

VASTUULLISUUSRAPORTTI

HOAS

TYTYVÄISET ASUKKAAT



18 455
asukasta



9 726
asuntoa



98 %
asukkaista suosittelee Hoasia



4,0
asiointityytyväisyys asteikolla 1-5

3,9 asiakastytyväisyys
asteikolla 1-5

😊 Vastuullisuus, turvallisuus, viestintä ja asiakaspalvelu

☹️ Asuntojen kunto, yleinen siisteys ja viihtyvyys sekä asiakkaiden kuuntelu

VIIHTYVYYS- JA PERUSKORJAUKSET

TALKKARI-MALLI

HOAS

HYVINVOIVA HENKILÖSTÖ



69
henkilömäärä 31.12.2018



81 %
henkilöstöstä on naisia



41 v.
keski-ikä 31.12.2018



~ 30 h
koulutusta per työntekijä vuonna 2018

4,3 työttytyväisyys
asteikolla 1-6

😊 Kannustava, rento ja hyvä työilmapiiri

☹️ Tiedonkulku ja työkuorman jakautuminen



3 %
sairauspoissaoloosuus
vuonna 2018

KESTÄVÄ TOIMINTA



57 %
energiasta on uusiutuvaa



7 200 tCO₂
vuosittaiset päästöt



100 %
jätteestä käytetään hyödyksi



47 %
pienempi hiilijalanjälki
vuoteen 2017
verrattuna



106 GWh
Kokonaisenergiankulutus vuonna 2018

916 000 m³
Kokonaisvedenkulutus vuonna 2018

3 730 000 kg
jätettä vuonna 2018, josta 90 % oli sekajätettä

Kestävä rakentaminen:
laadukasta rakentamista hyvien
kulkuyhteyksien lähelle

Vastuullinen energianhankinta

LÄPINÄKYVÄ SÄÄTIÖ



10,5 milj. €
verojalanjälki

70 milj. €
liikevaihto



~ 97 %
taloudellinen käyttöaste



36 %
markkinavuokria edullisempi keskiavuokra



Toimimme tasa-
arvoisesti ja reilusti



Sitoudumme reiluun
kilpailuun ja välttämme
eturistiriitoja



Emme tarjoa tai
vastaanota lahjuksia

Mukavinta ja helpointa opiskeluajan asumista.



TYTYTVÄISET ASUKKAAT

Tarjoamme opiskelijoille viihtyisää, mukavaa ja helppoa opiskeluajan asumista.



HYVINVOIVA HENKILÖSTÖ

Työntekijämme ovat meille tärkeitä, joten panostamme heidän hyvinvointiinsa.



KESTÄVÄ TOIMINTA

Otamme ympäristövaikutukset huomioon kaikessa toiminnassamme.



LÄPINÄKYVÄ SÄÄTIÖ

Hoidamme säätiön taloudelliset veloitteet läpinäkyvästi ja kunnialla tilanteesta riippumatta.

VASTUULLISUUSRAPORTTI

HOAS LYHYESTI

Toimintaympäristö ja megatrendit	4
Sidosryhmäyhteistyö	5
Toimitusjohtajan haastattelu	6
	7

VASTUULLISUUSSTRATEGIA

Vastuullisuuden lähtökohdat	8
Olelliset vastuullisuusteemat	9
Vastuullisuuden johtaminen	10
Vastuullisuustavoitteet	11
	12

TYTYTVÄISET ASUKKAAT

Viihtyisää asumista	14
Turvallista ja terveellistä asumista	15
Helppoa asiointia	19
	21

HYVINVOIVA HENKILÖSTÖ

Tytytväisiä työntekijöitä	23
Työhyvinvoinnin kehittämistä	24
Osaamiseen panostamista	26
	28

KESTÄVÄ TOIMINTA

Kestävää kiinteistöomaisuuden hallintaa	29
Jatkuvaa kulutusseurantaa	30
Hiilijalanjäljen pienentämistä	32
	34

LÄPINÄKYVÄ SÄÄTIÖ

Yleishyödyllistä toimintaa	36
Rehtiä liiketoimintaa	37
	38

VASTUULLISUUS LUKUINA

Laskennan lähtötiedot	39
Data taulukoina	40
GRI-indeksi	43
	46

HOAS
LYHYESTI

VASTUULLISUUS-
STRATEGIA

TYTYTVÄISET
ASUKKAAT

HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ

KESTÄVÄ
TOIMINTA

LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ

VASTUULLISUUS
LUKUINA



HOAS
LYHYESTI



VASTUULLISUUS-
STRATEGIA



TYTYTYVÄISET
ASUKKAAT



HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ



KESTÄVÄ
TOIMINTA



LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ



VASTUULLISUUS
LUKUINA

Helsingin seudun opiskelija-asuntosäätiö Hoas kertoo opiskelijayhteisön voimasta. Kaikki alkoi siitä, kun 16 Helsingin seudun opiskelijajärjestöä löi hynttyyt yhteen, kokosi pienen pääoman ja suuren pankkilainan. Näin perustettiin Hoas, jonka tavoitteena on vuodesta 1969 lähtien ollut tarjota edullisia vuokra-asuntoja opiskelijoille. 50 vuodessa pienestä alkupääomasta on kasvanut yli 70 miljoonan euron liikevaihto ja lähes 9800 opiskelijakotia. Hoasilla työskentelee vakinaisesti yhteensä yli 60 asiakaspalvelun, vuokraamisen, isännöinnin, rakennuttamisen ja taloushallinnon ammattilaista.

Asuntoja yhteensä 9 726 kpl	Kiinteistö- kanta 483 834 m ²	Käyttöaste (konserni) 96,7 %
Tase (konserni) 397,3 M€	Liikevaihto (konserni) 70,5 M€	Keski-vuokra 12,10 €/m ² /kk
Sopimuksia yhteensä 14 148 kpl	Uusia sopimuksia 8 863 kpl	Kansallisuuksia noin 150
Henkilöstöä keskimäärin 66		



HOAS ON OPISKELIJAN KOTI

TOIMINTAYMPÄRISTÖ JA MEGATRENDIT

HOAS LYHYESTI

- Toimintaympäristö ja megatrendit
- Sidosryhmäyhteistyö
- Toimitusjohtajan haastattelu

VASTUULLISUUS-STRATEGIA

TYTYVÄISET ASUKKAAT

HYVINVOIVA HENKILÖSTÖ

KESTÄVÄ TOIMINTA

LÄPINÄKYVÄ SÄÄTIÖ

VASTUULLISUUS LUKUINA

Visionamme on tarjota **mukavinta ja helpointa opiskeluajan asumista**. Vuokraamme, rakennutamme ja ylläpidämme asuntoja pääkaupunkiseudulla ja sen kehyskunnissa peruskoulun jälkeisissä oppilaitoksissa tutkintoaan päätoimisesti suorittaville opiskelijoille. Teemme yhteistyötä korkeakoulujen kanssa tarjoamalla kalustettuja huoneistoja ja asumisajan palveluita myös kansainvälisen vaihdon opiskelijoille. Toimipisteemme sijaitsee Helsingissä.

Olemme tunnistaneet toimintaympäristömme, jossa vaikuttamme sekä siihen sisältyvät toimijat. Toimintamme vaikutukset ympäröivään yhteiskuntaan, ihmisiin ja ympäristöön toimivat vastuullisuustyömme lähtökohtana. Vastuullisuus, oikeudenmukaisuus, yksilön huomioon ottaminen, avoimuus ja turvallisuus ovat toimintamme ohjaavat arvot. Lisäksi olemme tunnistaneet useita globaaleja megatrendejä, jotta pystymme vastaamaan tulevaisuuden haasteisiin paremmin.

Digitalisoituminen	Digitalisoituminen lisää tarvetta eri kanavien kautta tapahtuvaan asiointiin. Asioiden hoitaminen ja palvelun saaminen eri kanavien kautta laitteista riippumatta korostuu lähitulevaisuudessa
Vastuullisuus	Kiinteistöalalla erityisesti energiatehokkuuden, mutta myös muiden vastuullisten toimintatapojen merkitys korostuu entisestään. Sidosryhmät odottavat vastuullisia asumisen ratkaisuja.
Yksityisyys vs. yhteisöllisyys	Asumisesta halutaan yhä enemmän yksityisempää, jolloin yksöiden tarve kasvaa. Samalla yhteisöllisyyden merkitys korostuu, kun kavereita halutaan tavata erilaisissa kokoontumistiloissa.
Paikallisuus vs. kansainvälistyminen	Opiskelijat arvostavat asuntojen keskeistä sijaintia, jolloin hyvien kulkuyhteyksien merkitys korostuu. Kansainvälistyminen kasvattaa tarvetta saada palvelua eri kielillä, minkä lisäksi ratkaisuihin pitää ottaa huomioon erilaiset tavat asua ja elää.
Opiskelun murros	Monimuoto-opiskelun ja etäopiskelun määrä lisääntyy, mikä kasvattaa väli-iäisten asuntojen tarvetta.

Vastuullisuus
Edistämme vastuullista opiskelija-asumista säätiön tarkoituksena noudattaen.

Yksilön huomioon ottaminen
Otamme asiakkaidemme yksilölliset tarpeet huomioon tuotteissa, palveluissa ja hakumenettelyssä.

Oikeudenmukaisuus
Kohtelemme kaikessa toiminnassamme asiakkaita tasaveroisesti.

Turvallisuus
Olemme turvallinen ja luotettava vuokranantaja.

Avoimuus
Toimintamme ja sitä ohjaavat periaatteet ovat avoimia.



SIDOSRYHMÄYHTEISTYÖ

Teemme jatkuvasti yhteistyötä sidosryhmiemme kanssa vastuullisen toiminnan edistämiseksi. Olemme tunnistanee **kuusi tärkeintä sidosryhmää**, joiden kanssa viestimme päivittäin eri kanavien kautta. Otamme huomioon asukkaiden odotukset ja toiveet yhdessä muiden sidosryhmien kanssa.

HENKILÖSTÖ



Viestimme henkilöstömme kanssa suoran kontaktin lisäksi intranetin, henkilöstöinfojen, yhteisten tilaisuuksien ja palaverien kautta. Teemme myös säännöllisesti henkilöstötutkimuksia. Henkilöstö odottaa panostuksia työhyvinvointiin ja -turvallisuuteen, tasapuolista ja reilua kohtelua sekä mukavaa ja rentoa työilmapiiriä. Kehitämme jatkuvasti toimintamallejamme ja viestintäämme, kuuntelemme henkilöstöä ja järjestämme työhyvinvointia edistäviä tapahtumia.

ASUKKAAT JA MUUT VUOKRALAISET



Pidämme asukkaisiin ja toimitilavuokralaisiin yhteyttä suoran kontaktin lisäksi somen, chatin ja asukaskokousten avulla. Lisäksi seuraamme tyytyväisyyttä tutkimusten avulla. Asukkaat ja toimitilavuokralaiset odottavat meiltä edullisia ja turvallisia asuin- ja toimitiloja, yhteisöllisyyttä, helppoa asiointia ja hyvää asumiskokemusta. Kehitämme asiakaspalvelua ja järjestelmiä jatkuvasti, puramme turhia sääntöjä sekä kehitämme kiinteistöjen hoitoa ja ylläpitoa.

RAHOITTAJAT JA VIRANOMAISET



Viestimme rahoittajien ja viranomaisten kanssa suoran yhteydenpidon lisäksi säännöllisten tapaamisten kautta. Rahoittajat ja viranomaiset odottavat meiltä vastuullista toimintaa sekä säätiölle asetettujen taloudellisten velvoitteiden hoitamista ajallaan. Huolehdimme hyvistä hallintotavasta. Vuosittaisella raportoinnilla varmistamme vastuullisen toiminnan.

YHTEISTYÖKUMPPANIT



Viestimme yhteistyökumppaneidemme kanssa suorien kontaktien lisäksi säännöllisten tapaamisten avulla. Yhteistyökumppanit odottavat sujuvaa ja läpinäkyvää yhteistyötä, tasavertaista kohtelua ja sovitusta kiinni pitämistä. Huolehdimme toimintamme eettisyydestä ja vastuullisuudesta, ja odotamme sitä myös yhteistyökumppaneiltamme.

OPPILAITOKSET



Oppilaitoksiin olemme yhteydessä suoran yhteydenpidon lisäksi yhteistyökokouksin. Oppilaitokset odottavat meiltä sujuvaa ja läpinäkyvää yhteistyötä sekä vastuullista ja eettistä toimintaa. Varmistamme eettisen toiminnan ja huolehdimme läpinäkyvästä ja avoimesta yhteistyöstä.

LUOTTAMUSELINTEN EDUSTAJAT



Olemme yhteydessä luottamuselinten edustajiin säännöllisillä kokouksilla. Edustajat odottavat meiltä asiakkaiden eduista huolehtimista, edullisia vuokria, hyvää asiakaspalvelua sekä hyvää kiinteistöomaisuuden hallintaa. Toimimme avoimesti ja seuraamme toiminnan vastuullisuutta. Lisäksi huolehdimme, että toimintamme on läpinäkyvää.



Sidosryhmillämme on keskimäärin hyvä kuva Hoasin vastuullisuudesta ja siitä viestimistä pidetään erittäin tärkeänä. Sidosryhmäyhteistyön syventämiseksi toteutimme syksyllä 2018 sidosryhmätutkimuksen, jossa kartoitimme sidosryhmiemme odotuksia ja toiveita vastuullisuustyön suhteen. Tutkimuksessa vastuullisuustyöllemme annettiin arvosana 4 asteikolla 1-5. Sidosryhmämme pitävät meitä vastuullisena toimijana, mutta erityisesti vastuullisuusasioiden viestinnässä nähtiin kehityskohtia.

Olemme lisäksi aktiivisesti mukana eri järjestöissä ja niiden toimikunnissa



ARVO

RAKLI
Tilaa elämälle



KAUPPAKAMARI

HOAS LYHYESTI

➤ Toimintaympäristö ja megatrendit

➤ Sidosryhmäyhteistyö

➤ Toimitusjohtajan haastattelu

VASTUULLISUUS-STRATEGIA

TYTYVÄISET ASUKKAAT

HYVINVOIVA HENKILÖSTÖ

KESTÄVÄ TOIMINTA

LÄPINÄKYVÄ SÄÄTIÖ

VASTUULLISUUS LUKUINA



*”Toimintamme lähtökohtana on tarjota opiskelijoille edullista ja mukavaa opiskeluajan vuokra-asumista, joka jo itsessään edesauttaa yhteiskuntavastuuta”,
toteaa Hoasin toimitusjohtaja Matti Tarhio.*

Mitkä ovat Hoasille tärkeitä vastuullisuusteemoja?

Tyytyväiset asukkaat on meille erittäin tärkeä vastuullisuusteema. Toimintamme lähtökohtana on tarjota opiskelijoille markkinahintoja edullisemmat vuokrat, jolloin opiskelijoilla on mahdollisuus opiskella täyspäiväisesti. Meille on tärkeää, että asukkaat viihtyvät Hoasilla, joten pyrimme edistämään asiakastyytyväisyyttä, yhteisöllisyyttä sekä kestäväää ja läpinäkyvää toimintaa jatkuvasti. Toinen tärkeä vastuullisuusteema on hyvinvoiva henkilöstö. Henkilöstö on tärkein voimavaramme, joten haluamme pitää heistä hyvää huolta. Henkilöstömme on itse määritelty toiminnan Hyveet, joiden pohjalta vaalitaan avointa ja yhteisöllistä yrityskulttuuria. Haluamme myös panostaa henkilöstön koulutusmahdollisuuksiin ja työtyytyväisyyteen.

Miten otatte ympäristön huomioon toiminnassanne?

Yksi tärkeä vastuullisuusteemamme on kestävä toiminta, jolla pyrimme minimoimaan ympäristövaikutuksemme ja edesauttamaan ympäristöllisen yhteiskuntavastuun toteutumista. Yksi merkittävimmistä tekijöistä on rakentamisen kestävyys. Pyrimme sijoittamaan uudet kiinteistöt niin, että ne ovat julkisten kulkuyhteyksien varrella ja lähellä korkeakouluja. Näin pystymme minimoimaan asukkaidemme liikkumisesta syntyvät päästöt. Seuraamme myös jatkuvasti kiinteistökantamme energian- ja vedenkulutuksia sekä syntyvän jätteen määrää.

Emme tee energiansäästötoimenpiteitä asukkaiden viihtyvyyden kustannuksella vaan pyrimme energiatehokkuuteen perusparannuskorjausten ja uudisrakentamisen kautta. Kiinteistöjen kasvihuonekaasupäästöjä pyrimme minimoimaan hyödyntämällä uusiutuvaa energiaa saatavilla olevien mahdollisuuksien mukaan.

Miten aiotte kehittää vastuullisuuttanne tulevaisuudessa?

Haluamme tehdä Hoasista vielä paremmin asukkaita palvelevan ja vahvemmin henkilöstön hyvinvointiin panostavan organisaation. Tämän vuoksi tulemme kolmen vuoden sisään uudistamaan tietojärjestelmämme, jotta voimme helpottaa asukkaiden asiointia ja samalla mahdollistaa uusien palveluiden kehittämisen yhdessä henkilöstön kanssa. Tulemme myös uudistamaan kiinteistökantaamme yhä kestävämmäksi ja asukkaiden tarpeita paremmin vastaavaksi. Lisäksi seuraamme toimintamme läpinäkyvyyttä vuosittain lähipiiriselvitysten kautta.

Mitkä ovat vastuullisuustyönne haasteet?

Vastuullisuustyömme haasteet liittyvät lyhyellä aikavälillä kiinteistökantamme uudistamiseen ja suunnitteilla olevan tietojärjestelmän kehittämiseen. Pyrimme minimoimaan kiinteistökannan uudistamisen haasteet kiinteistöomaisuuden strategisella hallinnalla. Etsimme kiinteistökannan kehittämiseksi oikeaa suuntaa ottamalla huomioon vastuullisen ja taloudellisen näkökulman lisäksi asiakasnäkökulman. Tietojärjestelmä uudistukseen liittyen kiinnitämme huomiota oikeantyyppisiin ohjelmistovalintoihin, minkä lisäksi olemme panostaneet henkilöstörekrytointiin uusien tietojärjestelmien haltuunoton ja rakentamisen onnistumisen varmistamiseksi.



HOAS LYHYESTI

- Toimintaympäristö ja megatrendit
- Sidosryhmäyhteistyö
- Toimitusjohtajan haastattelu



VASTUULLISUUS- STRATEGIA



TYTYVÄISET ASUKKAAT



HYVINVOIVA HENKILÖSTÖ



KESTÄVÄ TOIMINTA



LÄPINÄKYVÄ SÄÄTIÖ



VASTUULLISUUS LUKUINA



HOAS
LYHYESTI



VASTUULLISUUS-
STRATEGIA



TYTYVÄISET
ASUKKAAT



HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ



KESTÄVÄ
TOIMINTA



LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ



VASTUULLISUUS
LUKUINA



VASTUULLISUUSSTRATEGIA

VASTUULLISUUDEN LÄHTÖKOHDAT

HOAS
LYHYESTI

VASTUULLISUUS- STRATEGIA

> Vastuullisuuden lähtökohdat

> Olennaiset
vastuullisuus-
teemat

> Vastuullisuuden
johtaminen

> Vastuullisuus-
tavoitteet

TYTYTYVÄISET
ASUKKAAT

HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ

KESTÄVÄ
TOIMINTA

LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ

VASTUULLISUUS
LUKUINA

Eettiset periaatteet ja arvot ohjaavat toimintaamme

Toimintamme arvot – vastuullisuus, oikeudenmukaisuus, yksilön huomioon ottaminen, avoimuus ja turvallisuus – ohjaavat meitä toimimaan vastuullisesti. Olemme määritelleet lisäksi eettiset periaatteet, joita odotamme kaikkien työntekijöidemme ja soveltuvin osin myös yhteistyökumppaneidemme noudattavan. Eettiset periaatteet on kirjattu eettiseen ohjeistukseemme ja ne on referoitu oheiseen kuvaan.



Vastuullisuusteemat on määritelty sidosryhmien odotusten pohjalta

Toimintamme vaikutukset ympäröivään yhteiskuntaan, ihmisiin ja ympäristöön toimivat vastuullisuustyömme lähtökohdana. Toteutimme syksyllä 2018 sidosryhmätutkimuksen, jossa tutkimme sidosryhmien odotuksia ja toiveita Hoasin vastuullisuustoimintaan liittyen. Tutkimus toteutettiin haastattelututkimuksena ja siihen osallistui yhteensä 15 eri sidosryhmien edustajaa. Asukkaiden osalta tutkimus tehtiin analysoimalla vuoden 2018 asukaskyselyn tuloksia. Sidosryhmätutkimuksen pohjalta toteutimme olennaisuusanalyysin, jonka perusteella saimme määriteltyä vastuullisuustoimintamme tärkeimmät teemat.

Kestävän kehityksen teemat ohjaavat vastuullisuustyötä

YK julkaisi syksyllä 2015 uudet kestävän kehityksen tavoitteet, jotka ohjaavat jäsenmaiden toimintaa vuoteen 2030 asti (Agenda 2030). Määrittelimme syksyllä 2018 osana vastuullisuusstrategiaa toimintaamme olennaisimmin liittyvät kestävän kehityksen tavoitteet. Pyrimme integroimaan nämä tavoitteet osaksi säätiön johtamista, strategiaa ja päivittäisiä operatiivisia toimintoja.



Terveyttä ja hyvinvointia

- Edistämme henkilöstön hyvinvointia ja viihtymistä.
- Turvaamme opiskelijoille edulliset ja viihtyisät asunnot, jotka edistävät opiskelijoiden hyvinvointia.



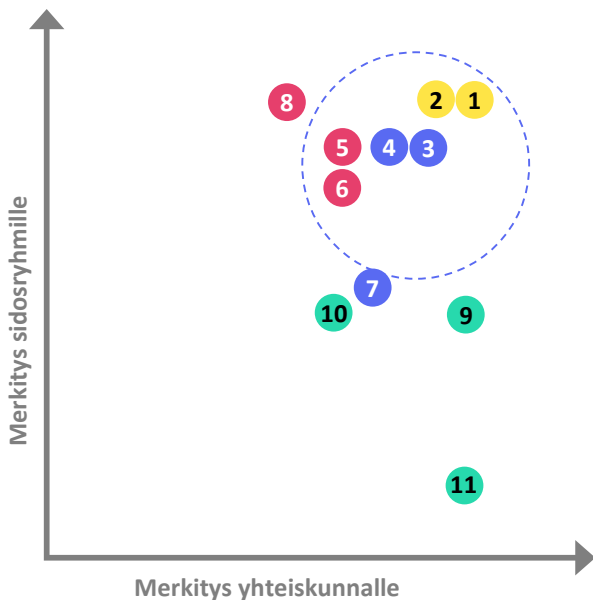
Kestävät kaupungit ja yhteisöt

- Teemme asumisesta kestävämpää ja vastuullisempaa
- Tarjoamme turvallisia asumisratkaisuja opiskelijoille

OLENNAISET VASTUULLISUUSTEEMAT

Olemme tunnistaneeet toimintaympäristömme vaikutuksista ja sidosryhmiemme odotuksista tärkeimmät vastuullisuusnäkökohdat, joista raportoimme tässä vastuullisuusraportissa. Tunnistimme yhteensä 11 vastuullisuusnäkökohtaa ja jaoimme ne neljään teemaan olennaisuusanalyysin tuloksena.

Olennaisuusanalyysi perustuu GRI-standardien ohjeistukseen olennaisten näkökohtien määrityksestä. Analyysi on tehty Hoasin johtoryhmän toimesta erillisessä työpajassa, jossa näkökohdat laitettiin tärkeysjärjestykseen niiden merkityksen mukaan. Analyysissä hyödynnettiin sidosryhmäyhteistyössä ja syksyllä 2018 toteutetussa sidosryhmätutkimuksessa esiin nousseita huolenaiheita ja odotuksia. Näitä näkökohtia tullaan painottamaan tässä raportissa.



1. Rehtiä liiketoimintaa
2. Yleishyödyllistä toimintaa
3. Työhyvinvoinnin kehittämistä
4. Tyytyväisiä työntekijöitä
5. Turvallista ja terveellistä asumista
6. Viihtyisää asumista
7. Osaamiseen panostamista
8. Helppoa asiointia
9. Hiilijalanjäljen pienentämistä
10. Kestävää kiinteistöomaisuuden hallintaa
11. Jatkuvaa kulutusseurantaa



TYTYVÄISET ASUKKAAT

Viihtyisää asumista
Turvallista ja terveellistä asumista
Helppoa asiointia



HYVINVOIVA HENKILÖSTÖ

Tyytyväisiä työntekijöitä
Työhyvinvoinnin kehittämistä
Osaamiseen panostamista



KESTÄVÄ TOIMINTA

Kestävää kiinteistöomaisuuden hallintaa
Jatkuvaa kulutusseurantaa
Hiilijalanjäljen pienentämistä



LÄPINÄKYVÄ SÄÄTIÖ

Yleishyödyllistä toimintaa
Rehtiä liiketoimintaa



HOAS
LYHYESTI



VASTUULLISUUS- STRATEGIA

- > Vastuullisuuden lähtökohdat
- > **Olennaiset vastuullisuus-teemat**
- > Vastuullisuuden johtaminen
- > Vastuullisuustavoitteet



TYTYVÄISET
ASUKKAAT



HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ



KESTÄVÄ
TOIMINTA



LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ



VASTUULLISUUS
LUKUINA

VASTUULLISUUDEN JOHTAMINEN

Vastuullisuuden integroimisesta osaksi säätiön johtamista, strategiaa ja päivittäisiä operatiivisia toimintoja vastaa viime kädessä säätiön hallinto, johon kuuluvat toimitusjohtaja, talousjohtaja, kiinteistöjohtaja, asiakkuusjohtaja ja HR-päällikkö. Hallinnon tehtävänä on johtaa ja seurata vastuullisuuden toteutumista käytännössä. Käytännön vastuullisuustyöstä vastaa kuitenkin säätiön operatiivinen taso.

Hoasin vastuullisuuden johtaminen perustuu tunnistettujen vastuullisuusteemojen johtamiseen. Suurin ohjaava tekijä on asukkaiden ja muiden sidosryhmäkumppaneiden odotukset, joihin Hoas pyrkii aktiivisesti vastaamaan. Lisäksi kaikkea toimintaa ohjaavat säätiön säännöt, eettinen ohjeistus ja strategia. Yksittäisiä vastuullisuuskäsitteitä johdetaan erilaisten ohjaavien periaatteiden ja hallinnollisten ohjeiden avulla. Käytännön vastuullisuustyöstä tullaan raportoimaan hallitukselle. Vuonna 2018 Hoasin hallitukseen kuului 10 henkilöä, joista 4 oli naisia.



Suunnitelmallinen riskienhallinta on yksi oleellinen osa vastuullisuustyötämme ja riskien ennaltaehkäisyä. Sen avulla varmistamme toimintamme jatkuvuuden ja tuotamme informaatiota päätöksenteon tueksi. Riskienhallintaan sisältyy riskien säännöllinen kartoitus johdon toimesta strategia- ja toimintasuunnittelun yhteydessä. Lisäksi laadimme riskienhallintaraportin vuosittain yhdessä hallituksen kanssa.

VASTUULLISUUSTEEMA	KESKEISET OHJAAVAT PERIAATTEET JA POLITIIKAT
Tyytyväiset asukkaat	
Viihtyisää asumista	Asukkaiden toiveet ja kysyntä (kyselyt ja yhteydenotot): käytettävät materiaalit, asumiseen liittyvät palvelut
Turvallista ja terveellistä asumista	Kunnossapito-ohjelma (PTS), rakennuslainsäädäntö, asuinhuoneistonvuokralaki
Helppoa asiointia	Asukkaiden tarpeet: digitaalisuuden hyödyntäminen, helppokäyttöiset palvelut ja viestintäkanavat, laadukas palvelu
Hyvinvoiva henkilöstö	
Tyytyväisiä työntekijöitä	Yleiset ihmisoikeusperiaatteet, yhdenvertaisuus- ja tasa-arvoperiaatteet, henkilöstö- ja koulutussuunnitelma
Työhyvinvoinnin kehittämistä	Työterveyshuollon toimintasuunnitelma, työsuojelun toimintaohjelma, työturvallisuuslaki
Osaamiseen panostamista	Hoasin strategia, henkilöstö- ja koulutussuunnitelma, perehdytysuunnitelmat, työntekijöiden omien mielenkiintojen hyödyntäminen
Kestävä toiminta	
Kestävää kiinteistöomaisuuden hallintaa	Kiinteistöstrategia, kiinteistöjen jatkuva ja systemaattinen analysointi, rakennuttamisen ohjaus, uusien rakennuspaikkojen kartoitus, viranomaisohjeet ja -yhteistyö
Jatkuvaa kulutusseurantaa	Kulutuksen tuntiseuranta (hälytysten analysointi, seuranta ja korjaukset), oikeat laitevalinnat, suunnitteluohjeet
Hiilijalanjäljen pienentämistä	Rakennuslaki ja -asetukset, suunnitteluohjeet: kulutuksen vähentäminen, jätteiden oikea käsittely, energianhankinnan optimointi, kestävät materiaalit
Läpinäkyvä säätiö	
Yleishyödyllistä toimintaa	Säätiön säännöt (voittoa tavoittelemattomuus), strategiset suunnitelmat, ARA:n ohjeet ja määräykset, yleishyödyllisyys (ARA:n ja PRH:n valvonta, säätiölaki ja korkotukilaki)
Rehtiä liiketoimintaa	Säätiön säännöt ja lainsäädäntö, eettiset ohjeet, lähipiirisäännöt

Säätiön säännöt, eettinen ohjeistus, strategia



HOAS
LYHYESTI



VASTUULLISUUS-
STRATEGIA

➤ Vastuullisuuden lähtökohdat

➤ Olenaiset vastuullisuusteemat

➤ Vastuullisuuden johtaminen

➤ Vastuullisuustavoitteet



TYYTYVÄISET
ASUKKAAT



HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ



KESTÄVÄ
TOIMINTA



LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ



VASTUULLISUUS
LUKUINA

VASTUULLISUUSTAVOITTEET

VASTUULLISUUS-NÄKÖKOHTA	PIDEMMÄN AIKAVÄLIN TAVOITTEET VUOSILLE 2019-2021	TAVOITTEET VUODELLE 2019
Viihtyisää asumista	<ul style="list-style-type: none"> Asukastyytyväisyys ja asumistyytyväisyys kasvavat sekä tyhjäkäyttö pienenee 	<ul style="list-style-type: none"> Asukastyytyväisyydessä saavutetaan arvosana 4,20. Otetaan käyttöön jatkuva uusittu asukaskysely 1.4.2019 alkaen. Kyselyllä seurataan asukastyytyväisyyden kehittymistä.
Turvallista ja terveellistä asumista	<ul style="list-style-type: none"> Parannetaan kiinteistöjen tasoa asuntojen tason lisäksi Vikailmoitusten ja muuttoreklamaatioiden määrä vähenee vuosittain 	<ul style="list-style-type: none"> Parannetaan korjausten laatua, tiedon kulkua ja läpimenoaikoja huoltoyhtiökumppaneiden kanssa Valitaan uudet pienkunnossapitokumppanit Seurataan huoltoyhtiökumppaneiden toimintaa asukaskyselyn avulla ja laaditaan tulospalkkiosysteemi
Helppoa asiointia	<ul style="list-style-type: none"> Uudistetaan toiminnanohjausjärjestelmä kokonaisuudessaan ja saavutetaan vaivaton sähköinen asiointi Parannetaan entisestään asiakaspalvelun laatua Säilytetään asiointityytyväisyys korkealla tasolla 	<ul style="list-style-type: none"> Mitataan asiointityytyväisyyttä jatkuvalla mittauksella Asiointityytyväisyyden arvosana nousee ja saavutetaan tavoite 4,21.
Tyytyväisiä työntekijöitä	<ul style="list-style-type: none"> Vakinaisessa työsuhteessa olevan henkilöstön vaihtuvuus pysyy alle 5 prosentin Toteutetaan henkilöstökysely Great place to work -konseptin avulla vuosina 2019-2021 Kehitetään toimintaa ja pidetään hyvä henkilöstötyytyväisyyden taso Seurataan uusien työntekijöiden tyytyväisyyttä ja saavutetaan tulos 3,8 tulokaskyselyssä 	<ul style="list-style-type: none"> Vakinaisessa työsuhteessa olevien vaihtuvuus pysyy alle 5 prosentissa Parannetaan tiedon kulkua Järjestetään tyhy-päivä ja muita yhteisiä tilaisuuksia sekä tiimitilaisuudet suunnitelmien mukaisesti
Työhyvinvoinnin kehittämistä	<ul style="list-style-type: none"> Pidetään sairauspoissaoloprosentti edellisen vuoden tasolla Työtaturmia tapahtuu 0 vuosittain Ei ennenaikaisia eläköitymisiä Uusien toimitilojen suunnittelussa huomioidaan työntekijöiden tarpeet 	<ul style="list-style-type: none"> Sairauspoissaoloprosentti pysyy vuoden 2018 tasolla Työtaturmia 0 vuoden aikana
Osaamiseen panostamista	<ul style="list-style-type: none"> Koulutuksia järjestetään keskimäärin kolme päivää per henkilö vuosittain Saavutetaan hyvä arvio uusien työntekijöiden perehdytyksestä 	<ul style="list-style-type: none"> Koulutuksia järjestetään keskimäärin kolme päivää per henkilö.

HOAS
LYHYESTI

**VASTUULLISUUS-
STRATEGIA**

➤ Vastuullisuuden lähtökohdat

➤ Olennaiset vastuullisuus-
teemat

➤ Vastuullisuuden johtaminen

➤ **Vastuullisuus-
tavoitteet**

TYTYTÄISET
ASUKKAAT

HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ

KESTÄVÄ
TOIMINTA

LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ

VASTUULLISUUS
LUKUINA

VASTUULLISUUSTAVOITTEET

VASTUULLISUUS-NÄKÖKOHTA	PIDEMMÄN AIKAVÄLIN TAVOITTEET VUOSILLE 2019-2021	TAVOITTEET VUODELLE 2019
Kestävää kiinteistöomaisuuden hallintaa	<ul style="list-style-type: none"> • Yksiöiden määrä kasvaa: rakenteille noin 1000 uutta asuntoa, joista 90 % on yksiöitä • Soluasuntojen määrä vähenee: noin 400 soluasuntoa poistunut vuoteen 2021 mennessä • Kiinteistöt rakennetaan hyvien kulkuyhteyksien äärelle • Otetaan käyttöön kaiken kattavat suunnitteluohjeet vuoteen 2021 mennessä • Keskitetään hankintasopimukset ja kehitetään kilpailuttamista • Konkretisoidaan kiinteistökannalle tehtävät strategiset muutokset vuoden 2020 aikana 	<ul style="list-style-type: none"> • Otetaan uusia suunnitteluohjeita osa-alueittain käyttöön • Syksyllä 2019 rakenteille tulevista 639 uudisasunnosta noin 90 % on yksiöitä
Jatkuvaa kulutusseurantaa	<ul style="list-style-type: none"> • Pienennetään kulutuksia asukasviihtyvyyttä vähentämättä • Tiedotetaan asukkaita kestäväan kulutukseen liittyen ja osallistutaan mahdollisuuksien mukaan energiansäästöviikkoon • Tehostetaan jätteiden lajittelua ja pyritään jätteen määrän vähentämiseen 	<ul style="list-style-type: none"> • Kulutusten taso pysyy vuoden 2018 tasolla • Osallistutaan energiansäästöviikkoon • Tehostetaan jätteiden lajittelua ja aloitetaan muovinkeräyspisteiden käyttöönotto
Hiilijalanjalan pienentämistä	<ul style="list-style-type: none"> • Tehostetaan jätteiden lajittelua • Hyödynnetään uusiutuvaa energiaa saatavilla olevien mahdollisuuksien mukaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Kulutusten taso pysyy vuoden 2018 tasolla ja kiinteistöjen kulutusten perusteella laskettu hiilijalanjälki pysyy vuoden 2018 tasolla
Yleishyödyllistä toimintaa	<ul style="list-style-type: none"> • Säilytetään alhainen vuokrataso suhteessa markkinavuokriin • Asiakastyytyväisyys säilyy hyvänä • Asuntojen tyhjäkäyttö pienenee • Raportoidaan yleishyödyllisestä toiminnasta: huomioidaan mahdollinen ylijäämä tulevissa vuokranmäärityksissä 	<ul style="list-style-type: none"> • Vuokrataso pysyy 35 % alhaisempana markkinavuokriin verrattuna (KTI:n tutkimus vuokratasosta) • Saavutetaan asiakastyytyväisyydelle määritelty tavoite • Seurataan asuntojen käyttöastetta kuukausittain
Rehtiä liiketoimintaa	<ul style="list-style-type: none"> • Varmistetaan, että toiminta on eettistä ja korruptionvastaista • Raportoidaan taloudellisista luvuista ja verojalanjäljestä 	<ul style="list-style-type: none"> • Vuoden aikana ei ilmene epäeettistä toimintaa tai korruptiotapausta • Raportoidaan taloudellisista luvuista ja verojalanjäljestä

HOAS LYHYESTI

VASTUULLISUUS-STRATEGIA

➤ Vastuullisuuden lähtökohdat

➤ Olennaiset vastuullisuus-teemat

➤ Vastuullisuuden johtaminen

➤ Vastuullisuustavoitteet

TYTYTYVÄISET ASUKKAAT

HYVINVOIVA HENKILÖSTÖ

KESTÄVÄ TOIMINTA

LÄPINÄKYVÄ SÄÄTIÖ

VASTUULLISUUS LUKUINA



HOAS
LYHYESTI



VASTUULLISUUS-
STRATEGIA



**TYTYTYVÄISET
ASUKKAAT**



HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ



KESTÄVÄ
TOIMINTA



LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ



VASTUULLISUUS
LUKUIINA



TYTYTYVÄISET ASUKKAAT

VIIHTYISÄÄ ASUMISTA

HOAS
LYHYESTI

VASTUULLISUUS-
STRATEGIA

TYTYTVÄISET
ASUKKAAT

- Viihtyisää asumista
- Turvallista ja terveellistä asumista
- Helppoa asiointia

HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ

KESTÄVÄ
TOIMINTA

LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ

VASTUULLISUUS
LUKUINA

Toimintamme tavoitteena on tarjota opiskelijoille mukavaa ja helppoa opiskeluajan asumista. Teemmekin töitä jatkuvasti sen eteen, että opiskelijat tuntevat olonsa mukavaksi Hoasilla asuessaan. Tässä avainasemassa on asukkaiden toiveiden kuuntelu ja asumisviihtyvyyden säännöllinen seuraaminen. Tavoitteenamme on, että Hoas olisi opiskelijoiden ensimmäinen valinta opiskeluajan asuntoa haettaessa.

Edullista ja mukavaa vuokra-asumista maksuttomin lisäpalveluin

Tarjoamme opiskelijoille huomattavasti markkinatasoa edullisempia vuokra-asuntoja ja useita maksuttomia lisäpalveluita lähes kaikissa kiinteistöissä. Vuonna 2018 vuokratasomme oli jopa 36 % markkinavuokria edullisempi keskivuokralla 12,10 €/m². Omistuksessamme on yhteensä yli 9 700 asuntoa, joissa vuoden 2018 aikana asui noin 18 500 asukasta. Noin kolmasosa asukkaistamme on kansainvälisiä opiskelijoita. Vuosittain uusia vuokrasopimuksia solmitaan noin 10 000 kappaletta.



18 455
asukasta

9 726
asuntoa

36 %
markkinavuokria edullisempi keskivuokra



Kuuntelemme asiakkaitamme

Välittävä ja avoin asukasyhteisö syntyy yhteisen toiminnan kautta. Pidämme tärkeänä asukastoimikuntien työtä, minkä lisäksi kuuntelemme asukkaita yhteistyöelimen kautta. Seuraamme kiinteistöihin ja asumiseen liittyviä tekijöitä laajan kyselytutkimuksen avulla joka toinen vuosi. Lisäksi toteutamme vuosittain asiakastytyväisyyskyselyn, johon vastaajat valitaan satunnaisotannalla. Keväällä 2019 otimme käyttöön jatkuvan asukaskyselyn, jolla seurataan asiakastytyväisyyden avainten kehitystä.

Viestimme säännöllisesti

Viestimme asukkaillemme ajankohtaisista asioista uutiskirjeiden avulla noin neljä kertaa vuodessa. Vuonna 2018 käynnistimme lisäksi automatisoidun sisäänmuuttovaiheen viestintäketjun, jonka tarkoituksena on jakaa oikeaa tietoa juuri oikeaan aikaan ja helpottaa asukkaan muuttoa Hoasille. Sisäänmuuton viestintäketju sisältää viisi eri viestiä. Viestintäketjun keskimääräinen avausprosentti on erinomainen 85 %. Suunnitteilla on samanlainen ketju myös poismuuttoon liittyen. Muita viestintäkanaviamme ovat palvelutiski, puhelinpalvelu, nettisivujen Helmi-chatbot, tiedotteet ja sähköposti.

VIIHTYISÄÄ ASUMISTA

HOAS
LYHYESTI

VASTUULLISUUS-
STRATEGIA

TYTYVÄISET
ASUKKAAT

- Viihtyisää asumista
- Turvallista ja terveellistä asumista
- Helppoa asiointia

HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ

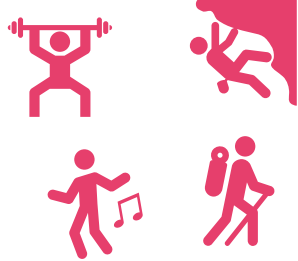
KESTÄVÄ
TOIMINTA

LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ

VASTUULLISUUS
LUKUINA

Asukastoimikunnat

Lähes jokaisella Hoasin kiinteistöllä on oma asukastoimikunta, jonka valitsee vuosittain kunkin kiinteistön asukkaat. Asukastoimikunta on toimivaltainen vähintään kahdella jäsenellä. Asukastoimikunnat ovat saaneet vuosittain käyttöönsä kiinteistön suuruuteen perustuvan määrärahan muun muassa tapahtumien ja hankintojen järjestämiseksi. Lisäksi toimikunnan käytössä ovat kiinteistön yhteistilat ja kerhohuoneet. Rahan käytöstä vastaavat toimikunnan viralliset jäsenet, mutta kokouksiin voivat osallistua kaikki kiinteistön asukkaat. Asukastoimikunnalla on myös mahdollisuus kommentoida Hoasin talouteen ja kiinteistöön liittyviä asioita.



Asukastoimikunnat:

Yhteisiä kuntosalivarusteita, retkiä, juhlia, talkoita, joogausta kerhohuoneella, kaupunkiviljelylaareja pihalla...

Yritämme jatkuvasti kannustaa asukkaita asukastoimikuntiin ja niiden tapahtumiin. Olemme myös lähteneet uudistamaan asukastoimintaa yhdessä asukkaiden kanssa. Haasteenamme on saada toiminnasta nykyaikaisempaa ja helposti toteutettavaa. Tämän takia siirsimme asukaskokoukset syksyltä tammikuulle, jotta uusilla syksyllä sisään muuttaneilla asukkailla on aikaa saada näkemys toiminnan sisällöstä. Lisäksi olemme remontoineet ja kalustaneet asukastoimikuntien käytössä olevia yhteistiloja ajanmukaisiksi. Asukastoimikuntatyön edistämiseksi pyrimme myös yhdistämään yksittäisiä samalla alueella toimivia toimikuntia isommiksi yksiköiksi. Näin käytössä olevien yhteistilojen määrä kasvaa ja tapahtumien järjestäminen helpottuu.

Yhteistyöelin

Asumisen yhteistyöelin toimii linkkinä Hoasin, asukkaiden ja opiskelijakuntien edustajien välillä. Siellä käsitellään asukkaiden kannalta laajakantoisia asioita, joiden keskeisinä teemoina ovat yhteisöllisyys, asukastoiminta, asumiskustannukset, kiinteistönhoito, vuokrasopimuksen yleiset ehdot, kiinteistön järjestysmääräykset sekä muut ajankohtaiset asiat. Yhteistyöelimeen kuuluu hallituksen asukasjäsen, kahdeksan asukasedustajaa, asuntojaoston puheenjohtaja, asuntojaoston jäsen, kolmen ylioppilaskunnan edustajat sekä toimiston edustajat.



Asukastoiminta luo yhteisöllisyyttä

Hoasin asukastoiminnan tavoitteena on parantaa opiskelijoiden asumismukavuutta ja -viihtyvyyttä järjestämällä asukkaalle yhteisiä tapahtumia ja muuta toimintaa. Toiminnasta vastaa kiinteistön asukastoimikunta, jonka jäsenet valitaan vuosittain asukaskokouksessa. Asukastoiminta on mukavaa ajanvietettä ja se luo yhteisöllisyyttä kiinteistön asukkaalle. Lisäksi sen kautta voi vaikuttaa kiinteistöön ja asumiseen liittyviin asioihin. Toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen ja usein se vaatii aktiivisen toimikunnan. Yksi esimerkki

aktiivisesta toimikunnasta on Hoasin Toukolan asukastoimikunta. Syksyllä 2017 valittuun toimikuntaan kuului yhteensä seitsemän jäsentä. Kokouksia toimikunta järjesti vuoden aikana yhteensä kahdeksan kertaa ja erilaisia tapahtumia jopa 12 kertaa. Tapahtumat liittyivät perinteisistä pullakahveista kisastudioihin, pikkujouluihin ja peli-iltoihin. Lisäksi Toukolan asukastoimikunta oli pääjärjestäjänä useamman alueen toimikunnan yhteisessä kesäpiknik-tapahtumassa, johon osallistui yhteensä 30-40 henkilöä.

VIIHTYISÄÄ ASUMISTA

HOAS
LYHYESTI

VASTUULLISUUS-
STRATEGIA

TYTYVÄISET
ASUKKAAT

➤ **Viihtyisää
asumista**

➤ Turvallista ja
terveellistä
asumista

➤ Helppoa
asiointia

HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ

KESTÄVÄ
TOIMINTA

LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ

VASTUULLISUUS
LUKUINA

Asukkaat viihtyvät Hoasilla

Toteutimme viimeisimmän laajan kiinteistöihin ja asumiseen liittyvän asiakastutkimuksen syksyllä 2018. Tutkimuksen mukaan asiakkaamme ovat hyvin tyytyväisiä asumiseensa Hoasilla. Tutkimuksen kokonaisarvosanaksi saatiin 3,8 asteikolla 1-5, mikä on samaa tasoa vuonna 2016 tehdyn tutkimuksen kanssa (3,9). Jopa 98 % Hoasin asukkaista on jo suositellut tai suosittelee kysyttäessä Hoasia tuttavilleen. Lisäksi jopa 81 % antoi hyvän arvioinnon Hoasin vision toteutumiselle. Asiakaspalvelu, viestintä ja yleishyödyllinen toiminta arvioitiin onnistuneimmiksi tekijöiksi.



3,8 asiakastyytyväisyys
(laaja tutkimus)

3,9 tyytyväisyys Hoasiin
(vuosittainen kysely)

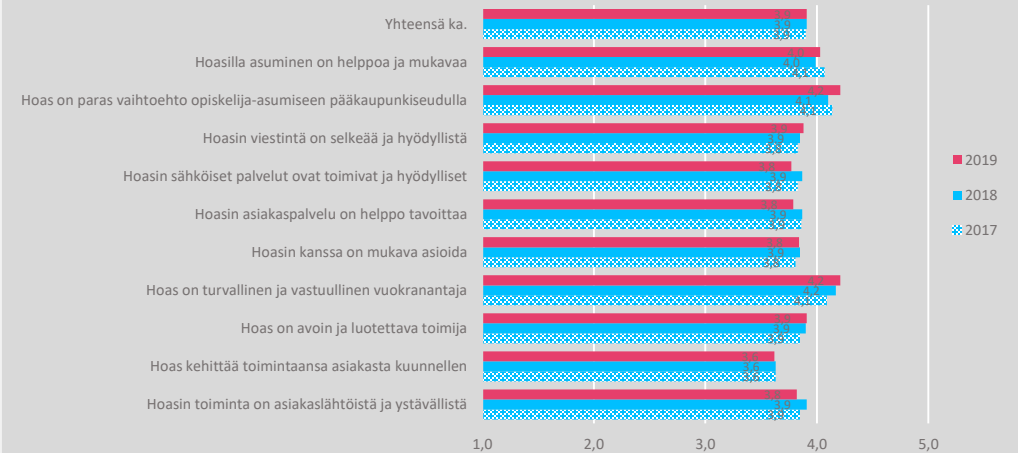
98 % asukkaista
suosittelee Hoasia

Olemme paras vaihtoehto opiskelija-asumiseen pääkaupunkiseudulla

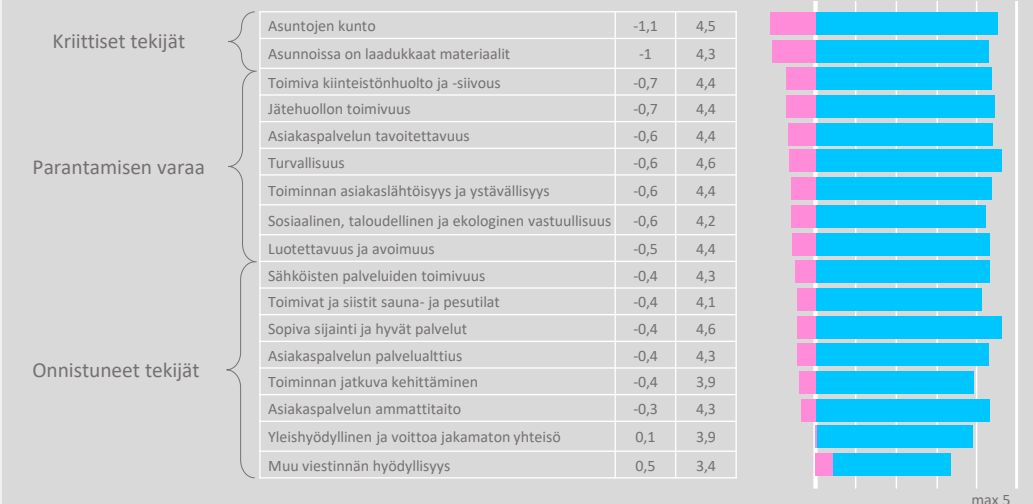
Asiakkaiden tyytyväisyyttä Hoasin toimintaan ja asiointiin seurataan lisäksi vuosittaisen asiakastyytyväisyyskyselyn avulla. Kyselyn mukaan asiakkaiden tyytyväisyys on pysynyt erittäin hyvällä tasolla arvosanan ollessa 3,9 asteikolla 1-5. Tavoitteellinen asiakastyytyväisyyden arvosana on 4,2. Asukkaiden mielestä Hoas on paras vaihtoehto opiskelija-asumiseen pääkaupunkiseudulla. Erityisen tyytyväisiä ollaan turvallisuuteen ja vuokranantajan vastuullisuuteen. Lisäksi asukkaiden mukaan asuminen on helppoa ja mukavaa sekä toiminta asiakaslähtöistä ja ystävällistä.

Joka toinen vuosi toteutettavan asiakastutkimuksen kuiluanalyysi kuvaa, kuinka hyvin olemme onnistuneet vastaamaan asukkaiden odotuksiin. Sininen pitkä pylväs kuvaa tekijän merkitystä vastaajalle, kun taas punainen kuvaa tekijän onnistumisen ja merkityksen erotusta. Kuilun mukaan tekijät jaotellaan onnistuneisiin tekijöihin, parantamisen varaa tekijöihin sekä kriittisiin tekijöihin.

Vuosittaisen asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset vuodelta 2019



Laajan asiakastutkimuksen kuiluanalyysi vuodelta 2018



VIIHTYISÄÄ ASUMISTA

HOAS
LYHYESTI

VASTUULLISUUS-
STRATEGIA

TYTYVÄISET
ASUKKAAT

- Viihtyisää asumista
- Turvallista ja terveellistä asumista
- Helppoa asiointia

HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ

KESTÄVÄ
TOIMINTA

LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ

VASTUULLISUUS
LUKUINA

Kehitettävää on erityisesti asuntojen kunnossa

Laajan asiakastutkimuksen ja kyselytutkimuksen mukaan huomiota on kiinnitettävä erityisesti asuntojen kuntoon ja asunnoissa käytettävien materiaalien laatuun. Myös kiinteistönhuollossa ja -siivouksessa sekä jätehuollon toimivuudessa on parantamisen varaa. Vuosittaisen asiakaskyselyn mukaan huomiota on kiinnitettävä enemmän myös asiakkaiden kuunteluun. Olemme vuosien aikana parantaneet asiakkaiden tyytyväisyyttä toimintaamme eri keinoin. Tulemme jatkamaan tätä työtä myös tulevaisuudessa.



- Jatkamme uudisrakentamista strategian mukaisesti
- Jatkamme asuntojen perus- ja viihtyvyysskorjauksia
- Kehitämme kierrätysohjeistuksia ja opastuksia jätteen lajitteluun
- Jatkoimme uudisrakentamista strategian mukaisesti
- Perus- ja viihtyvyysskorjasimme vuoden 2018 aikana vähintään 500 asuntoa
- Vuonna 2018 noin 70 % kiinteistöjen lukitusjärjestelmistä oli uusittu
- Rakennustoimintamme oli ennätysellisen korkealla tasolla
- Kaikista uudisrakennuskohteista jopa 75 % oli paljon kysyttyjä yksioita
- Lisäsimme asuntojen viihtyvyysskorjauksiin mukaan kylpyhuoneremontin
- Uudistimme kiinteistönhuollon sopimukset ja siirryimme takaisin talkkarimalliin
- Muutimme tärkeimmät asumisen lisäpalvelut, kuten saunavuorot maksuttomiksi
- Avasimme Kämpishaun, jonka avulla asukas voi valita asuinkumppanista itse
- Aloitimme kiinteistöjen yleisilmeiden ja viihtyvyyden nostamisen
- Nostimme asuntojemme sisälämpötilaa asiakasviihtyvyyden parantamiseksi
- Aloitimme kiinteistöjen lukitusjärjestelmien uusimisen
- Aloitimme asuntojen viihtyvyysskorjaukset kahden päivän mittaisina



Viihtyvyysskorjauksella suuri muutos asunnon yleisilmeeseen

Toteutamme viihtyvyysskorjauksia teknisesti täysin kunnossa oleviin, mutta pinnoiltaan ja yleisilmeiltään päivityksen tarpeessa oleviin kiinteistöihin. Korjauksia ei tehdä yksittäisiin asuntoihin, vaan koko kiinteistö kerralla. Korjausten tarkoituksena on saada aikaan mahdollisimman pienellä asumishaitalla mahdollisimman suuri muutos viihtyvyyteen ja yleisilmeeseen. Konseptissa yhdistyvät tehokkuus ja asukasystävällisyys, jolloin asukkaiden normaaliin arkeen pyritään vaikuttamaan niin vähän kuin mahdollista. Viihtyvyysskorjauskonseptissa korjausnopeus

on suunniteltu edistykselliseksi, jottei asukkaan tarvitse muuttaa asunnosta pois remontin ajaksi. Käytännössä korjaukset pyritään toteuttamaan kahdessa päivässä kello 7-18 välisenä aikana. Tuossa ajassa asunnossa uusitaan lattia ja listat, keittiökaapit ja vaatekaapit sekä kylpyhuoneen pinnat ja kalusteet. Asukkaat voivat asua koko remontin ajan kotonaan, ja heitä pyydetään olemaan poissa kotoa vain kriittisimpien työvaiheiden aikana. Asukkaiden tarvitsee vain tyhjentää kaapit ennen remonttia.

TURVALLISTA JA TERVEELLISTÄ ASUMISTA

HOAS
LYHYESTI

VASTUULLISUUS-
STRATEGIA

TYTYTYVÄISET
ASUKKAAT

- Viihtyisää asumista
- Turvallista ja terveellistä asumista
- Helppoa asiointia

HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ

KESTÄVÄ
TOIMINTA

LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ

VASTUULLISUUS
LUKUINA

Visionamme on tarjota helppoa ja mukavaa opiskeluaajan asumista. Tähän tähtääme kehittämällä asuntoja ja asumisviihtyvyyttä sekä ylläpitämällä kiinteistökantaamme. Strategianamme on kiinteistökantamme strateginen uudistaminen, joka toteutetaan ottamalla huomioon vastuullisen ja taloudellisen näkökulman lisäksi asiakasnäkökulma.

Panostamme turvallisuuteen

Olemme panostaneet asukkaiden turvallisuuteen muuttamalla kiinteistöjen lukitusjärjestelmän turvallisemmaksi. Tällä hetkellä noin 70 % kiinteistöistä on käytössä turvallisempi lukitusjärjestelmä. Lisäksi uudiskohteiden yleiset tilat on rakennettu uudella konseptilla, jossa tilan sijoitus, viihtyisyys ja turvallisuus on huomioitu. Myös kiinteistön ylläpidossa panostetaan turvallisuuden huomioimiseen. Joissakin asunnoissa on keskitetty palovaroitinjärjestelmä, jonka ylläpidosta vastaa Hoas. Kaikissa kiinteistöissä on lisäksi suoritettu turvallisuuskartoitus, jossa on tarkistettu koko kiinteistön pelastusturvallisuus ja täydennetty opasteet. Jokaisella kiinteistöllä on myös oma turvallisuus- ja pelastussuunnitelma.

Pidämme kiinteistöt toiminnallisesti hyvässä kunnossa

Pidämme kiinteistömme siinä kunnossa, että ne tarjoavat terveellisen ja turvallisen asuinympäristön. Kiinteistöjen elinkaaren hallinnalla sekä kunnossapidon toimenpiteillä ja niiden valinnalla on keskeinen merkitys käyttöasteen turvaamisessa. Kiinteistöjen päivittäisestä ylläpidosta huolehdimme suunnitelmallisesti ja reaktiivisesti. Suunnitelmalliseen ylläpitoon kuuluvat kiinteistöhoito, siivous, viherhoito, tekniset määräaikaishuollot, suodatinten vaihdot sisältäen huoneiston yleistarkastuksen, lainsäädäntöön ja viranomaismääräyksiin perustuvat toimenpiteet sekä muuttotarkastukset. Reaktiiviseen ylläpitoon eli palvelupyyntöjen tai vikailmoitusten pohjalta tehtyyn ylläpitoon kuuluvat vikakorjaukset ja vahinkosaneeraukset.

Kiinteistöjen ylläpitoa, huoltoa ja siivousta olemme pyrkineet parantamaan uusimalla kiinteistöhuollon sopimukset niin sanotun open book -toimintamallin avulla. Toimintamallissa on pyritty poistamaan palveluiden laadun ja tulosjohtamisen ristiriita, jolloin yhteistyökumppaneilla on intressi tuottaa laadukasta palvelua. Osana mallia toimimme vuonna 2016 talkkariajattelun takaisin kiinteistöjen ylläpitoon ja huoltamiseen. Uuden konseptin avulla kiinteistöjen ylläpidosta, huollosta ja siivouksesta vastaa nimetty moniosajatiimi, jolloin huomio kiinnittyy työsuoriteltojen sijaan laadukkaaseen toimintaan ja asiakaslähtöisyyteen. Toteutamme talkkarimallia yhdessä yhteistyökumppaneidemme kanssa. Aktiiviinen yhteistyö ja säännölliset tapaamiset moniosajatiimin kanssa ovat olennainen osa talkkarimallia.



Talkkarimallilla parempaa kiinteistöhuoltoa

Uusimme vuonna 2016 kiinteistöhuollon sopimukset ja siirryimme takaisin talkkari-toimintaan asukkaiden toiveesta. Talkkarimallin tarkoituksena on parantaa kiinteistöjen ylläpitoa, hoitoa ja siivousta sekä näin ollen opiskelijoiden asumisviihtyvyyttä. Mallissa kullekin kohteelle on nimetty moniosajatiimi, jossa perinteinen työnjako siivoojan ja huoltomiehen välillä on häivytetty. Työsuoriteltoihin ja huoltokirja-järjestelmiin keskittymisen sijaan otetaan huomioon laadukas lopputulos, asiakaslähtöisyys ja normaali maalaisjärki.

Kiinteistöjä hoitavilla talkkareilla on vapaus ja vastuu toimia aina tarpeen mukaan. He pitävät huolta siitä, että kiinteistöt ovat siistejä, viihtyisiä ja toimivia tontin rajalta aina asunnon ulko-oveen asti. Mikäli huoltotyötä ei voi itse tehdä, huolehtii talkkari sen välittämisestä eteenpäin. Mallin tulokset ovat lupaavia ja sen myötä reklamaatioiden määrä on vähentynyt merkittävästi. Toteutamme talkkarimallia yhdessä yhteistyökumppaneidemme kanssa. Meille on tärkeää, että Talkkarit viihtyvät omissa työssään ja tuntevat siitä ylpeyttä.

TURVALLISTA JA TERVEELLISTÄ ASUMISTA

HOAS
LYHYESTI

VASTUULLISUUS-
STRATEGIA

TYTYTYVÄISET
ASUKKAAT

- Viihtyisää asumista
- Turvallista ja terveellistä asumista
- Helppoa asiointia

HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ

KESTÄVÄ
TOIMINTA

LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ

VASTUULLISUUS
LUKUINA

Korjausinvestoinneissa huomioidaan asiakastarpeet

Käytössämme oleva PTS, eli pitkän tähtäimen suunnitelma, on yksi kiinteistön ylläpidon keskeisistä työkaluista. PTS-korjaustoiminnalla pidämme kiinteistöt toiminnallisesti hyvässä kunnossa vaihtamalla esimerkiksi kattoja tai ilmanvaihtojärjestelmiä. PTS-korjausten lisäksi toteutamme kiinteistöille säännöllisin väliajoin laajempia korjausinvestointeja, jotta ne palvelisivat asukkaiden tarpeita mahdollisimman hyvin. Korjaustoimenpiteissä huomioidaan muun muassa Hoasin strategia ja tavoitteet, alueen kysyntä ja asukastoimikuntien kunnossapitokyselyn tulokset.

Kiinteistöjen reaktiivinen ylläpito: open book -malli

Kiinteistöjen suunnitelmallinen ylläpito: talkkari-malli

Kiinteistöjen teknisen toiminnan varmistaminen: PTS-korjaukset



*Huolehdimme
kiinteistökannastamme*

Perusparannukset:

- Vaikutetaan huoneistopohjiin, jos tarpeen ja taloudellisesti perusteltua
- Uusitaan kaikki asumisen tilat ja tekniikka
 - Keskimäärin 50 vuoden sykleissä

Viihtyvyysskorjaukset:

- Asuinhuoneistojen ja porraskäytävien yleisilmeen parantaminen
- Vaikutetaan kohteen ulkoiisiin viihtyvyystekijöihin
- Kun kiinteistö täyttää 25 vuotta



Jaamme korvausinvestoinnit pienempiin viihtyvyysskorjauksiin ja suurempiin perusparannuksiin. Viihtyvyysskorjauksilla voimme vaikuttaa kohteen ulkoiisiin viihtyvyystekijöihin, kun taas perusparannuksissa uusitaan elinkaarensa päähän tulleet rakennusosat ja tarpeen tullen vaikutetaan myös huoneistopohjiin. Vuonna 2018 viihtyvyys- tai perusparannuskorjaus tehtiin yhteensä yli 500 huoneistoon. Korjausinvestointeja tehtiin siis yli kaksi kertaa enemmän kuin vuonna 2010.

Asuntojen viihtyvyysskorjauskonsepti on yksi esimerkki toimintamalliemme ja kumppaniverkostojemme kehittämisestä, joiden myötä voimme tarjota asukkaillemme mahdollisimman helppoa ja mukavaa opiskeluajan asumista. Viihtyvyysskorjauksissa pystytään korjaamaan asunnon kaikki pinnat purkamattomin keinoin pienimmillään kahden arkipäivän aikana, jolloin asukkaan ei tarvitse muuttaa asunnosta pois remontin ajaksi.

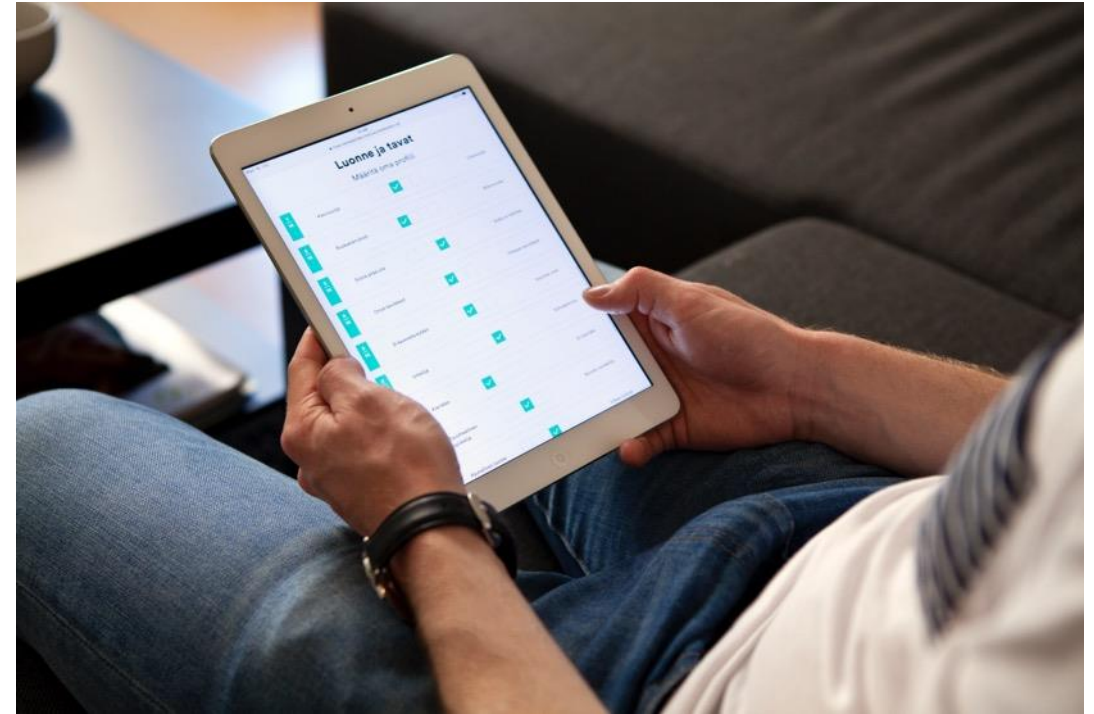
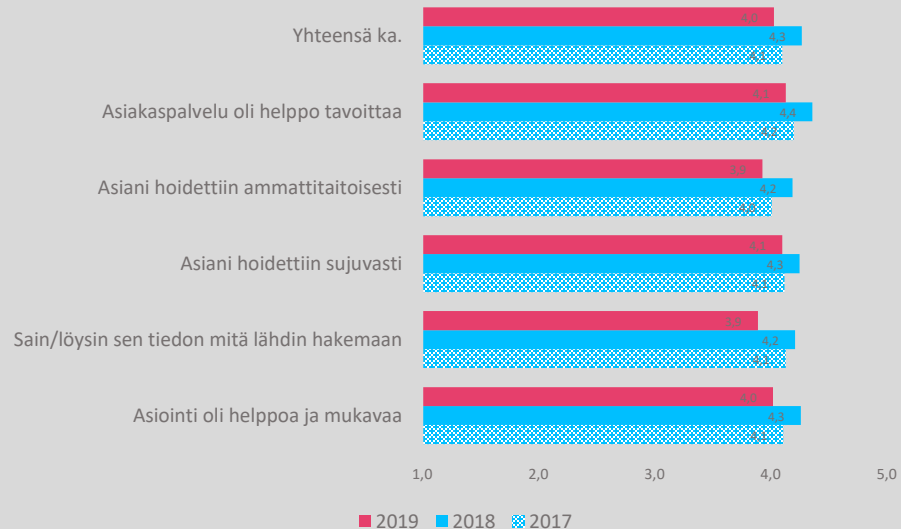
HELPPOA ASIOINTIA

Asiakkaamme ovat tyytyväisiä asiakaspalveluun

Asiakkaamme ovat kyselyjemme perusteella tyytyväisiä saamaansa asiakaspalveluun. Seuraamme tyytyväisyyttä vuosittaisen asiakastyytyväisyyskyselyn yhteydessä. Keväällä 2019 toteutetun kyselyn mukaan asiointityytyväisyyden keskiarvo oli hyvä 4,0 asteikolla 1-5. Asiakaspalvelu arvioitiin onnistuneimmaksi tekijäksi myös laajassa, joka toinen vuosi toteutettavassa asiakastyytyväisyystutkimuksessa.

Asiakkaiden asiointityytyväisyys kuitenkin laski hieman edellisestä vuodesta kaikilla osa-alueilla. Muutokset olivat pieniä eivätkä tilastollisesti merkittäviä. Yhtenä syynä tyytyväisyyden laskuun oli jonot asiointissa. Saimme ennätysmäärän asuntohakemuksia kesällä 2018, mikä puolestaan johti sähköpostien ruuhkautumiseen ja käsittelyaikaisten venymiseen.

Vuosittaisen asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset vuodelta 2019 - Asiakkaiden tyytyväisyys asiointiin



Hyödynnämme ohjelmistorobotiikkaa hakemuskäsittelyssä

Asiointin helpottamiseksi ja asiakastyytyväisyyden ylläpitämiseksi hyödynnämme muun muassa hakemusten esikäsittelyssä ohjelmistorobotiikkaa. Palveluneuvojien työ sisältää paljon prosesseja, joissa tarkistetaan, käsitellään ja verrataan tietoa. Koska tieto on useassa eri järjestelmässä, vie manuaalinen prosessi paljon aikaa. Erityisesti sesonkiaikoina asuntohakemusten käsittely ruuhkautuu ja hakemuksia kasaantuu odottamaan käsittelyä.

Ohjelmistorobotiikan avulla voimme lyhentää ja selkeyttää työprosesseja sekä käsitellä suuria työmääriä nopeasti tilanteissa, jotka vaativat useita käsittelyvaiheita. Lisäksi robotiikka vähentää inhimillisten virheiden riskiä. Otimme ensimmäisen robotin käyttöön hakemusten käsittelyssä kesällä 2017. Robotiikkaa hyödynnetään myös muissa prosesseissa, esimerkiksi asiakasviestinnässä ja vaihto-opiskelijapalveluissa.



HOAS
LYHYESTI



VASTUULLISUUS-
STRATEGIA



TYTYVÄISET
ASUKKAAT

- Viihtyisää asumista
- Turvallista ja terveellistä asumista
- Helppoa asiointia



HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ



KESTÄVÄ
TOIMINTA



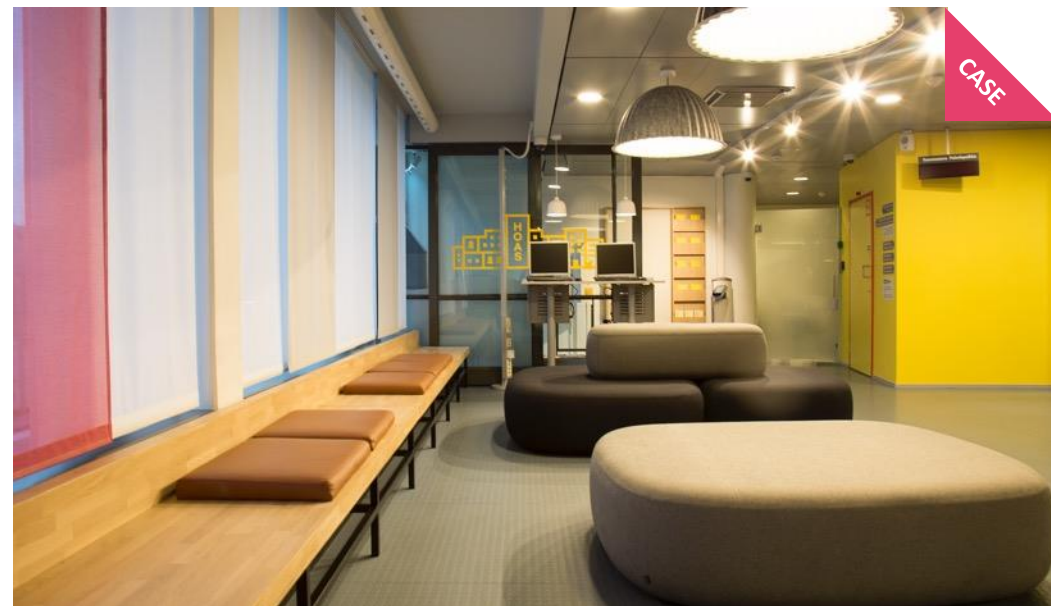
LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ



VASTUULLISUUS
LUKUINA

HELPPOA ASIOINTIA

Miten tulemme edistämään asiointityytyvää?



CASE

Helmi Chatbot on asiakaspalvelun apulainen

Verkkosivuillemme palkattiin uusi työntekijä Helmi Chatbot kesällä 2018. Helmi vastailee asiakkaiden kysymyksiin 24/7 ja auttaa asunnon hakemiseen ja asumiseen liittyvissä kysymyksissä. Asiakkaan chat -näkyvässä Helmi hyödyntää monivalintaa ja avainsanoja, kun taas palveluneuvojen chat -käyttöliittymässä se hyödyntää tekoälyä. Helmi on opetettu vastaamaan kaikkien Hoasin osastojen yleisimpiin kysymyksiin. Tällä hetkellä se osaa vastata reiluun 60 % kysymyksistä.

Sesonkiaikana heinäkuussa 2018 Helmi kävi lähes 900 keskustelua. Keskusteluita käytiin jopa kolme kertaa enemmän, kuin Live chatissa heinäkuussa 2017.

Mitä enemmän minun kanssa jutellaan, sitä enemmän minä opin.





HOAS
LYHYESTI



VASTUULLISUUS-
STRATEGIA



TYTYTÄISET
ASUKKAAT



HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ



KESTÄVÄ
TOIMINTA



LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ



VASTUULLISUUS
LUKUINA



HYVINVOIVA HENKILÖSTÖ

TYTYVÄISIÄ TYÖNTEKIJÖITÄ

HOAS
LYHYESTI

VASTUULLISUUS-
STRATEGIA

TYTYVÄISET
ASUKKAAT

HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ

> Tytyväisiä
työntekijöitä

> Työhyvinvoinnin
kehittämistä

> Osaamiseen
panostamista

KESTÄVÄ
TOIMINTA

LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ

VASTUULLISUUS
LUKUNA

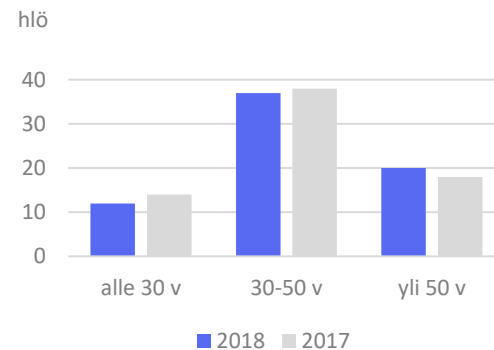
Tavoitteenamme on, että työyhteisömme pysyy hyvinvoivana ja tyytyväisenä. Pyrimme varmistamaan, että ulkoisen palvelu- ja kehittämiskulttuurin lisäksi meillä on sisäinen yhteistyö- ja kehittämiskulttuuri, joiden myötä kehitämme toimintatapojamme. Toimintaamme ohjaavat yleiset ihmisoikeusperiaatteet sekä yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma, joka päivitetään kahden vuoden välein.

Suurin osa henkilöstöstämme on naisia

Vuonna 2018 keskimääräinen henkilöstömäärämme oli 66 henkilöä, joista 88 % oli vakituisia ja 89 % kokoaikaisia. Koko henkilöstön keski-ikä oli noin 41 vuotta. Naisten määrä kasvoi kuluneen vuoden aikana ja vuoden lopussa noin 81 % työntekijöistä oli naisia. Johtoryhmäämme kuuluu viisi henkilöä, joista kaksi on naisia. Henkilöstösuunnittelulla edistämme henkilöstörakenteen kehittämistä yhdenvertaiseen ja tasa-arvoisempaan suuntaan. Tavoitteenamme on, että tulevaisuudessa naiset ja miehet jakautuisivat eri tehtäviin nykyistä tasaisemmin kykyjensä ja taipumustensa mukaan.



Henkilöstön ikäjakauma



Vakinaisen henkilöstön pysyvyys hyvällä tasolla

Vuoden 2018 lopussa vakinaisen henkilöstön keskimääräinen työsuhteiden pituus oli 8,3 vuotta (7,4) ja lähtövaihtuvuus oli 8,5 %, mikä on hieman edellisvuotta suurempi (6,5). Määräaikaisia työntekijöitä rekrytoitiin perhevapaiden, opintovapaiden sekä talviloma- ja kesälomakauden sijaisuuksiin. Vuoden 2018 lopussa määräaikaisessa työsuhteessa oli 12 % henkilöstöstä.



Vuoden 2018 virkistyspäivä pidettiin Hämeenkylässä kartanossa

Vuosittainen virkistyspäivä suuntautui kuluneena vuonna Hämeenkylässä kartanoon Vantaalle. Päivän ohjelmassa oli otettu huomioon henkilöstön esittämiä toiveita. Päivä alkoi aamiaisbuffetin jälkeen yhteisellä kehonhuoltoharjoituksella, jonka aikana huollettiin opastetusti koko kehon lihaksia venyttelyn ja hengitystekniikoiden avulla. Tämän jälkeen vuorossa oli Nonviolent Communication -luento, jossa käsiteltiin kriisitilanteisiin ja ihmisten väliseen kommunikaatioon liittyvää vuorovaikutusmenetelmää. Lounasbuffetin jälkeen päivää

jatkettiin vaihtoehtoisilla aktiviteeteilla. Tällä kertaa vaihtoehtoina oli kierrätysnahnan punomista nahkakorutyöpajassa, leikki-mielinen tiimikisa frisbeegolfin merkeissä tai toiminnallista kehonpainoharjoittelua TFW Training For Warriors -treenin parissa.

”Virkistyspäivät ovat yksi tärkeä lisäosa työssämme henkilöstön hyvinvoinnin edistämiseksi. Niiden avulla voidaan herättää henkilöstön kiinnostusta eri liikuntalajeihin, mutta myös lisätä yhteisöllisyyden tunnetta.”

TYTYVÄISIÄ TYÖNTEKIJÖITÄ

HOAS
LYHYESTI

VASTUULLISUUS-
STRATEGIA

TYTYVÄISET
ASUKKAAT

HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ

> Tyytyväisiä
työntekijöitä

> Työhyvinvoinnin
kehittämistä

> Osaamiseen
panostamista

KESTÄVÄ
TOIMINTA

LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ

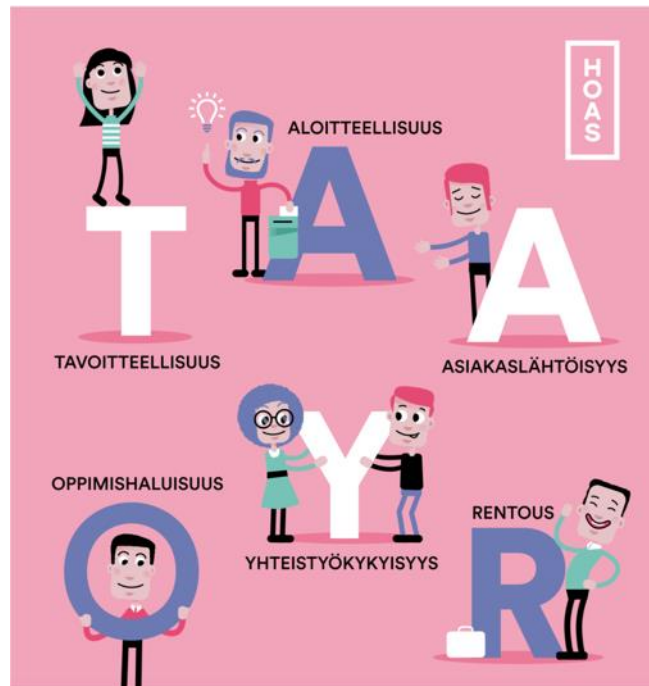
VASTUULLISUUS
LUKUNA

Edistämme ihmisoikeuksia ja tasa-arvoisuutta

Noudatamme YK:n ihmisoikeuksien yleismaailmalliseen julistukseen kirjattuja periaatteita ja toteutamme Kansainvälisen työjärjestön (ILO) määrittelemiä työntekijän perusoikeuksia. Lisäksi noudatamme tasa-arvosta annettuja lakeja ja määräyksiä sekä syrjimätöntä ja tasa-arvoista kohtelua. Tarjoamme kaikille työntekijöillemme yhtäläiset mahdollisuudet onnistua ja kehittyä omassa työssään. Huolehdimme, ettei henkilön ikä, alkuperä, kansalaisuus tai muu vastaava seikka aiheuta syrjintää missään vaiheessa työsuhdetta. Rekrytoinnissa huomioimme ainoastaan tehtävän edellyttämän pätevyyden, ammatilliset ansiot ja soveltuvuuden.

Hyveet ohjaavat toimintaa

Henkilöstömme on määritellyt työyhteisömme ja työntekomme hyveet, jotka ohjaavat hyvinvoinnin ja työyhteisömme kulttuurin kehittämistä sekä vahvistavat valmiutta muutosten kohtaamiseen. Toteutimme hyveprosessin koko henkilöstön voimin vuonna 2016. Lisäksi esimiehet ovat määritelleet johtamisen ja esimiestyön hyveet.



Työyhteisömme hyveet

- Arvostavuus
- Avuliaisuus
- Joustavuus
- Keskusteleavuus
- Rohkeus
- Vastuullisuus

Työnteon hyveet

- Aloitteellisuus
- Asiakslähtöisyys
- Oppimishaluisuus
- Rentous
- Tavoitteellisuus
- Yhteistyökykyisyys

Johtamisen ja esimiestyön hyveet

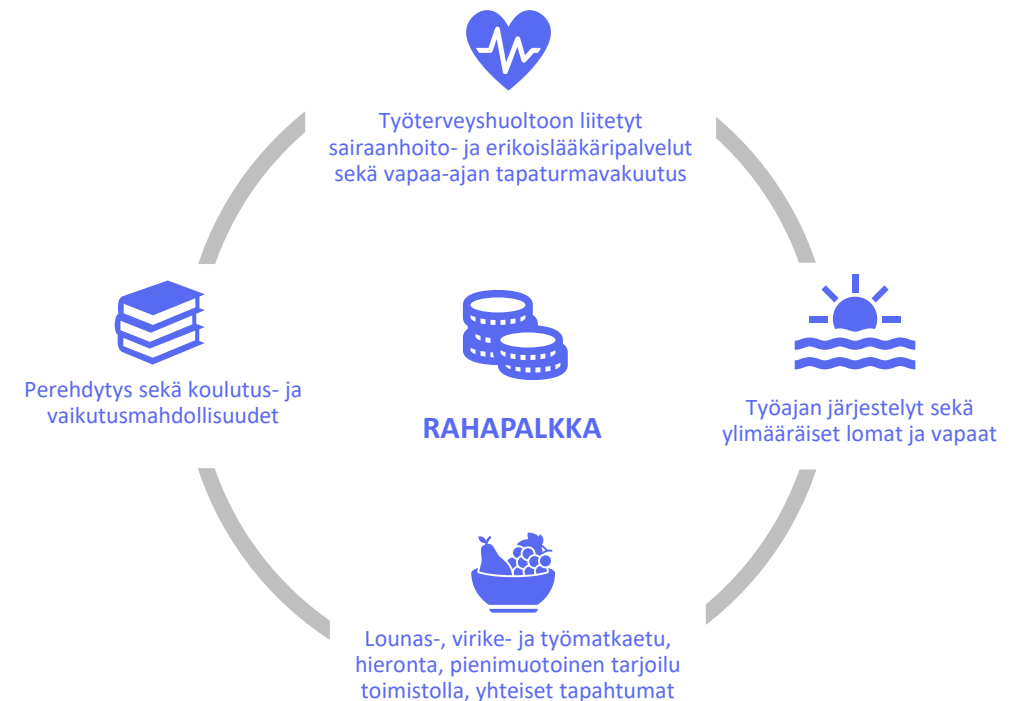
- Huomioiontavuus
- Johdonmukaisuus
- Kannustavuus
- Kehittämishenkisyys
- Luotettavuus
- Tilannetajuus

Osallistamme henkilöstöä toiminnan kehittämiseen

Henkilöstön aito vaikuttaminen työyhteisössä lisää työviihtyvyyttä ja työntekijöiden tyytyväisyyttä. Kaikilla työntekijöillämme on oman tiimityöskentelyn lisäksi mahdollisuus osallistua erilaisiin kehityshankkeisiin ja toiminnan suunnitteluun. Henkilöstöllä on oma edustus Hoasin valtuuskunnassa, yhteistoimintaryhmässä ja työsuojelutoiminnassa. Käytössämme on intranet, jota voimme hyödyntää myös keskustelufoorumina.

Palkitsemme työntekijöitämme tasa-arvoisesti

Henkilöstön palkkaus perustuu tehtävien vaativuuteen ja henkilökohtaiseen suoritukseen. Työsuhde- ja henkilökuntaetujen arvo ilman palkkakustannuksia oli vuositasolla keskimäärin 260 euroa kuukaudessa henkilöä kohden. Tarkastelemme vuosittain palkkatasoja ja kiinnitämme huomiota miesten ja naisten välisiin palkkaeroihin.



TYÖHYVINVOINNIN KEHITTÄMISTÄ

HOAS
LYHYESTI

VASTUULLISUUS-
STRATEGIA

TYTYTYVÄISET
ASUKKAAT

HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ

> Tyytyväisiä
työntekijöitä

> Työhyvinvoinnin
kehittämistä

> Osaamiseen
panostamista

KESTÄVÄ
TOIMINTA

LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ

VASTUULLISUUS
LUKUNA

Yhtenä tavoitteenamme on kehittää jatkuvasti työntekijöidemme työhyvinvointia. Olemme tunnistaneeet työhyvinvoinnin keskeiset osatekijät ja kirjanneet lähtökohdat niiden kehittämiseksi yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelmaan.

MITEN KEHITÄMME TYÖNTEKIJÖIDEMME TYÖHYVINVOINTIA?



Hyvä esimiestyö ja työntekijöiden tasavertainen kohtelu:

Kehitämme johtamista, esimiestyötä ja palaverikäytäntöjä suunnitelmallisesti muun muassa esimieskoulutuksen avulla.



Toimiva tiedonkulku ja sisäinen viestintä:

Päivittäinen tiedonkulku tapahtuu kasvokkain, sähköpostitse ja intranetin välityksellä. Vuoden aikana järjestämme useita henkilöstöinfoja ja julkaisemme henkilöstökirjeitä. Lisäksi pidämme säännöllisesti osasto- ja tiimipalavereita.



Hyvät ja tarkoituksenmukaiset työolosuhteet:

Työsuojelutoimikunta käsittelee työturvallisuuteen ja työolosuhteisiin liittyviä kysymyksiä työsuojelun toimintaohjelman mukaisesti. Kuluneen vuoden aikana järjestimme myös ergonomiaopastusta. Ideoiden saamiseksi uutta toimitaloamme varten järjestimme henkilöstölle kilpailun, jonka teemana oli ”Innovatiivisin ja maailman paras toimisto”.



Innostava yrityskulttuuri ja yhteishengen ylläpitäminen:

Vuoden aikana kehitimme sisäistä ja ulkoista palvelukulttuuria osana strategiaamme muun muassa hyveiden ja koulutusten muodossa. Ylläpidimme rentoa ilmapiiriä ja juhlistimme muun muassa ystävänpäivää ja vappua. Vuosittain vaihtuva huvitoimikunta järjesti erilaisia aktiviteetteja, kuten pikkujoulu, joulupuuron sekä origami- ja elokuvaillat.



Henkilöstön terveys ja työkyky:

Innostamme henkilöstöämme huolehtimaan hyvinvoinnistaan erilaisten sovellusten, kuten uni-, liikunta- ja ruokapäiväkirjojen sekä Cuckoo Workout -taukoliikunta-sovelluksen avulla. Lisäksi tarjoamme työntekijöillemme mahdollisuuden käydä hieronnassa. Käymme vuosittain työterveyteen liittyviä asioita läpi yhdessä työterveyshuollon yhteistyökumppanin kanssa. Käytössämme on myös varhaisen välittämisen malli, jonka tavoitteena on työntekijöiden työkyvyn ylläpitäminen ja edistäminen, työkyvyn seuranta ja varhaisen tuen antaminen.



Cuckoo Workout muistuttaa taukojumppaamaan

Otimme syksyllä 2018 käyttöön Cuckoo Workout -taukotreenisovelluksen, jonka tavoitteena on lisätä hyvinvointia ja tuottavuutta tehostamalla työpäiviä fyysisten ja henkisten mikrotaukojen avulla. Sovelluksen kautta osallistumme myös erilaisiin tiimikilpailuihin, jotka ovat mieluinen ja hauska tapa motivoida henkilöstöä mukaan liikkumaan sekä yhdessä että ryhmänä ja pitämään huolta omasta hyvinvoinnistaan.

”Ennen Cuckoo Workoutia meillä oli kerran viikossa ohjattua taukojumppaa, mikä ei saanut kauheasti osallistujia. Työpäivän keskeyttäminen vartitunniksi tiettyyn aikaan tietynä päivänä tuntui monelle haasteelliselta. Cuckoon myötä ihmisten aktiivisuus on lisääntynyt ja tauot ovat helppo toteuttaa aina silloin kuin itselle parhaiten sopii”, kertoo Hoasin HR-koordinaattori Johanna Peltonen.

CASE



TYÖHYVINVOINNIN KEHITTÄMISTÄ

HOAS
LYHYESTI

VASTUULLISUUS-
STRATEGIA

TYTYTYVÄISET
ASUKKAAT

HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ

> Tyytyväisiä
työntekijöitä

> Työhyvinvoinnin
kehittämistä

> Osaamiseen
panostamista

KESTÄVÄ
TOIMINTA

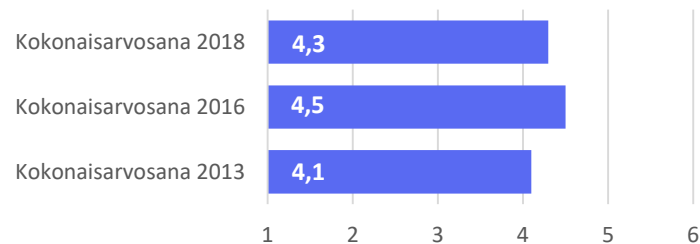
LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ

VASTUULLISUUS
LUKUINA

Seuraamme työntekijöidemme tyytyväisyyttä ja hyvinvointia säännöllisesti henkilöstökyselyillä. Laajan henkilöstötutkimuksen olemme tehneet viimeksi vuonna 2018. Tyytyväisyyttä olemme seuranneet kyselyiden lisäksi säännöllisissä tiimipalaverissa, osastokokouksissa sekä kehitys- ja tavoitekeskusteluissa. Kehitys- ja tavoitekeskustelut, mukaan lukien suorituksen arvioinnit, pidetään koko henkilöstölle.

Tyytyväisyys pysyi hyvällä tasolla

Kuluneen vuoden tyytyväisyyskyselyn kokonaisarvosanaksi saatiin 4,3 asteikolla 1-6. Tyytyväisyys laski hieman vuoden 2016 arvostanasta (4,5), mutta pysyi silti hyvällä tasolla. Työntekijät olivat erityisen tyytyväisiä kannustavaan, rentoon ja hyvään työilmapiiriin. Lisäksi työntekijät kokivat, että työhyvinvointiin panostetaan paljon.



Kyselyn mukaan kehitettävää on työolosuhteiden parantamisessa ja työkuorman tasaisemmassa jakautumisessa. Työntekijät toivovat myös parempaa tiedonkulkua eri yksiköiden sekä henkilöstön ja johdon välillä.



Sairauspoissaoloja kohtuullisesti

Sairauspoissaoloprosentti, 3 %, kasvoi hieman edellisestä vuodesta (2,8). Sairauspoissaoloissa ovat mukana työterveysyhteistyökumppanin määräämien sairauslomien lisäksi omalla ilmoituksella pidetyt enintään kolmen päivän pituiset sairauspoissaolot. Hoasin toiminnan ja työn luonteen vuoksi työssä tapahtuvat tapaturmat ovat harvinaisia. Vuoden 2018 aikana tapahtuneita poissaoloon johtaneita työtapaturmia oli yksi.



Miten tulemme edistämään tyytyväisyyttä?

- Helpotamme asiakaspalvelun suurta kausittaista työmäärää hyödyntämällä ohjelmistorobotiikkaa, uudistamalla toiminnanohjausjärjestelmän, ottamalla käyttöön sähköiset palvelut sekä jatkamalla Helmi Chatbotin kehittämistä.
- Käynnistämme uusien toimivampien toimitilojen suunnittelun, johon koko henkilöstö osallistuu.
- Parannamme edelleen tiedonkulkua ja sisäistä viestintää muun muassa muutoshankkeiden yhteydessä.
- Kehitämme johtamista, esimiestyötä ja palaverikäytäntöjä esimieskoulutusten avulla.
- Tulemme mittaamaan henkilöstötyytyväisyyttä vuosittain Great Place to Work[®]:n Trust Indexin -kyselyllä.

OSAAMISEEN PANOSTAMISTA



Haluamme olla henkilöstöllemme innostava ja kehittymismahdollisuuksia tarjoava työpaikka. Niinpä panostamme työntekijöidemme koulutukseen vuosittain laadittavan koulutussuunnitelman mukaisesti.

Panostamme perehdytykseen

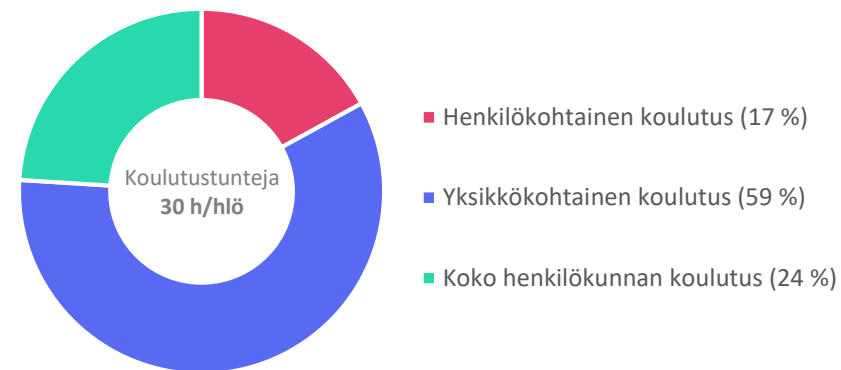
Varmistamme työntekijöidemme riittävän osaamisen suunnitelmallisella perehdytysohjelmalla, joka laaditaan uusille työntekijöille ja vanhoille työntekijöille työtehtävien muuttuessa. Laadukas perehdytys tarkoittaa kohdennettua perehdytysohjelmaa ja riittäviä perehdytysresursseja. Toinen oleellinen osaamisen varmistamisen ja kehittämisen keino on työssäoppiminen. Lisäksi hyödynnämme suunnitelmallisesti ulkoisia koulutuspalveluja.

Koulutussuunnitelma varmistaa osaamiseen panostamisen

Koulutussuunnitelman avulla pyrimme varmistamaan strategiamme edellyttämän osaamisen. Esimiehet vastaavat omien yksiköidensä henkilöstöä koskevien koulutusten järjestämisestä. HR vastaa puolestaan laajempien, useampaa yksikköä koskevien koulutusten järjestämisestä, koordinoi koulutussuunnitelman toteutumista ja seuraa koulutusbudjettia. Työntekijäkohtaiset koulustarpeet käydään läpi säännöllisissä kehitys- ja tavoitekeskusteluissa.

Koulutustunteja kertyi keskimäärin 30 tuntia työntekijää kohden

Seuraamme vuosittain henkilöstön koulutuspäivien ja -tuntien lukumäärää sekä niiden jakautumista koulutustyypeittäin. Vuonna 2018 koulutustunteja kertyi yhteensä 2085 h. Työntekijää kohden koulutustunteja kertyi keskimäärin 30 h, mikä on keskimäärin neljä koulutuspäivää per henkilö. Koulutustunneista noin 21 % oli miehillä ja 79 % naisilla. Koulutustunteihin ei ole laskettu työntekijöiden perehdytykseen käytettyjä tunteja.



Ulkoisista koulutuksista yli puolet oli yksikkökohtaisia

Vuoden 2018 aikana järjestetyistä koulutuksista yli puolet oli yksikkökohtaisia. Eniten koulutuksia järjestettiin asumispalveluosastolle muun muassa asiakaspalvelutaitoihin liittyen. Esimiehille järjestettiin esimieskoulutusta esimiespelin avulla sekä muutosjohtamiseen liittyvää koulutusta Wallbreakers -pelin avulla. Mukana edellä mainitussa koulutuksessa oli myös huoltoyhtiöiden talkkaritiimien esimiehet. Koko Hoasin henkilökunnalle ja huoltoyhtiöiden talkkaritiimien jäsenille järjestettiin palvelukulttuurikoulutusta. Koulutuksen tarkoituksena oli parantaa asiakaskokemusta kehittämällä yhtenäistä palvelukulttuuria sekä edistämällä yhteistyötä Hoasin ja huoltoyhtiöiden välillä. Lisäksi järjestettiin EU:n tietosuoja-asetukseen liittyvää koulutusta sekä MS Office -koulutuksia.



HOAS
LYHYESTI



VASTUULLISUUS-
STRATEGIA



TYTYVÄISET
ASUKKAAT



HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ

> Tyytyväisiä
työntekijöitä

> Työhyvinvoinnin
kehittämistä

> Osaamiseen
panostamista



KESTÄVÄ
TOIMINTA



LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ



VASTUULLISUUS
LUKUINA



HOAS
LYHYESTI



VASTUULLISUUS-
STRATEGIA



TYTYTYVÄISET
ASUKKAAT



HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ



KESTÄVÄ
TOIMINTA



LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ



VASTUULLISUUS
LUKUINA



KESTÄVÄ TOIMINTA

KESTÄVÄÄ KIINTEISTÖOMAISUUDEN HALLINTAA

Toimintamme suorat ympäristövaikutukset syntyvät suurimmilta osin kiinteistöjemme energian- ja vedenkulutuksista ja rakentamisesta. Toiminnallamme on kuitenkin useita epäsuoria ympäristövaikutuksia, joihin voimme vaikuttaa erityisesti järkevällä rakentamisella ja kestäväällä kiinteistöomaisuuden hallinnalla. Rakentamista ja hankintaa ohjaa jatkuvasti kehittyvä suunnitteluohjeistus, jonka avulla pyrimme parantamaan rakentamisen ja hankinnan laatua.

Otamme rakentamisessa huomioon laadun

Otamme rakentamisessa huomioon laadun, jotta voimme investoida kerralla pitkäikäisiin ratkaisuihin. Laatuun panostaminen vähentää syntyvän jätteen määrää sekä korjauskeikkojen aiheuttamia ympäristövaikutuksia. Lisäksi se vähentää huomattavasti kiinteistöjen elinkaarikustannuksia.

Suhtaudumme avoimesti puurakentamisen mahdollisuuksiin

Aloitamme keväällä 2020 ensimmäisen puurakentamisen Espoon Tapiolaan. Puu on ilmaston kannalta ekologisempi rakennusmateriaali kuin betoni. Puurakentaminen tukee myös kaupunkien tavoitetta päästä hiilineutraaliksi vuoteen 2030 mennessä. Olemme kiinnostuneita kasvattamaan puurakentamisen osuutta, mutta haasteena on kaavoitus ja sopivien tonttien löytäminen.



Rakennamme kysynnän mukaan

Tällä hetkellä rakenteilla olevissa kiinteistöissä on pääasiassa yksiöitä. Lisäksi asuntojen keskipinta-ala on pienentynyt lähes puoleen siitä, mitä se oli 1990-luvulla.

Rakennamme hyvien kulkuyhteyksien päähän

Pyrimme sijoittamaan uudet kiinteistöt niin, että ne ovat hyvien kulkuyhteyksien varrella ja lähellä kouluja. Näin voimme mahdollistaa autottomat kohteet ja vähentää opiskelijoiden omasta liikkumisesta syntyviä päästöjä.

Pyrimme lisäämään yhteisöllisyyttä

Yksiöiden kysynnän kasvaessa otamme rakentamisessa huomioon erilaiset yhteisöllisyyttä lisäävät tilaratkaisut. Sijoitamme yhteiset kokoontumistilat esimerkiksi pesulan yhteyteen, minkä lisäksi pyrimme kokoamaan lähialueen Hoasin asukkaat käyttämään yhden kiinteistön kuntosalia. Näin maksimoimme yhteisten tilojen käytön ja samalla lisäämme opiskelijoiden yhteisöllisyyttä.

Hyödynnämme elektromekaniikkaa

Asennamme kohteisiimme elektromekaanisia lukituksia, jotta kulkuoikeudet kiinteistöön voidaan myöntää etänä esimerkiksi huoltoyhtiöiden henkilöille. Näin vähennämme avainten hakuun liittyvää liikkumista ja sitä kautta ympäristövaikutuksia. Elektromekaaniset lukitukset ovat myös turvallisempia kuin vanhat lukitusmekanismit.

HOAS
LYHYESTI

VASTUULLISUUS-
STRATEGIA

TYTYVÄISET
ASUKKAAT

HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ

KESTÄVÄ
TOIMINTA

➤ Kestävää
kiinteistö-
omaisuuden
hallintaa

➤ Jatkuva
kulutusseuranta

➤ Hiilijalanjäljen
pienentämistä

LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ

VASTUULLISUUS
LUKUINA

KESTÄVÄÄ KIINTEISTÖOMAISUUDEN HALLINTAA

HOAS
LYHYESTI

VASTUULLISUUS-
STRATEGIA

TYTYTYVÄISET
ASUKKAAT

HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ

KESTÄVÄ
TOIMINTA

➤ Kestävää
kiinteistö-
omaisuuden
hallintaa

➤ Jatkuvaa
kulutusseurantaa

➤ Hiilijalanjäljen
pienentämistä

LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ

VASTUULLISUUS
LUKUNA

Asiakkaiden kysyntä ohjaa rakentamistamme

Tavoitteenamme on kehittää kiinteistökantaamme vastuullisesti. Luovumme kohteista, jotka eivät vastaa toimintamme tarkoitusta. Vuoden 2016 alussa teimme sääntömuutoksen, jonka mukaan opiskelijalla on mahdollisuus päästä asumaan suoraan yksiöön. Aikaisemmin yksiöitä pystyi hakemaan vasta, kun oli asunut soluasunnossa puoli vuotta. Sääntömuutos kasvatti yksiöiden ja lasi solujen kysyntää dramaattisesti. Painotammekin tämän hetken uudistuotannossa yksiöiden rakentamista, jotta voimme vastata paremmin asiakkaiden kysyntään.

Huoneistojen keskipinta-ala on laskussa

Uudisrakentaminen kuuluu tällä hetkellä olennaisena osana Hoasin strategiaan. Vuonna 2018 valmistui yhteensä 415 huoneistoa ja vuonna 2019 on valmistumassa yhteensä 261 huoneistoa lisää. Suunnittelun loppuvaiheessa tai rakennuslupavaiheessa on peräti 629 huoneistoa. Keskimääräinen huoneistojen pinta-ala on laskussa. Nykyään rakenteilla olevien asuntojen keskipinta-ala on 29 m², kun 1990-luvulla ne olivat vielä 57 m².

Rakennamme kestävästi

Pyrimme rakentamaan lähelle kampusalueita ja raideliikenteen solmukohtia, jotta voimme minimoida asukkaiden liikkumisesta syntyvät päästöt. Lisäksi kiinnitämme huomiota rakentamisen laatuun, jotta voimme varmistaa asuntojen pitkäikäisyyden ja minimoida korjaustoimenpiteet. Otamme jatkuvasti selvää rakentamisen uusista vaihtoehdoista ja hyödynnämme niitä kiinteistöjen kestävyysparantamiseksi, kunhan se on taloudellisesti ja asiakaslähtöisesti perusteltua. Ensimmäinen puukerrostalomme rakentuu Espoon Tapiolaan ja sen on määrä valmistua vuonna 2021.

Yksiöiden määrän kasvaessa pyrimme lisäämään yhteisöllisyyttä

Yksinäisyys ja syrjäytyneisyys on yksi kasvava trendi, johon pyrimme vaikuttamaan ennaltaehkäisevästi vastuullisen rakentamisen avulla. Yksiöiden kysynnän kasvaessa pyrimme lisäämään yhteisöllisyyttä kiinteistöihin suunniteltavien yhteisten kokoontumistilojen avulla. Olemme todenneet, että erilliset kerhotilat eivät toimi, ellei niissä ole aktiivista ihmistä kokoamassa porukkaa. Tämän vuoksi sijoitamme viihtyisät kokoontumistilat arjen toimintojen, kuten pesulan, yhteyteen. Mitä enemmän arjessa näkee muita ihmisiä, sitä helpompaa vuorovaikutus on.



