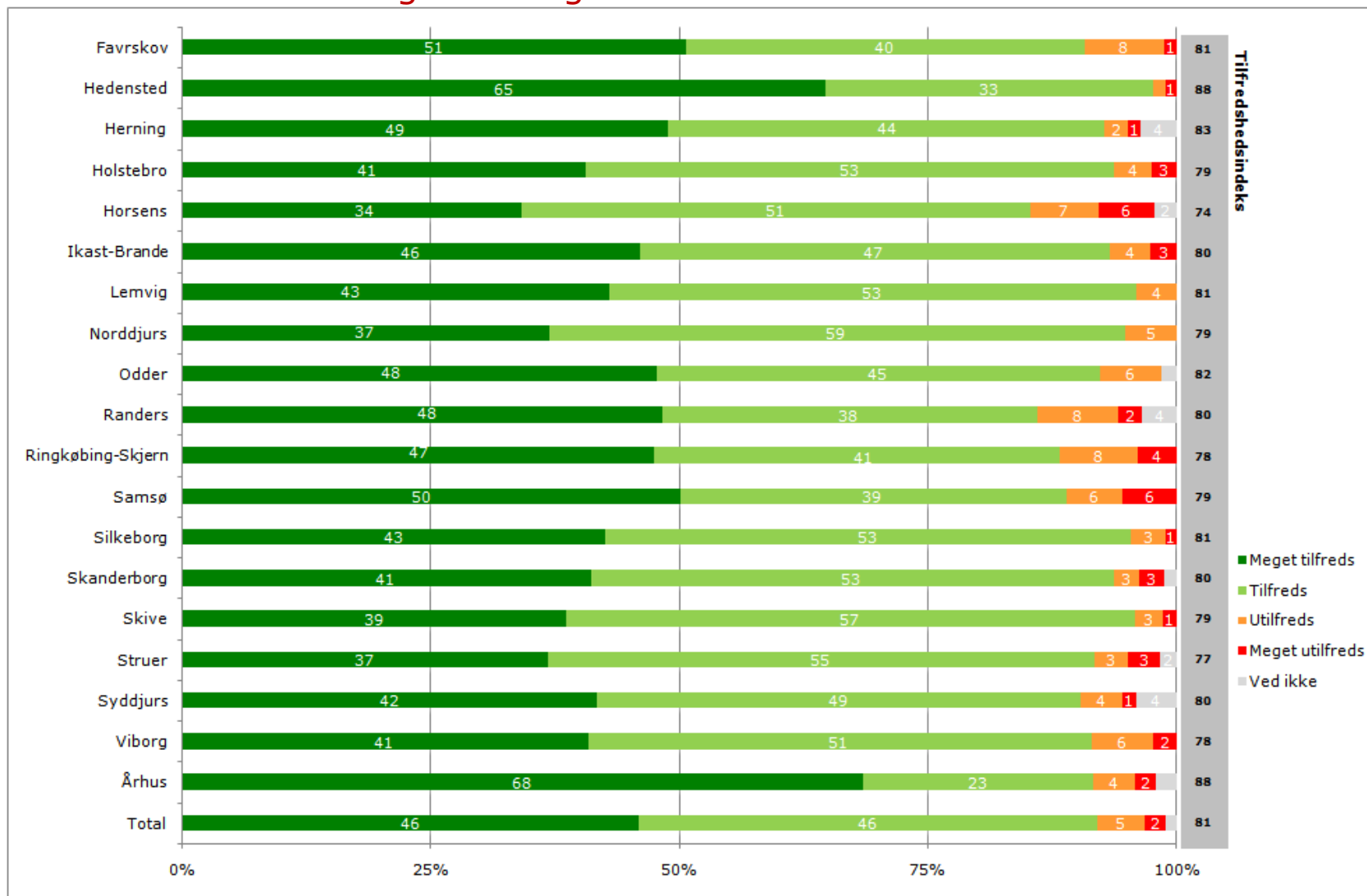
*Indsatsområderne er her de parametre, hvor over 10% af respondenterne har udtryk utilfredshed og hvor der er set bort fra parametrene pris og samkørsel.

Midttrafik - Tilfredshedsindeks og fordeling



Tilfredshed alt i alt med handicapkørslen (sp.24)

- tilfredshedsindeks og fordeling - kommuneniveau



Utilfreds/meget utilfreds på parametre (1)

- Tilfredshedsindeksene udtrykker et generelt tilfredshedsniveau, men selve fordelingen på tilfredshedsskalaen giver et mere nuanceret udtryk af tilfredsheden.
- I nedenstående tabel er parametrene sorteret i faldende orden efter summen af utilfreds/meget utilfreds.

Parameter	Utilfreds/ meget utilfreds
17. I hvor høj grad får du dine ønsker om afhentningstidspunkt opfyldt i forbindelse med bestilling af kørsel?	17%
19. Den besked og information du får, når du selv ringer til bestillingskontoret efter 15 minutter, hvis der er forsinkelse?	16%
10. Generelt med prisen på handicapkørsel - set i forhold til at du bliver kørt til og fra dit hjem?	15%
18. Præcisionen i forhold til det tidspunkt, der er aftalt for afhentning?	14%
6. Ventetiden i telefonen, når du bestiller en tur?	13%
21. At der kan være længere rejsetid, når der også er andre med i den samme kørsel?	12%
24. Alt i alt med handicapkørslen?	7%
20. At du sommetider kører sammen med andre?	6%
8. Medarbejderens evne og mulighed for at give dig den hjælp du har brug for, når du bestiller en tur?	6%
9. Det skriftlige materiale fra Midttrafik om handicapkørsel ?	6%
23. Hvis du skal køres i taxa frem for minibus?	6%
12. Chaufførens hjælpsomhed ved ind- og udstigning?	4%
14. Bilens siddekomfort?	4%
7. Medarbejderens venlighed, når du bestiller en tur?	3%
13. Chaufførens kørsel?	3%
11. Chaufførens venlighed?	3%
16. Indvendige rengøring af bilen?	2%
22. Ved længere rejser over 100 km., hvor der også bruges bus og tog?	2%
15. Muligheden for fastspænding af hjælpemiddel i vognen?	1%

En oversigt over N og ved ikke procenter for de respektive parametre fremgår af bilag 5

Utilfreds/meget utilfreds på parametre (2)

- **For 6 parametre giver over 10% af alle respondenter udtryk for utilfredshed.**
- Opfyldelse af ønske om afhentningstidspunkt ved bestilling (17%)
- Besked ved opkald i forbindelse med forsinkelse (16%) *nb! - ubesvaret = 58% (bilag 5)*
- Prisen (15%)
- Præcision i forbindelse med afhentning (14%)
- Ventetid i telefon ved bestilling (13%)
- Længere rejsetid v. samkørsel (12%) *nb! - ubesvaret = 35% (bilag 5)*

Tilfredshedsindeks - Alle kommuner

Indeks under 50 markeret med rød, 50-69 markeret med gul

	Kommune																			Total
	Favrskov	Hedensted	Herning	Holstebro	Horsens	Ikast-Brande	Lemvig	Norddjurs	Odder	Randers	Ringkøbing-Skjern	Samsø	Silkeborg	Skanderborg	Skive	Struer	Syddjurs	Viborg	Århus	
6. Ventetiden i telefonen, når du bestiller en tur?)	78	82	75	69	69	72	71	72	70	69	71	69	73	73	70	64	72	73	76	72
7. Medarbejderens venlighed, når du bestiller en tur?	81	84	83	81	83	83	88	80	82	83	84	87	84	83	83	78	84	82	91	83
8. Medarbejderens evne og mulighed for at give dig den hjælp du har brug for, når du bestiller en tur?	81	85	83	74	79	80	83	77	82	80	76	79	79	81	79	77	81	80	88	80
9. Det skriftlige materiale fra Midttrafik om handicapkørsel?	75	82	71	73	67	76	74	76	80	69	70	66	73	71	72	68	73	74	78	73
10. Generelt med prisen på handicapkørsel - set i forhold til at du bliver kørt til og fra dit hjem?	74	72	70	65	72	72	72	68	70	71	59	69	78	72	69	68	67	74	80	71
11. Chaufførens venlighed?	82	89	86	86	86	85	89	84	88	84	87	86	85	83	86	86	83	86	88	86
12. Chaufførens hjælpsomhed ved ind- og udstigning?	85	89	86	87	86	83	89	82	88	85	85	89	85	81	86	85	82	88	90	86
13. Chaufførens kørsel?	80	86	80	81	86	80	85	81	85	83	82	76	83	81	81	78	78	83	87	82
14. Bilens siddekomfort?	79	81	82	75	73	78	80	78	82	81	79	82	79	76	78	78	76	80	82	79
15. Muligheden for fastspænding af hjælpemiddel i vognen?	76	82	82	79	80	69	79	78	83	81	80	78	82	76	76	76	77	79	85	79
16. Med den indvendige rengøring af bilen?	80	83	80	79	81	79	79	80	78	79	80	76	84	78	80	74	78	79	89	80
17. I hvor høj grad får du dine ønsker om afhentningstidspunkt opfyldt i forbindelse med bestilling af kørsel?	73	81	77	70	63	72	71	71	75	66	73	79	73	66	70	70	69	64	78	71
18. Med præcisionen i forhold til det tidspunkt, der er aftalt for afhentning?	74	81	74	72	67	77	77	73	76	68	76	82	73	70	71	74	75	66	79	73
19. den besked og information du får, når du selv ringer til bestillingskontoret efter 15 min. ved forsinkelse	59	73	55	60	49	69	60	49	64	55	57	83	55	56	48	62	51	51	56	57
20. At du sommetider kører sammen med andre?	77	.	77	73	67	71	72	69	70	73	73	77	74	70	71	71	70	74	83	73
21. At der kan være længere rejsetid, når der også er andre med i den samme kørsel?	70	.	70	64	57	70	69	63	65	65	67	77	67	61	64	68	67	72	74	67
22. Ved længere rejser over 100 km., hvor der også bruges bus og tog?	85	78	67	68	85	78	87	62	73	64	56	70	76	69	54	73	76	79	79	72
23. Hvor tilfreds er du, hvis du skal køres i taxa frem for minibus?	83	83
24. Alt i alt med handicapkørslen?	81	88	83	79	74	80	81	79	82	80	78	79	81	80	79	77	80	78	88	81

Tilfredshedsandel, % - Alle kommuner

(Tilfreds + Meget tilfreds) %-andel er af alle besvarelser, incl. "ved ikke". Tilfredshedsandel under 75% er markeret med gul.
I bilag 5 fremgår "ved ikke" andel for alle spørgsmål. I bilag 3 fremgår antal interview pr. kommune.

	Kommune																			Total
	Favrskov	Hedensted	Herning	Holstebro	Horsens	Ikast-Brande	Lemvig	Norddjurs	Odder	Randers	Ringkøbing-Skjern	Samsø	Silkeborg	Skanderborg	Skive	Struer	Syddjurs	Viborg	Århus	
6. Ventetiden i telefonen, når du bestiller en tur?	91%	93%	85%	75%	74%	82%	80%	79%	75%	74%	82%	89%	84%	83%	76%	78%	78%	80%	76%	80%
7. Medarbejderens venlighed, når du bestiller en tur?	91%	96%	93%	87%	85%	89%	88%	83%	92%	89%	93%	100%	97%	91%	93%	92%	88%	86%	88%	90%
8. Medarbejderens evne og mulighed for at give dig den hjælp du har brug for, når du bestiller en tur?	83%	89%	88%	75%	77%	89%	86%	80%	83%	78%	78%	94%	79%	87%	79%	80%	85%	75%	83%	82%
9. Det skriftlige materiale fra Midttrafik om handicapkørsel?	69%	59%	55%	56%	50%	64%	86%	62%	66%	54%	54%	50%	64%	68%	59%	62%	57%	58%	71%	61%
10. Generelt med prisen på handicapkørsel - set i forhold til at du bliver kørt til og fra dit hjem?	85%	82%	72%	75%	78%	85%	88%	74%	78%	76%	62%	89%	85%	81%	76%	80%	82%	85%	81%	79%
11. Chaufførens venlighed?	91%	99%	96%	97%	98%	97%	100%	95%	100%	93%	96%	94%	97%	94%	96%	93%	94%	94%	92%	95%
12. Chaufførens hjælpsomhed ved ind- og udstigning?	95%	100%	95%	92%	89%	92%	98%	92%	97%	88%	92%	94%	90%	91%	94%	92%	94%	94%	92%	93%
13. Chaufførens kørsel?	92%	98%	90%	90%	93%	93%	92%	95%	94%	94%	93%	89%	95%	95%	87%	85%	93%	91%	94%	93%
14. Bilens siddekomfort?	71%	70%	68%	70%	69%	77%	65%	72%	75%	68%	72%	72%	83%	72%	70%	65%	74%	73%	78%	72%
15. Muligheden for fastspænding af hjælpemiddel i vognen?	55%	61%	66%	52%	57%	51%	59%	59%	58%	65%	61%	67%	62%	51%	54%	67%	51%	58%	60%	58%
16. Med den indvendige rengøring af bilen?	84%	88%	83%	84%	86%	82%	82%	82%	86%	85%	88%	78%	89%	76%	76%	80%	85%	86%	86%	84%
17. I hvor høj grad får du dine ønsker om afhentningstidspunkt opfyldt i forbindelse med bestilling af kørsel?	89%	94%	83%	76%	67%	82%	84%	80%	88%	71%	80%	89%	84%	68%	74%	80%	79%	70%	85%	80%
18. Med præcisionen i forhold til det tidspunkt, der er aftalt for afhentning?	88%	91%	78%	84%	81%	86%	92%	86%	86%	74%	87%	100%	85%	77%	80%	83%	89%	72%	85%	83%
19. den besked og information du får, når du selv ringer til bestillingskontoret efter 15 min. ved forskelse	31%	29%	21%	29%	26%	27%	29%	16%	29%	32%	29%	17%	33%	27%	19%	22%	22%	25%	35%	27%
20. At du sommetider kører sammen med andre?	68%		67%	70%	56%	62%	57%	51%	57%	58%	67%	50%	62%	58%	57%	55%	51%	72%	78%	62%
21. At der kan være længere rejsetid, når der også er andre med i den samme kørsel?	60%		59%	56%	41%	55%	43%	43%	48%	47%	55%	50%	55%	44%	49%	50%	46%	65%	67%	52%
22. Ved længere rejser over 100 km., hvor der også bruges bus og tog?	3%	6%	6%	8%	5%	5%	18%	11%	8%	7%	9%	6%	9%	12%	7%	8%	19%	9%	15%	9%
23. Hvor tilfreds er du, hvis du skal køres i taxa frem for minibus?																			66%	66%
24. Alt i alt med handicapkørslen?	91%	98%	93%	94%	85%	93%	96%	95%	92%	86%	88%	89%	95%	94%	96%	92%	90%	91%	92%	92%

Supplerende bemærkninger (sp.25)

- Respondenterne har i slutningen af interviewet haft mulighed for at komme med supplerende bemærkninger, eller understrege et eller flere af de emner der er blevet spurgt ind til.
- 47% af respondenterne har haft supplerende bemærkninger. Disse er efterfølgende kodet for at få et overblik over indholdet. Midttrafik er i besiddelse af en fuldstændig liste.

Supplerende bemærkning	Andel
Generelt meget tilfreds	11%
Tilfreds med - Chauffører (søde, imødekommende)	1%
Utilfreds med - Manglende præcision i afhentning (forsinket, kommer for tidlig, udebliver)	11%
Utilfreds med - Telefonservicen (for lang ventetid, manglende information)	3%
Utilfreds med - Generelt utilfreds	1%
Utilfreds med - Manglende fleksibilitet i afhentning	5%
Utilfreds med - Prisen - for dyrt	4%
Utilfreds med - Vognene (for høje osv)	4%
Utilfreds med - Chauffører (uhjælpsomme, ikke den samme, uerfarne)	4%
Utilfreds med - Samkørsel	2%
Utilfreds med - Informationen omkring ordningen	2%
Utilfreds med - Begrænset kørsel pga. max 200 ture + max 300 km + max 100 km pr. gang (ellers tog)	1%
Utilfreds med - Kantsten-til-kantsten-ordningen	1%
Utilfreds med - Andet	3%
Intet supplerende	53%
N=1392	

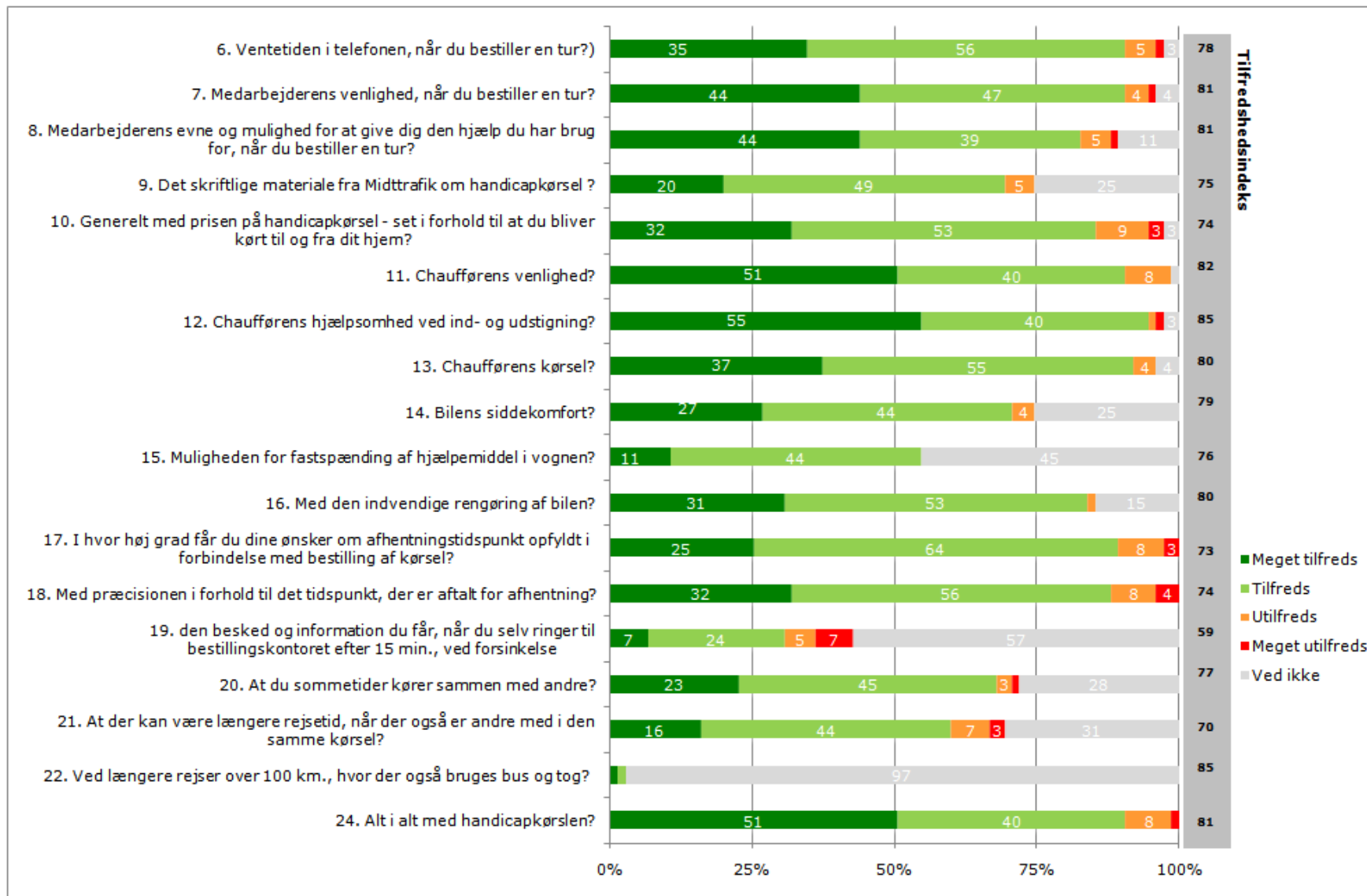
- Der er flest kommentarer vedr. utilfredshed med præcision i forbindelse med afhentning, hvilket skal ses i lyset af et tilfredshedsindeks på 73 på denne parameter.

Kommunetabeller

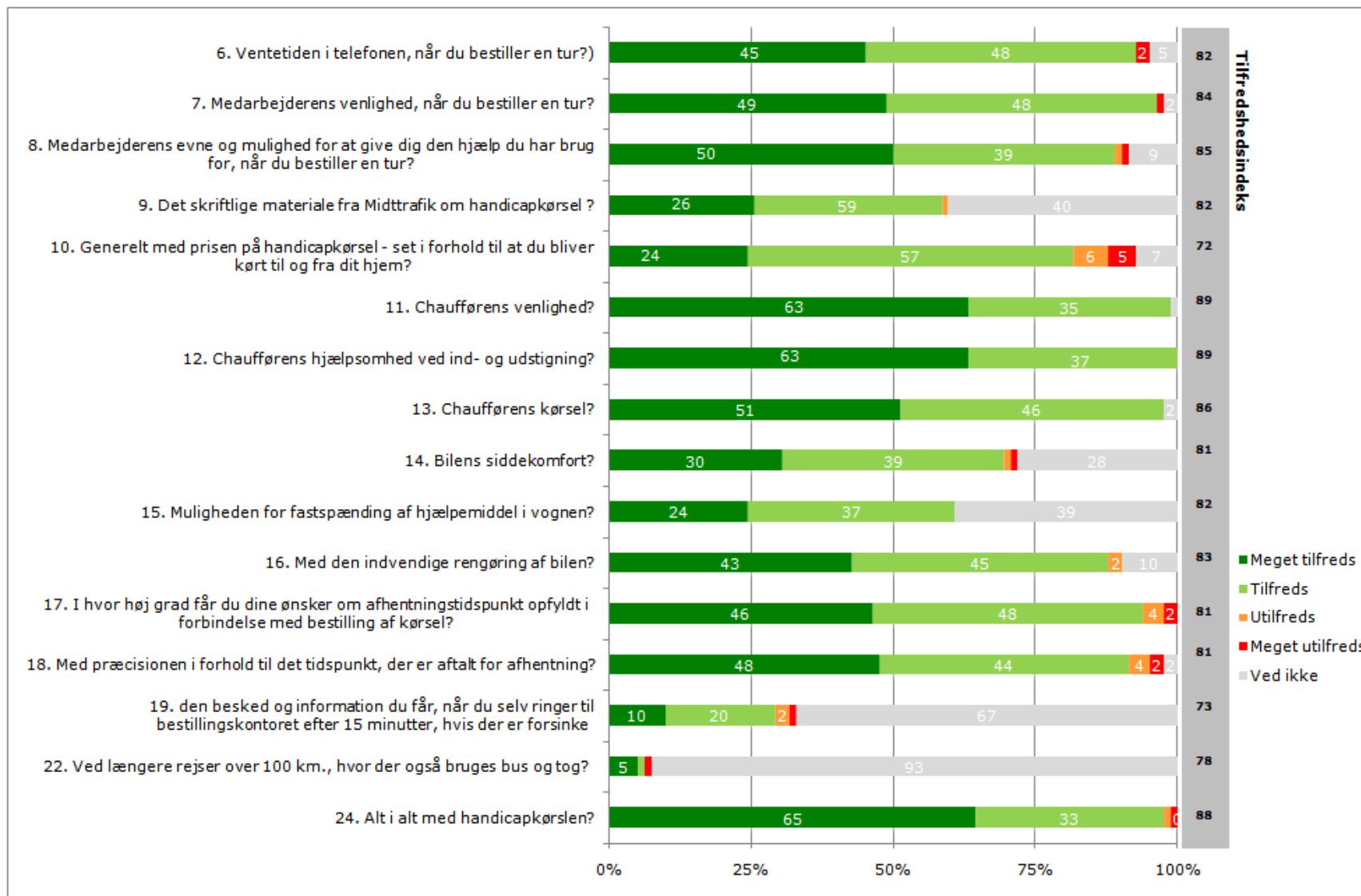
-tilfredshedsindeks og fordeling på svarkategorierne:

Meget tilfreds
Tilfreds
Utilfreds
Meget utilfreds
Ved ikke

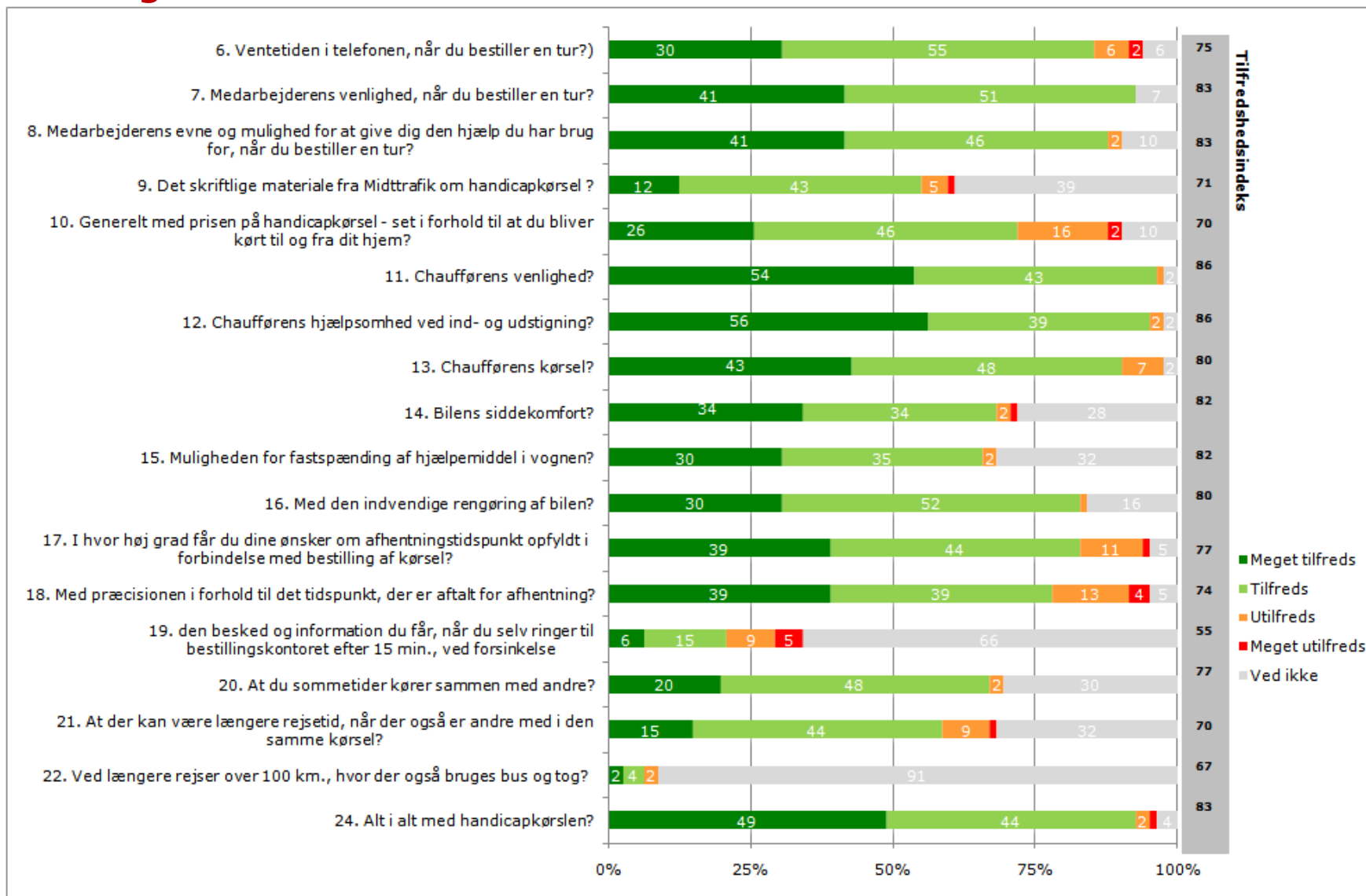
Favrskov Kommune



Hedensted Kommune



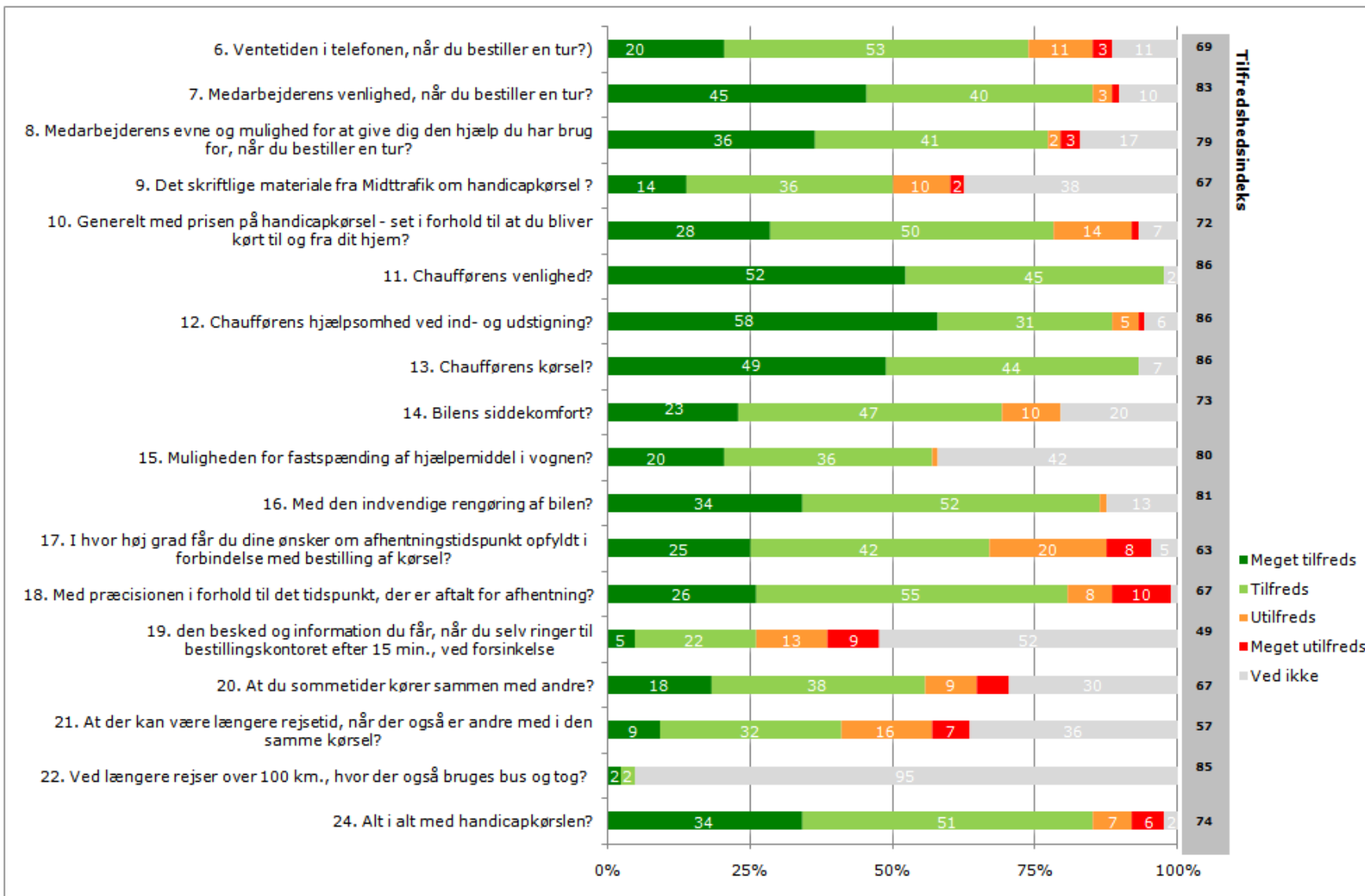
Herning Kommune



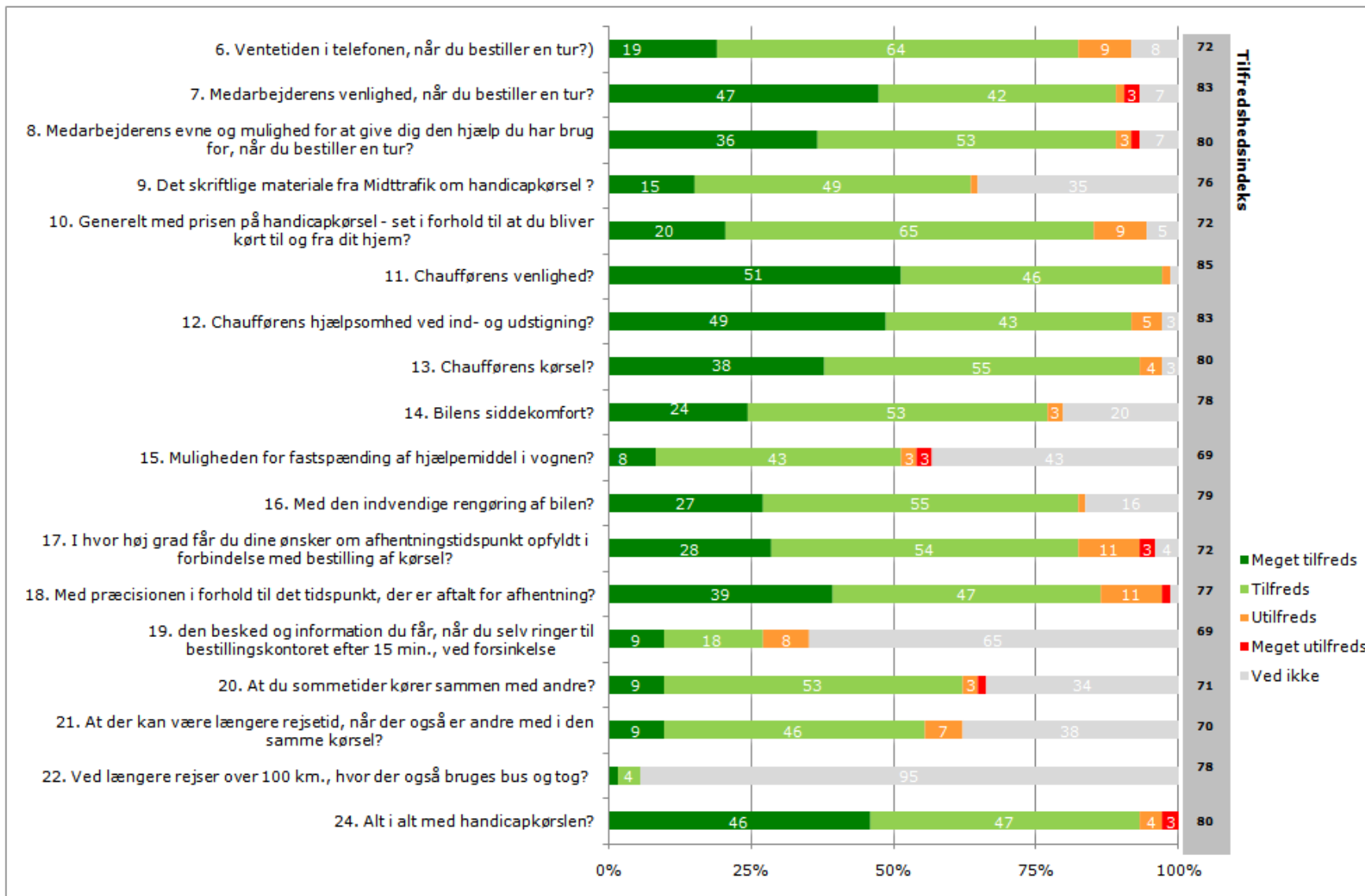
Holstebro Kommune



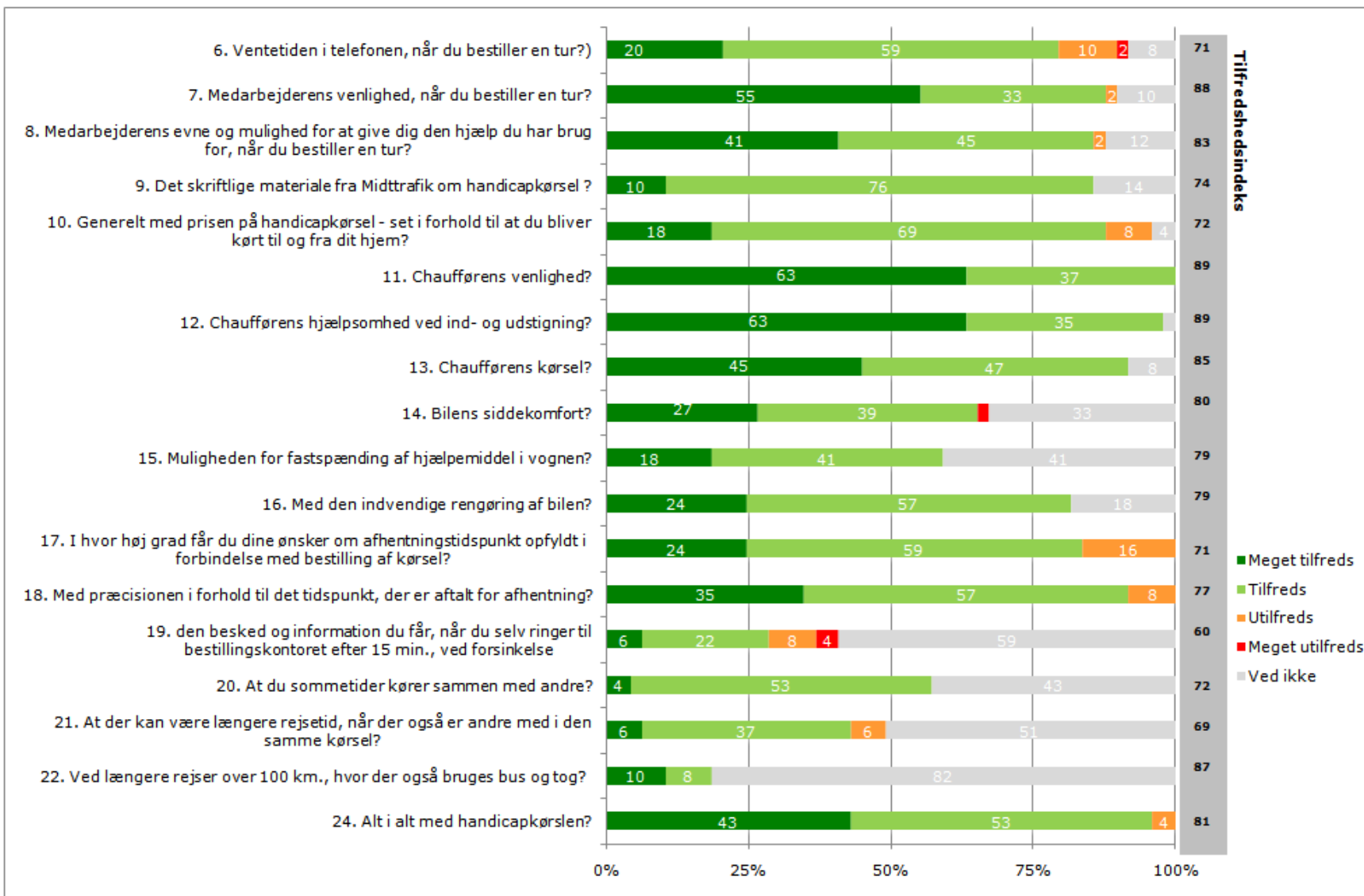
Horsens Kommune



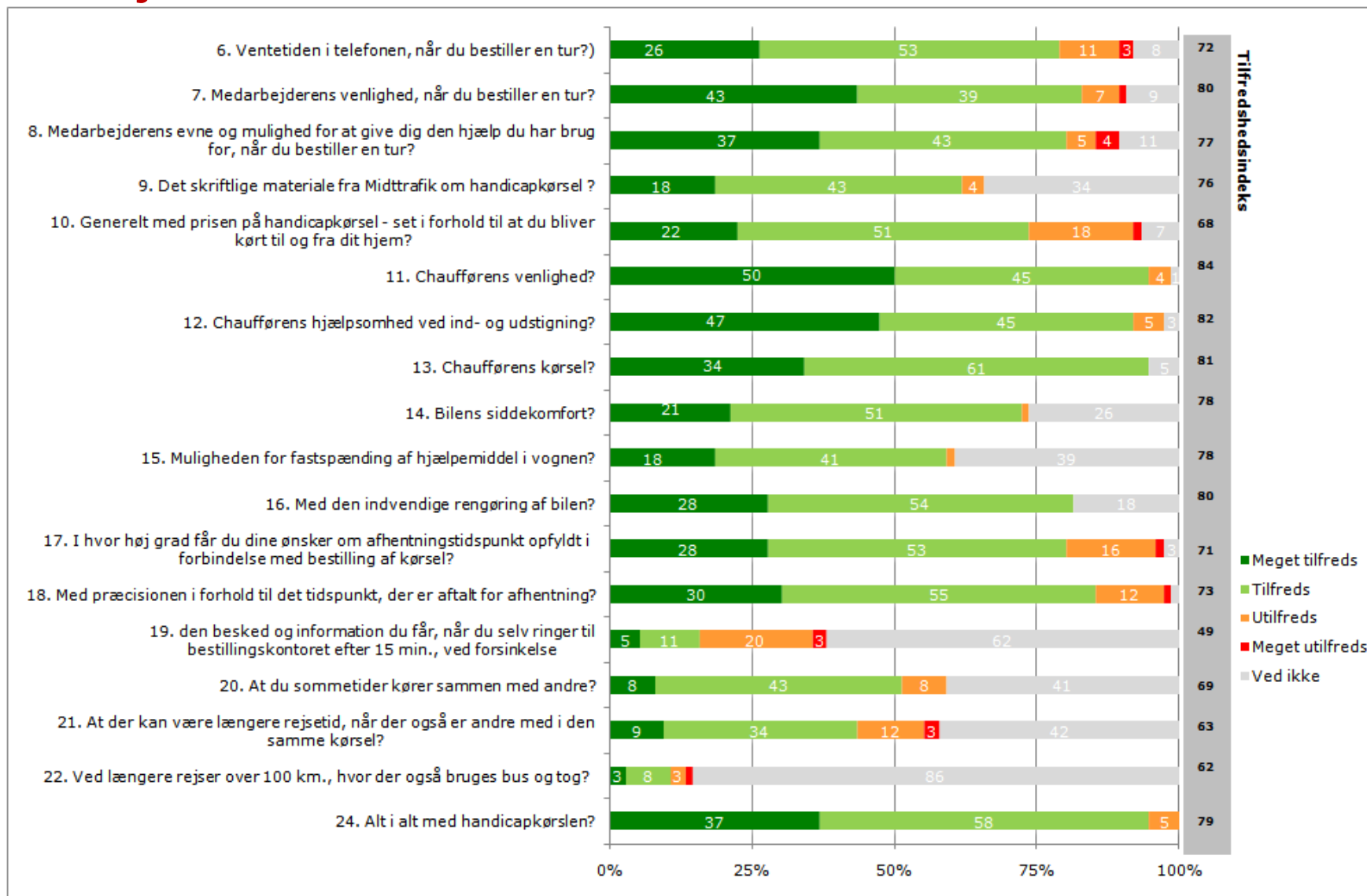
Ikast-Brande Kommune



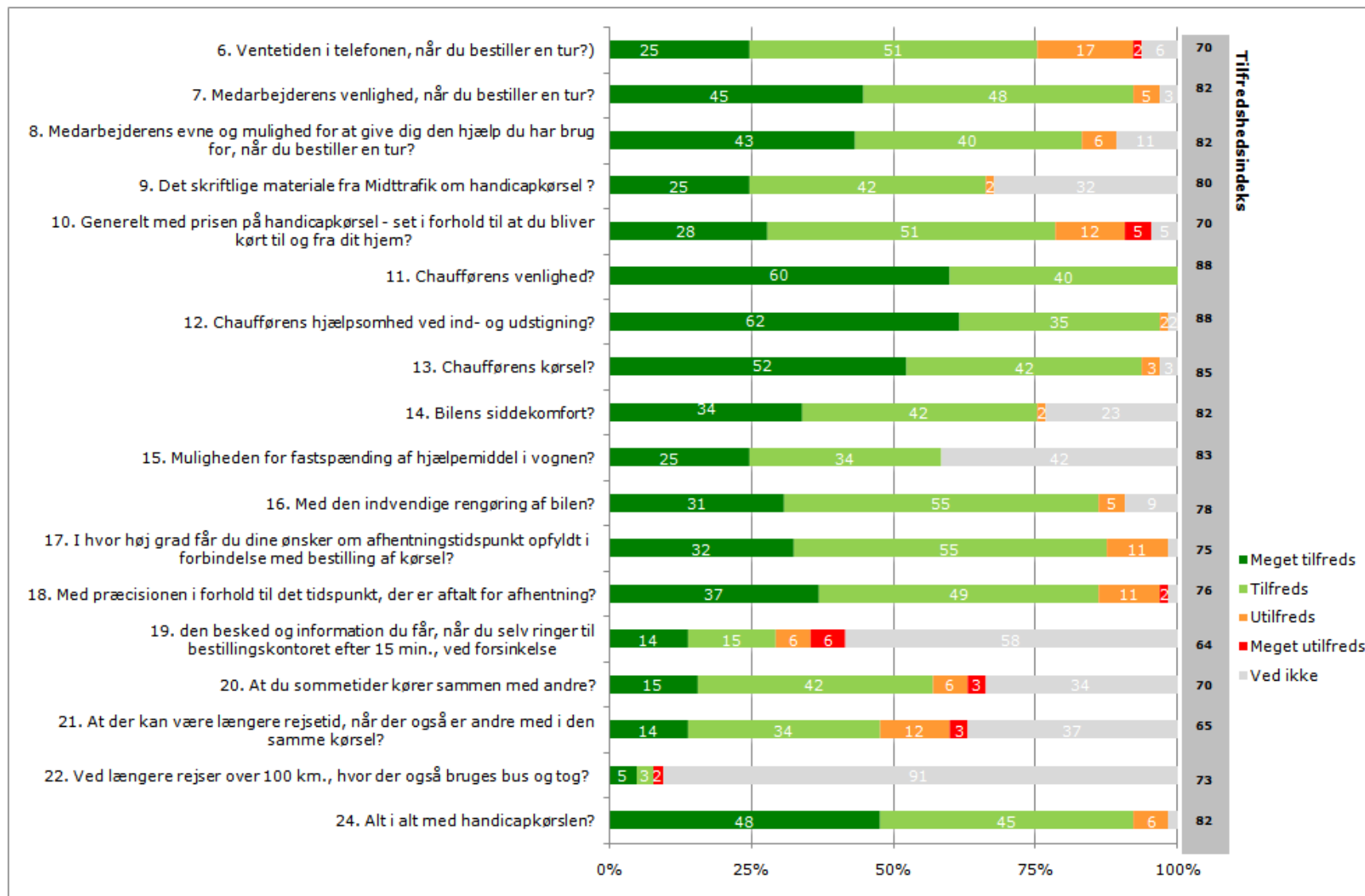
Lemvig Kommune



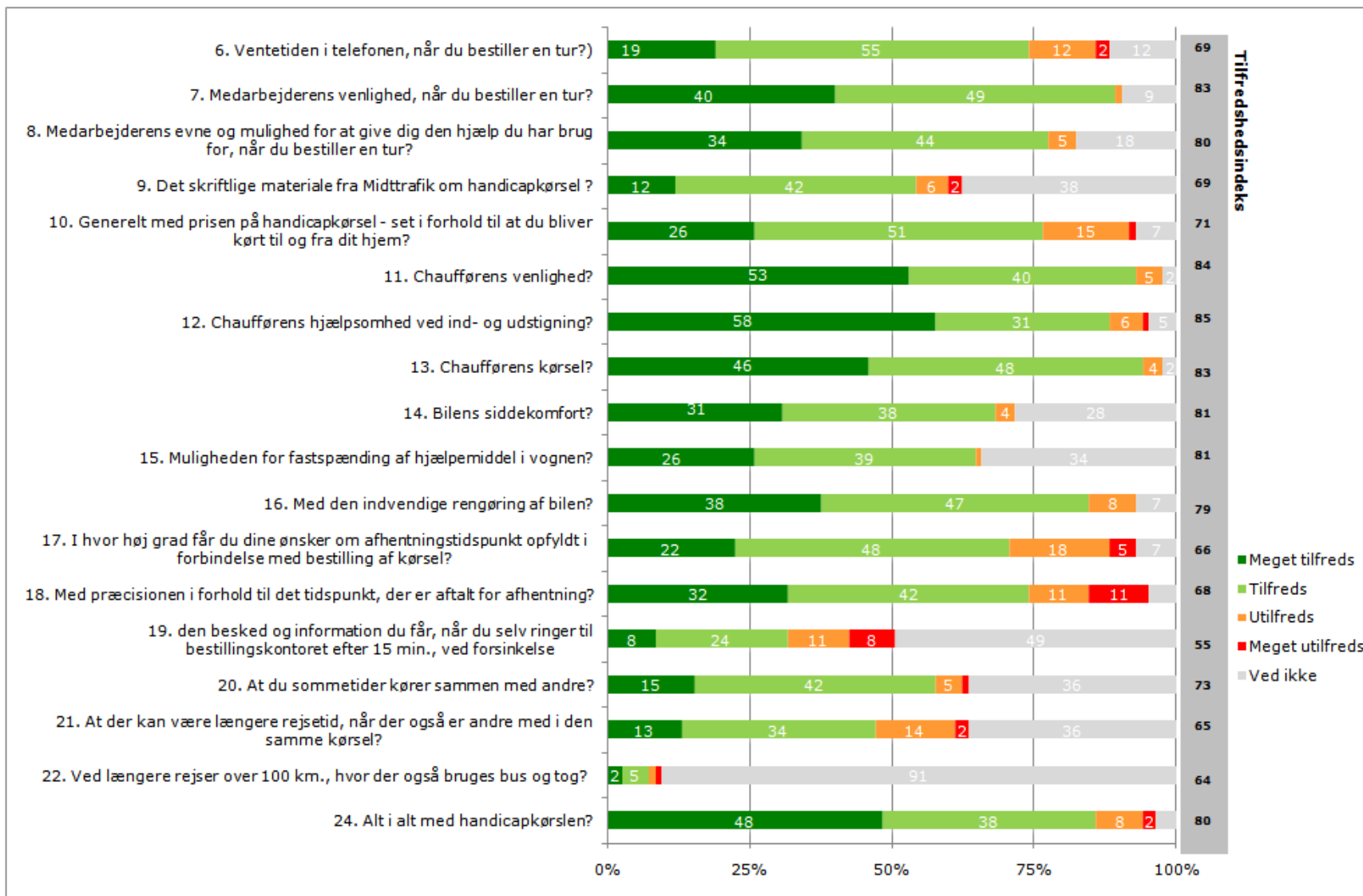
Norddjurs Kommune



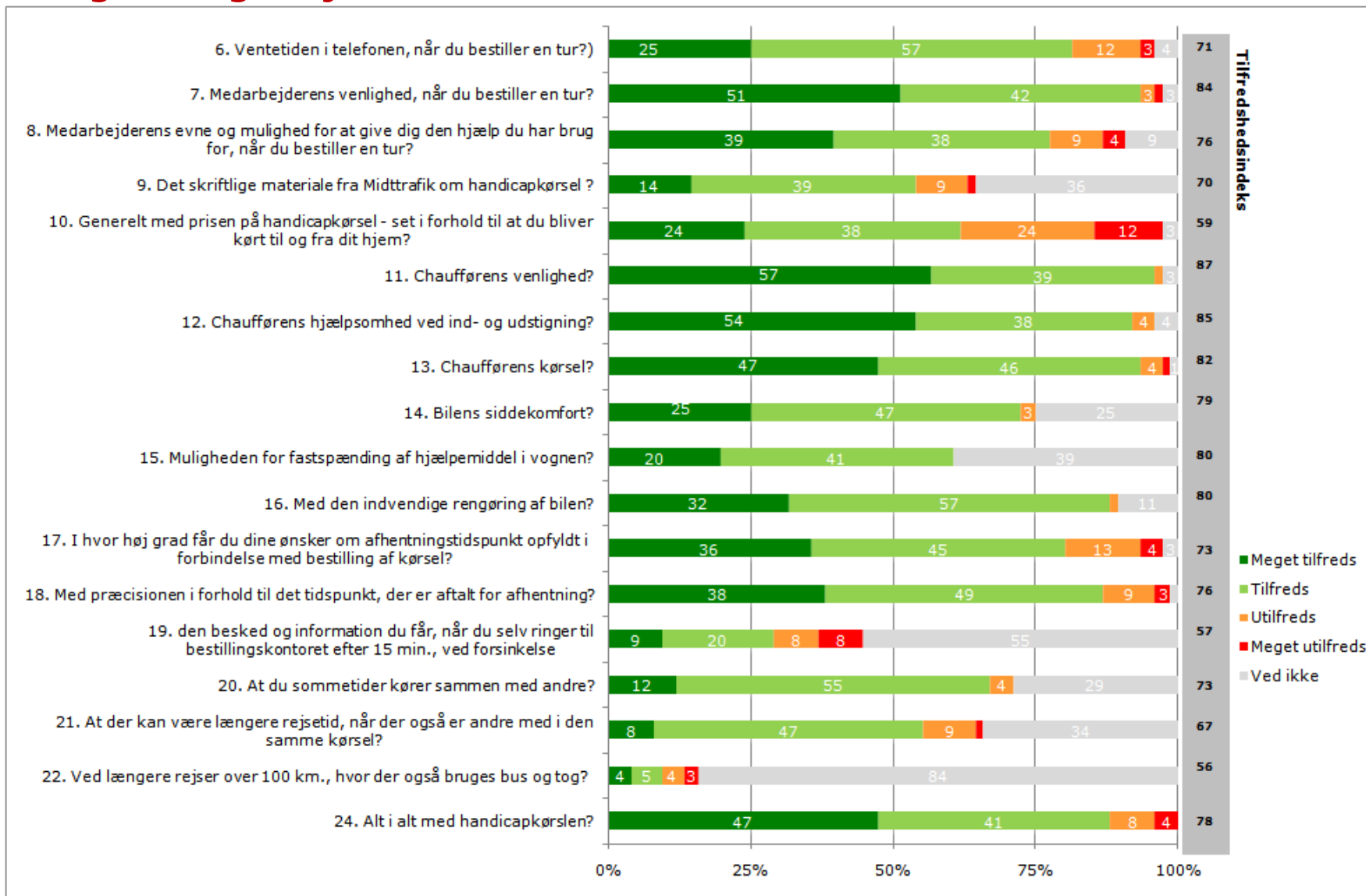
Odder Kommune



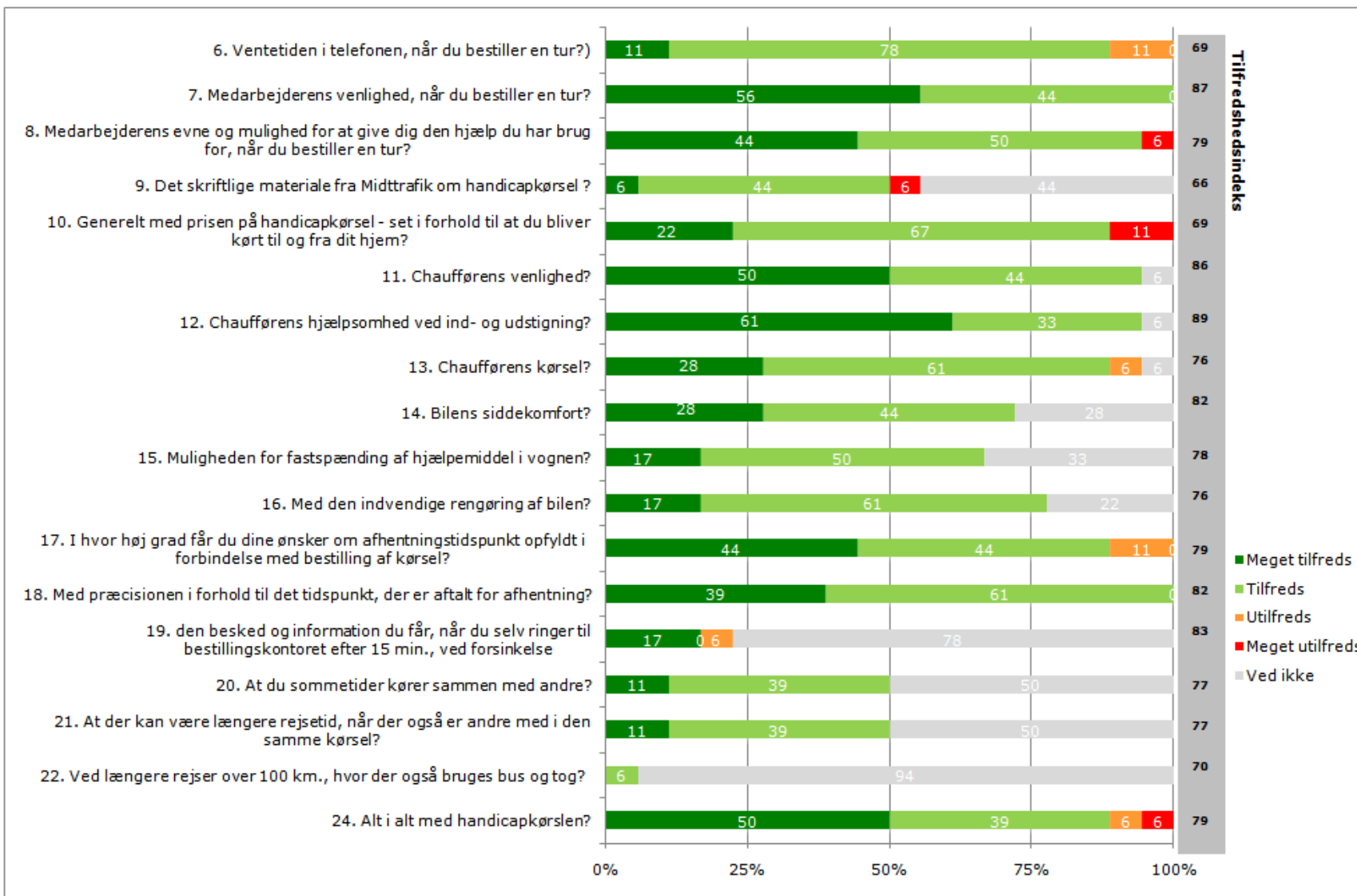
Randers Kommune



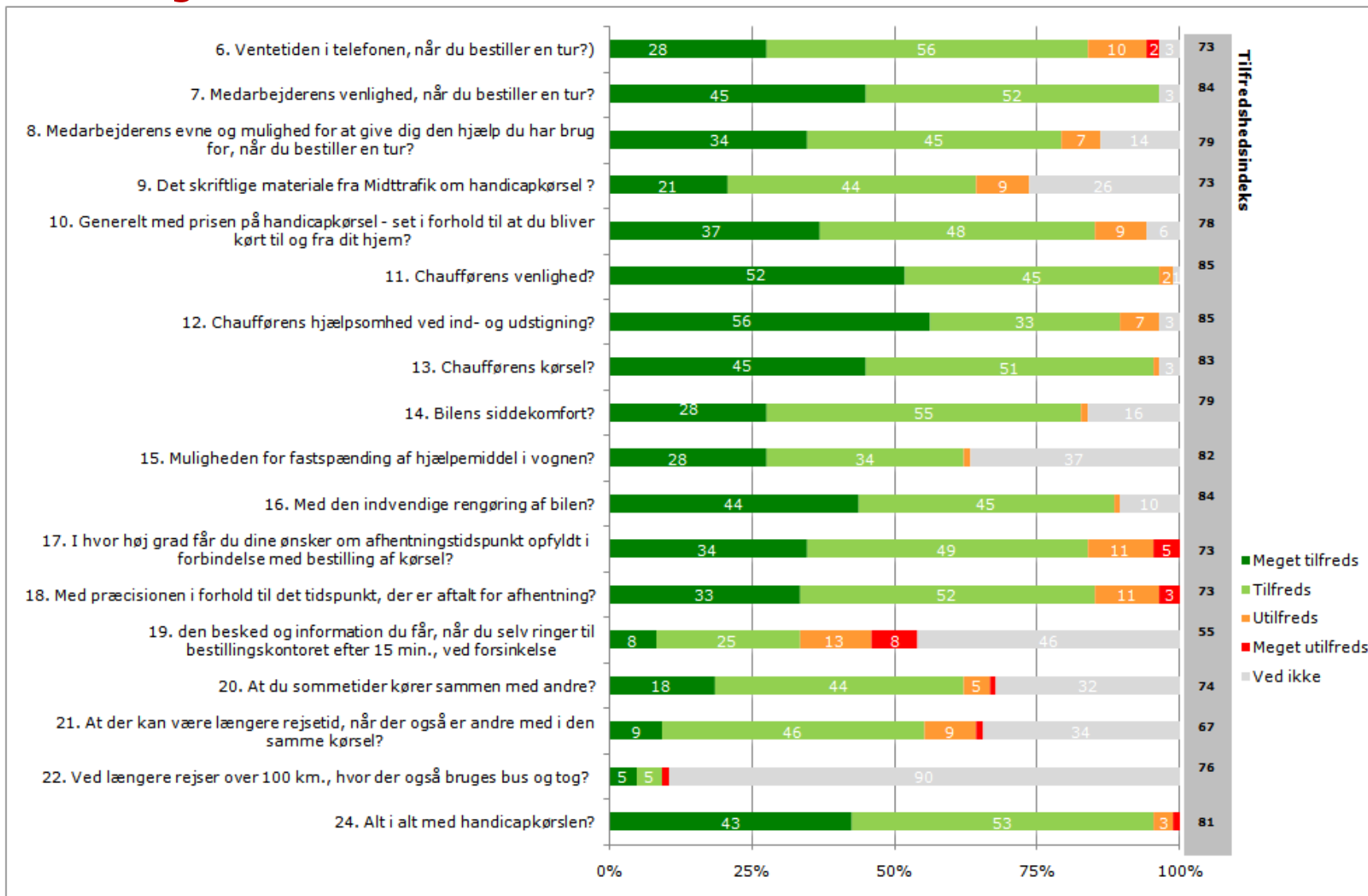
Ringkøbing-Skjern Kommune



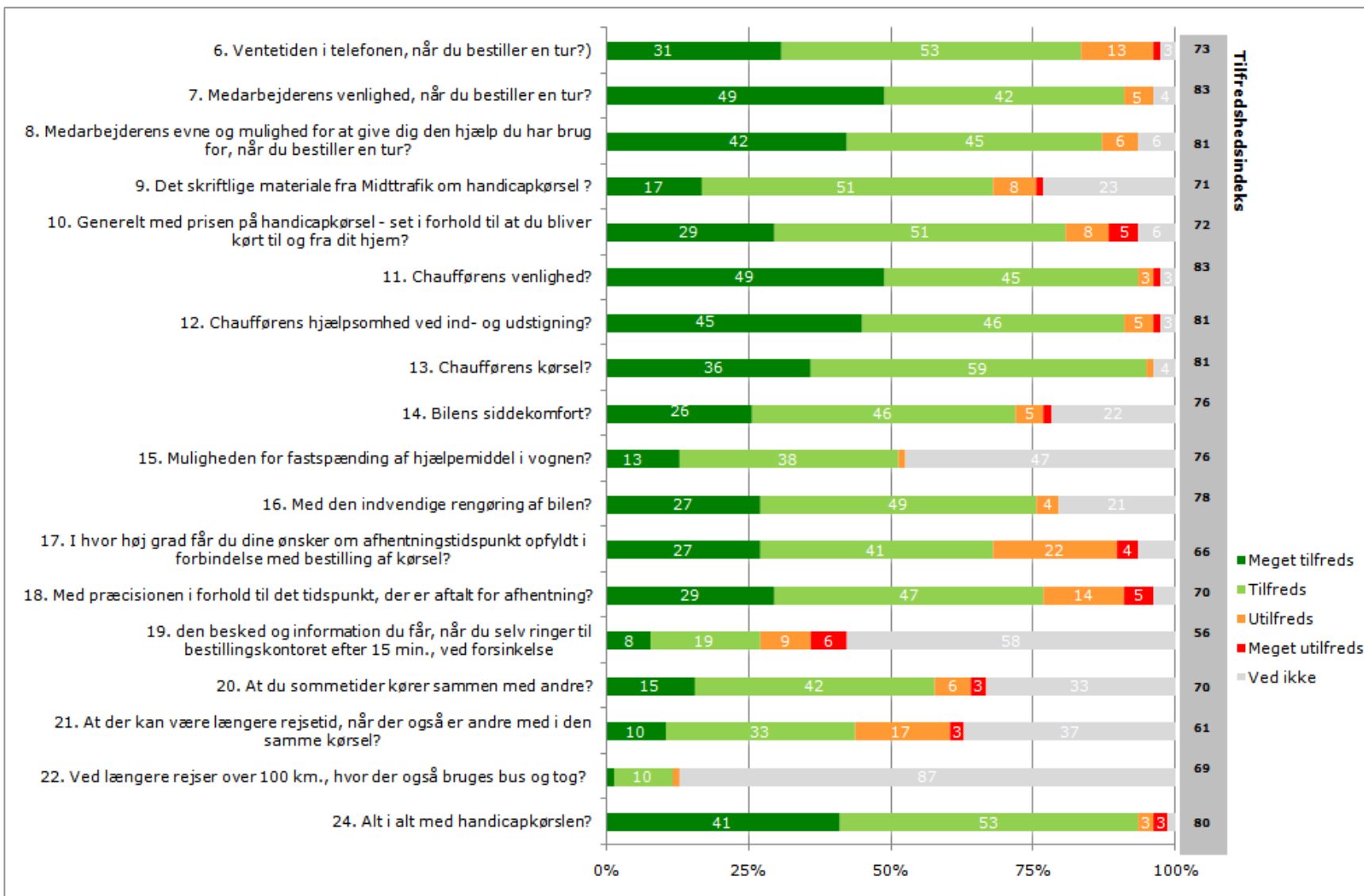
Samsø Kommune



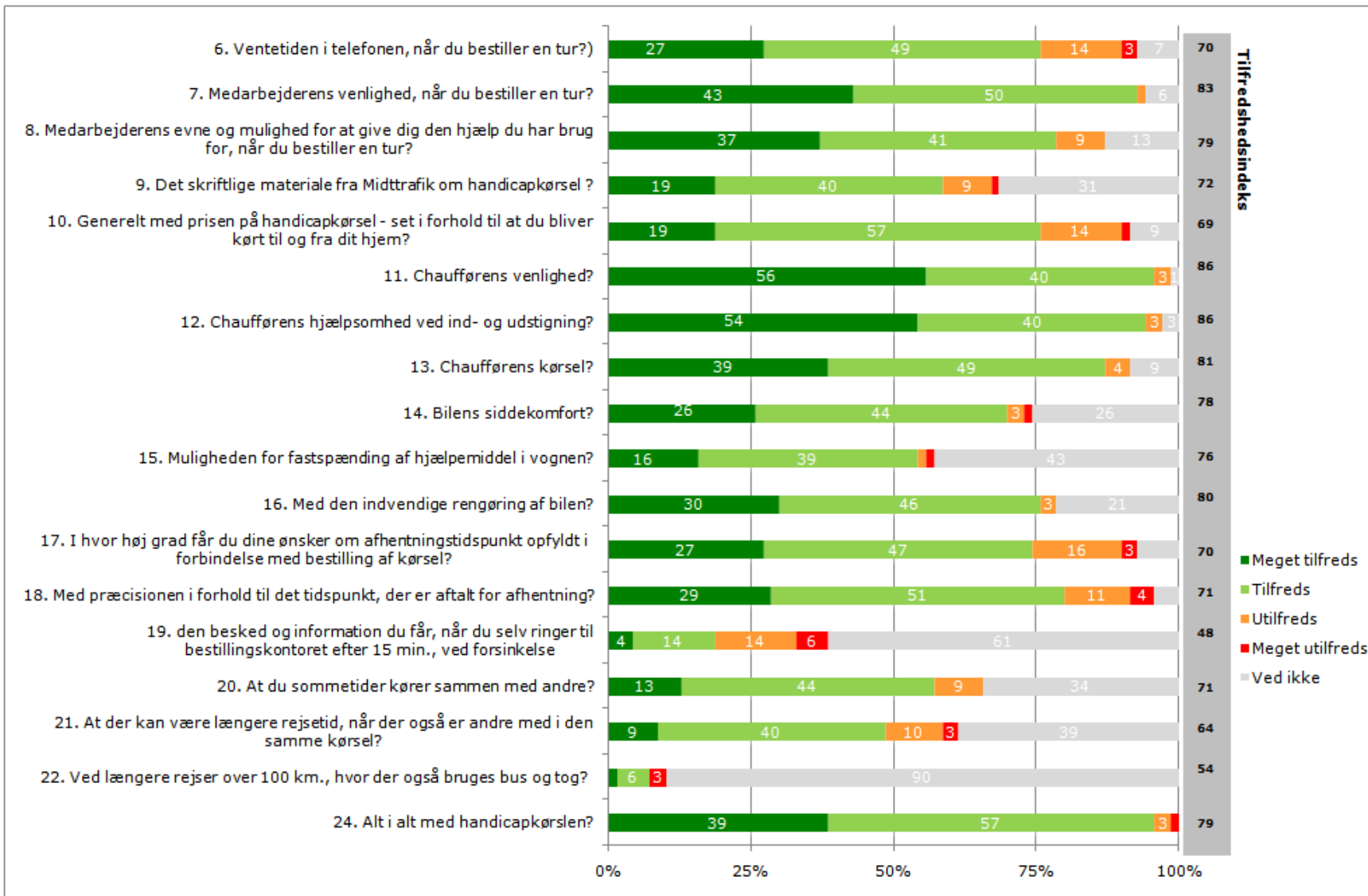
Silkeborg Kommune



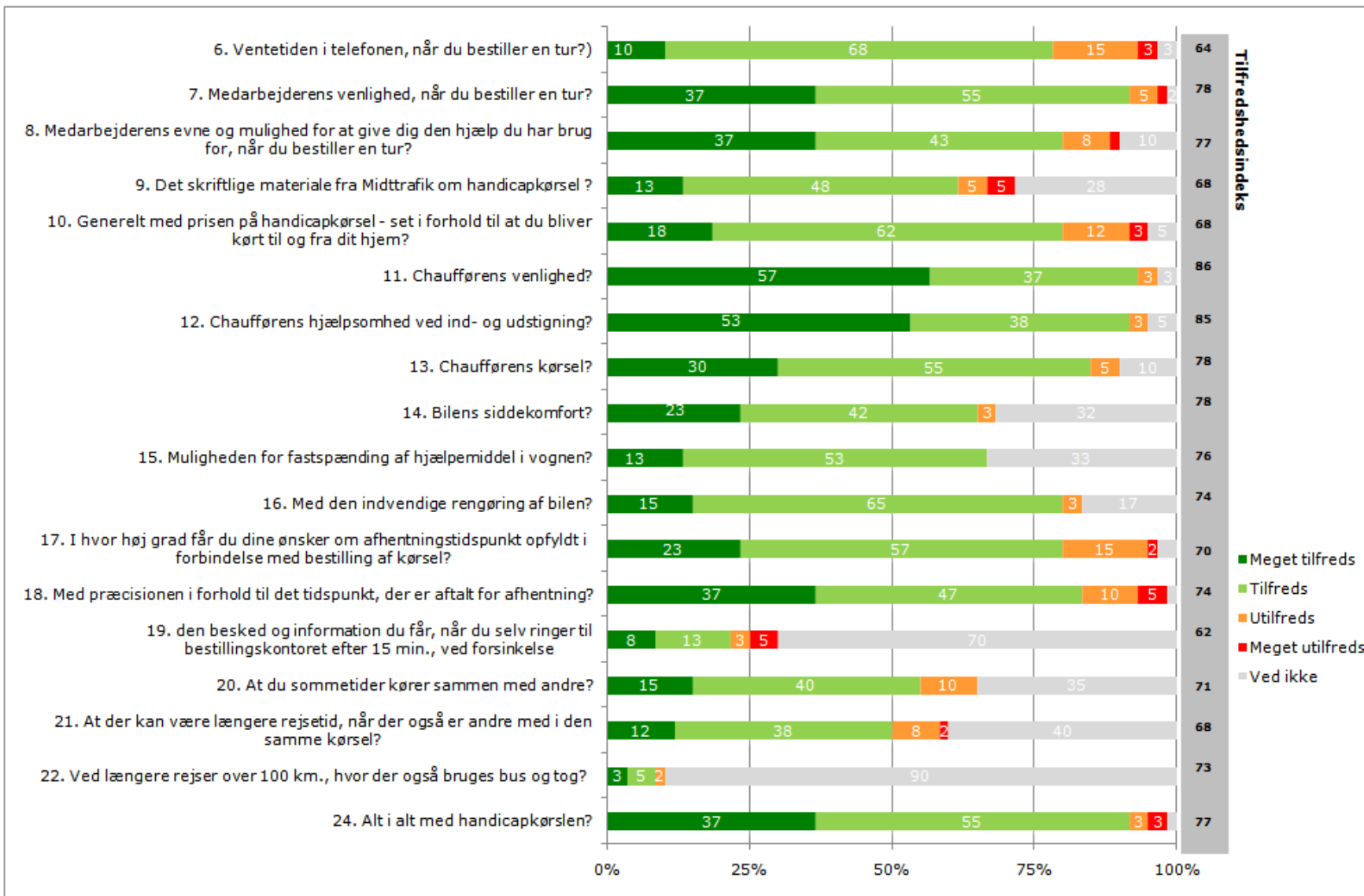
Skanderborg Kommune



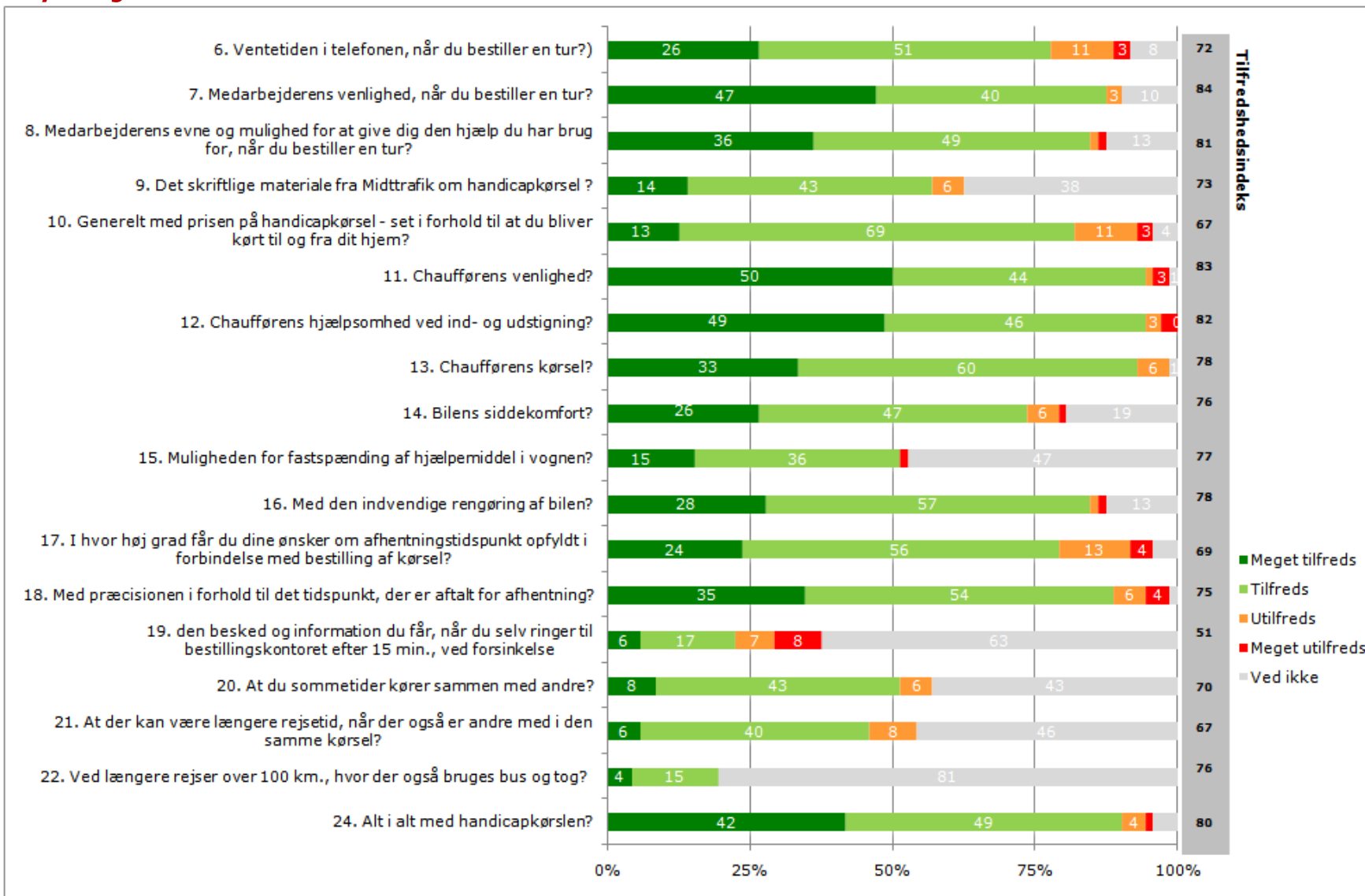
Skive Kommune



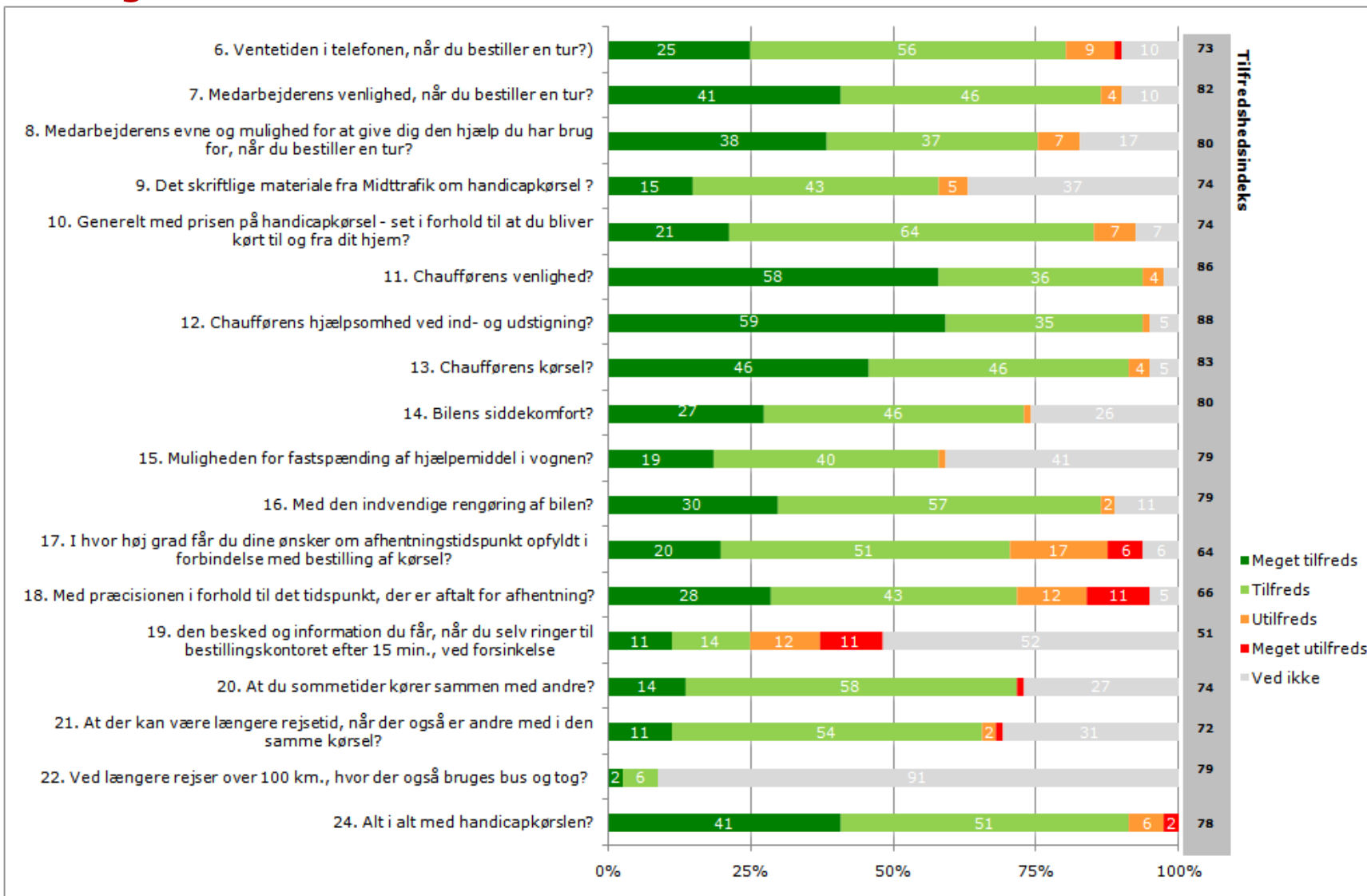
Struer Kommune



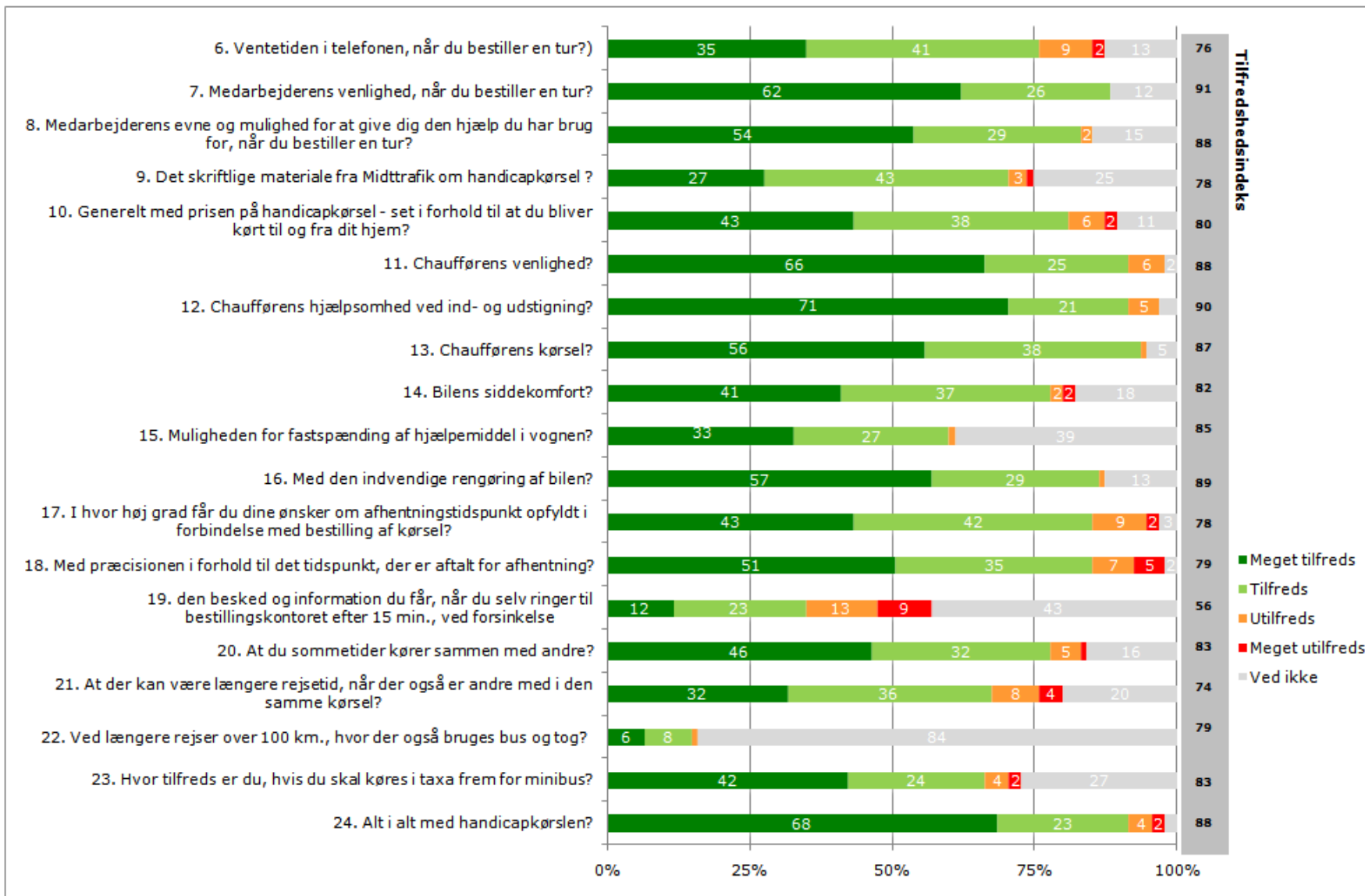
Syddjurs Kommune



Viborg Kommune



Århus Kommune

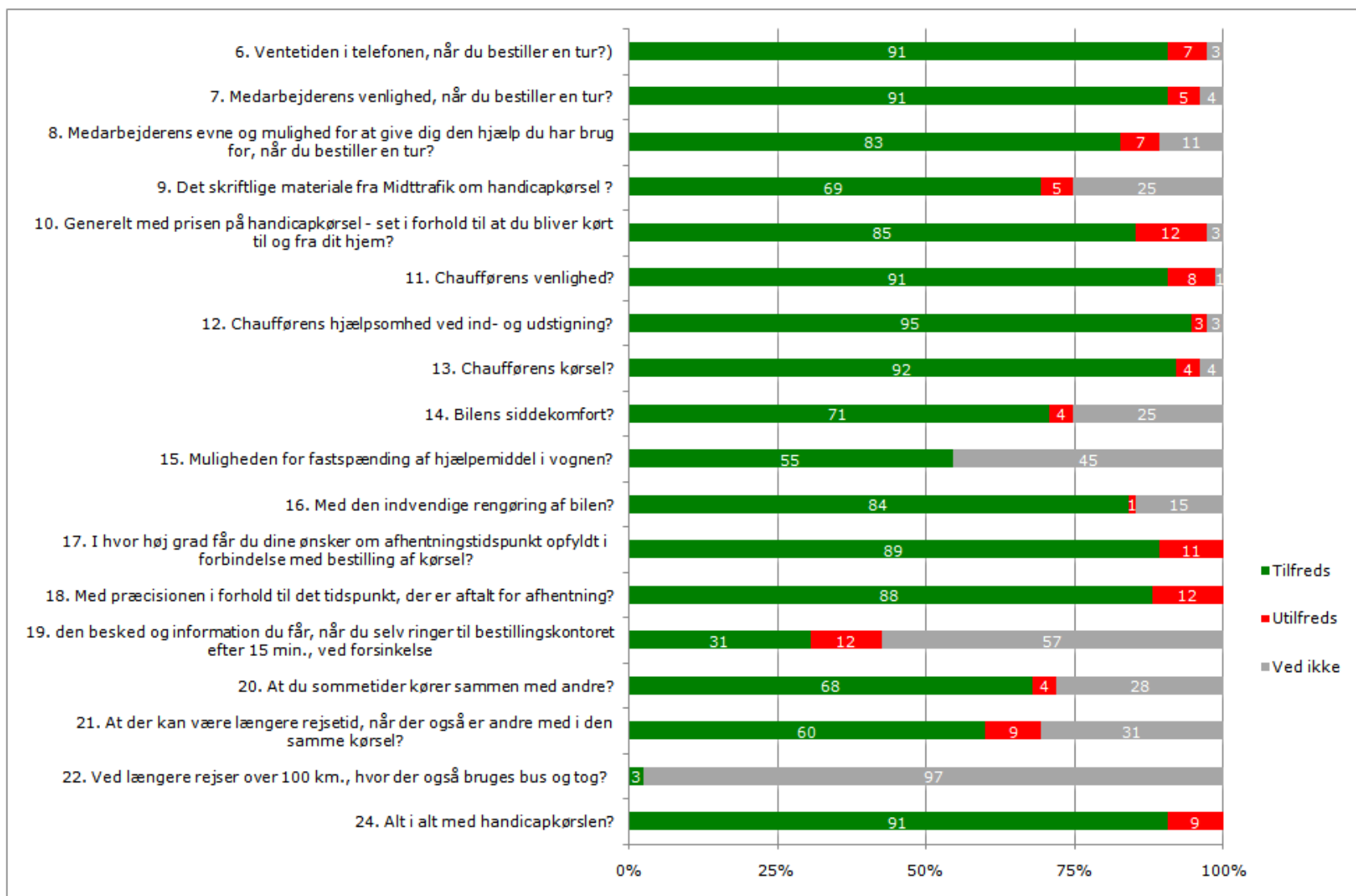


Kommunetabeller

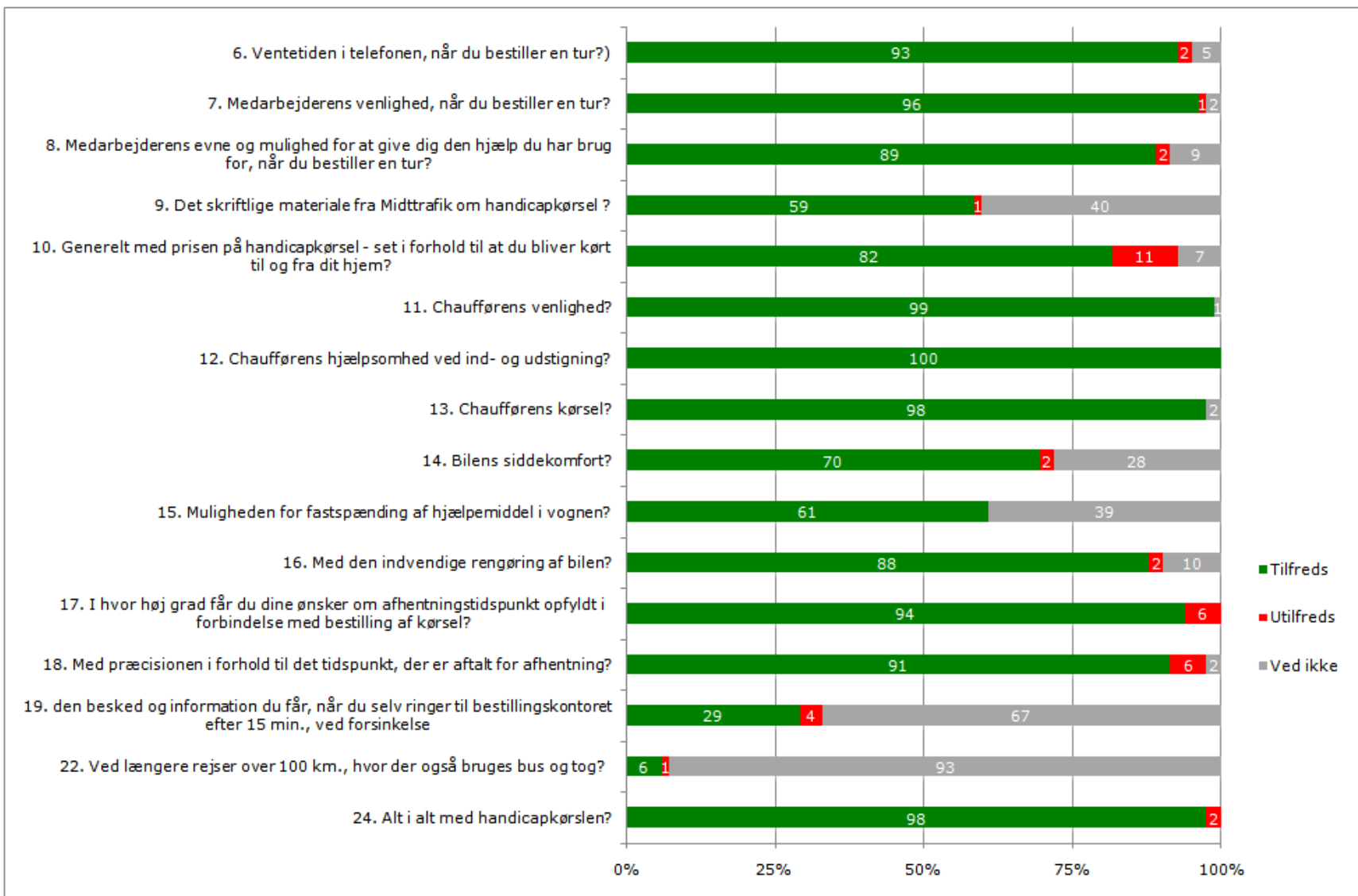
-Fordeling på svarkategorierne:

Tilfreds (Meget tilfreds+tilfreds)
Utilfreds (Meget utilfreds+ utilfreds)
Ved ikke

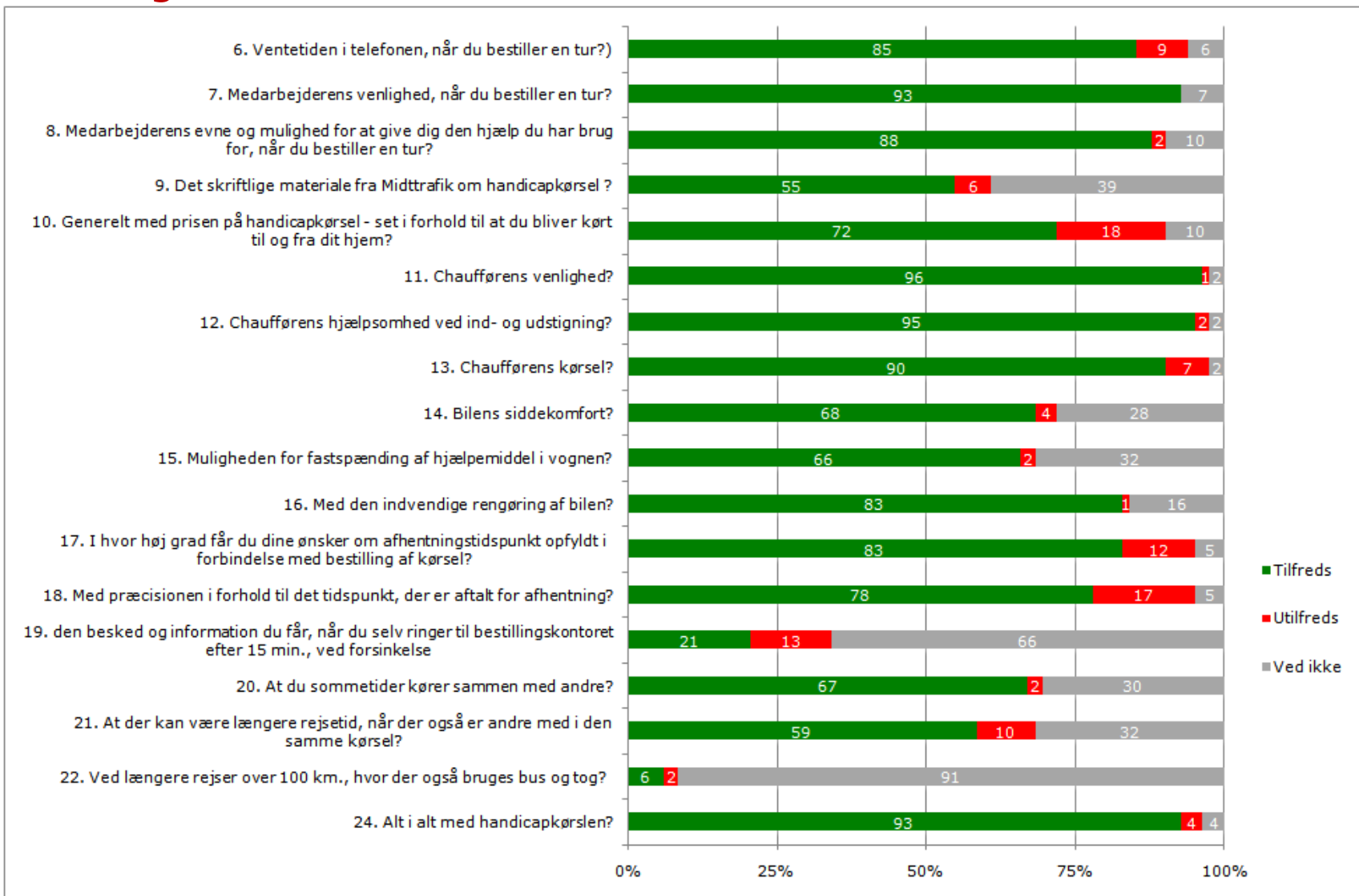
Favrskov Kommune



Hedensted Kommune



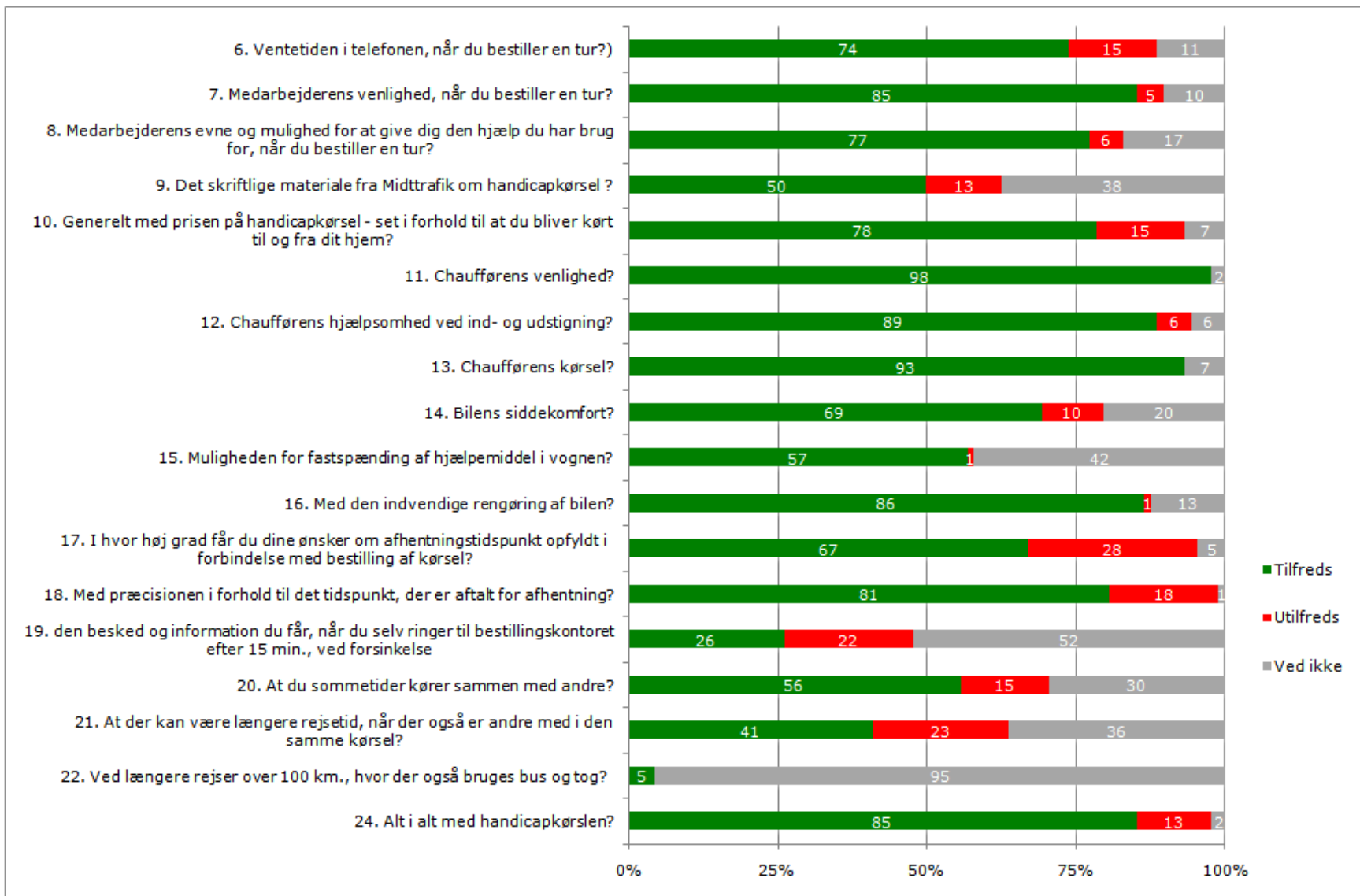
Herning Kommune



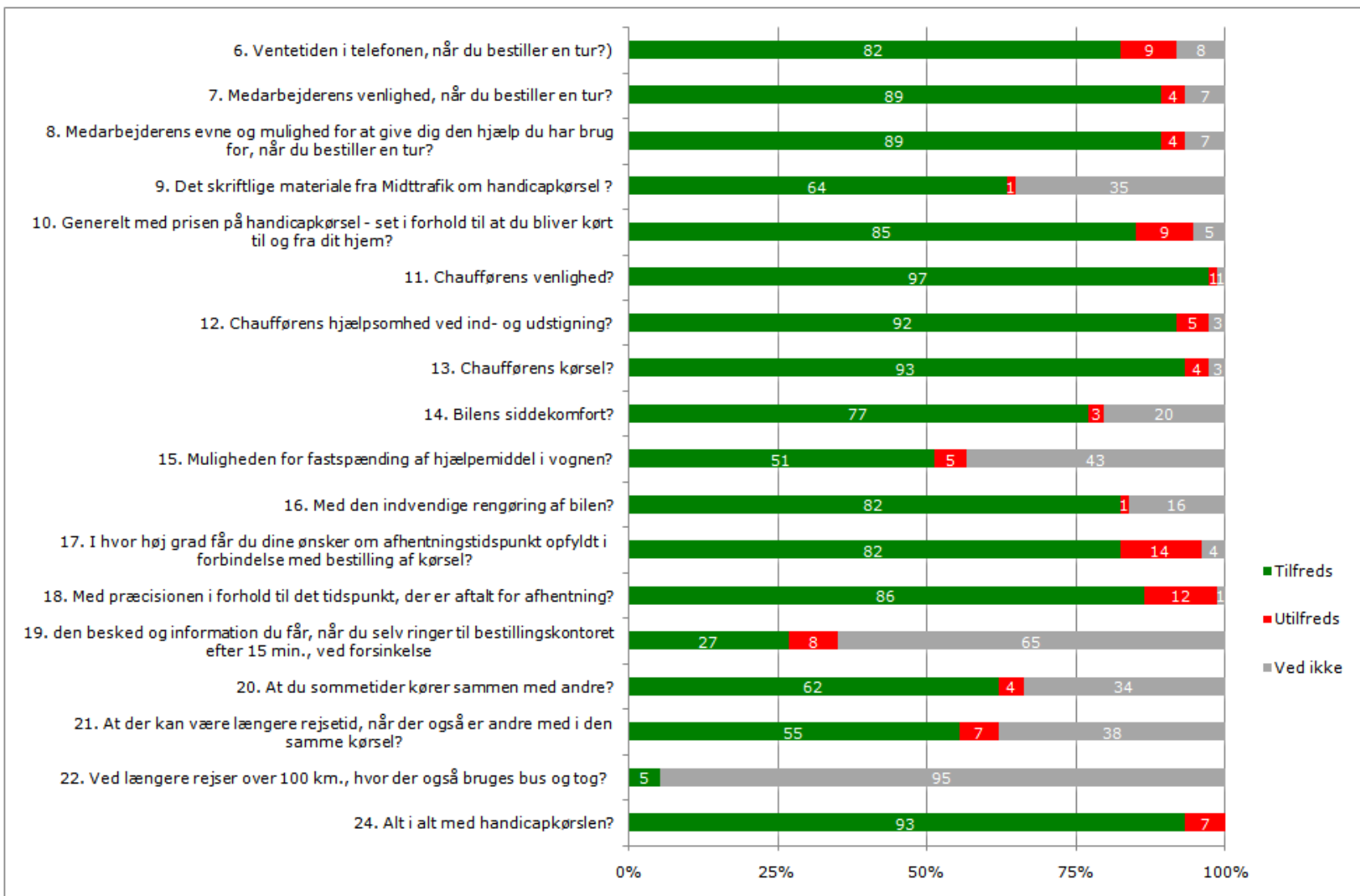
Holstebro Kommune



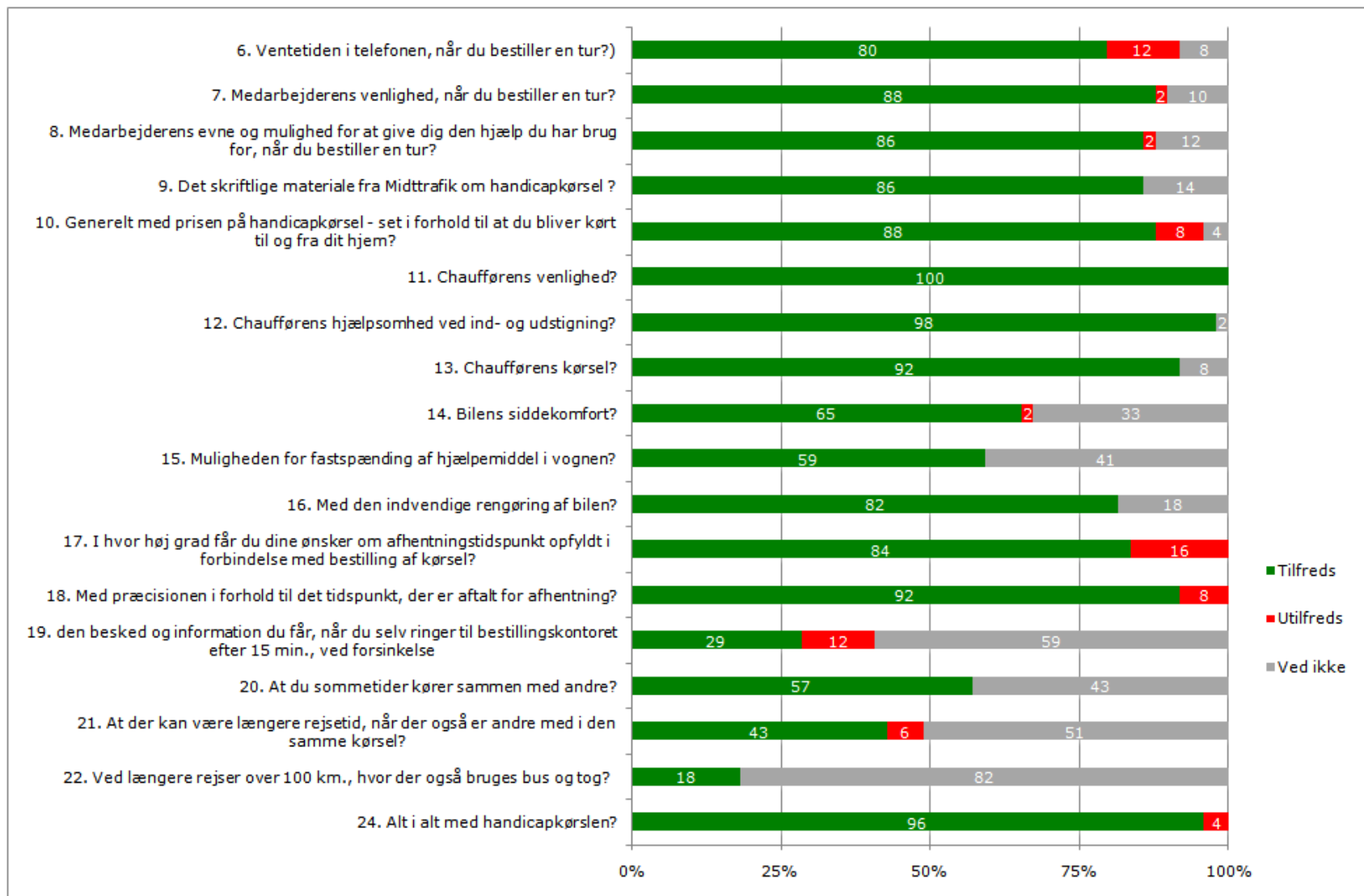
Horsens Kommune



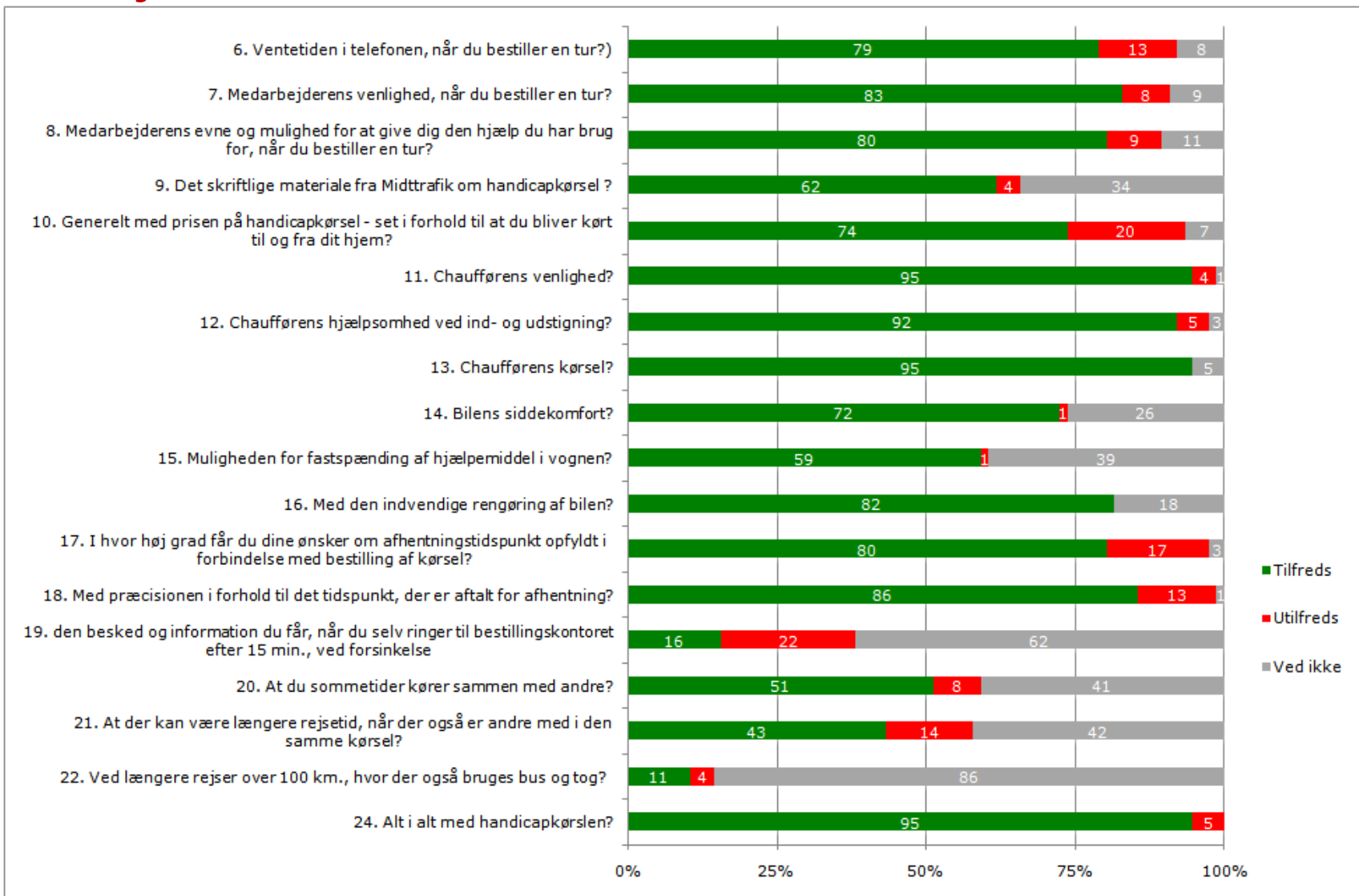
Ikast-Brande Kommune



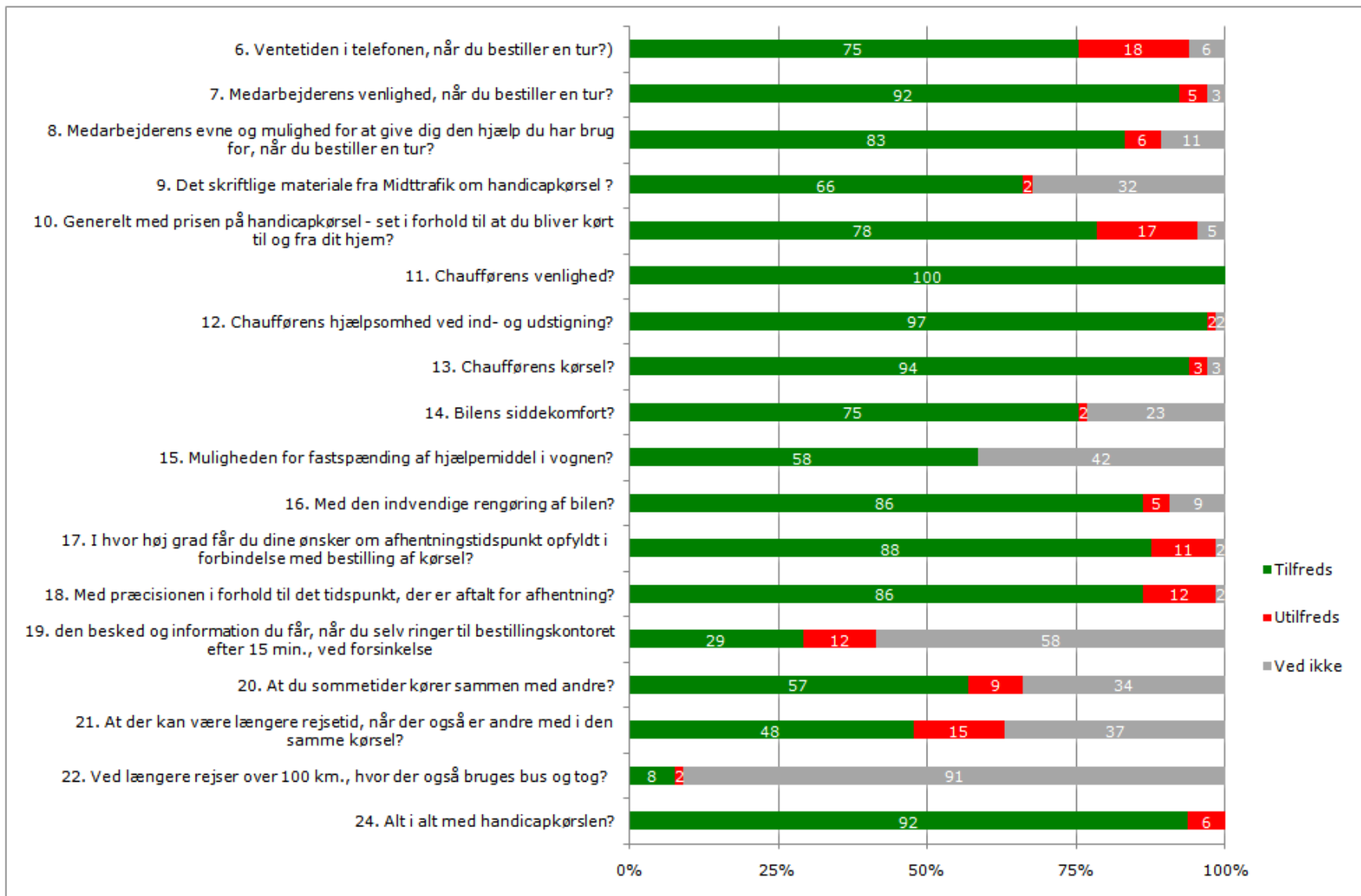
Lemvig Kommune



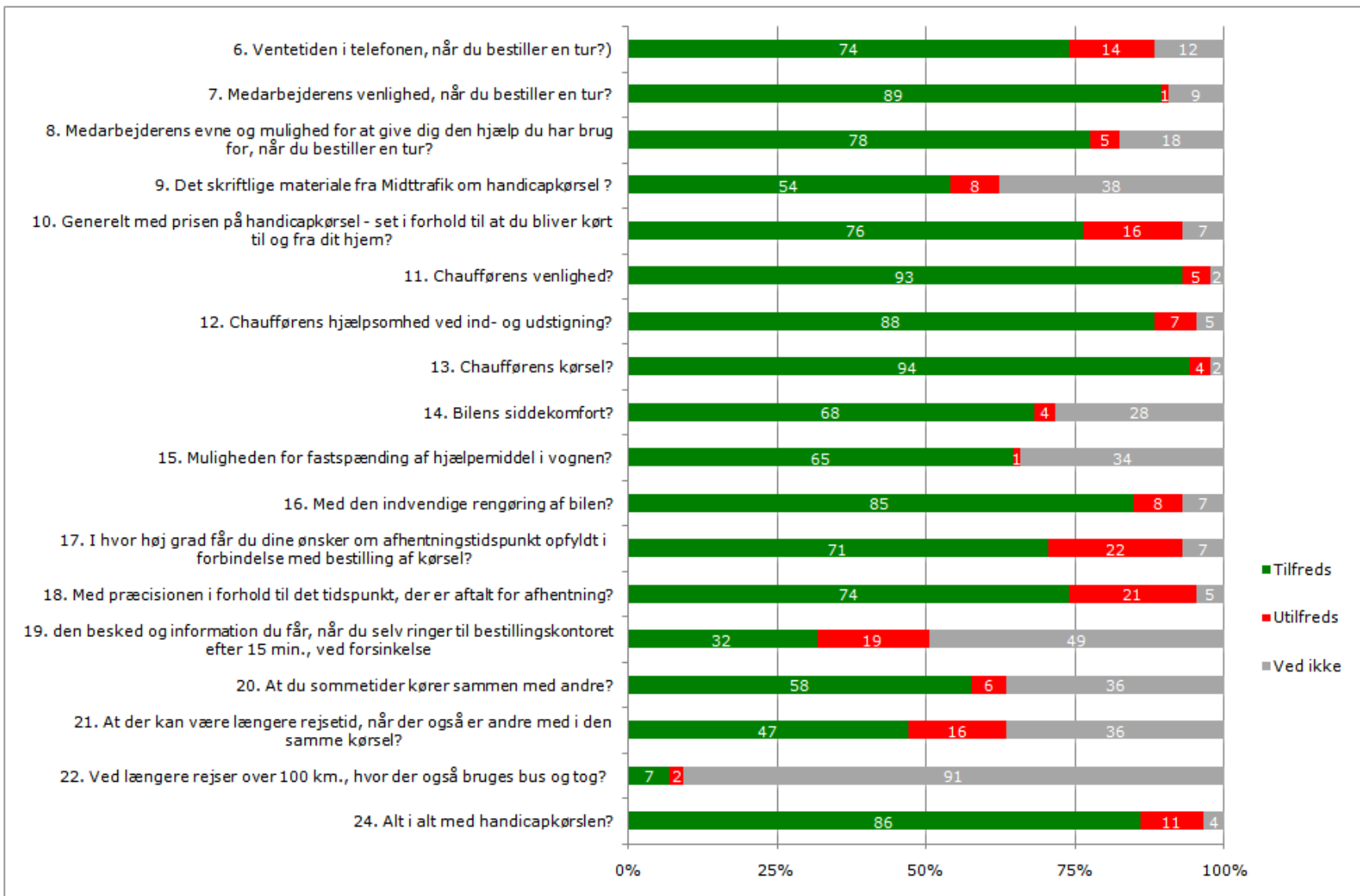
Norddjurs Kommune



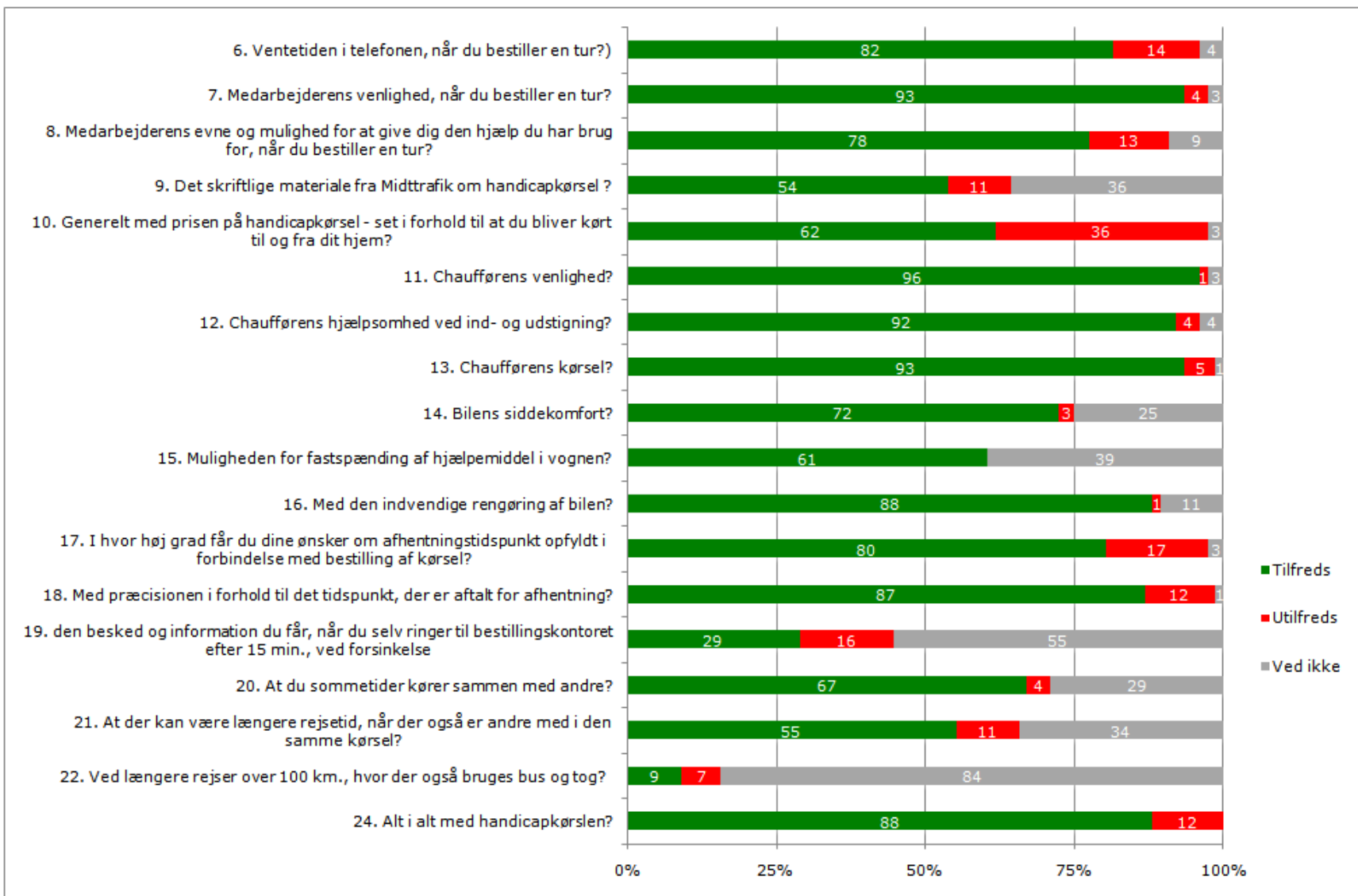
Odder Kommune



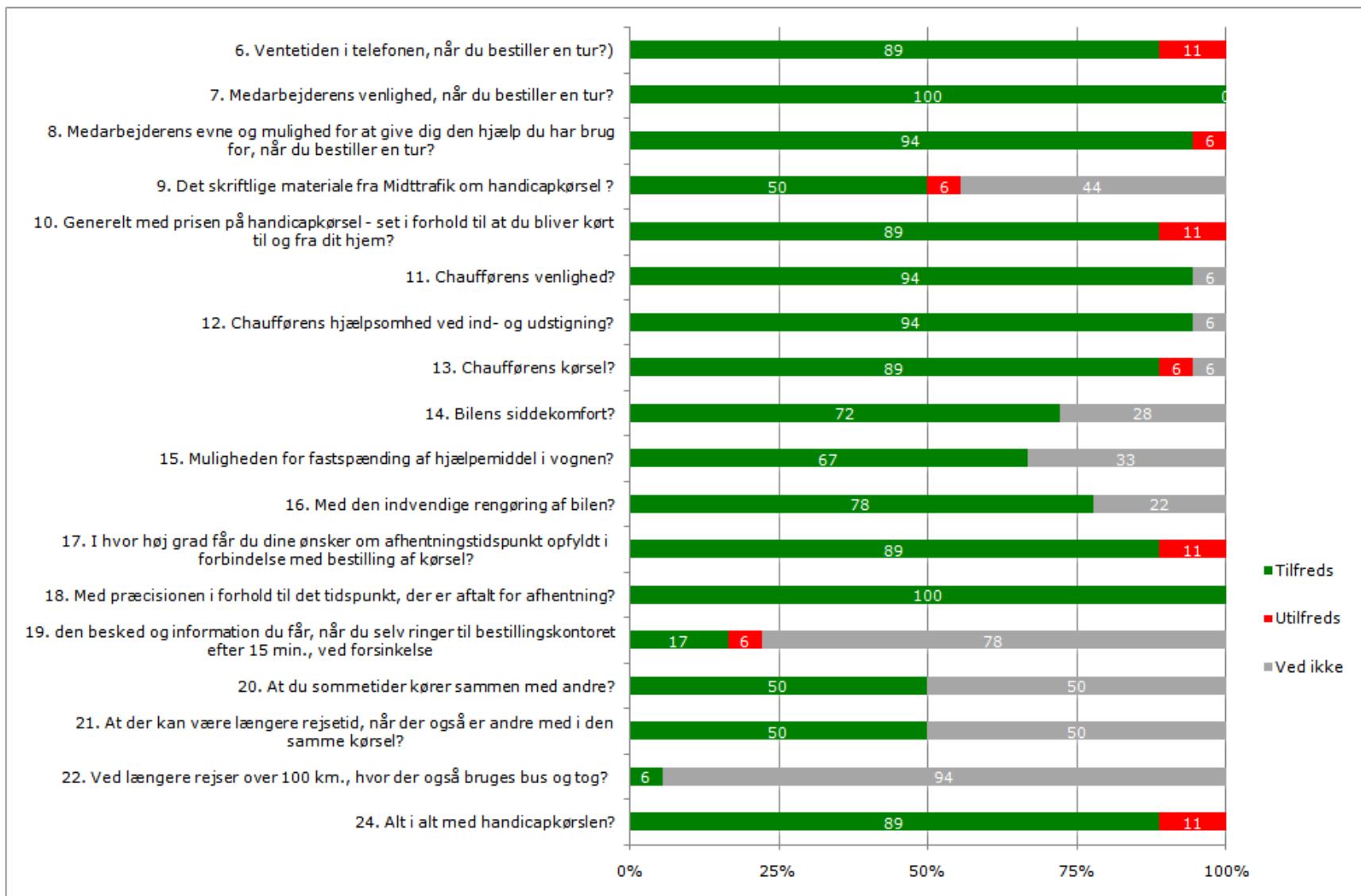
Randers Kommune



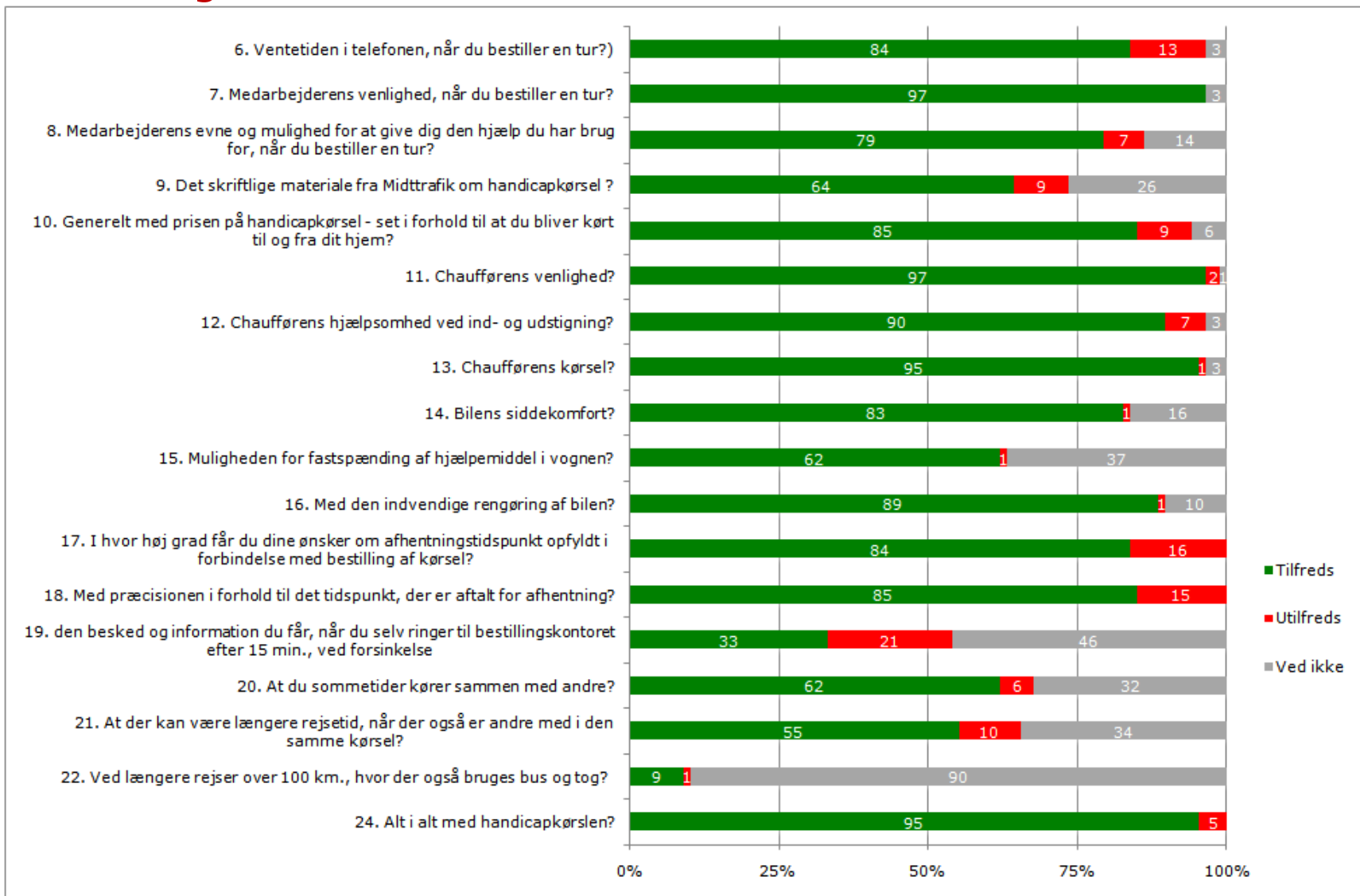
Ringkøbing-Skjern Kommune



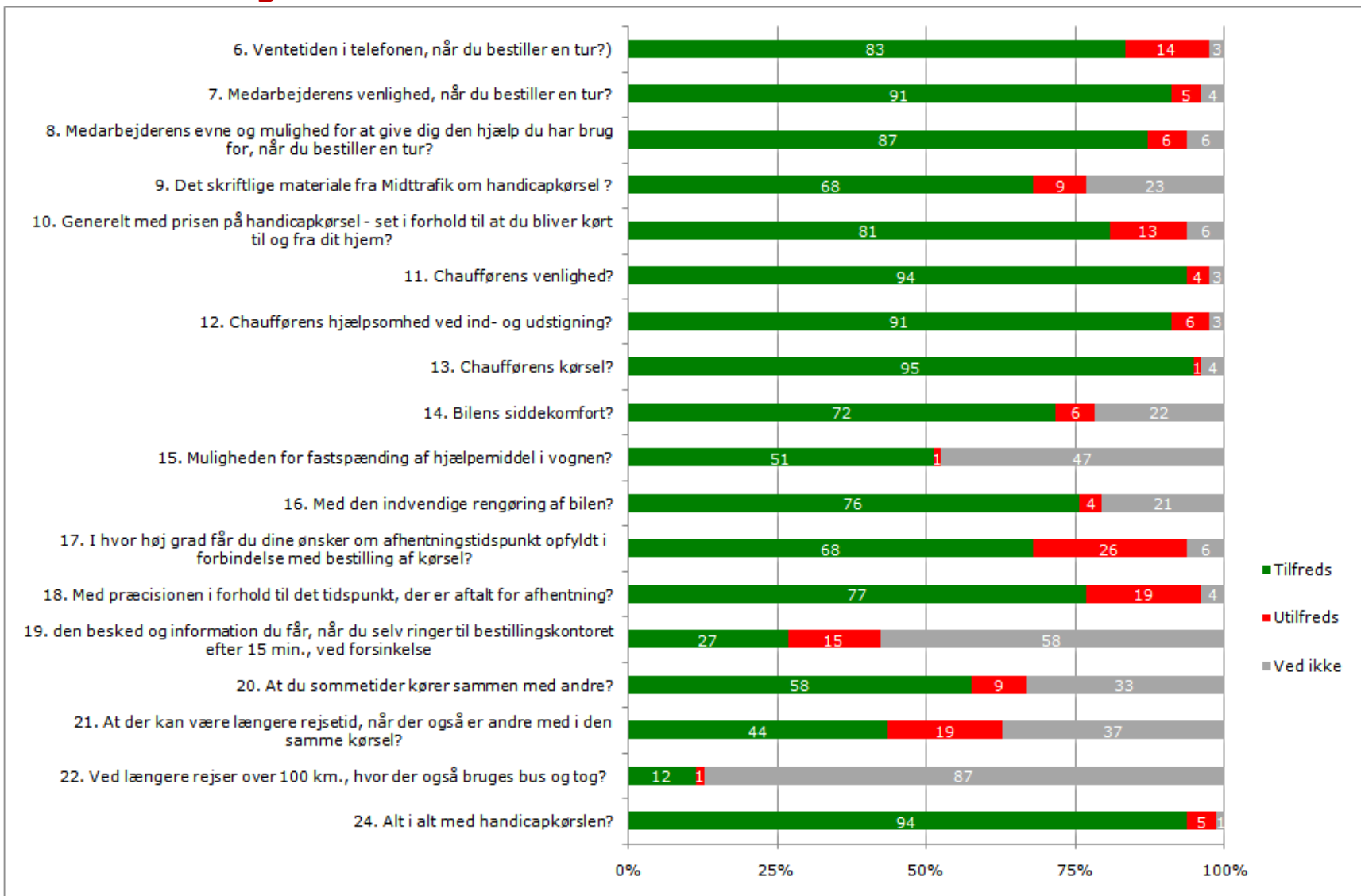
Samsø Kommune



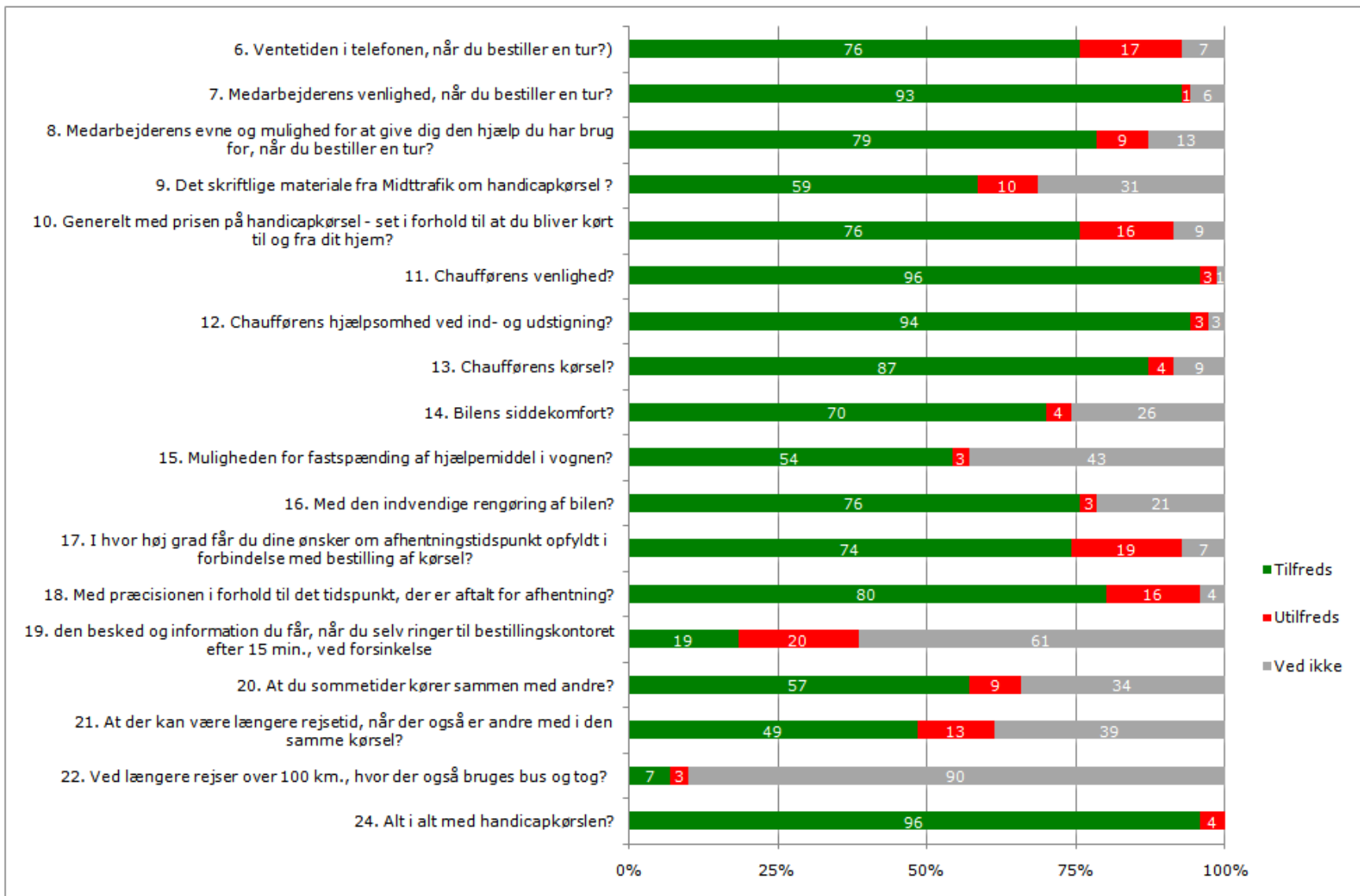
Silkeborg Kommune



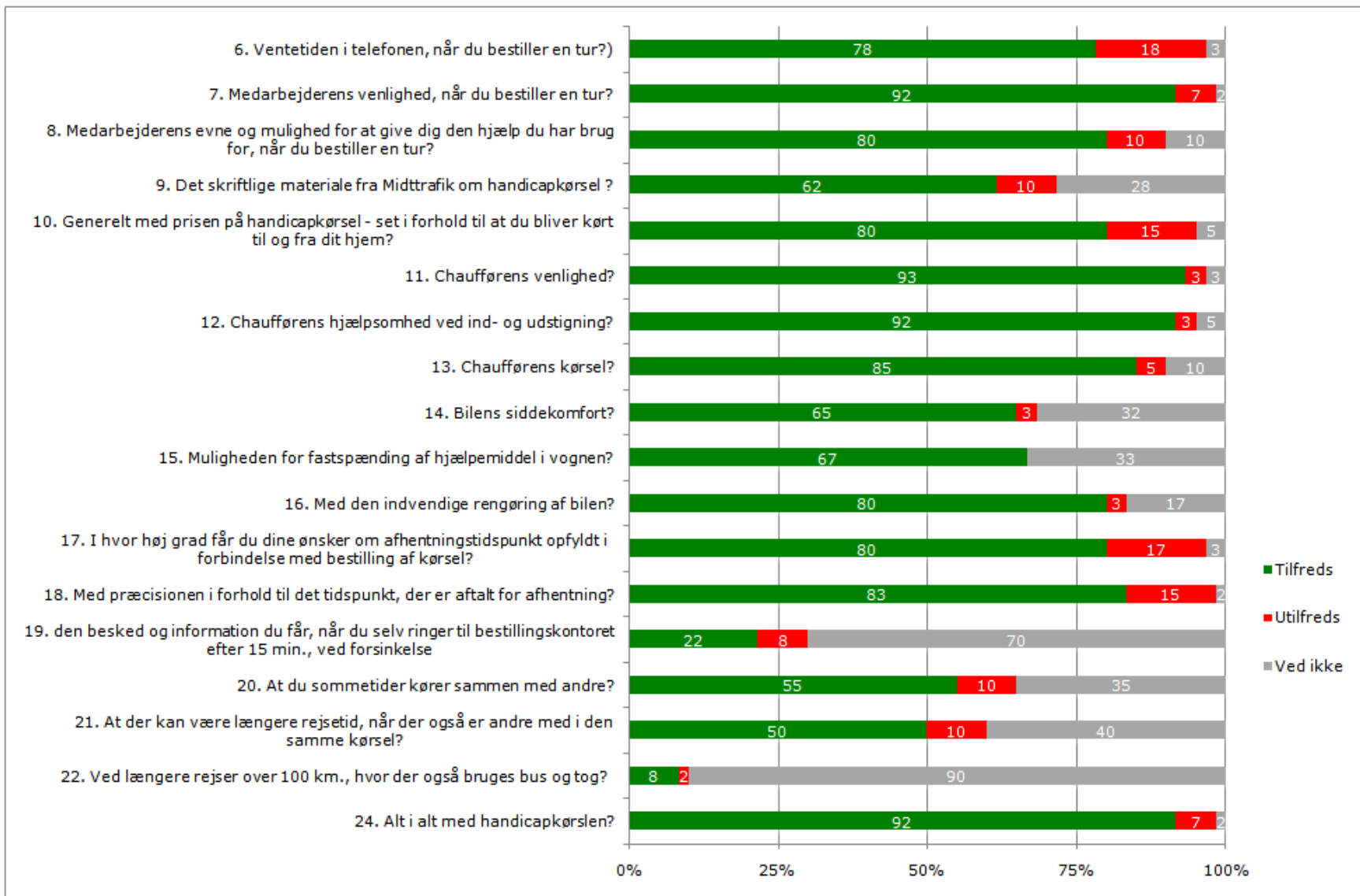
Skanderborg Kommune



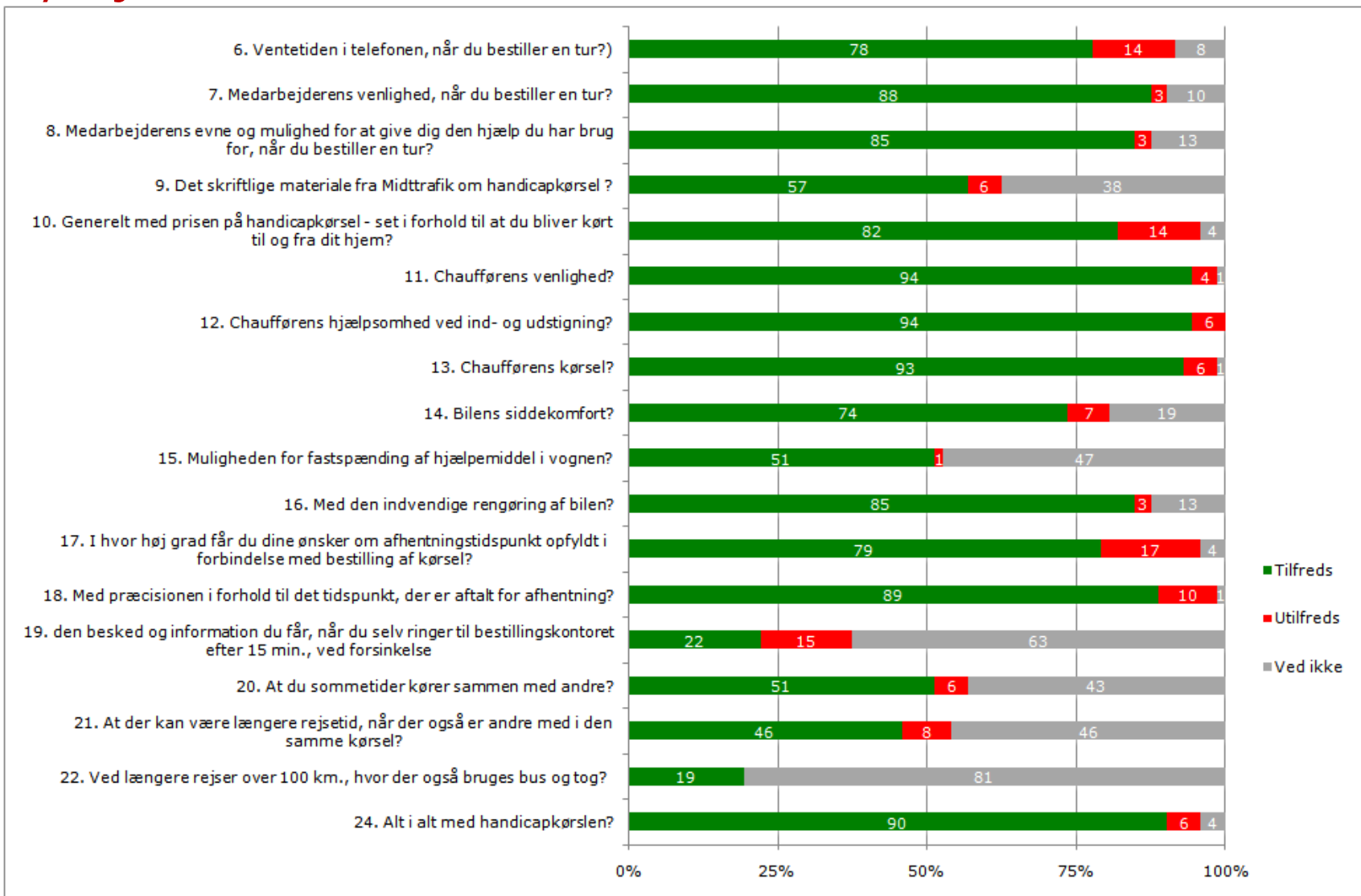
Skive Kommune



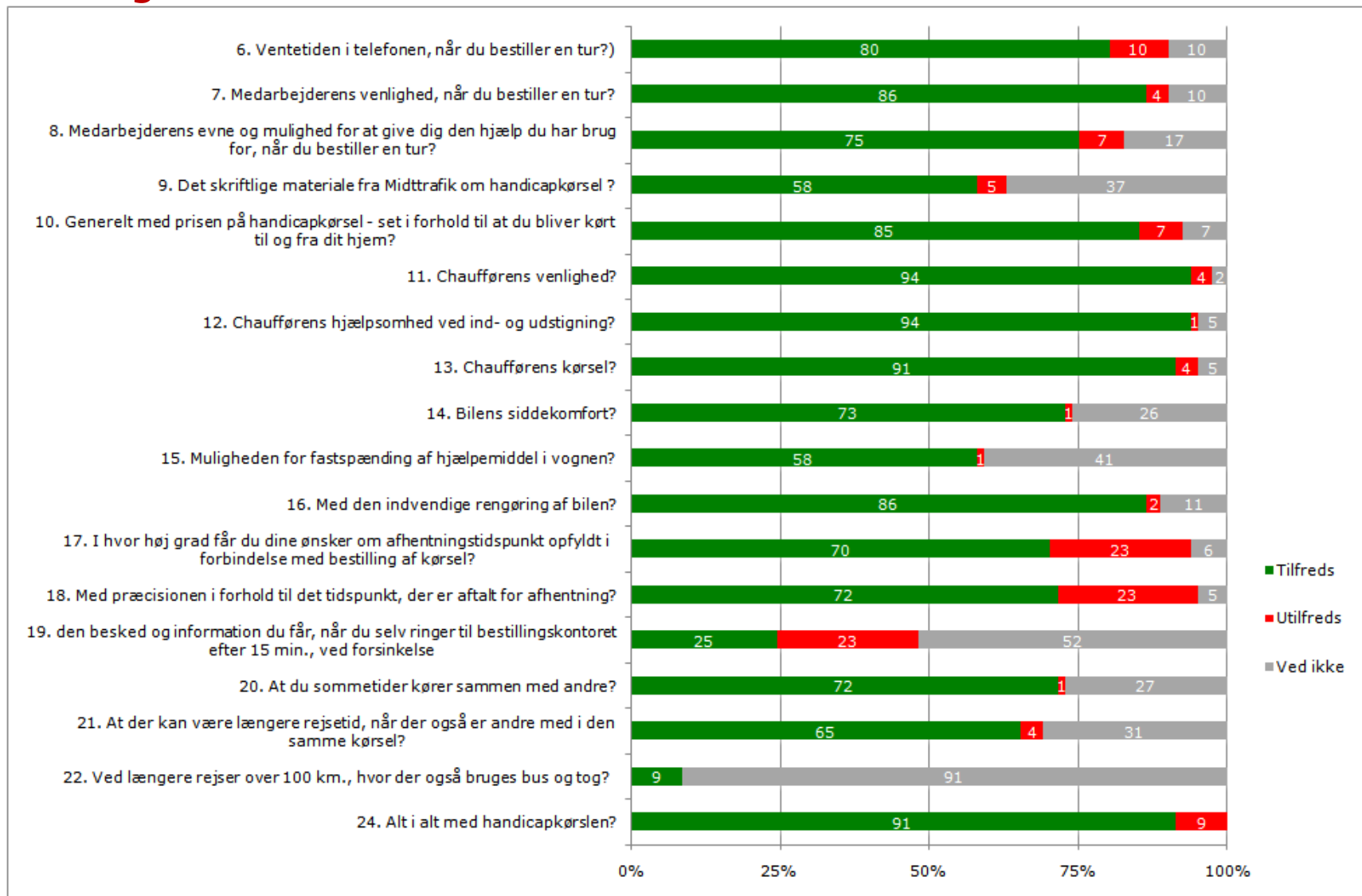
Struer Kommune



Syddjurs Kommune



Viborg Kommune



Århus Kommune



BILAG

Bilag 1– Skema (1)

1. Bestiller du handicapkørsel til dig selv?

Hvis ja, for en af følgende:

- Ja, bestiller til mig selv
- Bestiller til en pårørende => 1.a
- Bestiller til en beboer (plejehjem, bosted etc) => 1.a

1.a. Vil du besvare nogle spørgsmål omkring handicapkørsel på vegne af den du bestiller for "NN fra liste"? Du skal blot svare på de spørgsmål du kan.

- Ja
- Nej => STOP.

2. Hvor ofte anvender du handicapkørsel?

- En eller flere gange om ugen
- 1-3 gange om måneden
- Sjældnere

3. (Kun Århus Kommune - KVOTA) Hvor ofte anvender du spontankørsel, altså kørsel som bestilles samme dag?

- En eller flere gange om ugen
- 1-3 gange om måneden
- Sjældnere
- Aldrig

4. Hvilke formål anvender du handicapkørsel til? (flere svar mulige)

- Fritid/indkøb
- Besøg
- Behandling (f.eks. fysioterapeut)
- Andet

5. Cirka hvor længe har du benyttet handicapkørsel?

- Mindre end 1 år
- 1- <3 år
- 3- <5 år
- 5- <10 år
- 10 år eller mere
- Ved ikke

Bilag 1– Skema (2)

Resten af de spørgsmål jeg har, gælder din tilfredshed med handicapkørslen. Du kan svare meget tilfreds, tilfreds, utilfreds eller meget utilfreds.

Hvor tilfreds er du med ...

6. ...ventetiden i telefonen, når du bestiller en tur? (Int: inden man kommer til at tale med en medarbejder)

- Meget tilfreds
- Tilfreds
- Utilfreds
- Meget utilfreds
- Ved ikke/Ikke relevant

7. ...medarbejderens venlighed, når du bestiller en tur?

8. ...medarbejderens evne og mulighed for at give dig den hjælp du har brug for, når du bestiller en tur?

9. ...det skriftlige materiale fra Midttrafik om handicapkørsel ?

10. ...generelt med prisen på handicapkørsel - set i forhold til at du bliver kørt til og fra dit hjem?

11. ...chaufførens venlighed

12. ...chaufførens hjælpsomhed ved ind- og udstigning?

13. ...chaufførens kørsel ? (Int.: hvor behagelig er kørslen)

14. ...med bilens siddekomfort? (Int.: kun hvis eget hjælpemiddel ikke anvendes)

15. ...muligheden for fastspænding af hjælpemiddel i vognen (Int.: nogle kunder bruger rollator, kørestol, minicrosser. Der kan også være tale om kunder, som ikke benytter hjælpemiddel, hvor det er bespænding (3-punkt sikkerhedssele) af kunden selv.)

16.med den indvendige rengøring af bilen?

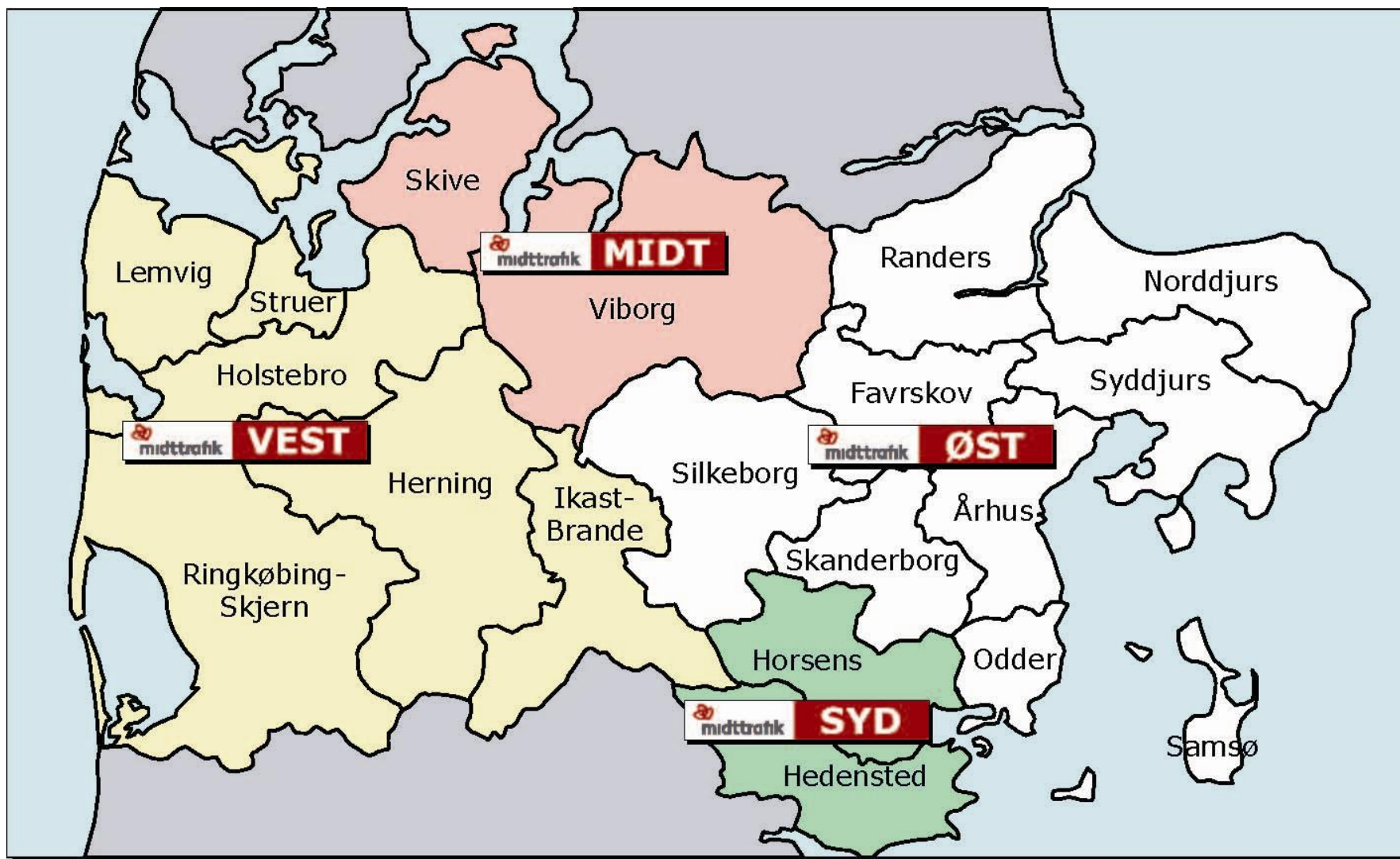
Bilag 1– Skema (3)

- 17. I hvor høj grad får du dine ønsker om afhentningstidspunkt opfyldt i forbindelse med bestilling af kørsel?** (Int.: NB svarmuligheder er stadig tilfreds)
- 18. ...med præcisionen i forhold til det tidspunkt, der er aftalt for afhentning ?**
- 19. ... den besked og information du får, når *du selv ringer* til bestillingskontoret efter 15 minutter, hvis der er forsinkelser eller vognen slet ikke kommer.** (Int.: Rejsegaranti efter 15 min => ingen betaling for turen).
- 20. (IKKE Hedensted- KVOTA) ...at du sommetider kører sammen med andre?** (Int.: samkørsel med andre handicappede)
- 21.(IKKE Hedensted- KVOTA) ... at der er længere rejsetid, når der også er andre med i den samme kørsel?**
- 22.ved længere rejser over 100 km., hvor der også bruges bus og tog?** (Int.: Ved lange rejser over 100 km undersøger Midttrafik muligheden for, at dele af rejsen kan kombineres med Tog eller X-bus. Kunden afhentes på sin bopæl i vogn sendt af MT – køres til nærmest handicapvenlige station – MT bestiller handicaphjælp på afgangs/ankomststationen – MT bestiller vogn v. ankomststationen, som sørger for transport til bestemmelsesstedet. Dette kan være i hele Danmark.)
- 23. (Kun Århus- KVOTA) ...Hvor tilfreds er du, hvis du skal køres i taxa frem for minibus?**
- 24. ...alt i alt med handicapkørslen?**

Har du nogle supplerende bemærkninger du gerne vil have noteret?

Det var det hele, mange tak for hjælpen.

Bilag 2 – Midttrafik – geografisk opdeling



Bilag 3 – Stikprøvefordeling og usikkerhed

Kommune	Antal brugere jf. oplæg fra MT	Brugerfordeling	Udfald af spørgsmål (max. usikkerhed)	GENNEMFØRT Stikprøve	+/-	max	min	Andel af brugere der indgår i undersøgelsen	afv. fra stik.plan
Favrskov	348	3%	50%	75	10,0%	60%	40%	22%	0
Hedensted	564	5%	50%	82	10,0%	60%	40%	15%	0
Herning	557	5%	50%	82	10,0%	60%	40%	15%	0
Holstebro	435	4%	50%	79	10,0%	60%	40%	18%	0
Horsens	1071	9%	50%	88	10,0%	60%	40%	8%	0
Ikast-Brande	287	3%	50%	74	9,8%	60%	40%	26%	2
Lemvig	159	1%	50%	49	11,6%	62%	38%	31%	-11
Norrdjurs	368	3%	50%	76	10,0%	60%	40%	21%	0
Odder	204	2%	50%	65	10,0%	60%	40%	32%	0
Randers	761	7%	50%	85	10,0%	60%	40%	11%	0
Ringkøbing-Skjern	378	3%	50%	76	10,0%	60%	40%	20%	0
Samsø	45	0%	50%	18	18%	68%	32%	40%	-27
Silkeborg	858	8%	50%	87	10,0%	60%	40%	10%	1
Skanderborg	465	4%	50%	78	10,1%	60%	40%	17%	-1
Skive	260	2%	50%	70	10,0%	60%	40%	27%	0
Struer	160	1%	50%	60	10,0%	60%	40%	38%	0
Syddjurs	275	2%	50%	72	9,9%	60%	40%	26%	1
Viborg	546	5%	50%	81	10,0%	60%	40%	15%	0
Århus	3657	32%	50%	95	9,9%	60%	40%	3%	2
I alt i MT	11398	100%	50%	1392	2%	52%	48%	12%	

Bilag 4 – Respondentfordeling (1)

- Antal besvarelser på rejsefrekvens, spontankørsel, formål og erfaring m. var.kørsel.

		Antal	%
2. Hvor ofte anvender du handicapkørsel?	1. En eller flere gange om ugen	229	16,5%
	2. 1-3 gange om måneden	481	34,6%
	3. Sjældnere	647	46,5%
	4. Ved ikke	35	2,5%
	Total	1392	100,0%

Kun respondenter i Århus Kommune		Antal	%
3. Hvor ofte anvender du spontankørsel, altså kørsel som bestilles samme dag?	1. En eller flere gange om ugen	4	4,2%
	2. 1-3 gange om måneden	4	4,2%
	3. Sjældnere	15	15,8%
	4. Aldrig	67	70,5%
	5. Ved ikke	5	5,3%
Total	95	100,0%	

		Count	Column N %
4. Hvilke formål anvender du handicapkørsel til? (flere svar mulige)	1. Fritid/indkøb	568	40,8%
	2. Besøg	1069	76,8%
	3. Behandling (f.eks. fysioterapeut)	380	27,3%
	4. Andet	77	5,5%
	5. Ved ikke	11	,8%
Total	1392	100,0%	

		Antal	%
5. Cirka hvor længe har du benyttet handicapkørsel?	1. Mindre end 1 år	213	15,3%
	2. 1- <3 år	337	24,2%
	3. 3- <5 år	369	26,5%
	4. 5- <10 år	251	18,0%
	5. 10 år eller mere	119	8,5%
	6. Ved ikke	103	7,4%
Total	1392	100,0%	

Bilag 4 – Respondentfordeling (2)

- Køn og aldersfordeling

		Gennemført		Faktisk fordeling jf. udtag.
		Antal	%	%
Alder	<40 år	32	2,3%	3,5%
	40-59 år	161	11,6%	12,7%
	60-79 år	542	38,9%	33,1%
	>79 år	657	47,2%	50,6%
	Total	1392	100,0%	100,0%

		Gennemført		Faktisk fordeling jf. udtag.
		Antal	%	%
Køn	Kvinde	1014	72,8%	67,5%
	Mand	378	27,2%	32,5%
	Total	1392	100,0%	100,0%

Bilag 5 – Besvarelser og ved ikke procenter

- Den relativt høje andel af ubesvarede på nogle af parametrene er et udtryk for at disse spørgsmål ikke er relevante for en lang række respondenter.

Spørgsmål	Besvaret	Ved ikke/Ikke relevant	%
2. Hvor ofte anvender du handicapkørsel?	1392	35	2,5%
3. Hvor ofte anvender du spontankørsel, altså kørsel som bestilles samme dag?	95	5	5,3%
4. Hvilke formål anvender du handicapkørsel til?	1392	11	,8%
5. Cirka hvor længe har du benyttet handicapkørsel?	1392	103	7,4%
6. Ventetiden i telefonen, når du bestiller en tur?	1392	97	7,0%
7. Medarbejderens venlighed, når du bestiller en tur?	1392	92	6,6%
8. Medarbejderens evne og mulighed for at give dig den hjælp du har brug for, når du bestiller en tur?	1392	164	11,8%
9. Det skriftlige materiale fra Midttrafik om handicapkørsel ?	1392	454	32,6%
10. Generelt med prisen på handicapkørsel - set i forhold til at du bliver kørt til og fra dit hjem?	1392	86	6,2%
11. Chaufførens venlighed	1392	24	1,7%
12. Chaufførens hjælpsomhed ved ind- og udstigning?	1392	42	3,0%
13. Chaufførens kørsel?	1392	61	4,4%
14. Med bilens siddekomfort?	1392	334	24,0%
15. Muligheden for fastspænding af hjælpemiddel i vognen	1392	563	40,4%
16. Med den indvendige rengøring af bilen?	1392	193	13,9%
17. I hvor høj grad får du dine ønsker om afhentningstidspunkt opfyldt i forbindelse med bestilling af kørsel?	1392	49	3,5%
18. Med præcisionen i forhold til det tidspunkt, der er aftalt for afhentning?	1392	30	2,2%
19. Den besked og info. du får, når du ringer til bestillingskontoret efter 15 min. forsinkelse	1392	800	57,5%
20. At du sommetider kører sammen med andre?	1310	417	31,8%
21. Længere rejsetid, når der er andre med i samme kørsel?	1310	464	35,4%
22. Ved rejser over 100 km., hvor der også bruges bus og tog?	1392	1246	89,5%
23. Hvis du skal køres i taxa frem for minibus?	95	26	27,4%
24. Alt i alt med handicapkørslen?	1392	16	1,1%