

LÄNSI-UUDENMAAN KULKUKESKUS

Kari Sirviö
Logistiikkajohtaja

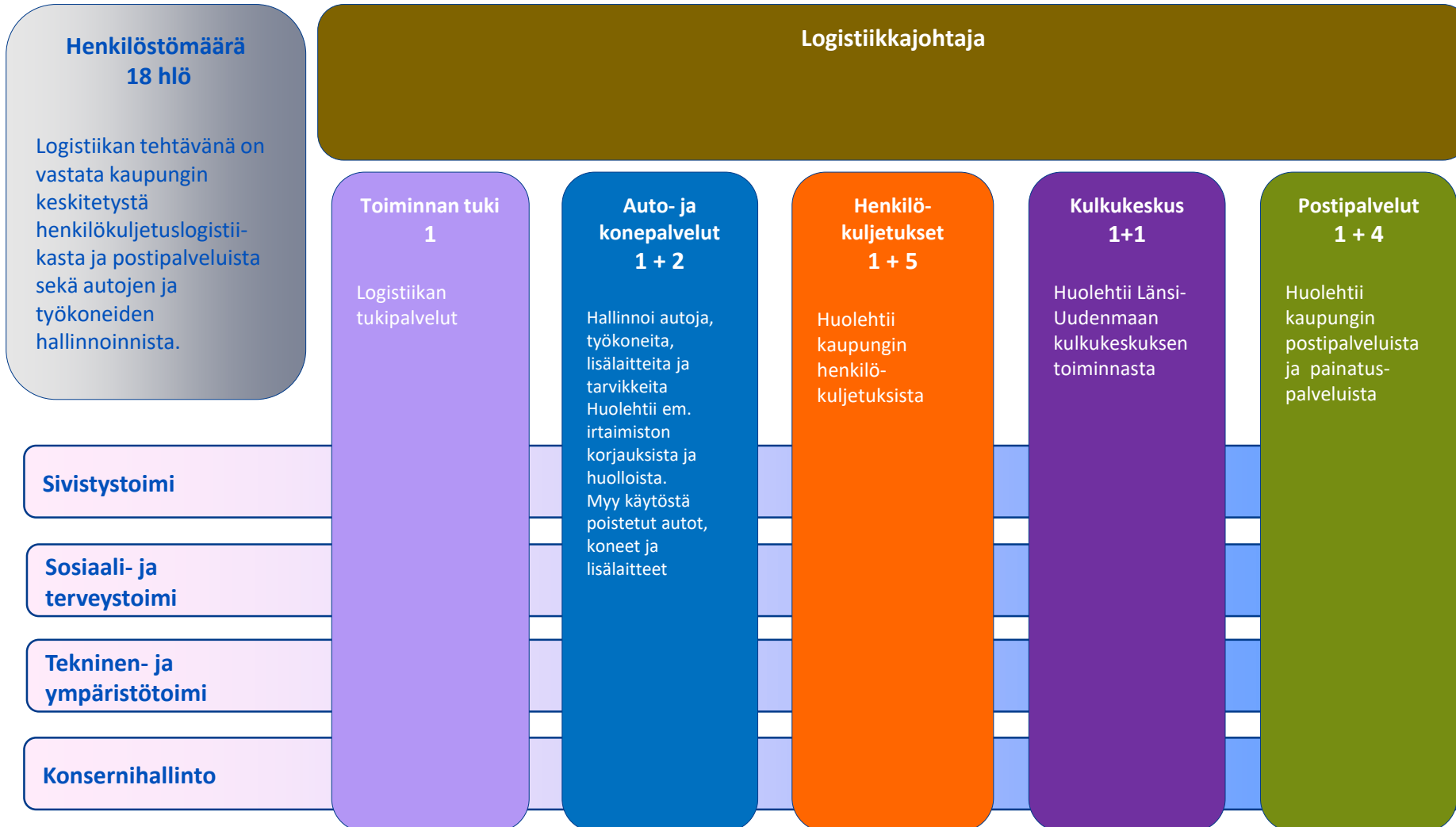
Kari Vilppula
Kuljetuspäällikkö

Espoon kaupunki / Konsernihallinto
Logistiikka

18.1.2021



ESPOON LOGISTIIKKA 2021

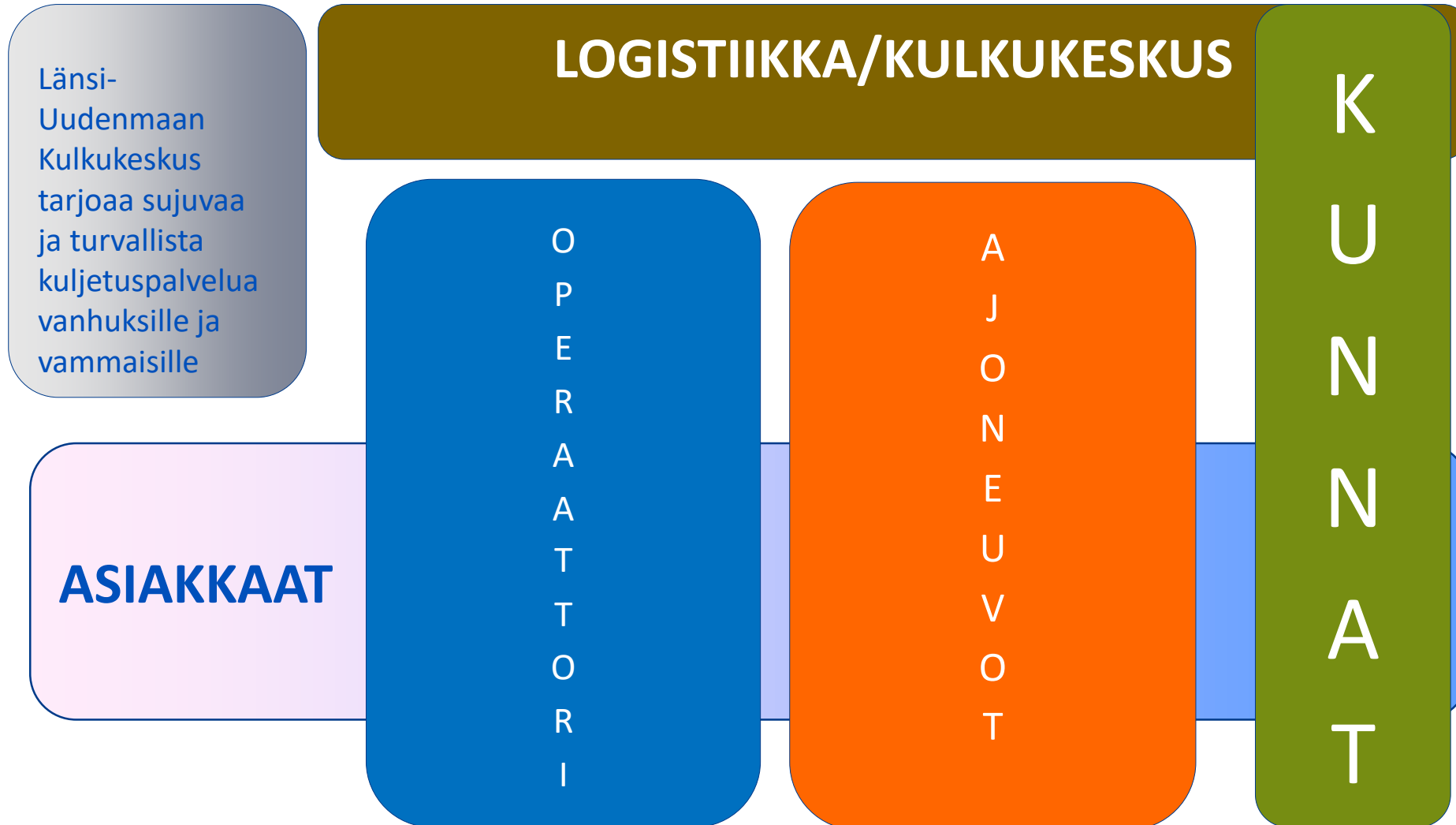


18.1.2021

HALLINNOINTI

Kuljetuspäällikkö	asiakasvastaava	kuljetuskoordinaattori	projektikoordinaattori	palvelukoordinaattori
<p>Vastuualueen johto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Henkilöstöasiat • Budjetointi • Ohjausryhmätyöskentely • Palveluntuottajayhteistyö, kulkukeskus + liikennöitsijät • Kuntayhteistyö, Toimialayhteistyö, palaverit • Sopimusseuranta • Kehittäminen Toimiala-Palveluntuottaja-Loppuasiakas • Hankintayhteistyö • Viestintä • 100 % kulkukeskus 	<p>Asiantuntija viestinnässä</p> <ul style="list-style-type: none"> • Viestintä • Kehittäjäasiakasverkostotoiminta • Asiakas- ja kuljettajatilaisuudet • Kunta- ja toimialayhteistyö • Asiakas- ja palveluprosessien kehittäminen • Kulkukeskus-järjestelmän pääkäyttäjä • 100 % kulkukeskus 	<p>Asiantuntija shl/vpl –kuljetuksissa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kulkukeskus-järjestelmän pääkäyttäjä toimialoille ja kuntiin • Asiakasprofiili –koulutukset kuntiin • Palveluneuvonta Kulkukeskus +liikennöitsijät +kunnat • Reklamaatio-prosessit varahenkilö • Osallistuminen kuntien välisiin operatiivisiin tapaamisiin • 50 % kulkukeskus 	<p>Asiantuntija reklamaatioiden käsittelyvastuu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reklamaatiokäsittely • Bonus/sanktio-käsittely • Laatutoteuman ylläpito ja raportointi • Kuukausittaiset kuntien ja Espoo seurantaraportit • 40 % kulkukeskus 	<ul style="list-style-type: none"> • Osallistuminen viestintään • Osallistuminen kuntayhteistyöhön • 20 % kulkukeskus

KULKUKESKUS



KULKUKESKUS JA ESPOON HENKILÖKULJETUKSET

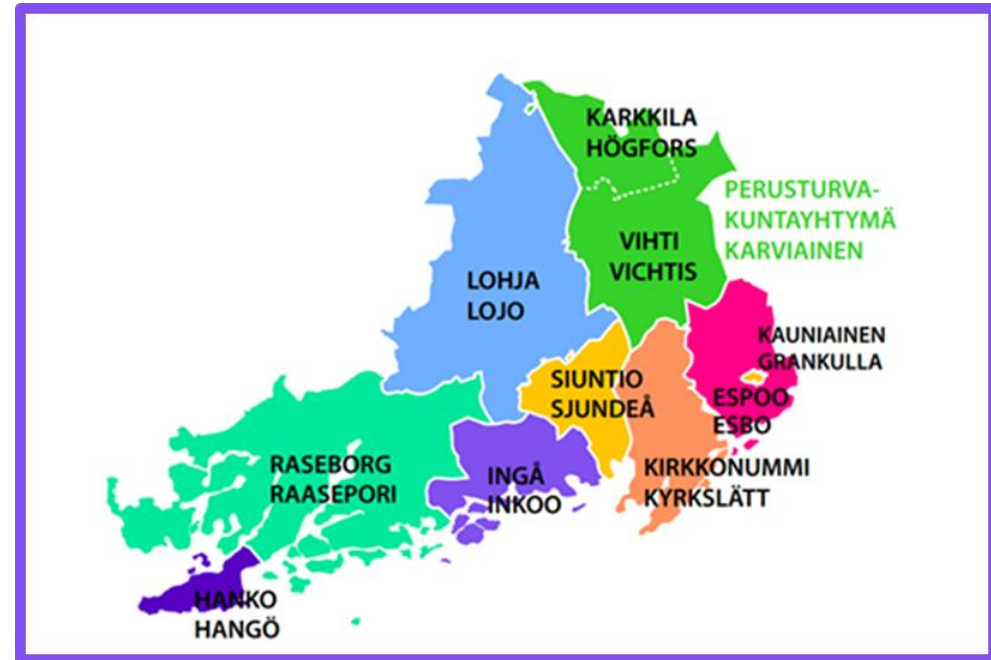
- **Kulkukeskus**
 - VPL- ja SHL-kuljetukset
- **Henkilökuljetukset (ei Kulkukeskuksen piirissä)**
 - Sivistystoimen ryhmäkuljetukset
 - Koulukuljetukset
 - Varhaiskasvatuksen kuljetukset
 - Sosiaali- ja terveystoimen kuljetukset
 - Vanhusten työ- ja päivätoiminta
 - Vanhusten saunakuljetukset
 - Vammaisoppilaiden koulu- ja lomahoitokuljetukset
 - Vammaisten työ- ja päivätoiminta
 - Lyhytaikainen hoito

MIKÄ KULKUKESKUS ON?

- Länsi-Uudenmaan Kulkukeskus tarjoaa sujuvaa ja turvallista kuljetuspalvelua vanhuksille ja vammaisille vuorokauden ympäri vuoden jokaisena päivänä
- Kuljetuspalvelut on tarkoitettu julkisen liikenteen korvaamiseksi niille, jotka syystä tai toisesta eivät voi käyttää julkista liikennettä
- Palvelun järjestämisessä noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä ja asiakkaan asuinkunnan hyväksymiä ja voimassa olevia toimintaohjeita
- Palvelun piiriin kuuluvat kaikki Länsi-Uudenmaan kunnat ja palvelusta vastaa Espoon kaupunki

LÄNSI-UUDENMAAN KUNNAT

- Kulkukeskus palvelee asiakkaita koko Länsi-Uudenmaan alueella
- Kunnat määrittelevät omat matkustusalueensa ja omavastuuosuutensa
- VPL- ja SHL- kuljetuspalveluasiakkaita on yhteensä 8500.



