



Bestillerundersøgelse

**Tilfredshedsundersøgelse blandt bestillere af
buskørsel og handicapkørsel hos Midttrafik**



Oktober 2009

Indhold

Om undersøgelsen.....	3
Resultater	4
Tabel 1 Økonomi – fordeling	5
Tabel 2 Køreplanlægning – fordeling.....	6
Tabel 3 Udbud og kontrakter med busselskaberne – fordeling.....	7
Tabel 4 Markedsføring – fordeling	8
Tabel 5 Drift og Kundeservice – fordeling	9
Tabel 6 Handicapkørsel – fordeling	10
Tabel 7 Generelt – fordeling.....	11
Tabel 8 Sp.1-5 Økonomi - Enkeltbesvarelser.....	12
Tabel 9 Sp.6-11 Køreplanlægning -Enkeltbesvarelser	13
Tabel 10 Sp.12-16 Udbud og Kontrakter med busselskaberne - Enkeltbesvarelser	14
Tabel 11 Sp.17-22 Markedsføring - Enkeltbesvarelser.....	15
Tabel 12 Sp.23-28 Drift og Kundeservice -Enkeltbesvarelser.....	16
Tabel 13 Sp.29-33 Handicapkørsel -Enkeltbesvarelser	17
Tabel 14a Sp.34-42 Generelt –Bus - Enkeltbesvarelser.....	18
Tabel 14b Sp.34-42 Generelt – Handicap -Enkeltbesvarelser	19

Om undersøgelsen

- DMA/Research A/S har for Midttrafik primo uge 41 gennemført en bestiller tilfredshedsundersøgelse med kommuner og regionen i Region Midtjylland
- Interviewene er gennemført telefonisk. Et enkelt interview er gennemført ved selvudfyldning.
- Der er gennemført interview blandt ansvarlige for
 - Buskørsel (20 af 20 mulige).
 - Handicapkørsel (18 af 19 mulige). Det har ikke været muligt at træffe en kontaktperson for handicapkørsel i Viborg.
 - For at sikre en høj svarprocent, har de mulige kontaktpersoner på forhånd modtaget spørgeskemaet, og i langt de fleste tilfælde har det været muligt at kontakte en alternativ svarperson
- Interviewene er i 4 tilfælde gennemført med en person, der ikke er opgivet som hovedansvarlig
 - Spørgsmålene er formuleret med henblik på at tegne det overordnede billede af samarbejdet mellem Midttrafik og bestillerne
 - Respondenterne er informeret om, at besvarelsenerne ikke er anonyme, og Midttrafik vil ved konkrete problemstillinger, kontakte respondenterne for at få svarerne uddybet
- I rapporteringen er det ønsket, at alle svar for en spørgsmålsgruppe fremtræder i samme tabel, fordelt på hhv. buskørsel og handicapkørsel. I rapporteringen er de særlige busspørgsmål markeret med rød skrift og (B) og handicapspørgsmålene markeret med blå skrift og (H).
- Desuden er hvert spørgsmål summarisk angivet for sig, fordelt på buskørsel og handicapkørsel – hhv. antal og procent
- Til sidst forefindes en oversigt over forslag til tiltag. (sp.43)

Formål:

Det er hensigten at anvende resultaterne til

- At identificere områder, hvor Midttrafik bør gøre en indsats for at forbedre tilfredsheden
- At diskutere resultaterne i Fagligt Forum

Resultater

I det følgende, er præsenteret to typer af tabeller, der dog alle er opbygget efter de respektive hovedområder

- Økonomi
- Køreplanlægning
- Udbud
- Kontrakter med busselskaberne
- Markedsføring
- Drift
- Kundeservice
- Handicapkørsel
- Generelt

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

Tabellerne 1-7 viser den procentvise fordeling på tilfredsheds kategorier. Generelt henledes opmærksomheden på, at der er tale om et ret lille antal respondenter, hvilket betyder at den enkelte respondent f.eks. i buskørsel svarer til 5%.

Tabellerne 8-14b viser oversigtstabeller med enkelt svar for de respektive kommuner.

Forlag til indsatsområder er listet efter de respektive tabeller.

De 20 respondenter vedr. buskørsel er kommet med 41 forslag

De 18 respondenter vedr. handicapkørsel er kommet med 43 forslag

Tabel 1 Økonomi – fordeling

		Økonomi				
		1. Kvaliteten af det materiale Midttrafik sender ud vedr. økonomi	2. Timingen af det fremsendte materiale vedr. økonomi	3. Den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik vedr. økonomi	4. Informationen på extranet om økonomi	5. Rådgivning om takster (B)
Buskørsel	Meget tilfreds	0%	0%	0%	0%	10%
	Tilfreds	55%	45%	55%	20%	35%
	Utilfreds	35%	45%	35%	10%	15%
	Meget utilfreds	10%	10%	5%	5%	0%
	Ved ikke	0%	0%	5%	65%	40%
	Antal	20	20	20	20	20
Handicapkørsel	Meget tilfreds	11%	6%	6%	6%	
	Tilfreds	22%	33%	28%	6%	
	Utilfreds	22%	6%	6%	0%	
	Meget utilfreds	0%	0%	6%	0%	
	Ved ikke	44%	56%	56%	89%	
	Antal	18	18	18	18	

På det åbne spørgsmål om fremtidige indsatsområder blev afgivet nedenstående forslag vedrørende økonomi.

Buskørsel:

- Indtægtsfordeling.
- Angående fremtidige budgetter ønskes klare tal, så man kan se hvad grundlaget for tallet er.
- Grundlæggende utilfreds med økonomi. Mere gennemskuelige budgetter og mere specificeret. De samme beregningsprincipper fra år til år. Budget kommer for sent.
- Økonomi: Mangel på indtægtsdelen og budget for kommende sæson kommer for sent i fht. deadline for politisk behandling.
- Økonomi-opfølgning.
- Budgetkørsel (udtræk fra Trapeze) i hvert fald hvert kvartal.
- Økonomi; ønske om oplysning om økonomi på de enkelte lokalruter; i det hele taget mere detaljeret økonomi.
- Økonomiopfølgning.
- Kommunikation vedr. økonomi.
- Forslag med takstdifferentiering.
- Harmonisering af billettyper (eks. pensionist) i "Prisområde Øst".

Handicapkørsel:

- Grundlæggende utilfreds med økonomi. Mere gennemskuelige budgetter og mere specificeret. De samme beregningsprincipper fra år til år. Budget kommer for sent.
- Økonomi: bedre information.

Tabel 2 Køreplanlægning – fordeling

		Køreplanlægning					
		6. Midttrafiks køreplansproces f.eks. tidsfrister og behandlingstid (B)	7. Midttrafiks inddragelse af bestillerens ønsker i køreplanlægningen (B)	8. Den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik vedr. køreplanlægningen (B)	9. Arbejdsfordelingen mellem Midttrafik og bestillerne ved køreplanlægning (B)	10. Dokumentation og information om økonomisk og miljørigtig valg af køretøjer på udvalgte ruter. (B)	11. Vejledning og dokumentation for fremkommelighed. (B)
Buskørsel	Meget tilfreds	15%	35%	40%	15%	0%	0%
	Tilfreds	70%	50%	55%	60%	30%	40%
	Utilfreds	15%	15%	5%	10%	10%	15%
	Meget utilfreds	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Ved ikke	0%	0%	0%	15%	60%	45%
	Antal	20	20	20	20	20	20

På det åbne spørgsmål om fremtidige indsatsområder blev afgivet nedenstående forslag vedrørende køreplanlægning.

Buskørsel:

- Udvikling af bedre sammenspil mellem den lokale og regionale kollektive trafik.
- Fremtidige regionale ruter (uafklaret).
- Nytænkning indenfor kollektiv trafik i tyndt befolkede områder. Optimering.
- Større kapacitet til passagertællinger og specielle undersøgelser.
- Styrkelse af hurtige og direkte busruter mellem større byer.
- Bedre rådgivning i forhold til udviklingen af kollektiv trafik, specielt i yderområderne.
- Bedre til modernisering af den kollektive trafik.
- Udvikling af system (Trapeze) så kommunerne også kan bruge skabelonerne.

