

Soslk 14.12.2004

HELSINGIN KAUPUNKI  
SOSIAALIVIRASTO  
Yhteispalvelukeskus  
Kehittämisen- ja koulutusyksikkö  
Kristiina Rähä, Päivi Pekkala

7.12.2004

Palautekooste ajalta 29.11-5.12.2004 (viikko 49)

Kooste sisältää kaiken sosiaalivirastoon eri tahoille tulleen palautteen. Puhelimitse tullut palaute on muutettu kirjalliseen muotoon.

Monet asiakkaat reklamoivat sekä sosiaalivirastoon että HKPK:een, joten sama palaute saattaa joissain tapauksissa kirjautua kaksinkertaisena.

Autojen myöhästyminen	106
Virhe tilauksen tallentamisessa	47
Järjestelmän toimimattomuus	14
Asiakkaan mielestä vääränlainen auto	13
Kuljettajien ammattitaito	17
Kuljettajan epäasiallinen käytös	11
Matkan kesto	9
Tiukat kuljetuspalvelusäännöt	8
Virheellinen profiili	5
Kuljetusten turvallisuus	4
Palveluneuvojen ammattitaito	2
Puhelinlinjojen ruuhkautuminen	2
Yhteensä	237

Ajettuja matkoja yhteensä 10 104

Tilauksia HTD:lle jouduttu uusimaan 129 kertaa

#### HKPK:n puhelutilasto ajalta 29.11-5.12.04

Saapuneet puhelut	8993
Vastatut puhelut	8032
Keskimääräinen puhelunpituus	2 min. 4 sek.
Keskimääräinen jonotusaika	25 sek.
Yli 150 sek. jonottaneet	3,16 % (254)

## **Muuta palautetta:**

- asiakas myöhästynyt vesijumpasta, koska auto mennyt väärään osoitteeseen; matka kestänyt kokonaisuudessaan puolitoista tuntia.
- vanhus odottanut pakkasessa 20 min.
- keskus varattuna, asiakas yrittänyt päästä 10 kertaa läpi
- epätarkkuutta asiakkaan tilausten kirjaamisessa, tilauksia kirjattu väärille päiville ja vääriin kellonaikoihin.
- useita palautteita kuljettajien epäasiallisesta käytöksestä; tönkeydestä, kiroilusta, puhumattomuudesta.

## **Palautetta HKPK:n toiminnasta yleensä:**

- yhdistelymatkat ovat kohtuuttomia
- toivotaan palveluneuvojien omakohtaista kokemusta reittituntemuksesta
- kuljettajien paikallistuntemukseen toivotaan kohennusta
- paluumatkat kangertelevat
- asiakas toivoo, että matkapuhelimeen soitetaan ja neuvotaan siirtymään sisätiloihin, mikäli kuljetus on myöhässä

## **Positiivista palautetta yht. 26 kpl**

- |                               |               |
|-------------------------------|---------------|
| - keskuksen toiminnasta       | 9 palautetta  |
| - kuljettajista               | 10 palautetta |
| - kuljetusten sujumisesta     | 3             |
| - palveluneuvojista           | 2             |
| - yksittäisestä kuljetuksesta | 2             |
| - saattajista                 | 1             |

-Positiivista palautetta Helsingin Palveluauton hyvistä kuljettajista.

## **Asiakkaan antama palaute:**

**Systemi on hyvä, kahden viikon kuljetukset ovat sujuneet kiitettävästi. Puhelimella pääsee hyvin HKPK:een. Hyvä kun on käytettävissä enemmän matkoja ja puheenaihetta riittää muiden kanssa autossa.**

### **Palautekooste ajalta 22.11-28.11.2004 (viikko 48)**

Kooste sisältää kaiken sosiaalivirastoon eri tahoille tulleen palautteen. Puhelimitse tullut palaute on muutettu kirjalliseen muotoon.

Monet asiakkaat reklamoivat sekä sosiaalivirastoon että KPK:n, joten sama palaute saattaa joissain tapauksissa kirjautua kaksinkertaisena.

Toimitustarkkuus	81 palautetta
Kuljettajan puutteellinen ammattitaito sekä paikallistuntemus	31 palautetta
Virhe tilauksen tallentamisessa	26 palautetta
Järjestelmän toimimattomuus	18 palautetta
Matkan kesto	14 palautetta
Kuljettajan epäasiallinen käytös	15 palautetta
Palveluneuvojan ammattitaito	12 palautetta
Asiakkaan mielestä vääränlainen auto	10 palautetta
Puhelinlinjojen ruuhkautuminen	5 palautetta
Tiukat kuljetuspalvelusäännöt	5 palautetta
Monta soittoa ennen kuin auto tuli	3 palautetta
Muu palaute	3 palautetta
Kuljetusten turvallisuus	2 palautetta
Profiili virheellinen	1 palaute
yhteensä	231 palautetta

