

## TAKSINKÄYTÖN OHJEITA LISÄYKSET 12/2020

### **1. Onko vakiotaksioikeus autokohtainen, vai voiko ottaa milloin minkäkin auton. Voisiko asiakkaan profiiliin lisätä tiedon vakiotaksioikeudesta ja mahdollinen auton numero.**

#### **Tämä helpottaisi välityskeskusten toimintaa.**

- Asiakas voi valita itse auton/kuljettajan jota käyttää. Asiakkaalla on oikeus muuttaa mieltään vakiotakseja ajavasta ajoneuvosta. Tämän vuoksi on selkeintä, että palveluntuottaja pitää tietokannassaan ajantasaisinta tietoa asiakkaan toiveesta/sovitusta vakiotaksin kuljettajasta.
- Asiakkaan profiiliin ei siis lisätä asiakkaan toivomaa autoa eli mahdollisesti muuttuvaa tietoa, mutta palveluntuottajan tietokantaan voisi lisätä, jos on mahdollista.

### **2. Saako "lennosta" otettu kyyti olla esim. asiakkaan kotiosoite?**

- Lennosta otettu kyyti tarkoittaa, että asiakas ei saa sopia kuljettajan kanssa etukäteen kuljettamisesta. Asiakas esim. palaa asioilta takaisin kotiin ja ottaa auton taksitolpalta. Kuljettaja ilmoittaa matkan tilauskeskukseen.
- Asiakas menee asiointikohteeseen ja taksi jää odottamaan. Mittari ei voi olla päällä odotusaikana. Asiakas palaa asiointipaikasta ja hän voi ottaa saman taksin kotiin, mutta tämä on uusi matka. Kuljettaja ilmoittaa tilauskeskukselle paluumatkan.
- Matkatapahtuma on paikasta A paikkaan B, jonka varrella saa tehdä enintään 10 minuutin pysähdyksen. Tämän pysähdyksen aikana mittari voi olla päällä. Kohteet A ja B eivät voi olla sama osoite, muuten kyseessä "kiertomatka", joka on kielletty kuten matkojen ketjutuskin.
- Mikäli kuljettaja pystyy ajamaan menomatkan lisäksi paluumatkan, tilauskeskus arvioi, onko kuljettaja soveltuvin ajoneuvo suorittamaan matkan. Jos taas kuljettaja ei pysty suorittamaan paluumatkaa niin asiakas voi pyytää kuljettajaa tilaamaan puolestaan paluumatkan tilauskeskuksesta.

### **3. Jos asiakas on kielitaidoton (ei pysty tilausta tekemään) ja haluaa tästä syystä aina soittaa tutulle kuljettajalle, voisiko näillä perusteilla antaa vakiotaksioikeuden?**

- Kielitaidottomuus **ei voi yksistään** olla syynä vakiotaksin myöntämiselle. Ei voida tietyille asiakasryhmille myöntää vakiotaksi oikeutta -
- Työ- ja opiskelumatkoilla asiakas saa käyttää vakiotaksia, eli hän saa itse valita haluamansa auton/kuljettajan.
- Vapaa-ajan matkoilla asiakkaalla on oltava myönnetty lupa vakiotaksin käyttöön. Ilman myönnettyä lupaa vakiotaksia ei saa käyttää.
  - Jos kuljettaja arvioi, että asiakkaalla olisi mahdollisesti tarve vakiotaksille, kuljettaja ohjeistaa asiakasta hakemaan vakiotaksioikeutta liikkumista tukevista palveluista
- Perusteluksi ei riitä esim. tilattujen taksien taholta koettu huono palvelu: palvelun laatu poikkeamista asiakas voi antaa palautteen taksikeskuksille.
- Tavanomaisesti taksitilauksen yhteydessä tulee erityistarpeista informoida, esim. että asiakasta ei saa jättää yksin, kun saavuttaa määränpään tai että tulee noutaa kohteesta ajoneuvoon. Lisäksi näitä tietoja voidaan asiakkaan niin pyytäessä merkitä myös tiedoksi kuljettajalle (Lisätiedot- näkyvyys kuljettajalla). Taksia tilatessa voi mainita palvelulisästä, jos se on asiakkaalle myönnetty. Matkan alussa asiakkaan tai häntä avustavan henkilön tulee antaa riittävä ohjeistus kuljettajalle matkan onnistumiseksi
- Vakiotaksioikeus voidaan myöntää asiakkaalle vain, jos asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin perusteella käy ilmi, että asiakkaan vakava sairaus, oire/vamma tai erityisiä haasteita, mikä estää kuljetuspalvelun käytön/ muun kuin tutun taksin käytön tai edellyttävät tietynlaisen ajoneuvon käyttöä.

- Kohtaukselliset sairaudet eivät edellytä vakiotaksia. Kuljettajalla ei ole sairaanhoidollisia /osaamisvelvoitteita hoidon suhteen Sairauskohtauksen yhteydessä kuljettaja soittaa hätänumerosta ambulanssin.

**4. Matkalla on sallittu 10 min pysähdys, kuinka paljon pysähdyspaikka saa poiketa reitiltä (esim. matka Koivukylästä->Tikkurilaan, saako poiketa Hakunilassa)?**

- Välipysähdysten tulee olla suunnitellun matkan varrella, ellei päätöksessä ole muuta mainittu. Matkat ajetaan suorinta ja kustannustehokkainta reittiä pitkin. esim. Koivukylästä Tikkurilaan suorin reitti on Talvikkitietä pitkin, eikä Hakunila ole matkan varrella. Mikäli asiakas haluaa matkustaa Hakunilaan, tulee tästä tehdä oma matkatilaus, eli **yksi matka Koivukylä -> Hakunila, toinen matka Hakunila -> Tikkurila**

**5. Jos kuljettajille tulee kysymyksiä liittyen ohjeistukseen, tulee heidän olla yhteydessä tilauskeskukseen.**