

Asiakastyytyväisyyskyselyt sekä bonus- ja sanktiojärjestelmä Kuopion kaupunkiseudun paikallisliikenteessä 1.1.2024 alkaen

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta 25.05.2023 § 23
3789/08.01.00/2023

Valmistelijat / lisätiedot:
Kim Venesjärvi
puh. 044 718 5038
etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

Päätösehdotus

joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi

Lautakunta hyväksyy joukkoliikennepäällikön esityksen.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Esitys

Asiakastyytyväisyyskysely tehdään jatkossa kolme kertaa vuodessa 1.1.2024 alkaen. Bonusten-, sanktioiden ja rikemaksujen osalta toimitaan esitetyn mukaisesti

Selostus

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenteessä on seurattu asiakastyytyväisyyttä asiakastyytyväisyyskyselyjen avulla loppuvuodesta 2017 alkaen. Kyselyjen toteuttajana on ollut Feelback Oy. Kyselyjen tulokset ovat antaneet tärkeää pohjatietoa joukkoliikenteen pitkäjänteiselle kehittämistyölle.

Vuodesta 2019 alkaen kyselytuloksia on käytetty hyvään asiakaspalveluun perustuvien bonusten maksuperusteina liikenteissä, joista on solmittu bruttoliikennesopimukset. Kyselyjä on tehty neljä kertaa vuodessa. Nykyisessä asiakastyytyväisyyskyselyjen toteuttamisesta solmitussa sopimuksessa 1.1.2021-31.12.2023 on menossa viimeinen varsinaisen sopimusvuosi. Sopimusta on mahdollista jatkaa yhdellä optiovuodella vuodeksi 2024, jos kumpikin sopijaosapuoli sen hyväksyy.

Laskentamalli

Tyytyväisyyttä on mitattu arvosanoilla 0-5, jossa arvosanaa 4,2 pidetään yleisesti jo erinomaisena. Kysymykset ovat liittyneet vuoroihin ja yleisiin asioihin. Vakiokysymysten lisäksi kyselyyn on sisältynyt joku vaihtuva kysymys

Asiakastyytyväisyyskyselyjen tulosten perusteella on liikennöitsijöille maksettu bonusta kaavalla: $(x-3,9)*2,5/0,6$, jossa x tarkoittaa kyselyssä saatua kokonaisarvosanaa pisteinä. Jotta bonuksia syntyisi, tulee asiakastyytyväisyyden kokonaisarvosana olla yli 3,9. Bonuksen maksimiarvo on +2,5 % maksetuista korvauksista.

Asiakastyytyväisyyskyselyyn on sisällytetty neljä bonuksen määrittelyssä käytettävää kysymystä, joita painotetaan laskelmissa seuraavasti:

- kuljettajan asiakasystävällisyys, painoarvo 40 %
- kuljettajan ajotapa, painoarvo 20 %
- vuoron täsmällisyys, painoarvo 25 %
- bussin siisteys ja matkustusmukavuus, painoarvo 15 %

Painotetut laatupisteet laskettaisiin suoraan asiakastyytyväisyyskyselyssä annetun kokonaisarvosanan (1 - 5) perusteella siten, että arvosana vastaa suoraan pisteitä,

Vertailu muihin kaupunkeihin

Joukkoliikenneyksikkö on benchmarkannut toisia toimivaltaisia viranomaisia asiakastyytyväisyyskyselyjen osalta. Vertailukaupungeissa kyselyjä tehdään pääsääntöisesti 2-3 kappaletta vuodessa.

Asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset muissa kaupungeissa vuonna 2022:

kaupunki	2022
Joensuu	4,15
Jyväskylä	4,30
Kuopio	4,32
Lahti*	4,12
Turku	4,37
Oulu**	4,19

*elo-syyskuun 2022 asiakastyytyväisyyskyselyn tulos

**syksyn 2022 asiakastyytyväisyyskyselyn tulos

Maksimikorvaustaso vaihtelee 2,0 – 4,5% liikennöintikorvauksesta. Joensuussa on alhaisin korvaustaso 2,0% ja korkeimmillaan Oulussa voi saada 4,5% bonuksena liikennöintikorvauksesta asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella. Pääsääntöisesti maksimikorvaustaso on 2,5%. Minimitason raja on pääsääntöisesti 3,8 pistettä.

Kaupunki	krt / v	vaikuttaa bonuksiin	Onko pohdittu muutoksia	tavoite -taso	maksimi-korvaus-taso %	Minimi -taso sanktio
Joensuu	2 + verkossa jatkuva	Kyllä	ei	4,00	2,0	ei ole
Jyväskylä*	3	Kyllä	ei	4,00	2,5	alle 3,80
Kuopio*	4	Kyllä	kyllä	4,00	2,5	alle 3,80
Lahti**	3	kyllä	ei, mutta kyselijäpula	4,00	2,5	ei ole
Turku	3 (4kk jaksot)	kyllä	ei	3,90	2,5	alle 3,80
Oulu***	2	kyllä	ei	3,90	4,5	alle 3,90

*3,80–3,90 ei saa bonusta, yli 3,90 saa bonusta.

** 4,00 eteenpäin saa bonusta.

***Oulussa bonukset portaittain 1) 4,50–5,00 pistettä, bonus 4,50%. 2) 3,91–4,49 pistettä saa luvun mukaisen prosenttiosuuden. 3) 3,90 tai alle ei makseta bonuksia.

Muutos vuodelle 2024

Kustannusten kasvun hillitsemiseksi ja talousarviossa pysymiseksi ehdotetaan optiovuoden osalta kyselyjen tekemistä kolme kertaa vuodessa maaliskuussa, elokuussa ja marraskuussa.

Feelback Oy:ltä on kysytty halukkuutta ottaa optiokausi käyttöön muutetulla asiakastyytyväisyyskyselyjen määrällä, joita optiovuonna 2024 tehtäisiin kolme kappaletta. Feelback on suostunut kyselyjen määrän vähentämiseksi optiovuoden osalta.

Kustannusvaikutukset

Ennen muutosta kyselykerran hinta oli 8 250€ (alv 0%). Kun kyselyjä tehdään nykyisin neljä kertaa vuodessa, on kokonaiskustannus yhden vuoden osalta 33 000€ (alv 0%). Marraskuun 2022 ja vuoden 2023 kyselyjen hintaa on korottanut paikallisten kyselijöiden huono saatavuus. Kyselyjen suorittamiseksi on tarvinnut tuoda Feelback Oy:n omia työntekijöitä Lappeenrannasta Kuopioon. Tällöin heille on jouduttu maksamaan kyselyn ajalta majoitus- ja kilometrikorvauksia sekä päivärahoja noin 2500€ (alv 0%) / kyselykerta.

Asiakastyytyväisyyskyselyjä vähentämällä kolmeen kertaan vuodessa vuonna 2024, olisi kustannusvaikutus vuodessa 24 750€ (alv 0%) ja lisäksi tulisi 7 500€ (alv 0%) Feelbackin omien kyselijöiden palkkakustannukset maksimissaan, jos Kuopiosta ei saada paikallisia kyselijöitä asiakastyytyväisyyskyselyjä tekemään. Yhteensä kustannukset olisivat kolmelta kyselykerralta maksimissaan 32 250€ (alv 0%).

Bonuksia on kertynyt liikennöitsijöille maksettavaksi 290 678,21€ (alv 0%) vuonna 2022 ennen rikemaksujen vähentämistä. Perityt rikemaksut olivat samana vuonna 54 620€ (alv 0%).

Sanktiot

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenteessä peritään sanktioita ajamattomista vuoroista ja väärällä kalustolla operoinista siltä osin kun ne jäävät operoimatta. Sanktioina vähennetään autopäivä-, autokilometri- ja autotuntihintoja poikkeamien osalta. Poikkeamia syntyy erilaisten syiden vuoksi, kuten autorikko, inhimillinen ajovirhe, muu liikenne-este tai esimerkiksi onnettomuus. Poikkeamista perittiin vuonna 2022 vähennyksinä 10 383,78 € (alv 0%), joka on 0,07% kaupunkiliikenteen kokonaiskorvauksesta. Vastaava osuus maaseutuliikenteessä oli 8 934,54 € (alv 0%), joka on 0,5% koko maaseutuliikenteen kokonaiskorvauksesta.

Rikemaksut

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenteessä palvelun laadun turvaamiseksi on käytössä sanktioiden lisäksi palvelurikemaksut. Jos liikenteen hoidossa tapahtuu

selviä rikkeitä, tulee liikenteenharjoittajan hyvittää rike tilaajalle palvelurikemaksuna.

Taulukossa on esitetty, mistä palvelurikkeistä rikemaksut langetetaan hyvän palvelulaadun turvaamiseksi. Rikemaksujen tasot noudattavat muiden kaupunkien, kuten Tampereen ja Jyväskylän rikemaksujen tasoa.

	Palvelurike	Maksu €
1	Ajamaton vuoro ennen klo 9:00	200
2	Ajamaton vuoro muuna aikana	100
3	Myöhästyminen autokierron tai aikataulupalan ensimmäiseltä vuorolta > 2min.	200
4	Siivoamaton tai pesemätön bussi	100
5	Väärät linjakilvet	100
6	Törkeä asiakaspalvelurike	200
7	Lievä asiakaspalvelurike	100
8	Pääte pysäkillä tulo-, lähtöaikojen ja vaihto- odotusaikojen laiminlyönti	100
9	Kuljettajan epäsiisti pukeutuminen	100
10	Linja-auton tarpeeton tyhjäkäynti	100
11	Toistuva rahastusriike	100
12	Ajamattoman tai väärän tyyppisellä kalustolla ajetun vuoron ilmoittamatta jättäminen määrätys- ajassa	200
13	Oikean lähdön valitsematta jättäminen rahastuslaitteelta	200
14	Oikean lähdön valitsematta jättäminen informaatiolaitteelta	200
15	Toistuvasti rikkoontuvan auton ja viallisten ajoneuvolaitteiden korjaamisen laiminlyönti	200

1. - 2. Ajamaton vuoro

Ajamatta jääneestä liikenteestä seuraa rikemaksu linjasivuittain ajosuoritteiden vähennyksen lisäksi.

3. Myöhästyminen autokierron ensimmäiseltä vuorolta

Liikenteenharjoittajan on varattava riittävästi aikaa varikkoajoihin.

4. Siivoamaton tai pesemätön bussi

Bussi katsotaan siivoamattomaksi tai pesemättömäksi, jos olosuhteet huomioon ottaen voidaan perustellusti olettaa, että bussia ei ole siivottu tai pesty edeltävän 24 tunnin aikana.

5. Väärät linjakilvet

Linjakilvissä esitettävä informaatio ei vastaa tilaajan ohjeita. Auton ollessa muussa kuin linja-ajossa linjatunnukset eivät saa olla näkyvissä.

6. Törkeä asiakaspalvelurike

Kuljettaja tai muu liikenteenharjoittajan henkilökuntaan kuuluva käyttäytyy asiakaspalvelutilanteessa asiakasta kohtaan olosuhteet huomioon ottaen kohtuuttoman törkeällä tavalla.

Törkeäksi asiakaspalvelurikkeeksi katsotaan mm. henkilökohtaisuuksiin menevä, asiakasta loukkaava kielenkäyttö, matkan tahallinen viivästyttäminen sekä maltin menettäminen asiakaspalvelutilanteessa.

7. Lievä asiakaspalvelurike

Lieväksi asiakaspalvelurikkeeksi katsotaan mm.

- kuljettajan taitamattomuus rahastuslaitteen käytössä,
- perusteeton ohiajo pysäkillä,
- reitinosan ajamatta jättäminen,
- korkealattiaisella bussilla ajaminen matalalattiaisen bussin sijaan,
- kalustovaatimusten mukaisen pyörätuolirampin puuttuminen,
- rahastusvirheen korjaamatta jättäminen,
- kännykkään puhuminen ajon aikana,
- toistuva liikennesääntöjen ja tupakkalain rikkominen.

