

Menevä – tiedotusmateriaali, helmikuu 2019

Kela-taksi palvelutuottajana 1.4.2019 alkaen.

Menevän vastuullamme on: Tilausten vastaanottaminen, Matkojen yhdistely, Kuljetuspalvelujen järjestäminen, Palvelun laatu, Maksuliikenne ja raportointi Kelalle.

Menevä taksipalvelu

Menevä on kotimainen taksiryitys, 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 taksiryitys, joka tarjoaa taksiautoilijoille hyvän kumppanin sekä huolehtii siitä, että asiakkaat saavat takuulla hyvän taksimatkan.

Menevä taksipalvelu on perheyriutus, 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.

Kela-taksien suunniteltu kokonaismäärä 800 autoa, joista 300 suoraohjausautoa, 200 ylivuotoautoa, 100 vakiotaksia, 200 reservissä.

Uudenmaan alueelle on varattu Kelan palvelukuvauksen mukainen taksikapasiteetti. Takseja on koko Uudenmaan alueella. Kela-kyydit välitetään pääsääntöisesti vain Kela-kyytejä ajaville takseille.

Asiakkaat palvelevat Kela-kyyteihin erikoistuneiden kuljettajien toimesta. Kaikki kuljettajat käyvät läpi koulutusohjelman jolla varmistetaan, että kuljettajalla on mahdollisimman hyvä osaaminen teknisesti sekä erityisasiakasryhmien palvelussa.

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.

Omapastutietojen 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

Tilauspueluihin 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 noutaikaan +/- 15 minuuttia. Jos saapumiseen tulee muutos, asiakkaaseen otetaan yhteyttä.

Vakiotaksi – tuttu kuljettaja Kela-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 keskuksen. Vakiotaksilla on vastuu kaikista vakiotaksiasiakkaan ajoista.

Kela-taksin tilaus –tilausnumerot pysyvät samana

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

Internet-tilaus mahdollisuus on seuraavilla asiakasryhmillä: Pitkäaikaistodistus SV67 haltijat, Terveystieteiden edustajat ja Vakiotaksi-kuljettajat

Tekstiviestitilaus aistivammalaisille, 18-alkuinen maksuton tekstiviestinumero.

Menevän internetsivuilla täydennetyt tiedot <https://meneva.fi/fi/ohjeita-kela-taksin-tilaamiseen>