

Aluevaltuusto 09.12.2025

**Vastauksen antaminen valtuutettu Berglundin ja valtuutettu Wickströmin sekä 22 muun aluehallitukselle osoittamaan kysymykseen koskien kuljetuspalvelujen toimivuutta hyvinvointialueen läntisessä osassa**

Valmistelijat ja lisätiedot (etunimi.sukunimi@luvn.fi):  
Ojaniemi Pasi  
Diov Leila

**Päätösehdotus**

Aluevaltuusto päättää

1. merkitä aluehallituksen antaman vastauksen valtuustokysymykseen tiedoksi, ja

Vastaus valtuustokysymykseen

Taustaa

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue kilpailutti henkilökuljetusten välitysoperaattorin sekä siihen liittyvät kuljetukset, ja toiminta on lähtenyt käyntiin vaiheittain toukokuusta 2025 alkaen. Kuljetuksiin kuuluu niin ryhmäkuljetuksia kuin yksilökuljetuksia. Tällä hetkellä koko alue on siirtynyt uusien sopimusten alaiseen toimintaan lukuun ottamatta yhtä Espoon alueella käytössä olevaa vanhaa sopimusta, joka siirtyy uuteen toimintamalliin helmikuussa 2026.

Uuden toiminnan aloitus

Henkilökuljetuksissa järjestetään n 1700 kuljetusta päivässä. Uusien sopimusten kautta hankitaan n 850 ajoneuvoa kuljetuksiin. Kilpailutettuja ajoneuvoja voidaan järjestelyssä lisätä tarpeen mukaan, kuten on tehtykin läntisimmällä alueella heti ensimmäisen kilpailutuskierroksen jälkeen. Palvelussa on tällä hetkellä riittävästi ajoneuvoja kuljetusten järjestämiseen ja esimerkiksi Raaseporin alueella on saatu lisää ajoneuvoja sekä ruotsin kielen taitoisia kuljettajia ryhmäkuljetuksiin.

Uusien sopimusten alaisen toiminnan aloituksessa on erityisesti ryhmäkuljetuksissa läntisemmässä osassa aluetta ollut haasteita johtuen heikoista tai kokonaan puuttuneista asiakasprofiilitiedoista vanhojen sopimusten aikaisessa toiminnassa. Asiakasprofiilitiedoissa kerrotaan tarvittavat tiedot esimerkiksi asiakkaan kielestä. Tiedot on saatu kerättyä kaikista asiakkaista. Ryhmäkuljetusten tilaamiseen on myös tuotu lisää digitaalisia palveluita aloituksen jälkeen.

Kuljetusten tilausten hoitamiseen ruotsiksi on kuljetusten välittäjällä oma tilausnumero sekä oma ruotsinkielinen tiimi.

Uusien sopimusten käyttöönoton aikainen kuljetusten reklamaatioprosentti toukokuun alusta tähän päivään on 0,52 %. Puheluita tulee kuukaudessa n 20 000, ja niiden vastausprosentti on 95 %. Toiminnan aloitusta on seurattu tarkkaan ja poikkeuksiin puututtu. Asiakkaat ovat saaneet tietoa palvelusta monikanavaisesti ja kuljetusten käyttöönottoa on seurattu säännöllisesti vammaisneuvostossa.

2. todeta valtuustokysymyksen loppuun käsitellyksi.

## **Käsittely**

## **Päätös**

## **Selostus**

## **Liitteet**

- 1 Valtuutettu Berglundin ja valtuutettu Wickströmin aluehallitukselle osoittama kysymys koskien kuljetuspalvelujen toimivuutta hyvinvointialueen läntisessä osassa

## **Oheismateriaali**

## **Tiedoksi**

## Päätöshistoria

Aluehallitus 24.11.2025 § 268

§ 268

Valmistelijat ja lisätiedot (etunimi.sukunimi@luvn.fi):

## Päätösehdotus

Hyvinvointialuejohtaja Svahn Sanna

Aluehallitus päättää antaa seuraavan vastauksen aluehallitukselle osoitettuun kysymykseen:

Vastaus valtuustokysymykseen

Taustaa

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue kilpailutti henkilökuljetusten välitysoperaattorin sekä siihen liittyvät kuljetukset, ja toiminta on lähtenyt käyntiin vaihteittain toukokuusta 2025 alkaen. Kuljetuksiin kuuluu niin ryhmäkuljetuksia kuin yksilökuljetuksia. Tällä hetkellä koko alue on siirtynyt uusien sopimusten alaiseen toimintaan lukuun ottamatta yhtä Espoon alueella käytössä olevaa vanhaa sopimusta, joka siirtyy uuteen toimintamalliin helmikuussa 2026.

