



FAGLIGT FORUM

Møde d. 29. april 2025

29. APRIL 2025

FLEXTRAFIK NU OG FREMOVER, GRUPPEARBEJDE

Bord 1

Pia Andersen
Gitte Rasmussen
Nana Andersen
Karen Dalsgaard
Christine Krushave

Bord 3

Christian Brædder
Lars Oksbjerg
Anette Vognbjerg
Regina Lauridsen
Sille Askholm

Bord 5

Annette Johansen
Morten Møgelhøj
Lene Ahle
Yvonne Hjort
Claus Meldgaard

Bord 2

Carsten Laursen
Troels Tofte
Nicklas Døssing Lassen
Peter Hermansen

Bord 4

Thomas Majlund
Klaus Dannemare
Allan Holst
Jens Dalby

Bord 6

Anette Thesbjerg
Ellen Due
Mette Eg
Jan Ingebrigtsen
Henning Salling

DAGSORDEN

1. Midttrafik fremad (Lars Berg)

2. Tværfagligt nyt (Henrik Vestergaard)

3. Flextrafikken nu og fremover (Christina Nysten, Per Elbæk)

4. Fast data information (Tobias Andersen)

5. Regionens aftale med NaboGo (Peter Hermansen)

6. De hurtige orienteringer:

- Takstforsøg i Herning fra 1. oktober (Lene Ahle)
 - Puljer til frivilligbusser og behovsstyret transport (Per Elbæk)
 - Status på MOVE projektet, (Per Elbæk)
 - Informationsskærme i busser (Per Elbæk)
 - Signal prioritering – erfaringer fra Aarhus (Tobias Andersen)
- Nye muligheder når nyt busudstyr tages i brug

NYT FRA FLEXTRAFIK

- Nyt udbud 1. marts 2025 (FG9/FV9):
 - Billigere budpriser end sidste udbud
 - FG9 er 11 % billigere end FG8
 - FV9 er 3 % billigere end FV8
 - 146 garantivogne mod tidligere 187
 - Mindsket fordi der ikke var kapacitetsudfordringer i sidste udbud
 - 22 af garantivognene er nulemissionsbiler (el)
 - I FV9 opnår nulemissionsbiler en rabat på 15% i planlægningsprisen
 - 23. april 2025 kørte der 161 variable nulemissionsbiler

NYT FRA FLEXTRAFIK

- Ændring af informationer, der er tilgængelig i bilagene for flextur, flexbus og plustur i afregningsportalen
 - Persondata, der findes i bilagene, er:
 - Navn
 - CPR-nummer
 - Benyttet kørselsordning
 - Til- og fraadresser (vejnavn, husnummer og postnummer)
 - Dato og tidspunkt for rejsen

NYT FRA FLEXTRAFIK

- Ændring af informationer, der er tilgængelig i bilagene for flextur, flexbus og plustur i afregningsportalen
 - Persondata, der findes i bilagene, er:
 - Navn
 - CPR-nummer
 - Benyttet kørselsordning
 - Til- og fraadresser (vejnavn, husnummer og postnummer)
 - Dato og tidspunkt for rejsen
 - Kan vi levere data på anden måde til jer, som overholder GDPR?

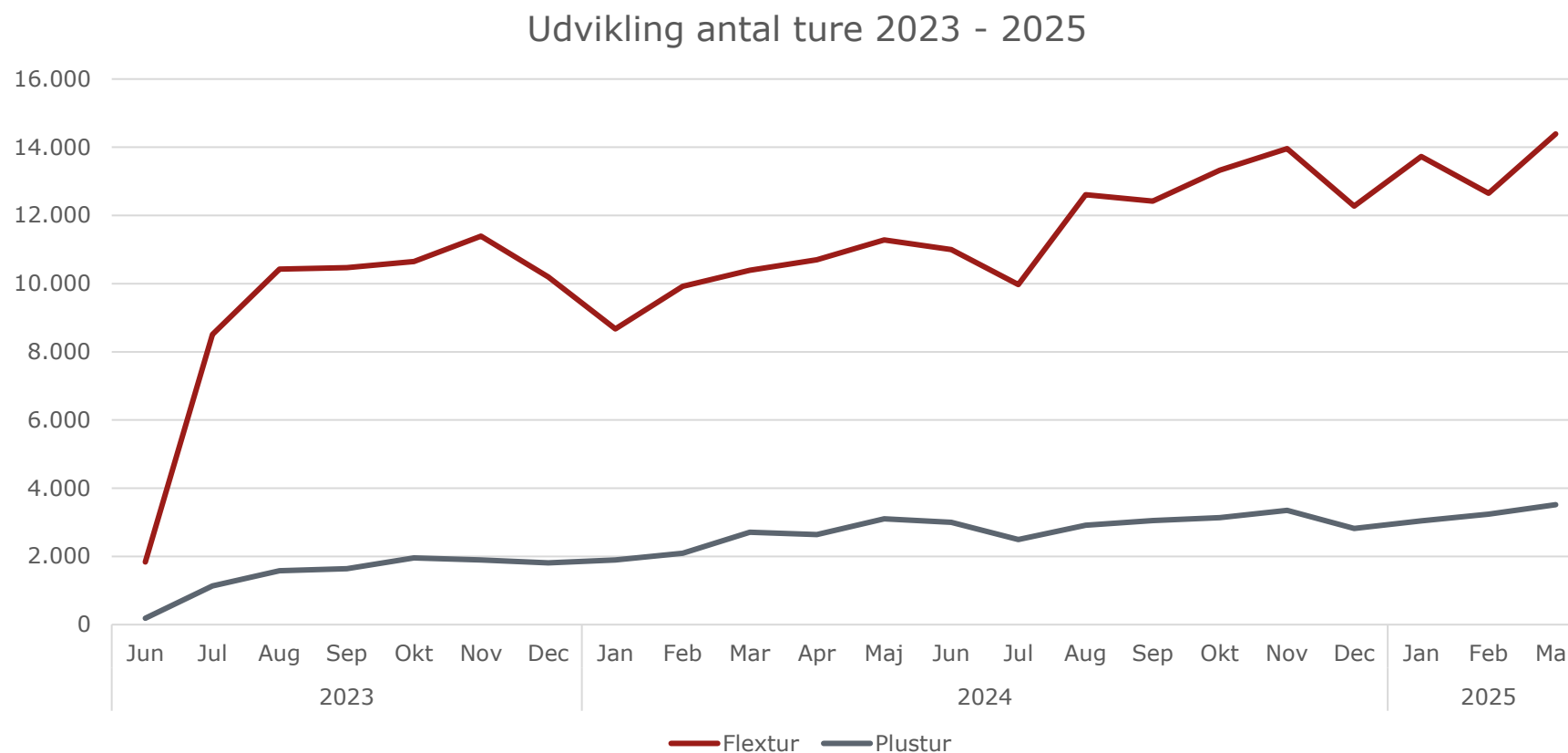
FLEXTRAFIK NU OG FREMOVER

HARMONISERINGENS NÆSTE SKRIDT

- Kan vi gøre det endnu enklere?

FLEXTRAFIK NU OG FREMOVER

- Udvikling i antal ture siden harmoniseringen

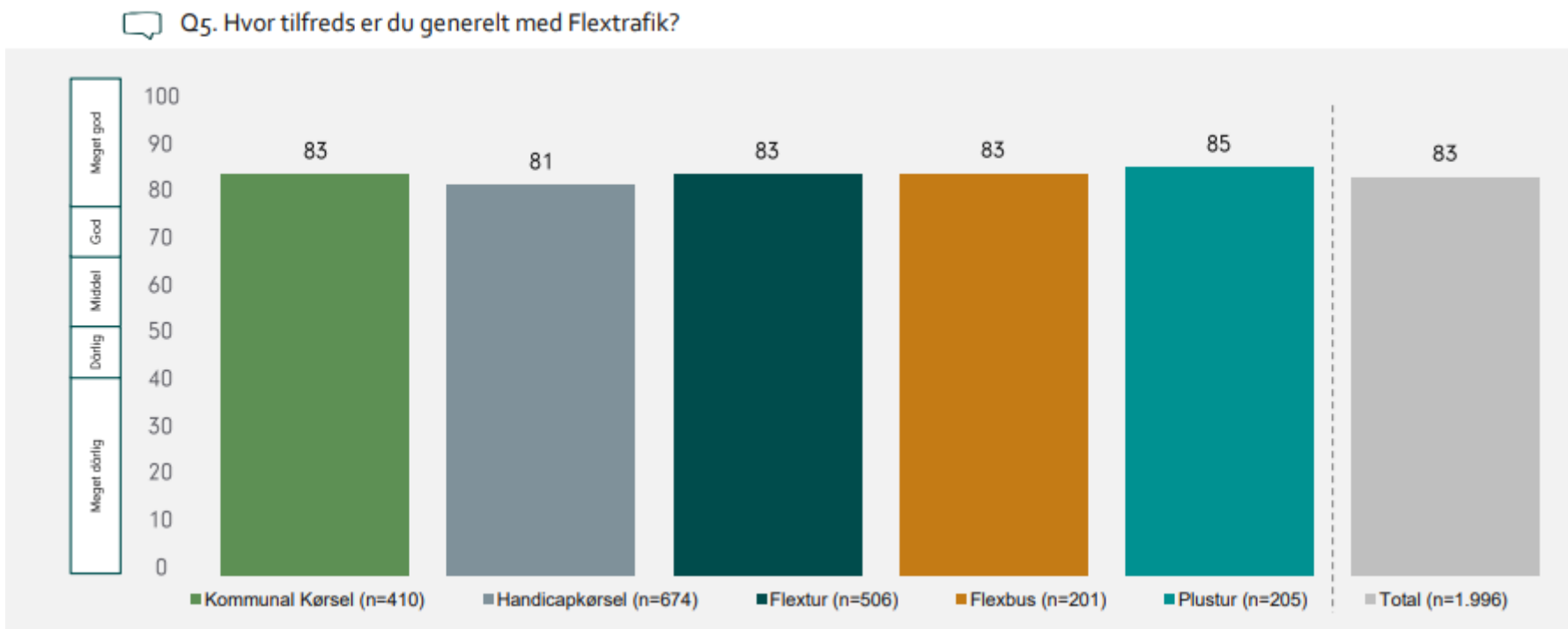


Turantallet er steget med 41 % i Q1 2025 sammenholdt med Q1 2024

Turantallet er steget med 46 % i Q1 2025 sammenholdt med Q1 2024

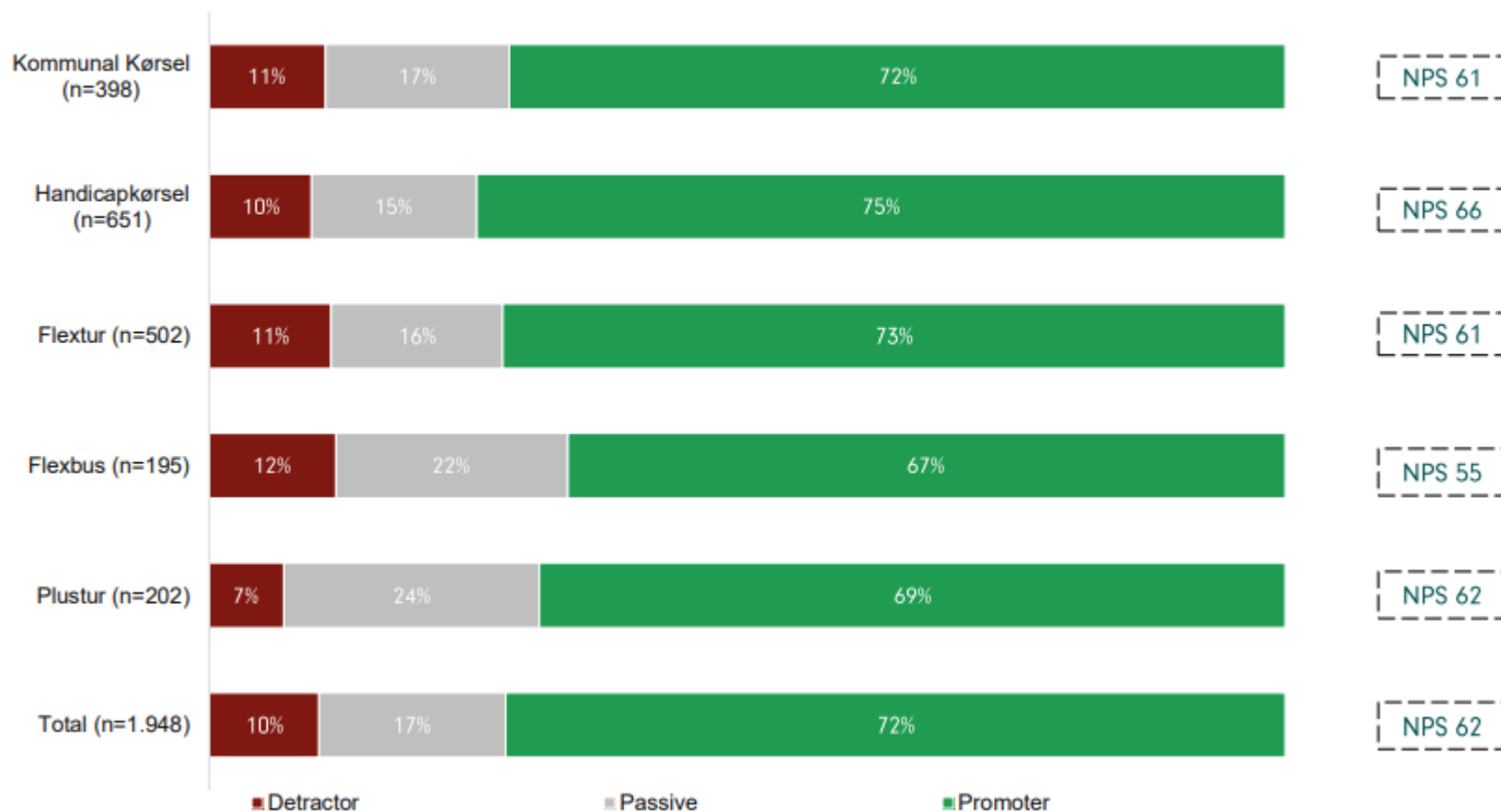
HØJ TILFREDSHED MED PRODUKTET

- Høj tilfredshed med Flextrafik i den løbende kundeundersøgelse



HØJ TILFREDSHED MED PRODUKTET