Tabel 3 Udbud og kontrakter med busselskaberne – fordeling

		Udbud				Kontrakter med busselskaberne
		12. Midttrafiks rådgivning og faglighed, frem til beslutningen om udbud eller kontraktforlængelse (B)	13. Midttrafiks rådgivning og faglighed i selve udbudsprocessen, frem til og med valg af tilbud (B)	14. Information om konsekvenserne af udbuddets resultat, herunder de økonomiske konsekvenser (B)	15. Den afsatte tid til behandling af udbud i kommunerne (B)	16. Kvaliteten af Midttrafiks kontraktopfølgning (B)
Buskørsel	Meget tilfreds	30%	20%	5%	15%	5%
	Tilfreds	25%	25%	50%	35%	45%
	Utilfreds	10%	10%	5%	5%	10%
	Meget utilfreds	0%	0%	0%	0%	0%
	Ved ikke	35%	45%	40%	45%	40%
	Antal	20	20	20	20	20

På det åbne spørgsmål om fremtidige indsatsområder blev afgivet nedenstående forslag vedrørende udbud og kontrakter.

Buskørsel:

- Udvikling af bedre bus materiale (indretning af bussen og information).

Tabel 4 Markedsføring – fordeling

		Markedsføring					
		17. Kvaliteten af Midttrafiks hjemmeside (B)	18. Kvaliteten af Midttrafiks kampagner f.eks. Verdensred- der (B)	19. Kvaliteten af Midttrafiks produkt markedsføring (B)	20. Information-erne i nyhedsbrevene som udsendes hver 3. mdr. (B)	21. Indholdet på extranettet, kun hvis de bruger extranet (B)	22. Midttrafiks hjælp til lokal markedsfø- ring (B)
Buskørsel	Meget tilfreds	10%	20%	5%	5%	0%	0%
	Tilfreds	80%	50%	60%	85%	70%	25%
	Utilfreds	10%	5%	15%	0%	20%	20%
	Meget utilfreds	0%	0%	5%	0%	10%	0%
	Ved ikke	0%	25%	15%	10%	0%	55%
	Antal	20	20	20	20	10	20

På det åbne spørgsmål om fremtidige indsatsområder blev afgivet nedenstående forslag vedrørende markedsføring.

Buskørsel:

- Mere markedsføring a la X-bus.
- Arbejde mere med lokal markedsføring med kommunerne.
- Synliggøre bestillerne på busserne.
- Fremme internetbutik - mulighed for køb af periodekort via nettet.
- Bedre produktmarkedsføring.
- Gøre den kollektive trafik mere attraktiv, få flere kunder, mere udvikling.

Tabel 5 Drift og Kundeservice – fordeling

		Drift	Kundeservice				
		23. Samarbejdet mellem Midttrafik og bestillerne i forbindelse med omvejskørsel, vejarbejde mm. (B)	24. Håndtering af driftsforstyrrelser	25. Kvaliteten af håndtering af kundehenvendelser og rejsegaranti	26. Kvaliteten af statistikker fra Midttrafik om kundehenvendelser	27. Den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik angående skolekort (B)	28. Samarbejdet mellem Midttrafik og bestillere ved arrangementskørsel (B)
Bus	Meget tilfreds	35%	10%	10%	5%	0%	5%
	Tilfreds	55%	60%	35%	20%	30%	30%
	Utilfreds	5%	10%	15%	5%	5%	5%
	Meget utilfreds	0%	0%	0%	10%	0%	0%
	Ved ikke	5%	20%	40%	60%	65%	60%
	Antal	20	20	20	20	20	20
Handicap	Meget tilfreds		11%	17%	11%		
	Tilfreds		50%	33%	44%		
	Utilfreds		0%	0%	6%		
	Meget utilfreds		0%	0%	0%		
	Ved ikke		39%	50%	39%		
	Antal		18	18	18		

På det åbne spørgsmål om fremtidige indsatsområder blev afgivet nedenstående forslag vedrørende drift og kundeservice.

Buskørsel:

- Forbedring (tilstedeværelse) af dokumentation og statistikker vedr. kundehenvendelse direkte på bestiller.
- Bedre passagerinformation vedr. forsinkelser og ankomster.

Handicapkørsel:

- Hurtigere besked til borgere om eventuelle forsinkelser eller syge vognmænd.
- Udvikling af statistikker vedr. kundehenvendelser.
- Muligheden for at bestille en trappetjener service så man kan få hjælp til f.eks at komme op på 2. sal.
- Mere fleksibilitet til at være behjælpelig med at hente folk inde i deres bolig.

Tabel 6 Handicapkørsel – fordeling

		Handicapkørsel				
		29. Samarbejdet om visiteringer af nye kunder (H)	30. Svartiden for Midttrafiks skriftlige tilbagemeldinger (H)	31. Information om handicapkørsel (H)	32. Dokumentation og information om udført kørsel (H)	33. Dokumentation og information om kvalitetsbrist. (H')
Handicapkørsel	Meget tilfreds	72%	44%	39%	11%	11%
	Tilfreds	28%	33%	50%	22%	44%
	Utilfreds	0%	6%	11%	17%	0%
	Meget utilfreds	0%	0%	0%	0%	0%
	Ved ikke	0%	17%	0%	50%	44%
	Antal	18	18	18	18	18

På det åbne spørgsmål om fremtidige indsatsområder blev afgivet nedenstående forslag specifikt vedrørende handicapkørsel:

- Ønske om mere dokumentation og specifikke informationer om hvilke kunder der har kørt så man i forhold til visitering kan følge op hvis kunden har brug for mere kørsel.
- Retningslinjer vedr. nye tilkøb.
- Kortere svartid for skriftlige tilbagemeldinger.
- Færre kørselsordninger, mere gennemskuelighed i forhold til indholdet af kørselsordninger.
- Mangel på dokumentation vedr. hvilke kunder der køres med.
- Begrænsning på 100 km ved taxakørsel; ønske om forhøjelse.
- Praktiseres der besparelser vedr. bus-taxa, så man samler flere op i en taxa og på den måde økonomiserer?
- Tættere samarbejde og opfølgning specielt i forbindelse med kommende procedureændring.
- Forbedringer i forbindelse med IT-brug.
- Ønske om at de sender velkomstbreve til kunderne hurtigere end de gør nu.
- Information om eventuelle problemer i det tekniske, så man ved om det tekniske virker
- Opdatering af "Vejledning til kommunerne om visitation til handicapkørsel 2003"
- Bedre informationsmaterialer vedr. handicapkørsel.

Tabel 7 Generelt – fordeling

		Generelt								
		34. Kendskabet til rette kontaktpersoner	35. At kunne få kontakt pr. mail eller telefon til kontaktperson/er	36. Samarbejdet med kontaktpersonen/er	37. Midttrafiks overholdelse af tidsfrister	38. Midttrafiks evne til at fremskaffe dokumentation på bestillerens opfordring	39. Midttrafiks inddragelse af vognmænd (H)	40. Midttrafiks inddragelse af kunder (H)	41. Midttrafiks rådgivning vedr. udvikling af den kollektive trafik	42. Samlet set med det daglige samarbejde med Midttrafik
Buskørsel	Meget tilfreds	35%	45%	45%	5%	5%			15%	15%
	Tilfreds	50%	40%	50%	95%	45%			45%	75%
	Utilfreds	10%	15%	5%	0%	35%			20%	5%
	Meget utilfreds	0%	0%	0%	0%	0%			10%	0%
	Ved ikke	5%	0%	0%	0%	15%			10%	5%
	Antal	20	20	20	20	20			20	20
Handicap-kørsel	Meget tilfreds	61%	61%	67%	56%	39%	11%	11%	11%	50%
	Tilfreds	39%	39%	33%	39%	11%	28%	33%	39%	50%
	Utilfreds	0%	0%	0%	0%	6%	0%	0%	0%	0%
	Meget utilfreds	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Ved ikke	0%	0%	0%	6%	44%	61%	56%	50%	0%
	Antal	18	18	18	18	18	18	18	18	18

På det åbne spørgsmål om fremtidige indsatsområder blev afgivet nedenstående forslag vedrørende generelle spørgsmål.

Buskørsel:

- Der bliver meget ekstra arbejde når man skal igennem Midttrafiks godkendelser mm.

Tabel 8 Sp.1-5 Økonomi - Enkeltbesvarelser

		Økonomi				
		1. Kvaliteten af det materiale Midttrafik sender ud vedr. økonomi	2. Timing af det fremsendte materiale vedr. økonomi	3. Den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik vedr. økonomi	4. Informationen på extranet om økonomi	5. Rådgivning om takster (B)
Kommune						
BUS	Favrskov	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds
	Hedensted	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Ved ikke	Ved ikke
	Herning	Utilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds
	Holstebro	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke
	Horsens	Tilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke
	Ikast-Brande	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds
	Lemvig	Utilfreds	Utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke
	Norddjurs	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds
	Odder	Utilfreds	Tilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Ved ikke
	Randers	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds
	Region Midt	Utilfreds	Utilfreds	Utilfreds	Ved ikke	Tilfreds
	Ringkøbing-Skjern	Meget utilfreds	Meget utilfreds	Utilfreds	Ved ikke	Ved ikke
	Samsø	Utilfreds	Utilfreds	Utilfreds	Utilfreds	Tilfreds
	Silkeborg	Tilfreds	Meget utilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke
	Skanderborg	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Utilfreds
	Skive	Utilfreds	Utilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds
	Struer	Utilfreds	Utilfreds	Utilfreds	Ved ikke	Tilfreds
	Syddjurs	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke
	Viborg	Tilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Meget tilfreds
Århus	Meget utilfreds	Utilfreds	Utilfreds	Utilfreds	Tilfreds	
Handicap	Favrskov	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke	
	Herning	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	
	Holstebro	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	
	Horsens	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	
	Lemvig	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	
	Norddjurs	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	
	Odder	Utilfreds	Tilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	
	Ringkøbing-Skjern	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	
	Samsø	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	
	Silkeborg	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	
	Skanderborg	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	
	Skive	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	
	Struer	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	
	Syddjurs	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	
	Viborg					
	Århus	Utilfreds	Utilfreds	Utilfreds	Ved ikke	
	Hedensted	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds	Tilfreds	
	Ikast-Brande	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	
	Randers	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	

Tabel 9 Sp.6-11 Køreplanlægning -Enkeltbesvarelser

		Køreplanlægning					
		6. Midttrafiks køreplans-proces f.eks. tidsfrister og behandlingstid (B)	7. Midttrafiks inddragelse af bestillerens ønsker i køreplanlægningen (B)	8. Den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik vedr. køreplanlægningen (B)	9. Arbejdsfordelingen mellem Midttrafik og bestillerne ved køreplanlægning (B)	10. Dokumentation og information om økonomisk og miljørigtigt valg af køretøjer på udvalgte ruter. (B)	11. Vejledning og dokumentation for fremkommelighed (B)
Kommune							
BUS	Favrskov	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
	Hedensted	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke
	Herning	Tilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Ved ikke	Ved ikke
	Holstebro	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke
	Horsens	Tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke
	Ikast-Brande	Utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke	Utilfreds
	Lemvig	Tilfreds	Utilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Utilfreds	Ved ikke
	Norddjurs	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
	Odder	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
	Randers	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
	Region Midt	Tilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Utilfreds
	Ringkøbing-Skjern	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds
	Samsø	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke
	Silkeborg	Tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke
	Skanderborg	Tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Utilfreds
	Skive	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds
	Struer	Tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke
	Syddjurs	Utilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Utilfreds	Ved ikke	Tilfreds
Viborg	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	
Århus	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	

Tabel 10 Sp.12-16 Udbud og Kontrakter med busselskaberne - Enkeltbesvarelser

		Udbud				Kontrakter med busselskaberne
		12. Midttrafiks rådgivning og faglighed, frem til beslutningen om udbud eller kontraktforlængelse (B)	13. Midttrafiks rådgivning og faglighed i selve udbudsprocessen, frem til og med valg af tilbud (B)	14. Information om konsekvenserne af udbuddets resultat, herunder de økonomiske konsekvenser (B)	15. Den afsatte tid til behandling af udbud i kommunerne (B)	16. Kvaliteten af Midttrafiks kontraktopfølgning (B)
Kommune						
BUS	Favrskov	Utilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
	Hedensted	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke
	Herning	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Utilfreds
	Holstebro	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke
	Horsens	Meget tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds
	Ikast-Brande	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds
	Lemvig	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
	Norddjurs	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds
	Odder	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds
	Randers	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds
	Region Midt	Tilfreds	Utilfreds	Utilfreds	Utilfreds	Utilfreds
	Ringkøbing-Skjern	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke
	Samsø	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke
	Silkeborg	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke
	Skanderborg	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke
	Skive	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke
	Struer	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke
	Syddjurs	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
Viborg	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds	
Århus	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	

Tabel 11 Sp.17-22 Markedsføring - Enkeltbesvarelser

		Markedsføring					
		17. Kvaliteten af Midttrafiks hjemmeside (B)	18. Kvaliteten af Midttrafiks kampagner f.eks. Verdensredder (B)	19. Kvaliteten af Midttrafiks produkt markedsføring. (B)	20. Informationerne i nyhedsbrevene som udsendes hver 3. mdr. (B)	21. Indholdet på extranettet, kun hvis de bruger extranet (B)	22. Midttrafiks hjælp til lokal markedsføring (B)
Kommune							
BUS	Favrskov	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds
	Hedensted	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke
	Herning	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds
	Holstebro	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke
	Horsens	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke
	Ikast-Brande	Tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke
	Lemvig	Tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Meget utilfreds	Tilfreds
	Norrdjurs	Meget tilfreds	Ved ikke	Tilfreds	Tilfreds	.	Ved ikke
	Odder	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	.	Tilfreds
	Randers	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	.	Utilfreds
	Region Midt	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
	Ringkøbing-Skjern	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds	Tilfreds	.	Ved ikke
	Samsø	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	.	Tilfreds
	Silkeborg	Tilfreds	Meget tilfreds	Utilfreds	Meget tilfreds	Utilfreds	Ved ikke
	Skanderborg	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds	.	Ved ikke
	Skive	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds	.	Tilfreds
	Struer	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	.	Ved ikke
	Syddjurs	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds	Ved ikke	.	Ved ikke
Viborg	Tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	.	Ved ikke	
Århus	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Utilfreds	

Tabel 12 Sp.23-28 Drift og Kundeservice -Enkeltbesvarelser

Kommune		Drift	Kundeservice				
		23. Samarbejdet mellem Midttrafik og bestillerne i forbindelse med omvejskørsel, vejarbejde mm. (B)	24. Håndtering af driftsforstyrrelser	25. Kvaliteten af håndtering af kundehenvendelser og rejsegaranti	26. Kvaliteten af statistikker fra Midttrafik om kundehenvendelser	27. Den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik angående skolekort (B)	28. Samarbejdet mellem Midttrafik og bestillere ved arrangementskørsel (B)
BUS	Favrskov	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
	Hedensted	Meget tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke
	Herning	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Tilfreds
	Holstebro	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds
	Horsens	Meget tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke
	Ikast-Brande	Meget tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke
	Lemvig	Utilfreds	Ved ikke	Meget tilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Ved ikke
	Norrdjurs	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke
	Odder	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke
	Randers	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds	Tilfreds
	Region Midt	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Tilfreds
	Ringkøbing-Skjern	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Utilfreds	Ved ikke
	Samsø	Tilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds	Ved ikke
	Silkeborg	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Meget tilfreds
	Skanderborg	Ved ikke	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke
	Skive	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke
	Struer	Tilfreds	Utilfreds	Utilfreds	Ved ikke	Tilfreds	Ved ikke
	Syddjurs	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke
Viborg	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	
Århus	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Utilfreds	
Handicap	Favrskov		Ved ikke	Ved ikke	Meget tilfreds		
	Hedensted		Tilfreds	Ved ikke	Utilfreds		
	Herning		Meget tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke		
	Holstebro		Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds		
	Horsens		Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds		
	Ikast-Brande		Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke		
	Lemvig		Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds		
	Norrdjurs		Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke		
	Odder		Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke		
	Randers		Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke		
	Ringkøbing-Skjern		Ved ikke	Tilfreds	Tilfreds		
	Samsø		Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds		
	Silkeborg		Ved ikke	Tilfreds	Tilfreds		
	Skanderborg		Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds		
	Skive		Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds		
	Struer		Ved ikke	Meget tilfreds	Ved ikke		
	Syddjurs		Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke		
	Viborg						
Århus		Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds			

Tabel 13 Sp.29-33 Handicapkørsel -Enkeltbesvarelser

		Handicapkørsel				
		29. Samarbejdet om visiteringer af nye kunder (H)	30. Svartiden for Midttrafiks skriftlige tilbagemeld- inger (H)	31. Information om handicapkørsel (H)	32. Dokumentation og information om udført kørsel (H)	33. Dokumentation og information om kvalitetsbrist (H)
Kommune						
Handicap	Favrskov	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke	Meget tilfreds
	Hedensted	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds
	Herning	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke
	Holstebro	Meget tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
	Horsens	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds
	Ikast-Brande	Meget tilfreds	Ved ikke	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke
	Lemvig	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Utilfreds	Tilfreds
	Norddjurs	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke
	Odder	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds
	Randers	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
	Ringkøbing-Skjern	Tilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke
	Samsø	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Ved ikke	Tilfreds
	Silkeborg	Meget tilfreds	Ved ikke	Tilfreds	Utilfreds	Ved ikke
	Skanderborg	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds
	Skive	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
	Struer	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke
	Syddjurs	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke	Ved ikke
	Viborg					
Århus	Meget tilfreds	Ved ikke	Utilfreds	Utilfreds	Ved ikke	

Tabel 14a Sp.34-42 Generelt –Bus - Enkeltbesvarelser

		Generelt								
		34. Kendskabet til rette kontaktpersoner	35. At kunne få kontakt pr. mail eller telefon til kontaktperson/er	36. Samarbejdet med kontaktpersonen/er	37. Midttrafiks overholdelse af tidsfrister	38. Midttrafiks evne til at fremskaffe dokumentation på bestillerens opfordring	39. Midttrafiks inddragelse af vognmænd (H)	40. Midttrafiks inddragelse af kunder (H)	41. Midttrafiks rådgivning vedr. udvikling af den kollektive trafik	42. Samlet set med det daglige samarbejde med Midttrafik
Kommune										
BUS	Favrskov	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds			Utilfreds	Tilfreds
	Hedensted	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds			Tilfreds	Tilfreds
	Herning	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds			Utilfreds	Tilfreds
	Holstebro	Tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds			Ved ikke	Meget tilfreds
	Horsens	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds			Tilfreds	Tilfreds
	Ikast-Brande	Tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Ved ikke			Tilfreds	Tilfreds
	Lemvig	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Utilfreds			Meget utilfreds	Tilfreds
	Norrdjurs	Tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds			Tilfreds	Tilfreds
	Odder	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke			Tilfreds	Tilfreds
	Randers	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds			Meget tilfreds	Tilfreds
	Region Midt	Meget tilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds			Meget utilfreds	Tilfreds
	Ringkøbing-Skjern	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds			Utilfreds	Tilfreds
	Samsø	Tilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Utilfreds			Tilfreds	Tilfreds
	Silkeborg	Utilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke			Tilfreds	Tilfreds
	Skanderborg	Tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds			Meget tilfreds	Meget tilfreds
	Skive	Ved ikke	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds			Tilfreds	Tilfreds
	Struer	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds			Ved ikke	Ved ikke
	Syddjurs	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds			Utilfreds	Tilfreds
Viborg	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds			Tilfreds	Meget tilfreds	
Århus	Meget tilfreds	Utilfreds	Utilfreds	Tilfreds	Utilfreds			Meget tilfreds	Utilfreds	

Tabel 14b Sp.34-42 Generelt – Handicap -Enkeltbesvarelser

		Generelt								
		34. Kendskabet til rette kontaktpersoner	35. At kunne få kontakt pr. mail eller telefon til kontaktperson/er	36. Samarbejdet med kontaktpersonen/er	37. Midttrafiks overholdelse af tidsfrister	38. Midttrafiks evne til at fremskaffe dokumentation på bestillerens opfordring	39. Midttrafiks inddragelse af vognmænd (H)	40. Midttrafiks inddragelse af kunder (H)	41. Midttrafiks rådgivning vedr. udvikling af den kollektive trafik	42. Samlet set med det daglige samarbejde med Midttrafik
Kommune										
Handicap	Favrskov	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds
	Hedensted	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds
	Herning	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds	Meget tilfreds
	Holstebro	Tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds
	Horsens	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds
	Ikast-Brande	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Meget tilfreds
	Lemvig	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke	Meget tilfreds	Meget tilfreds
	Norddjurs	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds
	Odder	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
	Randers	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds
	Ringkøbing-Skjern	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds
	Samsø	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds	Tilfreds
	Silkeborg	Meget tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds
	Skanderborg	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds
	Skive	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke	Tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke	Meget tilfreds
	Struer	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke	Tilfreds	Ved ikke	Meget tilfreds
Syddjurs	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds	Meget tilfreds	
Viborg										
Århus	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Meget tilfreds	Ved ikke	Utilfreds	Ved ikke	Ved ikke	Ved ikke	Tilfreds	

SKEMA – Bestillerundersøgelse for Midttrafik.

