



Vuosikatsaus 2010



“Asiakkaan kohtaaminen on tärkeintä”

Asta Lahtinen, asiakaspalvelupäällikkö

WVO:lla on noin 39 000
vuokra-asuntoa
lähes 50 paikkakunnalla.
Konsernin WVO-kotikeskukset
palvelevat asiakkaita paikallisesti
eri puolella Suomea.



Sisälllys

- 04 Toimitusjohtajan katsaus
- 06 Taloudellinen katsaus
- 08 Strategia ja toimintaympäristö
- 14 Asiakkuudet
- 18 Kiinteistöt
- 22 Vastuullisuus ja henkilöstö
- 24 Hallitus ja johtoryhmä
- 26 Yhteystiedot

Hyvä tulos kannustaa kehittämään ja kehittymään

Oma uudistuotanto vuonna 2010 VVO:n historian suurin

Vuonna 2009 valitsemamme strategia VVO:n keskittymisestä asuntovuokraustoimintaan oli onnistunut ratkaisu. Paluu ydinliiketoimintaan on tuottanut satoa.

VVO:n hyvä tulos oli toisaalta matkien markkinakorkojen, mutta myös oman toimintamme tehostamisen ansiota. Yrityksemme ammatillisen osaamisen erinomainen kehittyminen ja henkilöstön aito paneutuminen työtehtävien ja toiminnan virtaviivaistamiseen ovat olleet merkittäviä tekijöitä tuloksen teossa.

Vuokra-asumisesta aito vaihtoehto omistusasumiselle

Suomessa vuokra-asuntotarve on säilynyt. Finanssikriisin aiheuttama taantuma, valtiohallan elvytystoimenpiteet ja erilliset ohjasivat viime vuonna rakennustoimintaa omistusasunnoista vuokra-asuntoihin. VVO:lla oli vuoden 2010 lopussa rakenteilla yli 1 400 vuokra-asuntoa. Näistä valtaosa on joko niin sanottua välimallin tuotantoa tai pitkäaikaista korkotukituotantoa.

Asunnot sijoittuvat pääosin pääkaupunkiseudulle.

Rakennuskustannusten nousu, asuntojen laatuvaatimukset sekä uudet energiatehokkuusmääräykset ovat luoneet paineita asuntovuokrauksen kannattavuudelle. Sitoutumalla energiatehokkuuden parantamiseen sekä kiinteistökannan vastuulliseen hoitoon ja ylläpitoon varmistamme vuokra-asumisen kohtuullisen kustannustason ja hyvän laatutason. Halutuille paikoille laadukkaasti rakennetut ja oikean kokoiset asunnot takaavat vuokra-asuntojemme kiinnostavuuden ja yrityksemme kilpailukyvyn.

Tavoittemme on olla alan ykkönen

Onnistuneet asiakassuhteet ovat toimintamme kulmakiviä. Olemme viime vuonna parantaneet systemaattisesti asiakaspalveluamme ja toimintamalliamme. Asiakastyytyväisyystutkimuksemme mukaan olemme siinä myös onnistuneet: VVO:n vuokra-asunnot koetaan haluttavampina kuin muiden

asuntotuottajien tarjoamat kohteet. Useilla mittareilla mitattuna olemme jo nyt paras vuokranantaja.

Selvä ero alan muihin toimijoihin edellyttää kuitenkin yritykseltämme ja työntekijöiltämme tulevana vuosina huomattavaa panostusta kehitystoimintaan. On luotava aivan uusia asumisen visioita ja niiden innovatiivisia toteutusratkaisuja.

Kiitän asukkaitamme, yhteistyökumppaneitamme ja henkilöstöämme kuluneesta vuodesta. Tarvitsemme jatkossakin saumatonta yhteistyötä kaikkien sidosryhmiemme kanssa. VVO:n määrätietoinen toiminta vuokra-asumisen kehittämiseksi jatkuu.

Olli Salakka

toimitusjohtaja



1 400
uutta vuokra-asuntoa

Matala korkotaso siivitti hyvään tulokseen

Vuosi 2010 tultaneen muistamaan äärimmäisyyksien vuotena. Talvi oli poikkeuksellisen kylmä ja kesä kuuma; oli tuhkapilviä, myrskyjä ja tulvia. Suomen kansantalous toipui nopeasti finanssikriisistä. VVO teki historiansa parhaan tuloksen. Tulos ennen veroja oli 57,5 (41,0) miljoonaa euroa. Loppuvuodesta 2010 VVO:lla oli rakenteilla ennätyselliset yli 1 400 omaan omistukseen tulevaa vuokra-asuntoa.

Toimintaympäristön kehitystä leimasi varsinkin vuoden alkupuolella epävarmuus talouden kehityksen suunnasta. Rahoituksen saatavuudessa ei ollut ongelmia, mutta pankkien kyky pitkäaikaisiin sitoumuksiin ei ollut vielä palautunut.

VVO:n pitkään jatkunut tasaisesti paraneva tuloskehitys oli notkahtanut hieman vuonna 2008 omistusasuntojen myynnin lähes pysähdyttyä, mutta palasi odotettua nopeammin kasvu-uralle. Vuonna 2010 tulos ennen veroja oli jo yli 40 prosenttia parempi kuin edellisellä vuonna.

Hyvän tuloksen mahdollisti poikkeuksellisen alhainen korkotaso. Sen ansiosta myös vuokrien korotukset jäivät kiinteistöalan yleistä kustannusten nousua pienemmiksi.

Vuokria korotettiin keskimäärin 2,3 prosenttia. VVO:n asuntojen keskivuokra vuoden lopussa oli

10,87 euroa/m²/kk vesimaksun sisältyessä vuokraan. Myös vuodelle 2011 suunniteltu keskimääräinen korotus (3,6 %) on kiinteistöalan kustannuskehitykseen nähden maltillinen. Tämä kehitys tukee VVO:n strategista tavoitetta olla hinta-laatusuhteeltaan asiakkaiden parhaaksi kokema alan toimija.

Vuokra-asuntojen kysyntä jatkui hyvänä ja kohdistui erityisesti pienimpiin asuntoihin. VVO:lle tuli vuoden aikana noin 50 000 vuokrahakemusta, ja uusia vuokrasopimuksia tehtiin noin 10 600 kappaletta. Vuokrauksen tunnusluvut ovat hyvällä tasolla. Asuntojen käyttöaste oli viime vuonna keskimäärin 98,1 (98,2) prosenttia. Vaihtuvuus on pienentynyt jo viitenä vuotena peräkkäin. Vuonna 2010 vaihtuvuus oli 20,5 (22,6) prosenttia. Asuntojen vuokraus- ja tarkastusprosessia on kehitetty siten, että oma henkilökunta ennakkotarkastaa ja esittelee vapautuvat asunnot koko

maassa. Sähköisiä palveluja kehitetään, asiakkaat voivat esimerkiksi itse tarkastella vuokranmaksutietojaan.

Vuoden vaihteessa käynnissä olevasta yli 1 400 vuokra-asunnon tuotannosta suurin osa toteutetaan pitkällä korkotukilainoituksella. Niin sanotulla välimallilla ja vapaarahoitteisena toteutetaan vajaa 600 asuntoa. Vuoden vaihteessa vuokra-asuntojen kokonaismäärä oli 38 747 (38 519). Kiinteistökannan keski-ikä oli 30 vuotta ja kirjanpitoarvo noin 814 euroa neliötä kohti. Kiinteistöjen korjaustoimintaan käytettiin yhteensä 58,6 (47,7) miljoonaa euroa eli 2,20 euroa neliötä kohti kuukaudessa. Kuluksi kirjattavia korjauksia oli 30,3 (25,8) miljoonaa euroa.

VVO:n taseen loppusumma vuoden 2010 lopussa oli noin 2,2 miljardia euroa. Oman pääoman määrä nousi 50 miljoonalla eurolla ja oli 372,1 (322,0) miljoonaa euroa. Syksyllä

tulos ennen veroja

57,5
miljoonaa euroa

11,3
oman pääoman
tuotto-%

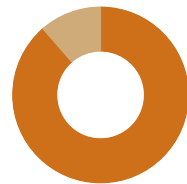
erääntynyt 18 miljoonan euron vaihtovelkakirjalaina vaihtui 99,1-prosenttisesti osakkeiksi. Oman pääoman tuotto oli 11,3 (9,2) prosenttia ja omavaraisuusaste 17,7 (15,3) prosenttia. Vapaan segmentin* omavaraisuusaste oli 24,4 (20,7) prosenttia. Konsernin strategiseksi tavoitteeksi on asetettu, että vapaan segmentin omavaraisuusaste on 25 prosenttia vuonna 2015. Asetettu tavoite saavutetaan etuajassa. Käyvillä arvoilla laskettuna omavaraisuusaste olisi nykyistä oleellisesti korkeampi.

Konsernin rahoitusvarojen määrä vuoden lopussa oli lähes 130 miljoonaa euroa. Konsernin maksuvalmius on vahva ja rahoitusasema vakaa. Edellytykset kannattavan kasvun jatkumiselle ovat hyvät.

Osinkona hallitus esittää jaettavaksi 1,50 euroa osakkeelta, mikä on 27,3 prosenttia tuloksesta.

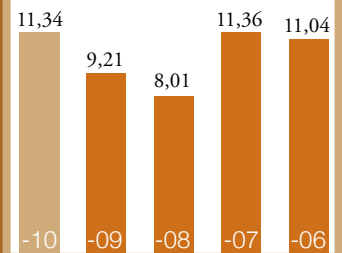
* Konsernin raportointi on jaettu vuodesta 2010 lähtien kahteen segmenttiin. Segmentti-informaatio on tilinpäätöksen sivulla 20.

Liikevaihdon jakautuminen

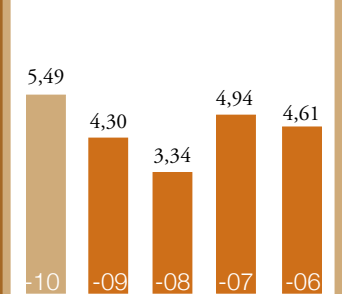


- Asuntovuokraus 88,59 %
- Asuntorakennuttaminen 11,41 %

Oman pääoman tuotto-% (ROE)



Tulos/osake, €



Strategia ja toimintaympäristö

väestön
ikäntyminen



Suurten ikäluokkien ikääntyessä huollettavien määrä kasvaa ja työtä tekevien suhteellinen osuus vähenee.

pienenevät
asutokunnat



Koska ydinperheen merkitys heikkenee ja talouksien keskikoko on laskussa, myös asutokuntien keskimääräinen koko pienenee.

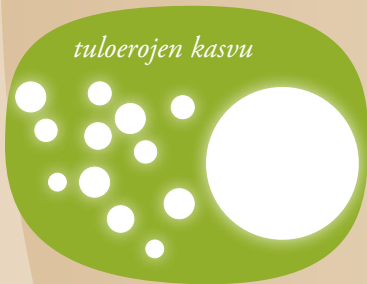
maahanmuutto



Vuoteen 2025 mennessä pääkaupunkiseudulle ennustetaan tulevan 130 000 uutta asukasta, joista 100 000 on maahanmuuttaja.

Toimintaympäristön keskeisiä trendejä ja ilmiöitä

tuloerojen kasvu



Tuloerot suuri- ja pienituloisimpien välillä jatkavat kasvuaan. Köyhyys lisääntyy ja köyhyysjaksot pitkittyvät. Yhteiskunta ei enää tasoita tuloeroja yhtä voimakkaasti kuin ennen.



Kestävä kehitys juurtuu kaiken toiminnan perustaksi. Energiantuotannossa ja -käytössä sekä kulutushyödykkeiden valmistuksessa yleistyvät ympäristöystävälliset ratkaisut.



sähköinen asiointi
ja sosiaalinen media

Tietotekniikan kehittyessä yhä nopeammin tiedon hallinnan merkitys kasvaa. Internetin ja sosiaalisen median käyttö monipuolistuu ja yhteiskunnan digitalisoituminen etenee.

kiinteistökannan
kehittäminen

Käynnistämme laajan kiinteistö-
kantaamme kohdistuvan kehi-
tystoiminnan. Pyrimme hallitusti
luopumaan heikosti kannat-
tavista tai huonossa paikassa
sijaitsevista kiinteistöistä.



asukasyhteistyö

Olemme asukasyhteistyön
uranuurtaja. Vuosittain yli
6 000 asukasta osallistuu
VVO:n taloyhteisöjen ja
asualueiden kehittämiseen
sekä kiinteistöjen kunnossa-
pidon suunnitteluun.

Total
*** ***,** €
kassavirta

Vahvistamme tasetta
kehittämällä rahoituksen,
kiinteistösalkun ja riskien
hallintaa.



kerrostaloasunnot

Ydintuotteemme on riittävän
kookas kerrostalo, jota kehi-
tämme aktiivisesti asiakkaille
sopivaksi. Painotamme tarjoo-
maamme pienituloisiin, pieniin
asutokuntiin ja kasvukeskuk-
siin työn perässä muuttaviin.

VVO:n toiminnan
painopistealueita



innovaatiokyky

Syvennämme henkilöstön
osaamista ja innovointi-
kykyä muun muassa
panostamalla henkilöstö-
johtamiseen.



kestävä kehitys

Yhteiskuntavastuu ohjaa
toimintaamme. Panos-
tamme ilmastotavoitteita
toteuttaviin energiatehok-
kisiin kiinteistönpidon
toimintatapoihin.

**1) Product
development!**

tuotekehitys

Erihaustuvat elämäntavat ja koti-
talouksien pieneneminen muutta-
vat myös asuntoihin kohdistuvia
kuluttajaodotuksia. Tuotekehityksellä
luodaan uusia ratkaisuja hyvän,
sujuvan ja kestävän kaupunki-
asumisen arjen tarpeisiin.



palvelukokemus

Kehitämme toimintamalliam-
me, jotta voimme edelleen
parantaa kykyämme täyttää
asiakkaiden tarpeet ja odo-
tukset. Laajennamme asiak-
kaiden sähköisiä asiointimah-
dollisuuksia ja hyödynnämme
sosiaalista mediaa.

Strategia ja toimintaympäristö

Visio 2020

Olemme halutuin ja tehokkain vuokranantaja.

Missio

Luomme turvallista ja parempaa vuokra-asumista.

Arvot

Luotettavuus

Teemme, minkä lupaamme. Toimintamme perustuu avoimuuteen, rehellisyyteen, oikeudenmukaisuuteen sekä ihmisten tasa-arvoiseen kohteluun.

Asiakastyytyväisyys

Palvelumme perustuu asiakkaiden tarpeisiin. Keskeiset tavoitteemme ovat arvon tuottaminen asiakkaillemme ja heidän odotustensa ylittäminen. Luomme asiakkaille mahdollisuuden hyvään asumiseen erilaisissa elämäntilanteissa.

Tuloksellisuus

Tuotamme palvelumme tehokkaasti, tarkoituksenmukaisilla toimintatavoilla ja kannattavasti ottaen huomioon omistajien ja muiden sidosryhmien odotukset ja tarpeet. Uudistamme ja ylläpidämme kiinteistöjämme kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti ja varmistamme niiden arvon kehittymisen myös pitkällä aikavälillä.

Innovatiivisuus

Uskallamme kyseenalaistaa alalla itsestään selvinä pidettyjä ja totuttuja toimintatapoja. Näin kykenemme etsimään parempia ja tehokkaampia tapoja tuottaa palveluja. Menestyminen edellyttää jatkuvaa kehittymistä; se on haaste ja mahdollisuus koko henkilöstölle.

Strategialinjaukset 2015

1. Liiketoimintamme on asuntojen omistaminen ja vuokraus. Ydintuotteemme on kerrostalovuokra-asunto.
2. Vahvistamme tasetta kehittämällä ja johtamalla rahoituksen-, kiinteistösalkun- ja riskienhallintaa.
3. Painotamme tarjoomaamme pienituloisiin, pienasuntokuntiin ja kasvukeskuksiin työn perässä muuttaviin.
4. Parannamme asiakaspalvelua ja kustannustehokkuutta.
5. Yhteiskuntavastuu ohjaa toimintaamme.
6. Syvennämme henkilöstön osaamista ja innovointikykyä panostamalla henkilöstöjohtamiseen.
7. Vahvistamme johtajuutta, selkeytämme vastuita ja mittaamme tavoitteiden saavuttamista.

Asiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen siivittää menestykseen

VVO:n liiketoiminnan ytimenä on toimia turvallisemman ja paremman vuokra-asumisen puolesta. Varatoimitusjohtaja **Urpo Piilon** mukaan yhtiön menestyksen kannalta on tärkeitä tunnistaa toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia ja pyrkiä ennakoimaan asumiseen vaikuttavia ilmiöitä.

VVO:n vuokra-asuntotarjontaa painotetaan entistä enemmän pieniin asuntoihin, miksi?

Liiketoiminnan keskiössä on nimenomaan kerrostaloasuntojen vuokraus. Trendeistä on nähtävissä, että talouksien ja asutokuntien pieneneminen jatkuu, joten pienille asutokunnille on pystyttävä tarjoamaan heille sopivia asuntoja. Vuokra-asuntojemme keskipinta-ala on tällä hetkellä 58 m², mutta tarvetta olisi saada lisää sitä pienempiä asuntoja. Suomessa asutaan ahtaasti sen takia, että asuminen on kallista.

Suuntaatte uustuotantoanne kasvukeskuksiin, mitä se tarkoittaa?

Vuokra-asuntoja tarvitaan yhä enemmän siellä missä työpaikkoja on eniten. Suomessa oli vuonna 1950 kaupunkilaisia noin 30 prosenttia ja nyt luku on noin 60 prosenttia. Moneen muuhun teollisuusmaahan verrattuna kaupungistumisasteemme on alhainen, mutta muuttoliike kaupunkiin tulee jatkumaan edelleen. Kasvukeskukset tarjoavat eniten työpaikkoja ja koulutusta, ja

niihin muuttaville on pystyttävä tarjoamaan nykyistä enemmän kohtuuhintaisia vuokra-asuntoja. Taantuvan kasvun alueilla ja muuttotappiopaikkakunnilla pyrimme sopeuttamaan asuntotarjontaamme alenevaan kysyntään.

