



HSL-palvelumaksun käyttöön ottaminen

VD/3472/02.09.01.01/2023

RV/ST-V/UV/MT

HSL on päättänyt 20.4.2023, että se ottaa 1.6.2023 alkaen käyttöön palvelumaksun matkakortin lataus- ja asiakaspäivitystapahtumissa, jotka asiakkaalla on mahdollisuus tehdä maksutta HSL-sovelluksessa tai verkkopalvelussa itsepalveluna.

HSL on perustellut palvelumaksua seuraavasti: Palvelumaksun tarkoituksena on vähentää palvelupisteen ruuhkautumista ja ohjata asiakkaita itsepalveluun. Ruuhkien väheneminen parantaa sekä asiakaskokemusta että työntekijäkokemusta palvelupisteasioinnissa.

HSL:n asiakasmäärien hillitsemiseksi kuntien asiointipisteillä on tärkeää, että Vantaan ja Espoon kaupungit etenevät yhtenäisesti ja ottavat käyttöön samat palvelumaksut samaan aikaan HSL:n kanssa. Espoon kaupunki valmistelelee Vantaan tavoin vastaavaa palvelumaksua ja samassa aikataulussa kuin HSL.

Jos Vantaan kaupunki tarjoaisi ilmaiseksi palvelun, josta HSL veloittaa, etenkin Vantaa-infon Tikkurilan ja Myyrmäen asiointipisteissä asiakasmäärät hyvin todennäköisesti lisääntyisivät. Helsingistä matkustetaan HSL-lippuostoksille naapurikaupunkeihin maksuttoman palvelun perässä. HSL-myyntipalvelujen jatkaminen maksuttomana johtaisi mahdollisesti siihen, että asiointipisteet tarvitsisivat lisää sekä henkilöstöä että tiloja. Lisäksi maksutonta palvelua HSL:n puolesta tarjoamalla Vantaa-infon asiointipisteet profiloituisivat entistä vahvemmin HSL-myyntipisteiksi kuntalaisneuvonnan sijaan. Jo nyt asiointipisteiden asiakaskäynneistä yli puolet liittyy HSL:n asioihin.

Julkisten palvelujen digitalisoituminen on muuttanut ja muuttaa neuvontapalvelujen tarvetta. Perinteisten kassapalvelujen tarve vähenee mutta tukea verkkoasiointiin kaivataan koko ajan enemmän – sekä kasvokkain että etänä, verkon välityksellä. Jos Vantaa tarjoaisi ilmaiseksi HSL-matkakorttipalvelut, toisin kuin HSL itse, henkilöstön työajasta suurin osa kuluisi edelleen kassapalveluihin, ja mahdollisesti osuus vain kasvaisi. Tämä olisi pois digitukityöltä sekä muusta asiakasohjauksesta ja neuvonnasta, jota annetaan Vantaan kaupungin ja muiden yhteistyökumppaneiden palveluista.

Vantaan ja Espoon kaupunkien asiointipalvelujen yhteinen näkemys on, että selkeyden vuoksi maksujen on hyvä olla yhtenevät kaikilla julkisilla toimijoilla. Kaikki nyt maksullisiksi muuttuvat HSL-palvelut voi hoitaa ilmaiseksi verkon kautta. Vantaa-info tarjoaa tukea HSL-digiasiointiin jatkossakin maksutta. Välttämättä asiakas ei tarvitse omaa älylaitetta tai tietokonettakaan, koska HSL-matkakorttia pystyy lataamaan myös esimerkiksi kaupungin asiakaskoneilla.

Kaupunginhallitus 22.5.2023 § 7

Kaupunginjohtajan esitys:

Päätetään, että

- a) Vantaan kaupunki veloittaa HSL:n kassapalveluista seuraavan suuruisen palvelumaksun 1.6.2023 alkaen:
- Kausilipun lataus: 5 euroa
 - Vuorokausilipun, kertalipun tai arvon lataus: 1 euro
 - Muutos HSL-kortin tietoihin, kuten asiakasryhmään: 8 euroa



- Palvelumaksun enimmäisveloitus: 8 euroa/kerta-asiointi/kortti

b) palvelumaksua ei peritä

- 70 vuotta täyttäneiltä (henkilökohtaisen matkakortin lataus ja/tai päivitys)
- Toimintarajoitteisilta asiakkailta (henkilökohtaisen matkakortin lataus ja/tai päivitys)
- Asiakasryhmän päivittämisestä HSL-kortille sellaisilta asiakkailta, joiden asiakasryhmää tai alennusoikeutta ei ole mahdollista tarkastaa HSL-sovelluksessa (Kelan maksamaa kansan- tai takuueläkettä tai kuntoutustukea saavat, 70 vuotta täyttäneet, liikuntarajoitteiset, opiskelijat, joiden alennusoikeutta ei ole mahdollista tarkastaa Opetushallituksen Oma opintopolku -palvelusta, vaihto-opiskelijat sekä henkilöt, joilla on sovelluksen käytön estävä toimintarajoite)
- Laskutusasiakkailta (esim. Kelan tai hyvinvointialueen maksusitoumusasiakkailta)
- Kaupungin sisäisesti (muistiotositteilla ladattavista HSL-korteista, esim. koulut, päiväkodit)
- Asiakaspalvelussa tai jälleenmyyjällä tapahtuneiden virheiden korjauksesta

Päätös:

Päätettiin jättää asia pöydälle seuraavaan kokoukseen.

Täytäntöönpano: Kasvupalvelut / kuntalaispalvelut

Muutoksenhakuohje: 3.1. Oikaisuvaatimus- ja valituskielto

Lisätiedot:

Kuntalaispalveluiden päällikkö Ulla Virtanen, p. 050 314 5641
(etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi)