

Asia: VN/26048/2021

Lausuntopyyntö liikenteen esteettömyysvisiosta

Lausunnonantajan lausunto

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

Visioon on lisättävä perinteisten asiointikanavien ylläpito ja taksiliikenne osana joukkoliikennettä

Kiitämme valmistelijoita valmistelutyön rakentavasta vuoropuhelusta ja mahdollisuudesta antaa lausunto.

Jotta visio vastaisi Liikenne 12 -suunnitelman tavoitteita sekä vision omia tavoitteita, on visioon lisättävä perinteisten asiointikanavien säilyttäminen ja niiden lisääminen.

Liikenne12 -suunnitelman mukaan valtion tavoite on, että sujuva matkustaminen on mahdollista aivan jokaiselle. Suunnitelman mukaan valtio määrittelee yhteistyössä muiden toimijoiden, erityisesti eri väestöryhmien, kanssa tavoitetilan liikennejärjestelmän esteettömyydelle ja liikenteen digitaalisten palveluiden saavutettavuudelle. Visio on, että kaikki voivat suunnitella ja toteuttaa haluamansa matkan sujuvasti, turvallisesti ja itsenäisesti.

Visio arvokehällä mainitut perustavat lähtökohdat, joita liikennejärjestelmän kehitystyössä olisi kautta linjan huomioitava, parantaisivat toteutuessaan esteettömyyttä. Esteettömällä matkaketjulla tarkoitetaan sitä, matkaketju on myös saavutettava. Palvelu on kaikille saavutettava, kun se on saatavilla eri kanavien kautta mukaan luettuna kasvokkain neuvonta ja asiointi sekä puhelinpalvelu. Toistamme edelleen näkemyksemme siitä, että lisäksi visiossa tulee huomioida kaikki ne ihmiset, jotka eivät käytä digitaalista teknologiaa.

Matkaketju sisältää esimerkiksi lipun oston ja reittien tarkasteluun liittyvän valmistautumisen, mahdollisten pysäköintijärjestelmien esteettömyyden, kävelymatkan esimerkiksi bussipysäkille,

bussimatkan, vaihdon esimerkiksi junaan solmupisteessä, junamatkan sekä juna-asemalta lopulliseen määränpähän kuljetun matkan. Matkan aikana tarvitaan myös erilaista matkatietoa. Koko ketjun on onnistuttava myös ilman digitaalista teknologiaa.

Saavutettavuutta tulisi parantaa vastamaan perinteisistä asiointikanavista riippuvaisten ihmisten tarpeita. Tätä varten visioon tarvitaan selkeä kirjaus siitä, että perinteiset asiointikanavat on säilytettävä digitaalisten rinnalla. Samoin niiden saatavuutta on nykyisestään lisättävä.

Perustelut:

Suomeen on syntymässä uusi tiedosta, asiointimahdollisuuksista ja yhteiskunnallisesta osallisuudesta syrjäytyneiden ikääntyneiden ryhmä.

Digitalisaatio jakaa syrjäyttäen kaikkein ikääntyneimpiä. Digitalisaatio on myönteisempi asia isoissa kaupungeissa asuville ja niille, joilla on paljon sosiaalisia kontakteja tai hyvä taloudellinen tilanne.

Tiedetään, että palveluiden digitalisoituminen ei ole helpottanut elämää 40 prosentilla yli 60-vuotiaista. (+60-barometri. Yli 60-vuotiaiden hyvinvointi ja arki 2021. Eläkeliitto ja Tutkimustie Oy) Noin neljäsosa yli 55-84-vuotiaista pelkää jäävänsä digitalisoituvan yhteiskunnan ulkopuolelle. (Huomisen kynnyksellä 2022, Eläkeliitto ja EETU ry, Kantar) Tilastotietojen mukaan 36 prosenttia 75–89-vuotiaista ei ole koskaan käyttänyt internetiä. (Tilastokeskus 2021) Vuonna 2021 75–89 vuotiaista vain 57 % ilmoitti käyttäneensä internetiä edellisen kolmen kuukauden aikana. (https://stat.fi/til/sutivi/2021/sutivi_2021_2021-11-30_tie_001_fi.html) Luku on hieman pienentynyt. (https://www.stat.fi/til/sutivi/2020/sutivi_2020_2020-11-10_tie_001_fi.html)

Voidaan sanoa, että puolet ikäihmisistä ei käytä nettiä säännöllisesti, ja heillä on erityisiä haasteita ostaa esimerkiksi lippuja netistä. Eläkeliiton marraskuussa 2022 tekemän laajan väestökyselyn mukaan (n= 4069) junalippujen ostaminen digitaalisesti on monelle iäkkäälle vaikeaa tai mahdotonta. Vanhimmat vastaajat olivat yli 90-vuotiaita. Vastaajat asuivat eri puolella Suomea noin 550 eri paikkakunnalla. (<https://www.elakeliitto.fi/ajankohtaista/junalippujen-ostamista-muualta-kuin-verkosta-tulee-helpottaa>)

Kyselyyn vastanneet toivovat VR:ltä helpokäyttöisiä verkkopalveluja, enemmän tukea digitaalisten sovellusten käyttöön sekä enemmän asiointimahdollisuuksia niille, jotka eivät pysty ostamaan lippuja sähköisesti.

Mikäli rautatieliikennepaikalla ei ole asiakaspalvelupistettä eikä lippuautomaattia, asiakas voi hankkia matkalipun itsepalvelukanavasta VR:n verkkokaupasta tai mobiilisovelluksella. Ainoastaan kaukojunissa lippuja voi ostaa junista pankkikortilla. Lipun myös voi ostaa VR:ltä puhelimesta. Silloinkin lippu voidaan toimittaa asiakkaalle vain sähköpostitse.

Lipun voi hankkia myös R-kioskista tai matkatoimistosta. R-kioskit sijaitsevat suurimmissa taajamissa eikä niitä ole kattavasti. Päästäkseen R-kioskiin henkilön tulisi matkustaa sinne junalla -ilman lippua.

Vaikka vastaajista 66 % osti junalippunsa sähköisesti, alle puolet koki, että junalipun ostaminen on helpottunut, kun se on siirtynyt verkkoon. 30 % vastaajista oli sitä mieltä, että ei lippujen myynnin digitalisointi ollut helpottunut lippujen ostamista. Vastaajien mielestä digitaalisten palveluiden kehittäminen ei yksin riitä vaan perinteiset fyysiset asiointimahdollisuudet tulee säilyttää ja niitä tulee kehittää digitaalisten palveluiden rinnalla.

Suurimmat syyt siihen, miksi junaliikennettä ei käytetä, vaikka siihen olisi mahdollisuus, olivat fyysisten lipunmyyntipisteiden ja lippuautomaattien puute sekä sähköisten sovellusten hankala käytettävyys. Yksi este matkojen suunnittelulle on se, että juna-aikataulut ovat yleisimmin ja ajantasaisesti vain verkossa nähtävänä. Merkittävää on, että kaikkein iäkkäimmissä vastaajaryhmissä lipun osto muualta kuin sähköisistä kanavista koettiin kaikkein sopivimmaksi asiointivaihtoehdoksi silloinkin, kun useita eri vaihtoehtoja lipun ostolle tosiasiallisesti oli tarjolla.

Riippuvuus julkisen liikenteen palveluista kasvaa iän myötä. Yli 60-vuotiaista julkista liikennettä käyttävät eniten yli 80-vuotiaat. (+60-barometri. Yli 60-vuotiaiden hyvinvointi ja arki 2021. Eläkeliitto ja Tutkimustie Oy)

Aikataulun tarkistaminen, lipun ostaminen ja asiakaspalvelun puute. Bussien aikatauluja on hankala löytää, jos ei käytä nettiä. On myös hankalaa löytää tieto, mistä paperisen aikataulun voisi saada, jos nettiä ei käytä. Fyysistä asiakaspalvelua on hyvin vähän tarjolla. VR:n tavoitteena on edelleen vähentää perinteisiä asiointikanavia nykyisestään.

Syyt digittömyyden taustalla ovat hyvin moninaiset eivätkä läheskään kaikki niistä liity korkeaan ikään. (<https://www.kkv.fi/uploads/sites/2/2021/11/2016-kkv-selvityksia-6-2016-sahkoisten-palvelujen-kayttamattomuus.pdf>) Digitaitojen puute koskee eri väestöryhmiä. Vaikka enemmistö lippuja ostavista käyttääkin itsepalvelukanavia verkossa, on ongelma todellinen ja kohtuuton niiden lipun ostajien kannalta, joilla ei ole verkkoyhteyttä käytössään tai jotka eivät osaa käyttää verkkosovelluksia lippujen ostoon.

Liikkumisen palveluiden tulisi olla kaikkien käytettävissä. Kyse on ihmisten yhdenvertaisuuden, yhteiskunnallisen osallisuuden ja liikkumisvapauden vaarantumisesta sekä kaikkein iäkkäimpien syrjäytymisestä.

Kohtaan ”Esteetön matkaketju” lisättävä taksiliikenne

Ongelma: kun kuka tahansa voi tarjota taksipalveluita, mutta viranomaisen ei enää määrää taksiluvan haltijalle päivistysvelvollisuutta, on iso osa Suomesta käytännössä pudonnut katveeseen. Joukkoliikennettä ei ole riittävästi eikä nyt ole enää todellisia mahdollisuuksia edes rahallakaan saada itselleen taksikyytiä

Visiossa tulisi huomioida se, että takseilla ei ajeta pelkästään irrallisia lyhyitä matkoja vaan taksit muodostavat elimellisen osan liikenneketjuja. Usein taksi on se kulkuväline, jolla matka alkaa ja päättyy, vaikka matkan aikana siirryttäisiinkin pidempiä etäisyyksiä junalla, bussilla tai lentokoneella.

Toimimaton taksiliikenne näin ollen pahimmillaan halvaannuttaa ja ainakin heikentää ihmisten mahdollisuuksia käyttää myöskään joukkoliikenne välineitä. Vihreää siirtymää tavoittelevassa yhteiskunnassa ei voine olla tahtotilana tällä tavoin heikentää ihmisten liikkumismahdollisuuksia. Nostamalla taksiliikenne näkyväksi joukkoliikenteen osaksi visioon poistetaan matkaketjusta perustavanlaatuinen este.

Eläkeliitto on Suomen suurin ja puoluepoliittisesti sitoutumaton, vuonna 1970 perustettu valtakunnallinen eläkeläisjärjestö. Liittoon kuuluu noin 115 000 henkilöjäsentä, 397 paikallisyhdistystä ja 20 piiriä. Eläkeliiton tarkoituksena on eläkeläisten ja eläketurvaa tarvitsevien henkisten ja aineellisten etujen ja oikeuksien valvominen sekä sosiaalisen turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistäminen.

Vuorisalo Irene
Eläkeliitto ry