



Liikenne ja viestintäministeriö

Viite Lausuntopyynnön diaarinumero: VN/1631/2020

Asia Lausuntovastaus arviomuistioon taksisääntelyn toimivuudesta

Vammaisfoorumi ry on 29 valtakunnallisen vammaisjärjestön yhteistyöjärjestö, jonka tarkoituksena on edistää vammaisten ihmisten tasa-arvoa ja yhdenvertaisen osallistumisen mahdollisuuksia yhteiskunnassa. Vammaisfoorumi edustaa jäsenjärjestöjensä kautta noin 240 000 vammaista ja pitkäaikaissairasta henkilöä.

Vammaisfoorumi kiittää liikenne- ja viestintäministeriötä mahdollisuudesta lausua arviomuistiosta.

Vammaisfoorumi yhtyy huoleen taksiliikenteen ongelmista liikennepalvelulain voimaantulon jälkeen.

1. Turvallisuus

Arviomuistio jättää tarkastelun ulkopuolelle julkisin varoin rahoitetut kuljetukset, sosiaali- ja terveysministeriön vastuulla olevat sairausvakuutus-, vammaispalvelu- ja sosiaalihuoltolain sekä perusopetuslain perusteella järjestettävät matkat. Näin ollen raportti sivuuttaa merkittävän osan taksiliikennemarkkinasta (40%), etenkin pääkaupunkiseudun ulkopuolella julkisin varoin järjestettävät matkat muodostavat markkinan enemmistön. Raportti ei huomioi, että vammaisia asiakkaita on myös kuluttaja-asemassa markkinaehtoisten kuljetusten asiakkaina. Julkisin varoin hankittavat kuljetukset, esim. koulukuljetukset, hankitaan markkinoilla toimivilta tahoilta. Siksi kuljettajien osaamistasoa tai esteettömien autojen varustelua ja valvontaa koskevat määräykset vaikuttavat olennaisesti siihen, millaista kuljetusta vammaiset asiakkaat voivat saada. Kuvaus on siten puutteellinen. Kannatamme esitettyjä huomiota perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen ulottuvuudesta. Vammaispalvelulain mukaiset ja muut sote-kuljetukset sekä Kela-kuljetukset mahdollistavat perusoikeuksien ja mm. liikkumisvapauden käyttämisen vammaisille henkilöille. Perusoikeudellisen ulottuvuuden vuoksi

kuljetusten valvontaan, laatuun ja turvallisuuteen on kiinnitettävä jatkossa nykyistä enemmän huomiota.

Nykytilan kuvaukseen olisi tärkeää tehdä lisäys siitä, että vammaisten ja eri erityisryhmien liikkuminen on pitkälti taksipalvelujen varassa.

Vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalvelujen vammaisille käyttäjille toimivat taksipalvelut, esteettömällä ja normaalikalustolla, ovat ehdoton edellytys itsenäiselle elämälle. Taksipalvelujen sujuvuus, toimivuus ja turvallisuus ovat välttämättömiä asiointiin, työssäkäynnin, opiskelun ja yleensä yhteiskuntaan osallistumisen toteutumiseksi. Vammaisten ja eri erityisryhmien taksipalvelujen valvontaan, laatuun ja turvallisuuteen on erityisesti kohdennettava resursseja.

2. Vastaako kyselytutkimuksista muodostuva kuva taksipalvelujen turvallisuudesta käsitystänne?

Arviomuistiossa todetaan, että erityisryhmien kokeman turvallisuuden voidaan syksyllä 2019 teetetyn kyselyn perusteella katsoa olevan hyvällä tasolla. Vammaisfoorumien jäsenjärjestöjen tietoon on tullut vakavia turvallisuuteen liittyviä ongelmia. Vaaratilanteita on aiheuttanut taksinkuljettajien puutteellinen paikallistuntemus, sekä kielitaidon taso, jolloin asiakas ei voi keskustella eikä ohjata tai neuvoa kuskia perille.

Käytännössä vammaispalvelulain mukaisia kuljetuksia ja Kela-kuljetuksia sekä koulukuljetuksia, jotka koskevat osaa vammaisista lapsista, hoidetaan samoilla kulkuneuvoilla kuin täysin markkinaehtoisia, joten kaikkien taksiautojen turvallisuuteen ja kuljettajien osaamiseen on kiinnitettävä yhtä lailla huomiota. Tällä hetkellä liikenneluvan haltijat eivät valvo tehokkaasti sitä, että kuljettajilla on riittävät tiedot ja taidot, jotta he voivat ottaa huomioon asiakkaiden vammasta aiheutuvat erityistarpeet. Liikenneluvan haltijoilta jää myös varmistamatta, että taksinkuljettajalla on riittävät kieli- ja vuorovaikutustaidot sekä pääasiallisen toiminta-alueen paikallistuntemus. Esimerkiksi kuljettajan puutteellinen kielitaito voi johtaa jopa vaaratilanteisiin, jos asiakkaalla on näkövamma. Näkövammaisen ihmisen kanssa kommunikointi on sanallista, minkä vuoksi taksikuljettajan on pystyttävä puhumaan ja ymmärtämään riittävän hyvin suomen kieltä.

Erityisryhmien osalta turvallisuus on korostuneessa asemassa ja se on riippuvainen enemmän esimerkiksi kaluston turvavälineistä, niiden käytöstä, kuljettajan kyvystä kohdata erilaisia vammasta johtuvia avun tarpeita. Näitä tekijöitä ei kyetä tällä hetkellä arvioimaan taksinkuljettajan kokeessa eikä tiedossamme ole, että kenttävalvonta kohdistuisi näihin asioihin. Erityisryhmien asiakkaat ja vammaiset asiakkaat tulisi huomioida osana yleistä taksimarkkinaa, markkinaehtoisten taksipalvelujen kuluttajina ja siten kuluttajaoikeudellisessa asemassa.

3. Olisiko viranomaisen syytä selvittää taksipalvelujen turvallisuustilannetta nykyistä tarkemmalla tasolla?

Vammaisfoorumin jäsenet Invalidiliitto ja Näkövammaisten liitto ovat esittäneet, että viranomaisten tulee selvittää vammaisten ja eri erityisryhmien taksipalvelujen turvallisuustilannetta. Selvitystyötä olisi perusteltua tehdä yhteistyössä vammaisjärjestöjen kanssa YK:n vammaisyleissopimuksen 4 artiklan 3 kohdan edellyttämällä tavalla. Sopimuksen 20 artiklan mukaan viranomaisten on toteutettava tehokkaat toimet varmistaakseen vammaisille ihmisille mahdollisimman itsenäisen henkilökohtaisen liikkumisen. Sopimuksen täytäntöönpano edellyttää myös tiedonkeruuta siitä miten vammaisten henkilöiden oikeuksien toteutumisen kannalta olennaiset palvelut, kuten liikkumisen palvelut, käytännössä toteutuvat. Palvelujen valvonta ja vammaisten henkilöiden asema palvelun käyttäjänä on kuitenkin kuluttaja-asiakasta selvästi heikompi.

Käsityksemme mukaan kenttävalvonta ei kohdistu julkisesti korvattaviin kuljetuksiin, jotka muodostavat suuren osan, pääkaupunkiseudun ulkopuolella valtaosan, taksikuljetusten kokonaismarkkinasta. Siksi on syytä olettaa, että esteettömien ajoneuvojen kuljettajien toiminnan valvonta on puutteellista ja sitä on syytä selvittää tarkemmin. Samoin jäsenjärjestömme ovat tuoneet esille esteettömien ajoneuvojen turvavälineiden katsastukseen liittyviä ongelmia, kuten määräaikaikatsastuksen kokonaan puuttumisen.

4. Onko LVM:n arvio turvallisuuden nykytilan ongelmista oikean suuntainen? Oletteko tunnistaneet muita ongelmia, joita olisi tarpeen ratkaista julkisen sektorin toimenpiteillä?

Jäsenjärjestöissämme on kiinnitetty huomiota erityisesti taksinkuljettajien puutteelliseen kielitaitoon ja huonoon paikallistuntemukseen, erityisesti näkövammaisten ja kuulonäkövammaisten piirissä. Vammaisille ja eri erityisryhmille tarjottavissa palveluissa tulee edellyttää kuljettajilta nykyistä laajempaa osaamista.

Taksinkuljettajan koe on yksi keino vaikuttaa siihen, että vammaisten ja erityisryhmien kuljetukset toteutetaan turvallisesti. Julkisen sektorin toimenpiteitä kuljettajien osaamisen parantamiseksi, mm. kuljettajien koulutukseen ja valvontaan. Valvontaresurssien lisääminen ja kohdentaminen erityisesti vammaispalvelulain mukaisiin kuljetuksiin, on välttämätöntä.

Erityinen turvallisuusriski liittyy esteettömien ajoneuvojen ajotapaan, tilanteissa, joissa kuljetetaan pyörätuolissa istuvaa matkustajaa. Tällöin tarvitaan hyvin ennakoivaa ja rauhallista ajotapaa. Useat eri vammat ja sairaudet aiheuttavat mm. osteoporoosia, tasapainovaikeuksia, kipuja, mikä tarkoittaa, että liian nopea ja äkillinen ajotapa aiheuttaa tietojemme mukaan eriasteisia henkilövahinkoja ja saa asiakkaan luopumaan palvelun käytöstä.

Arviomuistiossa ei myöskään näy vammaisten asiakkaiden riippuvuus kuljettajasta. Turvallisuutta käsiteltäessä pitää myös huomioida, että vammaisten asiakkaiden riski joutua seksuaalisen ja muun häirinnän kohteeksi on muihin verraten moninkertainen.

5. Tulisiko taksinkuljettajille asettaa lisäkoulutusvaatimuksia? Mistä aiheista kouluttaminen vaikuttaisi parhaiten taksipalvelujen turvallisuuteen?

Kaikille taksinkuljettajille tulee järjestää pakollista koulutusta ja tulee vahvistaa yleisessä koulutusvaatimuksessa niin kieli- kuin paikallistuntemuksen osaamista. Kuljettajien asenteissa hoitaa vammaisten ihmisten kuljetuksia esiintyy ongelmia. Pakollisella koulutuksella voidaan osaltaan vaikuttaa kuljettajien asenteisiin, jotta vammaisen asiakas pääsee turvallisesti perille.

6. Tulisiko mahdolliset lisäkoulutusvaatimukset kohdistaa kaikkiin kuljettajiin vai pelkästään esteettömillä ajoneuvoilla operoiviin kuljettajiin? Onko muuta tapaa selkeästi erottaa erityisryhmien palveluita tarjoavat kuljettajat ja kaikki kuljettajat kuin kaluston esteettömyys?

Koulutusvaatimuksen on koskettava kaikkia taksinkuljettajia. Kaikki vammaiset asiakkaat eivät välttämättä tarvitse tai käytä esteettömiä autoja, joissa varustus on mm. pyörätuolissa istuvan asiakkaan kuljettamiseen. Heille turvallisim ajoneuvo on pääsääntöisesti henkilöauto. Jokaisella taksinkuljettajalla - riippumatta siitä, operoiko kuljettaja esteettömällä ajoneuvolla - on oltava hyvät tiedot ja taidot vammaisten ihmisten kuljetuksista, jotta kuljetusten turvallisuus ei vaarannu. Nykyisellä taksinkuljettajan kokeella ei kyetä arvioimaan kuljettajan osaamista kohdata asiakkaita eri kohderyhmistä. On oletettavissa, että taksinkuljettajat yhä enemmän auttavat mm. ikääntyviä henkilöitä. Tämän takia olisi syytä vahvistaa yleistä asiakaspalveluosaamista, kielitaitoa sekä kykyä antaa eri tilanteissa apua. Siksi esteettömien ajoneuvojen kuljettajille kohdistettu lisäkoulutusvaatimus tulisi olla avoin mahdollisuus kaikille halukkaille taksikuljettajille. Taksinkuljettajan lisäkoulutus hyödyttää myös muita asiakkaita, jotka tarvitsevat enemmän kuljettajan apua.

Taksinkuljettajan kokeeseen tulisi lisätä näyttökoe ja esteettömän ajoneuvon kuljettajan kohdalla tulee olla myös teoriaosuus.

Esteettömien ajoneuvojen kuljettajilta olisi tarpeen varmistua erityisosaamisesta erimerkiksi pyörätuolin oikeaoppisesta kiinnittämisestä. Myös muiden taksinkuljettajien kuin esteettömien ajoneuvojen kuljettajien on tarpeen hallita perustiedot esimerkiksi näkövammaisen asiakkaan avustamisesta.

7. Olisiko liikennepalvelulain 151 §:n taksiliikenneluvan haltijoiden kuljettajiin liittyvien velvoitteiden toteutuminen ja valvonta mahdollista toteuttaa toimialan

sisäisellä koulutuksella sekä koulutussuunnitelmavaatimuksella? Mikä olisi tehokkaampi tapa varmistaa liikenneluvan haltijoille asetetun veloitteen toteutuminen?

Toimialan sisäistä koulutusta voidaan kokeilla, mutta se ei riitä varsinkaan siltä osin kuin kyse on lakisääteisistä sote- ja Kela-kuljetuksista. Viranomaisten tehtävä on valvoa liikenneluvan haltijoita. Viranomaisilla on oltava riittävät toimivaltuudet ja resurssit liikenneluvan haltijoiden valvontaan erityisesti erityisryhmien lakisääteisten kuljetusten osalta, joita ovat mm. vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu.

8. Tulisiko viranomaisten kenttävalvontaa lisätä siten, että valvonta keskittyisi entistä tehokkaammin myös erityisryhmien kuljetuksiin? Mihin valvonnan tulisi erityisesti kohdistua etenkin esteettömissä kuljetuksissa? Missä valvontaa olisi tehokasta suorittaa?

Kyllä. Viranomaisten kenttävalvontaa tulee lisätä ja valvonnan painopisteen tulee olla erityisryhmien kuljetuksissa. Viime kädessä vastuu on viranomaisilla.

Valvonnan tulisi erityisesti kohdistua esteettömän auton turvavälineistön kunnan tarkistuksiin, ajotapaan, kuljettajan fyysisen kunnan arviointiin (pyörätuoliasiakkaiden kuljettaminen, pyörätuolin kiinnittäminen, porrasvedot ja avustaminen vaativat hyvää fyysistä kuntoa) sekä kykyyn yleistä asiakaspalvelua vahvempaan vuorovaikutukseen.

