

Liikenne- ja viestintäministeriö

kirjaamo@lvm.fi; sini.wiren@lvm.fi

Päiväys/Datum

31.5.2019

Dnro/Dnr

TRAFICOM/159781/04.04.05.03/2019

Viite/Referens

Kirjeenne 5.4.2019

SELVITYS KUNTIEN JÄRJESTÄMIEN TAKSIKYTYIEN TOIMIVUUDESTA

Liikenne- ja viestintäministeriö on pyytänyt Liikenne- ja viestintävirastoa selvittämään yhteistyössä muiden asiaan liittyvien viranomaisten kanssa vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisten taksikyytien toimivuutta (jäljempänä SOTE-taksikuljetukset) sekä sitä, miten taksinvälityspalvelujen toimintatapoja voitaisiin parantaa matkustajien aseman turvaamiseksi. Selvityksen laatimiseksi Liikenne- ja viestintävirasto on ollut yhteydessä Suomen Kuntaliittoon, Kilpailu- ja kuluttajavirastoon (jäljempänä KKV), sosiaali- ja terveysministeriöön, Suomen Taksiliitto ry:een sekä Suomen palvelutaksit ry:een.

Kuntaliitto toteutti oman jäsenistönsä piirissä aiheesta kyselyn, jonka vastaukset kertovat tilanteesta 23 kunnassa ja 21 kuntayhteisössä. Raportti kyselystä on tämän selvityksen liitteenä.

Uudistunut lainsäädäntö ja sen täytäntöönpanon tilanne

Henkilökuljetuspalveluja koskeva lainsäädäntö on muuttunut 1.7.2018 alkaen liikenteen palveluista annetun lain (320/2017, jäljempänä liikennepalvelulaki) voimaantumisen myötä, erityisesti taksimarkkinoiden palveluntarjonta ja hinnoittelu on vapautunut. Liikennepalvelulain siirtymäsäännöksen mukaan aiemman lainsäädännön mukaiset henkilöliikennettä koskevat hankintasopimukset säilyvät kuitenkin voimassa sopimuksen mukaisesti. Tällä hetkellä edelleen noin puolessa Suomen kunnista on voimassa aiemman lainsäädännön mukaiset hankintasopimukset. Voidaan siis todeta, että näiden kuljetusten osalta siirtymävaihe on edelleen kesken ja kokemuksia uusista toimintamalleista on ollut vähän.

Kuljetusten järjestämistapa

Kuntaliiton kysely vahvistaa, että kunnat järjestävät SOTE-kyydit monella eri tavalla tai eri tapojen yhdistelminä. Kunta saattaa järjestää kuljetuksia itse tai yhdessä toisen kunnan kanssa. Kuljetukset on voitu kilpailuttaa yksin tai yhdessä muiden kanssa. Kuljetuksia on voitu pienissä kunnissa hankkia myös suorahankintana. Kilpailutuksen piirissä saattaa olla sekä välitystoiminta että kuljetukset tai vain toinen näistä. Välitystoiminta on voitu kilpailuttaa myös erikseen. Kaikki tämän selvityksen valmistelussa mukana olleet tahot ovat olleet yhtä mieltä siitä, että kyytien järjestämiselle ei ole yhtä ratkaisua, joka toimisi joka paikassa. Räättälöinnin on oltava mahdollista eri alueilla.

KKV arvioi, että taksialalla on yleistä, että välityskeskuksien omistajina on osa alueen taksiyrittäjistä. Yrittäjiä toimii usein välityskeskuksen päättävissä elimissä. KKV on tuonut esille, että tämä markkinoiden rakenne on omiaan johtamaan eturistiriitihin ja kannustinongelmiin, ja Liikenne- ja viestintävirasto on samaa mieltä riskistä. Vaikka objektiivisesti arvioiden välityskeskuksen intressissä olisi laajentaa palveluntarjontaa ja ottaa mukaan lisää uusia taksiyrittäjiä välityksensä piiriin, näin

ei kuitenkaan välttämättä toimita, sillä se toisi välityskeskukseen omistajina oleville taksirytyksille lisää kilpailua. Omistaja-autoilijoiden intressissä voi olla ohjata omistamansa välityskeskukseen toimintaa niin, että juuri heille tulee mahdollisimman paljon ja hyvin tuottavia kyytejä. Nämä tekijät saattavat johtaa siihen, että alueella toimii vähemmän autoilijoita ja taksien saatavuus on heikompi. Yksi keino ongelman pienentämiseksi on se, että hankintayksikkö pyrkii sopimuksessa ja sen valvonnassa huolehtimaan siitä, että kyytejä jaetaan tasapuolisesti ja syrjimättömästi kaikille alueen yrittäjille. Tämä malli ei kuitenkaan poista rakenteesta seuraavaa kannustinongelmaa ja edellyttää hankintayksiköltä aktiivista valvontaa ja epäkoh-tiin puuttumista. Edellä mainituista syistä KKV on lähtökohtaisesti katsonut, että hankintayksiköiden tulisi välttää välityspalvelun ja kuljetuspalvelun hankkimista yhtenä kokonaispakettina. Hankkimalla välityspalvelun ja kuljetuspalvelut erikseen luodaan ainakin periaatteessa mahdollisuus sille, että yllä kuvatut intressiristiriidat vältetään. Kuljetuspalvelut voi kilpailuttaa erikseen välityspalveluista esimerkiksi puitejärjestelynä tai dynaamisena hankintajärjestelmänä.

Markkinoilta saadun tiedon mukaan osa hankintayksiköistä on päätenyt kilpailuttamaan välitys- ja kuljetuspalvelut yhdessä. Toisilla alueilla välityspalveluita ei ole kilpailutettu lainkaan, vaan ne on hankittu kynnsarvot alittavina suorahankintana alueen isoimmalta välityskeskuselta. Tässäkin mallissa syntyy herkästi eturistiriitoja. Välitystoiminnan antaminen sidosyksikölle tai sen kilpailuttaminen niin, että myös ulkopuolinen välityskeskus on voinut saada sopimuksen ainakin vähentää osaa riskeistä.

KKV:lle tulleista yhteydenotoista on käynyt ilmi, että välitys- ja kuljetuspalveluiden eriyttäminen ei itsessään aina takaa onnistunutta kokonaisuutta. Yksi vaihtoehto hankintayksiköille olisi luonnollisesti tuottaa osan palveluista itse. Tämä ratkaisu voisi tulla kysymykseen erityisesti sellaisissa tilanteissa, joissa markkinaehtoista tarjontaa ei synny. On esimerkiksi mahdollista, että joillakin syrjäseuduilla etenkin invataksitoiminnan harjoittamiseen ei löydy riittävästi asiakkaita ja hankintayksikölle omaan kalustoon investoiminen ja kuljettajan palkkaaminen tulisi halvimmaksi kuin ostaa palvelu ulkopuolelta.

Kuljetuspalvelujen toimivuuden arviointi

Kuntaliiton kyselyn mukaan 11 % vastaajista on ollut sitä mieltä, että kilpailutuksen jälkeen kuljetuspalveluissa on ollut suuria vaikeuksia. Vastaajista 60 % on katsonut, että palvelut ovat olleet pääsääntöisesti hyvin toimivia tai sujuneet kohtuullisesti. Kuljetuspalveluissa on ollut jonkin verran vaikeuksia 20 %:n mukaan, kun taas 9 % ei ole osannut sanoa. Tiedossa on, että kuljetusten järjestyksessä on ollut jo aiemmin haasteita, mutta ilmeistä on, että palveluiden toimivuudessa on ollut uudistuksen jälkeen aiempaa enemmän haasteita. Eri osapuolten näkemysten mukaan haasteiden taustalla on ollut mm. kokemattomuus ja puutteellinen osaaminen hankintojen toteuttamisessa vapautuneiden taksimarkkinoiden tilanteessa. Kuntaliiton kysely osoitti, että ongelmien taustalla on myös muita tekijöitä kuten taksipalveluiden alueellinen ja ajallinen keskittyminen ja yllättävän usein myös tekniset syyt kuten ohjelmistoista johtuvat ongelmat. Kunnossa olevat sopimuksetkaan eivät ole aina taanneet sitä, että sopiva taksi asiakkaalle löytyy tai että asiakkaiden valikoimiselta vältyttäisiin. Kilpailuttamisen suurena haasteena ensimmäisellä kierroksella on myös lähtötietojen saamisen vaikeus, jos kilpailuttaja ei ole kerätty tietoa kattavasti tai ei osaa kyseenalaistaa saamaansa tietoa. Silloin helposti aliresursoidaan todellista tarvetta, mikä johtaa palvelutason laskuun entiseen verrattuna.

Liikenne- ja viestintävirasto on selvittänyt taksiliikenteen koettua palvelutasoa ja kokemuksia liikennepalvelulaista (Traficomin tutkimuksia ja selvityksiä 4/2019). Kyselytutkimuksen mukaan erityisryhmien kokemukset taksiuudistuksesta ovat kaikista tutkituista ryhmistä kielteisimmät. Tätä selvitystä laadittaessa ei ole erikseen selvitetty vammaisjärjestöjen näkemyksiä asiassa. Liikenne- ja viestintäviraston

edeltäjävirasto on pitänyt yhteyttä vammaisjärjestöihin, ja tarkoituksena onkin ke-
sän jälkeen käydä myös heidän kanssaan läpi liikenteen palvelujen tilannetta hei-
dän näkökulmastaan hyödyntäen tämän selvityksen tekemisen yhteydessä tehtyjä
havaintoja sekä tunnistettuja kehityskohteita.

Sosiaali- ja terveysministeriöön on tullut SOTE-kuljetuksista paljon yhteydenottoja.
Yhteydenotoissa on ollut esillä sekä palvelujen laatu että niiden saatavuus.

Yhtenä myötävaikuttavana tekijänä SOTE-kuljetusten järjestämisen haasteisiin on
ollut esillä ajovuorojärjestelyt. Aiemmin käytössä olleista ajovuorojärjestelyistä ei
ole sovittu siinä pelossa, että niitä pidettäisiin kilpailunäkökulmista kiellettyinä. KKV
on julkaissut sivuillaan ohjeistusta, mutta esimerkiksi Suomen Palvelutaksit ry:n
puolelta todettiin, että ohjeet koetaan tältä osin ristiriitaisiksi ja siksi epäselviksi.
Ohjeistuksessa todetaan muun muassa seuraavaa: "Kilpailevat yritykset eivät esi-
merkiksi saa sopia hinnoista tai tehdä muuta hintayhteistyötä, jakaa markkinoita tai
tehdä keskenään tarjousyhteistyötä. Kiellettyjä ovat siis esimerkiksi hinnoista sopi-
minen, markkinoiden jakaminen ja tarjouskartellit. Kilpailua rajoittavakin yhteistyö
voi olla sallittua, jos siitä syntyy enemmän hyötyä kuin haittaa kuluttajille. Yhteis-
työn on tällöin oltava täysin välttämätöntä tämän hyödyn aikaansaamiseksi."

SOTE-kuljetusten luonne ja suhde kuluttajalainsäädäntöön

KKV:lle tulleista kuluttajien yhteydenotoista taksiasioissa vain pienehkö osa (alle 10
kpl) on koskenut SOTE-kuljetuksia. Vähäinen määrä selittyy sillä, että kuluttaja-
viranomaisilla ei näihin kuljetuksiin toimivaltaa ole. Kuluttajaviranomaisten toimi-
valta määräytyy kuluttajansuojalain soveltamisalan mukaisesti, jolloin julkisyhteis-
sön järjestämistä vastuulle kuuluvat ja pääosin verovaroin rahoitettavat lakisääteiset
palvelut jäävät toimivallan ulkopuolelle. Toimivallan ulkopuolelle on katsottava jää-
vän paitsi itse kuljetuspalvelu myös siihen liittyvä kyytien välityspalvelu. Vaikka
hankintayksikkö hankkisi kyytien välityspalvelun erillään itse kuljetuspalvelusta, ei
välityskeskukseen palvelua voitane tällöinkään pitää itsenäisenä kulutushyödykkeenä
vaan se on osa kunnan järjestämistä vastuulle kuuluvaa kuljetuspalvelun kokonai-
suutta.

Yhteydenotot ovat koskeneet saman tyyppisiä asioita, joista julkisuudessaakin on
kerrottu, kuten että

- taksi jää tulematta tai autoa joutuu odottelemaan,
- taksin välityskeskukseen puhelinpalvelussa on puutteita, pitkä jonotusaika,
- lisäksi jonotus voi olla maksullista ja aiheuttaa kuluttajalle aiheettomia puhelinku-
luja,
- esillä myös tilanne, jossa taksi jää tulematta ja kuluttaja ei pääse varaamaan
aikaan esimerkiksi parturiin. Varatun ajan käyttämättä jättämisestä voi seurata ku-
luttajalle sakkomaksu.

Jos kuluttaja ottaa SOTE-kyytejä koskevassa reklamaatioasiassa yhteyttä kuluttaja-
neuvontaan, hänet voidaan yleensä vain ohjata kääntymään palvelun järjestäjänä
olevan kunnan puoleen. Kuluttajansuojalain periaatteita virheen oikaisusta tai hy-
vittämisestä ei voida tapaukseen tällöin soveltaa. Jos kuluttajalla on näihin kulje-
tuspalveluihin liittyvä vahingonkorvaus- tai muu vaatimus, hän ei voi myöskään
viedä asiaa kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi. Kuluttajan oikeusasema on
epäselvä muun muassa tilanteissa, joissa tilattu kyyti ei tule ja tästä aiheutuu ku-
luttajalle taloudellista vahinkoa. Kyse voi olla muun muassa siitä, että kuluttaja ei
pääse etukäteen maksamaansa tilaisuuteen (esimerkiksi konserttilippu jää käyttä-
mättä) tai hän ei pääse käyttämään varaamaansa palvelua (palveluntuottaja, esi-
merkiksi parturi, voi veloittaa käyttämättä jääneestä ajasta sakkomaksun). Voiko
tällöin kuluttaja kääntyä korvausvaatimuksensa osalta kuljetuspalvelun tuottajan
tai välityskeskukseen puoleen? Onko hankintasopimuksessa määritelty osapuolten
vastuut silloin, kun kuluttaja ei saa tilaamaansa kuljetusta ja tästä aiheutuu hänelle
vahinkoa? Jos kuljetuspalvelun tuottaja tai välityskeskus eivät vastaa kuluttajalle

aiheutuvasta vahingosta, onko kunnalla kuljetuspalvelun järjestäjänä viimekätinen vastuu palvelun toimivuudesta ja palvelusta käyttäjille aiheutuvista vahingoista?

Kuluttajaviranomaisena KKV kiinnitti toisena seikkana huomiota vaihteleviin käytäntöihin siinä, millaisia maksuja kuluttajalta veloitetaan välityskeskukseen soittamisesta. Kuluttajien kannalta hinnoittelu on ongelmaton esimerkiksi silloin kun "puhelun hinta on paikallisverkkomaksu / matkapuhelumaksu. Jonotus on maksuton". Joissakin tapauksissa jonotus on ilmeisesti kuitenkin maksullista ja kuluttajille saatetaan antaa SOTE-kyytien tilaamista varten myös välityskeskukseen maksullinen palvelunumero. KHO katsoi ratkaisussaan 2013:62, että myös kuljetuksen tilausmaksu otetaan huomioon, kun arvioidaan VPL-kuljetuksesta asiakkaalle aiheutuvia asiakasmaksuasetuksessa tarkoitettuja kohtuullisia kustannuksia. Lähtökohtana tällöin on, ettei lisämaksullisia numeroita voida VPL-kyytien tilaamisessa käyttää. Kuntien tekemissä hankintasopimuksissa olisi määritettävä myös se, millaista puhelu hintaa taksinvälityskeskus voi SOTE-kyyteistä veloittaa.

Kuljetuspalvelun arviointi

Kuljetuspalvelun ja siihen mahdollisesti liittyvän palveluvirheen arviointi perustuu nykyisin kunnan tai kuntaliittymän tekemään palvelusopimukseen. Kuten edellä todetaan, kuluttajansuojalaissa ei ole säännöksiä tällaiseen palveluun liittyvästä virheestä, eikä kuluttajansuojalakia käytännössä edes sovelleta, koska kuljetukset eivät perustu matkustajan vaan kunnan tai kuntaliittymän tekemään sopimukseen. Kuluttajansuojasäännöksiä sovellettaisiin esimerkiksi palvelusetelimallissa, mutta se ei ole näissä kuljetuksissa käytössä.

Sen vuoksi on ensiarvoisen tärkeää, että hankintasopimuksessa määritellään, mitä palveluun kuuluu. Lisäksi on hyvä kiinnittää huomiota siihen, että myös hinnoittelu tukisi omalta osaltaan laadukkaan palvelun tuottamista. Esimerkiksi Taksiliitto toi esille huonosta ratkaisusta sopimuksen, jossa korvaus on kilometriperusteinen. SOTE-kyytteihin liittyy kuitenkin hyvin usein avustamista sekä lähdetessä että perille päästessä, eikä tähän avustamiseen käytettävästä ajasta tule korvausta. Saman kilometrimäärän ajamiseen saattaa myös ruuhka-aikaan kuluu huomattavasti enemmän aikaa kuin hiljaisemmalla hetkellä. Tällainen sopimus ei kannusta SOTE-kyytien ajamiseen. On sopimuksia, joissa on esimerkiksi erikseen sovittu saattoliasästä.

Kuljetuspalvelua voi parhaiten arvioida asiakas. Asiakkaalle saattaa kuitenkin olla epäselvää, mihin palautetta voi tai kannattaa antaa, tai mistä mahdollisesti jopa saada korvausta hänelle aiheutuneesta vahingosta tilanteessa, jossa palvelu ei ole ollut sopimuksen mukaista. Sopimuksissa saattaa olla määräyksiä sopimusrikkomuksista, mutta selvityksessä ei noussut esille että näissä sopimusehdoissa olisi huomioitu esimerkiksi sopimusrikkomuksesta asiakkaalle aiheutuvan haitan hyvittämistä.

Suomen Palvelutaksit ry toi esille sen, että hankintalain mukaiseen kilpailutukseen sisäenrakennettuna ominaisuutena on hinnan liiallinen painottuminen laadullisten määreiden ollessa vaikeita arvottaa. Yhdistys korostikin keinona asiakastytyvyyden parantamiseksi asiakkaan valinnanvapauden kasvattamista riippumatta siitä, mikä välitysyhtiö toimii yhdistelijänä. Tämä edellyttäisi kuitenkin maksurajapintojen avaamista. Jos asiakas voi valita usean hyväksytyyn palveluntuottajaan välillä, laatu korostuu. Kuljetusten hinnoitteluun yhdistys suosittelee yhteiskuntataksaa. Myös Taksiliitto toi esille positiivisena esimerkkinä Pohjois-Satakunnassa tehdyn käänteisen kilpailutuksen, joka oli perustunut yhteiskuntataksaan.

Kuljetuksen toteuttamisen näkökulmasta ei ole välttämättä tärkeää, minkä värinen taksi on, minkälaiset teippaukset auton kyljessä on tai minkä merkkisellä mittarilla matkaa mitataan. Välityspalvelun tarjoajat saattavat edellyttää omissa sopimuksissaan, että niiden kyytejä ajavat autot heijastavat välityspalvelun brändiä. Tällaiset

ehdot voivat nousta kuitenkin kynnyskysymyksiksi paikallisille pienille taksiryityksille, jotka saattavat tästä syystä jäädä SOTE-kuljetusjärjestelyjen ulkopuolelle. Välytyspalvelujen kanssa tehtävissä sopimuksissa SOTE-kuljetusten hankkijoiden onkin tärkeää myös kiinnittää huomiota siihen, ettei välityspalvelu tämän tyyppisillä rajoituksilla sulje pois mahdollisia kuljetuspalvelun tarjoajia.

Järjestelyistä ja kilpailutuksista saaduista kokemuksista

SOTE-kyytejä on saatettu kilpailuttaa erikseen tai yhdessä muiden kunnan kuljetuspalveluiden kanssa. Kuntaliiton kyselyyn vastanneista yli 60 % on katsonut, että kuljetuspalvelut ovat kilpailutuksen jälkeen toimineet vähintäänkin kohtuullisesti. Suuria vaikeuksia on kuitenkin ollut vähintäänkin 10 %:ssa tilanteista.

Kuntaliiton kyselyssä tiedusteltiin, onko kokemusten pohjalta kehittynyt suositeltuja menettelyjä. Kysymykseen vastasi 34 vastaajaa, joista 20 ilmoitti, että suositeltuja menettelyjä on kehittynyt. Vastauksissa tuotiin esille mm. seuraavia asioita:

- Toimiva kuljetuspalvelukeskus, jonka yhdistelemät kyydit tuottavat taloudellista säästöä. Yhtenäiset alueelliset kriteerit SOTE-kuljetuksiin.
- Kaikilla asiakkailta on käytössä taksikortti, jolloin laskutukset saadaan koontina. Osalle alueista on järjestetty ryhmäkuljetuksia.
- Uudelta minikilpailutusmahdollisuudelta odotetaan apua haasteisiin.
- Palvelubussiin on ohjattu myös SOTE-asiakkaita kuljetustenohjauskeskuksen kautta.
- Kyydinvälitys ja kuljetukset on ehdottomasti kilpailutettava erikseen porrastetusti.
- Eri liikennemuotojen integrointi (palveluliikenne), kilpailutettu päiväautoliikenne (autot ajavat vain SOTE-kyytejä).
- Yhteistyön tiivistäminen joukkoliikenteen kanssa.
- Yhteinen kuljetuspalveluyksikkö, joka välittää ja yhdistelee matkat ja hoitaa lastujen asiatarastuksen. Kuljetuspalvelun työntekijät ilmoittavat asiakkaan matkaohjeiden mobirouterilla kuljetusyksikköön.
- Oma ohjaus ja kilpailutettu liikenne.
- Suurimman osan kuljetuksista hoitaa paikallinen taksivälitysyhtiö, jotka käyttää hinnoittelussaan samaa taksarakennetta. Tällöin maksujen tarkastus on helpottunut. Kuljetuksia tuottavat myös ns. joukkoliikenneautoilijat ja taksit, jotka eivät kuulu suurempaan välitysyhtiöön. Maksuliikenne on järjestetty kolmannen osapuolen korttijärjestelmällä, jolloin kuljetuksia on voitu ostaa muiltakin kuin taksiliittoon kuuluvilta yrittäjiltä.
- Yhteistyö Tuomilogistiikan kanssa kilpailutusten osalta on ainoa järkevä kokonaisuus.
- Puitesopimukset takseille ja kiinteähintaisia autoja.
- Palvelujen järjestäminen yhteistyössä muiden kuntien kanssa on tarkoituksenmukaista.
- Dynaaminen hankintajärjestelmä on toimiva ratkaisu kilpailutuksessa, kyydinvälitys ja kuljetukset erikseen.

Taksialalta saatiin palautetta järjestetyistä kilpailutuksista suullisesti. Taksiliitto muun muassa totesi, että tiukat tarjousehdot kilpailutuksessa johtavat siihen, että tarjousten määrä ja vähäiseksi eivätkä varsinkaan pienet toimijat lähde kilpailutukseen mukaan. Taksiliitto on kiinnittänyt myös huomiota Joutsassa käytössä olevaan malliin, jossa toimijat saavat joka tapauksessa korvauksen 9 tunnin palvelusta, minkä lisäksi kuljetuksista saa erillisen lisäkorvauksen. SOTE-kyytejä ei tarjota kello 21 jälkeen. Kuljetukset nähdään joukkoliikenteen korvaajana niille, jotka eivät kykene joukkoliikenteen palveluja käyttämään. Joutsassa on ilmeisesti katsottu, että SOTE-kyytejä ei tarvitse järjestää kunnassa sellaisena ajankohtana, jolloin myöskään joukkoliikenteen palveluja ei ole tarjolla. Taksiliiton näkemyksenä on, että SOTE-kuljetukset on järkevää järjestää kunnallisen välityskeskukseen kautta vasta, jos volyyymiä on riittävästi. Pienissä kunnissa välitystoiminta on mahdollista järjestää itse.

