HSL-tuloskortin hyväksyminen vuodelle 2027

287/02.02.00.00/2026 HSL-tuloskortti 2027

Hallitus 24.11.2026 § 136

Esittelijä Hallituksen puheenjohtaja Mirita Saxberg
Lisätiedot Vs. toimitusjohtaja Vesa Silfver, vesa.silfver@hsl.fi
Hallinto-tulosalueen johtaja Jussi M. Saarinen, jussi.m.saarinen@hsl.fi

Tulospalkkiojärjestelmän periaatteet

Hallitus vahvistaa vuosittain HSL:n tuloskortin mittarit, painoarvot ja tavoitetasot strategiakauden 2026–2029 palkitsemisjärjestelmän mukaisesti. Tulospalkkiojärjestelmällä tuetaan strategisten ja toiminnallisten tavoitteiden saavuttamista, asiakastyytyväisyyden ja palvelukokemuksen parantamista sekä tuloksellista toimintaa, jatkuvaa kehittämistä ja uudistumista. Palkitseminen perustuu tavanomaista paremman suoritustason saavuttamiseen.

Kollektiivisia mittareita voidaan asettaa enintään viisi. Niiden yhteenlasketun painoarvon tulee olla 75–100 prosenttia ja yksittäisen tavoitteen painoarvon vähintään 12,5 prosenttia. Kullekin mittarille määritetään alin tavoitetaso, tavoitetaso ja maksimitavoitetaso. Porrastuksella kannustetaan parantamaan suoritusta, kehittämään toimintaa ja uudistamaan toimintatapoja sekä edistämään HSL:n strategisia tavoitteita.

Tulospalkkion maksuehto on, että HSL:n tulos on vähintään talousarvion mukainen. Alimman tavoitetason saavuttaminen tuottaa kyseisen mittarin osalta 50 prosenttia tavoitetason mukaisesta palkkiosta. Tavoitetason saavuttaminen tuottaa 100 prosentin palkkion mittarin painoarvon mukaisesti. Maksimitavoitetason ylittyessä palkkio on kyseisen mittarin osalta 120 prosenttia tavoitetason mukaisesta palkkiosta, jolloin yhden mittarin parempi toteuma voi kompensoida muiden heikompaa toteutumista. Kokonaispalkkio ei voi ylittää tulospalkkiojärjestelmässä kyseiselle roolille määritettyä enimmäismäärää.

Vuoden 2027 tuloskortin tavoitteet ja mittarit

Vuoden 2027 tuloskorttiin esitetään neljää kollektiivista mittaria, jotka perustuvat HSL:n strategisiin tavoitteisiin ”Helppoa liikkumista ihmisille” ja ”Tuottavuudella tilaa uudistumiselle”. Kummankin strategisen tavoitteen toteutumista seurataan kahdella mittarilla.

Liikkumisen helppous on HSL:n strategiakauden keskeisin päämäärä. Liikkumisen helppous, hyvä asiakaskokemus ja korkea asiakastyytyväisyys ovat keskeisiä tuloskortin valmistelua ja sen mukaista toimintaa ohjaavia lähtökohtia. Helppouden tulee toteutua asiakkaan koko matkalla matkan suunnittelusta ja lipun ostamisesta perille pääsyyn. Tuloskortilla edistetään näiden tavoitteiden saavuttamista sekä toiminnan tuottavuuden parantamista.

Tuloskortin tavoitteet kytketään henkilöstön työhön HSL:n yhteisten vuositavoitteiden, tulosalueiden toimintasuunnitelmien ja henkilökohtaisten kehityskeskustelujen avulla. Tavoitteena on, että jokainen työntekijä tunnistaa oman työnsä yhteyden liikkumisen helppouteen, hyvään asiakaskokemukseen, asiakastyytyväisyyteen, oman toiminnan tuloksellisuuteen ja jatkuvaan kehittämiseen sekä muihin strategisiin tavoitteisiin.

Helppoa liikkumista ihmisille

Tavoitteen lähtökohtana on, että asiakkaat kokevat joukkoliikenteen käytön helpoksi ja palvelun sujuvaksi. Tavoitteen toteutumista seurataan palvelukokemuksen helppoudella ja toimintatuotoilla ilman kuntaosuuksia.

Palvelukokemuksen helppous kuvaa asiakkaiden kokemusta ostamisen, matkustamisen, asioinnin ja tiedonsaannin helppoudesta. Mittari vahvistaa asiakasnäkökulmaa HSL:n toiminnassa ja ohjaa kehittämään palveluja asiakasymmärrykseen perustuen sekä parantamaan asiakastyytyväisyyttä ja palvelukokemusta. Mittarin osa-alueet säilyvät vuoden 2026 mukaisina, mutta tavoitetasoja nostetaan. Mittari perustuu tyytyväisten asiakkaiden prosenttiosuuksien keskiarvoon.

Toimintatuotot ilman kuntaosuuksia -mittarilla seurataan lipputulojen ja muiden toimintatuottojen kehittymistä. Tavoitetaso on talousarviotasoa korkeampi. Tavoitetasoissa otetaan huomioon lipputulojen kasvun lisäksi erityisesti yritysmyynnin ja mainostulojen kehittäminen.

Tuottavuudella tilaa uudistumiselle

Tuottavuuden parantamisella luodaan edellytyksiä HSL:n uudistumiselle, kasvulle ja asiakaslähtöiselle palvelujen kehittämiselle. Tavoitteen toteutumista seurataan liikenteen operoinnin subventioasteella sekä oman toiminnan kulujen ja tuottojen suhteella.

Liikenteen operoinnin subventioaste kuvaa, kuinka suuri osuus liikenteen operointikustannuksista jää katettavaksi muulla rahoituksella kuin lipputuloilla. Pienempi subventioaste merkitsee parempaa tulosta. Mittarilla tuetaan lipputulojen kasvattamista, operointikustannusten hallintaa sekä liikenteen asiakaslähtöistä ja kustannustehokasta kehittämistä. Korkeampien suoritustasojen laskennassa operointikustannukset pidetään talousarvion mukaisina ja lipputuloille asetetaan talousarviota korkeammat tavoitteet.

Oman toiminnan kulujen suhde oman toiminnan tuottoihin kuvaa oman toiminnan tuottavuutta. Oman toiminnan tuottoihin luetaan toimintatuotot ilman avustuksia ja kuntaosuuksia. Tavoitteena on talousarviota parempi tuottavuus eli talousarviossa oletettua pienempi kulujen suhde tuottoihin. Tavoitetasojen laskennassa kulut pidetään talousarvion mukaisina ja korkeammat suoritustasot perustuvat tuottojen kasvuun. Mittarin toteutumiseen vaikuttavat sekä tuottojen että oman toiminnan kustannusten kehitys. Mittarilla kannustetaan kehittämään ja uudistamaan toimintatapoja sekä hyödyntämään datan, tekoälyn ja automaation mahdollisuuksia tuottavuuden parantamisessa.

Ehdotus

Hallitus päättää hyväksyä HSL-tuloskortin sekä siihen liittyvän tulospalkkion vuodelle 2027 liitteen mukaisena.

Käsittely Johtajat Silfver, Aherva, Fagerström, Flink, Saarinen, Savikangas, Wallin poistuivat päätöksenteon ajaksi klo 9:55-9:59 esteellisinä (hallintolaki 28 § 1 momentti 3 kohta, intressijäävi).

Päätös Hallitus päätti hyväksyä ehdotuksen yksimielisesti.

Liitteet Tuloskortti 2027