



MENEVÄ

Tiedotusmateriaali, helmikuu 2019



MENEVÄ

KELA-TAKSI PALVELUNTUOTTAJANA
1.4.2019 ALKAEN.

VASTUULLAMME ON:

- Tilausten vastaanottaminen
- Matkojen yhdistely
- Kuljetuspalvelujen järjestäminen
- Palvelun laatu
- Maksuliikenne ja raportointi Kelalle



MENEVÄ

TAKSIPALVELU

- Menevä on kotimainen taksiyritys joka palvelee asiakkaita valtakunnallisesti.
- Välityskeskuksemme välittää ajoja viidellätoista paikkakunnalla Suomessa.
- Menevän välityksessä on 1100 auton kapasiteetti
- Menevä on mukana tuottamassa Päijät-Hämeen alueen Kela-kyytejä 1.7.2018 alkaen.
- Tavoittemme on olla Suomen reiluin taksiyritys joka tarjoaa taksiautoilijoille hyvän kumppanin sekä huolehtii siitä, että asiakkaat saavat takuulla hyvän taksimatkan.



MENEVÄ

TAKSIPALVELU

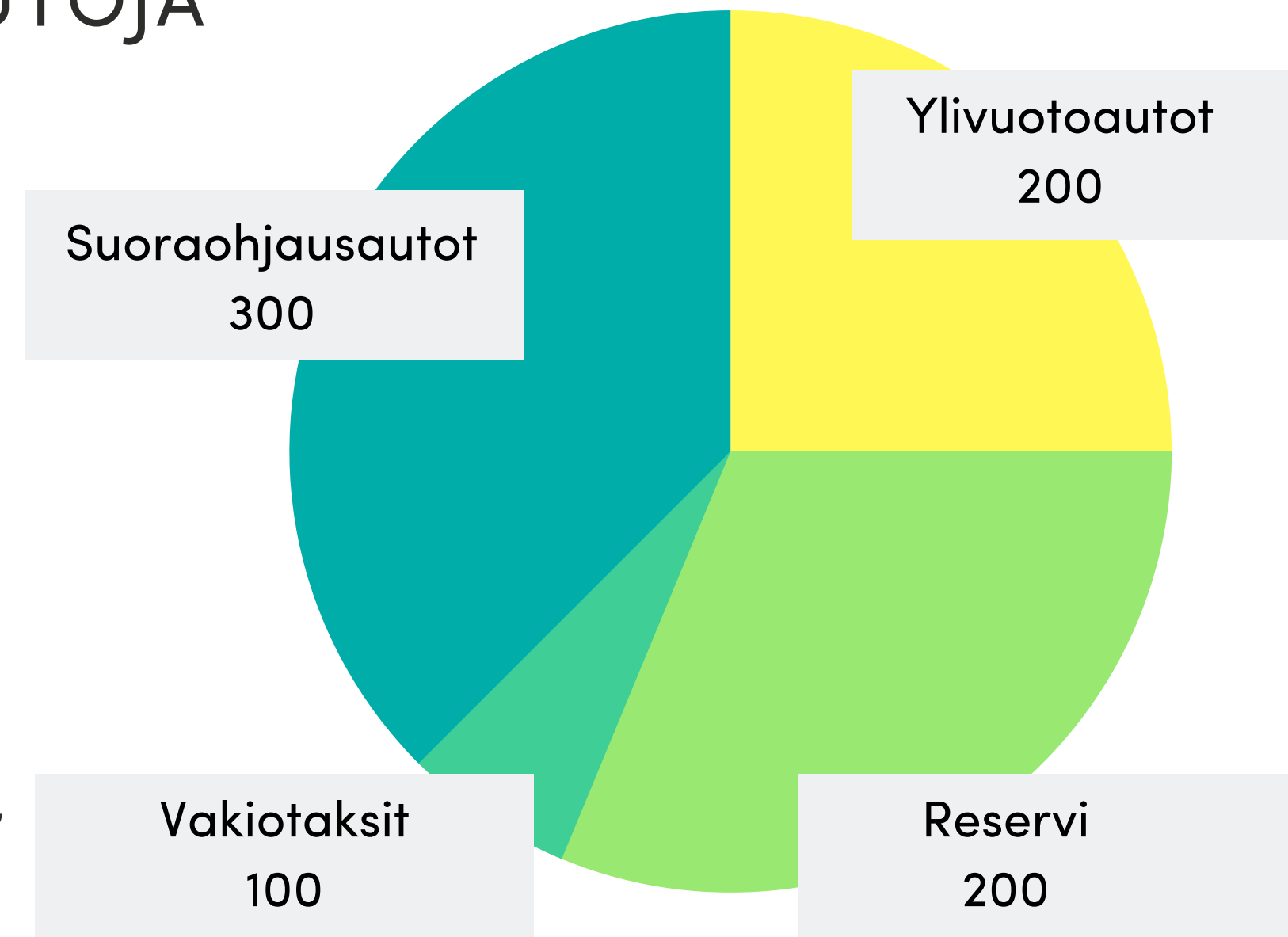
- Menevä taksipalvelu on perheyritys, jolla on yli neljäkymmenen vuoden kokemus taksialalta.
- Menevä on julistautunut syrjinnästä vapaaksi-alueeksi. Työyhteisömme arvopohjaan kuuluu vahvasti syrjimättömyys ja tasavertaisuus.
- Menevä taksipalvelu on Suomen Paralympiakomitean pitkäaikainen yhteistyökumppani.
- Menevällä on alueellisia toimipisteitä viidellä paikkakunnalla Suomessa: Helsinki, Lahti, Tampere, Oulu, Kuopio ja Turku

Taksikapasiteetti

KELA-AJOIHIN VARATAAN RIITTÄVÄSTI AUTOJA

- Uudenmaan alueelle on varattu Kelan palvelukuvauksen mukainen taksikapasiteetti.
- Takseja on koko Uudenmaan alueella.
- Kela-kyydit välitetään pääsääntöisesti vain Kela-kyytejä ajaville takseille.
- Asiakkaat palvellaan Kela-kyyteihin erikoistuneiden kuljettajien toimesta.
- Kaikki kuljettajat käyvät läpi koulutusohjelman jolla varmistetaan, että kuljettajalla on mahdollisimman hyvä osaaminen teknisesti sekä erityisasiakasryhmien palvelussa.

Kela-taksien suunniteltu kokonaismäärä 800



Laadunvalvonta ja palauteprosessi

- Palvelutapahtumien laatua valvotaan jatkuvasti mm. tilausten aikataulujen toteutuminen Kelan vaatimusten mukaisesti.
- Laatua valvovat keskustoimihenkilöt, palautteiden käsittelyyn keskittyneet Menevän toimihenkilöt sekä autoilijoiden esimiehet.
- Palautteet ohjataan pääsääntöisesti jättämään Menevän Kela-taksi -sivun palautelomakkeen kautta.
- Jokainen Kela-taksiin liittyvä asiakaspalaute käsitellään kaikkia osapuolia kuullen ja käsitellyt palautteet raportoidaan Kelalle.
- Jos alihankkija tuottaa jatkuvaa huonoa palvelua, palvelusopimus puretaan.

Palvelun käynnistyessä

- Henkilökunnan rekrytoinnissa on tärkeänä kriteerinä pidetty hakijan halua rakentaa ja tuottaa hyvää palvelua asiakkaille.
- Alkuvaiheessa ongelmia luultavasti esiintyy kuten: tilauksia voi jäädä kirjaamatta, tilauspuhelut ovat normaalia pidempiä jolloin keskus ruuhkautuu, tilausvälitysjärjestelmä voi tukkeutua, kuljettajilla voi olla ongelmia tilauspäättelyn käytön kanssa.
- Tilauskeskuksen kiireisin aika on maanantaisin klo 8-15.
- Palvelua tuottamassa on ammattikuljettajia, mutta osa toiminta-alueista on uusia.
- Omavastuutietojen välittäminen Kelalle voi olla alussa normaalia hitaampaa.
- Näihin ja useisiin muihin riskeihin on varauduttu, mutta alkuvaiheen ongelmia voi esiintyä.
- Yhteistyössä asiakkaiden kanssa palvelua kehitetään paremmaksi.

Kela-taksin palvelu

- Tilauspuheluihin vastataan keskimäärin 80 sekunnin viiveellä.
- Oma tavoite on 60 sekuntia. Otamme käyttöön myös takaisinsoittopalvelun.
- Tilauspuhelut ovat asiakkaalle ilmaisia.
- Tilauksia pitää ottaa vastaan vähintään 14 päivän ajalle.
- Oma päätös: otamme tilauksia vastaan 3 kk ajalle.
- Jos tarve taksille on heti, kyyti järjestettävä 60 minuutin sisällä.
- Asiakas saa tekstiviestivahvistuksen auton saapumisesta.
- Auto saapuu sovittuun nouto-aikaan +/- 15 minuuttia. Jos saapumiseen tulee muutos, asiakkaaseen otetaan yhteyttä.

Vakiotaksi

TUTTU KULJETTAJA TAKSIKYYTEIHIN

- Vakiotaksikyytejä ajavat vakiotaksikyyteihin erikoistuneet taksiautoilijat / taksinkuljettajat.
- Autoilijoita otetaan rajallinen määrä hoitamaan vakiotaksikyytejä.
- Vakiotakseja on palvelutarpeen mukaisesti koko Uudenmaan alueella.
- Asiakas voi valita itselleen vakiotaksipalvelua tuottavan autoilijan tilauskeskuksen kautta.
- Lisäksi vakiotaksisopimuksen tehneet autoilijat yhteystietoineen listataan Menevän Kela-taksi -sivulle, josta asiakas voi valita itselleen sopivan ottamalla autoilijaan suoraan yhteyttä.
- Vakiotaksiautoilija / taksinkuljettaja voi jatkossa ottaa asiakkaan taksikyytitilaukset vastaan ja ilmoittaa tilaustiedot keskukseen.
- Vakiotaksilla on vastuu kaikista vakiotaksiasiakkaan ajoista.





Kela-taksin tilaus

TILAUSNUMEROT PYSYVÄT SAMANA

Kela-taksi tilausnumero on 0800 96 130 (suomeksi) 0800 96 140 (ruotsiksi)

Internet-tilaus mahdollisuus on seuraavilla asiakasryhmillä:

- Pitkäaikaistodistus SV67 haltijat
- Terveystodistuksen edustajat
- Vakiotaksi-kuljettajat

Tekstiviestitilaus aistivammaisille, 18-alkuinen maksuton tekstiviestinumero

Menevän internetsivuille tulee 1.4. mennessä täydennetyt tiedot asiaan liittyen.

Osoite on: meneva.fi/kela-taksi



MENEVÄ

Takuulla hyvä matka.