

Kundsynpunkter särskild kollektivtrafik

April 2025

Kategori och typ av resa	Synpunkt eller klagomål	Åtgärd/kommentar
Resursbrist - Dialys	Utebliven resa	Miss från transportören, vite är utfärdat
Bemötande förare - Sjukresa	Föraren angav en senast framme tid som inte stämde	Frågan är skickad för vidare utredning
Felbokning - Sjukresa	Resan var bokad med fel tidskrav, kunden fick boka vanlig taxi	Kund har fått ersättning för resan
Bemötande beställningscentral - Färdtjänst	Kunden fick inte information om att tiden för resan var ändrad	En samordnad resa där alla utom berörd resenär hade avbokat. Tranpostören tog bilen ur trafik. Resan låg kvar men inte någon tillgänglig bil. Resan blev ombokat, resenär hann i tid till sin verksamhet
Incident - Sjukresa	Hemtjänst ringer in och berättar att kundens rullstol inte var fastspänd, kund slog i huvudet	Föraren hade glömt spänna fast rullstolen, men kommit på det precis efter start, stannade och spände fast stolen
Utförande av resan - Skolskjuts	Lång samplanering vid hemresa	Omvägstiden låg inom regelverket
Resursbrist - Sjukresa	Inte nöjd med väntetiden	Kunden skulle åka i pik-tid, vilket gjorde att det var svårt att hålla tiden
Resursbrist - Sjukresa	Kund missade sin läkartid	Förare hade försovit sig

Kundsynpunkter särskild kollektivtrafik fortsättning april 2025

Kategori och typ av resa	Synpunkt eller klagomål	Åtgärd/kommentar
Felbokning - Sjukresa	Kund fick resa kl. 17:00, trots att en annan resa gick åt samma håll kl. 16:00	Detta borde transportören kunnat löst
Utförande av resan - Närtrafik	Inte nöjd med omvägstiden på resan	Närtrafiken kan samordnas med andra resenärer, vilket hände här
Bemötande förare - Färdjänst	Kund har synpunkt på att hen fick vänta länge när föraren gick in i hemmet till nästkommande resenär samt att de tyckte det såg ut som att föraren höll på att somna vid ratten	Fören är tillfrågad och känner inte ens igen händelsen
Felbokning - Dialys	Fel fordon skickad till kund. Kunden fick specialfordon i stället för vanlig bil	Vid tillfället fanns inte någon vanlig bil ledig, felet är åtgärdat
Resursbrist - Sjukresa	Kunden ville åka en speciell tid, fick inte den tiden som kund önskade	Pga storhelg var det fullbokat och kunden ville inte ha samåkning
Felbokning, bemötande förare - Färdtjänst	Ingen bil kom på den utsatta tiden, när föraren kom var hen otrevlig	Kundens resa var bokad på fel adress därav att bilen blev sen
Bemötande förare - Sjukresa	Föraren var otrevlig mot medresenär när denne inte var snabb nog ut ur bilen. Föraren körde för fort	Föraren har fått en skriftlig erinran
Felbokning - Sjukresa	Kunden fick en resa kl. 11:00 i stället för 10:30	Kommunikatören hade valt fel tidskrav vid bokningen

Kundsynpunkter särskild kollektivtrafik fortsättning, april 2025

Kategori och typ av resa	Synpunkt eller klagomål	Åtgärd/kommentar
Felbokning - Sjukresa	Försening	Kund samordnades med en person som inte hade uppgett allt bagage som denne hade med sig, vilket resulterade i att resan blev försenad
Felbokning - Sjukresa	Kund undrade varför de inte kunde boka returresan från lasarettet på samma gång som de bokade ditresan vilket alltid har fungerat tidigare	Operatören har gjort fel
Bemötande förare - Skolskjuts	Föraren stannade på ett ställe och samtalade med en annan förare så pass länge att eleven trodde att denne hade blivit bortglömt. Eleven lämnade bilen för att leta efter föraren	Transportören har tigit ärendet vidare

Kundsynpunkter särskild kollektivtrafik Maj 2025

Kategori och typ av resa	Synpunkt eller klagomål	Åtgärd/kommentar
Felbokning - Sjukresa	Resan blev kokad som färdtjänst i stället för sjukresa, kund hade frikort	Kommunikatören har fått en tillsägelse och kunden har fått ersättning
Bemötande förare - Skolskjuts	Föraren var hos eleven för tidigt och stod och tutade utanför vilket stressade eleven	Händelsen har rapporterats till transportören
Bemötande förare - Sjukresa	Kund fick inte någon resa	Föraren hade somnat hemma, händelsen har rapporterats till transportören
Utförande av resa - Sjukresa	Kundens resa blev flyttad 20 minuter	Resan blev ändrad på grund av annan avbokning
Bemötande förare - Skolskjuts	Vårdnadshavare ringer in och meddelar att eleven har blivit avlämnad tre parkeringar bort, trots att det finns noterat var eleven ska lämnas av	Händelsen har rapporterats till transportören
Bemötande förare - Skolskjuts	Elev blev avlämnad fel tid	Föraren följde inte körordern, händelsen är rapporterad till transportören
Bemötande förare - Sjukresa	Kunden kände sig illa bemött och vill inte åka med denna förare fler gånger	I kundens legitimering har man spärrat bilen från att kunna bli bokad på kund
Bemötande förare - Sjukresa	Försening	Föraren meddelande inte förarsupporten att denne var försenad, händelsen är rapporterad till transportör
Felbokning - Sjukresa	Kund fick åka för tidigt från hemmet till vårdcentralen	Efter utredning visare det sig att resan hade kunnat lösas 30 minuter senare, händelsen är skickad till ansvarig för beställningscentralen

Kundsynpunkter särskild kollektivtrafik Juni 2025

Kategori och typ av resa	Synpunkt eller klagomål	Åtgärd/kommentar
App – Daglig verksamhet	Resan gick inte att avboka i appen	Ärendet skickat vidare till IT för undersökning av appen
Utförande av resan - Sjukresa	Kunden fick ingen resa	Resan hade lagts ut på ett Back-Up fordon, föraren hade inte sett resan. Händelsen är rapporterad till transportören
Utförande av resan - Färdtjänst	Kunden fick inte någon resa	Föraren hade försovit sig, händelsen är rapporterad till transportören
Utförande av resan - Sjukresa	Kundens resa var 20 minuter sen	Händelsen är rapporterad till transportören
Regelverk, legitimering – Daglig verksamhet	Kund som har ensamåkning fick en samåkning med annan kund	Beställningscentralen hade inte fått information om att kundens legitimering var ändrad till ensamåkning i kundens fasta schema
System - Sjukresa	Felaktig planering	Resan blev felaktigt planerad i systemet då det hade hamnat tre kunder på samma bokning som alla hade rullatorer med sig, fick inte plats i bilen