

Yksi Heka

Hyyryläispäivä 1.10.2022

Jaana Närö

Helsinki

Heka

Heka 1.1.2012–31.12.2017

Helsingin
kaupungin
asunnot Oy

Heka-Haaga
Oy

Heka-
Jakomäki Oy

Heka-
Kannelmäki Oy

Heka-
Kansanasunnot
Oy

Heka-
Kantakaupunki
Oy

Heka-Kontula
Oy

Heka-Kumpula
Oy

Heka-
Laajasalo Oy

Heka-Malmi
Oy

Heka-
Malminkartano
Oy

Heka-Maunula
Oy

Heka-
Myllypuro Oy

Heka-Pihlajisto
Oy

Heka-Pikku
Huopalahti Oy

Heka-Puotila
Oy

Heka-
Roihuvuori Oy

Heka-Siilitie Oy

Heka-Suutarila
Oy

Heka-Vallila Oy

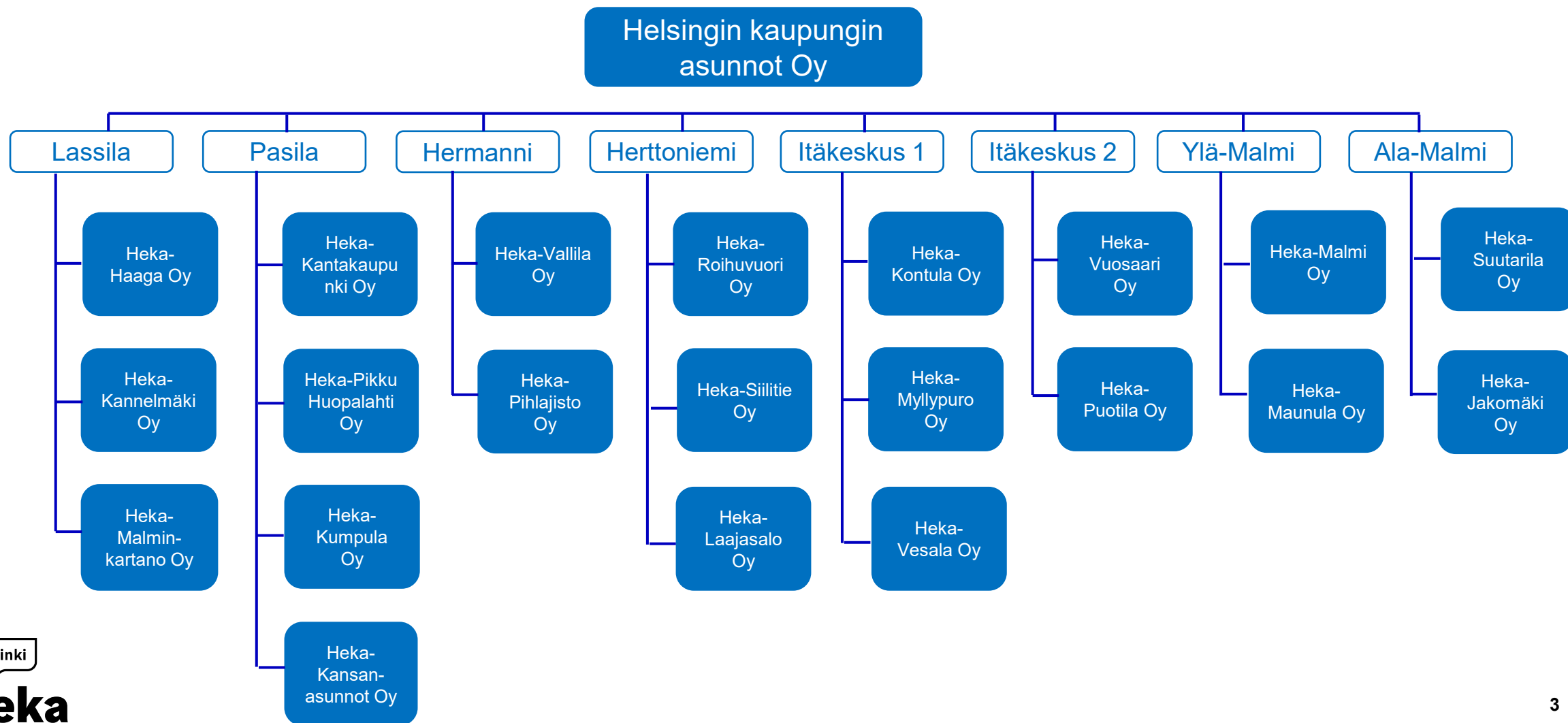
Heka-Vesala
Oy

Heka-Vuosaari
Oy

Helsinki

Heka

Toimistoja yhdistettiin: Heka 31.12.2017 asti



Heka 2018–2019



Heka 1.1.2020 alkaen

**Helsingin
kaupungin
asunnot
Oy**

Helsinki

Heka

... mutta toimistoja on edelleen 1+5



Toimitusjohtaja
Jaana Närö

**Asiakkuus
ja viestintä**
asiakkuusjohtaja
Riitta Pulkka

HR
HR-johtaja
Marita Ailio

Kiinteistöt
kiinteistöjohtaja
Vesa Jurmu

Lakiasiat
Lakiasiaintohtaja
Eeva Skult

Talous
talousjohtaja
Raija Anjala

Etelä

Aluejohtaja Päivi Jokinen

Itä

Aluejohtaja Pekka Pirinen

Kaakko

Aluejohtaja Niila Ivari

Koillinen

Aluejohtaja Mari Catanzaro

Länsi

Aluejohtaja Pekka Tuokko

Helsinki

Heka

Hekan keskeiset strategiset tavoitteet

1. Kohtuuhintaiset asunnot
2. Tyytyväiset asukkaat
3. Yhdenmukainen ja tehokas toiminta
4. Vastuullinen Heka
5. Haluttu työpaikka

Helsinki

Heka



2. Tyytyväiset asukkaat

- **Palvelumme asukkaille on hyvää ja tasalaatuista.**
- Palvelemme vähintään suomeksi ja englanniksi. Tuotamme monikielistä asukasmateriaalia.
- Palvelumme ovat helposti saavutettavia.
- Panostamme jatkuvasti sähköisten palveluiden kehittämiseen ja ohjaamme asukkaita niiden käytössä.

Helsinki

Heka



3. Yhdenmukainen ja tehokas toiminta

- Arvioimme Hekan nykyisen aluetoimistorakenteen tarkoituksenmukaisuutta ja teemme tarvittavat muutokset.

Helsinki

Heka



Yksi Heka

-> Hekan aluetoimistot lopetetaan ja toiminta (poislukien huolto ja siivous) keskitetään Viipurinkadulle (toteutus vuonna 2023)

Helsinki

Heka



1

Asukkaat saavat yhdenmukaista palvelua

Yksi palvelu-uudistuksen lähtökohdista on palvelun yhdenmukaistaminen. Nyt alueilla vallitsevat erilaiset toimintatavat ja prosessit näkyvät asukkaille erilaisina tapoina ja käytäntöinä hoitaa asioita, sekä eritasoisena palvelukokemuksena.

Uudistuksen edetessä on tärkeää löytää yhteiset tavat tekemiselle ja sopia, miten jatkossa palvelemme asukkaita yhdessä, yhdenmukaisesti ja tasapuolisesti.

Tavoite asukkaiden näkökulmasta

Asukkaat saavat yhdenmukaista palvelua alueesta, työntekijästä ja kanavasta riippumatta, ympäri Helsingin.

Asukas kohdataan ihmisenä ja häntä palvellaan ystävällisesti ja henkilökohtaisesti



Asukas tietää joka vaiheessa, miten hänen asiansa käsittely etenee ja pystyy tarkistamaan asian halutessaan helposti.

Tavoite Hekan näkökulmasta

Asukkaiden palvelu on läpinäkyvää ja sen vaiheet ovat nähtävillä kaikille työntekijöille.

Yhdenmukaisten käytäntöjen ja toimintamallien ansiosta vastuuta voidaan jakaa helposti työntekijöiden kesken.



Aidosti monialainen yhteistyö nostaa palvelun laatua ja vähentää työntekijöiden kuormitusta.

2

Palvelukanavilla on selkeät roolit

Työpajoissa nousivat esiin päällekkäiset, samalta asukkaalta, useasta kanavasta yhtäaikaaisesti tulevat yhteydenotot, jotka kuormittavat henkilöstöä ja vievät turhaan resursseja.

Kun halutaan vähentää yhteydenottojen määrää, on tärkeää tarkastella kriittisesti palvelukanavien roolia ja sitä, miten ja missä asukkaita kehoitetaan ottamaan yhteyttä.

Tavoite asukkaiden näkökulmasta

Hekan asukkaat tietävät mistä etsiä tietoa ja apua, minne ottaa yhteyttä ja mikä on eri palvelukanavien rooli.

Asukkaalla ei ole tarvetta käyttää useampaa palvelukanavaa.



Asukas saa vastauksen kolmen päivän kuluessa kanavasta riippumatta.

Tavoite Hekan näkökulmasta

Asukasta pystytään palvelemaan henkilökohtaisesti kanavasta riippumatta.

