

23.08.2018

44 §

§ 44

Asianro 5677/08.01.00/2018

## **Laatupalkkiot Kuopion kaupunkiseudun paikallisliikenteessä**

### **Joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi Henkilökuljetusten järjestäminen**

Yleistä

Bruttomallin liikennöintisopimukset ovat olleet käytössä suurilla kaupunkiseuduilla niin kauan kuin bussiliikennettä on kilpailutettu eli 1990-luvun puolivälistä lähtien. Koska palvelun laatu heikkeni alkuvuosina, herätettiin keskustelu sopimusten kehittämisestä aikaisempaa kannustavammiksi. Kannusteilla haluttiin lisätä liikennöinnin mielekkyyttä ja liikennöitsijöiden halukkuutta palvelun kehittämiseen.

Helsingin Seudun Liikenteessä (HSL) on otettu käyttöön matkustajakysynnän sijaan kannustimiksi asiakastytyväisyys sekä liikennöinnin laadun seuranta. Kannusteiden lisäksi HSL:n alueella on käytössä sanktiot, mikäli vuoroja jää ajamatta tai vuoroja ajetaan kalustolla, joka ei ole tarjouksen mukaista. Kokemukset HSL:n käyttämisestä kannusteista ja sanktioista ovat olleet varsin hyviä sekä tilaajan että liikennöitsijöiden mielestä.

Tänä päivänä bruttomallin sopimuksia on myös useilla keskisuurilla kaupunkiseuduilla ja siitä on tullutkin yleisin sopimusmuoto Suomessa.

Laatupalkkiojärjestelmä on käytössä HSL:n lisäksi mm. Tampereella, Turussa ja Jyväskylässä. Oulussa järjestelmä on suunnitteluvaiheessa. Palkkiot (bonukset) määritetään autoissa tehtävien asiakastytyväisyyskyselyjen tulosten perusteella. Maksimikannusteena on käytetty 2,5 - 4 % kokonaiskorvauksesta.

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta päätti 30.3.2017 (19 §), että seudulla siirrytään uusien joukkoliikenteen kilpailutusten myötä kannusteurakkasopimuksista kannustaviin bruttosopimuksiin.

Kuopion kaupunkiseudulla solmittiin ensimmäiset bruttoliiikennesopimukset maaseutuliikenteeseen alkuvuodesta 2018. Näihin sopimuksiin ei sisällytetty laatupalkkiojärjestelmää, koska maaseutuliikenteen laatua ei voi arvioida asiakastytyväisyyskyselyn perusteella. Maaseutuliikenteessä matkustajista 80-90 % on alle 15-vuotiaita koululaisia, joille ei voi kysymyksiä esittää ilman vanhempien lupaa. Yli 15-vuotiailta saatujen vastausten määrä on ollut niin vähäinen, ettei niillä ole tilastollista merkitystä. Asiakastytyväisyyteen perustuva laatupalkkiojärjestelmä ei siten sovi alueen maaseutuliikenteeseen.

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenneohjelma 2025

Keväällä 2016 Suomen Paikallisliikenneliitto ry teetti selvityksen siitä, miten bruttosopimusten kannustavuutta voitaisiin lisätä. Selvityksen pohjalta Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenneohjelmassa 2025 päädyttiin ehdottamaan alueelle järjestelmää, jossa bruttosopimukseen sisällytetään seuraavia kannustimia:

23.08.2018

44 §

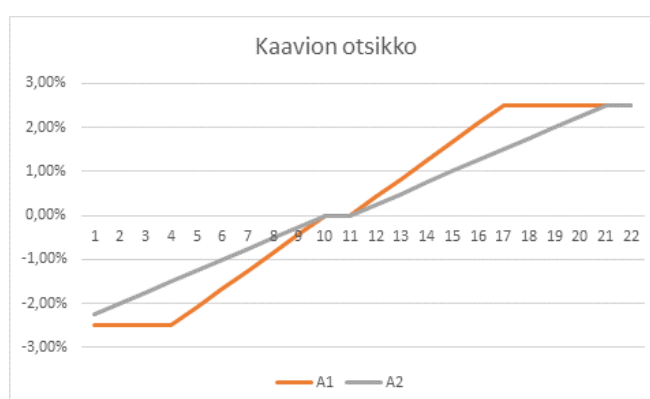
1. Asiakastyytyväisyys
  - Asiakastyytyväisyys perustuu tilaajan teettämiin asiakastyytyväisyystutkimuksiin. Maksimikannusteeksi esitettiin 3 % kokonaiskorvauksesta.
2. Kysyntäkannuste
  - Kysyntäkannuste perustuu todettuun matkustajamääräkehitykseen. Maksimikannusteeksi esitettiin 1 % kokonaiskorvauksesta.
3. Tuotannon toteutuminen
  - Tuotantokannusteen avulla palkitaan niitä liikennöitsijöitä, joilla tuotannon toteutumisaste (ajetut lähdöt suhteessa suunniteltuihin tai aikataulun mukaisiin lähtöihin) ylittää sovitun tavoitteen.
4. Sanktiot ajamattomista lähdöistä
  - Ajamattomista lähdöistä tilaaja ei maksa korvausta.
5. Laadun huomioon ottaminen tarjouskilpailun ratkaisuperusteena
  - Liikennöitsijän nykyinen laatu indikoi vahvasti sitä laatua, mitä se tulee tuottamaan voittamassaan uudessa sopimuksessa. Tarjouskilpailussa laatuhistoria (asiakastyytyväisyys, ajamattomat lähdöt) ja laatu lupaus (asiakastyytyväisyys, ajamattomat lähdöt) otetaan huomioon 10 %:n painoarvolla.

## Turun ja Jyväskylän malli

Turussa jo vuosia sitten laaditun laskentamallin mukaan bonusprosentti lasketaan kaavalla:  $(X-3,9) * 2,5/0,6$ , jossa X tarkoittaa kyselyssä saatua kokonaisarvosanaa pisteinä. Jotta bonuksia syntyisi, tulee asiakastyytyväisyyden kokonaisarvosana olla yli 3,9. Bonuksen maksimiarvo on +2,5 % maksetuista korvauksista.

Jos kokonaisarvosana jää alle 3,8, syntyy sanktiota. Sen %-arvo lasketaan kaavalla  $(X-3,8) * 2,5/0,6$ , jossa X tarkoittaa kyselyssä saatua kokonaisarvosanaa pisteinä. Sanktion maksimiarvo on -2,5 % maksetuista korvauksista.

Määrittelyssä käytetään kulmakerrointa 0,6, jotta maksimibonuksen (2,5 %) saa arvosanalla 4,5. Tämä on käytännössä mahdollista saavuttaa. Ilman kulmakerrointa maksimibonuksen saisi arvosanalla 5, johon ei käytännössä koskaan päästä. Kulmakerroin suurentaa myös pienillä bonukseen oikeuttavilla arvosanoilla saatavaa bonusta. Sama on toiseen suuntaan eli sanktio nousee nopeammin kulmakertoimella kuin ilman sitä. Laskentamallia havainnollistaa seuraava kuva:



23.08.2018

$A_1 = \text{Kaava kulmakertoimella, jossa bonusprosentti} = (X-3,9) * 2,5/0,6$

$A_2 = \text{Kaava ilman kulmakerrointa, jossa bonusprosentti} = (X-3,9) * 2,5$

Jyväskylässä bonusten määrittelyssä käytetään Turun kaavaa. Asiakastytyväisyyskyselyyn on sisällytetty neljä bonuksen määrittelyssä käytettävää kysymystä, joita painotetaan laskelmissa seuraavasti:

- kuljettajan asiakasystävällisyys, painoarvo 40 %
- kuljettajan ajotapa, painoarvo 20 %
- bussin sisätilojen siisteys, painoarvo 25 %
- bussin ulkopinnan siisteys, painoarvo 15 %.

Arvosanat annetaan asteikolla 1 - 5 ja kysely tehdään sopimuskohteittain neljä kertaa vuodessa. Jyväskylässä laadun jäädessä alle 3,5 kahdessa peräkkäisessä kyselyssä, eikä korjaustoimenpiteillä saada parannusta tilanteeseen, on viranomaisella oikeus purkaa sopimus 12 kuukauden irtisanomisajalla.