Ajettuja matkoja yhteensä 9 737

Tilauksia jouduttu uusimaan HTD:lle 61 kertaa

### **HKPK:n puhelutilasto ajalta 22.11-28.11.04**

Saapuneet puhelut	9 415
Vastatut puhelut	7 221
Keskimääräinen puhelupituus	2 min. 6 sek.
Keskimääräinen jonotusaika	34 sek.
Yli 150 sek. jonottaneet	6,22 % (449 kpl)

**Viikon 48 palautteessa näkyy mm. talvikeliön tulo.** Matkan kestosta ja autojen myöhästymisistä on osa liikenteen ruuhkautumisesta aiheutunutta. Autotilauksia on jouduttu uusimaan paljon varsinkin iltaisin.

Lauantai-iltana 27.11. oli jonkinlaista puhelinhäirintää, koska puheluita oli soitettu erityisen paljon, eikä kaikkiin voitu/ehditty vastaamaan.

**Palautetta toimitustarkkuudesta:**

- palautetta mm. siitä, että palveluneuvojat eivät pysty kertomaan pikatilausmatkan tarkkaa saapumisaikaa, huonokuntoinen asiakas on joutunut odottamaan ulkona autoa.
- asiakas myöhästynyt kaksi kertaa kuljetuksen vuoksi vesijumpasta, kolmannen kerran jälkeen poistetaan ryhmästä.
- auto ei tullut luvattuun aikaan, asiakas perui kirkkoesiintymisensä.
- toimitustarkkuutta koskeva palaute on hieman vähentynyt.

**Muuta palautetta:**

- paluumatkoja on ollut vaikea saada.
- tilaus on mennyt väärään paikkaan. HKPK on sekoittanut pikamatkojen ja ennalta tilattujen matkojen määrän keskenään.
- asiakas on jättänyt menemättä hautausmaalle, koska paluumatkan tilaaminen ei ollut mahdollista samalla soitolla. Asiakas ei uskaltanut ottaa riskiä että jäisi hautausmaalle.

**Tekstiviestitilauksiin** ei saa riittävää vahvistusta, joten järjestelmää tulisi kehittää siltä osin.

**Toiminta-alueen ulkopuolella**, esim. Tuusulan Onnelassa, on vaikeuksia saada paluumatkoja onnistumaan hyväksyttävässä toimitusajassa.

Useampia palautteita **vääräntyyppisistä autoista**.

Kehitysehdotuksena eräs asiakas toivonut **koroketyynyjä** autoihin heikkopolvisille asiakkaille.

**Myönteistä palautetta** on tullut 15 kpl, mm. keskuksen toiminnasta ja kuljetusten sujumisesta, lisäksi kuljettajien, saattajien sekä palveluneuvojien toiminnasta sekä yksittäisten kuljetusten onnistumisesta. Positiivista palautetta tullut siitä, että autot ovat tulleet ajoissa.

HELSINGIN KAUPUNKI  
SOSIAALIVIRASTO  
Yhteispalvelukeskus  
Kehittämisen- ja koulutusyksikkö  
Kristiina Räihä, Päivi Pekkala

22.11.2004

Palautekooste ajalta 15.11 - 21.11.2004 (viikko 47)

Kooste sisältää kaiken sosiaalivirastoon eri tahoille ja HKPK:een tulleen palautteen. Puhelimitse tullut palaute on muutettu kirjalliseen muotoon.

Monet asiakkaat reklamoivat sekä sosiaalivirastoon että HKPK:een, joten sama palaute kirjautuu monissa tapauksissa kaksinkertaisena.

toimitustarkkuus	106 palautetta
virhe tilauksen tallentamisessa/välityksessä	33 palautetta
kuljettajan puutteellinen ammattitaito, esim. paikallistuntemus	24 palautetta
järjestelmän toimimattomuus	16 palautetta
kuljettajan epäasiallinen käytös	11 palautetta
yhdistelty matka kestänyt liian kauan	11 palautetta
tiukat kuljetuspalvelusäännöt	9 palautetta
asiakkaan mielestä vääränlainen auto	7 palautetta
puhelimella ei pääse HKPK:een	5 palautetta
palveluneuvojien ammattitaito	4 palautetta
kuljetus turvaton	3 palautetta
muu palaute	2 palautetta
yhteensä	231 palautetta

Ajettuja matkoja 9 553

Tilauksia jouduttu uusimaan HTD:lle 50 kertaa

HKPK:n puhelutilasto 15 - 21.11.2004

Saapuneet puhelut	8 559
Vastatut puhelut	7 061
Keskimääräinen puhelun pituus	2 min. 5 sek.
Keskimääräinen jonotusaika	34 sek.
Yli 150 sek. jonottaneet	5,25 % (371 kpl)

Lauantaina 20.11. oli sakea lumipyry, joka aiheutti liikenteen "puuroutumisen" ja se myös aiheutti puhelutulvan Kuljetuspalvelukeskukseen. HTD:n taksikeskus ei ottanut HKPK:n tilauksia vastaan, koska oli ruuhkautunut ja se aiheutti ongelmia autojen saannissa.

**Toimitustarkkuudessa** on edelleen parantamisen varaa. Myöhästymiset olivat luokkaa 6 min. – 25 min. Muutama asiakas joutui soittamaan monta kertaa ennenkuin auto viimein tuli ja tästä syystä eräs asiakas myöhästyi töistä.

**Palautetta on tullut mm. kuljettajista:** uusi kuljettaja ei ollut osannut kohteeseen, jouduttu soittamaan päiväkeskuskuljetuksesta viisi kertaa. Palautetta myös vihaisesta kuljettajasta, joka vaatinut 2 euron maksua, vaikka asiakkaalla on maksuton saattaja.

HKPK ei ole pystynyt hoitamaan kuljetusta, jos osoite muuttuu tilapäisesti toiseksi. Vammaisen lapsen ollessa tilapäishoidossa, oli lapsi viety ensiksi kotisoitteeseen. HKPK oli korjannut kuitenkin osoitteen kun kuljettaja oli soittanut, että lasta ei ollut kukaan vastaanottamassa kotona.

Muuta palautetta on tullut mm. seuraavista asioista:

- asiakkaan työmatkoja yhdistelty, vaikka asiakas on vapautettu yhdistelystä.
- kuljettaja ei ajanut rapun eteen eikä noussut autosta
- apumies haiskahtanut viinalle
- HKPK ei anna kuljettajalle asiakkaan puhelinnumeroa jotta tämä voisi ilmoittaa arvioidun noutoajan
- HKPK kertoo auton käyneen pihalla, mutta asiakas ei ole nähnyt autoa
- HKPK ei anna tolppalupaa

**Positiivista palautetta** on tullut 19 kpl. Ne koskivat yksittäisten matkojen onnistumista, kuljettajia ja HKPK:n puhelinkeskuksen toimintaa.

"KPK ei ole ilo, vaikka se usein naurattaakin".

16.11.2004

Palautekooste ajalta 8.11 – 14.11.2004 (viikko 46)

Kooste sisältää kaiken sosiaalivirastoon eri tahoille ja HKPK:een tulleen palautteen. Puhelimitse tullut palaute on muutettu kirjalliseen muotoon.

Monet asiakkaat reklamoivat sekä sosiaalivirastoon että HKPK:een, joten sama palaute kirjautuu monissa tapauksissa kaksinkertaisena.

toimitustarkkuus	109 palautetta
virhe tilauksen tallentamisessa/välityksessä	40 palautetta
kuljettajan käytös ja puutteellinen ammattitaito, esim. paikallistuntemus	30 palautetta
yhdistelty matka kestänyt liian kauan	25 palautetta
järjestelmän toimimattomuus	28 palautetta
asiakkaan mielestä vääränlainen auto	16 palautetta
palveluneuvojen ammattitaito	3 palautetta
tiukat kuljetuspalvelusäännöt	5 palautetta
puhelimella ei pääse HKPK:een	4 palautetta
kuljetusten turvallisuus	4 palautetta
tarvittiin monta puhelua ennen kuin auto tuli	3 palautetta
saattajien toiminta	2 palautetta
muu palaute	4 palautetta
yhteensä	273 palautetta

Ajettuja matkoja 9 567

Tilaus uusittu HTD:n tilausjärjestelmään 112 kertaa

HKPK:n puhelutilasto ajalta 8.11 – 14.11.2004

Saapuneet puhelut	7 825
Vastatut puhelut	6 820
Keskimääräinen puhelun pituus	1 min. 58 sek.
Keskimääräinen jonotusaika	28 sek.
Yli 150 sek. jonottaneet	234 kpl, 3,4 %

**Toimitustarkkuudesta** tulee edelleen eniten valituksia. Myöhästymiset olivat välillä 10 min – 25 min. Myöhästymiseen liittyvän palautteen kirjaamista on tehostettu HKPK:ssa ja myös myöhästymisen syy on kirjattu entistä useammin. Useimmissa tapauksissa syy on ollut se, ettei taksia ole saatu ja tilaus on jouduttu uusimaan.

**Virheet tilausten välityksessä ovat lisääntyneet** ja asia otetaan erityistarkkailuun HKPK:ssa.

**Puhelinpalveluun** oli jonoja vain ajoittain. Muutenkin puhelinpalvelun laatu on selvästi parantunut.

**Kuljettajien käytökseen** liittyvä palaute on vähentynyt todennäköisesti siitä syystä, että autoilijoille menee säännöllisesti kaikki tietoon tullut palaute. Kuljettajien ammattitaitoon liittyvä palaute koskee omavastuiden perimistä, paikallistuntemusta ja kuitin antamista.

