



Leverandørundersøgelse

Tilfredshedsundersøgelse blandt leverandører af bus- og variabel kørsel hos Midttrafik



Februar 2010

Indhold

Om undersøgelsen.....	3
Summary.....	4
Resultater.....	5
Tabel 1a Køreplanlægning	6
Tabel 1b Udbud og kontrakter – Fordeling.....	7
Tabel 2 Økonomi – Fordeling.....	8
Tabel 3 Rejseregler, takster og billetteringsudstyr – Fordeling.....	9
Tabel 4 Kommunikation – Fordeling.....	10
Tabel 5 Drift – Fordeling	11
Tabel 6 Kontrol – Fordeling.....	12
Tabel 7 Kundeservice – Fordeling	13
Tabel 8 Generelt - Fordeling	15
Tabel 9a Køreplanlægning - Enkeltbesvarelser.....	16
Tabel 9b Udbud og Kontrakter – Enkeltbesvarelser	17
Tabel 10 Økonomi – Enkeltbesvarelser	18
Tabel 11 Rejseregler, takster og billetteringsudstyr – Enkeltbesvarelser.....	19
Tabel 12 Kommunikation – Enkeltbesvarelser	20
Tabel 13 Drift – Enkeltbesvarelser	21
Tabel 14 Kontrol – Enkeltbesvarelser	22
Tabel 15 Kundeservice – Enkeltbesvarelser.....	23
Tabel 16 Generelt – Enkeltbesvarelser	24
Forslag til indsatsområder	27
Forslag til indsatsområder –Bus kørsel.....	28
Forslag til indsatsområder – Variabel kørsel	29

Om undersøgelsen

- DMA/Research A/S har for Midttrafik gennemført en tilfredshedsundersøgelse med Midttrafik's leverandører af bus – og variabel kørsel i Region Midtjylland.
- Interviewene er gennemført telefonisk i dagtimerne mellem 09:00 og 16:30 i uge 6 og primo uge 7.
- Der er i alt gennemført 104 interview med en samlet svarprocent på 80
 - Variabel kørsel: 78 interview. Svarprocent 80
 - Buskørsel: 24 interview. Svarprocent 83
- For at optimere validiteten, har de mulige kontaktpersoner på forhånd modtaget spørgeskemaet, bilag 1. Det har således været muligt at forberede interviewet og evt. indhente oplysninger fra andre afdelinger.
- For at få gennemført så mange interview som muligt, er der forsøgt kontakt i hele perioden uden hensyn til antal tidligere opkald.
- Spørgsmålene er formuleret med henblik på at udpege de vigtigste indsatsområder for at sikre et endnu bedre samarbejde.
- Leverandørerne er informeret om, at besvarelsene ikke er anonyme, og at Midttrafik eventuelt vil kontakte leverandøren for at få svarene uddybet. Det er ikke vort indtryk, at dette har haft betydning for de afgivne besvarelser, men det er naturligvis en mulighed, at kritik tilbageholdes.
- I rapporteringen er spørgsmålene for de respektive afdelinger grupperet og fordelt på hhv. buskørsel og variabel kørsel. I rapporteringen er de særlige bus spørgsmål markeret med rød skrift og spørgsmålene udelukkende til variabel kørsel er markeret med blå skrift.

Formål:

Formålet med undersøgelsen, er at afdække status for leverandørernes vurdering af samarbejdet med Midttrafik, og herunder en vurdering af organisationens stærke og svage sider. Undersøgelsen dækker både bus og variabel kørsel. Resultaterne anvendes til

- at målrette indsatsen for yderligere udvikling af samarbejdet
- at fastsætte nye mål for Midttrafik
- at vurdere, hvor afdelingernes indsatsområder ligger
- at vurdere, hvor langt afdelingerne er i forhold til målarbejdet

Summary

Der er overordnet tilfredshed med samarbejdet med Midttrafik – generelt for både bus og variabel kørsel, og med de forskellige afdelinger.

- Bus: 100% er alt i alt tilfredse eller meget tilfredse med det daglige samarbejde med Midttrafik.
- Variabel: 98% er alt i alt tilfredse eller meget tilfredse med det daglige samarbejde med Midttrafik.

Det er meget typisk, at selvom respondenterne har udtrykt tilfredshed med et spørgsmål, kan der sagtens være udtrykt kritikpunkter.

Der er flittigt kommenteret undervejs, og kommentarerne afdækker nogle elementer som Midttrafik kan vælge at arbejde videre med. Nogle er formentlig ikke overraskende, andre måske ikke forudset. *I dette summary fremhæves eksempler på elementer, som tydeligst er kommet til udtryk ved gennemgang af det omfattende materiale.* Alle konkrete forslag til indsatsområder fra respondenterne er listet i rapporten.

BUS

- For kort tid, og for lidt indflydelse i forbindelse med køreplanlægning
- Vanskeligt at overskue kontrakter
- Vanskeligt at overskue afregning
- Mange rejseregler at holde styr på
- Informationsmateriale til busserne er ikke aktuelt for alle områder
- Lang ventetid på telefonisk kontakt med Midttrafik
- Ikke altid klart hvem der er kontaktperson hos Midttrafik
- Trafikkontrol i busserne er ikke synlig nok i hverdagen
- Manglende kendskab til statistikker vedr. kundeforhold

VARIABEL

- Vanskeligt og tidskrævende at overskue udbudsmaterialet (udbredt med ekstern bistand)
- Mangel på tydelig kontrol og håndhævelse af konsekvenser ved misligholdelse af kontrakt – primært af konkurrencemæssige årsager
- Uigennemskuelig afregning, som kan være vanskelig at afstemme
- Manglende kendskab til ekstranettet og "info til vognmænd"
- Lang ventetid på telefonisk kontakt
- Der opleves uoverensstemmelse mellem vognmandens opgaver og den afsatte tid
- Der opleves ofte problemer med utilstrækkelige adresser eller problemer pga. forkortelser
- Der opleves en meget forskelligartet service hos Midttrafiks medarbejdere
- Rejsereglerne harmonerer ikke altid med realiteterne (adresser, tid, ture der forsinkes, kunder der skal hjælpes etc.)

Resultater

I det følgende er præsenteret to typer af tabeller.

Tabeller, hvor spørgsmålene generelt er grupperet afdelingsvis:

- Køreplanlægning og kontraktudbud
- Økonomi
- Rejseregler, takster og billetteringsudstyr
- Kommunikation
- Drift
- Kontrol
- Kundeservice
- Generelt

I de tabeller, der både er relevante for bus - og variabel kørsel, indgår begge typer separat.

Når spørgsmålene er markeret med rød skrift, er det udelukkende spørgsmål til bus vognmænd. Spørgsmål der er markeret med blå skrift, er kun stillet til vognmænd der kører variabel kørsel.

Ovenstående tabeller er suppleret med et repræsentativt udvalg af de kommentarer, som respondenterne har givet til uddybning af vurderingen. Respondenterne er specifikt blevet bedt om at uddybe, hvis de har udtrykt utilfredshed. Dette betyder, at selvom der generelt er udtrykt tilfredshed, så har de supplerende bemærkninger primært et kritisk indhold. Selvom respondenterne har givet udtryk for generel tilfredshed med et enkelt punkt, har der løbende været mulighed for at supplere med en bemærkning, som også kan være kritisk.

- Tabellerne 1-8 viser den procentvise fordeling på tilfredshedskategoriene
- Tabellerne 9-16 viser oversigtstabeller med enkelt svar fra leverandørerne af buskørsel.
- Tabellerne 17 og 18 viser en oversigt over tilfredshedsandelen for henholdsvis bus- og variabel kørsel.
- Forslag til indsatsområder er listet emnevis i slutningen af rapporten.

NB! Ved læsning af tabellerne kan det være nyttigt at være opmærksom på, at 1 respondent svarer til hhv. 4,2 % i bus delen (n=24) og 1,3 % i variabel kørsel (n=78).

Tabel 1a Køreplanlægning

		Køreplanlægning		
		1. Tidspunktet for hvornår I modtager køreplanerne i forhold til kontrakten?	2. Jeres inddragelse og indflydelse i forbindelse med køreplanlægning?	3. Tidsplanen for køreplanlægningen og busselskabernes tidsmæssige muligheder for at komme med bemærkninger
BUS	Meget tilfreds	13%	25%	4%
	Tilfreds	83%	63%	88%
	Utilfreds	4%	8%	8%
	Meget utilfreds	0%	0%	0%
	Ved ikke	0%	4%	0%

Udvalgte kommentarer:

BUS

- Generelt så er det godt, men hvis køreplanerne bliver sendt ud for sent, så bør Midttrafik kontakte vognmanden
- Køreplanerne måtte gerne komme lidt tidligere.
- Køreplanerne er ikke anvendelige og bliver ikke modtaget i trykt version. Kunderne bliver utilfredse, hvilket vognmanden kompenserer for ved selv at lave køreplanerne.
- Der er god inddragelse men ikke tilstrækkelig indflydelse
- Der kunne godt lyttes mere til de chauffører, der kører ruterne og de entreprenører, der sidder med det.
- Der er for kort tid til køreplanlægning
- Vil gerne have en påmindelse om at det er ved at være tid til at komme med bemærkninger til køreplanlægningen
- *"Ved seneste køreplansskift fik jeg en hel masse udkast og kun nogle få dage til at gennemgå det"*

Tabel 1b Udbud og kontrakter – Fordeling

		Udbud og kontrakter					
		4. Udbuds- materialets kvalitet (at der ikke er fejl i Midttrafiks udbuds- materiale)	5. Overskuelig -heden af Midttrafiks udbuds- materiale?	6. Kontrakt- ernes overskuelig- hed (udformning og sprog)	7. Hvor tydelig kontrakten er omkring jeres forpligtelser, herunder konsekvenser ved evt. kvalitetsbrist (dvs. hvis kontrakten ikke overholdes)	8. Det generelle samarbejde med Midttrafik omkring udbud og kontrakt- forhold?	9. Det generelle samarbejde med Midttrafik omkring køreplan- lægning, udbud og kontrakt- forhold?
Bus	Meget tilfreds	17%	25%	21%	13%		21%
	Tilfreds	71%	63%	62%	75%		71%
	Utilfreds	4%	8%	13%	4%		4%
	Meget utilfreds	4%	0%	0%	4%		0%
	Ved ikke	4%	4%	4%	4%		4%
Variabel	Meget tilfreds	13%	14%	17%	6%	19%	
	Tilfreds	69%	57%	67%	63%	64%	
	Utilfreds	5%	17%	3%	12%	5%	
	Meget utilfreds	5%	4%	0%	4%	4%	
	Ved ikke	8%	8%	13%	15%	8%	

Udvalgte kommentarer:

BUS

- Det bærer præg af, at kontorfolkene ikke ved hvad det vil sige at køre bus. Det kunne være godt at inddrage busselskabet mere i udbudsmaterialet.
- De opfinder noget nyt, som ikke er så heldigt. F.eks. har man lige opfundet det, der hedder pausekørsel i Holstebro
- De få trafikelskaber bør harmoniseres.
- Det er ikke tilstrækkeligt overskueligt.
- Der er ikke nogle konsekvenser, når Midttrafik ikke overholder kontrakten

VARIABEL:

- Bliver nødt til at betale sig fra at der er nogen der skal ordne det elektronisk
- Synes det er irriterende at man skal byde hvert år
- Der er alt for meget materiale og det er krævende at sætte sig ind i
- Det er et elektronisk system, der er meget kompliceret i forhold til hvad det gør
- Kontrakterne er rimeligt overskuelige
- Det er vigtigt at der fra start er klarhed over hvordan forskellige elementer skal tolkes
- Midttrafik kunne være bedre til at håndhæve kvalitetsbrister og følge op på de store krav der stilles
- Det fremgår ikke tydeligt i et selvstændigt afsnit hvad konsekvenserne af mislighold er
- Reglerne står ganske klart i udbudsmaterialet, og der er mange vognmænd, der ikke lever op til reglerne i færdselsstyrelsen, og de kører alligevel, da der ikke bliver fulgt op på reglerne.
- De regler, som vognmanden skal køre under, er umenneskelige. Både for kunder, vognmænd og chauffører.
- Midttrafik tager ikke nok hensyn og er ikke fleksible nok. Når jeg skal derned i 4 timer må jeg lukke 8 vogne. Det kunne godt ligge på bedre tidspunkter. Midttrafik dikterer for meget - det skal gå to veje.

Tabel 2 Økonomi – Fordeling

		Økonomi			
		10. Midttrafiks overholdelse af tidspunkt for afregning?	11. Afregningens udformning (om den er let at forstå)?	12. Afregningens indhold (om den er korrekt)?	13. Det generelle samarbejde med Midttrafik omkring økonomi?
Bus	Meget tilfreds	38%	21%	21%	33%
	Tilfreds	58%	66%	75%	67%
	Utilfreds	4%	13%	4%	0%
	Meget utilfreds	0%	0%	0%	0%
	Ved ikke	0%	0%	0%	0%
Variabel	Meget tilfreds	44%	22%	18%	27%
	Tilfreds	52%	56%	64%	62%
	Utilfreds	0%	9%	5%	5%
	Meget utilfreds	0%	3%	4%	1%
	Ved ikke	4%	10%	9%	5%

Udvalgte kommentarer:

BUS

- Overholdelse af afregningstidspunkt er blevet bedre indenfor det seneste år.
- Den er ikke let at forstå - det er svært at se om man får penge for alle de timer, man kører - der mangler specifikation, så de kan se om de får for alle timer.
- Vognmanden ville gerne have en afregning for hver måned.
- Det er umuligt at se hvad de mener. Det kunne være en god ide at lave et kursus, der forklarer afregningen
- Uoverskueligt - det er et kæmpe arbejde at gennemskue og regne efter.
- De er ikke tilfredse med, at det trækker ud vedr. forhandlinger omkring transporter. Pt ved de ikke hvilken pris de kører til.
- Vognmanden har oplevet, at der ikke er blevet sat de rigtige timer på, hvorefter han må kontakte Midttrafik for at få det sidste med.

VARIABEL

- Vil gerne have det kom lidt tidligere, hvis det kan lade sig gøre. Ellers fungerer det fint.
- Det er sket at vognmænd ikke får pengene for deres ture, fordi Midttrafik ikke giver besked om hvem der skal have pengene. - Mere synlighed.
- Svært at kontrollere i det daglige. F eks. i forbindelse med vintervejret.
- Der er ikke nogen grund til at få de daglige specifikationer.
- Afregningen er uigennemskuelig, og vognmanden sidder hele tiden med en frygt for at der er nogen der tager fusen på ham. Han mangler at få information om hvor mange minutter der giver hvad.
- Sætter sin lid til, at den er korrekt, da han ikke kan gennemskue den.
- Ved handikapkørsel er udregningen ikke korrekt. Der sker for mange fejl. Men ved resten passer det.
- "Midttrafik snyder ved hver tur", og der er ikke tid til at tjekke det hele igennem. Det system, som Midttrafik bruger, er ikke godt nok, - "det er ikke noget som Midttrafik gør bevidst"

Tabel 3 Rejseregler, takster og billetteringsudstyr – Fordeling

		Rejseregler, takster og billetteringsudstyr							
		14. Midttrafiks rejsereglers forståelighed og bruger-venlighed for chaufførerne?	15. Muligheden for at billettere ud fra Midttrafiks takst-system?	16. Kvaliteten af billetterings-vejledningen?	17. Kvaliteten af chauffør-vejledningen? (hånd-bogen)	18. Muligheden for at få hjælp til vedligeholdelse af billet- og klippekort-maskiner?	19. Anvendeligheden af brochuren "Chauffør i variabel kørsel"?	20. Det generelle samarbejde med Midttrafik omkring rejseregler, takster og billetterings-udstyr?	21. Det generelle samarbejde med Midttrafik omkring rejseregler? (jf. brochuren "Handicapkørsel i Midttrafik")
Bus	Meget tilfreds	8%	17%	13%	25%	25%		17%	
	Tilfreds	63%	58%	70%	75%	58%		71%	
	Utilfreds	21%	17%	0%	0%	13%		4%	
	Meget utilfreds	4%	0%	0%	0%	0%		0%	
	Ved ikke	4%	8%	17%	0%	4%		8%	
Variabel	Meget tilfreds						14%		17%
	Tilfreds						57%		59%
	Utilfreds						1%		8%
	Meget utilfreds						1%		4%
	Ved ikke						27%		12%

Udvalgte kommentarer:

BUS

- Der er for mange gamle regler, der er blandet sammen
- Det bør forenkles, der bør ikke være forskel på om man kører den ene vej eller den anden vej på samme strækning.
- Rejsereglerne bør forenkles og gøres mere simpelt, så det bliver mere forståeligt. Der er for mange billettyper og layout.
- Der er for mange regler at håndtere i takstsystemet. Men de er lette nok at forstå.
- Chaufførvejledningen kunne laves enklere. Jo flere regler der er, des flere muligheder for fejl
- Mangler sommetider reservemaskiner, driftsproblemer

VARIABEL

- Den (Chauffør i variabel kørsel) er ikke fyldestgørende nok. Chaufførerne får ikke noget ud af den men bliver mere forvirrede
- Sproget og forkortelserne er uforståelige
- Svært ved at gennemskue hvornår hvilke regler gælder. Ville gerne have en håndbog der kunne guide, som evt. kunne ligge fast i bilen.
- De regler, der er for turene, hænger ikke sammen mht. tiden som man giver pr. kunde. Man er som chauffør hele tiden nødt til at være foran for ikke at miste sin tur.
- Efter de har strammet deres nye regler op, fungerer det ikke så godt. Deres egne personer på kontoret, ved ikke hvad de må – der er behov for bedre information til egne (MT) medarbejdere
- "Det er forkasteligt at man ikke må hjælpe ældre damer ind. Der burde være noget mere fleksibilitet."
- Midttrafik skulle informere kunderne om hvilke regler chaufførerne skal forholde sig til, så man undgår konflikter med kunder, der ikke ved hvordan chaufførerne skal forholde sig.

Tabel 4 Kommunikation – Fordeling

		Kommunikation						
		22. Kvaliteten af Chauffør-informationen "Information til chauffører og salgssteder"?	23. Kvaliteten af nyhedsbrevet?	24. Kvaliteten af nyhedsbrevet "Info til vognmænd"?	25. Samarbejde omkring informationsmateriale til busserne (hængeskilte, streamere, køreplaner, foldere)?	26. Relevansen af indholdet på Midttrafiks extranet for bus-selskaber og taxa vognmænd?	27. Det ny rute- og zonekorts anvendelighed?	28. Generelt med kommunikationen fra Midttrafik?
Bus	Meget tilfreds	17%	17%		8%	17%	8%	17%
	Tilfreds	83%	79%		79%	67%	63%	79%
	Utilfreds	0%	0%		13%	0%	4%	4%
	Meget utilfreds	0%	0%		0%	0%	0%	0%
	Ved ikke	0%	4%		0%	17%	25%	0%
Variabel	Meget tilfreds			17%		6%		22%
	Tilfreds			65%		45%		60%
	Utilfreds			4%		1%		14%
	Meget utilfreds			1%		0%		3%
	Ved ikke			13%		47%		1%

Udvalgte kommentarer:

BUS

- Får en masse informationsmateriale til busserne, der ikke er relevant for deres område.
- Vil gerne have information og meddelelser om hvornår materialet skal ned igen
- Der er for lidt informationsmateriale i busserne
- Midttrafik gør det for generelt og har ikke styr på hvordan det foregår de enkelte steder.
- Ærgerligt at zoneinddelingerne er forsvundet bag på køreplanerne.
- Tror ikke, man bruger kortet. Det er nemmere at bruge maskinen, der giver mere korrekte oplysninger

VARIABEL

- Vil gerne have at "Info til vognmænd" udkommer oftere. Så meget info som muligt, så man kan holde sig orienteret og videreinformere chaufførerne.
- Det ville være fint, hvis nyhedsbrevet f.eks. kunne ligge i vognens mappe.
- Har aldrig modtaget det /har aldrig set det
- Har slet ikke kendskab til extranettet
- Kunne godt tænke sig at Midttrafik blev bedre til at svare på de mails, der bliver sendt til dem
- Det kan være svært at få fat i nogle personer fra Midttrafik. Det er heller ikke altid sikkert at Midttrafik ringer tilbage.
- Envejskommunikation. Har ikke mulighed for at kommunikere tilbage, spild af tid.
- Det er meget svingende afhængigt af hvem man får fat i.
- Tonen, der bliver anvendt fra Midttrafik er ikke altid lige god
- Hvis en ny chauffør laver fejl, så er de hårde ved dem. Men hvis Midttrafik laver fejl så er det bare ærgerligt. Ikke modarbejde, men samarbejde. Den gode vilje er der.

Tabel 5 Drift – Fordeling

		Drift				
		29. Midttrafiks information om planlagte driftsforstyrrelser herunder vejarbejde?	30. Midttrafiks information om hvornår og hvilke driftsforstyrrelser der skal indberettes?	31. Midttrafiks information om hvem driftsforstyrrelser skal indberettes til?	32. Mulighed for at komme igennem på telefonerne når man indtelefonerer en driftsforstyrrelse?	33. Det generelle samarbejde med Midttrafik omkring drift?
Bus	Meget tilfreds	17%	25%	17%	17%	33%
	Tilfreds	62%	67%	71%	58%	67%
	Utilfreds	17%	8%	4%	21%	0%
	Meget utilfreds	4%	0%	4%	0%	0%
	Ved ikke	0%	0%	4%	4%	0%
Variabel	Meget tilfreds		14%	13%	1%	27%
	Tilfreds		54%	56%	41%	65%
	Utilfreds		9%	9%	31%	3%
	Meget utilfreds		4%	4%	13%	1%
	Ved ikke		19%	18%	14%	4%

Udvalgte kommentarer:

BUS

- Midttrafik skal have bedre information fra kommuner med hensyn til vejarbejde.
- Der er ikke nogle klare regler for hvad man skal indberette.
- Det er svært at komme igennem. Der er lang kø og svært at vide, hvem man skal have fat i.

VARIABEL

- Det er for svært at komme igennem til Midttrafik når der er problemer.
- Har haft en del driftsforstyrrelser, og når de ringer til Midttrafik, så får man at vide, at de ikke ved noget om det. Midttrafik kommunikerer ikke så godt med sine vognmænd, så man får ikke besked om eventuelle driftsforstyrrelser
- Vejen er for lang, fordi det skal igennem for mange instanser. Det var nemmere i gamle dage.
- Bedre kommunikation om hvem der skal informeres
- Det er alt for svært at komme igennem når der skal meldes driftsforstyrrelser
- Den lange ventetid betyder at man blokerer sin egen telefon
- Ifølge kontrakt skulle de tage 90 procent af alle opkald på under et minut. Og det oplever vi slet ikke, det tager meget længere tid. Det er måske 50 procent.
- Det tager for lang tid at komme igennem specielt på belastede tidspunkter. Sidder man med et konkret problem med passagerer i bilen, dur det ikke at man sidder som nummer 8 i køen.
- Kan man ikke komme igennem så skrider resten af planlægningen
- Manglende information om tidligere morgenture fra Midttrafik.
- Der er så mange små ting, som gør det mere besværligt. F.eks. intet hørt fra Midttrafiks driftsleder, selvom man har bedt om at blive ringet op.

Tabel 6 Kontrol – Fordeling

		Kontrol		
		34. Trafikkontrollørernes synlighed i busserne? (den hyppighed de optræder med)	35. Mængden af kvalitetskontroller i vognene?	36. Det generelle samarbejde med Midttrafik omkring kontrol?
Bus	Meget tilfreds	4%		21%
	Tilfreds	67%		67%
	Utilfreds	8%		8%
	Meget utilfreds	4%		0%
	Ved ikke	17%		4%
Variabel	Meget tilfreds		6%	13%
	Tilfreds		44%	41%
	Utilfreds		19%	14%
	Meget utilfreds		9%	4%
	Ved ikke		22%	28%

Udvalgte kommentarer:

BUS

- De ville gerne have at trafikkontrollørerne var mere synlige i dagligdagen
- Det kan godt blive oftere. Chaufførerne efterlyser det. Men ved, der er bedring
- Vognmanden har prøvet at nogle kontrollører ikke giver besked til buschaufførerne inden de begynder at kontrollere, hvilket medfører et tillidsbrud.

VARIABEL

- Aldrig hverken hørt om eller oplevet kvalitetskontroller
- De må gerne kontrollere mere. De skal være hårdere. Der er nogle ting, som ikke fungerer optimalt.
- Vognmanden har ikke prøvet at få en kvalitetskontrol men synes at der er behov for at der bliver lavet nogen. Eventuelt hvor kontrollørerne agerer patient så man kan se hvordan servicen er.
- De bliver nødt til at kontrollere noget mere, fordi der er mange, der svindler. Gå mere op i kvaliteten
- Der er alt for lidt kontrol. De har ikke haft en eneste, og han har aldrig hørt om nogen i landsdelen
- Der er nogle, der kører i biler, der ikke er forsvarlige. Der synes vognmanden at Midttrafik har svigtet meget.
- Der skal være mere kontrol. Manglende kontrol. Der mangler at blive tjekket op på meget.
- Det måtte de godt gøre oftere. Han har aldrig selv oplevet, at de har tjekket hans biler. Det er ikke nok at påpege det, men det skal også følges op på.
- Der er ikke nogen kontrol fra Midttrafiks side, hvilket gør at det er vognmændene selv, der skal kontrollere hinanden. Det er en ubehagelig situation de bliver sat i.
- Vognmanden ville gerne have lidt mere information om hvordan Midttrafik vil have bilerne.
- Der er for lidt kontrol. Der er nogle kollegaer, der kører på frihjul: altså, de kører i de forkerte biler. Det burde Midttrafik tage hånd om.
- Der er ikke noget samarbejde omkring kontrol.
- Midttrafik kontrollerer ikke nok. Midttrafik kunne være en anonym kunde, og så kan folk ikke nå at bytte vogn eller snyde, så den opfylder kravene og tiderne bliver overholdt.

Tabel 7 Kundeservice – Fordeling

		Kundeservice					
		37. Jeres inddragelse i forhold til kundehenvendelser?	38. Statistikker fra Midttrafik om kundehenvendelser?	39. Midttrafiks håndtering af på- og afstignings adresse på køreordren (korrekte og fyldestgørende adresser)?	40. Den tid Midttrafik har sat af til at følge kunden til og fra adressen?	41. Midttrafik's håndtering af lukning af vognløb?	42. Det generelle samarbejde med Midttrafik omkring kundeservice?
Bus	Meget tilfreds	21%	4%				29%
	Tilfreds	75%	58%				67%
	Utilfreds	0%	0%				0%
	Meget utilfreds	0%	0%				0%
	Ved ikke	4%	38%				4%
Variabel	Meget tilfreds	12%	3%	12%	5%	26%	21%
	Tilfreds	47%	27%	74%	47%	54%	69%
	Utilfreds	10%	6%	12%	35%	15%	10%
	Meget utilfreds	3%	1%	1%	12%	1%	0%
	Ved ikke	28%	63%	1%	1%	4%	0%

Udvalgte kommentarer:

BUS

- Vognmanden mangler lister/ statistikker over klagerne.
- Vognmanden ser ikke nogen statistikker fra midttrafik.
- Vil gerne have noget mere systematisk der kan følges op på
-

VARIABEL

- Vil gerne høre, hvis der er noget positivt.
- De er gode til at lytte til chaufføren ved en eventuel klage. De lytter til kunden. Går ind og ser på, om der er hold i det.
- Har aldrig været udsat for klager
- Klager skal komme, men at de afregner med at lukke vognløb er hårdt nok. Det kan være en afløseres skyld, som ikke kender vognløbet, så det er afløseren der laver fejlen, og så går det udover den faste chauffør i stedet
- Vognmanden synes ikke rigtig at de får noget at vide, selvom de nogen gange kan høre at kunderne har klaget. Det gør det svært at følge op på.
- Vognmanden mangler lister/ statistikker over klagerne.
- Intet kendskab til statistikker om kundehenvendelser

Adresser:

- Vognmanden mangler en forklaring på de forkortelser de bruger.
- Det sker at kommunerne er dårlige til at give korrekte adresser, hvilket er noget Midttrafik måske kunne være opmærksomme på når de tager imod ordrer.
- Adresserne er ikke tilstrækkeligt tilfredsstillende. Skoler eller indkøbscentre bliver ikke oplyst særskilt så vognmanden ved ikke hvad det er han skal køre efter.

- Alt for mange forkortelser og vognmanden skal næsten bruge en time på at oversætte en besked, for at forstå, hvad det betyder - oversætte det til dansk. Især et problem for afløsere. Så måtte godt sætte mere tid af til at skrive hele ordet, så det er forståeligt for flere.
- Det sker tit at det er forkerte adresser og forkerte etager på sygehuse. Midttrafik kunne måske spørge ind til adresserne når de taler med kunderne.

Tid:

- I vinteren glemmer de, at man kører rundt i is og sne, og der måtte de gerne sætte lidt ekstra tid af.
- Vognmanden vil gerne have noget mere fleksibilitet fra kunde til kunde, så kunderne får den bedste service og vognmanden også får betaling for sin ydelse.
- Det sker at det er svært at få det til at passe med tiden. Specielt når det gælder sygekørsler.
- Altid til diskussion. Måtte gerne være længere, fordi de har en politik i deres firma, hvor de ønsker at folk bliver fulgt godt til døren. Men dette passer ikke sammen med Midttrafiks politik.
- Den er for kort. Generelt. Dagligt skælder chaufførerne udover, at det ikke er i orden.
- Der er bare ikke tid nok. Specielt i tilfælde af patienttransport.
- Der er ingen tid sat af. Midttrafik og vognmændene snakker lidt forbi hinanden. F.eks. er det urealistisk at sætte handicappede af ved fortorvet.
- Det sker tit ved sygehuskørsler at kunderne ikke er klar, hvilket kun går ud over vognmændene da de mister ture, hvis de bliver forsinket.
- I forbindelse med boligblokke, dårligt vejr og sygehuset, skal tiden forlænges.

Lukning af vognløb:

- Ønske om mailsystem, da det er svært at komme igennem på telefon, ville det være meget lettere.
- Der er nogle klare regler, som han er godt tilfreds med
- Man kan være uheldig at snakke med en der er sur og lukker ens vognløb uden grund.
- Hvis man f.eks. lukker vognløbet for en periode en dag (f.eks. ved værkstedsbesøg) så bliver vognløbet lukket for hele dagen, så man ikke kommer ud og køre resten af dagen.
- De får ikke altid lukket for vognløbet, selvom der er bedt om det. Har fået en reminder fra Midttrafik, om at den skulle være kørt, selvom at det er Midttrafiks egen skyld.
- Ville gerne, at man kunne lukke et vognløb i et par timer, og så åbner den pr automatik igen. Det ville være smartere. Måske også bare sende en sms, i stedet for at skulle til at ringe igen.

Generelt omkring kundeservice:

- Der er ikke noget rigtig samarbejde
- Der er rigtig mange ting som godt kunne gøres bedre.
- Envejskommunikation.
- Vognmanden synes ikke at det altid er kunden der er i centrum.

Tabel 8 Generelt - Fordeling

		Generelt				
		43. Medarbejderens venlighed, når du retter henvendelse til Midttrafik?	44. Medarbejderens evne og mulighed for at give dig den hjælp du har brug for?	45. Ventetid i telefonen, når du retter henvendelse til Midttrafik?	46. Jeres mulighed for at finde frem til rette kontaktperson?	47. Samlet tilfredshed med det daglige samarbejde med Midttrafik?
Bus	Meget tilfreds	54%	38%	17%	29%	38%
	Tilfreds	46%	62%	70%	63%	62%
	Utilfreds	0%	0%	13%	4%	0%
	Meget utilfreds	0%	0%	0%	4%	0%
	Ved ikke	0%	0%	0%	0%	0%
Variabel	Meget tilfreds	33%	31%	6%	18%	24%
	Tilfreds	61%	62%	47%	69%	74%
	Utilfreds	3%	6%	31%	13%	1%
	Meget utilfreds	0%	0%	13%	0%	1%
	Ved ikke	3%	1%	3%	0%	0%

Udvalgte kommentarer:

BUS

- Det kan være svært at komme igennem til den medarbejder man skal have fat på
- Ventetiden er for lang, fordi man skal omstilles mange gange, for at finde frem den rette person, som har den viden man har brug for
- Det er svært at vide hvem man skal snakke med eller også er det fordi de sender "aben videre" - man bliver kørt rundt i systemet
- Har nedlagt x-bus sekretariatet. Man ved ikke, hvem man skal have fat i omkring de forskellige områder.

VARIABEL

- Det svinger, meget afhængigt af hvem man snakker med, så det er svært at sige generelt.
- Det er ofte, at medarbejderne ikke har indsigt. De har ikke føling med, hvordan de kaster vognene rundt, også rent geografisk.
- Foreslår, at man ser hvordan NT's personale fungerer. Der er det lige meget hvem man fanger. De er alle venlige. Foreslår et kursus.
- Vognmanden ville gerne have noget dokumentation/logbog over hvornår og hvorfor man har rettet henvendelse
- Nogle kan noget, andre kan ikke. Det er meget forskelligt.
- Nogle gange er det som om man går en sludder for en sladder, fordi vedkommende ikke ved hvad de taler om. De vil ikke stå ved, at de ikke ved hvad de taler om.
- Typisk særlige problemer med ventetid ml 12 og 13. Brug for flere medarbejdere i denne periode.
- Det er forskelligt, afhængig af hvem man taler med. Ofte prøver de selv at løse problemet i stedet for at sende én videre til den rigtige person.

Tabel 9a Køreplanlægning - Enkeltbesvarelser

Køreplanlægning			
Busselskab	1. Tidspunktet for hvornår I modtager køreplanerne i forhold til kontrakten?	2. Jeres inddragelse og indflydelse i forbindelse med køreplanlægning?	3. Tidsplanen for køreplanlægningen og busselskabernes tidsmæssige muligheder for at komme med bemærkninger
Arriva	Tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds
Balling Turist Taxi	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
De Blaa Busser	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds
De Grønne Busser	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
De Gule Busser	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds
Fårup Rute- og Turistbusser	Tilfreds	Utilfreds	Tilfreds
Herning bilen	Tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds
Holstebro Turistbusser	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Højmark Turistfart	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Malling Turistbusser	Tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds
Mortens Busser	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Mørup Turist og Minibus kørsel	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds
N.F. Turistbusser	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Netbus	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Nobina Danmark A/S	Tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds
Pan Bus A/S	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Skave Turistfart	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Svidt Rutebiler A/S	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Syd Thy rute og turistfart.	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Thykjær A/S	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds
TK Bus	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Todbjerg Busser	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds
Venøbussen	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Århus Sporveje Busselskabet	Meget tilfreds	Utilfreds	Tilfreds

Tabel 9b Udbud og Kontrakter – Enkeltbesvarelser

Udbud og Kontrakter					
Busselskab	4. Udbudsmaterialets kvalitet (at der ikke er fejl i Midttrafik's udbudsmateriale)	5. Overskueligheden af Midttrafik's udbudsmateriale?	6. Kontrakternes overskuelighed (udformning og sprog)	7. Hvor tydelig kontrakten er omkring jeres forpligtelser, herunder hvad konsekvenserne er ved evt. kvalitetsbrist (dvs. hvis kontrakten ikke overholdes)	9. Det generelle samarbejde med Midttrafik omkring køreplanlægning, udbud og kontraktforhold?
Arriva	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds	Ved ikke
Balling Turist Taxi	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds
De Blaa Busser	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds
De Grønne Busser	Tilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds
De Gule Busser	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Fårup Rute- og Turistbusser	Meget utilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget utilfreds	Meget tilfreds
Herning bilen	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Holstebro Turistbusser	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Højmark Turistfart	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds
Malling Turistbusser	Utilfreds	Utilfreds	Utilfreds	Utilfreds	Tilfreds
Mortens Busser	Tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Mørup Turist og Minibus kørsel	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds
N.F. Turistbusser	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Netbus	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Nobina Danmark A/S	Tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds
Pan Bus A/S	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Skave Turistfart	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Svidt Rutebiler A/S	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Syd Thy rute og turistfart.	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Thykjær A/S	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds
TK Bus	Tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Todbjerg Busser	Meget tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Venøbussen	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Århus Sporveje Busselskabet	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds

Tabel 10 Økonomi – Enkeltbesvarelser

Økonomi				
Busselskab	10. Midttrafiks overholdelse af tidspunkt for afregning?	11. Afregningens udformning (om den er let at forstå)?	12. Afregningens indhold (om den er korrekt)?	13. Det generelle samarbejde med Midttrafik omkring økonomi?
Arriva	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Balling Turist Taxi	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Utilfreds	Tilfreds
De Blaa Busser	Tilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds
De Grønne Busser	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds
De Gule Busser	Tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Fårup Rute- og Turistbusser	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds
Herning bilen	Tilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Holstebro Turistbusser	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Højmark Turistfart	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Malling Turistbusser	Meget tilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Mortens Busser	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Mørup Turist og Minibus kørsel	Meget tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds
N.F. Turistbusser	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Netbus	Meget tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds
Nobina Danmark A/S	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds
Pan Bus A/S	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Skave Turistfart	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Svidt Rutebiler A/S	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Syd Thy rute og turistfart.	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Thykjær A/S	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds
TK Bus	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds
Todbjerg Busser	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds
Venøbussen	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Århus Sporveje Busselskabet	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds

Tabel 11 Rejseregler, takster og billetteringsudstyr – Enkeltbesvarelser

Rejseregler, takster og billetteringsudstyr						
Busselskab	14. Midttrafiks rejsereglers forståelighed og bruger-venlighed for chaufførerne?	15. Muligheden for at billettere ud fra Midttrafiks takstsystem?	16. Kvaliteten af billetteringsvejledningen?	17. Kvaliteten af chaufførvejledningen? (håndbogen)	18. Muligheden for at få hjælp til vedligeholdelse af billet- og klippekorts-maskiner?	20. Det generelle samarbejde med Midttrafik omkring rejseregler, takster og billetteringsudstyr?
Arriva	Tilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Balling Turist Taxi	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds
De Blaa Busser	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
De Grønne Busser	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
De Gule Busser	Utilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Fårup Rute- og Turistbusser	Meget utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Herning bilen	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Holstebro Turistbusser	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Højmark Turistfart	Tilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Tilfreds
Malling Turistbusser	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Meget tilfreds	Ved ikke	Ved ikke
Mortens Busser	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Mørup Turist og Minibus kørsel	Meget tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Meget tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds
N.F. Turistbusser	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Netbus	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds
Nobina Danmark A/S	Tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke
Pan Bus A/S	Utilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Tilfreds
Skave Turistfart	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Svidt Rutebiler A/S	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Syd Thy rute og turistfart.	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Thykjær A/S	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds
TK Bus	Tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds
Todbjerg Busser	Tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds
Venøbussen	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Århus Sporveje Busselskabet	Utilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds	Utilfreds	Utilfreds

Tabel 12 Kommunikation – Enkeltbesvarelser

Kommunikation						
	22. Kvaliteten af Chauffør- informationen "Information til chauffører og salgssteder"?	23. Kvaliteten af nyhedsbrevet?	25. Samarbejde omkring informations- materiale til busserne (hængeskilte, streamere, køreplaner, foldere)?	26. Relevansen af indholdet på Midttrafiks extranet for busselskaber og taxa vognmænd?	27. Det ny rute- og zonekorts anvendelighed?	28. Generelt med kommunikationen fra Midttrafik?
Busselskab						
Arriva	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds
Balling Turist Taxi	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds	Tilfreds
De Blaa Busser	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
De Grønne Busser	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds
De Gule Busser	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Fårup Rute- og Turistbusser	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Herning bilen	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Tilfreds
Holstebro Turistbusser	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Højmark Turistfart	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Malling Turistbusser	Tilfreds	Ved ikke	Utilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke	Utilfreds
Mortens Busser	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds	Tilfreds
Mørup Turist og Minibus kørsel	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds
N.F. Turistbusser	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds
Netbus	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds
Nobina Danmark A/S	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds
Pan Bus A/S	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Ved ikke	Tilfreds	Tilfreds
Skave Turistfart	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Svidt Rutebiler A/S	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds
Syd Thy rute og turistfart.	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Thykjær A/S	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds
TK Bus	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Todbjerg Busser	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds
Venøbussen	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Århus Sporveje Busselskabet	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds

Tabel 13 Drift – Enkeltbesvarelser

Drift					
Busselskab	29. Midtrafiks information om planlagte driftsforstyrrelser herunder vejarbejde?	30. Midtrafiks information om hvornår og hvilke driftsforstyrrelser der skal indberettes?	31. Midtrafiks information om hvem driftsforstyrrelser skal indberettes til?	32. Mulighed for at komme igennem på telefonerne når man indtelefonerer en driftsforstyrrelse?	33. Det generelle samarbejde med Midtrafik omkring drift?
Arriva	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Balling Turist Taxi	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget tilfreds
De Blaa Busser	Tilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
De Grønne Busser	Tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds
De Gule Busser	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Fårup Rute- og Turistbusser	Tilfreds	Tilfreds	Meget utilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Herning bilen	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget tilfreds
Holstebro Turistbusser	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Højmark Turistfart	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Malling Turistbusser	Meget utilfreds	Utilfreds	Utilfreds	Utilfreds	Tilfreds
Mortens Busser	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds
Mørup Turist og Minibus kørsel	Utilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds
N.F. Turistbusser	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds	Tilfreds
Netbus	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds
Nobina Danmark A/S	Tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds
Pan Bus A/S	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Skave Turistfart	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Svidt Rutebiler A/S	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Tilfreds
Syd Thy rute og turistfart.	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Tilfreds
Thykjær A/S	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds
TK Bus	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds
Todbjerg Busser	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds
Venøbussen	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Århus Sporveje Busselskabet	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds

Tabel 14 Kontrol – Enkeltbesvarelser

Kontrol		
Busselskab	34. Trafikkontrollørernes synlighed i busserne? (den hyppighed de optræder med)	36. Det generelle samarbejde med Midttrafik omkring kontrol?
Arriva	Tilfreds	Tilfreds
Balling Turist Taxi	Tilfreds	Tilfreds
De Blaa Busser	Tilfreds	Tilfreds
De Grønne Busser	Ved ikke	Utilfreds
De Gule Busser	Ved ikke	Utilfreds
Fårup Rute- og Turistbusser	Tilfreds	Tilfreds
Herning bilen	Tilfreds	Meget tilfreds
Holstebro Turistbusser	Tilfreds	Tilfreds
Højmark Turistfart	Tilfreds	Tilfreds
Malling Turistbusser	Ved ikke	Ved ikke
Mortens Busser	Tilfreds	Tilfreds
Mørup Turist og Minibus kørsel	Tilfreds	Meget tilfreds
N.F. Turistbusser	Tilfreds	Tilfreds
Netbus	Meget utilfreds	Meget tilfreds
Nobina Danmark A/S	Tilfreds	Meget tilfreds
Pan Bus A/S	Utilfreds	Tilfreds
Skave Turistfart	Tilfreds	Tilfreds
Svidt Rutebiler A/S	Utilfreds	Tilfreds
Syd Thy rute og turistfart.	Tilfreds	Tilfreds
Thykjær A/S	Meget tilfreds	Meget tilfreds
TK Bus	Tilfreds	Tilfreds
Todbjerg Busser	Tilfreds	Tilfreds
Venøbussen	Tilfreds	Tilfreds
Århus Sporveje Busselskabet	Ved ikke	Tilfreds

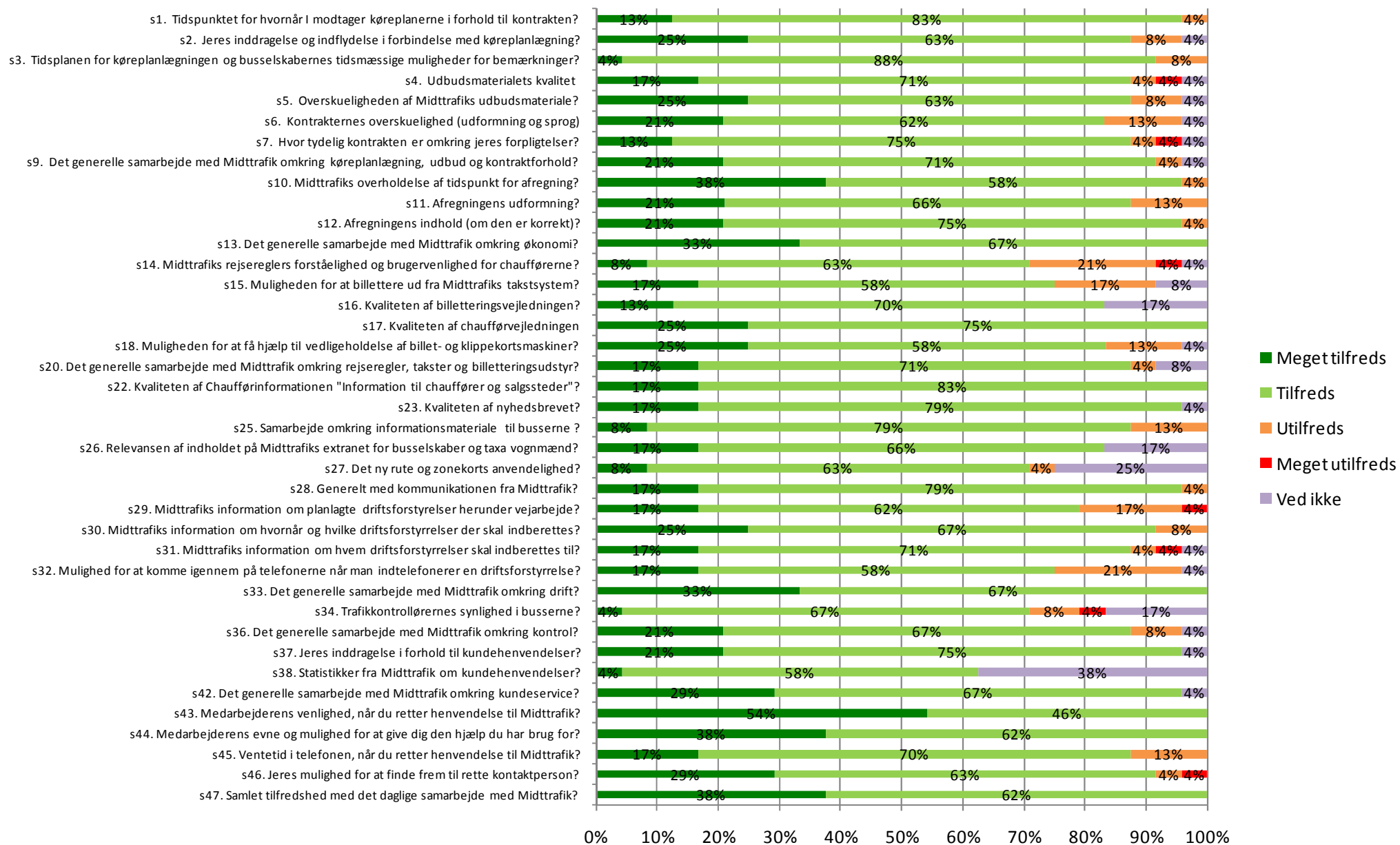
Tabel 15 Kundeservice – Enkeltbesvarelser

Kundeservice			
Busselskab	37. Jeres inddragelse i forhold til kundehenvendelser?	38. Statistikker fra Midttrafik om kundehenvendelser?	42. Det generelle samarbejde med Midttrafik omkring kundeservice?
Arriva	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds
Balling Turist Taxi	Tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds
De Blaa Busser	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
De Grønne Busser	Meget tilfreds	Ved ikke	Meget tilfreds
De Gule Busser	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds
Fårup Rute- og Turistbusser	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Herning bilen	Tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds
Holstebro Turistbusser	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Højmark Turistfart	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Malling Turistbusser	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke
Mortens Busser	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds
Mørup Turist og Minibus kørsel	Meget tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds
N.F. Turistbusser	Meget tilfreds	Ved ikke	Tilfreds
Netbus	Tilfreds	Ved ikke	Meget tilfreds
Nobina Danmark A/S	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Pan Bus A/S	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Skave Turistfart	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Svidt Rutebiler A/S	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds
Syd Thy rute og turistfart.	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Thykjær A/S	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds
TK Bus	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Todbjerg Busser	Meget tilfreds	Ved ikke	Meget tilfreds
Venøbussen	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Århus Sporveje Busselskabet	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds

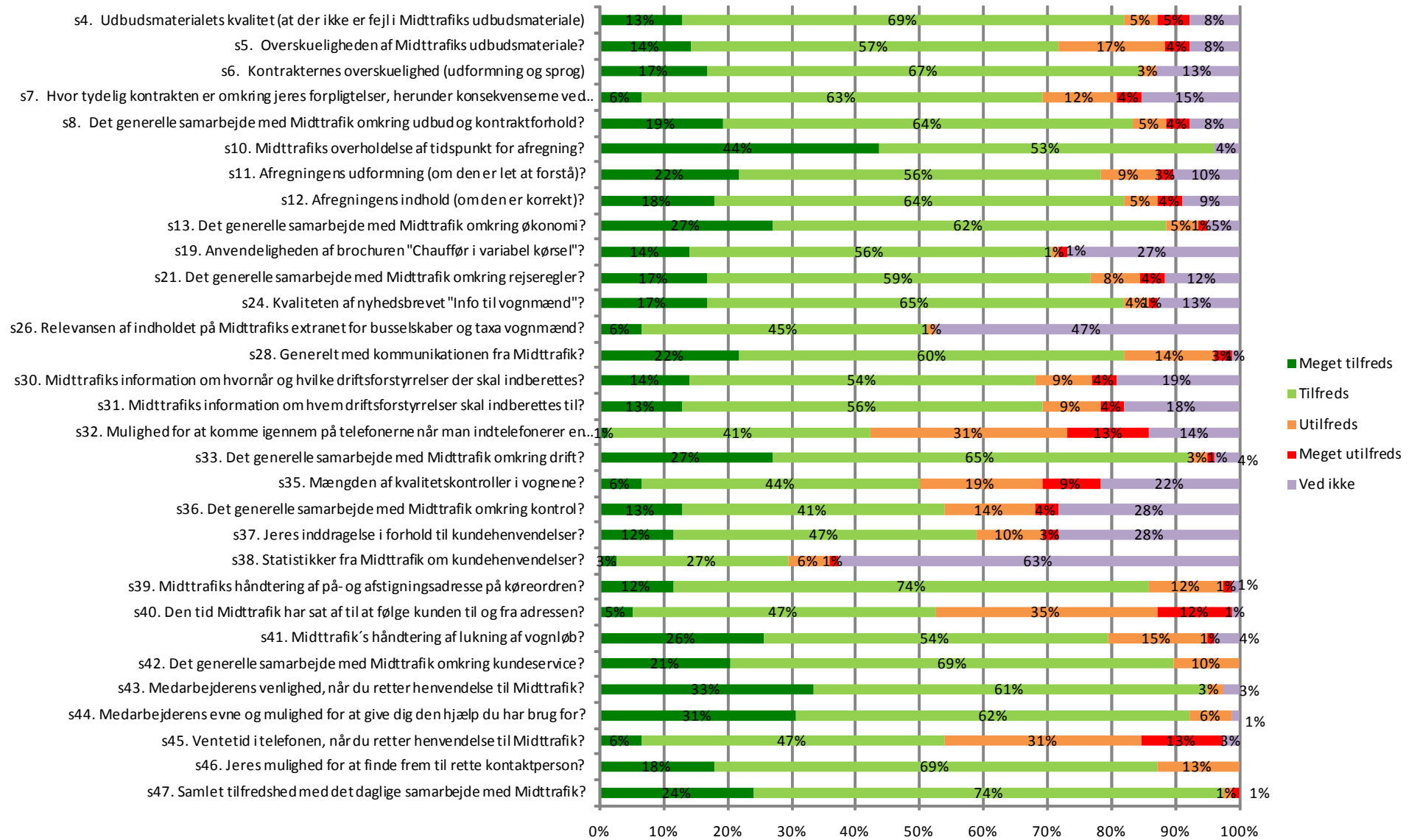
Tabel 16 Generelt – Enkeltbesvarelser

Generelt					
Busselskab	43. Medarbejderens venlighed, når du retter henvendelse til Midttrafik?	44. Medarbejderens evne og mulighed for at give dig den hjælp du har brug for?	45. Ventetid i telefonen, når du retter henvendelse til Midttrafik?	46. Jeres mulighed for at finde frem til rette kontaktperson?	47. Samlet tilfredshed med det daglige samarbejde med Midttrafik?
Arriva	Meget tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Balling Turist Taxi	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Utilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds
De Blaa Busser	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
De Grønne Busser	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds
De Gule Busser	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds
Fårup Rute- og Turistbusser	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Herning bilen	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Utilfreds	Meget tilfreds
Holstebro Turistbusser	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Højmark Turistfart	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Malling Turistbusser	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Mortens Busser	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Mørup Turist og Minibus kørsel	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds
N.F. Turistbusser	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Netbus	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget utilfreds	Meget tilfreds
Nobina Danmark A/S	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds
Pan Bus A/S	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Skave Turistfart	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Svidt Rutebiler A/S	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Syd Thy rute og turistfart.	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Thykjær A/S	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds
TK Bus	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds
Todbjerg Busser	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds
Venøbussen	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Århus Sporveje Busselskabet	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds

Figur 1 Bus - alle spørgsmål fordelt på svarkategori



Figur 2 Variabel - alle spørgsmål fordelt på svarkategori

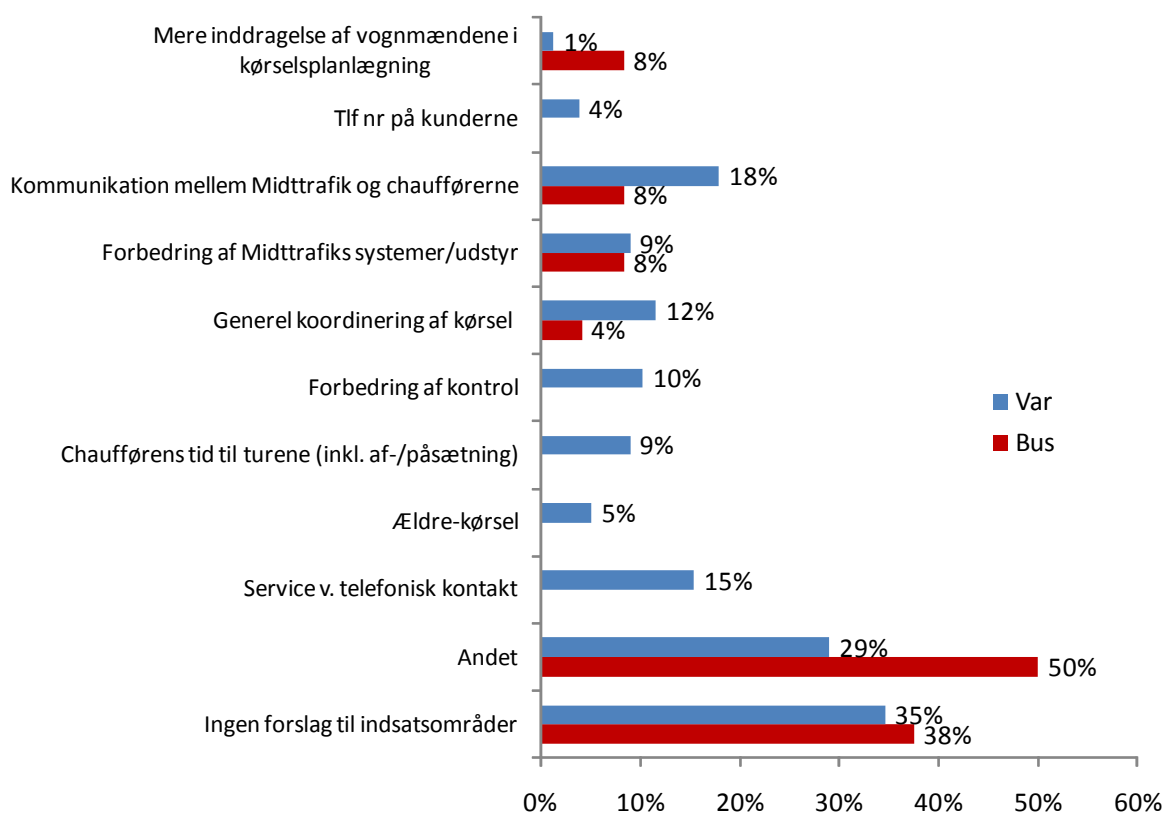


Forslag til indsatsområder

Af hensyn til overblikket er forslagene delt op i henholdsvis buskørsel og variabel kørsel.

Over en tredjedel af respondenterne i begge målgrupper har ikke forslag til indsatsområder hvilket kan ses som et udtryk for, at man løbende har haft mulighed for at afgive kommentarer under hele interviewet, snarere end at der ikke er områder der vurderes kritisk.

Figur 3 Forslag til indsatsområder



Var: n=78; Bus: n=24,

- Bus: 15 respondenter har afgivet 19 forslag til indsatsområder
- Variabel: 51 respondenter har afgivet 89 forslag til indsatsområder

Forslag til indsatsområder –Bus kørsel

- *Alle forslag er listet*

- Midttrafik kunne blive bedre til at planlægge udnyttelsen af biler og chauffører.
- Takstsystemet burde forenkles så det er lettere at billettere.
- Billetudstyret og pengehåndtering i busserne er altafgørende. ellers er de godt tilfredse
- Man skal dele op, hvad der er relevant med hensyn til det område man ligger i og de tæt trafikerede områder. Altså information osv.
- Få navne på hvem der står for hvad. Sende noget materiale ud, som orienterer om det.
- Udvikling af incitament i samarbejde med vognmændene. Så man kan styrke service og kvalitet for passagererne.
- Mere inddragelse og indflydelse i kommende kontrakter.
- Udbudsmaterialet skulle være mere tilgængeligt så man havde lettere ved at byde ind.
- Ville gerne have nogle statistikker, så man kan placere sig i forhold til andre busselskaber og forbedre sig.
- Fælles uddannelsesprojekter.
- Rutebilstationer er i en elendig stand generelt og bør forbedres
- Samarbejde om kommunale udbud, så de passer sammen med Midttrafiks ruter/strategier.
- Vejforholdene optimeres, da det kan have negativ indvirkning på arbejdsmiljøet hvis vejene ikke er i orden.
- Samarbejde med Midttrafik og kommuner. Bruge mere energi på at snakke om vejenes kvaliteter og fremkommelighed i byer.
- Kontant billetsalg i busserne skal minimeres så meget som muligt så chaufførerne ikke behøver at køre rundt med rede penge.
- Ofte er der målsætninger, som man ikke har økonomi til, så der er meget der løber ud i sandet. Tilpas målsætningerne til realiteterne.
- Husk at inddrage hele området og ikke kun Århus, når talen falder på kollektiv trafik.
- Udbud tidsfristen er for kort. Der er ikke tid til at få nye busser ind.
- Specielle regler i forbindelse med situationer med sne kaos, som i år. Rydde for sne hurtigst muligt ved stoppesteder. F.eks. snerydning i den én side af vejen i stedet for begge. I stedet vige for hinanden. På denne måde kan man også rydde i de små gader, og man kan komme længere omkring.

Forslag til indsatsområder – Variabel kørsel

- *Alle forslag er listet*

Service v. telefonisk kontakt

- Det skal være nemmere at komme igennem for vognene nu og her, når de ringer ind.
- Tror, det ville hjælpe på ventetiden, når man ringer ind til Midttrafik, hvis chaufførerne havde ét nummer og taxacentralerne havde et andet nummer, da tingene skal afgøres her og nu.
- Ventetiden i telefonen på vognmandslinjen skal der gøres noget ved.
- Det skulle være nemmere at komme igennem til Midttrafik.
- Der skal laves ny løsning på problemet med at komme igennem på telefonen.
- Telefonbetjeningen
- Vognmanden vil også gerne have noget ensartethed i forbindelse med telefonopkald til Midttrafik.
- Vognmandsnummer man ringer på burde være et frikalds nummer, fordi det bliver for dyrt for dem i telefonregning.
- Telefonbetjeningen skal være bedre.
- Telefonbetjeningen
- Bemanning på kontoret kunne øges
- Telefonkulturen kan forbedres væsentligt.

Ældre-kørsel

- Man skal give de ældre muligheden for at køre med de lokale vognmænd.
- Mere information til dem, der er kørselsberettiget mht. ældre handicappede. Mange har hørt om det, men ved ikke, hvor de skal henvende sig.
- Midttrafik skal blive bedre til at modtage og efterkomme sygekørsler fra de ældre, og så skal man desuden også lave samlede sygekørsler, hvis det kan lade sig gøre.
- Det ville være godt at få noget mere ældre-læge kørsel.

Chaufførens tid til turene (inkl. af-/påsætning)

- Problem på sygehuse, hvor patienterne ikke er klar når de skal afhentes, men det er nok mest på sygehusene, det kan forbedres.
- Bedre tid til levering og afhentning.
- Tiden - for lidt af den. Han synes, de bliver presset lidt for hårdt.
- Servicetiden skal være længere ved af og pålæsning, også selvom de ikke har bestilt den. Dette gælder ved ældre og handicappede. Også på sygehuse.
- Der skal sættes mere tid af til at komme fra a til b.
- Hvis man vil give en ordentlig service skal der være tid til det.
- Man kunne forbedre servicen til de ældre i forbindelse med af og påstigning.

Forbedring af kontrol

- Kontrol - Der er i øjeblikket ingen kontrol.
- Man skal fokusere på at komme snydt til livs. At man tilmelder en masse biler uden at have det osv. Det er ikke rimeligt over for de andre der gør det rigtigt.
- Kvalitetsstyring, med hensyn til biler, chauffører - generelt. Man ser på, hvad man kan få for pengene. Man skal kigge på kvaliteten.
- En kvalitetskontrol / Medarbejderkontrol, der sikrer at vognmænd og chauffører de forstår kunderne
- En kvalitetskontrol / Medarbejderkontrol der sikrer at vognmændene og chaufførerne forstår kunderne + at bil og chauffør ser ordentlig ud.
- Kontrolområdet - mere kontrol. F.eks. har han hørt om en bil uden varme.
- En større indsats på kontrolområdet.
- Kvalitetsundersøgelserne: at der bliver kontrolleret, f.eks. halvårligt.
- Bedre kontrol i bilerne

Generel koordinering af kørsel

- Det ville være smart, hvis dem, der skal afhentes, står nede i forhallen, så man ikke skal rundt på hele sygehuset.
- Skole ture bør samles sammen, så samme bil henter flere elever fra flere skoler ad gangen. I øjeblikket er det mange biler til få elever fra forskellige skoler.
- Mere nøjagtige tidspunkter til kunderne om, hvornår de bliver hentet, så de ikke skal stå og fryse.
- De kunne koordinere kørslen bedre end de gør - tage nogle lokale vognmænd i stedet for at sende dem, om kommer 100 km fra - det må kunne spare penge.
- at de får bedre tid inden turen skal startes op - de skal bestilles i bedre tid. Derved ville de også undgå forsinkelser.
- Savner mere omtanke i planlægningen af kørslerne fra Midttrafiks side. at der ikke er tre biler på samme adresse, som kører samme sted hen - det virker lidt tankeløst af og til.
- Vognmanden ville gerne hvis der var flere samkørsler så der ikke skulle flere vogne til at køre den samme rute samtidig.
- Mere service over for kunderne i forbindelse med at der skal flere samkørsler for at mindske ventetiden over for kunderne.
- Midttrafik kunne blive bedre til at planlægge udnyttelsen af biler og chauffører.

Forbedring af Midttrafiks systemer/udstyr

- Ang. første kørselsordre: chauffør vil gerne, at de selv kvitterer for den, så de er sikre på, at chaufføren har set den. Måske med en kode eller en sms.
- Det er meget frustrerende, at de ikke selv kan slette deres privatrejser i deres vognmandsportal - at man skal ringe til dem. Der er en del ting på vognmandsportalen, som kunne forbedres.
- Der er problemer med computersystemet. Det sker, at ture i løbet af natten enten forsvinder eller der kommer flere. Det betyder, at vognmanden i nogle tilfælde har sagt nej til ture fordi han kan se at han har en tur fra Midttrafik. Den mail man får om aftenen med morgenture bør være sikker, så der er noget stabilitet i systemet.
- Man skal kunne svare ja/nej til en eventuel tur på taxameteret med det samme, som før i tiden, da dette er lettere og hurtigere.
- GPS system benyttes mere. Tjener flere penge. Få det bedre op at køre.
- Der skulle laves en software knap i taxaens computer, så det blev nemmere at komme i kontakt med Midttrafik.

- Midttrafiks udstyr er måske for gammelt, Det kunne være at Midttrafik skulle optimere deres udstyr (computersystemet), når der er så mange biler og kunder.

Kommunikation mellem Midttrafik og chaufførerne

- Der skal være mere ensretning overfor vognmænd og kunder. Nogle er mere behjælpelige og i stand til at hjælpe end andre.
- Vognmanden ville gerne have nogle statistikker så man kan placere sig i forhold til andre busselskaber og forbedre sig.
- Skal man vente, hvis patienten ikke er klar. Eller køre videre, så der kan komme anden chauffør. Måske sige, at de skal være færdige før tid for sikkerheds skyld? Gerne finde en løsning.
- Orienter sig mere om, hvem man kører med. Der er folk, som f. eks. er handicappede. Danmarks taxa vognmænd har været bedre til at håndtere det. Der burde findes bedre løsninger.
- Lytte mere til chaufføren, hvis han oplyser, at der er nogle problemer med en enkelt kunde.
- Håndtering af chaufførerne, bedre kommunikation
- Problemet med replanering i løbet af natten.
- Der skal ikke kun være envejskommunikation. Mange ting man vil kunne ændre på.
- Vigtigt, at når de taler med en chauffør i en aggressiv situation, skal Midttrafiks medarbejdere ikke selv blive aggressive. Derfor foreslår han, at man giver dem et kursus.
- Med hensyn til adresser, information om interne forkortelser ved sygehuse, da de forvirrer mere end de gavner. Så enten skal de helt væk eller også skal der være en forklaring på dem
- Midttrafik kunne godt blive bedre til at ringe tilbage til chaufførerne når man har tastet 6#.
- Den direkte kommunikation med vognmanden, f.eks. en gang i kvartalet. At Midttrafik ringer vognmanden op, især de vognmænd, som bruges rigtig meget. Opsamlende samtale.
- Der skulle være en længere indlæringsperiode for de nye, samt kontaktperson som de kan henvise til hvis de er i tvivl om noget.
- Gerne have en stærkere kommunikation, med tilbagevendende møder med Midttrafik hvor man får snakket sammen om tingene.

