

YKSILÖITYJÄ KOMMENTTEJA

- Henkilöllisyyden toteaminen.
Ohjeesta puuttuu, milloin tarkastaminen tehdään ja mitkä ovat hyväksytyt välineet henkilöllisyyden todistamiseen. Ainoa maininta henkilöllisyyden todistamisesta oli loppupuolella ongelmatilanteissa.
- Onko kuljettajilla jokin henkilökortti, joka pitää olla vuoron aikana näkyvillä?
- Mitä kuljettaja tekee, jos annettu reititys ei ole mahdollinen, ruuhka, onnettomuus tai sääolosuhde, tulva.
- Näkövammaisen asiakkaan jättämisessä kohteeseen
Tämä voi olla muillekin ryhmille tärkeää, mutta sokealle pitää kertoa sijainti. Esimerkiksi minun kotipihallani on minun tärkeää tietää, että onko etenemissuunta auton nokan suuntaan vai suoraan sivulle.
- Mistä hetkestä alkaa asiointipysähdyksen 12 min. aika juoksemaan? Kun auto pysähtyy kohteeseen vai siitä, kun asiakas on autettu ulos ja kuljettaja on palannut autoon odottamaan?
- Opaskoira paikka pitää neuvotella asiakkaan kanssa. Joko etupenkin jalkatilassa, takapenkin jalkatilassa tai farmari/koppiauton takatilassa? Jokaisella on eri tapa, joka on opetettu koiralle.
- Jättäminen
'olet yli 10 min myöhässä.' Tarvittaessa voit soittaa myös asiakkaalle. Tähän pitäisi laittaa ensisijaiseksi toimintatavaksi, että pyritään aina ensin ilmoittamaan asiakkaalle myöhästymisestä.
- Valitse nouto- ja jättöpiste niin, että asiakkaan on turvallista siirtyä autoon ja autosta pois. Esim. älä jätä asiakasta jäiselle tai vilkkaasti liikennöidylle kadulle.
Huomioi näkövammaisten tarpeet avustamisessa.
>>>Turvallista siirtyä autoon ja autosta pois sekä että asiakas pääsee esteettömästi kohteeseen. >>>Huomioi asiakkaan tarpeet.
- 2. Kaikki asiakastiedot, myös asiakkaan matkan reittitiedot, ovat luottamuksellista tietoa eikä niitä saa kertoa kenellekään.
>>>tuossa esimerkki muuttaa ajattelua. pitäisi korostaa listalla, että asiakkaan nimi, osoite, apuvälineet, vamman luonne, matkatiedot jne. ovat kaikki salaisia.
Luottamuksellinen on mielestäni huono sana.
- 3. Auton sisäilman tulee olla raikas: Vältä voimakkaita hajusteita. Autossa ei saa tupakoida.
>>> Vältä hajusteita olisi parempi.
Voimakas on suhteellinen käsite, etenkin etelä-eurooppalaisille.

- 4. >>> AUTOTUNNUS-kohtaan voisi laittaa huomion, että Huomaathan, että kaikki eivät kuitenkaan näe ko. tunnusta ja siksi on tärkeää ilmaista näkövammaiselle henkilölle, että hakija-auto saapui.
- 5. Asiakas maksaa matkasta omavastuun matkan päätyttyä. Hinta kerrotaan kuljetustilauksessa. Asiakkaan niin halutessa anna hänelle kuitti maksusta>>> Tähän kohtaan, että MITA MAKSUJA EI SAA PERIÄ!
- Ohjeessa pysytellään hyvin yleisellä tasolla. Kaikki se, jolla palveluun saataisiin luvattua laatua ja turvallisuutta, puuttuu. Ohje lähtee siitä, että kuljettajat hallitsevat asiakaskunnan palvelemisen ja avustamisen, vaikka näin ei ole, koska tuottajiksi on nimenomaan haettu uusia ja näin ollen kokemattomia toimijoita. Ja koska näin on, pitää palveluprosessi ohjeistaa kuljettajille yksityiskohtaisesti. Esimerkiksi ohjeen mukaan tilauksessa kerrotaan asiakkaan tarvitsema avustus. Miten tilauksessa ohjeistetaan avustamaan näkövammaista? Toteaa, että asiakas on näkövammaisen? Mitä se kertoo kokemattomalle kuljettajalle? Entä miten kohdataan kuulo-näkövammaisen asiakas ja miten hänen kanssaan kommunikoidaan?
- Asiakkaan on ohjeen mukaan mahdollista antaa avustamista koskevia lisäohjeita. Tämän lisäksi asiakkaalla tulee olla oikeus antaa ajamista koskevia ohjeita, kuten teräviä jarrutuksia ja kiihdytyksiä pitää välttää, tai esimerkiksi nykivää ajoa.
- Apuvälineet mainitaan, mutta sitä ei, että opas- ja avustajakoirat ovat apuvälineitä, jotka on otettava kyytiin. Ja jotka kuljettaja tarvittaessa auttaa auton kyytiin, kuten muutkin apuvälineet. Eli tarvittaessa vaikka nostaa sinne.
- Avustajan/saattajan noutamista matkan varrelta ei ole ohjeistettu. Kyseisestä asiasta pitää mainita tilattaessa, joten ko. tiedon pitää silloin tulla myös kuljettajalle ja huomioiduksi matkan reitityksessä.
- Ohje ei määrittele, mistä hetkestä mihin välipysähdyksen maksimiaika 12 minuuttia lasketaan. Henkilöillä, jotka tarvitsevat aikaa ja apua autoon ja autosta nousemisessa tällä on iso merkitys. Jos avustaminen autoon ja autosta lasketaan mukaan tuohon 12 minuuttiin, ei pysähdys ole asiakkaan näkökulmasta lähelläkään asiakasohjeen kymmentä minuuttia. Määritelmän pitää olla yksiselitteinen, koska ajan ylitys johtaa sanktioon.
- Ohjeesta ei löydy mainintaa Kulkukeskuksen kohtaamispaikoista ja siitä, miten niitä käytetään. Kuljettajille pitää kertoa, mikä niiden funktio on. Siitä huolimatta, että jossain on kohtaamispaikka, asiakas noudetaan tilauksen määräämästä paikasta.
- Ohje ei suoraan määrittele, että asiakkaalle pitää soittaa tai laittaa tekstiviesti. Kuljettajalla pitää olla velvollisuus olla yhteydessä asiakkaaseen joko heti saavuttaessa noutopaikkaan, tai esim. viiden minuutin kuluttua.
- Kuljettajan tehtävä on etsiä asiakas! Tarvittaessa jalkautua ja soittaa tai lähettää tekstiviesti. Ei ole harvinaista, että taksi on eri paikassa kuin asiakas.

- Matkan aikana ei puhuta puhelimeen ilman asiakkaan lupaa.
- Älylaitteen sijoittelu on helppo ohjeistaa, mutta kuinka se käytännössä on mahdollista toteuttaa ja kuka sitä valvoo?
- Ohjeet korona-ajan suojautumiseen, kuljettajille maskipakko.
- Fontin väri on vaikealukuinen. Asiakkaan avustaminen teksti liian sumpussa voi olla väljempi. Siellä oli myös oranssia tekstiä.
- Kuljettajaohjeen tulee olla selkeämpi kirjanen.