

PIHLAJISTON ALUETOIMIKUNNAN KOKOUS 1/2025

Aika keskiviikko 26.2.2024 klo 18.30–20.20.

Paikka Kivipyykintie 9 c Kerhuhuone tai etänä Teamsin kautta

Kutsutut Pihlajamäen aluetoimikunnan jäsenet

1. Kokouksen avaus.

Puheenjohtaja avasi kokouksen klo 18.34

2. Todetaan osallistujat sekä kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus.

19 osallistujaa, kokous on päätösvaltainen

3. Asialistan hyväksyminen kokouksen työjärjestykseksi.

Asialista hyväksytty kokouksen työjärjestykseksi

4. Edellisen kokouksen pöytäkirja.

Pöytäkirja 5/2024 hyväksytty.

5. Janne Nyman tulee puhumaan Hekan kuulumisista.

Janne Nyman ei päässyt kokoukseen.

6. Aluetoimikunnan työvaliokunta esittää suunnitelman määrärahojen käytöstä.

- Vuokralaispäiville 2025 10 hlöä, etusija kävijöillä, jotka eivät ole päässeet aiemmin risteilylle. Ilmoittautuminen risteilylle on sitova. Lääkärintodistuksella voi peruuttaa osallistumisensa.
- Aluetoimikunnan työvaliokunnan ehdotus: Varautuminen <https://72tuntia.fi/koulutus/> tai vastaava. Koulutusta selvitetään.
- Muita ehdotuksia aluetoimikunnan sähköpostiin.
- Kaiutin Teams kokouksia varten.
- Työvaliokunnalle myönnetään tarkennus oikeus vuoden 2025 määrärahojen käytöstä.
- Pöytäkirjanliitteenä vuoden 2024 selvitykset sekä toimintasuunnitelma ja talousarvio 2025.

7. Hannu Mäkisen kuulumiset asukasneuvottelukunnan, kokouksista 1–2025 ja 2–2025.

- Asiakaspalvelun ja tyhjien asuntojen tilanteeseen ei muutoksia edellisestä.
- Aimo Park valvoo 1.2.2025 alkaen kaikkien Hekan kohteiden pysäköinnin. Jatkossa valvotaan myös vuokraamattomia paikkoja. Jos omalle autopaikalle pysäköi vieras auto, niin ilmoitus myös Aimo Parkin kautta. Tosin nopeampaa voi olla, jos itse selvittää omistajan rekisteri tietojen kautta ja soittaa itse vieras pysäköijälle.

- Uusi vahingonkorvaushinnasto tulee voimaan 1.2.2025, kun hallitus on sen hyväksynyt. Ikean optiovuosi on päätetty käyttää.
- Ostosopimuspaikoista ostaessa on säilytettävä kuitti, jotta määrärahaselvitys olisi helpompi tehdä.
- Prisman itsepalvelukassojen skanneria voi käyttää omalla henkilökohtaisella S-kortilla ja kun maksun suorittaa toimikunnan S-business kortilla, ei bonukset tule henkilökohtaiselle kortille.
- Avattu kuntavaalit 2025 sivusto hekalaiset.fi sivulle.
- Asukastoimikuntien yhteystiedoissa on puutteita. Lisäksi on edelleen niitä aluetoimikuntia, joiden edustaja /varaedustaja ei käy asukasneuvottelukunnan kokouksissa.
- Asukastyytyväisyys Hekaan on laskenut vuonna 2024 vuodesta 2023. Alueiden välillä ei ole merkittäviä eroja.
- Heka-YTE päätös. Pyritään järjestämään asukastoimikuntien puheenjohtajille avaimet kohteensa yleisiin (ei teknisiin) tiloihin, isännöitsijät hoitavat asiaa.
- Tyhjissä asunnoissa korostuvat isot kaksiot ja kolmiot. Hekan poismuuttoprosentti 7,8 % 2024. Poismuutto prosentti on ollut 2021 7,6 %, 2022 7,4 % ja 2023 7,0 % eli prosenttiosuus on säilynyt melko vakiona. Häädöt ovat lisääntyneet 2024 (227) ja 2023 (117). Vuokravelat ovat pääasiallisia syitä.
- Viheralueiden hoito- ja kunnossapitopalvelut, Pohjoisen huoltoalue: Vihertaiturit Ky
- Ympäristöministeriö jatkaa Valtion tukeman asuntorakentamisen keskuksen Aran tehtäviä 1.3.2025 alkaen.

8. Talouden ja hallinnon valvojan Seppo Lehtimäen yhteenveto 2024 raportista.

Sepolta lopullinen raportti keväällä 2025.

9. Tenho Kellokankaan kuulumiset turvallisuuskävelyistä.

Tiimienvetäjät ja varavetäjät Hekan toimistolle yhteiseen kokoukseen 27.2.2025, klo 16.30.

Tenho Kellokankaan toimintakertomus 2024 ja toimintasuunnitelma 2025 sekä turvallisuuskävelyt 6 kpl.

10. Pohjoisen alueen aluetoimikuntien yhteistapaaminen.

Malmin aluetoimikunnan pj. ehdottanut tapaamista ravintola varustamossa, Malmilla.

Pihlajamäen aluetoimikunnan pj. ehdottanut tapaamista Malmin työväentalolla.

Aluetoimikunta lähettää sähköpostilla aluetoimikunnan jäsenille missä pidetään yhteistapaaminen

11. Muut asiat

- Kohdekohtaisista korjaustoimenpiteistä ja hankinnoista vuodelle 2026.
- Aluetoimikunnasta henkilö esittäytymään asukastoimikuntien kokouksiin? Tai useamman VMYN: kanssa yhteinen esittäytyminen. Asiaa selvitetään.
- Aluetoimikunnan kalustoluettelosta vielä kadoksissa 10 tuolia poistetaan kalusteluettelosta, laminointikone (löytynyt), videotykki on vielä kadoksissa.
- Toivotaan pöytäkirjojen liitteeksi läsnäololistat.
- Heka siirtää peruskorjauksia, vain tarpeellinen tehdään.

12. Seuraava kokous

Aluetoimikunnan työvaliokunta päättää seuraavan kokouksen ajankohdan ja lähettää kokouskutsut asukastoimikunnille ja luottamushenkilöille.

13. Kokouksen päättäminen

- Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 20.20

POHJOINEN- PIHLAJISTO TURVALLISUUSTIIMI

Toimintakertomus. V. 2024

- Olemme suorittaneet turvallisuuskävelyitä alueella tänä kautena 11 kappaletta, merkille pantavaa on ollut, kuinka joistain kohteista on puuttunut asukastoimikunta, edellisiin kausiin verraten.
- Olemme pitäneet tärkeänä saada kohteen asukas mukaan kävelyyn, he tietävät kohteen puutteista enemmän kuin ulkopuolinen kävijä.
- Olemassa olevien asukasedustajien yhteystietojen saanti vaatii salapoliisityötä, koska tietosuojan vedoten yhteystietoja ei turvallisuustiimi saa kiinteistön kautta.
- Huomattavan useasta kohteesta puuttuu turvallisuushenkilö ja väestösuojan hoitaja, tämä tietenkin vaatii kiinteistön resursseja kriisitilanteissa huomattavasti enemmän kuin jos olisi kohteissa turvallisuushenkilöitä valittu.

Toimintasuunnitelma: V. 2025

- Toimintamme jatkunee samoin kuten tänä yhdeksänä (9) vuonna, jonka tiimi on ollut mukana toiminnassa vapaaehtois pohjalta.
- Olen laatinut alustavan kalenterin vuodelle 2025, muutokset mahdollisia.
- Kiinteistöhoitajan saamme mukaan alueen työnjohtajan kautta, ilman kiinteistöhoitajaa kierrokset jäisivät melko vajaiksi ilman hänen yleisavaimiaan.

Yhteistyöterveisin: Pohjoinen Pihlajisto turvallisuustiimi.
Puolesta: vetäjä Tenho Kellokangas

16.10.2024 Aulangontie 2,8,10 ja Salpausseläntie 18

YLEISET ASIAT:

- Kaikkien kohteiden ilmoitustauluilta puuttui turvaohjeet ja väestösuojan osoite.
- Valtaosasta porraskäytävien ilmoitustauluista ja asuntojen ovista puuttui asukkaiden nimet vaikka asunnoissa asuttiin. Aulangontie 8 ja 10 asukkaiden nimet puuttui kokonaan. Tällaista ei olla aikaisemmin kohdattu ei liity välttämättä turvallisuuteen mutta on omituista toimintaa.
- Salpausseläntie 18 B-rappu 1 ja C-rappu 2 kiellettyä ovimattoa jotka laputettiin yhdet lastenrattaat ei voitu laputtaa, koska hekalta ei olla saatu siihen soveltuvia tarralappuja, pyydetty on mutta maksavat euroja.
- S18 C-rapun pyöräkellariin mahdoton kulkea sijaitsee kolmen lukitun toisiinsa lähes nojaavan oven takana, siksi kellari on tyhjä.
- S18 C-rapun saunan ulko-ovesta puuttuu opastintaulu.
- Aulangontie 2 A-rapun kattoluukun lukitus auki, mahdollistaen luvattoman kulkemisen katolle.
- A 2 B-rapun kellarikäytävällä 3 Roskasäkkiä ja muuta sälää.
- 8-10 B-rapun verkkokellarissa 15 auton rengasta, 8 on maksimi.

KORJAAVAT TOIMENPITEET:

-
-
-

ULKOALUE:

- Aulangontie 2 kaikki pihavalot pimeänä.

KORJAAVAT TOIMENPITEET:

-

HÄTÄTILANTEISIIN VARAUTUMINEN:

- Salpausseläntie 18 A-rapun väestösuojan manometrimeste vajaa.
- Väestösuojan molempien konehuoneiden ovista puuttuu lukitus, mahdollistaen luvattoman käynnin kohteessa.
- Pakotunnelin ovesta on valelukitus, lukko kiinni vain toisessa lenkissä, lenkkien asento sellainen ettei lukitusta voida suorittaa, vaatii kunnan työkalut.

KORJAAVAT TOIMENPITEET:

-
-
-

Kaikki raportin kohdat eivät välttämättä liity turvallisuuteen, mutta kirjattiin raporttiin mahdollisten korjausta vaativien toimien mahdollistamiseksi, meneekö joku kohta mahdollisesti saneerausfirman takuukorjaukseen.

Terveisin: Pohjoinen Pihlajisto turvallisuustiimi

TURVALLISUUSKÄVELY, Tarkastuslista liite.
8/2024

18.9.2024 Isonpellontie 6

YLEISET ASIAT:

- Toimintaohjeet hätätilanteissa puuttuu kaikista rapuista.
- Kohteessa ei ole nimettyjä turvallisuushenkilöitä.
- . Kohteessa ei ole vakituista huoltomiestä, joku tulee korjaamaan vioittuneen kohdan esimerkiksi teippaamalla, vikailmoituksia joudutaan tekemään useitakin kertoja samasta korjausta vaativasta kohdasta.
- Vakituista siivoojaa ei myöskään ole ja jälki on sen mukaista, siis surkeaa.
- Monet tehtävät annetaan ulkopuolisille toimijoille, eikä kontrollia ole vaan laskut maksetaan tekemättömistä töistä, tämän ovat toimijat huomanneet ja käytäntö on levinnyt Hekan kohteissa.
- D- rapun hissi rikki, useita vikailmoituksia tehty hissiin on jääty jumiin eikä aina lähde edes liikkeelle. Hissien huoltoyhtiöitä merkittynä Kone, Kiwa ja Otis kuka heistä vastaa siis hissien kunnosta.
- D-rapun kerhotilaan murtauduttu, sitä kautta päästy hillumaan katolle myös saunatilojen kautta helppo pääsy aurinkokennoja täynnä oleville katoille, joskus myös vanhemmat hakevat katolta sinne karkaavia lapsiaan kattojen kaiteet korkeus noin 50 cm ja ylin kerros.
- Saunojen vilvoitustilojen ovet talveksi saatava lukkoon, eivät pysy kiinni turvonneina kosteudesta.
- Lastenvaunuvarastot täynnä kaikkea muuta kuin vaunuja, tukkien pääsyn sähkökeskuksiin, myös teletilat sijaitsevat vaunuvarastossa yhdessä näkyi murtojälkiä, samat ongelmat kirjattiin viisi vuotta sitten tehdyssä raportissa.
- Kaksi kiellettyä ovimattoa, laputettiin.
- C-rapun kuivaushuoneessa isoja mattoja kuivumassa, lattia lainehti ja ovi turvonnut kosteudesta, ilmeisesti kielletty toiminta on jatkuvaa.

KORJAAVAT TOIMENPITEET:

-
-
-

-
-
-

ULKOTILAT:

- Seinissä tarrat älä jätä polkupyöriä tähän, toivottiin kieltoa myös sähköpotkulaudoille.
- Molokkien viereen jätetään kaikki mikä ei mahdu luukusta, koska mä voim ja taloyhtiö hoitaa siivouksen kuten kaikissa vastaavissa kohteissa.

KORJAAVAT TOIMENPITEET:

-
-

HÄTÄTILANTEISIIN VARAUTUMINEN:

- Väestösuojan pakoluukkuun lukittuna asukkaan polkupyörä neljällä lukolla, ei ole oikea paikka pyörän säilytykseen.
- Väestösuojan ulkoseinässä läpiviennit edelleen avoinna, kuten oli viisi vuotta sitten tehdyssä turvallisuuskävelyssä.
- Väestösuojan vuositarkistustarroja ei ollut näkyvillä, lakisääteinen tiiviyskoe vasta neljän vuoden kuluttua.