Yhteydenotot Kilpailu- ja kuluttajavirastoon kilpailuasioissa

KKV on saanut keväästä 2018 lähtien satoja yhteydenottoja taksialan yrittäjiltä. Näistä yhteydenotoista kuitenkin vain pieni osa on koskenut SOTE-kuljetuksia. Esi-tetyt huolet ovat liittyneet moneen alueeseen, kattaen arviolta noin kymmenen maakuntaa. Huomattava osa viraston saamista yhteydenotoista on koskenut nk. Kela-kyytien välittämistä autoilijoille.

SOTE-kuljetuksiin liittyen virastolle on esitetty muun muassa seuraavanlaisia väit-teitä:

- SOTE-kuljetusten kilpailutukseen on voinut osallistua vain yhden merkkisellä tak-samittarilla.
- SOTE-kuljetuksia välittävä yhtiö saattaa vaatia yhdenlaista mittaria ja Kela-kulje-tuksia hoitava yhtiö vaatii toisenlaista mittaria. Yritys ei voi ajaa molempia, jos ei hanki kahta kallista mittarijärjestelmää.
- SOTE-kuljetusten välityksen hoitava yhtiö vaatii autoja teippaamaan oman brän-dinsä autoon eikä salli taksikuljettajan oman yrityksen tunnuksia.
- SOTE-kuljetuksista voi olla voimassa vanha sopimus, jolloin alan uudet pienyrityk-set eivät vielä ole päässeet mukaan. SOTE-kuljetuksia jaetaan vain joillekin autoili-joille, vaikka muita autoja olisi vapaana. Tällaista ilmiötä on raportoitu jopa tilan-teissa, jossa kuljetukset välittää hankintayksikkö itse tai sen sidosyksikkö.
- SOTE-kuljetuksien välityksistä vastaava perinteinen välityskeskus ei välitä ajoja kilpailutetun puitesopimuksen ehtojen mukaisesti edullisimmille autoille, vaan suosii omia osakkeenomistajiaan.
- Osa yrittäjistä on kokenut, että ilman pääsyä Kela-kuljetuksiin toiminta ei ole kan-nattavaa, ja siten ovat myös jääneet pois SOTE-kuljetuksista.

KKV on esittänyt yleisenä huomiona, että yhteiskunnan tukemien kyytien ajaminen muodostaa tärkeän osan taksiryttäjien liikevaihdosta erityisesti harvempaan asu-tuilla alueilla. Jos näitä kyytejä ei kaikki alueen autoilijat saa tasapuolisesti ja syrji-mättömästi, tämä saattaa vähentää kiinnostusta toimia alueen taksimarkkinoilla. Tämä puolestaan edelleen vähentää tarjontaa yhteiskunnan tukemien kyytien aja-misessa ja näkyy heikompana saatavuutena loppuasiakkaalle.

Ympäristöystävällisyyttä koskevat vaatimukset

Selvitykseen liittyvissä keskusteluissa esille nousi myös kysymys viimeisteltävänä olevasta niin kutsusta puhtaiden autojen hankintadirektiivin muutoksesta (direktiivi puhtaiden ja energiatehokkaiden tieliikenteen moottoriajoneuvojen edistämisestä annetun direktiivin 2009/33/EY muuttamisesta). Alalla on pelko, että direktiivin ka-lustoon kohdistuvat vaatimukset nostavat entisestään toimijoiden kustannuksia. Tämän hetkisen tiedon mukaan direktiivin 2 artiklan mukaan jäsenvaltio voi myön-tää poikkeuksen muun muassa pyörätuolin käyttäjille tarkoitetuille ajoneuvoille (M1). Direktiivin täytäntöönpanossa on jatkossa otettava huomioon myös nämä SOTE-kuljetukset.

Esityksiä kehitystoimiksi

Tärkeimpänä tunnistettuna kehitystoimena on avoin keskusteluyhteys ja tiedon-vaihto eri osapuolten kesken, jotta saavutetaan yhteinen ymmärrys siitä, millaiset ratkaisumallit ovat lainsäädännön vaatimusten mukaisia, asiakkaiden tarpeet täyt-täviä ja yrityksille niin kannattavia, että tarjontaa riittää. Selvitys on osoittanut, että kuntien puolella tehdään jo yhteistyötä ja tietojen ja kokemusten vaihtoa. Edelleen kannustetaan avoimeen keskusteluun ja tiedonvaihtoon palvelun hankki-joiden ja palvelun tarjoajien välillä. Tämä on tärkeää jo ennen kilpailutuksia ja han-kintapäätöksiä, jotta hankintoja valmisteltaessa on realistinen käsitys siitä, mitä toimijoiden puolelta on tarjolla. Palveluja hankittaessa on lisäksi kiinnitettävä huo-miota asiakkaan oikeuksiin tilanteissa, joissa palvelut eivät toteudu sopimuksen mukaisina. Kuljetusten laadun varmistamiseksi on tavoiteltava järjestelyjä, jossa

asiakkaan palaute kuullaan ja sopimuksen vastaista toimintaa koskevissa sopimusehdoissa huomioidaan myös asiakkaan mahdollisesti kärsimä vahinko.

Toiminnan kannattavuutta arvioitaessa on huomioitava useita tekijöitä. Yksityiskohdaiset kalusto- ja laitevaatimukset vähentävät osallistumista kilpailutuksiin ja vähentävät tarjontaa erityisesti harvaan asutuilla alueilla. Kun kilpailutetaan vain välityskeskuksia, on sopimuksissa määriteltävä myös, millaisia ehtoja kuljetuksille voi tai ei voi asettaa (edellä todettiin esimerkiksi, että välityskeskusten vaatimukset tiettyjen laitteiden käytöstä, autojen teippauksista ja vastaavista rajoittavat tarjontaa). Jos harvaan asutuilla seuduilla toimivat pienet yritykset suljetaan tällaisilla ehdoilla käytännössä palveluntarjonnan ulkopuolelle, ei voida katsoa kenenkään voitettavan. Tällaisilla ehdoilla voi olla seurannaisvaikutuksia kaikkeen taksipalvelutarjontaan alueella, sillä harvaan asutuilla seuduilla taksiryttäjien tulot koostuvat yleensä KELA-kyhydeistä, SOTE-kyhydeistä, mahdollisista koulukyhydeistä sekä tavanomaisista taksikyhydeistä. Jos paikallinen yritys menettää jonkin osa-alueen kyydit, voi se johdattaa toiminnan alasajoon ja sitä myötä palveluntarjonnan heikentymiseen kokonaisuudessaan.

KKV ja Traficom panostavat omalta osaltaan jo nyt tiedottamiseen ja keskusteluyhteyden ylläpitämiseen, mutta toimintaa kehitetään edelleen tämänkin selvityksen valossa. Toimijoita kannustetaan jatkossakin tuomaan esille epäselviksi kokemiaan kysymyksiä ja aktiivisesti kyselemään viranomaisilta ratkaisuvaihtoehtoista, jos esimerkiksi kilpailulainsäädännön asettamat rajat tuntuvat epäselviltä. Tietojen ja kokemusten vaihdon seurauksena muodostuu ohjeista ja parhaista käytännöistä kunnille, taksirytyksille ja taksinvälityskeskuksille suunnattu työkalupakki. Sosiaali- ja terveysministeriö ja työ- ja elinkeinoministeriö järjestävät Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen toteuttamana vammaispalvelujen hankintaa koskevaa valtakunnallista koulutusta.

Lisäksi Liikenne- ja viestintävirasto pitää tärkeänä jatkokeskusteluilla selvityksessä mukana olleiden osapuolten ja vammaisjärjestöjen kanssa varmistaa, että SOTE-kuljetusten asiakkailla on riittävän selkeä palautekanava, jotta palvelukokemuksista saatu palaute saadaan koottua yhteen paikkaan. Tämä on keskeistä tilannekuvan muodostamiseksi ja järjestelmän edelleen kehittämiseksi.



Kimmo Pylväs
toimialajohtajan sijainen, osastopäällikkö



Susanna Metsälampi
osastopäällikkö

Liitteet

Suomen Kuntaliiton teettämä selvitys

