

Korson Vantaa-infon palvelumallin uudistaminen 1.1.2027 alkaen

Kiinteästä asiointipisteestä jalkautuvaan
neuvontaan ja digitukeen

Korson Vantaa-infon palvelumallin uudistaminen

Esitämme, että Korson Vantaa-infon kiinteää asiointipistettä ei avata uudelleen vuoden 2027 alusta lähtien. Muutoksen tavoitteena on kehittää kaupungin asiakaspalvelua vastaamaan paremmin muuttuvia palvelutarpeita, mahdollistaa uusien palvelumuotojen kokeilun ja arvioinnin sekä tuottaa palveluita entistä tehokkaammin.

Korson asiointipisteen sulkeminen on osa kuntalaispalveluille asetettuja säästötavoitteita (-500 000)

Pisteen kiinni olon aikana 2 vakanssia on jätetty täyttämättä

- 65 000 (-2 htv) nykyisillä resursseilla ei palvelupisteen avaaminen ole mahdollista.

Vantaa-infon päiväkohtaiset asiakasmäärät (ka) vuosi 2025

(mukana 10 kk, 1-5 ja 8-12, Korso on kesällä suljettu)

Piste	Henkilöstö- määrä	Kaikki asiakkaat	Itsenäiset asiakkaat, muissa palveluissa, mukana tai ei kirjattu	Aulassa/ info-tiskillä palvellut asiakkaat (arvio*)	Vuoro- numero- asiakkaat	Henkilökoht aista asiakaspalv elua yhteensä (arvio*)	Asiakkaita/ asiakas- palvelu
Tikkurila	4	231	62	27	142	169	42
Myyrmäki	3	210	96	12	102	114	38
Korso	2	22	0	0	22	22	11
Puhelin	3	102	0	0	0	102	34

*Arvio perustuu osin asiakaspalvelun kirjauksiin

Vertailu pisteiden välillä .

Piste	Asiakkaita kuukaudessa	Yhden työntekijän päivässä palvelema asiakasmäärä
Tikkurila	4300 / 2100 (vuoronumero)	2100/4/kk - 26/pv/hlö (38/pv/hlö ovilaskurin ka:sta laskien)
Myyrmäki	4300 / 2900 (vuoronumero)	2900/3/kk - 48/pv/hlö vuoronro (66/pv/hlö ovilaskurista laskien)
Korso	472 (vuoronumero) KA 2025, 10 kk: 458	236/2/kk - 11,8/pv/hlö

Asiointipiste / liikkuva palvelu

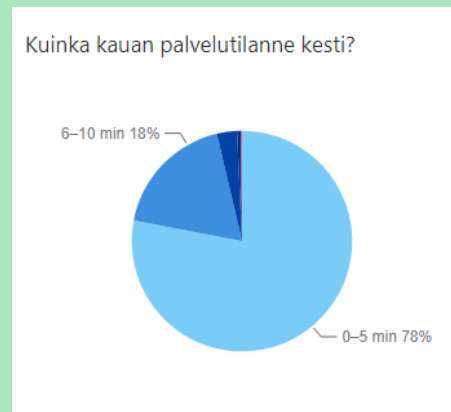
Asiakkaat, erityisesti seniorit, toivovat digituen osalta rauhallista neuvontaa, rauhallisessa tilassa. Tätä Korson asiointi- ja kassapalvelujen tarjoamiseen suunniteltu asiakastila ei mahdollista.

Digitukitilanteet vievät keskimäärin kolme kertaa enemmän aikaa kuin muu asiakaspalvelu.

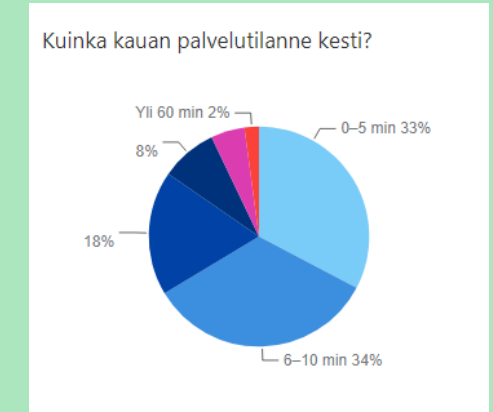
Tilojen tulee mahdollistaa asiakkaiden kohtaaminen. Digitukea annetaan rinnalla kulkien ja itsenäiseen asioimiseen kannustaen.

Liikkuva palvelu vie neuvonnan ja digituen lähemmäksi asiakkaita ja mahdollistaa rauhallisemman neuvonnan.