Ensimmäinen puukerrostalo rakennetaan Espoon Tapiolaan

Rakennutamme Tuuliniityn alueelle Espoon Tapiolaan ensimmäisen puurakenteisen kerrostalon. 12-kerroksinen tornitalo, jonka ylimmän kerroksen päälle sijoitetaan yhteinen saunaosasto, tulee olemaan Suomen toiseksi korkein puukerrostalo. Kerrostaloon tulee yhteensä 165 asuntoa, joista suurin osa on noin 27 m² yksiöitä. Tornitalon runko on puurakenteinen lukuun ottamatta betonista kellarikerrosta. Asuinkerrokset kootaan puurakenteisista tilaelementeistä. Tavoitteena on, että tornitalo valmistuisi vuonna 2021.

”Puu on uusiutuva materiaali ja ilmaston kannalta positiivisempi ja ekologisempi rakennusmateriaali kuin betoni. Puurakentaminen on yleistymässä monissa kaupungeissa, koska se tukee tavoitetta päästä hiilineutraaliksi vuoteen 2030 mennessä. Haluamme olla mukana ilmastomuutostalkoissa, minkä vuoksi suosimme puurakentamista aina mahdollisuuksien mukaan.”

JATKUVAA KULUTUSSEURANTAA

Toimintamme suurimmat ympäristövaikutukset syntyvät kiinteistöjen energiankulutuksista. Seuraamme jatkuvasti kiinteistöjemme energian- ja vedenkulutuksia sekä jätteiden määrää. Kulutusten jatkuva seuranta etähallintatyökalujen avulla auttaa ympäristövaikutusten minimoimisessa, kun etävalvontajärjestelmät ilmoittavat mahdollista energian- tai vedenkulutuksen poikkeamista. Näin voimme ruveta välittömiin toimenpiteisiin häiriötilanteissa.



Energiankulutuksemme on noin 106 GWh vuodessa

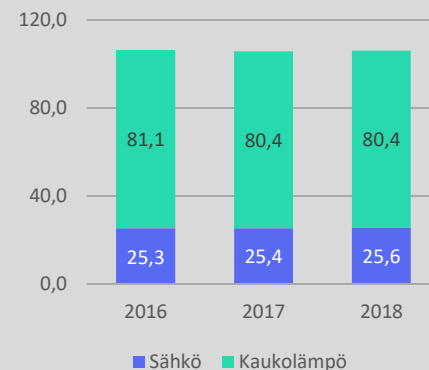
Kohteidemme kokonaisenergiankulutus on pysynyt lähes samana vuosina 2016-2018. Vuonna 2018 kokonaisenergiankulutus oli 106 GWh, josta kaukolämmön osuus oli noin 76 %. Kaikkien kiinteistöjen vuosittainen kokonaisenergiankulutus vastaa noin kahdeksan eduskuntatalon energiankulutusta vuodessa. Noin 57 % kaikesta käytetystä energiasta oli tuotettu uusiutuville energialähteillä.

Energiankulutuksesta yli 60 % tulee Helsingissä sijaitsevista kiinteistöistä, noin 25 % Espoossa sijaitsevista kiinteistöistä ja noin 15 % Vantaalla sijaitsevista kiinteistöistä. Asukaskohtainen kokonaisenergiankulutus Hoasilla on noin 5,7 MWh/asukas vuodessa, joka on alle suomalaisten keskimääräisen energiankulutuksen (9,4 MWh/asukas). Tämä johtuu suurelta osin Hoasin pienemmästä asukaskohtaisesta asuinpinta-alasta.

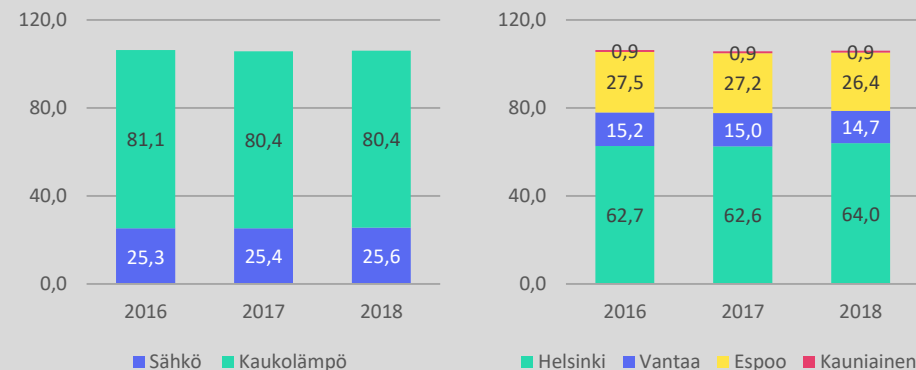
Kiinteistöjemme vuosittainen kokonaisenergiakulutus

Kahdeksan eduskuntatalon vuosittainen energiankulutus

Kokonaisenergiankulutus (GWh)



Kulutus kaupungeittain (GWh)



Hoasin kiinteistökantaan suhteutettu ominaiskulutus on myös pysynyt vuosina 2016-2018 lähes ennallaan. Vuonna 2018 ominaiskulutus pieneni noin 2 % edellisestä vuodesta. Ominaiskulutuksen pienentyminen on seurausta perusparannuksista ja uudisrakentamisesta. Vaikka energiankulutuksemme on suuren kiinteistöportfolion takia erittäin suuri, on ominaiskulutuksemme kuitenkin hyvin pieni.

Pyrimme säästämään energiaa perusparannuskorjausten ja uudisrakentamisen kautta. Lisäksi kannustamme asukkaitamme kestävään viestintään keinojen muun muassa osallistumalla energiansäästöviikolle. Emme kuitenkaan tee energiansäästötoimenpiteitä asukkaiden viihtyvyyden kustannuksella esimerkiksi laskemalla asuntojen lämpötilaa.



HOAS LYHYESTI



VASTUULLISUUS-STRATEGIA



TYTYTYVÄISET ASUKKAAT



HYVINVOIVA HENKILÖSTÖ



KESTÄVÄ TOIMINTA

➤ Kestävää kiinteistöomaisuuden hallintaa

➤ Jatkuva kulutusseuranta

➤ Hiilijalanjäljen pienentämistä



LÄPINÄKYVÄ SÄÄTIÖ

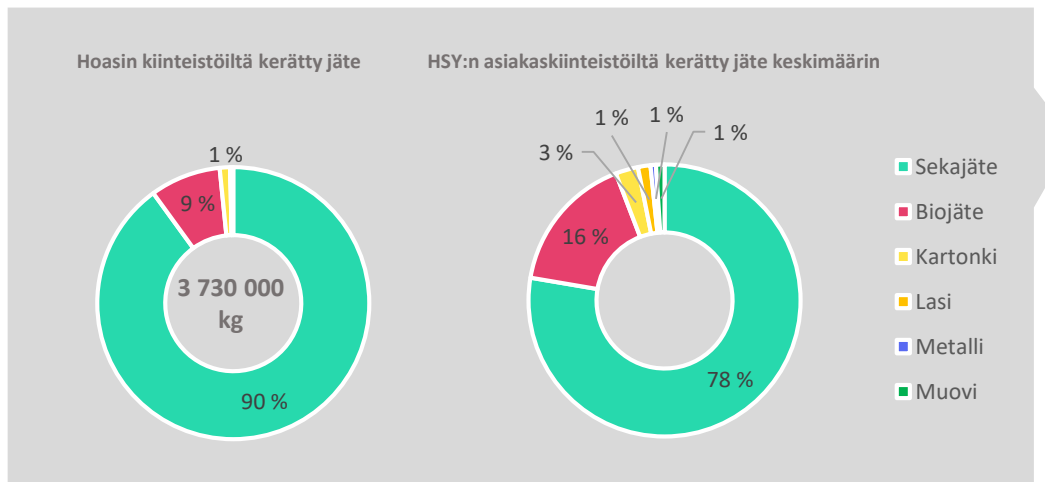
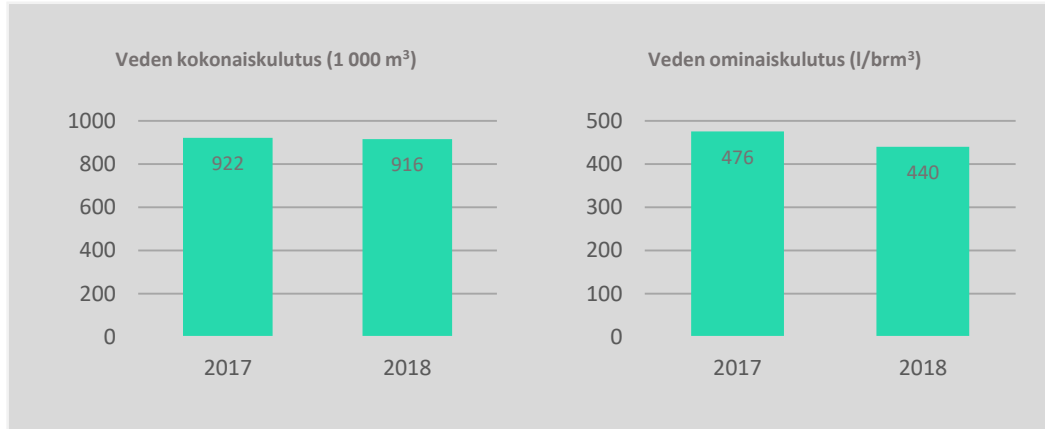


VASTUULLISUUS LUKUINA

JATKUVAA KULUTUSSEURANTAA

Vedenkulutuksemme on noin 916 000 m³ vuodessa

Vuonna 2018 kokonaisvedenkulutuksemme oli noin 916 000 m³ ja ominaiskulutus noin 440 l/brm³. Ominaiskulutus laski noin 7,4 % edellisestä vuodesta, mihin vaikuttaa osaltaan kiinteistökannan uudistuminen. Uusien kohteiden vesikalusteet kuluttavat vähemmän vettä, kuin vanhat. Asukaskohtainen vedenkulutus Hoasilla on noin 136 litraa vuorokaudessa asukasta kohden. Tämä on alle suomalaisten keskimääräisen vedenkulutuksen (140 l/as/vrk).



Kiinteistöiltämme syntyy jätettä noin 3 730 tonnia vuodessa

Seuraamme kiinteistöissämme syntyvän jätteen määrää jättejakeittain. Vuonna 2018 jätteitä syntyi yhteensä noin 3 730 000 kg, mikä on samaa luokkaa edellisten vuosien kanssa. Kiinteistöjen jätteiden keräyksestä vastaa HSY. Sekajätteen määrä kaikista jätteistä on Hoasin kiinteistöissä jopa 90 %, kun keskimäärin HSY:n asiakaskiinteistöiltä kerätystä jätteestä noin 78 % on sekajätettä. Vuonna 2019 tavoitteenamme onkin tehostaa jätteiden lajittelua ja vähentää sekajätteen määrää. Vuoden 2019 aikana aloitamme muovinkeräyksen asentamalla kiinteistöille muovinkeräyspisteitä.

Jopa 100 % syntyvistä jätteistä hyödynnetään joko materiaalina tai energiana. Energiajätettä ei enää kerätä pääkaupunkiseudun asuinkiinteistöillä, koska sekajäte hyödynnetään energiantuotannossa Vantaan jätevoimalassa. Biojäte puolestaan hyödynnetään biokaasuna, joka on uusiutuvaa energiaa. Kartonki, lasi ja metalli päätyvät puolestaan materiaalihyötykäyttöön. Myös muovijäte tullaan jatkossa hyödyntämään uusien muovituotteiden raaka-aineena.



HOAS
LYHYESTI



VASTUULLISUUS-
STRATEGIA



TYTYTYVÄISET
ASUKKAAT



HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ



KESTÄVÄ
TOIMINTA

➤ Kestävää
kiinteistö-
omaisuuden
hallintaa

➤ Jatkuva
kulutusseuranta

➤ Hiilijalanjäljen
pienentämistä



LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ



VASTUULLISUUS
LUKUINA

HIILIJALANJÄLJEN PIENENTÄMISTÄ

Tavoitteenamme on ilmastoystävällinen Hoas. Niinpä olemme tunnistanee toimintamme suorat ja epäsuorat ilmastovaikutukset, joita pyrimme minimoimaan sekä tekijät, joiden avulla voimme pienentää toimintamme hiilijalanjälkeä.

Kannustamme asukkaita toimimaan kestävästi

Ohjeistamme asukkaitamme energiansäästöön, kierrätykseen ja kestäväan elämäntapaan. Osallistumme mahdollisuuksien mukaan vuosittaiseen energiansäästöviikkoon, jonka tarkoituksena on herättää asukkaita kiinnittämään huomiota energiansäästöön ja energian käyttötottumuksiin. Lisäksi autamme asukkaitamme toimimaan kestävästi erilaisten ratkaisujen kautta. Aloitimme muun muassa pilottihankkeen yhteiskäyttöautojen kokeilulle syksyllä 2018. Hankkeessa tarjosimme asukkaiden käyttöön vapaasti varattavia maksuttomia sähköautoja kolmessa eri kiinteistössä.

Minimoimme liikumisen päästöt

Rakennamme uudiskiinteistöt lähelle oppilaitoksia ja raideliikenteen solmukohtiin. Lisäksi realisoimme kiinteistöjä epädullisen sijainnin perusteella. Kun asunnot sijaitsevat hyvillä pakoilla, vähentää se liikumisen tarvetta. Lisäksi olemme asentaneet kiinteistöihimme elektromekaanisia lukituksia, jotta voimme myöntää kulkuoikeuksia etänä esimerkiksi huoltoyhtiöiden henkilöille. Näin vähennämme avainten hakuun liittyvää liikumista.

Panostamme vastuulliseen energianhankintaan

Hyödynnämme kiinteistöjen energianhankinnassa uusiutuvaa energiaa saatavilla olevien mahdollisuuksien mukaan. Tällä hetkellä jopa 57 % kaikesta hankitusta energiasta on uusiutuvaa. Pyrimme säästämään energiaa lisäksi perusparannuskorjausten ja uudisrakentamisen kautta.

Rakennamme kestävästi

Suhtaudumme avoimesti puurakentamisen mahdollisuuksiin. Lisäksi hyödynnämme rakentamisessa laadukkaita materiaaleja ja ratkaisuja, joiden elinkaari on pitkä. Näin vältämme elinkaarenaikaisia korjauskustannuksia ja syntyvän jätteen määrää.



HOAS
LYHYESTI

VASTUULLISUUS-
STRATEGIA

TYTYTYVÄISET
ASUKKAAT

HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ

KESTÄVÄ
TOIMINTA

- Kestävää kiinteistö-omaisuuden hallintaa
- Jatkuvaa kulutusseurantaa
- Hiilijalanjäljen pienentämistä

LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ

VASTUULLISUUS
LUKUINA

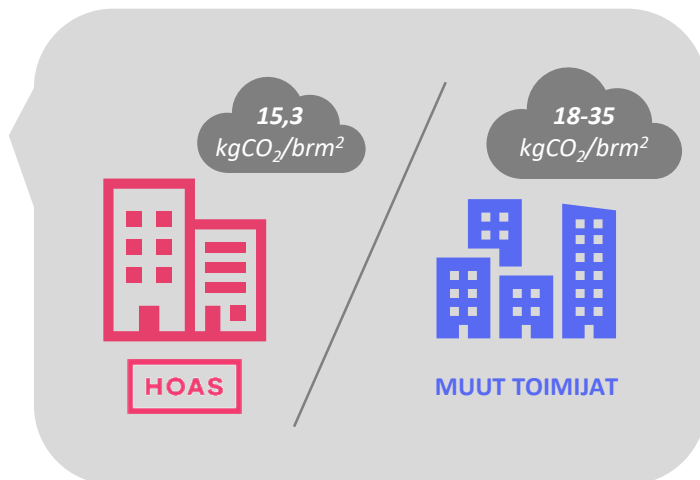
HIILIJALANJÄLJEN PIENENTÄMISTÄ

Merkittävin osa toimintamme hiilidioksidipäästöistä syntyy kiinteistöjemme energiankulutuksista. Minimoimme kiinteistöjen energiankulutuksista syntyvät kasvihuonekaasupäästöt hyödyntämällä uusiutuvaa energiaa saatavilla olevien mahdollisuuksien mukaan. Vuonna 2018 jopa 56,8 % ostetusta energiasta oli tuotettu uusiutuvilla energialähteillä.

Kiinteistöjemme kasvihuonekaasupäästöt puolittuivat vuodesta 2017

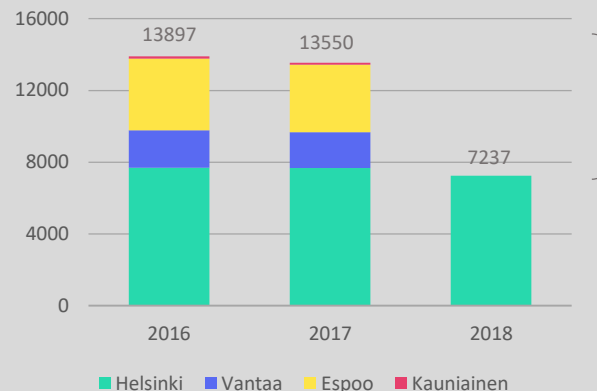
Kaikki hankkimamme sähkö on tuotettu uusiutuvilla energialähteillä jo useamman vuoden. Koska kiinteistöissämme käytetty sähkö on 100-prosenttisesti uusiutuvaa, syntyy päästöt kaukolämmönkulutuksen pohjalta. Olemme hyödyntäneet Helsingissä sijaitsevilla kiinteistöissä jo vuodesta 2017 lähtien kaukolämpöä, josta noin 5 % on tuotettu biokaasulla. Vuoden 2018 alusta siirryimme lisäksi Vantaan, Espoon ja Kauniaisten osalta 100-prosenttisesti uusiutuvaan kaukolämpöön. Tämän seurauksena kiinteistöjemme kokonaiskasvihuonekaasupäästöt laskivat jopa 47 % vuodesta 2017. Vuonna 2018 päästömme syntyivät siis Helsingissä sijaitsevien kohteiden kaukolämmönkulutuksen pohjalta.

Kiinteistökantaamme suhteutetut kasvihuonekaasupäästömme ovat keskimääräistä pienemmät.



Vuonna 2018 kokonaishiilidioksidipäästömmme olivat noin 7273 tCO₂, mikä vastaa pääkaupunkiseudun raideliikenteen reilun 4,5 kuukauden CO₂-päästöjä. Mikäli emme käyttäisi kiinteistöissämme uusiutuvaa sähköä tai kaukolämpöä, olisi laskennalliset kasvihuonekaasupäästömmme yli 2,5 kertaa suuremmat.

Kasvihuonekaasupäästöt kaupungeittain vuosina 2016-2018 (tCO₂)



47 %
pienempi hiilijalanjälki vuoteen 2017 verrattuna.

57 % kaikesta ostetusta energiasta on tuotettu uusiutuvilla energialähteillä

- Käytämme kaikissa kohteissamme 100-prosenttisesti kotimaisella vesivoimalla tuotettua sähköä.
- Vantaalla sijaitsevilla kiinteistöissä hyödynnämme Vantaan energian 100-prosenttisesti uusiutuvaa Uusiolämpöä. Kaukolämpö on tuotettu pääkaupunkiseudulla syntyvästä jätteestä jätevoimalassa.
- Espoossa ja Kauniaisissa sijaitsevilla kiinteistöissä hyödynnämme Fortumin 100-prosenttisesti uusiutuvaa Ekolämpöä. Kaukolämpö on tuotettu pääasiassa uusiutuviin rinnastettavasta jäteveden sisältämästä lämmöstä ja palvelin keskusten hukkalämmöstä sekä pelleteistä.
- Helsingissä sijaitsevilla kiinteistöissä hyödynnämme Helenin kaukolämpöä, josta noin 5 % on uusiutuvaa biokaasulla tuotettua kaukolämpöä.



HOAS LYHYESTI



VASTUULLISUUS-STRATEGIA



TYTYTYVÄISET ASUKKAAT



HYVINVOIVA HENKILÖSTÖ



KESTÄVÄ TOIMINTA

➤ Kestävää kiinteistöomaisuuden hallintaa

➤ Jatkuvaa kulutusseurantaa

➤ Hiilijalanjäljen pienentämistä



LÄPINÄKYVÄ SÄÄTIÖ



VASTUULLISUUS LUKUINA

TYHJÄT ILOG AVAIMET



LÄPINÄKYVÄ SÄÄTIÖ



HOAS
LYHYESTI



VASTUULLISUUS-
STRATEGIA



TYTYTYVÄISET
ASUKKAAT



HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ



KESTÄVÄ
TOIMINTA



LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ



VASTUULLISUUS
LUKUINA

YLEISHYÖDYLLISTÄ TOIMINTAA

Olemme yleishyödyllinen säätiö, jonka tarkoituksena on helpottaa opiskelijoiden asuntotilannetta pääkaupunkiseudulla ja sen kehyskunnissa. Toiminnassamme ovat mukana Helsingin yliopiston ja Aalto-yliopiston ylioppilaskunnat sekä 10 muuta ylioppilaskuntaa ja ammattikorkeakoulujen opiskelijakuntaa. Meillä asuu noin 18 500 asukasta, joista noin kolmasosa on kansainvälisiä opiskelijoita. Vuosittain uusia vuokrasopimuksia solmitaan noin 10 000 kappaletta. Keskimääräinen asumisaika Hoasilla on noin 1,5 vuotta ja asuntojen taloudellinen käyttöaste on keskimäärin 97 % huomioiden vuosittaiset peruskorjaukset.

Miten huolehdimme vastuullisesta taloudesta?



Säilytämme alhaisen vuokratason suhteessa markkinavuokriin.



Säilytämme hyvän asiakastyytyvyyden ja pienennämme asuntojen tyhjäkäyttöä.



Raportoimme yleishyödyllisestä toiminnasta sekä huomioimme mahdollisen ylijäämän tulevissa vuokranmäärityksissä.

97 %

taloudellinen
käyttöaste

36 %

alhaisempi vuokrataso
markkinavuokriin
verrattuna

Olemme yleishyödyllinen toimija

Olemme yleishyödyllinen toimija eli toimimme yksinomaan ja välittömästi yleiseksi hyväksi. Tavoitteenamme on helpottaa opiskelijoiden asuntotilannetta pääkaupunkiseudulla ja sen kehyskunnissa tarjoamalla markkinahintoja edullisempaa asumista, jolloin opiskelijoilla on mahdollisuus opiskella kokopäiväisesti ja näin ollen valmistua nopeammin. Vuonna 2018 vuokratasomme oli noin 36 % alhaisempi markkinavuokriin verrattuna. Toimintamme ei kohdistu vain rajattuun henkilöpiiriin emmekä tuota toimintaan osallistuville taloudellista etua osinkona, voitto-osuutena, suurempana palkkana tai muuna hyvityksenä.

Säätiön toimintaa ohjaavat säätiön säännöt. Toimintaan osallistuvat lisäksi erilaiset hallinnolliset elimet ja tahot, kuten valtuuskunta, hallitus, toimitusjohtaja sekä asumisen yhteistyöelin. Asuntojen vuokrauspalvelut ja kiinteistöjen ylläpidon manageerauksen hoidamme pääosin itse. Apunamme on lukuisia yhteistyökumppaneita ja palveluntuottajia.



HOAS
LYHYESTI



VASTUULLISUUS-
STRATEGIA



TYTYVÄISET
ASUKKAAT



HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ



KESTÄVÄ
TOIMINTA



LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ

> Vastuullista
taloutta

> Rehtiä
liiketoimintaa



VASTUULLISUUS
LUKUINA

REHTIÄ LIIKETOIMINTAA

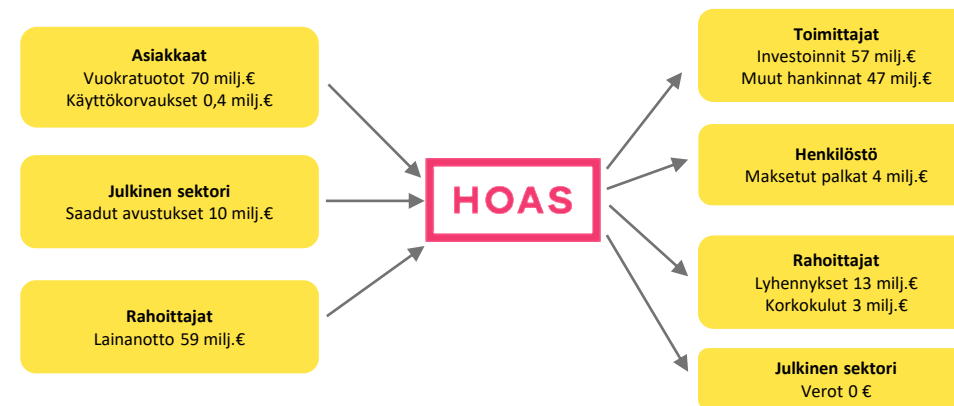
Olemme kirjanneet eettiseen ohjeistukseemme toimintaperiaatteet rehdille liiketoiminnalle. Raportoimme vuosittain taloudellisista rahavirroista ja verojalanjäljestä, minkä lisäksi seuraamme toimintamme eettisyyttä. Vuoden 2018 aikana ei tullut ilmi epäeettistä toimintaa tai korruptiotapauksia. Vaadimme vastuullista ja rehtiä toimintaa myös yhteistyökumppaneiltamme. Huolehdimme, että tilaajavastuuasiat ovat kunnossa, minkä lisäksi seuraamme asiakastiedon riskimittaria sekä lakien ja asetusten noudattamista.



Seuraamme rahavirtoja ja verojalanjälkeämme

Seuraamme vuosittain liiketoimintamme merkittävimpiä rahavirtoja tilinpäätöksen yhteydessä. Vuodelta 2018 laadimme myös ensimmäistä kertaa verojalanjäljen, jolla seurataan toiminnastamme yhteiskunnalle kertyviä verotuloja ja veroluonteisia maksuja. Toimimme Suomessa, joten maksamme kaikki verot Suomeen. Vuonna 2018 verojalanjälkemme oli yhteensä noin 12,5 miljoonaa euroa. Maksoimme veroja lähes 21 miljoonaa euroa, mutta saimme investointiavustuksia reilu 10 miljoonaa euroa. Verojalanjälkemme vuonna 2018 oli siis noin 10,5 miljoonaa euroa. Koska olemme yleishyödyllinen säätiö ja harjoitamme yhteiskunnallisesti merkittävää toimintaa, on meille myönnetty vapautus tuloverosta.

Merkittävimmät suorat rahavirtamme syntyvät vuokratuotoista ja investoinneista. Tulevista rahavirroista reilu 7 % tulee julkiselta sektorilta saatuina investointiavustuksina. Lainan osuus tulevista rahavirroista vaihtelee noin 30-40 % välillä. Vuosina 2017 ja 2018 jopa 46 % rahoista on mennyt investointeihin.



Verojalanjälki tilikaudelta 2018, milj.€

Tilikaudelta välittömästi maksettavat verot	2,5
Tilikaudelta välillisesti maksettavat verot	17,2
Tilikaudelta tilitettävät verot	1,1
Saadut investointiavustukset	-10,3
Verojalanjälki yhteensä	10,5



HOAS
LYHYESTI



VASTUULLISUUS-
STRATEGIA



TYTYVÄISET
ASUKKAAT



HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ



KESTÄVÄ
TOIMINTA



LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ

➤ Vastuullista
taloutta

➤ Rehtiä
liiketoimintaa



VASTUULLISUUS
LUKUINA



HOAS
LYHYESTI



VASTUULLISUUS-
STRATEGIA



TYTYVÄISET
ASUKKAAT



HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ



KESTÄVÄ
TOIMINTA



LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ



VASTUULLISUUS
LUKUINA



VASTUULLISUUS LUKUINA

LASKENNAN LÄHTÖTIEDOT

HOAS
LYHYESTI

VASTUULLISUUS-
STRATEGIA

TYTYTYVÄISET
ASUKKAAT

HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ

KESTÄVÄ
TOIMINTA

LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ

VASTUULLISUUS
LUKUINA

➤ Laskennan
lähtötiedot

➤ Data taulukoina

➤ GRI-indeksi

Tämä on Helsingin seudun opiskelija-asuntosäätiö sr:n (Hoas) ensimmäinen vastuullisuusraportti. Edistämme vastuullista opiskelija-asumista säätiön tarkoituksena noudattaen. Vastuullisuus onkin yksi perusarvoistamme. Tässä vastuullisuusraportissa kuvaamme säätiön toiminnan taloudelliset, sosiaaliset ja ympäristölliset vaikutukset tilikaudelta 1.1.2018-31.12.2018. Raportissa käsitellyt olennaiset vastuullisuusteemat ja -näkökohdat on määritelty Hoasin johtoryhmän toimesta sidosryhmien odotusten perusteella olennaisuusperiaatetta noudattaen. Raportissa kuvataan vuoden aikana tehtyä vastuullisuustyötä sekä tuleville vuosille asetettuja vastuullisuustavoitteita.

Raportti perustuu Global Reporting Standardien ”core” -laajuuteen eli jokaisesta olennaisesta päänäkökohdasta on raportoitu vähintään yksi indikaattori. Vertailuvuotena on käytetty vuotta 2017, minkä lisäksi joidenkin indikaattoreiden osalta esitetään myös historiatietoa hahmottamaan pidemmän aikavälin muutoksia. Raportissa keskitytään ainoastaan Helsingin seudun opiskelija-asuntosäätiön määräysvallassa oleviin asioihin eli raportti kattaa vastuullisuusluvut, jotka liittyvät suoraan säätiön omaan toimintaan. Energian-, veden- ja jätteiden määrän osalta laskentarajat on rajattu koskemaan ainoastaan säätiön omistuksessa olevia kiinteistöjä.

Raportin on toteuttanut yhteistyössä Hoasin kanssa EcoReal Oy. Raporttia ei ole varmennettu. Lisätietoja Hoasin vastuullisuusraportista saa ottamalla yhteyttä Hoasin toimitusjohtajaan Matti Tarhioon, matti.tarhio@hoas.fi.

TALOUDELLISET TUNNUSLUVUT

- Vastuullisuusraportissa esitetyt taloudelliset tunnusluvut kattavat ainoastaan Helsingin seudun opiskelija-asuntosäätiö sr:n toiminnan. Luvut liittyvät suoraan säätiön omaan toimintaan ja ne perustuvat kirjanpitoon sekä tilinpäätökseen. Luvut ovat tilintarkastettuja.
- Vuokratasoa verrataan vuosittain KTI:n julkaisemaan tutkimukseen vuokratilastoista.

SOSIAALISET TUNNUSLUVUT

- **Henkilöstötunnuslukujen** laskentaa ohjaa yleisohje. Henkilöstömäärällä tarkoitetaan sitä henkilöstömäärää, joka on ollut voimassa tilikauden päättyessä. Tässä raportissa on esitetty myös tilikauden keskimääräinen henkilöstömäärä, johon on laskettu mukaan osa-aikaisuudet.

- **Työtyytyväisyyden arvosana** perustuu kahden vuoden välein tehtävään laajaan henkilöstökyselyyn. Arvosana on arvioitu asteikolla 1-6. Tutkimuksen on toteuttanut ulkopuolinen toimija.
- **Sairauspoissaoloprosentilla** tarkoitetaan sellaista poissaoloa, jonka aiheuttaa työntekijän sairastuminen tai tapaturma. Sairauspoissaolot sisältävät työterveyshuollon määräämien sairauslomien lisäksi myös omalla ilmoituksella pidetyt 1-3 päivän sairauspäivät. Keskimääräinen sairauspoissaoloprosentti on laskettu tilikauden keskimääräiselle henkilöstömäärälle. **Työtapaturmien osalta** on huomioitu sellaiset tapaturmat, jotka ovat johtaneet vähintään yhden päivän sairauspoissaoloon.
- **Henkilöstön kouluttautumisesta** on seurattu keskimääräisillä koulutuspäivillä ja koulutustunneilla. Koulutuspäivät henkilöä kohden on laskettu tilikauden keskimääräiselle henkilöstömäärälle.
- **Asiakastytyväisyyttä** seurataan laajalla joka toinen vuosi toteutettavalla asiakastutkimuksella sekä vuosittaisella asiakastytyväisyyskyselyllä. Viimeisin laaja kyselytutkimus toteutettiin puhelinhaastatteluina ja kyselytutkimuksella syksyllä 2018. Tutkimus perustui 1553 vastaukseen, joista puhelinhaastatteluita oli noin 500. Sähköisen tutkimuksen vastausprosentti oli 26 %. Viimeisin vuosittainen kyselytutkimus toteutettiin keväällä 2019 ja se koski vuotta 2018. Kyselytutkimukseen vastasi 657 satunnaisotolla valittua asukasta ja sen vastausprosentti oli 33 %. Molempien tutkimusten arvosanat on arvioitu asteikolla 1-5. Kyselyt toteuttaa ulkopuolinen toimija.

YMPÄRISTÖTUNNUSLUVUT

- Ympäristötunnuslukujen laskennassa laskentarajat on rajattu koskemaan ainoastaan Hoasin omistamia kiinteistöjä. Tarkastelun ulkopuolelle on jätetty Hoasin toimiston sekä työmaiden energian- ja vedenkulutukset sekä jätteiden määrät. Raportoitu ostetun sähkön ja lämmön kulutus sekä veden kulutus vastaavat kiinteistöissä mitattuja arvoja.
- Laskennassa on raportoitu sekä kaukolämmön että sähkön osalta kokonaiskulutukset ja ominaiskulutukset. Ominaiskulutukset ovat keskimääräisiä lukuja, sillä järjestelmässä ei ole kaikissa kohteissa määritettyä tilavuutta.
- Kiinteistöiltä kerätyt jätteiden määrät on saatu HSY:ltä. Jätteiden määrän jakautumista eri jättejakeisiin on verrattu HSY:n vuoden 2018 jätehuollon vuositilastoista saatuihin tietoihin.¹
- Tiedot jätteiden hyötykäytöstä on löydettävissä HSY:n nettisivuilta.²

LASKENNAN LÄHTÖTIEDOT

HOAS
LYHYESTI

VASTUULLISUUS-
STRATEGIA

TYTYVÄISET
ASUKKAAT

HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ

KESTÄVÄ
TOIMINTA

LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ

VASTUULLISUUS
LUKUINA

➤ Laskennan
lähtötiedot

➤ Data taulukoina

➤ GRI-indeksi

Kasvihuonekaasupäästöt

Pääosa Hoasin kasvihuonekaasupäästöistä syntyy omistuksessa olevien kiinteistöjen energiankulutuksen kautta. Perusvuodeksi eli vuodeksi johon vuotuisia syntyneitä päästöjä verrataan, on valittu vuosi 2017. Lisäksi päästöjä on tarkasteltu vuoden 2016 osalta.

- Hoasin kasvihuonekaasupäästöistä merkittävimpiä ovat hiilidioksidipäästöt. Muut päästöt on siten rajattu raportoinnin ulkopuolelle. Hiilidioksidipäästöt lasketaan GRI-standardien suositusten mukaisesti ja ne jaetaan suoriin (Scope 1), epäsuoriin (Scope 2) ja muihin epäsuoriin (Scope 3) päästöihin. Hoasilla ei ole suoraa (Scope 1) päästöjä ja epäsuorat (Scope 3) päästöt on rajattu tarkastelun ulkopuolelle. Näin ollen raportissa tarkastellaan ainoastaan ostetun sähkön ja lämmön epäsuoria (Scope 2) hiilidioksidipäästöjä Hoasin omistamien kohteiden osalta. Laskenta perustuu siis energiankulutuksen seurantaan.
- Hiilidioksidipäästöt on laskettu sähkön ja kaukolämmön osalta sekä hankinta- että sijaintiperusteisesti. Sijaintiperusteisella luvulla tarkoitetaan maakohtaisilla päästökertoimilla laskettua lukua ja hankintaperusteisella sähkön ja kaukolämmön toimittajakohtaisilla päästökertoimilla laskettua lukua. Yhteenlasketuissa päästöluvuissa on vuoden 2018 osalta käytetty hankintaperusteisia lukuja. Helsingin kohteiden osalta hankintaperusteisia lukuja on käytetty myös vuosien 2017 ja 2016 osalta. Vantaan, Espoon ja Kauniaisten osalta vuosien 2017 ja 2016 yhteenlasketuissa päästöluvuissa on käytetty kaukolämmön osalta sijaintiperusteisia lukuja.
- Yhteenlaskettuja kasvihuonekaasupäästöjä on verrattu tilanteeseen, jossa sähkö ja kaukolämpö ei ole uusiutuvaa. Näin ollen vertailukohteen laskennassa on hyödynnetty sijaintiperusteisia lukuja.
- Ominaiskasvihuonekaasupäästöt on laskettu ainoastaan vuoden 2018 osalta ja niitä on verrattu kiinteistökannan pinta-alaan 483 834 m².

Sähkön ympäristöprofiiliin liittyvät oletukset ja lähtötiedot

- Vuosina 2017 ja 2018 käytimme kaikissa kohteissamme 100-prosenttisesti kotimaisella vesivoimalla tuotettua sähköä, jonka CO₂-päästöt ovat 0 kg/MWh. Vuonna 2016 vihreästä sähköstä vesivoimaa oli noin 1/3 ja biovoimaa noin 2/3, jolloin CO₂-päästöt olivat 0 kg/MWh.
- Sijaintiperusteisena päästökertoimena on käytetty Motivan julkaisemia sähkönhankinnan keskimääräisiä CO₂-päästökertoimia eri vuosilta. Kertoimet perustuvat viiden vuoden liukuvaan keskiarvoon. Nämä päästökertoimet ja niiden lähteet on esitetty taulukossa 1.

Lämmön ympäristöprofiiliin liittyvät oletukset ja lähtötiedot

- Hoasin asunnoissa käytetään kaukolämpöä, joka hankitaan kiinteistöjen sijainnin perusteella eri toimittajilta. Raportoitu kaukolämmönkulutus on säädönsä (normitettu) lämmitystarveluvulla normaalivuoteen. Laskennassa käytettävät paikkakuntaakohtaiset lämmitystarveluvut julkaisee vuosittain Ilmatieteen laitos.
- Vantaalla sijaitsevilla kiinteistöissä hyödynsimme vuonna 2018 Vantaan energian 100-prosenttisesti uusiutuvaa Uusiolämpöä, jonka CO₂-päästöt ovat 0 kg/MWh. Kaukolämpö on tuotettu pääkaupunkiseudulla syntyvästä jätteestä jätevoimalassa. Vuosien 2017 ja 2016 osalta kaukolämmön päästöt on laskettu sijaintiperusteisesti.
- Espoossa ja Kauniaisissa sijaitsevilla kiinteistöissä hyödynsimme vuonna 2018 Fortumin 100-prosenttisesti uusiutuvaa Ekolämpöä (Fortum EkoPlus), jonka CO₂-päästöt ovat 0 kg/MWh. Kaukolämpö on tuotettu pääasiassa uusiutuviin rinnastettavasta jäteveden sisältämästä lämmöstä ja palvelinkeskusten hukkalämmöstä sekä pelleteistä. Vuosien 2017 ja 2016 osalta kaukolämmön päästöt on laskettu sijaintiperusteisesti.
- Helsingissä sijaitsevilla kiinteistöissä hyödynsimme vuosina 2018 ja 2017 Helenin kaukolämpöä, josta noin 5 % on uusiutuvaa biokaasulla tuotettua kaukolämpöä. Noin 5 % vuosien 2018 ja 2017 kaukolämmöstä oli siis tuotettu 100-prosenttisesti uusiutuvalla energialla, jonka CO₂-päästöt ovat 0 kg/MWh. Loput 95 % tuotettiin tavallisena kaukolämpönä, jonka CO₂-päästöt vuonna 2018 olivat 158 g/kWh ja vuonna 2017 olivat 172 g/kWh. Vuonna 2016 Helsingin kohteiden kaukolämpö oli tuotettu tavallisena kaukolämpönä, jonka päästöt olivat 163 g/kWh.³
- Kaukolämmön sijaintiperusteisena CO₂-päästökertoimena on käytetty Motivan julkaisemia kaukolämmön erillistuotannon keskimääräisiä CO₂-päästökertoimia eri vuosilta. Kertoimet perustuvat kaukolämmön yhteistuotannon hyödynjakomenetelmällä kolmen viimeisen vuoden keskiarvona määriteltyihin CO₂-päästökertoimiin. Päästökertoimet ja niiden lähteet on esitetty taulukossa 1.

LASKENNAN LÄHTÖTIEDOT

HOAS
LYHYESTI

VASTUULLISUUS-
STRATEGIA

TYTYTYVÄISET
ASUKKAAT

HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ

KESTÄVÄ
TOIMINTA

LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ

VASTUULLISUUS
LUKUINA

➤ Laskennan
lähtötiedot

➤ Data taulukoina

➤ GRI-indeksi

Käytetyt vertailukohteet

- Kokonaisenergiankulutusta on verrattu eduskuntatalon vuotuisen kokonaisenergiankulutukseen, joka on eduskunnan sivuilta löytyvän arvion mukaan 13 000 MWh.⁴
- Asukaskohtaista energiankulutusta on verrattu keskimääräiseen kaukolämmöllä lämpiävän kerrostalon asukaskohtaiseen energiankulutukseen, joka Motivan Kodin energiaoppaan mukaan on 9400 kWh/asukas/vuosi, kun asukas asuu noin 50 m² asunnossa.⁵
- Keskimääräistä vedenkulutusta on verrattu Suomen keskiarvoon, joka on Motivan mukaan noin 140 l/as/vrk.⁶
- Kokonaiskasvihuonekaasupäästöjä on verrattu pääkaupunkiseudun raideliikenteen vuodessa tuottamiin kasvihuonekaasupäästöihin, joka on HSY:n mukaan 19 000 tCO₂ vuodessa.⁷
- Vuoden 2018 ominaiskasvihuonekaasupäästöjä on verrattu Suomessa toimivien muiden asuntotoimijoiden viimeisimpiin ominaiskasvihuonekaasupäästöihin.

Taulukko 1. Sähkön ja kaukolämmön sijaintiperusteiset CO₂-päästökertoimet (gCO₂/kWh)

	Sähkö (gCO ₂ /kWh)	Lähde	Kaukolämpö (gCO ₂ /kWh)	Lähde
2018	164	Tilastokeskus 2016, Motiva 2018 mukaan	188	Energiateollisuus 2016, Motiva 2018 mukaan
2017	181	Tilastokeskus 2015, Motiva 2017 mukaan	176	Energiateollisuus 2015, Motiva 2017 mukaan
2016	209	Tilastokeskus 2014, Motiva 2016 mukaan	183	Energiateollisuus 2014, Motiva 2016 Mukaan

LÄHTEET

- ¹ https://www.hsy.fi/sites/Esitteet/EsitteetKatalogi/Raportit/jatehuollon_vuositilasto.pdf
- ² <https://www.hsy.fi/fi/asukkaalle/lajittelujakierratys/lajitteluohjeet/Sivut/default.aspx>
- ³ <https://www.helen.fi/yritys/energia/energiantuotanto/sahkon-ja-lammon-ominaispaastot/>
- ⁴ https://www.eduskunta.fi/FI/tietoeduskunnasta/julkaisut/Documents/ekj_5+2013.pdf
- ⁵ https://www.motiva.fi/files/10416/Kodin_Energia_Opas.pdf
- ⁶ https://www.motiva.fi/koti_ja_asuminen/hyva_arki_kotona/vedenkulutus
- ⁷ <https://www.hsy.fi/fi/asiantuntijalle/ilmastonmuutos/hillinta/seuranta/Sivut/Paastot.aspx>

DATA TAULUKOINA

HOAS
LYHYESTI

VASTUULLISUUS-
STRATEGIA

TYTYTVÄISET
ASUKKAAT

HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ

KESTÄVÄ
TOIMINTA

LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ

VASTUULLISUUS
LUKUINA

➤ Laskennan
lähtötiedot

➤ Data taulukoina

➤ GRI-indeksi

Energian kokonaiskulutukset, MWh

	2018	2017	2016	Muutos-% vuosilta 2017-2018
Sähkö, ostettu	25 644	25 369	25 256	1,1
Kaukolämpö, ostettu	80 356	80 353	81 091	0,0
Yhteensä	106 000	105 721	106 346	0,3
Kulutus MWh/asukas	5,7*	-	-	-

*Arvioitu 18500 asukkaan mukaan.

Energiankulutukset kaupungeittain, MWh

	2018	2017	2016
Helsinki			
Sähkö	15 764,29	15 625,73	15 546,50
Kaukolämpö	48 212,96	46 957,70	47 149,12
Vantaa			
Sähkö	3 603,04	3 660,62	3 757,76
Kaukolämpö	11 108,03	11 356,63	11 452,88
Espoo			
Sähkö	5 980,11	5 799,54	5 664,72
Kaukolämpö	20 406,63	21 432,56	21 867,08
Kauniainen			
Sähkö	296,88	282,9	286,83
Kaukolämpö	628,49	605,69	621,48

Vedenkulutus

	2018	2017	2010
Kokonaiskulutus m ³	915 847	922 462	828 045
Ominaiskulutus* l/m ³	440,4	475,6	469,0
Kulutus l/as/vrk	136**	-	-

*Ominaiskulutus on arvioitu keskiarvo. Kaikista kohteista ei ole saatavilla ominaiskulutusta.

**Arvioitu 18500 asukkaan mukaan.

Scope 2. Hoasin epäsuorat CO2-päästöt kaupungeittain (tCO₂)

	2018	2017	2016
Helsinki			
Sähkö (hankinta)	0,0	0,0	0,0
Sähkö (sijainti)	2585,3	2828,3	3249,2
Lämpö (hankinta)	7236,8	7672,9	7685,3
Lämpö (sijainti)	9064,0	8264,6	8628,3
Yhteensä	7236,8	7672,9	7685,3
Vantaa			
Sähkö (hankinta)	0,0	0,0	0,0
Sähkö (sijainti)	590,9	662,6	785,4
Lämpö (hankinta)	0,0	ei tiedossa	ei tiedossa
Lämpö (sijainti)	2088,3	1998,8	2095,9
Yhteensä	0,0	1998,8	2095,9
Espoo			
Sähkö (hankinta)	0,0	0,0	0,0
Sähkö (sijainti)	980,7	1049,7	1183,9
Lämpö (hankinta)	0,0	ei tiedossa	ei tiedossa
Lämpö (sijainti)	3836,4	3772,1	4001,7
Yhteensä	0,0	3772,1	4001,7
Kauniainen			
Sähkö (hankinta)	0,0	0,0	0,0
Sähkö (sijainti)	48,7	51,2	59,9
Lämpö (hankinta)	0	ei tiedossa	ei tiedossa
Lämpö (sijainti)	118,2	106,6	113,7
Yhteensä	0,0	106,6	113,7

Scope 2. Hoasin epäsuora energiankulutus

	Yksikkö	2018			2017			2016			Muutos 2017-2018 (%)		
		Sähkö	Kaukolämpö	Yhteensä	Sähkö	Kaukolämpö	Yhteensä	Sähkö	Kaukolämpö	Yhteensä	Sähkö	Kaukolämpö	Yhteensä
Ostettu energia	MWh	25644	80356	106000	25369	80353	105721	25256	81091	106346	1,09	0,00	0,26
uusiutumaton	MWh	0	45802	45802	0	76335	76335	0	81091	81091	0,00	2,67	-40,0
uusiutuva	MWh	25644	34554	60198	25369	4018	29387	25256	0	25256	1,09	-3,33	104,8
ydinvoima	MWh	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00

DATA TAULUKOINA

HOAS
LYHYESTI

VASTUULLISUUS-
STRATEGIA

TYTYTYVÄISET
ASUKKAAT

HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ

KESTÄVÄ
TOIMINTA

LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ

VASTUULLISUUS
LUKUINA

➤ Laskennan
lähtötiedot

➤ Data taulukoina

➤ GRI-indeksi

Henkilöstön määrä ja rakenne

	2018	2017
Henkilöstön määrä tilikauden lopussa	69	70
Henkilöstön määrä keskimäärin	66	67
Keskimääräinen työsuhteiden pituus vuosissa, vakinaiset	8,3	7,4
Keskimääräinen työsuhteiden pituus vuosissa, kaikki*	6,9	6,4
Henkilöstön keski-ikä, vakinaiset	42,5	41,8
Henkilöstön keski-ikä, kaikki*	41,4	40,4
Eläkkeelle jääneiden lukumäärä	1	1
Irtisanottujen työsuhteiden määrä	0	0
Lomautettujen työntekijöiden määrä	0	0

*Mukana myös määräaikaiset

Työsuhteiden laadut, 31.12.

	2018	2017
Vakituiset, miehet	12	12
Vakituiset, naiset	49	50
Määräaikaiset, miehet	1	4
Määräaikaiset, naiset	7	4
Kokoaikaiset, miehet	11	14
Kokoaikaiset, naiset	54	52
Osa-aikaiset, miehet	2	2
Osa-aikaiset, naiset	2	2

Henkilöstön ikäjakauma, 31.12.

	2018	2017
alle 30 v	12	14
30-50 v	37	38
yli 50 v	20	18

Hallituksen ikäjakauma, 31.12.

	2018	2017
alle 30 v	0	3
30-50 v	9	6
yli 50 v	1	1

Keskimääräiset koulutustunnit

	2018		2017	
	Miehet	Naiset	Miehet	Naiset
Koulutuspäivät (pv)	59	219	43,5	153,5
Koulutustunnit (h)	446	1639	326	1152
joista				
Henkilökohtaista koulutusta (%)	17		16	
Yksikkökohtaista koulutusta (%)	59		73	
Koko henkilökunnan koulutusta (%)	24		11	

Henkilöstön vaihtuvuus (vakinaiset työntekijät)

	2018	2017
Työsuhteita alkoi		
Naisia alle 30 v.	0	0
Naisia 30-50 v.	1	2
Naisia yli 50 v.	1	1
Miehiä alle 30 v.	0	0
Miehiä 30-50 v.	1	1
Miehiä yli 50 v.	0	0
Työsuhteita päättyi		
Naisia alle 30 v.	1	0
Naisia 30-50 v.	2	3
Naisia yli 50 v.	1	1
Miehiä alle 30 v.	0	0
Miehiä 30-50 v.	1	1
Miehiä yli 50 v.	1	0

Henkilöstön, hallinnon ja hallituksen sukupuolijakauma, 31.12.

	2018		2017	
	Miehiä	Naisia	Miehiä	Naisia
Johtoryhmä	3	2	4	2
Muu henkilöstö	10	54	12	52
Yhteensä	13	56	16	54
Hallitus	6	4	6	4

Työhyvinvointi-indikaattorit

	2018	2017
Työtapatuemat, poissaoloon johtaneet	1	1
Työhön liittyvät kuolemantapaukset	0	0
Sairauspoissaolopäiviä	499	468
joista miehillä	44	89
joista naisilla	456	379
Sairauspoissaoloprosentti	3	3 %

DATA TAULUKOINA

HOAS
LYHYESTI

VASTUULLISUUS-
STRATEGIA

TYTYTYVÄISET
ASUKKAAT

HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ

KESTÄVÄ
TOIMINTA

LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ

VASTUULLISUUS
LUKUINA

➤ Laskennan
lähtötiedot

➤ Data taulukoina

➤ GRI-indeksi

Rahavirrat (tuhatta euroa)

		2018	2017
Tulevat rahavirrat	Asiakkaat		
	Vuokratuotot (ml. oikaisuerät)	70 149	69 989
	Käyttökorvaukset	354	339
	Julkinen sektori		
	Saadut avustukset	10 288	1 799
	Omistajat ja rahoittajat		
	Lainanotto	59 230	31 352
	Muut tuotot		
	Muut rahoitustuotot	84	4
	Menevät rahavirrat	Toimittajat	
Palveluiden ostot		103 804	96 200
joista investointeja		56 880	52 095
Henkilöstö			
Maksetut palkat		4 055	3 942
Omistajat ja rahoittajat			
Lyhennykset		13 421	12 707
Korkokulut		3 067	3 241
Julkinen sektori			
Verot		0	0

Taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen (tuhatta euroa)

Sidosryhmä	Selitys	Rahavirrat	
		2018	2017
Asiakkaat	Vuokra- ja käyttö-korvaukset, oikaisuerät	70 502	70 328
Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen		70 502	70 328
Toimittajat	Ostetut palvelut, muut hankekulut	103 804	96 200
Työntekijät	Henkilöstön palkat sivukuluineen	4 055	3 942
Pääoman tuottajat	Korko- ja rahoituskulut	3 067	3 241
Julkinen sektori	Laskennalliset tuloverot	0	0
Yhteisöt	Investoinnit yhteisöllisiin tarkoituksiin	0	0
Taloudellisen lisäarvon jakautuminen		110 926	103 383
Taloudellisen lisäarvon säilyminen		-40 424	-33 055

Verojalanjälki

Yhteenveto (tuhatta euroa)		2018	2017
Tilikaudelta välittömästi maksettavat verot		2 547,3	2 791,0
Tilikaudelta välillisesti maksettavat verot		17 227,0	14 875,6
Tilikaudelta tilitettävät verot		1 074,6	1 083,9
Saadut avustukset		-10 287,5	-1 798,6
Verojalanjälki yhteensä		10 561,4	16 951,9
Tilikaudelta maksettavat välittömät verot (tuhatta euroa)			
Tuloverot		0,0	0,0
Työnantajamaksut		743,7	755,9
Kiinteistöverot		1 557,3	1 862,9
Varainsiirtoverot		246,3	172,2
Muut verot		0,0	0,0
Tilikaudelta maksettavat välittömät verot yhteensä		2 547,3	2 791,0
Tilikaudelta maksettavat välilliset verot (tuhatta euroa)			
Kiinteistökannan sähköverot (laskennallinen ARVIO)		459,8	464,2
Vähennyskelvottomat arvonlisäverot (laskennallinen ARVIO)		16 767,2	14 411,5
Muut verot		0,0	0,0
Tilikaudelta maksettavat välilliset verot yhteensä		17 227,0	14 875,6
Tilikaudelta tilitettävät verot (tuhatta euroa)			
Palkkoihin liittyvät verot		818,3	784,8
Auto- ja ajoneuvoverot		1,5	0,6
Arvonlisäverot, netto		254,8	298,5
Lähdeverot		0,0	0,0
Valmisteverot		0,0	0,0
Tilikaudelta tilitettävät verot yhteensä		1 074,6	1 083,9
Tilikaudelta saadut tuet ja avustukset (tuhatta euroa)			
Avustukset ja korvaukset		10 242,6	1 749,5
Yritystuet		45,0	49,1
Tilikaudelta saadut tuet ja avustukset yhteensä		10 287,5	1 798,6

GRI-INDEKSI

102- YLEINEN SISÄLTÖ

Organisaation kuvaus

102-1	Raportoivan organisaation nimi	Sivut 4 ja 40
102-2	Toimialat, trendit, tuotteet, palvelut	Sivut 4 ja 5
102-3	Organisaation pääkonttorin / toimipisteen sijainti	Sivu 5
102-4	Toimintamaat	Sivu 5
102-5	Organisaation omistusrakenne ja yhtiömuoto	Sivu 37
102-6	Markkina-alueet, toimialat	Sivut 4 ja 5
102-7	Raportoitavan organisaation koko	Sivut 4, 24 ja 43
102-8	Tietoa palkansaajista ja muista työntekijöistä	Sivut 24 ja 43. Jaottelu maittain tai alueittain ei ole oleellista.
102-9	Toimitusketju	Sivut 4 ja 5
102-10	Merkittävät muutokset organisaatiossa ja toimitusketjussa	Ei merkittäviä muutoksia. Tarkemmat tiedot löytyvät tilinpäätöksestä.
102-11	Varovaisuusperiaatteen soveltaminen	Sivu 11. Kaikessa toiminnassa noudatetaan lainsäädännön vaatimuksia ja rakentamisessa rakennusmääräyksiä.
102-12	Organisaation hyväksymät tai edistämät ulkopuolisten toimijoiden periaatteet tai aloitteet	Sivut 9 ja 11
102-13	Jäsenyydet järjestöissä ja edunvalvontaorganisaatioissa	Sivu 6

Strategia

102-14	Toimitusjohtajan katsaus	Sivu 7
--------	--------------------------	--------

Eettiset toimintaperiaatteet

102-16	Arvot ja liiketoimintaperiaatteet	Sivu 5
--------	-----------------------------------	--------

Hallitus

102-18	Hallintorakenne	Sivut 11, 37 ja 44.
--------	-----------------	---------------------



HOAS
LYHYESTI



VASTUULLISUUS-
STRATEGIA



TYTYTYVÄISET
ASUKKAAT



HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ



KESTÄVÄ
TOIMINTA



LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ



VASTUULLISUUS
LUKUINA

- Laskennan lähtötiedot
- Data taulukoina
- **GRI-indeksi**

GRI-INDEKSI

Sidosryhmät

102-40	Luettelo organisaation sidosryhmistä	Sivu 6
102-41	Kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin kuuluva henkilöstö	Kaikki työntekijät kuuluvat yleisten työehtosopimusten piiriin.
102-42	Sidosryhmien määrittely- ja valintaperusteet	Sivu 6
102-43	Sidosryhmätoiminnan periaatteet	Sivu 6
102-44	Sidosryhmien esille nostamat tärkeimmät asiat ja huolenaiheet	Sivu 6

Raportointitapa

102-45	Tilinpäätökseen sisältyvät yhtiöt	Helsingin seudun opiskelija-asuntosäätiö sr
102-46	Raportin sisällön määrittely	Sivu 40
102-47	Olelliset näkökohdat	Sivu 10
102-48	Muutokset aiemmin raportoiduissa tiedoissa	Ei aikaisempaa vastuullisuusraporttia.
102-49	Merkittävät muutokset raportin laajuudessa ja näkökohtien laskentarajoissa	Sivu 40. Ei aikaisempaa vastuullisuusraporttia.
102-50	Raportointijakso	Sivu 40
102-51	Edellisen raportin päiväys	Sivu 40. Ei aikaisempaa vastuullisuusraporttia.
102-52	Raportin julkaisutiheys	Sivu 40
102-53	Yhteystiedot, joista kysyä raporttiin liittyviä lisätietoja	Sivu 40
102-54	GRI-standardien mukainen raportoinnin kattavuus	Sivu 40: This report has been prepared in accordance with the GRI Standards: Core option.
102-55	GRI-sisällysluettelo	Sivu 46
102-56	Raportin varmennus	Sivut 40. Raporttia ei ole varmennettu.

103- JOHTAMISMALLI

103-1	Olellaisia näkökohtia koskevat laskentarajat	Sivut 40 ja 41. Tarkemmat rajaukset ilmoitetaan tunnuslukujen yhteydessä.
103-2	Johtamismallin osatekijät	Sivu 11
103-3	Johtamismallin arviointi	Sivu 11. Tarkemmat tiedot ilmoitetaan näkökohtien yhteydessä.

HOAS
LYHYESTI

VASTUULLISUUS-
STRATEGIA

TYTYTYVÄISET
ASUKKAAT

HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ

KESTÄVÄ
TOIMINTA

LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ

VASTUULLISUUS
LUKUINA

➤ Laskennan
lähtötiedot

➤ Data taulukoina

➤ **GRI-indeksi**

GRI-INDEKSI

200 – TALOUDELLISET VAIKUTUKSET

Taloudelliset tulokset

201-1	Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen	Sivut 38 ja 45
Oma näkökohta	Rahavirrat	Sivut 38 ja 45
Oma näkökohta	Verojalanjälki	Sivut 38 ja 45

Korruptionvastaisuus

205-3	Vahvistetut lahjontatapaukset ja niihin liittyvät toimenpiteet	Sivu 38
-------	--	---------

Vastuullinen talous

Oma näkökohta	Taloudellinen käyttöaste ja vuokrataso	Sivu 37
---------------	--	---------

300 - YMPÄRISTÖVAIKUTUKSET

Energiankulutus

302-1	Organisaation oma energiankulutus	Sivut 32 ja 43
302-3	Energiaintensiteetti	Sivut 32 ja 43: kWh/m ³ ja kWh/asukas

Vedenkulutus

303-1	Kokonaisvedenotto vesilähteittäin	Sivut 33 ja 43
Oma näkökohta	Vesi-intensiteetti	Sivut 33 ja 43: l/rm ³ ja l/as/vrk

Kasviuonekaasupäästöt

305-1	Suorat kasviuonekaasujen päästöt (Scope 1)	Sivut 35 ja 43: ei suoria kasviuonekaasupäästöjä
305-2	Epäsuorat kasviuonekaasujen päästöt (Scope 2)	Sivut 35 ja 43
Oma näkökohta	Uusiutuvien energialähteiden osuus kaikesta ostetusta energiasta	Sivut 35 ja 43

Jätteet

306-2	Jätteiden kokonaismäärä jaoteltuna jätelajeittain ja käsittelytavan mukaisesti	Sivu 33
-------	--	---------



HOAS
LYHYESTI



VASTUULLISUUS-
STRATEGIA



TYTYTYVÄISET
ASUKKAAT



HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ



KESTÄVÄ
TOIMINTA



LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ



VASTUULLISUUS
LUKUINA

➤ Laskennan
lähtötiedot

➤ Data taulukoina

➤ GRI-indeksi

GRI-INDEKSI

400 - SOSIAALISET VAIKUTUKSET

Työsuhteet

401-1	Uuden palkatun henkilöstön määrä ja vaihtuvuus	Sivut 24 ja 44. Jaottelu maittain tai alueittain ei ole oleellista.
Oma näkökohta	Työtyytyväisyyden kokonaisarvosana	Sivu 27

Työterveys ja -turvallisuus

403-2	Tapaturmatyypit, tapaturmataajuus, menetetyt työpäivät, poissaolot ja kuolemantapaukset	Sivut 27 ja 44. Jaottelu maittain tai alueittain ei ole oleellista.
-------	---	---

Koulutukset

404-1	Keskimääräiset koulutustunnit vuodessa henkilöä kohden	Sivut 28 ja 44. Jaottelu työntekijäkategorian mukaan ei ole oleellista.
404-3	Säännöllisten suoritusarviointien ja kehityskeskustelujen piirissä olevan henkilöstön osuus	Sivu 27. Kaikki työntekijät, 100%.

Monimuotoisuus ja yhdenvertaiset mahdollisuudet

405-1	Hallinnon ja henkilöstön monimuotoisuus	Sivut 24 ja 44.
-------	---	-----------------

Asiakkaat

Oma näkökohta	Asiakastyytyväisyys (vuosittainen ja laaja tutkimus)	Sivu 17
Oma näkökohta	Suositteluprosentti	Sivu 17
Oma näkökohta	Asiointityytyväisyys	Sivu 21

HOAS
LYHYESTI

VASTUULLISUUS-
STRATEGIA

TYTYVÄISET
ASUKKAAT

HYVINVOIVA
HENKILÖSTÖ

KESTÄVÄ
TOIMINTA

LÄPINÄKYVÄ
SÄÄTIÖ

VASTUULLISUUS
LUKUINA

- Laskennan lähtötiedot
- Data taulukoina
- **GRI-indeksi**



HOAS

**Mukavinta ja helpointa
opiskeluajan asumista.**

Helsingin seudun opiskelija-asuntosäätiö sr
Pohjoinen Rautatiekatu 29 A
PL 799
00101 HELSINKI
09 549 900
www.hoas.fi

Y-tunnus 0116514-9