#### Laatupalkkiojärjestelmä Kuopion kaupunkiseudun paikallisliikenteessä

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenneohjelmassa esitetty kannustejärjestelmä on tavoitteena hyvä. Kannustejärjestelmän käyttöönotto olisi kuitenkin järkevää tehdä vaiheittain esim. Jyväskylän mallilla eli käyttöön otettaisiin aluksi asiakastytyväisyys ja sanktiot ajamattomista vuoroista. Lisäksi käytössä ovat joukkoliikennelautakunnan 30.11.2017 (34 §) hyväksymät palvelurikemaksut.

Kuopion kaupunkiseudulla kaksi kertaa vuodessa tehtävissä asiakastytyväisyyskyselyssä on pyydetty yhteinen arvosana linja-auton siisteydestä ja matkustusmukavuudesta. Auton sisä- ja ulkotilaa ei ole eroteltu. Yhdeksi laadun arviointikohteeksi alueella voitaisiin ottaa vuoron täsmällisyys, joka on sisällytetty kyselyn peruskysymyksiin.

Laatupalkkiojärjestelmän käyttöönotto edellyttäisi kyselyjen lisäämistä järjestelmään kuuluvissa liikenteissä kahdesta kerrasta neljään kertaan vuodessa, jotta satunnaisvaihtelun merkitys vähenisi.

Painotukset Kuopion kaupunkiseudun paikallisliikenteessä voisivat olla seuraavat:

- kuljettajan asiakasystävällisyys, painoarvo 40 %
- kuljettajan ajotapa, painoarvo 20 %
- vuoron täsmällisyys, painoarvo 25 %
- bussin siisteys ja matkustusmukavuus, painoarvo 15 %

Painotetut laatupisteet laskettaisiin suoraan asiakastytyväisyyskyselyssä annetun kokonaisarvosanan (1 - 5) perusteella siten, että arvosana vastaa suoraan pisteitä.

Myös Kuopion kaupunkiseudun paikallisliikenteen sopimukset pitäisi

23.08.2018

44 §

voida irtisanoa, jos laatu on huono eikä sitä saada parannettua. Viranomaisella tulisi olla oikeus purkaa sopimus, jos kahdessa peräkkäisessä kyselyssä kokonaisarvosana jää alle 3,5, eikä tilannetta saada korjattua. Irtisanomisaika voisi olla 12 kuukautta, ja irtisanominen tulisi tehdä kirjallisesti.

#### Laatupalkkiojärjestelmän taloudelliset vaikutukset

Vuonna 2017 maksettujen liikennöintikorvausten ja maaliskuussa 2018 tehdyn kyselyn tulosten perusteella Kuopiossa laatupalkkioita kertyisi koko paikallisliikenteestä reilut 190 000 euroa vuodessa. Sanktioihin ei kyselytulokset ole tähän mennessä antaneet aiheutta. Kustannukset kertyisivät vaihteittain kilpailutusten ja sitä kautta sopimusmallin vaihtumisen myötä.

Kesäkauden alussa 2019 käynnistyy kolmen ensi talven aikana kilpailutettavan kohteen paikallisliikenteet. Vuoden 2019 kustannukset kasvaisivat näiden kohteiden laatupalkkioiden osalta vuoden 2017 liikennöintikorvausten perusteella reilulla 25 000 eurolla (kolme kohdetta reilut 50 000 euroa/vuosi).

#### Vaikutusten arviointi

Esitys on ympäristö- ja yritysvaikutuksiltaan myönteinen, koska sillä turvataan joukkoliikennepalvelun laadun säilyminen korkeana ja siten joukkoliikenne houkuttelevana kulkuvaihtoehtona.

#### Esitys

Esitän joukkoliikennelautakunnalle päätettäväksi, että Kuopion kaupunkiseudun paikallisliikenteessä otetaan käyttöön uusien bruttoliiikennesopimusten kilpailutusten myötä laatupalkkiojärjestelmä edellä esitetyllä mallilla. Ensimmäiset uudelleen kilpailutetut liikenteet käynnistyvät kesäkauden alussa 2019, joiden osalta bonuksista syntyisi lisäkustannuksia loppuvuonna arviolta reilut 25 000 euroa.

Valmistelija

Seija Pasanen

etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

puh. +358 44 718 5424

#### Päätösehdotus

Joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi

Lautakunta hyväksyy joukkoliikennepäällikön esityksen.

#### Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.



**Kuopion kaupunki**  
Kuopion kaupunkiseudun  
joukkoliikennelautakunta

**Pöytäkirja**

6/2018

5 (5)

23.08.2018

44 §