KORJAAVAT TOIMENPITEET:

-
-

TURVALLISUUSTIIMI
Pohjoinen Pihlajisto

5.12.2024 Ratavallintie 8 ja Isonkaivontie 3

YLEISET ASIAT:

- Toimintaohjeet hätätilanteessa puuttuvat kaikista rapuista.
- Kohteessa ei ole nimettyjä turvallisuushenkilöitä.
- Päiväkodin pesulatilän hälytin piipittää ja laite repsottaa seinällä.
- Kuntosalilla runsaasti sinne kuulumatonta tavaraa.
- Pesulan ulko-oven kiinnityssalpa repsottaa, hankaloittaa kulkua ovesta.
- A-rapun verkkokellarin käytävällä sinne unohtuneita useita vaatekasseja ym.
- Päiväkodin nimettömän oven takana paljon maaleja, palokuorma.

KORJAAVAT TOIMENPITEET:

-
-
-

ULKOALUE:

- Päiväkodin kaikkien ulko-ovien valot pimeänä.
- Kohteen kaikki ulko-ovien metalliset kulkuväylät talvella liukkaat, yksi paha kaatuminen tapahtunut, on olemassa vaihtoehtoiset hammastetut kulkualustat , eivät vaikeuta kulkua eikä ole liukkaat talvella.

KORJAAVAT TOIMENPITEET:

-
-

HÄTÄTILANTEISIIN VARAUTUMINEN:

- Seniorikohteen pelastussuunnitelman mukaan toisen kerroksen kautta hätäpoistuminen ikkunan kautta , seinällä kaksi puolapuuta ja korkea loppupudotus. Suurin osa asukkaista ei kykene sitä kautta pelastautumaan.
- Isonkaivontie 3 rappukäytävällä vaahtosammutin lukitussa kaapissa, ei asukkaiden käytettävissä.

6.11.2024 Salpausseläntie 12-16

YLEISET ASIAT:

- A-rapun alakerran käytävällä iso kaappi.
- A-rapun sauna n.2 lattioilla paljon roskaa, lukko tukittu purukumilla estäen lukituksen, tilassa oleillaan luvottomasti.
- B-rapun hissin peili halki useasta kohdasta.
- B-rapun varastokäytävällä autonrenkaita 4 kpl.
- B-rapun pyöräkellari iso auton muovinen suksiboksi, ollut jo kauan.
- C ja D verkkokellarin käytävillä sinne kuulumatonta roinaa.
- J-rapun varastokäytävällä rikottua lasia.
- A,L ja P rapun kuivaushuoneiden ovia ie saada lukkoon, mahdollistaa vieraiden pääsyn.
- M-rapun käytävällä lastenrattaat säilytys kielletty, sekä muuta tavaraa.
- L-rapun pyöräkellari korissa paljon helposti palavaa roskaa.
- A ja F-rappujen ovikoodilaitteet eivät toimi edelleenkään, vikailmoituksista huolimatta, ihmeellinen nykytekniikka, kallis mutta toimimaton.
- E-rapun verkkokomero no 70 liikaa autonrenkaita 12 kpl.

KORJAAVAT TOIMENPITEET:

-
-
-

ULKOALUE:

- C-rapun pääty lamppu himmeä näkyvyys huono liukkaalla, leikkipaikan pihvalo sekä O ja L rapun takaoven valot pimeänä.
- F ja C- rappujen ulko-ovet aukeavat kovaa kiskaistuna, sekakäyttäjät asialla Hekalla tästä tieto mutta pitäisi tulla asukkailta ilmoituksia häiriökäyttäymisistä että voitaisiin puuttua asiaan. F-rapun asukkaat jo pelkäävät sekakäyttäjien pyörimistä rapussa runsain joukoin.
- J-rapun takaovi murrettu, valo pimeänä mahdollistaen varkaiden pääsyn kellariin.
- Tupakkapaikan vääräkaatonen alusta liukas , vesi jäätyy halukkaat eivät uskalla mennä talvella.
- Aulangontie 8-10 autot ajavat kovaa vauhtia aiheuttaen vaaratilanteita, ennen isoa saneerausta Heka lupasi laittaa nykyaikaiset siirrettävä hidastetöyssyt mäkeen, eivät haittaa talvikunnossapitoa koska voidaan irrottaa talveksi ja palauttaa takaisin kesäksi.

KORJAAVAT TOIMENPITEET:

-
-
-

HÄTÄTILANTEISIIN VARAUTUMINEN:

- F-rapun väestösuojan vuosihuolto tehty v, 2022.
- Manometrimeste vajaa, toinen suojan moottori romuna pitää pahaa ääntä.
- Työkalut varastettu

- J-rapun väestösuojan toinen moottori ei toimi, toinen konehuone ovesta puuttuu lukko.
- F-rapun kerhohuoneen alkusammutusvälineet lattialla, seinään kiinnitys suotavaa.

KORJAAVAT TOIMENPITEET:

-
-
-

T: Pohjoinen Pihlajisto turvallisuustiimi.

6.2.2025 Savelantie 6 entinen Puroniitynpolku 4

YLEISET ASIAT:

- A- rappu verkkokellarikomero 14, liikaa auton renkaita.
 - C- rapun sauna liian kuuma, useita ilmoituksia tehty tuloksetta, lämpö 70 celsiusastetta jatkuvasti, vaikka ei saunavuoroja paloturvallisuusriski.
 - D- rappu 2 kerros irtainvarasto pimeänä. Kattolevy puuttuu säätimet näkyvillä, mahdollistaa väärinkäytön.
 - E- rapun kuivaushuone ja varauloskäynti, valo pimeänä.
 - H- rappu 2 kerros varasto pimeänä, lastenrattaat käytävällä.
 - G- rappu varauloskäynti lattialla autonrenkaita.
 - G- rapun savunpoisto, hätäseis poistettu kokonaan rappukäytävältä. Malkit tarkistus vuonna 2017 uutta ei ole toimitettu tilalle.
 - A-rapun sähköpääkeskus ovi murrettu ja lukko lojuu lattialla, kaiken muun roinan seassa, keskukseen kaikilla vapaa pääsy.
 - Pesutuvan ilmankuivaajan säätö ei palaudu, joten laite puhaltaa kaiken aikaa ellei sitä asukas sulje, joskus jopa koko yön.
 - Heka kieltänyt huoltomiestä avaamasta sähköpääkeskuksia turvallisuustiimille, säilytetäänkö siellä asiaankuulumatonta tavaraa??
- Heippalappu, hei ! Tyhjentäisitkö tavarasi pois varastosta uuden asukkaan tieltä. Huom ! Mikäli ette tyhjennä tavaroitanne 6.9.23 mennessä. Huolto tulee tyhjentämään varaston, varasto edelleen täynnä.

ULKOALUE:

- Piha-alueelle myös nurmikolle pysäköidään autoja, parkkipatesta huolimatta, koska me voidaan.
- Pihalla huoltoajon tuomia öljyläiskiä, osa jo imeytynyt maahan.
- F ja E rapun ulkoedustat seinäkaiteiden alla asfaltti pahasti kuprulla, kompastumisvaara.
- H- rapun portaiden metallinen pyörätuoli / rollaattorikulkuluiska talvella jäinen, ei uskalleta kulkea vahva liukastumisvaara. Myös pesutuvan kulkuväylä talvella erittäin liukas.

- Pihalla pimeää uusitusta valaistuksesta huolimatta koska lamppuja palanut, kuten lukuisista lampuista sieltä täältä kohteessa n. 8 kpl.

HÄTÄTILANTEISIIN VARAUTUMINEN:

- A-B rappujen väestösuojan manometrimeste vajaa täyttö, konehuoneen ovi avattavissa ilman avainta, toinen lukitusrengas irti, lattialla edelleen ylimääräistä tavaraa ja huumeruisku aivan kuten vuonna 2022.
- Kummankaan väestösuojan pakoluukku ei löytynyt, ovatko suurten tavaramäärien takana, myöskään ulkoa ei löytynyt poistumisluukkuja, ovat nurmikon alla.
- Vain H-I suojan viemäröinti luukku löytyi, ei auennut käsivoimin.
- Malkit raportti suojan huolto suoritettu 4.9.2018 ja seuraava 2019 huolto suoritettu 6.11.2023, seuraava 2024. turvallisuuskävelyt 2022 ja 2025.

Jätin korjaavat toimenpiteet osion pois, kun ei se oikein ole toiminut.

Monista kohteen puutteista on tehty vikailmoituksia useita, ilman näkyvää tulosta. Mahdollinen kohteen saneeraus tulevaisuudessa ei voi olla syynä siirtää turvallisuuspuutteita tuonnemmaksi.

Yhteistyöterveisin: Tenho Kellokangas
Heka Pohjoinen Pihlajisto turvallisuustiimin vetäjä.
Heka Taloturvallisuuskoordinaattori

22.1.2025 Savelantie 7

YLEISET ASIAT:

- Kohteessa ei ole valittua asukastoimikuntaa.
- Kohteessa ei ole turvallisuushenkilöä eikä väestösuojan hoitajaa.
- Toimintaohjeet hätätilanteissa puuttuu A-B-C ja E rapun ilmoitustauluilta, D- rapun ilmoitustaululta se löytyy.
- C-rapun verkkokellari varasto 28 liikaa kemikaaleja, ja käytävällä autonrenkaita.
- B ja C rapun lastenvaunuvarastot sikin sokin täynnä polkupyöriä ja muuta sälää, lasten rattaat alimmaisina, toisesa ei lainkaan lastenvaunuja.
- Kellarivarastojen ovissa murtojälkiä, myös lukuisissa muissa ovissa näkyy murtojälkiä.

KORJAAVAT TOIMENPITEET:

-
-
-

ULKOALUE:

- Molokkien ympäryksillä paljon maahan heitettyä tavaraa ja roskaa lumen alla.
- Pihanpuoleiset ulko-ovet pimennossa, pihavalot eivät niihin yllä, ovet avattavissa ilman avainta.

KORJAAVAT TOIMENPITEET:

-

HÄTÄTILANTEISIIN VARAUTUMINEN:

- Vuonna 2018 tehdyn kävelyraportin mukaan E-rapun väestösuojan toinen ilmanvaihtolaitteisto täysin jumissa, nyt olivat molemmat laitteistot täysin jumissa ja toisesta kampi murtunut.
- Manometrimittarin neste täysin nollassa ja täyttöpullo tyhjä.
- Suojan ovessa olevan Malkitin kalenterin mukaan suojan huollot on tehty vuonna 2019 ja marraskuussa 2024 ?

T:Heka Pohjoinen Pihlajisto turvallisuustiimi.

Asukaskyselyn 2024 tuloksia

Päivi Jokinen 20.1.2025

Helsinki

Heka

Asukaskyselyn toteutus

- Roidu Oy toteutti vuoden 2024 asukaskyselyn syyskuussa.
- Kyselylomakkeeseen tehtiin muutoksia, mm. isännöinnin ja asukasdemokratian kysymysten osalta.
- Kysely toimitettiin 20000:lle Hekan asukkaalle web-kyselynä. Asukkaat valittiin Hekan asiakasrekisteristä satunnaisotannalla (2023 kysely toimitettiin 7000:lle paperilomakkeena ja 7000:lle web-kyselynä).
- Kyselyyn vastasi 5402 asukasta eli vastausprosentti oli 27 (2023 oli 3500 vastaajaa ja vastausprosentti oli 25).
- Vastaaja arvioi väittämiä asteikolla 1-5 (1=huono, 2=välttävä, 3=tyydyttävä, 4=hyvä ja 5=erinomainen).

Yhteenveto tuloksista

- Hekan asukastyytyväisyys heikentyi edellisistä tutkimuskerroista.
- Kokonaistyytyväisyytensä Hekaan vuokranantajana arvioi hyväksi tai erinomaiseksi 39 % vastaajista. Vuoden 2023 vastaava luku oli 48 %.
- Eniten kokonaistyytyväisyys laski 61 - 70 vuotiaiden naisten (-0.36) ja 71 - 80 vuotiaiden miesten (-0.50) keskuudessa.
- Tyytyväisyyden laskun selittävinä syinä olivat pääosin:
 - heikommaksi koettu asuintaloa koskeva viestintä
 - isännöinnin ja siivouksen osalta kasvanut tyytymättömyys
 - piha-alueiden hoitoon liittyvä tyytymättömyys
 - henkilökunnan tavoitettavuus puhelimitse sekä puhelinpalvelun aukioloajat
 - kasvanut tyytymättömyys Hekan verkkosivuihin
- Huoltoalueiden välillä ei ollut merkittäviä eroja.

Yhteenveto väittämien summista osa-alueittain

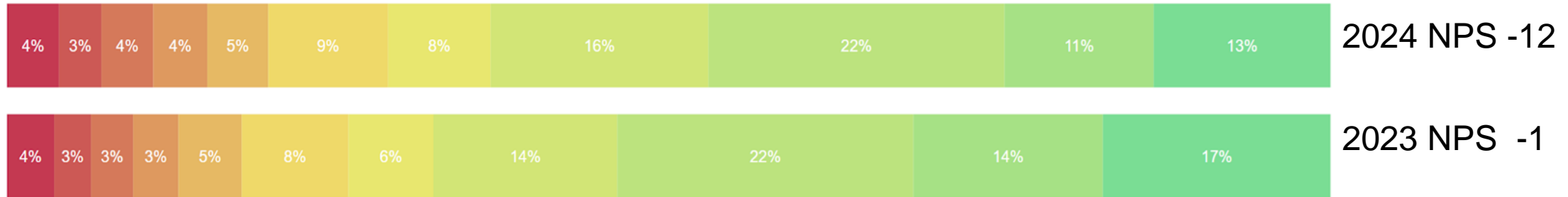
Summamuuuttajatulos on keskiarvo kunkin osa-alueen kaikista väittämistä

