

Kundsynpunkter särskild kollektivtrafik Färdtjänst, oktober 2024

Kategori	Synpunkt eller klagomål	Åtgärd
Regelverk legitimering	Kan inte sitta 4 personer i en personbil	Ansöka om extra bred plats i sin legitimering
System	Fick betala egenavgift trots 10 gratisresor	DRT har skickat kompensation
System	Bilen kom ej och man fick vänta 45 min på nästa	Resan hade inte gått ut på bil efter en uppdatering
System	Försening och förstörda frysvaror	Resan hade inte gått ut på bil efter en uppdatering kompensation har utgått
Utförande av resan	Bilen kom 20 minuter för tidigt	Trafikplaneringen är vidtalad
Utförande av resan	Föraren hittade inte till kundens hemadress	Transportören är vidtalad
Felbokning	Kund har bokat både tur och retur	Samtalslyssning. Kund får information om att bara Tur resa är bokat
Felbokning	Försening	Bokat från fel adress DRT har skickat kompensation

Kundsynpunkter särskild kollektivtrafik Färdtjänst, oktober 2024

Kategori	Synpunkt eller klagomål	Åtgärd
Felbokning	Resan bokades som sjukresa i stället för färdtjänst	DRT har skickat kompensation
Appen	Visade att kund blivit hämtad och lämnad	Föraren kommer ej ihåg i fall kvittens av hämt och lämn skett
Regelverk legitimering	Kom fram till besöket 5 minuter för sent	Bokat korrekt med senast framme til 11,30 vid entren
Bemötande beställningscentral	Försening pga bil gick sönder. Önskat direkt kontakt	Vi fick meddelande att bilen gick i sönder 14:53 och därefter har personal försökt lösa situationen. Alla utom 1 hann kontaktas
Bemötande beställningscentral	Ej blivit uppringd fått mail om tidsändring	Trafikplaneringen är vidtalad
Bemötande förare	Föraren stod vid parkeringen och gick ej till entrén	Till och från dörr i markplan gäller alltid
Regelverk legitimering	Kund fick vänta på ytterligare resenär i 30 minuter	Trafikplaneringen vidtalad
Utförande av resan	Lång omvägstid samkörning och kom 10 min för sent	Trafikplanering vidtalad

Kundsynpunkter särskild kollektivtrafik
Färdtjänst, oktober 2024

Kategori	Synpunkt eller klagomål	Åtgärd
Utförande av resan	Lång omvägstid	Trafikplanering vidtalad
Utförande av resan	Försening en timma	Akut omplanering och annan bil kunde inte komma tidigare

Kundsynpunkter särskild kollektivtrafik Färdtjänst, november 2024

Kategori	Synpunkt eller klagomål	Åtgärd
Hjälpmedel	Kunden hade fått ny rullstol som inte passade i trappklättraren	Behöver ha mindre rullstol vid färd
Utförande av resan	Förare ej utfört hand till hand	Transportören är vidtalad
Utförande av resan	Ord mot ord, personal menar att förare inte ville hämta kund utsatt tid	Ord mot ord, föraren hittade ej och pratade aldrig med personal utan anhörig
Felbokning	Bokat fel dag	Operatören vidtalad
Bemötande beställningscentral	Ej informerad om ändrad tid	Personalansvarig vidtalad
Felbokning	Önskad resa stämde ej med resenärens legitimering. Resenären borde hänvisats till Regionens handläggare i stället för att boka igenom resan	Personalansvarig vidtalad
Utförande av resan	Försening, ej svar hos förare, ny bil bokades med ny tid som följd	Personalansvarig vidtalad
Utförande av resan	Lång väntan vid NU-bokning av specialfordon från vården	Förändrad schemaläggning med längre utehållande av fordon

Kundsynpunkter särskild kollektivtrafik Färdtjänst, november 2024

Kategori	Synpunkt eller klagomål	Åtgärd
Utförande av resan	Transportör har använt extrabuss med färre antal sittplatser än som krävdes i beställningen	Transportören är vidtalad
Bemötande beställningscentral	Ej meddelat tidsändring	Personalansvarig vidtalad
Utförande av resan	Resenär ej ute i tid, har blivit uppringd vid tre tillfällen	Lagt in annat telefonnummer i beställningarna
Bemötande beställningscentral	Ej meddelat tidsändring	Personalansvarig vidtalad
Utförande av resan	Lång väntetid samt att vården bokade fel behov	Förändrad schemaläggning med längre utehållande av fordon
Regelverk	Bokade till vårdcentralen, det bokades som sjukresa och den som beställde fick den informationen. Det skulle vara vaccination och färdtjänst	Justering
Utförande av resan	Förare försov sig och det var svårt att få tag i ny förare	Transportören är vidtalad

Kundsynpunkter särskild kollektivtrafik Färdtjänst, december 2024

Kategori	Synpunkt eller klagomål	Åtgärd
Utförande av resan	Fick ej samåka med den kunden önskat. Missnöjd med förare och planering	Transportör samt planering är vidtalad
Felbokning	För hög egenavgift enligt kund bokad som medresenär ej ledsagare	Återbetalning av egenavgift för medresenär
Felbokning	Taxi Visby vill ha ersättning, Resan var bokad till fel dag	Taxi Visby får ersättning beställningen är justerad till rätt dag och beställningscentral vidtalad
Utförande av resan	Gruppresa där önskemålet var att alla 6 skulle åka i samma fordon. Gick inte att lösa kom två fordon	Ingen åtgärd
Utförande av resan	Föraren ej gått upp och hämtat kund, ej heller ringt	Transportören är vidtalad
Legitimering	Fel fordon behövde specialfordon ej personbil	Stämde ej med legitimering kund hänvisad till handläggare