

Kundsynpunkter särskild kollektivtrafik

April 2026

Totalt antal resor utförda: 9 998

Typ av resa	Kategori	Synpunkt eller klagomål	Åtgärd/kommentar
Färdtjänst	Incident rapport	Kund har problem med betalning	
Färdtjänst	Regelverk legitimering	Returreisa saknades	Skickat till teamledare på Dynava. Samtal med bokning hittas inte.
Färdtjänst	Felbokning	Felaktig bokning, behov missades	Skickat till teamledare på Dynava
Behov	Bemötande förare	Synpunkt på förarens bemötande och beteende	Skickat till transportör
Färdtjänst	Regelverk legitimering	Felaktig bokning, behov missades	
Sjukresa	Felbokning	Resa felaktigt bokad som sjukresa, borde varit färdtjänst	Skickat till teamledare på Dynava
Färdtjänst		Resa missades av förare	Kund bokade egen taxi och erbjuds ersättning för det
Färdtjänst	Felbokning	Fel adress bokades	Skickat till teamledare på Dynava
Växelvis		Synpunkt på förarens bemötande och beteende	Skickat till transportör
Dialys		Kund med demens lämnades på fel sätt	Skickat till transportör
Färdtjänst	Regelverk legitimering	Kund har debiterats felaktig fakturaavgift	Avgift tas bort
Daglig verksamhet	Utförande av resan	Kund har åsikt om samåkning och rutt	Skickat till teamledare på Dynava

Kundsynpunkter särskild kollektivtrafik

Maj 2026

Totalt antal resor utförda: 10 523

Typ av resa	Kategori	Synpunkt eller klagomål	Åtgärd/kommentar
Daglig verksamhet	Utförande av resan	Synpunkt på förarens bemötande och beteende	Skickat till transportör
Sjukresa	Bemötande förare	Synpunkt på förarens bemötande och beteende	Skickat till transportör
Sjukresa	Felbokning	Resa bokad en timme fel	Skickat till teamledare på Dynava. Enligt samtal kommer bil på bokad tid
Färdtjänst	Bemötande förare	Felaktig bokning, behov missades	Behovs finns inte i kundens tillstånd
Färdtjänst	Utförande av resan	Försenad resa	Avgift tas bort
Färdtjänst	Regelverk legitimering	Kund önskar stopp under resan samt bärhjälp	Detta är inte enligt regelverk
Färdtjänst	Felbokning	Bil kom aldrig	Skickat till teamledare på Dynava
	Bemötande förare	Försenad resa	Skickat till transportör
	Utförande av resan	Försenad resa	Skickat till transportör
Färdtjänst	Beröm	Beröm för förare	Skickat till transportör
	Utförande av resan	Förare har åkt fel rutt så resa blir onödigt lång	Skickat till transportör
Sjukresa	Felbokning	Bil kom inte	Skickat till teamledare på Dynava

Kundsynpunkter särskild kollektivtrafik

Juni 2026

Totalt antal resor utförda: 9 544

Typ av resa	Kategori	Synpunkt eller klagomål	Åtgärd/kommentar
Sjukresa	Resursbrist	Kund får vänta över 3 timmar på bil med liggande transport	Skickat till transportör. Bil som behövdes för resan fanns inte tillgänglig förens då
Sjukresa	Utförande av resan	Synpunkt på förarens bemötande och beteende	Skickat till transportör
Sjukresa	Resursbrist	Kund får vänta över 3 timmar på bil med plats för rullstol	Skickat till transportör. Bil som behövdes för resan fanns inte tillgänglig förens då
Sjukresa	Resursbrist	Kund får vänta 2 timmar på att få en sjukresa	Skickat till transportör. Bil som behövdes för resan fanns inte tillgänglig förens då
Färdtjänst	Bemötande förare	Synpunkt på förarens bemötande och beteende	Skickat till transportör
Sjukresa	Bemötande förare	Synpunkt på föraren och upplevd oönskad fysisk kontakt	Skickat till transportör
Daglig verksamhet	Felbokning	Kunds blev inte informerad om tidsändring i resa	Skickat till teamledare på Dynava
Färdtjänst	Bemötande förare	Synpunkt på förarens bemötande och beteende	Skickat till transportör
Färdtjänst	Felbokning	Felaktig bokning, behov missades	Skickat till teamledare på Dynava
Färdtjänst	Felbokning	Resa sker senare trots "senast framme"	Resa bokades inte "senast framme" i telefonsamtal
Färdtjänst	Utförande av resan	Hand till hand har inte följts och kunden släpptes även av på fel adress	Skickat till transportör
Färdtjänst	Beröm	Beröm för förare	Skickat till transportör
Färdtjänst	Utförande av resan	Bil kom inte	Skickat till transportör
Daglig verksamhet	Utförande av resan	Förare stod på fel plats och väntade	Skickat till transportör
Sjukresa	Felbokning	Bil kom inte i tid	Skickat till teamledare på Dynava