9. Onko tiedossanne muita toimenpiteitä, joilla tiedossa olevia turvallisuuden ongelmia voitaisiin ratkaista? Onko näistä toimenpiteistä kokemuksia esimerkiksi joistain

Kuntien ja Kelan tulee priorisoida kuljetusten laatu ja turvallisuus lakisääteisiä kuljetuksia koskevissa kilpailutuksissa. Laatukriteerit on määriteltävä asiakkaan näkökulmasta. Painotamme esteettömien ajoneuvojen kuljettajien koulutusta. Esimerkiksi Japanissa erityisryhmien kuljettajat ovat tunnustettavissa sertifikaatista, joka tulee olla asiakkaalle näkyvissä. Näin asiakkaalla on jo tieto kuljettajan osaamistasosta. Tämä on myös kilpailuvaltti.

28. Pidättekö kuvausta taksipalvelujen hinnoittelun nykytilasta oikeansuuntaisena ja riittävän kattavana? Olisiko nykytilan kuvausta syytä täydentää joillain näkökulmilla? Onko tiedossanne sellaista taksipalvelujen hintoihin ja hintakehitykseen aineistoa, jota nykytilan kuvauksessa ei ole vielä esitetty?

Julkisesti hankittujen ja korvattujen kuljetusten hinnat on kilpailutuksessa pudotettu usein alas, mikä on vaikuttanut haitallisesti kuljetusten laatuun.

Arviomuistiossa ei tule esille, onko kuluttajahintojen tasoa kuvattaessa huomioitu erityisryhmille tulevat lisämaksut, esim. avustamismaksu henkilöautoissa, avustamismaksu inva-autossa, paarilisä tai perusmaksu isossa esteettömässä autossa yksin matkustettaessa (yleensä peritään 8 henkilön perusmaksu yhdestä henkilöstä).

Asetuksella säädetty enimmäishinta perustuu sairausvakuutuslaissa säädetyn mukaisesti korvauksiin käytettävissä oleviin varoihin ja kuljetuksesta aiheutuviin kustannuksiin siten, että siihen sisältyy kohtuullinen voitto. Sairausvakuutuksesta korvattavien taksimatkojen hintojen kehitys ei siten ole kokonaan markkinaehtoista liikennepalvelulain voimaantumisen jälkeenkään.

29. Koetteko, että LVM:n arvio hinnoittelun nykytilan ongelmista on oikean suuntainen? Oletteko tunnistanee muita ongelmia, joita olisi tarpeen ratkaista julkisen sektorin toimenpiteillä?

Arvio nykytilan ongelmista on oikeansuuntainen. Erityisryhmien kuluttajahinnat ovat myös nousseet ainakin lisämaksujen osalta. esim. avustamismaksu henkilöautoissa, avustamismaksu inva-autossa, paarilisä tai perusmaksu isossa esteettömässä autossa yksin matkustettaessa. Vammaisuus ei saa olla peruste sille, että ilman hyväksyttävää syytä vammaiselta matkustajalta peritään kalliimpaa hintaa.

30. Koetteko, että taksirytysten nykyistä laajempi mahdollisuus sopia hinnoista lisäisi hintatietojen vertailtavuutta? Pitäisikö tällainen mahdollisuus rajata vain joihinkin tiettyihin tilanteisiin?

Tämä vaikeuttaisi hintatietojen vertailua.

31. Koetteko, että Ruotsissa käytössä oleva tapa edellyttää takseilta tyyppimatkan vertailuhinnan ilmoittamista lisäisi hintojen vertailtavuutta ja ymmärrystä kokonaishinnasta? Hyödynnettäisiinkö vertailuhintaa taksirytyksen valinnassa?

Ei tarkoituksenmukainen.

32. Jos taksimatkojen hinnoittelurakenne säänneltäisiin tietynlaiseksi, millainen sen tulisi olla käytännössä? Pitäisikö hinnoittelussa sallia tällöin useita hinnoittelutekijöitä? Jos sallittuja hinnoittelutekijöitä olisi vain yksi, mikä sen pitäisi olla?

Kaikkia matkustajaryhmiä kohdeltava yhdenvertaisesti.

33. Olisiko hinnoista sopimisen edellyttäminen ennen taksimatkaa toimiva tapa vähentää hintoihin liittyvää epävarmuutta? Olisiko tällainen järjestely mahdollista toteuttaa käytännössä?

Tällainen tapa voi olla käytännössä hankala, mutta asiaa on hyvä selvittää tarkemmin.

Hinnan määräytymisen tulee olla selkeä, eikä sitä tule saattaa yksin kuluttajan ja taksikuljettajan väliseksi sopimukseksi.

34. Jos taksipalveluille säädettäisiin kiinteät hinnat tai enimmäishinnat, tulisiko ne asettaa vain tietyille markkinasegmentille (esim. kadulta tai taksiasemilta otettavat kyydit), vai kaikille taksipalveluille?

Jos taksipalveluille säädettäisiin kiinteät hinnat, enimmäishinta tulisi asettaa pääsääntöisesti kaikille taksipalveluille, lukuun ottamatta pitkiä, yli 30 km pituisia matkoja.

Kunnan kilpailuttaessa sosiaalihuollon kuljetukset palvelun hinta on kunnan ja palveluntuottajan välinen sopimusasia. Vammaispalvelulain mukaisissa kuljetuspalveluissa kunta voi periä asiakkaalta enintään paikkakunnalla käytettävissä olevan julkisen liikenteen maksua vastaavan tai muun siihen verrattavissa olevan kohtuullisen maksun. Sosiaalihuoltolain mukaisten kuljetusten asiakasmaksuista ei ole erityissäännöksiä, joten kunta voi päättää asiakkaalta perittävistä maksuista. Maksu ei kuitenkaan saa ylittää palvelun tuotantokustannuksia.

35. Onko tiedossa muita toimenpiteitä, joilla tiedossa olevia hinnoitteluun liittyviä ongelmia voitaisiin ratkaista? Onko näistä toimenpiteistä kokemuksia esimerkiksi joistain muista maista tai joltain muulta toimialalta?

Hinnat ovat nousseet uudistuksen jälkeen, siksi olisi hyvä säätää enimmäishinnoista.

36. Pidättekö kuvausta taksipalvelujen laadun nykytilasta oikeansuuntaisena ja riittävän kattavana? Olisiko nykytilan kuvausta syytä täydentää joillain näkökulmilla? Onko lausunnonantajien tiedossa sellaista taksipalvelujen laatuun liittyvää aineistoa, jota nykytilan kuvauksessa ei ole vielä esitetty?

Kyllä, arvioimme, että taksipalvelujen laatu on heikentynyt liikennepalvelulain voimaantulon jälkeen. Kuljettajilla on puutteita vammaisten ihmisten tarpeiden huomioonottamisessa, kielitaidossa ja paikallistuntemuksessa. Nämä puutteet ovat johtaneet pahimmillaan tilanteisiin, joissa asiakkaiden turvallisuus on vaarantunut. Lisäksi taksikuljetusten turvallisuus- ja laatuongelmat johtavat helposti siihen, että vammaiset ihmiset jäävät kotiin, koska he eivät uskalla käyttää taksipalveluja niissä esiintyvien vakavien ongelmien vuoksi.

37. Koetteko, että LVM:n arvio palvelujen laadun nykytilan ongelmista on oikean suuntainen? Oletteko tunnistaneet muita ongelmia, joita olisi tarpeen ratkaista julkisen sektorin toimenpiteillä?

Taksinkuljettajien asiakaspalvelutaidoissa on puutteita. Kuljettajien käytös asiakkaita kohtaan ei ole läheskään aina asiallista. Kuljetusten laatua koskeviin ongelmiin on puututtava riittävällä sääntelyllä, taksinkuljettajiin kohdistuvalla koulutusvaatimuksella ja valvonnalla.

On huolestuttavaa, ettei valvontaviranomaisillakaan ole selkeää käsitystä, millä tavoin laatukriteerejä noudatetaan. Taksikuljetusten laadun varmistaminen on viime kädessä viranomaisten vastuulle kuuluva asia, erityisesti lakisääteisten sote- ja Kela-kuljetusten osalta. Viranomaisten on arvioitava kuljetuspalveluiden laatua vammaisten asiakkaiden näkökulmasta ja tarpeista käsin. Viranomaisten tehtävänä on varmistaa, että valvonta- ja seurantajärjestelmät ovat tehokkaat ja toimivat.

Arviomuistiossa on hyvin nostettu esille taksipalvelujen laatuun vaikuttava sääntely ja kumottujen säädösten merkitys suhteessa laatuvaatimuksiin. Tässä on löydettävissä syitä sille, miksi tyytyväisyyspalveluun ja koettu turvallisuus on vähentynyt.

Esteettömien ajoneuvojen kuljettaminen on sekä fyysisesti että psyykkisesti raskaampaa kuin henkilöauto -taksin kuljettaminen. Näissä kuljetuksissa asiakas on myös usein täysin riippuvainen kuljettajasta. Näissä kuljetuksissa on kuljettajia, jotka eivät täytä työn vaatimia fyysisiä tai psyykkisiä edellytyksiä. Tämä johtuu osittain siitä, että liikennepalvelulain voimaantulon myötä kumoutui säädös invataksien kuljettajien erityisistä terveysvaatimuksista, joissa oli huomioitu tähän työhön kuuluvat erityisvaatimukset (esim. työskentely ahtaissa tiloissa sekä porrasvedot). Matalan kynnyksen työpaikkana ala houkuttelee paljon myös jo työelämästä pois siirtyneitä, mikä lisää riskiä sille, ettei kuljettaja täytä riittäviä terveysvaatimuksia.

38. Tulisiko taksinkuljettajien kokeeseen sisällyttää joitain uusia elementtejä nykyisten lisäksi?

Taksinkuljettajan kokeella on suuri merkitys kuljettajan ammattitaidon mittaamisessa. Tästä syystä taksinkuljettajille tulee vahvistaa yleisessä koulutusvaatimuksessa niin kieli- kuin paikallistuntemus- osaamista. Esteettömän taksinkuljettajan kokeeseen tulisi sisällyttää teoriakokeeseen osio, joka mittaa kuljettajakokelaan taitoa kohdata eri tavoin vammaisia ihmisiä.

Pidämme tärkeänä arvioida näyttökokeen tarpeellisuutta osana kuljettajakoetta, jotta voitaisiin varmistua kuljettajan osaaminen erilaisten toimintakyvyltään rajoittuneiden asiakkaiden avustamisessa. Esteettömien ajoneuvojen kuljettajien osalta kokeen suorittamisen tulisi osoittaa osaaminen turvavälineiden ja esimerkiksi pyörätuolin oikeanlaisesta kiinnittämisessä.

39. Tulisiko taksinkuljettajan kokeessa mitata kuljettajien osaamista kirjallisten kysymysten lisäksi myös käytännössä? Miten käytännön testaus tulisi toteuttaa?

Kyllä. On tärkeää, että taksinkuljettajalla on käytännössä osoitetut hyvät tiedot ja taidot erilaisten asiakasryhmien kuljettamiseen liittyvistä asioista.

Esteettömän taksien ja erityisryhmien kuljettajalta vaaditaan teknistä osaamista ja erityisryhmien asiakkaiden kohtaamista näyttökokeessa.

Kuljetus on tärkein osa taksipalvelua ja erityisryhmien osalta kuljettajakoulutuksen tulee sisältää vähintään käytännönsuus esteettömän ajoneuvon turvavälineiden ja yleisimpien matkustajien käytössä olevien apuvälineiden käsittelystä, vammaisen asiakkaan avustamisesta autoon ja sieltä pois, porrasvedosta sekä turvallisesta ennakoidusta ajotavasta.

40. Vaikuttaisiko taksinkuljettajien kokeen vaatimusten kiristäminen työvoiman saatavuuteen taksialalla? Kohdistuisivatko vaikutukset erityisesti jollekin alueelle tai joihinkin palveluihin?

Erityisryhmien turvallisuuden ja liikkumisvapauden yhdenvertaisuuden toteuttamisen näkökulmasta näemme taksinkuljettajan kokeen vaatimusten kiristämisen välttämättömänä.

41. Koetteko, että liikenneluvan haltijoihin kohdistuva velvoite kuljettajien koulutussuunnitelmasta ja koulutuksen järjestämisestä voisi parantaa palvelujen laatua?

Kyllä. Kannatamme velvoitetta koulutuksen järjestämiseen. On erittäin tärkeää, että viranomaiset tehokkaasti valvovat liikenneluvan haltijoita, ml. sitä, että liikenneluvan haltijat tekevät koulutussuunnitelmat ja järjestävät pakolliset koulutukset. Tämä on hyvin tärkeää kaikkien lakisääteisten kuljetusten osalta, ja erityisesti vammaispuolustuksen mukaisen kuljetuspalvelun suhteen, koska siinä on kyse kunnan erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluvasta palvelusta, subjektiivisesta oikeudesta.

Liikenneluvan haltijoiden velvoite kuljettajien koulutussuunnitelmasta ja sen toteutumisen valvonnasta on perusteltua, mutta se ei yksin varmista palvelun laadun parantamista. Kuljettajan osaamisen tulee perustua ennalta tiedossa olevaan ja arvioituun osaamistasoon. Koulutus tulee kohdistaa suoraan itse työtä tekeviin kuljettajiin.

42. Millaisia kustannuksia arvioisitte yrityksille syntyvän, jos yrityksiä edellyttäisiin huolehtimaan kuljettajien koulutuksesta esimerkiksi vastaavan sisältöisenä kuin taksinkuljettajien koulutus oli ennen liikennepalvelulain voimaantuloa?

Kuljettajakoulutus tulisi nähdä osana liiketoiminnan parantamista ja kilpailutekijänä.

43. Koetteko, että koulutussuunnitelmaan ja koulutuksen järjestämiseen liittyvällä velvoitteella olisi vaikutuksia toimialan kilpailutilanteeseen?

Kyllä, positiivisia vaikutuksia. Koulutuksella voidaan edistää laadukkaiden taksipalveluiden saatavuutta ja vähentää vahinkotapahtumien riskiä ja sitä kautta liikennevakuutusmaksujen nousua.

44. Onko tiedossanne muita toimenpiteitä, joilla tiedossa olevia laatuongelmia voitaisiin ratkaista? Onko näistä toimenpiteistä kokemuksia esimerkiksi joistain muista maista tai joltain muulta toimialalta?

45. Pidättekö kuvausta välityskeskusten roolin ja toiminnan nykytilasta oikeansuuntaisena ja riittävän kattavana? Olisiko nykytilan kuvausta syytä täydentää joillain näkökulmilla? Onko tiedossanne sellaista taksipalvelujen välityskeskusten toimintaan liittyvää aineistoa, jota nykytilan kuvauksessa ei ole vielä esitetty?

Kyllä. Arviomuistioon kootut Kuluttaja- ja kilpailuviraston esille nostamat asiat kuvaavat monesta eri lähtökohdasta tämän hetkistä epäselvää ja epäyhtenäistä tilannetta.

Kilpailuneutraliteetin näkökulma nousee muistiossa esiin. Alalle on tyypillistä toimijoiden yhteistyö, mikä tulisi arvioinnissa huomioida laajemmin alan turvaamisessa.

Pidämme tärkeänä, että arviomuistion nykytilan kuvauksessa välityskeskusten osalta on arvioitu myös Kelan sairausvakuutuksesta korvaamia taksimatkoja tarjoavia välityskeskuksia. On tärkeää huomioida sairausvakuutuksesta korvattujen matkojen perustuslaillinen luonne. Sairausvakuutuslain matkakorvauksilla toteutetaan osaltaan perustuslain 19 §:n 3 momentin vaatimusta riittävästä sosiaali- ja terveystalvakuutuksesta. Näiden matkakorvausten tarkoituksena on turvata vakuutettujen yhdenvertainen oikeus saada tutkimusta ja hoitoa asuinpaikasta riippumatta. Myös sosiaalihuollon kuljetuspalveluilla on perustuslaillinen luonne, joka pohjautuu perustuslain 19 §:n 1 ja 3 momenteissa säädettyihin vaatimuksiin välttämättömän huolenpidon turvaamisesta sekä riittävästä sosiaali- ja terveystalvakuutuksesta.

46. Koetteko, että LVM:n arvio välityskeskusten nykytilan ongelmista on oikean suuntainen? Oletteko tunnistaneeet muita ongelmia, joita olisi tarpeen ratkaista julkisen sektorin toimenpiteillä?

Ongelmallista on, ettei välityskeskuksilla ilmeisesti ole käsitystä mm. asemastaan reklamaatioiden hoitamisessa. Vaikuttaa siltä, että välitystoimijat katsovat, että heidän vastuunsa ei ulotu palvelun toteutumiseen tai virhetilanteisiin. Tärkeää on, että vähintäänkin vastuunjaot olisivat eri toimijoille ja toimijoilla selkeät.

Välityskeskusten säännöllinen valvonta erityislainsäädännön avulla on kannatettavaa. Tämä yhtenäistäisi nyt vaihtelevia toimintamalleja ja vahvistaisi myös välityskeskusten osaamista ja palvelun laadukkuutta. Erityisryhmien erityistarpeet on tärkeää tiedostaa myös välityskeskustoiminnassa laadukkaan ja osaavan palvelun varmistamiseksi.

47. Koetteko, että kilpailulain täytäntöönpanotoimet ovat riittäviä korjaamaan arviomuistiossa kuvatut kilpailun toimivuuteen ja välityskeskuksiin liittyvät nykytilan ongelmat?

Sääntelyn tarkentaminen on perusteltua.

48. Onko taksipalvelujen välitystoimintaan liittyviä virhe- ja vahingonkorvaussäännöksiä syytä selkeyttää lainsäädännön tasolla? Liittyykö vastuun jakautumisen käytännön toteuttamiseen näkökohtia, jotka pitäisi sääntelyä mietittäessä huomioida? Miten kuluttajan sopimuskumppanin tunnistamiseen liittyvät haasteet voitaisiin ratkaista niin, että välityskeskukseen on edelleen mahdollista erottautua markkinoilla ja antaa palvelulupauksia? Mitä hyötyjä tai haittoja lisäsääntelyyn liittyy?

Taksipalvelujen välitystoimintaan liittyviä virhe- ja vahingonkorvaussäännöksiä on tarpeen selkeyttää lainsäädäntötasolla. Tähän tulee luoda selkeät kuluttajaoikeudelliset säädökset virhevastuun todentamisen ja siitä aiheutuvan korvauksen menettelyistä asiakkaalle aiheutuneeseen vahinkoon. Vahingonkorvauksen tulisi tarvittaessa kattaa myös muuta kuin välittömät taloudelliset vahingot, esim. jatkuvat myöhästymiset tai muut laiminlyönnit sovituksessa kuljetuksessa.

49. Tulisiko useaan taksien tilausvälityskeskukseen kuulumisen (multihoming) varmistaa erityislainsäädännön avulla? Tulisiko velvoite rajoittaa vain joihinkin välityskeskuksiin? Miten velvoitteen piiriin kuuluvat välityskeskukset olisi mahdollista rajata? Mitä hyötyjä ja haittoja kyseiseen sääntelyyn liittyy?

Taksien kuulumisen välityskeskuksiin tulee olla vapaaehtoista ja lainsäädännöllä tulee varmistaa mahdollisuus kuulua samanaikaisesti myös useampaan tilausvälityskeskukseen.

50. Onko tiedossanne muita toimenpiteitä, joilla tiedossa olevia välityskeskuksiin liittyviä ongelmia voitaisiin ratkaista? Onko näistä toimenpiteistä kokemuksia esimerkiksi joistain muista maista tai joltain muulta toimialalta?

Onko teillä muita kommentteja tai lisätietoja taksisääntelyn tarkistamiseen liittyvän säädöshankkeen jatkotyössä huomioitavaksi?

Arviomuistiossa todetaan, että julkisen sektorin hankkimien tai korvaamien kuljetusten toimivuutta ja muutostarpeita arvioidaan liikenne- ja viestintäministeriön käsityksen mukaan erikseen myöhemmässä vaiheessa. Näihin kuljetuksiin liittyy samantyyppisiä ongelmia kuin muihinkin taksikuljetuksiin. Osa ongelmista on alkanut sen jälkeen, kun liikenteen palveluista annettu laki (24.5.2017/320, liikennepalvelulaki) tuli voimaan.

Vammaisten ihmisten taksipalveluissa on kyse perus- ja ihmisoikeuksista. YK:n vammaisyleissopimuksen 20 artiklan mukaan sopimuspuolten on toteutettava tehokkaat toimet varmistaakseen vammaisille henkilöille mahdollisimman itsenäisen henkilökohtaisen liikkumisen, muun muassa helpottamalla vammaisten henkilöiden henkilökohtaista liikkumista sillä tavalla kuin ja silloin kun he haluavat sekä kohtuulliseen hintaan. Lakisääteisten kuljetusten, kuten vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun, sääntelyn perusta on perustuslaissa. Perustuslain 19 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveystalvelut. Vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu kuuluu kunnan erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin. Näin ollen valtion ja kuntien viranomaisten on kiinnitettävä erityistä huomiota vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun turvallisuuden ja laadun toteutumiseen.

Liikkuminen on keskeinen perus- ja ihmisoikeus, joka mahdollistaa monen muun oikeuden toteutumisen. Näin ollen taksiliikenteen sääntelyä tulee arvioida YK:n vammaisyleissopimuksessa asetettujen velvoitteiden ja perusoikeussäännösten sekä yksilön oikeusturvan toteutumisen näkökulmasta.

Lakisääteisiä kuljetuspalveluja käyttävien asiakkaiden riittävästä oikeusturvasta on huolehdittava. Vammaispalvelujen asiakkaat eivät ole kuluttajan asemassa, eivätkä siksi voi turvautua kuluttajansuojalainsäädännön mukaisiin oikeussuojakeinoihin. Heidän oikeusturvastaan on huolehdittava muuten tehokkaasti. Tämä on erityisen tärkeää, koska vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu ja muut sote-kuljetukset, Kela-kuljetukset ja koulukuljetukset ovat lakisääteisiä. Vastuu turvallisten ja laadukkaasti toimivien taksipalvelujen järjestämisestä vammaisille ja erityisryhmille kuuluu viranomaisille. Perustuslain 22 §:n mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen. Näin ollen vammaisten ihmisten taksipalvelujen valvontaa on tehostettava, jotta palvelujen turvallisuus ja laatu voidaan jatkossa varmistaa.

Arviomuistion perusteella ei ole mahdollista saada kattavaa tietoa taksiliikenteen tilanteesta. Viranomaisvalvonta ei ole tällä hetkellä riittävän tehokasta, eivätkä viranomaiset ilmeisesti saa tarpeeksi tietoa taksipalvelujen laatuongelmista. Viranomaiset eivät saa riittävästi tietoa ainakaan niistä ongelmista, joita vammaiset ihmiset kokevat taksipalveluiden osalta. Tiedon saanti on tarpeen, jotta taksipalveluihin voidaan tehdä tarvittavia parannuksia.

Julkisesti hankittujen taksikuljetus kartoitus ja arviointi tulisi myös suorittaa ja saadut tiedot yhdistää tässä esitettyyn, jotta saataisiin todellinen kuva taksipalvelujen toimivuudesta valtakunnallisesti, alueelliset eroavaisuudet huomioiden. Tässä kokonaisvaltainen tieto kohentuisi erityisesti laadun ja saatavuuden osalta.

Jatkotyön osalta viittaamme YK:n yleissopimukseen vammaisten henkilöiden oikeuksista 4 artiklan 3 kohdan velvoitteeseen osallistaa vammaiset henkilöt heitä edustavien järjestöjen kautta.

Toimenpide-ehtotuksia ongelmien ratkaisemiseksi:

- Esteettömien ajoneuvojen turvavälineiden saattaminen määräaikaikatsastusten piiriin (vähintään takalaitanostin).

- Kenttävalvonnan laajentaminen myös esteettömiin ajoneuvoihin.
- Erityisryhmien kuljettajakoulutuksen vahvistaminen

Helsingissä 21.helmikuuta 2020

VAMMAISFOORUMI RY

Sari Kokko
puheenjohtaja

Pirkko Mahlamäki
pääsihteeri

Lisätietoja asiasta antaa Vammaisfoorumin puheenjohtaja Sari Kokko puh
050 401 5802, sari.kokko@nkl.fi

050 401 5802, sari.kokko@nkl.fi