



Joukkoliikenteen asiakasraadin kokoontuminen

Aika: 3.4.2017 klo 17.30–19.00

Paikka: Rakentajatalo kokoustila Vire, Hannikaisenkatu 17 Jyväskylä

Läsnäolijat (x = paikalla):

Asiakasraadin jäsenet:

X	Ahola Päivi	X	Nelimarkka Hanna
X	Eronen Malla	X	Nevala Juhani
X	Haapavaara Mari		Nurkkala Maarit
X	Hytti Riku		Ojanen Emma
X	Jokinen Anneli		Paananen Krista
	Kajjanaho Antti Juhani		Pietarinen Timo
	Karttunen Katariina	X	Romula Asta
X	Kiikka Juha	X	Salminen Seppo
X	Lahtinen Anja		Tilus Tere
X	Lehtinen Sirkka	X	Tuononen Pia
X	Lindqvist Luka	X	Viittanen Jaana
	Lintunen Jenna	X	Värri Jaana
X	Müller Mikko		

Jyväskylän henkilökuljetusryhmän jäsenet:

Ström Kari

Tuovinen Ari

Kauppila Katja

1. Tilaisuuden avaus ja edellisen tapaamisen muistio

Palvelupäällikkö Kari Ström avasi tilaisuuden ja toivotti kaikki osallistujat tervetulleiksi asiakasraadin tapaamiseen. Raatilaisilla ei ollut huomautettavaa edellisen kerran muistioon.

2. Ajankohtaisia asioita

Kari Ström kertoi joukkoliikenteen alkuvuoden matkamääristä ja Valmetin joukkoliikennekokeilun tuloksista sekä Jyväskylän messut Oy:n kanssa tehdystä yhteistyöstä.





MUISTIO

3. Matkustamisen pelisäännöt

Joukkoliikenneinsinööri Ari Tuovinen johdatti raatilaiset illan teemaan.

Edellisessä asiakasraadin tapaamisessa toivottiin ohjeistusta matkustamisen pelisääntöihin. Maaliskuuhuhtikuun aikana Linkin facebook-sivuilla on julkaistu Miellyttävän matkan ohjeet -kuvasarja vinkiksi ja matkustamisen tueksi.

Asiakasraatilaiset kommentoivat ja listasivat parannusehdotuksia julkaistuihin ohjeisiin sekä ideoivat uusia vinkkejä matkustuksen sujuvoittamiseksi.

Yleisiä huomioita matkustamisen pelisäännöistä:

- Kuvakortteja/matkustusvinkkejä on liikaa → tiiviimpi paketti
- Facebook- ja nettisivustojen lisäksi vinkit kannattaa jatkossakin sisällyttää painettuun aikataulukirjaan
- Saadaanko matkustusohjeilla parempia matkustajia, kannattaako ”sääntöSuomeen” luoda lisää ohjeita?
- Korostetaan, että laaditut Miellyttävän matkan ohjeet ovat vinkkejä, ei sääntöjä
- Matkustusohjeet ovat hyviä nuorten ja koululaisten opastukseen
- Matkustukseen liittyvät vinkit vaikuttavat muun muassa autojen aikataulussa pysymiseen
- On hyvä muistaa, että matkustuskäytänteissä on eroja eri kaupunkien välillä
- Kannattaa ottaa matkakortti ja käteinen tasaraha valmiiksi esille, kun odottaa autoa. Tasaraha nopeuttaa maksu- ja lataustilanteita.
- Peräkkäin letkassa kulkevien autojen pysäyttäminen on vaikeaa
- Kyydistä kiittäminen on lisääntynyt viime vuosina
- Saako Kabussin kyytiin ottaa pyörätuoliasiakkaan, vaikka autossa ei ole pyörätuolipaikkaa? Onko kuljettaja silloin vastuussa asiakkaasta?
- Jos nuoret seisovat tukkona käytävällä tai keskioven edessä, huomauta heille asiasta ystävällisesti
- Linjojen 7, 21, 21M ajoreiteissä epäselvyyttä
- Asiakkaan ja kuljettajan välisen vuorovaikutuksen parantamiseksi kuljettajille järjestettävä Matkustamisen pelisäännöt -koulutus
- Auton penkit ovat uusissa autoissa liian kapeita
- Lisää tiedotusta kaupungeista, joiden joukkoliikenteessä on käytössä Waltti-lippu- ja maksujärjestelmä
- A4-kokoiset tiedotteet autoissa kooltaan liian pieniä matkustajan luettavaksi
- Ehdotus asiakasraadissa käsiteltäväksi aiheeksi: kuljettajien palkitseminen

Huomioita Miellyttävän matkan ohjeet -kuvasarjasta:

Ohje 1: Ole ajoissa pysäkillä

- Reaaliaikaisen seurannan käyttöönotto
- Pysäkeille välipysäkkiaikataulut
- Waltti-matkakortin ja mobiililipun tehokkaampi markkinointi → käteisellä rahalla maksaminen minimiin (nettilatauskampanjat)
- Info-näytöt kuntoon (keskusta, keskussairaala)





MUISTIO

Ohje 2: Anna pysäkillä pysähtymismerkki hyvissä ajoin

- Jos pysäkillä on tulossa monta autoa peräkkäin, se oikea on vaikea pysäyttää
- Keskussairaalan pysäkeillä on epäselvät linjakyltit. Eri linjojen ajallisesti tasaisempi saapuminen pysäkillä, ei yhtä aikaa

Ohje 3: Muista pimeällä heijastimet

- Parempi valaistus pysäkeille
- Jos ei ole heijastinta, heiluta pysäkillä kännykän valo
- Matkakorttikotelon takakansi on heijastava

Ohje 4: Tervehdi kuljettajaa kyytiin noustessa ja kiitä lähtiessä matkasta

- Kuljettajan on myös tervehdittävä asiakkaita
- Ulkopaikkakuntalaiset eivät ole vielä omaksuneet jyväskyläläistä tapaa kiittää matkasta
- Riittää, että yksi matkustaja kiittää matkasta/pysäkki

Ohje 5: Ota autossa huomioon muut matkustajat

- Huomioidaan opaskoirat ja avustajat
- Matkustajat voivat myös opastaa ja neuvoa toisiaan, aina ei tarvitsisi vaivata kuljettajaa

Ohje 6: Lastenvaunujen kanssa matkatessa käytä autosta poistuessa vaunupainiketta

- Auton oveen merkintä siitä kuinka monet vaunut mahtuvat maksimissaan kyytiin
- Autetaan lasten vanhempia vaunujen/rattaiden kanssa, usein apu on tarpeen
- Kuljettajan arvioitava tilannekohtaisesti autoon mahtuvien vaunujen määrä

Ohje 7: Lastenlipulla voivat matkustaa kaikki 7–16-vuotiaat lapset

- Miten ikä todistetaan?

Ohje 8: Syö eväät ennen tai jälkeen matkan, älä linkkimatkan aikana

- Kaikille sama selkeä ohjeistus eväiden nauttimisesta autossa
- Eväät eivät kuulu linja-autoon
- Eväiden nauttiminen autossa sallittava, kunhan roskat vieään roskakoriin
- Ei alkoholijuomia autoihin
- Eväistä ohjeistus esille autoihin (tarra)
- Eväiden nauttimista autoissa ei voi kokonaan kieltää, otettava huomioon sairaudet yms.
- Saako autoon viedä kannellisen kahvimukin tai limsapullon?
- Saako autoon tuoda ilmapallon?

Ohje 9: Anna tilaa muillekin, älä jätä tyhjää istumapaikkaa ikkunan viereen

- Lastenrattaat pidettävä keskiosan syvennyksessä – ei käytävällä
- Kuljettajan odotettava, että matkustaja ehtii istumaan ennen kuin lähtee liikkeelle
- Reput ja laukut pidettävä sylissä – ei viereisellä penkillä
- Nuoret seisovat keskioven edessä, vaikka penkeillä olisi tilaa → haittaa autosta poistumista ja kuskin havainnointi





MUISTIO

Ohje 10: Muista, että penkit ovat matkustajia varten

- Ethän pidä jalkoja penkillä
- Ei märkiä sateenvarjoja penkille
- Tarvittaessa ota isompikin lapsi syliin

Ohje 11: Ilmoita ilkevällästä kuljettajalle

- Kerro kuljettajalle ilkevällästä välittömästi ja huomaamattomasti
- Ohjeistus autoon englannin, venäjän ja arabian kielellä

Ohje 12: Ilmoita kuljettajalle, jos auton ilmastointi tms. kaippaa säätämistä

- Ohje ei ole tarpeellinen paikallisliikenteen autoissa matkustaessa
- Kuljettaja ei säädä laitteita matkan aikana
- Korjataanko laitteita kesken päivän?

Ohje 13: Poistuessasi autosta anna pysähtymismerkki hyvissä ajoin

- Olethan myös ovella hyvissä ajoin → vaikuttaa auton aikataulussa pysymiseen
- Pysäkki-infot autoihin → auttaa ulkopaikkakuntalaisia ja vieraalla reitillä olevia jäämään oikealla pysäkillä pois

Ohje 14: Unohditko Linkkiin tavaroitasi? Tiedustele löytötavaroita Jyväskylän Liikenne Oy:n toimistosta

- Puhelinnumeron lisäksi on hyvä ilmoittaa löytötavaratoimiston aukioloajat ja mitä soittaminen maksaa
- Palauta löytämäsi tavarat kuljettajalle
- Mikä on löytötavaroiden säilytysaika ja mitä tavaroille sen jälkeen tapahtuu?
- Voiko linja-auton kuljettajalle soittaa ja tiedustella kadonneita tavaroita?

Ohje 15: Kadotitko Waltti-matkakorttisi? Ota yhteyttä Linkki-palvelupisteeseen

- Puhelinnumeron lisäksi olisi hyvä ilmoittaa Linkki-palvelupisteen aukioloajat
- Kuinka nopeasti kadonnut matkakortti saapuu esim. liikennöitsijältä Linkki-palvelupisteeseen?
- Voiko kadonneen kortin noutaa R-kioskilta?

Ohje 16: Kuljettaja on harvoin syypää auton myöhästymisiin – ethän pura kiukkuasi kuljettajaan

- Kuljettajan tulisi pahoitella ja kertoa matkustajille miksi auto on myöhässä, myöhästymiset eivät ole asiakkaiden vika
- Kuljettaja on ainoa joka voi tehdä auton myöhässä olemiselle jotain
- Myös matkustajat voivat hidastuttaa liikennöintiä: käteismaksut isolla rahalla, hidas poistuminen autosta, kyseleminen, matkakorttiin liittyvien asioiden selvittäminen autossa

Matkustamisen pelisääntöjen lisäksi keskustelua käytiin muutamasta muustakin aiheesta.

- Mobiililippuun päivämäärä isommalla → helpottaa lipun tarkastusta
- Myöhästyneistä tai ajamattomista vuoroista pitäisi saada korvaus
- Tarvittaessa tarjoa näkövammaiselle apua matkustamiseen liittyvissä haasteissa
 - Miksi VDL: n autoja on ruuhka-aikana käytössä, vaikka Scania olisi tilavampi?





MUISTIO

4. Asiakasraadille tulleet asiat ja viestit

Sähköisen yhteydenottolomakkeen kautta 3.4.2017 mennessä saapuneet viestit ovat käsitelty ja vastaukset ovat luettavissa tämän muistion liitteestä.

5. Seuraava tapaaminen ja teemat

Seuraava asiakasraadin tapaaminen on maanantaina 8.5. kello 17.30 – 19.00 Jyväskylän Rakentajantalolla (Hannikaisenkatu 17). Lopullinen teema selviää tapaamiskutsusta, joka lähetetään raatilaisille 1-2 viikkoa ennen tilaisuutta.

Aurinkoista kevättä kaikille asiakasraadin jäsenille!

Muistion laati

Katja Kauppila
palvelusihteeri
p. 014 266 7280
katja.kauppila@jkl.fi





Liite 1. Palautteet

Palokka-Seppälä välinen yhteys on perustettava, vaikka niin että 25 ajaa jokerina ympyrää molempiin suuntiin Palokka-Seppälä-keskusta-Laajavuori-Palokka ja kangaslampi saa lisävuoroja sinne jo liikennöivistä linjoista. Sepän avautuessa myös julkisen liikenteen varsinkin työmatkoja silmillä pitäen tulee toimia.
Mira Weckman

Vastaus: Mikäli linja 25 toimii ympyrälinjana, ei Kaakkolammelle jää mitään joukkoliikenne yhteyttä ja lisäksi Kangaslammella asuvien joukkoliikennedytykset huononevat merkittävästi. Myös Kangasvuorella asuvien yhteydet huononevat oleellisesti. Linjan 25 muuttamista ympyrälinjaksi on harkittu, mutta edellä mainittujen haasteiden vuoksi ei ainakaan toistaiseksi ole toteutettu.

Hei,

Kuljen päivittäin Äänekoskelle töihin linjalla 40. Koska seutulipun myynti lopetettiin, joudun tällä hetkellä maksamaan töihin menosta 60 e (paikallisliikenteen kortti) + 316 e (44 matkan sarjakortti) mikä tekee matkustamisen julkisella maksamaan yhteensä kuukaudessa n.376 euroa. Kaikista hassuinta on, että sama linja aamulla on kuulemma alle 45 km ja iltapäivällä klo 15.20 tai 16.20 kyseisen linjan matka on yli 45 km, joten jouduin ostamaan sarjalipun mikä kattaa 50 km. Hieman ihmetyttää, kun kyseessä sama linja ja sama ajoreitti. Onko teillä ideaa miksi näin on? Matkahuollosta näin siis kerrottiin. Onko tulossa mahdollisesti mitään muuta lippuvaihtoehtoa matkustaa töihin bussilla Äänekoskelle? Mielestäni joukkoliikenne olisi järkevä ratkaisu, ja mielelläni kulkisin bussilla, mutta taitaa käydä mahdottomaksi, mikäli hinnat tällaisia. Outoa, että joukkoliikenteellä kulkeminen on kalliimpaa kuin omalla autolla kulkeminen.

Henriikka Vilen

Vastaus: Matkahuollon tuotteiden kilometripohjaisessa hinnoittelussa näitä tapauksia tulee jonkun verran ja koska esimerkiksi Jyväskylä – Äänekoski välillä on useita vuoroja eri reittejä niin päästä päähän matkustaminen voi jollain reitillä olla matkana pidempi kuin toisella vuorolla. Periaatteessa asiakkaalle pitäisi kuitenkin myydä suorimman reitin mukainen matkalippu.

Jyväskylä – Laukaa – Äänekoski yhteysvälin joukkoliikenteen järjestämistä selvitetään parhaillaan Keski-Suomen ELY-keskuksen toimesta ja tähän liittyy oleellisesti myös asiakkaiden käyttöön tulevat lipputuotteet. Tässä vaiheessa asia on kesken, mutta tavoite on löytää asiakkaille paremmin sopivia ja edullisempia lipputuotteita.