SPØRGSMÅL MED RØD SKRIFT STILLES KUN TIL BUSKØRSEL

SPØRGSMÅL MED BLÅ SKRIFT STILLES KUN TIL HANDICAPKØRSEL

Hvor tilfreds er du med....	☺☺ meget tilfreds	☺ tilfreds	☹ utilfreds	☹☹ meget utilfreds	Ved ikke
Økonomi					
1. Kvaliteten af det materiale Midttrafik sender ud vedr. økonomi f.eks. vedr. budget, regnskab og rapportering					
2. Timing af det fremsendte materiale vedr. økonomi					
3. Den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik vedr. økonomi					
4. Informationen på extranet om økonomi f.eks. vedr. budget og økonomirapport					
5. Rådgivning om takster					
Køreplanlægning					
6. Midttrafiks køreplansproces f.eks. tidsfrister og behandlingstid					
7. Midttrafiks inddragelse af bestillerens ønsker i køreplanlægningen					
8. Den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik vedr. køreplanlægningen					
9. Arbejdsfordelingen mellem Midttrafik og bestillerne ved køreplanlægning					
10. Dokumentation og information om- økonomisk og miljørigtigt valg af køretøjer på udvalgte ruter.					
11. Vejledning og dokumentation for fremkommelighed.					

Hvor tilfreds er du med....	☹☹ meget tilfreds	☺ tilfreds	☹ utilfreds	☹☹ meget utilfreds	Ved ikke
Udbud					
12. Midttrafiks rådgivning og faglighed, frem til beslutningen om udbud eller kontraktforlængelse					
13. Midttrafiks rådgivning og faglighed i selve udbudsprocessen, frem til og med valg af tilbud					
14. Information om konsekvenserne af udbuddets resultat, herunder de økonomiske konsekvenser					
15. Den afsatte tid til behandling af udbud i kommunerne					
Kontrakter med busselskaberne					
16. Kvaliteten af Midttrafiks kontraktopfølgning					
Markedsføring					
17. Kvaliteten af Midttrafiks hjemmeside					
18. Kvaliteten af Midttrafiks kampagner f.eks. Verdensredder					
19. Kvaliteten af Midttrafiks produkt markedsføring.					
20. Informationerne i nyhedsbrevene som udsendes hver 3. mdr.					
21. Indholdet på extranettet, kun hvis de bruger extranet					
22. Midttrafiks hjælp til lokal markedsføring					
Drift					
23. Samarbejdet mellem Midttrafik og bestillerne i forbindelse med omvejskørsel, vejarbejde mm.					
Kundeservice					
24. Håndtering af driftsforstyrrelser					
25. Kvaliteten af håndtering af kundehenvendelser og rejsegaranti					

Bilag 1.

Hvor tilfreds er du med....	☹☹ meget tilfreds	☺ tilfreds	☹ utilfreds	☹☹ meget utilfreds	Ved ikke
26. Kvaliteten af statistikker fra Midttrafik om kundehenvendelser					
27. Den faglige sparring og rådgivning fra Midttrafik angående skolekort					
28. Samarbejdet mellem Midttrafik og bestillere ved arrangementskørsel					
Handicapkørsel					
29. Samarbejdet om visiteringer af nye kunder					
30. Svartiden for Midttrafiks skriftlige tilbagemeldinger					
31. Information om handicapkørsel					
32. Dokumentation og information om udført kørsel					
33. Dokumentation og information om kvalitetsbrist.					
Generelt					
34. Kendskabet til rette kontaktpersoner.					
35. At kunne få kontakt pr. mail eller telefon til kontaktperson/er					
36. Samarbejdet med kontaktpersonen/er					
37. Midttrafiks overholdelse af tidsfrister					
38. Midttrafiks evne til at fremskaffe dokumentation på bestillerens opfordring					
39. Midttrafiks inddragelse af vognmænd					
40. Midttrafiks inddragelse af kunder					
41. Midttrafiks rådgivning vedr. udvikling af den kollektive trafik					
42. Samlet set med det daglige samarbejde med Midttrafik					

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

- 1.
- 2.
- 3.

44. Til sidst vil jeg gerne spørge hvor mange stillinger din kommune/region bruger på kollektiv trafik

Bilag 1.

45. Til sidst vil jeg gerne spørge hvor mange hvor mange stillinger din kommune bruger på
handicapørsel

Tak for hjælpen!