Palveluun ei sisällynyt digitukea



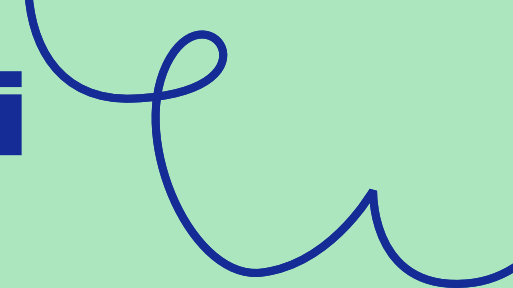
Palveluun sisältyi digitukea



Palveluverkkosuunnitelma

- Aluekeskusten Tikkurilan ja Myyrmäen palvelupisteet säilyvät ja kaupungin tiloja eri puolilla Vantaata hyödynnetään. Kiinteä asiakaspalvelupiste hyvien kulkuyhteyksien varrella mahdollistaa muun muassa kassa-asioinnin. Asiakkaita kohdataan Korson kiinteän pisteen sijaan muiden palveluiden sekä järjestöjen ja yhteistyöverkostojen tiloissa. Jo tunnistettuja hyötyjä saadaan, kun digituki on kiinteä osa peruspalvelua, kuten on havaittu tapahtuneen viimeisen vuoden aikana työllisyyspalveluissa.
- Kaupungin keskitettyä asiakaspalvelua ja digitukea tuotetaan edelleen monikanavaisesti (puhelin, chat, sähköposti, kasvokkainen asiointi). Neuvonnan ja digituen tarve korostuvat, jolloin palveluita voidaan tuottaa ja asiakkaita kohdata muissa kuin omissa kiinteissä tiloissamme.
- Asiakaspalvelua ja digitukea toteutetaan enenevässä määrin tuomalla palveluita lähemmäs asukkaita. Tavoitteena on tarjota matalan kynnyksen neuvontaa ja tukea itsenäiseen asiointiin oikea-aikaisesti siten, että ne täydentävät muuta palvelutarjontaa ja tukevat sujuvia palvelupolkuja.

Liikkuvan Vantaa-infon pilotti syksy 2026



Maanantai

Työllisyyspalveluiden digitukea ja neuvontaa
Myyrmäen Vantaa-infossa

Digitukea ja neuvontaa Koivukylän asukastilassa

Korson Vantaa-infon digituki, neuvonta ja
kassapalvelut

Tiistai

Korson Vantaa-infon digituki, neuvonta ja
kassapalvelut

Digitukea ja neuvontaa Hakunilan MLL:n tiloissa

Keskiviikko

Työnhakuklubi ja digituki Työllisyys- ja
kotoutumispalveluissa

Torstai

Digitukea Ohjaamossa

Digitukea Koivukylän asukastilassa

Perjantai

Ryhmämuotoiset digiopastukset työllisyys- ja
kotoutumispalveluiden asiakkaille

Lisäksi järjestövierailuja seniori- ja
maahanmuuttajajärjestöissä

Vantaa

**Viestintäsuu
nnitelma
muutoksesta**

Vantaa

Aikataulu ja viestintä

- Tiedottaminen verkkosivuilla ja kaupungin somekanavissa
- Viestintä verkostojen kautta jalkautuvasta neuvonnasta
- Pisteissä olevat tiedotteet
- Asukaslehti
- Keräämme asiakaspalautetta ja käytämme palautetta kehittämisessä