Tlf. nr. på kunderne

- Telefonnummer på alle ture.
- Telefonnummer til kunderne. Ville løse mange ting på stedet.
- Telefonnummer på kunder, så chaufføren selv kan ringe, hvis der er forsinkelser eller andet.

Mere inddragelse af vognmændene i kørselsplanlægning

- De skal inddrage vognmændene mere i den daglige kørsel, det er vognmændene der ved det. Mange vognmænd har opgivet at rette henvendelse ang. forbedringer. Man kunne spare mange penge.

Andet

- Personalet, vognstyrer og leder, skulle prøve og komme ud og se, hvordan det foregår. Eventuelt tage med ud et par timer, og se hvordan dagligdagen foregår.
- Rutebilstationer er i en elendig stand generelt.
- Samarbejde om kommunale udbud, så de passer sammen med Midttrafiks ruter/strategier.
- Vejforholdene der påvirker arbejdsmiljø.
- I tilfælde af at vognmanden skal køre over Storebæltsbroen, så vil han gerne have at beløbet fra brobizz'en skal overføres automatisk over den løn han modtager, frem for at han skal til at sende kvitteringer og andet til Midttrafik, for derefter at modtage beløbet særskilt fra sin løn.
- Vognmanden ville gerne have mere tid til servicerejser.
- Med hensyn til afregning, skal det være mere korrekt. De retter ikke henvendelse hver gang, hvis beløbet ikke er så stort.
- Bilkategorierne: Mange af hans firhjulstrækkere går som små biler. Man skulle finde en kategori specielt til firhjulstrækkere. Der mangler en kategori i Midttrafiks "maskine".
- At Midttrafik ikke pludselig fjerner turene igen- Det føles ret usikkert at køre for Midttrafik.
- Midttrafik skal blive bedre til at finde ud af hvilken grad af hjælp som kunderne har brug for.
- Jakke, så man kan se, at det er én, der samarbejder med Midttrafik.
- Midttrafik bør indføre det samme som for busserne, hvor man præmierer vognløb, hvor der aldrig er fejl. At man får et klap på skulderen. Mere ros, også ved kundehenvendelser.
- Handling bag deres (MT) ord.
- Midttrafik burde stille større krav til bilerne med hensyn til miljø. Måske nyere end de biler, der kører nu. Ikke størrelse men kvalitet skal ved krav forbedres.
- Burde lægge mere vægt på servicen. Service falder pga priserne hos Midttrafik. Skyldes pakkerne Midttrafik udbyder. Midttrafik lægger for meget vægt på prisen i forhold til, hvad de får for pengene.
- Mere ensrettet konkurrence mellem EP-tilladelse og taxabevillinger.
- Forbedret kundebetjening.
- Liggende ikke behandlingskrævende transport i ind og udland.
- Erhvervsrelateret persontransport (vognene indrettet dertil - kan være indrettet med internet og fax 220w. Køleskab, kaffemaskine, tv og dvd).
- Teletaxa under Midttrafik. Det er vanskeligt at betjene kunderne efter kommunesammenlægning. Pga. at randområderne er blevet større, og pga. nuværende taxalovgivning, er det vanskeligt rentabelt at udføre kørsel i taxaregi
- Problemer i det nye udbud i at de ændrer åbningstiderne på nogle vogne (garantivogne) - en time før og efter lægges oveni. Det giver problemer med at få en til at tage vagten. Chaufførerne skal vide, at de kan risikere at skulle arbejde en time ekstra i begge ender - det skal han også betale dem for. Meget lange arbejdsdage.
- Når Midttrafik stiller krav om, at en lift skal kunne løfte 500 kg. Det er jo aldrig aktuelt. Nogle vogne har også krav om at skulle kunne rumme seks personer, men de kører aldrig med seks personer - men det er han blevet taget i kontrollen for. Det er for skrap håndhævelse af reglerne.
- Det er ærgerligt, at det er Taxa der skal køre med blodprøver. Der er ikke nok information om hvordan man skal forholde sig i forhold til hvem der skal have blodet og de procedure der er omkring det.

SPØRGESKEMA 2010

Leverandørundersøgelse for Midttrafik.

Under telefoninterviewet vil du for hvert punkt blive bedt om at angive om du er meget tilfreds, tilfreds, utilfreds eller meget utilfreds og du er velkommen til at knytte kommentarer til din vurdering.

SPØRGSMÅL MED RØD SKRIFT STILLES KUN TIL BUSVOGMÆND

SPØRGSMÅL MED BLÅ SKRIFT STILLES KUN TIL VOGNMÆND TIL VARIABEL KØRSEL

SPØRGSMÅL MED SORT STILLES TIL BEGGE GRUPPER

	<i>Hvor tilfreds er du med....</i>
	Køreplanlægning
1	Tidspunktet for hvornår I modtager køreplanerne i forhold til kontrakten?
2	Jeres inddragelse og indflydelse i forbindelse med køreplanlægning?
3	Tidsplanen for køreplanlægningen og busselskabernes tidsmæssige muligheder for at komme med bemærkninger
	Udbud og kontrakter
4	Udbudsmaterialets kvalitet (at der ikke er fejl i Midttrafiks udbudsmateriale)
5	Overskueligheden af Midttrafiks udbudsmateriale?
6	Kontrakternes overskuelighed (udformning og sprog)
7	Hvor tydeligt jeres forpligtelser samt eventuelle konsekvenser ved kvalitetsbrist fremgår af kontrakten?
8	Det generelle samarbejde med Midttrafik omkring udbud og kontraktforhold?
9	Det generelle samarbejde med Midttrafik omkring køreplanlægning, udbud og kontraktforhold?
	Økonomi
10	Midttrafiks overholdelse af tidspunkt for afregning?
11	Afregningens udformning (om den er let at forstå)?
12	Afregningens indhold (om den er korrekt)?
13	Det generelle samarbejde med Midttrafik omkring økonomi?
	Rejseregler, takster og billetteringsudstyr
14	Midttrafiks rejsereglers forståelighed og brugervenlighed for chaufførerne?
15	Muligheden for at billettere ud fra Midttrafiks takstsystem?
16	Kvaliteten af billetteringsvejledningen?
17	Kvaliteten af chaufførvejledningen? (håndbogen)
18	Muligheden for at få hjælp til vedligeholdelse af billet- og klippekortsmaskiner?
19	Anvendeligheden af brochuren "Chauffør i variabel kørsel"?

Bilag 1

20	Det generelle samarbejde med Midttrafik omkring rejseregler, takster og billetteringsudstyr?
21	Det generelle samarbejde med Midttrafik omkring rejseregler?
	Kommunikation
22	Kvaliteten af Chaufførinformationen "Information til chauffører og salgssteder"?
23	Kvaliteten af nyhedsbrevet?
24	Kvaliteten af nyhedsbrevet "Info til vognmænd"?
25	Samarbejde omkring informationsmateriale til busserne (hængeskilte, streamere, køreplaner, foldere)?
26	Relevansen af indholdet på Midttrafiks extranet for busselskaber og taxa vognmænd?
27	Det nye rute- og zonekorts anvendelighed?
28	Generelt med kommunikationen fra Midttrafik?
	Drift
29	Midttrafiks information om planlagte driftsforstyrrelser herunder vejarbejde?
30	Midttrafiks information om hvornår og hvilke driftsforstyrrelser der skal indberettes?
31	Midttrafiks information om hvem driftsforstyrrelser skal indberettes til?
32	Mulighed for at komme igennem på telefonerne når man indtelefonerer en driftsforstyrrelse?
33	Det generelle samarbejde med Midttrafik omkring drift?
	Trafikkontrol
34	Trafikkontrollørernes synlighed i busserne?
	Kvalitetskontrol
35	Mængden af kvalitetskontroller i vognene?
36	Det generelle samarbejde med Midttrafik omkring kontrol?
	Kundeservice
37	Jeres inddragelse i forhold til kundehenvendelser?
38	Statistikker fra Midttrafik om kundehenvendelser?
39	Midttrafiks håndtering af på- og afstigningsadresse på køreordren
40	Den tid Midttrafik har sat af til at følge kunden til og fra adressen?
41	Midttrafik's håndtering af lukning af vognløb?
42	Det generelle samarbejde med Midttrafik omkring kundeservice?
	Generelt
43	Medarbejderens venlighed, når du retter henvendelse til Midttrafik?
44	Medarbejderens evne og mulighed for at give dig den hjælp du har brug for?
45	Ventetid i telefonen, når du retter henvendelse til Midttrafik?

Bilag 1

46	Jeres mulighed for at finde frem til rette kontaktperson?
47	Samlet tilfredshed med det daglige samarbejde med Midttrafik?

48. Afslutningsvis vil jeg gerne spørge om du har nogle forslag til fremtidige indsatsområder, nævn gerne 3

- 1.
- 2.
- 3.

Tak for hjælpen!