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



Promoters

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



Passives

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

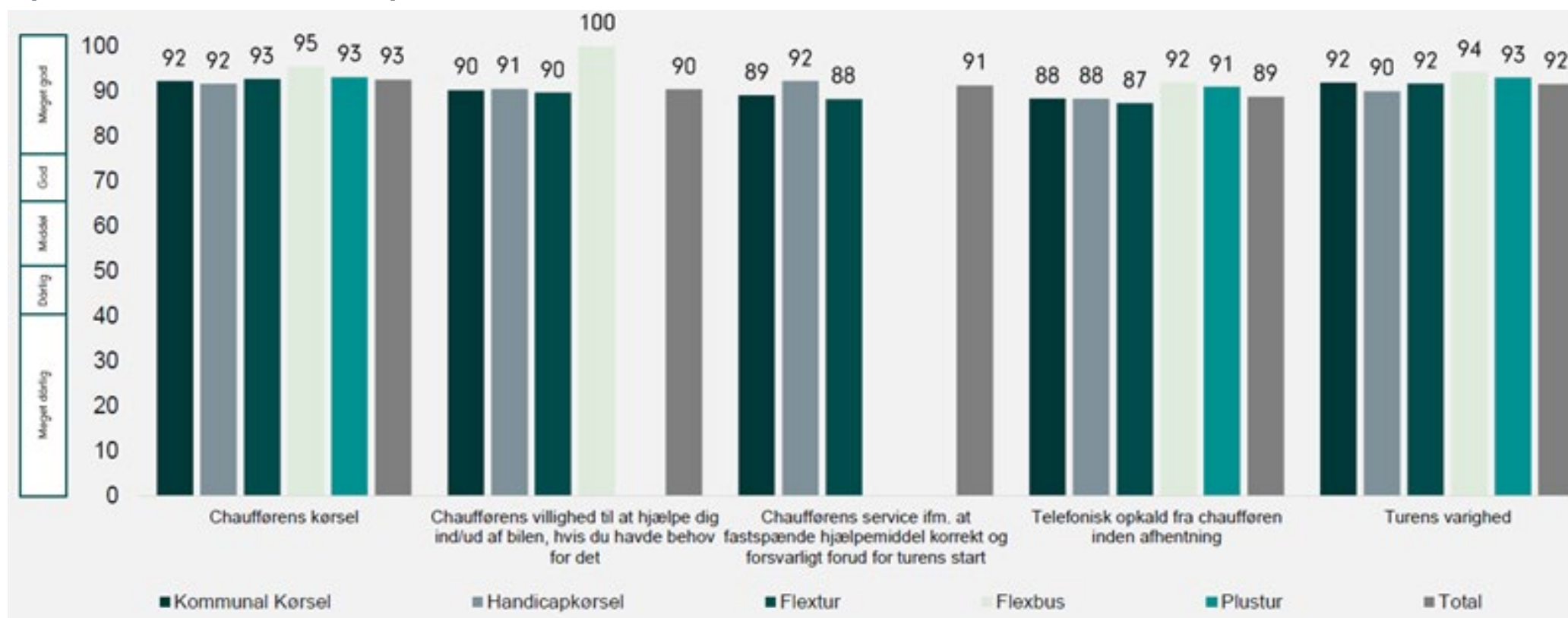


Detractors

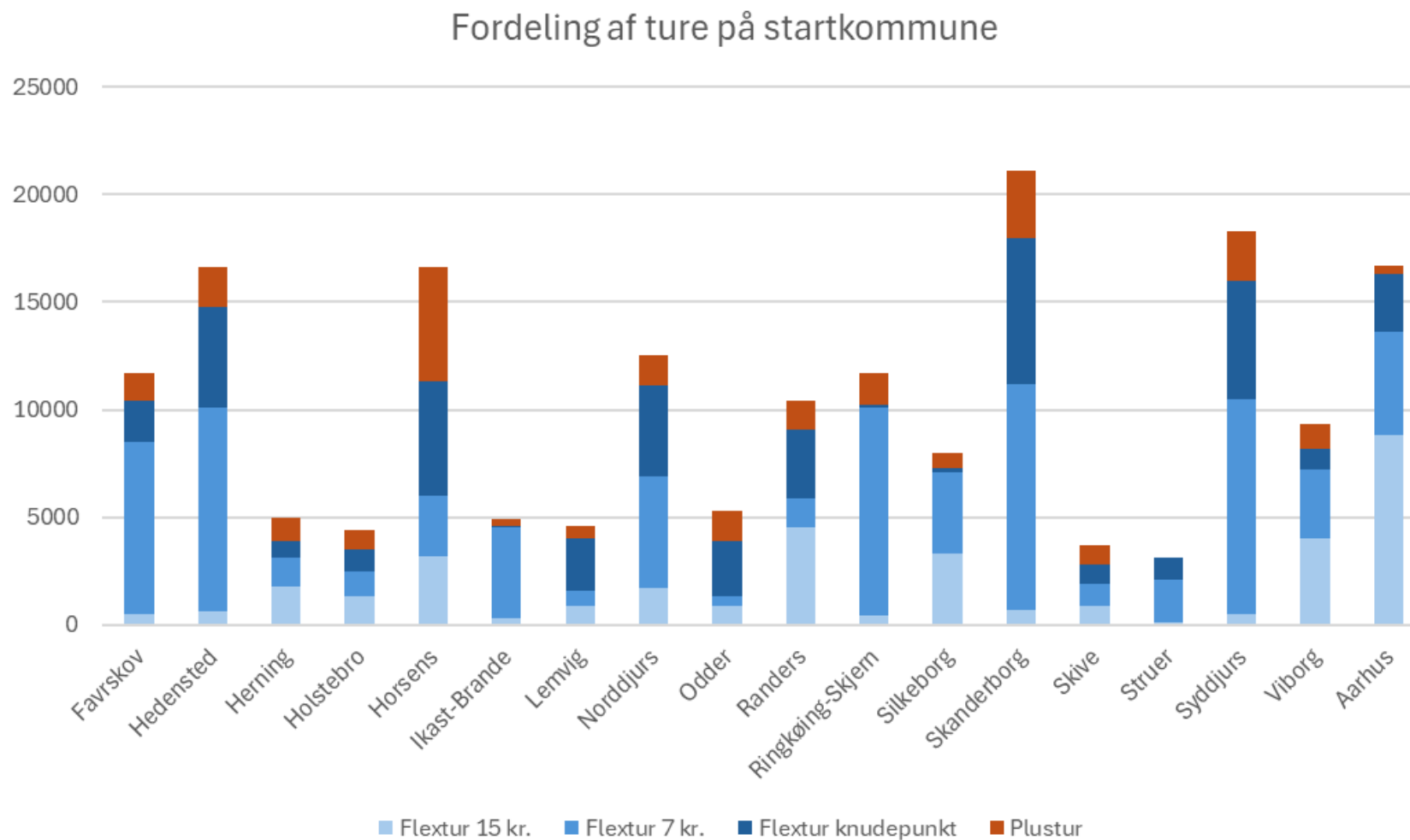
Detractors (0-6) er utilfredse kunder, der kan skade dit brand og hindre vækst gennem negativ mund-til-mund omtale.

OG IKKE MINDST MED CHAUFFØRERNE

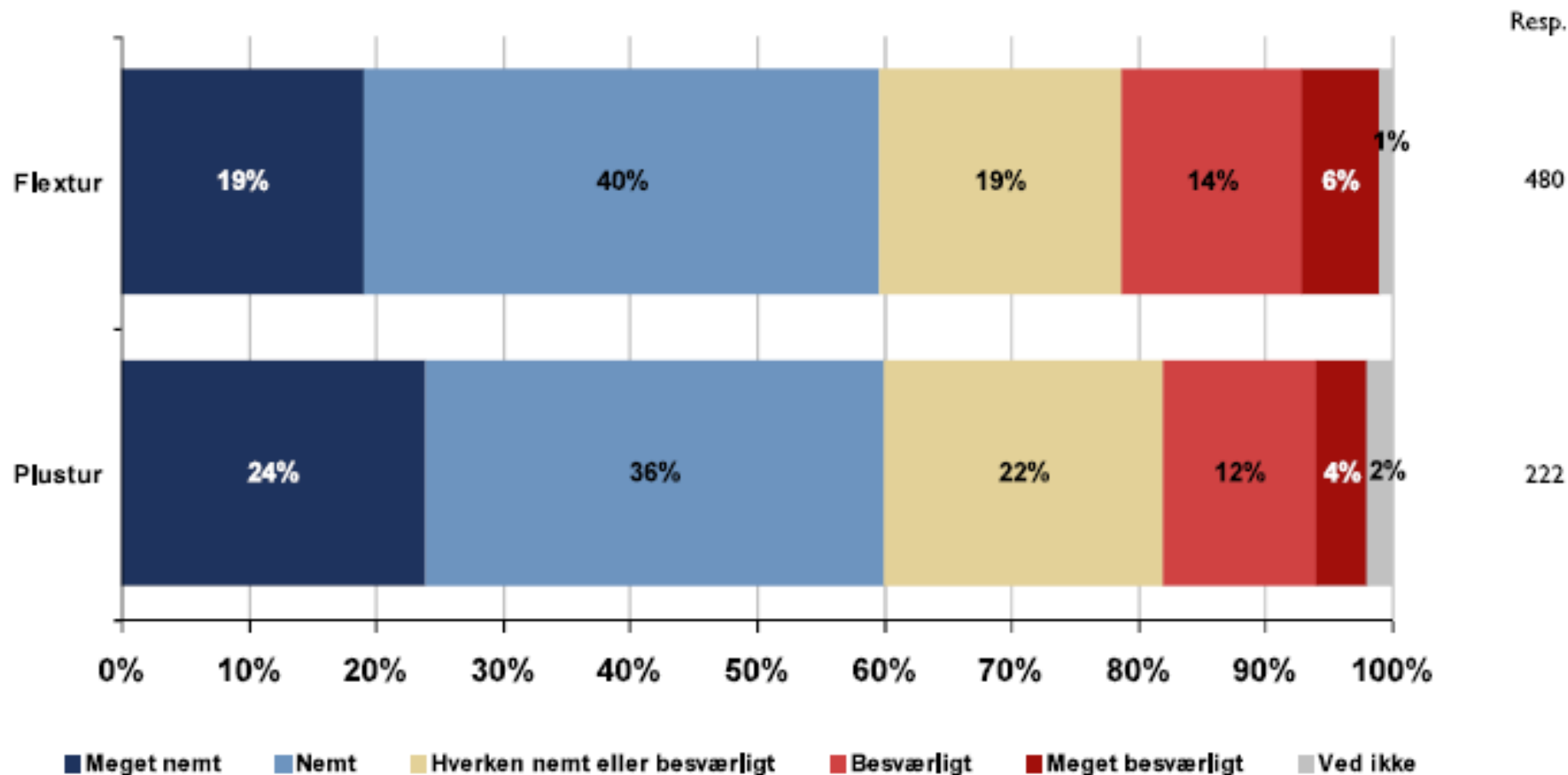
‘Hvor tilfreds er du alt i alt med følgende ting i forhold til din tur med flextrafik?’
(indekstal fra 0-100)



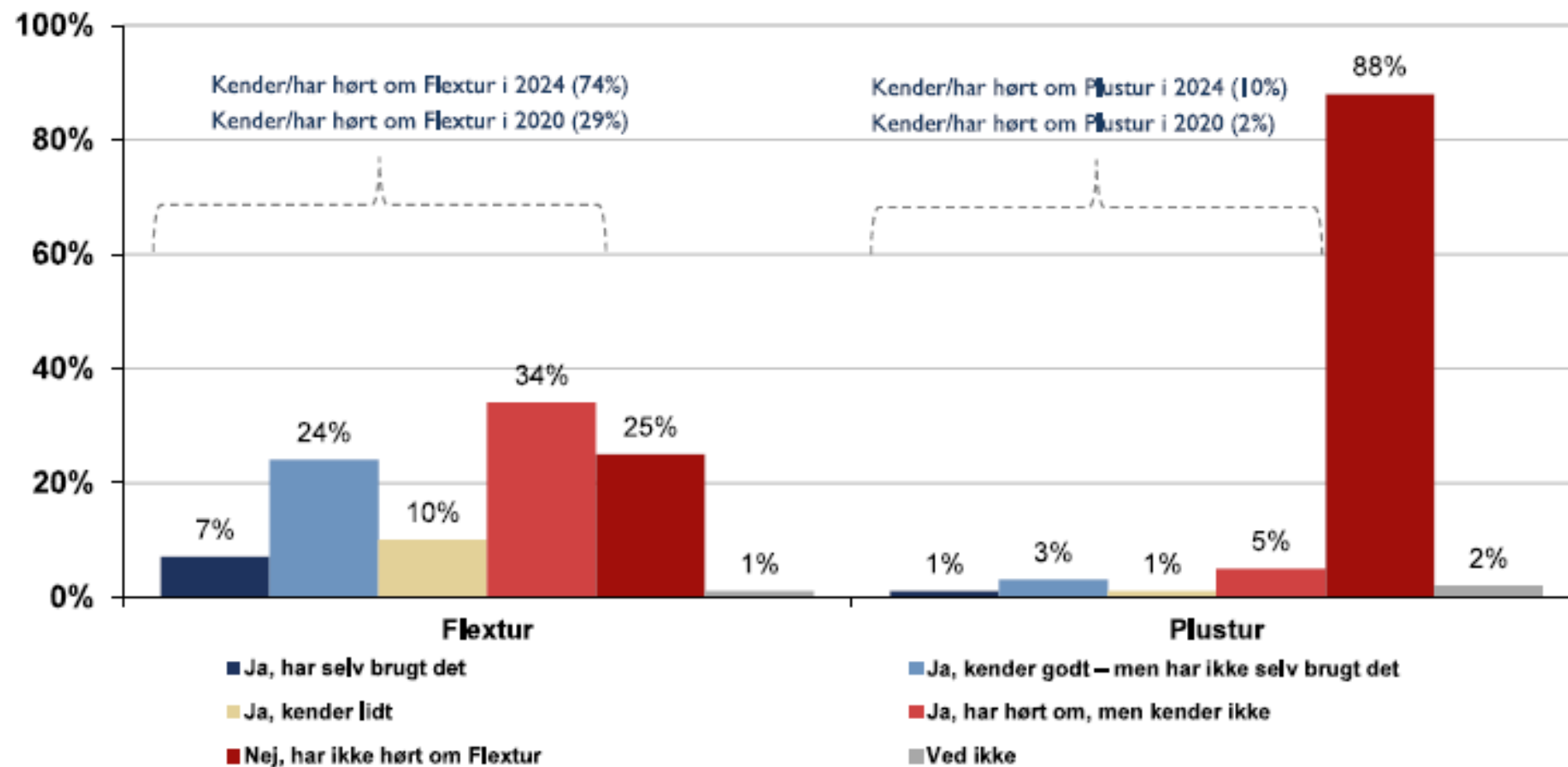
STOR VARIATION FRA KOMMUNE TIL KOMMUNE (2024)



HVAD SIGER KUNDERNE – HVOR LET ELLER BESVÆRLIGT AT BESTILLE EN TUR?



HVAD SIGER KUNDERNE – KENDSKAB TIL PRODUKTERNE



Befolkning: 1003 respondenter

RETNING PÅ FREMTIDEN - IDEER

- Fortsat arbejde med **information, markedsføring** og løbende **optimering**.
- Fokus i optimeringsarbejdet vil bl.a. være at:
- Styrke **bestillingsfunktionen** med fokus på at hjælpe kunderne på vej i den **digitale retning**
 - Fjerne krav til brugeroprettelse
 - Lette søgning og bestilling af knudepunktsture på rejseplanen
 - Måske en selvbetjeningsrabat
 - Betaling med rejsekort (afventer app-løsning)
- **Udbrede kendskabet** herunder det forhold at flextur og plustur er for alle
- Fortsat arbejde på at **forenkling information**.
- Afdække yderligere muligheder for og konsekvenser af **forenkling af produktporteføljen**
 - Kan vi "nøjes" med én type knudepunkt?

LET, ENKEL OG SYNLIG BEHOVSSTYRET TRANSPORT I SYDDJURS

- Puljeprojekt med støtte fra staten, Syddjurs, Region Midt og Midttrafik
- Projektets formål dækker :
 1. Produktudvikling og afprøvning
 - Flere afgang på flexbus
 - Kortere bestillingsfrist på flexbus
 - Evt. nye bestillingsmuligheder (faste ture mv.)
 - Styrket sammenhæng med hovednettet
 2. Kommunikation og kundeambassadører
 - Målrettet kundeinformation
 - Uddannelse af kundeambassadører
 - Informationsmateriale og 1:1 dialog

FLEXTRAFIK NU OG FREMOVER, GRUPPEARBEJDE

- 6 grupper, slides sendes med ud i grupperne. **Tid**
- Grupper får post-it de skal skrive deres bemærkninger på. Et input pr. post-it. Én farve til hvert af de 3 emner.
- Post-its sættes op emne vist
- Hver gruppe får et HOVEDTEMA (og drøfter også de øvrige temaer) En repræsentant fra gruppen får så glæden af at præsentere det de har fundet vedrørende deres hovedtema, og de øvrige grupper kommentere og supplerer oplægget
- Ta ´ kaffen undervejs

FLEXTRAFIK NU OG FREMOVER, GRUPPEARBEJDE

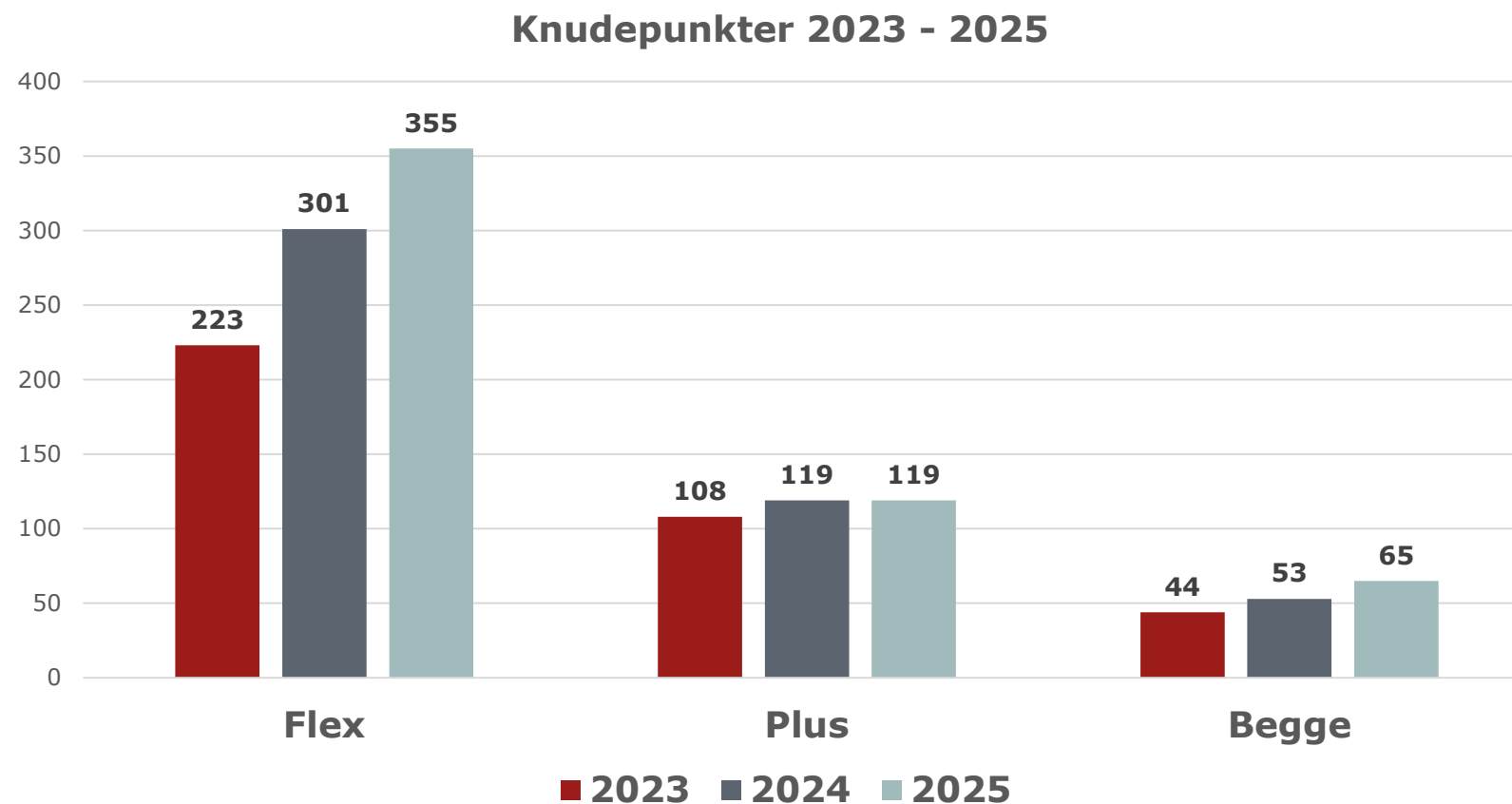
Intro: Knudepunkter

Hvad er godt og hvad kan blive bedre omkring

- Knudepunkter i byzoner
- Opdelingen i flex – og plusturs knudepunkter
 - Kan man nøjes med én type knudepunkter?
 - Hvilke udfordringer vil det give?
- Placering og anvendelse af knudepunkter (fri leg i dag 😊)
- Andre input til knudepunkter

FLEXTRAFIK NU OG FREMOVER, GRUPPEARBEJDE

- **Intro: Knudepunkter**



FLEXTRAFIK NU OG FREMOVER, GRUPPEARBEJDE

Intro: Priser/billetter

Hvad er godt og hvad kan blive bedre omkring:

- Tre priser for flextur; knudepunkter, grundpris, byzone
- Plustur kan betales med gyldige billetter
- Er der behov for rabatter (fx rabat ved online bestilling)
- Andet

FLEXTRAFIK NU OG FREMOVER, GRUPPEARBEJDE

- **Intro: Priser/billetter**

Ordning	Adresse	Knudepunkt	Pris
Adresse til adresse	Begge adresser udenfor byzone	-	8 kr. pr. km. min 39 kr. pr. tur
Adresse til adresse	En eller begge adresser indenfor byzone	-	15. kr. pr. km. min. 114 kr. pr. tur
Adresse til Knudepunkt	Adresse udenfor byzone	Både udenfor og indenfor byzone	3 kr.pr. km. min. 25 kr. pr. tur, de første 20 km, herefter er prisen 8 kr. pr. km
Adresse til Knudepunkt	Adresse indenfor byzone	Både udenfor og indenfor byzone	17 kr. pr. km. min. 114 kr. pr. tur
Knudepunkt til adresse	Adresse indenfor byzone	Knudepunkt udenfor byzone	17 kr. pr. km. min. 114 kr. pr. tur
Knudepunkt til adresse	Adresse udenfor byzone	Knudepunkt udenfor og indenfor byzone	3 kr.pr. km. min. 25 kr. pr. tur, de første 20 km, herefter er prisen 8 kr. pr. km
Knudepunkt til knudepunkt	-	Begge knudepunkter indenfor byzone	17 kr. pr. km. min. 114 kr. pr. tur
Knudepunkt til knudepunkt	-	Begge knudepunkter udenfor byzone	3 kr.pr. km. min. 25 kr. pr. tur, de første 20 km, herefter er prisen 8 kr. pr. km

FLEXTRAFIK NU OG FREMOVER, GRUPPEARBEJDE

Intro: Bestilling

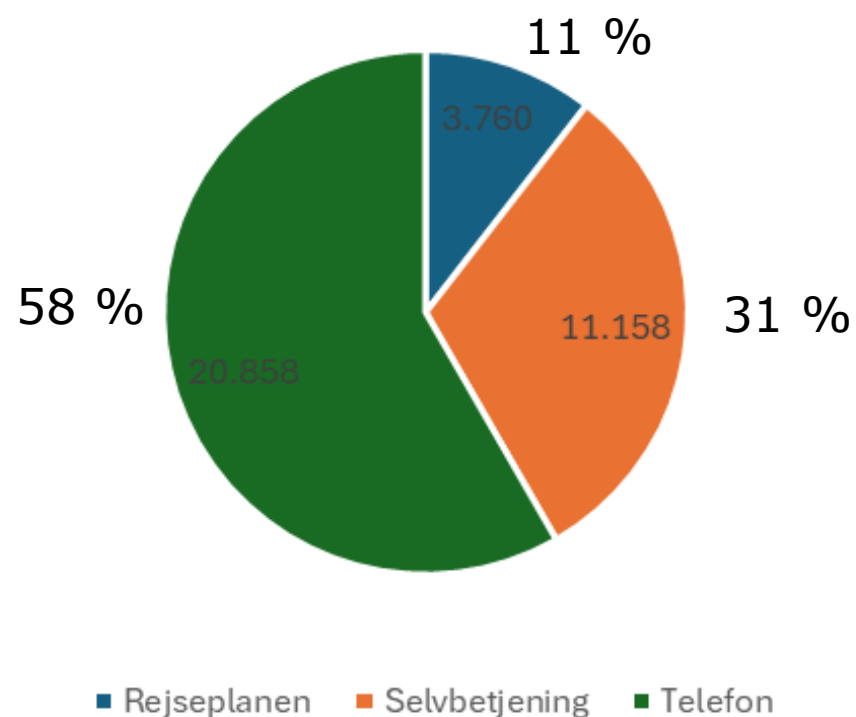
Hvad er godt og hvad kan blive bedre omkring:

- De tre bestillingsplatforme (Rejseplanen, Web app, telefon)
- Flowet i bestillingen i de tre platforme
- Andet

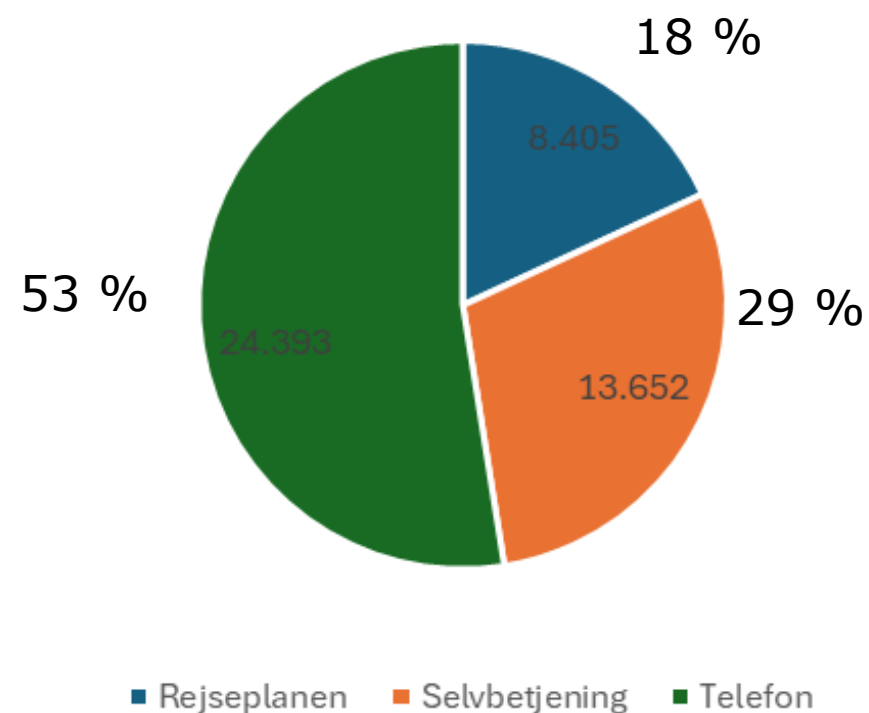
FLEXTRAFIK NU OG FREMOVER, GRUPPEARBEJDE

- Intro: Bestilling

Bestillingsplatform flextur 1. kvartal 2024



Bestillingsplatform flextur 1. kvartal 2025



FLEXTRAFIK NU OG FREMOVER, GRUPPEARBEJDE

Tema gruppe 1: Knudepunkter

Pia Andersen

Gitte Rasmussen

Nana Andersen

Karen Dalsgaard

Christine Krushave

Tema gruppe 3: Bestilling

Christian Brædder

Lars Oksbjerg

Anette Vognbjerg

Regina Lauridsen

Sille Askholm

Tema gruppe 5: Priser/billetter

Annette Johansen

Morten Møgelhøj

Lene Ahle

Yvonne Hjort

Claus Meldgaard

Tema gruppe 2: Knudepunkter

Carsten Laursen

Troels Tofte

Nicklas Døssing Lassen

Peter Hermansen

Tema gruppe 4: Bestilling

Thomas Majlund

Klaus Dannemare

Allan Holst

Jens Dalby

Tema gruppe 6: Priser/billetter

Anette Thesbjerg

Ellen Due

Mette Eg

Jan Ingebrigtsen

Henning Salling