

9.4.2026

Kouvolan kaupungin vammaisneuvoston kannanotto Kymenlaakson hyvinvointialueelle VPL-kuljetuspalvelun toimivuus ja kehittämistarpeet

Vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalveluiden tarkoituksena on turvata vammaisten henkilöiden yhdenvertainen mahdollisuus liikkua ja hoitaa arjen asioita. Kouvolan kaupungin vammaisneuvosto on saanut useita palautteita kuljetuspalvelun käyttäjiltä, ja niiden perusteella palvelun nykyisessä toteutuksessa on merkittäviä puutteita.

1. Kyytien saatavuus ja lyhyet matkat

Erityisesti lyhyille matkoille on vaikea saada kyytiä. Asiakkaat voivat joutua odottamaan kuljetusta jopa yli tunnin, vaikka alueella olisi autoja saatavilla. Tilanne korostuu ilta-aikaan.

Keskeinen syy on se, että lyhyet kyydit eivät ole kuljettajille taloudellisesti kannattavia. Nykyinen korvausmalli ohjaa hylkäämään kyytejä, eikä ongelmaa voida ratkaista pelkästään sanktioita lisäämällä.

Vammaisneuvosto esittää, että:

- käyttöön otetaan minimikorvaus lyhyille matkoille
- luokseajokorvausta tarkastellaan uudelleen
- ilta-aikaan otetaan käyttöön korotettu korvaus

2. Välipysähdykset ja yhdenvertaisuus

Nykykäytännön mukaan välipysähdyksiä ei sallita, vaan asiakkaan on tilattava erilliset matkat ja maksettava useampi omavastuu.

Tämä asettaa kuljetuspalvelun käyttäjät eriarvoiseen asemaan verrattuna muihin taksiasiakkaisiin. Tavallisessa taksiliikenteessä lyhyet pysähdykset ovat normaali osa palvelua ja aiheuttavat vain vähäisiä lisäkustannuksia.

Vammaisneuvosto esittää, että:

- lyhyet, rajatut välipysähdykset sallitaan (esim. enintään 10-15 minuuttia)
- käytännöt määritellään selkeästi ja yhdenmukaisesti
- selvitetään, perustuuko nykyinen kielto viralliseen linjaukseen vai tulkintaan

3. Sovelluksen ja tilausjärjestelmän puutteet

Nykyinen sovellus ei tue arjen sujuvaa liikkumista:

- “tilaa heti” -toiminto puuttuu
- matkaa ei voi jatkaa samalla ajoneuvolla
- meno-paluu -matkaa ei voi tilata yhdellä kertaa
- kuljettajan tai ajoneuvon tietoja ei näy
- osoitetiedot ovat puutteellisia (esim. samannimiset kadut eri kaupunginosissa, mikä aiheuttaa virheellisiä noutoja)

Nämä puutteet aiheuttavat epävarmuutta, virhetilanteita ja tarpeetonta kuormitusta asiakkaille.

Vammaisneuvosto esittää, että:

- sovellukseen palautetaan “tilaa heti” -toiminto
- mahdollistetaan matkan jatkaminen samalla ajoneuvolla
- mahdollistetaan meno–paluu -tilausten tekeminen
- lisätään näkyviin ajoneuvon tiedot ja kuljettajan yhteystiedot
- tarkennetaan osoitetiedot (esim. kaupunginosa näkyviin)

4. Palvelun laatu ja esteettömyys

Palvelun laadussa on havaittu puutteita:

- voimakkaat hajusteet kuljettajilla tai ajoneuvoissa
- ajoneuvojen epäsiisteys

Tuoksuyliherkille asiakkaille hajusteet voivat aiheuttaa merkittäviä terveyshaittoja ja estää palvelun käytön.

Vammaisneuvosto esittää, että:

- kuljetuspalveluun määritellään hajusteettomuutta koskevat ohjeistukset
- ajoneuvojen siisteyteen kiinnitetään nykyistä enemmän huomiota

5. Yhteenveto

Edellä kuvatut ongelmat osoittavat, että kuljetuspalvelu ei tällä hetkellä kaikilta osin täytä tarkoitustaan mahdollistaa sujuva ja yhdenvertainen liikkuminen.

Kyse ei ole yksittäisistä puutteista, vaan laajemmasta kokonaisuudesta, joka edellyttää sekä korvausmallin, toimintakäytäntöjen että järjestelmien kehittämistä.

Kouvolan kaupungin vammaisneuvosto toivoo, että esitetyt kehittämistoimenpiteet huomioidaan viipymättä palvelua kehitettäessä.

vammaisneuvosto pyytää kirjallisen palautteen kannanottoon.

Kouvolassa 9.4.2026

Kouvolan kaupungin vammaisneuvosto

Jakelu:

- Hyvinvointialueen hallitus
- Hyvinvointialueen johtoryhmä
- Kymmentuki
- Sosiaalipalvelujohtaja
- Tulosaluejohtaja