**Kuljetusten turvallisuudessa** oli kyse siitä, ettei turvavöitä kiinnitetty ja että pyörätuoli kiinnitettiin puutteellisesti.

Muuta palautetta on tullut mm. seuraavista asioista:

- yhdistellyssä kuljetuksessa oli henkilöautossa ollut 4 asiakasta ja liian ahdasta
- kuljettajan apurin epäiltiin olevan päihtynyt
- opaskoiraa ei näkynyt tilauksessa, vaikka se on asiakkaan profiilissa
- HKPK:ssa kukaan ei tiennyt Pikkuparlamentin sijaintia, onneksi kuljettaja soitti asiakkaalle ja kuljetus onnistui
- yhdistelykieltoa ei noudatettu
- siviilipalvelusmiessaattaja ei ollut paikalla sovittuna aikana
- ehdottomasta perillä olojasta huolimatta asiakas myöhästyi

**Positiivista palautetta** on tullut 18 kpl. Eniten positiivista palautetta on tullut kuljettajista ja kuljetusten sujumisesta. Eräs asiakas kertoi, että palvelu toimii hyvin, autot ovat olleet ajoissa jopa yöllä kun hän tuli lomamatkalta rautatieasemalle. Kuljettajat saavat häneltä arvosanan 10 +. Yhdistellyt matkat ovat järkevä tapa järjestää yhteiskunnan kustantamia kuljetuksia.



9.11.2004

Palautekooste ajalta 1.11 – 7.11.2004 (viikko 45)

Kooste sisältää kaiken sosiaalivirastoon eri tahoille ja HKPK:een tulleen palautteen. Puhelimitse tullut palaute on muutettu kirjalliseen muotoon.

Monet asiakkaat reklamoivat sekä sosiaalivirastoon että HKPK:een, joten sama palaute kirjautuu monissa tapauksissa kaksinkertaisena.

toimitustarkkuus	57 palautetta
virhe tilauksen tallentamisessa/välityksessä	19 palautetta
kuljettajan puutteellinen ammattitaito, esim. paikallistuntemus	36 palautetta
yhdistelty matka kestänyt liian kauan	15 palautetta
järjestelmän toimimattomuus	10 palautetta
asiakkaan mielestä vääränlainen auto	7 palautetta
palveluneuvojien ammattitaito	2 palautetta
tiukat kuljetuspalvelusäännöt	3 palautetta
puhelimella ei pääse HKPK:een	3 palautetta
autojen tunnistaminen vaikeaa	2 palautetta
tarvittiin monta puhelua ennen kuin auto tuli	4 palautetta
autojen siisteys	1 palaute
muu palaute	3 palautetta
yhteensä	162 palautetta

Ajettuja matkoja 9 590

Tilaus uusittu HTD:n tilausjärjestelmään 134 kertaa

HKPK:n puhelutilasto ajalta 1.11 – 7.11.2004

Saapuneet puhelut	6 820
Vastatut puhelut	6 185
Keskimääräinen puhelun pituus	2 min. 4 sek.
Keskimääräinen jonotusaika	23 sek.
Yli 150 sek. jonottaneet	154 kpl, 2,5 %

**Toimitustarkkuudesta** tulee edelleen eniten valituksia. Myöhästymiset olivat välillä 10 min – 35 min. Yksi asiakas haettiin kokouksesta ennen aikojaan kun auto tuli etuajassa. Eräs asiakas myöhästyi kuntosalilta 35 min ja avustaja odotteli häntä paikan päällä.

**Ajoaikoja oli arvioitu väärin**, kaksi asiakasta joutui odottelemaan määränpäässä kun ajoaika oli arvioitu liian pitkäksi.

**Virheet tilausten välityksessä** olivat väärin kirjattuja osoitteita tai lisätietoja. Tilauksia oli kirjattu myös väärille päiville tai kellonajoille. Opiskelu- ja vapaa-ajanmatkoja oli kirjattu väärille kooduille.

**Puhelinpalveluun** oli jonoja vain ajoittain. Muutenkin puhelinpalvelun laatu on selvästi parantunut.

**Kuljettajat** olivat työkeitä, eivät antaneet kuittia käteismaksusta, eivät auttaneet riittävästi tai löytäneet osoitteita.

**Järjestelmän toimimattomuus** tarkoittaa reklamaatiota siitä, että asiakkaalla on velvollisuus tilata kuljetus keskitetystä tilausnumerosta.

Muuta palautetta on tullut mm. seuraavista asioista:

- ihmetellään miten HKPK-järjestelmä voi säästää kaupungin varoja kun iso auto ajaa vain yhtä ihmistä tai kuitissa näkyy tavanomaista suurempi summa
- kaikissa autoissa ei pyydetä asiakkaalta kuljetuspalvelukorttia
- pikatilausmatkojen toimitusaika on kasvanut liikaa
- HKPK ei ole kirjannut aina tolppalupaa ajetuksi matkaksi
- tarkkaa kirjanpitoa pitävä asiakas matkusti kuukauden aikana 44 matkaa, joista 12 matkassa oli jotakin huomautettavaa tilaus- tai matkavaiheessa

**Positiivista palautetta** on tullut 19 kpl. Eräs asiakas matkusti päivän aikana 3 kertaa ja hän kertoo tunteneensa matkustaneensa ykkösluokassa, jopa yhdistely oli OK. Alihankkijoiden ajoneuvokalusto on laadukasta ja kuljettajat ystävällisiä.

2.11.2004

Palautekooste ajalta 25.10 – 31.10.2004 (viikko 44)

Kooste sisältää kaiken sosiaalivirastoon eri tahoille ja HKPK:een tulleen palautteen. Puhelimitse tullut palaute on muutettu kirjalliseen muotoon.

Monet asiakkaat reklamoivat sekä sosiaalivirastoon että HKPK:een, joten sama palaute kirjautuu monissa tapauksissa kaksinkertaisena.

toimitustarkkuus	136 palautetta
virhe tilauksen tallentamisessa/välityksessä	46 palautetta
kuljettajan puutteellinen ammattitaito, esim. paikallistuntemus	52 palautetta
yhdistelty matka kestänyt liian kauan	28 palautetta
järjestelmän toimimattomuus	26 palautetta
asiakkaan mielestä vääränlainen auto	22 palautetta
palveluneuvojen ammattitaito	11 palautetta
tiukat kuljetuspalvelusäännöt	7 palautetta
puhelimella ei pääse HKPK:een	5 palautetta
autojen tunnistaminen vaikeaa	5 palautetta
tarvittiin monta puhelua ennen kuin auto tuli	4 palautetta
HKPK:n mielestä virheellinen profiili	3 palautetta
kuljetus turvaton	2 palautetta
autojen siisteys	1 palaute
muu palaute	3 palautetta
yhteensä	351 palautetta

Ajettuja matkoja 8 022

HKPK:n puhelutilasto ajalta 25.10 – 31.10.2004

Saapuneet puhelut	7 977
Vastatut puhelut	7 082
Keskimääräinen puhelun pituus	2 min. 2 sek.
Keskimääräinen jonotusaika	26 sek.
Yli 150 sek. jonottaneet	206, 2,9 %

**Toimitustarkkuudesta** tehtyjen reklamaatioiden määrä on hieman lisääntynyt. Myöhästymiset olivat 11 minuutin ja puolen tunnin välillä, enimmäkseen n. 25 min. Sekä alihankkijoiden autot että HTD:n välittämät taksit ovat olleet myöhässä. Yhdessä tapauksessa asiakas joutui jättämään teatteriesityksen väliin kun olisi myöhästynyt esityksen alusta (auto oli myöhässä ja ajoi kiertoreittiä).

**Virheet tilausten välityksessä** olivat väärin kirjattuja osoitteita tai lisätietoja. Tilauksia oli kirjattu myös väärille päiville tai kellonajoille. Asiakasta pyydettiin soittamaan uudelleen koska palveluneuvojalla ei ollut aikaa ottaa tilausta vastaan. Kerran asiakasta pyydettiin soittamaan uudelleen.

leen ja tilaamaan paluumatka erikseen kun palveluneuvoja ei ymmärtänyt millainen paluumatka on kyseessä.

**Puhelinpalveluun** oli jonoja vain ajoittain. Muutenkin puhelinpalvelun laatu on selvästi parantunut.

**Kuljettajat** kiroilivat, ottivat väärän omavastuusuuden, eivät auttaneet riittävästi tai löytäneet osoitteita.

**Yhdistelty matka kesti liian kauan** esim. silloin kun matka Kaisaniemenkadulta Tikkurilaan kesti 2 tuntia. Reitti: Kaisaniemi – Hakaniemi – Katajanokka – Kamppi – Pitäjänmäki - Kannelmäki – Tikkurila. Kyydissä oli 3 asiakasta.

**Järjestelmän toimimattomuus** tarkoittaa reklamaatiota siitä, että asiakkaalla on velvollisuus tilata kuljetus keskitetystä tilausnumerosta.

**Vääränlainen auto** tuli asiakkaalle jolla on profiilissa henkilöauton käyttöoikeus, mutta hänelle lähetettiin tila-auto. Usein kyseessä on asiakkaan mielipide, hän haluaisi mieluummin ajaa henkilöautolla kuin tila-autolla.

**Turvaton kuljetus** oli silloin kun pyörätuolia ei kiinnitetty kunnolla tai kuljettaja puhui ajon aikana matkapuhelimeen.

Muuta palautetta on tullut mm. seuraavista asioista:

- HTD:n kuljettajat eivät kuittaa MYK-kyytejä
- sosiaalivirasto kieltänyt tolppaluvan
- vakiokuljetuksissa myöhästelyä
- tilaus HTD:lle lähetetty vasta silloin kun auton olisi jo pitänyt olla noutamassa asiakasta

**Positiivista palautetta** on tullut 28 kpl. Erään kehitysvammaisten asuntolan sekä säännöllisesti toistuvat että epäsäännölliset kuljetukset toimivat hyvin. Kuljettajat ovat olleet ystävällisiä ja auttavaisia, varsinkin yksittäinen alihankkijayritys on saanut kiitosta ajoneuvokalustosta ja hyvistä kuljettajista. Keskuksen toiminta ja palveluneuvojat ovat saaneet kiitosta ystävällisyydestä.

HELSINGIN KAUPUNKI  
SOSIAALIVIRASTO  
Yhteispalvelukeskus  
kehittämisen- ja koulutusyksikkö  
Kristiina Rähä

25.10.2004

Palautekooste ajalta 18.10 - 24.10.2004 (viikko 43)

Kooste sisältää kaiken sosiaalivirastoon eri tahoille ja HKPK:een tuulle palautteen. Puhelimitse tullut palaute on muutettu kirjalliseen muotoon.

toimitustarkkuus	99 palautetta
virhe tilauksen tallentamisessa/välityksessä	46 palautetta
kuljettajan puutteellinen ammattitaito, esim. paikallistuntemus	27 palautetta
puhelimella ei pääse HKPK:een	17 palautetta
yhdistelty matka kestänyt liian kauan	15 palautetta
kuljettajan käytös	12 palautetta
järjestelmän toimimattomuus	18 palautetta
asiakkaan mielestä vääränlainen auto	13 palautetta
tiukat kuljetuspalvelusäännöt	8 palautetta
palveluneuvojan ammattitaito	4 palautetta
autojen siisteys	3 palautetta
HKPK:n mielestä virheellinen profiili	1 palaute
muu palaute	3 palautetta
yhteensä	269 palautetta

Ajettuja matkoja 8 327

Taksitilauksia jouduttu uusimaan 70 kertaa.

HKPK:n puhelutilasto ajalta 1 - 24.10.2004

Saapuneet puhelut	29 062
Vastatut puhelut	22 752
Keskimääräinen puhelun pituus	2 min. 9 sek.
Keskimääräinen jonotusaika	41 sek.
Yli 150 sek. jonottaneet	1 787 kpl, 7,85 %

HKPK:n ilmoituksen mukaan vastaamattomien puhelujen määrään ja sitä kautta puhelintilastoon vaikuttaa se, että eri viikonpäivinä ja kellonaikoina, pääsääntöisesti iltaisin, tulee tilausnumeroon 25 15 4000 runsaasti puheluita, joissa puhelin ei ehdi soimaan kertaakaan vaan se suljetaan.

**Taksitilaus** HTD:n sähköiseen tilausjärjestelmään jouduttiin uusimaan, koska yksikään vapaina oleva taksi kuitannut tilausta. Tilauksen uudistaminen aiheuttaa aina auton myöhästymisen.

**Toimitustarkkuudesta** tehdyt reklamaatiot vaihtelivat auton myöhästymisestä muutaman minuutin ja 30 minuutin välillä. Toimitustarkkuuteen liittyvä palaute on vähentynyt.

**Jonotuksesta puhelinpalveluun** reklamoi sosiaalivirastoon vain yksi asiakas, hän oli jonottanut 3 min. Kyse ei enää ole läpi pääsemisestä, vaan ajoittaisista jonoista.

**Kuljettajat** ottivat kyytiin väärän asiakkaan, eivät saattaneet perille tai etsineet aktiivisesti asiakasta. Edelleen tulee palautteita kuljettajien puutteellisesta osoitetuntemuksesta. Joissakin tapauksissa kyseessä on asiakkaan mielipide, esim. kuljettaja on liian puhelias tai haisee hielle.

**Virheet tilausten välityksessä** olivat matkatyyppin sekoittamien (työmatka kirjattiin vapaa-ajanmatkaksi), tilauksen päivämäärä tai kelloaika tallennettu väärin tai lähetetty pyörätuolia aina käyttävälle asiakkaalle henkilöauto, johon hän ei pääse pyörätuolilla.

**Yhdistellyn matkan liian pitkä kesto** oli joissakin tapauksissa asiakkaan mielipide, Sturenkadulta ei pääse julkisella joukkoliikenteellä alle 45 minuutissa Kilon tallille Espooseen kuten asiakas edellyttää.

Muuta palautetta on tullut seuraavista asioista:

- puhelinlaskut kasvaneet
- tietämättömyyttä kuljetuspalvelun pelisäännöistä
- HKPK sanonut asiakkaalle, että hyvin varhainen lähtöaika johtuu profiilista josta vastaa sosiaalivirasto
- pankkikortilla ei voi maksaa omavastuuosuutta
- karjavaunuissa huonoja istuimia
- kuljettaja ei saa kuljetuksen onnistumisen kannalta riittävää tietoa HKPK:sta.
- entinen vakiotaksi ja vapaus ottaa auto mistä vaan takaisin käyttöön

Epäasiallista palautetta on tullut hieman enemmän kuin aikaisemmin.

**Positiivista palautetta** on tullut 24 kpl. Ne koskivat maksutonta YTV-korttia, ammattitaitoisia kuljettajia, keskuksen toimintaa, sujuvia kuljetuksia ja saattajia.

18.10.2004

Palautekooste ajalta 11.10 – 17.10.2004 (viikko 42)

Kooste sisältää kaiken sosiaalivirastoon eri tahoille tulleen palautteen. Puhelimitse tullut palaute on muutettu kirjalliseen muotoon. HKPK:een tullut palaute on koostettu lokakuun kahden ensimmäisen viikon ajalta ja puolitettu tähän koosteeseen.

toimitustarkkuus	114 palautetta
taksitilaus HTD:lle uusittiin	98 palautetta
kuljettajan käytös	26 palautetta
kuljettajan puutteellinen ammattitaito, esim. osoitetuntemus	33 palautetta
tilausjärjestelmän toimimattomuus	30 palautetta
puhelimella ei pääse HKPK:een	21 palautetta
virhe tilauksen välityksessä	18 palautetta
asiakkaan mielestä väärä auto	7 palautetta
palveluneuvojan ammattitaito	6 palautetta
yhdistelty matka kestänyt liian kauan	15 palautetta
tiukat kuljetuspalvelusäännöt	4 palautetta
HKPK:n mielestä virheellinen profiili	2 palautetta
autojen siisteys	4 palautetta
muu palaute	2 palautetta
yhteensä	380 palautetta

Ajettuja matkoja 8 851

HKPK:n puhelutilasto ajalta 1 – 17.10.2004

Saapuneet puhelut	21 865
Vastatut puhelut	16 486
Keskimääräinen puhelun pituus	2 min. 9 sek.
Keskimääräinen jonotusaika	44 sek.
Yli 150 sek. jonottaneet	1 484 kpl, 9 %

HKPK:n järjestelmään on viikon 42 aikana tehty 3 239 kirjausta, joista koosteeseen on poimittu palautteeksi tarkoitettu tieto. Muut kirjaukset ovat tiedotusluonteisia asioita, joita asiakkaat ja kuljettajat ovat ilmoittaneet HKPK:een, esim. kaupungilla on ruuhkaa tai asiakkaan lompakko on unohtunut autoon.

**Toimitustarkkuudesta** tehdyt reklamaatiot vaihtelivat. Joukossa oli 1- 5 min. myöhästymisestä tehtyjä valituksia, mutta kerran kuljetus oli myöhässä 1 h 25 min. Enimmäkseen myöhästymiset olivat luokkaa 20 - 40 min.

**Taksitilaus Helsingin Taksi-Data Oy:n tilausjärjestelmään** joudutaan uusimaan niissä tapauksissa kun yksikään vapaana oleva taksi ei kuittaa HKPK:n sähköisesti lähettämää tilausta. Tilauksen uudistaminen aiheuttaa aina myös auton myöhästymisen, joita on kirjattu myös toimitustarkkuuspalautteeseen.

**Jonotusta puhelinpalveluun 8 – 20 min., enimmäkseen n. 15 min.** Myös uusissa palvelupuhelimissa oli ruuhkaa ja niiden rajoitettua aukioloaikaa kritisoitiin.

**Kuljettajat** eivät anna kuittia, ottavat kyytiin väärän asiakkaan, ajavat liian kovaa ja tankkaavat autoa kun asiakas on kyydissä. Edelleen kuljettajien osoitetuntemuksessa on puutteita.

**Tilausjärjestelmän toimimattomuus** sisältää mm. tilattujen matkojen häviämisen järjestelmästä.

**Virheet tilauksen välityksessä** olivat esim. tilaus tallennettu väärälle päivälle tai kellonajalle. Osoitteita oli myös sekoitettu, Vantaan Valimotien sijaan auto oli lähetty Helsingin Valimotielle.

Palautteissa näkyy edelleen epätietoisuus kuljetuspalvelun pelisäännöistä. Kaikki asiakkaat eivät halua vaikeavammaisia samaan kyytiin. Epäillään, että uusi palvelun järjestämistapa tulee kalliimmaksi kuin entinen koska kuitissa näkyvä summa on suurempi kuin ennen vastaavilla matkoilla. Matkojen tilaaminen tuntia ennen aiottua matkaa ei onnistu, koska menojaan ei voi ennakoida.

**Positiivista palautetta** on tullut keskuksen toiminnasta ja onnistuneista kuljetuksista.

”Kuljetuspalvelukeskuksesta on vaikeampi saada autoa kuin norsua Sariolan sirkuksesta.”



12.10.2004

Palautekooste ajalta 27.9 – 10.10.2004

Kooste sisältää kaiken sosiaalivirastoon eri tahoille tulleen palautteen. Puhelimitse tullut palaute on muutettu kirjalliseen muotoon.

toimitustarkkuus	60 palautetta
puhelimella ei pääse HKPK:een	24 palautetta
kuljettajan toiminta puutteellista	15 palautetta
kuljettajan puutteellinen osoitetuntemus	11 palautetta
tehty matkatilaus hävinnyt	9 palautetta
lähetetty vääränlainen auto	11 palautetta
virhe tilauksen välityksessä	11 palautetta
joutunut soittamaan monta kertaa ennen kuin auto tullut	7 palautetta
tilattu auto ei tullut lainkaan	7 palautetta
yhdistelty matka kestänyt liian kauan	4 palautetta
kolmannen osapuolen toiminta	3 palautetta
auto huonokuntoinen/epätarkoituksenmukainen	2 palautetta
maksullinen jonotus puhelimessa	2 palautetta
lähetetty 2 autoa	1 palaute
yhteensä	167 palautetta

Ajettuja matkoja 16 822

**Toimitustarkkuus** vaihteli välillä 20 min. etuajassa – tunnin myöhästyminen. Viimeisen viikon myöhästymiset 6 – 20 min.

Muutamassa tapauksessa asiakas joutunut perumaan matkan kun oli liikaa myöhässä aikataulustaan tai auto ei tullut lainkaan.

**Jonotusta puhelinpalveluun** 10 – 53 min., enimmäkseen 10 – 20 min. Asiakas joutunut soittamaan pitkin päivää kun ei saanut tilausta tehtyä. Viimeisen viikon aikana reklamoitu 7 – 8 minuutin jonotuksesta.

**Asiakas joutunut soittamaan monta kertaa** koska kuljetus ei ensimmäisellä soitolla tullut. HKPK:sta luvattu auto, mutta on vaatinut joissakin tapauksissa 3 puhelua ennen kuin auto lopulta tullut.

**Kuljettajat** ovat olleet töykeitä, eivät ole osanneet kiinnittää pyörätuolia tai ovat auttaneet vastentahtoisesti. Kuljettajat eivät ole löytäneet osoitteita.

**Vääränlainen auto** oli joko tila-auto henkilöauton käyttäjälle tai henkilöauto invataksien käyttäjälle.

**Virhe tilauksen välityksessä** on tapahtunut esim. silloin kun asiakasprofiilia ei ole luettu tai noudatettu. Asiakkaalle, jolla on oikeus matkustaa yksin, on yhdistelty toinen matkustaja samaan kyytiin.

**Väärin kirjatussa tilauksessa** sekoitettu lähtö- ja määränpääosoite. Kuljettajalle oli myös ilmoitettu väärä nouto-osoite.

**Kolmas osapuoli (HTD):** matkat tilattu sähköisesti HTD:n tilausjärjestelmän kautta, taksi ei kuitenkaan kuitannut tilauksia ja tilaukset jouduttu uusimaan.

Myös **positiivista palautetta** on tullut, viimeisen viikon aikana enemmänkin. Esim. Sofianlehto ilmoitti, ette heidän kehitysvammaisten toimintakeskuskuljetuksensa toimivat nyt hyvin kun HKPK on räätälöinyt ne. On kiitetty toimitustarkkuutta, ystävällisiä kuljettajia ja hyvää puhelinpalvelua. Eräs asiakas, joka raportoi jokaisesta matkastaan jossa on jotakin huomautettavaa, ilmoitti että viikon 39 sekä vapaa-ajan että työmatkat ovat sujuneet hyvin.

Moni asiakas ilmoittaa reklamoidessaan jostakin yksittäisestä matkasta, että pääsääntöisesti kuljetus tulee täsmällisesti ja kuljettajat ovat avuliaita.

Viimeisen viikon lopulla palautteen sisältö on muuttunut sikäli, että asiakkaat ovat reklamoineet enimmäkseen kuljetuspalvelujen järjestämistavasta, tila-autoista ja yksityisyyden suojan häviämisestä. Moni toivoo paluuta entiseen järjestelmään ja vakiotaksin tai henkilöauton käyttöoikeutta.