

Asia: VN/1631/2020

Arviomuistio taksisääntelyn toimivuudesta

Taksipalvelujen turvallisuus - nykytilan kuvaus, ongelmat ja toimenpide-ehdotukset

1. Pidätkö kuvausta taksipalvelujen turvallisuuden nykytilasta oikeansuuntaisena ja riittävän kattavana? Olisiko nykytilan kuvausta syytä täydentää joillain näkökulmilla? Onko tiedossanne sellaista aineistoa, jonka perusteella taksipalvelujen turvallisuuden tosiasiallista tilannetta voitaisiin arvioida? Onko tällaista tietoa olemassa myös lakimuutosta edeltäneeltä ajalta?

Yhteiskunnan hankkimien tai korvaamien taksimatkojen osittainen rajaaminen on kaventanut oleellisesti arviomuistion painoarvoa. Arviomuistiossa on ansiokkaasti käyty läpi teknisiä edellytyksiä taksikuljetusten toimivuuden ehdoista. Taksinkuljettajalta edellytettävien moninaisten taitojen, ajotaidon lisäksi, on jäänyt huomiotta.

Suomen Kuurosokeat ry on kerännyt aineistoa taksipalvelun toimivuudesta lakimuutoksen jälkeen. Myös muilla vammaisjärjestöillä on kerätty tai kerätään kokemuksia taksipalvelun toimivuudesta lakimuutoksen jälkeen.

Erityisryhmillä turvallisuusnäkökulma korostuu myös muuna kuin siirtymisenä paikasta toiseen. On mentävä välttämättä oikeaan paikkaan, oikeaan aikaan, voi tarvita apua lähtö- tai määränpäässä, joten virheille toimitustarkkuudessa ei ole varaa. Vammaisen jättäminen väärään paikkaan voi olla kohtalokas, jos ei pärjää yksin tai pysty saamaan apua. Turvallisuus on taksin käytössä siis muutakin kuin sitä, kolaroiko auto matkan aikana.

Esimerkiksi arviomuistion sivulla 25 (tyytyväisyys taksinkuljettajaan)

erityisryhmiltä saatujen vastausten otos on pieni (n=130), siinä ei ole mainittu, millaisista erityisryhmistä on kyse, eikä alaryhmien vastauksia ole eritelty. Epäselväksi jää myös, onko kysely ollut saavutettavassa muodossa esimerkiksi apuvälineohjelmien käyttäjille. Kuvaako vastauksista saatu tulos taksinkäyttäjien todellista keskiarvoa?

2. Vastaako kyselytutkimuksista muodostuva kuva taksipalvelujen turvallisuudesta käsitystänne?

Arviomuistio keskittyy teknisiin valmiuksiin taksiliikenteessä. Huomiotta on jäänyt kuljettajalta edellytettävät taidot esim. näkövammaisen opastamisessa, ja kuljettajan kommunikatiiviset valmiudet kuulovammaisten henkilöiden kanssa. Ratin ja penkin välissä istuvalta ammattimaisesti taksipalvelua hoitavalta henkilöltä on turvallisuuden nimissä edellytettävä muutakin kuin ajotaitoa. Turvallisuuden käsite olisi edellyttänyt laaja-alaisempaa käsittelyä, useammasta näkökulmasta.

Suomen Kuurosokeat ry:n syksyllä 2019 asiakkailleen toteuttaman kuljetuspalvelukyselyn vastausten (n=95) mukaan turvattomuutta taksin käytössä oli kokenut 25 % vastaajista. Kyselymme tulos eroaa siis arviomuistiossa mainituista tutkimustuloksista, sillä Traficomien mukaan erityisryhmistä 7 % kokee tyytymättömyyttä turvallisuuden tunteeseen. 20% vastasi, etteivät kuljettajat yleensä opasta turvallisesti autoon tai kohteeseen. Kolmannes vastaajista on vähentänyt liikkumistaan kuljetuspalveluongelmien vuoksi.

Onko taksipalvelujen turvallisuus sillä tasolla, millä sen pitäisi olla?

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

Turvallisuustilannetta tulee arvioida myös taksipalvelun käyttäjien näkökulmasta. Yhteiskunnan hankkimien ja osin korvaamien kyytien käyttäjäryhmien kokemuksia taksipalvelun turvallisuudesta on kerättävä systemaattisesti eri hallintoalojen yhteistyönä. Taksipalvelun turvallisuudesta kokemuksia on kerättävä – tutkimuksen saavutettavuus huomioiden - myös esim. vammaisilta henkilöiltä itseltään tai heitä edustavilta vammaisjärjestöiltä, vammaisten henkilöiden oikeuksien neuvottelukunnalta VANE:ltä, kunnallisilta / maakunnallisilta vammaisneuvostoilta, joilla on alueellista tietämystä sekä Vammaisfoorumilta ja muilta alan toimijoilta.

Arviomuistiossa todetaan, että: ” turvallisuudella voidaan tarkoittaa useita erilaisia asioita... ” s.8-9. Mainituksi tulevat mm. liikenneturvallisuus, taksien liikenneonnettomuudet ja asiakkaan kokeman turvallisuuden tunne. Erityisryhmillä turvallisuusnäkökulma korostuu myös muuna kuin siirtymisenä paikasta toiseen. On mentävä välttämättä oikeaan paikkaan, oikeaan aikaan, voi tarvita apua lähtö- tai määränpäässä, joten virheille toimitustarkkuudessa ei ole varaa. Vammaisen jättäminen väärään paikkaan voi olla kohtalokas, jos ei pärjää yksin tai pysty saamaan apua. Turvallisuus on taksin käytössä siis muutakin kuin sitä, kolaroiko auto matkan aikana.

Traficom valmistelee paraikaa taksinkuljettajan kokeen vaatimuksia. Tämä olisi ollut syytä tuoda pontevammin esille arviomuistiossa. Kuljettajan edellytykset toimia useille eri käyttäjäryhmälle

taksinkuljettajana edellyttää kuljettajille järjestettyä koulutusta. Taksinkuljettajan ajoluvan myöntämisen edellytykset on kirjattu TRAFICOM/108893/03.04.03.00/2019 määräykseen.

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

Arviomuistion sivun 29 huomiot siitä, että erityisryhmiin kuuluvien palvelun käyttäjien neuvotteluasema on heikko, osuu maaliin. Pakollisen kuljettaja-koulutuksen poistuminen on heikentänyt taksinkuljettajien ammattitaitoa, vaikka liikenneluvan haltijat ovat olleet velvoitettuja varmistamaan kuljettajien riittävä valmius palvella kaikkia asiakasryhmiä. Esimerkiksi taksinkuljettaja kysyy sokealta henkilöltä, mille ovelle asiakas kuljetetaan. Myös paikallistuntemuksen puuttuminen näkyy käytännössä, esimerkiksi kuulonäkövammaisen on mahdotonta tietää reittiä haluttuun osoitteeseen.

Hallitusohjelmassa turvallisuus on nostettu yhdeksi keskeiseksi teemaksi taksisäätelyn uudistustarpeita pohdittaessa. Suomen Kuurosokeat ry on samaa mieltä hallitusohjelmassa mainitusta sitoutumisesta tietopohjaiseen politiikkaan ja systemaattiseen vaikutusten arviointiin kaikessa lainvalmistelussa. Erityisryhmiltä tiedonsaanti edellyttää asiantuntevaa tutkimusta saavutettavuus ja esteettömyys huomioiden.

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

Traficom valmistelee määräystä taksinkuljettajan kokeen vaatimuksista. Turvallisuus arviomuistiossa korostuu mainittujen erityisryhmien kohdalla. Mitä koulutusmateriaalia taksikuljettajille on tarjolla ja miten kattava se on taksipalvelun käyttäjien näkökulmasta? Suomen taksiliitto on aiemmin julkaissut Avaimet ammattilaisuuteen – Taksinkuljettajan perusopasta. Em. koulutusmateriaalin kaltaista materiaalia tulee edellyttää liikenneluvan haltijoilta. Viranomaistahojen tulee varmistaa taksinkuljettajan kokeessa käytännössä kuljettajien taidot annetuista materiaaleista. Esim. taksinkuljettajien taidot kohdata ja opastaa näkövammaista.

Taksinkuljettajalla tulee olla jatkossakin laissa säädetty tehtävän asianmukaisen hoitamisen edellyttämä koulutus. Vapaaehtoisuuteen perustuva koulutus ei takaa edellytyksiä palvella toimintarajoitteisia asiakkaita turvallisesti ja laadukkaasti.

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?

Koska taksinkuljettajien asiakkaina on useita käyttäjäryhmiä, tulee kaikilla taksinkuljettajilla ja kuljetuksilla välittävillä keskuksilla olla valmiudet kaikkien käyttäjäryhmien palvelemiseen.

Laki liikenteen palveluista 2017/320, 3 luku §25 taksinkuljettajaa koskevat vaatimukset 3):
..."taksikuljettajan kokeen tarkoituksena on selvittää ajoluvan hakemisen yhteydessä, että kuljettaja kykenee huolehtimaan matkustajan turvallisuudesta myös käytettävästä ajoneuvosta riippumatta ja ottamaan huomioon matkustajan toimintarajoitukset."

Kuulonäkövammaisten kohdalla turvallisuus matkanteossa voi tarkoittaa esimerkiksi: kuljettajan autosta nousemista, asiakkaaseen kontaktin ottamista olkapäähän koskettamalla, asiakkaan opastamista autoon, sitä että kuljettaja kertoo omalla ohjaavalla kädellään auton sijainnin ja oven sijainnin, matkan päättyessä tulee varmistaa, että kuljetuspalvelumatka on päässyt oikeaan osoitteeseen, autosta poistuttaessa kuljettaja opastaa asiakkaan ovelle. Vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisten kuljetuspalvelumatkojen hakuvaiheessa asiakkaasta saadaan profiili, jossa näkyy asiakkaan tarvitsema apu ja palvelu matkan alkaessa, matkan aikana ja matkan päättyessä.

Erityisryhmät käyttävät myös muita kuin invavarusteisia autoja. Esimerkiksi näkövammaiselle henkilöauto voi olla esteettömämpi kuin invavarusteinen auto.

Näiden em. taitojen osaaminen edellyttää taksinkuljettajalle annettua koulutusta sekä opetusmateriaalia.

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?

Koulutussuunnitelma tulee vaatia ja viranomaistahojen tulee sitä valvoa.

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?

Kenttävalvontaa tulee tehdä. Kunnallisten / maakunnallisten vammaisneuvostojen kuuleminen taksipalveluiden toimivuudessa auttaisi valvovaa viranomaista kohdistamaan valvonnan alueellista kohdentamista. Myös asiakaspalautteista saatua tietoa taksipalvelun laadullista puutteista tai ongelmista tulisi hyödyntää paremmin. VANEn rooli valtakunnallisena vammaisten henkilöiden oikeuksien neuvottelukuntana tulee huomioida asiantuntijana. Valvontaan on myös osoitettava riittävät resurssit.

Näkövammaiset ja kuulonäkövammaiset taksinkäyttäjät eivät pysty näönvaraisesti havaitsemaan taksin kaluston laatua tai luotettavuutta, vaan heidän on vain luotettava liikenneluvan myöntäneen tahon ratkaisuihin.

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

Kuljettajien riittävä kouluttaminen työhönsä sekä valvonta.

Taksipalvelujen saatavuus- nykytilan kuvaus, ongelmat ja toimenpide-ehdotukset

10. Pidättekö kuvausta saatavuuden nykytilasta oikeasuuntaisena ja riittävän kattavana? Olisiko nykytilan kuvausta syytä täydentää joillain näkökulmilla? Onko lausunnonantajien tiedossa sellaista aineistoa, jonka perusteella taksipalvelujen saatavuuden tosiasiallista tilannetta voitaisiin arvioida? Onko tällaista tietoa olemassa myös lakimuutosta edeltäneeltä ajalta?

Arviomuistioon on kirjattu, että: ”Julkisen sektorin hankkimien kuljetusten merkittävä rooli taksitoimialalla on huomioitu siltä osin, kuin sillä on vaikutusta yleisesti taksimarkkinoiden rakenteeseen ja toimintaan. Julkisen sektorin hankkimien tai korvaamien kyytien toimivuutta ja muutostarpeita arvioidaan LVM:n käsityksen mukaan erikseen myöhemmässä vaiheessa.” s. 4.

Yhteiskunnan hankkimien ja osin korvaamien kuljetusten osuus on merkittävä taksitoimintaa harjoittaville yrityksille. Vaikeavammaisille henkilöille taksin käyttö ei ole vaihtoehtoinen liikkumisen tapa. Näkökulma on rajoittunut lähinnä mukavuusnäkökulmasta vammattoman ja nykYTEKNIKAN hallitsevan henkilön näkökulmaan, eikä se huomioi taksinkäyttöä ryhmälle, jolle se on ainoa mahdollisuus itsenäiseen elämään ja asiointiin.

11. Vastaako kyselytutkimuksista muodostuva kuva taksipalvelujen saatavuudesta käsitystänne palvelujen saatavuudesta?

Suomen Kuurosokeat ry:n syksyllä 2019 asiakkailleen toteuttaman kuljetuspalvelukyselyn vastausten (n=95) mukaan 23%:lla taksi on jäänyt tulematta muutaman kerran tai useammin. Noin 50% vastaajista joutui odottamaan taksin saapumista 60 minuuttia tai enemmän.

Vastaajat totesivat mm. ”Oman paikkakunnan taksia ei saa viikonloppuisin ollenkaan” ja ”Pitkät odotusajat ja ilta- tai yöaikaan epävarmat taksin saannit saivat minut usein pyytämään ystäviltä kyydit sinne tänne.”

Kyselyn mukaan noin 70 % vastaajista pystyy tilaamaan matkansa itse ja noin 30 % tarvitsee siihen toisen ihmisen apua. Tilauksista noin puolet tehdään soittamalla, viidennes tekstiviestillä, viidennes sähköpostilla, ja alle 5 % internet-sovelluksella. Eri tilaustavat ovat tarpeen riippumatta siitä, onko kyseessä julkisen tahon tukema matka vai itse maksettu matka. Osalle käyttäjistä voi olla mahdollista tilata taksi itsenäisesti vain esimerkiksi tekstiviestillä. Tällöin taksien saatavuus tulee taata eri tilaustavoilla.

12. Olisiko viranomaisen syytä selvittää taksipalvelujen saatavuustilannetta nykyistä tarkemmalla tasolla?

Yhteiskunnan järjestämissä ja maksamissa kuljetuksissa on suuria alueellisia eroja taksien välityksessä ja odotusajoissa. On hyvä tehdä laaja-alainen, eri hallinnonalojen selvitys eri käyttäjäryhmiltä. Jo arviomuistio toi esille taksin saannin hankaloitumisen maaseudulla.

13. Olisiko viranomaisen syytä edellyttää esimerkiksi taksirytyksiä ja välitysyhtiöitä toimittamaan nykyistä laajemmin tietoa taksipalvelujen tarjonnasta? Miten tämä tulisi käytännössä toteuttaa? Millaisia kustannuksia tällaisesta velvoitteesta voisi yrityksille syntyä?

-

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

Myös haja-asutusalueilla tulee olla riittävä määrä taksipalvelua saatavilla.

15. Kannustaisiko KKV:n täsmällisempi ohjeistus siitä, missä tilanteissa ajovuoroista sopiminen olisi mahdollista hiljaisen ajan ajovuoroista sopimiseen, vai koettaisiinko ajovuoroista sopiminen tästä huolimatta riskialttiiksi (ottaen huomioon, että KKV voisi edelleen jälkikäteen katsoa yhteistyön kilpailulain vastaiseksi)?

-

16. Jos liikennepalvelulakiin lisättäisiin säännös, jossa määritellään, milloin ajovuoroista sopiminen olisi sallittua, niin millainen säännöksen tulisi olla konkreettisesti? Pitäisikö siinä määritellä tietyt alueet tai ajankohdat, vai esimerkiksi tietynlainen taksitarjonnan tilanne (esim. alueella ei toimi yhtään aktiivista taksirytystä)? Liittykö johonkin määrittelyvaihtoehtoon erityisiä huolia valvonnan toteuttamisen kannalta?

-

17. Liittyisikö taksirytysten väliseen ajovuoroista sopimiseen riskejä kilpailun vähenemisestä?

-

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

Aikaisemmassa laissa saatavuus oli paremmin turvattu.

Harmaan talouden torjunta – nykytilan kuvaus, ongelmat ja toimenpide-ehdotukset

19. Pidättekö kuvausta harmaan talouden torjunnan nykytilasta oikeansuuntaisena ja riittävän kattavana? Olisiko nykytilan kuvausta syytä täydentää joillain näkökulmilla? Onko tiedossanne sellaista aineistoa, jonka perusteella taksialan harmaan talouden tosiasiallista tilannetta voitaisiin arvioida kattavammin? Onko tällaista tietoa olemassa myös lakimuutosta edeltäneeltä ajalta?

-

20. Koetteko, että LVM:n arvio harmaaseen talouteen liittyvistä nykytilan ongelmista on oikean suuntainen? Oletteko tunnistanee muita harmaaseen talouteen liittyviä ongelmia, joita olisi tarpeen ratkaista julkisen sektorin toimenpiteillä?

-

21. Liittyykö toimenpiteissä ehdotetun tietosisällön keräämiseen ja säilyttämiseen erityisiä ongelmia?

-

22. Miten verovalvonnassa tarvittavien tietojen keräämis-, säilyttämisen- ja toimitusvelvollisuuksia tulisi kohdistaa eri taksialan toimijoihin? Mitä asioita sääntelyssä pitäisi erityisesti huomioida?

-

23. Onko sovelluksilla mahdollista kerätä, säilyttää ja raportoida kaikkia tietoja, joita Verohallinto on esittänyt kerättäväksi ja toimitettavaksi? Mihin tietoihin mahdolliset haasteet liittyvät?

-

24. Millaisia kustannuksia toimijoille syntyisi esitettyjen harmaan talouden torjunnan toimenpiteiden toteuttamisesta?

-

25. Miten arvioitte eri harmaan talouden torjunnan toimenpiteiden vaikutuksia kilpailun toimivuuteen?

-

26. Jos lainsäädännössä asetettaisiin velvollisuus käyttää ulkoista taksitunnusta taksiajoneuvossa, millainen ulkoisen tunnuksen tulisi olla?

Näkövammaisille taksinkäyttäjille on tärkeää, että taksiajoneuvossa on selkeä ja yhdenmukainen kuputunniste, jotta taksin erottaa muista autoista. Tämä koskee sekä sovelluksella tilattua autoa, että tolपालta otettuja, joten ulkoinen taksitunnus on oltava kaikissa autoissa. Mikäli henkilöllä on oikeus tolppataksin ottamiseen, nyky-lainsäädäntö on tehnyt siitä haasteellista. Esimerkiksi kuulonäkövammaisen asiakkaan on pitänyt tiedustella kaikilta jonossa olevilta autoilta, kuuluvatko ne esim. vammaispalvelukyytien tuottajiin.

27. Onko tiedossa muita toimenpiteitä, joilla tiedossa olevia harmaan talouden ongelmia voitaisiin ratkaista? Onko näistä toimenpiteistä kokemuksia esimerkiksi joistain muista maista tai joltain muulta toimialalta?

-

Taksipalvelujen hinnoittelu – nykytilan kuvaus, ongelmat ja toimenpide-ehdotukset

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?

Hinnoitteluun liittyvät epäselvyydet voivat korostua aistivamman kuluttajien kohdalla, sillä esimerkiksi näkövammaisen voi olla mahdotonta tutkia taksien hinnastoja nykyisistä tarralapuista, ja kuulovammaisen voi olla vaikea saada selvää kuljettajan puheesta, kun keskustellaan matkan hinnasta, kuljettajan huonon suomen kielen taidon vuoksi.

Taksiliikenteen palveluiden hinnoittelussa on huomioitava erilaiset taksipalvelun käyttäjäryhmät. Hinta pitää pystyä kertomaan suullisesti, jonka lisäksi hintojen tulee olla saavutettavassa muodossa, esimerkiksi sähköisessä muodossa ja / tai esimerkiksi puhelimella taksikeskukseen soittaen. Tämä tulee säätää pykälätasolla.

Kuljetuspalvelun käyttäjien pitää saada kuitti tehdystä matkasta.

Suomen Kuurosokeat ry:n syksyllä 2019 toteuttaman kuljetuspalvelukyselyn vastausten (n=95) mukaan kommunikointi kuljettajan kanssa on yleensä sujunut 73%:lla vastaajista, ja noin 10 % vastasi, ettei kommunikointi yleensä suju kuljettajan kanssa. Kommunikoinnin sujuminen on merkittävä tekijä silloin, kun selvitetään matkan hintaa.

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

Korvausmenetelmät tulee selventää, esim. jos taksi ei tule ajallaan ja asiakas myöhästyy sen vuoksi tärkeästä tapahtumasta, junasta tai kaukoliikenteen bussista. Kuluttajansuojan tulisi kattaa myös julkisen tahon korvaamat matkat.

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

-

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

-

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?

-

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

-

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

-

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?

-

Taksipalvelujen laatu - nykytilan kuvaus, ongelmat ja toimenpide-ehdotukset

36. Pidätkö 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?

Suomen Kuurosokeat ry:n syksyllä 2019 toteuttaman kuljetuspalvelukyselyn vastausten (n=95) mukaan kolmannes vastaajista (33%) on vähentänyt liikkumistaan kuljetuspalveluongelmien vuoksi. Vammaiset taksinkäyttäjät joutuvat jatkuvasti kestämaan asioita, joita valtaväestö ei sietäisi edes satunnaisesti. Harva taksinkäyttäjä suostuisi toistuvasti odottamaan taksia esimerkiksi tunnin verran, mutta kyselymme mukaan noin puolet vastaajis-tamme joutuu odottamaan taksia aina vähintään 60 minuuttia.

Turvattomuuden tunne ja palveluiden saatavuuteen liittyvät ongelmat ovat kohtuuttomia silloin kun kyseessä on asiakasryhmämme kannalta oleellinen palvelu.

Näkövammaisia / kuulonäkövammaisia matkustajia on verrattava saman ikäiseen ja samassa elämäntilanteessa (työssäkäyvä, perheellinen, harras-taja) olevaan vammattomaan henkilöön, ja taattava heille samankaltaiset mahdollisuudet. Valtaväestölle taksin käyttö on usein mukavuustekijä, mut-ta vammaiselle taksin käyttö voi olla ainoa liikkumisen mahdollistava vaih-toehto.

Arviomuistiossa esteettömyys ja erityisryhmien tarpeet yhdistetään pitkälti invavarusteisiin autoihin ja liikkumisen apuvälineiden käyttöön. On kuiten-kin huomioitava, että esteettömyys ei koske vain invavarusteisia autoja. Usein näkövammaiselle / kuulonäkövammaiselle henkilöauto on esteettö-mämpi kuin invavarusteltu auto. Henkilöauto on usein helpompi hahmottaa ja siihen on helpompi nousta ja istua. Kommunikointi kuljettajan kanssa helpottuu, kun kuljettaja on matkustajan lähellä. Aistivammaiselle esteettö-myyttä lisää esimerkiksi riittävä valaistus auton sisällä sekä pyydetessä radion sulkeminen kommunikaation sujuvuuden turvaamiseksi.

Asiakkaan pitäisi voida luottaa siihen, että tilattu auto on tarkoituksenmu-kainen.

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

-

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

Suomen Kuurosokeat ry on lausunut tähän liittyen myös kohdassa ”Turvallisuus”.

Erityisryhmillä turvallisuusnäkökulma korostuu myös muuna kuin siirtymisenä paikasta toiseen. On mentävä välttämättä oikeaan paikkaan, oikeaan aikaan, voi tarvita apua lähtö- tai määränpäässä, joten virheille toimitustarkkuudessa ei ole varaa. Vammaisen jättäminen väärään paikkaan voi olla kohtalokas, jos ei pärjää yksin tai pysty saamaan apua. Turvallisuus on taksin käytössä siis muutakin kuin sitä, kolaroiko auto matkan aikana.

Kuulonäkövammaisten kohdalla turvallisuus matkanteossa voi tarkoittaa esimerkiksi: kuljettajan autosta nousemista, asiakkaaseen kontaktin ottamis-ta olkapäähän koskettamalla, asiakkaan opastamista autoon, sitä että kuljettaja kertoo omalla ohjaavalla kädellään auton sijainnin ja oven sijainnin, matkan päättyessä tulee varmistaa, että kuljetuspalvelumatka on päässyt oikeaan osoitteeseen, autosta poistuttaessa kuljettaja opastaa asiakkaan ovelle. Vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisten kuljetuspalvelumatkojen hakuvaiheessa asiakkaasta saadaan profiili, jossa näkyy asiakkaan tarvitsema apu ja palvelu matkan alkaessa, matkan aikana ja matkan päättyessä.

Suomen Kuurosokeat ry:tä voi hyödyntää kuljettajien kouluttamisessa yhdessä muiden vammajärjestöjen kanssa. Olemme myös tuottaneet materiaalia kuljettajien hyödynnettäväksi.

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

Kuljettajien riittävä suullinen ja kirjallinen suomen- tai ruotsinkielentaito tulee määritellä pykälän yksityiskohtaisissa perusteluissa.

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

-

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

-

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

Myös taksialalla tehtävään pitää vaatia asianmukainen koulutus ja työhön ohjaaminen, sillä siinä työskennellään asiakaspinnassa.

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

On taksiryitystenkin etu, mitä pätevämpiä kuljettajia heillä on.

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

-

Välityskeskusten rooli ja toiminta – nykytilan kuvaus ja ongelmat

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?

Suomen Kuurosokeat ry:n syksyllä 2019 toteuttaman kuljetuspalvelukyselyn vastausten (n=95) mukaan noin 70 % vastaajista pystyy tilaamaan matkansa itse ja noin 30 % tarvitsee siihen toisen ihmisen apua. Tilauksista noin puolet tehdään soittamalla, viidennes tekstiviestillä, viidennes sähköpostilla, ja alle 5 % internet-sovelluksella. Eri tilaustavat ovat tarpeen riippumatta siitä, onko kyseessä julkisen tahon tukema matka vai itse maksettu matka. Osalle käyttäjistä voi olla mahdollista tilata taksi itsenäisesti vain esimerkiksi tekstiviestillä.

Erilaisia taksisovelluksia kehitettäessä on huomioitava niiden saavutettavuus erityisryhmien kannalta. Sama koskee kaikkea toimintaan liittyvää, eli esim. tilausprosessia (tilaus, peruutus), hintojen vertailua, maksutapahtumaa, palautteenantoa ja virhetilanteiden toimintaohjeita.

