

Osavuosikatsaus 1/2022

1.1.-30.4.2022

HSLH 24.5.2022

Tulosennuste 2022



- Osavuositarkastus perustuu pääosin neljän kuukauden taloudellisiin toteutumätietoihin ja niistä johdettuun vuositason ennusteeseen.
- Ennusteiden toteutumiseen sisältyy merkittävää epävarmuutta.
 - Lipputulosten kehityksen ennustaminen on edelleen haasteellista matkustamisen palautumisen epävarmuudesta johtuen.
 - **Kustannustason** ennustaminen on nykyisessä maailmantilanteessa haastavaa.

Tulosennuste OVK1: 3,5 M€ ylijäämä

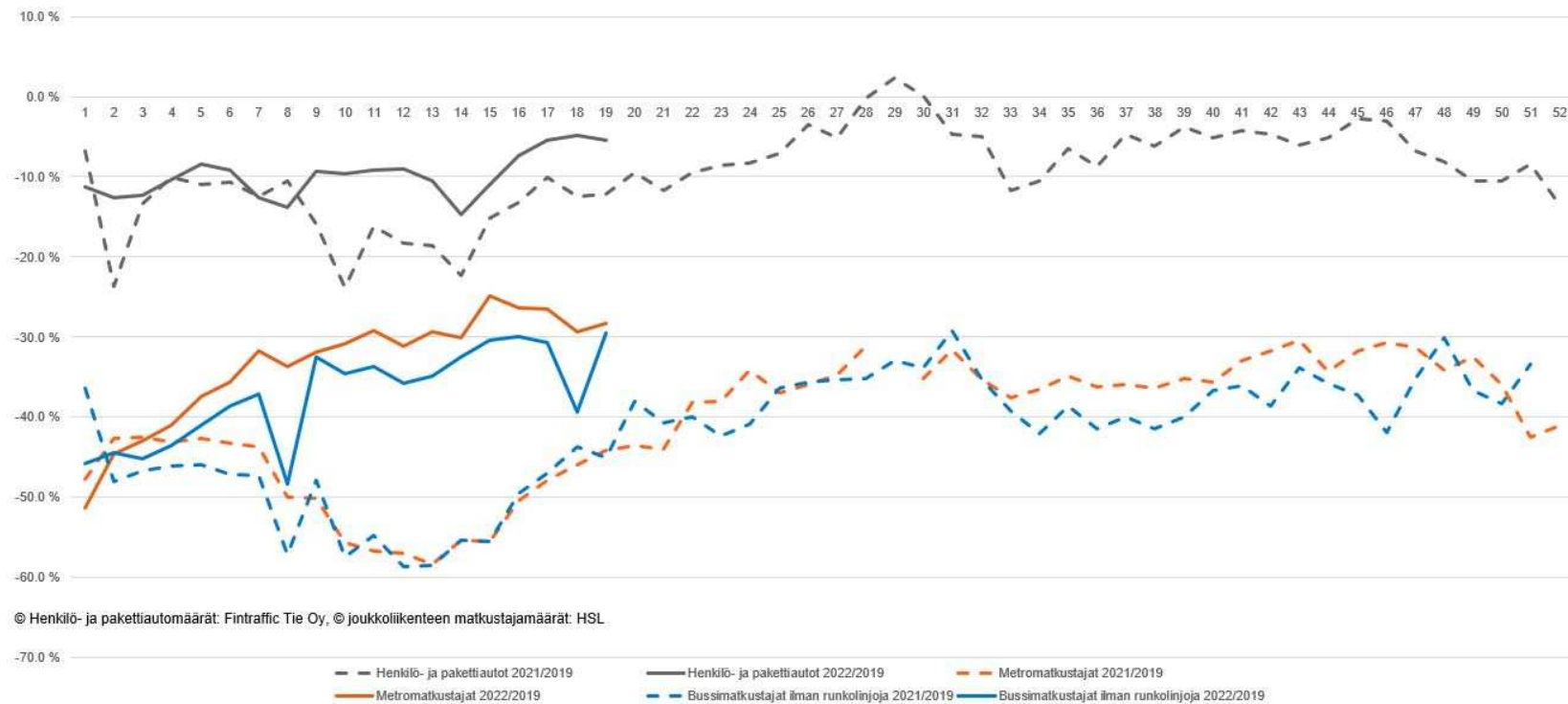


- **Tilikauden tulosennuste** rahoituserien ja poistojen jälkeen on **3,5 M€ ylijäämäinen** (TA 6,7 M€)
- Lipputuloja arvioidaan kertyvän hieman talousarviota enemmän.
 - Traficomin 5/2022 julkistamasta tukihausta arvioitu lisätuki on huomioitu ennusteessa (ei sisältynyt talousarvioon).
 - Valtion 1. LTA:sta jaossa oleva lisärahoitus joukkoliikenteen järjestämiseen poikkeusoloissa ja palvelutason ylläpitämiseen: suurille kaupunkiseuduille jaossa lisätukea yhteensä 22 M€.
 - Toimintakulut ylittävät ennusteessa talousarvion. Ylitys tulee operointikustannuksista, jotka kasvavat kustannustason nousun myötä.

Matkustus lähtenyt kasvuun mutta edelleen noin -30 %



