

# LAPPEENRANNAN JOUKKOLIIKENNE

Vuosiraportti 2021



**Jouko** Lappeenrannan  
joukkoliikenne

**TAUSTAA**



# LAPPEENRANNAN ALUEEN joukkoliikenne

Lappeenrannassa kaupungin alueella tapahtuva, kaikille avoin joukkoliikenne ryhmitellään seuraavasti:

**Paikallisliikenne:** Paikallisliikenne kattaa kaupunkialueella ajettavat linjat, joiden linjanumerot ovat 1-8, 12 ja 47. Liikennöitsijänä toimii Savonlinja Oy 1.7.2020-30.6.2026 ja mahdolliset optiot 1+1 vuotta. Kaupunki maksaa liikennöintikorvauksen ja saa kaikki lipputulot. Liikenteen suunnitteluvastuu on kaupungilla. Paikallisliikenteessä on käytössä Waltti lippu- ja maksujärjestelmä, sekä esimerkiksi ulkopuolisten toimittajien mobiililiput.

**Lähiliikenne:** Kaupungin rajojen sisäpuolella ns. ostoliikenteenä ajettavaa, kaikille avointa linjaliikennettä, joka ajetaan busseilla, pikkubusseilla tai 1+8 takseilla. Lähiliikenteen edellinen sopimuskausi oli 4.6.2018 – 30.6.2020 + optiot 1+1 vuotta. Ensimmäinen optiovuosi otettiin käyttöön 1.7.2020 – 30.6.2021. Toista optiovuotta ei käytetty vaan liikenne on kilpailutettu uudelleen ja uusi sopimuskausi on 1.7.2021 – 30.6.2024 + optiot 1+1 vuota.

**Koulukuljetukset:** Koulukuljetuksia ajetaan yhteensä 25 eri reitillä yhteensä 8 eri yrittäjän toimesta. Koulukuljetusten liikennöintisopimukset ovat voimassa 1.1.2019 – 31.12.2021 + mahdolliset optiot 1+1 vuotta. Ensimmäinen optiovuosi otettiin käyttöön. Avoimet koulukuljetusreitit (15 kpl) mahdollistavat reittien varrella asuvien kuntalaisten pääsyn palvelujen ja joukkoliikenteen jatkoyhteyksiin ääreen aluekeskuksiin. Matka on aina varattava etukäteen liikennöitsijältä

**Kaukoliikenne** on kaupungin rajat ylittävää liikennöitsijöiden markkinaehtoisesti, ilman yhteiskunnan tukea ajamaa linjaliikennettä tai Kaakkois-Suomen ELY-keskuksen ostamaa liikennettä.

**Palveluliikenne:** Palveluliikenne palvelee kaikkia, joille tavallisen joukkoliikenteen käyttäminen on hankalaa. Matkan hinta on sama kuin busseissa. Palveluliikenteellä on kaksi reittiä keskusta-alueella. Palvelulinjaa ajetaan matalalattiaisella pikkubussilla, jossa on vähintään 16 istumapaikkaa sekä tilaa pyörätuolille. Palvelulinja kiertää asuntoalueilla ja noutaa tarvittaessa kotipihalta, jos asut reitin varrella.

Tämä raportti on Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen N:o 1370/2007 7 artiklan 1. kohdan mukainen yhdistelmäraportti vuodelta 2021



**TALOUS**



# JOUKKOLIIKENTEEEN kustannuksia

	2019	2020	2021
<b>Palkallisliikenne</b>			
Palvelujen ostot	- 4 268 423 €*)	-4 173 066 €*)	-4 259 750 €
Myyntituotot	2 821 788 €	1 905 888 €	1859 831 €
Nettokustannus	- 1 446 635 €	-2 267 178 €	-2 399 919 €
Matkustajamäärä	1 777 558	1 192 484	1 153 454
<b>Lähiliikenne</b>			
Palvelujen ostot	-1 402 651 €	-1 185 578 €	-1 304 271 €
Myyntituotot	408 390 €	282 624 €	326 788 €
Nettokustannus	-994 261 €	-902 954 €	-977 483 €
Matkustajamäärä	304 368	192 573	229 805
<b>Koulukuljetukset</b>			
Palvelujen ostot	-2 821 401 €	-2 682 486 €	-2 903 359 €
Myyntituotot	3 696 €	5 195 €	6 206 €
Nettokustannus	-2 817 705 €	-2 677 291 €	-2 897 153 €
<b>Valtionavustus</b>			
Palvelujen ostot			
Myyntituotot	550 000 €	900 000 €**)	1 399 000 € ***)
Nettokustannus	550 000 €	900 000 €**)	1 399 000 € ***)

## LAPPEENRANNAN JOUKKOLIIKENNE

\*) Joukkoliikenne sai Puhdasta ja kestävää –strategiarahaa 300 000 euroa vuosille 2019 ja 2020 joukkoliikenteen kehittämiseen. Rahoituksesta 163656 euroa on käytetty palvelujen ostoihin vuoden 2019 aikana ja 69 819 euroa vuoden 2020 aikana.

\*\*\*) Perusrahoitus 550 000 € ja 350 000 € koronatukea lipputulomenetyksiin

\*\*\*\*) Perusrahoitus 540 000 € ja 859 000 € koronatukea lipputulomenetyksiin

# LIKENNÖITSIJÖILLE MAKSETUT

## Korvaukset 2021

<b>Paikallisliikenne</b>	<b>€ (alv 0 %)</b>
Savonlinja Oy	3 762 866
<b>Lähiliikenne</b>	<b>€ (alv 0 %)</b>
Toimi Vento Ky	561 937
Savonlinja Oy	242 183
V-S Bussipalvelut Oy	184 584
Tilausliikenne E. Rantanen Oy	138 725
Kuljetus Mikkonen Ky	120 081
Soisalon Liikenne Oy	116 730
<b>Kutsutaksit</b>	<b>€ (alv 0 %)</b>
Taksi Saimaa Oy	10 819
Taksi Helena Laapas	5 376

# LIKENNÖITSIJÖILLE MAKSETUT

## Korvaukset 2021

Koulukuljetukset	€ (alv 0 %)
Kuljetus Mikkonen Ky	853 562
Savonlinja Oy	467 949
Tilausliikenne Hänninen Oy	375 022
Taksi Päijänne Oy	341 954
Taksiliikenne Sedig	296 667
Soisalon Liikenne Oy	81 232
Taksi- ja tilausliikenne Nenonen Oy	64 088
Taksi Helena Laapas	61 008
Taksipalvelu MPS Oy	6 377