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

Välityskeskusten vastuuta ja roolia kuluttajaoikeudellisista asioista ja reklamaation hoitamisesta tulee selventää. Välityskeskusten toimintalinjojen tulee olla yhdenvertaisuutta tukevia. Yhteiskunnan järjestämien ja korvaamien kyytien tilauskeskusten toimintamallien tulisi olla yhteneväisempiä. Tällä hetkellä toimintatavoissa on alueellisia eroja. Liikenne- ja viestintäministeriön tulee olla kehittämistyössä tiiviissä yhteistyössä eri toimijoiden - esim. STM, VANE, Vammaisfoorumi - kanssa.

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

Vaikea arvioida tässä vaiheessa.

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 liittyisi?

On perusteltua tarkentaa sääntelyä ja vastuunjako.

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 liittyisi?

-

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?

-

Muita kommentteja ja tietoja

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

Suomen Kuurosokeat ry valvoo kuurosokeiden ja vaikeasti kuulonäkö-vammaisten oikeuksia, tuottaa heille palveluita, toimii kuurosokeusalan asiantuntijana ja järjestää vertaistoimintaa. Palveluiden piirissä on noin 1000 asiakasta.

Valtaosa tähän erityisryhmään kuuluvista tekee matkansa julkisen tahon tukemina matkoina, joten taksisääntelyn vaikutukset kohdistuvat myös tähän ryhmään. Kuntien antamien kuljetuspalvelumatkojen ohjeistusten mukaisesti osalla asiakkaista on lupa ottaa taksi tolpalta, tilata se ns. tavallisesta taksikeskuksesta (kunnan ohjaaman vammaisten tilauskeskuksen sijaan), tai he voivat maksaa matkansa itse kuten muutkin kuluttajat.

Suomen Kuurosokeat ry toteutti syksyllä 2019 asiakkailleen kuljetuspalvelukyselyn, johon osallistui 95 vastaajaa eri puolilta Suomea. Vastaajista n. 70 % kommunikoi puheella ja noin 30 % viittomakielellä tai muulla viittoma-kommunikaatioon perustuvalla tavalla.

Kyselymme tuloksista ilmeni, että 1.7.2018 jälkeen:

Kolmannes vastaajista on vähentänyt liikkumistaan kuljetuspalveluongelmien vuoksi.

Taksin käytössä on kokenut turvattomuutta 25 % vastaajista.

20% vastasi, etteivät kuljettajat yleensä opasta turvallisesti autoon tai kohteeseen.

Vastaajista 23%:lla taksi on jäänyt tulematta muutaman kerran tai useammin.

Noin 50% vastaajista joutui odottamaan taksin saapumista 60 minuuttia tai enemmän.

Kommunikointi kuljettajan kanssa on yleensä sujunut 73%:lla vastaajista, ja noin 10 % vastasi, ettei kommunikointi yleensä suju kuljettajan kanssa.

Kyselyssämme ilmeni mm. seuraavia asiakaskokemuksia:

”Taksikuski ei aina tiedä minne ajaa, joten välillä jouduin itse opastamaan, vaikka se ei pitäisi olla näkövammaisen asiakkaan tehtävä”

”Liian pitkä odotusaika (kotikunnassa min. 2 h) on hankaloittanut esim. kotiin pääsyä ilta- tai yöaikaan”

”Paikkakunnallani ei voi tilata la eikä su taksia tekstiviestillä, vaan pitää soittaa. Toivon, että tilaaminen tekstiviestillä onnistuu 24h/7vrk”

Annamme tarvittaessa lisätietoja kyselyn tuloksista.

Yhdymme myös VANE:n antamaan lausuntoon YK:n vammaissopimuksesta.

Suomen Kuurosokeat ry, oikeuksienvallvonta, Taru Kaaja, taru.kaaja@kuurosokeat.fi

Lausunnonantajan lausunto

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

-

Kaaja Taru
Suomen Kuurosokeat ry - Oikeuksienvallvonnan työryhmä