

LAPPEENRANNAN JOUKKOLIIKENNE

Vuosiraportti 2022



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 Walitti 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. Liikenne on kilpailutettu ja 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 jatkoyhteyksien 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 2022



TALOUS



JOUKKOLIIKENTEEN kustannuksia

	2019	2020	2021	2022
Palkallisiikenne				
Palvelujen ostot	- 4 268 423 €*)	-4 173 066 €*)	-4 259 750 €	-4 753 876 €
Myyntituotot	2 821 788 €	1 905 888 €	1859 831 €	2 293 923 €
Nettokustannus	- 1 446 635 €	-2 267 178 €	-2 399 919 €	- 2 459 953 €
Matkustajamäärä	1 777 558	1 192 484	1 153 454	1 593 319
Lähliikenne				
Palvelujen ostot	-1 402 651 €	-1 185 578 €	-1 304 271 €	-1 356 336 €
Myyntituotot	408 390 €	282 624 €	326 788 €	397 104 €
Nettokustannus	-994 261 €	-902 954 €	-977 483 €	-959 232 €
Matkustajamäärä	304 368	192 573	229 805	314 976
Koulukuljetukset				
Palvelujen ostot	-2 821 401 €	-2 682 486 €	-2 903 359 €	-2 719 641 €
Myyntituotot	3 696 €	5 195 €	6 206 €	8 522 €
Nettokustannus	-2 817 705 €	-2 677 291 €	-2 897 153 €	-2 711 119 €
Valtionavustus				
Palvelujen ostot				
Myyntituotot	550 000 €	900 000 €**)	1 399 000 € ***)	1061 000 €****)
Nettokustannus	550 000 €	900 000 €**)	1 399 000 € ***)	1061 000 € ****)

LAPPEENRANNAN JOUKKOLIIKENNE

*) Joukkoliikenne sai Puhdasta ja kestävä - 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

****) Perusrahoitus 550 000 €, 41 000€ ilmastoperusteista rahoitusta puhtaasta käyttövoimasta ja 470 000 € koronatukea sekä tukea nousseisiin liikennöintikustannuksiin

Joukkoliikenne sai LPR 2037 strategiarahaa 200 000 € lippu- ja maksujärjestelmän uudistamiseen ja kehittämiseen vuosille 2022-2023

LIKENNÖITSIJÖILLE MAKSETUT

Korvaukset 2022

Paikallisliikenne	€ (alv 0 %)
Savonlinja Oy	4 139 135
Lähiliikenne	€ (alv 0 %)
Toimi Vento Ky	618 470
Soisalon Liikenne Oy	251 827
V-S Bussipalvelut Oy	182 469
Kuljetus Mikkonen Oy	145 736
Savonlinja Oy	91 248
Taksi Saimaa Oy	34 845
Taksi Helena Laapas	4 159

LIKENNÖITSIJÖILLE MAKSETUT

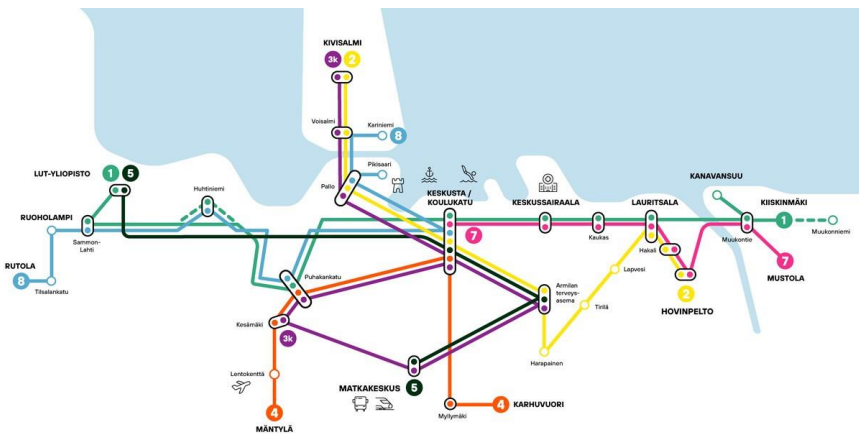
Korvaukset 2022

Koulukuljetukset	€ (alv 0 %)
Kuljetus Mikkonen Oy	892 270
Taksi Päijänne Oy	375 750
Tilausliikenne Hänninen Oy	349 938
Taksiliikenne Sedig Oy	310 275
Savonlinja Oy	155 358
Soisalon Liikenne Oy	100 601
Taksi- ja tilausliikenne Nenonen Oy	79 690
Taksi Saimaa Oy	62 571
Taksi Helena Laapas	57 484
TM-Serving Oy	11 981
Tilausliikenne E.Rantanen Oy	3 370
Toimi Vento Ky	1 349
V-S Bussipalvelut Oy	459

LINJAT JA REITIT



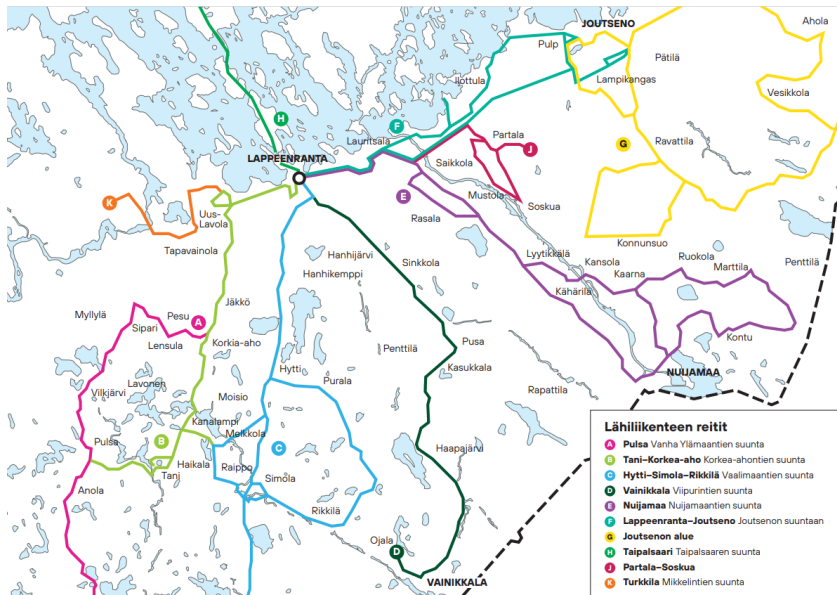
PAIKALLISLIIKENNE 13.8.2020 ALKAEN



- 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 1.7.2021 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 Oy
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 Turkkiila	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)

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
 - Säämälä-Villala

KUTSUTAKSIT

Yöksi kotiin kutsutaksipalvelu

- 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

- 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 kydyssä
- 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.

LAPPEENRANNAN JOUKKOLIIKENNE

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 Oy)
- 4 Simolan, Melkkolan, Raipon ja Kävelän alue (Taksi Päijänne Oy)
- 5 Jurkkolan, Pulsan, Vilkkjärven ja Siparin alueelta Korkea-ahon ja Lappeen kouluun (Kuljetus Mikkonen Oy)
- 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 Vehkataipaleen, Mikonsaaren, Kanavansuun, Hakalin ja Lasolan suunnasta Lauritsalan kouluun (Kuljetus Mikkonen Oy)
- 13 Kontu, Marttila, Kähäriä, 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, Pöyhänniemen ja Pulpin suunnasta Joutsenon kouluun (Kuljetus Mikkonen Oy)
- 23 Kuurmanpohjan, Vesikkolan ja Aholan suunnasta Korvenkylän kouluun (Kuljetus Mikkonen Oy)
- 24 Korvenkylän, Rauhan, Jänhiälän, Arposenniemen ja Pätilän suunnasta Joutsenon kouluun (Kuljetus Mikkonen Oy)
- 25 Joutsenon Penttilän, Ravattilan, Konnunsuon, Pulpin, Lampikankaan alueelta Joutsenon kouluun (Kuljetus Mikkonen Oy)

KOULUKULJETUKSET

Muut koulukuljetukset (ei avoimia)

Reitit:

- 1 Lpr itäsuunta, erityisoppilaat (Taksi Päijänne Oy)
- 2 Lpr itäsuunta, erityisoppilaat (Kuljetus Mikkonen Oy)
- 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 2022

