

Selvitys matkatakoujärjestelmästä



Tekijä(t) WSP Finland Oy/Kari Lautso, Simo Airaksinen, WSP Sverige Ab/Sara Björnin-Lidén, Bodil Sandén			
Julkaisun nimi Selvitys matkatakoujärjestelmästä			
Tiivistelmä Matkatakouun tarkoituksena on auttaa joukkoliikennematkustajaa pääsemään suunnittelemlaan taval- la määränpäähänsä myös silloin, kun vuoro on myöhässä tai suunniteltu vaihto ei onnistu. Takuu kor- vaa matkan jatkamisesta muilla liikennevälineillä syntyvät kulut. Matkatakoujärjestelmä on ollut käytössä mm. muissa Pohjoismaissa jo 10–20 vuotta. Tähän selvityk- seen on koottu yhteenveto Ruotsin ja Norjan järjestelmien ominaisuuksista ja saaduista kokemuksista. Selvityksen päätulos on hahmotelma matkatakoujärjestelmästä, joka olisi sovellettavissa Suomen ja erityisesti pääkaupunkiseudun olosuhteissa. Matkustaja olisi oikeutettu saamaan korvauksen muilla kulkumuodoilla tekemiensä matkojen kustannuksista, jos hän häiriön johdosta muuten olisi vaarassa myöhästyä yli 20 minuuttia. Enimmäiskorvaus olisi 50 euroa. Matkatakou koskisi bussi-, raitiovaunu-, metro-, lähijuna- ja lauttaliikennettä pääkaupunkiseudulla ja sen ympäristössä eli ns. HSL-alueella. Kokeilukohteena voisi toimia Helsingin sisäinen liikenne. Helsingin sisäisen liikenteen korvattavien tapausten lukumääräksi on arvioitu noin 16 700 kappaletta vuodessa ja korvausten määräksi noin 300 000 euroa vuodessa. Koko HSL-alueen kattavan matkata- kouun tapausten määräksi on arvioitu noin 41 800 kappaletta vuodessa ja korvausten määräksi noin 700 000 euroa vuodessa. Korvattavien tapausten määrä vaihtelee kokemusten valossa huomattavasti vuosittain. Helsingin sisäisessä raitiovaunu- ja metrolienteessä ei ole arvioitu syntyvän matkatakou- tapauksia tiheiden vuorovälien ja korvaavan joukkoliikenteen määrän vuoksi samassa määrin kuin ko- ko seudun liikenteessä. HSL-alueen kattavan järjestelmän hallintokuluiksi on arvioitu noin 158 000 eu- roa vuodessa, tästä Helsingin sisäisen liikenteen osuus on noin 63 000 euroa vuodessa. Matkatakou parantaa merkittävästi mielikuvaa luotettavuudesta – joukkoliikennejärjestelmän tärkeim- mästä palvelutasotekijästä. Palvelutason parantuminen taas vaikuttaa edullisesti kulkumuotojakautu- maan. Matkatakoujärjestelmä tuottaa myös tarkkaa tietoa joukkoliikennejärjestelmän toiminnan kan- nalta riskialttiista kohdista. Tätä tietoa voidaan käyttää luotettavuuden mittaamiseen ja toiminnan jat- kuvaan parantamiseen. Ulkomaiset esimerkkitapaukset osoittavat, että myös asiakastyytyväisyys ja joukkoliikenteen imago ovat parantuneet. Selvityksen lopuksi arvioidaan ja määritellään toimia, joiden toteuttaminen on edellytyksenä matkata- koujärjestelmän käyttöönottamiselle. Päätös järjestelmän valmistelun jatkamisesta voitaisiin tehdä syksyllä 2009 ja päätös järjestelmän käyttöönotosta ja laajuudesta vuoden 2010 huhtikuussa, jolloin järjestelmä voitaisiin ottaa käyttöön vuoden 2011 alussa.			
Avainsanat joukkoliikenne, matkatakou			
Muut tiedot			
Sarjanumero HKL:n julkaisusarja D: 5/2009		ISSN-numero	ISBN-numero
Painopaikka ja -vuosi Helsinki 2009	Kieli suomi	Sivuja 33	Liitteitä

Publisher
Helsinki City Transport
HKL Enterprise
Planning Unit

DESCRIPTION

Date of publication
20.8.2009

Author(s) WSP Finland Oy/Kari Lautso, Simo Airaksinen, WSP Sverige Ab/Sara Björnin-Lidén, Bodil Sandén			
Name of publication Study on Travel Guarantee			
Abstract <p>The purpose of the travel guarantee system is to help the passenger reach his/her destination in the planned way and in time even if the public transport service is late or the change cannot be made. The guarantee compensates the costs of using other modes.</p> <p>The travel guarantee system has been in use in other Nordic countries in 10-20 years. This study summarises the features and experiences from the travel guarantee systems in Sweden and Norway.</p> <p>The main result of the study is the design of a draft for the travel guarantee system that could be applied in the Helsinki metropolitan area and its surroundings. The passenger would be entitled to use and to a compensation for trips made in other modes in case he otherwise risks being more than 20 minutes late. The maximum compensation would be 50 euros. The travel guarantee would cover bus, tram, metro, local railway and ferry traffic in the so called HSL area in the Helsinki region. Internal traffic of Helsinki could serve as pilot area.</p> <p>The number of cases to be compensated are estimated at 16 700 /year and the value of compensations at 300 000 euros/year in the internal traffic in Helsinki. If the system is in use in the whole HSL region the number of cases would be 41 800/year and the value of compensations about 700 000 euros/year, respectively. Based on experience, the yearly variation of the number of cases to be compensated is rather large. The number of travel guarantee cases in the internal traffic in Helsinki would be relatively small because of dense traffic and good substituting alternatives. The administrative costs are assessed at 158 000 euros/year for a system covering the whole HSL region. The share of the internal traffic in Helsinki of the administrative costs would be 63 000 euros/year.</p> <p>The travel guarantee would improve the reliability image of the public transport system – the most important component of the level of service. Consequently, the improved level of service would impact the modal split. The travel guarantee system also gives information on weak and risky parts of the public transport system. This information will be available for monitoring reliability, as well as for continuous improvements of service. Studies on existing travel guarantee systems show that also the level of satisfaction of the clients as well as the image of the public transport system has increased.</p> <p>The study ends with the definition of measures needed as prerequisites for adoption of the travel guarantee system. The decision to continue with detailed planning could take place in autumn 2009 and the decision on implementation and scope of the system could be made in April 2010, which would then make it possible to start the operation of the system in January 2011.</p>			
Key words public transport, travel guarantee			
Other information			
Serie number HKL series D: 5/2009		ISSN number	ISBN number
Printing place and year Helsinki 2009	Language Finnish	Pages 33	Appendices



Esipuhe

Selvitys on tehty kevään ja kesän 2009 aikana. Työhön liittyi tutustuminen Tukholmassa toiminnassa olevaan matkatakaujärjestelmään. Toukokuussa järjestettiin myös sidosryhmille ja liikennöitsijöille tarkoitettu seminaari, jonka osallistujat antoivat arvokasta palautetta seminaarissa käsitellystä Helsingin matkatakaujärjestelmän luonnoksesta.

Matkatakauuta koskevaa selvitystä on ohjannut tilaajien puolelta työryhmä, johon ovat kuuluneet Kerkko Vanhanen (pj.) ja Tarja Jääskeläinen HKL:stä sekä Juha Hietanen YTV:stä. Työtä ovat lisäksi seuranneet Ville Lehmuskoski HKL:stä, Reijo Mäkinen YTV:stä ja Katariina Myllärniemi LVM:stä.

Työn konsulttina on toiminut WSP Finland Oy, missä työstä on projektipäällikkönä vastannut tekn. lis. Kari Lautso. Työhön ovat lisäksi osallistuneet DI Simo Airaksinen ja DI Pipsa Eklund WSP Finland Oy:stä, tohtorit Sara Björlin – Lidén ja Bodil Sandén WSP Sverige AB:stä sekä VTK Seppo Haataja.



Sisällysluettelo

1. Mikä on matkataruu	5
1.1. Matkataruun käsite ja tausta.....	5
1.2. Tarkoitus.....	5
1.3. Tavoitteet.....	6
2. Kansainvälisiä kokemuksia	7
2.1. Tukholma.....	7
2.1.1. Tavoitteet.....	7
2.1.2. Matkataruujärjestelmä.....	7
2.1.3. Tilastot.....	7
2.1.4. Suhtautuminen matkataruuseen.....	8
2.2. Skåne	8
2.2.1. Tavoitteet.....	8
2.2.2. Matkataruujärjestelmä.....	8
2.2.3. Tilastot.....	9
2.2.4. Suhtautuminen matkataruuseen.....	9
2.3. Oslo	10
2.3.1. Tavoitteet.....	10
2.3.2. Matkataruujärjestelmä.....	10
2.3.3. Tilastot.....	10
2.3.4. Suhtautuminen matkataruuseen.....	11
2.4. Yhteenveto ja vertailu.....	12
2.5. Muita kokemuksia.....	13
3. Helsingin seudun matkataruujärjestelmän luonnos	14
3.1. Yleiset tavoitteet.....	14
3.2. Matkataruujärjestelmän tavoitteet.....	14
3.3. Matkataruujärjestelmän kuvaus.....	15
3.3.1. Korvattavan myöhästymisen pituus ja kompensaation suuruus	15
3.3.2. Matkataruun voimassaolo.....	15
3.3.3. Järjestelmän laajuus.....	15
3.3.4. Korvauksen hakeminen.....	16
3.3.5. Korvaushakemuksen käsittely.....	17
3.3.6. Korvauksen maksutavat	17
3.3.7. Matkataruun vastuu- ja organisointikysymykset.....	17
4. Kustannukset	19
4.1. Arvio matkataruukompensaatioiden kustannuksista	19
4.1.1. Ajamattomat lähdöt.....	19
4.1.2. Ylipitkät matka-ajat ja myöhässä olevat lähdöt	21
4.1.3. Vaihtomatkojen epäonnistuneet tahdistukset.....	22
4.1.4. Matkataruun käyttömäärän ja maksettavien korvausten määrän arviointi	23
4.2. Hallintokustannukset	23
5. Vaikutukset, hyödyt	25
5.1. Joukkoliikennejärjestelmästä saatavan palautetiedon hyödyntäminen	25
5.2. Matkustajien tyytyväisyys.....	25
5.3. Joukkoliikenteen imago.....	28
6. Toteutuksessa huomioonotettavaa	29
6.1. Joukkoliikenteen luotettavuuden parantaminen.....	29
6.2. Sääntöjen yksityiskohtainen suunnittelu	29
6.3. Korvaushakemusten käsittelyprosessin suunnittelu	29
6.4. Henkilökunnan koulutus.....	29
6.5. Sisäinen tiedotus.....	30
6.6. Yleinen tiedotus.....	30
6.7. Palautejärjestelmä ja järjestelmän kehittäminen.....	30
6.8. Lippu- ja informaatiojärjestelmän kehittäminen.....	30
6.9. Muut tehtävät.....	30
6.10. Aikataulu.....	31
7. Johtopäätöksiä	32



1. Mikä on matkatakuu

1.1. Matkatakkuun käsite ja tausta

Takuu on lupaus siitä, että palvelun käyttäjä saa määritetyn laatutason mukaisen palvelun, laissa määritettyjen mininormien lisäksi. Toimittajalle takuu merkitsee seuraamuksia, jos takuun ehtoja ei täytetä. Takuun tehokkuus perustuukin juuri näihin seuraamuksiin, sillä ilman niitä takuu ei ole tehokas.

Pohjoismaissa ollaan matkatakkuun soveltamisessa edelläkävijöitä ja johtavassa asemassa maailmassa. Ensimmäisenä matkatakkuun otti käyttöön vuonna 1994 silloinen Oslon Sporveier (nykyisin Ruter). Tukholman SL (AB Storstockholms Lokaltrafik) seurasi perässä 1999 ja 2000-luvun alussa oli kaikilla ruotsalaisilla joukkoliikenteen tilaajaorganisaatioilla käytössä matkatakkuu. Tanskalaisella HST:llä on ollut matkatakkuu jo joitakin vuosia, ja nyt Movia (Trafikselskabet Movia, Kööpenhaminan seudun joukkoliikenteen tilaajaorganisaatio) harkitsee kehittävänsä oman takuujärjestelmänsä. Norjassa kehitetään parhaillaan laajaa kansallista matkatakkuuta. Ruotsissa viisi eteläisintä lääninä, Skånetrafik etunenässä, ovat aloittaneet yhteistyön hallinnolliset lääninrajat ylittävien matkojen helpottamiseksi. EU:ssa kysymys matkustajien oikeuksista on noussut korkealle agendassa ja lainsäädäntöä pitkämatkaisen linja-autoliikenteen matkatakkuusta valmistellaan.

1.2. Tarkoitus

Matkatakkuun tarkoitus on lyhyellä aikavälillä auttaa matkustajaa ja saada tyytymätön asiakas tyytyväiseksi ja pitkällä aikavälillä ottaa oppia tapahtuneista häiriöistä ja korjata ongelmat, jotta ne eivät toistuisi. Matkatakkuun tarkoituksen saavuttamiseksi on tärkeää suunnitella takuu ja sitä tukevat järjestelmät ja prosessit niin, että seuraavat askeleet toteutuvat:

- Ongelmasta tai häiriöstä saadaan tieto
- Virhe korjataan tai hyvitetään ja tehdään asiakas tyytyväiseksi
- Analysoidaan, miksi virhe tapahtui
- Välitetään tieto taholle, joka on aiheuttanut virheen
- Tunnistetaan keinot, joilla ongelma voidaan välttää tulevaisuudessa
- Annetaan palautetta sekä asiakkaalle että yritykselle tai organisaatioille eli kerrotaan millaisiin toimiin saatu palaute on johtanut.


Ensimmäinen askel liittyy siihen, että asiakkaita rohkaistaan antamaan palautetta kokemistaan ongelmista. Asiakaspalautetutkimukset ovat osoittaneet, että vain 40 % tyytymättömistä asiakkaista valittaa. Asiakkaiden mielestä palautteen antaminen voi olla vaivalloista; aina ei tiedetä miten tulisi menetellä, palautemenettely voi olla aikaa vievä jne. Liikenteen tilaajat saavat jo nykyisin merkittävästi palautetta asiakkailta ja palaute ohjaa liikenteen suunnittelua. Matkatakkuun voidaan kuitenkin olettaa ohjaavan palautetta siten, että kaikki merkittävämät laatuongelmat tulevat esille. Koska matkatakkuu korvaa vasta, kun liikenneväline on myöhässä yli 20 minuuttia, ei matkatakkuu lisää palautteen määrää vähäisten laatupoikkeamien osalta. Matkatakkuujärjestelmä tuottaa täsmällistä palautetietoa, joka on käytettävissä järjestelmän ominaisuuksien parantamiseen.

Toinen askel – hyvittää/korjaa virhe ja tee asiakas tyytyväiseksi – tähtää lyhyen aikavälin tavoitteeseen, jolla tyytymätön asiakas saadaan tyytyväiseksi. Hyvä ja ammattimainen kohtelu ja empatia yhdistettynä valtuuksiin hyvittää asiakkaan kärsimä vahinko voivat aikaisempien tutkimusten mukaan tosiasiallisesti jopa nostaa asiakastyytyväisyyttä tasolta, jolla se oli ennen palvelun epäonnistumista.

Seuraavaksi analysoidaan kukin yksittäistapaus sen selvittämiseksi, miksi virhe tapahtui. Se vaatii, että korvaushakemus on suunniteltu niin, että sillä kerätään oikeat tiedot ja siitä saadaan hyvät tiedot päätöksenteon pohjaksi.

Neljäs askel käsittelee tiedon jakamista asiasta vastuussa oleville tahoille. Se on erityisen tärkeää joukkoliikennealalla, jossa on usein tilaajaorganisaatio, joka vastaa joistakin osista palvelua, ja joukko operaattoreita, jotka vastaavat muista osista. Sen lisäksi asiaan liittyy muita toimijoita, joiden tehtävillä on vaikutusta joukkoliikenteen luotettavuuteen – esimerkiksi katujen kunnossapidosta tai liikenteen ohjauksesta vastaavat tahot.

Seuraavaksi ryhdytään toimiin, jotta sama vahinko ei toistuisi. Lisäksi kiinnitetään huomiota siihen, että toimet perustuvat riittävään tarkkaan tietoperustaan.



Viimeinen askel käsittelee palautteen antamista sekä asiakkaalle että asianosaisille niin organisaation sisällä kuin ulkopuolellakin.

1.3. Tavoitteet

Hyvin suunnitellun matkatakujärjestelmän tavoitteena on auttaa matkustajaa toteuttamaan matkansa suunnitelmallaan tavalla sekä vaikuttaa siihen, miten palveluja hallinnoidaan, parannetaan ja kehitetään.

Asiakkaan kannalta matkatakujärjestelmä

- määrittelee tarjottavan laatutason, mikä auttaa muodostamaan oikeanlaiset odotukset joukkoliikenteen palveluista
- luo tunteen siitä, että asiakas saa sen mistä maksaakin
- helpottaa palautteen antamista ja hyvityksen saamista, kun luvattua palvelutasoa ei saavuteta.

Joukkoliikennepalveluja tarjoavat organisaatiot hyötyvät, jos järjestelmä

- saa tyytymättömistä asiakkaista tyytyväisiä
- parantaa palvelutasoa asettamalla työntekijöille standardit ja tavoitteet, joiden mukaan heidän tulee työskennellä
- auttaa tunnistamaan heikot lenkit palvelussa
- tuottaa kvalitatiivista ja kvantitatiivista tietoa laatupuutteista, jotka voivat edesauttaa laadun parantamista ja palvelun kehittämistä
- auttaa keskittymään asiakkaaseen ja asiakkaan tilanteeseen
- vahvistaa asiakassuhteita
- hyödyntää matkakuuta viestinnän työkaluna
- muodostaa vahvan pohjan viestinnälle ja imagolle.

Joukkoliikennealalla on lisäksi ainutlaatuinen mahdollisuus ehkäistä ongelmien syntyä tarjoamalla asiakkaille mahdollisuus tehdä matkansa vaihtoehtoisella tavalla ja näin ehkäistä jo ennalta vahingon syntyminen.

2. Kansainvälisiä kokemuksia

2.1. Tukholma

2.1.1. Tavoitteet

Oslon mallin (luku 2.3) mukaista matkatakoujärjestelmää oli Tukholmassa hahmoteltu jo vuonna 1996, mutta kustannusten pelossa sitä ei vielä silloin otettu käyttöön. Matkatakou käyttöönottoon Tukholmassa johti kaikkein suosituimman ja vanhimman metrolinjan useat ja säännölliset myöhästymiset ja niistä saatu kritiikki. Myöhästymiset johtuivat uuden kulunohjausjärjestelmän käyttöönoton vaikeuksista. Matkustajat vaativat SL:ltä selviä toimia tilanteen korjaamiseksi. Lyhyen ajan tavoite matkatakoussa olikin auttaa matkustajia myöhästymisen aiheuttamissa ongelmissa. Pidemmän ajan tavoitteena oli selvittää matkustajille (ja henkilöstölle) SL:n tarjoaman palvelun taso.

2.1.2. Matkatakoujärjestelmä

SL:n matkatakou perustuu ajatukseen koetusta myöhästymisriskistä. Matkustaja saa hyödyntää matkatakouuta, mikäli hän joukkoliikennevälineen myöhästymisen takia kokee myöhästymisensä määränpäästään vähintään 20 minuuttia. Matkatakouun avulla matkustaja voi tehdä matkan taksilla tai omalla autollaan. Enimmäiskorvaus on 80 euroa tapausta kohden. Autosta saatava käyttökorvaus on noin 20 senttiä/km sekä mahdolliset pysäköinti- ja ruuhkamaksut.

SL:n matkatakou koskee joukkoliikennevälineen myöhästymisen lisäksi myös tilanteita, joissa tiedotus on pettänyt tai terminaalien hissit eivät ole olleet toiminnassa ja ovat estäneet näin pääsyn kulkuneuvoon.

Matkatakou ei ole voimassa odottamattomissa tilanteissa, kuten rankkojen myrskyjen yhteydessä, poliisin pysäyttäessä liikenteen, sähkökatkojen, lakkojen sekä etukäteen tiedotettujen aikataulumuutosten yhteydessä. Matkatakou kattaa koko SL:n liikenteen mukaan lukien laivat ja lähijunat käsittäen näin seitsemän eri liikennöitsijää.

Matkatakouun korvaus haetaan täyttämällä yksinkertainen lomake, jossa kysytään suunnitellun matkan kuvaus, toteutetun matkan kuvaus, syy myöhästymisoletukseen ja henkilötiedot. Lomake löytyy nettilomakemuodossa SL:n kotisivuilta. Se on myös painettu matkatakouusta kertovan esitteen toiselle puolelle. Korvausta haettaessa matkustajalla täytyy olla todisteeksi taksikuitti ja SL:n matkalippu alkuperäiselle matkalle. Aikaa valituksen tekoon on kolme kuukautta. Matkatakou korvataan matkustajalle joko tilisiirtona ja/tai voucherilla, jolla voi hankkia matkustusoikeutta SL:n alueelta.

Kun matkatakouun korvaushakemus on saapunut SL:n toimistoon, on SL:llä 10 päivää aikaa käsitellä hakemus. Ensimmäiseksi hakemuksesta tarkistetaan, onko suunniteltu matka mahdollinen SL:n reittioppaan mukaan, mikä on ehtona korvauksen saamiseksi. Sen jälkeen tarkistetaan taksinumero. Kun SL on maksanut korvauksen asiakkaalle, lähetetään tieto korvauksesta liikennöitsijälle, joka vastaa itse tiedon sisäisestä jatkokäsittelystä. Liikennöitsijöiden vastuu myöhästymisistä on yleensä määritetty liikennöintisopimuksissa, matkatakoukorvauksia liikennöitsijät eivät maksa.

Tukholman seudulla liikenteen tilaajan ja operaattoreiden välinen työn jako on erilainen kuin Helsingissä ja pääkaupunkiseudulla. Tukholmassa SL kilpailuttaa liikenteen varikoittain ja tekee linjastosuunnittelun. Operaattori tekee varsinaisen aikataulusuunnittelun. Pääkaupunkiseudulla HKL ja YTV tekevät myös aikataulusuunnittelun, jonka jälkeen suunniteltu liikenne kilpailutetaan. Lisäksi varikot ovat pääkaupunkiseudulla liikennöitsijäkohtaisia.

2.1.3. Tilastot

SL:n tilastojen mukaan 90 prosenttia korvaushakemuksista hyväksytään, tosin 12 prosenttia niistä vain osittain. Vuonna 2002 89 prosenttia matkatakouuta käyttäneistä oli pitänyt sen käyttöä mielekkäänä. Myös kielteisen korvauspäätöksen saaneista 56 prosenttia piti matkatakouuta mielekkäänä. Tämän jälkeen matkatakouun suosio on kasvanut tasaisesti, sillä vuonna 2008 matkatakouuta käyttävistä 99 prosenttia piti sitä mielekkäänä.

Seuraavassa taulukossa on esitetty Tukholman matkatakoujärjestelmän hakemusmääriä ja maksettuja korvauksia sen käyttöönnotosta lähtien.

Taulukko 1. Tukholman matkatakou tilasto (valuuttamuunnos 10 SEK = 1 EUR)

	Hakemusten määrä	Hylätyt	%	Maksettujen korvausten määrä vuositasolla (€)	Keskimääräinen maksettu korvaus (€)
2002	36 962	1 808	4,9	556 100	15,0
2003	26 451	1 306	4,9	487 587	18,4
2004	20 033	1 047	5,2	400 447	20,0
2005	26 643	1 186	4,5	560 078	21,0
2006	39 318	1 276	3,2	975 649	24,8
2007	34 745	2 112	6,1	803 763	23,1
2008	33 272	1 249	3,8	902 232	27,1
2009 (1-4)	9 059	432	4,8	236 314	26,1

Matkustajille maksettu keskimääräinen korvaus on 25 euroa. Vuonna 2008 4,5 prosenttia kaikista SL:n matkustajista käytti matkatakoua. Vuositasolla noin 300 hylätystä hakemuksesta valitettiin. SL:llä matkatakoujärjestelmän hallinnointi vie noin 2,5 virkailijan työpanoksen.

SL:n liikevaihto vuonna 2008 oli 1 205 miljoonaa euroa. Matkatakoua maksettujen korvausten määrä oli siis noin 0,8 promillea liikevaihdosta. Vuonna 2006 matkatakoua on laajennettu myös lähijunaliikenteeseen. Koska lähijunamatkat ovat keskimääräistä joukkoliikennematkaa pidempiä, ovat korvausten määrät kasvaneet vuodesta 2006 alkaen. Nousuja keskimääräisenä arkipäivänä tehdään noin 2 482 000 ja keskimääräisen arkipäivän matkustajamäärä on 701 000. Joukkoliikennettä käyttävät tekevät tavanomaisesti arkipäivisin edestakaisen matkan ja yksi matka voi sisältää usean nousun eri liikennevälineisiin.

2.1.4. Suhtautuminen matkatakoueseen

Vuonna 2008 jopa 99 prosenttia matkatakoua käyttäneistä matkustajista piti sitä hyvänä. Heistä 92 prosentin mielestä oli helppo ymmärtää milloin takuu on voimassa, 95 prosentin mielestä takoujärjestelmää oli helppo käyttää ja 97 prosenttia oli tyytyväisiä saamaansa palveluun. 97 prosenttia matkatakoua käyttäjistä oletti, että SL parantaa palveluaan tehtyjen hakemusten perusteella. Sama osuus luotti saavansa korvauksen hakemuksen perusteella.

Tutkimukset osoittavat, että matkatakoua käyttäneet matkustajat ovat tyytyväisempiä saamaansa joukkoliikennepalveluun kuin aikaisemmin. Matkustajat ovat erityisen tyytyväisiä joukkoliikenteen luotettavuuden parantumiseen. Tyytyväisyys on kohonnut vuodesta 2002 vuoteen 2008 43 prosentista 60 prosenttiin.

Matkatakouhakemuksia ei käytetä systemaattisesti parantamaan joukkoliikenteen palvelutasoa, mikä koetaan ongelmaksi. SL:n mukaan joukkoliikennehallinto ja liikennöitsijät ovat suhtautuneet matkatakoueseen hyvin myönteisesti. Tällä hetkellä matkatakoua ei markkinoida ollenkaan. Tietoa takousta on kuitenkin saatavilla SL:n kotisivuilta.

2.2. Skåne

2.2.1. Tavoitteet

Skånetrafiken on liikenteen tilaajaorganisaatio, joka suunnittelee liikenteen palvelutason ja kilpailuttaa liikenteen Skånen läänin alueella. Toisin kuin Suomessa, Ruotsissa joukkoliikenne on järjestetty pitkälti tilaaja-tuottaja-mallilla myös läänitasolla. Tämän lisäksi operaattorit voivat tarjota markkinaehtoisesti järjestettyä liikennettä. Skånessa matkatakoua kehitettiin helpottamaan asiakkaiden valitusten käsittelyä sekä luomaan säännöt sille, milloin valitus on hyväksyttävä. Yksi tavoite oli myös saada asiakkaiden yhteydenotot, kannanotot ja matkatakouhakemukset käsitellyiksi kymmenessä päivässä.

2.2.2. Matkatakoujärjestelmä

Skånessa matkatakou perustuu vähintään 20 minuutin todelliseen myöhästymiseen, minkä jälkeen asiakas saa käyttää matkatakoua piirissä olevilla matkoilla taksia tai omaa autoaan matkansa tekemiseen. Oman auton käytössä korvaus on 20 senttiä kilometriltä, mutta kuitenkin korkeintaan 50 euroa, kuten taksia käyttävil-

läkin. Pysäköinnistä ei ole mahdollista saada korvausta, mutta Juutinrauman sillan siltamaksu korvataan tarvittaessa. Mikäli matkustaja haluaa, hänelle korvataan myös autolla tehty paluumatka.

Kulkuneuvon myöhässä olemisen lisäksi matkatakua voi käyttää, jos tiedotuksessa on tapahtunut virhe tai joukkoliikenneterminaalien hissit eivät toimi estäen pääsyn kulkuneuvoon. Matkatakua ei ole voimassa odottamattomissa tilanteissa, joita ovat esimerkiksi rankat myrskyt, poliisin pysäyttämä liikenne (esimerkiksi onnettomuudet), sähkökatkot, lakot, etukäteen tiedotetut aikataulumuutokset ja tapaukset, joissa kulkuneuvon vaihto-aika on alle 10 minuuttia.

Matkatakua on voimassa alueella vain niillä matkoilla, jotka on merkitty reittioppaaseen vihreällä matkatakusymbolilla. Takuujärjestelmä koskettaa yhteensä noin 30 eri liikennöitsijää.

Matkatakukorvausta haetaan lomakkeella. Korvaushakemus on saatavilla ja täytettävissä internetissä. Lomake löytyy myös matkatakuesitteestä. Hakemusten käsittelyaika on 10 päivää ja oikeus korvauksen saamiseen tarkistetaan reittioppaasta. Tulevaisuudessa hakemusten käsittely on tarkoitus muuttaa automaattiseksi toiminnoksi.

Saadakseen korvauksen matkustajan on näytettävä alkuperäiselle matkalle voimassa ollut lippu ja kuitti taksimatkasta sekä tehtävä korvaushakemus kahden kuukauden sisällä tapahtuneesta. Korvaushakemuksen tehnyt matkustaja saa valita korvausmuodoksi tilisiirron, voucherin tai ilmaisen päiväkortin. Mikäli matkustaja päätyy voucheriin, ei sen arvo ole rahakorvausta suurempi, toisin kuin Tukholmassa.

2.2.3. Tilastot

Vuonna 2008 korvaushakemuksista hyväksyttiin 91 prosenttia. Hylätyistä tapauksista vain kolmesta tapauksesta valitettiin. 92 prosenttia asiakkaista piti matkatakua hyödyllisenä.

Vuonna 2008 tehtiin noin 128,7 miljoonaa joukkoliikennematkaa Skånetrafikenin alueella. Seuraavassa taulukossa on esitelty vuosittaiset korvaushakemusten määrät:

Taulukko 2.. Skånen matkatakua hakemukset.

Vuosi	Hakemukset (kpl)	Maksetut korvaukset (€/v)
2006	57 760	N.A.
2007	90 750	N.A.
2008	92 760	315 000 (taksi ja auto 80 000, päiväkortti 235 000)

Skånetrafikenin 150 asiakaspalvelijasta 10 henkilöä työskentelee täyspäiväisesti matkatakua hakemusten parissa.

2.2.4. Suhtautuminen matkatakukseen

Matkatakua käyttäneistä matkustajista 99 prosenttia pitää sitä hyvänä. Heistä 88 prosentin mielestä on helppo ymmärtää matkatakua voimassaoloehdot. 89 prosenttia pitää sitä helppokäyttöisenä ja 93 prosenttia on tyytyväisiä saamaansa palveluun. 95 prosenttia hakemuksen jättäneistä uskoo, että Skånetrafiken parantaa joukkoliikenteen palvelua tehtyjen hakemusten perusteella ja 90 prosenttia hakemuksen jättäneistä uskoo saavansa hakemansa korvauksen.

Skånetrafikenin johto uskoo, että matkatakua on parantanut joukkoliikenteen koettua luotettavuutta. Matkatakua uskotaan myös olevan vaikutusta yleisen tyytyväisyyden parantumiseen. Tosin ei pystytä määrittämään, kuinka suuri osuus parantuneesta tyytyväisyydestä on matkatakua ansiota.

Matkatakua ei markkinoida, mutta siitä on saatavissa tietoa internetsivuilta ja esitteistä. Skånetrafikenilla on tällä hetkellä käynnissä projekti 3–4 Ruotsin eteläisen alueen yhteisen matkatakua alueen muodostamisesta.

2.3. Oslo

2.3.1. Tavoitteet

Pitkään jatkuneet suuret liikenneongelmat saivat Oslo Sporveierin (nykyisin Ruter) ottamaan käyttöön matkatakuun ensimmäisenä Pohjoismaana vuonna 1994. Silloin tarvittiin työkalu, jonka avulla asiakkaiden tyytyväisyyttä lisättäisiin ja ongelmien toistuminen estettäisiin.

2.3.2. Matkatakuujärjestelmä

Ruterin matkatakuu on hieman erilainen kuin muut järjestelmät. Se on pikemminkin palvelutakuu, joka sisältää 12 kohtaa:

- Ruter ajaa silloin kun se on sanonut ajavansa, eli noudattaa aikataulua
- Ruter ei aja etuajassa
- Asiakas saa aina selville, mikä pysäkki tulee seuraavaksi
- Asiakkaalle kerrotaan mahdollisen viivytyksen pituus
- Asiakas saa tietoa ennen matkaa
- Asiakas saa tietoa matkan aikana
- Asiakkaan kysymyksiin vastataan
- Asiakkaalle kerrotaan, jos kaikki ei ole niin kuin pitää
- Matka on siisti ja viihtyisä
- Asiakkaalle vastataan, jos hän antaa Ruterille palautetta kirjallisesti
- Ruter kuuntelee, mitä sanottavaa asiakkaalla on
- Ruter maksaa, jos asiakas myöhästyy – jos Ruter pettää lupauksensa ja asiakas sen takia myöhästyy yli 20 minuuttia, Ruter korvaa asiakkaan myöhästymisen 45 euroon asti.

Takuu on voimassa Oslon alueella ja se kattaa kaikki paikallisinjat Oslossa: metron, junat ja tietyllä alueella liikennöivät bussit ja koskee neljää liikennöitsijää (Oslo T-banedrift AS, Oslo Sporvognndrift AS, Unibuss AS ja Norgesbuss AS).

Matkatakuu ei ole voimassa sähkökatkokkien, lakkojen, luonnonkatastrofien eikä yleisölle etukäteen ilmoitettujen liikennöintimuutosten aikana.

Matkatakuukorvauksen saamiseksi on olemassa kaksi eri lomaketta. Valituksen luonteesta riippuu kumman asiakas täyttää. Toista lomaketta käytetään edellä olevan listan kohtien 1-11 raportointiin, ja toista käytetään haettaessa korvausta taksikuluista. Valitusten käsittelyaika Ruterilla on kaksi viikkoa, ja valitusten paikansäilyvyys tarkastetaan vertaamalla asiakkaan antamia tietoja liikennetietokantaan, operaattorin tietoihin ja reaaliaikaiseen tietoon. Tarkastus tehdään, jotta selviää, yrittääkö asiakas vilppiä. Lisäksi taksin numero tarkastetaan, jotta taksirytykset eivät voisi väärinkäyttää järjestelmää. Korvaushakemusta jätettäessä asiakkaalla pitää olla alkuperäiselle matkalle voimassa ollut matkalippu todisteena. Asiakas voi valita haluaako hän korvaukseksi rahaa vai vouchereita, joilla voi matkustaa ilmaiseksi Ruterilla.

Matkatakuusta vastaa asiakaspalvelukeskus. Sen työntekijät käsittelevät alusta loppuun kaikki tapaukset, jotka voivat liittyä matkatakuuseen. Asiakaspalvelukeskus välittää myös tiedot virheistä ja epäkohdista liikennöitsijöille. Heitä laskutetaan niistä virheistä, joista he ovat vastuussa.

Ruterin mukaan sillä ei ole suunnitelmissa automatisoida valitusten käsittelyä. Kehitteillä on järjestelmä, joka helpottaa valitusten kirjaamista järjestelmään, tilastojen tekemistä ja valitusten sisällön jakamista.

2.3.3. Tilastot

Oslossa 98 % matkatakuuhakemuksista hyväksytään. Hylättyjen päätösten määrä on erittäin vähäinen. Vuonna 2008 tutkittiin, kuinka tietoisia oslolaiset ovat takuusta. Kaikista oslolaisista 69 % oli tietoisia takuusta, ja julkista liikennettä käyttävistä 88 %. Takuun käyttöönoton jälkeen asiakastytyväisyys on kasvanut, mutta kuten Skånessa, on mahdotonta päätellä kuinka suuri osa parantuneesta tyytyväisyydestä johtuu takuusta.

Vuonna 2008 matkoja tehtiin yhteensä 242 miljoonaa. Niistä 77 % oli Oslossa tehtyjä eli matkatakuun piirissä olleita matkoja. Loput 23 % ovat seudullisia matkoja.

Neljän edellisen vuoden takuuhakemusten määrät ja järjestelmän kustannukset ovat esitely alla olevassa taulukossa:

Taulukko 3. Matkatakouhakemusten määrä ja kustannukset Oslossa vuosina 2005-2008.

Vuosi	Hakemusten määrä (kpl)	Maksetut taksimatkat (kpl)	Korvauskustannukset (€)
2005	19 631	8 457	138 645
2006	25 470	13 611	260 243
2007	19 702	8 481	175 747
2008	22 000	8 465	199 300

Keskimääräinen korvaus yhdestä matkasta on 24 €. Kustannuksien on arvioitu olevan 0,1-0,2 % kaikista operointi- ja hallintokuluista. Matkatakou työllistää viisi kokoaikaista työntekijää.

2.3.4. Suhtautuminen matkatakoueseen

Oslossa matkatakou on ollut käytössä 15 vuotta, joten se on tunnettu ja kiinteä osa järjestelmää. Operaattorit suhtautuvat takoueseen myönteisesti, ovat sitoutuneet siihen ja kehittävät esimerkiksi kuljettajien asiakaspalvelukoulutusta matkatakouun perusteella.

Vuonna 2008 tehdyssä tutkimuksessa selvisi, että 69 % oslolaisista oli tietoisia matkatakouesta ja 57 %:n mielestä takou oli mielekäs. Joukkoliikenteen käyttäjistä 88 % oli tietoisia takouesta ja 28 % Ruterilla usein matkustavista oli saanut korvausta taksimatkasta matkatakouun ansiosta.

Tulevaisuudessa Ruter aikoo laajentaa takouta koko Ruter-alueelle. Siihen sisältyvät bussit Akershusissa ja lauttaliikenne. Suunniteltu takou on parannettu versio nykyisestä takouesta:

takou kattaa kaikki Ruterin matkustajat

korvaus taksimatkasta nousee 45 eurosta 57 euroon

epäsiisteihin ympäristöihin (terminaalit, bussit jne.) kiinnitetään enemmän huomiota.

Tavoitteena on ottaa uusi takou käyttöön viimeistään vuoden 2009 loppuun mennessä.


15 vuotta sitten tapahtuneen käyttöönoton jälkeen ei ole erityisesti kampanjoitu takouun tunnettuuden lisäämiseksi. Tietoa takouesta on kuitenkin kaikissa aikatauluissa ja reittikartoissa sekä internetsivuilla. Merkittävien viivytysten sattuessa matkatakouesta tiedotetaan myös kuulutuksissa.

2.4. Yhteenvedo ja vertailu

Taulu kko 4. Tukholman, Oslon ja Skånen matkatakujärjestelmien vertailu.

Kysymys	Tukholma	Oslo	Skåne
Vuoden 2008 liikevaihto	1 305 M€	467 M€	n. 300 M€
Vuosittainen nousumäärä	672 miljoonaa	242 miljoonaa	128 miljoonaa
Myöhästymisen aikaraja, johon kompensatio perustuu	20 min	20 min	20/25 min
Suurin kompensatio	80 €	45 €	50 €
Syy kompensation maksamiselle	Asiakkaan kokema myöhästymisriski, puutteellinen tiedotus, häiriö hissien toiminnassa etc.	Todellinen myöhästyminen, puutteellinen tiedotus, häiriö hissien toiminnassa etc. (koostuu 12 kohdasta)	Todellinen myöhästyminen, puutteellinen tiedotus, häiriö hissien toiminnassa.
Syy kompensation epäämiselle	Odottamattomat tilanteet: myrsky, liikennehäiriö onnettomuuden tms. takia, sähkökatkos, lakko sekä suunnitellut ja tiedotetut liikennöinti muutokset.	Ylivoimainen este: sähkökatkos, lakko, luonnon katastrofi ja suunnitellut ja tiedotetut liikennöinti muutokset.	Ylivoimainen este: sähkökatkos, lakko, luonnon katastrofi ja suunnitellut ja tiedotetut liikennöinti muutokset, kun muutos aika on vähemmän kuin 10 minuuttia.
Kattavuusalue	Tukholman alue	Oslo alue	Skånen alue
Järjestelmän kattamat joukkoliikennemuodot	Koko SL-liikenne mukaan lukien lautat ja pendelöintijunat (seitsemän eri operoijaa)	Koko Oslo paikallisliikenne, sisältäen metron ja junat. Koskee neljää liikennöitsijää.	Kaikki Skånetrafikenin linjat, jotka on merkitty erikseen aikatauluun (noin 30 liikennöitsijää)
Todiste kompensation saamiseksi	Lippu ja/tai kuitti	Lippu ja/tai kuitti	Lippu ja/tai kuitti
Hakemuksen jättöaika	3 kuukautta		2 kuukautta
Mahdollisuus käyttää omaa autoa matkatakuihin piirissä.	Kyllä, noin 20 senttiä/km sekä parkki- ja ruuhkamaksut	Ei	Kyllä. Noin 20 senttiä/km (max n. 50 €). Pysäköintimaksuja ei korvata. Juutinrauman sillan ylitys korvataan. Myös paluumatka korvataan.
Kompensaation muoto	Käteinen (pankkisiirron kautta) sekä voucherit joukkoliikennematkalle.	Käteinen (pankkisiirron kautta) sekä voucherit joukkoliikennematkalle.	Ilmainen päivälippu ja voucherit joukkoliikennematkalle.
Hakemuslomake	Yksinkertainen täytettävä lomake, johon sisältyy alkuperäisen matkan kuvaus, toteutuneen matkan kuvaus ja syy myöhästymisriskiin sekä henkilötiedot. Lomake löytyy pdf-muodossa internetsivuilta.	Kaksi lomaketta: Yksi taksikuluille ja toinen palautteelle. Molemmat lomakkeet ovat internetissä pdf-muodossa. Yksinkertainen lomake sisältää tiedot alkuperäisestä matkasta, toteutuneesta matkasta ja myöhästymisriskistä sekä henkilötiedot.	Yksinkertainen täytettävä lomake, johon sisältyy alkuperäisen matkan kuvaus, toteutuneen matkan kuvaus ja syy myöhästymiseen sekä henkilötiedot. Lomake löytyy pdf-muodossa internetsivuilta.
Hakemuksen käsittelyaika	10 päivää	2 viikkoa	10 päivää

Yllä oleva taulukko esittää yhteenvedon matkatakujärjestelmien tärkeimmistä tiedoista. Taulukosta on nähtävissä, että eri alueiden järjestelmät ovat pääpiirteittäin hyvin samankaltaiset. Esimerkiksi kaikilla aikarajana on 20 minuuttia, taksin käyttäminen on mahdollista ja korvaushakemuslomakkeen voi täyttää internetissä. Yhtäläisyyksistä huolimatta jokaisella alueella on myös omat erikoisuutensa. SL:n järjestelmä perustuu asiakkaan kokemaan myöhästymiseen. SL luottaa asiakkaan omaan harkintakykyyn eli mikäli asiakas kokee myöhästäväänsä 20 minuuttia, ei hänen tarvitse odottaa 20 minuutin aikarajaan asti, ennen kuin voi ottaa matkatakuihin piirissä taksin käyttöönsä.



Skånen matkatakoussa on mahdollista taksin tai oman auton käytön sijaan odottaa seuraavaa kulkuneuvoa ja saada siitä korvauksena käyttöönsä koko alueella voimassa olevan päiväkortti (ei henkilökohtainen). Lippujärjestelmän uudistuksen yhteydessä luovutaan päiväkortin käytöstä, mutta tilalle on tulossa uusia lipputuotteita. Skånen matkatakouun vahvuutena on, että matkatakoueseen kuuluvat matkat on merkitty selkeästi reittioppaaseen (matkat, joissa vaihtoaika ei alita 10 minuuttia). Se tekee takuuseen kuuluvat matkat helposti ymmärrettäviksi.

Matkustajatutkimusten mukaan matkatakouun käyttöön liittyvänä ongelmana on, etteivät kaikki matkustajat saa taksia tarpeeksi nopeasti tai heillä ei ole sillä hetkellä tarpeeksi rahaa taksimatkan maksamista varten. Matkustajat eivät välttämättä halua käyttää matkatakouuta, vaan haluavat ensisijaisesti päästä ajoissa perille alkuperäisen suunnitelmansa mukaisesti, mikä edellyttää joukkoliikenteen ongelmatonta toimintaa.

2.5. Muita kokemuksia

Matkatakou on käytössä monissa Euroopan suurissa kaupungeissa. Yleistä kuitenkin on, että kompensaa-tion suuruus on hyvin alhainen, yleensä vain lipun hinnan verran (noin 2 €). Tästä on seurauksena kaksi asiaa: Ensimmäiseksi, alhaisen korvauksen takia osa matkustajista ei koe hakemuksen tekemistä vaivan arvoiseksi. Toiseksi, koska maksettava korvaus on niin alhainen, jäävät myös korvauskustannukset alhaiseksi, jolloin ei synny pakottavaa tarvetta parantaa ja kehittää joukkoliikennepalveluita paremmiksi. Pohjoismaissa keskimääräinen korvaus on 25 euroa.

3. Helsingin seudun matkatakaujärjestelmän luonnos

3.1. Yleiset tavoitteet

Matkatakaujärjestelmän yleisenä tavoitteena on joukkoliikenteen palvelutason nosto parantamalla liikenteen koettua ja todellista luotettavuutta. Luotettavuus koetaan tutkimusten mukaan tärkeimmäksi palvelutasotekijäksi. Matkatakaujärjestelmä auttaa matkustajaa pääsemään määränpäähänsä suunnittelemassaan aikataulussa – tarvittaessa muita kulkumuotoja käyttäen. Järjestelmä tuottaa myös arvokasta tietoa häiriöille herkistä liikennejärjestelmän kohdista. Tieto on hyödynnettävissä parannuksia suunniteltaessa.

Palvelutason parantuminen vaikuttaa myös kulkutapajakautumaan joukkoliikenteen hyväksi. Tätä pidetään yleisenä yhteiskunnallisena tavoitteena ruuhkautumisen hillitsemiseksi sekä melun, päästöjen ja muiden liikenteen ympäristöhaittojen vähentämiseksi.

Edellä mainittujen tavoitteiden tukeminen kuuluu myös HKL:n ja HSL:n visioihin ja strategioihin. Visioihin ja strategioihin kuuluvat myös asiakassuuntautuneisuus ja kumppanuus liikennöitsijöiden ja asiakkaiden kanssa. Matkatakaujärjestelmä olisi näin potentiaalinen toimenpide, jolla vision ja strategian toteutumista voitaisiin tukea.

Myös EU-lainsäädäntö on kehittymässä suuntaan, missä liikennöitsijöiden vastuuta matkustajista lisätään. Esimerkkinä tästä ovat uudistetut säädökset lentoliikenteen matkustajien oikeuksista. Myös joukkoliikenteen matkustajia koskevia säädöksiä ollaan parhaillaan uudistamassa¹. Matkatakauuta muistuttava järjestelmä koskisi tosin näillä näkymin tässä vaiheessa vain kaukoliikennettä.

3.2. Matkatakaujärjestelmän tavoitteet

Yleisten tavoitteiden lisäksi myös järjestelmälle sinänsä on asetettava konkreettisia teknisiä tavoitteita.

Järjestelmän hyötyjen on oltava suurempia kuin siitä koituvien haittojen ja kustannusten. Kustannukset muodostuvat hallintokuluista ja maksetuista korvauksista. Kustannuksia ja hyötyjä arvioidaan jäljempänä. Hyötyjä kuvataan sanallisesti, sillä niiden rahalliseen mittaamiseen ei ole käytettävissä menetelmiä tai käytäntöjä.

Lisäksi järjestelmän pitää olla käyttäjän näkökulmasta yksinkertainen, ymmärrettävä ja helppokäyttöinen. Järjestelmän on myös oltava oikeudenmukainen. Tämä tarkoittaa, että matkustajan on saatava korvaus silloin, kun hän on siihen oikeutettu. Oikeudenmukaisuus tarkoittaa myös sitä, että mahdollisuudet järjestelmän väärinkäyttöön tulee minimoida, sillä jo väärinkäyttömahdollisuuden olemassaolo herättää kielteisiä tunteita ”veronmaksajien varojen väärinkäytöstä”, eikä anna kuvaa oikeudenmukaisesti toimivasta järjestelmästä.

Järjestelmän hallinnointi on suunniteltava yksinkertaiseksi, tehokkaaksi ja nopeaksi, jolloin myös kustannukset ovat pienet.

¹ Komission esittämä ehdotus ”Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus matkustajien oikeuksista linja-autoliikenteessä sekä kuluttajansuojalainsäädännön täytäntöönpanosta vastaavien kansallisten viranomaisten yhteistyöstä annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 2006/2004 muuttamisesta

Matkatakoujärjestelmän tärkeimpiin tavoitteisiin kuuluu häiriötietoa hyödyntävän palautejärjestelmän liittäminen toiminnan osaksi. Tietoa häiriöistä ja niiden syistä voidaan kerätä järjestelmällisesti. Tieto voidaan toimittaa asianosaisille, jotka voivat käyttää sitä toiminnan seurantaan ja parannusten suunnitteluun toiminnan jatkuvan parantamisen periaatteella. Palautetoiminnan tehostamiseksi voidaan myös harkita järjestelmää, missä korvatuilla matkatakoutapauksilla on yhteys liikennöitsijöille maksettaviin korvauksiin.

3.3. Matkatakoujärjestelmän kuvaus

3.3.1. Korvattavan myöhästymisen pituus ja kompensaation suuruus

Yksinkertaistetusti matkatakou korvaisi asiakkaalle aiheutuneita kuluja enintään 50 euroa, kun todennäköinen myöhästyminen on yli 20 minuuttia.

Matkatakouun rajana on Tukholmassa, Oslossa ja Skånessa myös 20 minuuttia, Skånessa osin 25 minuuttia. Vastaavaa rajaa voitaisiin soveltaa myös Helsingin matkatakoujärjestelmässä. Joukkoliikenteen suunniteluohjeen tavoitteena on, että matka-aika Helsingin eri alueilta keskustaan on enintään 30 minuuttia. Henkilöliikennetutkimuksen mukaan helsinkiläisten keskimääräinen joukkoliikennematkan pituus on noin 28,5 minuuttia (HKL D: 10/2007). Näin ollen matkatakouun aikarajaa ei voida pitää liikenteen tilaajan kannalta kohtuuttomana. Jos matkatakou otettaisiin käyttöön koko pääkaupunkiseudulla, on matkatakouun aikaraja suhteessa matka-aikaan toki pienempi.

Suurimmaksi kompensaatioksi esitetään 50 euron korvausta. Tämä kattaa monin paikoin taksimatkan hintaa pääkaupunkiseudun eri osista lentoasemalle. Tukholman alueella maksimikorvaus on 80 euroa. Kuitenkin Tukholman alueella korvattavien taksimatkojen keskimääräinen arvo on noin kolmasosa eli alle 30 euroa.

3.3.2. Matkatakouun voimassaolo

Oikeus korvaukseen voidaan antaa joko todellisen myöhästymisen tai asiakkaan kokeman myöhästymisriskin mukaisesti.


Liikenteen tilaajan kannalta todelliseen viivytykseen perustuva korvaus on helposti todennettavissa. Asiakkaan kannalta tämä on huomoinmpi ratkaisu. Asiakkaan pitäisi periaatteessa odottaa pysäkillä matkatakouun aikarajaan saakka, jonka jälkeen hän voisi tilata taksin. Asiakkaan kokemaan viivytykseen perustuva korvaus on asiakkaan kannalta parempi. Siinä vaiheessa, kun asiakas olettaa myöhästymisensä määränpäästä yli 20 minuuttia, hän voi ottaa käyttöön korvaavan kulkutavan. Toisaalta joissakin tapauksissa voidaan jälkikäteen todeta, ettei asiakas ollut oikeutettu saamaan korvausta.

Liikenteen tilaajan kannalta koettu viivytyks on hankalammin todennettavissa. Tällöin on mahdollista, että syntyy ristiriitatilanteita oikeutuksesta korvaukseen. Tätä riskiä voidaan pienentää tekemällä selkeät säännöt siitä, milloin syntyy oikeus korvaukseen. Esimerkiksi Reittioppaassa voidaan esittää vaihtoyhteydet, joilla matkatakouuta on mahdollista käyttää. Tarkennetussa haussa asiakkaan olisi mahdollista hakea myös lyhyempiä vaihto- ja matka-aikoja, mutta tällöin hän ei ole oikeutettu matkatakouun käyttöön. Lisäksi voidaan pitää riittävänä, että asiakkaalla on ollut mahdollista käyttää sähköistä, reaaliaikaista pysäkkiaikataulua. Tällöin asiakas voi jo etukäteen havaita, onko lähtö myöhässä matkatakouun rajaa enemmän. Jos matkatakou otetaan käyttöön vasta muutaman vuoden kuluttua, on pääkaupunkiseudun lippu- ja informaatiojärjestelmän kautta mahdollista välittää nykyistä enemmän ajantasaista pysäkki-informaatiota.

Matkatakou ei olisi voimassa nk. ylivoimaisen esteen tilanteissa (force majeure) eikä ennalta tiedotetuissa poikkeustilanteissa. Ylivoimaisia esteitä ovat esimerkiksi lumimyrskyt, liikenneonnettomuudet, sähkökatkokset ja lakot. Tällaisissa tilanteissa liikennettä ei kyetä järjestämään suunnitellusti muista kuin liikenteen tilaajasta tai liikennöitsijästä aiheutuvista syistä. Lisäksi ennalta tiedotetuissa poikkeustilanteissa ei matkatakou korvaa, koska voidaan olettaa, että matkustaja on voinut saada tietää poikkeamasta etukäteen. Joissakin tapauksissa on mahdollista saada myönteistä julkisuutta, jos tarjotaan parempaa palvelua kuin on luvattu. Tällöin matkatakou voisi korvata myös osin tilanteissa, joissa se ei varsinaisesti ole voimassa.

3.3.3. Järjestelmän laajuus

Matkatakou voisi olla voimassa koko Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymän alueella Helsingin, Espoon, Kauniaisten, Vantaan, Keravan ja Kirkkonummen sisäisessä ja seutuliikenteessä (ns. HSL-alue). Matkatakouuta sovellettaisiin kaikissa alueen kulkumuodoissa (bussi-, metro-, raitiovaunu-, metro-, lähijuna- ja lautta-liikenteessä).



Voisi olla mahdollista, että ensimmäisessä pilotointivaiheessa matkatakua sovellettaisiin vain Helsingin sisäisessä liikenteessä. Helsingin sisäisen liikenne on kuitenkin erilaista muuhun seutuun verrattuna. Pilotointivaihe Helsingin alueella ei siten antaisi suoraan täydellistä kuvaa matkatakujärjestelmän toimivuudesta ja korvausten määrästä tilanteessa, jossa järjestelmä olisi käytössä koko seudulla. Siksi olisi suositeltavampaa, että järjestelmää kokeiltaisiin määräaikaisena koko HSL-alueella.

3.3.4. Korvauksen hakeminen

Asiakkaalle maksetaan ensisijaisesti taksimatka, jonka hän on joutunut maksamaan epäluotettavan joukkoliikenteen vuoksi. Taksimatkasta on aina mahdollista saada virallinen tietokonekuitti, jonka asiakas toimittaa hakemuksen mukana. Korvauksen käsittelyn yhteydessä on mahdollista tarkistaa, onko asiakkaan kuvaama liikennehäiriö tapahtunut ko. ajankohtana ja tarvittaessa myös kuitin alkuperä.

Lisämahdollisuutena on korvata myös asiakkaan henkilöauto- tai kaupunkipyörämatka², jonka hän on tehnyt epäluotettavan joukkoliikenteen vuoksi. Henkilöauton käytöstä on mahdollista korvata esimerkiksi 20 senttiä/km. Vastaava korvauksen taso on käytössä Tukholmassa. Korvauksen taso vastaa henkilöauton käytöstä aiheutuvaa rajakustannusta.

Asiakkaan on haettava korvausta kuukauden aikana tapauksesta. Kuukauden hakuaikaa puoltaa osin se, että liikennöitsijät toimittavat liikenteen tilaajille kuukauden välein raportit liikenteestä. Pidempi käsittelyaika aiheuttaisi sen, että liikennehäiriöitä käsiteltäisiin useampaan kertaan. Toisaalta kuukauden hakuaikaa voidaan pitää riittävän kohtuullisena ja pitkänä aikana asiakkaan kannalta.

Hakulomake on yksinkertainen internetlomake. Hakulomakkeita on mahdollista olla fyysisesti esillä myös esimerkiksi palvelupisteissä. Hakemusta ei ole mahdollista palauttaa suoraan internetin kautta, koska liitteeksi lisättäisiin esimerkiksi taksimatkojen kuitit. Hakulomakkeessa kuvataan alkuperäinen matkasuunnitelma, havaittu palvelupoikkeama, toteutunut matka ja henkilötiedot. Hakemuksen muoto voidaan suunnitella sellaiseksi, että sen käsittely on nopeaa³ ja, että tietoja voidaan hyödyntää palveluiden kehittämisessä.

² Asiakkaan kannalta henkilöauton käyttö voi monesti olla taksia parempi vaihtoehto varsinkin, kun otetaan huomioon, että mahdollinen paluumatka on mahdollista tehdä myös henkilöautolla. Henkilöauton käytön korvaamista voidaan perustella sillä, että tavoitteena on auttaa asiakasta pääsemään määränpäähänsä haluttuun ajankohtana. Tällöin henkilöauton käytöstä joudutaan korvaamaan ainoastaan silloin, kun joukkoliikenne ei ole kyennyt tarjoamaan luvattua palvelua. Lisäksi henkilöauton käyttöä puoltaisi se, että korvaus kilometriä kohden on noin 20 prosenttia vastaavaan taksimatkaan verrattuna, tosin myös paluumatka olisi korvattava. Liikenteen tilaajan näkökannalta korvattava henkilöautomatka olisi siten taksimatkaa taloudellisempi vaihtoehto.

Mahdolliseen henkilöauton käyttömahdollisuuteen liittyy kuitenkin vilpin mahdollisuus sekä eräitä käytännön ja periaatetason ongelmia. Henkilöauton käytöstä ja monesti myöskään pysäköintimaksuista ei ole saatavissa kuitteja. Tällöin ei ole mahdollista tarkistaa, onko asiakas tehnyt matkan vai ei. Hakemusta käsiteltäessä on toki mahdollista tarkistaa, onko haetun matkan ajankohtana kyseisellä alueella ollut häiriö. Lisäksi periaatetason ongelmana on, voiko joukkoliikenneorganisaatio maksaa korvauksen henkilöauton käytöstä ja osin siten kannustaa henkilöauton omistamiseen.

³ Esimerkiksi reittioppaan mukainen järjestys ja suora sähköinen tarkastus reittioppaasta. Tämä edellyttää aikataulutietojen säilyttämistä tietokannassa aikataulukauden vaihtumisen jälkeen vähintään korvauksen ha- ja käsittelyajan verran, käytännössä vähintään 45 päivää

3.3.5. Korvaushakemuksen käsittely

Hakemuksen käsittelyaika on kymmenen työpäivää. Tavoitteena voisi kuitenkin olla, että hakemukset käsitel-täisiin viidessä työpäivässä. Pidempi käsittelyaika voi olla tarpeen ajoittain, koska todennäköisesti hakemus-ten määrässä on satunnaisvaihtelua ja määrä korreloi isompien liikennehäiriöiden kanssa.

Hakemuksen käsittelyn ensimmäisessä vaiheessa tarkistetaan asiakkaan esittämä alkuperäinen matka-suunnitelma. Tarkistus tehdään esimerkiksi reittioppaan avulla. Jos matkasuunnitelma on ollut realistinen, tarkistetaan seuraavassa vaiheessa, että kyseinen liikennehäiriö on tapahtunut.

Liikennehäiriö todetaan matkakorttijärjestelmän avulla. Koska nykyinen järjestelmä on liikennehäiriöiden sys-temaattiseen toteamiseen raskas, on tärkeää kehittää uutta lippu- ja informaatiojärjestelmää mahdollisen matkatakujärjestelmän kannalta helppokäyttöiseksi.

Hallintokulujen vähentämiseksi on tavoiteltavaa, että hakemusten käsittely on mahdollisimman yksinkertaista ja mahdollisesti ainakin osin automatisoitua. Tämä edellyttää, että hakulomake on yksinkertainen, oikeassa järjestyksessä täytettävä ja sellainen, että mahdollisuus puutteellisten tietojen antamiseen on vähäinen. Eräänä mahdollisuutena olisi rakentaa internetlomake, jossa monivalintavaihtoehtojen avulla asiakas voi ku-vata alkuperäisen matkasuunnitelman ja toteutuneen matkan. Jos asiakas voisi ennen matkaa tarkistaa, että valitulla yhteydellä on matkatarjonta voimassa, voitaisiin rakentaa järjestelmä, jolla asiakas voisi jälkikäteen tarkistaa valitsemansa yhteyden toimivuuden. Mahdollisesti uutta lippu- ja informaatiojärjestelmää (LIJ 2014) voidaan kehittää siten, että jälkikäteen voidaan reittioppaan tavoin tarkistaa ehdotetun yhteyden toimivuus. Jos yhteys on toiminut normaalisti, ei internetin palvelu antaisi asiakkaan edetä pidemmälle. Jos puolestaan yhteydellä on ollut ongelmia, voisi asiakas kuvata toteuttamansa matkan, saada lomakkeen täyttämisen jäl-keen käsittelynumeron ja lähettää kuitin ja siihen liitetyn käsittelynumeron postitse. Jos asiakas ei ole tyyty-väinen palveluun, voisi hän kuitenkin täyttää lomakkeen kirjallisesti ja lähettää sen kuitteineen palvelupistee-seen. Tällä menetelmällä todennäköisesti suurimmassa osassa tapauksista olisi mahdollista keskittyä vain alkuperäisten kuittien tarkistamiseen.

3.3.6. Korvauksen maksutavat

Korvaus voidaan maksaa asiakkaan matkakortille kausilippuna tai käteisenä asiakkaan tilille. Kun korvaus maksetaan joukkoliikenteen lipputuotteena, on mahdollista sitouttaa asiakas käyttämään tulevaisuudessakin joukkoliikennettä. Ajatus on vastaava kuin yleisesti voittuneen tuotteen korvaamisessa.

Jos asiakas haluaa korvauksen kausilippuna, voidaan korvaus maksaa jonkin verran suurempana kuin jos korvaus maksetaan asiakkaan tilille. Ruuhka-aikoja lukuun ottamatta korvaus koituisi liikenteen tilaajan kan-nalta varsin edulliseksi, koska pääsääntöisesti joukkoliikennevälineissä on tilaa lisämatkustajille.


3.3.7. Matkatarjuntaan vastuu- ja organisointikysymykset

Matkatarjuntaan vastaisi ensisijaisesti liikenteen tilaaja. Mahdollisen pilotin toteuttamiseen voitaisiin hakea ra-hoitusta liikenne- ja viestintäministeriöstä. Järjestelmä voidaan rakentaa siten, että matkatarjuntaan tapausten määrä vaikuttaisi liikenteen tuottajille maksettaviin korvauksiin tai siten, ettei vaikutusta lainkaan olisi.

Tällä hetkellä ajamattomaksi lähdeksi katsotaan lähtö, joka viivästyy yli 15 minuuttia, on etuajassa tai myö-hässä seuraavasta aikataulun mukaisesta lähdestä tai kun lähtöä ei ajeta lainkaan. Ajamattomasta lähdestä ei makseta korvausta ja lisäksi ajamattomasta lähdestä peritään sanktio. Näin ollen jo nykytilanteessa tuotta-jaa rangaistaan epäluotettavasta liikenteestä. Siten matkatarjuntaan myötä ei ole välttämätöntä muuttaa nykyi-siä korvaustapoja tilaajan ja tuottajan välillä.

Voisi kuitenkin olla luontevaa, että matkatarjuntatapauksen määrällä olisi vaikutusta maksettaviin korvauksiin. Eräänä mahdollisuutena olisi, että liikennettä kilpailutettaessa kohteeseen varattaisiin tietty summa rahaa matkatarjuntakorvauksia varten. Jos liikenne hoidetaan luotettavasti, eikä kohteesta synny matkatarjuntatapauksia, voitaisiin matkatarjuntaan varattu summa maksaa liikennöitsijälle bonuksena. Malli kannustaisi hoita-maan liikenteen luotettavasti.

Bonusmalliin liittyy kuitenkin myös monia epäkohtia. Varsinkin alkuvaiheessa on vaikeaa määrittää oikean tasoista summaa matkatarjuntatapauksia varten. Joissakin tapauksissa maksettavat bonukset voisivat olla huomattavan suuria. Malli voisi kannustaa ei-toivottuun optimointiin, jossa matkustajamäärältään vähäisiä linjoja jätettäisiin poikkeustilanteissa ensisijaisesti ajamatta. Kun matka koostuu usean eri linjan yhdistelmästä, voi olla vaikeaa kohdistaa pettänyttä kohtaa oikealle liikennöitsijälle. Jos reittiosuudella on erittäin tiheä



liikenne, voi olla vaikeaa kohdistaa tapausta tiettyyn liikenteen hankintakohteeseen, jos ongelma on koskettanut useamman kohteen liikennettä. Lisäksi malli vaikeuttaisi liikenteen hoidosta odotettavissa olevan tulon arviointia.

4. Kustannukset

4.1. Arvio matkatakaukukompensaatioiden kustannuksista

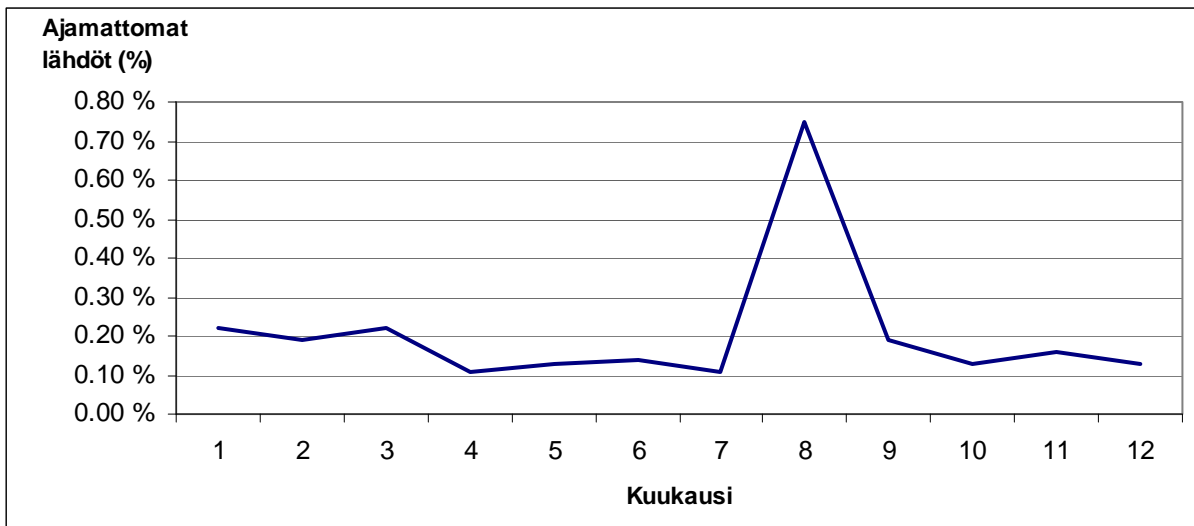
Työssä on arvioitu, paljonko Helsingin sisäisillä linjoilla tulisi olemaan vuositasolla matkatakauun piirissä olevia korvaushakemuksia, mikäli järjestelmä otetaan käyttöön. Arviointi tehdään bussiliikenteestä kerätyn matka-aikatiedon pohjalta. Metro- ja raitioliikennematkojen arvioidaan liittyvän matkatakauun piiriin silloin, jos ne ovat vaihtomatkoja bussimatkojen kanssa. Pelkät metromatkat on jätetty tarkastelun ulkopuolelle siksi, että metron vuorovälit ovat enintään 5 minuuttia ja harvoin tapahtuvat poikkeustilanteet johtuvat satunnaisista onnettomuustilanteista, joita ei sisällytetä matkatakauun piiriin. Raitioliikenteessä esiintyy myös poikkeustilanteita, mutta koska matkat tehdään kantakaupungin alueella, korvaavaa joukkoliikennettä löytyy suhteellisen helposti. Lisäksi raitiovaunumatkojen keskipituus on vain 2,1 km ja vuorovälit ovat tiheät.

- Matkatakauun piiriin kuuluvat tapaukset voidaan luokitella kolmeen ryhmään sen mukaan, mikä on ollut syynä siihen, ettei matkustajan suunnittelema matka tai matkaketju ole toteutunut luvulla tavalla. Yleisimmät syyt ovat:
- ajamattomat lähdöt
- matka-aika on yli 20 minuuttia pidempi kuin reittioppaan ilmoittama aika eli matka on myöhässä
- vaihtomatkojen epäonnistuneet tahdistukset.

Seuraavassa arvioidaan edellä mainittuihin ryhmiin kuuluvien tapausten lukumääriä. Tarkastelu tehdään vuoden 2008 tietojen pohjalta.

4.1.1. Ajamattomat lähdöt

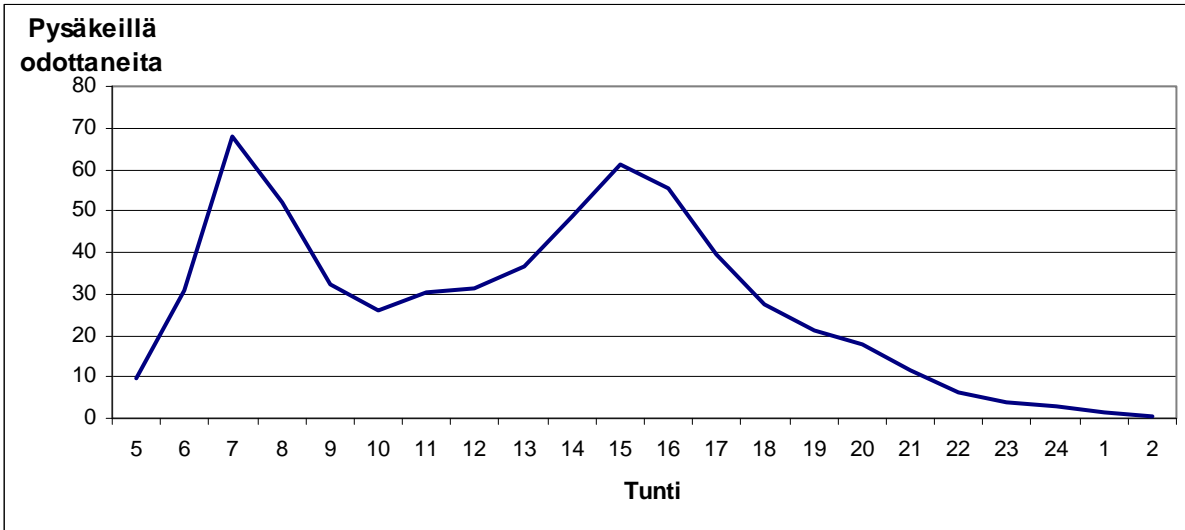
Helsingin sisäisillä bussilinjoilla todettiin 6 625 ajamatonta lähtöä vuonna 2008. Tämä määrä oli 0,21 % aikataulun mukaisista lähdöistä. Ajamattomien lähtöjen osuus kuukausittain pysyi lähes samalla tasolla lukuun ottamatta elokuuta, jolloin se oli keskimääräistä korkeampi.



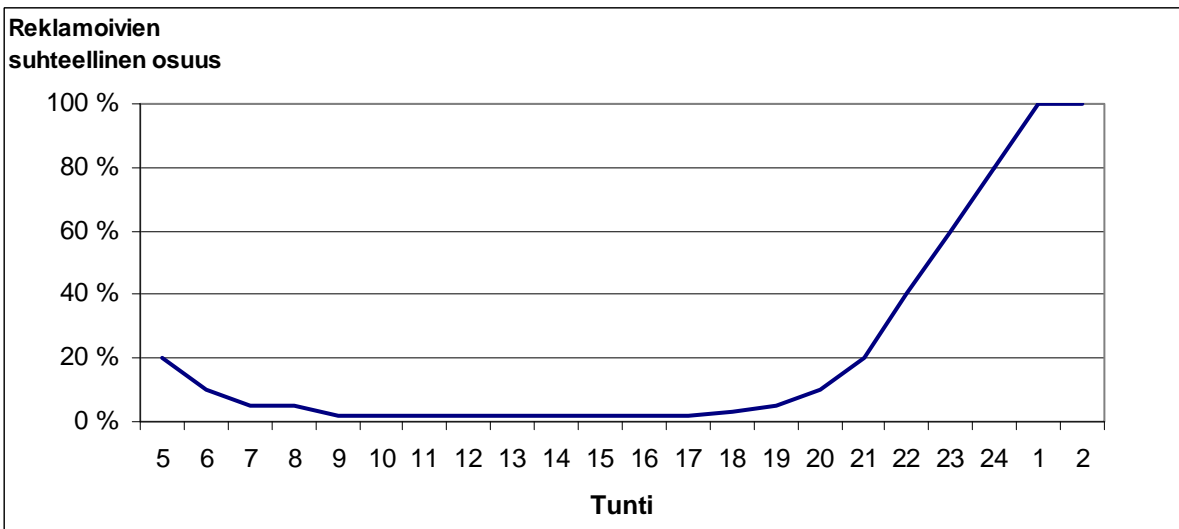
Kuva 1. Helsingin bussiliikenteen ajamattomien lähtöjen osuus kuukausittain vuonna 2008

Ajamattomien lähtöjen aiheuttamaa matkatakauun laajuutta arvioidaan olettamalla, että ajamatta jääneet lähdöt jakautuvat vuorokauden eri liikennöintiajoille lähtöjen nousijamäärien suhteessa. Olettamuksen mukaan kunkin tunnin nousijoista 0,21 % olisi odottanut pysäkillä bussia, jota ei jostain syystä ajettu lainkaan. Ajamattomia lähtöjä oli vuonna 2008 keskimäärin 21 lähtöä päivässä ja näitä lähtöjä odotteli pysäkeillä keskimäärin 616 matkustajaa. Tämä määrä ei kuitenkaan tarkoita sitä asiakasmäärää, joka kuuluu matkatakauun piiriin. Näin siksi, että huomattavalla osalla em. 616 matkustajasta oli ajankohdasta johtuen käytettävissään vaihtoehtoisia joukkoliikennelinjoja.

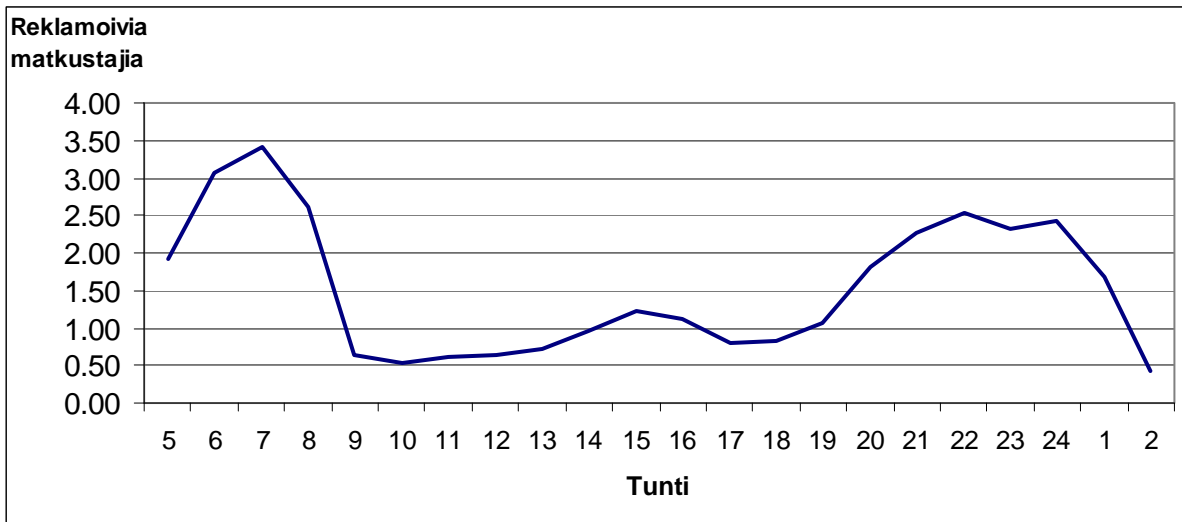
Ajamattomasta lähdöstä reklamoivien määrät on arvioitu tunneittain. Kuvassa 2 on esitetty ajamattomiin lähtiin odottaneiden matkustajien määriä tunneittain. Näistä matkustajista vain osa kuuluu matkatakauun piiriin. Tutkimustiedon puuttuessa ajamattomasta lähdöstä reklamoivien prosentuaalinen osuus on jouduttu arvioimaan. Tämä ilmenee kuvasta 3, jossa on oletettu, että päiväliikenteessä matkatakauuseen turvaututaan harvoin, koska on käytettävissä vaihtoehtoisia kulkutapoja ja matkustajissa on runsaasti koululaisia ja eläkeläisiä. Sen sijaan matkatakauuta käyttävien osuus nousee liikennöinti-aikojen molemmissa päissä, erikoisesti myöhäisillan liikenteessä, jolloin puuttuva lähtö voi aiheuttaa asiakkaalle huomattavia ongelmia.



Kuva 2 Ajamattomia lähtöjä odottaneet matkustajat (0,21%) tunneittain vuonna 2008



Kuva 3. Arvio reklamoivien matkustajien osuudesta eri kellonaikoina



Kuva 4. Arvio ajamattomista lähdöistä reklamoivien matkustajien määrästä eri kellonaikoina

Edellä kuvatulla laskentatavalla päädytään arvioon, jonka mukaan ajamattomista lähdöistä tehtäisiin päivittäin keskimäärin 34 matkatakauun piiriin kuuluvaa reklamaatiota. Tämä tarkoittaisi noin 9 400 tapausta vuodessa. Yhdestä ajamattomasta lähdöstä tehtäisiin siten keskimäärin 1,42 reklamaatiota.

4.1.2. Ylipitkät matka-ajat ja myöhässä olevat lähdöt

Matkatakauuajattelun taustalla on tavoite, että matkustaja voisi suunnitella etukäteen matkansa käyttäen apunaan esimerkiksi reittiopasta, puhelinneuvontaa, aikataulukirjaa tai pysäkkiaikatauluja. Kaikista näistä lähteistä saa arvion matkan kestosta tai ajoneuvon pysäkiltä lähtöajasta. Mikäli matka kestää yli 20 minuuttia kauemmin kuin on tiedotettu, ovat edellytykset matkatakauun saantiin olemassa.

Ylipitkien matka-aikojen määrää arvioitiin viikon 40/2008 linjoittaisista reittisivun matka-ajoista. Tavoitteena oli verrata kyseisen viikon todellisia matka-aikoja reittioppaan antamiin aikoihin. Reittioppaan tietoja päivitetään tietyin määräväleillä, jolloin ilmeni, ettei kyseisen viikon tietoja enää jälkikäteen saada esille. Tästä syystä valittiin vertailuperusteeksi kyseisen viikon arkipäivän lähtöjen matka-aikojen keskiarvot, jotka todennäköisesti ovat olleet hyvin lähellä reittioppaan sen ajankohdan matka-aikoja.

Tarkastelussa laskettiin linjoittain, kuinka monen lähdön reittisivun matka-aika ylitti kullekin aikataulun mukaiselle lähdölle lasketun viikon keskimääräisen matka-ajan:

10–15 minuutilla

15–20 minuutilla

yli 20 minuutilla.

Idän liityntälinjojen matka-aikojen ylitysten summa oli yhteensä noin 15 minuuttia ja niiden joukosta ei löytynyt kuin yksi ylipitkä matka-aika.

Matkakorttijärjestelmään kertyneistä tiedoista löytyi ylipitkiin reittisivun matka-aikoihin luokiteltavia lähtöjä viikolla 40 (ma-pe) seuraavasti:

Taulukko 5. Matka-aikojen ylitysten jakautuma viikolla 40/2008

Lähtökohtaisen keskiarvon ylitys (min.)	Osuus lähdöistä (%)	Ko. lähtöjen määrä/vrk
10-15	0,29	21
15-20	0,05	4
20 ->	0,02	1

Kyseiset 26 lähtöä luokiteltiin vuorokaudenaikojen mukaan ja laskettiin keskimääräiset nousijamäärät lähtöä kohti ja sitä kautta myöhästyneiden lähtöjen nousijamäärät. Reklamoivien matkustajien suhteellinen osuus eri vuorokaudenaikoina arvioitiin samoilla arvoilla kuin ajamattomien lähtöjen arvioinnissa. Näin pää-

dytään arvioon, jonka mukaan arkipäivässä tehtäisiin keskimäärin 26 matkatakauun piiriin kuuluvaa reklamaatiota. Vuositasolla tämä merkitsisi 7300 tapausta.

Taulukko 6. Reklamoivien matkustajien määrä myöhästyneissä lähdöissä.

Aikaväli	Myöhästyneitä lähtöjä (%)	Niihin nousijoita (kpl)	Reklamoivia matkustajia	
			Osuus (%)	Kpl
klo 6-9	3,3	174	4	7
klo 9-15	4,2	139	2	3
klo 15-18	16,4	594	2	12
klo 18-24	2,1	48	9	4
Yhteensä	26,0	955	17	26

Edellä esitettyjen arvioiden mukaan ajamattomat lähdöt synnyttäisivät vuodessa 9 400 ja myöhässä olevat bussit 7 300 matkatakauun piirissä olevaa reklamaatiota. Näiden lukujen taustaksi voidaan ottaa HKL:n palauttejärjestelmään vuonna 2008 tulleiden vastaavia asioita koskeneiden palautteiden määrät. Niiden mukaan ajamattomista lähdöistä ja myöhässä olevista lähdöistä tehtyjen palautteiden määrät jakautuivat lähes samassa suhteessa kuin edellä esitetyt reklamaatiomäärien arviot.

Taulukko 7. Arvio matkatakautapausten vuosittaisesta määrästä.

	Arvio matkatakautapausten määrästä vuodessa		Asiakaspalautteiden määrä vuonna 2008	
	kpl	%	kpl	%
Ajamattomat lähdöt	9 400	56	1 280	55
Myöhässä olevat lähdöt	7 300	44	1 060	44
Yhteensä	16 700	100	2 340	100

4.1.3. Vaihtomatkojen epäonnistuneet tahdistukset

HKL:n aikataulusuunnittelussa on tavoitteena suunnitella aikataulut siten, että linjalta toiselle vaihtavat matkustajat voisivat tehdä vaihdon mahdollisimman sujuvasti. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että vaihtoaikaan varataan aikatauluissa 4–5 minuutin marginaali. Aikataulujen yhteensovittaminen on eräänlaista aikataulujen tahdistusta.

Tahdistus on mahdollista silloin, kun vaihdoissa käytettävien linjojen vuorovälit ovat samanlaiset. Tahdistukset kohdistuvat ruuhka-aikojen ulkopuolisiin aikoihin. Helsingissä on yli 30 bussilinjaa, joiden aikataulut on tahdistettu jonkin toisen bussilinjan aikatauluihin.

Tahdistus epäonnistuu silloin, kun matkustajan käyttämä ensimmäinen bussi tulee vaihtopysäkillä myöhässä tai kun matkustajan käyttämä vaihtolinjan bussi on lähtenyt etuajassa. Matkatakauun piiriin epäonnistuneet tahdistukset tulevat silloin, kun jatkomatkaan tarkoitettun linjan vuoroväli on esimerkiksi 20 minuuttia. Jos tällaisesta lähdöstä myöhästyy, matka-aika pitenee alkuperäisestä suunnitelmasta ainakin 20 minuuttia.

HKL:n aikataulusuunnittelu arvioi, että noin puolet tahdistuksen piiriin kuuluvista vaihtomatkoista onnistuu, mutta onnistumisprosentin vaihtelu on suurta. Epäonnistumiset johtuvat tilapäisistä rakennuskohteista kuten Kampista ja Hakamäentiestä sekä keskustan ja Pasilan ruuhkista. Todennäköisesti 90 % epäonnistuneista tahdistuksista on mukana tämän selvityksen siinä osiossa, jossa käsiteltiin myöhässä olevia lähtöjä. Epäonnistuneiden tahdistusten määrää on vaikea arvioida niin kauan, kun suuret rakennusprojektit vaikuttavat liikennetilanteeseen.

Jotta epäonnistuneiden tahdistusten määrä päästäisiin normaalitilanteessa arvioimaan, suositellaan matkaskorttijärjestelmän infokantaa kehitettäväksi siten, että siinä pysäkkivälittäisten ja lähdöittäisten matka-aikojen tulosteessa esitettäisiin myös todellinen lähtöaika pääte pysäkillä oheisen mallin mukaan.

Taulukko 8. Suositus matkakorttijärjestelmän infotietokannan tahdistusten esitystavasta.

Aikataulun mukainen lähtö-aika	Todellinen lähtöaika	Matka-aika			
		Pysäkki 1	Pysäkki 2	Pysäkki 3	Pysäkki 4
7:15:00	7:15:30	0:00:00	0:01:45	0:02:22	0:03:44
7:27:00	7:26:15	0:00:00	0:01:50	0:03:01	0:03:55
7:39:00	7:40:02	0:00:00	0:01:22	0:02:10	0:03:36

4.1.4. Matkatakauun käyttömäärän ja maksettavien korvausten määrän arviointi

Edellä (katso luku 4.2.2) päädyttiin siihen, että matkatakauutapauksia olisi vuodessa 16 700 kappaletta Helsingin sisäisessä liikenteessä, mikä vastaa 5,6 %:a asiakasmäärästä. Vertailun vuoksi voidaan todeta, että Tukholmassa SL:n asiakkaina on päivittäin noin 701 000 matkustajaa. Vuonna 2008 heistä 4,5 % käytti matkatakauuta. Mikäli kyseinen käyttösuhde vallitsisi myös Helsingin sisäisessä liikenteessä, käytettäisiin matkatakauuta noin 13 500 tapauksessa vuodessa (300 000 asiakasta x 0,045).

Matkustajille maksettavien korvausten suuruus arvioidaan keskeytyneen tai peruuntuneen joukkoliikennematkan pituutta vastaavan taksimatkan kustannusten mukaan. Henkilöliikennetutkimus 2004–2005:n mukaan helsinkiläisten julkisen liikenteen (Helsingin sisäisten) matkojen keskipituus oli 7,0 km. Helsingin Taksiautoilijat ry:stä saadun tiedon mukaan kyseisen pituinen taksimatka Helsingissä maksaa keskimäärin 15 euroa. Matkatakauulla korvattavat matkat ovat todennäköisesti keskimääräistä pidempiä. Näin ollen tässä selvityksessä arvioituista 16 700 matkatakauun piiriin kuuluvasta tapauksesta jouduttaisiin korvaamaan taksimatkoja noin 300 000 euron verran vuodessa.


Jos matkatakauu otettaisiin käyttöön koko HSL-alueella (Helsinki, Espoo, Kauniainen, Vantaa, Kerava ja Kirkkonummi), olisivat hakemusten ja korvausten määrät suurempia. Edellä on arvioitu vain Helsingin sisäisten joukkoliikennematkojen matkatakauutapausten määrää.

Helsingin sisäisessä bussiliikenteessä tehtiin 81 miljoonaa nousua vuonna 2008. Edellä arvioitiin, että Helsingin sisäisistä bussimatkoista syntyisi 16 700 matkatakauutapausta⁴. Jos koko muussa Helsingin ulkopuolisessa HSL-liikenteessä syntyisi nousumäärään nähden yhtä monta matkatakauutapausta, olisi tällä alueella vuodessa noin 25 100 tapausta. Näin ollen koko HSL-liikenteestä aiheutuisi noin 41 800 matkatakauutapausta vuosittain. YTV:n vuositilastoista laskettuna, keskimääräinen Helsingin ulkopuolinen HSL-alueen joukkoliikennematka on noin 8,0 km. Tällöin taksimatkan hinta on noin 16 euroa. Matkatakauulla korvattavat matkat ovat todennäköisesti pidempiä. Näin ollen on arvioitu, että korvausten määrä olisi noin 450 000 euroa. Koko HSL-alueella matkatakauukorvaukset olisivat siten vuosittain noin 700 000 euroa (sis. alv 8 %). Ruotsin ja Norjan kokemukset osoittavat, että vaihtelu eri vuosien välillä on kohtalaisen suuri.

4.2. Hallintokustannukset

Matkatakauun hallintokustannuksia voidaan arvioida muiden käytössä olevien järjestelmien perusteella. Tukholmassa tehtiin 33 272 matkatakauuhakemusta vuonna 2008. Tukholmassa on arvioitu, että käsittely vie noin 2,5 henkilön työpanoksen. Luvussa 4.4 arvioidaan, että matkatakauutapauksia olisi Helsingin sisäisessä liikenteessä 16 700 ja muussa pääkaupunkiseudun liikenteessä (YTV:n tilaama liikenne) 25 100 vuodessa.

⁴ Laskelmissa on yksinkertaistetusti oletettu, ettei metro- ja raitiovaunumatkoista synny korvauksia (ks. luku 4.1)



Siten koko HSL-alueella syntyisi arviolta 41 800 tapausta vuodessa. Jos käsittely veisi tapausta kohden yhtä paljon aikaa kuin Tukholmassa, Helsingin sisäisessä liikenteessä tarvittaisiin 1,25 hlöä ja YTV:n liikenteessä 1,89 henkilöä. Siten koko HSL-alueella olisi tarve 3,14 henkilölle vuodessa.

Matkatakaun käsittelijän palkaksi sivu- ja yleiskuluineen on arvioitu 4 000 euroa/kk. Siten hallintokustannukset olisivat Helsingin sisäisessä liikenteessä 63 000 euroa/vuosi, YTV:n liikenteessä 95 000 euroa/vuosi ja koko HSL-alueen liikenteessä 158 000 euroa/vuosi.

5. Vaikutukset, hyödyt

5.1. Joukkoliikennejärjestelmästä saatavan palautetiedon hyödyntäminen

Matkatakuvuorvauksen edellytyksenä on myöhästymisriskiin johtaneen häiriön kuvaus sillä tarkkuudella, että häiriöön johtaneet syyt voidaan myöhemmin selvittää. Korvaushakemukset muodostavat näin arvokkaan aineiston, jota voidaan käyttää liikennehäiriöiden tilastoinnissa, analysoinnissa ja niiden syiden määrittämisessä sekä häiriöiden ennaltaehkäisyn suunnittelussa. Matkatakuvun kautta saataisiin tietoa merkittävistä palvelutasopuutteista, joihin on syytä kiinnittää tavallista enemmän huomiota. Nykyisellään vähäiset ja merkittävät palautteet käsitellään samalla tavoin, jolloin resursseja ei välttämättä kohdenneta parhaalla mahdollisella tavalla.

Jos korjaavat toimenpiteet johtavat siihen, että häiriö voidaan tulevaisuudessa välttää, syntyy tästä matkustajille aikasäästöä. Aikasäästöillä on yhteiskuntataloudellisissa laskelmissa rahallinen arvo, joka vaikuttaa hankkeen kannattavuuteen. Myös luotettavuuden paraneminen heijastuu matkustajien ajankäyttöön aikasäästönä niin, että myöhästymisriskin vuoksi tarpeettoman aikaisin aloitetuista matkoista voidaan luopua. Palvelun parantuminen vaikuttaa myös kulkumuotojakautumaan lisäämällä joukkoliikennematkoja ja vaikuttaa näin yhteiskuntataloudelliseen kannattavuuteen. Edellä mainitut hyödyt voivat helposti ylittää järjestelmän kustannukset, mutta varsinaisia yhteiskuntataloudellisia laskelmia ei esimerkkikaupungeissa ole tehty.

Olennaista on suunnitella palautejärjestelmä niin, että tieto (ja mahdollisesti myös kompensatiovelvollisuus) kulkee häiriön aiheuttajalle asti. Häiriö voi johtua liikennöitsijästä, kunnossapidosta tai ruuhkasta, jonka syytä voi olla esimerkiksi katutyö, tai monesta muusta tekijästä. Asiakkaan suuntaan on vastuussa kuitenkin vain yksi taho, joka käsittelee matkatakuvuhakemukset.

Myös matkatakuvusta vastaavan organisaation sisällä tarvitaan toimintaan liittyvien osapuolien (asiakaspalvelu, myynti, markkinointi ja tiedotus, henkilöstöhallinto jne.) työnjakoon liittyvää koordinaatiota sen varmistamiseksi, että tieto liikkuu ja johtaa tarvittaessa parannustoimiin. Matkatakuvu- ja palautejärjestelmän toimintaa on syytä selvittää ja tilastoida säännöllisin väliajoin.

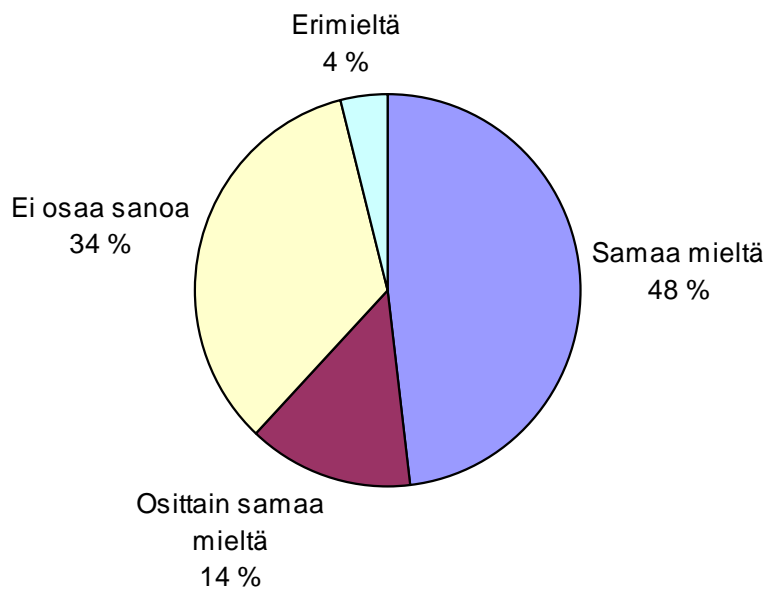
Palautetietojen hyödyntäminen muodostuu prosessiksi, jonka vaiheet ovat seuraavat:

- tiedon saaminen asiakkaiden kokemista ongelmista
- ongelman ratkaisu asiakasta tyydyttävällä tavalla
- ongelman syntyminen syiden analyysi
- tiedon/korjauskehotuksen/korvausvaatimuksen välittäminen ongelmasta vastaavalle taholle
- sen varmistaminen, että sama ongelma ei toistu
- sisäinen dokumentointi ja tilastointi ja tarvittaessa tiedotus asiakkaalle.

5.2. Matkustajien tyytyväisyys

Asiakastutkimuksia matkatakuvusta Tukholman alueella on jo 2000-luvun alusta lähtien tehty useita matkatakuvun erilaisten ominaisuuksien kartoittamiseksi.

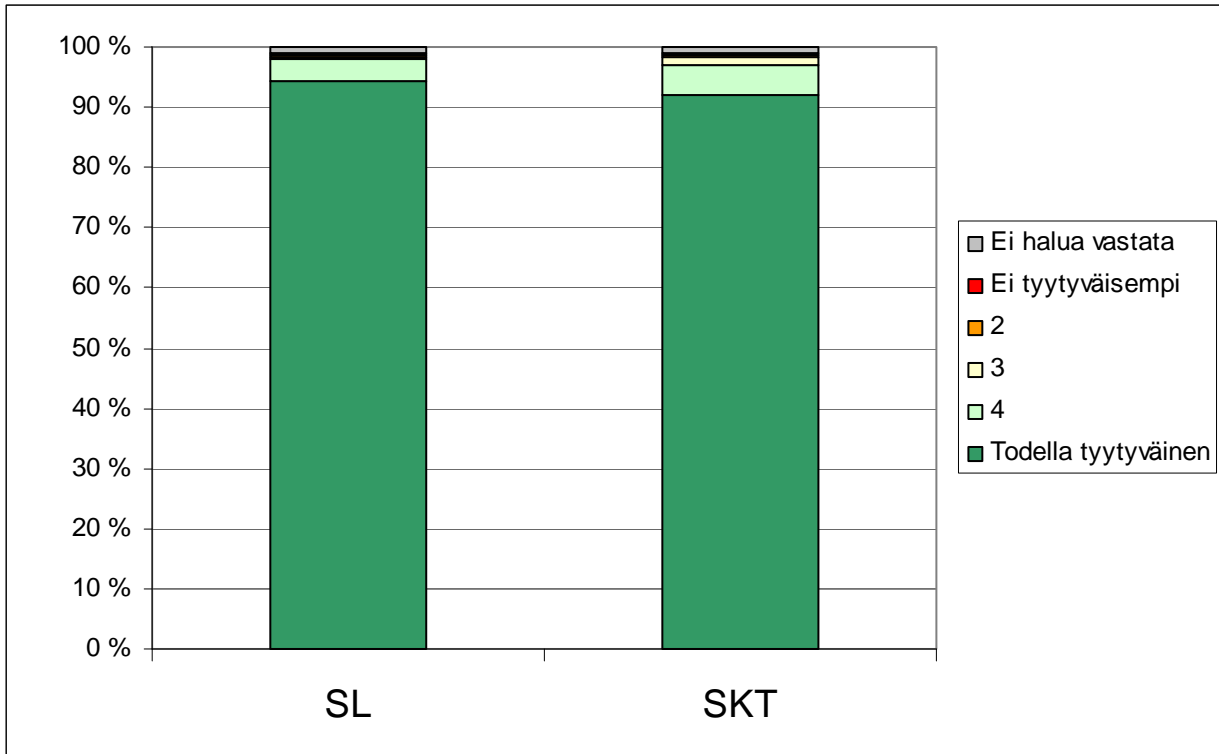
Tutkimukset osoittavat, että matkatakkuulla on myönteinen vaikutus niihin asiakkaisiin, jotka ovat kokeilleet sitä. SL:n tutkimukset osoittavat, että nämä asiakkaat ovat tyytyväisempiä koko palveluun käytettyään takuuta (Björnin Lidén, 2004⁵).



Kuva 5. Matkatakkuuta käyttäneiden vastaus kysymykseen, oletko tyytyväisempi SL:n palveluun käytettyäsi matkatakkuuta?

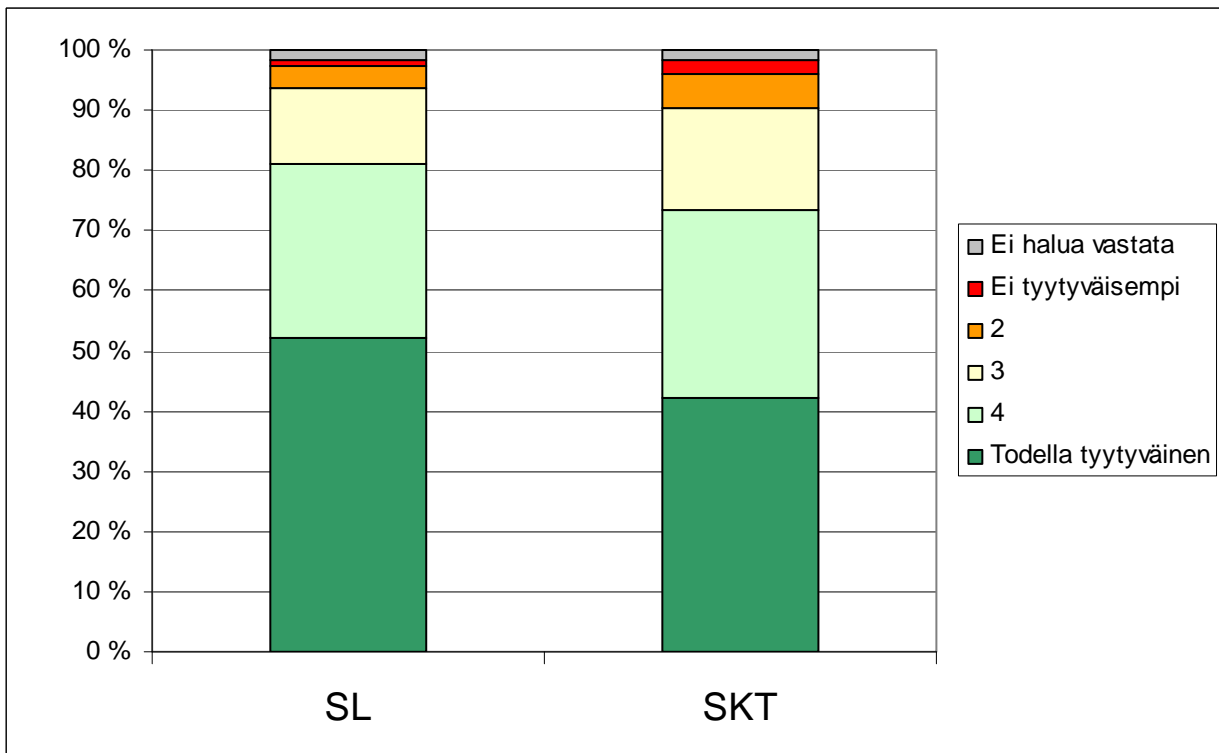
Uusimpien tutkimusten mukaan, jotka tehtiin vuonna 2008, on 97 % Skånetrafikenin asiakkaista ja 98 % SL:n asiakkaista sitä mieltä, että matkatakkuun olemassaolo on hyvä asia.

⁵ Björnin Lidén, Sara (2004) The Role of Service Guarantees in Managing Services, Avhandling 2004:56, Karlstad University Studies, Karlstad



Kuva 6 Tyytyväisyys matkatakkuuseen.

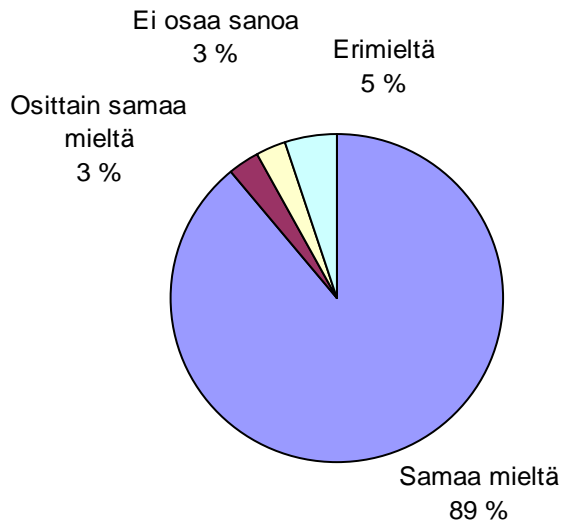
90 % ja 93 % vastaavasti on sitä mieltä, että matkatakkuuta on helppo tai hyvin helppo käyttää.



Kuva 7. Tyytyväisyys matkatakkuun käytön helppouteen.

Todennäköisin syy siihen, että matkatakkuu saa niin positiivisia kyselytuloksia on, että matkatakkuut takaavat sen, mikä on palvelussa kaikkein tärkeintä eli ajoissa määränpään pääsemisen. Matkatakkuun avulla asiakas voi jatkaa matkaansa ja päästä määränpäähensä tilanteessa, jossa joukkoliikenne ei toimi niin kuin sen

pitäisi. Tämä piirre tekee matkatakauusta ainutlaatuisen verrattuna yhteiskunnassa esiintyviin muihin takuisiin, jotka usein pakottavat asiakkaan keskittymään korvauksiin ongelman ratkaisemisen sijasta.



Kuva 8. Matkustajat jotka pitävät takuuta mielekkäänä

Aikaisemmista tutkimuksista tiedetään myös, että selkeä enemmistö on sitä mieltä, että matkatakauu on mielekäs. Yllä olevasta kuvasta ilmenee, että 89 % SL:n asiakkaista (niistä, jotka ovat käyttäneet takuuta) on sitä mieltä, että takuu on mielekäs.

Mielenkiintoista on myös, että 56 % niistä, jotka käyttivät taksia, mutta eivät saaneet korvausta taksikulusta, on silti sitä mieltä, että takuu on mielekäs (Björnin Lidén, 2004).

Edellä mainitut mielipiteet vahvistavat, että matkatakauulla on tärkeä ja myönteinen vaikutus niihin asiakkaisiin, jotka ovat käyttäneet sitä.

5.3. Joukkoliikenteen imago

Käsitellyt tapaukset – Skånetrafiken, Ruter ja SL – todistavat, että asiakastyytyväisyys ja kuva joukkoliikenteestä ovat parantuneet matkatakauun käyttöönoton jälkeen. Varmasti ei kuitenkaan tiedetä, miten suuri vaikutus matkatakauulla on ollut verrattuna muihin toimenpiteisiin, joita on tehty samanaikaisesti esimerkiksi täsmällisyyden parantamiseksi.

Matkustajan näkökulmasta takuun tehtävä on taata perille saapuminen, jos palvelussa esiintyy suuria tai usein toistuvia häiriöitä. Takuu voidaan siis nähdä peruspalvelun (pääseminen paikasta A paikkaan B) täydennyksenä, joka astuu voimaan, kun peruspalvelu ei toimi. Tästä näkökulmasta takuu on pieni osa koko joukkoliikennepalvelua – mutta se on erityisen tärkeä niille asiakkaille, joita koettelevat pahimmat ongelmat. Asiakkaalla on oikeus odottaa parannuksia, jotka turvaavat peruspalvelun ja estävät virheiden toistumisen. Takuun avulla saadaan mahdollisuus kerätä ja analysoida liikennejärjestelmän toimivuuden asiantuntijoilta – asiakkailta – arvokasta tietoa, jota voi ja pitää käyttää pohjana palvelun jatkuvalla parantamisella. Tässä valossa takuun vaikutus imagoon voi olla pieni lyhyellä aikavälillä, mutta takuu voi myötävaikuttaa suuriinkin parannuksiin imagoissa pitkällä aikavälillä, jos takuun potentiaali kehitysprosessissa hyödynnetään.

6. Toteutuksessa huomioonotettavaa

6.1. Joukkoliikenteen luotettavuuden parantaminen

Ennen matkatakauun käyttöönottamista on joukkoliikenteen luotettavuutta parannettava. Nykytilanteeseen verrattuna on varsinkin bussiliikenteen luotettavuutta parannettava. Matkatakauun kannalta suurin ongelma on, että suuri osa lähdöistä on jossakin reitin vaiheessa etuajassa. Tämä ongelma pohjautuu pysäkkiaikataulujen laskentatapaan, missä etäisyydellä on suuri paino pysäkkivälin todellisen matka-ajan sijasta. Toinen vaikuttava tekijä on, että aikataulujen suunnittelussa ja välipisteiden laadinnassa käytetään 50 prosentin toteutuneita matka-aikoja. Tämän vuoksi 50 prosenttia lähdöistä saapuu määränpäähänsä etuajassa. Matkatakauun toteuttamisen kannalta ei ole mahdollista, että lähtöjä ajetaan etuajassa. Ongelmaa voidaan osin ratkaista ajantasauspysäkkien määrän huomattavalla kasvattamisella. Toisena vaihtoehtona on, että vähäiseen etuajassa kulkemiseen on matkustajan varauduttava eikä matkatakauukorvausta tällöin makseta.

6.2. Sääntöjen yksityiskohtainen suunnittelu

Osana toteutus suunnittelua yksityiskohtaisten sääntöjen suunnittelun pitäisi johtaa tilanteeseen, missä pystytään välttämään tarpeetonta byrokratiaa ja varmistamaan, että säännöt on mahdollista viestiä yleisölle selkeästi ja yksinkertaisesti.

6.3. Korvaushakemusten käsittelyprosessin suunnittelu

Asiakkaan osuus: Korvaushakemus

Matkatakauun käyttämisen pitää olla asiakkaille yksinkertaista. Korvaushakemusten, niin paperisten kuin internetissä olevienkin, on oltava helppoja löytää, ymmärtää, täyttää ja lähettää. Hakemussuunnittelussa tulisi ottaa huomioon eri asiakasryhmät ja testata näillä ryhmillä hakemusprosessin toimivuutta. Tämän tulisi tapahtua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, jotta saadut kokemukset saadaan hyödynnetyiksi suunnittelussa.

Henkilökunnan osuus 1: Rekisteröinti ja tarkistus

Henkilökunnan tehtävänä on tarkistaa, onko hakemuksessa kaikki tarvittavat tiedot (tiedot ajasta ja paikasta, käytetty kulkumuoto, kuitit jne.)

Henkilökunnan osuus 2: Varmennus

Mahdollisimman yksinkertaisesti: onko raportoitu liikenneongelmia alkuperäisen matkan ajalta?

Jos kyllä – siirrytään eteenpäin

Jos ei – tutkitaan lisää, mielellään hyödyntäen reittiopasta

Henkilökunnan osuus 3: Maksaminen

Onko valittu tehokkain toimintamalli asiakkaan ja toimijan kannalta?

Henkilökunnan osuus 4: Raportointi

On huolehdittava, että asiakaspalvelulla on riittävät resurssit (ihmisten määrä ja pätevyys, ks. kohta 6.4)

Korvaushakemusten käsittelyprosessien lisäksi olisi hyödyllistä tutkia yleisiä liikennehäiriöihin liittyviä tekijöitä. Paras vaihtoehto puuttuvalle/viivästyneelle joukkoliikenteelle on usein käyttää toista joukkoliikennelajia. Tämä edellyttää tiedotusjärjestelmää, jolla autetaan matkustajaa päättämään, miten matkaa kannattaa jatkaa: tietoa ongelman luonteesta, kuinka kauan ongelma tulee kestävänsä, miten päästä muihin joukkoliikennevälineisiin, korvataanko pois jääneet joukkoliikennepalvelut lisävuoroilla jne.

6.4. Henkilökunnan koulutus

Koska korvaushakemusten käsittelyyn tarvittavan henkilökunnan määrä vaihtelee, koulutetaan omaa henkilökuntaa matkatakauuhakemusten käsittelyyn, mitä voidaan tehdä esimerkiksi palveluneuvonnan ohessa. Saattunaisia suuria ruuhkia varten voi olla tarpeen tehdä sopimus lisähenkilöistä vuokratyövoimaa välittävän yrityksen kanssa.

6.5. Sisäinen tiedotus

Asiakkaiden kanssa tekemisissä olevan henkilökunnan täytyy ymmärtää takuujärjestelmä ja olla sitoutunut siihen. Heillä tulee olla riittävät tiedot neuvomiseen ja opastamiseen matkatakauuseen liittyvissä kysymyksissä.

Asiakaspalveluhenkilöstön lisäksi kaikkien joukkoliikennejärjestelmän parissa työskentelevien on tunnettava matkatakauun tavoitteet ja sen toimintaperiaatteet.

Tukholmassa SL tuotti opetusvideon ja painettua materiaalia sisäistä koulutusta varten. Kampanjaan kuului myös koulutustapaamisia liikennöitsijöiden henkilökunnan kanssa.

6.6. Yleinen tiedotus

Matkatakauu ja sen säännöt pitää viestiä julkisesti kaikille halukkaille. On varmistettava, että takuusta ollaan yleisesti tietoisia. Matkatakauun käyttöönotto kiinnostaa varmasti mediaa, joka tulee puhumaan ja kirjoittamaan siitä. Erityinen mediakampanja lienee paikallaan. Se sisältää lehdistötilaisuuksia, kirjallista materiaalia, painettuja mainoksia ja tietoa HSL:n internetsivuilla.

Asiakkaille voidaan lisäksi tiedottaa matkatakauusta kulkuneuvoissa, pysäkeillä ja asemilla.

Helsingin ja ympäröivän alueen poliitikkojen pitäisi tietää takuusta riittävästi voidakseen vastata median ja yleisön kysymyksiin. Tiedotuslehtinen saattaisi olla hyvä keino jakaa heille tietoa.

Asianosaisia yrityksiä, kuten taksiyrityksiä, pitäisi informoida jo ennen järjestelmän toteuttamista. Niiden reaktiot pitää ottaa huomioon. Lisäksi taksirytysten kanssa on syytä sopia, miten menetellään tilanteissa, joissa joukkoliikennejärjestelmässä on pahoja ongelmia.

6.7. Palautejärjestelmä ja järjestelmän kehittäminen

Määritellään, keille matkatakauujärjestelmästä tuleva palaute välitetään:

- liikennöitsijälle
- osastolle, joka on vastuussa sopimuksista liikennöitsijöiden kanssa
- osastolle, joka huolehtii liikennekorvausten maksamisesta liikennöitsijöille
- suunnitteluosastolle
- muut tahot, kuten kaupunkisuunnitteluvirastot, rakennusvirastot jne.

Päätetään, miten usein ja millaista tietoa raportoidaan erilaisille sidosryhmille (johto, poliitikot, muut)

Yhdistetään matkatakauusta saatava tieto asiaan kuuluviin seurannan, suunnittelun ja hallinnon prosesseihin.

6.8. Lippu- ja informaatiojärjestelmän kehittäminen

Seudulla on käynnissä lippu- ja informaatiojärjestelmä 2014 -projekti. Koska uuden informaatiojärjestelmän määrittäminen on osin vielä käynnissä, voidaan sen sisältöön vaikuttaa. Uusi järjestelmä tulisi rakentaa mahdollisen matkatakauujärjestelmän kannalta hallintokuluja vähentävästi. Tavoitteena pitäisi olla, että matkatakauuhakemuksen internetsivuilla asiakas voisi ensin muodostaa reittioppaan avulla alkuperäisen matkasuunnitelmansa. Tämän jälkeen hakupalvelu tarkistaisi, onko yhteys ollut mahdollista toteuttaa suunnitellulla tavalla. Tällöin osa matkatakauun tarkistusprosessista voidaan automatisoida. Todennäköisesti järjestelmä vähentäisi väärinkäyttörytysten määrää, jos järjestelmä jo ilmoittaa, ettei matkatakauu ole voimassa.

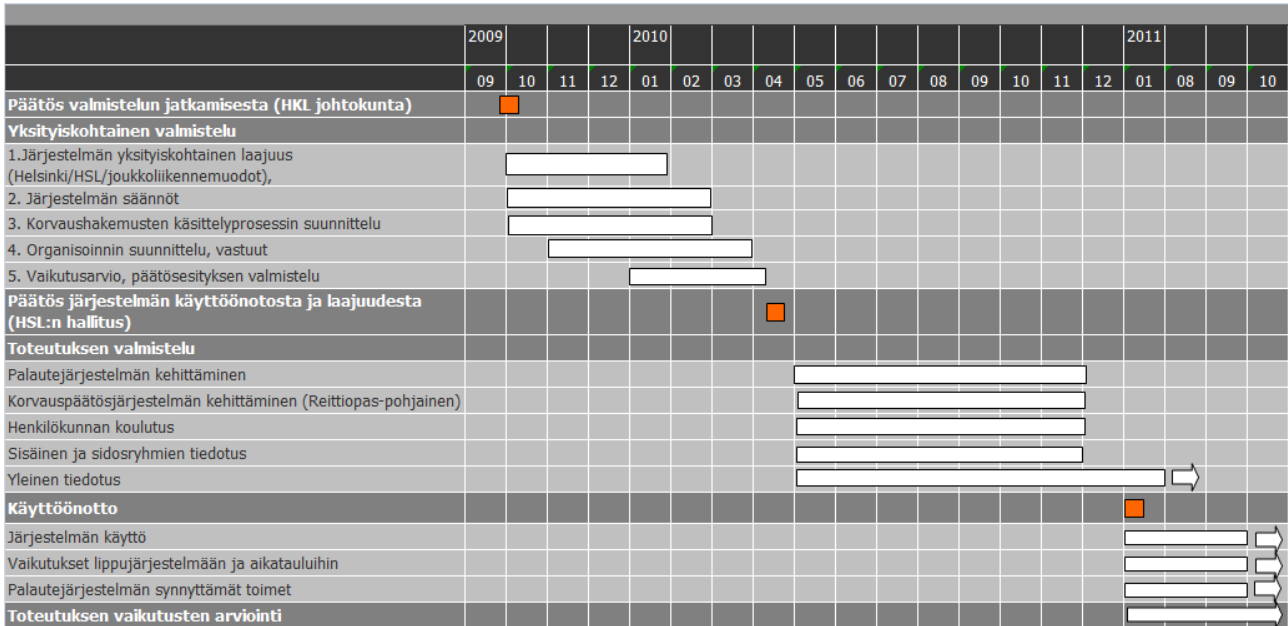
Samoin matkustajien mobiilipalveluja pitäisi kehittää siten, että ongelmatilanteessa matkustaja saisi mobiilipäätelaitteeseensa kaiken tarvittavan tiedon matkatakauun käytöstä ja ehdoista.

6.9. Muut tehtävät

Järjestelmän toteuttaminen edellyttää lisäksi organisaation suunnittelua ja vastuiden määrittämistä eri tehtävien suorittamisesta. Päätöksentekovaiheissa on otettava kantaa järjestelmän laajuuteen ja päivitettävä arvio järjestelmän vaikutuksista. Tehtävät on esitetty seuraavan luvun aikataulukaaaviossa.

6.10. Aikataulu

Toteutus- ja päätöksentekoaikataulu on esitetty seuraavassa kuvassa.



Kuva 9 Jatkotoimet ja aikataulu

7. Johtopäätöksiä

Oslon matkatakaujärjestelmä käynnistettiin jo 1990-luvun alussa ja Tukholman järjestelmä vuosituhannen vaihteessa. Saadut kokemukset ovat olleet hyviä ja järjestelmiä on myöhemmin päätetty sekä jatkaa että laajentaa. Hyödyt on arvioitu suuremmiksi kuin kustannukset.

Matkatakauun käyttöönottoon liittyvinä riskeinä mainitaan useimmiten:

- hallinnoinnin kustannukset
- maksettavien korvausten suuruus
- järjestelmän mahdollinen väärinkäyttö.

Käytössä olevat Helsingin olosuhteita vastaavat järjestelmät ovat osoittaneet niin hallinnointikustannusten kuin korvaustenkin määrän kohtuullisiksi. Jos väärinkäytöksiä olisi yhtä paljon kuin tahallaan ilman lippua kulkevia matkustajia, jäisi väärinkäytöstenkin määrä kohtuulliseksi (2–3 % maksetuista korvauksista).

Helsinkiin suunnitellun matkatakaujärjestelmän olennaisimmat piirteet olisivat seuraavat:

- matkustaja on oikeutettu korvaukseen, jos hänellä on riski myöhästyä yli 20 minuuttia joukkoliikenteessä tapahtuneen häiriön johdosta. Poikkeuksena ovat force majeure -tyyppiset olosuhteet tai jos häiriöstä on tiedotettu etukäteen
- enimmäiskorvaus on 50 euroa
- järjestelmä toimisi HSL-alueella ja koskisi busseja, raitiovaunuja, metroa, lähijunia ja lauttoja
- korvaus perustuu yksinkertaisella lomakkeella tehtävään häiriöilmoitukseen, jonka liitteenä on taksi- tms. kuitit. Henkilöautolla tehtyä matkaa ei korvattaisi.
- toteutunutta ja suunniteltua matkaa verrataan käyttäen reittioppaan antamia tietoja
- korvaus tapahtuisi rahana tai matkakortille ladattavana lisäaikana
- järjestelmän hallinnoisi HSL
- järjestelmään liitetään palautejärjestelmä, jolla tieto häiriöistä toimitetaan häiriön aiheuttajalle korjaavia toimenpiteitä varten.

Järjestelmän käyttöönoton uskotaan parantavan asiakastytyväisyyttä ja tuottavan tietoa parannustoimien pohjaksi. Parannustoimet lisäävät liikenteen luotettavuutta ja pienentävät matkustamiseen varattavaa aikaa. Luotettavuuden parantuminen lisää myös joukkoliikenteen kilpailukykyä ja kulkumuoto-osuutta. Järjestelmä korostaa joukkoliikenteen parissa työskentelevälle henkilöstölle luotettavuuden ja säännöllisyyden tärkeyttä.


Vuosittain käsiteltävien tapausten määrä mahdollisessa pilotointivaiheessa Helsingin alueella on arvioitu olevan 16 700 ja vuosittain maksettavien korvausten määrä noin 300 000 euroa. Jos järjestelmää sovelletaan koko HSL-alueella, on matkatakautapausten arvioitu määrä noin 41 800 ja korvausten määrä noin 700 000 euroa (sis. alv 8%). Järjestelmän hallinnointiin arvioidaan kuluvan hieman yli 3 henkilön työpanos vastaten yleiskuluineen noin 158 000 euron hallintokustannusta. Tästä Helsingin sisäisen liikenteen osuus on noin 63 000 euroa vuodessa.

Maksettujen matkatakaukorvausten tai valitusten määrää on mahdollista haluttaessa käyttää yhtenä liikennöitsijöille maksettaviin liikennöintikorvauksiin positiivisesti tai negatiivisesti vaikuttavana laatutekijänä.

Järjestelmän käyttöönoton edellyttää eräitä valmistelevia toimia, joihin kuuluvat

- joukkoliikenteen luotettavuuden kehittäminen
- matkatakaua koskevien sääntöjen yksityiskohtainen suunnittelu
- korvaushakemusten käsittelyprosessin suunnittelu
- henkilökunnan koulutus
- julkinen tiedottaminen
- palautejärjestelmän kehittäminen
- lippu- ja informaatiojärjestelmän kehittäminen.
-

Päätös matkatakauun jatkovalmistelusta on syytä tehdä lokakuussa 2009. Lopullinen päätös matkatakauun käyttöönoton muodosta ja laajuudesta on tarkoitus tehdä HSL:n hallituksessa huhtikuussa 2010. Tämän valmisteluajataulun mukaisesti matkatakau otetaan käyttöön vuoden 2011 alussa.



Järjestelmän hyötyihin kuuluvat asiakastyytyvyyden ja joukkoliikenteen imagon parantuminen. Tärkein hyöty on kuitenkin parantunut ja paraneva palvelu, joka lisää liikenteen luotettavuutta ja vähentää häiriöistä aiheutuvaa ajanhukkaa ja mahdollisten häiriöiden vuoksi matkaa varten varattavaa lisäaikaa. Ulkomaiset esimerkit ovat osoittaneet, että ym. hyödyt on koettu kustannuksia suuremmiksi, koska järjestelmiä on päätetty jatkaa ja laajentaa.

HKL:n julkaisusarja D

- 5/2009 Selvitys matkatakoujärjestelmästä
4/2009 Henkilöstöraportti 2008
3/2009 Ympäristöraportti 2008
2/2009 Johdinautoliikenteen toteutettavuusselvitys
1/2009 Metroasemien rakennus- ja käyttökustannukset
7/2008 Joukkoliikenteen yksikkökustannukset 2007
6/2008 Metroasemien rakennus- ja käyttökustannukset
5/2008 Laajasalon raideraportti
4/2008 Ympäristöraportti 2007
3/2008 Henkilöstöraportti 2007
2/2008 Joukkoliikenteen tariffipolitiikan vaihtoehtoja Helsingissä
1/2008 Selvitys maksuttoman joukkoliikenteen vaikutuksista Helsingissä
10/2007 Helsingin sisäiset matkat henkilöliikennetutkimuksessa 2004–2005
9/2007 Ympäristöystävällisen kaupunkiliikenteen kehittäminen Helsingissä
8/2007 Bussiliikenteen lisäliikenne Helsingissä vuonna 2006
7/2007 Ympäristöraportti 2006
6/2007 Helsingin lähijuna-asemien kehittämisselvitys
5/2007 Joukkoliikenteen yksikkökustannukset 2006
4/2007 Laajasalon raideyhteys – supistettu metro
3/2007 Metroporttiselvitys
2/2007 Henkilöstöraportti 2006
1/2007 Helsingin joukkoliikenteen liikennevaloetus- ja matkustajainformaatiojärjestelmä (Helmi)
12/2006 Bussiliikenteen liittäminen poikkeustiedotukseen
11/2006 Matkustajainformaation käytettävyyden toimenpideohjelma
10/2006 Selvitys liputta matkustajista Helsingin joukkoliikenteessä
9/2006 Toimenpide-ehdotuksia liputtomuuden vähentämiseksi
8/2006 Joukkoliikenteen yksikkökustannukset 2005
7/2006 Helsingin vaihtopysäkkien luokittelu ja kehittäminen
6/2006 Lippu korkealle - Selvitys tariffitason vaikutuksista liputtomuuteen sekä BEST-kaupunkien toimenpiteistä liputtomuuden vähentämiseksi
5/2006 Ympäristöraportti 2005
4/2006 Henkilöstöraportti 2005
3/2006 Lentokenttämetro, Toiminnalliset tarkastelut
2/2006 Matkustajien tyytyväisyys joukkoliikenteen hintaan
1/2006 Helsingin kutsuohjauksisten palvelulinjojen esiselvitys ja pilotointi
6/2005 Terveysaseman sijoittaminen luoteiselle esikaupunkialueelle
5/2005 Metron liityntälinjaston kehittämisselvitys
4/2005 Raitioliikenteen häiriötiedotuksen laajentaminen
3/2005 Raitioliikenteen häiriötiedotus 2004–2005, vaikutukset
2/2005 Raideliikenteen kustannusselvitys 2004
1/2005 Henkilöstöraportti 2004
2/2004 Henkilöstöraportti
1/2004 Ympäristöraportti
3/2003 Kokemuksia kesän 2003 liikennemuutoksista
2/2003 Raitioliikenteen häiriötiedotus, 1. vaihe
1/2003 JL Digi -info: Toteutusmahdollisuuksien selvittäminen – 250 Helsingin joukkoliikennepysäkin varustaminen matkustajanäytöllä, 1. vaihe

