

## Kundsynpunkter särskild kollektivtrafik

Juli 2025

Kategori och typ av resa	Synpunkt eller klagomål	Åtgärd/kommentar
Bemötande beställningscentral - Färdtjänst	Försening, kund blev inte informerad	Förare försov sig
Bemötande förare - Sjukresa	Kund har fått betalat för mycket för resan	Ärendet har utretts och kund är meddelad
Utförande av resan - Färdtjänst	Försening	Kund har fått återkoppling
Utförande av resan - Färdtjänst	Föraren körde snabbt på krokig väg, kund blev åksjuk	Föraren har kört enligt hastighetsbegränsning, har ändå påtalats att köra försiktigt på krokiga vägar
Regelverk, legitimering - Sjukresa	Personal på VC blev informerade om att kund skulle hämtas kl. 18:00, när VC har stängt.	Kunden har blivit hämtad inom rimlig tid, resan bokades kl. 14:00, kund blev hämtad kl. 15:10
Förare. app – Daglig verksamhet	Resan var bokad utan bil	Systemfel
Utförande av resan - Färdtjänst	Kund med rollator blev avsläppt långt från platsen, hade svårt att gå	Föraren ber om ursäkt, men hade fått ett jakande svar när denne frågat kund om det gick bra att släppa på den platsen

## Kundsynpunkter särskild kollektivtrafik

### Augusti 2025

Kategori och typ av resa	Synpunkt eller klagomål	Åtgärd/kommentar
System - Färdtjänst	Resa bokad utan fordon	Utgredning
Schema – Daglig verksamhet	Önskar tidigare hämtning	Vidarebefordrat till fasta resor
Utförande av resan - Färdtjänst	Försening, ej meddelat kund	Vidarebefordrat till transportör
Utförande av resan – Daglig verksamhet	Kund har lämnats av på fel adress efter kundens önskemål	Notering har lagts in i legitimeringen att kunden inte får lämnas av på annan adress
Utförande av resan – Färdtjänst	Försening	Vidarebefordrat till transportör
Utförande av resan – Färdtjänst	Försening	Vidarebefordrat till transportör
Utförande av resan – Färdtjänst	Föraren körde snabbt på krokig väg, kund blev åksjuk	Vidarebefordrat till transportör
Bemötande beställningscentral – Färdtjänst	Ledsagare ej nöjd att BC följde regelverk och legitimering	

## Kundsynpunkter särskild kollektivtrafik

### September 2025

Kategori och typ av resa	Synpunkt eller klagomål	Åtgärd/kommentar
Fordon - Skolskjuts	Enligt förälder luktar det cigarettrok i bilen	Vidarebefordrat till transportör
Förvaltningsresa - Regelverk	Fick vänta 1 tim och 30 min för vidare transport	Kund bokade 16:09, fick en bil kl. 17:30
Resursbrist- Färdtjänst arbetsresa	Försening	Kund börjar 06:30, bilen var framme 06:33
Resursbrist- Färdtjänst arbetsresa	Försening	Vidarebefordrat till transportör
Bemötande beställningscentral - Sjukresa	Beställningscentralen återkopplade inte i tid	Vidarebefordrat
Bemötande beställningscentral - Färdtjänst arbetsresa	Omplanering av resa ledde till försening	Tidskrav åka tidigast 15.25 fick åka 16.30
Felbokning- Färdtjänst	Kund blev bokad på färdtjänst i stället för sjukresa	Vidarebefordrat
Felbokat av vården - Sjukresa	Vården har felbokat, hade inte meddelat att kunden satt i permobil	
Bemötande förare - Daglig verksamhet	Konflikt mellan förare och kund	Vidarebefordrat till transportör
Närtrafik – Utförande av resan	Försening	Kund fick resa med annat fordon