- Vuoden 2022 paikallisliikenteen asiakaskysely valmistui tammikuussa 2023
- Selvitys toimivalta-alueen laajentamisesta (yhteinen alue Imatran kanssa)
- Liityntäyhteyskokeilu Helsingin lentoasemalle jatkui
- Matkustajalaskentapilotti (hahmotunnistus, bluetooth) käynnistettiin
- Lippu ja maksujärjestelmien uudistaminen aloitettiin
- Kaupunkipyörien saatavuus reittioppaaseen
- Ensimmäinen Jouko –brändin mukainen pysäkki
- Kesä- ja syyslippukampanja
- Joukolla seikkailemaan -kartta
- Kaupunkipyörät Jouko-brändiin
- Kestävästi kouluun! -haastekisa
- Joukkoliikenteen ja kestävän liikkumisen markkinointi- ja viestintämateriaalit

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 2022 Lappeenrannan kaupungin palautejärjestelmän kautta 1.1. – 31.12.2022 saapuneiden joukkoliikennettä koskevien palautteiden määrä oli yhteensä 279 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 2022 palautteet eroteltuna niiden luonteen mukaan

Kiitos (12 kpl)

Moite (126 kpl)

Kysymys (60 kpl)

Toimenpide-ehdotus (81 kpl)

Asiakaspalautteen keskimääräinen käsittelyaika:

1 päivää 9 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
- Palvelulinjat

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 julkaisella

Julkaisu palautteesta on nähtävillä Hää ja seisa palautteita -sivulla ja RSS-syötteessä. 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.

[Choose Files] 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

Näytä aiheen mukaisia palautteita

VUODEN 2022 paikallisliikenteen asiakaskysely

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

- Painotettu liikennöitsijän laatupistemäärä 3,550 -> 3,619 nousi edellisvuoteen verrattuna.
- Palvelutarjonnasta maksettavia bonuksia tai sanktiota mitataan kolmen kysymyksen (täsmällisyys, kaluston laatu ja asiakaspalvelu) avulla. Palvelutarjonnan laadun muutos 3,72 -> 3,75 edellisvuoteen verrattuna (+0,8 %) ei johtanut bonuksien tai sanktioiden maksamiseen.
- Laatupisteet ovat kasvaneet vaihtoyhteyksien, asiakaspalvelun ja kaluston osalta ja laskeneet aikataulunmukaisuuden osalta.

Edellisvuoteen (2021) verrattuna asiakastyytyväisyys on parantunut:

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

Asiakastyytyväisyys heikentynyt:

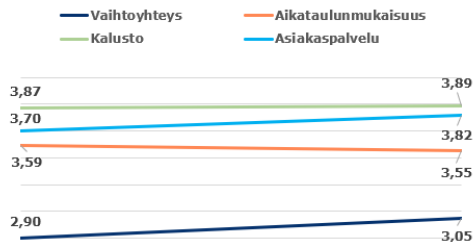
- Aikataulussa pysyminen

2021
3,550

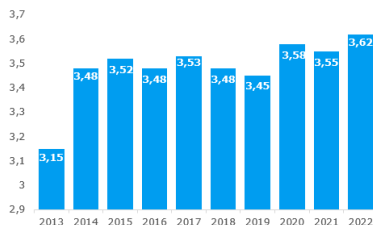


2022
3,619

Liikennöitsijäpisteet kysymyksittäin



Liikennöitsijäpisteet



Tutkimuksen ajankohta
1.11.-30.11.2022

Tiedotus kyselystä:

