

**Tarkastuslautakunnan arviointikertomus vuodelta 2018
Helsingin Seudun Liikenne-kuntayhtymän
yhtymäkokoukselle**



SISÄLLYSLUETTELO

1. Tarkastuslautakunnan kokoonpano ja toiminnan painopisteet vuonna 2018	2
2. Yhteenveto arviointikertomuksessa esitetyistä havainnoista ja kannanotoista.....	2
3. Arviointikriteerit tilikaudella 2018.....	5
Strategian seuranta ja toteutuminen	6
Henkilöstö	9
Talousarvion 2018 toteutuminen	11
Asiakastytyväisyys	14
Länsimetron toiminta 2018.....	15
Esitys yhtymäkokoukselle	17

Tarkastuslautakunnan arviointikertomus vuodelta 2018 Helsingin Seudun Liikenne – kuntayhtymän yhtymäkokoukselle

1. Tarkastuslautakunnan kokoonpano ja toiminnan painopisteet vuonna 2018

Yhtymäkokouksen toimikaudeksi 2017-2020 valitseman tarkastuslautakunnan kokoonpano oli tilikaudella 2018 seuraava: puheenjohtaja Ilkka Malmivaara (varajäsen Miia Lindell), varapuheenjohtaja Eini Aho (Tony Hagerlund), jäsen Petteri Auvinen (Eija Paananen), jäsen Hannele Luukkainen (Perttu Hillman) ja jäsen Vesa Virri (Sari Näre). Tarkastuslautakunnan sihteerinä toimi JHTT Janne Majoinen BDO Audiator Oy:stä.

Tarkastuslautakunta kokoontui vuoden aikana 13 kertaa. Päävastuullisena tilintarkastajana toimi JHTT, KHT Tiina Lind BDO OY:stä

Tarkastuslautakunta on laatinut toukokuussa tilikauden 2018 kattavan alustavan arviointisuunnitelman, joka täsmeytyi vuoden kuluessa. Arviointisuunnitelmaan perustuen tarkastuslautakunta on haastatellut HSL:n johtavia viranhaltijoita, kuullut tilintarkastajaa ja arvioinut HSL:n toiminnan tavoitteiden toteutumista, tehokkuutta, tarkoituksenmukaisuutta ja vaikuttavuutta. Lautakunnan arvioinnin kohteena tilikauden 2018 osalta olivat:

- Länsimetron toiminta
- Joukkoliikenteen suosio
- HSL:n tutkimukset
- HSL:n strategian toteutuminen vuonna 2018
- Henkilöstö
- Asiakastyytyväisyyskyselyjen johtopäätökset
- Talousarvion 2018 toteutuminen ja talouden keskeisten tunnuslukujen tulkinta ja seuranta

2. Yhteenveto arviointikertomuksessa esitetyistä havainnoista ja kannanotoista

Tarkastuslautakunta on koonnut alla olevaan yhteenvetoon keskeisimmät tilikauteen 2018 kohdistuvaan arviointityöhön liittyvät havainnot ja esitykset.

Liikenne- ja informaatiojärjestelmät 2014 hanke

HSL:n uusi lippu- ja informaatiojärjestelmä alkoi jo vuonna 2006 ja otettiin käyttöön vuonna 2019, vuosia alkuperäisestä aikataulustaan myöhässä. Lippujen hinnoittelussa oli tavoitteena siirtyä viimeisessä arvioissa uuteen vyöhykehinnoittelumalliin kesällä 2018, mutta tämä tavoite siirtyi huhtikuulle 2019. Järjestelmä uudistuksen loppuunsaattaminen ja matkakorttien vaihtaminen olivat edellytys toteutettavalle vyöhykejärjestelmän käyttöönotolle. Mallin käyttöönotto on laahannut ja on johtanut siihen, että talousarviot ja investoinnit eivät ole toteutuneet odotetusti. Tämä on sitonut paljon HSL:n resursseja ja lisännyt hankkeen aiheuttamia ylimääräisiä kustannuksia. Tarkastuslautakunta pitää tärkeänä, että huolimatta lippu- ja informaatiojärjestelmän myöhästymisestä mallin käyttöönottoa seurataan tarkasti ja reagoidaan mahdollisiin ongelmiin nopeasti.

Strategian toteutuminen vuonna 2018

Kuntayhtymän strategiassa on viisi strategista painopistettä, joiden tavoitteiden toteutumista seurattiin vuoden aikana. Kuntayhtymän vuodelle 2018 asetettujen strategisten tavoitteiden toteutumista mittaavista indikaattoreista toteutui 44 % (8 kpl / 18 indikaattorista).

Joukkoliikenteen yleisarvosana oli 83,1 %, kun tavoite oli 87,5 %. Tähän varmasti on vaikuttanut negatiivisesti Länsimetron toiminnan ongelmat vuoden 2018 alussa. Tavoitteena oli vyöhykeuudistuksen käyttöönotto vuonna 2018, mutta se siirtyi vuodelle 2019 ja jäi toteutumatta. Joukkoliikenteen luotettavuus on korkealla tasolla, mutta jäänyt hieman tavoitteestaan.

Strategisena tavoitteena ollutta joukkoliikenteen prosenttiosuutta moottoroidusta liikenteessä ei ole aivan saavutettu.

Ennakoinnin ja uudistamisen osalta tavoite on raportoitu, että on saavutettu. Lähtökohtana on ollut, että HSL hyödyntää monipuolisesti erilaista tietoa ja analysoi sitä ja hyödyntää uusia mahdollisuuksia.

Aktiivisen yhteistyössä osastojen välillä on edelleen kehitettävää, mikä näkyy vieläkin henkilöstökyselyn tuloksissa. Tavoitteena olleeseen 3,4 ei ole päästy vaan on jääty 3,08 arvoon. Tämä vaikeuttaa osastojen yhteisten projektien läpiviemistä, mihin tarkastuslautakunta on aikaisemminkin kiinnittänyt huomiota ja toivoo, että asiaan edelleen panostetaan HSL:ssä.

HSL:n talous on tarkastuslautakunnan näkemyksen mukaan kestäväällä pohjalla. Kokonaisyhteistyö on toteutunut pääsyyt euromääräiseen tavoitteeseen. Kausilippujen myynnissä jäätiin hieman tavoitteesta samoin joukkoliikenteen tuottavuudessa ei päästy aivan tavoitteeseen mikä toki on huolestuttavaa. Tuottavuuden tulisi olla tärkeä tekijä, koska myyntiä voidaan kasvattaa, mutta keinojen pitää olla kustannustehokkaita.

Henkilöstö

Osastojen välinen yhteistyön heikkous tuloskortin toteuman mukaan on huolestuttavaa. Tulospalkkausta on kehitetty tarkastuslautakunnan näkemysten mukaisesti. HSL on järjestänyt henkilöstön mahdollisuuden vaikuttaa tuloskortin kehitykseen. Tarkastuslautakunta pitää hyvänä, että tulospalkkaus on uudistettu, jolloin sen vaikutusten toivotaan olevan tehokkaampia kuin aikaisemmin. Tarkastuslautakunta pitää tärkeänä, että järjestelmää kehitetään edelleen niin, että työntekijä pystyisi omalla työpanoksellaan myös vaikuttamaan tulospalkan suuruuteen niin, että työntekijän etu ja HSL:n etu olisivat samansuuntaiset.

Tarkastuslautakunta kiinnittää huomiota, että matkalippujen tarkastuksesta puuttuu henkilökuntaa. Matkalippujentarkastajien avoimena olevat paikat tulisi saada täytetyksi ja selvittää, miten matkalippujen tarkastustyö saataisiin houkuttelevammaksi.

Talousarvion 2018 toteutuminen

Tarkastuslautakunta pitää hyvänä lipputulosten kehitystä, mutta edelleen haasteena on investointien tarkkuus. Vuonna 2018 investoinnit toteutuivat 35,1 % ennakoitua pienempinä, mikä tarkoittaa, ettei yli kolmannelta suunnitelluista hankkeista saatu edelleenkään toteutettua suun-

nitellusti. Tarkastuslautakunta kuitenkin pitää hyvänä, että hallitus on vastineessaan tarkastuslautakunnan vuoden 2017 arviointikertomukseen käynnistänyt toimia parantaakseen projektien hallintaa. Tarkastuslautakunta pitää outona, että talousarvioita on tehty tietoisesti voimakkaasti alijäämäisiksi. Tilinpäätöksen tulos on todellisuudessa ollut ylijäämäinen.

Vuonna 2018 tulos oli 20,3 milj. euroa parempi kuin talousarviossa, mikä oli osaltaan hyvä. Tuosta summasta noin 8 milj. euroa johtui investointien toteutumattomuudesta. Huolestuttavana kehityksenä tarkastuslautakunta näkee asukaskohtaisten kuntaosuuksien kääntyneen nousuun. Tämä on pääasiassa johtunut Länsimetron aiheuttamista infrakustannuksista.

Tarkastuslautakunta huomauttaa, että sijoitusten tuotto on ollut negatiivinen vuonna 2018. Tarkastuslautakunta kehottaa hallitusta pohtimaan jäsenkuntien kanssa, mikä olisi tuottavampi tapa käsitellä ylijäämiä. Ylijäämien sijoitukset ovat noin 70 milj. euroa. Tarkastuslautakunta haluaa HSL:n rohkaisevan jäsenkuntia ylijäämien kohdentamiseen esimerkiksi liityntäpysäköintiin. Vaihtoehtoisesti HSL voisi käyttää ylijäämiä lisäämään joukkoliikenteen suosiota. On tärkeää edelleen kysyä jäsenkunnilta lausuntoa ylijäämien käyttöön.

Tarkastuslautakunta toteaa, että liputta matkustavien määrä on ollut kasvussa. Tällä hetkellä liputta matkustaa noin 3 % matkustajista. Avorahastuslinjoilla metrossa, raitiovaunuissa, junissa ja bussilinjoilla 550 (5%) 560 (6,5%) liputta matkustaminen on suurempaa. Tarkastuslautakunta katsoo, että lipuntarkastuksia tulee lisätä avorahastuslinjoilla. Yhtenä keinona voisi olla selvittää kulkuporttien käyttöönottoa metro- ja juna-asemilla. Tarkastuslautakunta pitää tärkeänä, että varmistetaan ettei valelipuilla pääse matkustamaan.

Asiakastytyväisyys

Tarkastuslautakunta näkee, että asiakastytyväisyys on erittäin tärkeä tekijä ja vaikuttaa ennen kaikkea joukkoliikenteen käytön suosioon. Tulisi analysoida tarkasti mitkä tekijät ovat vaikuttaneet tulosten laskuun ja pyrkiä parantamaan näitä ja sitä kautta asiakastytyvyyteen. Vuoden alussa tyytyväisyys laski Espoossa, mutta parani kun käyttäjät tottuivat metron käyttöön ja kun suoria bussilinjoja palautettiin.

Viime vuoden arviointikertomuksessa otettiin kantaa siihen, ettei kyselyitä tehty muille kuin joukkoliikennevälineitä käyttäville. Tarkastuslautakunta toivoo, että kyselyjä tehtäisiin enemmän myös niille, jotka eivät tällä hetkellä käytä joukkoliikennettä. Olisi tärkeä löytää keinoja joukkoliikenteen suosion lisäämiselle.

Länsimetron toiminta

Tarkastuslautakunta kiinnittää huomiota HSL:n alueen jäsenkuntien liikennesuunnittelun lyhytnäköisyyteen esimerkkinä Länsimetron liian lyhyet asemalaiturit. Jälkikäteisten muutostöiden tekeminen tulee monin veroin kalliimmaksi.

Tarkastuslautakunta näkee tärkeänä, että yritetään aktiivisesti parantaa länsimetron käyttöä ja sen mahdollistavia liityntämahdollisuuksia. Erytisen tärkeää on pitää huolta, että matka-ajat saataisiin mahdollisimman lyhyeksi suhteessa oman auton käyttöön. Muiden keinojen ohella tulisi selvittää mitä mahdollisuuksia on parantaa liityntäpysäköintiä. HSL:llä on koordinoituvastuu liityntäpysäköinnin järjestämisestä. Tarkastuslautakunta toivoo, että HSL tehostaa koordinoitua liityntäpysäköinnin toteuttajia saataisiin toimimaan. Lisäksi tulisi pohtia, että pitäisikö joillakin alueilla edelleen säilyttää suoria bussiyhteyksiä metron rinnalla.

3. Arviointikriteerit tilikaudella 2018

Kuntalain 121 ja 125 §:ssä on määritelty tarkastuslautakunnan ja tilintarkastajien tehtävistä, vastuista, tietojensaantioikeudesta ja raportoinnista. HSL:n hallintosäännön 29 §:ssä säädetään tarkastuslautakunnan kokouksista ja 30 §:ssä on annettu tarkastuslautakunnan tehtäviksi:

1. Seurattava tilintarkastajan tarkastussuunnitelman toteutusta sekä muutoin seurattava tilintarkastajan tehtävien suorittamista ja tehtävä tarpeen mukaan esityksiä tilintarkastuksen kehittämiseksi,
2. huolehdittava siitä, että tilintarkastusta varten on tarpeelliset voimavarat, jotka mahdollistavat tilintarkastuksen suorittamisen hyvän tilintarkastustavan edellyttämässä laajuudessa, sekä
3. tehtävä aloitteita ja esityksiä tarkastuslautakunnan, tilintarkastajan ja sisäisen valvonnan tehtävien yhteensovittamisesta mahdollisimman tarkoituksenmukaisella tavalla.

Kuntalain 84 §:ssä säädetyn mukaisesti tarkastuslautakunnalle tuli uusi tehtävä voimaan 1.6.2017 valvoa sidonnaisuuksien ilmoittamisvelvollisuuden noudattamista ja saattaa ilmoitukset yhtymäkokoukselle tiedoksi. Hallituksen puheenjohtaja Risto Rautava ei pyynnöistä huolimatta täydentänyt sidonnaisuusilmoitustaan.

HSL:n hallintosäännön § 31 mukaan: tarkastuslautakunta valvoo kuntalaissa tarkoitetun sidonnaisuuksien ilmoittamisvelvollisuuden noudattamista ja huolehtii sidonnaisuusrekisterin julkisten tietojen julkaisemisesta kuntayhtymän verkkosivuilla. Tarkastuslautakunta on sidonnaisuusrekisterin rekisterinpitäjä. Tarkastuslautakunnan on saatettava sidonnaisuusilmoitukset tiedoksi hallitukselle ja yhtymäkokoukselle.

Kuntalain 84 §:n mukaan kunnan luottamushenkilön ja viranhaltijan on tehtävä sidonnaisuusilmoitus johtotehtävistään sekä luottamustoimistaan elinkeinotoimintaa harjoittavissa yrityksissä ja muissa yhteisöissä, merkittävästä varallisuudestaan sekä muistakin sidonnaisuuksista, joilla voi olla merkitystä luottamus- ja virkatehtävien hoitamisessa. HSL:n tarkastuslautakunta on käsitellyt ja hyväksynyt HSL:n luottamushenkilöiden ja toimitusjohtajan sidonnaisuuksista tehdyt ilmoitukset ja sidonnaisuusilmoitukset on julkaistu HSL:n verkkosivulla.

Hallintosäännön § 35 mukaan tarkastuslautakunta antaa yhtymäkokoukselle vähintään kaksi viikkoa ennen tilintarkastuskertomuksen käsittelyä arviointikertomuksessa arvionsa yhtymäkokouksen asettamien toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden toteutumisesta edellisenä vuonna. Tarkastuslautakunta esittää arviointikertomuksessa arvionsa myös tilintarkastuskertomuksessa tehdyistä muistutuksista sekä asianomaisten niistä antamista selityksistä ja hallituksen lausunnosta. Tarkastuslautakunta esittää arviointikertomuksessa hallitukselle ja yhtymäkokoukselle ehdotuksen toimenpiteistä, joihin lautakunnan valmistelu ja tilintarkastuskertomus antavat aihetta.

HSL:n hallintosäännön 34 §:ssä säädetään tilintarkastajan ilmoituksista:

Tilintarkastuskertomuksessa on kuntalain 125 §:ssä mainitun lisäksi esitettävä lausunto 123 §:n 1 momentin mukaisista asioista. Kertomuksessa esitetään myös muut tilintarkastajan tarpeelliseksi katsomat asiat.

Tilintarkastaja ilmoittaa havaitsemistaan olennaisista epäkohdista viipymättä hallitukselle annettavassa tilintarkastuspöytäkirjassa. Tilintarkastuspöytäkirja annetaan tiedoksi tarkastuslautakunnalle.

Tilintarkastaja ilmoittaa tarkastussuunnitelman toteutumisesta ja tarkastushavainnoistaan tarkastuslautakunnalle sen määräämällä tavalla.

Kuntayhtymälle asetetut, strategiasta johdetut, sitovat taloudelliset ja toiminnalliset tavoitteet ovat lainsäädännön perusteella arvioinnin ensisijaisena lähtökohtana. Taloudellisesti sitovat tavoitteet ovat yhtymäkokouksen vahvistamassa talousarviossa 2018, joka on osa talous- ja toimintasuunnitelmaa 2018 - 2020. Toiminnallisten tavoitteiden ja niiden toteutumista kuvaavien mittarien asettaminen ja aktiivinen seuranta ovat taloudellisten tavoitteiden lisäksi kuntayhtymän toiminnan operatiivisen johtamisen tärkein väline. Hyvin järjestetty sisäinen valvonta ja riskienhallinta tukevat sekä operatiivista että strategiasta johtamista ja ovat siksi kuntayhtymän strategian toteutumisen ohella tarkastuslautakunnan jatkuvia arviointikohteita.

Tämä arviointikertomus ja tarkastuslautakunnan siinä esittämät havainnot ja kehittämisehdotukset perustuvat alla oleviin arviointikriteereihin:

- HSL:n strategia ja siitä johdetut keskeiset toiminnalliset tavoitteet
- HSL toiminta- ja taloussuunnitelma 2018 - 2020
- Tilinpäätös 2018
- Tarkastuslautakunnan edellisessä arviointikertomuksessa antamiin kehittämisehdotuksiin reagointi (hallituksen vastine yhtymäkokouksen pyynnöstä) ja kehittämisehdotusten toteuttaminen
- Tarkastuslautakunnan tilikauden kattavan työsuunnitelman mukaiset arviointikohteet ja niihin perustuvat johtavien viranhaltijoiden haastattelut
- Tarkastuslautakunnan muu seuranta ja arviointi (mm. hallitustyön seuranta, mediaseuranta, palautteet jäsenkunnista) tilikauden aikana
- HSL-kuntayhtymää koskevat sisäiset ohjeistukset ja hyväksytyt toimintaperiaatteet
- Tilintarkastajan tilikauden aikainen ja tilinpäätöstä 2018 koskeva raportointi
- Asiakastytyväisyytutkimukset
- HSL:n toiminnasta laaditut muut raportit ja selvitykset

Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymän yhtymäkokous on päätöksessään 29.5.2018 § 5 käsitellyt tarkastuslautakunnan arviointikertomusta ja kehottanut hallituksen antamaan selvityksen vuoden 2018 aikana toimenpiteistä, joihin tarkastuslautakunnan arviointikertomuksessa esitettyjen toimenpiteiden johdosta on ryhdytty. Hallitus on antanut 11.9.2018 (§ 103) pitämässään kokouksessa kirjallisen selvityksen arviointikertomuksen 2017 havainnoista. Yhteenvedon tarkastuslautakunta toteaa, että edellisessä vuoden 2017 arviointikertomuksessa esitettyjen havaintojen ja kehittämisehdotuksien käsittely hallituksessa on ollut asianmukaista.

Tarkastuslautakunnan näkemykset ja kehittämisehdotukset on merkitty tekstissä lihavoidulla kulloinkin käsiteltävän aihekokonaisuuden yhteydessä.

Strategian seuranta ja toteutuminen

HSL:n perussopimuksen mukaan kuntayhtymän strategia hyväksytään hallituskausittain. HSL:n hallitus päätti joulukuussa 2017 hyväksyä omalta osaltaan HSL:n toiminnan kehittämistä ohjaavan strategian. Strategiatyön tavoitteena oli luoda uudistettu, innostava ja konkreettinen HSL:n strategia, joka vastaa toimintaympäristön ja asiakastarpeiden muutoksiin ja joka menee aidosti arkeen. Samalla toiminta- ja henkilöstöstrategia integroitiin vahvemmin suunnitteluun, toimintaan, johtamiseen ja seurantaan. Strategiauudistuksen myötä HSL:n visuaalinen ilme ja brändi päivitettiin vuoden 2018 aikana ja perussopimuksen mukaisesti HSL:n yhtymäkokous hyväksyi lopullisesti uuden strategian kokouksessaan 27.11.2018.

Kuntayhtymän strategiassa on viisi strategista painopistettä, joiden tavoitteiden toteutumista seurattiin vuoden aikana. Kuntayhtymän vuodelle 2018 asetettujen strategisten tavoitteiden toteutumisista mittaavista indikaattoreista toteutui 44 % (8 kpl / 18 indikaattorista).

Tavoite	Tavoite-taso (min.)	Tavoite-taso (max.)	Toteuma	
Erinomainen asiakaskokemus				
Olemme olemassa asiakkaitamme varten. Palvelumme on korkealaatuisia ja lisäarvoa tuottavaa – fyysisesti, digitaalisesti ja sosiaalisesti. Painopiste ohjaa kaikkea toimintaamme suunnittelusta toteutukseen ja kehittämiseen. Sisältää esim. helppouden, turvallisuuden, selkeyden, informaation, hinnoittelun, lipupujärjestelmän, sujuvat vaihdot, palvelutason jne. Emme tyydy hyvään vaan tavoittelemme erinomaista.	1. Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle (ASTY, arvosanan 4-5 antaneiden %-osuus vastaajista)	87,5 %	90,5 %	83,1 %
	2. Asiakastytyväisyyden kehittyminen (osa-alueet: NPS-luku, HSL arvostusindeksi ja asiakastytyväisyys)	28/48/58	35/52/61	17,3/49/49
	3. Uusien vyöhykkeiden käyttöönoton onnistuminen (arviotekijät: asiakkaiden tietoisuus ja tyytyväisyys, lipun ostamisen helppous, käyttöönoton tekninen onnistuminen)	70,0 %	100,0 %	0 %
	4. Joukkoliikenteen luotettavuus (ajettujen vuorojen osuus kaikista aikataulutetusta vuoroista matkustajamäärällä painotettuna)	99,65 %	99,72 %	99,39 %

HSL-alueen kokonaismatkustajamäärä kasvoi vuoteen 2017 verrattuna 3,3 %. Vuonna 2018 metron matkustajamäärä nousi kaikkien aikojen korkeimmalle tasolle metron läntisen osuuden liikennöinnin ensimmäisen kokonaisen vuoden myötä. Seutubussiliikenteessä oli vastaavan kokoinen lasku suorien linjojen vähenemisen myötä, mutta Espoon sisäisten linjojen matkustajamäärä lähes kaksinkertaistui. Helsingin sisäisessä bussiliikenteessä oli myös laskua metron korvattua Lauttasaaren suoria linjoja. Raitiovaunu- ja lähijunaliikenteessä oli hieman kasvua.

Tavoite	Tavoite-taso (min.)	Tavoite-taso (max.)	Toteuma	
Tehokas runkoverkko				
Tehokkaat runkoverkot ja toimiva kaupunkiliikenne tukevat tiiviin ja vetovoimaisen Helsingin seudun kehittämistä. Edistämme liikenteen kokonaistoimivuutta, kustannustehokkuutta ja päästötömyyttä.	1. Joukkoliikenteen %-osuus moottoroidusta liikenteestä			
	• Helsingin niemen rajalla aamuruuhkassa	76,0 %	78,0 %	75,9 %
	• Kehä I:n tasoon ulottuvilla poikittaislinjoilla (koko vrk)	21,0 %	23,0 %	20,7 %
	2. Kokonaismatkustajamäärä (nousut) vuositasolla (miljoonaa kpl)	385,0	400,0	387,1
3. MAL 2019-suunnitelman valmistelun toteutuminen (valmistelu puiteohjelman mukaisesti, luonnoksesta on yhteinen näkemys ja se on lähetetty lausuntokierrokselle)	70,0 %	100,0 %	90,0 %	

Ennakoinnin ja uudistumisen tavoitteiden saavuttamista mitattiin matkustusdatan käytettävyyden toimenpiteiden toteutumisella ja bussiliikenteen päästö- ja energiatehokkuuden keittymisellä.

HSL pystyi edelleen vähentämään bussiliikenteen päästöjen kokonaismäärää. Keinoina päästöjen vähentämiseen vuonna 2018 olivat vanhan dieselkaluston uusiminen vähäpäästöisillä euro 6 päästötason dieselbusseilla, sekä sähköbussien suoritteiden sekä biopolttoaineiden osuuksien kasvu.

Matkustajamäärien lasku bussiliikenteessä ja länsimetron käyttöönoton yhteydessä aloitettu metron syöttöliikenne Espoossa pienensivät matkustajakilometrejä. Tämän seurauksena seuratuissa päästöluvuissa ei saavutettu haluttua maksimitasoa.

Tavoite		Tavoite-taso (min.)	Tavoite-taso (max.)	Toteuma
Ennakointi ja uudistuminen				
Perustamme toimintamme ja kehityksemme monipuoliseen tietoon ja sen tehokkaaseen analysointiin ja hyödyntämiseen. Huomioimme uuden teknologian mahdollisuudet. Olemme avoimia ja ketteriä, kokeilemme. Emme jumiuudu eiliseen tai tähän päivään vaan katsomme aina huomiseen ja ylihuomiseen. Uudistamme yksilö- ja organisaatiotasolla.	1. Matkustusdatan käytettävyys joukkoliikenteen suunnittelussa (LIJ-data 5/18, sovelluksen paikannusdata 6/18, beacondata 12/18); onnistuminen	0-1/3	3/3	2/3
	2. Bussiliikenteen päästö- ja energiatehokkuusindeksi EU:n haitta-arvojen kautta (snt/matk-km)	0,435	0,380	0,408

Aktiivisen yhteistyön tavoitteiden saavuttamista mitattiin henkilöstökyselyn tuloksilla ja MaaS IdeaLab –kilpailun ohjelman toteutumisella.

HSL:ssä toteutetaan vuosittain henkilön työtyytyväisyyttä mittaava henkilöstökysely. Vuoden 2018 tulosten perusteella yhteistyö lähityökavereiden kanssa sujuu ja yhteishenki on hyvää. Myös esi- miestyö ja omaan työhön liittyvät asiat koetaan keskimäärin hyväksi. Lähes 70 % työntekijöistä on innostunut omasta työstään. Innostuksen tunnetta vahvistaa se, jos työntekijä kokee olevansa arvostettu työryhmässään ja hänellä on tunne omien voimavarojen riittävydestä työn hoitamiseen. Myös kokemus mahdollisuudesta kehittyä työssä vahvistaa innostusta.

Yhteistyön mittareiksi valittujen arvojen osalta arvio osastojen välisestä yhteistyöstä jäi alle tavoite- tason. Osaamisen kehittämisindeksi ylitti tavoitetason hienoisesti.

Kestävän talouden tavoitteen saavuttamista mitattiin kokonaismyynnin kehitymisellä, säännöllisesti joukkoliikennettä käyttävien (kausilippua käyttävien) asiakkaiden osuudella ja joukkoliikenteen täyttöasteen kehitymisellä.

Tavoite		Tavoite-taso (min.)	Tavoite-taso (max.)	Toteuma
Aktiivinen yhteistyö				
Olemme aktiivinen ja merkittävä liiketeen toimija Suomessa. Toimimme yhteistyössä monien eri tahojen kanssa parhaan lopputuloksen saavuttamiseksi. Olemme vastuullinen, luotettava ja avoin kumppani seutuyhteistyössä (MAL) ja palveluntuottajien kanssa sekä yhteiskunnassa laajemmin. Osallistumme aktiivisesti uusien ja kestävien liikenepalveluiden kehittämiseen.	1. Henkilöstökysely / Osastojen välinen yhteistyö -indeksi sekä Osaamisen kehittäminen -indeksi	3,40/3,90	3,50/4,00	3,08/3,93
	2. Maas Idea Lab: toteutuminen ohjelman mukaisesti	70,0 %	100,0 %	100,0 %

Tavoite		Tavoite- taso (min.)	Tavoite- taso (max.)	Toteuma
Kestävä talous				
Varmistamme, että joukkoliikenteen rahoitus on ennakoitavaa ja pitkäjänteistä. Palveluidemme houkutteleva ja kilpailukykyinen hinnoittelu varmistaa myyntitulojen kasvun. Toimintamme on kustannustehokasta ja läpinäkyvää.	1. Kokonaisymyynti (lipputulot + muut myyntituotot, ei tarkastusmaksuja), milj. euroa	367	380	374
	2. Kausilippumyynnin kehittyminen (osuus potentiaalista markkinasta)	25,0 %	30,0 %	24,0 %
	3. Joukkoliikenteen tuottavuus: Joukkoliikenteen täyttöaste, painotettu keskiarvo koko alueelta. KOS-liikenne (käyttöoikeussopimus) mukana mittarissa.	20,5 %	21,5 %	17,8 %

Tarkastuslautakunnan arvio:

Kuntayhtymän strategiassa on viisi strategista painopistettä, joiden tavoitteiden toteutumista seurattiin vuoden aikana. Kuntayhtymän vuodelle 2018 asetettujen strategisten tavoitteiden toteutumista mittaavista indikaattoreista toteutui 44 % (8 kpl / 18 indikaattorista).

Joukkoliikenteen yleisarvosana oli 83,1 %, kun tavoite oli 87,5 %. Tähän varmasti on vaikuttanut negatiivisesti Länsimetron toiminnan ongelmat vuoden 2018 alussa. Tavoitteena oli vyöhykeuudistuksen käyttöönotto vuonna 2018, mutta se siirtyi vuodelle 2019 ja jäi toteutumatta. Joukkoliikenteen luotettavuus on korkealla tasolla, mutta jäänyt hieman tavoitteestaan.

Strategisena tavoitteena ollutta joukkoliikenteen prosenttiosuutta moottoroidusta liikenteessä ei ole aivan saavutettu.

Ennakoinnin ja uudistamisen osalta tavoite on raportoitu, että on saavutettu. Lähtökohtana on ollut, että HSL hyödyntää monipuolisesti erilaista tietoa ja analysoi sitä ja hyödyntää uusia mahdollisuuksia.

Aktiivisen yhteistyössä osastojen välillä on edelleen kehitettävää, mikä näkyy vieläkin henkilöstökyselyn tuloksissa. Tavoitteena olleeseen 3,4 ei ole päästy vaan on jääty 3,08 arvoon. Tämä vaikeuttaa osastojen yhteisten projektien läpiviemistä, mihin tarkastuslautakunta on aikaisemmin kiinnittänyt huomiota ja toivoo, että asiaan edelleen panostetaan HSL:ssä.

HSL:n talous on tarkastuslautakunnan näkemyksen mukaan kestäväällä pohjalla. Kokonaisymyynti on toteutunut päässyt euromääräiseen tavoitteeseen. Kausilippujen myynnissä jäätin hieman tavoitteesta samoin joukkoliikenteen tuottavuudessa ei päästy aivan tavoitteeseen mikä toki on huolestuttavaa. Tuottavuuden tulisi olla tärkeä tekijä, koska myyntiä voidaan kasvattaa, mutta keinojen pitää olla kustannustehokkaita.

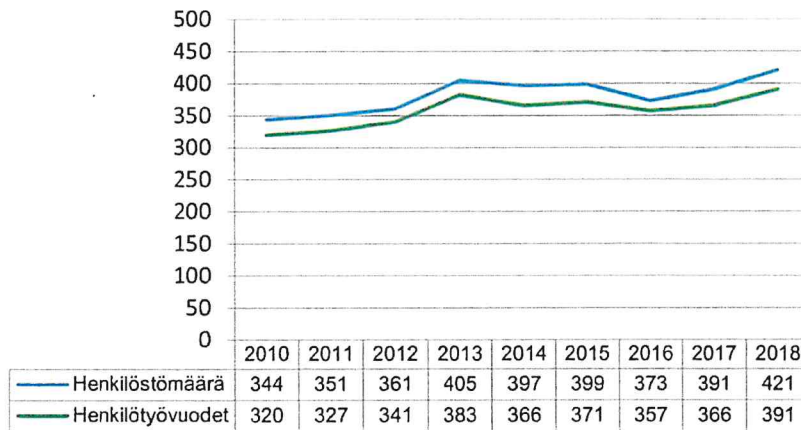
Henkilöstö

HSL:n palveluksessa oli vuoden lopussa 421 työntekijää (30 työntekijää enemmän kuin edellisen vuoden lopussa). Henkilöstöstä vakituisia oli 89 % ja määräaikaisia 11 %. Vakinaisten määrä kasvoi edellisestä vuodesta 24 henkilöllä ja määräaikaisten kuudella henkilöllä. Henkilöstöstä miehiä oli 42 % ja naisia 58 %, henkilöstön keski-ikä oli 42,6 vuotta. Vuoden 2018 henkilöstökustannuksia vastaava työpanos oli 391 henkilötyövuotta (25 htv/6,8 % enemmän kuin edellisenä vuonna).

HSL:ään rekrytointiin 38 uutta työntekijää vakituisen palvelusuhteeseen (edellisenä vuotena 28 työntekijää). Uusia työntekijöitä rekrytoitiin pääasiallisesti asiantuntija- ja asiakaspalvelutehtäviin. Suurin osa uusista asiantuntijoista vahvistaa Teknologiaratkaisut –osaston digitaalisten palveluiden

kehittämiseen tarvittavaa osaamista. Määräaikaisten työntekijöiden tarve on suurin asiakaspalveluissa, jossa sesonkivaihtelut määrittävät henkilöstötarvetta. HSL:n työtehtävärakenne on muuttunut vuosien saatossa enemmän asiantuntijatyötä painottavaksi. HSL:n aloittaessa toimintansa työtehtävistä 36 % oli asiantuntijatyötä, kun vuoden 2019 alkaessa asiantuntijatyön osuus on jo noin 43 %.

Henkilöstön keskimääräinen palvelusaika oli 8,7 vuotta (edellisenä vuotena 8,4 vuotta). Lähtövaihtuvuus oli 4,3 %, edellisenä vuotena lähtövaihtuvuus oli 4,8 % (lähtövaihtuvuus kertoo irtisanoutuneiden määrän suhteessa vakituisen henkilöstön määrään, se ei sisällä eläkkeelle jääneitä).



Kuvio 2. Henkilöstömäärän kehitys 2010-2018

HSL:ssä on käytössä tuloskorttiin perustuva tulospalkkiojärjestelmä ja kertapalkitseminen. Kertapalkitseminen on esimiehen työkalu, jonka tavoitteena on luoda halutun laista toimintakulttuuria, vahvistaa oikeansuuntaista työtapaa sekä osoittaa arvostusta arjessa. Toimintavuoden aikana satsattiin henkilöstön osaamisen kehittämiseen sekä toiminnan kehittämiseen. Talon ulkopuolelta hankittavaan koulutukseen käytettiin 442 367 €, keskimäärin 1051 € työntekijää kohti. Kustannukset kasvoivat jonkin verran edellisen vuoden tasoon nähden (2017: 329 380 €, 842 €/tt).

Henkilöstökyselyn tuloksista selvisi, että 86 % henkilöstöstä koki, että heidän osaamisensa on riittävä omaan tehtäväänsä. 68 % henkilöstöstä koki, että heillä on hyvät mahdollisuudet kehittyä työssään. 14 henkilölle tarjoutui mahdollisuus kehittää osaamistaan vaihtamalla tehtäviä talon sisällä.

Henkilöstön työtyytyväisyyttä mitataan vuosittain toteutettavalla henkilöstökyselyllä. Vuonna 2018 68 % henkilöstöstä oli innostunut työstään. Innostusta lisäsi mm. kokemus siitä, että työntekijää arvostettiin omassa työryhmässä.

Mittari (henkilöstökysely, asteikko 1-5)	2018	2017
Yhteistyö	4,04	4,04
Johtaminen ja esimiestyö	3,89	3,96
Oma työ	3,80	3,85
Asiakaslähtöisyys	3,73	3,63
Työnantajan arviointi	3,71	3,77
Organisaation toimivuus: oma työyksikkö	3,71	3,75
Organisaation toimivuus: HSL	3,10	3,16

Kokonaisarvosana	3,75	3,78
------------------	------	------

Tarkastuslautakunnan arvio.

Osastojen välinen yhteistyön heikkous tuloskortin toteuman mukaan on huolestuttavaa. Tulospalkkausta on kehitetty tarkastuslautakunnan näkemysten mukaisesti. HSL on järjestänyt henkilöstön mahdollisuuden vaikuttaa tuloskortin kehitykseen. Tarkastuslautakunta pitää hyvänä, että tulospalkkaus on uudistettu, jolloin sen vaikutusten toivotaan olevan tehokkaampia kuin aikaisemmin. Tarkastuslautakunta pitää tärkeänä, että järjestelmää kehitetään edelleen niin, että työntekijä pystyisi omalla työpanoksellaan myös vaikuttamaan tulospalkan suuruuteen niin, että työntekijän etu ja HSL:n etu olisivat samansuuntaiset.

Tarkastuslautakunta kiinnittää huomiota, että matkalippujen tarkastuksesta puuttuu henkilökuntaa. Matkalippujentarkastajien avoinna olevat paikat tulisi saada täytetyksi ja selvittää, miten matkalippujen tarkastustyö saataisiin houkuttelevammaksi.

Talousarvion 2018 toteutuminen

Tilikauden tulos rahoituserien ja poistojen jälkeen on 1,9 milj. euroa ylijäämäinen, kun talousarviossa oli varauduttu 21,2 milj. euron alijäämään. Yleisen taloustilanteen hyvä kehitys, kustannustason alhaisuus, hyvin kehittyneet lipputulot ja säästöt operointikustannuksista, saattoivat tuloksen talousarviossa arvioitua paremmaksi.

Toimintatuotot kasvoivat 10,8 % ja toimintakulut 9,3 % edellisestä vuodesta. Toimintakate oli 19,7 milj. euroa, 10,6 milj. euroa suurempi kuin edellisenä vuotena. HSL:n toimintakuluista 54,6 % voitiin kattaa muilla toimintatuotoilla, kun tuottoihin ei lasketa jäsenkuntien maksamia kuntaosuuksia (jäsenkuntien subventiota).

Vuosikate oli 19,7 milj. euroa, 10,8 milj. euroa edellisestä vuodesta suurempi. Vuosikate osoittaa tulorahoituksen, joka jää käytettäväksi investointeihin, sijoituksiin ja lainan lyhennyksiin. Vuosikate on keskeinen kateluku arvioitaessa tulorahoituksen riittävyyttä. Tulorahoitus on riittävä, kun vuosikate on vähintään siitä vähennettävien poistojen suuruinen. Vuosikate riitti kattamaan HSL:n poistoja, jotka olivat yhteensä 17,8 milj. euroa.

Hyväksyessään 21.11.2017 HSL:n vuoden 2018 talousarvion yhtymäkokous päätti, että sitovia määrärahoja talousarviossa ovat toimintakulut ja investointimenot ja sitova tuloarvio kuntaosuudet yhteensä.

Yhtymäkokous käsitteli 27.11.2018 talousarviomuutoksena joukkoliikenteen infrakorvauksiin vuoden aikana tehdyn 0,3 milj. euron oikaisun, mutta samalla päätettiin, että sitovia määrärahoja ei alkuperäisestä talousarviosta muutettu. Talousarviomuutos käsiteltiin HSL:n luottamuselimissä, koska HSL:n ja jäsenkuntien välisissä infrasopimuksissa on sovittu, että kuntien HSL:ltä laskuttama infrakorvaus perustuu HSL:n talousarvioon. Espoon ilmoitettua, että se korjaa laskuttamaansa korvaussummaa, käsiteltiin korjaus talousarvionmuutoksena. Sitovat menoarviot eli toimintakulut ja investointimenot yhteensä eivät ylittyneet ja niihin ei siten esitetty talousarviomuutoksia.

Talousarvion sitovat erät ja niiden toteutuminen

Euroa	TA	TP	Ero TP/TA	
	2018	2018	€	%
Kuntaosuudet yhteensä	341 107 000	341 107 000	0	0,0 %
Toimintakulut yhteensä	722 946 000	708 353 710	-14 592 290	-2,0 %
Investointimenot yhteensä	22 853 000	14 838 444	-8 014 556	-35,1 %

Kuntaosuudet toteutuivat muutetun talousarvion mukaisina. Toimintakulut jäivät -14,6 milj. euroa (-2,0 %) alle talousarvion ja investointimenot -8,0 milj. euroa (-35,1 %) alle talousarvion.

Tuloslaskelman tunnusluvut ovat kehittyneet seuraavasti:

	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Toimintatuotot/Toimintakulut, %	102,8 %	101,4 %	104,6 %	105,0 %	102,2 %	102,9 %	102,3 %	101,1 %	102,0 %
Toimintatuotot/Toimintakulut, % ilman kuntaos.	54,6 %	57,9 %	56,7 %	54,6 %	52,4 %	51,8 %	52,0 %	52,4 %	53,6 %
Vuosikate/Poistot, %	110,6 %	77,9 %	310,0 %	351,8 %	161,5 %	276,9 %	233,1 %	134,0 %	206,6 %
Kuntaosuudet/Asukas, €	260 €	225 €	242 €	246 €	242 €	246 €	238 €	225 €	212 €

Taseen tunnuslukujen kehitys:

	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Omanvaraisuusaste, %	51,8 %	49,8 %	52,5 %	47,0 %	40,3 %	36,4 %	31,8 %	24,0 %	29,1 %
Suhteellinen velkaantuneisuus-%	10,7 %	12,4 %	11,8 %	12,5 %	12,0 %	12,9 %	12,5 %	15,5 %	11,8 %
Kertynyt ylijäämä, €	69 980 918,97	68 099 001,00	64 625 338,95	50 358 009,08	29 218 573,33	24 267 848,80	13 830 190,24	6 563 607,58	4 964 139,01
Kertynyt ylijäämä, €/asukas	53 €	54 €	52 €	41 €	24 €	21 €	12 €	6 €	5 €
Lainakanta 31.12., €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €

Vuoden 2018 toimintatuotot ylittivät talousarvion 6,4 milj. eurolla (0,9 %). Ylitys johtui pääosin lipputulojen talousarviossa arvioitua paremmasta kehityksestä. Lipputulot ylittivät talousarvion 5,6 milj. eurolla (1,5 %). Erityisen hyvin kehittivät PKS-seutuliiikenteestä kerätyt seutulipputulot, jotka ylittivät talousarvion 4,5 milj. eurolla (3,2 %). Lipputuloista lähes puolet (45 %) kerätään Helsingin sisäisistä lipuista, jotka jäivät hieman talousarviosta alittaen talousarvion 1,1 milj. eurolla (-0,6 %). Vuoden 2018 kuluessa HSL:n mobiilisovellus on kerännyt helpvoudellaan ja kätevyydellään huomattavaa suosiota uutena lipunmyyntikanavana asiakkaiden keskuudessa. Sovelluksen kautta tapahtuva kertalippumyynti on kasvanut merkittävästi ja se on lisännyt koko kertalippumyynnin määrää. Helsingin sisäisten lipputulojen kehitykseen vaikutti erityisesti kertalippujen hinnanalennus, kun mobiilikertalipun hinta alennettiin vuoden alussa arvolippujen hintatasoon.

Yhtymäkokous hyväksyi 27.11.2018 talousarvioon tehdyn muutoksen toimintakuluihin, jolloin kuntien laskuttamiin joukkoliikenteen infrakorvauksiin tehtiin 0,3 milj. euron tarkistus. Toimintakulut jäivät muutetusta talousarviosta 14,3 milj. euroa (-2,0 %). Talousarvion alitus johtui pääosin liikennöitsijöille maksettavista operointikustannuksista, jotka jäivät 12,3 milj. euroa (-2,4 %) alle talousarvion. Metro- ja bussiliikenteen operointikustannuksiin tehtiin talousarviota laadittaessa ylimääräisiä varauksia, joilla varauduttiin länsimetron aloituksen mahdollisiin poikkeus- ja häiriötilanteisiin. Näitä varauksia ei tarvinnut täysimääräisinä käyttää. Lisäksi edelleen alhaisena jatkunut korkotaso toi säästöjä kalustosta maksettaviin pääomakorvauksiin erityisesti junaliikenteessä. Muut palvelujen ostot jäivät talousarviosta 2,2 milj. eurolla (-5,7 %). Muissa ulkopuolisten palvelujen ostoissa

säästöä syntyi pääosin laitehuoltokustannuksista (2,0 milj. euroa), joka johtui lippu- ja informaatiojärjestelmän laitetakuiden siirtymisestä, jolloin laitehuolloista ei vielä jouduttu maksamaan suunnittelussa määrin.

Rahoitustuotot ja kulut jäivät positiiviseksi, ollen 0,1 milj. euroa, kun talousarviossa varauduttiin hieman alle 0,1 milj. euron nettokustannuksiin. Rahoituslaitosten periessä negatiivisia talletuskorjauksia maksuliiketeileiltä, HSL on sijoittanut ylimääräisiä kassavaroja hajauttaen ne eri rahastoihin ja yhdelle määräaikaistalletustilille. Ulkopuolista rahoitusta ei ole tarvittu tilikauden aikana ja HSL on tilinpäätöksessä velaton.

Vuosikatteeksi muodostui 19,7 milj. euroa kun muutetussa talousarviossa varauduttiin 1,1 milj. euron alijäämäväliseen vuosikatteeseen. Suunnitelman mukaiset poistot olivat 17,8 milj. euroa ja ne alitivat talousarvion 2,3 milj. eurolla. Alitus johtui erilaisten järjestelmäinvestointien siirtyneistä valmistumisaikatauluista. Tilikauden tulos jäi 1,9 milj. euroa ylijäämäiseksi, kun alkuperäisessä talousarviossa varauduttiin 21,2 milj. euron alijäämäväliseen tulokseen. Tilikauden ylijäämä kirjataan edellisten vuosien yli-/alijäämätilille. Kertyneet kumulatiiviset ylijäämät ovat tilikauden lopussa 73,8 milj. euroa, jonka käytöstä päättävät kuntayhtymän jäsenkunnat.

HSL:n omavaraisuusaste tilikauden lopussa oli 51,8 %. Jäsenkuntien keskimääräiseksi subventioasteeksi muodostui 47,5 %. Subventioaste kertoo sen, miten suuri osuus HSL:n kustannuksista katetaan jäsenkuntien maksamilla kuntaosuuksilla. Loput kustannuksista katetaan asiakkailta perittävillä matkalipputulolla ja muilla tuloilla. HSL ei tavoittele toiminnallaan voittoa.

Investointien toteuma 2018:

Vuoden 2018 Investointimenot ovat yhteensä 14,8 milj. euroa, mikä alittaa talousarvion -8,0 milj. eurolla (-35,1 %).

HSL:n investoinnit liittyvät pääosin lippu- ja informaatiojärjestelmäuudistuksen loppuunsaattamiseen ja erilaisten digitaalisten palveluiden kehittämiseen. Uusiin investointeihin sijoitettiin tilikaudella yhteensä 14,8 milj. euroa. Erilaisia digitaalisia kuluttajapalveluita kehitettiin 3,0 milj. eurolla.

Investointimenoista 7,7 milj. euroa liittyy lippu- ja informaatiojärjestelmän (LIJ) -hankkeeseen liittyviin hankintoihin. Lippu- ja informaatiojärjestelmähanke (LIJ) saatiin päätökseen vuoden 2018 kesäkuussa. Muiden operatiivisten tietojärjestelmien, asiakassovellusten ja lähiverkon kehittämiseen käytettiin 7,1 milj. euroa. Talousarvion alittuminen aiheutuu pääosin siirtävistä hankkeista.

Hankeryhmät	TP2017	TA2018	TP2018	Muutos TP2018/TA2018	
	€	€	€	€	%
Asiakkuus ja myynti	2 021 844	6 220 000	2 107 442	-4 112 558	-66,1 %
Digitaalisten kuluttajapalvelu. kehittäminen	1 217 522	4 320 000	2 987 981	-1 332 019	-30,8 %
Hallinto- ja Strategiapalvelut	336 049	790 000	848 400	58 400	7,4 %
Joukkoliikenne	669 460	4 448 000	916 940	-3 531 060	-79,4 %
Liikennejärjestelmä ja tutkimukset	55 715	360 000		-360 000	-100,0 %
LIJ	16 665 935	6 000 000	7 678 199	1 678 199	28,0 %
Teknologiaratkaisut	241 953	715 000	292 123	-422 877	-59,1 %
Muut osakkeet ja osuudet	23 918	0	7 359	7 359	0,0 %
Investointimenot yhteensä	21 232 396	22 853 000	14 838 444	-8 014 556	-35,1 %

Tarkastuslautakunnan arvio

Tarkastuslautakunta pitää hyvänä lipputulojen kehitystä, mutta edelleen haasteena on investointimenojen tarkkuus. Vuonna 2018 investoinnit toteutuivat 35,1 % ennakoitua pienempinä, mikä tarkoittaa, ettei yli kolmannesta suunnitelluista hankkeista saatu edelleenkaan toteutettua suunnitellusti. Tarkastuslautakunta kuitenkin pitää hyvänä, että hallitus on vastineessaan tarkastuslautakunnan vuoden 2017 arviointikertomukseen käynnistänyt toimia parantaakseen projektien hallintaa. Tarkastuslautakunta pitää outona, että talousarvioita on tehty tietoisesti voimakkaasti alijäämäisiksi. Tilinpäätöksen tulos on todellisuudessa ollut ylijäämäinen.

Vuonna 2018 tulos oli 20,3 milj. euroa parempi kuin talousarviossa, mikä oli osaltaan hyvä. Tuosta summasta noin 8 milj. euroa johtui investointien toteutumattomuudesta. Huolestuttavana kehityksenä tarkastuslautakunta näkee asukaskohtaisten kuntaosuuksien kääntyneen nousuun. Tämä on pääasiassa johtunut Länsimetron aiheuttamista infrakustannuksista.

Tarkastuslautakunta huomauttaa, että sijoitusten tuotto on ollut negatiivinen vuonna 2018. Tarkastuslautakunta kehottaa hallitusta pohtimaan jäsenkuntien kanssa, mikä olisi tuottavampi tapa käsitellä ylijäämiä. Ylijäämien sijoitukset ovat noin 70 milj. euroa. Tarkastuslautakunta haluaa HSL:n rohkaisevan jäsenkuntia ylijäämien kohdentamiseen esimerkiksi liityntäpysäköintiin. Vaihtoehtoisesti HSL voisi käyttää ylijäämiä lisäämään joukkoliikenteen suosiota. On tärkeää edelleen kysyä jäsenkunnilta lausuntoa ylijäämien käyttöön.

Tarkastuslautakunta toteaa, että liputta matkustavien määrä on ollut kasvussa. Tällä hetkellä liputta matkustaa noin 3 % matkustajista. Avorahastuslinjoilla metrossa, raitiovaunuissa, junissa ja bussilinjoilla 550 (5%) 560 (6,5%) liputta matkustaminen on suurempaa. Tarkastuslautakunta katsoo, että lipuntarkastuksia tulee lisätä avorahastuslinjoilla. Yhtenä keinona voisi olla selvittää kulkuporttien käyttöönottoa metro- ja juna-asemilla. Tarkastuslautakunta pitää tärkeänä, että varmistetaan ettei valelipuilla pääse matkustamaan.

Asiakastytyväisyys

Asiakastytyväisyys jäi tavoitteestaan. HSL-joukkoliikenteen yleisarvosana laski vuonna 2018. Matkustajien tyytyväisyys joukkoliikenteeseen matkustajista 83,1 % oli tyytyväisiä HSL-alueen joukkoliikenteeseen. Arvio oli huonompi kuin edellisellä vuonna, jolloin 88,1 % matkustajista tyytyväisiä HSL-alueen joukkoliikenteeseen. Tavoitteena oli, että matkustajista vähintään 88 % olisi tyytyväisiä joukkoliikenteen palveluihin. Etenkin vuoden kevätpuolella matkustajat antoivat aikaisempaa huonompia arvioita HSL-liikenteelle. Länsimetron liikennöinnin aloitus vaikutti selvästi asiakastytyvyyteen. Keväällä tyytyväisyys laski erityisen voimakkaasti metroluokituksessa, kuten myös Espoon sisäisessä bussiliikenteessä, jossa länsimetron myötä siirryttiin liityntäliikenteeseen suorien Kampin liikennöivien linjojen sijaan. Syksyllä 2018 matkustajien tyytyväisyys kohentui mutta ei palautunut edellisen vuoden tasolle.

HSL tekee neljä kertaa vuodessa omaa NPS-mittausta eli kysymystä, kuinka todennäköisesti vastaaja suosittelisi HSL:n palveluita ystävälle tai kollegalle. Asiakastytyvyyttä arvioidaan myös Taloustutkimuksen arvostuskyselyllä. Viime vuoden 2018 NPS-lukujen keskiarvo oli 17,30 ("tyydyttävä"). Maaliskuussa 2018 NPS-luku oli tasolla "tyydyttävä". Syynä alhaiseen lukuun oli Länsimetron saama negatiivinen julkisuus. Espoolaisten kriittisten osuus kasvoi merkittävästi (22% -> 37%). Lisäksi muutokseen vaikutti vastaajakunnan erilaisuus edellisestä vuodesta: otantaa oli tuolloin kasvatettu ja muutettu, sekä kysymyksiä lisätty, mikä pudotti vastausprosenttia merkittävästi. Kesäkuussa NPS-luku palasi tasolle "hyvä". Tuolloin 41% vastanneista oli jo kokeillut uutta HSL-sovellusta, mikä saattoi vaikuttaa luvun nousuun. Syyskuussa luku laski jälleen tyydyttävälle tasolle,

Länsimetron oltua taas paljon otsikoissa asty-tutkimuksen tulosten julkistamisen jälkeen. Joulukuussa nousiin tasolle ”hyvä”, suorat bussilinjat olivat vaikuttaneet myönteisesti etenkin espoolaisten matkustuskokemukseen ja espoolaisten kriittisten osuus oli laskenut tasolle 25%.

