

LAPPEENRANNAN JOUKKOLIIKENNE

Vuosiraportti 2023

2.5.2024

Jouko Lappeenrannan seudun
joukkoliikenne

TAUSTAA



LAPPEENRANNAN ALUEEN

joukkoliikenne

Lappeenrannassa kaupungin alueella tapahtuva, kaikille avoin joukkoliikenne ryhmitellään seuraavasti:

Paikallisliikenne: Paikallisliikenne kattaa kaupunkialueella ajettavat linjat, joiden linjanumerot ovat 1-8, 12 ja 14. Liikennöitsijänä toimii Savonlinja Oy 1.7.2020-30.6.2026. Optiovuodet (1+1) otettiin käyttöön. Kaupunki maksaa liikennöintikorvauksen ja saa kaikki lipputulot. Liikenteen suunnitteluvastuu on kaupungilla. Paikallisliikenteessä on käytössä Walitti lippu- ja maksujärjestelmä, sekä esimerkiksi ulkopuolisten toimittajien mobiililiput.

Lähiliikenne: Kaupungin rajojen sisäpuolella ns. ostoliikenteenä ajettavaa, kaikille avointa linjaliikennettä, joka ajetaan busseilla, pikkubusseilla tai 1+8 takseilla. Liikenne on kilpailutettu ja sopimuskausi on 1.7.2021 – 30.6.2024 + optiot 1+1 vuota. Ensimmäinen optiovuosi otettiin käyttöön.

Seutuliikenne: Lappeenranta – Joutseno – Imatra on kaupungin rajat ylittävää liikennettä joka on aikaisemmin ollut Kaakkois-Suomen ELY –keskuksen hankkimaa. KAS ELY-keskus ei enää käyttänyt optio-oikeutta kaupunkien välisen liikenteen järjestämiseen. Lappeenrannan kaupunki on kilpailuttanut liikenteen 1.7.2023 – 30.6.2024 väliselle ajalle + optiot 1+1 vuotta. Ensimmäinen optiovuosi otettiin käyttöön.

Koulukuljetukset: Koulukuljetuksia ajetaan yhteensä 22 eri reitillä yhteensä 4 eri yrittäjän toimesta. Koulukuljetusten liikennöintisopimukset ovat voimassa 1.1.2024 – 31.12.2026 + mahdolliset optiot 1+1 vuotta. Avoimet koulukuljetusreitit (14 kpl) mahdollistavat reittien varrella asuvien kuntalaisten pääsyn palvelujen ja joukkoliikenteen jatkoysteyksien ääreen aluekeskuksiin. Matka on aina varattava etukäteen liikennöitsijältä

Palveluliikenne: Palveluliikenne palvelee kaikkia, joille tavallisen joukkoliikenteen käyttäminen on hankalaa. Matkan hinta on sama kuin busseissa. Palveluliikenteellä on kaksi reittiä keskusta-alueella. Palvelulinjaa ajetaan matalalattiaisella pikkubussilla, jossa on vähintään 16 istumapaikkaa sekä tilaa pyörätuolille. Palvelulinja kiertää asuntoalueilla ja noutaa tarvittaessa kotipihalta, jos asut reitin varrella.

LAPPEENRANNAN SEUDUN JOUKKOLIIKENNE

Tämä raportti on Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen N:o 1370/2007 7 artiklan 1. kohdan mukainen yhdistelmäraportti vuodelta 2023



TALOUS



JOUKKOLIIKENTEN 2023

kustannuksia

	2019	2020	2021	2022	2023
Palkallisliikenne					
Palvelujen ostot	- 4 268 423 €* ^{*)}	- 4 173 066 €* ^{*)}	- 4 259 750 €	- 4 753 876 €	- 4 862 165 €
Myyntituotot	2 821 788 €	1 905 888 €	1 859 831 €	2 293 923 €	2 730 567 €
Nettokustannus	- 1 446 635 €	- 2 267 178 €	- 2 399 919 €	- 2 459 953 €	- 2 131 598 €
Matkustajamäärä	1 777 558	1 192 484	1 153 454	1 593 319	1 838 292
Lähiliikenne					
Palvelujen ostot	-1 402 651 €	-1 185 578 €	-1 304 271 €	-1 356 336 €	- 1 439 183 €
Myyntituotot	408 390 €	282 624 €	326 788 €	397 104 €	397 272 €
Nettokustannus	-994 261 €	-902 954 €	-977 483 €	-959 232 €	-1 041 911 €
Matkustajamäärä	304 368	192 573	229 805	314 976	341 319
Koulukuljetukset					
Palvelujen ostot	-2 821 401 €	-2 682 486 €	-2 903 359 €	-2 719 641 €	-3 029 022 €
Myyntituotot	3 696 €	5 195 €	6 206 €	8 522 €	10 730 €
Nettokustannus	-2 817 705 €	-2 677 291 €	-2 897 153 €	-2 711 119 €	-3 018 292 €
Valtionavustus					
Palvelujen ostot					
Myyntituotot	550 000 €	900 000 €* ^{**)}	1 399 000 €* ^{***)}	1 061 000 €* ^{****)}	*****)574 000 €
Nettokustannus	550 000 €	900 000 €* ^{**)}	1 399 000 €* ^{***)}	1 061 000 €* ^{****)}	*****)574 000 €

LAPPEENRANNAN SEUDUN JOUKKOLIIKENNE

*) Joukkoliikenne sai Puhdasta ja kestävästä –strategiarahaa 300 000 euroa vuosille 2019 ja 2020 joukkoliikenteen kehittämiseen. Rahoituksesta 163656 euroa on käytetty palvelujen ostoihin vuoden 2019 aikana ja 69 819 euroa vuoden 2020 aikana.

***) Perusrahoitus 550 000 € ja 350 000 € koronatukea lipputulomenetyksiin

****) Perusrahoitus 540 000 € ja 859 000 € koronatukea lipputulomenetyksiin

*****) Perusrahoitus 550 000 €, 41 000€ Ilmastoperustelusta rahoitusta puhtaasta käyttövoimasta ja 470 000 € koronatukea sekä tukea nousseksiin liikennöintikustannuksiin

Joukkoliikenne sai LPR 2037 strategiarahaa 200 000 € lippu- ja maksujärjestelmän uudistamiseen ja kehittämiseen vuosille 2022-2023

*****) Perusrahoitus 530 000 €, 44 000€ Ilmastoperustelusta rahoitusta puhtaasta käyttövoimasta

LIKENNÖITSIJÖILLE MAKSETUT

Korvaukset 2023

Paikallisliikenne	€ (alv 0 %)
Savonlinja Oy	4 168 862
Lähiliikenne	€ (alv 0 %)
Toimi Vento Ky	659 785
Soisalon Liikenne Oy	267 053
V-S Bussipalvelut Oy	191 854
Kuljetus Mikkonen Oy	156 179
Savonlinja Oy	96 633
Taksi Saimaa Oy	38 719

LIKENNÖITSIJÖILLE MAKSETUT

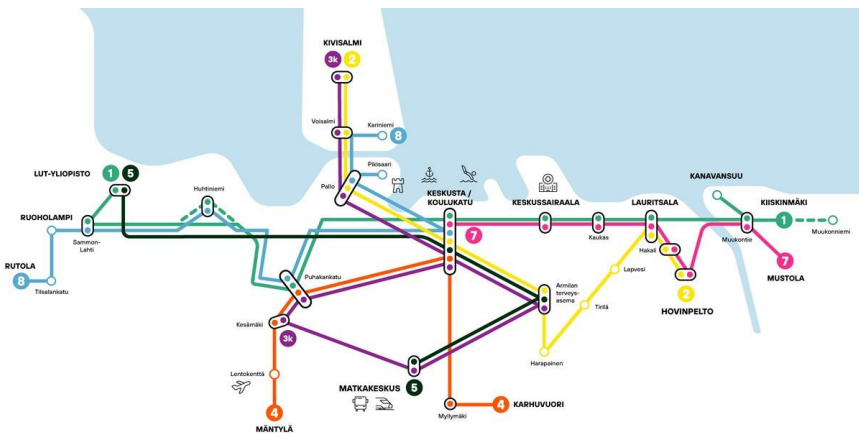
Korvaukset 2023

Koulukuljetukset	€ (alv 0 %)
Kuljetus Mikkonen Oy	849 537
Taksi Päijänne Oy	408 511
Tilausliikenne Hänninen Oy	378 038
Taksiliikenne Sedig Oy	347 766
Triviabus	226 471
Savonlinja Oy	164 834
Taksi- ja tilausliikenne Nenonen Oy	136 453
Soisalon Liikenne Oy	120 691
Taksi Saimaa Oy	67 160
Taksi- ja tilausliikenne Rautio	14 394
Toimi Vento Ky	1 171
TM-Serving Oy	183
Taksi Airi Takki	51

LINJAT JA REITIT



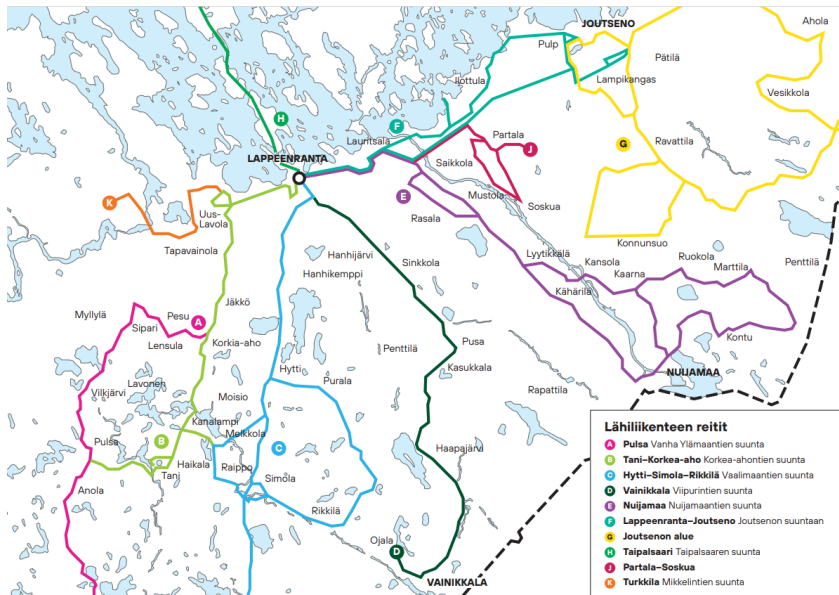
PAIKALLISLIIKENNE 2023



- 1** LUT-Yliopisto - Keskusta - Kiiskinmäki
 - 2** Kivisalmi - Keskusta - Hovinpelto
 - 3k** Kivisalmi - Kesämäki (koulupäivinä)
 - 4** Karhuvuori - Keskusta - Mäntylä
 - 5** LUT-Yliopisto - Keskusta - Matkakeskus
 - 7** Mustola - Keskusta
 - 8** Rutola - Ruoholampi - Keskusta - Pikisaari - Kariniemi
- pysäkki
- - - osa vuoroista

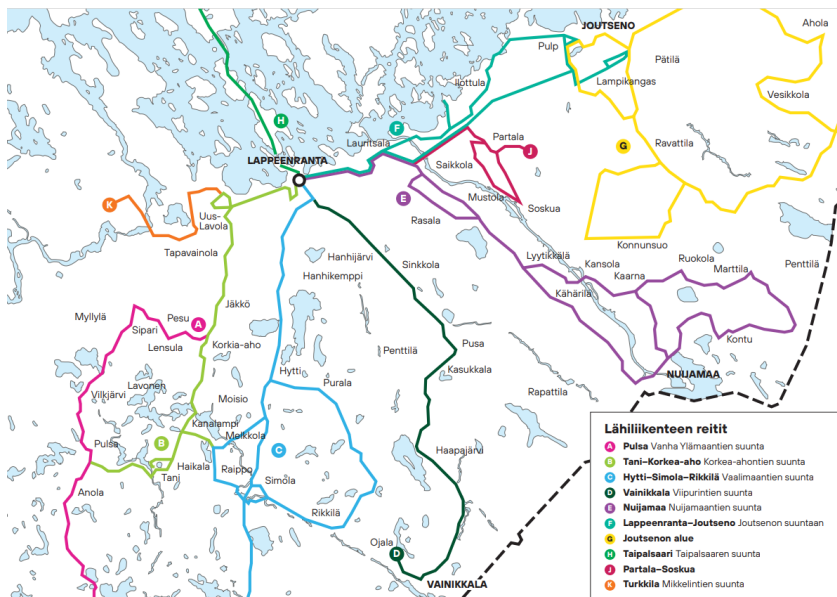
Linjat	Linjan nimi	Liikennöitsijä
1	LUT-Yliopisto - Keskusta - Kiiskinmäki	Savonlinja Oy
2	Kivisalmi - Keskusta - Hovinpelto	Savonlinja Oy
3	Puhakankatu- Keskusta - Pikisaari - Kariniemi - Kivisalmi (lauantaisin)	Savonlinja Oy
3K (30)	Kivisalmi - Kesämäki (koulupäivinä)	Savonlinja Oy
4	Karhuvuori - Keskusta - Mäntylä	Savonlinja Oy
5	LUT-Yliopisto - Keskusta - Matkakeskus	Savonlinja Oy
7	Keskusta - Hovinpelto - Mustola	Savonlinja Oy
8	Rutola - Ruoholampi - Keskusta - Pikisaari - Kariniemi	Savonlinja Oy
12	Viikonlopun yöliikenne	Savonlinja Oy
14	Mäntylä - Keskusta - Karhuvuori - Lauritsala - Mustola	Savonlinja Oy
1011	SaiPa Yliopisto - Keskusta - Jäähalli	Savonlinja Oy
1012	SaiPa Kivisalmi - Keskusta - Jäähalli	Savonlinja Oy

