

LAATU RATKAISEE

TIINA SOMERPURO/KL



LAADUKASTA ASUMISTA. Toimitusjohtaja Jani Nieminen kertoo, että VVO kilpailee vuokra-asuntomarkkinoilla kahdella brändillä. VVO-brändin asuntojen vuokra määritetään omakustannuseriaatteella. Markkinaehtoisilla Lumo-asunnoilla puolestaan uudistetaan vuokra-asumista. Niissä asukkaalle on tarjolla muun muassa muutto- ja asennusapua sekä pian myös yhteiskäyttöautoja.

Isolla tekijällä on varaa vaatia laatua

VVO investoi vuosittain 200–300 miljoonaa euroa ja haluaa omistaa talot vuosikymmeniä.

Mari Uusivirta
kl.toimitus@kauppalehti.fi

40 000 vuokra-asuntoa 42 paikkakunnalla. Vuokra-asuntoyritys VVO rakennuttaa, omistaa ja vuokraa taloja, joissa moni suomalainen asuu. Toimitusjohtaja **Jani Nieminen** kertoo, että VVO:n kovat tavoitteet tunnetaan rakennusalan toimijoiden keskuudessa.

“Meitä pidetään reiluna mutta vaativana ostajana”, Nieminen sanoo.

Hänen mukaansa kaikki merkittävät suomalaiset rakennusliikkeet tietävät yrityksen “vusun”.

Vusu tarkoittaa uudisrakentamisen suunnitteluohjetta, jota VVO on päivittänyt jo liki 40 vuoden ajan. Sen rinnalle on kehittynyt vuokra-

talojen korjausohje, “vuko”.

“Teemme talot pysyvään omistamiseen. Jos sallisimme huonoa laatua, kärsisimme siitä vuosikymmeniä”, Nieminen sanoo.

Rakennettaessa VVO:ssa laskeaan talon elinkaaren kustannuksia. Alkuvaiheessa voidaan valita kalliimpi ratkaisu, jos tiedetään, että se on pitkällä aikavälillä kestävä.

VVO on rakennusalalla iso tekijä, ja sillä on varaa vaatia parasta. Kertastot ovat niin suuria, että ne houkuttelevat rakennuttajia. Vuodessa VVO investoi 200–300 miljoonaa uusiin kohteisiin ja käyttää noin 100 miljoonaa korjausrakentamiseen.

Vaatimukset ovat tavallista tiukempia esimerkiksi ilmanvaihto- ja lämmitysjärjestelmissä. Urakoiden ketjuttamista ei sallita.

ISON yrityksen toimintaan kuuluu paljon muutakin kuin kohteiden rakentaminen, muun muassa noin 10 000 laskutusitteen käsittely vuosittain.

Suurin osa kolmestasadasta työntekijästä on suoraan tekemisissä asiakkaiden kanssa: isännöitsijät, myyntineuvottelijat, asiakaspalvelu ja help desk. Lisäksi VVO ostaa vuosittain noin 3 400 henkilötyövuoden verran palveluita muun muassa ra-

kentamiseen, kiinteistöjen siivoukseen ja huoltoon.

Laatutyö on Niemisen mukaan elävä osa kaikkea yrityksen toimintaa. Päämäärä on aina vain parempi asiakastytyväisyys ja palvelu. Tämän vuoksi manuaalisen työn määrää esimerkiksi asiakirjojen käsittelyssä on pyritty vähentämään.

“Meille on erittäin tärkeää, että henkilöstö kokee ylpeyttä työstään ja työnantajastaan”, Nieminen lisää.

Asukkaat asuvat samassa VVO:n asunnossa keskimäärin kuusi vuotta, ja heistä 92 prosenttia suosittelisi VVO:ta vuokranantajaksi. VVO tapaa asukkaitaan erilaisissa toimikunnissa ja valtakunnallisessa asukashallituksessa.

Niistä VVO saa tietoa asukkaiden toiveista ja kehitysideoista. Esimerkiksi toissa vuoden lopussa VVO otti käyttöön sähköisen vuokrasopimuksen. Nyt 60 prosenttia sopimuksista tehdään sähköisesti. Yritys tekee joka kuukausi tuhat vuokrasopimusta.

ONNISTUMISTA VVO mittaa 16 mittarilla. Niitä ovat muun muassa asiakastytyväisyys, vaihtuvuus ja asuntojen korjaamiseen käytetty rahamäärä. Lisäksi kotikeskuksilla on omia mittareita, ja yksi tärkeä seurattava asia on asiakkaiden vaihtu-

vuus eri ryhmissä. Osa mittareista on myös tuloskorkeissa, joiden piirissä on jokainen VVO:lainen.

“Asioinnin pitää olla helppoa ja vaivatonta”, Nieminen sanoo.

Niemisen mukaan VVO:lle on tärkeää osoittaa kaikille sidosryhmille, että yritys toimii vastuullisesti. Yritys on aktiivisesti mukana alan järjestöissä ja yhteistyöverkostoissa sekä tekee työtä muun muassa energiankulutuksen vähentämiseksi.

Aivan viime vuoden lopussa VVO teki harmaan talouden kitkemiseksi alihankkijansa *ISS Palveluiden* kanssa sopimuksen, jossa velvoitetaan noudattamaan tilaajavastuulakia.

Se oli tiettävästi Suomessa ensimmäinen kerta, jolloin lain noudattaminen on sanktioitu sopimukseen. Tilajavastuulain mukaan palvelun tilaajan on selvitettävä ja vastattava siitä, että sopimuskumppani hoitaa lainmukaiset velvoitteensa käyttäessään ulkopuolista työvoimaa.

“Paitsi että olemme alan suurin markkinaehtoinen toimija ja turvallinen vuokranantaja, haluamme olla koko vuokralla asumisen suunnanäyttävä”, Nieminen sanoo.

Tällä palstalla tutustutaan työyhteisöihin, jotka parantavat kilpailukykyään panostamalla laatuun systemaattisesti.

VVO

Liikevaihto: 367,9 miljoonaa euroa
Liiketulos: 90,3 miljoonaa euroa
Henkilöstö: 339
Toimiala: kiinteistöjen omistaminen ja asuntojen vuokraus

LÄHDE: VVO

Näin kehitämme

EFQM-toimintamalli. EFQM on laatutyön perusta. Kaikki prosessit on kuvattu ja toimintaan on tarkat ohjeet. Intranet toimii vahvana tiedon jakamisen välineenä, samoin kuin sisäinen koulutus.

Asiakastytyväisyys. Toiminnan tärkein mittari. VVO kerää palautetta jokaiselta uudelta muuttajalta ja kaikilta uudiskohteisiin asettuneilta ja lähettää vuosittain 5000 vanhalle asukkaalle tyytyväisyyskyselyyn.

Sisäinen tarkastaja. Auditoi toimintaa ja tarkkailee, toimitaanko toimintaohjeiden mukaan. Tarkastajan työssä on painotettu toiminnan kehittämisen näkökulmaa, ja hän etsii jatkuvasti kehitysideoita.

LAATUHAASTE

Suomen Laatu yhdistys heittää laatuhaasteen VVO:lle ja kysyy:

Kuinka ylläpidätte tasaista mutta erinomaista asiakastytyväisyyttä valtakunnallisesti?

VVO vastaa:

Tärkeää on tehdä oikeita asioita oikein. Olemme onnistuneet erinomaisesti strategiamme ja tahtotilamme konkretisoinnissa päivittäiseksi tekemiseksi. Tehokkaat toimintamallit, avainasioiden mittarointi, hyvät tietojärjestelmät sekä ennen kaikkea oma osaava ja sitoutunut henkilöstö ovat onnistumisen edesauttajia. Toimintaa on jatkuvasti myös kehitettävä. Hyvä asiakaskokemus syntyy kestävästä asumisen ratkaisusta, helposta asioinnista ja sujuvista sähköisistä palveluista. Hyvä asiakaspalvelu varmistetaan keskitetyllä asiakaspalvelukeskuksella, paikallisilla kotikeskuksilla ja sähköisillä palveluilla sekä systemaattisella kumppanien ohjaamisella.

LÄHDE: VVO

”Me teemme talot pysyvään omistukseemme. Jos sallisimme huonoa laatua, kärsisimme siitä vuosikymmeniä.”

Jani Nieminen
toimitusjohtaja