

14. januar 2022

Stor tilfredshed med Flextrafik

Tina Tving Stauning, borgmester i Frederikssund Kommune, er overordnet tilfreds med Flextrafik:

- Det glæder mig, at tilfredsheden er høj med Movias Flextrafik. Jeg har personligt også kun haft meget få klager, men til gengæld mange positive fortællinger om punktlighed, dygtige chauffører og behagelig kørsel. Det betyder dog ikke, at vi hviler på laurbærrene. Arbejdsbetingelserne omkring de 18.000 ture skal hele tiden være i orden. Det bliver jo til mange kilometer på landevejene hver dag, og mange er afhængige af at Flextrafik fungerer optimalt, siger borgmester Tina Tving Stauning.

Flextrafik er en fællesbetegnelse for en række forskellige kørselstilbud, som enten kan bruges frit af alle, eller som man kan blive visiteret til af kommunen. Flextrafik leveres i Frederikssund Kommune af Movia og dækker således over både handicapkørsel, patientkørsel, Flextur mv.

Netop Flextur kan bruges af alle og er en ordning, hvor du kan blive hentet og bragt, hvor du vil. I Frederikssund Kommune kan du køre 10 km indenfor kommunegrænsen for 36 kr., herefter koster det 6 kr./km.

- Flextur og Plustur er en rigtig god ordning for de mange borgere, der ikke bor lige op ad en buslinje. Det giver borgerne mulighed for at forlænge og supplere den fælles offentlige transport til lige netop egne kørselsbehov, udtaler Tina Tving Stauning, borgmester.

Over 18.000 ture i 2021

Movias Flextrafikordning leverede samlet 18.550 ture i Frederikssund Kommune i 2021. Turene fordeler sig således:

- 7877 flexture
- 6205 handicapkørsler (Kræver visitation)
- 4025 kommunekørsler (Kørsel til læge, specialskole, dagtilbud mv. Kræver visitation)
- 443 plusture

Coronasituationen vurderes at have reduceret brugen af Flextrafik i et vist omfang. I 2019 blev der således kørt 21.967 ture med Flextrafik i Frederikssund Kommune, hvoraf over halvdelen var Flexture.

Stor tilfredshed blandt brugerne

Hvert år laver Movia en tilfredshedsundersøgelse blandt sine kunder, og her siger mere end otte ud af ti brugere, at de er tilfredse eller meget tilfredse med ordningen. Helt præcist siger 83%, at de er overordnet tilfredse eller meget tilfredse med Movias flextrafik. Alle syv kørselsordninger under flextrafik lever op til målsætningen om, at mindst 80 pct. af brugerne skal være tilfredse eller meget tilfredse.

Undersøgelsen er gennemført i oktober 2021 og baserer sig på 1.000 telefoninterviews. Her bliver kunderne blandt andet spurgt om deres tilfredshed med chaufførens service og kørsel, om man bliver afhentet og ankommer som aftalt, om kunderne føler, de har en tryk og sikker rejse, og om flexbilerne fremstår rene, vedligeholdt og sikre.

På niveau med tidligere undersøgelser

Den årlige undersøgelse ligger på niveau med resultaterne i 2018 og 2019, hvor andelen af tilfredse/meget tilfredse kunder lå på henholdsvis 82 og 84 pct. Sammenligner man med 2020, hvor kundetilfredsheden var ekstraordinær høj, er der sket et fald på fem procentpoint fra sidste år til i år. Ordningen flexpatient i Region Hovedstaden skiller sig positivt ud med hele 88 pct. tilfredse eller meget tilfredse kunder.

Du kan læse mere om detaljerne i tilfredshedsundersøgelsen på Movias hjemmeside.

Du kan bestille en [Flextur på Movias hjemmeside](#).