8. Päätepysäkillä tuloaikojen laiminlyönti

Tilaajan maksamalla ajalla ollessaan kuljettajan tulee, mikäli se liikennöintiolosuhteiden perusteella on mahdollista, ajaa bussi päätepysäkille niin hyvissä ajoin, että matkustajat voivat rauhasa nousta autoon ja maksaa matkansa ennen aikataulun mukaista lähtöaikaa.

Päätepysäkille tuloaika katsotaan laiminlyödyksi, jos bussi ei saavu päätepysäkille tai jos kuljettaja ei pääte- tai ajantasauspysäkillä odottaessaan anna matkustajille sisäänpääsymahdollisuutta bussiin, vaikka se liikennöintiolosuhteiden perusteella olisi mahdollista. Erityistä huomiota kiinnitetään siihen, jos matkustajien sisäänpääsyä bussiin viivytetään tarpeettomasti huonoissa sääoloissa.

Kuljettajan tulee noudattaa tilaajan määrittelemiä ajantasauspysäkkien lähtöaikoja ja vaihtoyhteyksien varmistamiskäytäntöjä.

9. Kuljettajan epäsiisti pukeutuminen

Kuljettajan pukeutuminen on huomiota herättävän epäsiisti.

10. Linja-auton tarpeeton tyhjäkäynti

Autojen joutokäynnistä annetun valtioneuvoston asetuksen noudattamatta jättäminen.

11. Toistuva rahastusriike

Matkustajalle annettu matkalippuosoite on tarkoituksellisesti virheellinen, tai tositetta ei ole annettu lainkaan tai rahastusvirhe on jätetty korjaamatta.

12. Ajamattoman, väärän tyyppisellä kalustolla ajatun vuoron tai autorikosta ilmoittamatta jättäminen määrättyssä ajassa

Kirjallista ilmoitusta sähköpostitse tilaajan ilmoittamaan osoitteeseen ajamattomista, myöhästyneistä, vääräntyyppisellä kalustolla ajetuista vuoroista

tai autorikosta ei ole annettu seuraavan viikon maanantaihin klo 15:00 mennessä.

13. - 14. Oikean lähdön valitsematta jättäminen rahastuslaitteelta ja informaatiolaitteelta

Reaaliaikaisen matkustajainformaation toimiminen ja vuorokohthaisten matkustajamäärien seuranta edellyttää, että kuljettaja valitsee oikean lähdön rahastus- ja informaatiolaitteelta.

15. Toistuvasti rikkoontuvan auton ja viallisten ajoneuvolaitteiden korjaamisen laiminlyönti

Toistuvasti saman auton rikkoontumisen syynä olevien vikojen tai ajoneuvolaitteiden korjaaminen laiminlyödään.

Rikemaksuja langetetaan viranomaisvalvonnan ja asiakkailta saatujen palautteiden perusteella kuitenkin siten, että mahdollinen maksuvelvollisuus selvitetään aina tapauskohtaisesti viranomaisen arvion ja liikenteenharjoittajan kuulemisen pohjalta.

Päätösvalta

Kuopion kaupungin hallintosäännön mukaan Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta hyväksyy joukkoliikenteen järjestämiseen liittyvät sopimukset (45 §). Hyväksytyn sopimuksen allekirjoittaa Kuopion kaupunkiympäristön palvelualueen toimintasäännön mukaisesti joukkoliikennepäällikkö.

Vaikutusten arviointi

Kannustaa sopimuskumppania toimimaan paremmin bonusten saamiseksi. Parempia joukkoliikennepalveluita asiakkaille. Lisää joukkoliikenteen houkuttelevuutta. Mahdollistaa budjetissa pysymisen. Lisää yrityksen tahtotilaa kehittää yrityksen toimintaa.

Liitteet