

A man and a woman are standing outdoors in a residential area, looking at a laptop. The man is on the left, wearing a dark jacket over a white shirt and tie. The woman is on the right, wearing a light-colored top. They are both looking at the laptop screen. The background shows houses and a street. The image has a teal overlay.

# Flextrafik – kundetilfredshed 2025

Wilke, Februar 2025

# Indhold

- 01** Formål med undersøgelsen  
Side 03
- 02** Overordnede tendenser  
Side 05
- 03** Resultater for de 5 kørselsordninger 2025  
Side 09
- 04** Tilfredshedsmodel  
Side 15
- 05** NPS-score  
Side 17
- 06** Resultater for hver kørselsordning  
Side 35
- 07** Baggrund  
Side 109



# Formål

**Formålet med undersøgelsen er at undersøge tilfredsheden med Flextrafik blandt Flextrafiks kunder.**

**De mere specifikke formål med undersøgelsen er:**

- At afdække den overordnede tilfredshed blandt dem, der har kørt med Flextrafik i 2025
- At afdække tilfredsheden med de forskellige serviceparametre og kontaktpunkter til kunderne
- At få indsigt i betydningen af de enkelte parametre i forhold til den samlede tilfredshed

**Undersøgelsen afdækker tilfredsheden med følgende 5 kørselstyper:**

- Kommunal Kørsel
- Handicapkørsel
- Flextur
- Flexbus
- Plustur

**Metode:**

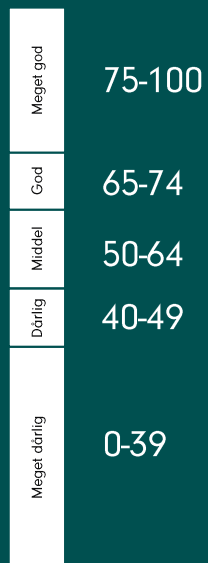
Undersøgelsen er gennemført som telefoniske interviews.

Brugerne er kontaktet umiddelbart efter en gennemført tur (i mellem 3-12 dage efter en gennemført tur).

Der er i alt gennemført 2000 interviews, der afspejler kørselsforbruget for de forskellige kørselsordninger, hvoraf 386 er gennemført for Kommunal Kørsel, 656 for Handicapkørsel, 536 for Flextur, 210 for Flexbus og 212 for Plustur.

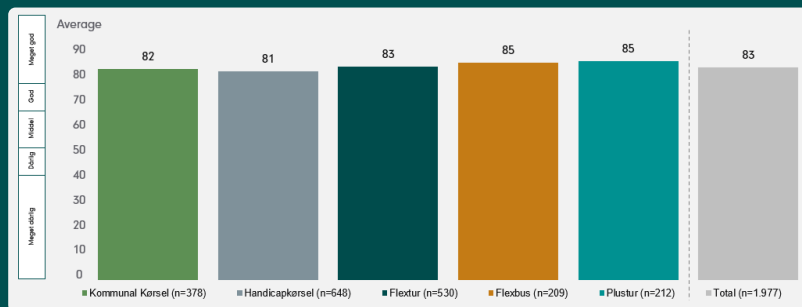


# Undersøgelsens metode – forklaring af grafikker



Gennem denne rapport bruges der indekstal for de fleste spørgsmål. Dette betyder, at respondenternes svar genberegnes i en skala fra 0-100. Måden, hvorpå de enkelte niveauer skal fortolkes, er vist til venstre.

Alle værdier på 75 og derover skal fortolkes som "meget god". Dette signalerer, at det er mere vanskeligt at forbedre tilfredsheden fra 80 til 90, end det er fra 60 til 70, selvom forskellen i absolutte tal er den samme.





**Overordnede tendenser på tværs af  
kørselsordninger**

# Overordnede konklusioner

1

## Høj tilfredshed

Tilfredsheden i 2025 ligger overordnet på et **højt niveau på tværs af kørselsordninger**. Det er særligt Flexbus og Plustur, der udmærker sig med høj overordnet tilfredshed på tværs af de 4 kvartaler i 2025. Flexbus klarer sig særligt godt på tilfredshedsparametre såsom ankomst- og afhentningstidspunkt.

2

## Høj anbefalingsvillighed

Anbefalingsvilligheden på tværs af kørselsordninger i hele 2025 ligger på et meget flot niveau, med en **NPS-score på hele 73!** Plustur er den kørselsordning, der i 2025 opnår den højeste NPS-score på hele 80.

3

## Fokuspunkter

For at fastholde den høje tilfredshed, er det særligt vigtigt at prioritere de forhold, der har den højeste korrelation med den overordnede tilfredshed; **brugervenlighed på hjemmeside og app, chaufførens service & afhentningstidspunktet.**

## TILFREDSHED // SAMLET OVERBLIK PÅ TVÆRS AF KØRSELSORDNINGER OG KVARTALER

Der er særligt høj tilfredshed for både Flexbus og Plustur i 2025

Tilfredshed på en skala fra 0 til 100		Q5 - Hvor tilfreds er du generelt med Flextrafik?	Række n
Q1 2025	Kommunal kørsel	79	108
	Handicapkørsel	80	178
	Flextur	83	144
	Flexbus	81	59
	Plustur	83	59
	Total	81	548
Q2 2025	Kommunal kørsel	84	114
	Handicapkørsel	79	194
	Flextur	83	153
	Flexbus	83	64
	Plustur	86	65
	Total	82	590
Q3 2025	Kommunal kørsel	84	76
	Handicapkørsel	79	132
	Flextur	83	113
	Flexbus	88	36
	Plustur	88	40
	Total	83	397
Q4 2025	Kommunal kørsel	83	80
	Handicapkørsel	86	144
	Flextur	84	120
	Flexbus	89	50
	Plustur	85	48
	Total	85	442
Total	Kommunal kørsel	82	378
	Handicapkørsel	81	648
	Flextur	83	530
	Flexbus	85	209
	Plustur	85	212
	Total	83	1.977



## NPS - TOTALER

I 2025 er der særligt høj anbefalingsvillighed for de, der benytter plustur

	Average	NPS-score	Række n
Q1 2025	Kommunal kørsel	73	100
	Handicapkørsel	72	170
	Flextur	69	139
	Flexbus	66	58
	Plustur	75	59
	Total	71	526
Q2 2025	Kommunal kørsel	66	110
	Handicapkørsel	76	188
	Flextur	68	152
	Flexbus	68	62
	Plustur	91	65
	Total	73	577
Q3 2025	Kommunal kørsel	81	73
	Handicapkørsel	73	124
	Flextur	69	111
	Flexbus	74	35
	Plustur	75	40
	Total	74	383
Q4 2025	Kommunal kørsel	83	78
	Handicapkørsel	80	142
	Flextur	77	120
	Flexbus	56	50
	Plustur	75	48
	Total	76	438
Total	Kommunal kørsel	75	361
	Handicapkørsel	75	624
	Flextur	71	522
	Flexbus	65	205
	Plustur	80	212
	Total	73	1.924



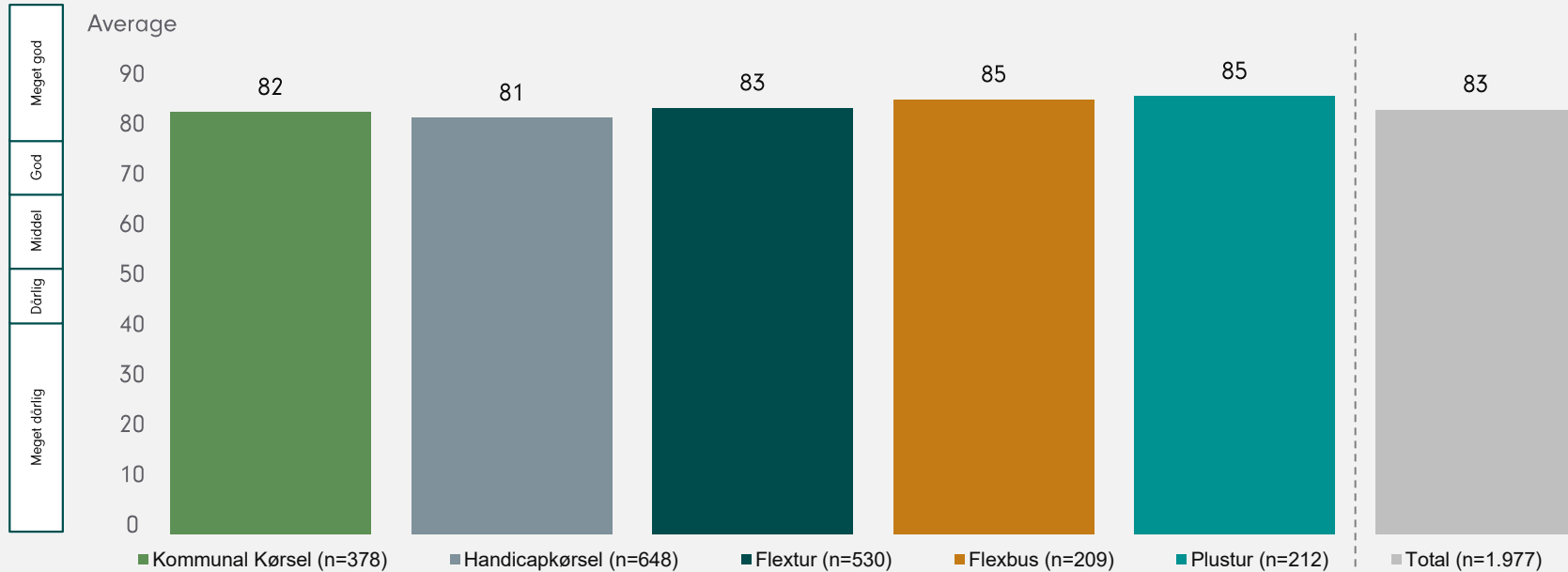


# Resultater for de 5 kørselsordninger i 2025

## TILFREDSHED

Tilfredsheden i 2025 ligger på et godt overordnet niveau, hvor særligt flexbus og plustur har høj tilfredshed

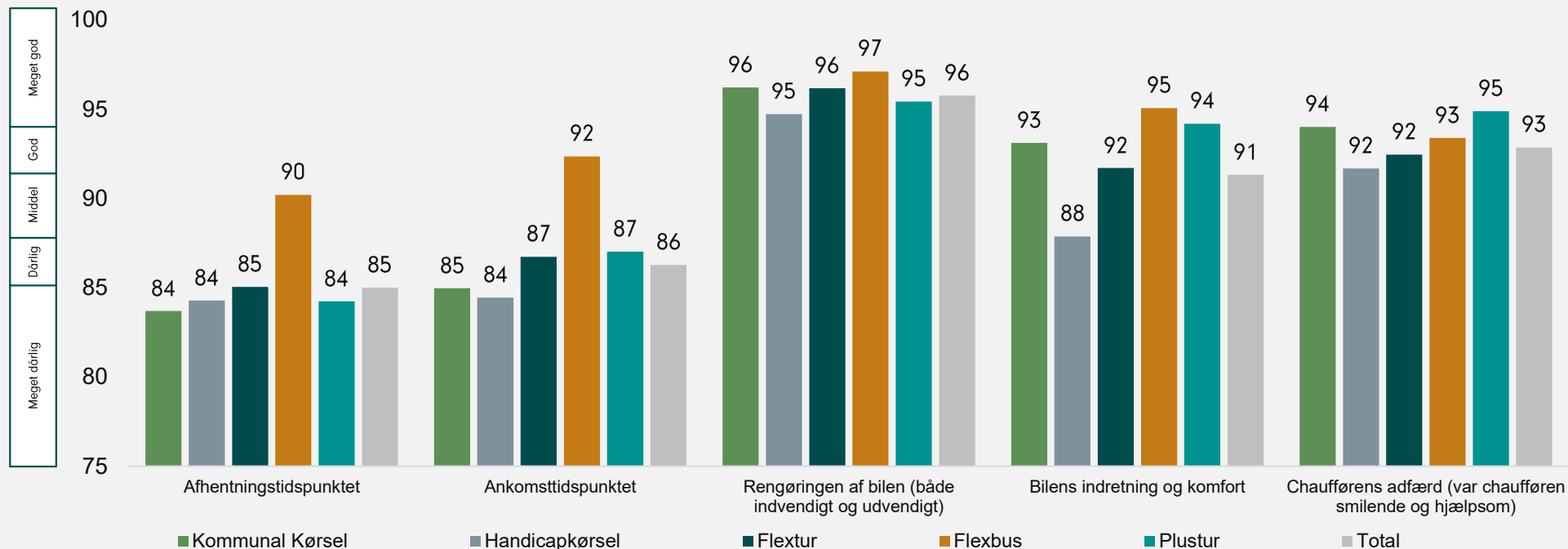
Q5. Hvor tilfreds er du generelt med Flextrafik?



## TILFREDSHEDSPARAMETRE

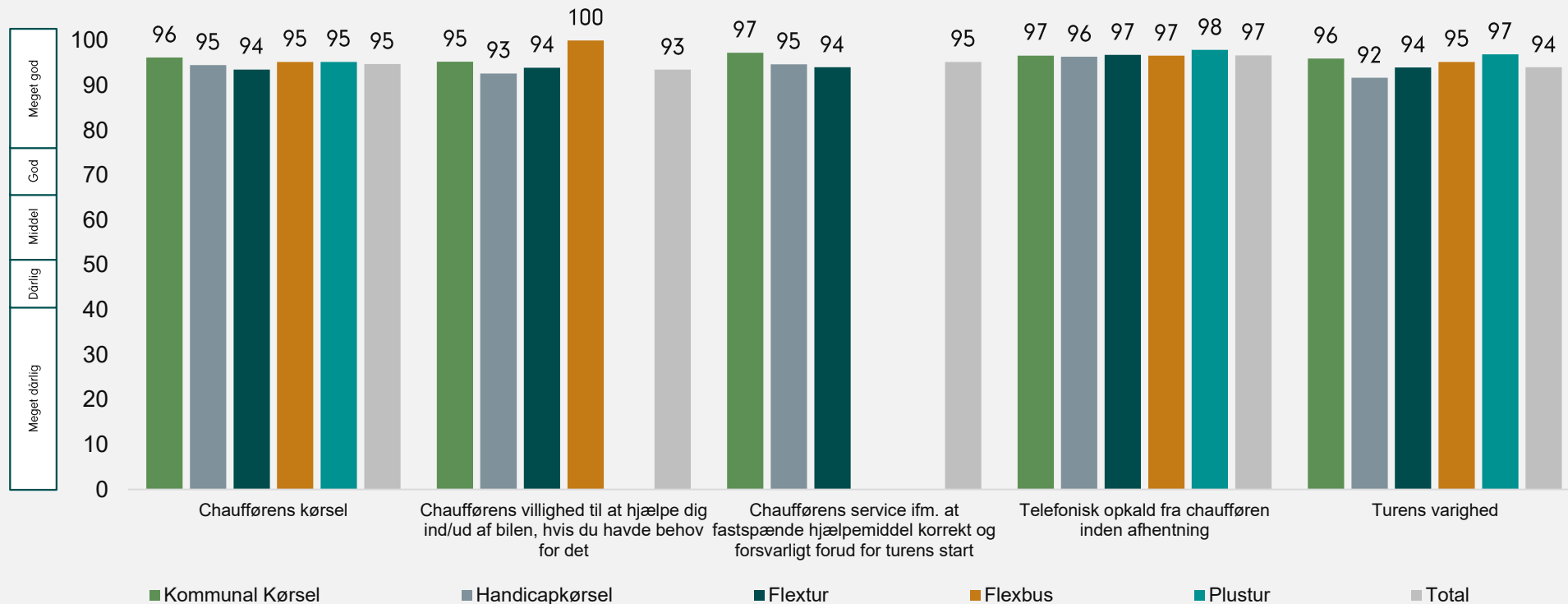
Der er særligt høj tilfredshed for Flexbus, hvor afhentnings- og ankomsttidspunktet, rengøringen og bilens indretning og komfort er yderst tilfredsstillende

Q10 - Hvor tilfreds er du alt i alt med følgende ting i forhold til din tur med flextrafik



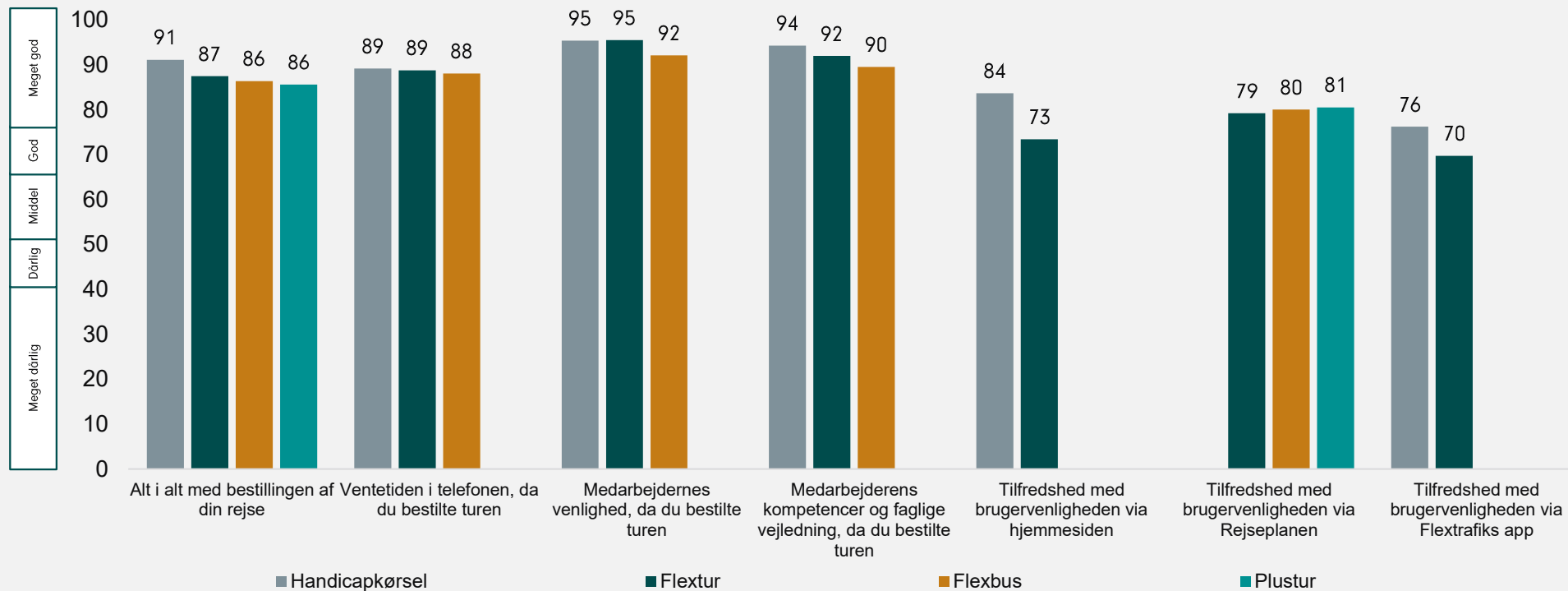
# Der er ligeledes høj tilfredshed på de øvrige tilfredshedsparametre

Q10 - Hvor tilfreds er du alt i alt med følgende ting i forhold til din tur med flextrafik



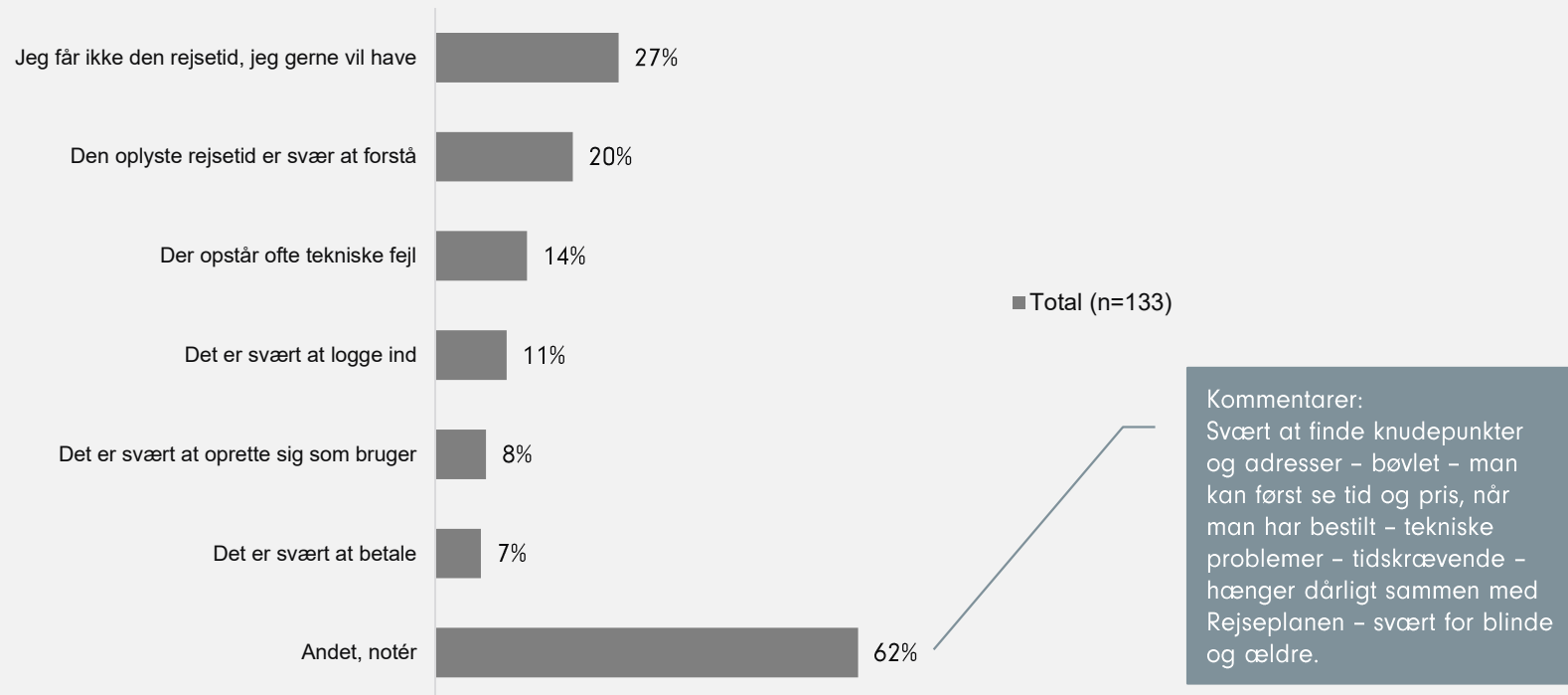
# Der er særligt høj tilfredshed med bestillingen alt i alt på tværs af kørselsordninger

Q8 - Hvor tilfreds er du alt i alt med følgende ting i forhold til din bestilling af turen



# Der er særligt udfordringer ift. tekniske fejl ift. ønsket og oplyst rejsetid

Q9. - Hvorfor er du ikke tilfreds med brugervenligheden på [valgte bestillingskanal i W2a]? (kun stillet til dem, der ikke er tilfredse)



An aerial photograph of a body of water with a vibrant teal or emerald green hue. The water's surface is textured with small ripples and some white foam, possibly from a wake or a small boat. The overall lighting is bright, creating a clear and saturated color. Centered on the left side of the image is the text "TILFREDSHEDSMODEL" in a bold, white, sans-serif font.

# TILFREDSHEDSMODEL

# Hvad driver tilfredsheden med Flextrafik?

Grundet høj kovarians mellem de forskellige underliggende variable, har det i år ikke været muligt at opstille en regressionsmodel for tilfredsheden.

I stedet præsenteres de underliggende variables sammenhæng med den overordnede tilfredshed som individuelle korrelationsfaktorer.

Det gør også at alle modellens variable har en individuel signifikant sammenhæng med den overordnede tilfredshed.

Korrelationsfaktoren kan få en værdi mellem -1,00 og +1,00. Jo højere tal, jo mere sammenhæng. og tolkningsmæssigt kan man sige følgende:

-1,00: alle respondenter svarer altid helt modsatrettet på underpunktet og overordnet tilfredshed.

0,00: der er absolut ingen statistisk sammenhæng mellem svarene i de to spørgsmål.

+1,00: alle respondenter svarer altid præcis det samme på underpunktet og overordnet tilfredshed.

## Korrelation med generel tilfredshed med Flextrafik

Tilfredshed med brugervenligheden via hjemmesiden	0,40
Chaufførens service ifm. at fastspænde hjælpemiddel korrekt og forsvarligt forud for turens start	0,38
Afhentningstidspunktet	0,35
Alt i alt med bestillingen af din rejse	0,35
Tilfredshed med brugervenligheden via Flextrafiks app	0,34
Ankomsttidspunktet	0,33
Tilfredshed med brugervenligheden via Rejseplanen	0,29
Medarbejderens kompetencer og faglige vejledning, da du bestilte turen	0,29
Chaufførens adfærd (var chaufføren smilende og hjælpsom)	0,28
Chaufførens kørsel	0,25
Medarbejdernes venlighed, da du bestilte turen	0,25
Chaufførens villighed til at hjælpe dig ind/ud af bilen, hvis du havde behov for det	0,25
Turens varighed	0,24
Bilens indretning og komfort	0,23
Telefonisk opkald fra chaufføren inden afhentning	0,22
Ventetiden i telefonen, da du bestilte turen	0,21
Rengøringen af bilen (både indvendigt og udvendigt)	0,19





**NPS-SCORE**

# Wilke bruger Net Promoter Score (NPS) som det ultimative mål for kundetilfredshed



"Alt i alt, på en skala fra 0 til 10, hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale Flextrafik til en ven eller en kollega?"



## Promoters

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



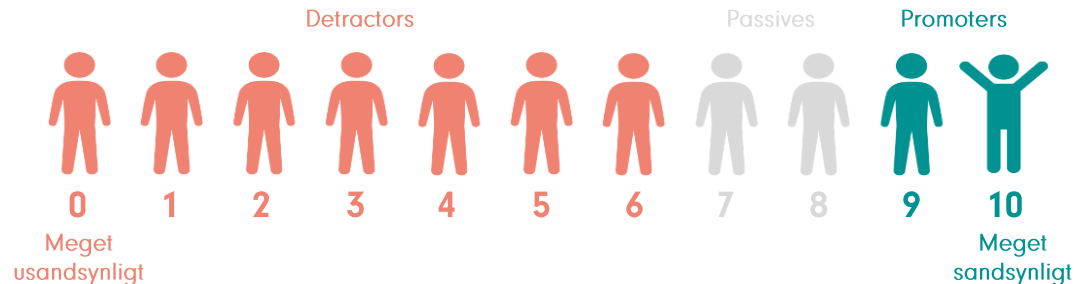
## Passives

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.



## Net Promoter Score (NPS)

Vi udregner altid en score baseret på svarene, kaldet Net Promoter Score – eller NPS

## Scoren kan variere fra -100 til +100

Hvis scoren er positiv, er der flere Promoters end Detractors, og vice versa.

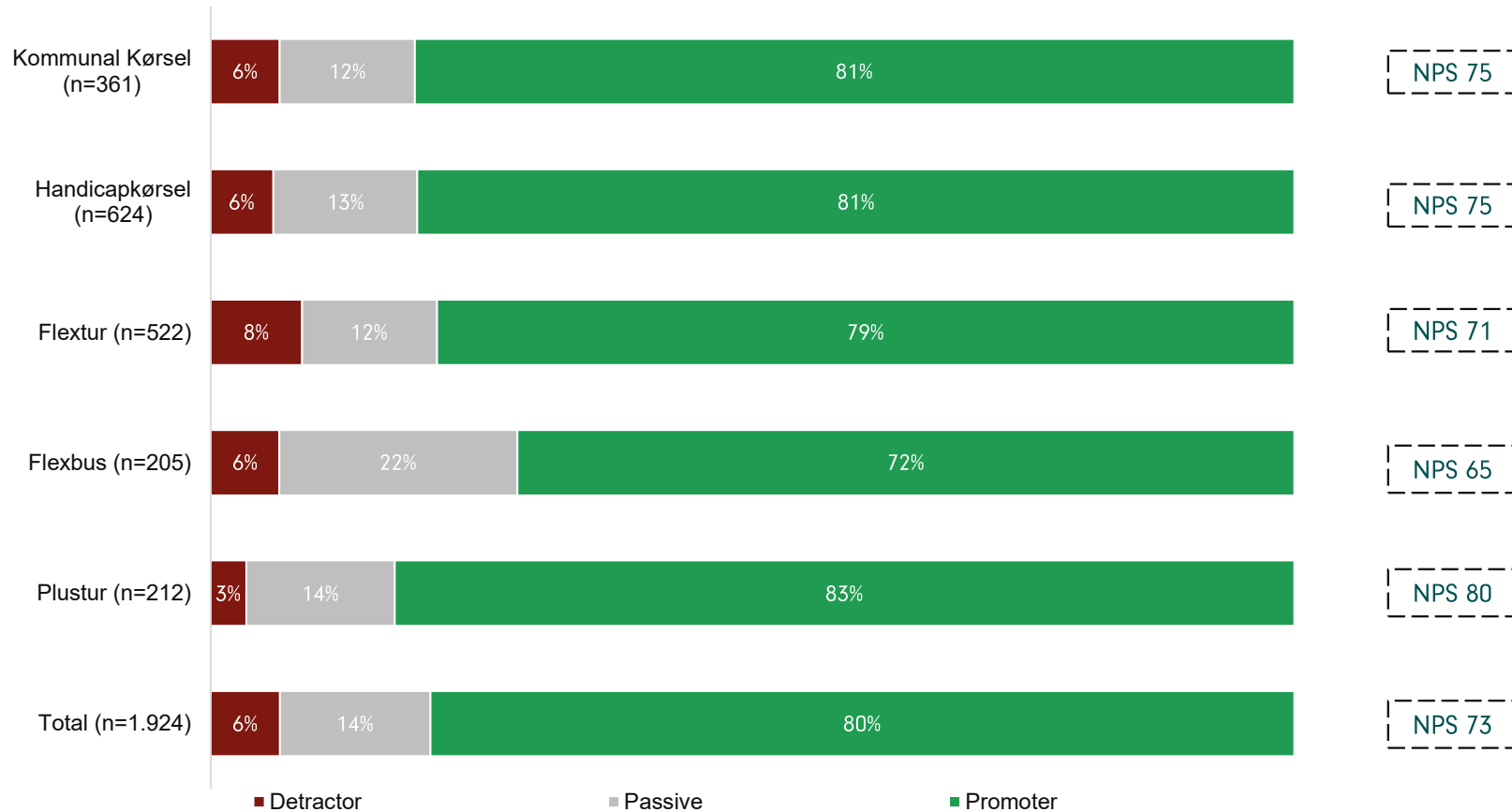
Jo højere NPS → Jo bedre

$$\text{NPS} = \begin{array}{c} \text{😊} \\ \% \text{ Promoters} \end{array} - \begin{array}{c} \text{😞} \\ \% \text{ Detractors} \end{array}$$



## NPS-SCORE

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



I hvilken grad vil du anbefale x til andre, fx. venner, familie og kollegaer?

Note: Promoters% - Detractors% = samlet NPSscore.

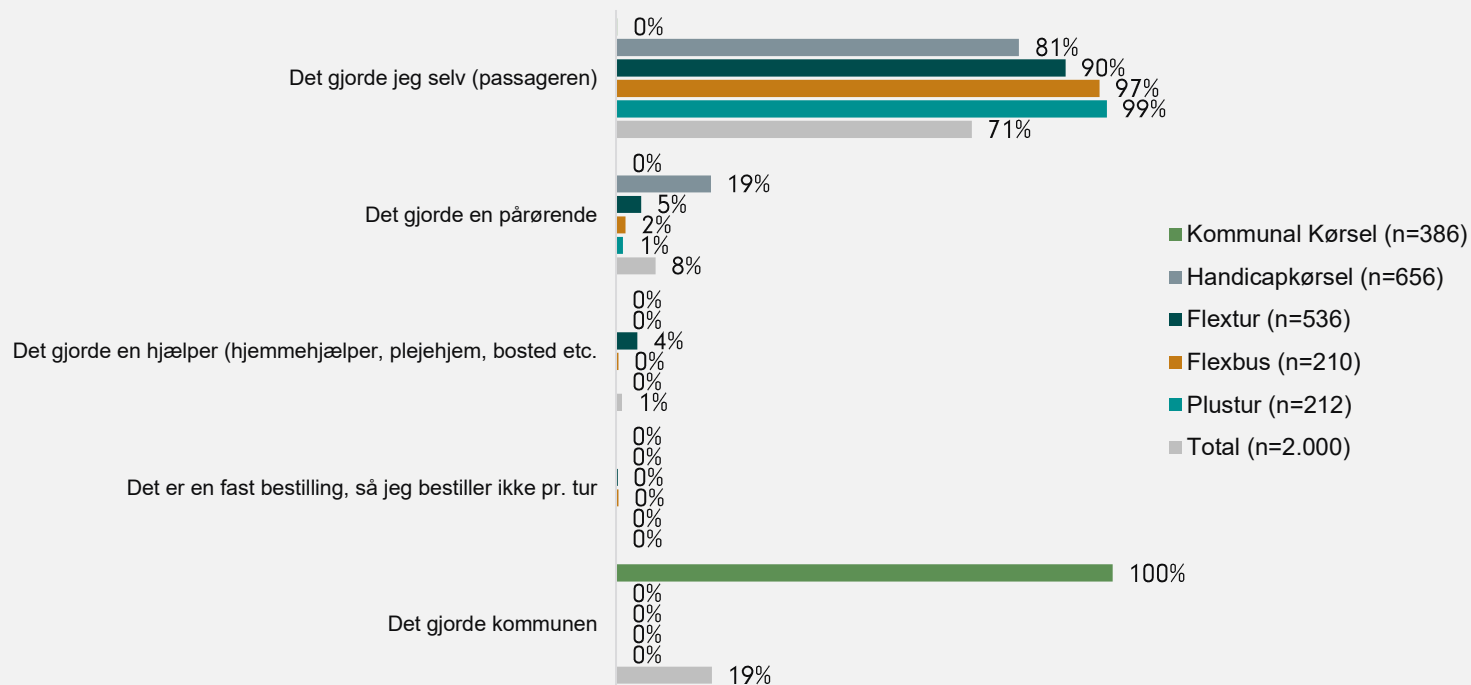


An aerial photograph of a body of water with a deep teal or emerald green hue. The water's surface is textured with small ripples and some white foam from waves, particularly visible in the upper right quadrant. The overall lighting is even, highlighting the natural patterns of the water.

**BAGGRUND FOR TUREN**

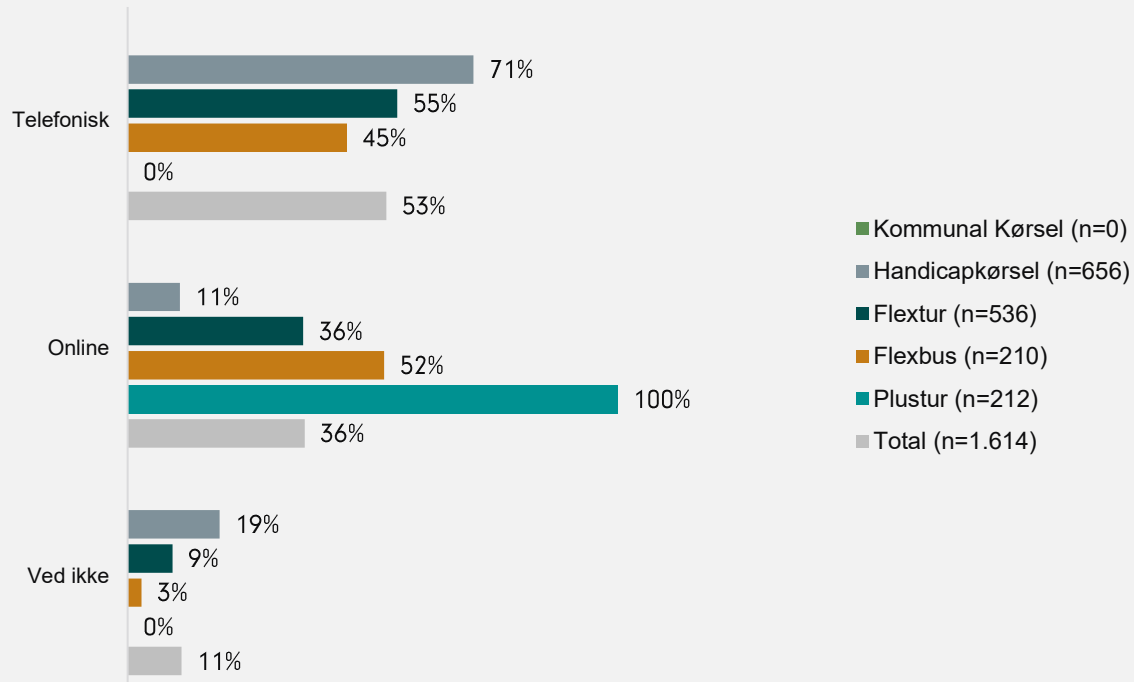
# Langt de fleste har selv bestilt turen med Flextrafik

Q1 - Hvem bestilte turen d. (dato og tidspunkt) med Flextrafik?



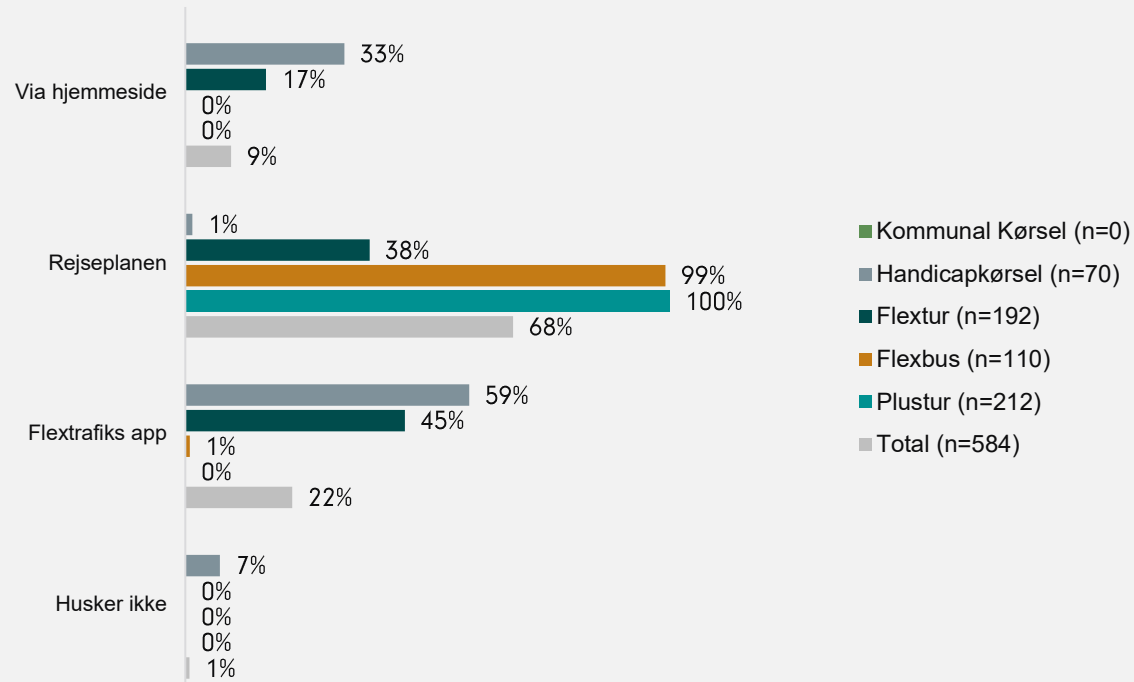
# Handicapkørsel og Flextur bestilles i særligt høj grad telefonisk

Q2 - Hvordan bestilte du/I turen med Flextrafik?



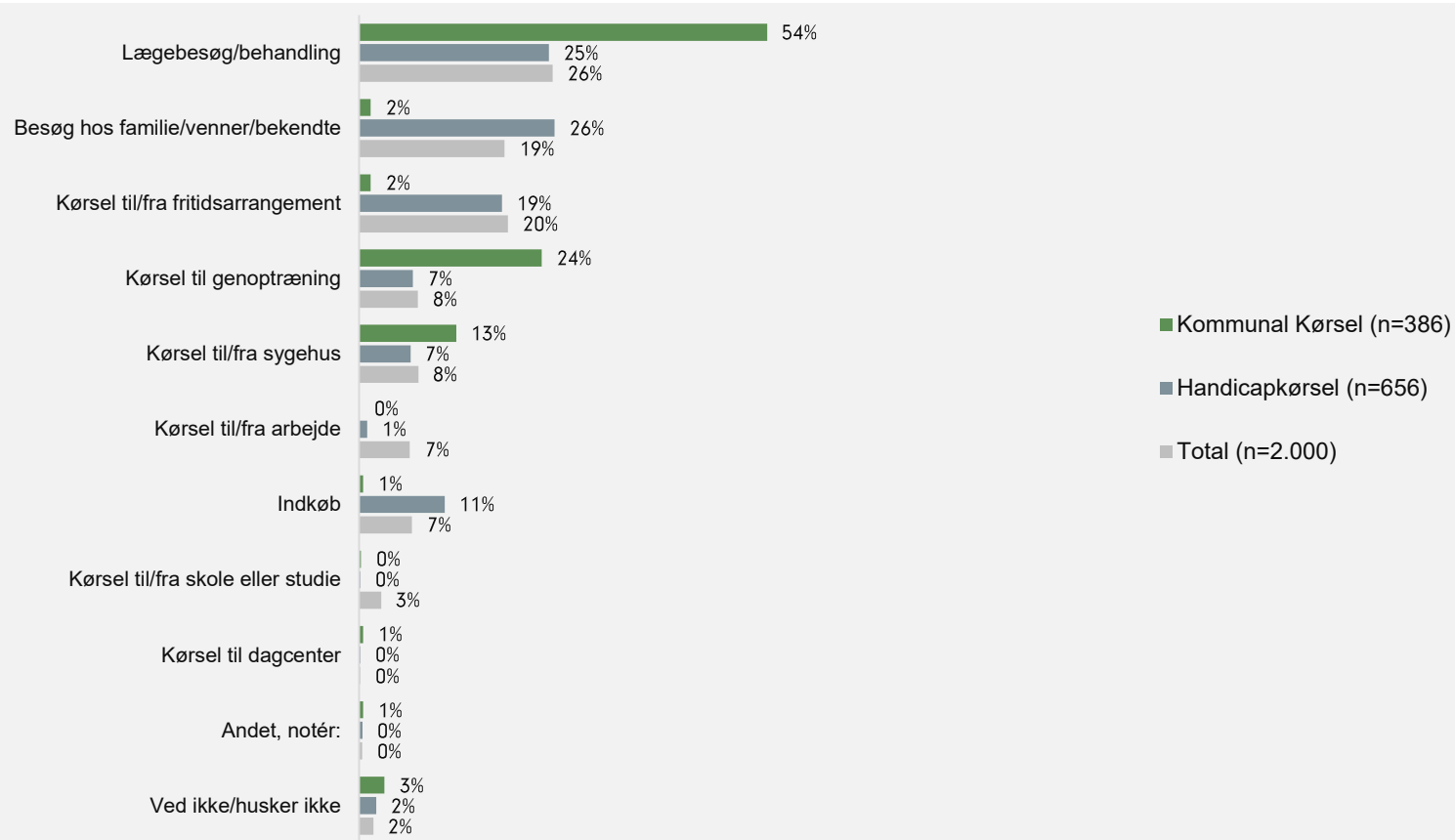
# Hvis man har bestilt online, har man ofte anvendt rejseplanen

Q2a - Hvilken online portal har du anvendt?



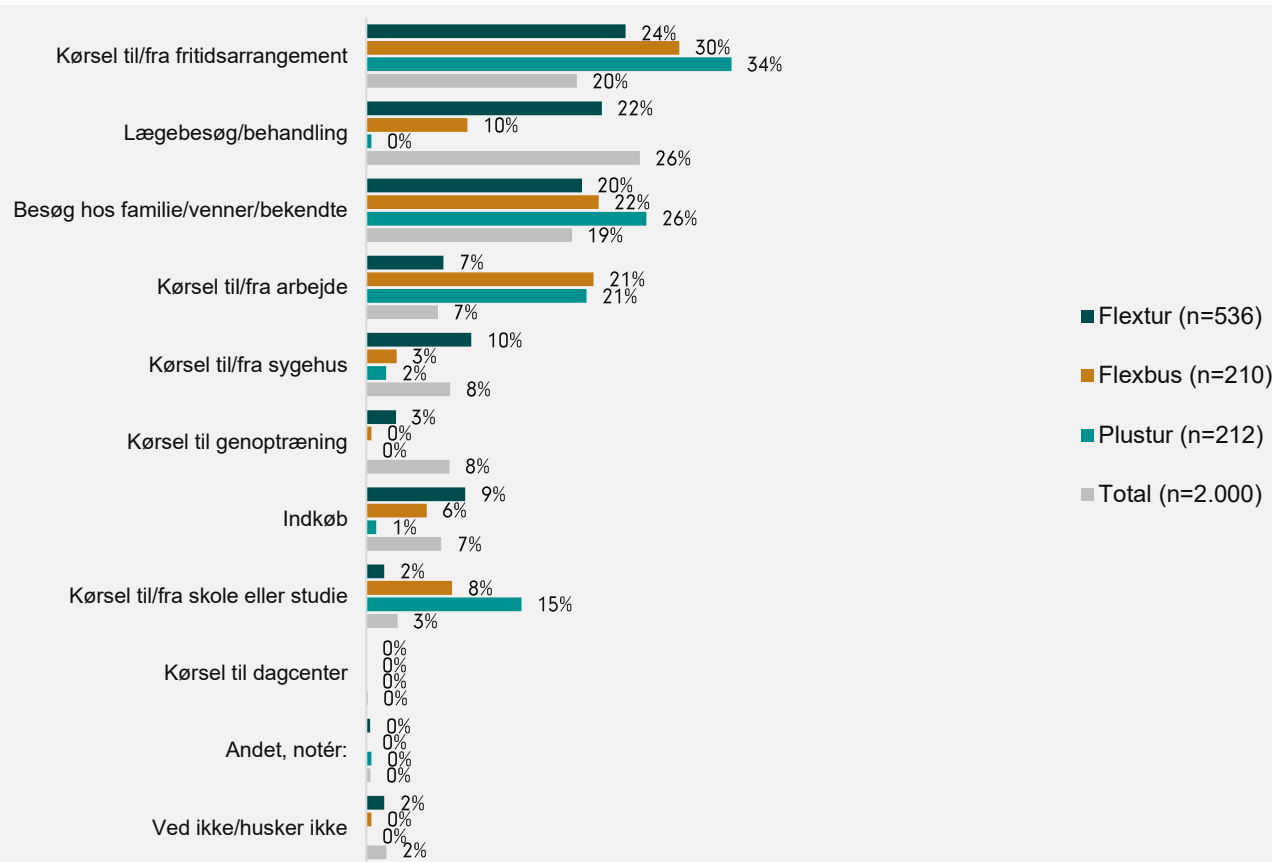
# For de lukkede kørselsordninger er turens formål ofte lægebesøg

Q4. - Hvad var turens formål?



# For åbne kørselsordninger er formålet med turen ofte fritidsarrangement

Q4. - Hvad var turens formål?

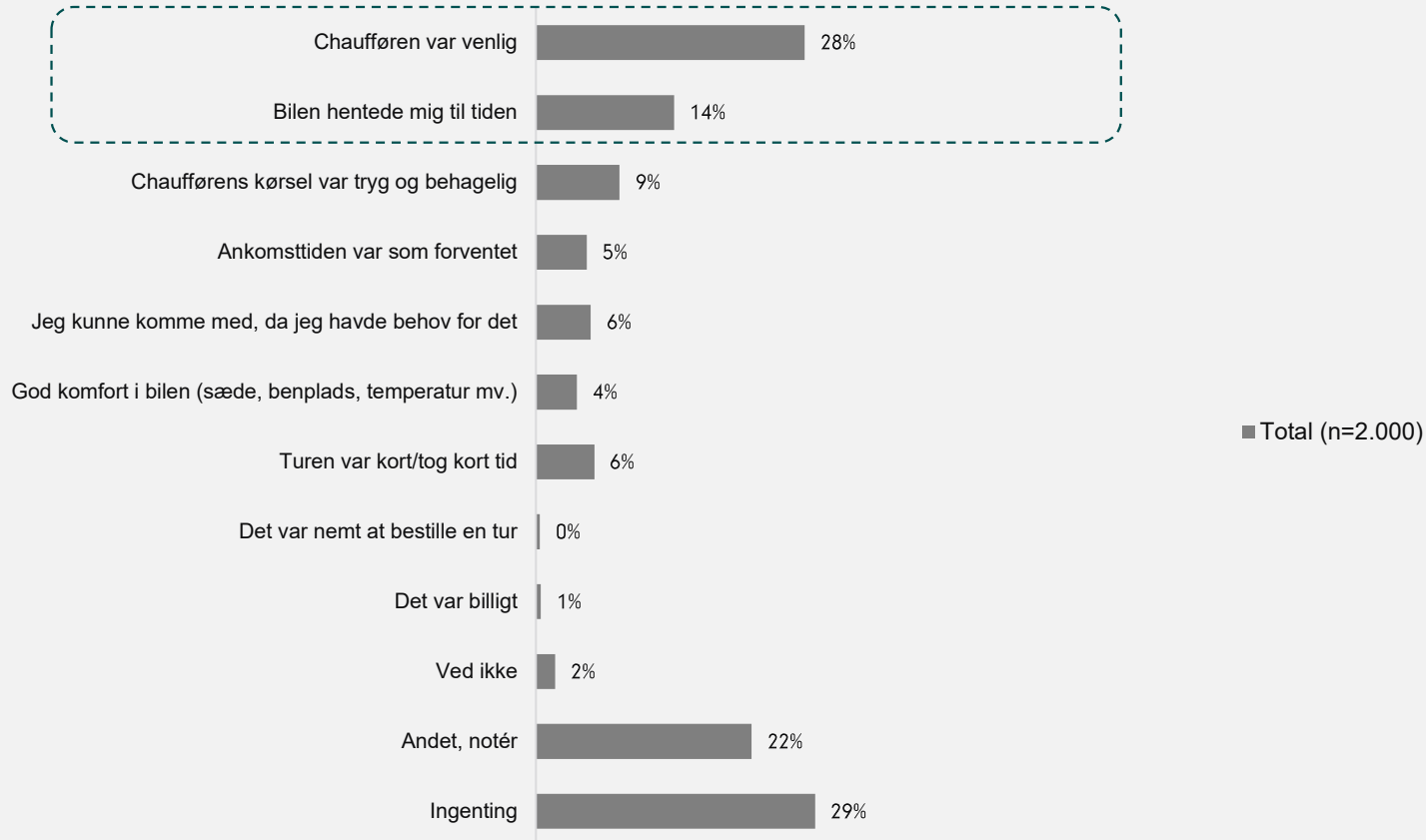


An aerial photograph of a body of water with a vibrant teal or emerald green hue. The water's surface is textured with small ripples and some white foam, possibly from a boat or current. The lighting is even, highlighting the rich color of the water. Centered horizontally and vertically is the text "POSITIVT OG NEGATIVT VED TUREN" in a clean, white, sans-serif font.

**POSITIVT OG NEGATIVT VED TUREN**

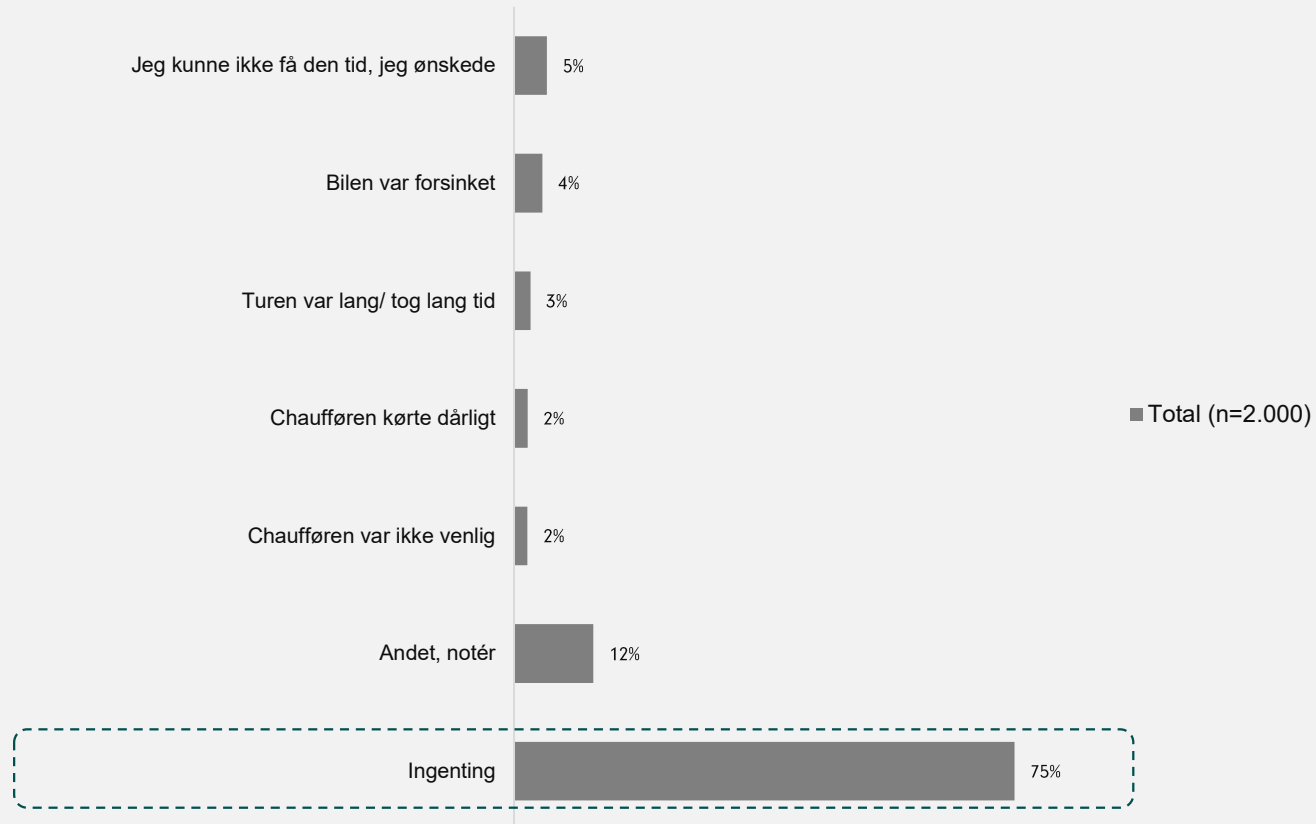
# Passagererne oplever chaufførerne som værende venlige

Q6. - Hvad synes du var godt ved turen?



# 75% af passagererne i 2025 har ikke oplevet noget negativt ved turen

Q7. - Hvad synes du var dårligt ved turen med <sup>^(Rejsetype)^</sup>? (viser top 5 udover andet og ingenting)

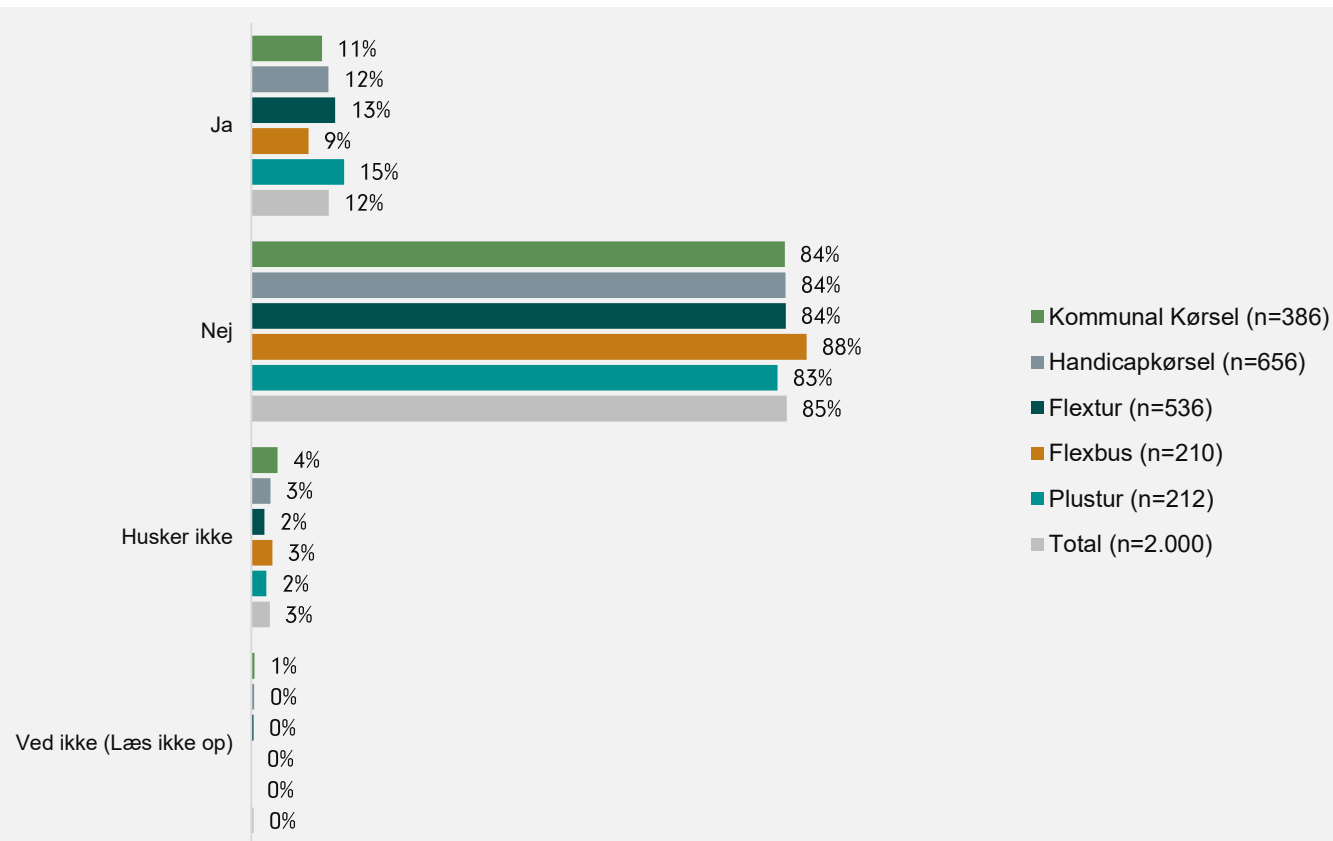




**AFHENTNING OG HJÆLP**

# Langt de fleste har ikke oplevet, at bilen var forsinket

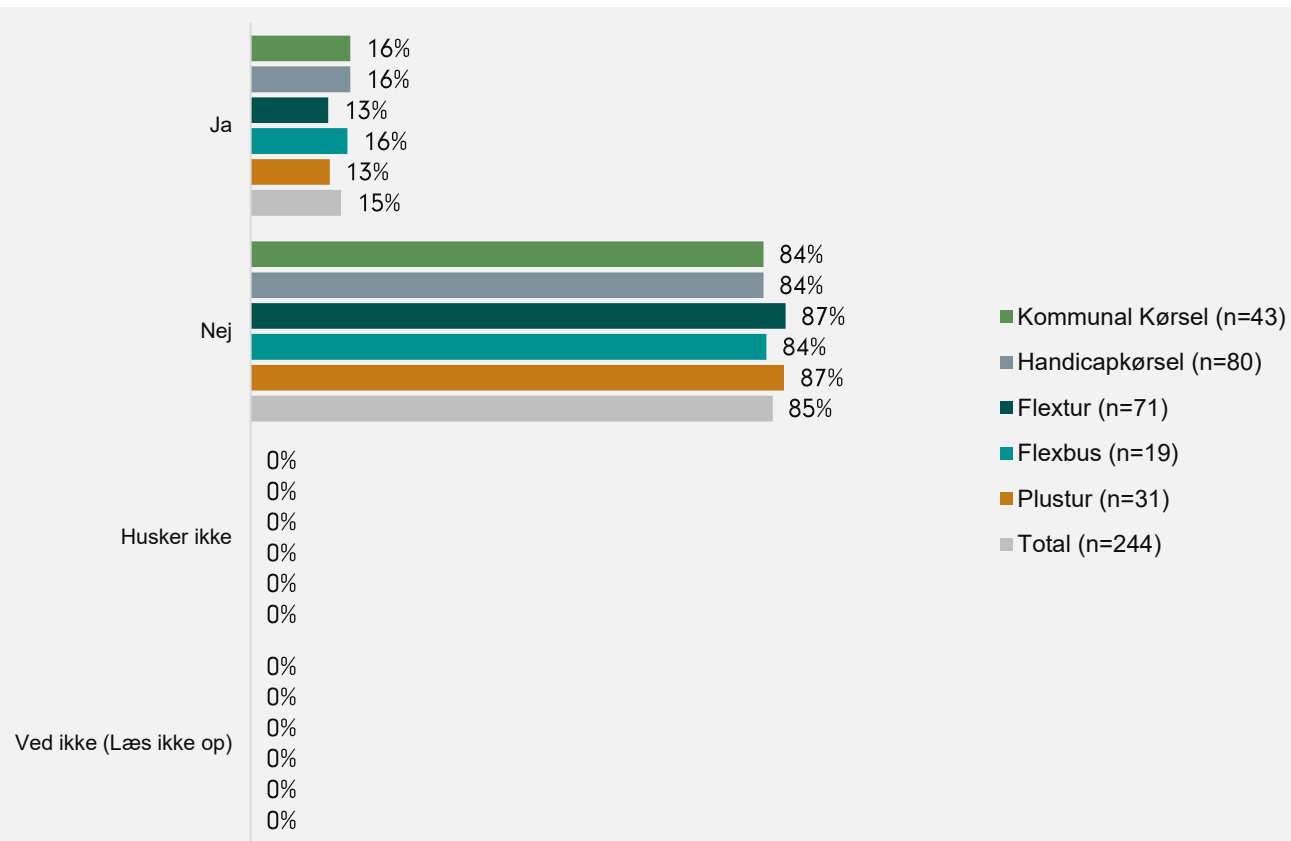
Q11 - Oplevede du, at bilen var forsinket?



## FORSINKELSER

# Hvis man har oplevet forsinkelse, har man ofte ikke henvendt sig til Flextrafik

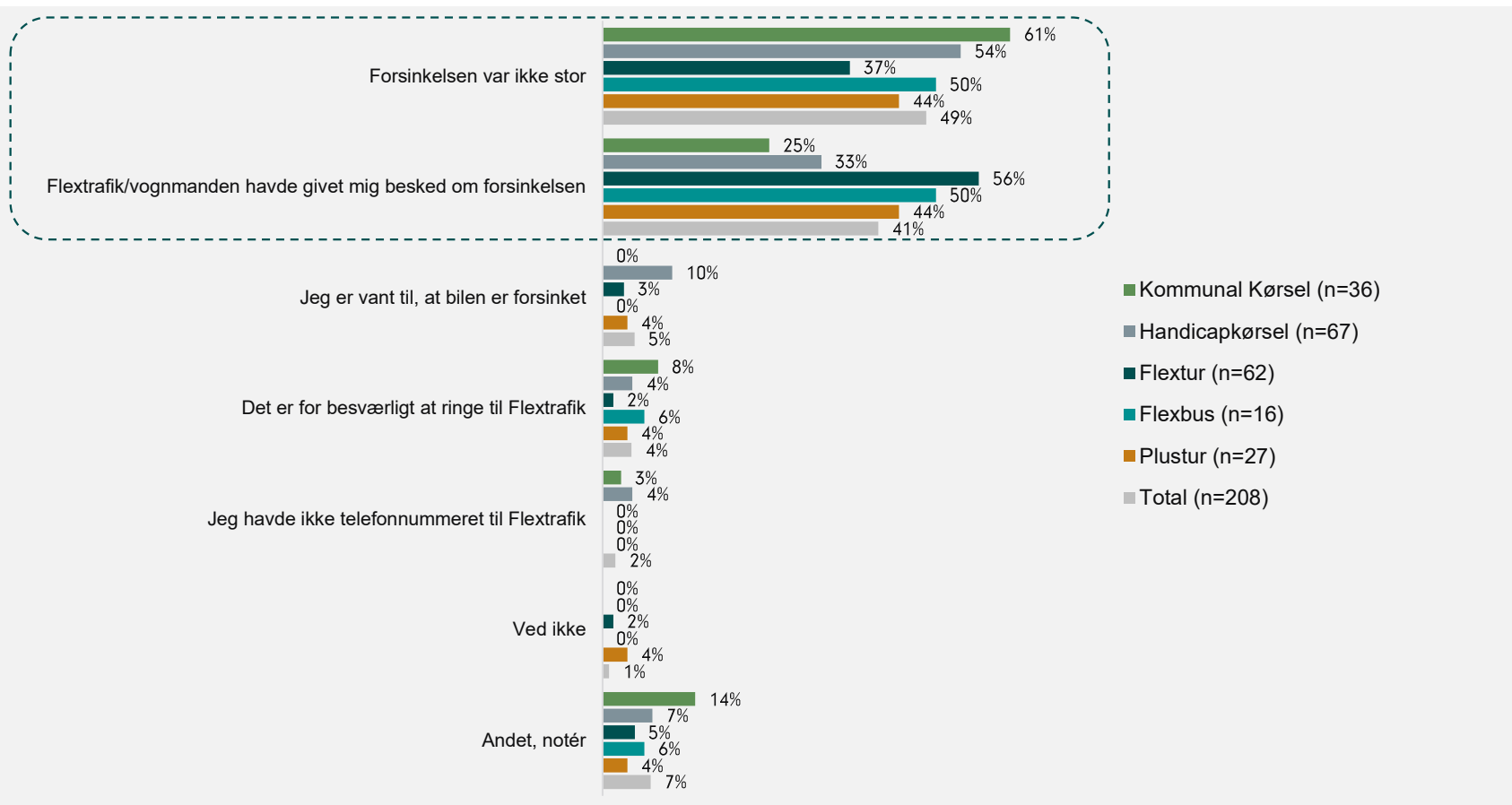
Q12 - Henvendte du dig til Flextrafik for at få hjælp, fordi bilen var forsinket?



## FORSINKELSER

# Når man ikke henvender sig, skyldes det ofte mindre forsinkelser eller besked herom

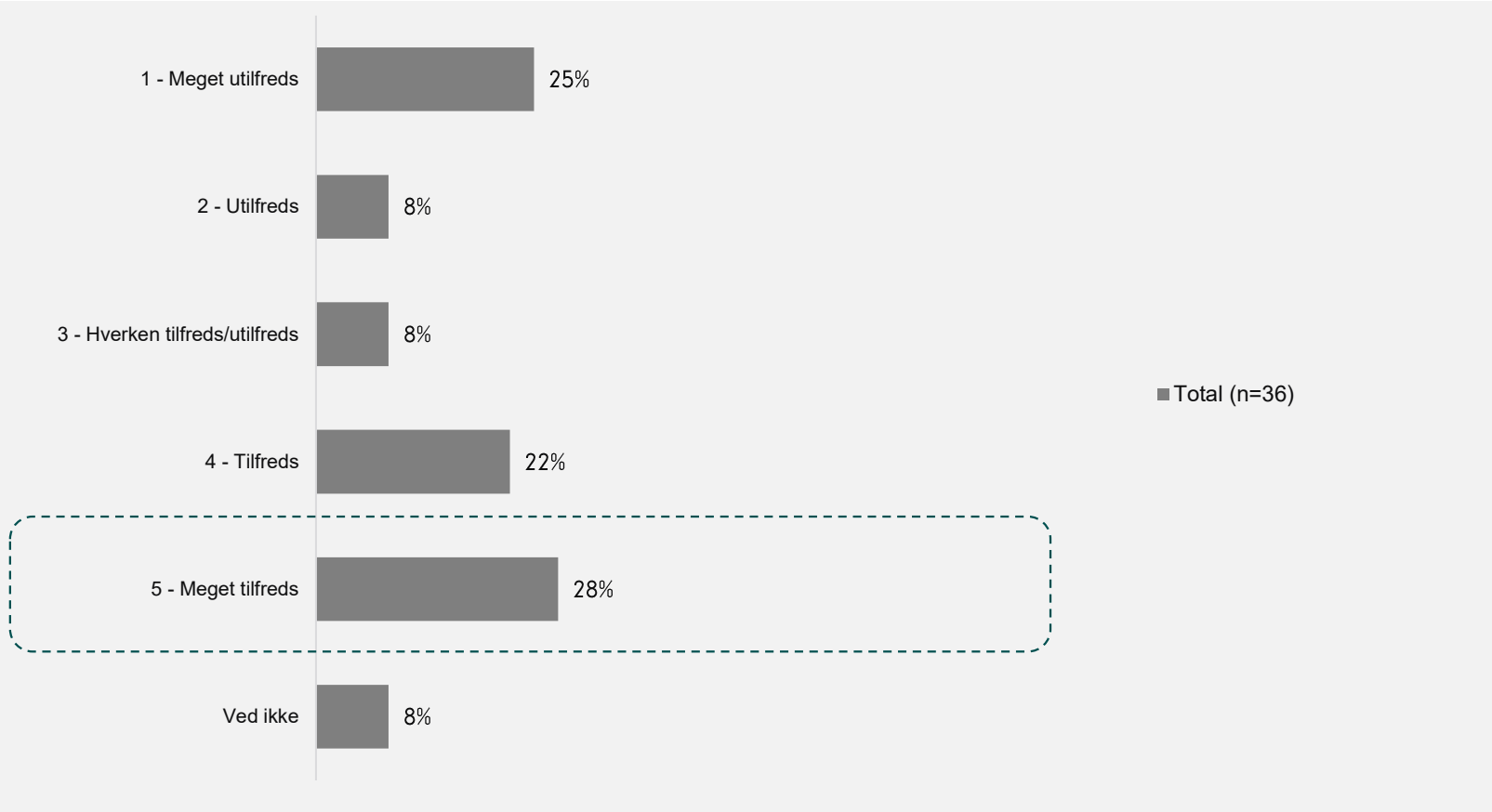
Q13. - Hvorfor henvendte du dig ikke til Flextrafik for at få hjælp? (viser top 5 udover ved ikke og andet)



## TILFREDSHEDSPARAMETRE

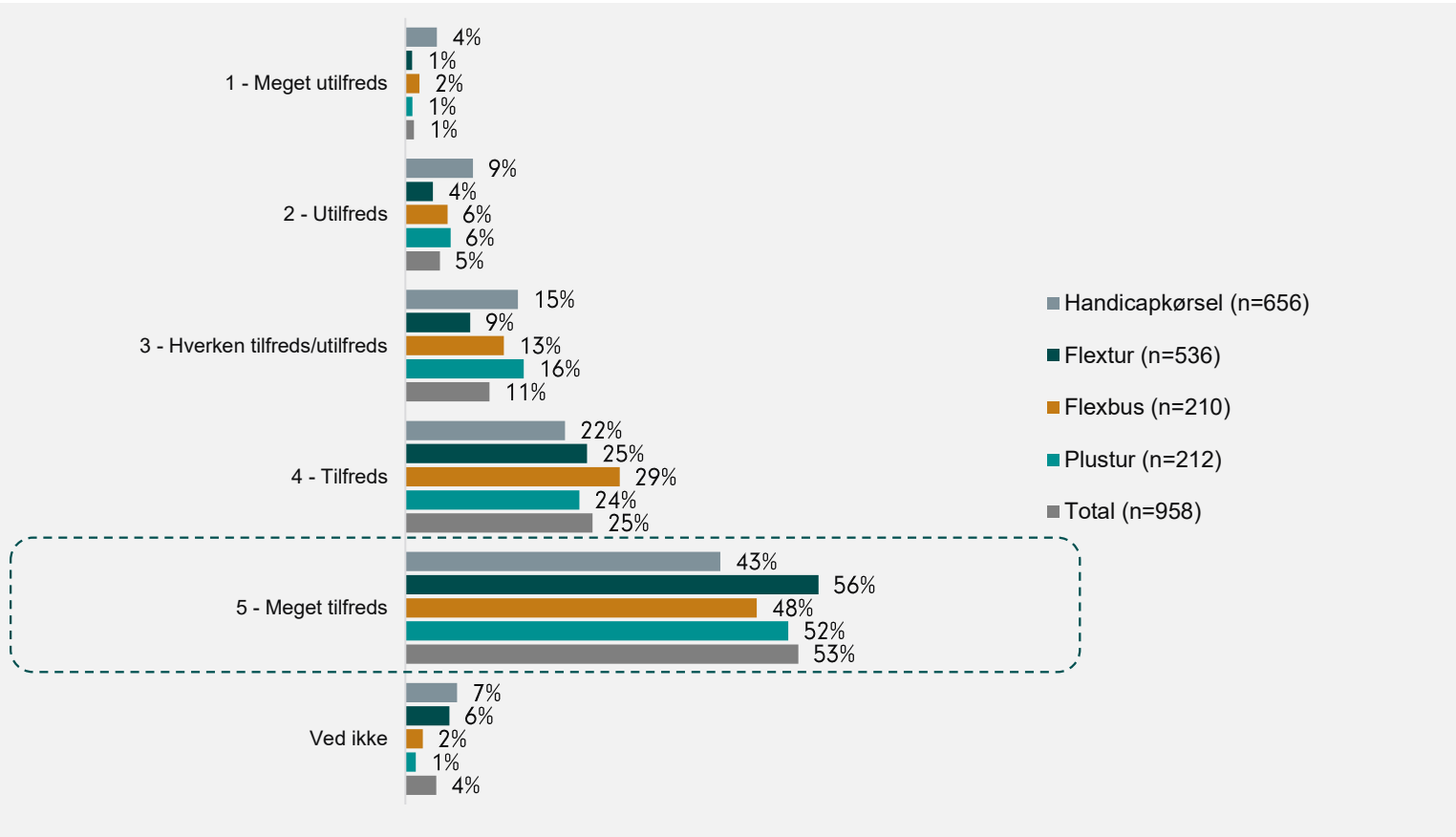
# Hvis man fik hjælp ved forsinkelsen, er man ofte meget tilfreds med hjælpen

Q14a - Hvor tilfreds er du med Flextrafiks hjælp, da du henvendte dig omkring forsinkelsen eller udeblivelsen?



# Der er generelt høj tilfredshed med tidsgrænsen for bestilling

- Q16a. Hvor tilfreds er du med, at kørslen skal bestilles senest 1 time før, du ønsker at komme af sted?  
 Q16b. Hvor tilfreds er du med, at kørslen skal bestilles senest 2 timer før, du ønsker at komme af sted? (handicapkørsel)



Resten af rapporten  
handler om særskilte  
resultater for hver af de 5  
forskellige  
kørselsordninger

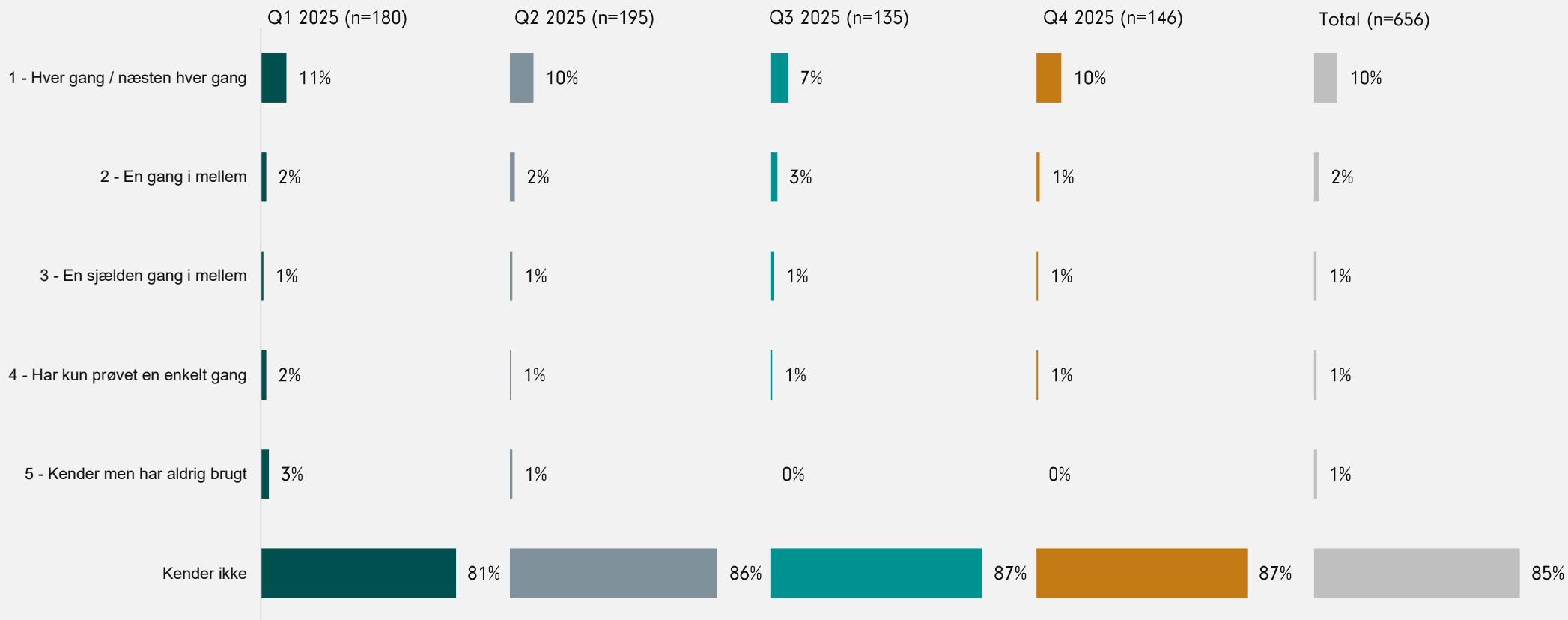




**HANDICAPKØRSEL – UNIKKE SPØRGSMÅL**

# Størstedelen af de, der bruger Handicapkørsel, kender ikke til muligheden for at bestille via hjemmeside/app

H1 - Hvor ofte anvender du Midttrafiks hjemmeside/app til at bestille ture med Handicapkørsel?



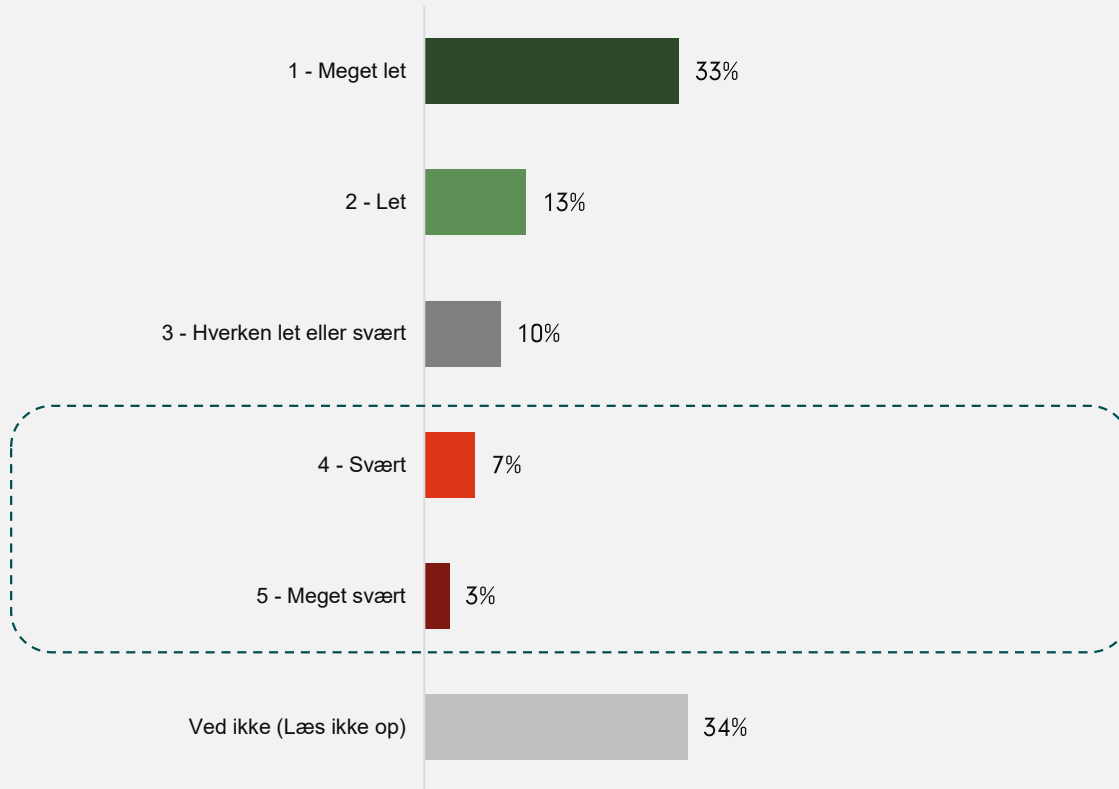
Det vurderes at være nemmere at ringe end at benytte hjemmesiden. Derudover anses brugervenligheden for at være lav

H2. - Hvad har været din hindring for at benytte hjemmesiden/appen oftere til Handicap kørsel? (Kun de, der har anvendt en gang i mellem, en sjælden gang i mellem, har kun prøvet en enkelt gang, og kender men har aldrig brugt, n=36)



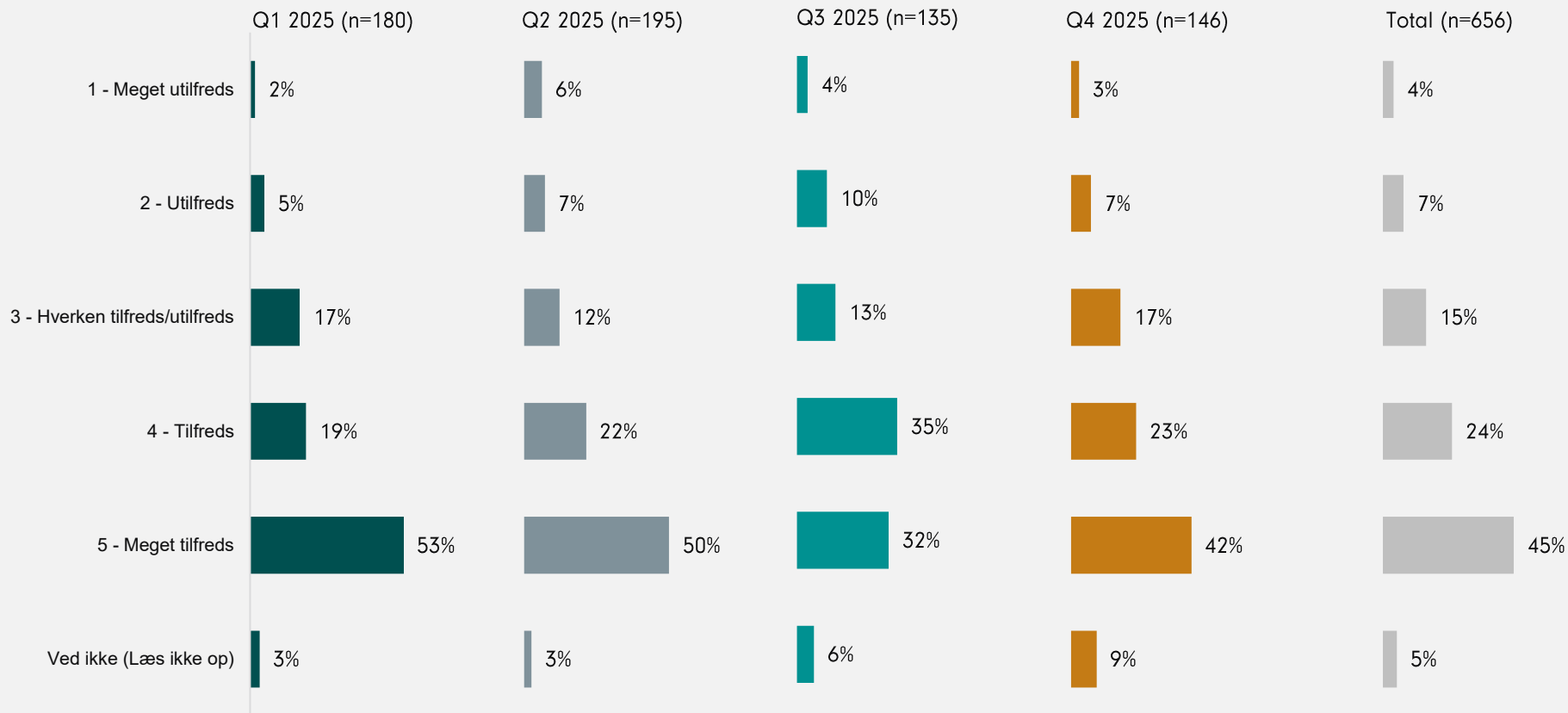
# 10% synes, det er svært at oprette sig som bruger for at kunne bestille

H3 - For at kunne anvende hjemmeside/appen til at bestille Handicap kørsel, skal man første gang oprette sig som bruger. Synes du, at det var let eller svært at oprette dig som bruger på hjemmesiden/appen? (Kun de, der har bestilt online (n=91))



# Halvdelen af brugerne af handicapkørsel er tilfredse med prisen på rejsen

H5. - Er du samlet set tilfreds med prisen på rejsen?

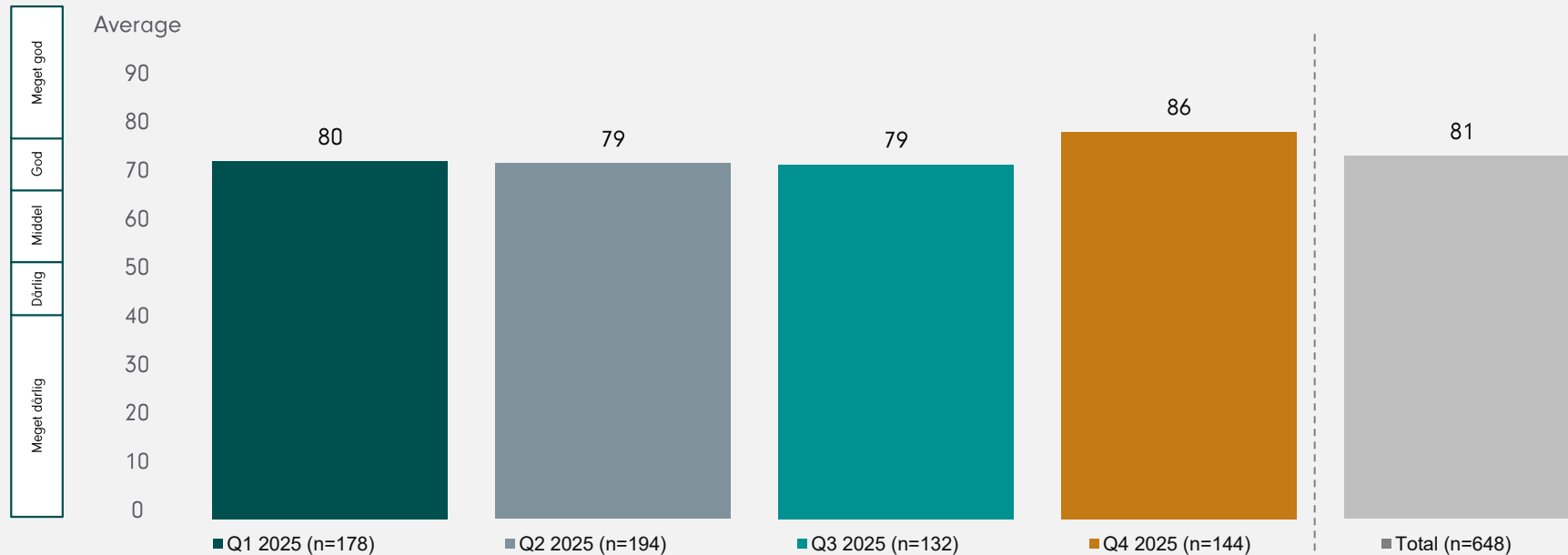




# **HANDICAPKØRSEL – UDVIKLING I 2025**

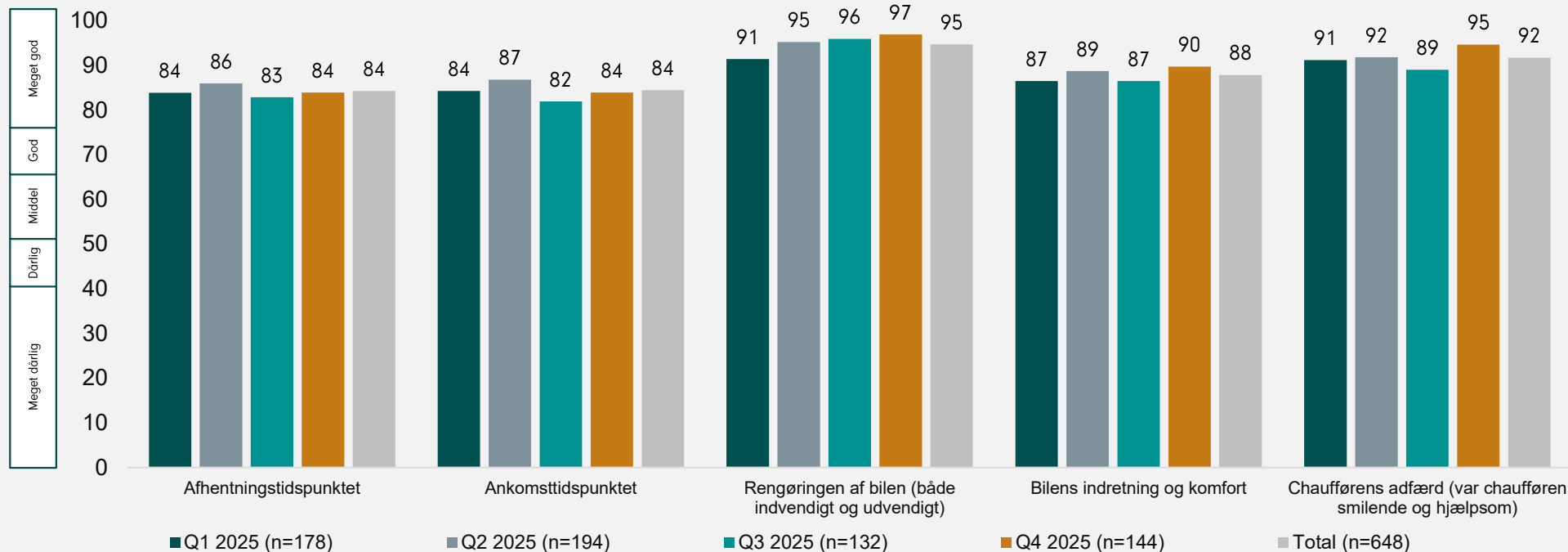
# Tilfredsheden blandt kunder, der benytter Handicapkørsel, ligger på et særligt flot niveau i Q4 2025

Q5. Hvor tilfreds er du generelt med Flextrafik?



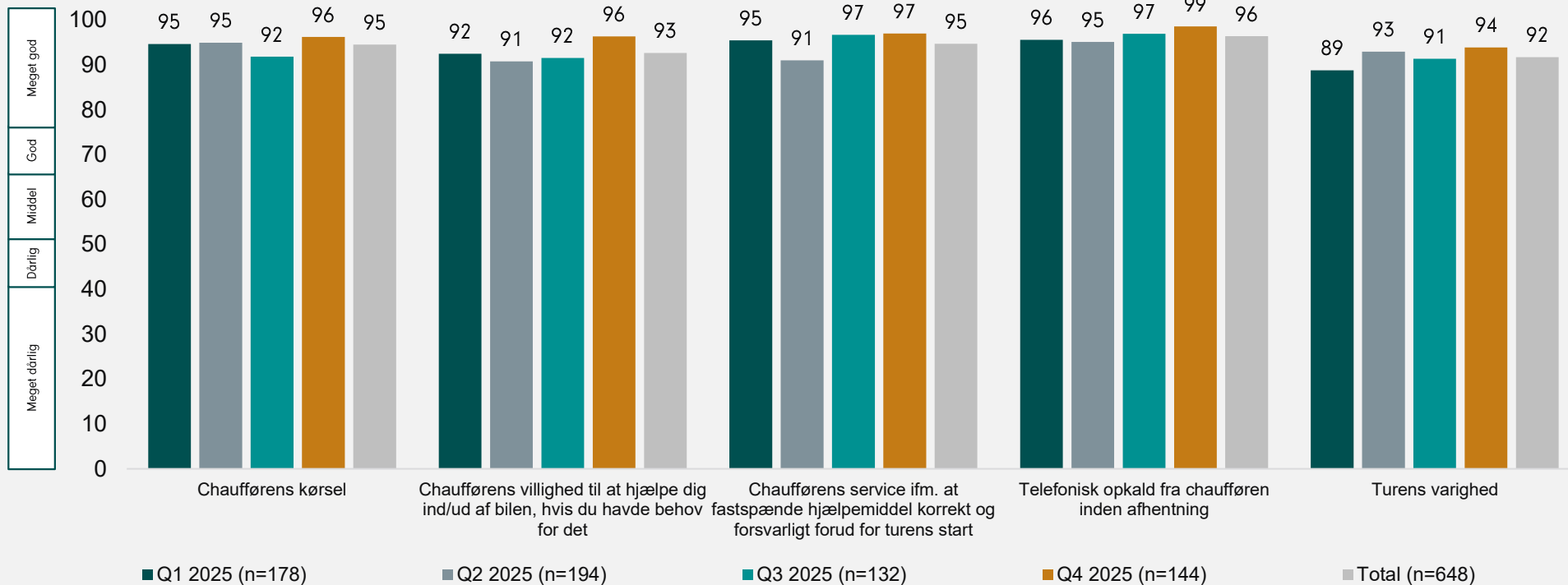
## Der er særligt høj tilfredshed på tværs af parametre i Q4 2025

Q10 - Hvor tilfreds er du alt i alt med følgende ting i forhold til din tur med flextrafik



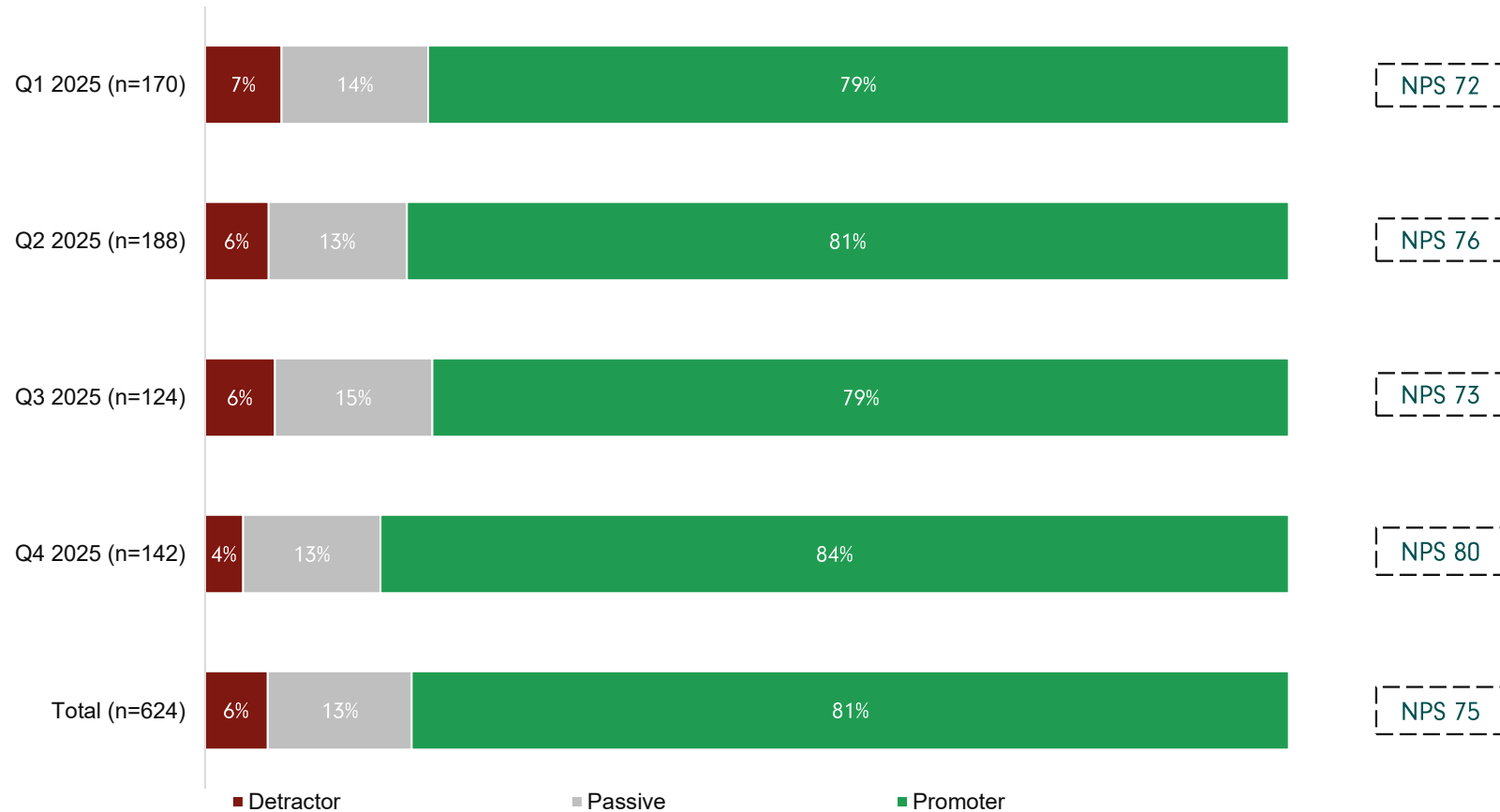
Der er ligeledes høj tilfredshed på de øvrige tilfredshedsparametre, med særligt høj tilfredshed i Q4 2025

Q10 - Hvor tilfreds er du alt i alt med følgende ting i forhold til din tur med flextrafik



## NPS-SCORE // HANDICAPKØRSEL

På tværs af kvartaler er der en utroligt høj NPS-score for Handicapkørsel

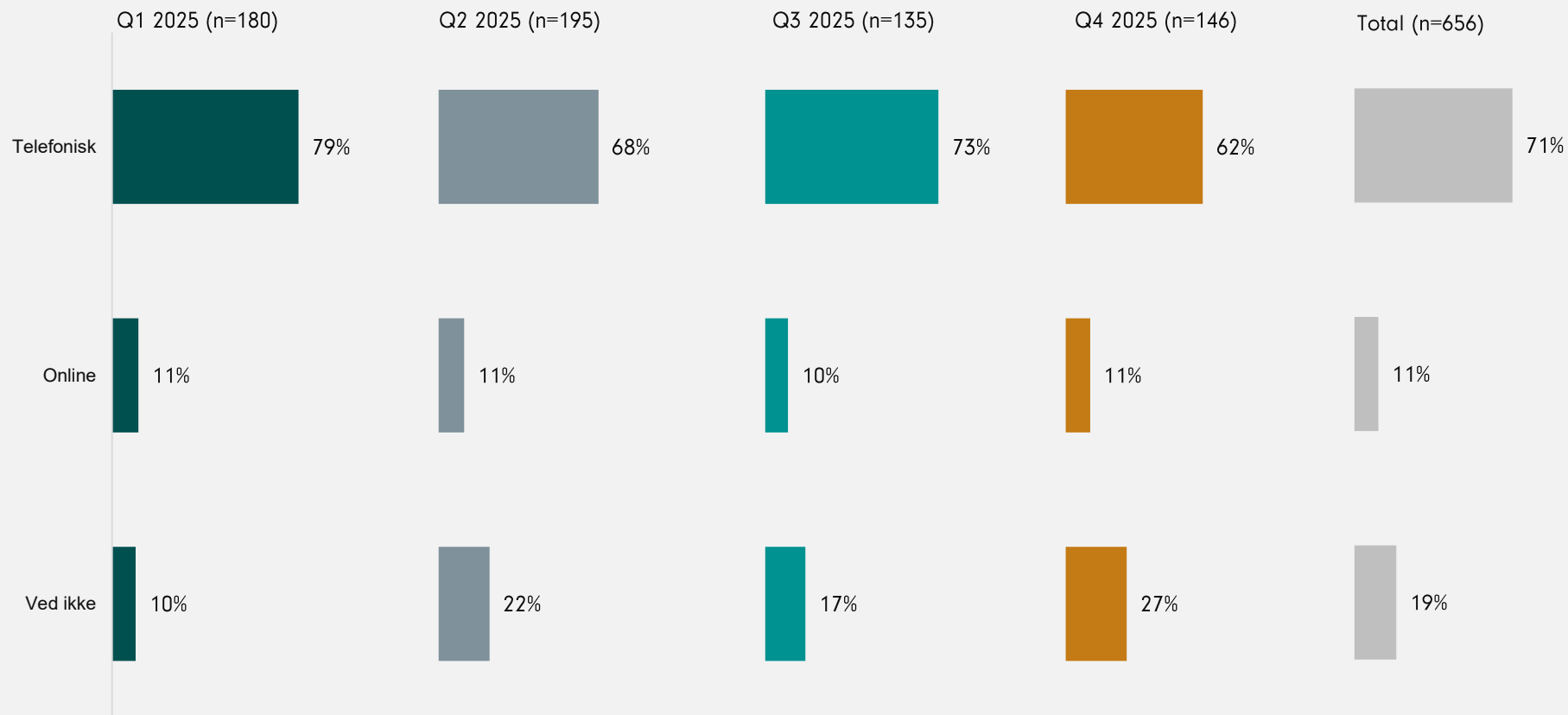


I hvilken grad vil du anbefale x til andre, fx. venner, familie og kollegaer?  
Note: Promoters% - Detractors% = samlet NPSscore.



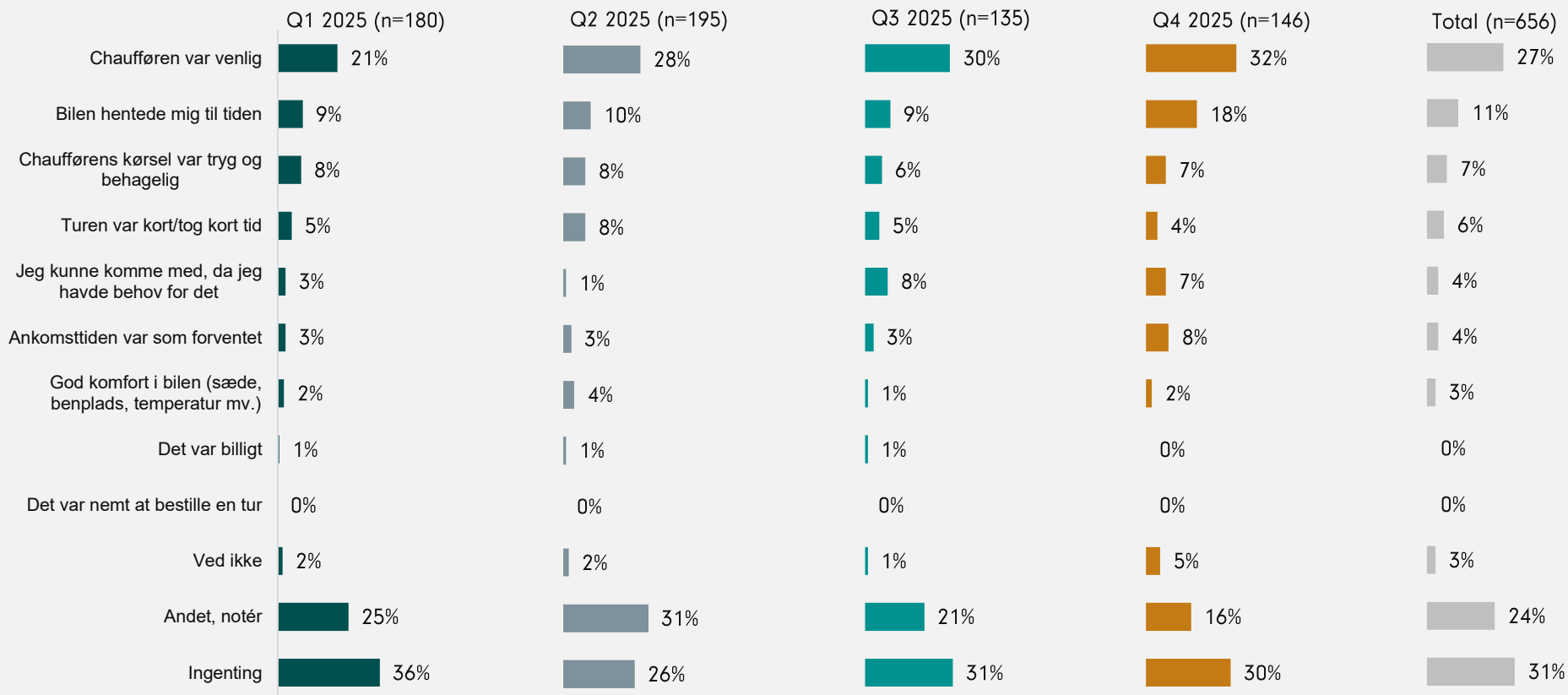
# 71% bestilte turen telefonisk, mens kun 11% har bestilt online

Q2 - Hvordan bestilte du/I turen med Flextrafik?



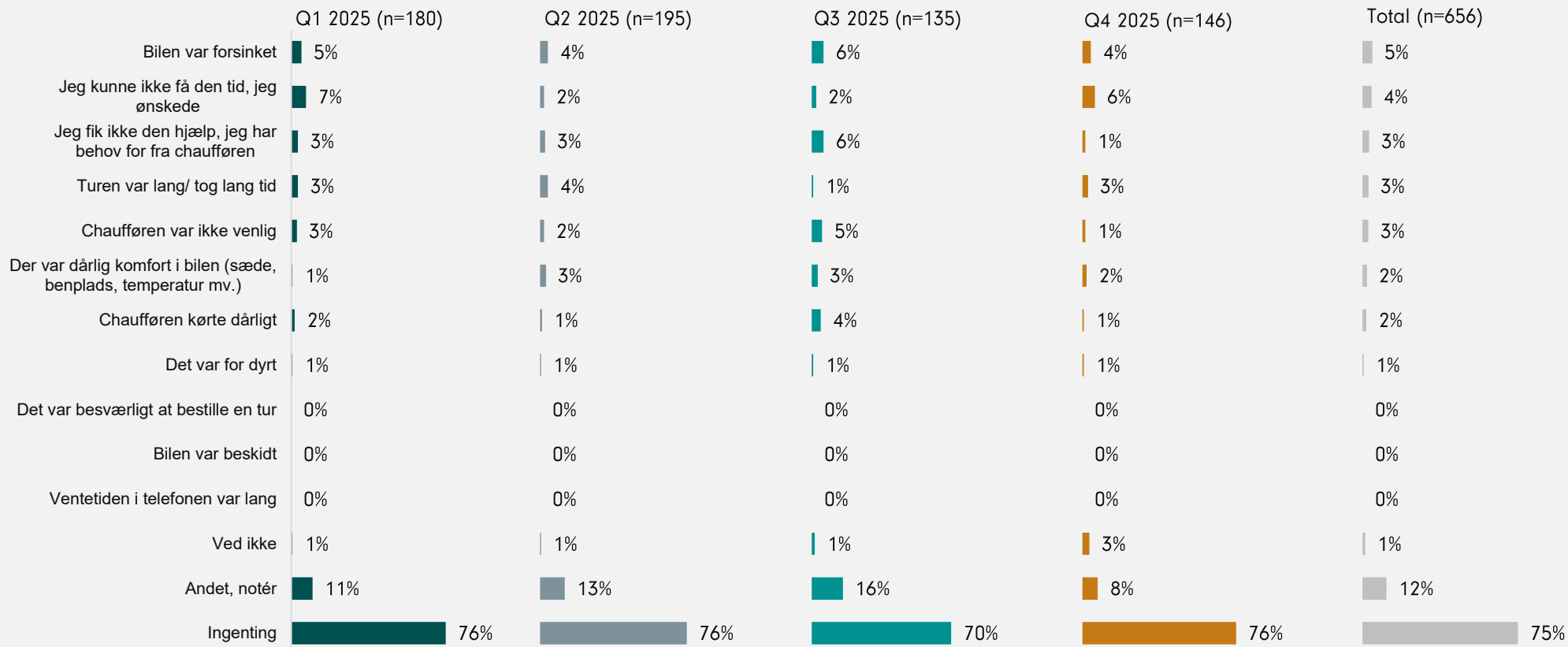
# Særligt i Q4 2025 oplevede passagererne at blive hentet til tiden

Q6. - Hvad synes du var godt ved turen?