Arjen liikenne- ja matkustajamäärien kehitys viikoittain vuosina 2021 ja 2022 verrattuna vuoteen 2019



**Talousarviossa arviomme
matkustajamäärien jäävän
vuonna 2022 -23 %
vuodesta 2019.**

Lipputulot huhtikuun jälkeen jäljessä talousarviosta -4,1 %



Myyntiraportti 2022

Vyöhyke	Toteuma 2021	Toteuma 2022	Muutos ed. v. %	TA 2022	TOT-TA (2022)	Ero TA % (2022)
AB vyöhykkeen lipputulot	44 747 752	62 279 361	39,2 %	64 982 399	-2 703 038	-4,2 %
ABC vyöhykkeen lipputulot	8 253 812	12 162 014	47,4 %	12 494 779	-332 764	-2,7 %
ABCD vyöhykkeen lipputulot	2 397 105	3 751 493	56,5 %	4 151 758	-400 265	-9,6 %
BC vyöhykkeen lipputulot	8 370 528	10 558 629	26,1 %	11 008 625	-449 996	-4,1 %
BCD vyöhykkeen lipputulot	640 773	859 121	34,1 %	924 998	-65 877	-7,1 %
CD vyöhykkeen lipputulot	676 287	971 801	43,7 %	1 026 491	-54 690	-5,3 %
D vyöhykkeen lipputulot	916 519	1 200 831	31,0 %	1 151 609	49 223	4,3 %
Yhteensä	66 002 776	91 783 250	39,1 %	95 740 657	-3 957 407	-4,1 %

39,1 %

Muutos ed. v. % (2022/2021)

-4,1 %

Ero TA % (2022)

10.5.2022 10:30:00

Ed. päivitys

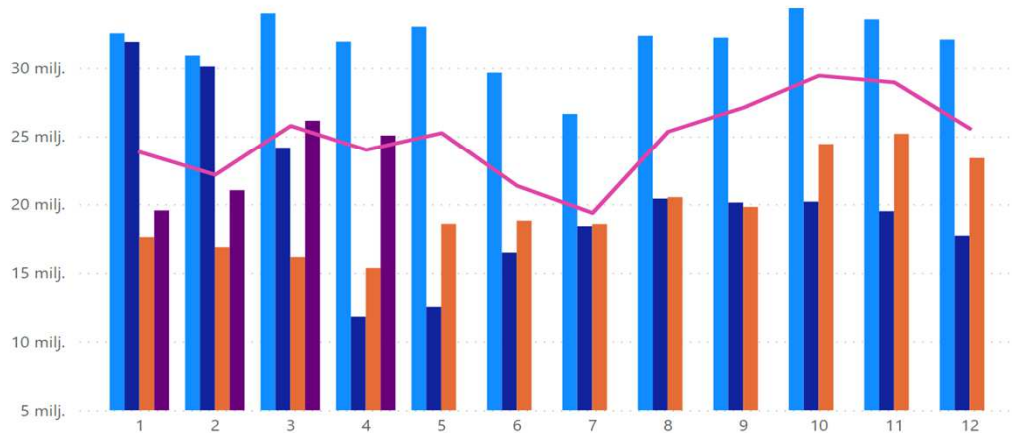


Kuukausi

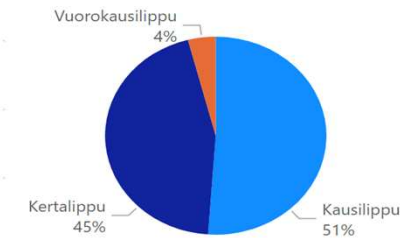
1 4



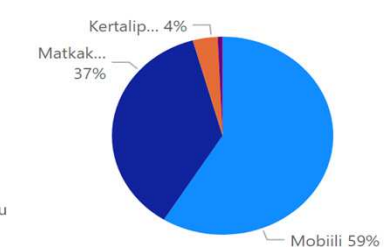
● Toteuma 2019 ● Toteuma 2020 ● Toteuma 2021 ● Toteuma 2022 ● TA 2022



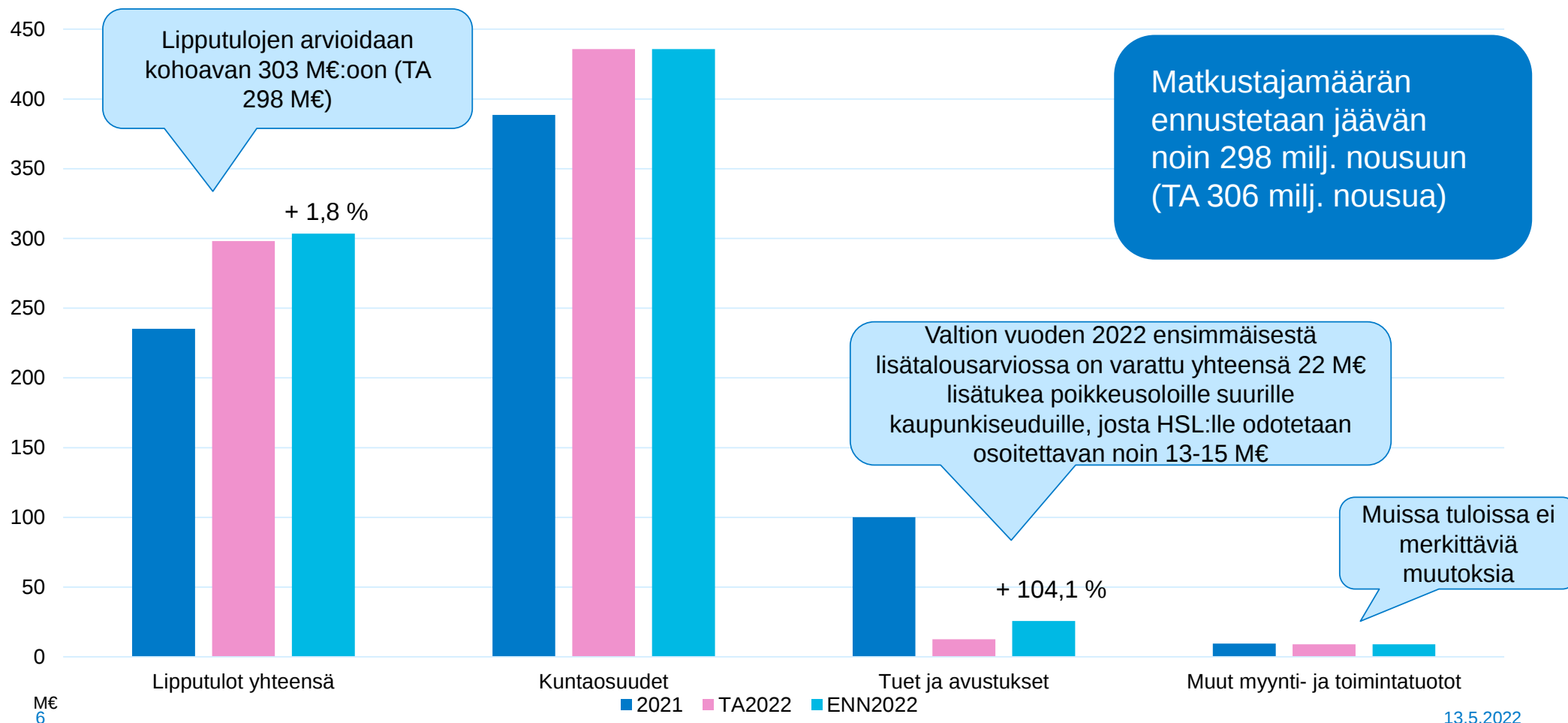
Lipputulot 2022 tyypeittäin



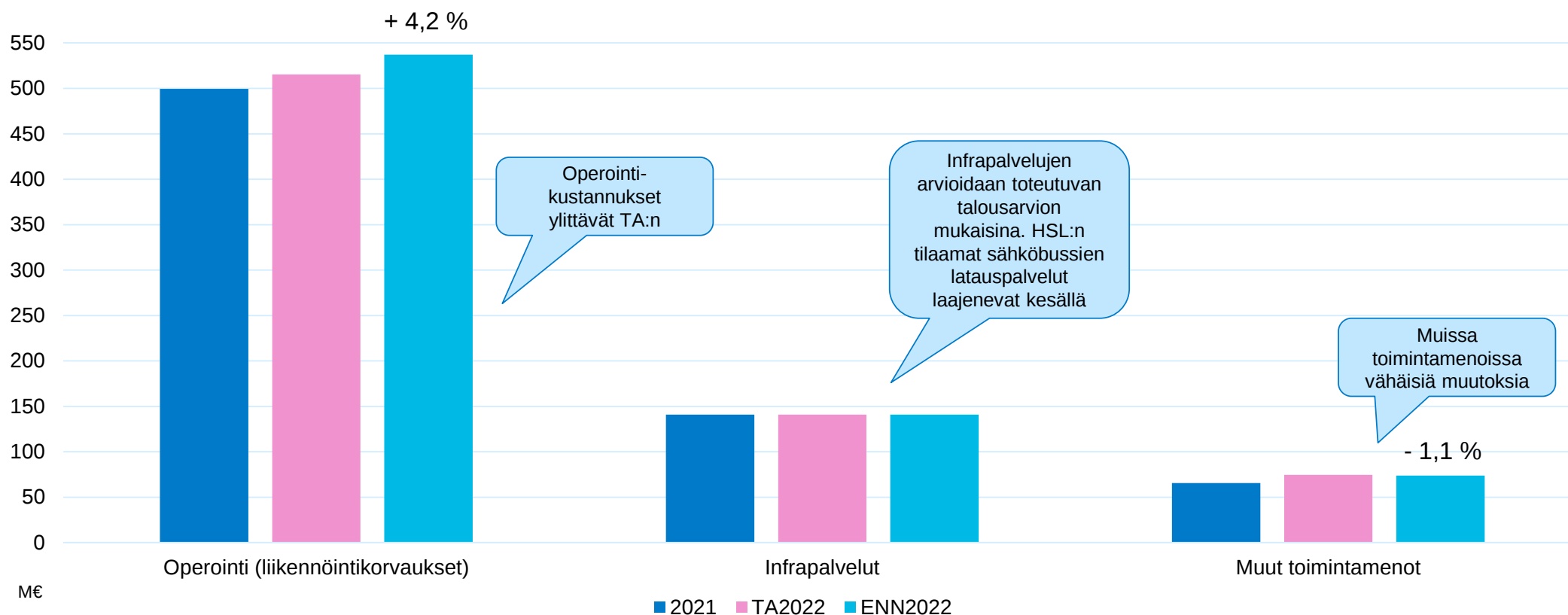
Lipputulot 2022 alustoittain



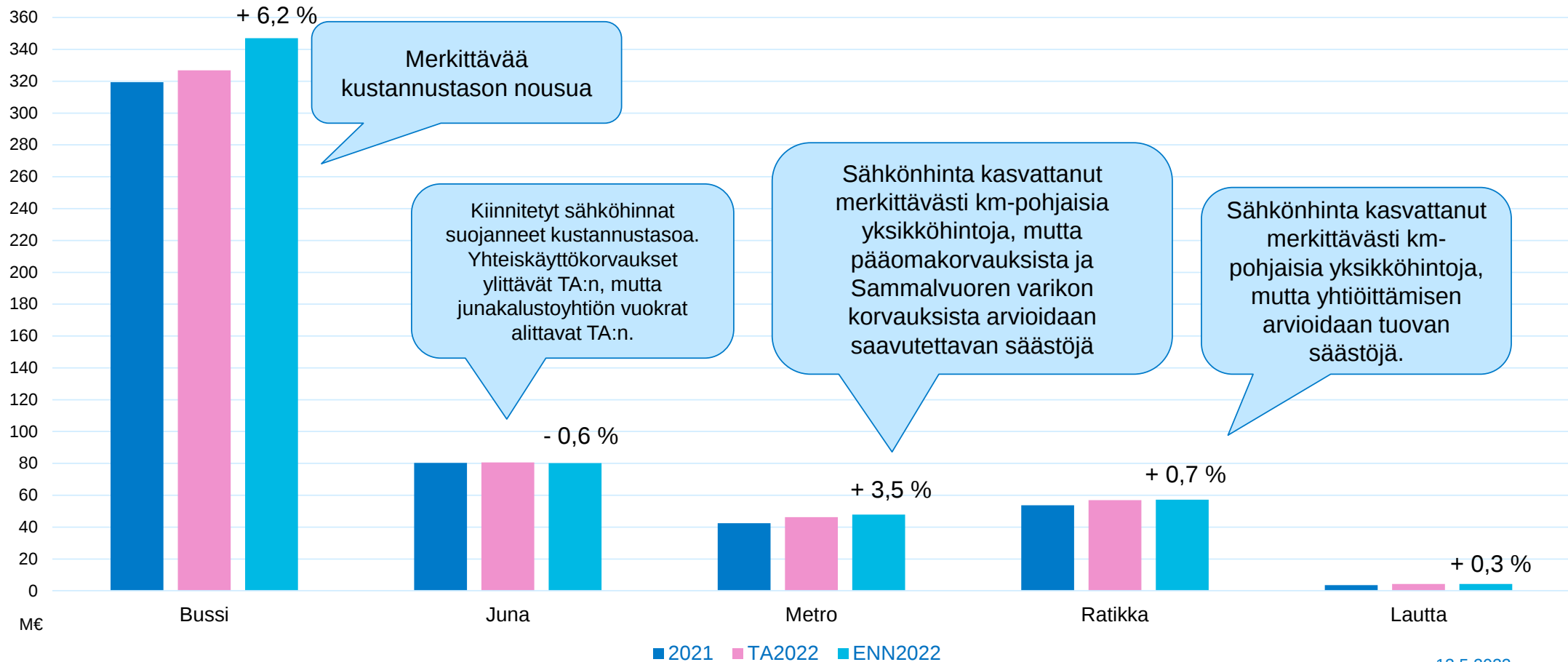
Toimintatuotot 774 M€, +19 M€ yli TA (2 %)



Toimintamenot 752 M€, +21 M€ yli TA (3 %)



Operointikustannukset yht. 537 M€, +22 M€ yli TA (4 %)



13.5.2022

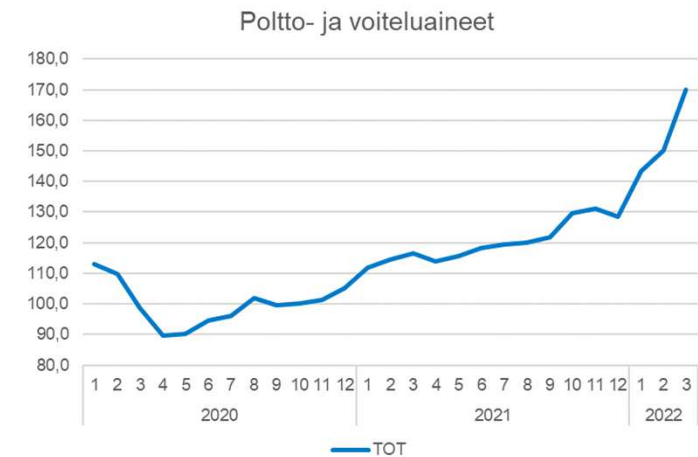
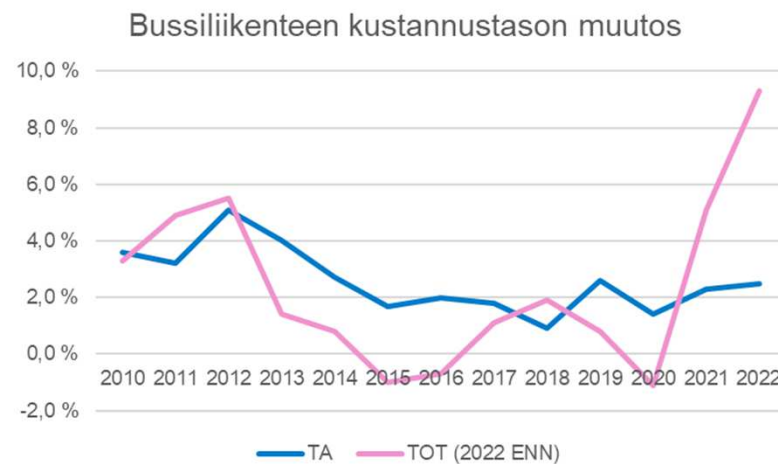
Bussiliikenteen keskimääräinen kustannustaso nousussa



Vuonna 2022 polttoainekustannukset ovat kasvaneet huomattavasti enemmän kuin talousarviossa arvioitiin. Palkkakustannukset ovat toteutuneet lähes arvion mukaan.

Palkkakustannusten osuus n. 49 %.

Poltto- ja voiteluaineiden osuus n. 14 %.



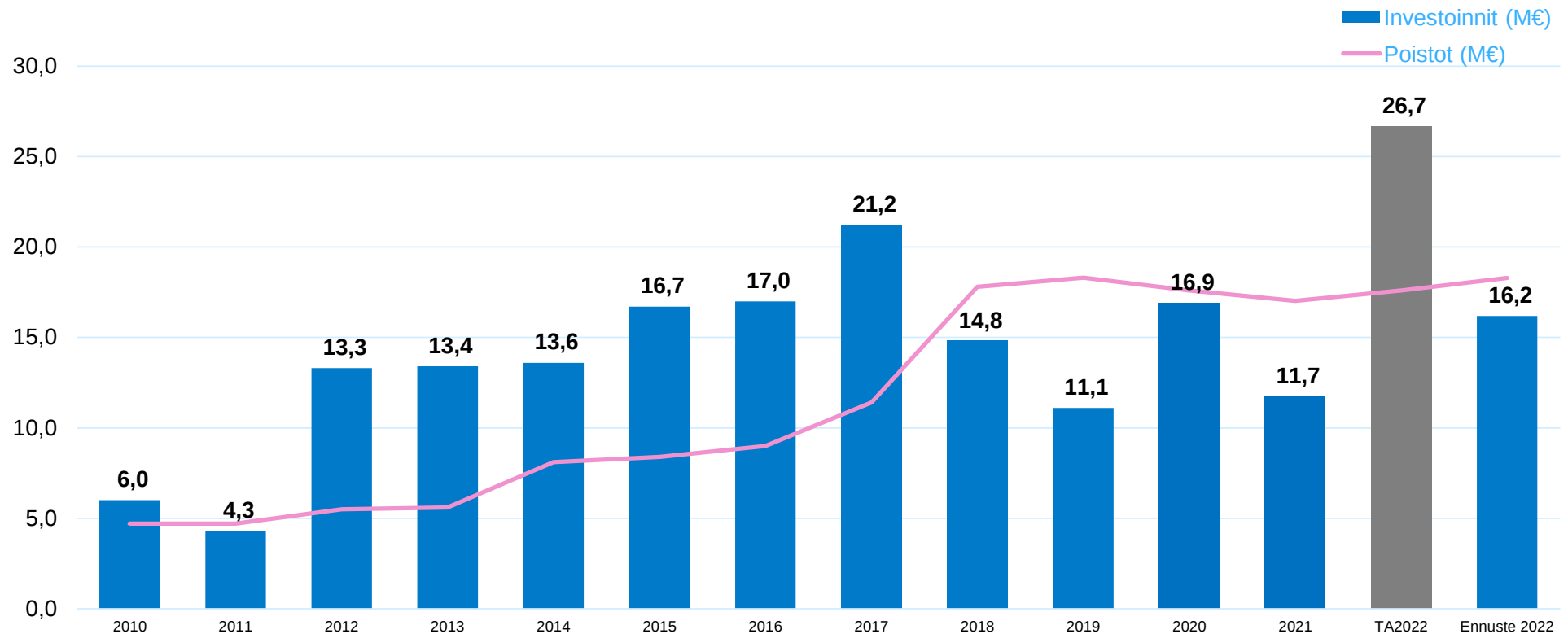
Myös kaupunkiraideliikenteessä sähkönhinnan kustannustaso lähes kaksinkertaistunut, mikä korottaa linjakilometreistä maksettavien suoritteiden yksikköhintaa

Polttoaineiden- ja sähkönhinnan vaikutus



- Bussiliikenteessä aikataulunmukaisten suoritteiden korvausten arvioidaan ylittävän TA noin **20 M€:lla**. Bussiliikenteen kokonais-TA 328 M€
- Metroliikenteessä ajokilometrien korvauksien arvioidaan ylittävän TA:n noin **3 M€:lla**. Metroliikenteen kokonais-TA n. 46 M€
- Raitioliikenteessä ajokilometrien korvauksien arvioidaan ylittävän TA:n noin **2 M€:lla**. Raitioliikenteen kokonais-TA n. 57 M€

Investointien ennustetaan jäävän 11 M€ alle talousarvion



Lukijalaitteiden hankinta siirtyy pääosin tuleviin vuosiin

Kassatilanne toistaiseksi vakaa



- Ennusteen toteutuessa vuonna 2022 ei tarvitse nostaa uutta lainaa tai purkaa rahastoja.
 - HSL:llä velkaa 44,7 M€ (TA2022 sisältää lainanottovaltuutuksen uuteen 50 M€:n lainaan).
- Mikäli ennuste toimintamenojen (sitova kuluerä) ylittymisestä näyttää todennäköiseltä vielä vuoden toisessa osavuosikatsauksessa, tuodaan syksyllä hallitukseen ja yhtymäkokoukseen **talousarvion muutosesitys**.

Keskeisten strategisten ja toiminnallisten asioiden eteneminen 1-4/2022

HSL
HRT

Strategiaa tukeva tulokortti



Hallituksen
14.12.2021
hyväksymä
tulokortti

Houkuttelevat palvelut asiakkaille

1. Palvelut vastaavat asiakkaiden muuttuvia tarpeita.
2. Matkaketjut ovat sujuvia.
3. Asiakasmäärät ovat kasvurallalla.
4. Tyytyväisten asiakkaiden määrä kasvaa.

Tasapainoinen talous

1. Joukkoliikennepalvelut järjestetään kustannustehokkaasti.
2. Tiedon hankintaan ja hyödyntämiseen liittyvät prosessit ovat tehokkaita.
3. Lipunmyyntiprosessit ovat kustannustehokkaita.
4. Liputta matkustaminen vähenee.

Osaava ja tyytyväinen henkilöstö

1. Toimintamallimme tukee strategian toteuttamista.
2. HSL:n brändi huippuasiantuntijana vahvistuu.
3. Oppiminen ja osaamisen kehittäminen tehostuu.
4. Henkilöstön työtyytyväisyys on korkealla tasolla.

Tuloskortti 2022

Teemat	Paino-arvo	Tavoitteet	Raportointi ja onnistumisen kokonaisarviointi (mittaristo)	Mittarin paino	Minimitaso	Tavoitetaso
Houkuttelevat palvelut 	30 %	1. Palvelut vastaavat asiakkaiden muuttuvia tarpeita. 2. Matkaketjut ovat sujuvia. 3. Asiakasmäärät ovat kasvu-uralla. 4. Tyytyväisten asiakkaiden määrä kasvaa.	• Matkustajamäärien kehitys (nousut)	10 %	306 M	330 M
			• Asiakastyytyväisyyden kehitys (ASTY, yleisarvosana)	5 %	87 %	90 %
			• Suositteluindeksi (NPS, yleisarvosana)	5 %	20	29
			• Joukkoliikenne antaa vastinetta rahalle (NPS)	5 %	61 %	69 %
			• Asiakastyytyväisyys vaihtojen sujuvuuteen (ASTY)	5 %	84 %	88 %
Tasapainoinen talous 	45 %	1. Joukkoliikennepalvelut järjestetään kustannustehokkaasti. 2. Tiedon hankintaan ja hyödyntämiseen liittyvät prosessit ovat tehokkaita. 3. Lipunmyyntiprosessit ovat kustannustehokkaita. 4. Liputta matkustaminen vähenee.	• Matkustaja-km hinta (kokonaiskustannukset pl. infra €/matkustajakm)	10 %	0,30 €	0,28 €
			• Operointikustannusten kehitys	5 %	517 M€	505 M€
			• Yleiskustannusten kehitys	5 %	75 M€	73 M€
			• Tiedolla johtamisen prosessien kehittyminen (johdon arvio)	5 %	50 %	100 %
			• Toimintatulojen kehitys (pl. kuntaosuudet)	10 %	320 M€	335 M€
			• Digitaalisten myyntikanavien %-osuus lipputuloista	5 %	70 %	80 %
			• Tarkastettujen matkustajien osuus (tarkastukset / nousu, %)	5 %	0,9 %	1,1 %
Osaava ja innostunut henkilöstö 	25 %	1. Toimintamallimme tukee strategian toteuttamista. 2. HSL:n brändi huippuasiantuntijana vahvistuu. 3. Oppiminen ja osaamisen kehittäminen tehostuu. 4. Henkilöstön työtyytyväisyys on korkealla tasolla.	• Organisaation toimivuus (henkilöstökysely)	5 %	3,2	3,5
			• HSL-brändin kehittyminen, arvostusindeksi (Taloustutkimus)	5 %	16	22
			• Työnantajan suositteluindeksi (henkilöstökysely)	5 %	0	10
			• Osaamismuotoilua hyödyntävien osuus henkilökunnasta	5 %	80 %	100 %
			• Henkilöstön työtyytyväisyys henkilöstölle merkityksellisissä asioissa (henkilöstökyselyn Liekki-indeksi)	5 %	70	80

Houkuttelevat palvelut ●



- **Muuttuvien liikkumistarpeiden** selvitystä (Muulitar) on jatkettu selvittämällä etätyön yleistymisen vaikutuksia liikkumiseen sekä vapaa-ajan matkojen muutoksia ja potentiaalia.
- Maaliskuussa 2022 **NPS-luku eli suositteluindeksi** oli 33, mikä vastaa hyvää tulosta ja on tähän mennessä ennätyslukema.
 - Suosittelijoiden osuus kaikista vastaajista oli 51 % ja arvostelijoiden osuus 18 %.
 - Eniten nousua tapahtui laatuvaikuttamassa ”Joukkoliikenne tarjoaa rahalle vastinetta” (+8 %-yks), jonka kohdalla tyytyväisyys nousi ennätyskorkealle.
- **Asiakastyytyväisyystutkimusta** kehitetään luomalla tutkimusalusta, joka tulee tuomaan merkittäviä uusia mahdollisuuksia kontekstiin (aika, paikka jne.) sidottujen asiakastutkimusten tekemiseen.
 - Tulevaisuudessa matkustajat voivat vastata kyselyihin matkapuhelimillaan. Näin tutkimustuloksia saadaan käyttöön reaaliaikaisesti. Laatu paranee, toiminta tehostuu ja tutkimuksen avulla voi ohjata toimintaa.
- **Matkustajamäärien** ennustetaan jäävän noin 298 milj. nousuun (TA 306 milj.).

Tasapainoinen talous



- Lipputilihankkeessa tavoitellaan mm. lipunmyyntiprosessien kustannustehokkuuden parantamista.
 - Hanke muuttaa myynti- ja asiointikanavia:
 - Uuden, verkossa toimivan lippukaupan toteutus on aloitettu monitoimittajamallilla.
 - Uusi tarkastussovellus on etenemässä hyvää vauhtia kohti määrittelyä.
 - Asiakaspalvelun uusista työkaluista valmistellaan toteutustiimin hankintaa.
 - HSL-sovelluksen, OpenMaaSin ja työmatkapalvelun siirrot uuteen tilipohjaiseen taustaan aikataulutetaan lukijahankinnan aikataulun varmistuttua. HSL-sovelluksen myynnin osuus lipputuloista 04/2022 oli 60 %.
 - Lähimaksun pilotit jatkuvat toistaiseksi Suomenlinnan lauttarannassa ja Länsiterminaalin ratikkapysäkeillä. Lähimaksun laajempi käyttöönotto riippuu siitä, miten lukijoiden hankinta ja sertifiointi etenevät ja missä järjestyksessä lukijoita asennetaan eri kulkuneuvoihin.
- **Operointikustannuksissa** energian hintojen jyrkkä nousu kasvattaa kustannuksia.
- Matkustus on piristynyt maaliskuusta alkaen ja **lipputulojen** arvioidaan kehittyvän talousarviota parempaan suuntaan.
 - Vuoden 2019 tasosta jäädään kuitenkin noin 80 M€:lla (20 %).
 - Valtion 1. LTA:sta arvioidaan saatavan tukea 13-15 M€ paikkaamaan tulojen vajausta.
 - Liputtomien matkustajien määrä tarkastetuista on pysynyt alkukaudesta samalla tasolla kuin edellisenä vuonna ja 01-04/2022 4,09 % tarkastetuista matkustajista oli ilman asianmukaista lippua.

Osaava ja innostunut henkilöstö



→ Organisaatiouudistus astui voimaan 1.4.2022.

- Toimintamallin uudistus on osa uuden strategian toimeenpanoa. Tarkoitus on, että hallinnolliset rakenteet ja etenkin uudet toimintatavat palvelevat yhdessä onnistumista ja tavoitteiden saavuttamista.
- Talotason keskeisten prosessien valmistelu jatkuu tulosalueilla, yksiköissä ja työpajoissa.

→ Henkilöstökysely toteutetaan syksyllä.

→ Syksyllä myös yhtenä sisäisen tarkastuksen kohteena on HSL:n uuden strategian toimeenpano.

