

Kundsynpunkter särskild kollektivtrafik

Oktober 2025

Restyp	Typ av synpunkt	Synpunkt eller klagomål	Åtgärd/kommentar
Sjukresa	Utförande av resan	Önskade bilen 11,45 vi hade bara 11.20. Ingen svarade i telefonen	
Förvaltningsresa	Bemötande förare	Försening 30 min dit och 20 min hem	Vidarebefordrat till transportör
Sjukresa	Kundtillstånd	Fick vänta länge på bil pga. felaktigt kundtillstånd	Personalen ordnar med kundtillståndet
Färdtjänst arbetsresekort	Försening	Försening 30 min dit och 20 min hem	Vidarebefordrat till transportör
Färdtjänst	Bemötande förare	Föraren stannade på vägen för toalettbesök	Vidarebefordrat till transportör
Färdtjänst	Utförande av resan	Försening	Försökt har gjorts 2 ggr att meddela kund
Sjukresa	Resursbrist	För lång väntan enligt regelverk	
Färdtjänst arbetsresekort	Försening	Försening	Vidarebefordrat till transportör
Färdtjänst	Regelverk legitimering	Kund ringer in och meddelar att taxin inte har kommit och hämtat honom. Ingen har hört av sig till kunden heller. Föraren har väntat utanför och ringt men ej fått tag i kund.	
Sjukresa	Regelverk legitimering	Personalen ringer in och meddelar att kunden fick besked om att läkartiden var inställt när hen satt i bilen och redan betalat för resan	
Växelvis	Fordon	Enligt mamma så lyktar väldigt mycket rök i bilen, som att man har rökt i närheten av bilen.	Vidarebefordrat till transportör
Växelvis	Felbokning	Ombokning ledde till försening	Kontaktförsök har gjorts
Färdtjänst	Felbokning	Bokat sjukresa i stället för färdtjänst	Kund fått tillbaka mellanskillnaden
Sjukresa	Regelverk legitimering	Vill inte sitta 3 stycken i baksäte	

Kundsynpunkter särskild kollektivtrafik

November 2025

Restyp	Typ av synpunkt	Synpunkt eller klagomål	Åtgärd/kommentar
Förvaltningsresa	Felbokning	Hemresan bekräftades ej i systemet	Vidarebefordrat till underleverantör
Färdtjänst	Bemötande förare	Synpunkt på förares bemötande samt körsätt	Vidarebefordrat till underleverantör
Färdtjänst	Utförande av resan	Synpunkt på beställning och tjänsten i stort	Kund beställer sin resa alldeles för sent utan att tala om att det finns tid att passa. Några minuters försening i trafiken
Färdtjänst	Bemötande beställningscentral	BC ringde ej upp och meddelade tiden	Vidarebefordrat till underleverantör
Sjukresa	Felbokning	Felbokning från vårdpersonal. Säger att kund har hopvikbar rullstol. Personbil bokas	
	Felbokning	Hemresan bekräftades ej i systemet	Vidarebefordrat till underleverantör
Sjukresa	Felbokning	Fel resa hade avbeställts	Vidarebefordrat till underleverantör
Arbetsresa	Bemötande beställningscentral	Kund fick ej information om ombokad resa	Visade sig att BC har försökt återkoppla men ej fått tag i kund
Sjukresa	Bemötande förare	Kund fått betala fel egenavgift	Förfrågan skickad till transportör för vidare utredning.
Färdtjänst	Bemötande beställningscentral	Fick ej samåka enligt önskemål	Vidarebefordrat till underleverantör
Sjukresa	Bemötande beställningscentral	Kund fick ej information om ombokad resa	Vidarebefordrat till underleverantör

Kundsypunkter särskild kollektivtrafik

December 2025

Restyp	Typ av synpunkt	Synpunkt eller klagomål	Åtgärd/kommentar
Sjukresa	Incident	Kund ramlar vid hämtning och blir liggandes. Ambulans tillkallas.	
Daglig verksamhet	Felbokning	Personal vill ändra tiden till senare men inte så mycket senare som det blev. Personal svarade ej i telefon	Vidarebefordrat till underleverantör
Daglig verksamhet	Bemötande förare	Förare har ej utfört hämtning enligt instruktion	Vidarebefordrat till transportör
Daglig verksamhet	Felbokning	Vårdnadshavare ej nöjd med planering	Planering justerad
Färdtjänst	Felbokning	Bilen kom ej, bilen var ej i schema den dagen	Kontroll schema
Daglig verksamhet	Bemötande förare	Förare har ej utfört hämtning enligt instruktion	Vidarebefordrat till transportör
Sjukresa	Felbokning	Försening 1 h	Vidarebefordrat till underleverantör
Sjukresa	Bemötande beställningscentral	Fick ej resa den önskade tiden. Kund svarar ej i telefon	Vidarebefordrat till underleverantör
Skolresa	Bemötande förare	Chaufför otrevlig, nonchalant. Sa inte hej till kund eller förälder	Vidarebefordrat till transportör