

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?

Toisin kuin Arviomuistiossa (s. 21) todetaan, Näkövammaisten liitto on asiakkailta saadun palautteen perusteella sillä kannalla, ettei näkövammaisten ja kuulonäkövammaisten kokeman turvallisuuden voida katsoa olevan hyvällä tasolla. Kuljettajilla on puutteita osaamisessa ottaa huomioon näkövammaisten asiakkaiden erityistarpeet. Myös kuljettajien kielitaidossa ja esimerkiksi paikallistuntemuksessa ja ajoreittien osaamisessa on sellaisia puutteita, jotka ovat pahimmillaan aiheuttaneet vaaratilanteita.

Nykytilan kuvaukseen olisi tärkeää tehdä lisäys siitä, että näkövammaisten ja eri erityisryhmien liikkuminen on pitkälti taksipalvelujen varassa. Toimivat taksipalvelut merkitsevät näkövammaisille aivan eri asiaa kuin keskimäärin koko väestölle. Taksipalvelujen merkitys näkövammaisille vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalvelujen käyttäjille on ehdoton edellytys tavallisen arjen sujumiselle ja itsenäiselle elämälle. Taksipalvelujen sujuvuus, toimivuus ja turvallisuus ovat välttämättömiä reunaehtoja asioinnin, työssäkäynnin, opiskelun ja yleensä yhteiskuntaan osallistumisen toteutumiseksi. Näin ollen näkövammaisten ja eri erityisryhmien taksipalvelujen valvontaan, laatuun ja turvallisuuteen on erityisesti kohdennettava resursseja. Vammaispalvelulain mukaiset ja muut sote-kuljetukset sekä kela-kuljetukset kytkeytyvät perusoikeuksiin, minkä vuoksi kyseisten kuljetusten valvontaan, laatuun ja turvallisuuteen on kiinnitettävä jatkossa nykyistä enemmän huomiota.

2. Vastaako kyselytutkimuksista muodostuva kuva taksipalvelujen turvallisuudesta käsitystänne?

Arviomuistiossa todetaan, että erityisryhmien kokeman turvallisuuden voidaan syksyllä 2019 teetetyn kyselyn perusteella katsoa olevan hyvällä tasolla. Näkövammaisten liitto kuitenkin toteaa,

että näkövammaisten ihmisten taksipalveluissa on ilmennyt vakaviakin turvallisuuteen liittyviä ongelmia. Kuljettajat eivät läheskään aina varmista näkövammaisen asiakkaan turvallista siirtymistä ajoneuvoon ja siitä poistumista. Vaaratilanteita aiheuttaa kaksi keskeistä tekijää. Ensinnäkin se, että taksinkuljettajien paikallistuntemuksessa esiintyy huomattavia puutteita. Toiseksi taksinkuljettajien kielitaito on usein sellaisella tasolla, joka ei mahdollista suomenkielistä keskustelua. On riski, että turvattomuuden tunne aiheuttaa tilanteita, joissa näkövammaisen ihminen jää kotiin eikä osallistu yhteiskuntaan, koska hän ei uskalla käyttää taksipalveluja.

Käytännössä vammaispalvelulain mukaisia kuljetuksia ja Kela-kuljetuksia sekä koulukuljetuksia, jotka koskevat osaa näkövammaisista lapsista, hoidetaan samoilla kulkuneuvoilla kuin täysin markkinaehtoisia taksikyytejä, 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 ottaa huomioon asiakkaiden näkövammasta 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 yksittäisessä palvelutilanteessa, jos asiakkaalla on näkövamma. Näkövammaisen ihmisen kanssa kommunikointi on nimenomaan sanallista, minkä vuoksi taksikuljettajan on pystyttävä puhumaan ja ymmärtämään riittävän hyvin suomen kieltä.

Kuten Arviomuistiossa (s. 9) tuodaan esille, on hyvin mahdollista, että digitaalisiin alustoihin perustuvat kyydinjakopalvelut parantavat taksipalveluiden turvallisuutta. Näkövammaisten liitto korostaa, että kaikkien digitaalisten sovellusten, kuten taksitilauksiin liittyvien sovellusten, saavutettavuus on varmistettava.

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

Näkövammaisten liitto katsoo, että viranomaisten tulee selvittää näkövammaisten ihmisten ja eri erityisryhmien taksipalvelujen turvallisuustilannetta tarkemmalla tasolla. Selvitystyötä olisi perusteltua tehdä yhteistyössä vammaisjärjestöjen kanssa. YK:n vammaisyleissopimuksen 31 artiklassa veloitetaan viranomaisia kokoamaan asianmukaista tietoa, muun muassa tilasto- ja tutkimustietoa, jonka pohjalta ne voivat muodostaa ja toteuttaa menettelytapoja yleissopimuksen soveltamiseksi. Yleissopimuksen 20 artiklan mukaan viranomaisten on toteutettava tehokkaat toimet varmistaa vammaisille ihmisille mahdollisimman itsenäisen henkilökohtaisen liikkumisen. Näin ollen vammaisten ihmisten taksikuljetuksista viranomaisen on tehtävä perusteelliset selvitykset ja niiden perusteella tarvittavat muutokset kuljetuksiin. Esimerkiksi näkövammaisten ihmisten liikkumiselle taksipalvelujen toimivuus on keskeistä. Liikkuminen on osa tavallista arkea (mm. työ- ja opiskelumatkat sekä virkistys- ja asiointimatkat), joten taksipalvelujen on sujuttava hyvin.

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

Näkövammaisten liitossa on kiinnitetty huomiota erityisesti taksinkuljettajien puutteelliseen kielitaitoon ja huonoon paikallistuntemukseen. Näkövammaisille ja eri erityisryhmille tarjottavissa palveluissa tulee edellyttää kuljettajilta nykyistä laajempaa osaamista.

Taksinkuljettajan koe on yksi tekijä, jolla voidaan vaikuttaa siihen, että näkövammaisten ihmisten kuljetukset toteutetaan turvallisesti. Tämä vaatii julkiselta sektorilta toimenpiteitä, mm. kuljettajien koulutukseen ja valvontaan panostamalla. Valvontaresurssien lisääminen ja kohdentaminen perusoikeuksiin kytkeytyviin kuljetuksiin, erityisesti vammaispalvelulain mukaisiin kuljetuksiin, on välttämätöntä. Tällä hetkellä LVM:llä ei ole riittävästi tietoa taksipalvelujen turvallisuudesta.

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

Kaikille taksinkuljettajille tulee järjestää pakollista koulutusta, joka sisältää perustietoa näkövammaisuudesta, opetuksen näkövammaisen ihmisen kuljettamiseen liittyvistä asioista sekä myös informaatiota kuulonäkövammaisten taksiasiakkaiden tarpeista. Näkövammaisten liitto on aikaisemmin järjestänyt koulutusta yhteistyössä Helsingin Taksiautoilijat ry:n kanssa. Nämä koulutukset lopetettiin, kun uusi laki liikenteen palveluista (liikennepalvelulaki) tuli voimaan 1.7.2018, koska tässä laissa ei enää aseteta taksinkuljettajille koulutusvaatimusta. Näkövammaisilta ja kuulonäkövammaisilta asiakkailta saadun palautteen perusteella voidaan todeta, että uuden liikennepalvelulain tultua voimaan taksipalvelujen turvallisuus ja laatu on selvästi heikentynyt. Koulutustarve on ilmeinen.

Näkövammaisuutta koskevien perustietojen (mm. opastaminen) omaksumiseen riittää lyhyehkö kurssi (2 tuntia). Kurssin voi sisällyttää taksinkuljettajille suunnattuun muuhun koulutukseen. Kurssin olisi hyvä sisältää teoriaa, mutta painopiste olisi käytännön harjoituksissa. Koulutuksessa kerrottaisiin käytännöllistä tietoa. Koulutuksessa on painotettava sitä, että näkövammaisten ihmisten kuljetuksissa korostuvat hyvän kielitaidon merkitys ja paikallistuntemuksen osaaminen. Näkövammaisen asiakas ei voi tietää sitä, ajaako kuljettaja sovittua reittiä, mikä voi vaikuttaa matkan hintaan ja keston.

Näkövammaisten liitolla on mahdollisuudet ja vahvaa osaamista järjestää koulutusta. Kouluttajan tulee olla ammattihenkilö, jolla on laaja-alaista tietoa näkövammaisuudesta ja osaamista ohjata käytännönharjoituksia. Ammattihenkilön antamaan koulutukseen kokemuskouluttajan antama koulutus on hyvä lisä, mutta kokemuskouluttajan antama koulutus ei ole yksinään riittävä.

Kaikilla taksinkuljettajilla tulee olla tietoa ja taitoa siitä, miten eri tavoin erilaisilla vammaiset ihmiset tarvitsevat apua. Kuljettajien asenteissa hoitaa vammaisten ihmisten (lakisääteisiä) kuljetuksia esiintyy ongelmia. Lakisääteisiä sote- ja Kela-kuljetuksia hoitaville kuljettajille on annettava koulutusta, jossa selvitetään, että nämä kuljetukset liittyvät perus- ja ihmisoikeuksiin, minkä vuoksi kuljetukset on aina hoidettava turvallisesti. Pakollisella koulutuksella voidaan osaltaan vaikuttaa kuljettajien asenteisiin ottaa vammaisen ihminen kyytiin ja hoitaa kuljetus turvallisesti ja muuten asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet huomioiden.

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?

Näkövammaisten liitto katsoo, että koulutusvaatimuksen on koskettava kaikkia taksinkuljettajia. Kaluston esteettömyys erottaa käytännössä pyörätuolin käyttäjät ja muut taksiasiakkaat. Näkövammaiset ihmiset eivät yleensä tarvitse esteettömiä autoja. Heille turvallisin ajoneuvo on pääsääntöisesti henkilöauto. Jokaisella taksinkuljettajalla - riippumatta siitä, operoiko kuljettaja esteettömällä ajoneuvolla - on oltava hyvät tiedot ja taidot näkövammaisten ihmisten kuljetuksista, jotta kuljetusten turvallisuus ei vaarannu.

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. Näiden kuljetusten on oltava viranomaisten suorittaman valvonnan kohteena. 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?

Viranomaisten kenttävalvontaa tulee lisätä ja valvonnan painopisteen tulee olla erityisryhmien kuljetuksissa. Viime kädessä vastuu on viranomaisilla, että lakisääteiset kuljetukset, kuten vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu, ovat turvallisia. Tätä viranomaisille kuuluvaa vastuuta ei voida ulkoistaa toimialan sisälle.

Näkövammaiset ihmiset eivät pääsääntöisesti tarvitse esteettömiä autoja, vaan henkilöauto on yleensä turvallisin kulkuneuvo heille. Tämä asia on muistettava, kun pohditaan, minkälaiset kulkuneuvot/autotyypit soveltuvat eritavoin vammaisten ihmisten taksikuljetusten turvalliseen hoitamiseen.

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

Näkövammaisten liitto katsoo, että taksiliikenteen mittava vapauttaminen on heikentänyt taksipalvelujen turvallisuutta ja laatua. Ne riskit, joita ennen lakimuutosta ennakoitiin, ovat valitettavasti toteutuneet.

Kuntien ja Kelan tulee priorisoida kuljetusten laatu ja turvallisuus lakisääteisiä kuljetuksia koskevissa kilpailutuksissa. Laatuksiteerit on määriteltävä asiakkaan näkökulmasta. Näkövammaisten ihmisten yksilölliset tarpeet ja elämäntilanteet tulee huomioida, kun kilpailutuksissa arvioidaan eri toimijoiden tarjoavien kuljetusten toimivuutta ja laatua.

Taksipalvelujen saatavuus- nykytilan kuvaus, ongelmat ja toimenpide-ehdotukset

10. Pidätkö 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?

Kuten Arviomuistiossa todetaan, erityisesti pienillä paikkakunnilla ja haja-asutusalueilla taksin saatavuudessa sote- tai Kela-kuljetuksiin esiintyy ongelmia.

Muistion nykytilan kuvausta on hyvä täydentää sillä näkökohdalla, että lakisääteisten kuljetusten, erityisesti vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalvelujen, saatavuus on turvattava koko maassa. Vammaispalvelulain mukaisten kuljetusten saatavuudessa on ongelmia. Näkövammaisille ihmisille on erittäin tärkeää, että vammaispalvelulain mukaiset kuljetukset toimivat koko maassa kaikkina viikonpäivinä ja kaikkina vuorokauden aikoina. Näkövammaisille ihmisille taksipalvelujen toimivuus osaltaan mahdollistaa osallistumisen yhteiskuntaan. Taksipalvelujen saatavuudessa on kyse näkövammaisten ihmisten yhdenvertaisuudesta ja perusoikeuksista.

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

Kyllä siltä osin, että erityisryhmät kokevat tyytymättömyyttä taksipalvelujen saatavuuteen. Näkövammaisten liiton asiakkailta saaman palautteen perusteella taksipalvelujen saatavuudessa esiintyy ongelmia. Ennakkotilauksen tekemisen vaatimus ja pitkät taksin odotusajat huonontavat tilannetta entisestään.

Asiasta on hyvä saada nykyistä tarkempi kokonaiskuva, jotta ongelmia voidaan ratkaista.

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

Viranomaisilla on erityinen velvollisuus turvata toimivat kuljetuspalvelut sellaisille henkilöryhmille, joiden liikkuminen on pitkälti tai täysin taksipalvelujen varassa, kuten näkövammaisille ihmisille. Tältä osin taksipalvelujen saatavuutta ja toimivuutta on selvitettävä tarkemmin, jotta saatavuusongelmiin voidaan tehokkaasti puuttua.

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

Kyllä, viranomaisten valvontatehtävään pitäisi kuulua se, että taksirytykset ja välitysyhtiöt toimittavat viranomaisille eritellyt tiedot taksipalvelujen tarjonnasta. Nykyistä laajempi tiedonantovelvollisuus pitäisi koskea erityisesti lakisääteisiä, kuten vammaispalvelulain mukaisia, kuljetuksia.

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

Kyllä ainakin siltä osin, että taksin saatavuudessa esiintyy ongelmia vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun kohdalla. Saatavuusongelmaan liittyy myös se, että välityskeskuksissa on usein pitkät jonotusajat.

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 taksirytytystä)? Liittyykö 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?

Ennen liikennepalvelulakia voimassa olleessa taksiliikennelaissa (217/2007) oli saatavuuteen vaikuttavia säännöksiä, joiden palauttamista ainakin osittain olisi tarpeen harkita, jotta ongelma saadaan korjattua. Tätä esittää omassa lausunnossaan myös Vammaisten henkilöiden oikeuksien neuvottelukunta VANE.

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 taksijoneuvossa, millainen ulkoisen tunnuksen tulisi olla?

Näkövammaisten liitto katsoo, että lainsäädännössä on asetettava velvollisuus käyttää ulkoista taksitunnusta taksijoneuvossa. Taksitunnuksen tulisi olla katolle asetettava keltainen muovikupu, jossa on mustalla teksti "TAXI". Tämä on tärkeää mm. heikkonäköisten ihmisten kannalta.

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?

On tärkeää, että taksinkuljettajalla on voimassa oleva y-tunnus ennen taksiluvan saamista.

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?

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

Muilta osin hinnoitteluun liittyviä ongelmia on kuvattu varsin todenmukaisesti.

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

-

30. Koetteko, että taksirytysten 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 taksirytyksen 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?

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

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

Näkövammaisten liiton näkemys on, että kiinteät hinnat/enimmäishinnat tulee asettaa 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?

Hinnat ovat nousseet uudistuksen jälkeen. Tästä on kiistatonta näyttöä. Näkövammaisten liitto pitää hyvänä, että säädetään vähintäänkin enimmäishinnoista.

Taksipalvelujen laatu - nykytilan kuvaus, ongelmat ja toimenpide-ehdotukset

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, Näkövammaisten liiton arvion mukaan taksipalvelujen laatu on heikentynyt liikennepalvelulain voimaantulon jälkeen. Kuljettajilla on puutteita näkövammaisten 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 näkövammaiset ihmiset jäävät kotiin,

koska he eivät uskalla käyttää taksipalveluja niissä esiintyvien vakavien ongelmien vuoksi. Tästä ilmiöstä Näkövammaisten liitto on saanut palautetta.

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 näkövammaisen asiakkaan ja muiden vammaisten asiakkaiden näkökulmasta ja tarpeista käsin. Viranomaisten tehtävänä on varmistaa, että valvonta- ja seurantajärjestelmät ovat tehokkaat ja toimivat.

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

Kokeella on varmistettava, että taksinkuljettajalla on hyvä paikallistuntemus ja kielitaito. Nämä ovat keskeisiä asioita taksinkuljettajan työssä. Kuljettajilla täytyy olla hyvät perustiedot näkövammaisuudesta ja näkövammaisen ihmisen kuljettamiseen liittyvistä asioista.

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, kuten näkövammaisten ihmisten, kuljettamiseen liittyvistä asioista.

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

Näkövammaisten liiton arvion mukaan tällaista vaikutusta ei todennäköisesti ole.

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

Kyllä. Näkövammaisten liitto kannattaa velvoitetta koulutuksen järjestämiseen. On erittäin tärkeää, että viranomaiset tehokkaasti valvovat liikenneluvan haltijoita. Viranomaisten tulee valvoa sitä, että liikenneluvan haltijat tekevät asialliset koulutussuunnitelmat ja järjestävät pakolliset koulutukset. Tämä on hyvin tärkeää lakisääteisten kuljetusten osalta, ja erityisesti vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun kohdalla, koska siinä on kyse kunnan erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluvasta palvelusta, subjektiivisesta oikeudesta.

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

-

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

-

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. Pidätkö 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?

-

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 kyydin toteutumiseen tai palvelujen virhetilanteisiin. Tärkeää on, että vähintäänkin vastuunjaot olisivat eri toimijoille ja toimijoilla selkeät. Tähän on lausunnossaan kiinnittänyt huomiota myös Vammaisten henkilöiden oikeuksien neuvottelukunta VANE.

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

Eri toimijoilla on oltava selkeä käsitys vastuistaan. Sääntelyn tarkentaminen olisi 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 liittyisi?

-

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?

Arviomuistiossa todetaan, että julkisen sektorin hankkimien tai korvaamien kuljetusten toimivuutta ja muutostarpeita arvioidaan LVM:n käsityksen mukaan erikseen myöhemmässä vaiheessa. Näkövammaisten liitto toteaa, että 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.

Näkövammaisten ja muulla tavoin 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 terveyspalvelut. 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.

Lakisääteisiä kuljetuspalveluja käyttävien asiakkaiden riittävästä oikeusturvasta on huolehdittava. Kuntien sosiaalitoimen vammaispalvelujen asiakkaat eivät ole kuluttajan asemassa, eivätkä siten voi turvautua kuluttajansuojalainsäädännön mukaisiin oikeussuojakeinoihin. Heidän oikeusturvaan 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 näkövammaisille ihmisille 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.

