



Konserniyhteisöjen asiakastyytyväisyyskysely 2025 / PT

VD/411/00.01.01.01/2025

PT/RK-K/HK

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

Vuoden 2023 kyselyn pohjalta konsernionhjaus on kehittänyt toimintaansa mm. uudistamalla sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan kyselyn selkeyttämällä kysymyksiä, lisäämällä niihin esimerkkejä ja tarkentamalla niitä paremmin erilaisten yhtiöiden toimintaan soveltuvaksi. Lisäksi hallitustyöskentelyn arviointien aikataulutusta on muutettu siten, että vuodesta 2024 lähtien kiinteistöosakeyhtiöiden osalta arviointikysely tehdään joka toinen vuosi.

Loppuvuodesta 2024 tehdyn asiakastyytyväisyyskyselyn kyselyn tulokset ovat oheismateriaalina. Parhaaksi kyselyssä arvioitiin yhteistyön sujuvuus (4,9/5), omistajaohjauskeskustelut (4,6/5), yhtiökokousten hoitaminen (4,6/5) sekä viestintä ja tiedottaminen (4,6/5). Tulokset ovat monilta osin parantuneet vuoden 2023 kyselyyn verrattuna. Kokonaisuudessaan konsernionhjouksen palveluihin oltiin erittäin tyytyväisiä (4,7/5). Juridisen neuvonnan (4,1/5) osalta arvio on laskenut hieman, mutta kokonaisarvio siitä on edelleen hyvällä tasolla.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset on otettu huomioon konsernionhjouksen toiminnan kehittämisen suunnittelussa vuodelle 2025. Loppuvuodesta 2025 käynnistetään viidettä kertaa Vantaan hallitusosaajan valmennusohjelma, jotta uudet syksyllä 2025 nimettävät hallituksen jäsenet voivat toimikauden aluksi suorittaa valmennusohjelman. Kyselyssä esiin nousseet toiveet koulutuksiin liittyen huomioidaan tulevien yhtiöille pidettävien teemakoulutusten suunnittelussa.

Konsernijaosto 3.2.2025 § 10

Kaupunginjohtajan esitys:

Päätetään merkitä tiedoksi asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset.

Päätös:

Hyväksyttiin esitys.

Täytäntöönpano: Konsernionhjaus ja -valvonta

Muutoksenhakuohje: 3.1 Oikaisuvaatimus- ja valituskielto

Lisätiedot:

Hallintosuunnittelija Hannu Koskinen, (etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi)