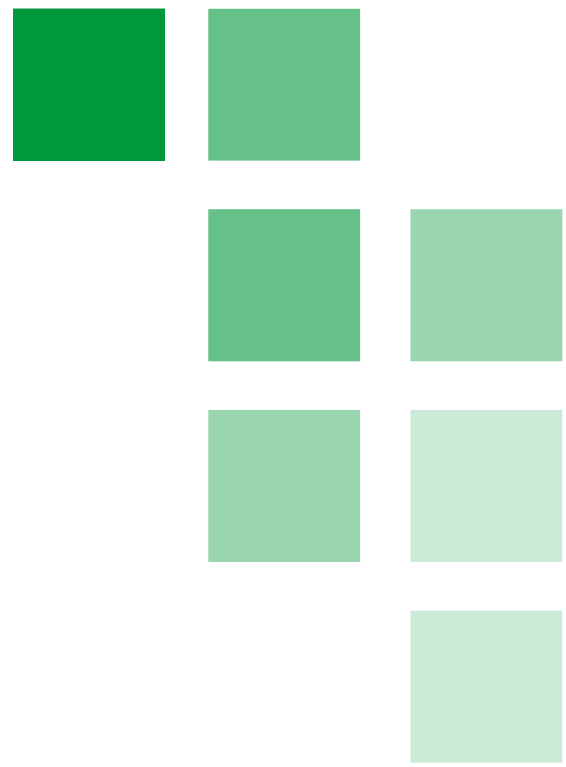




Opas kuljetuspalvelun käyttöön



Vantaan ja Keravan
hyvinvointialue

Sisällysluettelo

1. Taksin tilaus.....	2
2. Kuljetuspalvelukortti on henkilökohtainen maksuväline	3
3. Kuljetuspalvelukortilla maksaminen	3
4. Poikkeustilanteet - tekninen vika taksin maksulaitteessa	4
5. Omavastuuosuuden maksaminen	4
6. Matkustusalue.....	5
7. Yhdensuuntainen matka	5
8. Kuljettajan antamat palvelut	6
9. Matkojen yhdistely.....	6
10. Sairaanhoidon matkat Kelan korvattavia.....	7
11. Kuitit matkoista säilytetään kolme kuukautta	7
12. Vakiotaksioikeus on vain työ- ja opiskelumatkoilla	7
13. Kuljetuspalvelukortin katoaminen tai vioittuminen	7
14. Kuljetuspalveluoikeuden päättymisen	8
15. Palautteen antaminen palvelusta tai ongelmasta	8
16. Omien tietojen muuttuminen ja niistä ilmoittaminen	9
17. Jäljellä olevien matkojen määrän tiedustelu	9

Julkaisija
Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
1/2026
Liikkumista tukevat palvelut

1. Taksin tilaus

Tavalliset taksikuljetukset, myös opiskelu- /työmatkat ja esteettömät taksikuljetukset (invataksit) tilataan itse kuljetuksen tilausvälityskeskuksesta. Voit valita kolmesta eri vaihtoehdosta

	Fixutaxi www.fixutaxi.fi Puhelintilaus: 0800 555 111 Tekstiviestitilaus: 18 116 Sähköpostitilaus: vantaakerava@fixutaxi.fi
	Lähitaksi www.lahitaksi.fi Puhelintilaus: 0800 07333 Tekstiviestitilaus: 18 373 Sähköpostitilaus: vantaankaupunki@lahitaksi.fi keravankaupunki@lahitaksi.fi
	Menevä www.meneva.fi Puhelintilaus: 0800 02121 Tekstiviestitilaus: 18 567 Sähköpostitilaus: verna@meneva.fi

Taksin tilaus on asiakkaalle maksuton. Tilaus voidaan myös tehdä älypuhelimeen asennetulla applikaatiolla, josta löytyy tiedot taksiyrityksen kotisivuilta. Vantaan ja Keravan hyvinvointialue ei vastaa applikaation toiminnasta.

Huomioi, että voit tilata taksin valitsemalla yhden tilausvälityskeskuksen/ palveluntuottajan kerrallaan. Samaa matkaa ei voi tilata useammasta kuin yhdestä välityskeskuksesta. Matkan tilaus aiheuttaa yhden matkan katevarauksen.

Eri matkoilla voit käyttää eri palveluntuottajan kyytejä eli esim. tilata seuraavan matkan toisesta tilausvälityskeskuksesta.

Voit ottaa kyydin myös ”tolpalta” lähimmältä taksiasemalta. Varmista ennen matkan alkua, että kuljetuspalvelukorttiasi on mahdollista käyttää autossa ja kuljettaja soittaa tilausvälityskeskukseen. Samoin toimitaan, jos otat taksin ”lennosta”. Kaikki kyydit siis tilausvälityskeskuksen kautta.

KERRO TAKSIA TILATESSASI

- **että maksu tapahtuu kuljetuspalvelukortilla**
- **nouto-aikaan ja -paikkaan liittyvät tiedot mahdollisimman tarkasti**
- **tieto mukaan tulevista apuvälineistä ja tarve autotyypistä (henkilöauto, esteetön auto)**
- **avustamistarve**
- **avustajakoira**
- **muista erityistarpeista**

Huomioithan, että vaikka tilaat henkilöauton, voit saada invataksin, jos sellainen on vapaana.

2. Kuljetuspalvelukortti on henkilökohtainen maksuväline

Pidä kuljetuspalvelukortti aina taksissa mukana. Henkilöllisyys todistetaan pyydettyäessä. Kuljetuspalvelukorttia voi käyttää vain, kun olet itse mukana matkalla. Kuljetuspalvelukortti on henkilökohtainen. Kortilla on tiedot matkaoikeuksista, omavastuun suuruudesta sekä mahdollisesta inva- tai palvelulisästä.

Korttia ei saa luovuttaa toiselle henkilölle eikä jättää taksinkuljettajalle

3. Kuljetuspalvelukortilla maksaminen

Kuljetuspalvelukortti annetaan kuljettajalle ennen matkan alkamista, jotta kuljettaja voi varmistaa matkustusoikeuden ja kortin voimassa olon.

Matka maksetaan kortilla niin, että auton maksupäätelukee kortin tiedot.

Jos kortti ei ole matkaa tehdessä mukana, maksat matkan hinnan itse kuljettajalle.

Voit hakea jälkikäteen korvauksen matkasta toimittamalla taksikuitin osoitteeseen:

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Kuljetuspalveluiden laadunvalvonta
Aikuissosiaalityö ja vammaispalvelut
Vammaispalvelujen järjestäminen ja hankinta
PL 1151
01088 Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

tai sähköpostitse laatu.kuljetuspalvelut@vakehyva.fi

Kuitissa on oltava matkan lähtö- ja kohdeosoite sekä kuljettajan allekirjoitus. Kuitin lisäksi ilmoita oma nimesi, henkilötunnuksesi, puhelinnumerosi sekä tilinumerosi. Mikäli matkan on maksanut joku muu puolestasi, ilmoita myös hyvityksen saajan nimi, osoite, henkilötunnus ja tilinumero. Kuitit tulee lähettää 30 päivän kuluessa siitä, kun matkat on maksettu.

4. Poikkeustilanteet - tekninen vika taksin maksulaitteessa

Mikäli kortilla maksaminen ei teknisistä syistä onnistu taksissa, kuljettaja ottaa kortilta seuraavat tiedot: kortin numero, nimesi, syntymävuotesi ja kaupungin nimen. Lisäksi kuljettaja toimittaa mainituilla tiedoilla varustetun kuitin omaan taksikeskukseensa, joka siirtää tiedot kuljetuspalvelussa pidettävään matkarekisteriin ja laskuttaa matkasta kuljetuspalvelun myöntänyttä yksikköä.

Mikäli kortti ei toimi, voi syynä olla myös kuljetuspalvelun päättyminen. Tällöin maksat matkan itse. Päätöksen päättymisaika ilmoitetaan vain päätöksessä.

5. Omavastuusuuden maksaminen

Asiaksmaksulaki velvoittaa hyvinvointialuetta laskuttamaan asiakkaalta kuljetuspalvelun omavastuusuuden, joka vastaa voimassa olevaa julkisen liikenteen maksua. Myös kuukausimaksu vertautuu julkisen liikenteen maksuun.

Kuljetuspalvelun omavastuu on 1.1.2026 alkaen:

- yli 17-vuotiailla 3,30 € / yhdensuuntainen matka
- 7–17-vuotiailla 1,65 € / yhdensuuntainen matka

1.6.2024 alkaen omavastuusuutta ei makseta autossa taksinkuljettajalle, vaan se laskutetaan jälkikäteen ajettujen matkojen määrän mukaan matkakohtaisella kuukausilaskulla. Laskutus tapahtuu jälkikäteen seuraavan kuukauden lopussa.

Laskut voidaan yhdistää useammalta kuukaudelta silloin, kun ajettujen matkojen määrä on hyvin pieni. Laskussa on yhteystieto, mihin voit olla tarvittaessa yhteydessä laskuun liittyvissä asioissa. Laskun numero tarvitaan tiedoksi.

Työ- ja opiskelumatkalaisten omavastuuosuus voidaan laskuttaa tasasummaisella kuukausilaskulla, tällöin asiakas ei maksa omavastuuosuutta matkakohtaisella kuukausilaskulla.

Tasasummaisessa kuukausilaskutuksessa jo olevien asiakkaiden laskutustapa ei muutu 1.6.2024 alkaen.

Huom. Laajennetun oppivelvollisuuden piiriin kuuluvilta asiakkailta ei peritä omavastuuta opiskelumatkoilta. Asiakas maksaa omavastuun ainoastaan käyttämistään asiointi- ja virkistysmatkoista matkakohtaisella kuukausilaskulla.

Omavastuuosuudesta voi anoa vapauttamista, jos olet vähävarainen ja/tai pitkäaikaisesti Kelan perustoimeentulotuen asiakas.

6. Matkustusalue

Kuljetuspalvelukortilla voit matkustaa seuraavilla paikkakunnilla: Helsinki, Vantaa, Espoo, Kerava, Tuusula, Nurmijärvi, Kauniainen, Sipoo, Järvenpää alueella.

HUOM. Sosiaalihuoltolain mukaisessa kuljetuspalvelussa maksat itse 30 euron ylittävän hinnan suoraan kuljettajalle. 30 euron rajaa ei voida poistaa asiakkaan pyynnöstä.

7. Yhdensuuntainen matka

Korvattava matka on aina yhdensuuntainen. Yhdensuuntainen matka ajetaan suorinta reittiä asiointikohteeseen. Tämän reitin varrella voit tehdä yhden välttämättömän, pikaisen maksimissaan 10 minuutin pysähdyksen ja matka voi poiketa suorimmasta reitistä maksimissaan 2 km edestakaisin. Kohteeseen saavuttaessa matka maksetaan matkakortilla heti kuljettajalle. Paluu kotiin tai siirtyminen muuhun paikkaan on toinen matka, johon tilataan uusi matka.

Kiertoajelu paikasta toiseen ei ole sallittu

8. Kuljettajan antamat palvelut

Normaaliin taksin palveluun kuuluu apuvälineiden ja tavaroiden nostaminen autoon sekä tavaroidensa vienti esim. kerrostalon alaovelle. Palvelulisä myönnetään erityisistä syistä, jos tarvitset kuljettajan apua tavanomaista taksipalvelua enemmän.

Palvelulisä kattaa saattamisen asiointipaikkaan sekä tavaroiden viennin ovelle. Palvelulisänä myönnetty saattajapalvelu ei ole tarkoitettu avustamiseen asiointikohteessa esim. kaupoissa. Kerro kuljettajalle palvelutarpeesta ennen matkan maksamista. Silloin, kun matka tehdään esteettömällä autolla ja matkasta peritään invalidisä, matkasta ei voida periä palvelulisiä.

9. Matkojen yhdistely

Mukana matkustavat	Maksut
- VPL – ja/tai SHL- asiakkaiden yhteiset matkat - Tilatessa ilmoitetaan matkalle osallistujien tiedot. Tilauskeskus tarkistaa, ovatko oikeutettuja VPL- tai SHL-matkoihin.	- Usean asiakkaan yhteisellä matkalla, matka voi olla 5–10 km lyhyintä reittiä pidempi. - Jokainen matkustaja maksaa omavastuunsa matkakohtaisella kuukausilaskulla. - Huom! SHL-kortin omistaja maksaa oman 30 euroa ylittävän matkansa osuuden suoraan kuljettajalle.
Asiakkaalla on mukana saattaja - Ilmoitetaan saattajan mukana olo tilausta tehtäessä - Saattajia voi olla yksi, hän kulkee kokonaan saman matkan kuin avustettava.	- Asiakas: omavastuu - Saattaja: ei omavastuuta
Asiakkaalla on mukana omia lapsia Ilmoitetaan lasten mukana olo ja määrä tilausta tehtäessä.	- Asiakas: omavastuu - Lapset: ei omavastuuta

Asiakkaalla on seuralainen mukana • Ilmoitetaan seuralaisten mukana olo ja määrä tilausta tehdessä	• Asiakas: omavastuu • Seuralainen: ei omavastuuta
--	---

10. Sairaanhoidon matkat Kelan korvattavia

Kuljetuspalvelukorttia ei saa käyttää Kelan korvauksen piiriin kuuluvilla matkoilla. Kelan korvaamia matkoja ovat kaikki sairaskorvauslain mukaiset matkat: asiakkaan lääkäri- käynnit sekä lääkärin määräämät hoidot, tutkimukset, käynnit ja terapiat sairaalassa, terveysasemalla, yksityisessä terveydenhuollossa.

11. Kuitit matkoista säilytetään kolme kuukautta

Saat kuljettajalta aina kuitin matkasta. Kuitissa on tieto matkan alkamis- ja päättymispaikasta sekä kuljettajan allekirjoitus. Säilytä kuitit kolme kuukautta.

12. Vakiotaksioikeus on vain työ- ja opiskelumatkoilla

Työ- ja opiskelumatkat: voit sopia matkat etukäteen ja käyttää vakituista kuljettajaa.

Vakituista kuljettajaa asiointi- ja virkistysmatkoilla voi käyttää vain kuljetuspalvelun erityisellä kirjallisella päätöksellä

13. Kuljetuspalvelukortin katoaminen tai vioittuminen

Jos korttisi katoaa tai vioittuu, ota yhteyttä Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen vammais- tai seniorineuvontaan. Kortti suljetaan, jolloin se muuttuu käyttökelvottomaksi. Uuden kortin odotusaikana maksat matkat itse, ota matkoista kuitit talteen ja lähetä ne sivulla 4 olevan ohjeen mukaisesti.

14. Kuljetuspalveluoikeuden päättyminen

Kortin käyttöoikeus päättyy, jos muutat toiselle paikkakunnalle tai kuljetuspalvelun voimassaolo lakkaa. Käyttöoikeuden päätyttyä kortti suljetaan.

Säilytä kortti mahdollista jatkopäätöstä varten. Matkaoikeus lisätään kortillesi sähköisesti. Korttia ei tarvitse tuoda aktivoitavaksi kuljetuspalveluun.
Toimita jatkohakemus 3kk:tta ennen määräajan päättymistä. Yhteystiedot ohjeen lopussa.

15. Palautteen antaminen palvelusta tai ongelmasta

Mikäli taksinkuljettajan toiminnassa, autoissa tai auton tilauksessa on ongelmia, anna palaute suoraan palveluntuottajalle puhelimitse:

Fixutaxi: 09 7001 8950

Lähitaksi: 09 4778 0380

Menevä: 0800 02121

Asiakaspalautetta voit antaa puhelimitse:

Kuljetuspalveluiden puhelinlinja: Vammaisneuvonta 09 4191 7020, numerovalinta 1
Aukioloajat ma klo 13–15, ke klo 9–11 ja pe klo 9–11

Jos olet yli 65-vuotias:

Seniorineuvonta: 09 4191 6000 klo 9–15

Jos olet alle 65-vuotias:

Vammaisneuvonta: 09 4191 7020 klo 9–11 ja 13–15

Palautetta kerätään myös asiakaskyselyillä.

Voit antaa palautetta myös Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen internetsivujen kautta www.vakehyva.fi. Löydät palautteen antamisen kirjaamalla kohtaan "Etsi": Palaute.

Palvelua kehitetään yhteistyössä asiakasedustajien, Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen ja palveluntuottajien kanssa.

16. Omien tietojen muuttuminen ja niistä ilmoittaminen

Ilmoita vammaisneuvontaan tai seniorineuvontaan, jos osoitteesi muuttuu.

Ilmoita myös kuljetuspalvelun toteuttamiseen vaikuttavat tiedot, kuten apuvälineen muuttuminen, esteettömän auton (invataksin) tarve, tavallista suuremman palvelujen tarve, kuten saattaminen/hakeminen kohteesta (palvelulisä). Ilmoita jos palvelun tarpeesi muuttuu, etkä enää tarvitse kuljetuspalvelua.

17. Jäljellä olevien matkojen määrän tiedustelu

Ole tarvittaessa yhteydessä käyttämäsi palveluntuottajan tilauskeskukseen kysyäksesi jäljellä olevien matkojen määrää. Vammais- tai Seniorineuvonnassa ei ole nähtävillä ajantasaista jäljellä olevaa matkamäärää.

Yhteystiedot

HAKEMUKSET JA LIITTEET

Postitse:

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Liikkumista tukevat palvelut
PL 1303
01088 Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Puhelimitse ja sähköpostitse:

Kuljetuspalveluiden puhelinlinja: Vammaisneuvonta 09 4191 7020, numerovalinta 1
Aukioloajat ma klo 13–15, ke klo 9–11 ja pe klo 9–11

Vammaisneuvonta alle 65-vuotiaat: 09 4191 7020 ma – pe klo 9–11 ja 13–15
vammaisneuvonta@vakehyva.fi

Seniorineuvonta yli 65-vuotiaat: 09 4191 6000 ma – pe klo 9–15
seniorineuvonta@vakehyva.fi

Maisa asiakasportaali: <https://mais.fi/mais/Authentication/Login?>

Sähköpostitse (pyydetty liitteet, ei hakemuksia) salatulla viestillä
kuljetuspalvelut@vakehyva.fi

Kuljetuspalveluita koskevat kysymykset (esim. kuljetuspalvelukortit, korttitilaukset, liitteet ja hakemukset) neuvonnoista puhelimitse tai sähköpostilla.

Lisätietoja verkkosivuilta www.vakehyva.fi ja sähköpostitse ja puhelimitse neuvonnoista



Vantaan ja Keravan
hyvinvointialue