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

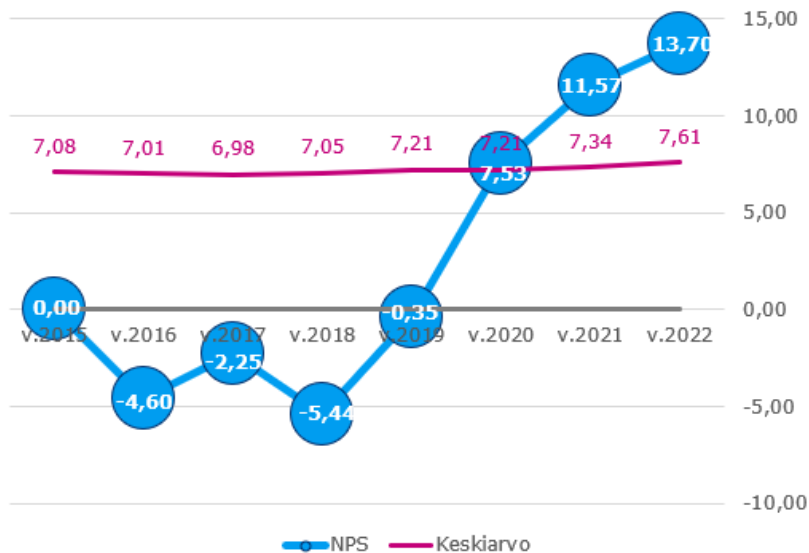


Vastauksia yhteensä 474 kpl

Vuonna 2021 vastauksia oli 287 kpl
Vuonna 2020 vastauksia oli 418 kpl
Vuonna 2019 vastauksia oli 596 kpl

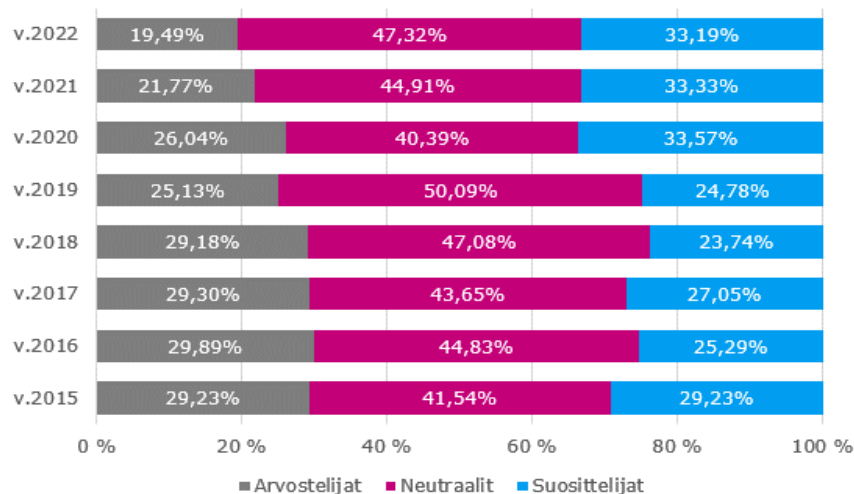
NPS-vastaukset

NPS ja keskiarvo vuosittain



Net Promoter Score (NPS) -luvulla mitataan arvostelijoiden ja suositteijoiden suhdetta. Vuonna 2022 suositteijolta oli 13,70 % enemmän kuin arvostelijoita. Tämä on paras tulos vuodesta 2015 alkaen tehdyssä mittauksessa. Vastausten keskiarvo asteikolla 1-10 oli vuonna 2021 7,61, joka on myös paras tulos vuodesta 2015 alkaen tehdyssä tutkimuksessa.

NPS-VASTAUSTEN JAKAUTUMINEN VUOSITTAIN



MATKALIPUT JA HINNAT



LIPPUTUOTTEET

Lappeenrannan joukkoliikenteen lipputuotteet:

- Kertalippu
- Mobiililippu
 - PayIQ ja Reitit ja Liput -sovellus
- Arvolippu
- 30 päivän kausilippu
- Päivälippu
- 90 päivän kesälippu
- Veteraanien Bussilippu 2022-23
- 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 isokokoinen tavaran kuljettaminen maksaa kertalipun hinnan, mikäli kuljettaja auttaa pyörän tai matkatavaran laittamisessa

LIPPUTUOTTEIDEN HINNAT 2022

Kertalippu

	1 vyöhyke	2 vyöhykettä	3 vyöhykettä
Aikuinen	3,20 €	6,50 €	9 €
Junnu 7-16 vuotta	2 €	3,70 €	5,10 €

Arvolippu

	1 vyöhyke	2 vyöhykettä	3 vyöhykettä
Aikuinen perusmatka	2,45 €	5,00 €	6,90 €
Aikuinen hiljainen aika	1,80 €	3,75 €	5,25 €
Opiskelija perusmatka	1,60 €	3,27 €	3,45 €
Opiskelija hiljainen aika	1,15 €	2,45 €	2,58 €
+65-vuotias perusmatka	2,45 €	5,00 €	6,90 €
+65-vuotias hiljainen aika	1,15 €	3,75 €	5,25 €
Junnu 7-16 vuotta perusmatka	1,40 €	2,86 €	3,02 €
Junnu 7-16 vuotta hiljainen aika	1,00 €	2,14 €	2,24 €

30 päivän kausilippu

	1 vyöhyke	2 vyöhykettä	3 vyöhykettä	3 vyöhykettä Imatralle
Aikuinen	54,00 €	56,00 €	57,00 €	65,00 €
+65-vuotias	54,00 €	56,00 €	57,00 €	65,00 €
Opiskelija	42,00 €	44,00 €	45,00 €	55,00 €
Junnu 7-16 vuotta	33,00 €	36,00 €	37,00 €	40,00 €

90 päivän kausilippu

	1 vyöhyke	2 vyöhykettä	3 vyöhykettä	3 vyöhykettä Imatralle
Aikuinen	80,00 €	100,00 €	110,00 €	130,00 €
Junnu 7-16 vuotta	55,00 €	70,00 €	80,00 €	100,00 €

Päivälippu

Päivälippu on voimassa **24 tuntia** ja käy koko Lappeenrannan joukkoliikennealueella. Päivälippuja myydään asiakaspalvelukeskus Winkissä, Joutsenon Waltti-palvelupisteessä sekä paikallisliikenteen busseissa. A- vyöhykkeen päivälippu maksaa 5 euroa ja A-C- vyöhykkeiden päivälippu maksaa 10 euroa. Lisäksi päivälippuja myydään mobiilisovelluksissa, joissa päivälipun hinnat voivat vaihdella

Mobiililippu

Mobiililippuja Lappeenrannan joukkoliikenteeseen voit ostaa IQ Paymentsin PayIQ Tickets-sovelluksesta, Matkahuollon Reitit ja liput - sovelluksesta sekä OnniBusin Bussilippukaupasta . Mobiilisovelluksissa myydään 1-3 vyöhykkeen lippuja, jotka ovat voimassa 60 minuuttia ostohetkestä ja PayIQ tickets - sekä Bussilippukauppa-sovelluksissa myydään myös A- ja A-C-vyöhykkeiden päivälippuja. A- vyöhyke kattaa Lappeenrannan keskustaajaman ja A-C-vyöhykkeet koko kaupungin alueen.

Mobiililippujen voimassaolo alkaa ostohetkestä. Näytä mobiililipun QR-koodi lukijalle, kun nousest bussiin. Sovellusten lataushjeet sekä mobiililippujen hinnat löytyvät palveluntarjoajien sivuilta.

90 vuorokauden kesälippu

Kesälipun myyntiaika on **1.5.-31.5.2022** ja niitä voi lunastaa Waltti-verkkokaupassa sekä palvelupisteistä (Winkki, Aalef, Joutsenon kirjasto). Lippu on **90 päivää** voimassa ensimmäisestä leimauksesta, kuitenkin enintään **15.9.2022 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 netissä. Kesälippu on voimassa kaikissa paikallis- ja lähiliikenteen busseissa sekä palveluinoilla P1 ja P3.

90 päivän syyslippu

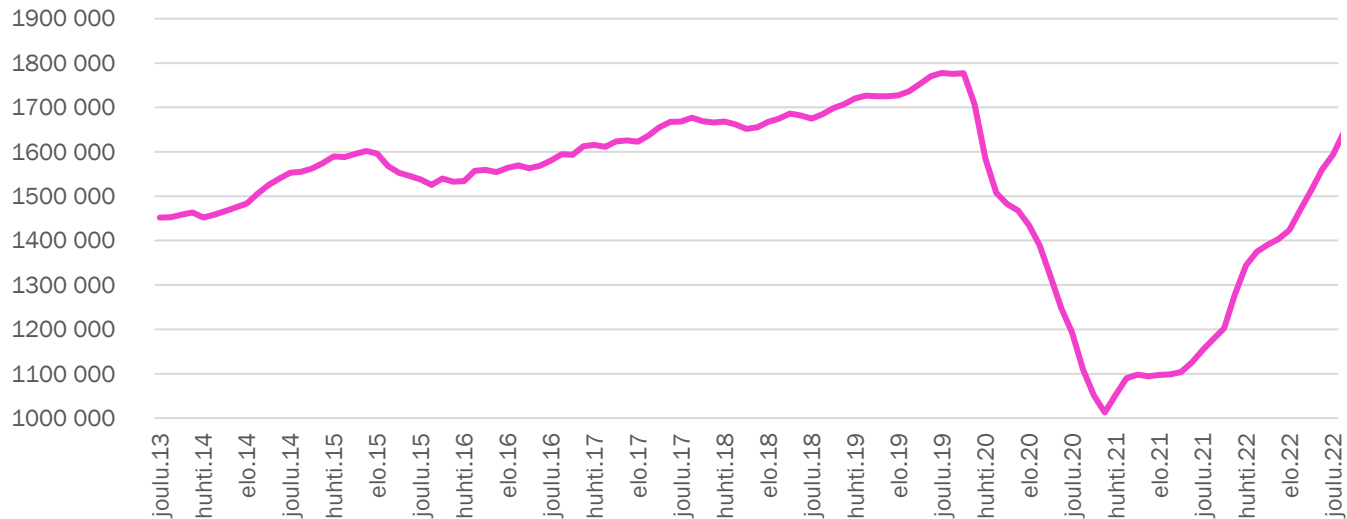
Syyslipun myyntiaika on **1.-30.9.** ja sen voi ladata matkakortille Waltti-verkkokaupasta tai palvelupisteestä (Winkki, Aalef, Joutsenon kirjasto). Syyslippuja ei myydä linja-autossa eikä mobiilisovelluksessa. Lippu on voimassa 90 päivää ensimmäisestä leimauksesta, kuitenkin enintään 31.12.2022 asti. Syyslippu toimii 30 päivän kausilipun tavoin. Käyttämättä jääneitä päiviä ei hyvitetä. Syyslipun vaihto takaisin 30 päivän kausituotteeksi tapahtuu palvelupisteessä tai netissä.

JOUKKOLIIKENTEN TUNNUSLUVUT



PAIKALLISLIKENNEMATKOJEN kehitys 2013-2022

Paikallisliikennematkat 12 kk kehitys



Paikallisliikenteessä tehtiin vuonna 2022 yhteensä 1 593 319 matkaa, joka on 38,1 % (439865 matkaa) enemmän kuin vuonna 2021.

Vuonna 2022 paikallisliikenteessä tehtiin 10,4 % (184 239 matkaa) vähemmän matkoja kuin normaalivuonna 2019.

JOUKKOLIIKENTEEN tunnusluvut

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
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	1 908 295
Joukkoliikenteen linjakilometrit	1 485 272	1 520 255	1 679 864	1 683 872	2 000 100	1 868 801	1 961 470	1 969 979
Joukkoliikennematkat / linjakilometri	1,036	1,039	0,846	1,069	1,041	0,74	0,71	0,97
Joukkoliikennematkat / asukas	21,10	21,68	22,95	23,20	28,64	19,06	19,04	26,26
Paikallisliikenteen matkat	1 537 616	1 579 891	1 667 930	1 687 041	1 777 558	1 192 484	1 153 454	1 593 319
Paikallisliikenteen linjakilometrit	1 435 272	1 520 255	1 499 056	1 395 585	1 394 165	1 374 395	1 409 188	1 410 684
Paikallisliikenteen matkat / linjakilometri	1,07	1,04	1,11	1,21	1,27	0,87	0,82	1,13
Lähiliikenteen matkat			97 100	112 585	304 368	192 573	229 805	314 976
Lähiliikenteen linjakilometrit			180 808	288 287	605 935	494 406	552 282	559 295
Lähiliikenteen matkat / linjakilometri			0,53	0,39	0,50	0,39	0,42	0,56
Palveluliikenteen matkat	3115	4297	4477	5016	3069	3185	3133	3250
Joukkoliikennevöhykkeellä asuvien määrä	56 307	56 553	56 807	56 807	57 002	57 264	57 408	57 136
Joukkoliikennematkojen (paikallisliikenne) määrä joukkoliikennevöhykkeellä asuvaa asukasta kohden	27,5	28,2	29,5	29,7	31,2	20,8	20,1	27,89

