





SISÄLLYSLUETTELO

VUODEN 2018 KOHOKOHDAT	3
MESTARIYHTIÖT	
Mestariyhtiöt lyhyesti	4-5
Toimintaympäristö ja megatrendit	6
Sidosryhmäyhteistyö	7
Toimitusjohtajan sanat	8
VASTUULLISUUSOHJELMA	
YK:n kestävän kehityksen tavoitteet	9-10
Mestariyhtiöiden arvot	11
Mestareiden eettiset toimintaperiaatteet	12
Vastuullisuusteemat	13
Vastuullisuustavoitteet	14-15
ASIAKAS EDELLÄ	
Asiakkaiden tyytyväisyys	16
Ensiluokkainen palvelu	17
MESTARIMEININKI	
Osallistava ja tasa-arvoinen työyhteisö	18
Työhyvinvoinnin ja osaamisen kehittäminen	19
YMPÄRISTÖMYÖNTEISYYS	
Resurssiviisas toimintatapa	20
Hiilijalanjäljen pienentäminen	21
MESTARILLINEN LIIKETOIMINTA	
Läpinäkyvä ja kestävä toiminta	22
Toimivat kumppanuussuhteet	23
VASTUULLISUUS LUKUINA	
Laskenta ja lähtötiedot	24

VUODEN 2018 KOHOKOHDAT



MESTARILLINEN LIIKETOIMINTA

43,7 M€ liikevaihto

189 t€ verojalanjälki

9/10 toiminta-ajatuksen
toteutuminen

9-/10 työturvallisuuden
arvosana



MESTARIMEININKI

63 henkilöstön
määrä

75/100 työtyytyväisyys

451 sairaspöissaolot

2 tyky-tapahtumat
vuodessa



ASIAKAS EDELLÄ

8,5/10 asukas-
tyytyväisyys

2 018 asuntojen
määrä

3 376 asukkaiden
määrä

99,7% asuntojen
käyttöaste

16,7% asuntojen
vaihtuvuus



YMPÄRISTÖ- TEHOKKUUS

5 130 kWh/as/v
ostoenergian
ominaiskulutus

9 kohteessa
omaa energiantuotantoa

123 l/as/vrk
veden ominaiskulutus

0 g
asuntojen
hiilidioksidipäästöt

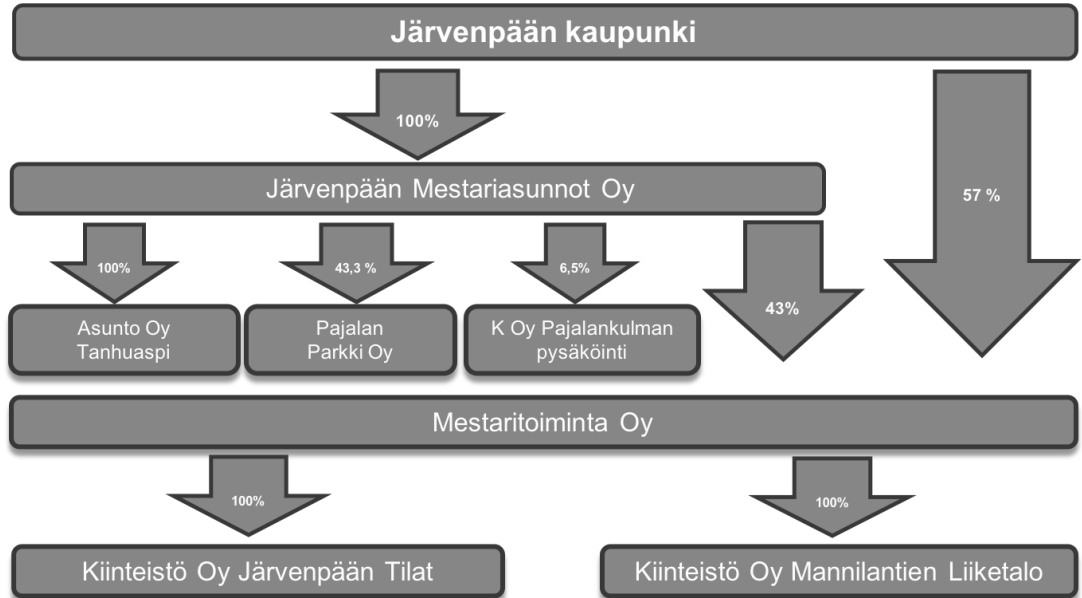
MESTARIYHTIÖT LYHYESTI

Mestariyhtiöt muodostuvat Järvenpään Mestariasunnot Oy:stä ja Mestaritoiminta Oy:stä ja kuuluvat Järvenpään kaupunkikonserniin.

Mestariasunnot on suomen edistyksellisimpiä vuokra-asuntoyhtiötä joka omistaa, vuokraa, ylläpitää ja rakennuttaa vuokra-asuntoja Järvenpään kaupungissa.

Mestaritoiminta tuottaa kiinteistöjen hallinta-, kehittämis-, ylläpito- sekä rakennuttamispalveluita.

Kaupunkikiinteistöjä hallinnoidaan yhteistyössä kiinteistöallianssissa. Allianssi on kaupungin ja Mestaritoiminnan yhteinen organisaatio, joka on sitoutunut kaupungin kiinteistötavoitteisiin ja toimimaan kaupungin parhaaksi.



MESTARIYHTIÖT LYHYESTI

Mestariasukkaita oli tilikauden 2018 lopussa 3 376, jotka asuvat 2 018 asunnossa. Uusia asuntoja valmistui Järvenpään keskustassa sijaitsevaan Pajalankurkeen 69 kpl ja Lepolan Timanttiin 54 kpl. Lisäksi kehitteillä on asunto-osuuskunta-asumisen konsepti.

Mestaritoiminnalla oli useita hankkeita rakenteilla sekä suunnittelussa, esim. Kinnarin uusi koulu ja Välskärinkadun asuntohanke.

Tämä vastuullisuusraportti kokoaa yhteen Mestariyhtiöiden sekä niiden tytäryhtiöiden vastuullisuustyön ja vuoden 2018 vastuullisuussaavutukset yksiin kansiin.



43,7 M€ LIIKEVAIHTO VUONNA 2018	3 376 ASUKASTA VUONNA 2018	23 NPS-LUKU VUONNA 2018
63 TYÖNTEKIJÄÄ 31.12.2018	9/10 ALLIANSSIN ONNISTUMINEN VUONNA 2018	0 g CO ₂ -PÄÄSTÖT VUONNA 2018

TOIMINTAYMPÄRISTÖ JA MEGATRENDIEN VAIKUTUS

Maailma on jatkuvassa muutoksessa, ja toimintaympäristössä vaikuttavien muutosvoimien tunnistaminen auttaa ennakoimaan ja muokkaamaan omaa toimintaamme. Toimintaympäristössä vaikuttaa useita globaaleja megatrendejä, joiden vaikutusta toimintaamme olemme analysoineet alla olevan taulukon mukaisesti. Tunnistimme viisi megatrendiä, jotka vaikuttavat toimintaamme erityisen paljon: eriarvoisuuden kasvu, väestörakenteen muutos ja kaupungistuminen, ilmastonmuutos, digimurros ja uudet teknologiat sekä yhteisöllisyys ja jakamistalous.

Eriarvoisuuden kasvu	Yhteiskunnassa kamppaillaan kasvavien tulo- ja hyvinvointierojen kanssa. Tavoitteenamme on ehkäistä eriarvoisuutta rakentamalla kiinteistöjä kodeiksi ja toimitiloiksi, joissa asumisen laatu on hyvää ja tilat ovat tarpeita vastaavia. Asiakkaiden ja asukkaiden yhdenvertainen kohtelu ehkäisee eriarvoisuutta.
Väestörakenteen muutos ja kaupungistuminen	Perheeseen pieneneminen ja väestön keskittyminen kaupunkeihin näkyvät asuntotoimijalle pienten keskusta-asuntojen kysynnän kasvuna. Vanhenevan väestön tarpeisiin vastataan lisäämällä asumisen palveluita, muun muassa rakentamalla hissejä olemassa oleviin kiinteistöihin. Uusia tontteja hankittaessa otetaan huomioon palvelujen läheisyys ja saavutettavuus.
Ilmastonmuutos	Ilmastonmuutoksen aiheuttamat sään ääri-ilmiöt aiheuttavat muun muassa kiinteistöjen jäähdytystarpeen lisääntymistä. Kaikkiin uudiskohteisiin rakennetaan vähäpäästöinen lämmitysjärjestelmä ja energiatehokkaaseen rakentamiseen panostetaan.
Digimurros ja uudet teknologiat	Digitalisaation myötä yhä enemmän asioita hoidetaan internetin välityksellä. Rakennusautomaatio lisääntyy, mikä auttaa sisäilman laadun hallinnassa ja energiatehokkuuden parantamisessa. Kiinteistöjen etäohjaus mahdollistaa tilojen laajemman käytön esimerkiksi iltaisin. Verkkopohjaisia asiakaspalvelu- ja varausjärjestelmiä otetaan enenevässä määrin käyttöön.
Yhteisöllisyys ja jakamistalous	Yhteisöllisyyden tukemiseen kehitetään uusia asumisen palveluita ja asukastoimintaa. Jakamistolouteen liittyvät palvelut lisääntyvät, kuten yhteiskäyttöautot. Yhteisöllisyyteen keskittävää asunto-osuuskuntatoimintaa suunnitellaan parhaillaan.

SIDOSRYHMÄYHTEISTYÖ

Sidosryhmät eli tahot, joiden kanssa olemme säännöllisesti tekemisissä, joihin toiminnallamme on vaikutusta tai joilla on vaikutusta yrityksemme toimintaan, on lueteltu vieressä. Kolme tärkeintä sidosryhmää toiminnassamme ovat omistajat, asiakkaat ja henkilöstö. Lisäksi teemme säännöllistä yhteistyötä rahoittajien, yhteistyökumppaneiden ja kaupunkilaisten kanssa.

Otamme sidosryhmiemme odotukset ja toiveet huomioon jokapäiväisessä toiminnassamme, minkä lisäksi teemme jatkuvasti töitä sidosryhmiemme kanssa vastuullisuuden kehittämiseksi. Avoin keskusteluyhteys ja toiminnan läpinäkyvyys vahvistavat molemminpuolista luottamusta. Tunnistamamme sidosryhmien tärkeimmät odotukset ja huolenaiheet sekä vastauksemme näihin on koottu viereiseen kuvaan.



OMISTAJAT

Pidämme omistajaamme Järvenpään kaupunkiin yhteyttä tiiviin allianssiyhteistyön ja suorien kontaktien avulla. Yrityksen hallituksessa on kaupungin edustajia. Omistajalle tärkeintä on, että kiinteistöt ovat terveellisiä ja turvallisia ja tarjolla on taloudellista, tehokasta ja ammattitaitoista palvelua.



ASIAKKAAT

Asiakkaisiin pidetään yhteyttä asiakastilaisuuksien avulla, vuosittaisilla asukas- ja käyttäjätyytyväisyyskyselyillä sekä sosiaalisen median ja sähköisen uutiskirjeen kautta. Asiakkaiden odotukseen vastataan tarjoamalla kohtuuhintaista ja vaivatonta asumista, toimivia tiloja ja ammattimaista kiinteistöjen ylläpitoa ja rakennuttamista.



HENKILÖSTÖ

Henkilöstöä kuullaan säännöllisillä osastopalavereilla, työtyytyväisyyskyselyillä ja kehityskeskusteluilla. Henkilöstölle on tärkeää tarjota mukava ja viihtyisä työpaikka, josta maksetaan kilpailukykyistä palkkaa. Viestinnän avoimuutta ja vaikutusmahdollisuuksia omaan työhön arvostetaan.



RAHOITTAJAT

Yhteydenpito rahoittajien kanssa tapahtuu pääasiassa normaalilla pankki-kanssakäymisellä. Rahoittajat edellyttävät turvallista rahoituskohdetta ja luotettavaa toimintaa, mikä taataan ammattimaisella kiinteistön hallinnalla ja kiinteistönpidolla sekä kannattavalla liiketoiminnalla.



YHTEISTYÖ-
KUMPPANIT

Yhteistyökumppaneihin pidetään yhteyttä säännöllisten tapaamisten avulla. Rakennuttamisessa ja ylläpidossa on käytössä yhteistoimintamallit. Hankkeiden yhteydessä järjestetään markkinavuoropuheluita ja hankeinfoja. Yhteistyökumppaneille oleellisinta on hyvä kumppanuus ja kilpailulainsäädännön takaama avoin kilpailutus.



KAUPUNKI-
LAISET

Suuri osa kaupunkilaisista käyttää jotain Mestariyhtiöiden tarjoamista palveluista. Mestariyhtiöt toimii kaupungin hankkeissa kumppanina ja osallistuu asiantuntijana keskusteluun. Kaupunkilaisten odotuksissa on laadukkaat koulut, päiväkodit, asunnot ja julkiset tilat.

TOIMITUSJOHTAJAN SANAT

Mestariyhtiöt on **edelläkävijä vastuullisuudessa** ja erityisesti ympäristömyönteisessä toiminnassa, joista on saatu myös valtakunnallista tunnustusta. Kestävä kehitys ja elinkaariajattelu on kiinteistöjen arvon säilymisen ja talouden kannalta ohjaava tekijä. Uudis- ja perusparannushankkeissa kiinnitetään huomiota terveelliseen rakentamiseen, energiatehokkuuteen sekä uusiutuvan energian hyödyntämiseen.

Vuonna 2015 aloitettu **kiinteistöallianssi** on Järvenpään kaupungin ja Mestari-toiminta Oy:n yhteinen kiinteistötoiminnasta vastaava organisaatio, jossa molemmat osapuolet sitoutuvat kaupungin kiinteistötavoitteisiin ja toimimaan kaupungin parhaaksi. Tällainen tapa tehdä yhteistyötä on kansallisesti uraauurtava, ja tulokset ovat rohkaisevia. Kaupungin asettama säästötavoite on saavutettu reilusti samalla palvelun laatua parantaen. Kaupungin sisäilmaongelmiin on rakennettu ratkaistumalli, jolla parannetaan asiakkaiden että henkilöstön hyvinvointia.

Tyytyväiset asiakkaat ovat meille erittäin tärkeä vastuullisuusteema. Toimintamme lähtökohtana on tarjota asiakkaillemme vaivatonta ja kohtuuhintaista asumista ja laadukasta kiinteistönpitoa. Meille on tärkeää, että asukkaat ja käyttäjät viihtyvät, joten edistämme asiakastyytyväisyyttä, yhteisöllisyyttä sekä kestäväää ja läpinäkyvää toimintaa jatkuvasti. Seuraamme tavoitteisiimme pääsemistä vuosittaisilla kyselyillä sekä asukkaiden että kiinteistöallianssin yhteistyötahojen kanssa.



Veikko Simunaniemi
Toimitusjohtaja
Järvenpään Mestariasunnot Oy
Mestari-toiminta Oy

Mestariyhtiöiden **strategian päivittäminen** käynnistyi vuonna 2018 ja uusi strategia astuu voimaan vuonna 2019. Uudella strategiakaudella huomioimme entistä vahvemmin vastuullisen liiketoiminnan vaatimukset ja omistajan tahtotilan liiketoimintamme kehittämiseksi. Uuden strategian keskiössä on asiakas, jonka hyvinvointia haluamme strategiakaudella edelleen parantaa.

Vaikka Mestariyhtiöt on perinteisesti tarjonnut vuokra-asuntoja, olemme nyt kehittämässä uudenlaista **vuokra-asunto-osuuskuntamallia**. Sen myötä yhtiön roolina ei olisi enää omistaa kaikkia uusia rakennuttamiaan asuinkiinteistöjä vaan operoida asukkaiden hallinnoimaa yhteisomistukseen perustuvaa osuuskuntaa. Asunto-osuuskunnat ovat voittoa tavoittelemattomia organisaatioita, jotka muodostavat ihmiset yhteisen intressin, pysyvästi kohtuuhintaisen asumisen ympärille. Tärkeänä tavoitteena on kehittää asumismallia, joka tukisi lisäksi paremmin yhteisöllisyyden rakentumista kuin nykyiset käytännöt. Tavoitteena on, että asunto-osuuskunta perustetaan vuoden 2019 aikana.

Tähän Mestariyhtiöiden **ensimmäiseen vastuullisuusraporttiin** on koottu Mestari-toiminnan ja Järvenpään Mestariasuntojen vastuullisuustyö samoihin kansiin. Vaikka kerromme monissa kanavissa säännöllisesti vastuullisuustoiminnastamme, on asioiden koostaminen helppolukuisiksi ja visuaaliseksi raportiksi sidosryhmiämme varten läpinäkyvyyden ja avoimuuden kannalta tärkeää.

YK:N KESTÄVÄN KEHITYKSEN TAVOITTEET

YK:n kestävän kehityksen tavoitteet ([Sustainable Development Goals, SDG](#)) ovat maailmanlaajuinen toimenpideohjelma (Agenda 2030), jonka pyrkimyksenä on poistaa köyhyys maailmasta, torjua eriarvoisuutta ja ehkäistä ilmastonmuutosta. Tavoitteet tulivat voimaan alkuvuodesta 2016.



YK:N KESTÄVÄN KEHITYKSEN TAVOITTEET

Mestariyhtiöt ovat sitoutuneet tukemaan kaikkia 17:ää YK:n kestävän kehityksen tavoitetta vastuullisuustyössämme. Lisäksi olemme tunnistanee neljä olennaisinta tavoitetta toimintamme ja sidosryhmiemme kannalta.



TAVOITE 11: KESTÄVÄT KAUPUNGIT JA YHTEISÖT

Tarjoamme asiakkaidemme käyttöön edullisia ja turvallisia asuntoja ja toimitiloja. Rakennamme ja korjaamme kestävästi ja ympäristöystävällisesti.



TAVOITE 12: VASTUULLISTA KULUTTAMISTA

Edistämme toiminnassamme kestäviä julkisia hankintakäytäntöjä. Käytämme resursseja kestävästi. Vähennämme jätteiden määrää ja parannamme kierrätystä kiinteistöissämme.



TAVOITE 13: ILMASTOTEKOJA

Toimimme ilmastomuutosta vastaan rakentamisen ratkaisuilla ja päivittäisessä toiminnassa. Lisäämme uusiutuvan energian osuutta toiminnassamme ja parannamme kiinteistöjen energiatehokkuutta.



TAVOITE 16: RAUHA, OIKEUDENMUKAISUUS JA HYVÄ HALLINTO

Toimimme kaikessa tehokkaasti, vastuullisesti ja läpinäkyvästi. Päätöksentekomme on joustavaa, osallistavaa ja edustavaa. Olemme vastuullinen työnantaja.

MESTARIYHTIÖIDEN ARVOT

Mestari toiminnan ja Järvenpään Mestariasuntojen arvot on lueteltu alla. Yritystemme toiminta perustuu näihin arvoihin ja ne määrittelevät tapamme toimia.



MESTAREIDEN EETTISET TOIMINTAPERIAATTEET

Toimintaamme ohjaavat itse kehittämämme eettiset toimintaperiaatteet, jotka ovat olleet käytössä jo vuodesta 2013. Periaatteista käytetään nimitystä Mestarien pelisäännöt ja niiden perustana ovat Mestariyhtiöiden arvot. Jokaisen Mestariyhtiössä työskentelevän edellytetään noudattavan näitä pelisääntöjä työssään. Sääntöjä on 14 ja niillä määritellään muun muassa, miten yritys ottaa huomioon ihmisoikeudet, tasavertaisuuden, harmaan talouden torjunnan ja ympäristönsuojelun.



TILAT TUOTTAVAT
KÄYTTÄJILLEEN
MIELENRAUHAA



PARAS
KIINTEISTÖALAN
PALVELUYRITYS



KAIKELLA
TEKEMISELLÄ ON
MERKITYS



SITOUDUMME REILUUN
TOIMINTAAN JA
VÄLTÄMME
ETURISTIRIITOJA



HAITALLISTEN
YMPÄRISTÖ-
VAIKUTUSTEN
MINIMOINTI



TOIMINTAMME
ON KAIKESSA
LÄPINÄKYVÄÄ



AVOIN, TÄSMÄLLINEN
JA JOHDON-
MUKAINEN VIESTINTÄ



OLEMME
LAHJOMATTOMIA



EDUSTAMME
TYLIKKÄÄSTI



TORJUMME
KORRUPTIOTA



KOHELEMME
KAIKKIA
TASAVERTAISESTI



TURVALLISUUS JA
RISKIENHALLINTA



SALAAMME
LUOTTAMUKSELLISET
TIEDOT



TUEMME
YHTEISÖLLISYYTTÄ
JA ARVOSTAMME
ERILAISUUTTA

VASTUULLISUUSTEEMAT

Mestariyhtiöt on määritellyt neljä vastuullisuusteemaa ja yhdeksän vastuullisuusnäkökohtaa, joita tässä vastuullisuusraportissa tullaan käsittelemään. Nämä teemat ja näkökohdat on tunnistettu oleellisimmiksi Mestariyhtiöiden vastuullisuustyössä ja sidosryhmäyhteistyössä. Näille teemoille ja näkökohdille määritellyt pidemmän aikavälin vastuullisuustavoitteet on käsitelty seuraavilla sivuilla. Tavoitteet ja niiden edistys ja saavutukset vuoden 2018 osalta käydään läpi teema kerrallaan.

Mestariyhtiöille määritetyt oleelliset vastuullisuusteemat ja -näkökohdat ovat:



MESTARILLINEN LIIKETOIMINTA

Läpinäkyvä ja kestävä toiminta

Toimivat kumppanuussuhteet



MESTARIMEININKI

Osallistava ja tasa-arvoinen
työyhteisö

Työhyvinvoinnin ja osaamisen
kehittäminen



ASIAKAS EDELLÄ

Asiakkaiden viihtyvyys

Ensiluokkainen palvelu



YMPÄRISTÖMYÖNTEISYYS

Resurssiviisas toimintatapa

Hiihijalanjäljen pienentäminen

VASTUULLISUUSTAVOITTEET

VASTUULLISUUS- NÄKÖKOHTA	PIDEMMÄN AIKAVÄLIN TAVOITTEET	SAAVUTUKSET VUONNA 2018
ASIAKAS EDELLÄ		
Asiakkaiden tyytyväisyys	<ul style="list-style-type: none"> Hyvä asuminen Toimitilojen käyttäjät ovat tyytyväisiä tilojen sisäolosuhteisiin Toimitilojen käyttäjät ovat tyytyväisiä tilojen kiinteistöpalveluihin 	<ul style="list-style-type: none"> Asukastyytyväisyyden arvosana 8,5/10, Kiinteistöallianssin asiakastyytyväisyys 1,4 (-3...+3) Asuntojen käyttöaste 99,7%, vaihtuvuus 16,7%
Ensiluokkainen palvelu	<ul style="list-style-type: none"> Kiinteistötoiminnan laatu on kansallista parhaimmistoa Monipuoliset asumisen palvelut digitalisaatiota hyödyntämällä Toimivat markkinoinnin ja asiakkuuden prosessit 	<ul style="list-style-type: none"> Viestintäkanavia kehitettiin, kokouskutsujärjestelmän käyttöönotto sekä sisäisen viestinnän Intra Yhteisöllisyyden tukeminen ja kehittäminen
MESTARIMEININKI		
Osallistava ja tasa-arvoinen työyhteisö	<ul style="list-style-type: none"> Hyvinvoiva ja osaava henkilöstö Tasa-arvoinen tiedottaminen ja tasapuolinen kohtelu 	<ul style="list-style-type: none"> Henkilöstötyytyväisyyskyselyn arvosana 75/100 Sairaspoissaoloja 451 päivää
Työhyvinvoinnin ja osaamisen kehittäminen	<ul style="list-style-type: none"> Esimiestyöllä tuetaan itsensä johtamista Kiinteistötoiminnan henkilöstö on hyvinvoivaa ja tähtää asiakkaan kiinteistötoiminnan tavoitteiden toteuttamiseen Yhtiöllä on toiminnan tuloksiin perustuva kannustava tulospalkitsemisjärjestelmä 	<ul style="list-style-type: none"> Strategiatyö koko henkilöstön voimin Tulospalkitsemisjärjestelmän piirissä 100% henkilöstöstä

VASTUULLISUUSTEEMAT

VASTUULLISUUS- NÄKÖKOHTA	PIDEMMÄN AIKAVÄLIN TAVOITTEET	SAAVUTUKSET VUONNA 2018
YMPÄRISTÖMYÖNTEISYYS		
Resurssiviisas toimintatapa	<ul style="list-style-type: none"> • Ympäristönäkökulman huomioiminen hankinnoissa • Pienennetään kulutusta viihtyvyyttä vähentämättä • Tehostetaan jätteiden lajittelua • Neuvotaan asiakkaita kestävään toimintaan kiinteistöissään 	<ul style="list-style-type: none"> • Maalämpö pääasiallinen lämmitystapa uudisrakentamisessa • Ominaisenergiankulutus (ostoenergia) 5 130 kWh/as/v, vedenkulutus 123 l/as/vrk • Bio- ja sekajätettä 240 kg/as/v
Hiilijalanjalan pienentäminen	<ul style="list-style-type: none"> • Oman toiminnan kasvihuonekaasupäästöt minimissä • Kiinteistöjen energiatehokkuutta parannetaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Asuinkiinteistöjen hiilidioksidipäästöt 0 g • Lämmönkulutus pienentynyt -1,4%, sähkönkulutus kasvanut +1,1%
MESTARILLINEN LIIKETOIMINTA		
Läpinäkyvä ja kestävä toiminta	<ul style="list-style-type: none"> • Taloudellisen arvon turvaaminen ja kasvattaminen • Viestitään avoimesti talon sisäisesti, asiakkaille ja muille sidosryhmille • Luottamuksellisista tiedoista pidetään huolta 	<ul style="list-style-type: none"> • Yhtiöiden liikevaihto 43,7 M€ • GDPR:n mukaiset toimenpiteet tehty, ei tietoturva- tai tietosuojarikkomuksia
Toimivat kumppanuu- suhteet	<ul style="list-style-type: none"> • Työturvallisuuteen panostetaan • Toteutetaan vastuullista kilpailutusta ja hankintakäytäntöjä 	<ul style="list-style-type: none"> • Työturvallisuuden arvosana Mestaritoiminnan työmailla 9-/10 • Tapaturmien ja loukkaantumisten kokonaismäärä 3, työmailla 0 • Toteutetaan ARA:n ohjeita ja määräyksiä ja yleishyödyllisyyden periaatteita

ASIAKKAIDEN VIIHTYVYYS

Mittaamme **asumistyytyväisyyttä** vuosittaisen asukastyytyväisyyskyselyn avulla, joka mittaa asukkaiden tyytyväisyyttä asiakas-, talkkari- ja remonttipalveluihin. Kyselyn tulosten pohjalta teemme toimenpiteitä asukasviihtyvyyden ja - tyytyväisyyden parantamiseksi. Pääsääntöisesti tulokset paraniivat kaikilla osa-alueilla, ja erityisen tyytyväisiä asukkaat ovat henkilökunnan palveluhalukkuuteen. Huonoimmat arvosanat saimme lumitöiden ja hiekoituksen, yleisten tilojen korjaustöiden ja jätekatosten siisteyden suhteen. Kaikkien tulosten **keskiarvoksi saimme 8,6** kouluasteikolla neljästä kymmeneen.

Kiinteistöallianssin tavoitteiden toteutumista seurataan kyselyllä, jolla mitataan palveluiden asiakaslähtöisyyttä, tarkoituksenmukaisuutta ja yleisesti kiinteistönpitoa. Käyttäjien yleinen tyytyväisyys kiinteistöihin on parantunut vuosi vuodelta, ja erityistä kiitosta saamme palvelupyntöihin reagoinnin nopeudesta. Kehittämisen tarvetta on erityisesti tiedonkulun sujuvuudessa ja sisäilma-, äänieristys- ja valaistusolosuhteissa. **Nettosuositteluindeksiksi saimme 23** asteikolla -100...+100.

8,6/10

ASUKASTYYTYVÄISYYS
VUONNA 2018

3 376

ASUKASTA
VUONNA 2018

99,7%

ASUNTOJEN KÄYTTÖASTE
VUONNA 2018

1,1/-3...+3

ASIAKASTYYTYVÄISYYS
VUONNA 2018

120

MUUTA ASIAKASTA
VUONNA 2018

16,7%

ASUKKAIDEN VAIHTUVUUS
VUONNA 2018



Ikäteko-kunniamaininta 2018 hissien jälkiasennuksesta

Järvenpään eläkeläisneuvosto teki kesällä 2017 aloitteen hissien rakentamisesta hissittömiin taloihin. Ajatuksena oli, miten ikääntyvät asukkaat pystyisivät asumaan kodeissaan mahdollisimman pitkään myös liikuntakyvyn heikentyessä. Mestariyhdistys lähti toteuttamaan hanketta kohteessaan Jampankatu 9:ssä ja voitti vuonna 2018 Järvenpään kaupungin ja eläkeläisneuvoston Ikäteko-kilpailun kunniamaininnan. Palkinto myönnetään järvenpäälaiselle henkilölle tai yhteisölle, joka on myönteisellä tavalla edistänyt ikäihmisten asemaa, kehittänyt toimivan mallin, menetelmän tai muulla tavoin edesauttanut ikääntyneiden hyvinvointia.

ENSILUOKKAINEN PALVELU

Yhteisöllisyyden ja asumisviihtyvyyden tukemiseen olemme kehittäneet erilaisia tapoja.



Mestariasukashallinto antaa asukkaille mahdollisuuden osallistua kiinteistön hallintaan ja päätöksentekoon. Asukastoimikuntien, asukashallituksen ja sen ryhmien työskentely on ollut rakentavaa ja yhteistoiminta henkilökuntamme kanssa on vakiintunut. Asukashallitus tapaa kaksi kertaa vuodessa.



Lisäksi henkilökuntamme pitää tiivistä yhteyttä asukkaisiin vierailemalla talokohtaisissa kokouksissa.



Asukastoimikunnilla on käytössään asukasmääräraha yhteisöllisyyden lisäämiseen, jonka voi käyttää esimerkiksi talkootoimintaan.



Asukkaiden on mahdollista saada omatoimiremonttirahaa muuton yhteydessä sekä 7 ja 10 vuoden asumisen jälkeen. 12 vuoden asumisen jälkeen on mahdollista saada pitkäaikaisen asukkaan remontti.

Viestintä

Mestariasukkaita tavataan säännöllisesti asukastapaamisissa ja muita asiakkaita hanketilaisuuksissa. Tiedottamista hoidetaan useiden kanavien avulla:



Facebook-sivustolla kerrotaan vinkkejä asumiseen liittyvistä asioista sekä tapahtumista.



Yhtiöiden www-sivuilla kerrotaan uutisia kiinteistöistä, ajankohtaisista asioista sekä vapautuvista asunnoista.



Mestariasukas-lehti jaetaan kaikkien kaupunkilaisten postilaatikoihin.



Jatkossa erilaisten asukastapahtumien ilmoittautuminen sekä palautekyselyt tehdään Lyyti-järjestelmän kautta.



Mestari toiminta julkaisee säännöllisesti tiedotteita rakennushankkeistaan ja toiminnastaan.



OSALLISTAVA JA TASA-ARVOINEN TYÖYHTEISÖ

Mestariyhtiöillä oli vuonna 2018 töissä 63 henkilöä, joista 11 Järvenpään Mestariasunnoilla ja 52 Mestari toiminnalla. Vuonna 2018 sairaspöissaoloja oli 451 päivää ja loukkaantumisia 3 kpl.

Mestareiden **työtyytyväisyyttä** seurataan vuosittaisella henkilöstö- ja työhyvinvointitutkimuksella. Tutkimuksella kartoitetaan omaa työtä, johtamista, organisaation toimintaa ja työhyvinvointia. Vuonna 2018 vastausprosentti oli 83% ja kokonaishyvinvointi hyvää tasoa. Kehityskohteeksi nousivat erityisesti viestinnälliset tarpeet.

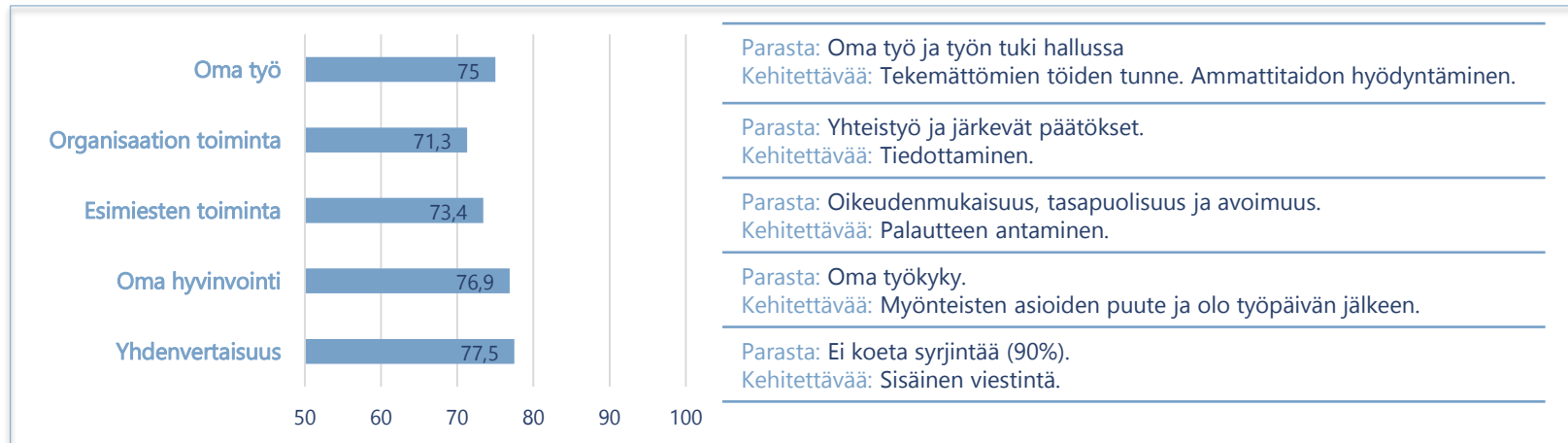
83%

henkilöstökyselyn
vastausprosentti
vuonna 2018

74,8/100

henkilöstötyytyväisyys
vuonna 2018

HENKILÖSTÖ- JA TYÖHYVINVOINTIKYSelyn TULOKSET VUODELTA 2018.



TYÖHYVINVOINNIN JA OSAAMISEN KEHITTÄMINEN

Mestariyhtiöiden koko henkilöstö kuuluu tulospalkkausjärjestelmän piiriin. Järjestelmä on koettu henkilöstön ja yrityksen kannalta motivoivaksi ja tulokselliseksi. Se perustuu mm. asiakastyytyväisyyteen, työturvallisuuteen ja taloudelliseen tulokseen. Henkilöstöllä on mahdollisuus työllään vaikuttaa tulokseen.

TYÖHYVINVOINNISTA HUOLEHDITAAN MONIPUOLISIN KEINAIN.

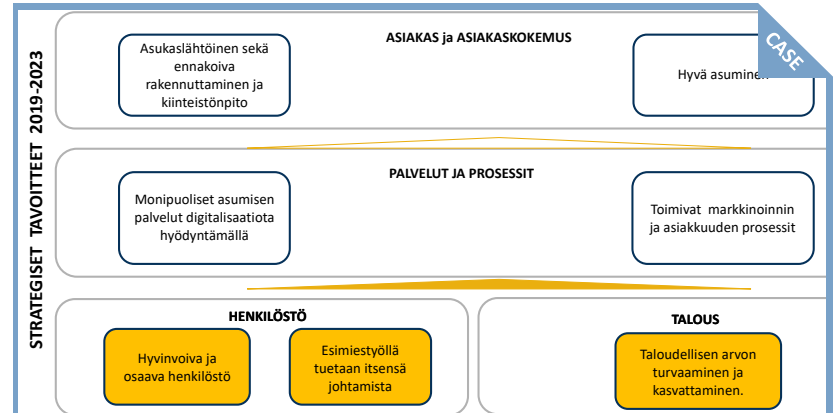
Vuosittaisissa kehityskeskusteluissa sovitaan henkilökohtaisesta koulutus- ja muusta kehitystarpeesta.



Tasavertaisesta viestinnästä huolehditaan koko henkilöstön infotilaisuuksilla ja kuukausittaisilla tiimi-palavereilla. Vuonna 2018 otettiin uutena työkaluna käyttöön intranet.

Käytössä on liikuntakortti, jota voi käyttää myös hierontaa.

Vuosittain järjestetään yhteisiä työhyvinvointitapahtumia ja pikkujoulu.



Koko henkilökunta strategian teossa

Mestariyhtiöiden koko henkilöstö otettiin mukaan yrityksen uuden strategian kehitykseen. Yrityksen tulevaisuus -tilaisuudessa henkilöstö pääsi tutustumaan ja sitoutumaan uusiin tavoitteisiin. Viisivuotinen strategia tulee voimaan vuonna 2019 ja keskittyy vahvasti asiakkaiden tyytyväisyyteen. Strategian pohjana ovat Järvenpään kaupungin tavoitteet.

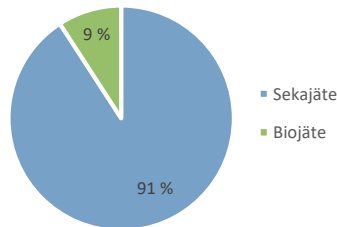
RESURSSIVIISAS TOIMINTATAPA

Mestariyhtiöiden rakennuttamisen tavoitteena on tarjota asukkailleen rakennuksia, joissa päästään hyvään **energia- ja elinkaarihokkuuteen**.

Tilatehokkuus kouluissa ja päiväkodeissa on huonontunut viime vuonna ja oli 15,4 brm²/käyttäjä vuonna 2018, kun tavoitteena on alle 14 brm²/käyttäjä. Käytössä on sisäilmaongelmien takia väistöiloja, jotka vaikuttavat tilatehokkuuden tasoon. Toimistojen tilatehokkuus on heikentynyt ja on nyt 57,4 brm²/käyttäjä. Tähän vaikutti eniten kaupungintalo, jossa työskenteli viime vuonna 40 henkilöä vähemmän kuin vuonna 2017.

Mestariasunnoilla on aloitettu muovin erilliskeräys muutamassa kohteessa vuoden 2018 lopussa. Kokeilun tarkoituksena on kerätä kokemuksia ja mielipiteitä sekä lisätä kiinteistöjä kokeilun piiriin vaiheittain. Ennen tätä erilliskeräyksen piirissä on ollut metalli-, lasi-, paperi-, kartonki-, bio- ja sekajätejakeet. Näistä jakeista ei saatu tähän raporttiin määrätietoja. **Bio- ja sekajätteiden kokonaismäärä oli 808 tonnia, mikä tekee 240 kg/as/v.** Keskimäärin Suomessa kotitaloudet tuottavat 342 kg jätettä vuodessa.¹

808 tn
bio- ja sekajätteiden
kokonaismäärä 2018



1. https://www.ymparisto.fi/fi-FI/Kulutus_ja_tuotanto/Kotitalouksien_tuottamasta_jatemaarasta_48791

Kestävä rakentaminen

Mestariyhtiöllä on pitkä historia ympäristöystävällisessä rakentamisessa. Kaikissa uudiskohteissa seurataan energiatehokkuusohjeistusta ja otetaan käyttöön uusiutuvan sähkön ja lämmön tuotantoa. Uudisrakentamisessa lähtökohtana on elinkaariajattelu, mikä tekee energiatehokkuusinvestoinneista kannattavia.



Suomen ensimmäinen nollaenergiakerrostalo

Mestariyhtiöt on rakennuttanut Suomen ensimmäisen nollaenergiakerrostalon jo vuonna 2011. Nollaenergiatalo tuottaa yhtä paljon energiaa kuin se kuluttaa. Jampankaarella käytetään maa- ja aurinkolämpöä, aurinkosähköä sekä hissien jarrutusenergian ja ilmanvaihdon lämmön talteenottoa.



Suomen ilmastoystävällisin kerrostalo

Mestariyhtiöt voitti vuonna 2013 Rakennusteollisuus RT:n ja Green Building Council Finlandin järjestämän Suomen ilmastoystävällisin kerrostalo -kilpailun. Kisassa mitattiin rakennuksen elinkaaren hiilijalanjälki, joka huomioi kaikki oleelliset materiaali- ja energiavirrat.



Suomen ensimmäinen Joutsenmerkkityö

Mestariyhtiöt rakennutti Suomen ensimmäisen Joutsenmerkkityön rakennuksen vuonna 2015. Joutsenmerkki takaa, että rakennuksessa on hyvä sisäilma, ilmanvaihto ja valaistus. Vaatimuksia on sekä energiankulutukselle että uusiutuvan energian käytölle.

CASE

HIILIJALANJÄLJEN PIENENTÄMINEN

21

Mestariyhtiöiden hiilijalanjälki muodostuu pääasiassa asuinkiinteistöjen energiankulutuksesta. Muiden tilojen energiankulutusta, rakentamisen aiheuttamia sekä työmatkojen ja kilometrikorvausten perusteella laskettuja päästöjä ei ole otettu huomioon tässä raportissa. Omaan uusiutuvaan sähkön- ja lämmöntuotantoa on ollut 9 kohteessa.

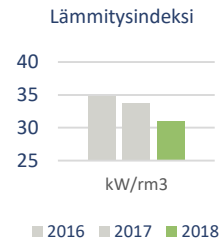
Kiinteistöissä käytetty sähkö on ostettu Nordic Green Energyltä ja lämpöenergia Fortum Oy:ltä. Nordic Green Energy myy vain uusiutuville energiamuodoilla tuotettua hiilidioksidipäästötöntä sähköä¹. Ostetun **sähkön** määrä vuonna 2018 oli **3 244 MWh**, josta aiheutui 0g CO₂/kWh päästöjä. Fortumilta ostettu lämpöenergian määrä oli **14 068 MWh**, jonka tuottaminen Fortumin omien tietojen mukaan tuottaa 0 g CO₂/kWh Järvenpään alueella². **Ominaisenergiankulutus** ostoenergian osalta oli **5 130 kWh/as/v**, joka on huomattavasti pienempi kuin Suomessa keskimäärin, 9 400 kWh/as/v³.

0 g asuntojen käytön CO₂-päästöt vuonna 2018

Vedenkulutus oli **151 908 m³**, mikä tekee ominaiskulutukseksi 336 l/Rm³/v. Ominaiskulutus laski noin 7,4 % edellisestä vuodesta, mihin vaikuttaa osaltaan kiinteistökkannan uudistuminen ja korjaustoimet. Asukaskohtainen vedenkulutus on noin **123 l/as/vrk**. Tämä on alle suomalaisten keskimääräisen vedenkulutuksen (140 l/as/vrk)³.

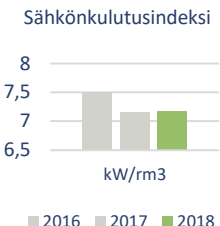
LÄMMÖNKULUTUS ON PIENENTYNYT

- 1,4 % ostolämmön kulutus
verrattuna vuoteen 2017



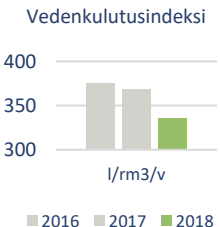
SÄHKÖNKULUTUS ON KASVANUT

+ 1,1 % ostosähkön kulutus
verrattuna vuoteen 2017



VEDENKULUTUS ON VÄHENTYNYT

- 2,3 % vedenkulutus verrattuna
vuoteen 2017



1. <https://www.nordicgreen.fi/yrityksille/sahkon-alkuperä/>
 2. <https://www.fortum.fi/yrityksille-ja-yhteisöille/lammitus-ja-jaahdytys/kaukolampo/kaukolampoa-yha-puhtaammin>
 3. [tps://www.motiva.fi/files/10416/Kodin_Energia_Opas.pdf](https://www.motiva.fi/files/10416/Kodin_Energia_Opas.pdf)
 4. https://www.motiva.fi/koti_ ja_ asuminen/hyva_arki_ kotona/vedenkulutus

LÄPINÄKYVÄ JA KESTÄVÄ TOIMINTA

Mestariyhtiöiden **liikevaihto** oli vuonna 2018 yhteensä 43,7 miljoonaa euroa. Mestari-toiminta maksoi veroja 189 000 euroa ja tulos oli 550 000 euroa. Järvenpään Mestariasunnot eivät yleishyödyllisenä toimijana ole verovelvollinen eivätkä tuota taloudellista voittoa. Mestariyhtiöt omistivat 58 asuinkiinteistöä, joissa oli yhteensä 2 018 asuntoa ja 3 376 asukasta. Lisäksi omistuksiin kuuluu viisi päiväkotia.

Mestariasunnoissa rakennutetaan keskimäärin 50 pääosin ARA-rahoitettua asuntoa vuodessa. Sen lisäksi toteutetaan vapaarahoitteisia rakennus- ja korjausprojekteja. ARA-rahoitus edellyttää toimimaan omakustanteisesti tuottamatta voittoa, mikä vaikuttaa vuokratasoon. **Keskimääräinen neliövuokra oli 12,70€**, mikä on yli 10% alempi kuin alueen keskiarvo.

43,7 M€

liikevaihto
vuonna 2018

108 456

asuineliötä
vuonna 2018



Mestarien pelisääntöjen mukaan jokainen työntekijä vastaa tiedon turvaamisesta pitämällä luottamukselliset tiedot salassa ulkopuolisilta, rajoittamalla pääsyn tietoihin vain niille, joille tieto kuuluu ja välttämällä keskustelua luottamuksellisista asioista julkisissa paikoissa. Vuonna 2018 järjestettiin tietoturvakoulutus henkilöstölle, joka käsittelee luottamuksellisia tietoja. Myös asiakkaita on tiedotettu tietosuoja-asetuksen vaikutuksesta henkilötietojen käsittelyyn.

Mestariyhtiöiden toiminnassa ei tullut vuoden 2018 aikana esiin yhtään tapausta, jossa tietoturva olisi riskeerattu.



Kyrölän uusi koulu valmistui kesäloman aikana

Koululaisten lomaillessa Kyrölän vanhan, homeongelmista kärsineen koulun tilalle rakennettiin uusi moduulikoulu. Se pystytettiin tehtaalla valmistetuista moduuleista, jolloin koulutyö ei kärsinyt eikä keskeytynyt rakennustöiden takia vaan rakennusprojekti pystyttiin hoitamaan kokonaisuudessaan koululaisten kesäloman aikana. Kyrölän koulun sisäilmaongelmat ja käyttäjien oirehtiminen olivat pakottaneet kaupungin hakemaan erittäin nopeaa ratkaisua tilanteen korjaamiseksi. Koululaisia haastateltiin Helsingin Sanomiin syksyllä 2018, ja he kehuivat viihtyvänsä uusissa tiloissa erinomaisesti. <https://www.hs.fi/lastenuutiset/art-2000005843816.html>

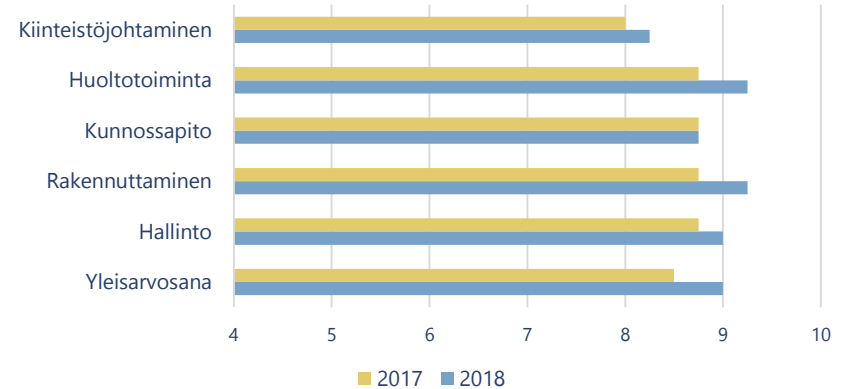
TOIMIVAT KUMPPANUUSSUHTEET

Mestariyhtiöt toimii rakennuttajapalvelun tuottajana uudisrakennus- ja korjaushankkeissa. Rakentamisen hoitavat **luotettavat kumppanit**. Yhteistoiminta- ja allianssityyppisillä hankkeilla kasvatetaan rakentamisen tuottavuutta, madalletaan kustannuksia sekä parannetaan laatua. Vuosi 2018 oli ensimmäinen, kun siivouspalvelut ostettiin ulkoistetulta kumppanilta Jatsi Oy:ltä, joka vuoden 2017 lopussa osti Mestari-toiminnan siivouspalvelut.

Mestariyhtiöiden tavoitteena on ehkäistä kaikki tapaturmat ja loukkaantumiset työmailla ja työpaikalla. **Työturvallisuudelle** ulkopuolisen asiantuntija-arvion mukaan saatu kouluarvosana on 9-, jossa on parannusta edelliseen vuoteen, kun arvosana oli 8. Korjaustyömailla ja uudiskohteiden rakennustyömailla ei ole sattunut yhtään työtaturmaa vuoden 2018 aikana.



MESTARIYHTIÖIDEN TOIMINTA-AJATUKSEN TOTEUTUMINEN VUONNA 2018



Järvenpään kaupungin kanssa vuonna 2015 solmitun **kiinteistöallianssisopimuksen** mukaisesti Mestari-toiminta hallinnoi ja vastaa kaupungin koko rakennuskannasta. Kiinteistöallianssi on Järvenpään kaupungin ja Mestari-toiminta Oy:n yhteinen kiinteistötoiminnasta vastaava organisaatio, jossa molemmat osapuolet sitoutuvat kaupungin kiinteistötavoitteisiin ja toimimaan kaupungin parhaaksi. Allianssin perustamisen tavoitteena oli kustannussäästöjen lisäksi tehostaa päätöksentekoa ja parantaa palvelun tasoa. Tavoitteisiin pääsemistä arvioidaan vuosittain, ja vuoden 2018 arvosana toiminta-ajatuksen toteutumisesta oli ulkopuolisen asiantuntijalausunnan mukaan kouluarvosananä 9. Kaupungin johdon arvio kiinteistöjohtamisen toiminnasta oli samoin kiitettävä, ja erityisesti palautteessa näkyy Mestariyhtiöiden merkittävyys kaupungin vaikean sisäilmatilanteen korjaamisessa.

LASKENTA JA LÄHTÖTIEDOT

Mestaritoiminta Oy ja Järvenpään Mestariasunnot Oy raportoivat taloudelliset ja muut liiketoimintaan liittyvät tietonsa omissa erillisissä kirjanpidoissaan, tilinpäätöksissään ja vuosikertomuksissaan. Tähän vastuullisuusraporttiin ne on koostettu yhteen Mestariyhtiöiksi.

Vastuullisuusraportissa keskitytään ainoastaan Mestariyhtiöiden määräysvallassa oleviin asioihin. Raportti kattaa saatavilla olevat vastuullisuusluvut, jotka liittyvät suoraan yhtiön omaan toimintaan. Kasvihuonekaasupäästöjen osalta luvut on laskettu ainoastaan omistuksessa olevien asuinkiinteistöjen energiankulutusten pohjalta, sillä tarpeellista tietoa liikkumisen päästöjen laskemiseksi ei ole vielä saatavilla. Vertailua on tehty pääosin vuosien 2017-2018 osalta.

Kulutustiedot (Mestariasunnot)		2016	2017	2018	Muutos (%) 2017-2018
Lämmitys	Kulutus (MWh)	14 264	14 264	14 068	-1,4
	Indeksi (kW/rm ³)	34,90	33,63	31,09	-7,6
Sähkö	Kulutus (MWh)	3 066	3 013	3 244	7,7
	Indeksi (kW/rm ³)	7,50	7,15	7,17	0,3
Yhteensä	Ostoenergia (MWh)	17 330	17 277	17 312	0,2
Vesi ja jätevesi	Kulutus (m ³)	153 498	155 442	151 908	-2,3
	Indeksi (l/rm ³ /v)	375,59	368,62	335,67	-8,9

Tämän vastuullisuusraportin on toteuttanut yhteistyössä Mestariyhtiöiden kanssa EcoReal Oy. Lisätietoja Mestariyhtiöiden vastuullisuudesta saa ottamalla yhteyttä toimitusjohtaja Veikko Simunaniemeen.

veikko.simunaniemi@mestari toiminta.fi

