



04.05.2016

Tj/80

## § 80

### Lausunto tarkastuslautakunnalle arviointikertomuksesta

#### Päätös

Asuntotuotantotoimikunta päätti antaa tarkastuslautakunnalle seuraavan lausunnon tarkastuslautakunnan arviointikertomuksen kohdista 2.1 ja 5.17.

#### LAUSUNTO

Asuntotuotantotoimiston tulee kehittää tuloksellisuusmittaustaan

Arviointikertomuksen kohdassa 2.1 käsitellään aiempien arviointikertomuksissa annettujen suositusten vaikuttavuutta. Suositusten arvioidaan vaikuttaneen kaupungin toimintaan positiivisesti ja että suositukset ovat olleet relevantteja. Valtaosa annetuista suosituksista on johtanut toimenpiteisiin. Negatiivisia vaikutuksia ei arvioitu olleen.

Uutena suosituksena tarkastuslautakunta toteaa, että kaupunginhallituksen ja lauta- sekä johtokuntien tulee varmistua siitä, että hallintokunnat ryhtyvät toimenpiteisiin arviointikertomuksessa esitettyjen suositusten johdosta.

Tätä voidaan pitää hyvänä tavoitteena. Tässä lausunnossa asuntotuotantotoimisto tuo toimikunnan tietoon suunnitelmansa vuoden 2015 arviointikertomuksessa asuntotuotantotoimiston toimialaa koskevan suosituksen johdosta käynnistettävistä toimenpiteistä.

Arviointikertomuksen luvussa 5.17 käsitellään ATT:n ja Hekan toiminnan mittaamista ja yhteistyötä vuokra-asuntojen peruskorjauksissa. Luvussa tarkastuslautakunta kehottaa asuntotuotantotoimistoa seuraamaan kattavammin toimintansa tuloksellisuutta ja harkitsemaan nykyisin käytössä olevien mittareiden riittävyyttä tuloksellisuuden mittaamisessa.

Tarkastuslautakunta toteaa, hyvään julkishallintoon kuuluvan tuloksellisuuden ja sen osa-alueiden eli taloudellisuuden, tuottavuuden, vaikuttavuuden, laadun ja henkilöstön aikaansaannoskyvyn mittamisen.

#### Asuntotuotantotoimiston tuloksellisuuden mittaus

Tarkastuslautakunta toteaa kertomuksessaan ettei asiakas- ja muille sidosryhmäkyselyille sekä henkilöstön työhyvinvointiin liittyville kyselyille olisi asetettu tavoitetta.



Asuntotuotantotoimisto toteaa, että toimiston tulospalkkioon ovat säännöllisesti sisältyneet kaikilta toimiston asiakkailta, niin kuluttaja- kuin myös kiinteistöyhtiöasiakkailta, saatujen onnistumista ja toiminnan vaikuttavuutta kuvaavien asiakaspalautteiden tulokset erillisinä vuosittain arvioitavana tavoitteina.

Asuntotuotantotoimisto tekee vuosittain kiinteistöyhtiöille asiakaskyselyn toiminnan onnistumisesta ja vaikuttavuudesta. Kyselyssä ei ole aiemmin eritelty peruskorjaus- ja uudistoimintaa. Asuntotuotantotoimisto on jo vuoden 2016 tulospalkkiotavoitteita valmistellessaan päättänyt uudistaa kyselyä siten, että tuloksista voidaan eritellä peruskorjaustoiminnan ja uudistuotannon tulokset.

Edellisten lisäksi asuntotuotantotoimisto kerää palautetta kuluttaja-asiakkailtaan eli asumisoikeus- tai Hitas-asunnon ostaneilta asuntokunnilta. Asunnonostajapalautetta on kerätty vuosittain valmistuneista kohteista asunnon hankkineilta aikaisintaan kolmen kuukauden asumisajan jälkeen. Tuloksia on käsitelty vuosittain asuntotuotantotoimiston laatu- ja palautepäivillä.