Osa-alueen tulosten keskiarvo	2024	2023	Muutos
Ympäristöasiat	3,45	3,67	-0,22
Asunto	3,40	3,51	-0,11
Asuintalo	3,34	3,50	-0,16
Siivous	3,29	3,56	-0,27
Kiinteistöhuolto ja korjaukset	3,13	3,42	-0,29
Asiointi	3,09	3,42	-0,21
Isännöinti	2,89	3,33	-0,44

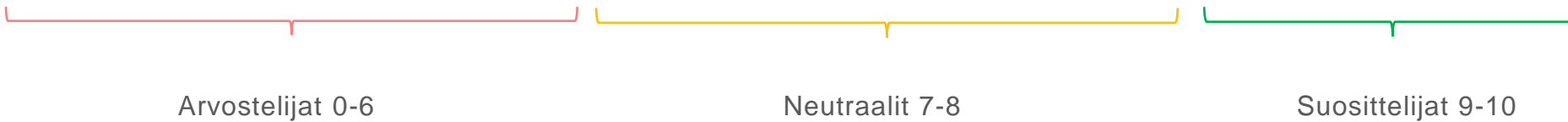
Kokonaisarvioiden keskiarvo

Kokonaistyytyväisyys	2024	2023	Muutos
Hekan toimintaan ja palveluihin	3,09	3,34	-0,25
Asuinalueeseen	3,75	3,86	-0,11
Hekaan vuokranantajana	3,10	3,32	-0,22

Suositteluhalukkuus



● 0 ● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● 6 ● 7 ● 8 ● 9 ● 10



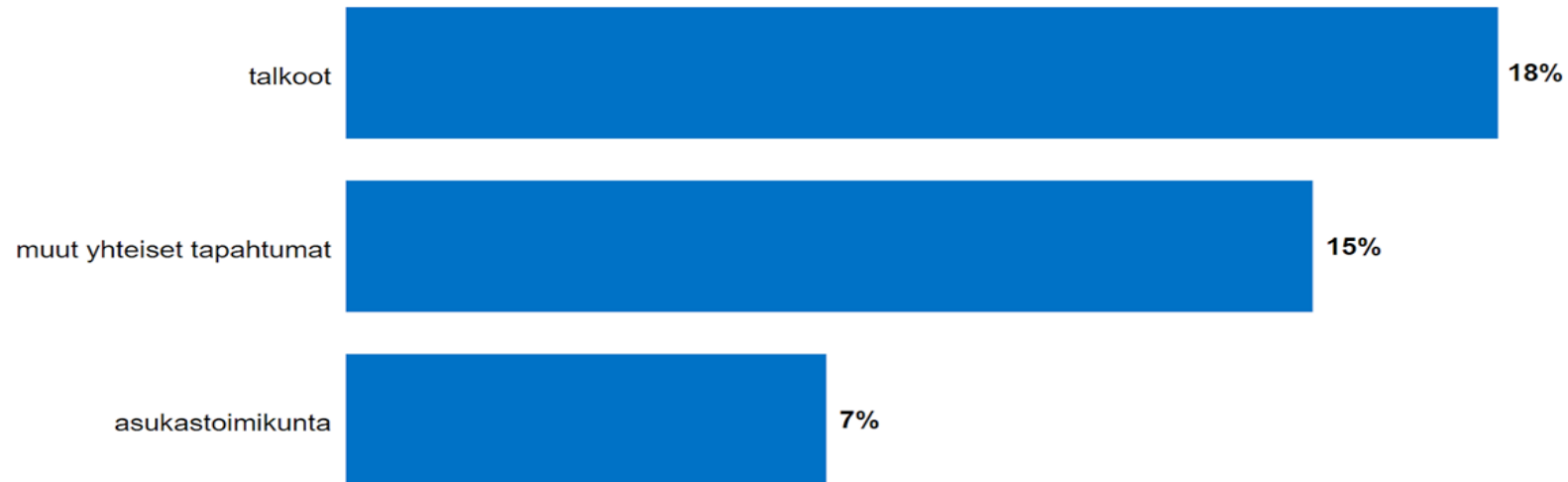
Liitteenä asukaskyselyn 2024 kaikkien väittämien tulokset.

Helsinki

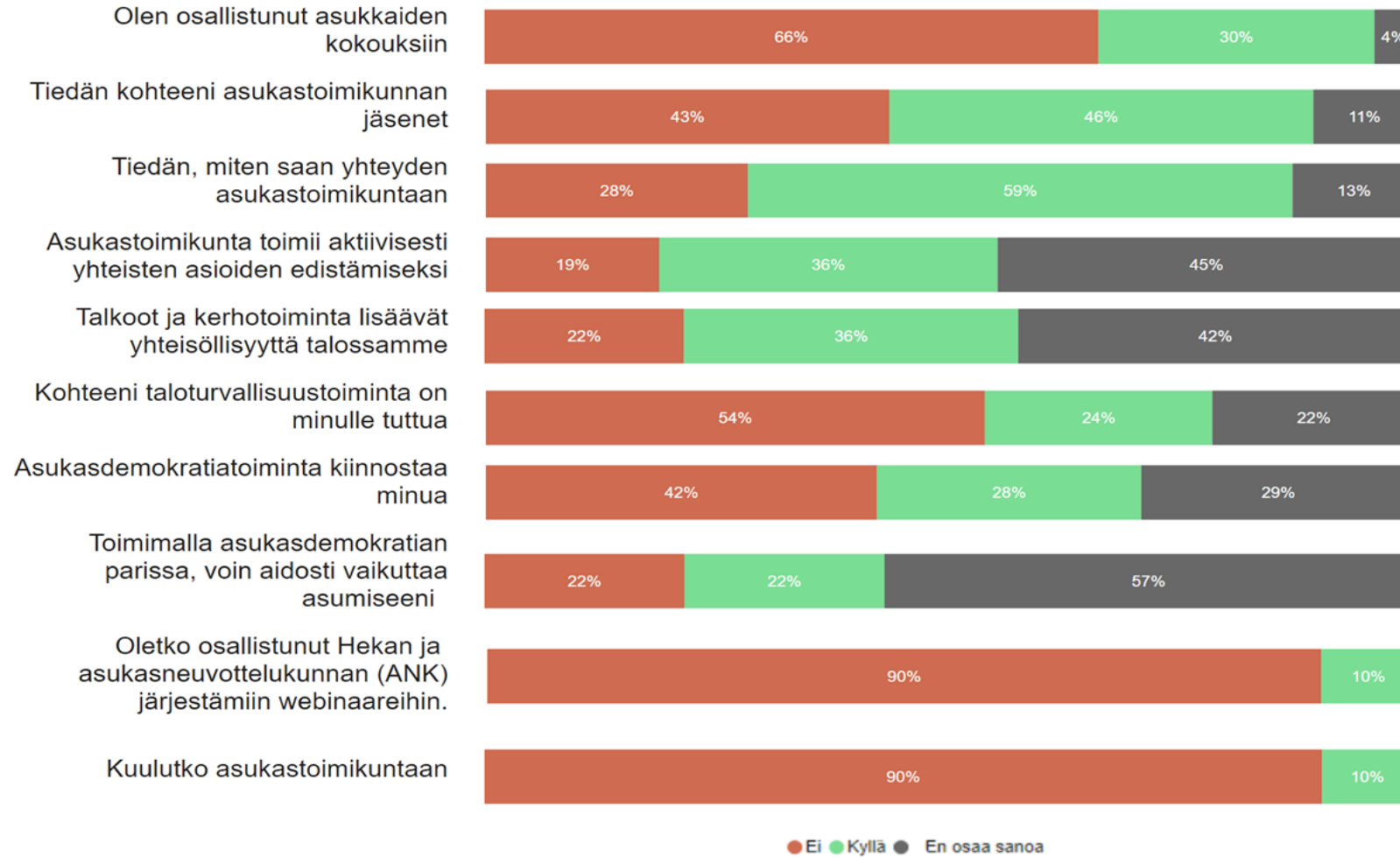
Heka

Asukastoiminta (% vastaajista) Vuosi 2024

Olen osallistunut asukastoimintaan, miten?



Asukastoiminta (% vastaajista) Vuosi 2024



Asiakkaiden palvelujen kehittäminen

- Keväällä on aloitettu asiakkaiden palvelujen osastokohtainen selvitystyö
 - Asiakkaiden yhteydenotot on ohjattu "yhden luukun palvelumallissa" asiakaspalveluun ja isännöintiin
 - Kyseinen malli ei ota riittävästi huomioon asiakasnäkökulmaa, kun asiakaspalvelu ja isännöitsijät toimivat viestienvälittäjinä
 - Asiakkaiden palvelua parannetaan muuttamalla "yhden luukun palvelumalli" "yhden yhteydenoton palvelumalliksi", jossa asukasyhteydenotot ohjataan suoraan oikeille tahoille
- Asukaskontaktien käsittelyn kehitystyö on käynnistetty
 - Määritetään eri palvelukanavien määrä ja tärkeysjärjestys
 - Kartoitetaan tarve ja tehdään suunnitelma eri sähköisten palvelujen käyttöönottamisesta



Helsinki

Heka

Kiitos!