Hekan tarjoama tieto tuleville ja nykyisille asukkaille on selkeässä muodossa ja helposti löydettävissä.



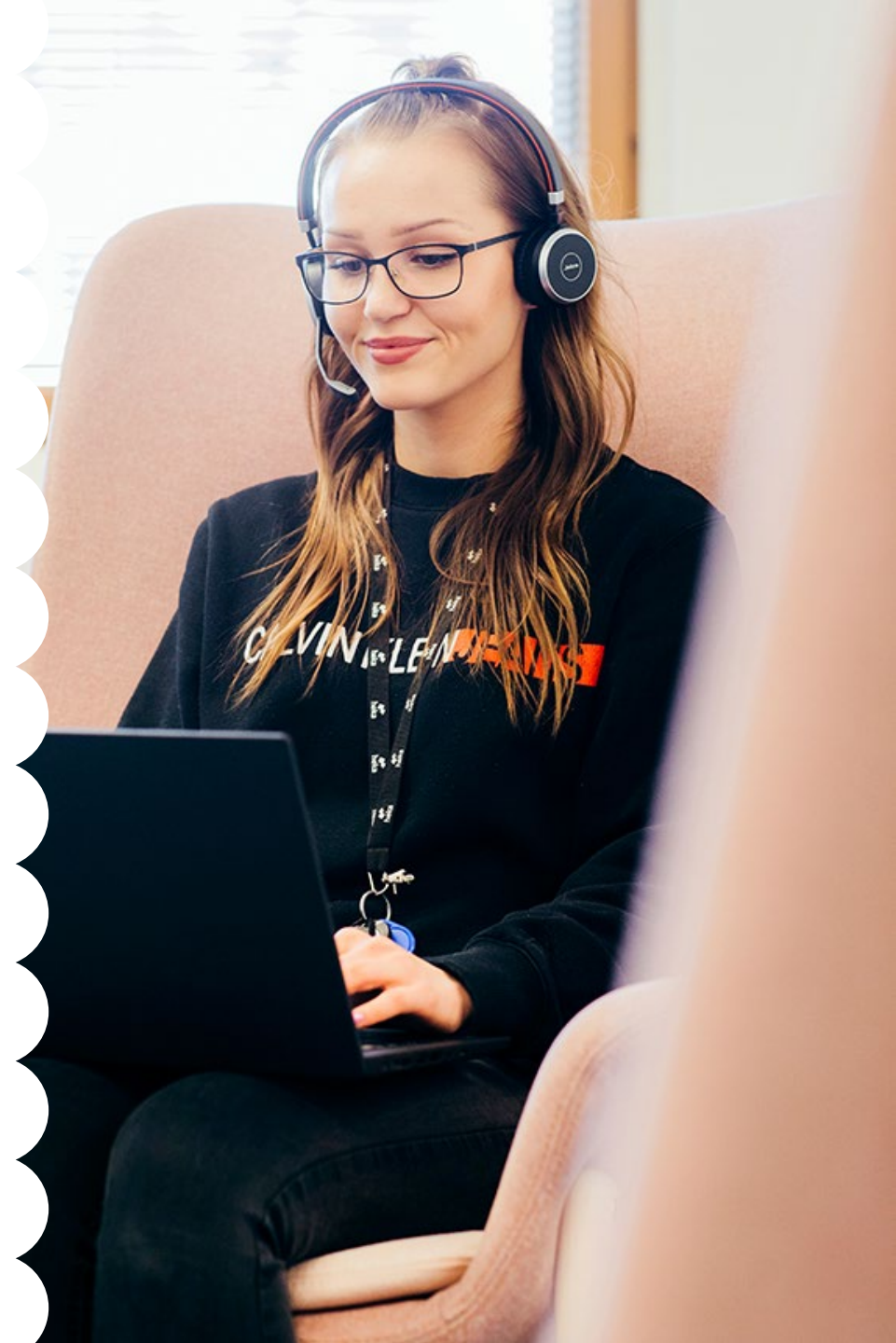
Yhteydenottojen määrä vähenee ja vapauttaa aikaa muulle työlle.

Muutoksen mahdollistajat

- Uudet järjestelmät
 - Tampuuri, asiakassivut
 - ADA ym.
- Korona-aikana tapahtuneet muutokset
 - Siirtyminen pysyvästi monipaikkaiseen työn tekemiseen

Helsinki

Heka



Muutoksen toteutus

- Palvelumuotoilu ja vuoropuhelu ovat käynnissä
- Muutosneuvottelut käynnistyvät
 - Palvelumallin muutos
 - Avainhallinnan muutos
 - Viipurinkadun remontti
- Muutoksen toteutus: syksy 2023

Helsinki

Heka





Kiitos!