LÄHILIIKENNE 30.6.2023 saakka



Linjat	Linjan nimi	Liikennöitsijä
100, 101	Lappeenranta - Joutseno - Imatra	Kaakkois-Suomen ELY-keskus
110	Kohde 4 Joutseno - Keskusta - Lappeenkoulu	Toimi Vento Ky
111	Kohde 7 Joutseno - Keskusta	Soisalon Liikenne Oy
112	Kohde 8 Imatra - Lappeenranta	V-S Bussipalvelut Oy
113	Kohde 10 Keskusta - Joutseno	Toimi Vento Ky
114, 201	Kohde 14 Nuijamaa - Joutsenon loma	Kuljetus Mikkonen Ky
120	Kohde 5 Ravattila - Konnunsuo	Toimi Vento Ky
121	Kohde 6 Ahola - Kuurmanpohja	V-S Bussipalvelut Oy
130	Kohde 2 Partala - Soskua	Toimi Vento Ky
200	Kohde 9 Nuijamaa	Savonlinja Oy
300, 301	Kohde 13 Vainikkala	Toimi Vento Ky
500	Kohde 1 Turkkiila	Toimi Vento Ky
601, 602, 603	Kohde 12 Hujakkala - Ylämaa	Soisalon Liikenne Oy
610	Kohde 11 Simola - Rikkilä	Toimi Vento Ky
620, 604, P1, P3	Kohde 3 Tani - Palvelulinjat - Hujakkala kp - Hujakkala loma	Kuljetus Mikkonen Oy

SEUTU- ja LÄHILIIKENNE 1.7.2023 alkaen



Linjat	SEUTULIIKENNE, Linjan nimi	Liikennöitsijä
100, 101	Lappeenranta - Joutseno - Imatra	Savonlinja Oy
Linjat	LÄHILIIKENNE, Linjan nimi	Liikennöitsijä
110	Kohde 4 Joutseno - Keskusta - Lappeenkoulu	Toimi Vento Ky
111	Kohde 7 Joutseno - Keskusta	Soisalon Liikenne Oy
112	Kohde 8 Imatra - Lappeenranta	V-S Bussipalvelut Oy
113	Kohde 10 Keskusta - Joutseno	Toimi Vento Ky
114, 201	Kohde 14 Nuijamaa - Joutsenon loma	Kuljetus Mikkonen Ky
120	Kohde 5 Ravattila - Konnunsuo	Toimi Vento Ky
121	Kohde 6 Ahola - Kuurmanpohja	V-S Bussipalvelut Oy
130	Kohde 2 Partala - Soskua	Toimi Vento Ky
200	Kohde 9 Nuijamaa	Savonlinja Oy
300, 301	Kohde 13 Vainikkala	Toimi Vento Ky
500	Kohde 1 Turkkilä	Toimi Vento Ky
601, 602, 603	Kohde 12 Hujakkala - Ylämaa	Soisalon Liikenne Oy
610	Kohde 11 Simola - Rikkilä	Toimi Vento Ky
620, 604, P1, P3	Kohde 3 Tani - Palvelulinjat - Hujakkala kp - Hujakkala loma	Kuljetus Mikkonen Oy

KUTSUTAKSIT

Kutsutaksiliikenne koulujen loma-aikoina

- Kyyti tilataan Taksi Saimaa Oy:ltä edellisenä päivänä. Palvelu maksaa asiakkaalle 5 €/suunta. Ajettavat vuorot:
 - Lappeenranta-Vilkjärvi-Pulsa-Tani keskiviikkoisin klo 9:00 ja 12:00
 - Nuijamaa-Rapattila-Lappeenranta keskiviikkoisin klo 8:30 ja Lpr-Rapattila-Nuijamaa klo 11:00

Torstaisin liikennöivät kutsutaksit Ylämaan alueella

- Kutsutaksi on kaikille avointa palveluliikennettä, josta peritään linja-autoliikenteen mukainen taksa. Kutsutaksi ajaa ennalta määrättyä reittiä ja taksi tilaus tulee tehdä ennakkoon soittamalla liikennöitsijälle
- Liikennöidään seuraavilla reiteillä:
 - Ihaksela-Mättö
 - Leino
 - Sirkjärvi
 - Hujakkala
 - Säämälä-Villala

KUTSUTAKSIT 31.10.2023 saakka

Yöksi kotiin kutsutaksipalvelu

- Liityntäkuljetus Helsinki-Vantaan lentoaseman ja Lappeenrannan paikallisliikennealueen välillä liittyen myöhään saapuviin ja aikaisin lähteviin lentoyhteyksiin.
- Sunnuntaista perjantaihin seuraaville yhteyksille:
 - Helsinki-Vantaalta lähtö noin klo 23:30 Lappeenrantaan
 - Lappeenrannasta lähtö noin klo 03:00 Helsinki-Vantaalle, oltava perillä Helsinki-Vantaan lentoasemalla klo 06:00 mennessä.
- Palvelu maksaa asiakkaalle 87,50€/hlö/suunta (sis. alv) Helsinki-Vantaan lentoaseman ja Lappeenrannan paikallisliikennealueen välillä
- Tilaus on tehtävä vähintään 24 tuntia ennen kuljetuksen arvioitua lähtöaikaa.
- Kyydin voi tilata kotiovelle tai vaihtoehtoisesti Lappeenrannan lentoasemalle
- Kuljetuksesta vastaa taksi Saimaa Oy

Liityntäkuljetus Kouvolan rautatieaseman ja Lappeenrannan paikallisliikennealueen välillä liittyen myöhäiseen junayhteyteen Helsingistä Kouvolaan

- Sunnuntaista perjantaihin seuraaville yhteyksille:
 - Helsinki-Kouvola ma-su klo 23:59-01:40 (lähtö Lentoasemalta P-junalla klo 23:56)
 - Kouvola-Helsinki ma-pe klo 04:50-06:34 (saapuminen Lentoasemalle I-junalla klo 06:33)
- Lähtö junalle Lappeenrannasta noin klo 03:30 siten, että yllä mainittuihin junayhteyksiin ehtii.
- Lähtö junan saapumisen jälkeen Kouvolaan: Aikaisintaan 10 minuuttia junan todellisesta saapumisajasta tai jo aiemmin, mikäli kaikki kyydin etukäteen tilanneet matkustajat ovat kyydissä
- Palvelu maksaa asiakkaalle 50,00€/hlö/suunta (sis.alv) Kouvolan rautatieaseman ja Lappeenrannan paikallisliikennealueen välillä.
- Paikallisliikennealueen ulkopuolelta noudosta / ulkopuolelle viennistä maksetaan liikennöitsijälle lisämaksu taksitaksan mukaisesti.

KOULUKULJETUKSET

Avoimet koulukuljetukset

Palvelun tavoitteena on mahdollistaa koulukuljetus-reittien varrella asuvien kuntalaisten pääsy palvelujen ja joukkoliikenteen jatkoyhteyksien ääreen aluekeskuksiin. Matka on aina varattava etukäteen liikennöitsijältä.

Reitit:

- 3 Ilottulan ja Partalan alueet, Rasalan ja Karhusjärven alueelta Pontuksen kouluun (Kuljetus Mikkonen Oy)
- 45 Simola, Melkkola, Raipo, Jurkkola, Pulsa, Vilkjärvi, Sipari, Tani, Korkea-aho (Triviabus)
- 6 Lpr kärjen, Nyrhilä 6-tien pohjoispuolen ja Törölän alueelta Lappeen kouluun (Taksiliikenne Sedig Oy)
- 11 Vainikkalan, Keskisaaren, Ravattilan, Penttilän ja Karkkolan alueelta Kasukalan, Kimpisen ja Myllymäen kouluun (Taksi Päijänne Oy)
- 12 Vehkataipaleen, Mikonsaaren, Kanavansuun, Hakalin ja Lasolan suunnasta Lauritsalan kouluun (Kuljetus Mikkonen Oy)
- 13 Kontu, Marttila, Kähäriälä, Kansola alueelta Nuijamaan ja Lauritsalan kouluun (Taksi- ja tilausliikenne Nenonen Oy).
- 15 Hurtanmaan, Nyrhiälän ja 6-tien alapuolen alueelta Korkea-ahon ja Lappeen kouluun (Taksiliikenne Sedig Oy)
- 16 Ylämaan alueelta, Pulsa ja Korkea-ahon suunnalta Ylämaan kouluun (Taksi- ja tilausliikenne Nenonen Oy)
- 17 Ylämaan alueelta Ylämaan kouluun (Tilausliikenne Hänninen Oy)
- 18 Ylämaan suunta Hujakkalan ja Ylijärven alueelta Ylämaan kouluun (Soisalon Liikenne Oy)
- 19 Hanhikempin, Hanhijärven ja Tukialan alueelta Kesämäen kouluun (Savonlinja Oy)
- 20 Kontu, Marttila, Ruokolan alueelta Nuijamaan kouluun (Tilausliikenne Hänninen Oy)
- 22 Joutsenon keskustan, Pöyhiänniemen ja Pulpin suunnasta Joutsenon kouluun (Kuljetus Mikkonen Oy)
- 23 Kuurmanpohjan, Vesikkolan ja Aholan suunnasta Korvenkylän kouluun (Kuljetus Mikkonen Oy)
- 24 Korvenkylän, Rauhan, Jänhiälän, Arposenniemen ja Pätilän suunnasta Joutsenon kouluun (Kuljetus Mikkonen Oy)
- 25 Joutsenon Penttilän, Ravattilan, Konnunsuon, Pulpin, Lampikankaan alueelta Joutsenon kouluun (Kuljetus Mikkonen Oy)

KOULUKULJETUKSET

Muut koulukuljetukset (ei avoimia)

Reitit:

- 1 Lpr itäsuunta, erityisoppilaat (Taksi Päijänne Oy)
- 2 Lpr itäsuunta, erityisoppilaat (Kuljetus Mikkonen Oy)
- 7 Lpr länsisuunta, erityisoppilaat (Tilausliikenne Hänninen Oy)
- 8 Lpr länsisuunta, erityisoppilaat (Tilausliikenne Hänninen Oy)
- 9 Lpr pohjoissuunta, erityisoppilaat (Taksiliikenne Sedig Oy)
- 10 Vilkjärvi, Lpr keskusta erityisoppilaat, Ylämaan koulu (Tilausliikenne Hänninen Oy)
- 14 Vaalimaantie, erityisoppilaat (Taksiliikenne Sedig Oy)
- 21 Lpr itäsuunta, erityisoppilaat (Taksiliikenne Sedig Oy)

KEHITYSHANKKEET



JOUKKOLIIKENTEN

Kehityshankkeet 2023

- Vuoden 2023 paikallisliikenteen asiakaskysely valmistui tammikuussa 2024
- Lippu- ja maksujärjestelmäprojekti
- Seudullisen toimivaltaisen viranomaisalueen valmistelu – Lappeenrannan seudun joukkoliikenne aloitti 1.1.2024
- Joukkoliikenteen markkinointi- ja viestintämateriaalit
- Matkustajalaskentapilotti

ASIAKASPALVELU JA PALAUTE



PALVELUPISTEET

- **Waltti-palvelu- ja myyntipisteet**
 - **Asiakaspalvelukeskus Winkki**, Villimiehenkatu 1 (kaupungintalon 1 krs), ma-pe 8.30-16.30
 - **Kampuskauppa Aalef**, Yliopistonkatu 34 (LUT-yliopisto), ma-pe 8.00-15.00
 - **Joutsenon kirjasto, Waltti-palvelupiste**, Keskuskatu 2, ma-to 10.00-19.00, pe 10.00-15.00
 - **Nettikauppa:** <https://kauppa.waltti.fi>
 - Waltti-tuotteiden lisälataus onnistuu nettikaupassa ja palvelupisteissä sekä kaikissa Waltti-liikenteen busseissa (4 € latausmaksu)
 - **R-kioskit:** Waltti-lisälatauksia voi Lappeenrannassa tehdä myös
 - Suonionkadun, Standertskjöldinkadun ja Karjalantien R-kioskeissa (3,8 % latausmaksu)

PALAUTEJÄRJESTELMÄ

Vuonna 2023 Lappeenrannan kaupungin palautejärjestelmän kautta 1.1. – 31.12.2023 saapuneiden joukkoliikennettä koskevien palautteiden määrä oli yhteensä 354 kpl

- Palvelussa palautetta voidaan antaa joko yleisesti liittyen joukkoliikenteeseen tai valita ja kohdistaa palautteen suoraan esimerkiksi ”Linja-autoreitille 3”
- Palautteen tarkentamiseksi valitaan vielä sen luonne, jonka vaihtoehtoja ovat: kiitos, moite, kysymys ja toimenpide-ehdotus

Vuoden 2023 palautteet eroteltuna niiden luonteen mukaan

Kiitos (14 kpl)

Moite (164 kpl)

Kysymys (60 kpl)

Toimenpide-ehdotus (116 kpl)

Asiakaspalautteen keskimääräinen käsittelyaika:

20 tuntia

Aihe ✱

- Valitse palautteen aihe
- Valitse palautteen aihe
- Yleinen palaute koskien joukkoliikennettä
- Koulu- ja opiskelijat
- Waltti + muut bussiliiput
- Linja-autoreitti 1
- Linja-autoreitti 12
- Linja-autoreitti 1z
- Linja-autoreitti 2
- Linja-autoreitti 3
- Linja-autoreitti 3K
- Linja-autoreitti 4
- Linja-autoreitti 47
- Linja-autoreitti 5
- Linja-autoreitti 8
- Palvelulinja

LAPPEENRANTA

KIRJALUO SISÄÄN

Anna palautetta: Joukkoliikenne

Kirjoita palautteesi. Sinisellä ✱ merkillä merkityt kentät ovat pakollisia

Aihe ✱

Valitse palautteen aihe

Palautteen luonne ✱

Valitse palautteen luonne

Palauteteksti (Ei yhteyshetjettä eikä arkaluonteista tietoa) ✱

Palautteen saa julkaisla

Julkaisu palaute on nähtävillä Hää ja seisa palautteita -sivulla ja RSS-syötteessä. Palautteen antajan yhteystietoja ei julkaisla.

Liitteet

Voit liittää palautteeseen yhden tai useampia liitetiedostoja, esimerkiksi kuvia havainnosta. Liitteiden yhteensä kootta ei saa ylittää 10 MB:tä.

No file chosen

Anna palautteen sijainti

Voit hakeutua kartalla oikealle alueelle osoitteen avulla tai valita sopivan alueen pudotusvalikosta. Voit piirtää palautteesi sijainnin kartalle kartan vasemmassa reunassa olevilla piirruskuvakkeilla.

Kirjoita osoite

Kaikki kunnat

Koko Lappeenranta



VUODEN 2023 paikallisliikenteen asiakaskysely

Vuosittain toistettava kysely, jossa vakiokysymysten avulla selvitetään Lappeenrannan paikallisliikenteen toimivuuden ja palvelutason kehitystä (1-5).

- Painotettu liikennöitsijän laatupistemäärä 3,619 -> 3,565 laski edellisvuoteen verrattuna.
- Palvelutarjonnasta maksettavia bonuksia tai sanktiota mitataan kolmen kysymyksen (täsmällisyys, kaluston laatu ja asiakaspalvelu) avulla. Palvelutarjonnan laadun muutos 3,75 -> 3,64 edellisvuoteen verrattuna (-2,8 %) ei johtanut bonuksien tai sanktioiden maksamiseen.
- Laatupisteet ovat laskeneet vaihtoyhteyksien, asiakaspalvelun, kaluston ja aikataulunmukaisuuden osalta.

Edellisvuoteen (2022) verrattuna asiakastytyväisyys on parantunut:

- Aikataulu ja lipputuotetietojen löytyminen
- Jouko -matkakorttien ostaminen on helppoa
- Vaihtoyhteydet juniin ja seutuliiikenteen busseihin

Asiakastytyväisyys heikentynyt:

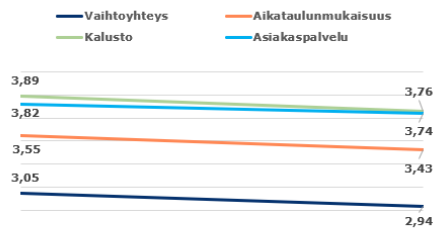
- Matkustusosoikeuden lisääminen Jouko -matkakortille
- Alennusryhmien hinnoittelu
- Sisäiset vaihtoyhteydet
- Aikataulunmukaisuus
- Bussien ja pysäkkien kunto

2022
3,619

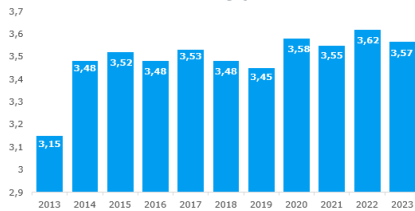


2023
3,565

Liikennöitsijäpisteet kysymyksittäin



Liikennöitsijäpisteet



Tutkimuksen ajankohta
1.11.-30.11.2023

Tiedotus kyselystä:

- Lehdistötiedote
- Tiedotteet oppilaitoksille ja suurimmille työpaikoille
- Paikallisbusseissa banneri
- Kaupungin nettisivulla ja joukkoliikenteen pääsivulla tiedote ja linkki



Vastauksia yhteensä 736 kpl

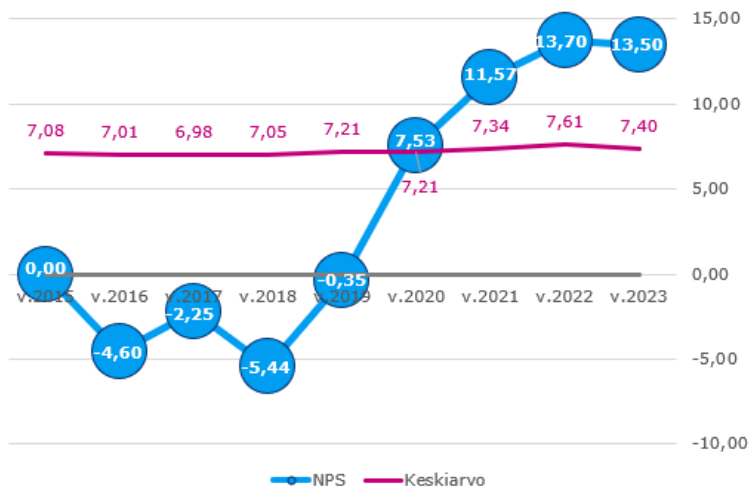
Vuonna 2022 vastauksia oli 474 kpl
Vuonna 2021 vastauksia oli 287 kpl
Vuonna 2020 vastauksia oli 418 kpl
Vuonna 2019 vastauksia oli 596 kpl

NPS-vastaukset

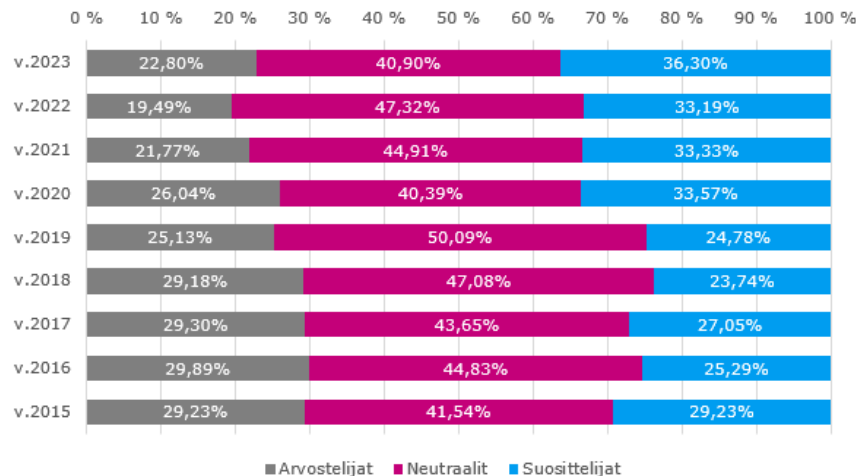
Net Promoter Score (NPS) –luvulla mitataan arvostelijoiden ja suosittelijoiden suhdetta. Vuonna 2023 suosittelijoita oli 13,50 % enemmän kuin arvostelijoita.

Vastausten keskiarvo asteikolla 1-10 oli vuonna 2023 7,40.

NPS ja keskiarvo vuosittain



NPS-VASTAUSTEN JAKAUTUMINEN VUOSITTAIN



MATKALIPUT JA HINNAT



LIPPUTUOTTEET

Lappeenrannan joukkoliikenteen lipputuotteet:

- Kertalippu
- Mobiililippu
 - PayIQ, Reitit ja Liput –sovellus, Bussilippukauppa
- Arvolippu
- 30 päivän kausilippu
- Päivälippu
- 90 päivän kesälippu
- Veteraanien Bussilippu 2023-24
- Matkahuollon 44- ja 22-matkan sarjakortit



LAPPEENRANNAN SEUDUN JOUKKOLIIKENNE

Maksuttomaan matkustamiseen oikeutettuja ryhmiä on päivitetty **1.11.2021** voimaan tulleessa Lappeenrannan Joukkoliikenteen yleisissä matkustusehdoissa

Maksuttomaan matkustamiseen oikeutettuja ryhmiä:

- Paikallisliikenteessä lastenvaunujen ja -rattaiden kanssa liikkuvat
- Paikallisliikenteessä rollaattoria/pyörätuolia käyttävät matkustajat.
- Paikallisliikenteessä sylissä matkustavat lemmikit
- Paikallisliikenteessä paperisen irtolipun esittävät matkustajat
- Paikallis- ja lähiliikenteessä puolustusvoimien aloittamismääräyksen esittävät matkustajat
- Paikallis- ja lähiliikenteessä EU:n vammaiskortin haltian avustaja
- Paikallis- ja lähiliikenteessä alle 7-vuotiaat aikuisen mukana
- Paikallis- ja lähiliikenteessä veteraanien näyttölipulla matkustavat
- Paikallis- ja lähiliikenteessä opastettavan mukana virallinen opaskoira
- Paikallisliikenteessä polkupyörä ja potkulauta, mikäli autossa on tilaa
- Lähiliikenteessä polkupyörä, potkulauta tai muu isokokoinen tavara, mikäli autossa on tavaratilaa ja sinne mahtuu
 - Lähiliikenteessä pyörän tai muun isokokoinen tavaran kuljettaminen maksaa kertalipun hinnan, mikäli kuljettaja auttaa pyörän tai matkatavaran laittamisessa

LIPPUTUOTTEIDEN HINNAT 1.1.-30.4.2023

Kertalippu

	1 vyöhyke	2 vyöhykettä	3 vyöhykettä
Aikuinen	3,20 €	6,50 €	9 €
Junnu 7-16 vuotta	2 €	3,70 €	5,10 €

Arvolippu

	1 vyöhyke	2 vyöhykettä	3 vyöhykettä
Aikuinen perusmatka	2,45 €	5,00 €	6,90 €
Aikuinen hiljainen aika	1,80 €	3,75 €	5,25 €
Opiskelija perusmatka	1,60 €	3,27 €	3,45 €
Opiskelija hiljainen aika	1,15 €	2,45 €	2,58 €
+65-vuotias perusmatka	2,45 €	5,00 €	6,90 €
+65-vuotias hiljainen aika	1,15 €	3,75 €	5,25 €
Junnu 7-16 vuotta perusmatka	1,40 €	2,86 €	3,02 €
Junnu 7-16 vuotta hiljainen aika	1,00 €	2,14 €	2,24 €

30 päivän kausilippu

	1 vyöhyke	2 vyöhykettä	3 vyöhykettä	3 vyöhykettä Imatralle
Aikuinen	54,00 €	56,00 €	57,00 €	65,00 €
+65-vuotias	54,00 €	56,00 €	57,00 €	65,00 €
Opiskelija	42,00 €	44,00 €	45,00 €	55,00 €
Junnu 7-16 vuotta	33,00 €	36,00 €	37,00 €	40,00 €

90 päivän kausilippu

	1 vyöhyke	2 vyöhykettä	3 vyöhykettä	3 vyöhykettä Imatralle
Aikuinen	80,00 €	100,00 €	110,00 €	130,00 €
Junnu 7-16 vuotta	55,00 €	70,00 €	80,00 €	100,00 €

Päivälippu

Päivälippu on voimassa **24 tuntia** ja käy koko Lappeenrannan Walttialueella. Päivälippuja myydään asiakaspalvelukeskus Winkissä, Joutsenon Waltti-palvelupisteessä sekä paikallisliikenteen busseissa. A- vyöhykkeen päivälippu maksaa 5 euroa ja A-C-vyöhykkeiden päivälippu maksaa 10 euroa. Lisäksi päivälippuja myydään mobiilisovelluksissa, joissa päivälipun hinnat voivat vaihdella

Mobiililippu

Mobiililippuja Lappeenrannan joukkoliikenteeseen voit ostaa IQ Paymentsin PayiQ tickets-sovelluksesta, Matkahuollon Reitit ja liput -sovelluksesta sekä OnniBusin Bussilippukaupasta . Mobiilisovelluksissa myydään 1-3 vyöhykkeen lippuja, jotka ovat voimassa 60 minuuttia ostohetkestä ja PayiQ tickets - sekä Bussilippukauppa-sovelluksissa myydään myös A- ja A-C-vyöhykkeiden päivälippuja. A-vyöhyke kattaa Lappeenrannan keskustaajaman ja A-C-vyöhykkeet koko kaupungin alueen.

Mobiililippujen voimassaolo alkaa ostohetkestä. Näytä mobiililipun QR-koodi lukijalle, kun nousest bussiin. Sovellusten latausohjeet sekä mobiililippujen hinnat löytyvät palveluntarjoajien sivuilta:

90 vuorokauden kesälippu

Kesälipun myyntiaika on **1.5.-31.5.2023** ja niitä voi lunastaa Waltti-verkkokaupassa sekä palvelupisteistä (Winkki, Aalef, Joutsenon kirjasto). Lippu on **90 päivää** voimassa ensimmäisestä leimauksesta, kuitenkin enintään **15.9.2023 asti**. Kesälippua ei voi ostaa linja-autosta eikä sitä voi uudelleen ladata. Kesälippu toimii 30 päivän kausilipun tavoin. Käyttämättä jääneitä päiviä ei hyvitetä. Kesälipun vaihto takaisin 30 päivän kausituotteeksi tapahtuu palvelupisteessä tai netissä. Kesälippu on voimassa kaikissa paikallis- ja lähiliikenteen busseissa sekä palvelulinjoilla P1 ja P3.

LIPPUTUOTTEIDEN HINNAT 1.5.-31.12.2023

Kertalippu

	1 vyöhyke	2 vyöhykettä	3 vyöhykettä
Aikuinen	3,30 €	6,70 €	9,20 €
Junnu 7-16 vuotta	2,10 €	3,80 €	5,20 €

Arvolippu

	1 vyöhyke	2 vyöhykettä	3 vyöhykettä
Aikuinen perusmatka	2,50 €	5,10 €	7,05 €
Aikuinen hiljainen aika	1,85 €	3,85 €	5,40 €
Opiskelija perusmatka	1,65 €	3,35 €	3,55 €
Opiskelija hiljainen aika	1,20 €	2,50 €	2,65 €
+65-vuotias perusmatka	2,50 €	5,10 €	7,05 €
+65-vuotias hiljainen aika	1,20 €	3,85 €	5,40 €
Junnu 7-16 vuotta perusmatka	1,45 €	2,95 €	3,10 €
Junnu 7-16 vuotta hiljainen aika	1,05 €	2,20 €	2,30 €

30 päivän kausilippu

	1 vyöhyke	2 vyöhykettä	3 vyöhykettä	3 vyöhykettä Imatralle
Aikuinen	56,00 €	58,00 €	59,00 €	67,00 €
+65-vuotias	56,00 €	58,00 €	59,00 €	67,00 €
Opiskelija	43,00 €	45,00 €	46,00 €	57,00 €
Junnu 7-16 vuotta	34,00 €	37,00 €	38,00 €	41,00 €

90 päivän kausilippu

	1 vyöhyke	2 vyöhykettä	3 vyöhykettä	3 vyöhykettä Imatralle
Aikuinen	82,00 €	102,00 €	113,00 €	133,00 €
Junnu 7-16 vuotta	57,00 €	72,00 €	82,00 €	102,00 €

Päivälippu

Päivälippu on voimassa 24 tuntia ja käy Lappeenrannan alueella. A-vyöhykkeen päivälippu maksaa 7 euroa ja A-C-vyöhykkeiden päivälippu maksaa 12 euroa. Päivälippuja voi ostaa mobiililippuoperaattoreiden sovelluksista (PayIQ, Onnibus, Matkahuolto). Mobiilipäivälippujen voimassaolo alkaa ostohetkestä.

Mobiililippu

Mobiililippuja Lappeenrannan joukkoliikenteeseen voit ostaa IQ Paymentsin PayIQ tickets-sovelluksesta, Matkahuollon Reitit ja liput -sovelluksesta sekä OnniBusin Bussilippukaupasta. Mobiilisovelluksissa myydään 1-3 vyöhykkeen lippuja, jotka ovat voimassa 60 minuuttia ostohetkestä ja PayIQ tickets - sekä Bussilippukauppa-sovelluksissa myydään myös A- ja A-C-vyöhykkeiden päivälippuja. A-vyöhyke kattaa Lappeenrannan keskustaajaman ja A-C-vyöhykkeet koko kaupungin alueen. Mobiililippujen voimassaolo alkaa ostohetkestä. Näytä mobiililipun QR-koodi lukijalle, kun nouset bussiin. Sovellusten latausohjeet sekä mobiililippujen hinnat löytyvät palveluntarjoajien sivuilta:

90 päivän kausilippu (kesälippu)

Jouko-matkakortille ladattavan kesälipun myyntiaika on 1.-31.5. ja sen voi ladata matkakortille verkkokaupasta tai palvelupisteistä (Winkki, Aalef, Joutsenon kirjasto). Kesälippuja ei myydä linja-autossa eikä mobiilisovelluksissa. Lippu on voimassa 90 päivää ensimmäisestä leimauksesta, kuitenkin enintään 15.9. asti. Kesälippu toimii 30 päivän kausilipun tavoin. Käyttämättä jääneitä päiviä ei hyvitetä. Kesälipun vaihto takaisin 30 päivän kausituotteeksi tapahtuu palvelupisteessä tai netissä.

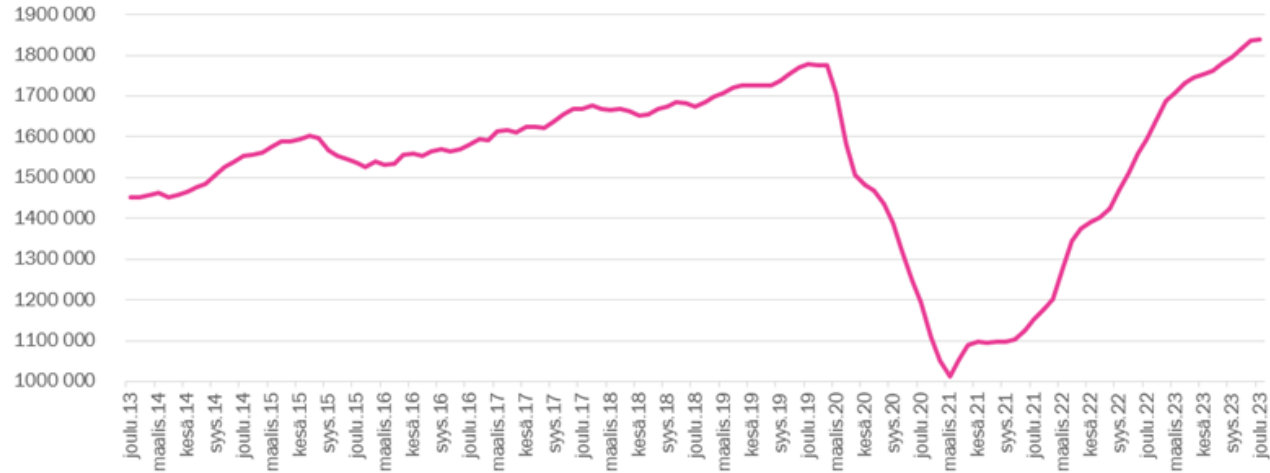
	1 vyöhyke	2 vyöhykettä	3 vyöhykettä	3 vyöhykettä Imatralle
Aikuinen	82,00 €	102,00 €	113,00 €	133,00 €
Junnu 7-16 vuotta	57,00 €	72,00 €	82,00 €	102,00 €

JOUKKOLIIKENTEN TUNNUSLUVUT



PAIKALLISLIIKENNEMATKOJEN kehitys 2013-2023

Paikallisliikennematkat 12kk kehitys



Paikallisliikenteessä tehtiin vuonna 2023 yhteensä 1 838 292 matkaa, joka on 15,4 % (244 973 matkaa) enemmän kuin vuonna 2022.

Vuonna 2023 paikallisliikenteessä tehtiin 3,4 % (60 734 matkaa) enemmän matkoja kuin vuonna 2019.

JOUKKOLIIKENTEN tunnusluvut

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
JOUKKOLIIKENTEN MATKAMÄÄRÄT, LINJAKILOMETRIT JA JOUKKOLIIKENNEVÖHYKKEELLÄ ASUVIEN MÄÄRÄ									
Joukkoliikenteen kokonaismatkamäärä	1 538 616	1 579 891	1 765 030	1 799 626	2 081 926	1 385 057	1 383 259	1 908 295	2 179 611
Joukkoliikenteen linjakilometrit	1 485 272	1 520 255	1 679 864	1 683 872	2 000 100	1 868 801	1 961 470	1 969 979	2 128 794
Joukkoliikennematkat / linjakilometri	1,036	1,039	0,846	1,069	1,041	0,74	0,71	0,97	1,02
Joukkoliikennematkat / asukas	21,10	21,68	22,95	23,20	28,64	19,06	19,04	26,26	29,9
Paikallisliikenteen matkat	1 537 616	1 579 891	1 667 930	1 687 041	1 777 558	1 192 484	1 153 454	1 593 319	1 838 292
Paikallisliikenteen linjakilometrit	1 435 272	1 520 255	1 499 056	1 395 585	1 394 165	1 374 395	1 409 188	1 410 684	1 392 170
Paikallisliikenteen matkat / linjakilometri	1,07	1,04	1,11	1,21	1,27	0,87	0,82	1,13	1,32
Lähiliikenteen matkat			97 100	112 585	304 368	192 573	229 805	314 976	341 319
Lähiliikenteen linjakilometrit			180 808	288 287	605 935	494 406	552 282	559 295	736 624
Lähiliikenteen matkat / linjakilometri			0,53	0,39	0,50	0,39	0,42	0,56	0,46
Palveluliikenteen matkat	3115	4297	4477	5016	3069	3185	3133	3250	3536
Joukkoliikennevähykkeellä asuvien määrä	56 307	56 553	56 807	56 807	57 002	57 264	57 408	57 136	57 598
Joukkoliikennematkojen (paikallisliikenne) määrä joukkoliikennevähykkeellä asuvaa asukasta kohden	27,5	28,2	29,5	29,7	31,2	20,8	20,1	27,89	31,92

JOUKKOLIIKENTEN tunnusluvut

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
TALOUS									
Paikallisliikenteen subventio / asukas (euroa)					13,7	20,2	15,2	21,3	22,7
Lähiliikenteen subventio / asukas (euroa)					12,3	11,1	12,1	11,1	12,9
Ostetun matkan kilometrihinta €/km (netto)	1,26	1,03	1,30	1,54	0,91	1,17	0,93	0,97	1,14
Paikallisliikenteen €/km (netto)	0,99	0,88	0,81	0,88	0,53	1,02	0,68	0,82	0,97
ASIAKASPALVELUN LAATU									
Informaation saatavuus (1-5)	3,74	3,70	3,73	3,84	3,94	3,98	4,01	4,15	4,16
Lippujen saatavuus (1-5)	3,19	3,30	3,38	3,46	3,41	3,49	3,35	3,53	3,55
Tiedottaminen (liikennepoikkeukset) (1-5)	2,77	2,65	2,72	2,78	2,91	2,96	3,13	3,28	3,28
Matkaketjujen toimivuus seutulienteeseen (1-5)	2,89	2,79	2,86	2,86	2,78	2,82	2,81	2,85	2,94
Palautteiden määrä (kpl)	151	335	342	498	406	338	287	279	354
Asiakaspalautteen keskimääräinen käsittelyaika					2 päivää 2 tuntia	1 päivää 5 tuntia	1 päivää 6 tuntia	1 päivää 9 tuntia	20 tuntia
Kyselyn painotetut liikennöitsijäpisteet	3,68	3,48	3,53	3,48	3,45	3,58	3,550	3,619	3,565
Kaluston keski-ikä	7,1	7,5	5,4	6,2	6,15	6,15	6,91	6,77	7,48
Kaupungin joukkoliikennehenkilöiden määrä					5,5	5,25	6,0	7,0	7,0

KAUPUNKIPYÖRIEN ja SÄHKÖPOTKULAUTOJEN tunnusluvut

	2019	2020	2021	2022	2023
KAUPUNKIPYÖRÄT					
Kaupunkipyörien määrä (kpl)	80	90	95	125	120
Matkat (kpl)	14 342	25 157	26 683	24 773*)	20 692*)
Vuokraukset	303	10 488	16 187	19 588	17 094
SÄHKÖPOTKULAUDAT					
Vuokrattavien lautojen määrä			500 - 800	1000	600
Toimijat			Joe, Bird	Joe, Bird, Tier	Tier

*) tilastointitapa on muuttunut

ENNUSTEET JATKOKEHITYKSESTÄ



PAIKALLIS- JA LÄHILIIKENNE 2023

Alustava arvio paikallisliikenteen ja lähiliikenteen kustannuksista ja matkustajamäärän kehityksestä vuodelle 2024. Ennusteessa vuodelle 2024 on huomioitu Lappeenrannan seudun joukkoliikenne.

- Paikallisliikenteen ostokustannusten arvioidaan laskevan jonkin verran vuodesta 2023, sillä, ELY:lle maksetut nousukorvaukset ovat aiemmin olleet ostokustannuksissa mukana. Vuodesta 2024 alkaen kaupunkien välisen liikenteen kustannukset näkyvät seutuliikenteen alla, sillä järjestämisvastuu on seudullisella viranomaisella. Nämä kustannukset jaetaan Imatran kaupungin kanssa.
- Lähiliikenteen ostokustannusten arvioidaan olevan lähellä vuoden 2023 tasoa.
- Matkustajamäärässä tehtiin ennätys vuonna 2023 eli palautuminen koronan aiheuttamasta matkustajamäärän vähenemästä oli ennakoitua nopeampaa. Matkustajamääräkehityksen ennakoidaan jatkuvan noususuunnassa.
- Lappeenrannan ja Imatran kaupunkien joukkoliikennealueet yhdistyivät vuoden 2024 alussa. Lappeenrannan seudun joukkoliikenne vastaa 2024 alkaen Lappeenrannan ja Imatran sisäisistä joukkoliikenteistä sekä kaupunkien välisestä liikenteestä.

	2020(€)	2021 (€)	2022 (€)	2023 (€)	Ennuste 2024 (€)
Lappeenranta paikallisliikenne					
Palvelujen ostot	-4 173 066 *)	-4 259 750	-4 753 876	-4 862 165	-4 351 000
Myyntituotot	1 905 888	1 859 831	2 293 923	2 730 567	2 600 000
Lappeenranta lähiliikenne					
Palvelujen ostot	-1 185 578	-1 304 271	-1 356 336	-1 439 183	-1 430 000
Myyntituotot	282 624	326 788	397 104	397 272	370 000
Seutuliikenne					
Palvelujen ostot					-720 000
Myyntituotot					250 000
Imatra paikallisliikenne					
Palvelujen ostot					-2 250 000
Myyntituotot					550 000
Lippu- ja maksujärjestelmä					
Waltti -ohjelmisto	126 906	118 433	117 697	128 727	
Digitransit	20 100	20 400	20 400	21 930	
Palvelujen ostot					211 500

TOIMENPIDE- EHDOTUKSET



ASIAKASKYSELYN MUKAISET

Kehityskohteen vuodelle 2023

- Osana Lappeenrannan joukkoliikenteen jatkuvaa kehitystyötä muodostetaan vuosittaisen paikallisliikenteen asiakaskyselystä saadun palautteen avulla kehityskohteita seuraavalle vuodelle.
- Joukkoliikenteen kehityskohteet vuodelle 2023
 - Vaihtoyhteyksien parantaminen
 - Arki-, viikonloppu- ja iltaliikenteen lisääminen
 - Linjaston kehittäminen
 - Lipputuotteiden kehittäminen ja hinnoittelu
 - Kauppakadun poikkeusreitti

Taulukossa on esitetty vuoden 2023 asiakaskyselystä poimitut parannusehdotukset, sekä kaupungin kommentit kyseisiin ehdotuksiin.

Esitettyjä parannusehdotuksia	Kaupungin kommentit
Vaihtoyhteyksien parantaminen:	Aikatauluja pyritään sovittamaan junaliikenteen kanssa mahdollisuuksien mukaan. Haasteena yhteensovittamiselle ovat VR:än aikataulumuutokset, joihin kaupunki ei pysty reagoimaan nopealla aikataululla, koska ne eivät ole samassa sykliässä paikallisliikenteen aikataulukausien kanssa. Linjan 5 osalta vuorotarjonnan lisääminen (15 min vuoroväli arkipäivinä) mahdollisti junaliikenteen paremman saavutettavuuden. Vaihtoyhteyksiä tullaan tarkastelemaan osana joukkoliikenteen linjastosuunnitelmaa vuoden 2024 aikana.
Arki-, viikonloppu- ja iltaliikenteen lisääminen useilla linjoille.	Paikallisliikenteen liikennöintikustannukset ovat nousseet viimeisten vuosien aikana merkittävästi. Tällä hetkellä nykyinen rahoitustaso ei riitä lisävuorojen hankintaan viikonlopun ja iltaliikenteen osalta. Lappeenrannan seudun joukkoliikenteen palvelusotavoitteet on määritelty alkuvuonna 2024. Palvelusotavoitteet toteuttavaa liikennetarjonnan lisäämistä tarkastellaan linjastosuunnitelman yhteydessä.
Linjaston kehittäminen uusilla linjoilla, joilla saavutetaan lyhyempiä matka-aikoja.	Uusia reittimahdollisuuksia tarkastellaan osana linjastosuunnitelmaa vuoden 2024 aikana.
Lipputuotteiden kehittäminen ja hinnoittelu	Uuden lippu- ja maksujärjestelmän käyttöönotto tapahtuu vuoden 2024 aikana ja samassa yhteydessä valmistellaan lipputuotevalikoimaa ja -hintoja. Uudistuksen tavoitteena on edistää ja helpottaa maksamista sekä matkustamista joukkoliikenteessä.
Kauppakatua kulkeva poikkeusreitti pysyväksi ratkaisuksi	Uusia reittimahdollisuuksia tarkastellaan osana linjastosuunnitelmaa vuoden 2024 aikana.



Joukolla eteenpäin.





Jouko Lappeenrannan seudun
joukkoliikenne



Joukolla eteenpäin.