

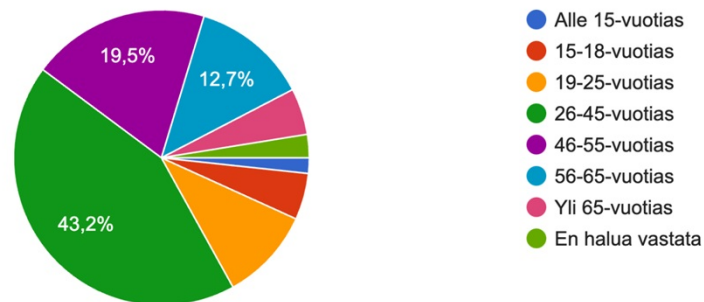
# Koonti

Vastaajia oli yhteensä 118.

Vastaajia saimme kaikenikäisiä, eniten 26-45 -vuotiaita (51 vastaajista)

Minkä ikäinen olet?

118 vastausta

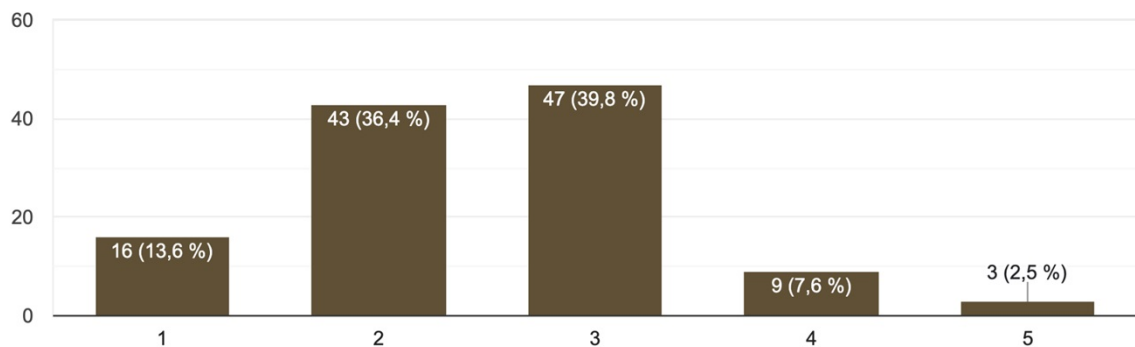


Vastaajista suurin osa käytti LSL-palveluita vapaa-ajan matkusteluun, työ-/koulumatkoihin ja lääkärikäynteihin.

Asteikolla 1-5 (1=erittäin tyytymätön) vastaukset eivät olleet kovin mairittelevia.

Kuinka tyytyväinen olet LSL:n toimintaan?

118 vastausta



Kysyttiin, mikä toimii hyvin, ja vastauksissa nousi erityisesti linjojen hyvä suunnittelu juna-aikatauluihin peilaten, maksutavat ja reaaliaikainen seuranta. Muita useamman palautteen saaneita oli asiakaspalvelu, reitit, aikataulut ja Waltti-sovellus.

Minkälaisia ongelmia olet kohdannut Lahden seudun liikennettä käyttäessäsi? Voit valita yhden tai useampia

\*

- Kuskin asiattomuus
- Bussi myöhässä
- Bussi ei tullut ollenkaan
- Korttipäätte ei toimi
- Sovellus ei toimi
- Palautteeseen ei ole vastattu
- En ole kohdannut mitään ongelmia
- Muu...

Vastaukset olivat seuraavanlaisia:

Bussi myöhässä 86 vastaajaa

Kuskin asiattomuus 74 vastaajaa

Bussi ei tullut ollenkaan 63

Korttipäätte ei toimi 69

Sovellus ei toimi 36

Palautteeseen ei ole vastattu 28

En ole kohdannut mitään ongelmia 4

Muita esille tuotuja:

- Bussien kunto huono niin sisä- kuin ulkopuolelta
- Kuskien ajotavat, etenkin koulualueilla ylinopeus ja ajaessa puhelimen käyttö huolestuttaa
- Bussi ei pysähdy, vaikka olisi linjalla ajossa
- Vessapaikkoja kuskeille
- Linjat kulkee huonosti jos pitää tasalta olla Lahdessa Kirkonkylästä lähtiessä
- Kuljettajien vikailmoituksia ei huomioida
- Kuskit eivät tunne reittejä, pyytävät reittiohjeita asiakkailta/antavat väärä ohjeita(asiakas kysyy meneekö paikkaan x, kuski vastaa ei, vaikka menisi)
- Bussit lähtevät liikkeelle ennen kuin asiakkaat ehtivät paikoilleen
- Ongelmatilanteessa ei ole numeroa johon soittaa heti kun ongelmia ilmenee

Vapaa sana-osion vastauksia(näissä ei mukana kaikkia usein toistuvia):

- Olisi kiva jos jyrängöstä tommolaan pääsisi bussilla rattaiden kanssa. Nyt ilmeisesti kulkevat vain 70 bussit, joihin ei rattaita saa.