# Generelt er der meget få, der kan sætte en finger på noget negativt ved turen

Q7. - Hvad synes du var dårligt ved turen med handicapkørsel?

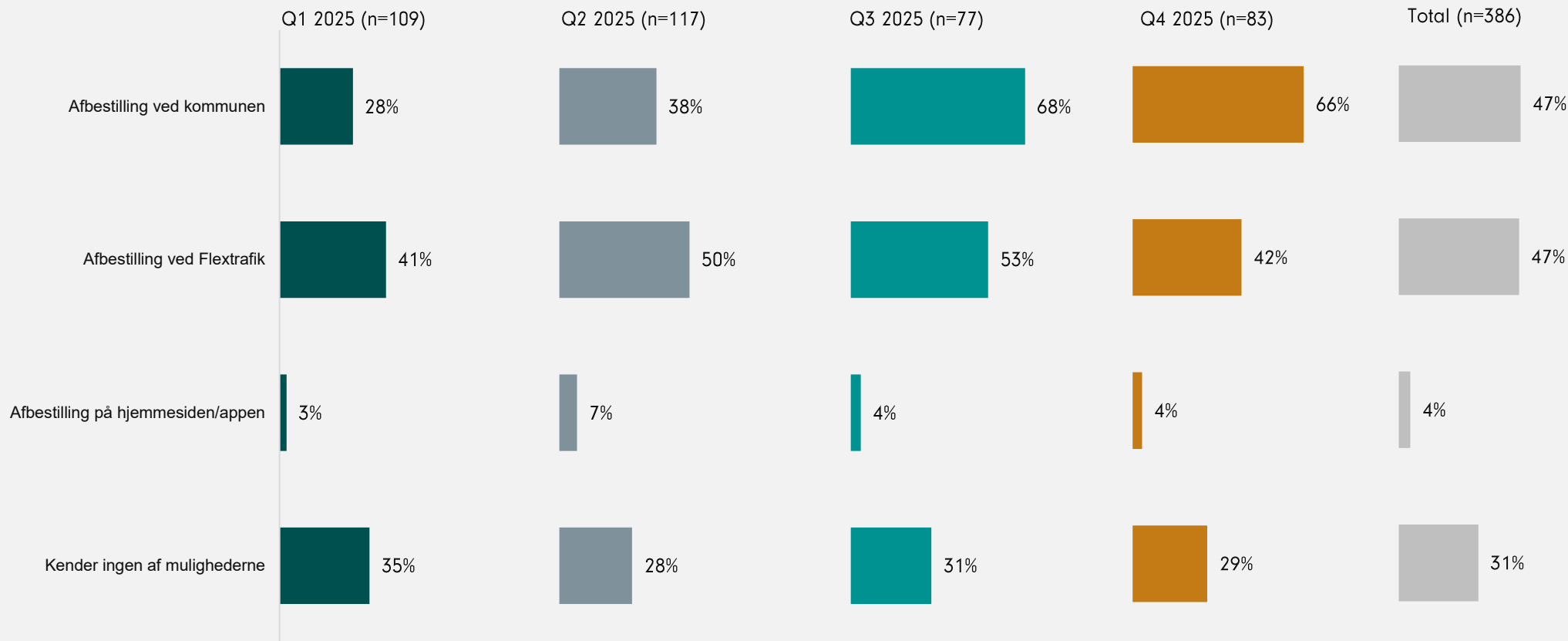


An aerial photograph of a body of water with a teal or emerald green hue. The water's surface is textured with small waves and ripples. In the center of the image, the text "KOMMUNAL KØRSEL – UNIKKE SPØRGSMÅL" is written in a bold, white, sans-serif font.

**KOMMUNAL KØRSEL – UNIKKE SPØRGSMÅL**

# 31% af passagererne, der benytter Kommunal Kørsel, kender ikke til nogen af afbestillingsmulighederne

🗨 K1. - Hvilke afbestillingsmuligheder kender du?



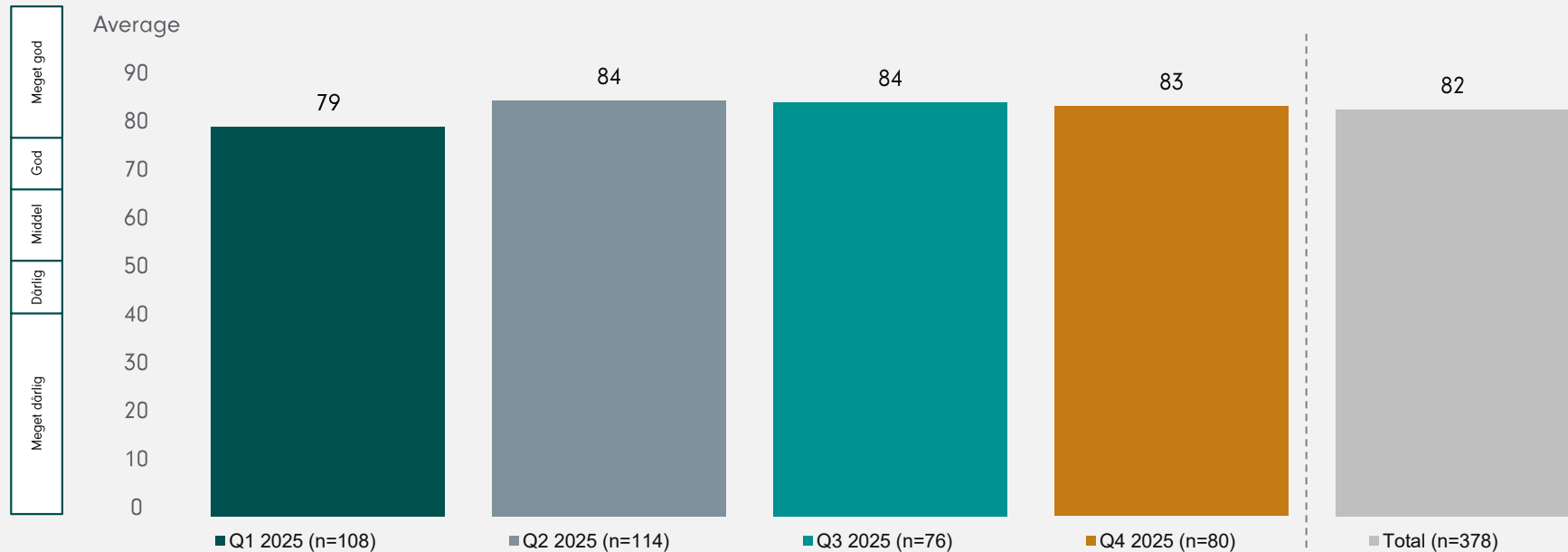


# KOMMUNAL KØRSEL – UDVIKLING I 2025

## TILFREDSHED // KOMMUNAL KØRSEL

Tilfredsheden blandt kunder, der anvender kommunal kørsel, ligger på et stabilt højt niveau i samtlige kvartaler i 2025

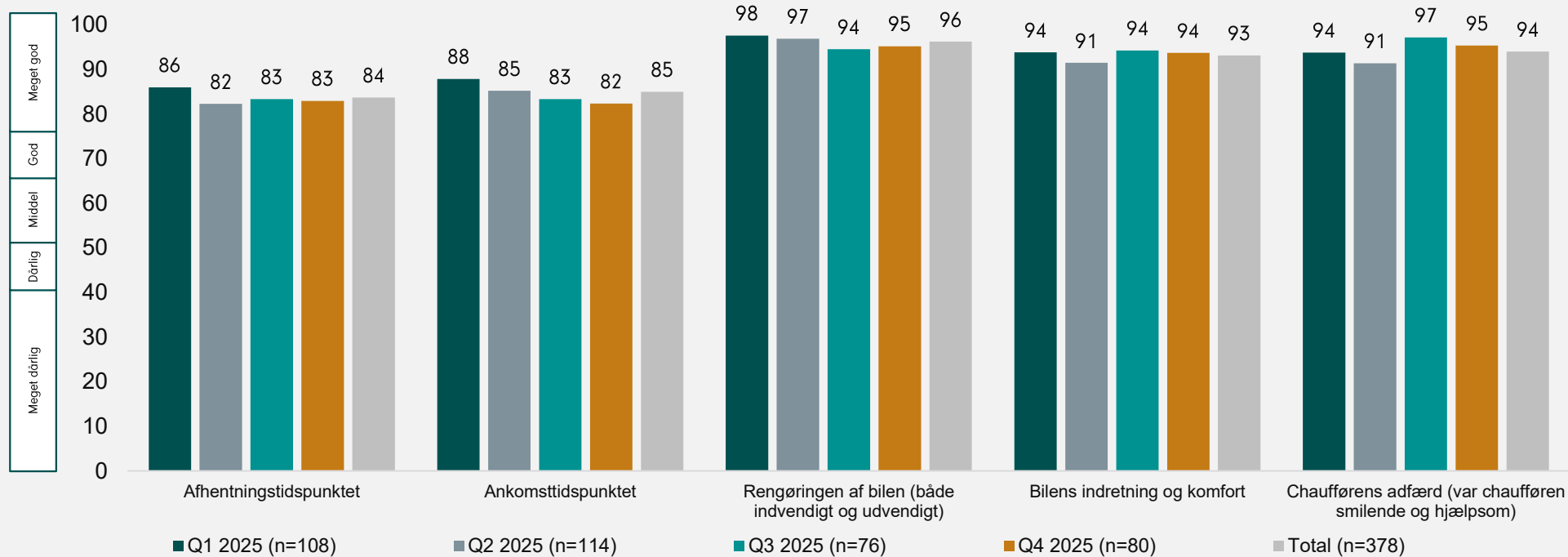
Q5. Hvor tilfreds er du generelt med Flextrafik?



## TILFREDSHEDSPARAMETRE // KOMMUNAL KØRSEL

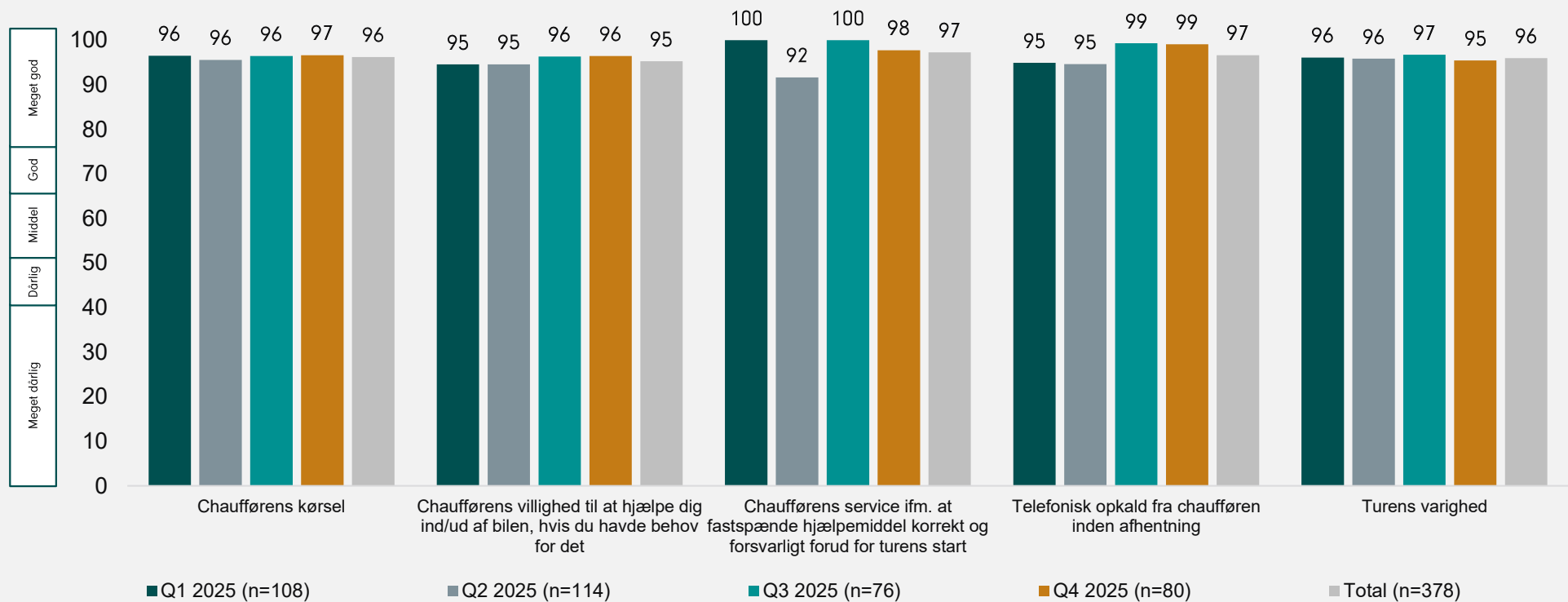
Der er særligt høj tilfredshed for afhentnings- og ankomsttidspunktet i Q1 – generelt er tilfredsheden stabil i perioden

Q10 - Hvor tilfreds er du alt i alt med følgende ting i forhold til din tur med flextrafik



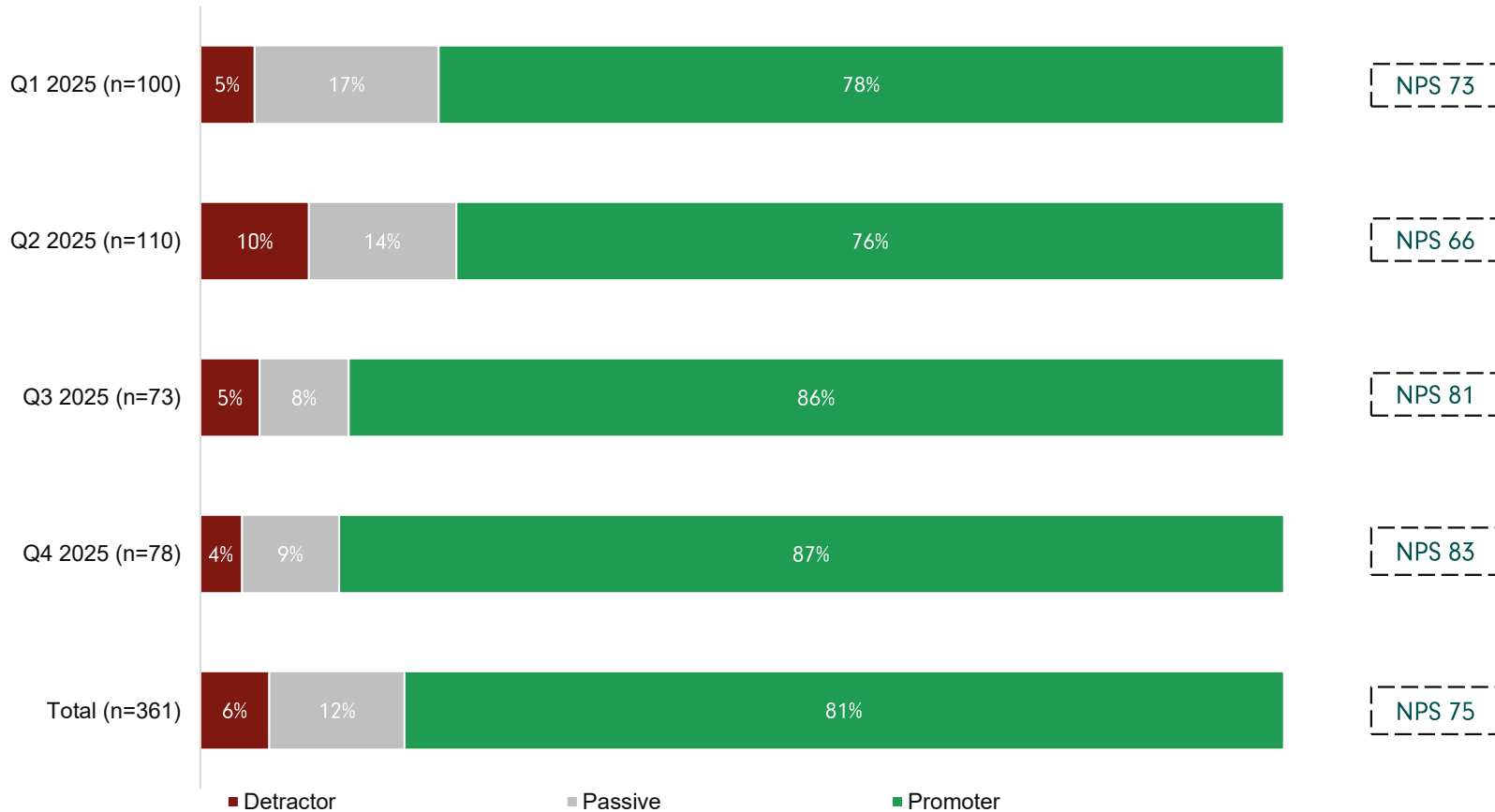
Der er meget høj tilfredshed på tværs af de øvrige tilfredshedsparametre i 2025

Q10 - Hvor tilfreds er du alt i alt med følgende ting i forhold til din tur med flextrafik



## NPS-SCORE // KOMMUNAL KØRSEL

Der var særligt høj NPS i Q4 2025

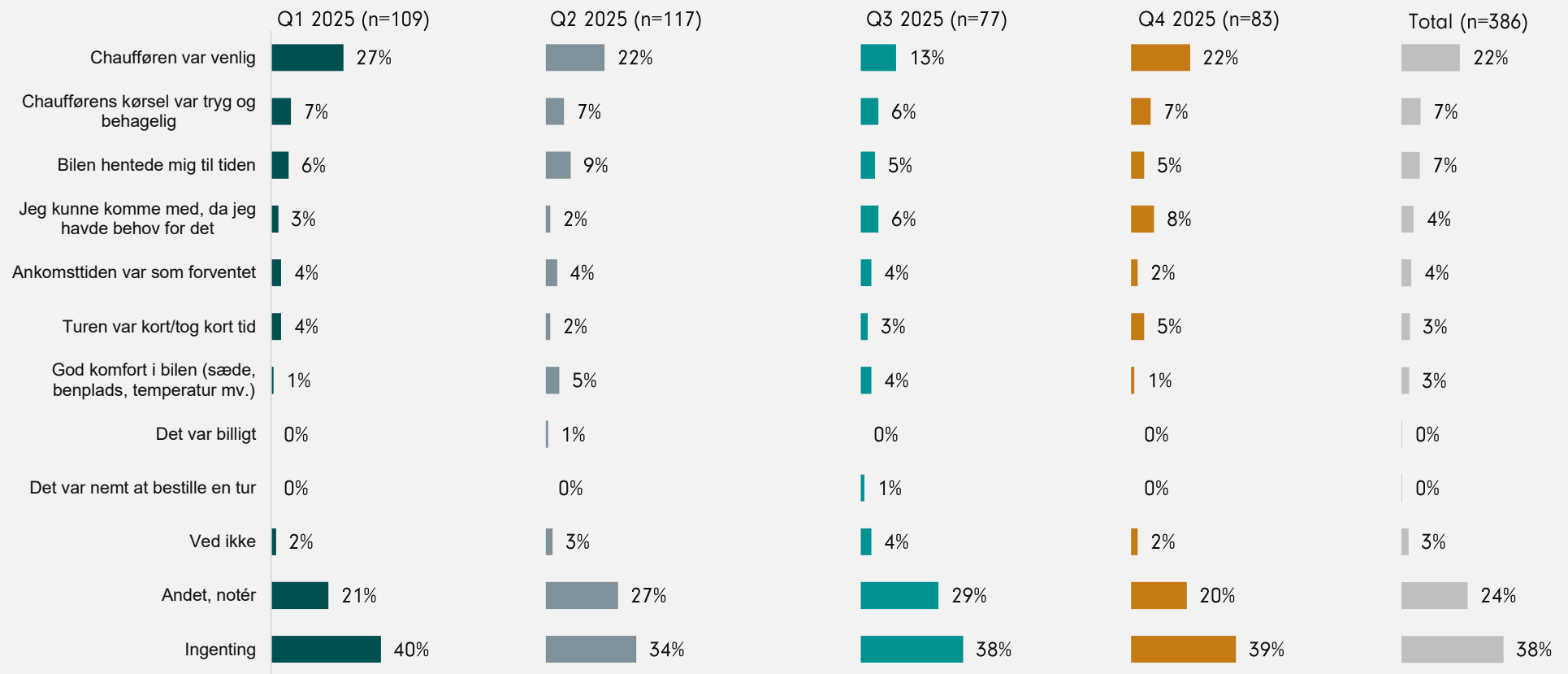


I hvilken grad vil du anbefale x til andre, fx. venner, familie og kollegaer?  
Note: Promoters% - Detractors% = samlet NPSscore.



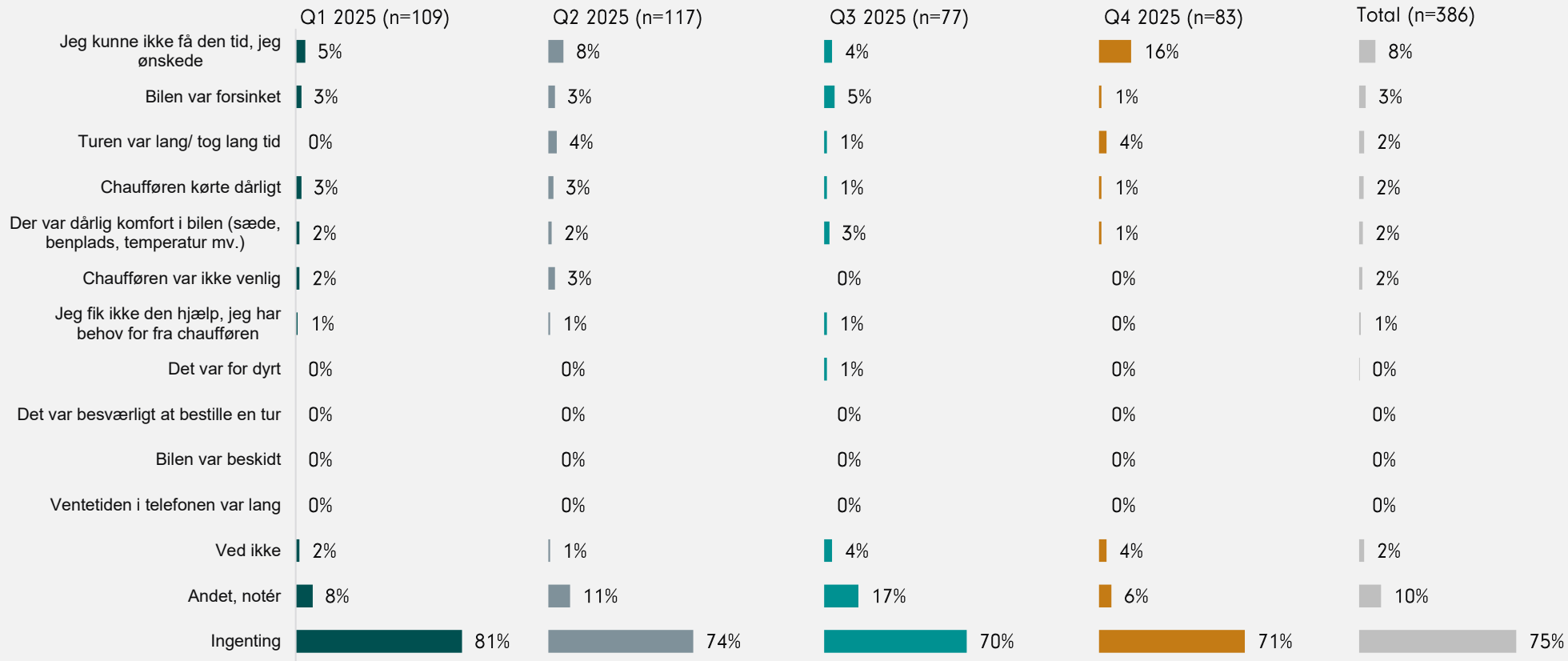
## Særligt i Q1 var der positive oplevelser med chaufføren

Q6. - Hvad synes du var godt ved turen?



Størstedelen nævner intet negativt. Dog kunne 16% ikke få den tid de ønskede i Q4

Q7. - Hvad synes du var dårligt ved turen med kommunal kørsel?

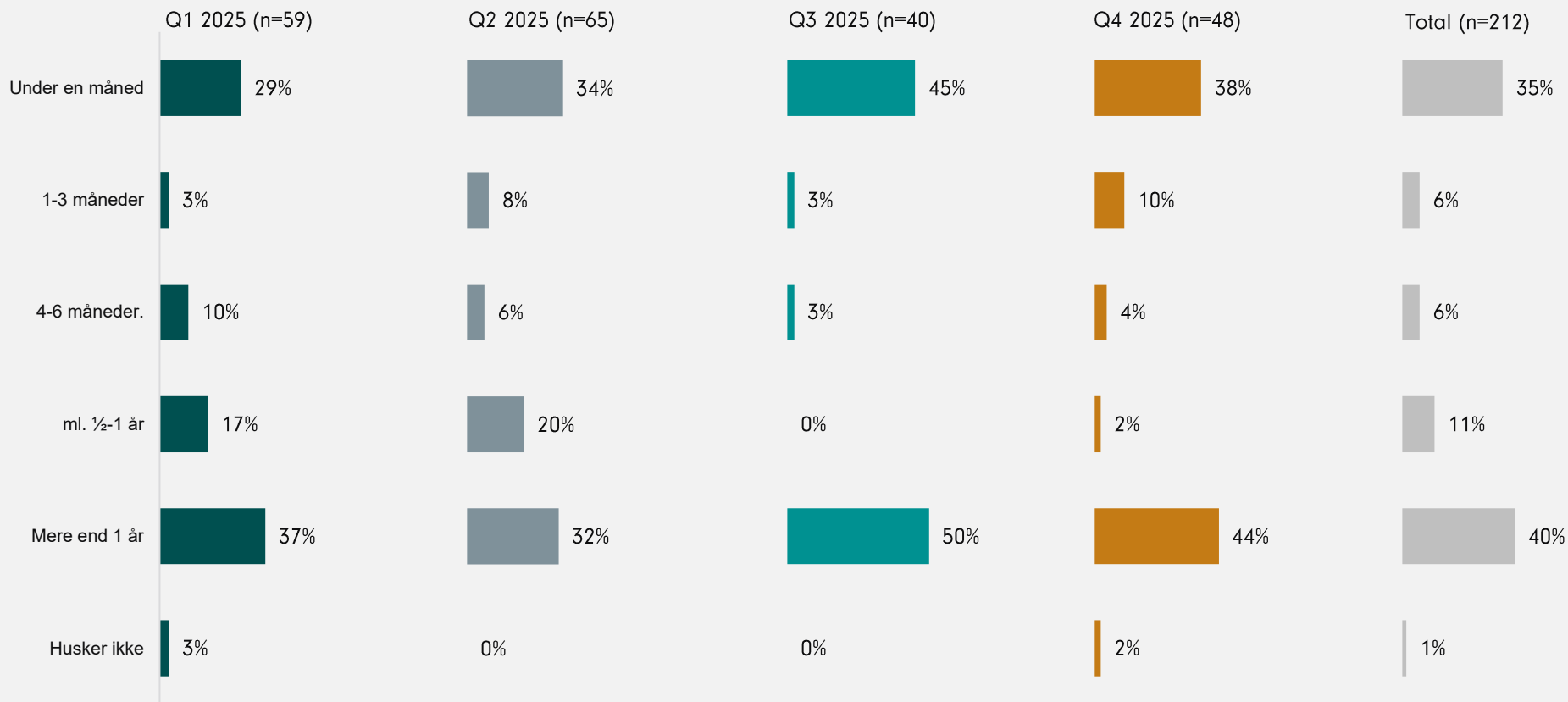




**PLUSTUR – UNIKKE SPØRGSMÅL**

# 35% har anvendt Rejseplanen til at bestille Plusture i under 1 måned

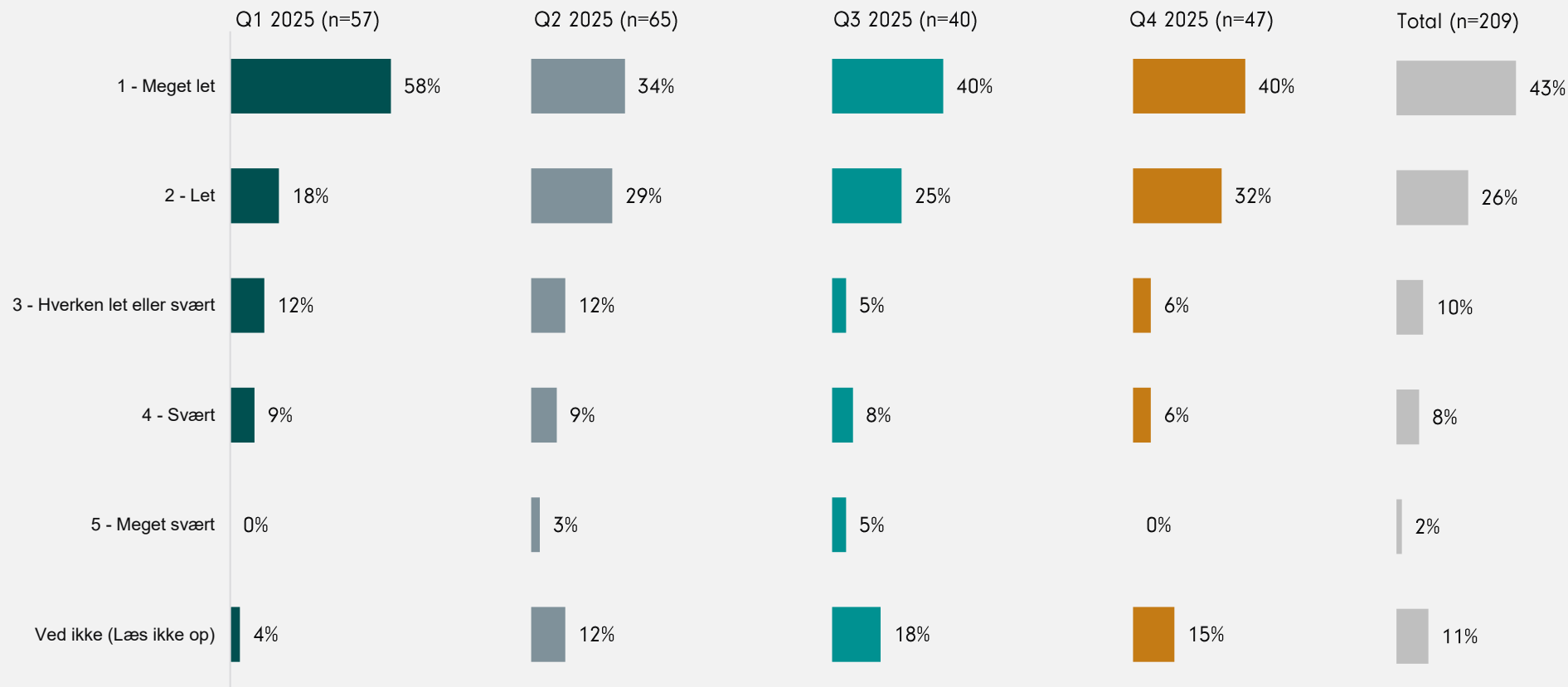
P1 - Hvor længe har du anvendt Rejseplanen til at bestille Plusture?



# Størstedelen synes, det er nemt at oprette sig som bruger, når man skal bestille

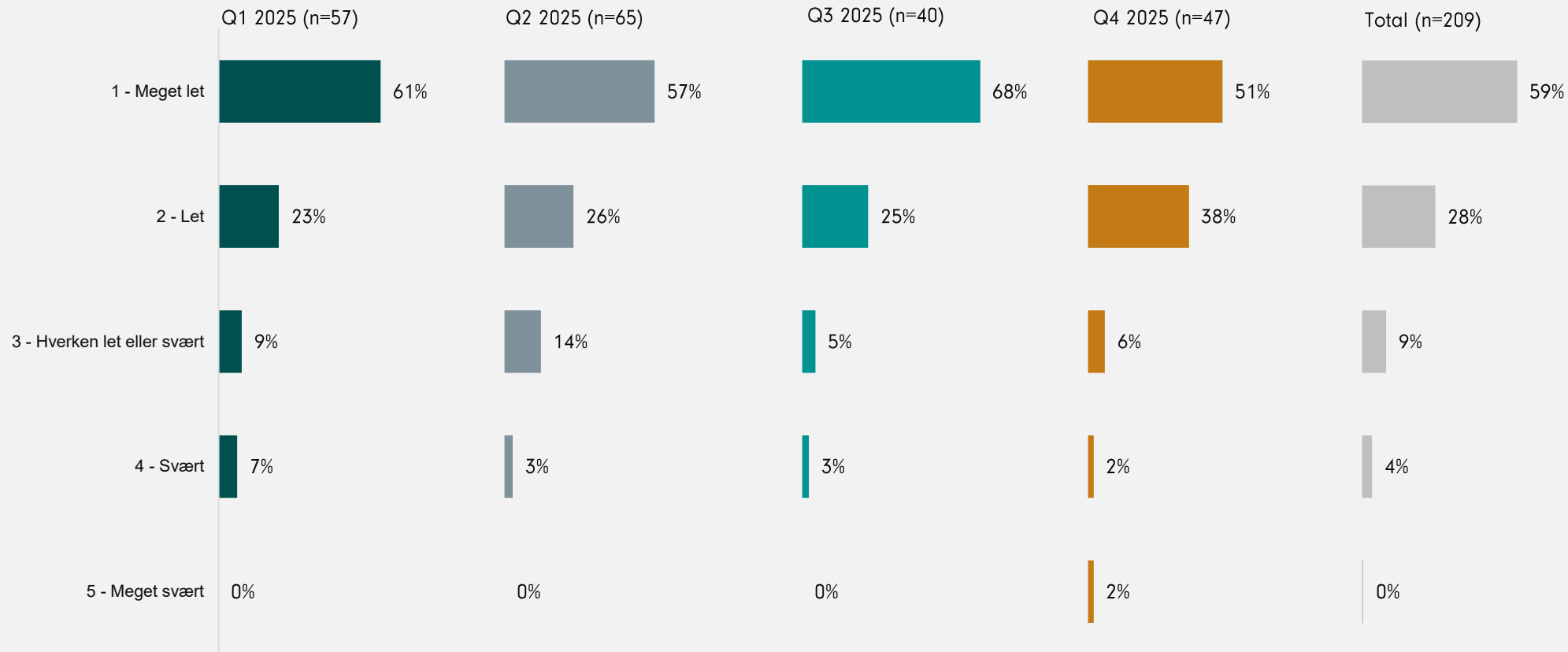
## Plusture

P2 - For at kunne anvende Rejseplanen til at bestille Plusture, skal man første gang oprette sig som bruger. Synes du, at det var let eller svært at oprette dig som bruger?



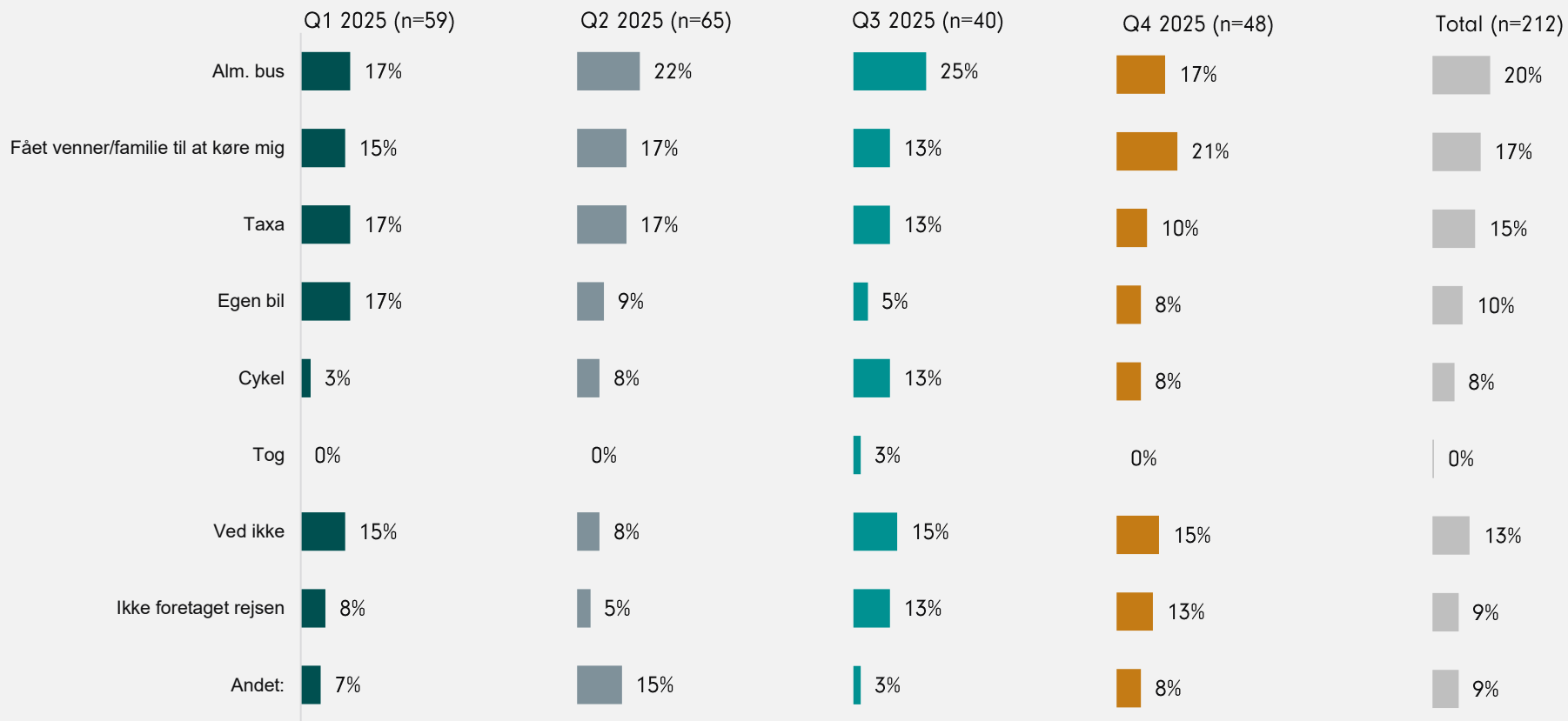
# Langt størstedelen af passagerne synes det er meget let at bestille Plusture via Rejseplanen

🗨️ P4 - Synes du, at det er let eller svært at bestille Plusture via Rejseplanen?



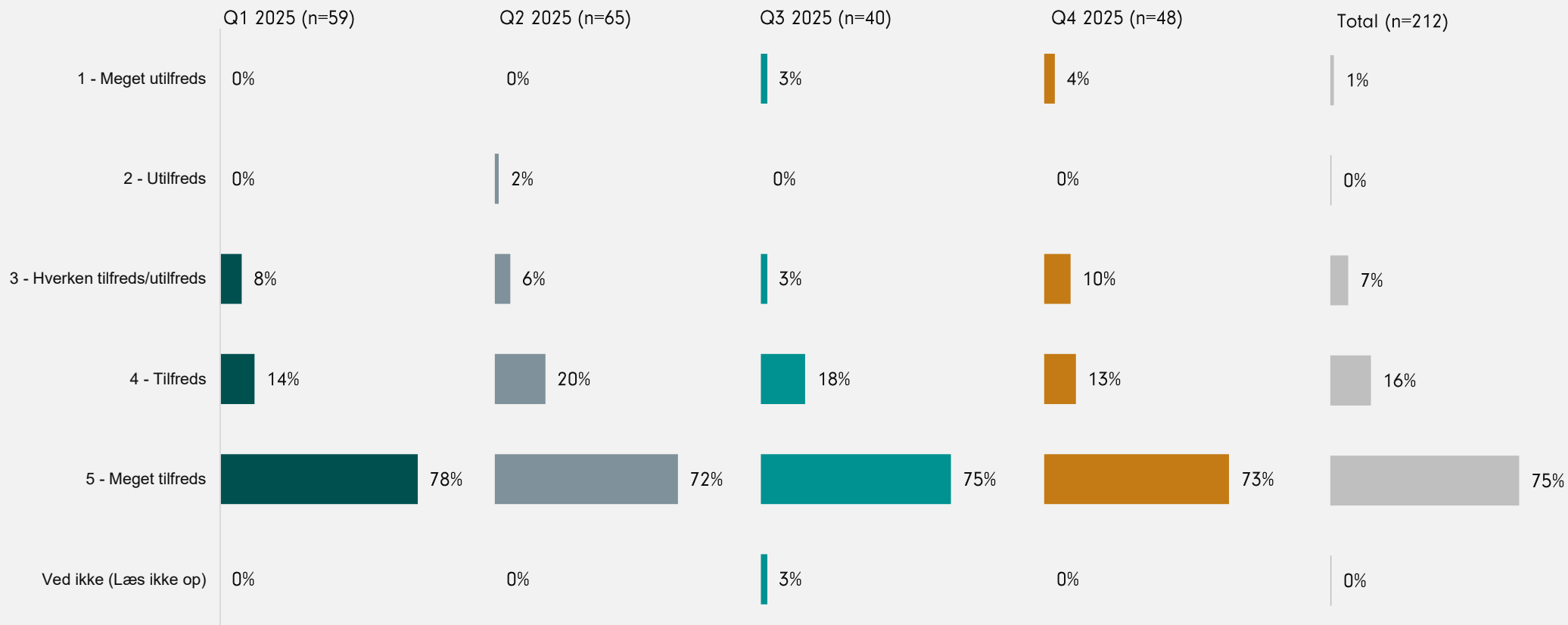
# Hvis man ikke havde Plustur til rådighed, ville man særligt anvende bus, få familie/venner til at køre sig, eller tage en taxa

🗨️ P6 - Hvis du ikke havde haft Plustur til rådighed på din tur d. (Scr4\_Dato) kl. (Scr2\_Lovet\_Starttid), hvilket andet transportmiddel ville du så have benyttet som erstatning for denne rejse?



# Der er generelt høj tilfredshed med prisen for at rejse med Plustur

🗨️ P7. - Hvor tilfreds er du med prisen på rejsen?

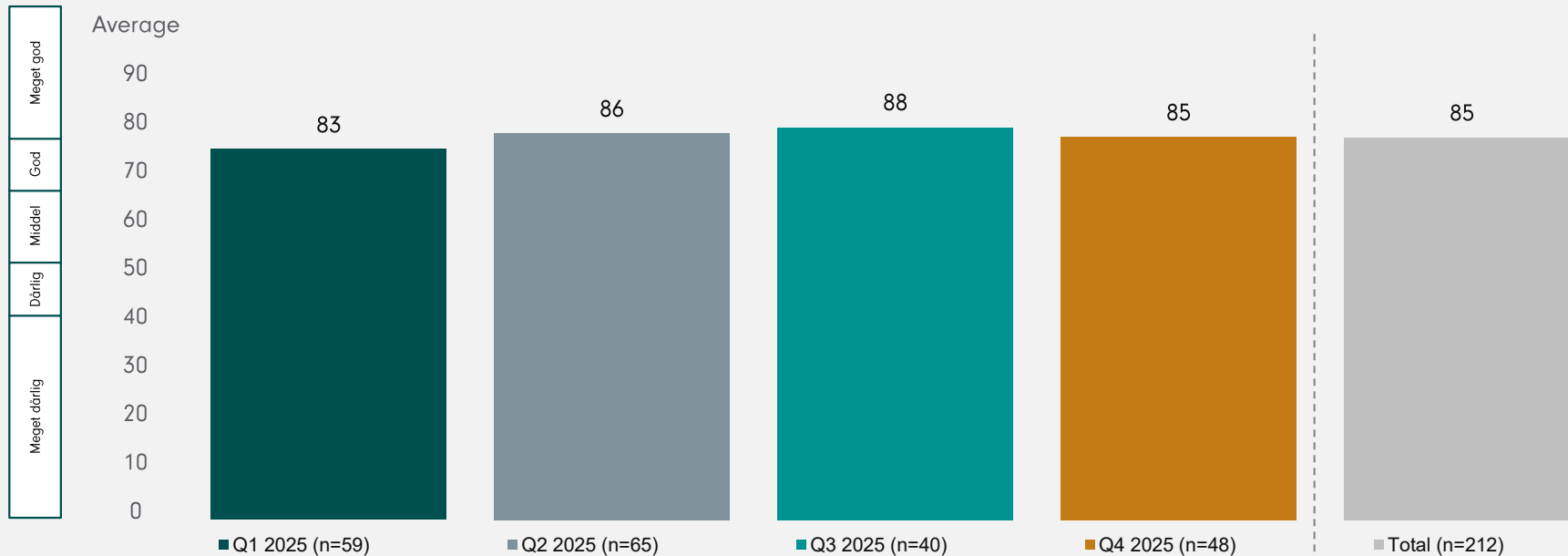


An aerial photograph of a body of water, likely a lake or sea, with a vibrant teal or emerald green hue. The water's surface is textured with small ripples and a prominent white wake from a boat, which curves from the top right towards the center. The overall scene is serene and natural.

**PLUSTUR – UDVIKLING I 2025**

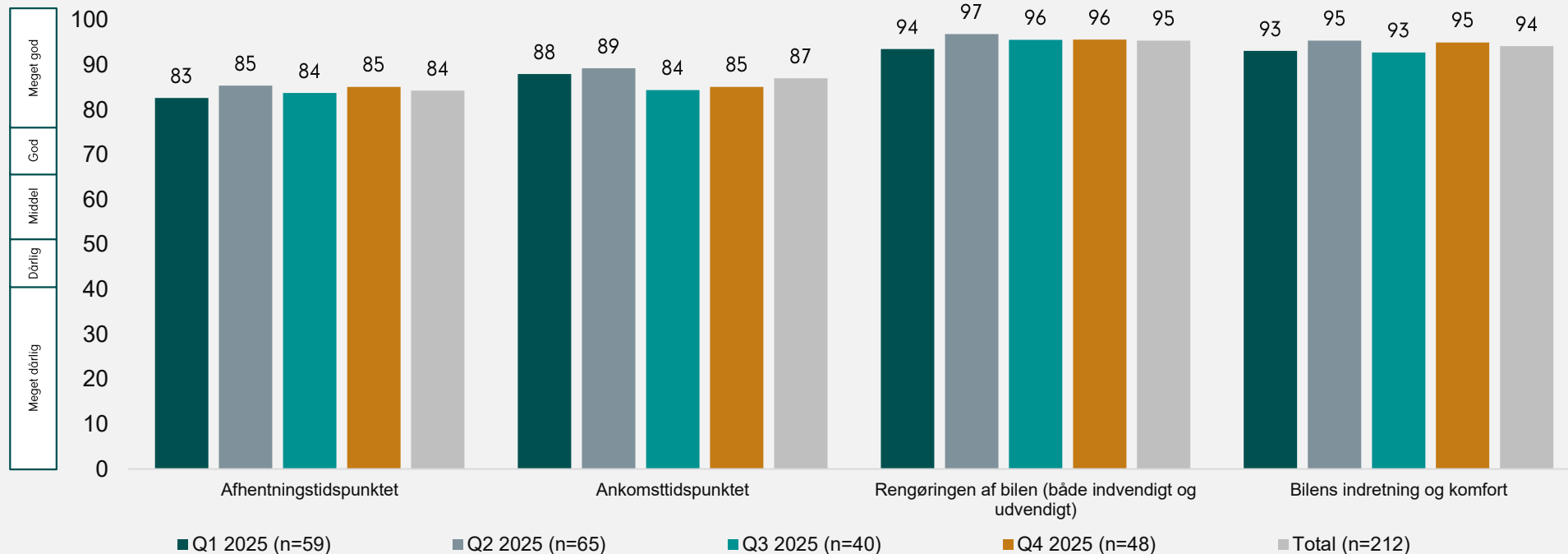
# Tilfredsheden, blandt rejsende med plustur, ligger på et stabilt højt niveau i samtlige kvartaler i 2025

Q5. Hvor tilfreds er du generelt med Flextrafik?



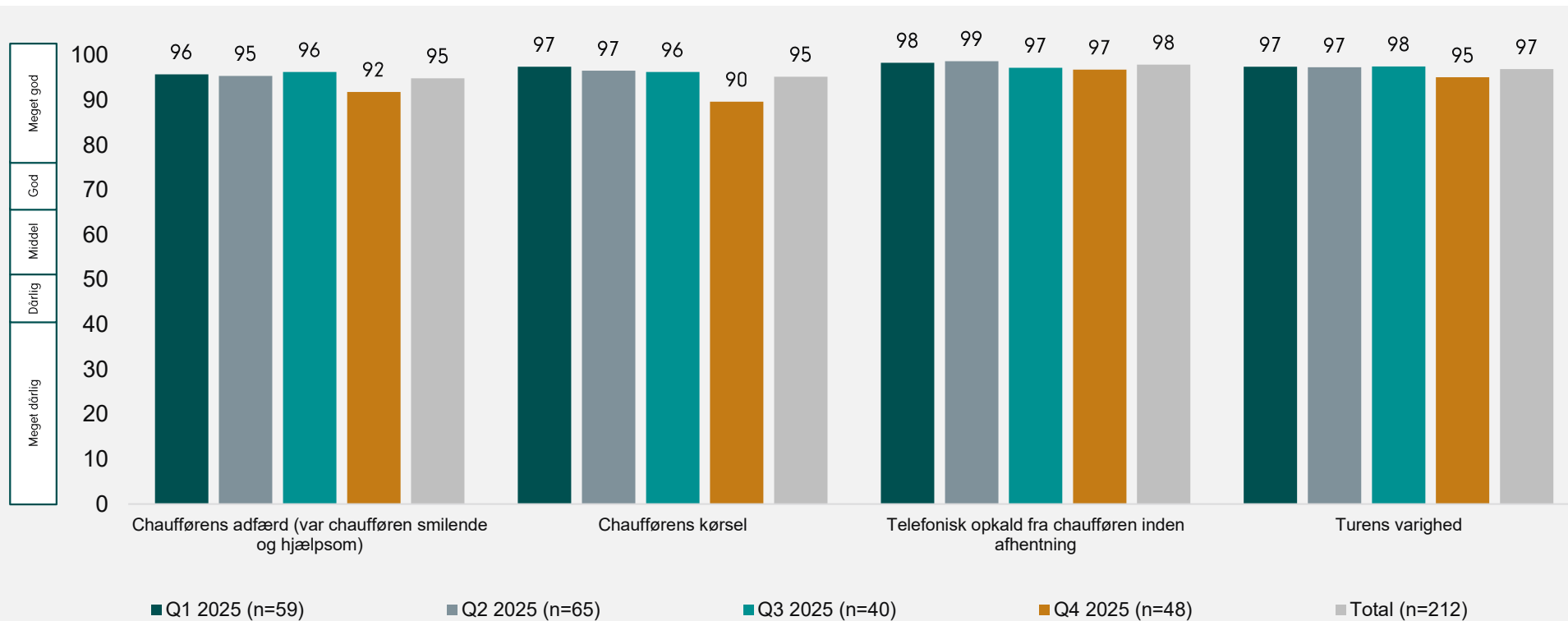
Der er særligt høj tilfredshed med afhentnings- og ankomsttidspunktet i Q2 – generelt er tilfredsheden stabil i perioden

Q10 - Hvor tilfreds er du alt i alt med følgende ting i forhold til din tur med flextrafik



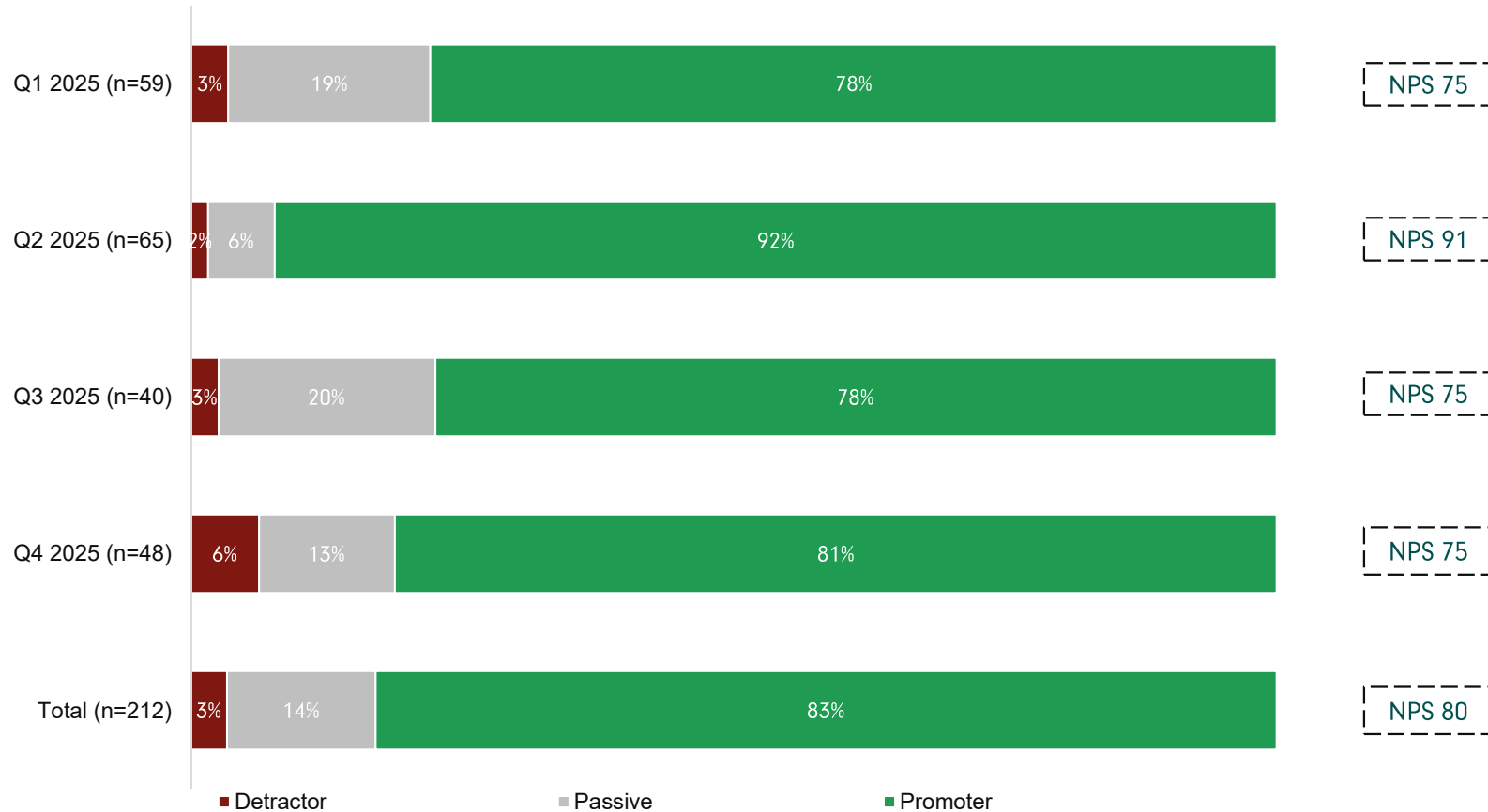
# I Q1 og Q3 er der særligt høj tilfredshed med chaufførens adfærd

Q10 - Hvor tilfreds er du alt i alt med følgende ting i forhold til din tur med flextrafik



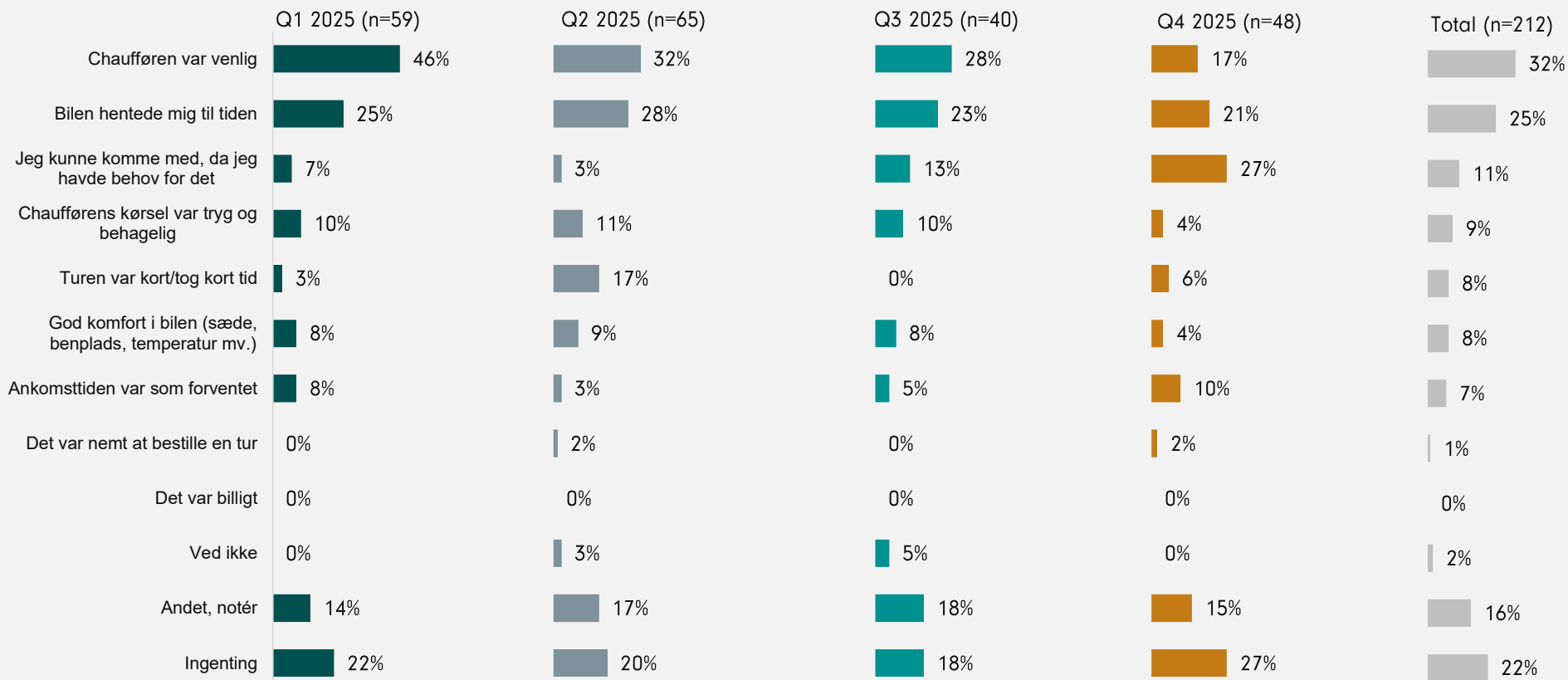
## NPS-SCORE // PLUSTUR

Der var særligt høj NPS i Q2 2025



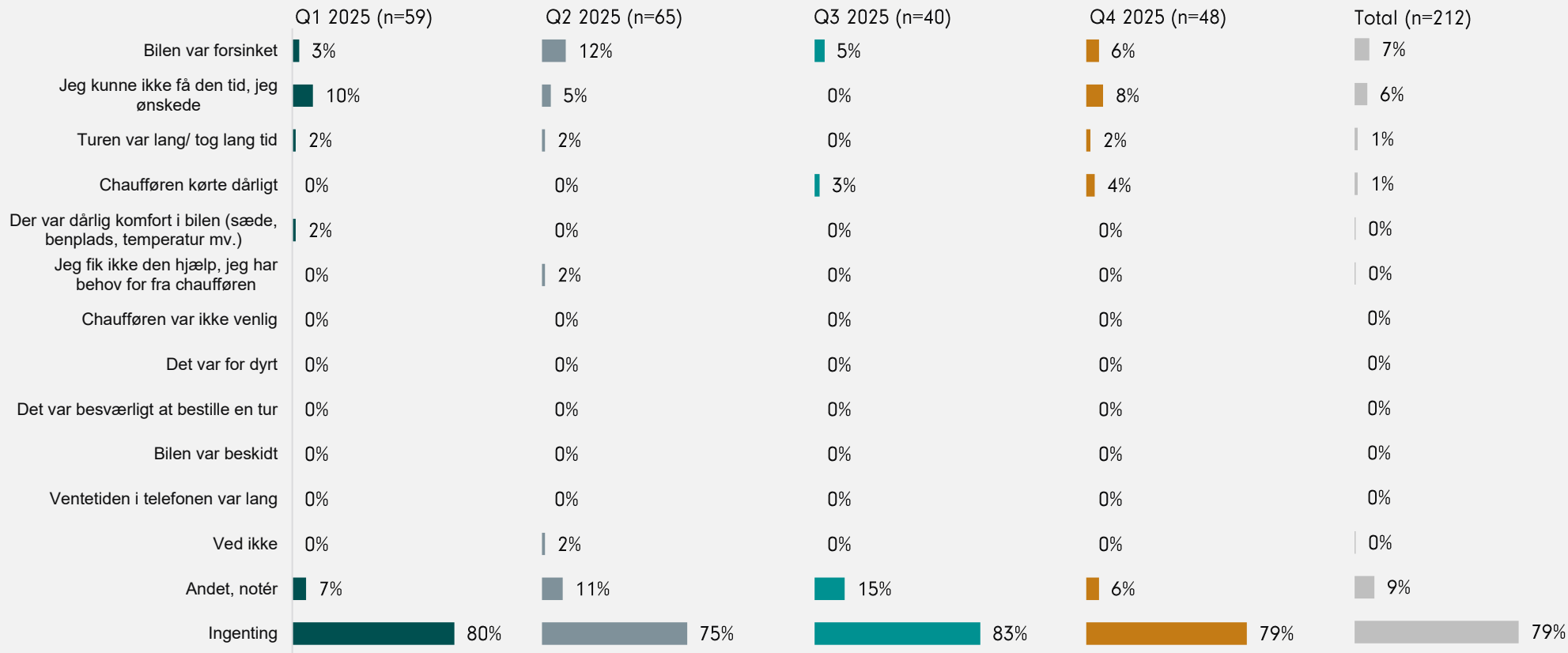
# Særligt i Q1 2025 var der høj tilfredshed med chaufførens venlighed

Q6. - Hvad synes du var godt ved turen?



# Generelt er der meget få, der kan sætte en finger på noget negativt ved turen

Q7. - Hvad synes du var dårligt ved turen med PLUSTUR?

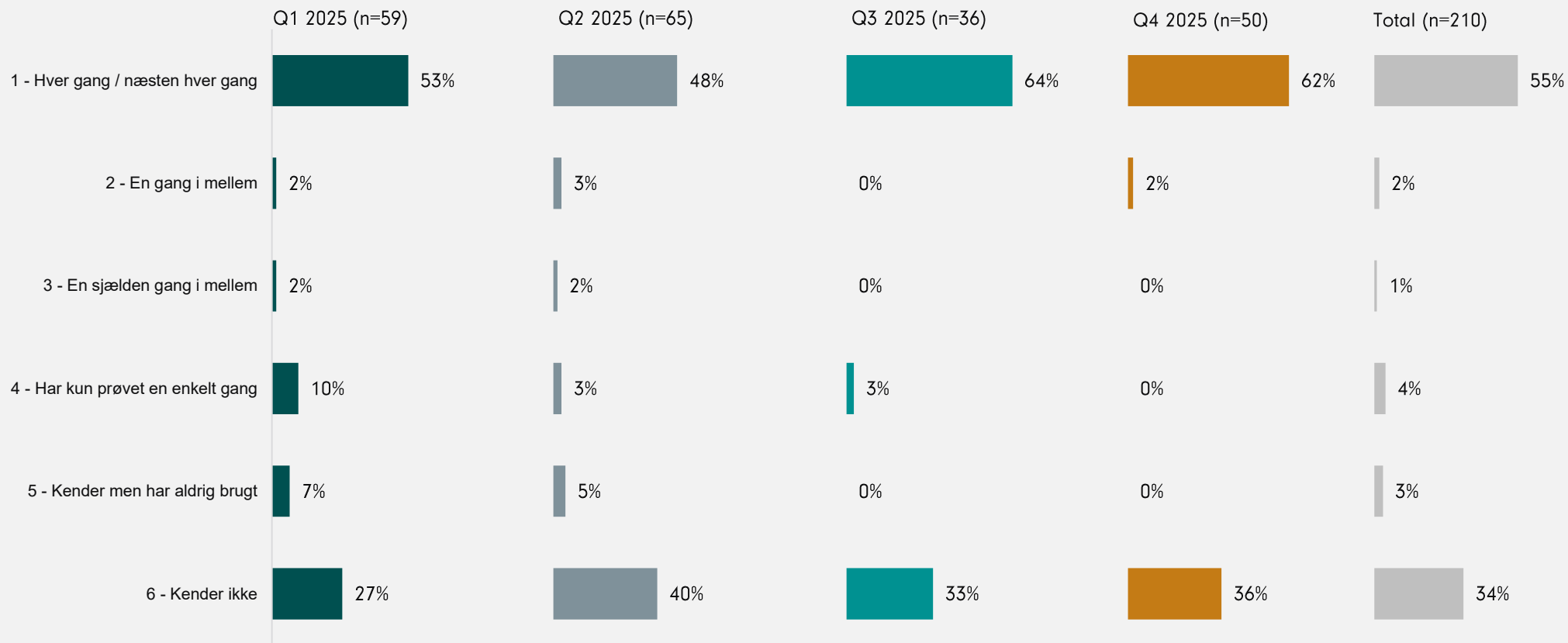




**FLEXBUS – UNIKKE SPØRGSMÅL**

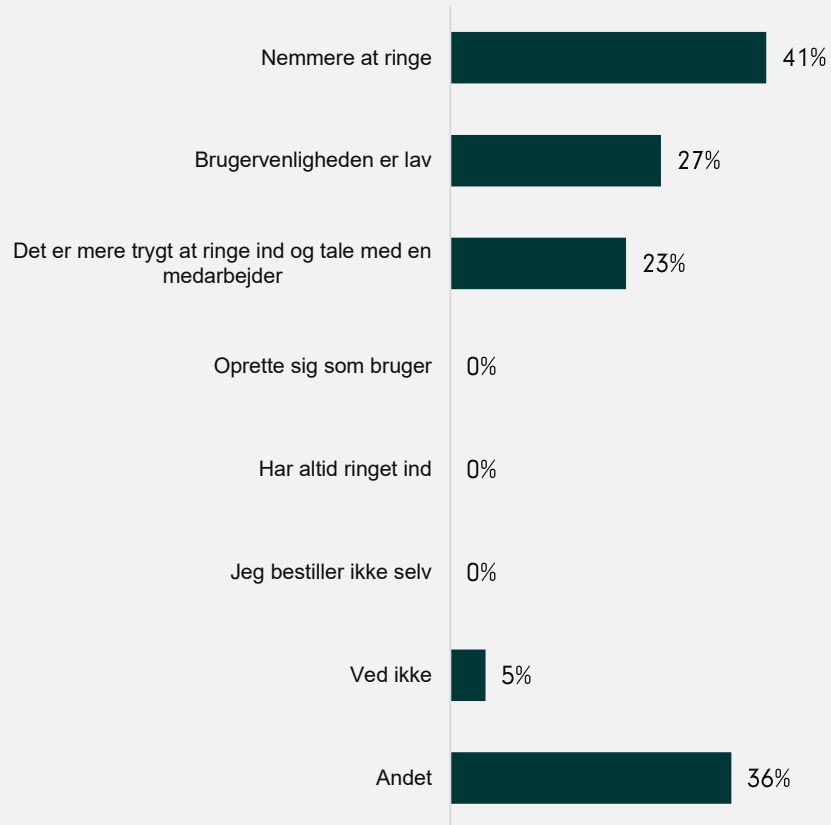
# 55% anvender Rejseplanen til at bestille en tur med Flexbus hver gang eller næsten hver gang

FB1 - Hvor ofte anvender du Rejseplanen til at bestille ture med Flexbus?



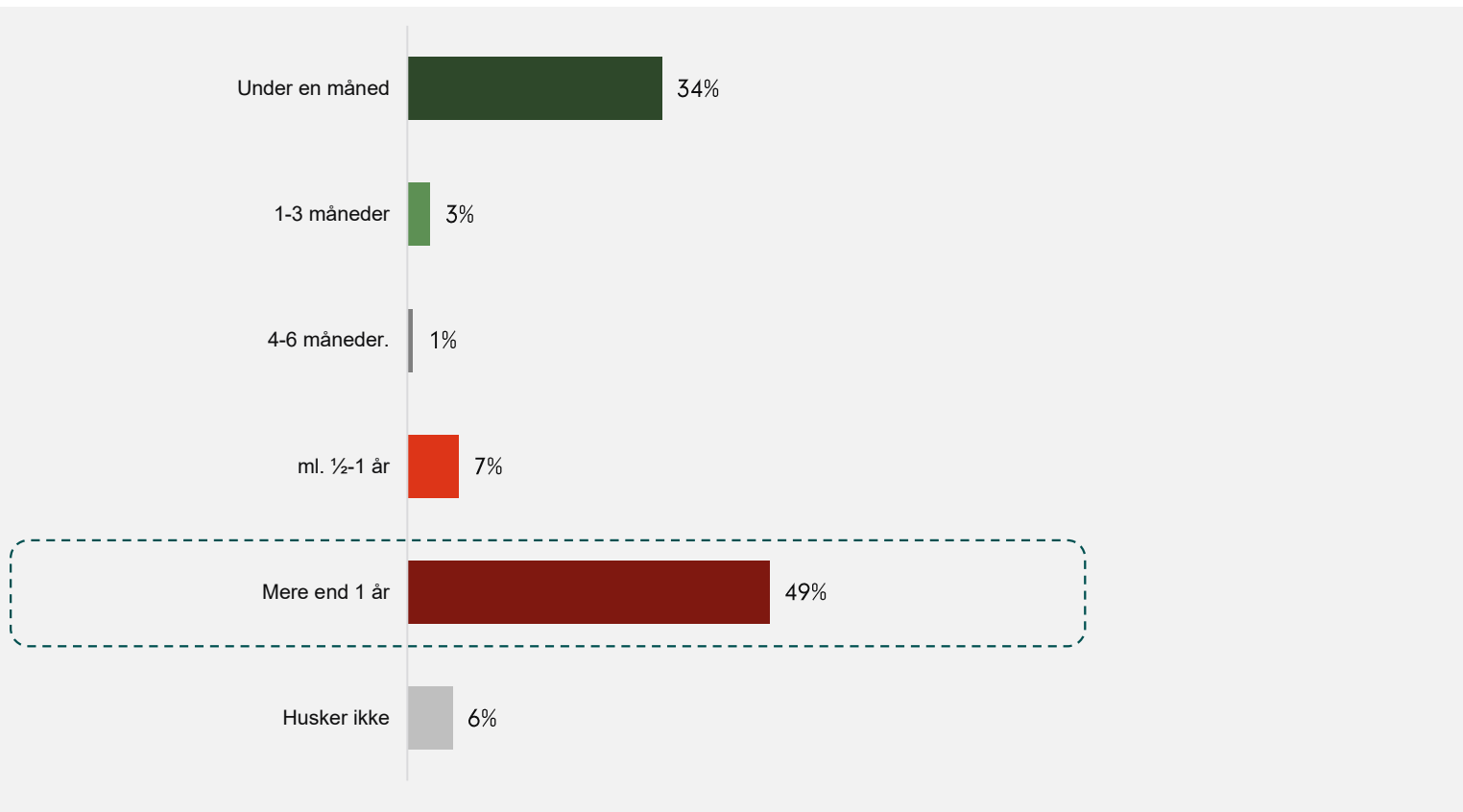
# Det vurderes at være nemmere at ringe end at benytte Rejseplanen

FB1.1. - Hvad har været din hindring for at benytte Rejseplanen oftere til Flexbus? (n=22 – de der ikke bruger Rejseplanen)



# For 49% er det mere end 1 år siden, at de begyndte at bruge Rejseplanen til at bestille ture med Flexbus

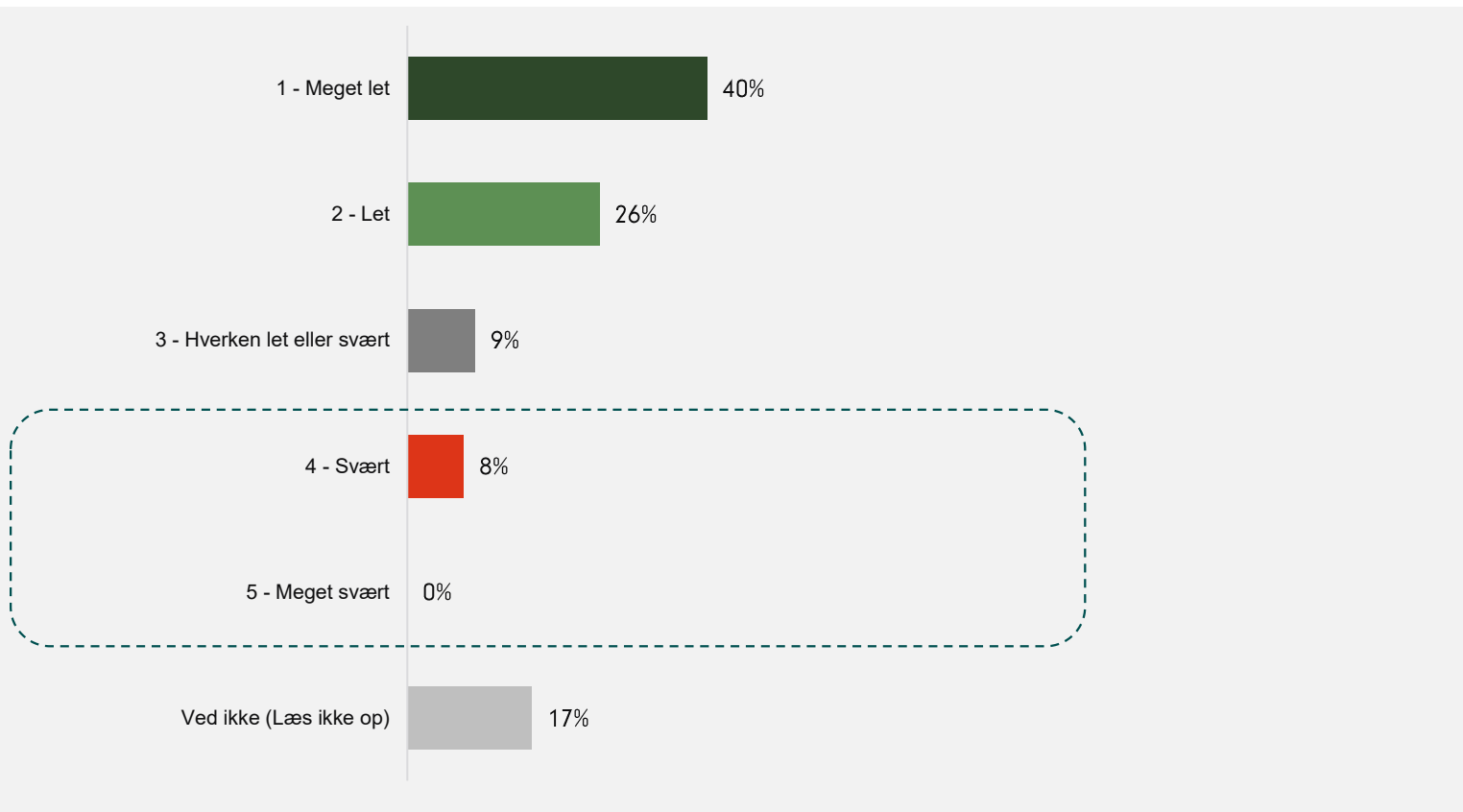
FB2 - Hvor længe har du anvendt Rejseplanen til at bestille ture? (n=131 – dem, der har prøvet at bruge Rejseplanen)



## FLEXBUS // BESTILLING

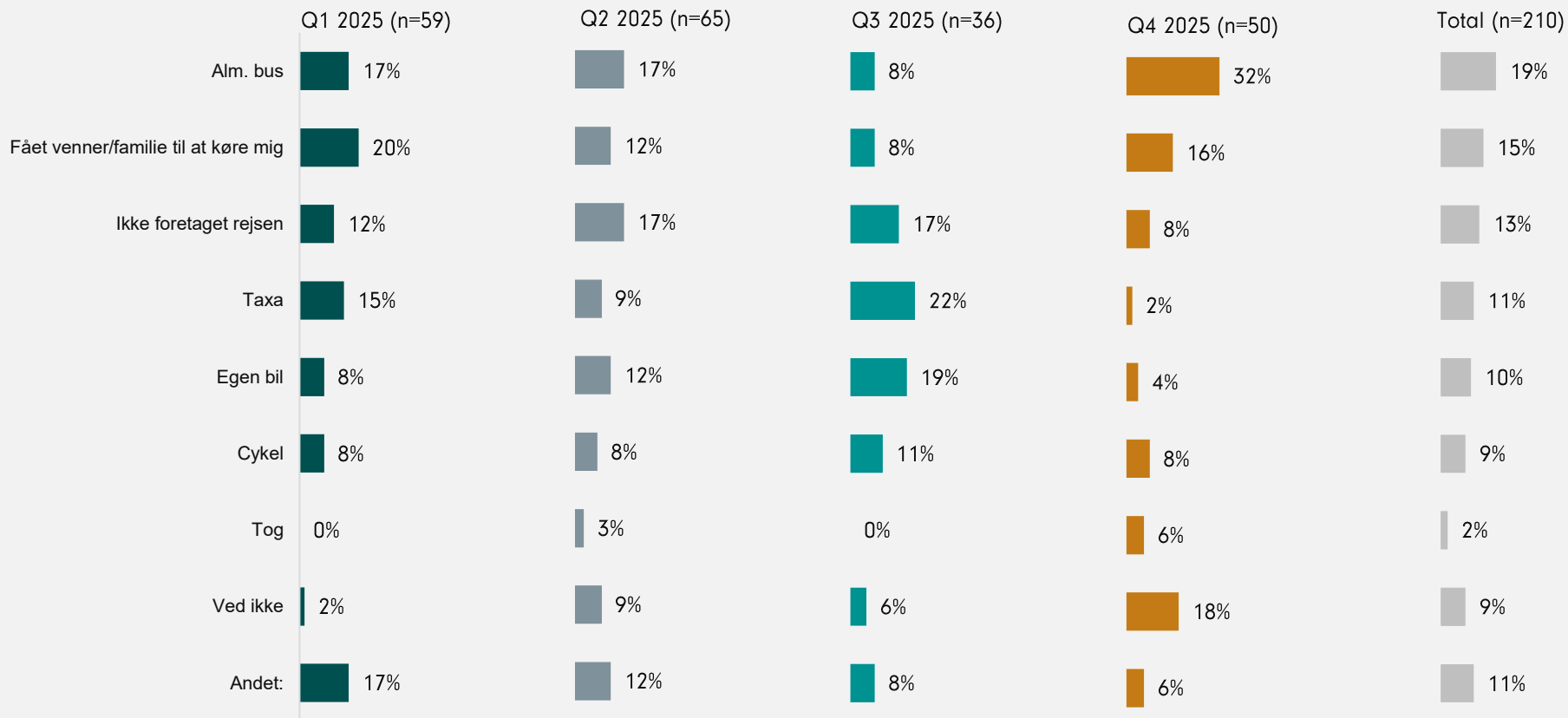
8% synes, det er svært at oprette sig som bruger for at kunne bestille, mens ingen svarer, at det er meget svært

FB3 - For at kunne anvende Rejseplanen til at bestille Flexbus, skal man første gang oprette sig som bruger. Synes du, at det var let eller svært at oprette dig som bruger? (n=131 – dem, der har prøvet at bruge Rejseplanen)



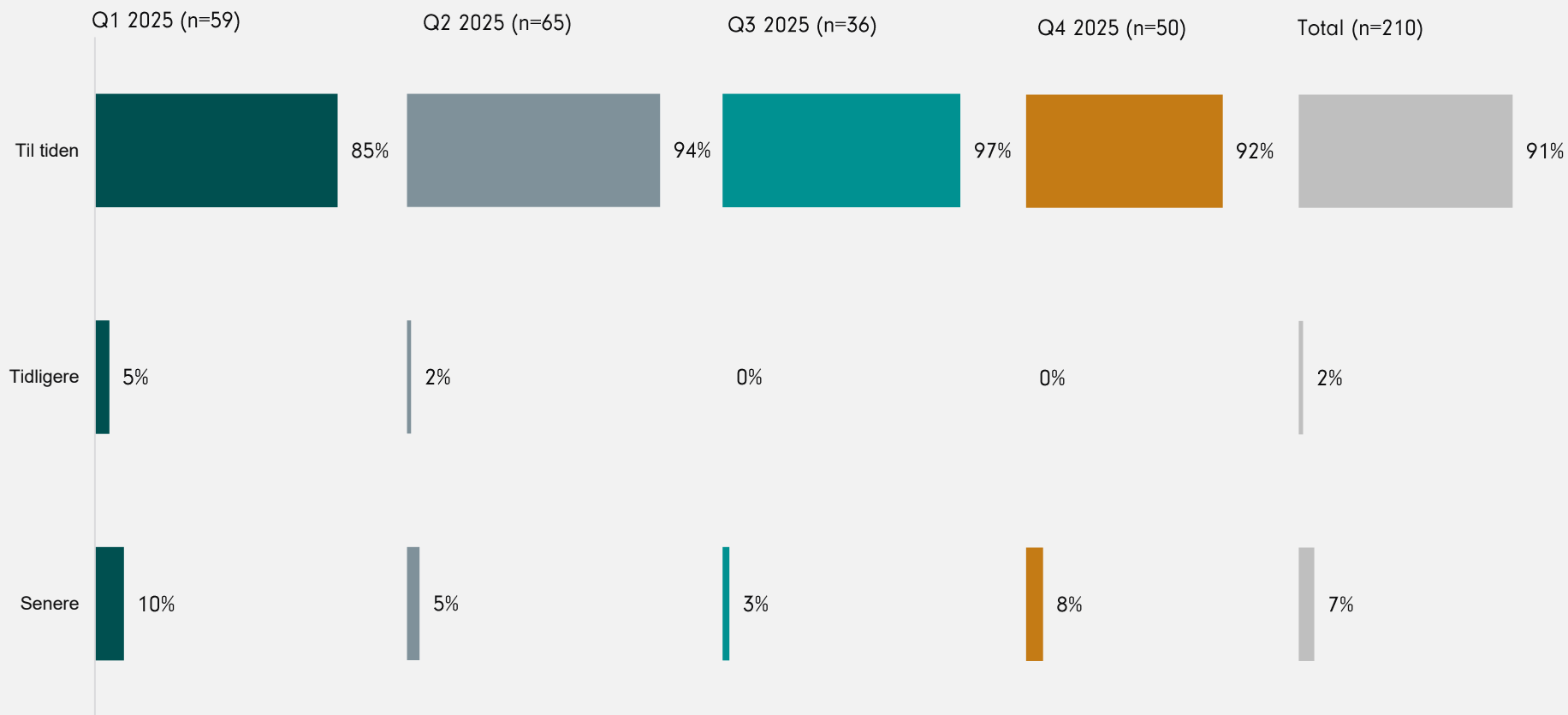
# Hvis ikke flexbus var muligt ville 19% have taget bussen, mens 13% ikke havde foretaget rejsen

FB5 - Hvis du ikke havde haft Flexbus til rådighed på turen, hvilket andet transportmiddel ville du så have benyttet som erstatning for denne rejse?



# Der er sket en positiv udvikling i andelen, der oplever at blive hentet til tiden

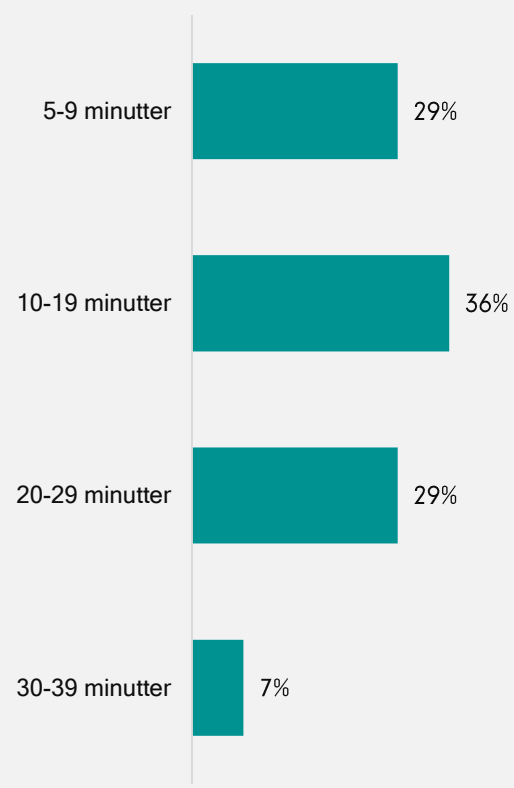
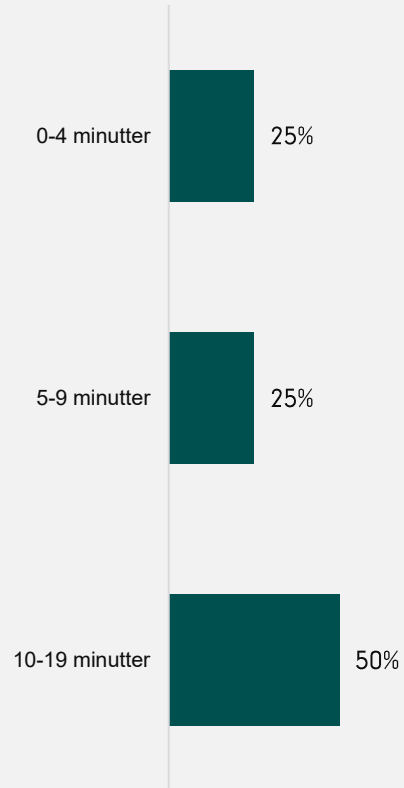
FB6 - Blev du hentet tidligere eller senere end forventet på din tur?



Hvis bilen ankommer forsinket, er der ofte tale om en forsinkelse på 10-19 min.

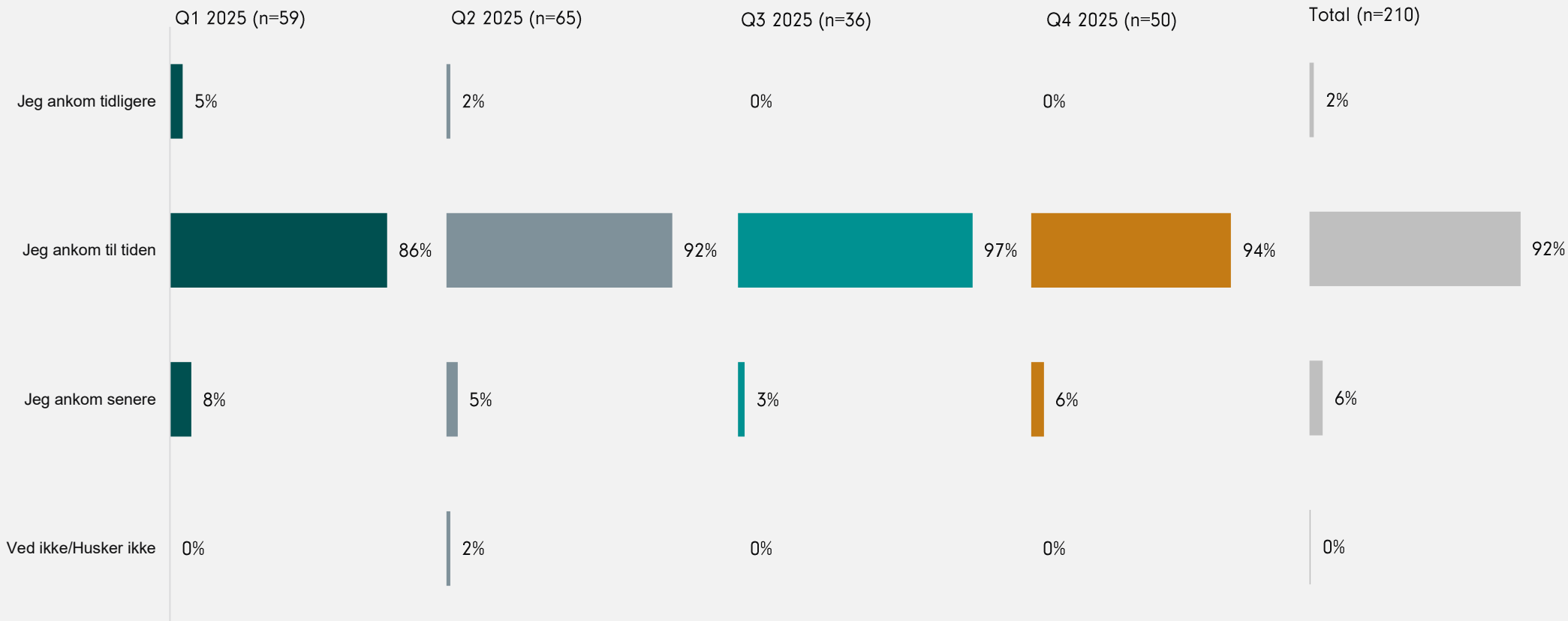
FB7 - Hvor lang tid før ankom bilen på den konkrete tur? (n=4)

FB8 - Hvor lang tid efter ankom bilen på den konkrete tur? (n=14)



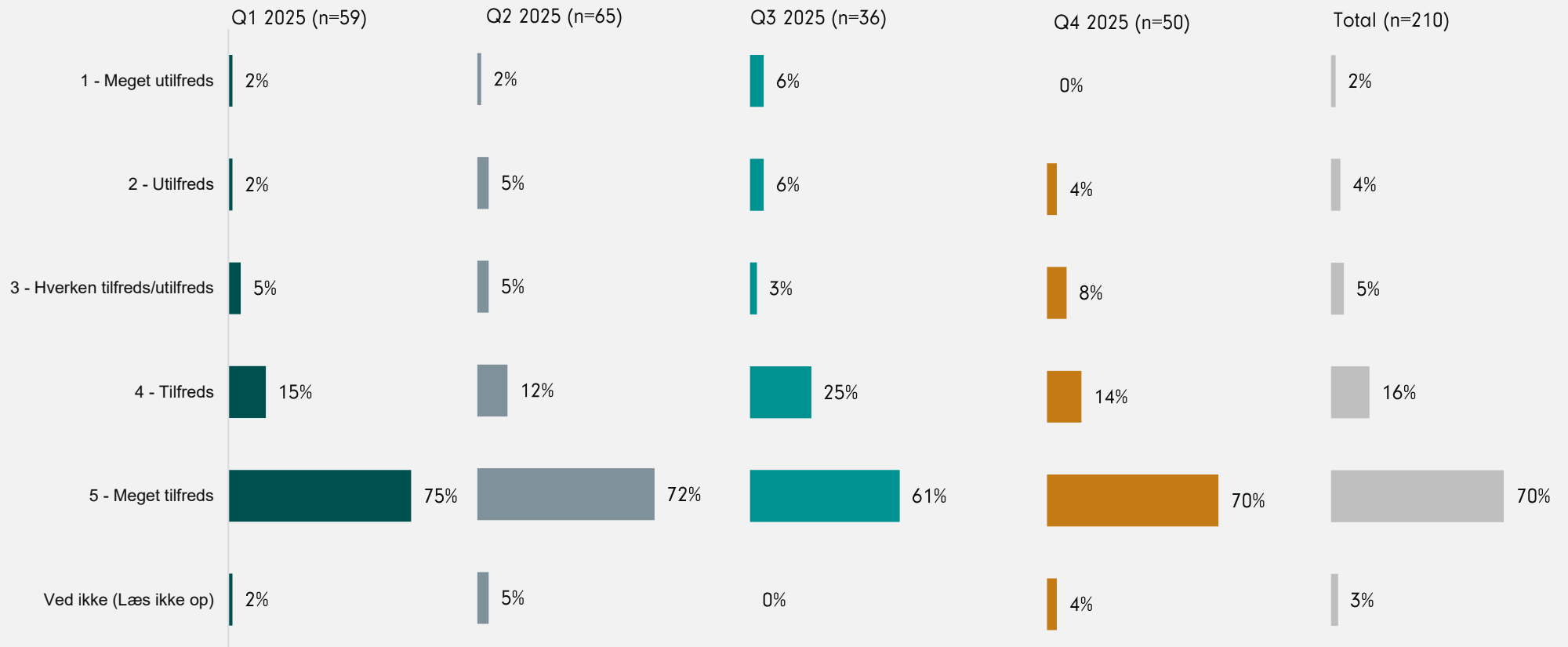
# De fleste ankommer til bestemmelsesstedet til tiden

FBg - Ankom du til bestemmelsesstedet tidligere eller senere, end du havde forventet?



# Der er generelt stor tilfredshed med prisen på flexbus

FB10. - Hvor tilfreds er du med prisen på rejsen?

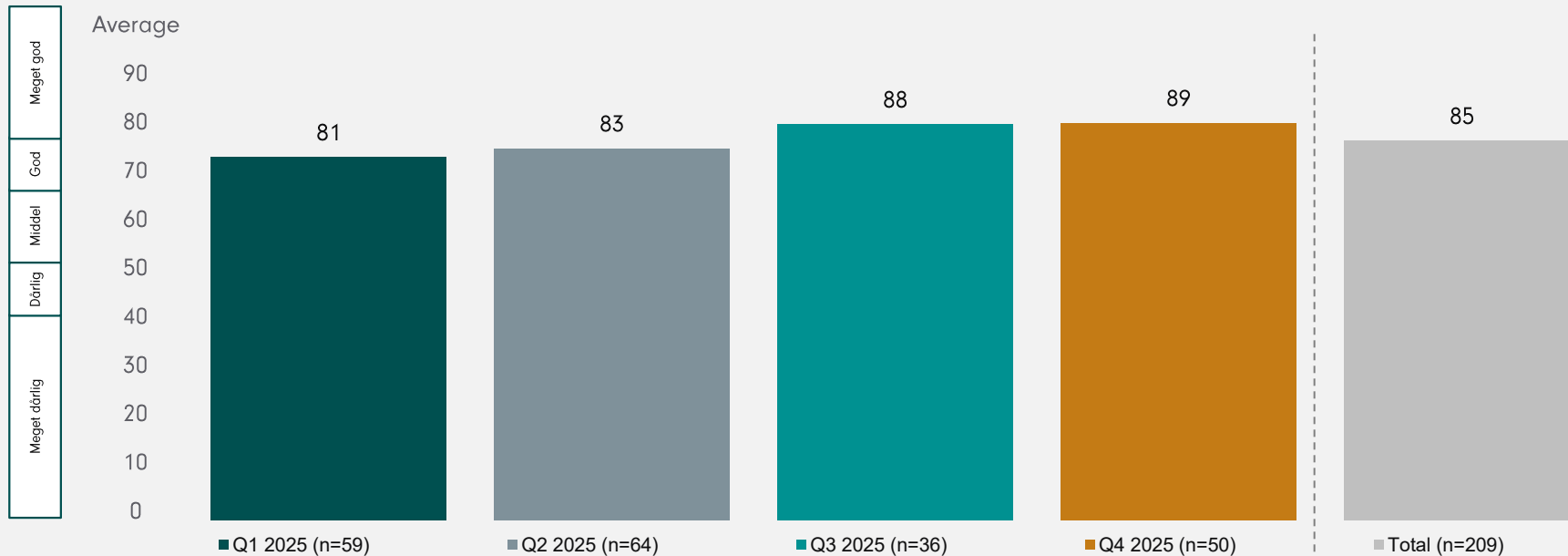




# **FLEXBUS – UDVIKLING I 2025**

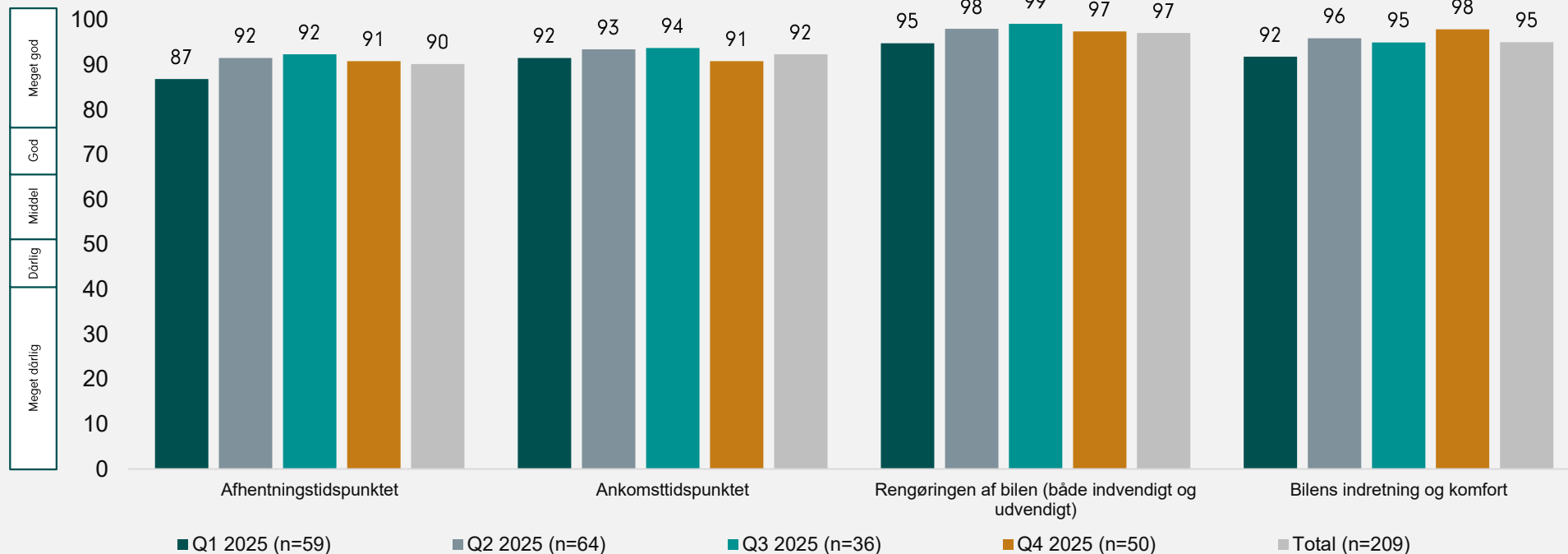
# Tilfredsheden, blandt rejsende med flexbus, er steget gennem kvartalerne i 2025

Q5. Hvor tilfreds er du generelt med Flextrafik?



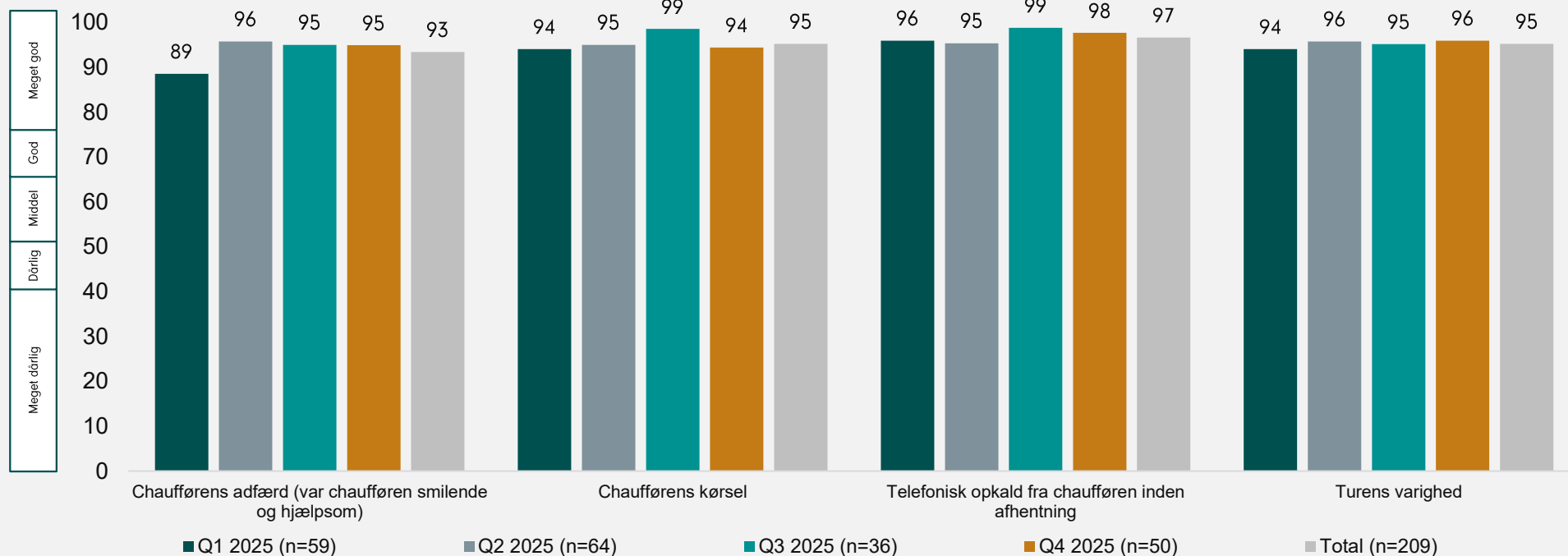
# Der er særligt høj tilfredshed med afhentnings- og ankomsttidspunktet i Q2 og Q3

Q10 - Hvor tilfreds er du alt i alt med følgende ting i forhold til din tur med flextrafik

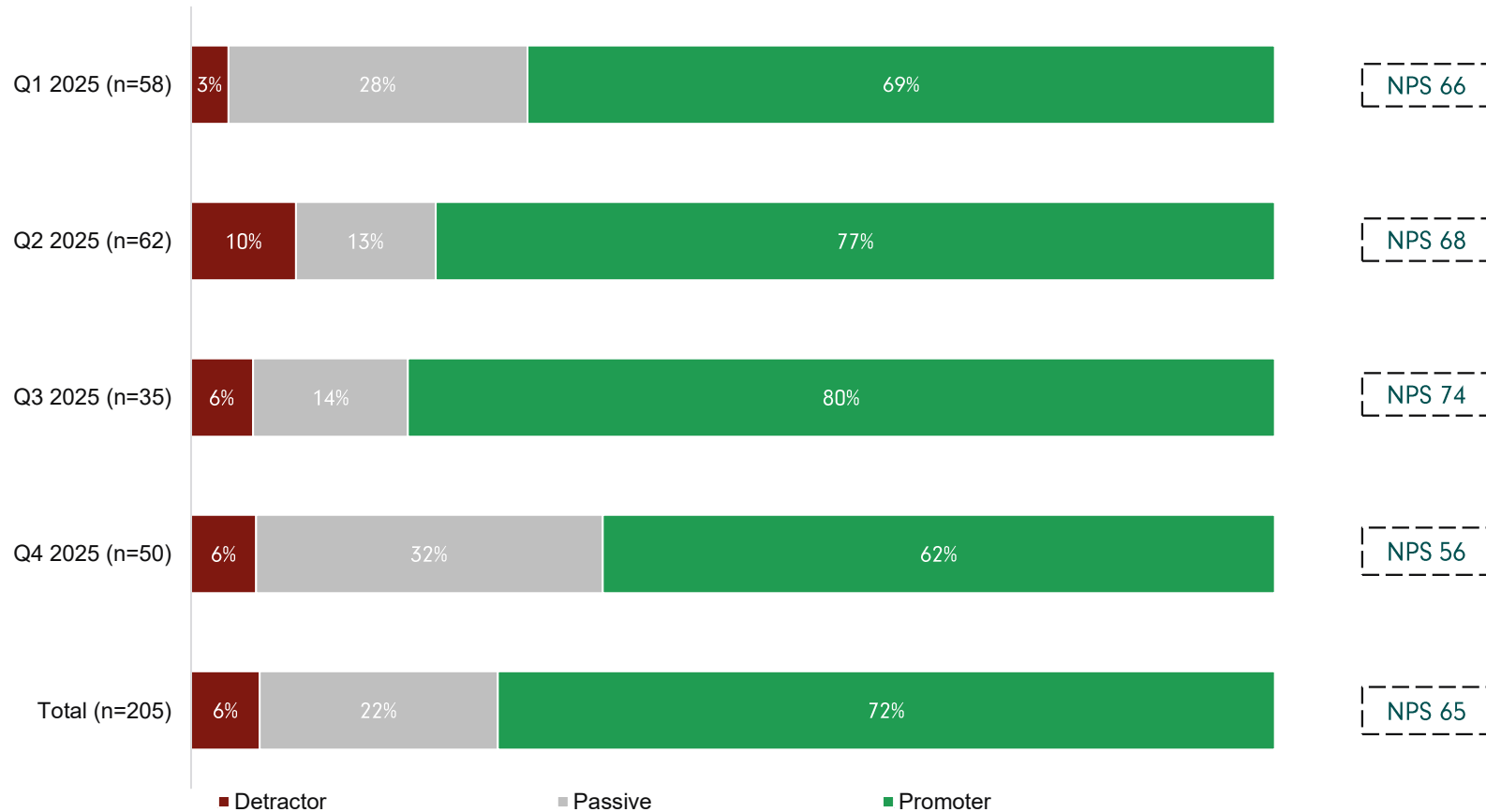


# Der er høj tilfredshed på alle de øvrige parametre

Q10 - Hvor tilfreds er du alt i alt med følgende ting i forhold til din tur med flextrafik



Der var særligt høj NPS i Q3 2025

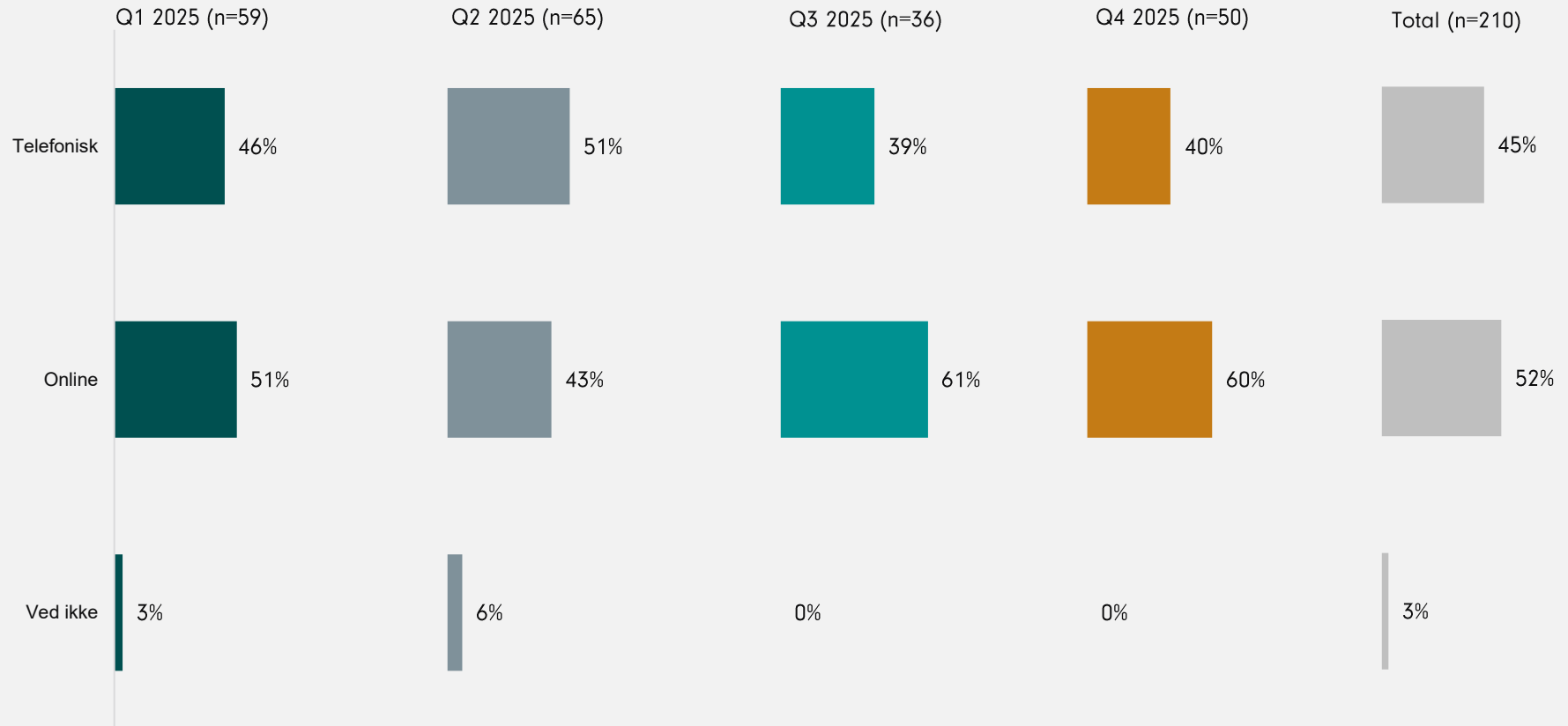


I hvilken grad vil du anbefale x til andre, fx. venner, familie og kollegaer?  
Note: Promoters% - Detractors% = samlet NPSscore.



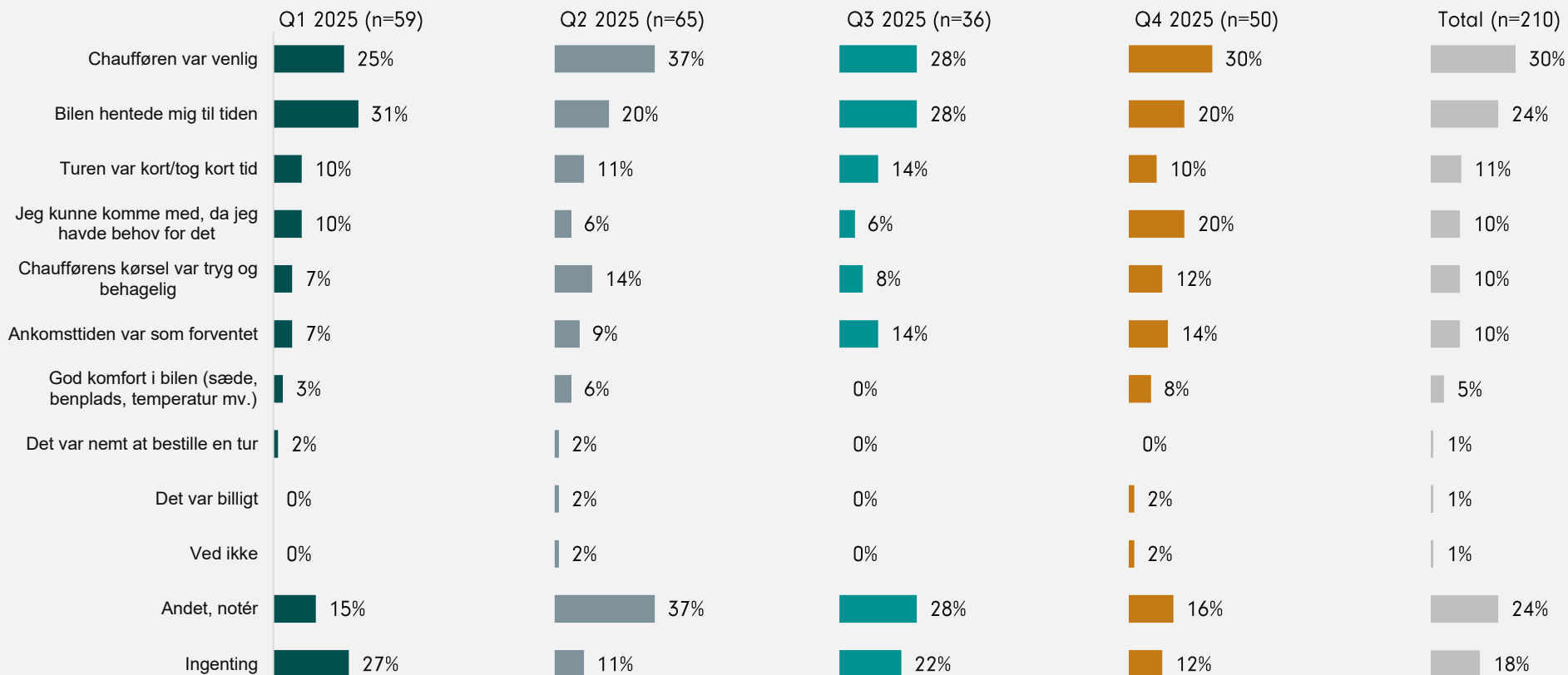
## Særligt i Q3 og Q4 2025 var der en stor andel, der bestilte Flexbus online

Q2 - Hvordan bestilte du/I turen med Flextrafik?



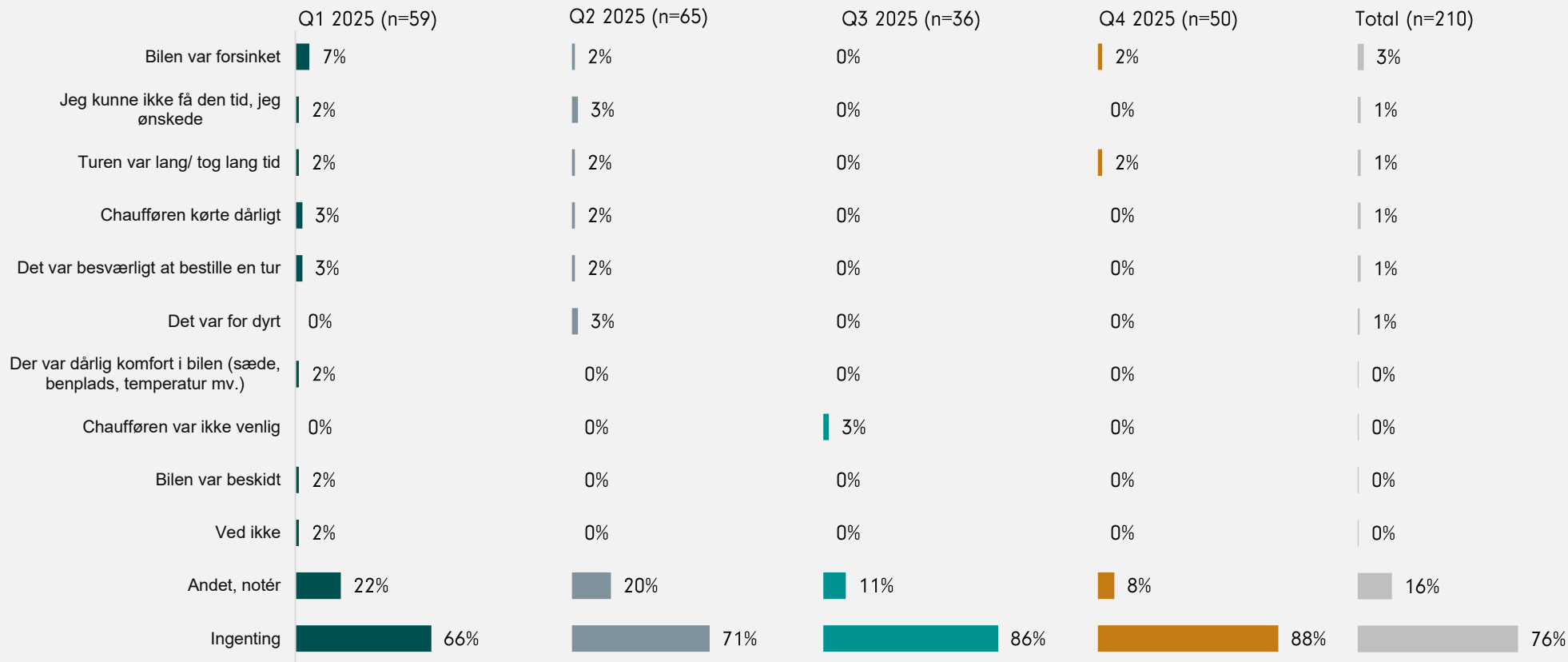
# I Q2 2025 var der særligt mange, der syntes, at chaufføren var venlig

Q6. - Hvad synes du var godt ved turen?



# Generelt er der meget få, der kan sætte en finger på noget negativt ved turen

Q7. - Hvad synes du var dårligt ved turen med Flexbus?

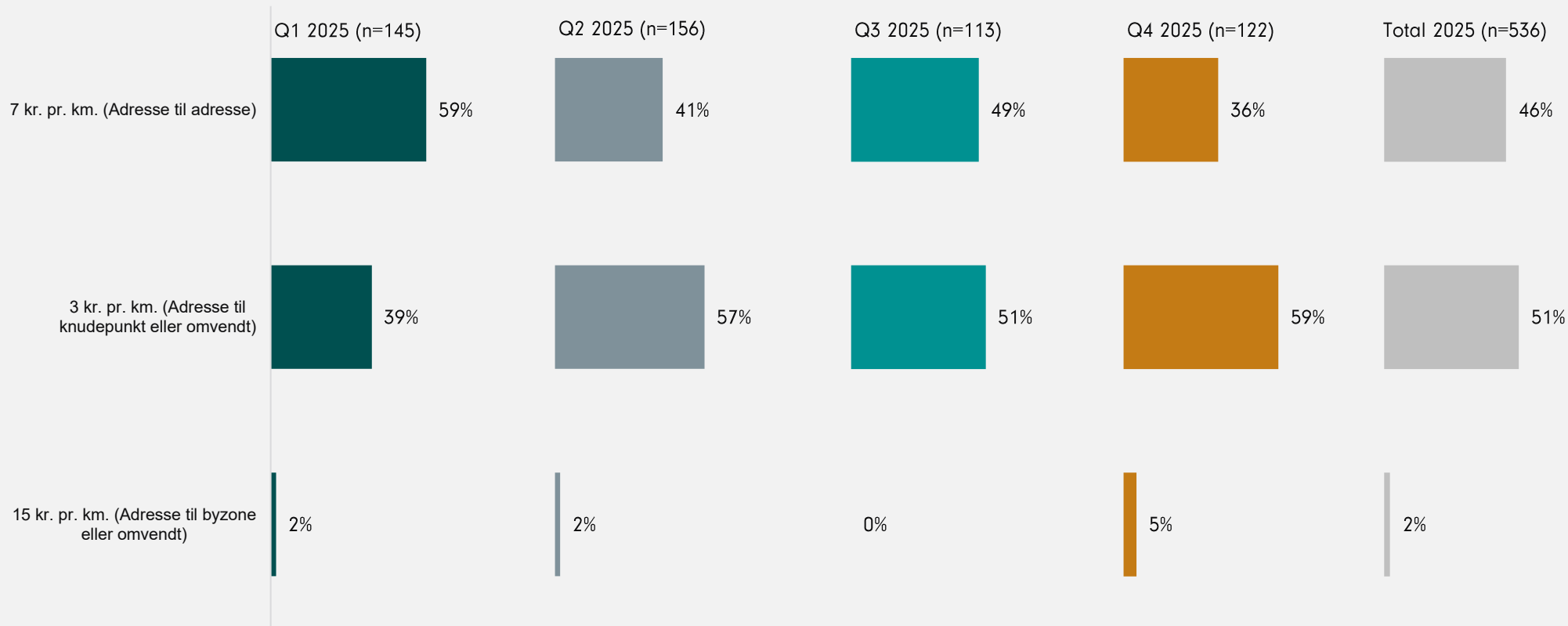




**FLEXTUR – UNIKKE SPØRGSMÅL**

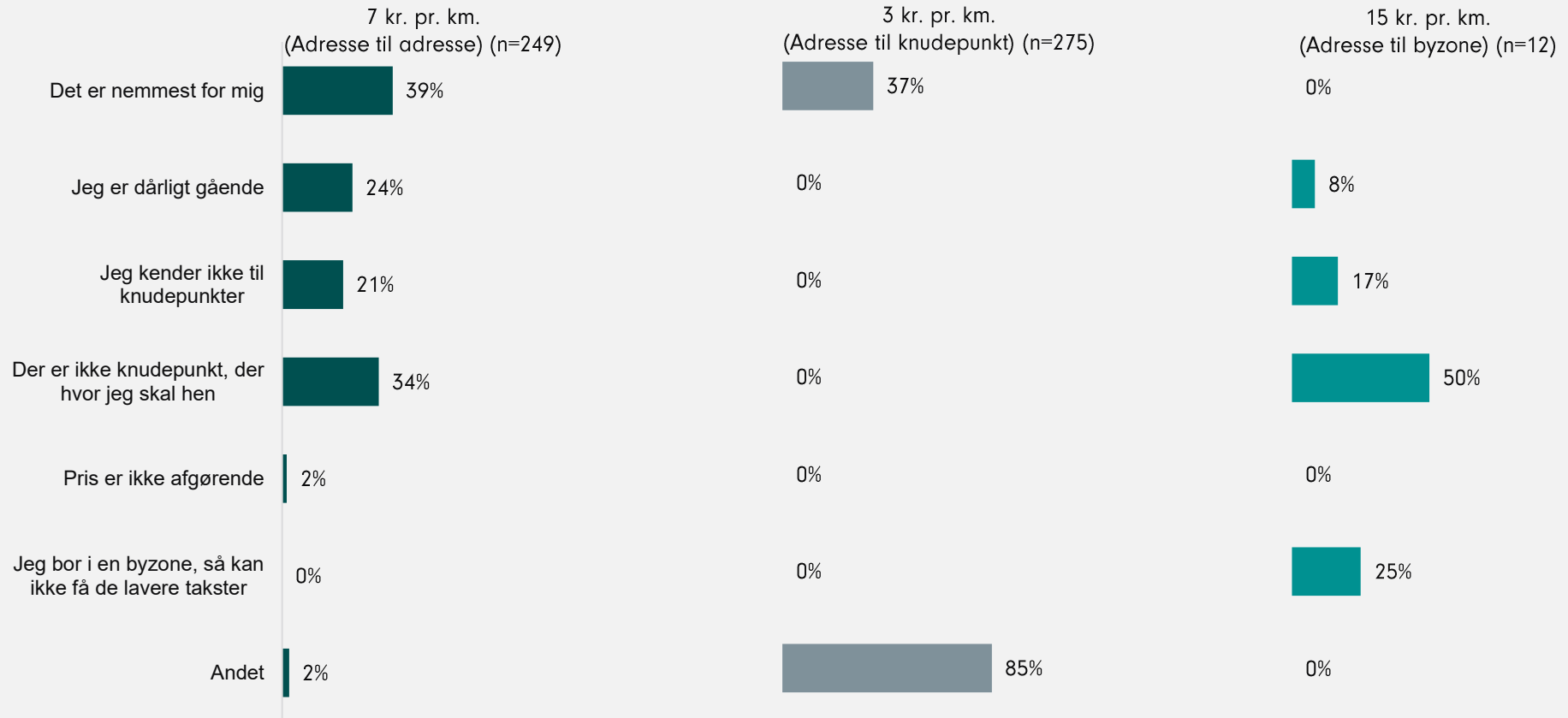
# Kunder, der anvender FlexTur, bestiller oftest kørsel fra adresse til knudepunkt eller omvendt til 3 kr. pr. kilometer

FT1\_a - Hvilken af de tre kørselsmuligheder bestiller du oftest?



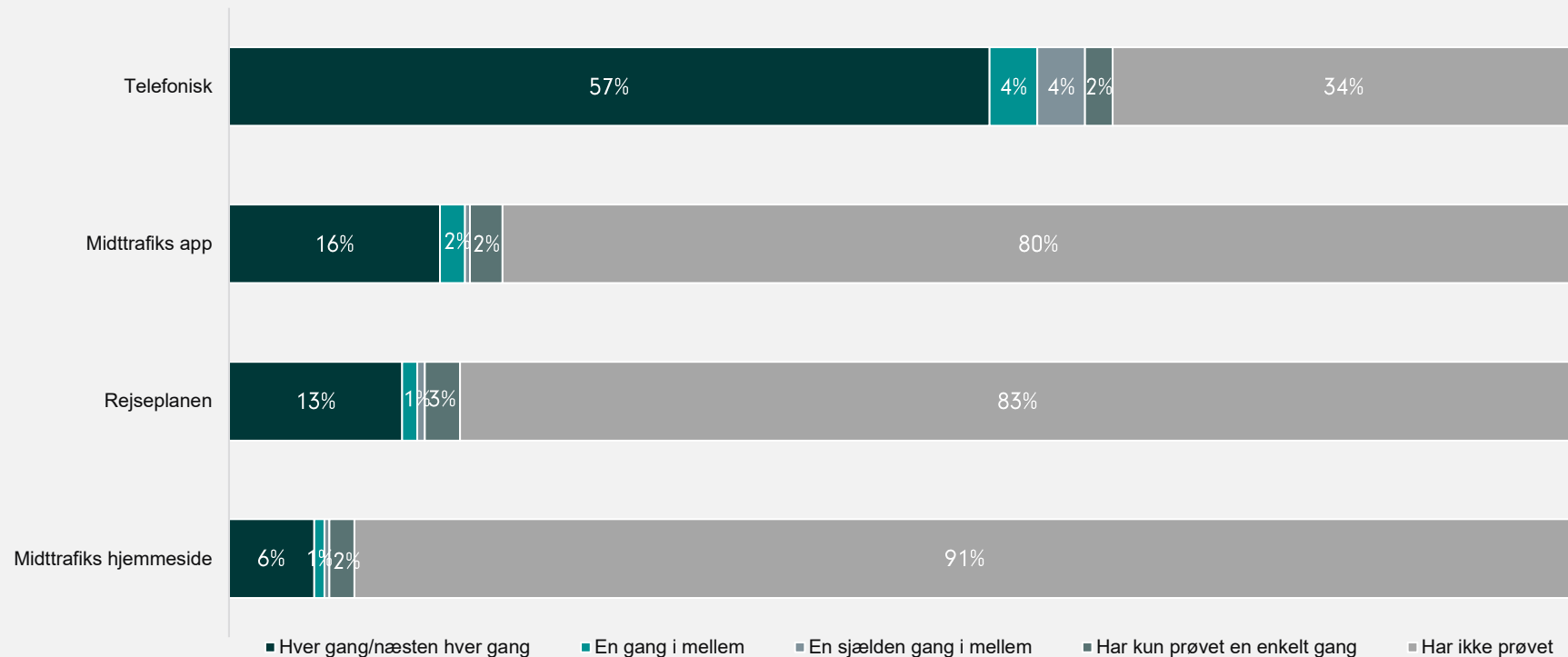
# Adresse til adresse anvendes i høj grad pga. bekvemmelighed

FT1\_b. - Hvorfor er det den kørselsmulighed, du bruger oftest?



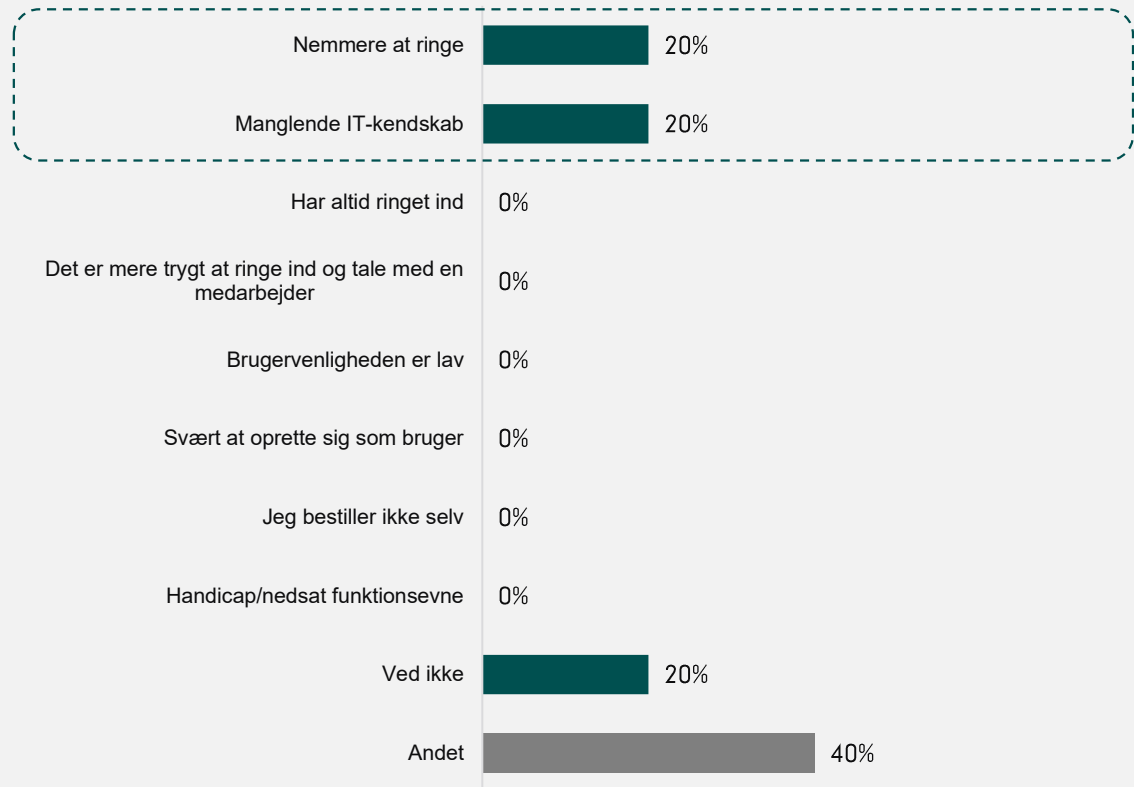
# 57% bestiller Flextur telefonisk hver gang eller næsten hver gang

FT2. Hvor ofte anvender du følgende muligheder til at bestille ture med Flextur? (n = 536)



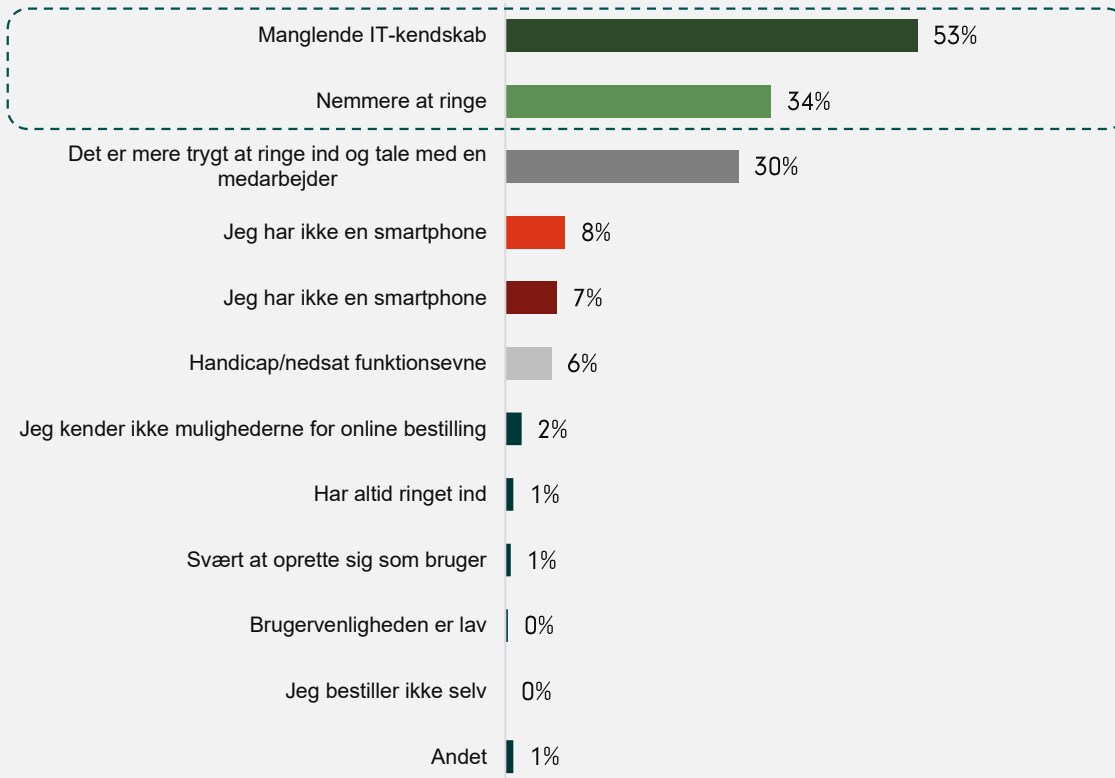
# Bekvemmelighed og manglende IT-kendskab er de største barrierer for online bestilling

FT3. - Hvad har været din hindring for at benytte online bestilling til Flextur oftere? (n= 5, dem der har prøvet, men ikke altid bestiller online)



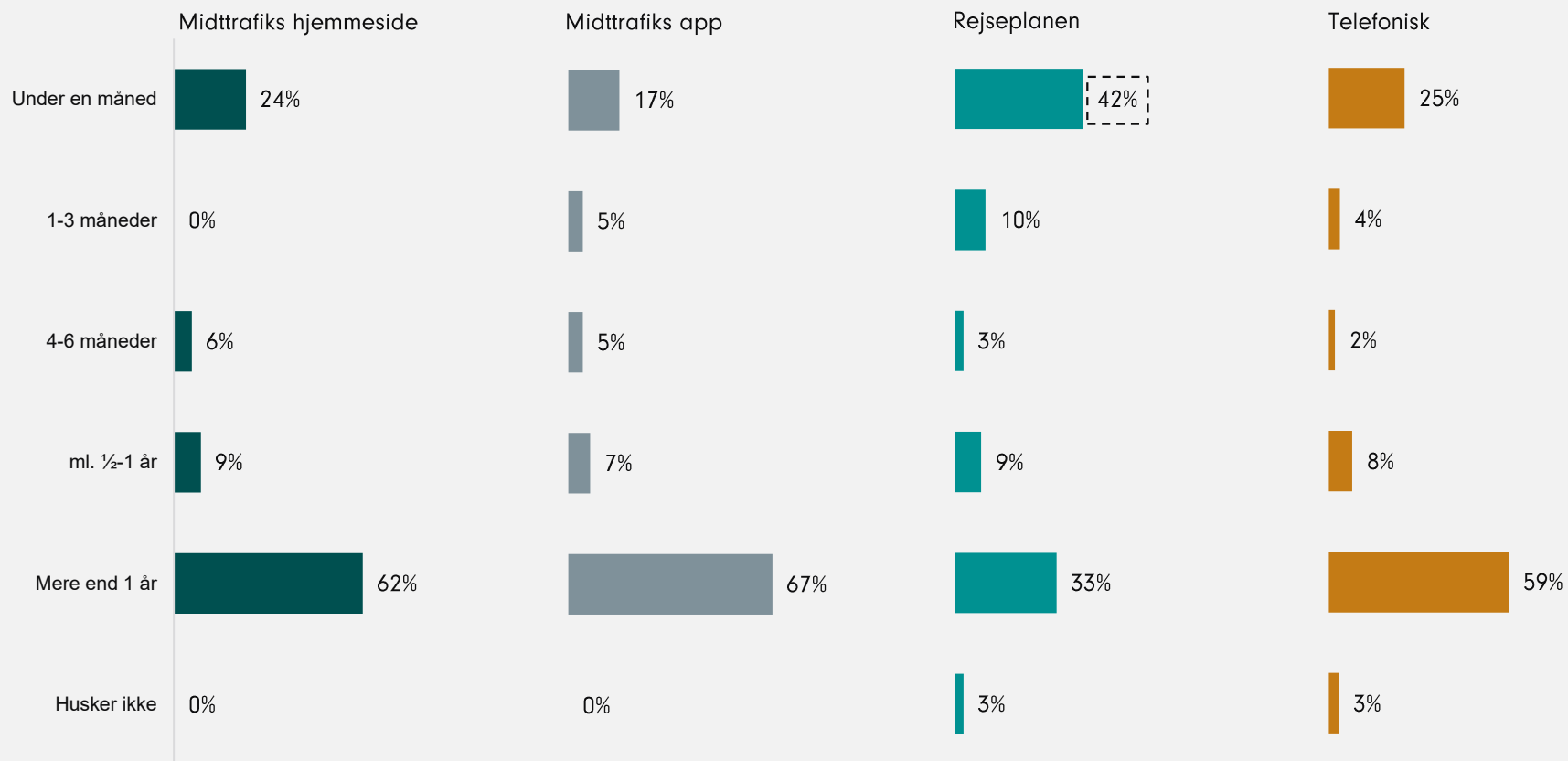
# Særligt manglende IT-kendskab er en barriere for de, der ikke bestiller online

FT4. - Hvad er din hindring for at bestille Flextur online? (n=285, dem der ikke bestiller online)



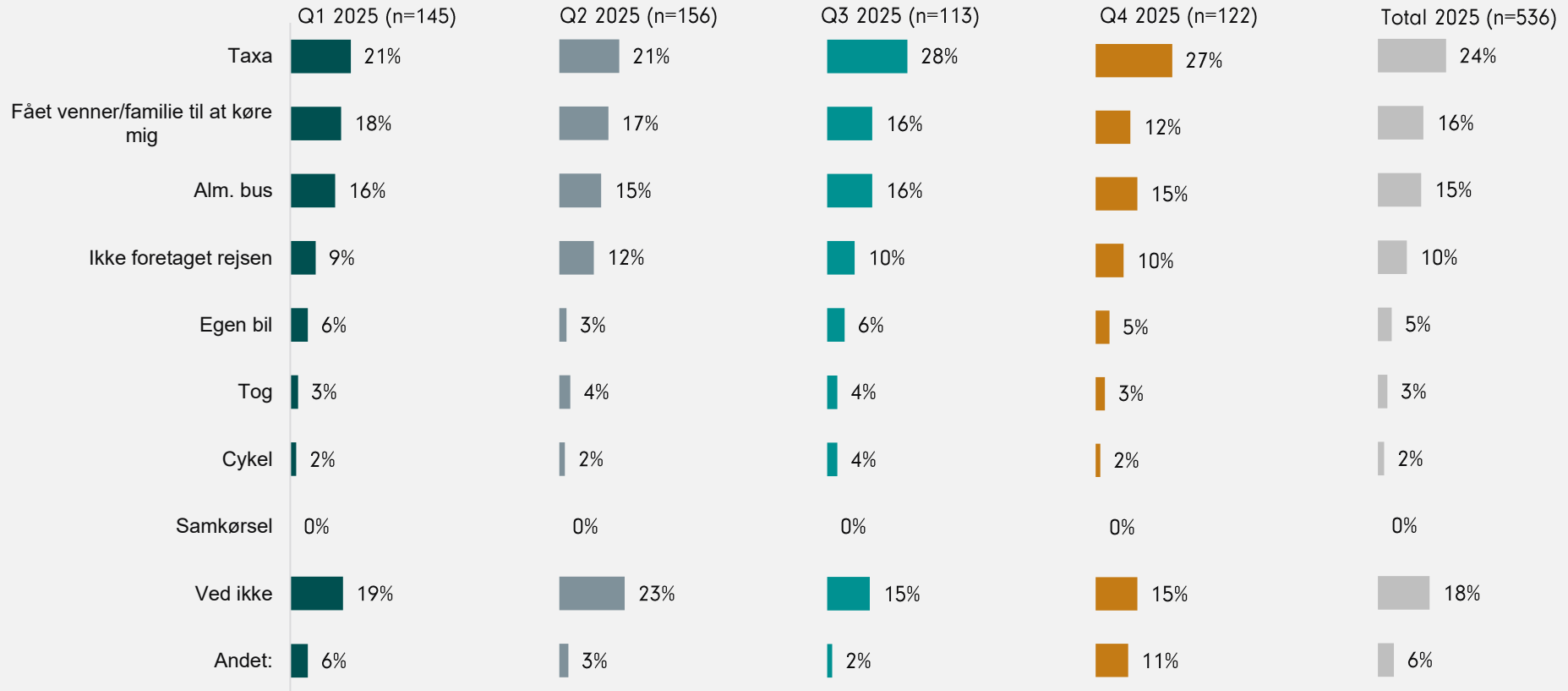
# Rejseplanen har været anvendt i mindre tid end de resterende kanaler til at bestille FlexTur

FT5 - Hvor længe har du anvendt (FT2) til at bestille ture? (n=490, de der har svaret hver gang/næsten hver gang i FT2)



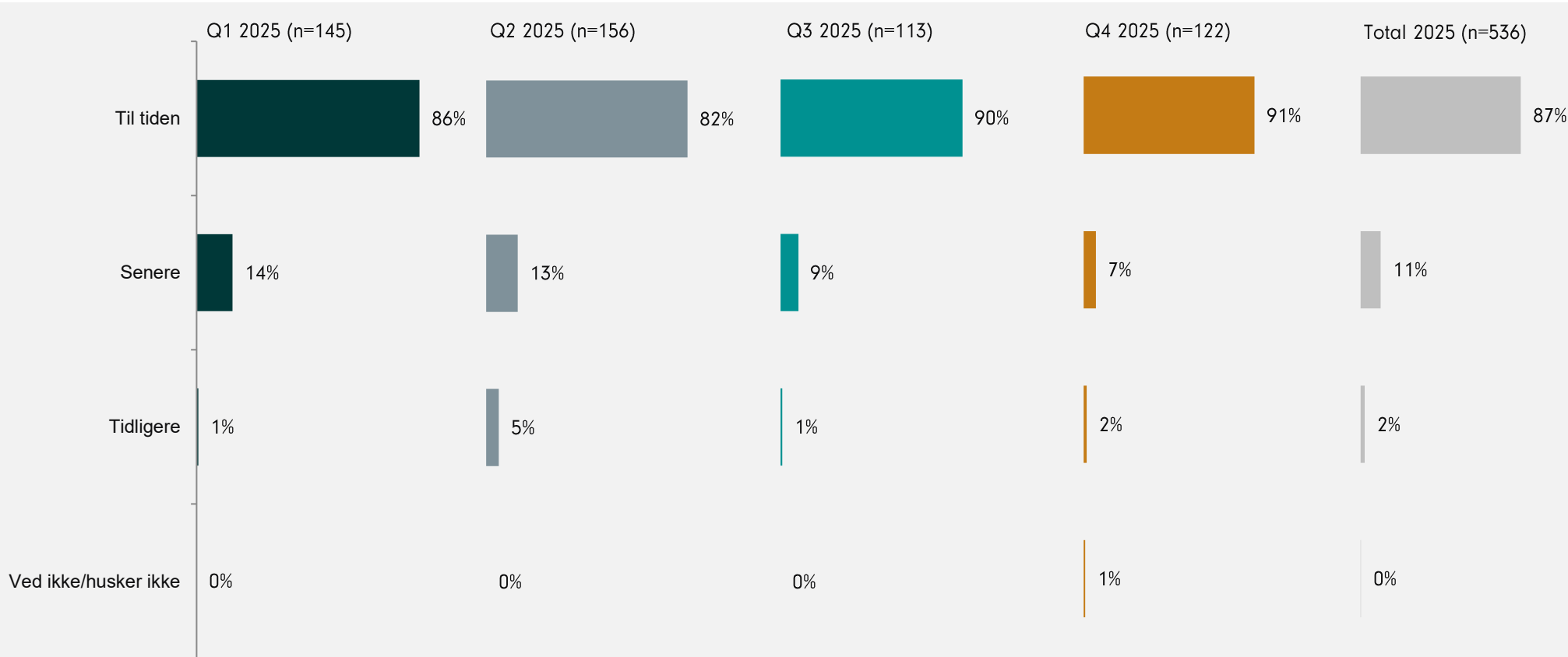
# Hvis ikke Flextur var muligt, ville man særligt benytte sig af Taxa

FT8 - Hvis du ikke havde haft Flextur til rådighed på turen, hvilket andet transportmiddel ville du så have benyttet som erstatning for denne rejse?



## Langt størstedelen oplever at blive hentet til tiden

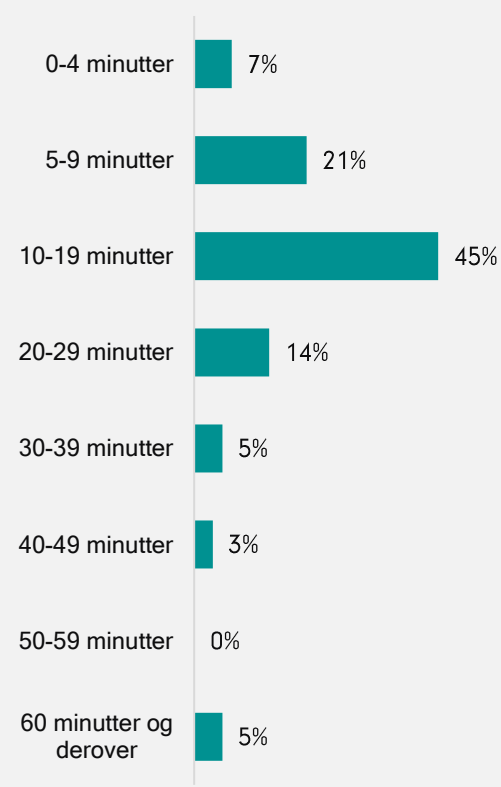
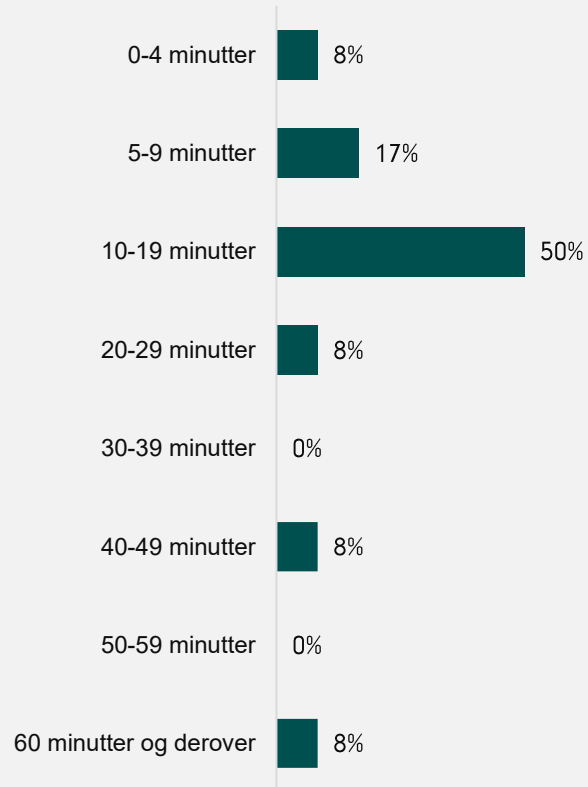
FT9 - Blev du hentet tidligere eller senere end forventet på din tur?



Hvis bilen ankommer forsinket, er der ofte tale om en forsinkelse på 10-19 min.

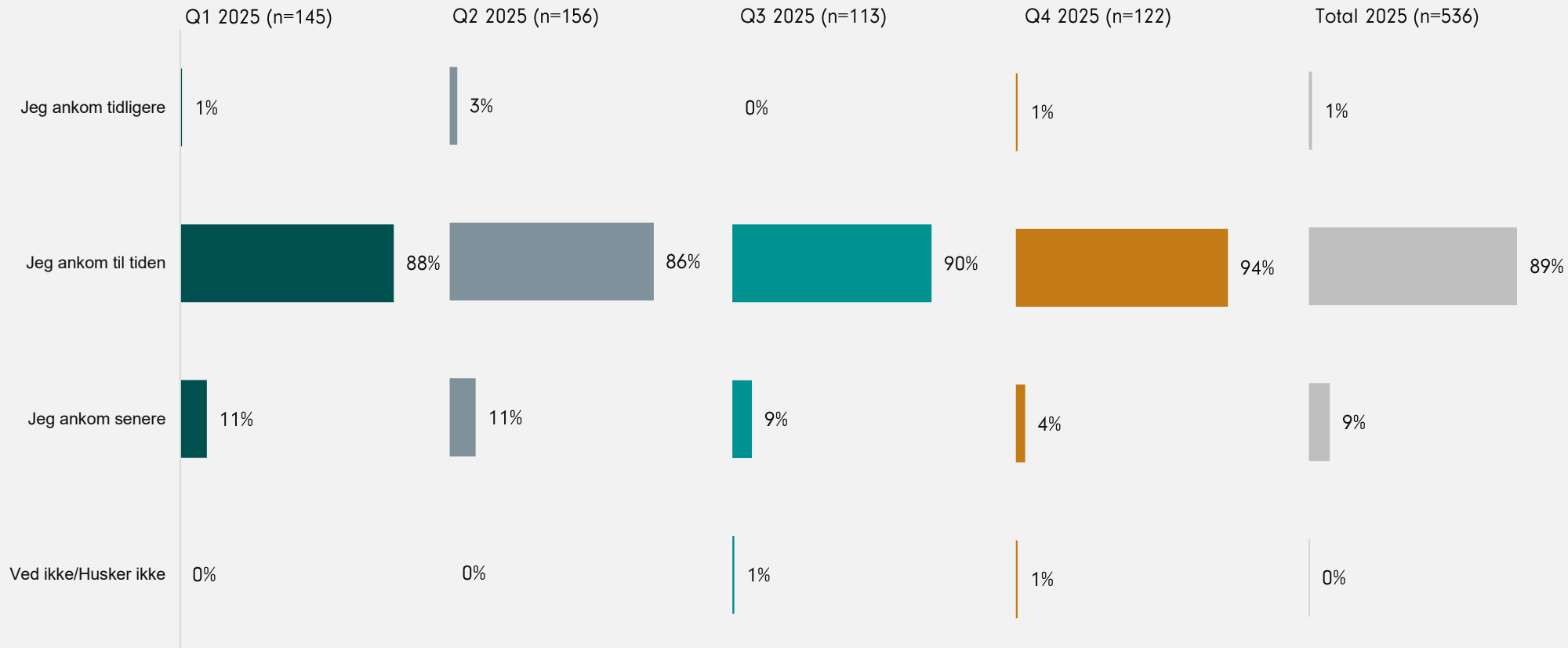
FT10 - Hvor lang tid før ankom bilen på den konkrete tur? (n=12)

FT11 - Hvor lang tid efter ankom bilen på den konkrete tur? (n=58)



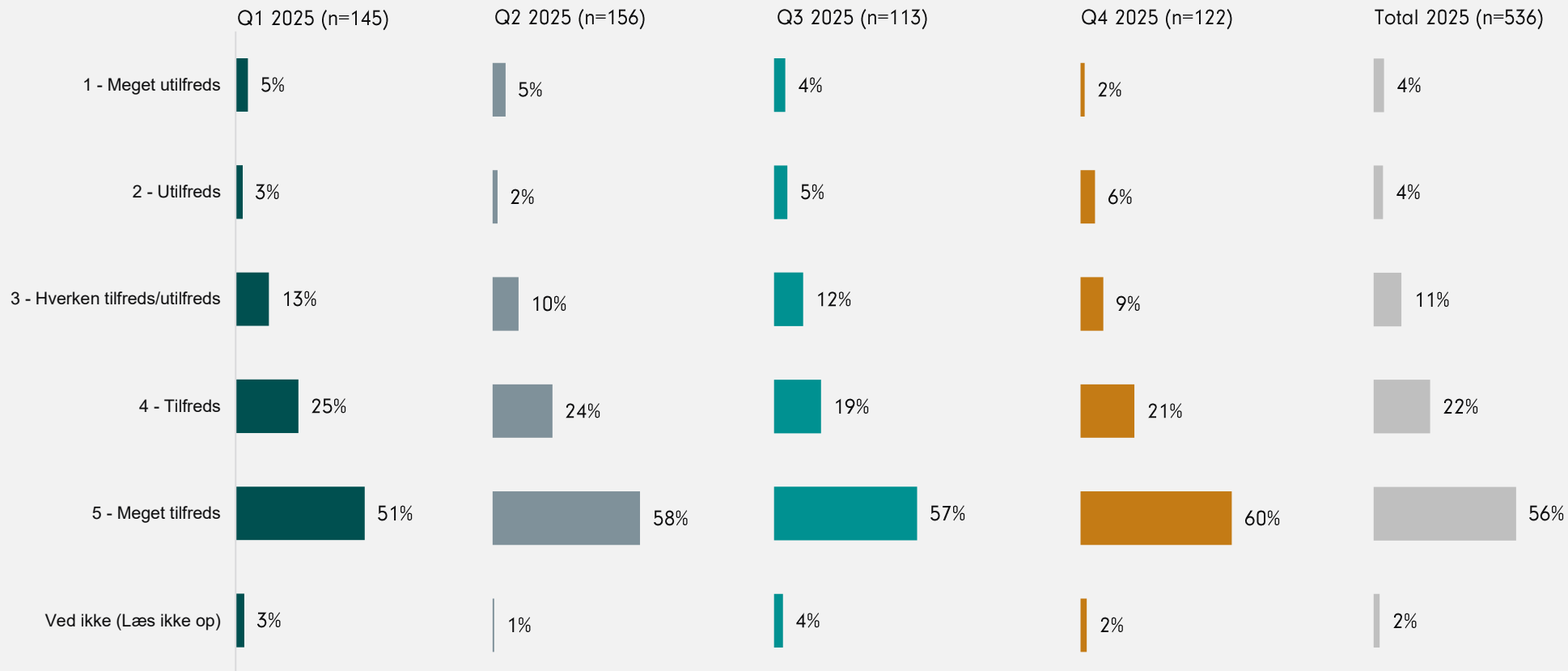
# De fleste ankommer til bestemmelsesstedet til tiden

FT12 - Ankom du til bestemmelsesstedet tidligere eller senere, end du havde forventet?



# Der er generelt tilfredshed med prisen på Flextur

FT13. - Hvor tilfreds er du med prisen på rejsen?

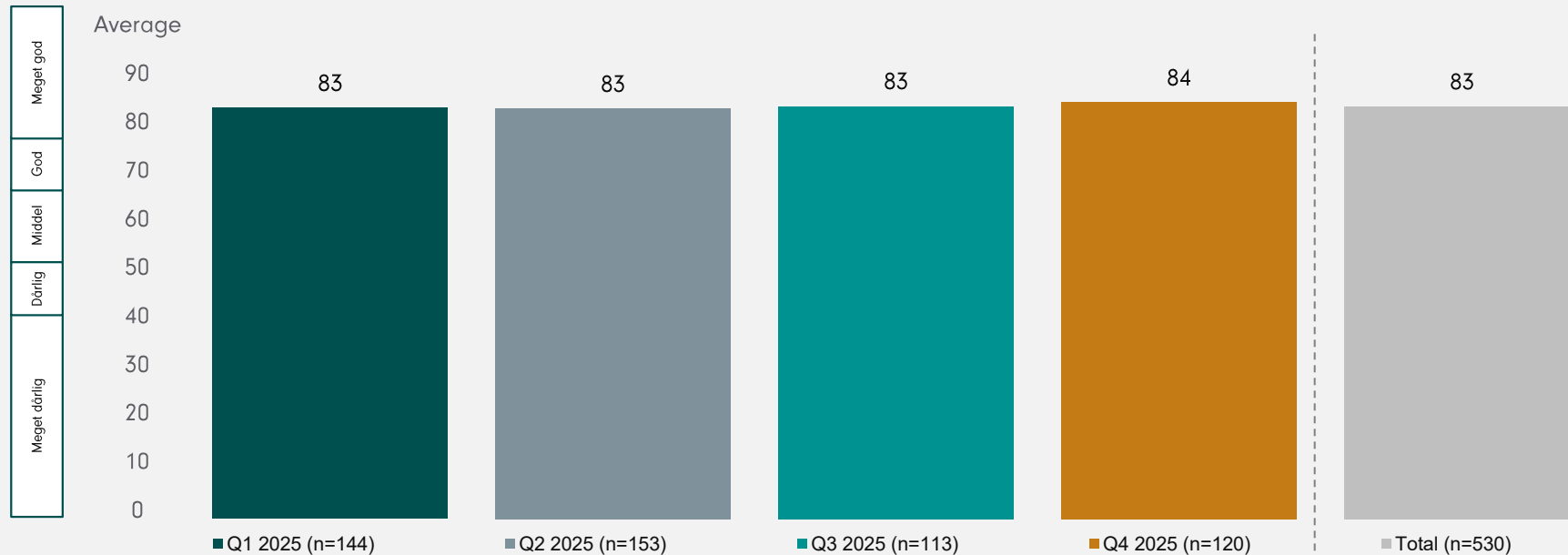




# **FLEXTUR – UDVIKLING I 2025**

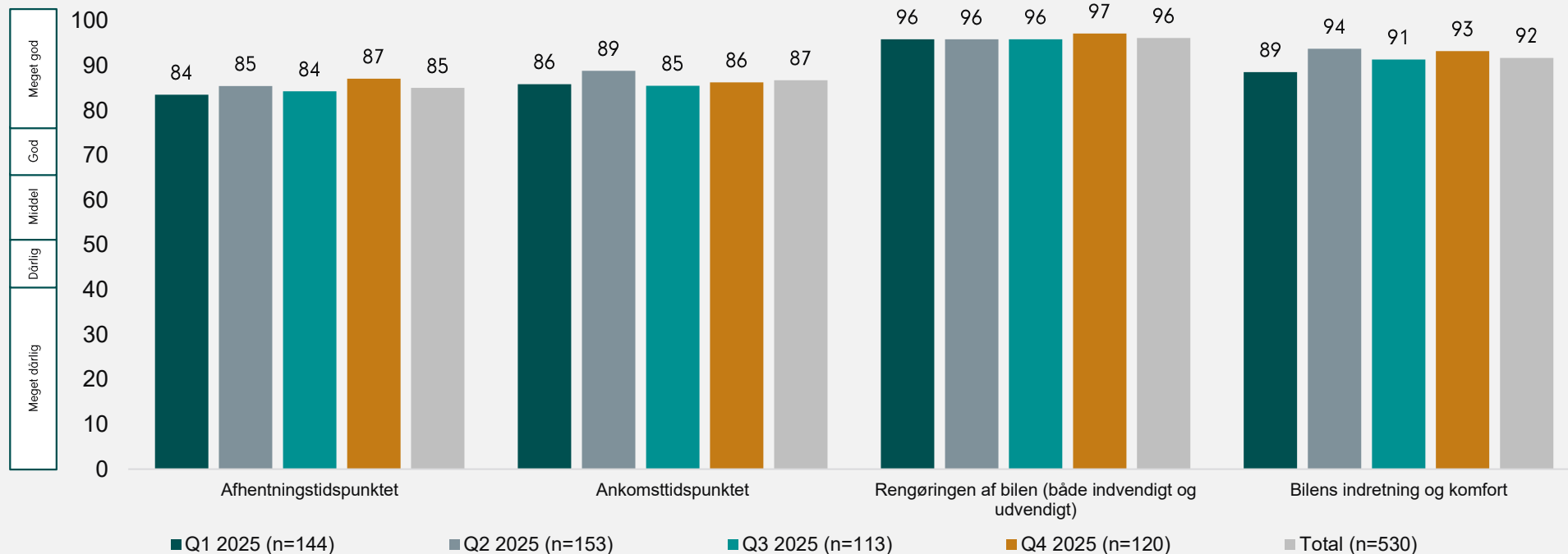
Tilfredsheden blandt de, der har kørt med Flextur, ligger på et stabilt højt niveau i samtlige kvartaler i 2025

Q5. Hvor tilfreds er du generelt med Flextrafik?



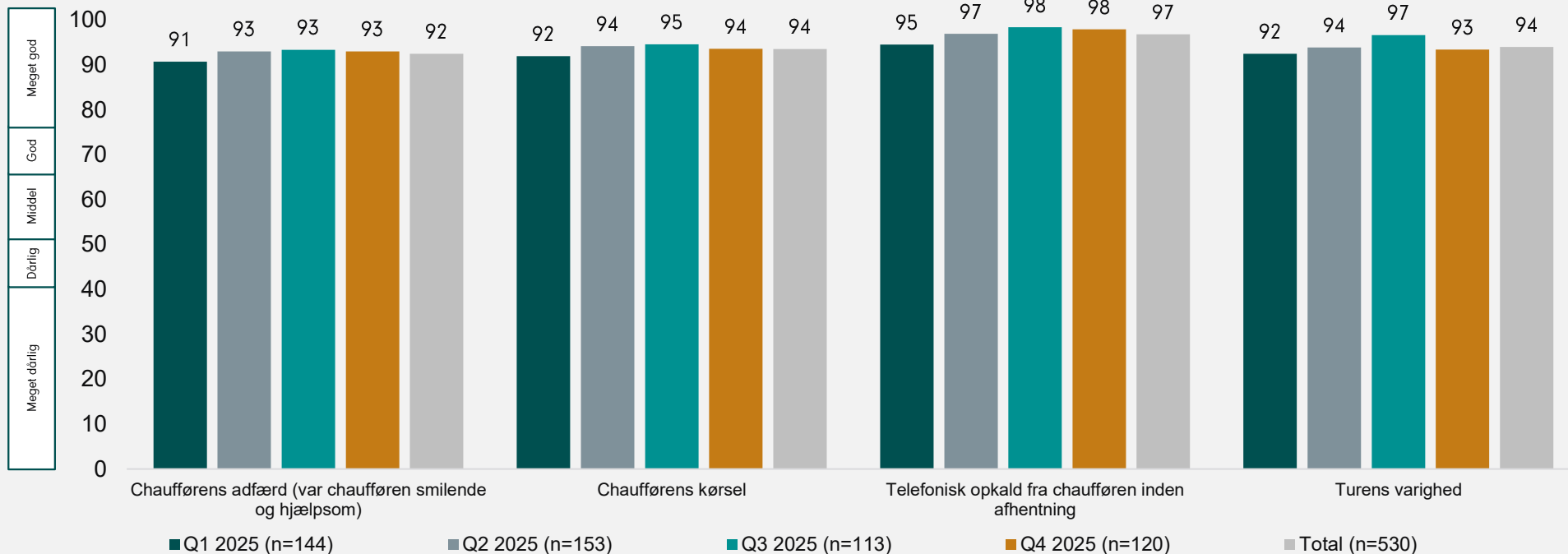
# Det høje tilfredshedsniveau har ligget stabilt i hele 2025 på tværs af tilfredshedsparametre

Q10 - Hvor tilfreds er du alt i alt med følgende ting i forhold til din tur med flextrafik

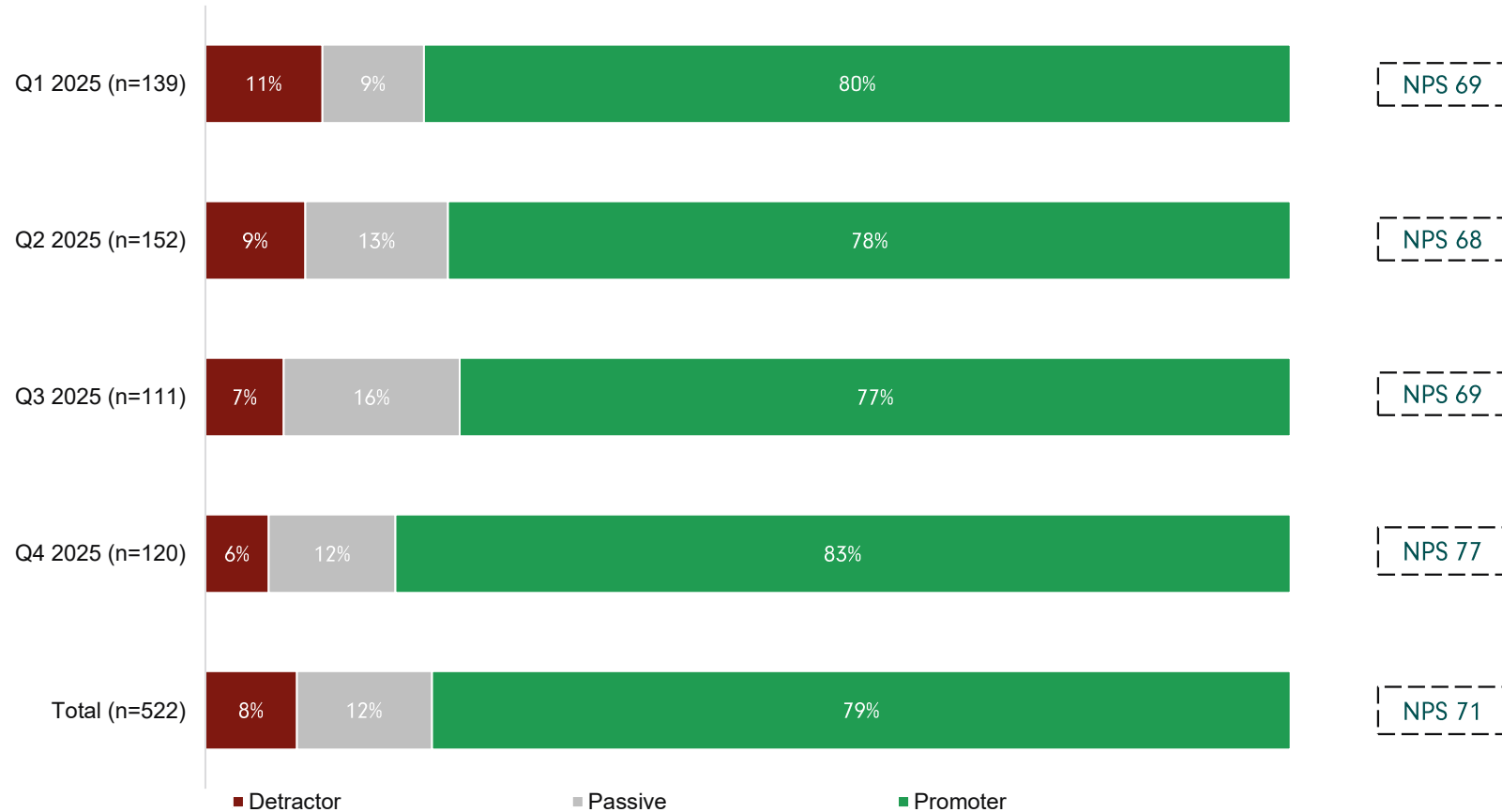


# Der er ligeledes meget høj tilfredshed med særligt chaufførens adfærd og chaufførens kørsel ved Flextur i 2025

Q10 - Hvor tilfreds er du alt i alt med følgende ting i forhold til din tur med flextrafik



NPS-scoren har særligt været høj i Q4 2025



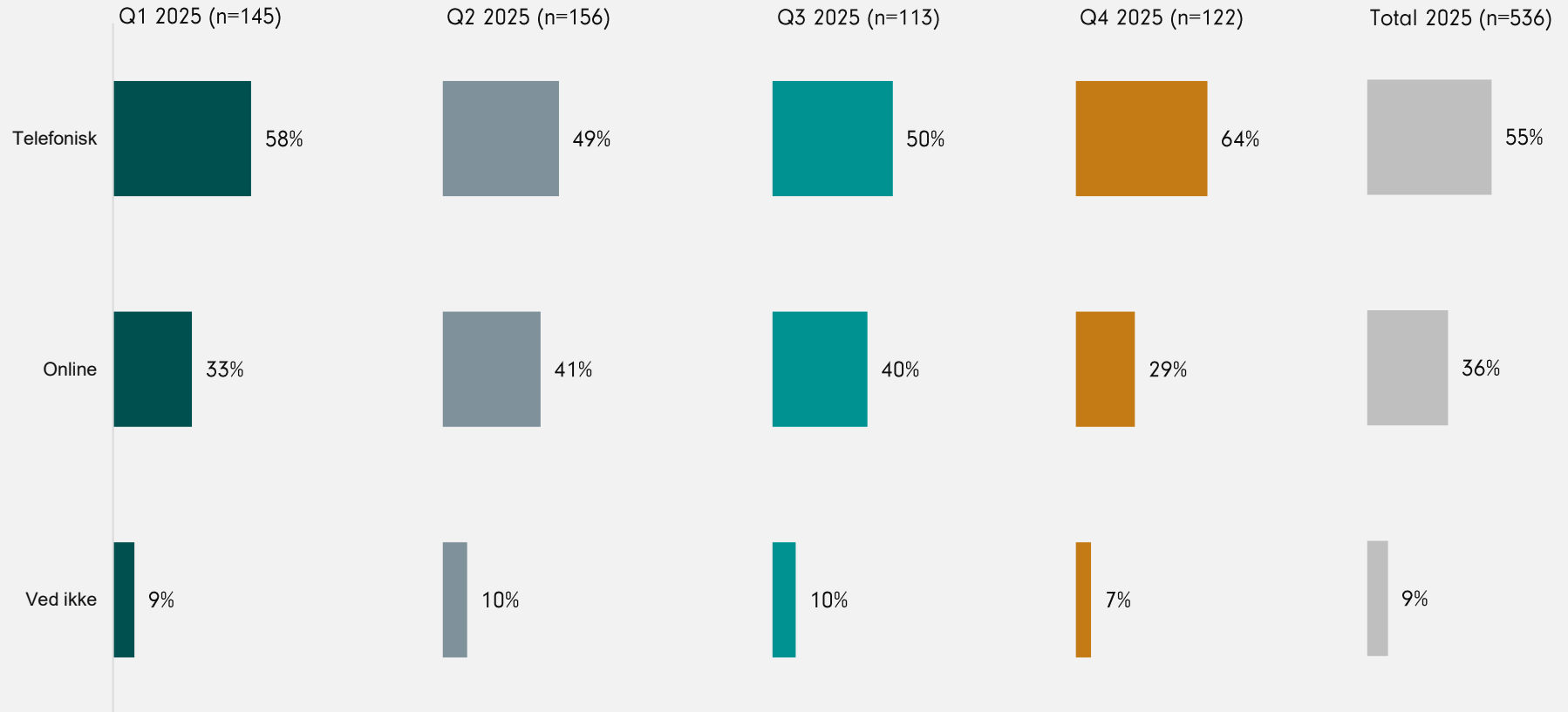
I hvilken grad vil du anbefale x til andre, fx. venner, familie og kollegaer?

Note: Promoters% - Detractors% = samlet NPSscore.



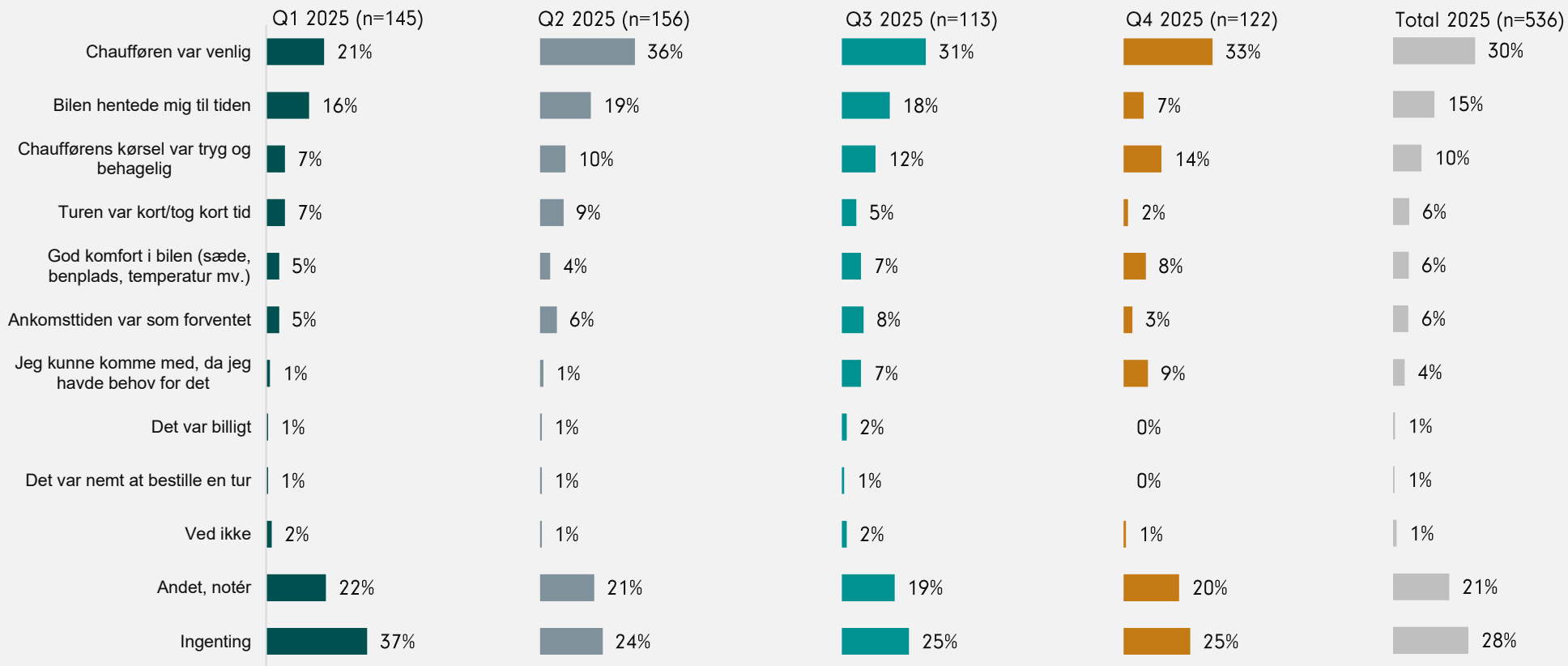
# Flertallet bestiller flextur via telefonen

Q2 - Hvordan bestilte du/I turen med Flextrafik?



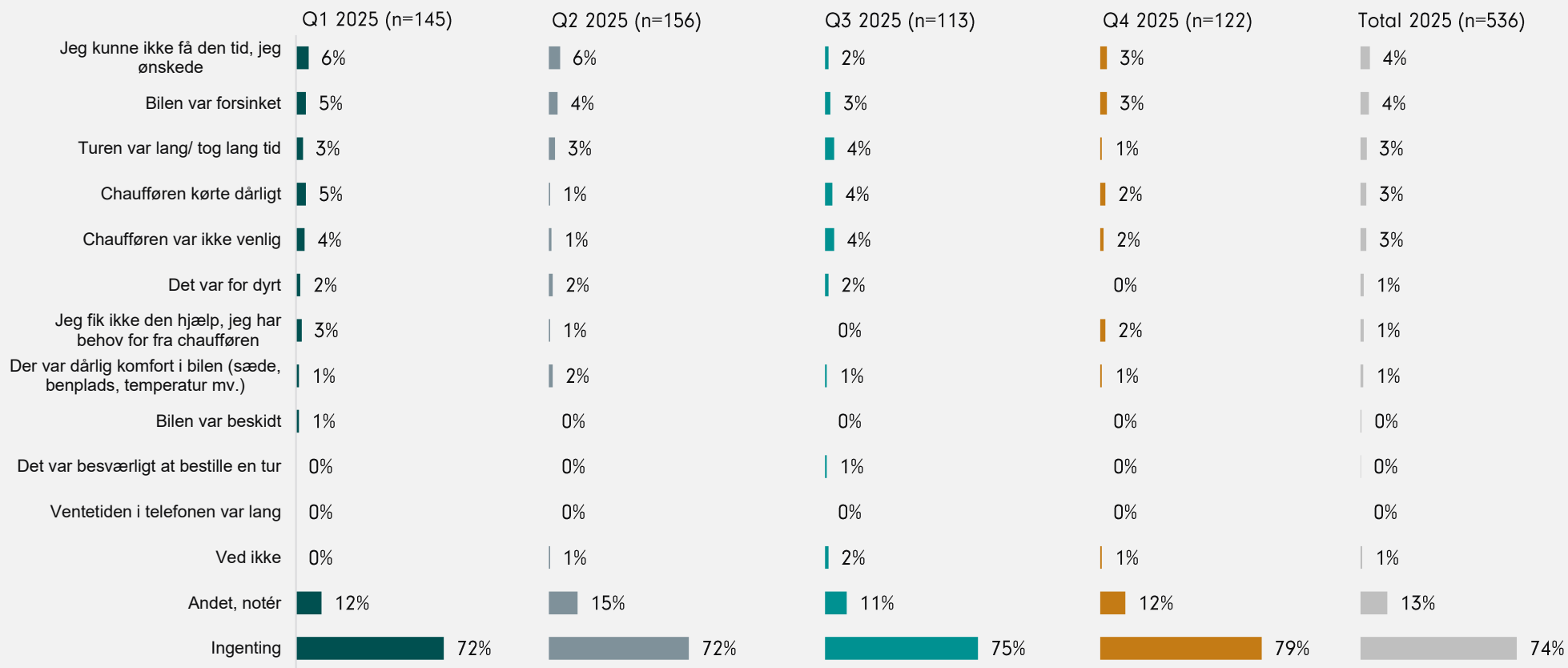
# I 2025 har der generelt været en høj tilfredshed med chaufførens venlighed

Q6. - Hvad synes du var godt ved turen?



# Generelt er der meget få, der kan sætte en finger på noget negativt ved turen

Q7. - Hvad synes du var dårligt ved turen med flextur?



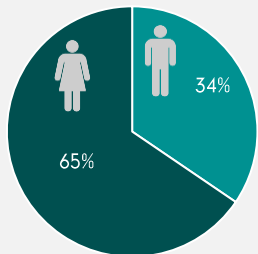
An aerial photograph of a body of water with a teal or emerald green hue. The water's surface is textured with small ripples and some white foam or bubbles, particularly visible in the upper right quadrant. The overall lighting is even, highlighting the natural patterns of the water.

**BAGGRUND – TOTAL 2025**

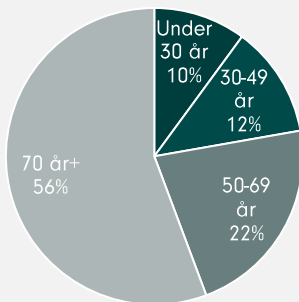
## BAGGRUNDSINFORMATION

# Fordeling på baggrundsvariable

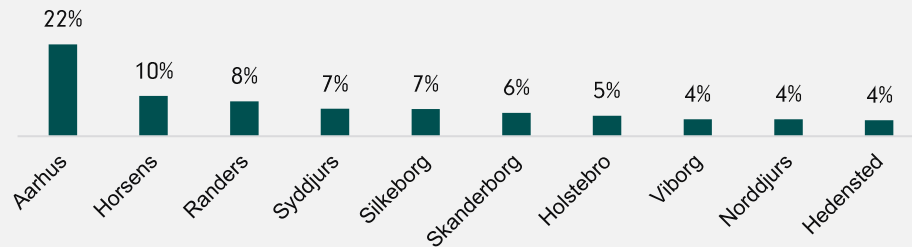
Køn



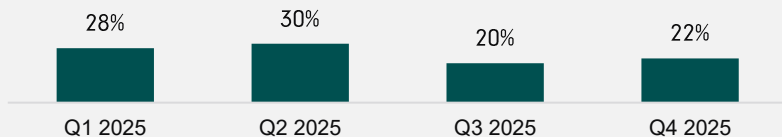
Alder



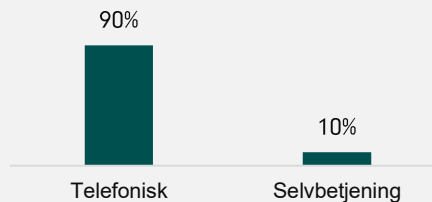
Top 10 kommuner med flest besvarelser



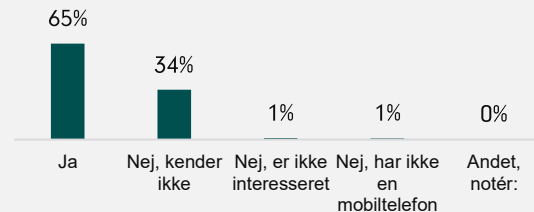
Kvartal



Bestillingskanal



SMS-påmindelser



## Kontakter

### Wilke

Jakob Fiellau  
COO  
[jfn@wilke.dk](mailto:jfn@wilke.dk)  
+45 40 97 10 55

### Wilke

Lasse Frank Christensen  
Research Consultant  
[lfc@wilke.dk](mailto:lfc@wilke.dk)  
+45 25 14 65 54