Lisäksi Näkövammaisten liitto muistuttaa YK:n vammaissoleimuksen artikloista 9 ja 21. Artiklaan 9 on kirjattu esteettömyys ja saavutettavuus edellytyksenä vammaisten henkilöiden itsenäiselle elämälle ja täysimääräiselle osallistumiselle kaikilla elämänoilla. Sopimus velvoittaa sopimuspuolet toteuttamaan asianmukaiset toimet varmistaakseen vammaisille henkilöille muiden kanssa yhdenvertaisen pääsyn fyysiseen ympäristöön, kuljetukseen, tiedottamiseen ja viestintään, muun muassa tieto- ja viestintäteknologiaan ja -järjestelmiin, sekä muihin yleisöille avoimiin ja tarjottaviin järjestelyihin ja palveluihin sekä kaupunki- että maaseutualueilla. Artikla 21 velvoittaa sopimuspuolet antamaan suurelle yleisölle tarkoitettua tietoa vammaisille henkilöille oikea-aikaisesti ja ilman lisäkuluja saavutettavassa muodossa ja saavutettavaa teknologiaa käyttäen.

Näkövammaisten liitto toteaa, että kaikki vammaiset ihmiset eivät tarvitse esteetöntä ajoneuvoa. Esimerkiksi näkövammaiselle ihmiselle tavallinen henkilöauto on turvallisempi kulkuneuvo kuin

esteetön ajoneuvo. Yleensä esteettömiä ajoneuvoja tarvitsevat lähinnä pyörätuolia käyttävät henkilöt. Näkövammaiset eivät ole toiminta- eivätkä liikuntarajoitteisia, vaan he ovat näkövammaisia eli sokeita tai heikkonäköisiä. Taksilain uudistamiseen liittyvässä jatkotyössä näkövammaiset on huomioitava paremmin omana erityisryhmänään.

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 näkövammaiset ihmiset kokevat taksipalveluiden osalta. Näkövammaisten liitto korostaa, että viranomaisten tulee kiinnittää huomiota siihen, että heillä on jatkossa perusteellista tietoa näkövammaisten ihmisten taksikuljetusten turvallisuudesta ja laadusta. Tiedon saanti on tarpeen, jotta taksipalveluihin voidaan tehdä tarvittavia parannuksia. Taksipalvelujen on toimittava näkövammaisten ihmisten näkökulmasta hyvin.

Liikkuminen on keskeinen perus- ja ihmisoikeus, joka mahdollistaa monen muun oikeuden toteutumisen. Liikkuminen on edellytys sille, että näkövammaisen ihminen voi elää tavallista arkea yhdenvertaisesti samanikäisen samassa elämäntilanteessa olevan näkevän ihmisen kanssa. Näin ollen taksiliikenteen sääntelyä tulee arvioida YK:n vammaisyleissopimuksessa asetettujen veloitteiden ja perusoikeussäännösten sekä yksilön oikeusturvan toteutumisen näkökulmasta.

Näkövammaisten liitto on näkövammaisuuden asiantuntijaorganisaatio Suomessa. Toimivat taksipalvelut ovat näkövammaisille ihmisille keskeisiä, sillä ne osaltaan mahdollistavat osallistumisen yhteiskuntaan. Taksilakiuudistusta valmistelevien viranomaisten yhteistyö Näkövammaisten liiton kanssa on välttämätöntä. YK:n vammaisyleissopimuksen johdanto-osassa edellytetään, että vammaisilla henkilöillä on mahdollisuus osallistua aktiivisesti päätöksentekoprosesseihin, jotka koskevat politiikkaa ja ohjelmia, mukaan lukien sellaiset, jotka suoraan koskevat heitä itseään. Tämän veloitteen on toteuduttava käytännössä.

Lausunnonantajan lausunto

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

-

Tolkinen Laura
Näkövammaisten liitto ry