Mitä asiakaspalvelulta vaaditaan asuntovuokrauksessa?

Meidän on kehitettävä edelleen toimintatapojamme niin, että pystymme täyttämään keskeisimmät asiakkaiden tarpeet ja odotukset. Käytännössä se tarkoittaa muun muassa sähköisten asiointimahdollisuuksien parantamista ja esimerkiksi sosiaalisen median hyödyntämistä vaikkapa asiakaspalautteiden ja vuoropuhelun välineenä. Parempaan asiakaspalveluun on pystyttävä kustannustehokkaasti ja sujuvasti.

Mikä merkitys vastuullisuudella on asuntovuokrauksen markkinoilla?

Uskomme, että sillä on yhä enemmän merkitystä. Vaikka ihmisten arvomaailma ja elämäntyyli erilaistuvat, on vastuullinen toiminta liiketoimin-

tamme perusedellytys. Missiotamme luoda turvallista ja parempaa vuokra-asumista ei ole mahdollista toteuttaa ilman vastuullisuutta. Ympäristönäkökulman osalta tärkeimmiksi asioiksi ovat nousseet ilmastotavoitteita toteuttavat energiatehokkaat kiinteistönpidon toimintatavat ja ratkaisut.

Miten VVO:n henkilöstö pysyy kehityksessä mukana ja pystyy saavuttamaan sille asetetut tavoitteet?

Vuosittainen henkilöstötutkimus osoittaa, että VVO on oikealla tiellä henkilöstöpolitiikkansa toteuttamisessa. Asiakas-suhteiden hoito omalla henkilökunnalla tuo meille kilpailuetua. Kehitämme henkilöstöjohtamista ja parannamme henkilöstön työhyvinvointia pitkäjänteisesti. Osaamisen johtaminen on myös tärkeässä roolissa: henkilöstölle on tärkeää taata riittävä koulutus ja valmennus. Henkilöstötutkimus osoittaa VVO:laisten olevan tavanomaista kiinnostuneempia yrityksen tavoitteiden toteutumisesta ja pitkän uran tekemisestä yrityksen palveluksessa.

Elise Hasselgrenin työnkuvaan VVO:lla on kuulunut muun muassa reskontran hoitoa, kassanhoitoa ja kirjanpitoa, kunnes vuonna 2005 hänestä tuli vuokravalvontayksikön tiiminvetäjä ja syksyllä 2008 päällikkö. Keväällä vuosia VVO:n palveluksessa tulee täyteen 11.

Vuonna 2010 yksikössä otettiin käyttöön uusi toimintamalli, jolla pyritään puuttamaan vuokranmaksuongelmiin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Kasuvia rästejä pystytään nyt raportoimaan ja huoleltavissa tilanteissa asiakkaisiin pyritään ottamaan yhteyttä. Tavoitteena on, että yhdessä ratkaisuja miettimällä velkaantuminen saataisiin hallintaan ennen kuin joudutaan lähettämään häätövaroitus.

– Totta kai vastuu vuokranmaksusta on aina viime kädessä asukkaalla itsellään, mutta tämä toiminta on silti osoittautunut kannattavaksi ja otettu hyvin vastaan. Monesti soitto on asukkaalle jopa helpotus, Hasselgren kertoo.

Esimiehenä olo tarkoittaa Hasselgrenille käytännössä työpuutteista huolehtimista.

– Meillä on tosi hyvä, itseohjautuva porukka, jossa on vahva yhdessä tekemisen meininki. Asiakaspalvelua suurella sydämellä, hän kehuu.

Juuri sydäntä työ kysyy. Asiakkaat kohdataan päivittäin hyvin inhimillisellä tasolla. Hasselgren pohtiiikin, että asiakasrajapinnassa työskennellessä pysyy kirkkaana mielessä, mikä on VVO:n toiminnan ydin.

– Kyse on ihmisistä ja ihmisen tärkeimmästä asiasta, kodista. VVO tarjoaa turvallisia koteja. Työskentelemme sen eteen, että asuminen on mahdollisimman hyvää, Hasselgren tiivistää.



“Asiakaspalvelua
suurella sydämellä”

Elise Hasselgren
myyntireskontrapäälikkö



Lähellä asiakkaan arkea

VVO tavoittelee pitkiä asiakassuhteita. Asiakkaalle pyritään löytämään heidän elämäntilannettaan vastaavia asuntoja, joissa liikenneyhteydet sekä päiväkotit, koulut, kaupat ja muut arjessa tarvittavat palvelut ovat lähellä. Kesä-heinäkuussa 2010 vuokra-asujien keskuudessa toteutetun maine-tutkimuksen mukaan VVO onkin onnistunut muita vuokranantajia paremmin vertailtaessa vuokratasoa, asiakaslähtöisyyttä, turvallisuutta ja asuntojen sijaintia. Tutkimuksessa olivat mukana sekä suurten vuokranantajien asiakkaat että yksityisten omistamissa asunnoissa asuvat vuokralaiset.

– Pyrimme löytämään ihmisille pitkäaikaisia asuntoja ja meille pitkäaikaisia asiakkaita. Jokainen muutto tuo kustannuksia niin asukkaalle kuin vuokranantajalle. Siksi on tärkeää pystyä reagoimaan asiakkaiden asumistarpeisiin ja niiden muutoksiin ja tarjoamaan heille vaihtoehtoja. Olemme pystyneet pidentämään asiakassuhteiden kestoa. Tällä hetkellä keskimääräinen asiakassuhde kestää VVO:lla noin viisi ja puoli vuotta, linjaa VVO:n asiakkuusjohtaja **Matti Niinimäki**.

Niinimäen mukaan vuokra-asumisen markkinat pysyivät melko vakaina vuonna 2010. Alkuvuodesta 2011 lähtien valmistuu valtion elvytystoimien seurauksena suuri määrä vuokra-asun-

toja, mikä aiheuttaa hetkellisiä muutoksia paikallisilla markkinoilla.

– Muuten koko asuntomarkkinoita leimaa tietynlainen epävarmuus. Vaikka korot ovat alhaalla ja asuntokauppa käy kohtalaisen hyvin, arvio omasta taloustilanteesta pitää asiakkaat varovaisina. VVO:lle tämä heijastuu vaihtuvuuden hidastumisena. Ihmiset eivät lähde niin herkästi vaihtamaan asuntoa tai työpaikkaa, Niinimäki toteaa.

VVO seuraa tarkasti vuokra-asuntokysyntää ja analysoi tapahtuvia muutoksia. Pieniin asuntoihin investoidaan koko ajan enemmän, sillä sinkkotalouksien määrä kasvaa jatkuvasti. Uustuotannon avulla VVO:n tarjontaa voidaan suunnata kysytyimpiin asuntoihin.

Myynnin uusi palvelumalli tuonut hyviä tuloksia

VVO omistaa noin 39 000 asuntoa eli noin viisi prosenttia Suomen vuokra-asunnoista. Alan muista toimijoista yhtiö pyrkii erottumaan etenkin asiakasläheisyyden ja sitä kautta korkean asiakastytyväisyyden kautta.

– Toisin kuin jotkut muut vuokra-asuntoja omistavat tahot haluamme toimia mahdollisimman lähellä asiakkaita. Parin viime vuoden aikana palvelumallimme on uudistettu vastaamaan paremmin tähän haasteeseen, Niinimäki kertoo.

VVO-kotikeskuksissa on otettu käyttöön uudistettu myynnin prosessi, jossa VVO:n oma henkilökunta tekee huoneistotarkastukset, esittelee asunnot, tekee vuokrasopimukset ja hoitaa yhteyksiä asukkaisiin. Niinimäki sanoo uuden palvelumallin tuoneen hyviä tuloksia. Asiakaspalvelu on parantunut, myyntiprosessi on nopeutunut, asuntojen tyhjäkäyttö on vähentynyt ja henkilökunnan työhön on tullut uutta sisältöä.

Yksi merkittävimmistä käynnissä olevista kehityshankkeista on kiinteistöjen huoltopalvelun tason nostaminen. VVO ryhtyy tekemään systemaattista

huollon laadun auditointia, johon liittyy tekninen tarkastus, isännöitsijöiden tarkastus ja asukastytyväisyystutkimus. Auditoinneista huolehtivat VVO:n omat kiinteistönhoidon teknisen laadun tarkastajat, jotka käyvät läpi kaikki VVO:n kiinteistöt. Malli on pilotoitu Tampereella ja Järvenpäässä, ja kattavasti se on käytössä vuonna 2012.

– Tutkimme asiakkaiden tyytyväisyyttä säännöllisesti. Asiakastytyväisyyskysely lähetetään kuusi kertaa vuodessa kaikille edellisen kahden kuukauden aikana meille muuttaneille. Tutkimukset kertovat, että huoltopalvelujen laatu on erittäin tärkeä asiakastytyväisyyteen vaikuttava tekijä. Palvelulupaukseen vastataan joka aamu, kun asiakas katsoo, miten se parkkipaikka on aurattu, Niinimäki havainnollistaa.

Asukkaan ääni kuuluu

VVO on asukasyhteistyön uranuurtaja. Vuosittain yli 6 000 asukasta osallistuu VVO:n taloyhteisöjen ja asuinalueiden kehittämiseen ja muuhun yhteistoimintaan.

Asukashallinto toimii talotasolla, VVO-kotikeskustasolla ja valtakunnallisella tasolla. Vuokralaisten ylin toimielin on asukashallitus, joka edustaa

kaikkia VVO:n asukkaita. Asukashallitus päättää asukasyhteistyön organisoinnista ja kehittämisestä sekä osallistuu VVO:n palvelujen kehittämiseen. Lisäksi tytäryhtiö VVO Asunnot Oy:n hallituksessa istuu kaksi asukasedustajaa.

“Kiinteistöasiantuntija toisella puolen pöytää”

Janne Peltola, tekninen tarkastaja



Viime syksynä VVO:lla aloitti kolme työntekijää täysin uuden nimikkeen alla, kiinteistönhoidon teknisinä tarkastajina. **Janne Peltola** on yksi heistä.

Teknisten tarkastajien työ syntyi osana uuden kiinteistöpalvelujen laadunhallintajärjestelmä Laakin käyttöönottoa.

– Laaki-järjestelmän ideana on varmistaa tasalaatuinen kiinteistönhuolto ja sitä myöten asukkaille yhtä hyvä palvelutaso asuinpaikasta riippumatta. Käytännössä teemme tarkastuksia kiinteistöihin sekä tarjoamme apua ja neuvoja huoltomiehille, Peltola tiivistää.

Teknisen tarkastajan työ onkin pääasiassa kiinteistöstä toiseen kiertämistä. Tämä sopii Peltolalle.

– En viihtyisi jatkuvasti pöydän takana, vaan nautin liikkumisesta, konkreettisesti kiinteistöihin tutustumisesta ja ihmisten tapaamisesta. Asukkaat tulevat juttelemaan, kun näkevät väkeä VVO:n vaatteet päällä, hän kertoo.

Aiemmin Peltolalla on 20 vuoden kokemus kiinteistöalalta niin huoltomiehen kuin huoltopäällikön roolista.

– Kiinnosti nähdä ”pöydän toinen puoli”, eli kun on itse ollut palveluntarjoajan puolella töissä, pääsee katsomaan asioita kiinteistönomistajan näkökulmasta, hän pohtii.

Myös esimieskokemuksesta ja tekniikan tuntemuksesta on hyötyä. Kiinnostavinta on kuitenkin Laaki-projekti itsessään.

– Tällaista teknisen laadun valvontajärjestelmää ei Suomessa ole aiemmin ollut valtakunnallisella tasolla. Tässä lähdetään tekemään jotain ihan uutta, Peltola sanoo.

VVO:lla rakenteilla ennätysmäärä vuokra-asuntoja

VVO:n kiinteistöosasto huolehtii yhtiön kiinteistöomaisuuden arvon kehityksestä ja kustannustehokkuudesta. Kiinteistöomaisuutta kehitetään rakennuttamalla uusia vuokra-asuntoja, korjaamalla ja ylläpitämällä vanhaa kiinteistökantaa, ostamalla valmiita kiinteistöjä ja myymällä kiinteistöomaisuutta. Omaisuuden realisoinneista saadut varat käytetään uusien asuntojen rakennuttamiseen kasvukeskuksiin, joissa asuntokysyntä on riittävää myös tulevana vuosikymmeninä.

Kiinteistöosasto on jaettu neljään yksikköön. Hankeyksikkö varmistaa, että VVO:lla on hallussaan strategiaa vastaava tonttivaranto, ja huolehtii hankkeiden kaavallisessa kehittämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat elementit kuntoon. Investointiyksikkö miettii, sopiiko hanke VVO:n kiinteistöinvestointistrategiaan, valmistelee hankkeiden aloitusluvut ja vastaa realisointistrategian toteutumisesta. Rakennuttamisyksikkö huolehtii nimensä mukaisesti kohteiden rakennuttamisesta, uudistuotannon hinta-laatusuhteesta, kiinteistöjen elinkaartilouden kehittämisestä ja suunnittelun ohjauksesta. Ylläpitoyksikkö puolestaan vastaa energianhallinnasta, teknisen isännöinnin ja kiinteistönhoidon laadullisesta ja taloudellisesta ohjauksesta sekä talotekniikan kehittämisestä.

Vuoden 2011 alussa VVO:lla on rakenteilla hieman yli 1 400 yhtiön omaan omistukseen jäävää vuokra-asuntoa. Se on koko VVO:n 41-vuotisen historian suurin määrä. Pääkaupunkiseudulle uusia asuntoja nousee noin 1 300, ja loput noin sata valmistuu Kuopioon, Turkuun ja Tampereelle. Kohteiden hankinta-arvo on noin 200 miljoonaa euroa.

– Vuonna 2007 VVO asetti tavoitteekseen nostaa tuotantomäärän 1 000 asuntoon vuodessa. Tonttien ja rakennuslupien hankkiminen, kohteiden suunnittelu ja urakkakilpailujen järjestäminen veivät oman aikansa, ja tositoimiin päästiin vasta reilun kahden vuoden kuluttua. Välissä tapahtui paljon. Urakkahinnat nousivat, sitten iski rahotuskriisi, omistusasuntojen myynti pysähtyi ja urakkahinnat syöksyivät



alas. Toipuminen rahoituskriisistä kävi kuitenkin nopeasti, ja viime vuonna urakoiden hinnat nousivat takaisin taantumaa edeltäneelle tasolle, kertoo VVO:n kiinteistöjohtaja **Eero Saastamoinen**.

Energiatehokkuuden edelläkävijä

Samaan aikaan, kun urakkahinnat ovat nousseet, asukkaiden vaatimustaso ja rakentamismääräykset ovat entisestään kiristyneet, mikä on luonut haasteita asuntovuokrauksen kannattavuudelle. Myös energiavaatimukset ovat tiukentuneet. Uustuotannon osalta kiristyneet energiatehokkuusmääräykset astuivat voimaan vuoden 2010 alussa, ja myös valmiilta asuntokannalta vaaditaan muutaman vuoden kuluttua nykyistä suurempaa energiatehokkuutta.

VVO on edelläkävijä energiankulutuksen seurannassa. Tuntitasoinen lämmönkulutuksen seuranta on käytössä lähes 80 prosentissa VVO:n kiinteistöjä. 2000-luvun aikana VVO on vähentänyt vedenkulutusta lähes 30 prosenttia, lämmönkulutusta noin 15 prosenttia ja kiinteistösähkökulutusta

7 prosenttia. Joulukuussa 2009 allekirjoittamassaan kiinteistöalan energiatehokkuussopimuksessa VVO on sitoutunut parantamaan energiatehokkuuttaan seitsemän prosenttia vuoteen 2016 mennessä.

Vuonna 2010 VVO pudotti normeerattua lämpöenergiankulutustaan 3,6 prosenttia. Tähän päästiin ilman merkittäviä investointeja, terävöittä-mällä kiinteistöjen käyttö- ja ylläpito-toimintaa. Olemassa olevassa kiinteistö-kannassa vuosina 2009–2010 saavutettu energiatehokkuuden parannus vastaa suuruudeltaan sitä, että yhtiö olisi samassa ajassa saneerannut 150 kerrostaloa passiivienegialoiksi, mikä olisi vaatinut yli 500 miljoonan euron investoinnin.

Mittaviin korjaustarpeisiin varauduttava

Kiinteistöjohtaja Eero Saastamoinen arvioi, että rakentamisen tahti VVO:ssa hiljenee hieman lähivuosina.

– Rahoituskriisin jälkeen omavaraisuusasteen merkitys on uutta rahoitusta hankittaessa aikaisempaa selvästi suuremmissa roolissa. Näin on erityisesti

kiinteistö- ja asuntosijoittamisessa, jossa velkavipua on perinteisesti käytetty muita toimialoja enemmän. Omavaraisuusasteen kasvattamista ei voi vaarantaa liian mittavilla investoinneilla. Pyrimme investoimaan uusiin hankkeisiin juuri sen verran kuin kokonaisuus huomioon ottaen on tarkoituksenmukaista ja järkevää, linjaa Saastamoinen.

Myös mittaviin korjaustarpeisiin on varauduttava. VVO:n olemassa oleva asuntokanta, noin 39 000 asuntoa, vaatii jatkuvaa korjausta ja huolenpitoa. Niiden markkinakelpoisena pitäminen on VVO:n näkökulmasta vähintään yhtä tärkeää kuin uusien asuntojen rakentaminen.

– Tavoitteemme on kuitenkin lisätä edelleen asuntokantaamme korkean asuntokysynnän alueilla ja samalla hakea järkevä tasapaino omavaraisuustavoitteen, korjausinvestointien ja uustuotantoinvestointien kesken, Saastamoinen vakuuttaa.

Tampereen VVO-kotikeskuksen asiakaspalvelupäälikkö **Asta Lahtinen** ehti työskennellä muun muassa myyntineuvottelijana ennen kuin siirtyi vuonna 2007 nykyiseen tehtäväänsä: hän vastaa Tampereen alueen asuntojen markkinoinnista.

– Kahdeksan hengen tiimimme koostuu sen verran kovista ammattilaisista, että päivittäinen työni on lähinnä parhaiden mahdollisten myyntiedellytysten luomista myyntineuvottelijoille. Olen myös mukana käytännön töissä vuokrasopimusten teosta lähtien, jotta tiedän mistä puhun, Lahtinen kertoo.

Viime vuonna VVO:ssa otettiin käyttöön uudenlainen asiakkuusprosessi nopeuttamaan huoneistojen kiertoa pois muuttavilta vuokralaisilta uusille asukkaille.

– Teemme ennakkotarkastuksia asuntoihimme edellisen asukkaan irtisanottua asuntonsa. Näin saamme asunnon kunnosta etukäteistietoa, eli käytännössä tiedon siitä, onko asunto heti markkinoitavissa seuraavalla hakijalle, Lahtinen sanoo.

Myyntineuvottelijoiden työ tapahtuu valtaosan ajasta suoraan asiakasrajapinnassa. Lahtinen kertoo, että henkilökohtainen asiakaspalvelu muodostaa tärkeän osan työn innostavuudesta.

– Mielekkyyttä syntyy nimenomaan asiakkaan kohtaamisesta. Palkitsevinta on se, että löytää asiakkaalle parhaan ja hänen tarpeisiinsa sopivimman vaihtoehdon, Lahtinen pohtii.

Lahtisella tulee keväällä kymmenen vuotta täyteen VVO:laisena. Tärkeä syy viihtymiseen on ollut yrityskulttuuri.

– VVO on myös onnistunut pysyttelemään ajan hermolla. Koko ajan mietitään ja kokeillaan uusia tapoja palvella asiakkaita vielä paremmin. Tällaiseen yrityskulttuuriin on helppo sitoutua, Lahtinen kiteyttää.



“ Asiakkaan
kohtaaminen on
tärkeintä”

Asta Lahtinen, asiakaspalvelupäällikkö

Vastuullinen vuokra-asuminen on VVO:n liiketoiminnan ydin

VVO:n yhteiskuntavastuun ydin on määritelty yrityksen missiossa: VVO luo turvallista ja parempaa vuokra-asumista. Yrityksen kaikkea toimintaa määrittää kestävä kaupunkiasuminen ja elämäntapojen edistäminen.

VVO:lle on ensiarvoisen tärkeää kehittää pitkän aikavälin ratkaisuja entistä vastuullisempaan tulevaisuuden asumiseen. Tästä on esimerkkinä Low2No-kehityshanke, jossa VVO, Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra sekä SRV kehittävät ekologiseen kaupunkielämään perustuvaa uutta rakentamisen toimintatapaa. Hankkeen keskeinen tavoite on siirtyminen kohti vähähiilistä ja lopulta hiiletöntä asumista.

Energiatehokkuus on ympäristövastuun merkittävin osatekijä

VVO liittyi vuoden 2010 lopussa vapaaehtoiseen Kiinteistöalan Energiatehokkuussopimuksen alaiseen Vuokra-asuntoyhteisöjen toimenpideohjelmaan (VAETS). Ohjelmassa VVO sitoutuu ennen vuotta 2010 rakennetuissa kiinteistöissään seitsemän prosentin energiansäästötavoitteeseen vuoteen 2016 mennessä. Energiakulutusta verrataan 2009 tasoon. Sopimus jatkaa luontevasti aikaisempien säästöohjelmien linjaa: edellisellä kymmenvuotiskaudella yllettiin 14 prosentin tehostamiseen energian kokonaiskulutuksessa.

Tavoitteisiin on päästy pääasiassa kiinteistöjen käytön ja huollon toimintatapojen jatkuvalla kehittämisellä ja määrätietoisella ohjauksella. Jatkossa keskitytään myös löytämään kustannustehokkaita korjaustapoja vanhenevan kiinteistötekniikan uusimiseen selvästi aiempaa energiatehokkaammaksi. Yksi lupaava ratkaisu olemassa olevan kerrostalon energiatehokkuuden parantamiseksi on lämmön talteenotto, jota parhaillaan pilotoidaan Tampereen Hervannassa. Poistoilmalämpöpumpulla toteutetun lämmön talteenoton tavoitteena on 30 prosentin parannus lämpöenergian kulutukseen.

Energiankäytön ympäristökuormaan vaikutetaan myös energiamuodon valinnalla. VVO:n kiinteistöt lämmitetään pääsääntöisesti kaukolämmöllä ja käytetty kiinteistösähkö on hiilivapaasti tuotettua. VVO:n yhteiskuntavastuun johtamisen organisointi päivitetään vuoden 2011 alussa ja keskeisiä tunnuslukuja ja tavoitteiden toteutumisesta raportoidaan vuodesta 2011 lähtien.



Omat roskat biojätepusseiksi

Suurten hankkeiden lisäksi ympäristövastuu on VVO:lle arjen pieniä tekoja. Vuonna 2010 yritys otti käyttöön pääkaupunkiseudun kiinteistöissään uuden biopussikäytännön: taloista kerätty kartonkijäte jatkojalostetaan biojätepusseiksi ja ne toimitetaan takaisin asukkaiden käyttöön. Käytäntö on ollut menestykselliseksi asetettu biojätteen lajittelun lisääntyminen 20 prosentilla toteutui ja asukaspalaute oli positiivista. Projektin toteutettiin yhteistyössä ympäristöhuoltoyritys Pappoksen kanssa.

Vakituinen henkilöstö ja sen jatkuva kehittäminen VVO:n valtti

VVO:n tavoite olla alansa ykkönen edellyttää yrityksen tärkeimmästä voimavarasta eli henkilöstöstä huolehtimista. Vuotta 2010 määritti laaja henkilöstöjohtamisen ja työhyvinvoinnin parantamisen Investors in People (IIP) -kehittämishanke, joka otettiin vastaan erittäin myönteisesti. IIP:n perusajatuksena on parhaiksi todettujen henkilöstöjohtamisen käytäntöjen hyödyntäminen kehitettäessä etenkin esimiestyötä, sisäistä viestintää, henkilöstön osaamista ja vaikutusmahdollisuuksia sekä organisaation innovatiivisuutta. Mahdollisuus osallistua kehitystyöhön annettiin koko henkilöstölle.

Johtajuuden, suorituskyvyn seurannan ja palkitsemisen kautta varmistetaan, että henkilöstön tahtotila on kunnossa. Henkilöstöä kannustetaan kehittämiseen, muistetaan rakentavalla palautteella, arvostetaan ja sille annetaan tunnustusta sekä rohkaistaan vastuunottoon. Kehittämällä johtamista ja työhyvinvointia parannetaan luonnollisesti VVO:n suorituskykyä.

Vuosittaisen henkilöstötutkimuksen tulokset vahvistivat VVO:n olevan oikealla tiellä. Työnantajana VVO sai kokonaisarvosanan 4,12, mikä on selvästi parempi kuin vertailuun valittujen alojen keskiarvotulos 3,43. Myös esimiestyö arvioitiin selvästi positiivisemmaksi kuin vertailuryhmässä. VVO:n henkilöstö on myös huomattavasti sitoutuneempaa ja uskollisempaa kuin vertailuryhmässä. Korkea 86 prosentin

osallistumisaste tuo tutkimustuloksille painoarvoa ja antaa pontta niihin perustuvaan kehittämistyöhön.

Lähtökohtana vakituinen ja pitkäaikainen työsuhde

VVO:n henkilöstön lukumäärä oli joulukuun 2010 lopussa 339, joista vain 27 oli määräaikaista työntekijöitä. Tavoitteena on lisätä vakituisen henkilökunnan osuutta entisestään, sillä henkilöstötutkimuksenkin mukaan VVO:laiset ovat tavanomaista kiinnostuneempia yrityksen tavoitteiden toteutumisesta ja pitkän uran tekemisestä yrityksen palveluksessa.

Työurien pituuteen VVO:ssa vaikuttaa työn ja vapaa-ajan tasapaino, jo-

ta tuettiin vuoden 2010 loppuun saakka esimerkiksi liikuntaseteleillä ja erilaisilla vapaa-ajan aktiviteeteilla. Vuoden 2011 alusta alkaen tuen piiriin tulivat myös kulttuuripalvelut.

Hallitus ja johtoryhmä 17.2.2011 lähtien

Hallitus

Riku Aalto

s. 1965, hallintotieteiden maisteri
hallituksen puheenjohtaja
Päätoimi: Metallityöväen Liitto ry,
puheenjohtaja

Tomi Aimonen

s. 1973, diplomi-insinööri
Päätoimi: Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö
Ilmarinen, kiinteistöjohtaja

Matti Harjuniemi

s. 1958, FM
Päätoimi: Rakennusliitto ry,
puheenjohtaja

Erkki Kangasniemi

s. 1945, voimistelunopettaja, kouluneuvos
Päätoimi: Opetusalan Ammattijärjestö
OAJ ry, puheenjohtaja 31.7.2010 asti,
1.8.–31.12.2010 johtaja

Risto Murto

s. 1963, kauppatieteiden tohtori
Päätoimi: Keskinäinen
työeläkevakuutusyhtiö Varma,
varatoimitusjohtaja, johtaja; sijoitukset

Antti Rinne

s. 1962, OTK
Päätoimi: Ammattiliitto Pro ry,
puheenjohtaja

Jani Salenius

s. 1976 varatuomari,
hallintotieteiden maisteri
Päätoimi: Julkisten ja hyvinvointialojen
liitto JHL ry, talouspäällikkö

Ann Selin

s. 1960, ay-toimihenkilötutkinto
Päätoimi: Palvelualojen ammattiliitto
PAM ry, puheenjohtaja



Johtoryhmä

Urpo Piilo

toimitusjohtaja 17.2.2011 alkaen

s. 1948

diplomi-insinööri
varatoimitusjohtaja,
strateginen kehitys ja
liikkeenjohdon tuki

Tiina Heinonen

s. 1968

varatuomari
hallintojohtaja

Matti Niinimäki

s. 1949

ekonomi
asiakkuusjohtaja

Mikko Pöyry

s. 1956

diplomi-insinööri, ekonomi
kehitysjohtaja

Eero Saastamoinen

s. 1950

valtiotieteiden maisteri
kiinteistöjohtaja

Raimo Vehkaluoto

s. 1952

ekonomi
talousjohtaja



VVO-kotikeskukset

Espoo ja Helsinki
Mannerheimintie 168a
00300 Helsinki
puh. 020 508 3400

Hämeenlinna
Sibeliuksenkatu 2
13100 Hämeenlinna
puh. 020 508 4200

Jyväskylä
Väinönkatu 15
40100 Jyväskylä
puh. 020 508 4160

Järvenpää 9.5.2011 alkaen
Myllytie 1 A, 4. krs
04400 Järvenpää
puh. 020 508 4100

Kuopio
Maljalahdenkatu 25
70100 Kuopio
puh. 020 508 4700

Lahti
Aleksanterinkatu 7 A, 3. krs
15110 Lahti
puh. 020 508 4300

Lappeenranta
Ainonkatu 7
53100 Lappeenranta
puh. 020 508 4260

Oulu
Saaristonkatu 2
90100 Oulu
puh. 020 508 4900

Rovaniemi
Koskikatu 9
96200 Rovaniemi
puh. 020 508 4800

Tampere
Kyllikinkatu 15 b
33500 Tampere
puh. 020 508 4400

Turku
Tuureporinkatu 6
20100 Turku
puh. 020 508 4500

Vantaa
Vernissakatu 1, 5. krs
01300 Vantaa
puh. 020 508 3860

VVO-yhtymä Oyj
Mannerheimintie 168a, PL 40
00300 Helsinki
puh. 020 508 3300
faksi 020 508 3290
etunimi.sukunimi@vvo.fi
www.vvo.fi



Asuntojen lukumäärä alueittain 2010

- 0–2 000
- 2 000–4 000
- 4 000–6 000





VVO-yhtymä Oyj

Mannerheimintie 168a

PL 40, 00300 Helsinki

puh. 020 508 3300

faksi 020 508 3290

etunimi.sukunimi@vvo.fi

www.vvo.fi