

Kundsynpunkter särskild kollektivtrafik

Januari 2026

Totalt antal resor utförda: 9 926

Kategori och typ av resa	Synpunkt eller klagomål	Åtgärd/kommentar
Färdtjänst - Regelverk legitimering	Olika egenavgifter på tur och retur.	Inget fel. Precis på gränsen och returen blir lite längre körsträcka
Sjukresa - Bemötande förare	Kundens rullator gick sönder vid in eller urlastning	Vidarebefordrat till transportör
Sjukresa - Försening	Bilen kom ej. OBS bokningssystemet låg nere	Se utsänd rapport
Färdtjänst - Felbokning	Resan har bokats som färdtjänst istället för sjukresa.	Kunden fått egenavgiften återbetalad
Skolresa Växelvis - Försening	30 minuter försening	Vidarebefordrat till transportör
Daglig verksamhet - Bemötande förare	Hämtad för tidigt	Vidarebefordrat till transportör
Färdtjänst - Bemötande förare	Lämnad vid fel hus	Vidarebefordrat till transportör
Färdtjänst - Beröm	väldigt bra bemötande och trevlig chaufför.	Vidarebefordrat till transportör
Färdtjänst arbetsresekort - Försening	30 min försening, alldeles ny förare som körde sitt första pass och gjorde ett misstag	Vidarebefordrat till transportör
Färdtjänst - Bemötande förare	Resa bomrades för tidigt	Vidarebefordrat till transportör

Kundsynpunkter särskild kollektivtrafik

Februari 2026

Totalt antal resor utförda: 9 800

Kategori och typ av resa	Synpunkt eller klagomål	Åtgärd/kommentar
Förvaltningsresa - Felbokning	Hemresan bekräftades ej i systemet	Skickat till teamledare på Dynava
Färdtjänst - Bemötande förare	Synpunkt på förarens bemötande samt körsätt	Vidarebeordrat till transportör
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	Skickat till teamledare på Dynava
Sjukresa - Felbokning	Felbokning från vårdpersonal. Säger att kund har hopvikbar rullstol. Personbil bokas.	
Felbokning	Hemresan bekräftades ej i systemet	Skickat till teamledare på Dynava
Sjukresa - Felbokning	Fel resa hade avbeställts	Skickat till teamledare på Dynava
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	Skickat till teamledare på Dynava
Sjukresa - Bemötande beställningscentral	Kund fick ej information om ombokad resa	Skickat till teamledare på Dynava

Kategori och typ av resa	Synpunkt eller klagomål	Åtgärd/kommentar
Färdtjänst - Felbokning	Felbokning från anhörig, behov av specialfordon nämndes ej	
Sjukresa - Regelverk legitimering	Kund har fått felaktig fakturaavgift	Avgift borttagen och transportör informerad om rutin
Skolresa Växelvis – Bemötande förare	Synpunkt på förarens bemötande och beteende	Vidarebefordrat till transportör
Sjukresa - Felbokning	Felbokning från vårdpersonal, nämner inte kundens specifika behov	
Sjukresa – Bemötande förare	Föraren hade svårt att vika ihop kundens rullstol	Vidarebefordrat till transportör
Daglig verksamhet – Bemötande förare	Synpunkt på hanteringen av lämning av kund	Vidarebefordrat till transportör
Färdtjänst – Bemötande förare	Synpunkt på förarens bemötande	Vidarebefordrat till transportör
Färdtjänst – Utförande av resan	Väntetid under resan	Vidarebefordrat till transportör
Sjukresa – Bemötande beställningscentral	Bilen kom aldrig	Vidarebefordrat till teamledare på Dynava. Kund har aldrig ringt och gjort en bokning
Färdtjänst – Bemötande förare	Synpunkt på förarens bemötande samt körsätt	Vidarebefordrat till transportör
Daglig verksamhet – Bemötande förare	Föraren har inte lämnat kund till personalen enligt instruktioner	Vidarebefordrat till transportör