Lisäksi asuntotuotantotoimisto tekee hankekohtaisesti kyselyt hankkeen eri osapuolille kolmasti jokaisen projektin kuluessa. Uudishankkeissa tilaajalta kysytään projektikohtaista palautetta valmistumisvaiheessa sekä takuuajan päätteeksi, peruskorjauksissa palautetta kysytään edellisten lisäksi myös rakennusvaiheen alkupuolella. Näistä Rakentamisen Laatu RALA ry:n työkalulla laadituista kyselyistä on ollut mahdollista eritellä eri tuotantomuotojen saama palaute. Palautetta on kuitenkin kerätty vasta kahtena vuonna, joten tuloksista ei ole vielä kovinkaan kattavia aikasarjoja.

Vuonna 2016 toteutetun organisaatiouudistuksen yhteydessä on päätetty siirtyä käytäntöön, jossa myös kuluttaja-asiakaspalautetta kerätään jatkuvasti, kuitenkin niin että muutosta on kulunut vähintään kolme kuukautta. Lisäksi asunnonostajilta aletaan kerätä palautetta myös takuuajan päätteeksi. Kyselyvirtojen tiheimmällä keräämisellä asuntotuotantotoimisto uskoo saavansa ajankohtaista palautetta, josta on mahdollista tehdä johtopäätöksiä myös toimintaympäristön muutoksista mutta erityisesti oman toiminnan kehityksestä paremman takaisinkytkennän kautta.

Edellisten kyselyiden lisäksi asuntotuotantotoimisto kerää jatkuvasti tietoa kuluttaja-asiakkaiden asumistoiveista internet-sivuillaan olevalla Millaisen asunnon haluaisit -kyselyllä. Kysely on ollut avoimena vuodesta 2006 lähtien ja siihen on vuosien kuluessa vastannut yhteensä 2500 henkilöä.



Asuntotuotantotoimiston tuloksellisuutta kuvaavaa henkilöstön aikaansaannoskykyä on selvitetty vertailemalla rakennuttamisen kustannuksia muihin vastaavaa asuntorakennuttamista hoitaviin tahoihin. Vertailua vaikeuttaa paitsi tiedon saanti myös toiminnan erilaisuus yksityisellä sektorilla.

Kaupungin sisällä vertailua voi tehdä kaupungin muun rakennuttamisen kanssa rakennutettavien kohteiden euromäärien ja siitä vastaavan henkilöstön suhteen perusteella. Kaupungin omistukseen jäävien rakennusten rakennuttamisesta vastaavien tilakeskuksen ja HKR-Rakennuttajan henkilömäärät suhteessa investointien määriin verrattuna asuntotuotantotoimiston vastaaviin lukuihin ovat karkeastikin arvioiden merkittävästi suuremmat, mikä kertoo asuntotuotantotoimiston tehokkuudesta ja henkilöstön korkeasta aikaansaannoskyvystä.

Henkilöstön työhyvinvointiin liittyville kyselyille ei ole asetettu tavoitetta. Asuntotuotantotoimisto aloitti kuitenkin syksyllä 2015 käytännön, jolla kartoitettiin toimiston sisäistä tyytyväisyyttä toimiston tukipalveluiden toimintaan. Palautemenettelyjä on tarkoitus kehittää edelleen siten, että toiminnassa kannustetaan tiedonjakoon ja yhteistoiminnan kehittämiseen. Työhyvinvointiin liittyviä asioita mitataan kuten nykyäänkin, mutta tulevaisuudessa tuloksille asetetaan tavoitteet.

#### Asuntotuotantotoimiston nykyinen tuottavuusindeksi

Asuntotuotantotoimiston tuottavuusindeksi perustuu uudis- ja korjausrakentamisen määrään ja hallintamuotoon, teknisen asiantuntijapalvelun kohteena olevaan rakennuskantaan sekä henkilöstön määrään. Tuottavuus lasketaan uudis- ja korjausrakentamisen sekä teknisen asiantuntijapalvelun osatuottavuuksina.

Uudis- ja korjausrakentamisessa otetaan huomioon sekä kahden edellisen vuoden että kuluvan vuoden käynnistyneet hankkeet. Suurin painoarvo (95 %) on kuluvan ja sitä edeltävän vuoden käynnistyspäätöksillä. Vertailuluvulla pyritään kuvaamaan rakenteilla olevan tuotannon suhdetta työpanoksiin. Laskennan yksinkertaistamiseksi rakenteilla oleva kanta on arvioitu kuluvana ja kahtena edellisenä vuonna tehtyjen käynnistyspäätösten mukaisen asuntoalana.

Käynnistyspäätösten asuntoalaa verrataan indeksivuoden henkilöstöpanoksiin.

Tuottavuuden kehitystä verrataan kolmen vuoden takaiseen indeksiin. Näin ollen muun muassa vuoden 2015 tuottavuutta verrataan vuoden 2012 tuottavuuteen (2012=100).

#### Asuntotuotantotoimiston nykyinen tuottavuusindeksi



Vuoden 2015 tuottavuutta mittaava kokonaisindeksi oli 114 (79 vuonna 2014, 2011=100). Tuottavuus parani, koska indeksivuosien 2013 - 2015 tuotantomäärien suhde vuoden 2015 henkilöstöpanoksiin oli paremmalla tasolla vertailuvuoden 2012 indeksiin laskettujen vuosien 2010 - 2012 tuotantomäärien ja vuoden 2012 henkilöstöpanosten suhteeseen nähden.

Vuoden 2015 uudistuotannon osatuottavuusindeksiin lasketaan vuosina 2013 - 2015 käynnistynyt tuotanto. Suurin painoarvo (95 %) on kulu- van ja sitä edeltävän vuoden käynnistyspäätöksillä. Indeksivuosista kahtena viimeisimpänä vuonna tehtiin käynnistyspäätökset keskimäärin 1087 asunnon tuotannosta verrattuna vuoden 2014 indeksiin, jossa indeksiin lasketuista vuosista (2012 - 2014) kahden viimeisimmän vuoden aikana käynnistämispäätöksiä tehtiin keskimäärin vain 860 asunnon tuotannosta.

Myös peruskorjauksille lasketun osatuottavuusindeksin osalta tehokkuus parani edellisvuodesta alkaneiden korjausmäärien kasvun myötä. Trendi on jyrkentyvästi nouseva, sillä vuonna 2015 alkaneiden peruskorjattavien asuntojen lukumäärä (859 asuntoa) kasvoi lähes 300 asunnolla vuoteen 2013 ja yli 450 asunnolla korjaustuotannon aallonpohjavuoteen (402 asuntoa) 2011 verrattuna.

Tuotantoindeksin panoksiin lasketut henkilötyövuodet (55,6) laskivat 2,2:lla henkilöllä vertailuvuoteen 2012 nähden.

Pitkillä aikasarjoilla ollut oma arvonsa

Asuntotuotantotoimisto toteaa, että toimiston tuottavuutta on mitattu 90-luvulta asti käytössä olleella tuottavuusmittarilla. Pitkään käytössä olleen tuottavuusmittarin erityinen arvo on sen tuottamat pitkät aikasarjat. Vastaavasti pitkään käytössä ollut mittaustapa uhkaa vanhentua ja toimintaympäristön muutokset vaativatkin sen päivittämistä uusiin vaatimuksiin vastaamiseksi.

Erityisesti henkilöstöpanosten jakaminen eri osatuottavuuksien suhteen tulee päivittää vielä kuluvan vuoden aikana.

Vuosi 2015 oli viimeinen, jolle laskettiin teknisten asiantuntijoiden osaindeksi. Tekniset asiantuntijat siirtyivät Helsingin kaupungin asunnot Oy:n palvelukseen vuoden 2016 alussa. Näin ollen teknisen asiantuntemuksen osatuottavuusindeksi jää tarkastelusta pois.

Vuonna 2016 on myös tarpeen korjata peruskorjauksen ja uudistuotannon henkilöstöpanoksien jako tuotteille maaliskuun alusta voimaan tulleen uuden organisaatorakenteen mukaisesti.

Esittelijä

**Postiosoite**  
PL 2000  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
asiakaspalvelu.att@att.hel.fi

**Käyntiosoite**  
Junailijankuja 3  
HELSINKI 52  
www.att.hel.fi

**Puhelin**  
+358 9 310 1672  
**Faksi**  
+358 9 310 32320

**Y-tunnus**  
0201256-6

**Tilinro**  
FI0680001200062637  
**Alvno**  
F102012566



04.05.2016

Tj/80

---

toimitusjohtaja  
Marjamaa, Sisko

Lisätiedot

Marjamaa, Sisko

**Muutoksenhaku**

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano