



Tiedote Uudenmaan alueen kunnille

25.3.2019

## **Menevä taksipalvelu vastaa Uudenmaan Kela-kuljetuksista 1.4. alkaen. Mitkä asiat muuttuvat uuden palveluntarjoajan myötä?**

**Koko Uudenmaan maakunnan alueen Kela-kuljetukset siirtyvät 1.4.2019 Menevä Oy:lle. Asiakkaiden tilausnumerot pysyvät samoina, mutta vakiotaksikäytäntöön voi asiakkaille tulla muutoksia.**

Menevä Oy on järjestänyt autokapasiteetin Uudenmaan alueella niin, että Kela-kuljetuksia hoitavia takseja on koko Uudenmaan maakunnan alueella palvelutarpeen mukaisesti.

Kela-taksitilaukset välitetään pääsääntöisesti vain Kela-kyytejä ajaville takseille, jolloin ajot tehostuvat ja palvelu tuotetaan Kela-kuljetuksiin erikoistuneiden kuljettajien toimesta. Tällä toimintamallilla ajojen valikointia ei jatkossa tapahdu, ja kuljettaja on velvollinen ottamaan hänelle tulevan kuljetuksen vastaan. Tällä varmistetaan taksin saatavuus jokaiselle asiakkaalle. Kaikki kuljettajat käyvät läpi koulutusohjelman jolla varmistetaan, että kuljettajalla on mahdollisimman hyvä osaaminen teknisesti sekä erityisasiakasryhmien palvelussa.

### **Palvelun käynnistyessä**

Menevällä varataan alkuvaiheessa lisäkapasiteettia palvelun sujuvuuden edistämiseksi, mutta alkuvaiheen ongelmia voi esiintyä, kuten esimerkiksi tilauksia voi jäädä kirjaamatta, tilauspuhelut ovat normaalia pidempiä aiheuttaen keskuksen ruuhkautumista, tilausvälitysjärjestelmä voi tukkeutua ja lisäksi kuljettajilla voi olla ongelmia esimerkiksi tilauspääteen käytön kanssa. Tilauskeskuksen kiireisin aika on maanantaisin klo 8-15.

**Kela-taksi tilausvälityskeskuksen numerot säilyvät muuttumattomina.** Kela-taksi tilausnumero on **0800 96 130** (suomeksi) **0800 96 140** (ruotsiksi). Tilauspuhelut ovat asiakkaalle ilmaisia. Otamme käyttöön takaisinsoittopalvelun. Yhdellä puhelulla voi jatkossa tilata kuljetuksia kolmen kuukauden ajalle, aikaisemman 14 vuorokauden sijaan.

### **Vakiotaksiasiakkaat**

Palveluntuottajan vaihtuminen voi aiheuttaa muutoksia nykyisen vakiotaksin käyttämiseen. 1.4. alkaen vakiotaksikuljetuksia ajavat näihin kuljetuksiin erikoistuneet taksinkuljettajat. Menevän sopimuskumppanina on rajallinen määrä vakiotakseja, jotka hoitavat vakiotaksikyydit palvelutarpeen mukaisesti koko Uudenmaan alueella.

Vakiotaksilla on jatkossa vastuu kaikista vakiotaksiasiakkaan ajoista.

Asiakas voi valita itselleen vakiotaksipalvelua tuottavan autoilijan tilauskeskuksen kautta. Edellytyksenä vakiotaksiasiakkuuden järjestymiselle on, että tilausvälityskeskuksen kautta voidaan osoittaa tietty kuljettaja tai aiemmin käytettävissä ollut vakiotaksi jatkaa Menevän vakiotaksi-palveluntuottajana.

## **LISÄTIETOA:**

Etukäteen tilattu Kela-taksi saapuu sovittuun nouto-aikaan +/- 15 minuuttia. Jos saapumiseen tulee muutos, asiakkaaseen otetaan yhteyttä.

Heti-tilauksissa kyyti on järjestettävä 60 minuutin sisällä. Taksi järjestetään tunnin sisällä tilauksesta myös yöaikaan.

Asiakas saa mobiilitalauksissa tekstiviestivahvistuksen auton saapumisesta.

### **Palautteen antaminen ja reklamaatiot**

Palvelutapahtumien laatua valvotaan jatkuvasti. Palautetta voi antaa Menevän Kela-taksi -sivun palautelomakkeen kautta tai tilauspuhelun yhteydessä. Jokainen Kela-taksiin liittyvä asiakaspalaute käsitellään kaikkia osapuolia kuullen. Palautteet ja vastaukset toimitetaan tiedoksi myös Kelalle.

Palautteet jotka koskevat taksimatkojen korvauskäsittelyä tai Kelan toimintaa voi antaa suoraan Kelan palautepalveluun.

### **Tietoa Menevä Oy:stä**

Menevä Oy on kotimainen taksiyritys joka palvelee asiakkaita valtakunnallisesti. Välityskeskuksemme välittää ajoja viidellätoista paikkakunnalla Suomessa. Menevällä on kokemusta Kela-kuljetusten järjestämisestä Päijät-Hämeen alueella, jossa Menevä on mukana tuottamassa alueen Kela-kuljetuksia 1.7.2018 alkaen.

Kehitämme palvelua ja toimimme yhteistyössä eri sidosryhmien kanssa. Meihin voi olla yhteydessä, kun haluat kehittää palvelua paremmaksi yhteistyössä kanssamme tai kaipaat lisätietoa Kela-taksikuljetuksiin liittyen.

### **Lisätiedot:**

Tuomo Halminen  
Toimitusjohtaja, Menevä Oy  
[tuomo@meneva.fi](mailto:tuomo@meneva.fi)  
+358 50 520 8706  
[www.meneva.fi](http://www.meneva.fi)

Tiedotus ja viestintä  
Kaisa Halminen  
[kaisa@meneva.fi](mailto:kaisa@meneva.fi)  
358 50 588 3333  
[www.meneva.fi](http://www.meneva.fi)

[www.meneva.fi/kela-taksi](http://www.meneva.fi/kela-taksi)  
[www.meneva.fi/vakiotaksi](http://www.meneva.fi/vakiotaksi)