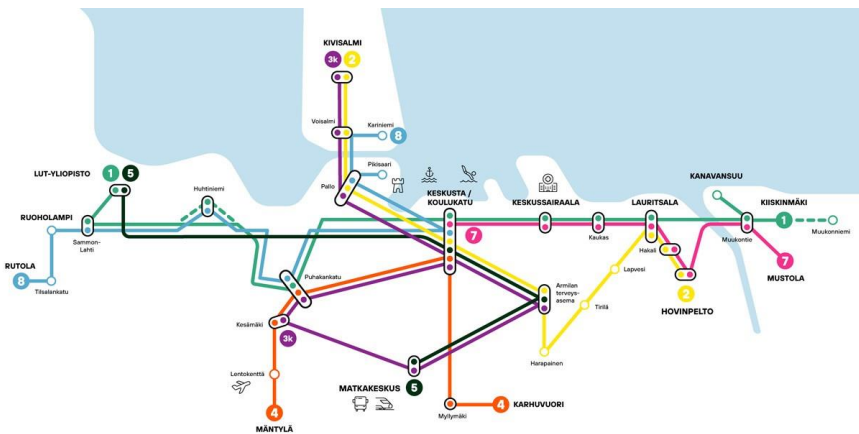


# LINJAT JA REITIT





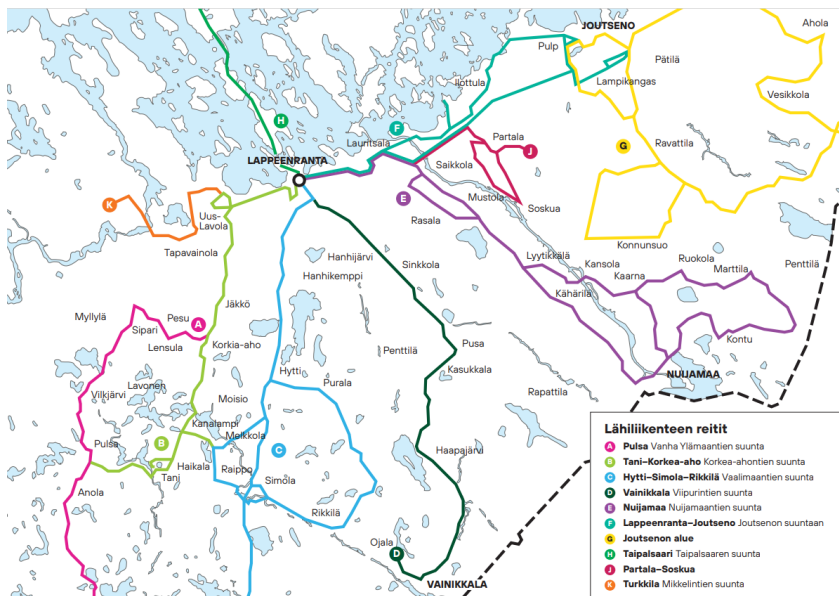
# PAIKALLISLIIKENNE 13.8.2020 ALKAEN



- 1** LUT-Yliopisto – Keskusta – Kiiskinmäki
  - 2** Kivisalmi – Keskusta – Hovinpelto
  - 3k** Kivisalmi – Kesämäki (koulupäivinä)
  - 4** Karhuvuori – Keskusta – Mäntylä
  - 5** LUT-Yliopisto – Keskusta – Matkakeskus
  - 7** Mustola – Keskusta
  - 8** Rutola – Ruoholampi – Keskusta – Pikisaari – Kariniemi
- pysäkki  
 - - - osa vuoroista

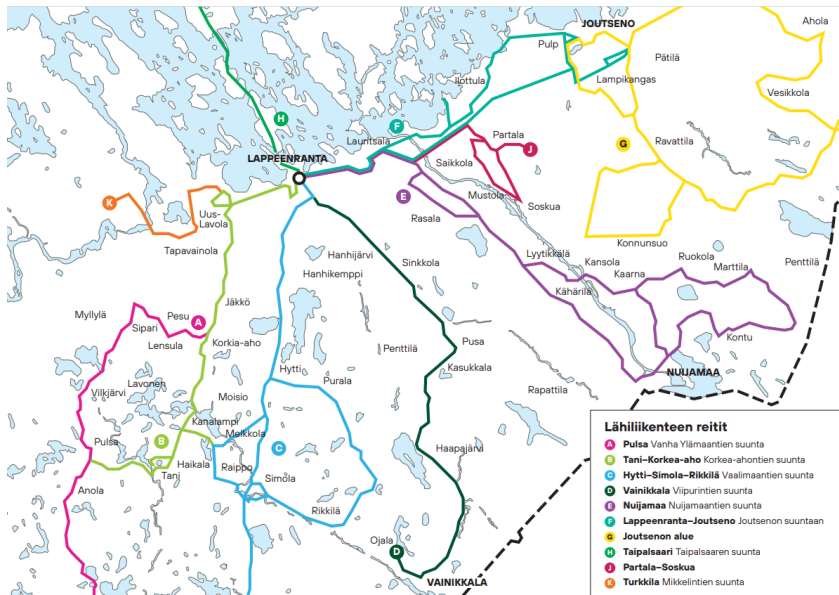
Linjat	Linjan nimi	Liikennöitsijä
1	Yliopisto - Keskusta - Kiiskinmäki	Savonlinja Oy
2	Kivisalmi - Keskusta - Hovinpelto	Savonlinja Oy
3	Puhakankatu- Keskusta – Pikisaari – Kariniemi - Kivisalmi (lauantaisin)	Savonlinja Oy
3K (30)	Kivisalmi - Kesämäki (koulupäivinä)	Savonlinja Oy
4	Karhuvuori - Keskusta - Mäntylä	Savonlinja Oy
5	Yliopisto - Keskusta - Matkakeskus	Savonlinja Oy
7	Keskusta - Hovinpelto - Mustola	Savonlinja Oy
8	Rutola - Ruoholampi - Keskusta – Pikisaari - Kariniemi	Savonlinja Oy
12	Viikonlopun yöliikenne	Savonlinja Oy
47	Mäntylä - Keskusta - Karhuvuori - Lauritsala - Mustola	Savonlinja Oy
1011	SaiPa Yliopisto - Keskusta - Jäähalli	Savonlinja Oy
1012	SaiPa Kivisalmi - Keskusta - Jäähalli	Savonlinja Oy

# LÄHILIIKENNE 1.1.-30.6.2021



Linjat	Linjan nimi	Liikennöitsijä
100, 101	Lappeenranta - Joutseno - Imatra	Kaakkois-Suomen ELY-keskus
110	Kohde 4 Joutseno - Keskusta - Lappeenkoulu	Toimi Vento Ky
111	Kohde 7 Joutseno - Keskusta	E. Rantanen Oy
112	Kohde 8 Imatra - Lappeenranta	Savonlinja Oy
113	Kohde 10 Keskusta - Joutseno	Toimi Vento Ky
114, 201	Kohde 14 Nuijamaa - Joutsenon loma	Kuljetus Mikkonen Ky
120	Kohde 5 Ravattila - Konnunsuo	E. Rantanen Ky
121	Kohde 6 Ahola - Kuurmanpohja	E. Rantanen Ky
130	Kohde 2 Partala - Soskua	Kuljetus Mikkonen Ky
200	Kohde 9 Nuijamaa	Toimi Vento Ky
300, 301	Kohde 13 Vainikkala	Toimi Vento Ky
500	Kohde 1 Turkkilä	Toimi Vento Ky
601 - 604	Kohde 12 Hujakkala - Ylämaa	Savonlinja Oy
610	Kohde 11 Simola - Rikkilä	Toimi Vento Ky
620, P1, P3	Kohde 3 Tani - Palvelulinjat - Hujakkala kp - Hujakkalan loma	Savonlinja Oy

# LÄHILIIKENNE 1.7.2021 alkaen



Linjat	Linjan nimi	Liikennöitsijä
100, 101	Lappeenranta - Joutseno - Imatra	Kaakkois-Suomen ELY-keskus
110	Kohde 4 Joutseno - Keskusta - Lappeenkoulu	Toimi Vento Ky
111	Kohde 7 Joutseno - Keskusta	Soisalon Liikenne Oy
112	Kohde 8 Imatra - Lappeenranta	V-S Bussipalvelut Oy
113	Kohde 10 Keskusta - Joutseno	Toimi Vento Ky
114, 201	Kohde 14 Nuijamaa - Joutsenon loma	Kuljetus Mikkonen Ky
120	Kohde 5 Ravattila - Konnunsuo	Toimi Vento Ky
121	Kohde 6 Ahola - Kuurmanpohja	V-S Bussipalvelut Oy
130	Kohde 2 Partala - Soskua	Toimi Vento Ky
200	Kohde 9 Nuijamaa	Savonlinja Oy
300, 301	Kohde 13 Vainikkala	Toimi Vento Ky
500	Kohde 1 Turkkilä	Toimi Vento Ky
601, 602, 603	Kohde 12 Hujakkala - Ylämaa	Soisalon Liikenne Oy
610	Kohde 11 Simola - Rikkilä	Toimi Vento Ky
620, 604, P1, P3	Kohde 3 Tani - Palvelulinjat - Hujakkala kp - Hujakkala loma	Kuljetus Mikkonen Oy

# KUTSUTAKSIT

## Kutsutaksiliikenne koulujen lomien aikana

- Kyyti tilataan Taksi Saimaa Oy:ltä edellisenä päivänä. Palvelu maksaa asiakkaalle 5 €/suunta. Ajettavat vuorot:
  - Lappeenranta-Vilkjärvi-Pulsa-Tani-Lappeenranta (ke)
  - Nuijamaa-Rapattila-Lappeenranta (ke)

## Matkaketjupilotti junayhteyksille 9 - 11 /2021

- Lappeenrannasta Helsinkiin: Lähtö klo 5.31, klo 6.31 ja klo 7.21, klo 20.48
- Helsingistä Lappeenrantaan: Saapuminen klo 20.41 , klo 22.25
- Tilaus aamujunille edellisenä iltana. Iltajunille 2 tuntia ennen junana lähtöä
- Kuljetukselle on yksi hinta koko paikallisliikennealueelle riippumatta matkustajien määrästä, 20€/matka (matkustajan omavastuu 6€/hlö/matka).
- Kuljetuksista vastaa Taksi Saimaa Oy

## LAPPEENRANNAN JOUKKOLIIKENNE

## Torstaisin liikennöivät kutsutaksit Ylämaan alueella

- Kutsutaksi on kaikille avointa palveluliikennettä, josta peritään linja-autoliikenteen mukainen taksa. Kutsutaksi ajaa ennalta määrättyä reittiä ja taksi tilaus tulee tehdä ennakkoon soittamalla liikennöitsijälle
- Liikennöidään seuraavilla reiteillä:
  - Ihaksela-Mättö
  - Leino
  - Sirkjärvi
  - Hujakkala
  - Säämäälä-Villala

## Kutsutaksiliikenne Venäjän juniin

- Liityntäkuljetuksista Allegron ja Tolstoin junavuoroille välillä Lappeenranta – Vainikkalan rautatieasema – Lappeenranta vastaa Taksi Saimaa Oy. Liityntätaksi palvelee myös muita kuin junamatkustajia ennakkotilauksella reitin varrelta, jos tilaa on. Matkan hinta on aikuiselta 15 € ja alle 17-vuotiaalta 10 €/suunta.

# KUTSUTAKSIT

## Yöksi kotiin kutsutaksipalvelu 31.12.2022 asti

- Liityntäkuljetus Helsinki-Vantaan lentoaseman ja Lappeenrannan paikallisliikennealueen välillä liittyen myöhään saapuviin ja aikaisin lähteviin lentoyhteyksiin.
- Sunnuntaista perjantaihin seuraaville yhteyksille:
  - Helsinki-Vantaalta lähtö noin klo 23:30 Lappeenrantaan
  - Lappeenrannasta lähtö noin klo 03:00 Helsinki-Vantaalle, oltava perillä Helsinki-Vantaan lentoasemalla klo 06:00 mennessä.
- Palvelu maksaa asiakkaalle 87,50€/hlö/suunta (sis. alv) Helsinki-Vantaan lentoaseman ja Lappeenrannan paikallisliikennealueen välillä
- Tilaus on tehtävä vähintään 24 tuntia ennen kuljetuksen arvioitua lähtöaikaa.
- Kyysin voi tilata kotiovelle tai vaihtoehtoisesti Lappeenrannan lentoasemalle
- Kuljetuksesta vastaa taksi Saimaa Oy

## Liityntäkuljetus Kouvolan rautatieaseman ja Lappeenrannan paikallisliikennealueen välillä liittyen myöhäiseen junayhteyteen Helsingistä Kouvolaan 31.12.2022 asti

- Sunnuntaista perjantaihin seuraaville yhteyksille:
  - Helsinki-Kouvola ma-su klo 23:59-01:40 (lähtö Lentoasemalta P-junalla klo 23:56)
  - Kouvola-Helsinki ma-pe klo 04:50-06:34 (saapuminen Lentoasemalle I-junalla klo 06:33)
- Lähtö junalle Lappeenrannasta noin klo 03:30 siten, että yllä mainittuihin junayhteyksiin ehtii.
- Lähtö junan saapumisen jälkeen Kouvolaan: Aikaisintaan 10 minuuttia junan todellisesta saapumisajasta tai jo aiemmin, mikäli kaikki kyysin etukäteen tilanneet matkustajat ovat kydyissä
- Palvelu maksaa asiakkaalle 50,00€/hlö/suunta (sis.alv) Kouvolan rautatieaseman ja Lappeenrannan paikallisliikennealueen välillä.
- Paikallisliikennealueen ulkopuolelta noudosta / ulkopuolelle viennistä maksetaan liikennöitsijälle lisämaksu taksitaksan mukaisesti.

# KOULUKULJETUKSET

## Avoimet koulukuljetukset

Palvelun tavoitteena on mahdollistaa koulukuljetus-reittien varrella asuvien kuntalaisten pääsy palvelujen ja joukkoliikenteen jatkoysteyksien ääreen aluekeskuksiin. Matka on aina varattava etukäteen liikennöitsijältä.

Reitit:

- 3 Ilottulan ja Partalan alueet, Rasalan ja Karhusjärven alueelta Pontuksen kouluun (Kuljetus Mikkonen Ky)
- 4 Simolan, Melkkolan, Raipon ja Kälvelän alue (Taksi Päijänne Oy)
- 5 Jurkkolan, Pulsan, Vilkkjärven ja Siparin alueelta Korkea-ahon ja Lappeen kouluun (Kuljetus Mikkonen Ky)
- 6 Lpr kärjen, Nyrhilä 6-tien pohjoispuolen ja Törölän alueelta Lappeen kouluun (Taksiliikenne Sedig Oy)
- 11 Vainikkalan, Keskisaaren, Ravattilan, Penttilän ja Karkkolan alueelta Kasukkalan, Kimpisen ja Myllymäen kouluun (Taksi Päijänne Oy)
- 12 Vehkakaipaleen, Mikonsaaren, Kanavansuun, Hakalin ja Lasolan suunnasta Lauritsalan kouluun (Kuljetus Mikkonen Ky)
- 13 Kontu, Marttila, Kähärilä, Kansola alueelta Nuijamaan ja Lauritsalan kouluun (Taksi- ja tilausliikenne Nenonen Oy).
- 15 Hurtanmaan, Nyrhilän ja 6-tien alapuolen alueelta Korkea-ahon ja Lappeen kouluun (Taksiliikenne Sedig Oy)
- 16 Ylämaan alueelta, Pulsa ja Korkea-ahon suunnalta Ylämaan kouluun (Taksi Helena Laapas)
- 17 Ylämaan alueelta Ylämaan kouluun (Tilausliikenne Hänninen Oy)
- 18 Ylämaan suunta Hujakkalan ja Ylijärven alueelta Ylämaan kouluun (Soisalon Liikenne Oy)
- 19 Hanhikempin, Hanhijärven ja Tukialan alueelta Kesämäen kouluun (Savonlinja Oy)
- 20 Kontu, Marttila, Ruokolan alueelta Nuijamaan kouluun (Tilausliikenne Hänninen Oy)
- 22 Joutsenon keskustan, Pellinniemen ja Pulpin suunnasta Joutsenon kouluun (Kuljetus Mikkonen Ky)
- 23 Kuurmanpohjan, Vesikkolan ja Aholan suunnasta Korvenkylän kouluun (Kuljetus Mikkonen Ky)
- 24 Korvenkylän, Rauhan, Jänhiälän, Arposenniemen ja Pätilän suunnasta Joutsenon kouluun (Kuljetus Mikkonen Ky)
- 25 Joutsenon Penttilän, Ravattilan, Konnunsuon, Pulpin, Lampikankaan alueelta Joutsenon kouluun (Kuljetus Mikkonen Ky)



# KOULUKULJETUKSET

## Muut koulukuljetukset (ei avoimia)

Reitit:

- 1 Lpr itäsuunta, erityisoppilaat (Taksi Päijänne Oy)
- 2 Lpr itäsuunta, erityisoppilaat (Kuljetus Mikkonen Ky)
- 7 Lpr länsisuunta, erityisoppilaat (Tilausliikenne Hänninen Oy)
- 8 Lpr länsisuunta, erityisoppilaat (Tilausliikenne Hänninen Oy)
- 9 Lpr pohjoissuunta, erityisoppilaat (Taksiliikenne Sedig Oy)
- 10 Vilkjärvi, Lpr keskusta erityisoppilaat, Ylämaan koulu (Tilausliikenne Hänninen Oy)
- 14 Vaalimaantie, erityisoppilaat (Taksiliikenne Sedig Oy)
- 21 Lpr itäsuunta, erityisoppilaat (Taksiliikenne Sedig Oy)

**KEHITYSHANKKEET**



# JOUKKOLIIKENTEN

## Kehityshankkeet 2021

- Vuoden 2021 paikallisliikenteen asiakaskysely valmistui tammikuussa 2022
- 1.11.2021 tuli voimaan Lappeenrannan joukkoliikenteen yleiset matkustusehdot, nämä ehdot korvasivat aiemmin laaditut Lappeenrannan paikallisliikenteen matkakortti- ja matkustusehdot.
- Kestävän liikkumisen ohjelma hyväksyttiin kaupunginvaltuustossa
- Päiväliput tulivat myyntiin myös paikallisliikenteen busseihin
- Pankkikortin lähimaksaminen otettiin käyttöön
- Selvitys toimivalta-alueen laajentamisesta (yhteinen alue Imatran kanssa) käynnistettiin
- Matkaketjupilotti junayhteyksille toteutettiin 09-11/2021
- Liityntäyhteyškokeilu Helsingin lentoasemalle jatkuu vuoden 2022 loppuun saakka
- Matkustajalaskentapilotti (hahmotunnistus, bluetooth) käynnistettiin
- Mobiililiput laajennettiin koko joukkoliikennealueelle

# ASIAKASPALVELU JA PALAUTE



# PALVELUPISTEET

- **Waltti-palvelu- ja myyntipisteet**
  - **Asiakaspalvelukeskus Winkki**, Villimiehenkatu 1 (kaupungintalon 1 krs), ma-pe 8.30-16.30
  - **Kampuskauppa Aalef**, Yliopistonkatu 34 (LUT-yliopisto), ma-pe 8.00-15.00
  - **Joutsenon kirjasto, Waltti-palvelupiste**, Keskuskatu 2, ma-to 10.00-19.00, pe 10.00-15.00
  - **Nettikauppa:** <https://kauppa.waltti.fi>
  - Waltti-tuotteiden lisälataus onnistuu nettikaupassa ja palvelupisteissä sekä kaikissa Waltti-liikenteen busseissa (2 € latausmaksu)
  - **R-kioskit:** Waltti-lisälatauksia voi Lappeenrannassa tehdä myös
    - Suonionkadun, Standertskjöldinkadun ja Karjalantien R-kioskeissa (3,8 % latausmaksu)
- **Lappeenrannan matkakeskus**, Rautatieaseman odotustilat (asemahalli)
  - VR:n aukioloajat: ma – la 05:30-21:00, su 08:00-21:00

# PALAUTEJÄRJESTELMÄ

Vuonna 2021 Lappeenrannan kaupungin palautejärjestelmän kautta 1.1. – 31.12.2021 saapuneiden joukkoliikennettä koskevien palautteiden määrä oli yhteensä 260 kpl

- Palvelussa palautetta voidaan antaa joko yleisesti liittyen joukkoliikenteeseen tai valita ja kohdistaa palautteen suoraan esimerkiksi ”Linja-autoreitille 3”
- Palautteen tarkentamiseksi valitaan vielä sen luonne, jonka vaihtoehtoja ovat: kiitos, moite, kysymys ja toimenpide-ehdotus

## Vuoden 2021 palautteet eroteltuna niiden luonteen mukaan

Kiitos (11 kpl)

Moite (107 kpl)

Kysymys (65 kpl)

Toimenpide-ehdotus (77 kpl)

## Asiakaspalautteen keskimääräinen käsittelyaika:

1 päivää 6 tuntia

Aihe ✱

- Valitse palautteen aihe
- Valitse palautteen aihe
- Yleinen palaute koskien joukkoliikennettä
- Koulu- ja opiskelijat
- Waltti + muut bussiliiput
- Linja-autoreitti 1
- Linja-autoreitti 12
- Linja-autoreitti 1z
- Linja-autoreitti 2
- Linja-autoreitti 3
- Linja-autoreitti 3K
- Linja-autoreitti 4
- Linja-autoreitti 47
- Linja-autoreitti 5
- Linja-autoreitti 8
- Palvelulinja

## LAPPEENRANTA

KIRJALUO SISÄÄN

### Anna palautetta: Joukkoliikenne

Kirjoita palautteesi. Sinisellä ✱ merkityt kentät ovat pakollisia

Aihe ✱

Valitse palautteen aihe

Palautteen luonne ✱

Valitse palautteen luonne

Palauteteksti (Ei yhteyshetjettä eikä arkaluonteista tietoa) ✱

### Palautteen saa julkaisua

Julkaisu palautte on nähtävillä Hää ja seisa palautteita -sivulla ja RSS-syötteissä. Palautteen antajan yhteystietoja ei julkaiseta.

### Liitteet

Voit liittää palautteeseen yhden tai useampia liitetiedostoja, esimerkiksi kuvia havainnosta. Liitteiden yhteensä koko ei saa ylittää 10 MB:tä.

No file chosen

### Anna palautteen sijainti

Voit hakeutua kartalla oikealle alueelle osoitteen avulla tai valita sopivan alueen pudotusvalikosta. Voit piirtää palautteesi sijainnin kartalla kartan vasemmassa reunassa olevilla piirroskuvakkeilla.

Kirjoita osoite

Kaikki kunnat

Koko Lappeenranta





# VUODEN 2021 paikallisliikenteen asiakaskysely

Vuosittain toistettava kysely, jossa vakiokysymysten avulla selvitetään Lappeenrannan paikallisliikenteen toimivuuden ja palvelutason kehitystä (1-5).

- Painotettu liikennöitsijän laatupistemäärä 3,578 -> 3,550 laski edellisvuoteen verrattuna.
- Palvelutarjonnasta maksettavia bonuksia tai sanktiota mitataan kolmen kysymyksen (täsmällisyys, kaluston laatu ja asiakaspalvelu) avulla. Palvelutarjonnan laadun muutos 3,76 -> 3,72 edellisvuoteen verrattuna (-1,1 %) ei johtanut bonuksien tai sanktioiden maksamiseen.
- Laatupisteet ovat kasvaneet vaihtoyhteyksien ja kaluston osalta ja laskeneet aikataulunmukaisuuden ja asiakaspalvelun osalta.

**Edellisvuoteen (2020) verrattuna asiakastytyväisyys on parantunut:**

- Aikataulu ja lipputuotetietojen löytyminen
- Aikataulumuutoksista tiedottaminen (poikkeustilanteissa)
- Kaupunkikorttien ostaminen on helppoa
- Matkustusoikeuden lisääminen kaupunkikortille
- Lipputuotteiden alennusten suhde asiakasryhmittäin
- Sisäiset vaihtoyhteydet
- Autojen ja pysäkkien siisteys ja kunto

**Asiakastytyväisyys heikentynyt:**

- Pysäkkien kunto
- Tieto paikallisliikenteen lipputuotteista ja hinnoista
- Kaupunkikorttien ja alennuslippujen hinta
- Aikataulussa pysyminen
- Jatkoyhteydet juniin ja seutuliikenteeseen
- Asiakaspalvelu

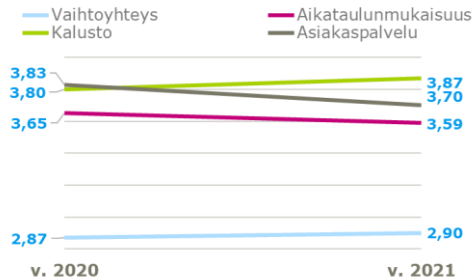
**LAPPEENRANNAN JOUKKOLIIKENNE**

2020  
3,578

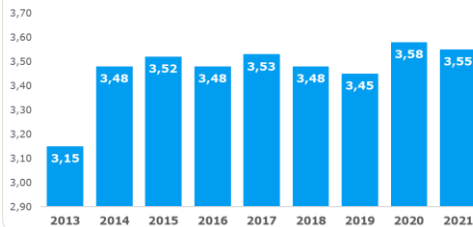


2021  
3,550

## Liikennöitsijäpisteet kysymyksittäin



## Liikennöitsijäpisteet



Tutkimuksen ajankohta  
15.11.-19.12.2021

Tiedotus kyselystä:

- Lehdistötiedote
- Tiedotteet oppilaitoksille ja suurimmille työpaikoille
- Paikallisbusseissa banneri
- Kaupungin nettisivulla ja joukkoliikenteen pääsivulla tiedote ja linkki



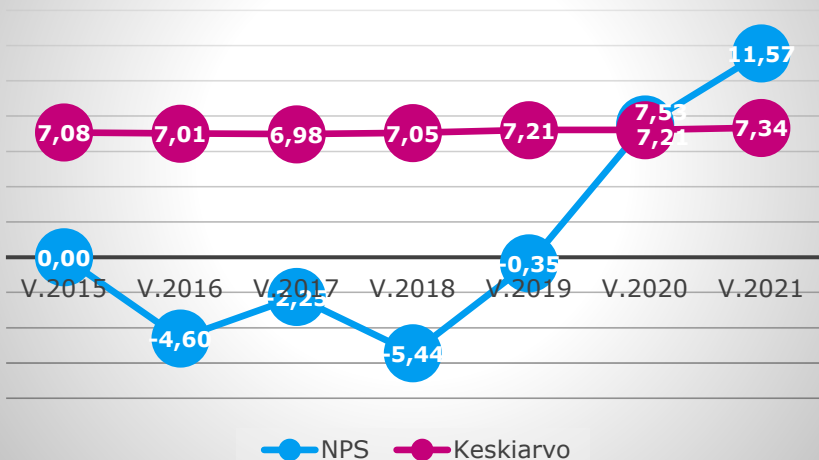
Vastauksia yhteensä 287 kpl

Vuonna 2020 vastauksia oli 418 kpl  
Vuonna 2019 vastauksia oli 596 kpl

# NPS-vastaukset

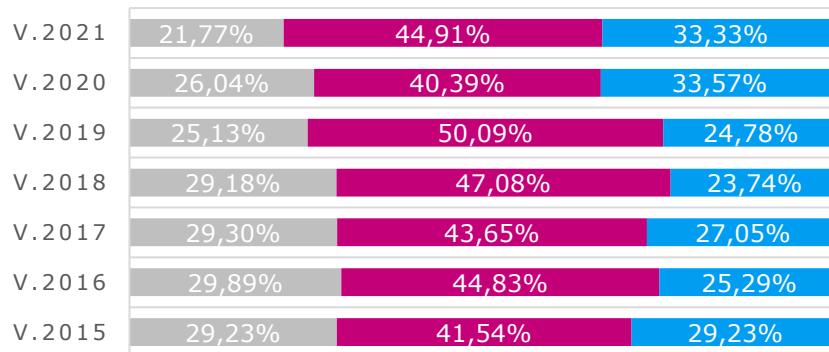
Net Promoter Score (NPS) -luvulla mitataan arvostelijoiden ja suosittelijoiden suhdetta. Vuonna 2021 suosittelijoita oli 11,57 % enemmän kuin arvostelijoita. Tämä on paras tulos vuodesta 2015 alkaen tehdyssä mittauksessa. Vastausten keskiarvo asteikolla 1-10 oli vuonna 2021 7,34, joka on myös paras tulos vuodesta 2015 alkaen tehdyssä tutkimuksessa.

## NPS ja keskiarvo vuosittain



## NPS-VASTAUSTEN JAKAUTUMINEN VUOSITTAIN

■ Arvostelijat ■ Neutraalit ■ Suosittelijat



# **MATKALIPUT JA HINNAT**



# LIPPUTUOTTEET

## Lappeenrannan joukkoliikenteen lipputuotteet:

- Kertalippu
- Mobiililippu
  - PayIQ, Reissu ja Reitit ja Liput -sovellus
- Arvolippu
- 30 päivän kausilippu
- Päivälippu
- 90 päivän kesälippu
- Veteraanien Bussilippu 2020
- Matkahuollon 44- ja 22-matkan sarjakortit



LAPPEENRANNAN JOUKKOLIIKENNE

Maksuttomaan matkustamiseen oikeutettuja ryhmiä on päivitetty **1.11.2021** voimaan tulleessa Lappeenrannan Joukkoliikenteen yleisissä matkustusehdoissa

## Maksuttomaan matkustamiseen oikeutettuja ryhmiä:

- Paikallisliikenteessä lastenvaunujen ja -rattaiden kanssa liikkuvat
- Paikallisliikenteessä rollaattoria/pyörätuolia käyttävät matkustajat.
- Paikallisliikenteessä sylissä matkustavat lemmikit
- Paikallisliikenteessä paperisen irtolipun esittävät matkustajat
- Paikallis- ja lähiliikenteessä puolustusvoimien aloittamismääräyksen esittävät matkustajat
- Paikallis- ja lähiliikenteessä EU:n vammaiskortin haltian avustaja
- Paikallis- ja lähiliikenteessä alle 7-vuotiaat aikuisen mukana
- Paikallis- ja lähiliikenteessä veteraanien näyttölipulla matkustavat
- Paikallis- ja lähiliikenteessä opastettavan mukana virallinen opaskoira
- Paikallisliikenteessä polkupyörä ja potkulauta, mikäli autossa on tilaa
- Lähiliikenteessä polkupyörä, potkulauta tai muu isokokoinen tavara, mikäli autossa on tavaratilaa ja sinne mahtuu
  - Lähiliikenteessä pyörän tai muun isokokoisen tavaran kuljettaminen maksaa kertalipun hinnan, mikäli kuljettaja auttaa pyörän tai matkatavaran laittamisessa

# LIPPUTUOTTEIDEN HINNAT

## Kertalippu

		1 vyöhyke	2 vyöhykettä	3 vyöhykettä
Aikuiset	Perusmatka	3,20 €	6,50 €	9,00 €
Junnu 7-16 v.	Perusmatka	2,00 €	3,70 €	5,10 €

## Arvolippu

		1 vyöhyke	2 vyöhykettä	3 vyöhykettä
Aikuiset	Perusmatka	2,45 €	5,00 €	6,90 €
	Hiljainen aika	1,80 €	3,75 €	5,25 €
Opiskelijat	Perusmatka	1,60 €	3,27 €	3,45 €
	Hiljainen aika	1,15 €	2,45 €	2,58 €
+65 seniori	Perusmatka	2,45 €	5,00 €	6,90 €
	Hiljainen aika	1,15 €	3,75 €	5,25 €
Junnu 7-16 v.	Perusmatka	1,40 €	2,86 €	3,02 €
	Hiljainen aika	1,00 €	2,14 €	2,24 €

+65 seniorin arvolippuilla noudatetaan hiljaisen ajan hinnoittelua myös arkisin klo 9-14.

## 30 päivän kausilippu

	1 vyöhyke	2 vyöhykettä	3 vyöhykettä	3 vyöhykettä (D:lle eli Imatralle)
Aikuiset	54,00 €	56,00 €	57,00 €	65,00 €
+65 Seniori	54,00 €	56,00 €	57,00 €	65,00 €
Opiskelijat	42,00 €	44,00 €	45,00 €	55,00 €
Junnu 7-16 v.	33,00 €	36,00 €	37,00 €	40,00 €

## LAPPEENRANNAN JOUKKOLIKENNE

## Päivälippu:

Päivälippu on voimassa **24 tuntia** ja käy koko Lappeenrannan Walttialueella. Päivälippuja myydään asiakaspalvelukeskus Winkissä, Joutsenon Waltti-palvelupisteessä sekä paikallisliikenteen busseissa..

### Kaksi hintavyöhykettä:

1. Lappeenrannan paikallisliikennealue 5,00 euroa
2. Koko Lappeenrannan kaupungin alue 10,00 euroa

## 90 päivän kesälippu:

Kesälipun myyntiaika on **1.5.-31.5.2021** ja niitä voi lunastaa nettikaupasta sekä palvelupisteistä (Winkki, Aalef, Joutsenon kirjasto). Lippu on **90 päivää** voimassa ensimmäisestä leimauksesta, kuitenkin enintään **19.9.2021 asti**. Kesälippua ei voi ostaa linja-autosta eikä sitä voi uudelleen ladata. Kesälippu toimii 30 päivän kausilipun tavoin.

Käyttämättä jääneitä päiviä ei hyvitetä. Kesälipun vaihto takaisin 30 päivän kausituotteeksi tapahtuu palvelupisteessä tai nettissä.

	1 vyöhyke	2 vyöhykettä	3 vyöhykettä	3 vyöhykettä (D:lle eli Imatralle)
Aikuiset	80,00 €	100,00 €	110,00 €	130,00 €
Junnu 7-16 v.	55,00 €	70,00 €	80,00 €	100,00 €

## Mobiililippu

### PayIQ

	Aikuinen, normaali taksa	Aikuinen, hiljainen aika	Juniori, normaali taksa	Juniori, hiljainen aika
1 vyöhyke	3,00 €	2,30 €	1,70 €	1,30 €
2 vyöhykettä	6,20 €	4,90 €	3,40 €	2,70 €
3 vyöhykettä	8,70 €	7,00 €	4,10 €	3,30 €

	Aikuinen, normaali taksa	Aikuinen, hiljainen aika	Juniori, normaali taksa	Juniori, hiljainen aika
1 vyöhyke	2,95 €	2,25 €	1,80 €	1,30 €
2 vyöhykettä	5,90 €	4,90 €	3,50 €	2,70 €
3 vyöhykettä	8,10 €	7,00 €	4,50 €	3,50 €

### Reitit ja liput

	Aikuinen, normaali taksa	Aikuinen, hiljainen aika	Juniori, normaali taksa	Juniori, hiljainen aika
1 vyöhyke	3,00 €	3,00 €	1,80 €	1,80 €
2 vyöhykettä	5,80 €	5,80 €	3,50 €	3,50 €
3 vyöhykettä	8,00 €	8,00 €	4,00 €	4,00 €
3 vyöhykettä ja Imatra	8,00 €	8,00 €	4,00 €	4,00 €