PALVELUN SUUNNITTELU JA KEHITTÄMINEN

- Palvelun kehittäminen aloitettiin elokuussa 2018, kun Kuljetukset 2019-projekti perustettiin
- **Espoo toimii kuntien antaman valtakirjan valtuuttamana**
- Palvelua kehittämässä ovat myös vapaaehtoiset kuljetuspalvelun asiakkaat; ”kehittäjäasiakkaat”
- Kehittäjäasiakasverkostoon kuuluu n. 80 asiakasta. Osallistujia on jokaisesta Länsi-Uudenmaan kunnasta
- Kehittäjäasiakkaat ovat olleet valmistelemassa toimintaohjeita, kuljettajan ohjeita sekä asiakasohjeita

KULKUKESKUKSEN TOIMINTA PERUSTUU TOIMINTAOHJEeseen

18.1.2021

TOIMINTAOHJEIDEN HYVÄKSYMINEEN

Kuntien toimintaohjeen hyväksyntä		
Espoo	Sosiaali- ja terveyslautakunta	13.6.2019
Raasepori	Sosiaali- ja terveyslautakunta	5.9.2019
Hanko	Perusturvalautakunta	5.9.2019
Kauniainen	Sosiaali- ja terveysvaliokunta	17.9.2019
Kirkkonummi	Perusturvalautakunta	19.9.2019
Karviainen	Yhtymähallitus	26.11.2019
Lohja	Sosiaali- ja terveyslautakunta	15.1.2020
Siuntio ja Inkoo VPL	Perusturvalautakunta	22.1.2020
Siuntio ja Inkoo SHL	Perusturvalautakunta	26.2.2020

TOIMINTAOHJE

- Kuntakohtaisesti voi olla pieniä eroja toimintaohjeissa
- Liikkumista tukevien palvelujen tavoitteena on edistää vaikeavammaisten yhdenvertaisuutta ja toimintamahdollisuuksia järjestämällä liikkumismahdollisuudet samoin edellytyksin kuin joukkoliikennettä käyttäville
- Ensisijainen tapa liikkumisen järjestämiseen on esteetön ja toimiva julkinen joukkoliikenne, ml. kutsu- ja palveluliikenne.

TOIMINTAOHJE

- Vammaispalvelulain (VpL) mukaisia kuljetuspalveluja järjestetään henkilölle, joka vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee kuljetuspalvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämäntoiminnoistaan
- Edellytyksenä on, että julkisen joukkoliikenteen käyttäminen olisi henkilölle vamman tai sairauden johdosta kohtuuttoman vaikeaa
- Vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua ei saa käyttää sairaala-, terveyskeskus-, poliklinikka-, lääkäri- tai kuntoutusmatkoihin. Ne korvataan muun lainsäädännön mukaisesti (esim. Kela, vakuutusyhtiö).

TOIMINTAOHJE - MATKA

- Asiakkaalle myönnettävät matkat ovat yhdensuuntaisia matkoja
- Yhdensuuntainen matka on matka, joka päättyy eri osoitteeseen, kuin mistä se on alkanut
- Paluu kotiin tai matkan jatkuminen yhdestä asiointikohteesta toiseen on toinen yhdensuuntainen matka
- Asiointiaika esim. kaupassa ei sisälly meno- eikä paluumatkaan.

TOIMINTAOHJE - AVUSTAMINEN

- Kuljetuspalvelumatka sisältää tarvittaessa asiakkaan ja hänen tavaroidensa avustamisen sisätiloista autoon ja autosta kohteeseen
- Tästä palvelusta kuljettaja ei voi veloittaa erillistä maksua
- Kuljettajalla ei ole kuitenkaan velvollisuutta toimia kuljetettavan henkilökohtaisena avustajana ennen saattamista tai sen jälkeen.

TOIMINTAOHJE - PYSÄHTYMINEN

- Välttämätön, pikainen, noin 10 minuutin mittainen pysähdys reitin varrella on tarvittaessa mahdollinen
 - Tällainen pysähdys voi olla esimerkiksi pankkiautomaatilla käynti tai kirjeen pudotus lähtevän postin laatikkoon
 - Pysähdys tulee ilmoittaa etukäteen kuljetusta tilattaessa
- Huoltajalla on oikeus pysähtyä lapsen jättämiseksi tai noutamiseksi päivähoitopaikasta
 - Pysähdyksestä on kerrottava matkaa tilattaessa ja samalla annettava päivähoitopaikan osoite
 - Pysähtymisoikeus lapsen päivähoitoon viemiseksi kirjataan kuljetuspalvelupäätökseen.

TOIMINTAOHJE - YHDISTELY

- Yhdistelty matka on matka, jossa useampi kuljetuspalveluasiakas kulkee samalla kuljetusajoneuvolla vapaaehtoisesti.
- Yhdistelyllä on mahdollista vahvistaa palvelun saatavuutta esim. harvemmin asutuilla alueilla sekä vähentää palvelun hiilijalanjälkeä ja kustannuksia.
- Yhdistellyistä matkoista ei tarvitse maksaa omavastuuosuutta.

TOIMINTAOHJE – MATKOJEN KÄYTTÖ

- Seuraavan kalenterikuukauden matkamäärästä voi ennakoon käyttää enintään neljä (4) yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa
- Palvelussa voi myös säästää enintään neljä matkaa kuukaudessa seuraavalle kuukaudelle käytettäväksi. Matkat säilyvät säästössä vain seuraavan kalenterikuukauden ajan.

TOIMINTAOHJE - INVATAKSI

- Asiakkaalla on oikeus käyttää ns. invataksia, jos hän ei vammansa vuoksi kykene käyttämään tavallista taksia
- Invataksin käyttöoikeuteen sisältyy avustus lähtiessä ja matkan päättyessä esim. asunnosta ulos ja autoon sekä autosta ulos ja asuntoon
- Invataksin käyttöoikeudesta tehdään kirjallinen päätös ja tieto päätöksestä viedään asiakkaan tietoihin.

TOIMINTAOHJE – PORRASVETO JA -KIIPIJÄ

- Porrasveto: Kuljettaja vetää pyörätuoliasiakkaan käsivoimin portaissa
 - Porrasveto edellyttää sitä, ettei asiakas pääse määränpäähensä ilman vähintään neljän (4) portaan yhtäjaksoista porrasvetoa
- Porraskiipijä: Taksissa on porraskiipijä-laite, jolla pyörätuolia käyttävä asiakas nostetaan portaissa
- Asiakkaan asuessa hissittömässä talossa, mihin on portaita eikä ramppia ole mahdollista asentaa, voidaan tarvittaessa käyttää porrasvetoa tai porraskiipijää. Käytön tulee olla asiakkaalle turvallista
- Tieto tarpeesta kirjataan kuljetuspalvelupäätökseen ja viedään asiakkaan tietoihin.

TOIMINTAOHJE - SAATTAJA

- Asiakkaan mukana maksutta voi kulkea yksi henkilö saattajana tai avustajana
- Saattamisella tarkoitetaan välittömästi ennen matkaa, matkan aikana ja välittömästi matkan jälkeen tapahtuvaa avustamista
- Saattajan tai avustajan mukana olo tulee kertoa matkaa tilatessa.

TOIMINTAOHJE – MUUT MUKANA MATKUSTAVAT HENKILÖT

- Kuljetuspalveluasiakkaan kanssa voivat matkustaa perheenjäsenet tai muut läheiset
- Saattajaa lukuun ottamatta muut mukana kulkevat maksavat julkisen liikenteen taksan
- Samassa kulkuneuvossa henkilöitä voi olla yhteensä enintään neljä (4)
- Muiden henkilöiden mukana olo tulee ilmoittaa kuljetusta tilatessa.

TOIMINTAOHJE - VAKIOTAKSIOIKEUS

- Erityisin perustein asiakkaalle voidaan myöntää oikeus matkustaa saman kuljettajan kyydillä (ns. vakiotaksioikeus), jos kuljettajien vaihtuminen tekee kuljetuspalvelun käytöstä hankalaa asiakkaan vamman tai sairauden vuoksi
- Viranhaltija kirjaa vakiotaksioikeuden asiakkaan kuljetuspalvelupäätökseen.

TOIMINTAOHJE – KULJETUKSEN TILAAMINEN

- Kuljetuksen voi tilata
 - Soittamalla
 - Tekstiviestillä
 - Sähköpostilla
 - Sovelluksella
- Tilatessa asiakkaan tulee kertoa nouto- ja kohdeosoitteet, noutoaika, matkustavien henkilöiden määrä sekä muut erityistarpeet, kuten mukana kulkevat apuvälineet tai avustamisen tarve.

TOIMINTAOHJE – KULJETUKSEN TILAAMINEN

- Kuljetuksen voi tilata ennakkoon, jolloin se saapuu sovittuna aikana
- Jos kuljetuksen tilaa ns. tavallisena tilauksena, tulee kuljetuksen saapua viimeistään 60 min kuluttua tilauksesta
- Kuljettaja varmistaa asiakkaan henkilöllisyyden kuvallisesta henkilöllisyystodistuksesta, esim. kuvallinen vammaiskortti.

TOIMINTAOHJE – KULJETUKSEN TILAAMINEN

- Kuljetuksen voi myös ottaa taksitolpalta tai tilata suoraan taksiyrittäjältä.
 - Mikäli asiakas ottaa kyydin taksitolpalta tai tilaa kyydin suoraan taksiyrittäjältä, hänen tulee varmistaa kuljettajalta, että kyseessä on Kulkukeskuksen sopimusauto
- Kulkukeskus ei korvaa jälkikäteen muiden palveluntarjoajien autoilla tehtyjä matkoja
- Asiakas kertoo kuljettajalle kyydin kohdeosoitteen ja muut tarpeelliset tiedot
- Kuljettaja ilmoittaa tilauksen Kulkukeskukseen, josta saa tilausvahvistuksen sekä hinnan matkalle
- Asiakas saa Kulkukeskuksesta myös oman tilausvahvistuksensa

TOIMINTAOHJE – OMAVASTUUN MAKSAMINEN

- Asiakas maksaa matkasta omavastuun.
 - Omavastuun päättää kunta ja se noudattaa kunnan julkisen liikenteen maksuja
- Omavastuu maksetaan autossa yleisillä maksutavoilla, esim. käteisellä tai pankkikortilla. Asiakas saa maksusta kuitin
- Asiakas voi tarvittaessa hakea asiakasmaksusta vapautuksen. Jos asiakkaalla on vapautus omavastuusta, merkitään se asiakasprofiiliin
- Työ- ja opiskelumatkojen omavastuu on mahdollista maksaa laskulla.
 - Tämä kirjataan erikseen asiakkaan päätökseen sekä asiakasprofiiliin.

TOIMINTAOHJE – KULJETUKSEN PERUMINEN

- Asiakkaan tulee perua tilaamansa kuljetus viimeistään 60 minuuttia ennen sovittua noutoaikaa
- Mikäli asiakas ei peru matkaa ajoissa kuluu häneltä yksi kuljetusmatka. Perustellusta syystä (esim. sairaskohtaus) matkan voi perua myöhemmin kuin 60 minuuttia ennen matkaa ilman, että menettää kyseistä matkaa
- Mikäli taksi myöhästyy yli 30 minuuttia, voidaan kyyti perua ilman matkamenetystä.

TOIMINTAOHJE - KULJETUSPALVELUN HAKEMINEN JA PÄÄTÖS

- Kuljetuspalveluja haetaan kotikunnasta. Hakemuksen tekee hakija itse tai hänen valtuuttamansa henkilö (valtakirja), alaikäisen lapsen huoltaja tai edunvalvoja
- Päätöksen kuljetuspalvelusta tekee kunnan viranhaltija. Asiakas saa kirjallisen päätöksen perusteluineen ja muutoksenhakuohjeineen
- Päätös tarkistetaan aina, kun asiakkaan olosuhteet muuttuvat
- Asiakkaalla on velvollisuus ilmoittaa kotikunnalle välittömästi, jos hänen kuljetuspalvelutarpeensa muuttuu.

TOIMINTAOHJE - ASIAKASPROFIILI

- Palvelu perustuu asiakasprofiileihin. Asiakas ei voi saada palvelua, jos hänelle ei ole perustettu asiakasprofiilia
- Profiilin perusteella asiakkaalle voidaan tarjota kuljetuspalvelua, joka vastaa entistä paremmin hänen yksilöllisiin tarpeisiinsa
- Asiakasprofiilissa määritellään mm.
 - asiointikieli
 - avustustarve
 - apuvälineet
 - autotarve (henkilö-, farmari- vai esteetön auto)
 - kuljetuspalvelupäätöksen tiedot
- Kunnat vievät asiakkaiden tiedot Asiakasprofiiliin, kun kuljetuspalvelupäätös on tehty.

ROOLIT KULKUKESKUKSESSA

Espeen kaupungin Logistiikka

- Kilpailutukset
- Sopimusseurannat
 - Sopimukset
 - Kuljetusoperaattori
 - Kuljetukset
- Vakavat reklamaatiot
- Viestintä
- Yhteydenpito kuntiin
- Laskutus ja maksatus
- Raportointi

Operaattori (FCG)

- Päivittäinen palveluneuvonta
- Reklamaatiot ja palautteet
- Tilausten välitys ja reititys

MIKÄ MUUTTUU ASIAKKAALLE? 1/2

- **Yhteystiedot muuttuvat**
- **Uudet asiakasohjeet ja toimintaohjeet otetaan käyttöön**
- **Kuljetuspalvelu on asiakkaan käytössä heti**, kun kuljetuspäätös on tehty. Ei tarvitse odottaa kortin saapumista postitse
- **Kuljetuksen tilaustavat lisääntyvät**
- **Asiakas saa palvelua valitsemallaan kielellä; suomi, ruotsi tai englanti**
- **Kuljetuspalvelukortti poistuu käytöstä.** Asiakas tunnistautuu kuvallisella henkilötodistuksella kuten esim. henkilökortti, vammaispalvelukortti tai passi
- **Asiakasprofiilin perusteella asiakkaalle valitaan sopiva auto ja kuljettaja.** Myös kuljettaja saa tiedon, millaista avustusta asiakas tarvitsee kuljetuksen aikana.

MIKÄ MUUTTUU ASIAKKAALLE? 2/2

- Kuljetus luvataan asiakkaalle **viimeistään 60 min päästä** tilauksesta
- Asiakas voi seurata sovelluksesta auton saapumista, matkamääriä, omia profiilitietoja, arvioida kuljetustapahtumia sekä tilata, muokata ja perua kuljetuksia
- **Asiakas voi arvioida kuljetusta** jokaisen matkan jälkeen sovelluksella tai tekstiviestillä. Kuljettajille annettu palaute vaikuttaa siihen, kuinka paljon kuljettajille välitetään kuljetuksia
- **Vakiotaksi saattaa muuttua**, oma vakiotaksi valitaan Kulkukeskuksen sopimustoimittajista
- **Matkojen säästäminen** seuraavalle kuukaudelle ja **lainaaminen** seuraavalta kuukaudelta mahdollista.

MIKÄ EI MUUTU?

- Kuljetuksen voi tilata edelleen myös soittamalla
- Kuljetuspalvelupäätökset ja asiakasprofiilin tekee asiakkaan kotikunta.
 - Kunnat määräävät asiakkaiden omavastuuosuudet, matkamäärät ja matkustusalueet
- Kuljettaja avustaa asiakasta kuljetuksen aikana, asiakkaan tarvitsemalla tavalla.
 - Myös välipysähdyksen aikana kuljetukseen välittömästi kuljetukseen liittyvissä asioissa
- Välipysähdys on mahdollista
- Vakiotaksimahdollisuus säilyy
- Kuljetuksen voi ottaa myös taksitolpalta, kunhan kyseessä on Kulkukeskuksen sopimusauto
- Kuljetuksen voi tilata itselleen sopivaan paikkaan, kunhan se on liikenteellisesti mahdollista esim. kauppakeskuksen sisäänkäynti.

PALVELUN KÄYNNISTYMINEN

- Kulkukeskus aloittaa toimintansa 2.2.2021
 - Ensimmäisenä Kulkukeskus aloittaa Espoossa
 - Maaliskuussa 2021 mukaan liittyvät muut Länsi-Uudenmaan kunnat
- Jokainen asiakas pysyy nykyisen palvelun piirissä siihen asti, kunnes uusi palvelu alkaa
- Asiakkaille lähetetään kirje ja ohjeet ennen uuden palvelun käyttöönottoa
- Ennen käyttöönottoa jokaisella alueella järjestetään myös infotilaisuus asiakkaille ja kuljettajille.

ASIAKASOHJEET

- Julkaistu nettisivuilla 16.9.2020
- www.lu-palvelut.fi/kulkukeskus kohdassa Yhteystiedot ja neuvonta - Ohjeet
 - Pohjautuvat toimintaohjeisiin
 - Valmistelussa mukana olleet kehittäjäasiakkaat ja neuvostot
- Asiakkaat saavat ohjeet kirjeitse kotiinsa ennen palvelun alkua
 - Mukana myös pikaohje
- Kunnille toimitettu painettuja asiakasohjeita
- Ohjeet postitetaan asiakkaille kuljetuspalvelupäätösten mukana.



MUUT OHJEET

- Kuljettajaohjeet
 - Sähköisessä muodossa suomeksi ja ruotsiksi
 - Pikaohjeet suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi
 - Ohjeita muokataan vielä
 - Valmiit ohjeet julkaistaan Kulkukeskuksen nettisivuilla
- Järjestelmän ohjeet
 - Kuljettajan ajosovellus
 - Kuljetusyriityksen hallintaohjelma
 - Asiakkaan tilaussovellus
 - Asiakkaan tilausohje netissä
 - Työntekijä ohje
 - Palautejärjestelmän ohje työntekijälle

TIEDOTTAMINEN

- Kulkukeskuksen nettisivut www.lu-palvelut.fi/kulkukeskus
 - Suomi, ruotsi ja englanti
- Uutiskirje
 - Suomi, ruotsi, englanti
 - Vastaanottajana tilaajat
- Espoon FB- ja Twitter-tilit
- Neuvostot (vanhus- ja vammaisneuvostot Espoossa)
- Kunnat
 - Kuntien yhteyshenkilöt
- Kehittäjäasiakkaiden kuukausikirje
- Asiakaskirje
 - Palvelun käynnistyessä
- Media

OSALLISTAMINEN 2018

Asia	Päivä	Kanava	Sisältö	Kohderyhmä
Projektin esittely	9.10.2018	tilaisuus	Projektin ja periaatteiden esittely	Vammaisneuvosto
Projektin esittely	10.10.2018	tilaisuus	Projektin ja periaatteiden esittely	Vanhusneuvosto
Info-tilaisuus	11.10.2018	tilaisuus	Kuljetusten uudistaminen	Henkilökuljetukset
Info-tilaisuus	17.10.2018	tilaisuus	Kuljetusten uudistaminen	Lohjan vammaisneuvosto
Info-tilaisuus	25.10.2018	tilaisuus	Kuljetusten uudistaminen	Vammaispalvelut
Nimikilpailu	2.11.2018	Internet Sähköpostijakelu Esityksissä tiedotus	Nimikilpailu uudelle palvelulle	Länsi-Uusimaan asukkaat, kuntien työntekijät ja kuljetuspalveluasiakkaat
Kuljetukset 2019 -sivun julkaisu ja palautelomake avattu	2.11.2018	netti	Nettisivut ja palautelomake	Kaikki
Kehittäjäasiakaaksi ilmoittautuminen	2.11.-21.12.2018	netti, sposti ja Länsiväylä	Kehittäjäasiakasryhmän perustaminen	Kuljetuspalveluasiakkaat LU
Info-tilaisuus	27.11.2018	tilaisuus	Kuljetusten uudistaminen	Karkkilan ja Vihdin vanhus- ja vammaisneuvostot
Info-tilaisuus	3.12.2018	tilaisuus	Kuljetusten uudistaminen	Siuntion ja Inכון vanhus- ja vammaisneuvostot
Nimikilpailuäänestys	8.12.2018	Sähköposti	Nimikilpailuäänestys	Kehittäjäasiakkaat
Kysely	8.12.2018	Sähköposti	Ideoiden ja osallistumistavan kertominen	Kehittäjäasiakkaat
Info kuljetusyrityksille	joulukuu	sposti	Markkinavuoropuhelu	Neuvostot
Info kuljetusyrityksille	joulukuu	sposti	Markkinavuoropuhelu	Kuljetusyritykset

OSALLISTAMINEN 2019

Asia	Päivä	Kanava	Sisältö	Kohderyhmä
Facebook-ryhmän avaus	2.1.2019	facebook	ryhmä avattiin	Keskustelua ja verkostoitumista haluavat kehittäjäasiakkaat
Markkinavuoropuhelu	8.1.2019	tilaisuus	Kuljetusten järjestäminen LU	Kuljetusyrietykset (myös neuvostot kutsuttuna)
Kauniaisten vammaisneuvosto	15.1.2019	tilaisuus	esitys	Kauniaisten neuvostot
Toimintaohje-työpaja	23.1.2019	tilaisuus	Toimintaohje-työpaja	Toimintaohje-työpajaan osallistujat
Kysely	25.1.2019	Sähköposti	Palautekysely	Toimintaohje-työpajaan osallistujat
Kaikki Pyörii -tapahtuma	31.1.2019	tilaisuus		kaikki
Keskustelutilaisuus	6.2.2019	tilaisuus	Uudistuksesta keskustelu	Kuljetuspalveluasiakkaat
Info-tilaisuus	25.2.2019	tilaisuus	Projektin eteneminen	Kirkkonummen vanhus- ja vammaisneuvosto
info-tilaisuus	11.2.2019	tilaisuus	Projektin eteneminen	Lohjan kuljetuspalveluasiakkaat
Keskustelutilaisuus	27.2.2019	tilaisuus	Uudistuksesta keskustelu	Kuljetuspalveluasiakkaat
Kehittäjäasiakaskysely	6.2.2019	SurveyPal	Graafisen ilmeen kommentointi	kehittäjäasiakkaat
Info-tilaisuus	7.3.2019	tilaisuus	Projektin eteneminen	Hangon kuljetuspalveluasiakkaat
Keskustelutilaisuus	13.3.2019	tilaisuus	Uudistuksesta keskustelu	Kuljetuspalveluasiakkaat
Keskustelutilaisuus	14.3.2019	tilaisuus	Uudistuksesta keskustelu	HUN
Kysely	15.3.2019	internet-sivuilla	Kuljetuskilpailutuksen valmistelu	Avoin kaikille
Keskustelutilaisuus	27.3.2019	tilaisuus	Uudistuksesta keskustelu	Kuljetuspalveluasiakkaat

OSALLISTAMINEN 2019

Asia	Päivä	Kanava	Sisältö	Kohderyhmä
Keskustelutilaisuus	10.4.2019	tilaisuus	Uudistuksesta keskustelu	Kuljetuspalveluasiakkaat
Keskustelutilaisuus	24.4.2019	tilaisuus	Uudistuksesta keskustelu	Kuljetuspalveluasiakkaat
Kehittäjäasiakastilaisuus	17.4.2019	tilaisuus	Kuljettajien toimintaohje	Kehittäjäasiakkaat
Palautekysely	18.4.2019	Surveypal	Palaute asiakastilaisuudesta	Työpajaan osallistujat
Kehittäjäasiakastilaisuus	15.5.2019	tilaisuus	Asiakasohjeet	Kehittäjäasiakkaat
Keskustelutilaisuus	8.5.2019	tilaisuus	Uudistuksesta keskustelu	Kuljetuspalveluasiakkaat
Keskustelutilaisuus	22.5.2019	tilaisuus	Uudistuksesta keskustelu	Kuljetuspalveluasiakkaat
Kehittäjäasiakastilaisuus	18.9.2019	Tilaisuus	Asiakasohjeen valmistelua	Kehittäjäasiakkaat
Palautekysely	19.9.2019	webropol	Palaute asiakastilaisuudesta	Työpajaan osallistujat
Espoo, kuljetusyritysten infotilaisuus	12.11.2019	Tilaisuus	Kulkukeskuksen toiminta kuljetusyrityksen näkökulmasta	Kuljetusyritykset
Kirkkonummi, Kuljetusyritysten infotilaisuus	13.11.2019	Tilaisuus	Kulkukeskuksen toiminta kuljetusyrityksen näkökulmasta	Kuljetusyritykset
Hanko, Raasepori, kuljetusyritysten infotilaisuus	18.11.2019	Tilaisuus	Kulkukeskuksen toiminta kuljetusyrityksen näkökulmasta	Kuljetusyritykset
Lohja, kuljetusyritysten infotilaisuus	19.11.2019	Tilaisuus	Kulkukeskuksen toiminta kuljetusyrityksen näkökulmasta	Kuljetusyritykset
Karkkila, Vihti, kuljetusyritysten infotilaisuus	20.11.2019	Tilaisuus	Kulkukeskuksen toiminta kuljetusyrityksen näkökulmasta	Kuljetusyritykset
Asiakasohjeluonnos	11.10.2019	sposti	Luonnos + kysely	Kehittäjäasiakkaat ja neuvostot
Asiakasohjeluonnos	11.11.2019	Espoon vammaisneuvosto	Asiakasohjeluonnoksen esittely	vammaisneuvosto

OSALLISTAMINEN 2020

Asia	Päivä	Kanava	Sisältö	Kohderyhmä
Asiakasohjeluonnos	8.1.2020	Espoon vanhusneuvosto	Asiakasohjeluonnoksen esittely	vanhusneuvosto
Info	23.1.2020	Sote-lautakunta	PP-esitys	lautakunnan jäsenet
Kysely	8.3.2020	Uutiskirje	Uutiskirjeen sisältö	
Pilotin kick-off	3.6.2020	Tilaisuus	Pilotti	Pilottikuljettajat
Pilotin kick-off	4.6.2020	Tilaisuus	Pilotti	Pilottiasiakkaat
Pilotti	kesäkuu	Pilotti	Asiakaspilotti	Pilottiasiakkaat
Kysely	kesäkuu	webropol ja sähköposti	Pilotin palautekysely	Pilottiasiakkaat ja kuljettajat
Kysely	1.9-6.9.2020	webropol	Kysely opasteiden sijoituspaikoista	Uutiskirjeen tilaajat ja kehittäjäasiakkaat
Espoo, vammaisneuvosto	11.8.2020	Tilaisuus	Kulkukeskuksen tilanne	Neuvoston jäsenet
Kuljetusyritysten hankintamenettely	30.6.2020		Kuljetusyritysten hankintamenettely	Palvelun tarjoajat
Kirkkonummi, perusturvaltk	27.8.2020	Tilaisuus	Kulkukeskusprojektin tilanne	Lautakunnan jäsenet
Helsingin ja Uudenmaan näkövammaiset ry	31.8.2020	Tilaisuus	Kulkukeskuksen tilanne	Puheenjohtaja ja varapuheenjohtaja
Espoo, vammaisneuvosto	11.8.2020	Tilaisuus	Kulkukeskuksen tilanne	Neuvoston jäsenet
Kirkkonummi, vammaisneuvosto	17.9.2020	Tilaisuus	Kulkukeskusprojektin tilanne	Neuvoston jäsenet
Espoon vammaispalvelut, henkilöstö	21.9.2020	Tilaisuus	Kulkukeskusprojektin tilanne	Vammaispalvelujen henkilöstö
Kauniainen, sosiaali- ja terveystk	7.10.2020	Tilaisuus	Kulkukeskusprojektin tilanne	Lautakunnan jäsenet
Kirkkonummi, perusturvaltk	8.10.2020	Tilaisuus	Kulkukeskusprojektin tilanne	Lautakunnan jäsenet
Espoo, sosiaali- ja terveyslautakunta	20.10.2020	Tilaisuus	Kulkukeskusprojektin tilanne	Lautakunnan jäsenet
Kauniainen, sosiaali- ja terveystk	27.10.2020	Tilaisuus	Kulkukeskusprojektin tilanne	Valiokunnan jäsenet

OSALLISTAMINEN 2020

Asia	Päivä	Kanava	Sisältö	Kohderyhmä
Hanko, Perusturvalautakunta	12.11.2020	Tilaisuus	Kulkukeskusprojektin tilanne	Lautakunnan jäsenet
Karviainen, yhtymähallitus	16.11.2020	Tilaisuus	Kulkukeskusprojektin tilanne	Yhtymähallituksen jäsenet
Raasepori, Sosiaali- ja terveyslautakunta	17.11.2020	Tilaisuus	Kulkukeskusprojektin tilanne	Lautakunnan jäsenet
Siuntio, Perusturvalautakunta	18.11.2020	Tilaisuus	Kulkukeskusprojektin tilanne	Lautakunnan jäsenet
Espoo, sosiaali- ja terveyslautakunta, iltakoulu	26.11.2020	Tilaisuus	Kulkukeskusprojektin tilanne	Lautakunnan jäsenet + KH:n jäseniä
Lohjan sosiaali- ja terveyslautakunta, kaupunginhallitus ja vammaisneuvosto	1.1.22020	Tilaisuus	Kulkukeskusprojektin tilanne	Lautakunnan jäsenet + KH + vammaisneuvosto.
Kirkkonummen perusturvalautakunta	10.12.2020	Tilaisuus	Kulkukeskusprojektin tilanne	Lautakunnan jäsenet
Espoon vammaisneuvosto	15.12.2020	Tilaisuus	Kulkukeskusprojektin tilanne	Neuvoston jäsenet
Inkoon perusturvalautakunta	17.12.2020	Tilaisuus	Kulkukeskusprojektin tilanne	Lautakunnan jäsenet

OSALLISTAMINEN KÄYTÖN AIKANA

- Espoo järjestää 1-2 kertaa vuodessa työpajan palvelun kehittämiseen ja seurantaan
- Työpajoihin osallistuvat Osapuolten nimeämät edustajat, Kehittäjäasiakkaista koostuvat edustajat sekä Palveluntuottajien edustajia
- Yhteistyön eri vaiheissa Osapuolet voivat tarvittaessa perustaa erilaisia, esim. alueittain rajattuja asiantuntijoiden muodostamia työryhmiä
- Järjestäytyminen tehdään Kulkukeskuksen aloitettua toimintansa.
- Espoon vammaisneuvostolle toimitetaan kuukausittainen seurantaraportti, jonka perustuu edelliseen 4 viikon seurantajaksoon
- Neuvostojen osallistuminen kuljettajakoulutusten valmisteluun

ASIAKKAAT JA PALVELU

- Palvelussa on jatkuva asiakaspalaute
- Palautetta voi antaa myös kuljetuksen aikana ja välittömästi sen jälkeen
- Asiakaspalaute toimii yhtenä palvelun laadun mittarina ja sille on määritelty tavoitetaso
- Palvelua kehitetään asiakaspalautteen perusteella

ASIAKASPALAUTTEIDEN JA REKLAMAATIOIDEN KÄSITTELY

- Kulkukeskuksen ja kuljetusten operatiiviseen toimintaan liittyvä yhteydenpito – palautteet, kyselyt, reklamaatiot – tehdään Kulkukeskusoperaattorin kautta
- Logistiikka hallinnoi reklamaatioprosessia ja sanktioi sopimuksen vastaisesta toiminnasta

TILAUSJÄRJESTELMÄN TOIMINNAN VARMISTAMINEN

- Palveluntuottajalta on vaadittu palvelimien sijoittaminen kahteen eri fyysiseen paikkaan
- Palveluntuottajalta on vaadittu, että sillä on käytössään useampi kuin yksi teleoperaattori
- Asiakaspalvelu toimii vähintään kahdessa eri paikassa
- Ohjeistaminen häiriötilanteessa
 - Kulkukeskuksen nettisivuilla
 - Nauhoitteella Kulkukeskuksen asiakaspalvelussa
 - Lankapuhelimella toimivat palvelunkäyttäjät saavat ohjeet Kulkukeskuksen asiakaspalvelusta
 - Tarvittaessa asiakkaat saavat esim. tekstiviestillä ohjeet häiriötilanteessa toimimiseksi. Lankapuhelimella toimivat palvelunkäyttäjät saavat ohjeet Kulkukeskuksen asiakaspalvelusta.

VÄLITYSOPERAATTORI

- Kuljetusten välityspalvelu käynnistyy väliaikaisella sopimuksella FCG Smart Transportation Oy:n kanssa
- Kuljetusoperaattorin hankintapäätöksestä on valitettu markkinaoikeuteen (Taksi Helsinki) ja 16.6.2020 markkinaoikeus kumosi hankintapäätöksen
- Espoo on valittanut markkinaoikeuden päätöksestä korkeimpaan hallinto-oikeuteen 17.7.2020
- KHO:n käsittelyn ajaksi on tehty väliaikainen sopimuksen FCG Smart Transportation Oy:n kanssa
 - Espoo ei pane täytäntöön alkuperäistä hankintapäätöstä vaan on tehnyt hankintalainsäädännön sallimin tavoin aidosti väliaikaisen sopimuksen valitsemansa toimittajan kanssa
- Jos KHO hyväksyy Espoon valituksen, teemme varsinaisen sopimuksen FCG Smart Transportation Oy:n kanssa. Jos KHO hylkää Espoon valituksen, käynnistämme uuden kuljetusoperaattoria koskevan kilpailutuksen.

MARKKINAOIKEUDEN PÄÄTÖS

- MAO:n päätöksessä on asetettu 750.000 euron uhkasakko.
 - MAO on kieltänyt ao. sakon uhalla ”Espoon kaupunkia tekemästä hankintasopimusta sanotun päätöksen perusteella tai panemasta sitä muutoin täytäntöön”
 - Tämä tarkoittaa, että Espoo ei saa panna alkuperäistä 01/2020 tehtyä hankintapäätöstä täytäntöön
 - Tämä ei kuitenkaan estä Espoota käyttämästä sille suotuja oikeusturvakeinoja ja tekemästä uutta väliaikaista sopimusta KHO-käsittelyn ajaksi.
 - Oikeus tehdä väliaikainen sopimus oikeuskäsittelyn ajaksi perustuu hankintalainsäädäntöön
 - MAO katsonut aiemmin toisessa Espoon hankintaa koskeneessa valitusasiassa (MAO:789/17), että tällainen menettely on asianmukainen.

KULJETUSTEN KILPAILUTUS

- Kuljetusten hankinnasta on tehty päätös 26.11.2020
- Harmaan talouden torjuntaan kiinnitettiin huomiota

PALVELUSSA MUKANA KAHDENTYYPPISIÄ AJONEUVOJA

- Päiväauto
 - Valittu 47 kpl
 - Varasijalla 217 kpl
- Sopimusauto
 - Valittu 625 kpl
 - Varasijalla 425 kpl

PÄIVÄAUTO

- Ajoneuvot, joka toimivat koko päivän Kuljetusoperaattorin ohjauksessa
 - 06:00 – 21:00
- Tänä aikana ajoneuvo ei voi suorittaa muita kuljetussuoritteita kuin Kuljetusoperaattorin sille välittämiä
- Iso esteetön ajoneuvo:
 - yli 500 kg kantavuuden nostimella varustettu
 - alle 500 kg kantavuuden nostimella ja porraskiipijällä varustettu
 - alle 500 kg kantavuuden nostimella varustettu
- Pieni esteetön ajoneuvo

PÄIVÄAUTO

- Tilaaja määrittää Päiväajoneuvoille aloituspaikan, josta työvuoro tulee päivittäin aloittaa
- **Espoo ja Kauniainen** 40 ajoneuvoa
 - Leppävaara ja Pohjois-Espoo
 - Espoon keskus ja Kauniainen
 - Tapiola ja Otaniemi
 - Matinkylä-Olari ja Espoonlahti
- **Kirkkonummi**: 3 isoa esteetöntä ajoneuvoa
- **Lohja**: 2 isoa esteetöntä ajoneuvoa
- **Hanko ja Raasepori**: 2 isoa esteetöntä ajoneuvoa

PÄIVÄAUTON HINNOITTELU (ALV 0%)

- Hinnoittelu
 - päiväkohtainen 6 tai 8 tunnin työvuoro
 - Pyydetty **tarjoamaan** hintaa €/vuoro
 - lisäksi maksetaan **kiinteät**
 - Aloitusmaksu 5,50 €/aloitettu kuljetus
 - Kilometrimaksu 0,44 €/km
- Lisämaksut
 - Hukka-ajo: 5,50 €
 - Luokseajo: yli 20 km menevältä osalta kilometrikorvaus 0,44 €/km
 - esim. kauempana olevaan aloituspaikkaan
 - Työvuoron ylittävältä ajalta maksetaan 11,00 € kiinteä korvaus silloin, kun ylitys johtuu Kuljetusoperaattorin kuljetustilauksen suorittamisesta.

SOPIMUSAUTO

- Ajoneuvo, jolle välitetään Kuljetusoperaattorin toimesta kuljetustilauksia joita Päiväajoneuvot eivät pysty hoitamaan
- Iso esteetön ajoneuvo:
 - yli 500 kg kantavuuden nostimella varustettu
 - alle 500 kg kantavuuden nostimella ja porraskiipijällä varustettu
 - alle 500 kg kantavuuden nostimella varustettu
- Pieni esteetön ajoneuvo
- Henkilöajoneuvo

SOPIMUSAUTO

- Sopimusajoneuvoille välitetään
 - päiväajoneuvojen kapasiteetin ylittävät kuljetukset
 - sekä öisin (klo 21:00 – 06:00)
 - lauantaisin, sunnuntaisin sekä arkipyhinä suoritettavat kuljetukset
- Sopimusajoneuvoliikenteessä liikennöi sekä henkilö- että esteettömiä ajoneuvoja
- Sopimusajoneuvoilla ei ole erikseen määriteltyjä alueita.

SOPIMUSAUTON HINNOITTELU (ALV 0%)

- Sopimusauto
 - Aloitusmaksu 5,50 €/aloitettu kuljetustilaus
 - Kilometrimaksu 1,50 €/km
 - Pyydetty **tarjoamaan** alennusprosentti
- Muut kiinteät korvaukset
 - Porraskiipijä: 15 €/kuljetustilaus/asiakas
 - Porrasveto: 7,50 €/kuljetustilaus/asiakas
- Luokseajo:
 - 0,44 € jokaiselta ajoneuvokilometriltä yli 20 kilometrin luokseajosta asiakasta noudettaessa

SOPIMUSAUTON HINNOITTELU (ALV 0%)

- Hukka-ajo (jos asiakas ei saavu tai ei ole paikalla)
 - maksetaan aloitusmaksu 5,50 €, sekä luokseajomaksu 0,44 euroa jokaiselta ajoneuvokilometriltä yli 20 kilometrin luokseajosta asiakasta noudettaessa
- Ennakkoon tilattu välipysähdys:
 - Kiinteä hinta 6,90 €
 - Pysähdys voi kestää enintään n.10 min
- Yö- ja pyhäpäiväkorvaus:
 - Yöaikoina ja pyhäpäivinä tapahtuvista kuljetuksista maksetaan kiinteä 11 euron aloitusmaksu jokaisesta suoritetusta kuljetustilauksesta.
 - Muuta aloitusmaksua ei tämän lisäksi makseta.

KULJETUSTEN VÄLITYS

- Kuljetusoperaattori tarjoaa kuljetustilauksia asiakkaan tarpeisiin ja ajankohtaan soveltuville ajoneuvoille etusijajärjestyksen mukaan
 - Ensin kartoitetaan vapaana olevat, asiakkaan tarpeita vastaavat ajoneuvot.
 - Seuraavaksi Kuljetusoperaattori etsii näistä asiakkaan tarpeet täyttävistä ajoneuvoista kokonaiskuljetushinnaltaan edullisinta ajoneuvoa.
 - Jos vapaana on useampi asiakkaan tarpeet täyttävä ja samaa hintaa tarjoava palveluntuottaja, valitaan näistä se ajoneuvo, jonka kuljettaja on saanut eniten hyviä asiakasarvioita.

TUNNISTETUT RISKIT

- Riittääkö päiväautot
 - Lisätäänkö päiväautoja muille kunnille
- Saadaanko sopimusautoja pieniin kuntiin
- Saadaanko yövuorot hoidettua sopimusautoilla
- Avustamislisä sopimusautoilla
- Ilmoittautuuko sopimusautot ajovuoroihin
- Mahdollisuus tehdä tarvittaessa korjausliikkeitä
 - Julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annettu laki määrittelee mahdollisuudet, mm. lisäkilpailutus ja sopimusmuutos
 - Hankintasopimus mahdollistaa ajoneuvojen lisäämisen palvelun aikana

VARASUUNNITELMA

- Käynnistysvaiheessa pystymme käyttämään Lähitaksin palveluja, mikäli omassa palvelussa ongelmia.

ETENEMISAIKATAULU

	MARRASKUU			JOULUKUU			TAMMIKUU				HELMIKUU				MAALISKUU				
	48	49	50	51	52	53	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	23.11.	30.11.	7.12.	14.12.	21.12.	28.12.	4.1.	11.1.	18.1.	25.1.	1.2.	8.2.	15.2.	22.2.	1.3.	8.3.	15.3.	22.3.	29.3.
	29.11.	6.12.	13.12.	20.12.	27.12.	3.1.	10.1.	17.1.	24.1.	31.1.	7.2.	14.2.	21.2.	28.2.	7.3.	14.3.	21.3.	28.3.	4.4.
Kuljetusten hankintapäätös		Päätös + 2vko		Joulu ja uv															
Kuljettajien tiedot, Webropol		Vastausaika 1vko?																	
Kuljettajainfot									Fyysiset tilaisuudet 12 kpl / sähköisesti 1,5vko						Infot				
Sopimukset 45 pv sääntö		Sopimukset																	
Autotunnusten toimitus									Postitus tai jako infoissa						Jako				
Asiakaskirje ja -ohje			Postitus, ensimmäiselle aloitusryhmälle											Postitus toiselle aloitusryhmälle					
Asiakasinfot									Infot aloittaville						Info				
Asiakasprofiilien päivitys (FCG)									Päivitys						Päivitys				
Kulkukeskus-opasteiden asennus									Asennus										
Palvelu käynnistyy																			
Espoo											Espoo								
Kauniainen																			Kauniainen
Hanko, Raasepori																			Hanko, Raasepori
Siuntio ja Inkoo																			Siuntio ja Inkoo
Lohja, Karviainen																			Lohja, Karviainen
Kirkkonummi																			Kirkkonummi

HUOMIOITAVAA

- Sote-uudistus
 - Mikäli Sote-uudistus tapahtuu Kulkukeskus ja sen toiminta siirtynee maakunnalle

LISÄTIETOJA:

Logistiikkajohtaja

Kari Sirviö, p. 050 581 0906

kari.sirvio@espoo.fi

Kuljetuspäällikkö

Kari Vilppula, p. 043 827 1052

kari.vilppula@espoo.fi

Asiakasvastaava

Satu Kuusi, p. 043 825 2660

satu.kuusi@espoo.fi

lu-palvelut.fi/kulkukeskus

18.1.2021



**KULKU
KESKUS**