

SATOKOTI ON ENEMMÄN KUIN SEINÄT

Turvallinen, toimiva ja toiveita vastaava vuokra-asunto helpottaa asukkaidensa arkea kuin huomaamatta. SATOn tavoitteena on tehdä asukkaansa elämästä entistä vaivattomampaa tarjoamalla SATOkoteihin enemmän kuin seinät – palveluita, vaikutusmahdollisuuksia, yhteisöllisyyttä, iloisia asiakastapahtumia ja rahanarvoisia asiakasetuja.

Haluamme tarjota noin 48 000 asukkaallemme enemmän kuin vain vuokra-asunnon: haluamme olla mukana asukkaan arjessa ilahduttaen, auttaen ja vuokralle vastinetta tarjoten. Siksi tutkimme trendejä ja selvitämme asiakkaidemme tarpeita.

*"Uudet pinnat ja nykyaikaisuus: kiinteät led-valaisimet, nettiliitântä joka huoneessa, modernit hanat."
–Asiakkaamme Pulssi-asukaspaneelissa*

Viime vuosien aikana asumiskustannusten osuus tuloista on noussut ja pienikokoisten asuntojen kysyntä kasvanut. Ihmiset haluavat asua juuri omiin tarpeisiinsa hinta-laatusuhteeltaan sopivissa kodeissa ja siksi haluamme tarjota asiakkaillemme laadukkaita ja monipuolisia vuokra-asuntoja. Jatkuva yhteydenpito asiakkaisiin ja oma vuokraustoiminta auttaa ymmärtämään asukastarpeita ja huolehtimaan, että asuntokanta vastaa kulloisiakin tarpeita.

Kertomusvuonna otimme isoja askelia kohti yhteisöllisempää toimintaa, palkkasimme asumisneuvojan asiakkaiden pulmatilanteita ratkomaan ja perustimme [SATO Pulssi -asukaspaneelin](#).

Vuoden 2017 suurin muutos oli keväällä ensiaskeleensa ottanut [Asiakas ensin -palvelumalli](#). Uusi entistä asiakasvetoisempi lähestymistapa asiakaspalveluun ja isännöintiin on jo tuonut asukkaillemme arvoa – se näkyy selkeimmin vaihtuvuuden laskuna. Tavoitteenamme on vuonna 2018 tehdä Asiakas ensin -palvelumalli tutuksi koko palveluketjulle eli kaikille asiakkaamme palvelusta vastaaville kumppaneillemme.

SATOn asukkaiden ikäjakauma 2017



- Vauva- ja leikki-ikäiset 11,2 %
- Koulukäiset 12,5 %
- Nuoret aikuiset 17,0 %
- Työikäiset 53,1 %
- Eläkeikäiset 6,1 %

Lähde: Väestörekisteri 2/2017

SATOn asukasrakenne 2017

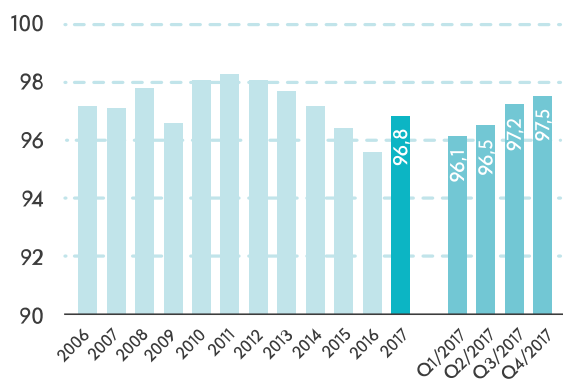


- Yksi aikuinen 40 %
- Kaksi aikuista 25 %
- Useampi aikuinen 7 %
- Lapsiperhe 27 %

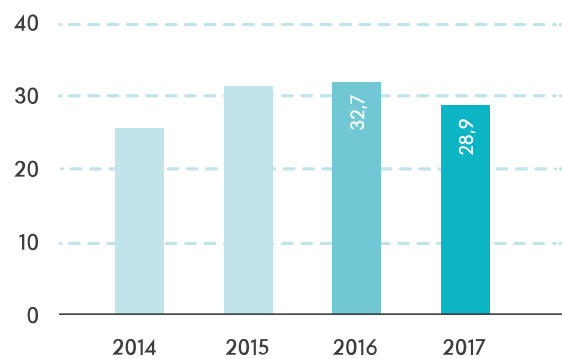
Yhteensä noin 48 000 asukasta

Lähde: Väestörekisteri 2/2017

Taloudellinen vuokrausaste, %



Ulkoinen vaihtuvuus, %



LUOTETTAVA VUOKRANANTAJA

SATO haluaa olla asukkaidensa luottamuksen arvoinen. Vastuullisuus ja luotettavuus ovat tärkeitä toiminnan periaatteitamme, pidämme huolta asiakkaidemme tietoturvasta ja panostamme tarjoamiemme asumisratkaisujen ja palvelujen jatkuvaan kehittämiseen.

Liiketapaohjeemme (Code of Conduct) määrittelee SATOn ja SATOLAISTEN toimintatavat. Noudatamme Hyvää vuokratapa -käytäntöjä ja kunnioitamme asiakkaidemme yksityiselämän suojaa. Olemme erityisen tarkkoja yksityisyyden suojan piiriin kuuluvia henkilö- ja maksukäyttötietojen käsittellessämme. Nimetyt henkilöt käsittelevät asiakkaiden henkilötietoja ennalta ilmoitetun käyttötarkoituksen mukaisesti.

Päivitimme tietosuojakäytäntöjen sisäisen ohjeemme syksyllä 2017 EU:n tietosuoja-asetuksen vaatimukset huomioiden. SATO:lle ei tehty kertomusvuonna valituksia asiakastietojen käsittelyyn liittyen eikä asiakastietojen väärinkäyttöä ole ilmennyt.

[Lue lisää vastuullisuuden toimintaperiaatteistamme.](#)

IDEOIMME ASUMISEN TULEVAISUUTTA YHDESSÄ ASIAKKAIDEN KANSSA

Juttelemme asiakkaidemme kanssa eri kanavissa ja foorumeissa. Kannustamme asiakkaitamme osallistumaan keskusteluihin ja viestimme avoimesti myös vaikeista asioista.

Järjestämme asukastapaamisia talokohtaisesti, alueellisesti ja valtakunnallisesti. Palkitsemme vuosittain toimeliaan ja naapurustoaan ilahduttavan asukkaan Vuoden asiakas -kunniamaininnalla. Vuoden 2017 asiakkaaksi valittiin asukastoiminnassa aktiivinen pitkäaikainen asukas Helsingistä.

SATO on lisännyt vuoropuhelua asiakkaiden kanssa. Keväällä 2017 käynnistimme mobiilisti toimivan SATO Pulssi -asukaspaneelin uusien kehitysideoiden luomiseksi ja testaamiseksi. Keräämme säännöllisesti palautetta myös asiakastytyväisyyskyselyillä, joiden tuloksia hyödynnetään toiminnan parantamiseksi. Uuden palautekäytäntömme ansiosta pääsemme tarttumaan asiakaspalautteisiin aiempaa nopeammin.

*"Paneeli on nopea ja helppo tapa vaikuttaa."
–Asiakkaamme Pulssi-asukaspaneelissa*

Kolme kertaa vuodessa SATO tapaa asukkaita Asukasfoorumissa ja ideoi asumiseen, naapuruuteen ja SATO:n palveluihin liittyviä asioita heidän kanssaan.

Asiakkaat näkyvät myös markkinoinnissamme. Kuluneena vuonna jatkoimme asukkaiden tarinoiden kertomista TV- ja verkkomainonnan keinoin.

ASIAKAS ENSIN -ASIAKASPALVELUA YHDEN KONTAKTIN PERIAATTEELLA

SATO:n asiakaspalvelu uudistui kertomusvuonna [Asiakas ensin -palvelumallin](#) myötä. Tavoitteemme on, että jokainen asiakas saa aina oikea-aikaisesti tietoa omaan asiaansa liittyen ja että asiakkaan asian hoitaa sama asiakasneuvoja yhteydenotosta ratkaisuun saakka.

Toivomme, että asiakkaan on entistä mukavampi jutella kanssamme. Otimme käyttöön palvelujärjestelmän, joka mahdollistaa vuorovaikutuksen asiakkaan ja kumppanien kanssa eri palvelukanavissa.

Asiakas ensin -palvelumalli on vahvistanut ja laajentanut asiakaspalvelutiimin osaamista, lujittanut yhteishenkeä ja kannustaa yhä parempaan asiakaspalveluun.

SATOn asiakaspalvelu käsittelee noin 18 000 asiakaskontaktia kuukaudessa, joista 70 % ratkeaa jo ensikontaktissa.

Helpotamme uusiin ja peruskorjauksista valmistuneisiin taloihimme muuttavien asiakkaiden arkea pystyttämällä muuttopäivänä porraskäytävään Pop-up Aspan, jossa asiakasneuvojamme vastaavat asukkaiden kysymyksiin ja ratkovat pulmatilanteita.

KANNUSTAMME YHDESSÄ TEKEMISEEN JA OLEMISEEN

Yhteisöllisyys helpottaa sopeutumista uuteen asuinympäristöön, ehkäisee yksinäisyyttä ja lisää turvallisuuden tunnetta oman kotitalon lisäksi koko naapurustossa. Kannustamme SATOkotien asukkaita yhteisöllisyyteen edistämällä asukkaiden välistä vuorovaikutusta ja rohkaisemalla heitä vaikuttamaan ja toimimaan yhteiseksi hyväksi.

SATO pilotoi joulun alla 2017 Vantaalle valmistuneessa SATO StudioKoti -talossaan yhteisöllistä asumista. Pilotin aikana teemme tukimateriaalia yhteisöllisen asukastoiminnan ohjaamiseen, ja hyödynnämme hyviä käytäntöjä ja toimintamalleja jatkossa myös muissa SATOkodeissa.

Kertomusvuonna kaikissa SATOkodeissa otettiin käyttöön yhteiset asumisen arvot, joiden tavoitteena on kannustaa asukasta huomiomaan lähiympäristönsä ihmiset ja yhteiset tilat sekä huolehtimaan vuokranmaksusta ajallaan. Asukas sitoutuu noudattamaan yhteisiä arvoja SATOkotiin muuttaessaan, ja me puolestamme lupaamme tukea hyviä naapuruussuhteita, pidämme huolta kotitalojen yhteisistä tiloista ja tarjoamme neuvontaa vuokranmaksuun.

"Hyvä naapuri kunnioittaa toista ja on huomaavainen ja muutenkin ihana."

–Asiakkaamme Pulssi-asukaspaneelissa

Asumisen arvot SATOkodissa

- **Hyvä naapuruus:** kunnioitan naapurieni kotirauhaa. Noudatan yhteisiä järjestyssääntöjä ja muita yhdessä sovittuja toimintatapoja.
- **Viihtyisä ympäristö:** pidän käytävät tyhjinä tavaroista ja korjaan aina jälkeni myös muista yhteisistä tiloista. Huolehdin erityisesti siitä, että jätehuone pysyy siistinä.
- **Vastuullinen vuokranmaksu:** Maksan vuokrani aina ajallaan ja vältyn ylimääräisiltä kuluilta.

ASUMISNEUVONNASTA APUA ARJEN PULMIIN

Kaupungissa asutaan yhä tiiviimmin ja yhä monimuotoisemmissa ja monikulttuurisemmissa naapurustoissa. SATO on mukana asukkaiden arjessa niissäkin tilanteissa, joissa kaikki ei suju kitkatta. Kertomusvuonna joukkoomme liittyi asumisneuvoja, joka auttaa tilapäisissä vaikeuksissa olevia asukkaitamme.

Oli kyse sitten naapuruussuhteiden selvittämisestä, kodin siivoushaasteista tai vuokranmaksuun liittyvistä ongelmista, asumisneuvojalta saa tukea. Asumisneuvonnan avulla SATO pääsee puuttumaan ja perehtymään naapuruusriitoihin ja asumisen haasteisiin nopeammin ja oppii ennaltaehkäisemään tilanteita aiempaa paremmin.

Haluamme löytää uusia malleja asumisen tukemiseen. Kertomusvuoden keväällä tarjosimme noin kahdenkymmenen kotitalomme

asukkaille konkreettista asumisen ohjausta aina sähkösovimuksen solmimisesta siivousopastukseen. Kokeilu kannusti meitä tekemään asumisen opastuksesta pysyvän osan SATON toimintaa, ja vuonna 2018 jatkamme asumisneuvonnan laajentamista niin, että mahdollisimman moni asukkaamme saa tarvitsemansa tuen.

ASIAKKAAN POLKU



KODIN LÖYTÄMINEN

- LöydäKoti-palvelu sato.fi:ssä
- tietoa SATOsta
- tietoa kodeista
- tietoa asiakaseduista



KODIN VUOKRAAMINEN

- asuntotarpeen ratkaiseminen
- lisätietoa kodista, ympäristöstä, yhteyshenkilöistä ja asumisesta
- asuntojen esittely
- vuokrausdokumentit
- muuttoapu uusissa kohteissa
- digitaaliset asiointipalvelut
- remontti/omatoimiremonttisetti



ASUMINEN

- asiakaspalvelu ja asumisneuvonta
- asiakastilaisuudet, yhteistoiminta
- vaikuttamismahdollisuudet (palautteet, asukaskokoukset ja -foorumi)
- talotreffit ja palvelupäällikön kohdekierrokset
- digitaaliset asiointipalvelut
- asiakasedut
- remontti/omatoimiremonttisetti
- kiinteistön ja asunnon hoito ja huolto
- vikatilanteiden hoito



MUUTTAMINEN

- vaihtajan edut ja palvelu
- neuvontaa ja ohjeita
- asiakasedut
- palautekysely