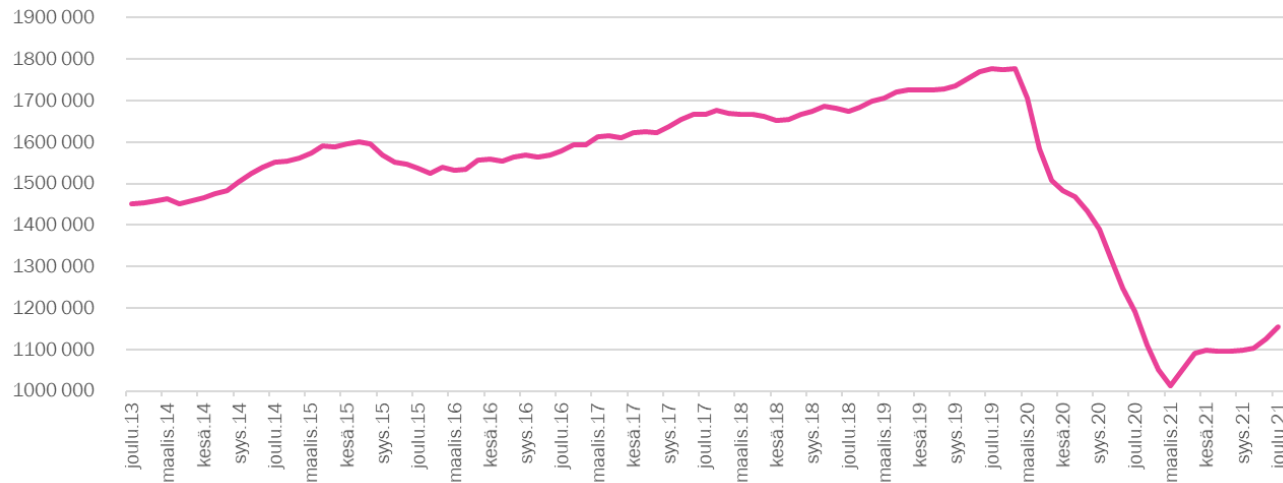
# JOUKKOLIIKENTEN TUNNUSLUVUT





# PAIKALLISLIIKENNEMATKOJEN kehitys 2013-2021

Paikallisliikennematkat 12kk kehitys



Paikallisliikenteessä tehtiin vuonna 2021 yhteensä 1 153 454 matkaa, joka on 3,3 % (39030 matkaa) vähemmän kuin vuonna 2020.

Vuonna 2021 paikallisliikenteessä tehtiin 35,1 % (624104 matkaa) vähemmän matkoja kuin normaalivuonna 2019.

# JOUKKOLIIKENTEEN tunnusluvut

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
JOUKKOLIIKENTEEN MATKAMÄÄRÄT, LINJAKILOMETRIT JA JOUKKOLIIKENNEVÖHYKKEELLÄ ASUVIEN MÄÄRÄ							
Joukkoliikenteen kokonaismatkamäärä	1 538 616	1 579 891	1 765 030	1 799 626	2 081 926	1 385 057	1 383 259
Joukkoliikenteen linjakilometrit	1 485 272	1 520 255	1 679 864	1 683 872	2 000 100	1 868 801	1 961 470
Joukkoliikennematkat / linjakilometri	1,036	1,039	0,846	1,069	1,041	0,74	0,71
Joukkoliikennematkat / asukas	21,10	21,68	22,95	23,20	28,64	19,06	19,04
Paikallisliikenteen matkat	1 537 616	1 579 891	1 667 930	1 687 041	1 777 558	1 192 484	1 153 454
Paikallisliikenteen linjakilometrit	1 435 272	1 520 255	1 499 056	1 395 585	1 394 165	1 374 395	1 409 188
Paikallisliikenteen matkat / linjakilometri	1,07	1,04	1,11	1,21	1,27	0,87	0,82
Lähiliikenteen matkat			97 100	112 585	304 368	192 573	229 805
Lähiliikenteen linjakilometrit			180 808	288 287	605 935	494 406	552 282
Lähiliikenteen matkat / linjakilometri			0,53	0,39	0,50	0,39	0,42
Palveluliikenteen matkat	3115	4297	4477	5016	3069	3185	3133
Joukkoliikennevyöhykkeellä asuvien määrä	56 307	56 553	56 807	56 807	57 002	57 264	57 408
Joukkoliikennematkojen (paikallisliikenne) määrä joukkoliikennevyöhykkeellä asuvaa asukasta kohden	27,5	28,2	29,5	29,7	31,2	20,8	20,1

# JOUKKOLIIKENTEEN tunnusluvut

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>TALOUS</b>							
Paikallisliikenteen subventio / asukas (euroa)					13,7	20,2	15,2
Lähiliikenteen subventio / asukas (euroa)					12,3	11,1	12,1
Ostetun matkan kilometrihintaa €/km (netto)	1,26	1,03	1,30	1,54	0,91	1,17	0,93
Paikallisliikenteen €/km (netto)	0,99	0,88	0,81	0,88	0,53	1,02	0,68
<b>ASIAKASPALVELUN LAATU</b>							
Informaation saatavuus (1-5)	3,74	3,70	3,73	3,84	3,94	3,98	4,01
Lippujen saatavuus (1-5)	3,19	3,30	3,38	3,46	3,41	3,49	3,35
Tiedottaminen (liikennepoikkeukset) (1-5)	2,77	2,65	2,72	2,78	2,91	2,96	3,13
Matkaketjujen toimivuus seutuliikenteeseen (1-5)	2,89	2,79	2,86	2,86	2,78	2,82	2,81
Palautteiden määrä (kpl)	151	335	342	498	406	338	287
Asiakaspalautteen keskimääräinen käsittelyaika					2 päivää 2 tuntia	1 päivää 5 tuntia	1 päivää 6 tuntia
Kyselyn painotetut liikennöitsijäpisteet	3,68	3,48	3,53	3,48	3,45	3,58	3,550
Kaluston keski-ikä	7,1	7,5	5,4	6,2	6,15	6,15	6,91
Kaupungin joukkoliikennehenkilöiden määrä					5,5	5,25	6,0

# ENNUSTEET JATKOKEHITYKSESTÄ



# PAIKALLIS- JA LÄHILIIKENNE 2022

- **Alustava arvio paikallisliikenteen- ja lähiliikenteen kustannuksista ja matkustajamäärän kehityksestä vuodelle 2022**

- paikallis- ja lähiliikenteen palvelujen ostokustannusten arvioidaan olevan samalla tasolla vuoteen 2021 verrattuna. Todennäköisesti indeksien nouseminen vaikuttaa kuitenkin vuoden 2022 aikana siten, että ostokustannukset tulevat nousemaan ja olemaan vuotta 2021 korkeammalla tasolla.
- matkustajamäärien paluuta normaalille tasolle (vuoden 2019 taso) ei odoteta tapahtuvan vielä vuoden 2022 aikana, joten myyntituottojen odotetaan jäävän lähelle vuoden 2021 tasoa.

	2020(€)	2021 (€)	Ennuste 2022 (€)
<b>Paikallisliikenne</b>			
Palvelujen ostot	-4 173 066 *)	-4 259 750	-4 105 538
Myyntituotot	1 905 888	1 859 831	1 997 500
<b>Lähiliikenne</b>			
Palvelujen ostot	-1 185 578	-1 304 271	-1 299 281
Myyntituotot	282 624	326 788	290 000
<b>Lippu- ja maksujärjestelmä</b>			
Waltti -ohjelmisto	126 906	118 433	125 000
Digitransit	20 100	20 400	20 400

# TOIMENPIDE- EHDOTUKSET



# ASIAKASKYSELYN MUKAISET

## Kehityskohteen vuodelle 2022

- Osana Lappeenrannan joukkoliikenteen jatkuvaa kehitystyötä muodostetaan vuosittaisen paikallisliikenteen asiakaskyselystä saadun palautteen avulla kehityskohteita seuraavalle vuodelle.
- Joukkoliikenteen kehityskohteet vuodelle 2022
  - Vaihtoyhteyksien parantaminen
  - Lippujärjestelmän kehittäminen
  - Pysäkkien kehittäminen
  - Kestävien liikkumismuotojen yhteensovittaminen
  - Toimivalta-alueen laajentaminen

Esitettyjä parannusehdotuksia	Kaupungin kommentit
<p><b>Vaihtoyhteyksien parantaminen:</b> aikataulujen yhteensovittaminen junien kanssa.</p>	<p>Lappeenrannan kaupungilla on ollut käynnissä matkaketjupilotti syksyllä 2021. Pilotoinnin avulla voitiin tarjota paikallisliikennealueen asukkaalle matkaketju aamu- ja iltajunille ajankohtaisina, jolloin paikallisliikenteen vuorotarjonta on vähiäistä tai sitä ei ole lainkaan tarjolla. Pilotista saatiin hyviä kokemuksia ja mahdollisesta jatkosta päätetään myöhemmin. Muilta osin aikatauluja pyritään sovittamaan junaliikenteen kanssa mahdollisuuksien mukaan. Linjan 5 osalta vuorotarjonnan lisääminen vuonna 2020 (15 min vuoroväli arkipäivinä) mahdollistaa junaliikenteen paremman saavutettavuuden.</p>
<p><b>Viikonloppu- ja iltaliikenteen</b> lisääminen useilla linjoilla.</p>	<p>Paikallisliikenteen matkustajamäärät ovat laskeneet koronapandemian vuoksi. Asiakkailta perittäviä lipputuloloja on luonnollisesti myös aikaisempaa vähemmän, minkä vuoksi liikenteen järjestäminen on ollut aikaisempaa kallimpaa Lappeenrannan kaupungille. Tällä hetkellä nykyinen rahoitusaso ei riitä lisävuorojen hankintaan viikonloppu- ja iltaliikenteen osalta. Asiaa tarkastellaan uudelleen, kun joukkoliikenteen käyttö normalisoituu ja tulevien vuosien rahoitusaso on selvillä.</p>
<p>Paremmat yhteydet <b>keskussairaalaalle</b>. Nykyiset aikataulut eivät sovi vuorotyöhön.</p>	<p>Keskussairaalan yhteyksiä tarkasteltiin vuonna 2020 valmistuneessa paikallisliikenteen linjastosuunnitelmassa. Keskussairaalaalaa palvelee tällä hetkellä ma – su linja 1 ja ma –pe linja 7. Kaikkien linjojen ajamisen keskussairaalaalle ei ole mahdollista reittien tai aikataulujen vuoksi. Keskussairaalaalle on mahdollista matkustaa myös vaihdollisella yhteydellä. Vaihdo tapahtuu Koulukadun pysäkillä. Osalla linjoista liikennöintiaika ei mahdollista vuorotössä kuikemista. Keskussairaalan ohi liikennöi myös lähiliikenteen ja ELY-liikenteen linjoja. Tällä hetkellä nykyinen rahoitusaso ei mahdollista liikennöintiaikojen jatkamista ja vuorotarjonnan lisäämistä aamulla, illalla ja viikonloppuisin.</p>
<p>Busseihin olisi hyvä saada <b>pysäkkiakuulutukset ja –näytöt</b>.</p>	<p>Tällä hetkellä noin puolessa paikallisliikenteen busseista on sisäänäytöt. Keskeisille pysäkeille on hankittu reaaliaikaiset näyttötaulut ja ilmestyvät katukuvaan kevään 2022 aikana. Pysäkkiakuulutuksia ei ole mahdollista järjestää nykyisin autoissa olevalla laitteistolla ja tekniikalla. Asiaa tarkastellaan uudelleen lippu- ja maksujärjestelmien kehittämisen ja mahdollisen toimivalta-alueuutoksen yhteydessä.</p>
<p><b>Aikataulut</b> voisi sovitaa paremmin yhteen <b>koulujen lukujärjestysten</b> kanssa, ettei bussi olisi koululla samaan aikaan kuin tunnit jo alkavat.</p>	<p>Lappeenrannan paikallisliikenteen linjastosuunnitelmassa vuonna 2020 pyrittiin sovittamaan paikallisliikenteen aikatauluja koulujen alkamis- ja päättymisaikoihin. Joidenkin linjojen varrella on useita kouluja. Koulujen päättymis- ja alkamisajat vaihtelevat kouluittain ja linjojen vuorovälit ovat osittain harvoja (1 krt/h). Lappeenrannan kaupunki pyrkii palvelemaan kaikkia käyttäjryhmiä parhaalla mahdollisella tavalla käytettävissä olevat resurssit huomioiden.</p>
<p><b>Liput voisivat olla halvempia</b>. Erityisesti eri alennusryhmien (opiskelijat, koululaiset, eläkeläiset, työttömät) ja koirien liput ovat kalliita.</p>	<p>Paikallisliikenteen matkustajamäärät ovat laskeneet koronapandemian vuoksi. Asiakkailta perittäviä lipputuloloja on luonnollisesti myös aikaisempaa vähemmän, mikä vuoksi liikenteen järjestäminen on ollut aikaisempaa kallimpaa Lappeenrannan kaupungille. Tällä hetkellä nykyinen rahoitusaso ei riitä lippujen hinnanalennuksiin. Asiaa tarkastellaan uudelleen koronapandemian jälkeen, kun joukkoliikenteen käyttö normalisoituu.</p>

Taulukossa on esitetty vuoden 2021 asiakaskyselystä poimitut parannusehdotukset, sekä kaupungin kommentit kyseisiin ehdotuksiin.





2021  
EUROPEAN  
GREEN LEAF  
M... AN VIHREIN  
PUNKKI  
alisti

2 Keskusta

SCANIA

Jouko

KTK-605





**Jouko** Lappeenrannan  
joukkoliikenne



**Jouko** Lappeenrannan  
joukkoliikenne



# NYT KULJETAAN JOUKOLLA



**Jouko** Lappeenrannan  
joukkoliikenne