



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue  
Västra Nylands välfärdsområde

# Henkilökuljetukset Läntisellä Uudellamaalla

Marion Ticklén

# Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

**10**

kuntaa + pelastuslaitos

**475 000**

asukasta

**9 000**

työntekijää



**Kolmanneksi suurin  
hyvinvointialue**

**Suomi pienoiskoossa**

**73 %**  
suomenkielisiä

**12 %**  
ruotsinkielisiä

**15 %**  
muun kielisiä

# LUVN henkilökuljetukset lukuina

Vuosibudjetti on  
**25 milj. €**

Yksilökuljetuksen ka  
hinta  
**37 €**

Ryhmäkuljetuksen  
ka hinta  
**29 €**

 **98,3 %**  
Espoon  
yksilökuljetuksista  
on ajallaan

Ryhmäkuljetusten  
pituus on keskimäärin  
**10 km**

Yksilökuljetusten  
pituus on keskimäärin  
**14 km**

**Lähes 2  
miljoonaa  
henkilökuljetusta  
vuodessa**

**Yli 3600  
asiakaslaskua  
lähetetään joka  
kuukausi**

# Nykytilanteen haasteet

## VPL+SHL

- Palvelun saatavuudessa on haasteita
  - Erityisesti Inkoo, Lohja, Raasepori ja Hanko
  - Isojen esteettömien ajoneuvojen saatavuus on riittämätön, samoin porraskiipijät
- Palvelun kattavuuteen ja saatavuuteen vaikea vaikuttaa
- Espoon osalta suuri määrä kuljetusyrityksiä, vaikea hallita

## Ryhmäkuljetukset

- Hyvin erilaisia toimintatapoja
  - Asiakasnäkökulmasta asiakkaille tarjotaan eritasoista palvelua
  - Palvelu on pirstaleista
  - Ei järjestelmää, mistä saada dataa
  - Ei mahdollisuutta kustannuksien hallintaan
  - Raskas toimintamalli Espoon osalta

# Yksilökuljetukset Espoossa ( VPL ja SHL)

- Kuljetusten välityksestä ja asiakaspalvelusta vastaa 020202 Palvelut Oy
- Kuljetukset järjestetään päivä- ja sopimusautoilla ja autot on valittu kilpailutuksen perusteella.
- Kaikki päiväautot ovat esteettömiä ja ajavat vain Kulkukeskuksen ajoja klo 6-23 välillä sovituissa työvuoroissa
- Sopimusautot ajavat ne kuljetukset, joita päiväautot eivät ehdi ajamaan
- Lisäksi käytössä myös kuljetusten ylivuoto
- Asiakaspalautteet vastaanottaa välitysoperaattori. Reklamaatioprosessista vastaa hyvinvointialue

# Yksilökuljetukset muissa kunnissa

- Palvelusta vastaavat Lähitaksi ja Menevä
  - Hangossa vain Lähitaksi
- Asiakas valitsee itse, kummalta palveluntarjoajalta tilaa kuljetuksen
- Palveluntarjoajilla ei ole käytössä ns. päiväautomallia, minkä vuoksi autojen saatavuutta ( ja erityisesti esteettömien ajoneuvojen saatavuutta) on vaikea varmistaa
  - Autoilijat päättävät, ottavatko tarjotun kuljetustilauksen vastaan
- Palveluntarjoajat keräävät asiakaspalautetta ja raportoivat niistä hyvinvointialueelle. Palautetta hyvinvointialueelle tulee hyvin vähän.

## 2023 yksilökuljetusten laatu

	<b>Espoo</b>	<b>Muut kunnat</b>
Kuljetus toteutunut ajallaan	98%	Ei tietoa
Ennakkotilaus toteutunut ajallaan	96,6%	Ei tietoa
Heti-tilaus toteutunut ajallaan (60min)	99,9%	Ei tietoa
Nouto tilauksen teosta (ei ennakkotilaukset)	3 min	Ei tietoa
Kuljettaja hyväksynyt tilauksen	12 s	Ei tietoa
Asiakaspalvelun arvio (1-4)	3,8	-
Kuljettaja-arvio (1-4)	3,8	-
Matka-arvio (1-4)	3,8	-

A group of people are sitting outdoors at a wooden building, possibly a cafe or a social space. In the foreground, a man with a beard and a black beanie is smiling broadly, looking towards the right. Next to him, another man in a dark jacket is also smiling and looking towards the same direction. In the background, a woman with blonde hair is partially visible, also smiling. The setting is outdoors with trees and a wooden structure in the background.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue  
Västra Nylands välfärdsområde

# Kilpailutuksen valmistelu



# Osallisuus valmistelussa

- Asiakaskysely
  - lähes 3000 vastausta, vastaajia jokaisesta kunnasta
- Asiakastilaisuuksia ja haastatteluita
  - yli 100 asiakasta, osallistujia kaikista kunnista
  - 7 tilaisuutta,
- Vanhus- ja vammaisjärjestöt
  - 10 järjestöä, 6 tapaamista
- Vanhus- ja vammaisneuvostot, nuorisovaltuusto
- N.60 kpl viestejä ja puheluita asiakkailta ja kuljettajilta
- Yritykset, 8 kpl ( tulossa lisää tilaisuuksia)
- Seurantaryhmä, jossa vanhus- ja vammaisneuvostojen edustajat, 3 kokousta
- Kunnat, infotilaisuus ja erilliset keskustelut
- LUVN työntekijät
  - 8 henkilöä, 3 tapaamista





## Asiakkaalle tärkeintä on

- palvelun saatavuus ja turvallisuus
- kuljettajan avuliaisuus ja kielitaito

Lisäksi asiakkaat toivovat:

- Vapautta valita kuljettaja
- Matkustusalueen laajennusta
- Ettei kuljetuksia yhdistellä
- Osa asiakkaista toivoo kuljetusten yhdistelyä, jos kuljetusten saatavuus paranee ja matka-aika ei pitene kohtuuttomasti
- Kuljetusten olevan kannattavia myös yrityksille

# Mitä uudella palvelulla tavoitellaan?

- Asiakkaalle
  - Lisää valinnanvapautta
  - Uusia liikkumisen muotoja, esim. kmkukkaro
- Nykytilanteen haasteiden taklaamista:
  - Parempaa saatavuutta
  - Kustannusten hallintaa
  - Mahdollisuutta
    - vaikuttaa palvelun laatuun nykyistä enemmän
    - seurata palvelun toteutumista reaaliaikaisesti

# Luonnos

(päättös LUVN AH 18.9.23)

## Hankinnan periaatteet

- Kuljetuspalvelut järjestetään monituottajamallilla
- Hankinnassa huomioidaan alueelliset tarpeet
- Hankitaan sekä yksilö- että ryhmäkuljetukset yhdessä
- Yksilökuljetusasiakkaille tarjotaan mahdollisuus valinnanvapauteen: asiakas voi valita joko kilometri- ja eurokukkaromallin tai keskitetyn kuljetuspalvelumallin
  - Kilometri- ja eurokukkaromallissa asiakkaalla on vapaus valita palveluntuottaja eikä matkustusaluetta ole rajattu
  - Keskitetyssä mallissa mukana ovat myös ryhmäkuljetukset ja kuljetuksia yhdistellään silloin, kun se on mahdollista.



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue  
Västra Nylands välfärdsområde

# Kiitos, tack!

Seuraa meitä sosiaalisessa mediassa:

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

 [@luhyvinvointialue](#)

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

 [@LUhyvinvointi](#)

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

