


# ODENSE LETBANE

## KUNDETILFREDSHEDSUNDERSØGELSE 2026

Wilke, Oktober 2026

# Tilfredshed og NPS stiger, men tilfredsheden med driften falder

**82% er tilfredse med Odense Letbane**, 2%-point flere end i 2025, men 3%-point under 2024. Kun 7% giver 6 eller derunder. Indekset er 84, samme niveau som i 2025 og over benchmark (81).

**NPS er steget til 55**, det højeste målte niveau (46 i 2025, 49 i 2024) og langt over benchmark (24). 65% er Promoters og kun 10% Detractors. Passagerer over 50 år og dem, der rejser månedligt, anbefaler oftest letbanen.

**Tre driftsområder er gået tilbage.** Det gælder blandt andet tilfredsheden med overholdelse af køreplanen er faldet fra 73% til 66%, og med information om forsinkelser fra 43% til 39%, det laveste tema i undersøgelsen.

**Driveranalysen peger på tre indsatser:** pladsforhold, indeklima og overholdelse af køreplanen. De har stor betydning for den samlede tilfredshed, og tilfredsheden med dem er under gennemsnittet. Pladsforhold ligger også under benchmark (77 mod 83).

**Tre ud af fire er tilfredse med trygheden** i letbanen (76%) og på stationen (74%). De ca. 1 ud af 10, der giver 6 eller derunder, nævner oftest berusede og ubehagelige personer og i letbanen også aftentimerne.

# Indholdsfortegnelse


| | |
|---|---|
| Undersøgelsens baggrund og formål | 4 |
| Hovedkonklusioner og anbefalinger | 5 |
| Tilfredshed | 7 |
| Driveranalyse | 13 |
| Tryghed | 20 |
| Anbefalingsvillighed | 24 |
| Baggrundsinformation | 28 |
| Kontakt | 30 |




# Undersøgelsens baggrund og formål

## Baggrund & Formål

Formålet med denne undersøgelse er at levere en analyse af kundetilfredsheden med Odense Letbane og identificere indsatsområder, der kan bidrage til en endnu bedre oplevelse for passagererne.

**Undersøgelsen har tre delmål:**

1. At måle og kortlægge den aktuelle tilfredshed blandt brugerne af Odense Letbane for at få en klar forståelse af styrker og udfordringer i passageroplevelsen.
2. At indhente konkrete input til, hvilke områder der strategisk og taktisk bør prioriteres for at sikre målrettede forbedringer, der skaber værdi for både passagerer og drift.
3. At analysere resultaterne i en benchmark-kontekst, så Odense Letbane kan vurderes i forhold til præstationer i tilsvarende kategorier. Dette skaber et perspektiv på, hvordan man klarer sig sammenlignet med relevante sammenligningsgrundlag og markedets standarder.

Ved at kombinere disse elementer søger undersøgelsen at skabe et solidt fundament for fremtidige beslutninger og prioriteringer, der kan styrke Odense Letbanes position og passagerernes oplevelse

- ✓ Dataindsamlingen foregik fra d. 28/09/2026 til d. 03/10/2026 ved Odense Letbane. Undersøgelsen er baseret på 522 passagerer.
- ✓ Interviewene er foretaget ved personinterviews
- ✓ På udvalgte parametre sammenlignes der med en benchmark. Denne benchmark består af resultaterne lignende undersøgelse hvor samme spørgsmål er benyttet.
- ✓ Benchmark er baseret på sammenlignelige undersøgelser for:
  - Aarhus Letbane
  - FynBus
  - Sydtrafik
  - Frederiksbergbusserne

# HOVEDKONKLUSIONER

# Højere tilfredshed og rekord-NPS, men driften skal forbedres

## TILFREDSHED

82% er tilfredse (2025: 80%, 2024: 85%). Indeks 84, som i 2025 og over benchmark (81).

Kun 7% er utilfredse.

Passagerer over 50 år er mest tilfredse (91%), 15-29-årige mindst (79%).

Weekendrejsende er steget mest: fra 70% til 88%.

83% finder det nemt at rejse med letbanen, samme niveau som i 2025.

## NPS

NPS er 55, op fra 46 i 2025 og over benchmark (24).

65% er Promoters, op fra 59%. Detractors er faldet fra 13% til 10%.

NPS er højest blandt dem, der rejser månedligt (69), og passagerer over 50 år (66). Den er lavest blandt daglige rejsende (47).

## DRIVERANALYSE

Pladsforhold, indeklima og overholdelse af køreplanen bør prioriteres. De betyder meget for tilfredsheden, og tilfredsheden med dem er lav.

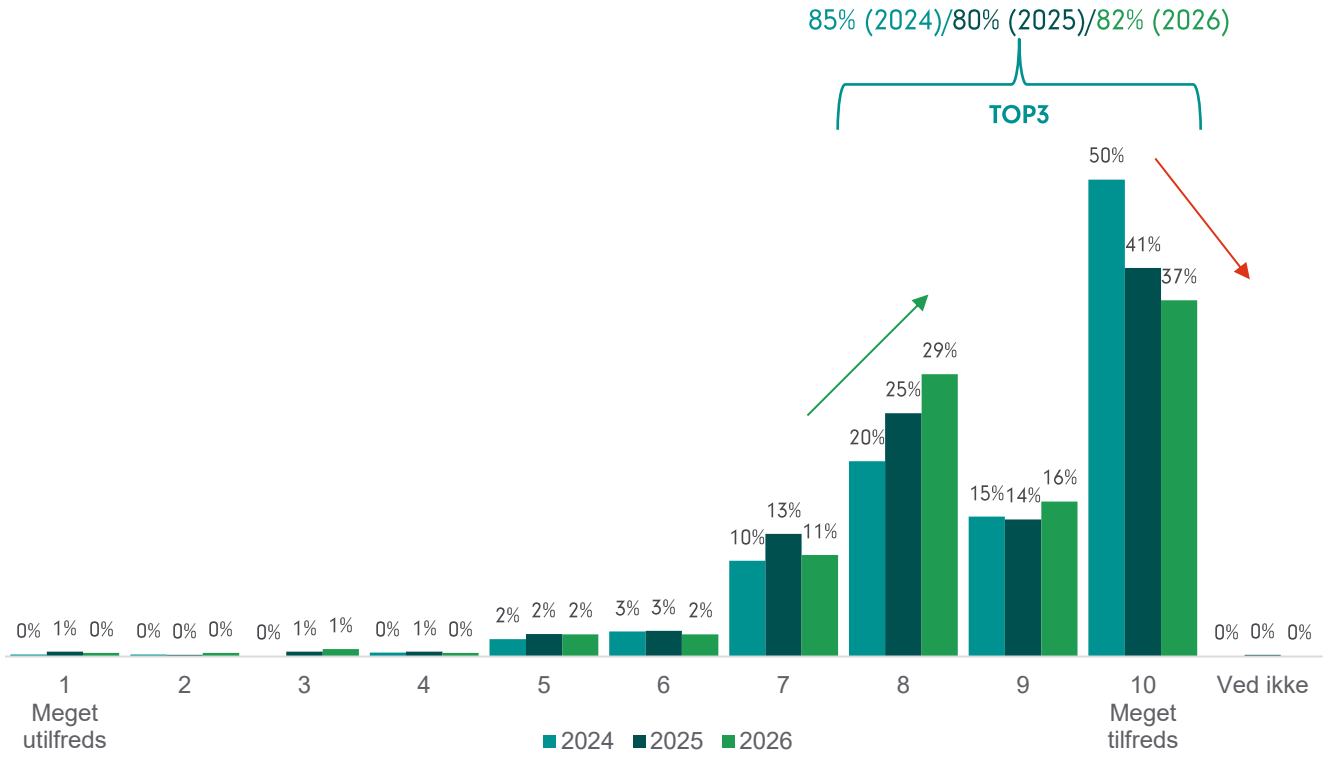
Indeklima og "det er nemt at rejse" betyder mere for tilfredsheden end i 2025.