Vantaa- infon eri pisteiden esittely

Vantaa

Vantaa-infon asiakkaat

- Vantaa-infolla ei ole digituen lisäksi omia palveluista eikä siksi omaa asiakasrekisteriä. Emme voi hyödyntää yhteistyökumppaneidemme asiakastietoja omiin tarkoituksiimme. Matalan kynnyksen palveluiden neuvonta tai digituki eivät edellytä henkilöllisyyden selvittämistä. Tämän takia henkilörekisteritietoa asiakkaista ei ole saatavilla. Asiakasmääristä tietoa kertyy ovilaskureiden, kassaohjelman, vuoronumerojärjestelmän ja puhelutilastojen avulla.
- Suuntaa-antavia arvioita asiakasryhmistä voidaan tehdä asiakkaille tehtyjen kyselyjen, haastattelujen sekä kaupungin palveluissa asiointia koskeneen kyselyn (2025) perusteella. Tiedot koskevat lähinnä asiointipisteissä (Tikkurila, Myyrmäki, Korso) asioivia.
 - Työikäiset ovat suurin asiakasryhmä, mutta merkittävä osa asiakkaista on yli 65-vuotiaita. Arviolta kolmasosa asiakkaista on eläkkeellä. Asiakkaista työttömiä on noin joka kymmenes. Vähintään noin joka neljäs asiakas on vieraskielinen.
 - Asiointipisteissä kävijät tulevat korostetusti pisteen lähialueilta. Asiakashaastattelujen perusteella suuri enemmistö asiakkaista on asioinut pisteissä aiemminkin. Sen sijaan puhelimessa asioi enemmän uusia asiakkaita ja puhelimessa asioivat tulevat tasaisemmin eri puolilta Vantaata.
- Henkilökunnan tekemän asiaseurannan perusteella tiedetään asioinnin aiheista esimerkiksi:
 - Asiointipisteissä HSL-kassa-asiointi kattaa kaikista asioinneista vähintään puolet. Kaupungin palveluiden neuvontaa on asioinnista noin kymmenesosa. Saman verran neuvotaan valtion ja hyvinvointialueen palveluissa.
 - Etäkanavissa (puhelin, chat, sähköposti) suurin osa (n. 70-85 %) asioinneista liittyy kaupungin palveluiden neuvontaan.
 - Digitukea annetaan sekä asiointipisteissä että etäkanavissa.

Puhelin ja chat

- Vantaa-info vastaanottaa keskimäärin noin 2 000 puhelua kuukaudessa. Chat-yhteydenottojen määrä on noin 30 kuukaudessa ja sähköpostitse tapahtuvia asiointeja on noin 200.
 - Puhelinlinjojen palveluajat ovat ma-ke, pe klo 8-15.30 ja to klo 12-16.30 (torstaisin takaisinsoittomahdollisuus klo 8-12). Chat on auki ma-ke, pe klo 9-15 ja to klo 12-15.
- Vantaa-infon puhelin on matalan kynnyksen yhteydenottokanava kaupungin asioissa. Vantaa-info vastaa lisäksi keskitetysti tiettyjen kaupungin palveluiden puhelinasiakaspalvelusta (pysäköinninvalvonta, kaupunkiympäristön asiakaspalvelu, liikuntapalvelut, Business Vantaa).
 - N. 70 % puheluista on kaupungin palveluiden yleisneuvontaa. Useimmin puhelut liittyvät pysäköinninvalvontaan, rakennusvalvontaan tai kunnossapitoon.
 - Hyvinvointialueen palveluiden neuvontaa on n. 10 % puheluista. Neuvontaa annetaan myös valtion palveluista.
 - Noin joka neljänteen puheluun sisältyy digitukea.
- N. 10 % puheluista ohjataan eteenpäin. Suurin osa puhelimitse tulevista yhteydenotoista voidaan hoitaa Vantaa-infossa ilman tarvetta ohjata asiakasta eteenpäin muiden palvelualueiden tai -yksiköiden asiantuntijoille.

Vantaa-info Tikkurila

- Ma-ke 8.45-16.30, to 12-17, pe 7.45-15.30
- Asiakkaita vuodessa noin 56 700 (ovilaskuri 2025).
 - Näistä vuoronumerolla kassapisteessä asioivia n. 34 200
 - Kuukausittainen asiakasmäärä vaihtelee: 3 900-6 000 asiakasta/kk v. 2025
- Kustannukset
 - Vuokra 172 000/v
 - Siivous 25 000, vartiointi 112 000 (Tikkurila ja Myyrmäki yhteensä)
- Asioinnin aiheita:
 - HSL-kassa-asiointi 54 % ja HSL-neuvonta 11 %
 - Kaupungin palveluiden neuvonta 8 %
 - Hyvinvointialueen palveluiden neuvonta ja kassa-asiointi 5 %
 - Valtion palveluiden neuvonta 4 %
 - Vapaa-ajan tuotteet (esim. kalastusluvat) 5 %
- Pisteessä on asiakkaiden käytössä asiakastietokoneita, tulostin ja skanneri itsenäistä viranomaisasiointia varten.

Vantaa-info Myyrmäki

- Ma-ke 8.45-16.30, to 12-17, pe 7.45-15.30
- Asiakkaita vuodessa noin 51 900 (ovilaskuri, 2025).
 - Näistä vuoronumerolla kassapisteessä asioivia n. 24 600.
 - Kuukausittainen asiakasmäärä vaihtelee: 3 500-5 100 asiakasta/kk v. 2025
- Kustannukset
 - Vuokra 57 554/V
 - Siivous 25 000, vartiointi 112 000 (Tikkurila ja Myyrmäki yhteensä)
- Asioinnin aiheita:
 - HSL-kassa-asiointi 52 % ja HSL-neuvonta 18 %
 - Kaupungin palveluiden neuvonta 8 %
 - Hyvinvointialueen palveluiden neuvonta ja kassa-asiointi 3 %
 - Valtion palveluiden neuvonta 4 %
 - Vapaa-ajan tuotteet (esim. kalastusluvat) 4 %
- Pisteessä on asiakkaiden käytössä asiakastietokoneita, tulostin ja skanneri itsenäistä viranomaisasiointia varten.
- Monikielinen neuvonta päivystää pisteessä joka arkipäivä.

Vantaa-info Korso

- Suljettuna vuoden 2026, aiemmin ma-ke 8.45-16.30, to 12-17, pe 7.45-15.30
- Asiakkaita 4 580 vuonna 2025
- Kuukausittainen asiakasmäärä vaihtelee: 420-560 asiakasta/kk v. 2025.
 - Korson asiointipiste ollut kesäisin suljettuna n. 2 kk ja vuoden vaihteessa 2 viikkoa.
- Kustannukset
 - Sisäiset vuokrat 27 000 €/v
 - Henkilöstö kustannukset 80 000 €/v
- Asioinnin aiheita:
 - HSL-kassa-asiointi 54 % ja HSL-neuvonta 11 %
 - Kaupungin palveluiden neuvonta 9 %
 - Hyvinvointialueen palveluiden neuvonta ja kassa-asiointi 3 %
 - Valtion palveluiden neuvonta 6 %
 - Vapaa-ajan tuotteet (esim. kalastusluvut, sporttikortti v. 2025 asti) 10 %

Jalkautuvat palvelut

Vantaa-infon palvelut työllisyys- ja kotoutumispalveluiden asiakkaille

- Vernissakatu 1, työllisyyspalveluiden neuvonta: neuvontaa ma-ke 9-15, to 12-15, pe 10-15
- Ohjaamo: neuvontaa 2 päivänä viikossa
- Neuvontaa työnhakuun liittyvissä digiasioissa (esim. Työmarkkinatorin käyttö) sekä digitaalisten perustaitojen oppimisessa. Asiakkaita neuvotaan myös kaupungin palveluihin ja muihin julkisiin palveluihin liittyvissä asioissa.
 - Neuvontatilanteet ovat pidempiä kuin Vantaa-infon palvelupisteissä. Arviolta noin puolet asiakkaista on vieraskielisiä.
- Keskiviikkoisin työnhakuklubilla auttamassa asiakkaita työnhaussa ja CV:n rakentamisessa
- Perjantaisin perusdigitaitojen opettamista pienryhmissä

Vantaa-infon jalkautuva neuvonta Koivukylän asukastilassa

- 2 päivänä viikossa
- Pääasiassa digitukea

Muu yhteistyö

- Pyrimme löytämään paikat, joissa asiakkaamme (seniorit ja maahanmuuttajataustaiset) asioivat muutenkin, ja menemään sinne
- Korson kirjasto, tiistaiaamupäivisin digituki ja kaupungin yleisneuvonta (ei kassapalveluita) syyskuun alusta 2026 lähtien
- Hakunilan MLL:n tiloissa digitukea tiistai-iltapäivisin syyskuusta 2026 lähtien
- Kivistön kirjasto / Jumbon kirjastoyhteistyö tvs. selvityksessä
- Lisäksi järjestövierailut seniori- ja maahanmuuttajajärjestöihin

Liikkuvan palvelun toimintamallin kehittäminen

Palveluita viedään paikkoihin, joissa neuvonnan ja digituen kannalta keskeisiä asiakasryhmiä tavoitetaan paremmin ja lähempänä heidän arkiympäristöään.

Palvelumallin vaikutuksia seurataan asiakasmäärien ja asiakaspalautteen sekä palveluiden saavutettavuuden ja vaikuttavuuden näkökulmasta. Samalla varmistetaan palveluiden riittävä saatavuus myös Korson alueella.

Mikäli liikkuvan palvelun ja verkostomaisen toimintamallin kokemukset osoittautuvat myönteisiksi, voidaan niiden pohjalta kehittää kaupungin asiakaspalveluverkon tulevaisuuden ratkaisuja joustavammin ja tiiviimmässä yhteistyössä eri toimijoiden kanssa.