



Vastaus vasemmistoliiton valtuustoryhmän ja 14 muun valtuutetun aloitteeseen Vantaa-infojen oltava auki nykyistä pidempään ja useammin

VD/11569/00.02.00.03/2022

RV/ST-V/UV/SP/EJ

Vasemmistoliiton valtuustoryhmä sekä 14 muuta valtuutettua jättivät seuraavan valtuuston työjärjestyksen mukaisen valtuustoaloitteen:

”Vantaa-infojen oltava auki nykyistä pidempään ja useammin

Vantaa-infot tekevät erinomaista työtä. Ne ovat tärkeä linkki kaupunkilaisten ja kaupungin palveluiden välillä. Vantaa-infossa vastauksen kysymyksiin saa yleensä nopeasti ja oikein.

Infojen valikoimassa on paitsi tietoa, tukea ja opastusta kaupungin palveluihin ja niihin hakeutumisesta, myös Vantaan yhteistyökumppanien palveluiden neuvontaa. Niihin kuuluvat esimerkiksi HSL, Digi- ja väestötietovirasto, Kela, TE-palvelut, poliisin lupapalvelut, verottaja sekä NetTicket.

Moni vantaalainen on kuitenkin ollut pettynyt infojen niukkoihin aukioloaikoihin. Tikkurilassa, Korsossa ja Myyrmäessä sijaitsevat toimipisteet ovat auki vain maanantaista keskiviikkoon klo 8.45–16.30, torstaisin klo 12.00–17.00 ja perjantaisin joko 7.45 (Tikkurila) tai 8.00–15.30. Lauantaisin ja sunnuntaisin infopisteet on suljettu kokonaan.

Päivätöissä käyville kaupunkilaisille henkilökohtainen asiointi Vantaa-infoissa on käytännössä mahdotonta nykyisten aukioloaikojen puitteissa. Myös muille kaupunkilaisille mahdollisuus asiointiin iltaisin ja viikonloppuisin toisi enemmän joustavuutta muuten hyvin toimivan palvelun käytössä. Kaikilla myöskään pelkkä sähköinen asiointi ei onnistu.

Edellä olevan perusteella Vasemmistoliiton valtuustoryhmä ja me allekirjoittaneet valtuutetut teemme seuraavan valtuustoaloitteen:

* Vantaa-infojen kaikkien toimipisteiden aukioloaikoja pidennetään nykyisestä sekä arkisin että viikonloppuisin.”

Kaupunginvaltuusto 10.10.2022 § 13

Päätettiin ottaa asia käsiteltäväksi ja lähettää valtuustoaloite kaupunginhallitukselle valmisteltavaksi.

Kaupunkistrategian ja johdon toimiala toteaa vastauksenaan seuraavasti:

Vantaa-info kohtaa kuntalaisia monikanavaisesti tarjoamalla tietoa ja auttamalla heitä löytämään kaupungin ja sen yhteistyökumppaneiden palvelut. Asiakaspalvelussa hyödynnetään nykyaikaisia järjestelmiä ja niiden tuomia mahdollisuuksia. Palveluita kehitetään tiiviissä yhteistyössä toimialojen ja yhteistyökumppaneiden asiantuntijoiden kanssa. Tikkurilan, Myyrmäen ja Korson asiointipisteiden lisäksi Vantaa-info koostuu neuvontapalveluista, joissa vastataan lukuisiin kaupungin eri asiakaspalvelupuhelinlinjoihin. Vantaa-info tarjoaa asiakaspalvelua myös sähköpostin ja chatin välityksellä.



Vantaa-infoilla oli aiemmin laajemmat aukioloajat, jolloin palvelua sai arki-iltaisinkin jopa klo 19 saakka. Kävijämäärät ilta-aikaan olivat kuitenkin erittäin vähäisiä. Vuosina 2019–2020 Vantaa-infoissa kävi viimeisen aukiolotunnin aikana keskimäärin 5–6 asiakasta. Myös nykyisillä aukioloajoilla on huomattavissa, että asiakasmäärä vähenee iltaa kohti ja juuri ennen sulkemisaikaa kello 17 asiakkaita on erittäin vähän. Vuoden 2022 vuoronumerotilastojen mukaan Tikkurilan Vantaa-infossa kävi kello 16 jälkeen keskimäärin 13 asiakasta ja Myyrmäen Vantaa-infossa keskimäärin neljä asiakasta. Tilastoista löytyy myös useampia päiviä, jolloin kello 16 jälkeen Tikkurilassa kävijöitä oli vain muutama ja Myyrmäessä asiakkaita ei käynyt lainkaan.

Vantaa-infon asiakkaat ovat antaneet melko vähän palautetta aukioloajoista. Kaupungin palautekanavan kautta on annettu useamman vuoden tarkastelujaksolla vain yksittäinen aukioloaikoja koskenut palaute. Viimeisimpien aukiolomuutosten aikana vuosina 2019–2020 asiakaspalautetta kerättiin asiakastytyväisyyslaitteella sekä kirjaamalla asiakkaiden antamia spontaaneja palautteita. Asiakastytyväisyyslaitteen kyselyssä tyytyväisyys Vantaa-infon aukioloaikoihin oli keskimäärin 4,5 asteikolla 1-5. Vastanneista 79 % antoi aukioloajoista arvosanan 5. Asiakkaiden tyytyväisyyttä Vantaa-infon aukeamis- ja sulkeutumisaikoihin seurattiin myös erikseen, ja tulokset olivat vastaavanlaisia. Spontaaneja suullisia asiakaspalautteita tai kommentteja aukioloajoista tuli useamman kuukauden ajanjaksolla yhteensä 12 kpl. Enemmistö palautteista oli joko positiivisia tai neutraaleja, ja negatiivisia palautteita tuli kolme.

Vantaa-infojen aukiolojen pidentäminen nykyisestä tarkoittaisi henkilökunnan työajan takia siirtymistä nykyisestä yhdestä työvuorosta kahteen eri työvuoroon eli aamuvuoroon ja iltavuoroon. Tällä hetkellä riittävä päivittäinen henkilökuntamäärä on 10 työntekijää jaettuna Tikkurilan, Myyrmäen ja Korson Vantaa-infoihin. Iltavuorojen myötä lisähenkilöstöä tarvittaisiin vähimmillään kuudesta seitsemään. Viikonloppuaukiolot edellyttäisivät vähintään kahdeksaa työntekijää yhteensä kolmessa asiointipisteessä. Turvallisuussyistä asiointipisteissä täytyy olla koko aukiolon ajan aina vähintään kaksi työntekijää paikalla. Yhteensä henkilötyövuosia tarvittaisiin lisää arviolta kymmenkunta. Aukiolojen laajentaminen tarkoittaisi myös vartiointikulujen lisääntymistä, kun asiointipisteet tarvitsisivat vartiointipalvelua myös iltaisinkin ja viikonloppuisin.

Vantaa-infon palvelukanaviin kuuluvat asiointipisteiden lisäksi myös puhelinasiakaspalvelu ja sähköiset palvelut. Puhelin- ja käyntiasiakaspalvelua on pyritty yhtenäistämään, jotta Vantaa-info pystyy palvelemaan kuntalaisia yhtä laadukkaasti kanavasta riippumatta. Puhelinlinjojen ja asiointipisteiden aukiolojen samankaltaisuus on tärkeää, jotta työvuorojen suunnittelu onnistuu poikkeustilanteissa. Asiointipisteiden aukioloaikojen ei siis tulisi kovin merkittävästi poiketa puhelinaukioloajoista. Jos muutokset vaikuttaisivat myös Vantaa-infon puhelinlinjojen aukioloon, tarvittaisiin myös sinne lisäresursseja kahteen työvuoroon siirtymisen takia. Jos puhelinlinjojen aukiolo vastaisi asiointipisteiden aukioloja, tarvittaisiin myös puhelinlinjoille viidestä kymmeneen lisähenkilötyövuotta.

Huomioitavana asiana aukiolojen laajentamiseen liittyen on myös se, että Vantaa-infon tarjoamista kaupungin palveluista suurin osa on kaupungin muiden toimialojen ja palvelualueiden palveluita. Näin ollen aukiolojen laajentaminen toimistoaikojen ulkopuolelle tarkoittaisi myös sitä, että Vantaa-info tarvitsisi taustatukea näiden palveluiden omistajilta myös niinä aikoina, jolloin he tällä hetkellä eivät ole tavoitettavissa. Tuki toimialoilta ja yhteistyökumppaneilta on ehdottoman tärkeää Vantaa-infon palveluvalikoiman ollessa erittäin laaja. Ilman asiantuntijoilta saatavaa taustatukea asiakaspalvelu tulisi olemaan osittain puutteellista, kun asioita ei saataisi välttämättä hoidettua viikonloppuisin ja iltaisinkin.



Monissa Vantaa-infon tarjoamissa palveluissa asiat eivät ole kiireellisiä ja ne on mahdollista hoitaa asiakkaan itse valitsemana päivänä. Monet palvelut ovat myös tarjolla sähköisinä ja joidenkin yhteistyökumppaneiden omat asiakaspalvelukanavat ovat jo nyt auki niin, että palvelua on mahdollista saada myös ilta-aikaan ja viikonloppuisin. Lisäksi asiakkaat pystyvät jo tällä hetkellä asioimaan Vantaa-infoissa perjantaisin hieman muita päiviä aikaisemmin ja torstaisin muita päiviä myöhemmin. Tämän lisäksi puhelimesta, chatissa ja sähköpostilla annettu asiakaspalvelu tekee Vantaa-infon asiakaspalvelusta helposti saavutettavamman ja monikanavaisemman, jolloin asiakas pystyy itse valitsemaan asiointikanavansa.

Johtopäätöksenä todetaan, että Vantaa-infojen aukioloaikojen laajentaminen voidaan toteuttaa, mikäli käyttötalouteen saadaan lisärahoitusta resurssien ja kulujen kattamiseksi. Vantaan kaupungin asiakaspalvelun pitkän aikavälin kehittämiseksi on vuonna 2022 aikana valmisteltu Asiakaspalvelu 2030 -visiota ja -toimenpideohjelmaa. Tavoitteena on, että tulevaisuudessa yhä merkittävämpään rooliin asiakaspalvelussa nousevat monipuoliset asiointimahdollisuudet, joiden avulla kaupunkilaiset saavat tarvitsemansa avun ja tuen itselleen sopivalla tavalla. Toivomme, että mahdollisimman moni osallistuu Asiakaspalvelu 2030 -vision työstämiseen, jotta kaupungin asiakaspalvelu (Vantaa-info) vastaa jatkossakin vantaalaisten muuttuviin tarpeisiin.

Tikkurilan ja Myyrmäen Vantaa-infoissa toteutetaan palvelukokeilu, jossa aukioloaikoja laajennetaan iltaan yhtenä arki-iltana viikossa. Tämä voidaan toteuttaa kustannusneutraalisti siten, että aukioloaikaa vastaavasti lyhennetään aamusta.

Tikkurilan Vantaa-info on siirtymässä osaksi Jokiniemen Oppimiskampusta vuonna 2027. Kaupungin palveluiden yhdistäminen samaan pisteeseen avaa uusia mahdollisuuksia myös aukioloaikojen suunnittelulle. Kasvokkaisilla kohtaamisilla asiointipisteissä on oma tärkeä merkityksensä jatkossakin, ja myös Vantaa-infon käyntiasiointipisteiden aukioloaikoja on syytä tarkastella osana asiakaspalvelun kokonaisuutta.

Kaupunginhallitus 27.3.2023 § 17

Kaupunginjohtajan esitys:

Päätetään

- a) antaa vasemmistoliiton valtuustoryhmälle ja 14 muulle valtuutetulle esityksen mukainen kaupunginhallituksen vastaus, ja
- b) esittää kaupunginvaltuustolle merkittäväksi kaupunginhallituksen vastaus tiedoksi.

Käsittely:

Asian käsittelyn aikana kaupunginjohtaja teki aloitevastauksen toiseksi viimeiseen tekstikappaleeseen seuraavan täydennyksen:

Tikkurilan ja Myyrmäen Vantaa-infoissa toteutetaan palvelukokeilu, jossa aukioloaikoja laajennetaan iltaan yhtenä arki-iltana viikossa. Tämä voidaan toteuttaa kustannusneutraalisti siten, että aukioloaikaa vastaavasti lyhennetään aamusta.

Päätös:

Hyväksyttiin täydennetty esitys.



Kaupunginvaltuusto 24.4.2023

Kaupunginhallituksen esitys:

Päätetään merkitä kaupunginhallituksen vastaus tiedoksi.

Liite: Allekirjoitettu vasemmistoliiton valtuustoryhmän ja 14 muun valtuutetun aloite Vantaa-infojen oltava auki nykyistä pidempään ja useammin

Muutoksenhakuohje: 2.1 Valituskielto

Lisätiedot:

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