- Bussi vuoro jättänyt tulematta ja myöhästynyt töistä ja syystä että on ollut niin huonossa kunnossa auto, todistanut monta kertaa kun kulkee 30 km/h ja kuski joutuu pysäyttämään ja menemään ulos jotain kopistelemaan ja taas liikkuu, tuulettimet ei toiminut ja kuumalla oli yli 45 astetta sisällä linkussa, kaikkea mahdollista tässä puolen vuoden työmatkoilla nähnyt 😊 kuskit kyllä olleet asiallisia ja mukavia, paitsi yksi ihan suomalainen joka ei morjensta ja ajaa melkein aina ohi pysäkkien ym muuten ei valittamista kuskeista
- Viimeksi viime viikolla käytävää myöten täynnä ollut bussi odotti vartin uutta kuskia Siltakadun pysäkillä. Ovet kiinni, eikä ilma vaihtunut yhtään. Kortinlukija oli peitetty muovipussilla. Matka Lahteen kesti kaikkinsa reilun 1,5h. Onneksi on oma auto. Muistan taas jatkossa vältellä joukkoliikennettä.
- Mikäli korttikone ei toimi, ei se ole asiakkaana olevan nuoren vika (13v) jolle voisi kiukutella, ei myöskään se että linja on myöhässä oikeuta huutamaan lapselle (9v) vauhtia mikäli kortti ei ekalla kerralla toimi. Meillä ei enää nuorempi halua bussilla kulkea tämän tietyn kuskin takia - tietysti on myös niitä ihania kuskeja jotka neuvovat, ohjaavat ja katsovat että lapsi jää oikealla pysäkillä pois, mutta liian usein mieleen jää nämä epämiellyttävät kokemukset ja pelko siitä kuka ajaa linjaa.
- Heinola Lahti välillä bussit jättää vuoroja kokonaan ajamatta. Ajavat pysäkin ohi pysähtymättä vaikka kuinka huitoo kädellä. Maksupäätelaitteet jatkuvasti rikki. Bussit usein rikki, jopa osia roikkunut irti. Penkkejä revitty sisätilassa riekaleiksi eikä korjattu. Ikkunoita teipattu ilmastointiteipillä reunoistaan että pysyvät kiinni. Ilmastointi ei toimi kesä kuumalla tai lämmityslaite jumittunut puhaltamaan kuumaa. Eräs kuski kertoi bussien huonosta huolloista eli ajetaan huonoilla renkailla, jarruilla, jne jne.
- Toive olisi aikatauluihin liittyen työmatkalaiselta. Lahdesta Heinolaan olisi kiva kun bussit lähtisivät torilta 10/15 yli tasan tai 20/15 vaille tasan. Odotusajat eivät venyisi pitkiksi työpäivän jälkeen kun pääsee joko tasalta tai puolelta.
- Asukkaiden pitäisi käyttää busseja paljon enemmän. Pysäkkikatoksissa pitäisi löytyä ajantasaista infoa esim. aikatauluista. Katosten pitäisi olla hyvässä kunnossa. LSL:n pitäisi olla oikeasti yhteydessä potentiaalsiin asiakkaisiinsa eli infota itsestään ja palveluistaan myös haja-asutusalueilla. Bussiyhtiö voisi hakea yhteistyökumppaneita järjestöistä, yhdistyksistä ym. jotta ihmisten tarpeet ja mahdolliset yhteistyömahdollisuudet tulisi kartoitettua.
- 71, eli nämä jyrängön kautta kulkevat saattavat jättää jyrängön välistä kokonaan. Kahdesti ei olla päästy lahteen pojan lääkäriajalle ja kolmesti takaisin tullessa olemme joutuneet kulkemaan keskustaan asti josta täytyy ottaa bussi takaisinpäin jyrängöön koska kuski ei kääntynyt jyrängöön eikä useiden ihmisten huomautuksesta huolimatta pysähtynyt jättämään matkustajia. Yksi hyvin äkäinen kuski myös löytyy sieltä. Kohtelee hyvin ala-arvoisesti asiakkaita
- Linjat 71 ja 73. Me asutaan liki tuota kk päätepysäkkiä (Valkjärventie) tai oikeastaan vielä enemmän liki tuota Kirkkotieksi merkittyä pysäkkiä (on päätepysäkkiä edeltävä Kouvolantiellä) ja ihmeteltyt kun tuo Kirkkotien pysäkki ei ole kaikilla vuoroilla käytössä. Tuo Kouvolantie on aika turvaton kävellä raskaan liikenteen vuoksi ja kiertotie tuolta Pirholankankaan kautta on talvella kehno. Toki kävellä voi noin kilometrin tuonne Valkjärventien toiseen päähän turvallisempaa reittiä, mutta järki sotii tätä vastaan: matka bussilla n. 7-8 km ja siitä pitäisi kävellä 1 km, kun tuossa olis lähempänäkin pysäkki olemassa. Jos haluais kävellä kulkis kävellen varmaan koko matkan, mutta nykyaikana aika on kortilla ja haluais sitä säästää eikä ainakaan bussimatka ei sitä mahdollista. Ja sit vielä jos pysäkki olis käytössä, siitä myös otettaisiin kyytiin, eikä juoksettaisi seuraavalle pysäkillä, niinkuin minulle tehtiin (palautteen laitoin kyllä).
- Yleisin ongelma on puutteelliset ajo- ja asiakaspalvelutaidot.
- Teinit käyttävät koulumatkoihin. Itse vapaa-aikana kun aikataulut ei mitenkään täsmää työaikoihin Vuohkalliassa. Usein varsinkin talvella bussit ovat myöhässä tai aamulla bussi skippaa Jyrängön kokonaan eli ei tule. Kuskit välinpitämättömiä ja Heinola-Lahti välillä ajetaan hurjia nopeuksia että pysyttäisiin aikatauluissa. Bussit (Lehtimäen) usein rikki ja seisovat tien poskessa. Myös sisältä aika karseassa kunnossa. Kurakelissä busseja ei vissiin ikinä pestä kun ulos ei näe. Kuskit

usein tiuskivat ja huutavat. Mihinkään tällaiseen en ole Lahden pään linjoilla törmännyt. Heinola-Lahti välillä on sina jotain ongelmaa...

- Olen antanut lukuisia palautteita useista puutteista ilman että asiat olisivat parantuneet (Isl ja liikennöitsijä). Kalusto tulisi olla kunnossa, bussien ajoissa ja kuskien pitäisi olla ajoikäisiä ja palvelumyönteisiä. Ymmärrän kyllä heitäkin, ovat tosi tiukoilla. Yksi jopa sanoi että älä laita palautetta liikennöitsijälle, hän on nähnyt että palautteet menevät suoraan roskiin. Harmittavaa.
- Olen ent. kuljettaja ja lopetin työni juurikin asioiden toimimattomuuden takia. Useampi kuljettaja esim laittoi ilmoituksen tai soitti autossa olleesta viasta mutta siihen ei työnjohto reagoinut mitenkään. Autoilla piti ajaa niin kauan kun ne kulki. Etenkin maanantai aamut oli kuljettajille painajaisia koska ei ollut varmuutta saako autot edes käyntiin varikolta. Talvella painajainen oli joka aamuista. Maksupäätteiden toimimattomuutta ilmoitettiin monet kerrat mutta siihenkään ei saatu mitään vastausta, saatika korjauksia. Eli suurimmalta osalta syy ei ole kuljettajissa vaan he tekevät kaikki taikansa saadakseen "romut" liikkeelle ja pysymään liikkeessä. Jossain vaiheessa sen leppoisimmankin kuljettajan hermo pettää. En hyväksy sitä että matkustajille äkäillään, haukutaan ym tai että kaahataan vaarallisesti ja jarrutellaan koska sitä aikaa ei saa kiinni ajamalla. Lehtimäellä/Vekalla niin suuri pula kuljettajista että kun sinne joku vaan saadaan (yleensä sellainen jolla ei ole mitään asiakaspalvelu kokemusta) niin se heitetään suoraan linjalle, ilman perehdytystä. Sanotaan että aja mapsin kanssa tai tulosta reitti netistä. Aikataulut on alun perinkin suunniteltu liian tiukoiksi koska reittejä ei pysty ajamaan edes henkilöautolla niihin aikoihin saatika että pysähtelet pysäkeille ja liikennevaloihin joissa menee pahimmassa tapauksessa 2 min/valot ja Lahdessa niitä riittää. Tässä vain pinta raapaisu kuljettajan näkökulmasta.
- Enemmän nopeita vuoroja Heinola-Lahti välille
- Osa kuskeista voisi jättää asenteensa "kaikki nuoret on huonosti käyttäytyviä". Poikani jätetty talvella pysäkillä, kun kortti ei toiminut. Kuski väitti vain ettei rahaa ole. Poika tuli silloin Myllyjojalta. 72 jätti 17.9 matkustajat tielle välillä Lahti-Heinola. Osa kuskeista tekee äkkijarrutuksia. Korttipäätteissä voisi olla valinta jossa valita onko KK maksu vai Arvo. Waltti kortilla kun voi olla molempia. Kuskien asenne matkustajia kohtaa on välillä todella tökeröä. Bussi jättänyt tulematta, poika myöhästynyt koulusta.
- Muutama kuljettaja käyttäytyy todella inhottavasti. Eräskin raivosi kohtuuttoman paljon koko bussin kuullen, ettei nähnyt minua pysäkillä ja jatkoi, vaikka pyysin anteeksi unohtunutta heijastintani. Lisäksi hän laittoi oven kiinni niin, että mieheni melkein jäi väliin. Kuski lähti ajamaan, vaikka emme olleet vielä maksaneet ja kaivoi vaihtorahoja kesken ajon niin ettei pystynyt keskittymään molempiin asioihin yhtäikaa. Eräs kuljettaja tiuskii usein asiakkaille, esimerkiksi jos kortinlukija ei toimi, kuin pitäisi sitä asiakkaan syynä ja asiakasta tyhmänä.
- 
- Vastaava tiedotus kuin HSL:llä, jos bussi ei tule ollenkaan. Lahdesta bussi Heinolaan niin, että pääsee myös teatterista ja konserteista takaisin. Aikataulut, jotka sopivat yhteen Helsingin junien kanssa. Aikataulut, joihin voi luottaa, useimmiten bussit ovat myöhässä. Sovellus näyttää välillä, että bussi tulee vaikkei sitten tullutkaan (sovelluksessa näkyy, että olisi mennyt pysäkin ohi kun olen ollut pysäkillä). Korvausvelvollisuus jos bussi ei tule ja asiakkaalle tulee myöhästymisen takia lisäkustannuksia tai hän joutuu käyttämään taksia. Jos maksupäätte ei toimi eikä käteinen käy ei asiakasta voi heittää ulos jos hän ei pysty maksamaan puhelimella.
- Ulkomaalaisilla kuskeilla usein kaveri mukana etupenkillä, puhuvat koko matkan äänekkäästi. Pimeällä ajetaan satasta 80 alueella jne. Kyydissä pelottaa.
- Pysäkkejä jätetään välistä, ylinopeutta ajetaan ihan sikana, jos laittaa asiakaspalautetta vastaus on aina "pahoittelut mutta kuski sanoi ettei tehnyt virhettä" tai sitten vastaus jää tulematta. Myöskin lehtimäen bussin hajoavat melkein päivittäin

Ja pari pidempää vastausta:

Toiminut LSL-linjojen kuljettajana yli 8 vuotta. Vuosina 2016-2019 ajoin Heinola - Orimattila -linjoja Lehtimäelle. Niiden 8 vuoden aikana, jotka olen ajanut LSL-linjoja, olen usein huomauttanut LSL:lle, että ajoajat ovat liian lyhyitä. LSL:n vakiovastaus on aina ollut: meidän täytyy säästää rahaa, me vain yritämme. Valitettavasti LSL ei halua kuunnella kuljettajia, joilla on linjojen asiantuntemusta, koska he käsittelevät sitä päivittäin, vaan elävät sen vaikutelman alla, että heidän insinööri-, maisteri- tai kandidaatintutkintonsa ovat arvokkaampia kuin kokemus ja asiantuntemus päivittäisessä bussissa kuljetus.

Varmasti Katja Surhosen johdolla on tehty muutoksia, jotka ovat vain pahentaneet kaikkea. Mikä voidaan parhaiten tiivistää sanoilla: Katastrofi, epäloogista, outoa. 2 tunnin ajoaika Heinola - Orimattilalle ei riitä. Tämä muuttui 89(Z) 71:ksi (Heinola - Lahti Matkakeskus), mutta huonon suunnittelun ja vielä huonomman toteutuksen vuoksi tämä epäonnistui täysin. Lehtimäen linja-autojen huolto koostuu pääosin pakkokorjauksista ja vähäisestä huollosta. Lehtimäen kuljettajat pakottavat toisiaan ajamaan niin nopeasti, että saavat ajat pois aikataulusta, jotta eivät myöhästy vaihtaessaan kuljettajaa.

Enimmäisnopeuksien ylittäminen (yli) 10 km/h on hyvin normaalia Lehtimäen kuljettajille LSL:n ihmiset tekevät jotain tietokoneella, mutta heillä ei ole aavistustakaan, miten se todella toimii kadulla, he istuvat mieluummin lämpimänä, lähellä kahvinkeitintä norsunluutornissaan. En ole koskaan nähnyt LSL:n ihmisiä busseissa saamassa kokemusta siitä, kuinka heidän päätöksensä eivät toimi. Ajoin Oulussa 2 x 4 kuukautta ja tuona aikana minulla oli useita kertoja bussissa ihmisiä OSL:stä ja Oulun kaupungista, jotka tulivat työvierailulla katsomaan ja keskustelemaan siitä, miten kyseinen linja toimii ja mitä voisi parantaa ja Näin, että seuraavassa aikataulussa oli tehty muutoksia, jotka paransivat linjaa.

Työskentelen parhaillaan LSL-linjojen ja ajoaikojen parantamisprojektin parissa, mutta se vie aika paljon aikaa, sillä se sisältää KAIKKI LSL-linjat, myös Heinolan linjat, mutta Heinolan linjoihin en ole vielä päässyt. Toivon saavani tämän valmiiksi ennen marraskuun 2024 loppua.

Tämä sisältää paremmat ajoajat, paremmat yhteydet muille LSL-linjoille Kauppatorilta ja useita muutoksia reitteihin, jotta kuljettajat voivat tehdä työtään turvallisemmin, ehtii hengähtää ja käydä wc:ssä ja matkustajat tuntevat olonsa turvallisemmaksi ajon aikana linja-autoissa.

Valitettavasti pelkään, että LSL ei taaskaan kuuntele ja että tämä kaikki on turhaa.

Alla olevat ovat kokemuksiani nykyisiltä linjoilta 70, 71, 72 ja 73 vuodesta 2022 alkaen.

- Kuskit olleet usein asiattomia ja puhuvat esimerkiksi nuorille lapsille ilkeään sävyyn jos esimerkiksi kone ei lue matkakorttia.

- Bussit ovat usein myöhässä.

- Bussit ovat epäsiistejä ja esimerkiksi penkkejä ja seiniä on sotkettu.

- Kalusto on muutenkin kulunutta ja vähintään kahdesti vuodesta bussi hajoaa matkalle Vanhalletielle tai sitä joudutaan korjaamaan kesken matkan.

- Bussit ajelevat usein outoja reittejä (kuskit joutuvat joskus kysymään matkustajilta ajo-ohjeita) ja jättävät pysäkkejä välistä.

(Esimerkiksi usealla itseni lisäksi kokemusta tilanteesta, jossa bussi on enemmän myöhässä ja kuski kysyy kyydissäolijoilta onko joku menossa tietylle asuinalueelle vai voidaanko se ohittaa kokonaan. Entäs ne matkustajat jotka olisivat olleet tulossa kyytiin?)

- Bussien kortti/seurantalaitteet eivät useinkaan toimi, kuitenkin matkustajia velvoitetaan seuraamaan itse bussin kulkua sovelluksesta.

- Kerran kalustoa ei ollut saatu ajamaan vuoroa eikä vuoron peruuntumisesta oltu ilmoitettu missään vaikka sovellusta pyydetään seuraamaan. Sovelluksen päivittäminen ja käyttäminen sen sijaan LSL:llä hakusessa ilmeisesti.

Kuljen itse nyt viimeistä kouluvuotta (onneksi) LSL:n busseilla ja kokonaisuutena jäänyt huono maku palvelusta. Matkakortti kuitenkin ilmaisen toisen asteen koulutuksen kautta on tarjottu ja matkustajien tulisi myös pystyä luottamaan joukkoliikenteeseen. Yksin autolla kulkeminenkin tulee kalliiksi.