JOUKKOLIIKENTEEN tunnusluvut

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
TALOUS								
Paikallisliikenteen subventio / asukas (euroa)					13,7	20,2	15,2	21,3
Lähiliikenteen subventio / asukas (euroa)					12,3	11,1	12,1	11,1
Ostetun matkan kilometrihintaa €/km (netto)	1,26	1,03	1,30	1,54	0,91	1,17	0,93	1,09
Paikallisliikenteen €/km (netto)	0,99	0,88	0,81	0,88	0,53	1,02	0,68	0,82
ASIAKASPALVELUN LAATU								
Informaation saatavuus (1-5)	3,74	3,70	3,73	3,84	3,94	3,98	4,01	4,15
Lippujen saatavuus (1-5)	3,19	3,30	3,38	3,46	3,41	3,49	3,35	3,53
Tiedottaminen (liikennepoikkeukset) (1-5)	2,77	2,65	2,72	2,78	2,91	2,96	3,13	3,28
Matkaketjujen toimivuus seutuliikenteeseen (1-5)	2,89	2,79	2,86	2,86	2,78	2,82	2,81	2,85
Palautteiden määrä (kpl)	151	335	342	498	406	338	287	279
Asiakaspalautteen keskimääräinen käsittelyaika					2 päivää 2 tuntia	1 päivää 5 tuntia	1 päivää 6 tuntia	1 päivää 9 tuntia
Kyselyn painotetut liikennöitsijäpisteet	3,68	3,48	3,53	3,48	3,45	3,58	3,550	3,619
Kaluston keski-ikä	7,1	7,5	5,4	6,2	6,15	6,15	6,91	6,77
Kaupungin joukkoliikennehenkilöiden määrä					5,5	5,25	6,0	7,0

KAUPUNKIPYÖRIEN ja SÄHKÖPOTKULAUTOJEN tunnusluvut

	2019	2020	2021	2022
KAUPUNKIPYÖRÄT				
Kaupunkipyörien määrä (kpl)	80	90	95	125
Matkat (kpl)	14 342	25 157	26 683	24 773*)
Vuokraukset	303	10 488	16 187	19 588
SÄHKÖPOTKULAUDAT				
Vuokrattavien lautojen määrä			500 - 800	1000
Toimijat			Joe, Bird	Joe, Bird, Tier

*) tilastointitapa on muuttunut

ENNUSTEET JATKOKEHITYKSESTÄ



PAIKALLIS- JA LÄHILIIKENNE 2022

Alustava arvio paikallisliikenteen- ja lähiliikenteen kustannuksista ja matkustajamäärän kehityksestä vuodelle 2023

- Paikallisliikenteen ostokustannusten arvioidaan nousevan merkittävästi kohonneista liikennöintikustannuksista johtuen. Lähiliikenteen ostokustannusten arvioidaan olevan lähellä vuoden 2022 tasoa.
- Matkustajamäärien paluuta normaalille tasolle (vuoden 2019 taso) ei odoteta tapahtuvan vielä vuoden 2023 aikana, joten myyntituottojen odotetaan jäävän lähelle vuoden 2022 tasoa.

	2020(€)	2021 (€)	2022 (€)	Ennuste 2023 (€)
Palkallisliikenne				
Palvelujen ostot	-4 173 066 *)	-4 259 750	-4 753 876	-5 469 788
Myyntituotot	1 905 888	1 859 831	2 293 923	2 271 322
Lähiliikenne				
Palvelujen ostot	-1 185 578	-1 304 271	-1 356 336	-1 351 171
Myyntituotot	282 624	326 788	397 104	429 093
Lippu- ja maksujärjestelmä				
Waltti -ohjelmisto	126 906	118 433	117 697	128 000
Digitransit	20 100	20 400	20 400	22 100

TOIMENPIDE- EHDOTUKSET



ASIAKASKYSELYN MUKAISET

Kehityskohteet vuodelle 2023

Taulukossa on esitetty vuoden 2022 asiakaskyselystä poimitut parannusehdotukset, sekä kaupungin kommentit kyseisiin ehdotuksiin.

- Osana Lappeenrannan joukkoliikenteen jatkuvaa kehitystyötä muodostetaan vuosittaisen paikallisliikenteen asiakaskyselystä saadun palautteen avulla kehityskohteita seuraavalle vuodelle.
- Joukkoliikenteen kehityskohteet vuodelle 2023
 - Vaihtoyhteyksien parantaminen
 - Viikonloppu- ja iltaliikenteen lisääminen
 - Pysäkkien kehittäminen
 - Kuljettajien ajotapa
 - Lipputuotteiden kehittäminen ja hinnoittelu
 - Verkkosivut

Esitettyjä parannusehdotuksia	Kaupungin kommentit
Vaihtoyhteyksien parantaminen: Aikataulujen yhteensovittaminen junien kanssa.	Lappeenrannan kaupunki kokeili matkaketurpilottia syksyllä 2021. Pilotoinnin avulla tarjottiin paikallisliikennealueen asukkailla matkaketju aamu- ja iltajunille ajankohtina, jolloin paikallisliikenteen vuorotarjonta oli vähäistä tai sitä ei ollut lainkaan tarjolla. Pilotista saatiin hyviä kokemuksia ja mahdollisesta jatkosta päätetään myöhemmin. Muilta osin aikatauluja pyritään sovittamaan junaliikenteen kanssa mahdollisuuksien mukaan. Haasteena yhteensovittamiselle ovat VR:än aikataulumuutokset, joihin kaupunki ei pysty reagoimaan nopealla aikataululla, koska ne eivät ole samassa sykliässä paikallisliikenteen aikataulukausien kanssa. Linjan 5 osalta vuorotarjonnan lisääminen vuonna 2020 (15 min vuoroväli arkipäivinä) mahdollisti junaliikenteen paremman saavutettavuuden. Linjan 5 vuorotarjonnan edelleen lisääminen on pohdinnassa. Tämä vaatisi kuitenkin lisärahoitusta.
Viikonloppu- ja iltaliikenteen lisääminen useilla linjoille.	Paikallisliikenteen liikennöintikustannukset ovat nousseet viimeisen vuoden aikana merkittävästi. Tällä hetkellä nykyinen rahoitustaso ei riitä lisävuorojen hankintaan viikonlopun ja iltaliikenteen osalta. Asiaa tarkastellaan uudelleen, kun joukkoliikenteen käyttö lisääntyy ja tulevien vuosien rahoitus on selvillä.
Pysäkkien kehittäminen mm. lisäämällä pysäkkien nimet pysäkeille sekä katettujen pysäkkien lisääminen. Puutteellisten aikataulutietojen päivittäminen pysäkeille.	Vanhoja vanerikatoksia on poistettu viimeisten vuosien aikana ja uusia pysäkkikatoksia on asennettu jonkin verran tilalle. Keskeisille pysäkeille on hankittu reaaliaikaiset näyttötaulut kevään 2022 aikana. Koulukadulle asennetaan uudet pysäkit saneerausyhteydessä. Jouko-brändin mukaista pysäkkiä on myös testattu vuoden 2022 aikana. Pysäkkien kehittäminen on jatkuvaa vuosittaista työtä, jota tehdään käytettävissä olevien resurssien puitteissa.
Kuljettajan ajotapa.	Kaupunki tekee sopimuksen mukaisen liikenteen valvontaa ja on pyrkinyt puuttumaan epäkohtiin. Kuljettajien asiakaspalvelu on yhtenä laatumittarina palvelutarjonnan mukaisien bonuksien ja sanktioiden maksamiseen. Kaupunki järjestää vuosittain myös kuljettajien asiakaspalvelukoulutuksia vaihtuvin teemoin.
Lipputuotteiden kehittäminen ja hinnoittelu.	Uuden lippu- ja maksujärjestelmän käyttöönotto tapahtuu vuoden 2023 aikana ja samassa yhteydessä valmistellaan lipputuotevalikoimaa ja -hintoja. Uudistuksen tavoitteena on edistää ja helpottaa maksamista sekä matkustamista joukkoliikenteessä.
Verkkosivut.	Uusien verkkosivujen kehittäminen on käynnissä ja ne julkaistaneen vuoden 2023 aikana.



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

2 Keskusta

SCANIA

Jouko

KTK-605

Jouko Lappeenrannan joukkoliikenne



Jouko Lappeenrannan
joukkoliikenne



Jouko Lappeenrannan
joukkoliikenne

NYT KULJETAAN JOUKOLLA



Jouko Lappeenrannan
joukkoliikenne