Vuoden 2018 brändityön tuloksia mitattiin tammikuussa 2019 Taloustutkimuksen kyselytutkimuksella. Tutkimukseen vastasivat asiakkaat ja sidosryhmiemme edustajat. HSL:n kokonaisimago on tutkimuksen mukaan alkuvuonna 2019 melko positiivinen, mutta painotukset arvioissa vaihtelevat vastaajaryhmän mukaan. Selkeitä imagollisia vahvuuksia on, että HSL on vastaajien mielestä hyödyllinen ja hyvällä asialla. Parannettavaa löytyy siinä, että palvelumme mielletään asiakaslähtöiseksi.

Myös joukkoliikenteen luotettavuus jäi alle tavoitellun tason ja aikataulun mukaan ajettuja lähtöjä oli keskimäärin 99,4 % aikataulutetuista lähdöistä. Tavoitteemme oli, että vähintään 99,7 % aikataulutetuista lähdöistä olisi ajettu aikataulussaan. Liikenteen luotettavuutta heikensi kalustopula, katu-työt ja sääolosuhteet. Myös kuljettajapulasta kärsittiin erityisesti metro- ja raitiovaunuliikenteessä, mikä on kuitenkin loppuvuotta kohden korjaantunut. Asiakkaiden tyytyväisyys metroliiikenteen täsmällisyyteen nousi syksyllä merkittävästi keväästä 2018. Syksyllä kolme neljästä matkustajasta oli sitä mieltä, että metro liikennöi täsmällisesti, kun keväällä tätä mieltä oli vain kaksi kolmesta. Metron läntisellä osuudella matkustajat olivat syksyllä kevättä huomattavasti tyytyväisempiä matkanteon sujuvuuteen, liikennevälineen vaihtamiseen sekä opasteiden toimivuuteen.

Uusi vyöhykehinnottelumalli oli tarkoitus ottaa käyttöön kesällä 2018, mutta uuden hinnoittelumallin käyttöönotto siirtyi vuodelle 2019. Uudistus mahdollistaa lähialueen palvelujen käytön kuntarajoista riippumatta. Vyöhykehinnottelun etuina asiakkaalle ovat reilu hinta (hinnoittelun perustuminen matkan pituuteen Helsingin keskustasta), kuntarajoista eroon pääseminen (kuntarajojen merkityksen pieneneminen julkisessa liikenteessä, lähialueen palvelujen käytön parempi saatavuus kuntarajoista huolimatta), selkeys (vyöhykkeiden, lipputuotteiden sekä näiden nimien selkeys: ABCD) sekä hinnoittelun vastaavuus liikkujien tarpeisiin (mahdollisimman monen matkustajan tarpeisiin vastaaminen).

Tarkastuslautakunnan arvio

Tarkastuslautakunta näkee, että asiakastyytyväisyys on erittäin tärkeä tekijä ja vaikuttaa ennen kaikkea joukkoliikenteen käytön suosioon. Tulisi analysoida tarkasti mitkä tekijät ovat vaikuttaneet tulosten laskuun ja pyrkiä parantamaan näitä ja sitä kautta asiakastyytyväisyyteen. Vuoden alussa tyytyväisyys laski Espoossa, mutta parani kun käyttäjät tottuivat metron käyttöön ja kun suoria bussilinjoja palautettiin.

Viime vuoden arviointikertomuksessa otettiin kantaa siihen, ettei kyselyitä tehty muille kuin joukkoliikennevälineitä käyttäville. Tarkastuslautakunta toivoo, että kyselyjä tehtäisiin enemmän myös niille, jotka eivät tällä hetkellä käytä joukkoliikennettä. Olisi tärkeä löytää keinoja joukkoliikenteen suosion lisäämiselle.

Länsimetron toiminta 2018

Länsimetron liikenteen käynnistyttyä metroliiikenteen luotettavuus ei ollut vuonna 2018 aina toivottulla tasolla. Metrosta saatiin palautetta epäsäännöllisistä vuoroväleistä ja täysistä junista. Kuljettajapula ja kaluston vikaantuminen aiheuttivat ongelmia alkuvuonna. Metron häiriönhallinnasta käynnistettiin keväällä 2018 projekti, jossa muodostettiin valmiit häiriötilanteiden toimintamallit. Toimintamallit jalkautetaan 2019 kevään aikana. Myös Kivenlahden jatkeen osalta suunniteltiin erilaisia liikennöintimalleja, joista osa edellyttää muutoksia infraan.

Länsimetron liityntäliikenteen käynnistyessä HSL sai paljon palautetta pidentyneistä matka-ajoista erityisesti Helsingin Kamppiin. Matka-aikojen kasvu johtuu metron bussilinjaa hitaammasta linjauksesta ja matkaan tulleesta vaihdosta. HSL on tehnyt muutoksia tarjontaan alueille, joissa matkajan on arvioitu kasvaneen eniten. Palautetta saatiin myös Tapiolan vaihtoyhteyksistä bussien ja metron välillä. Tapiolan bussiterminaalin valmistuminen lyhentää vaihtotapahtumaa merkittävästi ja samalla joukkoliikenteen houkuttelevuus kasvaa Tapiolan alueella. Suunnitelmien mukaan terminaalien avautuu matkustajakäyttöön maaliskuussa 2019.

Tarkastuslautakunnan arvio

Tarkastuslautakunta kiinnittää huomiota HSL:n alueen jäsenkuntien liikennesuunnittelun lyhytnäköisyyteen esimerkkinä Länsimetron liian lyhyet asemalaiturit. Jälkikäteisten muutostöiden tekeminen tulee monin verroin kalliimmaksi.

Tarkastuslautakunta näkee tärkeänä, että yritetään aktiivisesti parantaa länsimetron käyttöä ja sen mahdollistavia liityntämahdollisuuksia. Erityisen tärkeää on pitää huolta, että matka-ajat saataisiin mahdollisimman lyhyeksi suhteessa oman auton käyttöön. Muiden keinojen ohella tulisi selvittää mitä mahdollisuuksia on parantaa liityntäpysäköintiä. HSL:llä on koordinoituvastuu liityntäpysäköinnin järjestämisestä. Tarkastuslautakunta toivoo, että HSL tehostaa koordinointia, jotta kaikki liityntäpysäköinnin toteuttajat saataisiin toimimaan. Lisäksi tulisi pohtia, että pitäisikö joillakin alueilla edelleen säilyttää suoraa bussiyhteyksiä metron rinnalla.

Esitys yhtymäkokoukselle

Tarkastuslautakunta yhtyy tilintarkastajan lausuntoon ja esittää yhtymäkokoukselle, että vuoden 2018 tilinpäätös hyväksytään ja HSL:n kuntayhtymän taloutta ja hallintoa hoitaneille toimielinten jäsenille ja tehtäväalueiden jäsenille ja tehtäväalueiden johtaville viranhaltijoille myönnetään vastuu-
vapaus tilikaudelta 1.1.-31.12.2018.

Helsingissä 29.4.2019

Ilkka Malmivaara

puheenjohtaja

Eini Aho

varapuheenjohtaja

Petteri Auvinen

jäsen

Hannele Luukkainen

jäsen

Vesa Virri

jäsen