

VOAS

VAASAN OPISKELIJA-ASUNTOSÄÄTIÖ
STIFTELSEN VASA STUDIEBOSTÄDER

Vuosikertomus

2020

Muuttuvan työympäristön vuosi

äda | Kolimiskast
austymosi déžè | Коробка для переезда

Muuttolaatikko | Flyttlåda | Kolimiskast
Pärväkšanäs kaste | Kraustymosi déžè | Коробка



Sisältö

Voasin vuoden kohokohdat	3
Voasin vuosi 2020 lukuina	4
Diginatiivit modernimmassa ympäristössä nyt, inklusiivisemmassa ympäristössä huomenna	5
Uuden digitaalisen työympäristön luomisen vuosi	6
2020 talous lukuina	7
Vakaa ja kehittyvä – taloushallinto 2020	7
Voasin asiakaspalvelun vuosi 2020	9
Korjauksia kohteisiin ja muutoksia työnjakoon – kiinteistöt 2020	11
Mitä vuosi 2021 tuo tullessaan?	12
Voasin strategia	13

Voasin vuoden kohokohdat



Raastuvankatu 7
julkisivusaneeraus



Sähköisten palveluiden
parantaminen



Turvallisuuden
parantaminen:
iLOQ -lukot



Muutto uusiin
toimitiloihin

Voasin vuosi 2020 lukuina



48. toimintavuosi



Asukkaita
2 232



Vuokraustoiminnan tuotot
10.1 milj. euroa



Omavaraisuusaste
48,2 %



Huoneistojen
lukumäärä 1 685



Asuinpaikkoja
2 685



Huoneisto-
remontteja 230



Korjauskustannukset
1.38 milj. euroa

Diginatiivit modernimmassa ympäristössä nyt, inklusiivisemmassa ympäristössä huomenna

Aleksi Sandroos, puheenjohtaja

Vuoden 2020 osalta opiskelijoiden asuminen koki selkeitä muutoksia sekä säätiön että maailman muutosten keskellä. Opiskelijan asunto muuttui pandemiavuoden aikana käsitkiseksi opiskelijan kodista, paikasta, jossa opiskelija elää, lukee, työskentelee ja viettää miltei kaiken aikansa.

VOASin opiskelija-asuntojen koko ja viihtyisyyden parantaminen merkitsi enemmän kuin koskaan aikaisemmin, sillä emme ole säätiön historian aikana kohdanneet tilannetta, jossa opiskelija joutuu opiskelemaan lähes kaiken kotoaan käsin. Osa lähti takaisin kotipaikkakunnalle, osa muutti isompaan asuntoon, osa oli tyytyväinen nykyiseen. Tilanteita oli yhtä monia kuin oli yksilöitä, mutta asuntojemme käyttöaste ei romahtanut, joten voimme olla tyytyväisiä.

Digitaaliset ympäristöt sopivat opiskelija-asumisen palveluihin parhaiten, sillä lähtökohtaisesti nuoret asukkaamme ovat diginatiiveja, eivätkä he luultavasti kaipaa fyysistä asiakaspalvelukokemusta, kuulakärkikynällä sopimusten alikirjoittamisen tarvetta tai jonotusta asiakaspalvelupisteille. Näihin tarpeisiin säätiö muutoksillaan vastasi hyvin.

Tulevaisuudessa opiskelija-asumisen tilaa heijastaa muutos yhteiskunnan työskentelytavoissa, opiskelun etämahdol-

lisuuksissa ja yhteisöllisyyden korostumisessa. Meidän on luotava asumista, jossa yksilöllä on mahdollisuus omaan rauhaan, asuntoon ja yksityisyyteen, mutta toisaalta myös yhteisölliseen ja turvalliseen toimintaan. Diginatiivit opiskelijat haluavat saada asuntonsa ilman yhtään fyysistä kontaktia, mutta mahdollisuus asiakaspalveluun ja etenkin asumisneuvontaan tulee tarjota uusilla ja innovatiivisilla tavoilla.

Yhteiskunnan arvopohja muuttuu, ja säätiön on pysyttävä muutoksessa mukana. Inklusiivinen ja yhdenvertainen asiakaspalvelu ja huolto, sukupuolineutraalimmat soluasunnot kaikki sukupuolet huomioiden ja turvallisen tilan mahdollistaminen säätiön toiminnassa ovat kehityskohtia, joihin meidän on tartuttava tulevaisuudessa.

Osallisuus, mahdollisuus tulla kuulluksi ja ymmärretyksi ovat mahdollisuuksia, joiden tulee näkyä säätiön toiminnassa. Asukastoiminnan pitää puhutella asukkaita aidosti ja tarjota mahdollisuuksia osallistua säätiön kehittämiseen. Myös sidosryhmien ja koko kaupungin mahdollisuus vaikuttaa tulevaisuuden VOASiin on merkittävää. Me yhdessä teemme vaasalaisesta opiskelija-asumisesta parempaa.



Uuden digitaalisen työympäristön luomisen vuosi

Marko Ylimäki, toimitusjohtaja

Säätiön hallituksen marraskuussa 2019 vahvistamassa strategiassa vuosille 2020–2022 korostuu muutos. Strategia-kauden aikana säätiön toimintaprosesseja kehitetään perinteisistä digitaalisiksi. Maailmanlaajuinen koronapandemia vauhditti ja konkretisoi usealla tapaa myös VOASin organisaatiossa näiden muutosten tärkeyden ja tarpeellisuuden. Monipaikkainen työ ja työn murros isoina maailmanlaajuisina megatrendeinä luo ikään kuin annettuina tekijöinä tietyt edellytykset työssä käytettäville järjestelmille.

Vuoden 2020 aikana taloushallinnon uudet työmenetelmät ja laskentajärjestelmä vakiinnutettiin täysin digitaalisiksi. Koronan monipuolistettua työn tekemisen aikoja ja paikkoja päätimme hyödyntää ”etäilyn” ja lähdimme rohkeasti viemään läpi myös vuokraamisprosessin ja laskutusprosessin digitalisaatiota. Helteisenä kesäkuun päivänä pidimme projektin aloituspalaverin yhdessä käyttöönottokonsultin kanssa.

Viikoittaisten tapaamisten, hienon henkilöstön sitoutumisen ja osaavan kumppanin kanssa uusi järjestelmä saatiin pääpiirteittäin käyttöön suunnitellusti 4.1.2021. Säätiön tuhannet vuokralaskut lähtivät historiallisesti ensimmäisen kerran sähköisessä muodossa joulun ja uuden vuoden välipäivinä 2020.

Korona vaikutti toimintaan myös negatiivisella tavalla. Vaihto-opiskelijat kutsuttiin kotimaihinsa kesken suunniteltujen vaihtojaksojen keväällä 2020. Myös kotimaiset opiskelijat siirtyivät oletettavasti kotipaikkakunnilleen aikaisemmin kevään ja loppuvuoden 2020 aikana. Koronan vaikutus säätiön tyhjäkäyttöprosentin kasvuun oli vuonna 2020 runsaat kolme prosenttiyksikköä. Tästäkin huolimatta säätiö saavutti kaikki toiminnalleen asettamat taloudelliset tavoitteet.

Vuoden 2020 aikana säätiössä toteutettiin pidemmän aikaa suunnitteilla olleet kahden yksittäisen yhtiömuotoisen kohteen fuusiot säätiön suoraan omistukseen. Lisäksi selvitysmenettelyn kautta purettiin yhtiön omistama, pitkään käyttämättä ollut yhtiö. Muutosten tarkoituksena oli yksinkertaistaa säätiön hallintoa ja vapauttaa tätä kautta enemmän työaikaa asiakkaiden kohtaamisiin ja heidän palvelemissensa entistä paremmin.

Peruutuspeiliin katsottaessa vuoden 2020 aikana luotiin säätiön koko toiminnan kattava digitaalinen toiminta-alusta. Ajanmukaiset työvälineet luovat edellytykset kustannustehokkaalle tekemiselle vuosiksi ja vuosikymmeniksi eteenpäin lähes ajasta ja paikasta riippumatta.



2020 talous lukuina

<i>Kokonaistuotot</i>	<i>10 626 t €</i>
<i>Hoitokate eursa</i>	<i>4 556 t €</i>
<i>Hoitokate %</i>	<i>42,9 t €</i>
<i>Taseen loppusumma</i>	<i>56 935 t €</i>
<i>Investoinnit</i>	<i>1 394 t €</i>
<i>Tilikauden tulos</i>	<i>2 222 t €</i>
<i>Omavaraisuusaste</i>	<i>49,8 %</i>
<i>Pitkäaikainen vieras pääoma</i>	<i>24 374 t €</i>

SÄÄTIÖ

Taloushallinto

Vakaa ja kehittyvä – taloushallinto 2020

Vuoden 2020 alussa otettiin kirjanpidossa käyttöön Lemonsoft-ohjelmisto. Samalla ostolaskut sähköistettiin, mikä on helpottanut merkittävästi laskujen kirjausta sekä tarkastus- ja hyväksyntäprosessia.

Uuden taloushallinnon järjestelmän avulla olemme ajantasaisesti säätiön tilikauden aikaista talouden kokonaiskuvaava. Tähän on päädytty luomalla säätiön kustannusten kohdistamisen periaatteet. Käyttöomaisuuskirjanpito-ohjelman käyttöönotto osana taloushallinnon digitalisaatiota mahdollisti muun muassa kuukausikohtaiset poistot. Myös hallinnon kulut ja iso joukko muita merkittäviä kustannuseriä kohdistetaan nykyään kuukausittain kaikille kustannuspaikoille.

Kaiken kaikkiaan järjestelmän vaihdos helpotti ja yksinkertaisti monia asioita. Kirjanpito on hyvin ajan tasalla ja luotettava joka kuukausi.

A group of eight people, seven women and one man, are standing on a balcony. They are all wearing face masks. The balcony has a metal railing. In the background, there is a large window with several white line-art icons of houses, keys, and furniture. The scene is brightly lit, suggesting it is daytime.

Toimistolla on onnistuttu vastaamaan
pandemiaavuoden haasteisiin ja
kehittämään uusia tapoja palvella
asiakkaita.

Voasin asiakaspalvelun vuosi 2020

Asiakaspalvelussa jouduttiin pätkäilemään toiminnan uudelleenorganisointia kevään tuomien muutosten myötä. Hyvin pian koronatilanteen pahentuessa toimiston asiakaspalvelussa siirryttiin ainoastaan sähköisiin palvelukanaviin henkilöstön, sidosryhmiin kuuluvien jäsenten sekä tietysti asiakkaiden terveys ensisijaisesti huomioiden. Asuntojen avaimien noudot oli mahdollista järjestää ajanvarausmenetelmällä ilman tarvetta sosiaaliseen kontaktiin. Lisäksi toimiston uusin vahvistus Vilja-botti oli tavoitettavissa internet-sivujemme kautta toimiston aukioloaikojen ulkopuolella. Viljan koulutus ja pidennetty koeaika tosin jatkuvat edelleen.

Kesäkuukausina asuntojen vuokrausprosessi käynnistyi tavanomaiseen tapaan, kun koronatilanne näytti rauhoittumisen merkkejä. Niinpä myös toimiston asiakaspalvelu avattiin avainnoudoille kesäkuukausiksi ja alkusyksyksi, valtakunnallisia suosituksia noudattaen. Asiakkaita palveltiin yksin kerrallaan ja toimistolla oli tarjolla käsidesiä ja kasvomaskeja. Lisäksi asiakaspalvelutiskille asennettiin erilliset suojapleksit. Kokonaisuudessaan asiakaspalveluprosessi sujui tällä menetelmällä moitteetta, sillä edelleen painotimme toiminnassa sähköisten palvelukanavien käyttöä.


” Työn hedelmistä päästään pian nauttimaan, kun käyttöjärjestelmän vaihto mahdollistaa uudenlaisen tavan työskennellä ja palvella asiakkaita.

Alkusyksystä uudet tuulet alkoivat puhaltaa myös päivittäisen rutiinityön kannalta, kun uuden käyttöjärjestelmän käyttöönotto vuoden vaihteessa alkoi lähestyä. Edessä oli suuri työurakka koko toimiston väelle, sillä kaikki voimassa olevat vuokrasopimukset (n. 2800 kappaletta) ja muu työn kannalta oleellinen data tuli siirtää manuaalisesti uuteen järjestelmään.

Staattinen työasento niska-hartiasärkyineen sekä copy+paste-näppäinyhdistelmä tulivat kaikille tutuiksi. Aivan ongelmitta ei tässäkään prosessissa edetty, mutta taas toisaalta henkilöstön ongelmanratkaisukyky kehittyi päivä päivältä paremmaksi. Onneksi työn hedelmistä päästään pian nauttimaan, kun käyttöjärjestelmän vaihto mahdollistaa uudenlaisen tavan työskennellä ja palvella asiakkaita. Asiakkaiden näkökulmasta asiointi helpottuu, kun uusi järjestelmä mahdollistaa muun

muassa sopimuksen sähköisen allekirjoittamisen ja vuokrasuhteen irtisanomisen sekä asuntohakemuksen omatoimisen muokkaamisen. Toimiston työssä yhä useampi rutiinityö ja raportointi pystytään niin ikään automatisoimaan, joten turhaan ei kuulu sananparsa hullu paljon työtä tekee, viisas pääsee vähemmällä.

Toimiston asiakaspalvelussa on keväästä saakka ollut puolet työntekijöistä vuorollaan etätyössä. Näin toimiston palvelukyky on pystytty turvaamaan läpi epävarmojen aikojen. Asiakaspalvelussa jatketaan edelleen samoin toimin sähköisissä asiakaspalvelukanavissa tulevalle vuodelle 2021, toivoen, että syksyllä tilanne olisi jo normalisoitunut ja asiakkaat voitaisiin toivottaa tervetulleeksi uudelle toimistolle Hartmaninkujalle, kasvotusten tai maskitusten.



Uuden asutuskonseptin kehittäminen parantaa tehokkuutta ja yhtenäistää asuntojen viihtyisyyttä. Kehitystyö jatkuu tulevana vuonna.

Korjauksia kohteisiin ja muutoksia työnjakoon – kiinteistöt 2020

VOAS:n kiinteistöpuolen suurimmat hankkeet vuonna 2020 olivat Linnan A-talon linjasaneeraus, asuntojen pintaremontit ja liiketilan muutustyöt, As oy Raastuvankatu 7 B-rakennuksen julkisivukorjaus sekä VOASin toimiston remontointi Hartmaninkuja 4:ään. Linna on VOASin vaihto-opiskelijoiden suosima kohde, joten huoneissa on kalusteet ja uutena hankintana nyt myös astiastot. As Oy Raastuvankatu 7:n B-talon julkisivukorjauksessa talon vanhat näyteikkunat vaihdettiin pienempiin, jolla saatiin näyttävä muutos rakennukseen ja kadun puolen asuntoihin lisää asumismukavuutta. Remontin yhteydessä lisättiin myös välikaton tuuletusta ja talon perustuksia ja lämmöneristystä parannettiin.

VOASin toimistolle remontoitiin kompaktit tilat Hartmaninkujan tyhjillään olevaan liiketilaan. Liiketilaan lisättiin ulkopuolelle esteetön kulku tiloihin ja uusi lasinen katos. Toimistotiloissa panostettiin hyvään sisäilmaan ja akustiikkaan.

iLOQ-järjestelmä lisättiin kaikkiin loppuihin VOASin kohteisiin (16 kohdetta), ja se helpottaa merkittävästi kohteiden avainten hallintaa. Myös vuonna 2019 aloitettua eParking-järjestelmää laajennettiin Palosaaren pienkohteisiin.

” *Toimistolle remontoitiin kompaktit tilat Hartmaninkujan tyhjillään olevaan liiketilaan.*

Kiinteistöpuolen työnjaossa ja henkilöstössä tapahtui muutoksia siten, että Reetta Hietaharju aloitti vuoden alusta kiinteistöpäällikkönä. Luotsin huoltopalvelut ottivat syksyllä hoitaakseen VOAS-kiinteistöjen talotekniikan huoltamisen ja 2/3 asuntotarkastuksista. Marraskuun alussa kiinteistöpuolella aloitti uutena työntekijänä kiinteistöinsinööri Anneli Lehto, jonka pääasiallisena tehtävänä on VOASin asuntokonseptin kehittäminen.

VOASilla tehdään vuosittain noin 200–250 yksittäisen asunnon remonttia. Vuonna 2020 eniten asuntoremontteja tehtiin Olympia II:ssa, Ahvenrannassa, Siksakissa, Kulmahovissa ja P-talossa. Remonttien laajuus vaihtelee lattiamateriaalin vaihdosta ja maalauksesta aina koko kylpyhuoneen ja keittiön remonteihin. Asuntojen remontointiin on ajan myötä muodostunut omanlaisensa tyyli, johon pyritään saamaan tehokkuutta oman asuntokonseptin kehittämällä. Näin yhtenäistetään myös asuntojen viihtyisyyttä.

VOASin konsepti tuo muutostöihin järjestelmällisyyttä, selkeyttä ja toivon mukaan myös rahallista säästöä. Kehittämistyö aloitettiin vuoden 2020 lopussa kartoittamalla nykytilanne ja toimijat asuntoremontoinnin ympärillä. Oman konseptin kehittäminen ja uudet kokeilut jatkuvat tulevan vuoden 2021 ajan.

Kiinteistöhallintaan tarkoitettua uutta Tampuuri-ohjelmaa päästiin harjoittelemaan loppuvuodesta. Virallinen käyttöönotto oli heti vuoden vaihtuessa. Ohjelman avulla muun muassa muuttotarkastukset ja työtilaukset kirjataan jatkossa digitaalisesti mobiililaitteella suoraan kohteesta.

*Mitä vuosi 2021
tuo tullessaan?*

Vuosi 2020 oli säätiössä isojen muutosten ja useiden kehityshankkeiden käynnistämisen vuosi. Vuonna 2021 säätiö keskittyykin strategiansa mukaisesti tehtyjen muutosten jalkauttamiseen. Ainoana isompana hankkeena vuonna 2021 on huoneistokonseptin kehittäminen yhdessä asukkaidemme kanssa. Loppuvuoden aikana pyrimme myös kustannustehokkaampaan ja nykyistä tehokkaampaan huoneistoremonttien tekemisen tapaan. Tässä työssä hyödynnämme Lean-menetelmää.

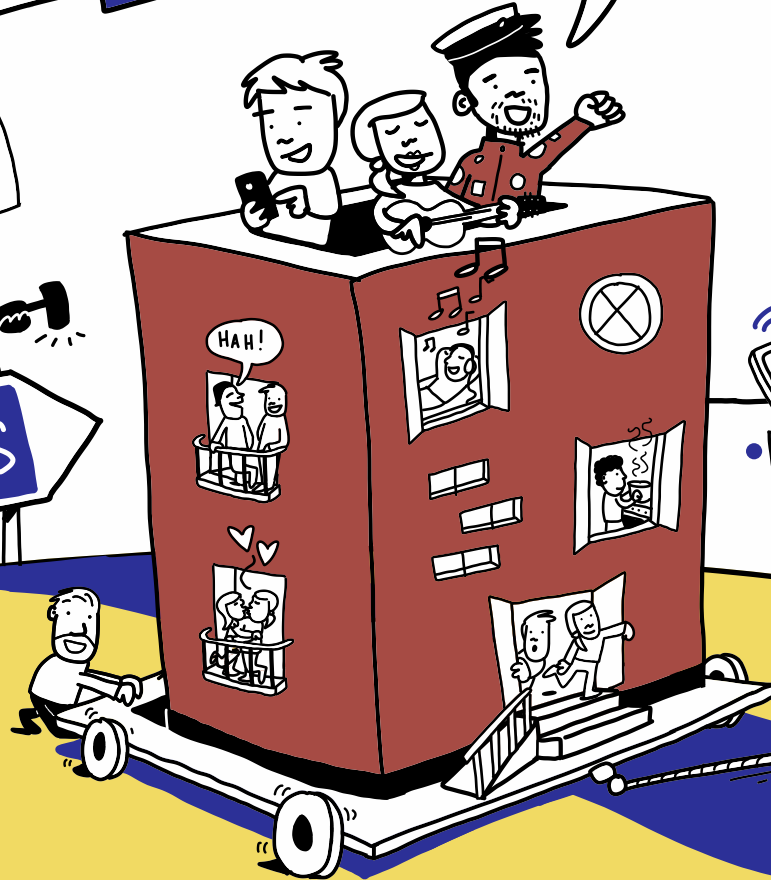
OPISKELIJA-ASUMISTA,
JOSTA JÄÄ SINULLE
HYVÄT MUISTOT!

OPISKELIJA-
ASUNTOSÄÄTIÖ!

TULEVAISUUS

1.

ASUNTOJA
OPISKELIJOILLE
& VAIHTAREILLE!



DIGITALISAATIO

KUMPPANUUDET

KIINTEISTÖ-
JOHTAMINEN

ASUMISKOKEMUS &
KUSTANNUSTEHOKKUUS

ASIAKKAIDEN
KOHTAAMINEN

KOKEILUT

VISIO:

HALUAMME OLLA

EDELLÄKÄVIJÄ

YHTEISÖLLISYYTTÄ TUKEVIEN
ASUMISKONSEPTIEN TOTEUTTAJANA
SUOMESSA JA TARJOTA

**MAAN PARASTA PALVELUA
OPISKELIJA-ASUMISESSA**

NIIN JA
VARAIN-
HANKINTAA!

2.

VOAS

VAASAN OPISKELIJA-ASUNTOSÄÄTIÖ
STIFTELSEN VASA STUDIEBOSTÄDER

  voasvaasa

www.voas.fi