

Styrelsen	2021-10-21
Handling nr	13
Handläggare	Johan Wahn
Daterad	2021-10-06
Reviderad	

**Till
Styrelsen för Västtrafik AB**

Inkomna skrivelser till styrelsen

Följande skrivelse har inkommit, ställd till styrelsen:

1. Skrivelse från Benny Almgren gällande förseningar i anropsstyrd trafik
(Dnr: VTM 1-1250-21)

FÖRSLAG TILL BESLUT

Med anledning av nedanstående föreslås styrelsen besluta

att godkänna redovisat svar och ge VD i uppdrag att översända svaret.

Skövde dag som ovan

Lars Backström

Anna Johansson

Göteborg 22 oktober 2021
Dnr: VTM 1-1250-21



Svar från Västtrafik till [REDACTED] gällande förseningar i anropsstyrd trafik

Vi beklagar det obehag som de båda förseningarna orsakat dig och noterar samtidigt att dina båda synpunkter är hanterade och besvarade av Västtrafiks kundtjänst för den anropsstyrda trafiken.

Västtrafiks anropsstyrda trafik där sjukresor ingår har fortfarande kvar åtgärder för att minimera risken för smitta vilket bland annat innebär att serviceförare med symptom, i likhet med resenärer med symptom, måste hålla sig hemma. Följden av detta är att det på kort varsel kan uppstå brist på fordon, framförallt på morgonen och efter-middagen då skoltaxi och färdtjänst till dag- och omsorgsverksamheter sammanfaller med sjukresor.

När färre fordon finns tillgängliga blir det svårare att hantera situationer vad gäller ombokningar. Resenärer behöver ibland mer tid än planerat vilket leder till att bokningar förskjuts och förseningar uppstår då inga tillgängliga fordon finns för nya bokningar.

Varje resa anpassas för individen men man reser tillsammans med andra kunder. Till följd av pandemin görs samordningen dock fortsatt med viss utglesning t ex maximalt två resenärer i baksäte samt stängt framsäte vad gäller personbilar. Alla resor samplaneras och alla fordon utför alla typer av resor. Det är en typ av kollektivtrafik även om den utförs med servicefordon.

Västtrafiks mål är att samtliga resenärer som har behov av att resa ska få sin bästa möjliga resa utifrån sina förutsättningar även under rådande omständigheter. Varje resenär ska även känna sig trygg och informerad. Därför är det bra att du även i fortsättningen lämnar synpunkter till Västtrafiks kundtjänst när något går fel så att du kan få en förklaring till den aktuella händelsen.

Denna skrivelse har behandlats av styrelsen för Västtrafik vid sammanträde 2021-10-21, där styrelsen beslöt att ge VD i uppdrag att besvara skrivelsen.

Dag som ovan,
VÄSTTRAFIK AB

Lars Backström
VD

Anna Bergstrand

Från: [REDACTED]
Skickat: den 4 oktober 2021 11:14
Till: Lars Backström
Ämne: Förseningar

Uppföljningsflagga: Följ upp
Flagga: Slutfört

Detta mejl är skickat från en extern e-postadress. Vänligen klicka inte på länkar och öppna inte bilagor om du inte känner igen avsändaren och vet att innehållet är säkert.

Västtrafiks styrelse

Förseningarna med taxiresor till och från dialysbehandling på Skaraborgs sjukhus Skövde.

Förseningarna har varit minst 4 (fler om man räknar kortare tid än 15 minuter) sen jag började med elrullstol för fyra veckor sedan.

Hittills som längst idag 4 oktober 1 timma och 10 min näst längst 50 minuter förra veckan som jag harar fått 100 kr i ersättning för försening på.

Jag behöver komma i tid för att få min behandling som är 4 Tim och 40 minuter. Ska jag flytta taxin senare för hemresa påverkar det sjuksköterska och undersköterskor som kommer och hjälper mig med benen och gymnastik när jag kommer hem.

Jag vill också vara "vanlig" och umgås med andra "sköta" företaget [REDACTED] göra utflykter och resor, umgås med familjen, släkt och vänner. Jag vill inte hela tiden vara benlös dialyspatient som är bunden till Västtrafiks försenade taxi som påverkar min behandling och gör att gifter och vätska samlas i kroppen utan jag vill kunna påverka och styra mitt liv som de flesta andra.

Det måste finnas lösningar på detta utan att drabba mig som patient som behöver dialysbehandling.

[REDACTED]
54130 Skövde

[REDACTED]
Skickat från min iPhone