Uuden toiminnan aloitus

Henkilökuljetuksissa järjestetään n 1700 kuljetusta päivässä. Uusien sopimusten kautta hankitaan n 850 ajoneuvoa kuljetuksiin. Kilpailutettuja ajoneuvoja voidaan järjestelyssä lisätä tarpeen mukaan, kuten on tehtykin läntisimmällä alueella heti ensimmäisen kilpailutuskierron jälkeen. Palvelussa on tällä hetkellä riittävästi ajoneuvoja kuljetusten järjestämiseen ja esimerkiksi Raaseporin alueella on saatu lisää ajoneuvoja sekä ruotsin kielen taitoisia kuljettajia ryhmäkuljetuksiin.

Uusien sopimusten alaisen toiminnan aloituksessa on erityisesti ryhmäkuljetuksissa läntisemmässä osassa aluetta ollut haasteita johtuen heikoista tai kokonaan puuttuneista asiakasprofiilitiedoista vanhojen sopimusten aikaisessa

toiminnassa. Asiakasprofiilitiedoissa kerrotaan tarvittavat tiedot esimerkiksi asiakkaan kielestä. Tiedot on saatu kerättyä kaikista asiakkaista. Ryhmäkuljetusten tilaamiseen on myös tuotu lisää digitaalisia palveluita aloituksen jälkeen.

Kuljetusten tilausten hoitamiseen ruotsiksi on kuljetusten välittäjällä oma tilausnumero sekä oma ruotsinkielinen tiimi.

Uusien sopimusten käyttöönoton aikainen kuljetusten reklamaatioprosentti toukokuun alusta tähän päivään on 0,52 %. Puheluita tulee kuukaudessa n 20 000, ja niiden vastausprosentti on 95 %. Toiminnan aloitusta on seurattu tarkkaan ja poikkeuksiin puututtu. Asiakkaat ovat saaneet tietoa palvelusta monikanavaisesti ja kuljetusten käyttöönottoa on seurattu säännöllisesti vammaisneuvostossa.

Lisäksi aluehallitus päättää esittää aluevaltuustolle, että aluevaltuusto päättää

1. merkitä aluehallituksen antaman vastauksen valtuustokysymykseen tiedoksi, ja
2. todeta valtuustokysymyksen loppuun käsitellyksi.

## **Käsittely**

## **Päätös**

Aluehallitus hyväksyi päätösehdotuksen yksimielisesti.

## **Selostus**

Valtuutetut Berglund ja Wickström sekä 22 muuta tuovat aluehallitukselle aluevaltuustossa 7.10.2025 § 94 osoitetussa kysymyksessään esille haasteita Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen käyttöönottamasta uudesta kuljetusmallista. Uudistus ei ole kysymyksen mukaan onnistunut ja palvelun ongelmista on tullut runsaasti palautetta. Kyytejä on jäänyt tulematta, palvelua ei ole aina saatu kansalliskielillä ja odotusajat ovat venyneet kohtuuttoman pitkiksi. Joissain tapauksissa asiakas on jopa kuljetettu väärään osoitteeseen. Viranhaltijoihin on oltu yhteydessä mutta asioihin ei ole saatu ratkaisua. Monet yrittäjät eivät ole halunneet osallistua kilpailutukseen alhaisen hintatason takia, eikä nykyinen palveluntuottaja ei tunne aluetta riittävästi. Kysymyksen jättäjät kysyvät, mihin toimiin aluehallitus aikoo ryhtyä kuljetuspalveluiden toiminnan turvaamiseksi hyvinvointialueen läntisessä osassa.

Hallintosäännön 27 §:n mukaan valtuutetut voivat tehdä aluehallitukselle kysymyksen hyvinvointialueen tai hyvinvointialuekonsernin hallintoa koskevasta asiasta.

Jos kysymyksen on allekirjoittanut vähintään 15 valtuutettua, aluehallituksen on annettava vastauksensa kysymykseen viimeistään siinä kokouksessa, joka yhdeksän viikon kuluttua kysymyksen aluevaltuuston sihteerille antamisesta ensiksi pidetään, tai ilmoitettava syy, minkä vuoksi vastausta ei ole voitu vielä antaa. Kysymys ja siihen annettu vastaus tai ilmoitus vastauksen antamatta jättämisen syystä on otettava aluevaltuuston kokouksen esityslistalle.

## **Liitteet**

## **Oheismateriaali**

## **Tiedoksi**

## **Täytäntöönpano**

## **Päätöshistoria**