



Konserniyhtiöiden asiakastyytyväisyyskysely

VD/461/00.01.02.01/2024

PT/K-ML/RK-K/HK

Konsernionhjaus on tehnyt vuosittain vuodesta 2020 lukien konserniyhtiöille asiakastyytyväisyyskyselyn, jossa pyydetään arvioimaan asiakastyytyväisyyttä eri konsernionhjauksen prosessien osalta. Lisäksi pyydetään arvioimaan koulutusten sisältöä sekä tuomaan esiin konserniyhtiöiden hallitusten ja johdon koulutustarpeita. Kysely lähetetään konserniyhtiöiden johdolle sekä hallituksen puheenjohtajille.

Vuoden 2022 kyselyn pohjalta konsernionhjaus on kehittänyt toimintaansa mm. uudistamalla palvelusopimukset konserniyhtiöiden kanssa ja tuomalla kaikkien yhtiöiden saataville konsernionhjauksen juridiset ja taloudelliset asiantuntijapalvelut. Raportoinnin määrää kiinteistöyhtiöille on vähennetty rajoittamalla riskienhallinnan raportointia yhteen kertaan vuodessa. Teemakoulutuksissa on vuonna 2023 syvennytty vastuullisuusnäkökulmien edistämiseen yhtiöiden toiminnassa, hankintaohjeistukseen sekä talouden seurantaan.

Loppuvuodesta 2023 tehdyn asiakastyytyväisyyskyselyn kyselyn tulokset ovat oheismateriaalina. Parhaaksi kyselyssä arvioitiin yhteistyön sujuvuus (4,7/5), omistajaohjauskeskustelut (4,7/5) ja yhtiökokousten hoitaminen (4,5/5). Tulokset ovat monilta osin parantuneet vuoden 2022 kyselyyn verrattuna. Kokonaisuudessaan konsernionhjauksen palveluihin oltiin erittäin tyytyväisiä (4,7/5). Hallitusarviointien (3,6) ja koulutusten (4,1) osalta arvio on laskenut hieman, mutta kokonaisarvio niistä on edelleen hyvällä tasolla.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset on otettu huomioon konsernionhjauksen toiminnan kehittämistoimenpiteissä vuodelle 2024. Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan kysely uudistetaan alkuvuodesta 2024 selkeyttämällä kysymyksiä, lisäämällä niihin esimerkkejä ja tarkentamalla niitä paremmin erilaisten yhtiöiden toimintaan soveltuvaksi. Hallitustyöskentelyn arviointien aikataulutusta muutetaan siten, että vuodesta 2024 lähtien kiinteistöosaakeyhtiöiden osalta arviointikysely tehdään joka toinen vuosi. Kyselyn avointen vastausten toiveet koulutuksiin liittyen on huomioitu konserniyhteisöille järjestettävien teemakoulutusten suunnittelussa.

Konsernijaosto 5.2.2024 § 12

Kaupunginjohtaja vs.:n esitys:

Päätetään merkitä tiedoksi asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset.

Päätös:

Hyväksyttiin esitys.

Täytäntöönpano: Konsernionhjaus ja -valvonta

Muutoksenhakuohje: 3.1 Oikaisuvaatimus- ja valituskielto

Lisätiedot:

Konsernionhjauksen päällikkö Riikka Kiljander-Kiiskinen,
(etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi)