

NOTAT

Brugertilfredshed i flextrafikken – overblik på tværs af trafikselskaberne

Trafikselskaberne opgør brugertilfredsheden forskelligt, men den ligger generelt højt. De seneste tre års brugerundersøgelser viser, at tilfredsheden med flextrafikken befinder sig på et stabilt højt niveau på tværs af selskaberne.

Trafikselskaberne bruger forskellige målemetoder, så tallene er ikke direkte sammenlignelige. På trods af dette peger alle undersøgelser på, at flextrafikken leverer gennemgående høj brugertilfredshed med relativt små variationer mellem selskaberne.

I de selskaber, der måler tilfredshed som indeks (0–100), ligger niveauet typisk omkring 81–83, fx FynBus (81,2 i 2023), Midttrafik (83 i 2025) og Sydtrafik (81,4 i 2023). Selskaber, der opgør tilfredshed som andel tilfredse kunder, viser tilsvarende høje niveauer. Movia ligger på 86 pct. tilfredse eller meget tilfredse i 2025, mens NT angiver 86,4 pct. tilfredse kunder.

Overblik over brugertilfredshed i flextrafikken

Selskab	Måleenhed	2023	2024	2025	Bemærkning
Movia	Andel tilfredse eller meget tilfredse (pct.)	86	87	86	Vægtet resultat for fem ordninger: Flexhandicap, Flexkommune, Flexpatient i Region Sjælland, Flextur og Plustur. Flexrute og siddende patientbefordring i Region Hovedstaden indgår ikke i 2025-resultatet.
NT	Andel tilfredse kunder (pct.)	84,7	85,7	86,4	Årsrapporten angiver også NPS på 56, baseret alene på hyppige brugere.
Midttrafik	Indeks 0–100	–	83	83	Samlet total på tværs af kommunal kørsel, handicapkørsel, flextur, flexbus og plustur. NPS på 73.
FynBus	Indeks 0–100	81,2	–	–	Tilfredshed med seneste tur ligger på 83,7, generel tilfredshed med flextrafik på 78,8.
Sydtrafik	Point 0–100	81,4	–	–	Gennemføres hvert andet år som telefoninterview efter en tur. Dækker visiteret kørsel, patientbefordring og åben flextrafik.

– angiver, at der ikke foreligger en måling for det pågældende år. Midttrafik etablerede i 2024 en løbende kundeundersøgelse af flextrafikken; seneste dedikerede måling før det var fra 2021 og dækkede kun handicapkørsel.