

Kuljetuspalvelukysely 2020 raportti

Sisällys

| | |
|--|----|
| Kuljetuspalvelukysely | 0 |
| 2020 | 0 |
| raportti..... | 0 |
| Johdanto..... | 1 |
| Kyselyn tulokset..... | 2 |
| 1. Syyt vähäiselle käytölle ja käyttämättömyydelle | 2 |
| 1.1 Mikäli ette käytä kuljetuspalveluita laisinkaan valitkaa seuraavista vaihtoehdoista se, joka kuvaa tilannettanne kuljetuspalveluiden käyttämättömyydestä parhaiten. | 2 |
| 1.2 Mikäli käytätte kuljetuspalveluita vain harvoin (1-10 kertaa vuodessa), valitkaa seuraavista vaihtoehdoista se, joka kuvaa tilannettanne kuljetuspalveluiden vähäisestä käytöstä parhaiten. | 2 |
| 1.3 Millä tavoin matkustatte nykyään?..... | 3 |
| 1.4 Mitkä tekijät ovat vaikuttaneet siihen, että käytätte kuljetuspalveluita vähän tai ei ollenkaan? Valitkaa kaikki sopivat..... | 4 |
| 2. Kehitysehdotukset | 9 |
| 2.1 Mikä saisi teidät käyttämään kuljetuspalveluita? | 9 |
| 3. Kyselyn täytti | 12 |
| Yhteenveto..... | 13 |

Johdanto

Helsingin Matkapalvelu järjestää kuljetuksia vaikeavammaisille ja ikääntyneille helsinkiläisille. Matkapalvelun kuljetuspalvelun tarkoituksena on toimia joukkoliikennettä korvaavana palveluna, joka mahdollistaa osallistumisen ja liikkumisen myös heille, jotka eivät voi käyttää julkista liikennettä. Tammikuussa 2020 sosiaali- ja terveystoimiala halusi selvittää kuljetuspalveluiden vähäisen käytön ja käyttämättä jättämisen syitä asiakaskyselyn avulla. Kyselyn tarkoituksena oli saada käyttäjiltä tietoa ja kehitysehdotuksia kuljetuspalvelun toiminnasta, jotta palvelua voidaan kehittää. Kyselyyn vastasi yhteensä 726 kuljetuspalveluja vähän tai ei ollenkaan käyttävää henkilöä. Kyselyn laati Cia-Carola Jäntti ja raportin kokosi korkeakouluharjoittelija Minttu Engberg.

Lähes puolet kyselyyn vastanneista kuljetuspalveluja vähän tai ei ollenkaan käyttävistä kertoo käytön vähenemisen syyksi terveydellisten seikkojen muutokset huonompaan. Muita syitä käytön vähenemiseen tai loppumiseen kerrotaan olevan muun muassa heikko läpipääsy tilauskeskukseen, tilausaikojen pituus, kuljettajien ammattitaito, palvelun jäykkyys ja käyttörajoitukset sekä autoihin liittyvät ongelmat. Osa asiakkaista käyttää kuljetuspalvelua vain satunnaisesti muista matkustusvaihtoehdoista, terveydentilasta, vuodenajasta tai vapaa-ajan menoista riippuen. Asiakkaat ovat kehityskohteista huolimatta pääsääntöisesti kiitollisia kuljetuspalvelun tarjoamasta mahdollisuudesta liikkua myös kodin ulkopuolella, sekä ylläpitää sosiaalista elämää ja osallisuutta.

Kyselyn tulokset

1. Syyt vähäiselle käytölle ja käyttämättömyydelle

1.1 Mikäli ette käytä kuljetuspalveluita laisinkaan valitkaa seuraavista vaihtoehdoista se, joka kuvaa tilannettanne kuljetuspalveluiden käyttämättömyydestä parhaiten.

| | |
|--|-------|
| En ole käyttänyt kuljetuspalveluita koskaan | 5,2% |
| Olen aikaisemmin käyttänyt kuljetuspalveluita, mutta lakkasin käyttämästä niitä, eikä aikomukseni ole käyttää kuljetuspalveluita enää tulevaisuudessa. | 13,4% |
| Olen lakannut käyttämästä kuljetuspalveluita vain tilapäisesti ja aikomukseni on palata matkustamaan kuljetuspalveluilla. | 81,4% |
| N | 172 |

1.2 Mikäli käytätte kuljetuspalveluita vain harvoin (1-10 kertaa vuodessa), valitkaa seuraavista vaihtoehdoista se, joka kuvaa tilannettanne kuljetuspalveluiden vähäisestä käytöstä parhaiten.

| | |
|--|-------|
| Olen käyttänyt kuljetuspalveluita harvoin (1-10 kertaa vuodessa) palvelun minulle myöntämisestä lähtien | 46,8% |
| Olen vähentänyt matkustamista kuljetuspalveluilla verrattuna aikaisempaan, eikä aikomukseni ole tulevaisuudessa käyttää kuljetuspalveluita nykyistä enempää. | 8,2% |
| Olen vähentänyt kuljetuspalvelun käyttöä tilapäisesti, mutta olen aikeissa palata käyttämään kuljetuspalveluita tulevaisuudessa enemmän. | 45,1% |
| N | 539 |

1.3 Millä tavoin matkustatte nykyään?

| | |
|---|-------|
| Omalla/perheen autolla | 16,7% |
| Tuttavat tai sukulaiset kuljettavat minua | 27,5% |
| Matkustan itse maksamalla taksilla tai invataksilla | 24,6% |
| Tilaan satunnaisesti kuljetuksen Helsingin matkapalveluista | 71,0% |
| Käytän julkisia joukkoliikennevälineitä | 16,6% |
| Useamman liikennevälineen yhdistelmällä | 4,0% |
| En matkusta ollenkaan | 6,4% |
| Muu, mikä? | 5,9% |
| N | 676 |

Muut:

Kela-taksilla, kävellen tai työpaikan järjestämällä kuljetuksella.

1.4 Mitkä tekijät ovat vaikuttaneet siihen, että käytätte kuljetuspalveluita vähän tai ei ollenkaan?
Valitkaa kaikki sopivat

| | |
|---|-------|
| Matkan tilaaminen on liian vaikeaa | 10,5% |
| Puhelimella ei pääse läpi tilauskeskukseen tai jonotusaika on liian pitkä | 19,4% |
| En omista matkapuhelinta, jolloin esimerkiksi paluumatkan tilaaminen on hankalaa tai en voi tiedustella myöhästyneen kuljetuksen uutta saapumisaikaa. | 4,4% |
| Kuljetuspalveluohjeiden mukaiset tilausajat eivät palvele tarpeitani. | 7,0% |
| Pelkään kuljetuksen aikataulun pettävä, esim. ennakkoon tilattu auto ei tule sovitusti. | 17,6% |
| Haluan käyttää vakiotaksia, mutta minulle ei ole myönnetty siihen oikeutta. | 9,2% |
| Kuljetuksissa saattaa olla mukana muita matkustajia. | 11,2% |
| Helsingin matkapalveluiden autojen laatu ja varustetaso ei vastaa tarpeitani. | 2,6% |
| Helsingin matkapalveluiden kuljettajien antama apu ei riitä. | 5,4% |
| Tarpeeni tai haluni matkustaa ovat muuttuneet. | 15,5% |
| Terveydellisten seikkojen muutokset huonompaan, kuten fyysisen tai psyykkisen kunnon heikkeneminen | 49,6% |
| Terveydellisten seikkojen muutokset parempaan, kuten fyysisen tai psyykkisen kunnon paraneminen | 4,0% |
| Saattajan puute | 14,0% |
| Aikaisempiin kokemuksiini perustuen. Olkaa hyvä ja kertokaa nämä syyt alta löytyvään tekstikenttään. | 6,3% |
| Muu syy, mikä? Olkaa hyvä ja kertokaa syyt alta löytyvään tekstikenttään. | 25,3% |
| N | 573 |

Vastaajista 6,3% kertoo kuljetuspalvelun käytön vähentyneet tai loppuneen aikaisempien kokemusten perusteella. Asiakkaat kertoivat seuraavaa:

"Pelkään autossa aikaisemmin kokemani onnettomuuden takia."

"Toivon, että kuski soittaa, jos myöhästyy. Silloin ei tarvitse seisoa pakkasessa ja tuulessa."

"Muutama tilaus on mennyt väärin, perillä oloaika laitettu lähtöajaksi!"

"Minulla on ylileveä pyörätuoli, vaikka mainitsen asiasta matkaa tilatessani, niin usein tulee liian pieni auto."

"Kaksi kertaa minut on jätetty noutamatta, kun on menty väärään osoitteeseen. Olin paniikissa miten pääsen kotiin. Kyseessä oli tilatut ja varmistetut taksit. Ei ilmoitettu edes hakupaikkaan! Uutta taksia ei korvata, jos pitää jonkun tilata tavallinen taksi."

Muina syinä kuljetuspalveluiden käytön vähentämiseen tai lopettamiseen vastauksissa mainitaan seuraavat tekijät:

- Kuljettajien vaihteleva ammattitaito

"Kaikkien kuljettajien olisi tärkeää kohdata asiakkaat ystävällisesti ja avuliaasti. Asiakkaalle matka voi olla enemmän kuin pääsy paikasta A paikkaan B, matka voi olla päivän ainoa kohtaaminen, siihen voi sisältyä pelkoa omasta selviytymisestä, tai apua voi tarvita matkalle lähdössä/kotiin palatessa."

"Kuljettajien taso vaihtelee rajusti: osa heistä on epäkohteliaita, osa ei kiinnitä pyörätuolia kunnolla (4:llä hinnalla) tai laita turvavyötä. Erityisesti ulkomaalaistaustaisilla kuljettajilla on joskus huono paikallistuntemus, joskus myös kielitaito. Huomautan, että ulkomaalaistaustaisista kuljettajista osa on huippuammattilaisia, kohteliaita ja ystävällisiä sekä ajotaidoiltaan hyviä, mutta osa taas vaikuttaa välinpitämättömiltä, epäkohteliailta ja he ajavat varomattomasti, liian kovaa (ja jopa pidellen matkapuhelinta toisella kädellä korvallaan). Mainittava on sekin, että tällaista ei esiinny ns. Kela-takseissa juuri koskaan!"

"Osa kuskeista ammattitaidottomia, säätämistä (reitti, turvallinen ajo pyörätuoli kyydissä, tuolin sitominen tehokkaasti, maksupäätteen käyttö, asiakkaan kuuntelu)"

"Vaikka olen antanut pysyvät ajo-ohjeet matkapalveluun, vain harva kuljettaja löytää ilman puhelimesta annettuja lisäohjeita perille."

"Kuljettajien kyseenalainen/puutteellinen kielitaito, asiakaspalvelu ja ymmärrys asiakkaiden tarpeista."

"Kuljettajan pitäisi avustaa autoon paremmin, nyt on usein muut matkustajat joutuneet apuun"

"Tieto tilauksesta ei aina saavuta kuljettajaa. Esim. Jos on kirjallisesti ilmoitettu, että as. nousee taksiin takaovesta rollaattorilla, kuljettaja ei ole ollut tietoinen asiasta."

"Koen oloni usein turvattomaksi kielen osaamattomuuden takia. Olen joutunut muutaman kerran tukalaan tilanteeseen."

"Jotkut kuljettajat eivät toimi kuten sovittu, esim. eivät ota sovitusrappeuttajaa käyttöön vaan raahaavat yli 90 vuotiasta rappusissa."

Kuljettajilta toivotaan erityisesti riittävää suomen kielen taitoa, aktiivisempaa palveluasennetta ja oikeanlaisten toimintatapojen noudattamista. Parannusta toivotaan myös kuljettajien ja välityskeskusten väliseen kommunikaatioon; asiakkaiden ennalta ilmoitetut tiedot ja tarpeet tulisi olla myös kuljettajien tiedossa. Kuljettajien tulisi myös noudattaa oikeanlaisia käsittelytekniikoita esimerkiksi pyörätuolin kanssa.

- Palvelun jäykkyys ja käyttörajoitukset

"Ei voi mennä ja tulla spontaanisti kuten muut"

"Useat matkat koskevat lääkärisäkäyntejä, joihin palvelua ei saa käyttää. Myöskään sairaalaan ei uskalla mennä edes katsomaan tuttavita, koska aina "kuulustellaan", miksi menee sairaalaan ja ettei vaan ole kyseessä lääkärisäkäynti."

"Liikkumiseni ei pidä olla aikaan ja paikkaan sidottua. Invataksi sitoo liiaksi yhteen paikkaan olemisen. Ihmiset tekevät mielijohdosta liikkumiset, vammaiset veloitetaan olemaan siellä, minne viedään, jos tilaa meno-paluu-kyysin."

"Paluumatkan tilaaminen kohteeseen kestää liian kauan. Esim. jos olen jossain tilaisuudessa ja tapahtuman loppu venähtää niin en saa heti kuljetusta."

"Paluukyydin odottaminen on aikaa vievää ja tällöin odottaminen käy pitkäksi ja fyysinen kunto pettää."

"vapaa-ajan käyttötarve vähäistä, käyttö olisi runsaampaa, jos saisi käyttää lääkärisä ja laboratoriossa käyntiin."

"Haluaisin ottaa auton heti tarpeen mukaan ilman ennakkotilausta"

Vastauksissa esiintyi toistuvasti toive siitä, että matkoja voisi saada spontaanimminkin ja että niitä saisi käyttää haluamallaan tavalla, mukaan lukien apteekki ja lääkärikäynnit. Apteekkiin matkoja saa tilata ja terveydenhuoltoon kulkeminen kuuluu lain mukaan Kela-korvattaviin matkoihin.

Paluumatkan tilaaminen ja odottaminen hankalissa paikoissa koetaan ikäväksi. Tähän on hankala toteuttaa muuta ratkaisua, kuin laajentaa pikamatkakoikeutta tai uusia kuljetusvälitysjärjestelmä nykyaikaseksi niin että asiakkaat saavat tiedon paremmin autojen saapumisesta.

- Palvelun käyttötarve on satunnaista

”Tarvitsen matkapalvelua useimmiten vain kesällä.”

”En tarvitse tällä hetkellä kuljetuspalvelua, koska pystyn kävelemään tarvittavat matkat sääriproteesin avulla ja pystyn käyttämään julkista-liikennettä.”

”Saattajani eli omaishoitajani hoitaa kaikki asioimiset puolestani eli ei ole varsinaista pakkoa lähteä. Olen siis huonokuntoinen, mutta myös laiska lähtemään.”

”Pidän ajelusta mutta ei ole kohdetta mihin voisin vammaani puolesta osallistua.”

”Talvella tulee käytettyä harvemmin, lumisena talvena huono liikkua pyörätuolilla tiet huonosti aurattu”

”Olen oppinut käyttämään julkisia tutuilla reiteillä”

”Ilta ja viikonloppumenot on vähentynyt. Harrastusmatkat pystyn kulkemaan enemmän itsenäisesti ja ovat saavutettavissa julkisilla kulkuvälineillä helpommin kuin ennen, niin reitillisesti kun ajallisestikin.”

”Tarve on melko vähäinen, mutta apunne tärkeä.”

Osa tarvitsee palvelua vain satunnaisesti esimerkiksi vuodenajasta, terveydentilasta, elämäntilanteesta ja vapaa-ajan menoista riippuen. Osa käyttäjistä pystyy kulkemaan myös julkisilla kulkuvälineillä tai autolla tai käyttävät jotakin muuta matkapalvelua kuljetuspalvelun ohella.

- Hintaa ja maksutapa

”Ei ole 6 euroa rahaa panostaa matkustamiseen. Eläke ei riitä lääkkeisiin, ruokaan ja vielä matkustamiseen!”

”Rahatilanne, metrolla pääsee ilmaiseksi”

”Minulla ei ole varaa maksaa kuukauden kaikista 18 matkasta omavastuuta, ei ole varaa maksaa joka kerta.”

”Haluaisin varmuuden siitä, että omavastuun voi maksaa pankki-/luottokortilla”

"Aina ei ole pystynyt maksamaan (pankki)kortilla matkaa. Vaikka summa on pieni, niin aina sitä ei ole käteisenä."

Osalle käyttäjistä palvelun hinta on liian korkea. Pankki- ja luottokorttimaksumahdollisuutta toivotaan kaikkiin autoihin, jolloin omavastuuosuuden maksaminen olisi helpompaa. Matkapalveluautoissa mahdollisuus jo on, mutta tolppalupa autoissa sitä ei voi vaatia.

- Autojen sopimattomuus

"En pysty istumaan kokoni puolesta invataksissa, eikä minulle myönnetä yrityksistä ja hakemuksista huolimatta pikkuautotaksia, joten en pysty nyt liikkumaan ollenkaan."

"Pitäisi ehdottomasti saada normaali auto, ei tilataksi."

"Ei voi tilatessa pyytää henkilöautoa (invataksiin vaikea nousta). Tulee sattumanvaraisesti kumpi hyvänsä."

"Jalka ei taivu, että pääsen inva-autoon. Olen 95v. juuri ja juuri pääsen henkilöauton etupenkille, kun istuin siirretään taakse, pieniin henkilöautoihin en pääse."

"Haluaisin matkustaa pikkuautolla, siihen pääsee paremmin. Minulla vain kyynärsauvat, ne mahtuisi takakonttiin."

"Tarvitsen normaali taksin (henkilöauto) jota EN saa."

"Olisi hyvä, jos voisi valita henkilöauton, horjahdin inva-autosta pahasti, olisin kaatunut maahan, ellen olisi saanut kuljettajasta kiinni."

"Invatakseja liian vähän, joutuu henkilöautoon jossa erittäin vaikea matkustaa"

Matkustaminen sopimattomassa autossa vähentää palvelun käyttöä, joillekin tekee sen jopa mahdottomaksi. Asiakkaiden asiakasprofiilien ajantasaisuus vaatii jatkuvaa työtä.

- Tiedon puute

Vastausten perusteella kuljetuspalvelun säännöt ja käytännöt ovat usealle asiakkaalle epäselviä. Asiakkailla ei ole yhtenäistä kuvaa siitä, mihin tarpeisiin kuljetuspalvelulla pyritään vastaamaan, mitä palveluun sisältyy ja mihin he ovat oikeutettuja. Perusteet palvelun käyttöön, myönnettyjen matkojen lukumäärien määräytymisperusteet, hinnat ja kuntarajat tuntuvat olevan monelle epäselviä. Kaikki eivät myöskään tiedosta kuljetuspalvelun, taksien ja kela-taksin eroja.

2. Kehitysehdotukset

2.1 Mikä saisi teidät käyttämään kuljetuspalveluita?

| | |
|--|-------|
| Matkan tilaamisen helpottaminen | 25,0% |
| Minua paremmin palvelevat tilausajat | 10,7% |
| Varmuus matkustusaikataulujen onnistumisesta | 25,6% |
| Varmuus Helsingin matkapalveluiden kuljettajien antaman asiakaspalvelun hyvästä laadusta matkan aikana | 23,9% |
| Varmuus siitä, ettei kuljetuksessa ole mukana muita matkustajia | 11,3% |
| Mahdollisuus saattajaan | 29,6% |
| Fyysisen kunnon paraneminen | 37,2% |
| Muu syy, mikä? Olkaa hyvä ja kirjoittakaa syyt alla olevaan vastauskenttään. | 20,4% |
| N | 524 |

Muut syyt:

- Aikataulujen pysyvyys, nopeammat tilausajat ja joustavuus

Aikataulujen pysyvyyteen, tilausaikoihin sekä palvelun joustavuuteen kaivataan parannusta. Asiakkaiden mukaan näissä voisivat auttaa tolppaluvan saaminen paluumatkoille, jotka tuntuvat usein olevan hankalia toteuttaa halutussa aikataulussa. Tolppaluissa on suuria ongelmia. Asiakkaat kokevat ne ratkaisuksi, mutta niissä asiakas voi ohjautua mihin tahansa taksiin. Heikosta laadusta ja turvallisuudesta sekä laskutuksen seurannanpuutteista johtuen tolppaluvat aiheuttavat kohtuuttoman paljon jälkiselvittelyä ja vaaratilanteita. Lyhyellä aikavälillä pikatilausmatkojen määrä voi olla ratkaisu, mutta se voi vaatia lisää ajoneuvokalustoa. Esitetyt lomakkeet tai mobiilisovellus voisivat myös tuoda helpotusta matkojen tilaamiseen ja matkapalvelun asiakaskeskuksen ruuhkautumiseen. Aikataulujen pysyvyyteen voitaisiin vaikuttaa toimivammalla matkojen yhdistelyllä, jolloin mahdollisesti välttyttäisiin turhan pitkiltä koukkauksilta eri puolilta kaupunkia. Matkojenyhdistelyllä ei nykyisellä kuljetusvälitysjärjestelmällä päästä parempaan tulokseen, Helsingin liikenteessä on aina muutoksia, joita ei voi ennakoida. Matkojen yhdistelyä ei pystytä parantamaan ilman kuljetusvälitysjärjestelmän vaihtoa.

"Tilaaminen voisi olla enemmän rasti ruutuun-tyyppistä, valmis lomake netissä esitetyt?"

"Tilauskeskuksessa pitäisi olla puheluihin vastaajia enemmän ja/tai takaisinsoittopalvelu"

"Reaaliaikainen applikaatio kännykkään"

"Tolppaluvan saaminen helpommin paluumatkalle"

"Olisi hyvä, ettei tärkeitä asiointikäyntejä yhdistettäisi tai ainakin varmistettaisiin, että myöhästymiseen on varaa, jos kaikki ei menekään suunnitellulla minuuttiaikataululla"

"Matkojen yhdistely vaikuttaa joskus pakkomielleiseltä ja järjettömältä. Sinänsä matkojen yhdistelyssä ei ole mitään vikaa: näin on ehdottomasti toimittava, mutta keskusten työntekijöiden koulutusta pitäisi lisätä, jotta he ymmärtäisivät, mitkä matkat voi yhdistellä, mitä taas ei kannata."

"Joustavuus, nyt on matkojen suunnittelu turhan jäykkää ja täytyy tietää osoite täsmälleen eikä melkein."

"Moni vammaton lähtee julkisella, vammaisen joutuu suunnittelemaan, ex tempore menot täysin mahdottomia. Ei näin."

"Oman elämän joutuu rakentamaan toimimaan matkapalvelun ehdoilla, kun matkapalvelun kuuluisi toimia minun elämäni ja tarpeideni ehdoilla."

"Saada systeemi toimivaksi niin, ettei varauspuhelin ruuhkautuisi aina."

- Kuljettajien ja muun henkilökunnan osaamisen kehittäminen

Asiakkaat ehdottavat kuljettajille lisäkoulutuksia erityisesti pyörätuolien käsittelytekniikasta ja hallinnasta, asiointikielitaidosta sekä kaupunki- ja karttatuntemuksesta. Matkapalvelun asiakaspalvelukeskuksen henkilökunnalle koulutuksia voisi järjestää kaupunkituntemuksesta, jotta matkojen yhdistelyä osattaisiin toteuttaa sujuvammin.

Kuljettajille ja asiakaspalvelijoille on järjestetty ja järjestetään koulutuksia. Koulutukset ovat liikennöitsijöiden vastuulla, mutta näitä koulutuksia on täydennetty Palvelukeskuksen lisäkoulutuksilla. Parantamisen varaa on, mutta yksikään ihminen ei voi tuntea koko Helsinkiä niin hyvin kuin kukin asiakas tuntee omat tärkeät kohteensa.

"Kuljettajien pyörätuolin käsittelytekniikoiden hallintaa paremmaksi"

"Asiointikielitaidon kursseja kuljettajille. Asiakastilanteet ovat melko toistuvia, joten niihin liittyvä kielikurssitus voisi olla virkistäväkin täydennyskoulutusta kuljettajille."

"Uusien kuljettajien ja keskusten työntekijöiden koulutusta olisi lisättävä. Ja olisi hyvä muistaa, että puutteet tiedoissa/taidoissa voi yleensä kompensoida hyvällä asenteella, kohteliaalla ja ystävällisellä käytöksellä."

"Lisäkouluttaa tilauskeskuksen henkilökuntaa"

- Varmuus ajoneuvon sopivuudesta

Osalla asiakkaista matkanteko ei onnistu kuin tietyn tyyppisellä ajoneuvolla. Matkapalvelun asiakaspalvelukeskuksen tiedoissa tulisi lukea, millainen auto vastaa asiakkaan tarpeita. Asiakkaille tulee korostaa, että tietojen muuttaminen, päivittäminen ja ajantasaisuuden tarkistaminen ovat heidän vastuullaan. Kalustoa on nyt sen verran kuin Matkapalvelukeskus on arvioinut sitä normaalissa toiminnassa tarvittavan. Nykyisessä tilanteessa sitä on riittävästi, mutta arviota pitää päivittää muuttuvien olosuhteiden mukaan. Kalusto ei riitä nykyiseen asiakasmäärään, jos esim. koronarajoituksia yhdistelyjen osalta tiukennetaan. Lisäkalusto nostaa kuluja.

• Tiedotus

Osa asiakkaiden esille nostamista ongelmista olisi mahdollista ratkaista tehokkaalla tiedottamisella. Monet käyttäjät vertaavat palvelua taksipalveluun, jonka olemukseen ja tarkoitukseen kuljetuspalvelun ei ole tarkoitus vastata. Kuljetuspalvelun luonnetta joukkoliikennettä korvaavana, osallistumisen ja liikkumisen mahdollistavana palveluna tulisi siis selkeästi korostaa. Tiedonkulun ja ajantasaisen informaation varmistaminen sekä sääntöjen kertaus yhdessä asiakkaiden kanssa voisivat lisätä palvelun käyttöä. Palvelun toimintarakenne tulisi myös tehdä läpinäkyvämmäksi. Tiedotuksessa tulisi huomioida kaikki käyttäjät ja varmistaa, että jokaiselle on saatavilla riittävästi tietoa.

”Säännöt vaihtelevat, ei yhtenäisiä ohjeita.”

”Täsmätietoa sokealle sopivalla tavalla.”

”Ehkä olisi hyvä saada selkeät ohjeet mihin/milloin kyytejä saa käyttää”

”En käytä kuljetuspalvelua työmatkoihin osittain siksi, etten tiedä miten kannattaisi toimia epäsäännöllisen työn suhteen. Minulla olisi oikeus työmatkoihin ja se kyllä helpottaisi liikkumistani.”

”Sekavuus KELA-kyytien kanssa -> OHJEET!”

”Harvan käytön vuoksi joutuu joka kerta aloittamaan nollasta, aina on joku asia muuttunut”

”Miksi pitää olla erikseen kelataksi, helpottaisi ja selkeyttäisi kun olisi vaan yksi sama palvelu.”

3. Kyselyn täytti

| | |
|--|-------|
| Kyselyn vastaanottaja itsenäisesti | 36,2% |
| Kyselyn vastaanottaja avustetusti | 33,0% |
| Toinen henkilö kyselyn vastaanottajan puolesta | 30,8% |
| N | 676 |

Yhteenveto

Helsingin Matkapalvelu halusi selvittää kuljetuspalveluiden vähäisen käytön ja käyttämättä jättämisen syitä asiakaskyselyn avulla. Kyselyn perusteella keskeisiä syitä palvelun vähäiselle käytölle tai käyttämättömyydelle olivat muutokset terveydentilassa, matkan tilaamisen hankaluus, matkustusaikatauluihin liittyvä epävarmuus, saattajan puute, kuljettajien vaihteleva ammattitaito, palvelun käyttörajoitukset sekä autojen koettu sopimattomuus. Osa kyselyyn vastanneista käyttää kuljetuspalvelua vain satunnaisesti terveydentilasta, vuodenajasta ja vapaa-ajan menoista riippuen. Kuljetuspalvelun tilalla tai sen ohessa asiakkaat käyttävät omaa tai perheen autoa, itse maksamaa taksia, invataksia tai kela-taksia, julkisia joukkoliikennevälineitä, kulkevat kävellen tai saavat kuljetuksen tuttavalta tai sukulaisilta.

Kyselyssä asiakkaat toivat esille kehitysehdotuksia, joiden avulla kuljetuspalveluiden käyttö mahdollisesti lisääntyisi. Keskeisinä muutosehdotuksina mainittiin matkojen tilaamisen helpottaminen esimerkiksi mahdollistamalla tolppalupien laajempi saatavuus sekä kehittämällä palvelulle oma mobiilisovellus. Näistä mobiilisovellus on toteuttamiskelpoinen ominaisuus, se voitaneen toteuttaa uudella matkojenvälitysjärjestelmällä. Tolppaluvat ovat puolestaan turvaton ja keho ratkaisu. Asiakkaat kokevat ne ratkaisuiksi, mutta niissä asiakas voi ohjautua mihin tahansa taksiin, joissa ei ole laadun tai turvallisuuden seurannan mahdollisuutta. Heikosta laadusta, turvallisuudesta ja laskutuksen seurannasta johtuen tolppaluvat aiheuttavat kohtuuttoman paljon jälkiselvittelyä ja vaaratilanteita. Enemminkin asiaa pitäisi selvittää pikatilausmatkojen lisäämistä tai uudistaa matkojenvälitysjärjestelmää.

Muina kehityskohteina tuotiin esiin muun muassa matkustusaikataulujen pysyvyyden varmistaminen, kuljettajien ammattitaidon ja asiakaspalvelun laadun takaaminen, varmuus ajoneuvojen sopivuudesta sekä tiedottamisen kehittäminen.