

## Kundsynpunkter särskild kollektivtrafik Färdtjänst, augusti 2024

Kategori	Synpunkt eller klagomål	Åtgärd
App	Alla adresser finns inte att få fram i appen. Går då inte att boka, får boka till en närliggande adress.	Man har kontrollerat i appen och berörd adress finns. Ber om återkoppling om problemet fortsätter.
Felbokning	Förare påstridig om att kunden skulle betala för sjukresa, kund hade beställt färdtjänstresa.	Utredning visar att beställningscentralen felaktigt hade bokat sjukresa i stället för färdtjänst.
App	Problem att boka kunds adress i appen.	Kund får information om hur denna ska göra.
Felbokning	Resa ombokad utan att informera kund.	Misstag från trafikledningen. Berörd operatör har fått genomgång för att inte detta ska hända igen.
Felbokning	Kund fick betala för sjukresa trots att denna hade bokat färdtjänst.	Kund får en värdecheck på beloppet.
Bemötande beställningscentral	Kund ringer in och ska avboka resa. Operatör på beställningscentralen säger att ingen resa finns och lägger på luren i örat på kunden, detta sker två gånger.	Lyssning av samtalet bekräftar händelsen. Operatören hade tittat i fel system. Denne har nu fått instruktioner för att detta inte ska hända igen.
Systemskifte	Ledsagare i kundens legitimering hade fallit bort i nya systemet. Kund fick betala för medresenär.	Värdecheck på beloppet skickas till kund.
Bemötande förare	Kund fick inte någon bil trots bokning, ingen kontaktade kunden.	Svar från transportör, föraren har varit på plats på utsatt tid och sägen att man även har ringt kunden på plats. Enligt spårning på GPS konstateras att föraren har varit på plats, men om föraren har ringt går inte att styrka.

## Kundsynpunkter särskild kollektivtrafik Färdtjänst, augusti 2024

Kategori	Synpunkt eller klagomål	Åtgärd
Systemskifte	Kund åker alltid samma sträcka och får betala samma belopp. Denna resa fick kunden betala mer och är frågande till varför.	Något fel inträffade i systemet. Kunden får en värdecheck på mellanskillnaden.
Utförande av resan	Kund fick inte någon bil trots bokning. Kunden fick flera besked om att bil skulle komma. Bil kom en timme efter bokad tid, gäller fasta resor.	Kunden har blivit kontaktad och frågan är utredd. Kund ska börja använda appen.
Utförande av resan	Kund fick vänta länge på sin bil.	Svar från transportör, föraren hade stannat på en ort för att vänta in och hämta kunden, men blev bokad på en resa som gjorde att bilen blev sen. Föraren har fått tillsägelse, kunden kommer bli kompenserad.
Bemötande beställningscentral	Kund fick inte någon information om att resan hade bokats om, ett återkommande problem.	Beställningscentralen har pratat med berörd operatör som har missat att informera kunden. En allmän påminnelse om att alla tidsändringar måste meddelas till kund, skickas till alla operatörer på beställningscentralen.
Utförande av resan	Kund blev hungrig i bilen. Föraren åker till en bensinmack och köper något att äta till kunden. Inringaren säger att detta inte får ske med tanke på att kunder kan ha allergier.	Svar från transportör, föraren har fått en tillsägelse.
Felbokning	Kunds resa blev avbokad utan att informeras, fick ta "vanlig" taxi.	Beställningscentralen har lyssnat på samtalet då bokningen gjordes. Kund har bokat på fel personnummer, därför blev den ena resan avbokad. Kund blir ersatt för taxiresan.