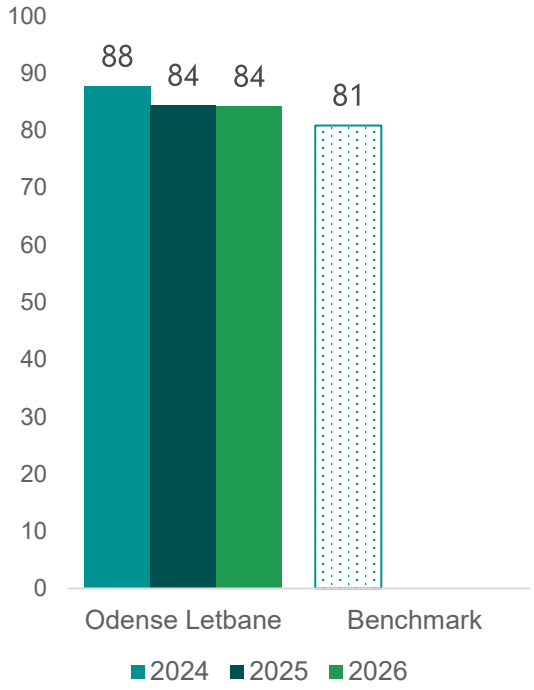
Information om forsinkelser skal overvåges. Tilfredsheden er faldet til 39%, men temaet betyder relativt lidt for den samlede tilfredshed.

# TILFREDSHED

## ER DE REJSENDE TILFREDSE MED LETBANEN?

# Den overordnede tilfredshed med Odense Letbane har ligget stabilt de seneste tre målinger og er fortsat over benchmark

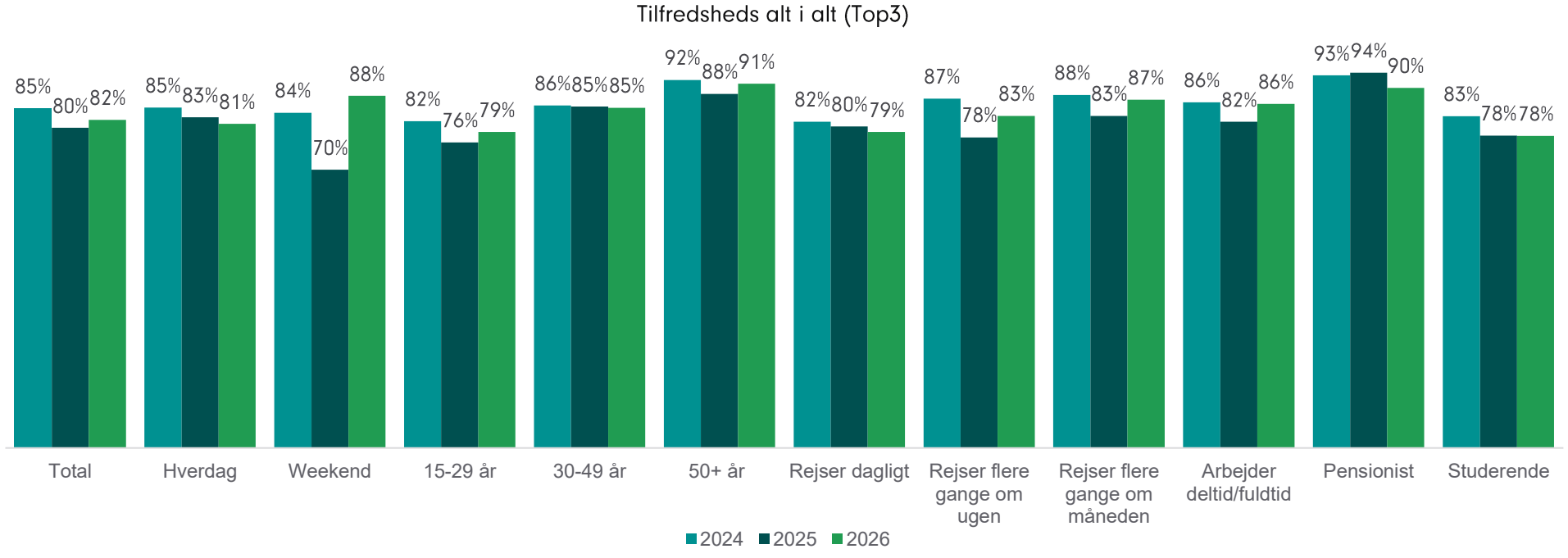




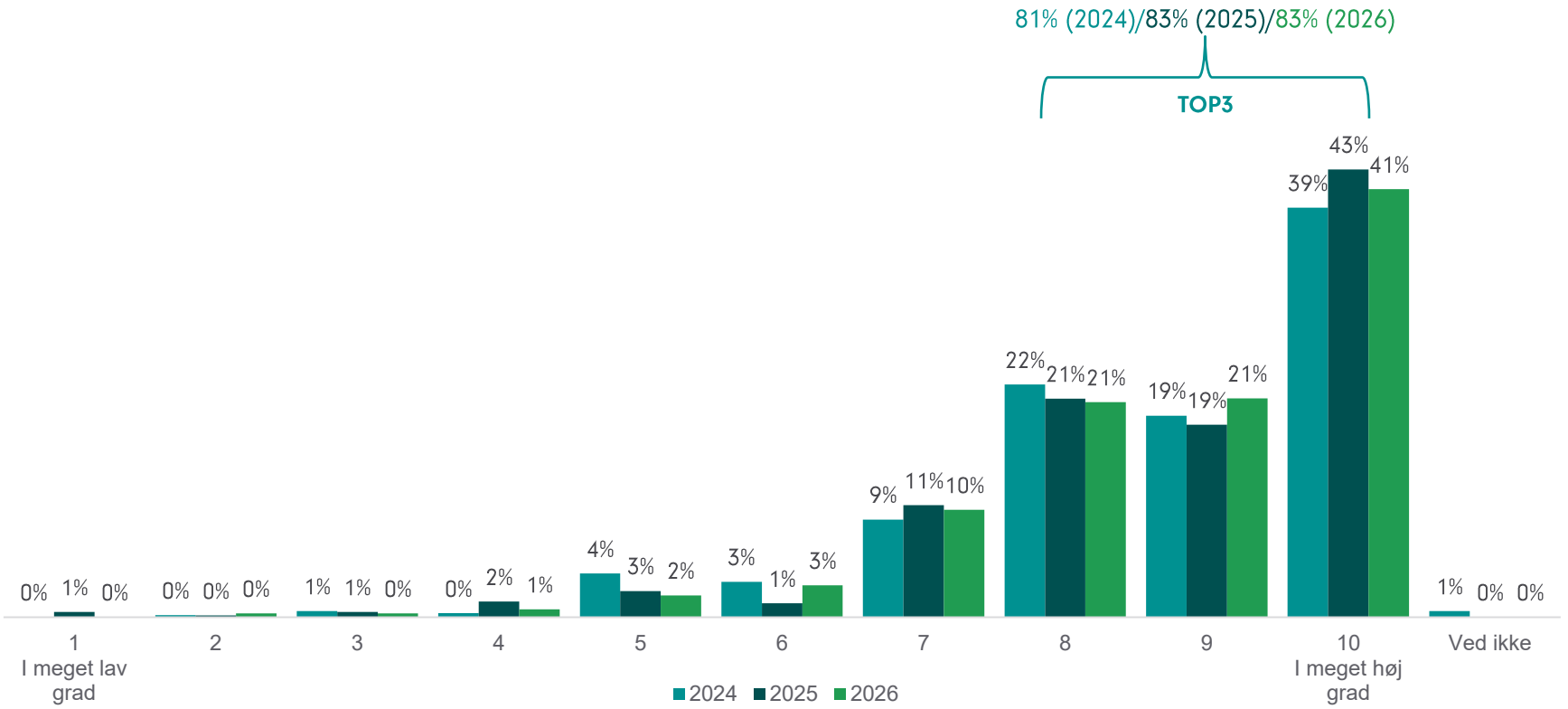

Question: Q1. Hvor tilfreds er du med din rejse i dette letbanetog (alt i alt)?
Base: 2024: n=500, 2025: n=594, 2026: n=522

# Tilfredsheden stiger blandt weekendrejsende, ugentlige rejsende og erhvervsaktive, men de fleste delgrupper ligger fortsat under 2024




Question: Q1. Hvor tilfreds er du med din rejse i dette letbanetog (alt i alt)?
Base: Total 2024: n=500, 2025: n=594, 2026: n=522
2024: Hverdag = 389, Weekend = 111, 15-29 år = 284, 30-49 år = 104, 50+ = 112, Daglig = 157, Ugenligt = 181, Månedligt = 102, Arbejder = 176, Pensionist = 58, Studerende = 199
2025: Hverdag = 489, Weekend = 105, 15-29 år = 372, 30-49 år = 109, 50+ = 113, Daglig = 188, Ugenligt = 250, Månedligt = 94, Arbejder = 200, Pensionist = 48, Studerende = 292
2026: Hverdag = 418, Weekend = 104, 15-29 år = 313, 30-49 år = 110, 50+ = 93, Daglig = 151, Ugenligt = 212, Månedligt = 95, Arbejder = 194, Pensionist = 40, Studerende = 231

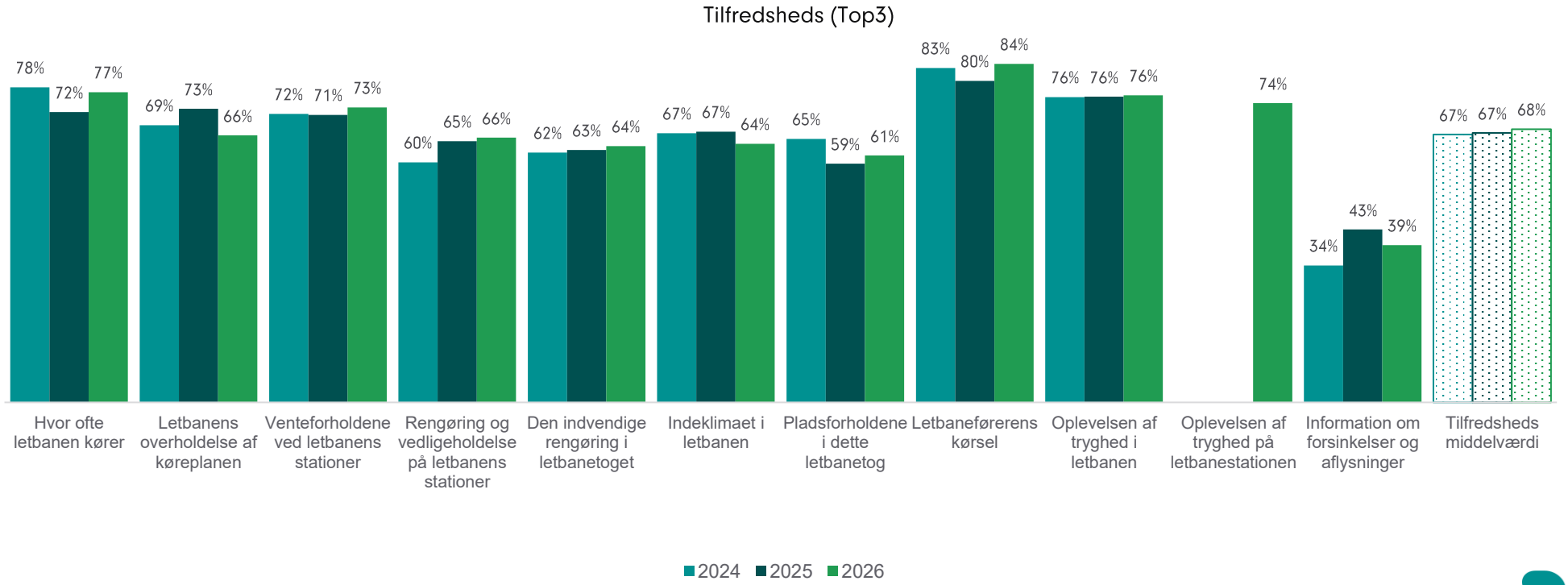
# 83 % finder det nemt at rejse med Odense Letbane, samme niveau som i 2025






Question: Q2. I hvilken grad oplever du at det er nemt at rejse med Odense Letbane?
Base: 2024: n=504, 2025: n=594, 2026: n=522

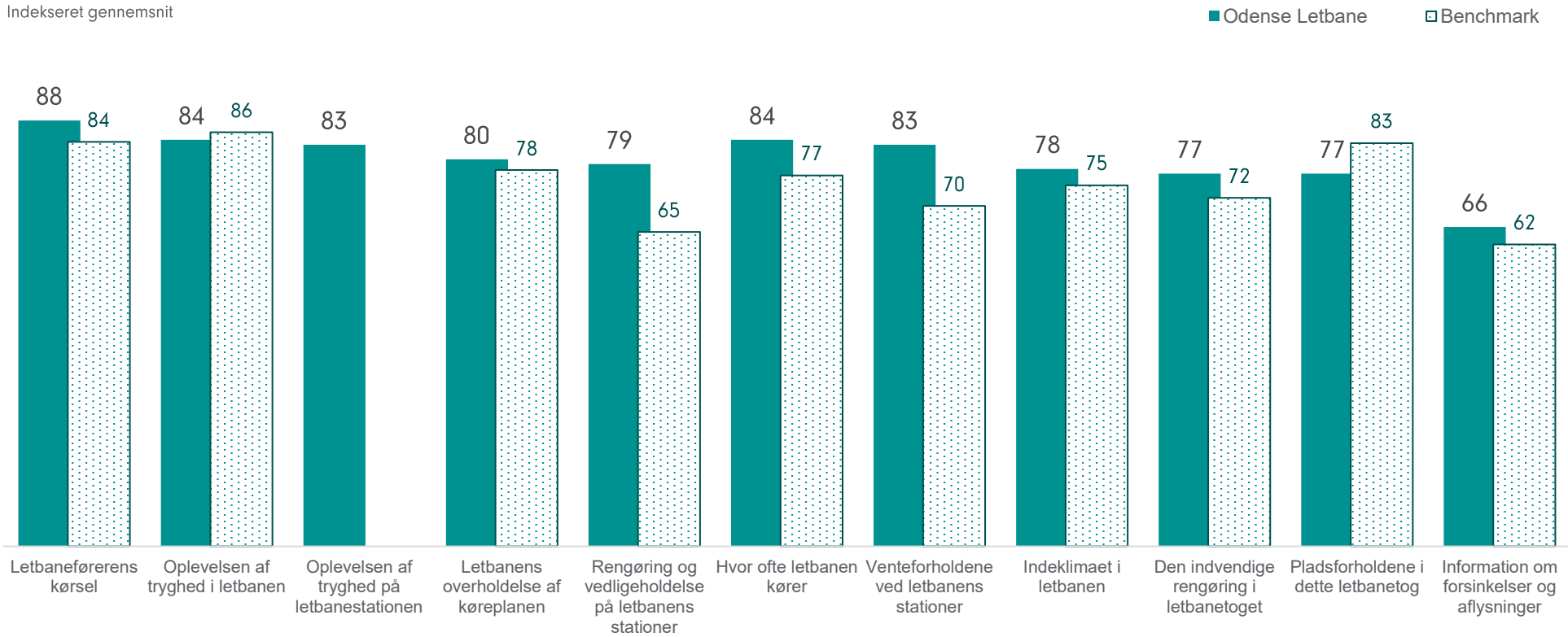
# Tilfredsheden er stabil på 68%: færre er tilfredse med overholdelse af køreplanen, men flere med frekvensen og letbaneførerens kørsel






Question: Q4. Hvor tilfreds er du alt i alt med...?
Base: 2024: n=504, 2025: n=594, 2026: n=522. Note: Oplevelsen af tryghed på letbanestationen er et nyt spørgsmål i 2026 og har derfor ingen tal for 2024 og 2025.

# Odense Letbane ligger over benchmark på de fleste områder, især på stationerne, men under på tryghed og pladsforhold



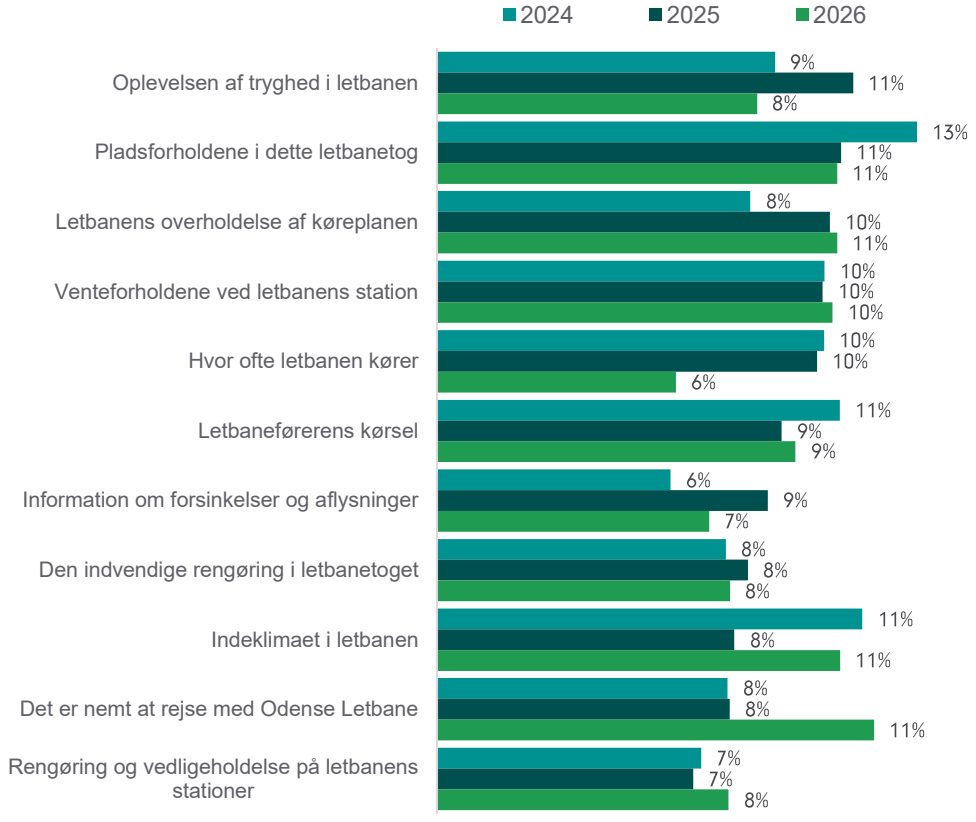



Question: Q4. Hvor tilfreds er du alt i alt med...?
Base: n=522. Note: Oplevelsen af tryghed på letbanestationen er et nyt spørgsmål i 2026 og har derfor ingen benchmark.

# DRIVERANALYSE

## HVILKE INDSATSER SKAL PRIORITERES FOR AT ØGE TILFREDSHEDEN?

# Det er nemt at rejse og indeklimaet er blevet vigtigere for tilfredsheden, mens hvor ofte letbanen kører og tryghed betyder mindre end i 2025

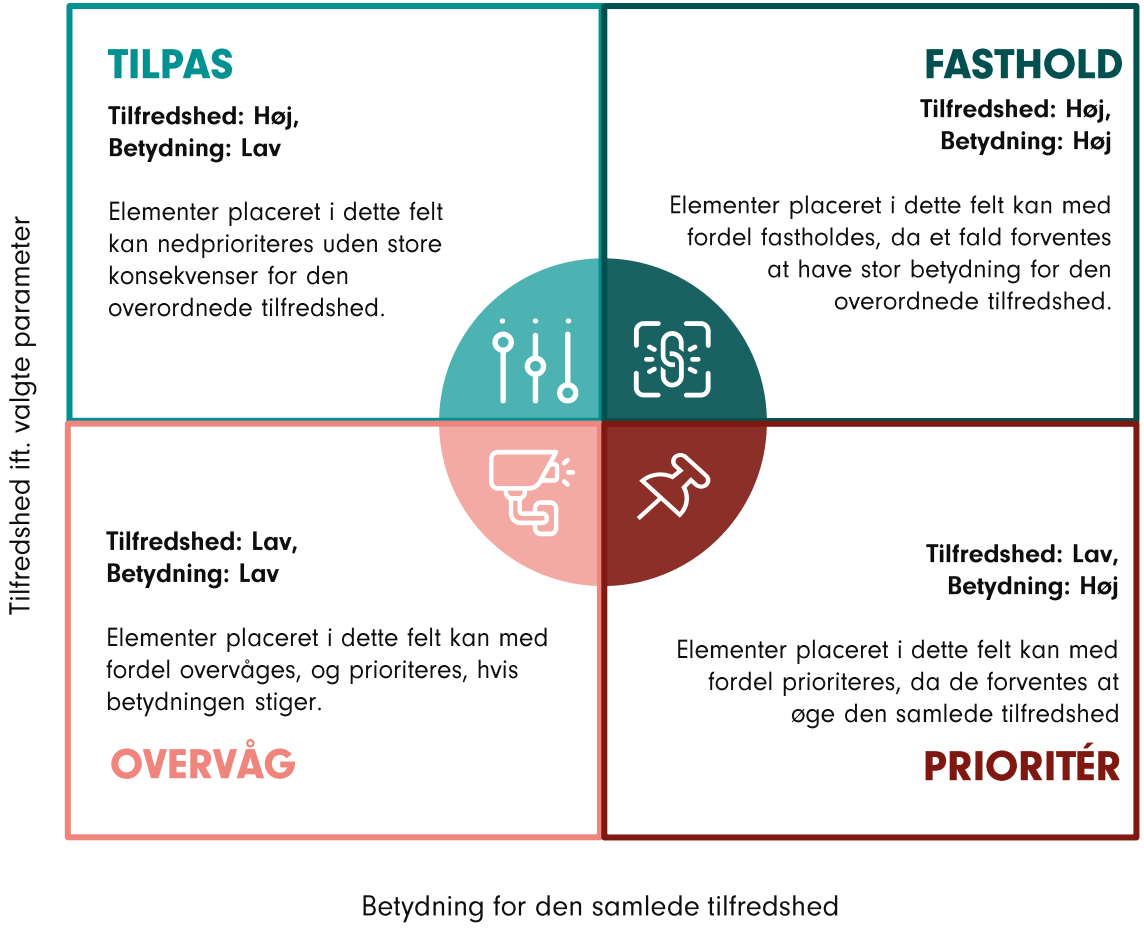



**Prioriteringskort**

Den relative vigtighed beregnes ved at omregne korrelationskoefficienterne mellem den afhængige variabel, "samlede tilfredshed," og de enkelte tilfredshedsparametre. Resultatet omregnes til en procentfordeling, der kan tolkes som en vægtning, der viser, hvor stor en andel af den samlede påvirkning hver parameter har.

Note: Oplevelsen af tryghed på letbanestationen er nyt i 2026 og er ikke med i beregningen, så alle tre år bygger på de samme 11 parametre. Medregnet vægter den 8 % ligesom tryghed i letbanen.

# Prioriteringsmatrice



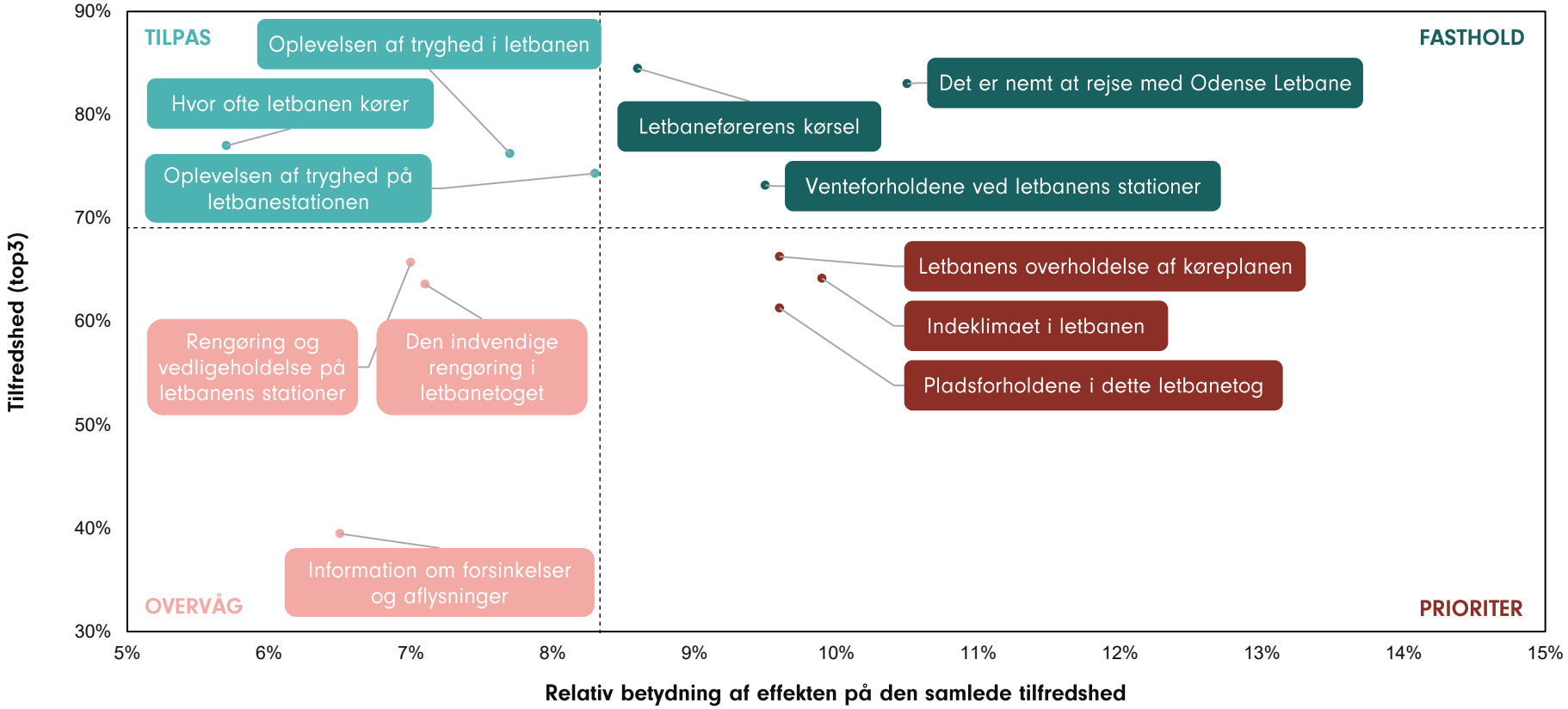

## Prioriteringskort

Et prioriteringskort fordeler de forskellige elementer i fire kasser efter den gennemsnitlige tilfredshed og elementets betydning for den rejsendes tilfredshed.

På den måde er det muligt for Odense Letbane at identificere, hvilke elementer der skaber den største værdi blandt deres kunder, og herunder hvilke elementer Odense Letbane allerede besidder og hvilke, der bør fokuseres på fremadrettet.

Når vi arbejder med positioneringskort, beregnes tilfredsheden blandt Odense Letbanes passagerer hvor top 3 på 10 punkt skalaen er medtaget

# Pladsforhold, indeklima og overholdelse af køreplanen skal prioriteres i 2026, mens information om forsinkelser skal overvåges






Question: Q1. Hvor tilfreds er du med din rejse i dette letbanetog (alt i alt)? + Q4. Hvor tilfreds er du alt i alt med...?
Note: Oplevelsen af tryghed på letbanestationen er nyt i 2026.

# Siden 2024 er tilfredsheden med plads, indeklima og køreplan faldet, mens information om forsinkelser er steget

| | Tilfredshed (top3) | Betydning |
|---|---|---|
| **Parameter** | **2024 → 2026** | **2024 → 2026** |
| **Letbaneførerens kørsel** | ► Uændret | ▼ Faldet |
| **Hvor ofte letbanen kører** | ► Uændret | ▼ Faldet |
| **Pladsforholdene i letbanetoget** | ▼ Faldet | ▼ Faldet |
| **Det er nemt at rejse med Odense Letbane** | ▲ Steget | ▲ Steget |
| **Venteforholdene ved letbanens stationer** | ► Uændret | ► Uændret |
| **Rengøring og vedligeholdelse på stationerne** | ▲ Steget | ► Uændret |
| **Den indvendige rengøring i letbanetoget** | ► Uændret | ► Uændret |
| **Oplevelsen af tryghed i letbanen** | ► Uændret | ▼ Faldet |
| **Letbanens overholdelse af køreplanen** | ▼ Faldet | ▲ Steget |
| **Indeklimaet i letbanen** | ▼ Faldet | ▼ Faldet |
| **Information om forsinkelser og aflysninger** | ▲ Steget | ► Uændret |
| **Oplevelsen af tryghed på letbanestationen** | *Nyt i 2026* | |

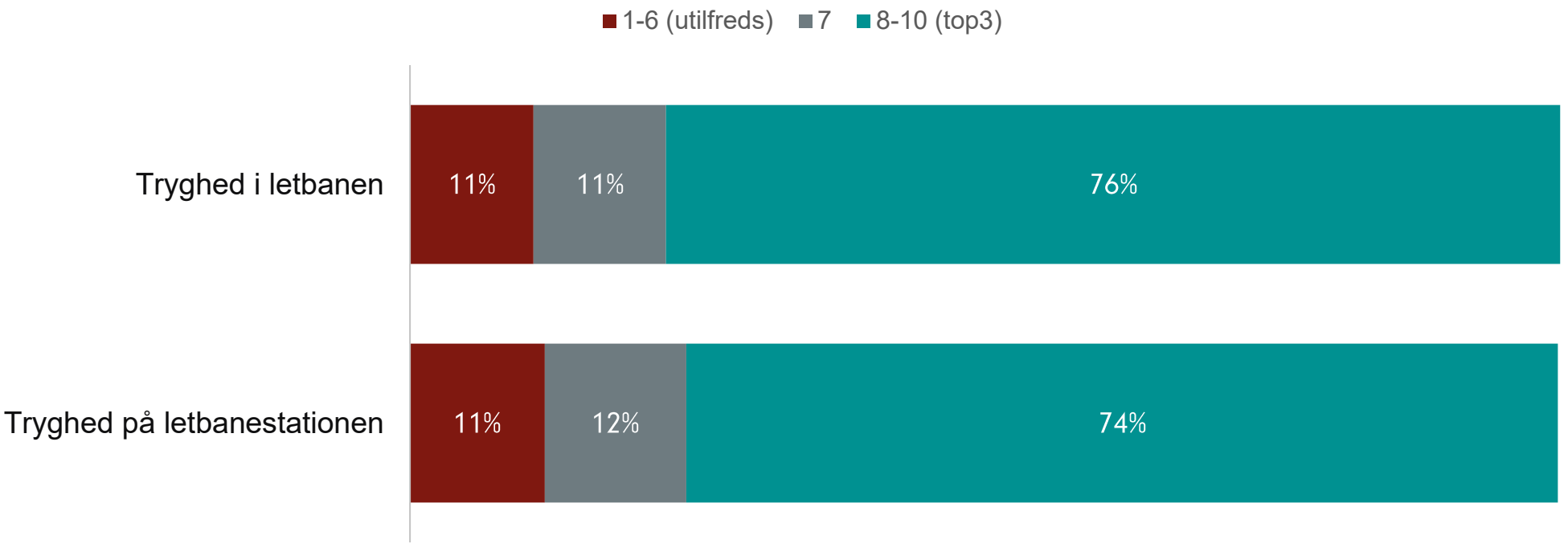


Note: Pilene sammenligner driveranalyserne 2024 og 2026 (slide 16 og 18). Tilfredshed (top3) ved mindst ±2 %-point, betydning ved mindst ±1 %-point.

# TRYGHED

## OPLEVELSEN AF TRYGHED I LETBANEN / PÅ STATIONEN

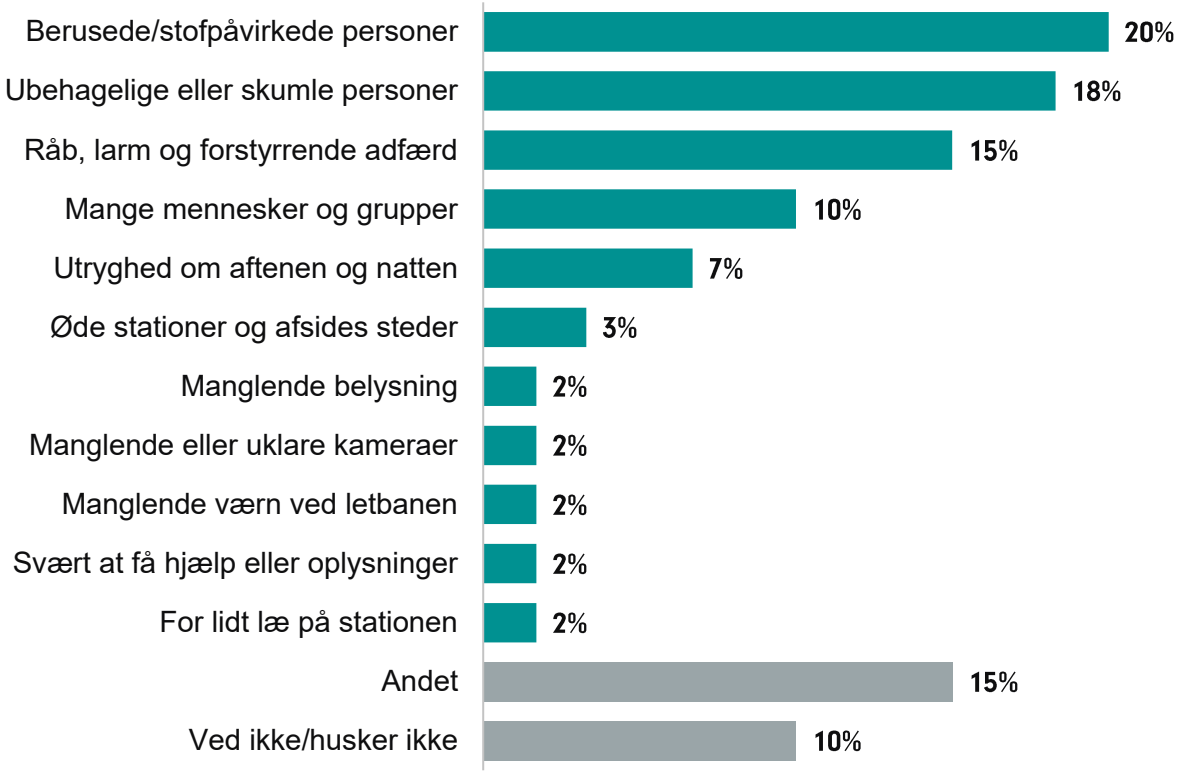
# Tre ud af fire er tilfredse med trygheden i letbanen og på stationen, mens 1 ud af 10 giver 6 eller lavere






Question: Q4. Hvor tilfreds er du alt i alt med oplevelsen af tryghed i letbanen / på letbanestationen?
Base: n=522. Note: Ved ikke (2 %) er ikke vist. Rejsende, der svarede 1-6, fik et åbent spørgsmål om årsagen (letbanen n=55, stationen n=60).

# Berusede og ubehagelige personer er de hyppigste årsager til utryghed på stationen



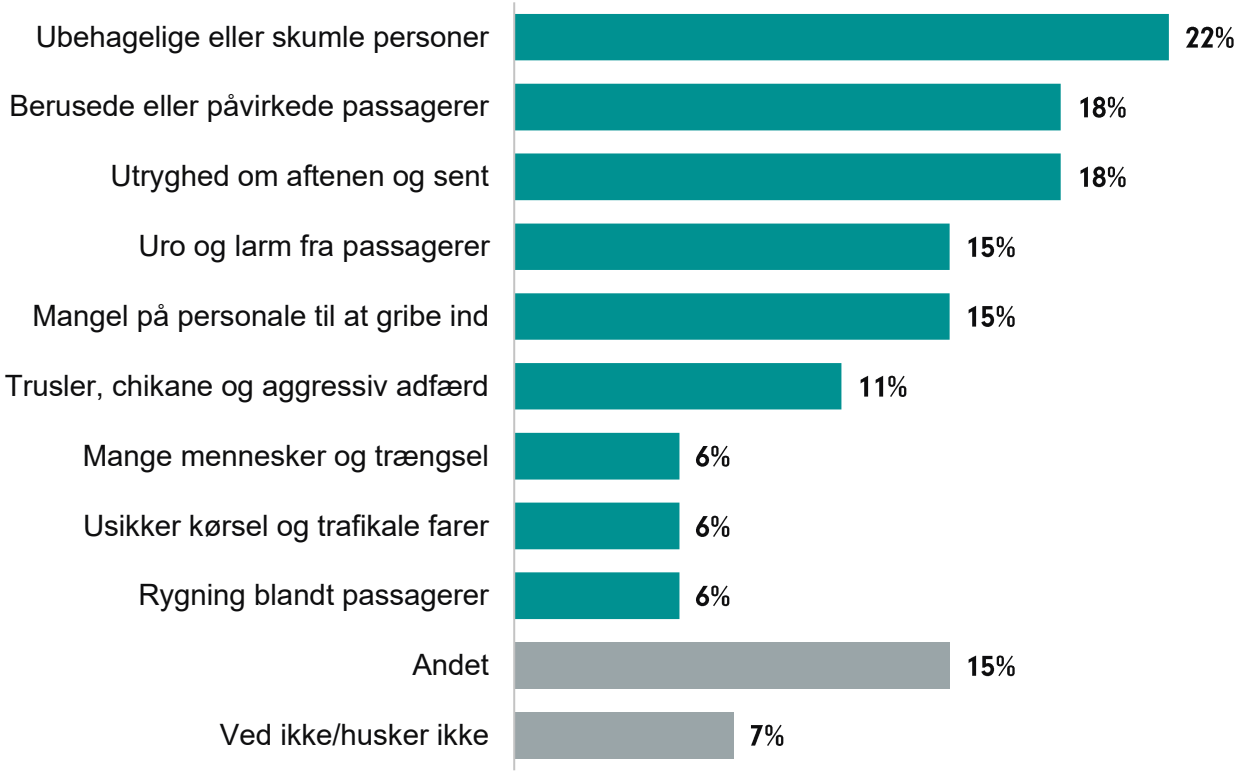

## Forskelle mellem grupperne

- **Weekend:** 38 % nævner ubehagelige eller skumle personer mod 15 % på hverdage (n=8 mod 52)
- **Kvinder:** 21 % nævner råb og larm mod 8 % af mændene
- **Dagligt rejsende:** 30 % nævner berusede personer mod 12 % af dem, der rejser flere gange om ugen



Question: Q4j_2. Hvad påvirker din oplevelse af tryghed på stationen negativt? (åbent spørgsmål, kodet, flere svar muligt)
Base: Rejsende, der svarede 1-6 på tryghed på stationen, n=60. Grupperne er små, så forskellene er indikationer, ikke signifikante resultater.

# Ubehagelige personer, berusede passagerer og aftentimerne skaber mest utryghed i letbanen




## Forskelle mellem grupperne

- **Kvinder:** 29 % nævner utryghed om aftenen og 17 % trusler eller chikane. Ingen mænd nævner de to (n=35 mod 18)
- **Weekend:** 45 % nævner ubehagelige eller skumle personer mod 16 % på hverdage (n=11 mod 44)
- **Hverdage:** 18 % savner personale, der kan gribe ind. Ingen weekendrejsende nævner det
- **Dagligt rejsende:** 20 % nævner trængsel. Ingen af de øvrige grupper gør



Question: Q4i_2. Hvad påvirker din oplevelse af tryghed under kørslen negativt? (åbent spørgsmål, kodet, flere svar muligt)
Base: Rejsende, der svarede 1-6 på tryghed i letbanen, n=55. Grupperne er små, så forskellene er indikationer, ikke signifikante resultater.

# ANBEFALINGSVILLIGHED

## VIL DE REJSENDE ANBEFALE LETBANEN?

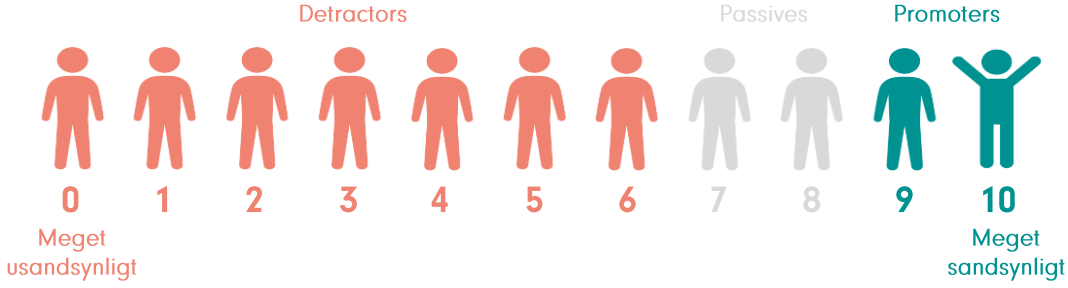
# Vi kortlægger passagerernes anbefalingsvillighed via Net Promoter Score

"Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale Odense Letbane til venner og bekendte?"

**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

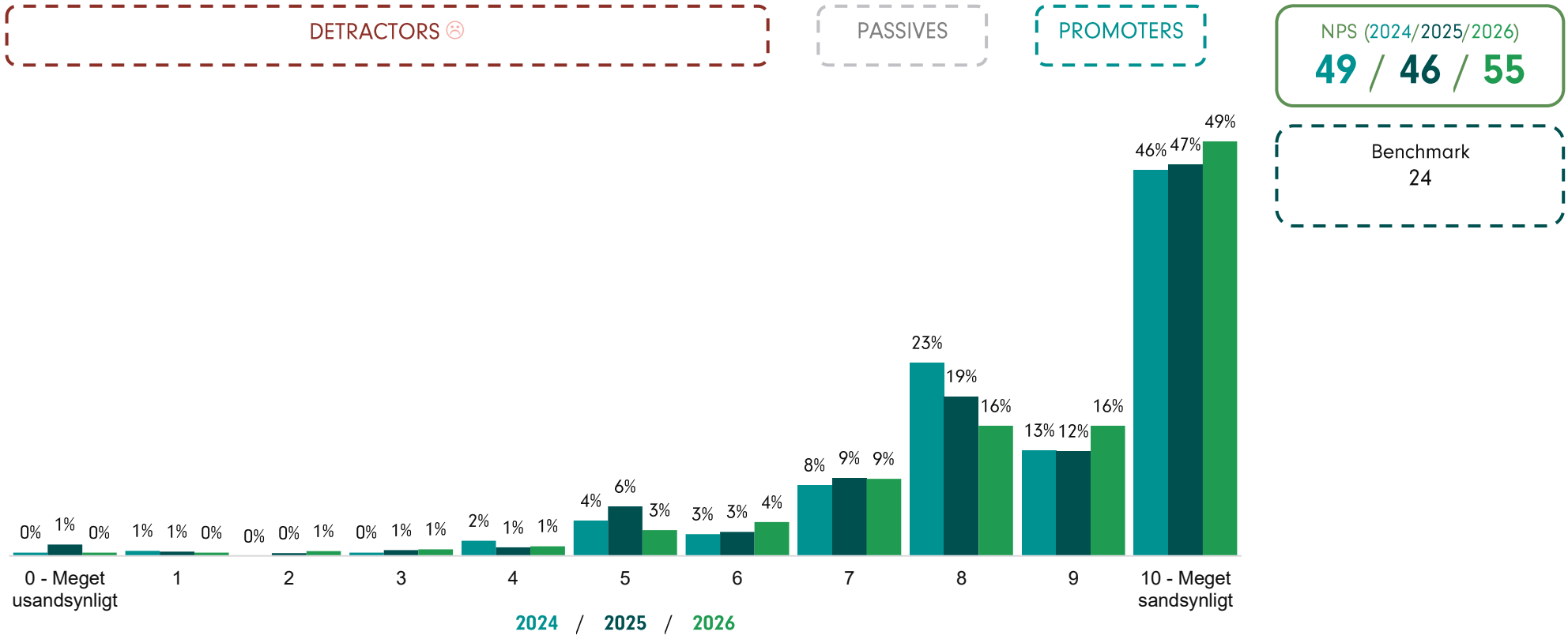
**Scoren kan variere fra -100 til +100**

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

**Jo højere NPS → Jo bedre**

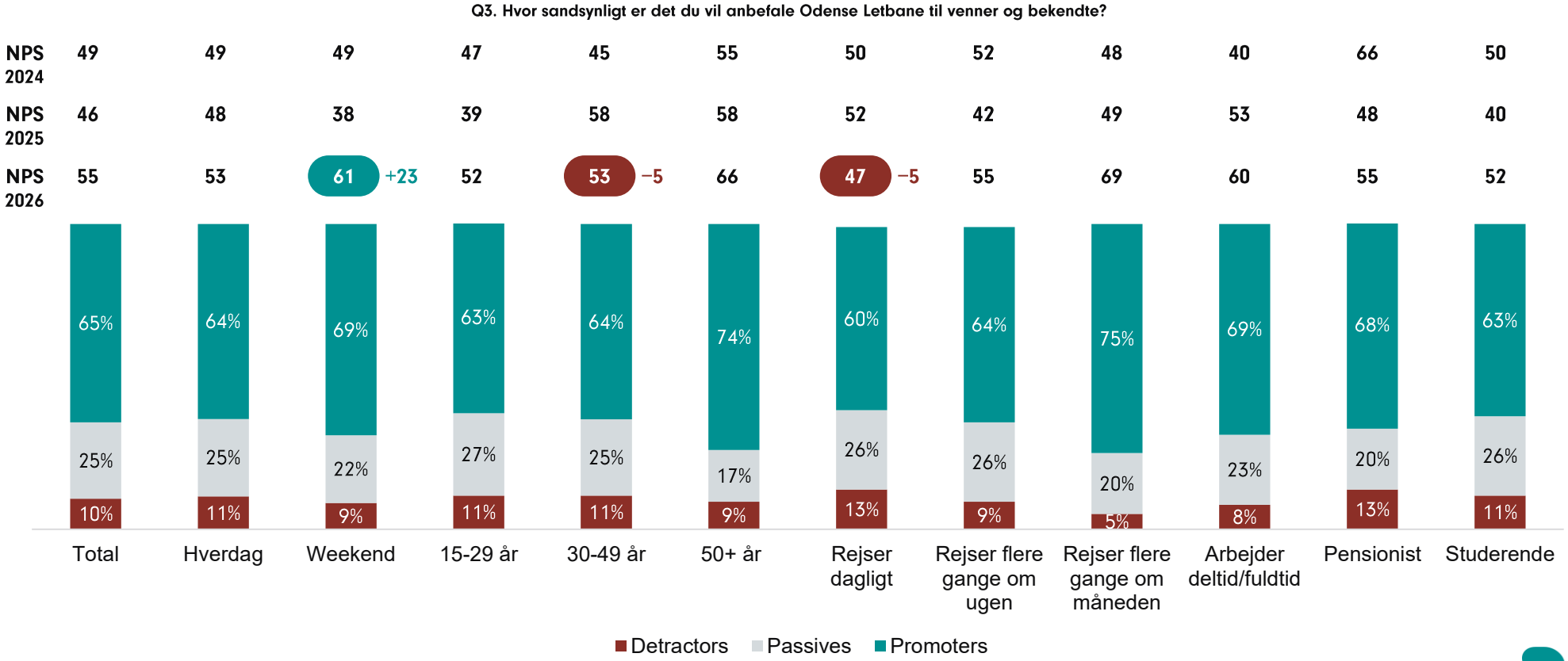
**NPS = % Promoters - % Detractors**

# NPS er steget til 55, det højeste målte niveau, fordi andelen af Promoters er steget fra 59 % til 65 %




Question: Q3. Hvor sandsynligt er det du vil anbefale Odense Letbane til venner og bekendte?
Base: Total 2024: n=500, 2025: n=594, 2026: n=522

# Anbefalingsvilligheden er størst blandt de passagerer over 50 år, rejser månedligt, arbejder deltid/fuldtid og dem der rejser i weekenden

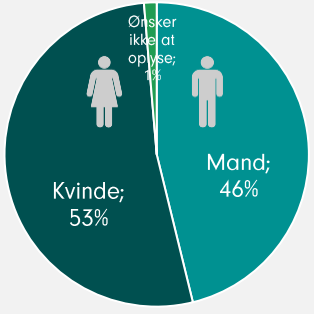



Question: Q3. Hvor sandsynligt er det du vil anbefale Odense Letbane til venner og bekendte?
Base: Total n=522
2024: Hverdag = 389, Weekend = 111, 15-29 år = 284, 30-49 år = 104, 50+ = 112, Daglig = 157, Ugenligt = 181, Månedligt = 102, Arbejder = 176, Pensionist = 58, Studerende = 199
2025: Hverdag = 489, Weekend = 105, 15-29 år = 372, 30-49 år = 109, 50+ = 113, Daglig = 188, Ugenligt = 250, Månedligt = 94, Arbejder = 200, Pensionist = 48, Studerende = 292
2026: Hverdag = 418, Weekend = 104, 15-29 år = 313, 30-49 år = 110, 50+ = 93, Daglig = 151, Ugenligt = 212, Månedligt = 95, Arbejder = 194, Pensionist = 40, Studerende = 231

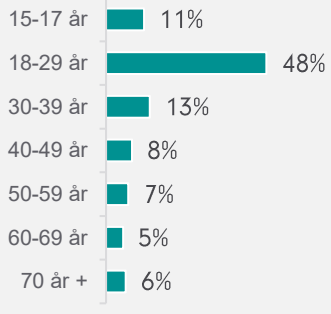
# BAGGRUNDSINFORMATION

# Passagerernes demografi

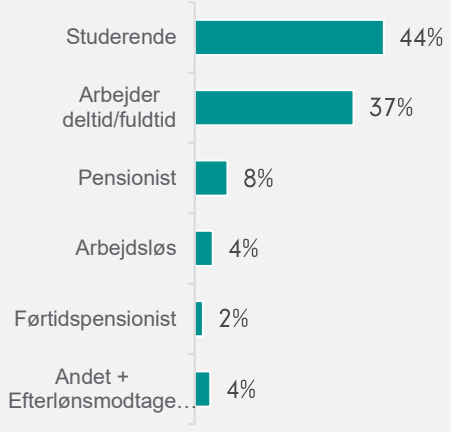
## Køn



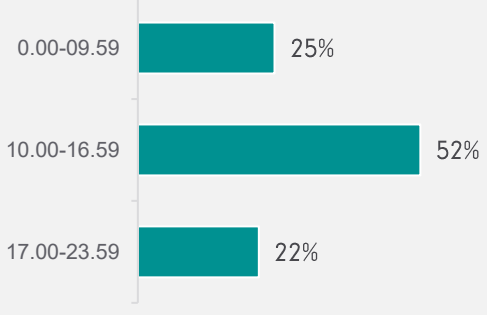

## Alder



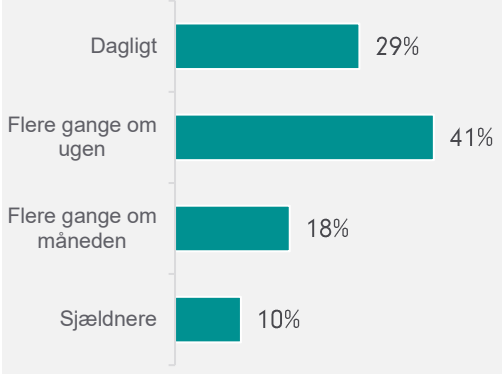

## Beskæftigelse



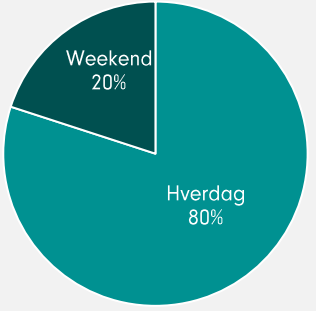

## Tidspunkt




## Rejsefrekvens




## Tidsrum






Base: Total 2024: n=500, 2025: n=594, 2026: n=522

# KONTAKT




**Christian Helm**
Head of Financial Services
+45 50 50 47 30
chhe@wilke.dk

**Philip Nørskov Alexandersen**
Head of Data Insights
+45 51 64 02 93
pna@wilke.dk

**Lasse Frank Christensen**
Senior Research Consultant
+45 25 14 65 54
lfc@wilke.dk

København
Overgaden Neden Vandet 9C
1414 København K

Odense
Gråbrødrepassagen 9, 2.sal
5000 Odense C

Aarhus
Vestergade 24, baghuset
8000 Aarhus C


Wilke