



Korson Vantaa-infon tiloista luopuminen /PT

VD/4057/00.01.02.06/2026

PT/ST-V/UV/SP

Vantaan kaupungin hallintosäännön 8 luvun 1 § mukaan kaupunginhallitus päättää asioista, joita ei ole säädetty tai määrätty muulle kaupungin toimielimelle, viranhaltijalle tai luottamushenkilölle.

Korson Vantaa-infon kiinteistä tiloista luopumista esitetään kaupungin keskitetyn asiakaspalvelun uudelleenjärjestelyn vuoksi. Asiakaspalvelun palveluvalikoima säilyy sisällöllisesti ennallaan, mutta palvelujen toteuttamistapoja kehitetään. Vantaa-infon Korson toimipiste sijaitsee Lumon kirjaston yhteydessä osoitteessa Urpiaisentie 14.

Asiaa koskeva päätöshistoria:

- Kaupunginhallitus 8.6.2026 § 10: Päätettiin jättää asia pöydälle seuraavaan kokoukseen.
- Kaupunginhallitus 22.6.2026 § 12: Kaupunginhallitus päätti palauttaa asian uudelleen valmisteluun.

Asian valmisteluun palauttamisen takia palvelujen uudelleen järjestämisestä on laadittu tarkempi suunnitelma.

Esityksen perustelut:

Uudelleenjärjestely johtuu palvelutarpeen muutoksesta. Kiinteiden asiakaspalvelupisteiden ja niissä tarjottavien kassapalveluiden tarve vähenee, kun kaupungin ja muiden julkisten toimijoiden palvelut digitalisoituvat. Samalla neuvonnan ja digituen tarve kasvaa erityisesti niiden asiakkaiden keskuudessa, joille sähköinen asiointi ei ole sujuvaa. Asiakkaat tarvitsevat ennen kaikkea matalan kynnyksen apua, oikea-aikaista neuvontaa sekä tukea itsenäiseen asiointiin. Suuri osa Vantaa-infon asioinnista on jo siirtynyt tai siirtymässä etäkanaviin.

Korson Vantaa-infossa on asioinut viime vuosien aikana noin 4 200–4 500 asiakasta vuodessa. Samaan aikaan muissa Vantaa-infon asiointipisteissä asiakkaita on ollut moninkertaisesti enemmän. Sekä Myyrmäen että Tikkurilan Vantaa-infoissa asiakkaita on ollut vuodessa yli 50 000. Korson Vantaa-infon osuus koko Vantaa-infon asiointivolyymista on noin 3–4 %. Silti palvelupisteiden ylläpito edellyttää vastaavaa kiinteää infrastruktuuria ja henkilökunnan läsnäoloa. Korson Vantaa-infon vuokra-, siivous- sekä rahankuljetuskulut ovat 31 000 euroa vuodessa, ja kahden pisteessä työskentelevän henkilön palkkakulut ovat noin 80 000 euroa vuodessa. Vantaa-infon palveluiden saatavuus turvataan jatkossa tuottamalla niitä joustavammin eri puolilla kaupunkia lähellä muita kaupungin palveluita ns. liikkuvana palveluna. Korson Vantaa-infon palvelut tuotetaan jatkossa tätä kautta ja Vantaa-infon antamaa neuvontaa on jatkossakin saatavilla myös Korson alueella.

Kun palvelut siirretään tuotettavaksi kaupungin muiden palveluiden yhteydessä, voidaan neuvonta ja digituki kytkeä suoraan palvelupolkuihin tai sinne, missä asiakkaat tavoitetaan. Lisäksi sama henkilöstö voidaan joustavammin kohdentaa sinne, missä tarve on suurin ja missä asiakkaat liikkuvat. Muutos parantaa erityisesti niiden asiakkaiden palvelua, joille digiasiointi on haastavaa tai jotka tarvitsevat tukea asioinnin etenemiseen. Kun neuvonta ja digituki annetaan palvelun vieressä, asiointi on sujuvampaa ja katkeamattomampaa kuin erilliseen palvelupisteeseen ohjautuessa. Palveluiden saavutettavuus



turvataan jatkossakin: palvelu ei keskity yhteen paikkaan, vaan sitä tuotetaan joustavammin eri puolilla kaupunkia, lähellä muita kaupungin palveluja. Tämä lisää yhdenvertaisuutta ja vastaa paremmin kaupunkilaisten todellisiin asiointitarpeisiin.

Tulevaisuuden asiakaspalvelun tuottaminen tulee kytkeä osaksi kaupungin palveluverkkosuunnitelmaa. Lisäksi esimerkiksi puhelinta ja chat-palvelua asiakaspalvelukanavina voidaan hyödyntää kaupunkitasoisesti nykyistä enemmän.

Kaupungin keskitettyä asiakaspalvelua ja neuvontaa on saatavilla Vantaa-infosta myös puhelimitse, sähköpostitse ja chatin kautta. Vantaa-infon palveluiden uudelleenjärjestelyssä huomioidaan myös se, että kaikki palvelut eivät ole siirrettävissä digitaalisiin kanaviin. Pysyvä asiakaspalvelupiste säilyy jatkossakin osana palveluverkkoa.

Kaupunginhallitus 24.8.2026

Kaupunginjohtajan esitys:

Päätetään lakkauttaa Korson Vantaa-infon palvelupiste 1.9.2026 alkaen

Liitteet:

- Korson Vantaa-infon palvelumallin uudistaminen

Täytäntöönpano: Työllisyyden ja kotoutumisen palvelualue / Kuntalaispalvelut

Muutoksenhakuohje: 1. Oikaisuvaatimus

Lisätiedot:

Kuntalaispalveluiden päällikkö Ulla Virtanen
(etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi)